

สรุปผลการประชุมสัมมนา
เรื่อง การพัฒนาระบบสำนักงานอัตโนมัติและระบบงานเลขานุการ (งานสารบรรณ)
วันจันทร์ที่ 7 พฤศจิกายน 2548
เวลา 09.00 – 12.00 น.
ณ ห้องหลานหลวง โรงแรมรอยัลปริ้นเซส หลานหลวง กทม.

การประชุมสัมมนา เรื่อง การพัฒนาระบบสำนักงานอัตโนมัติและระบบงานเลขานุการ (งานสารบรรณ) ได้มีการบรรยายในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบฯ ดังต่อไปนี้

การบรรยาย

1. เรื่อง กรอบการปฏิบัติงานของระบบสารบรรณภาครัฐ ผู้แทนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้บรรยายเรื่องดังกล่าวให้ที่ประชุมทราบ ดังนี้

1.1 สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้ดำเนินการแก้ไขระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 โดยการประกาศใช้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 เมื่อวันที่ 21 มิถุนายน 2548 เพื่อให้การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ได้แก่ การดำเนินการเกี่ยวกับการให้คำจำกัดความคำว่า “อิเล็กทรอนิกส์และระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์” การขยายคำจำกัดความคำว่า “หนังสือราชการ” ให้ครอบคลุมถึงหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ การกำหนดวิธีการและขั้นตอนของกระบวนการงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เริ่มตั้งแต่การสร้างหนังสือ การลงลายมือชื่อ การรับ-ส่งหนังสือ การตรวจสอบลายมือชื่อ การติดตามหนังสือ การโต้ตอบหนังสือ การจัดเก็บ การทำลาย และการรับรองความถูกต้องของหนังสือ

1.2 คณะกรรมการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ได้มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นผู้ดำเนินการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อวันที่ 3 มิถุนายน 2546 ซึ่งขณะนี้การพัฒนาระบบได้ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว และได้มีการนำระบบดังกล่าวไปทดลองใช้ในหน่วยงานภาครัฐ 7 หน่วยงาน คือ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

สำนักงานรัฐมนตรีกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมอุตุนิยมวิทยา กรมประชาสัมพันธ์ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และกรมการปกครอง

2. เรื่อง แนวทางการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ผู้แทนกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้บรรยายเรื่องดังกล่าวให้ที่ประชุมทราบ ดังนี้

2.1 วัตถุประสงค์และผลที่คาดว่าจะได้รับจากโครงการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ คือ ข้อมูลถึงผู้รับมีความถูกต้อง เร็วขึ้น ไม่เกิดการสูญหายระหว่างทาง ติดตามสถานะหนังสือได้และลดการใช้เอกสารที่เป็นกระดาษ

2.2 แนวทางในการดำเนินการโครงการฯ แบ่งเป็น 2 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 เป็นขั้นตอนในการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดทำข้อตกลงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่อง มาตรฐานข้อมูล วิธีการแปลงข้อมูล วิธีการติดต่อ (Protocol) และมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล

ระยะที่ 2 เป็นขั้นตอนในการดำเนินงานเกี่ยวกับการพัฒนาโปรแกรมในส่วนฮับ (Hub) กลาง ให้สามารถทำการตรวจสอบระบบรักษาความปลอดภัยและแปลงข้อมูลที่ได้รับจากหน่วยงานต้นทาง (Source) ตามโครงสร้างเดิมที่กำหนดไว้ของหน่วยงานต้นทาง ให้อยู่ในรูปแบบโครงสร้างข้อมูลที่หน่วยงานปลายทางกำหนด (Destination) และส่งผ่านข้อมูลไปให้หน่วยงานปลายทางตามมาตรฐานที่กำหนด รวมทั้งให้สามารถจัดการกับข้อมูลที่ไม่สามารถส่งไปถึงปลายทางได้ การเพิ่มและแก้ไขหน่วยงานที่จะเชื่อมโยงผ่านฮับกลาง ตลอดจนการฝึกอบรมและจัดทำคู่มือการใช้งาน

3. เรื่อง แนวทางการให้คำปรึกษาแนะนำการดำเนินงานพัฒนาระบบฯ ของบริษัทไพร์ซวอเตอร์เฮ้าส์คูเปอร์ เอฟเอเอส จำกัด โดยนาย Iain Brewster Director ได้บรรยายเรื่อง Process Improvement: E-Office ซึ่งเกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้ที่ประชุมทราบ สรุปได้ ดังนี้

3.1 การดำเนินการพัฒนาระบบต่างๆ จะต้องดำเนินการตามขั้นตอนการทำงาน ดังต่อไปนี้

1) ขั้นตอนการประเมินระบบงานปัจจุบัน เป็นขั้นตอนที่ดำเนินงานเกี่ยวกับการกำหนดความต้องการ ประโยชน์ที่จะได้รับ และการประเมินสภาพแวดล้อมขององค์กรในปัจจุบัน เพื่อจัดทำแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่ค้ำึงถึงการบริหาร

ผลประโยชน์ที่ได้จากโครงการและความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น และนำเสนอให้ฝ่ายบริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ

2) ขั้นตอนการออกแบบระบบงาน เป็นขั้นตอนที่นำแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่ได้มาออกแบบสภาพแวดล้อม และพัฒนากลยุทธ์ในการดำเนินงานใหม่ นำเสนอให้ฝ่ายบริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ รวมทั้งดำเนินการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความเข้าใจและใช้ระบบได้อย่างถูกต้อง

3) ขั้นตอนการจัดทำระบบงาน เป็นขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านกระบวนการ ด้านเทคโนโลยี ด้านโครงสร้างใหม่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งนำไปสู่การจัดทำแผนการดำเนินงานตามระบบใหม่และการจัดทำเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน และนำเสนอให้ฝ่ายบริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบแผนการดำเนินงานตามระบบใหม่

4) ขั้นตอนการดำเนินงาน เป็นขั้นตอนปฏิบัติงานตามระบบงานที่ได้ออกแบบใหม่

3.2 ปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินงานที่สำคัญ ได้แก่ ทัศนคติผู้นำ/การสนับสนุนทางการเมือง แนวทางการทำงาน/แนวทางการร่วมมือในการทำงาน ความรับผิดชอบและการคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ

4. เรื่อง แนวทางการให้คำปรึกษาแนะนำการดำเนินงานพัฒนาระบบฯ ของบริษัทเอเคเซนเซอร์ โซลูชั่นส์ จำกัด โดย ดร.นิธินารถ สิ้นธุเดชะ กรรมการบริษัท ได้ให้แนวคิดสรุปได้ ดังนี้

- ควรจัดระบบการให้รางวัล ให้แรงจูงใจ
- ในการดำเนินงาน ควรพิจารณาในลักษณะภาพรวม ทั้งเรื่อง
Common platform และ Architecture
- ควรมีการปรับปรุงกฎหมายและระเบียบให้สอดคล้องกับการนำระบบ
รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มา

นอกจากนั้นยังเห็นว่าน่าจะมีหน่วยงานรับผิดชอบการบริหารจัดการให้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ในแต่ละเรื่องมีความก้าวหน้าตรงตามเป้าหมายที่กำหนด

การอภิปราย

ที่ประชุมได้อภิปรายและแสดงความคิดเห็นว่า การพัฒนาระบบสำนักงานอัตโนมัติและระบบงานเลขานุการ (งานสารบรรณ) ควรพิจารณาในประเด็น ดังต่อไปนี้

1. ประเด็นเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ

1.1 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 ประกาศเมื่อวันที่ 21 มิถุนายน 2548 รับรองการส่งเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ไว้แล้ว จึงสามารถนำมาปฏิบัติได้ โดยควรจัดแบ่งระดับชั้นของเอกสารที่จะจัดส่งทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ไว้ สำหรับเอกสารที่มีความสำคัญบางประเภทหรือเอกสารที่ถูกจัดลำดับชั้นความลับ อาจยังไม่สมควรจัดส่งโดยระบบอิเล็กทรอนิกส์ จนกว่าจะได้มีการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยให้เหมาะสมแล้ว

1.2 การรับรองให้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์มีผลบังคับใช้ทางกฎหมาย ในปัจจุบันมีการปรับปรุงกฎหมายเกี่ยวกับธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์แล้ว แต่ก็ยังต้องพิจารณาประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายอื่นอีก เช่น การปิดอากรแสตมป์ รวมทั้งการใช้เป็นหลักฐานในการตรวจสอบการใช้จ่ายเงินของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินแทนเอกสารต้นฉบับ

2. ประเด็นเกี่ยวกับการออกแบบระบบและการรักษาความปลอดภัย

2.1 การออกแบบควรคำนึงถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้ควบคู่ไปกับการปฏิบัติให้ถูกต้องตามระเบียบ เพราะเทคโนโลยีปัจจุบันก้าวหน้าไปมากแล้ว เพื่อให้หน่วยงานส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และในต่างประเทศนำไปใช้ได้ด้วย

2.2 หลายส่วนราชการได้พัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นใช้ในหน่วยงานของตนแล้ว จึงต้องพิจารณาถึงการ “รวม” ระบบด้วย ในทางเทคโนโลยีสามารถกระทำได้ เช่น ใช้ legacy XML แต่ต้องศึกษามาตรฐานข้อมูลกลางประกอบด้วย

2.3 ระบบที่ออกแบบใหม่ควรรองรับการสอบทานย้อนกลับได้ด้วย เพื่อหาข้อมูลว่าแต่ละขั้นตอนมีใครเกี่ยวข้องบ้าง ตั้งแต่การยกวาง การแก้ไข กระทำโดยใคร จึงแก้อย่างไร ทางเดินของหนังสือเป็นอย่างไร ผ่านใคร การเปิดอ่าน การจัดเก็บ การค้นหา การทำสำเนา จนถึงการทำลายและคำนึงถึงระเบียบเกี่ยวกับการรักษาความลับของทางราชการด้วย

2.4 การรักษาความปลอดภัยต้องมีครอบคลุมทั้งระบบ เช่น การรับ-ส่ง ต้องมีการจัดระบบ CA และ Root CA (Certification of Authentication) ซึ่งกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสามารถรับเป็นเจ้าของเรื่องนี้ได้ สำหรับการเข้าถึงเอกสารราชการนั้น ก็ต้องจัดขึ้นในการเข้าถึงและการแก้ไขข้อมูล เช่นกัน

2.5 การออกแบบระบบควรพิจารณาเกี่ยวกับการจัดทำดัชนีกลางสำหรับการค้นหาเอกสาร

ข้อสรุปการสัมมนา

จากการอภิปรายทำให้เห็นว่าควรมีการดำเนินงานต่ออย่างเป็นระบบ จึงแต่งตั้งคณะทำงานฯ เพื่อดำเนินงานในแต่ละประเด็น ดังนี้

1. การปรับปรุงกฎ ระเบียบ มอบหมายให้ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ เป็นคณะทำงานหลัก
2. การออกแบบระบบเทคโนโลยี (Architecture Technology) มอบหมายให้ อ.ก.พ.ร.ฯ สุรชัย ศรีสารคาม และ อ.ก.พ.ร.ฯ ทวีศักดิ์ กอนันตกุล เป็นคณะทำงานหลัก
3. การวางระบบเครือข่ายการสื่อสารภาครัฐ (Government Network) มอบหมายให้ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) และสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐ เป็นคณะทำงานหลัก
4. การกำหนดหน้าที่ของระบบ (Function) มอบหมายให้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงการต่างประเทศและกระทรวงคมนาคม เป็นคณะทำงานหลัก
5. การรักษาความมั่นคงปลอดภัย (Security) ของข้อมูล มอบหมายให้ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ เป็นคณะทำงานหลัก
6. การปรับปรุงกระบวนการงาน(Business Process) เพื่อความถูกต้อง มอบหมายให้ สำนักงาน ก.พ.ร. และ อ.ก.พ.ร.ฯ กระทรวงมหาดไทย เป็นคณะทำงานหลัก

โดยให้คณะทำงานหลักทั้ง 6 คณะ ไปดำเนินการแต่งตั้งคณะทำงานเพิ่มเติมตามความเหมาะสม และนำผลการศึกษามาเสนอต่อที่ประชุมในเดือนหน้า