



วิชัยคุุ์ มาร่วมพงษ์

ที่ปรึกษาโครงการสารสนเทศของหน่วยงานภาครัฐ  
สภกัลลสถานวิชัยแลให้ทำปกรศึกษา  
เเทมทวทิทกยลยธรมภคคต

# Paperless

## จากแนวคิดถึงการปฏิบัติจริง



ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา หลายท่านคงได้เคยยินหรือเริ่มคุ้นหูกับคำว่า “Paperless” กันมาบ้างพอสมควร บางท่านอาจจะกำลังเผชิญหน้ากับคำดังกล่าว ในรูปแบบของความท้าทายที่ต้องปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอนการปฏิบัติภารกิจในหน้าที่รับผิดชอบ หรือแม้กระทั่งกระบวนการทางธุรกิจขององค์กร โดยมีเป้าหมาย คือการทำให้เกิดลักษณะของ “Paperless” ซึ่งหลายองค์การคาดหวังจะให้เกิดผลที่เป็นรูปธรรมอย่างเป็นขั้นเป็นตอนตามลำดับหรืออย่างน้อยก็ขอให้สามารถลดปริมาณการใช้เอกสารกระดาษในกระบวนการลงได้ในระดับที่น่าพึงพอใจ

โดยส่วนตัวแล้วผมได้รับโอกาสให้เข้าไปมีส่วนร่วมในโครงการทั้งของภาครัฐ และเอกชน ที่คาดหวังไว้ว่าเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จจะส่งผลไม่ทางตรงก็ทางอ้อมให้เกิดลักษณะของ “Paperless” ความท้าทายที่สำคัญนั้นไม่ได้อยู่ที่เทคนิควิธีการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแต่เป็นกลไกในการสร้างการยอมรับ ซึ่งในมุมมอง

ของภาคเอกชนส่วนใหญ่อาจสามารถดำเนินการเพื่อผลักดันให้เกิดเป็นรูปธรรมได้โดยการใช้กลไกด้านนโยบายที่ค่อนข้างเข้มแข็ง และเบ็ดเสร็จ สำหรับภาครัฐอาจสามารถใช้กลไกลักษณะเดียวกันได้แต่ก็ต้องรับมือกับแรงต้านจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ซึ่งภาคเอกชนหลายแห่งก็ประสบปัญหาเดียวกันแต่ส่งผลกระทบซ้ำๆ เนื่องจากการไม่ยอมรับนั้นจะมาเป็นรูปแบบของคลื่นใต้น้ำ

ดังนั้น ประเด็นสำคัญประการแรกที่ต้องคำนึงถึงหากต้องเผชิญหน้ากับกิจกรรมหรือโครงการที่จะนำไปสู่ “Paperless” นั้นก็คือองค์การต้องศึกษา วิเคราะห์ และประเมิน ความเหมาะสมในมิติต่างๆ ทั้งกระบวนการ หรือขั้นตอนการปฏิบัติที่จะได้รับผลกระทบ รูปแบบของการติดต่อประสานงานทั้งภายใน และภายนอกองค์กร การนำส่งผลลัพธ์ไปสู่ลูกค้า คู่ค้า พันธมิตร และประชาชน รวมถึงความพร้อมของบุคลากรที่เป็นผู้ปฏิบัติ และได้รับผลกระทบโดยตรงจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว การสร้างความพร้อมให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องขององค์กรนั้น ดำเนินการโดยการสร้างความเข้าใจ และสร้างการยอมรับต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น

ในเบื้องต้นต้องทำความเข้าใจในคุณลักษณะที่แตกต่างกันของ “เอกสารที่เป็นกระดาษ” ที่ใช้กันอยู่ทั่วไปในปัจจุบัน ซึ่งพบเห็นได้ในกระบวนการต่างๆ ขององค์กรตั้งแต่ระดับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติจนถึงระดับผู้บริหาร กับ “เอกสารที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์” ที่จะพบเห็นได้ในการปฏิบัติของกระบวนการที่ใช้ระบบสารสนเทศเป็นเครื่องมือสนับสนุน โดย “เอกสารที่เป็นกระดาษ” จะมีต้นฉบับเป็นกระดาษ ถึงแม้ว่าเอกสารจะถูกจะผลิตขึ้นมาด้วยซอฟต์แวร์สำเร็จรูป เช่น Microsoft office Word Excel เป็นต้น แต่ถ้าจะทำให้เอกสารมีความสมบูรณ์และนำไปใช้ในกระบวนการทางธุรกรรมขององค์กรได้ จะต้องผ่านการพิมพ์ออก และมีการรับรองด้วยกลไกต่างๆ อาทิ การลงนามของผู้รับผิดชอบ ผู้มีอำนาจลงนาม หรือการประทับตราสัญลักษณ์ตามที่ต้องการกำหนดไว้เป็นนโยบาย ซึ่งต้นฉบับที่เป็นกระดาษนั้น จะมีเพียงฉบับเดียว สามารถทำสำเนาได้ทั้งการถ่ายเอกสาร หรือสแกนเข้าสู่



คอมพิวเตอร์เป็นภาพ หรือไฟล์อิเล็กทรอนิกส์นามสกุล PDF เป็นต้น และถ้าจะใช้งานสำเนาอาจจะต้องมีการรับรองสำเนาก่อนนำไปใช้ แทนเอกสารต้นฉบับตามที่นโยบายขององค์กรกำหนดไว้

กรณีที่มีการปลอมแปลงเอกสาร สามารถทำการตรวจสอบได้ด้วยกรรมวิธีต่างๆ ตามความเหมาะสม อาทิ หากปลอมแปลงเอกสารที่มีการลงนาม ก็ตรวจสอบที่ลายเซ็นที่ลงนาม นำนกษของหมึก รูปแบบการลงนามโดยเฉพาะกับเอกสารกระดาษที่มีความสำคัญ เช่น เอกสารธุรกรรมสัญญา เอกสารการเงิน เอกสารทางบัญชี เป็นต้น

**“เอกสารที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์”** จะมีต้นฉบับเป็นอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ นามสกุลของเอกสารขึ้นอยู่กับซอฟต์แวร์ที่ใช้ผลิตเอกสาร และนโยบายในการนำไปใช้ขององค์กร ซึ่งโดยทั่วไปจะอยู่ในรูปแบบของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์นามสกุล PDF ซึ่งการทำให้เอกสารมีความสมบูรณ์นั้น ทำได้โดยการรับรองด้วยการลงนามแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยการลงนามแบบอิเล็กทรอนิกส์นั้น หลักๆ แล้วมีอยู่ด้วยกัน 2 รูปแบบ

**แบบที่ 1** คือ การลงนามที่อาศัยกลไกหรือการทำสัญลักษณ์ซึ่งภายในหรือระหว่างองค์กรที่เป็นผู้ใช้งานเอกสารดังกล่าวยอมรับร่วมกัน และให้ถือว่ามีการลงนามแล้ว เช่น อาศัยระบบสารสนเทศในการสร้างความสมบูรณ์ของเอกสารด้วยการลงนามที่มีการนำเอาภาพถ่ายเซ็นของผู้มีอำนาจลงนามไปแสดงบนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว และทำการเข้ารหัสเพื่อรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางสารสนเทศไว้ โดยมีเงื่อนไขว่าเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือนั้น จะ

ต้องผลิตโดยระบบสารสนเทศที่กำหนดไว้ รวมถึงต้องถูกจัดส่งไปยังผู้ใช้งานเอกสารผ่านระบบสารสนเทศที่กำหนดไว้เท่านั้นจึงจะมีความน่าเชื่อถือ

**แบบที่ 2** คือการลงนามที่อาศัยกลไกของ PKI (Public Key Infrastructure) ที่ต้องมีการสร้างข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ลงนามในลักษณะของใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์โดยหน่วยงานให้บริการซึ่งได้รับอนุญาต และเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้งานเอกสารทุกฝ่าย โดยใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ลงนามจะถูกบรรจุลงในอุปกรณ์ลงนาม อาทิ สมาร์ทการ์ด โทเคน (Token) และใช้อุปกรณ์ดังกล่าวในการลงนามแบบอิเล็กทรอนิกส์ และมีการเข้ารหัสที่มีความปลอดภัยสูงตามมาตรฐานสากล โดยการลงนามแบบที่ 2 นี้ มีการนำมาใช้งานอย่างแพร่หลายทั้งในหน่วยงานภาครัฐ และเอกชน อาทิ การทำธุรกรรมระหว่างธนาคารที่ไม่ใช้เอกสารกระดาษ การให้บริการของผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ยกตัวอย่างในกรณีที่มีการเปลี่ยนซิมการ์ด การโอนเบอร์เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องลงนามรับรองการทำธุรกรรมดังกล่าวผ่านคอมพิวเตอร์ ณ เคา์นเตอร์ที่เราไปใช้บริการ ซึ่งอุปกรณ์ที่ใช้ลงนามก็คือโทเคน (Token) ที่มีลักษณะคล้าย USB Flash Drive เชื่อมต่ออยู่กับคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ