

บทวิจารณ์หนังสือ

Managing Electronic Records: Methods, Best practices, and Technologies

วิศปัตย์ ชัยช่วย¹

Vispat Chaichuay

ในโลกยุคดิจิทัล องค์การไม่อาจหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้ากับเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ไปได้ ในแต่ละวันเกิดเอกสารอิเล็กทรอนิกส์จำนวนมากจากโปรแกรมประมวลผลคำ เว็บไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และสื่อสังคมออนไลน์ ทั้งที่อยู่ในคอมพิวเตอร์, อุปกรณ์เคลื่อนที่ หรือแม้กระทั่งการประมวลผลแบบกลุ่มเมฆ (Cloud computing) การจัดการกับเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ด้วยวิธีการแบบเดิมๆ จึงไม่อาจทันต่อความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและปริมาณเอกสารที่เพิ่มขึ้นอย่างมหาศาล นักจัดการเอกสาร (Records manager) ซึ่งมีบทบาทโดยตรงในการบริหารงานเอกสารในฐานะที่เป็นทรัพยากรเชิงกลยุทธ์ขององค์การ จึงต้องแสวงหาวิธีการและเครื่องมือใหม่ๆ มาจัดการกับเอกสารในรูปแบบใหม่นี้อย่างทันทั่วทั้งที่

หนังสือเรื่อง Managing electronic records: methods, best practices, and technologies เขียนโดย Robert F. Smallwood กรรมการบริหารของ E-Records Institute at IMERGE Consulting ผู้มีประสบการณ์ไม่ต่ำกว่า 25 ปี ในด้านการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งยังเป็นผู้เขียนหนังสือสำคัญอีก 2 เล่ม เกี่ยวกับระบบรักษาความปลอดภัยทรัพย์สินสารสนเทศ และสารสนเทศภิบาล (Information governance) ซึ่งเกี่ยวข้องกับสัมพันธกับการจัดการเอกสาร เป็นอีกหนึ่งเล่มที่มีเนื้อหาทันสมัยและสอดคล้องกับประเด็นใหญ่ที่องค์การสมัยใหม่ต้องพบเจอ

¹ สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น; Department of Information Science, Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University

หนังสือเล่มนี้ได้ฉายภาพประเด็นและความท้าทายต่อการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ที่แตกต่างจากยุคที่ผ่านมา อันเป็นผลโดยตรงจากเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไปให้ความรู้และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวกับการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แนวคิดเกี่ยวกับเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ตั้งแต่บทที่ 1-4 เป็นการปูพื้นฐานแนวคิดตั้งแต่ ความหมายและลักษณะของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์, ให้แนวคิดเกี่ยวกับสารสนเทศภิบาล ซึ่งกำลังเป็นประเด็นที่พูดถึงในระดับกว้าง อธิบาย GAR ซึ่งเป็นกรอบคิดในการดำเนินงานเอกสาร ระบบ ERM

ตอนที่ 2 พื้นฐานการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ตั้งแต่บทที่ 5-10 เป็นการให้หลักและแนวปฏิบัติในการจัดการเอกสาร เช่น การสำรวจ/ทำสำมะโนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์, การพัฒนาระบบการจัดหมวดหมู่, การพัฒนาตารางกำหนดอายุจัดเก็บและทำลาย การบริหารเอกสารสำคัญที่สุดขององค์กร

ตอนที่ 3 การจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในแพลตฟอร์มต่างๆ ตั้งแต่บทที่ 11-14 เป็นการให้แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในแพลตฟอร์มที่แตกต่างกัน เช่น ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ การประมวลผลแบบกลุ่มเมฆ

ตอนที่ 4 ประเด็นทางเทคนิค ตั้งแต่บทที่ 15-18 กล่าวถึงมาตรฐานสากลในการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ISO 15489, ANSI/ARMA19-2012, NIST SP500-252 ประเด็นเกี่ยวกับข้อมูลเมตา (Metadata) การอนุรักษ์เชิงสงวนรักษา รวมถึงประเด็นใหญ่ที่ยังถกเถียงกันในปัจจุบัน เช่น ข้อมูลหมีมา (Big data)

ตอนที่ 5 ประเด็นเกี่ยวกับโครงการและแผนงานการจัดการเอกสาร ตั้งแต่บทที่ 19-23 ผู้เขียนได้ให้แนวทางในการดำเนินโครงการและแผนงานจัดการเอกสาร ไม่ว่าจะเป็น การวางแผน การจัดทำเหตุผลทางธุรกิจ (Business Case) ให้เหมาะกับแผนงานจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ แนวปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

การที่ผู้เขียนลงลึกในรายละเอียดของทั้ง 5 ตอน และ 23 บท จึงทำให้หนังสือมีขนาดใหญ่ และหนาถึง 442 หน้า ซึ่งอาจทำให้ผู้อ่านรู้สึกท้อใจเมื่อเห็น แต่หากพลิกเข้าไปอ่านเนื้อหาจะพบว่า ผู้เขียนเรียงลำดับและจัดกลุ่มเนื้อหาได้ดี นอกจากนี้ยังมีส่วนช่วยผู้อ่านด้วยการทำกล่องข้อความเล็กๆ ในแต่ละหน้าเพื่อสรุปแนวคิดสำคัญ และในส่วน

ท้ายบทก็ทำสรุปประเด็นสำคัญเป็นข้อ ๆ อีกทั้งในภาคผนวกยังให้อภิธานศัพท์และดรชนี้เอาไว้อีกด้วย

หนังสือเล่มนี้จึงเป็นถือเป็นคัมภีร์สำคัญที่นักจัดการเอกสารในยุคใหม่ และ CIO ขององค์กรควรหยิบมาอ่านประกอบการลงมือปฏิบัติจริงในองค์กร แม้ว่าจะเขียนขึ้นในบริบทของตะวันตก โดยเฉพาะจากฝั่งอเมริกา ซึ่งแตกต่างจากความเป็นจริงในประเทศไทยหลายด้าน แต่โดยหลักการสำคัญของการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่หนังสือเล่มนี้เสนอ โดยเฉพาะการผูกโยงกับหลักสารสนเทศภิบาลซึ่งกำลังเป็นเทรนด์โลก ก็น่าจะเป็นประโยชน์ต่อการประยุกต์ใช้เพื่อรับมือกับสถานการณ์ที่เอกสารอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้นไม่ต่างกันได้เป็นอย่างดี

Reference

Smallwood, R. F. (2013). *Managing electronic records: Methods, best practices, and technologies*. Hoboken, New Jersey: John Wiley and Sons.