



การจัดบริการภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกที่อยู่ในรูปดิจิทัลของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ



โดย
นางภาวิดา สมวงศ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการจดหมายเหตุและสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม แผน ก แบบ ก 1 ระดับ

ปริญญาามหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2560

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

การจัดบริการภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกที่อยู่ในรูปดิจิทัลของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ



โดย
นางภาวิดา สมวงศ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการจดหมายเหตุและสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม แผน ก แบบ ก 1 ระดับ

ปริญญามหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2560

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

SERVICES OF A DIGITIZED GLASS PLATES NEGATIVES COLLECTION IN
NATIONAL ARCHIVES OF THAILAND



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for Master of Arts ARCHIVES AND CULTURAL HERITAGE INFORMATION MANAGEMENT
Graduate School, Silpakorn University
Academic Year 2017
Copyright of Graduate School, Silpakorn University

หัวข้อ	การจัดบริการภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกที่อยู่ในรูปดิจิทัลของหอ จดหมายเหตุแห่งชาติ
โดย	ภาวิดา สมวงศ์
สาขาวิชา	การจัดการจดหมายเหตุและสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม แผน ก แบบ ก 1 ระดับปริญญาโท
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิศปต์ย์ ชัยช่วย

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.จุไรรัตน์ นันทานิช)

พิจารณาเห็นชอบโดย

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. ปานใจ ธารทัศน์วงศ์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิศปต์ย์ ชัยช่วย)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(อาจารย์ ดร. จุฑารัตน์ ช่างทอง)

..... ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก
(นางสาว นันทกา พลชัย)

57903201 : การจัดการจดหมายเหตุและสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม แผน ก แบบ ก 1 ระดับ
ปริญญาโท

คำสำคัญ : การบริการภาพถ่าย, फिल्मกระจก, หอจดหมายเหตุแห่งชาติ

นาง ภาวิตา สมวงศ์: การจัดการบริการภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกที่อยู่ในรูปดิจิทัลของหอ
จดหมายเหตุแห่งชาติ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิศปต์ย์ ชัยช่วย

การศึกษาเชิงคุณภาพนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ(1)ศึกษาสภาพปัจจุบันในการจัดบริการ
ภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ(2)พัฒนารอบแนวคิดในการจัดบริการ
ภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกในรูปแบบดิจิทัลของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการ
การศึกษาจากเอกสาร (Documentary Study) การสัมภาษณ์ (Interview) ร่วมกับการสังเกต
(Observation) ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) ประกอบด้วย กลุ่มของหน่วยงานผู้ให้บริการ
(Information Provider) และ กลุ่มของผู้รับบริการ (Client) รวม 13 ราย ผลการวิจัยพบว่า

1.การบริการยังเป็นแบบดั้งเดิม (Reactive) ที่เน้นกลุ่มผู้ใช้บริการภายในหอจดหมายเหตุ
แห่งชาติเป็นหลัก ปัญหาสำคัญที่พบคือ ยังขาดแนวทางหรือวิธีการที่ชัดเจนเกี่ยวกับการบริการ
สำหรับเอกสารที่เป็นแบบดิจิทัล, เครื่องมือช่วยค้นย้งขาดเอกภาพและประสิทธิภาพ, ข้อกำหนดสิทธิ์
และเงื่อนไขในการใช้บริการยังไม่ชัดเจน

2.กรอบแนวคิดในการจัดการบริการภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกที่อยู่ในรูปดิจิทัล มี
องค์ประกอบสำคัญ 2 ส่วน คือ (1) การจัดเตรียมทรัพยากรด้านการบริการ (2) วิธีการจัดบริการ ซึ่ง
ทั้งสองส่วนนี้มีความสอดคล้องกัน คือต้องตอบสนองผู้รับบริการเป็นสำคัญ และมีองค์ประกอบย่อย
คือ โครงสร้างพื้นฐานด้านกายภาพ, งบประมาณ, บุคลากร, วิธีการเข้าใช้บริการ, วิธีการและขั้นตอน
การให้บริการ, ข้อกำหนดสิทธิ์และเงื่อนไขในการใช้บริการ

ผลการศึกษาครั้งนี้สามารถใช้เป็นข้อมูลในการจัดนำไปประยุกต์ใช้สำหรับการจัดบริการ
ภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกของหอจดหมายเหตุแห่งชาติให้สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลง ตลอดจน
เป็นแนวทางการวิจัยในประเด็นที่เกี่ยวข้องต่อไป

57903201 : Major ARCHIVES AND CULTURAL HERITAGE INFORMATION MANAGEMENT

Keyword : archival services, glass plate negatives, National Archives of Thailand, digital archival services, framework for services

MRS. PAWIDA SOMWONG : SERVICES OF A DIGITIZED GLASS PLATES NEGATIVES COLLECTION IN NATIONAL ARCHIVES OF THAILAND THESIS ADVISOR : ASSISTANT PROFESSOR VISPAT CHAICHUAY, Ph.D.

The Objectives of qualitative research are explanation about (1) the current situation and problem of Glass Plates Negatives collection services in National Archives of Thailand and (2) development of a conceptual framework for services of a digitized glass plates negatives collection in National Archives Thailand. It is collected by studying from documentary study, in-depth interview and observation.

Key Informants have 13 person including Information provider group and client group. Then information is qualitative analysis. The research results are (1) services of National Archives which is same in the past or reactive. It continues to focus on users who walk in National Archives. So the problems are lack of guidelines or methodology in digital archival services, not effective search engine and unclear in copyright and term of services. (2) conceptual framework for services of a digitized glass plates negatives collection has 2 main components including (1) the provision of service resources; (2) the method of service provision; Both of these sections are consistent. The response to the service is important. It has a subset of physical infrastructure, budget, personnel, access methods, methods and procedures, terms and conditions of use.

This research will lead to the development of photos from Glass Plate Negatives Collections service management model of National Archives of Thailand and accommodate changes outside. Moreover, It will guide to research related issues.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาช่วยเหลือ แนะนำ ให้คำปรึกษา ตรวจสอบแก้ไข ข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิศปัติย์ ชัยช่วย ที่ปรึกษาหลัก รองศาสตราจารย์ ดร. ปานใจ ธารทัศนวงศ์ อาจารย์ ดร. จุฑารัตน์ ช่างทอง

ขอขอบพระคุณครอบครัวสมวงศ์ ครอบครัวเชื้อวสุขตระกูล โดยเฉพาะนายจำลอง สมวงศ์ บิดาที่ ชี้แนะแนวทางในการดำเนินชีวิตให้มีความอดทนหาหนทางสูริย์ สมวงศ์ มารดาที่ให้กำลังใจตลอดความกดดันจาก ความเครียดมากมาย นายศุภชาติ เชื้อวสุขตระกูล สามีพร้อมลูกสาว 2 คน ที่กระตุ้นให้ฮึดสู้ต่ออุปสรรคและ มุ่งมั่นให้จบการศึกษาครั้งนี้

ขอขอบคุณผู้อำนวยการสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ผู้อำนวยการกลุ่มอนุรักษ์เอกสาร ผู้อำนวยการกลุ่มเอกสารจดหมายเหตุและบริการ ระหว่างปี 2557-2561 พร้อมผู้ให้ข้อมูลทุกท่านที่สนับสนุน ข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์

ขอขอบคุณบุคลากรสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติที่เข้าใจ ให้การสนับสนุนในการศึกษา คณะแพทย์ จากโรงพยาบาลพระราม 9 โรงพยาบาลรามธิบดี โรงพยาบาลเซนทูลย์ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ เพชรเกษม และโรงพยาบาลธนบุรี 2 ที่ช่วยเหลือในยามเจ็บป่วยให้กลับมามีพลังในการดำเนินงาน

ขอขอบคุณหงสรถ อ่วมจุก คุณมณฑิชา จันทร์ทนต์ บัณฑิตวิทยาลัย คุณณัฐภา กล้าหาญ คุณ พิศมัย ระพีพัฒนชัย ที่แนะนำ ติดตามวิธีการและขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา

นอกจากนี้ยังมีผู้ที่มีความร่วมมือช่วยเหลืออีกหลายท่าน ซึ่งผู้เขียนไม่สามารถกล่าวนามในที่นี้ได้ หมด จึงขอขอบคุณทุกท่านเหล่านั้นไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

คุณค่าทั้งหลายที่ได้รับจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้เขียนขอมอบเป็นกตัญญูแก่เวที่แต่บิดามารดา และ บุรพจารย์ที่เคยอบรมสั่งสอน รวมทั้งผู้มีพระคุณทุกท่าน

ภาวิดา สมวงศ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
คำถามของการวิจัย.....	5
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	5
ขอบเขตของการศึกษา.....	5
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย.....	6
บทที่ 2 การบริหารศนัรวรรณกรรม.....	8
เอกสารจดหมายเหตุ.....	8
เอกสารจดหมายเหตุประเภทฟิล์มกระจก	13
แนวคิดการจัดการบริการเอกสารจดหมายเหตุ	21
แนวคิดจัดบริการเอกสารจดหมายเหตุในรูปแบบดิจิทัล	29
กรณีศึกษาการให้บริการเอกสารจดหมายเหตุประเภทฟิล์มกระจกในรูปแบบดิจิทัล	33
กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	35
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	37
การออกแบบการวิจัย	37

ผู้ให้ข้อมูลหลัก	38
การเก็บรวบรวมข้อมูลและเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	39
การวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล	40
ระยะเวลาและแผนการดำเนินงานตลอดโครงการวิจัย	40
บทที่ 4 สภาพปัจจุบันของการจัดบริการภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ	41
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับหอจดหมายเหตุแห่งชาติในฐานะหน่วยงานที่จัดบริการภาพถ่าย ...	41
ส่วนที่ 2 สภาพปัจจุบันของการจัดบริการภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ	45
บทที่ 5 การพัฒนากรอบแนวคิดในการจัดบริการภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกในรูปแบบดิจิทัล.....	51
ทฤษฎีของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ต่อการจัดการบริการภาพถ่ายฟิล์มกระจก	51
กรอบแนวคิดในการจัดการบริการภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกที่อยู่ในรูปดิจิทัล	63
ภาพที่ 11 กรอบแนวคิดการจัดการจัดบริการภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกที่อยู่ในรูปดิจิทัลของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ	63
บทที่ 6 สรุปและอภิปรายผลการวิจัย.....	65
สรุปผลการวิจัย.....	65
อภิปรายผลการวิจัย	67
ข้อเสนอแนะของการวิจัย.....	68
รายการอ้างอิง	69
ภาคผนวก ก แบบบันทึกข้อมูลการจัดการบริการฟิล์มกระจกในสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ...	78
ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์บุคลากรด้านปฏิบัติงาน	80
ภาคผนวก ค แบบสัมภาษณ์บุคลากรผู้ใช้บริการในหอจดหมายเหตุแห่งชาติ	84
ภาคผนวก ง ตารางแสดงรหัสอ้างอิงแทนผู้ให้สัมภาษณ์	88
ประวัติผู้เขียน.....	89

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 หลักการของกล้องออบสคิวรา (Kuekoon Nutchaphon, 2556).....	14
ภาพที่ 2 ตัวอย่างภาพฟิล์มกระจกแบบ Albumen Glass Negative (PSAP, 2016).....	18
ภาพที่ 3 ตัวอย่างฟิล์มกระจกเปียก (PSAP, 2016).....	18
ภาพที่ 4 ภาพตัวอย่างของฟิล์มกระจกแห้งและภาพที่ได้จากการอัดสำเนาภาพ (PSAP, 2016).....	19
ภาพที่ 5 ฟิล์มกระจกของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ (สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ, 2550)...	19
ภาพที่ 6 Four-flap envelopes (Klug conservation, 2015)	20
ภาพที่ 7 Cardboard or polypropylene storage box (Hollinger Metal Edge, 2009).....	21
ภาพที่ 8 Archival quality mount board (England as Conservation Resources UK Ltd., 2015).....	21
ภาพที่ 9 แผนผังการวางทรัพยากรบุคคล	23
ภาพที่ 10 หน้าจอเว็บไซต์หอจดหมายเหตุแห่งชาติ ในส่วนการสมัครสมาชิก	47
ภาพที่ 11 กรอบแนวคิดการจัดบริการภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกที่อยู่ในรูปดิจิทัลของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ	63

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เป็นที่ยอมรับกันแล้วว่าปัจจุบันโลกได้เปลี่ยนเข้าสู่ยุคดิจิทัล ด้วยการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ทำให้การติดต่อสื่อสาร ดำเนินธุรกิจแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีความสะดวกและรวดเร็ว โดยสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ (Timeless & Spaceless) ทำให้เกิดช่องทางและโอกาสใหม่ๆ ในการพัฒนาและเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันทั้งเชิงเศรษฐกิจและสังคมได้

สำหรับประเทศไทย ในส่วนของรัฐบาลก็มีนโยบายส่งเสริมให้เกิดการเข้าถึงบริการสาธารณะของประชาชนทุกคน ทุกกลุ่ม ทุกท้องถิ่น อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือ รวมถึงการกระตุ้นและพัฒนาเศรษฐกิจ โดยให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ให้เข้ากับกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคม ในลักษณะของเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) คือ การใช้เทคโนโลยีในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ตั้งแต่ภาคผลิตจนถึงภาคการขาย เพื่อช่วยลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการที่สูง อำนวยให้เกิดการต่อยอดในการผลิตสินค้าและบริการใหม่่ออกสู่ตลาด เช่น การนำข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ จากแหล่งต่างๆ มาออกแบบผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ๆ นอกจากนี้ยังสามารถขยายตัวได้อย่างกว้างขวางสร้างความสะดวกแก่ผู้ซื้อที่ไม่ต้องเดินทางไปหาซื้อของ และสนับสนุนการเรียนรู้ของประชาชนซึ่งช่วยส่งเสริมคุณภาพของมนุษย์และแรงงาน (อานันท์ เกียรติสารพิภพ, 2558) อย่างไรก็ตามการพัฒนาตามแนวคิดเศรษฐกิจดิจิทัล หรือเศรษฐกิจสร้างสรรค์ จำเป็นต้องอาศัยต้นทุนสำคัญ เช่น โครงสร้างพื้นฐาน นโยบาย งบประมาณ บุคลากร ตลอดจนสิ่งที่เป็นองค์ประกอบสำคัญคือ สารสนเทศและความรู้ ซึ่งหากพิจารณาถึงศักยภาพของประเทศไทยแล้ว ถือว่ามีต้นทุนด้านสารสนเทศและความรู้ ที่เป็นมรดกทางวัฒนธรรม (Cultural Heritage) เช่น ประเพณี พิธีกรรม งานหัตถกรรม ศิลปกรรม การแพทย์แผนไทย วรรณกรรม อยู่มากมาย โดยสารสนเทศและความรู้ดังกล่าวมีทั้งอยู่ในชุมชนท้องถิ่น และถูกจัดเก็บไว้ในสถาบันสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม (Cultural Heritage Institutions) ซึ่งได้แก่ หอศิลป์ หอสมุด หอจดหมายเหตุ และ พิพิธภัณฑ์ (Gallery, Library, Archives, Museum: GLAM) เป็นจำนวนมาก อย่างไรก็ตามสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมดังกล่าวยังไม่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มศักยภาพ เนื่องจากเงื่อนไขและข้อจำกัดในการให้บริการและการเข้าถึงที่ยังอยู่ในรูปแบบดั้งเดิม (Manual System) ในขณะที่ผู้ใช้มีความต้องการใช้และพฤติกรรมเข้าถึงสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมที่อยู่ในรูปดิจิทัลมากยิ่งขึ้น การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลกระทบต่อสถาบันสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม (Cultural Heritage Institutions) อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ทำให้หลายหน่วยงานหันมาใหม่ความสำคัญและสนใจในการพัฒนาชุดทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล (Digital Collection) และมุ่งเน้นการให้บริการแก่ผู้ใช้ระบบดิจิทัลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมากขึ้น

จนกลายเป็นแนวโน้มการพัฒนาสถาบันสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมในระดับสากล (วิกิพีเดียช่วย, 2560)

การจัดการสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมที่อยู่ในรูปดิจิทัลเกี่ยวข้องกับประเด็นสำคัญ คือ การแปลงข้อมูลจากรูปแบบเดิมไปอยู่ในรูปดิจิทัล (Digitization) เมทาดาตา (Metadata) การจัดทำดัชนีคำค้น ผู้ใช้ การเข้าถึงบริบทที่เกี่ยวข้องกับมรดกทางวัฒนธรรม นโยบายทางสังคมและกฎหมาย การเข้าถึงข้อมูลในระยะยาวและมีความยั่งยืน (Chowdhury, 2004) ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องกำหนดรายละเอียดขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และมีความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหารและผู้ใช้ ควรที่จะทำเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อใช้เป็นหลักฐานยืนยันได้ และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องตามการเปลี่ยนแปลงไปของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

การแปลงทรัพยากรสารสนเทศที่อยู่ในแบบดั้งเดิม โดยเฉพาะมรดกทางวัฒนธรรมที่มีคุณค่าต่อประวัติศาสตร์ของชาติให้อยู่ในรูปดิจิทัล (Digitization) ซึ่งหมายถึงการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ประกอบด้วยฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ มาทำการแปลงข้อมูลในรูปแบบเดิมหรืออะนาล็อกให้อยู่ในรูปดิจิทัล แล้วใช้ระบบคอมพิวเตอร์มาแปลงข้อมูลดิจิทัลให้อยู่ในรูปที่ใช้งานได้เสมือนข้อมูลบนต้นฉบับหรืออะนาล็อก ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ที่จะนำมาแก้ไขปัญหาเรื่อง (1) การใช้งานและเข้าถึงสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม (2) กลุ่มผู้ใช้และวัตถุประสงค์ของผู้ใช้ที่มีความแตกต่างกัน (3) ความเป็นอิสระต่อกันของชุดเอกสารและบริบทอื่นที่เกี่ยวข้อง (4) การรวบรวม การเปรียบเทียบหรือการซ่อมแซม (5) การสงวนรักษา (Kando & Adachi, 2004)

สำหรับหोजดหมายเหตุ ซึ่งเป็นสถาบันสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม ที่เก็บรวบรวมมรดกทางวัฒนธรรมประเภทเอกสารขององค์กร ทั้งประเภทลายลักษณ์ โสตทัศน์ แผนที่แผนผัง หรืออิเล็กทรอนิกส์ที่รับการประเมินว่ามีคุณค่าทางกฎหมาย ประวัติศาสตร์ และในเชิงการวิจัยต้องเก็บรักษาเอาไว้อย่างถาวร ก็เป็นอีกหน่วยงานหนึ่งที่ต้องมีการปรับตัวให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี สังคม ตลอดจนความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนไป ดังจะเห็นได้จากกรณีของหोजดหมายเหตุในต่างประเทศ เช่น หोजดหมายเหตุแห่งชาติ ประเทศสิงคโปร์ ที่พัฒนาการให้บริการผ่านเว็บไซต์ของหोजดหมายเหตุแห่งชาติ สิงคโปร์ ด้วยบริการ Archives Online ทำให้สามารถสืบค้นได้อย่างรวดเร็วและง่ายดาย รวมทั้งยังสามารถสืบค้นสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับประเทศไทย ซึ่งอยู่ในความครอบครองของหोजดหมายเหตุแห่งชาติ ประเทศสิงคโปร์ ได้โดยเลือกสืบค้นจากประเภทของทรัพยากรสารสนเทศที่หोजดหมายเหตุแห่งชาติ ประเทศสิงคโปร์ ได้กำหนดขึ้น หรือจากคำค้น (National Archives of Singapore, 2015) ประเทศอเมริกาที่กำหนดรูปแบบการบริการเอกสารจดหมายเหตุประเภทดิจิทัลตั้งแต่การเข้าถึงระบบสืบค้นและการใช้บริการเอกสารจดหมายเหตุบนเว็บไซต์ การเข้าถึงเอกสารจดหมายเหตุต้นฉบับที่หोजดหมายเหตุแห่งชาติ การกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ เป็นต้น ทำให้เกิดการบริการที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ค้นคว้า โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางไปยังประเทศนั้นลดขั้นตอนในการเข้าถึงเอกสารจดหมายเหตุ และอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงเอกสารจดหมายเหตุได้ตลอดเวลา แม้ว่าการใช้บริการทรัพยากรมรดกทางวัฒนธรรมในรูปดิจิทัลอาจจะช่วยให้ผู้ค้นคว้าเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย แต่ก็ต้องดำเนินการบนพื้นฐานนโยบายของการจัดการมรดกทางวัฒนธรรมสำหรับการบริการที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย กรอบการปฏิบัติในการจัดส่งข้อมูลเอกสาร

จดหมายเหตุไปยังผู้ใช้ การจัดการทรัพยากรบุคคล การเงิน และหลักทางกายภาพของต้นฉบับ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย (Roper and Millar, 1999)

สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร กระทรวงวัฒนธรรม เป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่ในการเก็บรวบรวม เก็บรักษา และให้บริการเอกสารจดหมายเหตุของประเทศไทย ได้ตระหนักถึงการให้บริการเอกสารจดหมายเหตุในรูปดิจิทัลแทนการให้บริการในรูปแบบเดิม ที่ยังไม่เอื้อให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นและเข้าถึงได้อย่างไม่จำกัดเวลาและสถานที่เนื่องจากผู้ใช้งานจะต้องเดินทางมายังหอจดหมายเหตุแห่งชาติ แล้วสมัครสมาชิกโดยทำการกรอกข้อมูลส่วนตัวเพื่อแจ้งวัตถุประสงค์ในการเข้าค้นคว้า ค้นหาเอกสารจดหมายเหตุผ่านเครื่องมือช่วยค้นประเภทบัญชีเอกสารและบัตรรายการ ซึ่งหากจะเข้าถึงเอกสารในแต่ละประเภทยังต้องใช้บริการต่างห้อง คือ เอกสารประเภทลายลักษณ์ใช้บริการในห้องกรมหลวงพิชิตปรีชากร ในวันจันทร์-วันเสาร์ ตั้งแต่เวลา 08:30-16:00 น. วันวันเสาร์สุดท้ายของเดือนและวันหยุดนักขัตฤกษ์ ส่วนเอกสารจดหมายเหตุประเภทโสฬสทัศน์ เปิดให้บริการห้องบรรณคดี ชั้น 2 ของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ในวันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 08.30-12.00น. และ 13.00-16.00 น. (สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ, 2559) หอจดหมายเหตุแห่งชาติจึงได้แปลงข้อมูลจากต้นฉบับรูปแบบดั้งเดิมให้อยู่ในรูปดิจิทัล (Digitization) แล้วให้บริการด้วยระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อความสะดวกต่อการเข้าถึงเอกสารจดหมายเหตุ โดยได้คัดเลือกเอกสารจดหมายเหตุที่ให้บริการในห้องบรรณคดีประเภทภาพถ่าย แผนที่แผนที่ แผนผัง มาดำเนินการจัดทำในรูปแบบดิจิทัล ปัจจุบันได้ถ่ายโอนภาพถ่ายต้นฉบับ ชุดหอพระสมุดวชิรญาณ จำนวน 22,009 ภาพ แผนที่ แผนที่ แผนผัง จำนวน 2,456 แผ่น แล้วนำออกให้บริการโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่เรียกว่า “Fotostation” แต่ยังเป็นระบบอินทราเน็ตที่ให้บริการสืบค้นแก่ผู้ค้นคว้าภายในอาคารสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติเท่านั้น อย่างไรก็ตามการให้บริการเช่นนี้ก็ไม่ได้ต่างจากการให้บริการแบบเดิมที่มีข้อจำกัดในเรื่องของสถานที่และเวลา

ต่อมาในปีพุทธศักราช 2556-2557 หอจดหมายเหตุแห่งชาติได้รับงบประมาณจากมูลนิธิห้องสมุดดนตรีเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เพื่อแปลงภาพถ่ายฟิล์มกระจก จำนวน 20,000 ภาพ เพื่อเตรียมการให้บริการแก่ผู้ค้นคว้า ซึ่งคาดว่าจะนำออกให้บริการในปีงบประมาณ 2559-2565 เนื่องจากฟิล์มกระจกได้บรรจุภาพถ่ายสำคัญที่สะท้อนให้เห็นถึงประวัติ พัฒนาการ เหตุการณ์ กิจกรรมสำคัญ ที่มีมาตั้งแต่รัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวถึงรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว โดยฟิล์มกระจกที่หอจดหมายเหตุแห่งชาติได้เก็บรักษามีแหล่งที่มาจาก 4 แห่ง คือ (1) หอพระสมุดวชิรญาณ (2) พระเจ้าบรมวงศ์เธอ พระองค์เจ้าบุรฉัตรไชยากร กรมพระกำแพงเพชรอัครโยธิน (3) กรมแผนที่ทหาร และ (4) การรถไฟแห่งประเทศไทย ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 39,889 แผ่น

ฟิล์มกระจกเป็นวัสดุที่ใช้ในการบันทึกภาพซึ่งได้รับความนิยมในอดีต โดยเคลือบสารละลายทางเคมีบนวัสดุประเภทกระจก จากนั้นนำไปบรรจุภายในกล่องแล้วทำการถ่ายภาพ กล่องจะรับแสงไปทำปฏิกิริยากับสารเคมีที่เคลือบบนกระจก นำกระจกออกจากกล่องไปล้างภาพและคงสภาพของภาพถ่ายบนฟิล์มกระจกด้วยสารละลายทางเคมีอีกครั้งจนเกิดภาพบนกระจก ฟิล์มกระจกได้เสื่อมความนิยมลงเมื่อมีวัสดุประเภทใหม่ที่ทำให้ความสะดวกสบายต่อการบันทึกภาพ โดยเปลี่ยนมาใช้ฟิล์ม

เซลลูลอยด์ที่นิยมใช้ก่อนจะมาเป็นกล้องดิจิทัลในปัจจุบัน ซึ่งฟิล์มเซลลูลอยด์เรียกว่า “ฟิล์มเนกาทีฟ” (เอนก นาวิกมูล, 2561)

ภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกมีคุณค่าอย่างมากในฐานะที่เป็นหลักฐานทางประวัติศาสตร์ชั้นต้นที่มีความน่าเชื่อถือ เพราะสร้างขึ้นร่วมสมัยกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น มีความแม่นยำในแง่ของวันเวลา บุคคล สถานที่ จึงทำให้กลุ่มผู้ใช้ภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกส่วนใหญ่เป็นนักประวัติศาสตร์ ซึ่งให้ความสำคัญกับหลักฐานทางประวัติศาสตร์ชั้นต้น นอกจากนี้ คณะกรรมการแห่งชาติว่าด้วยการศึกษา วิทยาศาสตร์ และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ (UNESCO) ได้ประกาศให้เอกสารจดหมายเหตุในความดูแลของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ คือ “ฟิล์มกระจกและภาพต้นฉบับชุดหอพระสมุดวชิรญาณ” เป็นมรดกความทรงจำแห่งโลก ประจำปี 2560 ซึ่งเป็นหลักฐานชุดสำคัญในพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว และสมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมพระยาดำรงราชานุภาพ ที่ได้ทรงบันทึกไว้และแสดงข้อมูลทางประวัติศาสตร์ทั้งบุคคล สถานที่ เหตุการณ์สำคัญทั้งระดับชาติและนานาชาติ สะท้อนให้เห็นความสัมพันธ์มิตรระหว่างประเทศไทยและต่างประเทศในยุคที่ตะวันตกขยายอาณานิคมมายังทวีปเอเชีย การปฏิรูปประเทศ การเปลี่ยนแปลงทางการเมือง สังคม และวัฒนธรรม นำมาซึ่งระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตย

ด้วยคุณลักษณะที่เป็นกระจกทำให้ฟิล์มกระจกมีความเปราะบาง ง่ายต่อการแตกหัก แม้แต่ฝุ่นละอองก็สามารถสร้างรอยขีดข่วนบนภาพได้หรือแม้แต่นิ้วมือของผู้ใช้ฟิล์มด้วยหอจดหมายเหตุแห่งชาติได้คำนึงถึงลักษณะและความสำคัญของฟิล์มกระจกเป็นอย่างสูง เนื่องจากหากมีการแตกหัก ยังไม่มีวิธีการใดที่จะซ่อมแซมฟิล์มกระจกให้ได้ดังเดิม หอจดหมายเหตุแห่งชาติจึงได้ทำการเก็บฟิล์มกระจกในกล่องไม้ตามที่จัดเก็บมาแต่เดิม เพื่อคงสภาพภูมิปัญญาของชาวไทยในอดีตที่จัดเก็บฟิล์มกระจก แล้วจัดทำทะเบียนฟิล์มกระจกเพื่อควบคุมและเข้าถึงฟิล์มกระจกได้ง่าย โดยทะเบียนจะระบุแหล่งที่มาของเอกสารหรือชื่อเจ้าของเอกสาร ลำดับที่กล่องฟิล์มกระจก ลำดับที่ของแผ่นฟิล์มกระจก ชื่อเรื่อง ขนาด จำนวน โดยใช้พยัญชนะอักษรไทย และตัวเลขในการกำหนดรหัสเอกสาร แขนงรายละเอียด

การแปลงภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกต้นฉบับสู่รูปดิจิทัล จึงเป็นโอกาสที่ทำให้สามารถจัดบริการที่เปิดกว้างให้กับผู้ค้นคว้า ทั้งยังเป็นการสงวนรักษาเอกสารต้นฉบับมิให้ต้องได้รับความกระทบกระเทือนได้อีกทางหนึ่ง ในเบื้องต้นหอจดหมายเหตุแห่งชาติได้แปลงภาพถ่ายฟิล์มกระจกเก็บในแผ่นซีดีโดยเก็บในรูปแบบไฟล์ TIFF ซึ่งมีค่าความละเอียดสูงสำหรับใช้ในงานอนุรักษ์ และรูปแบบไฟล์ JPG ซึ่งมีค่าความละเอียดของภาพต่ำสำหรับใช้ในการบริการ แต่ก็ยังไม่ได้นำออกมาให้บริการในรูปแบบดิจิทัลแก่ผู้ค้นคว้าได้ เนื่องจากภาพถ่ายบางภาพยังไม่มีคำอธิบายภาพ

อย่างไรก็ตามการจัดการบริการภาพถ่ายฟิล์มกระจกในรูปแบบดิจิทัลก็ยังมีข้อจำกัดอย่างมาก ประการแรก ยังขาดแคลนงบประมาณและบุคลากรที่นำเข้าข้อมูลเพื่อการสืบค้น รวมไปถึงเจ้าหน้าที่บริการที่จะสามารถตอบข้อซักถามในประเด็นเกี่ยวกับการสืบค้นภาพถ่ายฟิล์มกระจก ประการที่สอง ความรู้ความสามารถของบุคลากรรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกในรูปแบบดิจิทัลยังมีอย่างจำกัด ประการที่สาม กรอบแนวทางในการปฏิบัติระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการเอกสารจดหมายเหตุในรูปแบบดิจิทัล เพื่อให้สอดคล้องต่อการลดข้อจำกัดในเรื่องสถานที่และเวลายังขาดความชัดเจน ประการที่สี่ สิทธิในการเข้าใช้งานภาพถ่ายจาก ฟิล์มกระจกในรูปแบบดิจิทัล ซึ่ง

ต่อไปจะมีผู้ใช้ในวงกว้างทั้งภายในประเทศและต่างประเทศสามารถเข้าถึงภาพถ่ายได้สะดวก และนำไปใช้ได้ง่าย อันก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิทธิ์ความเป็นเจ้าของ สิทธิส่วนบุคคล และสิทธิทางปัญญา

จากเหตุผลดังกล่าว หอจดหมายเหตุแห่งชาติ จำเป็นต้องมีกรอบในการจัดการบริการภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกที่อยู่ในรูปดิจิทัล เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการบริการเอกสารจดหมายเหตุในรูปแบบดิจิทัลที่ชัดเจนและถูกต้องตามหลักในเข้าถึงและสงวนรักษามรดกทางวัฒนธรรมในรูปแบบดิจิทัล โดยคำนึงถึงโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี การจัดการกับทรัพยากรสารสนเทศตั้งแต่การสร้าง การแก้ไข การจัดการ และเข้าถึง รวมถึงความยั่งยืนของการบริการ ซึ่งในประเทศไทยมีเพียงการศึกษาการให้บริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติในรูปแบบเดิม ยังไม่มีผู้ศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการเอกสารจดหมายเหตุในรูปแบบดิจิทัล ผลการศึกษาในครั้งนี้จะทำให้ได้รูปแบบในการจัดการบริการภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกในรูปแบบดิจิทัลที่ครอบคลุมตั้งแต่นโยบาย กระบวนการให้บริการ การพัฒนาบุคลากรงบประมาณ ตลอดจนลิขสิทธิ์ อันจะนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพของการบริการในหอจดหมายเหตุแห่งชาติให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ และสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาประเทศตามแนวคิดเศรษฐกิจดิจิทัลของรัฐบาลต่อไป

คำถามของการวิจัย

1. การจัดการบริการภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกของหอจดหมายเหตุแห่งชาติในปัจจุบันเป็นอย่างไร
2. ลักษณะของการจัดการบริการภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกในรูปแบบดิจิทัลของหอจดหมายเหตุแห่งชาติควรเป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันในการจัดบริการภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ
2. เพื่อพัฒนารอบแนวคิดในการจัดบริการภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกในรูปแบบดิจิทัลของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ

ขอบเขตของการศึกษา

1. การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะการจัดบริการภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกที่อยู่ในครอบครองของหอจดหมายเหตุแห่งชาติที่อยู่ในรูปดิจิทัล ใน 2 ประเด็นหลัก คือ (1) การจัดเตรียมทรัพยากรด้านการบริการ และ(2) วิธีการจัดบริการ
2. มุ่งเน้นศึกษารูปแบบการจัดการบริการภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกในรูปแบบดิจิทัล ประกอบด้วยวิธีการใช้บริการเอกสารจดหมายเหตุในรูปแบบดิจิทัล งบประมาณ บุคลากร ลิขสิทธิ์ โดยศึกษาจากเอกสารการดำเนินงานในเรื่องดังกล่าวของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร การสัมภาษณ์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการบริการภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกในรูปแบบดิจิทัล ทั้งบุคลากรในหอจดหมายเหตุแห่งชาติและผู้ค้นคว้า ตั้งแต่เมษายน -กรกฎาคม 2561

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

หอจดหมายเหตุแห่งชาติ คือ หน่วยงานระดับสำนัก สังกัดกรมศิลปากร กระทรวงวัฒนธรรมที่ทำหน้าที่ในการรวบรวม ประเมินคุณค่าเอกสาร จัดเรียงและจัดทำเครื่องมือช่วยค้น จัดเก็บ และอนุรักษ์เอกสารจดหมายเหตุ

เอกสารจดหมายเหตุ คือ เอกสารที่เกิดขึ้นจากการผลิตหรือรับไว้เพื่อให้กิจกรรมขององค์กร บรรลุวัตถุประสงค์ รวมไปถึงเอกสารที่ผู้ผลิตได้จัดทำขึ้นแต่ไม่ได้นำออกมาใช้ในกิจกรรมซึ่งมีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ เมื่อองค์กรได้ใช้เอกสารเสร็จสิ้นตามกระบวนการดำเนินงานแล้วได้นำส่งหอจดหมายเหตุแห่งชาติพร้อมบัญชี เพื่อทำการประเมินคุณค่าควรแก่การเก็บรักษาและอนุรักษ์ไว้เพื่อเป็นมรดกทางวัฒนธรรมด้านประวัติศาสตร์ของชาติ และประโยชน์ในการศึกษา การค้นคว้า หรือการวิจัย หรือเป็นเอกสารตามที่สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร กำหนด ซึ่งต้องได้รับการจัดทำทะเบียนไว้เป็นเอกสารจดหมายเหตุโดยกรมศิลปากร เอกสารจะอยู่ในรูปแบบต่างๆ รวมไปถึงเอกสารที่เกิดจากการแปลงข้อมูลสู่ดิจิทัลด้วย

ฟิล์มกระจก คือ วัสดุที่ใช้ในกระบวนการสร้างภาพ มีลักษณะเป็นกระจกเคลือบด้วยสารเคมีผ่านกระบวนการสร้างภาพในลักษณะเปียกหรือแห้ง จนปรากฏภาพบนกระจกทั้งรูปลักษณะซึ่งให้ภาพเสมือนจริง

ภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกในรูปแบบดิจิทัล หมายถึง ภาพถ่ายที่เกิดขึ้นจากการนำเอกสารจดหมายเหตุประเภทฟิล์มกระจกต้นฉบับ ไปผ่านกระบวนการแปลงโดยเทคโนโลยีสารสนเทศให้อยู่ในรูปแบบของดิจิทัล (Digitization) เพื่อให้ได้ทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลที่สามารถจัดเก็บและให้ผู้ใช้เข้าถึงได้จากเครื่องคอมพิวเตอร์ และเพื่อช่วยป้องกันการเสื่อมสภาพของทรัพยากรสารสนเทศต้นฉบับและเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงแก่ผู้ใช้

การจัดบริการภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกในรูปแบบดิจิทัล คือ การกำหนดวิธีการในการเข้าใช้ภาพถ่ายในรูปแบบดิจิทัลที่เกิดจากการแปลงข้อมูลโดยเทคโนโลยีสารสนเทศจากฟิล์มกระจกต้นฉบับให้แก่ผู้ใช้ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ รวมถึงการเตรียมการรองรับการดำเนินงานเพื่อการบริหารที่มีประสิทธิภาพ ทั้งในเรื่องงบประมาณ บุคลากร และลิขสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ทราบถึงสภาพปัจจุบันในการจัดบริการการฟิล์มกระจกของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ซึ่งมีทั้งข้อจำกัด อุปสรรค โอกาสและความท้าทาย อันจะเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการนำไปปรับปรุงพัฒนา กำหนดกรอบแนวทางการจัดการบริการที่เหมาะสมต่อไป

2. ได้กรอบแนวคิดในการจัดบริการฟิล์มกระจกในรูปแบบดิจิทัล เพื่อใช้เป็นแนวทางการจัดการบริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ เพื่อยกระดับการให้บริการที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง และจะช่วยให้ผู้ค้นคว้าสามารถเข้าถึงสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมของชาติ อันจะนำไปสู่การพัฒนา ต่อยอด และสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจ ตามแนวทางประชารัฐและการขับเคลื่อนประเทศไทย 4.0 ของรัฐบาล

3. เป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดบริการเอกสารจดหมายเหตุประเภทอื่น อาทิ ภาพถ่าย
ฟิล์มเนกาตีฟ สไลด์ แผนที่ แผนผัง แบบแปลน ที่อยู่ในรูปดิจิทัล



บทที่ 2

การปริทรรศน์วรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง การจัดการบริการภาพถ่ายฟิล์มกระจกที่อยู่ในรูปดิจิทัลของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ในบทนี้ผู้วิจัยได้ปริทรรศน์วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประเด็นสำคัญเพื่อนำไปใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังต่อไปนี้

- 1) เอกสารจดหมายเหตุ
 - 2) เอกสารจดหมายเหตุประเภทฟิล์มกระจก
 - 3) แนวคิดการจัดการบริการเอกสารจดหมายเหตุ
 - 4) แนวคิดการจัดการบริการเอกสารจดหมายเหตุในรูปดิจิทัล
 - 5) กรณีศึกษาการให้บริการเอกสารจดหมายเหตุประเภทฟิล์มกระจกในรูปดิจิทัล
- แต่ละหัวข้อมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

เอกสารจดหมายเหตุ

1.1 ความหมายและขอบเขต

สภาการจดหมายเหตุระหว่างประเทศ (The International Council on Archives: ICA, 2016) ให้อธิบาย “จดหมายเหตุ” (Archives) ว่า หมายถึง เอกสารที่เป็นผลพลอยได้จากกิจกรรมของมนุษย์ ที่เก็บรักษาไว้เพื่อคุณค่าระยะยาว เป็นเอกสารที่สร้างขึ้นร่วมสมัยกับบุคคลหรือองค์การที่ดำเนินการทางธุรกิจ จึงให้ภาพเหตุการณ์ในอดีตที่ตรงกับความเป็นจริง อยู่ในรูปแบบที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็น ฉบับลายมือเขียน ภาพถ่าย ภาพเคลื่อนไหว เสียง ดิจิทัลหรืออะนาล็อก และจัดเก็บรักษาไว้โดยหน่วยงานภาครัฐหรือเอกชน และบุคคลทั่วโลก

ในประเทศไทย พระราชบัญญัติจดหมายเหตุแห่งชาติ พ.ศ.2556 ได้นิยามคำว่า เอกสารจดหมายเหตุ ไว้ในมาตรา 3 ว่า เอกสารที่สิ้นกระแสการใช้งานและได้รับการประเมินคุณค่า ควรแก่การเก็บรักษาและอนุรักษ์ไว้เพื่อเป็นมรดกทางวัฒนธรรมด้านประวัติศาสตร์ของชาติ และเพื่อประโยชน์ในการศึกษา การค้นคว้า หรือการวิจัย ซึ่งกรมศิลปากรได้จัดทำทะเบียนไว้เป็นเอกสารจดหมายเหตุ

เอกสารจดหมายเหตุมีการผลิตขึ้นไม่ได้เพื่อวัตถุประสงค์พิมพ์เผยแพร่ แต่เพื่อแสดงวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานหรือกิจกรรมให้บรรลุตามที่กำหนดไว้ การผลิตเอกสารจะผลิตขึ้นเพียงขึ้นเดียวไม่ซ้ำกัน จะแตกต่างจากหนังสือหรือนิตยสารในท้องสมุทที่มีวัตถุประสงค์ในการพิมพ์เผยแพร่และทำสำเนาเป็นจำนวนมาก เอกสารจดหมายเหตุเป็นเอกสารที่เกิดขึ้นตามแหล่งที่มาของ

ผู้ผลิตหรือรับเอกสารซึ่งได้รวบรวมและถูกประเมินที่จะเก็บรักษาไว้เพื่อเป็นหลักฐานทางวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ และหลักฐานอ้างอิง ยังรวมไปถึงเอกสารประเภทที่สร้างขึ้นโดยบุคคลหรือองค์กรแต่ไม่ได้นำมาใช้ในกิจกรรมแต่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ (Schellenberg, 1975; University of Northern British Columbia, 2018)

ในขณะที่โลกได้มีการปรับเปลี่ยนโดยริเริ่มใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้ในกิจกรรมขององค์กร เพื่อความสะดวกรวดเร็วและทันสมัย เอกสารจดหมายเหตุตามค่านิยมข้างต้นที่เกิดจากการผลิตขึ้นโดยผู้ผลิตหรือเจ้าของเอกสารได้มีการเปลี่ยนแปลง โดยมีวิธีการผลิตประยุกต์ใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ไฟฟ้า คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า หรือวิธีอื่นใดในลักษณะคล้ายกัน และรวมถึงการใช้วิธีการทางแสง แม่เหล็ก หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง (สำนักนายกรัฐมนตรี, 2526) และใช้วิธีการบริหารงานเอกสารด้วยระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เป็นวิธีการรับและส่งเอกสาร โดยผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (สำนักนายกรัฐมนตรี, 2548) ซึ่งเอกสารชนิดนี้เกิดขึ้นในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่เรียกว่า “born digital” และยังรวมไปถึงเอกสารประเภทวัสดุต้นฉบับที่ได้รับการแปลงข้อมูลไปสู่ดิจิทัล (Digitization of archival material) (Kretzschmar, 2007)

ดังนั้นในงานวิจัยนี้ “เอกสารจดหมายเหตุ” คือ เอกสารที่จำกัดรูปแบบทั้งแบบดั้งเดิมและดิจิทัล เกิดขึ้นจากการผลิต กระบวนการดำเนินงาน ตามภาระหน้าที่ขององค์กร บุคคล เมื่อสิ้นภาระการใช้งานแล้ว แต่ยังมีคุณค่าอย่างต่อเนื่อง ได้อินย่ายมายังจดหมายเหตุแห่งชาติ เพื่อทำการประเมินคุณค่า เก็บรักษาและอนุรักษ์ไว้เพื่อเป็นมรดกทางวัฒนธรรมด้านประวัติศาสตร์ของชาติ และประโยชน์ในการศึกษา การค้นคว้า หรือการวิจัย หรือเป็นเอกสารตามที่สำนักจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร กำหนด ซึ่งต้องได้รับการจัดทำทะเบียนไว้เป็นเอกสารจดหมายเหตุ

1.2 ความสำคัญ

เอกสารจดหมายเหตุเป็นเอกสารที่เกิดขึ้นจากการผลิตหรือรับไว้เพื่อใช้ในการดำเนินงานหรือกิจกรรมขององค์กร โดยมีสาระ บริบท โครงการ รวมไปถึงการเชื่อมโยงข้อมูลตามผู้ผลิตต้องการ เพื่อให้เป็นหลักฐานของการกระทำ โดยได้รับการประเมินคุณค่าทางเอกสารว่ามีคุณค่าทางการเมืองการปกครอง คือ เอกสารที่เป็นเครื่องมือในการดำเนินงาน บริหารของหน่วยงาน เช่น เอกสารนโยบาย แผนงาน คำสั่ง ระเบียบ ประกาศ รายงานการประชุม แสดงให้เห็นถึงเรื่องราวเกี่ยวกับสถาบันกษัตริย์ สถาบันทางการเมือง กฎหมาย การเลือกตั้ง การปกครองและบริหารราชการแผ่นดิน การปฏิวัติรัฐประหาร กลุ่มการเมือง ศาล การป้องกันประเทศ การต่างประเทศและองค์กรระหว่างประเทศ คุณค่าด้านเศรษฐกิจ คือ เอกสารที่จัดทำขึ้นมีเนื้อหาที่เกี่ยวกับงบประมาณแผ่นดิน ภาวะเศรษฐกิจ การค้า การเงิน การธนาคาร การส่งเสริมการลงทุน อุตสาหกรรม เกษตรกรรม การประมง ป่าไม้ สหกรณ์ ที่ดิน การชลประทาน ภาษี แรงงาน รัฐวิสาหกิจ คุณค่าด้านสังคมวัฒนธรรม

และสิ่งแวดล้อม คือ เอกสารที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับบุคคล สถานที่ วัตถุประสงค์ของ เหตุการณ์ ซึ่งมีประโยชน์ ต่อการศึกษาค้นคว้า ตลอดจนสะท้อนถึงประวัติด้านประวัติศาสตร์ของหน่วยงาน ชีวิตความเป็นอยู่ของ ประชาชน ขนบธรรมเนียมประเพณีและการเฉลิมฉลองสมโภชในวาระสำคัญของประเทศ พิธี รัฐพิธี สภากาและปัญหาสังคม วัฒนธรรมประเพณี ดนตรี ท้องเที่ยว ศิลปกรรม วรรณกรรม ประวัติศาสตร์ โบราณคดี สถาปัตยกรรม ศาสนา การศึกษา สิ่งแวดล้อม ประชากร วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี การแพทย์ สื่อมวลชน กีฬา ภัยพิบัติ (กรพินธุ์ ทวีตา, 2559) ซึ่งสมควรที่จะเก็บเอกสารเหล่านั้นไว้ เป็นเอกสารจดหมายเหตุอย่างถาวร

เอกสารจดหมายเหตุจะพบทั้งเอกสารการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ ซึ่งถือเป็นสมบัติของพลเมืองของรัฐ เป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นข้อมูลศึกษา เพื่อการกำหนดนโยบาย วางแผน การตัดสินใจเพื่อวินิจฉัยสั่งการในกิจกรรมการดำเนินงานที่กำหนดไว้ในปัจจุบัน เอกสารที่เป็นหลักฐานทางกฎหมายยังใช้อ้างอิงเพื่อปกป้องและคุ้มครองสิทธิประโยชน์ เมื่อเกิดการฟ้องร้อง และเอกสารทางการเงินจะแสดงสถานะทางการเงิน และการใช้จ่ายเงินของ หน่วยงาน โดยเอกสารจดหมายเหตุจะสะท้อนประวัติ พัฒนาการ เหตุการณ์ กิจกรรมสำคัญ อันมี คุณค่าต่อการศึกษาประวัติของหน่วยงานนั้น สามารถใช้อ้างอิงประวัติ แนวความคิด ทศนคติ มุมมอง ของบุคคลนั้นที่สะท้อนจากวินิจฉัยในการสั่งการ หรือการปฏิบัติงานต่างๆ

เอกสารการดำเนินงานของภาคเอกชน รวมถึงส่วนบุคคล โดยมีการคัดเลือกเอกสารจาก องค์กรหรือบุคคลที่มีบทบาทและความสัมพันธ์กับระบบสังคม เศรษฐกิจ และการเมืองการปกครองที่ มีของชาติ จัดเก็บถาวรเป็นเอกสารจดหมายเหตุ เพื่อใช้อ้างอิง เอกสารจะสะท้อนให้เห็นความเป็นมา ของชาติทั้งการเสื่อมสลายและการกำเนิดระบบต่างๆในชาติ รวมไปถึงสิทธิต่างๆ ในบุคคล องค์กร และในบางกรณีจะเป็นเอกสารเรื่องที่มีความเชื่อมโยงกับเอกสารจดหมายเหตุของทางราชการ เช่น สัมปทาน การก่อสร้างในโครงการสำคัญต่างๆ เป็นต้น สำหรับเอกสารประจำตระกูล ยังสามารถใช้ เป็นข้อมูลสนับสนุนการศึกษา ค้นคว้า วิจัยในวิชาการต่างๆ (T.R.Schellenberg, 1975)

เอกสารจดหมายเหตุจึงมีความสำคัญต่อทุกส่วน ดังนี้ (Northern British Columbia Archives, 2015 ; King's College, 2015. ; Curtin University, 2013)

ประการแรก เป็นหลักฐานทางกิจกรรมในอดีตของเจ้าของเอกสารที่จะแสดงให้เห็นถึง ปัจเจกบุคคลหรือความเป็นสถาบันของผู้ผลิตเอกสาร และเป็นความทรงจำร่วมกันในสังคม

ประการที่สอง เป็นเอกสารทางประวัติศาสตร์ที่มีการอธิบายอย่างเป็นระบบเพื่อ ประโยชน์ในการศึกษาวิจัยในวงกว้าง เพื่อวัตถุประสงค์ในการสอน การวางแผนการก่อสร้าง การผลิต สิ่งพิมพ์ รายการโทรทัศน์และวิทยุ กระบวนการทางกฎหมาย เป็นต้น

ประการที่สาม เป็นองค์ความรู้ที่สามารถนำไปสู่การตัดสินใจในการสร้างสิ่งที่ดีขึ้นในอนาคต โดยช่วยให้ผู้ศึกษาเกิดความเข้าใจประวัติศาสตร์และบทบาทขององค์กร บุคคล รวมไปถึงเหตุการณ์ในอดีตมาเป็นประสบการณ์

ประการที่สี่ สามารถบอกเล่าเรื่องราวต่างๆ นำไปสู่การเพิ่มความรู้ความเข้าใจทางวัฒนธรรม และส่งเสริมเอกลักษณ์ทางสังคม

ประการที่ห้า เป็นสิ่งที่สร้างความยุติธรรมให้กับทุกฝ่าย ในฐานะหลักฐานอ้างอิงทางกฎหมาย สามารถปกป้องสิทธิส่วนบุคคลภายในประเทศที่มีระบอบประชาธิปไตย รวมไปถึงเป็นเครื่องตรวจสอบความรับผิดชอบของรัฐบาลในการเก็บรักษาเอกสารสำคัญที่ถูกสร้างขึ้นและได้รับมาโดยรัฐบาล

ดังนั้นเอกสารจดหมายเหตุจึงมีความสำคัญในฐานะที่เอกสารจดหมายเหตุเป็นเครื่องมือบริหารงานที่ผู้ผลิตเอกสารได้จัดทำ และใช้ประโยชน์เพื่อการกำหนดนโยบาย การวางแผน และการตัดสินใจ เป็นหลักฐานปกป้องคุ้มครองสิทธิ ซึ่งสามารถนำมาอ้างอิงทางกฎหมาย เป็นหลักฐานซึ่งจะสะท้อนถึงประวัติพัฒนาการ เหตุการณ์ กิจกรรม ของหน่วยงาน อันมีคุณค่าต่อการศึกษา และนำมาพัฒนาให้กิจกรรมในอนาคตดีขึ้น อีกทั้งเป็นหลักฐานที่สะท้อนถึงวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี ประวัติศาสตร์ และความรู้ในสาขาวิชาต่างๆ นำไปสู่การศึกษาวิจัยที่หลากหลายสาขาวิชา

1.3 ประเภท

เอกสารจดหมายเหตุอยู่ในรูปแบบที่หลากหลายไม่ว่าจะเป็นเอกสารที่ปรากฏตัวอักษรหรือในรูปอิเล็กทรอนิกส์ โสตทัศน์ ภาพ หรือ แผนที่ การจัดการชุดเอกสารจำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงระบบของการจัดการ เทคนิค และงบประมาณ เพื่อยืดอายุของวัสดุให้เป็นหลักฐานสำคัญต่อไป รวมไปถึงสภาพแวดล้อมในการจัดเก็บที่มีความแตกต่างกันในแต่ละรูปแบบของเอกสารจดหมายเหตุ หอจดหมายเหตุแต่ละประเทศได้จัดประเภทของเอกสารที่แตกต่างกันตามลักษณะกายภาพ ระยะเวลาของการเกิดเอกสาร และการใช้งาน เพื่อความสะดวกต่อการจัดการเอกสารจดหมายเหตุ (Reed-Scott, 1984 ; Walker, 2013)

National Archives and Records Service of South Africa (2016) ได้พิจารณาเอกสารจดหมายเหตุและแบ่งตามการเข้าถึงเอกสารจดหมายเหตุเป็นหลัก และแบ่งตามหลักทางกายภาพของจดหมายเหตุเป็นลำดับรองลงมา พบว่าประเภทของเอกสารจดหมายเหตุ สามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภท

เอกสารที่เผยแพร่ได้ เช่น จดหมายโต้ตอบ เอกสารการประชุม การเงิน ทะเบียน เอกสารทางราชการ

เอกสารที่ปกปิด เป็นเอกสารที่อาจส่งผลกระทบต่อบุคคล สถาบัน และการปกครอง ประเทศ เช่น เอกสารเกี่ยวกับสถาบันกษัตริย์ เอกสารต้นฉบับ เอกสารส่วนบุคคล รวมไปถึงภาพ แผนที่ หนังสือ ไมโครฟิล์ม

เอกสารประเภทโสตทัศน ประกอบด้วย แผ่นเสียง ฟิล์มภาพยนตร์ แถบบันทึกเสียง แผ่นดิสก์ วีดีโอ

Curtin University เป็นตัวอย่างของการแบ่งเอกสารจดหมายเหตุตามลักษณะการผลิต เอกสารในแต่ละยุค โดยแบ่งเอกสารจดหมายเหตุออกเป็น 3 ประเภท (Curtin University, 2013)

เอกสารในยุคดั้งเดิม ประกอบด้วย

- เอกสารประเภทเสียง ซึ่งจะอยู่ในรูปของคลาสเซ็ทเทป ไวนิล หรือแผ่นครั่ง
- เอกสารที่ตีพิมพ์หรือเขียน
- ภาพถ่าย ฟิล์ม และแผ่นใสที่ใช้ประกอบการสอน
- แผนที่และแบบแปลนทางสถาปัตยกรรม
- แผ่นโปสเตอร์หรือภาพพิมพ์
- ใบประกาศนียบัตรและรางวัล
- ฟิล์มภาพยนตร์และวีดีโอ

เอกสารในยุคสมัยใหม่ ประกอบด้วย

- ภาพหรือวีดิโอดิจิทัล
- ฐานข้อมูล
- เอกสารหรือข้อมูลนำเสนอในรูปอิเล็กทรอนิกส์

เอกสารประเภทอื่นๆ เช่น เครื่องราชกุฎภัณฑ์ โล่รางวัล

หอจดหมายเหตุแห่งชาติประเทศไทยในฐานะองค์กรภาครัฐที่ดำเนินงานด้าน จดหมายเหตุแห่งแรกในประเทศไทยได้แบ่งเอกสารจดหมายเหตุตามลักษณะทางกายภาพ เพื่อ สะดวกต่อการควบคุมและดูแลรักษา โดยแบ่งออกได้เป็น 4 ประเภท ประกอบด้วย (กรพินธุ์, 2559)

เอกสารลายลักษณ์ คือเอกสารที่สื่อความหมายเนื้อหาข้อความไม่ว่าจะเขียนด้วยมือ หรือพิมพ์ด้วยระบบการพิมพ์ลงบนวัสดุรูปแบบต่างๆ

เอกสารโสตทัศน คือ เป็นสื่อที่บรรจุหรือถ่ายทอดข้อมูลเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ด้วยการ ได้ยินเสียงและเห็นภาพ เช่น ฟิล์มกระจกภาพถ่าย ฟิล์มเนกาตีฟ สไลด์ แถบวีดีทัศน์ แถบบันทึกภาพ

เอกสารวัสดุแผนที่ คือ วัสดุที่จัดทำขึ้นเพื่อเป็นสัญลักษณ์แทนบางส่วนของทั้งหมด ของพื้นที่ เช่น แผนที่ แบบแปลน แผนที่

เอกสารวัสดุคอมพิวเตอร์ หรือเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เป็นเอกสารที่บันทึกข้อมูลและ คำนึงข้อมูลที่บันทึกไว้ด้วยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ หรือดิจิทัล เช่น เอกสารจดหมายเหตุที่บันทึก ลงบนแผ่นซีดี วีซีดี ดีวีดี ฮาร์ดดิสก์ไดร์

จากการพัฒนาของเทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัล ทำให้ปัจจุบันนิยมแบ่งเอกสาร จดหมายเหตุออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ ตามพัฒนาการของการบันทึกข้อมูล คือ เอกสารแบบดั้งเดิม (Analog/Physical) และเอกสารดิจิทัล (Digital/Electronic) โดยภายใต้เอกสารทั้งสองกลุ่มนี้อาจ แบ่งย่อยออกตามประเภท หรือเนื้อหาได้อีก

สำหรับงานวิจัยนี้มุ่งเน้นศึกษาที่เอกสารจดหมายเหตุประเภทโสตทัศนที่เป็นภาพถ่าย ภาพยนตร์ ฟิล์มกระจก จึงจะได้กล่าวอย่างละเอียดในหัวข้อต่อไป

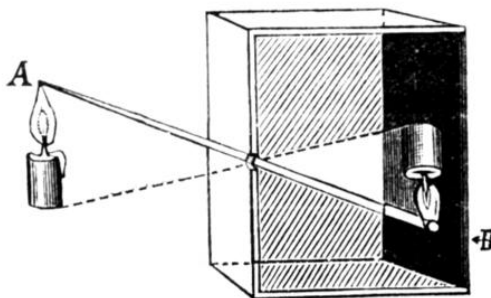
เอกสารจดหมายเหตุประเภทฟิล์มกระจก

ฟิล์มกระจกเป็นหนึ่งในเทคโนโลยีของการถ่ายภาพ เริ่มแรกได้นำมาใช้ในงานดาราศาสตร์ (Phil Whitmer, 2017) ในต่างประเทศจะใช้คำว่า “Glass Plate Negatives” หรือเรียกตาม กระบวนการในการทำงานได้ 2 ประเภท คือ แบบเวทเพลทหรือกระจกเปียก (Collodion wet plate negatives) กับแบบทรายเพลทหรือกระจกแห้ง (Gelatin dry plate negatives) ซึ่งทั้งสอง ชนิดจะเกิดปฏิกิริยาของแสงตกกระทบบนพื้นผิวที่มีลักษณะเป็นกระจก (Syracuse University Archives, 2010) ระบบเวทเพลท คือการใช้กระจกอาบน้ำยาเปียกๆ และนำไปถ่ายรูปขณะกระจก กำลังเปียกเดี๋ยวนั้น ช่วงภาพจะต้องนำกระจกหอมืด ขนขวดน้ำยา และเครื่องมือทั้งหลายไปตลอด ส่วนทรายเพลทหรือกระจกแห้ง เป็นพัฒนาการจากกระจกอาบน้ำยาเปียก เป็นการฉาบน้ำยามาให้ สำเร็จรูป ช่วงภาพไม่ต้องเสียเวลาขนขวดน้ำยาฉาบเองให้ยุ่งยาก และได้ปรับปรุงความไวแสงให้ดีขึ้น (เอนก นาวิกมูล, 2561)

สำหรับการวิจัยนี้ใช้คำว่า “ฟิล์มกระจก” แทนคำภาษาอังกฤษว่า “Glass Plates Negatives” หมายถึง วัสดุที่ใช้ในกระบวนการสร้างภาพ มีลักษณะเป็นกระจกเคลือบด้วยสารเคมี ผ่านกระบวนการสร้างภาพในลักษณะเปียกหรือแห้ง จนปรากฏภาพบนกระจกทั้งรูปลักษณะซึ่งให้ ภาพเสมือนจริง และใช้คำว่า “ภาพถ่ายจากฟิล์มกระจก” เพื่อหมายถึง ภาพถ่ายที่ผ่านกระบวนการ อัดล้าง ทำสำเนาจากฟิล์มกระจก

2.1 พัฒนาการของภาพถ่ายจากฟิล์มกระจก

การถ่ายภาพเริ่มต้นขึ้นโดยนักวิทยาศาสตร์ชาวกรีก ประดิษฐ์กล้องรูเข็ม หรือ กล้อง ออบสคูรา (Obscura Camera) เพื่อทำการลอกแบบวาดภาพ ภาพที่ได้เป็นภาพจริงหัวกลับบน กระดาษ ซึ่งภาพที่ได้ไม่ชัดเจน



ภาพที่ 1 หลักการของกล้องออบสคิวรา (Kuekoon Nutchaphon, 2556)

ต่อมาได้มีการพัฒนาวิธีการถ่ายภาพให้ได้ภาพที่มีความคมชัดขึ้น จนกระทั่งปี ค.ศ. 1827 Joseph Nicéphore Niépce ชาวฝรั่งเศส ได้ใช้แผ่นดีบุกผสมตะกั่วที่ฉาบด้วยสารไวแสงปีทูเมน ซึ่งมีสีขาว White Bitumen และ Asphalt ใส่เข้าไปในกล้องออบสคิวรา ถ่ายภาพวิวทิวทัศน์จากหน้าต่างบ้านของเขาที่เมืองแกรส (View from the Window at Le Gras) ถือว่าเป็นภาพเฮลิโกราฟ (Heliograph) ที่เก่าแก่ที่สุดของโลก

ต่อมา Abel Niépce de Saint-Victor มีสถานะเป็นหลานของ Joseph Nicéphore Niépce ได้เป็นผู้คิดค้นกระบวนการถ่ายภาพโดยนำกระจกมาใช้ทดแทนกรรมวิธีเดิมที่ใช้เวลานาน การถ่ายภาพ จนกระทั่งในปีคริสต์ศักราช 1839 Sir John Herschel นักวิทยาศาสตร์ชาวอังกฤษได้สร้างภาพถ่ายบนฟิล์มกระจก โดยการใช้โซเดียมคลอไรด์และซิลเวอร์ไนเตรท (Mark Osterman, 2001)

การคิดค้นฟิล์มกระจกเป็นไปอย่างต่อเนื่องได้มีการทดลองใช้น้ำนมเคลือบผิวแผ่นกระจกวิธี Calotype หรือกระบวนการผลิตเนกาตีฟ ซึ่งนำมาใช้ในการอัดรูปซ้ำได้ (ทวน ชัยสุข, 2556) แต่ไม่ประสบความสำเร็จ จนกระทั่ง Abel Niépce de Saint-Victor ได้คิดค้น Albumen Plate หรือการใช้ไข่ขาวเคลือบผิวกระจกซึ่งสามารถผลิตเนกาตีฟซ้ำได้เช่นกัน แต่ด้วยสถานการณ์ทางการเมืองทำให้ห้องทดลองของ Abel Niépce de Saint-Victor ถูกทำลาย แต่ก็มีผู้สนใจในกระบวนการต่อ ยอดการผลิต Albumen Plate (Osterman, 2001) หนึ่งในผู้สนใจก็คือช่างแกะสลักชาวลอนดอนชื่อ เฟรดเดอริก สก็อต อาร์เชอร์ ได้ทำการทดลองใช้กระจกเป็นวัตถุรองรับในการถ่ายภาพแทนแผ่นเพลทที่เป็นโลหะ โดยการทดลองใช้วัสดุที่เรียกว่า “กั้น คอตตอน” ละลายในแอลกอฮอล์และอีเธอร์ ซึ่งจะได้สารละลายที่เรียกว่า “โคโลเดียน” (Collodion) มีชื่อทางเคมีว่า “เซลลูโลสไนเตรต” ซึ่งทหารนำมาในการห้ามเลือดจากบาดแผลในสงคราม ซึ่ง Frederick Scott Archer ได้นำสารโคโลเดียนมาฉาบลงบนกระจกและจุ่มแผ่นกระจกลงในสารละลายเงินไนเตรทอีกครั้งก่อนจะนำไปถ่ายภาพในขณะที่แผ่นยังเปียกอยู่ ซึ่งขั้นตอนนี้ต้องทำในห้องมืด ทำให้พบว่าถ้ารอให้กระจกแห้งความไวแสงจะสูญเสียไปมาก แต่ถ้าถ่ายขณะที่แผ่นยังเปียกอยู่จะใช้เวลาถ่ายน้อยกว่า 3 นาที จากนั้น

นำไปผ่านกระบวนการสร้างภาพด้วยการนำไปล้างในน้ำยา ไพโรแกลลิกแอซิด (Pyrogallic Acid) หรือ เฟอร์รัสซัลเฟต (Ferrous Sulphate) เป็นขั้นตอนที่ต้องทำในที่มืดเช่นกัน จากนั้นนำไปคงภาพด้วยน้ำยาไฮโป

เนื่องจากต้องถ่ายภาพขณะที่แผ่นไวแสงยังเปียกอยู่จึงนิยมเรียกกระบวนการนี้ว่า กระบวนการกระจกเปียก (Wet Collodion Process On Glass) ซึ่งได้รับความนิยมนานถึง 30 ปี มีการใช้ฟิล์มกระจกแบบเปียกอย่างกว้างขวางในคริสต์ศักราช 1852 (พุทธศักราช 2395) นิยมกันมากในช่วงคริสต์ศักราช 1880-1889 (พุทธศักราช 2423 -2432)

ในคริสต์ศักราช 1867 (พุทธศักราช 2410) B.J.Sayce และ W.B.Bojton ได้ร่วมคิดค้น วัตถุไวแสงและพบว่าเยื่อไวแสงโคลเดียน โดยใช้ซิลเวอร์โบรไมด์และซิลเวอร์ไนเตรตฉาบบนแผ่นกระจกแล้วผึ่งให้แห้ง สามารถเก็บไว้ได้นาน ถ่ายเมื่อใดก็ได้ และปีเดียวกัน บริษัท The Liverpool Dry Plate and Photographic Company ได้ผลิตแผ่นแห้งออกจำหน่ายแต่ไม่ได้รับความนิยมเท่าที่ควร เพราะใช้เวลานานกว่าแผ่นเปียกถึง 3 เท่า ในคริสต์ศักราช 1871 (พุทธศักราช 2414) Dr. Richard Leach Maddox ได้คิดค้นวัตถุไวแสงที่เป็นเจลาตินขึ้น ซึ่งจากเดิมใช้โคลเดียนที่มีข้อเสีย คือ มีกลิ่นเหม็นของอีเธอร์ เจลาตินมีลักษณะเป็นสารเหนียวใสไม่มีกลิ่น ได้มาจากการเคี้ยวกระดูกและหนังสัตว์ วิธีการคือนำเจลาตินมาแช่น้ำจนชุ่ม แล้วเติมสารแคดเมียมโบรไมด์ลง จากนั้นเติมสารละลายซิลเวอร์ไนเตรต ฉาบบนแผ่นกระจกแล้วผึ่งให้แห้ง

ถัดมา คริสต์ศักราช 1878 (พุทธศักราช 2421) Charles Bennet ได้ปรับปรุงการทำแผ่นแห้งโดยนำเอาแผ่นที่ฉาบมาล้างในขณะที่ยังหมาด เพื่อล้างเกลือเงินที่อยู่ในอีมัลชันออกให้หมด เพราะถ้าทิ้งไว้แผ่นอาจมีตำหนิ อีกทั้งยังปรับปรุงเรื่องความไวแสงของแผ่น แล้วได้ทำแผ่นแห้งแบบสำเร็จรูปออกจำหน่าย นับเป็นจุดเริ่มต้นการถ่ายภาพแบบทันสมัยที่สุด ได้รับความนิยมแผ่นแห้งแบบเจลาติน คือ ผู้เป็นช่างภาพไม่ต้องทำเพลทใช้เอง ไม่ต้องทนอยู่ในห้องมืดเป็นเวลานาน ไม่ต้องรีบล้างแผ่นทันที

แผ่นแห้งได้รับความนิยมใช้อย่างกว้างขวางเพราะความสะดวกสบายในการใช้งานจนถึงคริสต์ศักราช 1929 (พุทธศักราช 2472) การผลิตแผ่นแห้งได้ถูกยกเลิกไปเนื่องจากไม่มีนักพัฒนาและขาดทักษะในการทดสอบทางเคมี ที่อาจส่งผลให้เกิดอันตรายเป็นระยะเวลานาน อีกทั้งได้มีการผลิตฟิล์มม้วนที่มีเยื่อไวแสง ประกอบด้วย Silver Halide และ Delatin ต่อมาได้พัฒนาฟิล์มเป็นวัสดุโปร่งแสง คือ เซลลูลอยด์ (Celluloid) เป็นการทดแทน (Syracuse University Archives, 2010)

การถ่ายภาพได้มีการพัฒนาในต่างประเทศมาอย่างยาวนาน และได้มีการนำมาเผยแพร่ในประเทศไทยเมื่อรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 3 ช่วงคริสต์ศักราช 1847 (พุทธศักราช 2390) โดย Jean Baptita Pallegois บาทหลวงแห่งโรมันคาทอลิก ชาวฝรั่งเศส หรือที่คนไทยคุ้นชื่อว่า สังฆราชปลเลอกัวซ์

ก.ศ.ร.กุหลาบ ได้เขียนเล่าในหนังสือสยามประเทศฉบับลงวันที่ 11 เมษายน พ.ศ.2544 กล่าวว่ เรามีช่างถ่ายภาพรูปครั้งแรกในสมัยรัชกาลที่ 3 (ระหว่างพุทธศักราช 2367-2394) โดยในครั้งนั้น พระยาไทรบุรี ได้ส่งพระบรมรูปสมเด็จพระนางเจ้าพระบรมราชินีนาถวิคตอเรีย แห่งอังกฤษ สมัยนั้น เรียกว่า “รูปเจ้าวิลาต” ขึ้นทูลเกล้าฯ ถวายพระบาทสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 3 แต่พระองค์ไม่ทรงเชื่อว่าเป็นรูปถ่าย รูปซึก ทรงเห็นว่าเป็นเพียงรูปเขียนอย่างแต่ก่อนเท่านั้น

ต่อมาในสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว เป็นยุคสมัยที่นิยมการถ่ายภาพอย่างมาก เนื่องจากพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงสนพระทัยเรื่องการถ่ายภาพ ทรงซื้กล้องถ่ายภาพเพื่อพระราชทานให้แก่พระเจ้าลูกยาเธอฯ ทุกพระองค์ได้ทรงใช้ถ่ายภาพ

พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ทรงพระราชนิพนธ์เรื่อง เรื่องการถ่ายภาพเมืองไทยไว้ในหนังสือกุมารวิทยา ฉบับที่ 22 วันจันทร์ที่ 3 กุมภาพันธ์ พุทธศักราช 2438 ในหน้า 156-158 ว่า

“วิธีถ่ายภาพที่เข้ามาในเมืองไทย ยังไม่ถึง 50 ปี แต่แรกถ่ายด้วยแผ่นเงินขัดเสียให้เกลี้ยงจนเปนกระจกเงาต้องนั่งช้า ติดเห็นรางๆ แลได้รูปเดียวพิมพ์ต่อไม่ได้ รูปถ่ายกระจกพึงจะมาถึงกรุงเทพ เมื่อสักสี่สิบปีเศษ แต่ใช้น้ำยาสด ต้องนั่งนานไม่ดี มีแต่เสียมากกว่าได้ กรมหมื่นอลงกฎ กับ นายโหมต (กสابق) เปนผู้ถ่าย

ภายหลังนายจิตร หลวงอัคนีนฤมิตร เปนผู้ถ่าย มีแต่ตั้งประมาณ 30 ปีนี้

รูปน้ำยาแห้งพึงมีมาเมื่อประมาณ 15 ปี แต่แรกมานั้น เสียมากกว่าได้ ต่อมาภายหลังเรือเมล์เดินเร็วขึ้น จึงได้เปนอันใช้ได้สะดวกดี”

ถัดจากนั้น ประเทศไทยได้หันมานิยมใช้กล้องถ่ายภาพและฟิล์มม้วนทดแทนฟิล์มกระจกที่มีการใช้งานที่ค่อนข้างยากและหาซื้อทั่วไปได้ยาก

สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติได้รับมอบฟิล์มกระจกมาจาก 4 แหล่ง คือ

1) กองพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ จำนวน 35,427 ภาพ รับมอบเมื่อปีพุทธศักราช 2520 ซึ่งเดิมเก็บรักษาไว้ ณ พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ พระนคร นับแต่พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงริเริ่มก่อตั้งหอพระสมุดวชิรญาณ ทรงรวบรวมเก็บรักษาหนังสือ เอกสาร รวมถึงภาพถ่ายส่วนพระองค์ เพื่อสำหรั้ใช้ในการศึกษา เมื่อครั้งสมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอกรมพระยาดำรงราชานุภาพทรงจัดหอเก็บรูป ณ หอวชิราวุธด้านใต้สุด ทรงขอรับพระราชทานฟิล์มกระจกของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว และประธานฟิล์มกระจกส่วนพระองค์สมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอกรมพระยาดำรงราชานุภาพ รวมถึงการจัดซื้อจากห้องภาพต่างๆ และการบริจาคจากผู้สนับสนุนในการพระราชดำริของสมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอกรมพระยาดำรงราชานุภาพ แล้วนำมาแบ่งหมวดหมู่เป็นภาพถ่ายบุคคลสำคัญ เหตุการณ์สำคัญ สถานที่สำคัญ และภาพถ่ายเกี่ยวกับงานพระราชพิธีและพิธีต่างๆ ที่สำคัญ เมื่อรับมอบเข้าสู่หอจดหมายเหตุแห่งชาติได้กำหนดแหล่งเจ้าของเอกสารโดยให้ชื่อ “หอพระสมุดวชิรญาณ” หรืออักษรย่อว่า “หวญ”

2) ฟิล์มรถไฟ จำนวน 1,576 ภาพ รับบอบเมื่อปีพ.ศ. 2525 ซึ่งแต่เดิมจัดเก็บอยู่ในอาคารบริเวณโรงพิมพ์กรมรถไฟ แขวงรองเมือง เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ เมื่อรับบอบเข้าสู่หอจดหมายเหตุแห่งชาติได้กำหนดแหล่งเจ้าของเอกสารโดยให้ชื่อ “การรถไฟแห่งประเทศไทย” หรืออักษรย่อว่า “รฟท”

3) ฟิล์มแผนที่ทหาร จำนวน 687 ภาพ รับบอบเมื่อปีพ.ศ. 2525 เมื่อรับบอบเข้าสู่หอจดหมายเหตุแห่งชาติได้กำหนดแหล่งเจ้าของเอกสารโดยให้ชื่อ “กรมแผนที่ทหาร” หรืออักษรย่อว่า “ผท”

4) รับบอบจากหม่อมราชวงศ์ พรรณภณ สวัสดิวัตน์ พระนัดดาในพระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมพระกำแพงเพชรอัครโยธิน จำนวน 2,199 แผ่น เมื่อปีพ.ศ. 2525 เมื่อรับบอบเข้าสู่หอจดหมายเหตุแห่งชาติได้กำหนดแหล่งเจ้าของเอกสารโดยให้ชื่อ “ภาพส่วนพระองค์พระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมพระกำแพงเพชรอัครโยธิน” หรืออักษรย่อว่า “สบ 47”

2.2 ลักษณะ

ฟิล์มกระจกจัดเป็นฟิล์มชนิดหนึ่งที่มีภาพในลักษณะโปร่งแสงอยู่บนวัสดุโปร่งใส ซึ่งจะอยู่ในรูปของกระจก ฟิล์มจะมีลักษณะภาพที่ตรงข้ามคือในบริเวณที่เป็นสีดำจะเป็นสีขาว และจากบริเวณที่เป็นสีขาวจะเป็นสีดำ ซึ่งทำให้ภาพที่ได้ตรงข้ามกับภาพที่ได้จากการอัดขยายจริง จากวิวัฒนาการฟิล์มกระจกทำให้เราสามารถแบ่งฟิล์มกระจกออกได้เป็น 3 ช่วง คือ

ช่วงพุทธศักราช 2390-2403 เป็นช่วงฟิล์มกระจกแบบ Albumen Glass Negative

ช่วงพุทธศักราช 2394-2428 เป็นช่วงฟิล์มกระจกแบบ Collodion Glass Negative หรือกระจกเปียก

ช่วงพุทธศักราช 2421-2483 เป็นช่วงฟิล์มกระจกแบบ Gelatin Glass Negative หรือกระจกแห้ง ซึ่งในฟิล์มแต่ละชนิดจะมีลักษณะและองค์ประกอบที่แตกต่างกัน ดังนี้

Albumen Glass Negative ประกอบด้วยไข่ขาวและสารเกลือเคลือบบนกระจก ภาพที่ได้จะเป็นโทนสีเหลืองส้มจนถึงสีเขียวมะกอก จะพบว่าในพื้นที่มืดสารเคลือบจะมีลักษณะมันวาว ภาพที่ได้จะค่อนข้างคมชัด



ภาพที่ 2 ตัวอย่างภาพฟิล์มกระจกแบบ Albumen Glass Negative (PSAP, 2016)

Collodion Glass Negative หรือ ฟิล์มกระจกเปียก ประกอบด้วยกระจก สารโคลเดียน และสารละลายเงิน เมื่อมีแสงตกกระทบจะทำให้ภาพที่ได้มีโทนสีน้ำตาลอ่อนไปจนถึงน้ำตาลเข้ม



ภาพที่ 3 ตัวอย่างฟิล์มกระจกเปียก (PSAP, 2016)

Gelation Glass Negative หรือ ฟิล์มกระจกแห้ง จะประกอบด้วยกระจก เจลาตินที่เคลือบผิวกระจก และสารละลายเงิน ซึ่งภาพที่ได้จะมีโทนสีเทาไปจนถึงสีดำ



ภาพที่ 4 ภาพตัวอย่างของฟิล์มกระจกแห้งและภาพที่ได้จากการอัดสำเนาภาพ (PSAP, 2016)

2.3 กระบวนการจัดการ

ฟิล์มกระจกเป็นวัสดุที่อยู่ในลักษณะเป็นชิ้นเดียว เมื่อนำมาผ่านกระบวนการใช้งานในแต่ละครั้ง ทำให้พบว่าเรื่องราวจะมีการเชื่อมโยงข้อมูลในแผ่นฟิล์มกระจกแต่ละแผ่น จนสามารถนำมาเก็บไว้รวมกันเพื่อบอกเล่าเรื่องราวของเหตุการณ์ที่ปรากฏบนแผ่นฟิล์มกระจกตามลำดับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจนเรียกว่า Collection นอกจากนี้ ฟิล์มกระจกมีความเปราะบางอาจเกิดความเสียหายต่อการแตกหักได้ง่าย ฟิล์มกระจกจึงจำเป็นต้องบรรจุในวัสดุที่มีความคงทน ซึ่งแต่เดิมจะพบว่าฟิล์มกระจกได้บรรจุในกล่องไม้ ภายในกล่องจะจัดทำซีไม้สำหรับป้องกันฟิล์มกระจกกระแทกกัน



ภาพที่ 5 ฟิล์มกระจกของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ (สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ, 2550)

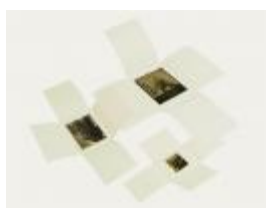
เมื่อเอกสารจดหมายเหตุประเภทฟิล์มกระจกนำเข้าสู่หอจดหมายเหตุ เจ้าหน้าที่จะต้องทำการตรวจสอบ นำมาจัดทำทะเบียนควบคุมเอกสาร ให้คำอธิบายภาพแต่ละแผ่น กำหนดรหัสและเลขประจำกล่อง โดยมีขั้นตอนในการจัดการดังต่อไปนี้ (สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ, 2558)

เจ้าหน้าที่เตรียมพื้นที่ที่มีความสะอาด เรียบ และแห้ง โดยปูผ้าขาวมีลักษณะนุ่มบนโต๊ะทำงาน จากนั้นเจ้าหน้าที่สวมถุงมือยาง เนื่องจากมีคุณสมบัติที่ไม่ก่อให้เกิดความชื้น แล้วนำฟิล์มกระจกที่แผ่นออกจากกล่องทำความสะอาดด้วยแปรงขนอ่อน เช่น ขนแพะ เป็นต้น ทำการปิดฝุ่นละอองจากกระจกไปในทิศทางเดียว เพื่อป้องกันฝุ่นละอองที่ติดบนกระจกชุดซีดฟิล์มกระจก

จากนั้น นำออกจากกล่องไม้ แล้วนำมาจัดวางในวัสดุที่เรียกว่า “four-flap envelopes” ที่มีลักษณะคล้ายกล่องซึ่งมีขนาดเหมาะสมและปราศจากกรด เขียนรหัสของเอกสารที่เสมือนเป็นตัวแทนของฟิล์มกระจกบน four-flap envelopes แล้วนำไปบรรจุในกล่องขนาดใหญ่ที่สามารถบรรจุ four-flap envelopes ได้หลายชั้น โดยควรวางในลักษณะแนวตั้งวัดตามขอบด้านที่ยาวที่สุด ซึ่งภายในกล่องจะต้องบรรจุกระจกที่มีขนาดเท่ากันหรือใกล้เคียง

เมื่อบรรจุลงกล่องแล้ว เจ้าหน้าที่จะนำกล่องขึ้นชั้นที่ทำด้วยเหล็กซึ่งจะมีคุณสมบัติเหมาะสมมากกว่าไม้ เนื่องจากไม้จะมีสารระเหยที่เกิดจากการสร้างผลิตภัณฑ์ไม้ อันจะส่งผลให้เกิดสารระเหยประเภทอินทรีย์ เช่น ฟอรัมาลดีไฮด์ หรือกรดอะซิติก ที่จะนำความเสียหายให้กับฟิล์มกระจก ซึ่งชั้นเหล็กจะอยู่ในห้องที่ควบคุมอุณหภูมิที่ 18 องศา หรือบวกลบไม่เกิน 2 องศา ความชื้นสัมพัทธ์ที่ร้อยละ 30 หรือบวกลบได้ไม่เกิน 3 (Herskovitz, 1999)

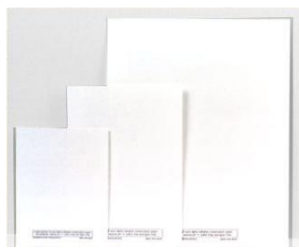
สำหรับฟิล์มกระจกที่แตกให้ทำการแยกเก็บแล้วใช้ mount board รองกระจก จากนั้นนำไปจัดวางในลักษณะแนวนอน (State Archive and Record NSW, 2010)



ภาพที่ 6 Four-flap envelopes (Klug conservation, 2015)



ภาพที่ 7 Cardboard or polypropylene storage box (Hollinger Metal Edge, 2009)



ภาพที่ 8 Archival quality mount board (England as Conservation Resources UK Ltd., 2015)

แนวคิดการจัดการบริการเอกสารจดหมายเหตุ

การจัดการมรดกทางวัฒนธรรม มักเกิดขึ้นในองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร มีเป้าหมายในการดำเนินงานเพื่อสังคม และอนุรักษ์สิ่งที่มีคุณค่าในฐานะตัวแทนของมรดกที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ให้คงอยู่สืบไป ซึ่งมีกลุ่มผู้ใช้มรดกทางวัฒนธรรมเป็นบุคคลในถิ่นนั้นๆ การจัดการมรดกทางวัฒนธรรมหรือเอกสารจดหมายเหตุจะประกอบด้วยสิ่งสำคัญ 4 ประการ คือ (Holbert, 1977; Reed-Scot, 1984; The Australian Society of Archivists, 1993; The National Archives of United Kingdom, 2011)

ประการที่ 1 การวางแผน ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการเริ่มต้นของการจัดการและพัฒนา เพื่อแสดงขั้นตอนต่างๆ ในการดำเนินงาน อันเป็นนโยบายที่จะช่วยให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้สามารถเข้าใจในการดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง ทราบถึงความจำเป็นในกระบวนการ โดยเฉพาะวิธีการในการจัดหาเงินทุน บุคลากร และพื้นที่ในการดำเนินงาน ซึ่งนโยบายควรจะสอดคล้องกับกฎ ระเบียบ หรือความต้องการของสถาบันด้วย ดังนั้น จึงจำเป็นต้องอาศัยเครื่องมือในการพัฒนาการจัดการเอกสารจดหมายเหตุ ประกอบด้วย (1) การพิจารณาและพัฒนาเอกสารจดหมายเหตุ (2) ระบุช่องว่างและความเสี่ยงที่จะ

เกิดขึ้นกับเอกสารจดหมายเหตุ (3) ระบบรักษาความปลอดภัยเอกสารจดหมายเหตุ (4) การพิจารณาความจำเป็นในการสงวนรักษาและการเข้าถึงในระยะสั้นและระยะยาว

ประการที่ 2 การคัดเลือกและการได้มา เป็นขั้นตอนในการปฏิบัติตามแนวทางที่ได้วางแผนไว้ ทำให้ทราบถึงความจำเป็นของผู้ปฏิบัติในเรื่องทักษะ การวินิจฉัย ความรู้ในการจัดเก็บเอกสารจดหมายเหตุ ซึ่งการจัดการเอกสารจดหมายเหตุจะนำไปสู่การสร้างเชื่อมโยงให้กับมรดกทางวัฒนธรรมอื่น ๆ และมีความสัมพันธ์กับค่าใช้จ่ายและการใช้ประโยชน์ซึ่งกันและกัน ทั้งนี้จะต้องกำหนดวิธีการคัดเลือกเป็น 2 ระดับ คือ ระดับท้องถิ่นและระดับชาติ

ประการที่ 3 การประเมินและวิเคราะห์คอลเล็กชัน เพื่อให้ทราบถึงความสำคัญของเอกสารจดหมายเหตุชุดนั้นทั้งในสภาพปัจจุบันและอนาคตเป็นอย่างไร แล้วประเมินได้ว่าควรทำลายหรือจัดเก็บไว้อย่างถาวร

ประการที่ 4 การพัฒนาและการให้บริการมรดกทางวัฒนธรรม ซึ่งเป็นการเชื่อมโยงเอกสารจดหมายเหตุไปสู่กลุ่มผู้ใช้ การให้บริการเอกสารจดหมายเหตุจะต้องเป็นเอกสารที่ได้รับการจัดเรียงและจัดทำคำอธิบายแล้ว โดยหอจดหมายเหตุต้องมีแนวนโยบายและวิธีการที่เหมาะสมในการให้บริการ การบริการและการเข้าใช้เอกสารจดหมายเหตุจึงเป็นกิจกรรมที่เป็นศูนย์กลางสำหรับการดำเนินงานจดหมายเหตุทั้งหมดและเกี่ยวข้อง โดยที่การให้บริการนั้นต้องสอดคล้องกับแนวนโยบายและกฎระเบียบที่จัดไว้ รวมถึงเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีกับหอจดหมายเหตุด้วย

3.1 องค์ประกอบที่ต้องคำนึงถึงในการจัดการบริการจดหมายเหตุ

การจัดการบริการสำหรับงานจดหมายเหตุจะต้องกำหนดกรอบแนวทางในการปฏิบัติโดยคำนึงถึง 3 องค์ประกอบหลัก (Roper, 1999) คือ

1) ทรัพยากรบุคคล

การคัดสรร รักษา และพัฒนาบุคลากรเป็นกระบวนการที่สำคัญเพื่อให้ได้มาซึ่งบุคคลที่เหมาะสม โดยมีการวางแผนทางด้านทรัพยากรบุคคลนำไปสู่การกำหนดทักษะ คุณสมบัติ และการฝึกอบรมในการสร้างและรักษาบุคลากรที่เหมาะสมกับงานซึ่งสัมพันธ์กับค่าใช้จ่ายด้วย

การวางแผนทรัพยากรบุคคลมักจะเกี่ยวข้องกับสายการดำเนินงานตั้งแต่ระดับผู้บริหาร ภายในองค์กรและผู้เชี่ยวชาญในภาครัฐ ซึ่งควรจะมีการกำหนดชัดเจนในทุกระดับ ดังแสดงได้ตามภาพที่ 9



ภาพที่ 9 แผนผังการวางทรัพยากรบุคคล

นอกจากนี้ ระบบต้องคำนึงถึงช่วงระยะห่างในการบริหารงานแต่ละระดับ รวมถึงสมรรถนะของบุคลากรในด้านความรู้ ทักษะ และความสามารถ และปริมาณงานที่มีความเหมาะสมต่อการทำงานของบุคลากร กระบวนการในการจัดการจะนำไปสู่ต้นทุนการใช้จ่ายในทรัพยากรที่เพิ่มขึ้น เช่น การจัดสรรบุคลากรใหม่ การดูแลรักษาบุคลากรเดิม

การจัดสรรบุคลากรใหม่ มีขั้นตอนสำคัญตั้งแต่ การกำหนดตำแหน่งว่าง เตรียมการในการประกาศ ประกาศรับสมัคร ปิดรับสมัคร กำหนดรายชื่อผู้มีสิทธิ สัมภาษณ์ ประกาศผลการสัมภาษณ์ และแต่งตั้งบุคลากรในตำแหน่ง

การดูแลรักษาบุคลากรเดิม จำเป็นดูแลให้ครอบคลุมทั้ง (1) รูปแบบการบริการ อาทิ การแต่งตั้งบุคลากร หน้าที่ความรับผิดชอบที่เหมาะสม การฝึกอบรม การเลื่อนตำแหน่ง (2) ความสัมพันธ์ในองค์กร (3) การดูแลในด้านสุขภาพและความปลอดภัย (4) โอกาสในการดำเนินงานที่เท่าเทียมกัน และ (5) การสื่อสารในองค์กร

2) การเงิน

หोजดหมายเหตุจะต้องตระหนักถึงข้อมูลการเงินขององค์การ และนำมาเป็นรายละเอียดในการกำหนดแผนการดำเนินงาน ซึ่งเงินทุนจะเกิดขึ้นจากงบประมาณที่จัดตั้งไว้ และจัดทำประมาณการค่าใช้จ่ายในปีที่ผ่านมา ปีปัจจุบัน และอนาคตล่วงหน้าประมาณ 2 ปีขึ้นไป นอกจากนี้ เงินทุนยังสามารถมาจากแหล่งเงินทุนภายนอกได้ เช่น ผู้บริจาค หรือกองทุน อีกสิ่งที่จะต้องพิจารณาค่าใช้จ่ายทั้งของหน่วยงาน เช่น ค่าใช้จ่ายในการเก็บรักษาเอกสารจดหมายเหตุ ค่าใช้จ่ายในการกู้คืนไฟล์ ค่าใช้จ่ายในการจัดหารวัสดุ ค่าใช้จ่ายในด้านบุคลากร ค่าใช้จ่ายในการผลิตสำเนาเอกสารจดหมายเหตุเพื่อการใช้งาน ค่าใช้จ่ายในการบริหารงาน และค่าบำรุงรักษาอาคาร

3) กายภาพของเอกสารจดหมายเหตุ

หोजดหมายเหตุจะต้องคำนึงสถานที่เก็บ วัสดุ วิธีการบริการ ซึ่งจะสามารถกำหนดถึงเครื่องมือในการจัดเก็บรักษา การอนุรักษ์ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การเคลื่อนย้าย และอุปกรณ์

สำนักงาน ที่จำเป็นต่อการดำเนินงาน รวมไปถึงระบบไฟฟ้า ระบบน้ำ ระบบสื่อสารที่ใช้ในงานบริการ การรักษาความสะอาด จัดพื้นที่สำหรับให้บริการอาหาร การดูแลรักษาอาคาร นำไปสู่การจัดสรรงบประมาณที่เหมาะสม

3.2 แนวทางทั่วไปในการให้บริการจดหมายเหตุ

การบริการและการเข้าใช้เอกสารจดหมายเหตุเกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้บริการต้องการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ วิธีการเข้าถึงข้อมูลหรือเอกสารจดหมายเหตุมีได้หลายทาง ตั้งแต่การเข้ามาในหอจดหมายเหตุโดยตรง การติดต่อทางโทรศัพท์หรือส่งโทรสารหรือจดหมาย หรือการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยคือการติดต่อผ่านทางจดหมายเหตุอิเล็กทรอนิกส์ (email) รวมทั้งการค้นคว้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งหอจดหมายเหตุบางแห่งอาจจัดทำขึ้นเพื่อความสะดวกของผู้ใช้บริการ แต่ก็ต้องขึ้นอยู่กับความพร้อมของหอจดหมายเหตุนั้นๆ ว่าสามารถให้บริการที่หลากหลายได้หรือไม่เพียงใด สิ่งสำคัญคือ หอจดหมายเหตุต้องเตรียมรูปแบบการบริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงเอกสารจดหมายเหตุ โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ การใช้เอกสารจดหมายเหตุให้เกิดประโยชน์ และการสงวนรักษาเพื่อให้เอกสารจดหมายเหตุเหล่านั้นคงอยู่ตลอดไป

หอจดหมายเหตุต้องคำนึงสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการและการเข้าใช้เอกสารจดหมายเหตุดังต่อไปนี้

3.2.1 การเข้าใช้และนโยบายในการเข้าใช้เอกสารจดหมายเหตุ

การเข้าใช้เอกสารจดหมายเหตุในหอจดหมายเหตุมีความแตกต่างจากการใช้ข้อมูลในแหล่งสารนิเทศอื่น เนื่องจากหอจดหมายเหตุเป็นแหล่งสารนิเทศที่เก็บเอกสารที่มีลักษณะเฉพาะ เอกสารจดหมายเหตุเป็นเอกสารสำคัญที่มีอยู่เพียงชิ้นเดียว (Unique) ซึ่งมีเนื้อหาและการลำดับเรื่องราวตามภารกิจของหน่วยงาน หากเอกสารจดหมายเหตุสูญหายหรือเสื่อมสภาพไปจะไม่สามารถหาทดแทนได้ การเข้าใช้บริการผู้ใช้บริการไม่ได้รับอนุญาตให้เข้าพื้นที่เก็บเอกสาร แต่ก็ต้องศึกษารายละเอียดจากเครื่องมือช่วยค้นและขอยืมเอกสารใช้เฉพาะในห้องอ่านเอกสารภายใต้คำแนะนำของนักจดหมายเหตุที่หอจดหมายเหตุกำหนดไว้ การเข้าใช้บริการจึงสามารถใช้สิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดไว้ในห้องบริการ ตรวจสอบและศึกษาเอกสารจดหมายเหตุที่มีในการดูแลของหอจดหมายเหตุ และนำข้อมูลไปใช้ในการศึกษาค้นคว้า โดยที่การเข้าใช้เอกสารจดหมายเหตุอาจต้องมีข้อห้ามและข้อยกเว้นเพื่อป้องกันความเสียหายที่เกิดกับเอกสารจดหมายเหตุต้นฉบับหรือเพื่อปกป้องความลับของข้อมูล (Glenda Acland, 1992)

เอกสารจดหมายเหตุแต่ละประเภทที่มีในความดูแลของหอจดหมายเหตุย่อมมีเงื่อนไขของการเข้าใช้ที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์และภารกิจของหอจดหมายเหตุนั้นๆ ดังนั้นการกำหนดแนวนโยบาย กฎระเบียบ เงื่อนไข หรือข้อตกลงต่างๆ จึงเป็นสิ่งสำคัญ

หอจดหมายเหตุควรกำหนดแนวนโยบายในการเข้าใช้เป็นลายลักษณ์อักษร โดยจะระบุเงื่อนไข ข้อตกลงในการเข้าใช้เอกสารจดหมายเหตุในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวกับ ผู้ใช้บริการ เอกสารส่วนตัวที่ได้รับการคุ้มครอง เอกสารที่ผู้มอบจำกัดการใช้ ระดับในการเข้าใช้เอกสาร สภาพทางกายภาพของเอกสาร การรักษาความปลอดภัยแก่เอกสาร กฎและระเบียบค่าธรรมเนียม เป็นต้น (สมสรวง พฤติกุล, 2539)

3.2.2 การบริการเอกสารจดหมายเหตุ

การบริการในหอจดหมายเหตุ เป็นการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการที่จะช่วยเหลือผู้ให้บริการในการใช้เอกสารจดหมายเหตุ ซึ่งสามารถแบ่งออกได้ดังนี้

1) การจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการศึกษาค้นคว้าวิจัย

หอจดหมายเหตุควรจัดให้มีห้องค้นคว้าหรือห้องอ่านเอกสารที่เข้าออกสะดวก แยกส่วนกับพื้นที่เก็บเอกสารจดหมายเหตุ หรือถ้าเป็นห้องเดียวกันควรจะมีพื้นที่แบ่งระหว่างพื้นที่ของเจ้าหน้าที่และพื้นที่สำหรับผู้ให้บริการ มีบริเวณสำหรับหนังสืออ้างอิงเฉพาะจัดอยู่ในรูปของห้องสมุดขนาดเล็ก มีบริเวณจัดเก็บเครื่องมือช่วยค้นคว้าต่างๆ ห้องค้นคว้าหรือห้องอ่านเอกสารควรจัดให้เป็นระเบียบ เงียบสงบ สะอาดและมีแสงสว่างเพียงพอ มีวัสดุครุภัณฑ์ เช่น โต๊ะสำหรับอ่านเอกสารประเภทต่างๆ ตามความเหมาะสมกับลักษณะของเอกสารจดหมายเหตุแต่ละประเภท เครื่องอ่านไมโครฟิล์ม อุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกในการอ่านเอกสารจดหมายเหตุ เช่น เครื่องเล่นแถบบันทึกเสียง เครื่องเล่นแถบบันทึกภาพเคลื่อนไหว เครื่องอ่านสไลด์หรือเนกาตีฟ หรือแม้แต่ระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้อ่านเอกสารประเภทอิเล็กทรอนิกส์ (Mary Jo Pugh, 1992) นอกจากนี้ ภายในห้องควรมีส่วนบริการสำหรับเจ้าหน้าที่ให้บริการเพื่อควบคุมการใช้เอกสารให้คำแนะนำปรึกษา และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้

2) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการศึกษาค้นคว้าวิจัย สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการศึกษาค้นคว้าวิจัยในหอจดหมายเหตุมีดังนี้

2.1) เครื่องมือช่วยค้นเอกสารจดหมายเหตุ การจัดเตรียมเครื่องมือที่ผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงเอกสารจดหมายเหตุได้เป็นสิ่งสำคัญพื้นฐาน เนื่องจากเอกสารจดหมายเหตุมีการจัดเรียงตามหลักการจดหมายเหตุผู้ให้บริการส่วนใหญ่ย่อมไม่คุ้นเคยกับระบบการจัดเรียงและจัดทำคำอธิบาย นักจดหมายเหตุจึงมีหน้าที่สำคัญในการสร้างเครื่องมือช่วยค้นในลักษณะต่างๆ ที่ให้รายละเอียดเกี่ยวกับเอกสารจดหมายเหตุ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงเอกสารจดหมายเหตุได้อย่างสะดวก นอกจากนี้ การให้บริการเอกสารจดหมายเหตุเป็นการบริการในระบบชั้นปิด คือผู้ให้บริการไม่ได้รับอนุญาตให้เข้าพื้นที่เก็บเอกสาร ผู้ใช้บริการต้องศึกษารายละเอียดจากเครื่องมือช่วยค้นและขอยืมเอกสารภายใต้คำแนะนำของนักจดหมายเหตุผู้ให้บริการ ซึ่งเครื่องมือช่วยค้นได้แก่คู่มือแนะนำเอกสารจดหมายเหตุ (Guides) บัญชีสำรวจเอกสารจดหมายเหตุ (Inventory) รายการ

เอกสารเฉพาะเรื่อง (Special Lists or Lists) บัตรรายการ (Catalogs) ปฏิทินเอกสาร (Calendar) เป็นต้น นอกจากนี้เครื่องมือช่วยค้นจะอยู่ในลักษณะของเอกสารตีพิมพ์แล้ว อาจจะเป็นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

2.2) หนังสืออ้างอิงพื้นฐาน หอจดหมายเหตุต้องจัดหาหนังสืออ้างอิงไว้ให้บริการ ซึ่งอาจจัดอยู่ในรูปของห้องสมุดขนาดเล็ก เพื่อผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบข้อมูลทั่วไปในการศึกษาค้นคว้า และให้ใช้เฉพาะในห้องเท่านั้น ไม่อนุญาตให้ยืมออก หนังสืออ้างอิงที่ควรจัดเตรียมไว้ตัวอย่างเช่น พจนานุกรม สารานุกรม นามานุกรม อักษรานุกรมภูมิศาสตร์ ชีวประวัติบุคคล หนังสือที่เกี่ยวกับหน่วยงาน องค์กรของรัฐและเอกสาร รายงานประจำปี สถิติผลงาน ประวัติหน่วยงาน (National Archives, 2016; UPD University Library, 2008) เพื่อประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าของผู้ใช้บริการ รวมถึงนักจดหมายเหตุในการดำเนินงานและการบริการ

3) การบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า แบ่งออกตามลักษณะการขอรับบริการได้เป็น 2 แบบ คือ (National Archives, 2015)

3.1) บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าภายในหอจดหมายเหตุ เป็นการตอบคำถามผู้ใช้บริการที่เข้ามาด้วยตนเอง ซึ่งเป็นการบริการตอบคำถามพื้นฐาน นักจดหมายเหตุแนะนำการค้นข้อมูล ให้คำแนะนำ อธิบายถึงเอกสารจดหมายเหตุที่เก็บรักษา รวมถึงวิธีการใช้เครื่องมือช่วยค้น แนวปฏิบัติในการเข้าใช้ในห้องอ่านเอกสาร และนำแหล่งสารนิเทศอื่น ที่อาจมีข้อมูลที่เกี่ยวข้องสำหรับความต้องการของผู้ใช้บริการ

3.2) บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าจากภายนอกหอจดหมายเหตุ เป็นการตอบคำถามผู้ใช้บริการที่ติดต่อเข้ามาโดยวิธีการต่างๆเช่น โทรศัพท์, เขียนจดหมาย-ส่งหนังสือ, ส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์, ติดต่อผ่านโปรแกรมการสื่อสาร เช่น LINE, Facebook, ช่องส่งคำถามในเว็บไซต์ อาจเป็นการตอบคำถามมีทั้งที่เกี่ยวกับข้อมูลต่างๆ ไปในการให้บริการ ระยะเวลาทำการเอกสารจดหมายเหตุที่จัดเก็บ เครื่องมือช่วยค้นต่างๆ การให้บริการตอบคำถามประเภทนี้มักจะไม่ให้บริการกับคำถามที่ซับซ้อนหรือคำถามที่ต้องการรายละเอียดมาก เพราะผู้ใช้บริการต้องเข้ามาค้นคว้าด้วยตนเองจึงจะได้ข้อมูลที่ต้องการ การบริการตอบคำถามของหอจดหมายเหตุอาจจะมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงและเก็บข้อมูลจากแบบฟอร์มการตอบคำถามทางโทรศัพท์ เพื่อสามารถใช้ในการให้บริการตอบคำถามที่คล้ายคลึงกันหรือเพื่อใช้ในการประเมินการให้บริการในสถานจดหมายเหตุ

รูปแบบของการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า สามารถปรับเปลี่ยนไปตามการจัดการให้บริการหอจดหมายเหตุแต่ละแห่ง รวมถึงระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยก็สามารถนำไปสู่การประยุกต์ใช้วิธีการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรือทางเว็บไซต์ เพื่อเพิ่มความคล่องตัวในการติดต่อที่สะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ

4) บริการเข้าใช้ห้องบริการเอกสารจดหมายเหตุ

หอจดหมายเหตุจัดห้องบริการอ่านเอกสาร เพื่อการศึกษา ค้นคว้าแก่ ผู้ใช้บริการ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยที่จะเกิดขึ้นต่อเอกสารจดหมายเหตุและการสงวนรักษาเอกสารจดหมายเหตุ เพราะเอกสารจดหมายเหตุเป็นเอกสารสำคัญที่มีอยู่เพียงชิ้นเดียว (Unique) หากสูญหายจะไม่สามารถหาทดแทนได้ หอจดหมายเหตุจึงกำหนดการใช้ห้องบริการเป็นหลักปฏิบัติและระเบียบที่แจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบเพื่อปฏิบัติตาม ซึ่งหลักปฏิบัติหรือระเบียบนอกจากกล่าวถึงวิธีการเข้าใช้ห้องบริการเอกสารจดหมายเหตุแล้วยังให้ข้อมูลเกี่ยวกับระยะเวลาในการให้บริการ วิธีการใช้เอกสารจดหมายเหตุ การทำสำเนา การอ้างอิงเอกสารจดหมายเหตุ ค่าธรรมเนียมในการให้บริการ ดังนั้นการเข้าใช้ห้องบริการเอกสารจดหมายเหตุจึงต้องปฏิบัติตามนี้ (สมสรวง พฤติกุล, 2539 ; Sue E. Holbert, 1977)

4.1) ลงทะเบียนหรือสมัครสมาชิกเข้าใช้บริการเอกสารจดหมายเหตุ เป็นการแสดงตนเข้าใช้เอกสารจดหมายเหตุ แสดงวัตถุประสงค์ที่จะเข้าใช้เอกสารจดหมายเหตุ ซึ่งจะช่วยให้หอจดหมายเหตุได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการให้คำแนะนำผู้ใช้บริการและนำไปสู่การวางแผนพัฒนาการบริการของหอจดหมายเหตุต่อไป

4.2) การสัมภาษณ์ ก่อนที่จะอนุญาตให้ใช้บริการหรือลงทะเบียนจดหมายเหตุประจำห้องบริการจะต้องสัมภาษณ์ผู้มาขอใช้บริการถึงเรื่องที่ต้องการศึกษา วัตถุประสงค์ที่ค้นคว้า ประเภทของเอกสารจดหมายเหตุที่จะเข้าถึง ตลอดจนแนะนำข้อมูลพื้นฐานที่ผู้ใช้บริการควรทราบ เช่นเครื่องมือช่วยค้น กฎระเบียบการเข้าใช้บริการ เวลาทำการ เป็นต้น การสัมภาษณ์เป็นประโยชน์ต่อนักจดหมายเหตุที่จะนำไปสู่การเข้าถึงเอกสารจดหมายเหตุที่ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้ และผู้ใช้บริการจะเข้าใจการให้บริการในระดับหนึ่งซึ่งนำไปสู่การเข้ามาใช้บริการในครั้งต่อไป

4.3) การลงชื่อเข้าใช้ประจำวัน ผู้ใช้บริการที่จะเข้าใช้ห้องบริการเอกสารจดหมายเหตุต้องลงชื่อเข้าใช้ในวันที่มาใช้บริการ รวมถึงเวลาเข้าออก ซึ่งอาจอยู่ในรูปของสมุดบันทึกเข้าออกหรือการลงทะเบียนผ่านระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นมาตรการหนึ่งในการรักษาความปลอดภัยและประโยชน์ต่อการทำสถิติผู้ใช้ในแต่ละวัน นำไปสู่การวางแผนการบริการและจัดเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสมในการให้บริการ

4.4) การฝากสิ่งของและสัมภาระส่วนตัว หอจดหมายเหตุจะจัดเจ้าหน้าที่รับฝากสิ่งของและสัมภาระของผู้ใช้บริการ เนื่องจากหอจดหมายเหตุไม่อนุญาตให้ผู้ใช้นำสิ่งของต่างๆ เข้าไปในห้องบริการเอกสารจดหมายเหตุ ยกเว้นดินสอและกระดาษสำหรับจดข้อความ ซึ่งหอจดหมายเหตุบางแห่งได้อนุญาตให้นำเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาเข้าไปในส่วนที่จัดเตรียมไว้

5) บริการให้ใช้เอกสารจดหมายเหตุ

ผู้ใช้บริการไม่อาจเลือกหาเอกสารจดหมายเหตุได้โดยตรงแต่ต้องศึกษารายละเอียดจากเครื่องมือช่วยค้นที่หอจดหมายเหตุจัดไว้ แล้วกรอกแบบคำขอใช้เอกสารตามที่หอจดหมายเหตุเตรียมไว้ ซึ่งผู้ใช้บริการจะได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ถึงวิธีการใช้เครื่องมือช่วยค้น วิธีการยืมเอกสารจดหมายเหตุ การกรอกแบบคำขอใช้ ปริมาณการยืมในแต่ละครั้ง ระยะเวลาในการให้ยืม เป็นต้น การใช้แบบคำขอใช้เอกสารจดหมายเหตุเป็นวิธีการควบคุมการเคลื่อนไหวของเอกสารจดหมายเหตุที่จะนำเข้าและออกจากชั้นวางหรือกล่องเก็บเอกสาร และเป็นหลักฐานในการใช้บริการ (The Society of American Archivists, 1982) นอกจากนี้ หอจดหมายเหตุต้องคำนึงถึงการเข้าถึงเอกสารจดหมายเหตุบางประเภทที่อาจมีเรื่องราวส่งผลกระทบต่อสถาบัน องค์กร บุคคล ข้อมูลทางการทหารที่นำไปสู่ความปลอดภัยของประเทศ ข้อมูลที่ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ การลงทุนทางเศรษฐกิจและการเงิน เช่นการลงทุนระหว่างรัฐและเอกชน หรือระหว่างองค์กรด้วยกัน (T.R. Schellenberg, 1975) ซึ่งเอกสารที่ปรากฏเรื่องราวเช่นนี้ หอจดหมายเหตุสามารถปิดเป็นเอกสารลับ เพื่อป้องกันความเสียหายต่อสถาบัน องค์กร หรือบุคคล รวมไปถึงประเทศได้ (สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ, 2540)

6) การบริการทำสำเนาเอกสารจดหมายเหตุ อาจอยู่ในรูปแบบต่างๆ ขึ้นอยู่กับประเภทของเอกสารจดหมายเหตุ เช่น การถ่ายเอกสาร ถ่ายไมโครฟิล์มอัดขยายภาพ สำเนาสไลด์ หรือซีดี เป็นต้น หอจดหมายเหตุจะกำหนดการให้บริการทำสำเนาเอกสารจดหมายเหตุไว้ในหลักปฏิบัติในการเข้าใช้บริการและชี้แจงผู้ใช้บริการว่าผู้ใช้บริการต้องเสียค่าใช้จ่ายล่วงหน้าตามอัตราที่กำหนดไว้ ซึ่งหอจดหมายเหตุอาจสงวนสิทธิ์การทำสำเนาเอกสารจดหมายเหตุบางประเภท ทั้งนี้เพราะหอจดหมายเหตุต้องคำนึงและพิจารณาอย่างรอบคอบถึงการสงวนรักษาเอกสารต้นฉบับ ข้อจำกัดของตัวเอกสารจดหมายเหตุและเรื่องของสิทธิ์

จากการปริทรรศน์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ในประเด็นเกี่ยวกับนโยบายและการดำเนินงานในการใช้บริการและการประชาสัมพันธ์หอจดหมายเหตุ พบว่ามีการศึกษาเอาไว้จำนวนหนึ่ง เช่นงานวิจัยของ บุศยารัตน์ คู่เทียม (2548) ธนินทร พูนศรีสวัสดิ์ (2549) และ ภาพิศุทธิ์ สายจำปา (2549) ซึ่งจากการสังเคราะห์งานวิจัยดังกล่าว พบว่า ผู้ค้นคว้ามีความคาดหวังที่เข้าถึงทรัพยากรภายในหอจดหมายเหตุแห่งชาติด้วยการสืบค้นข้อมูลทางเว็บไซต์ โดยข้อมูลสามารถเชื่อมโยงไปยังหอจดหมายเหตุแห่งชาติสาขาในมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งการสืบค้นเป็นความต้องการศึกษาวิจัยเพื่อทำวิทยานิพนธ์เป็นส่วนใหญ่ โดยสืบค้นจากชื่อเรื่องเกี่ยวกับองค์กร สถานที่ และสิ่งปลูกสร้าง เป็นสำคัญ จากข้อมูลดังกล่าวหากจะเปิดให้บริการภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกในรูปแบบดิจิทัลได้รับความนิยม หอจดหมายเหตุแห่งชาติจะต้องพิจารณาในการประชาสัมพันธ์การบริการ เนื่องจากผู้ที่ทำการค้นคว้าวิจัยโดยเฉพาะนักศึกษาบัณฑิตศึกษาที่มาใช้บริการใน

หोजดหมายเหตุแห่งชาติยังรู้จักหน่วยงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง จึงจำเป็นที่จะต้องกำหนดวิธีการในการให้บริการอย่างชัดเจน

แนวคิดจัดบริการเอกสารจดหมายเหตุในรูปดิจิทัล

การเข้าถึงสารสนเทศในเอกสารจดหมายเหตุเป็นสิ่งสำคัญ ผู้คนควรมีความประสงค์ที่จะใช้สารสนเทศในการต่อยอดความคิดในหลากหลายศาสตร์ตามที่สนใจ ซึ่งสารสนเทศที่อยู่ในรูปดิจิทัลได้อำนวยความสะดวกต่อการเข้าถึงข้อมูล แต่เอกสารจดหมายเหตุส่วนใหญ่มักอยู่ในรูปของวัสดุต้นฉบับหรืออะนาล็อก หोजดหมายเหตุจึงจำเป็นที่จะต้องทำการแปลงข้อมูลจากวัสดุเหล่านี้ให้ไปในรูปของดิจิทัล เพื่อความสะดวกในการจัดการ ซึ่งการแปลงข้อมูลจากต้นฉบับหรืออะนาล็อกไปสู่รูปดิจิทัลเรียกว่า “Digitization”

4.1 การแปลงเอกสารจดหมายเหตุต้นฉบับให้เป็นดิจิทัล

การแปลงข้อมูลจากเอกสารจดหมายเหตุต้นฉบับให้อยู่ในรูปดิจิทัล (Digitization) เพื่อให้สามารถนำออกไปให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องมีการจัดการอย่างเป็นระบบโดยกำหนดแผนการดำเนินงานออกเป็นขั้นตอนดังนี้ (Federal Agencies Digitization Guidelines Initiative, 2009)

ขั้นในการวางแผนงานและเตรียมการก่อนแปลงต้นฉบับเป็นดิจิทัล

ขั้นตอนการแปลงต้นฉบับเป็นดิจิทัล

ขั้นตอนหลังจากการแปลงต้นฉบับเป็นดิจิทัล

ขั้นตอนในการวางแผนงานและเตรียมการก่อนแปลงต้นฉบับเป็นดิจิทัลเป็นสิ่งสำคัญ หน่วยงานจะต้องมองว่าการแปลงข้อมูลจากต้นฉบับเป็นดิจิทัล เป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์ของการเข้าถึงทรัพยากรต้นฉบับโดยลดการสัมผัสต้นฉบับโดยตรง

หน่วยงานจะต้องพิจารณาอย่างรอบคอบว่า กระบวนการแปลงข้อมูลจะต้องไม่ก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อต้นฉบับ เมื่อทำการแปลงข้อมูลแล้วข้อมูลจะต้องมีความถูกต้องและสมบูรณ์เช่นเดียวกับต้นฉบับ ทั้งนี้เมื่อทำการแปลงข้อมูลเป็นดิจิทัลแล้วต้นฉบับจะต้องได้รับการเก็บรักษาที่ดีต่อไป เอกสารจดหมายเหตุที่จะทำการแปลงเป็นดิจิทัลจะต้องมีการเลือกอย่างระมัดระวัง ซึ่งจะต้องเป็นข้อมูลที่ไม่กระทบต่อกฎหมายในปัจจุบัน และสามารถทำการแปลงเป็นข้อมูลดิจิทัลโดยที่ต้นฉบับไม่เกิดความเสียหาย การบริการข้อมูลดิจิทัลจะอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายโดยเครื่องมือที่ใช้ในการสืบค้น จะต้องไม่กระทบต่อลิขสิทธิ์ของต้นฉบับและลิขสิทธิ์ทางปัญญาส่วนบุคคล

นอกจากนี้ จะต้องคำนึงถึงการสูญหายของข้อมูลดิจิทัลที่เกิดจากเทคโนโลยีที่ล้าสมัย เช่น อุปกรณ์ที่ใช้ ฮาร์ดแวร์ หोजดหมายเหตุในฐานะหน่วยงานที่จะทำการสงวนรักษาข้อมูลในระยะยาวจะต้องจัดเตรียมแผนรองรับและงบประมาณในการจัดการปัญหา ซึ่งการเปลี่ยนแปลงอุปกรณ์ทาง

คอมพิวเตอร์จะดำเนินการทุกๆ 3-5 ปี (Canadian Council of Archives, 2002) รวมไปถึงการจัดการในเรื่องของการจัดการงบประมาณ ทั้งค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ การพัฒนาบุคลากร สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน เช่นจัดหาวัสดุที่ใช้ในการแปลงข้อมูล การจัดการข้อมูล การจัดการระบบการจัดเก็บและจัดส่งข้อมูล และลิขสิทธิ์ที่จะแสดงให้เห็นถึงความเป็นลิขสิทธิ์แท้และทรัพย์สินทางปัญญาที่อยู่ในครอบครองของหอจดหมายเหตุ (IFLA, 2002)

องค์ประกอบสำคัญต่อการจัดการมรดกทางวัฒนธรรมในรูปดิจิทัล คือ การกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ในการบริการจัดการ บุคลากรที่รับผิดชอบทั้งด้านเทคนิคและจัดหาสารสนเทศในรูปดิจิทัล งบประมาณ ทรัพยากรสารสนเทศในรูปดิจิทัล อุปกรณ์เทคโนโลยี มาตรฐานข้อมูลและมาตรฐานในการทำงาน และความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกองค์กร (ศศิธร ติณะมาศ และสมาน ลอยฟ้า, 2556)

4.2 ประโยชน์ของการแปลงเอกสารจดหมายเหตุให้อยู่ในรูปดิจิทัล

การแปลงเอกสารจดหมายเหตุต้นฉบับให้อยู่ในรูปดิจิทัล มีประโยชน์ดังนี้ (Deegan & Tanner, 2002 ; Canadian Council of Archives, 2002 ; Coyle, 2006 ; Smithsonian Institution, 2015)

1) ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล

เมื่อมีการแปลงเอกสารจดหมายเหตุต้นฉบับให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ผู้ใช้มีโอกาสในการใช้ข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลมากยิ่งขึ้น และหอจดหมายเหตุสามารถส่งข้อมูลที่อยู่ในรูปแบบแฟ้มข้อมูลคอมพิวเตอร์แก่ผู้ใช้ที่ต้องการใช้ข้อมูลนั้นได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้นกว่าการเข้าถึงเอกสารต้นฉบับ ซึ่งมีข้อจำกัดในการใช้งานในเรื่องของระยะเวลาและสถานที่ เนื่องจากผู้ใช้ต้องมาใช้บริการที่หอจดหมายเหตุ เอกสารจดหมายเหตุต้นฉบับบางประเภทที่มีลักษณะทางกายภาพเปราะบางต่อการใช้งานไม่สามารถยืมออกจากคลังเอกสารได้ตามนโยบายหอจดหมายเหตุ แต่เมื่อมีการแปลงเอกสารจดหมายเหตุต้นฉบับเหล่านั้นให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล ทำให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างไม่จำกัดจำนวนครั้งที่เข้าใช้และจำนวนผู้ใช้ทรัพยากรในแต่ละครั้ง อีกทั้งสามารถทำการเชื่อมโยงสารสนเทศที่อยู่ในรูปแบบดิจิทัล ทั้งจากภายในและภายนอกแฟ้มข้อมูลคอมพิวเตอร์นั้นได้ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ตรงต่อต้องการและครบถ้วนสมบูรณ์ที่สุด

2) สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างเอกสารแต่ละชุดได้

เมื่อทำการแปลงข้อมูลจากทรัพยากรต้นฉบับไปสู่ระบบดิจิทัล ผู้ใช้จะสามารถเข้าถึงข้อมูลในวงกว้างขึ้น และสามารถเข้าสู่ข้อมูลเชิงลึกได้ง่าย เป็นการเชื่อมข้อมูลจากทรัพยากรต้นฉบับในหลากหลายรูปแบบภายในเวลาที่รวดเร็ว ข้อมูลจะทำการเชื่อมโยงระหว่างเอกสารจดหมายเหตุกับทรัพยากรสารสนเทศของมรดกทางวัฒนธรรมประเภทอื่นๆ ที่อยู่ในหน่วยงานดูแลมรดกทางวัฒนธรรม ดังเช่น สารสนเทศในเอกสารจดหมายเหตุที่อยู่ในรูปดิจิทัลของสำนักหอจดหมายเหตุ

แห่งชาติสามารถเชื่อมโยงกับเอกสารโบราณที่อยู่ในสำนักหอสมุดแห่งชาติได้ รวมถึงด้านการส่งข้อมูลไปยังผู้ใช้โดยตรง ที่หอจดหมายเหตุสามารถนำส่งข้อมูลที่อยู่ในรูปแบบดิจิทัลได้รวดเร็ว

3) เพื่อการสงวนรักษาเอกสารจดหมายเหตุต้นฉบับ

เป็นการลดการใช้งานและการสัมผัสเอกสารต้นฉบับโดยตรง เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายหรือเสื่อมสภาพไป เนื่องจากเอกสารจดหมายเหตุเป็นเอกสารที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ มีอยู่เพียงชิ้นเดียว หาได้ยาก เพราะเป็นเอกสารที่เกิดจากการดำเนินงานของผู้ผลิตเอกสาร โดยเฉพาะฟิล์มกระจกที่มีคุณลักษณะเปราะบาง หาได้ยาก ผ่านกระบวนการทางเคมีและการถ่ายโอนการดูแลมาอย่างยาวนาน ดังนั้น การแปลงข้อมูลเป็นดิจิทัล จึงสามารถเพิ่มระยะเวลาการใช้งานเอกสารจดหมายเหตุต้นฉบับเหล่านั้นไว้ได้ และเป็นการสงวนรักษาเพื่อให้เกิดการใช้งานต่อไปในอนาคต เนื่องจากสามารถเก็บข้อมูลเหล่านั้นไว้ในรูปแบบดิจิทัลไว้ได้หลายวิธีและหลายรูปแบบ เช่น ในการแปลงเอกสารจดหมายเหตุต้นฉบับให้เป็นดิจิทัล เพื่อการแสดงผลเมื่อมีผู้ใช้เรียกใช้งานกับข้อมูลที่เก็บรักษาไว้ จะมีการแสดงและจัดเก็บรูปแบบของข้อมูลและค่าคุณภาพที่แตกต่างกัน เนื่องจากการแสดงผลข้อมูลแก่ผู้ใช้นั้นต้องการความเร็วในการแสดงผล แต่การเก็บรักษาข้อมูลนั้น ต้องมีการเก็บรายละเอียดของข้อมูลต้นฉบับไว้ใช้สมบูรณ์ที่สุด ซึ่งต้องใช้เวลาในการแสดงผล ความละเอียดและพื้นที่ที่มากกว่า

การสงวนรักษาเอกสารจดหมายเหตุต้นฉบับโดยการแปลงเป็นดิจิทัล นอกจากจะเป็นการรักษาเอกสารจดหมายเหตุต้นฉบับไว้ ยังเป็นการเผยแพร่และส่งเสริมการใช้งานทรัพยากรที่มีคุณค่า เพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าที่ต้องอาศัยทรัพยากรเหล่านั้นในการอ้างอิง หรือใช้เป็นข้อมูลประกอบการศึกษาต่อไปในอนาคต นอกจากจะช่วยหอจดหมายเหตุสงวนรักษาเอกสารจดหมายเหตุต้นฉบับแล้ว ยังสามารถอำนวยความสะดวกในทักษะ ความรู้ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ และหอจดหมายเหตุได้อีกด้วย

4.3 แนวทางในการใช้บริการจดหมายเหตุที่อยู่ในรูปดิจิทัล

เมื่อลักษณะของเอกสารจดหมายเหตุเปลี่ยนเป็นดิจิทัล ความสะดวกรวดเร็วจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องพึงระลึกไว้ในกระบวนการบริการของหอจดหมายเหตุ จึงทำให้ต้องปรับรูปแบบการให้บริการที่เอื้อต่อการบริการแนวใหม่ โดยการสืบค้นผ่านทางระบบคอมพิวเตอร์ที่มีการเชื่อมโยงกับเครือข่าย สามารถเข้าถึงเอกสารจดหมายเหตุในรูปดิจิทัลได้ทุกสถานที่และทุกเวลา The U.S. National Archives and Records Administration (NARA, 2016) ได้เสนอแนวทางในการใช้บริการจดหมายเหตุดังนี้

1) ผู้ค้นคว้าต้องกำหนดหัวเรื่องที่สนใจ หากผู้ค้นคว้าอยู่ระหว่างการค้นหาหัวเรื่องที่สนใจ เว็บไซต์ของหอจดหมายเหตุจะช่วยให้ผู้ค้นคว้าเกิดแนวคิดได้ โดยสามารถเลือกได้จาก

- ประเด็นการวิจัย (Research Topics) ตามหมวดหมู่ของเอกสารจดหมายเหตุที่หอจดหมายเหตุได้กำหนดไว้

- ข้อมูลแนะนำวิธีการสืบค้น เช่น การกำหนดคำค้น กลยุทธ์การสืบค้น และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ค้นคว้าอื่นๆ รวบรวมไว้ในลักษณะ Archives Library Information Center (ALIC)

- การเข้าสู่ฐานข้อมูลของหอจดหมายเหตุ โดยการกรอกคำสืบค้นที่ผู้ค้นคว้าสนใจด้วยตนเอง

2) รวบรวมข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวกับหัวข้อที่ต้องการสืบค้น หอจดหมายเหตุจะให้บริการเอกสารจดหมายเหตุตามแหล่งกำเนิดเอกสาร เช่น บุคคล ครอบครัว องค์กร หรือหน่วยงานภาครัฐ ดังนั้น จำเป็นที่จะต้องอ้างถึงแคตตาล็อกออนไลน์หรือ/และเครื่องมือช่วยค้น เช่น รหัสเอกสาร ชื่อเจ้าของเอกสาร สถานที่ วันที่ คำสำคัญ เป็นต้น

3) สืบค้นสารสนเทศ มีทางเลือกมากมายทั้งระบบดั้งเดิมและระบบออนไลน์ เช่น

- ระบบออนไลน์ ซึ่งเป็นการเข้าถึงเอกสารจดหมายเหตุที่อยู่ในรูปดิจิทัลจากฐานข้อมูลของหอจดหมายเหตุ อาจสืบค้นโดยชื่อเจ้าของเอกสาร สถานที่ วันที่ คำสำคัญ ประเภทของเอกสาร เช่น ภาพถ่าย แผนผัง แบบแปลน

- บัญชีช่วยค้นไมโครฟิล์ม ใช้คำสำคัญ หมายเลขของไมโครฟิล์ม หมายเลขของชุดเอกสาร สถานที่ตั้ง เป็นตัวแทนในการสืบค้น

- บัญชีเอกสาร เป็นเครื่องมือช่วยค้นในรูปแบบเดิม

4) ขั้นตอนในการตัดสินใจเดินทางสู่หอจดหมายเหตุ

ก่อนที่ผู้ค้นคว้าจะตัดสินใจเดินทางมาใช้เอกสารจดหมายเหตุในหอจดหมายเหตุ ผู้ค้นคว้าจะต้องแจ้งหอจดหมายเหตุล่วงหน้าเกี่ยวกับเอกสารจดหมายเหตุที่จะใช้ หัวข้อ หน่วยงาน องค์กร ระยะเวลา หรือประเภทของเอกสารที่คุณสนใจจะเข้าใช้บริการที่หอจดหมายเหตุ โดยการสืบค้นจากบัญชีออนไลน์ ทั้งนี้ ผู้ค้นคว้าจะเข้าใช้บริการเอกสารจดหมายเหตุในหอจดหมายเหตุได้ในช่วงเวลาทำการ และต้องมีบัตรประจำตัวผู้ค้นคว้าด้วย

ทั้งนี้ หอจดหมายเหตุแห่งชาติต้องเตรียมการในการให้บริการทางออนไลน์เพิ่มเติมจากเดิม โดยจะต้องกำหนดระเบียบการใช้บริการ อัตราค่าธรรมเนียมในการทำสำเนา ระเบียบการเข้าใช้งานเอกสารจดหมายเหตุในหอจดหมายเหตุสำหรับชาวไทยและชาวต่างประเทศในรูปแบบของออนไลน์ รวมไปถึงปรับโฉมการให้บริการในรูปแบบใหม่ที่จะรองรับต่อผู้ใช้ที่เพิ่มมากขึ้น โดยการบริการนี้จะรองรับผู้ค้นคว้าทุกชาติที่อยู่ในทุกแห่งบนโลก และสามารถเข้าถึงเอกสารจดหมายเหตุในรูปแบบดิจิทัลได้ไม่จำกัดเวลา โดยไม่จำเป็นต้องลงทะเบียนหรือสมัครสมาชิก ใช้เครื่องมือช่วยค้นในการเข้าถึงเอกสารหรือใช้บริการภายในห้องบริการของอาคารหอจดหมายเหตุต่อไป

NARA ได้กำหนดนโยบายในการบริการดังนี้

1. ผู้ใช้บริการสามารถจัดทำสำเนาเอกสารด้วยอุปกรณ์ของตนเอง อาทิ อุปกรณ์

คอมพิวเตอร์พกพา กล้องถ่ายรูป โทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือเครื่องบันทึกเสียง

2. ผู้ใช้บริการจะต้องไม่รบกวนผู้ให้บริการท่านอื่น ห้องบริการอยู่ในสภาวะสงบเหมาะสมต่อการเป็นห้องบริการอ่านเอกสาร

3. ผู้ใช้บริการจะต้องดำเนินการด้วยความปลอดภัยต่อเอกสารและผู้อื่น

4. อุปกรณ์ถ่ายภาพทุกชนิดจะต้องอยู่ในโหมดการถ่ายภาพเท่านั้น จะไม่มีลักษณะของการสแกนเอกสาร เพื่อการสงวนรักษาเอกสาร

5. ผู้ใช้บริการจะต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขของลิขสิทธิ์ในการใช้บริการ

6. ผู้ใช้บริการจะไม่ได้รับอนุญาตให้ใช้ขาตั้งกล้องหรือใช้แฟลช

7. หอจดหมายเหตุแห่งชาติจะไม่รับผิดชอบต่อคุณภาพของภาพถ่ายที่ผู้ให้บริการได้จัดทำสำเนาด้วยตนเอง และไม่สั่งอำนวยความสะดวกในการพิมพ์

8. หอจดหมายเหตุแห่งชาติไม่อนุญาตให้จัดทำสำเนาด้วยตนเองสำหรับเอกสารที่มีสภาพเสี่ยงต่อการชำรุด หรือเอกสารที่เกี่ยวกับความปลอดภัย หรือเอกสารที่มีลิขสิทธิ์ หรือปรากฏข้อมูลที่ไม่เป็นทางการ

9. หอจดหมายเหตุแห่งชาติจะต้องให้บริการแก่ผู้ให้บริการที่ได้รับอนุญาตและใช้อุปกรณ์ของตนเองในการจัดทำสำเนาเอกสารจดหมายเหตุ โดยไม่คิดค่าบริการ

ส่วนหอสมุดแห่งชาติอังกฤษ (British Library, 2015) ได้กล่าวถึงเงื่อนไขการใช้บริการเอกสารจดหมายเหตุว่า ผู้ใช้บริการจะเป็นบุคคลที่นำเนื้อหาไปใช้การศึกษาวิจัยไม่ใช่เพื่อการพาณิชย์ ซึ่งการนำเนื้อหาจากเอกสารจดหมายเหตุในรูปแบบดิจิทัลนั้นจะต้องดำเนินการเป็นไปด้วยความเหมาะสมในการนำเสนอไม่ว่าจะในรูปแบบสิ่งพิมพ์หรืออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อวงการศึกษา วงการวิชาการ ทั้งนี้ผู้จะมีสิทธิ์ในข้อมูลที่ได้มาจากการวิเคราะห์หรือสรุปเนื้อหาเพื่อนำมาใช้งานเท่านั้น

กรณีศึกษาการให้บริการเอกสารจดหมายเหตุประเภทฟิล์มกระจกในรูปแบบดิจิทัล

ในหัวข้อนี้จะนำเสนอ การให้บริการเอกสารจดหมายเหตุประเภทฟิล์มกระจกในรูปแบบดิจิทัล โดยใช้ Peel Art Gallery Museum + Archives เป็นกรณีศึกษา

Peel Art Gallery Museum + Archives ตั้งอยู่ที่เมืองแบริมตัน ประเทศแคนาดา เป็นองค์กรที่ทำหน้าที่รวบรวม สงวนรักษา และจัดแสดงนิทรรศการ ซึ่งมรดกสารสนเทศที่ได้ทำการรวบรวมไว้จะเป็นทั้งผลงานศิลปะ ศิลปวัตถุ และเอกสารจดหมายเหตุของเมือง Brampton เมือง Caledon และเมืองMississauga ซึ่งเอกสารจดหมายเหตุที่เก็บรักษาประกอบด้วยเอกสารการดำเนินงานในภาครัฐและเอกชน จดหมาย แผนที่ ภาพถ่าย และฟิล์มที่มีมาในอดีต

5.1 ภาพฟิล์มกระจกที่ได้เก็บรวบรวมไว้

ปีคริสต์ศักราช 2010 (พุทธศักราช 2553) Peel Art Gallery Museum + Archives ได้รวบรวมเอกสาร ภาพถ่าย และศิลปวัตถุ ของครอบครัว McLeod ซึ่งมีอาชีพในการเพาะปลูกในเขตการปกครอง Chinguacousy ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในเมือง Caledon ในเอกสารจดหมายเหตุชุดนี้ปรากฏภาพถ่ายประเภทฟิล์มกระจกในยุคที่นิยมฟิล์มกระจกชนิดแห้ง โดย Robert Carter McLeod ได้เก็บรวบรวมไว้ ฟิล์มกระจกได้สะท้อนให้เห็นถึงความสนใจของคนในยุคหน้านั้นว่านิยมการถ่ายภาพโดยใช้ฟิล์มกระจกชนิดแห้งเมื่อคริสต์ศักราช 1885-1969 (พุทธศักราช 2428-2512) และภาพที่บันทึกได้แสดงให้เห็นถึงวิถีชีวิตประจำวัน

5.2 การบริการเอกสารจดหมายเหตุ

Peel Art Gallery Museum + Archives ได้จัดทำเครื่องมือช่วยค้นเพื่อช่วยผู้ใช้ในการเข้าถึงเอกสารจดหมายเหตุ ซึ่งสามารถช่วยให้ผู้ใช้ทราบถึงความเป็นมาของเอกสารรวมถึงรายละเอียดข้อมูลที่แสดงตัวเอกสาร

หน่วยงานเปิดให้บริการทั้งด้านพิพิธภัณฑ์ หอศิลป์ และจดหมายเหตุ ซึ่งงานจดหมายเหตุจะเปิดให้บริการในวันอังคาร วันพุธ และวันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 10:00 น. – 16:30 น. ในวันพฤหัสบดีจะเปิดให้บริการตั้งแต่ 10:00 น. -20:30 น. ส่วนวันจันทร์ วันเสาร์-วันอาทิตย์ จะปิดทำการ นอกจากนี้มีการจัดทำเว็บไซต์เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร การตอบข้อซักถาม ข่าวสาร ข่าวประชาสัมพันธ์ รวมถึงการบริการภาพถ่าย

นอกจากนี้ Peel Art Gallery Museum + Archives ได้เปิดให้บริการผ่านทางระบบออนไลน์โดยผู้ใช้สามารถเข้าถึงเอกสารจดหมายเหตุได้ที่ Archives collections ซึ่งเว็บไซต์จะนำผู้ใช้เข้าถึงเอกสารโดยการเลือกใช้เอกสารตามชื่อของเจ้าของเอกสาร ภายในจะแสดงความเป็นมาของการได้รับเอกสาร และภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกของ McLeod จำนวน 21 ภาพ ซึ่งสามารถบันทึกภาพเพื่อใช้ศึกษาวิจัยได้ ภาพที่บันทึกจะเป็นไฟล์ที่มีความละเอียดต่ำ ซึ่งขนาดของภาพจะอยู่ที่ประมาณ 45.6 kb

5.3 ข้อกำหนดและเงื่อนไขในการใช้บริการเอกสารจดหมายเหตุ

ภาพถ่ายที่ให้บริการจะมีการกำหนดลิขสิทธิ์ ข้อกำหนดและเงื่อนไขในการบริการที่ผู้ใช้จำเป็นต้องปฏิบัติตาม ภาพที่ใช้บางส่วนไม่มีค่าธรรมเนียมเป็นการเผยแพร่เพื่อสาธารณชนจะต้องได้รับการอนุญาตจาก Peel Art Gallery Museum + Archives ซึ่งการอนุญาตจะมีการดำเนินการแบบเรื่องต่อเรื่อง หากประสงค์จะทำสำเนาเอกสารจดหมายเหตุจะต้องทำการขออนุญาต โดยมีเงื่อนไขจำกัดผู้ขอรับการทำสำเนาและไม่ให้มีการทำสำเนารายการอื่นต่อไป กรณีที่สำเนาภาพถ่ายในรูปแบบของภาพอัดขยาย ซีดี ดีวีดี หรือรูปแบบวัสดุประเภทอิเล็กทรอนิกส์ จะต้องจัดทำสำเนาโดย Peel Art Gallery Museum + Archives เท่านั้น

การบริการภาพถ่ายบนเว็บไซต์เพื่อวัตถุประสงค์ในการวิจัยและไม่ใช่เพื่อการค้า จะใช้ภาพถ่ายดิจิทัลที่มีความละเอียดต่ำเพื่อการสืบค้น มีคำบรรยายภาพเพื่อแสดงข้อมูลของเอกสารจดหมายเหตุให้กับผู้ใช้ และไม่คิดอัตราค่าธรรมเนียม ส่วนกรณีที่ผู้ใช้งานมีวัตถุประสงค์นอกเหนือจากการค้นคว้าวิจัย ผู้ใช้จะต้องได้รับการอนุญาตจาก Peel Art Gallery Museum + Archives ก่อนที่จะนำเอกสารจดหมายเหตุไปจัดทำสำเนาหรือใช้งาน ซึ่งหากฝ่าฝืนหลักปฏิบัติ โดยนำเอกสารจดหมายเหตุไปจัดทำสำเนา, ตัดแปลง, หรือส่งภาพจะต้องถูกดำเนินการตามกฎหมาย

5.4 วิธีการเข้าใช้บริการของผู้ใช้

ผู้ใช้งานจะสามารถเข้าถึงเอกสารจดหมายเหตุแต่ละประเภทได้ จะต้องมีความรู้เกี่ยวกับประวัติของครอบครัว สังคม หรือองค์กรที่ต้องการสืบค้นหรือในฐานะของเจ้าของเอกสาร รวมไปถึงความรู้ในเรื่องมรดกสารสนเทศด้วย

กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมในประเด็นข้างต้นที่กล่าวมาผู้วิจัยได้นำมาสังเคราะห์เพื่อสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย สำหรับต่อบวัตถุประสงค์ของการวิจัย 2 ข้อ ได้แก่ 1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันในการจัดการบริการภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ และ 2. เพื่อพัฒนากรอบแนวคิดในการจัดการบริการภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกในรูปแบบดิจิทัล

ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้แนวคิดเกี่ยวกับเอกสารจดหมายเหตุของ Schellenberg (1975) และนักวิชาการด้านการจดหมายเหตุ เป็นพื้นฐานของการวางกรอบแนวคิดการวิจัย โดยมองว่า “เอกสารจดหมายเหตุ” เป็นสารสนเทศที่จัดทำขึ้นหรือรับไว้โดยบุคคลและองค์กร ตามภารกิจหน้าที่ แม้จะสิ้นสุดคุณค่าในการใช้งานตามกิจกรรมแล้ว แต่ยังมีคุณค่าอย่างต่อเนื่องในฐานะ พยานหลักฐานของการกระทำ เป็นหลักฐานทางประวัติศาสตร์ ที่มีคุณค่าควรแก่การเก็บรักษาและอนุรักษ์ไว้เพื่อประโยชน์ในการศึกษา ค้นคว้า และวิจัย และส่งต่อไปยังคนอีกรุ่นหนึ่งในฐานะมรดกทางวัฒนธรรม (Cultural Heritage)

ภาพถ่ายฟิล์มกระจก (Glass Plates Negatives) ก็นับว่าเป็นเอกสารจดหมายเหตุประเภท โสตทัศน ซึ่งสามารถบันทึกเรื่องราว เหตุการณ์ทางประวัติศาสตร์เอาไว้ได้อย่างชัดเจนโดยไม่ต้องอาศัยการบรรยาย มีประโยชน์ต่อการนำไปใช้ค้นคว้าวิจัยและมีศักยภาพในการต่อยอดทางเศรษฐกิจสร้างสรรค์ได้ อย่างไรก็ตามข้อจำกัดของเอกสารจดหมายเหตุชนิดนี้คือมีความเปราะบาง และเสี่ยงต่อการชำรุดได้ง่าย แต่จากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัลทำให้สามารถแปลงข้อมูลภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกให้อยู่ในรูปของดิจิทัล (Digitization) ซึ่งมีคุณภาพและความละเอียดสูงไม่แพ้การทำสำเนาภาพแบบเดิม

การแปลงเอกสารต้นฉบับให้อยู่ในรูปดิจิทัล เป็นวิธีที่ในทางวิชาการจดหมายเหตุและสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมเห็นตรงกันว่าจะประโยชน์ (Canadian Council of Archives, 2002 ; Deegan & Tanner, 2002 ; Kando & Adachi, 2004 ; Coyle, 2006 ; Federal Agencies Digitization Guidelines Initiative, 2009; Smithsonian Institution, 2015) คือ

(1) เพิ่มความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล ทำให้ผู้ใช้มีโอกาสในการใช้ข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลมากยิ่งขึ้น โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ (2) สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างเอกสารแต่ละชุดได้ โดยเชื่อมโยงระหว่างเอกสารจดหมายเหตุกับทรัพยากรสารสนเทศของมรดกทางวัฒนธรรมประเภทอื่นๆ ที่อยู่ในหอสมุด พิพิธภัณฑ์ ศูนย์วิจัยเข้าหากัน เพื่อเปรียบเทียบและรวมกัน ทำให้การค้นคว้าเกิดความลึกซึ้งและกว้างขวางมากขึ้น (3) สงวนรักษาเอกสารจดหมายเหตุต้นฉบับ การแปลงให้เป็นดิจิทัลก็เพื่อให้สามารถเก็บเนื้อหาข้อมูลสำคัญและเป็นสำเนาแทนต้นฉบับ ช่วยยืดอายุของเอกสารต้นฉบับมิให้เสื่อมสภาพจากการสัมผัสโดยตรง สามารถใช้เป็นเสมือนตัวแทนต้นฉบับเพื่อการทำสำเนาในครั้งต่อไปได้

ทั้งนี้โดยแท้แล้วการแปลงเอกสารจดหมายเหตุให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลนั้นก็เพื่อประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการนั่นเอง ดังที่ Patricia C. Franks (2013) ย้ำว่า คุณค่าของเอกสารย่อมมาจากการใช้ประโยชน์จากสารสนเทศ มากกว่าการไปมุ่งควบคุมสารสนเทศ (Control of information) การให้บริการถือเป็นหน้าที่หนึ่งที่สำคัญของหอจดหมายเหตุ ที่จะต้องส่งต่อสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างตรงความต้องการ ถูกต้องและรวดเร็ว ดังนั้นแล้วหอจดหมายเหตุแห่งชาติจึงต้องแสวงหาแนวทางการจัดการบริการจดหมายเหตุซึ่งเปลี่ยนรูปไปจากเดิมและพฤติกรรมของผู้ใช้ที่เปลี่ยนไป ดังที่ Deegan & Tanner (2006) กล่าวว่า หอจดหมายเหตุสามารถให้ข้อมูลสารสนเทศที่อยู่ในรูปแบบแฟ้มข้อมูลคอมพิวเตอร์แก่ผู้รับบริการได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งกว่าการเข้าถึงและส่งเอกสารจดหมายเหตุต้นฉบับ ช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างไม่จำกัดจำนวนครั้งที่เข้าใช้ และจำนวนผู้ใช้ทรัพยากรในแต่ละครั้ง นั้นหมายถึงว่ากระบวนการจัดการบริการของหอจดหมายเหตุจำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อการเข้าถึงที่รวดเร็วและไม่จำกัดจำนวนการเข้าใช้ด้วย

ดังนั้นเพื่อให้การบริการเอกสารจดหมายเหตุของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนไป การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้แนวคิดการจัดการบริการเอกสารจดหมายเหตุของ International Records Management Trust (IRMT, 1999) มาเป็นกรอบในการศึกษาประเด็นเกี่ยวกับการจัดเตรียมทรัพยากรด้านการบริการภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกในรูปแบบดิจิทัล คือ การจัดเตรียมทรัพยากรด้านการบริการ ประกอบไปด้วย (1) ทรัพยากรที่เป็นโครงสร้างพื้นฐานทางกายภาพ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ โปรแกรม (2) การจัดเตรียมบุคลากร เช่น นักจดหมายเหตุ นักคอมพิวเตอร์ (3) การจัดเตรียมด้านงบประมาณ เช่น ค่าบำรุงรักษา ค่าบริหารโครงการนอกจากนี้ ยังได้ประยุกต์แนวคิดของ IFLA (2002) และ NARA (2015) มากำหนดประเด็น วิธีการจัดบริการ โดยแบ่งเป็นประเด็นย่อย (1) วิธีการเข้าใช้บริการ (2) วิธีการและขั้นตอนการให้บริการ (3) ข้อกำหนดสิทธิและเงื่อนไขในการใช้บริการ

โดยการวิจัยครั้งนี้ ต้องศึกษาสภาพปัจจุบันในการจัดบริการภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ว่าเป็นอย่างไร รวมถึงนโยบายในการจัดบริการภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกในรูปแบบดิจิทัลที่หอจดหมายเหตุแห่งชาติกำหนดไว้เป็นอย่างไร เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบของการจัดบริการตลอดจนกำหนดองค์ประกอบของการให้บริการได้ครอบคลุมและสอดคล้องกับความต้องการต่อไป

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

ในบทนี้เป็นการนำเสนอระเบียบวิธีวิจัย ที่ใช้ในการศึกษาการจัดการบริการภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกที่อยู่ในรูปดิจิทัลของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ซึ่งประกอบด้วย

1. การออกแบบการวิจัย
2. ผู้ให้ข้อมูลหลัก
3. การเก็บรวบรวมข้อมูลและเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อมูล
5. ระยะเวลาและแผนการดำเนินงานตลอดโครงการวิจัย

แต่หัวข้อนี้มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

การออกแบบการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยมุ่งศึกษาสภาพปัจจุบันของการจัดการบริการภาพถ่ายฟิล์มกระจกในหอจดหมายเหตุแห่งชาติ และพัฒนารอบแนวทางในการจัดบริการภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกที่อยู่ในรูปดิจิทัล เพื่อให้การบริการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและความต้องการในการจัดการเอกสารจดหมายเหตุในรูปดิจิทัลสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ โดยผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลหลายวิธีเพื่อให้ได้ข้อมูลอย่างครบถ้วนเพียงพอที่จะนำไปวิเคราะห์ คือ การศึกษาจากเอกสาร (Documentary Study) การสัมภาษณ์ (Interview) ร่วมกับการสังเกต (Observation) แบ่งออกตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1) การศึกษาสภาพปัจจุบันการจัดการบริการภาพถ่ายฟิล์มกระจกในหอจดหมายเหตุแห่งชาติ เพื่อนำไปสู่ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการจัดการ ตลอดจนปัญหา ข้อจำกัดของการจัดการบริการภาพถ่ายฟิล์มกระจกในปัจจุบัน ใช้วิธีการศึกษา คือ

1.1) การศึกษาจากเอกสาร (Documentary Study) ที่เกี่ยวข้องกับภาพถ่ายจากฟิล์มกระจก ระเบียบวิธีการให้บริการของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ การจัดการระบบบริการเอกสารจดหมายเหตุ เช่น เอกสารการดำเนินงานของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ประกอบด้วยทะเบียนภาพถ่ายฟิล์มกระจกที่อยู่ในรูปดิจิทัล เอกสารโครงการอนุรักษ์ศิลปโบราณคดี และโครงการรักษาข้อมูลภาพประวัติศาสตร์จากฟิล์มกระจกด้วยระบบดิจิทัล “สัมผัสที่หายไป” โครงการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เอกสาร (Documentary Analysis)

1.2) การศึกษาข้อมูลภาคสนาม (Field Study) ในหอจดหมายเหตุแห่งชาติ โดยมีวิธีการเก็บข้อมูลคือ (1) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) (2) การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant observation) ในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นผู้ปฏิบัติงานจัดเก็บและให้บริการภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกในหอจดหมายเหตุแห่งชาติ และเข้าร่วมสังเกตการณ์ในการอภิปรายวิชาการการจัดการ

ภาพถ่ายจากฟิล์มกระจก เนื่องในงานนิทรรศการ “เฉลิมฟิล์มกระจก ฉลองมรดกความทรงจำแห่งโลก” ระหว่างวันที่ 25 พฤษภาคม - 28 กรกฎาคม 2561

1.2.1) การพัฒนากรอบแนวทางในการจัดการบริการภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกที่อยู่ในรูปดิจิทัล เป็นการศึกษาเพื่อกำหนดองค์ประกอบ ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบในการบริการภาพถ่ายจากฟิล์มกระจก โดยสังเคราะห์จากแนวทางและมาตรฐานสากล ร่วมกับการศึกษาทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ต่อการจัดการบริการภาพถ่ายฟิล์มกระจก คือ ในกลุ่มของผู้ให้บริการ ได้แก่ ผู้บริหาร นักจดหมายเหตุ และในกลุ่มของผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญ นักวิชาการ ผู้ใช้ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาเป็นรูปแบบการจัดการบริการภาพถ่ายจากฟิล์มกระจก ใช้วิธีศึกษา คือ

1.2.2) การศึกษาจากเอกสาร (Documentary Study) ที่เกี่ยวข้องกับภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกในรูปดิจิทัล แนวทางการให้บริการเอกสารจดหมายเหตุในรูปดิจิทัลของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ การจัดการระบบบริการเอกสารจดหมายเหตุ เช่น มาตรฐานแนวทาง คู่มือ กรณีศึกษาในระดับสากล เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เอกสาร (Documentary Analysis)

1.2.3) การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) โดยผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นคำถามไว้ล่วงหน้าตามกรอบแนวคิดของการวิจัย เพื่อนำทัศนคติของผู้ให้ข้อมูลหลัก มาประมวลหาความต้องการและองค์ประกอบที่จำเป็นต่อการจัดบริการภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกในรูปดิจิทัล

ผู้ให้ข้อมูลหลัก

เนื่องจากการศึกษานี้เป็นการศึกษาที่มีความเฉพาะเจาะจงในประเด็นเกี่ยวกับการจัดบริการภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกที่อยู่ในรูปดิจิทัล ในแหล่งเดียว คือ หอจดหมายเหตุแห่งชาติ ไม่ได้มีเป้าหมายเพื่อสร้างสามัญการ (Generalization) สำหรับแหล่งอื่นๆ ดังนั้นการเลือกผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) จึงดำเนินการดังนี้

2.1) ผู้ให้ข้อมูลหลักในกลุ่มของหน่วยงานผู้ให้บริการ (Information Provider) ใช้วิธีการเลือกแบบยึดจุดมุ่งหมายของการศึกษาเป็นหลัก (Purposive sampling) โดยเลือกบุคลากรในสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับภาพถ่ายฟิล์มกระจก คือ

2.1.1) ผู้บริหาร ที่มีบทบาทในการกำหนดนโยบาย ตัดสินใจและสร้างแรงจูงใจในการดำเนินงานขององค์กร ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ผู้อำนวยการกลุ่มอนุรักษ์เอกสาร ผู้อำนวยการกลุ่มเอกสารจดหมายเหตุและบริการ

2.1.2) ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับฟิล์มกระจก ได้แก่ นักจดหมายเหตุที่ควบคุมดูแลการจัดการบริการภาพถ่ายในห้องบริการบูรณัตร เจ้าพนักงานโสตทัศนศึกษา ผู้ดำเนินงานลงรายการภาพถ่ายดิจิทัลในระบบฐานข้อมูลของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ รวมถึงข้าราชการบำนาญของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติที่เคยปฏิบัติงานในการจัดการภาพถ่ายฟิล์มกระจก

2.2) ผู้ให้ข้อมูลหลักในกลุ่มของผู้รับบริการ (Client) หรือผู้ใช้ภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกที่อยู่ในรูปดิจิทัล ซึ่งอาจเป็น นักวิชาการ ผู้เชี่ยวชาญ นักวิจัย นักศึกษา ใช้วิธีการเลือกโดยอาศัยกลุ่ม

ตัวอย่างบอกต่อ (Snowball sampling) โดยเริ่มต้นจากการเลือกผู้เข้าใช้บริการภาพถ่ายมา 1 คน จากนั้นจึงขอให้ผู้ให้ข้อมูลคนแรกแนะนำผู้ให้ข้อมูลคนต่อไป ทำเช่นนี้ไปจนกระทั่งได้ข้อมูลบรรลุถึงจุดอิ่มตัว (Saturation) คือการที่ข้อมูลที่ได้มาไม่มีอะไรใหม่ หรือแตกต่างจากที่รวบรวมมาก่อนหน้านี้แล้ว (ชาย โปธิสิตา, 2552) ในเบื้องต้นผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักไว้โดยประมาณ 13 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูลและเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในประเด็นตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาคือ (1) การศึกษาสภาพปัจจุบันการจัดการบริการภาพถ่ายฟิล์มกระจกในหอจดหมายเหตุแห่งชาติ และ(2) การพัฒนารูปแบบในการจัดการบริการภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกที่อยู่ในรูปดิจิทัล มีวิธีเก็บรวบรวมข้อมูลคือ

3.1) การวิเคราะห์เอกสาร (Documentary Analysis) ที่เกี่ยวข้องกันที่เกี่ยวข้องกับภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกในรูปดิจิทัล แนวทางการให้บริการเอกสารจดหมายเหตุในรูปดิจิทัลของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ การจัดการระบบบริการเอกสารจดหมายเหตุเช่น มาตรฐาน แนวทาง คู่มือ กรณีศึกษาในระดับสากล เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เอกสาร (Documentary Analysis) เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลคือแบบวิเคราะห์เอกสาร

3.2) การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant observation) ซึ่งเป็นวิธีการที่เปิดโอกาสให้นักวิจัยได้สัมผัสโดยตรงกับสิ่งที่เกิดขึ้น หรือได้เห็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นและพฤติกรรมของผู้กระทำในปรากฏการณ์นั้น (ชาย โปธิสิตา, 2552) โดยผู้วิจัยมีส่วนร่วมในฐานะผู้ปฏิบัติงานจัดเก็บและให้บริการภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกใน หอจดหมายเหตุแห่งชาติในช่วงลงพื้นที่วิจัย เก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบบันทึกข้อมูลภาคสนาม การสร้างแบบบันทึกข้อมูล ผู้วิจัยสร้างแบบบันทึกข้อมูลตามวัตถุประสงค์ โดยอิงข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารการดำเนินงานในการจัดการภาพถ่ายฟิล์มกระจกของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ มีขั้นตอนดังนี้

3.2.1) ศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ วารสาร และเอกสารการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการบริการภาพถ่ายฟิล์มกระจก เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบบันทึกข้อมูล

3.2.2) ศึกษาแบบฟอร์มต่างๆ ที่จัดทำขึ้นใช้ในการบริการในสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ เพื่อนำมาสร้างแบบบันทึกข้อมูล

3.2.3) สร้างแบบบันทึกข้อมูล

3.2.4) นำเสนอแบบให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญในสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติพิจารณา เพื่อตรวจสอบแก้ไขแบบบันทึกข้อมูลให้ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการ

3.2.5) ปรับปรุงแก้ไขแบบบันทึกข้อมูลแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญในสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติอีกครั้ง

3.2.6) นำแบบบันทึกข้อมูลมาปรับปรุงแก้ไขและนำไปใช้เก็บข้อมูล

3.3) การสัมภาษณ์ (Interview) เป็นวิธีพูดคุยซักถามแบบตัวต่อตัวระหว่างผู้วิจัยและผู้ให้ข้อมูลหลัก ให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้องแม่นยำตรงจากโลกทัศน์ของผู้ให้ข้อมูลหลัก (ชาย โปธิสิตา, 2547) โดยผู้วิจัยขอให้ผู้ให้ข้อมูลหลักเล่าประสบการณ์ มุมมอง ความรู้สึก ทศนคติ ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความต้องการ การใช้ การเข้าถึง ข้อจำกัด ตลอดจนความต้องการและความคาดหวังต่อการจัดการบริการภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกในรูปดิจิทัลให้ออกมาอย่างชัดเจนที่สุดเท่าที่จะทำได้ เครื่องมือ

ในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสัมภาษณ์ ที่ผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นคำถามตามกรอบแนวคิดของการวิจัย การสร้างแบบสัมภาษณ์ มีขั้นตอน ดังนี้

- 3.3.1) ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง
- 3.3.2) ศึกษาวัตถุประสงค์ของการวิจัย
- 3.3.3) ร่างประเด็นคำถามการสัมภาษณ์ให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์
- 3.3.4) นำเสนออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์พิจารณาความถูกต้องเหมาะสมของร่างประเด็นคำถามการสัมภาษณ์
- 3.3.5) ปรับปรุงแก้ไขประเด็นคำถามการสัมภาษณ์ แล้วนำไปทดลองเก็บข้อมูลเพื่อตรวจสอบว่าเครื่องมือสามารถเก็บข้อมูลได้อย่างครบถ้วนตรงประเด็นหรือไม่
- 3.3.6) นำเสนออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์พิจารณาอีกครั้ง เพื่อใช้เป็นประเด็นคำถามฉบับสมบูรณ์ที่จะใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจริงต่อไป

การวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล

ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดย ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลควบคู่ไปพร้อมกับการเก็บรวบรวมข้อมูล กล่าวคือ หลังจากสัมภาษณ์/สังเกตผู้ให้ข้อมูลหลักในแต่ละครั้งแล้วผู้วิจัยจะรีบถอดเทปและบันทึกรายละเอียดทันที ในส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูลมีขั้นตอนดังนี้

- 1) นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์และสังเกต มาเขียนบรรยายแต่ละกรณี (Case) อย่างละเอียด
- 2) อ่านและทำความเข้าใจข้อมูลหลายๆ รอบจนเห็นประเด็นหลัก
- 3) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้หลักการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

การนำเสนอข้อมูลใช้วิธีบรรยายเชิงคุณภาพ (Qualitative Description) โดยนำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลมาเรียบเรียงและนำเสนอด้วยการบรรยาย ประกอบตารางตามความเหมาะสม เนื่องจากมีข้อมูลเป็นจำนวนมาก ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องคัดเลือกและใช้ข้อความเพียงบางส่วนที่สามารถเป็นตัวแทนสื่อความได้ตรงกับความหมายที่ผู้ร่วมโครงการแสดงออกมา แล้วนำเสนอร่วมกับการสรุปผลวิจัยในสัดส่วนที่เหมาะสม การอ้างอิงผู้ให้ข้อมูลในการนำเสนอผลการวิจัยจะกำหนดเป็นรหัสแทนด้วยอักษร P ตามด้วยหมายเลข (P1-P13)

ระยะเวลาและแผนการดำเนินงานตลอดโครงการวิจัย

- การเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือน
- การวิเคราะห์ข้อมูลระหว่างเดือน
- การจัดทำรายงานผลการวิจัยระหว่างเดือน

บทที่ 4

สภาพปัจจุบันของการจัดบริการภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ

ในบทนี้เป็นการนำเสนอผลของการศึกษาสภาพปัจจุบันของการจัดการบริการภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ เพื่อวิเคราะห์หาข้อกำหนดความต้องการรูปแบบการจัดการบริการภาพถ่ายจากฟิล์มกระจก จากผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบในการจัดการบริการภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ การศึกษาในส่วนนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการศึกษาเฉพาะกรณี (Case Study approach) ในสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร การเก็บรวบรวมข้อมูล เริ่มต้นจากการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารที่ใช้การปฏิบัติงานของหน่วยงานและเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อทำความเข้าใจเบื้องต้น จากนั้น เป็นการเก็บข้อมูลภาคสนามโดยผู้วิจัยเข้าไปสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) เกี่ยวกับการทำงานในสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ และสัมภาษณ์ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการบริการภาพถ่ายจากฟิล์มกระจก จำนวน 6 คน การอ้างอิงผู้ให้ข้อมูลในการนำเสนอผลการวิจัยจะกำหนดเป็นรหัสแทนด้วยอักษร P ตามด้วยหมายเลข 1-6 (P1-P6 ตามลำดับ) รายละเอียดเกี่ยวกับผู้ให้ข้อมูลดูเพิ่มเติมจากภาคผนวก ใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนเมษายน-กรกฎาคม พ.ศ.2561

ข้อมูลจากการวิเคราะห์เอกสาร การสังเกต และการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์โดยการจัดกลุ่มสรุป ดีความเชิงคุณภาพ และนำเสนอผลการวิจัย ผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ (1) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติในฐานะหน่วยงานที่จัดการบริการภาพถ่ายจากฟิล์มกระจก (2) กระบวนการในการจัดการภาพถ่ายจากฟิล์มกระจก (3) ปัญหาหรือข้อจำกัดในการจัดการบริการภาพถ่ายจากฟิล์มกระจก ผลการวิจัยเป็นดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับหอจดหมายเหตุแห่งชาติในฐานะหน่วยงานที่จัดบริการภาพถ่ายจากฟิล์มกระจก

หอจดหมายเหตุแห่งชาติ เป็นหน่วยงานระดับสำนัก สังกัดกรมศิลปากร กระทรวงวัฒนธรรม มีพัฒนาการของหน่วยงานมาตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ 5 สืบเนื่องมาจากกรมพระอลักษณ์ มาจนถึงแผนกจดหมายเหตุหอพระสมุทวชิรญาณในสมัยรัชกาลที่ 6 จนกระทั่งมีการตั้งเป็นกองจดหมายเหตุแห่งชาติ ในปีพุทธศักราช 2495 เพื่อดำเนินการเก็บรักษาเอกสารสำคัญของชาติตามแบบสากล

พระราชบัญญัติจดหมายเหตุแห่งชาติ พุทธศักราช 2556 มาตรา 13 กำหนดหน้าที่ของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ 11 ข้อ ดังนี้

- 1) เก็บรักษาและอนุรักษ์เอกสารจดหมายเหตุ
- 2) ติดตาม รวบรวม หรือรับมอบเอกสารจดหมายเหตุจากหน่วยงานของรัฐ
- 3) จัดหา ซื้อ หรือรับบริจาคเอกสารที่มีคุณค่าเป็นเอกสารจดหมายเหตุจากเอกชน
- 4) จัดหมวดหมู่และจัดทำเครื่องมือช่วยค้นเอกสารจดหมายเหตุ

- 5) จัดบันทึกเหตุการณ์เกี่ยวกับพระราชพิธี รัฐพิธี และศาสนพิธี
- 6) รวบรวมเอกสารเหตุการณ์สำคัญของชาติ
- 7) จัดทำบันทึกประวัติศาสตร์บอกเล่าโดยพิจารณาให้ครอบคลุมข้อเท็จจริงอย่างรอบด้าน
- 8) ให้บริการการศึกษา การค้นคว้า หรือการวิจัยเอกสารจดหมายเหตุ
- 9) เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ จัดให้มีสื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ นิทรรศการ และกิจกรรมเพื่อส่งเสริมและอนุรักษ์เอกสารจดหมายเหตุ
- 10) สนับสนุนด้านวิชาการแก่หอจดหมายเหตุของหน่วยงานของรัฐ หอจดหมายเหตุท้องถิ่น และหอจดหมายเหตุเอกชน
- 11) ดำเนินการอื่นตามที่อธิบดีมอบหมาย

สำหรับโครงสร้างและการบริหารงานสรุปได้ดังตารางต่อไปนี้ (สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ, 2558)

ตารางที่ 1

หน่วยงานย่อย	หน้าที่ความรับผิดชอบ	บุคลากร
ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	<ol style="list-style-type: none"> 1. ดำเนินการเกี่ยวกับงานสารบรรณ งานธุรการ งานช่วยอำนวยความสะดวก และเลขานุการการประชุมของหน่วยงาน 2. ดำเนินการเกี่ยวกับงานบุคคลในเบื้องต้นของหน่วยงาน 3. ดำเนินการเกี่ยวกับงานการเงินและบัญชีในเบื้องต้นของหน่วยงาน 4. ดำเนินการเกี่ยวกับงานแผนงาน/โครงการและงานงบประมาณของหน่วยงาน 5. ดำเนินการเกี่ยวกับงานพัสดุ งานอาคารสถานที่ และงานยานพาหนะของหน่วยงาน 6. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย 	ข้าราชการ จำนวน 5 คน ลูกจ้างประจำ 1 คน พนักงานราชการ 1 คน ลูกจ้างชั่วคราว 4 คน
กลุ่มบริหารเอกสาร	<ol style="list-style-type: none"> 1. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย เพื่อกำหนดระบบการจัดเก็บเอกสาร และเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นมาตรฐานกลาง และให้คำแนะนำการจัดระบบการบริหารเอกสาร การจัดทำตารางกำหนดอายุเอกสาร และการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานบริหารเอกสารของหน่วยงานของรัฐ 2. ติดตามและดำเนินงานด้านบริหารเอกสารของหน่วยงานของรัฐตามพระราชบัญญัติจดหมายเหตุแห่งชาติ พุทธศักราช 2556 พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พุทธศักราช 2540 ระเบียบว่าด้วยความลับของทางราชการ พุทธศักราช 2544 และ 	ข้าราชการ 8 คน ลูกจ้างชั่วคราว 7 คน

หน่วยงานย่อย	หน้าที่ความรับผิดชอบ	บุคลากร
	<p>ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พุทธศักราช 2526 และฉบับที่ 2 พุทธศักราช 2548 เพื่อการคุ้มครองเอกสารสำคัญของชาติตามหลักวิชาการจดหมายเหตุ</p> <p>3. รับผิดชอบศูนย์เก็บเอกสารซึ่งจัดเก็บเอกสารประวัติศาสตร์ที่ได้รับมอบจากหน่วยงานของรัฐ</p> <p>4. ประเมินคุณค่าเอกสารที่รับมอบจากหน่วยงานของรัฐ เพื่อพิจารณาคัดเลือกเป็นเอกสารจดหมายเหตุที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ของชาติ</p> <p>5. รับผิดชอบการบริหารเอกสารของหน่วยงานของรัฐในพื้นที่ 12 จังหวัด คือ นครปฐม สมุทรปราการ ปทุมธานี นนทบุรี สมุทรสาคร ลพบุรี สระบุรี สิงห์บุรี พระนครศรีอยุธยา อ่างทอง ชัยนาท อุทัยธานี</p> <p>6. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง</p>	
กลุ่มเอกสารจดหมายเหตุและบริการ	<p>1. ศึกษา วิเคราะห์ เพื่อการจัดหมวดหมู่ และทำคำบรรยายเอกสารจดหมายเหตุ ประเภทลายลักษณ์ ประเภทโสทัดสนจดหมายเหตุ และประเภทวัสดุคอมพิวเตอร์ รวมทั้งจัดทำเครื่องมือช่วยค้นประเภทต่างๆ สำหรับการศึกษาค้นคว้าเอกสารจดหมายเหตุ</p> <p>2. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และพัฒนาระบบเครื่องมือช่วยค้นด้วยการจัดทำฐานข้อมูลการสืบค้นด้วยระบบสารสนเทศ</p> <p>3. ให้บริการค้นคว้าเอกสารจดหมายเหตุแก่ผู้ค้นคว้าวิจัยด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <p>4. เผยแพร่และประชาสัมพันธ์งานจดหมายเหตุแห่งชาติ</p> <p>5. ส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดเครือข่ายงานด้านจดหมายเหตุประสานงานกับองค์กรวิชาชีพจดหมายเหตุในประเทศและต่างประเทศ</p> <p>6. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย</p>	ข้าราชการ 12 คน ลูกจ้างประจำ 2 คน ลูกจ้างชั่วคราว 12 คน
กลุ่มอนุรักษ์เอกสาร	<p>1. วางระบบการจัดเก็บ และจัดเก็บเอกสารจดหมายเหตุในคลังเก็บเอกสารจดหมายเหตุทุกประเภทอย่างเหมาะสม พร้อมทั้งควบคุมสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมกับการอนุรักษ์เอกสารจดหมายเหตุแต่ละประเภท</p> <p>2. ซ่อมแซมเอกสารจดหมายเหตุที่ชำรุดตามกระบวนการอนุรักษ์</p>	ข้าราชการ 8 คน ลูกจ้างประจำ 4 คน พนักงานราชการ 2 คน ลูกจ้างชั่วคราว 11 คน

หน่วยงานย่อย	หน้าที่ความรับผิดชอบ	บุคลากร
	<p>เอกสาร</p> <p>3. จัดทำไมโครฟิล์มและทำสำเนาเอกสารในรูปแบบอื่น เพื่อรักษาต้นฉบับเอกสารจดหมายเหตุ</p> <p>4. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย เทคนิคด้วยระบบจัดเก็บรักษาและอนุรักษ์เอกสารที่สามารถป้องกันการชำรุดเสื่อมสภาพของเอกสารจดหมายเหตุได้อย่างเหมาะสมจากแหล่งความรู้ต่างๆ เพื่อนำมาใช้พัฒนาปรับปรุงระบบการจัดเก็บ การสำรวจ และการอนุรักษ์เอกสารจดหมายเหตุให้ดียิ่งขึ้น และสอดคล้องกับมาตรฐานสากล</p> <p>5. ศึกษา วิเคราะห์ และดำเนินการนำเอกสารจดหมายเหตุออกให้บริการอย่างเป็นระบบ รวดเร็ว และรักษาต้นฉบับเอกสารจดหมายเหตุ</p> <p>6. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย</p>	
กลุ่มบันทึกเหตุการณ์	<p>1. ประเมินเหตุการณ์สำคัญของประเทศไทยที่เกิดขึ้นทั้งในประเทศและต่างประเทศจากสื่อต่างๆ ศึกษา ค้นคว้า รวบรวมข้อมูลเหตุการณ์สำคัญจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์สำคัญโดยตรง</p> <p>2. สังเกตการณ์และบันทึกเหตุการณ์สำคัญของชาติ</p> <p>3. เรียบเรียงต้นฉบับหนังสือจดหมายเหตุเหตุการณ์สำคัญ</p> <p>4. จัดพิมพ์หนังสือจดหมายเหตุเหตุการณ์สำคัญเพื่อเผยแพร่</p> <p>5. จัดหมวดหมู่ จัดทำเครื่องมือช่วยค้นคว้าเอกสารจดหมายเหตุเหตุการณ์สำคัญ</p> <p>6. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือมอบหมาย</p>	ข้าราชการ 9 คน ลูกจ้างประจำ 2 คน ลูกจ้างชั่วคราว 2 คน
หอจดหมายเหตุแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช	<p>1. ศึกษา วิเคราะห์ รวบรวม ประเมินคุณค่าเอกสารเกี่ยวกับพระราชประวัติ และพระราชกรณียกิจของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และพระบรมวงศานุวงศ์</p> <p>2. จัดหมวดหมู่ทำเครื่องมือช่วยค้นคว้าและอนุรักษ์เอกสารจดหมายเหตุด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <p>3. ให้บริการค้นคว้าวิจัยเอกสารจดหมายเหตุด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <p>4. ให้บริการนำชมนิทรรศการเฉลิมพระเกียรติ และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์</p> <p>5. รวบรวม บันทึก เรียบเรียง จัดพิมพ์ เผยแพร่เหตุการณ์พระราชพิธี</p>	ข้าราชการ 13 คน พนักงานราชการ 1 คน ลูกจ้างประจำ 3 คน ลูกจ้างชั่วคราว 9 คน

หน่วยงานย่อย	หน้าที่ความรับผิดชอบ	บุคลากร
	6. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย	

ในการจัดบริการภาพถ่ายจากฟิล์มกระจก ถือเป็นหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงานภายใน 2 กลุ่ม คือ (1) กลุ่มเอกสารจดหมายเหตุและบริการ (2) กลุ่มอนุรักษ์เอกสาร

ส่วนที่ 2 สภาพปัจจุบันของการจัดบริการภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ

หอจดหมายเหตุแห่งชาติ จัดเก็บและให้บริการภาพถ่ายจากฟิล์มกระจก จำนวน 61,000 ภาพ ซึ่งได้รับมอบมาจาก 4 แหล่ง คือ

1) กองพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ จำนวน 35,427 ภาพ รับมอบเมื่อปี พ.ศ. 2520 ซึ่งเดิมเก็บรักษาไว้ ณ พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ พระนคร นับแต่พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงริเริ่มก่อตั้งหอพระสมุดวชิรญาณ ทรงรวบรวมเก็บรักษาหนังสือ เอกสาร รวมถึงภาพถ่ายส่วนพระองค์ เพื่อใช้ในการศึกษา เมื่อครั้งสมเด็จพระบรมโอรสาธิราชฯ ผนวชพระยาธรรมาธิราชธรรมาธิบดี ทรงขอรับพระราชทานฟิล์มกระจกของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว และประธานฟิล์มกระจกส่วนพระองค์สมเด็จพระบรมโอรสาธิราชฯ ผนวชพระยาธรรมาธิราชธรรมาธิบดี รวมถึงการจัดซื้อจากห้องภาพต่างๆ และการบริจาคจากผู้สนับสนุนในการพระราชทานของสมเด็จพระบรมโอรสาธิราชฯ ผนวชพระยาธรรมาธิราชธรรมาธิบดี แล้วนำมาแบ่งหมวดหมู่เป็นภาพถ่ายบุคคลสำคัญ เหตุการณ์สำคัญ สถานที่สำคัญ และภาพถ่ายเกี่ยวกับงานพระราชพิธีและพิธีต่างๆ ที่สำคัญ เมื่อรับมอบเข้าสู่หอจดหมายเหตุแห่งชาติได้กำหนดแหล่งเจ้าของเอกสารโดยให้ชื่อ “หอพระสมุดวชิรญาณ” หรืออักษรย่อว่า “หวญ”

2) กรมรถไฟ จำนวน 1,576 ภาพ รับมอบเมื่อปี พ.ศ. 2525 ซึ่งแต่เดิมจัดเก็บอยู่ในอาคารบริเวณ โรงพิมพ์กรมรถไฟ แขวงรองเมือง เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ เมื่อรับมอบเข้าสู่หอจดหมายเหตุแห่งชาติได้กำหนดแหล่งเจ้าของเอกสารโดยให้ชื่อ “การรถไฟแห่งประเทศไทย” หรืออักษรย่อว่า “รฟท”

3) กรมแผนที่ทหาร จำนวน 687 ภาพ รับมอบเมื่อปี พ.ศ. 2525 เมื่อรับมอบเข้าสู่หอจดหมายเหตุแห่งชาติได้กำหนดแหล่งเจ้าของเอกสารโดยให้ชื่อ “กรมแผนที่ทหาร” หรืออักษรย่อว่า “ผท”

4) รับมอบจากหม่อมราชวงศ์ พรรณณภณ สวัสดิวัตน์ พระนัดดาในพระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมพระกำแพงเพชรอัครโยธิน จำนวน 2,199 แผ่น รับมอบเมื่อปี พ.ศ. 2525 เมื่อรับมอบเข้าสู่หอจดหมายเหตุแห่งชาติได้กำหนดแหล่งเจ้าของเอกสารโดยให้ชื่อ “ภาพส่วนพระองค์พระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมพระกำแพงเพชรอัครโยธิน” หรือแทนด้วยรหัสย่อของเอกสารส่วนบุคคลว่า “สบ 47”

มีบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการบริการ จำนวน 8 คน แบ่งออกเป็น นักจดหมายเหตุ 3 คน สลับเวียนให้บริการในการยืมคืนและรับทำสำเนาจากผู้ค้นคว้า นักจดหมายเหตุ 1 คน ดูแลและ

ควบคุมการหยิบเก็บเอกสารภายในคลังเก็บเอกสารจดหมายเหตุ พนักงานหยิบเก็บเอกสาร 1 คน ทำหน้าที่หยิบและเก็บภาพถ่าย เพื่อส่งมอบและรับคืนภาพถ่ายจากห้องบริการสู่คลังเก็บเอกสาร เจ้าพนักงานโสตทัศนศึกษา 1 คน ช่างภาพ 1 คน และพนักงานทั่วไป 1 คน จัดทำสำเนาภาพถ่ายส่งห้องบริการ มีห้องให้บริการเฉพาะ คือ ห้องบูรฉัตร เอกสารต้นฉบับเก็บรักษาไว้กล่องเอกสารที่มีหมายเลขประจำกล่อง ชื่อเรื่องประจำกล่อง และหมายเลขประจำภาพ จัดเก็บในคลังจัดเก็บเอกสารจดหมายเหตุที่มีการควบคุมอุณหภูมิ 18 องศาเซลเซียส และความชื้น 40%

ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดของ IFLA (2002) และ NARA (2015) มากำหนดประเด็นการศึกษาวิธีการจัดบริการ โดยแบ่งเป็นประเด็นย่อย (1) วิธีการเข้าใช้บริการ (2) วิธีการและขั้นตอนการให้บริการ (3) ข้อกำหนดสิทธิ์และเงื่อนไขในการใช้บริการ (4) ปัญหาและข้อจำกัดของการจัดบริการ ผลการวิจัยมีดังนี้

1. วิธีการเข้าใช้บริการ

ผู้ค้นคว้าชาวไทยที่ประสงค์จะใช้บริการเอกสารจดหมายเหตุชุดภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกจะต้องลงทะเบียนเป็นสมาชิกของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ จึงจะสามารถเข้าใช้บริการได้ โดยสามารถทำได้ 2 ช่องทางคือ

ช่องทางที่ 1 สมัครด้วยตนเอง ณ หอจดหมายเหตุแห่งชาติ โดยผู้ค้นคว้าต้องเตรียมบัตรประชาชนเท่านั้น เพื่อติดต่อทำบัตร ณ ห้องกรมหลวงพิชิตปรีชากร กรอกข้อมูลประวัติส่วนตัว เลขบัตรประชาชน วัตถุประสงค์และรายละเอียดในการค้นคว้า จากนั้นรอรับบัตรผู้ค้นคว้า ติดต่อเคาน์เตอร์หน้าห้องกรมหลวงพิชิตปรีชากรเพื่อลงทะเบียนเข้าใช้บริการในอาคารหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ผูกบัตรประจำตัวผู้ค้นคว้า และเก็บของในตู้รับฝากของ (Locker) ที่หอจดหมายเหตุแห่งชาติจัดให้ จากนั้น เข้าสู่ห้องกรมหลวงพิชิตปรีชากรอีกครั้ง เพื่อลงทะเบียนหัวข้อในการวิจัยด้วยระบบคอมพิวเตอร์ทุกครั้งก่อนขึ้นสู่ห้องบูรฉัตร เมื่อลงทะเบียนเรียบร้อยแล้วจึงขึ้นไปยังชั้น 2 ของอาคารหอจดหมายเหตุแห่งชาติติดต่อที่เคาน์เตอร์บริการเพื่อสอบถามวิธีการเข้าใช้ การเข้าใช้บริการด้วยตนเองผู้ค้นคว้า สามารถใช้บริการทุกประเภทที่หอจดหมายเหตุแห่งชาติจัดไว้ให้

ช่องทางที่ 2 สมัครออนไลน์ ผ่านเว็บไซต์ หอจดหมายเหตุแห่งชาติ (www.archives.nat.go.th) โดยต้องกรอกข้อมูลส่วนบุคคล เช่น ชื่อ-นามสกุล, เพศ, วันเดือนปีเกิด, ศาสนา, เชื้อชาติ, สัญชาติ, เลขที่บัตรประชาชน, วันหมดอายุ, สถานที่บอกรับบัตร ข้อมูลที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล, อาชีพ/การศึกษา ข้อมูลเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการใช้งาน, หัวข้อเกี่ยวกับเรื่องที่ค้นคว้า, รายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องที่ค้นคว้า เมื่อสมัครเรียบร้อยแล้วระบบจะบันทึกชื่อผู้ใช้และรหัสผู้ใช้ จากนั้นผู้ใช้สามารถเข้าสู่ระบบการสืบค้นทางออนไลน์ได้เลยโดยใช้เลขที่บัตรประชาชนในช่องชื่อผู้ใช้ พร้อมกับรหัสผ่านเป็นเลขท้าย 4 ตัวสุดท้ายของเลขบัตรประชาชนเป็นรหัสผู้ใช้ เพื่อเข้าสู่ระบบ เมื่อเข้าสู่หน้าสืบค้นเอกสารจดหมายเหตุ ผู้ใช้เลือกประเภทเอกสารโสตทัศนภาพ แล้วพิมพ์คำสำคัญที่ต้องการสืบค้น ระบบจะแสดงผลลัพธ์ พร้อมแสดงรายละเอียดของภาพถ่าย ประกอบด้วยรหัสเอกสาร ชื่อไฟล์ดิจิทัล หมายเลขฟิล์ม หมายเลขซีดี ชื่อชุด ขนาดภาพ คำค้น รายละเอียด สาขาประเภทต้นฉบับ หากผู้ใช้ประสงค์จะไปใช้ในหอจดหมายเหตุแห่งชาติไม่ต้องทำการกรอกรายละเอียดสมัครสมาชิกใหม่ แต่ต้องทำการถ่ายภาพในระบบคอมพิวเตอร์ที่หอจดหมายเหตุแห่งชาติจัดไว้ พร้อมกดยืนยันข้อมูลการขอใช้บริการ จากนั้น เจ้าหน้าที่ประจำห้องบริการ ณ ห้องกรมหลวงพิชิตปรีชากร

จะพิมพ์บัตรประจำตัวผู้ค้ำคว้าให้ เพื่อใช้ในการเข้ารับบริการภายในหอจดหมายเหตุแห่งชาติต่อไป การเข้าใช้บริการผ่านเว็บไซต์ ผู้ค้ำคว้าสามารถใช้บริการสืบค้นจากฐานข้อมูล และสามารถสั่งทำสำเนาภาพถ่ายได้ แต่ภาพที่ได้มีขนาดเล็กมากกว่า 72dpi เท่านั้น

The screenshot shows a web browser window with the URL www.archives.nat.go.th/สมัครสมาชิก. The page title is "สมัครสมาชิก" (Register Member). The form is titled "ลงทะเบียนสมาชิก" (Register Member) and contains the following fields:

- *สำนักงานชื่อ: (Organization Name) - Dropdown menu with "--กรุณาเลือกสำนักงานชื่อ--"
- *ชื่อ: (Name) - Text input field
- *นามสกุล: (Surname) - Text input field
- *เพศ: (Gender) - Radio buttons for "ชาย" (Male) and "หญิง" (Female)
- *วันเดือนปีเกิด: (Date of Birth) - Date picker
- ศาสนา: (Religion) - Dropdown menu with "พุทธ" (Buddhism)
- เชื้อชาติ: (Nationality) - Dropdown menu with "ไทย" (Thai)
- สัญชาติ: (Citizenship) - Dropdown menu with "ไทย" (Thai)
- *เลขที่บัตรประชาชน/บัตรอื่น ๆ: (ID Number) - Text input field
- ประเภทบัตรตลอดชีพ: (Lifetime Card Type) - Checkable box
- วันทั้งหมดอายุบัตรประชาชน: (Total Age of ID Card) - Text input field
- สถานที่ออกบัตรประชาชน: (ID Card Issuance Location) - Text input field

ภาพที่ 10 หน้าจอเว็บไซต์หอจดหมายเหตุแห่งชาติ ในส่วนการสมัครสมาชิก

2. วิธีการและขั้นตอนการให้บริการ

2.1) การบริการตอบคำถามและช่วยค้ำคว้า เป็นบริการที่ตอบคำถาม และช่วยเหลือผู้ค้ำคว้าในประเด็นต่างๆ เพื่อให้ผู้ค้ำคว้าทราบว่าเอกสารจดหมายเหตุที่ตนต้องการมีหรือไม่ มีรูปแบบใด จำนวนเท่าใด และจัดเก็บอยู่ที่ใด ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ให้คำแนะนำและสอนการใช้เครื่องมือช่วยค้น การจับ สัมผัสเอกสารอย่างถูกต้องเหมาะสม บริการนี้แบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ (1)บริการตอบคำถามและช่วยค้ำคว้าภายในหอจดหมายเหตุ โดยจัดให้มีนักจดหมายเหตุ จำนวน 3 คน นั่งให้บริการที่เคาน์เตอร์ วันละ 1 คน มีขั้นตอนการให้บริการคือ เมื่อผู้ค้ำคว้ามีข้อสงสัยนักจดหมายเหตุจะให้บริการตอบประเด็นคำถาม ด้วยการแนะนำการใช้เครื่องมือช่วยค้นภายในห้องบุรฉัตรตามหัวข้อที่ผู้ใช้แสดงความประสงค์ขอรับบริการ แนะนำการกรอกแบบฟอร์มใบยืมเอกสารและใบขอสั่งทำสำเนาเอกสาร อธิบายราคาของการสั่งทำสำเนาเอกสาร และกำหนดวันรับงาน ซึ่งไม่มีการบันทึกการให้บริการตอบประเด็นคำถาม เพียงแต่มีการบันทึกสถิติจำนวนผู้เข้าใช้บริการโดยการแบ่งตามเชื้อชาติ เพศ อาชีพ หัวข้อในการเข้าทำวิจัย มีการให้บริการประเมินคุณภาพตามแบบสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มพัฒนาระบบบริหารราชการของกรมศิลปากรและแบบสำรวจความพึงพอใจของกองทุนส่งเสริมงานจดหมายเหตุ (2) บริการตอบคำถามและช่วยค้ำคว้าจากภายนอกหอจดหมายเหตุ เป็นการให้บริการผ่านโทรศัพท์ผ่านหมายเลข 02 2811599 ต่อ 103 และ 233 นอกจากนี้ มีบริการตอบคำถามผ่านอีเมล contact@nat.go.th และช่องทางเฟซบุ๊คที่ชื่อ สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร

2.2) การบริการให้ใช้เอกสารจดหมายเหตุ เป็นบริการที่อำนวยความสะดวกให้ผู้ค้นคว้าสามารถสืบค้น และเข้าถึงเอกสารจดหมายเหตุที่ต้องการได้อย่างตรงความต้องการ ถูกต้อง และทันเวลา โดยหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ได้จัดให้มีเครื่องมือช่วยค้นเอกสารจดหมายเหตุประเภท ภาพถ่ายฟิล์มกระจกรวมกับเอกสารจดหมายเหตุประเภทภาพถ่ายที่ให้บริการในหอจดหมายเหตุแห่งชาติ แต่แยกจากเอกสารจดหมายเหตุประเภทแผ่นที่แผ่นฝัง เครื่องมือช่วยค้นที่มีในปัจจุบันคือ

บัตรรายการ มีลักษณะเป็นกระดาษแข็งสีขาว โดยระบุรายละเอียดประกอบด้วย รหัสเอกสาร คำค้น คำบรรยายภาพ ที่มา วันเดือนปีของภาพถ่าย ขนาดของภาพถ่าย บรรจุในตู้ลิ้นชักบัตรรายการ

บัญชีเอกสาร มีลักษณะเป็นรูปเล่มขนาด A4 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับคำอธิบายเอกสารหรือหน้าประวัติของการรับเอกสารเข้าสู่หอจดหมายเหตุแห่งชาติ รหัสเอกสาร ระยะเวลา ปริมาณ อธิบายประวัติหน่วยงานหรือบุคคลเจ้าของเอกสาร ประวัติโครงสร้างของเอกสาร คำอธิบายเนื้อหาของเอกสาร วิธีการจัดเอกสารของหอจดหมายเหตุ รวมถึงความสัมพันธ์กับเอกสารชุดอื่น สารบัญของหัวเรื่องต่างๆ จากนั้นจะแสดงรหัสภาพ ชื่อเรื่อง วันเดือนปีของภาพถ่าย ขนาด ปริมาณ

ตู้เก็บภาพแม่พิมพ์ มีลักษณะเป็นตู้เหล็ก 4 ลิ้นชัก จัดทำขึ้นเพื่อบรรจุสำเนาภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกที่หอจดหมายเหตุแห่งชาติได้คัดเลือกภาพจากฟิล์มกระจกต้นฉบับมาทำการอัดขยายด้วยน้ำยาอัดภาพ โดยแบ่งเป็น 4 หมวด คือ (1) หมวดบุคคล เรียงลำดับตามตัวอักษรนำหน้าของชื่อบุคคลในภาพ (2) หมวดสถานที่ จะแสดงหัวเรื่องสถานที่สำคัญตามภาพถ่าย อาทิ วัด จังหวัดต่างๆ (3) หมวดเหตุการณ์ (4) หมวดเบ็ดเตล็ด

ระบบอัตโนมัติ เป็นโปรแกรมประยุกต์ Fotostation สามารถสืบค้นได้ผ่านระบบอินทราเน็ตภายในห้องบรรณจัด จำนวน 2 เครื่อง โดยเลือกปุ่ม Fotostation จากนั้นให้เลือกประเภทเอกสารจดหมายเหตุ ใช้ชื่อว่า image แล้วพิมพ์คำสำคัญ จากนั้นจะปรากฏภาพถ่าย พร้อมรายละเอียดประกอบด้วย รหัสไฟล์ภาพ รหัสเอกสารต้นฉบับ คำบรรยายภาพ ภาพขนาด 300 dpi ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของบัตรรายการ ปัจจุบันไม่ได้ทำรายการในรูปบัตรรายการแล้ว เนื่องจากหาซื้อวัสดุในการจัดทำค่อนข้างยาก จึงจัดทำรายการในระบบอัตโนมัติแทน ซึ่งจะมีคู่มือในการเข้าใช้งาน Fotostation ตั้งให้บริการประจำเครื่อง เพื่อผู้ใช้บริการได้ศึกษาและปฏิบัติในการใช้งาน

เมื่อสืบค้นได้ภาพที่ตรงกับความต้องการจึงกรอกรหัสเอกสารที่ปรากฏ รายละเอียดภาพ พร้อมลงชื่อและวันที่ในแบบฟอร์มใบยืมเอกสาร ซึ่งจะต้องกรอก 1 ใบยืม ต่อ 1 รหัสเอกสาร ผู้ใช้สามารถส่งใบยืมเอกสารได้ 30 ใบต่อ 1 วัน ต่อ 1 ท่าน ส่งให้กับเจ้าหน้าที่ จากนั้น เจ้าหน้าที่จะใช้เวลาในการลงทะเบียนยืมภาพจากคลังเอกสาร ใช้เวลา 1-2 นาที ต่อการยืม 1 ครั้ง จากนั้นเจ้าหน้าที่จากคลังเอกสารจะส่งภาพถ่าย โดยมากจะเป็นสำเนาภาพ ยกเว้นกรณีที่ภาพถ่ายนั้นยังไม่ได้ทำสำเนาจะส่งต้นฉบับให้ยืม หากภาพถ่ายนั้นใช้รหัส “ภ” จะได้รับภาพถ่ายในลักษณะเป็นแผ่น แต่หากภาพถ่ายนั้นใช้รหัส “ภอ” จะได้รับภาพถ่ายในลักษณะเป็นเล่มหรืออัลบั้ม ภาพที่ได้จะเป็นภาพที่อัดขยายเมื่อครั้งรัชสมัยรัชกาลที่ 4-รัชกาลที่ 7 ซึ่งบางภาพอาจมีลักษณะเลือนลางอันเกิดจากการล้างอัดภาพในอดีตและวิธีการเก็บรักษาตามสภาพเดิม แล้วส่งให้กับเจ้าหน้าที่ห้องบริการลงทะเบียนจำนวนที่ยืม แล้วส่งให้แก่ผู้ใช้บริการได้ทำการศึกษา โดยผู้ใช้สามารถยืมชมภาพใน 1 วัน หากยังใช้งานไม่เสร็จ สามารถฝากเจ้าหน้าที่บริการเก็บไว้ภายในห้องบริการ เป็นระยะเวลาไม่เกิน

3 วันทำการ สำหรับกรณีภาพเม้าท์จะมีลักษณะตรงกับฟิล์มกระจกต้นฉบับเมื่อครั้งหोजดหมายเหตุแห่งชาติ ทำสำเนาอัดขยาย บางภาพตรงกับภาพถ่ายที่จัดเก็บในห้องคลังจัดเก็บเอกสาร แต่อาจต่างในเรื่องของขนาดภาพ ความคมชัด อาจพบรอยแตกร้าวของกระจก

2.3) การบริการทำสำเนาภาพถ่าย คือ การทำสำเนาจากภาพถ่ายต้นฉบับที่ผู้ค้นคว้ายื่นคำร้องขอทำสำเนา โดยมี 2 ลักษณะคือ (1) สำเนากระดาษ (2) สำเนาดิจิทัล มีขั้นตอนการขอทำสำเนา คือ ผู้ใช้ต้องกรอกข้อมูลขอส่งทำสำเนาลงในแบบฟอร์มขอส่งทำสำเนาเอกสาร โดยกรอกชื่อสถานที่ติดต่อ เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ ประเภทของการส่งทำสำเนา วัตถุประสงค์ที่นำไปใช้ จากนั้นกรอกรายละเอียดของภาพถ่าย ประกอบด้วย รหัสภาพ ชื่อเรื่อง ขนาดของสำเนา จำนวนที่สั่งทำ ซึ่งมีค่าใช้จ่าย คือ (1) การสแกนลงกระดาษอัดภาพขนาด 5”x7” ราคา 20 บาท ขนาด 8”x10” ราคา 40 บาท หรือสแกนลง ซีดีภาพละ 50 บาท เมื่อกรอกข้อมูลเสร็จแล้วส่งให้เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนพร้อมชำระค่าใช้จ่ายตามที่สั่งทำสำเนาเป็นเงินสด จากนั้น เจ้าหน้าที่นัดวันรับสำเนาภาพถ่ายภายใน 1 สัปดาห์เพื่อมารับสำเนาภาพด้วยตนเอง ยกเว้นบางกรณีที่ใช้บริการประสงค์ขอให้บริการจัดส่งเป็นกรณีพิเศษ อาทิ ผู้ที่อยู่ต่างจังหวัดและไม่ประสงค์จะเดินทางเข้ากรุงเทพฯ เจ้าหน้าที่จะคำนวณค่าส่งจากน้ำหนักของพัสดุบวกค่ารถไปกลับของเจ้าหน้าที่ 20 บาท หากมีเงินเหลือเก็บจากผู้ใช้บริการจะใส่ลงในซองส่งพร้อมไปรษณีย์ภัณฑ์

3. ข้อกำหนดสิทธิ์และเงื่อนไขในการใช้บริการ

ผู้ให้บริการชาวไทยและชาวต่างประเทศสามารถเข้าใช้บริการค้นคว้าเอกสารจดหมายเหตุได้ทุกเพศ ทุกวัย และทุกสัญชาติ โดยปฏิบัติตามเงื่อนไขในการใช้บริการตามระเบียบกรมศิลปากรว่าด้วยการเข้าใช้บริการในหอจดหมายเหตุแห่งชาติ พ.ศ. 2553 ซึ่งผู้ให้บริการเป็นผู้ได้รับอนุญาตจากผู้อนุญาตให้เข้าใช้บริการในหอจดหมายเหตุแห่งชาติ คือ (1) ผู้มีบัตรประจำตัวผู้ค้นคว้า หรือ (2) ผู้ที่ได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากอธิบดีกรมศิลปากร รองอธิบดีกรมศิลปากร หรือผู้อนุญาตเป็นการเฉพาะแล้วแต่กรณี สำหรับกรณีชาวต่างประเทศจะต้องได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์จากอธิบดีกรมศิลปากรหรือรองอธิบดีกรมศิลปากรที่ได้รับมอบหมายมีหนังสืออนุญาตให้ทำวิจัยในประเทศไทยจากสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ ผู้ใช้บริการจะต้องแสดงบัตรประจำตัวผู้ค้นคว้าต่อเจ้าหน้าที่ พร้อมลงชื่อและเวลาเข้าออกห้องค้นคว้าในสมุดลงเวลาทุกครั้ง ซึ่งจะต้องปฏิบัติตามนี้ (1) ยินยอมให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสิ่งของที่น่าออกจากห้องบริการค้นคว้าทุกครั้ง (2) ไม่นำกระเป๋า ถุง ยาม หรือสิ่งใดๆ ที่อาจบรรจุ ปกคลุม ปิดบัง หรือซ่อนเร้นสิ่งของเข้าไปในห้องบริการค้นคว้า โดยจะต้องฝากไว้กับเจ้าหน้าที่ที่ดูแลห้องบริการค้นคว้า (3) ไม่นำอาวุธ วัตถุระเบิด วัตถุเชื้อเพลิง รวมทั้งสารเคมีที่อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตหรือทรัพย์สินทางราชการหรือผู้เข้าใช้บริการอื่น เข้ามาในหอจดหมายเหตุแห่งชาติ (4) ห้ามนำอาหารและเครื่องดื่มเข้าไปในห้องบริการ (5) ห้ามสูบบุหรี่หรือดื่มสุราหรือเครื่องดื่มที่มีส่วนผสมของแอลกอฮอล์ในห้องบริการ (6) ไม่กระทำการใดๆ ภายในห้องบริการและบริเวณหอจดหมายเหตุแห่งชาติ อันเป็นที่น่ารังเกียจหรือเสื่อมเสียต่อศีลธรรมอันดี หรือลบลู่ดูหมิ่นศาสนาและวัฒนธรรม หรือก่อความรำคาญแก่ผู้เข้าใช้บริการอื่นๆ (7) ไม่กระทำการใดๆ อันเป็นเหตุให้เกิดความชำรุด เสียหาย หรือก่อให้เกิดความสกปรกและไม่เป็นระเบียบเรียบร้อยแก่ห้องบริการและหอจดหมายเหตุแห่งชาติ (8) ไม่นำสัตว์เลี้ยงทุกชนิดเข้าในห้องบริการ

4. ปัญหาหรือข้อจำกัดในการจัดบริการภาพถ่ายจากฟิล์มกระจก

จากการศึกษาพบว่าปัญหา อุปสรรคและข้อจำกัด ในการจัดบริการ แบ่งออกเป็น

4.1) **ด้านวิธีการเข้าใช้บริการ** ยังเน้นที่ผู้ค้นคว้าที่เดินทางมาด้วยตนเองเป็นหลัก มีข้อจำกัดคือ ต้องมารับบริการเฉพาะวันและเวลาราชการเท่านั้น ซึ่งอาจไม่สะดวกสำหรับผู้ค้นคว้าที่ต้องทำงานประจำ และไม่ได้อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร ในขณะที่เดียวกันระบบการให้บริการแบบออนไลน์ ทำได้เพียงการสืบค้นในระดับกว้างๆเท่านั้น

4.2) ด้านวิธีการบริการ

4.2.1) การบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ยังเน้นที่ผู้ค้นคว้าภายใน มากกว่าภายนอก การตอบคำถามและช่วยค้นคว้าจึงอยู่ในวงจำกัด

4.2.2) การบริการให้ใช้เอกสารจดหมายเหตุ พบว่า ยังขาดแนวทางหรือวิธีการที่ชัดเจนเกี่ยวกับการบริการสำหรับเอกสารที่เป็นแบบดิจิทัล เครื่องมือช่วยค้นในปัจจุบัน ยังไม่เอื้อให้เกิดการสืบค้นได้ในระดับลึก เช่น คำสำคัญที่ใช้ในการช่วยค้นคว้ายังไม่ครอบคลุมทั้งหมด, ภาพบางส่วนยังไม่มีคำบรรยายภาพ เครื่องมือช่วยค้นขาดเอกภาพ คือ มีทั้งบัตรรายการรุ่นเก่า, บัตรรายการแบบใหม่ที่ปรากฏภาพถ่าย, บัญชีช่วยค้น, รวมถึงระบบสืบค้นด้วยคำสำคัญด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งอาจทำให้ผู้ค้นคว้าสับสน

4.2.3) การบริการทำสำเนาภาพถ่าย พบปัญหาคือ การขอทำสำเนาภาพถ่ายต้องติดต่อสั่งทำและรับภาพที่สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติเท่านั้น, การแสดงลิขสิทธิ์ของภาพยังใช้เพียงลายน้ำ ซึ่งสามารถทำการลบได้ และผู้ใช้บริการบางท่านเรียกร้องให้ยกเลิกการมีลายน้ำ, รหัสอ้างอิงภาพยังไม่มีมาตรฐานในการทำสำเนาแต่ละครั้ง, ความละเอียดภาพจะอยู่ที่ 300dpi ทำให้ขนาดไฟล์แต่ละภาพไม่เท่ากัน เนื่องจากขนาดต้นฉบับไม่เท่ากัน หากภาพใหญ่จะได้ไฟล์ขนาดใหญ่ และการทำสำเนาของเจ้าหน้าที่แต่ละคนมีการกำหนดชื่อไฟล์ไม่เหมือนกัน ความคมชัดต่างกัน แต่ใช้เวลาในการทำสำเนาเท่ากันคือ 1 สัปดาห์

4.3) **ด้านข้อกำหนดสิทธิ์และเงื่อนไขในการใช้บริการ** สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติไม่ได้กำหนดหรือจัดให้มีนโยบายในการใช้บริการเอกสารจดหมายเหตุที่ชัดเจนแก่เจ้าหน้าที่บริการและผู้ขอรับบริการอย่างชัดเจน เป็นเพียงการบอกกล่าวต่อกันมาด้วยวาจา ทำให้การเข้าใช้บริการไม่เป็นมาตรฐาน อีกทั้งระเบียบกรมศิลปากรว่าด้วยการเข้าใช้บริการในหอจดหมายเหตุแห่งชาติ พ.ศ. 2553 ได้จัดขึ้นก่อนที่จะมีระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในห้องบรรณจัดเพื่อบริการผู้ใช้ ทำให้กฎระเบียบยังไม่ครอบคลุมและชัดเจนต่อการปฏิบัติตนในการเข้าใช้บริการของผู้ใช้ ตลอดจนคู่มือที่มีเป็นเพียงคู่มือในการเข้าใช้โปรแกรมประยุกต์ ยังไม่ลงรายละเอียดของการใส่คำสืบค้น และไม่มีคู่มือที่จะใช้ในการสืบค้นภาพถ่ายจากบัตรรายการ บัญชีเอกสาร หรือภาพในตู้ภาพเม้าท์

บทที่ 5

การพัฒนากรอบแนวคิดในการจัดบริการภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกในรูปแบบดิจิทัล

ในบทนี้เป็นการนำเสนอผลการวิจัยในวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 คือ การพัฒนากรอบแนวคิดในการจัดบริการภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกที่อยู่ในรูปดิจิทัลของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ โดยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ และประยุกต์ใช้แนวคิดการจัดบริการเอกสารจดหมายเหตุของ IRMT (1999) IFLA (2002) และ NARA (2015) ซึ่งแบ่งออกเป็นองค์ประกอบหลัก 2 ด้าน คือ (1)การจัดเตรียมทรัพยากรด้านการบริการ (2)วิธีการจัดบริการการนำเสนอผลวิจัยในส่วนนี้ประกอบด้วย 2 หัวข้อดังนี้

1. วรรณคดีของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ต่อการจัดการบริการภาพถ่ายฟิล์มกระจก
2. กรอบแนวคิดในการจัดบริการภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกในรูปแบบดิจิทัล แต่ละหัวข้อมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

วรรณคดีของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ต่อการจัดการบริการภาพถ่ายฟิล์มกระจก

ในการพัฒนากรอบ (Framework) ในการจัดบริการภาพถ่ายฟิล์มกระจกที่อยู่ในรูปดิจิทัลครั้งนี้ ผู้วิจัย จำเป็นต้องอาศัยวรรณคดีของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในการเป็นข้อมูลพื้นฐานสำคัญของการกำหนดรายละเอียดหรือคำอธิบายของแต่ละองค์ประกอบ โดยครั้งนี้จัดแบ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียออกเป็นสองกลุ่มคือ (1) กลุ่มของหน่วยงาน ผู้ให้บริการ (Information Provider) ได้แก่บุคลากรในสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับภาพถ่ายฟิล์มกระจก คือ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับฟิล์มกระจก จำนวน 6 ราย (2) ผู้รับบริการ (Client) หรือผู้ใช้ภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกที่อยู่ในรูปดิจิทัล ได้แก่ นักวิชาการ ผู้เชี่ยวชาญ นักวิจัย นักศึกษาค้นคว้า จำนวน 7 ราย รวมทั้งสิ้น 13 ราย การอ้างอิงผู้ให้ข้อมูลในการนำเสนอผลการวิจัยจะกำหนดเป็นรหัสแทนด้วยอักษร P ตามด้วยหมายเลข (P1-P13)

1.1 วรรณคดีของกลุ่มของหน่วยงานผู้ให้บริการ

1) การกำหนดนโยบาย / แผนงาน / แนวปฏิบัติ

หอจดหมายเหตุแห่งชาติมีนโยบายในการให้บริการ คือ เน้นการบริการสู่ประชาชนด้วยความรวดเร็ว เป็นไปตามมาตรฐานตามหลักวิชา เจ้าหน้าที่ให้บริการจะต้องได้รับการอบรมเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เหมาะสมด้วยจิตบริการ เรียนรู้ระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ เพื่อสามารถตอบข้อสงสัยผู้ใช้บริการได้ เครื่องมือช่วยค้นจะต้องอำนวยความสะดวกต่อการเข้าถึงเอกสารจดหมายเหตุได้อย่างรวดเร็ว ดังที่ผู้ให้ข้อมูลรายหนึ่งระบุว่า “เรามุ่งนโยบายในการให้บริการเน้นความรวดเร็วและดำเนินงานตามหลักวิชาการจดหมายเหตุแบบสากล” (P1) เช่นเดียวกับผู้ให้ข้อมูล P2 กล่าวในประเด็นนี้ว่า “การบริการเน้นให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงภาพถ่ายได้อย่างรวดเร็ว เราจึงให้ความสำคัญกับการทำเครื่องมือช่วยค้น โดยกำหนดหัวเรื่องให้ลึก เพื่อผู้ใช้บริการจะได้เข้าถึงข้อมูลได้เร็วและง่าย” โดยมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเอกสารจดหมายเหตุสูงสุด คือ พระราชบัญญัติจดหมายเหตุแห่งชาติ พ.ศ.2556 เป็นตัวกำกับนโยบาย รวมถึงนโยบายการบริหาร

ภาครัฐแนวใหม่ (NPM) ซึ่งเน้นการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ การอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

แต่เดิมการให้บริการเอกสารจดหมายเหตุของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ เน้นที่การให้บริการเชิงกายภาพ คือ ผู้ใช้บริการต้องเดินทางมาขอรับบริการจากหอจดหมายเหตุแห่งชาติด้วยตนเอง แต่ในภายหลัง เมื่อปีพุทธศักราช 2557 มีนโยบายจากผู้บริหารระดับกระทรวงวัฒนธรรม มอบหมายมายังกรมศิลปากร ให้มีการปรับปรุงการบริการให้เป็นแบบดิจิทัลเพิ่มมากขึ้น ดังที่ผู้ให้ข้อมูลคนหนึ่งเล่าว่า “การบริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติพยายามพัฒนาให้ทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ และรูปแบบการให้บริการในยุคปัจจุบัน ซึ่งนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ โดยเฉพาะเมื่อครั้งงานอนุรักษ์มรดกไทย ปีพุทธศักราช 2557 สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี รับสั่งบุคลากรกระทรวงวัฒนธรรมที่เฝ้ารับเสด็จฯ ควรพัฒนารูปแบบการบริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ หอสมุดแห่งชาติ หอจดหมายเหตุแห่งชาติให้มีมาตรฐาน จัดสิ่งอำนวยความสะดวกมากยิ่งขึ้น สืบค้นและเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย จากนั้นกระทรวงวัฒนธรรมและกรมศิลปากรได้ผลักดันให้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาการบริการ โดยเริ่มจากศึกษาระบบการดำเนินงาน แล้วพัฒนาโปรแกรมที่หอจดหมายเหตุแห่งชาติได้ดำเนินงานอยู่ให้ใช้งานได้ดีขึ้น” (P3)

ในกรณีของภาพถ่ายจากฟิล์มกระจก ซึ่งถือเป็นเอกสารชุดที่มีการขอรับบริการมากที่สุดกลุ่มหนึ่งเหตุเนื่องจากเป็นภาพที่ได้บันทึกเรื่องราวสำคัญในอดีตของประเทศไทยนับแต่รัชกาลที่ 4 - รัชกาลที่ 7 เป็นภาพถ่ายที่เป็นต้นฉบับ เป็นที่สนใจจากผู้ใช้บริการหลากหลายอาชีพ กรมศิลปากรมีนโยบายและสนับสนุนให้หอจดหมายเหตุแห่งชาติแปลงภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกให้เป็นดิจิทัลในปีพุทธศักราช 2546 เป็นต้นมา ผู้ให้ข้อมูลรายหนึ่งระบุว่า “แต่เดิมให้บริการเป็นภาพที่ทำสำเนาจากฟิล์มกระจก ซึ่งคัดเลือกภาพที่มีผู้ใช้บริการบ่อยมาให้บริการในตู้เหล็กที่เรียกว่าภาพเม้าท์ บ้างก็ใช้บริการภาพต้นฉบับที่ทำสำเนามาแต่อดีต พอปี 2546 กรมศิลปากรมีนโยบายให้แปลงภาพเป็นไฟล์ เพื่อจะได้นำภาพออกมาให้บริการมากขึ้น และอุปกรณ์ในการล้างภาพแบบเดิมก็ราคาสูงขึ้น หายากขึ้นด้วย” (P6) และเริ่มให้บริการสืบค้นด้วยไฟล์ภาพด้วยโปรแกรมประยุกต์แบบอินทราเน็ต คือให้บริการภายในอาคารหอจดหมายเหตุแห่งชาติ เมื่อปีพุทธศักราช 2556 แล้วได้รับงบประมาณสนับสนุนให้พัฒนาต่อยอดสู่รูปแบบการบริการออนไลน์จากกระทรวงวัฒนธรรมและกรมศิลปากร จนกระทั่งเปิดให้บริการแบบออนไลน์ เมื่อปีพุทธศักราช 2560 (P4) ในช่วงแรกนั้น เริ่มต้นจากการสมัครสมาชิกออนไลน์ และบริการสืบค้น ยังไม่ค่อยได้รับความสนใจจากประชาชนมากนัก อาจเพราะไม่มีการประชาสัมพันธ์อย่างเป็นทางการสู่สาธารณะ จนเป็นเริ่มเป็นที่รู้จักในช่วงงานพระบรมศพพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช บรมนาถบพิตร เนื่องจากกระทรวงวัฒนธรรมได้ประชาสัมพันธ์เปิดให้ประชาชนดาวน์โหลดภาพเกี่ยวกับพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ภาพที่ให้บริการมีขนาดเล็ก ไม่สามารถขยายดูรายละเอียดได้ชัดเจน

ในขณะที่เปิดให้บริการรูปแบบออนไลน์ในปี 2560 แล้วนั้น ระเบียบกรมศิลปากรว่าด้วยการใช้บริการหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ยังคงใช้ฉบับที่ประกาศเมื่อพุทธศักราช 2553 ทำให้พบว่าระเบียบการบริการไม่ครอบคลุมต่อการบริการในรูปแบบออนไลน์ ทั้งวิธีการเข้าใช้บริการและการใช้เครื่องมือ ทรัพย์สิน อุปกรณ์ในการบริการ การบริการผู้ค้นคว้ายังประสงค์เดินทางมาขอรับบริการที่หอจดหมายเหตุแห่งชาติไม่ต่างจากเดิม อาจเป็นเพราะภาพที่บริการออนไลน์มีขนาดเล็ก ยากต่อ

การศึกษาเชิงลึก และไม่สามารถนำไฟล์ภาพไปจัดทำกิจกรรมตามที่ผู้ใช้บริการต้องการได้ (P3) ซึ่งการบริการไม่ค่อยแตกต่างจากเดิมมากนัก เจ้าหน้าที่บริการยังต้องตอบคำถามและอธิบายวิธีการใช้งานแก่ผู้ค้นคว้าเช่นเดิม สำหรับการจัดทำคู่มือแนะนำหोजดหมายเหตุแห่งชาติออกเผยแพร่สู่ประชาชนภายในคู่มืออธิบายวันเวลาในการเข้าใช้บริการ สถานที่ในการให้บริการ โครงสร้างและประวัติหน่วยงาน แต่ไม่ได้ลงรายละเอียดวิธีหรือเงื่อนไขในการใช้บริการอย่างละเอียด อาทิ วิธีการใช้เครื่องมือช่วยค้น วิธีการใช้ครุภัณฑ์หรืออุปกรณ์ภายในห้องบริการ เงื่อนไขในการใช้บริการภาพถ่ายสามารถส่งทำสำเนาได้ไม่เกิน 30 ภาพ (P5)

การจัดบริการช่วงแรกนั้นยังเน้นที่บริการแบบเดิม ต่อมาจึงเริ่มขยายเป็นบริการในระบบออนไลน์ ผ่านเว็บไซต์ของหोजดหมายเหตุแห่งชาติ www.nat.go.th โดยผู้ใช้บริการจะสืบค้นเกี่ยวกับประวัติ โครงสร้าง วิสัยทัศน์ พันธกิจ ของหोजดหมายเหตุแห่งชาติ และกองทุนส่งเสริมงานหोजดหมายเหตุ คลังความรู้เป็นการให้ข้อมูลเกี่ยวกับภาพที่น่าสนใจ อาทิ คลังภาพทรงคุณค่า ซึ่งจะจัดทำหมวดหมู่ภาพถ่ายเหตุการณ์สำคัญ สารสนเทศโดยนำเหตุการณ์สำคัญมาบอกเล่า วันนั้นเมื่อวันนั้นได้นำเหตุการณ์ในแต่ละวันในอดีตมาบอกเล่าเหตุการณ์พร้อมภาพถ่ายประกอบ หोजดหมายเหตุประเทศไทยได้นำเหตุการณ์สำคัญของประเทศไทยที่เกิดในประเทศและต่างประเทศมาเรียงลำดับตามวันเดือนปีของเหตุการณ์ คู่มือหोजดหมายเหตุเน้นการนำเสนอหลักเกณฑ์การเรียบเรียงหोजดหมายเหตุเหตุการณ์สำคัญเท่านั้น กฎหมายบอกกล่าวถึงพระราชบัญญัติหोजดหมายเหตุ พุทธศักราช 2556 ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พุทธศักราช 2544 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2556 และฉบับที่ 2 พุทธศักราช 2548 คู่มือสำหรับประชาชนที่เกี่ยวกับการผลิตหรือทำซ้ำหोजดหมายเหตุในเชิงพาณิชย์ การนำเอกสารหोजดหมายเหตุออกไปเพื่อจัดแสดง ซ่อมแซม หรือเหตุจำเป็นอื่นใด การส่งหรือนำเอกสารหोजดหมายเหตุออกนอกราชอาณาจักร การซ่อมแซมเอกสาร การให้บริการศึกษา การค้นคว้า การวิจัย หรือการทำสำเนาเอกสารหोजดหมายเหตุ และการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม ข่าวสารเป็นการประชาสัมพันธ์กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับหोजดหมายเหตุแห่งชาติ การจัดซื้อจัดจ้าง การสมัครงาน หนังสือและของที่ระลึก การบริการจะแสดงระเบียบการเข้าใช้บริการ การสืบค้นเอกสารหोजดหมายเหตุเป็นการอธิบายวิธีการเข้าหोजดหมายเหตุแห่งชาติแบบสั้นๆ เอกสารหोजดหมายเหตุที่ให้บริการบอกเพียงปริมาณของเอกสารหोजดหมายเหตุแต่ละประเภท วันเวลาให้บริการแสดงวันและระยะเวลาในการเปิดปิดบริการของแต่ละห้องบริการตามการบริการเอกสารหोजดหมายเหตุประเภทลายลักษณ์และโสตทัศน์หोजดหมายเหตุ ตลอดระยะเวลาในการปิดทำการทั้งวันหยุดนักขัตฤกษ์ วันเสาร์สุดท้ายของเดือน ตรวจสอบเอกสารประจำปีระหว่างวันที่ 15-31 ธันวาคมของทุกปี และมีการสืบค้นเอกสารหोजดหมายเหตุ ซึ่งจะเชื่อมโยงไปยังอีกเว็บไซต์ คือ www.archives.nat.go.th โดยผู้ใช้บริการจะต้องสมัครสมาชิก แล้วใช้เลขบัตรประชาชนกรอกในชื่อผู้ใช้งาน และเลข 4 ตัวสุดท้ายของเลขบัตรประชาชนกรอกในช่องรหัสผ่าน จากนั้น เลือกประเภทเอกสารโสตทัศน์ ประเภทภาพถ่าย กรอกคำสืบค้นตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งสามารถใช้คำสืบค้นในการกรองข้อมูลได้ 2 คำ เว็บไซต์ของหोजดหมายเหตุแห่งชาติมีกลุ่มเอกสารหोजดหมายเหตุและบริการโดยมอบหมายให้นักหोजดหมายเหตุระดับปฏิบัติการเป็นผู้ดูแลและเป็นแอดมิน การออกแบบเว็บไซต์และการปรับข้อมูลดำเนินงานตามที่อยู่อาศัยการสำนักหोजดหมายเหตุแห่งชาติและผู้อำนวยการกลุ่มเอกสารหोजดหมายเหตุและบริการเป็นผู้กำหนด (P4)

หोजดหมายเหตุแห่งชาติสนองต่อนโยบายภาครัฐทั้งนโยบายไทยแลนด์ 4.0 นโยบายรัฐบาลดิจิทัล (Digital Governance) ด้วยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ให้เกิดการบริการข้อมูลที่รวดเร็วผ่านช่องทางการสื่อสารในรูปแบบใหม่แบบออนไลน์ และสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกในการประชาสัมพันธ์ภาพถ่ายจดหมายเหตุสู่สาธารณชน ทั้งการสนับสนุนภาพถ่ายประมาณ 2,000 ภาพลงในคลังทรัพยากรการศึกษาแบบเปิด โครงการระบบสื่อสาระออนไลน์เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี <http://oer.leran.in.th> ของ NECTEC application Thai Culture ซึ่งเป็นความร่วมมือระหว่างกระทรวงวัฒนธรรมและมหาวิทยาลัยศิลปากร และล่าสุดเมื่อวันที่ 23 พฤษภาคม 2561 หोजดหมายเหตุแห่งชาติ ร่วมกับมูลนิธิสิริวัฒนภักดี บริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน) ในการเปิดเว็บไซต์ www.thaiglassnegative.com เพื่อประชาสัมพันธ์งานนิทรรศการ “เฉลิมฟิล์มกระจก ฉลองมรดกความทรงจำแห่งโลก” ได้มีการนำเสนอกิจกรรมมากมายภายในงานรวมถึงภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกราว 250 ภาพ

ในด้านข้อจำกัดนั้น จากการศึกษาพบว่า ข้อจำกัดในเชิงนโยบายของหोजดหมายเหตุแห่งชาติยังสนับสนุนเพียงการนำเข้าภาพถ่ายฟิล์มกระจกที่อยู่ในรูปดิจิทัลที่ได้รับการจัดทำคำอธิบายภาพและคำสืบค้นเรียบร้อยแล้วนำลงในฐานข้อมูลให้บริการแก่ประชาชนบนระบบอินเทอร์เน็ตที่ใช้โปรแกรม fotostation และลงในฐานข้อมูลให้บริการในรูปแบบออนไลน์ เพื่อการสืบค้นและดาวน์โหลดภาพเพื่อการศึกษาเท่านั้น หากจะใช้ภาพขนาดใหญ่หรือเพื่อการอื่นใดนอกเหนือจากการศึกษาจะต้องเข้ามาติดต่อขอรับบริการที่หोजดหมายเหตุแห่งชาติด้วยตนเองเท่านั้น การเข้าถึงข้อมูลภาพถ่ายฟิล์มกระจกยังเน้นที่ใช้บัตรประชาชนสำหรับชาวไทยหรือหนังสือเดินทางสำหรับชาวต่างประเทศ โดยเฉพาะชาวต่างประเทศที่มาค้นคว้าระยะยาวจะต้องผ่านสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ ยังไม่เน้นการให้บริการสืบค้นแบบออนไลน์สำหรับชาวต่างประเทศ เพราะข้อมูลในระบบเป็นภาษาไทยเท่านั้น การให้บริการสามารถสืบค้นได้จากเว็บไซต์ในอุปกรณ์ใดที่รับสัญญาณอินเทอร์เน็ต มี facebook ที่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารความเคลื่อนไหวเน้นกิจกรรมสำคัญของหोजดหมายเหตุแห่งชาติ เว็บไซต์ยังคงให้บริการภาพถ่ายที่มีขนาด 72 dpi ซึ่งแต่ละภาพจะมีขนาดความกว้างยาวที่ต่างกัน ขึ้นกับต้นฉบับภาพ การสืบค้นเมื่อผู้ใช้บริการสมัครสมาชิกระบบเรียบร้อยแล้ว ระบบจะตอบรับการสมัครสมาชิกจากอีเมลของหोजดหมายเหตุแห่งชาติถึงอีเมลผู้ใช้บริการ แต่ในบางครั้งอีเมลตอบกลับล่าช้า แต่ผู้ใช้บริการก็สามารถใช้บริการสืบค้นโดยใช้เลขบัตรประชาชน 13 หลัก และใช้เลข 4 หลักสุดท้ายของบัตรประชาชนเป็นรหัสผ่านและเข้าใช้บริการสืบค้นภาพถ่ายในระบบได้เลย ภาพไม่สามารถย่อหรือขยายได้ หากต้องการทำสำเนาสามารถดาวน์โหลดภาพโดยคลิกขวาแล้วเลือกบันทึกภาพ ภาพที่บันทึกจะมีขนาด 72 dpi ปรากฏลายน้ำมุมขวาล่าง หรือหากต้องการภาพขนาดใหญ่ต้องเดินทางมาติดต่อขอรับบริการที่หोजดหมายเหตุแห่งชาติด้วยตนเองเท่านั้น ทรัพยากรสารสนเทศประเภทภาพถ่ายฟิล์มกระจกที่ให้บริการจะบันทึกใน cloud ของกรมศิลปากร server ของหोजดหมายเหตุแห่งชาติ และสำรองด้วยอุปกรณ์สำรองข้อมูลประเภท external disk และซีดี ซึ่งจัดเก็บในคลังเอกสาร (P4)

นโยบายดังกล่าวมีการนำไปสู่การปฏิบัติและบอกกล่าวสำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานเท่านั้น รวมไปถึงการตอบข้อซักถาม แนะนำแก่ผู้ใช้บริการเป็นรายบุคคล ซึ่งต้องใช้

ระยะเวลาในการเข้าใจ เมื่อมีการปรับเปลี่ยนวิธีการใช้งานบางครั้งเป็นการปรับเปลี่ยนให้ทันสมัยขึ้น แต่ไม่ได้บอกให้รับรู้ทั้งระบบของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ทำให้บุคลากรในหอจดหมายเหตุแห่งชาติมีความรู้ในหลักการปฏิบัติให้บริการไม่ทั่วถึง การตอบข้อซักถามและให้ความรู้แก่ผู้ใช้บริการจึงไม่เท่าเทียมกัน ไม่มีการปรับปรุงระเบียบการให้บริการให้ทันต่อรูปแบบการบริการที่เปลี่ยนแปลงไป จึงเกิดความไม่ชัดเจนในการให้บริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ (P1)

ระเบียบการให้บริการที่กำหนดขึ้น หอจดหมายเหตุแห่งชาติได้ใช้ระเบียบกรมศิลปากรว่าด้วยการให้บริการหอจดหมายเหตุแห่งชาติ พุทธศักราช 2553 ซึ่งจัดวางให้แก่ผู้ใช้บริการในห้องบริการกรมหลวงพิชิตปรีชากร และผ่านเว็บไซต์ www.nat.go.th แต่ผู้ใช้บริการน้อยรายมากที่จะทราบและศึกษา แม้แต่บุคลากรในหอจดหมายเหตุแห่งชาติก็ไม่ได้ศึกษาระเบียบอย่างจริงจัง ทำให้การบริการเป็นไปด้วยความไม่ชัดเจน ปัจจุบันการบริการเป็นไปสู่รูปแบบออนไลน์ ระเบียบการบริการก็ยังคงใช้ระเบียบฉบับนี้ ซึ่งถือว่าล้าสมัย เพราะนโยบายยังไม่ได้แสดงสาระสำคัญของการบริการในรูปแบบออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ซึ่งควรจะแสดงถึงข้อจำกัด กฎระเบียบภายในองค์กรรวมถึงกฎระเบียบหรือข้อบังคับที่เกี่ยวกับการเข้าใช้บริการภาพถ่ายดิจิทัล ควรจะอธิบายถึงขอบเขตและอำนาจของหอจดหมายเหตุแห่งชาติและผู้ใช้บริการ คอลเลกชันที่ให้บริการ ข้อจำกัด วิธีและขั้นตอนของการให้บริการในเอกสารแต่ละชุด การดูแลและป้องกันความปลอดภัยต่อข้อมูลของผู้ใช้บริการและการเข้าถึงภาพถ่ายดิจิทัลในรูปการจารกรรมข้อมูล การจัดการความเสี่ยงเพื่อช่วยในการลดปัญหาในกระบวนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง (P1)

ผู้ใช้บริการจึงคาดหวังว่านโยบายควรจะมีการปรับปรุงให้ทันสมัย ครอบคลุมต่อวิธีการให้บริการที่เปลี่ยนแปลงไป จัดทำคู่มือหรือแนวทางปฏิบัติไว้ให้กับบุคลากรในหอจดหมายเหตุแห่งชาติได้ใช้ในการศึกษาและเป็นแนวทางในการปฏิบัติ

2) การจัดเตรียมทรัพยากรด้านการบริการ

ทรัพยากรที่เป็นโครงสร้างพื้นฐานทางกายภาพ

หอจดหมายเหตุแห่งชาติเริ่มเตรียมการรองรับการให้บริการเอกสารในรูปดิจิทัล ด้วยการแปลงฟิล์มกระจกต้นฉบับให้อยู่ในรูปดิจิทัลมาแต่ปีพุทธศักราช 2546 มีนักจดหมายเหตุระดับ 6 ควบคุมดูแล ต่อมาได้โอนมาอยู่ในความดูแลของกลุ่มอนุรักษ์เอกสาร มีนักจดหมายเหตุระดับชำนาญการควบคุมดูแล จากนั้นพุทธศักราช 2553 หอจดหมายเหตุแห่งชาติได้เริ่มศึกษาโปรแกรมประยุกต์ที่ใช้ในการจัดการภาพถ่ายแล้วนำมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการภาพถ่ายฟิล์มกระจกในรูปดิจิทัล โดยกลุ่มเอกสารจดหมายเหตุและบริการมีนักจดหมายเหตุระดับผู้บริหารร่วมกับเจ้าพนักงานโสตทัศนศึกษาชำนาญงานทำหน้าที่ในการศึกษา จัดซื้อ และทดลองใช้โปรแกรมประยุกต์ที่เรียกว่า Fotostation คัดเลือกภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกที่ได้รับการแปลงเป็นดิจิทัลและเป็นภาพที่ผู้ใช้บริการมีความต้องการใช้ภาพบ่อยครั้งมาให้บริการ จากนั้นปีพุทธศักราช 2556 หอจดหมายเหตุแห่งชาติได้รับการสนับสนุนงบประมาณในการจัดซื้อครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์เพื่อพัฒนาสู่การเตรียมให้บริการภาพถ่ายในรูปดิจิทัล ซึ่งการจัดซื้อครุภัณฑ์และแปลงฟิล์มกระจกต้นฉบับให้อยู่ในรูปดิจิทัล จำนวน 20,000 ภาพ ในปีพุทธศักราช 2556-2557 อันเป็นงบประมาณจากโครงการดุริยศิลป์ราชสดุดีของสำนักหอสมุดแห่งชาติ กรมศิลปากร จากนั้น หอจดหมายเหตุแห่งชาติได้รับการสนับสนุนบุคลากรจากมหาวิทยาลัยศิลปากรผ่านกระทรวงวัฒนธรรม มาศึกษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ

หอจดหมายเหตุแห่งชาติและหน่วยงานภายในสังกัดกรมศิลปากร เพื่อพัฒนารูปแบบการบริการ เอกสารจดหมายเหตุสู่รูปแบบออนไลน์อย่างเต็มรูปแบบ คราวนี้นั้นผลลัพธ์ที่ได้คือแนวทางในการแก้ไขปัญหาการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อาทิ การติดตั้งสาย UNINET ที่หอจดหมายเหตุแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช สำหรับรองรับการเชื่อมโยงข้อมูลกับสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติในการเตรียมให้บริการออนไลน์ การติดตั้ง Wifi ในสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ เพื่อเตรียมให้บริการออนไลน์ภายในอาคาร และแอปพลิเคชันชื่อว่า “Thai Culture” สำหรับใช้ในการสืบค้นแหล่งท่องเที่ยวหรือสถานที่สำคัญทางวัฒนธรรม รวมถึงหอจดหมายเหตุแห่งชาติ แต่ก็ไม่ประสบผลสำเร็จในการดำเนินงาน ปีพุทธศักราช 2559 บุคลากรจาก NECTEC ได้เข้าศึกษาระบบเทคโนโลยีและวิธีการให้บริการของหอจดหมายเหตุอีกครั้ง แล้วนำเสนอกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ทำให้ได้รับการสนับสนุนงบประมาณผ่านกรมศิลปากร โดยศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมรดกศิลปวัฒนธรรม ซึ่งเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานในสังกัดกรมศิลปากรทั้งหมด จนได้รับงบประมาณมาพัฒนางานจดหมายเหตุในปีพุทธศักราช 2560 ด้วยการสแกนเอกสารจดหมายเหตุทุกประเภทรวมถึงฟิล์มกระจกและภาพถ่ายต้นฉบับชุดหอพระสมุดวชิรญาณ ซึ่งเป็นภาพที่อัดสำเนาจากฟิล์มกระจกลงในกระดาษอัดภาพเมื่อครั้งอดีตรวมจำนวน 9,000 ภาพ จัดทำฐานข้อมูลซึ่งประยุกต์จากของเดิมที่มีให้เข้ากับกระบวนการงานจดหมายเหตุที่ดำเนินงานในรูปแบบดั้งเดิม ตลอดจนนำเข้าข้อมูลลงในระบบฐานข้อมูล และในปีพุทธศักราช 2561 หอจดหมายเหตุแห่งชาติยังคงได้รับงบประมาณสนับสนุนจากศูนย์สารสนเทศมรดกศิลปวัฒนธรรมมาดำเนินงานในการแปลงฟิล์มกระจกและภาพถ่ายต้นฉบับอีก 5,000 ภาพ พร้อมนำเข้าข้อมูลสู่ฐานข้อมูลจดหมายเหตุ และยังคงได้รับงบประมาณรองรับต่อการแปลงข้อมูลเอกสารจดหมายเหตุทุกประเภทตลอดไป ซึ่งศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมรดกศิลปวัฒนธรรมได้จัดหาผู้รับจ้างจากบริษัทเอกชนมาดำเนินงาน ทำให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมรดกศิลปวัฒนธรรม ผู้รับจ้าง และหอจดหมายเหตุแห่งชาติต้องร่วมมือและพัฒนากิจการดำเนินงานไปพร้อมกัน ซึ่งครุภัณฑ์และอุปกรณ์ที่รองรับต่อการให้บริการในรูปแบบออนไลน์ จะมีเครื่องแม่ข่ายในการปล่อยข้อมูลออกสู่เครื่องลูกข่าย จำนวน 2 เครื่องในห้องบรอดแบนด์ให้แก่ผู้ใช้บริการได้ใช้ข้อมูล ซึ่งเจ้าพนักงานโสตทัศนจดหมายเหตุชำนาญงาน 1 คน จะต้องปฏิบัติหน้าที่ในการนำข้อมูลประเภทภาพเข้าระบบฐานข้อมูล ด้วยการกรอกข้อมูลประกอบด้วย รหัสเอกสาร ชื่อภาพ คำสืบค้น จำนวนภาพ รหัสไฟล์ ตรวจสอบและดูแลครุภัณฑ์อุปกรณ์คอมพิวเตอร์พร้อมระบบต่างๆ เบื้องต้น เมื่อมีปัญหาที่เกินแก้ไขจริงจะประสานไปยังศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมรดกศิลปวัฒนธรรมมาช่วยดูแลและบำรุงรักษา ข้อมูลที่ลงในฐานข้อมูลนั้นจะถูกจัดเก็บบน Cloud ของกรมศิลปากร และใน server ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติที่จัดซื้อเมื่อครั้งโครงการดุริยศิลป์ปราชญ์ศตวรรษที่ ๑๐ ครุภัณฑ์ อุปกรณ์ที่ใช้ในปัจจุบันมีจำนวนที่สามารถรองรับต่อการใช้งานภายในหอจดหมายเหตุแห่งชาติเพียงพอ โดยมีเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นด้วยโปรแกรมประยุกต์ fotostation จำนวน 2 ชุด และเครื่องคอมพิวเตอร์ในการตรวจสอบแผ่นซีดีที่ได้จัดทำสำเนาไฟล์ภาพที่ผู้ใช้แจ้งความประสงค์ขอทำสำเนา จำนวน 2 เครื่อง เนื่องจากผู้ใช้บริการมีลักษณะเวียนเข้าใช้บริการ ภายใน 1 วันมีผู้ใช้เฉลี่ยราว 10 คน (P1) สำหรับครุภัณฑ์สำหรับทำสำเนาภาพถ่ายเพื่อการบริการแก่ผู้ค้นคว้า มีจำนวน 3 ชุด แต่ได้คุณภาพของงานเทียบกับระยะเวลาในการทำสำเนาต่างกัน เนื่องจากอายุของครุภัณฑ์ คุณภาพของเครื่อง

สแกนที่ต่างกัน ด้วยเครื่องสแกนจัดว่าเป็นครุภัณฑ์สำนักงานจึงต้องอาศัยระเบียบว่าด้วยงานพัสดุฯ ซึ่งมีการกำหนดขั้นตอนและขอบเขตในการจัดซื้อครุภัณฑ์ ทำให้การจัดซื้อในแต่ละครั้งไม่สามารถจัดซื้อครุภัณฑ์ได้ตรงความประสงค์ในการใช้งาน

การจัดเตรียมบุคลากร

หोजดหมายเหตุแห่งชาติจำเป็นต้องปรับปรุงระบบการบริการให้มีความทันสมัยต่อยุคและรูปแบบการให้บริการสมัยใหม่ซึ่งรองรับต่อการเข้าสู่การพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัลและประเทศไทย 4.0 ตามนโยบายภาครัฐทุกระดับ แต่บุคลากรของหोजดหมายเหตุแห่งชาติได้มีจำนวนจำกัด บางรายเป็นลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว เมื่อลาออกจากราชการ ตำแหน่งดังกล่าวจะตัดออกจากหน่วยงานทันที ทำให้จำนวนบุคลากรลดลง และบุคลากรโดยมากจะดำเนินงานตามหน้าที่ที่นักจดหมายเหตุคือผู้จัดการเอกสารจดหมายเหตุ ซึ่งมีความรู้และทักษะในการจัดการเอกสารจดหมายเหตุเป็นสำคัญ เมื่อมีการปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศบุคลากรไม่มีความชำนาญและไม่มีความรู้ในทักษะทางคอมพิวเตอร์ ทำให้นักจดหมายเหตุต้องพัฒนาทักษะความรู้ด้วยตนเอง และอาจไม่ถูกทิศทางหรือครอบคลุมในส่วนที่ต้องใช้งาน (P3) นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูล P2 เพิ่มประเด็นว่า นอกจากบุคลากรจดหมายเหตุแทบไม่มีความรู้เรื่องระบบเทคโนโลยีสารสนเทศแล้ว เมื่อได้รับการสนับสนุนบุคลากรของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศล้วนเป็นตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ซึ่งมีความถนัดในการจัดการกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบคอมพิวเตอร์ แต่ก็ยังขาดทักษะและความรู้ในการจัดการเอกสารจดหมายเหตุ และไม่สามารถเข้าร่วมงานในหน่วยงานได้เป็นประจำ ทำให้การทำงานของหोजดหมายเหตุแห่งชาติและศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศกรมทางวัฒนธรรมบางครั้งไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการใช้งาน เช่น หोजดหมายเหตุแห่งชาติมีความจำเป็นต้องใช้คอมพิวเตอร์ที่สามารถจัดการกับภาพที่มีความละเอียดมาก แต่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศกรมทางวัฒนธรรมจัดครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์สำหรับงานสำนักงานทั่วไป รวมไปถึงผู้รับจ้างพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศก็มีความจำเป็นที่ต้องศึกษาระบบการจัดการเอกสารจดหมายเหตุเช่นกัน หोजดหมายเหตุแห่งชาติจึงจำเป็นต้องพัฒนาบุคลากรของหोजดหมายเหตุแห่งชาติให้มีความรู้และทักษะทางคอมพิวเตอร์ รูปแบบของการดำเนินงานจดหมายเหตุในแต่ละบทบาทหน้าที่ให้เป็นอย่างดีทันต่อสภาพปัจจุบัน โดยศึกษาข้อมูล บทความจากต่างประเทศ รวมถึงจะต้องกำหนดคุณสมบัติของผู้ที่จะเข้ารับการบรรจุใหม่ โดยเปิดรับบุคลากรจากระดับปริญญาโทขึ้นไปหลักสูตรเกี่ยวกับงานจดหมายเหตุ เพื่อให้สามารถพัฒนาและก้าวหน้าได้ทัน หากหน่วยงานมีกรอบในการคัดสรรบุคลากรแคบจนเกินไป จะทำให้ได้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถไม่ครอบคลุมกับงานที่จะดำเนินการในปัจจุบันและในอนาคต สำหรับแผนการอบรมบุคลากรเพื่อที่จะพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานนั้น ควรส่งเสริมให้ตรงการสายงานที่ปฏิบัติหรือได้รับมอบหมาย ซึ่งปัจจุบันการฝึกอบรมบุคลากรของหน่วยงาน ในที่นี้หมายถึง ในส่วนของการทำสำเนาเอกสารจดหมายเหตุ ไม่ค่อยสอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติ อาจเนื่องจากมีหน่วยงานหรือองค์กรที่ฝึกอบรมหรือให้ความรู้ ในด้านการทำสำเนาเอกสารโสตทัศนจดหมายเหตุมีจำนวนน้อย อีกทั้งหากมีการฝึกอบรมก็จะเป็นการบรรยาย ไม่ค่อยมีการปฏิบัติ หรือหากมีก็จะเป็นแบบเบื้องต้นและไม่ค่อยครอบคลุมถึงเอกสารจดหมายเหตุทุกประเภท (P4)

ผู้ให้บริการคาดหวังว่าหอจดหมายเหตุแห่งชาติจะได้รับการสนับสนุนบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญในระบบคอมพิวเตอร์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาปฏิบัติในสังกัดหอจดหมายเหตุแห่งชาติโดยตรง มีการจัดทำองค์ความรู้ในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและอบรมเกี่ยวกับระบบการใช้งานให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหอนบริการให้มีทักษะและความชำนาญมากขึ้นทุกคน

การจัดเตรียมด้านงบประมาณ

งบประมาณจัดสรรจากศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมรดกทางศิลปวัฒนธรรม กรมศิลปากร สำหรับการบำรุงรักษา หอจดหมายเหตุแห่งชาติได้กำหนดให้เจ้าพนักงานจดหมายเหตุที่ทำหน้าที่ให้บริการสำเนาภาพถ่าย ซึ่งมีความรู้เกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศระดับหนึ่งดำเนินการตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเบื้องต้น หากมีข้อผิดพลาดหรือปัญหาในระดับสูงจะประสานไปยังศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมรดกทางศิลปวัฒนธรรมมาดำเนินการแก้ไขต่อไป งบประมาณเป็นไปตามที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมรดกศิลปวัฒนธรรมเป็นผู้กำหนด เมื่อได้รับงบประมาณ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศจะสอบถามความต้องการใช้งบประมาณมายังหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ซึ่งแทบไม่มีการวางแผนอย่างละเอียดรอบคอบ (P1)

สิ่งที่คาดหวังคือการพัฒนาาระบบเทคโนโลยีโดยการวางแผนตั้งแต่ระดับปฏิบัติการระดับผู้บริหารในองค์กรร่วมกับผู้มีส่วนในการกำหนดและสนับสนุนงบประมาณ เพื่อให้ได้สิ่งที่ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้

3) วิธีการจัดบริการ

วิธีการเข้าใช้บริการ

การบริการภาพถ่ายจากฟิล์มกระจก หอจดหมายเหตุแห่งชาติได้เปิดให้บริการ 2 ช่องทาง คือ การเข้ามาสืบค้นด้วยตนเองที่หอจดหมายเหตุแห่งชาติ และการเปิดบริการให้สืบค้นภาพถ่ายด้วยระบบออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ www.nat.go.th

การเข้าสืบค้นด้วยตนเองที่หอจดหมายเหตุแห่งชาติ ผู้ใช้บริการจะต้องเดินทางมายังหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ทำวาทสุกรี ติดต่อขอเข้าอาคาร สัมผัสสมาชิกด้วยการกรอกข้อมูลประวัติส่วนตัว วัตถุประสงค์และหัวข้อในการสืบค้น ณ ห้องกรมหลวงพิชิตปรีชากร แล้วฝากสัมภาระที่ไม่อนุญาตให้นำเข้าหอนบริการ ณ ตู้จัดเก็บสัมภาระที่หอจดหมายเหตุแห่งชาติจัดไว้ จากนั้น ขึ้นห้องบรรณจัดซึ่งเป็นหอนบริการโสตทัศนจดหมายเหตุ รวมถึงภาพถ่ายจากฟิล์มกระจก ผู้ค้นคว้าจะได้รับคำแนะนำวิธีการเข้าใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ประจำห้อง โดยการสืบค้นภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกสามารถสืบค้นได้จากบัญชีช่วยค้น บัตรรายการ และตู้เก็บภาพเม้าท์ ปัจจุบันสามารถสืบค้นภาพถ่ายในรูปแบบดิจิทัลผ่านระบบอินเทอร์เน็ตด้วยระบบคอมพิวเตอร์ที่หอจดหมายเหตุแห่งชาติจัดบริการไว้จำนวน 2 เครื่อง ด้วยการใช้โปรแกรมประยุกต์ที่เรียกว่า fotostation แล้วกรอกคำสืบค้นตามที่ผู้ให้บริการคิด โดยไม่มีคู่มือในการกำหนดคำสืบค้นในการกรอก ภาพจำนวนมากยังไม่ได้จัดทำคำอธิบายภาพ คำสืบค้น เนื่องจากอัตรากำลังมีจำนวนน้อยและยังขาดทักษะในการกำหนดคำสืบค้นทำให้คำสืบค้นที่ได้ไม่ครอบคลุมรายละเอียดในภาพถ่าย (P3)

หอจดหมายเหตุแห่งชาติคาดหวังว่าผู้ใช้บริการจะได้รับความสะดวกสบายในการเข้าสืบค้นทุกสถานที่ ทุกเพศ ทุกวัย สามารถกรอกคำสืบค้นแล้วได้ภาพตามต้องการ มีระบบออนไลน์ที่

สามารถใช้ได้กับทุกอุปกรณ์ ทุกสถานที่ เมื่อเข้ามาหोजดหมายเหตุแห่งชาติผู้ใช้บริการเข้าใจถึงวิธีการเข้าใช้บริการเบื้องต้น เพื่อลดภาระเจ้าหน้าที่ในการตอบข้อซักถามเรื่องการเข้าใช้บริการเบื้องต้น

วิธีการและขั้นตอนการให้บริการ

การให้บริการในรูปแบบออนไลน์เป็นการสนองต่อความต้องการผู้ใช้บริการที่รวดเร็ว ไม่ว่าจะอยู่สถานที่ใด เวลาใด ระยะเวลาในการดำเนินงานตามระเบียบราชการจะไม่นับอุปสรรคต่อการเข้าถึงภาพถ่ายในรูปแบบดิจิทัล เริ่มตั้งแต่การบริการตอบข้อซักถาม หोजดหมายเหตุแห่งชาติได้เปิดบริการทั้งทางโทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ email facebook หรือเข้ามาสอบถามด้วยตนเอง ณ หน่วยงาน ซึ่งหोजดหมายเหตุแห่งชาติได้จัดเจ้าหน้าที่สำหรับตอบข้อซักถามทั้งจุดเคาน์เตอร์หน้าห้องบริการกรมหลวงพิชิตปรีชากร 1 คน เจ้าหน้าที่ในห้องบริการกรมหลวงพิชิตปรีชากร 1 คน เจ้าหน้าที่ในห้องบริการบูรฉัตร 1 คน เจ้าหน้าที่เปิดอีเมลและข้อความในช่องทางโซเชียล 1 คน การตอบบริการทางโทรศัพท์และเข้าติดต่อ ณ หน่วยงานจะ เป็นไปโดยทันที แต่กรณีอื่นจะต้องดำเนินงานตามระบบราชการ คือ จัดทำหนังสือราชการแล้วเข้าสู่ระบบงานสารบรรณของหน่วยงาน จนถึงกลุ่มงานที่รับผิดชอบตอบกลับผ่านระบบงานสารบรรณ ทำให้บางคำถามไม่สามารถตอบกลับได้ทันที ในอนาคตเมื่อมีการให้บริการออนไลน์เต็มระบบ ระบบเทคโนโลยีที่พัฒนาจากรูปแบบการดำเนินงานของหोजดหมายเหตุแห่งชาติก็สามารถรองรับต่อการส่งต่อข้อความผ่านระบบคอมพิวเตอร์ และสามารถพัฒนาการให้บริการตอบข้อซักถามรวดเร็วขึ้น (P2) บางประเทศ เช่น สวีเดน ได้จัดให้มีการตอบข้อซักถามตลอด 24 ชั่วโมง (P1) การเข้าถึงภาพถ่ายออนไลน์ หोजดหมายเหตุแห่งชาติได้ทำการทดลองการบริการมากกว่า 2 ปี และยังคงอยู่ระหว่างการพัฒนาระบบ ซึ่งสามารถให้บริการสืบค้นภาพถ่ายจำนวน 20,000 ภาพ และผู้ใช้บริการสามารถโหลดภาพมาใช้บริการได้ในขนาดไฟล์เล็ก แต่หากผู้ใช้บริการมีความประสงค์มากกว่าการศึกษา หรือการพาณิชย์ หรือ จัดทำนิทรรศการ ผู้ใช้บริการจะต้องจัดรหัสไฟล์ แล้วนำมาติดต่อขอรับบริการด้วยตนเองในวันเวลาราชการ ณ หोजดหมายเหตุแห่งชาติ ซึ่งมากรอกข้อมูลขอสง่าทำสำเนาได้ตามปกติ คือ แจงชื่อสกุลผู้ขอทำสำเนา ที่อยู่ เบอร์ติดต่อ วัตถุประสงค์ที่ใช้ รหัสไฟล์ภาพ จำนวน ส่วนกรณีที่มีความประสงค์จะขอรูปภาพต้นฉบับจำเป็นต้องขออนุญาตหोजดหมายเหตุแห่งชาติล่วงหน้า จนหोजดหมายเหตุแห่งชาติมีข้อความตอบกลับอนุญาต จึงสามารถเข้ามาใช้บริการภาพถ่ายต้นฉบับได้ เนื่องจากเป็นนโยบายที่ให้บริการในรูปแบบดิจิทัลแล้ว จึงเป็นการลดปริมาณการใช้ต้นฉบับ ทั้งนี้บัตรรายการและภาพในตู้ 4 ลินซ์ที่ให้บริการแบบเดิม หोजดหมายเหตุแห่งชาติได้ยุติการสร้างเครื่องมือช่วยค้นประเภทนี้ตั้งแต่ปี 2552 แต่ก็ยังคงจัดให้มีบริการภายในห้องบูรฉัตรต่อไป เนื่องจากผู้ใช้ในวัยผู้สูงอายุ หรือผู้มีความต้องการใช้หลากหลาย บางท่านก็ชอบในการจับต้องภาพที่อัดขยายจากฟิล์มกระจก เนื่องจากให้ความรู้สึกของภาพเชิงลึกมากกว่าภาพดิจิทัล (P2) การใช้ภาพถ่ายดิจิทัลผ่านระบบออนไลน์หรืออินเทอร์เน็ตนั้นสามารถดูภาพได้ในขนาดเล็ก ซึ่งแทบจะไม่มีคมชัดของภาพ หากต้องการดูภาพขนาดใหญ่จะต้องเดินทางมาใช้บริการ ณ หोजดหมายเหตุแห่งชาติ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต การทำสำเนาภาพถ่ายปัจจุบันยังมีขั้นตอนมากมาย (P4)

ผู้ให้บริการมีความคาดหวังว่าวิธีการเข้าถึงในรูปแบบใหม่จะเป็นการลดขั้นตอนแตกต่างจากเดิม ผู้ใช้สามารถเข้าถึงภาพถ่ายได้ตรงตามที่ต้องการ มีการบริการตอบข้อซักถามได้ภายใน 24 ชั่วโมง

ข้อกำหนดสิทธิ์และเงื่อนไขในการใช้บริการ

หอจดหมายเหตุแห่งชาติมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปรับปรุงและแก้ไขข้อความในการเข้าใช้บริการให้ครอบคลุมต่อการให้บริการในรูปแบบออนไลน์ ทั้งในการระบุวิธีการนำภาพถ่ายในรูปแบบดิจิทัลไปใช้บริการได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม เนื่องจากหอจดหมายเหตุแห่งชาติได้หารือกับกรมทรัพย์สินทางปัญญา พบว่าภาพที่ได้รับการสแกนจากต้นฉบับให้อยู่ในรูปแบบไฟล์ เป็นการสร้างชิ้นงานใหม่โดยหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ถือเป็นลิขสิทธิ์ของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ นอกจากนี้ การสร้างความเป็นสิทธิ์ในครอบครองทั้งลายน้ำ การกำหนดไฟล์ การกำหนดเมตาตาต้าของภาพดิจิทัลก็ เป็นสิ่งสำคัญ ที่จะช่วยให้หอจดหมายเหตุแห่งชาติสามารถติดตามการใช้ภาพถ่ายดิจิทัลได้อย่างดี (P2)

1.2 ภาระของผู้รับบริการ

1) นโยบายของหน่วยงานผู้ให้บริการ

การใช้บริการในหอจดหมายเหตุแห่งชาติมีระเบียบกรมศิลปากรว่าด้วยการใช้บริการ พุทธศักราช 2553 เป็นเครื่องมือในการแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบ แต่จะต้องเดินเข้าไปหยิบอ่านภายในห้องบริการกรมหลวงพิชิตปรีชากร ซึ่งตั้งอยู่ภายในห้องบัญชาสืบค้น หรือในอินเทอร์เน็ตเว็บไซต์ของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ www.nat.go.th ทั้งนี้ก็ไม่ได้ศึกษาหรือทราบในระเบียบดังกล่าว เนื่องจากไม่ทราบว่าจัดตั้งระเบียบการบริการอยู่ที่ใด จะอ่านเฉพาะแค่ป้ายประกาศที่ติดตามหน้าห้องหรือจุดที่เห็นชัดเจนในห้องบริการ (P7) สำหรับผู้ค้นคว้าใหม่ส่วนมากไม่ค่อยทราบกฎระเบียบเกี่ยวกับการเข้าใช้บริการ ซึ่งต้องอาศัยการซักถามจากเจ้าหน้าที่เกือบทุกขั้นตอน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการบางท่านสามารถตอบข้อซักถามได้ดี แต่บางท่านก็ไม่สามารถตอบข้อซักถามเชิงลึกได้ โดยเฉพาะการแนะนำการใช้เครื่องมือช่วยค้นคว้าที่จะเข้าถึงเอกสารจดหมายเหตุ (P8) จึงอยากให้มีการแจ้งนโยบายหรือแนวทางในการใช้บริการอย่างทั่วถึงแก่ผู้ใช้บริการก่อนเข้ามาใช้บริการในหอจดหมายเหตุแห่งชาติ อยากให้มีการเปิดโอกาสให้ผู้ค้นคว้าได้มีโอกาสร่วมสนับสนุนในการจัดคำอธิบายภาพ ด้วยการเปิดระบบให้กรอกข้อมูล (P7) หรือเปิดให้เพิ่มภาพจากผู้ใช้บริการเพื่อเพิ่มเติมภาพถ่ายจากเครือข่ายที่กระจายในพื้นที่ต่างๆ ทั่วประเทศ เพราะประชาชนบางคนมีภาพที่ถ่ายด้วยฟิล์มกระจกแขวนหรือจัดเก็บตามบ้านและอยากร่วมให้บริการกับหอจดหมายเหตุแห่งชาติ (P9)

ผู้รับบริการคาดหวังว่านโยบายของหอจดหมายเหตุแห่งชาติควรเน้นการให้บริการที่รวดเร็ว เจ้าหน้าที่สามารถแนะนำกฎระเบียบเกี่ยวกับการใช้บริการได้เป็นอย่างดี มีการแจ้งระเบียบวิธีการใช้บริการแก่ผู้ใช้บริการก่อนเริ่มใช้บริการ เปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกมีส่วนร่วมในการจัดทำคำอธิบายภาพ เพื่อให้ภาพถ่ายได้ออกสู่สาธารณชนเพื่อการศึกษามากขึ้น มีการให้บริการทำสำเนาในรูปแบบออนไลน์ โดยร่วมมือกับหอจดหมายเหตุแห่งชาติในภูมิภาคในการสนับสนุนการทำสำเนาแก่ผู้อาศัยในต่างจังหวัด

2) การจัดเตรียมทรัพยากรด้านการบริการ

ทรัพยากรที่เป็นโครงสร้างพื้นฐานทางกายภาพ

ครุภัณฑ์ทางคอมพิวเตอร์มีจำนวน 2 เครื่องในการสืบค้นทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นบริการภายในหอจดหมายเหตุแห่งชาติ หากมีผู้ค้นคว้าเกิน 2 คน จำเป็นต้องนั่งรอหรือเปลี่ยนวิธีการเข้าถึง

ด้วยบัตรรายการและภาพเม้าท์ โปรแกรมที่ใช้ในสืบค้นภาพตอนนี้เป็น Fotostation ซึ่งค่อนข้างอำนวยความสะดวกในการเข้าถึง แต่ค่าสืบค้นยังไม่ครอบคลุม (P10) การเข้าใช้งานผ่านเว็บไซต์ของหอจดหมายเหตุแห่งชาติบางวันก็ไม่สามารถเข้าได้ ค่าสืบค้นของภาพบางภาพก็ไม่ครอบคลุม กรอกคำว่า “กรมหลวงนครสวรรค์” ก็ได้ภาพจำนวนหนึ่ง แต่พอพิมพ์ว่า “บริพัตร” กลับได้ภาพมากกว่า ในขณะที่เป็นพระนามของบุคคลท่านเดียวกัน จึงอยากให้ค่าสืบค้นครอบคลุม คอมพิวเตอร์ภายในห้องบริการควรเพิ่มขึ้นมากกว่านี้ เพื่อรองรับการใช้งานในกรณีที่มีผู้ค้นคว้ามาก (P7) ทรัพยากรที่นำลงในฐานข้อมูลหรือภาพถ่ายดิจิทัลจากฟิล์มกระจกจะต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบไฟล์ที่เหมาะสมโดยพิจารณา Pixel ในการสแกนภาพ ซึ่งเป็นจำนวนจุดของสีต่อ 1 ตารางนิ้ว ซึ่งจะได้ไฟล์ที่เหมาะสมในการบริการมากกว่าการกำหนดค่าด้วย dpi รวมถึงเมตาเดตาก็เป็นสิ่งสำคัญเพื่อง่ายต่อการสืบค้น เมื่อโพสต์ในเว็บไซต์อาจมีการบีบอัดภาพไม่ปรากฏเมตาเดตาดำ แต่มีโปรแกรมบางชนิดที่สามารถตรวจสอบเมตาเดตาได้ ซึ่งเป็นการป้องกันลิขสิทธิ์ของการใช้ภาพถ่ายได้ นอกจากนั้น การจัดทำคลังภาพดิจิทัลควรจะอยู่ใน server เดียวกัน ไม่ต้องกังวลว่าภาพนั้นจะมีคำอธิบายภาพหรือไม่ เพราะระบบเทคโนโลยีแบบใหม่สามารถจัดทำคำอธิบายภาพได้โดยอัตโนมัติด้วยโปรแกรมประยุกต์ ซึ่งโปรแกรมบางชนิดสามารถประมวลผลจากส่วนหนึ่งในภาพที่เรียกว่าการเรียนรู้ปัญญาประดิษฐ์ ซึ่งเมื่อโยนบางส่วนของภาพ ระบบคอมพิวเตอร์จะประมวลผลจากบางส่วนของภาพหาภาพที่มีลักษณะใกล้เคียงได้ ซึ่งเทคโนโลยีสามารถอ่านภาพได้อัตโนมัติ หอจดหมายเหตุแห่งชาติเพียงแต่มีหน้าที่ในการนำเข้าภาพลงในฐานข้อมูลให้มาก เรียนรู้และเข้าใจวิธีการของ file format และ Resolution ของภาพ การถ่ายโอนข้อมูลสู่ดิจิทัลจะต้องคำนึงการจัดทำ dimension ขนาดเท่าไรแทนการคำนึงในการสแกนโดยกำหนดค่า dpi (P11)

การจัดเตรียมบุคลากร

เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในการตอบข้อซักถามบางท่านค่อนข้างมีจิตบริการ แต่ก็ยังไม่สามารถให้บริการได้อย่างเต็มที่ จากที่เห็นเจ้าหน้าที่มีหลากหลายหน้างาน ทั้งการให้บริการ การจัดหมวดหมู่ภาพ หรืองานอื่นที่ได้รับมอบหมาย (P8) เมื่อใช้บริการส่วนมากจะอาศัยการลองใช้หรือปฏิบัติด้วยตนเอง (P7) เมื่อสั่งทำสำเนาภาพถ่ายผลผลิตที่ได้ต่างบุคลากรงานก็ต่าง การให้ชื่อไฟล์บางท่านกำหนดตรงกับรหัสเอกสาร บางท่านกำหนดเรียงลำดับตามภาพที่ขอสำเนาคือลำดับที่ 1 - 30 ซึ่งยากต่อการเรียกภาพถ่ายกลับมาใช้อีกครั้ง หากปรับปรุงอยากให้เจ้าหน้าที่บริการสามารถตอบข้อซักถามโดยเฉพาะระเบียบและวิธีการใช้บริการได้อย่างแม่นยำ สามารถให้คำอธิบายภาพเบื้องต้นได้บ้าง

3) วิธีการจัดบริการ

วิธีการเข้าใช้บริการ

การลงทะเบียนผ่านออนไลน์ www.archive.nat.go.th บางครั้งเว็บไซต์ก็ไม่เสถียร รหัสในการเข้าถึงใช้เลขบัตรประจำตัวประชาชน สำหรับรหัสผ่านได้ใช้เลขท้าย 4 ตัวของเลขบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งค่อนข้างง่ายต่อการที่บุคคลภายนอกแอบอ้าง (P13) การเข้าใช้บริการในหอจดหมายเหตุแห่งชาติยังมีขั้นตอนในการเข้าหลายขั้นตอน ตั้งแต่ลงชื่อในสมุดที่เคาน์เตอร์พนักงานรักษาความปลอดภัย ลงชื่อในสมุดเข้าใช้ห้องบริการหน้าห้องกรมหลวงพิชิตปรีชากรเพื่อรับกุญแจฝากสัมภาระ เข้าไปสมัครสมาชิก หากสมัครทางออนไลน์แล้วบางครั้งก็หาชื่อไม่เจอ ต้องติดต่อเจ้าหน้าที่

ห้องบริการช่วยเหลือ (P9) ต้องลงทะเบียนหัวข้อที่จะสืบค้น ก่อนจะได้ใช้บริการภาพถ่าย ผู้ให้ข้อมูลหลายคนเห็นตรงกันว่า หากสามารถปรับบริการให้เป็นแอปพลิเคชันในโทรศัพท์มือถือได้ ก็จะทำให้สะดวกมากยิ่งขึ้นอีกด้วย (P9, P11,P12,P13)

วิธีการและขั้นตอนการให้บริการ

การเข้าใช้บริการโดยมาจะใช้คอมพิวเตอร์ด้วยคำสืบค้น ซึ่งคิดว่าน่าจะเป็นช่องทางที่รวดเร็วที่สุด (P7) แต่เมื่อทำการสืบค้นต้องเลือกประเภทของเอกสาร แล้วกรอกคำสืบค้น จะปรากฏภาพทั้งที่ต้องการและไม่ต้องการ อาทิ กรอกคำว่า “ไปรษณีย์” ปรากฏภาพจำนวนกว่า 30,000 กว่าภาพ หนึ่งในนั้นมีภาพพระยาอรรณการประสิทธิ์ คุณดิลก แต่เมื่อตรวจสอบท่านมีความเกี่ยวข้องด้านกฎหมาย ไม่เกี่ยวใดๆ กับไปรษณีย์ (P12) หรือ P7 เคยสืบค้นจากคำว่า “บริพัตร” และ “กรมหลวงนครสวรรค์” ปรากฏภาพที่ได้ไม่เท่ากัน ในขณะที่เป็นคนเดียวกัน หรือ P8 ใช้คำในอดีตที่เรียกกันก็ไม่พบ พอกรอกคำปัจจุบันก็ไม่พบ พอพบภาพปรากฏว่ามีการพิมพ์คำ หรือสะกดคำที่ผิด ทำให้ไม่ค่อยพบภาพ

เมื่อจะสั่งทำสำเนา ก็ยังต้องเขียนใบคำร้องขอทำสำเนา ยื่นตรงต่อเจ้าหน้าที่ และใช้ระยะเวลาในการพิจารณาจากผู้อำนวยการสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ แล้วเจ้าหน้าที่ประจำห้องบริการจะโทรนัดรับ เจ้าหน้าที่ประจำห้องบริการไม่สามารถยืนยันวันรับนัดได้ การกำหนดจำนวนภาพในการทำสำเนาบางครั้งก็เป็นอุปสรรคต่อการค้นคว้า เนื่องจากกำหนดไว้ที่ 30 ภาพต่อการสั่งทำสำเนา 1 ครั้ง ภายใน 1 วัน แต่ภาพถ่ายในการทำวิจัยมีการเชื่อมโยงเรื่องราว บางหัวข้อมีภาพที่จะต้องใช้มากกว่า 30 ภาพ ทำให้ต้องเดินทางมาสั่งทำสำเนาในอีกวัน ภาพที่ได้จากการทำสำเนาแต่ละครั้งก็ไม่เหมือนกัน บางทีก็มีความคมชัด บางทีมีสีเข้มกว่าต้นฉบับ รหัสไฟล์บางทีก็เป็นรหัสภาพเอกสารต้นฉบับ บางทีก็เป็นลำดับที่ภาพที่สั่งทำสำเนา ผู้ให้ข้อมูลรายหนึ่งกล่าวว่า “อยากให้หอจดหมายเหตุแห่งชาติมีความเป็นมืออาชีพในการทำสำเนา” (P10) รวมถึงนโยบายเกี่ยวกับการใช้บริการ การอนุรักษ์หรือรักษาเอกสารจดหมายเหตุ ควรกำหนดและเผยแพร่ให้ชัดถึงผู้ใช้บริการและผู้รับบริการ เนื่องจากผู้ใช้บริการเดิมก็ไม่มี ความชัดเจนในนโยบายของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ต้องอาศัยการใช้บ่อยครั้ง เมื่อปรับมาเป็นรูปแบบดิจิทัลก็ต้องเริ่มทำความเข้าใจใหม่ จึงอยากให้มีนโยบายแจ้งออกให้ชัดเจนแก่ผู้รับบริการทุกเพศ วัย รวมถึงผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ เพื่อให้การให้บริการเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน

ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังว่าการบริการภาพถ่ายในรูปดิจิทัลจะมีความรวดเร็วในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ การทำสำเนาจะต้องมีคุณภาพระดับมืออาชีพ

ข้อกำหนดสิทธิ์และเงื่อนไขในการใช้บริการ

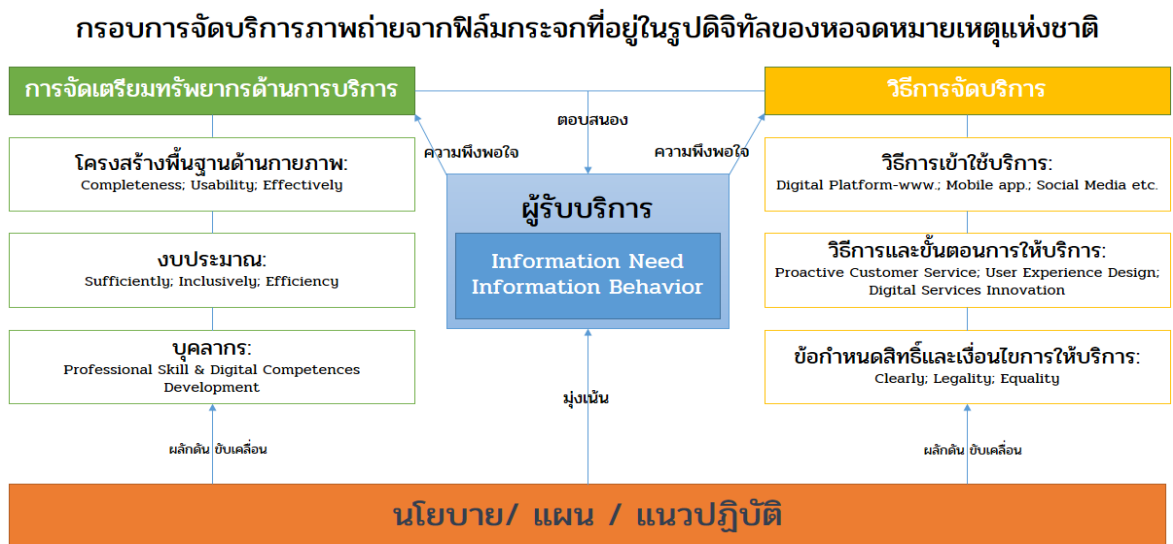
หอจดหมายเหตุแห่งชาติได้กำหนดสิทธิ์เงื่อนไขที่ปรากฏในระเบียบกรมศิลปากรว่าด้วยการใช้บริการสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ พุทธศักราช 2553 แต่ไม่ได้ครอบคลุมถึงขั้นตอนวิธีการในการใช้บริการในรูปอินทราเน็ตและอินเทอร์เน็ตหรือออนไลน์ ภาพถ่ายดิจิทัลที่ได้รับการทำสำเนาได้กำหนดสิทธิ์โดยหอจดหมายเหตุแห่งชาติด้วยลายน้ำมุมขวาล่างซึ่งบางครั้งก็ทับจุดที่เป็นรายละเอียดสำคัญในการศึกษา ลายน้ำบางภาพใหญ่ บางภาพเล็ก แต่ในช่วงหลังก็มีการพัฒนาลดความเข้มของลายน้ำให้สามารถอ่านภาพได้ง่ายขึ้น ทั้งนี้ในการใช้งาน ผู้ใช้สามารถตัดลายน้ำออกจากภาพโดยยอมเสียบางส่วนของภาพเพื่อนำไปใช้โดยไม่แสดงความเป็นเจ้าของของหอจดหมายเหตุ

แห่งชาติ

ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังว่าการบริการภาพถ่ายในรูปดิจิทัลควรมีการกำหนดเงื่อนไขการใช้ เพื่อความปลอดภัยแก่มรดกศิลปวัฒนธรรมของชาติ หอจดหมายเหตุแห่งชาติ และผู้ใช้บริการ

กรอบแนวคิดในการจัดการบริการภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกที่อยู่ในรูปดิจิทัล

จากนั้นผู้วิจัยได้นำข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัจจุบัน ปัญหาและอุปสรรคในการจัดบริการภาพถ่ายฟิล์มกระจกแบบเดิม ร่วมกับนำทฤษฎีของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ต่อการจัดการบริการภาพถ่ายฟิล์มกระจก มาวิเคราะห์และสังเคราะห์ขึ้นเป็นคำอธิบายขององค์ประกอบ กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบ จากนั้นจัดทำร่างกรอบการจัดการบริการภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกที่อยู่ในรูปดิจิทัลขึ้น สามารถแสดงได้ตามภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 11 กรอบแนวคิดการจัดการบริการภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกที่อยู่ในรูปดิจิทัลของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ

จากภาพ สามารถอธิบายได้ดังนี้

ในการจัดการบริการภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกซึ่งอยู่ในรูปดิจิทัลนั้น หอจดหมายเหตุแห่งชาติในฐานะที่เป็นสถาบันมรดกทางวัฒนธรรม ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการเป็นผู้ให้บริการสารสนเทศ (Information Provider) แก่ประชาชนผู้รับบริการ (Client/User) โดยมีนโยบาย/แผน/แนวปฏิบัติที่ดี ทันสมัย เป็นตัวกำกับการทำงาน การให้บริการนั้นต้องยึดผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง (User center) โดยนโยบาย/แผน/แนวปฏิบัติที่นั้น ต้องมุ่งเน้นการอำนวยความสะดวก, ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ในขณะที่เดียวกันนโยบาย/แผน/แนวปฏิบัติที่ดี ก็เป็นตัวผลักดัน และขับเคลื่อนการจัดการบริการ ซึ่งมีองค์ประกอบสำคัญ 2 ส่วน คือ (1) การเตรียมทรัพยากรด้านการบริการ

(2) วิธีการจัดบริการ ทั้งสองส่วนนี้มีความสอดคล้องกัน นั่นคือต้องตอบสนองผู้รับบริการเป็นสำคัญ และเมื่อผู้รับบริการได้มีประสบการณ์ตรงกับการให้บริการแล้ว ย่อมสะท้อนผลออกมาในรูปของความพึงพอใจ ซึ่งจะเป็นผลสะท้อนกลับไปสู่การปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้นต่อไป สำหรับองค์ประกอบย่อยที่อยู่ภายใต้องค์ประกอบสำคัญ 2 ส่วน มีดังนี้

องค์ประกอบ (1) การจัดเตรียมทรัพยากรด้านการบริการ	
องค์ประกอบย่อย	คำอธิบาย
โครงสร้างพื้นฐานด้านกายภาพ	ต้องมีความครบถ้วน, ใช้งานได้, เกิดประสิทธิภาพ
งบประมาณ	ต้องได้รับการสนับสนุนอย่างเพียงพอ, ครอบคลุมทั่วถึง, มีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุด
บุคลากร	ผู้ที่เกี่ยวข้องเช่น นักจดหมายเหตุ, นักวิชาการเทคโนโลยีสารสนเทศ, นักคอมพิวเตอร์ ต้องได้รับการพัฒนาความรู้, ทักษะวิชาชีพ, สมรรถนะทางดิจิทัล อย่างต่อเนื่อง
องค์ประกอบ (2) วิธีการจัดบริการ	
องค์ประกอบย่อย	คำอธิบาย
วิธีการเข้าใช้บริการ	เน้นการบริการแบบดิจิทัล/ออนไลน์ โดยต้องสามารถเข้าใช้บริการได้จากแพลตฟอร์มต่างๆอย่างหลากหลาย เช่น เว็บไซต์, แอปพลิเคชันในอุปกรณ์เคลื่อนที่, สื่อสังคมออนไลน์ ฯลฯ
วิธีการและขั้นตอนการให้บริการ	ต้องใช้หลักการบริการเชิงรุก, การออกแบบประสบการณ์ที่ดีให้กับผู้ใช้ (UX Design), การพัฒนานวัตกรรมการบริการ เช่น โดยควรเน้นความง่าย, ไม่ซับซ้อน, มีเครื่องมือเข้าถึงที่หลากหลาย, มีระบบสืบค้น, มีคู่มืออธิบายขั้นตอนของการใช้บริการและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง, สามารถตอบข้อซักถามได้ทันที ฯลฯ
ข้อกำหนดสิทธิ์และเงื่อนไขในการใช้บริการ	ต้องมีความชัดเจน, ยึดหลักปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง, ให้ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

บทที่ 6

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง การจัดการบริการภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกที่อยู่ในรูปดิจิทัลของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของการจัดการบริการภาพถ่ายฟิล์มกระจกในหอจดหมายเหตุแห่งชาติ และพัฒนากรอบคิดในการจัดการบริการภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกที่อยู่ในรูปดิจิทัล ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) รวบรวมข้อมูลหลายวิธีเพื่อให้ได้ข้อมูลอย่างครบถ้วนเพียงพอที่จะนำไปวิเคราะห์ คือ การศึกษาจากเอกสาร (Documentary Study) ร่วมกับการสังเกต (Observation) และการสัมภาษณ์ (Interview) ผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 13 ราย

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้สามารถสรุปผลการวิจัยได้ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1.1 สภาพปัจจุบันของการจัดการบริการภาพถ่ายฟิล์มกระจกในหอจดหมายเหตุแห่งชาติ

หอจดหมายเหตุแห่งชาติเป็นหน่วยบริการเอกสารจดหมายเหตุสังกัดกรมศิลปากร กระทรวงวัฒนธรรม มีหน่วยงานในสังกัด 2 กลุ่ม ที่รับผิดชอบในการจัดการบริการภาพถ่ายฟิล์มกระจก คือ กลุ่มเอกสารจดหมายเหตุแห่งชาติและบริการ ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในการให้บริการตั้งแต่การตอบข้อซักถาม อำนวยความสะดวกผู้ใช้บริการในการเข้าถึงเครื่องมือช่วยค้นเอกสาร จัดทำสำเนาเอกสาร จัดทำคำอธิบาย คำสืบค้น นำเข้าภาพถ่ายฟิล์มกระจกในรูปดิจิทัลลงฐานข้อมูลเพื่อให้บริการรับผิดชอบในการจัดทำข้อมูลในเว็บไซต์ของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ มีงบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนจากกรมศิลปากร ผ่านศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมรดกศิลปวัฒนธรรม และกลุ่มอนุรักษ์เอกสารเป็นหน่วยงานสนับสนุนในการหยิบเก็บภาพถ่ายในคลังเอกสารและแปลงภาพถ่ายต้นฉบับสู่ดิจิทัล

การศึกษาได้แบ่งเป็น 4 ประเด็น (1) วิธีการเข้าใช้บริการ มี 2 ช่องทาง ประกอบด้วย การสมัครด้วยตนเอง ณ หอจดหมายเหตุแห่งชาติ ซึ่งผู้ใช้บริการจะต้องเดินทางมาติดต่อและขอรับบริการผ่านเจ้าหน้าที่ ใช้เครื่องมือหอจดหมายเหตุแห่งชาติจัดการในวันและเวลาราชการ คือ วันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 08.30-12.00 น. และ 13.00-16.00 น. และการสมัครออนไลน์ ที่ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการผ่านเว็บไซต์ www.nat.go.th (2) วิธีการและขั้นตอนให้บริการ ประกอบด้วย 2.1) การบริการตอบคำถามและช่วยค้นภายในและภายนอกอาคาร โดยผ่านโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล facebook 2.2) การบริการให้ใช้เอกสารจดหมายเหตุ เป็นการบริการอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นและเข้าถึงเอกสารจดหมายเหตุได้ตรงตามความต้องการ ถูกต้องและทันเวลา ผ่านเครื่องมือช่วยค้น ซึ่งหอจดหมายเหตุแห่งชาติใช้โปรแกรมประยุกต์ fotostation ในการจัดทำข้อมูลภาพถ่ายลงในฐานข้อมูลและให้บริการสืบค้นด้วยระบบอินเทอร์เน็ต ด้วยการกรอกคำสืบค้นในการเข้าถึงบริการแต่ก็ยังมีปัญหาในการสืบค้นที่ได้ภาพไม่ตรงกับความต้องการ คำอธิบายภาพและคำสืบค้นผิด โปรแกรมใช้เวลาในการดึงข้อมูลภาพช้า 2.3) การบริการทำสำเนาภาพถ่าย ผู้ค้นคว้ายื่นคำร้องด้วยการกรอกแบบฟอร์มขอทำสำเนา ซึ่งสามารถสั่งทำสำเนาภาพดิจิทัลพิมพ์ลง

กระดาษหรือเป็นไฟล์ภาพบันทึกลงซีดี ซึ่งมีอัตราค่าธรรมเนียมแตกต่างกันตามชนิดของสำเนาที่ขอรับบริการ ชำระเป็นเงินสด และต้องมารับด้วยตนเองที่หอจดหมายเหตุแห่งชาติ ยกเว้นบางกรณีที่ใช้บริการไม่ประสงค์เข้ากรุงเทพฯ เจ้าหน้าที่บริการจะทำการตกลงและเก็บค่าธรรมเนียมในอำนวยความสะดวกส่งทางไปรษณีย์ 3) ข้อกำหนดสิทธิ์และเงื่อนไขในการใช้บริการ ผู้ใช้บริการไม่ว่าจะชาวไทยหรือชาวต่างประเทศจะใช้บริการตามระเบียบกรมศิลปากรว่าด้วยการเข้าใช้บริการหอจดหมายเหตุแห่งชาติ พ.ศ.2553 แต่ชาวต่างประเทศจะต้องผ่านสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติและกรมศิลปากรเพื่อขออนุญาตเข้าศึกษาค้นคว้าก่อนจึงจะใช้บริการ ณ หอจดหมายเหตุแห่งชาติได้ (4) ปัญหาหรือข้อจำกัดในจัดบริการภาพถ่ายจากฟิล์มกระจก เมื่อแยกตามประเด็นในการจัดบริการข้างต้นพบว่า ด้านการเข้าใช้บริการ ยังเน้นผู้ค้นคว้าเข้ามาใช้บริการที่หอจดหมายเหตุแห่งชาติเป็นหลัก ซึ่งจะต้องรับบริการบนข้อจำกัดและเงื่อนไขในการปฏิบัติงานของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ไม่สะดวกต่อผู้ค้นคว้าที่ทำงานประจำและอาศัยนอกกรุงเทพฯ สำหรับระบบสืบค้นออนไลน์ที่ให้บริการก็ใช้ได้เพียงการสืบค้นเบื้องต้นเท่านั้น ด้านวิธีการบริการ พบว่า การบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าเน้นผู้ค้นคว้าภายในมีการตอบข้อซักถามในวงจำกัด การบริการเอกสารจดหมายเหตุยังขาดแนวทางหรือวิธีการที่ชัดเจนในการบริการเอกสารที่เป็นดิจิทัล เครื่องมือช่วยค้นยังไม่สามารถค้นภาพได้ในระดับลึก ค่าสำคัญของภาพไม่ครอบคลุม ขาดคำอธิบายภาพที่ชัดเจน ภาพจำนวนมากยังไม่ได้ลงในฐานข้อมูลจึงเกิดความสับสนในการใช้บริการระหว่างแบบดั้งเดิมกับแบบดิจิทัล การบริการทำสำเนาภาพถ่ายยังต้องติดต่อขอรับบริการที่หอจดหมายเหตุแห่งชาติเท่านั้น มีการใช้ลายน้ำในการแสดงลิขสิทธิ์ของภาพซึ่งง่ายต่อการนำออก เจ้าหน้าที่ที่ทำสำเนาภาพยังมีลักษณะการทำงานที่แตกต่างกันทั้งรูปแบบของการกำหนดชื่อไฟล์ภาพหรือความคมชัดของภาพ ด้านข้อจำกัดสิทธิ์และเงื่อนไขในการใช้บริการ หอจดหมายเหตุแห่งชาติยังไม่มียุทธศาสตร์ในการใช้บริการที่ชัดเจน ระเบียบที่ใช้ก็ประกาศใช้ก่อนที่จะปรับปรุงการบริการดิจิทัลทำให้ไม่ครอบคลุม แนวทางปฏิบัติงานบริการของเจ้าหน้าที่เป็นเพียงการบอกกล่าวด้วยวาจาในวงจำกัด ทำให้กฎระเบียบและการปฏิบัติงานบริการไม่ชัดเจน

1.2 การพัฒนากรอบแนวทางในการจัดบริการภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกที่อยู่ในรูปดิจิทัล

เป็นการสังเคราะห์และประยุกต์ใช้แนวคิดการจัดบริการเอกสารจดหมายเหตุของ IRMT (1999) IFLA (2002) และ NARA (2015) มาจัดองค์ประกอบหลัก 2 ด้าน คือ การจัดเตรียมทรัพยากรด้านการบริการ และวิธีการจัดบริการ โดยอาศัยทฤษฎีของผูมีส่วนได้ส่วนเสียจากบุคลากรในหน่วยงานหอจดหมายเหตุแห่งชาติในฐานะผู้ให้บริการ กับบุคลากรภายนอกในฐานะผู้รับบริการ กรอบการจัดบริการที่พัฒนาขึ้นมีมุมมองสำคัญคือ มองผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง โดยหอจดหมายเหตุแห่งชาติเป็นผู้ให้บริการบนเงื่อนไขของ นโยบาย/ แผน/ แนวปฏิบัติที่ดี ซึ่งผลักดันและขับเคลื่อนการจัดเตรียมทรัพยากรด้านการบริการ และวิธีการบริการ ที่ต้องตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยผลลัพธ์ที่ได้คือความพึงพอใจของผู้รับบริการก็จะเป็นสิ่งที่สะท้อนกลับไปสู่การปรับปรุงการจัดบริการภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกที่อยู่ในรูปดิจิทัลของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องการจัดบริการภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกในรูปดิจิทัลของหอจดหมายเหตุแห่งชาติมีข้อค้นพบจากการวิจัยบางประการซึ่งจะนำมาอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

2.1 วัตถุประสงค์สำคัญของการจัดบริการสารสนเทศ คือ การขจัดปัญหาการเข้าถึงสารสนเทศของผู้ใช้ โดยผู้ใช้เป็นหลักศูนย์กลาง คือ การนำผู้ใช้เข้าสู่การบริการสารสนเทศโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศได้อย่างถูกต้อง สะดวก และรวดเร็วที่สุด สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังที่ Patricia C. Franks (2013) ย้ำว่า คุณค่าของเอกสารย่อมมาจากการใช้ประโยชน์จากสารสนเทศ มากกว่าการไปมุ่งควบคุมสารสนเทศ (Control of information) การให้บริการถือเป็นหน้าที่หนึ่งที่สำคัญของหอจดหมายเหตุ ที่จะต้องส่งต่อสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างตรงความต้องการ ถูกต้องและรวดเร็ว ความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนพฤติกรรมของผู้ใช้งานที่เปลี่ยนไป ทำให้หอจดหมายเหตุแห่งชาติต้องปรับตัวให้ทันกับยุคดิจิทัล โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงจากแนวคิดเดิมที่เน้นการครอบครองเป็นเจ้าของเอกสาร มาเป็นผู้ให้บริการและเอื้ออำนวยให้เกิดการใช้ประโยชน์ ดังเช่น Deegan & Tanner (2006) เสนอว่า หอจดหมายเหตุสามารถให้ข้อมูลสารสนเทศที่อยู่ในรูปแบบแฟ้มข้อมูลคอมพิวเตอร์แก่ผู้รับบริการได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งกว่าการเข้าถึงและส่งเอกสารจดหมายเหตุต้นฉบับ ช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างไม่จำกัดจำนวนครั้งที่เข้าใช้และจำนวนผู้ใช้ทรัพยากรในแต่ละครั้ง ซึ่งจะสามารถขยายจำนวนผู้ใช้บริการให้กว้างขวางได้มากขึ้นอีกด้วย

2.2 จากการศึกษาพบว่าการจัดการบริการภาพถ่ายฟิล์มกระจกของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ยังเป็นการบริการเชิงตั้งรับ มากกว่าจะเป็นการบริการเชิงรุก เนื่องจากการเน้นการบริการที่ผู้ใช้บริการเข้ามารับบริการที่หอจดหมายเหตุแห่งชาติเป็นหลัก ในขณะที่นโยบายของภาครัฐกระทรวงวัฒนธรรม ปรับเปลี่ยนให้มีการบริการที่เข้าถึงผู้ใช้บริการที่หลากหลายขึ้นโดยผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนั้นการให้บริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติต้องปรับเปลี่ยนและมุ่งเน้นการบริการสารสนเทศยุคใหม่ที่เน้นแนวทางการใช้ที่ทันสมัย รวดเร็ว เข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา อย่างไม่ดียังมีประเด็นที่ควรคำนึงถึงและต้องศึกษากันต่อไปคือ ความมั่นคงปลอดภัยทางดิจิทัล หรือการป้องกันการสูญหายของข้อมูลดิจิทัล ซึ่ง Canadian Council of Archives (2002) เสนอว่า หอจดหมายเหตุในฐานะหน่วยงานที่จะทำการสงวนรักษาข้อมูลในระยะยาวจะต้องจัดเตรียมแผนรองรับและงบประมาณในการจัดการปัญหา ซึ่งการเปลี่ยนแปลงอุปกรณ์ทางคอมพิวเตอร์จะดำเนินการทุกๆ 3-5 ปี

2.3 ผู้ใช้บริการ ผู้ค้นคว้ายุคใหม่เน้นการค้นคว้าในรูปแบบออนไลน์มากขึ้น ส่งผลให้หน่วยงานที่จัดเก็บทรัพยากรประเภทภาพถ่ายทั้งในประเทศและต่างประเทศปรับวิธีการให้บริการในรูปแบบออนไลน์ เช่น Peel Arts Gallery Museums+Archives ผ่านทางเว็บไซต์ <http://www.pama.peelregion.ca/> หรือหอจดหมายเหตุแห่งชาติประเทศสหรัฐอเมริกา ที่เปิดให้บริการออนไลน์บนเว็บไซต์ <http://www.archives.gov> หอจดหมายเหตุแห่งชาติประเทศอังกฤษ ผ่านเว็บไซต์ <http://discovery.nationalarchives.gov.uk> ดังนั้น การให้บริการภาพถ่ายของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ จึงต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการเช่นกัน เผยแพร่ความรู้ความเข้าใจ

เกี่ยวกับงานจดหมายเหตุ กระตุ้นและขยายกลุ่มผู้ใช้ในวงกว้างมากยิ่งขึ้น ซึ่งเมื่อย้อนกลับไปพิจารณาเปรียบเทียบกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ เช่นงานวิจัยของ บุศยรัตน์ คู่เทียม (2548) ธนินทร พูนศรีสวัสดิ์ (2549) และ ภาพิศุทธิ์ สายจำปา (2549) จะพบว่ากลุ่มผู้ใช้มีพฤติกรรมการใช้ที่เปลี่ยนไปจากเดิม คือหันมาใช้บริการออนไลน์มากขึ้น และมีความต้องการใช้งานที่หลากหลายมากขึ้น

2.4 การปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการจำเป็นจะต้องสร้างความเข้าใจให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งบุคลากรในหอจดหมายเหตุแห่งชาติ เพื่อให้ปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน สามารถตอบข้อซักถามได้อย่างแม่นยำและมั่นใจ ตลอดจนประชาสัมพันธ์สู่ผู้ใช้บริการให้มีความรู้และปฏิบัติตัวในการเข้าใช้บริการได้อย่างถูกต้อง ทำให้ลดภาระของบุคลากรที่ให้บริการในการตอบข้อซักถามเบื้องต้น

ข้อเสนอแนะของการวิจัย

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจากการศึกษา ทำให้ทราบว่า หอจดหมายเหตุแห่งชาติควรมีการพัฒนาการบริการจดหมายเหตุให้มีมาตรฐาน มีการปรับปรุงวิธีการบริการใหม่ การกำหนดเงื่อนไขในการใช้บริการของผู้ค้นคว้าให้เหมาะสมกับการบริการรูปแบบออนไลน์ เน้นความสะดวก เข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและสืบค้นข้อมูลได้ทุกที่เสมือนอยู่หอจดหมายเหตุแห่งชาติ เพิ่มปริมาณเอกสารจดหมายเหตุในฐานข้อมูลให้มากขึ้น

3.2 ข้อเสนอแนะต่อสถาบันการศึกษาที่สอนด้านการจัดการสารสนเทศ ควรเพิ่มความรู้และทักษะในการจัดบริการบริการสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม เพื่อให้เกิดการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาจัดการบริการในเชิงการอนุรักษ์มรดกศิลปวัฒนธรรมที่ไม่สามารถหาทดแทนได้ และให้เกิดการเข้าถึงของผู้ใช้ได้ตรงตามต้องการ

3.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป เนื่องจากครั้งนี้ผู้ศึกษาได้จัดทำกรอบแนวทางในการพัฒนารูปแบบการจัดบริการภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกในรูปแบบดิจิทัล จึงอยากแนะนำให้การศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ไปเป็นข้อมูลพื้นฐาน สำหรับการออกแบบและพัฒนากรอบการจัดบริการรูปแบบใหม่ที่สอดคล้องกับบริบททางเทคโนโลยี นโยบาย และกลุ่มผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนไป ตลอดจนมีการศึกษาวิจัยในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการบริการคือ การบริหารการเปลี่ยนแปลง การวางแผนยุทธศาสตร์ การจัดการโครงการ และการประชาสัมพันธ์การบริการ

รายการอ้างอิง

"กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมศิลปากร กระทรวงวัฒนธรรม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2557." ราชกิจจานุเบกษา 131, 89ก(30 ธันวาคม 2557).

"ระเบียบสำนักรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548." ราชกิจจานุเบกษา **122**(ตอนพิเศษ 99 ง (23 กันยายน 2548)): 2-31.

Acland, G. (1992). "Managing the Record Rather than the Relic." Archives and Manuscripts 20: 57-63.

Archives Outside (2015). "Conservation Tip No.4: A method of Rehousing Glass Plate Negatives." Retrieved 7 June 2015, from <http://archivesoutside.records.nsw.gov.au/conservation-tip-no-4-a-method-of-rehousing-glass-plate-negatives/>.

Australian Society of Archivists (1993). Keeping Archives. Australia, the Australian Society of Archivists Inc.

Bautista, S. S. (2014). Museums in the Digital Age Changing Meanings of Place, Community, and Culture. United Kingdom, AltaMira Press.

British Library (2015). "What is copyright?". Retrieved 25 December, 2015, from <https://www.bl.uk/business-and-ip-centre/articles/what-is-copyright>.

Canadian Council of Archives (2002). "Declaration of Principles Concerning the Relationship of Digitization to Preservation of Archival Records." Retrieved 25 December, 2016, from <http://www.cdncouncilarchives.ca/digitarc.html>.

Canadian Council of Archives (2002). Digitization and Archives. Canada, Canadian Council of Archives.

Chowdhury (2004). Access to Information in Digital Libraries: Users and Digital Divide. U.K., University of Strathclyde.

Conservation Resources UK Ltd. (2015). "Alpharag Archival Quality Mount Board ". Retrieved 20 December 2015, from http://www.conservation-resources.co.uk/index.php?main_page=index&cPath=31.

Coyle, K. (2006). "Mass digitization of books " *Academic Librarianship* **36**(6): 641-645.

Curtin University (2013). What're archives? Austraria, Curtin University.

Federal Agencies Digitization Guidelines Initiative (2009). "Digitization Activities." Retrieved 25 December, 2016, from <http://www.digitizationguidelines.gov/guidelines/digitize-planning.html>.

Franks, P. C. (2013). *Records and Information Management*. USA, Neal_Schman Inc.

Holbert, S. E. (1977). "Archives & manuscripts, reference & access " *Society of American Archivists*: 29-30.

Hollinger Metal Edge Inc. (2009). "Record Storage Boxes." Retrieved 25 December 2015, from <http://www.hollingermetalede.com/modules/store/index.html?dept=566&cat=962>.

IFLA (2002). *GUIDELINES FOR DIGITIZATION PROJECTS for collections and holdings in the public domain, particularly those held by libraries and archives*. UNESCO.

International Records Management Trust (1999). *Managing Archives*. UK, the International Records Management Trust.

International Records Management Trust (1999). *Managing Resources for Records and Archives Services*. UK, IRMT.

Kando, N. and J. Adachi (2015). "Cultural Heritage Online: Information Access across Heterogeneous Cultural Heritage in Japan ". Retrieved 7 June, 2015, from [http://dblp.kbs.uni-hannover.de/dblp/Search.action;jsessionid=161CDCDF3E87625E662369FF12C67B00?searchAddFilter=&filterToBeModified=by_facet|Jun+Adachi&page=1&q=author%](http://dblp.kbs.uni-hannover.de/dblp/Search.action;jsessionid=161CDCDF3E87625E662369FF12C67B00?searchAddFilter=&filterToBeModified=by_facet|Jun+Adachi&page=1&q=author%0)

3ANoriko+Kando&appliedFilters=source_facet|DBLP.

Kennedy, J. E. (2015). "How to Digitally Archive and Share Historical Photographs, Documents, and Audio Recordings." Retrieved 7 May, 2015, from <http://archivehistory.jeksite.org/>.

Kidd, J. (2014). *Museums in the New Mediascape*. England, Ashgate Publishing Limited.

King's College (2015). "New online resource: Introduction to Archives." Retrieved 19 May 2018, from <http://www.kings.cam.ac.uk/news/2015/introduction-archives.html>.

Klug-Conservation (2015). "Four Flap Folder." Retrieved 25 December 2015, from <https://www.klug-conservation.com/Offers-Four-flap-folder>.

Kretzschmar, R. (2015). "Archival Processing of Born Digital Material and Digitization of Archival Documents in Germany." Retrieved 1 June, 2015, from <http://www.wissenschaftsrat.de/download/archiv/2359-12.pdf>.

Marilyn Deegan, S. T. (2002). *Digital Futures: Strategies for the Information Age*. USA, Neal-Schuman Publishers.

McKay Sally (2003). "Digitization in an Archival Environment." *Electronic Journal of Academic and special Librarianship* 4(Winter 2003).

Michael Roper and Laura Millar (1999). *Managing Resources for Records and Archives Services*. U.K., The International Records Management.

Museum+Archives, P. A. G. (2015). "Archives Collection." Retrieved 8 June 2015, from <http://www.pama.peelregion.ca/en/pamascollection/archivescollections.asp>.

Museum+Archives, P. A. G. (2015). "Collection Highlight." Retrieved 8 June 2015, from <http://www.pama.peelregion.ca/en/pamascollection/collectionhighlights.asp>.

Museum+Archives, P. A. G. (2015). "McLeod Glass Plate Negative Collection ". Retrieved 8 June 2015, from <http://www.pama.peelregion.ca/en/pamascollection/mcleodglassplatenegativecol>

lection.asp.

Museum+Archives, P. A. G. (2015). "Museum Research." Retrieved 8 June 2015, from <http://www.pama.peelregion.ca/en/pamascollection/museumresearch.asp>.

Museum+Archives, P. A. G. (2015). "Online Resources." Retrieved 8 June 2015, from <http://www.pama.peelregion.ca/en/pamascollection/onlineresources.asp>.

Museum+Archives, P. A. G. (2015). "Research our collection." Retrieved 8 June 2015, from <http://www.pama.peelregion.ca/en/pamascollection/researchourcollection.asp>.

National Archives and Records Service of South Africa (2015). "About the National Archives and Records Service of South Africa." Retrieved 1 June 2015, from http://www.national.archives.gov.za/aboutnasa_content.html.

National Archives of Singapore (2015). "Archives Online." Retrieved 16 September, 2015, from <http://www.nas.gov.sg/archivesonline/>.

Nelson Provincial Museum. "The Glass Plate Negative Photographic Project." Retrieved 7 June, 2015, from <http://www.museumnp.org.nz/projects/glassplate.html/>.

Online Computer Library Center, I. O. "The Preservation of Glass Plate Negative." Retrieved 7 June, 2015, from https://www.webjunction.org/documents/webjunction/The_Preservation_of_Glass_Plate_Negatives.html.

Osterman, M. (2001). *Niepceotypy: The Albumen on Glass Negative Process*. USA, International Museum of Photography.

Parry, R. (2007). *Recoding the Museum: Digital Heritage and the Technologies of Change*. USA, Routledge.

Patricia, F. C. (2013). *Records and Information Management*. USA, American Library Association.

- Preservation and Conservation Section (2002). Guidelines for Digitization Projects for Collections and Holding in the Public Domain, Particularly Those Held by Libraries and Archives. T. I. F. o. L. A. (IFLA).
- Preservation Committee. Canadian Council of Archives (2002). Digitization and Archives.
- Preservation Self Assessment Program (2016). "Negatives." Retrieved 19 May 2016, from <https://psap.library.illinois.edu/collection-id-guide/negative>.
- Pugh, M. J. (1992). Providing Reference Services for Archives and Manuscripts. USA, Society of American Archivists.
- Reed-Scott, J. (1984). "Collection Management Strategies for Archivists." *American Archivist* 47 47(Winter 1984): 23-29.
- Ronchi, A. M. (2009). eCulture Cultural Content in the Digital Age. Italy, Springer.
- Schellenberg, T. R. (1975). Society of American Archivists. U.S., University of Chicago.
- Seton, R. E. (1984). The Preservation and Administration of Private Archives: A RAMP Study. France, United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization.
- Smithsonian Institution (2010-2015). Digitization Strategic Plan. USA, Smithsonian Institution.
- Smithsonian Institution Archives (2015). "Rights and Reproduction." Retrieved 10 June 2015, from <http://siarchives.si.edu/services/rights-and-reproduction>.
- State Archives and Records NSW (2010). "Conservation Tip No. 4: A Method of Rehousing Glass Plate Negatives." Retrieved 20 December, 2015, from <https://archivesoutside.records.nsw.gov.au/conservation-tip-no-4-a-method-of-rehousing-glass-plate-negatives/>.
- Still Image Working Group. Federal Agencies Digitization Guidelines Initiative (2009). Digitization Activities.

Syracuse University Archives (2010). "Handle with Care: Glass Plate Negative and Lantern Slide Collections at the SU Archives." Retrieved 19 May 2017, from http://adminmanual.syr.edu/exhibits/glassplate_about.html.

The International Council on Archives (2016). "What are archive?". Retrieved 15 April 2016, from <https://www.ica.org/en/what-archive>.

The National Archives (2011). Digital Preservation Policies: Guidance for archives. The United States of Kingdom, The National Archives.

The Ohio State University. "Diversity Resident: Digital Research Services for the Arts & Humanities, The Ohio State University." Retrieved 10 June, 2015, from <http://www.diglib.org/archives/8316/>.

The Ohio State University (2015). "Have you Seen Glass Plate Negative?". Retrieved 7 June 2015, from <https://ohiohistory.wordpress.com/2012/12/13/have-you-seen-glass-plate-negatives/>.

The U.S. National Archives and Records Administration (2015). "Getting Started Overview." Retrieved 7 June 2015, from <http://www.archives.gov/research/start>.

The U.S. National Archives and Records Administration (2015). "How Do I House Glass Plate Negatives?". Retrieved 7 June 2015, from <http://www.archives.gov/preservation/storage/glass-plate-negatives.html>.

University of Northern British Columbia (2018). "Why are Archives Important?". Retrieved 16 April 2018, from <https://library.unbc.ca/archives/about>.

Vitale, T. (2009). History, Science, Preservation and Storage of Cellulose Nitrate Film. USA, Vitale Art Conservation.

Walker, A. (2013). Preservation Advisory: Basic preservation. U.K., The British Library Board.

Whitmer, P. (2017, 15 September 2017). "How to Make Prints From Glass Plate Negatives." Retrieved 19 December 2018, from <https://ourpastimes.com/how-to->

make-prints-from-glass-plate-negatives-12462034.html.

กรพินธุ์ ทวีตา, บ. (2559). คู่มือวิชาการพื้นฐานการบริการและจัดการงานจดหมายเหตุ. กรุงเทพฯ, ไซเบอร์บุคส์ แอนด์ ปริ้นซ์.

กรมศิลปากร (2542). วิชาการพื้นฐานการบริหารและจัดการงานจดหมายเหตุ. กรุงเทพฯ, บริษัทเซเว่นพรี้นต์ติ้งกรุ๊ป จำกัด.

กรมศิลปากร (2545). 50 ปี หอจดหมายเหตุแห่งชาติ. กรุงเทพฯ, อมรินทร์พริ้นต์ติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน)

กรมศิลปากร (2545). หอจดหมายเหตุแห่งชาติ. กรุงเทพฯ, อมรินทร์พริ้นต์ติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน).

กรมศิลปากร (2548). คู่มือการอนุรักษ์เอกสารจดหมายเหตุลายลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ. กรุงเทพฯ, บริษัทอมรินทร์พริ้นต์ติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน).

กรุงเทพธุรกิจออนไลน์ (2558). "วีระ" ปรับ 3 หน่วยยุคโบราณเป็น "ดิจิทัล". Retrieved 3 มิถุนายน 2558, from <http://www.bangkokbiznews.com/news/detail/632967>.

กลุ่มเอกสารจดหมายเหตุและบริการ สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ (2555). สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ. กรุงเทพฯ, โรงพิมพ์ สกสค.ลาดพร้าว.

ชาย โพธิสิตา (2547). ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ. กรุงเทพฯ, อมรินทร์พริ้นต์ติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.

ชาย โพธิสิตา (2552). ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ. กรุงเทพฯ, อมรินทร์พริ้นต์ติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.

ณัชพล เกื้อกุล (2556). "วิวัฒนาการการถ่ายภาพ." Retrieved 19 พฤษภาคม, 2560, from <http://iphotosgalaxy.blogspot.com/2013/04/blog-post.html>.

ทวน ชัยสุข. "ความเป็นมาของเทคโนโลยีภาพถ่าย." Retrieved 1 มิถุนายน 2558, from http://pirun.ku.ac.th/~fecotuc/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=1&Itemid=4.

ธนิษฐ พูนศรีสวัสดิ์ (2549). การศึกษาผู้ใช้บริการในสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ. สาขาวิชาการ

จัดการจดหมายเหตุและเอกสาร บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร. วิทยานิพนธ์
มหาบัณฑิต.

บุษยรัตน์ คู่เทียม (2548). การประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ. สาขาวิชา
การจัดการจดหมายเหตุและเอกสาร บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร. วิทยานิพนธ์
มหาบัณฑิต.

พนาวัลย์ จำแสง (2558).

เพ็ญฟ้า ศิรินทร์สุกญา (2523). บริการอ้างอิงของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ. สาขาวิชาบรรณารักษ์
ศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต.

ภาพิสุทธิ สายจำปา (2549). ภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติในทัศนะของนักศึกษาระดับ
บัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยของรัฐ. สาขาวิชาการจัดการจดหมายเหตุและเอกสาร บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยศิลปากร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต

ภารดี ศรีชุมพวง (2557). "รูปแบบการจัดการเอกสารจดหมายเหตุของชุมชนตลาดเก่าห้องจังหวัด
สุพรรณบุรี." วารสารมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ มหาวิทยาลัยศิลปากร 7(2): 715-
725.

วิศปต์ย์ ชัยช่วย (2549). การสร้างคู่มือแนะนำเอกสารจดหมายเหตุไทยสมัยอยุธยา. สาขาวิชาการ
จัดการจดหมายเหตุและเอกสาร บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร. วิทยานิพนธ์
มหาบัณฑิต.

วิศปต์ย์ ชัยช่วย และ ยศส์วิน บุญช่วย "การสงวนรักษาเอกสารจดหมายเหตุประเภทภาพถ่ายดิจิทัล."
วารสารมนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ 3(2): 200-223.

ศศิธร ติณะมาศ, ส. ล. (2556). "การบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลอันเป็นลิขสิทธิ์ของ
สถาบันอุดมศึกษาไทย." บรรณศาสตร์ มศว 6(2).

สมสรวง พฤติกุล (2539). หลักและแนวปฏิบัติงานจดหมายเหตุสำหรับภาครัฐและเอกชน. นนทบุรี,
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

สมาน ลอยฟ้า และ ศศิธร ติณะมาศ (2556). "การบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลอันเป็น
ลิขสิทธิ์ของสถาบันอุดมศึกษาไทย." วารสารบรรณศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 6(2):

47-63.

สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ (2540). แนวทางการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติ
ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ. กรุงเทพฯ, สำนักงานคณะกรรมการ
ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี.

สำนักนายกรัฐมนตรี (2544). ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.2544. กรุงเทพฯ,
นิติเวช.

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี (ม.ป.ป.). พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540.
กรุงเทพฯ, ศรีเมืองการพิมพ์.

สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ (2559). "วัน เวลา ที่ให้บริการ." Retrieved 20 พฤษภาคม 2560, from
<http://www.nat.go.th/%E0%B8%9A%E0%B8%A3%E0%B8%B4%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3/%E0%B8%A7%E0%B8%B1%E0%B8%99-%E0%B9%80%E0%B8%A7%E0%B8%A5%E0%B8%B2-%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%E0%B9%83%E0%B8%AB%E0%B9%89%E0%B8%9A%E0%B8%A3%E0%B8%B4%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3>.

อมรเทพ โพธิ์ทอง (2561).

อานันท์ เกียรติสารพิภพ (2558) เศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) : นโยบายขับเคลื่อนเศรษฐกิจ
ใหม่.

เอนก นาวิกมูล (2561).

ภาคผนวก ก

แบบบันทึกข้อมูลการจัดการบริการฟิล์มกระจกในสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ

ปีพุทธศักราชดำเนินการ

- ชุดเอกสารหรือฟิล์มกระจก
- หอพระสมุดวชิรญาณที่รับมอบครั้งที่ 1
 - หอพระสมุดวชิรญาณที่รับมอบครั้งที่ 2
 - หอพระสมุดวชิรญาณที่รับมอบครั้งที่ 3
 - การรถไฟแห่งประเทศไทย
 - กรมพระกำแพงเพชรอัครโยธิน
 - กรมแผนที่ทหาร
 - อื่นๆ (ระบุ).....

ปริมาณเอกสาร แผ่น

รูปแบบการดำเนินการจัดทำสำเนาแทนต้นฉบับ

ประเภทสำเนาแทนต้นฉบับ	ปริมาณภาพและสถานที่เก็บ	ห้องบริการ
	คลังเอกสารโสตทัศนจดหมายเหตุ	
<input type="checkbox"/> อัดขยายภาพขนาด <input type="checkbox"/> 5"x7" <input type="checkbox"/> 8x10" <input type="checkbox"/> 8x12" <input type="checkbox"/> 10"x12" <input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ)		
<input type="checkbox"/> จัดทำฟิล์มเนกาตีฟขนาด 120 มิลลิเมตร		
<input type="checkbox"/> สแกนลงซีดี		

ผู้ดำเนินการ บุคลากรในสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ คน

จ้างเหมาบริษัท

- แหล่งเงินทุนจาก งบประมาณประจำปีของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ
 งบประมาณรัฐบาลนอกสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ
 งบประมาณบริจาค

งบประมาณที่ใช้ในการดำเนินงาน บาท

ครุภัณฑ์ วัสดุ ที่จัดเตรียมสำหรับการบริการ

.....

.....

.....

.....

รูปแบบการให้บริการภาพถ่ายฟิล์มกระจก

- สืบค้นจากทะเบียนบัญชีแล้วยืมภาพถ่ายที่อัดขยายลงในกระดาษ
- สืบค้นจากทะเบียนบัญชีแล้วยืมฟิล์มเนกาตีฟ 120 มิลลิเมตร
- สืบค้นจากทะเบียนบัญชีแล้วยืมแผ่นซีดี หรือ External Disk
- สืบค้นในฐานข้อมูลของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ
- สำเนาจากนามสกุล JPG
- สำเนาจากนามสกุล TIFF
- อื่นๆ (ระบุ)

การกำหนดสิทธิ์และเงื่อนไขในการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข

แบบสัมภาษณ์บุคลากรด้านปฏิบัติงาน

เรื่อง การจัดการบริการภาพถ่ายฟิล์มกระจกที่อยู่ในรูปดิจิทัลของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ

คำชี้แจง : แบบสัมภาษณ์ชุดนี้ มีวัตถุประสงค์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การจัดการบริการภาพถ่ายฟิล์มกระจกที่อยู่ในรูปดิจิทัลของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ” สำหรับประกอบการศึกษาในหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการจดหมายเหตุและสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยมุ่งศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการจัดการบริการภาพถ่ายฟิล์มกระจกที่อยู่ในรูปดิจิทัลของสำนักหอจดหมายเหตุ และข้อเสนอแนะของผู้ปฏิบัติงานในสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 รูปแบบการให้บริการภาพถ่ายฟิล์มกระจก

ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการในการปฏิบัติงานการจัดการบริการ

ตอนที่ 4 แนวคิดในการพัฒนารูปแบบการจัดการบริการภาพถ่ายฟิล์มกระจกที่อยู่ใน

รูปดิจิทัล

สัมภาษณ์เมื่อวันที่ เดือน.....พุทธศักราช เวลา.....น.
ณ.....

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์

ชื่อ-นามสกุล

ตำแหน่ง

สังกัด

วุฒิการศึกษาสูงสุด วิชาเอก

อายุราชการ ปี

ตอนที่ 2 รูปแบบการให้บริการภาพถ่ายฟิล์มกระจก

การกำหนดนโยบาย / แผนงาน / แนวปฏิบัติ

1. มีการกำหนดแนวปฏิบัติหรือวางนโยบายในการจัดการบริการภาพถ่ายฟิล์มกระจกในรูปดิจิทัลหรือไม่ มีลักษณะอย่างไร
2. มีแนวทางการจัดการบริการภาพถ่ายฟิล์มกระจกในรูปดิจิทัลหรือไม่ อย่างไร

โครงสร้างและบุคลากร

1. โครงสร้างอัตรากำลังของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ (ล่าสุด)

2. บุคลากรที่รับผิดชอบในการจัดการบริการภาพถ่ายฟิล์มกระจกที่อยู่ในรูปดิจิทัลมีกี่คน ตำแหน่งใดบ้าง แต่ละคนทำหน้าที่อะไร
3. จำนวนบุคลากรต่อการจัดการบริการภาพถ่ายฟิล์มกระจกที่อยู่ในรูปดิจิทัล เพียงพอหรือไม่
4. การจัดการทรัพยากรบุคคลตั้งแต่การคัดสรร รักษา และพัฒนาบุคลากร โดยนำไปสู่การกำหนดทักษะ คุณสมบัติ และแผนในการฝึกอบรมบุคลากรสอดคล้องกับการดำเนินงานหรือไม่ อย่างไร
5. ท่านต้องการให้มีการพัฒนาทักษะหรือการฝึกอบรมในด้านใดเพื่อรองรับต่อการบริการภาพถ่ายฟิล์มกระจกในรูปดิจิทัล

งบประมาณ

1. การจัดสรรงบประมาณด้านการจัดการบริการภาพถ่ายฟิล์มกระจกที่อยู่ในรูปดิจิทัลของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ เพียงพอหรือไม่
2. สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติมีการใช้งบประมาณในการจัดการบริการภาพถ่ายฟิล์มกระจกหรือไม่ อย่างไร

ครุภัณฑ์ วัสดุอุปกรณ์

1. วัสดุ ครุภัณฑ์ที่ใช้ในการจัดการบริการภาพถ่ายฟิล์มกระจกในรูปดิจิทัลได้มาจากแหล่งใด ประกอบด้วยอะไรบ้าง
2. ครุภัณฑ์ วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดการบริการภาพถ่ายฟิล์มกระจกในรูปดิจิทัลในปัจจุบัน เพียงพอหรือไม่
3. มีนโยบายในการรองรับความล้ำสมัยของเทคโนโลยีเช่น ซอร์ฟแวร์ หรือฮาร์ดแวร์ อย่างไร
4. การดำเนินงานด้านวัสดุ ครุภัณฑ์ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่จะใช้รองรับการบริการในรูปดิจิทัลเป็นอย่างไร

สภาพแวดล้อมและพื้นที่บริการ

1. สภาพแวดล้อมและพื้นที่ให้บริการมีความพร้อมต่อการให้บริการภาพถ่ายฟิล์มกระจกในรูปดิจิทัลหรือไม่
2. ระบบไฟฟ้า ระบบน้ำที่จะใช้รองรับการบริการในรูปดิจิทัลเป็นอย่างไร

กระบวนการจัดการบริการภาพถ่ายฟิล์มกระจกในรูปดิจิทัล

1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการบริการภาพถ่ายฟิล์มกระจกในรูปดิจิทัลหรือไม่ (ถ้ามี) โปรดระบุและอธิบายลักษณะของเทคโนโลยีที่ใช้ พอสังเขป
2. กระบวนการในการให้บริการภาพถ่ายฟิล์มกระจกเป็นอย่างไร แล้วเมื่อมีการแปลงภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกต้นฉบับให้อยู่ในรูปดิจิทัลแล้วมีลักษณะการดำเนินงานแตกต่างกันอย่างไร

3. มีการกำหนดสิทธิ์การเข้าใช้บริการภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกหรือไม่ (ถ้ามี) ใครมีสิทธิ์เข้าใช้
ขอบเขตของสิทธิ์เป็นอย่างไร
4. ขอรูปรูปแบบการให้บริการ ผู้ปฏิบัติงาน เครื่องมืออุปกรณ์ในการทำงาน คู่มือในการ
ทำงานของการจัดการบริการภาพถ่ายฟิล์มกระจกในรูปดิจิทัล ตั้งแต่การนำเข้าข้อมูลเพื่อการ
บริการ การให้บริการสืบค้น การให้บริการสำเนา
5. สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติมีนโยบายในการเข้าถึงภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกที่อยู่ในรูป
ดิจิทัลอย่างไร เพื่อรองรับต่อการเข้าถึงข้อมูลในลักษณะที่ไม่จำกัดระยะเวลา สถานที่ในการ
เข้าถึงข้อมูลและผู้ใช้
6. การแปลงภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกต้นฉบับให้อยู่ในรูปดิจิทัลเป็นรูปแบบหนึ่งในการ
อนุรักษ์ต้นฉบับ แล้วภาพถ่ายที่ได้จากการแปลงเป็นดิจิทัล สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติมี
นโยบายในการอนุรักษ์หรือจัดเก็บอย่างไรให้คงอยู่สืบไป
7. สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติมีแนวทางในการประชาสัมพันธ์การบริการอย่างไร

ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการในการปฏิบัติงานการจัดการบริการ
นโยบาย/แผนงาน/แนวปฏิบัติ

.....
.....
โครงสร้างบุคลากร

.....
.....
งบประมาณ

.....
.....
ครุภัณฑ์ วัสดุอุปกรณ์

.....
.....
สภาพแวดล้อมและพื้นที่บริการ

.....
.....
การจัดการบริการภาพถ่ายฟิล์มกระจกในรูปดิจิทัล

- รูปแบบการบริการ

.....
.....
- ลิขสิทธิ์และเงื่อนไขของการเข้าถึงภาพถ่ายฟิล์มกระจกในรูปดิจิทัล

- การประชาสัมพันธ์

.....

.....

ตอนที่ 4 แนวคิดในการพัฒนารูปแบบการจัดการบริการภาพถ่ายฟิล์มกระจกที่อยู่ในรูปดิจิทัล
นโยบาย/แผนงาน/แนวปฏิบัติ

.....

.....

.....

โครงสร้างบุคลากร

.....

.....

งบประมาณ

.....

.....

ครุภัณฑ์ วัสดุอุปกรณ์

.....

.....

สภาพแวดล้อมและพื้นที่บริการ

.....

.....

การจัดการบริการภาพถ่ายฟิล์มกระจกในรูปดิจิทัล

- รูปแบบการบริการ

.....

.....

.....

- ลิขสิทธิ์และเงื่อนไขของการเข้าถึงภาพถ่ายฟิล์มกระจกในรูปดิจิทัล

.....

.....

.....

- การประชาสัมพันธ์

.....

.....

.....

ภาคผนวก ค

แบบสัมภาษณ์บุคลากรผู้ใช้บริการในหอจดหมายเหตุแห่งชาติ

เรื่อง การจัดการบริการภาพถ่ายฟิล์มกระจกที่อยู่ในรูปดิจิทัลของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ

คำชี้แจง : แบบสัมภาษณ์ชุดนี้ มีวัตถุประสงค์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การจัดการบริการภาพถ่ายฟิล์มกระจกที่อยู่ในรูปดิจิทัลของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ” สำหรับประกอบการศึกษาในหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการจดหมายเหตุและสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยมุ่งศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการจัดการบริการภาพถ่ายฟิล์มกระจกที่อยู่ในรูปดิจิทัลของสำนักหอจดหมายเหตุ และข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้ใช้บริการหรือผู้ค้นคว้าในสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 รูปแบบการให้บริการภาพถ่ายฟิล์มกระจกที่อยู่ในรูปดิจิทัลปัจจุบัน

ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการในการปฏิบัติงานการจัดการบริการ

ตอนที่ 4 ความคาดหวังในการพัฒนารูปแบบการจัดการบริการภาพถ่ายฟิล์มกระจกที่อยู่ในรูปดิจิทัล

สัมภาษณ์เมื่อวันที่ เดือน.....พุทธศักราช เวลา.....น.
ณ.....

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์

ชื่อ-นามสกุล

อายุปี

วุฒิการศึกษาสูงสุด วิชาเอก

ตอนที่ 2 รูปแบบการให้บริการภาพถ่ายฟิล์มกระจก

การกำหนดนโยบาย / แผนงาน / แนวปฏิบัติ

1. นโยบายหรือแนวปฏิบัติในการให้บริการภาพถ่ายฟิล์มกระจกมีเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร

โครงสร้างและบุคลากร

1. บุคลากรที่ให้บริการของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติมีความเหมาะสมแล้วหรือไม่ อย่างไร

2. วัสดุ ครุภัณฑ์ที่อยู่ในห้องบริการบรรณธรรมมีความพร้อมต่อการเข้าถึงภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกที่อยู่ในรูปดิจิทัลหรือไม่ อย่างไร

สภาพแวดล้อมและพื้นที่บริการ

1. สภาพแวดล้อมและพื้นที่ให้บริการมีความพร้อมต่อการให้บริการภาพถ่ายฟิล์มกระจกในรูปดิจิทัลหรือไม่
2. ระบบไฟฟ้า ห้องน้ำ มีความเหมาะสมในการใช้บริการหรือไม่ อย่างไร

กระบวนการจัดการบริการภาพถ่ายฟิล์มกระจกในรูปดิจิทัล

1. การเข้าใช้บริการภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกในสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติเป็นอย่างไร

การกำหนดหัวเรื่องที่สนใจ

1. เครื่องมือช่วยค้นที่จะช่วยในการกำหนดหัวเรื่องที่ท่านจะเข้าค้นคว้าสามารถอำนวยความสะดวกต่อการเกิดแนวคิดหรือวิจัยได้อย่างเหมาะสมหรือไม่
2. เครื่องมือช่วยค้นที่จะอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงภาพถ่ายจากฟิล์มกระจกในรูปดิจิทัลภายในระบบคอมพิวเตอร์ ควรมีลักษณะใด

การรวบรวมข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวกับหัวเรื่องที่ต้องการสืบค้น

1. เครื่องมือช่วยค้นสามารถอำนวยความสะดวกในการแสดง รหัสเอกสาร ชื่อเจ้าของเอกสาร สถานที่ วันที่ คำสำคัญ ซึ่งมีความเหมาะสมแล้วหรือไม่ หากไม่ควรมีรายการใดเพิ่มเติมทางเลือกในการสืบค้นสารสนเทศ
2. ท่านยังต้องการให้เครื่องมือช่วยค้นในห้องบริการประเภททะเบียน หรือบัตรรายการหรือไม่ อย่างไร
3. การสืบค้นสารสนเทศในระบบออนไลน์จากฐานข้อมูลของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ควรมีการแสดงผลละเอียดอะไรบ้าง

การตัดสินใจการเดินทางสู่หอจดหมายเหตุแห่งชาติ

1. ระเบียบการใช้บริการมีความเหมาะสมแล้วหรือไม่ อย่างไร
2. อัตราค่าธรรมเนียมในการใช้บริการเหมาะสมแล้วหรือไม่ อย่างไร
3. การสมัครสมาชิกมีความรวดเร็ว สะดวกหรือไม่

ข้อกำหนดและเงื่อนไข

1. การจัดทำลายน้ำแสดงในการทำสำเนามีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร

ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการในการปฏิบัติงานการจัดการบริการ

นโยบาย/แผนงาน/แนวปฏิบัติ

.....

.....

.....

โครงสร้างบุคลากร

.....

.....

.....

งบประมาณ

.....

.....

.....

ครุภัณฑ์ วัสดุอุปกรณ์

.....

.....

.....

สภาพแวดล้อมและพื้นที่บริการ

.....

.....

.....

การจัดการบริการภาพถ่ายฟิล์มกระจกในรูปแบบดิจิทัล

- รูปแบบการบริการ

.....

.....

.....

- ลิขสิทธิ์และเงื่อนไขของการเข้าถึงภาพถ่ายฟิล์มกระจกในรูปแบบดิจิทัล

.....

.....

.....

- การประชาสัมพันธ์

.....

.....

.....

ตอนที่ 4 ความคาดหวังในการพัฒนารูปแบบการจัดการบริการภาพถ่ายฟิล์มกระจกที่อยู่ในรูปดิจิทัล

นโยบาย/แผนงาน/แนวปฏิบัติ

.....

.....

.....

โครงสร้างบุคลากร

.....

.....

.....

งบประมาณ

.....

.....

.....

ครุภัณฑ์ วัสดุอุปกรณ์

.....

.....

.....

สภาพแวดล้อมและพื้นที่บริการ

.....

.....

.....

การจัดการบริการภาพถ่ายฟิล์มกระจกในรูปดิจิทัล

- รูปแบบการบริการ

.....

.....

.....

- ลิขสิทธิ์และเงื่อนไขของการเข้าถึงภาพถ่ายฟิล์มกระจกในรูปดิจิทัล

.....

.....

.....

- การประชาสัมพันธ์

.....

.....

.....

ภาคผนวก ง
ตารางแสดงรหัสอ้างอิงแทนผู้ให้สัมภาษณ์

รหัส	รายละเอียด
P1	ผู้อำนวยการสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ
P2	ผู้อำนวยการกลุ่มเอกสารจดหมายเหตุและบริการ
P3	ผู้อำนวยการกลุ่มอนุรักษ์เอกสาร
P4	เจ้าพนักงานโสตทัศนศึกษา ปฏิบัติหน้าที่ในการทำสำเนา นำข้อมูลภาพถ่ายลงในระบบฐานข้อมูล และดูแลการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ
P5	นักจดหมายเหตุ ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ ณ เคาน์เตอร์ห้องบรรณจัด
P6	พนักงานหยิบเก็บเอกสารในคลังเอกสาร
P7	ผู้ค้นคว้าภาคเอกชน อาศัยในกรุงเทพฯ เพศชาย จบคณะนิติศาสตร์ ใช้บริการหอจดหมายเหตุแห่งชาติ 15 ปี เพื่อนำไปจัดพิมพ์หนังสือประวัติศาสตร์ และเคยร่วมการจัดหาคำอธิบายภาพของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ
P8	ผู้ค้นคว้าภาคเอกชน อาศัยในกรุงเทพฯ เพศชาย จบคณะนิติศาสตร์ ใช้บริการหอจดหมายเหตุแห่งชาติ 5 ปี เพื่อนำไปจัดพิมพ์หนังสือประวัติศาสตร์
P9	ผู้ค้นคว้าภาครัฐ อาศัยในจังหวัดสุโขทัย เพศหญิง ใช้บริการหอจดหมายเหตุแห่งชาติ 20 ปี
P10	ผู้ค้นคว้าภาคเอกชน เพศชาย เคยปฏิบัติงานในกรมศิลปากร มีบทบาทร่วมในการย้ายฟิล์มกระจกจากกองพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติมายังหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ปัจจุบันใช้บริการเอกสารจดหมายเหตุเพื่อจัดพิมพ์หนังสือประวัติศาสตร์ให้กับภาคเอกชน
P11	ผู้ค้นคว้าภาครัฐ อาศัยในจังหวัดพะเยา เพศชาย ใช้บริการภาพถ่ายเพื่อประโยชน์ในการศึกษาแหล่งโบราณคดี
P12	ผู้ค้นคว้าภาครัฐ เดิมเคยปฏิบัติงานสื่อมวลชน ปัจจุบันทำงานภาครัฐเกี่ยวกับงานโบราณคดี
P13	ผู้ค้นคว้าภาครัฐ อาศัยในกรุงเทพฯ เพศชาย เคยปฏิบัติงานเป็นลูกจ้างในหอจดหมายเหตุแห่งชาติ แล้วย้ายไปดำเนินงานจดหมายเหตุในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต จากนั้นรับราชการสังกัดกรมธนารักษ์

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	ภาวิดา สมวงศ์
วัน เดือน ปี เกิด	5 เมษายน 2521
สถานที่เกิด	กรุงเทพฯ
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2538 มัธยมศึกษา โรงเรียนสตรีวิทยา พ.ศ. 2542 บริหารบัณฑิต สาขาการจัดการสำนักงาน มหาวิทยาลัย หอการค้าไทย
ที่อยู่ปัจจุบัน	1516 ถนนเพชรเกษม แขวงบางแคเหนือ เขตบางแค กรุงเทพฯ 10160
ผลงานตีพิมพ์	พ.ศ. 2545 นักจดหมายเหตุระดับ 3 หอจดหมายเหตุแห่งชาติเฉลิมพระ เกียรติฯ ยะลา พ.ศ. 2546 นักจดหมายเหตุระดับ 3 กลุ่มบริการและประสานส่งเสริมกิจการ จดหมายเหตุ สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ พ.ศ. 2548 นักจดหมายเหตุระดับ 5 หอจดหมายเหตุแห่งชาติเฉลิมพระ เกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช พ.ศ. 2553 นักจดหมายเหตุระดับชำนาญการ ช่วยราชการเลขานุการอธิบดี กรมศิลปากร พ.ศ. 2555 - ปัจจุบัน นักจดหมายเหตุระดับชำนาญการ กลุ่มอนุรักษ์ เอกสาร สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ
รางวัลที่ได้รับ	พ.ศ. 2558 ข้าราชการพลเรือนดีเด่น