

10. “โครงการ Gen C 4.0”

โดย...นักศึกษาฝึกงานสำนักงานเขตลาดพร้าว

สำนักงานเขตลาดพร้าว | Ladprao District Office

   **Gen C 4.0**
GENERATION COMMERCIAL 4.0

ระบบยื่นคำขอจดทะเบียนพาณิชย์
ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

SCAN ME 



โครงการ

เนื่องจากทิศทางและแนวโน้มของการประกอบธุรกิจจะมีทิศทางที่เน้นไปในทางอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น เมื่อรวมกับปัจจัยเชิงนโยบายของภาครัฐตามแผนนโยบายพัฒนาเศรษฐกิจ ไทยแลนด์ ๔.๐ ที่ต้องการเน้นการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ การบริหารของภาครัฐ(Governance) การให้บริการสาธารณะ ด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยี และในส่วนของกทม.นั้น ได้มีแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ปี ขณะนี้อยู่ในระยะที่ ๒ (ตามแผนนั้นมีอยู่ ๔ ระยะ) อยู่ในด้านที่ ๔ และด้านที่ ๖ อันเนื่องมาจากการพัฒนาพื้นที่ตามผังเมืองรวมให้เกิดประโยชน์ทั้งด้านเศรษฐกิจ (การท่องเที่ยว ธุรกิจ การลงทุน) และสิ่งแวดล้อม อันเป็นการส่งเสริมคุณภาพชีวิต และเศรษฐกิจของประชากรกรุงเทพมหานคร ด้วยเหตุนี้จึงเป็นจุดเริ่มต้นของแนวคิดที่จะทำโครงการที่เป็นนวัตกรรมเพื่อพัฒนาระบบงานของสำนักงานเขตลาดพร้าว ด้วยความคิดที่ว่า ภาครัฐไทยมีขนาดใหญ่ ความรับผิดชอบและหน้าที่หลากหลาย เป็นกลไกหลักของการบริหาร และเป็นฟันเฟืองหลักในการขับเคลื่อนประเทศ ถึงแม้ว่าภาคเอกชนจะมีส่วนในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ แต่ประเทศไทยยังคงเป็นการพัฒนาที่ให้รัฐเป็นศูนย์กลาง ดังจะเห็นได้จากโครงการของรัฐบาลต่างๆที่ได้จัดตั้งงบประมาณเพื่อกระตุ้นการบริโภคของภาคเอกชน เช่น ร้านค้าประชารัฐ โครงการลงทุน โครงสร้างพื้นฐาน เป็นต้น ซึ่งเป็นเหตุให้ภาคเอกชนกล้าลงทุน ส่งผลให้เกิดการหมุนเวียนเงินตราในระบบ เศรษฐกิจขยายตัว เป็นอาทิ แสดงให้เห็นถึงบทบาทของภาครัฐที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจโดยรวม

ในด้านหนึ่งนั้นภาคเอกชนมีจุดที่ภาครัฐต้องเรียนรู้คือ การปรับตัวในรูปแบบการดำเนินการ วิธีการบริการต่อลูกค้าตามยุคสมัยของ “ข้อมูลข่าวสาร” เพื่อให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงของกระแสความต้องการของผู้บริโภค อีกปัจจัยคือ สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ เทคโนโลยีต่างๆที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและเป็นพลวัต ทำให้ท้ายที่สุดเกิดเป็นผลสัมฤทธิ์ทางการบริหาร คือบริการที่ลูกค้าพึงพอใจ ส่งผลต่อผลประกอบการที่ดี หากว่าภาครัฐยังไม่ได้ปรับตัว เปลี่ยนแปลงวิธีการบริหารต่างๆให้สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับภาคส่วนอื่นๆแล้วนั้น การจะขับเคลื่อนตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานครก็ยากที่จะเป็นไปได้ และไม่ต้องกล่าวถึงการพัฒนาในภาพรวมของประเทศเช่นกัน ดังนั้น ควรเริ่มพัฒนาเปลี่ยนแปลงกระบวนการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขต อันเป็นหน่วยบริการที่ใกล้ชิดประชาชนในพื้นที่มากที่สุด เพื่อเป็นจุดเริ่มต้นของสิ่งที่จะผลักดันและตอบสนองต่อแนวโน้มนโยบายตามแผนพัฒนาของกรุงเทพมหานครต่อไป ซึ่งสิ่งที่ทางกลุ่มได้ผ่านการเรียนรู้ ฝึกหัดในงาน รวมถึงเห็นปัญหาในระหว่างนั้นและความเป็นไปได้ในการพัฒนา

ดังนั้นจึงต้องการนำเสนอจะอยู่ในรูปแบบของ ต้นแบบการพัฒนาระบบงานเพื่อต่อยอด อันจะได้กล่าวต่อไป

ช่วงระยะเวลาของการฝึกงานผ่านไปได้ประมาณเดือนหนึ่งได้เห็น โอกาสในการพัฒนาระบบงานของ ทางสำนักงานเขตลาดพร้าว จึงได้ปรึกษากับพี่เลี้ยง พี่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องงานในกลุ่มงานปกครอง และขอศึกษา พรบ.อำนาจความสะดวกฯ พ.ศ.๒๕๕๘ เพื่อนำมาเป็นแนวทางและเหตุผลอ้างอิงในการพัฒนาระบบงานได้ ซึ่ง พรบ.ฯนี้มีวัตถุประสงค์ในการอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการที่มาติดต่อราชการ นอกจากนี้ในเรื่องของ ระเบียบทางราชการที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการต่างๆของทางสำนักงานเขตลาดพร้าว พบว่ามีเรื่องการจดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เท่านั้นที่เปิดช่องให้สามารถพัฒนาต่อยอดได้ การที่จะตอบสนองต่อ วัตถุประสงค์ของพรบ.อำนาจความสะดวกฯ และสอดคล้องกับแนวความคิดเรื่องเศรษฐกิจและสังคมที่ ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี และนวัตกรรม ดังนั้นแล้ว กระบวนการของทางราชการจึงควรพัฒนาและ เปลี่ยนแปลงให้มีรูปแบบไปในทางเดียวกันกับแนวนโยบายดังกล่าวเป็นฐานที่จะก่อให้เกิดผลในทางปฏิบัติของ นโยบายอันเป็นหลักประกันในการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีอย่างแท้จริง ซึ่งในท้ายที่สุด รูปแบบการให้บริการประชาชนก็จะปรับตามทั้งในเรื่องเอกสารที่ต้องเตรียมมาติดต่อก็จะน้อยลง ระยะเวลาการ ให้บริการและประชาชนรับบริการจะสั้นลง อันเป็นสิ่งที่ตอบสนองต่อความต้องการและปัญหาต่างๆของ ประชาชนในเรื่องความยุ่งยากของเอกสารและขั้นตอนที่ล่าช้าให้ดีขึ้น และหลังจากที่ได้ทำแบบสอบถามและลง พื้นที่แจกแบบสอบถามกับประชาชนในพื้นที่สำนักงานเขตฯ พบว่าส่วนใหญ่ต้องการเห็นการให้บริการของ ภาครัฐที่สะดวก ง่าย ประหยัดเวลา อย่างเช่น ความต้องการยื่นขอจดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์บนเว็บไซต์ ผ่านสมาร์ตโฟนได้แสดงให้เห็นถึงความต้องการ จำนวนของประชากรในพื้นที่ที่มีมือถือและเข้าถึงอินเทอร์เน็ต และต้องการความสะดวกในการติดต่อกับทางราชการ เป็นต้น ศึกษาและสอบถามระเบียบ ข้อปฏิบัติของ เจ้าหน้าที่ต่อประชาชนตามพรบ.ดังกล่าวแล้ว จึงขอสรุปที่จะเริ่มทำ โครงการที่พัฒนาระบบงานภายในสำนักงาน เขตฯในเรื่องระบบการยื่นคำขอจดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์

จุดเริ่มต้นของการเกิดโครงการนี้นั้นนอกจากที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น คือ การที่สมาชิกในกลุ่มได้เห็นการ ดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ และจากประสบการณ์ที่ได้ฝึกงานในฝ่ายต่างๆ คือ ฝ่ายปกครอง ฝ่ายทะเบียน และ ฝ่าย พัฒนาชุมชนฯ สำนักงานเขตลาดพร้าว ทำให้มีความเข้าใจในระเบียบ วิธีการดำเนินงานและเป้าหมายของการ ดำเนินงานของแต่ละฝ่ายงาน ซึ่งทำให้เข้าใจและเห็นภาพถึงความเป็นไปได้ที่จะนำมาพัฒนาต่อยอดเป็น

โครงการนำเสนอฯ กล่าวคือ การทำงานของฝ่ายพัฒนาชุมชนนั้นมีวัตถุประสงค์เพื่ออนุเคราะห์ สงเคราะห์ ประชาชนในพื้นที่ให้มีอาชีพ และมีคุณภาพชีวิตที่ดี ไม่ว่าประชาชนจะมาฝึกอบรมกับศูนย์ฝึกอบรมอาชีพซึ่ง ขึ้นกับฝ่ายพัฒนาฯ มาติดต่อในเรื่องการขอความอนุเคราะห์ในเรื่องสวัสดิการทางสังคมเป็นต้น ด้วยเหตุผลใดๆ ก็ตาม ก็เป็นการทำให้ประชาชนสามารถมีชีวิต ความเป็นอยู่ที่มีคุณภาพ และสามารถพึ่งพาตนเองได้ แต่ความเป็น ไปได้ที่จะนำมาพัฒนาต่อยอดนั้นค่อนข้างจำกัด เนื่องด้วยระยะเวลาในการเรียนรู้ไม่เพียงพอและด้วยติดที่ ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ รวมถึงวิธีการ รูปแบบที่จะพัฒนาต่อยอด กระทำได้เพียงการประชาสัมพันธ์ และเอา ข้อมูลต่างๆมาวิเคราะห์ จึงไม่ได้ตอบโจทย์ในเรื่องนวัตกรรม หรือการนำเทคโนโลยีมาต่อยอดได้เท่าใดนัก ต่อมาในส่วนของฝ่ายทะเบียนมีการดำเนินงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการในด้านทะเบียนราษฎร ทะเบียน บัตรประจำตัวประชาชน และทะเบียนทั่วไป อันเป็นเสมือนการรวบรวมข้อมูลกิจกรรมต่างๆของประชาชน ของ สมาชิกในพื้นที่เขตฯ รวมถึงการเป็นส่วนงานหนึ่งในกระบวนการการเลือกตั้งด้วย แต่ด้วยลักษณะงานที่มี ระเบียบแน่นอนตายตัว อีกทั้งได้มีการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ในการทำงานผ่านระบบฐานข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์ และมีระบบงานที่ได้มีการพัฒนามาแล้ว ซึ่งเหลือแต่เพียงการบริการแก่ประชาชนให้ดีที่สุด เท่านั้นซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากการเรียนรู้ในงานและการพูดคุยกับพี่เลี้ยงในฝ่ายทะเบียน จึงเป็นอีกหนึ่งฝ่ายที่มี ความเป็นไปได้ที่จำกัดที่จะพัฒนาต่อในเชิงระบบงานตามแนวทางที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น ท้ายสุดจึงต้องเป็นงาน ฝ่ายปกครองเท่านั้น ประเด็นที่ทางกลุ่มสนใจคือ ความเป็นไปได้หรือไม่ หากว่าในเรื่องการขอรับรองการจด ทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งแตกต่างจากการขอจดทะเบียนพาณิชย์แบบปกติ ทั้งในเรื่องระเบียบ ข้อจำกัด วิธีการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ เป็นอาทิ ซึ่งตามพรบ.ฯ และระเบียบการดำเนินเรื่องดังกล่าวเปิดช่องให้กับการ พัฒนาระบบงานในการออกใบรับรองการจดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มากกว่า ดังนั้นทางกลุ่มจึงศึกษา หาข้อมูล ความเป็นไปได้ สอบถามจากเจ้าหน้าที่ และปรึกษาพร้อมทั้งประชุมหารือภายในกลุ่ม จนได้เป็น แนวคิดว่าเป็นไปได้หรือไม่ว่า หากการดำเนินการในเรื่องดังกล่าวสามารถกระทำได้ที่ใดก็ได้ ขอเพียงมี ข้อมูล หลักฐานที่เกี่ยวข้องครบถ้วนที่พร้อมจะอัปโหลดไปยังโทรศัพท์มือถือ (สมาร์ทโฟน)หรือในคอมพิวเตอร์ ก็สามารถกระทำผ่านอินเทอร์เน็ตได้ในทุกที่ โดยเป็นรูปแบบของเว็บไซต์ที่มีเอกสาร การดำเนินเรื่องเพื่อส่ง ให้แก่สำนักงานเขต ฝ่ายปกครองในเว็บไซต์เดียว และมีระบบการโต้ตอบระหว่างกันได้ หากว่ามีประเด็นสงสัย หรือเจ้าหน้าที่ต้องการเรียกดูเอกสารใด หรือเสนอแนะใดๆก็กระทำผ่านการเชื่อมต่อที่แนบมาด้วยเมื่อดำเนิน เรื่องผ่านระบบ(ลิงก์)ที่จะเชื่อมต่อไปยังสื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ (ไลน์ เฟสบุ๊ก) กับประชาชน ซึ่งนั่น ความสำคัญไปที่ประเภทบุคคลธรรมดา เนื่องจากยังเป็นส่วนที่ยังไม่มีหน่วยงานทางราชการที่กระทำ และ

หน่วยงานจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ได้มีระบบมารองรับและเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบ ถือว่าเป็นการลดช่องว่างของการให้บริการแก่ประชาชนเพื่อเป็นทางเลือกและตอบสนองต่อความต้องการของ ประชาชนด้วย ส่วนประโยชน์ที่จะได้จากระบบที่ได้สร้างขึ้นนั้นจะเป็นการลดขั้นตอนการดำเนินงานลง โดย ประชาชนไม่ต้องเสียเวลาติดต่อราชการ เพียงแค่รอเรียกให้ไปรับใบรับรองการจดทะเบียนฯ และลงลายมือชื่อ ในเอกสารสำคัญเท่านั้น ซึ่งการจะกระทำอย่างนี้ได้จำเป็นต้องมีระบบที่รองรับการใช้งานให้กับประชาชน และ เจ้าหน้าที่ต้องสามารถใช้งานได้ง่ายด้วย เนื่องจากต้องนำข้อมูลมาตรวจสอบและกรอกข้อมูลที่ประชาชนส่งมา ลงในระบบของ DBD (ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์) ด้วยรูปแบบดังกล่าวจึงสามารถ ตอบสนองแนวนโยบายของกทพ. และยังเป็นไป โดยมุ่งหวังให้เป็นโครงการนำร่องที่จะให้เห็นภาพในรูปแบบ ที่เป็นการดำเนินงานที่เป็นดิจิทัล (อิเล็กทรอนิกส์) ตามยุทธศาสตร์ชาติที่เน้นให้ประเทศขับเคลื่อนด้วย นวัตกรรม เทคโนโลยี มากยิ่งขึ้น

ในส่วนรูปแบบ และระบบการทำงานของตัวแบบในการจดทะเบียนฯออนไลน์ด้วยตนเองนั้น มี วิธีการ ขั้นตอนซึ่งแสดงให้เห็นผ่านการแสดงตัวอย่างในการเข้าระบบ และ แสดงผลลัพธ์เมื่อเสร็จสิ้นขั้นตอน ซึ่งในระบบนี้จะสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลการจดทะเบียนเป็นคลังข้อมูลได้ เพื่อนำไปใช้ต่อยอดในเรื่อง อื่นๆ เช่น การใช้ข้อมูลจากคลังข้อมูลดังกล่าวเพื่อการวางแผนการพัฒนารอบรมให้ความรู้แก่ประชาชนทั่วไป หรือผู้ประกอบการต่างๆให้ทันต่อกระแสความต้องการของผู้บริโภคและทิศทางของตลาด เพื่อการวางแผนเชิง นโยบาย กลยุทธ์การพัฒนาที่จะผลักดัน สนับสนุนประเภทธุรกิจให้ตอบ โจทย์กับแนวโน้มตลาดอันเป็นการลด ความเสี่ยงในการประกอบการได้ ทำให้สร้างงานอันเป็นผลพลอยได้อีกด้วย นอกจากนี้ยังสามารถปรับปรุง แผนพัฒนาได้เพียงนำข้อมูลจากคลังข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อวางมาตรการส่งเสริมหรือจูงใจภาคเอกชนได้ และยังเป็นต้นแบบในการพัฒนาระบบงานอื่นๆหรือแม้แต่ตัวระบบนี้เช่นกันซึ่งจะได้กล่าวถึงข้อจำกัดของต้นแบบ เพื่อให้สามารถนำไปพัฒนา แก้ไขให้นำไปปฏิบัติจริงได้

ด้วยต้นแบบระบบนี้แสดงให้เห็นถึงการเชื่อมโยงของการจดทะเบียนพาณิชย์ฯกับ การพัฒนาคุณภาพ ชีวิตของประชาชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดี เศรษฐกิจ(ประชาชนมีอาชีพที่มั่นคง) อีกทั้งยังเป็นข้อมูลสำคัญที่จะ เชื่อมโยงกับการวางแผนนโยบาย วางกลยุทธ์การพัฒนาประเทศ

ปัจจัยที่จำเป็นต่อความสำเร็จของโครงการนี้ คือการประสานงานระหว่างฝ่ายงานในเรื่องข้อมูลของแต่ละฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องกัน เช่น ฝ่ายปกครอง ฝ่ายพัฒนาฯ ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายรักษาฯ เป็นต้น การลดกำแพงที่ชื่อว่าทะเบียน เพื่อให้เกิดการทำงานที่เป็นระบบ เป็นองค์รวม เกิดการไหลของข้อมูลที่ดีขึ้น ซึ่งกระบวนการที่นำเสนอในข้างต้น (การจดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์) นั้นเป็นไปได้เลยที่จะสำเร็จได้ โดยไม่มีส่วนงานอื่น ๆ มาเกี่ยวข้องในขั้นตอนต่างๆ อย่างเช่น เอกสารทะเบียนราษฎร์(ฝ่ายทะเบียน) ฯ และเพื่อเป็นไปตามวิสัยทัศน์ของฝ่ายปกครองด้วย คือ เน้นการประสานร่วมมือกับทุกฝ่าย

อนึ่งการสนับสนุนและผลักดันให้โครงการนี้สำเร็จได้หรือไม่ขึ้นอยู่กับ กรมพัฒนาธุรกิจฯ กระทรวงพาณิชย์ซึ่งมีอำนาจในการตัดสินใจ ถึงแม้ว่าสำนักงานเขตโดยเฉพาะฝ่ายงานปกครองจะเห็นด้วยประการใด ประชาชนมีความต้องการอย่างไร ก็ไม่อาจทำอะไรได้ ด้วยเป็นอำนาจของกระทรวงพาณิชย์ ทางกลุ่มจึงหวังว่า กทม.จะผลักดันโครงการนี้เข้าสู่กระบวนการพิจารณาและส่งเรื่องต่อไปที่กระทรวงฯต่อไป

ในโครงการนี้จึงเป็นเพียงต้นแบบหนึ่งที่หวังให้เห็นถึงสิ่งที่ควรจะเป็นนับจากนี้ ซึ่งเป็นแนวโน้มของกระแสสังคมและเศรษฐกิจ เพื่อการนี้รูปแบบการดำเนินการขององค์การ/องค์กรภาครัฐจึงต้องมีการปรับตัวและเปลี่ยนแปลง และเพื่อตอบสนองต่อแผนพัฒนาฯ และยุทธศาสตร์ชาติ (ไทยแลนด์ ๔.๐) หวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาต่อยอด คิดค้นสิ่งใหม่เพื่อให้เกิดการใช้งานจริงต่อไป

อุปสรรค/เงื่อนไขในการนำไปปฏิบัติจริงของสำนักงานเขตลาดพร้าว

๑. การเก็บข้อมูลการจดทะเบียนฯต้องมีค่าใช้จ่ายในการเก็บรักษา และหากได้รับการเห็นชอบจากผู้มีอำนาจก็ต้องผ่านการพัฒนาต่อยอด ซึ่งใช้เวลานานไม่สามารถนำมาใช้ได้ทันที
๒. การดำเนินการของสง.เขตเรื่องทะเบียนฯ เป็นอำนาจของกรมพัฒนาฯ ดังนั้นการจะคิดพัฒนาอื่นใดต้องมีความเห็นชอบจากส่วนกลางเท่านั้น อำนาจการตัดสินใจไม่ได้อยู่ที่กทม.
๓. การดำเนินการของการจดทะเบียนพาณิชย์ออนไลน์เป็นรูปแบบเดียวกันทั่วประเทศ เพราะใช้เกณฑ์เดียวกันในการดำเนินงานจากกระทรวงพาณิชย์ซึ่งโอนอำนาจให้ เมื่อเปลี่ยนแปลงอะไรก็ตามทั้งประเทศต้องเปลี่ยนแปลงพร้อมกัน อันเป็นความท้าทาย
๔. กระบวนการพิจารณาในเรื่อง โมเดลที่เรากำลังทำนี้ต้องการพิจารณาจากส่วนกลาง คือ กรมพัฒนาธุรกิจฯ กระทรวง ก่อนจึงจะได้รับการพิจารณาว่าผ่านหรือไม่

๕. การทำรูปแบบออนไลน์เพื่ออำนวยความสะดวกให้ปชช. นั้นเป็นเพียงทางเลือกหนึ่งเท่านั้น มิได้เป็นข้อบังคับ
๖. การตรวจสอบข้อมูล เอกสารประกอบการจดทะเบียนนั้น มีความลำบากในการตรวจสอบเอกสารว่าจริงหรือไม่ เพราะเจ้าหน้าที่จะเห็นแค่ภาพถ่ายเท่านั้น จึงมีความเสี่ยงที่ข้อมูลนั้นจะเท็จ ซึ่งส่งผลเสียกับเจ้าหน้าที่เอง เพราะเป็นเจ้าพนักงานและได้ให้ความยินยอม หากว่าในภายหลังรู้ว่าเป็นข้อมูลเท็จที่นำมาแสดงนั้น เจ้าหน้าที่ก็ต้องรับผิดชอบทางวินัยเช่นกัน หรือกล่าวอีกอย่างปัญหาหลักอยู่ที่ความไม่เชื่อของคนหรือไม่
๗. รูปแบบการทำงานของราชการเป็น silo ขาดการประสานงาน ขาดการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกัน ไม่มีฐานข้อมูลกลางที่จะเชื่อมโยงกันได้ผ่านระบบเครือข่าย(คือขาดการบริหารข้อมูลที่ดีและเป็นระบบ) ยังคงใช้ระบบเอกสาร(กระดาษ)
