



การบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2558

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

การบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2558

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

**THE MANAGEMENT OF INFORMATION CENTER, OFFICE OF THE PERMANENT
SECRETARY, MINISTRY OF CULTURE**



**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of Requirements for the Degree
Master of Arts Program in Public and Private Management
Graduate School, Silpakorn University
Academic Year 2015
Copyright of Graduate School, Silpakorn University**

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้วิทยานิพนธ์เรื่อง “การบริหารจัดการ
ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม” เสนอโดยนางสาวฉวีวรรณ ปานเทวีญ
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ภาครัฐและภาคเอกชน

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ชารัทสนวงศ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

อาจารย์ ดร.สวรรยา ธรรมอภิพล

คณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์ เจษภูาลักษณ์)

...../...../.....

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร.สุทิสรา ลุ่มบุตร)

...../...../.....

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร.สวรรยา ธรรมอภิพล)

...../...../.....



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ข้อมูลข่าวสาร เป็นสิ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับประชาชนในการช่วยสร้างการรับรู้และความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องนั้น ๆ ด้วยปัจจุบันความเจริญทางด้านเทคโนโลยีที่เพิ่มมากขึ้น ข้อมูลข่าวสารจึงกลายเป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้ เพื่อเป็นส่วนสำคัญในการช่วยอธิบายชี้แจงให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันและสามารถแก้ไขความเข้าใจผิดในเรื่องต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะข้อมูลข่าวสารของทางราชการ ที่นับว่ามีความสำคัญและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งกับประชาชนทั้งในเรื่อง บทบาท ภารกิจ อำนาจหน้าที่ โครงสร้างของหน่วยงานภาครัฐ และเรื่องอื่น ๆ ที่ทางหน่วยงานราชการสามารถที่จะเปิดเผยข้อมูลได้ด้วยความโปร่งใสกับประชาชน โดยข้อมูลข่าวสารของราชการ ถือเป็นข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในความครอบครองหรือควบคุมดูแลของหน่วยงานของรัฐ ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานของรัฐ หรือข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเอกชนซึ่งหน่วยงานของราชการ ก็คือ ราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ ส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ศาลเฉพาะในส่วนที่ไม่เกี่ยวกับการพิจารณาพิพากษาคดี องค์กรควบคุมการประกอบวิชาชีพ หน่วยงานอิสระของรัฐและหน่วยงานอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง (สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ, 2548)

ความสำคัญของข้อมูลข่าวสารของราชการ เป็นไปตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ที่เป็นการเปิดมิติใหม่ในการรับรอง “สิทธิที่จะรู้” ของประชาชนเป็นการประกัน สนับสนุนสิทธิของพลเมืองในเรื่องของการเข้าถึง รับรู้ แสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในการตรวจสอบเพื่อให้การบริหารราชการของรัฐ เป็นไปด้วยความโปร่งใส สอดคล้องกับความต้องการและความคิดเห็นของประชาชน โดยยึดหลักที่ว่า “รัฐรู้อะไร ประชาชนรู้อย่างนั้น” (สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ, 2547) และเป็นไปตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ตามมาตรา 9 ที่บัญญัติให้หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีข้อมูลข่าวสารอย่างน้อยตามที่กฎหมายกำหนดไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจสอบได้ และตามประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของทางราชการเรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการจัดให้มีข้อมูลข่าวสารไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจสอบ จัดเก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสารเรียกว่า ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร (สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ, 2548)

ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร เป็นสถานที่จัดเก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสาร ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ที่ต้องการให้หน่วยงานของรัฐจัดให้มีข้อมูลข่าวสารให้ประชาชน เข้าตรวจสอบ และค้นคว้าในเรื่องต่าง ๆ ที่ประชาชนควรจะได้รู้ เช่น โครงสร้าง อำนาจหน้าที่ ผลการดำเนินงาน การจัดซื้อจัดจ้าง และเรื่องอื่น ๆ ฯลฯ ให้เป็นไปด้วยความโปร่งใส ตามสิทธิของประชาชนที่สามารถเข้าตรวจสอบข้อมูลข่าวสารของทางราชการได้ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารจึงเปรียบเสมือนคลังความรู้ทางด้านข้อมูลข่าวสารของราชการ ที่มีไว้อย่างเปิดเผยพร้อมสำหรับให้บริการแก่ประชาชนในเรื่องที่ควรจะได้รู้ หรือแม้ว่าข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนต้องการรับรู้ไม่มีที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารดังกล่าว ทางศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ก็ต้องมีหน้าที่ให้คำแนะนำกับประชาชนให้ไปขอข้อมูลข่าวสาร ที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอื่น ทั้งนี้ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการรับรู้และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน

สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ในฐานะหน่วยงานของรัฐจึงได้จัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารขึ้นตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารของราชการ ให้ประชาชนสามารถเข้ามาศึกษาค้นคว้าได้อย่างเปิดเผย ซึ่งสถานที่ดังกล่าวเป็นเสมือนคลังความรู้ ทางด้านข้อมูลข่าวสารของทางราชการ ที่พร้อมจะเปิดให้บริการกับประชาชนที่เข้ามาข้ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร จึงเป็นเรื่องสำคัญของศูนย์ข้อมูลข่าวสารที่จะต้องมีการบริหารจัดการภายในศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ให้มีความพร้อม มีความสมบูรณ์และสามารถที่จะให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ด้วยตนเองอย่างเต็มที่ตามสิทธิของประชาชน

การบริหารจัดการ จึงเป็นหัวใจหลักสำคัญที่จะเป็นกลไกในการช่วยพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ให้มีประสิทธิภาพ และสามารถที่จะดำเนินงานในการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนได้อย่างเต็มรูปแบบและครบวงจร เพราะการบริหารจัดการ ครอบคลุมถึงกระบวนการ กิจกรรม หรือการทำงานให้บรรลุผล ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งมีกระบวนการบริหารจัดการที่สำคัญที่จะนำมาซึ่งความสำเร็จ ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การจัดคนเข้าทำงาน การสั่งการ การประสานงาน การรายงานผลการปฏิบัติงาน และการบริหารงบประมาณ โดยทุกกระบวนการต้องเป็นไปอย่างสอดคล้องและเกื้อกูลกัน จึงจะส่งผลให้การบริหารจัดการเป็นไปอย่างเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพต่อองค์การอย่างสูงสุด รวมทั้งยังต้องเกิดจากความพยายามร่วมกันของบุคคล รวมทั้งกลุ่มของบุคคลภายในองค์การที่ในเบื้องต้นมีความเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการองค์การนั้น ๆ และเครื่องมือที่จะทำให้เป้าหมายที่ตั้งไว้บรรลุผลอย่างสมบูรณ์รอบคอบ

การบริหารจัดการ จึงถือเป็นเรื่องสำคัญต่อองค์การอย่างมาก ซึ่งหากว่าองค์การมีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบตามกระบวนการดำเนินงาน ก็จะเป็นแรงผลักดันให้องค์การนั้น

สามารถที่จะพัฒนาไปได้อย่างรวดเร็วและตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาในเรื่องการบริหารจัดการองค์การ ซึ่งในงานวิจัยเรื่องนี้ คือ การบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม และศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและมีความพร้อมในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างครบวงจร

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. ศึกษาการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม
2. ศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ดำเนินการศึกษาโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการศึกษารายกรณี การสังเกต และการสัมภาษณ์เชิงลึกกับบุคคลกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ ดังนี้

1. ขอบเขตเชิงเนื้อหา

ศึกษาการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม และศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม เพื่อนำมาพัฒนาการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสารอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพตามทฤษฎี การบริหารจัดการ POSDCoRB ประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การจัดคนเข้าทำงาน การสั่งการ การประสานงาน การรายงานผลการปฏิบัติงาน และการบริหารงบประมาณ

2. ขอบเขตเชิงพื้นที่

พื้นที่ศึกษาครั้งนี้ คือ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญ โดยเป็นพื้นที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสารของสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ให้ประชาชนที่ต้องการรับทราบข้อมูลข่าวสารของทางราชการเข้ามาค้นคว้าหาข้อมูลได้

3. ขอบเขตเชิงประชากร

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่

1. ผู้อำนวยการกลุ่มประชาสัมพันธ์ สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม จำนวน 1 คน

2. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม จำนวน 3 คน
3. ประชาชนผู้มาใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม

จำนวน 10 คน

4. ขอบเขตเชิงเวลา

ดำเนินการศึกษาตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2558 - กรกฎาคม 2559 รวมระยะเวลา 9 เดือน ดำเนินการโดยแบ่งเป็น 3 ช่วง ดังนี้

ช่วงที่ 1 เดือนพฤศจิกายน 2558 - เดือนมกราคม 2559 เก็บรวบรวมข้อมูลทุกข้อมู
แนวคิดและทฤษฎี

ช่วงที่ 2 เดือนกุมภาพันธ์ - เดือนพฤษภาคม 2559 เก็บข้อมูลภาคสนามโดยใช้
แบบสัมภาษณ์

ช่วงที่ 3 เดือนมิถุนายน - เดือนกรกฎาคม 2559 วิเคราะห์และสรุปผลการศึกษา

ขั้นตอนของการศึกษา

การศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม มีขั้นตอนในการศึกษา 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. เก็บรวบรวมข้อมูลทุกข้อมูเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีการบริหารจัดการ ข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์ข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. เก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคลกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก 3 กลุ่ม คือ ผู้อำนวยการกลุ่มประชาสัมพันธ์ สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม และประชาชนผู้มาใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ด้วยแนวคำถามเกี่ยวกับการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม และปัญหาและอุปสรรคของการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม

3. วิเคราะห์และสรุปผลการศึกษา นำข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เชิงลึก มาจัดหมวดหมู่ของข้อมูลตามวัตถุประสงค์และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแบบสามเส้า วิเคราะห์ตามประเด็นวัตถุประสงค์และสรุปผลการศึกษาและนำเสนอในรูปแบบของการพรรณนาความ

4. สรุปผลการศึกษา ผู้ศึกษานำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว มาสรุปผลการศึกษาคั้งนี้ด้วยการพรรณนาความในประเด็นเรื่องการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ปัญหาและอุปสรรคของการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม เพื่อนำมาสรุปเงื่อนไขของการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม

5. เสนอแนะข้อค้นพบจากการวิจัยและการวิจัยในครั้งต่อไป เสนอความคิดเห็นถึงประเด็นที่ยังไม่ได้ศึกษาวิจัย หรือในการศึกษาเรื่องต่อไปควรมีการศึกษาเรื่องอะไรบ้าง และผลการศึกษา เรื่องการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม นำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ได้อย่างไร

คำจำกัดความที่ใช้ในการศึกษา

1. กระบวนการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร หมายถึง การบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสารโดยดำเนินการตามกระบวนการบริหาร หลักเกณฑ์ หรือนโยบายที่กำหนดไว้ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด ตามกระบวนการบริหารจัดการ POSDCoRB ประกอบด้วย

1.1 การวางแผน หมายถึง หน้าที่และบทบาทในการกำหนดการทำงานของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดยดำเนินไปในทิศทางที่กำหนดไว้

1.2 การจัดองค์กร หมายถึง การกำหนดโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ตามสายงานที่ปฏิบัติ

1.3 การจัดคนเข้าทำงาน หมายถึง หน้าที่ในการวางแผนอัตรากำลัง การคัดเลือกการบรรจุแต่งตั้ง และการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม

1.4 การสั่งการ หมายถึง อำนาจหน้าที่ของผู้อำนวยการกลุ่มประชาสัมพันธ์ในการสั่งการไปยังเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ทั้งด้วยวาจาและด้วยลายลักษณ์อักษร

1.5 การประสานงาน หมายถึง หน้าที่ในการประสานงานกับหน่วยงานภายในสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม คือ กลุ่มคลังและพัสดุ สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ กลุ่มอำนวยการและประสานราชการ และกลุ่มประชาสัมพันธ์ หน่วยงานภายนอก คือ สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ

1.6 การรายงานผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การรายงานผลการดำเนินงานของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ไปยังหัวหน้าส่วนราชการ ให้ได้รับทราบถึงผลการดำเนินงานในแต่ละไตรมาส

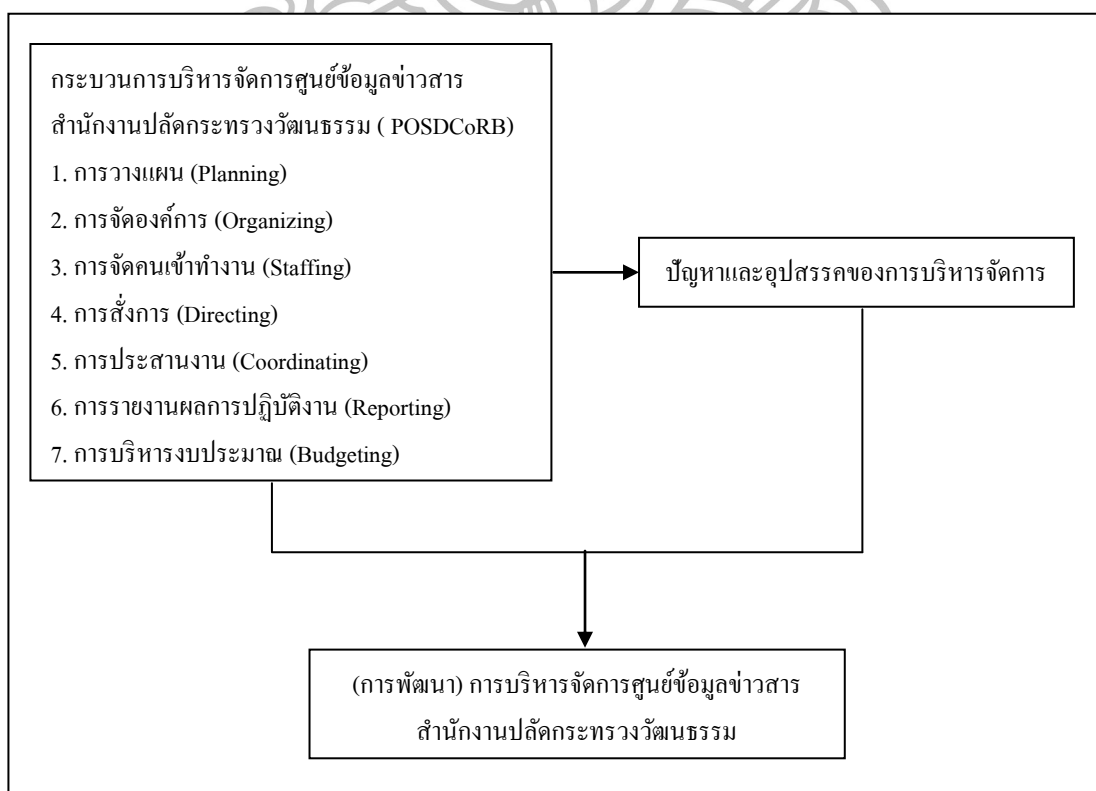
1.7 การบริหารงบประมาณ หมายถึง หน้าที่ในการบริหารจัดการงบประมาณให้เพียงพอต่อการดำเนินงานของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม

2. ปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการบริหารจัดการ หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้การดำเนินงานตามกระบวนการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรมไม่ประสบความสำเร็จ หรือสร้างผลกระทบหรือความเสียหาย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม
2. ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคของการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม
3. ผลการศึกษาที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม นำไปกำหนดนโยบายหรือวางแผนในการพัฒนาปรับปรุงการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

กรอบแนวคิดการศึกษา



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการศึกษา

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ผู้วิจัยได้ทบทวนเอกสาร แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ อาทิ เอกสาร ตำรา งานวิจัยและระบบสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ดังนี้

1. ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม
2. สิทธิการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของทางราชการของประชาชนตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540
3. แนวคิด ทฤษฎีการบริหารจัดการ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม

1.1 ประวัติศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม

ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม จัดตั้งเมื่อปี 2552 บริเวณชั้น 1 ภายในศูนย์บริการร่วมกระทรวงวัฒนธรรม เลขที่ 666 อาคารธนาลงกรณ์ทาวเวอร์ ถนนบรมราชชนนี แขวงบางบำหรุ เขตบางพลัด กรุงเทพฯ ซึ่งต่อมาในปี 2555 ได้มีการย้ายมาตั้งที่ ชั้น 2 ของอาคารธนาลงกรณ์ทาวเวอร์ สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม เรียกว่า ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ใช้เป็นสถานที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสารทางราชการของสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ที่เปิดให้บริการประชาชนได้เข้ามาศึกษาค้นคว้า ข้อมูลตามที่ต้องการได้ โดยเปิดทำการทุกวันจันทร์-ศุกร์ ระหว่างเวลา 08.30-16.30 น. ซึ่งข้อมูลข่าวสารที่มีไว้บริการกับประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ จัดเรียงไว้ตามมาตรา 7 และตามมาตรา 9 แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

1.2 ภารกิจของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม

จากข้อมูลของสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ (2548) ได้กล่าวถึงภารกิจของศูนย์ข้อมูลข่าวสารว่า มีภารกิจในการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการแก่ประชาชนที่เข้ามาตรวจดู ศึกษาค้นคว้า ขอสำเนา ตลอดจนเผยแพร่ จำหน่าย แจกจ่ายข้อมูลข่าวสาร

ของราชการตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายข้อมูลข่าวสารของราชการตามที่ได้กำหนดไว้ โดยสรุป ดังนี้

1. จัดระบบข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 7 มาตรา 9 และมาตราอื่น ๆ ที่หน่วยงานในสังกัดนั้นส่งมาให้และจัดทำบัตรดัชนีหรือบัญชี เพื่อให้ประชาชนสามารถค้นหาข้อมูลข่าวสารได้เอง

2. จัดทำสมุดทะเบียนสำหรับผู้มาขอตรวจดูข่าวสาร

3. การทำสำเนาหรือสำเนาที่มีการรับรองความถูกต้องสำหรับข้อมูลข่าวสารที่จัดไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจดูให้แก่ผู้ขอ

4. กรณีการขอข้อมูลข่าวสารตามมาตราอื่น ๆ ซึ่งไม่มีในศูนย์ข้อมูลข่าวสารให้ส่งคำขอไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่องพิจารณา

5. กรณีเป็นข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานอื่นให้แนะนำให้ไปขอ ณ หน่วยงานนั้น (มาตรา 12 วรรคแรก)

6. การประสานงาน การแจ้งนัดหมาย การมอบสำเนาข้อมูลข่าวสาร

7. การประสานงานกับสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ โดยข้อมูลข่าวสาร ที่มีไว้ให้บริการแก่ประชาชนที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม มีดังนี้

ข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 7 มีดังนี้

1. โครงสร้างกระทรวงวัฒนธรรม/โครงสร้างสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม
2. อำนวยการหน้าที่
3. สถานที่ติดต่อขอข้อมูลข่าวสาร
4. กฎ มติคณะรัฐมนตรี นโยบาย
5. ข้อมูลข่าวสารอื่น ๆ ที่คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของทางราชการกำหนด

ข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 9 มีดังนี้

1. ผลการพิจารณาหรือคำวินิจฉัยที่มีผล โดยตรงต่อเอกชนรวมทั้งความเห็นแย้ง และคำสั่งเกี่ยวข้องในการพิจารณาวินิจฉัยดังกล่าว

2. นโยบายหรือการตีความ ที่ไม่เข้าข่ายการลงตีพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษามาตรา

3. แผนงาน โครงการ และงบประมาณรายจ่ายประจำปีที่กำลังดำเนินการ

4. คู่มือหรือคำสั่งเกี่ยวกับวิธปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งมีผลกระทบต่อสิทธิหน้าที่ของเอกชน

5. สิ่งพิมพ์ที่ได้มีการอ้างอิงในราชกิจจานุเบกษาถึงมาตรา 7 วรรค 2

6. สัญญาสัมปทาน สัญญาที่มีลักษณะเป็นการผูกขาดตัดตอนหรือสัญญาร่วมทุนกับเอกชนในการจัดทำบริการสาธารณะ

7. มติคณะรัฐมนตรี หรือมติคณะกรรมการที่แต่งตั้งโดยกฎหมายหรือโดยคณะรัฐมนตรีทั้งนี้ ให้ระบุรายชื่อรายงานทางวิชาการ รายงานข้อเท็จจริง หรือข้อมูลข่าวสารที่นำมาใช้ในการพิจารณา

8. ข้อมูลข่าวสารอื่นตามที่คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการกำหนด ได้แก่ การประกวดราคา ประกาศสอบราคา สรุปผลการพิจารณาการจัดจ้างเป็นรายเดือน ทุก ๆ เดือน และข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อม

1.3 ประวัติและข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม

จากข้อมูลของสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม (2555) ได้กล่าวถึงประวัติของสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม โดยดำเนินงานด้านวัฒนธรรมของชาติ มีการพัฒนาปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงมาหลายยุคสมัย รูปแบบของหน่วยงานเริ่มจากกองวัฒนธรรม สภาวัฒนธรรมแห่งชาติและจัดตั้งเป็นกระทรวงวัฒนธรรม เมื่อวันที่ 12 มีนาคม พ.ศ. 2495 โดย จอมพล ป. พิบูลสงคราม นายกรัฐมนตรี ในขณะนั้นดำรงตำแหน่งรัฐมนตรีว่าการกระทรวงวัฒนธรรมด้วย ใน พ.ศ. 2501 เนื่องจากสภาวะผันแปรทางการเมือง กระทรวงวัฒนธรรมถูกยุบเลิกตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม โดยโอนย้ายไปสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ต่อมากระทรวงวัฒนธรรมได้รับการสถาปนาขึ้นใหม่ ตามพระราชบัญญัติปรับปรุง กระทรวง ทบวง กรม เมื่อวันที่ 2 ตุลาคม พ.ศ. 2545 ถือเป็น 1 ใน 20 กระทรวงหลักของประเทศตามนโยบายปฏิรูประบบราชการของรัฐบาล กระทรวงวัฒนธรรม ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐที่มีการกิจและอำนาจหน้าที่ด้านศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรม ตามที่กฎหมายกำหนดมาตั้งแต่วันที่ 3 ตุลาคม พ.ศ. 2545 จนถึงปัจจุบัน เป็นระยะเวลากว่า 10 ปี มีบทบาทในการร่วมเทิดทูนสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ ส่งเสริมอุปถัมภ์ คุ้มครอง ทำนุบำรุงศาสนา ส่งเสริมความเข้าใจอันดีและสมานฉันท์ระหว่างศาสนิกชน อนุรักษ์ ทำนุบำรุง และบูรณปฏิสังขรณ์แหล่งศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม โบราณสถาน โบราณวัตถุ ที่เป็นเอกลักษณ์ และมีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ สร้างสรรค์อารยธรรมที่ดีงามสู่วิถีชีวิตและสังคมคุณภาพ โดยมีวิสัยทัศน์ ที่จะพัฒนาไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการสร้าง ความภาคภูมิใจในความเป็นไทย และปลูกฝังค่านิยม อันดีงามบนพื้นฐานคุณธรรม เพื่อนำสังคม อยู่เย็นเป็นสุข ภายใต้ยุทธศาสตร์สำคัญที่มีการพัฒนาและดำเนินงานมาอย่างต่อเนื่อง อาทิ การรักษา วัฒนธรรมของชาติ และความหลากหลายทางวัฒนธรรมท้องถิ่นให้คงอยู่อย่างมั่นคง การสร้างค่านิยม จิตสำนึก และภูมิปัญญาคนไทย การนำทุนทางวัฒนธรรมของประเทศมาสร้างคุณค่าทางสังคมและเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจ และการบริหารจัดการองค์ความรู้ ด้านศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรม

โดยในปัจจุบันได้ปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงาน พัฒนาบุคลากรให้มีความรอบรู้ ทันสมัย เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน พร้อมกับการขยายเครือข่ายทางวัฒนธรรม เพื่อให้ประชาชนได้ตระหนักถึงคุณค่าและความสำคัญของวัฒนธรรม รวมถึงขับเคลื่อนการอนุรักษ์และพัฒนามรดกวัฒนธรรมไทย อันเปรียบเสมือนรากฐานของชาติให้คงอยู่สืบไป

สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม เป็นหน่วยงานส่วนกลางของกระทรวงวัฒนธรรม ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ขับเคลื่อนนโยบายและยุทธศาสตร์ของกระทรวงวัฒนธรรม กำกับดูแลหน่วยงานระดับกรมในสังกัด ตลอดจนนิเทศ ติดตาม และบังคับบัญชาสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดทั่วประเทศ มีภารกิจเกี่ยวกับการเป็นศูนย์กลางการบริหารของกระทรวง พัฒนายุทธศาสตร์ แปลงนโยบายเป็นแผนปฏิบัติ จัดสรรทรัพยากร และการบริหารราชการทั่วไป การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ งานความร่วมมือความสัมพันธ์ทางวัฒนธรรมกับต่างประเทศ งานด้านกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ กำกับ เร่งรัด ติดตาม ประเมินผล งานด้านข้อมูลข่าวสาร และประสานการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในสังกัด รวมทั้งการประชาสัมพันธ์เผยแพร่การดำเนินงานของกระทรวงวัฒนธรรม

วิสัยทัศน์

เป็นองค์กรหลักที่อนุรักษ์ สืบสาน และสร้างสรรค์วัฒนธรรม โดยการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน เพื่อเสริมสร้างรากฐานการพัฒนาสังคมที่เข้มแข็งและเศรษฐกิจที่ยั่งยืน

พันธกิจ

1. เติบโตสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ และทำนุบำรุงศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรมให้มีการรักษา สืบทอดและพัฒนาอย่างยั่งยืน
 2. ปลุกจิตสำนึกความเป็นไทยสร้างค่านิยมและวิถีชีวิตที่ดีงาม
 3. ส่งเสริม สนับสนุนการนำทุนทางวัฒนธรรมมาต่อยอดให้เป็นอุตสาหกรรมวัฒนธรรมเชิงสร้างสรรค์เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ
 4. จัดการศึกษา วิจัย และบริหารจัดการองค์ความรู้ด้านศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรม
 5. ส่งเสริมและพัฒนาความสัมพันธ์ทางวัฒนธรรมกับต่างประเทศเพื่อนำไทยสู่สากล
- #### ยุทธศาสตร์
1. พัฒนาคุณภาพและมาตรฐานในการอนุรักษ์ และสืบทอดวัฒนธรรม
 2. เสริมสร้างภูมิคุ้มกันทางสังคม เพื่อสืบสานเอกลักษณ์ อัตลักษณ์ความเป็นไทย
 3. นำทุนทางวัฒนธรรมมาพัฒนาสินค้าและบริการทางวัฒนธรรมเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ
 4. พัฒนาคุณภาพและมาตรฐานในการจัดการศึกษา วิจัย และบริหารจัดการองค์ความรู้ด้านศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรม

5. สร้างความเข้มแข็งของประเทศไทยรองรับประชาคมอาเซียนด้านสังคมและวัฒนธรรมและพัฒนาศักยภาพไทยสู่สากล

2. สิทธิการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของทางราชการของประชาชนตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 เป็นกฎหมายที่มีขึ้นรองรับ “สิทธิได้รู้” (Right to know) ของประชาชน หรือ สิทธิที่จะรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของรัฐ และกำหนดหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐให้ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย เพื่อรองรับและคุ้มครองสิทธิของประชาชนไปพร้อมกัน โดยแนวคิดหลักของกฎหมายของข้อมูลข่าวสารของราชการ ดังนี้

2.1 แนวคิดของสิทธิการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ

จากข้อมูลของสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ (2547) ได้กล่าวถึงแนวคิดของสิทธิการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ ว่าตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ได้กำหนดแนวคิดของสิทธิการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ ดังนี้

2.1.1 ให้ประชาชนมีโอกาสรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานต่างๆ ของรัฐ โดยกำหนดข้อยกเว้นให้ชัดเจน เพื่อให้ประชาชนใช้สิทธิรับรู้ข้อมูลข่าวสารเพื่อการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐให้เป็นไปอย่างโปร่งใสอันเป็นหลักการพื้นฐานที่สำคัญยิ่งต่อการพัฒนาสังคมประชาธิปไตย

2.1.2 รองรับสิทธิของประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของราชการที่อยู่ในความครอบครองของหน่วยงานของรัฐได้แก่ สิทธิในการขอคำปรึกษา สิทธิในการตรวจสอบข้อมูล สิทธิในการข้อมูลข่าวสารอื่นใดของราชการ สิทธิในการขอสำเนาหรือสำเนาที่มีการรับรองสิทธิในการได้รู้ถึงข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในการดำเนินการแทนผู้เยาว์ สิทธิในการร้องเรียน และสิทธิในการอุทธรณ์

2.1.3 ข้อมูลข่าวสารของราชการเกือบทั้งหมดหรือส่วนใหญ่ สามารถเปิดเผยได้ ภายใต้หลักการที่ว่า “เปิดเผยเป็นหลัก ปกปิดเป็นข้อยกเว้น” โดยข้อยกเว้นจะมีได้ เฉพาะที่กฎหมายกำหนดว่าไม่ต้องเปิดเผยเท่านั้น (สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ, 2547)

2.2 สิทธิของประชาชนในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ

จากข้อมูลของสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ (2547) ได้กล่าวถึงสิทธิของประชาชนในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ ว่าตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ได้กำหนดสิทธิของประชาชนในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ ดังนี้

2.2.1 สิทธิของประชาชนในการเข้าตรวจดูข้อมูลข่าวสารของราชการของหน่วยงานของรัฐ

2.2.1.1 สิทธิการเข้าตรวจดู สิทธิในการเข้าตรวจดูข้อมูลข่าวสารของทางราชการ ประชาชนสามารถทำได้ แม้ว่าจะไม่มีส่วนได้เสียเกี่ยวข้องกับข้อมูลข่าวสารนั้น โดยกฎหมายได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐจะต้องเตรียมข้อมูลข่าวสารของราชการอย่างน้อยตามที่กฎหมายกำหนดไว้ตามมาตรา 9 นำไปรวมไว้ที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ เพื่อให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้ เช่น แผนงาน โครงการและงบประมาณ สัญญาสัมปทาน สัญญาที่มีลักษณะผูกขาด ตัดตอน เป็นต้น

2.2.1.2 สิทธิในการขอสำเนาหรือการรับรองสำเนาถูกต้อง เมื่อประชาชนได้ใช้สิทธิเข้าตรวจดูแล้ว หากสนใจข้อมูลข่าวสารของราชการเรื่องใด ก็มีสิทธิที่จะขอสำเนา และขอให้รับรองสำเนาถูกต้อง จากหน่วยงานของรัฐในเรื่องนั้นได้

2.2.2 สิทธิของประชาชนที่ยื่นคำขอข้อมูลข่าวสารเรื่องหนึ่งเรื่องใดตามที่ตนเองประสงค์จะรู้หรือเพื่อนำไปเผยแพร่ให้ผู้อื่นได้รู้หรือพิทักษ์สิทธิของตนเอง หรือชุมชน หรือสังคม

2.2.2.1 ประชาชนมีสิทธิยื่นคำขอข้อมูลข่าวสารได้ทุกเรื่อง

สิทธิในการยื่นคำขอข้อมูลข่าวสารนี้ ถือว่าเป็นไปตามมาตรา 11 ของกฎหมาย ที่ประชาชนมีสิทธิยื่นคำขอข้อมูลข่าวสารของราชการได้ทุกเรื่อง โดยกฎหมายไม่ได้จำกัดหรือข้อห้ามว่าไม่ให้ยื่นคำขอข่าวสารประเภทใดเรื่องใด และผู้ใช้สิทธิยื่นคำขอตามกฎหมายนี้ก็ไม่จำเป็นต้องมีส่วนได้ส่วนเสียเช่นเดียวกับสิทธิเข้าตรวจดูข้อมูลข่าวสาร

2.2.2.2 ประชาชนได้ใช้สิทธิยื่นคำขอข้อมูลข่าวสาร

โดยเขียนคำขอให้เข้าใจได้พอสมควรว่าขอข้อมูลข่าวสารเรื่องใด หน่วยงานของรัฐจะต้องจัดให้ในเวลาอันสมควร กฎหมายได้บัญญัติรับรองสิทธิการขอข้อมูลข่าวสารของทางราชการไว้ว่า ถ้าประชาชนได้เขียนคำขอให้เข้าใจได้พอสมควรว่าข้อมูลข่าวสารเรื่องใด หน่วยงานของรัฐผู้รับผิดชอบจะต้องจัดหาข้อมูลข่าวสารให้กับประชาชนที่ยื่นคำขอในเวลาอันควร ด้วยเช่นกัน โดยในปีงบประมาณ 2548 คณะรัฐมนตรีได้มีมติให้หน่วยงานของรัฐถือปฏิบัติ ดังนี้

1. กรณีที่ประชาชนขอข้อมูลข่าวสารของรัฐ ซึ่งข้อมูลข่าวสารนั้น หน่วยงานของรัฐมีข้อมูลพร้อมที่จะจัดหาให้ได้ จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วภายในวันที่ขอรับบริการ

2. กรณีที่ข้อมูลข่าวสารที่ขอที่มีจำนวนมาก หรือไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน จะต้องแจ้งผู้ขอข้อมูลทราบภายใน 15 วัน รวมทั้งแจ้งกำหนดวันที่จะดำเนินการแล้วเสร็จให้ผู้ขอทราบด้วย

3. กรณีที่ไม่เปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามคำขอ จะต้องแจ้งคำสั่งมิให้เปิดเผยข้อมูลพร้อมเหตุผลให้ผู้ขอข้อมูลทราบภายใน 15 วัน นับจากวันที่ได้รับคำขอ

2.2.2.3 การใช้สิทธิขอข้อมูลข่าวสารของประชาชน ต้องไม่บ่อยครั้งหรือจำนวนมากโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร แม้ว่าสิทธิการยื่นขอข้อมูลข่าวสารของประชาชน ซึ่งกฎหมายรองรับให้เป็นสิทธิของคนทุกคนโดยไม่จำเป็นต้องมีส่วนได้ส่วนเสีย แต่ถ้าประชาชนยื่นคำขอข้อมูลข่าวสารบ่อยครั้ง โดยไม่มีเหตุผลอันควร หน่วยงานของรัฐก็อาจให้เหตุผลนี้ (สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสาร ของราชการ, 2547)

3. แนวคิดทฤษฎีการบริหารจัดการ

3.1 ความหมายของการบริหารจัดการ

3.1.1 ความหมายของการบริหาร

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการบริหารไว้ในหลากหลายทรรศนะสรุปได้ ดังนี้

เกษม จันทรแก้ว (2540) ได้ให้ความหมายของการบริหารไว้ว่า หมายถึง ศิลปะการดำเนินการนำวัตถุประสงค์สู่ระบบด้วยระบบกระบวนการผลิต จนได้ผลผลิตตามที่กำหนดไว้ การบริหารจึงเป็นการดำเนินการให้ทุกโครงการทำหน้าที่สัมพันธ์กัน เป็นเรื่องยากที่จะทำให้เกิดการผสมผสานกัน ถ้าไม่วางแผนการดำเนินการที่ดี ซึ่งขึ้นอยู่กับผู้บริหารที่วางแผนบริหารอย่างไรอย่างใดก็ดี ผู้บริหารมีหน้าที่อำนาจการ (Directing) ตามอำนาจหน้าที่จากหน่วยงาน (Organizing) ที่เป็นผู้รับผิดชอบควบคุม (Controlling) ในการนำแผนงาน (Planning) ที่ได้กำหนดไว้แล้วไปดำเนินการร่วมกับทรัพยากร (Assembling Resource) ทำให้การผลิตหรือการใช้ปัจจัยการบริหาร (ได้แก่ คน งบประมาณ เครื่องมือ อุปกรณ์ สวัสดิการ ฯลฯ) ก่อให้เกิดผลผลิตขั้นสุดท้าย

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544) ได้ให้ความหมายของการบริหารไว้ว่า หมายถึง การทำงานของคณะบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ที่จะทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยการใช้กระบวนการบริหาร ได้แก่ การวางแผน การอำนาจการ การประสานงาน การติดต่อ การประเมินผล การปฏิบัติงาน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2545) ได้ให้ความหมายของการบริหารไว้ว่า หมายถึง การจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคล องค์กร หรือประเทศ หรือการจัดการเพื่อผลกำไรของทุกคนในองค์กร

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2545) ได้ให้ความหมายของการบริหารไว้ว่า การบริหาร (administration) มีรากศัพท์มาจากภาษาละติน “administratae” หมายถึง ช่วยเหลือ

(assist) หรืออำนวยการ (direct) การบริหารมีความสัมพันธ์หรือมีความหมายใกล้เคียงกับคำว่า “minister” ซึ่งหมายถึง การรับใช้หรือผู้รับใช้ หรือผู้รับใช้รัฐ คือรัฐมนตรี สำหรับความหมายดั้งเดิมของคำว่า administer หมายถึง การติดตามดูแลสิ่งต่าง ๆ

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2549) ได้ให้ความหมายของการบริหารไว้ว่า หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป ร่วมกันดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ใดหรือหลายอย่างที่บุคคลร่วมกันกำหนดโดยใช้กระบวนการอย่างมีระเบียบ และใช้ทรัพยากร ตลอดจนเทคนิคต่าง ๆ อย่างเหมาะสม การบริหารเกี่ยวกับหลักการกว้าง ๆ 6 ประการ คือ

1. การที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป
2. กลุ่มบุคคลดังกล่าวร่วมมือกัน
3. ทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างด้วยความประสานสัมพันธ์ และมีระบบระเบียบหลักกฎเกณฑ์

4. ด้วยการรู้จักใช้ทรัพยากร และเทคนิคต่าง ๆ อย่างเหมาะสม
5. ให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างหนึ่งหรือหลายอย่างที่กำหนดไว้ชัดเจน
6. วัตถุประสงค์ดังกล่าวได้ช่วยกันกำหนดขึ้น โดยทุกคนรับรู้และเห็นด้วยตรงกัน

วิเชียร วิทญูตม (2550) ได้ให้ความหมายของการบริหารไว้ว่า หมายถึง การบริหารเป็นศาสตร์เพราะหลักการบริหารเป็นการนำความรู้มาประกอบรวมเป็นระบบ มีหลักการ มีกฎเกณฑ์ ทฤษฎีได้รับการศึกษาค้นคว้า และการบริหารเป็นศิลป์ เพราะเป็นการใช้ทักษะ ความคิดสร้างสรรค์ และการตัดสินใจ โดยพยายามผสมผสานความสามารถต่าง ๆ รวมทั้งหลักและทฤษฎีที่ได้ศึกษามานำไปปฏิบัติให้เกิดประโยชน์มากที่สุด

จันทร์ธานี สงวนนาม (2551) ได้ให้ความหมายของการบริหารไว้ว่า หมายถึง ระบบกลุ่มขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์ระหว่างกัน และมีความเกี่ยวข้องกันในลักษณะที่ทำให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เพื่อกระทำกิจกรรมให้ได้สำเร็จตามความต้องการขององค์การ

นงลักษณ์ ใจฉลาด (2556) ได้ให้ความหมายของการบริหารไว้ว่า หมายถึง การนำทั้งศาสตร์ที่นำความรู้ หลักการ กฎเกณฑ์ ทฤษฎี และศิลป์ ที่นำทักษะความคิดและการตัดสินใจในการผสมผสานความสามารถต่างๆ ของบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป โดยอาศัยกระบวนการวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ การควบคุม และการดำเนินการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ

จากทฤษฎีของนักวิชาการข้างต้น สรุปได้ว่า การบริหาร หมายถึง การที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปร่วมกันดำเนินงานเพื่อให้บรรลุจุดหมายขององค์การ โดยอาศัยหน้าที่

ทางการบริหารที่สำคัญคือไปโดยอาศัยกระบวนการต่าง ๆ โดยใช้ทั้งความรู้และศิลป์ในการนำทรัพยากรการบริหารมาใช้อย่างเหมาะสมภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง

3.1.2 ความหมายของการจัดการ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการจัดการไว้ในหลากหลายทฤษฎี สรุปได้ ดังนี้

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2545) ได้ให้ความหมายของการจัดการไว้ว่าการจัดการ (management) นิยมใช้ในภาคเอกชนหรือภาคธุรกิจซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งเพื่อมุ่งแสวงหากำไร (profits) หรือกำไรสูงสุด (maximum profits) สำหรับผลประโยชน์ที่จะตกแก่สาธารณะถือเป็นวัตถุประสงค์หรือเป็นผลพลอยได้ (by product)

บุตรี จารุโรจน์และคณะ (2549) ได้ให้ความหมายของการจัดการไว้ว่าหมายถึง การติดตามการดำเนินการตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลโดยองค์การหรือบุคลากรที่ร่วมงานกันเพื่อบรรลุเป้าหมายเฉพาะนั้น มักจะมีการประเมินประสิทธิภาพของผู้จัดการ เพราะการปฏิบัติงานของผู้จัดการส่งผลกระทบต่อองค์การ

จากทฤษฎีของนักวิชาการข้างต้น สรุปได้ว่า การจัดการ หมายถึง การดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานที่องค์การและบุคลากรขององค์การนำมาใช้เพื่อนำไปสู่วัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายปลายทางที่ได้กำหนดไว้

3.1.3 ความหมายของการบริหารจัดการ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการบริหารจัดการไว้ในหลากหลายทฤษฎี สรุปได้ ดังนี้

จุฑา เทียนไทย (2548) ได้ให้ความหมายของการบริหารจัดการไว้ว่าหมายถึง การเสริมพลัง/อำนาจในการตัดสินใจ (Empowerment) การรีอระบบ (Reengineering) การบริหารงานเชิงคุณภาพเบ็ดเสร็จ/โดยรวม (Total Quality Management) และการปรับลดขนาดขององค์การ (Downsizing) โดยผู้บริหารจะทำหน้าที่การจัดการองค์การ (Organizing) การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) การวางแผน (Planning) และการควบคุม (Controlling)

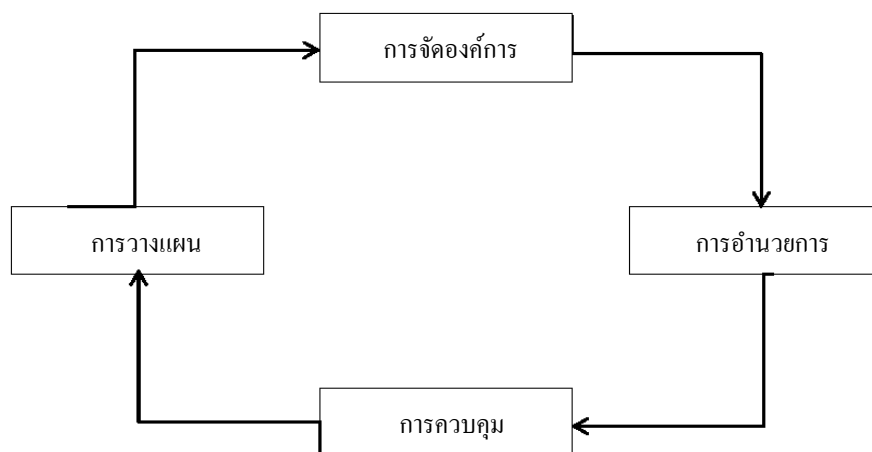
จุมพล หนิมพานิช (2553) ได้ให้ความหมายของการบริหารจัดการไว้ว่าหมายถึง กระบวนการ กิจกรรม หรือการศึกษาการทำงานให้บรรลุผล โดยมีหลักประกันว่ากิจกรรมนั้น ๆ จะได้รับการดำเนินการหรือการปฏิบัติในลักษณะที่จะทำให้วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้บรรลุผลหรือสัมฤทธิ์ผล ซึ่งมีหน้าที่ทางการบริหารจัดการที่สำคัญ ๆ ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การประสานงาน การควบคุมและอำนวยความสะดวกกิจกรรม โดยมีการใช้ความพยายามร่วมกันของบุคคล (ที่ได้รวบรวมเอาบุคคลที่ทำหน้าที่ในการบริหารจัดการ) รวมทั้งกลุ่มของบุคคลภายในองค์การ

ที่ในเบื้องต้นมีความเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการองค์การนั้น ๆ และเครื่องมือที่จะทำให้เป้าหมายที่ตั้งไว้บรรลุผลอย่างสุขุมรอบคอบ

จากทฤษฎีของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การบริหารจัดการ หมายถึง การบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ โดยดำเนินการตามกระบวนการบริหาร หลักเกณฑ์ หรือนโยบายที่กำหนดไว้ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด

3.1.4 กระบวนการจัดการ (Management Process)

บุตรี จารุโรจน์ และคณะ (2549) กล่าวว่าในการจัดการองค์การภาคธุรกิจนั้น มีภารกิจหลายด้านแม้จะเป็นองค์การขนาดเล็กไม่ว่าจะเป็นการผลิตสินค้า การจำหน่ายสินค้า การให้บริการ การติดตามทวงหนี้ และอื่น ๆ ผู้บริหาร จึงต้องมีการวางแผนงานล่วงหน้า ในการประสานภารกิจ ทุกด้านซึ่งเกิดขึ้นร่วมกันให้องค์กรสามารถเคลื่อนตัวไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และต้องมีระบบงานที่ดี ซึ่งได้แก่ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน จึงจะประสานหน้าที่ต่าง ๆ ได้นอกจากนี้ยังต้องมีผู้รับผิดชอบในหน้าที่ต่าง ๆ และมีการติดตามจนปรากฏความสำเร็จตามที่ต้องการ กระบวนการจัดการจึงประกอบด้วยหน้าที่ทางการจัดการ มีชื่อย่อว่า POCL ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 กระบวนการจัดการ

ที่มา: บุตรี จารุโรจน์ และคณะ, หลักการจัดการ (กรุงเทพฯ: แมคกรอ-ฮิล, 2549).

กระบวนการจัดการ ประกอบด้วย

1. การวางแผน (Planning)

เป็นสิ่งที่องค์กรต้องการเปลี่ยนแปลงในอนาคต การวางแผนเป็นสะพานเชื่อมระหว่างเหตุการณ์ปัจจุบันและอนาคตซึ่งทำได้โดยการ ให้บรรลุเป้าหมายผลลัพธ์ที่ต้องการ การวางแผนจึงต้องอาศัยกำหนดกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพ แม้ว่าพื้นฐานของการจัดการโดยทั่วไปเป็นงานของผู้บริหาร การวางแผนเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการปฏิบัติตามกลยุทธ์ให้ประสบความสำเร็จ

และการประเมินกลยุทธ์ เพราะว่า การจัดการองค์การ การจูงใจ การจับบุคคลเข้าทำงาน และกิจกรรมควบคุม ขึ้นกับการวางแผน กระบวนการวางแผนจะต้องประกอบด้วยผู้บริหารและพนักงานภายในองค์การ

การวางแผนจะช่วยให้องค์การกำหนดข้อดีจากโอกาสภายนอกและทำให้เกิดผลกระทบจากอุปสรรคภายนอกต่ำสุด โดยต้องมองเหตุการณ์ในอดีตและปัจจุบันเพื่อคาดคะเนเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต การวางแผน ประกอบด้วย การพัฒนาธุรกิจ (Mission) การคาดคะเนเหตุการณ์ปัจจุบัน เหตุการณ์อนาคต และแนวโน้ม การกำหนดวัตถุประสงค์ และการเลือกกลยุทธ์ที่ใช้

การวางแผนจะช่วยให้ธุรกิจปรับตัวสู่การเปลี่ยนแปลงของตลาด และสามารถกำหนดเป้าหมายได้ การบริหารเชิงกลยุทธ์นั้นต้องการให้้องค์การติดตามในลักษณะเชิงรุก (Proactive) มากกว่าที่จะเป็นเชิงรับ (Reactive) ้องค์การที่ประสบความสำเร็จจะต้องควบคุมอนาคตขององศ์การมากกว่าที่จะรอรับผลจากอิทธิพลสภาพแวดล้อมภายนอกและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น การตัดสินใจ (Decision Making) ถือเป็นส่วนหนึ่งของการวางแผน การปรับตัวเป็นสิ่งจำเป็น เพราะมีการเปลี่ยนแปลงของตลาด เศรษฐกิจ และคู่แข่งทั่วโลก จุดเริ่มต้นของความสำเร็จที่ดีของธุรกิจคือการวางแผนที่เหมาะสม เห็นผลได้จริง ยืดหยุ่นมีประสิทธิผลและทรงประสิทธิภาพ

2. การจัดการองค์การ (Organizing)

จุดมุ่งหมายของการจัดการองค์การ คือ การใช้ความพยายามทุกกรณี โดยการกำหนดงานและความสำคัญของอำนาจหน้าที่ การจัดการองค์การ หมายถึง การพิจารณาถึงสิ่งที่ต้องการทำและผู้ที่จะทำรายงาน มีตัวอย่างในประวัติศาสตร์ของธุรกิจที่มีการจัดองค์การที่ดีสามารถประสบผลสำเร็จในการแข่งขันและสามารถประสบความสำเร็จในการแข่งขันและสามารถเอาชนะคู่แข่งได้ ธุรกิจที่มีการจัดองค์การที่ดีสามารถจูงใจผู้บริหารและพนักงานให้มองเห็นความสำเร็จขององค์การ

การกำหนดลักษณะเฉพาะของงาน (Work Specialization) โดยการแบ่งงาน ประกอบด้วยงานที่กำหนดออกมาเป็นแผนก การจัดแผนก และการมอบอำนาจหน้าที่ (Delegating Authority) การแยกงานออกเป็นงานย่อยตามการพัฒนารายละเอียดของงาน (Job Description) และคุณสมบัติของงาน (Job Specification) เครื่องมือเหล่านี้ มีความชัดเจนสำหรับผู้บริหารและพนักงานซึ่งต้องการทราบลักษณะของงาน

การกำหนดแผนกในโครงสร้างขององค์การ (Organization Structure) ขนาดของการควบคุม (Span of control) และสายการบังคับบัญชา (Chain of command) การเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์ต้องการการเปลี่ยนแปลงในโครงสร้าง เพราะตำแหน่งใหม่ ๆ ที่สร้างขึ้น

หรือลดลงหรือรวมกัน โครงสร้างองค์การจะต้องระบุถึงวิธีการใช้ทรัพยากรและวิธีการซึ่งวัตถุประสงค์มีการกำหนดขึ้นในธุรกิจ การสนับสนุนทรัพยากรและกำหนดวัตถุประสงค์ตามสภาพทางภูมิศาสตร์จะแตกต่างจาก โครงสร้างด้านผลิตภัณฑ์หรือลูกค้า

รูปแบบทั่วไปของการจัดแผนกคือ ตามหน้าที่ (Functional) ตามฝ่าย (Divisional) ตามหน่วยธุรกิจเชิงกลยุทธ์ (Strategic Business Unite) และด้านเมทริกซ์ (Matrix)

3. การนำหรือการสั่งการ (Leading/Directing)

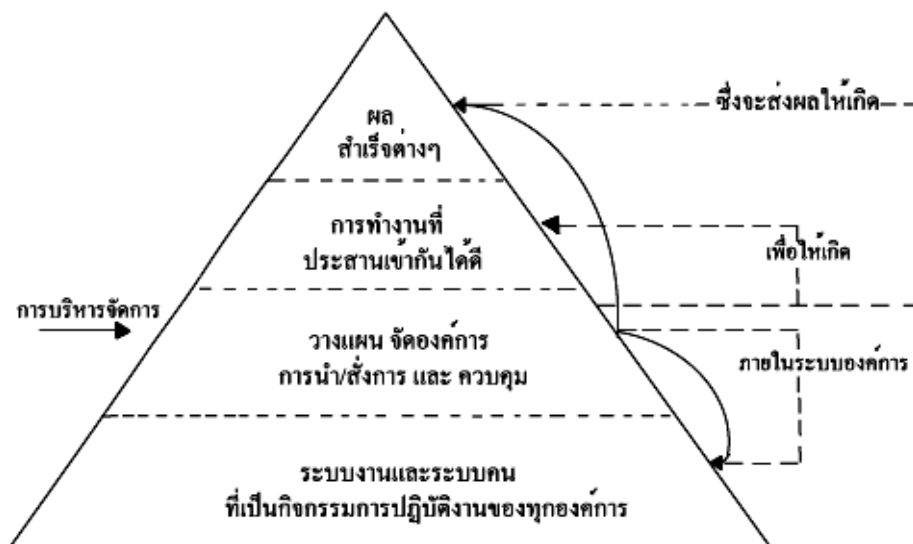
เป็นการใช้อิทธิพลเพื่อจูงใจพนักงานให้ปฏิบัติงานและนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ระบุไว้หรือเป็นกระบวนการจัดการให้สมาชิกในองค์การทำงานร่วมกันได้ด้วยวิธีการต่าง ๆ เพราะทรัพยากรมนุษย์ เป็นสิ่งที่ซับซ้อนและเข้าใจอ่องแท้ได้ยาก การนำหรือการสั่งการ จึงต้องใช้ความสามารถหลายเรื่องควบคู่กันไป อาทิ ภาวะความเป็นผู้นำของผู้บริหาร การจูงใจ การติดต่อสื่อสารในองค์การ และการทำงานเป็นทีม เป็นต้น หน้าที่ในการนำหรือสั่งการนี้มีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าหน้าที่อื่น เพราะผู้บริหารจะต้องแสดงบทบาทของผู้สั่งการอย่างมีคุณภาพ ถ้าไม่เช่นนั้น แผนงานที่วางไว้ตลอดจนทรัพยากรที่จัดเตรียมไว้อาจไม่เกิดประสิทธิผล ถ้าผู้บริหารดำเนินกิจกรรมด้านการสั่งการไม่ดีพอ ดังนั้น การสั่งการจึงเป็นเรื่องของความรู้ ความชำนาญ ประสบการณ์ และความสามารถที่จะชักจูงให้พนักงานร่วมกันปฏิบัติงานไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ให้องค์การประสบความสำเร็จตามต้องการ

4. การควบคุม (Controlling)

การใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์การ ถือว่าเป็นกระบวนการตรวจสอบ หรือติดตามผลและประเมินการปฏิบัติงานในกิจกรรมต่าง ๆ ของพนักงาน เพื่อรักษาให้องค์การดำเนินไปในทิศทางสู่เป้าหมายอย่างถูกต้องตามวัตถุประสงค์หลักขององค์การ ในเวลาที่กำหนดไว้ องค์การหรือธุรกิจที่ประสบความสำเร็จล้วนเกิดจากการขาดการควบคุม หรือมีการควบคุมที่ไร้ประสิทธิภาพ และหลายแห่งเกิดจากความไม่ใส่ใจในเรื่องของการควบคุม ละเลย เพิกเฉย หรือในทางกลับกันคือ มีการควบคุมมากเกินไปจนเกิดความผิดพลาดขององค์การเอง การควบคุมจึงเป็นหน้าที่หลักทางการบริหารที่มีความสำคัญ ตั้งแต่เริ่มต้นจนจบกระบวนการทางการบริหาร

การควบคุมเป็นการตรวจตราและตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน โดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายและดำเนินการปฏิบัติเพื่อให้มั่นใจว่า จะบรรลุผลลัพธ์ตามต้องการ นอกจากนี้ การควบคุมยังเป็นพื้นฐานสำหรับการปฏิบัติและการเปลี่ยนแปลงในอนาคตอีกด้วย (John R, Schermerhorn, op.cit. p.327) อาจกล่าวถึงบทบาทสำคัญของการควบคุมได้ว่า อยู่ที่คำ 4 คำ ได้แก่ มาตรฐาน (Standard) การวัดผล (Measurement) การเปรียบเทียบ (Comparison) และการปฏิบัติ (Take Action) โดยการควบคุมจะครอบคลุมดูแลพื้นที่ 4 พื้นที่ใหญ่ ๆ ของการบริหาร

(Stephen P. Robbins, Managing Today, 1997, P.391) กล่าวคือ พฤติกรรมบุคคลในองค์กรการเงิน การปฏิบัติการ และข้อมูลข่าวสาร ทรัพยากรประกอบด้วย มนุษย์ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ การเงิน ตลอดจนทรัพยากรข้อมูลขององค์กร ซึ่งผู้บริหารจะเป็นบุคคลที่ทำหน้าที่ในกระบวนการบริหารจัดการทรัพยากรขององค์กรโดยอาศัยหน้าที่ทั้ง 4 ประการนี้ ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 แสดงขอบเขตของกิจกรรมการบริหารจัดการ
ที่มา: ชงชัย สันติวงษ์, การเงินธุรกิจ (กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช, 2541).

จากภาพด้านบน อธิบายได้ว่า ผู้บริหารทำหน้าที่บริหารจัดการงานและคน ซึ่งจัดเป็น“สิ่งนำเข้า” (Input) โดยผ่าน “กระบวนการ” (Process) ในกิจกรรม การวางแผน การจัดองค์การ การนำสั่งการ และการควบคุมให้สามารถประสานทำงานร่วมกันไป เพื่อให้ได้ “ผลลัพธ์” (Output) ซึ่งก็คือการบรรลุถึงเป้าหมายผลสำเร็จต่าง ๆ ทั้งทางด้านประสิทธิภาพ ประสิทธิผล คุณภาพและความพึงพอใจของลูกค้า เป็นต้น

3.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

3.2.1 แนวคิดของ ลูเธอร์ กุลลิค และลินดัล เออร์วิก (Luther Gulick and Lyndall Urwick)

ลูเธอร์ กุลลิค และลินดัล เออร์วิก (Luther Gulick and Lyndal Urwick) อ้างถึงใน (พิมลจรรย์ นามวัฒน์, 2544) เป็นนักทฤษฎีที่อยู่ในกลุ่มการศึกษาการจัดการตามหลักการบริหารได้เสนอหลักที่เกี่ยวกับการบริหาร ซึ่งคนที่เป็นผู้บริหารจะต้องทำหน้าที่สำคัญอยู่ 7 ประการ คือ การวางแผน การจัดองค์การ การจัดคนเข้าทำงาน การสั่งการ การประสานงาน การรายงานและการงบประมาณ หรือเรียกสั้น ๆ ว่า “POSDCoRB” ซึ่งประกอบด้วย รายละเอียดดังต่อไปนี้

1. **การวางแผน (Planning)** คือ หน้าที่หรือบทบาท ในการกำหนดการทำงาน ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตว่า จะทำอะไร จะทำอย่างไร จะทำเมื่อไร ใครเป็นผู้ทำ จะใช้งบประมาณเท่าไร

2. **การจัดองค์การ (Organizing)** คือ การจัดโครงสร้างองค์การที่เกี่ยวกับเรื่อง การกำหนดภารกิจหน้าที่ การแบ่งงานกันทำ การกำหนดอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ การจัดสายการบังคับบัญชา การกำหนดขนาดของการควบคุม การจัดตั้งหน่วยงานหลัก (Line) และ การจัดตั้งหน่วยงานที่ปรึกษา (Staff)

3. **การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing)** คือ หน้าที่เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งประกอบด้วย การวางแผนกำลังคน การสั่งการ การคัดเลือก การบรรจุแต่งตั้ง การปฐมนิเทศ การฝึกอบรม การประเมินผลการปฏิบัติงาน การเลื่อนขั้น เลื่อนชั้น การโยกย้าย และการให้พ้นจากงาน

4. **การสั่งการ (Directing)** คือ การที่ผู้บังคับบัญชาสั่งให้ผู้ใต้บังคับบัญชา ปฏิบัติงานตามแผนงานหรือตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้การปฏิบัติงานดำเนิน ไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งอาจจะสั่งการด้วยวาจา หรือเป็นลายลักษณ์อักษรก็ได้

5. **การประสานงาน (Coordinating)** คือ หน้าที่ในการประสานกับหน่วยย่อย ต่าง ๆ ที่มีอยู่ในองค์การให้ทำงานสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งการประสานงานนั้น อาจทำได้ โดยการจัดตั้งคณะกรรมการกลั่นกรองงาน การจัดโครงสร้างองค์การให้มีความชัดเจน การใช้วิธีการงบประมาณ เป็นต้น

6. **การรายงานผลการปฏิบัติงาน (Reporting)** คือ การรายงานความก้าวหน้า ปัญหา อุปสรรค ตลอดจนข่าวสารต่าง ๆ ขององค์การให้ทุกฝ่ายได้ทราบ เพื่อประโยชน์ในการติดตาม การแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดจากการทำงาน

7. **การบริหารงบประมาณ (Budgeting)** คือ หน้าที่ในการจัดสรร การวางแผน งบประมาณ ให้กับองค์การ และหน่วยย่อยต่าง ๆ ให้มีงบประมาณที่เหมาะสมและเพียงพอใน การทำงาน

3.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับวงจรคุณภาพ PDCA

แนวคิดเกี่ยวกับวงจรคุณภาพ (PDCA) เริ่มขึ้นครั้งแรกโดยนักสถิติ วอลเตอร์ ชูว์ฮาร์ต (Walter Shewhart) ซึ่งพัฒนามาจากการควบคุมกระบวนการเชิงสถิติใน สหรัฐอเมริกา เมื่อทศวรรษ 1950 และได้มีการเผยแพร่อย่างกว้างขวาง โดย ดับเบิลยู เอ็ดเวิร์ด เดมมิ่ง (W.Edward Deming) หลายคนจึงเรียกวงจรนี้ว่า วงจรเดมมิ่ง

ภานุกานต์ ช่อผกา (2548) ได้กล่าวถึงวงจรคุณภาพ โดยสรุปไว้ว่า วงจรคุณภาพ (PDCA) ประกอบด้วยขั้นตอนในการปฏิบัติ 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. Plan (วางแผน) เป็นการกำหนดเป้าหมาย/วัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน วิธีการ และขั้นตอนที่จำเป็น เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายในการวางแผนจะต้องทำความเข้าใจ กับเป้าหมาย วัตถุประสงค์ให้ชัดเจน เป้าหมายที่กำหนดจะต้องเป็นเป้าหมายตามนโยบาย วิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ทั้งทั้งองค์กร การวางแผนในบางด้านอาจจำเป็นต้องกำหนดมาตรฐานของวิธีการทำงานหรือเกณฑ์มาตรฐานต่าง ๆ ไปพร้อมกัน ด้วยข้อกำหนดที่เป็นมาตรฐานนี้ ช่วยให้การวางแผนมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น เพราะใช้เป็นเกณฑ์ในการตรวจสอบได้ว่า การปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานที่ได้ระบุไว้ในแผนหรือไม่

2. Do (ปฏิบัติ) เป็นการปฏิบัติให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ ก่อนที่จะปฏิบัติงานใด ๆ จำเป็นต้องศึกษาข้อมูลและเงื่อนไขต่าง ๆ ของสภาพงานที่เกี่ยวข้องเสียก่อนในกรณีที่เป็นงานประจำที่เคยปฏิบัติหรือเป็นงานเล็ก อาจใช้วิธีการเรียนรู้ ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง แต่ถ้าเป็นงานใหม่หรืองานใหญ่ที่ต้องใช้บุคลากรจำนวนมาก อาจต้องจัดให้มีการฝึกอบรมก่อนที่จะปฏิบัติจริง การปฏิบัติจะต้องดำเนินการไปตามแผน วิธีการ และขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้ และจะต้องเก็บรวบรวมและบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานไว้ด้วย เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการดำเนินงานในขั้นตอนต่อไป

3. Check (ตรวจสอบ) เป็นกิจกรรมที่มีขึ้นเพื่อประเมินผลว่ามีการปฏิบัติงานตามแผน หรือไม่มีปัญหาเกิดขึ้น ในระหว่างปฏิบัติงานหรือไม่ ขั้นตอนนี้มีความสำคัญเนื่องจากในการดำเนินงานใด ๆ มักจะเกิดปัญหาแทรกซ้อนที่ทำให้การดำเนินงานไม่บรรลุไปตามแผนอยู่เสมอ ซึ่งอาจเป็นอุปสรรคต่อประสิทธิภาพและคุณภาพของการทำงาน การติดตามตรวจสอบและการประเมินปัญหาจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องทำควบคู่ไปกับการดำเนินงาน เพื่อจะได้ทราบข้อมูลเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพของการดำเนินงานต่อไปในการตรวจสอบและประเมินการปฏิบัติงานจะต้องตรวจสอบอีกด้ว่าการปฏิบัตินั้น เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่ ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพของงาน

4. Act (การปรับปรุง) เป็นกิจกรรมที่มีขึ้นเพื่อใช้แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น หลังจากได้ทำการตรวจสอบแล้ว การปรับปรุงอาจเป็นการแก้ไขแบบเร่งด่วน เฉพาะหน้า หรือเพื่อค้นหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำรอยเดิม การปรับปรุง อาจนำไปสู่การกำหนดมาตรฐานของวิธีการทำงานที่ต่างจากเดิม เมื่อมีการดำเนินงานตามวงจร PDCA ในรอบใหม่ ข้อมูลที่ได้จากการวางแผนมีความสมบูรณ์และมีคุณภาพเพิ่มขึ้น

3.2.3 แนวคิดการจัดการเชิงบริหาร

เกิดจากความพยายามของนักคิดและนักวิชาการที่คิดค้นกำหนดหลักการบริหารให้ชัดเจน ผู้ที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาแนวคิดการจัดการเชิงบริหาร คือ อองรี ฟาโยล์ (Henry Fayol : 1841-1925) ต่อมาได้รับการขนานนามว่าเป็น “บิดาแห่งทฤษฎีการจัดการสมัยใหม่” (สาคร สุขศรีวงศ์, 2554: 47 อ้างถึงใน Fayol, H 1949) ผลงานที่สำคัญ คือ การริเริ่มกำหนดกิจกรรมหลักในองค์กรธุรกิจ (Business Activities) หน้าที่ทางการจัดการ (Management Functions) คุณลักษณะของผู้จัดการและหลักการจัดการ (Principles of Management) โดยมีหน้าที่ทางการจัดการ 5 ประการ เรียกว่า POCCC ได้แก่

1. การวางแผน (Planning)
2. การจัดองค์กร Organizing
3. การบังคับบัญชา (Commanding)
4. การประสานงาน (Coordinating)
5. การควบคุม (Controlling)

หลักการจัดการ 14 ประการ

1. การแบ่งงานกันทำ แบ่งงานกันทำตามความสามารถหรือความชำนาญเฉพาะด้าน เพื่อให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นในการทำงาน
2. อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ กำหนดให้อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบเป็นของกลุ่มกัน ดังนั้นในการทำงานใด ๆ หากมีการให้อำนาจหน้าที่ก็ต้องให้ความรับผิดชอบในงานนั้น ๆ ด้วย และหากให้ความรับผิดชอบก็ต้องมอบอำนาจหน้าที่ให้ด้วยเช่นกัน
3. ระเบียบวินัย ผู้บริหารต้องมีระเบียบวินัยในการทำงาน
4. เอกภาพในการบังคับบัญชา การที่ผู้ใต้บังคับบัญชารับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสับสน เพราะหากมีผู้บังคับบัญชาหลายคน ผู้ใต้บังคับบัญชาย่อมไม่สามารถปฏิบัติตามคำสั่งได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ หากผู้บังคับบัญชานี้สั่งการแตกต่างหรือขัดแย้งกัน
5. เอกภาพในแนวทางส่วนต่าง ๆ ขององค์กร ควรมีแนวทางหรือวัตถุประสงค์ในการทำงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
6. ประโยชน์ส่วนบุคคลเป็นรองประโยชน์ส่วนรวม บุคลากรในองค์กรต้องยึดถือผลประโยชน์โดยรวมขององค์กรสำคัญกว่าผลประโยชน์ของแต่ละบุคคล
7. ผลประโยชน์ตอบแทน การกำหนดค่าตอบแทนต้องชัดเจนและเป็นธรรมแก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

8. การรวมอำนาจไว้ที่ส่วนกลาง การกำหนดศูนย์กลางในการใช้อำนาจไว้ที่ผู้บังคับบัญชา โดยผู้บังคับบัญชาอาจกระจายอำนาจ (Decentralization) แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาตามควรแก่กรณี

9. การจัดสายการบังคับบัญชา การบริหารงานต่าง ๆ ภายในองค์กรจะต้องระบุสายงานการบังคับบัญชา ทั้งแนวดิ่งและแนวราบให้ชัดเจน โดยเฉพาะการจัดสายงานจากผู้บังคับบัญชาสูงสุดไปจนถึงพนักงานระดับล่างสุด เพื่อให้เข้าใจแนวทางการติดต่อสื่อสาร การรายงานผลการปฏิบัติงานและการสั่งการภายในองค์กรที่ชัดเจน

10. การสร้างความเป็นระเบียบ การจัดการวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ จะต้องจัดเก็บให้เป็นระบบระเบียบและจัดวางไว้ยังตำแหน่งที่เหมาะสมกับกิจกรรมต่าง ๆ เช่นเดียวกับการคัดเลือกและสั่งการบุคลากรจะต้องวางตำแหน่งงานให้เหมาะสมกับความสามารถของบุคลากร

11. ความเสมอภาค การสร้างคุณธรรมในการทำงาน โดยเน้นพิจารณาความดีความชอบจากผลงาน ผู้ที่มีความสำเร็จหรือผลงานเสมอกันจะได้รับผลตอบแทนเท่าเทียมกัน

12. ความมั่นคงในการจ้างงาน การสร้างความรู้สึกรับประกันในการจ้างงานให้แก่พนักงานเพื่อให้พนักงานไม่รู้สึกหวาดหวั่นต่อความรู้สึกที่อาจถูกเลิกจ้างในเวลาใดก็ได้

13. ความริเริ่ม การส่งเสริมให้สมาชิกขององค์กรได้มีความกล้าที่จะแสดงความคิดริเริ่มในการทำงาน

14. ความสามัคคี การส่งเสริมให้เกิดความสามัคคีระหว่างสมาชิกในองค์กร (สาคร สุขศรีวงศ์, 2554: 47-48)

ทั้งนี้ เพื่อให้การบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Luther Gulick and Lyndall Urwick ที่เรียกว่า POSDCoRB มาประยุกต์ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ โดยศึกษาการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ตั้งแต่ การวางแผน การจัดองค์การ การจัดคนเข้าทำงาน การสั่งการ การประสานงาน การรายงานผลการปฏิบัติงาน และการบริหารงบประมาณ เพื่อจะได้เป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอย่างมีกระบวนการและเป็นไปในแนวทางที่เหมาะสม

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม โดยมีวัตถุประสงค์คือ ศึกษาการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัด

กระทรวงวัฒนธรรม และศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ดังจะเห็นได้จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

พรรณวดี เอี่ยมตะโก (2556) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการโลหิตของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษากระบวนการบริหารจัดการโลหิตของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย และปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการบริหารจัดการโลหิตของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย มีการกำหนดแผนยุทธศาสตร์เป็นฐานในการดำเนินงานเพื่อการบริหารจัดการโลหิต เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน ซึ่งทุกฝ่ายจะให้ความสำคัญในเรื่องกระบวนการบริหารจัดการโลหิตทุกขั้นตอน เริ่มตั้งแต่การวางแผน การจัดการองค์การ การอำนวยความสะดวก การควบคุม การประสานงาน และการรายงาน โดยเป็นไปตามทฤษฎีกระบวนการบริหารจัดการที่ผสมผสานระหว่างทฤษฎี POCCC ของ Henry Fayol และทฤษฎี POSDCoRB ของ Gulick Urwick จึงทำให้การบริหารจัดการโลหิตเป็นไปในทิศทางเดียวกันตลอดทั้งกระบวนการ อย่างไรก็ตามการวิจัยครั้งนี้ ยังพบปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการโลหิต ดังนี้ 1) ปัญหาในเรื่องของบุคลากรที่ไม่เพียงพอกับปริมาณงาน 2) ความไม่สม่ำเสมอของปริมาณโลหิตที่จัดหาได้ 3) ขาดการเบิกใช้โลหิตที่ไม่สอดคล้องกับการเบิกใช้โลหิต จากผลการวิจัยจะนำไปสู่การพัฒนากระบวนการบริหารจัดการโลหิตของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และครอบคลุมในทุกด้าน เพื่อแก้ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นให้ลดลง และเพื่อให้โลหิตมีปริมาณที่เพียงพอต่อความต้องการใช้ทั่วประเทศ

นาฎยา มหิงษ์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการพิพิธภัณฑ์กายวิภาค คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาของการจัดการพิพิธภัณฑ์กายวิภาคศาสตร์ ระเบียบวิธีการวิจัย คือ การเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้อง และเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามกับนิสิตคณะแพทยศาสตร์ ผลการศึกษาพบว่า พิพิธภัณฑ์กายวิภาคศาสตร์ ควรมีการจัดตั้งคณะกรรมการบริหารพิพิธภัณฑ์เพื่อการบริหารจัดการและขอสนับสนุนงบประมาณสำหรับการลงทุน และค่าใช้จ่ายการปรับปรุงการจัดแสดงในการจัดทำวัตถุชิ้นส่วน และจัดหาครุภัณฑ์เพิ่มเติมสำหรับห้องพิพิธภัณฑ์เพื่อสำหรับเป็นแหล่งเรียนรู้ ค้นคว้าเพิ่มเติมสำหรับนิสิต และจัดให้มีเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่มีความรู้ด้านกายวิภาคศาสตร์และการจัดการพิพิธภัณฑ์เพื่อดำเนินการเฉพาะทางด้านกายวิภาค

ธนพล ทับทิม (2556) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการพิพิธภัณฑ์บ้านบุคคลสำคัญ ครูมนตรี ตราโมท ศิลปินแห่งชาติ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการของพิพิธภัณฑ์ครูมนตรี ตราโมท ศิลปินแห่งชาติ และ เพื่อนำเสนอรูปแบบและวิธีการที่เหมาะสมในการจัดการให้เป็นอนุสรณ์และ

แหล่งเรียนรู้และแหล่งเรียนรู้ เชิดชูเกียรติบุคคลที่ทำคุณประโยชน์แก่ประเทศชาติ ด้วยวิธีการศึกษา จากเอกสาร การศึกษาภาคสนาม รวมถึงสัมภาษณ์ทายาทผู้ที่เกี่ยวข้องกับพิพิธภัณฑสถาน ผลการศึกษา พบว่า การบริหารจัดการพิพิธภัณฑสถานแห่งนี้ มีโครงสร้างการบริหารงานภายใต้มูลนิธิมนตรี ตราโมท ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ปัญหาที่พบคือ จำนวนผู้เข้าชม ที่ผ่านมายังไม่มากนัก ส่วนหนึ่งมาจากด้านของทำเลที่ตั้ง รวมทั้งไม่มีบุคลากรประจำให้บริการ การเข้าชมต้องนัดหมายล่วงหน้า ผู้ศึกษาจึงได้เสนอแนวทางและรูปแบบการจัดการพิพิธภัณฑสถาน ครุมนตรี ตราโมท ศิลปินแห่งชาติ เพื่อให้ประสบผลสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ของการเป็น แหล่งเรียนรู้ต่อไป

กฤษฎา ตัสมา (2556) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการพิพิธภัณฑสถานวัดศรีสุพรรณ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการจัดการพิพิธภัณฑสถานวัดศรีสุพรรณที่เหมาะสม เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มุ่งเน้นศึกษาระบบการจัดการพิพิธภัณฑสถาน และ สภาพปัญหาของพิพิธภัณฑสถานวัดศรีสุพรรณ จากทัศนคติของเจ้าอาวาสวัดศรีสุพรรณ ผู้ดูแลพิพิธภัณฑสถาน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับพิพิธภัณฑสถานวัดศรีสุพรรณ ได้ศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของ ผู้ชมจากการสัมภาษณ์ สุ่มเยี่ยมชมพิพิธภัณฑสถาน และตอบแบบสอบถามเพื่อ วิเคราะห์เชิงพรรณนา ทำให้ข้อมูลที่ได้สามารถนำไปวิเคราะห์รูปแบบในการจัดการพิพิธภัณฑสถานวัดศรีสุพรรณที่เหมาะสม ผลการศึกษาพบว่า พิพิธภัณฑสถานวัดศรีสุพรรณมีสภาพปัญหาในการจัดการพิพิธภัณฑสถาน เป็นการจัดการ โดยขาดการมีส่วนร่วมของชุมชน ทำให้พิพิธภัณฑสถานมีการดำเนินกิจการพิพิธภัณฑสถาน ที่ขาด ความต่อเนื่องขาดการพัฒนา และขาดความต่อเนื่องในการจัดกิจกรรมของพิพิธภัณฑสถาน

กมนทรศน์ พึ่งถนอม (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์การบริหารจัดการด้านข้อมูล ข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ในอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อวิเคราะห์ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหาร ส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ในอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม การพัฒนาการบริหารจัดการด้าน ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ และ ภาพรวมการบริหารจัดการด้านข้อมูล ข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ทั้งนี้ได้นำ PAMS-POSDCORB มาเป็นกรอบ แนวคิดในการศึกษา เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่าง เห็นด้วย โดยปัญหาที่สำคัญ คือ องค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ไม่ให้ความสนใจกับการรายงานผลการปฏิบัติงาน ด้านข้อมูลข่าวสารของบุคลากรต่อผู้บริหารอย่างรวดเร็วและทัน เหตุการณ์ การพัฒนาที่สำคัญ คือ องค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ควรควบคุมและตรวจสอบ อย่างใกล้ชิดในเรื่องการรายงานผล การปฏิบัติงานของบุคลากรต่อผู้บริหาร และภาพรวม

การบริหารจัดการที่สำคัญ คือในปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านข้อมูลข่าวสารสูงกว่าในอดีต

เขมจิรา บริหารักษ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในโรงเรียน ในโครงการหนึ่งอำเภอหนึ่งโรงเรียนในฝัน จังหวัดลำพูน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารจัดการการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ปัญหาและแนวทางแก้ปัญหาของโรงเรียนในโครงการหนึ่งอำเภอหนึ่งโรงเรียนในฝัน จังหวัดลำพูน ผู้ให้ข้อมูลในการศึกษา ประกอบด้วย ประธานคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้อำนวยการโรงเรียน รองผู้อำนวยการโรงเรียนและครูผู้สอน ของโรงเรียนในโครงการหนึ่งอำเภอหนึ่งโรงเรียนในฝัน จังหวัดลำพูน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า สารสนเทศยังไม่เป็นปัจจุบัน ไม่ได้จัดหมวดหมู่ที่ดี จึงไม่สามารถนำข้อมูลสารสนเทศมาเป็นทรัพยากรได้ รวมถึงการมอบหมายงานให้บุคลากรดำเนินงานไม่เหมาะสมกับความสามารถของบุคคล ฝ่ายงานที่รับผิดชอบ จึงปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความยากลำบาก ส่งผลให้ระบบสารสนเทศไม่มีการพัฒนา แนวทางการแก้ปัญหาคือ สถานศึกษาควรแต่งตั้งทีมงานสารสนเทศให้ครอบคลุมทุกฝ่าย เพื่อทำหน้าที่รวบรวมและบันทึกข้อมูล โดยส่งเสริมให้มีการจัดเก็บข้อมูลในฝ่ายให้เป็นหมวดหมู่ กำหนดฟอร์มการเก็บให้เป็นรูปแบบหรือเป็นมาตรฐานเดียวกัน นอกจากนี้สถานศึกษาควรเลือกสรรบุคลากรมาดำเนินงานให้เหมาะสมกับความสามารถของบุคคล โดยต้องมีความเข้าใจงานสามารถจัดระบบข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สิทธิชัย ธรรมเสนห์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการธุรกิจสปา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการบริหารธุรกิจสปา โดยกลุ่มตัวอย่างแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ ผู้ประกอบการธุรกิจสปา และผู้ใช้บริการสปา ผลการศึกษาพบว่า ด้านการจัดองค์กร มีการจัดโครงสร้างขององค์กรที่ชัดเจน โดยแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบกัน เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ผู้ประกอบการมีกระบวนการในการควบคุมคุณภาพการดำเนินงาน โดยเน้นการสร้างคุณภาพในการบริการด้วยหลักของ 6s และเน้นให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ปัญหาและอุปสรรคที่พบคือ การขาดแคลนทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ

มงคล ไบแสง (2553) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารกระบวนการใช้สื่อคอมพิวเตอร์ของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครเชียงราย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการใช้สื่อคอมพิวเตอร์ของสถานศึกษาในโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครเชียงราย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้อำนวยการสถานศึกษา รองผู้อำนวยการสถานศึกษา

พนักงานครู พนักงานครูอัตราจ้างของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครเชียงราย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาของกระบวนการใช้สื่อคอมพิวเตอร์ ด้านการวางแผนการปฏิบัติงานการบริหารการใช้สื่อคอมพิวเตอร์ ในโรงเรียนขาดการวางแผนในการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการยังไม่ค่อยชัดเจนและเป็นระบบ ขาดงบประมาณสนับสนุน ยังไม่เพียงพอต่อการวางแผนปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติตามแผนการบริหารการใช้สื่อคอมพิวเตอร์ในโรงเรียน บุคลากรยังไม่ปฏิบัติตามแผนการปฏิบัติการและไม่สอดคล้องกับแผนงานของเทศบาลนครเชียงราย บุคลากรขาดความรับผิดชอบ งบประมาณไม่เพียงพอต่อการปรับปรุงพัฒนา การปฏิบัติตามแผนการประเมินผล ด้านการปรับปรุงพัฒนาการบริหารกระบวนการใช้สื่อการสอนในโรงเรียนไม่มีการสรุปประเมินผลกับการปรับปรุงสาระการเรียนรู้ งบประมาณไม่เพียงพอต่อการปรับปรุงพัฒนา ไม่ตรงตามที่โรงเรียนได้วางแผน ส่วนแนวทางการบริหารการใช้สื่อคอมพิวเตอร์แต่ละด้าน ประกอบด้วย ด้านบุคลากร ด้านบริหารจัดการ ด้านวัสดุ อุปกรณ์/สถานที่ ด้านงบประมาณ ควรได้รับการสนับสนุนให้มากขึ้นทุกด้านจากหน่วยงานต้นสังกัด

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยพบว่า องค์การส่วนใหญ่เห็นถึงความสำคัญของการบริหารจัดการ มีการศึกษาถึงการบริหารจัดการ ปัญหาและอุปสรรคของการบริหารจัดการ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์การให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ซึ่งผู้วิจัยสามารถนำผลการศึกษาที่ได้จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าว นำไปอภิปรายผล และนำไปเป็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่มีประโยชน์ต่องานวิจัยเรื่องนี้ และสามารถที่จะพัฒนาผลการวิจัยให้มีประเด็นใหม่ ๆ ที่น่าสนใจ ที่จะเป็นแนวทางสำคัญในการพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ให้มีความพร้อมมากยิ่งขึ้นและสามารถที่จะให้บริการกับประชาชนได้อย่างครบวงจร

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวง วัฒนธรรม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวง วัฒนธรรม และศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ดำเนินการศึกษาโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ซึ่งมีรายละเอียดแต่ละขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. เกณฑ์การคัดเลือกพื้นที่
2. กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักและเกณฑ์การคัดเลือก
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. เกณฑ์การคัดเลือกพื้นที่

ในการศึกษาคั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาพื้นที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวง วัฒนธรรม เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่เป็นศูนย์กลางในการรวบรวมข้อมูลข่าวสารในเรื่องต่าง ๆ ของกระทรวงวัฒนธรรม เพื่อให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงวัฒนธรรม หากผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องสามารถดำเนินการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก็จะทำให้ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวง วัฒนธรรม มีการพัฒนาที่ดียิ่งขึ้น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจคัดเลือกพื้นที่ดังกล่าวใช้ในการศึกษาคั้งนี้

2. กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักและเกณฑ์การคัดเลือก

ผู้วิจัยเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเจาะจง เพื่อให้ได้ข้อมูลตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาโดยกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ดังนี้

2.1 ผู้อำนวยการกลุ่มประชาสัมพันธ์ สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม จำนวน 1 คน

ในฐานะเป็นผู้รับผิดชอบในเรื่องการวางแผน การจัดองค์การ การจัดคนเข้าทำงาน การสั่งการ และการบริหารงบประมาณ ของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม

2.2 เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม จำนวน 3 คน

ในฐานะเป็นผู้รับผิดชอบ ในเรื่องการประชุมงาน และการรายงานผลการปฏิบัติงาน ของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม

2.3 ประชาชนผู้มาใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม จำนวน 10 คน

ในฐานะเป็นผู้ที่เข้ามาใช้บริการที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม โดยเลือกประชาชนที่มาใช้บริการที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ด้วยตนเอง และยินดีที่จะให้ข้อมูลและให้สัมภาษณ์

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้การเก็บรวบรวมเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่ง ดังนี้

3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ

ข้อมูลในแหล่งนี้ผู้วิจัยดำเนินการค้นคว้าและเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี จากหนังสือ ตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ รวมไปถึงข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ

โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับบุคคลกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก 3 กลุ่ม คือ ผู้อำนวยการกลุ่มประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร และประชาชนผู้มาใช้บริการ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ด้วยแนวคำถามเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม และปัญหาและอุปสรรคของการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม

4. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่

4.1 แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง โดยมีการกำหนดประเด็นคำถามไว้ล่วงหน้าตามวัตถุประสงค์การศึกษา แบ่งออกเป็น 3 ชุด คือ

ชุดที่ 1 สำหรับผู้อำนวยการกลุ่มประชาสัมพันธ์ สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม

โดยกำหนดแนวคำถามในประเด็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม และปัญหาและอุปสรรคของการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัด กระทรวงวัฒนธรรม ในเรื่อง การวางแผน การจัดองค์การ การจัดคนเข้าทำงาน การสั่งการ และการบริหารงบประมาณ

ชุดที่ 2 สำหรับเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัด กระทรวงวัฒนธรรม

โดยกำหนดแนวคำถามในประเด็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม และปัญหาและอุปสรรคของการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ในเรื่อง การประสานงาน และการรายงานผลการปฏิบัติงาน

ชุดที่ 3 สำหรับประชาชนผู้มาใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัด กระทรวงวัฒนธรรม

โดยกำหนดแนวคำถามในประเด็นเกี่ยวกับการเข้ามาใช้บริการที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ในเรื่อง ความพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม

4.2 อุปกรณ์ช่วยเก็บข้อมูล

กล้องถ่ายรูป เครื่องบันทึกเสียง สมุดจด เพื่อช่วยเก็บรายละเอียดในการสัมภาษณ์ ซึ่งก่อนการบันทึกเทปในแต่ละครั้ง ผู้วิจัยจะขออนุญาตเพื่อให้ได้รับความยินยอมก่อนทุกครั้ง เมื่อได้ข้อมูลครบถ้วนแล้ว จะนำไปถอดเทปเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการศึกษาเอกสาร การสังเกต และการสัมภาษณ์เชิงลึก จะนำมาตรวจสอบความครบถ้วนและความถูกต้องของข้อมูลด้วยวิธีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล แบบสามเส้าด้านวิธีการ (Methodological Triangulation) วิเคราะห์เนื้อหา สรุปผลและนำผลการศึกษามาวัตถุประสงค์การศึกษา จากนั้นนำมาสรุปและนำเสนอผลการศึกษาเชิงพรรณนาความ (Descriptive) ในแต่ละประเด็นการศึกษา และทำการสังเคราะห์เพื่อให้ได้ข้อมูลภายใต้กรอบแนวคิด และวัตถุประสงค์ของการศึกษา

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “การบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม และศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาเอกสาร การสังเกต และการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม

ส่วนที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคของการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม

ส่วนที่ 1 การบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม

จากการศึกษาการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม โดยศึกษาจากเอกสาร การสังเกต และการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ตั้งแต่ขั้นตอนการวางแผน การจัดองค์การ การจัดคนเข้าทำงาน การสั่งการ การประสานงาน การรายงานผลการปฏิบัติงาน และการบริหารงบประมาณ และผลการศึกษาสามารถอธิบายได้ ดังนี้

1. ขั้นตอนการวางแผน

จากการศึกษา แผนงานของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร พบว่า แผนงานของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม กำหนดเป็นระยะ 1 ปี เรียกว่า แผนปฏิบัติการ (Action Plan) ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม เกิดจากการประชุมร่วมกันของผู้อำนวยการ กลุ่มประชาสัมพันธ์และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม เพื่อร่วมกันกำหนดวิธีการดำเนินงาน ในการใช้เป็นแนวทางการพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม

โดยเนื้อหาและรายละเอียดที่กำหนดไว้ในแผนงานจากการดำเนินงานในปี 2558 ที่ผ่านมามีดังนี้

1.1 ระยะเวลาของแผนงาน คือ ระยะ 1 ปี (เดือนตุลาคม 2557-เดือนกันยายน 2558)

1.2 ผู้รับผิดชอบแผนงาน คือ กลุ่มประชาสัมพันธ์ สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม

1.3 กิจกรรมที่ดำเนินงาน มีดังนี้

1.3.1 จัดระบบข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ของสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม

1.3.2 ตรวจสอบข้อมูลการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ประกอบด้วย การรวบรวม จัดเก็บข้อมูลตามมาตรา 7 ให้ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน การรวบรวม จัดเก็บข้อมูลตามมาตรา 9 ให้ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน และการจัดทำดัชนีข้อมูลที่เผยแพร่ได้

1.3.3 ปรับปรุงข้อมูลข่าวสารที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

1.3.4 รายงานผลการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

1.3.5 อบรมสร้างความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

1.3.6 การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

จากการสังเกต พบว่า เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ปฏิบัติงานโดยใช้แผนปฏิบัติการ (Action Plan) เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ได้อย่างชัดเจนและเป็นไปอย่างเรียบร้อย ส่งผลให้การปฏิบัติงานที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารที่ผ่านมา เป็นไปด้วยความราบรื่น เนื่องจากทุกคนที่ปฏิบัติงาน ใช้แผนงานดังกล่าวเป็นต้นแบบในการปฏิบัติงาน

จากการสัมภาษณ์ พบว่า แผนงานของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ได้จัดทำไว้ในช่วงปลายปีงบประมาณของปีนั้น ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานให้กับเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ทั้ง 3 คน ในการใช้ปฏิบัติงานได้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งเรียกว่า แผนปฏิบัติการ (Action Plan) กำหนดไว้เป็นรายปี จากการประชุมหารือและกำหนดแนวทางในการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้อำนวยการกลุ่มประชาสัมพันธ์ และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ซึ่งสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ ดังนี้

แผนงานของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ได้จัดทำไว้เป็นระยะ 1 ปี เรียกว่า แผนปฏิบัติการ (Action Plan) เพื่อใช้สำหรับให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรมใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1, 2559)

2. ขั้นตอนการจัดองค์การ

จากการศึกษาเอกสารในขั้นตอนการจัดองค์การ พบว่า ศูนย์ข้อมูลข่าวสารมีภารกิจหน้าที่ในการเป็นสถานที่สำหรับให้บริการทางด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงวัฒนธรรมไปยังประชาชนที่เข้ามาติดต่อขอรับข้อมูลข่าวสาร มีการจัดทำโครงสร้างการปฏิบัติงานของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม แบ่งตามหน้าที่ความรับผิดชอบของการปฏิบัติงาน ดังภาพที่ 4 ประกอบด้วย

2.1 ผู้อำนวยการกลุ่มประชาสัมพันธ์

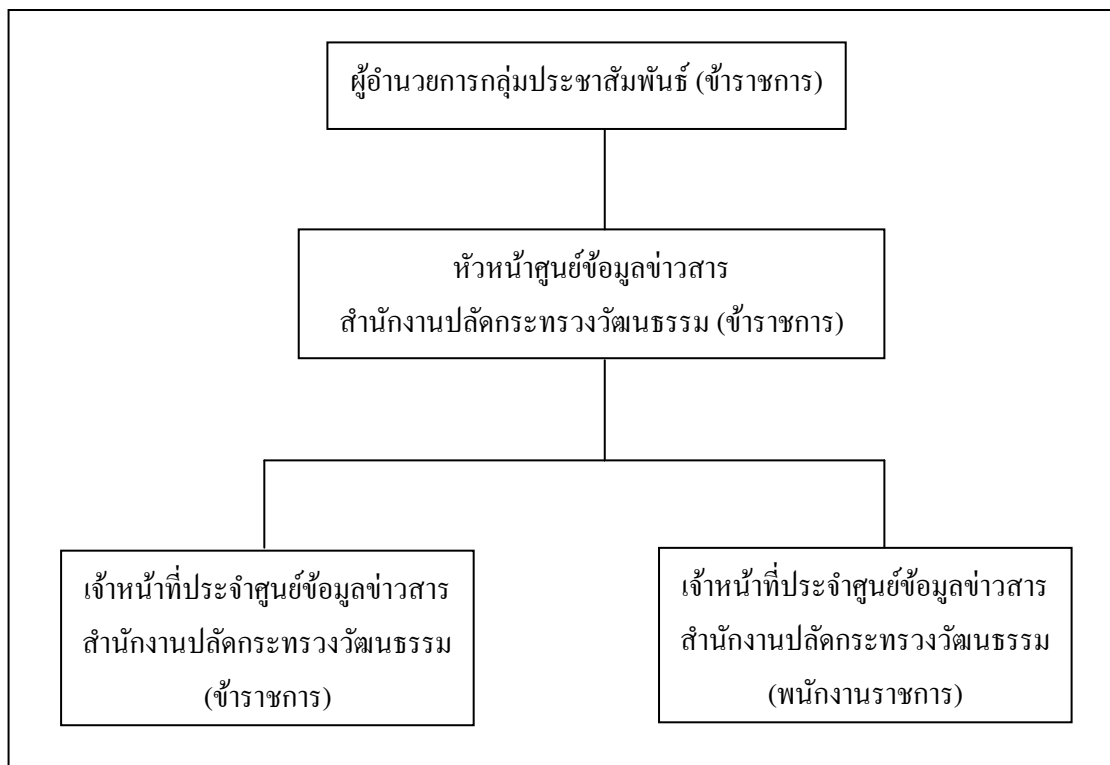
มีอำนาจสูงสุดในการบริหารศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ได้แก่ การบริหารงาน การวางแผนงาน อำนาจในการสั่งการ อำนาจในการตัดสินใจการดำเนินงานทุก ๆ เรื่อง รวมทั้งเรื่องอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายมาจากหัวหน้าส่วนราชการตามนโยบายและแผนงานต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างเร่งด่วน

2.2 หัวหน้าศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม

ปฏิบัติงานตามคำสั่งโดยตรงจากผู้อำนวยการกลุ่มประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ได้แก่ ดูแลและควบคุมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สอนงานและให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารให้แก่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร เข้าร่วมการประชุมเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของทางราชการ ปฏิบัติงานเรื่องต่าง ๆ แทนผู้อำนวยการกลุ่มประชาสัมพันธ์ ในกรณีที่ผู้อำนวยการกลุ่มประชาสัมพันธ์ไปราชการและติดภารกิจ รวมทั้งวิเคราะห์ คัดเลือก ข้อมูลข่าวสารของทางราชการสำหรับไว้ให้บริการประชาชนภายในศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม

2.3 เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม

มีจำนวน 2 ตำแหน่ง เป็นผู้ปฏิบัติงานตามคำสั่งของหัวหน้าศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ได้แก่ ให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ รวบรวมจัดเก็บข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 7 และมาตรา 9 ให้ครบถ้วนและเป็นปัจจุบันเพื่อให้บริการกับประชาชน จัดทำดัชนีข้อมูลข่าวสารที่สามารถเผยแพร่ได้ ประสานงานทั้งหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอกในเรื่องข้อมูลข่าวสาร จัดเก็บสถิติและสรุปผลการมาใช้บริการ และรายงานไปยังหัวหน้าส่วนราชการที่รับผิดชอบศูนย์ข้อมูลข่าวสาร และปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย



ภาพที่ 4 โครงสร้างการปฏิบัติงานของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม

จากการสังเกต พบว่า การปฏิบัติงานภายในศูนย์ข้อมูลข่าวสาร เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ตามหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยกำหนดตามโครงสร้างการปฏิบัติงานจากผู้อำนวยการกลุ่มประชาสัมพันธ์ สั่งการไปยังหัวหน้าศูนย์ข้อมูลข่าวสาร และไปยังเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม

จากการสัมภาษณ์ พบว่า การจัดการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม แบ่งหน้าที่การปฏิบัติงานไว้ตามโครงสร้างอย่างชัดเจน โดยมีผู้อำนวยการกลุ่มประชาสัมพันธ์ เป็นผู้บริหารสูงสุด สั่งการไปยังหัวหน้าศูนย์ข้อมูลข่าวสาร และไปยังเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม โดยยึดหลักการทำงานเป็นทีม และร่วมกันปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการ (Action Plan) ที่ได้กำหนดไว้ ทำให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารสามารถที่จะปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ และเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ซึ่งสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ ดังนี้

โครงสร้างการปฏิบัติงาน มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบให้แก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างชัดเจนตามหน้าที่ สั่งการโดยผู้อำนวยการกลุ่มประชาสัมพันธ์ ไปยังหัวหน้าศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ไปจนถึงเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1, 2559)

3. ขั้นตอนการจัดคนเข้าทำงาน

จากการศึกษาขั้นตอนการจัดคนเข้าทำงาน พบว่า ปัจจุบันยังไม่มีการวางแผน อัตรากำลังที่ชัดเจน บุคลากรของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม มีจำนวน 3 ตำแหน่ง เป็นบุคลากรจาก กลุ่มประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วย

3.1 หัวหน้าศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม จำนวน 1 ตำแหน่ง โดยเป็นข้าราชการ ของกลุ่มประชาสัมพันธ์ สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม

3.2 เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม จำนวน 2 ตำแหน่ง โดยเป็นข้าราชการ จำนวน 1 ตำแหน่ง และพนักงานราชการ จำนวน 1 ตำแหน่ง

3.1 เกณฑ์การคัดเลือกบุคลากร

บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน คัดเลือกจากบุคลากรที่กลุ่มประชาสัมพันธ์ เนื่องจาก ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม อยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มประชาสัมพันธ์ มีเกณฑ์ในการคัดเลือก คือ เป็นผู้ที่ผ่านการทดสอบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานรัฐ จากสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ (สขร.) ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักที่ให้ความรู้และจัดอบรมในเรื่องข้อมูลข่าวสารของราชการ สามารถจัดระบบข้อมูลข่าวสารของทางราชการตามมาตรา 7 และ มาตรา 9 ได้อย่างครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน มีทักษะในการประสานงาน รวมทั้งมีใจรักในงานบริการ และมีมนุษยสัมพันธ์ดี

3.2 การเข้ารับการอบรม

บุคลากรประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม เมื่อเข้ามาปฏิบัติงานแล้ว ต้องเข้ารับการอบรมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานรัฐ จากทางสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ เพื่อเป็นการเพิ่มความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร และมีทักษะในการจัดระบบข้อมูลข่าวสารได้อย่างถูกต้อง เป็นระบบและเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการที่ได้กำหนดไว้ โดยการฝึกอบรมกำหนดไว้เป็นประจำทุกปี ปีละ 1 ครั้ง เพื่อเป็นการฝึกฝนและพัฒนาความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานรัฐ จัดอบรมโดยสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ

3.3 การประเมินผลการปฏิบัติงาน

บุคลากรประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม โดยตำแหน่งแล้วคือข้าราชการและพนักงานราชการของสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม จึงต้องมีการประเมินผล การปฏิบัติงานที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ปีละ 2 ครั้ง (6 เดือนต่อ 1 ครั้ง) โดยผู้อำนวยการกลุ่มประชาสัมพันธ์ เป็นผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานที่ผ่านตามจริง เพื่อใช้เป็นเกณฑ์วัดผลในการเลื่อนเงินเดือน หรือหากผลการประเมินไม่ผ่าน ผู้อำนวยการกลุ่มประชาสัมพันธ์ก็สามารถโยกย้ายเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารให้ไปอยู่ในตำแหน่งอื่นได้ และคัดเลือกคนใหม่เข้ามาแทน

จากการสังเกต พบว่า บุคลากรประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารมีจำนวน 3 คน ทำหน้าที่ในการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน รวมทั้งเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลข่าวสารของราชการที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม โดยยังไม่มี การวางอัตราค่าจ้างที่ชัดเจน จึงทำให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน

จากการสัมภาษณ์ พบว่า ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ยังไม่มี การวางแผนค่าจ้างคน บุคลากรผู้ปฏิบัติงานปัจจุบันมีจำนวน 3 คน ประกอบด้วย หัวหน้าศูนย์ข้อมูลข่าวสาร จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารจำนวน 2 คน เป็นบุคลากรจากกลุ่มประชาสัมพันธ์ โดยมีการคัดเลือกจากเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ได้แก่ เป็นผู้ผ่านการทดสอบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานรัฐ จักระบบข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 7 และมาตรา 9 ได้อย่างครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน มีทักษะในการประสานงาน ทั้งหน่วยงานภายในสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม และหน่วยงานภายนอก รวมทั้ง มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการแก่ประชาชน

ทั้งนี้ โครงสร้างการปฏิบัติงานดังกล่าว กล่าวได้ว่าบุคลากรที่มีอยู่ยังไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน เนื่องจากปริมาณงานที่มีมากแต่จำนวนคนที่ปฏิบัติงานมีน้อย จึงไม่เหมาะสมกัน ซึ่งสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ ดังนี้

โครงสร้างที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารปัจจุบันยังไม่มี การวางแผนค่าจ้างคน การปฏิบัติงานตอนนี้มีจำนวน 3 คน บุคลากรดังกล่าวเป็นข้าราชการและพนักงานราชการจากกลุ่มประชาสัมพันธ์ เพราะว่ากลุ่มประชาสัมพันธ์เป็นผู้ดูแลศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม โดยเป็นผู้ที่ผ่านการทดสอบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานรัฐ และมีทักษะทางด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสารกับประชาชนได้ (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1, 2559)

4. ขั้นตอนการสั่งการ

จากการศึกษาขั้นตอนการสั่งการ พบว่า ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม เป็นหน่วยงานขนาดเล็ก ภายใต้การดูแลของกลุ่มประชาสัมพันธ์ สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม อำนาจหน้าที่ในการสั่งการโดยตรง จึงเป็นหน้าที่ของผู้อำนวยการ กลุ่มประชาสัมพันธ์ ที่ทำหน้าที่เป็นผู้บริหารและสั่งการ การดำเนินงานไปยังหัวหน้าศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ในรูปแบบสั่งการจากบนลงล่าง (Top-Down) โดยมีวิธีการสั่งการ 2 วิธี คือ

1. เรื่องเร่งด่วน ใช้วิธีการสั่งการด้วยวาจา เพื่อให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สามารถปฏิบัติงานได้ทันที เพราะการสั่งการด้วยวาจา หมายถึงเรื่องที่สำคัญและเร่งด่วนมาก และมีให้เกิดความเสียหายต่อการปฏิบัติของราชการ

2. เรื่องไม่เร่งด่วน ใช้วิธีการสั่งการด้วยลายลักษณ์อักษร คือ หนังสือทางราชการ สั่งการให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารปฏิบัติงานตามที่สั่งการ เพราะการสั่งการด้วยหนังสือทางราชการ หมายถึง เรื่องที่สั่งการไม่เร่งรีบ ไม่ด่วน และถือเป็นเรื่องที่ต้องดำเนินการตามปกติ

ทั้งนี้ การสั่งการในรูปแบบบนลงล่าง (Top-Down) ถือเป็นคำสั่งที่ช่วยให้การดำเนินเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเข้าใจและสามารถที่จะปฏิบัติได้อย่างถูกต้องตามคำสั่งที่ได้รับมอบหมาย

จากการสังเกต พบว่า การสั่งการในรูปแบบบนลงล่าง (Top-Down) จากผู้อำนวยการ กลุ่มประชาสัมพันธ์ไปยังหัวหน้าศูนย์ข้อมูลข่าวสาร และไปยังเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ส่งผลให้การดำเนินงานภายในศูนย์ข้อมูลข่าวสารเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เนื่องจากช่วยสร้างความเข้าใจที่ชัดเจนและสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามคำสั่ง

จากการสัมภาษณ์ พบว่า การสั่งการที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ใช้รูปแบบการสั่งการแบบบนลงล่าง (Top-Down) เพื่อลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับคำสั่งโดยตรงจากผู้อำนวยการกลุ่มประชาสัมพันธ์ ในการดำเนินงานและสามารถปฏิบัติตามด้วยความเข้าใจและไม่สับสน

หากเป็นเรื่องเร่งด่วนและต้องการให้ปฏิบัติทันที ผู้อำนวยการกลุ่มประชาสัมพันธ์ ก็จะสั่งการด้วยวาจาไปยังหัวหน้าศูนย์ข้อมูลข่าวสารแบบทันที เมื่อหัวหน้าศูนย์ข้อมูลข่าวสารได้รับคำสั่งมา ก็จะสั่งการต่อทันทีตามที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารให้ปฏิบัติงานตามคำสั่งที่ได้รับมอบหมาย

ในกรณีที่เป็นเรื่องไม่เร่งด่วนจะเป็นการสั่งการด้วยลายลักษณ์อักษร คือหนังสือราชการส่งมาที่หัวหน้าศูนย์ข้อมูลข่าวสาร โดยจะแจ้งรายละเอียดในเรื่องที่ปฏิบัติและสั่งการไว้

อย่างชัดเจน ส่งมาตามระบบและมีการลงรับเรื่องไว้อย่างถูกต้องตามระบบสารบรรณของราชการ การสั่งการแบบนี้หมายถึงเรื่องที่ต้องมีการมีระยะเวลาให้ดำเนินการ เช่น ภายใน 1 สัปดาห์ ภายใน 1 เดือน หรือภายในไตรมาส (3 เดือน) เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างคล่องตัว ไม่เร่งรีบและมีระยะเวลายกหนดไว้อย่างชัดเจน ตามที่สั่งการไว้ในหนังสือราชการ ซึ่งสอดคล้องกับ คำสัมภาษณ์ ดังนี้

กระบวนการในเรื่องการสั่งการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร เป็นการสั่งการโดยตรงจากตัวผมเอง ใช้รูปแบบบนลงล่าง (Top-Down) สั่งการไปยังหัวหน้าศูนย์ข้อมูลข่าวสาร จากนั้นก็สั่งการไปยังเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร โดยสั่งการทั้งด้วยวาจาในกรณีเป็นเรื่องเร่งด่วน และสั่งการด้วยลายลักษณ์อักษรในกรณีที่ไม่เร่งด่วน คือ หนังสือราชการ (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1, 2559)

5. ขั้นตอนการประสานงาน

จากการศึกษาในขั้นตอนการประสานงาน พบว่า การประสานงานมาจาก 2 ส่วน คือ

5.1 หน่วยงานภายในสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม มี 4 หน่วยงาน ได้แก่

5.1.1 กลุ่มคลังและพัสดุ ประสานงานเพื่อขอความร่วมมือในการส่งข้อมูลข่าวสาร ที่ได้กำหนดไว้ตามมาตรา 9 มาไว้ในแฟ้มข้อมูลข่าวสารเพื่อเตรียมไว้ให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ประกอบด้วย

1. ผลการพิจารณาหรือคำวินิจฉัยที่มีผลโดยตรงต่อเอกชน รวมทั้งความเห็นขัดแย้ง และคำสั่งที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาวินิจฉัยดังกล่าว ได้แก่ บันทึกคณะกรรมการจัดจ้างโดยวิธีพิเศษ ประกาศกระทรวงวัฒนธรรม/สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ประกาศผู้ชนะการประกวดราคา ขอบเขตของงาน และหนังสือตกลงจ้างเหมาบริการบุคคลภายนอกปฏิบัติราชการ ณ สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม

2. ข้อมูลข่าวสารอื่นตามที่คณะกรรมการกำหนด ได้แก่ ประกาศประกวดราคา ประกาศสอบราคา และสรุปผลการพิจารณาจัดจ้างจัดจ้างในรอบเดือน

5.1.2 สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ ประสานงานเพื่อขอความร่วมมือในการส่งข้อมูลข่าวสารที่ได้กำหนดไว้ตามมาตรา 9 มาไว้ในแฟ้มข้อมูลข่าวสารเพื่อเตรียมไว้ให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ประกอบด้วย

1. นโยบาย หรือ การตีความที่ไม่เข้าข่ายต้องลงพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษา

1.1 นโยบายของหน่วยงาน

1.2 นโยบายของผู้บริหารหน่วยงาน ได้แก่ นโยบายของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงวัฒนธรรม นโยบายของปลัดกระทรวงวัฒนธรรม นโยบายของรัฐบาล และนโยบายของนายกรัฐมนตรี

2. แผนงาน โครงการ และงบประมาณรายจ่ายประจำปีของปีที่กำลังดำเนินการ ได้แก่ แผนปฏิบัติราชการ 4 ปี แผนงานของสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม โครงการของสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม งบประมาณประจำปี แผนภูมิความเชื่อมโยงรัฐบาลกับโครงการสำคัญของกระทรวงวัฒนธรรม แผนภูมิ/ผัง เชื่อมโยงยุทธศาสตร์การจัดสรรงบประมาณ และแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ

5.1.3 กลุ่มอำนาจการและประสานราชการ ประสานงานเพื่อขอความร่วมมือในการส่งข้อมูลข่าวสารที่ได้กำหนดไว้ตามมาตรา 9 มาไว้ในแฟ้มข้อมูลข่าวสารเพื่อเตรียมไว้ให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ประกอบด้วย มติคณะรัฐมนตรี หรือมติคณะกรรมการที่ตั้งโดยกฎหมายหรือโดยมติคณะรัฐมนตรี รายชื่อรายงานทางวิชาการ รายงานข้อเท็จจริง หรือข้อมูลข่าวสารที่นำมาใช้ในการพิจารณา ได้แก่ ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ คำสั่งแต่งตั้งข้าราชการ และคำสั่งมอบหมายและอำนาจหน้าที่

5.1.4 กลุ่มประชาสัมพันธ์ เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบศูนย์ข้อมูลข่าวสาร มีหน้าที่ในการนำข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในความรับผิดชอบ มาไว้ในแฟ้มข้อมูลข่าวสารเพื่อเตรียมไว้ให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ประกอบด้วย

1. คู่มือหรือคำสั่งเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีผลกระทบถึงสิทธิหน้าที่ของเอกชน ได้แก่ ข้อมูลศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 สิทธิรับรู้ของประชาชนตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 คู่มือการขอรับบริการข้อมูลข่าวสารสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม คู่มือในการขอตรวจข้อมูลข่าวสาร ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม คู่มือในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของราชการ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม และคู่มือการบริหารจัดการงานวัฒนธรรมของภาคีเครือข่ายวัฒนธรรม

2. สิ่งพิมพ์ที่ได้มีการอ้างอิงถึงตามมาตรา 7 วรรค 2

2.1 แผ่นพับแนะนำการขอรับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม

2.2 สิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์กิจกรรม/โครงการของสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม

5.2 หน่วยงานภายนอกสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม

ทางศูนย์ข้อมูลข่าวสารมีการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม 1 หน่วยงาน คือ สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ โดยประสานงานในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลข่าวสารของราชการ เช่น นโยบายจากรัฐบาลในเรื่องข้อมูลข่าวสารของภาครัฐ โครงการ อบรมข้อมูลข่าวสาร ฯลฯ เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาแจ้งให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทราบ แต่ไม่ต้องรวบรวมไว้ให้ประชาชน

จากการสังเกต พบว่า ข้อมูลข่าวสารที่มีอยู่ในแฟ้มข้อมูลข่าวสาร ที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม เป็นข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมาจากหน่วยงานภายใน เพื่อนำมาเตรียมไว้ให้บริการแก่ประชาชน จัดเรียงตามแฟ้มข้อมูลข่าวสาร ส่วนข้อมูลจากหน่วยงานภายนอกบางครั้งก็ไม่จำเป็นต้องนำมาให้บริการแก่ประชาชน

จากการสัมภาษณ์ พบว่า การประสานงานที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

1. หน่วยงานภายใน ได้แก่

1.1 กลุ่มคลังและพัสดุ เพื่อนำข้อมูลข่าวสาร ในเรื่องของการผลการพิจารณา หรือคำวินิจฉัยที่มีผล โดยตรงต่อเอกชนฯ ข้อมูลข่าวสารอื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการกำหนด อาทิ ประกาศประกวดราคา ประกาศสอบราคา ฯลฯ

1.2 สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ ในเรื่องของนโยบาย แผนงานการดำเนินงานต่าง ๆ

1.3 กลุ่มอำนวยการและประสานราชการ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับมติคณะรัฐมนตรี

1.4 กลุ่มประชาสัมพันธ์ ในเรื่องของกลุ่มหรือคำสั่งเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฯ และสิ่งพิมพ์ที่ได้มีการอ้างอิงถึงตามมาตรา 7 วรรค 2

2. หน่วยงานภายนอก

โดยประสานงานกับ สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลข่าวสารของราชการ เพื่อให้ทราบถึงความเคลื่อนไหวและการดำเนินงานต่าง ๆ จากทางรัฐบาล และสามารถที่จะดำเนินงานไปได้อย่างถูกต้องตามแนวทางที่มาจากสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ ซึ่งสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ ดังนี้

ข้อมูลข่าวสารที่มีอยู่ในแฟ้มข้อมูลข่าวสารของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม มาจากการประสานงานกับหน่วยงานภายในสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ประกอบด้วย กลุ่มคลังและพัสดุ สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ กลุ่มอำนวยการและประสานราชการ และกลุ่มประชาสัมพันธ์ และประสานกับหน่วยงานภายนอกสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม คือ สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2, 2559)

เรามีการประสานงานเพื่อขอข้อมูลข่าวสารมาไว้ให้บริการแก่ประชาชน โดยแบ่งหน้าที่กันประสานงาน ข้อมูลข่าวสารมาจาก 2 แหล่ง คือ หน่วยงานภายในสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรมและหน่วยงานภายนอกสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3, 2559)

การประสานงานมีทั้งจากหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก ซึ่งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้จากการประสานงาน ก็จะถูกนำมาเรียงไว้ในแฟ้มข้อมูลข่าวสารของราชการ โดยข้อมูลที่มาจากหน่วยงานภายในมีไว้ให้บริการแก่ประชาชน ส่วนข้อมูลจากภายนอกเป็นการแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานทราบ (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4, 2559)

6. ขั้นตอนการรายงานผลการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาขั้นตอนการรายงานผลการปฏิบัติงานพบว่า ของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม กำหนดให้มีการรายงานทุก ๆ 3 เดือน รวม 4 ครั้งต่อปี โดยข้อมูลที่รายงานประกอบไปด้วย จำนวนผู้มาขอรับบริการ ประเภทของข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนเข้ามาใช้บริการมากที่สุด โดยในไตรมาสล่าสุด คือ ไตรมาสที่ 2 ระหว่างเดือนมกราคม-มีนาคม 2559 พบว่า ข้อมูลที่ประชาชนมาขอรับบริการเป็นประจํามากที่สุด อันดับที่ 1 คือ ข้อมูลที่เป็นเอกสารเผยแพร่ต่าง ๆ ของกระทรวงวัฒนธรรม อันดับที่ 2 คือ กฎหมายเกี่ยวกับกระทรวงวัฒนธรรม อันดับที่ 3 คือ ข้อมูลข่าวสารที่เป็นโครงสร้างของกระทรวงวัฒนธรรม

การรายงานผลการปฏิบัติงาน มีการรายงานในรูปแบบของหนังสือราชการไปยังหัวหน้าส่วนราชการที่รับผิดชอบดูแลศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม เพื่อเป็นการรายงานถึงผลการดำเนินงานที่ผ่านมาในแต่ละไตรมาสให้หัวหน้าส่วนราชการได้รับทราบเพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาหรือเพิ่มเติมในส่วนต่าง ๆ ต่อไป

จากการสังเกต พบว่า การรายงานผลการปฏิบัติงาน มีการดำเนินงานในรูปแบบบันทึกข้อความทางราชการ เป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อรายงานผลการปฏิบัติงานในรายไตรมาสให้หัวหน้าส่วนราชการได้ทราบเป็นประจำ

จากการสัมภาษณ์ พบว่า การรายงานผลการปฏิบัติงานของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม พบว่า มีการรายงานผลการปฏิบัติงาน เป็นรายไตรมาส (ทุก 3 เดือน) รวม 4 ครั้งต่อปี คือ เดือนตุลาคม-เดือนธันวาคม (ไตรมาสที่ 1) เดือนมกราคม-เดือนมีนาคม (ไตรมาสที่ 2) เดือนเมษายน-เดือนมิถุนายน (ไตรมาสที่ 3) และเดือนกรกฎาคม-เดือนกันยายน (ไตรมาสที่ 4) โดยรายงานผลการดำเนินงานไปยังหัวหน้าส่วนราชการที่รับผิดชอบศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ในรูปแบบของบันทึกข้อความของทางราชการ ให้ได้รับทราบถึงผลการดำเนินงานที่ผ่านมา เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาประชุม ปรึกษาหารือ แก้ปัญหาและนำมาซึ่งการพัฒนา

ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ คำสัมภาษณ์ ดังนี้

ระบบการรายงานผลการปฏิบัติงานของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร จะรายงานเป็นรายไตรมาส คือ 3 เดือนครั้ง รวม 1 ปี รายงานทั้งหมด 4 ครั้ง จัดทำในรูปแบบของหนังสือราชการ ที่จะรายงานผลการดำเนินงานที่ผ่านมาให้หัวหน้าส่วนราชการได้ทราบ (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2, 2559)

ข้อมูลที่น่ามารายงานผลการปฏิบัติงาน จะเป็นในส่วนของสรุปการดำเนินงานในการ ให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ทุก ๆ 3 เดือน เพื่อให้หัวหน้าส่วนราชการทราบถึงจำนวน ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการว่าในแต่ละไตรมาสมีความเคลื่อนไหวจากผู้ที่มาใช้บริการอย่างไรบ้าง (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3, 2559)

เรามีกระบวนการดำเนินงานดำเนินงาน ในการรายงานผลการปฏิบัติงานเป็นประจำและ ต่อเนื่อง แบบราย 3 เดือน ในรูปแบบบันทึกข้อความ เพื่อรายงานความก้าวหน้าและผลการดำเนินงานของ ผู้มาใช้บริการที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4, 2559)

7. ขั้นตอนการบริหารงบประมาณ

จากการศึกษาขั้นตอนการบริหารงบประมาณ พบว่า งบประมาณของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ที่ได้รับในแต่ละปีเป็นงบประมาณ จากกลุ่มประชาสัมพันธ์ เนื่องจากศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ดำเนินงานภายใต้การดูแลของกลุ่มประชาสัมพันธ์จากแผนงาน การดำเนินงานที่ผ่านมา พบว่า งบประมาณได้รับการจัดสรรเพียงปีละ 5,000 บาท ในการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ แผ่นพับ ป้ายต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ในการดำเนินงานภายในศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัด กระทรวงวัฒนธรรม

จากการสังเกต พบว่า การดำเนินงานต่าง ๆ ภายในศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ยังไม่สามารถ ดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง เพราะขาดงบประมาณในการสนับสนุนจากทางหน่วยงานต้นสังกัด ยังขาดซึ่งวัสดุอุปกรณ์ และองค์ประกอบต่าง ๆ ในการดำเนินงาน

จากการสัมภาษณ์ พบว่า ปัจจุบันศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ยังไม่มีงบประมาณในการ ดำเนินงานเป็นของศูนย์ฯเอง เนื่องจากโครงสร้างของหน่วยงานอยู่ภายใต้การดูแลของ กลุ่มประชาสัมพันธ์ งบประมาณที่ใช้ในการดำเนินงานปัจจุบัน ได้รับปีละ 5,000 บาท ต่อปี เพื่อนำมาใช้ดำเนินงานในส่วนต่าง ๆ ภายในศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อาทิ จัดหาวัสดุ อุปกรณ์ แผ่นพับ ฯลฯ งบประมาณถือว่าเป็นเงินที่น้อยมาก เมื่อเทียบกับภารกิจในการดำเนินงานของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

ส่งผลให้การบริหารจัดการยังขาดความคล่องตัวและไม่เป็นไปตามแผนงานที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ ดังนี้

ปัจจุบันทางศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ได้รับงบประมาณจากกลุ่มประชาสัมพันธ์ ในวงเงิน 5,000 บาท ต่อปี เพราะยังไม่มียกงบประมาณเป็นของตนเอง จึงไม่สามารถนำมาบริหารจัดการได้อย่างทั่วถึง และบางอย่างอาจไม่เพียงพอกับการบริหารงานด้านต่าง ๆ ภายในศูนย์ข้อมูลข่าวสารให้มีประสิทธิภาพได้ (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1, 2559)

ส่วนที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคของการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม

จากการศึกษาการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม จากเอกสาร การสังเกต และการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก พบปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม และผลการศึกษสามารถอธิบายได้ ดังนี้

1. งบประมาณไม่เพียงพอ

จากการศึกษาเอกสารแผนงานของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม พบว่า งบประมาณที่ได้รับการจัดสรรในการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสารในแต่ละปี ได้รับในวงเงิน 5,000 บาท เพื่อนำมาใช้ในการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ แผ่นพับ ป้ายต่าง ๆ ภายในศูนย์ข้อมูลข่าวสาร แต่งบประมาณดังกล่าวยังไม่เพียงพอในการนำมาช่วยพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์ข้อมูลข่าวสารให้มีประสิทธิภาพได้

เนื่องด้วยภารกิจหลักของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม คือ สถานที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสารของกระทรวงวัฒนธรรม สำหรับไว้ให้บริการแก่ประชาชน จึงเป็นความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาและปรับปรุงพื้นที่ที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารให้มีความสะดวกสบาย เป็นระเบียบเรียบร้อย มีความทันสมัย สำหรับเปิดให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนที่เข้ามาติดต่อราชการ

การได้รับงบประมาณในวงเงินที่น้อยมากและจำกัด จึงเป็นปัญหาและอุปสรรคสำคัญ ที่มาจากภายนอก เพราะส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารในเรื่องต่าง ๆ ที่ต้องการเกิดคิดชัดและไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ตามแผนงาน ได้แก่

1. ปรับปรุงสถานที่ตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรมให้มีพื้นที่อย่างเหมาะสมในการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน

2. จัดทำป้ายบอกสถานที่ตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารให้ชัดเจนเพื่อความสะดวกต่อประชาชนในการเข้ามาใช้บริการ

3. มีอุปกรณ์ วัสดุ ของสำนักงานที่มีความพร้อมและสมบูรณ์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร และสำหรับให้บริการแก่ประชาชน ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ โต๊ะ เก้าอี้ ฯลฯ

4. ปรับปรุงพื้นที่ในการเก็บข้อมูลข่าวสารให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ชัดเจน และง่ายต่อการค้นหา

5. จัดทำมุมเครื่องดื่ม มุมพักผ่อนไว้สำหรับให้บริการแก่ประชาชน

จากการสังเกต พบว่า ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร มีพื้นที่ที่น้อยมาก ไม่เพียงพอและไม่สะดวกต่อการให้บริการ และยังขาดอุปกรณ์สำนักงานต่าง ๆ ที่เอื้ออำนวยต่อการค้นหา เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ ฯลฯ

จากการสัมภาษณ์ พบว่า ตามแผนงานของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ได้กำหนดแนวทางในการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อเป็นการพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารให้มีความพร้อมอย่างสมบูรณ์ในการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนไว้ แต่ยังไม่สามารถดำเนินงานได้จริง เนื่องจากยังขาดงบประมาณที่เพียงพอในการนำมาบริหารจัดการเรื่องต่าง ๆ ของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร จึงเป็นปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบยาวให้ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ไม่สามารถดำเนินงานได้ตามที่ตั้งใจไว้

เนื่องจากทางศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ยังไม่มีงบประมาณเอง ปัจจุบันโครงสร้างองค์การอยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของกลุ่มประชาสัมพันธ งบประมาณในการดำเนินงานจึงมาจากงบประมาณของกลุ่มประชาสัมพันธ โดยได้รับงบประมาณเพียง 5,000 บาท ในทางปฏิบัติจริงงบประมาณดังกล่าวไม่สามารถนำมาใช้พัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารในเรื่องต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพได้ เพราะเป็นงบประมาณที่น้อยมาก และไม่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ ดังนี้

ปัจจัยภายนอกที่สำคัญที่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ก็คือ งบประมาณไม่เพียงพอต่อการดำเนินงาน โดยงบประมาณขึ้นอยู่กับกลุ่มประชาสัมพันธ ที่เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบศูนย์ข้อมูลข่าวสาร การจัดสรรงบประมาณจึงมาจากงบประมาณเพียงเล็กน้อยจากการกลุ่มประชาสัมพันธ จึงไม่สามารถที่จะพัฒนาเรื่องต่าง ๆ ให้เป็นระบบและมีความพร้อมในการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างเต็มที่ (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1, 2559)

ไม่รู้ว่าสถานที่ตั้งของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรมอยู่ที่ชั้นไหน เพราะไม่มีป้ายบอกสถานที่ตั้ง จึงต้องเสียเวลาในการถามจากผู้อื่น (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5, 2559)

พื้นที่ภายใน ถือว่าคับแคบและไม่สะดวกสบาย ข้อมูลข่าวสารก็ถูกจัดเรียงไว้ในที่เล็ก ๆ ไม่มีพื้นที่สำหรับค้นหาหาข้อมูลในเรื่องที่ต้องการ (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6, 2559)

หากว่าศูนย์ข้อมูลข่าวสาร มีมุมสำหรับไว้บริการเครื่องดื่ม ขนม ก็จะเป็นเรื่องที่ดีมาก เพราะจะทำให้สถานที่ราชการ น่าเข้ามามากยิ่งขึ้น (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7, 2559)

ควรจะมีเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับไว้ให้ประชาชนได้เข้ามาสืบค้นข้อมูลข่าวสารของกระทรวงวัฒนธรรม เพื่อที่จะได้ค้นหาหาข้อมูลได้ง่ายยิ่งขึ้น (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8, 2559)

ภายในศูนย์ข้อมูลข่าวสาร พื้นที่ไม่สวยงามและไม่น่าสนใจและไม่มีพื้นที่สำหรับพักผ่อนเลย (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9, 2559)

อยากให้เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก และปรับปรุงพื้นที่ภายใน (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 10, 2559)

2. แผนงานเป็นแผนระยะสั้น

จากการศึกษาเอกสาร พบว่า แผนงานที่ใช้ในการดำเนินงานที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ที่กำหนดไว้เป็นระยะ 1 ปี ที่เรียกว่า (Action Plan) ยังเป็นแผนงานที่ยังไม่ชัดเจน เนื่องจากเป็นแผนงานระยะสั้น จึงทำให้แผนงานเป็นแบบหลวม ๆ โดยกำหนดไว้เพียงรายละเอียดกว้าง ๆ ที่จะดำเนินงานในปีงบประมาณนั้น แต่ยังไม่ได้ระบุเรื่องกลยุทธ์ที่จะใช้ในการดำเนินงานที่ชัดเจน ดังนั้น จึงไม่สามารถกำหนดทิศทางการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานได้

จากการสังเกต พบว่า แผนงานที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ยังขาดรายละเอียดที่จะบอกถึงวิธีการดำเนินงานให้แผนงานดังกล่าวสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรมและเห็นผลได้จริง

จากการสัมภาษณ์ พบว่า แผนงานระยะ 1 ปี ที่เรียกว่า (Action Plan) เป็นแผนระยะสั้นเพื่อใช้ในการขับเคลื่อนงานของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรมนั้น ในทางปฏิบัติจริงไม่สามารถดำเนินงานได้ตามที่ตั้งไว้ เนื่องจากยังขาดรายละเอียดที่ชัดเจนที่จะบอกทิศทางการดำเนินงานให้สามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างเห็นผล อาทิ กลยุทธ์ในการดำเนินงานและที่สำคัญคือขาดงบประมาณในการดำเนินงาน จึงทำให้แผนงานดังกล่าวไม่สามารถนำมาพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์ข้อมูลข่าวสารได้อย่างเต็มที่ ซึ่งสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ ดังนี้

ในการปฏิบัติงานจริงตามแผนงานที่ผ่านมา ยังไม่สามารถพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารได้อย่างเต็มที่ เนื่องจากการวางแผนงานยังขาดความชัดเจนในเรื่องของกลยุทธ์ที่จะมาเป็นตัวช่วยพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารให้มีความสมบูรณ์ (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1, 2559)

3. บุคลากรไม่เพียงพอกับการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาเอกสาร พบว่า ปัจจุบัน โครงสร้างการปฏิบัติงาน มีบุคลากรจำนวน 3 คน ประกอบด้วย หัวหน้าศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร จำนวน 2 คน โดยถือว่าเป็นโครงสร้างที่เล็กมาก เมื่อเทียบกับภารกิจหน้าที่ของศูนย์ข้อมูลข่าวสารที่มีอยู่ จึงเป็นปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้การดำเนินงานภายในศูนย์ข้อมูลข่าวสาร เป็นไปอย่างล่าช้าและไม่เห็นผลอย่างชัดเจน เพราะมีบุคลากรน้อยไม่รองรับกับภาระงานที่มีอยู่จริง การดำเนินงานจึงเป็นไปอย่างสวนทางกันและไม่เหมาะสม เพราะความเป็นจริงแล้วด้วยภารกิจหน้าที่มาก ก็จะต้องมีบุคลากรปฏิบัติงานเพียงพอและเหมาะสมกับการปฏิบัติงานด้วยเช่นกัน

จากการสังเกต พบว่า บุคลากรภายในศูนย์ข้อมูลข่าวสาร มีเพียง 3 คน ซึ่งเป็นจำนวนบุคลากรที่น้อยมาก และไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานจริงที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

จากการสัมภาษณ์ พบว่า การที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารขาดการวางแผนเรื่องอัตรากำลัง จึงส่งผลกระทบต่อให้การดำเนินงานที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร เป็นไปอย่างยากลำบาก เนื่องจากบุคลากรที่จะมาทำหน้าที่ไม่เพียงพอกับภาระงานที่มีอยู่จริง กลายเป็นปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้การพัฒนางานที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างล่าช้า และไม่ตรงตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ซึ่งสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ ดังนี้

บุคลากรประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ปัจจุบันมีเพียง 3 คน ซึ่งไม่เพียงพอกับการปฏิบัติงานจริงที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร เพราะ เรามีภารกิจและหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอีกมากมาย ส่งผลให้ปัจจุบันศูนย์ข้อมูลข่าวสารยังไม่มีการพัฒนาไปมากกว่าเดิม (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1, 2559)

4. บุคลากรขาดทักษะความรู้เฉพาะในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาเอกสาร พบว่า บุคลากรประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรมที่ปฏิบัติงานอยู่ปัจจุบัน จำนวน 3 คน ยังไม่สามารถปฏิบัติงานที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารได้อย่างถูกต้องและตรงตามภารกิจหน้าที่ เนื่องจากบุคลากรดังกล่าวขาดซึ่งความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ในเรื่องข้อมูลข่าวสารของราชการ ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ที่ถือเป็นหลักใหญ่ในการปฏิบัติงานที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และตรงตามความต้องการของประชาชนที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการข้อมูลข่าวสาร

ความรู้ที่สำคัญที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารต้องใช้ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของราชการตามมาตรา 7 และมาตรา 9 ที่ต้องมีไว้ให้บริการแก่

ประชาชน การจัดระบบข้อมูลข่าวสารให้ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน รวมทั้งเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

จากการสังเกต พบว่า ข้อมูลข่าวสารที่จัดเรียงไว้ในศูนย์ข้อมูลข่าวสารยังกระจัดกระจายและไม่เป็นหมวดหมู่ เนื่องจากจากเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานทางด้านข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง

จากการสัมภาษณ์ พบว่า บุคลากรที่เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ยังไม่สามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนเองได้อย่างถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสาร เนื่องจากปัญหาและอุปสรรคสำคัญ คือ การขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานทางด้านข้อมูลข่าวสารของราชการ จึงไม่สามารถจัดการกระบวนการทางด้านข้อมูลข่าวสารให้เป็นระบบและเป็นระเบียบเรียบร้อยได้อย่างถูกต้อง ทำให้ประชาชนไม่สามารถค้นหาข้อมูลข่าวสารได้ตามความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ ดังนี้

ข้อมูลข่าวสารที่เรียงไว้ในศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ยังไม่ถูกต้องตามหลักของข้อมูลข่าวสารของราชการ เนื่องจากยังไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย กระจัดกระจาย และไม่ตรงตามหมวดหมู่ที่กำหนดไว้ ทำให้ประชาชนค้นหาได้ยากและเสียเวลา เป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารที่ปฏิบัติงานอยู่ยังขาดทักษะความรู้เฉพาะในการปฏิบัติงาน (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1, 2559)

ข้อมูลข่าวสารค้นหายากและไม่เรียงตามหมวดหมู่ จึงไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารตามที่ต้องการ (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 11, 2559)

เมื่อเข้ามาใช้บริการที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ไม่รู้ว่าจะเริ่มจากตรงไหนก่อน เนื่องจากข้อมูลข่าวสารยังกระจัดกระจายและไม่เป็นระเบียบตามหมวดหมู่ (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 12, 2559)

ข้อมูลที่ต้องการบางเรื่องก็สลับกันอยู่คนละแฟ้ม ทำให้เสียเวลาในการค้นหาข้อมูล (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 13, 2559)

ข้อมูลข่าวสารยังไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย บางเรื่องก็ปะปนกันจนหาไม่เจอ (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 14, 2559)

5. ความล่าช้าในการส่งข้อมูล

จากการศึกษาเอกสาร พบว่า ข้อมูลข่าวสารที่มีไว้ในแฟ้มที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารสำหรับให้บริการแก่ประชาชน มาจากการประสานงานกับหน่วยงานภายในสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม เพื่อขอความร่วมมือให้ช่วยส่งข้อมูลข่าวสารมาให้ที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

ประกอบด้วย กลุ่มคลังและพัสดุ สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ กลุ่มอำนาจการและประสานราชการ และกลุ่มประชาสัมพันธ์

จากการดำเนินงานที่ผ่านมา พบว่า หน่วยงานภายในยังไม่ให้ความร่วมมือในการส่งข้อมูลข่าวสารมาให้ที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ ส่งผลให้ข้อมูลข่าวสารที่มีอยู่มีน้อย ไม่ทันสมัย ไม่เป็นปัจจุบัน และไม่ตรงกับความต้องการของประชาชน

จากการสังเกต พบว่า ข้อมูลข่าวสารที่มีอยู่ภายในศูนย์ข้อมูลข่าวสาร มีจำนวนน้อย บางข้อมูลยังเป็นข้อมูลเดิม และไม่มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลข่าวสารให้ทันสมัยและเป็นปัจจุบัน

จากการสัมภาษณ์ พบว่า ศูนย์ข้อมูลข่าวสารมีการประสานงานไปยังหน่วยงานภายในสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม เพื่อขอข้อมูลข่าวสารมาจัดเรียงไว้ในศูนย์ข้อมูลข่าวสาร เป็นประจำทุกเดือน แต่ยังไม่ได้รับความร่วมมือที่ดีจากหน่วยงาน ประกอบด้วย กลุ่มคลังและพัสดุ สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ กลุ่มอำนาจการและประสานราชการ และกลุ่มประชาสัมพันธ์ แต่ผลการปฏิบัติงานยังไม่ประสบความสำเร็จ เนื่องจากข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ยังไม่ได้รับอย่างต่อเนื่องจากหน่วยงานดังกล่าว มีผลให้ข้อมูลข่าวสารไม่ครบถ้วนและไม่เป็นปัจจุบันตามหลักเกณฑ์ของข้อมูลข่าวสารที่กำหนดไว้ และประชาชนผู้ที่เข้ามาใช้บริการก็ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องตามความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ ดังนี้

จากการดำเนินงานที่ผ่านมาศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ยังไม่สามารถจัดเรียงข้อมูลข่าวสารไว้ให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างครบถ้วนและสมบูรณ์ เนื่องจากขาดความต่อเนื่องในการส่งข้อมูลข่าวสารจากหน่วยงานภายใน ข้อมูลข่าวสารจึงมีน้อยและไม่ครอบคลุมทุกเรื่องสำหรับประชาชน (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2, 2559)

เรามีการประสานงานไปยังหน่วยงานภายในอย่างต่อเนื่อง แต่กลับได้ข้อมูลข่าวสารที่ล่าช้า จึงทำให้ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3, 2559)

ปัญหาที่ทำให้ข้อมูลข่าวสารไม่ทันสมัยและมีจำนวนน้อยก็เนื่องจากการได้รับข้อมูลข่าวสารที่ล่าช้าจากหน่วยงานภายใน (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4, 2559)

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “การบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม และศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ ดังนี้

ส่วนที่ 1 การบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม

จากการศึกษาการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม พบว่า มีการดำเนินงานตามกระบวนการบริหารจัดการ POSDCoRB ทั้ง 7 ขั้นตอน โดยในแต่ละขั้นตอนมีกระบวนการบริหารจัดการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ขั้นตอนการวางแผน

จากการศึกษาในขั้นตอนการวางแผนของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม พบว่า แผนกำหนดเป็นระยะ 1 ปี เรียกว่า แผนปฏิบัติการ (Action Plan) ของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม เกิดจากการประชุมร่วมกันระหว่างผู้อำนวยการกลุ่มประชาสัมพันธ์และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร เพื่อวางแผนการพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารตามแนวทางที่กำหนดไว้

2. ขั้นตอนการจัดองค์การ

จากการศึกษา ในขั้นตอนการจัดองค์การของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม พบว่า โครงสร้างการดำเนินงานมีการทำหน้าที่ในการเป็นสถานที่สำหรับให้บริการทางด้านข้อมูลข่าวสารราชการของกระทรวงวัฒนธรรม ไปยังประชาชนที่เข้ามาติดต่อขอรับข้อมูลข่าวสาร โดยมีการดำเนินงานสั่งการจากผู้อำนวยการกลุ่มประชาสัมพันธ์ไปยังหัวหน้าศูนย์ข้อมูลข่าวสาร และต่อไปยังเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร หลักการทำงานยึดหลักเป็นทีม

3. ขั้นตอนการจัดคนเข้าทำงาน

จากการศึกษาในขั้นตอนการจัดคนเข้าทำงานของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีจำนวน 3 คน ซึ่งเป็นบุคลากรของกลุ่มประชาสัมพันธน์ ประกอบด้วย หัวหน้าศูนย์ข้อมูลข่าวสาร (ข้าราชการ) จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร จำนวน 2 คน (ข้าราชการ 1 คน และพนักงานราชการ 1 คน) โดยยังไม่มีการวางแผนอัตรากำลังที่ชัดเจน

บุคลากรที่จะมาปฏิบัติงานจะต้องเป็นผู้ที่ผ่านการทดสอบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานรัฐ ซึ่งจะเป็นการรองรับความสามารถในการจัดข้อมูลข่าวสารของราชการตามมาตรา 7 และ มาตรา 9 ให้มีความครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน รวมทั้งทักษะการประสานงาน และรักในงานบริการ บุคลากรดังกล่าวต้องเข้ารับการอบรมข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่องทุกปี เพื่อเป็นการพัฒนาความรู้ให้มากขึ้น และสามารถนำมาปฏิบัติงานให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างถูกต้อง โดยต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นประจำปีละ 2 ครั้ง ซึ่งมีผลต่อการเลื่อนเงินเดือนตลอดจนโยกย้ายหน้าที่การปฏิบัติงานด้วย

4. ขั้นตอนการสั่งการ

จากการศึกษาในขั้นตอนการสั่งการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม พบว่า ใช้รูปแบบการสั่งการแบบบนลงล่าง (Top-Down) สั่งการโดยตรงจากผู้บังคับบัญชา คือ ผู้อำนวยการกลุ่มประชาสัมพันธน์ ไปยังหัวหน้าศูนย์ข้อมูลข่าวสาร และไปยังเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร มี 2 วิธีคือ เรื่องเร่งด่วน สั่งการด้วยวาจา หากเป็นเรื่องที่ไม่เร่งด่วน สั่งการด้วยลายลักษณ์อักษร ในรูปแบบของหนังสือราชการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร เข้าใจอย่างชัดเจนและสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

5. ขั้นตอนการประสานงาน

จากการศึกษาในขั้นตอนการประสานงานของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม พบว่า มีการประสานงาน 2 ส่วน คือ

1. หน่วยงานภายในสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ประกอบด้วย กลุ่มคลังและพัสดุ สำนักน โยบายและยุทธศาสตร์ กลุ่มอำนาจการและประสานราชการ และกลุ่มประชาสัมพันธน์ เพื่อนำข้อมูลข่าวสารในส่วนที่กำหนดไว้ มาไว้ให้บริการแก่ประชาชน

2. หน่วยงานภายนอกสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม โดยประสานงานกับสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ เพื่อประสานเกี่ยวกับผลการดำเนินงานต่าง ๆ ทางด้านข้อมูลข่าวสารของราชการจากรัฐบาล มาแจ้งให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทราบและนำไปเป็นแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้อง

6. ขั้นตอนการรายงานผลการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาในขั้นตอนการรายงานผลการปฏิบัติงานของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม พบว่า มีการรายงานผลการปฏิบัติงาน เป็นรายไตรมาส (ทุก 3 เดือน) รวม 4 ครั้งต่อปี คือ เดือนตุลาคม-เดือนธันวาคม (ไตรมาสที่ 1) เดือนมกราคม-เดือนมีนาคม (ไตรมาสที่ 2) เดือนเมษายน-เดือนมิถุนายน (ไตรมาสที่ 3) และเดือนกรกฎาคม-เดือนกันยายน (ไตรมาสที่ 4) โดยรายงานผลการดำเนินงาน ไปยังหัวหน้าส่วนราชการที่รับผิดชอบ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ในรูปแบบของหนังสือราชการ ให้ได้รับทราบถึงผลการดำเนินงานที่ผ่านมา เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาประชุม ปรึกษาหารือ แก้ปัญหาและนำมาซึ่งการพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

7. ขั้นตอนการบริหารงบประมาณ

จากการศึกษาในขั้นตอนการบริหารงบประมาณของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม พบว่า ใช้งบประมาณจากกลุ่มประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ดูแล ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร โดยได้รับงบประมาณสนับสนุนปีละ 5,000 บาท ซึ่งถือเป็นงบประมาณที่น้อยมาก เพื่อใช้ในการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ แผ่นพับ ป้ายต่าง ๆ ภายในศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

ส่วนที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคของการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม

จากการศึกษา พบว่า ปัญหาและอุปสรรคของการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. งบประมาณไม่เพียงพอ

จากการศึกษา พบว่า งบประมาณที่ได้รับการจัดสรรในการบริหารจัดการ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ในแต่ละปี ได้รับในวงเงิน 5,000 บาท โดยเป็นงบประมาณของกลุ่มประชาสัมพันธ์ที่เป็นหน่วยงานที่ดูแลศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งงบประมาณดังกล่าวไม่เพียงพอในการนำมาช่วยพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์ข้อมูลข่าวสารให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ได้

ในเรื่องของการปรับปรุงสถานที่ตั้ง ศูนย์ข้อมูล เรื่องวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน อาทิ เครื่องคอมพิวเตอร์ โต๊ะ เก้าอี้ ฯลฯ รวมทั้งจัดทำมุมเครื่องพิมพ์ดีดไว้บริการแก่ประชาชนและมุมพักผ่อนสำหรับประชาชน

2. แผนงานเป็นแผนระยะสั้น

จากการศึกษา พบว่าแผนงานที่ใช้ในการดำเนินงานที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ที่กำหนดไว้เป็นระยะ 1 ปี ที่เรียกว่า (Action Plan) ซึ่งเป็นแผนระยะสั้น จึงทำให้แผนงานยังไม่ชัดเจน เป็นแบบหลวม ๆ โดยกำหนดไว้เพียงรายละเอียดกว้าง ๆ ที่จะดำเนินงานในปีงบประมาณนั้น แต่ยังไม่ได้ระบุเรื่องกลยุทธ์ที่จะใช้ในการดำเนินงานที่ชัดเจน ดังนั้น จึงไม่สามารถกำหนดทิศทางการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานได้

3. บุคลากรไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

จากการศึกษา พบว่า โครงสร้างการปฏิบัติงาน มีบุคลากรจำนวน 3 คน ประกอบด้วย หัวหน้าศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร จำนวน 2 คน โดยถือว่าเป็นโครงสร้างที่เล็กมาก เมื่อเทียบกับภารกิจหน้าที่ของศูนย์ข้อมูลข่าวสารที่มีอยู่ จึงเป็นปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้การดำเนินงานภายในศูนย์ข้อมูลข่าวสาร เป็นไปอย่างล่าช้าและไม่เห็นผลอย่างชัดเจน เพราะมีบุคลากรน้อยไม่รองรับกับภาระงานที่มีอยู่จริง การดำเนินงานจึงเป็นไปอย่างสวนทางกันและไม่เหมาะสม เพราะความเป็นจริงแล้วด้วยภารกิจหน้าที่มาก ก็จะต้องมีบุคลากรปฏิบัติงานเพียงพอและเหมาะสมกับการปฏิบัติงานด้วยเช่นกัน

4. บุคลากรขาดทักษะความรู้เฉพาะในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษา พบว่า บุคลากรประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรมที่ปฏิบัติงานอยู่ปัจจุบัน จำนวน 3 คน ยังไม่สามารถปฏิบัติงานที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารได้อย่างถูกต้องและตรงตามภารกิจหน้าที่ เนื่องจากบุคลากรดังกล่าวขาดซึ่งความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ในเรื่องข้อมูลข่าวสารของราชการ ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ที่ถือเป็นหลักใหญ่ในการปฏิบัติงานที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และตรงตาม ความต้องการของประชาชนที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการข้อมูลข่าวสาร

ความรู้ที่สำคัญที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารต้องใช้ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของราชการตามมาตรา 7 และ มาตรา 9 ที่ต้องมีไว้ให้บริการแก่ประชาชน การจัดระบบข้อมูลข่าวสารให้ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน รวมทั้งเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

5. ความล่าช้าในการส่งข้อมูล

จากการศึกษา พบว่า ข้อมูลข่าวสารที่มีไว้ในแฟ้มที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำหรับให้บริการแก่ประชาชน มาจากการประสานงานกับหน่วยงานภายในสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม เพื่อขอความร่วมมือให้ช่วยส่งข้อมูลข่าวสารมาให้ที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ประกอบด้วย กลุ่มคลังและพัสดุ สำนักน โยบายและยุทธศาสตร์ กลุ่มอำนวยการและประสานราชการ และกลุ่มประชาสัมพันธ์

จากการดำเนินงานที่ผ่านมา พบว่า หน่วยงานภายในยังไม่ให้ความร่วมมือในการส่งข้อมูลข่าวสารมาให้ที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ ส่งผลให้ข้อมูลข่าวสารที่มีอยู่ มีน้อย ไม่ทันสมัย ไม่เป็นปัจจุบัน และไม่ตรงกับความต้องการของประชาชน

อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “การบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม และศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ซึ่งพบว่าศูนย์ข้อมูลข่าวสารถูกจัดตั้งขึ้นเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม เพื่อเป็นสถานที่เก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนสามารถค้นหาข้อมูลข่าวสารของทางราชการ ได้ด้วยตนเอง จัดขึ้นตามมาตรา 9 แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ดังที่กล่าวไว้ในข้อมูลประวัติของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม อีกทั้งสอดคล้องกับสิทธิการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของทางราชการของประชาชนตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 จึงนับว่าเป็นประโยชน์ในการรับรู้ถึงภารกิจอำนาจหน้าที่ ด้านศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรมของกระทรวงวัฒนธรรม เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้เข้าใจและตระหนักถึงคุณค่าและความสำคัญของวัฒนธรรม รวมทั้งมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนการอนุรักษ์และพัฒนาอารยธรรมของชาติสืบไป โดยพบว่าศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม มีการบริหารจัดการตามกระบวนการบริหารจัดการ POSDCoRB ซึ่งเป็นกระบวนการสำคัญในการใช้บริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ดังนี้

ขั้นตอนการวางแผน แผนงานที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร กำหนดเป็นแผนระยะสั้น 1 ปี เรียกว่า แผนปฏิบัติการ (Action Plan) เนื่องจากการดำเนินงานมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลข่าวสารบ่อยตามกิจกรรมและ โครงการที่เกิดขึ้นของสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม จึงทำให้แผนงานเป็นแบบระยะสั้น เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและสามารถปรับเปลี่ยนข้อมูลภายในแผนได้อย่างรวดเร็ว และส่งผลดีต่อการดำเนินงานภายในองค์กรตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่า

แผนงานดังกล่าวมีความเหมาะสมกับบริบทแวดล้อมของศูนย์ข้อมูลข่าวสารที่สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม สอดคล้องกับแนวคิดของ บุตรี จารุโรจน์ และคณะ (2549) ที่ได้กล่าวว่าการวางแผน เป็นสะพานเชื่อมระหว่างเหตุการณ์ปัจจุบันและอนาคต โดยจุดเริ่มต้นของความสำเร็จที่ดีของธุรกิจ คือการวางแผนที่เหมาะสม ยืดหยุ่นได้ และมีประสิทธิภาพ

ขั้นตอนการจัดองค์การ ภารกิจของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม คือเป็นสถานที่ในการรวบรวมข้อมูลข่าวสารของราชการและให้บริการข้อมูลข่าวสารราชการแก่ประชาชน โครงการการปฏิบัติงาน มีผู้อำนวยการกลุ่มประชาสัมพันธ์เป็นผู้บริหารสูงสุด มีอำนาจในการสั่งการมายังหัวหน้าศูนย์ข้อมูลข่าวสาร และสั่งการต่อมายังเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งมีการแบ่งงานกันอย่างชัดเจนตามหน้าที่และความรับผิดชอบ ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจต่องานที่ปฏิบัติอย่างถูกต้องและส่งผลดีต่อการดำเนินงานขององค์การ สอดคล้องแนวคิดของบุตรี จารุโรจน์ และคณะ (2549) ที่ได้กล่าวว่าการจัดองค์การ คือการพิจารณาถึงสิ่งที่ต้องการทำและผู้ที่จะทำ เพราะการจัดองค์การที่ดีสามารถช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยมีการแบ่งงานออกเป็นแผนก การจัดแผนกและการมอบอำนาจหน้าที่ ซึ่งเครื่องมือเหล่านี้จะช่วยสร้างความชัดเจนให้ผู้บริหารและพนักงานในรายละเอียดของงานที่ปฏิบัติอย่างชัดเจน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่า การจัดองค์การดังกล่าวถือว่าเป็นประโยชน์และส่งผลดีกับศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรมอย่างมาก ที่จะสามารถดำเนินงานต่าง ๆ ภายในศูนย์ข้อมูลข่าวสารไปได้อย่างรวดเร็ว เพื่อประโยชน์ต่อการบริการข้อมูลข่าวสารต่อประชาชนในวงกว้าง

ขั้นตอนการจัดคนเข้าทำงาน พบว่า มีบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม จำนวน 3 คน ประกอบด้วย หัวหน้าศูนย์ข้อมูลข่าวสาร เป็นข้าราชการ จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร จำนวน 2 คน เป็นข้าราชการ 1 คน และพนักงานราชการ 1 คน โดยเป็นบุคลากรของกลุ่มประชาสัมพันธ์ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานดังกล่าวต้องผ่านการทดสอบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 เนื่องจากต้องนำมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านข้อมูลข่าวสารของราชการที่จะเป็นประโยชน์ต่อประชาชนที่มาใช้บริการ และผู้ปฏิบัติงานต้องมีประเมิณผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากมีผลต่อการเลื่อนเงินเดือน ตลอดจนการสับเปลี่ยนโยกย้ายการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับกระบวนการบริหารจัดการ POSDCoRB ตามแนวคิดของลูเธอร์ กุลลิค และลินดัล เออร์วิก (Luther Gulick and Lyndal Urwick) เกี่ยวกับการบริหาร ในข้อของ การจัดคนเข้าทำงาน ว่าเป็นกระบวนการในการวางแผนกำลังคน การคัดเลือกบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน การประเมิณผลการปฏิบัติงาน การเลื่อนตำแหน่ง โยกย้าย หรือให้พ้นจากการปฏิบัติงาน โดยเป็นไปตามกระบวนการที่กำหนดไว้

ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่า กระบวนการจัดคนเข้าทำงานถือว่ามี ความชัดเจนตามขั้นตอนซึ่งเหมาะสมกับการบริหารจัดการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

ขั้นตอนการสั่งการ พบว่า มีการสั่งการแบบบนลงล่าง (Top-Down) โดยผู้อำนวยการกลุ่มประชาสัมพันธ์ สั่งการไปยังหัวหน้าศูนย์ข้อมูลข่าวสาร และไปยังเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารตามลำดับ มีการสั่งการ 2 วิธี คือ ด้วยวาจา ในกรณีที่เป็นเรื่องเร่งด่วน และด้วยลายลักษณ์อักษร โดยทำเป็นหนังสือราชการ ในกรณีที่เรื่องไม่เร่งด่วนและมีระยะเวลาให้สามารถที่จะดำเนินงานได้ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจอย่างชัดเจนและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามการสั่งการ สอดคล้องกับแนวคิดของบุตรี จารุโรจน์ และคณะ (2549) ที่ได้กล่าวว่า การสั่งการ เป็นการใช้อิทธิพลของผู้บริหารเพื่อจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตาม โดยผู้บริหารต้องแสดงบทบาทอย่างมีคุณภาพและเหมาะสม เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ผู้วิจัย เห็นว่า การสั่งการแบบบนลงล่าง (Top-Down) เป็นวิธีการที่เหมาะสมกับศูนย์ข้อมูลข่าวสาร เพราะเป็นการสั่งการตามลำดับชั้น ทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่สับสน และเกิดความเข้าใจอย่างถูกต้อง

ขั้นตอนการประสานงาน มาจาก 2 ส่วน คือ 1. การประสานงานภายในสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ได้แก่ กลุ่มคลังและพัสดุ สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ กลุ่มอำนาจการและประสานราชการ และกลุ่มประชาสัมพันธ์ เพื่อขอความร่วมมือในการจัดส่งข้อมูลข่าวสารให้กับศูนย์ข้อมูลข่าวสาร นำมาไว้ให้บริการแก่ประชาชน 2. การประสานงานภายนอก เป็นการประสานงานไปยังสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ เพื่อขอรับข้อมูลข่าวสารใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น ตลอดจนความเคลื่อนไหวเรื่องอื่น ๆ ที่จะเป็นประโยชน์กับเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารที่จะนำมาเป็นแนวทางปฏิบัติให้เกิดการพัฒนาที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สอดคล้องกับกระบวนการบริหารจัดการ POSDCoRB ตามแนวคิดของลูเธอร์ กุลลิค และลินดัล เออร์วิค (Luther Gulick and Lyndal Urwick) ที่ได้เสนอหลักเกี่ยวกับการบริหาร ในข้อการประสานงานว่า เป็นการประสานกับหน่วยงานย่อยภายในองค์กร ให้ทำงานสอดคล้องกันและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้น ผู้วิจัย เห็นว่าการประสานงานจากทั้ง 2 ส่วน เป็นเรื่องที่ดี เพราะจะช่วยให้ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร มีข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วนและเป็นประโยชน์กับประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ

ขั้นตอนการรายงานผลการปฏิบัติงาน พบว่า มีการรายงานผลการดำเนินงานจำนวน 4 ครั้ง ต่อปี เป็นรายไตรมาส (ทุก 3 เดือน) คือ เดือนมกราคม-เดือนมีนาคม เดือนเมษายน-เดือนมิถุนายน เดือนกรกฎาคม-เดือนกันยายน และเดือนตุลาคม-เดือนธันวาคม ในรูปแบบหนังสือราชการ ไปยังหัวหน้าส่วนราชการที่ดูแลศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ให้ได้รับทราบถึงผลการดำเนินงานในเรื่องของจำนวนผู้มาใช้บริการที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการพัฒนา

การดำเนินงานของศูนย์ข้อมูลข่าวสารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นสอดคล้องกับกระบวนการบริหารจัดการ POSDCoRB ตามแนวคิดของลูเธอร์ กุลิก และลินดัล เออร์วิก (Luther Gulick and Lyndal Urwick) ที่ได้เสนอหลักที่เกี่ยวกับการบริหาร ในข้อการรายงานผลการปฏิบัติงานว่า เป็นการรายงานความก้าวหน้า ปัญหา อุปสรรค ตลอดจนข่าวสารต่าง ๆ ขององค์การให้ทุกฝ่ายได้ทราบเพื่อประโยชน์ในการติดตาม การแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดจากการทำงาน ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่าการรายงานผลการปฏิบัติงานเป็นส่วนที่มีความสำคัญต่อองค์การมาก เพราะจะทำให้ทราบถึงการดำเนินงานที่ผ่านมา และสามารถนำไปพัฒนาและปรับปรุงในเรื่องต่าง ๆ ต่อไป

ขั้นตอนการบริหารงบประมาณ พบว่า ปัจจุบันศูนย์ข้อมูลข่าวสารได้รับงบประมาณปีละ 5,000 บาท จากกลุ่มประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบศูนย์ข้อมูลข่าวสาร เพื่อใช้ในการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ แผ่นพับ ป้ายต่าง ๆ ภายในศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สอดคล้องกับกระบวนการบริหารจัดการ POSDCoRB ตามแนวคิดของลูเธอร์ กุลิก และลินดัล เออร์วิก (Luther Gulick and Lyndal Urwick) ที่ได้เสนอหลักที่เกี่ยวกับการบริหาร ในข้อการบริหารงบประมาณว่า เป็นหน้าที่ในการจัดสรรงบประมาณให้กับองค์การ โดยให้มีงบประมาณที่เหมาะสมและเพียงพอในการทำงาน ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่างบประมาณดังกล่าวยังเป็นงบประมาณที่น้อยมาก โดยในอนาคตควรมีการได้รับการจัดสรรงบประมาณอย่างเพียงพอเพื่อที่จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ การบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ยังพบปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ดังนี้

งบประมาณ ไม่เพียงพอ เนื่องจากงบประมาณที่ได้รับบริหารจัดการในการบริหารจัดการ ได้รับเพียง 5,000 บาทต่อปี ถือเป็นงบประมาณที่น้อยมาก และไม่เหมาะสมกับการดำเนินงานของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร เพราะไม่สามารถนำมาพัฒนาในเรื่องต่าง ๆ ได้ เช่น ปรับปรุงสถานที่ให้มีความสวยงาม จัดหาวัสดุ อุปกรณ์สำนักงานให้มีความทันสมัย อาทิ โต๊ะ เก้าอี้ เครื่องคอมพิวเตอร์ ฯลฯ จัดทำมุมเครื่องดื่ม/มุมพักผ่อนไว้ให้บริการแก่ประชาชน สอดคล้องกับงานวิจัยของมงคล ใบแสง (2553) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารกระบวนการใช้สื่อคอมพิวเตอร์ของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครเชียงราย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า ขาดงบประมาณสนับสนุน งบประมาณไม่เพียงพอต่อการปรับปรุงพัฒนา ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีการจัดทำโครงสร้างการดำเนินงานของ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารให้ชัดเจน โดยแยกออกจากกลุ่มประชาสัมพันธ์ เพื่อสามารถที่จะของงบประมาณมาใช้ในการบริหารจัดการได้

อีกปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม คือ แผนงานเป็นแผนระยะสั้น โดยแผนงานที่ใช้ในการดำเนินงานที่

ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร เรียกว่า แผนปฏิบัติการ (Action Plan) เป็นแผนระยะสั้น (1 ปี) เพื่อใช้ในการพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารในเรื่องต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ แต่จากการดำเนินงานที่ผ่านมา พบว่า แผนงานยังไม่ชัดเจน เนื่องจากยังไม่มีกำหนดกลยุทธ์ที่จะใช้ในการดำเนินงานที่ชัดเจน มีเพียงรายละเอียดกว้าง ๆ ที่ยังไม่ได้ลงลึกในรายละเอียดของการทำงาน ที่จะช่วยให้การพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารประสบผลสำเร็จได้ ส่วนหนึ่งเป็นเพราะศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ยังไม่มีการจัดตั้งคณะกรรมการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งจะได้มีบทบาทสำคัญในการช่วยจัดทำแผนงานให้มีความชัดเจน สมบูรณ์ และมีกลยุทธ์ที่ชัดเจนในการใช้เป็นแนวทางพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารให้มีประสิทธิภาพ ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่า หากมีการจัดตั้งคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารอย่างชัดเจน ก็จะส่งผลให้สามารถจัดทำแผนงาน ได้ดียิ่งขึ้น

นอกจากนี้ยังพบปัญหาและอุปสรรคในเรื่องบุคลากรไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน จากโครงสร้างการปฏิบัติงานของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม พบว่า ยังไม่มีการวางแผนอัตรากำลัง ปัจจุบันมีบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 3 คน รับผิดชอบงานในเรื่องของข้อมูลข่าวสารของราชการที่จะให้บริการแก่ประชาชน โดยบุคลากรที่มีอยู่ถือว่าน้อยมาก เมื่อเทียบกับภารกิจและบทบาทหน้าที่ของศูนย์ข้อมูลข่าวสารที่มีอยู่จริง จึงทำให้การดำเนินงานไม่เป็นที่ไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของพรรณวดี เอี่ยมตะโก (2556) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการ โลหิตของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย ผลการศึกษาพบปัญหาและอุปสรรค คือ ปัญหาในเรื่องของบุคลากรที่ไม่เพียงพอกับปริมาณงาน ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่า ควรมีการจัดทำภารกิจหน้าที่งานให้มีความชัดเจนและเห็นถึงภาระงานที่มีอยู่อย่างมากมาย เพื่อที่จะสามารถขออัตราจ้างบุคลากรมาเพิ่มได้

และยังพบปัญหาและอุปสรรคเรื่อง บุคลากรขาดทักษะความรู้เฉพาะในการปฏิบัติงาน เนื่องจากยังไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ในการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน เพราะยังขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องข้อมูลข่าวสารของราชการ ที่เป็นเรื่องสำคัญในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างล่าช้า และเกิดความผิดพลาดได้บ่อยครั้ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิชัย ธรรมเสนห์ (2554) ได้ศึกษาเรื่องการบริหารจัดการธุรกิจสปา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่พบคือ การขาดแคลนทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ความสามารถต่อการปฏิบัติงาน ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่า ควรมีการจัดอบรมความรู้ทางด้านข้อมูลข่าวสารให้กับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการสร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่สำคัญ และสามารถนำมาปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

อย่างไรก็ตามการบริหารจัดการที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ยังพบปัญหาเรื่องความล่าช้าในการส่งข้อมูล เพื่อนำมาไว้ให้บริการแก่ประชาชนที่เข้ามา

ใช้บริการที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ข้อมูลต่าง ๆ มาจากหน่วยงานภายใน ได้แก่ กลุ่มคลังและพัสดุ สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ กลุ่มอำนาจการและประสานราชการ และกลุ่มประชาสัมพันธ์ ทำให้ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารยังไม่มีข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอสำหรับให้บริการประชาชน ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่า ควรมีการเพิ่มช่องทางในการส่งข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น อาทิ Facebook E-Mail

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษาเรื่อง “การบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม” เพื่อให้การบริหารจัดการที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรมมีศักยภาพมากขึ้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังนี้

1. การจัดทำแผนงานยังเป็นแผนระยะสั้น โดยเป็นแผนระยะ 1 ปี ซึ่งอาจทำให้สิ้นเปลืองงบประมาณในการจัดแผนงบประมาณ ดังนั้น ควรมีการปรับปรุงแผนงานให้เป็นแผนระยะยาวโดยดำเนินการตามกิจกรรม/โครงการของสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม เพื่อเป็นการช่วยประหยัดงบประมาณและมีแนวทางในการดำเนินงานที่สมบูรณ์มากขึ้น

2. การจัดทำแผนงานของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ยังไม่มีความชัดเจน เพราะขาดเรื่องกลยุทธ์ที่จะช่วยทำให้แผนงานมีความชัดเจนสมบูรณ์และเกิดประโยชน์ขึ้นจริง ดังนั้น ควรมีการจัดตั้งคณะกรรมการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร โดยเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจอย่างแท้จริงในเรื่องของกลยุทธ์ของข้อมูลข่าวสารของราชการ เพื่อช่วยทำให้แผนงานมีความชัดเจนและนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. บุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ยังมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อการดำเนินงานที่มี ดังนั้น ควรวางแผนเรื่องอัตรากำลังให้ชัดเจน เพื่อให้เห็นถึงโครงสร้างงานที่ชัดเจน ซึ่งมีผลทำให้สามารถขออัตรากำลังมาเพิ่มเติมได้

4. บุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ยังขาดความรู้ต่องานที่ปฏิบัติในเรื่องข้อมูลข่าวสารของราชการ ดังนั้น ศูนย์ข้อมูลข่าวสารควรมีการจัดทำโครงการอบรมความรู้ความเข้าใจต่อการปฏิบัติงานที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อย่างน้อย ปีละ 2 ครั้ง

5. การสั่งการแบบบนลงล่าง (Top-Down) อาจส่งผลให้เกิดความล่าช้า เพราะต้องรอการสั่งการจากบุคคลเดียวเท่านั้น ดังนั้น ควรมีการเพิ่มความคล่องตัวในการสั่งการ โดยการให้ผู้อำนวยการกลุ่มประชาสัมพันธ์ มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ที่มีอำนาจหน้าที่รองลงมา มีอำนาจสั่งการแทน

ในเรื่องเร่งด่วน เรื่องสำคัญหรือเรื่องที่ประชาชนสนใจสอบถามข้อมูล เพื่อสร้างประโยชน์ต่อการให้บริการแก่ประชาชนอย่างถูกต้องและรวดเร็ว

6. ข้อมูลข่าวสารภายในศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ยังมีจำนวนน้อย ไม่ทันสมัยและไม่ครบถ้วน เนื่องจากการส่งข้อมูลข่าวสารจากหน่วยงานภายในล่าช้า ดังนั้น ควรมีการเพิ่มช่องทางการจัดส่งข้อมูลข่าวสารเพิ่มมากขึ้นให้มีความรวดเร็วและทันสมัยมากขึ้น อาทิ Facebook หรือ E-Mail

7. การบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ยังไม่สามารถพัฒนาไปได้อย่างเต็มที่ เนื่องจากยังไม่มียงบประมาณที่เพียงพอในการบริหารจัดการ ดังนั้น ควรมีการผลักดันโครงสร้างศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ให้เป็นหน่วยงานที่แยกตัวออกจากกลุ่มประชาสัมพันธ์ เพราะจะทำให้โครงสร้างมีความชัดเจนยิ่งขึ้น และสามารถได้รับการจัดสรรงบประมาณที่มากขึ้นและเพียงพอ โดยจะเป็นประโยชน์ต่อการช่วยพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. เพื่อให้ศูนย์ข้อมูลข่าวสารมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในเรื่องของการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างครบวงจร ควรมีการศึกษางานวิจัยในเชิงปริมาณ เพื่อให้ทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ว่าอยากให้มีการพัฒนาอะไรเพิ่มเติมอีกบ้าง

2. ควรมีการศึกษาเรื่องกระบวนการในการจัดระบบข้อมูลข่าวสาร เพื่อเป็นการหาแนวทางใหม่ ๆ ที่จะช่วยจัดระบบข้อมูลข่าวสารให้มีความน่าสนใจและเป็นประโยชน์แก่ประชาชนมากขึ้น

รายการอ้างอิง

- กมนตรีศรี พึ่งถนอม. (2554) “การวิเคราะห์การบริหารจัดการด้านข้อมูลข่าวสาร ขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ในอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- กฤษฎา ตัสมมา. (2556). “การจัดการพิพิธภัณฑ์วัดศรีสุพรรณ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เกษม จันทร์แก้ว. (2540). **โครงการสหวิทยาการบัณฑิตศึกษา สาขาวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม. พิมพ์ครั้งที่ 3.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เขมจิรา บริภักษ์. (2554). “การบริหารจัดการการประกันคุณภาพการศึกษาภายในโรงเรียนในโครงการหนึ่งอำเภอหนึ่งโรงเรียนในฝัน จังหวัดลำพูน.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จันทร์ธานี สงวนนาม. (2551). **ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารสถานศึกษา.** กรุงเทพฯ: บুদ্ধ พอยท์.
- จุฑา เทียนไทย. (2548). **การจัดการมุมมองผู้บริหาร.** กรุงเทพฯ: แมคกรอ-ฮิล.
- จุมพล หนิมพานิช. (2553). **การบริหารจัดการภาครัฐใหม่ หลักการ แนวคิด และกรณีตัวอย่างของไทย ฉบับปรับปรุง. พิมพ์ครั้งที่ 3.** นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ธงชัย สันติวงศ์. (2541). **การเงินธุรกิจ. พิมพ์ครั้งที่ 6.** กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ชนพล ทับทิม. (2556). “การจัดการพิพิธภัณฑ์บ้านบุคคลสำคัญ ครูมนตรี ตราโมท ศิลปินแห่งชาติ.” การค้นคว้าอิสระปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- นงลักษณ์ ใจฉลาด. (2556). **หลักการบริหารกิจกรรมและกิจกรรมนักเรียน (เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการบริหารกิจกรรมและกิจการนักเรียน).** พิษณุโลก: สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- นพพงษ์ บุญจิตราดล. (2549). **นิตยภับริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 3.** เชียงใหม่: ออเรนจ์ กรุป แทคติก ดีไซน์.
- นาฎยา มหิงษ์. (2556). “การจัดการพิพิธภัณฑ์กายวิภาคศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- บุตรี จารุโรจน์และคณะ. (2549). **หลักการจัดการ.** กรุงเทพฯ: แมคกรอ-ฮิล.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544) **การบริหารงานวิชาการ.** กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.

- พรรณวดี เอี่ยมตะโก. (2556). “การบริหารจัดการโลหิตของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย.”
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ภาณุกานต์ ช่อผกา. (2548). **รูปแบบการบริหารสถานศึกษาสู่มาตรฐานการประกันคุณภาพด้าน
ผู้บริหารของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชัยนาท.**
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- มงคล ไบแสง. (2553). “การบริหารกระบวนการใช้สื่อคอมพิวเตอร์ของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนคร
เชียงราย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชา
การบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- วิเชียร วิทยอุดม. (2550). **การพัฒนาองค์กร : Organization Development.** กรุงเทพฯ : ธนัชการพิมพ์ จำกัด.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2545). **การบริหารเมืองหลวงและการบริหารท้องถิ่น : สหรัฐอเมริกา อังกฤษ ฝรั่งเศส
ญี่ปุ่นและไทย.** กรุงเทพฯ : โพรเพช.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2545). **องค์กรและการจัดการฉบับสมบูรณ์.** กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
กรุงเทพฯ : ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สาคร สุขศรีวงศ์. (2554). **การจัดการ : จากมุมมองนักบริหาร.** พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : จี.พี.
ไซเบอร์พริ้นท์.
- สิทธิชัย ธรรมเสนห์. (2554). “การบริหารจัดการธุรกิจสปา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี.”
ในรายงานการวิจัย คณะวิทยาการจัดการ ทุนอุดหนุนจากมหาวิทยาลัยราชภัฏ
สวนสุนันทา.
- สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ. (2547). **สิทธิรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน
ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540** กรุงเทพฯ : ศรีเมืองการพิมพ์.
- _____. (2548). **คู่มือการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540
ของเจ้าหน้าที่รัฐ.** กรุงเทพฯ : ศรีเมืองการพิมพ์.
- สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม. กลุ่มประชาสัมพันธ์. (2555). **ก้าวสู่ ๑ ทศวรรษ
กระทรวงวัฒนธรรม ๒๕๕๔-๒๕๕๕.** กรุงเทพฯ : รุ่งศิลป์การพิมพ์ (1977).



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยศิลปากร



ที่ ศธ 0520.107/ 1910



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ถนนบรมราชชนนี เขตตลิ่งชัน
กรุงเทพฯ 10170

๑๑ มีนาคม 2559

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์
เรียน ผู้อำนวยการกลุ่มประชาสัมพันธ์ สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม

ด้วย นางสาวณิชาวรรณ ปานเทวีญ นักศึกษาระดับปริญญาโท บัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อเสนอขออนุมัติ
โครงร่างวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม” มี
ความประสงค์จะขอเก็บรวบรวมข้อมูลในเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับวิทยานิพนธ์โดยการสัมภาษณ์ท่านและ
เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวง เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ประกอบการทำ
วิทยานิพนธ์ดังกล่าว

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้ความ
อนุเคราะห์แก่นักศึกษาตามที่เห็นสมควร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา และหากท่านประสงค์จะ
ขอทราบรายละเอียดเพิ่มเติม บัณฑิตวิทยาลัย ขออนุญาตให้ นางสาวณิชาวรรณ ปานเทวีญ หมายเลข
โทรศัพท์ 084-984-0232 เป็นผู้ประสานงานโดยตรงต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ธารทัตตวงศ์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย ตลิ่งชัน
โทร. 0-2849-7502-3
โทรสาร 0-2849-7503

ปณิธานบัณฑิตวิทยาลัย “มุ่งส่งเสริม สนับสนุน เพื่อพัฒนาคุณภาพบัณฑิตศึกษา”



ภาคผนวก ข

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540



พระราชบัญญัติ ข้อมูลข่าวสารของราชการ

พ.ศ. ๒๕๔๐

ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร.
ให้ไว้ ณ วันที่ ๒ กันยายน พ.ศ. ๒๕๔๐
เป็นปีที่ ๕๒ ในรัชกาลปัจจุบัน

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ประกาศว่า โดยที่เป็นการสมควรให้มีกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการ จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติขึ้นไว้โดยคำแนะนำและยินยอมของรัฐสภาดังต่อไปนี้

มาตรา ๑ พระราชบัญญัตินี้เรียกว่า “พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐”

มาตรา ๒ พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดเก้าสิบวันนับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

มาตรา ๓ บรรดากฎหมาย ฎู ระเบียบ และข้อบังคับอื่น ในส่วนที่บัญญัติไว้แล้วในพระราชบัญญัตินี้ หรือซึ่งขัดหรือแย้งกับบทแห่งพระราชบัญญัตินี้ให้ใช้พระราชบัญญัตินี้แทน

มาตรา ๔ ในพระราชบัญญัตินี้

“ข้อมูลข่าวสาร” หมายความว่า สิ่งที่เกี่ยวข้องความหมายให้รู้เรื่องราวข้อเท็จจริง ข้อมูล หรือสิ่งใดๆ ไม่ว่าจะการสื่อความหมายนั้นจะทำได้โดยสภาพของสิ่งนั้นเองหรือโดยผ่านวิธีการใดๆ และไม่ว่าจะได้จัดทำไว้ในรูปของเอกสาร แฟ้ม รายงาน หนังสือ แผนผัง แผนที่ ภาพวาด ภาพถ่าย ฟิล์ม การบันทึกภาพหรือเสียง การบันทึกโดยเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือวิธีอื่นใดที่ทำให้สิ่งที่บันทึกไว้ปรากฏได้

“ข้อมูลข่าวสารของราชการ” หมายความว่า ข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในความครอบครองหรือควบคุมดูแลของหน่วยงานของรัฐ ไม่ว่าจะเป็ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานของรัฐหรือข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเอกชน “หน่วยงานของรัฐ” หมายความว่า ราชการส่วนกลาง

ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ ส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ศาลเฉพาะในส่วนที่ไม่เกี่ยวกับการพิจารณาพิพากษาคดี องค์กรควบคุมการประกอบวิชาชีพ หน่วยงานอิสระของรัฐและหน่วยงานอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

“เจ้าหน้าที่ของรัฐ” หมายความว่า ผู้ซึ่งปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

“ข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล” หมายความว่า ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งเฉพาะตัวของบุคคล เช่น การศึกษา ฐานะการเงิน ประวัติสุขภาพ ประวัติอาชญากรรม หรือประวัติการทำงาน บรรดาที่มีชื่อของผู้นั้นหรือมีเลขหมาย รหัส หรือสิ่งบอกลักษณะอื่นที่ทำให้รู้ตัวผู้หนึ่งได้ เช่น ลายพิมพ์ นิ้วมือ แผ่นบันทึกลักษณะเสียงของคนหรือรูปถ่าย และให้หมายความรวมถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งเฉพาะตัวของผู้ที่ถึงแก่กรรมแล้วด้วย

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ

“คนต่างด้าว” หมายความว่า บุคคลธรรมดาที่ไม่มีสัญชาติไทยและไม่มีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทย และนิติบุคคลดังต่อไปนี้

(๑) บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนที่มีทุนเกินครึ่งหนึ่งเป็นของคนต่างด้าว ใบหุ้นชนิดออกให้แก่ผู้ถือให้ถือว่าใบหุ้นนั้นคนต่างด้าวเป็นผู้ถือ

(๒) สมาคมที่มีสมาชิกเกินครึ่งหนึ่งเป็นคนต่างด้าว

(๓) สมาคมหรือมูลนิธิที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์ของคนต่างด้าว

(๔) นิติบุคคลตาม (๑) (๒) (๓) หรือนิติบุคคลอื่นใดที่มีผู้จัดการหรือกรรมการเกินครึ่งหนึ่งเป็นคนต่างด้าว

นิติบุคคลตามวรรคหนึ่ง ถ้าเข้าไปเป็นผู้จัดการหรือกรรมการ สมาชิก หรือมีทุนในนิติบุคคลอื่นให้ถือว่าผู้จัดการหรือกรรมการ หรือสมาชิก หรือเจ้าของทุนดังกล่าวเป็นคนต่างด้าว

มาตรา ๕ ให้นายกรัฐมนตรีรักษาการตามพระราชบัญญัตินี้ และมีอำนาจออกกฎกระทรวงเพื่อปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้

กฎกระทรวงนั้น เมื่อประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้วให้ใช้บังคับได้

มาตรา ๖ ให้จัดตั้งสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการขึ้นในสังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี มีหน้าที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานวิชาการและธุรการให้แก่คณะกรรมการและคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ประสานงานกับหน่วยงานของรัฐ และให้คำปรึกษา แก่เอกชนเกี่ยวกับการปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้

หมวด ๑
การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร

มาตรา ๗ หน่วยงานของรัฐต้องส่งข้อมูลข่าวสารของราชการอย่างน้อยดังต่อไปนี้ลงพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษา

- (๑) โครงสร้างและการจัดองค์กรในการดำเนินงาน
- (๒) สรุปอำนาจหน้าที่ที่สำคัญและวิธีการดำเนินงาน
- (๓) สถานที่ติดต่อเพื่อขอรับข้อมูลข่าวสาร หรือคำแนะนำในการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐ
- (๔) กฎ มติคณะรัฐมนตรี ข้อบังคับ คำสั่ง หนังสือเวียน ระเบียบ แบบแผน นโยบาย หรือการตีความ ทั้งนี้ เฉพาะที่จัดให้มีขึ้นโดยมีสภาพอย่างกฎ เพื่อให้มีผลเป็นการทั่วไปต่อเอกชนที่เกี่ยวข้อง

(๕) ข้อมูลข่าวสารอื่นตามที่คณะกรรมการกำหนด

ข้อมูลข่าวสารใดที่ได้มีการจัดพิมพ์เพื่อให้แพร่หลายตามจำนวนพอสมควรแล้ว ถ้ามีการลงพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษาโดยอ้างอิงถึงสิ่งพิมพ์นั้นก็ให้ถือว่าเป็นการปฏิบัติตามบทบัญญัติวรรคหนึ่งแล้ว

ให้หน่วยงานของรัฐรวบรวมและจัดให้มีข้อมูลข่าวสารตามวรรคหนึ่งไว้เผยแพร่เพื่อขายหรือจำหน่ายแจก ณ ที่ทำการของหน่วยงานของรัฐแห่งนั้นตามที่เห็นสมควร

มาตรา ๘ ข้อมูลข่าวสารที่ต้องลงพิมพ์ตามมาตรา ๗ (๔) ถ้ายังไม่ได้ลงพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษา จะนำมาใช้บังคับในทางที่ไม่เป็นคุณแก่ผู้ใดไม่ได้ เว้นแต่ผู้นั้นจะารู้ถึงข้อมูลข่าวสารนั้นตามความเป็นจริงมาก่อนแล้วเป็นเวลาพอสมควร

มาตรา ๙ ภายใต้บังคับมาตรา ๑๔ และมาตรา ๑๕ หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการอย่างน้อยดังต่อไปนี้ไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด

(๑) ผลการพิจารณาหรือคำวินิจฉัยที่มีผลโดยตรงต่อเอกชน รวมทั้งความเห็นแย้งและคำสั่งที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาวินิจฉัยดังกล่าว

(๒) นโยบายหรือการตีความที่ไม่เข้าข่ายต้องลงพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษา ตามมาตรา ๗ (๔)

(๓) แผนงาน โครงการ และงบประมาณรายจ่ายประจำปีของปีที่กำลังดำเนินการ

(๔) คู่มือหรือคำสั่งเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งมีผลกระทบต่อสิทธิหน้าที่ของเอกชน

(๕) สิ่งพิมพ์ที่ได้มีการอ้างอิงถึงตามมาตรา ๗ วรรคสอง

(๖) สัญญาสัมปทาน สัญญาที่มีลักษณะเป็นการผูกขาดตัดตอนหรือสัญญาร่วมทุนกับเอกชน ในการจัดทำบริการสาธารณะ

(๗) มติคณะรัฐมนตรี หรือมติคณะกรรมการที่แต่งตั้งโดยกฎหมาย หรือโดยมติ คณะรัฐมนตรี ทั้งนี้ ให้ระบุรายชื่อรายงานทางวิชาการ รายงานข้อเท็จจริง หรือข้อมูลข่าวสารที่ นำมาใช้ในการพิจารณาไว้ด้วย

(๘) ข้อมูลข่าวสารอื่นตามที่คณะกรรมการกำหนด

ข้อมูลข่าวสารที่จัดให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้ตามวรรคหนึ่ง ถ้ามีส่วนที่ต้องห้ามมิให้เปิดเผย ตามมาตรา ๑๔ หรือมาตรา ๑๕ อยู่ด้วย ให้ลบหรือตัดทอนหรือทำโดยประการอื่นใดที่ไม่เป็นการ เปิดเผยข้อมูลข่าวสารนั้น

บุคคลไม่ว่าจะมีส่วนได้เสียเกี่ยวข้องหรือไม่ก็ตาม ย่อมมีสิทธิเข้าตรวจดู ขอสำเนาหรือขอ สำเนาที่มีคำรับรองถูกต้องของข้อมูลข่าวสารตามวรรคหนึ่งได้ ในกรณีที่สมควรหน่วยงานของรัฐ โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการ จะวางหลักเกณฑ์เรียกค่าธรรมเนียมในการนั้นก็ได้อีก ในการนี้ ให้คำนึงถึงการช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อยประกอบด้วย ทั้งนี้ เว้นแต่จะมีกฎหมายเฉพาะบัญญัติไว้ เป็นอย่างอื่น

คนต่างด้าวจะมีสิทธิตามมาตรา นี้เพียงใดให้เป็นไปตามที่กำหนดโดยกฎกระทรวง

มาตรา ๑๐ บทบัญญัติมาตรา ๗ และมาตรา ๘ ไม่กระทบถึงข้อมูลข่าวสารของราชการที่มี กฎหมายเฉพาะกำหนดให้มีการเผยแพร่หรือเปิดเผย ด้วยวิธีการอย่างอื่น

มาตรา ๑๑ นอกจากข้อมูลข่าวสารของราชการที่ลงพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษาแล้ว หรือที่จัด ไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้แล้ว หรือที่มีการจัดให้ประชาชนได้ค้นคว้าตามมาตรา ๒๖ แล้ว ถ้าบุคคลใดขอข้อมูลข่าวสารอื่นใดของราชการและคำขอของผู้นั้นระบุข้อมูลข่าวสารที่ต้องการใน ลักษณะที่อาจเข้าใจได้ตามควร ให้หน่วยงานของรัฐผู้รับผิดชอบจัดหาข้อมูลข่าวสารนั้นให้แก่ผู้ขอ ภายในเวลาอันสมควร เว้นแต่ผู้นั้นขอจำนวนมากหรือบ่อยครั้ง โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

ข้อมูลข่าวสารของราชการใดมีสภาพที่อาจบอบสลายง่าย หน่วยงานของรัฐจะขอขยายเวลาใน การจัดหาให้หรือจะจัดทำสำเนาให้ในสภาพอย่างหนึ่งอย่างใด เพื่อมิให้เกิดความเสียหายแก่ข้อมูล ข่าวสารนั้นก็ได้อีก

ข้อมูลข่าวสารของราชการที่หน่วยงานของรัฐจัดหาให้ตามวรรคหนึ่งต้องเป็นข้อมูลข่าวสาร ที่มีอยู่แล้วในสภาพที่พร้อมจะให้ได้ มิใช่เป็นการต้องไปจัดทำ วิเคราะห์ จำแนก รวบรวม หรือจัด ให้มี ขึ้นใหม่ เว้นแต่เป็นการแปรสภาพเป็นเอกสารจากข้อมูลข่าวสารที่บันทึกไว้ในระบบการ บันทึกภาพหรือเสียง ระบบคอมพิวเตอร์ หรือระบบอื่นใด ทั้งนี้ ตามที่คณะกรรมการกำหนด

แต่ถ้าหน่วยงานของรัฐเห็นว่ากรณีที่ขออนั้นมิใช่การแสวงหาผลประโยชน์ทางการค้า และเป็นเรื่อง ที่จำเป็นเพื่อปกป้องสิทธิเสรีภาพสำหรับผู้นั้นหรือเป็นเรื่องที่จะเป็นประโยชน์แก่สาธารณะ หน่วยงานของรัฐจะจัดหาข้อมูลข่าวสารนั้นให้ก็ได้

บทบัญญัติวรรคสามไม่เป็นการห้ามหน่วยงานของรัฐที่จะจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการ ใดขึ้นใหม่ให้แก่ผู้ร้องขอ หากเป็นการสอดคล้องด้วยอำนาจหน้าที่ตามปกติของหน่วยงานของรัฐนั้นอยู่แล้ว

ให้นำความในมาตรา ๕ วรรคสอง วรรคสาม และวรรคสี่ มาใช้บังคับแก่การจัดหาข้อมูล ข่าวสารให้ตามมาตรา นี้ โดยอนุโลม

มาตรา ๑๒ ในกรณีที่มีผู้ยื่นคำขอข้อมูลข่าวสารของราชการตามมาตรา ๑๑ แม้ว่าข้อมูล ข่าวสารที่จะอยู่ในความควบคุมดูแลของหน่วยงานส่วนกลาง หรือส่วนสาขาของหน่วยงานแห่ง นั้นหรือจะอยู่ในความควบคุมดูแลของหน่วยงานของรัฐแห่งอื่นก็ตาม ให้หน่วยงานของรัฐที่รับคำ ขอให้คำแนะนำ เพื่อไปยื่นคำขอต่อหน่วยงานของรัฐที่ควบคุมดูแลข้อมูลข่าวสารนั้นโดยไม่ชักช้า

ถ้าหน่วยงานของรัฐผู้รับคำขอเห็นว่าข้อมูลข่าวสารที่มีคำขอเป็นข้อมูลข่าวสารที่จัดทำ โดยหน่วยงานของรัฐแห่งอื่น และได้ระบุห้ามการเปิดเผยไว้ตามระเบียบที่กำหนดตามมาตรา ๑๖ ให้ส่งคำขอนั้นให้หน่วยงานของรัฐผู้จัดทำข้อมูลข่าวสารนั้นพิจารณาเพื่อมีคำสั่งต่อไป

มาตรา ๑๓ ผู้ใดเห็นว่าหน่วยงานของรัฐไม่จัดพิมพ์ข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๙ หรือไม่จัด ข้อมูลข่าวสารไว้ให้ประชาชนตรวจดูได้ตามมาตรา ๕ หรือไม่จัดหาข้อมูลข่าวสารให้แก่ตนตาม มาตรา ๑๑ หรือฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ หรือปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าหรือเห็นว่าตน ไม่ได้ได้รับความสะดวกโดยไม่มีเหตุอันสมควร ผู้นั้นมีสิทธิร้องเรียนต่อคณะกรรมการ เว้นแต่เป็น เรื่องเกี่ยวกับการมีคำสั่งมิให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๑๕ หรือคำสั่งไม่รับฟังคำคัดค้าน ตามมาตรา ๑๗ หรือคำสั่งไม่แก้ไขเปลี่ยนแปลงหรือลบข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลตามมาตรา ๒๕

ในกรณีที่มีการร้องเรียนต่อคณะกรรมการตามวรรคหนึ่ง คณะกรรมการต้องพิจารณาให้แล้ว เสร็จภายในสามสิบวันนับแต่วันที่รับคำร้องเรียน ในกรณีที่มีเหตุจำเป็นให้ขยายเวลาออกไปได้ แต่ต้องแสดงเหตุผลและรวมเวลาทั้งหมดแล้วต้องไม่เกินหกสิบวัน

หมวด ๒

ข้อมูลข่าวสารที่ไม่ต้องเปิดเผย

มาตรา ๑๔ ข้อมูลข่าวสารของราชการที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อสถาบัน พระมหากษัตริย์จะเปิดเผยมิได้

มาตรา ๑๕ ข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้ หน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐอาจมีคำสั่งมิให้เปิดเผยก็ได้ โดยคำนึงถึงการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐ ประโยชน์สาธารณะ และประโยชน์ของเอกชนที่เกี่ยวข้องประกอบกัน

(๑) การเปิดเผยจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อความมั่นคงของประเทศ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ และความมั่นคงในทางเศรษฐกิจหรือการคลังของประเทศ

(๒) การเปิดเผยจะทำให้การบังคับใช้กฎหมายเสื่อมประสิทธิภาพ หรือไม่อาจสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้ ไม่ว่าจะเกี่ยวกับการฟ้องคดี การป้องกัน การปราบปราม การทดสอบ การตรวจสอบ หรือการรู้แหล่งที่มาของข้อมูลข่าวสารหรือไม่ก็ตาม

(๓) ความเห็นหรือคำแนะนำภายในหน่วยงานของรัฐในการดำเนินการเรื่องหนึ่งเรื่องใด แต่ทั้งนี้ไม่รวมถึงรายงานทางวิชาการ รายงานข้อเท็จจริง หรือข้อมูลข่าวสารที่นำมาใช้ในการทำ ความเห็นหรือคำแนะนำภายในดังกล่าว

(๔) การเปิดเผยจะก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตหรือความปลอดภัยของบุคคลหนึ่งบุคคลใด

(๕) รายงานการแพทย์หรือข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลซึ่งการเปิดเผยจะเป็นการรุกรานสิทธิส่วนบุคคลโดยไม่สมควร

(๖) ข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีกฎหมายคุ้มครองมิให้เปิดเผย หรือข้อมูลข่าวสารที่มีผู้ให้ มาโดยไม่ประสงค์ให้ทางราชการนำไปเปิดเผยต่อผู้อื่น

(๗) กรณีอื่นตามที่กำหนดให้พระราชกฤษฎีกา

คำสั่งมิให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการจะกำหนดเงื่อนไขอย่างใดก็ได้ แต่ต้องระบุไว้ ด้วยว่าที่เปิดเผยไม่ได้เพราะเป็นข้อมูลข่าวสารประเภทใดและเพราะเหตุใด และให้ถือว่าการมีคำสั่ง เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการเป็นดุลพินิจ โดยเฉพาะของเจ้าหน้าที่ของรัฐตามลำดับสายการ บังคับบัญชา แต่ผู้ขออาจอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารได้ตามที่ กำหนดในพระราชบัญญัตินี้

มาตรา ๑๖ เพื่อให้เกิดความชัดเจนในทางปฏิบัติว่าข้อมูลข่าวสารของราชการจะเปิดเผยต่อ บุคคลใดได้หรือไม่ภายใต้เงื่อนไขเช่นใด และสมควรมีวิธีการขามีให้รวดเร็วให้หน่วยงานของรัฐ กำหนด วิธีการคุ้มครองข้อมูลข่าวสารนั้น ทั้งนี้ ตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนดว่าด้วยการ รักษาความลับของทางราชการ

มาตรา ๑๗ ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ของรัฐเห็นว่า การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการใดอาจ กระทบถึงประโยชน์ได้เสียของผู้ใด ให้เจ้าหน้าที่ของรัฐแจ้งให้ผู้นั้นเสนอ

คำคัดค้านภายในเวลาที่กำหนด แต่ต้องให้เวลาอันสมควรที่ผู้นั้นอาจเสนอคำคัดค้านได้ ซึ่งต้องไม่ น้อยกว่าสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง

ผู้ที่ได้รับแจ้งตามวรรคหนึ่ง หรือผู้ที่ทราบว่าการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการใดอาจกระทบถึงประโยชน์ได้เสียของตน มีสิทธิคัดค้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารนั้นได้โดยทำเป็นหนังสือถึงเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้รับผิดชอบ

ในกรณีที่มีการคัดค้าน เจ้าหน้าที่ของรัฐผู้รับผิดชอบต้องพิจารณาคัดค้านและแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้คัดค้านทราบโดยไม่ชักช้า ในกรณีที่มีคำสั่งไม่รับฟังคำคัดค้าน เจ้าหน้าที่ของรัฐจะเปิดเผยข้อมูลข่าวสารนั้นมิได้จนกว่าจะล่วงพ้นกำหนดเวลาอุทธรณ์ตามมาตรา ๑๘ หรือจนกว่าคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารได้มีคำวินิจฉัยให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารนั้นได้แล้วแต่กรณี

มาตรา ๑๘ ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ของรัฐมีคำสั่งมิให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารใดตามมาตรา ๑๔ หรือมาตรา ๑๕ หรือมีคำสั่งไม่รับฟังคำคัดค้านของผู้มีประโยชน์ได้เสียตามมาตรา ๑๗ ผู้นั้นอาจอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งคำสั่งนั้น โดยยื่นคำอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการ

มาตรา ๑๙ การพิจารณาเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่มีคำสั่งมิให้เปิดเผยนั้นไม่ว่าจะเป็นการพิจารณาของคณะกรรมการ คณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารหรือศาลก็ได้ จะต้องดำเนินการสอบสวนการพิจารณาโดยมิให้ข้อมูลข่าวสารนั้นเปิดเผยแก่บุคคลอื่นใดที่ไม่จำเป็นแก่การพิจารณาและในกรณีที่จำเป็นจะพิจารณาลับหลังคู่กรณีหรือคู่ความฝ่ายใดก็ได้

มาตรา ๒๐ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารใด แม้จะเข้าข่ายต้องมีความรับผิดชอบตามกฎหมายใด ให้ถือว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ต้องรับผิดชอบหากเป็นการกระทำโดยสุจริตในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) ข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๑๕ ถ้าเจ้าหน้าที่ของรัฐได้ดำเนินการ โดยถูกต้องตามระเบียบตามมาตรา ๑๖

(๒) ข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๑๕ ถ้าเจ้าหน้าที่ของรัฐในระดับตามที่กำหนดในกฎกระทรวง มีคำสั่งให้เปิดเผยเป็นการทั่วไปหรือเฉพาะแก่บุคคลใด เพื่อประโยชน์อันสำคัญยิ่งกว่าที่เกี่ยวกับประโยชน์สาธารณะ หรือชีวิต ร่างกาย สุขภาพ หรือประโยชน์อื่นของบุคคล และคำสั่งนั้นได้กระทำโดยสมควรแก่เหตุ ในการนี้จะมีการกำหนดข้อจำกัดหรือเงื่อนไขในการใช้ข้อมูลข่าวสารนั้นตามความเหมาะสมก็ได้

การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามวรรคหนึ่งไม่เป็นเหตุให้หน่วยงานของรัฐพ้นจากความรับผิดชอบตามกฎหมายหากจะพึงมีในกรณีดังกล่าว

หมวด ๓ ข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล

มาตรา ๒๑ เพื่อประโยชน์แห่งหมวดนี้ “บุคคล” หมายความว่า บุคคลธรรมดาที่มีสัญชาติไทย และบุคคลธรรมดาที่ไม่มีสัญชาติไทยแต่มีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทย

มาตรา ๒๒ สำนักข่าวกรองแห่งชาติ สำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติ และหน่วยงานของรัฐแห่งอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง อาจออกระเบียบโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่มิให้นำบทบัญญัติวรรคหนึ่ง (๓) ของมาตรา ๒๑ มาใช้บังคับกับข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่อยู่ในความควบคุมดูแลของหน่วยงานดังกล่าวก็ได้

หน่วยงานของรัฐแห่งอื่นที่จะกำหนดในกฎกระทรวงตามวรรคหนึ่งนั้น ต้องเป็นหน่วยงานของรัฐซึ่งการเปิดเผยประเภทข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลตามมาตรา ๒๑ วรรคหนึ่ง (๓) จะเป็นอุปสรรคร้ายแรงต่อการดำเนินการของหน่วยงานดังกล่าว

มาตรา ๒๓ หน่วยงานของรัฐต้องปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดระบบข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลดังต่อไปนี้

(๑) ต้องจัดให้มีระบบข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลเพียงเท่าที่เกี่ยวข้อง และจำเป็นเพื่อการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์เท่านั้น และยกเลิกการจัดให้มีระบบดังกล่าวเมื่อหมดความจำเป็น

(๒) พยายามเก็บข้อมูลข่าวสาร โดยตรงจากเจ้าของข้อมูล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่จะกระทบถึงประโยชน์ได้เสียโดยตรงของบุคคลนั้น

(๓) จัดให้มีการพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษา และตรวจสอบแก้ไขให้ถูกต้องอยู่เสมอเกี่ยวกับสิ่งดังต่อไปนี้

- (ก) ประเภทของบุคคลที่มีการเก็บข้อมูลไว้
- (ข) ประเภทของระบบข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล
- (ค) ลักษณะการใช้ข้อมูลตามปกติ
- (ง) วิธีการขอตรวจสอบข้อมูลข่าวสารของเจ้าของข้อมูล
- (จ) วิธีการขอให้แก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูล
- (ฉ) แหล่งที่มาของข้อมูล
- (๔) ตรวจสอบแก้ไขข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลในความรับผิดชอบให้ถูกต้องอยู่เสมอ

(๕) จัดระบบรักษาความปลอดภัยให้แก่ระบบข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล ตามความเหมาะสม เพื่อป้องกันมิให้มีการนำไปใช้โดยไม่เหมาะสมหรือเป็นผลร้ายต่อเจ้าของข้อมูล

ในกรณีที่เก็บข้อมูลข่าวสารโดยตรงจากเจ้าของข้อมูล หน่วยงานของรัฐต้องแจ้งให้เจ้าของข้อมูลทราบล่วงหน้าหรือพร้อมกับการขอข้อมูลถึงวัตถุประสงค์ที่จะนำข้อมูลมาใช้ ลักษณะการใช้ข้อมูลตามปกติ และกรณีที่ขอข้อมูลนั้นเป็นกรณีที่อาจให้ข้อมูลได้โดยความสมัครใจหรือเป็นกรณีที่มีกฎหมายบังคับ

หน่วยงานของรัฐต้องแจ้งให้เจ้าของข้อมูลทราบในกรณีที่มีการจัดส่งข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลไปยังที่ใดซึ่งจะเป็นผลให้บุคคลทั่วไปทราบข้อมูลข่าวสารนั้นได้ เว้นแต่เป็นไปตามลักษณะการใช้ข้อมูลตามปกติ

มาตรา ๒๔ หน่วยงานของรัฐจะเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่อยู่ในความควบคุมดูแลของตนต่อหน่วยงานของรัฐแห่งอื่นหรือผู้อื่น โดยปราศจากความยินยอมเป็นหนังสือของเจ้าของข้อมูลที่ให้ไว้ล่วงหน้าหรือในขณะนั้นมีได้ เว้นแต่เป็นการเปิดเผยดังต่อไปนี้

(๑) ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของตน เพื่อการนำไปใช้ตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐแห่งนั้น

(๒) เป็นการใช้ข้อมูลตามปกติภายในวัตถุประสงค์ของการจัดให้มีระบบข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลนั้น

(๓) ต่อหน่วยงานของรัฐที่ทำงานด้วยการวางแผน หรือการสถิติ หรือสำมะโนต่างๆ ซึ่งมีหน้าที่ต้องรักษาข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลไว้ไม่ให้เปิดเผยต่อไปยังผู้อื่น

(๔) เป็นการให้เพื่อประโยชน์ในการศึกษาวิจัย โดยไม่ระบุชื่อหรือส่วนที่ทำให้รู้ว่าเป็นข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับบุคคลใด

(๕) ต่อหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร หรือหน่วยงานอื่นของรัฐตามมาตรา ๒๖ วรรคหนึ่ง เพื่อการตรวจดูคุณค่าในการเก็บรักษา

(๖) ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อการป้องกันการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย การสืบสวน การสอบสวน หรือการฟ้องคดี ไม่ว่าเป็นคดีประเภทใดก็ตาม

(๗) เป็นการให้ซึ่งจำเป็น เพื่อการป้องกันหรือระงับอันตรายต่อชีวิตหรือสุขภาพของบุคคล

(๘) ต่อศาล และเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานของรัฐหรือบุคคลที่มีอำนาจตามกฎหมายที่จะขอข้อเท็จจริงดังกล่าว

(๙) กรณีอื่นตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา

การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลตามวรรคหนึ่ง (๓) (๔) (๕) (๖) (๗) (๘) และ (๙) ให้มีการจัดทำบัญชีแสดงการเปิดเผยกำกับไว้กับข้อมูลข่าวสารนั้น ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา ๒๕ ภายใต้บังคับมาตรา ๑๔ และมาตรา ๑๕ บุคคลย่อมมีสิทธิที่จะได้รับรู้ถึงข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับตน และเมื่อบุคคลนั้นมีคำขอเป็นหนังสือ หน่วยงานของรัฐที่ควบคุมดูแลข้อมูลข่าวสารนั้นจะต้องให้บุคคลนั้นหรือผู้กระทำการแทนบุคคลนั้นได้ตรวจดูหรือได้รับสำเนาข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลส่วนที่เกี่ยวกับบุคคลนั้น และให้นำมาตรา ๙ วรรคสอง และวรรคสาม มาใช้บังคับโดยอนุโลม

การเปิดเผยรายงานการแพทย์ที่เกี่ยวกับบุคคลใด ถ้ากรณีมีเหตุอันควรเจ้าหน้าที่ของรัฐจะเปิดเผยต่อเฉพาะแพทย์ที่บุคคลนั้นมอบหมายก็ได้

ถ้าบุคคลใดเห็นว่าข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับตนส่วนใดไม่ถูกต้องตามที่ป็นจริง ให้มีสิทธิยื่นคำขอเป็นหนังสือให้หน่วยงานของรัฐที่ควบคุมดูแลข้อมูลข่าวสารแก้ไขเปลี่ยนแปลงหรือลบข้อมูลข่าวสารส่วนนั้นได้ ซึ่งหน่วยงานของรัฐจะต้องพิจารณาคำขอดังกล่าว และแจ้งให้บุคคลนั้นทราบโดยไม่ชักช้า

ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐไม่แก้ไขเปลี่ยนแปลงหรือลบข้อมูลข่าวสารให้ตรงตามที่มีคำขอให้ผู้นั้นมีสิทธิอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งคำสั่งไม่ยินยอมแก้ไขเปลี่ยนแปลงหรือลบข้อมูลข่าวสาร โดยยื่นคำอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการ และไม่ว่ากรณีใดๆ ให้เจ้าของข้อมูลมีสิทธิร้องขอให้หน่วยงานของรัฐหมายเหตุคำขอของตนแนบไว้กับข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องได้

ให้บุคคลตามที่กำหนดในกฎกระทรวงมีสิทธิดำเนินการตามมาตรา ๒๓ มาตรา ๒๔ และมาตรานี้แทนผู้เยาว์ คนไร้ความสามารถ คนเสมือนไร้ความสามารถ หรือเจ้าของข้อมูลได้ถึงแก่กรรมแล้วก็ได้

หมวด ๔

เอกสารประวัติศาสตร์

มาตรา ๒๖ ข้อมูลข่าวสารของราชการที่หน่วยงานของรัฐไม่ประสงค์จะเก็บรักษาหรือมีอายุครบกำหนดตามวรรคสองนับแต่วันที่เสร็จสิ้นการจัดให้มีข้อมูลข่าวสารนั้น ให้หน่วยงานของรัฐส่ง

มอบให้แก่หอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากรหรือหน่วยงานอื่นของรัฐตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา เพื่อคัดเลือกไว้ให้ประชาชนได้ศึกษาค้นคว้า

กำหนดเวลาต้องส่งข้อมูลข่าวสารของราชการตามวรรคหนึ่งให้แยกประเภท ดังนี้

(๑) ข้อมูลข่าวสารของราชการตามมาตรา ๑๔ เมื่อครบเจ็ดสิบห้าปี

(๒) ข้อมูลข่าวสารของราชการตามมาตรา ๑๕ เมื่อครบยี่สิบปี

กำหนดเวลาตามวรรคสอง อาจขยายออกไปได้ในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) หน่วยงานของรัฐยังจำเป็นต้องเก็บรักษาข้อมูลข่าวสารของราชการไว้เองเพื่อประโยชน์ในการใช้สอย โดยต้องจัดเก็บและจัดให้ประชาชนได้ศึกษาค้นคว้าตามที่จะตกลงกับหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร

(๒) หน่วยงานของรัฐเห็นว่า ข้อมูลข่าวสารนั้นยังไม่ควรเปิดเผย โดยมีคำสั่งขยายเวลากำกับไว้เป็นการเฉพาะราย คำสั่งการขยายเวลานั้นให้กำหนดระยะเวลาไว้ด้วย แต่จะกำหนดเกินคราวละห้าปีไม่ได้

การตรวจสอบหรือทบทวนมิให้มีการขยายเวลาไม่เปิดเผยจนเกินความจำเป็น ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง

บทบัญญัติตามมาตรานี้ มิให้ใช้บังคับกับข้อมูลข่าวสารของราชการตามที่คณะรัฐมนตรีออกระเบียบกำหนดให้หน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องทำลายหรืออาจทำลายได้โดยไม่ต้องเก็บรักษา

หมวด ๕

คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ

มาตรา ๒๗ ให้มีคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ ประกอบด้วยรัฐมนตรีซึ่งนายกรัฐมนตรีมอบหมายเป็นประธาน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ปลัดกระทรวงกลาโหม ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปลัดกระทรวงการคลัง ปลัดกระทรวงการต่างประเทศ ปลัดกระทรวงมหาดไทย ปลัดกระทรวงพาณิชย์ เลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา เลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน เลขาธิการสภาความมั่นคงแห่งชาติ เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผู้อำนวยการสำนักข่าวกรองแห่งชาติ ผู้อำนวยการสำนักงบประมาณ และผู้ทรงคุณวุฒิอื่นจากภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งอีกเก้าคนเป็นกรรมการ

ให้ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีแต่งตั้งข้าราชการของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีคนหนึ่งเป็นเลขานุการ และอีกสองคนเป็นผู้ช่วยเลขานุการ

มาตรา ๒๘ คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) สอดส่องดูแล และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐและหน่วยงานของรัฐในการปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้

(๒) ให้คำปรึกษาแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานของรัฐ เกี่ยวกับการปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ตามที่ได้รับคำขอ

(๓) เสนอแนะในการตราพระราชกฤษฎีกา และการออกกฎกระทรวง หรือระเบียบของคณะรัฐมนตรีตามพระราชบัญญัตินี้

(๔) พิจารณาและให้ความเห็นเรื่องร้องเรียนตามมาตรา ๑๓

(๕) จัดทำรายงานเกี่ยวกับการปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ เสนอคณะรัฐมนตรีเป็นครั้งคราวตามความเหมาะสม แต่อย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง

(๖) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กำหนดในพระราชบัญญัตินี้

(๗) ดำเนินการเรื่องอื่นตามที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีมอบหมาย

มาตรา ๒๙ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้รับแต่งตั้งตามมาตรา ๒๗ มีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละสามปีนับแต่วันที่ได้รับแต่งตั้ง ผู้ที่พ้นจากตำแหน่งแล้วอาจได้รับแต่งตั้งใหม่ได้

มาตรา ๓๐ นอกจากการพ้นจากตำแหน่งตามวาระ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้รับแต่งตั้งตามมาตรา ๒๗ พ้นจากตำแหน่ง เมื่อ

(๑) ตาย

(๒) ลาออก

(๓) คณะรัฐมนตรีให้ออกเพราะมีความประพฤติเสื่อมเสีย บกพร่อง หรือไม่สุจริตต่อหน้าที่ หรือหย่อนความสามารถ

(๔) เป็นบุคคลล้มละลาย

(๕) เป็นคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ

(๖) ได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

มาตรา ๓๑ การประชุมของคณะกรรมการ ต้องมีกรรมการมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมดจึงจะเป็นองค์ประชุม

ให้ประธานกรรมการเป็นประธานในที่ประชุม ถ้าประธานกรรมการไม่มาประชุมหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้กรรมการที่มาประชุมเลือกกรรมการคนหนึ่งเป็นประธานในที่ประชุม

การวินิจฉัยชี้ขาดของที่ประชุมให้ถือเสียงข้างมาก กรรมการคนหนึ่งให้มีเสียงหนึ่งในการลงคะแนน ถ้าคะแนนเสียงเท่ากัน ให้ประธานในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกเสียงหนึ่งเป็นเสียงชี้ขาด

มาตรา ๓๒ ให้คณะกรรมการมีอำนาจเรียกให้บุคคลใดมาให้ถ้อยคำหรือให้ส่งวัตถุ เอกสาร หรือพยานหลักฐานมาประกอบการพิจารณาได้

มาตรา ๓๓ ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐปฏิเสธว่าไม่มีข้อมูลข่าวสารตามที่มิคำขอไม่ว่าจะเป็นกรณีมาตรา ๑๑ หรือมาตรา ๒๕ ถ้าผู้มีคำขอไม่เชื่อว่าเป็นความจริงและร้องเรียนต่อคณะกรรมการตามมาตรา ๑๓ ให้คณะกรรมการมีอำนาจเข้าดำเนินการตรวจสอบข้อมูลข่าวสารของราชการที่เกี่ยวข้องได้ และแจ้งผลการตรวจสอบให้ผู้ร้องเรียนทราบ

หน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องยินยอมให้คณะกรรมการหรือผู้ซึ่งคณะกรรมการมอบหมายเข้าตรวจสอบข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในความครอบครองของตนได้ ไม่ว่าจะ เป็นข้อมูลข่าวสารที่เปิดเผยได้หรือไม่ก็ตาม

มาตรา ๓๔ คณะกรรมการจะแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อพิจารณาหรือปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งตามที่คณะกรรมการมอบหมายก็ได้และให้นำความในมาตรา ๑๑ มาใช้บังคับ โดยอนุโลม

หมวด ๖

คณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร

มาตรา ๓๕ ให้มีคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารสาขาต่างๆ ตามความเหมาะสม ซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งตามข้อเสนอของคณะกรรมการ มีอำนาจหน้าที่พิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์คำสั่ง มิให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๑๔ หรือมาตรา ๑๕ หรือคำสั่งไม่รับฟังคำคัดค้านตามมาตรา ๑๗ และคำสั่งไม่แก้ไขเปลี่ยนแปลงหรือลบข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลตามมาตรา ๒๕

การแต่งตั้งคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามวรรคหนึ่ง ให้แต่งตั้งตามสาขาความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของข้อมูลข่าวสารของราชการ เช่น ความมั่นคงของประเทศ เศรษฐกิจและการคลังของประเทศ หรือการบังคับใช้กฎหมาย

มาตรา ๓๖ คณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร คณะหนึ่งๆ ประกอบด้วยบุคคลตามความจำเป็น แต่ต้องไม่น้อยกว่าสามคน และให้ข้าราชการที่คณะกรรมการแต่งตั้งปฏิบัติหน้าที่เป็นเลขานุการและผู้ช่วยเลขานุการ

ในกรณีพิจารณาเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานของรัฐแห่งใด กรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารซึ่งมาจากหน่วยงานของรัฐแห่งนั้นจะเข้าร่วมพิจารณาด้วยไม่ได้

กรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร จะเป็นเลขานุการหรือผู้ช่วยเลขานุการไม่ได้

มาตรา ๓๗ ให้คณะกรรมการพิจารณาส่งคำอุทธรณ์ให้คณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร โดยคำนึงถึงความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารแต่ละสาขาภายในเจ็ดวัน นับแต่วันที่คณะกรรมการได้รับคำอุทธรณ์

คำวินิจฉัยของคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้เป็นที่สุด และในการมีคำวินิจฉัยจะมีข้อสังเกตเสนอต่อคณะกรรมการเพื่อให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องปฏิบัติเกี่ยวกับกรณีใดตามที่เห็นสมควรก็ได้

ให้นำความในมาตรา ๑๗ วรรคสอง มาใช้บังคับแก่การพิจารณาอุทธรณ์ของคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารโดยอนุโลม

มาตรา ๓๘ อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร แต่ละสาขา วิธีพิจารณาและวินิจฉัย และองค์คณะในการพิจารณาและวินิจฉัย ให้เป็นไปตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา

มาตรา ๓๙ ให้นำบทบัญญัติมาตรา ๒๕ มาตรา ๓๐ มาตรา ๓๒ และบทกำหนดโทษที่ประกอบกับบทบัญญัติดังกล่าวมาใช้บังคับกับคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารโดยอนุโลม

หมวด ๗

บทกำหนดโทษ

มาตรา ๔๐ ผู้ใดไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของคณะกรรมการที่สั่งตามมาตรา ๓๒ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามเดือน หรือปรับไม่เกินห้าพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๔๑ ผู้ใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามข้อจำกัดหรือเงื่อนไขที่เจ้าหน้าที่ของรัฐกำหนดตามมาตรา ๒๐ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินสองหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

บทเฉพาะกาล

มาตรา ๔๒ บทบัญญัติมาตรา ๗ มาตรา ๘ และมาตรา ๙ มิให้ใช้บังคับกับข้อมูลข่าวสารของราชการที่เกิดขึ้นก่อนวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ

ให้หน่วยงานของรัฐจัดพิมพ์ข้อมูลข่าวสารตามวรรคหนึ่ง หรือจัดให้มีข้อมูลข่าวสารตามวรรคหนึ่งไว้เพื่อให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้ แล้วแต่กรณี ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการจะได้กำหนด

มาตรา ๔๓ ให้ระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๑๗ ในส่วนที่เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของราชการ ยังคงใช้บังคับต่อไปได้เท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งต่อพระราชบัญญัตินี้ เว้นแต่ระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนดตามมาตรา ๑๖ จะได้กำหนดเป็นอย่างอื่น

ผู้รับสนองพระบรมราชโองการ

พลเอก ชวลิต ยงใจยุทธ

นายกรัฐมนตรี

หมายเหตุ :- เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ ในระบอบประชาธิปไตย การให้ประชาชนมีโอกาสกว้างขวางในการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินการต่างๆ ของรัฐเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อที่ประชาชนจะสามารถแสดงความคิดเห็นและใช้สิทธิทางการเมืองได้โดยถูกต้องกับความเป็นจริง อันเป็นการส่งเสริมให้มีความเป็นรัฐบาลโดยประชาชนมากยิ่งขึ้น สมควรกำหนดให้ประชาชนมีสิทธิได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารของราชการ โดยมีข้อยกเว้นอันไม่ต้องเปิดเผยที่แจ้งชัดและจำกัดเฉพาะข้อมูลข่าวสารที่หากเปิดเผยแล้วจะเกิดความเสียหายต่อประเทศชาติหรือต่อประโยชน์ที่สำคัญของเอกชน ทั้งนี้ เพื่อพัฒนาระบอบประชาธิปไตยให้มั่นคงและจะยังผลให้ประชาชนมีโอกาสรู้ถึงสิทธิหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่ เพื่อที่จะปกป้องรักษาประโยชน์ของตนได้อีกประการหนึ่งด้วย ประกอบกับสมควรคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลข่าวสารของราชการไปพร้อมกัน จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล
ที่อยู่

นางสาวฉวีวรรณ ปานเทวัญ
234 ตำบลบ้านกล้วย อำเภอเมืองชัยนาท จังหวัดชัยนาท

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2552

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี นิเทศศาสตรบัณฑิต
สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
สวนสุนันทา

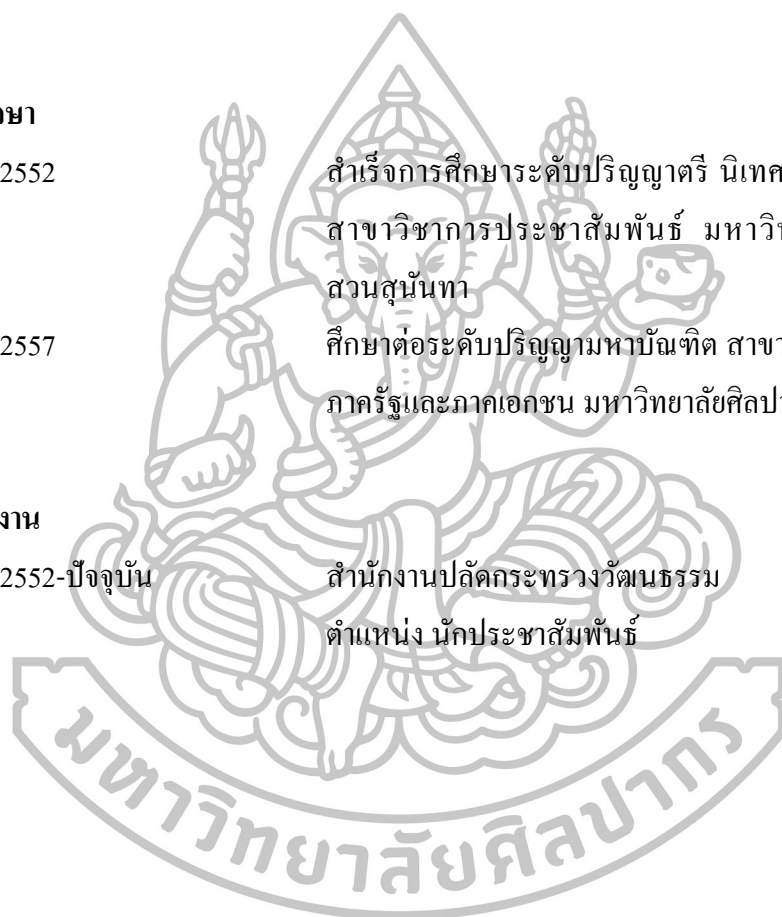
พ.ศ. 2557

ศึกษาต่อระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ
ภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2552-ปัจจุบัน

สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม
ตำแหน่ง นักประชาสัมพันธ์



57601728: สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

คำสำคัญ: ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร / กระบวนการบริหารจัดการ / กระบวนทัศน์วัฒนธรรม

นิชวรรณ ปานเทวัญ: การบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม, อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: อ.ดร.สวรรยา ธรรมอภิพล. 81 หน้า.

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม และศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ดำเนินการศึกษาโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกรายบุคคลกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้อำนวยการกลุ่มประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร และประชาชนผู้มาใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม รวม 14 คน มีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแบบสามเส้าด้านวิธีการ (Methodological Triangulation) วิเคราะห์เนื้อหา สรุปผลและนำเสนอผลการศึกษาเชิงพรรณนาความ

ผลการศึกษาพบว่า การบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ดำเนินงานตามกระบวนการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร POSDCoRB ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน คือ การวางแผน การจัดองค์การ การจัดคนเข้าทำงาน การสั่งการ การประสานงาน การรายงานผลการปฏิบัติงาน และการบริหารงบประมาณ โดยพบปัญหาและอุปสรรคจากการบริหารจัดการ ได้แก่ งบประมาณไม่เพียงพอ แผนงานเป็นแผนระยะสั้น บุคลากรไม่เพียงพอกับการปฏิบัติงาน บุคลากรขาดทักษะความรู้เฉพาะในการปฏิบัติงานและความล่าช้าในการส่งข้อมูล จากผลการศึกษาครั้งนี้ จะสามารถนำไปกำหนดคน โยบายหรือวางแผนในการพัฒนา ปรับปรุงการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรมอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ลายมือชื่อนักศึกษา

ปีการศึกษา 2558

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

57601728: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT

KEYWORD: INFORMATION CENTER / MANAGEMENT PROCESS / MINISTRY OF CULTURE

NICHAWAN PANTEWAN: THE MANAGEMENT OF INFORMATION CENTER, OFFICE OF THE PERMANENT SECRETARY, MINISTRY OF CULTURE. THESIS ADVISOR: SAWANYA THAMMA-APIPON, Ph.D. 81 pp.

This research aimed to study the management of Information Center, Office of the Permanent Secretary, Ministry of Culture as well as problems and obstacles of the management of Information Center, Office of the Permanent Secretary, Ministry of Culture. The research was conducted by using qualitative research methodology with individual in-depth interviews. The respondents were divided into three main groups: 1) Director of Public Relations Department 2) The permanent staffs of Information Center 3) The people who used the services of Information Center, Office of the Permanent Secretary, Ministry of Culture total 14 people. The research methods were checking the accuracy of methodological triangulation, content analysis, conclusions and descriptive presentation of the research results.

The results of the study could be found that the management of Information Center, Office of the Permanent Secretary, Ministry of Culture was implemented according to the management process POSDCoRB which consists of seven processes including planning, organizing, recruiting staffs, direction, coordination, performance reporting, and budget management. The problems and obstacles of the management. Including insufficient budget Planning a short-term lack of personnel with the operation. Lack of skilled personnel specialized knowledge in operations and delays. Data transmission. The study results can be applied in determining policies or planning to develop the management process of Information Center, Office of the Permanent Secretary, Ministry of Culture, for maximum efficiency.

Program of Public and Private Management

Graduate School, Silpakorn University

Student's signature.....

Academic Year 2015

Thesis Advisor's signature.....

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้ สำเร็จลุล่วงด้วยดีจากความมานะ และความตั้งใจของผู้วิจัย โดยได้รับความกรุณาจากอาจารย์ ดร.ศวรรยา ชรรมอภิล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ได้ให้คำปรึกษา ช่วยเหลือและแนะนำข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้วิจัย รวมทั้ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์ เกษภูาลักษณ์ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ ดร. สุทิสรา ลุ่มบุตร ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่กรุณาให้คำแนะนำ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้วิจัยช่วยให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้ สำเร็จลุล่วงและถูกต้องสมบูรณ์ ตามกระบวนการ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอาจารย์ทั้ง 3 ท่าน อย่างสูง ไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้อำนวยการกลุ่มประชาสัมพันธ์ สำนักงานปลัดกระทรวง วัฒนธรรม ที่อนุญาตให้ผู้วิจัยได้เข้าไปทำการศึกษางานวิจัยในเรื่องนี้ และเสียสละเวลาในการให้ สัมภาษณ์ ขอขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ทั้ง 3 ท่าน รวมทั้งประชาชนทุกคนที่เข้ามาใช้บริการที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวง วัฒนธรรม ที่ได้เสียสละเวลาในการให้สัมภาษณ์รวมทั้งให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ ต่องานวิจัยเล่มนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกคนในครอบครัว โดยเฉพาะพี่เล็ก ที่คอยให้กำลังใจ อยู่เคียงข้าง ส่งเสริมและช่วยสนับสนุนให้การทำวิจัยเล่มนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความเรียบร้อย

สุดท้ายผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คณาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร และอาจารย์พิเศษทุกท่านที่ได้มอบความรู้ และประสบการณ์ดี ๆ ตลอดระยะเวลาของการศึกษา ที่มหาวิทยาลัยศิลปากร และที่สำคัญขอขอบคุณตัวผู้วิจัยเองที่มีความตั้งใจ มานะ บากบั่น มีกำลังใจ ที่ดี และเป็นแรงผลักดันให้งานวิจัยเล่มนี้ประสบความสำเร็จตามที่มุ่งหวังไว้ด้วยดี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
ขอบเขตของการศึกษา.....	3
ขั้นตอนของการศึกษา.....	4
คำจำกัดความที่ใช้ในการศึกษา.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
กรอบแนวคิดการศึกษา.....	6
2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	7
ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม.....	7
สิทธิการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของทางราชการของประชาชนตามพระราชบัญญัติ.....	
ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540.....	11
แนวคิดทฤษฎีการบริหารจัดการ.....	13
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	23
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	28
เกณฑ์การคัดเลือกพื้นที่.....	28
กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักและเกณฑ์การคัดเลือก.....	28
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	29
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	29
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	31
ส่วนที่ 1 การบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม.....	31

บทที่	หน้า
ส่วนที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคของการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร.....	
สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม.....	43
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	49
สรุปผลการศึกษา	49
อภิปรายผลการศึกษา	53
ข้อเสนอแนะ	58
ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้	58
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	59
รายการอ้างอิง.....	60
ภาคผนวก.....	62
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ดำเนินการวิจัย.....	63
ภาคผนวก ข พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540.....	65
ประวัติผู้วิจัย.....	81

