

การบริหารจัดการ: สำนักงานไร้กระดาษ

Management: Paperless Office

ฐิติรัชนันท์ ปักกะทานัง

ภารกิจด้านสารบรรณ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ptitir@kku.ac.th

บทคัดย่อ

ภารกิจสารบรรณ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับหนังสือ เอกสารทางราชการ สิ่งพิมพ์ ที่มีเข้าออก ทุกวัน เอกสารหรือสิ่งพิมพ์เหล่านั้นได้มีการทำสำเนาเพื่อส่งต่อหรือแจ้งเวียนให้รับทราบภายในสำนักหอสมุด เมื่อรับทราบแล้วก็ทิ้งไป บางเรื่องก็จัดเก็บเข้าแฟ้มเพื่อเป็นข้อมูลในการนำไปใช้ต่อ ในแต่ละวันก็จะมีกระดาษในปริมาณที่มาก ภารกิจสารบรรณ จึงได้นำ Google Drive, Google Team, Google Sheets, Google Docs มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับการเป็นห้องสมุดสีเขียวที่เป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์ที่สำคัญของสำนักหอสมุด

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ, สำนักงานไร้กระดาษ, สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์, การใช้งาน Google drive :
สำนักงานห้องสมุด

ABSTRACT

Correspondence work of Khon Kaen University Library relates to books, government documents, publications that are issued daily. These documents or publications have been copied and forwarded to inform librarians and library officers. Some files are stored in the archives for further use, but some are thrown away. Therefore, a large amount of papers is wasted every day. Thus, the Library correspondence work has introduced Google Drive to help managing the documents and reducing the paper used as one of the Green Library strategies.

Keyword: Management, Paperless Office, E-Office, Google Drive Usage, Library office

บทนำ

ภารกิจสารบรรณ งานบริหารและอำนวยการ สำนักหอสมุด เป็นภารกิจที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการรับเข้า-และส่งออก จัดเก็บเอกสาร หนังสือทางราชการของสำนักหอสมุดทั้งหมด ซึ่งในวันหนึ่งๆมีหนังสือเข้า ออกในปริมาณที่มากและหลากหลายประเภททั้งจากหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย การจัดเก็บเอกสารจึงมีความสำคัญ หนังสือราชการที่เข้าออกบางเรื่องมีความสำคัญต้องจัดเก็บทั้งต้นฉบับ และการส่งถึงเจ้าของเรื่องหรือผู้รับผิดชอบ อาจจะต้องทำฉบับสำเนาส่งถึงผู้รับผิดชอบ ในแต่ละเรื่องอาจจะมีการจัดเก็บเอกสาร และส่งเอกสารมากกว่าหนึ่งชุด ทำให้เกิดความเสียเวลาในกระบวนการดำเนินงานที่ต้องนำต้นฉบับมาทำสำเนาและส่งถึงผู้เกี่ยวข้อง และสิ้นเปลืองกระดาษ นอกจากนี้ยังสิ้นเปลืองเนื้อที่ในการจัดเก็บเอกสาร และปัญหาหนึ่งๆที่ตามมาคือการค้นคืนต้นเรื่องที่จัดเก็บในกรณีที่ผู้รับผิดชอบทำสำเนาเรื่องสูญหาย และกรณีที่ผู้บริหารต้องการต้นเรื่องเพื่ออ้างอิงเอกสารที่สำคัญ ทำให้การค้นคืนเอกสารต้นฉบับเป็นไปด้วยความยากลำบาก เนื่องจากมีจำนวนมาก ทำให้ยังเสียเวลาในการดำเนินงาน และเอกสารบางครั้งไม่ทันต่อความต้องการใช้งานให้กับผู้บริหาร ซึ่งที่ผ่านมาภารกิจสารบรรณได้มีการปรับปรุงกระบวนการดำเนินการในระยะแรกได้ปรับการทำสำเนาเอกสารให้ผู้เกี่ยวข้องโดยการนำต้นเรื่องมาสแกนแล้วเวียนแจ้งผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จะช่วยแก้ปัญหาค้นคืนเอกสารของผู้เกี่ยวข้องได้ในระดับหนึ่ง แต่ยังคงติดปัญหาการค้นคืนต้นเรื่อง ในระยะที่สองจึงได้นำเอา Google Drive ที่เป็นบริการจาก Google มาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บเอกสารและค้นคืนเอกสาร โดยการนำไฟล์ฝากไว้ในพื้นที่จัดเก็บในระบบคลาวด์และการทำสำรองข้อมูลให้เกิดความปลอดภัย ทำให้สามารถใช้ไฟล์เหล่านั้นได้ในทุกที่ทุกเวลา ทำให้สืบค้นข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว สามารถลดการใช้กระดาษและพื้นที่ในการจัดเก็บหนังสือ ป้องกันหนังสือสูญหายระหว่างดำเนินการ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อปรับกระบวนการทำงานให้เป็นระบบและสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานเอกสาร
2. เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บข้อมูลสามารถค้นคืนเรื่องได้อย่างสะดวก รวดเร็ว
3. เพื่อลดการใช้พื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. แยกประเภทของเอกสาร หนังสือต่าง ๆ ทั้งรับเข้า และส่งออก ตลอดจนประกาศ คำสั่งระเบียบต่าง ๆ หนังสือ “ลับ”
2. ดำเนินการสแกนเอกสารทั้งหนังสือรับ หนังสือส่ง
3. จัดเก็บเป็นไฟล์ตามเลขหนังสือรับ และหนังสือส่ง โดยตั้งกล่องเก็บเอกสาร (Folder) และจัดเก็บในแต่ละเดือน
4. อัปโหลดขึ้นไว้ใน Google Drive
5. แชร์ให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผล

ในการนำระบบ e-Document มาใช้ในการปฏิบัติงานนั้นจะช่วยลดการใช้ทรัพยากรสำนักงาน และช่วยลดเวลาในการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน สิ่งที่น่าสนใจของการดำเนินงานจัดเก็บเอกสารในรูปแบบไฟล์ อิเล็กทรอนิกส์ ทำให้งานภายในของหน่วยงานรวดเร็วขึ้น การส่งเอกสารระหว่างกันรวดเร็ว แม้การส่งข้ามคณะ สำนัก สถาบัน ก็จะไปได้ทันที ส่งผลในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของหน่วยงานลดเวลาอย่างชัดเจน การจัดการเอกสารดีขึ้น จะมีการจัดหมวดหมู่และเรียกใช้เอกสารย้อนหลังได้ง่ายขึ้น ระบบการค้นหาเอกสารจะทำให้เข้าถึงเอกสารในรายละเอียดได้มากขึ้น สิ่งสำคัญอย่างมากคือ การลดกระดาษ การลดพื้นที่การเก็บเอกสาร หากลดการใช้กระดาษ ย่อมหมายถึงการลดค่าใช้จ่ายของหน่วยงานลงไปได้มาก

เปรียบเทียบสถิติการใช้กระดาษในการพิมพ์จดหมายราชการต่าง ๆ ก่อนการนำระบบ Paperless office มาใช้ในการปฏิบัติงาน ระหว่างปีงบประมาณ 2560-2562 ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงสถิติจำนวนเอกสารที่จัดเก็บ

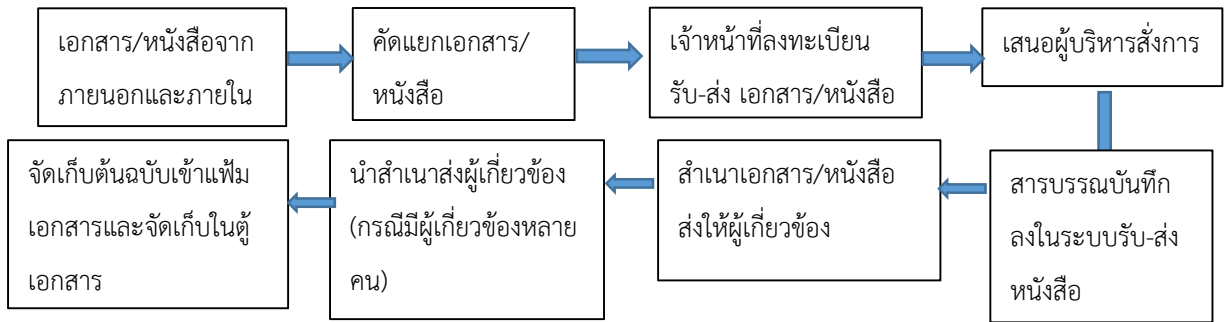
ปี	ต้นฉบับ	สำเนา	ส่งE-Mail	รวม
2560	1560	1560	0	3120
2561	1975	1665	310	4260
2562	1251	0	1251	1251

จากตารางจะเห็นได้ว่าในปี 2560 ซึ่งยังไม่ได้ปรับกระบวนการจะมีปริมาณการจัดเก็บเอกสารรวมจำนวน 3,120 แผ่น ภายหลังจากการดำเนินงานที่ปรับปรุงในระยะแรกปี 2561 ที่ลดการทำสำเนาส่งผู้ที่เกี่ยวข้อง และส่งแจ้งเรื่องผ่าน E-Mail สามารถลดจำนวนการจัดเก็บเอกสารลงประมาณ 310 แผ่น และระยะที่สอง ลดการทำสำเนาเอกสารทั้งหมดเป็น 100% สามารถลดจำนวนการทำสำเนาได้ 1,251 แผ่น และหากดำเนินการได้ต่อไป ภารกิจสารบรรณจะสามารถประหยัดกระดาษและมีพื้นที่ใช้ประโยชน์ในส่วนต่าง ๆ ของสำนักหอสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

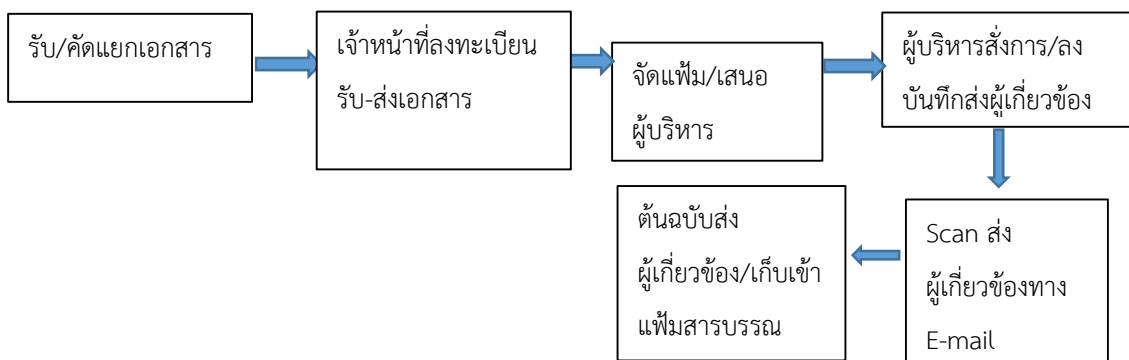
จากข้อสรุปดังกล่าวเราอาจประยุกต์ปรับใช้ในการดำเนินงานด้านพัสดุการเงินเพื่อลดปริมาณการใช้กระดาษและการจัดเก็บเอกสารทางพัสดุ การเงิน โดยไม่จำเป็นต้องทำสำเนาเอกสารได้อีกต่อไป อีกทั้งยังใช้ประโยชน์ในการลดการใช้กระดาษในการประชุมร่วมเครือข่ายห้องสมุดมหาวิทยาลัยจังหวัดขอนแก่น 10 แห่ง

อภิปรายผล

เปรียบเทียบกระบวนการจัดการเอกสาร/หนังสือ ก่อนและหลังการนำระบบ Paperless Office มาใช้ในการปฏิบัติงานระหว่างปีงบประมาณ 2560-2562



ภาพที่ 1 แผนภูมิขั้นตอนการปฏิบัติงานก่อนนำดำเนินการระบบ Paperless



ภาพที่ 2 แผนภูมิขั้นตอนการปฏิบัติงานหลังการนำระบบ Paperless มาใช้ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

การดำเนินงานพัฒนาระบบจัดการเอกสาร/หนังสือ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์บนคลาวด์ ทั้งนี้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภาพรวมขององค์กรให้ดีขึ้น มีขอบเขตดังนี้

1. พัฒนาระบบบนพื้นที่เทคโนโลยีโดยจัดเก็บบนคลาวด์
2. กำหนดโครงสร้างของการจัดเก็บเอกสาร การกำหนดชนิดของแฟ้มข้อมูล การกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูล

3. ในการค้นหาข้อมูลสามารถทำได้จากฐานข้อมูล
4. ลดปัญหาทางด้านเอกสารที่เกิดขึ้นก่อนมีการนำระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้
5. ในการจัดเก็บเอกสารสามารถกระทำได้ด้วยวิธีการอัปโหลดเอกสาร

เปรียบเทียบงบประมาณการใช้ทรัพยากรสำนักงานหลังการนำระบบ Paperless office มาใช้ในการปฏิบัติงาน ระหว่างปีงบประมาณ 2560-2562

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบงบประมาณการใช้ทรัพยากรสำนักงานหนังสือ/เอกสารลงทะเบียนรับเข้า ก่อนและหลังการนำระบบ Paperless office มาใช้ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

ปี	ต้นฉบับ	สำเนา	ส่งmail	รวม	คิดเป็นเงิน
2560	1560	3120	0	3120	599.04
2561	1975	3950	350	3950	758.40
2562	1251 (ม.ค.-ก.ค.62)	0	1251	1251	0

จากภาพเปรียบเทียบงบประมาณการใช้ทรัพยากรสำนักงานก่อนและหลังนำระบบ Paperless Office มาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยเก็บสถิติจากหนังสือ/เอกสาร ลงทะเบียนรับเข้ามาและเสนอผู้บริหารสั่งการเรียบร้อยแล้ว ระหว่างปีงบประมาณ 2560-2563 พบว่า ก่อนนำระบบ Paperless Office มาใช้ในการปฏิบัติงานมีการซื้อกระดาษทำสำเนาของงบประมาณปี 2560 จำนวน 599.40 บาท และปีงบประมาณ 2561 จำนวน 758.40 บาท ทั้งนี้ ปีงบประมาณ 2562 ได้ดำเนินการระบบ Paperless office สามารถลดงบประมาณ 100%

หมายเหตุ:

1. กรณีเป็นเอกสาร “ลับ” หน่วยงานยังไม่มีนโยบายให้จัดเก็บออนไลน์เนื่องจากจำนวนเอกสาร “ลับ” มีจำนวนน้อยในแต่ละปี
2. เนื่องจากภารกิจสารบรรณเพิ่งเริ่มดำเนินงานและกำลังอยู่ในระหว่างการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมและมีโครงการให้บุคลากรประเมินผลการปฏิบัติงานในช่วงปลายเดือนมกราคม 2563
3. เอกสาร/หนังสือ ที่ส่งให้บุคลากรทาง E-mail นั้นได้รับความเห็นชอบจากบุคลากรที่จะรับทราบเอกสาร/หนังสือทาง E-mail แล้ว และเมื่อบุคลากรได้รับหนังสือ/เอกสารแล้วก็จะดำเนินงานตามคำสั่งการของผู้บริหารทันที ทำให้ไม่เกิดความล่าช้า

ข้อเสนอแนะ

การปรับปรุงพัฒนาระบบการจัดการเอกสาร ซึ่งจะเป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบ Paperless Office ดังนี้คือ

1. การค้นคืนเอกสารย้อนหลังทำได้ยาก
2. ระบบอิเล็กทรอนิกส์จะรวดเร็วก็ต่อเมื่อได้รับความร่วมมือจากทุกภาคส่วนเพื่อป้องกันการทำงานซ้ำซ้อน
3. ไม่ต้องส่งเอกสารฉบับสำเนาให้กับผู้เกี่ยวข้องอีกเมื่อดำเนินการส่งทาง E-Mail เรียบร้อยแล้ว
4. การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านระบบสำนักงานไร้กระดาษไปใช้งานให้ได้

ประสิทธิภาพที่สมบูรณ์นั้นควรชี้แจงทำความเข้าใจกับบุคลากรในหน่วยงานให้เข้าใจ และมีการอบรมสัมมนาฝึกอบรม เพื่อให้เกิดทักษะในการใช้งานระบบสำนักงานไร้กระดาษ จึงจะเกิดประโยชน์อย่างมาก

2. การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จะต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร เป็นอย่างดี ดังนั้นหากจะนำไปใช้งาน ผู้บริหารในองค์กรจะต้องสนับสนุนเพราะผู้บริหารสามารถนำไปใช้เป็นนโยบายในการแจ้งหนังสือเวียนทางระบบเครือข่ายเป็นสำนักงานไร้กระดาษ จะทำให้ประสบความสำเร็จได้

3. การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีระบบการส่งหนังสือเวียนให้เป็นรายบุคคลหรือหน่วยงาน โดยสามารถเข้าถึงข้อมูลได้เป็นการส่วนตัว หรือหน่วยงานเท่านั้น โดยใช้ระบบรหัสผ่านและพาสเวิร์ดเข้าสู่ระบบเพื่อเป็นการป้องกันหนังสือ/เอกสารของทางราชการตามระเบียบสารบรรณ

การนำไปใช้ประโยชน์

การนำระบบ Paperless Office มาใช้ในสำนักงานนั้นทำให้สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ดังนี้คือ

1. ลดขั้นตอนของเจ้าหน้าที่ในการจัดทำต้นฉบับ จัดทำสำเนา และทำลายเอกสาร
2. ลดภารกิจในการเดินทางไปประชุม มาเป็นการประชุมผ่านคอมพิวเตอร์ รายงานการประชุมผ่าน Google Drive

3. ลดปัญหาการจัดทำ จัดเก็บเอกสารซ้ำซ้อนโดยใช้หลักการสำนักงานปราศจากเอกสาร (Paperless Office)

4. เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและลดค่าใช้จ่ายการดำเนินงานต่าง ๆ ภายในสำนักงาน

5. ช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติ

6. ประหยัดสถานที่จัดเก็บเอกสาร

7. หน่วยงานสามารถขยายเครือข่ายได้ และได้นำระบบการประชุมกลุ่มเครือข่ายห้องสมุดจังหวัดขอนแก่น จำนวน 10 แห่ง คือ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, วิทยาลัยพยาบาลราชชนนี, วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตอีสาน, วิทยาลัยอาชีวศึกษา ขอนแก่น, วิทยาลัยเทคนิคขอนแก่น, ห้องสมุดโรงพยาบาลขอนแก่น, ห้องสมุดธนาคารแห่งประเทศไทยสำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือขอนแก่น, ห้องสมุดเทศบาลนครขอนแก่น, ห้องสมุดองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น, ห้องสมุดส่งเสริมการศึกษาตลอดชีวิต สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดขอนแก่น (กศน.) ในการประชุมเครือข่ายโดยใช้การประชุมและรายงานการประชุมบน Google Drive, Google Sheets และดำเนินการอบรมการใช้ระบบ Paperless Office ให้กับสมาชิกเครือข่ายเพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

รายการอ้างอิง

กรมควบคุมโรค. (2562). *ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์*. กรุงเทพฯ: กระทรวงสาธารณสุข.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,กองบริหารงานกลาง. (2561). *ระบบ Papelesses*. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.

ชนันต์ธาดา คลองตะเคียน. (2550). *ระบบบริหารจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document System)*

กรณีศึกษางานสารบรรณ โรงเรียน พิชัย อำเภอพิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์. อุตรดิตถ์: ม.ป.พ.

ชวนพิศ แก้วพรหมราช. (2561). *สำนักงานไร้กระดาษ*. ปัตตานี: สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี.

มหาวิทยาลัยบูรพา, สำนักคอมพิวเตอร์. (2557). ระบบสำนักงานไร้กระดาษ (E-Office). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

รัฐธาดา กันแดง. (2555). *การศึกษานำระบบ e-Document สำหรับใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากร.*

พิษณุโลก คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร.

สำนักพัฒนารัฐบาลดิจิทัล. (2558). *E-Sarabun ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์.* กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.