บทที่ 1

บทนำ (Introduction)

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โลกยุคปัจจุบันเป็นยุคของการติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลทั้งในระยะใกล้และระยะไกล การประสบผลสำเร็จในการทำงานจึงขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์การในการจัดหาข่าวสารที่เป็นประโยชน์ การประมวลผลข้อมูล รวมไปถึงการจัดเก็บข้อมูลต่างๆไว้ได้อย่างเป็นระบบ ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการดำเนินกิจกรรมต่างๆขององค์การให้มีความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC) ได้แบ่งเทคโนโลยีสารสนเทศออกเป็นหลายกลุ่ม ได้แก่ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วย ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ระบบการจัดการฐานข้อมูล เทคโนโลยีด้านการโทรคมนาคม และเทคโนโลยีสำนักงานอัตโนมัติ

สำหรับประเทศไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในหน่วยงานราชการ หากไม่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการทำงาน มักจะประสบปัญหาที่คล้ายคลึงกัน กล่าวคือ เมื่อปริมาณงานขยายขึ้น จำนวนบุคลากรที่ทำงานประจำอยู่จะเริ่มมีงานล้นมือ ทำให้งานคั่งค้างและเกิดข้อผิดพลาดในการทำงานได้ง่าย อีกทั้งข้อมูลต่างๆมักจะถูกจัดเก็บในรูปของเอกสาร ซึ่งหากไม่มีวิธีการจัดเก็บที่ดี จะทำให้ยากต่อการค้นหา รวมทั้งสิ้นเปลืองทรัพยากรกระดาษ และพื้นที่ใช้สอยในสำนักงาน อย่างไรก็ตามหน่วยงานราชการส่วนใหญ่ได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในรูปแบบของการนำระบบคอมพิวเตอร์มาช่วยในการประมวลข้อมูล (Data processing) อันได้แก่ การนำข้อมูลต่างๆมาผ่านขั้นตอนการทำงานของระบบคอมพิวเตอร์ให้ได้มาซึ่งสารสนเทศ (Information) ที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานนั้นๆ และสามารถจัดเก็บข้อมูลต่างๆไว้ได้จำนวนมากอย่างเป็นระบบ ซึ่งสะดวกในการค้นหาและแก้ไข รวมทั้งนำไปสู่การลดขั้นตอนการทำงานและการใช้กระดาษภายในสำนักงาน (Paperless) โดยเป็นที่มาของแนวคิดสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation) หรือสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-office)

กระทรวงการต่างประเทศมีความรับผิดชอบในการส่งเสริมและสร้างสัมพันธไมตรีที่ดีกับต่างประเทศ และดำเนินงานให้ตอบสนองตามนโยบายต่างประเทศของรัฐบาล เพื่อความมั่นคงและผลประโยชน์ของประเทศไทย รวมทั้งสนับสนุนการทำงานของส่วนราชการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น กระทรวงการต่างประเทศจึงต้องพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในด้านสารสนเทศให้ทันสมัย มี

1. กระทรวงการต่างประเทศเป็นหน่วยงานที่ต้องติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานทั้งในและนอกประเทศซึ่งมีข้อจำกัดในด้านเวลา และระยะทาง หากขั้นตอนในการโต้ตอบหนังสือราชการใช้เวลามาก จะเกิดความล่าช้าในการติดต่อสื่อสารและการทำงานในด้านอื่นๆ

2. การปฏิรูประบบราชการที่รัฐบาลต้องการให้มีส่วนราชการขนาดเล็กลง ลดกำลังคนให้เหลือน้อยลงแต่มีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น โดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงาน

3. ปริมาณเอกสารที่มีเพิ่มมากขึ้น ทำให้พื้นที่ในการจัดเก็บมีไม่เพียงพอ

4. การค้นหาข้อมูลทำได้ยากและใช้เวลามาก รวมทั้งเกิดการสูญหายของข้อมูลได้ง่าย

จากที่กล่าวมาข้างต้น ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กระทรวงการต่างประเทศ (ศูนย์ ICT) ร่วมกับบริษัท Packon จึงได้ทำการพัฒนาระบบ e-Submission เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงการทำงานในหน่วยงาน และได้เริ่มใช้ระบบดังกล่าวอย่างเป็นทางการตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2549 โดยระบบ e-Submission นี้ เจ้าหน้าที่สามารถพิมพ์และเสนองานเพื่อเสนอต่อผู้บริหารผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ แทนการเสนอแบบเดิมที่เป็นกระดาษ และผู้บริหารสามารถอนุมัติลงนามให้ความเห็นผ่าน e-Submission ได้ ทำให้เกิดความรวดเร็วในการทำงาน โดยลดความซ้ำซ้อนของขั้นตอนการทำงาน ประหยัดทรัพยากร ลดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร และป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล แต่ระบบ e-Submission เพิ่งเริ่มพัฒนาและนำมาใช้ในองค์การได้ไม่นาน จึงยังเป็นสิ่งแปลกใหม่สำหรับผู้ใช้ และยังมีความไม่สมบูรณ์ในการใช้งาน

ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้จึงมุ่งหวังที่จะศึกษาแนวคิด กระบวนการ และผลจากการนำระบบ e-Submission เข้ามาใช้ในกระทรวงการต่างประเทศ เพื่อที่จะได้เข้าใจกระบวนการในภาพรวม ข้อดี ข้อด้อย ของระบบ e-Submission และนำข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นไปปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นตลอดจนสามารถให้หน่วยงานอื่นที่สนใจนำไปใช้ได้เหมาะสมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. ศึกษากระบวนการในการพัฒนาระบบ e-Submission ของกระทรวงการต่างประเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

2. ศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการนำระบบ e-Submission เข้ามาใช้ในกระทรวงการต่างประเทศ

3. เพื่อเสนอแนวทางปรับปรุงและพัฒนาการใช้ระบบ e-Submission ในกระทรวงการต่างประเทศ

วิธีการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้มีวิธีการเก็บข้อมูล ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลเอกสารต่างๆ เช่น หนังสือ งานวิจัย บทความ ข้อมูลจากอินเตอร์เน็ต และเอกสารจากศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสัมภาษณ์ ประกอบด้วย ผู้ออกแบบและดูแลระบบ e-Submission จำนวน 1 คน ผู้อำนวยการกอง จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่การทูต จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่ธุรการ จำนวน 1 คน บรรณารักษ์ จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่จัดเก็บเอกสารส่วนกลาง จำนวน 2 คน

3. การเก็บแบบสอบถามจำนวน 100 ชุด จากหน่วยงานต่างๆ ประกอบด้วย สำนักงานปลัดกระทรวง จำนวน 14 คน กรมพิธีการทูต จำนวน 17 คน กรมเศรษฐกิจระหว่างประเทศ จำนวน 4 คน กรมสารนิเทศ จำนวน 3 คน กรมอเมริกาและแปซิฟิกใต้ จำนวน 8 คน กรมเอเชียตะวันออก จำนวน 8 คน สำนักงานความร่วมมือเพื่อการพัฒนาระหว่างประเทศ จำนวน 7 คน กรมการกงสุล จำนวน 3 คน กรมยุโรป จำนวน 6 คน กรมสนธิสัญญาและกฎหมาย จำนวน 5 คน กรมองค์การระหว่างประเทศ จำนวน 10 คน กรมอาเซียน จำนวน 5 คน และกรมเอเชียใต้ ตะวันออกกลาง และแอฟริกา จำนวน 10 คน

4. การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) จากการเข้ารับการอบรมวิธีการใช้ระบบ e-Submission และใช้งานจริงในบางส่วนของระบบ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงกระบวนการและผลจากการนำระบบ e-Submission เข้ามาใช้ในกระทรวงการต่างประเทศ

2. เพื่อพัฒนาระบบให้มีความสมบูรณ์และเป็นแนวทางให้หน่วยงานอื่นๆ ที่สนใจนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

นิยามศัพท์

e-Submission คือ โปรแกรมที่กระทรวงการต่างประเทศคิดค้นเพื่ออำนวยความสะดวกในกระบวนการเข้าหรือออกของเอกสารและข้อมูล (work flow) ซึ่งมีการนำมาใช้เพื่อทดแทนกระบวนการของการเสนอเอกสารแบบดั้งเดิมที่ใช้กระดาษ (paper-based) และการเดินเอกสาร (manual delivery) โดยเป็นระบบการเสนอเอกสารหรือข้อมูลออนไลน์ (online) ขององค์การและถูกบันทึกในระบบออนไลน์ (online) ทำให้สามารถสืบค้น (search / track) และนำมาใช้ประโยชน์ในการอ้างอิงและเป็นฐานข้อมูลได้

Infoma คือ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีหน้าที่บรรจุทะเบียนสารบรรณเข้าออกของเอกสาร เพื่อให้สามารถตามได้ว่า เอกสารที่เข้ามาอยู่ในทะเบียนรับ ทะเบียนออกอย่างไร และเอกสารฉบับนั้นอยู่ที่ไหน อย่างไร มีการดำเนินการอย่างไร

MFA คือ กระทรวงการต่างประเทศ ซึ่งย่อมาจาก Ministry of Foreign Affairs

ศูนย์ ICT คือ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงกระทรวงการต่างประเทศ

Central Filing System คือ ระบบการจัดเก็บเอกสารส่วนกลางของกระทรวงการต่างประเทศ เพื่อให้เอกสารมีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ สามารถค้นหาได้สะดวก และเป็นหลักฐานที่สำคัญทางราชการในอนาคต