



การจัดการหนังสือราชการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526
และที่แก้ไขเพิ่มเติม: กรณีศึกษา สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี
สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงวัฒนธรรม



โดย
นายพูนพิพัฒน์ ตั้งคำ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการจดหมายเหตุและสารสนเทศศรมรดกทางวัฒนธรรม แผน ก แบบ ก 1 ระดับ

ปริญญามหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2565

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร

การจัดการหนังสือราชการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ
พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม: กรณีศึกษา สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี
สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงวัฒนธรรม



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการจดหมายเหตุและสารสนเทศสมรรถกทางวัฒนธรรม แผน ก แบบ ก 1 ระดับ
ปริญญาโท
มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2565
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร

THE MANAGEMENT OF PUBLIC RECORDS TO COMPLY WITH THE OFFICE OF
THE PRIME MINISTER'S REGULATIONS ON RECORDS MANAGEMENT BE 2526
(AC 1983) AND AMENDMENTS: A CASE STUDY OF PATTANI PROVINCIAL
CULTURAL OFFICE, OFFICE OF THE PERMANENT SECRETARY,
MINISTRY OF CULTURE



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for Master of Arts ARCHIVES AND CULTURAL HERITAGE INFORMATION MANAGEMENT
Silpakorn University
Academic Year 2022
Copyright of Silpakorn University

หัวข้อ การจัดการหนังสือราชการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วย
งานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม:
กรณีศึกษา สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี
สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงวัฒนธรรม

โดย นายพูนพิพัฒน์ ตั้งคำ

สาขาวิชา การจัดการจดหมายเหตุและสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม แผน
ก แบบ ก 1 ระดับปริญญาโท

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก อาจารย์ ดร. วราภรณ์ พูลสถิตวิวัฒน์

คณะโบราณคดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตาม
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

..... คุณบดีคณะโบราณคดี
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ดำรงพล อินทร์จันทร์)

พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการ
(อาจารย์ ดร. จุฑารัตน์ ช่างทอง)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(อาจารย์ ดร. วราภรณ์ พูลสถิตวิวัฒน์)

..... ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก
(คุณ ศิริเพ็ญ น้ำสกุล)

626020011 : การจัดการจดหมายเหตุและสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม แผน ก แบบ ก 1 ระดับปริญญาโทบัณฑิต
คำสำคัญ : การจัดการหนังสือราชการ, ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม,
มาตรฐาน ISO 15489-1: 2016

นาย พูนพิพัฒน์ ตั้งคำ: การจัดการหนังสือราชการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ
พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม: กรณีศึกษา สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงวัฒนธรรม
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : อาจารย์ ดร. วราภรณ์ พูลสถิตวิวัฒน์

วัตถุประสงค์ของการวิจัยนี้ คือ (1) ศึกษากระบวนการจัดการเอกสารของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี
สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงวัฒนธรรม (2) วิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างระบบการจัดการเอกสารของสำนักงาน
วัฒนธรรมฯ กับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณฯ และมาตรฐาน ISO 15489 – 1 : 2016 และ
(3) เสนอแนะแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการเอกสารของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิจัยแบบหลากหลายวิธี (Multiple Methods)
ซึ่งประกอบด้วย 3 ขั้นตอนสำคัญ คือ (1) การทบทวนวรรณกรรมและเอกสารที่เกี่ยวข้อง (2) การสำรวจเอกสาร และ
(3) การสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interviews) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวน 10 คน มาใช้ในการเก็บข้อมูล

ผลการวิจัยพบว่า ระบบการจัดการเอกสารของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีไม่สอดคล้องกับระเบียบ
สำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณฯ และมาตรฐาน ISO 15489 – 1 : 2016 ในประเด็นการจัดเก็บ การค้นคืน และ
การส่งออกเอกสาร เนื่องจาก ปัจจัย 4 ประการที่ส่งผลให้ระบบการจัดการเอกสารของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี
ไม่สามารถดำเนินการสอดคล้องกับกฎหมายและมาตรฐานดังกล่าว ปัจจัยแรกคือ การไม่มีระบบการจัดเก็บเอกสารกลางที่จะ
คัดแยกเฉพาะเอกสาร (Records) มาจัดเก็บรวมกันไว้ที่เดียว ปัจจัยที่สองคือ การไม่มีแผนผังแฟ้มเอกสารเพื่อจัดเก็บเอกสาร
แสดงภารกิจของหน่วยงาน ปัจจัยที่สามคือ การไม่กำหนดสิทธิ์การเข้าถึงเอกสารของหน่วยงานในแต่ละแฟ้มเพื่อให้เป็นไป
ตามกฎหมาย และ ปัจจัยที่สุดท้ายคือ การไม่มีตารางกำหนดอายุเอกสารของหน่วยงานเพื่อส่งออกเอกสารตามที่กฎหมาย
กำหนด

ผลการวิจัยยังได้ให้คำแนะนำว่า สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี สำนักงานปลัดกระทรวง
กระทรวงวัฒนธรรม จะสามารถปฏิบัติตามระเบียบสารบรรณฯ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงสอดคล้องกับมาตรฐาน
ISO 15489-1 : 2016 หากมีกลไก 4 ประการ กล่าวคือ กลไกที่หนึ่ง คือ การออกแบบและวางนโยบายการจัดการเอกสาร
ที่กำหนดให้มีระบบการจัดเก็บเอกสารกลางของสำนักงาน กลไกที่สองคือ การกำหนดผู้รับผิดชอบ/หน่วยงานหลัก
ในการออกแบบและวางระบบการจัดการเอกสารของสำนักงาน กลไกที่สามคือ การออกแบบและวางระบบการจัดการ
เอกสารโดยการสร้างแผนผังแฟ้มเอกสารและตารางการกำหนดอายุเอกสาร กลไกที่สี่หรือสุดท้ายคือ การจัดทำคู่มือ
การใช้งานระบบใหม่และฝึกอบรมการใช้งานระบบใหม่ให้กับบุคลากรทุกคนในสำนักงาน

626020011 : Major ARCHIVES AND CULTURAL HERITAGE INFORMATION MANAGEMENT

Keyword : Management of Official Documents, Regulation of the Office of the Prime Minister on Archives B.E. 2526 (1983) and its amendments, ISO 15489-1: 2016 Standard

MR. Phunphiphat TANGKHAM : The Management of Public Records to comply with the office of the Prime Minister's Regulations on Records Management BE 2526 (AC 1983) and amendments: A case study of Pattani Provincial Cultural Office, Office of the Permanent Secretary, Ministry of culture Thesis advisor : Lecturer Waraporn Poolsatitawat, Ph.D.

The research aims to (1) study a record management system of Pattani Provincial Cultural Office, Office of the Permanent Secretary, Ministry of Culture; (2) analyse the compliance between the system and the Regulations of the Office of the Prime Minister on Correspondence and ISO 15489-1: 2016; and (3) recommend approaches to develop the system.

In order to achieve the aims, multiple methods comprising (1) a literature study, (2) a records survey, and (3) semi-structure interviews with 10 stakeholders were selected to collect data.

The research found that the system does not comply with the Prime Minister on Correspondence B.E. 2526 and ISO 15489-1: 2016 in three issues regarding (1) maintenance (2) use and (3) disposal of records. This is due to four factors contributing to a failure of the system to follow rules of both the regulation and the standard. The first factor is a lack of a central records keeping system to capture records and keep them in one place. The second factor is a lack of a file plan to keep records for representing functions of the Office. The third factor is a lack of a system to identify those who have a legal right to access records in each file. The last function is a lack of records retention schedule to disposal records to comply with the laws.

The research also recommend the Office will be able to comply with the Prime Minister on Correspondence B.E. 2526, the other related regulations and ISO 15489-1: 2016 if the following mechanisms are established. The first is the design and implementation of a records management policy and a central records keeping system. The second is the identification of either a person or a unit to take responsible for designing and implementing a records management system of the Office. The third is the design and implementation of a records management system, a file plan and a record retention schedule. The fourth and last is the preparation of a manual regarding how to use the new system and the training course to train all the Office's staff on the new system.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความสามารถ ความเมตตา กรุณา อุเบกขา และการเสียสละเวลาอันมีค่ายิ่งของ อาจารย์ ดร. วราภรณ์ พูลสถิตวิวัฒน์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาช่วยเหลือด้วยความกรุณา ตลอดเวลาที่มีการร้องขอ และเต็มไปด้วยการวางอุเบกขาต่อผู้วิจัยอย่างหาที่สุดไม่ได้ ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยสวัสดิภาพ

ผู้วิจัยกราบขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร. จุฑารัตน์ ช่างทอง ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ คุณศิริเพ็ญ น้าสกุล ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ที่กรุณาเสียสละเวลามาสอบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ รวมทั้งคำแนะนำ และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์จนทำให้วิทยานิพนธ์สมบูรณ์และสำเร็จลุล่วง

กราบขอขอบพระคุณอาจารย์ประจำหลักสูตรการจัดการจดหมายเหตุและสารสนเทศมรดกวัฒนธรรมทุกท่าน ที่กรุณาให้ความรู้และประสบการณ์จากการเรียนที่ทำให้ผู้วิจัยเข้าใจงานด้านจดหมายเหตุมากขึ้น

กราบขอขอบพระคุณท่านกฤษฎา ผู้เป็นทั้งนายและผู้กรุณาให้ความช่วยเหลือผู้วิจัยตลอดมา ที่กรุณาแนะนำให้ผู้วิจัยศึกษาในหลักสูตรนี้ จนผู้วิจัยได้องค์ความรู้ใหม่ ๆ ที่ไม่เคยได้รู้มาก่อน และกราบขอขอบพระคุณในทุกละเอียดที่ท่านได้กรุณาช่วยเหลือในทุกครั้ง พระคุณที่ท่านมีต่อผู้วิจัยอยู่ในสำนึกของผู้วิจัยตลอดทุกเมื่อเชิ้อวัน

กราบขอขอบพระคุณ ป้า ม้า ตี๋ เต้ และ จิ้น ผู้สนับสนุนหลักทางด้านการเงินและกำลังใจ กลุ่มคนที่ทำให้ผู้วิจัยพบว่า เมื่อยามเหนื่อยล้าไม่ต้องเดินเข้าป่า แต่ให้เรากลับบ้านที่ที่กำลังใจอยู่อย่างเต็มล้นในทุกย่างก้าว

ขอบคุณน้องปัฐ ที่เคยอวยพรในวันเกิดเมื่อ ปี พ.ศ. 2563 ว่า “เรียนจบไว ๆ สู้ ๆ นะ” หนุอาจหายไปจากการพบเจอหน้ามาอย่างเนิ่นนาน ออกเดินทางไปคนละทิศทาง แต่ในความทรงจำหนุยังคงอยู่ข้าง ๆ เสมอ คิดถึงทุกครั้งที่เห็นข่าวเหนียวมะม่วงและหลอดพลาสติก

ขอบคุณ เก็ด และพีฟ้า ที่ช่วยเหลือในทุกครั้งี่ร้องขอ โดยไม่เคยปริปากบ่น จนงานสำเร็จเป็นรูปร่างได้อย่างน่าประทับใจยิ่งกว่าสิ่งใดบนโลกใบนี้

ขอบคุณ เต็ง บิว พีทุ๊ก ที่เป็นกำลังใจให้คอยบอกผู้วิจัยอย่างสม่ำเสมอในยามที่ผู้วิจัยหมดกำลังใจว่า เธอทำได้ เธอต้องจบ กำลังใจในส่วนนี้เป็นแรงผลักดันสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้ผู้วิจัยทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้สำเร็จ

สุดท้ายนี้ขอบคุณบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ที่กรุณาให้ทุนอุดหนุนการทำวิทยานิพนธ์ และ กรมศิลปากร กระทรวงวัฒนธรรม ที่กรุณามอบทุนการศึกษาบางส่วนให้ผู้วิจัย

นาย พูนพิพัฒน์ ตั้งคำ

สารบัญ

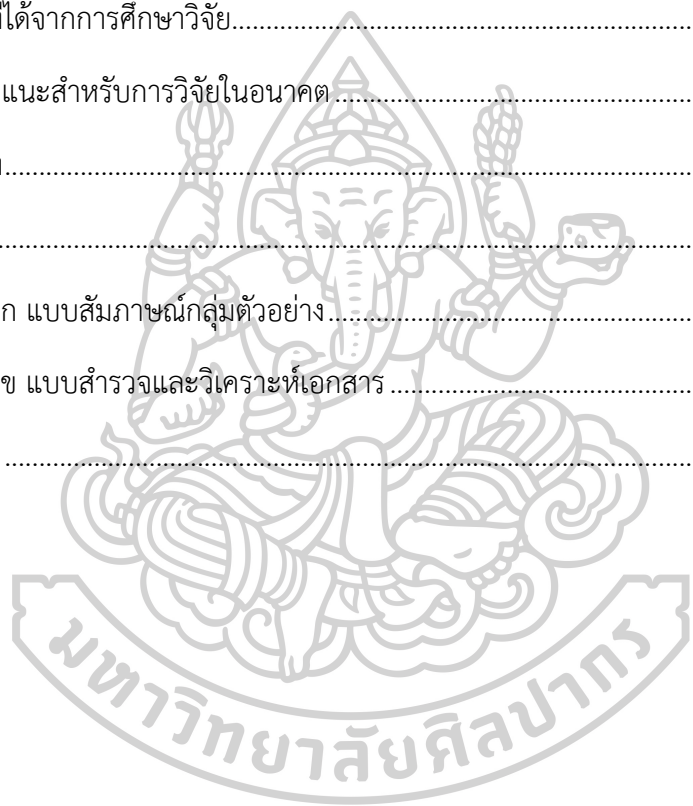
	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ฉุ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
3. คำถามการวิจัย.....	6
4. ขอบเขตการศึกษา.....	7
5. นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	9
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
1. เอกสารและการจัดการเอกสาร.....	12
1.1 นิยาม ความหมาย และคุณลักษณะของเอกสาร.....	12
1.2 นิยาม ความหมาย และองค์ประกอบการจัดการเอกสาร.....	13
1.3 แนวคิดการจัดการเอกสารแบบวงจรชีวิต (Records Life Cycle).....	16
1.4 แนวคิดการจัดการเอกสารแบบต่อเนื่อง (Records Continuum).....	16
2. มาตรฐาน ISO 15489-1: 2016.....	17
2.1 ความเป็นมาของมาตรฐาน ISO 15489-1: 2016.....	17

2.2 องค์ประกอบสำคัญของมาตรฐาน.....	18
2.3 แนวทางการวางระบบการจัดการเอกสารตามมาตรฐาน ISO 15489-1:2016	19
3. การจัดการเอกสารในบริบทประเทศไทย.....	22
3.1 นิยาม ความหมาย และคุณลักษณะของเอกสารในประเทศไทย.....	22
3.2 ความหมาย แนวคิด และองค์ประกอบของการจัดการเอกสารในประเทศไทย.....	24
4. กฎหมายที่ส่งผลต่อการจัดการเอกสารในประเทศไทย.....	24
4.1 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม.....	24
4.2 พระราชบัญญัติจดหมายเหตุแห่งชาติ พ.ศ. 2556.....	36
4.3 พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540	41
4.4 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544	44
4.5 พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และที่แก้ไขเพิ่มเติม.....	46
4.6 พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562.....	50
5. รูปแบบโครงสร้างและวัฒนธรรมองค์กร.....	56
5.1 โครงสร้างขององค์กร.....	56
5.2 วัฒนธรรมองค์กร.....	58
6. ระบบรัฐราชการและภาวะความเป็นผู้นำ.....	59
6.1 ระบบรัฐราชการกับอำนาจของผู้บริหาร.....	59
6.2 ภาวะความเป็นผู้นำของผู้บริหารไทย.....	61
7. โครงสร้างและวัฒนธรรมองค์กรของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี.....	65
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	75
1. กรอบแนวคิดการวิจัย.....	75
2. การออกแบบงานวิจัยหรือวิธีการดำเนินงานวิจัย.....	77
2.1 การทบทวนวรรณกรรมและเอกสารที่เกี่ยวข้อง (Literature Studies.).....	78
2.2 การสำรวจระบบการจัดการเอกสาร (Records Management System Survey.).....	79

2.3 การสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง.....	81
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	101
3.1 การสำรวจเอกสาร	101
3.2 การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง.....	102
4. การวิเคราะห์ข้อมูล.....	104
บทที่ 4 รายงานผลข้อมูล.....	106
1. ข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างบุคลากรของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี .	106
1.1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้สัมภาษณ์	106
1.2 ความเข้าใจในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไข เพิ่มเติม ของผู้ให้สัมภาษณ์	113
1.3 การใช้งานและการจัดเก็บเอกสารของผู้ให้สัมภาษณ์.....	121
1.4 ความปลอดภัยและปัญหาของการใช้งานเอกสารของผู้ให้สัมภาษณ์	138
2. ข้อมูลจากการสำรวจระบบการจัดการเอกสารของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี.....	154
2.1 ข้อมูลจากการสำรวจพื้นที่	154
2.2 ข้อมูลจากการสำรวจระบบการจัดการเอกสาร	162
บทที่ 5 การวิเคราะห์และสรุปผลข้อมูล.....	169
1. ระบบการจัดการเอกสารของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี.....	169
1.1 ระบบการสร้าง-รับเอกสาร	169
1.2 ระบบการคัดแยกเอกสาร	172
1.3 ระบบการจัดเก็บเอกสาร	173
1.4 ระบบการค้นคืนเอกสาร	175
1.5 ระบบการส่งออกเอกสาร	176
2. ความสอดคล้องระหว่างระบบการจัดการเอกสารของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีกับ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และ มาตรฐาน ISO 15489 -1: 2016.....	180

2.1 ความสอดคล้องกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม.....	180
2.2 ความสอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 15489 -1: 2016.....	180
3. ระบบและกลไกที่ส่งผลให้การจัดการเอกสารของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีไม่สมบูรณ์ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณฯ และสอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 15489 -1: 2016.....	181
3.1 การจัดเก็บ Documents กับ Records รวมกันไว้ในระบบการจัดเก็บเอกสารของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี	182
3.2 การไม่มีแผนผังแฟ้มเอกสารเป็นเครื่องมือในการวางระบบการจัดเก็บเอกสารกลางของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีให้เป็นหมวดหมู่ตามภารกิจของหน่วยงาน	184
3.3 การไม่มีการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงเอกสารในแต่ละแฟ้มเพื่อป้องกันการสูญหายและการเผยแพร่ที่ไม่สอดคล้องกับกฎหมาย.....	188
3.4 การไม่มีตารางการกำหนดอายุเอกสารเป็นเครื่องมือในการส่งเอกสารตามกฎหมาย....	189
4. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาระบบการจัดการเอกสารของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีให้สมบูรณ์ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และ ที่แก้ไขเพิ่มเติม และสอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 15489-1: 2016.....	190
4.1 การขาดองค์ความรู้ด้านการจัดการเอกสารของผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ในประเด็นต่อไปนี้.....	190
4.2 การขาดการออกแบบและวางนโยบายการจัดการเอกสารอย่างเป็นรูปธรรม	196
4.3 การขาดการพัฒนาแผนผังแฟ้มเอกสารและตารางการกำหนดอายุเอกสาร.....	200
4.4 การขาดการวางระบบและกลไกเพื่อผลักดันให้เกิดนโยบายการจัดการเอกสาร แผนผังแฟ้มเอกสาร และตารางการกำหนดอายุเอกสาร	204
5. แนวทางการพัฒนาระบบการจัดการเอกสารของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีให้สมบูรณ์ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และ ที่แก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายที่เกี่ยวข้องอีก 5 ฉบับ และสอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 15489-1: 2016.....	207
5.1 การออกแบบและวางนโยบายการจัดการเอกสาร.....	207

5.2 การกำหนดผู้รับผิดชอบ/หน่วยงานหลักในการออกแบบและวางระบบการจัดการเอกสาร ของหน่วยงาน	207
5.3 การออกแบบและวางระบบการจัดการเอกสาร	209
5.4 การจัดทำคู่มือการใช้งานระบบและฝึกอบรมการใช้งานระบบ	209
บทที่ 6 สรุปผลการวิจัย.....	212
1. สรุปผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษา	212
2. ความรู้ที่ได้จากการศึกษาวิจัย.....	214
3. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต.....	215
รายการอ้างอิง.....	217
ภาคผนวก	225
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง.....	226
ภาคผนวก ข แบบสำรวจและวิเคราะห์เอกสาร	233
ประวัติผู้เขียน	236



สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 ตารางเปรียบเทียบกระบวนการจัดการเอกสารตามมาตรฐาน ISO 15489-1 : 2016 กับ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสารในประเทศไทย	53
ตารางที่ 2 ตารางเปรียบเทียบโครงสร้างองค์กรแบบ Mechanistic Organization และ Organic Organization.....	57
ตารางที่ 3 ประเด็นในการสำรวจตามแนวทางการตอบแบบสำรวจเอกสาร (Questionnaire)	80
ตารางที่ 4 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	84
ตารางที่ 5 คำถามสำหรับการสัมภาษณ์	86
ตารางที่ 6 ตารางจำแนกคำถามในการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง เรื่อง การจัดการหนังสือราชการตาม ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม : กรณีศึกษา สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงวัฒนธรรม ตามมาตรฐาน ISO 15489-1 : 2016	91
ตารางที่ 7 ข้อมูลวันเวลา รหัสผู้ให้สัมภาษณ์ และตำแหน่งของผู้ให้สัมภาษณ์.....	103
ตารางที่ 8 ข้อมูลเบื้องต้นผู้ให้สัมภาษณ์ ภายในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี กรณีศึกษา การ จัดการหนังสือราชการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่ แก้ไขเพิ่มเติม : กรณีศึกษา สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวง วัฒนธรรม	108
ตารางที่ 9 ตารางสรุปการดำเนินงานด้านจัดการเอกสารของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี เมื่อ เปรียบเทียบกับมาตรฐาน ISO 15489-1 : 2016.....	149
ตารางที่ 10 ตารางสรุปข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม ภายในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด ปัตตานี กรณีศึกษา การจัดการหนังสือราชการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม : กรณีศึกษา สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี สำนักงาน ปลัดกระทรวง กระทรวงวัฒนธรรม.....	163

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1 ภาพแผนผังขั้นตอนเพื่อออกแบบระบบตามมาตรฐาน ISO 15489 -1 : 2016.....	21
ภาพที่ 2 การจัดการหนังสือราชการตามแนวทางระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (1).....	33
ภาพที่ 3 การจัดการหนังสือราชการตามแนวทางระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วย งานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (2).....	34
ภาพที่ 4 โครงสร้างการบริหารกระทรวงวัฒนธรรม.....	68
ภาพที่ 5 โครงสร้างและหน้าที่ของหน่วยงานสังกัดสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด (61 จังหวัด).....	71
ภาพที่ 6 โครงสร้างและหน้าที่ของหน่วยงานสังกัดสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด (15 จังหวัด).....	71
ภาพที่ 7 โครงสร้างการบริหารงานสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงวัฒนธรรม.....	73
ภาพที่ 8 วิธีการดำเนินงานวิจัย.....	77
ภาพที่ 9 โครงสร้างการบริหารงานสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงวัฒนธรรม.....	82
ภาพที่ 10 ขั้นตอนการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์.....	100
ภาพที่ 11 หนังสือรับรองการวิจัยจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์.....	101
ภาพที่ 12 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบยัน.....	105
ภาพที่ 13 แผนผังการจัดเก็บหนังสือราชการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี.....	136
ภาพที่ 14 แผนผังการค้นคืนหนังสือราชการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี.....	137
ภาพที่ 15 แผนผังการทำลายหนังสือราชการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี.....	138
ภาพที่ 16 การเก็บหนังสือบริเวณพื้นที่ส่วนตัวของตนเอง 1.....	155
ภาพที่ 17 การเก็บหนังสือบริเวณพื้นที่ส่วนตัวของตนเอง 2.....	155
ภาพที่ 18 การเก็บหนังสือบริเวณพื้นที่ส่วนตัวของตนเอง 3.....	156

ภาพที่ 19 การเก็บหนังสือบริเวณพื้นที่ส่วนตัวของตนเอง 4	156
ภาพที่ 20 การเก็บหนังสือบริเวณพื้นที่ส่วนตัวของตนเอง 5	157
ภาพที่ 21 การเก็บหนังสือบริเวณพื้นที่ส่วนตัวของตนเอง 6	157
ภาพที่ 22 การเก็บหนังสือบริเวณพื้นที่ส่วนตัวของตนเอง 7	158
ภาพที่ 23 การจัดเก็บภายในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี 1	158
ภาพที่ 24 การจัดเก็บภายในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี 2	159
ภาพที่ 25 การจัดเก็บภายในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี 3	159
ภาพที่ 26 การจัดเก็บภายในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี 4	160
ภาพที่ 27 การเก็บหนังสือบริเวณบ้านเช่าของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี 1	161
ภาพที่ 28 การเก็บหนังสือบริเวณบ้านเช่าของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี 2	161
ภาพที่ 29 การเก็บหนังสือบริเวณบ้านเช่าของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี 3	162
ภาพที่ 30 แผนผังการสร้างหนังสือราชการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี (ซ้าย) แผนผังการสร้างหนังสือราชการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ขวา)	170
ภาพที่ 31 แผนผังการรับหนังสือราชการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี (ซ้าย) แผนผังการรับหนังสือราชการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ขวา)	171
ภาพที่ 32 แผนผังการคัดแยกหนังสือราชการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี	172
ภาพที่ 33 แผนผังการจัดเก็บหนังสือราชการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี	173
ภาพที่ 34 แผนผังการจัดเก็บหนังสือราชการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม	174
ภาพที่ 35 แผนผังการค้นคืนหนังสือราชการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี	175
ภาพที่ 36 แผนผังการส่งออกหนังสือราชการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วย งานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม	177
ภาพที่ 37 แผนผัง กระบวนการจัดการหนังสือราชการ ของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม	178

ภาพที่ 38 หนังสือราชการที่มีสภาพเป็น Record ถูกจัดเก็บปะปนกับเอกสารทั่วไป 1	183
ภาพที่ 39 หนังสือราชการที่มีสภาพเป็น Record ถูกจัดเก็บปะปนกับเอกสารทั่วไป 2	183
ภาพที่ 40 หนังสือราชการที่มีสภาพเป็น Record ถูกจัดเก็บปะปนกับเอกสารทั่วไป 3	184
ภาพที่ 41 การจัดหมวดหมู่แฟ้มเอกสารที่ของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี 1	186
ภาพที่ 42 การจัดหมวดหมู่แฟ้มเอกสารที่ของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี 2	186
ภาพที่ 43 การจัดหมวดหมู่แฟ้มเอกสารที่ของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี 3	187
ภาพที่ 44 การจัดหมวดหมู่แฟ้มเอกสารที่ของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี 4	187
ภาพที่ 45 ภาพแผนผังผลทางกฎหมายที่ส่งผลต่อกระบวนการต่าง ๆ ในการจัดการหนังสือราชการในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี	191
ภาพที่ 46 แผนผัง Designing and Implementing Records Keeping System หรือ DIRKS... ..	194
ภาพที่ 47 แผนผังการรับและการคัดแยกหนังสือราชการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ..	197
ภาพที่ 48 การกำหนดผู้รับผิดชอบและกลุ่มผู้รับผิดชอบ	198
ภาพที่ 49 งบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ของสำนักงานวัฒนธรรม จังหวัดปัตตานี.....	204



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เอกสาร (Records) และข้อมูลสารสนเทศ (Information) เป็นทั้งสิ่งหล่อเลี้ยงการดำเนินงานขององค์กรและเป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ประกอบการตัดสินใจ การให้บริการ การพัฒนานโยบายและการสื่อสารภายในองค์กร (Scottish Public Authorities, 2002) ยิ่งไปกว่านั้น วราภรณ์ พูลสถิตวิวัฒน์ (2562) ยังได้อธิบายเพิ่มเติมว่า เอกสาร ยังถูกนำไปใช้เป็นหลักฐานในการตรวจสอบการดำเนินงานของผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กร ดังนั้น ผู้บริหารในหลากหลายองค์กรจึงมักจะใช้ข้อมูลสารสนเทศที่ถือว่าถูกต้องและน่าเชื่อถือที่มีอยู่ภายในเอกสาร เป็นเครื่องมือประกอบการตัดสินใจวางแผนและหรือกำหนดนโยบายต่าง ๆ นอกจากนี้ เมื่อเอกสารเข้าสู่สถานะที่เรียกว่า สิ้นกระแสการใช้งาน กล่าวคือ สถานะที่องค์กรเจ้าของเอกสารไม่ต้องการใช้เอกสารเหล่านั้นแล้ว และตามกฎหมายและหรือกฎขององค์กร เอกสารเหล่านั้นครบกำหนดการส่งออกไปประเมินคุณค่าเพื่อทำลายหรือจัดเก็บถาวรเป็นจดหมายเหตุ เอกสารเหล่านั้นที่ผ่านการประเมินคุณค่ามาจัดเก็บถาวรเป็นจดหมายเหตุจะมีบทบาทในฐานะเป็นหลักฐานชั้นต้นทางประวัติศาสตร์ที่มนุษย์สามารถนำไปศึกษาและวิจัยเพื่อต่อยอดองค์ความรู้และนวัตกรรมได้

ความสำคัญของเอกสารดังกล่าว ส่งผลให้ การดำรงอยู่ของเอกสารกลายเป็นตัวแปรสำคัญที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล องค์กร และรัฐ อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เพราะ เอกสารเป็นตัวจัดเก็บและสร้างการมีอยู่ของข้อมูล (data) และข้อมูลสารสนเทศที่บุคคล องค์กร และรัฐสามารถนำไปใช้ในการศึกษาวิธีการดำเนินงานและการตัดสินใจของตนเองทั้งในอดีตและปัจจุบันเพื่อนำมาวางแผนการดำเนินงานในอนาคตได้ ดังนั้น กระบวนการจัดการเอกสารภายในหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานภาครัฐซึ่งเป็นหน่วยงานสำคัญในการกำหนดความเป็นไปของสังคมและประเทศชาติ จึงควรมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อสร้างความมั่นใจว่า เอกสารซึ่งเป็นหลักฐานแสดงการทำงานและการตัดสินใจของหน่วยงานภาครัฐทั้งในอดีตและปัจจุบันจะไม่สูญหาย เพราะหน่วยงานภาครัฐเป็นหน่วยงานที่ใช้ภาษีของประชาชนในการดำเนินงานทั้งในด้านบุคลากร ทรัพยากรและเทคโนโลยีต่าง ๆ หากเอกสารในหน่วยงานภาครัฐสามารถดำรงอยู่ได้ตลอดความต้องการใช้งาน และสามารถนำออกมาให้ประชาชนได้รับทราบการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐเมื่อมีการร้องขออย่างถูกต้องตามกฎหมาย ย่อมเป็นภาพสะท้อนความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐในฐานะหน่วยงานที่ใช้ภาษีประชาชนในการดำรงอยู่

จากความสำคัญดังกล่าว ส่งผลให้ประเทศไทยออกกฎหมายและระเบียบสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสารและการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศของรัฐจำนวนทั้งสิ้น 5 ฉบับ เพื่อใช้เป็นกลไกและแนวทางในการจัดการเอกสารและการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศของรัฐ ดังนี้

1. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งในระเบียบฉบับนี้ได้กำหนดแนวทางในการสร้าง การรับ การส่ง การยืม การคืน และการทำลายเอกสารของหน่วยงานภาครัฐ ณ ปัจจุบันได้มีการประกาศใช้ฉบับแก้ไขออกมาล่าสุดเป็นฉบับที่ 6 คือ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2564 ที่มีการประกาศใช้เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2564

2. พระราชบัญญัติจดหมายเหตุแห่งชาติ พ.ศ. 2556 เป็นพระราชบัญญัติที่ถูกตราขึ้นเพื่อกำหนดหน้าที่ให้กรมศิลปากรมีหน้าที่รับเอกสารของหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ที่สิ้นกระแสการใช้งาน เพื่อนำมาประเมินคุณค่าและจัดเก็บถาวรเป็นจดหมายเหตุต่อไป

3. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 เป็นพระราชบัญญัติที่ถูกตราขึ้นเพื่อรองรับสิทธิได้รู้ (Rights to Know) ของประชาชนและเพื่อคุ้มครองข่าวสารของทั้งทางราชการและส่วนบุคคล ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการเอกสารใน 3 ส่วน คือ การจัดเก็บเอกสาร กระบวนการประเมินคุณค่า และการส่งมอบเอกสาร

4. ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544 และที่แก้ไขเพิ่มเติม มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อกำหนดวิธีการปฏิบัติต่อข้อมูลข่าวสารในมาตรา 14 (ข้อมูลข่าวสารของราชการที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อสถาบันกษัตริย์) และ มาตรา 15 (ข้อมูลข่าวสารของราชการที่อาจส่งผลเสียหายต่อรัฐ) ของ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการเอกสารใน 3 ส่วน คือ การจัดเก็บเอกสาร กระบวนการประเมินคุณค่า และการส่งออกจากระบบ

5. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อคุ้มครองข้อมูลส่วนตัวของบุคคลที่สามารถระบุตัวตนได้ เช่น เลขบัตรประจำตัวประชาชน เชื้อชาติ ข้อมูลสุขภาพ เป็นต้น โดยส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสาร คือ การจัดเก็บเอกสาร โดยพระราชบัญญัติฉบับนี้ ยกเว้นการเก็บรวบรวมข้อมูลเผยแพร่ส่วนบุคคลโดยไม่ต้องยินยอมในกรณีการค้นคว้าด้านวิทยาศาสตร์ (Scientific) หรือ ประวัติศาสตร์ (Historical) เช่น การจัดทำเอกสารประวัติศาสตร์ จดหมายเหตุ การศึกษาวิจัยหรือสถิติ

แม้ว่ากฎหมายทั้ง 5 ฉบับจะถูกสร้างขึ้นเพื่อเป็นกลไกสำคัญในการกำหนดให้หน่วยงานภาครัฐต้องดำเนินการจัดการเอกสารของตนเองอย่างเป็นระบบ แต่สิ่งที่น่าสนใจและต้องตั้งคำถามต่อไป คือ กระบวนการตามกฎหมายดังกล่าวสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด เพราะ มีงานวิจัยจำนวนหนึ่ง ได้ค้นพบข้อเท็จจริงบางประการที่แสดงให้เห็นถึงปัญหาในการ

ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายดังกล่าว กล่าวคือ สิริภพ คู่เทียม (2561) ได้นำเสนอสิทธิการส่งมอบและขอทำลายเอกสารของหน่วยงานภายในสังกัดกรมศิลปากร กระทรวงวัฒนธรรม ในส่วนกลาง ตั้งแต่ พ.ศ. 2556 ถึง พ.ศ. 2561 และสรุปว่า หน่วยงานส่วนกลางภายใต้สังกัดกรมศิลปากร ได้ส่งมอบและขอทำลายเอกสารตามกฎหมายเพียงร้อยละ 30 เท่านั้น ถึงแม้ว่ากรมศิลปากรจะเป็นหน่วยงานหลักในการกำกับกำกับการส่งมอบและขอทำลายเอกสารของหน่วยงานภาครัฐก็ตาม ในขณะที่ พิสมัย ระพีพัฒนชัย (2560) และ วราภรณ์ พูลสถิตวิวัฒน์ (2562) ได้นำเสนอว่าหน่วยงานราชการไทย ส่วนใหญ่ไม่มีแผนผังแฟ้มเอกสารและตารางการกำหนดอายุเอกสารจึงไม่ได้ดำเนินการส่งมอบและขอทำลายเอกสารของหน่วยงานให้กับกรมศิลปากรตามกฎหมายเป็นประจำทุกปี และบางหน่วยงานแทบไม่ได้ดำเนินการเลย เพราะไม่รู้กำหนดระยะเวลาในการส่งมอบและขอทำลาย

ข้อเท็จจริงดังกล่าว ส่งผลให้เกิดคำถามในใจผู้วิจัยว่า เพราะเหตุใดหน่วยงานภายในกรมศิลปากรอีก 70% และหน่วยงานรัฐแห่งอื่น ๆ จึงไม่สามารถส่งมอบและขอทำลายเอกสารของตนเองได้ตามกฎหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานภายในกรมศิลปากรซึ่งต้นสังกัดเป็นผู้กำกับกลไกการส่งมอบและขอทำลายเอกสารของหน่วยงานภาครัฐโดยตรง

อย่างไรก็ตาม เมื่อผู้วิจัยได้ศึกษาพัฒนาการการจัดการเอกสารของหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทยเพื่อหาคำตอบดังกล่าว ผู้วิจัยพบว่า การจัดการเอกสารราชการภายในประเทศไทยปรากฏอย่างเป็นรูปธรรม เมื่อมีการประกาศใช้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณฯ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานสารบรรณของทุกกระทรวง ทบวง กรม โดยได้ประกาศใช้ครั้งแรกในปี พ.ศ. 2496 – 2497 (บุญชู เจนพนัส และสมศรี พนมวัน ณ อยุธยา, 2518) ระเบียบดังกล่าวได้รับการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเรื่อยมา จนปัจจุบันในปี พ.ศ. 2565 ระเบียบที่มีผลบังคับใช้ยังมีอยู่ด้วยกันทั้งสิ้น 4 ฉบับ อย่างไรก็ตาม พิสมัย ระพีพัฒนชัย (2560) ได้พบว่า ในระเบียบที่ใช้งานอยู่ ณ ปัจจุบัน ซึ่งในขณะนั้น คือ ปี พ.ศ. 2560 กล่าวถึงเพียงรูปแบบในการจัดทำเอกสาร ขั้นตอนการรับส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย โดยไม่ได้อธิบายถึงความสำคัญของเอกสาร องค์ประกอบของความเป็นเอกสาร การจัดหมวดหมู่เอกสาร รูปแบบแผนผังแฟ้มเอกสาร รูปแบบตารางการกำหนดอายุเอกสารและการประเมินคุณค่าเอกสารเลย และเมื่อผู้วิจัยศึกษาเพิ่มเติมในตัวระเบียบฯที่แก้ไขเพิ่มเติมหลังปี พ.ศ. 2560 ข้อมูลที่ได้ก็ยังคงเดิมเหมือนที่ พิสมัย ระพีพัฒนชัย (2560) ได้กล่าวไว้

ข้อค้นพบในงานวิจัยดังกล่าว ส่งผลให้ ผู้วิจัยเกิดข้อสงสัยเพิ่มเติมอีกว่า การใช้กลไกทางกฎหมาย โดยการออกระเบียบสารบรรณฯ กำหนดขั้นตอนการจัดการเอกสาร แต่ไม่ได้กำหนดรูปแบบและวิธีการสร้างแผนผังแฟ้มเอกสารและตารางการกำหนดอายุเอกสารซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดเก็บ การใช้งานและการส่งออกเอกสาร อาจเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลให้หน่วยงานภาครัฐส่วนใหญ่ของประเทศไทยรวมถึงหน่วยงานส่วนกลางที่อยู่ภายใต้สังกัดกรมศิลปากรทั้ง 70% ไม่สามารถส่งมอบ

และขอทำลายเอกสารได้ตามกฎหมาย เพราะ วราภรณ์ พูลสถิตวิวัฒน์ (2562) ได้กล่าวไว้ว่า หน่วยงาน จะไม่สามารถส่งออกเอกสารไปทำลายและหรือจัดเก็บเป็นจดหมายเหตุได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย หรือกฎของหน่วยงานหากหน่วยงานไม่สามารถสร้างแผนผังแฟ้มเอกสารและตารางการกำหนดอายุ เอกสารเป็นของตนเองได้

อย่างไรก็ตาม Elizabeth and Yeo (2003) ISO (2016) และ วราภรณ์ พูลสถิตวิวัฒน์ (2562) ยังอธิบายเพิ่มเติมว่า การจัดการเอกสารประกอบด้วย 5 กระบวนการด้วยกัน คือ กระบวนการสร้าง-รับ กระบวนการคัดแยก กระบวนการจัดเก็บ กระบวนการใช้งาน และ กระบวนการส่งออก กระบวนการทั้ง 5 กระบวนการจะสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามกฎหมายหรือกฎที่หน่วยงานกำหนดไว้ได้ หากหน่วยงานสามารถ (1) กำหนดวิธีการ สร้าง-รับเอกสารได้ตามรูปแบบที่กำหนดไว้ในกฎหมายหรือกฎของหน่วยงาน และ (2) สร้างแผนผัง แฟ้มเอกสารตามหน้าที่ กิจกรรมและขั้นตอนการทำงานภายในหน่วยงานของตนเองและ (3) สร้าง ตารางการกำหนดอายุเอกสารตามแผนผังแฟ้มเอกสาร กฎหมายหรือกฎของหน่วยงาน และทฤษฎี การประเมินคุณค่าเอกสาร

การดำเนินการ 3 ขั้นตอนนี้ Elizabeth and Yeo (2003) ISO (2016) และ วราภรณ์ พูลสถิตวิวัฒน์ (2562) ได้เสนอแนะไว้ว่า จะดำเนินการไม่ได้หากหน่วยงานไม่รู้วิธีการดำเนินการ และการจะกำหนดวิธีการไว้อย่างชัดเจนในตัวกฎหมาย อย่างระเบียบสารบรรณฯ หรือ พระราชบัญญัติ จดหมายเหตุแห่งชาตินั้น ก็มีอาจทำได้ เพราะ ระเบียบและพระราชบัญญัติดังกล่าวมีผลบังคับใช้ ทุกหน่วยงานภาครัฐ แต่หน่วยงานภาครัฐไม่สามารถมีแผนผังแฟ้มเอกสารและตารางการกำหนดอายุ เอกสารเหมือนกันได้ ดังนั้น วิธีการที่เหมาะสมที่สุด คือตัวกฎหมายอย่างเช่น ระเบียบและ พระราชบัญญัติดังกล่าวจะกำหนดเพียงให้มีการจัดหมวดหมู่ มีตารางการกำหนดอายุเอกสาร และ กำหนดวิธีการส่งมอบและทำลายเอกสารที่สิ้นกระแสการใช้งานเท่านั้น ในขณะที่หน่วยงานต้องสร้าง เครื่องมือทั้งสองด้วยตนเอง โดย Elizabeth and Yeo (2003) ได้เสนอแนะวิธีการดำเนินการไว้แล้ว อย่างชัดเจน และท้ายที่สุดกระบวนการดังกล่าวได้รับการพัฒนาจนกำหนดออกมาเป็นมาตรฐาน ISO 15489

International Organization for Standardization : ISO (องค์การมาตรฐานสากลระหว่าง ประเทศ) ได้กำหนดมาตรฐาน ISO 15489 การจัดการเอกสาร (Records management) ขึ้นมาเพื่อ ใช้ในการจัดการเอกสาร ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งปัจจุบัน คือ ISO 15489 -1 : 2016 Information and documentation-Records management – Part 1 ; Concept and Principles โดยมาตรฐานนี้มุ่งหวังที่จะควบคุมการสร้าง การรับมอบ ดูแลรักษา ใช้งาน และ การส่งออกเอกสาร ให้ได้ประสิทธิภาพและเป็นระบบ โดยครอบคลุมถึงการรวบรวมและดูแลรักษา หลักฐานการดำเนินงานขององค์กร สารสนเทศเกี่ยวกับการปฏิบัติงานขององค์กร และการดำเนิน

กิจกรรมขององค์กรที่อยู่ในรูปแบบเอกสาร เป็นการกำหนดแนวทางให้องค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนนำไปประยุกต์ใช้ในการจัดการเอกสารทั้งเอกสารที่เป็นกระดาษและเอกสารในลักษณะอิเล็กทรอนิกส์

อย่างไรก็ตาม การจะหาคำตอบของข้อสงสัยดังกล่าวว่า เพราะเหตุใดหน่วยงานภาครัฐในประเทศไทยอย่างเช่น หน่วยงานส่วนกลางภายใต้กรมศิลปากรจำนวนถึง 70 % จึงไม่สามารถส่งมอบและขอทำลายเอกสารได้ถูกต้องตามกฎหมาย นั้น ผู้วิจัยจำเป็นต้องศึกษาหาข้อมูลให้ได้ว่า หน่วยงานภาครัฐเหล่านั้น มีกระบวนการจัดการเอกสารของตนเองอย่างไร โดยเฉพาะ มีวิธีการสร้าง-รับเอกสาร มีแผนผังแฟ้มเอกสาร มีตารางการกำหนดอายุเอกสาร หรือไม่ อย่างไร และกระบวนการดังกล่าวเป็นไปตามมาตรฐาน ISO 15489 ซึ่งเป็นมาตรฐานที่จะส่งเสริมให้กระบวนการจัดการเอกสารมีประสิทธิภาพเพียงพอที่จะดำเนินการได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย หรือไม่ อย่างไร เพราะข้อมูลเหล่านี้จะช่วยวิเคราะห์หาคำตอบได้ว่า อะไรเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้กระบวนการจัดการเอกสารของหน่วยงานภาครัฐในประเทศไทยมีประสิทธิภาพเพียงพอที่จะสามารถทำให้ดำเนินการสร้าง-รับ คัดแยก จัดเก็บ ใช้งาน และส่งออกเอกสารได้ถูกต้องตามกฎหมายทั้ง 5 ฉบับ นั้นเอง

แม้ว่าจะมีงานวิจัยจำนวนหนึ่งที่ได้ศึกษาการจัดการเอกสารของหน่วยงานภาครัฐในประเทศไทย เช่น พิสมัย ระพีพัฒนชัย (2560) สิริภพ คู่เทียม (2561) วราภรณ์ พูลสถิตวิวัฒน์ (2564) และ Poolsatitawat (2019) แต่งานวิจัยเหล่านี้ก็ยังไม่สามารถให้คำตอบของข้อสงสัยเหล่านี้ได้ ผู้วิจัยจึงต้องการดำเนินการศึกษาเพื่อหาคำตอบดังกล่าว อย่างไรก็ตาม ด้วยข้อจำกัดเรื่องระยะเวลาการเดินทางในการเก็บข้อมูล และความเข้าใจในธรรมชาติการทำงานของหน่วยงาน อันเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลอย่างมากต่อการได้ข้อมูลมาวิเคราะห์กระบวนการจัดการเอกสารของหน่วยงาน ผู้วิจัยจึงเลือกดำเนินการวิจัยแบบใช้กรณีศึกษา โดยเลือกหน่วยงานภาครัฐที่ผู้วิจัยสามารถดำเนินการไปเก็บข้อมูลและทำความเข้าใจกับธรรมชาติการทำงานของหน่วยงานได้ดี ผู้วิจัยจึงเลือกสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงวัฒนธรรม เป็นกรณีศึกษา เนื่องจากเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ต้องดำเนินการตามกฎหมายทั้ง 5 ฉบับไม่ต่างจากหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ของประเทศไทย นอกจากนี้ยังเป็นหน่วยงานต้นสังกัดของผู้วิจัยซึ่งจะทำให้การศึกษาดังกล่าวสามารถดำเนินการได้โดยสะดวก

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายในการศึกษากระบวนการจัดการเอกสารของหน่วยงานภาครัฐในประเทศไทย โดยใช้สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงวัฒนธรรม เป็นกรณีศึกษา ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ดังนี้

2.1 ศึกษากระบวนการจัดการเอกสารของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี สำนักปลัดกระทรวง กระทรวงวัฒนธรรม

2.2 วิเคราะห์ระบบการจัดการเอกสารของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีว่าเป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณฯ กฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสาร และสอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 15489 -1: 2016 มากน้อยเพียงใด

2.3 วิเคราะห์หาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการวางระบบการจัดการเอกสารของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณฯ กฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสาร และสอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 15489 -1: 2016

2.4 เสนอแนะแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการเอกสารของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณฯ กฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสาร และสอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 15489 -1: 2016

3. คำถามการวิจัย

เพื่อให้สามารถเก็บข้อมูลที่เพียงพอและเหมาะสมต่อการนำไปใช้วิเคราะห์หาข้อสรุปให้ เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของงานวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดคำถามการวิจัยไว้เป็นแนวทางใน การหาคำตอบหรือเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในงานวิจัย ดังต่อไปนี้

3.1 ระบบการจัดการเอกสารของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีเป็นอย่างไร

3.2 ระบบการจัดการเอกสารของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีเป็นไปตามระเบียบ สำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณฯ กฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสาร และ สอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 15489 -1: 2016 หรือไม่ อย่างไร

3.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในวางระบบการจัดการเอกสารของสำนักงานวัฒนธรรม จังหวัดปัตตานีให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณฯ กฎหมายอื่น ๆ ที่ เกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสาร และสอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 15489 -1 : 2016 คืออะไร

3.4 แนวทางการพัฒนาระบบการจัดการเอกสารของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีให้ เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณฯ กฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการ จัดการเอกสาร และสอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 15489 -1: 2016 เป็นอย่างไร

4. ขอบเขตการศึกษา

งานวิจัยชิ้นนี้ใช้กรอบแนวคิดการจัดการเอกสาร 3 แนวคิด อันประกอบด้วย

4.1 แนวคิดการกำหนดนิยาม ความหมาย คุณลักษณะ และขั้นตอนการจัดการเอกสารตามแนวคิดจัดการเอกสารแบบวงจรชีวิตเอกสาร (Records Life Cycle model) และการจัดการเอกสารแบบต่อเนื่อง (Records Continuum Model)

4.2 แนวคิดการแบ่งกระบวนการจัดการเอกสารออกเป็น 5 กระบวนการ คือ การสร้าง-รับ การคัดแยก การจัดเก็บ การค้นคืน และการส่งออก และหลักการให้ความสำคัญกับการจัดการเอกสาร 5 หลักการ คือ สร้างและใช้งานตามกฎหมาย ไม่สูญหาย รักษาสภาพความเป็นหลักฐาน จำกัดการใช้งาน และค้นคืนได้ตลอดเวลา ตาม Elizabeth and Yeo (2003) และ มาตรฐาน ISO 15489 -1 : 2016

4.3 การออกแบบและวางระบบการจัดการเอกสารเพื่อให้กระบวนการจัดการเอกสารทั้ง 5 กระบวนการเป็นไปตามหลักการทั้ง 5 หลักการโดยอาศัยมาตรฐาน ISO 15489 -1 : 2016 เป็นแนวทางในการดำเนินงาน

จากกรอบแนวคิดดังกล่าวจะถูกนำมาดำเนินการวิเคราะห์การจัดการเอกสารของ สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ซึ่งถูกเลือกมาเป็นกรณีศึกษาสำหรับหน่วยงานราชการที่ไม่ใช่หน่วยงานท้องถิ่นแต่เป็นหน่วยงานที่อยู่ในส่วนภูมิภาค ดังนั้น ผลการวิจัยที่ออกมาสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้เฉพาะกับหน่วยงานราชการประเภทเดียวกับกรณีศึกษาเท่านั้น

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

เอกสาร (Record) คือ เอกสารที่มีครบองค์ประกอบความเป็นหลักฐานทั้ง 7 องค์ประกอบตามมาตรฐาน ISO 15489-1: 2016 Information and Documentation-Records Management-Part 1: Concepts and Principles อันประกอบด้วย (1) มี Content หรือเนื้อหาครบถ้วน (2) มี Context หรือมีการกำหนดผู้สร้าง-รับอย่างชัดเจน (3) มี Structure หรือถูกสร้างในรูปแบบที่ถูกต้อง (4) มี Authentic หรือเป็นฉบับจริง (5) มี Integral หรือเป็นเอกสารที่ครบถ้วนสมบูรณ์ มีครบถ้วนทั้งเอกสารต้นเรื่องและเอกสารแนบ (6) มี Reliable หรือเป็นเอกสารที่เชื่อถือได้ เพราะผู้สร้าง-รับมีสิทธิ์ในการสร้าง-รับ (7) มี Usable หรือเป็นเอกสารที่สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา เนื่องจากถูกสร้างถูกต้องตามกฎหมายและสามารถนำไปใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงในชั้นศาลได้

เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Record) คือ เอกสารที่จัดทำและได้รับ ส่ง หรือเก็บรักษาด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีครบองค์ประกอบความเป็นหลักฐานทั้ง 7 องค์ประกอบตามมาตรฐาน ISO 15489-1: 2016 Information and Documentation-Records Management-Part 1: Concepts and Principles อันประกอบด้วย (1) มี Content หรือเนื้อหา

ครบถ้วน (2) มี Context หรือมีการกำหนดผู้สร้าง-รับอย่างชัดเจน (3) มี Structure หรือถูกสร้างในรูปแบบที่ถูกต้อง (4) มี Authentic หรือเป็นฉบับจริง (5) มี Integral หรือเป็นเอกสารที่ครบถ้วนสมบูรณ์ มีครบถ้วนทั้งเอกสารต้นเรื่องและเอกสารแนบ (6) มี Reliable หรือเป็นเอกสารที่เชื่อถือได้ เพราะผู้สร้าง-รับมีสิทธิ์ในการสร้าง-รับ (7) มี Usable หรือเป็นเอกสารที่สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา เนื่องจากถูกสร้างถูกต้องตามกฎหมายและสามารถนำไปใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงในชั้นศาลได้

หนังสือราชการหรือเอกสารราชการ คือ เอกสาร (Records) ที่หน่วยงานราชการสร้างขึ้นเพื่อ (1) ประกอบกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง (2) เป็นหลักฐานว่าได้ปฏิบัติกิจกรรมนั้น และ (3) ปฏิบัติตามกฎหมาย โดยเอกสารราชการดังกล่าว จะต้อง (1) ถูกสร้างตามรูปแบบที่ระเบียบงานสารบรรณฯ ได้กำหนดไว้ (2) มีเนื้อหาครบถ้วน (3) เป็นฉบับจริง (4) มีความครบถ้วน สมบูรณ์ ทั้งเอกสารต้นเรื่องและเอกสารแนบ และ (5) ผู้สร้าง-รับมีสิทธิ์หรืออำนาจในการสร้าง-รับเอกสารเหล่านั้น จึงจะสามารถเชื่อถือได้ว่าเป็นเอกสารราชการตัวจริงที่สามารถนำไปใช้เป็นหลักฐานตรวจสอบการทำงานหรืออ้างอิงในชั้นศาลได้

การจัดการเอกสาร (Records Management) คือ การดำเนินการจัดการเอกสารที่ประกอบไปด้วย 5 กระบวนการ คือ กระบวนการสร้าง-รับ (Creation) กระบวนการคัดแยก (Capture) กระบวนการจัดเก็บ (Maintenance) กระบวนการใช้งาน (Use) และกระบวนการส่งออก (Disposal)

ระบบการจัดการเอกสาร คือ การสร้างระบบขึ้นมาจัดการเอกสารทั้ง 5 กระบวนการให้สามารถสร้าง-รับได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย ไม่สูญหาย ไม่ถูกตัดและแปลงแก้ไข สามารถค้นคืนได้ทุกเวลา และถูกเปิดเผยแก่บุคคลตามสิทธิ์ที่ได้รับ

ระบบการสร้าง-รับเอกสาร คือ ระบบที่ออกแบบมาให้สามารถสร้าง-รับเอกสารได้ถูกต้องตามกฎหมายหรือกฎที่กำหนดเอาไว้

ระบบการจัดเก็บเอกสาร (Records Keeping System) คือ ระบบที่ออกแบบมาเพื่อนำเอกสารที่ครอบงำประกอบความเป็นหลักฐานทั้ง 7 องค์ประกอบตามมาตรฐาน ISO 15489-1: 2016 มาจัดเก็บในระบบ ซึ่งเอกสารจะถูกจัดเก็บตามหมวดหมู่ที่กำหนดไว้แผนผังแฟ้มเอกสาร และถูกกำหนดสิทธิ์การใช้งานและระยะเวลาการคงอยู่ในระบบตามที่กำหนดไว้ในตารางการกำหนดอายุเอกสาร

ระบบการส่งออกเอกสาร คือ ระบบที่ออกแบบมาเพื่อนำเอกสารที่ครบระยะเวลาการจัดเก็บไว้ในระบบจัดเก็บออกจากระบบไปตามที่ระบุไว้ในตารางการกำหนดอายุเอกสาร

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณฯ คือ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณที่มีผลบังคับใช้อยู่ในปัจจุบันประกอบด้วย พ.ศ.2526, 2548, 2560 และ 2564 ระเบียบดังกล่าวออกโดย สำนักนายกรัฐมนตรีและมีการประกาศในราชกิจจานุเบกษา เป็นระเบียบจัดการเอกสาร ที่บังคับใช้กับหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานในประเทศไทย

กฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสาร คือ กฎหมายที่มีผลบังคับใช้ในประเทศไทย ปัจจุบันและมีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสารของหน่วยงานภาครัฐในประเทศไทย ซึ่งประกอบไปด้วย (1) พระราชบัญญัติจดหมายเหตุแห่งชาติ พ.ศ. 2556 (2) พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.2540 (3) ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของ. ทางราชการ พ.ศ.2544 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และ (4) พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

ISO หมายถึง International Organization for Standardization

ISO 15489-1: 2016 หมายถึง ISO 15489-1: 2016 Information and documentation- Records management – Part 1; Concept and Principles

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ได้ทราบถึงวิธีการสร้าง-รับ คัดแยก จัดเก็บ ใช้งาน และ ส่งออกหนังสือหรือเอกสารราชการในหน่วยงานให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณฯ กฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสาร และสอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 15489-1: 2016

6.2 สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีได้ทราบถึงปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการจัดการหนังสือหรือเอกสารราชการในหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำคัญในการพัฒนากระบวนการจัดการหนังสือหรือเอกสารราชการของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น

6.3 หน่วยงานราชการส่วนภูมิภาค ที่มีบริบทใกล้เคียงกับสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปประยุกต์ใช้พัฒนากระบวนการจัดการหนังสือหรือเอกสารราชการในหน่วยงานของตนเองให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณฯ กฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสาร และสอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 15489-1: 2016

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้ผู้วิจัยจะทบทวนและอภิปรายวรรณกรรมและเอกสารต่าง ๆ เพื่อค้นหาข้อมูลในการตอบคำถามงานวิจัยที่กำหนดไว้ในบทที่ 1 ซึ่งประกอบด้วย การค้นหา (1) ระบบการจัดการเอกสารของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี (2) ความสอดคล้องของระบบดังกล่าวกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณฯ และมาตรฐาน ISO 15489-1: 2016 (3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการวางระบบดังกล่าวให้สอดคล้องกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณฯ และมาตรฐาน ISO 15489-1: 2016 และ (4) แนวทางการพัฒนาระบบให้สอดคล้องกับระเบียบและมาตรฐานดังกล่าว ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้กำหนดกรอบในการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมไว้ทั้งสิ้น 7 ประเด็น ประกอบด้วย

1. เอกสารและการจัดการเอกสาร
 - 1.1 นิยาม ความหมาย และคุณลักษณะของเอกสาร
 - 1.2 นิยาม ความหมาย และองค์ประกอบของการจัดการเอกสาร
 - 1.3 แนวคิดการจัดการเอกสารแบบวงจรชีวิต (Records Life Cycle)
 - 1.4 แนวคิดการจัดการเอกสารแบบต่อเนื่อง (Records Continuum)
2. มาตรฐาน ISO 15489-1 : 2016
 - 2.1 ความเป็นมาของมาตรฐาน
 - 2.2 องค์ประกอบสำคัญของมาตรฐาน
 - 2.3 แนวทางการวางระบบการจัดการเอกสารตามมาตรฐาน
3. การจัดการเอกสารในบริบทประเทศไทย
 - 3.1 นิยาม ความหมาย และคุณลักษณะของเอกสารในประเทศไทย
 - 3.2 ความหมาย แนวคิด และองค์ประกอบของการจัดการเอกสารในประเทศไทย
4. กฎหมายที่ส่งผลต่อการจัดการเอกสารในประเทศไทย
 - 4.1 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
 - 4.1.1 ที่มาของกฎหมาย
 - 4.1.2 องค์ประกอบสำคัญในการจัดการเอกสารตามกฎหมาย
 - 4.1.3 แนวทางการจัดการเอกสารตามกฎหมาย
 - 4.2 พระราชบัญญัติจดหมายเหตุแห่งชาติ พ.ศ. 2556
 - 4.2.1 ที่มาของกฎหมาย
 - 4.2.2 องค์ประกอบสำคัญในการจัดการเอกสารตามกฎหมาย

- 4.2.3 แนวทางการจัดการเอกสารตามกฎหมาย
- 4.3 พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540
 - 4.3.1 ที่มาของกฎหมาย
 - 4.3.2 องค์ประกอบสำคัญในการจัดการเอกสารตามกฎหมาย
 - 4.3.3 แนวทางการจัดการเอกสารตามกฎหมาย
- 4.4 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544
 - 4.4.1 ที่มาของกฎหมาย
 - 4.4.2 องค์ประกอบสำคัญในการจัดการเอกสารตามกฎหมาย
 - 4.4.3 แนวทางการจัดการเอกสารตามกฎหมาย
- 4.5 พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
 - 4.5.1 ที่มาของกฎหมาย
 - 4.5.2 องค์ประกอบสำคัญในการจัดการเอกสารตามกฎหมาย
 - 4.5.3 แนวทางการจัดการเอกสารตามกฎหมาย
- 4.6 พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562
 - 4.6.1 ที่มาของกฎหมาย
 - 4.6.2 องค์ประกอบสำคัญในการจัดการเอกสารตามกฎหมาย
 - 4.6.3 แนวทางการจัดการเอกสารตามกฎหมาย
- 5. รูปแบบโครงสร้างและวัฒนธรรมองค์กร
 - 5.1 รูปแบบโครงสร้างองค์กร
 - 5.1.1 โครงสร้างองค์กรแบบ Mechanic
 - 5.1.2 โครงสร้างองค์กรแบบ Organic
 - 5.2 วัฒนธรรมองค์กร
 - 5.2.1 วัฒนธรรมองค์กรแบบ Power
 - 5.2.2 วัฒนธรรมองค์กรแบบ Role
 - 5.2.3 วัฒนธรรมองค์กรแบบ Task หรือ Achievement
 - 5.2.4 วัฒนธรรมองค์กรแบบ Cluster หรือ Support
- 6. ระบบรัฐราชการและภาวะความเป็นผู้นำ
 - 6.1 ระบบรัฐราชการกับอำนาจของผู้บริหาร
 - 6.2 ภาวะความเป็นผู้นำของผู้บริหารไทย
- 7. โครงสร้างและวัฒนธรรมองค์กรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี

ข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมในประเด็นต่าง ๆ จะถูกนำมาวิเคราะห์แบบสอບยัันกับข้อมูลที่ได้ในบทที่ 4 เพื่อตอบคำถามงานวิจัยในบทที่ 5 ต่อไป

1. เอกสารและการจัดการเอกสาร

1.1 นิยาม ความหมาย และคุณลักษณะของเอกสาร

ผู้วิจัยได้ศึกษาทั้งเอกสาร หนังสือ ตำรา บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับนิยาม ความหมาย และคุณลักษณะของเอกสารและพบว่า มีเอกสาร บทความ งานวิจัยรวมทั้งตำรา หรือหนังสือด้านการจัดการเอกสารและจดหมายเหตุได้อธิบายถึงนิยาม ความหมาย และการจัดการเอกสาร ไว้ดังต่อไปนี้

The National Archives of UK (2010) ได้อธิบายว่า เอกสาร คือ หลักฐานที่มีโครงสร้าง เนื้อหา และความเป็นจริง ที่เป็นหลักฐานในการดำเนินกิจกรรมของหน่วยงาน

Maine State Archives Division of Management Service Untied State of American (2019) ได้อธิบายว่า เอกสาร คือ เอกสารทั้งหมดของหน่วยงาน เช่น หนังสือ เอกสาร ภาพถ่าย แผนที่ หรือเอกสารอื่น ๆ รวมถึงเอกสารดิจิทัล เช่น อีเมลและไฟล์แนบ โดยผ่านกระบวนการสร้างหรือการรับและดูแลโดยหน่วยงานตามกฎหมายหรือระเบียบหรือในการทำธุรกรรมของหน่วยงาน เพราะ หน่วยงานใช้เอกสารในฐานะเป็นหลักฐานของหน้าที่ นโยบาย การตัดสินใจ ขั้นตอนการดำเนินงาน และกิจกรรมอื่น ๆ ของหน่วยงาน

Department of Standards Malaysia (2020) ได้อธิบายว่า เอกสาร คือ ข้อมูลหรือสารสนเทศที่ถูกสร้างขึ้น ได้รับ และเก็บรักษาไว้ในรูปแบบของหลักฐาน และมีฐานะเป็นทรัพย์สินขององค์กรหรือบุคคล ในการติดตามภาระผูกพันทางกฎหมาย หรือ การดำเนินงานทางธุรกรรม

Mordecai Chrysostom Matto (2021) ได้อธิบายว่า เอกสาร คือ ข้อมูลหรือสารสนเทศที่สร้างขึ้น รับและเก็บรักษาเพื่อเป็นหลักฐานและเป็นสินทรัพย์ที่ดำเนินการโดยองค์กรหรือบุคคลเพื่อเป็นข้อผูกพันทางกฎหมายหรือเป็นการทำธุรกรรมทางธุรกิจ

มาตรฐาน ISO 15489-1:2016 ได้อธิบายว่า เอกสาร คือ ข้อมูลหรือสารสนเทศที่ถูกสร้างขึ้น ได้รับ และเก็บรักษาไว้ในรูปแบบของหลักฐาน และมีฐานะเป็นทรัพย์สินขององค์กรหรือบุคคล ในการติดตามภาระผูกพันทางกฎหมาย หรือ การดำเนินงานทางธุรกรรม และได้ขยายเพิ่มเติมถึงองค์ประกอบสำคัญของเอกสารที่มีความน่าเชื่อถือ ว่า จำเป็นต้องมีองค์ประกอบ 4 ประการ คือ (1) มีความแท้จริง (Authenticity) กล่าวคือ ต้องเป็นต้นฉบับที่มีเพียงฉบับเดียว (2) มีความน่าเชื่อถือ (Reliability) กล่าวคือ เชื่อถือได้ว่าออกโดยองค์กรหรือหน่วยงานหรือบุคคลนั้นจริง ๆ (3) มีความสมบูรณ์ (Integrity) กล่าวคือ ข้อมูลหรือสารสนเทศอยู่ครบถ้วนไม่สูญหาย และ (4) มีความสามารถ

ในการใช้งานได้ (Usability) กล่าวคือ สามารถนำเอกสารนั้นไปใช้งานและใช้อ้างอิงเป็นหลักฐานได้ตลอดเวลา

นอกจากนี้ มาตรฐาน ISO 15489-1:2016 ยังอธิบายว่า เอกสาร นอกจากจะต้องมีองค์ประกอบความน่าเชื่อถือ 4 ประการแล้ว เอกสารยังต้องมีองค์ประกอบอีก 3 ประการ คือ

1. มีเนื้อหา (Content) กล่าวคือ ในตัวเอกสารนั้นจะมีสารสนเทศ (Information) หรือข้อมูล (Data) อยู่ นั่น โดยไม่ถูกตัดแปลงแก้ไข

2. มีบริบท (Context) และโครงสร้าง (Structure) กล่าวคือ ต้องมีรูปแบบและสื่อที่จัดเก็บเอกสาร โดยมีถ้อยคำหรือข้อความแวดล้อมที่ช่วยให้เข้าใจกระจ่างขึ้นว่าเป็นเอกสารที่ถูกจัดสร้างโดยใคร

3. เป็นหลักฐานการดำเนินงานทางธุรกรรม (Evidence of Transaction) กล่าวคือ เอกสาร (Document) ที่ถูกสร้างครอบองค์ประกอบความน่าเชื่อถือ และมีเนื้อหา บริบท และโครงสร้างชัดเจน จะมีสถานภาพเป็น records และจะถูกเก็บไว้เพื่อใช้เป็นหลักฐาน

ดังนั้น จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า เอกสารตามมาตรฐานสากล คือ เอกสาร ที่บรรจุข้อมูลสารสนเทศ ลงบนสื่อใดสื่อหนึ่งจาก การสร้างหรือได้รับ ในระหว่างการดำเนินงานทางธุรกรรมหรือกิจกรรมของบุคคลหรือองค์กร และสามารถนำมาพิจารณาเป็นหลักฐานและพยานหลักฐานในการดำเนินงาน การทำธุรกรรม และทางกฎหมายได้ ต้องมีองค์ประกอบทั้ง 4 ประการ คือ มีความแท้จริง (Authenticity) มีความน่าเชื่อถือ (Reliability) มีความสมบูรณ์ (Integrity) และมีความสามารถในการใช้งานได้ (Usability) หรือ กล่าวสรุปได้ว่า เอกสาร (Records) คือ Documents ที่มี เนื้อหา (Content) บริบท (Context) และ โครงสร้าง (Structure) ที่ถูกสร้างให้มีสถานภาพที่สามารถใช้เป็นหลักฐานหรือพยานหลักฐานได้ โดยสร้างองค์ประกอบความน่าเชื่อถือในการนำไปเป็นหลักฐานอ้างอิงอีก 4 ประการเข้าไปใน Documents นั้น องค์ประกอบดังกล่าว คือ ความแท้จริง (Authenticity) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความสมบูรณ์ (Integrity) และ ความสามารถในการใช้งานได้ (Usability) นั่นเอง

1.2 นิยาม ความหมาย และองค์ประกอบการจัดการเอกสาร

The National Archives of UK (2010) ได้อธิบายว่า การจัดการเอกสาร คือ การควบคุมและจัดการเอกสาร ตามบริบทของหน่วยงาน ซึ่งสร้างขึ้นตาม นโยบาย การดำเนินงาน ระบบการบริหาร และ พฤติกรรมในองค์กร นอกจากนี้ The National Archives of UK (2010) ยังเน้นย้ำว่าการดำเนินการจัดการให้เอกสารคงอยู่ ก็เปรียบเสมือนการเก็บรักษาหลักฐานไว้ยืนยันการดำเนินงานและกิจกรรมและการตัดสินใจขององค์กร เมื่อมีความต้องการตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กร

Maine State Archives Division of Management Service United State of American (2019) ได้ให้คำนิยามของการจัดการเอกสาร (Records Management) ไว้ว่า

การจัดการเอกสารเป็นหน้าที่ ที่จำเป็นต้องมีในองค์กร บริษัท หน่วยงานภาครัฐ โรงเรียน และ มหาวิทยาลัย ฯลฯ โดยหน่วยงานเหล่านี้ได้สร้างข้อมูลสารสนเทศโดยบรรจุไว้ในรูปแบบของเอกสาร ขึ้นมา และมีความต้องการเก็บข้อมูลสารสนเทศบางส่วนไว้ในระยะเวลาหนึ่ง ดังนั้น แต่ละองค์กรหรือหน่วยงานจึงจำเป็นต้อง มีการจัดการเอกสารที่ดี เพื่อรักษาไม่ให้ข้อมูลหรือสารสนเทศเหล่านั้น สูญหาย เนื่องจาก ข้อมูลหรือสารสนเทศที่ต้องการเหล่านั้นถูกจัดเก็บอยู่ในเอกสารนั่นเอง

Maine State Archives Division of Management Service United State of American (2019) ยังได้กล่าวเพิ่มเติมอีกว่า การจัดการเอกสารประกอบด้วยสามขั้นตอนตามหลัก วงจรชีวิต (Life Cycle) ของเอกสาร ดังนี้ 1) การสร้างหรือได้รับเอกสาร 2) การจัดเก็บรักษา การรักษาความปลอดภัย การค้นคืนหรือการใช้งานเอกสาร และ 3) การทำลายเอกสาร

Maine State Archives Division of Management Service United State of American (2019) ยังได้สรุปว่า การจัดการเอกสาร เป็นกระบวนการของการดำเนินการจัดการงาน ธุรกิจและการดำเนินธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสร้าง การป้องกัน การเก็บรักษา การค้นคืนและการเก็บรักษาเอกสารและข้อมูลหรือสารสนเทศในเอกสารที่จำเป็นสำหรับการดำเนินการเพื่อให้เกิด ความต่อเนื่องของการดำเนินภายในหน่วยงาน โดยมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. รูปแบบ (format) ในส่วนนี้จะต้องครอบคลุมเอกสารทุกรูปแบบไม่ว่าจะเป็นการสร้างโดย เทคโนโลยี หรือสร้างโดยวิธีการอื่น ๆ เพื่อใช้สนองตอบการดำเนินงานของหน่วยงาน เช่น การสร้าง เอกสารในการตอบโต้แบบดั้งเดิมในลักษณะของกระดาษหรือในรูปแบบของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์
2. ระยะเวลาของเอกสาร (lifetime) จะต้องครอบคลุมตั้งแต่กระบวนการในการสร้างจนถึง กระบวนการในการส่งออกเอกสาร
3. สถานที่จัดเก็บ (Location) ควรรวมเอกสาร ไม่ว่าจะอยู่ที่ใดและควรครอบคลุมเอกสารที่ จัดการในนามของผู้มีอำนาจโดยหน่วยงานภายนอก เช่น ผู้รับเหมา เป็นต้น

Mordecai Chrysostom Matto (2021) ได้อธิบายว่า การจัดการเอกสาร คือ การควบคุม เอกสารในทุกขั้นตอนนับตั้งแต่การสร้าง การรับ การเก็บรักษา การใช้งานและการกำจัด โดย Mordecai Chrysostom Matto (2021) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า การจัดการเอกสารมี 2 ลักษณะคือ “การสร้างและการรับเอกสาร (Capture)” กับการคุ้มครองหรือการรักษาความปลอดภัย ซึ่งจำเป็นต้อง จัดทำและปรับรูปแบบเอกสารตามความต้องการของผู้ใช้งาน ดังนั้น ในการปฏิบัติงานประจำวัน มีการจัดทำเอกสารทางธุรกิจรายวันและใช้เป็นหลักฐานการดำเนินงานทางธุรกิจ เพื่อให้เอกสารเกิด ประโยชน์สูงสุด จำเป็นต้องปรับเอกสารให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสม ลักษณะที่สองคือการคุ้มครอง เอกสารเพื่อให้เกิดความถูกต้อง น่าเชื่อถือ สมบูรณ์และใช้งานง่าย การคุ้มครองเอกสารเกี่ยวข้องกับการ ป้องกันความปลอดภัยของเอกสารเพื่อให้เรียกใช้งานง่ายและจำเป็นต้องใช้อุปกรณ์เก็บรักษาเอกสาร ในรูปแบบต่าง ๆ

มาตรฐาน ISO 15489-1:2016 ได้อธิบายว่า การจัดการเอกสาร คือ รูปแบบการจัดการที่สามารถตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นระบบ ในการควบคุมกระบวนการตั้งแต่การสร้าง การรับ การรักษา การใช้ และการทำลายเอกสาร รวมถึงกระบวนการในการสร้างและเก็บรักษาเอกสารเหล่านั้นไว้เป็นหลักฐาน และเป็นแหล่งให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและการดำเนินกิจกรรม

มาตรฐาน ISO 15489 – 1: 2016 ยังได้ให้คำอธิบายไว้ว่า การจัดการเอกสาร (Records Management) คือ ส่วนงานที่มีความรับผิดชอบ ในการจัดการและควบคุม การสร้าง การรับมอบ การจัดเก็บการรักษา การใช้งาน และการทำลายเอกสารอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นระบบ รวมถึงกระบวนการในการจับ (Capturing) และการสงวนรักษา (Preservation) ข้อมูลและสารสนเทศที่ถูกบรรจุไว้ในเอกสาร เพื่อเป็นหลักฐานเกี่ยวกับกิจกรรมทางธุรกิจและการทำธุรกรรม

มาตรฐาน ISO 15489 – 1: 2016 ยังได้กล่าวถึงระบบเอกสาร (Records System) โดยให้ความหมายว่า ระบบเอกสาร (Records System) คือ ระบบที่มีหน้าที่ในการรวบรวม จัดการ และค้นคืนเอกสารในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง โดยระบบนี้อาจจะนำเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น การใช้ซอฟต์แวร์ หรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ซึ่งอาจจะได้รับการออกแบบมาโดยเฉพาะสำหรับการจัดการเอกสาร มาช่วยรวบรวม จัดการ และค้นคืนเอกสาร นอกจากนี้แล้วอาจจะมีการใช้ซอฟต์แวร์ หรือ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ มาออกแบบวิธีการจับ (Capturing) และวิธีการสงวนรักษา (Preservation) เอกสาร

มาตรฐาน ISO 15489 – 1: 2016 ยังได้กล่าวถึงกลไกการจัดการเอกสารที่ไม่ใช่เชิงเทคนิคที่ระบบเอกสารควรมี เช่น การออกนโยบาย การกำหนดขั้นตอน การกำหนดผู้รับผิดชอบ และการกำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบแก่ผู้ปฏิบัติงานในการจัดการเอกสาร

ดังนั้น จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การจัดการเอกสาร คือ การออกแบบและวางระบบมาควบคุมการจัดการเอกสาร ตั้งแต่ต้นจนจบวงจรชีวิต (Life Cycle) ของเอกสาร โดยมีกลไกในการดำเนินการทั้งทาง เทคนิคและทางกายภาพ เพื่อสามารถให้เข้าถึงการใช้งาน และค้นคืนเอกสารในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ หรืออาจกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่าการจัดการเอกสาร คือ กระบวนการในการดำเนินการในการควบคุมวงจรชีวิตเอกสารตั้งแต่การรับจนถึงการส่งออกจากระบบ โดยมีรูปแบบที่ส่งเสริมและเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่หน่วยงานในการดำเนินการในส่วนดังกล่าวอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่การสร้าง-รับ การคัดแยก การจัดเก็บ การค้นคืน และการส่งออก โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญทั้งสิ้น 3 ประการ คือ การกำหนดและควบคุมรูปแบบของเอกสาร การกำหนดและควบคุมระยะเวลาของการจัดเก็บเอกสาร และการกำหนดและควบคุมสถานที่จัดเก็บเอกสาร นั้นเอง

1.3 แนวคิดการจัดการเอกสารแบบวงจรชีวิต (Records Life Cycle)

Shepherd and Yeo (2003) กล่าวว่า หลักการจัดการเอกสารตามวงจรชีวิตเอกสารมีลักษณะใกล้เคียงกับวงจรชีวิตของสิ่งมีชีวิต ซึ่งเป็นไปตามลักษณะของกระบวนการจัดการเอกสาร คือ เริ่มตั้งแต่การผลิตหรือการรับเอกสาร การจัดเก็บ การดูแลรักษา การใช้งาน และการส่งออกจากระบบ โดยเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งมีชีวิต คือ ตั้งแต่การเกิด การดำรงชีวิต และการเสียชีวิต ยิ่งไปกว่านั้น หลักการจัดการเอกสารตามวงจรชีวิตเอกสารมีความเหมาะสมกับเอกสารประเภทกระดาษที่มุ่งเน้นการรักษาองค์ประกอบความเป็นเอกสารของเอกสารต่าง ๆ ซึ่งแตกต่างจากเอกสารที่เป็นลักษณะเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่มุ่งเน้นถึงการรักษาข้อมูลภายในมากกว่าลักษณะทางกายภาพของเอกสาร นอกจากนี้ Schellenberg (1956) ได้อธิบายว่า วงจรชีวิตเอกสารสามารถแบ่งออกเป็น 3 ช่วงชีวิต กล่าวคือ เอกสารระหว่างการใช้งาน (Current Records) เอกสารกึ่งกระแสการใช้งาน (Semi Current Records) และช่วงสุดท้าย คือ เอกสารที่สิ้นกระแสการใช้งาน (Non Current Records)

โดยสรุป แนวคิดการจัดการเอกสารแบบวงจรชีวิต (Records Life Cycle) มีการแบ่งออกเป็น 3 ช่วง คือ 1. เอกสารระหว่างการใช้งาน (Current Records) เป็นเอกสารที่ยังมีการใช้งานภายในหน่วยงานในปัจจุบัน 2. เอกสารกึ่งกระแสการใช้งาน (Semi Current Records) เอกสารที่ยังมีการใช้งานอยู่บ้าง ซึ่งเป็นเอกสารที่มีการจัดเก็บในศูนย์เอกสาร โดยยังไม่ถึงกำหนดระยะเวลาในการส่งมอบให้หอจดหมายเหตุในพื้นที่นั้น ๆ 3. เอกสารที่สิ้นกระแสการใช้งาน (Non Current Records) สามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ คือ เอกสารที่สิ้นกระแสการใช้งานและได้รับการประเมินคุณค่าให้มีการจัดเก็บเป็นเอกสารจดหมายเหตุ และเอกสารที่ได้รับการประเมินคุณค่าว่าไม่มีคุณค่าในการจัดเก็บให้ทำลายตามกระบวนการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยแนวคิดนี้ยึดโยงกับการจัดการเอกสารที่มีลักษณะทางกายภาพที่เป็นกระดาษมากกว่าเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

1.4 แนวคิดการจัดการเอกสารแบบต่อเนื่อง (Records Continuum)

Shepherd and Yeo (2003) กล่าวว่า การจัดการเอกสารแบบต่อเนื่อง (Records Continuum) เป็นแนวคิดการแบ่งเอกสารออกเป็น 4 มิติ ที่มีลักษณะการพัฒนาการเป็นวงกลมอย่างต่อเนื่องไม่มีจุดสิ้นสุด ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

มิติที่ 1 คือ ส่วนของการจัดสร้าง (Create) เอกสาร (Documents และ Records) เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน (Transaction) ผู้สร้าง (Actors) เอกสารเหล่านั้นได้ทิ้งร่องรอยการดำเนินงานที่เกิดขึ้นไว้ (Trace)

มิติที่ 2 คือ ส่วนของการรวบรวม (Capture) เอกสาร (Records) ของแต่ละกลุ่มงาน (Unit) เอกสารจะถูกรวบรวมไว้เพื่อแสดงให้เห็นถึงกิจกรรมต่าง ๆ ของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งถือว่าเป็นหลักฐานการดำเนินงาน (Evidence) ของหน่วยงาน

มิติที่ 3 คือ ส่วนของการจัดการเอกสาร (Organize) ที่กลุ่มงานต่าง ๆ ขององค์กรได้เก็บรักษาเอาไว้เป็นหลักฐานการดำเนินงาน โดยเมื่อนำเอกสารเหล่านั้นมารวมกันเก็บเป็นเอกสารจดหมายเหตุจะสะท้อนให้เห็นถึงหน้าที่ของหน่วยงาน (Function) และความทรงจำขององค์กร (Memory)

มิติที่ 4 คือ ส่วนของการรวบรวมจดหมายเหตุ (Archives) ที่นอกเหนือจากเอกสาร (Records) ที่ได้มาจากมรดกทางวัฒนธรรมที่มีแหล่งที่มาชัดเจน (Pluralizes) มาเก็บไว้ในหอจดหมายเหตุ ซึ่งผลจากการรวบรวมดังกล่าวจะทำให้จดหมายเหตุสะท้อนให้เห็นถึงมรดกความทรงจำขององค์กรเจ้าของจดหมายเหตุนั้น (Collective Memory)

2. มาตรฐาน ISO 15489-1: 2016

2.1 ความเป็นมาของมาตรฐาน ISO 15489-1: 2016

มาตรฐาน ISO 15489-1 : 2016 คือ มาตรฐานที่กำหนดแนวคิดและหลักการในการพัฒนาระบบการจัดการเอกสารตั้งแต่การสร้าง-รับ การคัดแยก การจัดเก็บ การค้นคืน และการส่งออกเอกสาร โดยเป็นมาตรฐานกลางที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในทุกองค์กร โดยมาตรฐานฉบับนี้ถูกพัฒนาขึ้นมาแทนที่ ISO 15489-1: 2001 โดยเนื้อหาส่วนใหญ่ยังคงเหมือนกับฉบับเดิม แต่ก็มีบางส่วนที่มีความแตกต่างจากฉบับเก่า กล่าวคือ มีการขยายความหมายของคำ เช่น Appraisal หรือ การประเมินคุณค่า ที่ให้ความหมายรวมถึงสิ่งที่สามารถวิเคราะห์ได้ อันเนื่องมาจากความเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีที่ทำให้รูปแบบของเอกสารมีความเปลี่ยนแปลงไป ทำให้เอกสารเปลี่ยนแปลงจากการสร้างลงเพียงบนกระดาษ พัฒนาไปสู่การสร้างเอกสารโดยสร้างผ่านรูปแบบของดิจิทัลมากยิ่งขึ้น ทำให้มาตรฐานฉบับเดิมไม่สามารถตอบสนองความเปลี่ยนแปลงได้อย่างครอบคลุม จึงได้มีการพัฒนาและเปลี่ยนเป็นฉบับใหม่

Shepherd and Yeo (2003) กล่าวว่า มาตรฐาน ISO 15489-1 : 2016 เป็นมาตรฐานที่เกิดขึ้นโดยองค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (International Organization for standardization-ISO) ซึ่งมีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ ทำหน้าที่เพื่อกำหนดมาตรฐานที่ใหญ่คุณประโยชน์ในทางสังคม เศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งการเพิ่มคุณภาพและความปลอดภัยในการทำงาน คณะกรรมการด้านเทคนิค (Technical Committee – TC) จะเป็นผู้กำหนดมาตรฐานซึ่งจะประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญจากสาขาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องของขอบเขตของมาตรฐานด้านสารสนเทศและการจัดทำเอกสารนี้กว้างมาก เนื่องจากมีความเกี่ยวข้องกับงานจดหมายเหตุ งานหอสมุด งานพิพิธภัณฑ์ สื่อสิ่งพิมพ์และการจัดการข้อมูล โดยคณะกรรมการมาตรฐานนี้เรียกว่า TC46 ซึ่งประกอบด้วยคณะทำงานย่อย (Sub Committee- SC) อีกเก้ากลุ่ม การจัดการจดหมายเหตุและ

เอกสารпенคณะทำงานย่อยกลุ่มที่ 11 หรือ SC11 ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับการประเมินคุณค่าเอกสารและการอนุรักษ์เอกสารดิจิทัล

ดังนั้น จากข้อมูลทีกล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า มาตรฐาน ISO 15489-1 : 2016 เป็นมาตรฐานที่ถูกสร้างขึ้นมาเพื่อใช้ในการควบคุมระบบการจัดการเอกสารให้ได้มาตรฐานเป็นสำคัญ โดยมาตรฐานนี้สามารถประยุกต์ใช้ได้กับทุกหน่วยงานในทุกระบบ โดยไม่จำกัดความสามารถด้านทรัพยากร บุคคล หรือ เทคโนโลยี ถือกำเนิดจากองค์การระหว่างประเทศวาดยการมาตรฐาน (International Organization for standardization-ISO) ซึ่งทำหน้าที่ในการวางมาตรฐานในด้านต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม นั่นเอง

2.2 องค์ประกอบสำคัญของมาตรฐาน

มาตรฐาน ISO 15489-1 : 2016 แบ่งออกเป็น 2 ส่วนประกอบหลัก คือ

(1) แนวคิดและหลักการ (Concepts and principles)

(2) แนวทางในการปฏิบัติ (Guidelines (Technical Report))

อย่างไรก็ตาม ในงานวิจัยฉบับนี้ จากกรอบแนวคิดงานวิจัยที่ได้กำหนดไว้ (ดูเพิ่มเติมในบทที่ 3) จะทำการศึกษาเฉพาะในส่วนของ แนวคิดและหลักการ (Concepts and principles) เพื่อที่จะนำมาประยุกต์ใช้กับองค์กรที่เป็นกรณีศึกษาเท่านั้น

มาตรฐาน ISO 15489-1: 2016 ในส่วนแนวคิดและหลักการนั้น ประกอบด้วย ประเด็นหลักสำคัญ 9 ประเด็น ดังนี้

(1) มาตรฐานฉบับนี้ได้กำหนดไว้ว่า การจัดการเอกสารประกอบด้วย 3 ส่วนหลัก คือ (1) การสร้าง-รับและจัดเก็บเอกสาร (2) การประเมินคุณค่าเอกสาร และ (3) การทำลายเอกสาร

(2) มาตรฐานฉบับนี้ ไม่มีการกำหนดเกณฑ์ไว้อย่างชัดเจนเหมือนมาตรฐานอื่น ๆ เพราะการจัดการเอกสารเกี่ยวพันกับกฎหมาย และบริบทขององค์กรที่มีความแตกต่างกันไป จึงไม่สามารถกำหนดเกณฑ์ที่ต้องดำเนินการเหมือนกันได้

(3) มาตรฐานฉบับนี้ได้กำหนดนิยามและความหมายของคำต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสาร ไว้ทั้งสิ้น 19 คำ เพื่อให้ผู้ศึกษาเข้าใจตรงกันถึงความหมายของคำเฉพาะที่ใช้ในการจัดการเอกสาร

(4) มาตรฐานฉบับนี้ได้กำหนดไว้ว่ากระบวนการจัดการเอกสารประกอบด้วย 5 กระบวนการหลัก คือ การสร้าง-รับ การคัดแยก การจัดเก็บ การใช้งาน และการส่งออก

(5) มาตรฐานฉบับนี้ได้อธิบายหลักและแนวคิดในการจัดการเอกสารไว้ 3 ส่วน คือ (1) การอธิบายความหมายทั่วไปของเอกสาร และคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสาร (2) การอธิบายหลักการและความสำคัญของเอกสาร และ (3) การอธิบายหลักการและความสำคัญของระบบเอกสาร (Records systems)

(6) มาตรฐานฉบับนี้ได้อธิบายถึงหลักและแนวคิดในการออกแบบนโยบายและระบบการจัดการเอกสาร

(7) มาตรฐานฉบับนี้ได้อธิบายถึงหลักและแนวคิดในการประเมินคุณค่าเอกสาร

(8) มาตรฐานฉบับนี้ได้อธิบายถึงหลักและแนวคิดในการควบคุมเอกสาร

(9) มาตรฐานฉบับนี้ได้อธิบายถึงหลักและแนวคิดในการสร้าง-รับ จัดเก็บ และใช้งานเอกสาร

จึงอาจกล่าวได้ว่า มาตรฐาน ISO 15489-1 : 2016 ในส่วนของ แนวคิดและหลักการ (Concepts and principles) มีองค์ประกอบที่สำคัญอยู่ 9 ประการ ซึ่งองค์กรต่าง ๆ สามารถนำมาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการวางระบบการจัดการเอกสารขององค์กรได้ นั่นเอง

2.3 แนวทางการวางระบบการจัดการเอกสารตามมาตรฐาน ISO 15489-1:2016

มาตรฐาน ISO 15489 -1 : 2016 ในส่วนแนวคิดและหลักการ ได้กล่าวว่าการดำเนินการในวางระบบการจัดการเอกสารเพื่อให้ระบบการจัดการเอกสารภายในหน่วยงานมีความสมบูรณ์ ได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพมีขั้นตอนการดำเนินการทั้งสิ้น 8 ขั้นตอน ดังนี้

2.3.1 การศึกษาข้อมูลเบื้องต้นขององค์กร

ในขั้นตอนนี้ เป็นกระบวนการในการศึกษา สัมภาษณ์ และรวบรวมข้อมูลขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับบทบาท หน้าที่ ภารกิจ โครงสร้างการบริหาร ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องในส่วนต่าง ๆ ขององค์กร เช่น กฎหมาย ระเบียบ สภาพแวดล้อม ตลอดจนไปถึง โครงสร้างพื้นฐานขององค์กร โดยมีขั้นตอนการศึกษา 3 ขั้นตอนย่อย อันประกอบด้วย

1. การศึกษาข้อมูล และสัมภาษณ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน
2. การดำเนินการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
3. การจัดทำรายงานผลการสำรวจข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

2.3.2 การวิเคราะห์ภารกิจและหน้าที่ขององค์กร

ในขั้นตอนนี้ เป็นกระบวนการนำข้อมูลที่ได้รับเบื้องต้นในขั้นตอนที่ 1 มาวิเคราะห์ภารกิจขององค์กร ซึ่งจะช่วยให้เข้าใจบริบทของกระบวนการดำเนินงานตลอดจนไปถึงความสัมพันธ์ของภารกิจและกิจกรรมขององค์กร อันจะสามารถนำมาใช้ในการดำเนินการจัดทำหมวดหมู่ในการจัดเก็บเอกสาร และตารางกำหนดอายุการจัดเก็บเอกสารขององค์กรได้อย่างเป็นระบบ

2.3.3 การกำหนดความต้องการด้านการจัดการเอกสารภายในองค์กร

ในขั้นตอนนี้ เป็นกระบวนการวิเคราะห์หาความต้องการใช้งานเอกสารภายในองค์กร ซึ่งต้องวิเคราะห์ 2 ประเด็นหลัก คือ

1. การดำเนินงานในแต่ละกิจกรรมขององค์กร ต้องมีการจัดทำ จัดเก็บ หรือใช้งานเอกสารใดบ้าง และใช้งานในระยะเวลาเท่าใด

2. วัตถุประสงค์ในการจัดทำหรือการจัดเก็บเอกสารในแต่ละกิจกรรม ว่าจัดทำและจัดเก็บไปเพื่ออะไร

2.3.4 การประเมินระบบการจัดการเอกสารขององค์กร

ในขั้นตอนนี้ เป็นกระบวนการศึกษาและวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน ของสภาพแวดล้อม และแนวทางการจัดการเอกสารตลอดจน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ ที่มีการใช้งานในปัจจุบัน ภายในองค์กร

2.3.5 การกำหนดกลยุทธ์การจัดการเอกสารขององค์กร

ในขั้นตอนนี้ เป็นกระบวนการกำหนดกลยุทธ์และยุทธศาสตร์การดำเนินการจัดการเอกสารขององค์กร เช่น มาตรฐาน นโยบาย กระบวนการ การปฏิบัติงาน ตลอดจนคู่มือ ฯลฯ

2.3.6 การออกแบบระบบการจัดการเอกสารขององค์กร

ในขั้นตอนนี้ เป็นกระบวนการออกแบบระบบการจัดการเอกสารที่สนับสนุนกระบวนการทำงานตาม หน้าที่ บทบาท ภารกิจ กฎหมาย โครงสร้างการบริหาร ระเบียบ สภาพแวดล้อม และโครงสร้างพื้นฐานขององค์กรรวมทั้งสอดคล้องกับนโยบาย กระบวนการปฏิบัติงาน มาตรฐาน คู่มือ ตลอดจนไปจนถึงการปฏิบัติตามแนวทางยุทธศาสตร์ขององค์กร

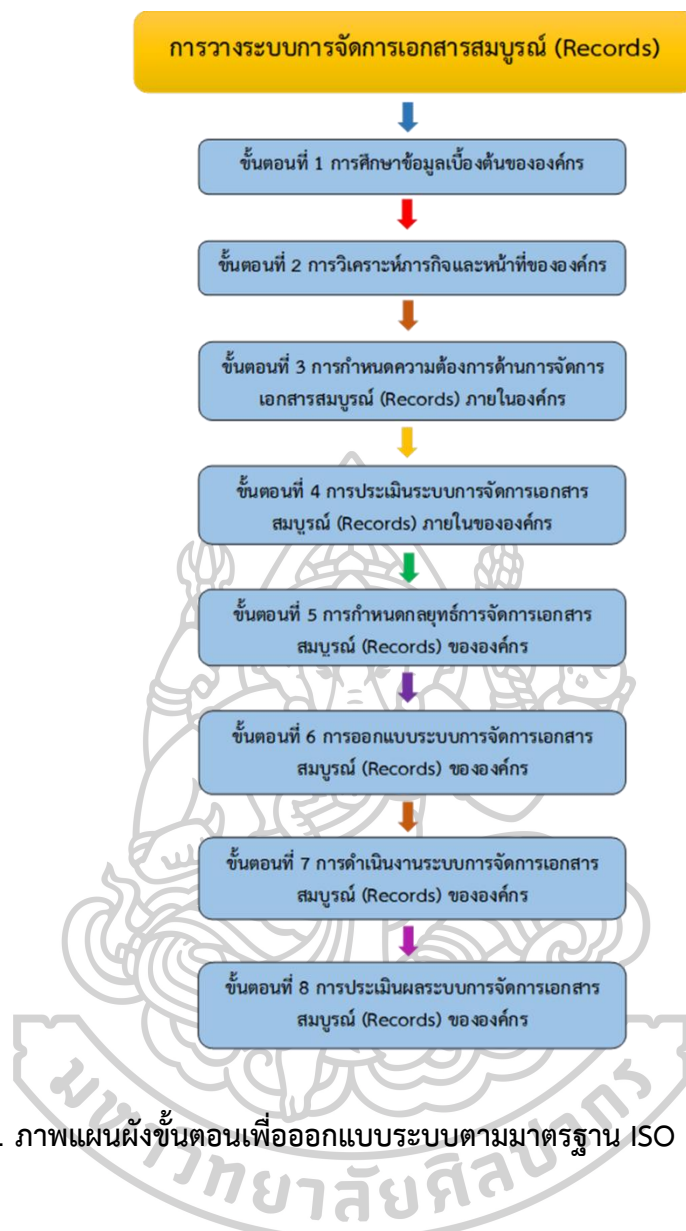
2.3.7 การดำเนินงานระบบการจัดการเอกสารขององค์กร

ในขั้นตอนนี้ เป็นกระบวนการประกาศใช้ระบบการจัดการเอกสารที่ออกแบบไว้ในขั้นตอนที่ 6 ซึ่งก็คือ ระบบการจัดการเอกสารขององค์กรที่ได้ออกแบบให้สอดคล้องกับภารกิจและกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร นั้นเอง

2.3.8 การประเมินผลระบบการจัดการเอกสารขององค์กร

ในขั้นตอนนี้ เป็นกระบวนการติดตาม ประเมินผล ตลอดจนปรับปรุงการใช้ระบบการจัดการเอกสารที่ได้ประกาศใช้ไป

โดยสรุป ขั้นตอนทั้ง 8 ขั้นตอนที่กล่าวถึงไปแล้วข้างต้น สามารถนำเสนอในรูปแบบของแผนภาพขั้นตอนการดำเนินงานได้ ดังนี้



ภาพที่ 1 ภาพแผนผังขั้นตอนเพื่อออกแบบระบบตามมาตรฐาน ISO 15489 -1 : 2016

จากแผนภาพดังกล่าว สามารถสรุปแนวทางการวางระบบการจัดการเอกสารให้เป็นไปตามมาตรฐาน ISO 15489-1: 2016 ได้ดังนี้

ในขั้นตอนที่ 1 การสำรวจข้อมูลเบื้องต้นขององค์กร หน่วยงานจะต้องศึกษา สัมภาษณ์ และรวบรวมข้อมูลพื้นฐานทั้งหมดขององค์กรที่สะท้อนให้เห็นสภาพแวดล้อมและโครงสร้างพื้นฐานขององค์กร โดยมีกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนที่ 1 อยู่ทั้งสิ้น 4 ขั้นตอน คือ 1. หน่วยงานต้องศึกษาข้อมูลและสัมภาษณ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงาน 2. ภายหลังจากการดำเนินการในส่วนแรกหน่วยงานต้องรวบรวมข้อมูล 3. จัดทำเอกสารรายงานผลการสำรวจข้อมูลที่ได้ และในลำดับสุดท้าย คือ การรายงานผลต่อผู้บริหารระดับสูงขององค์กร

ในขั้นตอนที่ 2 หน่วยงานจะต้องนำข้อมูลจากการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นขององค์กร มาวิเคราะห์ภารกิจของหน่วยงาน ซึ่งจะทำให้หน่วยงานทราบความสัมพันธ์ของภารกิจของหน่วยงาน เพื่อให้หน่วยงานสามารถนำมาใช้ในการดำเนินการจัดทำหมวดหมู่จัดเก็บเอกสารและตารางกำหนดอายุการเก็บเอกสารของหน่วยงาน

ในขั้นตอนที่ 3 การกำหนดความต้องการด้านการจัดการเอกสารของหน่วยงาน หน่วยงานต้องดำเนินการพิจารณาว่าในการดำเนินงานแต่ละกิจกรรมต้องมีการจัดเก็บหรือใช้เอกสารใด รวมไปถึงเหตุผลในการดำเนินการกับเอกสารนั้น ๆ

ในขั้นตอนที่ 4 หน่วยงานจำเป็นต้องศึกษาตรวจสอบและวิเคราะห์จุดแข็งของ สภาพแวดล้อมและแนวทางการจัดการเอกสารรวมทั้งระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ ที่หน่วยงาน มีการใช้งานอยู่ในปัจจุบัน

ในขั้นตอนที่ 5 หน่วยงานต้องมีการกำหนดยุทธศาสตร์ด้านการจัดการเอกสารของ หน่วยงานผ่าน การกำหนดนโยบาย มาตรฐาน รวมไปถึงคู่มือการปฏิบัติงาน เป็นต้น

ในขั้นตอนที่ 6 หน่วยงานดำเนินการออกแบบระบบการจัดการเอกสารที่สนับสนุนและ สอดคล้องกับบริบทของหน่วยงาน

ในขั้นตอนที่ 7 หน่วยงานดำเนินการออกประกาศใช้และดำเนินงานระบบจัดการเอกสาร ให้สอดคล้องในขั้นตอนที่ 6 ขั้นตอนสุดท้าย หน่วยงานต้องมีการติดตาม ประเมินผล และปรับปรุงการ ใช้ระบบการจัดการเอกสารของหน่วยงานอย่างเป็นประจำและสม่ำเสมอ เพื่อให้มีแนวทางที่สอดคล้อง กับบริบทของหน่วยงานและมีประสิทธิภาพสูงสุด

3. การจัดการเอกสารในบริบทประเทศไทย

3.1 นิยาม ความหมาย และคุณลักษณะของเอกสารในประเทศไทย

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม หน้าที่ 1 ได้อธิบายว่า

“หนังสือราชการ” คือ เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่ (1) หนังสือที่มีไปมาระหว่าง ส่วนราชการ (2) หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือ ที่มีไปถึง บุคคลภายนอก (3) หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือบุคคลภายนอกมีมาถึง ส่วนราชการ (4) เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ (5) เอกสารที่ทางราชการ จัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ (6) ข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือที่ได้รับจากระบบสาร บรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยภายในระเบียบฯ ฉบับ นี้ได้กำหนดคุณลักษณะของหนังสือราชการไว้ใน หมวดที่ 1 ชนิดของหนังสือราชการ ซึ่งประกอบด้วย 7 ส่วนใหญ่ โดยมีการกำหนดทั้งการจัดวาง

ข้อความ ความสูงของครุฑ การกั้นหน้ากันหลังหนังสือราชการ ตามแบบฟอร์มของหนังสือราชการในแต่ละประเภท ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 หนังสือภายนอก หมายถึง หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีการ โดยใช้กระดาษตราครุฑ

ส่วนที่ 2 หนังสือภายใน หมายถึง หนังสือติดต่อราชการที่เป็นพิธีการน้อยกว่าหนังสือภายนอก

ส่วนที่ 3 หนังสือประทับตรา หมายถึง หนังสือที่ใช้ประทับตราแทนการลงชื่อของหัวหน้าส่วนราชการ

ส่วนที่ 4 หนังสือสั่งการ มี 3 ชนิด ได้แก่ คำสั่ง ระเบียบ และ ข้อบังคับ

ส่วนที่ 5 หนังสือประชาสัมพันธ์ มี 3 ชนิด คือ ประกาศ แถลงการณ์ และข่าว

ส่วนที่ 6 หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ

ส่วนที่ 7 บทเบ็ดเตล็ด

พระราชบัญญัติจดหมายเหตุแห่งชาติ พ.ศ. 2556 หน้าที่ 1 ได้อธิบายว่า

“เอกสาร” หมายความว่า กระดาษหรือวัตถุที่ทำให้ปรากฏความหมาย ในรูปแบบอักษร สัญลักษณ์ภาพ หรือเสียง และให้ความหมายรวมถึงการบันทึกบนสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือสื่ออื่นใดด้วย

“เอกสารจดหมายเหตุ” หมายความว่า เอกสารที่สิ้นกระแสการใช้งานและได้รับการประเมินคุณค่าควรแก่การเก็บรักษาและอนุรักษ์ไว้เพื่อเป็นมรดกทางวัฒนธรรมตามประวัติศาสตร์ของชาติ และเพื่อประโยชน์ในการศึกษา การค้นคว้า หรือการวิจัย ซึ่งกรมศิลปากรได้จัดทำทะเบียนไว้เป็นเอกสารจดหมายเหตุ

“เอกสารราชการ” หมายความว่า เอกสารที่หน่วยงานของรัฐหรือผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐจัดทำขึ้นหรือได้รับมาในการกระทำตามหน้าที่

“เอกสารส่วนบุคคล” หมายความว่า เอกสารที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล
พระราชบัญญัติ ข้อมูลข่าวสารราชการ พ.ศ. 2540 ได้อธิบายว่า

“ข้อมูลข่าวสาร” หมายความว่า สิ่งที่สื่อความหมายให้รู้เรื่องราวข้อเท็จจริง ข้อมูล หรือสิ่งใด ๆ ไม่ว่าการสื่อความหมายนั้นจะทำได้โดยสภาพของสิ่งนั้นเองหรือโดยผ่านวิธีการใด ๆ และไม่ว่าจะได้จัดทำไว้ในรูปของเอกสาร แฟ้ม รายงาน หนังสือ แผ่นผัง แผนที่ ภาพวาด ภาพถ่าย ฟิล์ม การบันทึกภาพหรือเสียง การบันทึกโดยเครื่องคอมพิวเตอร์หรือวิธีอื่นใดที่ทำให้สิ่งที่บันทึกไว้ปรากฏ

ดังนั้น เอกสารในบริบทประเทศไทย มีความหมายว่า เอกสารที่หน่วยงานจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในการปฏิบัติงาน เมื่อหนังสือราชการสิ้นกระแสการใช้งานจะถูกส่งมอบมายังหอจดหมายเหตุแห่งชาติ เพื่อดำเนินการประเมินคุณค่า และจัดเก็บเป็น เอกสารจดหมายเหตุ ต่อไป

3.2 ความหมาย แนวคิด และองค์ประกอบของการจัดการเอกสารในประเทศไทย

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้อธิบายถึงกระบวนการจัดการเอกสารไว้ ดังนี้

3.2.1 การสร้างเอกสาร หมายถึง กระบวนการเกิดขึ้นของเอกสาร ประกอบด้วย 3 กระบวนการหลัก คือ (1) การสร้างเอกสารและส่งออกป็นหน่วยงานภายนอก (2) การสร้างเอกสารเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานของหน่วยงาน และ (3) การรับเอกสารเข้ามาจากหน่วยงานภายนอก

3.2.2 การจัดเก็บเอกสาร หมายถึง กระบวนการจัดเก็บเอกสารไว้ในองค์กร โดยแบ่งเป็นการจัดเก็บระหว่างใช้งาน การจัดเก็บภายหลังไม่ได้ใช้งานแล้ว และการจัดเก็บไว้ใช้ตรวจสอบ โดยหน่วยงานต้องจัดเก็บเอกสารไว้ในหน่วยงานอย่างน้อย 20 ปี ก่อนส่งออกไปยังหอจดหมายเหตุต่อไป

3.2.3 การส่งออกเอกสาร หมายถึง กระบวนการนำเอกสารออกไปจากหน่วยงานเมื่อครบกำหนดเวลา โดยองค์กรควรมีระบบการทำลายเอกสารที่มีประสิทธิภาพ ทั้งการทำลายโดยหน่วยงานดำเนินงานขออนุญาตสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติเพื่อขอทำลายเอกสารที่ตนเองไม่ต้องการเก็บไว้ รวมถึงการส่งเอกสารของหน่วยงานเพื่อให้กรมศิลปากรดำเนินการประเมินคุณค่าและเปลี่ยนแปลงสถานะเป็นเอกสารจดหมายเหตุ

จึงอาจกล่าวได้โดยสรุป กระบวนการจัดการเอกสารในประเทศไทย เป็นกระบวนการที่สร้างขึ้นตามแนวทางของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม เป็นกระบวนการที่จัดทำขึ้นเพื่อ สร้างความมั่นใจว่าเอกสารในหน่วยงานจะถูกสร้างอย่างถูกต้องตามแบบฟอร์มที่กำหนดไว้ และถูกส่งออกไปจัดเก็บถาวรเป็นจดหมายเหตุตามระยะเวลาที่กำหนดไว้

4. กฎหมายที่ส่งผลต่อการจัดการเอกสารในประเทศไทย

การจัดการเอกสารในประเทศไทยมีกฎหมายที่ส่งผลต่อกระบวนการดังกล่าวทั้งสิ้น 6 ฉบับที่ครอบคลุมตั้งแต่กระบวนการสร้างจนถึงการส่งออกจากระบบ ดังต่อไปนี้

4.1 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

4.1.1 ที่มาของกฎหมาย

ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 122 ตอนพิเศษ 99 ง วันที่ 23 กันยายน 2548 ประกาศปรับปรุงระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2506 และเปลี่ยนชื่อเป็น ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 โดยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 เป็นระเบียบที่ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านเอกสารของทางราชการ ที่เรียกกันว่า "งานสารบรรณ" คือ งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่ การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม และการทำลายเอกสาร

บุญชู เจนพนัส และสมศรี พนมวัน ณ อยุธยา (2518) ได้อธิบายถึงที่มาของระเบียบฯ ว่า ถึงแม้จะมีการปรับปรุงแก้ไขระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2506 แล้ว การปฏิบัติงานภายใต้ระเบียบดังกล่าวก็ไม่ได้ครอบคลุมถึงงานสารบรรณที่ปฏิบัติอยู่ทั้งหมด ในปี พ.ศ. 2518 สำนักนายกรัฐมนตรีจึงได้เสนอพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาปรับปรุงและพัฒนา ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี โดยมีปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นประธานกรรมการคณะกรรมการพิจารณาปรับปรุงและพัฒนา ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แต่งตั้งคณะกรรมการวิชาการซึ่งต่อมาได้ เปลี่ยนชื่อเป็นคณะอนุกรรมการปรับปรุงระเบียบงานสารบรรณ พ.ศ. 2506 ในปีเดียวกัน เพื่อ ปรับปรุงงานสารบรรณโดยเฉพาะและคณะอนุกรรมการดังกล่าวได้เสนอร่างระเบียบงานสารบรรณ ขึ้นมาใหม่เพื่อให้คณะกรรมการพิจารณาปรับปรุงและพัฒนา ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณา เมื่อเดือนเมษายน 2526 ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบและประกาศใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2526 เป็นต้นมา

ภายหลังได้มีการแก้ไขและปรับเปลี่ยนให้เข้ากับบริบทของยุคสมัยและได้มีการแก้ไข เพิ่มเติมขึ้นอีก 3 ครั้ง ประกอบด้วย ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2548 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2546 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่า ด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2564

4.1.2 องค์ประกอบสำคัญในการจัดการเอกสารตามกฎหมาย

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ประกาศใน ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 122 ตอนพิเศษ 99 ง วันที่ 23 กันยายน 2526 ลงนามโดย พลเอก เปรม ติณสูลานนท์ นายกรัฐมนตรี ในขณะนั้น และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2526 เป็นต้นมา ประกอบด้วย 4 หมวดใหญ่ คือ

หมวดที่ 1 ชนิดของหนังสือ ซึ่งประกอบด้วย 7 ส่วนใหญ่ คือ

ส่วนที่ 1 หนังสือภายนอก หมายถึง หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีการ โดยใช้ กระดาษตราครุฑ

ส่วนที่ 2 หนังสือภายใน หมายถึง หนังสือติดต่อราชการที่เป็นพิธีการน้อยกว่าหนังสือ ภายนอก

ส่วนที่ 3 หนังสือประทับตรา หมายถึง หนังสือที่ใช้ประทับตราแทนการลงชื่อของ หัวหน้าส่วนราชการ

ส่วนที่ 4 หนังสือสั่งการ มี 3 ชนิด ได้แก่ คำสั่ง ระเบียบ และ ข้อบังคับ

ส่วนที่ 5 หนังสือประชาสัมพันธ์ มี 3 ชนิด คือ ประกาศ แถลงการณ์ และข่าว

ส่วนที่ 6 หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ

ส่วนที่ 7 บทเบ็ดเตล็ด

หมวดที่ 2 การรับและส่งหนังสือ จะประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 การรับหนังสือ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ได้กำหนดให้หนังสือรับทุกฉบับต้องลงทะเบียนในทะเบียนหนังสือรับ หน่วยงานที่มีหน้าที่รับหนังสือ ได้แก่แผนกสารบรรณ โดยมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยเฉพาะ เมื่อเจ้าหน้าที่รับหนังสือแล้วจะต้องพิจารณาความสำคัญและความถูกต้องสมบูรณ์ของหนังสือที่รับมาว่ามีสิ่งที่ส่งมาด้วยครบหรือไม่ เมื่อผู้รับตรวจสอบแล้วพบว่าหนังสือที่รับนั้นถูกต้องสมบูรณ์ก็จะประทับตรารับหนังสือที่มุมขวาด้านบน ให้เรียบร้อยจึงลงทะเบียนรับในทะเบียนหนังสือรับ พร้อมกับนำเลขที่รับหนังสือนั้นมาเขียนลงในตรารับหนังสือ ก่อนที่จะจัดแยกหนังสือตามความรับผิดชอบของแต่ละส่วนราชการ เพื่อจัดส่งให้แก่หน่วยงานรับไปดำเนินการ

ส่วนที่ 2 การส่งหนังสือ

การส่งหนังสือ มีหน่วยงานรับผิดชอบคือ หน่วยงานสารบรรณ หรือหน่วยงานรับส่งของส่วนราชการ มีหน้าที่รับผิดชอบด้านนี้โดยเฉพาะ ซึ่งจะมีหน้าที่ในการตรวจสอบความถูกต้อง แล้วจึงนำหนังสือนั้นลงทะเบียนหนังสือส่ง ทั้งต้นฉบับและสำเนาฉบับ แล้วจึงดำเนินการจัดส่งหนังสือนั้นออกไป หนังสือที่ส่งออกไปนั้นถ้าเป็นการตอบหนังสือที่รับเข้ามา ให้ลงทะเบียนด้วยว่า ได้ตอบตามหนังสือรับที่เท่าใด วันเดือนปีใด

ส่วนที่ 3 บทเบ็ดเตล็ด

ให้ส่วนราชการกำหนดหน้าที่และแนวให้ผู้ปฏิบัติ ปฏิบัติงานให้เป็นไปโดยเรียบร้อย

หมวดที่ 3 การเก็บรักษา ยืม และทำลาย จะประกอบด้วย 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 การเก็บรักษา

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ได้กล่าวถึงการปฏิบัติในการเก็บรักษาไว้ดังนี้

1) วิธีการเก็บหนังสือ

โดยการเก็บหนังสือนั้นกำหนดให้เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องจะต้องจัดทำบัญชีหนังสือส่งเก็บเพื่อเป็นหลักฐานการส่งหนังสือไปเก็บยังหน่วยเก็บหนังสือที่แต่ละส่วนราชการกำหนด หน่วยเก็บจะต้องลงทะเบียนเก็บหนังสือ ในการจัดเก็บหนังสือสามารถแบ่งออกได้ 3 ลักษณะ ตามลักษณะและจุดมุ่งหมายของการเก็บ คือ

1.1 การเก็บระหว่างปฏิบัติ คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติยังไม่แล้วเสร็จ ให้อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าของเรื่อง ให้กำหนดวิธีการเก็บให้เหมาะสมตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1.2 การเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้วและไม่มีอะไรต้องปฏิบัติไปอีก

1.3 การเก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว แต่จำเป็นต้องใช้ในการตรวจสอบเป็นประจำ ไม่สะดวกในการส่งไปเก็บยังหน่วยเก็บของส่วนราชการให้เจ้าของเรื่องเก็บเป็นเอกเทศ โดยแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ขึ้นรับผิดชอบ เมื่อหมดความจำเป็นที่จะต้องใช้ในการตรวจสอบแล้วให้จัดส่งหนังสือไปเก็บยังหน่วยเก็บของส่วนราชการ

2) อายุการเก็บหนังสือโดยปกติระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า 10 ปี ยกเว้นหนังสือที่ต้องเก็บไว้เป็นหลักฐานทางราชการตลอดไป และหนังสือที่เป็นหลักฐานทางอรรถคดีหรือสำนวนของศาล อัยการ หลักฐานทางการเงิน ฯลฯ ให้เก็บตามระเบียบว่าด้วยเรื่องนั้น ๆ

3) การเก็บหนังสือที่มีอายุครบ 25 ปี นอกจากนี้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ได้กำหนดหลักการใหม่เพื่อคุ้มครองหนังสือราชการที่มีอายุครบ 25 ปีขึ้นไป โดยกำหนดให้ส่วนราชการต้องมีการสำรวจทุกปีปฏิทินว่ามีหนังสือที่สำคัญใดบ้างที่มีอายุครบ 25 ปี นับจากวันที่จัดทำขึ้น แล้วให้ส่วนราชการทำบัญชีส่งมอบให้หอจดหมายเหตุแห่งชาติ

4) การรักษาหนังสือ ให้เจ้าที่ระมัดระวังรักษาหนังสือให้อยู่ในสภาพที่สามารถใช้ในราชการได้ทุกโอกาส หากชำรุดเสียหายรีบซ่อมให้ใช้ราชการได้เหมือนเดิม หากสูญหายต้องหาสำเนา มาแทน ถ้าชำรุดเสียหายจนไม่สามารถซ่อมแซมได้ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบและหมายเหตุไว้ในทะเบียนเก็บด้วย ถ้าหนังสือที่สูญหายเป็นเอกสารสิทธิตามกฎหมายให้ดำเนินการแจ้งความต่อพนักงานสอบสวน

ส่วนที่ 2 การยืม

เนื่องจากส่วนราชการมีเอกสารจำนวนมากและมีหลายประเภทระเบียบจึงได้กำหนดหลักเกณฑ์การยืมหนังสือไว้เพื่อมิให้สูญหาย และเพื่อใช้เป็นหลักฐานแล้วลงชื่อรับไว้ในบัตรยืมหนังสือในการติดตามทวงถาม

ส่วนที่ 3 การทำลาย

ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ได้กำหนดวิธีปฏิบัติไว้ว่า "ภายใน 60 วันหลังจากวันสิ้นปีปฏิทิน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการเก็บหนังสือสำรวจ หนังสือที่ครบกำหนดอายุการเก็บในปีนั้น จัดทำบัญชีหนังสือขอทำลาย เสนอหัวหน้าส่วนราชการระดับกรม เพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือ

หมวดที่ 4. มาตรฐานตรา แบบพิมพ์ และซอง

เป็นหมวดที่กล่าวถึงมาตรฐานแบบพิมพ์และซอง ต่าง ๆ เช่น ขนาดเอ 8 หมายความว่า ขนาด 52 มิลลิเมตร คูณ 74 มิลลิเมตร เป็นต้น

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2548

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2548 ประกาศใช้ในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 24 กันยายน 2548 ลงนามโดย นายทักษิณ ชินวัตร นายกรัฐมนตรีในเวลานั้น ในระเบียบฉบับดังกล่าว มีการแก้ไขเนื้อหาและสาระสำคัญบางส่วนในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 โดยในประกาศฉบับนี้มีข้อกำหนดที่วางระเบียบไว้ใหม่ทั้งหมด 10 ข้อ ซึ่งเป็นการแก้ไขเพื่อให้ทันกับสถานการณ์ในช่วงเวลาดังกล่าว โดยมีสาเหตุการแก้ไขเขียนไว้ ดังนี้

“เพื่อให้เหมาะสมกับสภาวะการณ์ในปัจจุบันที่มีการปฏิบัติงานสารบรรณด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ และเป็นการสอดคล้องกับการบริหารราชการแนวใหม่ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ความคุ้มค่า และการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน สมควรวางระบบงานสารบรรณให้เป็นการดำเนินงานที่มีระบบ มีความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติราชการ” เมื่อพิจารณาจากข้อความข้างต้นจะพบว่าจุดประสงค์หลักของการแก้ไขข้อบังคับภายในระเบียบสารบรรณ คือ การเพิ่มและให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีที่มีการพัฒนามากยิ่งขึ้น ซึ่งมีปรากฏในข้อ 4 โดยมีข้อความดังต่อไปนี้ “ให้เพิ่มนิยามคำว่าอิเล็กทรอนิกส์ และคำว่า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระหว่างนิยามคำว่า หนังสือ และส่วนราชการ โดยให้นิยามว่า อิเล็กทรอนิกส์ หมายความว่า การประยุกต์ใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ไฟฟ้า คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า หรือวิธีอื่นใดในลักษณะคล้ายกัน และให้หมายรวมถึงการประยุกต์ใช้วิธีการทางแสง วิธีการทางแม่เหล็ก หรือ อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้วิธีต่าง ๆ เช่นว่านั้น ส่วนระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หมายความว่า การรับส่งข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์” นอกจากนี้ยังมีการลดจำนวนปีในการนำส่งหนังสือราชการที่มีอายุ 25 ปี ให้เหลือ 20 ปี ตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการที่แก้ไขใหม่

เมื่อพิจารณาจากระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2548 การประกาศใช้ระเบียบฉบับนี้ส่งผลให้การปฏิบัติงานโดยเฉพาะกระบวนการของการทำหนังสือราชการมีความเปลี่ยนแปลงไปจากอดีตอย่างเห็นได้ชัด กล่าวคือ เป็นการเปลี่ยนแปลงหนังสือราชการจากรูปแบบของกระดาษให้มีความเป็นอิเล็กทรอนิกส์ โดยถึงแม้ในต้นฉบับดังกล่าวจะเขียนว่าเป็นเพียงตัวเลือกแต่การประกาศใช้ดังกล่าวย่อมส่งผลต่อระบบการผลิตหนังสือราชการในทุกหน่วยงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งในทางปฏิบัติระเบียบฉบับนี้ไม่ได้กำหนดแนวทางหรือวิธีการปฏิบัติให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเลยแม้แต่น้อย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการกำหนดรูปแบบของการคงความเป็นเอกสารสมบูรณ์ (Records) ของหนังสือราชการ การสร้างหรือแนวทางการใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือ Electronic signature ซึ่งจะส่งผลอย่างยิ่งต่อกระบวนการในการจัดการหนังสือของทางราชการ โดยเมื่อพิจารณาจาก ISO 15489-1: 2016 Information and Documentation-Records Management-Part 1: Concepts and Principles ที่กำหนดองค์ประกอบของการเป็นเอกสารไว้ 7 ประการ

หนึ่งในนั้น คือ Authentic หรือเป็นฉบับจริง สำนักนายกรัฐมนตรีผู้ออกระเบียบฯ ไม่มีแนวทางในการสร้างและการพิสูจน์ความเป็นจริงของเอกสารฉบับอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐตามระเบียบฉบับนี้

การดำเนินการจัดสร้าง-รับ จัดเก็บ ใช้งาน และส่งออกหนังสือราชการไปทำลายหรือเก็บถาวรเป็นจดหมายเหตุยังคงดำเนินการตามระเบียบสารบรรณ ฉบับ พ.ศ. 2526 เป็นหลัก แม้อุดมการณ์ว่าระเบียบสารบรรณ ฉบับ พ.ศ. 2548 จะเอื้อให้หน่วยงานภาครัฐสามารถนำสื่ออิเล็กทรอนิกส์และดิจิทัลมาใช้งานในการสร้างหนังสือราชการก็ตาม และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในระเบียบสารบรรณฉบับต่อมาก็ยังคงไม่เปลี่ยนหลักการเดิมที่ใช้งานอยู่ตามฉบับ พ.ศ. 2526 ไปเท่าใด

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2560

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2560 ประกาศใช้ในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 29 ธันวาคม 2560 โดยสาระสำคัญของการแก้ไข คือ การแก้ไขตำแหน่งและประเภทตำแหน่งของข้าราชการพลเรือนให้มีความสอดคล้องกับพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน ที่มีการแก้ไขใหม่ ไม่ได้มีผลในการจัดการเอกสารอย่างมีนัยยะสำคัญ และเช่นเดียวกัน ระเบียบสารบรรณที่แก้ไขเพิ่มเติมในปี พ.ศ. 2564 ก็ไม่ได้เปลี่ยนแปลงหลักการเดิมในปี พ.ศ. 2526 เท่าใดนัก ทั้งการจัดเก็บ การใช้งาน และการส่งออกยังคงไม่มีการออกมาตรฐานกลางว่าด้วยการสร้างแผนผังแฟ้มเอกสาร การสร้างตารางการกำหนดอายุเอกสาร หรือแม้กระทั่งหน่วยงานกลางที่รับผิดชอบการจัดการเอกสารที่เรียกว่า records management unit ตามมาตรฐาน ISO 15489-1 : 2016 Information and Documentation-Records Management-Part 1 : Concepts and Principles

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2564

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2564 ประกาศใช้ในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2564

โดยสาระสำคัญของวัตถุประสงค์ในการแก้ไขระเบียบฉบับนี้ มีดังนี้

1. กำหนดให้การติดต่อราชการต้องดำเนินการด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลัก เว้นแต่กรณีที่เป็นข้อมูลข่าวสารลับชั้นลับที่สุด เป็นสิ่งที่เป็นความลับของทางราชการชั้นลับที่สุด หรือมีเหตุจำเป็นอื่นใดที่ไม่สามารถดำเนินการด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้ โดยให้กรณีที่ส่งหนังสือทางอิเล็กทรอนิกส์ส่วนราชการผู้ส่งไม่ต้องจัดส่งหนังสือเป็นเอกสารตามไปอีก จากเดิมตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2548 ที่กำหนดให้การปฏิบัติงานสารบรรณทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นทางเลือก เมื่อพิจารณาจากกระบวนการสร้างหนังสือราชการดังกล่าวที่บังคับให้ทุกหน่วยงานภาครัฐจะต้องสร้างหนังสือราชการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ยกเว้นกรณีหนังสือที่เป็นข้อมูลข่าวสารลับชั้นลับที่สุดตามระเบียบว่าด้วยความลับของทางราชการจะต้องดำเนินการสร้างเป็นเอกสาร

จากข้อยกเว้นดังกล่าวเมื่อพิจารณาจะพบว่าเป็นการทำให้ระบบการจัดการหนังสือในลักษณะอิเล็กทรอนิกส์ไม่สมบูรณ์ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อระบบการบริหารจัดการเอกสารอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

2. ปรับปรุงความหมายของ "สื่อกลางบันทึกข้อมูล" ให้มีความรวมถึงคลาวด์ (Cloud) ด้วย เพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาทางเทคโนโลยีในปัจจุบัน จากเดิมที่หมายถึงเฉพาะสื่อใด ๆ ที่อาจใช้บันทึกข้อมูลได้ด้วยอุปกรณ์ทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น แผ่นบันทึกข้อมูล เทปแม่เหล็ก จานแม่เหล็ก แผ่นซีดี - อ่านอย่างเดียวหรือแผ่นดิจิทัลอเนกประสงค์ เป็นต้น และแก้ไขเพิ่มเติมบทนิยามคำว่า "ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์" เพื่อให้มีความรวมถึงการใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมลล์) รวมทั้งระบบสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นในการรับส่งหนังสือราชการ เพื่อให้เกิดความชัดเจน

3. กำหนดให้ในกรณีที่บันทึกจัดทำในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หรือโดยการพิมพ์ข้อความในไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือระบบสื่อสารอื่นใดที่มีการยืนยันตัวตน จะพิมพ์ชื่อผู้บันทึกแทนการลงลายมือชื่อก็ได้ และจะไม่ลงวัน เดือน ปีที่บันทึกก็ได้หากระบบมีการบันทึกวัน เดือน ปีไว้อยู่แล้ว

4. กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีทะเบียนหนังสือรับ ทะเบียนหนังสือส่ง บัญชีหนังสือส่งเก็บ ทะเบียนหนังสือเก็บ บัญชีส่งมอบหนังสือครบ 20 ปี บัญชีหนังสือครบ 20 ปีที่ขอเก็บเอง บัญชีฝากหนังสือ และบัญชีหนังสือขอทำลาย ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยกรอรายละเอียดเช่นเดียวกับทะเบียนหรือบัญชีในรูปแบบเอกสาร

นอกจากนี้ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2564 ยังมีการเพิ่มหมวด 5 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และให้หลักเกณฑ์และวิธีการดำเนินการในภาคผนวก 6 และ 7 โดยสรุปรายละเอียดได้ ดังนี้

กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำหรับปฏิบัติงานสารบรรณ หรืออย่างน้อยต้องมีที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์กลางสำหรับการรับและการส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของส่วนราชการนั้น และให้ส่วนราชการประกาศเผยแพร่ที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์กลางในเว็บไซต์ของส่วนราชการนั้น และให้แจ้งไปยังสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) เพื่อรวบรวมเผยแพร่พร้อมกับหมายเลขโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ตรวจสอบหนังสือที่ส่งมายังที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวด้วย

กำหนดให้การพัฒนากระบวนสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของส่วนราชการ หรือกรณีที่มีปัญหาอุปสรรคทางเทคนิคในการปฏิบัติงานสารบรรณด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หรือในการเชื่อมโยงข้อมูลหรือระบบกับส่วนราชการและหน่วยงานอื่น ส่วนราชการอาจขอรับการสนับสนุนหรือขอความช่วยเหลือจาก สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) หรือสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) ได้

ภาคผนวก 6 หลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติในการรับส่งและเก็บรักษาข้อมูลข่าวสารและหนังสือราชการ ด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีสาระสำคัญเป็นการกำหนดลักษณะ วิธีการดำเนินการ และคุณสมบัติด้านความปลอดภัยของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จะต้องสนับสนุนการสร้างหนังสือตามที่กำหนดไว้ในระเบียบ สามารถรองรับหนังสือที่สร้างโดยใช้กระดาษแล้วแปลงเป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ และสามารถรับส่งหนังสือทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ได้ ซึ่งในภาคผนวกนี้ ได้ให้ไว้เพียงแนวทางกว้าง ๆ ที่หน่วยงานภาครัฐต้องปฏิบัติแต่ไม่ได้สร้างแนวทางโดยละเอียดให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน อาจส่งผลให้แต่ละหน่วยงานมีรูปแบบการสร้างระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่เป็นมาตรฐานและไม่เป็นระบบ ซึ่งจะส่งผลเสียหายต่อหนังสือราชการและความสมบูรณ์ของหลักฐานตามหลักการจาก ISO 15489-1: 2016 Information and Documentation-Records Management-Part 1 : Concepts and Principles ที่กำหนดองค์ประกอบของการเป็นเอกสารสมบูรณ์ (Records) ไว้ 7 ประการ ภาคผนวก 7 หลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติในการรับส่งและเก็บรักษาข้อมูลข่าวสารและหนังสือราชการ โดยไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ มีสาระสำคัญให้ส่วนราชการจัดให้มีที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือ "อีเมล" กลางของส่วนราชการ เพื่อการรับส่งข้อมูลข่าวสารและหนังสือราชการ โดยให้ใช้ชื่อ Saraban ตามด้วยชื่อโดเมน (Domain Name) ของส่วนราชการนั้น แบ่งออกเป็น 3 ส่วนราชการต้นสังกัด คือ ราชการบริหารส่วนกลาง ราชการบริหารส่วนภูมิภาค ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น เช่น saraban_pattani@mcul.go.th เป็นต้น หรืออย่างน้อยต้องลงท้ายด้วยชื่อโดเมนของส่วนราชการต้นสังกัด นอกจากนี้ในภาคผนวกนี้มีลักษณะคล้ายคลึงกับการให้คำแนะนำในการใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น “ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ตรวจสอบพบอีเมลขยะหรืออีเมลโฆษณา เช่น Spam mail หรือ Junk mail หรือ Hoax mail ไม่ควรเปิดอีเมลนั้นโดยเด็ดขาด โดยให้เจ้าหน้าที่ลบอีเมลนั้นทิ้งทันที”

โดยสรุป กฎหมายฉบับนี้กำหนดรูปแบบการสร้าง รับ และ ส่งเอกสาร อย่างชัดเจนเป็นขั้นตอน มีตัวอย่างแบบฟอร์มเอกสารประเภทต่าง ๆ ที่ทุกหน่วยงานต้องสร้างตามรูปแบบที่กำหนดไว้ แต่ในส่วนการจัดเก็บ ไม่ได้กำหนดเงื่อนไขชัดเจน ในเรื่อง รูปแบบการจัดเก็บ มีเพียงการกำหนดระยะเวลาในการจัดเก็บ และในส่วนของการส่งออก มีการกำหนดขั้นตอนการแจ้งขอทำลายไปยังกรมศิลปากร โดยมอบอำนาจการประเมินคุณค่าไปยังกรมศิลปากรเป็นหลัก

4.1.3 แนวทางการจัดการเอกสารตามกฎหมาย

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติมเป็นระเบียบฯ ที่กำหนดแนวทางในการจัดการเอกสารของหน่วยงานภาครัฐตั้งแต่กระบวนการสร้างจนถึงการส่งออกทั้งสิ้น 3 ขั้นตอน ประกอบด้วย

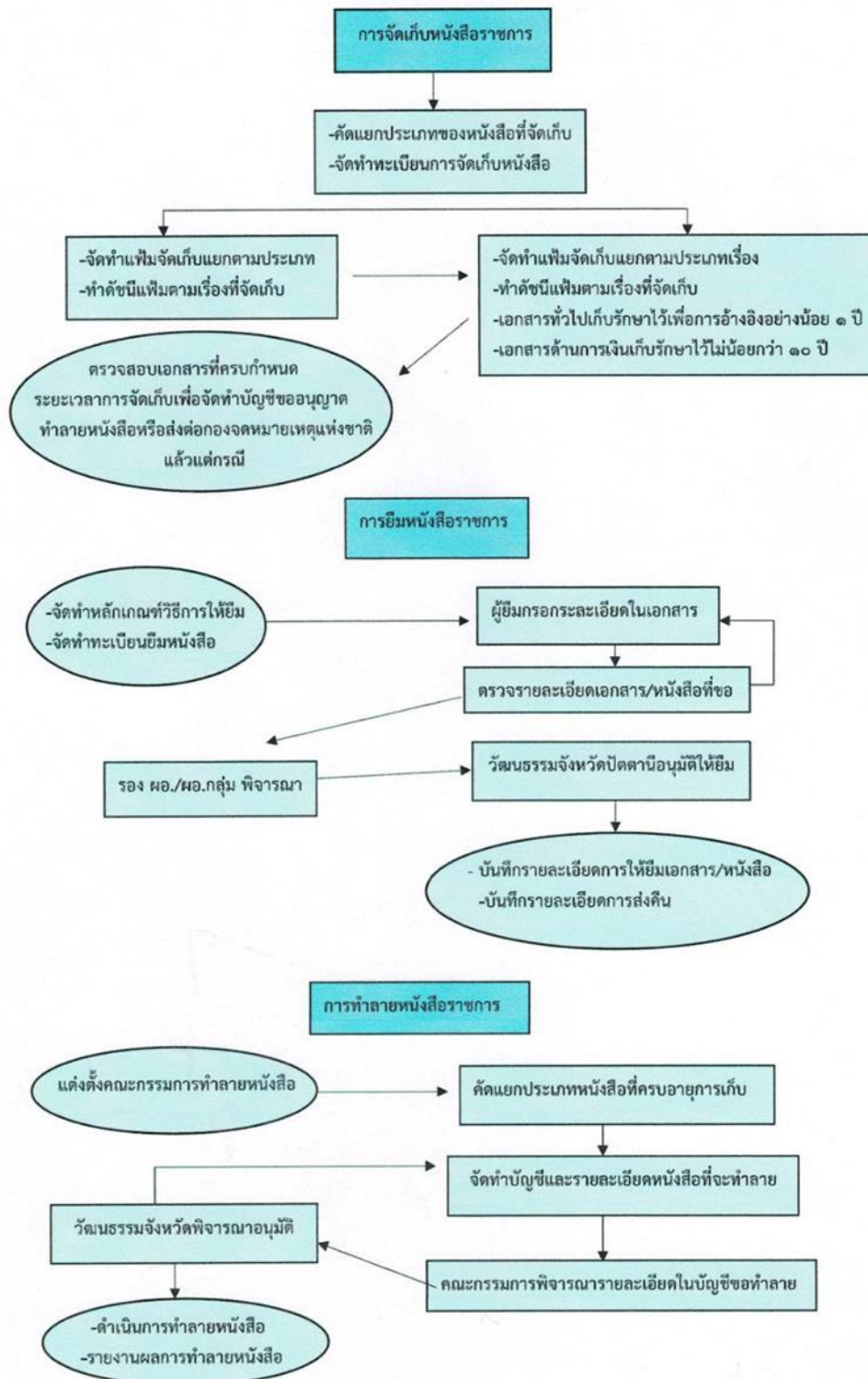
4.1.3.1 การสร้าง โดยในส่วนของสร้างตามระเบียบฯ ฉบับดังกล่าวอยู่ในส่วนของภาคผนวก โดยมีการกำหนดรูปแบบในหนังสือราชการทั้ง 6 ประเภท ไว้อย่างชัดเจนและเป็นระบบ เช่น หนังสือภายนอก ตั้งมีการวางตราครุฑขนาด 3 เซนติเมตร ไว้ตรงกลางหน้ากระดาษเป็นต้น

4.1.3.2 การจัดเก็บเอกสาร จำแนกหนังสือราชการมีลักษณะการแบ่งตามหัวข้อเรื่อง โดยมีการกำหนดหัวข้อใหญ่ไว้ทั้งสิ้น 10 หมวด เช่น หมวดที่ 1 เรื่อง การเงิน งบประมาณ หมวดที่ 7 เรื่อง ประชุม สัมมนา เป็นต้น

4.1.3.3 การทำลาย ภายใน 60 วันหลังสิ้นปีปฏิทินให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการเก็บหนังสือราชการ ดำเนินการสำรวจเอกสารที่ครบกำหนดอายุการเก็บในปีนั้น แล้วจัดทำบัญชีหนังสือขอทำลาย เสนอหัวหน้าส่วนระดับกรม เพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายเอกสาร

ขั้นตอนการดำเนินการดังกล่าว สามารถกำหนดออกมาเป็นแผนผังการดำเนินการได้ดังแผนภาพต่อไปนี้





ภาพที่ 3 การจัดการหนังสือราชการตามแนวทางระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วย
งานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (2)

จากแผนภาพดังกล่าว จะเห็นได้ว่า กระบวนการจัดการหนังสือราชการตามแนวทางของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม มีทั้งสิ้น 6 กระบวนการ ซึ่งสามารถอธิบายในแต่ละกระบวนการได้ ดังนี้

1. การสร้างหนังสือราชการ เริ่มต้นจากการที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานดำเนินการร่าง/โต้ตอบหนังสือตามรูปแบบที่สำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม กำหนดไว้ โดยจะต้องจัดพิมพ์หนังสือราชการตามรูปแบบที่ร่างไว้ จำนวน 3 ฉบับ (สำหรับเก็บไว้ที่เจ้าของเรื่อง 1 ฉบับ สารบรรณกลาง 1 ฉบับ และฉบับจริง 1 ฉบับ) ภายหลังจากจัดทำหนังสือราชการเสร็จเจ้าหน้าที่ผู้จัดทำจะต้องดำเนินการตรวจทาน/ตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือที่จัดพิมพ์ และนำหนังสือราชการดังกล่าวเสนอต่อผู้อำนวยการกลุ่มหรือรองผู้อำนวยการกลุ่มพิจารณาเป็นขั้นต้น หากผู้อำนวยการกลุ่มหรือรองผู้อำนวยการกลุ่มตรวจทานความถูกต้องแล้ว จึงเสนอผู้บังคับบัญชาสูงสุดของหน่วยงานพิจารณาลงนามหนังสือฉบับดังกล่าว และส่งหนังสือไปยังสารบรรณกลางเพื่อออกเลขหนังสือส่งต่อไป

2. การรับหนังสือราชการ เริ่มต้นจากการที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานดำเนินการรับหนังสือจากหน่วยงานเจ้าของเรื่อง และตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือราชการ/สิ่งที่ส่งมาด้วย หลังจากนั้นจึงนำเสนอรองผู้อำนวยการกลุ่มและผู้อำนวยการกลุ่มพิจารณาระบุกลุ่มรับผิดชอบ หลังจากนั้นส่งกลับเข้าสู่หน่วยสารบรรณกลางเพื่อลงทะเบียนรับและจัดส่งให้กลุ่มที่รับผิดชอบงานนั้น ๆ

3. การส่งหนังสือราชการ เริ่มต้นจากการที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือราชการที่กลุ่มต่าง ๆ ส่งมาเพื่อออกเลขที่หนังสือ/การลงนามและประทับตราผู้ลงนาม หลังจากเสร็จสิ้นในกระบวนการดังกล่าวจึงดำเนินการออกเลขหนังสือ และจัดเก็บสำเนาฉบับไว้ที่สารบรรณกลาง ภายหลังจากดำเนินการจัดส่งไปยังหน่วยงานภายนอกต่าง ๆ

4. การจัดเก็บหนังสือราชการ ดำเนินการโดยการคัดแยกประเภทหนังสือที่จัดเก็บ และจัดทำหนังสือทะเบียนการจัดเก็บหนังสือ โดยการจัดทำแฟ้มจัดเก็บแยกตามประเภท/ดัชนีแฟ้มตามเรื่องที่จัดเก็บ โดยจัดแบ่งประเภทการจัดเก็บออกเป็น 3 ลักษณะ ประกอบด้วย 1. การเก็บระหว่างปฏิบัติ 2. เก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว 3. เก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ

5. การยืมหนังสือราชการ หน่วยงานจัดทำหลักเกณฑ์วิธีการให้ยืมและจัดทำทะเบียนยืมหนังสือราชการ หากมีผู้ประสงค์ยืมหนังสือราชการของหน่วยงานให้ผู้ยืมกรอกรายละเอียดในเอกสารยืม เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานดำเนินการตรวจสอบรายละเอียดเอกสาร/หนังสือที่จะขอยืม ภายหลังจากตรวจสอบเสร็จนำเสนอให้ผู้อำนวยการกลุ่มหรือรองผู้อำนวยการกลุ่มพิจารณาเป็นขั้นต้น แล้วจึงเสนอต่อผู้บังคับบัญชาสูงสุดของหน่วยงานอนุมัติให้ยืม หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบันทึกรายละเอียดการให้ยืมหนังสือราชการ รวมถึงแจ้งรายละเอียดการส่งคืนหนังสือราชการนั้น ๆ

6. การทำลายหนังสือราชการ หน่วยงานดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือราชการ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการคัดแยกประเภทหนังสือราชการที่ครบอายุการเก็บและจัดทำบัญชีรายละเอียดหนังสือราชการที่จะทำลาย ภายหลังจากคณะกรรมการพิจารณารายละเอียดในบัญชีขอทำลายเสนอผู้บังคับบัญชาสูงสุดของหน่วยงานพิจารณาอนุมัติ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการทำลายหนังสือและรายงานผลการทำลายหนังสือราชการต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบ

โดยสรุป กฎหมายฉบับนี้ ไม่ได้กำหนดแนวทางชัดเจนในการจัดทำระบบการจัดเก็บเอกสาร ตั้งแต่ การสร้างแผนผังแฟ้มเอกสาร ตารางการกำหนดอายุเอกสาร และการประเมินคุณค่าเอกสารเพื่อจัดเก็บเป็นจดหมายเหตุไว้เลย มีแต่การระบุถึงขั้นตอนการสร้าง และการทำลายเป็นสิ่งสำคัญ สิ่งนี้อาจส่งผลให้ ผู้ปฏิบัติตามระเบียบฉบับนี้ อย่างเช่น บุคลากรของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีที่อาจจะไม่มีความรู้ด้านการจัดการเอกสาร จะไม่สามารถสร้างเครื่องมือสำคัญในการจัดเก็บและส่งออกเอกสารอย่างแผนผังแฟ้มเอกสารและตารางการกำหนดอายุเอกสารได้ และการไม่มีเครื่องมือดังกล่าวก็อาจส่งผลให้ไม่สามารถดำเนินการตามระเบียบฉบับนี้ได้อย่างสมบูรณ์เช่นเดียวกัน อย่างไรก็ตาม ข้อเสนอพื้นฐานนี้จะเป็นจริงหรือไม่ ต้องนำผลสรุปในบทที่ 2 นี้ไปสอบย้อนกับข้อมูลจากการสำรวจเอกสารและสัมภาษณ์ในบทที่ 4 แล้วผู้วิจัยจะนำเสนอบทวิเคราะห์ในบทที่ 5 ต่อไป

4.2 พระราชบัญญัติจดหมายเหตุแห่งชาติ พ.ศ. 2556

4.2.1 ที่มาของกฎหมาย

พระราชบัญญัติจดหมายเหตุแห่งชาติ พ.ศ. 2556 ประกาศใช้ในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 130 ตอนที่ 23ก หน้า 1 วันที่ 13 มีนาคม 2556 มีทั้งหมด 5 หมวด 32 มาตรา โดยมีการให้เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับดังกล่าวปรากฏในหมายเหตุแนบท้ายที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ว่า “โดยที่เอกสารจดหมายเหตุเป็นข้อมูลที่แสดงและอธิบายถึงข้อเท็จจริง รวมทั้งความเป็นมาที่เกิดขึ้นในอดีต การเก็บรักษาและอนุรักษ์เอกสารดังกล่าวไว้ให้มีสภาพสมบูรณ์หรือเกิดความชำรุดเสียหายน้อยที่สุดเพื่อรักษาไว้เป็นมรดกทางวัฒนธรรมที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ของชาติ จึงมีความสำคัญ สมควรกำหนดให้มีระบบการจัดเก็บรักษาและการคุ้มครองเอกสารจดหมายเหตุ ตลอดจนให้มีหอจดหมายเหตุแห่งชาติเพื่อเป็นสถานที่เก็บรักษา อนุรักษ์ และให้บริการแก่ประชาชนในการศึกษา การค้นคว้า หรือการวิจัยเอกสารจดหมายเหตุ จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้” (พระราชบัญญัติจดหมายเหตุแห่งชาติ, 2556) จากเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติฉบับนี้สะท้อนให้เห็นว่า สำนักจดหมายเหตุแห่งชาติ มีความต้องการอนุรักษ์จดหมายเหตุเพื่อรักษาไว้เป็นมรดกทางวัฒนธรรมที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ของชาติ ซึ่งเจตนารมณ์ดังกล่าว สะท้อนให้เห็นว่า กฎหมายฉบับนี้ถูกสร้างขึ้นมาเพื่อหวังจัดเก็บเอกสารที่สิ้นกระแสการใช้งานของหน่วยงานภาครัฐไว้เป็นหลักฐานทางประวัติศาสตร์และมรดกทางวัฒนธรรมของชาติเป็นหลัก

4.2.2 องค์ประกอบสำคัญในการจัดการเอกสารตามกฎหมาย

โดยในทั้ง 5 หมวด 32 มาตรา สามารถสรุปสาระสำคัญของพระราชบัญญัติฉบับนี้ได้เป็น 6 หัวข้อ ตามหมวดต่าง ๆ ได้ดังนี้

หมวดความนำในพระราชบัญญัติฉบับนี้

ประการแรก กำหนดให้เอกสารใดที่เป็นโบราณวัตถุหรือศิลปวัตถุตามกฎหมายว่าด้วยโบราณสถาน โบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ และพิพิธภัณฑสถาน แล้ว ไม่อยู่ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายว่าด้วยจดหมายเหตุแห่งชาติ การกำหนดในลักษณะเช่นนี้ ส่งผลให้สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติไม่มีอำนาจไปจัดการกับ โบราณสถาน โบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ ที่มีแหล่งที่มาชัดเจนและสามารถมีสถานะเป็นจดหมายเหตุได้อีกประเภทหนึ่ง

ประการที่สอง กำหนดให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงวัฒนธรรมเป็นผู้รักษาการตามพระราชบัญญัตินี้และมีอำนาจออกกฎกระทรวงเพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้

นอกจากนี้ นัยของคำว่า “เอกสารราชการ” ของพระราชบัญญัติฉบับนี้ ที่ให้ความหมายว่า เอกสารที่หน่วยงานของรัฐหรือผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐจัดทำขึ้นหรือได้รับมาในการกระทำตามหน้าที่ ในขณะที่ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ใช้คำว่า “หนังสือราชการ” แทนความหมายนี้ การใช้คำเรียกที่แตกต่างกันเช่นนี้ อาจส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานราชการต่าง ๆ เกิดความสับสนได้ ซึ่งในงานวิจัยฉบับนี้จะนำเสนอแง่มุมดังกล่าวในบทที่ 4 ต่อไป

หมวดที่ 1 เอกสารจดหมายเหตุ

ตามพระราชบัญญัติจดหมายเหตุแห่งชาติ พ.ศ. 2556 มาตรา 6 - 11 ระบุว่า

“เพื่อประโยชน์ในการเก็บรักษาเอกสารจดหมายเหตุ จึงได้กำหนดให้ กรมศิลปากรมีอำนาจหน้าที่ประเมินคุณค่าเอกสารและจัดทำทะเบียนเอกสารจดหมายเหตุและได้กำหนดลักษณะคุณค่าของเอกสารราชการที่หน่วยงานของรัฐพึงเก็บรักษาไว้ ซึ่งได้แก่ คุณค่าตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน คุณค่าทางประวัติศาสตร์ และคุณค่าเพื่อการศึกษา การค้นคว้าหรือการวิจัย ทั้งนี้หน่วยงานของรัฐต้องจัดทำรายการหรือตารางการเก็บรักษาเอกสารราชการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กรมศิลปากรกำหนด เมื่อหน่วยงานของรัฐเก็บรักษาเอกสารราชการครบกำหนดระยะเวลาตามรายการหรือตารางการเก็บรักษาเอกสารราชการแล้ว ให้ส่งมอบเอกสารราชการแก่กรมศิลปากร เว้นแต่ได้ส่งมอบให้แก่หน่วยงานอื่นของรัฐตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการ ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐไม่ประสงค์จะเก็บรักษาเอกสารราชการจนครบกำหนดระยะเวลาดังกล่าว ก็อาจทำความตกลงกับกรมศิลปากรเพื่อส่งมอบเอกสารราชการนั้นแก่กรมศิลปากรก่อนครบกำหนดระยะเวลาได้ สำหรับเอกสารราชการที่กรมศิลปากรได้รับมอบจากหน่วยงานของรัฐแล้ว

ให้กรมศิลปากรประเมินคุณค่าของเอกสารและจัดทำทะเบียนไว้เป็นเอกสารจดหมายเหตุเพื่อเก็บรักษาและอนุรักษ์ไว้ที่หอจดหมายเหตุแห่งชาติ แต่เอกสารราชการใดที่ประเมินแล้วไม่มีคุณค่าเป็นเอกสารจดหมายเหตุ กรมศิลปากรต้องดำเนินการทำลายต่อไป ในส่วนของเอกสารส่วนบุคคลซึ่งเป็นกรรมสิทธิ์หรืออยู่ในความครอบครองของบุคคลที่อาจมีคุณค่าเป็นเอกสารจดหมายเหตุกรมศิลปากรสามารถขอตรวจสอบและประเมินคุณค่าของเอกสารนั้นได้ และอธิบดีอาจทำความตกลงกับเจ้าของหรือผู้ครอบครองเพื่อขอนำมาเก็บรักษาและอนุรักษ์ไว้ที่หอจดหมายเหตุแห่งชาติ แต่หากเจ้าของหรือผู้ครอบครองไม่ส่งมอบเอกสารส่วนบุคคลให้แก่กรมศิลปากรแล้ว กรมศิลปากรมีหน้าที่เพียงจัดทำบันทึกรายละเอียดของเอกสารส่วนบุคคลนั้นไว้เป็นหลักฐานเท่านั้น”

เมื่อพิจารณาจากข้อความใน พ.ร.บ. ฉบับนี้พบว่า อาจไม่สอดคล้องกับหลักการจัดการเอกสารตามมาตรฐาน ISO 15489-1: 2016 Information and Documentation-Records Management-Part 1: Concepts and Principles กล่าวคือ ถึงแม้กรมศิลปากรจะมีการออกหนังสือคู่มือการจัดทำตารางการกำหนดอายุการจัดเก็บเอกสารหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งหนังสือเล่มดังกล่าวเป็นแนวทางที่ให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยต้องปฏิบัติตามเป็นแบบแผน แต่ตามทฤษฎีการจัดทำตารางการจัดเก็บเอกสารสากล เช่น Elizabeth and Yeo (2003) นั้น การจัดทำตารางการกำหนดอายุเอกสารจะต้องทำขึ้นตามแต่บริบทการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ ไม่สามารถทำร่วมกันได้ เนื่องจากแต่ละหน่วยงานภาครัฐมีบทบาทและภารกิจที่แตกต่างกัน เช่น กระทรวงวัฒนธรรมมีบทบาทหน้าที่หลักในการดูแลศิลปวัฒนธรรมของประเทศ ในขณะที่กระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่ดูแลความเป็นอยู่ของประชาชน เมื่อบทบาทหน้าที่ต่างกันการจัดทำตารางกำหนดอายุเอกสารก็ต้องต่างกันเพื่อให้ตอบสนองภารกิจของหน่วยงานได้อย่างถูกต้อง

หมวดที่ 2 หอจดหมายเหตุแห่งชาติ

ตามพระราชบัญญัติจดหมายเหตุแห่งชาติ พ.ศ. 2556 มาตรา 12 - 16 ระบุว่า

“กำหนดให้มีหอจดหมายเหตุแห่งชาติเป็นส่วนราชการของกรมศิลปากรเพื่อเก็บรักษาอนุรักษ์ และให้บริการการศึกษา การค้นคว้า หรือการวิจัยเอกสารจดหมายเหตุ และเมื่อเก็บรักษาเอกสารจดหมายเหตุไว้ในหอจดหมายเหตุแห่งชาติแล้ว ห้ามผู้ใดนำเอกสารจดหมายเหตุออกจากหอจดหมายเหตุแห่งชาติ เว้นแต่นำไปเพื่อแสดงหรือนำออกใช้เป็นการชั่วคราวแต่ต้องเป็นไปตามที่อธิบดีกำหนด นอกจากนี้ กำหนดให้การเปิดเผยข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารจดหมายเหตุอยู่ภายใต้บังคับบทบัญญัติแห่งกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการ และจะนำเอกสารจดหมายเหตุหรือสำเนาของเอกสารจดหมายเหตุไปผลิตหรือทำซ้ำไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วนเพื่อประโยชน์ในทางการค้ามิได้ เว้นแต่ได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากอธิบดี”

ข้อสังเกตประการหนึ่งจากหมวดนี้ คือ หน่วยงานผู้รับผิดชอบในการกำกับดูแล หนังสือราชการ กับ เอกสารจดหมายเหตุ อยู่ในคนละหน่วยงาน กล่าวคือ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสาร

บรรณ ซึ่งกำกับการทำหนังสือราชการ อยู่ในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี ในขณะที่ พระราชบัญญัติ
 จดหมายเหตุแห่งชาติ พ.ศ. 2556 อยู่ในสังกัดของกรมศิลปากร กระทรวงวัฒนธรรม การที่มี
 หน่วยงานกำกับดูแลกระบวนการเอกสารในแต่ละช่วงของกระบวนการที่แตกต่างกัน อาจส่งผลให้
 ระบบการจัดเอกสารราชการ หรือ หนังสือราชการ ขาดเอกภาพและไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่
 ควรจะเป็น

หมวดที่ 3 การคุ้มครองเอกสารจดหมายเหตุ

ตามพระราชบัญญัติจดหมายเหตุแห่งชาติ พ.ศ. 2556 มาตรา 17 - 23 ระบุว่า

“ห้ามกระทำการใดที่จะนำมาซึ่งความเสียหายแก่เอกสารจดหมายเหตุ เช่น แก้วไข ดัด
 แปลง ซ่อมแซมโดยไม่ได้รับอนุญาตจากอธิบดี ส่งหรือนำเอกสารจดหมายเหตุออกนอกราชอาณาจักร
 โดยไม่ได้รับอนุญาตจากอธิบดีโดยความเห็นชอบของรัฐมนตรี ชื่อ ขยาย แลกเปลี่ยน จำหน่าย ปลอม
 เอกสารขึ้นทั้งฉบับหรือแต่ส่วนหนึ่งส่วนใด และสำเนาของเอกสารจดหมายเหตุเมื่อได้รับการรับรอง
 ความถูกต้องโดยอธิบดี สามารถใช้รับฟังเป็นพยานเอกสารในศาลแทนต้นฉบับได้”

เมื่อพิจารณาจากหมวดนี้จะพบว่าการคุ้มครองเอกสารจดหมายเหตุ ตามพระราชบัญญัติ
 ฉบับนี้ มุ่งเน้นเพียงแต่การลงโทษเฉพาะผู้ที่ทำให้เอกสารจดหมายเหตุเสียหาย แต่ไม่ได้มีการกำหนด
 บทลงโทษสำหรับหน่วยงานภาครัฐหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการจัดส่งเอกสาร
 ราชการที่จะถูกประเมินและแปรสภาพเป็นเอกสารจดหมายเหตุให้สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ
 สิ่งนี้อาจส่งผลต่อการบังคับใช้กฎหมายในการส่งมอบเอกสารที่สิ้นกระแสการใช้งานไปยังสำนักหอ
 จดหมายเหตุแห่งชาติได้

หมวดที่ 4 กองทุนส่งเสริมงานจดหมายเหตุ

ตามพระราชบัญญัติจดหมายเหตุแห่งชาติ พ.ศ. 2556 มาตรา 24 - 28 ระบุว่า

“กำหนดให้จัดตั้งกองทุนส่งเสริมงานจดหมายเหตุขึ้นในกรมศิลปากร กระทรวง
 วัฒนธรรม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นทุนหมุนเวียนและใช้จ่ายสำหรับกิจการด้านเอกสาร
 จดหมายเหตุ ประกอบด้วยเงินค่าบริการที่จัดเก็บ เงินอุดหนุนที่รัฐบาลจัดสรรให้เป็นรายปี
 เงินอุดหนุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือองค์กรอื่น ดอกผลของเงินหรือทรัพย์สินของกองทุน
 และรายได้อื่น โดยมีคณะกรรมการกองทุนส่งเสริมงานจดหมายเหตุ ประกอบด้วยอธิบดีกรมศิลปากร
 เป็นประธานกรรมการ และมีผู้อำนวยการสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติเป็นกรรมการและเลขานุการ
 มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการกองทุนและวางระเบียบเกี่ยวกับการรับเงินและใช้จ่ายเงินของ
 กองทุน ทั้งนี้คณะกรรมการกองทุนส่งเสริมงานจดหมายเหตุมีหน้าที่วางและถือไว้ซึ่งระบบการบัญชีที่
 เหมาะสมแก่กิจการเพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบบัญชีภายในเป็นประจำ”

การมีอยู่ของกองทุนส่งเสริมงานจดหมายเหตุส่งผลให้มีการส่งเสริมและให้ความรู้รวมถึงการ
 พัฒนางานด้านจดหมายเหตุได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น อันเนื่องมาจากกองทุนฯ มีลักษณะเป็นนิติบุคคล

แม้จะอยู่ในการกำกับของหน่วยงานภาครัฐแต่การทำงานมีความรวดเร็วกว่า อันเนื่องมาจากวิธีการดำเนินงานในลักษณะของกองทุน ที่มีการบริหารจัดการคล้ายเอกชนและมีการจัดตั้งด้วยวัตถุประสงค์เฉพาะ โดยเมื่อศึกษาจากรายงานการประชุมคณะกรรมการส่งเสริมงานจดหมายเหตุ ครั้งที่ 2/2564 จะพบว่ากองทุนที่มีการส่งเสริมงานด้านจดหมายเหตุ โดยมีโครงการขอรับงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานจากกองทุนส่งเสริมงานจดหมายเหตุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 รวม 24 โครงการ วงเงินงบประมาณรวม 25,000,000 บาท เช่น โครงการซ่อมสแกนรักษาจดหมายเหตุแก่หน่วยงานของรัฐแลเอกชน ชุดเอกสารคณะกรรมการกฤษฎีกา เป็นต้น

หมวดที่ 5 บทกำหนดโทษ

ตามพระราชบัญญัติจดหมายเหตุแห่งชาติ พ.ศ. 2556 มาตรา 29 - 32 ระบุว่า

“กำหนดโทษสำหรับผู้ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามบทบัญญัติของกฎหมายฉบับนี้ ตามอัตราโทษที่แตกต่างกันตามลำดับ ในหมวดนี้เป็นการบอกอัตราการรับโทษหากมีการทำผิดในพระราชบัญญัตินี้ในหมวดที่ 3 โดยโทษที่มีอัตราโทษสูงสุดหากมีการทำความผิดในพระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ การแก้ไขหรือดัดแปลงเอกสารจดหมายเหตุ การเอาไปทำลาย ทำให้เสียหาย หรือทำให้เสื่อมค่าซึ่งเอกสารจดหมายเหตุ การซื้อขาย แลกเปลี่ยน จำหน่าย หรือรับไว้ด้วยประการใดซึ่งเอกสารจดหมายเหตุ การทำปลอมเอกสารทั้งฉบับหรือแต่ส่วนหนึ่งส่วนใด เพื่อให้ผู้อื่นหลงเชื่อว่าเป็นเอกสารจดหมายเหตุที่แท้จริง ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินห้าปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ”

4.2.3 แนวทางการจัดการเอกสารตามกฎหมาย

พระราชบัญญัติจดหมายเหตุแห่งชาติ พ.ศ. 2556 มีกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสาร คือ การจัดเก็บเอกสาร โดยมีขั้นตอนในการจัดเก็บเอกสาร ทั้งสิ้น 10 ขั้นตอน คือ

4.2.3.1 กรมศิลปากร มีหน้าที่ประเมินคุณค่าเอกสารและจัดทำทะเบียนเอกสารจดหมายเหตุ

4.2.3.2 กรมศิลปากร มีหน้าที่ให้คำแนะนำแก่หน่วยงานของรัฐในการจัดทำรายการหรือตารางการเก็บรักษาเอกสาร

4.2.3.3 กรมศิลปากร มีหน้าที่จัดทำคู่มือทางวิชาการและการบริหารงานด้านเอกสารจดหมายเหตุเพื่อสนับสนุนการเก็บรักษาเอกสารที่มีคุณค่า

4.2.3.4 กรมศิลปากร มีหน้าที่พัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสารและการให้บริการเอกสารจดหมายเหตุ โดยให้คำนึงถึงความสะดวกในการเข้าถึงและประโยชน์ของผู้พิการและด้อยโอกาสด้วย

4.2.3.5 หน่วยงานของรัฐ มีหน้าที่เก็บรักษาเอกสารราชการในการปฏิบัติงานหรืออยู่ในความครอบครองของหน่วยงานของรัฐเพื่อส่งมอบให้แก่กรมศิลปากร โดยในระหว่างการเก็บ

รักษาเอกสารราชการให้หน่วยงานรัฐดูแลรักษาเอกสารให้ครบถ้วนสมบูรณ์และสามารถตรวจสอบอ้างอิงได้ ซึ่งหน่วยงานภาครัฐต้องจัดทำรายการหรือตารางการเก็บรักษาเอกสารโดยอย่างน้อยจะต้องประกอบด้วย (1) ประเภทและหมวดหมู่ของเอกสาร (2) ระยะเวลาการเก็บเอกสาร (3) วิธีการเก็บรักษา (4) การส่งมอบรายการหรือตารางเก็บรักษาเอกสารราชการ ที่มีลักษณะ ดังนี้

4.2.3.5.1 มีคุณค่าตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานของรัฐนั้น

4.2.3.5.2 มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์

4.2.3.5.3 มีคุณค่าเพื่อการศึกษา การค้นคว้า หรือการวิจัย

โดยในระหว่างการจัดเก็บรักษาเอกสารราชการหน่วยงานอาจทำความตกลงกับกรมศิลปากรเพื่อส่งมอบเอกสารราชการนั้น ๆ แก่กรมศิลปากรก่อนถึงกำหนดเวลา

4.2.3.6 หน่วยงานภาครัฐมีหน้าที่ส่งมอบเอกสารราชการแก่กรมศิลปากรเมื่อครบระยะเวลาที่กรมศิลปากรกำหนด

4.2.3.7 กรมศิลปากร มีหน้าที่ประเมินคุณค่าเอกสารราชการที่หน่วยงานภาครัฐส่งมอบ โดยสามารถแบ่งได้เป็น 2 กรณี ประกอบด้วย

4.2.3.7.1 กรณีหน่วยงานของรัฐมีความจำเป็นที่จะต้องเก็บรักษาเอกสารราชการที่กรมศิลปากรประเมินคุณค่าให้เป็นเอกสารจดหมายเหตุ ให้หน่วยงานรัฐทำความตกลงกับกรมศิลปากร เพื่อดำเนินการเก็บรักษาและอนุรักษ์ที่หน่วยงานของรัฐตามระยะเวลาที่ทำความตกลงระหว่างกัน

4.2.3.7.2 กรณีเอกสารราชการที่กรมศิลปากรประเมินแล้วไม่มีคุณค่าเป็นเอกสารจดหมายเหตุ ให้กรมศิลปากรดำเนินการทำลายต่อไป

4.3 พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

4.3.1 ที่มาของกฎหมาย

พระราชบัญญัติ ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ประกาศใช้ในวันที่ 2 กันยายน 2524 โดยมีเหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ

“ ในระบอบประชาธิปไตย การให้ประชาชนมีโอกาสกว้างขวางในการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินการต่าง ๆ ของรัฐเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อที่ประชาชนจะสามารถแสดงความคิดเห็นและใช้สิทธิทางการเมืองได้โดยถูกต้องกับความเป็นจริง อันเป็นการส่งเสริมให้มีความเป็นรัฐบาลโดยประชาชนมากยิ่งขึ้น สมควรกำหนดให้ประชาชนมีสิทธิได้รับข้อมูลข่าวสารของราชการโดยมีข้อยกเว้นอันไม่ต้องเปิดเผยที่แจ้งชัดและจำกัดเฉพาะข้อมูลข่าวสารที่หากเปิดเผยแล้วจะเกิดความเสียหายต่อประเทศชาติหรือต่อประโยชน์ที่สำคัญของเอกชน ทั้งนี้ เพื่อพัฒนาระบบประชาธิปไตยให้มั่นคงและจะยังส่งผลให้ประชาชนมีโอกาสรู้ถึงสิทธิหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่เพื่อที่จะปกป้องรักษา

ประโยชน์ของตนได้อีกประการหนึ่ง ประกอบกับสมควรคุ้มครองสิทธิบุคคลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลข่าวสารของราชการไปพร้อมกัน จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้ ”

จากเหตุผลในการตราพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าว ทำให้เห็นว่า การเกิดขึ้นของพระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ การรับรองสิทธิได้รู้ (Rights to know) ของประชาชน และเพื่อคุ้มครองข้อมูลข่าวสารของทั้งทางราชการและส่วนบุคคล (สำนักงานข้อมูลข่าวสารของราชการ, 2548)

4.3.2 องค์ประกอบสำคัญในการจัดการเอกสารตามกฎหมาย

พระราชบัญญัติฉบับนี้ให้นิยามความหมาย ของคำว่า ข้อมูลข่าวสาร หมายความว่า สิ่งที่สามารถสื่อความหมายให้รู้เรื่องราวข้อเท็จจริง ข้อมูลหรือสิ่งอื่นใด ๆ ไม่ว่าจะเป็นการสื่อความหมายนั้น จะทำได้โดยสภาพของสิ่งนั่นเองหรือ โดยผ่านวิธีการใด ๆ และไม่ว่าจะจัดไว้ในรูปของ เอกสาร แฟ้มรายงาน หนังสือ แผ่นผัง แผนที่ ภาพวาด ภาพพิมพ์ การบันทึกภาพ หรือ เสียง การบันทึกโดยเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือวิธีอื่นใด ที่ทำให้สิ่งที่บันทึกไว้ปรากฏได้ โดยในพระราชบัญญัติ ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 มีทั้งสิ้น 7 หมวด 1 บทเฉพาะกาล 43 มาตรา ซึ่งสามารถแบ่งเป็นหมวดต่าง ๆ ได้ดังนี้

หมวดที่ 1 การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร

หมวดที่ 2 ข้อมูลข่าวสารที่ไม่ต้องเปิดเผย

หมวดที่ 3 ข้อมูลส่วนบุคคล

หมวดที่ 4 เอกสารประวัติศาสตร์

หมวดที่ 5 คณะกรรมการข้อมูลข่าวสาร

หมวดที่ 6 คณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร

หมวดที่ 7 บทกำหนดโทษ

4.3.3 แนวทางการจัดการเอกสารตามกฎหมาย

โดยหมวดที่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดการเอกสารของหน่วยงานภาครัฐ คือ หมวดที่ 4 เอกสารประวัติศาสตร์ ซึ่งในหมวดนี้มีทั้งสิ้น 1 มาตรา คือ มาตราที่ 26 โดยสาระสำคัญของหมวดดังกล่าว คือ การกำหนดให้หน่วยงานภาครัฐ หากไม่ต้องการจัดเก็บรักษาข้อมูลข่าวสารให้ส่งมอบแก่หอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร หรือหน่วยงานอื่นของรัฐตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา เพื่อคัดเลือกไว้ให้ประชาชนได้ศึกษาค้นคว้า โดยกำหนดเวลาในการส่งข้อมูลข่าวสารของราชการแยกตามประเภท ได้ดังนี้

1. ข้อมูลข่าวสารของราชการตามมาตรา 14 คือ ข้อมูลข่าวสารของราชการที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อสถาบันพระมหากษัตริย์ โดยจะเปิดเผยได้เมื่อครบ 75 ปี
2. ข้อมูลข่าวสารของราชการตามมาตรา 15 ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 7 ประเภท

2.1 การเปิดเผยจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อความมั่นคงของประเทศ ความสัมพันธ์ระหว่าง ประเทศ หรือความมั่นคงในทาง เศรษฐกิจหรือการคลังของประเทศ

2.2 การเปิดเผยจะทำให้การบังคับใช้กฎหมายเสื่อมประสิทธิภาพ หรือไม่อาจสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้ไม่ว่าจะเกี่ยวกับ การฟ้องคดี การป้องกัน การปราบปราม การทดสอบ การตรวจสอบ หรือการรู้แหล่งที่มาของข้อมูลข่าวสารหรือไม่ก็ตาม

2.3 ความเห็นหรือคำแนะนำภายในหน่วยงานของรัฐในการดำเนินการเรื่อง หนึ่งเรื่องใดแต่ทั้งนี้ ไม่รวมถึงรายงานทางวิชาการ รายงานข้อเท็จจริง หรือข้อมูลข่าวสารที่นำมาใช้ในการ ทำความเห็นหรือคำแนะนำภายในดังกล่าว

2.4 การเปิดเผยจะก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตหรือความปลอดภัยของบุคคล หนึ่งบุคคลใด

2.5 รายงานการแพทย์หรือข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลซึ่งการเปิดเผยจะเป็น การรุกรานสิทธิส่วนบุคคลโดยไม่สมควร

2.6 ข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีกฎหมายคุ้มครองมิให้เปิดเผย หรือข้อมูล ข่าวสารที่มีผู้ให้มาโดยไม่ประสงค์ให้ทางราชการนำไปเปิดเผยต่อผู้อื่น

2.7 กรณีอื่นตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา

นอกจากนี้ในพระราชบัญญัติ ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ยังมีปรากฏในส่วน ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสารในมาตราที่ 24 วงเล็บ 5 โดยมีสาระสำคัญในดังนี้ หน่วยงานของรัฐ จะเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่อยู่ในความควบคุมดูแลของตนต่อหน่วยงานของรัฐแห่งอื่น โดย ปราศจากความยินยอมเป็นหนังสือของเจ้าของข้อมูลที่ให้ไว้ล่วงหน้าหรือขณะนั้นมิได้ เว้นแต่เปิดเผย ต่อหจกจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร หรือหน่วยงานอื่นของรัฐตามมาตรา 26 วรรคหนึ่ง เพื่อการ ตรวจสอบคุณค่าในการเก็บรักษา

เมื่อพิจารณาจากข้อมูลที่ได้จะทำให้พบว่า พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสารสมบูรณ์ ทั้งสิ้น 3 กระบวนการ คือ

1. กระบวนการจัดเก็บเอกสาร เป็นไปตามลักษณะส่วนใหญ่ของระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ยกเว้น หนังสือราชการทั้งหมด 3 ลักษณะ คือ

1.1 ข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 14 หรือ มาตรา 15 ที่ต้องแสดงต่อประชาชน เข้าตรวจดู ให้ลบหรือตัดทอนหรือกระทำโดยประการอื่นใดที่ไม่เป็นการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารนั้น ๆ

1.2 ข้อมูลข่าวสารของราชการที่อยู่ในสภาพที่อาจบอบสลายง่าย ให้จัดหาหรือจัดทำ สำเนาให้ประชาชนที่ขอเข้าดู เพื่อป้องกันความเสียหายต่อเอกสารราชการนั้น ๆ

1.3 ข้อมูลข่าวสารของราชการในสภาพใด ๆ ให้ดำรงอยู่ในรูปแบบนั้น ๆ ยกเว้น การแปรสภาพเป็นเอกสารจากการข้อมูลข่าวสารที่บันทึกไว้ในระบบการบันทึกภาพหรือเสียง ระบบคอมพิวเตอร์ หรือระบบอื่นใด

2. กระบวนการประเมินคุณค่าเอกสาร ให้เป็นไปตามมาตรา 24 ของ พระราชบัญญัติ ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 โดย หอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร หรือหน่วยงานอื่น เพื่อการตรวจดูคุณค่าในการตรวจดูคุณค่าในการประเมินคุณค่า

3. กระบวนการส่งมอบเอกสาร ได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐส่งมอบข้อมูลข่าวสารของ ราชการให้สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ในหมวดที่ 4 เอกสารประวัติศาสตร์ กำหนดเวลาต้องส่งข้อมูลข่าวสารของราชการในมาตรา 14 และ 15 คือ เมื่อครบ 75 ปี และ เมื่อครบ 25 ปี ตามลำดับ

4.4 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544

4.4.1 ที่มาของกฎหมาย

ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544 เป็นระเบียบลูกที่เกิดจาก พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ตามความในมาตรา 16 และมาตรา 26 วรรคห้า โดยมีหลักการสำคัญ คือ “เปิดเผยเป็นหลัก ปกปิดเป็นข้อยกเว้น” ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อกำหนด วิธีการปฏิบัติที่มีต่อข่าวสารในมาตรา 14 หรือ มาตรา 15 แห่ง พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของ ราชการ พ.ศ. 2540

4.4.2 องค์ประกอบสำคัญในการจัดการเอกสารตามกฎหมาย

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544 มีทั้งสิ้น 53 ข้อ 4 หมวด 10 ส่วน 1 บทเฉพาะกาล ประกอบด้วย

หมวดที่ 1 บททั่วไป

ส่วนที่ 1 องค์การรักษาความปลอดภัย

ส่วนที่ 2 ประเภทชั้นความลับ

หมวดที่ 2 การกำหนดชั้นความลับ

ส่วนที่ 1 ผู้มีอำนาจกำหนดชั้นความลับ

ส่วนที่ 2 การแสดงชั้นความลับ

ส่วนที่ 3 การปรับชั้นความลับ

หมวดที่ 3 การทะเบียน

ส่วนที่ 1 นายทะเบียน

ส่วนที่ 2 การตรวจสอบ

หมวดที่ 4 การดำเนินการ

- ส่วนที่ 1 การจัดทำ
- ส่วนที่ 2 การสำเนาและการแปล
- ส่วนที่ 3 การโอน
- ส่วนที่ 4 การส่งและการรับ
- ส่วนที่ 5 การเก็บรักษา
- ส่วนที่ 6 การยืม
- ส่วนที่ 7 การทำลาย
- ส่วนที่ 8 การปฏิบัติในเวลาฉุกเฉิน
- ส่วนที่ 9 กรณีสูญหาย
- ส่วนที่ 10 กรณีเปิดเผย
- บทเฉพาะกาล

4.4.3 แนวทางการจัดการเอกสารตามกฎหมาย

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544 มีการจัดการเกี่ยวกับเอกสาร 3 ประเด็น คือ

1. การสร้างเอกสารลับ ต้องมีการประทับตรากำหนดชั้นความลับ ซึ่งมี 3 ชั้น แบ่งออกเป็น ลับที่สุด (Top Secret) ลับมาก (Secret) ลับ (Confidential) โดยมีการดำเนินการในลักษณะเดียวกันทั้ง 3 ชั้นความลับ ดังนี้

ในหนังสือราชการที่เป็นหนังสือลับให้ใช้ตัวอักษรตามชั้นความลับที่ขนาดใหญ่กว่าตัวอักษรธรรมดา โดยใช้สีแดงหรือสีอื่นที่สามารถมองเห็นได้เด่นและชัดเจน

ข้อมูลข่าวสารที่เป็นกระดาษให้แสดงชั้นความลับที่กลางหน้ากระดาษทั้งด้านบนและด้านล่างของทุกหน้าเอกสารนั้น ถ้าเอกสารเข้าปกให้แสดงไว้ที่ด้านนอกของปกหน้าและปกหลังด้วย

2. การเก็บรักษาเอกสารที่มีชั้นความลับทั้ง 3 ชั้น ให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการไปในลักษณะเดียวกัน โดยให้เก็บรักษาไว้ในที่ปลอดภัยและกำหนดระเบียบการเก็บรักษาข้อมูลข่าวสารไว้เป็นการเฉพาะตามคำแนะนำขององค์กรรักษาความปลอดภัย

3. การทำลายเอกสารที่มีชั้นความลับทั้ง 3 ชั้นจะทำลายแตกต่างกัน แบ่งได้เป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

3.1 ในกรณีที่การเก็บรักษาข้อมูลข่าวสารลับชั้นลับที่สุดจะเสี่ยงต่อการรั่วไหล อันจะก่อให้เกิดอันตรายแก่ประโยชน์แห่งรัฐ หัวหน้าหน่วยงานของรัฐ สามารถสั่งทำลายข้อมูลข่าวสารลับชั้นที่ลับที่สุดนั้นได้ หากพิจารณาว่ามีความจำเป็นอย่างยั้งที่ต้องทำลาย

3.2 หัวหน้าหน่วยงานของรัฐจะสั่งทำลายข้อมูลข่าวสารลับ ในชั้น ลับมาก (Secret) และ ลับ (Confidential) ได้ก็ต่อเมื่อได้ส่งข้อมูลข่าวสารลับให้หอจดหมายเหตุแห่งชาติ พิจารณาก่อนว่าไม่มีคุณค่าในการเก็บรักษา

3.3 ในกรณีข้อมูลข่าวสารลับ ให้หัวหน้าหน่วยงานของรัฐแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายข้อมูลข่าวสารลับชั้น ประกอบด้วย (1) นายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับ เป็นประธาน (2) เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องไม่น้อยกว่าสองคน เป็นกรรมการ หากมีการทำลายข้อมูลข่าวสารแล้ว ให้ออกใบรับรองการทำลายให้เก็บรักษาไว้เป็นหลักฐานไว้ไม่น้อยกว่า 1 ปี

4.5 พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

4.5.1 ที่มาของกฎหมาย

พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม) เป็นกฎหมายกลางที่รองรับสถานะทางกฎหมายของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ให้มีผลผูกพันและใช้บังคับได้ตามกฎหมาย

หลักการพื้นฐานของ พ.ร.บ.ธุรกรรมฯ กฎหมายฉบับนี้มีหลักการ คือ หลักความเท่าเทียมกัน (Functional Equivalence) ระหว่าง “กระดาษ” และ “ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์” เพื่อให้การทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ มีผลทางกฎหมายเทียบเท่าการใช้กระดาษ รวมไปถึง หลักความเป็นกลางทางเทคโนโลยี (Technological Neutrality) ที่ไม่ระบุเฉพาะเจาะจงเทคโนโลยีใดเทคโนโลยีหนึ่ง แต่รองรับพัฒนาการของเทคโนโลยีที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และหลักเสรีภาพการแสดงเจตนา (Party Autonomy) ของคู่สัญญา

4.5.2 องค์ประกอบสำคัญในการจัดการเอกสารตามกฎหมาย

พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกอบด้วย 7 หมวด ได้แก่

หมวด 1 ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ รองรับการทำธุรกรรมในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในเรื่องต่าง ๆ

หมวด 2 ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ รองรับลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อถือได้

หมวด 3 ธุรกิจบริการเกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ รองรับการค้ากับดูแลธุรกิจบริการที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ที่สำคัญและมีผลกระทบกว้าง

หมวด 3/1 ระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล รองรับให้บุคคลสามารถพิสูจน์และยืนยันตัวตนผ่านระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลได้ โดยมีกลไกการควบคุมดูแลผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ระบบดังกล่าวมีความน่าเชื่อถือและมั่นคงปลอดภัย

หมวด 4 ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ รองรับการให้บริการภาครัฐด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

หมวด 5 คณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ครอ.) รองรับการมีคณะกรรมการเพื่อส่งเสริมและพัฒนาการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศ

หมวด 6 บทกำหนดโทษ กำหนดไว้สำหรับหมวดที่ 3 และหมวดที่ 3/1 ในส่วนธุรกิจบริการเกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลเท่านั้น

4.5.3 แนวทางการจัดการเอกสารตามกฎหมาย

พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และที่แก้ไขเพิ่มเติม มีการกำหนดกระบวนการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ในหมวดที่ 1 ตั้งแต่มาตรา 7 ถึง มาตรา 25 ซึ่งได้รองรับการดำเนินการทางธุรกรรมในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในเรื่องต่าง ๆ โดยมีมาตราที่สำคัญคือ

มาตรา 7 ห้ามมิให้ปฏิเสธความมีผลผูกพันและการบังคับใช้ทางกฎหมายของข้อความใด เพียงเพราะเหตุที่ข้อความนั้นอยู่ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ นั้นหมายถึง มาตรานี้ รองรับรับสถานะทางกฎหมายของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้ใช้ได้แบบกระดาษ

มาตรา 8-12 ครอบคลุมสำคัญ

มาตรา 8 รองรับในเรื่อง ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถเข้าถึงและนำกลับมาใช้ได้โดยความหมายไม่เปลี่ยนแปลง หรือที่เรียกว่า E-Document

มาตรา 9 รองรับในเรื่อง ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์แบบทั่วไป ซึ่งมีการแก้ไขเพิ่มเติมโดย พ.ร.บ.ธุรกรรมฯ ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2562 สำหรับวิธีการในการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ จากเดิมที่ใช้วิธีการที่เชื่อถือได้ในการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ ให้สามารถใช้วิธีการอื่นใดหรือพยานหลักฐานอื่นประกอบ ในการระบุตัวเจ้าของลายมือชื่อและการแสดงเจตนาของเจ้าของลายมือชื่อ หรือที่เรียกว่า E-Signature

มาตรา 10 รองรับในเรื่อง เอกสารต้นฉบับ ซึ่งใช้วิธีการที่เชื่อถือได้ในการรักษาความถูกต้องของข้อความตั้งแต่ข้อความเสร็จสมบูรณ์และสามารถแสดงข้อความนั้นภายหลังได้ โดยความถูกต้องให้พิจารณาถึงความครบถ้วนและไม่มีการเปลี่ยนแปลงใดของข้อความ เว้นแต่การรับรองหรือบันทึกเพิ่มเติม หรือการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นได้ตามปกติในการติดต่อสื่อสาร การเก็บรักษา หรือการแสดงข้อความซึ่งไม่มีผลต่อความถูกต้องของข้อความนั้น หรือที่เรียกว่า E-Original

นอกจากนี้ ยังรองรับการเปลี่ยนสื่อ ในมาตรา 10 วรรค 4 และมาตรา 12/1 เปลี่ยนจาก ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เป็น กระดาษ ภายใต้ ประกาศ ครอ. เรื่อง การรับรองสิ่งพิมพ์ออก และ หน่วยงานรับรองสิ่งพิมพ์ออก และเปลี่ยนจาก กระดาษ เป็น ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ภายใต้ ประกาศ ครอ. เรื่อง หลักเกณฑ์ และวิธีการในการจัดทำหรือแปลงเอกสารและข้อความให้อยู่ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

มาตรา 12 รongรับ การเก็บรักษาข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ หรือที่เรียกว่า E-Archive

มาตรา 11 รongรับ การนำข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ไปเป็นพยานหลักฐาน ในกระบวนการพิจารณาตามกฎหมายทั้งในคดีแพ่ง คดีอาญา หรือคดีอื่นใด หรือที่เรียกว่า E-Evidence

มาตรา 13-24 รongรับวงจรรเอกสารอิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ

มาตรา 13-14 รongรับ ในด้าน การแสดงเจตนา

มาตรา 13 รongรับ คำเสนอ / คำสนองในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยคำเสนอหรือคำสนองในการทำสัญญาอาจทำเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ก็ได้ และห้ามมิให้ปฏิเสธการมีผลทางกฎหมายของสัญญาเพียงเพราะเหตุที่สัญญานั้นได้ทำคำเสนอหรือคำสนองเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

มาตรา 14 รongรับ การแสดงเจตนา / บอกล่าวในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยในระหว่างผู้ส่งข้อมูลและผู้รับข้อมูล การแสดงเจตนาหรือคำบอกล่าวอาจทำเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ก็ได้

มาตรา 15-24 รongรับ ในด้าน การรับส่ง

มาตรา 15 - มาตรา 21 รongรับ การส่ง - รับ ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

มาตรา 22 รongรับ การส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยให้ถือว่าได้มีการส่งเมื่อข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้น เมื่อได้เข้าสู่ระบบข้อมูลที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้ส่งข้อมูล

มาตรา 23 รongรับ การรับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยให้ถือว่ามีผลนับแต่เวลาที่ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้นได้เข้าสู่ระบบข้อมูลของผู้รับข้อมูล

มาตรา 24 รongรับ สถานที่ส่ง - รับ ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ให้ถือว่าได้ส่ง ณ ที่ทำการงานของผู้ส่งข้อมูล หรือได้รับ ณ ที่ทำการงานของผู้รับข้อมูล หรือในกรณีที่ไม่มีปรากฏที่ทำการงานของผู้ส่งข้อมูลหรือผู้รับข้อมูล ให้ถือเอาถิ่นที่อยู่ปกติเป็นสถานที่ที่ส่งหรือได้รับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

มาตรา 25 วิธีการแบบปลอดภัย

มาตรา 25 รongรับ วิธีการแบบปลอดภัย เพื่อให้ได้ประโยชน์จากข้อสันนิษฐานทางกฎหมายว่าสามารถใช้วิธีการที่เชื่อถือได้ ที่เป็นส่วนหนึ่งของการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ ในมาตรา 9 โดยได้มีการออกพระราชกฤษฎีกาวิธีการแบบปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

ภายใต้ พ.ร.ฎ.นี้ ได้มีประกาศ 3 ฉบับออกมา คือ

ประกาศ คธอ. เรื่อง ประเภทของธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และหลักเกณฑ์การประเมินระดับผลกระทบของธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ตามวิธีการแบบปลอดภัย เพื่อวิเคราะห์ว่าเสี่ยงระดับสูง กลาง หรือต่ำ

ประกาศ คธอ. เรื่อง มาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศตามวิธีการแบบปลอดภัย กำหนดมาตรฐาน 3 ระดับ ตามระดับความเสี่ยง คือ เครื่องครัด กลาง และพื้นฐาน

ประกาศ คธอ. เรื่อง รายชื่อหน่วยงานหรือองค์กร หรือส่วนงานของหน่วยงานหรือองค์กรที่ถือเป็นโครงสร้างพื้นฐานสำคัญของประเทศซึ่งต้องกระทำตามวิธีการแบบปลอดภัยในระดับเครื่องครัด

โดยสรุป กฎหมายฉบับนี้มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการเอกสาร 3 กระบวนการหลัก คือ

1. กระบวนการสร้าง-รับเอกสาร กำหนดให้ การสร้างหนังสือในลักษณะอิเล็กทรอนิกส์ได้กำหนดให้ผู้จัดทำสามารถดำเนินการได้หากผู้จัดทำสามารถเข้าถึงและนำกลับมาใช้ได้โดยความหมายไม่เปลี่ยนแปลง โดยมีเงื่อนไขในการดำเนินการใน 2 ลักษณะ คือ

1.1 หากกฎหมายกำหนดให้มีการปิดอากรแสตมป์ หากมีการชำระเงินแทนหรือดำเนินการอื่นใดด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ให้ถือว่าการดำเนินการดังกล่าวมีผลสมบูรณ์ทางกฎหมาย

1.2 หากกฎหมายกำหนดให้มีการลงลายมือชื่อ ให้ดำเนินการได้ 2 ลักษณะ คือ ดำเนินการด้วยวิธีการที่เชื่อถือได้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของการสร้าง โดยพิจารณาจากพฤติกรรมแวดล้อม รวมถึงข้อตกลงที่เกี่ยวข้อง หรือ วิธีการใดอื่นที่สามารถยืนยันตัวเจ้าของลายมือชื่อและสามารถแสดงเจตนาของเจ้าของลายมือชื่อได้ ทั้งสองวิธีการให้ดำเนินการโดยความรัดกุมของวิธีการหรืออุปกรณ์ในการระบุตัวบุคคล รวมไปถึง ลักษณะ ประเภท หรือขนาดของธุรกรรมที่ทำ จำนวนครั้ง และประเพณีทางการค้าหรือทางปฏิบัติ รวมไปถึงความรัดกุมของระบบสื่อสาร

1.3 การรับเอกสาร ให้ถือว่าเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ส่งข้อมูล โดย 1. บุคคลผู้มีอำนาจกระทำการแทนด้วยวิธีการที่เหมาะสมและตรวจสอบได้ 2. ระบบข้อมูลของผู้ส่งข้อมูลหรือผู้มีอำนาจกระทำแทนกำหนดไว้ล่วงหน้าให้สามารถดำเนินการได้โดยอัตโนมัติ โดยทั้ง 2 กระบวนการสามารถกระทำได้หากผู้รับข้อมูลได้ทำการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้ดำเนินการส่ง และการอาศัยความสัมพันธ์ระหว่างผู้ส่งและผู้รับ รวมไปถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงหากมีการแจ้งเป็นการล่วงหน้าก่อนการส่งข้อมูลนั้น

2. กระบวนการจัดเก็บเอกสาร กฎหมายฉบับนี้กำหนดให้หน่วยงานดำเนินการทั้งสิ้น 3 ลักษณะ ดังนี้

2.1 ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้นสามารถเข้าถึงและนำกลับมาใช้ได้โดยความหมายไม่เปลี่ยนแปลง

2.2 เก็บรักษาข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้นให้อยู่ในรูปแบบที่เป็นอยู่ในขณะที่สร้าง ส่ง หรือ ได้รับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้น หรืออยู่ในรูปแบบที่สามารถแสดงข้อความที่สร้าง ส่ง หรือ ได้รับให้ปรากฏอย่างถูกต้อง

2.3 เก็บรักษาข้อความส่วนที่ระบุถึงแหล่งกำเนิด ต้นทาง และปลายทางของข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนวันและเวลาที่ส่งหรือได้รับข้อความดังกล่าว

3. กระบวนการค้นคืนเอกสาร สามารถดำเนินการได้โดยผู้มีอำนาจเข้าถึงข้อมูลดังกล่าว โดยเจ้าหน้าที่จัดเตรียมข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่มีที่มาจากตั้งแต่เดิมโดยเป็นเอกสารต้นฉบับ โดยลักษณะของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถกล่าวได้ว่าเป็นต้นฉบับจะต้องมีองค์ประกอบ คือ (1) ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้ใช้วิธีการที่น่าเชื่อถือในการรักษาความถูกต้องของข้อความตั้งแต่การสร้างข้อความเสร็จสมบูรณ์ และ (2) สามารถแสดงข้อความได้ภายหลัง กระบวนการค้นคืนให้เป็นไปตามที่หน่วยงานเป็นผู้กำหนดโดยมีการกำหนดสิทธิเข้าถึงข้อมูลและการรับรองข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ กระบวนการดังกล่าวให้เป็นไปตามความต้องการและศักยภาพของหน่วยงานรัฐนั้น ๆ เป็นผู้กำหนด

4.6 พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

4.6.1 ที่มาของกฎหมาย

พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 ถอดแบบมาจากกฎหมายต้นแบบอย่างกฎหมาย GDPR (General Data Protection Regulation) ซึ่งเป็นกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของสหภาพยุโรป วัตถุประสงค์ของการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของกฎหมายก็เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ไม่ประสงค์ดีทำการล่วงละเมิดความเป็นส่วนตัวของข้อมูลหรือละเมิดความเป็นส่วนตัวเพื่อข่มขู่หวังผลประโยชน์จากทั้งจากตัวเจ้าของข้อมูลเองหรือจากบุคคลที่ดูแลข้อมูล ประกอบกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีทำให้การเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลอันเป็นการล่วงละเมิดดังกล่าว ทำได้โดยง่าย สะดวก และรวดเร็ว ก่อให้เกิด ความเสียหายต่อเศรษฐกิจโดยรวม ควรกำหนดให้มีกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ กลไก หรือมาตรการกำกับดูแลเกี่ยวกับการให้ความคุ้มครองข้อมูล ส่วนบุคคลที่เป็นหลักการทั่วไป

4.6.2 องค์ประกอบสำคัญในการจัดการเอกสารตามกฎหมาย

พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 มีทั้งสิ้น 96 มาตรา 7 หมวด 1 บทเฉพาะกาล ประกอบด้วย

หมวดที่ 1 คณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

หมวดที่ 2 การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 1 บททั่วไป

ส่วนที่ 2 การเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 3 การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

หมวดที่ 3 สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

หมวดที่ 4 สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

หมวดที่ 5 การร้องเรียน

หมวดที่ 6 ความรับผิดชอบทางแพ่ง

หมวดที่ 7 บทกำหนดโทษ

ส่วนที่ 1 โทษอาญา

ส่วนที่ 2 โทษทางปกครอง

บทเฉพาะกาล

4.6.3 แนวทางการจัดการเอกสารตามกฎหมาย

พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสารในส่วนของการเก็บรักษา โดยในส่วนนี้มีส่วนเกี่ยวข้องกับความยินยอมของเจ้าของข้อมูล ตามหลักการข้อหนึ่งข้อต่อไปนี (1) เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลให้ความยินยอมในการรวบรวม ให้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล (2) ต้องแจ้งวัตถุประสงค์ของการเก็บรวบรวม ใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล (3) มีแบบหรือข้อความที่อ่านแล้วเข้าใจโดยง่ายและต้องไม่เป็นการหลอกลวง (4) เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลจะถอนความยินยอมเมื่อใดก็ได้ ถ้าไม่มีข้อจำกัดสิทธิ เช่น กฎหมายที่กำหนดให้เก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลนั้นไว้ก่อน ซึ่งมีข้อยกเว้นที่สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลได้ โดยไม่ต้องขอความยินยอมทั้งสิ้น 6 ประเภท ประกอบด้วย

1. Scientific or Historical Research เป็นการจัดทำเอกสารประวัติศาสตร์ จดหมายเหตุ การศึกษาวิจัย หรือ สถิติ
2. Vital Interest เพื่อป้องกันหรือระงับอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย หรือสุขภาพของบุคคล เช่น การเข้ารับบริการทางการแพทย์ ณ โรงพยาบาล
3. Contract เป็นการจำเป็นเพื่อการปฏิบัติตามสัญญา เช่น เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทำสัญญากู้ยืมเงินจากธนาคาร ธนาคารสามารถเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลนั้นได้ตามวัตถุประสงค์ของสัญญา
4. Public Task เป็นการจำเป็นเพื่อการปฏิบัติหน้าที่ในการดำเนินการกิจเพื่อประโยชน์สาธารณะ หรือปฏิบัติหน้าที่ในการใช้อำนาจอรัฐ เช่น หน่วยงานของรัฐจัดทำ Big Data เพื่อแก้ปัญหาความยากจนของเกษตรกร
5. Legitimate Interest เป็นการจำเป็นเพื่อประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล หรือของบุคคลหรือนิติบุคคลอื่น เช่น บริษัทเอกชนติดตั้งกล้องวงจรปิดภายในอาคารเพื่อรักษาความปลอดภัย ซึ่งบริษัทสามารถเก็บรวบรวมภาพถ่ายซึ่งเป็นข้อมูลส่วนบุคคลที่อยู่ในบริเวณดังกล่าวได้
6. Legal Obligations เป็นการปฏิบัติตามกฎหมาย

จะเห็นได้ว่าสิ่งสำคัญที่ส่งผลต่อการจัดการเอกสารตามกฎหมายฉบับนี้ คือ การจัดเก็บเอกสารที่มีความเกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล โดยจะต้องดำเนินการเพื่อไม่ให้เกิดการละเมิดข้อมูล

ส่วนบุคคลของผู้อื่น แต่ในทางปฏิบัติมีการยกเว้นข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการตามกฎหมายหรือระเบียบปฏิบัติของทางราชการ เพื่อให้เกิดผลที่มีประโยชน์กับผู้รับบริการสูงสุด ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าโดยบริบทในส่วนนี้ข้อมูลส่วนบุคคลที่รัฐมีการจัดเก็บผ่านการจัดการโดยหน่วยงานรัฐไม่จำเป็นต้องดำเนินการให้มีลักษณะเป็นการเฉพาะ แต่สามารถดำเนินการตามกฎหมายที่มีการควบคุมอยู่แล้วของทางราชการ

จากการทบทวนกฎหมายที่มีความเกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสารในประเทศไทย พบว่าข้อกำหนดที่กฎหมายทั้ง 6 ฉบับได้ระบุไว้ มีส่วนสอดคล้องกับแนวทางหรือข้อปฏิบัติที่มาตรฐาน ISO 15489-1: 2016 ได้กำหนดไว้ในการวางระบบการจัดการเอกสารพอสมควร ดังแสดงในตารางเปรียบเทียบกระบวนการจัดการเอกสารตามมาตรฐาน ISO 15489-1: 2016 กับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสารของประเทศไทย ต่อไปนี้



ตารางที่ 1 ตารางเปรียบเทียบกระบวนการจัดการเอกสารตามมาตรฐาน ISO 15489-1 : 2016 กับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสารในประเทศไทย

มาตรฐาน ISO 15489-1 : 2016 /กฎหมาย	ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม	พระราชบัญญัติจดหมายเหตุนั้น พ.ศ. 2556	พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. 2540	ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544	พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และที่แก้ไขเพิ่มเติม	พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562
1. การกำหนดนิยามเอกสาร หรือนิยามอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2. ระบบการจัดการเอกสาร	✓					
3. นโยบายการจัดการเอกสาร (Policy)	✓					
4. การกำหนดความรับผิดชอบ (Responsibility)	✓	✓				✓
5. กระบวนการจัดการเอกสาร						
5.1 การสร้าง (Creating Records)	✓		✓	✓	✓	

ตารางที่ 1 ตารางเปรียบเทียบกระบวนการจัดการตามมาตรฐาน ISO 15489-1 : 2016 กับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสารในประเทศไทย
ไทย (ต่อ)

มาตรฐาน ISO 15489-1 : 2016 /กฎหมาย	ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม	พระราชบัญญัติจัดพิมพ์และเผยแพร่เอกสาร พ.ศ. 2556	พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540	ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544	พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และที่แก้ไขเพิ่มเติม	พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562
5.2 การรับ/ลงทะเบียน (Capturing Records)	✓		✓	✓	✓	
5.3 การกำหนดหมวดหมู่และจัดทำดัชนี (Records classification and Indexing)						
5.4 การควบคุมสิทธิการเข้าถึงเอกสาร (Access Control)			✓			✓
5.5 การจัดเก็บเอกสาร (Storing Records)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5.6 การใช้/การซ้ำ (Use and Reuse)	✓				✓	✓

ตารางที่ 1 ตารางเปรียบเทียบกระบวนการจัดการเอกสารตามมาตรฐาน ISO 15489-1 : 2016 กับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสารในประเทศไทย (ต่อ)

มาตรฐาน ISO 15489-1 : 2016 /กฎหมาย	ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม	พระราชบัญญัติจัดพิมพ์และเผยแพร่เอกสาร พ.ศ. 2556	พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540	ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544	พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และที่แก้ไขเพิ่มเติม	พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562
5.7 การโยกย้ายและเปลี่ยนแปลงเอกสาร (Migrating and converting records)						
5.8 การส่งออก (Disposition)	✓	✓	✓	✓	✓	

เมื่อพิจารณาจากรายเปรียบเทียบกระบวนการจัดการเอกสารตามมาตรฐาน ISO 15489-1 : 2016 กับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสารในประเทศไทยพบประเด็นสำคัญ 4 ประเด็น ดังนี้

1. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสารในประเทศไทยทั้ง 6 ฉบับ มีการกำหนดนิยามเอกสาร หรือนิยามอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บเอกสาร (Storing Records) และการส่งออก (Disposition) ได้สอดคล้องกับที่มาตรฐาน ISO 15489-1 : 2016 ได้กำหนดไว้ แต่กฎหมายของประเทศไทย ไม่มีฉบับใดเลย กล่าวถึง 7 องค์ประกอบความเป็นหลักฐานของเอกสาร (Records) อย่างชัดเจนเหมือนมาตรฐาน ISO 15489-1 : 2016

2. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสารในประเทศไทยทั้ง 6 ฉบับ ไม่ได้กำหนดให้มี (1) การสร้างนโยบายการจัดการเอกสาร (Policy) (2) การทำหมวดหมู่และจัดทำดัชนี (Records classification and Indexing) และ (3) การโยกย้ายและเปลี่ยนแปลงเอกสาร (Migrating and converting records) เหมือนที่มาตรฐาน ISO 15489-1 : 2016 ได้ระบุไว้ว่าควรมี

3. มีกฎหมายไทยเพียง 2 ฉบับเท่านั้น คือ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และ พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ที่ถือว่าเป็นกฎหมายที่มีความสอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 15489-1: 2016 เกินร้อยละ 50

4. พระราชบัญญัติจดหมายเหตุแห่งชาติ พ.ศ. 2556 เป็นกฎหมายไทยที่มีองค์ประกอบตามมาตรฐาน ISO 15489-1 : 2016 น้อยที่สุด คือ 4 องค์ประกอบ

5. รูปแบบโครงสร้างและวัฒนธรรมองค์กร

องค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งในการทำความเข้าใจการจัดการเอกสาร คือ การทำความเข้าใจในโครงสร้างและวัฒนธรรมองค์กร เนื่องจาก ความเข้าใจดังกล่าวจะทำให้ผู้วิจัยสามารถเข้าใจ วิถีปฏิบัติหรือวัฒนธรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่ส่วนหนึ่งจะสะท้อนออกมาในรูปแบบและวิธีการที่เขาเหล่านั้นเลือกใช้ในการสร้าง-รับ คัดแยก จัดเก็บ ใช้งาน และส่งออกเอกสารของหน่วยงานได้ และวิธีการที่เขาเลือกใช้นั้น ก็ย่อมส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการจัดการเอกสารของหน่วยงานทั้งระบบ นั่นเอง ดังนั้น ในหัวข้อนี้ผู้วิจัยจะทำการศึกษาโครงสร้างและวัฒนธรรมองค์กร รูปแบบต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์โครงสร้างและวัฒนธรรมองค์กรของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีต่อไป

5.1 โครงสร้างขององค์กร

Shepherd and Yeo (2003) ได้จัดแบ่งโครงสร้างขององค์กรเป็น 2 รูปแบบหลัก ดังนี้

5.1.1 โครงสร้างองค์กรแบบเครื่องกล (Mechanistic Organization)

Shepherd and Yeo (2003) ได้อธิบายว่า โครงสร้างองค์กรแบบเครื่องกล (Mechanistic Organization) คือ โครงสร้างองค์กรซึ่งมีลักษณะเน้นทักษะและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน การจัดแบ่งแผนงาน ช่วงการควบคุมที่แคบและมีการจัดระเบียบงานอย่างเคร่งครัด เครือข่ายของข้อมูลข่าวสารมีอย่างจำกัด และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจจากพนักงานระดับล่างค่อนข้างน้อย

5.2.2 โครงสร้างองค์กรแบบ Organic Organization

Shepherd and Yeo (2003) ได้อธิบายว่า โครงสร้างองค์กรแบบ Organic เป็นองค์กรที่มีการปรับเปลี่ยนให้เข้ากับสภาวะแวดล้อมอยู่ตลอดเวลา ไม่ค่อยเน้นด้านทักษะความเชี่ยวชาญในการทำงานเฉพาะด้าน การจัดระเบียบงานค่อนข้างไม่เข้มงวด และการมีอิสระจากการควบคุมจากหัวหน้าพอสมควร รวมทั้งมีส่วนร่วมในการตัดสินใจกับผู้บริหารระดับสูง หรือได้รับมอบหมายให้ตัดสินใจได้ในบางเรื่อง

โครงสร้างองค์กรทั้งสองแบบดังกล่าว สามารถสรุปเป็นตารางเปรียบเทียบได้ ดังนี้

ตารางที่ 2 ตารางเปรียบเทียบโครงสร้างองค์กรแบบ Mechanistic Organization และ Organic Organization

Mechanistic Organization	Organic Organization
- เน้นความสามารถเฉพาะทาง (High Specialization)	- มีการทำงานข้ามกลุ่มงาน (Cross-Functional Teams)
- แบ่งส่วนงานอย่างชัดเจน (Rigid Departmentalization)	- ทีมข้ามสายบังคับบัญชา (Cross-Hierarchical Teams)
- สายบังคับบัญชาชัดเจน (Clear Chain of Command)	- ข่าวสารไหลอย่างเป็นอิสระ
- ช่วงการควบคุมแคบ (Narrow Spans of Control)	- ช่วงการควบคุมกว้าง
- รวมศูนย์อำนาจ (Centralization)	- กระจายอำนาจ
- เป็นทางการมาก (High Formalization)	- ไม่เป็นทางการ

ข้อมูลดังกล่าว จะถูกนำไปวิเคราะห์ว่า สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีมีรูปแบบโครงสร้างองค์กรเป็นแบบใด เพื่อให้ผู้วิจัยนำผลที่ได้ไปเป็นข้อมูลประกอบในการวิเคราะห์หา

แนวทางการพัฒนาระบบการจัดการเอกสารของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีให้สอดคล้องกับโครงสร้างองค์กรของสำนักงาน นั้นเอง

5.2 วัฒนธรรมองค์กร

Shepherd and Yeo (2003) ได้สรุปรูปแบบวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อการวางระบบการจัดการเอกสารไว้ 4 รูปแบบ ดังนี้

5.2.1 วัฒนธรรมองค์กรแบบวัฒนธรรมอำนาจ (Power Culture)

Shepherd and Yeo (2003) ได้อธิบายว่า วัฒนธรรมองค์กรแบบวัฒนธรรมอำนาจ (Power Culture) ในหน่วยงานที่ใช้วัฒนธรรมในลักษณะเช่นนี้ การจัดการหน่วยงานจะรวมศูนย์อยู่ที่ผู้บริหารสูงสุด กล่าวคือ ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานเป็นผู้มีอำนาจสูงสุดของหน่วยงานเป็นผู้เดียวที่มีอำนาจในการตัดสินใจรวมถึงอำนาจในการเลื่อนขั้น เพิ่มเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ ซึ่งในองค์กรลักษณะเช่นนี้บุคลากรภายในองค์กรจะถูกฝึกให้ปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บริหารโดยไม่มีการโต้แย้ง

5.2.2 วัฒนธรรมองค์กรแบบวัฒนธรรมเน้นบทบาท (Role Culture)

Shepherd and Yeo (2003) ได้อธิบายว่า การบริหารจัดการองค์กรจะเป็นลำดับขั้นจากบนลงล่างตามโครงสร้างการบริหารงานของหน่วยงาน กล่าวคือ จะมีการสร้างข้อตกลงในการปฏิบัติงานของบุคคลกรตั้งแต่ต่ำสุดในรูปแบบกฎหมาย กฎระเบียบ หรือคำสั่งที่มีการระบุเป็นลายลักษณ์อักษรชัดเจนถึงบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบอำนาจที่ได้รับและวิธีหรือกระบวนการใช้อำนาจเหล่านั้นในการบริหารจัดการหน่วยงาน

5.2.3 วัฒนธรรมองค์กรแบบวัฒนธรรมเน้นผลสำเร็จ (Task or Achievement Culture)

Shepherd and Yeo (2003) ได้อธิบายว่า การบริหารจัดการองค์กรจะเน้นผลสำเร็จ ลักษณะการทำงานจะเน้นการทำงานร่วมกันเป็นทีมและสนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรแต่ละคนใช้ความรู้และความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อพัฒนางานให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ

5.2.4 วัฒนธรรมองค์กรแบบ (Cluster or Support Culture)

Shepherd and Yeo (2003) ได้อธิบายว่า การบริหารจัดการองค์กรจะเน้นความสำเร็จของบุคลากรและองค์กรไปพร้อม ๆ กัน โดยองค์กรลักษณะนี้จะให้ความสำคัญกับตัวบุคคลภายในองค์กร โดยมีการร่วมมือและความช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างบุคลากรภายในองค์กรมากกว่ากฎระเบียบ โครงสร้างการบริหารงาน และอำนาจของผู้บริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริหารภายใต้วัฒนธรรมองค์กรในลักษณะเช่นนี้ จะไม่มีอำนาจเด็ดขาดในการไล่บุคลากรภายในองค์กรออกได้ การจะตัดสินใจดำเนินการในลักษณะใดจะต้องได้รับความยินยอมจากบุคลากรทั้งหมด

ข้อมูลดังกล่าว จะถูกนำไปวิเคราะห์ว่า สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีมีวัฒนธรรมองค์กรเป็นแบบใด เพื่อให้ผู้วิจัยนำผลที่ได้ไปเป็นข้อมูลประกอบในการวิเคราะห์หาแนวทางการพัฒนา

ระบบการจัดการเอกสารของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรของสำนักงาน นั้นเอง

6. ระบบรัฐราชการและภาวะความเป็นผู้นำ

เนื่องจากสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี เป็นหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย การศึกษาทำความเข้าใจกับระบบรัฐราชการและภาวะความเป็นผู้นำจะช่วยให้สามารถวิเคราะห์โครงสร้างและวัฒนธรรมองค์กรของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีได้ชัดเจนขึ้น ดังนั้น ในหัวข้อนี้จะนำเสนอคุณลักษณะของระบบรัฐราชการไทย และอำนาจของผู้บริหาร ความเป็นผู้นำของผู้บริหารในหน่วยงานภาครัฐไทย ดังนี้

6.1 ระบบรัฐราชการกับอำนาจของผู้บริหาร

ชัยอนันต์ สมุทรวาณิช (2534) ได้อธิบายถึงความเป็นมาของการบริหารราชการของประเทศไทยว่า พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ได้เป็นผู้ทรงริเริ่มการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐสมัยใหม่ ซึ่งเริ่มต้นขึ้นอย่างเป็นทางการในปี พ.ศ. 2435 โดยได้ทรงกำหนดให้มีกระทรวงต่าง ๆ ในการบริหารประเทศทั้งสิ้น 12 กระทรวง แทนการปฏิบัติราชการแบบเก่า ถือเป็นจุดเริ่มต้นของการบริหารราชการสมัยใหม่

กระมล ทองธรรมชาติ (2525), สุขุม นวลสกุล (2555) และ วชิรวัชร งามละม่อม (2556) ได้อธิบายว่ากระบวนการดำเนินการจัดตั้งกระทรวง ในปี พ.ศ. 2435 เป็นการสร้างการบริหารองค์กรแบบสมัยใหม่ที่ได้รับอิทธิพลจากตะวันตก โดยมีการกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบและมีสายการบังคับบัญชาที่มีความชัดเจน และเพื่อให้มีประสิทธิภาพในการบริหารราชการแผ่นดินได้ นอกจากการจัดตั้งกระทรวงทั้ง 12 กระทรวงแล้ว พระองค์ยังทรงดำเนินการจัดรูปแบบและแบ่งส่วนราชการออกเป็น กรม กอง ซึ่งการบริหารราชการในลักษณะดังกล่าว กระมล ทองธรรมชาติ (2525), สุขุม นวลสกุล (2555) และ วชิรวัชร งามละม่อม (2556) อธิบายว่าเป็นแนวคิดที่มาจากรากฐานความคิดของทฤษฎีระบบราชการ (Bureaucracy) ของ Max Weber นักสังคมวิทยาชาวเยอรมัน โดย จุลศักดิ์ ชาญณรงค์ (2557) และ สมจินตนา คุ่มภัย (2553) ได้อธิบายหลักคิดของ Max Weber ที่เป็นที่มาของระบบราชการประเทศไทย ว่า ลักษณะของระบบราชการของประเทศไทย มีลักษณะวัฒนธรรมองค์กรแบบการทำงานตามสายบังคับบัญชา ซึ่งมีลักษณะวัฒนธรรมองค์กรแบบหอไอเฟล หรือวัฒนธรรมมุ่งตำแหน่งแบบเทพออลโล กล่าวคือ องค์กรมีโครงสร้างหลายระดับ กระบวนการในการทำงานมีหลายขั้นตอนเป็นทางการสูง กฎระเบียบมีจำนวนมาก งานที่ทำเป็นงานประจำเพื่อป้องกันความผิดพลาด รวมทั้งควบคุมการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ซึ่ง ชัยอนันต์ สมุทรวาณิช (2534) ได้อธิบายเหตุผลในการเปลี่ยนแปลงการบริหารราชการดังกล่าวว่า แม้อำนาจภายใต้ระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์ จะมีลักษณะเด็ดขาดรวมศูนย์การตัดสินใจสูงสุดอยู่ที่องค์พระมหากษัตริย์ก็

ตาม แต่เมื่อมีการสร้างกลไกใหม่ (ระบบราชการแบบตะวันตก) ให้แก่ระบบเก่า อำนาจที่เคยรวมศูนย์ ก็เริ่มแตกตัวมากขึ้น ที่กล่าวเช่นนี้มีได้หมายความว่า อำนาจภายใต้ระบบสมบูรณาญาสิทธิราชย์ก่อน การปฏิรูปการปกครองมีการรวมศูนย์อย่างแน่นหนา ตรงกันข้ามเราทราบกันดีจากข้อมูลทาง ประวัติศาสตร์ว่าก่อนสมัยรัชกาลที่ 5 นั้น อำนาจรัฐมีการแบ่งบันกันระหว่าง พระมหากษัตริย์ พระบรมวงศานุวงศ์ และขุนนาง แต่ปรากฏการณ์ใหม่ที่เกิดขึ้นภายหลังการปฏิรูปการปกครอง พ.ศ. 2435 ก็ คือ กำเนิดของอำนาจของกระทรวงที่มีการรองรับโดยรากฐานทางกฎหมายและมีองค์การการ จัดระเบียบแบบแผนการทำงาน กระบวนการทำงาน การบริหารงานบุคคล การจัดการกับงบประมาณ ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานย่อยภายในกระทรวงเดียวกันและระหว่างกระทรวงที่มีความ สลับซับซ้อนยิ่งขึ้นเรื่อย ๆ จนทำให้อำนาจรัฐที่มีพื้นฐานอยู่ที่ระบบราชการสามารถพิกัดตัว และด้วย ความจำเป็นต่อเนื่อง ซึ่งผู้นำต้องอาศัยเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างรัฐก็เริ่มกลายเป็นศูนย์อำนาจ ในตัวเอง จนในที่สุดการแตกตัวของอำนาจรัฐออกจากอำนาจทางการเมืองจึงเกิดขึ้นทั้ง ๆ ที่ระบบ การเมืองยังมิได้เปลี่ยนไปในสาระสำคัญ ดังนั้น พิรสิทธิ คำนวนศิลป์ และธัชเฉลิม สุทธิพงษ์ประชา (2559) จึงสรุปว่า ผลของการปฏิรูประบบราชการในสมัยรัชกาลที่ 5 ก็เพื่อให้มีการรวมศูนย์อำนาจ การปกครอง ซึ่งต้องอาศัย กฎหมายและการจัดระเบียบแบบแผนการทำงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ของระบบราชการ (Bureaucracy) และกลายเป็นแบบแผนการดำเนินงานของระบบราชการ ที่ทำหน้าที่เป็นกลไกของรัฐในการให้บริการหรือจัดการแก้ไขปัญหาในสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วรเดช จันทรศร (2552) ได้วิเคราะห์ว่า ผลจากการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ส่งผล ให้รัฐบาลได้ขยายระบบราชการในส่วนกลางและระดับภูมิภาค เพื่อช่วยอำนาจความสะดวกให้แก่ ประชาชนในการติดต่อราชการ แต่ในความเป็นจริงแล้ว ระบบราชการไทยมีแนวโน้มการขยายตัว อย่างมหาศาลในลักษณะที่เป็นการสร้างอาณาจักรให้แก่ตนเองมากกว่าที่จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ ส่วนรวม เช่น ในระดับกรมมีการจัดตั้งส่วนราชการขึ้นใหม่ที่ไปทำหน้าที่ซ้ำซ้อนกับความรับผิดชอบ ของกรม ของกระทรวงอื่นอยู่แล้ว ถึง 7 กรม มีเพียง 6 กรมเท่านั้นที่เป็นงานใหม่แท้ ๆ ในระดับกองมี การจัดตั้งส่วนราชการขึ้นใหม่จากหน้าที่ซึ่งมีอยู่แล้ว หรือทำงานซ้อนกัน 454 กอง มีการจัดตั้งส่วน ราชการเพื่อทำหน้าที่ใหม่เพียง 210 กอง แต่เป็นงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรม กระทรวงอื่น 94 กอง มีเพียง 116 กอง หรือ ร้อยละ 16.3 เท่านั้นที่เป็นงานใหม่แท้ ๆ ยิ่งไปกว่านั้น Surakiart Sathirathai (1987) ได้กล่าวว่า การขยายตัวของระบบราชการในนามของการพัฒนานั้นแทนที่จะ เป็นผลดี และเอื้ออำนวยต่อการพัฒนา กลับกลายเป็นอุปสรรคและปัญหาของการพัฒนา เพราะควบคู่ ไปกับการขยายตัวของระบบราชการก็คือ การเพิ่มขึ้นของกฎหมาย กฎ ระเบียบ คำสั่งต่าง ๆ ที่ ก่อให้เกิดอุปสรรคและความล่าช้า ทั้งนี้ เนื่องจากกฎหมายไทยนั้น มิได้แยกแยะหน้าที่ในการควบคุม กำกับ และส่งเสริมให้ชัดเจน แต่เน้นหลักไปทางด้านควบคุมมากกว่าอย่างอื่น นอกจากนี้ยังขาดความ โปร่งใสที่จะแสดงให้เห็นประชาชนผู้ได้รับผลกระทบสามารถล่วงรู้ถึงสิทธิและหน้าที่ภายใต้สถานการณ์แต่

ละสถานการณ์ด้วย ปัญหาที่สำคัญอีกอย่างหนึ่ง คือ การที่กฎหมายไทยได้ให้อำนาจอย่างมากมายแก่ อนุบัญญัติ ซึ่งข้าราชการเป็นผู้มีอำนาจเต็มในการใช้ดุลยพินิจ

แต่ในทางกลับกัน ชัยอนันต์ สมุทรวณิช (2541) และ วรเดช จันทรร (2554) ได้อธิบายว่า ระบบราชการของประเทศไทยมีความพยายามในการปรับตัวเพื่อให้ตอบสนองต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคโลกาภิวัตน์ โดยการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารและการปกครองในรูปแบบ กระทรวง ทบวง และกรม ให้ทันสมัยและสอดคล้องกับความรู้สมัยใหม่ (Modern State) และมีการบริหารจัดการองค์กรแบบสมัยใหม่ที่เป็นลำดับชั้น (Organization Hierarchy) รวมถึงมี กฎเกณฑ์และระเบียบทางราชการ (Bureaucratic Procedure) ที่มีความชัดเจน แต่การปรับตัวใน ลักษณะดังกล่าว นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ (2544) และ สมคิด เลิศไพฑูรย์ (2547) วิเคราะห์ว่า เป็นไป ในลักษณะของการปรับตัวเพียงในเชิงปริมาณ แต่ค่านิยมรวมถึงวัฒนธรรมองค์กรแบบราชการ (Bureaucracy) ยังคงดำรงอยู่ กล่าวคือ รูปแบบการบริหารองค์กรเป็นแบบรวมศูนย์ และการสั่งการ เป็นไปตามสายบังคับบัญชาตามที่ถูกระเบียบกำหนดไว้

โดยสรุป อาจกล่าวได้ว่าเนื่องจากโครงสร้างองค์กรของระบบราชการของรัฐไทยเป็นไปตาม ลักษณะที่เน้นผู้นำองค์กรเป็นหลักและผู้นำองค์กรเป็นผู้มีอำนาจในการตัดสินใจสูงสุด ดังนั้น ผู้นำ องค์กรจึงเป็นผู้มีอำนาจสูงสุดในองค์กรและมีอำนาจสูงสุดในการตัดสินใจและดำเนินการใด ๆ ใน องค์กรอันเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้องค์กรและปฏิบัติงานต้องดำเนินการตามความต้องการของ ผู้บริหาร ลักษณะเช่นนี้ส่งผลให้ผู้บริหารมีอำนาจเต็มในการดำเนินการใด ๆ ในองค์กรทั้งเรื่องการ บริหารทรัพยากรบุคคล งบประมาณ และเทคโนโลยี เป็นต้น ดังนั้น ในระบบราชการของรัฐไทย ผู้บริหารจึงมีอำนาจอย่างเต็มที่และชัดเจน

6.2 ภาวะความเป็นผู้นำของผู้บริหารไทย

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับการตัดสินใจของผู้บริหาร ถือเป็นส่วนหนึ่งของ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับการตัดสินใจของผู้บริหาร ซึ่งเป็นหนึ่งในปัจจัยที่ส่งผลต่อการ จัดการเอกสาร (Records) ของหน่วยงาน อันเนื่องมาจากในวัฒนธรรมระบบราชการ ผู้บริหารสูงสุด ของหน่วยงานถือเป็นผู้บังคับบัญชาและมีอำนาจสูงสุดในการตัดสินใจในการบริหารจัดการภายใน องค์กรทุกด้าน ซึ่งหากผู้บริหารมีภาวะทางอารมณ์ที่มั่นคงและถูกต้อง ย่อมส่งผลให้การบริหาร จัดการเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพต่อองค์กรอย่างเป็นระบบและรูปธรรม

การศึกษาบุคลิกภาพตามแนวคิดของ Leonard. V. Gordon (1995) ได้กล่าวว่า บุคลิกภาพ ของบุคคลประกอบด้วย 4 ลักษณะสำคัญ ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ประเภท คือ

1. ด้านการมีอำนาจอิทธิพล (Ascendancy) เป็นลักษณะพฤติกรรมมีความ เชื่อมั่นในตนเอง มีอำนาจอิทธิพลในด้านคำพูด คำสั่ง มีความคล่องตัวกระฉับกระเฉง มีความมั่นใจ ในการตัดสินใจอย่างมีอิสระ ชอบเป็นผู้นำในการอภิปรายหรือกิจกรรมกลุ่มเป็นผู้ที่เชื่อถือได้

2. ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility) ได้แก่ ลักษณะพฤติกรรมที่มีความเพียรพยายามและตั้งใจปฏิบัติงาน จดจ่อกับงานที่รับมอบหมายจนสำเร็จหรือมุ่งมั่นในงานที่ทำเป็นคนไว้ใจได้ และรับผิดชอบอย่างจริงจัง

3. ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability) ได้แก่ ลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่มีอารมณ์ที่พอเหมาะ อารมณ์หนักแน่น มั่นคง สุขุม เยือกเย็น การทำตนให้เป็นอิสระจากความวิตกกังวล

4. ด้านการเข้าสังคม (Sociability) ได้แก่ ลักษณะของพฤติกรรมเกี่ยวกับการเข้าร่วมสมาคมกับผู้อื่นได้อย่างดี การชอบสมาคมชอบคบเพื่อนหรือชอบแวดล้อมด้วยผู้คน ชอบทำงานร่วมกับกลุ่มเป็นที่พอใจของกลุ่มหรือสมาคม

ลักษณะทั้ง 4 ประการ เป็นลักษณะของบุคคลที่มีความหลากหลายและเป็นส่วนในการกำหนดพฤติกรรมในการดำเนินชีวิตของบุคคลต่าง ๆ ซึ่งส่งผลต่อลักษณะการดำเนินชีวิตและพฤติกรรมที่แสดงออกของปัจเจกบุคคล การมีบุคลิกด้านใดด้านหนึ่งเป็นพิเศษย่อมส่งผลต่อการใช้ชีวิตในสังคมของตนเองและบุคคลรอบข้าง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีของผู้บริหารในหน่วยงานการมีพฤติกรรมส่วนใดเป็นพิเศษย่อมส่งผลต่อผู้ใต้บังคับบัญชาและองค์กรอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

จากงานศึกษาบุคลิกภาพตามแนวคิดของ Leonard. V. Gordon (1995) ทำให้ทราบว่าบุคลิกภาพของคนประกอบด้วย 4 ลักษณะ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการแสดงออกของบุคคล แต่บุคลิกของบุคคลสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา จากงานศึกษาของ อุทัย หิรัญโต (2525) เรื่องการเปลี่ยนแปลงบุคลิกภาพ ได้อธิบายว่า การเปลี่ยนแปลงบุคลิกภาพเป็นความจำเป็นของชีวิตอย่างหนึ่ง คนที่ไม่เปลี่ยนแปลงบุคลิกภาพจะอยู่ร่วมกับคนอื่นในสังคมอย่างเป็นปกติสุขมิได้ หรือไม่อาจที่รักษาสถานภาพของตัวเองไว้ เช่น คนที่เป็นแพทย์ เป็นทหาร เป็นทนายความ เป็นข้าราชการ จะต้องมิบุคลิกภาพของอาชีพนั้น บุคคลจะมีบุคลิกภาพของอาชีพไม่ได้ ถ้าไม่เปลี่ยนแปลงหรือสร้างบุคลิกของอาชีพให้เกิดขึ้น และจะไม่ประสบความสำเร็จในอาชีพอย่างแน่นอน ดังนี้ เป็นต้น มนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่จะต้องมีความเป็นอยู่ร่วมกับคนอื่น การทำอะไรนอกจากจะให้ความเป็นสุข ความพอใจแก่ตนเองแล้ว ยังต้องให้เป็นไปตามแนวความคิดหรือความต้องการของสังคมอีกด้วย

การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบุคลิกภาพของบุคลิกภาพของบุคคลแต่ละคนมีความสามารถทำได้ไม่เท่ากัน ทั้งนี้ เพราะบุคคลมีบุคลิกภาพต่างกัน ความแตกต่างของบุคลิกภาพมีลักษณะสำคัญ 3 ประการ ประกอบด้วย

ประการแรก ความแตกต่างในส่วนของเนื้อหา (Content) ของบุคลิกภาพ คือ สิ่งประกอบในตัวของบุคลิกภาพ ซึ่งอาจเป็นจำนวนหรือลักษณะประจำ เช่น ความรุนแรง ความอ่อนเบา ความมากน้อย เป็นต้น

ประการสอง คือ ความแตกต่างในด้านองศาของบูรณาภาพ (Integration) คือ ขนาดหรือความหนาแน่นของการรวมสิ่งประกอบขึ้นเป็นบุคลิกภาพ ว่า มีการผนึกกันดีแน่นหนากระชับมันแค่นั้น

ประการที่สาม คือ ความแตกต่าง ในลักษณะของดุลยภาพของบุคลิกภาพ (Balance of Personal) บางคนมีบุคลิกภาพที่ได้ดุล ได้แก่ สติปัญญา อารมณ์และอุปนิสัย ที่เจริญได้สัดส่วน แต่บางคนเจริญในลักษณะที่มีอย่างหนึ่งอย่างใดนำหน้าหรือมากเกินไป คนพวกหลังจะเปลี่ยนแปลงบุคลิกภาพของตัวเองยาก เนื่องจากสิ่งที่ทำให้บุคลิกภาพเสียดุลย์ไปอาจเกิดจากความปกติแห่งจิต

จากงานศึกษาข้างต้นทำให้ทราบว่า สิ่งสำคัญประการหนึ่ง คือ บุคลิกภาพ จะมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาขึ้นอยู่กับสถานการณ์ในชีวิตที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามแต่ละบุคคล ซึ่งสิ่งที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว คือ อาชีพของบุคคลนั้น ๆ ที่ส่งผลต่อการสร้างบุคลิกภาพใหม่ให้สอดคล้องกับลักษณะอาชีพ ทั้งเพื่อความก้าวหน้าและการอยู่รอดภายในสังคม

เมื่อพิจารณาจากการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมแล้วย่อมเกิดขึ้นจากหลายปัจจัย สิ่งสำคัญประการหนึ่ง คือ การเปลี่ยนแปลงของสภาพทางสังคมของแต่ละบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่มีสถานะทางสังคมที่สูงย่อมมีลักษณะและพฤติกรรมที่แสดงออกที่ต้องสอดคล้องกับสถานะทางสังคมและบริบทแวดล้อม ซึ่งผู้นำย่อมมีอิทธิพลและบทบาทในการจัดการและการสร้างความอยู่รอดตลอดจนความเป็นไปขององค์กร โดยมีผู้ให้นิยามและความหมายของผู้ไว้อย่างหลากหลาย เช่น

สมพงษ์ เกษมลิน (2526) เสนอแนวคิดว่า ภาวะผู้นำ คือ การที่ผู้นำใช้อิทธิพล หรือ อำนาจหน้าที่ในความสัมพันธ์ ซึ่งมีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อปฏิบัติการและอำนาจการโดยใช้กระบวนการติดต่อซึ่งกันและกัน เพื่อมุ่งให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ เสนาติเยาว์ (2525) ได้กล่าวว่า การเป็นผู้นำเป็นขบวนการบริหารที่เกี่ยวข้องกับการออกคำสั่งให้ผู้อื่นกระทำกิจกรรมตามที่กำหนดไว้ รวมไปถึง Huse, E.F., and Cummings, T.T (1985) อธิบายว่า ลักษณะความเป็นผู้นำเป็นคุณสมบัติของการที่บุคคลใช้อิทธิพลต่อบุคคลอื่นซึ่งสามารถ ทำให้บุคคลอื่นรับฟัง เห็นด้วยกับวัตถุประสงค์ของกลุ่มยอมตามคำแนะนำชี้แจงของเขา เพื่อทำให้กลุ่มดำเนินงานตามวัตถุประสงค์

จากนิยามของภาวะผู้นำทำให้ทราบว่า บุคคลที่เป็นผู้นำจะต้องมีภาวะผู้นำในการควบคุมดูแลงานในหน่วยงานและองค์กรตลอดจนผู้ปฏิบัติงานให้เป็นไป ความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งลักษณะดังกล่าวย่อมสร้างความกังวลและความเครียดต่อการทำงานในฐานะผู้นำที่สูงกว่าผู้ปฏิบัติงานโดยทั่วไป อันอาจเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อปฏิบัติงานและวุฒิภาวะทางอารมณ์ของผู้บริหาร ซึ่งจะเป็นผลเสียต่อการปฏิบัติงานและการดำเนินงานตลอดจนการตัดสินใจให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดย (ไพบูลย์ ช่างเรียน และสมปราชญ์ จอมเทศ ,2521) ได้กล่าวว่า บุคลิกภาพมีความสำคัญในการที่บุคคลจะเกี่ยวข้อง หรือ อยู่ร่วมกันในองค์กร เพราะ บุคลิกภาพแสดงถึงความเป็นเอกลักษณ์อย่าง

หนึ่งที่บุคคลควรคำนึงถึง แนวความคิดในเรื่องบุคลิกภาพจึงเป็นประโยชน์ต่อการประเมินพฤติกรรมกรรมการบริหารในองค์กร การศึกษาเรื่องจิตวิเคราะห์ในด้านบุคลิกภาพของ ฟรอยด์ โดยเฉพาะแนวความคิดในเรื่องจิตไร้สำนึกของบุคคลนั้น ทำให้สามารถอธิบายถึงสาเหตุของบุคลิกภาพ 2 แบบที่นักบริหารมักเผชิญอยู่เสมอ คือ ความรู้สึกพะวักพะวน (Obsession) และ อาการของโรคประสาทเครียด (Hysterical) ตลอดจนพฤติกรรมไร้จิตสำนึกต่าง ๆ ที่แสดงออกเพื่อป้องกันตนเอง (Defend Mechanism) ซึ่งถือว่าเป็นพื้นฐานพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร เมื่อได้ขึ้นมาดำรงตำแหน่งในระดับสูงจะมีอาการเครียดทางจิตใจจนบางครั้งตัดสินใจหันหน้าทิ้งการทำงานด้วยอารมณ์หรือด้วยความไร้สำนึก นอกจากนี้ ทศพร ประเสริฐสุข (2527) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของผู้นำที่เกี่ยวข้องกับการแสดงออกของผู้นำไว้ว่า การรู้ตัว (Self-Awareness) ผู้นำจะต้องรู้ถึงอิทธิพลที่ตนมีต่อผู้ร่วมงานต้องเข้าใจถึงชนิดของอิทธิพลว่า ผู้ร่วมงานตอบสนองผู้นำด้วยอำนาจชนิดใด อันได้แก่ อำนาจกฎหมาย อำนาจการให้รางวัล อำนาจแห่งความเป็นผู้เชี่ยวชาญ อำนาจอ้างอิงหรืออำนาจในการบีบบังคับ โดยต้องคำนึงถึงพฤติกรรมของบุคคลอื่นที่มีต่อตน เพื่อปรับปรุงแหล่งอิทธิพลเหล่านั้นให้เหมาะสมกับการที่จะทำให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม ถ้าปราศจากการรู้ตัว ทำให้มองตนเองแตกต่างจากที่ผู้อื่นมอง อาจมองว่าตนเองเป็นประชาธิปไตยแต่คนอื่นมองว่าเป็นเผด็จการ ผู้นำจึงไม่ควรละเลยในการรับรู้ของผู้ร่วมงานที่มีต่อผู้นำ เพราะสิ่งนี้จะทำให้ประสบความสำเร็จในการทำงานร่วมกัน การเข้าใจข้อบกพร่องของตนเอง ทำให้แก้ไขปรับปรุงตนเองได้ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของความเป็นผู้นำ

แนวความคิดดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ประดิษฐ์ ชัยปรีชา (2533) เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับพฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารวิทยาลัยพลศึกษา การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของคะแนนบุคลิกภาพด้านความมั่นคงทางอารมณ์ของผู้บริหารวิทยาลัยพลศึกษาต่าง ๆ มีคะแนนที่ได้อยู่ในระดับปานกลาง 12 วิทยาลัย และระดับต่ำ 2 วิทยาลัย ซึ่งสอดคล้องกับงานศึกษาของ ศรีธัญญา วรากุลวิทย์ (2528) เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับพฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารวิทยาลัยเทคโนโลยี และอาชีวศึกษา วิทยาเขตในภาคกลาง ค่าเฉลี่ยของคะแนนความมั่นคงทางอารมณ์เป็นอันดับสอง จำนวน 7 วิทยาเขต เป็นอันดับสาม จำนวน 4 วิทยาเขต และคะแนนน้อยกว่าบุคลิกภาพด้านอื่น ๆ จำนวน 1 วิทยาเขต เฉลี่ยรวมทุกวิทยาเขตอยู่ในอันดับที่ 3 และ ปราโมทย์ เดชอัมพร (2522) เรื่อง บุคลิกภาพและพฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารวิทยาลัย ที่ได้วิเคราะห์ผลจากการศึกษาว่า ที่พบว่าบุคลิกภาพด้านความมั่นคงทางอารมณ์มีค่าเฉลี่ยของคะแนนเป็นอันดับสองเมื่อเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยของคะแนนบุคลิกภาพด้านอื่น ๆ ผลการศึกษาจากทั้ง 3 กรณีศึกษา ออกมาในทิศทางเดียวกัน และการที่ผลการวิจัยปรากฏออกมาเช่นนี้อาจกล่าวได้ว่าผู้บริหารโดยส่วนใหญ่บุคลิกภาพด้านความมั่นคงทางอารมณ์มีลักษณะกลาง ๆ เมื่อเทียบกับบุคลิกภาพด้านอื่น ๆ นั่นคือผู้บริหารมีอารมณ์มั่นคงหนักแน่น สุขุมเยือกเย็น ปฏิบัติตนให้ปราศจากความวิตกกังวลพอสมควร จากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่าบุคลิกภาพด้านความมั่นคงทางอารมณ์ยังไม่ถึงระดับที่ควรจะเป็น ซึ่งย่อม

กระทบต่อการบริหารงานอย่างแน่นอน จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารจะต้องปรับปรุงบุคลิกภาพ ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ให้มีความเหมาะสม มีความหนักแน่นมั่นคง สุขุมเยือกเย็นและปฏิบัติ ตนให้เป็นอิสระจากความวิตกกังวลได้เป็นอย่างดี สิ่งดังกล่าวนี้มีผลต่อการปฏิบัติงานของผู้บริหารเป็น อย่างยิ่ง โดยเฉพาะการวินิจฉัยสั่งการ ถ้าผู้บริหารมีอารมณ์ไม่มั่นคงย่อมพิจารณาข้อมูลต่าง ๆ อย่างไม่รอบคอบ ซึ่งก่อให้เกิดผลเสียอย่างแน่นอน

ผลจากการศึกษาจากทั้งแนวคิดทฤษฎีและการศึกษางานวิจัยที่ผ่านมาทำให้เห็นว่าวุฒิภาวะ ทางอารมณ์ของผู้บริหาร ส่งผลต่อการจัดการองค์กรอย่างค่อนข้างแน่ชัดในทุกด้านทั้งด้านการจัดการ องค์กร บุคลากร และผลสำเร็จของการดำเนินงานภายในองค์กร ซึ่งส่วนหนึ่ง คือ การจัดการหนังสือ ราชการของหน่วยงาน อันเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร โดยเฉพาะในหน่วยงานราชการ เนื่องจากในระบบราชการสิ่งสำคัญที่จะให้งานต่าง ๆ ขับเคลื่อนไปได้ คือ หนังสือราชการอันเป็น หลักฐานการปฏิบัติงาน วุฒิภาวะทางอารมณ์ของผู้บริหารจึงเป็นส่วนหนึ่งที่มีผลต่อการจัดการหนังสือ ราชการอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

7. โครงสร้างและวัฒนธรรมองค์กรของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี

พระราชบัญญัติ ปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545, กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงวัฒนธรรม พ.ศ. 2562, คำสั่งจังหวัดปัตตานี ที่ 08494/2564 ลงวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2564 เรื่องมอบหมายให้ปฏิบัติงานและกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของ ข้าราชการและบุคลากร สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ได้มีการอธิบายว่า สำนักงานวัฒนธรรม จังหวัดปัตตานี เป็นหน่วยงานสังกัด สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงวัฒนธรรม ก่อตั้ง เมื่อวันที่ 3 ตุลาคม 2545 ตามพระราชบัญญัติ ปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 ซึ่งมีเหตุผลในการ ประกาศใช้พระราชบัญญัตินี้ คือ โดยที่ระบบราชการนั้นเป็นกลไกสำคัญของประเทศในอันที่จะ ผลักดันให้แนวทางการบริหารประเทศตามที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญและกฎหมายต่าง ๆ รวมทั้ง การดำเนินการตามนโยบายของรัฐเกิดผลสำเร็จเป็นประโยชน์แก่ประเทศชาติและประชาชนส่วนรวม การจัดกลไกของระบบราชการจึงเป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นไป ของสังคม ซึ่งที่ผ่านมาแม้จะมีการปรับปรุงส่วนราชการหลายครั้ง แต่ยังคงให้มีการปฏิบัติราชการตาม โครงสร้างการบริหารที่ไม่แตกต่างจากรูปแบบเดิม ซึ่งเป็นผลให้การทำงานเป็นไปด้วยความล่าช้า เพราะมีขั้นตอนการปฏิบัติค่อนข้างมากและส่วนราชการต่าง ๆ มิได้กำหนดเป้าหมายร่วมกันและจัด กลไกการปฏิบัติงานให้มีความสัมพันธ์ จึงเป็นผลให้การทำงานเกิดความซ้ำซ้อนและกระทบต่อการ ให้บริการประชาชน แนวทางในการแก้ไขปัญหาในเรื่องนี้จำเป็นต้องมีการปรับปรุงระบบราชการทั้ง ระบบ โดยการปรับอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการขึ้นมาใหม่ และปรับปรุงการบริหารงานโดยการ จัด ส่วนราชการที่ปฏิบัติงานสัมพันธ์กันรวมไว้เป็นกลุ่มงานเดียวกัน ซึ่งจะเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการปรับ

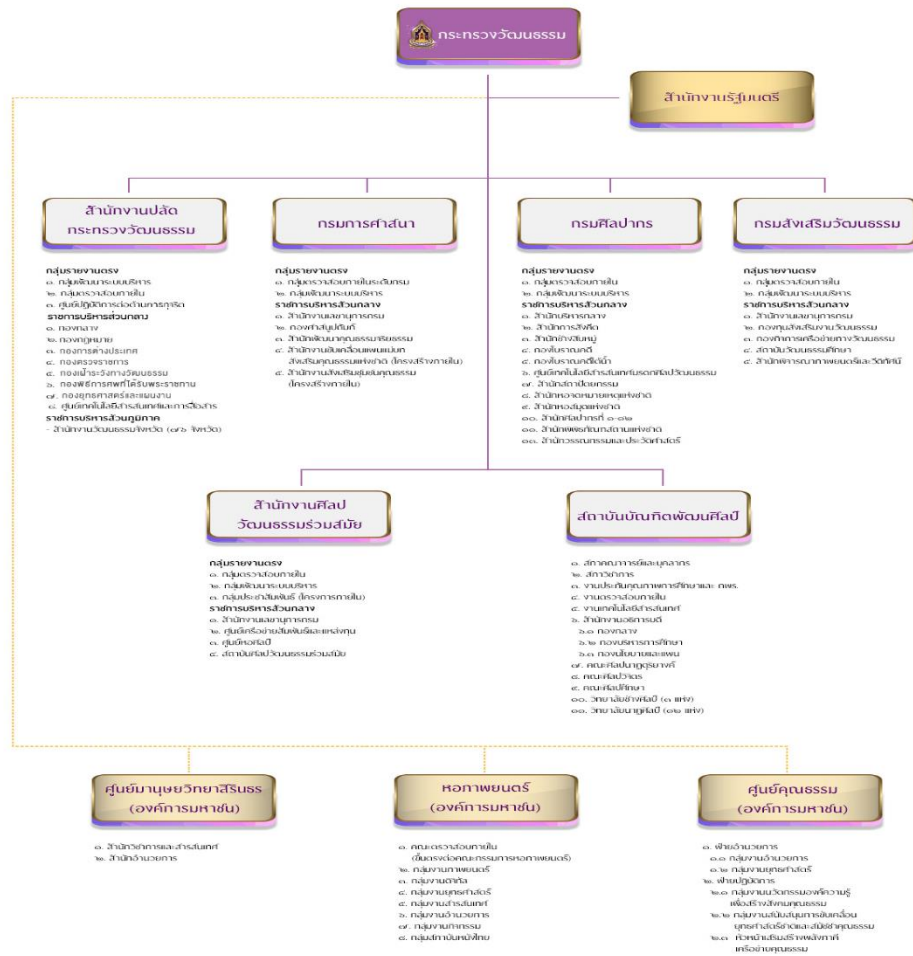
ระบบการทำงานในรูปแบบกลุ่มภารกิจเพื่อให้สามารถกำหนดเป้าหมายและทิศทางการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่มีความเกี่ยวข้องกันให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีเอกภาพ และเกิดประสิทธิภาพ รวมทั้งจะเป็นการลดค่าใช้จ่ายในส่วนงานที่ซ้ำซ้อนกัน เมื่อจัดส่วนราชการใหม่ให้สามารถปฏิบัติงานได้แล้วจะมีผลทำให้แนวทางการรับผิดชอบของส่วนราชการต่าง ๆ มีเป้าหมายที่ชัดเจน ซึ่งจะสามารถปรับปรุงการทำงานของข้าราชการให้มีประสิทธิภาพในระยะต่อไปได้ นอกจากนี้ กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงวัฒนธรรม พ.ศ. 2562 ยังระบุเหตุผลในการประกาศใช้กฎกระทรวงฉบับนี้ คือ โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงการแบ่งส่วนราชการ และหน้าที่และอำนาจของสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงวัฒนธรรม เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจที่เพิ่มขึ้นและเหมาะสมกับสภาพของงานที่เปลี่ยนแปลงไป อันจะทำให้การปฏิบัติภารกิจตามหน้าที่และอำนาจมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น เมื่อศึกษาโครงสร้างการบริหารภายในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ตามที่มีการอธิบายไว้ใน พระราชบัญญัติ ปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 , กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงวัฒนธรรม พ.ศ. 2562, คำสั่งจังหวัดปัตตานี ที่ 08494/2564 ลงวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2564 เรื่องมอบหมายให้ปฏิบัติงานและกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของข้าราชการและบุคลากร สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ผู้วิจัยได้พบว่า โครงสร้างการบริหารของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี มีโครงสร้างการบริหารตามรูปแบบของระบบราชการประเทศไทย อันเนื่องมาจากเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงวัฒนธรรม ตามพระราชบัญญัติ ปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 กล่าวคือ มีการแบ่งลักษณะของโครงสร้างการบริหารจัดการองค์กรตามสายบังคับบัญชาอย่างเป็นระบบ มีการแบ่งงาน จัดส่วนงาน มีการกำหนดบทบาทหน้าที่และอำนาจรวมถึงขอบเขตในการสั่งงานทางการบริหารที่เป็นลายลักษณ์อักษร และมีการกำหนดกฎระเบียบทางการบริหารเพื่อควบคุมการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในสังกัดอย่างชัดเจนและเป็นระบบ จึงสะท้อนให้เห็นว่าการบริหารจัดการองค์กรเป็นแบบบนลงล่าง (Top-down) กล่าวคือ เป็นการออกแบบการทำงาน ลักษณะการทำงาน รวมถึงเอกสาร เครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในกระบวนการทำงานจากผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้ออกแบบ และจัดทำขึ้นมา ซึ่งข้อดีของการบริหารจัดการแบบนี้คือ กระบวนการทำงานได้จากประสบการณ์ทำงานของผู้บริหารระดับสูง มีการวางแผนป้องกันข้อผิดพลาดล่วงหน้า แต่ข้อเสียของการบริหารจัดการแบบนี้คือ หากระหว่างการทำงานมีการเปลี่ยนแปลง หรือปรับปรุงกระบวนการทำงาน ให้เหมาะสมกับสถานการณ์นั้น ๆ การเปลี่ยนแปลงเหล่านั้นจะทำให้การทำงานไม่สอดคล้องกับนโยบาย หรือกระบวนการที่กำหนดไว้ การจะปรับปรุงกระบวนการใหม่ให้สอดคล้องกับการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปก็จะทำได้ช้า เพราะต้องผ่านการพิจารณาจากผู้บริหารระดับสูงก่อน (สุลัดดา พงศ์รัตนามาน, 2542)

การบริหารองค์กรแบบบนลงล่าง (Top-down) ส่งผลให้สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ซึ่งเป็นราชการส่วนภูมิภาค ภายใต้สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงวัฒนธรรม มีลักษณะดังต่อไปนี้

สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงวัฒนธรรม จัดตั้งอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 3 ตุลาคม 2545 ตาม พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 มาตรา 36 ส่งผลให้เกิดกระทรวงวัฒนธรรม ซึ่งมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับศิลปะ ศาสนา และวัฒนธรรม และราชการอื่นตามที่มีกฎหมายกำหนดให้อำนาจหน้าที่ของกระทรวงวัฒนธรรมหรือส่วนราชการที่สังกัดกระทรวงวัฒนธรรม มาตรา 37 กระทรวงวัฒนธรรม มีส่วนราชการ ดังต่อไปนี้

1. สำนักงานรัฐมนตรี
2. สำนักงานปลัดกระทรวง
3. กรมการศาสนา
4. กรมศิลปากร
5. กรมส่งเสริมวัฒนธรรม
6. สำนักงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย





ภาพที่ 4 โครงสร้างการบริหารกระทรวงวัฒนธรรม
(เว็บไซต์ กระทรวงวัฒนธรรม <https://www.m-culture.go.th/>)

ผลจากพระราชบัญญัติดังกล่าวส่งผลให้สำนักงานปลัดกระทรวงถือกำเนิดถึงอย่างเป็นทางการ ซึ่งภายใต้พระราชบัญญัตินี้ ไม่ได้กำหนดรายละเอียดการแบ่งส่วนราชการของสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรมไว้อย่างชัดเจน แต่ไปปรากฏในกฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม พ.ศ. 2562 ในกฎกระทรวงดังกล่าว กำหนดให้แบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงวัฒนธรรมเป็น 2 ส่วน คือ ราชการบริหารส่วนกลาง ราชการบริหารส่วนภูมิภาค โดยกำหนดให้สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเป็นส่วนหนึ่งของราชการบริหารส่วนภูมิภาค ซึ่งมีหน้าที่และอำนาจดังต่อไปนี้

1. ปฏิบัติหน้าที่ในฐานะตัวแทนของกระทรวงในส่วนภูมิภาค รวมทั้งประสานและสนับสนุนงานด้านศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรมในเขตพื้นที่จังหวัดและกลุ่มจังหวัด

2. ส่งเสริมการพัฒนาองค์ความรู้และแหล่งเรียนรู้ด้านศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรมในเขตพื้นที่จังหวัด

3. ดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหาการเบี่ยงเบนทางวัฒนธรรมโดยประสานงานหรือร่วมมือกับหน่วยงานของรัฐและเอกชน

4. จัดทำยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการด้านศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรมในเขตพื้นที่จังหวัดและกลุ่มจังหวัด

5. ส่งเสริม สนับสนุน และประสานการดำเนินงานของสภาวัฒนธรรมจังหวัด สภาวัฒนธรรมอำเภอ และสภาวัฒนธรรมตำบล รวมทั้งหน่วยงานอื่นที่ดำเนินงานด้านศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรมในเขตพื้นที่จังหวัด

6. ปฏิบัติงานและให้คำปรึกษา แนะนำเกี่ยวกับพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานในเขตพื้นที่จังหวัด รวมทั้งสนับสนุนการปฏิบัติงานในเขตพื้นที่กลุ่มจังหวัดตามที่ได้รับมอบหมาย

7. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือ ที่ได้รับมอบหมาย ในกฎกระทรวงฉบับดังกล่าว ได้ให้เหตุผลในการประกาศใช้ คือ โดยเป็นการสมควรปรับปรุงการแบ่งส่วนราชการและหน้าที่และอำนาจของสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงวัฒนธรรม เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจที่เพิ่มขึ้นและให้เหมาะสมกับสภาพของงานที่เปลี่ยนแปลงไป อันจะทำให้การปฏิบัติการกิจตามหน้าที่และอำนาจมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น จึงจำเป็นต้องออกกฎกระทรวงนี้

กฎกระทรวงฉบับดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี มีหน้าที่หลักคือ การปฏิบัติหน้าที่ในฐานะตัวแทนของกระทรวงวัฒนธรรมในส่วนภูมิภาค ในงานด้าน ศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรม ทั้งการส่งเสริมการพัฒนาองค์ความรู้และแหล่งเรียนรู้ รวมถึงการจัดทำยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการในจังหวัดที่มีการแบ่งอำนาจออกไป ซึ่งในกฎกระทรวงฉบับนี้ไม่ได้กำหนดรายละเอียดการปฏิบัติงานในงานสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดที่ชัดเจน แต่ไปปรากฏใน คำสั่งจังหวัดปัตตานี ที่ 08494/2564 ลงวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2564 เรื่อง การมอบหมายให้ปฏิบัติงานและกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของข้าราชการและบุคลากร สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ดังนี้

อำนาจหน้าที่ของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี มีการระบุไว้เช่นเดียวกับในกฎกระทรวงการแบ่งส่วนราชการของสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงวัฒนธรรม ที่ได้กล่าวถึงไปแล้วข้างต้น ตั้งแต่ข้อ 1 - 7 แต่มีการเพิ่มเติมรายละเอียดในข้อ 7 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือ ที่ได้รับมอบหมาย โดยมีการระบุภารกิจไว้สิ้น 16 ภารกิจ ดังนี้

ภารกิจที่ 1 บริหารงานทั่วไป

ภารกิจที่ 2 ดำเนินการเกี่ยวกับระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ภารกิจที่ 3 พัฒนานโยบายและแผนการดำเนินงานศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรมในพื้นที่

ภารกิจที่ 4 ปฏิบัติงานเร่งด่วน

ภารกิจที่ 5 ศึกษา ค้นคว้า วิจัย องค์ความรู้ด้านศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม

ภารกิจที่ 6 สนับสนุน และบริหารจัดการข้อมูลด้านศาสนาและวัฒนธรรมในพื้นที่

ภารกิจที่ 7 ให้บริการข้อมูลด้านศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรม

ภารกิจที่ 8 เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์การดำเนินงานด้านศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรม

ภารกิจที่ 9 ส่งเสริม สนับสนุน และประสานการดำเนินงานแหล่งเรียนรู้ทางด้านศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรม

ภารกิจที่ 10 จัดกิจกรรมดำเนินงานด้านศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรม

ภารกิจที่ 11 ประสาน ส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินงานอนุรักษ์ สร้างสรรค์พัฒนาและสืบสานวัฒนธรรมประเพณี ภูมิปัญญาไทยทางด้านศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม

ภารกิจที่ 12 ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาเครือข่ายการดำเนินงานด้านศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม

ภารกิจที่ 13 ปฏิบัติงานในฐานะตัวแทนของกระทรวงวัฒนธรรมในส่วนภูมิภาค

ภารกิจที่ 14 ปฏิบัติงานเฝ้าระวังทางวัฒนธรรม

ภารกิจที่ 15 ปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ. 2551

ภารกิจที่ 16 ส่งเสริม สนับสนุนการแลกเปลี่ยนทางวัฒนธรรมภายในประเทศและระหว่างประเทศ

นอกจากนี้ สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรมยังมอบหมายให้สำนักงานวัฒนธรรม อีก 15 จังหวัด เป็นจังหวัดอำนวยการพิธิการศพที่ได้รับพระราชทาน รายละเอียดภารกิจของกลุ่มงานตามที่ปรากฏในแผนภาพที่ 2 : โครงสร้างและหน้าที่ของหน่วยงานสังกัดสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด (15 จังหวัด) เช่น นนทบุรี ฉะเชิงเทรา เชียงใหม่ อุตรธานี สุราษฎร์ธานี เป็นต้น

โดยมีการแบ่งโครงสร้างและหน้าที่ของหน่วยงานสังกัดสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี แบ่งเป็น 1 ฝ่าย 4 กลุ่ม ดังนี้

1. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีภารกิจงานรับผิดชอบ 4 งาน ประกอบด้วย

1.1 งานบริหารทั่วไป เช่น งานระบบสารบรรณ งานธุรกรรม งานทะเบียนเอกสาร งานรับส่งหนังสือ งานประสานและดำเนินการเกี่ยวกับพิธี งานรัฐพิธี และงานพระราชพิธี งานขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์และเหรียญราชการชายแดน เป็นต้น

1.2 งานบริหารบุคคลและการพัฒนาบุคลากร เช่น งานจัดกรอบอัตราและควบคุม อัตรากำลังข้าราชการและลูกจ้าง งานคัดเลือกและสรรหา บรรจุ และแต่งตั้งข้าราชการและลูกจ้าง งานการดำเนินการแต่งตั้งรักษาราชการแทนและรักษาการในตำแหน่ง เป็นต้น

1.3 งานการเงินและบัญชี เช่น งานเบิกจ่ายงบประมาณและเงินงบประมาณเบิกแทนกัน งานการยืมเงินราชการ และเงินทดรองราชการ งานตรวจสอบและแก้ไขข้อผิดพลาดการเงินและบัญชี งานจัดทำบัญชีระบบ GFMS งานจัดทำ ภ.ง.ด. 1ก เป็นต้น

1.4 งานพัสดุและอาคารสถานที่ เช่น งานตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้าง งานรายงานผล เกี่ยวกับพัสดุประจำปี งานเกี่ยวกับอาคาร สถานที่ สิ่งแวดล้อม และดูแลสำนักงานให้มีระเบียบ น่าอยู่ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานพัสดุระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2560 และที่แก้ไขเพิ่มเติม เป็นต้น

2. กลุ่มงานยุทธศาสตร์และเฝ้าระวังทางวัฒนธรรม มีภารกิจรับผิดชอบ 2 งาน ประกอบด้วย

2.1 งานยุทธศาสตร์และแผนงาน เช่น ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์งานทางวิชาการ เพื่อ พัฒนางานด้านวัฒนธรรมของจังหวัด จัดทำและพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวกับงานด้านศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรมในเขตพื้นที่จังหวัด/กลุ่มจังหวัด เป็นต้น

2.2 งานเฝ้าระวังทางวัฒนธรรม เช่น ศึกษา วิเคราะห์ สถานการณ์ สภาพแวดล้อม เพื่อให้ทราบสถานะหรือปรากฏการณ์ทางสังคม ส่งเสริม สนับสนุน สร้างและพัฒนาเครือข่ายเฝ้าระวังทาง วัฒนธรรม อันประกอบไปด้วย องค์กรภาครัฐ องค์กรเอกชน สมาคม มูลนิธิ อาสาสมัคร ประชาชน เยาวชน สื่อมวลชน และทุกภาคส่วน เพื่อร่วมกันเฝ้าระวังทางวัฒนธรรมให้เกิดความเข้มแข็งทั้งระบบ เป็นต้น

3. กลุ่มส่งเสริมศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม มีภารกิจงาน เช่น ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์วิจัย งานทางด้านวิชาการ เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ด้านศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรมและภูมิปัญญา สร้างและ พัฒนาคือความร่วมมือของเครือข่ายทางศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม เพื่อเผยแพร่ธำรงรักษานูรักษ์ สืบสานศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรมในระดับท้องถิ่น ส่งเสริม สนับสนุน ความหลากหลายทาง วัฒนธรรมและชาติพันธุ์ รวมถึง ส่งเสริม สนับสนุน งานด้านจดหมายเหตุในระดับท้องถิ่น เป็นต้น

4. กลุ่มกิจการพิเศษ มีภารกิจงาน เช่น ส่งเสริม สนับสนุน อำนวยความสะดวก ประสานงาน การขับเคลื่อนงานเกี่ยวกับนโยบายพิเศษ นโยบายเร่งด่วนของรัฐบาลหรือกระทรวงวัฒนธรรม มติคณะรัฐมนตรี ข้อสั่งการของนายกรัฐมนตรี ด้านศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรม ในส่วนภูมิภาคให้ บรรลุผลสำเร็จ ขับเคลื่อนโครงการชุมชนคุณธรรมน้อมหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ขับเคลื่อน ด้วยพลังบวรผ่านโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสนองนโยบายของราชการบริหารส่วนกลาง (สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด) เป็นต้น

5. กลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน มีภารกิจงาน เช่น ปฏิบัติงานพิธีการศพที่ได้รับ พระราชทานตามหมายรับสั่งจากสำนักพระราชวังในพื้นที่จังหวัด จัดหา จัดเตรียม ดูแล และ บำรุงรักษาเครื่องเกียรติยศประกอบศพ และสิ่งของเครื่องใช้พระราชทานที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

จากข้อมูลดังกล่าวอาจสรุปการแบ่งงานและภาระหน้าที่ของแต่ละส่วนงานของสำนักงาน วัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงวัฒนธรรม ได้แสดงในแผนภาพที่ 4 : โครงสร้างการบริหารงานสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวง วัฒนธรรม



ภาพที่ 7 โครงสร้างการบริหารงานสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงวัฒนธรรม

(เว็บไซต์ สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี <https://www.m-culture.go.th/pattani>)

จากข้อมูลข้างต้นทำให้ทราบว่าสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี มีลักษณะของโครงสร้าง การบริหารจัดการองค์กรแบบระบบราชการประเทศไทย กล่าวคือ มีลักษณะการบริหารจัดการองค์กร ที่เป็นลำดับชั้น (Organizational Hierarchy) มีระเบียบกฎเกณฑ์ทางราชการที่เกี่ยวข้องกับองค์กร

ได้แก่ พระราชบัญญัติ ปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545, กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงวัฒนธรรม พ.ศ. 2562, คำสั่งจังหวัดปัตตานี ที่ 08494/2564 ลงวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2564 เรื่องมอบหมายให้ปฏิบัติงานและกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของ ข้าราชการและบุคลากร สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ที่ได้กล่าวถึงไปแล้วข้างต้น ดังนั้นจาก ข้อมูลดังกล่าวสรุปได้ว่าการบริหารจัดการองค์กรของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี เป็นแบบ ระบบราชการ (Bureaucracy) ตามทฤษฎีของ Max Weber ดังนั้นข้อมูลที่ได้ในส่วนนี้จะถูกนำไป สอบย่นกับข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานทั้ง 10 คน ที่จะนำเสนอในบทที่ 4 เพื่อให้เห็น กระบวนการจัดการเอกสารตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ ว่ามีกระบวนการ บริหารในลักษณะที่สอดคล้อง หรือ ขัดแย้งกับ รวมถึงผลของการปฏิบัติงานตามระเบียบฯ ฉบับนี้

สรุป

จากการทบทวนวรรณกรรมและการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับ (1) นิยาม ความหมาย ระบบ และ กระบวนการจัดการเอกสารตามมาตรฐาน ISO 15489-1: 2016 (2) นิยาม ความหมาย ระบบ และกระบวนการจัดการเอกสารตามบริบทประเทศไทย (3) กฎหมาย ต่าง ๆ ที่ออกมาใช้กำกับควบคุมการจัดการเอกสารของหน่วยงานราชการในประเทศไทย และ (4) รูปแบบของโครงสร้างและวัฒนธรรมองค์กรของหน่วยงานการศึกษา คือ สำนักงานวัฒนธรรม จังหวัดปัตตานี อย่างไรก็ตาม ข้อมูลดังกล่าวยังไม่เพียงพอที่จะใช้มาตอบคำถามงานวิจัย ผู้วิจัย จำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพิ่มเติมจากการสำรวจเอกสารและการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและมีน้ำหนักเพียงพอที่จะตอบคำถามงานวิจัยได้ โดยในบทต่อไปจะนำเสนอ รูปแบบและวิธีการเก็บข้อมูลดังกล่าว

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

ในบทนี้ ผู้วิจัยจะอธิบายกระบวนการในการดำเนินการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน อันประกอบด้วย ส่วนที่ 1 : กรอบแนวคิดการวิจัย (Research Framework) ในส่วนนี้จะเป็นส่วนที่อธิบายถึง เหตุผลที่เลือกใช้วิธีการวิจัยแบบหลายวิธี (Multiple Methods) รวมถึงกรอบแนวคิดที่ใช้ในกระบวนการทำวิจัย ส่วนที่ 2 : การออกแบบงานวิจัยหรือวิธีวิจัย (Research Design) ในส่วนนี้จะนำเสนอวิธีการวิจัยและกระบวนการในการเก็บข้อมูลเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้ ส่วนที่ 3 : วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ในส่วนนี้จะอธิบายถึงวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลให้ได้ทั้งในด้านปริมาณและด้านคุณภาพที่เพียงพอและสามารถนำไปใช้ตอบโจทย์คำถามงานวิจัย และในที่สุดท้าย ส่วนที่ 4 : การวิเคราะห์ข้อมูล ในส่วนนี้จะอธิบายวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลในลักษณะแบบสอบยัน (Triangle Analysis) ที่จะถูกนำมาใช้วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบโจทย์ในส่วนของคำถามงานวิจัยที่ได้ตั้งไว้

1. กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยชิ้นนี้มีความมุ่งหวังในการศึกษา 6 ประเด็น อันประกอบด้วย

(1) สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ดำเนินการจัดการเอกสารของตนเองอย่างไรบ้าง เมื่อรัฐมีการออกระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม เป็นเครื่องมือหลักในการกำกับและควบคุมการจัดการเอกสารของหน่วยงานราชการ

(2) สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี สามารถดำเนินการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้มากน้อยเพียงใด

(3) อะไรเป็นปัจจัยที่ทำให้การดำเนินการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี เป็นไปเช่นนั้น

(4) การดำเนินการดังกล่าวเหมือนหรือต่างจากมาตรฐาน ISO 15489 -1 : 2016 ที่ถือว่าเป็นมาตรฐานสากลในการจัดการเอกสาร มากน้อยเพียงใด

(5) หากสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ดำเนินการตามมาตรฐาน ISO 15489 -1 : 2016 จะช่วยให้สามารถดำเนินการจัดการเอกสารได้ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม มากน้อยเพียงใด

(6) ผลจากการศึกษาในข้อที่ 5 หากช่วยได้มาก จะวางแนวทางพัฒนาตามมาตรฐาน ISO 15489 -1 : 2016 อย่างไร

จากความมุ่งหวังดังกล่าว งานวิจัยชิ้นนี้ใช้กรอบแนวคิดการจัดการเอกสาร 3 แนวคิด อันประกอบด้วย(1) แนวคิดการกำหนดนิยาม ความหมาย คุณลักษณะ และขั้นตอนการจัดการ

เอกสาร ตามแนวคิดจัดการเอกสารแบบวงจรชีวิตเอกสาร (Records Life Cycle model) และการจัดการเอกสารแบบต่อเนื่อง (Records Continuum Model) (2) แนวคิดการแบ่งกระบวนการจัดการเอกสารออกเป็น 5 กระบวนการ คือ การสร้าง-รับ การคัดแยก การจัดเก็บ การค้นคืน และการส่งออก และหลักการให้ความสำคัญกับการจัดการเอกสาร 5 หลักการ คือ สร้างและใช้งานตามกฎหมาย ไม่สูญหาย รักษาสภาพความเป็นหลักฐาน จำกัดการใช้งาน และค้นคืนได้ตลอดเวลา ตาม Elizabeth and Yeo (2003) และ มาตรฐาน ISO 15489 -1 : 2016 และ (3) การออกแบบและวางระบบการจัดการเอกสารเพื่อให้กระบวนการจัดการเอกสารทั้ง 5 กระบวนการเป็นไปตามหลักการทั้ง 5 หลักการโดยอาศัยมาตรฐาน ISO 15489 -1 : 2016 เป็นแนวทางในการดำเนินงาน จากกรอบแนวคิดดังกล่าวจะถูกนำมาดำเนินการวิเคราะห์การจัดการเอกสารของ สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ซึ่งถูกเลือกมาเป็นกรณีศึกษาสำหรับหน่วยงานราชการที่ไม่ใช่หน่วยงานท้องถิ่นแต่เป็นหน่วยงานที่อยู่ในส่วนภูมิภาค ดังนั้น ผลการวิจัยที่ออกมาสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้เฉพาะกับหน่วยงานราชการประเภทเดียวกับกรณีศึกษาเท่านั้น

อย่างไรก็ตาม เนื่องจากจุดมุ่งหมายของการวิจัย คือ การศึกษากระบวนการจัดการเอกสารของหน่วยงานภาครัฐในประเทศไทย โดยใช้สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงวัฒนธรรม เป็นกรณีศึกษา ซึ่งในการศึกษาดังกล่าวมีประเด็นที่ต้องดำเนินการศึกษา ประกอบด้วย แนวคิดจัดการเอกสารแบบวงจรชีวิตเอกสาร (Records Life Cycle model) และการจัดการเอกสารแบบต่อเนื่อง (Records Continuum Model) รวมทั้งแนวคิดการแบ่งกระบวนการจัดการเอกสารออกเป็น 5 กระบวนการ ตามแนวทางของมาตรฐาน ISO 15489 -1 : 2016 รวมถึงความเข้าใจต่อความสำคัญของเอกสาร ในแง่ของภาพสะท้อนการดำเนินงานและธรรมาภิบาลของหน่วยงาน ในส่วนของประเด็นดังกล่าว ไม่สามารถนำข้อมูลเชิงปริมาณมาวิเคราะห์และดำเนินการศึกษาได้ แต่มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องใช้ข้อมูลเชิงลึกที่เกิดจากผลของการเก็บข้อมูลจากมุมมองและความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและปัจจัยเสริมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจริงในกระบวนการทำงานในการจัดการเอกสารภายในหน่วยงาน ซึ่งในลักษณะเช่นนี้เป็นการตีความในลักษณะของเชิงนามธรรมมาเปรียบเทียบกับแนวคิดและรวมถึงทฤษฎีต่าง ๆ ที่ได้จากการศึกษาในงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

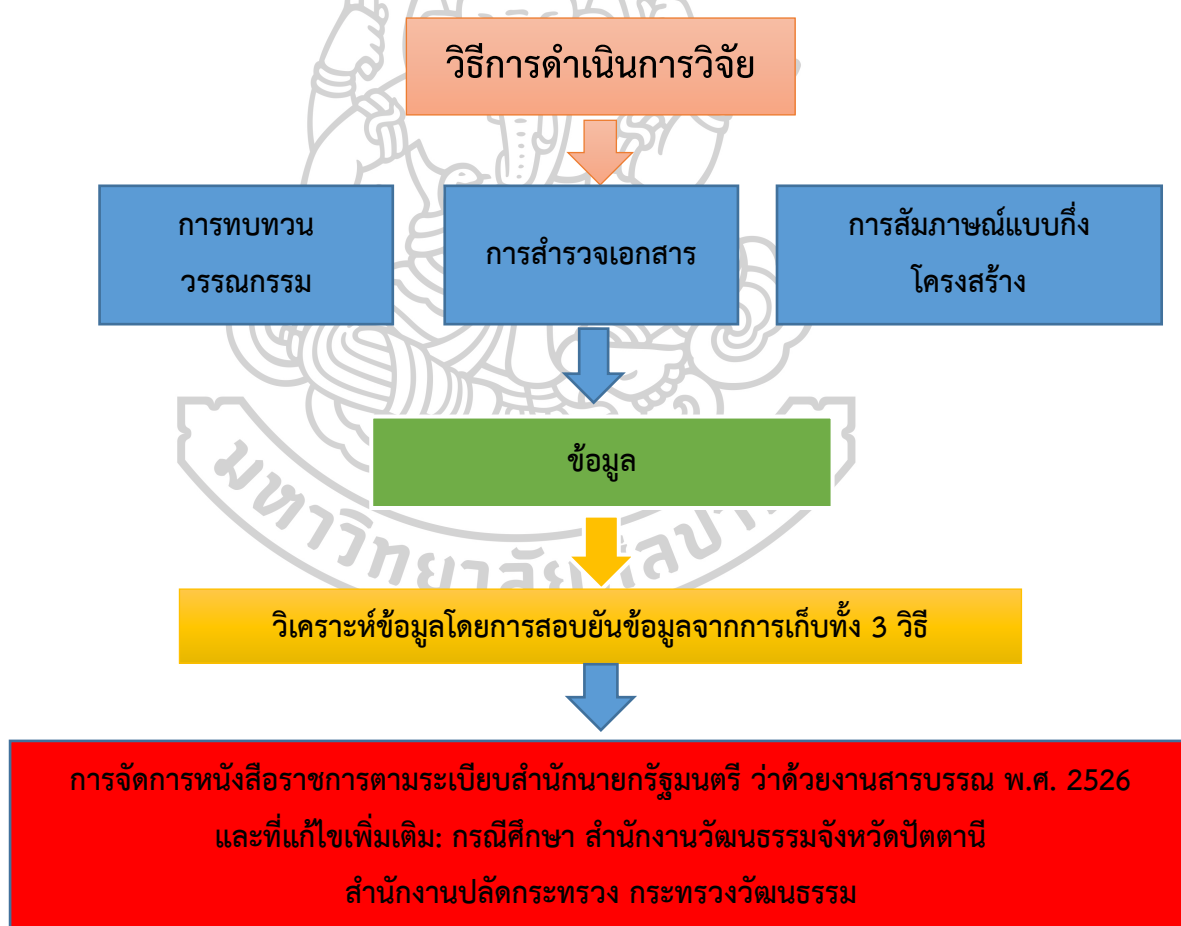
ยิ่งไปกว่านั้น เพื่อให้ได้คำตอบที่มาจากข้อมูลมาใช้ในการตอบคำถามงานวิจัยได้ การเก็บข้อมูลจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเก็บข้อมูลในเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) กล่าวคือ การสัมภาษณ์ในลักษณะที่มีการเจาะลึกในประเด็นต่าง ๆ เพื่อให้ได้แง่มุม และมุมมองของบุคคลมาอภิปรายผลข้อมูลในลักษณะเชิงพรรณนา โดยมีการใช้วิธีการในการเก็บข้อมูลในหลากหลายวิธี (Multiple Methods) ซึ่งประกอบด้วย 3 ขั้นตอนสำคัญ คือ 1. การทบทวนวรรณกรรมและเอกสารที่เกี่ยวข้อง (Literature Review)

2. การสำรวจระบบการบริหารเอกสารสมบูรณ์ (Records) (Records Management System Survey)

3. การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi- Structured Interviews)

กระบวนการทั้ง 3 ขั้นตอน จะถูกนำมาใช้เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือในข้อมูลสำหรับนำข้อมูลที่ได้รับมาวิเคราะห์เพื่อให้ทราบถึงการศึกษากระบวนการจัดการเอกสารของหน่วยงานภาครัฐในประเทศไทย โดยใช้สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงวัฒนธรรม เป็นกรณีศึกษา จากกรอบแนวคิดการวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยได้ออกแบบวิธีการดำเนินการวิจัย ดังแสดงให้เห็นใน แผนภาพที่ 1 : การออกแบบงานวิจัย ดังนี้

2. การออกแบบงานวิจัยหรือวิธีการดำเนินงานวิจัย



ภาพที่ 8 วิธีการดำเนินงานวิจัย

จากแผนผังดังกล่าว ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจเอกสารรวมถึงการสัมภาษณ์ถึงโครงสร้างจะถูกนำมารวมกันเพื่อดำเนินการวิเคราะห์เปรียบเทียบกับข้อมูลที่ได้รับจากการทบทวนวรรณกรรม (Literature Review) ในบทที่ 2 กระบวนการในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากทั้ง 3 แหล่ง จะถูกนำมารวมกันและดำเนินการวิเคราะห์แบบสอบยัน (Triangulated Approach) โดยผลจากกระบวนการดังกล่าวจะช่วยหาคำตอบที่ว่า การดำเนินการในกระบวนการจัดการเอกสารของหน่วยงานภาครัฐในประเทศไทย โดยใช้สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงวัฒนธรรม เป็นกรณีศึกษา มีลักษณะเช่นไร

นอกจากนี้ การศึกษากระบวนการจัดการเอกสารของหน่วยงานภาครัฐในประเทศไทย โดยใช้สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงวัฒนธรรม เป็นกรณีศึกษา ให้ได้ประสิทธิภาพนั้น จำเป็นจะต้องได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ 4 ประเด็นหลัก อันประกอบด้วย

1. การจัดการเอกสารของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ในบริบทของปัจจุบัน
2. การจัดการหนังสือราชการตามแนวทางของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
3. การจัดการเอกสารตามแนวทางของมาตรฐาน ISO 15489 -1 : 2016
4. โครงสร้างการบริหารงาน อำนาจหน้าที่ รวมถึงวัฒนธรรมองค์กรของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี รวมถึงประเด็นปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการจัดการเอกสาร ภายในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีในปัจจุบัน

2.1 การทบทวนวรรณกรรมและเอกสารที่เกี่ยวข้อง (Literature Studies.)

งานวิจัยชิ้นนี้จะมีการรวบรวมข้อมูลจากการทบทวนวรรณกรรมและ เอกสารที่สามารถนำมาใช้ตอบคำถามงานวิจัยได้ โดยหัวข้อในการทบทวนสามารถแบ่งออกมาได้เป็น 7 หัวข้อ อันประกอบด้วย

1. การทบทวนวรรณกรรมในเรื่องของ เอกสารและการจัดการเอกสาร ใน 2 ประเด็นหลัก คือ (1) นิยาม ความหมาย และคุณลักษณะของเอกสาร และ (2) ความหมาย แนวคิดและองค์ประกอบการจัดการเอกสาร
2. การทบทวนวรรณกรรมในเรื่องของ มาตรฐาน ISO 15489-1 : 2016 ใน 3 ประเด็นหลัก คือ (1) ที่มาของมาตรฐาน (2) องค์ประกอบสำคัญของมาตรฐาน และ (3) แนวทางการวางระบบการจัดการเอกสารตามมาตรฐาน
3. การทบทวนวรรณกรรมในเรื่องของ การจัดการเอกสารในบริบทประเทศไทย ใน 2 ประเด็นหลัก คือ (1) นิยาม ความหมาย และคุณลักษณะของเอกสารในประเทศไทย และ (2) ความหมาย แนวคิด และองค์ประกอบของการจัดการเอกสารในประเทศไทย

4. การทบทวนเอกสารทางการอันได้แก่ กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ที่ใช้ในการจัดการเอกสารของหน่วยงานภาครัฐ ในประเทศไทยซึ่งมีทั้งสิ้น 5 ฉบับ ประกอบด้วย (1) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (2) พระราชบัญญัติจดหมายเหตุแห่งชาติ พ.ศ. 2556 (3) พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 (4) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544 (5) พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยเก็บข้อมูลในเอกสารทางการทั้ง 5 ฉบับ ใน 3 ประเด็นหลัก คือ (1) ที่มาของกฎหมาย (2) องค์ประกอบสำคัญในการจัดการเอกสารตามกฎหมาย และ (3) แนวทางการจัดการเอกสารตามกฎหมาย

5. การทบทวนวรรณกรรม ในเรื่อง รูปแบบ โครงสร้างและวัฒนธรรมองค์กรประเภทต่าง ๆ ที่ใช้อยู่ในองค์กรต่าง ๆ ในปัจจุบัน

6. การทบทวนวรรณกรรมในเรื่อง ระบบรัฐราชการและภาวะความเป็นผู้นำ ใน 2 ประเด็นหลัก คือ (1) ระบบรัฐราชการกับอำนาจของผู้บริหาร และ (2) ภาวะความเป็นผู้นำของผู้บริหารไทย

7. การทบทวนวรรณกรรมในเรื่อง โครงสร้างองค์กร การบริหารองค์กร กระบวนการในการปฏิบัติงาน พันธกิจ รวมถึงวิสัยทัศน์ และลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี รวมทั้งภารกิจและวิธีการบริหารงานของสำนักงานวัฒนธรรมปัตตานี

2.2 การสำรวจระบบการจัดการเอกสาร (Records Management System Survey.)

การสำรวจระบบการจัดการเอกสาร คือ การสำรวจวิธีการสร้าง การใช้งาน การจัดเก็บ การยืม การคืน และการส่งออกเอกสาร ของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี โดยดำเนินการใน 2 ลักษณะ ดังนี้

1. การสำรวจทางกายภาพ (Physical Survey) คือ การสำรวจโดยการเดินสำรวจในสถานที่ปฏิบัติงานรวมถึงพื้นที่จัดเก็บเอกสารของหน่วยงาน ซึ่งจะทำให้ทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลักษณะของเอกสาร การใช้งานเอกสาร การจัดเก็บ วัสดุหรือครุภัณฑ์ ที่มีการใช้ในการดำเนินงานและการจัดเก็บเอกสาร รวมถึงพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร นอกจากนี้ยังหมายรวมถึง การสังเกตการณ์ การปฏิบัติงานในกระบวนการต่าง ๆ ของผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสาร การรวบรวมข้อมูลในลักษณะของการใช้งานเอกสาร นอกจากนี้ยังรวมถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งานเอกสาร และวัฒนธรรมองค์กร ข้อมูลในส่วนนี้จะถูกนำมารวมกันและถูกวิเคราะห์ตีความร่วมกับแบบสำรวจเอกสารและการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลในเรื่องลักษณะของการจัดการเอกสารของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี และผลที่เกิดจากการปฏิบัติงานตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

2. การตอบแบบสำรวจเอกสาร (Questionnaire) ในส่วนนี้จะขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านเอกสารของหน่วยงานเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งจะมีการส่งแบบสอบถามไปยัง

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับเอกสาร ทั้งสิ้น 10 คน โดยลักษณะของแบบสอบถามจะถูกออกแบบเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริบทขององค์กร พื้นฐานเกี่ยวกับหน้าที่รวมถึงความสำคัญของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีที่สร้างเอกสาร ลักษณะรวมถึงกระบวนการในการใช้งานเอกสารขององค์กร โดยมีประเด็นในการสำรวจแยกย่อย ออกเป็น 5 ประเด็น ดังนี้

ตารางที่ 3 ประเด็นในการสำรวจตามแนวทางการตอบแบบสำรวจเอกสาร (Questionnaire)

ประเด็นในการสำรวจ	ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
1. ข้อมูลของเอกสาร	ชื่อเรื่อง เจ้าของเอกสาร สร้างเมื่อใด เป็นเอกสาร ประเภทใดตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่า ด้วยงานสารบรรณฯ หน่วยงานใดเป็นผู้รับผิดชอบ อายุของเอกสาร และรูปแบบของเอกสารเป็นไฟล์ดิจิทัลหรือกระดาษ
2. ลักษณะข้อมูลที่บันทึกไว้ในเอกสาร	เรื่องภายในเอกสาร จำนวนปริมาณของเอกสาร
3. ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการเอกสาร	ใครสามารถเข้าถึงเอกสารได้บ้าง มีการควบคุมเอกสารในลักษณะใดตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณฯ ลักษณะการจัดเก็บรวมถึงสถานที่การจัดเก็บ การยืม การคืนคืน เอกสารมีความสัมพันธ์กับเอกสารชุดอื่นหรือไม่อย่างไร
4. ข้อมูลในส่วนความปลอดภัยของเอกสาร	ผู้ดูแลเอกสารเป็นใคร รวมถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการเข้าถึงเอกสาร
5. ข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	ประเด็นนอกเหนืออื่น ๆ ที่ได้กล่าวถึงไปแล้วข้างต้น

แบบสำรวจเอกสารเป็นหนึ่งในเครื่องมือที่สำคัญในการรวบรวมข้อมูลพื้นฐานขององค์กรความรู้ด้านการจัดการเอกสาร ในหน่วยงานของผู้ปฏิบัติ เมื่อนำข้อมูลที่ไต่จากการสำรวจทั้งทางกายภาพกับข้อมูลที่ได้รับจากการสำรวจเอกสารโดยใช้แบบสอบถามนั้นจะทำให้ได้รับข้อมูลที่รอบด้าน สามารถจำแนกและวิเคราะห์ร่วมกับการสัมภาษณ์ ซึ่งในท้ายที่สุดจะทำให้ผู้วิจัยเห็นกระบวนการในการจัดการเอกสาร ของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี

2.3 การสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง

Flick (2003, 2007) ได้กล่าวว่า การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างเป็นการสัมภาษณ์ที่มีประเด็นในการสัมภาษณ์ที่มีความชัดเจนแต่ยืดหยุ่น สามารถค้นหาแง่มุมเจาะลึกในประเด็นที่ผู้ให้สัมภาษณ์มีความรู้และในประเด็นที่ผู้วิจัยมีความสงสัยใคร่รู้เพิ่มเติม จึงเป็นวิธีการที่เหมาะสมในการเก็บรวบรวมข้อมูลในเรื่องที่กำหนดไว้ ดังนั้นในงานวิจัยชิ้นนี้จะรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างในประเด็นหลัก 4 ประเด็น อันประกอบด้วย

1. นโยบายของหน่วยงานในการบริหารจัดการเอกสาร ของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี
2. ระบบการบริหารจัดการเอกสาร ของแต่ละกลุ่มงาน รวมถึงปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการเอกสารของแต่ละกลุ่มงาน
3. ความเข้าใจในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
4. วัฒนธรรมองค์กรของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีส่งผลต่อการบริหารจัดการเอกสารอย่างไร

นอกจากนี้ในการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างที่ผู้วิจัยใช้ในการวิจัยชิ้นนี้มีกระบวนการและขั้นตอนดังนี้

2.3.1 การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Analysis.)

พิศมัย ระพีพัฒน์ชัย (2560) ได้อธิบายว่า การค้นหาความสัมพันธ์ของเอกสาร กับกระบวนการปฏิบัติงานและปัญหาด้านเอกสาร ข้อมูลที่ได้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั้นถือได้ว่าเป็นแหล่งข้อมูลที่มีความสำคัญในการทำความเข้าใจกับกระบวนการทำงานของหน่วยงาน ยิ่งไปกว่านั้น Rubin (1995) ได้แนะนำว่าในการสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์ควรมีคุณสมบัติ 3 ประการ คือ ผู้มีความรู้หรือมีประสบการณ์ในเรื่องที่ศึกษา สนใจที่จะคุยกับผู้สัมภาษณ์ และต้องมาจากกลุ่มคนที่มีความคิดที่หลากหลาย นอกจากนี้ Spradely (1979) ยังอธิบายว่า ผู้ให้สัมภาษณ์จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ด้านนั้น ๆ อย่างแท้จริง รวมถึงต้องเป็นคนในวงการแต่ไม่ควรเป็นคนที่อยู่ในวงการเดียวกับผู้สัมภาษณ์ และต้องเป็นคนที่สามารถให้เวลาสำหรับการสัมภาษณ์ได้อย่างมีเวลาเพียงพอ และเป็นนักเล่าเรื่องที่ดี

ดังนั้นจากแนวคิดและข้อเสนอแนะที่ได้ผู้วิจัยเห็นว่าควรใช้หลักการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อให้เห็นกระบวนการในการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างครบถ้วนและรอบด้าน ผู้วิจัยจึงกำหนดผู้ให้สัมภาษณ์เป็นผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี 10 คน จากจำนวนกรอบอัตรากำลังที่สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงวัฒนธรรมเป็นผู้วางกรอบอัตรากำลังของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีไว้ทั้งสิ้น 47 คน โดยมีกำหนดการสัมภาษณ์เป็นระยะเวลา 3 เดือน คือ

เดือนมกราคม ถึงเดือนมีนาคม 2565 โดยสัมภาษณ์จากกลุ่มประชากรที่เป็นผู้เกี่ยวข้องกับการบริหาร เอกสารทั้งระบบ ตั้งแต่ กระบวนการก่อกำเนิดจนถึงการส่งออกจากระบบบริหารเอกสาร นอกจากนี้ บุคคลเหล่านี้ยังเป็นผู้ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่มีความหลากหลาย คือ ตั้งแต่ระยะเวลา 6 เดือน ถึง 5 ปี เพื่อใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างที่สามารถสะท้อน การดำเนินงานตามแนวทางที่หน่วยงานใช้ในการบริหารเอกสาร ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่า ด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม สำหรับผู้ปฏิบัติงานภายในสำนักงานวัฒนธรรม จังหวัดปัตตานี ทั้ง 10 คน ผู้วิจัยได้มาจากการวิเคราะห์โครงสร้างการบริหารของสำนักงานวัฒนธรรม จังหวัดปัตตานี ดังแสดงในภาพที่ 6 : โครงสร้างการบริหารงานของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงวัฒนธรรม



ภาพที่ 9 โครงสร้างการบริหารงานสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี สำนักงานปลัดกระทรวง
กระทรวงวัฒนธรรม

(เว็บไซต์ สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี <https://www.m-culture.go.th/pattani>)

เมื่อพิจารณาแผนผังโครงสร้างการบริหารงานสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงวัฒนธรรม ผู้วิจัยพบว่า ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสาร ภายในองค์กร คือ ผู้ปฏิบัติงานทุกคน ซึ่งสามารถแบ่งออกมาได้เป็น 3 กลุ่ม คือ ผู้บริหารองค์กร 5 คน ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารเอกสารโดยตรง (ฝ่ายบริหารงานทั่วไปตามอำนาจหน้าที่ที่ได้กล่าวถึงไปแล้วในบทที่ 2 และ เลขานุการวัฒนธรรมจังหวัด) จำนวน 3 คน และ ผู้ปฏิบัติงานที่เข้ามา

ปฏิบัติงานในองค์กรไม่เกิน 6 เดือน จำนวน 2 คน โดยแต่ละกลุ่มมีระดับและปริมาณงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสารที่มีความแตกต่างกัน ดังนี้

1. ผู้บริหารองค์กร เป็นผู้กำหนดนโยบายในการบริหารจัดการองค์กรให้มีความสอดคล้องกับระเบียบและกฎหมายของหน่วยงานภาครัฐเป็นผู้กำหนด รวมถึงการดูแล การควบคุม การปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานขององค์กรและการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับความเข้าใจ ความคิด และมุมมองที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการเอกสาร อำนาจหน้าที่รวมถึงภารกิจของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด วัฒนธรรมองค์กร และปัญหาที่เกิดขึ้นจากการจัดการด้านเอกสาร

2. ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสาร โดยตรง (ฝ่ายบริหารงานทั่วไป และเลขานุการวัฒนธรรมจังหวัด) เป็นส่วนงานที่มีหน้าที่โดยตรงในการจัดการเอกสาร ภายในองค์กร ตั้งแต่กระบวนการ ก่อกำเนิด จนถึงการส่งออกจากระบบ ดังนั้น การสัมภาษณ์บุคคลในฝ่ายนี้จะทำให้เห็นการดำเนินงานและขั้นตอนรวมถึงรูปแบบ และลักษณะการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสารอย่างแท้จริงที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน นอกจากนี้การสัมภาษณ์เลขานุการผู้บริหาร จะทำให้ทราบแนวทางการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสารที่หลากหลาย เนื่องจาก โดยประสบการณ์ส่วนตัว เนื่องจากเคยเป็นเลขานุการผู้บริหารระดับสูง ของกระทรวงวัฒนธรรม ทำให้ทราบว่าระบบราชการมีการยกเว้นเสมอเมื่อมีผู้บริหารระดับสูงมาเกี่ยวข้องในการดำเนินงาน ไม่ว่าจะในการดำเนินงานในลักษณะใด ดังนั้น กระบวนการจัดการเอกสาร ที่เกิดขึ้นในความรับผิดชอบของเลขานุการผู้บริหาร จึงเป็นส่วนที่น่าจะต้องศึกษาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

3. ผู้ปฏิบัติงานที่เข้ามาปฏิบัติงานในองค์กรไม่เกิน 6 เดือน บุคลากรกลุ่มนี้ถือเป็นส่วนหนึ่งของระบบการจัดการเอกสารของหน่วยงาน ซึ่งต้องปฏิบัติงานตามแนวทางที่หน่วยงานได้กำหนดไว้เป็นบรรทัดฐาน การศึกษาในคนกลุ่มนี้จะทำให้เห็นภาพและการรับรู้ต่อการดำเนินงานในการจัดการเอกสาร ขององค์กรอย่างชัดเจน ว่า ปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณฯ หรือไม่ เพราะ อนุমানได้ว่าไม่เคยทำงานมาก่อน การศึกษาจากกลุ่มนี้จะสะท้อนภาพการจัดการเอกสาร อย่างชัดเจนได้ในอีกแนวทางหนึ่ง

โดยสรุป จำนวนผู้มีส่วนได้เสียที่จะถูกสัมภาษณ์ในงานวิจัยชิ้นนี้เป็นไปตามที่แสดงในตารางที่ 6 : ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ 4 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้มีส่วนได้เสีย	จำนวน (คน)
ผู้บริหารองค์กร	5
ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารเอกสาร โดยตรง (ฝ่ายบริหารงานทั่วไป และ เลขานุการวัฒนธรรมจังหวัด)	3
ผู้ปฏิบัติงานที่เข้ามาปฏิบัติงานในองค์กรใหม่ เกิน 6 เดือน	2

2.3.2 การตั้งคำถามสำหรับการสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์ของผู้วิจัยต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้กำหนดไว้ข้างต้นนั้น ผู้วิจัยจะตั้งคำถามหลักในการสัมภาษณ์ในลักษณะปลายเปิด เพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์สามารถแสดงความคิดเห็น รวมถึงทัศนคติที่มีต่อเรื่องที่ได้ดำเนินการสัมภาษณ์ได้อย่างหลากหลาย ตรงไปตรงมา และตรงตามประสบการณ์ที่ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้พบเจอและสัมผัส นอกจากนี้ ยังสามารถสร้างบรรยากาศในการสัมภาษณ์ได้อย่างเป็นอิสระและชัดเจน โดยผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นในการสัมภาษณ์ทั้งโครงสร้างไว้ 4 ประเด็น ดังนี้

1. นโยบายของหน่วยงานในการจัดการเอกสาร ของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ในประเด็นนี้ ผู้วิจัยจะตั้งคำถามเกี่ยวกับแนวทางที่ผู้บริหารได้กำหนดไว้ในการจัดการเอกสาร ทั้งในลักษณะการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสารของหน่วยงาน รวมทั้งสอบถามถึงความคิดเห็นที่มีต่อการวางแผนนโยบายฯ รวมถึงข้อเสนอแนะ

2. ระบบการจัดการเอกสารของแต่ละกลุ่มงาน รวมถึงปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสารของแต่ละกลุ่มงาน ในประเด็นนี้ ผู้วิจัยจะถามเจาะลึกถึงในการจัดการเอกสาร ของแต่ละกลุ่มงานว่ามีลักษณะเช่นไร ตอบสนองได้ตามแผนนโยบายที่วางไว้หรือไม่อย่างไร รวมถึงการดำเนินงานด้านการจัดการเอกสารของแต่ละกลุ่มว่ามีอะไรที่ไม่เหมือนกับกลุ่มอื่นหรือไม่ รวมถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการจัดการเอกสาร ที่เกิดขึ้นภายในกลุ่มงานที่ตนเองสังกัดอยู่

3. ความเข้าใจในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ในประเด็นนี้ผู้วิจัยจะถามในส่วนของความเข้าใจต่อ หนังสือราชการ กระบวนการในการสร้าง รูปแบบ การรับ การยืม การส่ง การคืน การส่งออกจากระบบ รวมถึงชนิดของหนังสือราชการ และระเบียบฉบับใหม่ที่เพิ่งบังคับ เพื่อให้ทราบความเข้าใจเบื้องต้นต่อรูปแบบการจัดการเอกสารที่ภาครัฐส่วนกลางเป็นผู้กำหนด

4. วัฒนธรรมองค์กรของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีส่งผลต่อการจัดการเอกสาร อย่างไร ในประเด็นนี้ผู้วิจัยจะตั้งคำถามเกี่ยวกับแนวคิด ทศนคติ ความเข้าใจ ธรรมเนียมปฏิบัติที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน รวมถึงสอบถามความคิดเห็น และมุมมองของผู้ถูกสัมภาษณ์ที่มีต่อองค์กรและการจัดการเอกสาร

จากประเด็นที่ได้กำหนดไว้ ผู้วิจัยได้ร่างออกมาเป็นคำถามหลักได้ทั้งหมด 27 คำถาม ดังแสดงในตารางที่ 5 : คำถามสำหรับการสัมภาษณ์



ตารางที่ 5 คำถามสำหรับการสัมภาษณ์

ประเด็น	คำถามหลัก
<p>1.นโยบายของหน่วยงานในการจัดการเอกสารของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี</p>	<p>ตอนที่ 4 ข้อที่ 1 สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี มีส่วนงานหรือเจ้าหน้าที่ ในการปฏิบัติกรดูแลหนังสือราชการเป็นการเฉพาะหรือไม่ อย่างไร</p> <p>ตอนที่ 4 ข้อที่ 3 เมื่อมีการร้องขอจากหน่วยงาน/บุคคลภายนอกในการขอใช้งานหนังสือราชการในหน่วยงานของท่าน สามารถขอใช้งานได้หรือไม่ และใช้ระยะเวลาในการดำเนินการเท่าใด</p> <p>ตอนที่ 4 ข้อที่ 4 ท่านมีหนังสือราชการที่สำคัญของหน่วยงานในควบคุมครองหรือไม่ ถ้ามีคืออะไร</p> <p>ตอนที่ 4 ข้อที่ 5 สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีฯ มีมาตรการในการดูแลความปลอดภัยของหนังสือราชการ หรือไม่ อย่างไร</p> <p>ตอนที่ 4 ข้อที่ 6 ท่านมีความมั่นใจหรือไม่ว่าหนังสือราชการที่อยู่ในการครอบครองของท่านมีความปลอดภัย</p> <p>ตอนที่ 4 ข้อที่ 7 ท่านมีความมั่นใจหรือไม่ว่าหนังสือราชการภายในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี สามารถเรียกใช้งานได้ในอนาคต</p> <p>ตอนที่ 4 ข้อที่ 8 ท่านเคยประสบปัญหาในการใช้งานหนังสือราชการของส่วนงาน/สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีฯ หรือไม่ อย่างไร</p> <p>ตอนที่ 4 ข้อที่ 9 ในการปฏิบัติงานของท่าน ท่านมีปัญหาด้านหนังสือราชการหรือไม่ อย่างไร</p> <p>ตอนที่ 4 ข้อที่ 10 บุคคลใดสามารถค้นหาหนังสือราชการในความครอบครองของท่านได้บ้าง</p>

ตารางที่ 5 คำถามสำหรับการสัมภาษณ์ (ต่อ)

ประเด็น	คำถามหลัก
<p>2.ระบบการจัดการเอกสารของแต่ละกลุ่มงาน รวมถึงปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน ที่เกี่ยวกับการจัดการเอกสารของแต่ละกลุ่มงาน</p>	<p>ตอนที่ 3 ข้อที่ 1 ท่านมีความถี่ในการใช้หนังสือราชการมากน้อยเพียงไร โปรดอธิบาย</p> <p>ตอนที่ 3 ข้อที่ 2 ท่านมีการใช้งานหนังสือราชการที่เกี่ยวข้องกับผู้อื่น/ส่วนงานอื่นหรือไม่ เกี่ยวข้องกัน ในลักษณะเช่นใด</p> <p>ตอนที่ 3 ข้อที่ 3 ท่านมีการใช้งานหนังสือราชการของกลุ่มงานอื่นหรือไม่ หากมีการใช้งานจะต้อง ดำเนินการในลักษณะใด</p> <p>ตอนที่ 3 ข้อที่ 4 ท่านมีหนังสือราชการที่เป็นเอกสารส่วนตัวหรือไม่ ใช้งาน/จัดเก็บในลักษณะใด และมี ความเกี่ยวข้องกับหนังสือราชการในหน้าที่ของท่านหรือไม่อย่างไร</p> <p>ตอนที่ 3 ข้อที่ 5 ท่านมีการจัดเก็บหนังสือราชการ ในลักษณะใด</p> <p>ตอนที่ 3 ข้อที่ 6 ท่านมีการจัดเก็บหนังสือราชการโดยการแบ่งประเภทและลักษณะการใช้งานหรือไม่ อย่างไร</p> <p>ตอนที่ 3 ข้อที่ 7 ท่านคิดว่าทรัพยากรในสำนักงานฯ มีเพียงพอต่อการตอบสนองการปฏิบัติงานในการ ดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารเอกสารสมบูรณ์ในหน่วยงานหรือไม่อย่างไร</p> <p>ตอนที่ 3 ข้อที่ 8 ในการค้นหาหนังสือราชการของท่านสามารถดำเนินการได้สะดวกมากน้อยเพียงใด</p> <p>ตอนที่ 3 ข้อที่ 9 หากผู้ปฏิบัติงานท่านอื่นต้องการใช้หนังสือราชการในการครอบครองของท่าน ท่าน สามารถให้หนังสือราชการหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เกี่ยวข้องเมื่อมีการเรียกใช้หนังสือราชการนั้น ๆ ได้หรือไม่อย่างไร</p>

ตารางที่ 5 คำถามสำหรับการสัมภาษณ์ (ต่อ)

ประเด็น	คำถามหลัก
	<p>ตอนที่ 3 ข้อที่ 10 หนังสือราชการในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีฯ มีกี่ประเภท มีอะไรบ้าง และสามารถเรียกใช้งานได้จากที่ใด</p> <p>ตอนที่ 3 ข้อที่ 11 กระบวนการในการทำลายหนังสือราชการในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี มีการดำเนินการในลักษณะใด</p> <p>ตอนที่ 3 ข้อที่ 12 ใครเป็นผู้ออกแบบหรือกำหนดขั้นตอนหรือกระบวนการในการบริหารเอกสาร สมบูรณ์ในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดหรือไม่อย่างไร</p>
<p>3.ความเข้าใจในระเบียบสำนักงานนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม</p>	<p>ตอนที่ 2 ข้อที่ 1 ในการวางแผนการปฏิบัติงานในการบริหารหนังสือราชการภายในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีฯ ท่านได้นำเอากฎหมายหรือกฎระเบียบของทางราชการใด มาเป็นแนวทางในการวางแผนเพื่อใช้เป็นหลักการปฏิบัติ หรือไม่ อย่างไร</p> <p>ตอนที่ 2 ข้อที่ 2 จากข้อ 1 ในการนำเอากฎหมายหรือกฎระเบียบของทางราชการมาเป็นแนวทางในการวางแผนเพื่อใช้เป็นหลักการในการปฏิบัติ ท่านใช้กฎหมายหรือกฎระเบียบของทางราชการใด เพราะเหตุใด</p> <p>ตอนที่ 2 ข้อที่ 3 เพราะเหตุใดท่านจึงใช้/ไม่ใช้ ระเบียบสำนักงานนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ในการวางแผนปฏิบัติงานการบริหารหนังสือราชการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีฯ</p>

ตารางที่ 5 คำถามสำหรับการสัมภาษณ์ (ต่อ)

ประเด็น	คำถามหลัก
4. วัฒนธรรมองค์กรของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีส่งผลกระทบต่อการจัดทําเอกสารอย่างไร	<p>ตอนที่ 2 ข้อที่ 4 โปรดอธิบายความเข้าใจของท่านที่มีต่อระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม เท่าที่ท่านเข้าใจ</p> <p>ตอนที่ 2 ข้อที่ 5 หนังสือราชการตามความเข้าใจของท่าน คืออะไร เหมือนหรือแตกต่างจาก เอกสารหรือ เอกสารสมบูรณ หรือไม่ว่าไร</p>
	<p>ตอนที่ 3 ข้อที่ 10 หนังสือราชการในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี มีกี่ประเภท มีอะไรบ้าง และสามารถเรียกใช้งานได้จากที่ใด</p> <p>ตอนที่ 3 ข้อที่ 12 ใครเป็นผู้ออกแบบหรือกำหนดขั้นตอนหรือกระบวนการในการบริหารเอกสารสมบูรณในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดหรือไม่อย่างไร</p> <p>ตอนที่ 4 ข้อที่ 2 ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อกระบวนการบริหารเอกสารที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน</p>

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังดำเนินการตรวจสอบคำถามทั้ง 27 ข้อว่าเป็นคำถามที่สามารถนำไปใช้ตอบคำถามงานวิจัยในประเด็นเรื่องการบริหารจัดการเอกสารตามระเบียบสารบรรณฯ และเป็นไปตามมาตรฐาน ISO 15489 มากน้อยเพียงใด ดังแสดงในตารางที่ 6 : ตารางจำแนกคำถามในการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง เรื่อง การจัดการหนังสือราชการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม : กรณีศึกษา สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงวัฒนธรรม ตามมาตรฐาน ISO 15489-1 : 2016



ตารางที่ 6 ตารางจำแนกคำถ้อยในเอกสารสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง เรื่อง การจัดการหนังสือราชการตามระเบียบสำนักงานกฤษฎีกาว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม : กรณีศึกษา สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงวัฒนธรรม ตามมาตรฐาน ISO 15489-1 : 2016

มาตรฐาน ISO 15489-1 : 2016									
ส่วนที่ 1	ส่วนที่ 2	ส่วนที่ 3	ส่วนที่ 4	ส่วนที่ 5	ส่วนที่ 6	ส่วนที่ 7	ส่วนที่ 8	ส่วนที่ 9	
ขอบเขตของมาตรฐาน ISO 15489-1 : 2016	ระบบการจัดการเอกสาร	การกำหนดนโยบาย เอกสาร หรือ นโยบาย อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	นโยบายการจัดการเอกสาร	เอกสารและระบบเอกสาร	นโยบายและความรับผิดชอบ	การตรวจสอบความเกี่ยวข้องของระบบการจัดการเอกสาร	การควบคุมการใช้เอกสาร	กระบวนการในการสร้าง การรับ และการจัดการเอกสาร	
คำถามวิจัยจำนวน 27 ข้อ									
ตอนที่ 2 ข้อที่ 1 ในตารางแผนการปฏิบัติงานในการบริหารหนังสือราชการภายในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีฯ ท่านได้นำเอกกฎหมายหรือกฎหมายระเบียบทางราชการใด มาเป็นแนวทางในการวางแผนเพื่อใช้หลักการปฏิบัติ หรือไม่ว่างไร	✓								
ตอนที่ 2 ข้อที่ 2 จากข้อ 1 ในการนำเอกกฎหมายหรือกฎระเบียบทางราชการมาเป็นแนวทางในการวางแผนเพื่อใช้หลักการในการปฏิบัติ ท่านใช้กฎหมายหรือกฎระเบียบทางราชการใด เพราะเหตุใด	✓								

ตารางที่ 6 ตารางจำแนกคำถามในการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง เรื่อง การจัดการหนังสือราชการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม : กรณีศึกษา สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงวัฒนธรรม ตามมาตรฐาน ISO 15489-1 : 2016 (ต่อ)

มาตรฐาน ISO 15489-1 : 2016									
ส่วนที่ 1 ขอบเขต ของ มาตรฐาน ISO 15489-1 : 2016	ส่วนที่ 2 ระบบการ จัดการ เอกสาร	ส่วนที่ 3 การ กำหนด นิยาม เอกสาร หรือ นิยาม อื่น ๆ ที่ เกี่ยวข้อง	ส่วนที่ 4 นโยบาย การจัดการ เอกสาร	ส่วนที่ 5 เอกสารและ ระบบ เอกสาร	ส่วนที่ 6 นโยบาย และความ รับผิดชอบ	ส่วนที่ 7 การ ตรวจสอบ ความ เกี่ยวเนื่อง ของระบบ การจัดการ เอกสาร	ส่วนที่ 8 การ ควบคุม การใช้ เอกสาร	ส่วนที่ 9 กระบวนการ ในการสร้าง การรับ และ การจัดการ เอกสาร	
คำถามวิจัยจำนวน 27 ข้อ									
ตอนที่ 2 ข้อที่ 3 เพราะเหตุใดท่านจึงใช้/ไม่ใช้ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ในการวางแผนปฏิบัติงานการบริหารหนังสือราชการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี	✓								
ตอนที่ 2 ข้อที่ 4 โปรดอธิบายความเข้าใจของท่านที่มีต่อ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม เท่าที่ท่านเข้าใจ			✓						
ตอนที่ 2 ข้อที่ 5 หนังสือราชการตามความเข้าใจของท่าน คืออะไร เหมือนหรือแตกต่างจาก เอกสาร หรือ เอกสารสมบูรณ์ หรือไม่ อย่างไร		✓							

ตารางที่ 6 ตารางจำแนกคำถามในการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง เรื่อง การจัดการหนังสือราชการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม : กรณีศึกษา สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงวัฒนธรรม ตามมาตรฐาน ISO 15489-1 : 2016 (ต่อ)

มาตรฐาน ISO 15489-1 : 2016									
ส่วนที่ 1	ส่วนที่ 2	ส่วนที่ 3	ส่วนที่ 4	ส่วนที่ 5	ส่วนที่ 6	ส่วนที่ 7	ส่วนที่ 8	ส่วนที่ 9	
ขอบเขตของมาตรฐาน ISO 15489-1 : 2016	ระบบการจัดการเอกสาร	การกำหนดนโยบาย เอกสาร หรือ นิยามอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	นโยบายการจัดการเอกสาร	เอกสารและระบบเอกสาร	นโยบายและความรับผิดชอบ	การตรวจสอบความเกี่ยวข้องของระบบการจัดการเอกสาร	การควบคุมการใช้เอกสาร	กระบวนการในการสร้าง การรับ และการจัดการเอกสาร	
คำถามวิจัยจำนวน 27 ข้อ									
ตอนที่ 3 ข้อที่ 1 ท่านมีความถี่ในการใช้หนังสือราชการมากน้อยเพียงไร โปรดอธิบาย							✓		
ตอนที่ 3 ข้อที่ 2 ท่านมีการใช้งานหนังสือราชการที่เกี่ยวข้องกับผู้อื่น/ส่วนงานอื่นหรือไม่ เกี่ยวข้องกันในลักษณะเช่นใด							✓		
ตอนที่ 3 ข้อที่ 3 ท่านมีการใช้งานหนังสือราชการของกลุ่มงานอื่นหรือไม่ หากมีการใช้งานจะต้องดำเนินการในลักษณะใด							✓		
ตอนที่ 3 ข้อที่ 4 ท่านมีหนังสือราชการที่เป็นเอกสารส่วนตัวหรือไม่ ใช้งาน/จัดเก็บในลักษณะใด และมีความเกี่ยวข้องกับหนังสือราชการในหน้าที่ของท่านหรือไม่อย่างไร								✓	
ตอนที่ 3 ข้อที่ 5 ท่านมีการจัดเก็บหนังสือราชการ ในลักษณะใด									✓

ตารางที่ 6 ตารางจำแนกคำถ้อยในการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง เรื่อง การจัดการหนังสือราชการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม : กรณีศึกษา สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงวัฒนธรรม ตามมาตรฐาน ISO 15489-1 : 2016 (ต่อ)

มาตรฐาน ISO 15489-1 : 2016									
ส่วนที่ 1 ขอบเขต ของ มาตรฐาน ISO 15489-1 : 2016	ส่วนที่ 2 ระบบการ จัดการ เอกสาร	ส่วนที่ 3 การ กำหนด นิยาม เอกสาร หรือ นิยาม อื่น ๆ ที่ เกี่ยวข้อง	ส่วนที่ 4 นโยบาย การจัดการ เอกสาร	ส่วนที่ 5 เอกสารและ ระบบ เอกสาร	ส่วนที่ 6 นโยบาย และความ รับผิดชอบ	ส่วนที่ 7 การ ตรวจสอบ ความ เกี่ยวเนื่อง ของระบบ การจัดการ เอกสาร	ส่วนที่ 8 การ ควบคุม การใช้ เอกสาร	ส่วนที่ 9 กระบวนการ ในการสร้าง การรับ และ การจัดการ เอกสาร	
คำถามงานวิจัยจำนวน 27 ข้อ									
ตอนที่ 3 ข้อที่ 6 ท่านมีการจัดเก็บหนังสือราชการโดยการแบ่งประเภทและลักษณะการใช้งานหรือไม่ อย่างไร									✓
ตอนที่ 3 ข้อที่ 7 ท่านคิดว่าทรัพยากรในสำนักงานฯ มีเพียงพอต่อการตอบสนองการปฏิบัติงานในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารเอกสารสมบูรณ์ในหน่วยงานหรือไม่อย่างไร						✓			
ตอนที่ 3 ข้อที่ 8 ในการค้นหาหนังสือราชการของท่านสามารถดำเนินการได้สะดวกมากน้อยเพียงใด									✓
ตอนที่ 3 ข้อที่ 9 หากผู้ปฏิบัติงานท่านอื่นต้องการใช้หนังสือราชการในการควบคุมของท่าน ท่านสามารถให้หนังสือราชการหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องขอเมื่อมีการเรียกใช้หนังสือราชการนั้นๆ ได้หรือไม่อย่างไร							✓		

ตารางที่ 6 ตารางจำแนกคำถ้อยในการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง เรื่อง การจัดการหนังสือราชการตามระเบียบสำนักงานกฤษฎีกาว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม : กรณีศึกษา สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงวัฒนธรรม ตามมาตรฐาน ISO 15489-1 : 2016 (ต่อ)

มาตรฐาน ISO 15489-1 : 2016									
ส่วนที่ 1	ส่วนที่ 2	ส่วนที่ 3	ส่วนที่ 4	ส่วนที่ 5	ส่วนที่ 6	ส่วนที่ 7	ส่วนที่ 8	ส่วนที่ 9	
ขอบเขตของมาตรฐาน ISO 15489-1 : 2016	ระบบการจัดการเอกสาร	การกำหนดนโยบาย เอกสาร หรือนโยบายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	นโยบายการจัดการเอกสาร	เอกสารและระบบเอกสาร	นโยบายและความรับผิดชอบ	การตรวจสอบความเกี่ยวข้องของระบบการจัดการเอกสาร	การควบคุมการใช้เอกสาร	กระบวนการในการสร้าง การรับ และการจัดการเอกสาร	
คำถามวิจัยจำนวน 27 ข้อ									
ตอนที่ 3 ข้อที่ 10 หนังสือราชการในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีฯ มีกี่ประเภท มีอะไรบ้าง และสามารถเรียกใช้งานได้จากที่ใด									✓
ตอนที่ 3 ข้อที่ 11 กระบวนการในการทำลายหนังสือราชการในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี มีการดำเนินการในลักษณะใด									✓
ตอนที่ 3 ข้อที่ 12 ใครเป็นผู้ออกแบบหรือกำหนดขั้นตอนหรือกระบวนการบริหารเอกสารสมบูรณ์ในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดหรือไม่อย่างไร							✓		

ตารางที่ 6 ตารางจำแนกคำถามในการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง เรื่อง การจัดการหนังสือราชการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม : กรณีศึกษา สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงวัฒนธรรม ตามมาตรฐาน ISO 15489-1 : 2016 (ต่อ)

มาตรฐาน ISO 15489-1 : 2016									
ส่วนที่ 1	ส่วนที่ 2	ส่วนที่ 3	ส่วนที่ 4	ส่วนที่ 5	ส่วนที่ 6	ส่วนที่ 7	ส่วนที่ 8	ส่วนที่ 9	
ขอบเขตของมาตรฐาน ISO 15489-1 : 2016	ระบบการจัดการเอกสาร	การกำหนดนโยบาย เอกสาร หรือ นโยบายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	นโยบายการจัดการเอกสาร	เอกสารและระบบเอกสาร	นโยบายและความรับผิดชอบ	การตรวจสอบความเกี่ยวข้องของระบบการจัดการเอกสาร	การควบคุมการใช้เอกสาร	กระบวนการในการรับ และการจัดการเอกสาร	
คำถามวิจัยจำนวน 27 ข้อ									
ตอนที่ 4 ข้อที่ 1 สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี มีส่วนงานหรือเจ้าหน้าที่ ในการปฏิบัติกรดูแลหนังสือราชการเป็นการเฉพาะหรือไม่ อย่างไร					✓				
ตอนที่ 4 ข้อที่ 2 ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อกระบวนการบริหารเอกสารที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน					✓				
ตอนที่ 4 ข้อที่ 3 เมื่อมีการร้องขอจากหน่วยงาน/บุคคลภายนอก ในการขอใช้งานหนังสือราชการในหน่วยงานของท่าน สามารถขอใช้งานได้หรือไม่ และใช้ระยะเวลาในการดำเนินการเท่าใด					✓				
ตอนที่ 4 ข้อที่ 4 ท่านมีหนังสือราชการที่สำคัญของหน่วยงานใน ความครอบครองหรือไม่ ถ้ามีคืออะไร					✓				

ตารางที่ 6 ตารางจำแนกคำถามในการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง เรื่อง การจัดการหนังสือราชการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม : กรณีศึกษา สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงวัฒนธรรม ตามมาตรฐาน ISO 15489-1 : 2016 (ต่อ)

มาตรฐาน ISO 15489-1 : 2016									
ส่วนที่ 1 ขอบเขต ของ มาตรฐาน ISO 15489-1 : 2016	ส่วนที่ 2 ระบบการ จัดการ เอกสาร	ส่วนที่ 3 การ กำหนด นโยบาย เอกสาร หรือ นิตยสาร อื่น ๆ ที่ เกี่ยวข้อง	ส่วนที่ 4 นโยบาย การจัดการ เอกสาร	ส่วนที่ 5 เอกสารและ ระบบ เอกสาร	ส่วนที่ 6 นโยบาย และความ รับผิดชอบ	ส่วนที่ 7 การ ตรวจสอบ ความ เกี่ยวเนื่อง ของระบบ การจัดการ เอกสาร	ส่วนที่ 8 การ ควบคุม การใช้ เอกสาร	ส่วนที่ 9 กระบวนการ ในการสร้าง การรับ และ การจัดการ เอกสาร	
คำถามวิจัยจำนวน 27 ข้อ									✓
ตอนที่ 4 ข้อที่ 5 สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีฯ มีมาตรการในการดูแลความปลอดภัยของหนังสือราชการ หรือไม่ อย่างไร									
ตอนที่ 4 ข้อที่ 6 ท่านมีความมั่นใจหรือไม่ว่าหนังสือราชการที่อยู่ในการครอบครองของท่านมีความปลอดภัย						✓			
ตอนที่ 4 ข้อที่ 7 ท่านมีความมั่นใจหรือไม่ว่าหนังสือราชการภายในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีสามารถเรียกใช้งานได้ในอนาคต				✓					
ตอนที่ 4 ข้อที่ 8 ท่านเคยประสบปัญหาในการใช้งานหนังสือราชการของส่วนงาน/สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีฯ หรือไม่ อย่างไร									✓

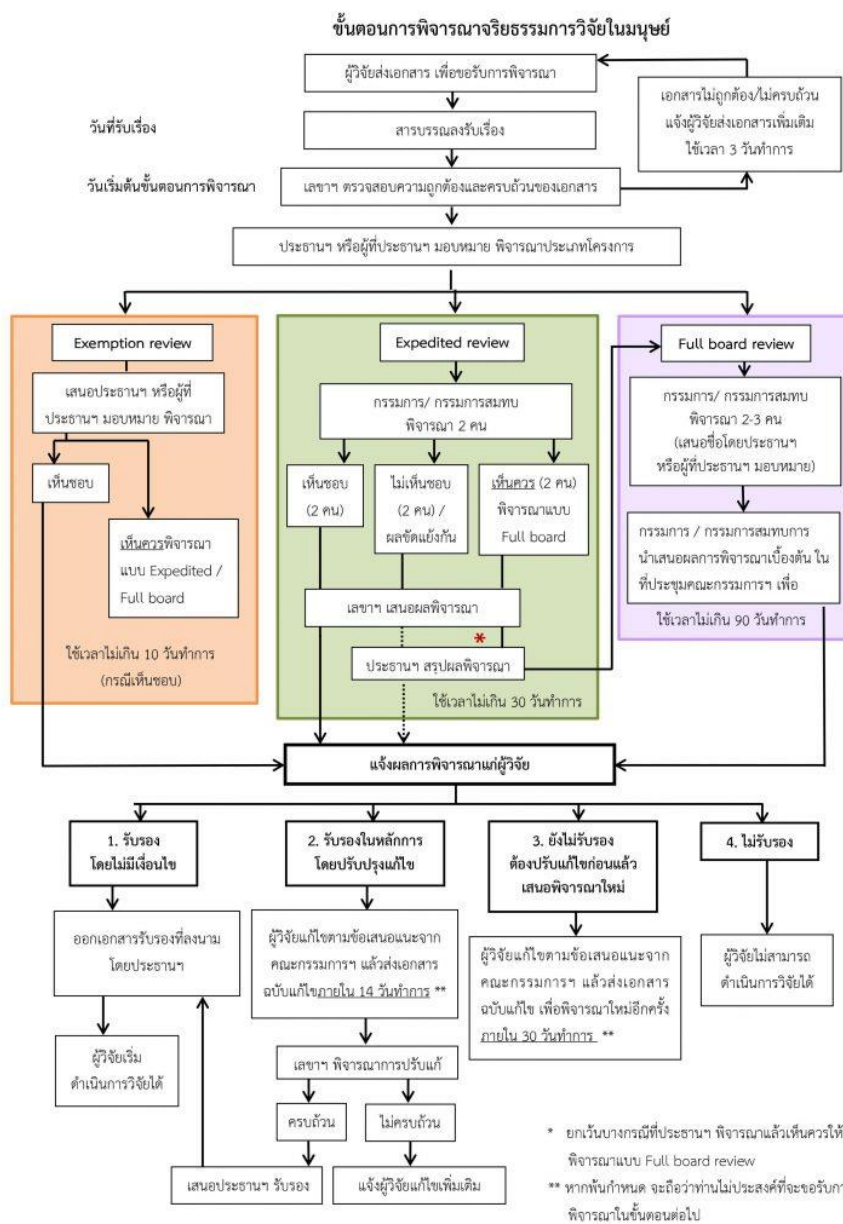
ตารางที่ 6 ตารางจำแนกคำถามในการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง เรื่อง การจัดการหนังสือราชการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม : กรณีศึกษา สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงวัฒนธรรม ตามมาตรฐาน ISO 15489-1 : 2016 (ต่อ)

คำถามงานวิจัยจำนวน 27 ข้อ		มาตรฐาน ISO 15489-1 : 2016								
ส่วนที่ 1	ส่วนที่ 2	ส่วนที่ 3	ส่วนที่ 4	ส่วนที่ 5	ส่วนที่ 6	ส่วนที่ 7	ส่วนที่ 8	ส่วนที่ 9		
ขอบเขตของมาตรฐาน ISO 15489-1 : 2016	ระบบการจัดการเอกสาร	การกำหนดนโยบาย เอกสาร หรือ นิชยามอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	นโยบายการจัดการเอกสาร	เอกสารและระบบเอกสาร	นโยบายและความรับผิดชอบ	การตรวจสอบความเกี่ยวข้องของระบบการจัดการเอกสาร	การควบคุมการใช้เอกสาร	กระบวนการในการสร้างการรับ และการจัดการเอกสาร		
ตอนที่ 4 ข้อที่ 9 ในการปฏิบัติงานของท่าน ท่านมีปัญหาด้านหนังสือราชการหรือไม่ อย่างไร										✓
ตอนที่ 4 ข้อที่ 10 บุคคลใดสามารถค้นหามหนังสือราชการในความครอบครองของท่านได้บ้าง			✓							

จากตารางจำแนกคำถามในการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง เรื่อง การจัดการหนังสือราชการ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม : กรณีศึกษา สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงวัฒนธรรม ตามมาตรฐาน ISO 15489-1 : 2016 ทำให้ทราบว่า แบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยกำหนดขึ้นมีการตั้งคำถามทั้งสิ้น 35 ข้อ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน โดยในตอนที่ 1 เป็นข้อมูลเบื้องต้นผู้ให้สัมภาษณ์ 8 ข้อ และตอนที่ 2-4 จำนวน 27 ข้อ มีความครอบคลุมทุกประเด็นในมาตรฐาน ISO 15489-1 : 2016 ยกเว้นในส่วนที่ 1 ขอบเขตของมาตรฐาน ISO 15489-1 : 2016 ที่เป็นการอธิบายถึงที่มาและแนวคิดในการนำมาตรฐานดังกล่าวไปใช้ ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าคำถามที่ผู้วิจัยตั้งในแบบสัมภาษณ์ ครบถ้วนและครอบคลุมทุกประเด็นในมาตรฐาน ISO 15489-1 : 2016 ซึ่งจะใช้ในการตอบคำถามงานวิจัยได้ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

2.3.3 การดำเนินการขออนุมัติเก็บข้อมูลและจริยธรรมในมนุษย์

ตามระเบียบมหาวิทยาลัยศิลปากร ว่าด้วยวิจัยในมนุษย์ พ.ศ.2561 และที่แก้ไขเพิ่มเติม กำหนดให้นักศึกษาที่จะดำเนินการวิจัยตั้งปีการศึกษา 2562 จะต้องมีการตรวจสอบจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ และได้รับการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ในการดำเนินการวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและเกี่ยวข้องกับมนุษย์ในทุกแง่มุมจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์มหาวิทยาลัยศิลปากร (Ethics Committee for Human Research of Silpakorn University) โดยผู้วิจัยจะต้องได้รับการอบรมจากหลักสูตรจริยธรรมที่ได้รับการรับรองและยื่นเรื่องดังกล่าวต่อคณะกรรมการจริยธรรมฯ เพื่อทำการพิจารณาอนุญาตให้ดำเนินการวิจัยได้ ส่งผลให้ผู้วิจัยจะต้องดำเนินการดังกล่าวอันเนื่องมาจากประกาศคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์มหาวิทยาลัยศิลปากร ฉบับที่ 2/2562 เรื่องกรอบการตรวจสอบโครงการวิจัยในการขอรับรองด้านจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ข้อ 4.3 ที่ระบุว่า การวิจัยที่ดำเนินด้วยวิธีการศึกษา ทดสอบ หรือ ประเมินจากหน่วยงานหรือองค์กรในด้านระบบงาน ระบบการให้บริการ คุณภาพ การบริหารจัดการ หรือการตรวจสอบ ซึ่งต้องได้รับการอนุมัติจากหน่วยงานหรือองค์กร เพื่อพัฒนาระบบงาน นโยบาย ยุทธศาสตร์ หรือคุณภาพ การปฏิบัติงานในหน่วยงานหรือองค์กรนั้น โดยไม่กระทบต่อข้อมูลส่วนบุคคลและไม่ขัดต่อกฎหมายอันสอดคล้องกับลักษณะของงานวิจัยของผู้วิจัย โดยในส่วนตัวของผู้วิจัยได้ผ่านการอบรมจากหลักสูตรจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ (Human Research Ethics) (e-learning) ของ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) Certificate No.O-2021006436 ซึ่งได้รับการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมฯ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของมาตรฐานที่ถูกกำหนดขึ้น โดยขั้นตอนการดำเนินการขออนุมัติเก็บข้อมูลและจริยธรรมในมนุษย์ ของมหาวิทยาลัยศิลปากร มีขั้นตอนดังแสดงในแผนภาพที่ 9 ขั้นตอนการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์



ภาพที่ 10 ขั้นตอนการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

(เว็บไซต์ สำนักงานบริหารการวิจัย นวัตกรรมและการสร้างสรรค์มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ [https:// http://www.suric.su.ac.th/](https://http://www.suric.su.ac.th/))

ในขั้นตอนการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ของ คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์มหาวิทยาลัยศิลปากร (Ethics Committee for Human Research of Silpakorn University) ผู้วิจัยได้ดำเนินการขอพิจารณา โดยผ่านการรับรองจากคณะกรรมการชุดดังกล่าวเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ตามหมายเลขใบรับรอง ที่ COE 65.0120-019 ลงวันที่ 20 มกราคม 2565



มหาวิทยาลัยศิลปากร

หนังสือฉบับนี้ไว้เพื่อแสดงว่า

รหัสโครงการ: REC 65.0118-008-0371

ชื่อโครงการ (ภาษาไทย): การจัดการหนังสือราชการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม: กรณีศึกษา สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงวัฒนธรรม

ชื่อโครงการ (ภาษาอังกฤษ): The Management of Public Records to comply with the office the Prime Minister's Regulations on Records Management BE 2526 (AC 1983) and amendments : A case study of Pattani Provincial Cultural Office, Office of the Permanent Secretary, Ministry of culture.

ผู้วิจัยหลัก: นายพูนพิพัฒน์ ตั้งคำ

สังกัด: คณะโบราณคดี

เอกสารที่รับรอง:

1. แบบเสนอเพื่อขอรับการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ เวอร์ชัน 01 ฉบับลงวันที่ 18 มกราคม 2565
2. แบบเสนอโครงการวิจัยเพื่อการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ (ฉบับภาษาไทย) เวอร์ชัน 01 ฉบับลงวันที่ 18 มกราคม 2565
3. เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย เวอร์ชัน 01 ฉบับลงวันที่ 18 มกราคม 2565
4. หนังสือแสดงเจตนายินยอมการเข้าร่วมการวิจัย เวอร์ชัน 01 ฉบับลงวันที่ 18 มกราคม 2565

ได้ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยยึดหลักเกณฑ์ตามคำประกาศ เฮลซิงกิ (Declaration of Helsinki) และมีความสอดคล้องกับหลักจริยธรรมสากล ตลอดจนกฎหมายข้อบังคับ และข้อกำหนดภายในประเทศ



หมายเลขใบรับรอง COE 65.0120-019

วันที่รับรอง: 20 มกราคม พ.ศ. 2565

สำนักงานบริหารการวิจัย นวัตกรรมและการสร้างสรรค์
6 ถนนราชดำเนิน ตำบลพระปฐมเจดีย์ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม 73000
โทร 0-3425-5808 โทรสาร (Fax) : 0-3425-5808
email : su.ethicshuman@gmail.com

ภาพที่ 11 หนังสือรับรองการวิจัยจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

กระบวนการในการเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัยชิ้นนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการสำรวจเอกสารและวิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง โดยข้อมูลที่ได้รับจากการดำเนินการในสองส่วนที่กล่าวถึงจะถูกเก็บรวบรวมและใช้ในการสอบย้อนกับข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสารและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยมีกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.1 การสำรวจเอกสาร

เป็นการรวบรวมข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับเอกสารที่อยู่ในกระบวนการทำงานของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี โดยในส่วนนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการสำรวจเอกสาร 2 ขั้นตอน ประกอบด้วย

1. การสำรวจเอกสารทางกายภาพ โดยการเดินสำรวจเอกสารในพื้นที่ทำงานและพื้นที่จัดเก็บ รวมทั้งสำรวจความต้องการในลักษณะทางกายภาพที่ผู้ปฏิบัติงานต้องการ เพื่ออำนวยความสะดวกในการจัดการเอกสารของหน่วยงาน ข้อมูลที่ได้จะนำไปวิเคราะห์กระบวนการจัดการเอกสาร และผลกระทบจากการจัดการเอกสาร ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

2. การใช้แบบฟอร์มแบบสำรวจเอกสาร โดยในส่วนนี้ผู้วิจัยจะดำเนินการแจกแบบสำรวจเอกสารด้วยตนเองกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 3 กลุ่ม จำนวน 10 ท่าน โดยให้ระยะเวลาในการดำเนินการตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 21 วัน เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับมาผู้วิจัยจะดำเนินการนำข้อมูลมาประมวลผลและจัดกลุ่มข้อมูลร่วมกับการสำรวจเอกสารทางกายภาพที่ได้ดำเนินไปแล้วในขั้นตอนที่ 1 (ดูแบบฟอร์มแบบสำรวจเอกสารได้ที่ภาคผนวก ก)

3.2 การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง

ในส่วนนี้ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ โดยกระบวนการในส่วนนี้ประกอบไปด้วย 3 ขั้นตอน คือ กระบวนการการสัมภาษณ์ กระบวนการการถอดเสียง และกระบวนการแปลข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียดการดำเนินงานดังนี้

การดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานที่สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี จำนวน 10 ท่าน โดยการติดต่อผู้ให้สัมภาษณ์ เพื่อกำหนดวัน เวลาในการสัมภาษณ์ และแจ้งหลักเกณฑ์การสัมภาษณ์ ตามแนวทางของคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์มหาวิทยาลัยศิลปากร (Ethics Committee for Human Research of Silpakorn University) โดยจะมีการสัมภาษณ์ในช่วงเดือนมกราคม ถึง มีนาคม 2565 โดยเป็นวันเวลาตามที่คุณให้สัมภาษณ์สะดวกและมีความพร้อม โดยมีกระบวนการสัมภาษณ์โดยสังเขป คือ ผู้วิจัยซักถามตามแนวคำถามที่กำหนดไว้ โดยมีการบันทึกเสียง และจดข้อมูลสรุป ระยะเวลาในการสัมภาษณ์แต่ละครั้งจะใช้เวลาในการดำเนินการประมาณ 1 ชั่วโมงถึง 1 ชั่วโมงครึ่ง โดยมีการพักให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ในทุก 1 ชั่วโมง เป็นระยะ 15 นาที ก่อนการสัมภาษณ์ต่อไป ซึ่งมีรายละเอียดการสัมภาษณ์ดังแสดงในตารางที่ 3 ข้อมูลวันเวลา รหัสผู้ให้สัมภาษณ์ และตำแหน่งของผู้ให้สัมภาษณ์ ซึ่งรหัสผู้ให้สัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยได้กำหนดขึ้นเป็นการอ้างอิงจากระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2564 ในส่วนของภาคผนวกที่ 7 หลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติในการรับส่งและเก็บรักษาข้อมูลข่าวสารและหนังสือราชการโดยไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ในข้อ 1 และ 2 โดยได้กำหนดรหัสโรมันประจำส่วนราชการทั้งกระทรวง ทบวง กรม และจังหวัด ซึ่ง ปัตตานีมีการกำหนดรหัส คือ PTN และกระทรวงวัฒนธรรมกำหนดรหัสว่า MCUL ผู้วิจัยจึงได้นำเอารหัสโรมันดังกล่าวมาตั้งเป็นรหัสกำกับผู้ให้สัมภาษณ์ อันเนื่องมาจากความเป็นแบบแผน แต่สิ่งสำคัญ คือ ความชอบของผู้วิจัยเองเป็นสิ่งสำคัญ ดังนี้

ตารางที่ 7 ข้อมูลวันเวลา รหัสผู้ให้สัมภาษณ์ และตำแหน่งของผู้ให้สัมภาษณ์

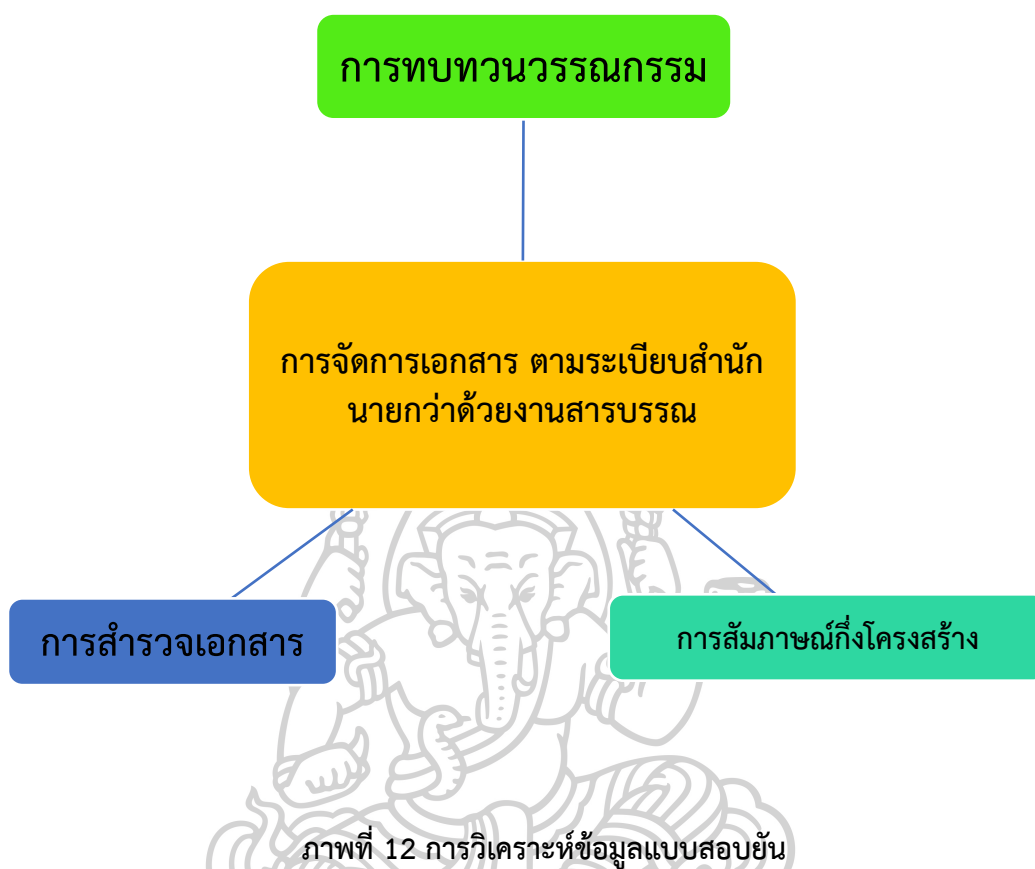
รหัสผู้ให้สัมภาษณ์	กลุ่มงาน	ตำแหน่ง	วันที่ดำเนินการสัมภาษณ์
PTN.MCUL 01	สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี	วัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี	มกราคม-มีนาคม 2565
PTN.MCUL 02	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารงานทั่วไป	มกราคม-มีนาคม 2565
PTN.MCUL 03	กลุ่มงานยุทธศาสตร์และเฝ้าระวังทางวัฒนธรรม	ผู้อำนวยการกลุ่มงานยุทธศาสตร์และเฝ้าระวังทางวัฒนธรรม	มกราคม-มีนาคม 2565
PTN.MCUL 04	กลุ่มส่งเสริมศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรม	ผู้อำนวยการกลุ่มส่งเสริมศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม	มกราคม-มีนาคม 2565
PTN.MCUL 05	กลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน	ผู้อำนวยการกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน	มกราคม-มีนาคม 2565
PTN.MCUL 06	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	เลขานุการวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี	มกราคม-มีนาคม 2565
PTN.MCUL 07	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	นักจัดการงานทั่วไป	มกราคม-มีนาคม 2565
PTN.MCUL 08	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	มกราคม-มีนาคม 2565
PTN.MCUL 09	กลุ่มส่งเสริมศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรม	นักวิชาการวัฒนธรรมปฏิบัติการ	มกราคม-มีนาคม 2565
PTN.MCUL 10	กลุ่มส่งเสริมศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรม	นักวิชาการวัฒนธรรมปฏิบัติการ	มกราคม-มีนาคม 2565

การถอดเทปสัมภาษณ์และเรียบเรียงข้อมูล ผู้วิจัยจะนำเทปที่บันทึกมาทำการถอดเทป หากในการดำเนินการถอดเทป ผู้วิจัยพบว่าในขณะที่ดำเนินการสัมภาษณ์บุคคลใดและได้ข้อมูลที่ไม่ชัดเจนและครบถ้วนสมบูรณ์ ผู้วิจัยจะดำเนินการขออนุญาตสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมในช่องที่ผู้ให้สัมภาษณ์สะดวก เช่น โทรศัพท์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือขอเข้าพบเพื่อสัมภาษณ์เพิ่มเติม และจะนำเอาข้อมูลที่ได้จากการถอดเทปมาเรียบเรียง และวิเคราะห์รวมถึงนำเสนอในบทที่ 4 การเก็บข้อมูล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยชิ้นนี้เป็นการใช้การวิเคราะห์ข้อมูลในลักษณะสอบย้อน (Triangulated Approach) อันเนื่องมาจากการได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยชิ้นนี้ได้มาจากหลากหลายวิธีเป็นลักษณะเรียกว่า Multiple Methods อันประกอบด้วย การทบทวนเอกสารและวรรณกรรม การสำรวจเอกสาร รวมถึงการสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ทำให้ต้องมีการนำเอาข้อมูลที่ได้จากหลากหลายวิธีการมาดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ซึ่ง Denzin (2001) Flick (2007) และ Skott and Ward (2013) ได้อธิบายว่า การวิเคราะห์ข้อมูลในลักษณะสอบย้อน (Triangulated Approach) เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากหลากหลายวิธีการในการเก็บข้อมูลที่ถูกระบุภายใต้กรอบของคำถามงานวิจัยมาสอบย้อนซึ่งกันและกันเพื่อขจัดข้อผิดพลาดอันอาจเกิดขึ้นจากความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนหรือจากอคติของผู้ให้ข้อมูลบางคน การดำเนินการในลักษณะดังกล่าวจะช่วยให้ได้ข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือและน้ำหนักเพียงพอต่อการตอบคำถามงานวิจัยและยืนยันผลการวิจัยที่เกิดขึ้นได้

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบย้อน (Triangulated Approach) ดังกล่าวเป็นวิธีการที่ผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการดำเนินงานวิจัยฉบับนี้ โดยข้อมูลจากกลุ่มประชากรทั้ง 10 ท่าน จะถูกนำมาสอบย้อนซึ่งกันและกัน หลังจากนั้นจะนำข้อมูลที่ได้จากการดำเนินการทบทวนเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในประเด็นที่ได้กำหนดไว้และนำมาสอบย้อนกับข้อมูลที่ได้จากการสำรวจเอกสาร พฤติกรรมการทำงานและกระบวนการบริหารเอกสารสมบูรณ์ (Records) ของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี สำนักปลัดกระทรวง กระทรวงวัฒนธรรม ดังแสดงในแผนภาพที่ 8 : การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบย้อน



สรุป

งานวิจัยฉบับนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพที่ใช้วิธีการวิจัยแบบหลากหลายวิธี กล่าวคือ มีวิธีการเก็บข้อมูล 3 วิธีการด้วยกัน คือ การทบทวนวรรณกรรม การสำรวจเอกสาร และ การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง โดยข้อมูลที่รวบรวมมาจะถูกนำมาวิเคราะห์ด้วยวิธีการสอบย่น ผลลัพธ์จากการวิเคราะห์แบบสอบย่นในลักษณะดังกล่าวจะถูกใช้เพื่อตอบคำถามงานวิจัยทั้งห้าข้อ โดยในส่วนของบทถัดไปจะเป็นการรายงานผลจากข้อมูลที่ได้รวบรวมตามวิธีการดำเนินงานที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้น

บทที่ 4 รายงานผลข้อมูล

ในบทนี้ผู้วิจัยจะนำเสนอข้อมูลจากการสำรวจระบบการจัดการเอกสารของ สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี และการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้ในบทที่ 3 อันประกอบด้วย ผู้บริหารองค์กร 5 คน ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารเอกสารโดยตรง (ฝ่ายบริหารงานทั่วไป และ เลขานุการวัฒนธรรมจังหวัด) 3 คน และ ผู้ปฏิบัติงานที่เข้ามาปฏิบัติงานในองค์กรไม่เกิน 6 เดือน 2 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 10 คน โดยจะนำเสนอข้อมูลจากการเก็บข้อมูลที่ได้จากประเด็นการสัมภาษณ์ใน 3 ประเด็น ได้แก่

1. ความเข้าใจต่อระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมถึงความเข้าใจต่อความหมายและความแตกต่างของคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับ เอกสาร
2. ลักษณะการจัดการเอกสารของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงวัฒนธรรม
3. ปัญหา และอุปสรรคในการจัดการเอกสาร ตาม ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ของ สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงวัฒนธรรม

นอกจากนี้ จะนำเสนอข้อมูลที่ได้จากการสำรวจระบบการจัดการเอกสาร (A Records Management System Survey) ภายใน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงวัฒนธรรม ข้อมูลที่จากทั้ง 2 ส่วนดังกล่าวจะถูกนำมาสอบยันกับข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมในบทที่ 2 และสามารถนำมาเป็นข้อมูลสำคัญในการวิเคราะห์เพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการเอกสาร ของ สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงวัฒนธรรม ตาม ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ในบทที่ 5 ต่อไป

อย่างไรก็ตาม จากประเด็นที่กำหนดไว้ 3 ประเด็นดังกล่าว ได้ถูกนำมากำหนดมาเป็นแบบการสัมภาษณ์ 4 ส่วน รวมทั้งสิ้น 35 ข้อ (ดูแบบสัมภาษณ์ได้ในภาคผนวก ก.) และขอนำเสนอข้อมูลที่ได้ในแต่ละส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างบุคลากรของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี

1.1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้สัมภาษณ์

ในส่วนนี้เป็นการให้รายละเอียดเบื้องต้นของผู้ให้สัมภาษณ์ เพื่อให้ทราบถึง หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ให้สัมภาษณ์ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน ระยะเวลาในการ

ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งปัจจุบัน เป็นต้น ข้อมูลที่ได้ดังกล่าวจะถูกนำมาวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลที่ได้จากข้อคำถามในส่วนอื่นๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีน้ำหนักเพียงพอจะไปใช้ตอบคำถามงานวิจัยได้ โดยสามารถสรุปรายละเอียดข้อมูลในตอนที 1 ได้ดังนี้

1. ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 10 ท่าน ประกอบด้วย มีเพศหญิง 8 ท่าน และ ชาย 2 ท่าน
2. ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 10 ท่าน มีตำแหน่งงานที่มีความหลากหลาย ภายในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี อันประกอบด้วย
 - 2.1 วัฒนธรรมจังหวัด
 - 2.2 ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารงานทั่วไป
 - 2.3 ผู้อำนวยการกลุ่มงานยุทธศาสตร์และเฝ้าระวังทางวัฒนธรรม
 - 2.4 ผู้อำนวยการกลุ่มส่งเสริมศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรม
 - 2.5 ผู้อำนวยการกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน
 - 2.6 เลขานุการวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี
 - 2.7 นักจัดการงานทั่วไป
 - 2.8 เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
 - 2.9 นักวิชาการวัฒนธรรมปฏิบัติการ
3. ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 10 ท่าน กระจายตัวไปในทุกกลุ่มงาน ภายในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี อันประกอบด้วย
 - 3.1 สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี
 - 3.2 ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
 - 3.3 กลุ่มงานยุทธศาสตร์และเฝ้าระวังทางวัฒนธรรม
 - 3.4 กลุ่มส่งเสริมศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรม
 - 3.5 กลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน
4. ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 10 ท่าน มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่มีความแตกต่างหลากหลาย โดยผู้ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบันสูงสุด คือ 8 ปี และ น้อยที่สุด คือ 6 เดือน
5. ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 10 ท่าน มีลักษณะการปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน ที่แตกต่างและหลากหลายในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ตั้งแต่ในระดับบริหารไปจนถึงระดับปฏิบัติการ จากข้อมูลดังกล่าว สามารถสรุปออกมาเป็นรายละเอียดได้เป็นตารางระบุรายละเอียดข้อมูลเบื้องต้น ผู้ให้สัมภาษณ์ ภายในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี กรณีศึกษา การจัดการหนังสือราชการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม : กรณีศึกษา สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงวัฒนธรรม ได้ดังนี้

ตารางที่ 8 ข้อมูลเบื้องต้นผู้ให้สัมภาษณ์ ภายในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี กรณีศึกษา การจัดการหนังสือราชการตามระเบียบสำนัก
 นายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม : กรณีศึกษา สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี สำนักงาน
 ปลัดกระทรวง กระทรวงวัฒนธรรม

ที่	รหัสผู้ให้สัมภาษณ์	ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์					
		เพศ	ตำแหน่ง	กลุ่มงาน	ระยะเวลาปฏิบัติราชการ (ปี)	ระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน (ปี)	ลักษณะการปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน
1.	PTN.MCUL 01	หญิง	วัฒนธรรมจังหวัด	สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี	27	7	ควบคุมการปฏิบัติงานในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีทั้งหมดในฐานะ ผู้บังคับบัญชาสูงสุดของหน่วยงาน
2.	PTN.MCUL 02	หญิง	ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารงานทั่วไป	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	20	5	ควบคุมการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารงานทั่วไป ภายในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย เช่น เรื่องการรับส่งหนังสือราชการ เรื่องอัตรากำลัง เป็นต้น
3.	PTN.MCUL 03	หญิง	ผู้อำนวยการกลุ่มงานยุทธศาสตร์และแผนงาน	กลุ่มงานยุทธศาสตร์และแผนงาน	21	4	ควบคุมการปฏิบัติงานของกลุ่มงานยุทธศาสตร์และแผนงานวัฒนธรรม ภายในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย เช่น เรื่องงานแผนงานยุทธศาสตร์วัฒนธรรม การส่งเสริมอัตตะถลักษณ์และความก้าวหน้าทางวัฒนธรรมในรูปแบบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามนโยบายของกระทรวงวัฒนธรรม ให้มีการดำเนินงานให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเป็นระบบ

ตารางที่ 8 ข้อมูลเบื้องต้นผู้ให้สัมภาษณ์ ภายในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี กรณีศึกษา การจัดการหนังสือราชการตามระเบียบสำนัก
 นายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม : กรณีศึกษา สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี สำนักงาน
 ปลัดกระทรวง กระทรวงวัฒนธรรม (ต่อ)

ที่	รหัสผู้ให้สัมภาษณ์	ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์					
		เพศ	ตำแหน่ง	กลุ่มงาน	ระยะเวลาปฏิบัติราชการ (ปี)	ระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน (ปี)	
4.	PTN.MCUL 04	หญิง	ผู้อำนวยการ กลุ่มส่งเสริม ศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรม	กลุ่มส่งเสริม ศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรม	27	8	ลักษณะการปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน ควบคุมการปฏิบัติงานของกลุ่มส่งเสริมศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรม ภายในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย เช่น การส่งเสริมความตระหนักรู้ในความรู้สำคัญของสถาบัน พระมหากษัตริย์ การสนองงานตามนโยบายด้านสถาบันของชาติ ตลอดไปจนถึง งานด้านการจรรยาบรรณในพื้นที่ที่รับผิดชอบ และงาน ทางด้านประวัติศาสตร์ โบราณคดีในพื้นที่ ก่อนส่งเรื่องให้สำนักศิลปากร ที่ 11 จังหวัดสงขลา เป็นผู้ดำเนินการต่อไป
5.	PTN.MCUL 05	ชาย	ผู้อำนวยการ กลุ่มพิธีการศพ ที่ได้รับ พระราชทาน	กลุ่มพิธีการศพที่ ได้รับ พระราชทาน	18	4	ควบคุมการปฏิบัติงานของกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน ภายในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย เช่น ดำเนินการตามหมายรับสั่งในกรมพระราชทานเพลิงศพ ทั้งในกรณี ปกติ และกรณีพิเศษ การดำเนินงานราชพิธีที่เกี่ยวข้องทั้งในสำนักงาน วัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี และ จังหวัดปัตตานี เมื่อมีการขอความร่วมมือ ในการดำเนินการ ตลอดจนงานจิตอาสา เราทำความดีด้วยหัวใจ 904 ใน วาระงานต่าง ๆ ของจังหวัดปัตตานี

ตารางที่ 8 ข้อมูลเบื้องต้นผู้ให้สัมภาษณ์ ภายใต้นักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี กรณีศึกษา การจัดการหนังสือราชการตามระเบียบสำนัก
 นายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม : กรณีศึกษา สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี สำนักงาน
 ปลัดกระทรวง กระทรวงวัฒนธรรม (ต่อ)

ที่	รหัสผู้ให้สัมภาษณ์	ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์					ลักษณะการปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน
		เพศ	ตำแหน่ง	กลุ่มงาน	ระยะเวลาปฏิบัติราชการ (ปี)	ระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน (ปี)	
6.	PTN.MCUL 06	หญิง	เลขานุการวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	10	5	ดำเนินการในส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับงานเลขานุการของผู้บริหารทั้งหมด ตั้งแต่ลงรายละเอียด การนัดหมาย ตลอดจนการเข้าพบ และ ทำหน้าที่ในการกลั่นกรองหนังสือราชการของกลุ่มงาน/ฝ่ายงานต่าง ๆ ก่อนเสนอวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ลงนาม
7.	PTN.MCUL 07	หญิง	นักจัดการงานทั่วไป	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	3	2	ดำเนินการในส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับงานธุรการทั้งหมด ตั้งแต่การรับหนังสือ ส่งหนังสือ ตลอดจนควบคุมการเบิกจ่ายครุภัณฑ์ภายในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ดำเนินการเบิกจ่ายในระบบ GFMIF ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงบประมาณ ตลอดจนเขียนหนังสือราชการเพื่อดำเนินการส่งต่อให้เลขานุการวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีกลั่นกรอง เพื่อเสนอวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ลงนาม
8.	PTN.MCUL 08	หญิง	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	2	1	เป็นผู้ช่วย PTN.MCUL 07 ดำเนินการในส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับงานธุรการทั้งหมด ตั้งแต่การรับหนังสือ ส่งหนังสือ ตลอดจนควบคุมการเบิกจ่ายครุภัณฑ์ภายในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ตลอดจนเขียนหนังสือราชการเพื่อดำเนินการส่งต่อให้เลขานุการวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีกลั่นกรอง เพื่อเสนอวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ลงนาม

ตารางที่ 8 ข้อมูลเบื้องต้นให้ผู้สัมภาษณ์ ภายใต้นักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี กรณีศึกษา การจัดการหนังสือราชการตามระเบียบสำนัก
 นายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม : กรณีศึกษา สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี สำนักงาน
 ปลัดกระทรวง กระทรวงวัฒนธรรม (ต่อ)

ที่	รหัสผู้ให้สัมภาษณ์	ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์					
		เพศ	ตำแหน่ง	กลุ่มงาน	ระยะเวลาปฏิบัติราชการ (ปี)	ระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน (ปี)	ลักษณะการปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน
9.	PTN.MCUL 09	ชาย	นักวิชาการ วัฒนธรรม ปฏิบัติการ	กลุ่มส่งเสริม ศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรม	0.5	0.5	ดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรม โดยเฉพาะในเรื่องวันสำคัญของชาติ ของกรมการศาสนา เช่น วันวิสาขบูชา วันเฉลิมชนมพรรษา ของ สถาบันกษัตริย์ เป็นต้น
10.	PTN.MCUL 10	หญิง	นักวิชาการ วัฒนธรรม ปฏิบัติการ	กลุ่มส่งเสริม ศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรม	0.5	0.5	ดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับงานผลิตภัณฑ์วัฒนธรรมไทย Cultural Product Of Thailand : CPOT และงาน ฟ้าออตตะลักษณ์ของจังหวัดปัตตานี เป็นต้น

โดยข้อมูลในตารางดังกล่าวนี้ ผู้วิจัยสามารถนำไปใช้ตอบคำถามงานวิจัยได้ 3 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นที่ 1 ความหลากหลายของผู้ให้สัมภาษณ์ กล่าวคือ ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 10 ท่าน มาจากกลุ่มงานที่หลากหลายภายในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี เช่น ฝ่ายบริหารงานทั่วไป กลุ่มงานยุทธศาสตร์และแผนระยะยาวทางวัฒนธรรม กลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน เป็นต้น ตลอดจน มีระยะเวลาในการปฏิบัติราชการที่แตกต่างหลากหลายตั้งแต่ระยะเวลามากกว่า 20 ปี และน้อยกว่า 1 ปี รวมไปถึงตำแหน่งที่มีความแตกต่างกัน ตั้งแต่ในระดับผู้บริหารในหน่วยงานจนถึงระดับปฏิบัติการ จากความหลากหลายของผู้ให้สัมภาษณ์ จะทำให้ได้รับมุมมองที่มีความแตกต่างและหลากหลายที่จะนำไปใช้ตอบคำถามงานวิจัย เพราะ การมีกลุ่มตัวอย่างที่มีความแตกต่างหลากหลายย่อมส่งผลต่อทัศนคติ วิธีคิด และความเข้าใจในการจัดการเอกสารที่มีความแตกต่างกัน ซึ่งจะส่งผลต่อการวิจัยที่จะทำให้ได้ข้อมูลที่มีความเป็นจริงและเป็นที่ยอมรับอันเนื่องมาจากความหลากหลายของกลุ่มตัวอย่างที่เกิดขึ้นภายในกรณีศึกษา คือ สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงวัฒนธรรม

ประเด็นที่ 2 ระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน กล่าวคือ ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 10 ท่าน มีความแตกต่างกันของระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน คือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบันสูงสุด คือ 8 ปี และ ต่ำสุด คือ 6 เดือน ความแตกต่างของระยะเวลาในการปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบันจะทำให้ผู้วิจัยได้ทราบกระบวนการทำงานของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสารซึ่งจะส่งผลให้ผู้วิจัยสามารถเห็นภาพรวมของกระบวนการจัดการหนังสือราชการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงวัฒนธรรม

ประเด็นที่ 3 ลักษณะการปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน กล่าวคือ ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 10 ท่าน มีลักษณะการปฏิบัติงานแตกต่าง ตั้งแต่ในระดับผู้บริหาร ที่มีหน้าควบคุมดูแลการปฏิบัติงานในภาพรวมของสำนักงาน ไปจนถึงในระดับปฏิบัติการ ที่มีหน้าที่ในการดำเนินงานต่าง ๆ ภายใต้หน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ลักษณะการปฏิบัติงานที่มีความแตกต่างกันย่อมส่งผลต่อกระบวนการจัดการเอกสารภายใต้ความรับผิดชอบของตนเอง ซึ่งกระบวนการเหล่านี้สามารถสะท้อนให้เห็นภาพการจัดการเอกสารตั้งแต่กระบวนการก่อกำเนิดจนถึงการส่งออกจากระบบได้อย่างเป็นรูปธรรมและชัดเจน ที่เกิดขึ้นภายในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงวัฒนธรรม

1.2 ความเข้าใจในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ของผู้ให้สัมภาษณ์

ในส่วนนี้เป็นการสอบถามถึงความเข้าใจในเรื่องของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมไปถึงความเข้าใจในเรื่องของเอกสารสมบูรณ์ ซึ่งในตอนนี้มีคำถามทั้งสิ้น 5 ข้อ อันประกอบด้วย

1. ในการวางแผนการปฏิบัติงานในการบริหารหนังสือราชการภายในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีฯ ท่านได้นำเอากฎหมายหรือกฎระเบียบทางราชการใด มาเป็นแนวทางในการวางแผนเพื่อใช้เป็นหลักการปฏิบัติหรือไม่ อย่างไร

โดยผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 10 ท่าน ให้คำตอบอย่างเดียวกันกับผู้ให้สัมภาษณ์ PTN.MCUL 01 ที่กล่าวว่า

“ มีค่ะ ที่นี้ใช้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสาร
บรรณ พ.ศ. 2526
และที่แก้ไขเพิ่มเติม เป็นหลักในการจัดการหนังสือค่ะ ”
PTN.MCUL 01

2. จากข้อ 1 ในการนำเอากฎหมายหรือกฎระเบียบทางราชการมาเป็นแนวทางในการวางแผนเพื่อใช้เป็นหลักการในการปฏิบัติ ท่านใช้กฎหมายหรือกฎระเบียบทางราชการใด เพราะเหตุใด โดยส่วนใหญ่ผู้ให้สัมภาษณ์ให้คำตอบเช่นเดียวกับคำตอบในข้อที่ 1 โดยไม่ได้ให้คำตอบใดเพิ่มเติม แต่ก็มีผู้ให้สัมภาษณ์ PTN.MCUL 05 ที่กล่าวว่า

“ นอกจากระเบียบสารบรรณแล้ว ที่นี้มีการใช้
พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารทางราชการ และ ระเบียบว่าด้วย
ความลับของทางราชการอีกด้วย ” PTN.MCUL 05

นอกจากนี้ยังมีผู้ให้คำตอบเพิ่ม คือ PTN.MCUL 06 ที่กล่าวว่า

“ ในส่วนของที่ นอกจากระเบียบสารบรรณ ยังมีข้อบังคับที่
หน้าห้องเขากำหนดตอนผู้ว่าท่านใหม่มา เขากำหนดไว้ว่า ใน
ส่วนของรายละเอียดบันทึกข้อความให้มีรายละเอียดครบตาม
รูปแบบอย่างเคร่งครัด ถ้าจำไม่ผิดเขากำหนดไว้ประมาณว่า

1. ต้นเรื่อง/เรื่องเดิม
 2. ข้อเท็จจริง
 3. ข้อกฎหมาย
 4. ข้อพิจารณา
 5. ข้อเสนอ ให้ระบุมความเห็น รายละเอียดมาด้วย ประมาณนี้แหละ
- ” PTN.MCUL 06

รวมไปถึง PTN.MCUL 02 กล่าวว่

“ ถ้าเป็นแฟ้มที่เป็นอำนาจของท่านรอง ผวจ. ให้อ้างคำสั่งมอบอำนาจตามคำสั่งจังหวัดปัตตานี ที่ 49347/2564 ลงวันที่ 1 พฤศจิกายน 2564 เรื่อง การมอบอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัดปัตตานี ให้แก่ รองผู้ว่าราชการจังหวัด หัวหน้าส่วนราชการ และนายอำเภอ ปฏิบัติราชการแทน ” PTN.MCUL 02

และ PTN.MCUL 03 กล่าวว่

“ พี่เคยทำงานสำนักศิลปากรที่ 11 สงขลา เวลาพี่ทำงานพี่จะเอาพระราชบัญญัติจดหมายเหตแห่งชาติ มาใช้ในส่วนของการทำลายด้วย แต่ยังไม่เคยทำเลยตั้งแต่อยู่ที่นี่ ” PTN.MCUL 03

เมื่อถามต่อไปว่า ทำไมต้องดำเนินการตามแนวทางของกฎหมาย และกฎระเบียบดังกล่าว ทุกคนผู้ไปในทิศทางเดียวกับ PTN.MCUL 05 ว่า

“ ทุกระเบียบและแนวทางที่ใช้เป็นกฎหมาย หรือ ข้อบังคับ ที่มีสภาพบังคับให้เราทุกคนต้องปฏิบัติตาม เพราะ มันชอบด้วยกฎหมาย และมีสภาพบังคับตามแนวทางของกฎหมาย ”

PTN.MCUL 05 และ PTN.MCUL 02 กล่าวว่

“ ช้างบนสั่งมาให้ทำตามแนวนี่ เราก็ต้องทำตามแนวที่เขาให้ เพราะ ถ้าไม่ทำ หนังสือที่เสนอก็คจะไม่ผ่าน แล้วเราก็ต้องทำใหม่ ยิ่งไง ๆ ก็ต้องทำตามที่เขากำหนด ” PTN.MCUL 02

3. เพราะเหตุใดท่านจึงใช้/ไม่ใช้ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ในการวางแผนปฏิบัติงานการบริหารหนังสือราชการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี

ในส่วนของคำตอบข้อที่ 3 นี้ พบว่า คำตอบที่ได้รับจะมีลักษณะไปในทิศทางเดียวกันกับ PTN.MCUL 01 กล่าวว่

“ จริง ๆ แล้วพี่ก็ใช้ระเบียบสารบรรณ เป็นแนวทางในการดำเนินการด้านเอกสาร แต่มันก็มีบ้างที่เราทำตามมันไม่ได้ โดยเฉพาะ ในส่วนของการทำหนังสือบันทึกข้อความเสนอผู้ใหญ่ กับหนังสือภายนอก วิธีการเขียนหนังสือเปลี่ยนไปตามแนวทางของผู้ว่าแต่ละท่าน ” PTN.MCUL 01

นอกจากนี้ PTN.MCUL 06 กล่าวว่

“ วรจ. จะมีแนวและวิธีการเขียนของ วรจ.เอง พี่ในฐานะเลขา ก็ต้องกรอ้งให้งานเขียนเป็นไปในทิศทางเดียวกับที่ วรจ. ต้องการ แล้วบางทีมันก็จะไม่เป็นไปตามระเบียบสารบรรณ พี่ก็ต้องอนุโลมให้มันเป็นไปตามแนวทางของ วรจ. ” PTN.MCUL 06

รวมถึง PTN.MCUL 09 กล่าวว่

“ นี่ คือ ผมเพิ่งมาใช้ป่าว แล้วก็เข้าใจมาโดยตลอดว่ หนังสือราชการต้องทำตาม ระเบียบงานสารบรรณที่เขากำหนดกันไว้ แต่พอมาทำงานจริง ๆ ถึงได้รู้ว่า แล้วแต่คน ” PTN.MCUL 09

และ PTN.MCUL 10 กล่าวว่

“น้องก็ทำตามระเบียบสารบรรณนะ แต่บางทีก็ไม่ได้ทำ เพราะ ต้องทำตามรูปแบบที่พี่ ๆ เขาชอบ เลยไม่ค่อยเหมือนระเบียบเท่าไร ”

PTN.MCUL 10

4. โปรดอธิบายความเข้าใจของท่านที่มีต่อ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม เท่าที่ท่านเข้าใจ ในส่วนนี้คำตอบข้อที่ 4 นี้ แสดงให้เห็นถึงระดับความเข้าใจต่อระเบียบดังกล่าวแตกต่างกันไป

PTN.MCUL 07 กล่าวว่

“ระเบียบสำนักนายกฉบับนี้ เป็นเหมือน หลักในการปฏิบัติงานที่ทุกคนในหน่วยงานจะต้องดำเนินการตาม แต่ในความเป็นจริงแล้วไม่มีใครศึกษาและทำตามระเบียบฉบับนี้หรอกเพราะ ไม่มีการบังคับ ”

PTN.MCUL 07

ในขณะที่ PTN.MCUL 06 ยังได้อธิบายระเบียบสารบรรณฯ ว่า

“จริง ๆ แล้วถ้าจะถามว่า ระเบียบฉบับนี้เป็นอย่างไร ที่ต้องบอกตามความเป็นจริงว่าพี่อ่านครั้งล่าสุดเมื่อ ประมาณ 15 ปีที่แล้ว แล้วถ้าจะให้อธิบายต่อว่า คือ อะไร พี่บอกได้แค่ว่ามันคือ ระเบียบที่บังคับให้ทุกหน่วยงานราชการปฏิบัติงานด้านเอกสารให้เป็นระบบเดียวกัน คือ ตั้งแต่การร่าง การจัดทำ การเสนอวัฒนธรรมจังหวัด แล้วก็การเก็บ แต่ถ้าให้ลงรายละเอียดพี่บอกน้องไม่ได้หรอก ”

PTN.MCUL 06

ส่วน PTN.MCUL 01 กล่าวว่

“พี่จำไม่ได้แล้วว่าในระเบียบเขียนว่าอะไรบ้าง แต่โดยรวม คือ การให้หน่วยงานราชการ ซึ่งสำนักงานวัฒนธรรมจึงเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานราชการส่วนภูมิภาคของ สำนักงานปลัดกระทรวง วัฒนธรรม ต้องปฏิบัติตาม” PTN.MCUL 01

เมื่อพิจารณาจากการตอบความเข้าใจในประเด็นดังกล่าว พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้คำตอบไปในทิศทางเดียวกับผู้ให้สัมภาษณ์ PTN.MCUL 04 คือ

“เป็นระเบียบที่หน่วยงานราชการต้องปฏิบัติตามในการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวกับหนังสือราชการ แต่ถ้าให้ลงรายละเอียดก็ให้รายละเอียดไม่ได้ ”

PTN.MCUL 04

นอกจากนี้ PTN.MCUL 10 ยังกล่าวเสริมว่า

“ นี่เพิ่งสอบเข้ามาทำงานหน่วยงานรัฐเป็นที่แรก และเพิ่งทำงานได้แค่ประมาณ 9 เดือน ส่วนที่ถามว่าเข้าใจมั๊ยว่ามันคืออะไร ตอบได้เลยว่ามันเกี่ยวกับการทำหนังสือราชการ และถ้าจำไม่ผิดระเบียบตัวนี้กำหนดประเภทของหนังสือราชการไว้ 6 ประเภท แต่น้องให้ รายละเอียดไม่ได้แน่ ๆ ” PTN.MCUL 10

5. หนังสือราชการตามความเข้าใจของท่าน คือ อะไร เหมือนหรือแตกต่างจาก เอกสาร หรือ เอกสารสมบูรณ์ (Records) หรือไม่อย่างไร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้คำตอบในคำถามข้อที่ 5 นี้ไว้หลากหลาย เช่น PTN.MCUL 01

“เอกสารสมบูรณ์ คือ อะไร พี่รู้จักแค่ เอกสาร ถ้าหมายถึงเอกสารที่เข้าใจว่าเอกสาร คือกระดาษแผ่นหนึ่งที่มีการพิมพ์หรือใส่ข้อมูลในนั้น เพื่อใช้ทำหน้าที่อะไรสักอย่าง แต่ถ้าถามในมุมมองของเอกสารราชการ คือ หนังสือที่ส่งไปให้หน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้ดำเนินการหรือปฏิบัติตามหนังสือราชการนั้น ๆ” PTN.MCUL 01

ในขณะที่ PTN.MCUL 03 ได้อธิบายว่า

“เดี่ยวนะ เอกสาร กับ เอกสารสมบูรณ์ หรือ เอกสารราชการ มัน คือ คำ คำเดียวกันไม่ใช่หรือหรือถึงมันจะต่างกัน ก็ ต่างกันแค่ชื่อเรียกรีเปลา มันต่างกันตรงไหน พี่เห็นมันเป็นกระดาษเหมือนกันทั้งหมด ในความคิดเห็นพี่ พี่ว่ามันเหมือนกันหมดแหละไม่ต่างกัน” PTN.MCUL 03

ส่วน PTN.MCUL 04 ได้อธิบายว่า

“เอกสารมันก็เอกสาร อะลูก มันต่างกันตรงไหน พี่ไม่เห็นมันจะต่างกันเลย” PTN.MCUL 04
เช่นเดียวกัน PTN.MCUL 07 ได้กล่าวว่า

“พี่ไม่เข้าใจว่ามันจะต่างกันตรงไหน นอกจากเขียนไม่เหมือนกัน พี่ไม่เคยเห็นว่าใครจะอธิบายว่ามันจะต่างกันตรงไหน นี่ทำงานมาจะ 20 ปีแล้ว เอกสาร ก็คือ เอกสาร มันไม่ได้ต่างกันเลยแม้แต่ชนิดเดียว มันคงจะต่างตรงแค่วิธีการเรียกมันตามพี่ที่เข้าใจนะ ถ้าอยากเรียกมันให้สุภาพหน่อยก็เรียกมันว่า เอกสารสมบูรณ์ แต่คำนี้พี่ไม่เคยได้ยินนะ แต่ จะเรียกว่า หนังสือราชการอาจเป็นเพราะ เป็นการย้ำให้คนเห็นมั้งว่ามันออกจากหน่วยงานภาครัฐนะ มันเชื่อถือได้ในส่วนอื่นว่ามันต่างหรือเหมือนกันอย่างไรพี่อธิบายไม่ได้” PTN.MCUL 07

ในขณะที่ PTN.MCUL 10 กล่าวว่า

“เอกสารราชการ ตามความเข้าใจหนู คือ เอกสารที่ออกด้วยงานภาครัฐ ตามแนวทางของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ เป็นหนังสือ ที่เหมือนกับการการันตีแล้วว่า จัดทำด้วยหน่วยงานภาครัฐ มีขั้นตอนการจัดทำที่เป็นระบบและมีความน่าเชื่อถือ เพราะหนูเข้าใจว่าคนส่วนใหญ่มองว่าอะไรก็ตามที่เป็นหนังสือที่มีตราครุฑมันน่าเชื่อถือหมดแหละพี่ ” PTN.MCUL 10

เมื่อถามต่อถึงความสำคัญของ เอกสารราชการ หรือ หนังสือราชการ ว่ามีความสำคัญอย่างไร ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่จะพูดไปในทิศทางเดียวกันกับ PTN.MCUL 09 ที่กล่าวว่า

“หนังสือราชการ คือ ตัวกลางที่ทำให้งานมันเดินได้ เป็นตัวกลางที่ใช้ อธิบายว่าเราจะดำเนินงานอย่างไร ในลักษณะไหน งบประมาณเท่าไร แล้วใครเป็นคนรับผิดชอบเรื่องดังกล่าว ถ้าหน่วยงานภาครัฐไม่มี หนังสือราชการเป็นตัวกลางงานมันก็เดินไม่ได้ ยกตัวอย่างง่าย ๆ เลยนะ เรื่องล่าสุดที่น้องดู คือ เรื่อง พระราชบัญญัติภาพยนตร์และวีดิทัศน์ ที่มิ่งบลงมาให้หน่วยงานเรา 10,000 บาท เขาขอให้เราตั้งเรื่องและให้ ดำเนินแนวทางตามที่เขากำหนด ซึ่งถ้าน้องไม่ทำหนังสือขออนุมัติใช้ เงินและอนุมัติดำเนินโครงการ งานมันก็เดินไม่ได้ เพราะ น้องก็น่าจะรู้ว่าหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน เดินทางด้วยหนังสือราชการ ยิ่งเป็น หน่วยงานเราที่ฝ่ายการเงินเข้มมาก ๆ ไม่มีหนังสือขอใช้เงินงานมันก็ ไม่ได้ การดำเนินงานก็อาศัยหนังสือราชการจากหน่วยงานต่าง ๆ เป็น แนวทางหลักทั้งนั้น ยิ่งเราอยู่ในหน่วยงานส่วนภูมิภาคยิ่งต้องทำตาม หนังสือราชการ ” PTN.MCUL 09

นอกจากนี้ PTN.MCUL 03 ได้กล่าวว่า

“งานของพี่ส่วนใหญ่เกี่ยวกับพระราชทานเพลิงศพ ไม่มีหมายสั่งการพี่ ก็ทำงานไม่ได้ ไม่งั้น เดี่ยวคนจะมองว่าอ้างเบื้องสูงอีก” PTN.MCUL 03

รวมถึง PTN.MCUL 01 ได้อธิบายว่า

“พีในฐานะหัวหน้าหน่วยงานจะให้ดำเนินงานอะไรไม่ได้เลย ถ้าไม่มีหนังสือ เพราะ พีต้องมีหลักฐานในการดำเนินงาน ถ้าเกิดเรื่องอะไรขึ้น พีจะต้องเป็นคนแรกที่รับผิดชอบในฐานะหัวหน้า เพราะฉะนั้น ความสำคัญของหนังสือราชการ คือ การเป็นหลักฐานในการขออนุมัติ ดำเนินงานและกิจกรรมภายในหน่วยงานของเรา เราเคยมี เคสที่ สตง. อยู่ดี ๆ ก็มาสอบเรื่องไหน เพราะคิดว่า มีการฮั้วกับบริษัทที่ได้รับการ คัดเลือก เมื่อ 2-3 ปี ที่แล้ว เราก็รอดมาได้เพราะฝ่ายการเงินเก็บ หลักฐานทุกอย่างอย่างดีมาก” PTN.MCUL 01

เมื่อพิจารณาข้อมูลที่ได้จากคำตอบของ 5 คำถามในตอนๆ 2 นั้น ผู้วิจัยพบข้อมูลสำคัญ 5 ประเด็น ดังนี้ คือ

1. สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีใช้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม เป็นแนวทางหลักในการจัดการหนังสือราชการ แต่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานไม่สามารถอธิบายถึงข้อกำหนดทั้งหมดที่ระบุไว้ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติมได้

2. สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ยังดำเนินการจัดการหนังสือราชการของตนเองให้เป็นไปตามกฎหมายอื่น นอกเหนือจากระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม กฎหมาย ดังกล่าว ประกอบด้วย

- พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พุทธศักราช 2540
- พระราชบัญญัติจดหมายเหตุแห่งชาติ พุทธศักราช 2556
- ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พุทธศักราช 2544

- คำสั่งมอบอำนาจตามคำสั่งจังหวัดปัตตานี ที่ 49347/2564 ลงวันที่ 1 พฤศจิกายน 2564 เรื่อง การมอบอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัดปัตตานี ให้แก่ รองผู้ว่าราชการจังหวัด หัวหน้าส่วนราชการ และนายอำเภอ ปฏิบัติราชการแทน

3. สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ยังได้กำหนดแนวทางในการร่างหนังสือราชการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริหารซึ่งเป็นผู้ลงนามในหนังสือราชการเหล่านั้น ไว้ 3 แนวทาง ดังนี้

- แนวทางการเขียนหนังสือราชการของเลขานุการผู้บริหารภายในจังหวัด ในการเสนอหนังสือ

- แนวทางการเขียนหนังสือราชการของวัฒนธรรมจังหวัด

- แนวทางการเขียนหนังสือราชการของผู้อำนวยการกลุ่มต่าง ๆ ตามสายบังคับบัญชา

4. ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีทั้ง 10 ท่าน ยังไม่สามารถอธิบายนิยาม ความหมาย และความสัมพันธ์ระหว่างคำว่า “เอกสาร (Document)” “เอกสารสมบูรณ์ (Records)” และ “หนังสือราชการ (Public Records)” ได้อย่างชัดเจน

5. ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีทั้ง 10 ท่าน เห็นความสำคัญของ หนังสือราชการในฐานะในเป็นหลักฐานอ้างอิงการทำงาน และหลักฐานตรวจสอบการทำงาน

ข้อมูลทั้ง 5 ประเด็นดังกล่าว จะถูกนำไปวิเคราะห์สอบย้อนกับข้อมูลในบทที่ 2 และนำเสนอ ในบทที่ 5 ต่อไป

1.3 การใช้งานและการจัดเก็บเอกสารของผู้ให้สัมภาษณ์

ในส่วนนี้เป็นสอบถามถึงการใช้งานเอกสารภายในสำนักงาน รวมไปถึงจัดเก็บเอกสาร ตลอดจน การทำลายเอกสาร ของ สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ซึ่งในตอนนี้มีคำถามทั้งสิ้น 12 ข้อ อันประกอบด้วย

1. ท่านมีความถี่ในการใช้หนังสือราชการมากน้อยเพียงไร โปรดอธิบาย โดยผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 10 ท่าน ให้คำตอบอย่างเดียวกันกับผู้ให้สัมภาษณ์ PTN.MCUL 01 ที่กล่าวว่า

“ใช้ทุกวันที่ปฏิบัติหน้าที่ คือ ถ้าวันไหนมาทำงานก็ต้องใช้หนังสือราชการ ในการดำเนินการในส่วนต่าง ๆ เช่น การอนุมัติเรื่องการเงิน การทำหนังสือ ภายนอกเพื่อขอความอนุเคราะห์ต่าง ๆ การแต่งตั้งกรรมการนั้นนี้ เพราะ แบบนี้ทุกคนรวมถึงพี่เลยต้องใช้หนังสือราชการทุกวัน วันละหลายครั้ง ก็ เหมือนที่เคยบอกว่า ไม่มีหนังสือราชการงานมันก็เดินไม่ได้ เวลาเป็นเรื่อง อะไรที่เหมือนข่าวลือ เรื่องนั้นนี้ พี่จะยังไม่เชื่อจนกว่าจะมีหนังสือออกมา เลยกกลับมาเรื่องที่ถาม สรุป คือ ใช้ทุกวัน วันละหลายครั้ง ” PTN.MCUL 01

นอกจากนี้ PTN.MCUL 02 ได้กล่าวว่า

“ พี่เป็นด่านแรกของหนังสือราชการทั้งหมด ไม่ว่าจะเรื่องจากที่ไหน เรื่องอะไรก็ต้องผ่านที่พี่หมดก่อน พี่ก็จะดูหนังสือเบื้องต้น แล้วก็ทาง หนังสือเข้ากลุ่มนั้นพี่เลยได้ใช้หนังสือราชการทุกวันก่อนหน้านี้ก็มีอยู่ 3 กลุ่ม พอตอนหลังก็มีเพิ่มอีก 2 กลุ่ม คือ กลุ่มพิธีการศพ กับ กลุ่ม กิจการพิเศษ ” PTN.MCUL 02

รวมไปถึง PTN.MCUL 08 กล่าวว่า

“ ถ้าหนังสือแท่งเข้าบริหาร พี่ต้องเขียนหนังสือ เป็นเรื่องย่อ ๆ เพื่อนำเรียน วรจ.พิจารณา ก่อน เพราะ วัน ๆ หนึ่ง หนังสือเข้าอย่างต่ำ ๆ ก็ 20 -30 เรื่อง พี่เลยต้องเขียนสรุปย่อให้นายก็ ไม่งั้น วรจ. ก็ จะยุ่งมาก ๆ ” PTN.MCUL 08

และ PTN.MCUL 06 กล่าวว่า

“ หนังสือทุกเรื่องก่อนเสนอนาย จะต้องให้พี่ตรวจก่อน เพราะฉะนั้นแล้วทุกวันที่มาทำงาน พี่จะเจอหนังสือราชการทุกวัน เคยมีเยอะสุด ก็ประมาณ 50 เรื่องต่อวัน แต่ถ้าจำไม่ผิดช่วงนั้นจะปิดปั๊มประมาณ งานมันเลยเยอะเพราะ ต้องเอางบออก แต่ปกติก็ 20 เรื่อง เป็นขั้นต่ำทุกวัน ” PTN.MCUL 06

ในขณะที่ PTN.MCUL 10 กล่าวว่า

“ งานหนูดูเรื่องผ้า ถ้าไม่มีหนังสือสั่งการก็ทำงานไม่ได้ เพราะ ต้องอ้างหนังสือเก่า เวลาจะทำงานก็ต้องย้อนดูหนังสือเก่า ๆ มันก็เลยต้องใช้ทุกวันเลยพี่ ” PTN.MCUL 10

2. ท่านมีการใช้งานหนังสือราชการที่เกี่ยวข้องกับผู้อื่น/ส่วนงานอื่นหรือไม่ เกี่ยวข้องในลักษณะเช่นใด
โดยผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 10 ท่าน ให้คำตอบอย่างเดียวกันกับผู้ให้สัมภาษณ์ PTN.MCUL 03 ที่กล่าวว่า

“ เกี่ยวแน่นอนทั้งในกลุ่มงานอื่นกับคนอื่น เองง่าย ๆ นะ อย่างเรื่องล่าสุดที่ สป. จะให้ประเมิน วรจ. เนี่ย เขากำหนดตัวชีวิตมาทั้งหมด 14 ตัว ซึ่งตัวชีวิตแต่ละตัวก็ขึ้นอยู่กับงานที่แต่ละคนทำ แต่ละกลุ่มทำ พอเขาขอตัวชีวิต พี่ก็เลยต้องวิ่งวุ่นขอคนนู้นที คนนี้ที เหมือนของกลุ่มกิจการพิเศษ ตัวชีวิตตัวที่ 1 เรื่องของแผนปฏิบัติการส่งเสริมคุณธรรม

พี่ก็ต้องไปขอคนที่รับผิดชอบให้เขาเขียนให้ พร้อมหลักฐานในการอ้างอิง พอหมดจากกลุ่มกิจการพิเศษ พี่ก็ต้องไปขอ กลุ่มส่งเสริมเรื่อง CPOT มันเลยโยงกันไปหมด นี่แค่เรื่องตัวชี้วัดนะ ยังไม่รวมเรื่องอื่นที่เคยมีผ่านมา แบบ รายงานสถานการณ์ภัยพิบัติกลุ่มพี่ที่ต้องประสานกลุ่มส่งเสริม ขอเรื่องน้ำท่วมมา ” PTN.MCUL 03

นอกจากนี้ PTN.MCUL 04 กล่าวว่า

“พี่เป็นหัวหน้ากลุ่มส่งเสริม เวลาทีมงานที่พี่แหวงให้คนในกลุ่มรับผิดชอบแล้วมีปัญหา พี่ก็ต้องลงไปดูเอง พอลงไปดูเองก็ต้องขอใช้หนังสือเป็นหลักฐานเวลาคุย มันเลยต้องมีการประสานทั้งระหว่างตัวบุคคล กับกลุ่มงาน ในส่วนของกลุ่มงาน เวลาต้องทำงานแบบบูรณาการกันเนี่ย ก็ต้องไปขอความร่วมมือเขามาช่วย เช่น กรณีล่าสุด งานวันเกิดพระพันปี พี่ก็ต้องขอความร่วมมือกลุ่มพิธีการศพ ในการหาข้อมูลเพื่อสนับสนุนงาน เช่น งานรัฐพิธีแบบนี้ต้องจัดโต๊ะหมู่บูชาแบบไหน ธงประจำพระองค์ต้องตั้งประมาณไหน ” PTN.MCUL 04

รวมไปถึง PTN.MCUL 02 กล่าวว่า

“อย่างแควสล่าสุด วรจ. มอบพี่เขาประชุมแทน แล้วทางห้องเที่ยวเขาขอข้อมูลเพื่อไปทำแผนของงบประมาณของจังหวัด ซึ่งทางหน่วยงานเราเป็นเจ้าภาพในยุทธศาสตร์ที่ 4 พี่ก็ต้องไปขอข้อมูลจาก กลุ่มยุทธศาสตร์มาเขียนขอ ” PTN.MCUL 02

และ PTN.MCUL 05 กล่าวว่า

“กลุ่มพิธีเวลามีหมายสั่งการ มันจะผ่าน กลุ่มบริหาร หนังสือก็จะไปรวมอยู่ตรงนั้น ไม่ได้เข้ากลุ่มโดยตรง พี่ก็จะให้น้องที่รับผิดชอบไปขอเอกสารมา บางทีก็ต้องไปขอเองเพราะหนังสือมันมาแล้วบางทีมันไม่ครบ ” PTN.MCUL 05

ในขณะที่ PTN.MCUL 07 กล่าวว่า

“เรื่องบางเรื่องมันแทงเข้ากลุ่มไหนแล้ว แล้ว วจ. ขอคูพีก็ต้องไปขอ เจ้าของเรื่องคู หรือ บางทีเจ้าของเรื่องไม่อยู่ก็ต้องไปตามที่กลุ่มที่รับผิดชอบ เช่น รอบล่าสุด เรื่อง โควิด นายมอบ กลุ่มยุทธ์ไป แล้วเหมือนผู้ว่าถามว่าเรื่องไปถึงไหนแล้ว เราก็ต้องไปตามที่เจ้าของเรื่องก่อน แต่พีเจ้าของเรื่องเขาเป็นโควิด พีก็ต้องไปตามที่ ผอ.... แทน ”

PTN.MCUL 07

3. ท่านมีการใช้งานหนังสือราชการของกลุ่มงานอื่นหรือไม่ หากมีการใช้งานจะต้องดำเนินการในลักษณะใด

โดยผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 10 ท่าน ให้คำตอบอย่างเดียวกันกับผู้ให้สัมภาษณ์ PTN.MCUL 02 ที่กล่าวว่า

“มีอยู่แล้ว เวลาจะใช้ก็เดินไปขอเลย ถ้าเจ้าตัวอยู่ก็หยิบให้เลย แต่ถ้าเจ้าตัวไม่อยู่แล้วเรื่องมันด่วนก็ต้องไปขอ ผอ.กลุ่ม นั้น ๆ แต่โดยส่วนใหญ่จะหากันไม่ค่อยเจอเลยต้องรอเจ้าของเรื่องมาหยิบให้ หรือ บางทีถ้าเจ้าของเรื่องไม่อยู่แล้วเรื่องมันด่วนมากๆ ก็โทรหาเจ้าของเรื่องโดยตรงเลย แต่โดยส่วนใหญ่ถ้าเป็นเรื่องที่จะขอจะเป็นเรื่องที่ต้องดำเนินการอยู่ หรือ ยังไม่นานเท่าไร เพราะ ถ้าเป็นเรื่องนาน ๆ แล้วก็จะหากันไม่ค่อยเจอ วิธีการขอก็จะประมาณนี้ในทุกกลุ่ม เพราะ พี่อยู่บริหารเลยต้องขอบ่อย การดำเนินการเหมือนกันหมดกลุ่ม แต่จะดีหน่อยก็กลุ่มพี เพราะ พี่จะคุ้นแล้วหาได้เลยเพราะ จะจำได้ว่ามอบใครให้ทำ” PTN.MCUL 02

4. ท่านมีหนังสือราชการที่เป็นเอกสารส่วนตัวหรือไม่ ใช้งาน/จัดเก็บในลักษณะใด และมีความเกี่ยวข้องกับหนังสือราชการในหน้าที่ของท่านหรือไม่

โดยผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 10 ท่าน ให้คำตอบอย่างเดียวกันกับผู้ให้สัมภาษณ์ PTN.MCUL 03 ที่กล่าวว่า

“มี เวลาจัดเก็บก็จะแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ถ้าเป็นเรื่องที่ทำประจำก็จะเก็บไว้ในแฟ้มใกล้ ๆ ตัวเลย เพราะ เวลาจะใช้มันจะหยิบง่าย เช่น งานตรวจราชการ งานงบประมาณ ของงบประมาณจังหวัด กลุ่มจังหวัดแต่ถ้าไม่ค่อยได้หรือเสร็จไปแล้ว ก็จะไม่เก็บไว้บนชั้นด้านหลังโต๊ะ ที่มีชั้นหลังโต๊ะ เพราะ พี่เป็น ผอ.กลุ่ม งานของน้อง ๆ ถ้ามันสำคัญและยังต้องอยู่ในการดูแลของพี่ ก็จะเก็บไว้ตรงนั้น แต่หากันไม่ค่อยเจอ ” PTN.MCUL 03

และ PTN.MCUL 04 กล่าวว่า

“เอกสารส่วนตัวก็จะเก็บไว้บนโต๊ะ พี่ไปราชการบ่อย น้อง ๆ ที่อยู่ในกลุ่มจะได้ตามหาเจอ แต่ก็มีมีการกำชับตลอดนะว่า ถ้าจะใช้ให้บอกพี่ก่อนเพราะบางที่หยิบไปแล้วไม่เอาไปคืน พอต้องใช้ก็หามาไม่ค่อยเจอเอกสารส่วนตัวที่เก็บไว้ในสำนักงานจะเกี่ยวกับหน้าที่พี่โดยตรง เช่น การประเมินเพื่อเลื่อนระดับเป็นชำนาญการ ของสำนักงานเราโชคดีหน่อยเพราะ อยู่ในพื้นที่พิเศษ เวลาประเมินไม่ต้องไปส่วนกลาง ประเมินที่นี้เลยบางที่ ฝ่ายบริหารจะมาขอเอกสารพวกนี้บ่อย เพราะ ต้องใช้เป็นแนวทางในการประเมิน เพราะ ประเมินแต่ครั้งมันเหมือน ๆ กันแหละ ถึงแม้จะมีระเบียบใหม่เข้ามาแต่โดยรวมยังเหมือนเดิมไม่ค่อยเปลี่ยน” PTN.MCUL 04

ในขณะที่ PTN.MCUL 07 กล่าวว่า

“งานที่พี่ดูแลเป็นงานประจำของฝ่ายบริหารทั่วไป เช่น เบิกงบประมาณอะไรประมาณนี้ ซึ่งในส่วนนี้ก็จะมีส่วนตัวที่ของงบไปบ้าง เราก็เก็บไว้ในแฟ้มใกล้ ๆ ตัวเราเพราะ มันเกี่ยวกับหน้าที่รับผิดชอบเรา บางทีคนไหนเขียนไม่เป็นก็จะเอาของเราไปเป็นตัวอย่าง เพราะ มันมีรูปแบบเหมือนกัน กระบวนการก็คล้าย ๆ กัน เลยต้องเก็บไว้บนโต๊ะ เวลาจะใช้ก็จะหยิบง่ายทั้งตัวพี่และคนขอขี้ม” PTN.MCUL 07

5. ท่านมีการจัดเก็บหนังสือราชการ ในลักษณะใด
โดยผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 10 ท่าน ให้คำตอบอย่างเดียวกันกับผู้ให้สัมภาษณ์ PTN.MCUL 09 ที่
กล่าวว่า

“เอาง่าย ๆ เลยนะที่เก็บที่ตัวเองไง ไปเก็บรวมกับคนอื่นเดี๋ยวมันจะปนกัน
แล้วหางานที่จะใช้ไม่เจอ ” PTN.MCUL 09

ในขณะที่ PTN.MCUL 02 กล่าวว่า

“จริง ๆ แล้วทุกคนน่าจะเก็บไว้ที่ตัวเอง แต่ที่ในฐานะหัวหน้าฝ่ายบริหารมี
การให้แนวทางในการเก็บแบ่งได้เป็น 3 ที่ คือที่ตัวเองเหมือนที่บอก แล้วก็
ที่ชั้นแต่ละกลุ่ม พองานมันเยอะเก็บไว้ที่สำนักงานไม่พอก็จะไปเก็บที่บ้าน
เช่า แต่ก็ไม่เห็นมีใครทำตามนั้นนะ ส่วนใหญ่ก็เก็บไว้ที่ตัวเองแหละ เดี๋ยวมัน
มั่ว” PTN.MCUL 02

6. ท่านมีการจัดเก็บหนังสือราชการโดยการแบ่งประเภทและลักษณะการใช้งานหรือไม่
อย่างไร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้คำตอบในคำถามข้อที่ 6 นี้ไว้หลากหลาย เช่น PTN.MCUL 02

“มี ในฐานะหัวหน้าฝ่ายบริหาร ของสำนักงานฯ ที่ขบอว่าการจัดการ
หนังสือราชการจะมีการจัดเก็บในแฟ้มตามความสะดวกของตัวเอง เรา
ไม่ได้มีคู่มือที่วางไว้ให้ดำเนินการตามแต่ก็ทำแฟ้มใส่ไว้ตามความเคยชิน
ของแต่ละคน เหมือนของพี่ก็จะเก็บไว้เลยว่า แฟ้มลากิจ แฟ้มลาป่วย งาน
แต่งตั้ง งานเงินเดือน งานฝึกอบรม งานสัมมนา งานพัสดุและอาคาร
สถานที่ เป็นต้น แต่คนอื่นก็ตั้งแฟ้มไม่เหมือนกันนะ เพราะ รับผิดชอบต่าง
งานกัน แต่พี่พูดได้คำเดียวว่าการจัดแฟ้มเนี่ย เป็นไปตามแนวทางของแต่ละ
คน คนไหนสะดวกแบบไหนก็ทำแบบไหน ไม่มีการก้าวก่ายงานของกัน
และกัน เพราะ พอถึงเวลาที่ใช้งานแต่ละคนก็สามารถหาหนังสือที่ต้องใช้
ออกมาได้ จุดประสงค์ของการเก็บคือการหามันเจอเมื่อต้องการหาเท่านั้น
แหละ ” PTN.MCUL 02

ในขณะที่ PTN.MCUL 06 ได้อธิบายว่า

“หนังสือมีการใส่แฟ้มบ้าง แต่ส่วนใหญ่งานของพี่มันเป็นงานเลขาง ึ่งลงวาระ ดูแลนยว่าจะเอาแบบไหน เลยทำให้หนังสือที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่จะเป็นงานปัจจุบันทันด่วน คือ ต้องเร่งดำเนินการ เช่น เหมือนอย่างล่าสุดเนี่ย จังหวัดเขาจะมีการประชุมหัวหน้าส่วนราชการ ครั้งที่ 3/2565 เขาก็จะสอบถามว่ามีวาระจะเข้าที่ประชุมมั๊ย ถ้ามีนายก็สั่งให้เราทำวาระแบบเพื่อขอเข้าประชุมในการประชุมที่จะมาถึง ซึ่งถ้ามองตามนี้ เอกสารราชการส่วนใหญ่ที่พี่ต้องดูแลมันจะต้องเก็บไว้ใกล้ตัวตลอด เพื่อให้ง่ายต่อการใช้ แต่พอเรื่องจบก็เอาไปใส่แฟ้มแยก แต่ต้องให้เอาไว้ใกล้ตัว เพราะบางทีการประชุมในครั้งหน้า ๆ อาจต้องอ้างอิงในการประชุมครั้งก่อน ๆ ส่วนใหญ่พี่จะเก็บไว้สามเดือนใกล้ ๆ ตัว เช่น โตะ หรือ ลินชัก เพื่อให้งานต่อการจัดการ ” PTN.MCUL 06

ส่วน PTN.MCUL 04 ได้อธิบายว่า

“กลุ่มที่พี่มี แต่จะใส่เป็นแฟ้ม ๆ เป็นแฟ้มไว้ แล้วพอมีเรื่องก็เอาไปใส่ในแฟ้มนั้น ๆ เช่น งานส่งเสริมแหล่งเรียนรู้ด้านศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม งานส่งเสริมสถาบันหลักของชาติ งาน CPOT งานผ้า ช่วงนี้ก็ยุ่งกับงานพวกนี้แหละ พอมีหนังสือเข้าก็แยกเข้าแฟ้ม เป็นเรื่อง ๆ เรียงต่อเนื่องกันไป แต่ถามว่ามันโอเคมั๊ย มันก็โอเคนะสำหรับพี่ตอนนี้ แต่ก็เคยทำแล้วหนังสือมันหายก็มี แต่โชคดีที่งานส่วนมันส่งเข้าสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไว้ ถ้าหายก็ปริ้นท์ใหม่ แต่ถ้าเป็นงานที่ส่งกับมือหายแล้วก็ไปเลย ” PTN.MCUL 04

เช่นเดียวกัน PTN.MCUL 09 ได้กล่าวว่า

“หนูมาใหม่ ๆ แรก ๆ ก็ง ึ่ง ว่าเขาเก็บกันยังไงแต่พี่ ๆ เขาบอกว่าใส่แฟ้มไว้เก็บไว้ได้โตะ มี 2 แฟ้ม คือ รอดำเนินการ กับเสร็จสิ้นแล้ว แล้วก็เก็บไปเรื่อย ๆ ในแฟ้มนั้น ๆ เศษหนูแฟ้มมันยังไม่เต็ม เลยยังไม่รู้ว่าถ้ามันเต็มต้องทำไงต่อ ก็คงต้องไปถามพี่เรื่อย ๆ เลยเคยมีครั้งนึงเมื่อเร็ว ๆ นี้เลย หนูรับหนังสือจากฝ่ายบริหาร เรื่อง มอบผ้าลายขอของ พช. แล้ววันนั้นงานหนู

เข้าเยอะมาก เลยตั้งไว้บนโต๊ะ แล้วมันก็กองทับ ๆ คราวนี้หนูเลยลืมน่าเคยรับเรื่องนี้ โชคดีที่นายถามว่าใครรับหนังสือเรื่องนี้แล้วเช็คกันไปกันมาหนูเป็นคนเซ็นรับ เลยไปรี้อดู ๆ ปรากฏว่ามันอยู่บนโต๊ะ แล้วพี่คิดว่าถ้าไม่เจอแล้วนายไม่ถามถึง ซึ่งหนูเพิ่งรู้ว่าเป็นเพราะ หัวหน้าส่วนคนอื่นเขาถามนายว่าจะเข้ามัย ภาพลักษณ์หน่วยงานจะเสียหายขนาดไหน เพราะ งานมันเกี่ยวกับหน่วยงานวัฒนธรรมโดยตรง” PTN.MCUL 09

ในขณะที่ PTN.MCUL 03 กล่าวว่า

“กลุ่มพี่เขาจัดเก็บหนังสือราชการเป็นหมวด ๆ เรื่อง ๆ ไป แล้วก็มีการใส่ชื่อหัวเรื่องไว้ที่สันแฟ้ม ก็จะแยกเป็นเรื่อง ๆ เช่นของกลุ่มพี่เขาอุทิศศาสตร์ใช้ป่าว ก็แบ่ง เป็น 2 หัวข้อใหญ่ คือ งานอุทิศศาสตร์และแผนงาน และ งานเฝ้าระวังทางวัฒนธรรม แล้วย่อย ๆ ลงไปอีกประมาณ 11 แฟ้ม งานตรวจราชการ งานงบประมาณ งานทำ Poll สสำรวจความคิดเห็น พอแฟ้มเต็มก็เอาไปเก็บไว้ที่บ้านเช่า ” PTN.MCUL 03

และ PTN.MCUL 05 กล่าวว่า

“กลุ่มพี่ก็เก็บงานไปตามปี พ.ศ. ไปเรื่อย แบ่งเป็นงาน ๆ ไม่มีแบบแผน คือใส่ไปเรื่อย ๆ พอเต็มก็ถ่ายออกไปเรื่อย ๆ ไว้ที่บ้านเช่า ไม่มีการแบ่งเป็นเรื่องชัดเจน ไม่มีการกำหนดรหัส ไม่มีคู่มือ ดำเนินการไปเรื่อย ๆ พอเยอะเกินพื้นที่เก็บของตัวเอง ก็จะขยายไปเก็บในพื้นที่ส่วนกลางที่เขาหนดให้ แต่พอมันเต็มก็จะเอาไปเก็บไว้ที่บ้านเช่า แต่พักหลัง ๆ พี่ไม่เคยเอาไปรวมไว้กับส่วนกลางที่เขาให้เก็บเลย เพราะงานพี่จะปนกับงานคนอื่นแล้วพี่จะหา มันไม่เจอ ” PTN.MCUL 05

รวมไปถึง PTN.MUCL.08 กล่าวว่า

“การเก็บเอกสารแบบที่เก็บอยู่มันง่ายต่อการค้นหาในลักษณะปัจจุบันทันด่วนคือ ถ้าต้องการเอกสารในตอนนี้พี่ทำให้ได้ภายใน 20 นาที เพราะเอกสารยังอยู่ใกล้ ๆ พี่จะเก็บไว้ใกล้ตัวถ้ามันยังต้องใช้ แต่ถามต่อว่าให้ไปหาเอกสารอีก 1 ปี 5 ปี 10 ปี พี่ไม่รับประกันว่าจะหาไม่เจอ อย่าง เคสล่าสุดที่พี่เจอ คือ มีหนังสือเชิญเปิดงาน Korat Binennale ที่โคราช งานของ สศร. แล้วต้องเชิญผู้ว่าฯ แต่พี่ลืมเสนอ แล้วคือมันต้องเดินทางวันถัดไป พี่ไปหาหนังสือที่เก็บประจำแต่พี่หาไม่เจอ ” PTN.MUCL.08

7. ท่านคิดว่าทรัพยากรในสำนักงานฯ มีเพียงพอต่อการตอบสนองการปฏิบัติงานในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสาร ในหน่วยงานหรือไม่อย่างไร โดยผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 10 ท่าน ให้คำตอบอย่างเดียวกันกับผู้ให้สัมภาษณ์ PTN.MCUL 09 ที่กล่าวว่า

“ของส่วนใหญ่ในสำนักงานไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานในทุกด้านไม่ใช่แค่เรื่องหนังสือราชการ แต่ถ้าจะพูดเรื่องหนังสือราชการอย่างเดียว ก็คงเป็นเรื่อง เครื่องถ่ายเอกสารที่มีอยู่อันเดียว แล้วมันไม่เป็นสี แล้วก็บางที่ต้องแสกนหนังสือก็ไม่มีเครื่องแสกน เลยต้องใช้มือถือถ่าย แล้วมันไม่ชัดหรือบางที่ไม่เรียบร้อย อีกประเด็นคือ พื้นที่จัดเก็บไม่เพียงพอ เพราะ หนังสือมันเยอะจนไม่มีที่เก็บหนูทำมาจะ 9 เดือน แล้วมันเยอะขึ้นเรื่อย ๆ นี่ยังคิดไม่ออกว่าถ้ามันเต็มแล้วจะต้องทำยังไงกับหนังสือราชการพวกนี้ เพราะ ไม่มีใครเคยบอกเลยว่าต้องทำยังไงต่อ ” PTN.MCUL 09

8. ในการค้นหาหนังสือราชการของท่านสามารถดำเนินการได้สะดวกมากน้อยเพียงใด

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้คำตอบในคำถามข้อที่ 8 นี้ไว้หลากหลาย เช่น PTN.MCUL 05

“ไม่ค่อยสะดวก ถ้าต้องการเอกสารในตอนนี้อย่างไรก็ได้ภายใน 20 นาที เพราะ เอกสารยังอยู่ใกล้ ๆ ก็จะเก็บไว้ใกล้ตัวถ้ามันยังต้องใช้ แต่ถามต่อว่า ให้ไปหาเอกสารอีก 1 ปี 5 ปี 10 ปี พี่ไม่รับประกันว่าจะหาไม่เจอ อย่าง เคนล่าสุดที่พี่เจอ คือ มีหนังสือเชิญเปิดงาน Korat Binennale ที่โคราช งาน ของ สคร. แล้วต้องเชิญผู้ว่าฯ แต่พี่ลืมเสนอ แล้วคือมันต้องเดินทางวัน ถัดไป พี่ไปหาหนังสือที่เก็บประจำแต่พี่หาไม่เจอ” PTN.MUCL.05

ในขณะที่ PTN.MCUL 10 ได้อธิบายว่า

“ตอนน้องเข้ามาใหม่ ๆ น้องก็ทำหนังสือตามปกติแหละ บางอันมันเป็น งานที่ไม่สำคัญแบบแจ้งเวียน หนังสือภายนอกเรื่องที่ไม่ได้สำคัญมาก บาง ทีก็ทำหาย แต่มันเซ็นย้อนหลังได้เลยไม่ค่อยซีเรียส แต่งานที่จะทำเรา เกรียดมาก ๆ คือ งานการเงิน อาจเป็นเพราะการเงินเขาค่อนข้างเคร่งเรื่อง เอกสาร จะต้องมีการประกอบเอกสาร เบิกล้างหนี้เท่านี้ ก็ซุก เลยไม่เคย กล้าจะทำหาย” PTN.MUCL.10

ส่วน PTN.MCUL 04 ได้อธิบายว่า

“ก็ไม่ค่อยสะดวกนะ ยกตัวอย่างง่าย ๆ ก่อนหน้านี้พี่ดูเรื่องแผนคุณธรรมใช้ ป่าวแล้วเรื่องนี้ก็ถูกโอนไปอยู่กิจการพิเศษ ซึ่งพอไปกิจการพิเศษเรื่องที่เคย ทำมามันก็ขาดช่วงต่อ เวลาน้อง ๆ เขามาขอหนังสือไปเป็นตัวอย่างว่า จะต้องเชิญประชุมยังไงจัดประชุมประมาณไหน วาระต้องทำยังไง พี่ก็เก็บ ไว้ในตู้หลังโต๊ะพี่ แต่ประเด็นมันอยู่ที่พอเก็บไว้ตรงนั้น แล้วหาไม่ค่อยเจอ กัน แล้วคือมันก็มีไฟล์ในคอมนะ แต่พอดีพี่เปลี่ยนคอมใหม่ ข้อมูลที่เป็น ไฟล์เลยไม่ได้เอามาด้วย งานมันเลยหายหมด ” PTN.MCUL 04

ในทางกลับกัน PTN.MUCL.01 ได้อธิบายว่า

“ตอนนี้บางทีหนังสือมันหาย แต่โชคดีที่เรายังมีระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ถ้ามันส่งมาในระบบอิเล็กทรอนิกส์มันจะง่าย ของสำนักงานเรามีอยู่ 2 ระบบ คือ ของสำนักงานจังหวัดปัตตานี คือ ผ่านเว็บไซต์ www.edoc.pattani.go.th เว็บนี้ส่วนใหญ่จะเป็นงานภายในจังหวัดหน่วยงานภายในจังหวัดสั่งการ แต่ถ้าเป็นของ สำนักงาน ปลัดกระทรวง ซึ่งเป็นงานต่าง ๆ ภายในกระทรวง หรือ กรม มันจะมาทาง www.m-culture.go.th ก็จะมีหนังสือในนี้ แต่พักหลัง ๆ พอไลน์มันเริ่มบูม ก็จะมีการส่งหนังสือ ผ่านกลุ่มไลน์ผู้บริหารหรือหัวหน้าส่วน ถ้างานด่วนก็ส่งกันผ่านทางนี้ อย่างงาน ศบค.จังหวัด เรื่อง โควิด มาตรการต่าง ๆ มันด่วน แล้วหน่วยงานต้องรีบดำเนินการก็สั่งการผ่านทางนี้ แล้วพี่ก็จะส่งต่อในไลน์สำนักงานให้ทุกคนทราบ มันเลยง่ายขึ้น หนังสือมันก็ไม่ค่อยหาย ถ้าหายก็หาได้ในนี้ ” PTN.MUCL.01

และ PTN.MUCL.09 ได้อธิบายว่า

“ถ้าเป็นในส่วนของตัวเอง หนังสือที่อยู่ในความรับผิดชอบของน้องในฐานะเจ้าของเรื่องก็จะสะดวกในการค้นหา ในเวลานี้แหละ เพราะ เรื่องมันยังไม่เยอะแต่ถ้าเป็นของคนอื่น คงมีปัญหา เพราะ ไม่รู้ว่าพี่ ๆ เขาเก็บกันไว้ที่ไหน ” PTN.MUCL.09

9. หากผู้ปฏิบัติงานท่านอื่นต้องการใช้หนังสือราชการในการครอบครองของท่าน ท่านสามารถให้หนังสือราชการหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องขอเมื่อมีการเรียกใช้หนังสือราชการนั้น ๆ ได้หรือไม่อย่างไร

โดยผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 10 ท่าน ให้คำตอบอย่างเดียวกันกับผู้ให้สัมภาษณ์ PTN.MCUL 05 ที่กล่าวว่า

“การเก็บเอกสารแบบที่เก็บอยู่มันง่ายต่อการค้นหาในลักษณะปัจจุบันทันด่วนคือ ถ้าต้องการเอกสารในตอนนี้พีทำให้ได้ภายใน 20 นาที เพราะเอกสารยังอยู่ใกล้ ๆพีจะเก็บไว้ใกล้ตัวถ้ามันยังต้องใช้ แต่ถามต่อว่าให้ไปหาเอกสารอีก 1 ปี 5 ปี 10 ปี พีไม่รับประกันว่าจะหามันเจอ อย่าง เคสล่าสุดที่พีเจอ คือ มีหนังสือเชิญเปิดงาน Korat Binennale ที่โคราช งานของ สสร. แล้วต้องเชิญผู้ว่าฯ แต่พีลืมเสนอ แล้วคือมันต้องเดินทางวันถัดไป พีไปหาหนังสือที่เก็บประจำแต่พีหามันไม่เจอ” PTN.MUCL.05

และ PTN.MCUL 02 ได้อธิบายว่า

“ถ้าเป็นเรื่องภายใน 3 เดือน พีทำให้ได้ แต่ถ้าเกินกว่านั้น คงยาก เพราะหนังสือมันเข้ามาใหม่ไม่หยุด พีทำอันนี้เสร็จก็เก็บ บางทีเก็บแล้วยังหาไม่เจอก็มี ไม่ต้องถามไปถึง 5 ปี 10 ปี นะ ปีเดียวก็ไม่ว่างจะหาเจอมั้ย ” PTN.MCUL 02

10. หนังสือราชการในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีฯ มีกี่ประเภท มีอะไรบ้าง และสามารถเรียกใช้งานได้จากที่ใด

โดยผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 8 ท่าน ให้คำตอบอย่างเดียวกันกับผู้ให้สัมภาษณ์ PTN.MCUL 03 ที่กล่าวว่า

“พีก็ไม่รู้เหมือนกัน อันนี้ต้องไปถามฝ่ายบริหารแล้วแหละ ส่วนเรื่องถ้าจะใช้งานก็พีเจ้าของเรื่อง หรือไม่ก็ฝ่ายบริหารกับกลุ่มต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ เช่น ของพี พีจะสอบ วจร. ก็ต้องวิ่งไปขอเอกสารที่บริหาร พวก ก.พ.7 หนังสือแต่งตั้ง อะไรประมาณนี้ แล้วก็อาจต้องวิ่งไปขอของที่กลุ่มส่งเสริม เพราะ พีเคยอยู่ส่งเสริม พวกผลงานที่ใช้สนับสนุนเรื่องนี้ก็ไปอยู่ที่ส่งเสริมเป็นส่วนมาก ” PTN.MCUL 03

ในขณะที่ PTN.MCUL 02 ได้อธิบายว่า

“6 ประเภท ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ เช่น หนังสือภายนอกภายใน สั่งการ เป็นต้น ส่วนที่ถามว่าจะไปหาที่ไหนก็ไปที่เจ้าของเรื่องเลยจ๊ะ ” PTN.MCUL 02

และ PTN.MCUL 10 ได้อธิบายว่า

“3 ประเภทคะพี่ ภายใน ภายนอก ประชาสัมพันธ์ ก็ไปหาหนังสือที่เจ้าตัวกับฝ่ายบุคคลคะพี่ ประมาณนี้เท่าที่รู้นะ ” PTN.MCUL 10

11. กระบวนการในการทำลายหนังสือราชการในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี มีการดำเนินการในลักษณะใด

โดยผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 10 ท่าน ให้คำตอบอย่างเดียวกันกับผู้ให้สัมภาษณ์ PTN.MCUL 04 ที่กล่าวว่า

“พี่ในฐานะรักษาการหัวหน้าบริหารเก่า พี่จะบอกให้รู้เลยตามตรงว่า ไม่มีการทำลายหนังสือราชการเลย เพราะ ระเบียบมันค่อนข้างยุ่งยาก เคยมีความพยายามที่จะทำลายครั้งนะ แต่ไม่เคยสำเร็จ เช่น ตอนที่น้อง.... มาใหม่ ๆ อะ เข้าเคยเป็นหัวหน้าบริหารที่สำนักศิลปากรที่เชียงใหม่ เขาก็อยากให้มีการดำเนินการ แต่พอทำจริง ๆ แล้ว คนไม่ค่อยให้ความร่วมมือก็เลยพับไป อย่างล่าสุดก็ตอนที่รุ่นน้องมาบรรจุ พี่ก็ให้ น้อง.... ทำตารางรายละเอียดตามที่มีอยู่ในหนังสือที่กรมศิลปากรออกมา เพื่อขอทำลายหนังสือ แต่มันติดอะไรตรงไหนไม่รู้ก็ยังไม่ได้อำนาจ เพราะ เท่าที่รู้กระบวนการมันค่อนข้างยุ่งยากและซับซ้อน ต้องตั้งคณะกรรมการนู่นนี่นั่น ตั้งก็ชุดไม่รู้ แล้วพวกที่รู้เรื่องก็ไม่ค่อยจะมี ให้พี่กลับไปนั่งศึกษารายละเอียดก็แก่เกินแกงแล้ว งานในหน้าที่ส่วนอื่นก็เยอะอยู่แล้วไม่มีเวลาทำ แต่ถ้าถามจริง ๆ ว่าทำลายยังไง ก็มีบ้างที่พอหนังสือมันเยอะ เกินที่เก็บ ก็จะแยก ๆ ออกมาดู แล้วก็เอาไปใส่เครื่องย่อยเอกสารที่อยู่ในห้องประชุม หรือไม่ก็มัดเชือกแล้วใส่ถุงดำแล้วก็เอาไปทิ้ง พี่ ๆ แม่บ้านจะได้เอาไปขายสร้างรายได้ให้พวกเขาอีกทางหนึ่ง ” PTN.MCUL 04

และ PTN.MCUL 09 ได้กล่าวว่า

“ไม่มีการทำลายหนังสือราชการเลยนะเท่าที่รู้ เพราะ เคยถามพี่...เขาบอกว่าไม่เคยทำลายสักครั้ง ” PTN.MCUL 09

12. ใครเป็นผู้ออกแบบหรือกำหนดขั้นตอนหรือกระบวนการในการบริหารเอกสารในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดหรือไม่อย่างไร

โดยผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 6 ท่าน ให้คำตอบอย่างเดียวกันกับผู้ให้สัมภาษณ์ PTN.MCUL 02 ที่กล่าวว่า

“ฝ่ายบริหารทั่วไปเป็นคนบอกว่าต้องทำอย่างไรประมาณนี้ หนังสือมาแล้วต้องเกษียณเข้าห้องนายก่อน แล้วค่อยดำเนินการในส่วนถัดไปได้ เพราะรูปแบบมันเหมือนกันมาตั้งแต่ก่อตั้งสำนักงานนี้แล้ว พี่ก็ไม่ได้ไปปรับอะไร มันเยอะ แค่พอมีสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มันก็ง่ายขึ้นหน่อย ถ้าหนังสือหายก็ค่อยไปปริ้นที่ใหม่ แล้วที่ถามต่อว่าพี่มีส่วนร่วมมั้ย ก็ต้องตอบว่ามีเต็มๆ เพราะ พี่เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหาร ตอนที่กำหนดรูปแบบก็เชิญ ผอ.ท่านอื่น ๆ มาคุยนะ แล้วก็ออกมาเป็นแบบนี้ ” PTN.MCUL 02

ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 4 ท่าน ให้คำตอบอย่างเดียวกันกับผู้ให้สัมภาษณ์ PTN.MCUL 07 ที่กล่าวว่า

“ไม่รู้เหมือนกันพี่เพิ่งมา แต่ก็เห็นมันเป็นกระบวนการแบบนี้มาตั้งแต่มาอยู่นี้ พอไม่รู้ว่าต้องทำยังไงต่อก็ไปถามพี่ ๆ เขาก็ตอบกันได้นะ แต่ตอบไม่ค่อยเหมือนกันเลย เหมือนต่างคนต่างทำอะ แล้วก็ไม่ได้ไปมีส่วนร่วมในการออกแบบอะไรกับเขาอะ เพราะ เพิ่งมา ” PTN.MCUL 07

เมื่อพิจารณาข้อมูลที่ได้จากคำตอบของ 12 คำถามในตอนต้นที่ 3 ผู้วิจัยพบข้อมูลสำคัญ 6 ประเด็น ดังนี้

1. ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีทั้ง 10 ท่าน สร้าง-รับ และใช้งานหนังสือราชการเป็นประจำทุกวัน เพราะต้องใช้เป็นทั้งหลักฐานและข้อมูลอ้างอิงในการทำงานของตนเอง

2. หนังสือราชการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีจะถูกใช้งานโดยผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มงานต่าง ๆ ตามภารกิจและกิจกรรมที่ผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มงานเหล่านั้นต้องรับผิดชอบในการดำเนินการ ดังนั้น จึงมีการใช้งานหนังสือราชการทั้งแบบภายในกลุ่มงานเดียวกัน และระหว่างกลุ่มงานได้ ขึ้นกับว่า งานนั้น ๆ ต้องใช้ผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มงานเดียวกัน หรือต่างกลุ่มงานกัน

3. การขอใช้งานหนังสือราชการแบบข้ามกลุ่มงาน สามารถกระทำได้ภายในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีในรูปแบบการขอยืมแบบปากเปล่า หากผู้ปฏิบัติงานที่อยู่ต่างกลุ่มงานและไม่ได้เป็นผู้ถือครองหนังสือราชการเหล่านั้น ต้องนำไปใช้เพื่อให้ภารกิจและกิจกรรมของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีลุล่วงไปได้

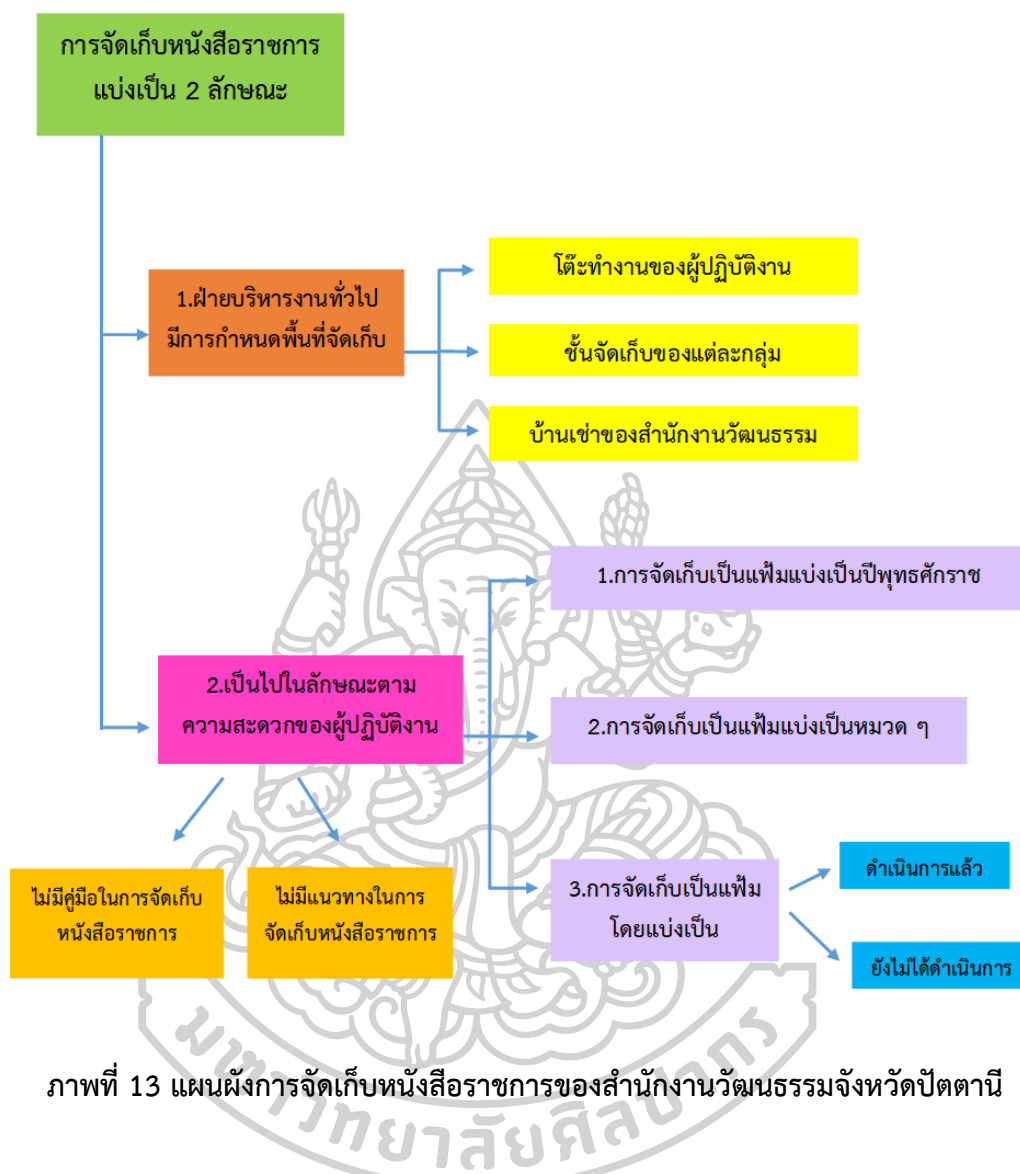
4. สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี จัดเก็บหนังสือราชการของหน่วยงานตามความสะดวกของผู้ปฏิบัติงานที่มีหน้าที่ดูแลหนังสือราชการฉบับนั้น ๆ โดยผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหนังสือราชการมาจากหน่วยสารบรรณ ทั้งในรูปแบบหนังสือราชการที่ตนเองสร้างขึ้นเอง หรือตนเองได้รับมอบมาจากหน่วยงานภายนอก จะเป็นผู้กำหนดวิธีการจัดเก็บหนังสือราชการเหล่านั้นด้วยตนเอง โดยแนวทางที่นิยมใช้กัน มี 3 ลักษณะ คือ

- การจัดเก็บใส่แฟ้มเป็น ปีพุทธศักราช เช่น กลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน
- การจัดเก็บใส่แฟ้มเป็นหมวด ๆ เช่น กลุ่มยุทธศาสตร์และเฝ้าระวังทางวัฒนธรรม
- การจัดเก็บใส่แฟ้มเป็น แฟ้มที่ดำเนินการแล้ว และ ยังไม่ได้ดำเนินการ

แม้ว่า สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี จะให้อิสระกับผู้ปฏิบัติงานในการกำหนดวิธีการจัดเก็บเป็นของตนเอง โดยไม่ได้กำหนดแนวทางการจัดเก็บ หรือคู่มือการจัดเก็บใด ๆ แต่สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีได้กำหนดพื้นที่ในการจัดเก็บไว้ให้ 3 พื้นที่หลัก คือ

- บริเวณพื้นที่โต๊ะทำงานของผู้ปฏิบัติงาน
- พื้นที่ในชั้นจัดเก็บของแต่ละกลุ่ม
- พื้นที่บ้านเช่าของสำนักงานวัฒนธรรม

ข้อมูลจากคำสัมภาษณ์ดังกล่าว สามารถอธิบายเป็นแผนผังการจัดเก็บหนังสือราชการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ได้ดังนี้



ภาพที่ 13 แผนผังการจัดเก็บหนังสือราชการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี

5. การค้นคืนหนังสือราชการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี เพื่อนำมาใช้งานสามารถกระทำได้ 2 ลักษณะ คือ

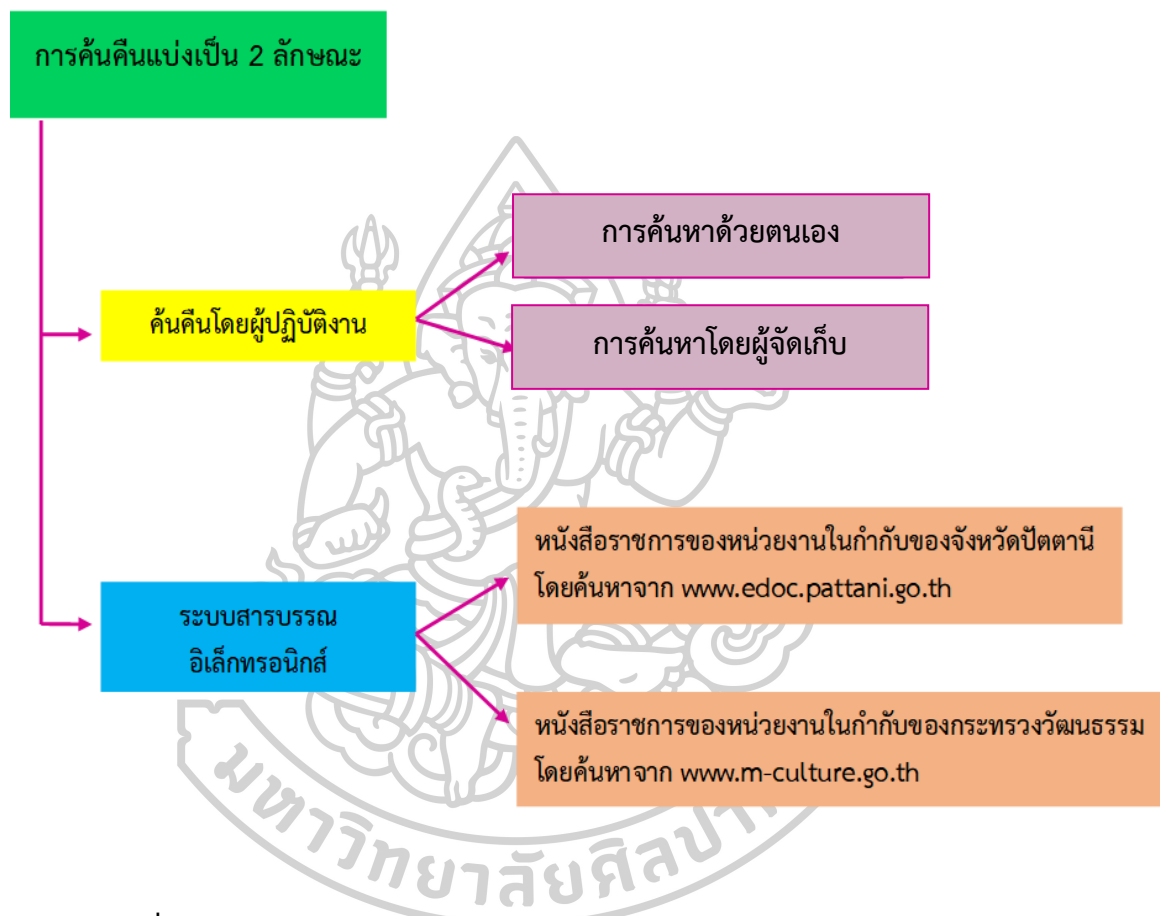
- การค้นคืนโดยผู้ปฏิบัติงาน โดยวิธีการนี้จะใช้กับหนังสือราชการที่จัดเก็บในรูปแบบกระดาษไว้ใน 3 พื้นที่หลักในสำนักงาน หากผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้จัดเก็บเอง ก็จะดำเนินการหาด้วยตนเอง หากผู้ปฏิบัติงานไม่ได้เป็นผู้จัดเก็บเอง ก็จะร้องขอให้ผู้จัดเก็บมาช่วยดำเนินการหาให้

- การค้นคืนโดยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยวิธีการนี้จะใช้กับหนังสือราชการที่จัดเก็บในรูปแบบดิจิทัลไฟล์ ซึ่งสามารถแบ่งออก เป็น 2 กรณี คือ

- หนังสือราชการของหน่วยงานในกำกับของจังหวัดปัตตานี โดยค้นหาจาก www.edoc.pattani.go.th

- หนังสือราชการของหน่วยงานในกำกับของกระทรวงวัฒนธรรม โดยค้นหาจาก www.m-culture.go.th

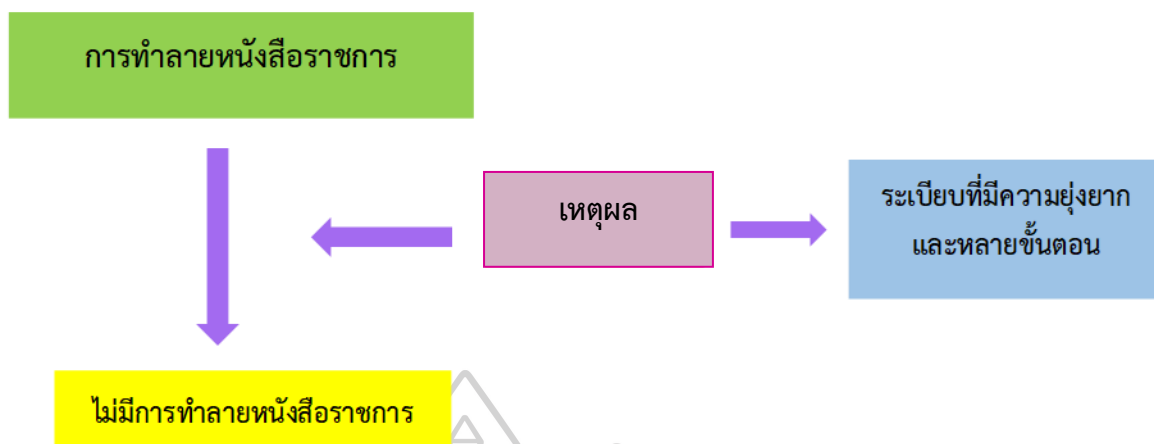
ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ดังกล่าว สามารถอธิบายเป็นแผนผังการค้นคืนหนังสือราชการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ได้ดังนี้



ภาพที่ 14 แผนผังการค้นคืนหนังสือราชการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี

6. สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ยังไม่เคยมีการดำเนินการทำลายหนังสือราชการของตนเองให้เป็นตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม หรือ กฎหมายอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการดังกล่าว โดยผู้ปฏิบัติงานให้เหตุผลว่า กระบวนการดังกล่าวมีความยุ่งยากและซับซ้อน อีกทั้งยังไม่มีความจำเป็นที่ต้องดำเนินการ ณ ขณะนี้

คำสัมภาษณ์ดังกล่าว สามารถอธิบายเป็นแผนผังการทำลายหนังสือราชการ ของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ได้ดังนี้



ภาพที่ 15 แผนผังการทำลายหนังสือราชการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ทั้ง 6 ประเด็นดังกล่าวจะถูกนำไปวิเคราะห์สอບย่นกับข้อมูลที่ได้จากบทที่ 2 และนำเสนอในบทที่ 5 ต่อไป

1.4 ความปลอดภัยและปัญหาของการใช้งานเอกสารของผู้ให้สัมภาษณ์

ในส่วนนี้เป็นการสอบถามถึงความปลอดภัยและปัญหาของการใช้งานเอกสาร ภายในสำนักงาน รวมไปถึงปัญหา/อุปสรรค/ข้อเสนอแนะ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสารในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ซึ่งในตอนนี้มีคำถามทั้งสิ้น 10 ข้อ อันประกอบด้วย

1. สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี มีส่วนงานหรือเจ้าหน้าที่ ในการปฏิบัติการดูแลหนังสือราชการเป็นการเฉพาะหรือไม่ อย่างไร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้คำตอบในคำถามข้อที่ 1 นี้ไว้หลากหลาย เช่น PTN.MCUL 01

“ถ้าจะมอบตามโครงสร้างการบริหารจริง ๆ ฝ่ายที่ดูแลเรื่องนี้เป็นกิจจะลักษณะคือ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ที่ดูแลหนังสือตั้งแต่รับจนเสร็จกระบวนการ การเสร็จกระบวนการในที่นี้ คือ งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ เช่น เรื่องรายงานตัวข้าราชการใหม่ มันจะมีหนังสือเข้ามา พี่... เขาก็จะแจ้งพี่ทราบ พี่ก็จะให้ฝ่ายบริหารดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง เช่น เตรียมโต๊ะ ทำป้าย เตรียมเอกสารรับตัว แล้วก็เอกสารส่งให้ สำนักงานปลัด แล้วก็ทำเรื่อง กบข. ทำบัตรข้าราชการใหม่ คงจะประมาณนี้แหละ ”

PTN.MCUL 01

ในขณะที่ PTN.MCUL 02 ได้อธิบายว่า

“ก็กลุ่มพีไองจะใครอีก เหมือนที่บอกไปไองว่าพีไองเป็นด่านแรกของหนังสือราชการที่จะเข้ามาในสำนักงานทั้งหมด เพราะฉะนั้น พวกพีไองจะเป็นดูแลเรื่องนี้ ถ้าให้อธิบายง่าย ๆ นะ พอหนังสือเข้ามา พีไอง.... ก็จะลงรับ พอลงรับเสร็จก็เกษียณหนังสือให้นาย นายเห็นแล้วก็แทงหนังสือเข้ากลุ่มนั้น ๆ ถ้าไม่ทัน น้อง ก็จะมาช่วยพีไอง... เกษียณหนังสือ เพราะบางทีมันก็เยอะ แล้วก็ส่งหนังสือให้ ผอ.กลุ่มแต่ละกลุ่มส่งหนังสือให้ผู้รับผิดชอบ อันนี้คือเสร็จในส่วนของพีไอง แต่ถ้าเข้าบริหารก็จะเป็นพี... ดำเนินการ แต่ถ้าเกี่ยวกับวาระงานของนายโดยตรงหนังสือก็จะถูกส่งไปให้พี ... ดำเนินการ ในฐานะเลขา กระบวนถัดจากนี้ก็แล้วแต่กลุ่มว่าจะดำเนินการต่อไปยังไองของพีไองแล้ว ” PTN.MCUL 02

ส่วน PTN.MCUL 05 ได้อธิบายว่า

“ฝ่ายบริหารไอง แต่ของพีไองยุ่งยากนิดหน่อย เพราะ สำนักงานอยู่คนละที่กันหนังสือ พอออกจากบริหาร ก็จะให้น้องที่อยู่ในแต่ละเวรไปรับ แต่ส่วนใหญ่ก็จะเกี่ยวกับหมายรับสั่งเป็นส่วนมาก ” PTN.MCUL 05

และ PTN.MCUL 10 ได้อธิบายว่า

“ไม่มีใครดูแลเป็นการเฉพาะนะพีไอง เพราะ เท่าที่ดู ฝ่ายบริหารแค่รับหนังสือแล้วก็ส่งเข้าไปแต่ละกลุ่ม ส่วนพอเรื่องมาถึงหนู ก็ดูกันเองของใครของมัน เรื่องใครเรื่องมัน ไม่งั้น ตอนมาแรก ๆ พีไอง ๆ เขาจะเอาแฟ้มมาให้หนูใส่ทำไมตั้งแต่ตอนนั้น ” PTN.MCUL 10

2. บุคคลใดสามารถค้นหาหนังสือราชการในความครอบครองของท่านได้บ้าง

โดยผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 10 ท่าน ให้คำตอบอย่างเดียวกันกับผู้ให้สัมภาษณ์ PTN.MCUL 06 ที่กล่าวว่า

“ทุกคนในสำนักงานแห่งนี้สามารถเข้าถึงหนังสือราชการของพีได้ทั้งหมด เพราะ ถ้าวันไหนพีไม่อยู่ หรือ อยู่แต่ทำงานไม่ได้ คือ ต้องตามนายไปข้างนอก คนอื่นที่ต้องการหนังสือโดยด่วนก็จะสามารถดำเนินการต่อได้ทันทีซึ่งเท่าที่พีรู้ทุกคนในสำนักงานเป็นแบบเดียวกันหมด เพราะ ตั้งแต่มีโควิดมาแล้วเราต้องสลับกันไปทำงาน แล้วบางทีเรื่องที่คนนี้รับผิดชอบต้องใช้ทันทีแล้วเจ้าตัวไม่อยู่ในเวลานั้น ก็แค่โทรมาบอกว่าอยู่ตรงไหน เพราะ การทำงานที่นี่ คือ คนไม่อยู่งานก็ต้องเดิน แต่จะไปบอกว่าเป็นเพราะ โควิดแล้วทำแบบนี้ก็ไม่ได้ เพราะ ทำแบบนี้กันมาตั้งนานแล้ว คือ ตั้งไว้ให้ทุกคนที่อยู่ใกล้หยิบง่ายเพื่อฉุกเฉินต้องใช้ คนอื่นในสำนักงานก็เขาไปดูได้ หยิบได้ทั้งนั้นแหละ ” PTN.MCUL 06

3. เมื่อมีการร้องขอจากหน่วยงาน/บุคคลภายนอก ในการขอใช้หนังสือราชการในหน่วยงานของท่านสามารถขอใช้งานได้หรือไม่ และใช้ระยะเวลาในการดำเนินการเท่าใด

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้คำตอบในคำถามข้อที่ 3 นี้ไว้หลากหลาย เช่น PTN.MCUL 02

“ต้องถามก่อนว่าจะเอาหนังสือย้อนไปประมาณไหน เป็นเรื่องลับมียเปิดเผยได้มัย เพราะ พีเป็นหัวหน้าฝ่ายบริหาร หนังสือ พวกนี้ปกติก็ให้ได้แหละ แต่ประเด็นสำคัญ คือ ต้องดูว่าย้อนไปนานขนาดไหน ถ้าสัก 3 เดือน หาให้ได้ภายใน 1 วัน แหละ แต่ถ้าเกินกว่านั้นก็ไม่แน่ว่าจะหาเจอ เพราะ เรื่องมันจบไปแล้ว บางทีก็จำไม่ได้ว่าเอาไปเก็บไว้ที่ไหน แต่ถ้าเรื่องสำคัญก็จะหาเจอ เช่น เวลาที่คนในสำนักงานต้องใช้ก.พ. 7 เพื่อทำอะไรสักอย่าง พีก็ต้องไปเอาให้เขาได้ เพราะ มันเป็นหนังสือสำคัญ เรื่อง ก.พ. 7 พีให้อย่างเยอะ คือ 5 นาที เพราะ มันมีที่เก็บไว้เป็นหลักแหล่ง แต่เรื่องอื่นต้องดูระยะเวลาว่าผ่านมานานขนาดไหนแล้ว ” PTN.MCUL 02

ในขณะที่ PTN.MCUL 05 ได้อธิบายว่า

“การเก็บเอกสารแบบที่เก็บอยู่มันง่ายต่อการค้นหาในลักษณะปัจจุบันทันด่วนคือ ถ้าต้องการเอกสารในตอนนี้พีทำให้ได้ภายใน 20 นาที เพราะเอกสารยังอยู่ใกล้ ๆ พีจะเก็บไว้ใกล้ตัวถ้ามันยังต้องใช้ แต่ถามต่อว่าให้ไปหาเอกสารอีก 1 ปี 5 ปี 10 ปี พีไม่รับประกันว่าจะหาไม่เจอ อย่าง เคสล่าสุดที่พีเจอ คือ มีหนังสือเชิญเปิดงาน Korat Binennale ที่โคราช งานของ สศร. แล้วต้องเชิญผู้ว่าฯ แต่พีลืมเสนอแล้วคือมันต้องเดินทางวันถัดไป พีไปหาหนังสือที่เก็บประจำแต่พีหาไม่เจอ” PTN.MUCL.05

ส่วน PTN.MCUL 07 ได้อธิบายว่า

“ต้องดูเรื่องระยะเวลาของเรื่องเป็นสำคัญ ถ้าเพิ่งเกิดเร็ว ๆ นี้ ก็หยิบให้ได้เลย แต่ถ้าสัก 3 เดือน ก็น่าจะหาให้ได้ภายในชั่วโมงแหละ แต่ถ้าสัก ปี ก็ไม่แน่ว่าจะใช้เวลาเท่าไร ยิ่งถ้าเป็นเรื่องของคนเก่าที่เขารับผิดชอบเรื่องนั้น ๆ แล้วพีมาทำแทน รับรองหาไม่เจอแน่ ” PTN.MCUL 07

และ PTN.MCUL 10 ได้อธิบายว่า

“ถ้าเป็นงานในความรับผิดชอบของน้อง น้องให้อย่างเยอะเลยนะ 2 วัน เพราะน้องเพิ่งมาอยู่งานมันยังไม่เยอะมาก ยังจำได้ว่าเก็บตรงไหน เพราะงานน้องมันชัดเจน คือ CPOI กับ ฝ่าเอกลักษณ์ หนังสือเลยเข้าไม่เยอะ ถ้าเขาอยากได้น้องหาให้ได้ไม่น่าจะนานมาก เหมือนอย่างล่าสุด จังหวัดขอรายงานการประชุมเรื่องผ้าที่เพิ่งคุยกันไป แล้วส่งสำเนามาให้แต่เขาทำหายเลยมาขอหนู หนูก็หยิบให้ได้เลย ” PTN.MCUL 10

4. ท่านมีหนังสือราชการที่สำคัญของหน่วยงานในความครอบครองหรือไม่ ถ้ามี คือ อะไรโดยผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 10 ท่าน ให้คำตอบอย่างเดียวกันกับผู้ให้สัมภาษณ์ PTN.MCUL 05 ที่กล่าวว่า

“พีในฐานะ ผอ.กลุ่ม มันก็จะมีเอกสารเรื่องครุภัณฑ์ของกลุ่มงานที่ไว้ใช้คุมทะเบียนของไว้ นอกนั้น ก็จะเป็นพวกใบเสร็จ เอกสารการเงินที่ยังไม่ได้ส่งเบิก หรือล้างหนี้ แล้วก็พวกขอจัดซื้อวัสดุอะไรประมาณนั้น ” PTN.MCUL 05

และ PTN.MCUL 02 ได้อธิบายว่า

“อีกอันที่พีคิดว่าสำคัญ คือ พวก ก.พ.7 เอกสารงานบุคคล พวกเลื่อนเงินเดือน บรรจุแต่งตั้ง เพราะ มันทำย้อนหลังไม่ค่อยได้” PTN.MCUL 02

5. สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีฯ มีมาตรการในการดูแลความปลอดภัยของหนังสือราชการ หรือไม่อย่างไร

โดยผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 10 ท่าน ให้คำตอบอย่างเดียวกันกับผู้ให้สัมภาษณ์ PTN.MCUL 02 ที่กล่าวว่า

“ไม่มีนะ ก็ไม่เห็นว่ามันจำเป็นต้องมีเลย หนังสือพวกนี้ก็ได้สำคัญอะไรมาก ใคร ๆ ก็หยิบไปได้ แต่ถ้าถามว่ามีบางมัย คงตอบว่าคงมีแค่ส่วนของการเงินแหละ” PTN.MCUL 02

6. ท่านมีความมั่นใจหรือไม่ว่าหนังสือราชการที่อยู่ในการครอบครองของท่านมีความปลอดภัย

โดยผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 9 ท่าน ให้คำตอบอย่างเดียวกันกับผู้ให้สัมภาษณ์ PTN.MCUL 02 ที่กล่าวว่า

“ทำไมต้องคิดว่ามันปลอดภัยหรือไม่ปลอดภัยอะ ก็มันคือ หนังสือราชการเฉย ๆ ไม่ใช่โฉนดที่ดินที่จะต้องกลัวว่ามันจะปลอดภัยมัย ถ้ามีปัญหาที่ทำขึ้นใหม่ เลขเดิมมันก็มีอยู่ ปรี้นท์แล้วก็เสนอเซ็นใหม่มันก็จบแล้ว มันจะมีปัญหาอะไร ไม่มีใครทำอะไรเอกสารพวกนี้หรอก ” PTN.MCUL 02

ในขณะที่ PTN.MCUL 10 ได้อธิบายว่า

“น้องคิดว่ามันไม่ปลอดภัยนะ เพราะ มันไม่มีใครดูแลความปลอดภัยมันเลย ใครจะหยิบไปใช้ก็ได้หมด แต่พอระบบมันมาแบบนี้แล้ว น้องก็ไม่ว่า ต้องทำยังไงอะ เพราะ ถ้าเราทำอยู่คนเดียวมันก็เท่านั้น ถ้าเป็นไปได้ต้องดูแลเรื่องการจัดเก็บก่อนเลย ทำให้ได้เหมือนเรื่องการเงินของพี่ ... เป็นอย่างนี้เลย ” PTN.MCUL 10

7. ท่านมีความมั่นใจหรือไม่ว่าหนังสือราชการภายในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีสามารถเรียกใช้งานได้ในอนาคต

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้คำตอบในคำถามข้อที่ 7 นี้ไว้หลากหลาย เช่น PTN.MUCL.05 กล่าวว่า

“การเก็บเอกสารแบบที่เก็บอยู่มันง่ายต่อการค้นหาในลักษณะปัจจุบันทันด่วนคือ ถ้าต้องการเอกสารในตอนนีพี่ทำให้ได้ภายใน 20 นาที เพราะเอกสารยังอยู่ใกล้ ๆ พี่จะเก็บไว้ใกล้ตัวถ้ามันยังต้องใช้ แต่ถามต่อว่าให้ไปหาเอกสารอีก 1 ปี 5 ปี 10 ปี พี่ไม่รับประกันว่าจะหาไม่เจอ อย่าง เคสล่าสุดที่พี่เจอ คือ มีหนังสือเชิญเปิดงาน Korat Binennale ที่โคราช งานของสศร. แล้วต้องเชิญผู้ว่าฯ แต่พี่ลืมเสนอ แล้วคือมันต้องเดินทางวันถัดไป พี่ไปหาหนังสือที่เก็บประจำแต่พี่หาไม่เจอ” PTN.MUCL.05

ยิ่งไปกว่านั้น PTN.MUCL.01 ได้กล่าวว่า

“ตอนนี้บางทีหนังสือมันหาย แต่โชคดีที่เรายังมีระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ถ้ามันส่งมาในระบบอิเล็กทรอนิกส์มันจะง่าย ของสำนักงานเรามีอยู่ 2 ระบบ คือ ของสำนักงานจังหวัดปัตตานี คือ ผ่านเว็บไซต์ www.edoc.pattani.go.th เว็บนี้ส่วนใหญ่จะเป็นงานภายในจังหวัดหน่วยงานภายในจังหวัดสั่งการ แต่ถ้าเป็นของ สำนักงานปลัดกระทรวง ซึ่งเป็นงานต่าง ๆ ภายในกระทรวง หรือ กรม มันจะมาทาง www.m-culture.go.th ก็จะมีหนังสือในนี้ แต่พักหลัง ๆ พอไลน์มันเริ่มบูม ก็จะมีการส่งหนังสือ ผ่านกลุ่มไลน์ผู้บริหารหรือหัวหน้าส่วน ถ้างานด่วนก็ส่งกันผ่านทางนี้ อย่างงาน ศบค.จังหวัด เรื่อง โควิด มาตรการต่าง ๆ

มันด่วน แล้วหน่วยงานต้องรีบดำเนินการก็ส่งการผ่านทางนี้ แล้วพี่ก็จะส่งต่อในไลน์สำนักงานให้ทุกคนทราบ มันเลยง่ายขึ้นหนังสือมันก็ไม่ค่อยหาย ถ้าหายก็หาได้ในนี้ ” PTN.MUCL.01

นอกจากนี้ PTN.MUCL.10 ได้กล่าวว่า

“ตอนน้องเข้ามาใหม่ ๆ น้องก็ทำหนังสือตามปกติแหละ บางอันมันเป็นงานที่ไม่สำคัญแบบแจ้งเวียน หนังสือภายนอกเรื่องที่ไม่ได้สำคัญมาก บางทีก็ทำหาย แต่มันเซ็นย้อนหลังได้เลยไม่ค่อยซีเรียส แต่งานที่จะทำเราเครียดมาก ๆ คือ งานการเงิน อาจเป็นเพราะการเงินเขาค่อนข้างเคร่งเรื่องเอกสาร จะต้องมียกเอกสารประกอบการ เบิกล้างหนี้เท่านั้น ก็ชุด” PTN.MUCL.10

และ PTN.MUCL.07 ได้กล่าวว่า

“ยุคก่อนหน้าตอนที่ทำงานแรก ๆ หนังสือหายประจำ กว่าจะพิมพ์แต่ละหน้าได้ หายนี้ คือ วุ่นวายแน่นอน เพราะ มันแบบพิมพ์ติด หนังสือก็กว่าจะเสร็จกว่าจะส่ง กว่าจะไปถึง มันเลยไม่อยากให้หาย แต่หายประจำตอนนี้ดีขึ้นหน่อยมันมีไลน์” PTN.MUCL.07

8. ท่านเคยมีประสบปัญหาในการใช้งานหนังสือราชการของส่วนงาน/สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีฯ หรือไม่ อย่างไร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้คำตอบในคำถามข้อที่ 8 นี้ไว้หลากหลาย เช่น PTN.MUCL.10 ได้กล่าวว่า

“อย่างรอบล่าสุดที่น้องเจอแล้วมันเป็นปัญหามาก คือ มีงานของพี่คนนึงถูกตามเรื่องสำรวจผ้าไทย อะไรสักอย่าง แล้วพี่เขาเป็นโควิดเลยโดนกักตัวพอเป็นแบบนี้งานมันต้องส่ง น้องต้องดำเนินการต่อ เพราะเป็นคนในกลุ่มงานเดียวกัน เรื่องก็เลยเกิดตรงที่ว่า น้องหาหนังสือต้นเรื่องไม่เจอ เพราะพี่แกก็จำไม่ได้ว่าตั้งไว้ตรงไหน น้องต้องวิ่งหาไปทั่วเลยสุดท้ายต้องติดต่อสป. ให้ส่งหนังสือมาใหม่” PTN.MUCL.10

ยิ่งไปกว่านั้น PTN.MUCL.02 ได้กล่าวว่า

“ปัญหาสำคัญ คือ ความล่าช้าในการสั่งการ คือ ถ้ามีหนังสือจากส่วนกลางส่งมาโดยเฉพาะงานหมายของพิธิศพ เขาจะไม่ส่งทางสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ แต่จะส่งเป็นเอกสารมา เพราะ ส่วนนี้มันต้องให้วังเป็นผู้ออกหมายสั่งการ แต่ก็จะมีการประสานทางโทรศัพท์มา แต่เราก็จำเป็นต้องรอหนังสือตัวจริง เพราะ จะทำงานไม่ได้อย่างเป็นทางการเป็นจริงเป็นจัง ยิ่งงี้ก็ต้องรอตัวจริง บางทีงานมันเลยเดินไปได้ค่อนข้างช้ามากซึ่งมันส่งผลกับคนที่ทำงานโดยตรง เพราะ งานพิธิศพอะ เจ้าหน้าที่ที่จะต้องไปดูเครื่องราชย์ว่าได้ลำดับไหน จะได้ไปเตรียมโรงศพ โกศ ไว้ถูก แล้วเท่าที่รู้ คือ ทุกครั้งต้องมีการทำความสะอาดก่อนล่วงหน้า นี่แค่เรื่องโลงนะ ยังไม่รวมอาคารสถานที่อีก ” PTN.MUCL.02

นอกจากนี้ PTN.MUCL.04 ได้กล่าวว่า

“ที่เจอบ่อย ๆ คือ หนังสือที่จะต้องให้ผู้ว่าลงนาม คือ เวลาหนังสือพวกนี้ขึ้นข้างบนใช้ป่าว มันต้องมีเรื่องเดิม หรือ เรื่องอ้างถึง ที่เคยมีมาหรือทำมาในครั้งก่อนคราวนี้ พอหนังสือผ่านนาย ขึ้นไปห้องรองๆ ก็จะโดนตีกลับบ่อยว่าเรื่องเดิมไม่ครบถ้วน เตรียมมาให้ครบ เพื่อท่านรองถามจะได้ผ่านง่าย ๆ พอมันเป็นแบบนี้เราก็จะเตรียมเรื่องเดิมให้ครบ หนังสือก็ผ่านลงมาได้” PTN.MUCL.04

ส่วน PTN.MCUL 07 ได้อธิบายว่า

“ความหลงลืมของเจ้าของเรื่องเป็นเรื่องที่พีเจอบ่อยสุด เกี่ยวกับการใช้งานเอกสารของสำนักงานเรา เพราะ พี่อยู่ฝ่ายบริหารใช้ป่าว คราวนี้ ถ้ามีเรื่องอะไรที่มันเคยมีการดำเนินการไปแล้ว แล้วผู้ใหญ่เขาขอดูพี่จะต้องเป็นคนตามประเด็นมันอยู่ตรงที่ว่า เวลาพี่ไปตามหนังสือพวกนี้อะ เจ้าของเรื่องมักจะจำไม่ค่อยได้ว่าเก็บไว้ไหน” PTN.MCUL 07

และ PTN.MCUL 10 ได้อธิบายว่า

“มันไม่มีระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์จริง ๆ เพราะน้องเคยเข้าประชุม แล้วนั่งข้าง ๆ กับอาจารย์ มอ. แล้วก็เห็นว่าเขาลงนามแบบอิเล็กทรอนิกส์ในระบบได้เลย เลยลองถามเขาดู เขาบอกว่าตอนนี้ที่มหาลัยมีระบบแบบนี้มาสักพักแล้ว ถ้ามีเรื่องอะไรใหม่ก็อ่านในนี้ แล้วก็ลงนามได้เลย อันไหนอยากให้นักศึกษารู้ก็ส่งให้นักศึกษาได้เลยมันเป็นระบบที่ทันสมัยมาก ๆ เท่าที่ดู คือ จะทำให้งานเดินได้เร็วมากเลยอาจารย์ท่านนั้นประชุมอยู่ศาลากลาง แต่ลงนามในระบบเพื่อให้เรื่องทำต่อไปได้”

PTN.MCUL 10

9. ในการปฏิบัติงานของท่าน ท่านมีปัญหาด้านหนังสือราชการหรือไม่ อย่างไร โดยผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 10 ท่าน ให้คำตอบอย่างเดียวกันกับผู้ให้สัมภาษณ์ PTN.MCUL 08 ที่กล่าวว่า

“มีแน่นอน และที่มั่นใจว่าทุกคนมีแน่ไม่ว่าทางใดก็ทางหนึ่ง เช่น อุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการทำงาน เช่น เวลาต้องพิมพ์ร่าง พิมพ์ ทาน มันมีอยู่อันเดียวแล้วถ้าเรื่องมันเยอะ มันก็จะช้ายังช้างานก็เดินช้า นี่ยังไม่รวมเรื่องคอมที่มีไม่พอ หรือใช้งานไม่ได้ดีเพราะ ตกยุคนะ แบบที่ที่มากันใหม่ คอมช้ามาก เพราะ สำนักงานเราคอมมันไม่พอต่อเจ้าหน้าที่ เลยต้องเอาของเก่าให้พี่เขาไปใช้แก้ขัดก่อน แล้วพอมันเก่ามันก็ช้า พอช้าบางทีมันค้างพอมันค้างงานก็ไม่เดิน นอกจากเรื่องพวกนี้ ก็มีหาหนังสือไม่เจอบ้าง หนังสือหายบ้าง” PTN.MCUL 08

10. ปัญหา/อุปสรรค/ข้อเสนอแนะ และ อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารเอกสารในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีฯ

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้คำตอบในคำถามข้อที่ 10 นี้ไว้หลากหลาย เช่น PTN.MUCL.02 ได้กล่าวว่า

“ควรมีระบบคนกลางในการจัดการ คือ ปล่อยให้ฝ่ายบริหารใช้ข่าว แล้วบริหารมันไม่ได้มีแค่เรื่องเอกสารอะ มันมีสารพัดเรื่องที่ต้องทำ คนเลยบอกว่า เป็นแม่บ้านของสำนักงานอะ คือ สากเปื่อยอันเรีอจริง ๆ น้ำในตู้กดหมดก็พี แอร์เสียก็พี อะไรก็พี เลยอยากให้มีคนดูแลเรื่องนี้เป็นเฉพาะไปเลย มันจะได้เป็นระบบไม่วุ่นวาย แต่ดูเรื่องอัตรากำลังคงยากมาก เพราะมันไม่มีการกำหนดคนไว้ใส่ในระบบนี้ แล้วตอนนี้อัตรากำลังที่นี้ก็แน่นแล้วเหลือแค่บริหารที่ยังขาดอีก 2 คน แต่ถ้ามาก็ให้มาทำเรื่องเอกสารอย่างเดียวไม่ได้ ต้องช่วยอย่างอื่นด้วย” PTN.MUCL.02

ในขณะที่ PTN.MCUL 03 ได้อธิบายว่า

“น่าจะมีการให้งบประมาณเพื่อทำให้อุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินการด้านนี้มันง่ายขึ้น ให้งบซื้อคอมเพิ่ม ซื้อเครื่องแสกนเพิ่ม อุปกรณ์อื่น ๆ ที่เก็บตู้เหล็กอะไรประมาณนี้ แล้วถ้าเป็นไปได้ก็อยากของบ สป. ในการทำสำนักงานใหม่ให้มันเอกเทศเหมือนของสตูล สงขลา จะได้มีพื้นที่เพิ่มในการจัดเก็บและจะได้ดูเป็นระบบ แต่เท่าที่รู้ตอนนี้ทาง วรจ. กำลังของบในการสร้างสำนักงานขึ้นมาใหม่ อะไรน่าจะดีขึ้น ” PTN.MCUL 03

ส่วน PTN.MCUL 05 ได้อธิบายว่า

“อยากให้สำนักงานมีการกำหนดพื้นที่การจัดเก็บเอกสารที่สำคัญ เหมือนที่โรงพยาบาลทำ ถ้ามีอะไรฉุกเฉินก็วิ่งไปหยิบแค่นี้ถ้าหยิบพัน หนังสือสำคัญมันจะได้มีการดูแล ไม่ใช่อะไรแบบนี้ถ้ามีอะไรฉุกเฉินขึ้นมาไม่มีทางที่ใครจะไปหยิบอะไรทัน แบบนี้ก็เสียหายกันไปหมด ” PTN.MCUL 05

นอกจากนี้ PTN.MUCL.06 ได้กล่าวว่า

“อยากให้สำนักงานมีการปรับเงินถ้าใครหาหนังสือที่ตนเองรับผิดชอบไม่เจอตั้งเป็นเรทราคาไปเลย เช่น ถ้าเรื่องด่วน หาไม่เจอ 100 บาท เรื่องด่วนมาก 500 บาท เรื่องด่วนที่สุด 1,000 บาท แล้วทุกคนต้องทำจริงจังนะ พี่รับรองหนังสือหาเจอได้อย่างดีแน่นอน ” PTN.MUCL.06

และ PTN.MCUL 10 ได้อธิบายว่า

“หนูอยากเปลี่ยนนะ เพราะ ทำงานยากมาก คือ ตอนนี่หนูใหม่สุดในกลุ่ม ถ้าวันไหนพี่คนไหนไม่มาหนูต้องทำแทน แล้วพอหนูทำแทนหนูก็ต้องไปหา เรื่องเดิมพوهاเรื่องเดิม หนูจะเจอปัญหาเดิม ๆ ซ้ำ ๆ คือ หาหนังสือไม่เคยเจอ” PTN.MCUL 10

เมื่อพิจารณาข้อมูลที่ได้จากคำตอบของ 10 คำถามในตอนต้นที่ 4 ผู้วิจัยพบข้อมูลสำคัญ 4 ประเด็น ดังนี้

1. ฝ่ายบริหารงานทั่วไปเป็นผู้ดูแลการจัดการหนังสือราชการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี แต่ไม่มีกำหนดหรือชี้แจงอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรหรือวาจา เพราะยังมีบางคนไม่ทราบว่าหน่วยงานใดในสำนักงานเป็นผู้มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง
2. ทุกคนในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีสามารถเข้าถึงหนังสือราชการภายในสำนักงานได้ หากไม่ใช่หนังสือราชการลับ
3. ผู้ปฏิบัติงานบางคนในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีไม่เห็นถึงความสำคัญในการจัดเก็บหนังสือราชการให้ปลอดภัย เพราะไม่เห็นว่าเป็นหนังสือราชการของตนเองสำคัญอย่างไร ถึงต้องดำเนินการจัดเก็บให้ปลอดภัย
4. ปัญหาและอุปสรรคสำคัญในการจัดการหนังสือราชการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี มีดังนี้
 - การค้นหาเอกสารไม่เจอเมื่อต้องการใช้งาน
 - การขาดแคลนเครื่องมือสนับสนุนในการจัดการเอกสาร เช่น อุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน พื้นที่จัดเก็บไม่เพียงพอต่อการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้นจริง
 - การขาดแคลนบุคลากรที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการดูแลหนังสือราชการอย่างเป็นทางการจะลักษณะ

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ทั้ง 4 ประเด็นดังกล่าวจะถูกนำไปวิเคราะห์สอยกับข้อมูลที่ได้จากบทที่ 2 และนำเสนอในบทที่ 5 ต่อไป อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยได้สรุปข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เปรียบเทียบกับมาตรฐาน ISO 15489-1: 2016 เพื่อแสดงให้เห็นว่า การจัดการหนังสือราชการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีตามคำสัมภาษณ์นั้นสอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 15489-1: 2016 มากน้อยเพียงใด เพื่อนำเอาข้อมูลดังกล่าวไปใช้วิเคราะห์และตอบคำถามงานวิจัยในบทที่ 5 ต่อไป ข้อมูลเปรียบเทียบดังกล่าว แสดงในตาราง ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 9 ตารางสรุปการดำเนินงานด้านจัดการเอกสารของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี เมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐาน ISO 15489-1 : 2016

มาตรฐาน ISO 15489-1 : 2016	คำถามงานวิจัยจำนวน 27 ข้อ	การดำเนินงานด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี
ส่วนที่ 2 ระบบการจัดการเอกสาร	ในการวางแผนการปฏิบัติงานในการบริหารหนังสือราชการภายในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีฯ ท่านได้นำเอากฎหมายหรือกฎระเบียบของราชการใดมาเป็นแนวทางในการวางแผนเพื่อใช้เป็นหลักปฏิบัติ หรือมี อย่งไร	มีการใช้ระเบียบสำนักงานรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติมเป็นหลักในการจัดการเอกสารภายในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี
ส่วนที่ 2 ระบบการจัดการเอกสาร	จากคำถามข้อด้านบน ในการนำเอากฎหมายหรือกฎระเบียบของราชการมาเป็นแนวทางในการวางแผนเพื่อใช้เป็นหลักปฏิบัติ ท่านใช้กฎหมายหรือกฎระเบียบของราชการใด เพราะเหตุใด	นอกจากระเบียบสารบรรณฯ ยังมีกฎหมาย 4 ฉบับและข้อบังคับ อันประกอบด้วย (1) พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พุทธศักราช 2540 (2) พระราชบัญญัติจดหมายเหตแห่งชาติ พุทธศักราช 2556 (3) ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พุทธศักราช 2544 (4) คำสั่งมอบอำนาจตามคำสั่งจังหวัดปัตตานี ที่ 49347/2564 ลงวันที่ 1 พฤศจิกายน 2564 เรื่อง การมอบอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัดปัตตานี ให้แก่ รองผู้ว่าราชการจังหวัดปัตตานี หัวหน้าส่วนราชการ และนายอำเภอ ปฏิบัติราชการแทน
ส่วนที่ 2 ระบบการจัดการเอกสาร	เพราะเหตุใดท่านจึงใช้/ไม่ใช้ ระเบียบสำนักงานรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ในการวางแผนปฏิบัติงานการบริหารหนังสือราชการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีฯ	สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีมีการใช้กฎหมายทุกฉบับที่มีอำนาจครอบคลุมในหน่วยงานเนื่องจากกฎหมายทุกฉบับมีสภาพบังคับในการใช้และชอบด้วยกฎหมาย

ตารางที่ 9 ตารางสรุปสภาพและปัญหาการดำเนินงานด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี เมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐาน ISO 15489-1 : 2016 (ต่อ)

มาตรฐาน ISO 15489-1 : 2016	คำถามงานวิจัยจำนวน 27 ข้อ	สรุปสภาพและปัญหา
ส่วนที่ 4 นโยบายการจัดการเอกสาร	โปรดอธิบายความเข้าใจของท่านที่มีต่อระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม เท่าที่ท่านเข้าใจ	ผู้ปฏิบัติงานทั้งหมดไม่สามารถอธิบายลักษณะ ตลอดจนเนื้อหาและรายละเอียดของกฎหมายหลักที่ใช้ในการควบคุมเอกสารภายในหน่วยงานได้อย่างเป็นนิจจะลักษณะถูกต้อง และมีความครบถ้วน
ส่วนที่ 3 การกำหนดนิยาม เอกสาร หรือนิยามอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	หนึ่งสื่อราชการตามความเข้าใจของท่าน คืออะไร เหมือนหรือแตกต่างจาก เอกสาร หรือเอกสารสมบูรณ์ หรือไม่อย่างไร	ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีความเข้าใจถึงความสำคัญของหนังสือราชการแต่ไม่สามารถอธิบายความเหมือนหรือแตกต่างของหนังสือราชการ หรือ เอกสาร รวมไปถึงเอกสารสมบูรณ์ ได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน
ส่วนที่ 8 การควบคุมการใช้เอกสาร	ท่านมีความถี่ในการใช้หนังสือราชการมากน้อยเพียงไร โปรดอธิบาย	ผู้ปฏิบัติงานทุกคนใช้หนังสือราชการทุกวันที่มีการปฏิบัติงานที่
ส่วนที่ 8 การควบคุมการใช้เอกสาร	ท่านมีการใช้งานหนังสือราชการที่เกี่ยวข้องกับผู้อื่น/ส่วนงานอื่นหรือไม่ เกี่ยวข้องในลักษณะเช่นใด	ผู้ปฏิบัติงานทุกคนมีการใช้หนังสือราชการข้ามกลุ่มงานกัน โดยมีลักษณะส่วนใหญ่ในการยืมและใช้หนังสือราชการในการทำงานในหน้าที่ของตนเอง เพราะ งานภายในสำนักงานมีความเกี่ยวเนื่องกัน
ส่วนที่ 8 การควบคุมการใช้เอกสาร	ท่านมีการใช้งานหนังสือราชการของกลุ่มงานอื่นหรือไม่ หากมีการใช้งานจะต้องดำเนินการในลักษณะใด	ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีการใช้งานข้ามกลุ่มงานกัน โดยหากมีการใช้งานข้ามกลุ่มงานผู้ที่ต้องการใช้งานสามารถดำเนินการขอยืมกันได้ หรือ ยืมเองได้โดยดำเนินการเพียงบอกปากเปล่าแก่เจ้าของหนังสือ
ส่วนที่ 9 กระบวนการในการสร้าง การรับ และการจัดการเอกสาร	ท่านมีหนังสือราชการที่เป็นเอกสารส่วนตัวหรือไม่ ใช้งาน/จัดเก็บในลักษณะใด และมีความเกี่ยวข้องกับหนังสือราชการในหน้าที่ของท่านหรือไม่อย่างไร	ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีการจัดเก็บเอกสารของสำนักงานฯ ในหน้าที่ของตนเองบริเวณใกล้ตัวเองเพื่อให้สะดวกต่อการใช้งาน

ตารางที่ 9 ตารางสรุปสภาพและปัญหาการดำเนินงานด้านจัดการเอกสารของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี เมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐาน ISO 15489-1 : 2016 (ต่อ)

มาตรฐาน ISO 15489-1 : 2016	คำถามงานวิจัยจำนวน 27 ข้อ	สรุปสภาพและปัญหา
ส่วนที่ 9 กระบวนการในการสร้าง การรับ และการจัดการเอกสาร	ท่านมีการจัดเก็บหนังสือราชการ ในลักษณะใด	มีการกำหนดพื้นที่ในการจัดเก็บไว้ 3 พื้นที่ ประกอบด้วย (1) บริเวณพื้นที่โต๊ะที่ทำงานของผู้ปฏิบัติงาน (2) พื้นที่ชั้นจัดเก็บของแต่ละกลุ่ม (3) พื้นที่บ้านเช่าของสำนักงานวัฒนธรรม
ส่วนที่ 9 กระบวนการในการสร้าง การรับ และการจัดการเอกสาร	ท่านมีการจัดเก็บหนังสือราชการโดยการแบ่งประเภทและลักษณะการใช้งานหรือไม่ อย่างไร	มีแนวทางการเก็บ เป็น 3 ลักษณะ ประกอบด้วย (1) การจัดเก็บใส่แฟ้มเป็น ปี พุทธศักราช เช่น กลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน (2) การจัดเก็บใส่แฟ้มเป็นหมวด ๆ เช่น กลุ่มยุทธศาสตร์และเฝ้าระวังทางวัฒนธรรม (3) การจัดเก็บใส่แฟ้มเป็น แฟ้มที่ดำเนินการแล้ว และ ยังไม่ได้ดำเนินการ
ส่วนที่ 7 การตรวจสอบความ เกี่ยวเนื่องของระบบการจัดการ เอกสาร	ท่านคิดว่าทรัพยากรในสำนักงานฯ มีเพียงพอต่อการตอบสนองการปฏิบัติงานในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารเอกสาร สมบูรณ์ในหน่วยงานหรือไม่อย่างไร	ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่คิดว่าหน่วยงานไม่ได้จัดเตรียมอุปกรณ์ที่มีความเพียงพอต่อการจัดการเอกสารภายในหน่วยงาน
ส่วนที่ 9 กระบวนการในการสร้าง การรับ และการจัดการเอกสาร	ในการค้นหาหนังสือราชการของท่านสามารถดำเนินการได้สะดวกมากน้อยเพียงใด	การค้นหาหนังสือราชการที่ดำเนินการในระยะไม่เกิน 3 เดือนสามารถดำเนินการได้ อย่างสะดวก แต่หากเกินกว่าระยะเวลาดังกล่าวการดำเนินการเป็นไปโดยยาก
ส่วนที่ 8 การควบคุมการใช้เอกสาร	หากผู้ปฏิบัติงานท่านอื่นต้องการใช้หนังสือราชการในการครอบครองของท่าน ท่านสามารถให้หนังสือราชการหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการเมื่อมีการเรียกใช้หนังสือราชการนั้น ๆ ได้หรือไม่อย่างไร	สามารถดำเนินการได้ทันที หากหนังสือราชการที่ร้องขอมีระยะที่ดำเนินการไม่เกิน 3 เดือนสามารถดำเนินการได้อย่างสะดวก แต่หากเกินกว่าระยะเวลาดังกล่าวการดำเนินการ เป็นไปโดยยาก
ส่วนที่ 9 กระบวนการในการสร้าง การรับ และการจัดการเอกสาร	หนังสือราชการในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีฯ มีกี่ประเภท มีอะไรบ้าง และสามารถเรียกใช้งานได้จากที่ใด	มีการให้คำตอบในลักษณะที่มีความหลากหลายของผู้ปฏิบัติงาน เช่น 3 ประเภท 6 ประเภท หรืออื่น ๆ

ตารางที่ 9 ตารางสรุปสภาพและปัญหาการดำเนินงานด้านจัดการเอกสารของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี เมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐาน ISO 15489-1 : 2016 (ต่อ)

มาตรฐาน ISO 15489-1 : 2016	คำถามงานวิจัยจำนวน 27 ข้อ	สรุปสภาพและปัญหา
ส่วนที่ 9 กระบวนการในการสร้าง การรับ และการจัดการเอกสาร	กระบวนการในการทำลายหนังสือราชการในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี มีการดำเนินการในลักษณะใด	ไม่เคยมีการดำเนินการทำลายหนังสือราชการเพราะผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มองว่าเป็นกระบวนการที่ดำเนินการไปด้วยความยากลำบาก
ส่วนที่ 8 การควบคุมการใช้เอกสาร	ใครเป็นผู้ออกแบบหรือกำหนดขั้นตอนหรือกระบวนการในการบริหารเอกสารสมบูรณ์ในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดหรือไม่อย่างไร	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป เป็นผู้กำหนดขั้นตอนในการจัดการเอกสาร
ส่วนที่ 6 นโยบายและความรับผิดชอบ	สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี มีส่วนงานหรือเจ้าหน้าที่ ในการปฏิบัติภารกิจและหนังสือราชการเป็นการเฉพาะหรือไม่อย่างไร	ฝ่ายบริหารงานทั่วไปเป็นผู้ดูแลในการจัดการหนังสือราชการ เพราะเป็นหน้าที่ที่กำหนดในกฎหมาย แต่ไม่มีมีการกำหนดหน่วยงานที่ดูแลไว้เป็นการเฉพาะ
ส่วนที่ 6 นโยบายและความรับผิดชอบ	บุคคลใดสามารถค้นหาหนังสือราชการในความรู้ความสามารถของท่านได้บ้าง	ทุกคนในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี สามารถเข้าถึงหนังสือราชการในความรู้ความสามารถของบุคคลอื่น
ส่วนที่ 6 นโยบายและความรับผิดชอบ	เมื่อมีการร้องขอจากหน่วยงาน/บุคคลภายนอกในการขอใช้งานหนังสือราชการในหน่วยงานของท่านสามารถใช้งานได้หรือไม่ และใช้ระยะเวลาในการดำเนินการเท่าใด	สามารถดำเนินการให้ใช้ได้ แต่ต้องดูประเภทและชั้นความลับของหนังสือราชการนั้น ๆ โดยหนังสือราชการที่ดำเนินการในระยะไม่เกิน 3 เดือนสามารถดำเนินการได้อย่างสะดวก แต่หากเกินกว่าระยะเวลาดังกล่าวการดำเนินการเป็นไปได้ยาก
ส่วนที่ 6 นโยบายและความรับผิดชอบ	ท่านมีหนังสือราชการที่สำคัญของหน่วยงานในความครอบครองหรือไม่ ถ้ามีคืออะไร	ผู้ปฏิบัติงานบางคนมีการจัดเก็บหนังสือสำคัญของตนเอง เช่น หนังสือคู่มือของหน่วยงาน เป็นต้น

ตารางที่ 9 ตารางสรุปสภาพและปัญหาการดำเนินงานด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี เมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐาน ISO 15489-1 : 2016 (ต่อ)

มาตรฐาน ISO 15489-1 : 2016	คำถามงานวิจัยจำนวน 27 ข้อ	สรุปสภาพและปัญหา
ส่วนที่ 9 กระบวนการในการสร้าง การรับ และการจัดการเอกสาร	สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีฯ มีมาตรการในการดูแลความปลอดภัยของหนังสือราชการ หรือไม่	ไม่มีการดำเนินการในการดูแลความปลอดภัยของหนังสือราชการใด ๆ เพราะมองว่าหนังสือราชการไม่ได้มีความสำคัญ
ส่วนที่ 7 การตรวจสอบความเกี่ยวข้องของระบบการจัดการเอกสาร	ท่านมีความมั่นใจหรือไม่ว่าหนังสือราชการที่อยู่ในการครอบครองของท่านมีความปลอดภัย	ผู้ปฏิบัติงานส่วนไม่ได้มองว่าหนังสือราชการจำเป็นต่อมีความจำเป็นในการรักษาความปลอดภัย เพราะ มองว่าหนังสือราชการเป็นเพียงกระดาษ
ส่วนที่ 5 เอกสารและระบบเอกสาร	ท่านมีความมั่นใจหรือไม่ว่าหนังสือราชการภายในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีสามารถเรียกใช้งานได้ในอนาคต	ผู้ปฏิบัติงานมองว่าหากเป็นหนังสือที่มีการดำเนินการในระยะอันใกล้ สามารถค้นคืนได้ หากเป็นระยะเกิน 1 ปี ก็อาจไม่สามารถเรียกใช้งานได้
ส่วนที่ 9 กระบวนการในการสร้าง การรับ และการจัดการเอกสาร	ท่านเคยประสบปัญหาในการใช้งานหนังสือราชการของสำนักงาน/สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีฯ หรือไม่ อย่างไร	ผู้ปฏิบัติงานทุกคนเคยประสบปัญหาในการใช้หนังสือราชการไม่ว่าจะเป็นหนังสือราชการในหน้าที่ตนเองหรือผู้อื่น
ส่วนที่ 9 กระบวนการในการสร้าง การรับ และการจัดการเอกสาร	ในการปฏิบัติงานของท่าน ท่านมีปัญหาด้านหนังสือราชการหรือไม่ อย่างไร	มีปัญหาในหลายลักษณะ เช่น การค้นคืน การพิมพ์ การเก็บรักษา การทำลาย และอื่น ๆ
ส่วนที่ 9 กระบวนการในการสร้าง การรับ และการจัดการเอกสาร	ปัญหา/อุปสรรค/ข้อเสนอแนะ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริการบริหารเอกสารสมบูรณ์ในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีฯ	

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ในส่วนนี้จะถูกนำไปรวมกับการสำรวจระบบการจัดการเอกสาร (Records Management System Survey) ที่ผู้วิจัยจะดำเนินการต่อในส่วนถัดไป และหลังจากนั้นจะนำไปสอบย้อนกับข้อมูลที่ได้ในบทที่ 2 เพื่อนำไปวิเคราะห์และตอบคำถามงานวิจัยในบทที่ 5 ต่อไป

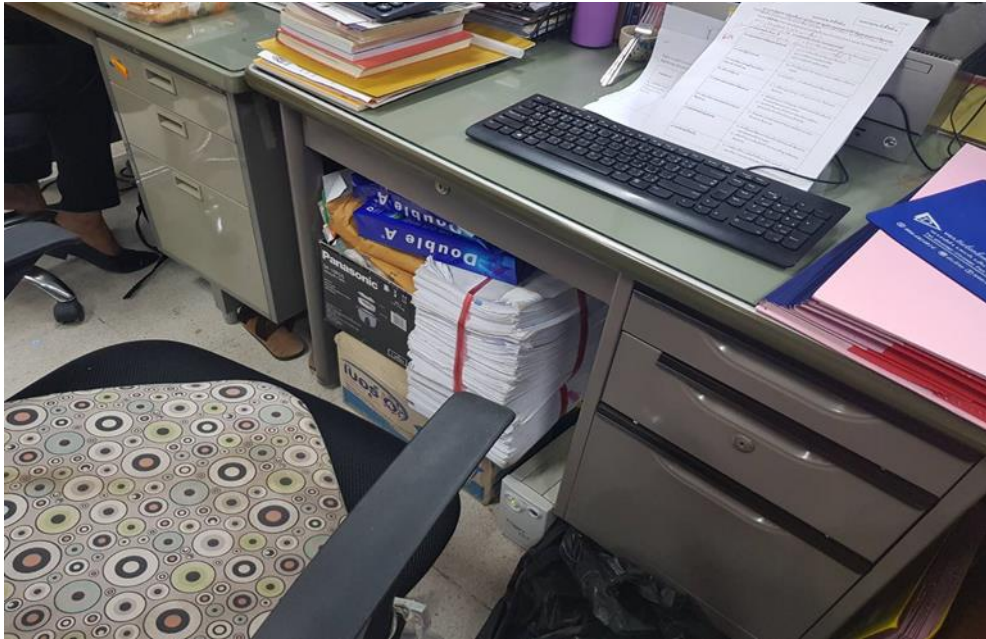
2. ข้อมูลจากการสำรวจระบบการจัดการเอกสารของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี

การสำรวจระบบการจัดการเอกสารของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ผู้วิจัยได้ดำเนินการสำรวจในส่วนของรูปแบบการจัดเก็บเอกสาร ภายในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ใน 2 ขั้นตอน คือ

2.1 ข้อมูลจากการสำรวจพื้นที่

(1) โดยการเดินสำรวจพื้นที่ต่าง ๆ ภายในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี และมีการสอบถามเบื้องต้นกับเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปถึงลักษณะการจัดเก็บเอกสารภายในสำนักงานฯ ในช่วงเวลาที่มีการสำรวจเบื้องต้น นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้สอบถามเบื้องต้นถึงลักษณะการจัดเก็บเอกสารภายในสำนักงาน ทั้งในเรื่องหนังสือราชการที่เป็นงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานนั้น ๆ ตลอดจนหนังสือราชการที่มีการจัดเก็บของกลุ่มต่าง ๆ ทั้ง 5 กลุ่ม อันประกอบด้วย ฝ่ายบริหารงานทั่วไป กลุ่มยุทธศาสตร์และแผนงาน กลุ่มส่งเสริมฯ กลุ่มพิธีการศพฯ และ กลุ่มกิจการพิเศษ ซึ่งผลจากการสอบถามเบื้องต้นและการเดินสำรวจข้อมูลทำให้ผู้วิจัยพบว่า ลักษณะการจัดเก็บเอกสารภายในสำนักงานวัฒนธรรมของผู้ปฏิบัติงานและกลุ่มงานแต่ละฝ่าย มีลักษณะการจัดการไปในรูปแบบและแนวทางเดียวกัน แบ่งได้เป็น 3 ลักษณะ ดังแสดงในภาพ ภาพรวมการจัดเก็บเอกสารและจัดหมวดหมู่เอกสารในแต่ละกลุ่มงานของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี สำนักงานปลัดกระทรวงกระทรวงวัฒนธรรม ดังนี้

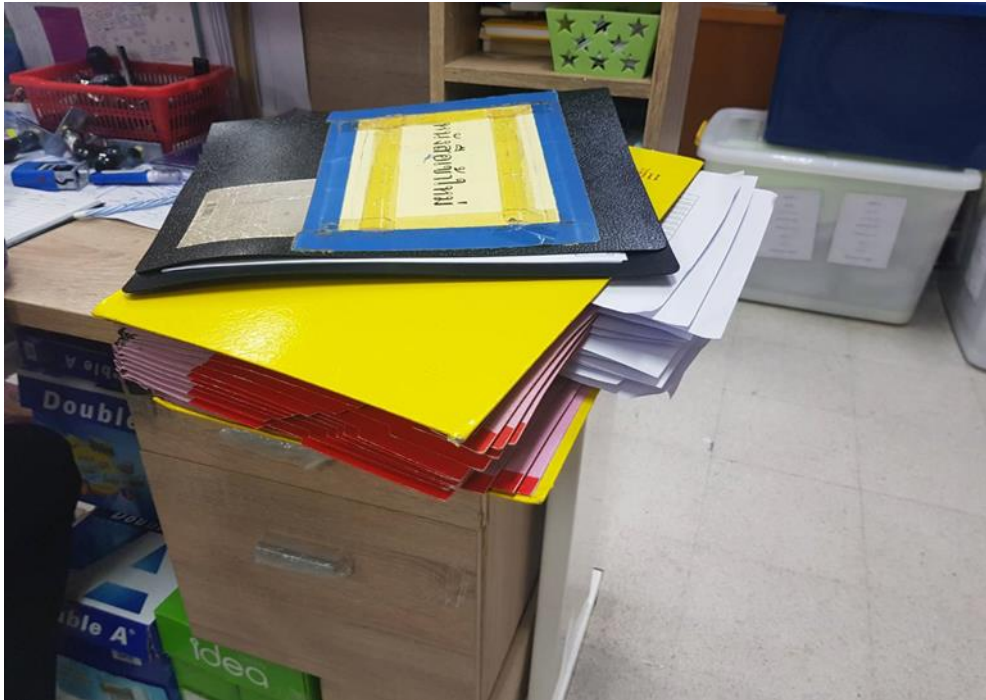
1. เก็บรักษาเอกสารในพื้นที่ส่วนตัวของตนเองในพื้นที่ของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี เช่น บริเวณโต๊ะทำงาน บริเวณรอบโต๊ะทำงาน



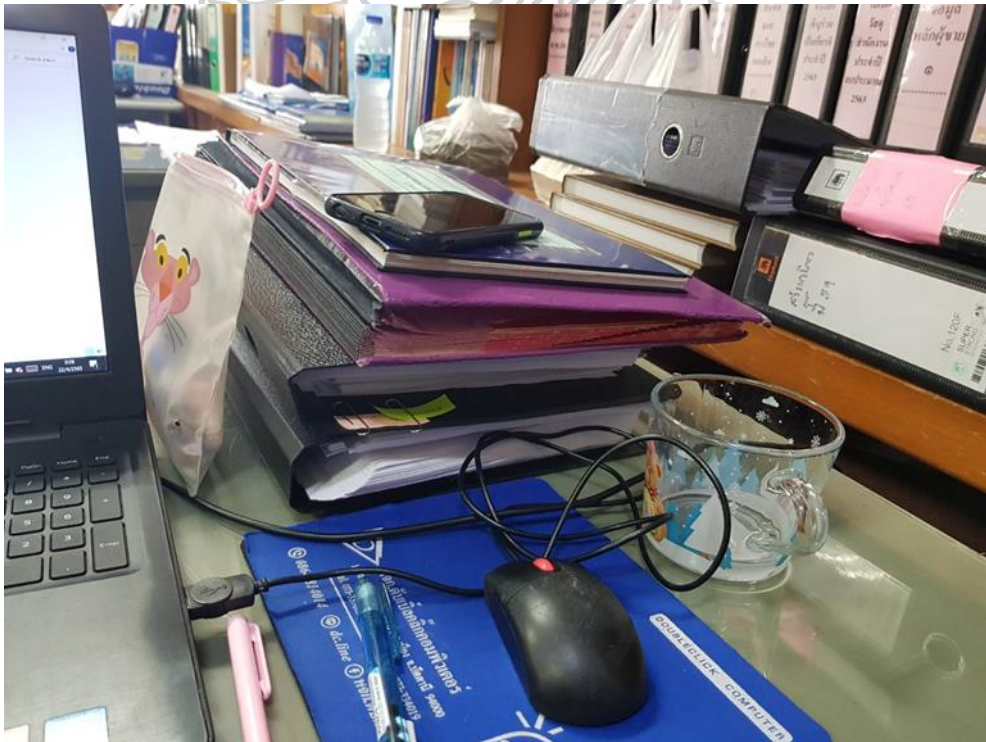
ภาพที่ 16 การเก็บหนังสือบริเวณพื้นที่ส่วนตัวของตนเอง 1



ภาพที่ 17 การเก็บหนังสือบริเวณพื้นที่ส่วนตัวของตนเอง 2



ภาพที่ 18 การเก็บหนังสือบริเวณพื้นที่ส่วนตัวของตนเอง 3



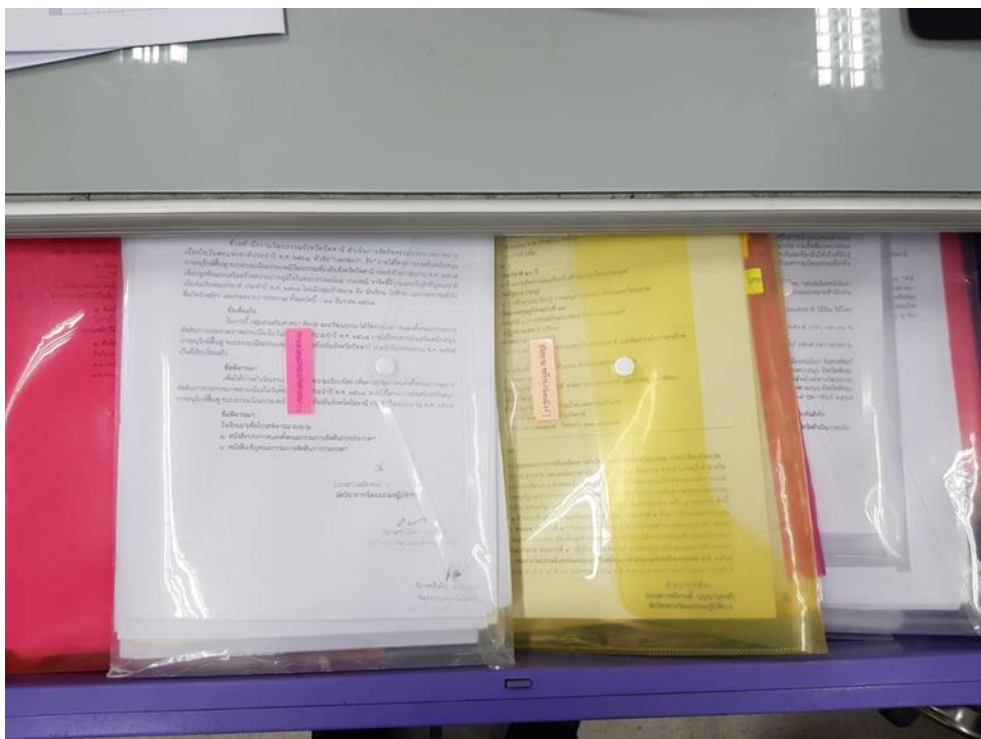
ภาพที่ 19 การเก็บหนังสือบริเวณพื้นที่ส่วนตัวของตนเอง 4



ภาพที่ 20 การเก็บหนังสือบริเวณพื้นที่ส่วนตัวของตนเอง 5



ภาพที่ 21 การเก็บหนังสือบริเวณพื้นที่ส่วนตัวของตนเอง 6



ภาพที่ 22 การเก็บหนังสือบริเวณพื้นที่ส่วนตัวของตนเอง 7

2. เก็บรักษาเอกสารในพื้นที่ที่มีการกำหนดให้มีการจัดเก็บภายในสำนักงานฯ โดยฝ่ายบริหารทั่วไป



ภาพที่ 23 การจัดเก็บภายในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี 1



ภาพที่ 24 การจัดเก็บภายในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี 2



ภาพที่ 25 การจัดเก็บภายในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี 3



ภาพที่ 26 การจัดเก็บภายในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี 4

3. เก็บรักษาเอกสารที่บ้านเช่า ที่สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี เช่าเอาไว้ในการเก็บของต่าง ๆ ที่ไม่สามารถจัดเก็บได้อย่างเพียงพอในสำนักงานฯ ซึ่งพื้นที่ดังกล่าวเป็นเพียงสถานที่ที่สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี เก็บสิ่งของที่ไม่ได้ใช้งานเป็นประจำและไม่มีการดูแลรักษา



ภาพที่ 27 การเก็บหนังสือบริเวณบ้านเช่าของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี 1



ภาพที่ 28 การเก็บหนังสือบริเวณบ้านเช่าของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี 2



ภาพที่ 29 การเก็บหนังสือบริเวณบ้านเช่าของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี 3

2.2 ข้อมูลจากการสำรวจระบบการจัดการเอกสาร

(1) การดำเนินการสำรวจระบบการจัดการเอกสาร (Records Management System Survey) ด้วยตนเอง ทำให้พบว่า การจัดการเอกสารภายในหน่วยงานมีการกำหนดโดยฝ่ายบริหารงานทั่วไป ซึ่งจัดเก็บเอกสารไว้ในพื้นที่ทั้งสิ้น 3 ส่วน ประกอบด้วย

1. พื้นที่ส่วนตัวของตนเองในพื้นที่ของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี เช่น บริเวณโต๊ะทำงานบริเวณรอบโต๊ะทำงาน
2. พื้นที่ที่มีการกำหนดให้มีการจัดเก็บภายในสำนักงานฯ โดย ฝ่ายบริหารทั่วไป
3. บ้านเช่า ที่สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี เช่าเอาไว้ในการเก็บของต่าง ๆ ที่ไม่สามารถจัดเก็บได้อย่างเพียงพอในสำนักงานฯ ซึ่งพื้นที่ดังกล่าวเป็นเพียงสถานที่ที่สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี เก็บสิ่งของที่ไม่ได้ใช้งานเป็นประจำและไม่มีการดูแลรักษา

(2) การใช้แบบฟอร์มแบบสำรวจเอกสาร โดยในส่วนนี้ผู้วิจัยจะดำเนินการแจกแบบสำรวจเอกสารด้วยตนเองกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 3 กลุ่ม จำนวน 10 ท่าน โดยให้ระยะเวลาในการดำเนินการตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 21 วัน ผลจากการใช้แบบฟอร์มสำรวจเอกสาร ได้ข้อมูลโดยสรุป ดังนี้

ตารางที่ 10 ตารางสรุปข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม ภายในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี การจัดการหนังสือราชการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม : กรมศึกษา สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี
สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงวัฒนธรรม

คำถาม	สรุปข้อมูลที่ได้
ชื่อแฟ้มหนังสือราชการ	การตั้งชื่อแฟ้มหนังสือราชการ เป็นไปตามความสะดวกของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนและเป็นไปตามกลุ่มงานที่ผู้ปฏิบัติงานนั้น ๆ สังกัด เช่น ฝ่ายบริหารทั่วไป เช่น แฟ้มลูกไป
เนื้อหาของหนังสือราชการภายในแฟ้ม	แฟ้มเกือบทั้งหมดจะเป็นการเก็บบันทึกข้อความของแต่ละงาน รวมไปถึงหนังสือภายนอก และวารสารการประชุมเป็นสำคัญ
วัตถุประสงค์ในการสร้างหนังสือราชการ	เพื่อให้ขออนุมัติดำเนินงาน/กิจกรรม/โครงการ รวมไปถึงการแจ้งและขอความร่วมมือไปยังหน่วยงานภายนอก เช่น หนังสือแจ้งประชุม/หนังสือขอความอนุเคราะห์ เป็นต้น
การใช้ประโยชน์หนังสือราชการ	เพื่อใช้ประกอบการดำเนินงานในเรื่องที่สืบเนื่อง รวมไปถึงใช้ในการตรวจสอบการปฏิบัติงานทั้งระหว่างการทำงานและใช้ตรวจสอบภายหลังการปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้ว
ลักษณะของหนังสือราชการ (กระดาษ/ไฟล์อิเล็กทรอนิกส์)	เอกสารทั้งหมดที่มีการดำเนินการเพื่อขอให้ผู้มีอำนาจลงนามจะดำเนินการเป็นกระดาษเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่การส่งเอกสารมีบางส่วนที่เป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์
ช่วงระยะเวลาของหนังสือราชการภายในแฟ้ม (ตั้งแต่พ.ศ.- พ.ศ.)	ช่วงระยะเวลาที่มีการจัดเก็บภายในแฟ้มมีลักษณะตามสะดวกของเจ้าของเรื่องที่ได้รับผิดชอบ เช่น หากผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ปฏิบัติงานตั้งแต่ต้น ช่วงระยะเวลาการเก็บก็จะมียาวนาน เช่น กรณีงานพระราชบัญญัติภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ. 2551 ผู้ปฏิบัติงานเป็นเดิมตั้งแต่ต้นก็มีการจัดเก็บเรื่อยมากกว่า 10 ปี
จำนวนของหนังสือราชการ (ฉบับ/แฟ้ม/ตู้)	ขึ้นอยู่กับจำนวนของงานและลักษณะของงาน เช่น หากเป็นงานการเงินจะมีพื้นที่จัดเก็บเป็นจำนวนมากและกระจายไปในหลายพื้นที่ เช่น การเงินช่วงปี พ.ศ.2560-2565 อยู่ในตู้เหล็ก 1 ตู้ เป็นต้น
พื้นที่จัดเก็บหนังสือราชการ	การกำหนดพื้นที่ในการจัดเก็บไว้ 3 พื้นที่ ประกอบด้วย (1) บริเวณพื้นที่ใต้ที่ทำงานของผู้ปฏิบัติงาน (2) พื้นที่ในชั้นจัดเก็บแต่ละกลุ่ม (3) พื้นที่บ้านเช่าของสำนักงานวัฒนธรรม

ตารางที่ 10 ตารางสรุปข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม ภายในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี กรณีศึกษา การจัดการหนังสือราชการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม : กรณีศึกษา สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงวัฒนธรรม (ต่อ)

คำถาม	สรุปข้อมูลที่ได้
ความเกี่ยวข้องกับหนังสือราชการอื่น	ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ไม่สามารถอธิบายความเกี่ยวเนื่องของหนังสือได้ โดยส่วนใหญ่จะอธิบายไปในลักษณะของการปฏิบัติงานที่ต้องมีการอ้างอิงหนังสือราชการเดิมเพื่อดำเนินงานตามอย่างต่อเนื่อง เช่น การทำบันทึกเพื่อเสนออนุมัติกิจกรรม ก็จะใช้หนังสือราชการเดิมของเรื่องเดิมที่เกี่ยวข้องมาอ้างอิง เป็นต้น
ความสำคัญของหนังสือราชการ	ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ให้ข้อมูลว่าเป็นส่วนที่ปฏิบัติงานต่าง ๆ สามารถดำเนินงานได้ โดยไม่ได้มองในแง่ของคุณค่าหรือความสำคัญในส่วนอื่น ๆ

จากข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามผู้วิจัยพบข้อมูลที่สำคัญที่สอดคล้องกับการสำรวจระบบการจัดการเอกสาร (Records Management System Survey) โดยการเดินสำรวจ 3 ประเด็นสำคัญ คือ

1. ลักษณะของหนังสือราชการภายในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีมีลักษณะเป็นกระดาษเกือบทั้งหมด
2. จำนวนของหนังสือราชการ จะขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติงานเป็นสำคัญ ซึ่งส่งผลต่อลักษณะการจัดเก็บ รูปแบบการจัดเก็บ และสถานที่จัดเก็บ
3. พื้นที่จัดเก็บหนังสือราชการ ตรงกับการสำรวจข้อมูลโดยการสำรวจ คือ การกำหนดพื้นที่ในการจัดเก็บไว้ 3 พื้นที่ ประกอบด้วย (1) บริเวณพื้นที่โต๊ะที่ทำงานของผู้ปฏิบัติงาน (2) พื้นที่ในชั้นจัดเก็บของแต่ละกลุ่ม (3) พื้นที่บ้านเช่าของสำนักงานวัฒนธรรม

สรุป

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานทั้งสิ้น 35 ข้อ ใน 4 ตอน และการสำรวจระบบการจัดการเอกสาร (Records Management System Survey) ทำให้ผู้วิจัยได้รับข้อมูลในแต่ละตอนอันประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นผู้ให้สัมภาษณ์ ซึ่งในส่วนนี้ผู้วิจัยได้ข้อมูลทั้งสิ้น 3 ประเด็นอันประกอบด้วย

- ประเด็นที่ 1 ความหลากหลายของผู้ให้สัมภาษณ์
- ประเด็นที่ 2 ระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน
- ประเด็นที่ 3 ลักษณะการปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน

ตอนที่ 2 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งในส่วนนี้ผู้วิจัยได้ข้อมูลในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผู้ปฏิบัติงานภายในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ซึ่งมีแนวทางการดำเนินการจัดการหนังสือราชการ สามารถอธิบายได้ 5 ประเด็น อันประกอบด้วย

ประเด็นที่ 1 มีการใช้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม เป็นหลักในการจัดการหนังสือราชการ แต่ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถอธิบายข้อกำหนดที่ระบุไว้ในระเบียบฯ ฉบับดังกล่าวได้

ประเด็นที่ 2 สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี มีการจัดการหนังสือราชการของตนเอง นอกเหนือจากระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติมทั้งสิ้น 4 ฉบับ เช่น พระราชบัญญัติจดหมายเหตุแห่งชาติ พ.ศ. 2556 และ คำสั่งมอบอำนาจตามคำสั่งจังหวัดปัตตานี ที่ 49347/2564 ลงวันที่ 1 พฤศจิกายน 2564 เป็นต้น

ประเด็นที่ 3 สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี มีแนวทางการร่างหนังสือให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริหารซึ่งเป็นผู้มีอำนาจในหนังสือราชการ ดังนี้

- แนวทางการเขียนหนังสือราชการของเลขานุการผู้บริหารภายในจังหวัด ในการเสนอหนังสือ

- แนวทางการเขียนหนังสือราชการของวัฒนธรรมจังหวัด

- แนวทางการเขียนหนังสือราชการของผู้อำนวยการกลุ่มต่าง ๆ ตามสายบังคับบัญชา

ประเด็นที่ 4 ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานทั้ง 10 ท่าน ในฐานะผู้ให้ข้อมูล ไม่สามารถอธิบายนิยาม ความหมาย และความสัมพันธ์ ของคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสาร ได้อย่างชัดเจน

ประเด็นที่ 5 ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ทั้ง 10 ท่าน ตระหนักถึงความสำคัญของหนังสือราชการในฐานะหลักฐานอ้างอิงการปฏิบัติงาน และหลักฐานตรวจสอบการทำงาน

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานเอกสาร และการจัดเก็บเอกสาร ในหน่วยงาน ซึ่งในส่วนนี้ผู้วิจัยได้ข้อมูลทั้งสิ้น 6 ประเด็น อันประกอบด้วย

ประเด็นที่ 1 มีการใช้สร้าง-รับ และใช้งานหนังสือราชการทุกวัน เนื่องจากใช้เป็นข้อมูลอ้างอิง และหลักฐานการทำงานของตนเอง

ประเด็นที่ 2 มีการใช้งานหนังสือราชการข้ามกลุ่มงาน และภายในกลุ่มงานเดียวกัน ตามภารกิจและกิจกรรมของผู้ปฏิบัติงาน

ประเด็นที่ 3 การขอใช้งานหนังสือราชการแบบข้ามกลุ่มงานสามารถทำได้ โดยการขอยืมแบบปากเปล่า เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงตามภารกิจและกิจกรรม

ประเด็นที่ 4 การจัดเก็บหนังสือราชการเป็นไปตามความสะดวกของผู้ปฏิบัติงาน โดยไม่มีคู่มือ เช่น การใส่แฟ้มตามปีพุทธศักราช การจัดเก็บใส่แฟ้มเป็นหมวด ๆ เป็นต้น แต่สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี กำหนดพื้นที่จัดเก็บไว้ทั้งสิ้น 3 พื้นที่ ประกอบด้วย บริเวณพื้นที่โต๊ะที่ทำงานของผู้ปฏิบัติงาน พื้นที่ในชั้นจัดเก็บของแต่ละกลุ่ม พื้นที่บ้านเช่าของสำนักงานวัฒนธรรม

ประเด็นที่ 5 การค้นคืนหนังสือราชการ กระทำได้ 2 ลักษณะ คือ 1. การค้นคืนโดยผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นวิธีการที่ใช้สำหรับเอกสารที่เป็นกระดาษ ซึ่งหากผู้ปฏิบัติงานไม่ได้เป็นผู้จัดเก็บเอง จะร้องขอให้ผู้จัดเก็บมาช่วยในการดำเนินการค้นคืน 2. การค้นคืนโดยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ แบ่งเป็น 2 กรณี คือ หนังสือราชการภายในจังหวัดปัตตานี ทาง www.edoc.pattani.go.th และหนังสือราชการภายในกำกับของกระทรวงวัฒนธรรม www.m-culture.go.th

ประเด็นที่ 6 สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ยังไม่เคยมีการดำเนินการทำลายหนังสือราชการของตนเองให้เป็นตามกฎหมายที่มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการดังกล่าว โดยผู้ปฏิบัติงานให้เหตุผลว่า กระบวนการดังกล่าวมีความยุ่งยากและซับซ้อน อีกทั้งยังไม่มีควมจำเป็นที่ต้องดำเนินการ ณ ขณะนี้

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความปลอดภัยและปัญหาของการใช้งานเอกสารในหน่วยงาน ซึ่งในส่วนนี้ผู้วิจัยได้ข้อมูลทั้งสิ้น 4 ประเด็น อันประกอบด้วย

ประเด็นที่ 1 ฝ่ายบริหารงานทั่วไปเป็นผู้ดูแลการจัดการหนังสือราชการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี แต่ไม่มีกำหนดหรือชี้แจงอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรหรือวาจา เพราะยังมีบางคนไม่ทราบว่าหน่วยงานใดในสำนักงานเป็นผู้มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง

ประเด็นที่ 2 ทุกคนในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีสามารถเข้าถึงหนังสือราชการภายในสำนักงานได้ หากไม่ใช่หนังสือราชการลับ

ประเด็นที่ 3 ผู้ปฏิบัติงานบางคนในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีไม่เห็นถึงความสำคัญในการจัดเก็บหนังสือราชการให้ปลอดภัย เพราะไม่เห็นว่าเป็นหนังสือราชการของตนเองสำคัญอย่างไรถึงต้องดำเนินการจัดเก็บให้ปลอดภัย

ประเด็นที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคสำคัญในการจัดการหนังสือราชการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี มีดังนี้ 1. การค้นหาเอกสารไม่เจอเมื่อต้องการใช้งาน 2. การขาดแคลนเครื่องมือสนับสนุนในการจัดการเอกสาร 3. การขาดแคลนบุคลากรที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการดูแลหนังสือราชการอย่างเป็นทางการจะเป็นกิจจะลักษณะ

ตอนที่ 5 การสำรวจระบบการจัดเก็บเอกสาร (Records Management System Survey) ซึ่งในส่วนแบ่งเป็น 2 ลักษณะ ประกอบด้วย

1. การเดินสำรวจพื้นที่ต่าง ๆ ภายในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี และมีการสอบถามเบื้องต้นกับเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปถึงลักษณะการจัดเก็บเอกสารภายในสำนักงานฯ นี้ผู้วิจัยได้ข้อมูลว่าการจัดการเอกสารภายในหน่วยงานมีการกำหนดโดยฝ่ายบริหารงานทั่วไป ซึ่งจัดเก็บเอกสารไว้ในพื้นที่ทั้งสิ้น 3 ส่วน ประกอบด้วย

1. พื้นที่ส่วนตัวของตนเองในพื้นที่ของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี เช่น บริเวณโต๊ะทำงานบริเวณรอบโต๊ะทำงาน

2. พื้นที่ที่มีการกำหนดให้มีการจัดเก็บภายในสำนักงานฯ โดย ฝ่ายบริหารทั่วไป

3. บ้านเช่า ที่สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี เช่าเอาไว้ในการเก็บของต่าง ๆ ที่ไม่สามารถจัดเก็บได้อย่างเพียงพอในสำนักงานฯ

2. การใช้แบบฟอร์มแบบสำรวจเอกสาร โดยในส่วนนี้ผู้วิจัยจะดำเนินการแจกแบบสำรวจเอกสารด้วยตนเองกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 3 กลุ่ม จำนวน 10 ท่าน โดยให้ระยะเวลาในการดำเนินการตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 21 วัน ผลจากการใช้แบบฟอร์มสำรวจเอกสาร ได้ข้อมูลสอดคล้องกับการสำรวจระบบการจัดการเอกสาร (Records Management System Survey) โดยการเดินสำรวจ 3 ประเด็นสำคัญ คือ

1. ลักษณะของหนังสือราชการภายในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีมีลักษณะเป็นกระดาษเกือบทั้งหมด

2. จำนวนของหนังสือราชการ จะขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติงานเป็นสำคัญ ซึ่งส่งผลต่อลักษณะการจัดเก็บ รูปแบบการจัดเก็บ และสถานที่จัดเก็บ

3. พื้นที่จัดเก็บหนังสือราชการ ตรงกับการสำรวจข้อมูลโดยการสำรวจ คือ การกำหนดพื้นที่ในการจัดเก็บไว้ 3 พื้นที่ ประกอบด้วย (1) บริเวณพื้นที่โต๊ะทำงานของผู้ปฏิบัติงาน (2) พื้นที่ในชั้นจัดเก็บของแต่ละกลุ่ม (3) พื้นที่บ้านเช่าของสำนักงานวัฒนธรรม

จากข้อมูลที่ได้ทั้ง 4 ตอน และการสำรวจระบบการจัดการเอกสาร (Records Management System Survey) ทั้ง 2 ส่วน ทำให้ผู้วิจัยได้รับข้อมูลกระบวนการจัดการเอกสาร ปัญหา และอุปสรรคภายในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ดังนั้น ในบทที่ 5 ผู้วิจัยจะนำเอาข้อมูลที่ได้จากทั้ง 4 ตอน และการสำรวจเอกสารฯ ที่ได้กล่าวถึงไปแล้วข้างต้น มาวิเคราะห์และสอบย้อนกับข้อมูลที่ผู้วิจัยค้นพบในบทที่ 2 เพื่อตอบคำถามงานวิจัยต่อไป



บทที่ 5

การวิเคราะห์และสรุปผลข้อมูล

ในบทนี้ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากบทที่ 2 และบทที่ 4 มาวิเคราะห์โดยการสอบย้อน เพื่อตอบคำถามการวิจัย 4 ข้อ คือ

1. ระบบการจัดการเอกสารของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีเป็นอย่างไร
2. ระบบการจัดการเอกสารของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีเป็นไปตามระเบียบสำนักงานนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณฯ กฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสาร และสอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 15489 -1: 2016 หรือไม่ อย่างไร
3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในวงระบบการจัดการเอกสารของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีให้เป็นไปตามระเบียบสำนักงานนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณฯ กฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสาร และสอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 15489 -1 : 2016 คืออะไร
4. แนวทางการพัฒนาระบบการจัดการเอกสารของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีให้เป็นไปตามระเบียบสำนักงานนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณฯ กฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสาร และสอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 15489 -1: 2016 เป็นอย่างไร

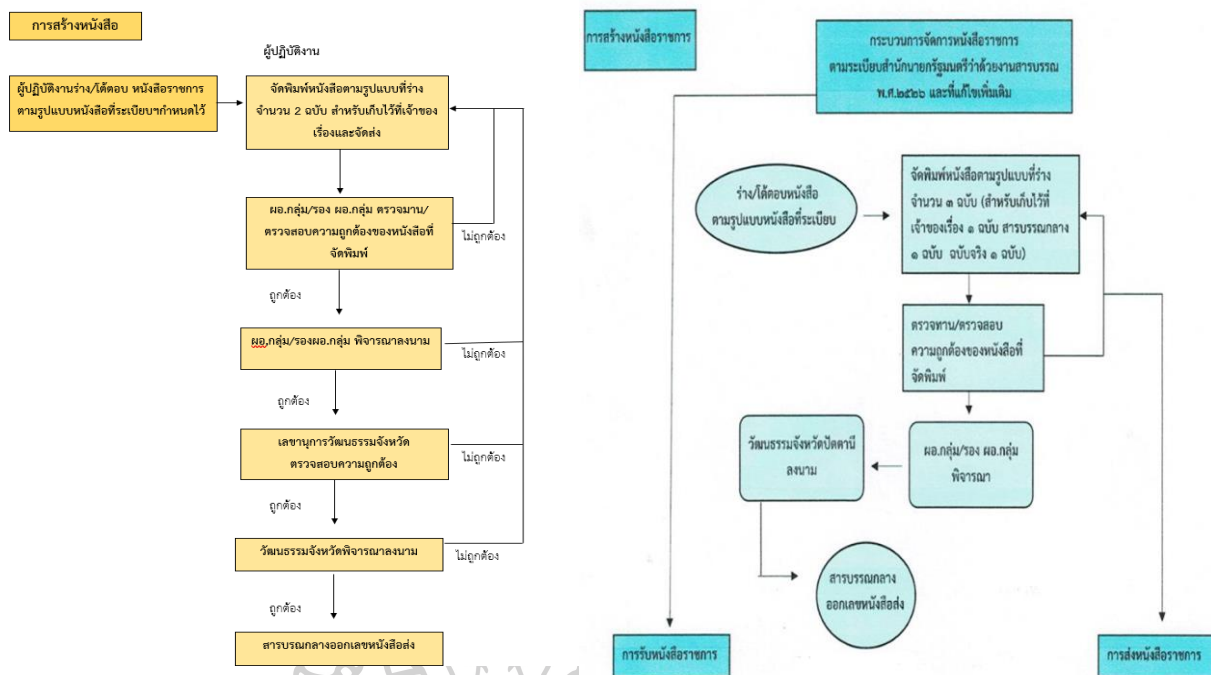
โดยผลของการนำข้อมูลจากบทที่ 2 และบทที่ 4 มาสอบย้อนกัน และวิเคราะห์ออกมาเพื่อตอบคำถามงานวิจัยทั้ง 4 ข้อ เป็น ดังนี้

1. ระบบการจัดการเอกสารของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี

1.1 ระบบการสร้าง-รับเอกสาร

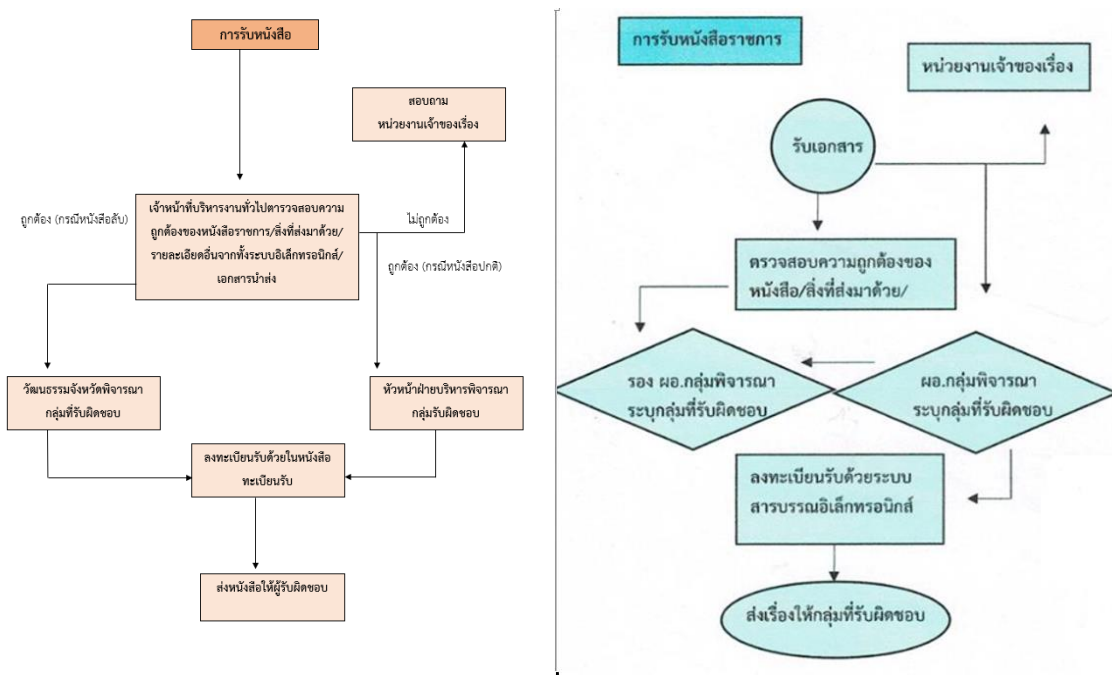
กระบวนการสร้างและรับหนังสือราชการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ดำเนินการตาม (1) ระเบียบสำนักงานนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (2) พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พุทธศักราช 2540 (3) ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พุทธศักราช 2544 (4) แนวทางการเขียนหนังสือราชการของผู้อำนวยการกลุ่มต่าง ๆ ตามสายบังคับ และ (5) คำสั่งจังหวัดปัตตานี ที่ 49347/2564 ลงวันที่ 1 พฤศจิกายน 2564 เรื่องการมอบอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัดปัตตานี ให้แก่ รองผู้ว่าราชการจังหวัด หัวหน้าส่วนราชการ และนายอำเภอ ปฏิบัติราชการแทน

โดยมีขั้นตอนการสร้างตามแผนผังต่อไปนี้



ภาพที่ 30 แผนผังการสร้างหนังสือราชการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี (ซ้าย) แผนผังการสร้างหนังสือราชการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ขวา)

จากแผนผังดังกล่าวทั้งสองภาพ แสดงให้เห็นว่าขั้นตอนการสร้างหนังสือราชการตามแนวทางของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี มีการดำเนินการที่สอดคล้องเพียงบางส่วนกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณฯ กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงานสร้างหนังสือราชการตามแบบฟอร์มที่มีการกำหนดไว้ในระเบียบสารบรรณฯ แต่การทำสำเนาหนังสือราชการยังไม่ถูกต้อง คือ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณฯ กำหนดให้ทำสำเนาไว้ทั้งสิ้น 3 ฉบับ แต่หน่วยงานทำสำเนาเพียง 2 ฉบับ เท่านั้น นอกจากนี้เมื่อพิจารณาจากแนวทางการสร้างเอกสารมาตรฐาน ISO 15489 -1: 2016 ในกระบวนการสร้างและการรับ (Creation) จะทำให้พบว่ามีความสอดคล้องกัน กล่าวคือสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ดำเนินการสร้างหนังสือราชการตามแบบฟอร์มที่กฎหมายควบคุมการจัดการเอกสาร คือ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณฯ ซึ่งเป็นการดำเนินการตามมาตรฐาน ISO 15489 -1: 2016 ที่ระบุให้หน่วยงานต้องสร้างหนังสือตามกฎหรือระเบียบที่วางไว้ เพื่อให้หนังสือราชการออกมาครบองค์ประกอบเป็นเอกสาร ตามมาตรฐาน ISO 15489 -1: 2016 ที่มีคุณลักษณะความเป็นของจริงแท้ (Authenticity) มีความน่าเชื่อถือ (Reliability) มีความครบถ้วนสมบูรณ์ (Integrity) และสามารถใช้งานได้ (Usability)

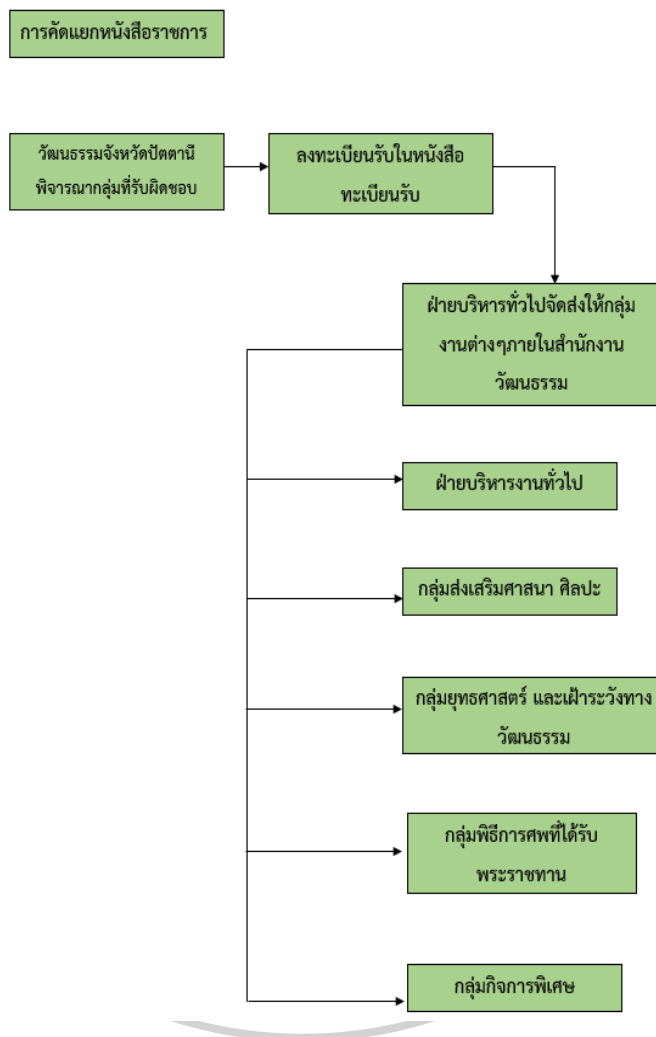


ภาพที่ 31 แผนผังการรับหนังสือราชการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี (ซ้าย) แผนผังการรับหนังสือราชการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ขวา)

ในขณะที่จากแผนผังดังกล่าวทั้งสองภาพ แสดงให้เห็นว่าขั้นตอนการรับหนังสือราชการตามแนวทางของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีเป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติมทั้งหมด กล่าวคือ มีความสอดคล้องตั้งแต่ขั้นตอนแรกของผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบหนังสือราชการที่มีการส่งมายังหน่วยงานจนถึงการเสนอให้ผู้บริหารพิจารณาอนุมัติให้แต่ละกลุ่มงาน ตลอดจนการลงทะเบียนรับโดยเจ้าหน้าที่สารบรรณซึ่งมีความสอดคล้องเช่นเดียวกันกับมาตรฐาน ISO 15489 -1: 2016 ในกระบวนการสร้างและการรับ (Creation) พบว่า เจ้าหน้าที่มีการตรวจสอบหนังสือราชการจากหน่วยงานภายนอกที่มีการส่งหนังสือราชการมายังสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ซึ่งเป็นกระบวนการสำคัญในการตรวจสอบความครบถ้วนของหนังสือราชการที่มายังสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ว่ามีองค์ประกอบครบตามที่ได้ระบุไว้ในหนังสือนำส่ง เช่น เอกสารแนบ หรือสิ่งที่ส่งมาด้วย ลักษณะดังกล่าวเป็นส่วนสำคัญที่ชี้ให้เห็นว่าหน่วยงานสามารถได้เนนการให้สอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 15489 -1: 2016 ที่ต้องมีการตรวจสอบถึงความสมบูรณ์ของเอกสารที่มีคุณลักษณะความครบถ้วนสมบูรณ์ (Integrity)

1.2 ระบบการคัดแยกเอกสาร

การคัดแยกหนังสือราชการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี มีขั้นตอนตามแผนภาพดังต่อไปนี้ได้ดังนี้



ภาพที่ 32 แผนผังการคัดแยกหนังสือราชการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี

จากแผนผังดังกล่าวแสดงให้เห็นว่ากระบวนการคัดแยกหนังสือราชการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี มีกระบวนการที่รับผิดชอบโดยฝ่ายบริหาร และส่งให้กลุ่มงานต่าง ๆ ภายในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี โดยผู้รับผิดชอบจะดำเนินการ ลงรับหนังสือราชการและคัดแยกตลอดจนส่งต่อให้กลุ่มงานต่าง ๆ ทั้ง 5 กลุ่มงาน และ กลุ่มงานต่าง ๆ จะดำเนินการในหน้าที่รับผิดชอบ การดำเนินการดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า กระบวนการดังกล่าวไม่ใช่การคัดแยก ตามมาตรฐาน ISO 15489 -1: 2016 เพราะ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไม่รู้จักว่า อะไร คือ Document หรือ Record ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากบทที่ 4 การเก็บข้อมูล เพื่อให้มีการคัดแยก

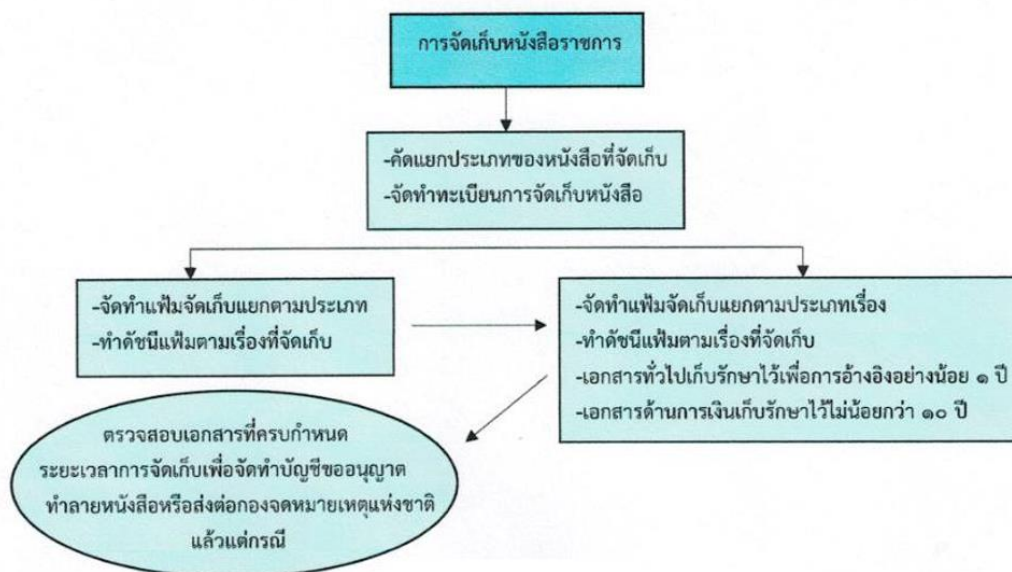
Records ที่มีองค์ประกอบครบถ้วนตามมาตรฐาน ISO 15489 -1: 2016 อันเป็น 7 องค์ประกอบของความเป็นเอกสาร คือ เนื้อหา (Content) บริบท (Context) โครงสร้าง (Structure) ของจริง (Authentic) ครบถ้วน (Integral) น่าเชื่อถือ (Reliable) และ ใช้งานได้ (Usable) มาดำเนินการคัดแยกเอกสารที่มีคุณสมบัติเป็น Records มาจัดเก็บในระบบการจัดเก็บเอกสารของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ไว้เพื่อใช้งานทั้งในแง่ประกอบการทำงานและหลักฐานทางกฎหมาย นอกจากนี้กระบวนการดังกล่าวยังสะท้อนให้เห็นความสอดคล้องกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณฯ ที่ไม่ได้มีการกล่าวถึงกระบวนการ คัดแยก ด้วยเช่นกัน แต่ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการเพียงการเกษียณหนังสือราชการและส่งออกเท่านั้น

1.3 ระบบการจัดเก็บเอกสาร

การจัดเก็บหนังสือราชการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี มีขั้นตอนตามแผนภาพดังต่อไปนี้



ภาพที่ 33 แผนผังการจัดเก็บหนังสือราชการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี



ภาพที่ 34 แผนผังการจัดเก็บหนังสือราชการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

จากแผนภาพดังกล่าว อธิบายได้ว่า สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี จัดเก็บหนังสือราชการของหน่วยงานตามความสะดวกของผู้ปฏิบัติงานที่มีหน้าที่ดูแลหนังสือราชการฉบับนั้น ๆ โดยผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหนังสือราชการมาจากหน่วยงานบรรณ ทั้งในรูปแบบหนังสือราชการที่ตนเองสร้างขึ้นเอง หรือตนเองได้รับมอบมาจากหน่วยงานภายนอก จะเป็นผู้กำหนดวิธีการจัดเก็บหนังสือราชการเหล่านั้นด้วยตนเอง โดยแนวทางที่นิยมใช้กัน มี 3 ลักษณะ คือ

- การจัดเก็บใส่แฟ้มเป็น ปีพุทธศักราช เช่น กลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน
- การจัดเก็บใส่แฟ้มเป็นหมวด ๆ เช่น กลุ่มยุทธศาสตร์และเฝ้าระวังทางวัฒนธรรม
- การจัดเก็บใส่แฟ้มเป็น แฟ้มที่ดำเนินการแล้ว และ ยังไม่ได้ดำเนินการ

แม้ว่า สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี จะให้อิสระกับผู้ปฏิบัติงานในการกำหนดวิธีการจัดเก็บเป็นของตนเอง โดยไม่ได้กำหนดแนวทางการจัดเก็บ หรือคู่มือการจัดเก็บใด ๆ แต่สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีได้กำหนดพื้นที่ในการจัดเก็บไว้ให้ 3 พื้นที่หลัก คือ

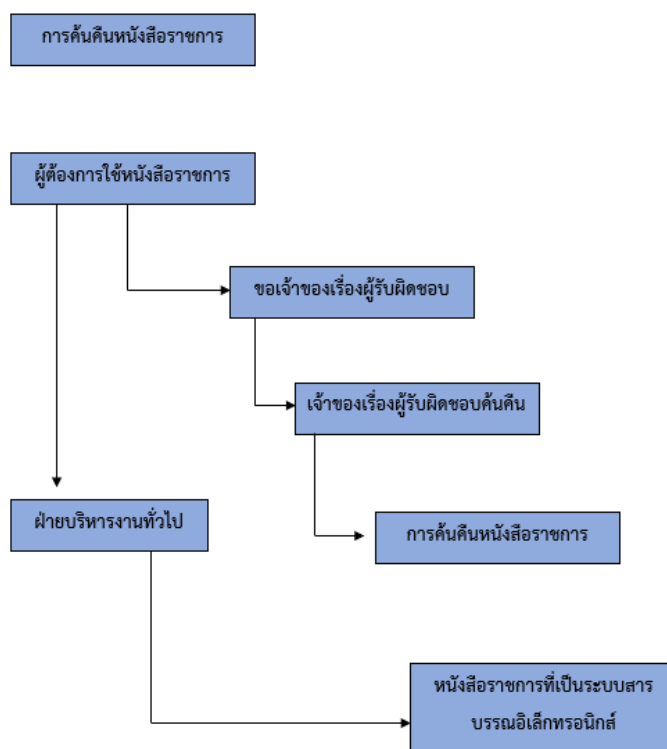
- บริเวณพื้นที่โต๊ะทำงานของผู้ปฏิบัติงาน
- พื้นที่ในชั้นจัดเก็บของแต่ละกลุ่ม
- พื้นที่บ้านเช่าของสำนักงานวัฒนธรรม

ระบบการจัดเก็บเอกสารดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีไม่ได้ดำเนินการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ เพราะ ไม่มีการให้จัดเก็บตาม

ระเบียบฯ ฉบับดังกล่าว เนื่องจากระเบียบฉบับดังกล่าว ได้แบ่งการจัดเก็บหนังสือราชการออกเป็น 3 ระยะ ประกอบด้วย 1. การเก็บระหว่างปฏิบัติ คือการเก็บหนังสือที่ปฏิบัติยังไม่เสร็จ ให้เจ้าของเรื่องรับผิดชอบการเก็บ โดยกำหนดวิธีการเก็บให้เหมาะสมตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน 2. เก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว คือการเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จแล้วให้เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องทำบัญชีหนังสือส่งเก็บ 3. เก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ คือการเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จแล้ว แต่ต้องใช้ในการตรวจสอบเป็นประจำ ให้เจ้าของเรื่องเก็บไว้เองเมื่อหมดความจำเป็นแล้วให้เจ้าของเรื่องส่งเก็บ เช่นเดียวกับการเก็บ เมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว นอกจากนี้ ตามมาตรฐาน ISO 15489 -1: 2016 ยังกำหนดให้หน่วยงานจัดเก็บเอกสารตามแผนผังแฟ้มเอกสาร (File Plan) โดยการกำหนดหมวดหมู่ ลำดับชั้น จำนวน และรายการแฟ้มเอกสารที่จะใช้จัดเก็บเอกสารของหน่วยงานทั้งหมด ลักษณะดังกล่าวชี้ให้เห็นว่าระบบการจัดเก็บหนังสือราชการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีอาจไม่มีความสอดคล้องกับมาตรฐานดังกล่าว

1.4 ระบบการคืนคืนเอกสาร

การคืนคืนหนังสือราชการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี มีขั้นตอนตามแผนภาพดังต่อไปนี้



ภาพที่ 35 แผนผังการคืนคืนหนังสือราชการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี

การค้นคืนหนังสือราชการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี สามารถกระทำได้ 2 ลักษณะ คือ

- การค้นคืนโดยผู้ปฏิบัติงาน โดยวิธีการนี้จะใช้กับหนังสือราชการที่จัดเก็บในรูปแบบกระดาษไว้ใน 3 พื้นที่หลักในสำนักงาน หากผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้จัดเก็บเอง ก็จะดำเนินการหาด้วยตนเอง หากผู้ปฏิบัติงานไม่ได้เป็นผู้จัดเก็บเอง ก็จะร้องขอให้ผู้จัดเก็บมาช่วยดำเนินการหาให้

- การค้นคืนโดยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยวิธีการนี้จะใช้กับหนังสือราชการที่จัดเก็บในรูปแบบดิจิทัลไฟล์ ซึ่งสามารถแบ่งออก เป็น 2 กรณี คือ

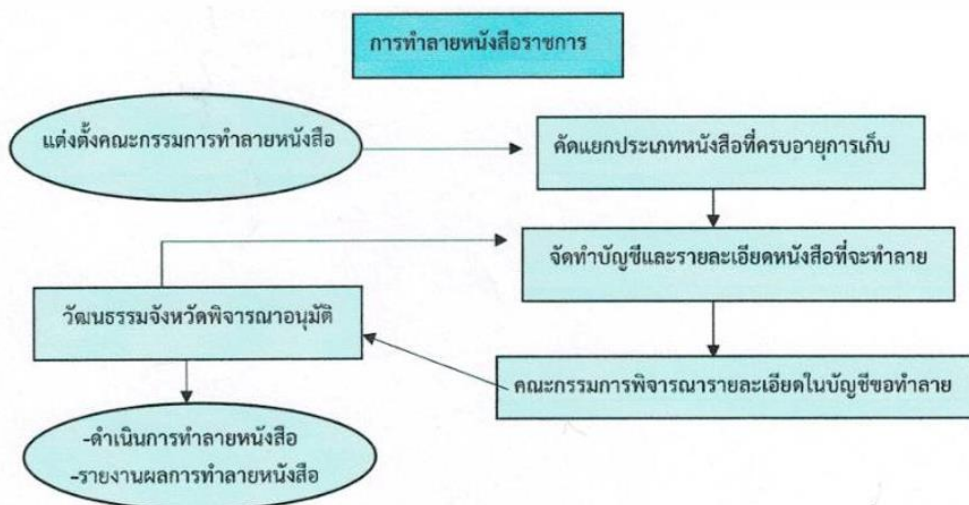
- หนังสือราชการของหน่วยงานในกำกับของจังหวัดปัตตานี โดยค้นหาจาก www.edoc.pattani.go.th

- หนังสือราชการของหน่วยงานในกำกับของกระทรวงวัฒนธรรม โดยค้นหาจาก www.m-culture.go.th

ระบบการค้นคืนดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ไม่ได้ทำตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยในส่วนของ การค้นคืน กำหนดให้กระทำโดยผ่านการอนุญาตจากผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานและต้องดำเนินการผ่านหน่วยสารบรรณกลางของหน่วยงาน ซึ่งสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีไม่มีสารบรรณกลางของหน่วยงาน ยิ่งไปกว่านั้นตามมาตรฐาน ISO 15489 -1: 2016 ได้กำหนดให้มีการควบคุมการเข้าไปใช้งานเอกสารที่ถูกจัดเก็บอยู่ในระบบการจัดเก็บเอกสารของหน่วยงานให้เป็นไปตามสิทธิ์ที่กำหนดไว้ตามกฎหมายหรือระเบียบการใช้งานเอกสารของหน่วยงาน ซึ่งสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีไม่มีการกำหนดสิทธิ์เข้าถึงตามมาตรฐานดังกล่าว

1.5 ระบบการส่งออกเอกสาร

สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ยังไม่เคยมีการดำเนินการทำลายหนังสือราชการของตนเองให้เป็นตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม หรือ กฎหมายอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการดังกล่าว โดยผู้ปฏิบัติงานให้เหตุผลว่า กระบวนการดังกล่าวมีความยุ่งยากและซับซ้อน อีกทั้งยังไม่มี ความจำเป็นที่ต้องดำเนินการ ณ ขณะนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับระบบการส่งออกเอกสารตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งสามารถอธิบายเป็นแผนภาพได้ดังนี้



ภาพที่ 36 แผนผังการส่งออกหนังสือราชการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

จากแผนผังการส่งออกหนังสือราชการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ทำให้ทราบว่าสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ไม่มีการดำเนินการที่สอดคล้องกับระเบียบฯ ดังกล่าว โดยการไม่ดำเนินการส่งออกหนังสือราชการให้ถูกต้อง และการดำเนินการในลักษณะดังกล่าวส่งผลให้ไม่มีการส่งออกอย่างถูกต้อง ทำให้หน่วยงานต้องมีการเช่าบ้านเพิ่มเติม เพื่อเก็บเอกสารของสำนักงาน ยิ่งไปกว่านั้นยังทำให้หนังสือราชการเหล่านั้นหมดโอกาสในการประเมินคุณค่าเป็นจดหมายเหตุ ซึ่งจะส่งผลต่อการศึกษาประวัติศาสตร์ในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป นอกจากนี้ ตามมาตรฐาน ISO 15489 -1: 2016 ได้กำหนดให้หน่วยงานต้องมีตารางกำหนดอายุเอกสาร โดยตารางกำหนดอายุ คือ ตารางที่อธิบายถึง รายการเอกสารที่อยู่ในความครอบครองของหน่วยงาน ระยะเวลาในการจัดเก็บ การเข้าไปใช้งาน และการส่งออกไปทำลายหรือเก็บถาวรเป็นจดหมายเหตุตามกฎหมายที่กำหนดไว้ ตารางดังกล่าวจะเป็น เครื่องมือที่หน่วยงานใช้ในการควบคุมการเข้าใช้งานเอกสารให้เป็นไปตามสิทธิ์ที่กำหนดไว้ในกฎ ระเบียบ หรือ กฎหมายของหน่วยงาน การนำออกจากระบบไปทำลายหรือเก็บถาวรเป็นจดหมายเหตุ ผลจากการไม่มีตารางกำหนดอายุเอกสารทำให้หน่วยงานไม่สามารถดำเนินการส่งออกได้ เนื่องด้วยไม่มีความรู้และมีความยุ่งยากพิจารณาได้ข้อมูลที่ได้จากบทที่ 4 การเก็บข้อมูล จากคำถามในข้อที่ 11. กระบวนการในการทำลายหนังสือราชการในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี

โดยสรุป ระบบการจัดการหนังสือราชการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม เป็นไปตามแผนภาพ ดังต่อไปนี้

ดำเนินการ ซึ่งเป็นการปฏิบัติถูกต้องตามที่ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม กำหนดไว้

2. กระบวนการคัดแยกหนังสือราชการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ดำเนินการ โดยฝ่ายบริหารทั่วไปที่จะดำเนินการส่งต่อเอกสารกระจายไปยังกลุ่ม/ฝ่าย ทั้ง 5 ฝ่ายภายในสำนักงาน วัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี อันประกอบด้วย (1) ฝ่ายบริหารงานทั่วไป (2) กลุ่มส่งเสริมศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรม (3) กลุ่มยุทธศาสตร์และเฝ้าระวังทางวัฒนธรรม (4) กลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน (5) กลุ่มกิจการพิเศษ

3. กระบวนการจัดเก็บหนังสือราชการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ดำเนินการ ตามความสะดวกของผู้ปฏิบัติงาน กล่าวคือ แยกเก็บตามความพอใจของส่วนงานภายในทั้ง 5 ฝ่ายที่ได้รับเอกสารมาจากฝ่ายงานบริหารทั่วไป ถึงแม้ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ซึ่งเป็นฝ่ายงานที่ดูแลเรื่องการจัด การหนังสือราชการภายในหน่วยงานจะมีการกำหนดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารของหน่วยงานไว้ เป็นกิจจะลักษณะ แต่จากการสัมภาษณ์ทำให้ทราบว่า ยังไม่มีระบบและกลไกในการป้องกันเอกสาร จากกระบวนการต่าง ๆ ที่ไม่พึงประสงค์ที่อาจส่งผลกระทบต่อเอกสารภายในหน่วยงาน เช่น การ เข้าถึงเอกสารโดยไม่ได้รับอนุญาต การสูญหาย การทำลาย และภัยพิบัติ นอกจากนี้ ข้อมูลจากการ สัมภาษณ์ยังทำให้ทราบว่า สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ไม่มีการตรวจสอบและประเมินผลของ การจัดเก็บตามแนวทางของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี เพื่อประเมินความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น ซึ่งจะ เป็นผลดีในส่วนของการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องในการจัดเก็บหนังสือราชการของสำนักงาน วัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ให้มีประสิทธิภาพ เพื่อประโยชน์ขององค์กรต่อไป

4. กระบวนการค้นคืนหนังสือราชการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ดำเนินการ ผ่านการขอจากผู้จัดเก็บโดยตรง หรือคัดลอกสำเนาจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ยิ่งไปกว่านั้น ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ทำให้พบว่ากระบวนการค้นคืนในสำนักงานฯ ค่อนข้างมีปัญหา กล่าวคือ บางครั้งไม่สามารถค้นคืนได้ เนื่องจากไม่ทราบว่าเก็บไว้ที่ใด บางครั้งใช้เวลานานในการค้นคืน เนื่องจากต้องดำเนินการค้นหาทั้งในสถานที่จัดเก็บทั้งสามสถานที่

5. กระบวนการส่งออกหนังสือราชการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ยังไม่เคยมี การดำเนินการ ส่งผลให้เอกสารที่มีดำเนินการเสร็จสิ้นและไม่มีส่งออกของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด ปัตตานี มีจำนวนมากและต้องขยายการจัดเก็บไปไว้ที่บ้านเช่า

2. ความสอดคล้องระหว่างระบบการจัดการเอกสารของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และมาตรฐาน ISO 15489 -1: 2016

2.1 ความสอดคล้องกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

ข้อมูลในบทที่ 2 และ บทที่ 4 แสดงให้เห็นว่า กระบวนการจัดการเอกสารของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีไม่เป็นไปตามระเบียบระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ในประเด็นต่อไปนี้

2.1.1 การสร้างหนังสือราชการในส่วนของการทำสำเนาหนังสือราชการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานียังไม่ถูกต้อง ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ที่กำหนดให้ทำสำเนาไว้ทั้งสิ้น 3 ฉบับ แต่สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ได้ดำเนินการทำสำเนาเพียง 2 ฉบับ เท่านั้น

2.1.2 การจัดเก็บหนังสือราชการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ไม่ถูกต้อง ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ที่ได้แบ่งการจัดเก็บหนังสือราชการออกเป็น 3 ระยะ ประกอบด้วย 1. การเก็บระหว่างปฏิบัติ 2. เก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว 3. เก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ แต่สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ได้ดำเนินการจัดเก็บตามความสะดวกของผู้ปฏิบัติงาน

2.1.3 การยืมหนังสือราชการไม่ได้ทำตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยในส่วนของ การค้นคืน กำหนดให้กระทำโดยผ่านการอนุญาตจากผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานและต้องดำเนินการผ่านหน่วยสารบรรณกลางของหน่วยงาน ซึ่งสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีไม่มีสารบรรณกลางของหน่วยงาน การยืมหนังสือราชการเป็นการพูดคุยและขอยืมตามความสะดวกของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน

2.1.4 การส่งออกหนังสือราชการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ไม่มีการดำเนินการที่สอดคล้องกับระเบียบฯ ดังกล่าว โดยการไม่ดำเนินการส่งออกหนังสือราชการให้ถูกต้อง โดยการตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือราชการ แต่เป็นการเก็บหนังสือราชการไปเรื่อย ๆ จนทำให้หน่วยงานต้องมีการเข้าบ้านเพิ่มเติม

2.2 ความสอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 15489 -1: 2016

ข้อมูลในบทที่ 2 และ บทที่ 4 แสดงให้เห็นว่า กระบวนการจัดการเอกสารของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีไม่สอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 15489 -1: 2016 ในประเด็นต่อไปนี้

2.2.1 ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานไม่ทราบความแตกต่างระหว่าง Document หรือ Record เพื่อให้มีการคัดแยก Records ที่มีองค์ประกอบครบถ้วนตามมาตรฐาน ISO 15489 -1:

2016 อันเป็น 7 องค์ประกอบของความเป็นเอกสาร คือ เนื้อหา (Content) บริบท (Context) โครงสร้าง (Structure) ของจริง (Authentic) ครบถ้วน (Integral) น่าเชื่อถือ (Reliable) และ ใช้งานได้ (Usable) มาดำเนินการคัดแยกเอกสารที่มีคุณสมบัติเป็น Records มาจัดเก็บในระบบการจัดเก็บเอกสารของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ไว้เพื่อใช้งานทั้งในแง่ประกอบการทำงานและหลักฐานทางกฎหมาย

2.2.2 สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ไม่มีการจัดเก็บเอกสารตามมาตรฐาน ISO 15489 -1: 2016 ซึ่งกำหนดให้หน่วยงานจัดเก็บเอกสารตามแผนผังแฟ้มเอกสาร (File Plan) โดยการกำหนดหมวดหมู่ ลำดับชั้น จำนวน และรายการแฟ้มเอกสารที่จะใช้จัดเก็บเอกสารของหน่วยงานทั้งหมด ลักษณะดังกล่าวชี้ให้เห็นว่าระบบจัดเก็บหนังสือราชการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีอาจไม่มีความสอดคล้องกับมาตรฐานดังกล่าว

2.2.3 สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีไม่มีการกำหนดสิทธิ์เข้าถึงหนังสือราชการในกรณีหนังสือราชการ ซึ่งตามมาตรฐาน ISO 15489 -1: 2016 ได้มีการกำหนดให้มีการควบคุมการเข้าไปใช้งานเอกสารที่ถูกจัดเก็บอยู่ในระบบการจัดเก็บเอกสารของหน่วยงานให้เป็นไปตามสิทธิ์ที่กำหนดไว้ตามกฎหมายหรือระเบียบการใช้งานเอกสารของหน่วยงาน

2.2.4 สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ไม่ได้กำหนดให้มีตารางกำหนดอายุเอกสาร ซึ่งตามมาตรฐาน ISO 15489 -1: 2016 กำหนดให้หน่วยงานต้องมีการกำหนดตารางกำหนดอายุ โดยตารางดังกล่าว คือ ตารางที่อธิบายถึง รายการเอกสารที่อยู่ในความครอบครองของหน่วยงาน ระยะเวลาในการจัดเก็บ การเข้าไปใช้งาน และการส่งออกไปทำลายหรือเก็บถาวรเป็นจดหมายเหตุ ตามกฎหมายที่กำหนดไว้ ตารางดังกล่าวจะเป็น เครื่องมือที่หน่วยงานใช้ในการควบคุมการเข้าใช้งานเอกสารให้เป็นไปตามสิทธิ์ที่กำหนดไว้ในกฎ ระเบียบ หรือ กฎหมายของหน่วยงาน การนำออกจากระบบไปทำลายหรือเก็บถาวรเป็นจดหมายเหตุ

3. ระบบและกลไกที่ส่งผลให้การจัดการเอกสารของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีไม่สมบูรณ์ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณฯ และสอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 15489 -1: 2016

ระบบการจัดการเอกสารของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีที่ไม่สอดคล้องกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณฯ และมาตรฐาน ISO 15489 -1: 2016 เกิดจากระบบและกลไกการจัดการเอกสารของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ดังต่อไปนี้

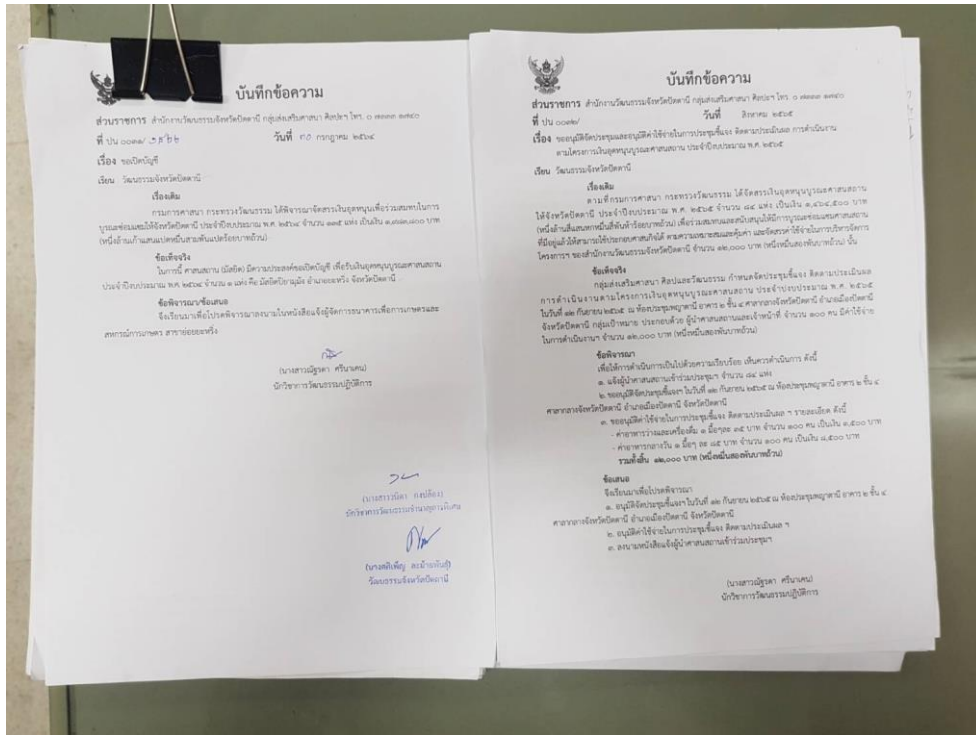
3.1 การจัดเก็บ Documents กับ Records รวมกันไว้ในระบบการจัดเก็บเอกสารของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี

สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีไม่สามารถคัดแยก เอกสารที่อยู่ในสภาพที่เป็น “Record” ออกจาก เอกสารทั่วไปของหน่วยงาน เพื่อแยกมาจัดเก็บในระบบการจัดเก็บเอกสาร (Records Keeping System) ได้เนื่องจาก ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานไม่ทราบความแตกต่างระหว่าง เอกสารทั่วไปกับเอกสารที่มีสภาพเป็น “Record”

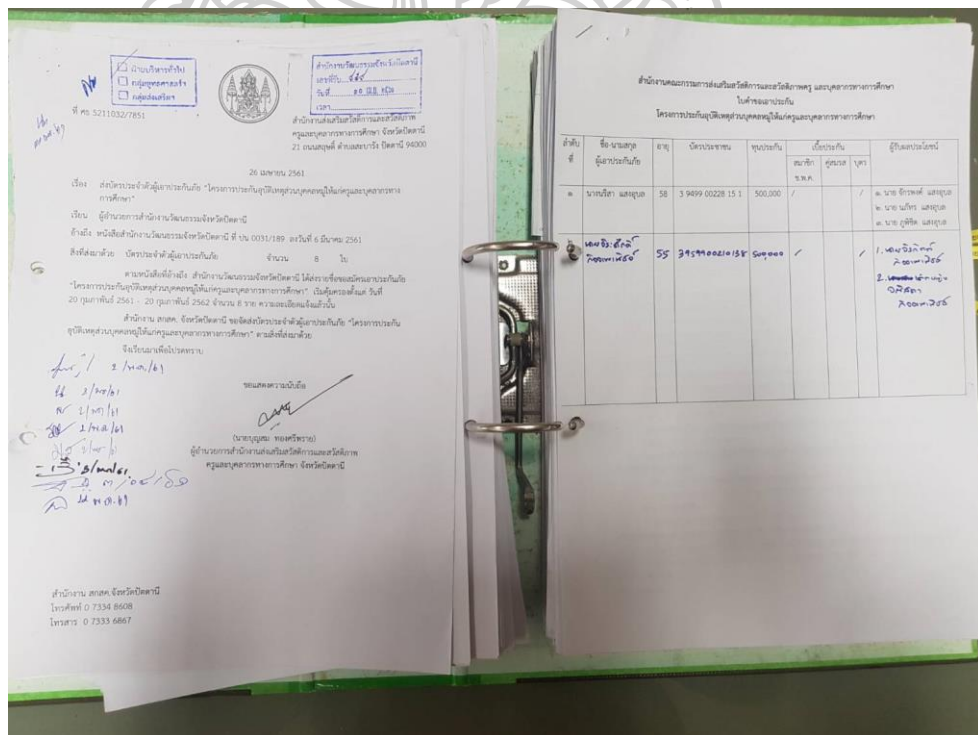
ข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลในบทที่ 4 ในตอนที่ 2 : ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ในข้อที่ 5 ที่ถามว่าหนังสือราชการตามความเข้าใจของท่าน คือ อะไร เหมือนหรือแตกต่างจาก เอกสาร หรือ เอกสารสมบูรณ์ (Records) หรือไม่อย่างไร ผลปรากฏว่า ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีทั้ง 10 ท่าน ยังไม่สามารถอธิบายนิยาม ความหมาย และความสัมพันธ์ระหว่างคำว่า “เอกสาร (Document)” “เอกสารสมบูรณ์ (Records)” และ “หนังสือราชการ (Public Records)” ได้อย่างชัดเจน ดังตัวอย่างจากผู้ให้สัมภาษณ์ PTN.MCUL 07 ได้กล่าวว่า

“พี่ไม่เข้าใจว่ามันจะต่างกันตรงไหน นอกจากเขียนไม่เหมือนกัน พี่ไม่เคยเห็นว่าใครจะอธิบายว่ามันจะต่างกันตรงไหน นี่ทำงานมาจะ 20 ปีแล้ว เอกสาร ก็คือ เอกสาร มันไม่ได้ต่างกันเลยแม้แต่ชนิดเดียว มันคงจะต่างตรงแค่วิธีการเรียกมันตามที่พี่เข้าใจนะ ถ้าอยากเรียกมันให้สุภาพหน่อยก็เรียกมันว่า เอกสารสมบูรณ์ แต่คำนี้พี่ไม่เคยได้ยินนะ แต่ จะเรียกว่า หนังสือราชการอาจเป็นเพราะ เป็นการย้ำให้คนเห็นมั้งว่ามันออกจากหน่วยงานภาครัฐนะ มันเชื่อถือได้ ในส่วนอื่นว่ามันต่างหรือเหมือนกันอย่างไรพี่อธิบายไม่ได้” PTN.MCUL 07

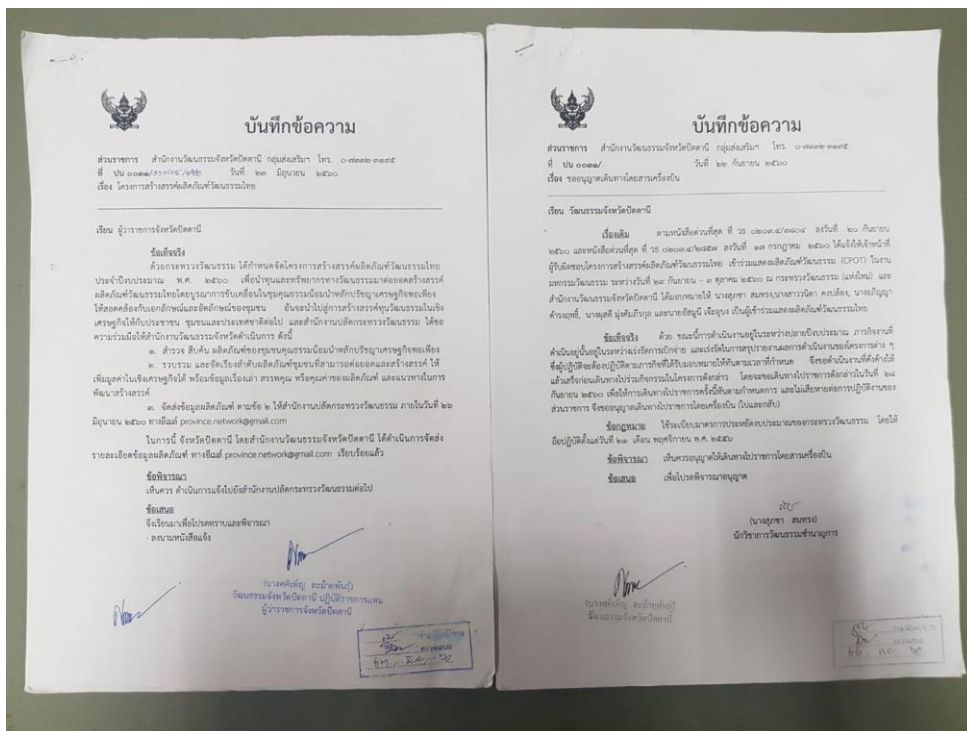
ความไม่เข้าใจดังกล่าว ส่งผลให้ หนังสือราชการที่มีสภาพเป็น Record ถูกจัดเก็บปะปนกับ เอกสารทั่วไป และในบางครั้ง หนังสือราชการก็ไม่ถูกจัดเก็บให้ครบถ้วน มีการแยกเอกสารต้นเรื่อง ออกจากเอกสารแนบ ทำให้ หนังสือราชการฉบับนั้นขาดสถานภาพความเป็น Record ดังที่เห็นจาก ตัวอย่างในรูปภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 38 หนังสือราชการที่มีสภาพเป็น Record ถูกจัดเก็บปะปนกับเอกสารทั่วไป



ภาพที่ 39 หนังสือราชการที่มีสภาพเป็น Record ถูกจัดเก็บปะปนกับเอกสารทั่วไป



ภาพที่ 40 หนังสือราชการที่มีสภาพเป็น Record ถูกจัดเก็บปะปนกับเอกสารทั่วไป 3

รูปภาพที่ได้จากการสำรวจการจัดเก็บหนังสือราชการ สะท้อนให้เห็นว่า หนังสือราชการถูกคัดแยกมาจัดเก็บโดยไม่รักษาสภาพความเป็น Record เอาไว้เลย

การไม่รู้จักรักและการไม่สามารถคัดแยกหนังสือราชการออกมาจัดเก็บให้คงสภาพความเป็น Record เอาไว้ได้ดังกล่าว ส่งผลให้ การจัดเก็บหนังสือราชการไว้เป็นหลักฐานทางกฎหมาย หลักฐานการดำเนินงาน และหลักฐานตรวจสอบการดำเนินงาน อันเป็นเป้าหมายหลักของการจัดการเอกสาร (Record) ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณฯ กฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และมาตรฐาน ISO 15489-1: 2016 ไม่สามารถบรรลุได้ นั่นเอง

3.2 การไม่มีแผนผังแฟ้มเอกสารเป็นเครื่องมือในการวางระบบการจัดเก็บเอกสารกลางของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีให้เป็นหมวดหมู่ตามภารกิจของหน่วยงาน

สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีไม่สามารถวางระบบการจัดเก็บเอกสารกลางของสำนักงานที่มีการจัดเก็บเอกสารไว้ในแผนผังแฟ้มเอกสารที่จัดหมวดหมู่ตามภารกิจของหน่วยงานได้โดย มาตรฐาน ISO 15489-1 : 2016 อธิบายว่า เอกสาร (Records) ขององค์กรภายหลังการสร้าง-รับ ต้องถูกคัดแยกมาจัดเก็บในระบบการจัดเก็บเอกสารกลางขององค์กร เพื่อ (1) สามารถตรวจสอบความคงอยู่ของเอกสาร (2) กำหนดสิทธิ์เข้าถึงและสามารถค้นคืนเอกสารในระบบได้ตลอดเวลา และ (3) สามารถส่งเอกสารออกจากระบบการจัดเก็บได้อย่างถูกต้องตามระยะเวลาที่

กำหนด โดยระบบการจัดเก็บดังกล่าว เกิดขึ้นจากการออกแบบแผนผังแฟ้มเอกสาร (File Plan) และ ตารางการกำหนดอายุเอกสาร (Records Retention Schedule) ที่จะช่วยให้บุคลากรในองค์กร สามารถนำเอกสาร (Records) ไปจัดเก็บในแผนผังได้อย่างถูกต้อง และสามารถเข้าไปใช้งานเอกสาร (Records) ในแผนผังได้ตามสิทธิ์ในทุกละเวลาที่ต้องการใช้งาน และเอกสาร (Records) เหล่านั้นจะถูกนำออกจากระบบไปจัดเก็บถาวรเป็นเอกสารจดหมายเหตุหรือทำลายทิ้งได้อย่างถูกต้องและตาม กำหนดระยะเวลาการจัดเก็บตามกฎหมาย

อย่างไรก็ตาม ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และสำรวจระบบการจัดเก็บของสำนักงาน วัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี พบว่า หนังสือราชการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีถูกจัดเก็บไป ตามความสะดวกของผู้ปฏิบัติงานที่มีหน้าที่ดูแลหนังสือราชการฉบับนั้น ๆ โดยผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับ มอบหนังสือราชการมาจากหน่วยสารบรรณ ทั้งในรูปแบบหนังสือราชการที่ตนเองสร้างขึ้นเอง หรือ ตนเองได้รับมอบมาจากหน่วยงานภายนอก ผู้ปฏิบัติงานจะเป็นผู้กำหนดวิธีการจัดเก็บหนังสือราชการ เหล่านี้ด้วยตนเอง โดยพื้นที่ในการจัดเก็บ ประกอบด้วย (1) บริเวณพื้นที่โต๊ะที่ทำงานของผู้ปฏิบัติงาน (2) พื้นที่ในชั้นจัดเก็บของแต่ละกลุ่ม และ (3) พื้นที่บ้านเช่าของสำนักงานวัฒนธรรม

นอกจากนี้ เมื่อสำรวจการจัดหมวดหมู่แฟ้มเอกสารที่ใช้จัดเก็บหนังสือราชการของสำนักงาน วัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ยังพบว่า ผู้ปฏิบัติงานจัดหมวดหมู่ขึ้นมาเองตามความสะดวกและตาม ปริมาณและลักษณะของหนังสือราชการในความดูแลของตนเอง ไม่ได้จัดหมวดหมู่ตามหน้าที่ กิจกรรม และขั้นตอนการดำเนินกิจกรรม ตามหลักวิชาการจัดการเอกสารและมาตรฐาน ISO 15489-1: 2016 ดังตัวอย่างในภาพ ต่อไปนี้





ภาพที่ 41 การจัดหมวดหมู่แฟ้มเอกสารที่ของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี 1



ภาพที่ 42 การจัดหมวดหมู่แฟ้มเอกสารที่ของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี 2



ภาพที่ 43 การจัดหมวดหมู่แฟ้มเอกสารของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี 3



ภาพที่ 44 การจัดหมวดหมู่แฟ้มเอกสารของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี 4

เช่นเดียวกัน ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ยังสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการสำรวจเอกสารที่สามารถยืนยันได้ว่า สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีไม่ได้มีแผนผังแฟ้มเอกสาร (File Plan) และตารางการกำหนดอายุเอกสาร (Records Retention Schedule) เป็นของตนเอง

ข้อมูลที่ได้สามารถสรุปได้ว่า สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีไม่สามารถวางระบบการจัดเก็บเอกสารกลางของสำนักงานที่มีการจัดเก็บเอกสารไว้ในแผนผังแฟ้มเอกสารที่จัดหมวดหมู่ตามหน้าที่ของหน่วยงานได้

3.3 การไม่มีการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงเอกสารในแต่ละแฟ้มเพื่อป้องกันการสูญหายและการเผยแพร่ที่ไม่สอดคล้องกับกฎหมาย

สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีไม่สามารถวางระบบการค้นคืนเอกสารของสำนักงานที่มีการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงเอกสารในแต่ละแฟ้มเพื่อรักษาความปลอดภัยให้กับเอกสารและดำเนินการถูกต้องตามกฎหมายว่าด้วยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของทางราชการ การรักษาความลับของทางราชการ และการปกป้องคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม การสำรวจเอกสาร และการสัมภาษณ์ให้ข้อมูลตรงกันว่า ทุกคนในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีสามารถเข้าถึงหนังสือราชการภายในสำนักงานได้ หากไม่ใช่หนังสือราชการลับ และ มีการค้นคืนได้ 2 ลักษณะ คือ

1. การค้นคืนโดยผู้ปฏิบัติงาน โดยวิธีการนี้จะใช้กับหนังสือราชการที่จัดเก็บในรูปแบบกระดาษไว้ใน 3 พื้นที่หลักในสำนักงาน หากผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้จัดเก็บเอง ก็จะดำเนินการหาด้วยตนเอง หากผู้ปฏิบัติงานไม่ได้เป็นผู้จัดเก็บเอง ก็จะร้องขอให้ผู้จัดเก็บมาช่วยดำเนินการหาให้ โดยการเข้าถึงพื้นที่หลักเพื่อไปดึงแฟ้มที่ใช้จัดเก็บหนังสือราชการเหล่านั้น ไม่ได้มีระบบคัดกรอง กล่าวคือ หากเป็นบุคลากรของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีสามารถเข้าถึงแฟ้มเหล่านั้นได้ทุกแฟ้ม โดยไม่มีการบันทึกข้อมูลในระบบไว้ว่าใครเข้าถึงแฟ้มใดบ้าง

2. การค้นคืนโดยระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ โดยวิธีการนี้จะใช้กับหนังสือราชการที่จัดเก็บในรูปแบบดิจิทัลไฟล์ โดยบุคลากรของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีทุกคนสามารถเข้าใช้งานระบบดังกล่าวเพื่อเข้าถึงหนังสือราชการในระบบได้ตลอดเวลา

โดยสรุป การค้นคืนในลักษณะดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีไม่มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงหนังสือราชการแต่ละฉบับอย่างชัดเจน มีเพียงหนังสือราชการที่ประทับตราลับเท่านั้นที่ไม่สามารถเข้าถึงได้ การดำเนินการดังกล่าว อาจถือได้ว่า ไม่สามารถรักษาความปลอดภัยให้กับหนังสือราชการที่ถูกจัดเก็บไว้ใน 3 พื้นที่หลัก เพราะบุคลากรทุกคนสามารถเข้าถึงพื้นที่หลักทั้ง 3 พื้นที่เพื่อไปเข้าถึงแฟ้มเอกสารได้ทุกแฟ้ม ดังนั้น หากหนังสือราชการฉบับใดหายไป ก็ไม่สามารถตรวจสอบได้ว่า บุคลากรคนใดเป็นผู้นำออกไป เนื่องจาก ไม่มีระบบการตรวจสอบการเข้าถึงแฟ้มเอกสารเลย

เช่นเดียวกัน การค้นคืนในลักษณะดังกล่าว ยังแสดงให้เห็นถึง การไม่ปฏิบัติตาม พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการ รักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544 และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 ในประเด็นต่อไปนี้

(1) บุคลากรของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลที่ ปรากฏในหนังสือราชการที่จัดเก็บไว้ในพื้นที่หลักทั้ง 3 พื้นที่ได้ เพราะไม่มีการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึง แพ้เอกสารที่บรรจุข้อมูลส่วนบุคคลไว้อย่างชัดเจน

(2) หนังสือราชการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีที่มีข้อมูลของทางราชการที่ตาม พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 ต้องให้เปิดเผย อาจถูกจัดเก็บไว้ในพื้นที่ หลัก 3 พื้นที่ โดยบุคลากรที่รับผิดชอบเรื่องการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าว ไม่ทราบว่ามิอยู่ จึงไม่ได้นำออก เปิดเผย หรือ ข้อมูลที่ห้ามออกเปิดเผย อาจถูกนำออกเปิดเผยจากการที่ระบบการจัดเก็บไม่สามารถ คัดกรองบุคลากรที่สามารถเข้าถึงแฟ้มเอกสารในพื้นที่จัดเก็บทั้ง 3 พื้นที่ได้

(3) ข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 ที่อาจมีปรากฏในหนังสือราชการที่มีการจัดเก็บในพื้นที่หลักทั้ง 3 พื้นที่ อาจถูกเปิดเผยต่อสาธารณะ โดยไม่ได้รับความยินยอมอันเนื่องจากการไม่มีการตรวจสอบข้อมูลที่ปรากฏในหนังสือราชการที่มีอยู่ ในการดูแลของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี

(4) ถึงแม้จะมีการกำหนดให้หนังสือที่กำหนดประเภทชั้นความลับ ตามระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544 ไว้ให้ไม่สามารถมีสิทธิ์เข้าถึงได้ แต่การจัดเก็บที่ไม่มีประสิทธิภาพอาจส่งผลกระทบต่อกรเปิดเผยข้อมูลที่มีชั้นความลับต่อบุคคลที่ไม่มีสิทธิ์ เข้าถึงได้

(5) การค้นคืนที่เกิดขึ้นภายในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี เป็นผลให้หนังสือราชการ สามารถเข้าถึงได้โดยบุคลากรทุกคน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อกระบวนการจัดเก็บอันเนื่องมาจากไม่มีการกำหนด สิทธิ์การเข้าถึง ซึ่งส่งผลในการเพิ่มความเสี่ยงในการสูญหายของหนังสือราชการได้ในอนาคต

3.4 การไม่มีตารางการกำหนดอายุเอกสารเป็นเครื่องมือในการส่งเอกสารตามกฎหมาย

สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีไม่สามารถวางระบบการส่งออกเอกสารเพื่อไปทำลาย หรือจัดเก็บถาวรเป็นจดหมายเหตุได้ถูกต้องตามกฎหมายที่ระบุไว้เนื่องจากไม่มีการจัดทำตารางการ กำหนดอายุเอกสารที่สามารถระบุระยะเวลาการจัดเก็บ การส่งออก และสถานะการเป็นจดหมายเหตุ

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม การสำรวจ และการสัมภาษณ์ ให้ข้อมูลที่ตรงกันว่า สำนักงาน วัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ยังไม่เคยมีการดำเนินการทำลายหนังสือราชการของตนเองให้เป็นตาม ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม หรือ กฎหมายอื่น

ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการดังกล่าว โดยผู้ปฏิบัติงานให้เหตุผลว่า กระบวนการดังกล่าวมีความยุ่งยากและซับซ้อน อีกทั้งยังไม่มีเจตจำนงที่จะต้องดำเนินการ ณ ขณะนี้

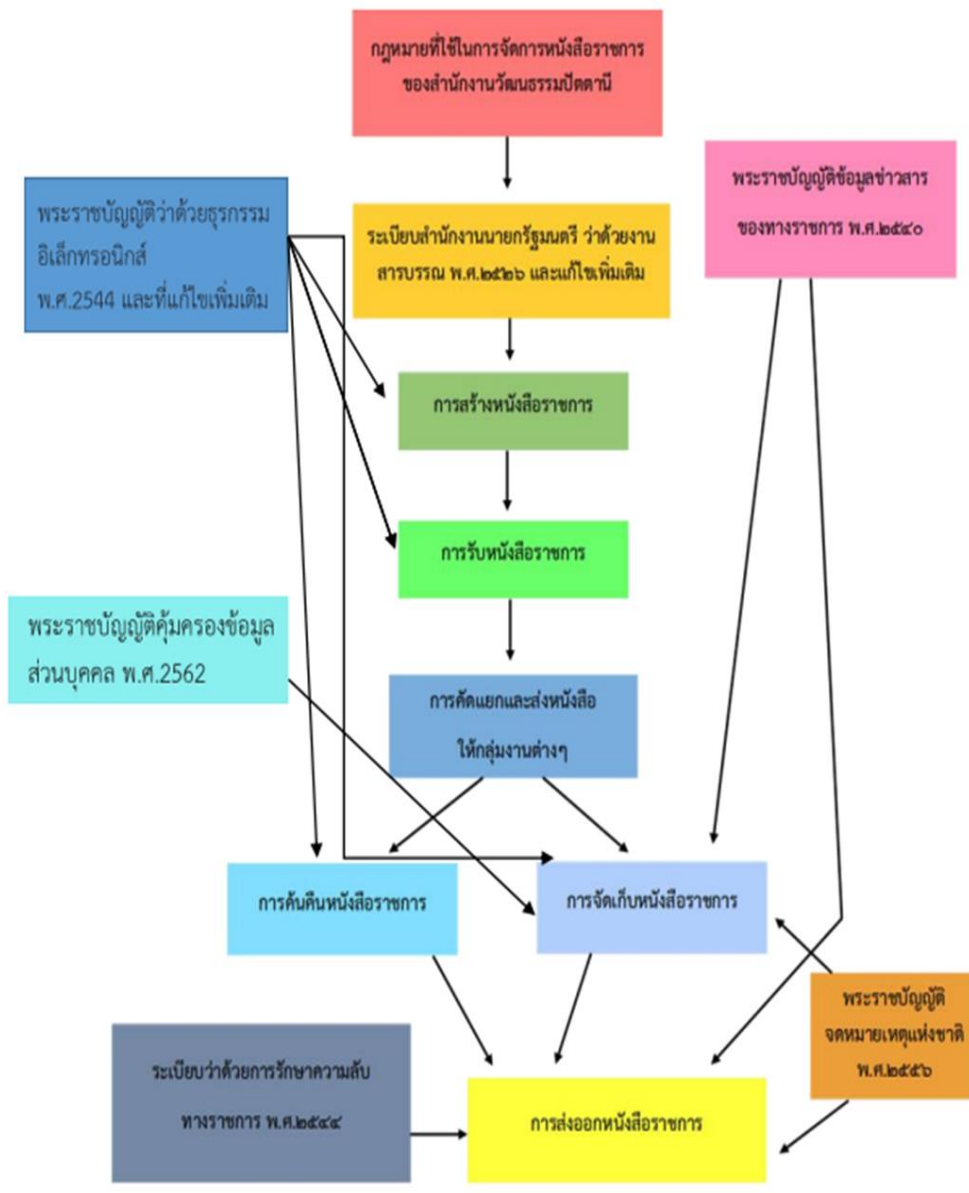
เช่นเดียวกัน ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม การสำรวจและการสัมภาษณ์ ให้ข้อมูลที่ตรงกันว่า สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ไม่มีการจัดทำตารางการกำหนดอายุเอกสารที่กำหนดหมวดหมู่แฟ้ม ระยะเวลาการจัดเก็บและส่งออก หนังสือราชการที่จัดเก็บอยู่ในแต่ละแฟ้มในพื้นที่หลัก 3 พื้นที่ จึงไม่มีการกำหนดว่า จะเก็บไว้นานเท่าใด และเมื่อไหร่จะนำออกมาแจ้งขอทำลายกับกรมศิลปากร ตามกฎหมายที่ระบุไว้ได้ ผลที่ตามมา ผู้ปฏิบัติงานจึงเลือกที่จะไม่ดำเนินการใดๆ เพราะมันยุ่งยากและซับซ้อนเกินกว่าที่จะดำเนินการได้

4. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาระบบการจัดการเอกสารของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีให้สมบูรณ์ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และ ที่แก้ไขเพิ่มเติม และสอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 15489-1: 2016

ข้อมูลจากบทที่ 2 และ บทที่ 4 ทำให้ทราบว่า สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ไม่มีระบบการจัดเก็บเอกสารกลาง และระบบการส่งออกเอกสาร เนื่องจากไม่สามารถออกแบบแผนผังแฟ้มเอกสารและตารางการกำหนดอายุอันเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะผลักดันให้ระบบการจัดการเอกสารของตนสมบูรณ์ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และ ที่แก้ไขเพิ่มเติม และสอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 15489-1: 2016 โดยปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดปัญหาดังกล่าว มีดังนี้

4.1 การขาดองค์ความรู้ด้านการจัดการเอกสารของผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ในประเด็นต่อไปนี้

4.1.1 กระบวนการจัดการเอกสารให้เป็นไปตามกฎหมายทั้ง 6 ฉบับที่สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีต้องปฏิบัติตาม



ภาพที่ 45 ภาพแผนผังผลทางกฎหมายที่ส่งผลต่อกระบวนการต่าง ๆ ในการจัดการหนังสือราชการในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี

จากแผนผังดังกล่าว ทำให้ทราบว่ากฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องในการจัดการหนังสือราชการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี มีทั้งสิ้น 6 ฉบับ โดยกฎหมายแต่ละฉบับส่งผลต่อกระบวนการจัดการหนังสือราชการในแต่ละกระบวนการที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ จากการเก็บข้อมูลที่ได้ในบทที่ 2 และ บทที่ 4 ทำให้ทราบว่า ผู้ปฏิบัติงานยังไม่สามารถปฏิบัติได้ถูกต้องตาม

กฎหมายทั้ง 6 ฉบับ เนื่องจากขาดความรู้ในการนำกฎหมายทั้ง 6 ฉบับมาออกแบบกระบวนการจัดการเอกสาร ดังนี้

4.1.1.1 การสร้างหนังสือราชการ

การสร้างหนังสือราชการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ไม่ได้ดำเนินการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงหนังสือราชการที่เป็นความลับ ตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พุทธศักราช 2544

4.1.1.2 การรับหนังสือราชการ

การรับหนังสือราชการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ยังไม่เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พุทธศักราช 2544 กล่าวคือ ยังไม่ได้ดำเนินการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงหนังสือราชการที่เป็นความลับ

4.1.1.3 การจัดเก็บหนังสือราชการ

การจัดเก็บหนังสือราชการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ยังไม่เป็นไปตามกฎหมาย ดังต่อไปนี้

(1) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม กล่าวคือ สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ไม่ได้ดำเนินการจัดแบ่งการจัดเก็บหนังสือราชการเป็น 3 ประเภท (1) การเก็บหนังสือราชการระหว่างปฏิบัติ (2) การเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว และ (3) การเก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ ให้เป็นไปตามระเบียบฉบับนี้

(2) พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พุทธศักราช 2540 กล่าวคือ สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ไม่ได้ดำเนินการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล การเปิดเผยข้อมูล และการปิดข้อมูลให้เป็นไปตามกฎหมายฉบับนี้

(3) พระราชบัญญัติจดหมายเหตุแห่งชาติ พุทธศักราช 2556 กล่าวคือ สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ไม่ได้เก็บรักษาหนังสือราชการที่สะท้อนวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ และมีคุณค่าเพื่อการศึกษา การค้นคว้าหรือการวิจัย เพื่อส่งมอบต่อให้กรมศิลปากร ตามกฎหมายฉบับนี้

4.1.1.4 การส่งออกหนังสือราชการ

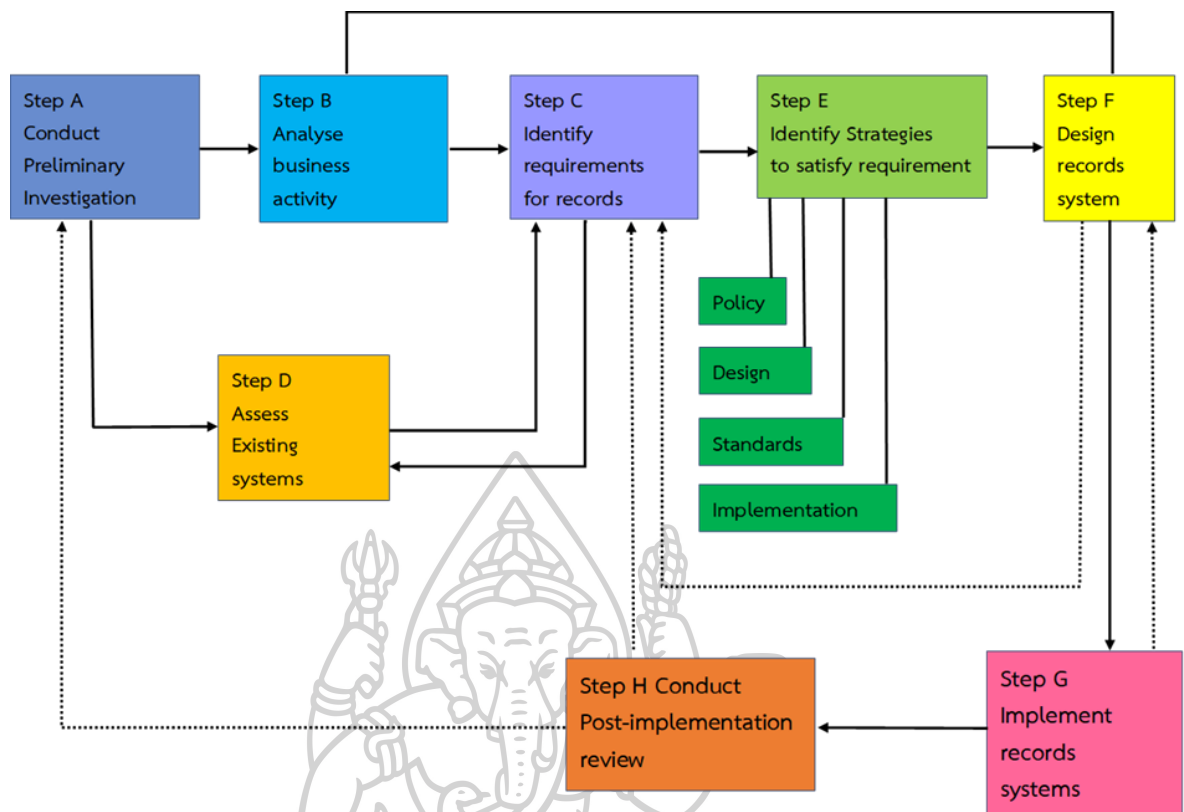
(1) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม กล่าวคือ สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ไม่มีดำเนินการแจ้งขอทำลายหนังสือราชการภายใน 60 วันหลังสิ้นปีปฏิทิน เพื่อให้หอจดหมายเหตุแห่งชาติดำเนินการประเมินคุณค่าหนังสือราชการตามระเบียบฉบับนี้

(2) ระบุว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พุทธศักราช 2544 กล่าวคือ สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ไม่มีดำเนินการในการทำลายเอกสารชั้นความลับให้เป็นไปตามระเบียบฉบับนี้

การไม่สามารถดำเนินการในการจัดการหนังสือราชการตั้งแต่กระบวนการสร้างจนถึงการส่งออกของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ตามแนวทางที่กฎหมายได้กำหนดไว้ในส่วนต่าง ๆ ทำให้กระบวนการจัดการหนังสือราชการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ไม่ครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนดไว้ ซึ่งหากหน่วยงานมีการแก้ไขในแต่ละกระบวนการข้างต้นจะทำให้กระบวนการจัดการหนังสือราชการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ถูกต้องตามที่มีกฎหมายกำหนดไว้ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ส่งผลให้การจัดการหนังสือราชการของหน่วยงานเป็นระบบและได้มาตรฐานมากยิ่งขึ้น

4.1.2 แนวทางการจัดการเอกสารตามมาตรฐาน ISO 15489-1: 2016 ที่จะช่วยสนับสนุนให้กระบวนการจัดการเอกสารเป็นไปตามกฎหมายทั้ง 6 ฉบับ

จากมาตรฐาน ISO 15489-1: 2016 มีการพัฒนา Designing and Implementing Records Keeping System หรือ DIRKS ซึ่งเป็นการออกแบบและวางระบบการจัดเก็บเอกสารในองค์กรเพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินกิจกรรมของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อถือได้ว่าการปฏิบัติงาน จะถูกต้องตามกฎหมาย กฎ หรือระเบียบที่กำหนดไว้ การดำเนินการตาม DIRKS Model จะเป็นส่วนส่งเสริมให้หน่วยงานสามารถดำเนินการตามมาตรฐาน ISO 15489-1: 2016 เพราะ มีการขั้นตอนในการจัดการเอกสารตั้งแต่สร้าง-รับ คัดแยก จัดเก็บ ใช้งาน และส่งออก เอกสารในระบบเดียวกันให้เป็นไปตามมาตรฐาน ISO 15489-1: 2016 ซึ่งจะเป็นส่วนช่วยสำคัญที่จะสนับสนุนให้สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีในการทำให้กระบวนการจัดการเอกสารเป็นไปตามกฎหมายทั้ง 6 ฉบับ โดย DIRKS Model มีทั้งสิ้น 8 ขั้นตอน ตามภาพที่ แผนผัง Designing and Implementing Records Keeping System หรือ DIRKS ดังนี้



ภาพที่ 46 แผนผัง Designing and Implementing Records Keeping System หรือ DIRKS
(เว็บไซต์ <http://www.dcc.ac.uk/guidance/briefing-papers/standards-watch-papers/iso-15489>)

ซึ่งสามารถอธิบายในแต่ละขั้นตอนได้ดังนี้

ขั้นตอน A การสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของหน่วยงาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ต้องดำเนินการศึกษา สัมภาษณ์ และรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ ภารกิจ โครงสร้าง การบริหารงาน ผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงาน กฎหมาย ระเบียบ สภาพแวดล้อม และโครงสร้างพื้นฐานของหน่วยงาน โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูล และสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงาน
2. รวบรวมข้อมูล
3. จัดทำเอกสารรายงานการสำรวจข้อมูล
4. รายงานผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงาน

ขั้นตอน B การวิเคราะห์ภารกิจของหน่วยงาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ต้องดำเนินการวิเคราะห์จากข้อมูลเบื้องต้นของหน่วยงานที่ได้จากขั้นตอน A โดยการวิเคราะห์หา

หน้าที่ของหน่วยงาน กิจกรรมของแต่ละหน้าที่ของหน่วยงาน และ ขั้นตอนการดำเนินกิจกรรมในแต่ละกิจกรรม

ขั้นตอน C การระบุให้ชัดเจนถึงประเภทของเอกสารที่หน่วยงานต้องการ สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ต้องกำหนดเอกสารที่จำเป็นและต้องมีของหน่วยงาน เพื่อ (1) เป็นไปตามกฎหมายที่หน่วยงานต้องปฏิบัติ (2) สามารถปฏิบัติตามขั้นตอนการทำงานต่าง ๆ ได้ และ (3) เป็นไปตามมาตรฐานต่าง ๆ ที่หน่วยงานต้องการ

ขั้นตอน D การประเมินระบบปัจจุบัน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ต้องประเมินว่า ณ ปัจจุบัน หน่วยงานจัดการเอกสาร อย่างไร ในส่วนของ (1) ระบบที่ใช้ในการจัดการเอกสารเป็นระบบใด และ (2) ระบบดังกล่าวไม่ตอบสนองการจัดเก็บเอกสารให้สามารถสร้างและจัดเก็บไว้เป็นหลักฐานถูกต้อง และนำเชื่อถือในส่วนใดบ้าง

ขั้นตอน E การกำหนดกลยุทธ์การจัดการเอกสารของหน่วยงาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ต้องดำเนินการกำหนดนโยบาย การออกแบบระบบ การกำหนดมาตรฐานในขั้นตอนต่าง ๆ และการวางระบบ เช่น นโยบาย มาตรฐาน คู่มือการปฏิบัติงาน

ขั้นตอน F การออกแบบระบบการจัดการเอกสารของหน่วยงาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี จะต้องออกแบบระบบให้เหมาะสมกับกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ ประกอบไปด้วย

1. ระบบการสร้าง-การรับ และการคัดแยกเอกสาร ประกอบด้วย
 - 1.1 ระบบสร้างเอกสารอิเล็กทรอนิกส์
 - 1.2 ระบบคำอธิบายประกอบเอกสาร (Metadata for records)
2. ระบบจัดเก็บ/ใช้งานเอกสาร ประกอบ
 - 2.1 การจัดทำแผนผังแฟ้มเอกสาร และตารางกำหนดอายุเอกสาร
 - 2.2 การจัดทำระบบควบคุมเอกสาร
3. ระบบส่งออกเอกสาร ประกอบด้วย
 - 3.1 การทำลายเอกสารที่ไม่มีความต้องการใช้งาน
 - 3.2 การนำเอกสารไปจัดเก็บในสถานะเอกสารจดหมายเหตุ

ขั้นตอน G การวางระบบ สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ต้องมีการตรวจสอบให้มั่นใจว่าระบบที่มีการวางระบบใหม่ที่ออกแบบใหม่จะสามารถดำเนินการได้ โดยจะต้องให้ความรู้ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานให้รู้จักและปฏิบัติการใช้งานระบบได้ รวมถึงการทดสอบระบบ และดำเนินการใช้งานระบบ

ขั้นตอน H การทบทวนการใช้งานระบบ สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีต้องมีการประเมินผลระบบโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากระบบ การสำรวจหรือสัมภาษณ์ผู้ใช้งานระบบ รวมถึง

การรวบรวมปัญหาที่พบในหน่วยงาน เพื่อนำผลที่พบไปดำเนินการปรับปรุงขั้นตอนที่ A และ ขั้นตอน C

แผนผัง Designing and Implementing Records Keeping System หรือ DIRKS คือ บทสรุปของการวางระบบการจัดการเอกสารตามมาตรฐาน ISO 15489-1: 2016 ถ้าสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี มีองค์ความรู้ทั้งหมดและสามารถดำเนินการตามแนวทางทั้ง 8 ขั้นตอนได้ จะทำให้เกิดระบบการจัดการหนังสือราชการที่สนับสนุนกระบวนการจัดการหนังสือราชการของ สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ตลอดจนเป็นการสร้าง องค์ความรู้ในการจัดการหนังสือราชการที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ที่ไม่มี องค์ความรู้ในแขนงนี้ ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลในบทที่ 4 การสำรวจเอกสาร ให้มีความรู้ใน แขนงดังกล่าวอย่างถูกต้องและเป็นระบบ รวมถึงจะเป็นส่วนช่วยสำคัญที่จะสนับสนุนให้สำนักงาน วัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีในการทำให้กระบวนการจัดการเอกสารเป็นไปตามกฎหมายทั้ง 6 ฉบับ

4.2 การขาดการออกแบบและวางนโยบายการจัดการเอกสารอย่างเป็นรูปธรรม

สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีไม่ได้ออกแบบและวางนโยบายการจัดการเอกสารอย่าง เป็นรูปธรรม ด้วยเหตุผลดังต่อไปนี้

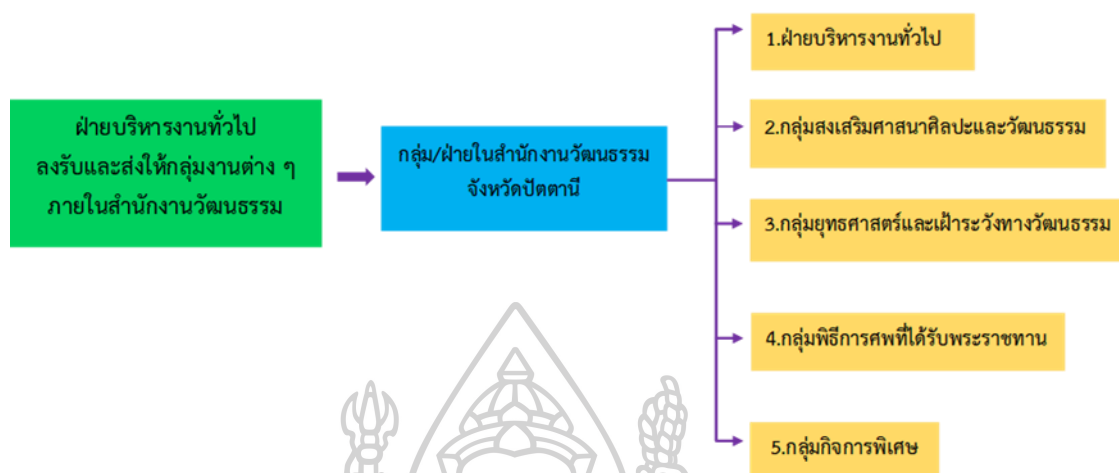
4.2.1 ผู้บริหารยังไม่เห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของการวางระบบการจัดเก็บ เอกสารตามมาตรฐาน ISO 15489-1: 2016

ข้อมูลในบทที่ 2 และ บทที่ 4 แสดงให้เห็นว่า สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีมี วัฒนธรรมองค์กรแบบราชการที่อำนาจตัดสินใจอยู่ที่ผู้บริหาร หากผู้บริหารเห็นความสำคัญและ ประโยชน์ของการวางระบบการจัดเก็บเอกสารตามมาตรฐาน ISO 15489-1: 2016 โดยการออก นโยบายมาเป็นคำสั่งอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร การดำเนินการวางระบบจึงจะเกิดขึ้นได้ ดังนั้น ผู้วิจัย จึงเล็งเห็นว่า ควรมีการนำเสนอผู้บริหารของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีให้เห็นถึงความสำคัญ และประโยชน์ของการวางระบบการจัดการเอกสารตามมาตรฐาน ISO 15489-1: 2016 เพื่อให้ ผู้บริหารออกคำสั่งมาเป็นลายลักษณ์อักษร กลไกต่าง ๆ จึงจะเกิดขึ้นได้

4.2.2 สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีขาดบุคลากรหรือหน่วยงานภายในที่มีความรู้เพียงพอที่จะรับผิดชอบออกแบบนโยบายและวางระบบการจัดการเอกสารให้กับสำนักงาน

ข้อมูลที่ได้จากบทที่ 2 และ บทที่ 4 ทำให้ทราบว่าสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีมี กระบวนการมอบหมายงานด้านการจัดการเอกสาร ให้แก่ฝ่ายบริหารงานทั่วไปเป็นส่วนงานที่มีหน้าที่ โดยตรงในการจัดการโดยมีหัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไปเป็นผู้มีหน้าที่ในการควบคุมการจัดการหนังสือ ราชการของหน่วยงานเป็นหลัก โดยส่วนงานดังกล่าวรับผิดชอบกระบวนการจัดการหนังสือราชการ ภายในหน่วยงานตั้งแต่กระบวนการสร้าง-รับ จนถึงการส่งออกจากระบบ โดยปรากฏอย่างชัดเจนจาก

คำให้สัมภาษณ์ในบทที่ 4 ที่กล่าวถึงกระบวนการรับและคัดแยกหนังสือราชการที่ดำเนินการโดยฝ่ายบริหาร ซึ่งสามารถอธิบายเป็นแผนผัง ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 47 แผนผังการรับและการคัดแยกหนังสือราชการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี

จากแผนภาพที่ 47 : แผนผังการรับและการคัดแยกหนังสือราชการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี พบว่า สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี มีการมอบหมายภาระให้ฝ่ายบริหารงานทั่วไปเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดการหนังสือราชการภายในสำนักงาน อย่างไรก็ตาม บุคคลที่รับผิดชอบในส่วนดังกล่าวไม่ได้มีหน้าที่ในการดำเนินการจัดการเอกสารเพียงอย่างเดียว แต่ต้องรับผิดชอบงานทั่วไปของสำนักงานทั้งหมด นอกจากนี้ยังเป็นผู้ปฏิบัติงานที่ไม่มีความรู้และความเข้าใจในระบบการจัดการเอกสารอย่างถูกต้อง เห็นได้จากข้อมูลจากแบบสอบถาม การสำรวจเอกสาร และการสัมภาษณ์ที่แสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิบัติงานไม่ทราบว่า เอกสาร (Record) คืออะไร สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดจัดเก็บเอกสารตามความสะดวกของผู้ใช้งาน โดยแยกเก็บไว้ตามโต๊ะทำงาน ตู้เก็บเอกสาร หรือบ้านเช่า มากกว่าจะสร้างระบบกลางในการจัดเก็บที่สามารถดูแลรักษาความปลอดภัยได้ดีกว่า

ในทางกลับกัน การกำหนดผู้รับผิดชอบที่มีความรู้และความเข้าใจในระบบการจัดการเอกสารเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งที่ต้องมีตามแนวทางของมาตรฐาน ISO 15489-1: 2016 Information and Documentation-Records Management-Part 1 : Concepts and Principles เพื่อให้การจัดการเอกสารของหน่วยงานบรรลุตามวัตถุประสงค์และมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ หน่วยงานจึงควรมีการจัดตั้งหรือมอบหมายหน้าที่ให้มีส่วนงานที่รับผิดชอบ

ระบบการจัดการเอกสารขององค์กร รวมทั้งกำหนดผู้รับผิดชอบงานเอกสารและบทบาทหน้าที่ ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะตามแผนภาพดังต่อไปนี้



ภาพที่ 48 การกำหนดผู้รับผิดชอบและกลุ่มผู้รับผิดชอบ

1. ลักษณะที่เป็นกลุ่มงาน กล่าวคือ เป็นกลุ่มงานที่จะต้องดูแลภาพรวมของการจัดการเอกสารทุกประเภทของหน่วยงาน มีหน้าที่สำคัญ เช่น

- 1.1 การกำหนดนโยบาย การวางแผน การควบคุมกำกับกับการดำเนินงานของระบบการจัดการเอกสาร ภายในหน่วยงาน
- 1.2 จัดฝึกอบรม การสัมมนา และเผยแพร่ความรู้ด้านการจัดการเอกสาร
- 1.3 พัฒนาและปรับปรุงตารางกำหนดอายุการจัดเก็บเอกสารขององค์กร
- 1.4 จัดทำและปรับปรุง คำสั่ง คู่มือ มาตรฐานการจัดการเอกสาร
- 1.5 พัฒนาและปรับปรุงหมวดหมู่จัดเก็บเอกสารขององค์กร
- 1.6 ให้คำปรึกษาแนะนำการบริหารจัดการเอกสารแก่ทุกกลุ่มงานในองค์กร

2. ลักษณะที่เป็นบุคคล กล่าวคือ เป็นผู้ปฏิบัติงานที่ทำหน้าที่ในการดูแลและการจัดการเอกสาร ของกลุ่มงานและบริหารจัดการ ภายในองค์กร โดยแบ่งได้เป็น 2 ประเภท เช่น

- 2.1 ผู้บริหารของกลุ่มงาน มีหน้าที่สำคัญ เช่น

2.1.1 ให้ความร่วมมือในการพัฒนาและปรับปรุงหมวดหมู่จัดเก็บเอกสารและตารางกำหนดอายุการเก็บเอกสารของหน่วยงาน

2.1.2 ควบคุมดูแลการจัดการเอกสารของส่วนงานให้เป็นไปตามมาตรฐานการจัดการเอกสารของหน่วยงาน

2.1.3 ให้คำแนะนำในการกำหนดอายุการเก็บเอกสารภายในองค์กร

2.1.4 ชะลอการทำลายแฟ้มเอกสารในกรณีที่ยังจำเป็นต้องใช้งาน

2.1.5 ทบทวนการส่งออกแฟ้มเอกสารตามกำหนดอายุตลอดจนเงื่อนไข

2.2 ผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลการจัดการเอกสารของกลุ่มงาน มีหน้าที่สำคัญ

2.2.1 สำรวจเอกสารที่พ้นการใช้งาน ซึ่งเป็นเอกสารที่หมดความจำเป็น ในการใช้งานและครบอายุการเก็บรักษาเป็นประจำอย่างน้อย ปีละ 2 ครั้ง ทุก 6 เดือน

2.2.2 ดูแลการเก็บรักษาเอกสารใช้งานให้อยู่ในสภาพที่ดี เหมาะสม พร้อมให้มีการเรียกใช้ได้ทันทีที่มีความต้องการใช้งาน

2.2.3 ดำเนินการจัดทำแฟ้มเอกสารเพื่อดำเนินจัดเก็บเอกสารอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

2.2.4 ให้ความร่วมมือในการพัฒนาและปรับปรุงหมวดหมู่การจัดเก็บเอกสารและตารางกำหนดอายุการจัดเก็บเอกสารขององค์กรให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทปัจจุบันขององค์กร

โดยสรุป จากการทบทวนวรรณกรรม ในบทที่ 2 ทำให้พบว่า สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี มีลักษณะองค์กรแบบรัฐราชการและมีวัฒนธรรมองค์กรแบบวัฒนธรรมเน้นบทบาท (Role Culture) โดยมีการบริหารจัดการองค์กรจะเป็นลำดับชั้นจากบนลงล่างตามโครงสร้างการบริหารงานของหน่วยงาน กล่าวคือ จะมีการสร้างข้อตกลงในการปฏิบัติงานของบุคลากรในรูปแบบกฎหมาย กฎระเบียบ หรือคำสั่งที่มีการระบุเป็นลายลักษณ์อักษรชัดเจนถึงบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบอำนาจที่ได้รับและวิธีหรือกระบวนการใช้อำนาจเหล่านั้นในการบริหารจัดการหน่วยงาน ผลจากลักษณะดังกล่าวของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ทำให้ผู้วิจัยเห็นควรว่า สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีควรมีการกำหนดผู้ดูแลรับผิดชอบเอกสารอย่างชัดเจน โดยการมีการออกคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษร ในการสั่งการและกำหนดหน้าที่ชัดเจน เพื่อจะทำให้การจัดการหนังสือราชการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีมีประสิทธิภาพสูงสุด

4.3 การขาดการพัฒนาแผนผังแฟ้มเอกสารและตารางการกำหนดอายุเอกสาร

สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีขาดเครื่องมือสำคัญ 2 เครื่องมือในการผลักดันให้กระบวนการจัดการเอกสารทั้ง 5 กระบวนการเป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย และมาตรฐานดังกล่าว ดังนี้

4.3.1 แผนผังแฟ้มเอกสาร

มาตรฐาน ISO 15489-1: 2016 Information and Documentation-Records Management-Part 1: Concepts and Principles และทฤษฎีการจัดการเอกสารได้กำหนดให้ทุกหน่วยงานจำเป็นต้องมี “File Plan” หรือ “แผนผังแฟ้มเอกสาร” ของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นโครงร่างการจำแนกประเภทของแฟ้มเอกสารตลอดจนไฟล์ลักษณะต่าง ๆ ที่มีการเก็บรักษาไว้ในหน่วยงาน โดยใน “File Plan” หรือ “แผนผังแฟ้มเอกสาร” มีการกำหนดองค์ประกอบของ “File Plan” หรือ “แผนผังแฟ้มเอกสาร” ไว้ทั้งสิ้น 5 ประการอันประกอบด้วย

1. วิธีการจัดเก็บเอกสาร
2. ลักษณะการเก็บรักษาเอกสาร
3. การเข้าถึงเอกสาร
4. การใช้งานเอกสาร
5. ตลอดจนมีการดำเนินการจัดทำดัชนีของเอกสารภายในหน่วยงาน เพื่อความสะดวกในการค้นหาเมื่อต้องการใช้งาน

โดย “File Plan” หรือ “แผนผังแฟ้มเอกสาร” ในแต่ละหน่วยงานจะมีรูปแบบที่แตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับผู้วางระบบ ซึ่งต้องมีลักษณะที่ เข้าใจง่ายในการทำความเข้าใจกับ ผู้ปฏิบัติงานทุกคนในองค์กร ได้มาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร และมีความยืดหยุ่นเหมาะสมกับสถานการณ์และความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายในองค์กร โดยจำเป็นอย่างยิ่งที่หน่วยงานจะต้องยึดโยงกับหลักการในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องดังกล่าว ดังนี้

1. ภารกิจหน้าที่และกิจกรรมที่เกิดขึ้นภายในองค์กร เพื่อใช้กำหนดว่าองค์กรมีความจำเป็นที่จะต้องเก็บสิ่งใดไว้เป็นหลักฐานในการดำเนินงานขององค์กรและเป็นข้อมูลที่องค์กรจำเป็นต้องรักษาไว้เป็นสาระสำคัญ

2. บทบาทตลอดจนความรับผิดชอบขององค์กรต่อสังคมและตัวขององค์กรเอง เพื่อใช้กำหนดภารกิจหน้าที่และกิจกรรมที่เกิดขึ้นภายในองค์กร

ผลจากการเก็บข้อมูลในบทที่ 4 แสดงให้เห็นว่า สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ไม่มี “File Plan” หรือ “แผนผังแฟ้มเอกสาร” เพื่อเป็นศูนย์กลางในการกำหนดมาตรฐานในการดูแลเอกสารภายในหน่วยงาน ซึ่งส่งผลเสียต่อการจัดการหนังสือราชการตามที่ปรากฏในคำให้สัมภาษณ์ในบทที่ 4 การเก็บข้อมูล ในหลากหลายลักษณะ ดังนั้น สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ต้องมีการ

จัดทำ “File Plan” หรือ “แผนผังแฟ้มเอกสาร” ของ สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีขึ้น เพื่อใช้เป็นศูนย์กลางในการกำหนดมาตรฐานในการดูแลเอกสารภายในหน่วยงาน โดย ลักษณะของ “File Plan” หรือ “แผนผังแฟ้มเอกสาร” ของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ต้องมีรูปแบบที่เข้าใจง่าย ในการทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานทุกคนในองค์กร และมีมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร ตลอดจนมีความยืดหยุ่นเหมาะสมกับสถานการณ์และความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายในองค์กร

ดังนั้น สิ่งที่จะต้องดำเนินการเป็นอย่างแรกเพื่อให้มี “File Plan” หรือ “แผนผังแฟ้มเอกสาร” ให้เกิดขึ้น ภายในหน่วยงานสามารถดำเนินงานให้ได้มาตรฐานและเป็นระบบ คือ การสร้างความรู้ตระหนักถึงความสำคัญของเอกสารของผู้ปฏิบัติงานทุกคน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริหารสูงสุดขององค์กร อันเนื่องมาจากเป็นผู้วางนโยบายและแนวปฏิบัติในองค์กรได้อย่างเป็นระบบ และเนื่องจากสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี เป็นหน่วยงานภาครัฐการดำเนินการเป็นไปในลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรแบบรัฐราชการ ซึ่งยึดถือสายการบังคับบัญชาและผู้มีอำนาจสูงสุด คือ ผู้กำหนดความเป็นไปขององค์กร ดังนั้น ผู้บริหารสูงสุดขององค์กรจะต้องตระหนักถึงความสำคัญของเอกสารเพื่อแนวทางการปฏิบัติให้เกิดขึ้นเป็นรูปธรรม ยิ่งไปกว่านั้น ผู้ปฏิบัติงานทุกคนจะต้องเข้าใจและตระหนักถึงเรื่องดังกล่าวให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพราะ เมื่อพิจารณาจากข้อมูลที่ได้รับจากการเก็บข้อมูลในบทที่ 4 ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ไม่เข้าใจในความสำคัญของเอกสารอย่างถูกต้อง โดยมองว่า เอกสารภายในหน่วยงานเป็นเพียงตัวกลางที่ทำให้งานในความรับผิดชอบของตนเองสามารถดำเนินการไปได้ตามตัวชีวิตเท่านั้น การเกิดขึ้นของ “File Plan” หรือ “แผนผังแฟ้มเอกสาร” จะส่งผลให้ สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี มี Central records management system ซึ่งจะส่งผลให้ระบบการจัดการหนังสือราชการภายในหน่วยงานมีมาตรฐานกลาง มีความเป็นระบบ และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4.3.2 ตารางการกำหนดอายุเอกสาร

Elizabeth and Yeo (2003) ได้แนะนำวิธีการจัดการเอกสาร โดยการสร้างตารางกำหนดอายุเอกสารซึ่งตารางการกำหนดอายุเอกสาร คือ ตารางที่สร้างขึ้นเพื่อกำหนดสิทธิการเข้าถึงอายุการจัดเก็บ ตลอดจนเส้นทางการส่งออกแฟ้มที่ถูกจัดเก็บไว้ในระบบการจัดเก็บเอกสารของหน่วยงาน โดยกระบวนการในการสร้างตารางกำหนดอายุเอกสารต้องอาศัยการทำงานร่วมกับทุกภาคส่วนทั้งในฝ่ายบริหาร และผู้ปฏิบัติการ ซึ่งประกอบด้วย 3 กระบวนการ

4.3.2.1 การกำหนดอายุการเก็บเอกสารแต่ละแฟ้ม มีหลักการสำคัญที่ต้องนำมาพิจารณาทั้งสิ้น 5 หลักการ คือ

4.3.2.1.1 การพิจารณาตามอายุการใช้งานเอกสาร

4.3.2.1.2 การพิจารณาตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมทั้งกฎหมายที่เกี่ยวข้องทั้ง 5 ฉบับ

4.3.2.1.3 พิจารณาจากระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งของกระทรวงวัฒนธรรม

4.3.2.1.4 พิจารณาจากระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งของจังหวัดปัตตานี

4.3.2.1.5 พิจารณาจาก คำสั่งและประกาศของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี

4.3.2.2 การกำหนดสิทธิการเข้าถึงเอกสารแต่ละแฟ้ม โดยการพิจารณาหลักการสำคัญ 3 ประการ ประกอบด้วย

4.3.2.2.1 ศึกษาโครงสร้างของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีและภาระหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี เพื่อให้ทราบว่าแต่ละฝ่ายและผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนมีส่วนใช้งานแฟ้มใดบ้าง

4.3.2.2.2 ศึกษาสิทธิในการเข้าถึงแฟ้มเอกสารของบุคคลภายนอกในการเข้าถึงแฟ้มเอกสารแต่ละแฟ้ม ผ่านกฎหมาย 2 ฉบับ ประกอบด้วย พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 และ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

4.3.2.2.3 ศึกษาชั้นความลับของหนังสือราชการ โดยผ่านกฎหมายหลักที่ใช้ในการควบคุมหนังสือราชการ คือ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมไปถึงระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544 รวมถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้องที่ได้กล่าวถึงไปแล้วทั้ง 4 ฉบับ

4.3.2.3 การประเมินคุณค่าเอกสารแต่ละแฟ้ม เป็นขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินการจัดทำตารางการกำหนดอายุเอกสาร โดยหลักการประเมินคุณค่าที่หน่วยงานพืงนำมาใช้ในการประเมินคุณค่าแฟ้มการจัดเก็บเอกสารในส่วนนี้ คือ การประเมินคุณค่าเอกสารแบบมหภาค (Macro Appraisal) โดย Cook (2001) กล่าวว่า การประเมินคุณค่าเอกสารแบบมหภาคเป็นกระบวนการประเมินคุณค่าที่เน้นความต้องการใช้งานของหน่วยงานเป็นหลัก ซึ่งจะเน้นการประเมินคุณค่าเอกสารแบบมองภาพรวมขององค์กร โดยคัดเลือกเก็บเฉพาะเอกสารที่มีความจำเป็นต่อการใช้งานในอนาคตของหน่วยงาน รวมถึงสะท้อนภาระหน้าที่และการปฏิบัติงานของหน่วยงานเป็นหลักเท่านั้น

โดยหลักการประเมินคุณค่าเอกสารแบบมหภาค (Macro Appraisal) นั้น จะใช้วิธีการพิจารณาแฟ้มเอกสารแต่ละแฟ้มในแฟ้มการจัดเก็บเอกสารของหน่วยงานว่าแฟ้มใดควรดำเนินการจัดเก็บไว้ถาวร แฟ้มใดควรทำลายทิ้งเมื่อครบอายุการใช้งาน โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

4.3.2.3.1 แฟ้มที่หน่วยงานควรดำเนินการจัดเก็บ คือ แฟ้มที่เป็นไปตามหลักการสะท้อนหน้าที่ของหน่วยงาน โดยมีลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ

4.3.2.3.1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติงานประจำปี

4.3.2.3.1.2 เอกสารที่กฎหมายกำหนดไว้ว่า สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีต้องเก็บไว้เป็นหลักฐาน

4.3.2.3.1.3 เอกสารที่สะท้อนหน้าที่ของฝ่ายต่าง ๆ ในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี

4.3.2.3.2 แฟ้มที่สามารถขออนุญาตทำลายจากสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ประกอบด้วย

4.3.2.3.2.1 เอกสารที่ครบกำหนดการเก็บตามพระราชบัญญัติจดหมายเหตุแห่งชาติ พ.ศ. 2556 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมถึงไม่มีลักษณะของแฟ้มที่หน่วยงานควรดำเนินการจัดเก็บ

4.3.2.3.2.2 เอกสารที่อยู่ในเงื่อนไขชั้นความลับที่ต้องทำลายทิ้ง

ลักษณะดังกล่าวเป็นการประเมินคุณค่าที่มีความเหมาะสมกับบริบทการปฏิบัติงานของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ที่ดำเนินการถือเอาความสะดวกเป็นสำคัญในการจัดแบ่งประเภทเอกสารเพื่อดำเนินการส่งเรื่องขอทำลายหนังสือราชการที่สิ้นกระแสการใช้งานแล้วของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ตามพระราชบัญญัติจดหมายเหตุแห่งชาติ พ.ศ. 2556 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

ตารางการกำหนดอายุเอกสาร จะเป็นส่วนเติมเต็มที่สำคัญในกระบวนการจัดการหนังสือราชการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และจะทำให้กระบวนการจัดการหนังสือราชการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี มีความสอดคล้องกับกฎหมายที่ใช้ในการควบคุมหนังสือราชการของหน่วยงานภาครัฐที่สำคัญ 2 ฉบับ ประกอบด้วย ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 และที่แก้ไขเพิ่ม และ พระราชบัญญัติจดหมายเหตุแห่งชาติ พ.ศ. 2556 นอกจากนี้ยังจะทำให้หน่วยงานสามารถกำหนดสิทธิการเข้าถึงหนังสือราชการของผู้ปฏิบัติงานในระดับต่าง ๆ ซึ่งจะสอดคล้องกับพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 และ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 กระบวนการในส่วนดังกล่าวจะทำให้ระบบการจัดการหนังสือราชการภายในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีมีประสิทธิภาพและสมบูรณ์มากขึ้น

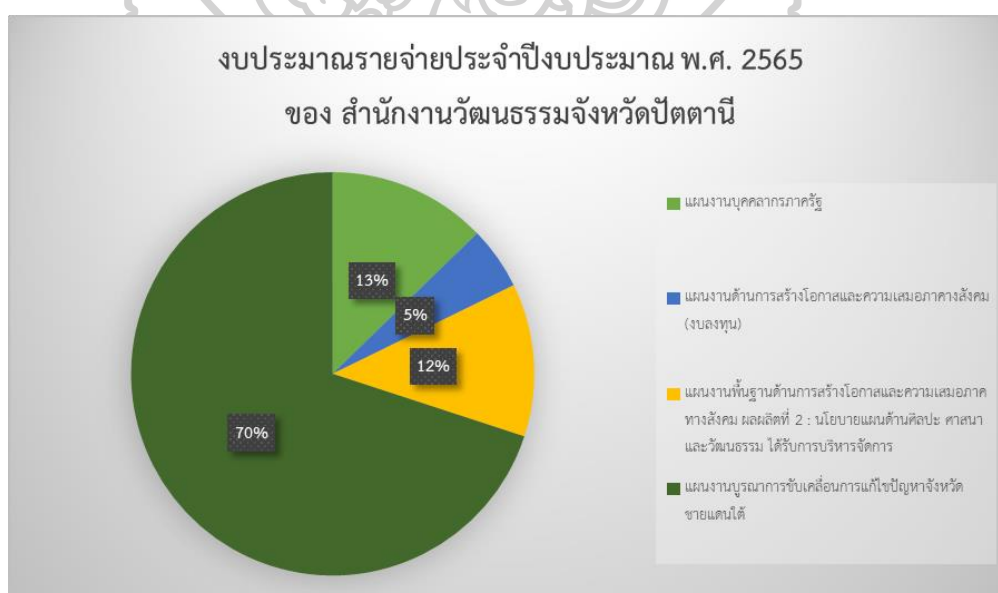
4.4 การขาดการวางระบบและกลไกเพื่อผลักดันให้เกิดนโยบายการจัดการเอกสาร แผนผังแฟ้มเอกสาร และตารางการกำหนดอายุเอกสาร

สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีขาดกลไกในการสนับสนุนการสร้างองค์ความรู้ บุคลากร และเครื่องมือในการจัดการเอกสาร ดังนี้

4.4.1 งบประมาณ

ผลจากการศึกษาในบทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม และ บทที่ 4 การเก็บข้อมูล ทำให้ผู้วิจัยพบว่า งบประมาณในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ได้รับการจัดสรรมาทั้งสิ้น 2,910,000 บาท (สองล้านเก้าแสนหนึ่งหมื่นบาทถ้วน) โดยแบ่งเป็น 4 ประเภท ประกอบด้วย

1. แผนงานบุคลากรภาครัฐ เป็นเงิน 370,000 บาท (สามแสนเจ็ดหมื่นบาทถ้วน)
 2. แผนงานการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม งบลงทุน เป็นเงิน 146,800 บาท (หนึ่งแสนสี่หมื่นหกพันแปดร้อยบาทถ้วน)
 3. แผนงานพื้นฐานการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม ผลผลิตที่ 2 : นโยบายแผนด้านศิลปะ ศาสนาและวัฒนธรรม ได้รับการบริหารจัดการ เป็นเงิน 356,700 บาท (สามแสนห้าหมื่นหกพันเจ็ดร้อยบาทถ้วน)
 4. แผนงานบูรณาการการขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้ เป็นเงิน 2,036,500 บาท (สองล้านสามหมื่นหกพันห้าร้อยบาทถ้วน)
- ซึ่งสามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้ดังนี้



ภาพที่ 49 งบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ของสำนักงานวัฒนธรรม
จังหวัดปัตตานี

งบประมาณภายในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีได้รับการจัดสรรมาทั้งสิ้น 2,910,000 บาท ถูกใช้ดำเนินงานในส่วนงานต่าง ๆ ที่สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี รับผิดชอบ และมีอำนาจหน้าที่ในการดูแลในฐานะหน่วยงานส่วนภูมิภาคของ กระทรวงวัฒนธรรม แต่สิ่งที่น่าตั้งข้อสังเกตจากเรื่องดังกล่าวคือ งบประมาณในส่วนที่เป็นงบในการดูแลในส่วนของการบริหารจัดการสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ซึ่งเป็นงบส่วนหนึ่งของแผนงานพื้นฐานการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม ผลผลิตที่ 2 : นโยบายแผนด้านศิลปะ ศาสนาและวัฒนธรรม ได้รับการบริหารจัดการ เป็นเงิน 356,700 บาท (สามแสนห้าหมื่นหกพันเจ็ดร้อยบาทถ้วน) โดยมีการจัดสรรให้เป็นค่าบริหารจัดการสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ซึ่งได้รับจัดสรรมาเพียง 130,000 บาท หรือคิดเป็นเพียง 4.467% เท่านั้น จาก 12% โดยงบประมาณในส่วนนี้ จะต้องดำเนินการใช้ในส่วนของค่าตอบแทนต่าง ๆ ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าที่พัก ค่าพาหนะ ค่าวัสดุน้ำมันเชื้อเพลิง ค่าวัสดุหล่อลื่น ค่าซ่อมแซมครุภัณฑ์ต่าง ๆ และค่าวัสดุสำนักงาน

อย่างไรก็ตาม โดยปกติ การอนุมัติงบประมาณจะทำปีละครั้งต่อหนึ่งปีงบประมาณ นั้นหมายความว่า เงินจำนวน 130,000 บาท จะต้องถูกแบ่งหารใช้ทั้งสิ้น 12 เดือน หรือตกอยู่ที่ประมาณ 10,834 บาท เท่านั้น ซึ่งในจำนวนเงินส่วนนี้ยังต้องใช้จ่ายในส่วนอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสาร อีกด้วย นอกจากนี้ ยังไม่มีการกำหนดงบประมาณเป็นการเฉพาะต่อเรื่องการจัดการเอกสาร ภายในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี แต่เป็นการให้งบประมาณในลักษณะของภาพรวมเท่านั้น

ข้อมูลด้านตัวเลขงบประมาณดังกล่าว สอดคล้องกับข้อมูลการให้สัมภาษณ์ที่บุคลากรหลายท่านอธิบายถึงความต้องการในการซื้ออุปกรณ์ต่าง ๆ มาใช้ในการจัดการเอกสาร และปัญหาเรื่องการจัดสรรงบประมาณมาใช้ในการจัดหา

4.4.2 การฝึกอบรมเรื่องการจัดการเอกสาร

มาตรฐาน ISO 15489-1: 2016 Information and Documentation-Records Management-Part 1: Concepts and Principles กำหนดให้หน่วยงานจำเป็นต้องมีการอบรมและให้ความรู้ด้านการจัดการเอกสารเพื่อให้การจัดการในเรื่องดังกล่าวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยทุกคนในหน่วยงานจะต้องได้รับการอบรมและให้ความรู้ด้านการจัดการเอกสารในทุกกระดับ ตั้งแต่ ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบด้านเอกสารโดยตรง และผู้ปฏิบัติงานทุกคน โดยมีหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการให้ความรู้ในการจัดการเอกสาร ขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบของบุคคลในระดับนั้น ๆ ดังนี้

ผู้บริหาร ควรผ่านการอบรมในหัวข้อ ระบบการจัดการเอกสารขององค์กร โดยมีแนวทางและระยะเวลาในการอบรม คือ นำเสนอแนวทางการจัดการเอกสารให้แก่ผู้บริหาร ในโอกาสสำคัญต่าง ๆ เช่น การประชุมผู้บริหารระดับสูงประจำเดือน โดยใช้เวลาประมาณ 30 นาทีถึง 1 ชั่วโมง โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้บริหารระดับสูงเข้าใจถึงความสำคัญและประโยชน์ในเรื่องดังกล่าว ซึ่งจะส่งผล

ให้ผู้บริหารให้การสนับสนุนและส่งเสริมให้หน่วยงานมีระบบการจัดการเอกสารตามนโยบาย ระเบียบ ตลอดจนวิธีการปฏิบัติ

ผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบด้านเอกสารโดยตรง ควรผ่านการอบรมในหัวข้อ ระบบการจัดการเอกสารและการบริหารงานด้านเอกสารที่เปลี่ยนสถานะเป็นเอกสารจดหมายเหตุขององค์กร สำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านเอกสารโดยตรง โดยมีแนวทางและระยะเวลาในการอบรม คือ การจัดอบรม ในลักษณะของการอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เกี่ยวกับแนวทาง ระเบียบ วิธีการปฏิบัติงานด้านเอกสาร ตลอดจนบทบาทและหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบด้านเอกสาร โดยตรง และผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยใช้ระยะเวลา 2 วัน เป็นอย่างน้อย โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบด้านเอกสารโดยตรง ในทุกส่วนงาน ได้มีความรู้และความเข้าใจในระบบการจัดการเอกสารของหน่วยงาน รวมทั้งตระหนักถึงความสำคัญและประโยชน์ของการจัดการเอกสารในฐานะผู้ที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในเรื่องดังกล่าว ของหน่วยงาน ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบด้านเอกสารโดยตรง สามารถนำแนวทาง ระเบียบ ตลอดจนวิธีการปฏิบัติงานด้านเอกสารไปใช้งานในการจัดเก็บ และดูแลเอกสารของหน่วยงาน

ผู้ปฏิบัติงานทุกคน ควรผ่านการอบรมในหัวข้อ ระบบการจัดการเอกสารสำหรับผู้ปฏิบัติงาน โดยมีแนวทางและระยะเวลาในการอบรม คือ การจัดบรรยายให้ความรู้ โดยใช้เวลาประมาณ 1 ชั่วโมง ถึง 2 ชั่วโมง ต่อครั้ง โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนได้มีความเข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญและประโยชน์ของการจัดการเอกสารในส่วนรับผิดชอบของตนเอง ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนให้ความร่วมมือในการจัดการเอกสารตามนโยบายและระเบียบ ตลอดจนวิธีการปฏิบัติงานด้านเอกสารของหน่วยงาน

การขาดงบประมาณและการอบรมด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ส่งผลให้การจัดการเอกสารในส่วนงานดังกล่าวไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรจะเป็นเมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานและทฤษฎีการจัดการเอกสารในบริบทสากล

4.4.3 การสนับสนุนจากผู้บริหารตามวัฒนธรรมองค์กรแบบ role culture

ข้อมูลจากการทบทวนวรรณกรรมในบทที่ 2 และการสัมภาษณ์ในบทที่ 4 ทำให้ทราบว่า สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ไม่มีนโยบายการจัดการหนังสือราชการที่เป็นลายลักษณ์อักษร มีวัฒนธรรมองค์กรแบบ role culture และมีการบริหารจัดการองค์กรแบบรัฐราชการ ดังนั้น หากต้องการสร้างองค์ความรู้ บุคลากร และเครื่องมือในการพัฒนากระบวนการจัดการเอกสารของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและสอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 15489-1: 2016 Information and Documentation-Records Management-Part 1: Concepts and Principles สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีต้องมีการกำหนดนโยบายที่เป็นทางการโดยได้รับการ

สนับสนุนจากผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา รวมทั้งในนโยบายดังกล่าว ควรมีการกำหนดอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบของบุคลากรแต่ละคนต่อระบบการจัดการเอกสารที่จะพัฒนาขึ้นมาอย่างชัดเจน

5. แนวทางการพัฒนาระบบการจัดการเอกสารของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีให้สมบูรณ์ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม กฎหมายที่เกี่ยวข้องอีก 5 ฉบับ และสอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 15489-1: 2016

แนวทางการพัฒนาระบบการจัดการเอกสารของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีให้สามารถดำเนินการให้เป็นไปตาม ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม กฎหมายที่เกี่ยวข้องอีก 5 ฉบับ และสอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 15489-1: 2016 มีดังนี้

5.1 การออกแบบและวางนโยบายการจัดการเอกสาร

สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ควรกำหนดให้กระบวนการจัดการหนังสือราชการเป็นนโยบายส่วนหนึ่งที่สำคัญในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ข้อมูลที่ได้จากบทที่ 2 และ 4 แสดงให้เห็นว่า สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรมเป็นผู้มีอำนาจในการกำหนดรูปแบบและวิธีการจัดการหนังสือราชการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ดังนั้น หากต้องการให้กระบวนการจัดการหนังสือราชการในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ได้รับการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม ทั้งการสนับสนุนการสร้างองค์ความรู้ บุคลากร และเครื่องมือในการจัดการเอกสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรมในฐานะหน่วยงานต้นสังกัดต้องกำหนดนโยบายเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวอย่างเป็นรูปธรรม และผลักดันให้เกิดขึ้นเป็นส่วนหนึ่งของแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณประจำปี ซึ่งเป็นแผนระยะสั้นและสามารถดำเนินการได้อย่างทันทีใน ปีงบประมาณนั้น ๆ เพื่อผลักดันให้เกิดขึ้นในแผนระยะกลางและแผนระยะยาว รวมถึงเป็นโครงการในการพัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

5.2 การกำหนดผู้รับผิดชอบ/หน่วยงานหลักในการออกแบบและวางระบบการจัดการเอกสารของหน่วยงาน

สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ควรกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบ/หน่วยงานหลักในการออกแบบการจัดเก็บหนังสือราชการอย่างชัดเจนและเป็นระบบข้อมูลที่ได้จากบทที่ 2 และบทที่ 4 แสดงให้เห็นว่า สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีมีส่วนงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบเรื่องของงานสารบรรณ ซึ่งเป็นส่วนที่มีหน้าที่ในการจัดการหนังสือราชการ คือ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป โดยมีหัวหน้าฝ่ายบริหารเป็นผู้บริหารจัดการและเจ้าหน้าที่งานสารบรรณเป็นผู้ช่วย ซึ่งปรากฏอยู่ในคำสั่งสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ที่ 102/2564 เรื่อง มอบหมายให้ปฏิบัติงานและกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของข้าราชการและบุคลากร สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ลงวันที่ 2 มิถุนายน 2564

มาตรฐาน ISO 15489-1: 2016 ได้ให้แนวทางในการสร้างระบบการจัดการเอกสารให้ได้ตามมาตรฐานดังกล่าว โดยมีหนึ่งในขั้นตอนสำคัญ คือ หน่วยงานจำเป็นต้องมีกลุ่มงานหรือผู้รับผิดชอบหลักด้านการจัดการเอกสารของหน่วยงานที่มีองค์ความรู้ด้านการจัดการเอกสารมาดำเนินการออกแบบและวางระบบ ภายหลังจากกระบวนการดังกล่าว หน่วยงานจึงดำเนินการฝึกอบรมให้ปฏิบัติงานทุกคนในหน่วยงานใช้ระบบได้อย่างถูกต้อง รวมไปถึงการประเมินผลการใช้งานระบบเพื่อหาข้อดีและข้อเสียในระบบที่มีการใช้งานและพัฒนาให้ระบบมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

ข้อมูลที่ได้จากบทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม ทำให้ทราบว่า สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีมีหัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไปเป็นผู้จัดการหลักที่ปฏิบัติหน้าที่ดูแลหนังสือราชการทั้งหมดของสำนักงาน โดยมีผู้ช่วยอีก 2 ท่าน คือ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปและนักจัดการงานทั่วไป นอกจากนี้ ข้อมูลที่ได้ในบทที่ 4 การเก็บข้อมูล ทำให้ทราบว่า หนังสือราชการทั้งหมดที่เข้ามาและออกจากสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ต้องมีการลงเลขสารบรรณจากฝ่ายบริหารงานทั่วไป ของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี โดยฝ่ายบริหารงานทั่วไปจะนำหนังสือราชการเสนอวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี รับทราบและพิจารณามอบหมายกลุ่มงาน/ฝ่ายงาน ภายหลังจากกระจายงานหนังสือราชการทั้งหมดไปยังกลุ่มงาน/ฝ่ายงานแล้ว ผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการในเรื่องนั้น ๆ จะเก็บหนังสือราชการในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองไว้กับผู้ปฏิบัติงานเอง เพื่อให้ง่ายและสะดวกในการใช้งาน กระบวนการจัดการหนังสือราชการที่เกิดขึ้นภายในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี แสดงให้เห็นว่า ผู้ที่ดำเนินการควบคุมระบบการจัดการหนังสือราชการ คือ หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไปและฝ่ายบริหารงานทั่วไป ซึ่งผู้ปฏิบัติงานทั้งหมดในฝ่ายมีความสามารถด้านการปฏิบัติงานมากกว่าด้านองค์ความรู้ในการจัดการเอกสารเชิงทฤษฎี แต่ด้วยหน่วยงานของรัฐมีการกำหนดอัตรากำลังในการปฏิบัติงานที่ค่อนข้างชัดเจนและตายตัวตามกรอบอัตรากำลังของสำนักงานข้าราชการพลเรือน และคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ยิ่งไปกว่านั้น องค์ความรู้ด้านการจัดการเอกสารในประเทศไทยที่ค่อนข้างจำกัดและไม่เป็นวงกว้างเท่าที่ควรจะเป็นและความตายตัวของกรอบอัตรากำลังที่กล่าวถึงไปแล้วข้างต้น ส่งผลให้หน่วยงานไม่มีความสามารถในการจ้างบุคคลที่มีความรู้ด้านการจัดการเอกสารมารับผิดชอบงานนี้ได้โดยตรง แนวทางแก้ไขที่สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีสามารถดำเนินการได้ คือ การออกคำสั่งอย่างเป็นทางการแต่งตั้งให้หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไปและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ดูแลระบบการจัดการหนังสือราชการของหน่วยงาน และหากหน่วยงานมีงบประมาณในการเข้าร่วมฝึกอบรมใด ๆ สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีอาจส่งบุคคลที่ได้รับมอบหมายเข้าร่วมอบรมองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสารในหลักสูตรต่าง ๆ ต่อไป เพื่อเป็นการเสริมสร้างองค์ความรู้ให้ผู้ดูแลระบบการจัดการเอกสารให้ระบบและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

5.3 การออกแบบและวางระบบการจัดการเอกสาร

สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ควรดำเนินการให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบออกแบบระบบเมื่อออกแบบระบบแล้ว ควรมีการจัดทำคู่มือการจัดการเอกสารและการใช้งานระบบเผยแพร่แก่ผู้ปฏิบัติงาน โดย ISO 15489-1: 2016 Information and Documentation-Records Management-Part 1: Concepts and Principles กำหนดให้องค์กรควรจะต้องมีการจัดทำระเบียบ หรือคู่มือในการปฏิบัติงานด้านการจัดการเอกสารของหน่วยงานที่เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้หน่วยงานตลอดจนผู้ปฏิบัติงานในสังกัดหรือผู้เกี่ยวข้องและผู้รับผิดชอบใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ เพื่อ (1) จัดการเอกสารได้อย่างเหมาะสม ถูกต้อง ต่อเนื่อง และเป็นมาตรฐานเดียวกัน (2) ลดพื้นที่และอุปกรณ์ในการจัดเก็บเอกสาร และ (3) แบ่งเบาภาระหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการจัดเก็บและดูแลรักษา

อย่างไรก็ตาม ข้อมูลที่ได้จากบทที่ 4 ทำให้ทราบว่า การจัดการหนังสือราชการภายในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีไม่มีการออกแบบระบบ ไม่มีการสร้างคู่มือการจัดการหนังสือราชการและการใช้งานระบบและไม่มีการเผยแพร่คู่มือนั้นแก่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้เป็นแนวทางในการจัดการหนังสือราชการให้ไปเป็นไปตามระบบและได้มาตรฐานเดียวกัน ดังนั้นหากสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบออกแบบระบบ สร้างคู่มือการจัดการหนังสือราชการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ย่อมส่งผลดีต่อสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี กล่าวคือ การสร้างคู่มือการจัดการหนังสือราชการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี จะเป็นกลไกหนึ่งที่จะช่วยผลักดันให้ระบบที่ออกแบบเกิดการพัฒนาให้สามารถดำเนินการจัดการหนังสือราชการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีให้เป็นไปตาม ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และ ที่แก้ไขเพิ่มเติม กฎหมายที่เกี่ยวข้องอีก 5 ฉบับ และสอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 15489-1: 2016

5.4 การจัดทำคู่มือการใช้งานระบบและฝึกอบรมการใช้งานระบบ

สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ควรดำเนินการฝึกอบรมการใช้งานระบบการจัดการหนังสือราชการให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกคนภายในหน่วยงาน มาตรฐาน ISO 15489-1: 2016 ได้ให้แนวทางในการสร้างระบบการจัดการเอกสารให้ได้ตามมาตรฐานดังกล่าว โดยมีหนึ่งในขั้นตอนสำคัญคือ การฝึกอบรมการใช้งานระบบการจัดการหนังสือราชการของหน่วยงานให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนภายในหน่วยงาน เพราะ จากข้อมูลที่ได้จากบทที่ 4 การเก็บข้อมูล ทำให้ทราบว่าผู้ปฏิบัติงานทุกคนในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีต้องอาศัยหนังสือราชการในการดำเนินงานทุกวัน ดังนั้น การปฏิบัติงานทุกงานของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีต้องก่อให้เกิดการสร้าง การรับ การจัดเก็บ การค้นคืน ตลอดจนการส่งออกหนังสือราชการ นอกจากนี้ในข้อที่ 4.3 สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ต้องดำเนินการให้หน่วยงานมีการจัดทำคู่มือการจัดการเอกสารแก่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็น

แนวทางในการปฏิบัติงาน ตามแนวทางของมาตรฐาน ISO 15489-1: 2016 การมีคู่มือดังกล่าวอาจไม่เพียงพอ ดังนั้นจึงควรมีการอบรมและมอบให้ผู้ปฏิบัติงานไว้ใช้เป็นแนวทางในการสร้าง การรับ การจัดเก็บ การค้นคืน ตลอดจนการส่งออกหนังสือราชการอย่างเป็นระบบและมาตรฐานของหน่วยงานตามคู่มือที่กำหนดไว้ ซึ่งมีแนวทางที่ควรจะดำเนินการให้สอดคล้องกับการให้แนวทางในการ อบรม ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ คือ

5.4.1 ดำเนินการสร้างคู่มือการจัดการหนังสือราชการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด ปัตตานีให้เป็นไปตามระบบที่วางไว้ โดยผู้ดำเนินการสร้างคู่มือดังกล่าวควรเป็นหน่วยงานหรือบุคคลที่ ออกแบบและวางระบบดังกล่าว เพราะ จะเข้าใจวัฒนธรรมองค์กร บริบทของหน่วยงาน ตลอดจน ภารกิจของหน่วยงาน

5.4.2 ดำเนินการฝึกอบรมให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนเข้าใจถึงความหมายและความสำคัญของ หนังสือราชการ ระบบการจัดการหนังสือราชการ การใช้งานแผนผังแฟ้มเอกสาร (File Plan) และ ตารางการกำหนดอายุเอกสาร (Records Retention Schedule) เพื่อใช้จัดเก็บและนำหนังสือ ราชการออกมาใช้งาน ตลอดจนส่งออกจากระบบไปทำลายหรือเก็บถาวรเป็นเอกสารจดหมายเหตุใน จดหมายเหตุ

สรุป

ข้อมูลในบทที่ 2 และบทที่ 4 แสดงให้เห็นว่า ระบบการจัดการหนังสือราชการของสำนักงาน วัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ถูกสร้างขึ้นมาเพื่อจัดการหนังสือราชการของจังหวัดปัตตานีให้เป็นไปตาม ระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องอยู่ทั้งสิ้น 6 ฉบับ ประกอบด้วย (1) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่า ด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (2) พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พุทธศักราช 2540 (3) พระราชบัญญัติจดหมายเหตุแห่งชาติ พุทธศักราช 2556 (4) ระเบียบว่าด้วย การรักษาความลับของทางราชการ พุทธศักราช 2544 (5) พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทาง อิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (6) พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 อย่างไรก็ตาม ระบบที่การจัดการหนังสือราชการที่สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีใช้งานอยู่ ปัจจุบัน สามารถดำเนินการตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการหนังสือราชการเพียง 2 ฉบับ คือ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และ ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พุทธศักราช 2544 แต่ก็ยังไม่ครบถ้วนและสมบูรณ์ นอกจากนี้ ระบบดังกล่าวยังไม่สอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 15489-1: 2016 ทั้ง 5 กระบวนการ จัดการเอกสาร โดยมีปัจจัยที่จะส่งผลให้ระบบการจัดการหนังสือราชการของสำนักงานวัฒนธรรม จังหวัดปัตตานีไม่สามารถดำเนินการตามกฎหมายได้อย่างครบถ้วนและสอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 15489-1: 2016 ทั้งสิ้น 4 ปัจจัย คือ (1) ผู้ปฏิบัติงานขาดองค์ความรู้ในการจัดการเอกสาร

(2) สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีขนาดนโยบายการจัดการเอกสารอย่างเป็นรูปธรรม
(3) สำนักงานวัฒนธรรมชาติเครื่องมือในการผลักดันให้กระบวนการจัดการเอกสารให้เป็นไปตาม
กฎหมายและมาตรฐาน ISO 15489-1: 2016 และ (4) สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี
ขาดงบประมาณในการสร้างองค์ความรู้ บุคลากร และชาติเครื่องมือในการจัดการเอกสาร

อย่างไรก็ตาม แนวทางในการพัฒนาระบบการจัดการหนังสือราชการของสำนักงาน
วัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีให้เป็นไปตามกฎหมายและสอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 15489-1: 2016
ประกอบด้วย (1) สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ควรกำหนดให้กระบวนการจัดการหนังสือ
ราชการเป็นนโยบายส่วนหนึ่งที่สำคัญในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี (2) สำนักงานวัฒนธรรม
จังหวัดปัตตานี ควรกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบ/หน่วยงานหลักในการออกแบบการจัดเก็บหนังสือ
ราชการอย่างชัดเจนและเป็นระบบ (3) สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ควรดำเนินการให้
หน่วยงานมีการจัดทำคู่มือการการเอกสารแก่ผู้ปฏิบัติงาน และ (4) สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด
ปัตตานี ควรดำเนินการฝึกอบรมการใช้งานระบบการจัดการหนังสือราชการให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกคน
ภายในหน่วยงาน ในบทต่อไป จะเป็นบทสรุปภาพรวมของงานวิจัยฉบับนี้



บทที่ 6

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมในบทที่ 2 การเก็บข้อมูลในบทที่ 4 ถูกนำมาสอบย้อน และวิเคราะห์ผลในบทที่ 5 ส่งผลให้ผู้วิจัยสามารถตอบคำถามการวิจัย ได้พัฒนาความรู้ และได้เห็นโอกาสในการพัฒนางานวิจัยต่อยอดจากงานวิจัยฉบับนี้ ดังนั้น ในบทนี้ ผู้วิจัยขอเสนอประเด็นสำคัญ 3 ประเด็น ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษา
2. ความรู้ที่ได้จากการศึกษาวิจัย
3. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. สรุปผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษา

จากการศึกษาวิจัยการจัดการเอกสารภายในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ซึ่งมีการศึกษาในหัวข้อ การจัดการหนังสือราชการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม : กรณีศึกษา สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี สำนักงาน ปลัดกระทรวง กระทรวงวัฒนธรรม และมีคำถามการวิจัย 4 ข้อ อันประกอบด้วย

1. ระบบการจัดการเอกสารของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีเป็นอย่างไร
2. ระบบการจัดการเอกสารของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีเป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณฯ กฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสาร และสอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 15489 -1: 2016 หรือไม่ อย่างไร
3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในวางระบบการจัดการเอกสารของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณฯ กฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสาร และสอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 15489 -1 : 2016 คืออะไร
4. แนวทางการพัฒนาระบบการจัดการเอกสารของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณฯ กฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสาร และสอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 15489 -1: 2016 เป็นอย่างไร

จากการศึกษาการทบทวนวรรณกรรมในบทที่ 2 การเก็บข้อมูลในบทที่ 4 และนำข้อมูลทั้งหมดมาสอบย้อนและวิเคราะห์ผลในบทที่ 5 ทำให้ผู้วิจัยสามารถตอบคำถามการวิจัยทั้ง 4 ข้อ โดยมีประเด็นสำคัญ 6 ประเด็น ที่สามารถใช้ตอบคำถามการวิจัย ได้ดังนี้

1. สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี มีการจัดการเอกสาร โดยการใช้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และ ที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมถึงกฎหมายอื่น ๆ ที่

เกี่ยวข้องทั้งสิ้น 5 ฉบับ ประกอบด้วย (1) พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พุทธศักราช 2540 (2) พระราชบัญญัติจดหมายเหตุแห่งชาติ พุทธศักราช 2556 (3) ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พุทธศักราช 2544 (4) พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (5) พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 เพื่อใช้ในกระบวนการจัดการหนังสือราชการ ภายในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี แต่ไม่ครบทุกกระบวนการ มีเพียง การสร้างและการรับเท่านั้น

2. ลักษณะของหนังสือราชการ ภายในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี มีรูปแบบและลักษณะโดยส่วนใหญ่เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม แต่ก็มีบางส่วนที่ยังไม่สามารถดำเนินการตามรูปแบบที่กำหนดตามระเบียบฉบับดังกล่าวได้อย่างถูกต้อง

3. ระบบการจัดการเอกสารของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี สามารถอธิบายในแต่ละขั้นตอนการดำเนินการได้ดังนี้

3.1 การสร้าง-รับหนังสือราชการ ของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี มีกระบวนการที่รับผิดชอบโดยฝ่ายบริหาร และส่งให้กลุ่มงานต่าง ๆ ภายในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี โดยไม่มีการคัดแยกเอกสาร (Records) ออกจากเอกสาร (Documents) ทั่วไป

3.2 การจัดเก็บหนังสือราชการ ของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี เป็นในลักษณะที่เป็นไปตามความสะดวกของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนเป็นหลัก แต่ฝ่ายบริหารได้มีการกำหนดพื้นที่ในการจัดเก็บไว้

3.3 การค้นคืนหนังสือราชการ ของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ขึ้นอยู่กับลักษณะการจัดเก็บของผู้ปฏิบัติงานและลักษณะของหนังสือราชการ

3.4 การทำลายหนังสือราชการ ของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ยังไม่เคยมีการดำเนินการทำลายอย่างถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม หรือ กฎหมายอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการดังกล่าว

4. ปัจจัยที่ส่งผลให้การจัดการเอกสารภายในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ไม่เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และ ที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมไปถึงมาตรฐาน ISO 15489-1 : 2016 ครบทุกกระบวนการในการจัดการเอกสาร อันประกอบด้วย

4.1 ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานไม่ทราบความแตกต่างระหว่างเอกสารทั่วไปกับเอกสารที่มีสภาพเป็น “Record” เพื่อแยกมาจัดเก็บในระบบการจัดเก็บเอกสาร (Records Keeping System)

4.2 สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีไม่สามารถวางระบบการจัดเก็บเอกสารกลางของสำนักงานที่มีการจัดเก็บเอกสารไว้ในแผนผังแฟ้มเอกสารที่จัดหมวดหมู่ตามภารกิจของหน่วยงานได้

4.3 สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีไม่สามารถวางระบบการคัดสรรเอกสารของสำนักงานที่มีการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงเอกสารในแต่ละแฟ้มเพื่อรักษาความปลอดภัยให้กับเอกสาร และดำเนินการถูกต้องตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง

4.4 การไม่มีการจัดทำตารางการกำหนดอายุเอกสารของหน่วยงานส่งผลให้สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีไม่สามารถส่งออกเอกสารเพื่อไปทำลายหรือจัดเก็บถาวรเป็นจดหมายเหตุได้ถูกต้องตามกฎหมายที่ระบุไว้

5. ปัจจัยที่ส่งผลให้การจัดการเอกสารภายในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอที่จะผลักดันในระบบการจัดการเอกสารภายในสำนักงานเป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และ ที่แก้ไขเพิ่มเติม กฎหมายที่เกี่ยวข้องอีก 5 ฉบับ และสอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 15489-1: 2016 ประกอบด้วย

5.1 การขาดองค์ความรู้ด้านการจัดการเอกสารของผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี

5.2 การขาดการออกแบบและวางนโยบายการจัดการเอกสารอย่างเป็นรูปธรรม

5.3 การขาดการพัฒนาแผนผังแฟ้มเอกสารและตารางการกำหนดอายุเอกสาร

5.4 การขาดการวางระบบและกลไกเพื่อผลักดันให้เกิดนโยบายการจัดการเอกสาร แผนผังแฟ้มเอกสาร และตารางการกำหนดอายุเอกสาร

6. แนวทางในการพัฒนาการจัดการเอกสารของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และ ที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมไปถึงมาตรฐาน ISO 15489-1 : 2016 ประกอบด้วย

6.1 การออกแบบและวางนโยบายการจัดการเอกสาร

6.2 การกำหนดผู้รับผิดชอบ/หน่วยงานหลักในการออกแบบและวางระบบการจัดการเอกสารของหน่วยงาน

6.3 การออกแบบและวางระบบการจัดการเอกสาร

6.4 การจัดทำคู่มือการใช้งานระบบและฝึกอบรมการใช้งานระบบ

2. ความรู้ที่ได้จากการศึกษาวิจัย

ผลจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ทำให้ผู้วิจัยได้รับความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับบริบทของการจัดการเอกสาร ของหน่วยงานราชการไทยส่วนภูมิภาค รวมไปถึงบริบทประเทศไทย ประกอบไปด้วย

1. ศาสตร์ด้านการจัดการเอกสารในบริบทของประเทศไทย ยังเป็นสิ่งใหม่ และผู้คนส่วนใหญ่ไม่รู้จักและไม่เข้าใจในเรื่องดังกล่าว

2. ผู้วิจัยและผู้ศึกษา รวมถึง สถาบันการศึกษาที่มีหลักสูตรด้านการจัดการเอกสารในประเทศไทย ไทยมีน้อย อันเนื่องมาจากการค้นหางานวิจัยในประเทศไทย โดยผู้วิจัยแทบจะไม่มี หรือ หาได้น้อย ที่เป็นภาษาไทย โดยสถาบันการศึกษาในประเทศไทย

3. การจัดการเอกสารภายในหน่วยงานภาครัฐสังกัดส่วนภูมิภาคของประเทศไทย ยังไม่เป็นระบบที่เป็นไปตามกฎหมายหลักที่บังคับใช้ภายในประเทศ คือ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และมาตรฐานสากล เช่น ISO 15489 -1 : 2016 Information and documentation-Records management – Part 1 ; Concept and Principles.

4. จากข้อ 3 ทำให้ ผู้วิจัยสามารถอนุมานได้ว่า หน่วยงานราชการส่วนกลาง ก็อาจไม่มีระบบการจัดการเอกสารที่เป็นไปตามกฎหมายที่ใช้บังคับของประเทศและมาตรฐานสากล อันเนื่องมาจากไม่พบข้อมูลในส่วนหน่วยงานราชการส่วนกลาง มีการกำหนดกฎเกณฑ์ในการดำเนินงานในเรื่องดังกล่าว เพราะ หน่วยงานราชการจะต้องดำเนินการไปในทิศทางเดียวกัน

5. จากข้อ 4 ทำให้ผู้วิจัยพบว่า วัฒนธรรมองค์กรและโครงสร้างองค์กร แบบระบบราชการไทยมีผลอย่างมากต่อการจัดการเอกสารภายในหน่วยงานภายใต้กำกับ

6. หน่วยงานภาครัฐสังกัดส่วนภูมิภาคของประเทศไทย ยังขาดความรู้ตลอดจนความเข้าใจในเรื่องการจัดการเอกสาร รวมถึง ความหมายของเอกสารและตระหนักถึงความสำคัญของเอกสารภายในหน่วยงาน

3. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

กล่าวได้โดยสรุปว่า การวิจัยของผู้วิจัยในครั้งนี้ได้คำตอบที่ครบถ้วนตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้ แต่จากการศึกษาวิจัยที่ผ่านมายังมีคำถามเพิ่มเติมและยังมีปัญหา ที่จะต้องใช้เวลาและกระบวนการ อื่น ๆ ในการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง อันประกอบด้วย

1. หน่วยงานในกรณีศึกษามีเพียงหน่วยงานเดียว ซึ่งไม่อาจยืนยันได้ว่าทุกหน่วยงานในประเทศไทยจะมีบริบทที่เหมือนกัน ดังนั้น หากมีการศึกษาเพิ่มเติมในอนาคตควรมีการเพิ่มกรณีศึกษาอื่น ๆ ของประเทศไทย ว่ามีความเหมือนหรือแตกต่างจากงานวิจัยในครั้งนี้หรือไม่

2. ด้วยข้อจำกัดของระยะเวลาในการทำวิจัยและผู้วิจัยไม่สามารถดำเนินการศึกษาต่อในเรื่องดังกล่าวได้ ผู้วิจัยพบประเด็นที่จะต้องดำเนินการวิจัยต่อไป คือ กฎหมายในการกำกับดูแลการจัดการเอกสารในประเทศไทย ไม่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่อยู่ภายใต้กำกับของกฎหมายดังกล่าว ดังนั้นควรมีการศึกษา พัฒนาและปรับปรุง ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ในฐานะกฎหมายหลักที่ควบคุมเอกสารของหน่วยงาน

ภาครัฐ ให้มีความสอดคล้องกับ มาตรฐานสากล เพื่อให้ระบบการจัดการเอกสารของหน่วยงานภาครัฐ มีระบบและมีประสิทธิภาพมากกว่าในปัจจุบัน



รายการอ้างอิง

- Barney, J. B. (1986). "Organizational Culture: Can It Be a Source of Sustained Competitive Advantage." **Academy Of Management Review**, 11, 3: 656-665.
- Cameron, K. S., and Quinn, R. E. (1998). **Diagnosing and Changing Organizational Culture: Based on the Competing Values Framework**. In M. Park (Ed.). California: Addison Wesley Longman.
- Cameron, K. S., and Quinn, R. E. (1999). **Diagnosing and Changing Organizational Culture**. Reading: Addison-Wesley.
- Constitutional Affairs select committee. (2006). **freedom of information : one year on Seventh Report of Session 2005-06** accessed November 20, 2021. available from <https://publications.parliament.uk/pa/cm200506/cmselect/cmconst/991/991.pdf>
- Daft, R. L. (2001). **Organizational Theory and Design**. 7th Ed. South-Western: Cincinnati, OH.
- Deal, T. E., and Kennedy, A. A. (1982). **Corporate Cultures: The Rites and Rituals of Corporate Life**. Harmondsworth: Penguin Books.
- Denzin, N. K. (1970). **The research act in sociology: a theoretical introduction to sociological methods**. London: Butterworth.
- Department of Standards Malaysia. (2020). **Records management by Department of Standards Malaysia according to the guidelines ISO 15489-1 : 2016**. accessed November 20, 2021. available from <https://mysol.jsm.gov.my/getPdfFile>
- Don, H., Slocum, J., and Woodman, R. (2001). **Organizational Behavior**. 9th Ed. Cincinnati: South-Western College.
- Elizabeth Shepherd and others. (2011). **Records management in English local government : the effect of free of information**. accessed November 20, 2021. available from <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/09565691111152053/full/html>
- Flick, U. (2003). **An Introduction to Qualitative Research**. 2nd Ed. New Delhi: SAGA Publishing.

- Flick, U. (2007). **Designing qualitative research**. Los Angeles: Sage Publications.
- Flinn, A., and Jones, H. (2009). **Open access or empty archives? Contemporary history and freedom of information**, Routledge London. accessed November 20, 2021. available from <https://www.routledge.com/Freedom-of-Information-Open-Access-Empty-Archives/Flinn-Jones/p/book/9781857434200>
- Foscarini, F. (2012). "Understanding functions: an organizational culture perspective." **Records Management Journal**, 22, 1: 20-36.
- Gordon, J. R. (2002). **Organization Behavior:A Diagnostic Approach**. 7th Ed. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Handy, C. (1991). **Gods of Management: the Changing Work of Organizations**. London: Business Books.
- Handy, C. B. (1976). **Understanding Organizations**. Middlesex, England: Penguin Books.
- Huse, E. F., and Cummings, T. T. (1985). **Organization Development and Change**. 3rd ed: Minnesotar West Publishing.
- International Council on Archives. (2016). **What Are Archives?** accessed November 20, 2021. available from <https://www.ica.org/en/what-archive>
- International Organization for Standardization. (2001a). **International Standar- – ISO15489 - 1: 2001 Information and documentation-Records managemen- – Part 1: General**. Switzerland: International Organization for Standardization.
- International Organization for Standardization. (2001b). **International Standar- – ISO 15489 - 2: 2001 Information and documentation-Records management - Part 2: Guidelines**. Switzerland: International Organization for Standardization.
- International Organization for Standardization. (2016). **International Standar- –ISO 1548- – 1: 2016 Information and documentation-Records management - Part 1: Concepts and principles**. Switzerland: International Organization for Standardization.
- InterPARES 2. (2018). **Terminology Database**. accessed November 20, 2021. available from <https://interparestrust.org/terminology>

- InterPARES. (2012). **Digital Records Pathways: Topics in Digital Preservation Module 3: Organizational Culture and its Effects on Records Management.** accessed November 20, 2021. available from http://www.interpares.org/ip3/display_file.cfm?doc=3_canada_gs12_module_3_july-2012_draft.pdf
- Kvale, S. (1996). **Interviews: An Introduction to Qualitative Research Interviewing.** Thousand Oaks, Ca: Sage.
- Leonard, V. G. (1995). **SIV, Cuestionario de Valores Interpersonales: Manual no. 104 by Publicaciones de Psicología Aplicada Series.**
- Maine State Archives Division of Management Service United State of American. (2019). **Records Management Manual.** accessed November 20, 2021. available from <https://www.maine.gov/sos/arc/records/state/rmmanual.pdf>
- Mordecai Chrysostom Matto. (2021). **Records management and performance of procurement management units in Tazania : a case study.** accessed November 20, 2021. available from <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/RMJ-05-2021-0018/full/html>
- O'Donnell, O., and Boyle, R. (2008). **Understanding and Managing Organisational Culture.** Ireland the Institute of Public Administration.
- Oliver, G. (2011). **Organizational Culture for Information Managers.** Oxford, United Kingdom: Chandos Publishing.
- Poolsatitawat, W. (2019). "Records management and Internal Quality Assessment: A case study of higher educational institution in the context of Thailand." **Veridian E-378 Journal, Silpakorn University (Humanities and Social Sciences and arts),** 12, 3: 1-20. available from http://www.sure.su.ac.th/xmlui/bitstream/id/d12b1297-6dba-4734-a330-3cd77bc1049e/Article_Waraporn_Poolsatitawat.pdf?attempt=2.
- Penn, I. A., and Others, a. (1989). **Records Management Handbook.** Great Britain: Anchor, Essex.
- Pheysey, D. C. (1993). **Organizational cultures: types and transformations.** London: Routledge.
- Quinn, E. R., and Rohrbaugh, J. (1983). **A Spatial Model of Effectiveness Criteria: Towards a Competing Values Approach to Organizational Analysis.** Vol. 29.

- Rubin, H. J., and Rubin, I. S. (1995). **Qualitative Interviewing: The Art of Hearing Data**. 2nd Ed. London: Sage Publications.
- Samuels, H. W. (1991-1992). "Improving Our Disposition: Documentation Strategy." **Archivaria**, 33: 129-131.
- Sathirathai, S. (1987). "Laws and Regulations concerning Natural Resources, Financial Institutions and Export Their Effects on Economic and Social Development." **TDRI** September.
- Schein, E. H. (1992). **Organizational Culture and Leadership**. 2nd Ed. California: Jossey-Bass.
- Schein, E. H. (1999). **The Corporate Culture Survival Guide: Sense and Nonsense about Culture Change**. California: Jossey-Bass.
- Schellenberg, T. R. (1956). **Modern Archives: Principles and Techniques**. Chicago: University of Chicago Press.
- Schermerhont, J. R. J., Ifun, G. J., and Osborn, N. R. (1992). **Organizational behavior**. g-ed. New York: John Wiley & Son.
- Scottish Public Authorities. (2002). **Freedom of Information (Scotland) Act 2002**. accessed November 20, 2021. available from <https://www.legislation.gov.uk/asp/2002/13/contents>
- Shepherd, E., and Yeo, G. (2003). **Managing Records: A Handbook of Principles and Practice**. Great Britain: Facet Publishing.
- Skott, B. P., and Ward, M. (2013). Mixed Methods and Triangulation. In **Active Learning Exercises for Research Methods in Social Sciences**. Thousand Oak: Sage Publications.
- Smircich, M. (1985). Is the Concept of Culture a Paradigm for Understanding Organizational and Ourselves? In **Organizational Culture** (pp. 123). Newbury Park, CA: SAGE.
- Spradley, J. (1979). **The Ethnographic Interview**. New York: Holt Rinehart & Winston.
- St. Andrews Burt, E., and Taylor, J. (2018). **New modes of information management in Scottish public bodies? Report to Scottish information commissioner, Scottish information commissioner**. accessed November 20, 2021. available from <https://archives.dundee.ac.uk/gh-302>

- Tesluk, P., and Others. (2002). *Sbine Sonnentag*, New York: John Wiley and Sons.
- The National Archives. (2010). **Guide 1 Records management system**. accessed November 20, 2021. available from <https://www.justice.gov.uk/guidance/docs/foi-sectio-46-code-of-practice.pdf>
- The Society of American Archivists. (2012). **Glossary of Archival and Records Terminology “Records”**. accessed November 20, 2021. available from <https://www2.archivists.org/glossary/terms/r/record>
- Upward, F. (1996). "Structuring the records continuum Part 1: Post custodial principles and properties." *Archives and Manuscripts*, 24, 2: 2.
- กรมศิลปากร. (2525). **การเมืองและการปกครองไทย**. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- กลุ่มงานราชกิจจานุเบกษา. (2555). **ลำดับศักดิ์ของกฎหมาย**. เข้าถึงเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2564. เข้าถึงได้จาก <http://www.ratchakitcha.soc.go.th/RKJ/announce/answer.jsp?id=988>
- กองทุนส่งเสริมงานจดหมายเหตุ กรมศิลปากร. (2560). **รายงานการประชุมคณะกรรมการกองทุนส่งเสริมงานจดหมายเหตุ ครั้งที่ ๒/๒๕๖๔**. เข้าถึงเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2564. เข้าถึงได้จาก <https://www.finearts.go.th/archivesfund/view/24625>
- จังหวัดปัตตานี. (2564ก). **คำสั่งจังหวัดปัตตานี ที่ 08494/2564 ลงวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2564 เรื่อง การมอบหมายให้ปฏิบัติงานและกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี**. จังหวัดปัตตานี.
- จังหวัดปัตตานี. (2564ข). **คำสั่งมอบอำนาจตามคำสั่งจังหวัดปัตตานี ที่ 49347/2564 ลงวันที่ 1 พฤศจิกายน 2564 เรื่อง การมอบอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัดปัตตานี ให้แก่ รองผู้ว่าราชการจังหวัด หัวหน้าส่วนราชการ และนายอำเภอ ปฏิบัติราชการแทน จังหวัดปัตตานี**.
- จุลศักดิ์ ชาญณรงค์. (2557). **วัฒนธรรมองค์กรระบบราชการ ความเมตตา คุณภาพชีวิตการทำงาน ของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานคร**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ชัยอนันต์ สมุทวณิช. (2541). **100 ปีแห่งการปฏิรูประบบราชการ วิวัฒนาการของอำนาจรัฐและอำนาจทางการเมือง**. กรุงเทพมหานคร: สถาบันนโยบายการศึกษา.
- ชาย โปธิสิตา. (2556). **ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ**. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- ทศพร ประเสริฐสุข. (2543). "ความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์กับการศึกษา." *วารสาร พฤติกรรมศาสตร์*, 5, 1: 19-35.
- นครินทร์ เมฆไตรรัตน์. (2544). **สถานภาพและทิศทางการบริหารราชการส่วนภูมิภาคในอนาคต**. กรุงเทพมหานคร: สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.

- นาตยา เกตุสมบุญ. (2549). **เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน**. พระนครศรีอยุธยา: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนครศรีอยุธยา.
- บุญชู เจนพนัส และสมศรี พนมวัน ณ อยุธยา. (2518). **ประวัติระเบียบงานสารบรรณ คำอธิบายระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2506**. กรุงเทพฯ: บริการสวัสดิการ ก.พ.
- ประดิษฐ์ ชัยปรีชา. (2533). **ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับพฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารวิทยาลัยพลศึกษา**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปราโมทย์ เดชอัมพร. (2522). "บุคลิกภาพและพฤติกรรมทางการบริหารของผู้บริหาร." วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิศมัย ระพีพัฒน์ชัย. (2560). "การจัดการเอกสารโดยใช้หลักการจัดเอกสารแบบวิเคราะห์หน้าที่กรณีศึกษา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ตลิ่งชัน." มหาวิทยาลัยศิลปากร,
- พิธีสิทธิ์ คำนวนตศิลป์ และธัชเฉลิม สุทธิพงษ์ประชา. (2559). **พัฒนาการการบริหารภาครัฐไทย: จากอดีต สู่นาคต**. ขอนแก่น: วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ไพบุลย์ ช่างเรียน และสมปราชญ์ จอมเทศ. (2521). **วิทยาการจัดการและพฤติกรรมกรรมการบริหารองค์การ**. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ภารดี อัจฉรสุทธิ. (2555). **การศึกษาวรรณกรรมองค์การในหน่วยงานต้นแบบของกรมการพัฒนาชุมชนในช่วงปี พ.ศ.2546-2551**. เข้าถึงเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2564. เข้าถึงได้จาก https://doi.nrct.go.th/ListDoi/listDetail?Resolve_Doi=10.14457/NU.the.2012.59
- มนัญญา ภูแก้ว. (2561). **พระราชบัญญัติความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551**. เข้าถึงเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2564. เข้าถึงได้จาก https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/elaw_parcy/ewt_dl_link.php?nid=1515
- ราชกิจจานุเบกษา. (2548ก). **ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 1) พ.ศ. 2526**. accessed เข้าถึงเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2564. available from เข้าถึงได้จาก <https://thainetizen.org/docs/thailand-pm-office-document-admin-regulation-2526/>
- ราชกิจจานุเบกษา. (2548ข). **ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548**. เข้าถึงเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2564. เข้าถึงได้จาก <https://thainetizen.org/docs/thailand-pm-office-document-admin-regulation-2548/>

- ราชกิจจานุเบกษา. (2548ค). **ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2560.** เข้าถึงเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2564. เข้าถึงได้จาก <https://thainetizen.org/docs/thailand-pm-office-document-admin-regulation-2560/>
- ราชกิจจานุเบกษา. (2548ง). **ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564.** เข้าถึงเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2564. เข้าถึงได้จาก <https://thainetizen.org/docs/thailand-pm-office-document-admin-regulation-2564/>
- ราชกิจจานุเบกษา. (2551). **พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551.** เข้าถึงเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2564. เข้าถึงได้จาก <http://www.correct.go.th/popchin/all%20report>
- ราชกิจจานุเบกษา. (2556). **พระราชบัญญัติจดหมายเหตุแห่งชาติ พ.ศ. 2556.** เข้าถึงเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2564. เข้าถึงได้จาก <http://gen.nida.ac.th/main/images/content/national%20achives%2ailand%202557.pdf>
- ราชกิจจานุเบกษา. (2562ก). **พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562.** เข้าถึงเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2564. เข้าถึงได้จาก <https://legal.ops.moc.go.th/th/content/category/detail/id/500/iid/3887>
- ราชกิจจานุเบกษา. (2562ข). **พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2562.** เข้าถึงเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2564. เข้าถึงได้จาก https://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2562/A/067/T_0203.PDF
- วชิรวัชร งามละม่อม. (2556). **ทฤษฎีการมีส่วนร่วม.** กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรเดช จันทรศร. (2554). **การจัดการภาครัฐตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง.** กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- วราภรณ์ พูลสถิตวิวัฒน์. (2562). "คู่มือการจัดการเอกสารราชการ: กรณีศึกษาสำนักงานคนบตี คณะโบราณคดี มหาวิทยาลัยศิลปากร." คณะโบราณคดี มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ศรัญญา วรากุลวิทย์. (2528). **ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและพฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา วิทยาลัยเขตในภาคกลาง.** จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมคิด เลิศไพฑูรย์. (2547). **โครงการศึกษาความเป็นไปได้ในการลดสภาพความเป็นนิติบุคคลของส่วนราชการ.** กรุงเทพมหานคร: สำนักงาน ก.พ.ร.
- สมจินตนา คุ่มภัย. (2553). "การเปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์การที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์การ : กรณีศึกษารัฐวิสาหกิจในประเทศไทย." วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2526). **การบริหาร.** พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิชย์.

- สำนักงานข้อมูลข่าวสารของราชการ. (2548). **คู่มือการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ของเจ้าหน้าที่รัฐ**. เข้าถึงเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2564. เข้าถึงได้จาก https://hss.moph.go.th/info_act/page/fileupload/
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2540). **พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540**. เข้าถึงเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2564. เข้าถึงได้จาก <http://web.krisdika.go.th/data/law/law2/%A203/%A203-20-2540-001.pdf>
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2544). **ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544**. เข้าถึงเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2564. เข้าถึงได้จาก <http://www.krisdika.go.th/librarian/getfile?sysid=829023&ext=htm>
- สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. (2507). **ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2506 และภาคผนวก**. กรุงเทพฯ: สวัสดิการสำนักงาน ก.พ. สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร. (2564). **ประวัติหอจดหมายเหตุแห่งชาติ**. เข้าถึง 9 สิงหาคม 2564. เข้าถึงได้จาก <https://www.nat.go.th/เกี่ยวกับหน่วยงาน/ประวัติหอจดหมายเหตุแห่งชาติ>
- สิรภพ คู่เทียม. (2561). **การศึกษาวิเคราะห์การบังคับใช้พระราชบัญญัติจดหมายเหตุแห่งชาติ พ.ศ. 2556 ในส่วนการส่งมอบเอกสาร กรณีศึกษา: สำนักหอสมุดแห่งชาติกรมศิลปากร**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุขุม นวลสกุล. (2555). **การเมืองและการปกครองไทย**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุพานีสถิตย์ วานิช. (2552). **พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่ : แนวคิดและทฤษฎี**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุลัดดา พงศ์รัตนมาน. (2542). **ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับการปฏิบัติกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการ พยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลเอกชนที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสนาะ ตีเยาว์. (2546). **หลักการบริหาร**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อุทัย หิรัญโต. (2525). **เทคนิคการบริหาร**. กรุงเทพฯ: ทิพย์อักษรการพิมพ์.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง

แบบสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง

เรื่อง การจัดการหนังสือราชการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526

และที่แก้ไขเพิ่มเติม : กรณีศึกษา สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี

สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงวัฒนธรรม

คำถามในแบบสัมภาษณ์มี 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 : ข้อมูลเบื้องต้นผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 : ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

ตอนที่ 3 : ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานเอกสารสมบูรณ์และการจัดเก็บเอกสารสมบูรณ์ในหน่วยงาน

ตอนที่ 4 : ข้อมูลเกี่ยวกับความปลอดภัยและปัญหาของการใช้งานเอกสารสมบูรณ์ในหน่วยงาน

ตอนที่ 1 : ข้อมูลเบื้องต้นผู้ให้สัมภาษณ์

1. ชื่อหน่วยงาน/ส่วนงาน

.....

2. ที่ตั้ง

.....

3. รหัสผู้ให้สัมภาษณ์ ตำแหน่ง

4. หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ให้สัมภาษณ์

.....

5. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน

.....

6. ระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งปัจจุบัน

.....

7. กระบวนการปฏิบัติงานของท่านมีลักษณะเช่นใด

.....

.....

8. การปฏิบัติงานในส่วนงานของท่านมีความสัมพันธ์ที่จะต้องไปเกี่ยวข้องกับส่วนงานอื่นหรือไม่ ในลักษณะเช่นใด

.....

ตอนที่ 2 : ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

1. ในการวางแผนการปฏิบัติงานในการบริหารหนังสือราชการภายในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีฯ ท่านได้นำเอากฎหมายหรือกฎระเบียบทางราชการใด มาเป็นแนวทางในการวางแผนเพื่อใช้เป็นหลักการปฏิบัติ หรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

2. จากข้อ 1 ในการนำเอากฎหมายหรือกฎระเบียบทางราชการมาเป็นแนวทางในการวางแผนเพื่อใช้เป็นหลักการในการปฏิบัติ ท่านใช้กฎหมายหรือกฎระเบียบทางราชการใด เพราะเหตุใด

.....

.....

.....

3. เพราะเหตุใดท่านจึงใช้/ไม่ใช้ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ในการวางแผนปฏิบัติงานการบริหารหนังสือราชการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีฯ

.....

.....

.....

4. โปรดอธิบายความเข้าใจของท่านที่มีต่อ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม เท่าที่ท่านเข้าใจ

.....

.....

.....

5. หนังสือราชการตามความเข้าใจของท่าน คืออะไร เหมือนหรือแตกต่างจาก เอกสาร หรือ เอกสารสมบูรณ์ หรือไม่อย่างไร

.....

.....

.....

ตอนที่ 3 : ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานเอกสารสมบูรณ์และการจัดเก็บเอกสารสมบูรณ์ในหน่วยงาน

1. ท่านมีความถี่ในการใช้หนังสือราชการมากน้อยเพียงไร โปรดอธิบาย

.....

.....

.....

2. ท่านมีการใช้งานหนังสือราชการที่เกี่ยวข้องกับผู้อื่น/ส่วนงานอื่นหรือไม่ เกี่ยวข้องกันในลักษณะเช่นใด

.....

.....

.....

3. ท่านมีการใช้งานหนังสือราชการของกลุ่มงานอื่นหรือไม่ หากมีการใช้งานจะต้องดำเนินการในลักษณะใด

.....

.....

.....

4. ท่านมีหนังสือราชการที่เป็นเอกสารส่วนตัวหรือไม่ ใช้งาน/จัดเก็บในลักษณะใด และมีความเกี่ยวข้องกับหนังสือราชการในหน้าที่ของท่านหรือไม่อย่างไร

.....

.....

.....

5. ท่านมีการจัดเก็บหนังสือราชการ ในลักษณะใด

.....

.....

.....

6. ท่านมีการจัดเก็บหนังสือราชการโดยการแบ่งประเภทและลักษณะการใช้งานหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

7. ท่านคิดว่าทรัพยากรในสำนักงานฯ มีเพียงพอต่อการตอบสนองการปฏิบัติงานในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารเอกสารสมบูรณ์ในหน่วยงานหรือไม่อย่างไร

.....

.....

.....

8. ในการค้นหาหนังสือราชการของท่านสามารถดำเนินการได้สะดวกมากน้อยเพียงใด

.....

.....

.....

9. หากผู้ปฏิบัติงานท่านอื่นต้องการใช้หนังสือราชการในการครอบครองของท่าน ท่านสามารถให้หนังสือราชการหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องขอเมื่อมีการเรียกใช้หนังสือราชการนั้น ๆ ได้หรือไม่อย่างไร

.....

.....

.....

10. หนังสือราชการในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีฯ มีกี่ประเภท มีอะไรบ้าง และสามารถเรียกใช้งานได้จากที่ใด

.....

.....

.....

11. กระบวนการในการทำลายหนังสือราชการในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี มีการดำเนินการในลักษณะใด

.....

.....

.....

12. ใครเป็นผู้ออกแบบหรือกำหนดขั้นตอนหรือกระบวนการในการบริหารเอกสารสมบูรณ์ในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดหรือไม่อย่างไร

.....

.....

.....

ตอนที่ 4 : ข้อมูลเกี่ยวกับความปลอดภัยและปัญหาของการใช้งานเอกสารสมบูรณ์ในหน่วยงาน

1. สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี มีส่วนงานหรือเจ้าหน้าที่ ในการปฏิบัติการดูแลหนังสือราชการ เป็นการเฉพาะหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

2. บุคคลใดสามารถค้นหาหนังสือราชการในความครอบครองของท่านได้บ้าง

.....

.....

.....

3. เมื่อมีการร้องขอจากหน่วยงาน/บุคคลภายนอกในการขอใช้งานหนังสือราชการในหน่วยงานของท่าน สามารถขอใช้งานได้หรือไม่ และใช้ระยะเวลาในการดำเนินการเท่าใด

.....

.....

.....

4. ท่านมีหนังสือราชการที่สำคัญของหน่วยงานในความครอบครองหรือไม่ ถ้ามีคืออะไร

.....

.....

.....

5. สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีฯ มีมาตรการในการดูแลความปลอดภัยของหนังสือราชการหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

6. ท่านมีความมั่นใจหรือไม่ว่าหนังสือราชการที่อยู่ในการครอบครองของท่านมีความปลอดภัย

.....

.....

.....

7. ท่านมีความมั่นใจหรือไม่ว่าหนังสือราชการภายในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีสามารถเรียกใช้งานได้ในอนาคต

.....

.....

.....

8. ท่านเคยประสบปัญหาในการใช้งานหนังสือราชการของส่วนงาน/สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีฯ หรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

9. ในการปฏิบัติงานของท่าน ท่านมีปัญหาด้านหนังสือราชการหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

10. ปัญหา/อุปสรรค/ข้อเสนอแนะ และ อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารเอกสารสมบูรณ์ในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานีฯ

.....

.....

.....



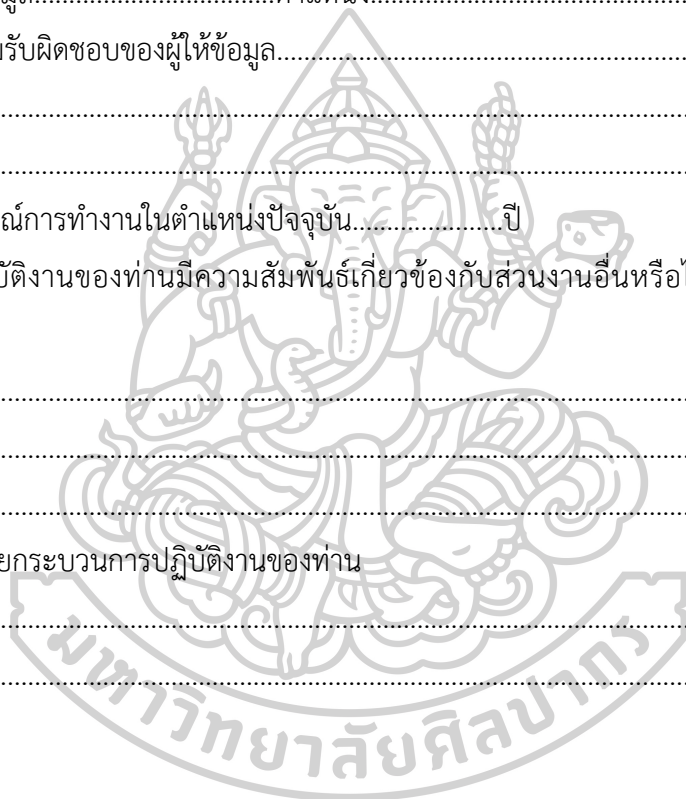


แบบสำรวจและวิเคราะห์เอกสาร

เรื่อง ระบบการจัดการเอกสารของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี สำนักงานปลัดกระทรวง
วัฒนธรรม

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับ เจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสำรวจ/หน่วยงาน

1. ชื่อหน่วยงาน/ส่วนงาน.....
2. ที่ตั้ง
3. รหัสผู้ให้ข้อมูล.....ตำแหน่ง.....
4. หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ให้ข้อมูล.....
.....
.....
5. ประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน.....ปี
6. ในการปฏิบัติงานของท่านมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับส่วนงานอื่นหรือไม่ ในลักษณะใด โปรดอธิบาย
.....
.....
.....
6. โปรดอธิบายกระบวนการปฏิบัติงานของท่าน
.....
.....



ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับเอกสารที่ผลิตและใช้งานอยู่ เอกสารที่มีท่านผลิตหรือรับมาอะไรบ้าง

ชื่อแฟ้มเอกสาร	เนื้อหาของเอกสารภายในแฟ้ม	วัตถุประสงค์ในการสร้างเอกสาร	การใช้ประโยชน์เอกสาร	ลักษณะของเอกสาร		ช่วงระยะเวลาของเอกสารภายในแฟ้ม (ตั้งแต่ พ.ศ.- พ.ศ.)	จำนวนของเอกสาร (ฉบับ / แฟ้ม / ตู้)	พื้นที่จัดเก็บเอกสาร	ความเกี่ยวข้องกับเอกสารอื่น	ความสำคัญของเอกสาร
				กระดาษ	ไฟล์อิเล็กทรอนิกส์					

