

มาตรฐาน ISO 15489 Information and documentation - Records management และงานจดหมายเหตุ

(ISO 15489 *Information and documentation - Record management and the Archival Works*)

เลิศชัย วาสนานิกกุลชัย^๑
Lertchai Wasananikornkulchai

บทคัดย่อ

มาตรฐาน ISO 15489 *Information and documentation - Records management* เป็นมาตรฐานสำคัญในการจัดการเอกสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ผู้ปฏิบัติงานจดหมายเหตุในฐานะผู้บันทึกความทรงจำขององค์กร และเป็นผู้สนับสนุนข้อมูลสำหรับการตัดสินใจของผู้บริหารเพื่อกำหนดนโยบายและทิศทางการทำงาน และยังช่วยการเรียนรู้บทเรียนจากอดีต จึงจำเป็นต้องเข้าใจการนำมาตรฐาน ISO 15489 มาใช้ประกอบกระบวนการจัดการเอกสารจดหมายเหตุ อย่างไรก็ตาม มาตรฐานนี้มีได้เหมาะสมกับงานจดหมายเหตุได้ทุกกรณี ตัวอย่างเช่น จดหมายเหตุชุมชน เป็นต้น ในด้านการประเมินคุณค่า เอกสารจดหมายเหตุบางชุดอาจมีเนื้อความที่ไม่น่าเชื่อถือแต่ยังคงต้องเก็บรักษาไว้เพื่อประโยชน์ในการตีความร่วมกับเอกสารชุดอื่น ในด้านการจัดบริการ มาตรฐาน ISO 15489 อาจไม่กระทบต่อกระบวนการสร้างเอกสารเดิมและยังให้ความสำคัญกับต้นทุนการให้บริการด้วย นักจดหมายเหตุจึงควรยึดมั่นในบทบาทหน้าที่ของตนมากกว่าการปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 15489 อย่างเคร่งครัด

คำสำคัญ : มาตรฐาน ISO 15489 การจัดการเอกสารจดหมายเหตุ

^๑ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Abstract

The ISO 15489 *Information and documentation - Records management* is the prominent standard of the efficient management of an organization's records. Archival practitioners -- as memory recorders, decision supporters of the executive board in terms of the policy-making and the work direction, and as facilitators of learning a lesson from the past -- need to discern the application of ISO 15489 in archival works. However, this standard does not fit into all archives, for example community archives. In the archival appraisal aspect, some archival documents may contain unreliable content, yet they are preserved for the interpretation alongside other records. In the archival access aspect, ISO 15489 may not affect the procedure of document creation and additionally emphasizes the cost of access. Archivists then should adhere to their role prior to the rigid compliance with ISO 15489.

Keywords : ISO 15489, Records management, Archival Works

เอกสารในช่วงกระแสการใช้งานและเอกสารจดหมายเหตุ

เอกสารที่สร้างขึ้นระหว่างการทำงานขององค์กรเรียกว่า Document ซึ่งในภาษาอังกฤษนั้นเป็นคำที่มีความหมายกว้างมาก โดยทั่วไปหมายถึงสื่อที่ใช้บันทึกลายลักษณ์อักษรของผู้ปฏิบัติหน้าที่ที่มีอำนาจตามกฎหมายเพื่อใช้เป็นหลักฐานหรือเพื่อสร้างความทรงจำเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น^๒ สื่อเหล่านั้นอาจเป็นกระดาษ หนังสือ หรือวัสดุที่สามารถสลับข้อมูลได้ เอกสารอาจบันทึกข้อมูลทางธรรมชาติได้ เช่น รูปดวงดาว ก้อนศิลาในพิพิธภัณฑ์เพื่อแสดงตัวอย่างแร่ธาตุ^๓ เป็นต้น เพื่อให้เกิดความแตกต่างระหว่างเอกสารที่เป็นหลักฐานจากกิจกรรมขององค์กรและเอกสารที่บันทึกปรากฏการณ์ทางธรรมชาติ ในทางสารสนเทศศาสตร์

^๒ Richard Pearce-Moses, *A Glossary of Archival and Records Terminology*, Archival Fundamentals Series (Chicago, Society of American Archivists, 2005) p. 326.

^๓ Briet, 1951 cited in Michael Buckland, 'What Is a "Document"?', *Journal of the American Society for Information Science (1986-1998)* 48,9 (1997) p.804.

จึงใช้คำว่า เรคคอร์ด (Record) เพื่อเรียกเอกสารในช่วงกระแสการใช้งานซึ่งประกอบด้วยรูปแบบของเอกสาร การอ้างอิงผู้สร้างเอกสารและผู้ส่ง วันที่ และเนื้อความที่บันทึกกิจกรรมบางอย่าง^๔

วัฒนธรรมการจำแนกเอกสารในช่วงกระแสการใช้งานหรือเรคคอร์ดออกจากเอกสารจดหมายเหตุถือกำเนิดในประเทศสหรัฐอเมริกาในปี พ.ศ. ๒๔๙๙^๕ โดยเอกสารในช่วงกระแสการใช้งานจะใช้ประโยชน์ในกิจกรรมทางธุรกิจหรือฟังก์ชันของหน่วยงานที่สร้างเอกสารในขณะที่เอกสารจดหมายเหตุจะใช้ประโยชน์ด้านอื่นซึ่งต่างจากวัตถุประสงค์ในการเอกสารเดิม ต่อมาแนวคิดนี้ได้พัฒนาเป็นโมเดลวงจรชีวิตเอกสาร (Records Life Cycle) ซึ่งแสดงภาพแนวคิดดังกล่าวให้เข้าใจง่ายขึ้นอย่างไรก็ตามนักจดหมายเหตุทางฝั่งออสเตรเลียได้ชี้จุดอ่อนของโมเดลดังกล่าวโดยให้เหตุผลว่าจุดเปลี่ยนจากสถานะเอกสารในช่วงกระแสการใช้งานเป็นเอกสารจดหมายเหตุนั้นไม่ชัดเจนและได้เสนอแนวคิดคุณค่านิรันดร์ของการใช้งานเอกสาร แนวคิดจากฝั่งออสเตรเลียนี้เรียกว่าการจัดการเอกสารอย่างต่อเนื่อง หรือ เรคคอร์ด คอนทินูอัม^๖ โมเดล (Record Continuum Model) คุณค่าของเอกสารนั้นนอกจากเป็นประโยชน์ต่อกิจกรรมขององค์กรแล้วยังช่วยสงวนรักษาความทรงจำของสังคมด้วย^๗ กล่าวคือผลกระทบของการใช้ประโยชน์จะขยายวงกว้างจากภายในองค์กรสู่ระดับสังคมจากเดิมใช้เพื่อเป็นหลักฐานของการดำเนินกิจกรรมขององค์กร ในระดับสังคมการใช้เอกสารที่เก็บรักษาไว้เพื่อวัตถุประสงค์อื่น อาทิ การศึกษาวิจัยหรือค้นคว้า การวิเคราะห์ข้อมูลเก่าเพื่อประกอบการตัดสินใจ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม แนวทางตามแบบอเมริกันก็ได้รับการยอมรับและนำมาเป็นแนวปฏิบัติในระดับสากลซึ่งรวมประเทศไทยด้วยเช่นกัน เพื่อแก้ปัญหาความชัดเจนของจุดเปลี่ยนสถานะของเอกสารในช่วงกระแสการใช้งานสู่เอกสารจดหมายเหตุ ในทางปฏิบัติหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กรร่วมมือกับหน่วยงานจดหมายเหตุเพื่อสร้างตารางกำหนดอายุเอกสาร (Retention and Disposal Schedule) ซึ่งระบุระยะเวลาการเก็บรักษาในระบบนับตั้งแต่เริ่มสร้างเอกสาร เมื่อพ้นระยะดังกล่าวนักจดหมายเหตุจะประเมินคุณค่าเพื่อเลือกสงวนเอกสารที่มีคุณค่าต่อเนื่อง (Continuing Value) และจัดเก็บ

^๔ Elizabeth Shepherd and Geoffrey Yeo, *Managing Records: A Handbook of Principles and Practice* (Facet Publishing, 2003) p. 13–15.

^๕ Caroline Williams, *Managing Archives: Foundations, Principles and Practice*, Chandos Information Professional Series (Oxford, Chandos, 2006) p. 4–6.

^๖ ถอดเสียงจากตัวอักษร Phonetics ที่กำกับคำศัพท์ในพจนานุกรม Cambridge Dictionary, /kən'tɪnju.əm/

^๗ Sue McKemmish and others (ed.) *Archives: Recordkeeping in Society*, Topics in Australasian Library and Information Studies (WaggaWagga, N.S.W, Centre for Information Studies, Charles Sturt University, 2005) p. 157, 306.

ด้วยระเบียบวิธีทางจดหมายเหตุ^๔ ด้วยเหตุนี้ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้จัดการข้อมูล (Records manager) และงานจดหมายเหตุจึงมีความสำคัญ หากไม่ประสานงานให้ดีแล้ว เอกสารบางส่วนอาจสูญหายก่อนได้รับการประเมินคุณค่าจากนักจดหมายเหตุ

ISO 15489 Information and documentation–Records Management

องค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (International Organization for standardization –ISO) มีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ ทำหน้าที่เพื่อกำหนดมาตรฐานที่ให้คุณประโยชน์ในทางสังคม เศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งการเพิ่มคุณภาพและความปลอดภัยในการทำงาน คณะกรรมการด้านเทคนิค (Technical Committee – TC) จะเป็นผู้กำหนดมาตรฐานซึ่งจะประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญจากสาขาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ขอบเขตของมาตรฐานด้านสารสนเทศและการจัดทำเอกสารนี้กว้างมาก เนื่องจากมีความเกี่ยวข้องกับงานจดหมายเหตุ งานห้องสมุด งานพิพิธภัณฑ์ สื่อสิ่งพิมพ์และการจัดการข้อมูล โดยคณะทำงานมาตรฐานนี้เรียกว่า TC46 ซึ่งประกอบด้วยคณะทำงานย่อย (Sub Committee – SC) อีกเก้ากลุ่ม การจัดการจดหมายเหตุและเอกสารเป็นคณะทำงานย่อยกลุ่มที่ ๑๑ หรือ SC11 ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับการประเมินคุณค่าเอกสารและการอนุรักษ์เอกสารดิจิทัล

ISO 15489 มีสองรุ่น รุ่นแรกเกิดในปี พ.ศ. ๒๕๔๔ (ค.ศ. 2001) และได้ยกเลิกการใช้งานแล้ว ปัจจุบันใช้รุ่น ปี พ.ศ. ๒๕๕๙ (ค.ศ. 2016) โดยมีความแตกต่างสำคัญคือ มาตรฐานรุ่นใหม่จะให้ความสำคัญกับระบบการจัดการเอกสารเพื่อรับมือกับเอกสารดิจิทัลที่มีปริมาณมากขึ้นในปัจจุบัน

^๔ Laura A. Millar, *Archives: Principles and Practices* (London, Facet Publishing, 2010); Caroline Williams. op.cit.; Kent M. Haworth, 'Managing Records as Evidence and Information', *Archival Science*, 1,2 (2001) p.223–225. <<https://doi.org/10.1007/BF02435649>>.

^๕ Nancy Dupre Barnes, "ISO 15489 - Revised and Redesigned for 2016" *Information Management*, 50, 5 (September 1, 2016) . Retrieved from: <https://www.questia.com/magazine/1P3-4204823261/iso-15489-revised-and-redesigned-for-2016>. (10 March 2017).

ISO 15489-1 คือ ISO 15489 ส่วนที่หนึ่งเป็นมาตรฐานที่เสนอกรอบแนวคิดมากกว่ามุ่งเสนอวิธีปฏิบัติงานจริง^{๑๐} ส่วนที่สอง (ISO 15489-2) เป็นคู่มือการปฏิบัติงานซึ่งตีพิมพ์พร้อมกับส่วนที่หนึ่งในปี พ.ศ. ๒๕๔๔ ในมาตรฐานรุ่นปี พ.ศ. ๒๕๕๙ ซึ่งเป็นรุ่นล่าสุดในปัจจุบัน^{๑๑} ยังไม่มีการเผยแพร่ส่วนที่สอง ซึ่งอาจเพราะเหตุที่เทคโนโลยีพัฒนาอย่างรวดเร็วและความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีของคณะทำงานในมาตรฐานนี้มีจำกัด ในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีบทบาทในการสร้างเอกสารซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้งานการเก็บรักษาเอกสารจดหมายเหตุเปลี่ยนโฉมหน้าอย่างสิ้นเชิง^{๑๒} หนึ่งในกรับมือความเปลี่ยนแปลง คือ การเก็บรักษาเอกสารจดหมายเหตุตั้งแต่เริ่มสร้างเอกสาร^{๑๓} ด้วยเหตุนี้ผู้จัดการข้อมูลมีความใกล้ชิดกับงานจดหมายเหตุโดยมีอาจเสี่ยงได้ มาตรฐานนี้ยังกล่าวถึงระบบสารสนเทศที่นำมาใช้ในงานจัดเก็บเอกสารโดยจะต้องพิจารณาองค์ประกอบต่างๆ เช่น สิทธิของผู้ใช้ เมทาดาทารวมถึงความสามารถในการใช้ระบบสารสนเทศซึ่งในมาตรฐาน ISO 15489-1 รุ่นปี พ.ศ. ๒๕๕๙ กำหนดให้มีการฝึกอบรมเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจระบบอย่างถ่องแท้

มาตรฐาน ISO 15489 ให้ความสำคัญกับระบบนิเวศของเอกสาร ได้แก่ บุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องนับตั้งแต่ผู้สร้างและผู้รับเอกสาร ผู้ดูแลระบบจัดการเอกสาร ผู้ใช้เอกสารในอนาคต เมทาดาทา จนถึงระบบการจัดการเอกสาร บุคคลที่เกี่ยวข้องทั้งหมดนั้นจะได้รับการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงเอกสารในระดับที่แตกต่างกันเพื่อป้องกันการใช้อข้อมูลในทางที่ผิด ในกรณีของบริการจดหมายเหตุ (โดยเฉพาะจดหมายเหตุชุมชนซึ่งได้รับการบริการของครอบครัวที่อาศัยในย่านนั้น ๆ) การขอใช้เอกสารจะต้องได้รับการตรวจสอบวัตถุประสงค์ของผู้ใช้เนื่องจากมีความเสี่ยงต่อการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลได้ เช่น บางครอบครัวขอให้งดบริการเอกสารบางฉบับเนื่องจากการเปิดเผยหรือให้บริการเอกสารแก่สาธารณชนจะสร้าง

^{๑๐} มาตรฐาน ISO 15489-1 รุ่นปี พ.ศ. ๒๕๔๔ ตั้งชื่อว่า Information and documentation – Records management – Part 1: General ในขณะที่รุ่นปีพ.ศ. ๒๕๕๙ ตั้งชื่อว่า Information and documentation – Records management Part1: Concepts and principles

^{๑๑} สืบค้นเมื่อวันที่ ๑๐ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

^{๑๒} Pauline Joseph, Shelda Debowski, and Peter Goldschmidt, “Paradigm Shifts in Recordkeeping Responsibilities: Implications for ISO 15489’s Implementation”, *Records Management Journal*, 22.1 (2012) p. 57–75. <<https://doi.org/10.1108/09565691211222108>>.

^{๑๓} Laura A. Millar, op.cit., pp. 210–11.

ผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของครอบครัวนั้น เป็นต้น^{๑๔} เมทาดาทาเป็นข้อมูลที่ใช้เพื่อพรรณนาเอกสารซึ่งอำนวยความสะดวกเมื่อต้องการค้นคืนเอกสาร หรือต้องการทราบบริบทที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ แม้ว่ามาตรฐาน ISO 15489 กล่าวถึงเพียงเอกสารในช่วงกระแสการใช้งาน โดยไม่ได้กล่าวถึงจดหมายเหตุและบทบาทของนักจดหมายเหตุ แต่ก็มีกระบวนการประเมินคุณค่า (Appraisal) บรรจุอยู่ในมาตรฐานด้วยคำว่าประเมินคุณค่านี้เป็นคำเฉพาะที่ใช้ในงานจดหมายเหตุซึ่งหมายถึงกระบวนการคัดเลือกเอกสารที่มีคุณค่าตามนโยบายการจัดการเพื่อเก็บรักษาให้นานตามความเหมาะสม หากใช้คำนี้ในสาขาวิชาอื่นโดยทั่วไปจะหมายถึงการประเมินมูลค่าเป็นจำนวนเงิน

ข้อมูลสำคัญที่ต้องได้รับการบันทึกตามมาตรฐาน ISO 15489 นอกจากข้อมูลเกี่ยวกับผู้สร้างเอกสารหรือหน่วยงานที่ออกเอกสาร ยังรวมถึงการกำหนดเมทาดาทาของเอกสาร วิธีการส่งผ่านเอกสาร วิธีการปฏิบัติเมื่อได้รับเอกสาร และการจัดการเอกสาร เช่น การจัดเก็บ การทำลาย เป็นต้น หากเป็นเอกสารสิ้นกระแสการใช้งานหรือหน่วยงานถูกยุบ จะมีขั้นตอนการถ่ายโอนเอกสาร (Disposition) ซึ่งตามมาตรฐาน ISO 15489-2016 หมายถึง ข้อปฏิบัติสามทาง ได้แก่ ๑. การทำลายเอกสาร ๒. การส่งผ่านเอกสารและเมทาดาทาไปยังองค์กรที่มีอำนาจและความรับผิดชอบจากการปรับโครงสร้างองค์กร การแปลงสภาพเป็นเอกชน การขายกิจการหรือความเปลี่ยนแปลงรูปแบบธุรกิจอื่น ๆ และ ๓. การส่งมอบเอกสารและเมทาดาทาให้หน่วยงานจดหมายเหตุภายในหรือภายนอกองค์กรเพื่อจัดเก็บถาวร เอกสารและเมทาดาทาที่สมบูรณ์จึงเป็นสิ่งที่นักจดหมายเหตุคาดว่าจะได้รับจากหน่วยงานผู้สร้างเอกสาร หากมีผู้ส่งมอบยื่นแผ่นซีดีรอมที่บรรจุไฟล์เอกสารมากมายโดยมิได้ให้ข้อมูลเมทาดาทา หอจดหมายเหตุจะไม่สามารถจัดเรียงเอกสารอย่างมีประสิทธิภาพได้ นอกจากนี้มาตรฐาน ISO 15489 ให้ข้อมูลที่เป็นนัยว่าหอจดหมายเหตุจะจัดเก็บเอกสารถาวร แต่ในทางปฏิบัติ เอกสารบางชุดเท่านั้นที่ได้รับการจัดเก็บถาวรเพื่อให้บริบททางประวัติศาสตร์ ประโยชน์ของนำามาตราฐาน ISO 15489 มาใช้ในองค์กร คือ ช่วยให้นักจดหมายเหตุเห็นภาพการกลไกการจัดการเอกสารขององค์กรและสามารถรับมือกับเอกสารที่จะรับมอบเข้าหอจดหมายเหตุได้^{๑๕}

^{๑๔} ขอยกตัวอย่างนิยายเรื่อง The Bridge of Madison County ในเรื่องนี้ผู้เป็นแม่มีความลับปิดบังครอบครัวไว้จนกระทั่งเสียชีวิต ความลับนั้นได้คลี่คลายพร้อม ๆ กับคำขอสุดท้ายที่เธอเขียนถึงลูก ๆ จดหมายฉบับสุดท้ายที่เขียนขึ้นฉบับนี้เองที่ถูกหลานอาจนำมาบริจาคให้หน่วยงานจดหมายเหตุ และเป็นหน้าที่ของนักจดหมายเหตุที่จะปกป้องความลับเหล่านี้ให้มิดชิดก่อนถึงกำหนดเวลาให้บริการแก่สาธารณชน

^{๑๕} Xiaomi An and Hongyan Jiao, "Assessing Records Management in China against ISO 15489 and the Implications", *Records Management Journal*, 14.1 (2004) p. 33–39. <<https://doi.org/10.1108/09565690410528929>>.

ณ จุดนี้ผู้อ่านน่าจะเกิดคำถามเกี่ยวกับบทบาทของมาตรฐาน ISO 15489 ที่มีต่องานจดหมายเหตุ เพราะรายละเอียดของมาตรฐานนี้มีได้กล่าวถึงจดหมายเหตุเลย ดังนั้นจึงน่าจะมีข้อจำกัดอะไรบางอย่างที่ทำให้คณะทำงานไม่ระบุมรวมเอกสารจดหมายเหตุลงในเนื้อหา คำตอบหนึ่งที่เป็นไปได้คือ จดหมายเหตุนี้มีนิยามที่กว้างมากและการจัดทำมาตรฐานอาจก่อความสับสนในการปฏิบัติงาน หลักปฏิบัติของทางฝั่งอเมริกันได้แยกจดหมายเหตุออกเป็นสองประเภทคือ archives ซึ่งใช้เรียกเอกสารที่สร้างโดยองค์กรและ manuscripts ซึ่งใช้เรียกเอกสารที่สร้างโดยบุคคลหรือครอบครัว^{๑๖} ด้าน Duranti^{๑๗} ก็ชี้ให้เห็นความแตกต่างระหว่างเอกสารจดหมายเหตุจากงานด้านบริหารจัดการและเอกสารจดหมายเหตุทางประวัติศาสตร์ ซึ่งมีผู้สร้างเอกสารหลากหลายมากมายเมื่อพิจารณากรอบมาตรฐานนี้จะพบว่าเอกสารเชิงประวัติศาสตร์ที่ได้รับจากชุมชนนั้นจะไม่มีกระบวนการควบคุมวัตถุประสงค์ของผู้สร้างเอกสาร อันทำให้ไม่สามารถคาดเดาบริบทได้อย่างถ่องแท้ แม้ว่าการเก็บรักษาเอกสารชุมชนจำนวนมากจะช่วยให้นักประวัติศาสตร์เปรียบเทียบเนื้อหาและวิเคราะห์ความจริงของอดีตได้ แต่หลายครั้งพบว่าเอกสารทางประวัติศาสตร์มีการปลอมแปลงขึ้นเพราะมีมูลค่าในตลาด^{๑๘} นักจดหมายเหตุเองก็พบจุดอ่อนจากการนำมาตรฐานนี้มาใช้ในการปฏิบัติงานจริงโดยการยกกรณีที่เป็นเอกสารดั้งเดิมเพราะศึกษาด้วยกรอบของมาตรฐานเก่าที่ไม่ได้กล่าวถึงการใช้เทคโนโลยี ปัญหาที่พบมีตั้งแต่การให้วันที่ย้อนหลัง การดัดแปลงเอกสารไปจนถึงการปลอมเอกสาร^{๑๙} การตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารทางประวัติศาสตร์จึงทำได้ยากกว่าการควบคุมเอกสารภายในองค์กร นอกจากนี้การใช้งานเอกสารในช่วงกระแสการใช้งานภายในระบบสารสนเทศจะได้รับการดูแลรักษาตั้งแต่ขั้นตอนการสร้างเอกสาร^{๒๐} และมีแนวโน้มจะบันทึกข้อมูลทั้งหมดที่อยู่ในระบบเพื่อประมวลผลในลักษณะ

^{๑๖} Lester Cappon, 'Historical Manuscripts as Archives: Some Definitions and Their Application', *The American Archivist*, 19.2 (1956), p.101–110; Caroline Williams, *Managing Archives: Foundations, Principles and Practice*, Chandos Information Professional Series. (Oxford: Chandos, 2006) p.5.

^{๑๗} "Archives as a Place" Paper Presented at a Half Day Seminar in Sydney on 19 October 1995, *Archives and Manuscripts*, 24,2 (1996) p. 242.

^{๑๘} Steven Naifeh and Gregory White Smith, *The Mormon Murders: A True Story of Greed, Forgery, Deceit and Death* (St. Martin's Press, 2015).

^{๑๙} Julia Kastenhofer, "The Logic of Archival Authenticity: ISO 15489 and the Varieties of Forgeries in Archives", *Archives and Manuscripts*, 43.3 (2015) p. 166–80. <<https://doi.org/10.1080/01576895.2015.1074085>>.

^{๒๐} Philip C. Bantin, *Understanding Data and Information Systems for Recordkeeping* (London, Facet, 2008).

ที่เรียกว่า อภิมหาข้อมูล (Big Data) เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หลักขององค์กรเชิงพาณิชย์^{๒๑} Bird^{๒๒} เสริมว่า มาตรฐาน ISO 15489 รุ่นปี พ.ศ. ๒๕๔๔ นั้นไม่มีประสิทธิภาพสำหรับการใช้งานในสภาพแวดล้อมดิจิทัล ดังนั้นการออกมาตรฐานเวอร์ชันใหม่จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจและสนองความต้องการใช้สารสนเทศที่หลากหลายจากผู้ใช้งานในองค์กรและผู้ถือผลประโยชน์ร่วม และยังสร้างระบบตรวจสอบกระบวนการดำเนินงานขององค์กรได้ อย่างไรก็ตามมาตรฐานรุ่นใหม่ที่ออกในปี พ.ศ. ๒๕๕๙ ไม่ได้สร้างแนวปฏิบัติที่พร้อมใช้ปฏิบัติหากแต่เป็นเพียงข้อเสนอแนะหรือแนวทางเท่านั้น^{๒๓}

การทำทุจริตกับเอกสารยังสามารถพบได้ในหोजดหมายเหตุ เช่น การออกเอกสารย้อนหลังหรือการสร้างเอกสารเดิมซ้ำอีกครั้ง การแก้ไขเนื้อหาความในเอกสารบางส่วน ตัวอย่างเช่น การแก้ไขปีในจดหมายของ अब्राहัม ลินคอล์น (Abraham Lincoln) จากปี ค.ศ. 1864 เป็นปี ค.ศ. 1865 ซึ่งช่วยเพิ่มสำคัญของจดหมายฉบับนี้ที่เกิดขึ้นก่อน अब्राहัม ลินคอล์นถูกลอบสังหาร นักจดหมายเหตุพบการแก้ไขนี้จากความผิดปกติของสีหมึกของเลข 5 ซึ่งเข้มกว่าเลขอื่น หोजดหมายเหตุพยายามใช้กลไกทางเคมีเพื่อแก้ไขตัวเลขให้เป็นเลขสี่เช่นเดิมแต่ไม่สำเร็จเนื่องจากเลข 4 เดิมถูกลบโดยผู้ปลอมแปลงเอกสาร ตามมาตรฐาน ISO 15489 จะถือว่าเอกสารที่มีการแก้ไขเหล่านี้ไม่น่าเชื่อถือเนื่องจากแก้ไขโดยผู้ที่ไม่มีสิทธิ์สร้างเอกสารนั้น แต่ความเป็นจริง นักจดหมายเหตุสามารถใช้เอกสารที่ให้บริบทอื่น ๆ เพื่อหาข้อมูลที่ถูกต้องหรือเรื่องราวที่เกี่ยวข้องได้ ดังนั้น Kastenhofer^{๒๔} จึงสรุปว่าไม่ควรตัดสินเอกสารใด ๆ ว่าไม่น่าเชื่อถือทั้งหมด หรือเชื่อถือได้ทั้งหมด ซึ่งต่างจากมาตรฐาน ISO 15489 ที่ใช้เกณฑ์ตัดสินโดยให้ผลลัพธ์เพียงสองสถานะ คือ เชื่อถือได้ และเชื่อถือไม่ได้

เมื่อเป็นเช่นนี้จึงอาจอนุมานได้ว่ามาตรฐานนี้มุ่งประยุกต์ใช้กับงานเอกสารภายในองค์กรมากกว่าที่จะกำหนดกรอบให้แก่ระบบนิเวศของจดหมายเหตุชุมชน กล่าวอีกนัยคือ งานจดหมายเหตุชุมชนจะได้รับประโยชน์จากมาตรฐานนี้น้อยกว่างานจดหมายเหตุในองค์กร

^{๒๑} Viktor Mayer-Schönberger, *Big Data: A Revolution That Will Transform How We Live, Work, and Think* (Boston, Mass, Houghton Mifflin Harcourt, 2013).

^{๒๒} 'Records Management in the Digital Age', *ISO*, 2016. Retrieved from <http://www.iso.org/cms/render/live/en/sites/isoorg/contents/news/2016/04/Ref2072.html>. (28 August 2017).

^{๒๓} Cassie Findlay, 'Crunch Time: The Revised ISO 15489 and the Future of Recordkeeping', *Archives and Manuscripts*, 46.2 (2018) p. 222–26. <<https://doi.org/10.1080/01576895.2018.1451755>>.

^{๒๔} "The Logic of Archival Authenticity: ISO 15489 and the Varieties of Forgeries in Archives", *Archives and Manuscripts*, 43.3 (2015) p. 166–80. <<https://doi.org/10.1080/01576895.2015.1074085>>.

การประเมินคุณค่า

ในมาตรฐาน ISO 15489 นิยามความหมายของ “การประเมินคุณค่า” ไว้ว่าเป็นกระบวนการประเมินความสำคัญหรือคุณค่าของกิจกรรมทางธุรกิจเพื่อเลือกข้อมูลที่ต้องมีในการดำเนินธุรกิจและกำหนดอายุการจัดเก็บรักษา ดังนั้นความเข้าใจลักษณะของธุรกิจและบริบทด้านต่าง ๆ รวมถึงข้อบังคับทางกฎหมายและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องจึงเป็นสิ่งจำเป็นในกระบวนการประเมินคุณค่าเอกสาร นอกจากนี้การประเมินความเสี่ยง (Risk Management) เป็นเทคนิคที่จำเป็นเช่นกัน โดยต้องคำนึงถึงปัจจัยเสี่ยงสองประการที่สำคัญ คือ ความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจและความเสี่ยงที่สามารถควบคุมได้ผ่านการใช้งานและการจัดการเอกสาร^{๒๕} ตัวอย่างเช่น หนังสือสัญญาต่าง ๆ หรือหลักฐานการชำระเงิน เป็นต้น ขั้นตอนการประเมินคุณค่าจึงควรมีบันทึกไว้เป็นหลักฐานโดยมีข้อมูลที่เกี่ยวข้องคือ ผู้ให้ข้อมูลและการวิเคราะห์เอกสาร รวมถึงคำสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง ผลของการประเมินความเสี่ยงและผลลัพธ์ของการประเมินคุณค่า^{๒๖}

การประเมินคุณค่าที่ระบุในมาตรฐานนี้จะประเมินคุณค่าเอกสารเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นกับสภาพแวดล้อมของเอกสาร เช่น มีการตั้งหน่วยงานใหม่ มีการทำงานที่เพิ่มขึ้นใหม่หรือลดลงจากเดิม มีการเปลี่ยนแปลงวิธีปฏิบัติงาน มีการเริ่มใช้หรือปรับปรุงระบบสารสนเทศใหม่ มีการประเมินความเสี่ยงบนพื้นฐานใหม่ซึ่งจะทำให้ผลลัพธ์แตกต่างจากการประเมินครั้งก่อนหน้า เป็นต้น ซึ่งทั้งหมดที่กล่าวมานี้ล้วนสอดคล้องกับทฤษฎี Macro Appraisal ซึ่งพิจารณาบทบาทของผู้สร้างเอกสาร สถานที่ออกเอกสาร วิธีการสร้างเอกสารมากกว่าเนื้อหาในเอกสาร^{๒๗} ส่วนเกณฑ์ที่ใช้เป็นแนวปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 15489 เพื่อเลือกเก็บรักษาเอกสารมีมิติครอบคลุมความต้องการใช้เอกสารภายในองค์กร การปฏิบัติตามข้อบังคับทาง

^{๒๕} ISO, *ISO 15489-1:2016 Information and Documentation – Records Management – Part 1: Concepts and Principles*, April 2016, p. 20 (p. 10–11). Retrieved from <https://www.iso.org/standard/62542.html>.

^{๒๖} David Bearman, “Archival Strategies”, *The American Archivist*, 58.4 (1995), 380–4130. <<https://doi.org/10.17723/aarc.58.4.pq71240520j31798>>.

^{๒๗} Terry Cook, “Appraisal Methodology: Macro-Appraisal and Functional Analysis”, 2000. Retrieved from <http://www.collectionscanada.gc.ca/government/disposition/007007-1035-e.html>. (26 March 2013); “Appraisal Methodology: Macro-Appraisal and Functional Analysis – Part A: Concepts and Theory”. 2014. Retrieved from <http://www.bac-lac.gc.ca/eng/services/government-information-resources/disposition/records-appraisal-disposition-program/Pages/appraisal-methodology-part-a-concepts-theory.aspx>. (10 March 2017); Elizabeth Man, “A Functional Approach to Appraisal and Retention Scheduling”, *Records Management Journal*, 20.1 (2010) p. 104–16 <<https://doi.org/10.1108/09565691011039870>>.

กฎหมาย และการคำนึงถึงความต้องการใช้งานของชุมชนเช่น ธุรกิจประเภทเดียวกัน เป็นต้น และยังคำนึงถึงความต้องการใช้เอกสารของสังคมด้วย นอกจากนี้การประเมินคุณค่าจะต้องบันทึกไว้เป็นหลักฐานซึ่งต้องแสดงข้อมูลที่เกี่ยวข้องดังนี้ คือ แหล่งให้คำปรึกษา แหล่งอ้างอิง หรือคำสัมภาษณ์จากผู้ถือผลประโยชน์ร่วม ผลการประเมินความเสี่ยง และผลการประเมินคุณค่า^{๒๘} อาจกล่าวได้ว่าเนื้อหาส่วนการประเมินคุณค่าได้รับแนวคิดมาจากงานด้านจดหมายเหตุเป็นสำคัญแม้จะไม่มีกล่าวถึงในมาตรฐานก็ตาม

ประเด็นเกี่ยวกับเอกสารดิจิทัลและต้นทุนการให้บริการ

แม้ในมาตรฐานฉบับใหม่จะมีเนื้อหาเพิ่มเติมเกี่ยวกับระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ Barnes^{๒๙} ตั้งข้อสังเกตว่าในมาตรฐานปี พ.ศ. ๒๕๕๙ นั้นไม่มีการกล่าวถึงอาชญากรรมไซเบอร์และธรรมาภิบาลข้อมูล^{๓๐} ความเป็นส่วนตัว และความปลอดภัย แต่มีการอ้างถึง ISO/IEC 27001:2013 Information technology – Security techniques- Information security management systems- Requirements ซึ่งไม่ได้บัญญัติโดย TC46 นอกจากนี้ Healy^{๓๑} พบว่าแม้เนื้อหาในมาตรฐานนี้จะไม่แปลกใหม่เนื่องจากรากฐานมาจาก AS4390 ซึ่งเป็นมาตรฐานการจัดการเอกสารกำหนดโดยรัฐบาลออสเตรเลีย ซึ่งมีมาตั้งแต่ปี พ.ศ.๒๕๓๙ แต่การมีมาตรฐาน ISO จะช่วยกำหนดแนวปฏิบัติที่ดีให้งานจัดการเอกสารระดับสากล

การนำ ISO 15489 มาใช้งานนั้น Macintosh และ Real^{๓๒} เสนอเทคนิค Designing and Implementing Recordkeeping Systems (DIRKS)^{๓๓} ซึ่งเป็นการจัดการเอกสารทางธุรกิจเชิงกลยุทธ์ โดยมีเครื่องมือสำคัญคือ ดัชนีการจัดประเภทธุรกรรม^{๓๔} ซึ่งระบุงานหรือแผนกต่าง ๆ ในองค์กรและเอกสารที่สร้างโดยงานนั้น เช่น จดหมาย ใบเสร็จ เป็นต้น รูปแบบเมทาเดตาเพื่อให้ข้อมูลเพิ่มเติม นโยบายการทำลายเอกสารและความปลอดภัยในการเข้าถึงเอกสารแต่ละชนิด กระบวนการ DIRKS นั้น คล้ายกับ

^{๒๘} ISO, op.cit., p. 11.

^{๒๙} Nancy Dupre Barnes. “ISO 15489 - Revised and Redesigned for 2016” *Information Management* 50,5 (September 1, 2016). Retrieved 10 March 2017 from <https://www.questia.com/magazine/1P3-4204823261/iso-15489-revised-and-redesigned-for-2016>. 2016.

^{๓๐} แพลตฟอร์ม Information Governance โดยอ้างอิงจาก infomobius, “ทำความรู้จักกับ Data Governance – InfoMobius” Retrieved from <http://www.infomobius.com/2015/06/data-governance> (10 March 2017).

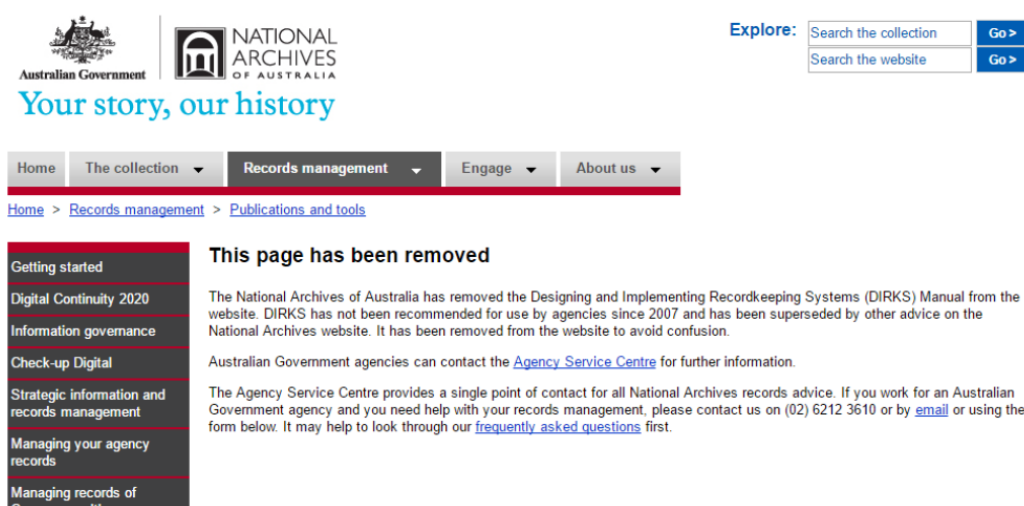
^{๓๑} ‘ISO 15489 Records Management: Its Development and Significance’, *Records Management Journal*, 20.1 (2010) p. 96–103. <<https://doi.org/10.1108/09565691011039861>>.

^{๓๒} ‘DIRKS: Putting ISO 15489 to Work’, *Information Management*, 41.2 (2007) p. 50.

^{๓๓} <https://www.records.nsw.gov.au/recordkeeping/advice/dirks-manual>.

^{๓๔} A business classification scheme.

ขั้นตอนการวิเคราะห์ความต้องการ (Requirement Analysis) ในการวิเคราะห์และออกแบบระบบ (System Analysis and Design) ในทางสารสนเทศศาสตร์ คือ มีกระบวนการตรวจสอบเบื้องต้นเพื่อหา ลักษณะเฉพาะหรือความต้องการจากระบบ จากนั้นจะวิเคราะห์กิจกรรมของธุรกิจเพื่อกำหนดขอบเขตการทำงานของระบบการจัดเก็บเอกสาร เป็นต้นว่าการใช้ DIRKS ในการทำงานจริงนั้น ผู้ใช้มักเผชิญปัญหา การจับคู่เอกสารกับดัชนีการจัดประเภทธุรกรรมเนื่องจากผู้ใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ไม่เข้าใจ ความหมายของดัชนีดังกล่าวดีพอ^{๓๕} นอกจากนี้ยังพบข้อมูลว่าหอจดหมายเหตุแห่งชาติประเทศออสเตรเลีย ได้ประกาศยกเลิกการใช้งาน DIRKS ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๐ ตามประกาศในรูปด้านล่าง



รูปที่ ๑ หน้าเว็บของหอจดหมายเหตุแห่งชาติประเทศออสเตรเลีย เข้าถึงเมื่อวันที่ ๓ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๙

มาตรฐาน ISO 15489 มีจุดประสงค์เพื่อสร้างความมั่นใจแก่นักสารสนเทศในการทำงานแต่สำหรับองค์กรส่วนใหญ่แล้วมาตรฐานนี้ไม่ได้สร้างความเปลี่ยนแปลงวิธีทำงานของผู้สร้างเอกสารอย่างชัดเจน^{๓๖} ผู้จัดการข้อมูลจึงต้องเป็นผู้ผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลง นักจดหมายเหตุจำเป็นต้องช่วยผู้จัดการข้อมูลในงานดังกล่าวแม้หน้าที่หลักนั้นจะเกี่ยวข้องกับการจัดการสงวนรักษาเอกสารที่สิ้นกระแสใช้งานก็ตาม^{๓๗} ทั้งนี้

^{๓๕} Peta Ifould and Pauline Joseph, "User Difficulties Working with a Business Classification Scheme: A Case Study", *Records Management Journal*, 26,1 (2016) p. 21–37. <<https://doi.org/10.1108/RMJ-03-2015-0011>>.

^{๓๖} Julie McLeod and Sue Childs, *Assessing the Impact of ISO 15489: The First International Standard for Records Management* (Northumbria University, October, 2005).

^{๓๗} สมสรวง พดติกุล, *หลักและแนวปฏิบัติงานจดหมายเหตุสำหรับภาครัฐและเอกชน* (Principles and Procedures of Archives for Public and Private Sectors) (นนทบุรี, โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2539).

เพราะเมทาดาตาที่ใช้ในมาตรฐานนั้นควรสอดคล้องกับมาตรฐานการลงรายการ ISAD(G) ซึ่งเป็นมาตรฐานสากลใช้กับเอกสารจดหมายเหตุที่กำหนดโดย International Council on Archives (ICA)^{๓๘} และเสนอแนะให้เพิ่มเติมข้อมูลเมทาดาตาบางส่วนที่ไม่ตรงกัน^{๓๙}

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเมทาดาตามาตรฐาน ISO 15489 เป็นการให้กรอบกว้าง ๆ เช่น ควรบอกบริบทของธุรกรรมได้ แสดงความสัมพันธ์หรือการอ้างอิงเอกสารในช่วงกระแสการใช้งานและระบบการจัดการข้อมูลได้^{๔๐} แสดงความสัมพันธ์กับบริบททางกฎหมายและสังคม แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้สร้างเอกสาร ระบบการจัดการ และการใช้งานเอกสาร ในขณะที่มาตรฐาน ISAD (G) นั้นต้องการข้อมูลเพิ่มเติม เช่น เงื่อนไขการเข้าถึงและใช้งาน บันทึกเพิ่มเติม เป็นต้น และส่วนที่ต้องพิจารณา ได้แก่ ตำแหน่งสถานที่เก็บเอกสาร ปัจจุบันเอกสารอิเล็กทรอนิกส์จะบันทึกในหน่วยเก็บข้อมูลของเครื่องคอมพิวเตอร์ ได้แก่ ฮาร์ดดิสก์ เป็นต้น ผู้ปฏิบัติงานอาจตีความว่าให้ระบุชื่อเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือระบุเส้นทางที่จะพาไปสู่ไฟล์เดอร์ที่เก็บไฟล์ เช่น C:\Archives\Finance\Sales\2015\ เป็นต้น ยิ่งไปกว่านั้น หากจัดเก็บข้อมูลบนคลาวด์ (Cloud Storage) ผู้ใช้จะไม่ทราบสถานที่เก็บไฟล์จริงว่าอยู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์หรือในฮาร์ดดิสก์ใด หรือตำแหน่งใดในเครือข่ายอินเทอร์เน็ต^{๔๑} เนื่องจากความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่รวดเร็วนี้ มาตรฐาน ISO 15489 จึงเสนอเมทาดาตาที่จำเป็นเพื่อเป็นแนวทางและมิได้ปิดกั้นการเพิ่มเมทาดาตาเพื่อให้ใช้งานได้ตรงตามความต้องการของแต่ละองค์กร ในยุคดิจิทัลนักวิชาการด้านจดหมายเหตุยอมรับว่าข้อมูลเมทาดาทานั้นอาจสูญหายก่อนการส่งมอบเอกสารจึงทำให้เกิดแนวคิดที่จะสงวนรักษาตั้งแต่ขั้นตอนการสร้างเอกสารดังนั้นผู้จัดการข้อมูลและนักจดหมายเหตุควรช่วยกันสร้างเมทาดาตาที่เหมาะสมสำหรับองค์กรและงานสงวนรักษาเอกสารเป็นลำดับแรก

^{๓๘} Elizabeth Shepherd and Victoria West, 'Are ISO 15489-1:2001 and ISAD(G) Compatible? Part 1', *Records Management Journal* 13,1 (2003) p. 9–23 (p. 1). <<https://doi.org/10.1108/09565690310465704>>.

^{๓๙} Elizabeth Shepherd and Victoria West, 'Are ISO 15489-1:2001 and ISAD(G) Compatible? Part 2', *Records Management Journal* 13.2 (2003), 62–69 (p. 2). <<https://doi.org/10.1108/09565690310485289>>.

^{๔๐} สอดคล้องหลักการการออกแบบฐานข้อมูลในเรื่อง data dependency

^{๔๑} David SH Rosenthal and Daniel L. Vargas, *LOCKSS Boxes in the Cloud* .2012 Retrieved from <http://www.lockss.org/locksswp/wp-content/uploads/2012/09/LC-final-2012.pdf>. (5 March 2013) ; Jan Askhoj, Shigeo Sugimoto, and Mitsuharu Nagamori, *A Metadata Framework for Cloud-Based Digital Archives Using METS with PREMIS*, Retrieved from http://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-642-24826-9_17. (28 February 2014); Luciana Duranti and Corinne Rogers, "Trust in Digital Records: An Increasingly Cloudy Legal Area", *Computer Law & Security Review* 28,5 (2012) p. 522–31. <<https://doi.org/10.1016/j.clsr.2012.07.009>>.

ด้านผลตอบแทนและต้นทุนทางการเงินนั้น McLeod และ Childs^{๔๒} พบว่าองค์กรส่วนใหญ่ไม่ได้คำนึงถึงผลตอบแทนจากการปฏิบัติตามมาตรฐานและยังไม่มีเครื่องมือมาตรฐานสำหรับวัดผลตอบแทนอย่างเป็นรูปธรรม มาตรฐาน ISO 15489 เวอร์ชันปี พ.ศ. ๒๕๕๙ เพิ่มเติมในส่วนของการให้บริการด้วยระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้เพื่อความสะดวกรวดเร็วและลดต้นทุนการให้บริการ^{๔๓} โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศที่มีกฎหมายที่อนุญาตให้ประชาชนร้องขอให้รัฐเปิดเผยข้อมูล หรือ Freedom of Information (FOI) Swift^{๔๔} (Director, Brisbane Office at National Archives of Australia) กล่าวว่า หอจดหมายเหตุแห่งชาติประเทศออสเตรเลียให้บริการออนไลน์เพื่อลดต้นทุนค่าใช้จ่าย โดยอ้างจากรายงานการศึกษาภายในของหอฯ ดังตารางด้านล่าง

	ต้นทุนรวม	จำนวนผู้ใช้ (คน)	ต้นทุนการเข้าใช้บริการที่อาคาร	จำนวนการใช้ (ครั้ง)	ต้นทุนการใช้ต่อครั้ง	จำนวนชุดเอกสารที่ใช้บริการ (ชุด)	ต้นทุนต่อการบริการเอกสาร	จำนวนหน้าของเอกสารโดยประมาณ	ต้นทุนต่อการอ่านเอกสารแต่ละหน้า
ห้องค้นคว้า	\$2,646,113.87	26,483	\$99.92	11,047	\$239.53	46,354	\$57.08	2,085,930	\$1.27
การตอบคำถามทางไกล	\$3,785,261.13			31,104	\$121.70	20,654	\$183.27	929,430	\$4.07
ต้นทุนการใช้เอกสารจดหมายเหตุ (แปลงสภาพตามคำขอ)	\$517,076.00					113,851	\$4.54	5,123,307	\$0.10

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงต้นทุนการใช้งานเอกสารระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๕๖-๒๕๕๗ ของหอจดหมายเหตุแห่งชาติออสเตรเลีย^{๔๕}

ต้นทุนรวมในตารางประกอบด้วยเงินเดือนพนักงาน การบริหารจัดการ วัสดุสิ้นเปลือง และต้นทุนอื่นๆ เช่น ค่าเช่าสถานที่ เป็นต้น จำนวนผู้ใช้ (คน) หมายถึง จำนวนผู้ใช้ที่เดินทางมายังหอจดหมายเหตุ

^{๔๒} Julie McLeod and Sue Childs, *Assessing the Impact of ISO 15489: The First International Standard for Records Management* (Newcastle, Northumbria University, 2005).

^{๔๓} ISO, op.cit., p. vi.

^{๔๔} David Swift เป็นผู้อำนวยการประจำสำนักงานรัฐควีนแลนด์ ข้อมูลนี้ได้จากการสนทนากับผู้เขียนที่งาน ICA 2016 ประเทศเกาหลีใต้

^{๔๕} รายงานผลการศึกษภายในเรื่องต้นทุนการให้บริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติออสเตรเลียของปี ค.ศ. 2003-2004 เสร็จสิ้นในปี ค.ศ. 2005 ไม่เผยแพร่สู่สาธารณชน ผู้เขียนได้รับข้อมูลตารางนี้จาก David Swift ทางอีเมลเพียงส่วนเดียวเท่านั้น มิได้เข้าถึงรายงานฉบับเต็ม และได้รับอนุญาตในการเผยแพร่ข้อมูลในตารางแล้ว

ต้นทุนการเข้าใช้บริการที่อาคารคือต้นทุนที่ผู้ใช้ต้องจ่าย เช่น ค่าเดินทาง เป็นต้น จำนวนการใช้ (ครั้ง) หมายถึง การขอใช้บริการโดยผู้ใช้โดยที่ห้องค้นคว้ามีผู้ขอใช้บริการ ๑๑,๐๔๗ ครั้ง และการตอบคำถามทางไกลมีผู้ใช้บริการ ๓๑,๑๐๔ ครั้ง โดยมีต้นทุน \$239.53 และ \$121.70 ตามลำดับ จำนวนชุดเอกสารที่ใช้บริการ หมายถึง จำนวนชุดเอกสารที่ผู้ใช้ขอใช้ซึ่งในชุดเอกสารอาจประกอบด้วยเอกสารมากกว่าหนึ่งฉบับ และมีจำนวนหน้าหลายหน้า ต้นทุนต่อการอ่านเอกสารแต่ละหน้าคำนวณจากต้นทุนรวมหารด้วยจำนวนหน้าของเอกสารโดยประมาณหอจดหมายเหตุแห่งชาติออสเตรเลียจะทำการแปลงสภาพให้เป็นดิจิทัล (Digitisation) และจะให้บริการเมื่อมีการร้องขอจากผู้ใช้นั้น มิใช่การให้บริการเอกสารจดหมายเหตุทางอินเทอร์เน็ตตลอด ๒๔ ชั่วโมง ด้วยวิธีดังกล่าว ต้นทุนการให้บริการจึงต่ำมากถึง \$0.10 แม้ว่ารายงานฉบับนี้จะมีอายุมากกว่า ๑๐ ปี แต่ Swift ยืนยันว่าการให้บริการออนไลน์มีต้นทุนต่ำกว่าการให้บริการแบบเดิม เพราะผู้ใช้ไม่ต้องเดินทางมาใช้บริการในห้องค้นคว้า (Reading Room) และขอใช้เอกสารต้นฉบับจากหอจดหมายเหตุซึ่งอาจสร้างความเสียหายต่อตัวเอกสารต้นฉบับ ดังนั้น ต้นทุนการซ่อมแซม ต้นทุนการทำสำเนา กายภาพและสำเนาดิจิทัลจึงควรนำมาคิดคำนวณด้วย เมื่อการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับเทคโนโลยีสมัยใหม่มากขึ้น มาตรฐาน ISO 15489 ฉบับใหม่จึงเพิ่มเติมการจัดฝึกอบรมการใช้งานระบบสารสนเทศให้แก่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องทุกคนเพื่อให้ใช้งานระบบสารสนเทศได้เต็มประสิทธิภาพ^{๔๖}

บทสรุป

มาตรฐาน ISO 15489 เป็นมาตรฐานที่สร้างขึ้นโดยนักจัดการเอกสารเพื่อเป็นกรอบการทำงานในระดับสากลซึ่งครอบคลุมระบบนิเวศของเอกสารอย่างครบถ้วน ในเวอร์ชันปี พ.ศ. ๒๕๕๙ ได้เพิ่มเติมเนื้อหาเกี่ยวกับบริการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งสอดคล้องกับวิถีโลกที่เปลี่ยนไป มาตรฐานนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับการบริหารจัดการข้อมูลภายในองค์กรมากกว่าการจัดการข้อมูลทางประวัติศาสตร์ที่ได้รับจากชุมชน บทบาทของนักจดหมายเหตุมีการเปลี่ยนแปลงในเชิงรุกเนื่องจากการรอคอยเอกสารให้หมดอายุการใช้งานก่อน แล้วจึงเข้าจัดการนั้นอาจสายเกินไปเพราะเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มีความเปราะบางและแก้ไขได้ง่าย โดยเฉพาะเมื่อดาตาอาจมีการแก้ไขหรือปลอมแปลงก่อนส่งไปยังหอจดหมายเหตุ การทำงานของนักจดหมายเหตุในมิติของเอกสารดิจิทัลจำเป็นต้องประสานงานกับผู้จัดการข้อมูลเพราะระบบ

^{๔๖} ISO, op.cit., p. 9–10.

สารสนเทศสามารถกำหนดเมทาดาตาที่จำเป็น สร้างและบันทึกข้อมูลเมทาดาตาตั้งแต่ขั้นตอนการสร้างเอกสารโดยอัตโนมัติ

ด้านการประเมินคุณค่า ผู้จัดการข้อมูลเสมือนเป็นตัวกลางเพื่อหาข้อตกลงร่วมกันในการตอบสนองความต้องการใช้ข้อมูลจากภายในและภายนอกองค์กร ปัจจุบันข้อมูลการซื้อขายสินค้าจะได้รับการบันทึกในระบบสารสนเทศตั้งแต่เริ่มสร้าง แต่อายุของข้อมูลเหล่านั้นมีแนวโน้มที่จะเก็บรักษาไว้เป็นเวลานานเพื่อการศึกษาวิจัยในอนาคต มาตรฐานนี้เสนอแนะโดยนัยให้ดำเนินการประเมินคุณค่าเอกสารภายใต้ทฤษฎี Macro Appraisal ซึ่งจะประหยัดเวลาจากการประเมินเอกสารทีละฉบับ

ด้วยลักษณะของความต้องการใช้ข้อมูลที่หลากหลาย มาตรฐาน ISO 15489 มิได้จำกัดจำนวนเมทาดาตา หากแต่เสนอเป็นแนวทางพื้นฐานที่จำเป็นเพื่อประกันความโปร่งใสของระบบการบริหารจัดการ ดังนั้นนักจดหมายเหตุสามารถเสนอเพิ่มเติมเมทาดาตาที่จำเป็นสำหรับงานสงวนรักษาเอกสารภายในองค์กรได้ นอกจากนี้ ความรู้ทางด้านเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องเป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงานและการลดต้นทุนของงานสงวนรักษาเอกสาร ซึ่งครอบคลุมถึงการให้บริการเอกสารจดหมายเหตุด้วย

สิ่งที่น่าสังเกตสำหรับแนวโน้มปัจจุบันคือ ประการที่หนึ่ง การประเมินคุณค่าตามมาตรฐาน ISO 15489 นั้นทำตามความต้องการใช้ข้อมูลของผู้ถือผลประโยชน์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวปฏิบัติเดิมคือ นักจดหมายเหตุประเมินคุณค่าตามนโยบายขององค์กรซึ่งเป็นทิศทางที่ผู้ถือผลประโยชน์กำหนด ประการที่สอง เมทาดาตาเป็นเครื่องมือที่ยืดหยุ่น กล่าวคือ ผู้จัดการข้อมูลเป็นผู้ประสานงานเพื่อกำหนดเมทาดาตา ในขณะที่ ISAD (G) ก็ต้องปรับตามลักษณะการจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่เปลี่ยนไป ประการที่สาม ในยุคดิจิทัล ผู้บันทึกข้อมูลเมทาดาตาคือผู้สร้างเอกสาร ซึ่งอาจเป็นคนหรือซอฟต์แวร์ก็ได้ ปริมาณเอกสารมีแนวโน้มจะเพิ่มจำนวนสูงขึ้น ดังนั้นการสร้างเมทาดาตาสำหรับองค์กรเพื่อใช้ในระบบสารสนเทศจึงเป็นเรื่องรีบด่วน เนื่องจากนักจดหมายเหตุจำเป็นต้องใช้ข้อมูลเมทาดาตาประกอบในการตรวจสอบและประเมินคุณค่า ประการที่สี่ ประโยชน์จากการสงวนรักษาเอกสารนั้นมีมากแต่ในมาตรฐาน ISO 15489 กลับนำเสนอเพียงเพื่อใช้ในการตรวจสอบและการลดต้นทุนภายในองค์กรเป็นสำคัญซึ่งสะท้อนว่ามาตรฐานนี้ให้ความสำคัญกับคุณค่าเอกสารในช่วงกระแสการใช้งานเป็นหลักโดยมิได้กล่าวถึงคุณค่าในระยะยาวซึ่งเป็นเรื่องในอนาคตและคาดเดาค่าที่อาจมีได้ยาก และประการสุดท้าย ในอนาคตอันใกล้นี้ผู้จัดการข้อมูลและนักจดหมายเหตุอาจเป็นคนคนเดียวกัน เนื่องจากเส้นแบ่งขอบเขตระหว่างเอกสารในช่วงกระแสการใช้งานและเอกสารจดหมายเหตุได้เลือนหายไปเมื่อใช้ระบบสารสนเทศอย่างเต็มรูปแบบ ดังนั้นจึงไม่มีความจำเป็นต้องเคลื่อนย้ายตัวเอกสารไปสู่คลังเก็บจดหมายเหตุอีกต่อไป นอกจากนี้ระบบสารสนเทศสามารถ

จัดเก็บเอกสารที่มีปริมาณมากได้โดยปราศจากข้อกักรงเรื่องสถานที่ จึงสามารถสงวนรักษาเอกสารทั้งหมดได้โดยไม่จำเป็นต้องประเมินคุณค่าเอกสารทีละฉบับ แต่ในบริบทการจัดการจดหมายเหตุชุมชน นักจดหมายเหตุยังดำรงบทบาทสำคัญเพื่อคัดกรองเอกสารสำคัญต่าง ๆ ซึ่งจะกลายเป็นแหล่งข้อมูลสำคัญในการเขียนประวัติศาสตร์ในอนาคต ♦

บรรณานุกรม

“ทำความเข้าใจกับ Data Governance – InfoMobius”. [Online]. สืบค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2560, จาก: <http://www.infomobius.com/2015/06/data-governance/>.

สมสรวง พฤติกุล. **หลักและแนวปฏิบัติงานจดหมายเหตุสำหรับภาครัฐและเอกชน (Principles and Procedures of Archives for Public and Private Sectors)**. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๓๙.

An, Xiaomi, and Jiao, Hongyan. Assessing Records Management in China against ISO 15489 and the Implications. **Records Management Journal** 14,1 (2004) p. 33–39. <https://doi.org/10.1108/09565690410528929>.

Appraisal Methodology: Macro-Appraisal and Functional Analysis -- Part A: Concepts and Theory. [Online]. Retrieved 10 March 2017, from: <http://www.bac-lac.gc.ca/eng/services/government-information-resources/disposition/records-appraisal-disposition-program/Pages/appraisal-methodology-part-a-concepts-theory.aspx>. 2014.

Askhoj, Jan, Sugimoto, Shigeo, and Nagamori, Mitsuharu. **A Metadata Framework for Cloud-Based Digital Archives Using METS with PREMIS**. [Online]. Retrieved 28 February 2014, from: http://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-642-24826-9_17.

Bantin, Philip C. **Understanding Data and Information Systems for Recordkeeping**. London: Facet, 2008.

Barnes, Nancy Dupre “ISO 15489 - Revised and Redesigned for 2016” **Information Management** 50,5 (September 1, 2016). [Online]. Retrieved 10 March 2017, from:

<https://www.questia.com/magazine/1P3-4204823261/iso-15489-revised-and-redesigned-for-2016>. 2016.

Bearman, David “Archival Strategies” **The American Archivist** 58,4 (1995) p. 380–413.
<<https://doi.org/10.17723/aarc.58.4.pq71240520j31798>>.

Bird, Katie. Records Management in the Digital Age. **ISO**. [Online]. Retrieved 28 August 2017, from: <http://www.iso.org/cms/render/live/en/sites/isoorg/contents/news/2016/04/Ref2072.html> .2016.

Buckland, Michael, ‘What Is a “Document”?’ **Journal of the American Society for Information Science (1986-1998)** 48,9 (1997) p. 804.

Cappon, Lester “Historical Manuscripts as Archives: Some Definitions and Their Application” **The American Archivist** 19,2 (1956) p. 101–110.

Cook, Terry. “**Appraisal Methodology: Macro-Appraisal and Functional Analysis**”. [Online]. Retrieved 26 March 2013, from: <http://www.collectionscanada.gc.ca/government/disposition/007007-1035-e.html>. 2000.

Duranti, Luciana and others “Archives as a Place.[Paper Presented at a Half Day Seminar in Sydney on 19 October 1995]” **Archives and Manuscripts** 24,2 (1996) p.242.

Duranti, Luciana and Rogers, Corinne “Trust in Digital Records: An Increasingly Cloudy Legal Area” **Computer Law & Security Review** 28,5 (2012) p. 522–31.<<https://doi.org/10.1016/j.clsr.2012.07.009>>.

Findlay, Cassie “Crunch Time: The Revised ISO 15489 and the Future of Recordkeeping” **Archives and Manuscripts** 46,2 (2018) p. 222–26.
<<https://doi.org/10.1080/01576895.2018.1451755>>

Haworth, Kent M. “Managing Records as Evidence and Information” **Archival Science** 1,2 (2001) p. 223–25 <<https://doi.org/10.1007/BF02435649>>.

Healy, Susan “ISO 15489 Records Management: Its Development and Significance” **Records Management Journal** 20,1 (2010) p. 96–103.
<<https://doi.org/10.1108/09565691011039861>>.

Ifould, Peta, and Joseph, Pauline “User Difficulties Working with a Business Classification Scheme: A Case Study” **Records Management Journal** 26,1 (2016) p. 21–37.

<<https://doi.org/10.1108/RMJ-03-2015-0011>>

“ISO 15489-1:2016 Information and Documentation -- Records Management -- Part 1: Concepts and Principles”. [Online]. Retrieved April 2016 from

<https://www.iso.org/standard/62542.html>.

Joseph, Pauline, Debowski, Shelda and Goldschmidt, Peter “Paradigm Shifts in Recordkeeping Responsibilities: Implications for ISO 15489’s Implementation”

Records Management Journal 22,1 (2012) p. 57–75.

<<https://doi.org/10.1108/09565691211222108>>

Kastenhofer, Julia. “The Logic of Archival Authenticity: ISO 15489 and the Varieties of Forgeries in Archives” **Archives and Manuscripts** 43,3 (2015) p. 166–80.

<<https://doi.org/10.1080/01576895.2015.1074085>>

Macintosh, Stephen, and Real, Lynne “DIRKS: Putting ISO 15489 to Work” **Information Management** 41,2 (2007) p. 50.

Man, Elizabeth. “A Functional Approach to Appraisal and Retention Scheduling” **Records Management Journal** 20,1 (2010) p. 104–16.

<<https://doi.org/10.1108/09565691011039870>>

Mayer-Schönberger, Viktor. **Big Data: A Revolution That Will Transform How We Live, Work, and Think**. Boston, MA: Houghton Mifflin Harcourt, 2013.

McKemmish, Sue, Piggott, Michael, Reed, Barbara and Upward, Frank (Editor). **Archives: Recordkeeping in Society**. WaggaWagga, N.S.W: Centre for Information Studies, Charles Sturt University, 2005.

McLeod, Julie, and Childs, Sue. **Assessing the Impact of ISO 15489: The First International Standard for Records Management**. Newcastle: Northumbria University, 2005.

Millar, Laura A. **Archives: Principles and Practices**. London: Facet Publishing, 2010.

- Naifeh, Steven, and Smith, Gregory White. **The Mormon Murders: A True Story of Greed, Forgery, Deceit and Death**. New York, NY: St. Martin's Press, 2015.
- Pearce-Moses, Richard. **A Glossary of Archival and Records Terminology, Archival Fundamentals Series**. Chicago, IL: Society of American Archivists, 2005.
- Rosenthal, David SH and Vargas, Daniel L. **LOCKSS Boxes in the Cloud**. [Online]. Retrieved 5 March 2013, from: <http://www.lockss.org/locksswp/wp-content/uploads/2012/09/LC-final-2012.pdf>. 2012.
- Shepherd, Elizabeth, and West, Victoria “Are ISO 15489-1:2001 and ISAD(G) Compatible? Part 1” **Records Management Journal** 13,1 (2003) p. 9–23.
<<https://doi.org/10.1108/09565690310465704>>
- “Are ISO 15489-1:2001 and ISAD (G) Compatible? Part 2” **Records Management Journal** 13,2 (2003) p. 62–69. <<https://doi.org/10.1108/09565690310485289>>
- Shepherd, Elizabeth and Yeo, Geoffrey. **Managing Records: A Handbook of Principles and Practice**. London: Facet Publishing, 2003.
- Williams, Caroline. **Managing Archives: Foundations, Principles and Practice, Chandos Information Professional Series**. Oxford: Chandos, 2006.