

## จาก Paperless Office สู่ Less Paper Office\*

พุทธทรัพย์ มณีศรี\*\*

-----

ทราบดีว่าปีนี้จะยังคงเป็นปีรณรงค์และสืบสานงานวัฒนธรรมไทย  
การเขียนบทความ จึงไม่ควรจะใช้ชื่อเรื่องเป็นภาษาอังกฤษ  
แต่เพราะยังหาคำไทยที่เหมาะสมและสะท้อนถึงเรื่องที่จะเขียนไม่ได้  
จึงมีความจำเป็นต้องใช้ชื่อภาษาอังกฤษปนไทย  
เพราะมีความเห็นว่า ลักษณะชื่อเรื่องที่คั้นๆ ควรจะสั้น กระชับรัด  
และที่สำคัญที่สุด ต้องสรุปความของทั้งเรื่องได้หมด  
จึงตัดสินใจใช้ชื่อนี้  
คิดว่า ผู้อ่านทุกท่านคงจะเข้าใจได้เป็นอย่างดี รวมทั้งชื่อนี้สื่อความหมายได้ดีด้วย  
หากจะแปลชื่อเรื่องเป็นไทย ก็คงจะได้คำว่า "จากสำนักงานที่ไม่มีกระดาษสู่  
สำนักงานที่มีกระดาษน้อย"

ซึ่งชื่อนี้ ไม่ชอบที่จะให้เป็นชื่อเรื่อง

ก่อนที่จะเป็นกระดาษเปื้อนหมึก ก็ขอนำเข้าสู่เรื่องครับ

กลางปีนี้เอง ได้มีโอกาสเดินทางนำคณะนักบริหารระดับสูงที่เข้าอบรมหลักสูตร  
นักบริหารระดับสูง หลักสูตรที่ 1 (นบส. 1) รุ่นที่ 19 ของวิทยาลัยนักบริหาร สถาบัน  
พัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ. ไปศึกษาดูงานที่ประเทศฟินแลนด์ สวีเดน  
และเดนมาร์ก

การไปศึกษาดูงานในครั้งนี้ ได้เรียนรู้สิ่งที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์ทั้งราชการ  
และส่วนตัวหลาย ๆ เรื่อง

แต่ที่ประทับใจมากที่สุด ก็คือการได้ไปศึกษาดูงานที่ บริษัท OTICON ที่  
กรุงโคเปนเฮเกน ประเทศเดนมาร์ก

-----

\* เผยแพร่ครั้งแรกในหนังสือประจำปีของสถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ. พ.ศ.  
2538

\*\* ขณะเขียนเรื่องนี้อยู่ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ.

ที่จริงบริษัท OTICON เป็นบริษัทผู้ผลิตอุปกรณ์ช่วยฟัง (Hearing Aids) สำหรับผู้ที่มีความบกพร่องทางประสาทหู

แต่ที่นี่ มีเรื่องที่น่าสนใจในหลาย ๆ เรื่อง

เรื่องแรก คือระบบการบริหารงาน

บริษัท OTICON ไม่ได้จัดระบบงานโดยแบ่งเป็นแผนก ฝ่ายและกอง เช่นเดียวกับองค์การของรัฐหรือเอกชนทั่ว ๆ ไป

แต่ใช้ระบบการทำงานเป็น โครงการ

มีการมอบหมายให้ทำงานเป็นทีม และก็พร้อมที่จะสลับสับเปลี่ยนบุคคลในทีมได้อย่างรวดเร็ว

แต่สิ่งที่สนใจมากที่สุด กลับเป็นอีกเรื่องหนึ่ง

เรื่องนั้นก็คือการใช้เทคโนโลยีของเขา

เทคโนโลยีที่จะกล่าวถึงนี้ ไม่ใช่เทคโนโลยีในการผลิตอุปกรณ์ช่วยฟัง

เพราะเรื่องนี้เขามีความถนัดอยู่แล้ว

จะไม่ถนัดได้อย่างไร เพราะเขาโฆษณาว่า ผลิตภัณฑ์ของเขานั้น ทันสมัยที่สุดและมีประสิทธิภาพสูงสุด

แน่นอนครับ ของดีมีประสิทธิภาพ ราคาที่ย่อมจะแพงตามไปด้วย

ถึงกระนั้น อุปกรณ์ช่วยฟังของเขา ยังมีส่วนแบ่งในตลาดโลกอยู่ถึง 12%

ก็คงเป็นหลักประกันได้ว่า เขาโฆษณาได้สมจริง และเทคโนโลยีในการผลิตของเขาดีจริง อย่างไม่ต้องสงสัย

แต่ที่ได้เรียนรู้ไว้ก่อนหน้านี้ว่า สนใจในเรื่องการใช้เทคโนโลยีของบริษัทนี้

ก็คือเทคโนโลยีที่เขานำมาใช้ภายในสำนักงานของเขา

ที่เราเรียกกันว่า สำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation) นั้นแหละ

และก็ไม่ใช่อำนาจสำนักงานอัตโนมัติธรรมดา แบบที่เราเข้าใจกันทั่วไป

กล่าวคือเป็นสำนักงานที่มีเครื่องมือเครื่องมือที่ทันสมัย เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องโทรศัพท์ และเครื่องโทรสาร

ของบริษัท OTICON นั้น เห็นว่าเขาได้ก้าวล้ำไปข้างหน้าอีกขั้นหนึ่งแล้ว

นั่นคือ เป็น "Paperless Office" หรือเป็น "สำนักงานที่ไม่มีกระดาษ"

พูดไปแล้วท่านผู้อ่านอาจจะคิดว่าเป็นเรื่องเหลือเชื่อ

แต่หากได้ไปเห็นด้วยตาที่สำนักงานของเขาแล้ว ก็จะเห็นว่าเป็นเรื่องจริง  
บนโต๊ะทำงานของพนักงานแต่ละคน นอกจากบางโต๊ะซึ่งมีเครื่องมือเครื่องมือที่  
เกี่ยวข้องกับอุปกรณ์ช่วยฟัง ซึ่งต้องศึกษาและพัฒนาแล้ว

ไม่มีกองกระดาษหรือกองเอกสารดังที่เห็นเป็นธรรมดา บนโต๊ะทำงานไม่ว่าของ  
ประเทศไหนในโลก

คงจะมีคำถามว่า การทำงานของเขา คงไม่ต้องใช้เอกสารอะไรระมัง  
คำตอบก็คือ เขาก็ยังใช้เอกสารหรือกระดาษในการทำงานอยู่ครับ  
คำถามต่อมาก็คือ แล้วเอกสารเหล่านี้อยู่ที่ไหน  
ก่อนจะตอบคำถามนี้ ใคร่ขอเรียนว่า สิ่งที่น่าสังเกตประการหนึ่งในสำนักงาน  
แห่งนี้ ก็คือ ทุกโต๊ะ ทำงาน จะมีเครื่องคอมพิวเตอร์  
ถึงตอนนี้ ท่านผู้อ่านก็คงจะตอบคำถามสุดท้ายได้แล้วว่าเอกสารที่ใช้ในการ  
ทำงาน ก็อยู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์นี้

ถูกต้องครับ เอกสารในการทำงานทุกชิ้นของเขาจะอยู่ในคอมพิวเตอร์  
เว้นแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น อย่างเดียวจริง ๆ ที่ไม่ได้เก็บไว้ในเครื่อง  
คอมพิวเตอร์

สิ่งนั้นก็คือ ใบสั่งซื้อ (Invoices)  
เพราะสิ่งนี้ เขาถือว่าเป็นเอกสารที่สำคัญที่สุด  
แต่เขาก็เก็บเอกสารเหล่านี้ไว้ในตู้เรียบร้อย ไม่วางไว้บนโต๊ะทำงานเลย  
หลายท่านคงสงสัยว่า เอกสารอื่น ๆ ที่เข้ามา ซึ่งรวมทั้งใบสั่งซื้อด้วยนั้น เขาจับ-  
ส่งกันอย่างไร

ครับ ก็คงจะต้องกล่าวถึง ระบบการรับ-ส่งหนังสือของเขาก่อน

เขาจัดระบบงานไว้ดีมากครับ

เมื่อมีเอกสารมาถึงบริษัท ซึ่งรวมทั้งใบสั่งซื้อ

เครื่อง Scanner ก็จะอ่าน (Scan) เอกสารนั้น

ข้อมูลทุกอย่างในเอกสารนั้น ก็จะเก็บในเครื่องคอมพิวเตอร์

และโดยที่ระบบคอมพิวเตอร์ของเขาต่อเชื่อมกันทั้งหมด โดยใช้ระบบ LAN

ไม่ใช่เฉพาะสำนักงานในกรุงโคเปนเฮเกน เท่านั้น

ทุกสำนักงานในประเทศเดนมาร์ก มีเครือข่ายเชื่อมโยงกันหมด

เอกสารของเขาทุกชิ้น จึงสามารถเรียกใช้และเชื่อมโยงกันได้ทั่วประเทศเดนมาร์ก และโดยที่บริษัทนี้ เป็นบริษัทที่มีบริษัทลูกทั่วโลก ดังนั้น จึงมีเครือข่ายเชื่อมโยงกันได้ทั่วทุกแห่งทั่วโลกเช่นกัน สำหรับเอกสารที่ส่งมาที่บริษัทนั้น เมื่อเครื่อง Scanner ได้อ่านและเก็บในเครื่องคอมพิวเตอร์เรียบร้อยแล้ว เอกสารทุกชิ้น ยกเว้นใบสั่งซื้อ ก็จะถูกลายพันธุ์ โดยนำเอกสารนั้นเข้าเครื่อง หั่นกระดาษเป็นชิ้นเล็กชิ้นน้อย

ปล่อยจากชั้นบนลงมาชั้นล่าง โดยผ่านท่อแก้ว ตอนที่เขาปฏิบัติงานจริง ๆ นั้น ได้เห็นกระดาษที่หั่นเป็นชิ้นเล็กชิ้นน้อยและลอย ลงมาทางท่อแก้วแล้ว ช่างเป็นภาพที่สวยงามน่าดูมากทีเดียว

กระดาษเหล่านี้ ไม่ได้นำไปทิ้งที่ไหน เพราะยังนำไปใช้เพื่อช่วยในการ page ของ ได้อีกด้วย

กลับมาเรื่องระบบงานรับ-ส่งของเขาอีกครั้งหนึ่ง

เอกสารที่อ่านและเก็บข้อมูลไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์เรียบร้อยแล้ว ก็จะส่งไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องโดยใช้ระบบ LAN

ผู้ที่เกี่ยวข้องก็จะอ่านข้อความนั้น ๆ จากจอคอมพิวเตอร์

หากต้องการที่จะนำเอกสารนั้น ออกไปนอกสำนักงาน ก็เพียงแค่กดปุ่ม "พิมพ์" เท่านั้น

เครื่องพิมพ์คอมพิวเตอร์ ก็จะพิมพ์ให้เหมือนเอกสารแผ่นเดิมไม่ผิดเพี้ยน คงจะต่างอยู่บ้าง ก็เฉพาะลายมือชื่อ ซึ่งไม่ใช่หมีก็จริงเท่านั้น

เห็นสภาพการทำงานของเขาแล้ว อยากนำกลับมาใช้ในประเทศไทย

แม้ว่า จะทำให้เป็น Paperless Office คือสำนักงานที่ไม่มีกระดาษไม่ได้ก็ตาม แต่อาจทำให้เป็น Less Paper Office คือสำนักงานที่มีกระดาษน้อยได้

วิธีการในการดำเนินการในเรื่องนี้ ต้องดำเนินการพร้อม ๆ กัน 2 ทาง

ขอใช้ภาษาอังกฤษอีกสักครั้งหนึ่งเถิด

2 ทางนี้ ก็คือ Hardware และ Software

สำหรับ Hardware ที่จะช่วยในเรื่องนี้ มีหลายอย่างซึ่งเกี่ยวเนื่องประกอบกัน

อย่างแรกก็คือ เครื่องคอมพิวเตอร์

เครื่องคอมพิวเตอร์ที่จะนำมาช่วย ก็ไม่ใช่ระบบที่ใหญ่โตและมีราคาแพง

เป็นเพียงคอมพิวเตอร์ในระบบ Stand alone หรือที่เราเรียกขานกันทั่วไปว่า

เป็น Personal Computer หรือ P.C.

สนนราคาของเครื่องคอมพิวเตอร์ดังกล่าว ก็ไม่แพง

ประกอบกับสำนักงานประมาณ ซึ่งเป็นผู้อนุมัติเงิน ก็ได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องนี้

จะเห็นได้จากหลายสำนักงาน ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ก็มีโอกาสได้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์กันในระดับหนึ่งแล้ว

แม้ว่าบางแห่งจะนำมาใช้เพียงเฉพาะการพิมพ์ก็ตาม

พอจะสรุปได้ว่า ปัญหาการซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ระบบ P.C. ไม่น่าจะมีปัญหา

การเก็บเอกสารข้อมูลต่าง ๆ ลงในเครื่องคอมพิวเตอร์นั้น

ก็สามารถจะกระทำได้อยู่แล้ว ในระดับหนึ่ง ก็คือพิมพ์ลงไป

ส่วนจะเก็บลงไปโดยไม่ต้องพิมพ์ ก็ต้องอาศัย Hardware ตัวที่สอง

สิ่งนั้นก็คือ เครื่อง Scanner

สนนราคา เครื่อง Scanner ในตอนนี้ ประมาณ 25,000.00 บาท

กรมหนึ่งหรือส่วนราชการหนึ่งมีแค่เครื่องเดียวก็คงพอ

ราคาถูกแค่นี้ แล้วก็ไม่ต้องมีมากตัว สำนักงานประมาณ ก็ไม่น่าจะขัดข้อง

ถ้าอยากจะเชื่อมโยงเครือข่ายระหว่างกองในกรมที่ทำงานอยู่ในตึกเดียวกัน

ก็ต้องอาศัย Hardware ตัวที่สาม

นั่นก็คือ ต้องมีระบบ LAN เข้ามาเสริม

ราคาของ LAN ทั้งราคาของ Hardware และราคาของโปรแกรมซึ่งสามารถ เชื่อมโยงเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ประมาณ 10 เครื่อง

ก็ประมาณ 150,000.00 บาท ซึ่งอาจจะสูงไปสักนิด

แต่หากจะคำนึงถึงค่าใช้จ่ายในการรับ-ส่ง เอกสาร จากกองนี้ไปกองโน้น

ตลอดจนการลงทะเบียนรับ-ส่ง ซ้ำแล้วซ้ำเล่า รวมทั้งความสะดวกรวดเร็ว

และราคาตู้ที่จะเก็บเอกสาร รวมทั้งพื้นที่ที่จะใช้เก็บเอกสารแล้ว ก็น่าจะคุ้ม

สำนักงานประมาณ ก็คงจะไม่ขัดข้องเช่นเดียวกัน

มี Hardware แล่นี้ ยังไม่ประหยัดสุด ๆ  
 เพราะการส่งเอกสารระหว่างกรมหนึ่งไปยังอีกกรมหนึ่ง  
 ยังต้องเสียค่าใช้จ่ายในการส่ง  
 ไม่ว่าจะส่งโดยการสื่อสารแห่งประเทศไทย หรือจะส่งเองก็ตาม  
 ปัญหาการจราจร ทำให้การส่งเอกสารที่เวลานี้ล่าช้าขึ้น และบางครั้งก็ต้องเสีย  
 ค่าใช้จ่ายสูงขึ้น

จึงต้องมี Hardware อีกตัวหนึ่ง ซึ่งเป็นตัวสุดท้ายที่จะพูดถึง  
 Hardware ตัวนี้ ก็คือ โมเด็ม (Modem)  
 ตัวนี้ไม่แพงหรอกครับ เพียงตัวละไม่เกิน 5,000.00 บาท  
 แต่อย่าลืมนะครับ ต้องมีคู่สายโทรศัพท์ให้ด้วย 1 เลขหมาย  
 กล่าวโดยสรุปก็คือ ในยุคโลกาภิวัตน์นี้ มีความจำเป็นที่จะต้อง มี Hardware  
 เหล่านี้ใช้

และปัญหา Hardware นั้น แก้ไขได้ไม่ยากนัก  
 เพราะราคาค่าตัวก็ไม่แพง จนถึงกับจับต้องไม่ได้  
 แต่ที่เป็นห่วงมาก ๆ ก็คือแนวทางที่สอง  
 สิ่งนั้นก็คือ Software  
 Software ที่พูดถึงนี้ ไม่ได้หมายถึงตัวโปรแกรมที่ไปจ้างเขาทำหรือครับ  
 เพราะสิ่งเหล่านี้ ขณะนี้ใช้เงินซื้อได้ แล้วก็ไม่ได้แพงด้วย เพราะมีโปรแกรม สำเร็จ  
 รูปอยู่เยอะ

Software ในที่นี้ หมายถึงระเบียบหรือกฎเกณฑ์ต่าง ๆ  
 แม้ว่า ระเบียบหรือกฎเกณฑ์ต่าง ๆ นั้น มนุษย์เป็นคนสร้างขึ้น  
 แต่บางครั้งสร้างขึ้นมาแล้ว แก้ไขยากเย็นเหลือเกิน  
 เพราะผู้ที่จะแก้มัน บางครั้งบางคนไม่เคยเปลี่ยนแนวความคิด  
 ยังยึดติดอยู่กับของเก่า ของเดิมเป็นอย่างไร ก็ยังอยากให้เป็นอย่างนั้น  
 คนประเภทนี้กลัวการเปลี่ยนแปลง และไม่ชอบของใหม่  
 แม้ว่าของใหม่จะดีกว่าเดิม ทั้งนี้ ก็เพราะกลัวกับความเสี่ยง  
 กลับมาถึงกฎเกณฑ์หรือระเบียบที่เราจะพูดถึงดีกว่าครับ  
 ระเบียบที่เกี่ยวข้องในเรื่องนี้ ก็คือระเบียบที่มีเรื่องการเก็บเอกสารของทาง

## ราชการ

ระเบียบนั้นก็คือ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526  
แน่นอนครับ ในสมัย พ.ศ. 2526 นั้น

Hardware ที่กล่าวถึง บางอย่างยังไม่เกิด และบางอย่างก็ยังไม่แพร่หลายใน เมือง  
ไทย

ดังนั้น เรื่องเหล่านี้ จึงยังไม่มีในระเบียบดังกล่าว

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ได้กำหนดเรื่องการ  
รับและส่งหนังสือ ไว้ในหมวดที่ 2 ไว้หลายข้อ

เช่น จะต้องมีทะเบียนหนังสือรับ และทะเบียนหนังสือส่ง

หากจะให้ส่งหนังสือระหว่างกรมระหว่างกอง ผ่านทาง Modem หรือผ่านทาง  
LAN

ระเบียบเหล่านี้ ก็ต้องแก้ไขให้สอดคล้องกันด้วย

การเก็บหนังสือก็เช่นเดียวกัน

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีดังกล่าว ได้กำหนดให้เก็บหนังสือไว้ โดยแยกเป็น  
ประเภทของหนังสือ

เอาเฉพาะที่เกี่ยวข้องก็คือ การเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว ก็แล้วกัน

ระเบียบกำหนดให้การเก็บประเภทนี้ ต้องเก็บทั้งต้นฉบับ (ที่ได้รับ) และสำเนา  
หนังสือ (ที่ส่งออก)

โดยกำหนดว่า จะต้องทำบัญชีส่งเก็บ ตามแบบที่กำหนดไว้

ระเบียบที่จะต้องแก้ก็คือ ให้เก็บต้นฉบับหรือสำเนาหนังสือในรูปของแผ่น ดิสก์  
เก็ต (Diskett) ได้

สำหรับอายุการเก็บหนังสือนั้น ไม่มีปัญหา

เพราะเก็บในแผ่นดิสก์เก็ตแล้วควรจะมีสำเนาเก็บไว้ด้วย เก็บไว้นานเท่าไรก็ได้

อย่างไรก็ตาม ก็คงต้องเปลี่ยนแปลงรูปแบบของการทำบัญชีส่งเก็บใหม่

ให้เป็นรูปแบบที่สามารถค้นคว้าจากแผ่นดิสก์เก็ต ได้อย่างรวดเร็ว

สิ่งที่ได้กล่าวข้างต้นนี้ ขอเรียนว่า ไม่ใช่ของใหม่

หลายส่วนราชการได้ทำควบคู่กับกฎระเบียบเดิมไปแล้ว

โดยเฉพาะทางกรมการปกครอง ก็ได้ดำเนินการไปบ้างแล้ว โดยเฉพาะเรื่อง  
ทะเบียนราษฎร

คาดว่า คงจะได้เห็นเป็นรูปธรรมในเร็ววันนี้

แม้แต่สำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี  
ว่าด้วยงานสารบรรณ

ก็ได้ทราบว่า มีความคิดริเริ่มที่จะเปลี่ยนแปลงแก้ไขระเบียบดังกล่าว

ให้เข้ากับยุคสมัยของโลกาภิวัตน์

ดีไม่ดี เมื่อหนังสือนี้พิมพ์แล้วเสร็จ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ อาจจะแก้ไขเปลี่ยนแปลง ไป  
แล้วก็ได้

ก่อนจบเรื่องนี้ ก็อยากจะขอฝากเจ้าหน้าที่ในระดับปฏิบัติ ที่คลุกอยู่กับงาน โดย  
ตรง

ที่พูดถึงเฉพาะเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติ

เพราะเจ้าหน้าที่ระดับนี้ ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีโอกาสได้ร่ำเรียนและได้ใช้  
คอมพิวเตอร์หรือเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ

ช่วยศึกษาคุณกฎและระเบียบที่รับผิดชอบอยู่ด้วยว่า

กฎ ระเบียบ หรือหลักเกณฑ์ใดที่ขัดขวางการใช้งานของเทคโนโลยีใหม่ ๆ

ก็ขอให้พยายามคิดและหาทางแก้ไข

แล้วก็อย่าท้อที่จะนำเสนอ หากผู้บังคับบัญชาไม่เห็นด้วย

อาจจะต้องให้เวลากับผู้บังคับบัญชาในเรื่องเหล่านี้บ้าง เพราะเป็นเรื่องใหม่

แต่หากท่านได้นำเสนอพร้อมกับตัวอย่างที่เห็น ได้ชัดเจนถึงข้อดีต่าง ๆ รวมทั้ง  
วิธีป้องกันความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้น

ความสำเร็จก็จะเป็นของท่าน

ความฝันที่จะเห็นส่วนราชการของไทยก้าวไปสู่ Less Paper Office หรือสำนัก  
งานที่มีกระดาษน้อย ก็คงจะเป็นความจริง

-----