



องค์ความรู้
ระบบการจัดการข้อปรึกษาหารือ
ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร
(Consultation management system for Members
of the House of Representatives : C4M)



จัดทำโดย

คณะกรรมการจัดทำองค์ความรู้ ประเด็นการพัฒนาที่ ๔
สร้างระบบนิเวศในการทำงาน (Ecosystem) ให้เชื่อมต่อ
การเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง

องค์ความรู้ประเด็นการพัฒนาที่ ๔ สร้างระบบนิเวศในการทำงาน (Ecosystem) ให้เชื่อมต่อการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง

ชื่อเรื่อง การจัดการข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ที่มาและความสำคัญของการศึกษา

กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราວร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดทำข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ที่เกี่ยวกับความเดือดร้อนของประชาชนหรือปัญหาอื่นใด ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ประธานสภาผู้แทนราษฎรกำหนด โดยส่งเรื่องดังกล่าวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องชี้แจงภายในสามสิบวัน และแจ้งให้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรทราบ ตามข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๖๒ ข้อ ๒๔ ซึ่งในการประชุมของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ชุดที่ ๒๕ ปีที่ ๑ - ๔ (พ.ศ. ๒๕๖๒ - ๒๕๖๕) สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรได้ปรึกษาหารือประเด็นความเดือดร้อนของประชาชนและปัญหาอื่นใด จำนวนทั้งสิ้น ๗,๖๙๒ ข้อ และสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้จัดส่งหนังสือแจ้งผลการดำเนินการตามข้อปรึกษาหารือทางไปรษณีย์ให้กับสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งมีเอกสารแจ้งผลจากหน่วยงานต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก ประกอบกับยังไม่มีระบบจัดเก็บข้อมูลแยกเป็นรายบุคคลทำให้ใช้เวลาในการสืบค้นข้อมูลนาน ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกฯ ได้ทันที ดังนั้น เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการแจ้งผลการดำเนินการตามข้อปรึกษาหารือให้เป็นไปด้วยความรวดเร็วและลดปริมาณการใช้กระดาษ กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราວร้องทุกข์ได้ร่วมกับสำนักสารสนเทศ พัฒนาระบบการแจ้งผลและจัดเก็บข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร โดยปรับเปลี่ยนช่องทางการแจ้งผลการดำเนินการและการสืบค้นข้อปรึกษาหารือผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ที่มีชื่อเรียกว่า **“ระบบการแจ้งผลและจัดเก็บข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร”** ซึ่งได้นำเข้าข้อมูลข้อปรึกษาหารือฯ ในระบบตั้งแต่การประชุมสภาผู้แทนราษฎร ชุดที่ ๒๕ ปีที่ ๔ (สมัยประชุมสามัญประจำปีครั้งที่สอง) ในวันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ เป็นต้นมา สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจะได้รับการแจ้งผลการดำเนินการตามข้อปรึกษาหารือเร็วขึ้นและได้เปิดให้ประชาชนสามารถสืบค้นข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรได้ด้วย สามารถสืบค้นข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลา ส่งผลให้การดำเนินการตามข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทันต่อสถานการณ์

แต่อย่างไรก็ตาม “ระบบการแจ้งผลและจัดเก็บข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร” ยังมีข้อจำกัดไม่สามารถส่งประเด็นข้อปรึกษาหารือไปยังนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรี หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านระบบได้ รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่สามารถตอบกลับผ่านระบบได้ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎรจึงมีแนวความคิดพัฒนาต่อระบบเดิม เป็น “ระบบการจัดการข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร (Consultation management system for Members of the House of Representatives : C4M)” ซึ่งได้รับความร่วมมือจากสำนักสารสนเทศเป็นผู้พัฒนาระบบ โดยระบบ C4M สามารถจัดเก็บข้อปรึกษาหารือฯ ส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถตอบกลับข้อปรึกษาหารือผ่านระบบได้ มีระบบแจ้งเตือนการตอบกลับข้อปรึกษาหารือฯ สามารถตรวจสอบการดำเนินการข้อปรึกษาหารือได้สะดวกขึ้น ส่งผลให้ลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้แก่ ลดขั้นตอนการเสนอแฟ้มต่อผู้บริหาร ลดขั้นตอนแจ้งผลการตอบกลับข้อปรึกษาหารือฯ ต่อสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ลดค่าใช้จ่ายในการรับ - ส่งเอกสารราชการ และงานด้านธุรการ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและประชาชนสามารถติดตาม สืบค้นข้อปรึกษาหารือได้อย่างรวดเร็วผ่านระบบได้ทุกที่ทุกเวลา และส่งผลมีการลดการใช้กระดาษ (Paperless) ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้ง ระบบ C4M เป็นกลไกหนึ่งในการขับเคลื่อนสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรไปสู่วิสัยทัศน์ ๒๐ ปีขององค์กรที่ต้องการจะเป็น “รัฐสภาที่เป็นเลิศตามมาตรฐานสากล” และสอดคล้องกับแผนปฏิรูปราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐ ที่มุ่งสู่การเป็น SMART Parliament

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- (๑) เพื่อรวบรวมองค์ความรู้เกี่ยวกับการจัดการข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร
- (๒) เพื่อปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานโดยนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดการข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร
- (๓) เพื่อรวบรวมและเผยแพร่องค์ความรู้เกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในการจัดการข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

๑.๓ ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- (๑) รวบรวมองค์ความรู้เกี่ยวกับการจัดการข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร
- (๒) ปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานโดยนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดการข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร
- (๓) รวบรวมและเผยแพร่องค์ความรู้เกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในการจัดการข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

บทที่ ๒

ขั้นตอนกระบวนการดำเนินการตามข้อปรีกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

ในบทนี้ได้กล่าวถึงขั้นตอนการดำเนินการจัดทำข้อปรีกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งแบ่งการดำเนินการออกเป็น ๒ ส่วน คือ การดำเนินการก่อนมีระบบแจ้งผลและจัดเก็บข้อปรีกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และการดำเนินการเมื่อมีระบบการแจ้งผลและจัดเก็บข้อปรีกษาหารือฯ ซึ่งแต่ละส่วนมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

๒.๑ การดำเนินการก่อนมีระบบแจ้งผลและจัดเก็บข้อปรีกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

(๑) การดำเนินการจัดทำบันทึกเสนอความเห็นและจัดทำหนังสือส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

(๑.๑) เมื่อมีการขอปรีกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานประสานงานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์จะมอบหมายให้วิทยากรหรือนิติกรผลัดเปลี่ยนกันเป็นผู้รับผิดชอบในเรื่องดังกล่าวของแต่ละวัน

(๑.๒) วิทยากรหรือนิติกรผู้รับผิดชอบมีหน้าที่ติดตามการประชุมเรื่องการขอปรีกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลและสืบค้นข้อมูลเพิ่มเติมให้เพียงพอต่อการพิจารณาดำเนินการตามข้อปรีกษาหารือ พร้อมทั้งตรวจสอบข้อเท็จจริงว่า สิ่งที่สมาชิกลำมาหารือในที่ประชุมนั้นเกี่ยวข้องกับบุคคลหรือหน่วยงานใดบ้าง

(๑.๓) วิทยากรหรือนิติกรผู้รับผิดชอบจัดทำบันทึกเสนอความเห็นว่าจะดำเนินการเรื่องข้อปรีกษาหารืออย่างไร พร้อมทั้งร่างหนังสือราชการเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่อขอความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชาเห็นชอบจะลงนามในหนังสือการดำเนินการตามข้อปรีกษาหารือ

(๑.๔) เจ้าพนักงานธุรการดำเนินการส่งหนังสือราชการให้บุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการต่อไป พร้อมกับแจ้งให้สมาชิกผู้ขอปรีกษาหารือทราบ

(๑.๕) เจ้าพนักงานธุรการเก็บเรื่องเข้าสารบบเพื่อประโยชน์ในการสืบค้นหรือจัดทำสถิติรายงานผลการดำเนินงานรายไตรมาสและประจำปี รวมทั้งจัดทำสรุปผลการดำเนินงานตามข้อปรีกษาหารือแจ้งให้สมาชิกทราบต่อไป

(๒) การดำเนินการแจ้งผลข้อปรึกษาหารือ

(๒.๑) เมื่อบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการมาให้ทราบ เจ้าพนักงานธุรการลงรับเรื่องเข้าสารบบ และส่งเรื่องให้วิทยากรหรือนิติกรเจ้าของเรื่องเป็นผู้รับผิดชอบ

(๒.๒) วิทยากรหรือนิติกรผู้รับผิดชอบจะจัดทำบันทึกเสนอความเห็นว่าจะดำเนินการเรื่องนี้อย่างไร และร่างหนังสือราชการเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อขอความเห็นชอบไปพร้อมด้วย หากผู้บังคับบัญชาเห็นชอบจะลงนามในหนังสือเพื่อแจ้งผลการดำเนินการให้สมาชิกผู้ขอปรึกษาหารือทราบ

(๒.๓) เจ้าพนักงานธุรการดำเนินการส่งหนังสือราชการให้บุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการต่อไป พร้อมกับแจ้งให้สมาชิกผู้ขอปรึกษาหารือทราบ

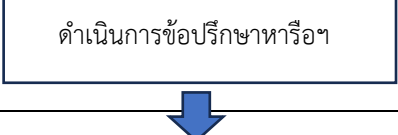
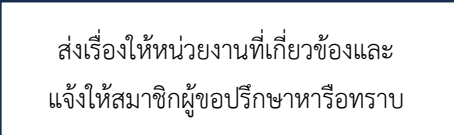
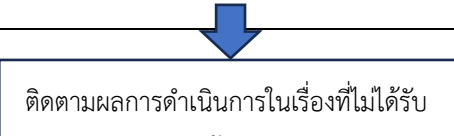
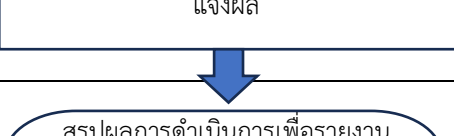
(๓) การติดตามผลการดำเนินการตามข้อปรึกษาหารือ

(๓.๑) วิทยากรหรือนิติกรผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อปรึกษาหารือที่ยังไม่ได้รับการแจ้งผลการดำเนินการ

(๓.๒) เมื่อพบข้อปรึกษาหารือที่ยังไม่ได้รับการแจ้งผลการดำเนินการ วิทยากรหรือนิติกรผู้รับผิดชอบ ต้องทำบันทึกเสนอความเห็นเพื่อติดตามผลการดำเนินการและร่างหนังสือราชการเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อขอความเห็นชอบไปพร้อมด้วย

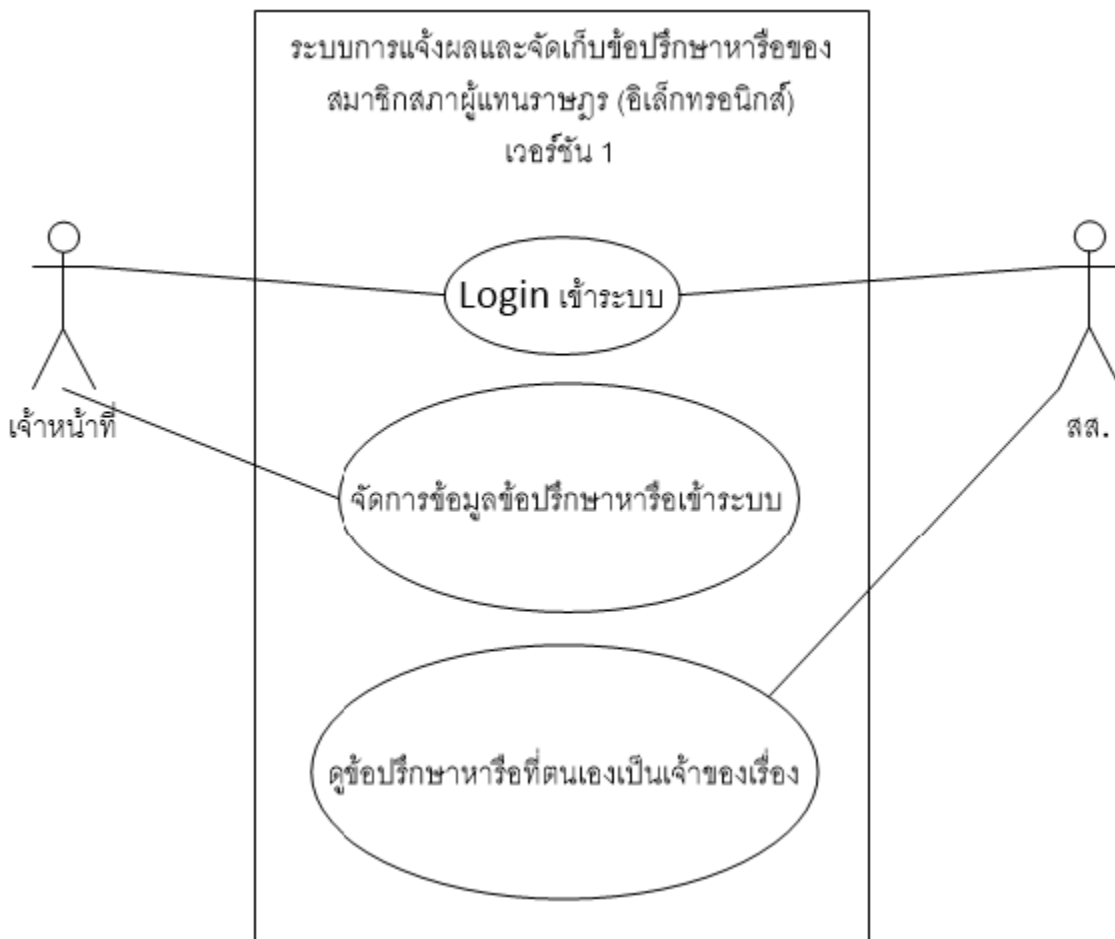
(๓.๓) เมื่อผู้บังคับบัญชาเห็นชอบ ให้ดำเนินการส่งหนังสือราชการเพื่อติดตามผลการดำเนินการตามข้อปรึกษาหารือไปยังบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

กระบวนการดำเนินการตามข้อปรีกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

ลำดับ	ขั้นตอน	รายละเอียดงาน
๑		ติดตามรับฟังการถ่ายทอดสดการประชุมสภา/รับเอกสาร ข้อปรีกษาหารือจากสำนักการประชุม, สำนักรายงานการประชุม และชวเลข
๒		เจ้าพนักงานธุรการลงทะเบียนรับเรื่อง และแจกงานให้วิทยากรหรือนิติกร
๓		วิทยากรหรือนิติกรพิจารณาสาระสำคัญ, สรุปประเด็นและเสนอ ความเห็น
๔		ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานฯ ตรวจสอบความถูกต้องและลงนามกำกับ
๕		ผู้อำนวยการสำนักฯ ตรวจสอบความถูกต้อง, ลงนามกำกับและ เสนอให้ผู้บังคับบัญชาให้ความเห็นชอบ
๖		รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรให้ความเห็นชอบ
๗		เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ให้ความเห็นชอบ
๘		ประธานสภาผู้แทนราษฎร หรือรองประธานสภาผู้แทนราษฎรที่ได้รับ มอบหมาย พิจารณาให้ความเห็นชอบและลงนามในหนังสือแจ้ง หน่วยงานและสมาชิกผู้ขอปรีกษาหารือ
๙		เจ้าพนักงานธุรการส่งหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสมาชิก ผู้ขอปรีกษาหารือ
๑๐		ผู้รับผิดชอบข้อหารือแต่ละครั้ง ติดตามสอบถามผลการดำเนินการ เรื่องที่ไม่ได้รับแจ้งผลการดำเนินการ หรือไม่มีความคืบหน้าเพื่อแจ้งให้ สมาชิกผู้ขอปรีกษาหารือทราบ
๑๑		รายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

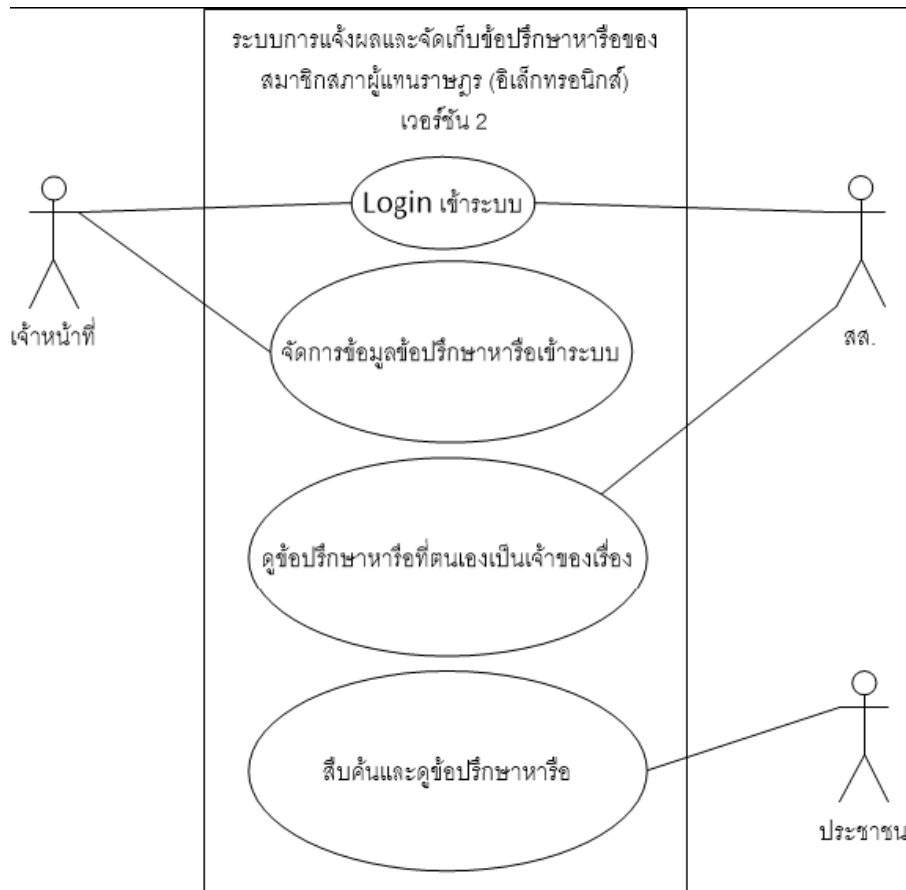
๒.๒ การดำเนินการเมื่อมีระบบแจ้งผลและจัดเก็บข้อผิดพลาดหรือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

การดำเนินการตามข้อผิดพลาดหรือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรก่อนมีระบบแจ้งผลและจัดเก็บข้อผิดพลาดหรือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ได้ดำเนินการในรูปแบบกระดาษในทุกขั้นตอน ทำให้เกิดปัญหาในการจัดเก็บเอกสาร การสืบค้นเอกสารที่มีจำนวนมาก และเพื่อสนับสนุนการดำเนินการตามข้อผิดพลาดหรือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ในรูปแบบที่แก้ปัญหการจัดเก็บ/การสืบค้น เอกสารที่มีจำนวนมาก ซึ่งจะช่วยให้ประสิทธิภาพการทำงานให้มีความสะดวกรวดเร็วและลดปริมาณการใช้กระดาษ กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎรจึงได้ร่วมกับสำนักสารสนเทศพัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์ข้อมูลสารสนเทศ เรียกว่า "ระบบการแจ้งผลและจัดเก็บข้อผิดพลาดหรือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร" ทั้งนี้ ระบบที่พัฒนาในช่วงแรก มีภาพรวมการใช้งานส่วนที่เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้



ทั้งนี้ การพัฒนาระบบสารสนเทศที่เปลี่ยนจากระบบเดิมที่ใช้เอกสารกระดาษมาเป็นรูปแบบระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ช่องทางการนำเข้าและจัดเก็บข้อมูลการแจ้งผลการดำเนินการตามข้อปรึกษาหารือจากหน่วยงานภายนอกและเพิ่มช่องทางการสืบค้นการแจ้งผลการดำเนินการตามข้อปรึกษาหารือทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์สำหรับสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และมีการLoginเข้าระบบโดยตรวจสอบกับระบบแอคทีฟ ไดเรคทอรี (Active Directory : AD) ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และสืบค้นข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร (ซึ่งจากเดิมการแจ้งผลการดำเนินการตามข้อปรึกษาหารือได้จัดทำเป็นหนังสือและจัดส่งทางไปรษณีย์เพื่อแจ้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรที่ขอปรึกษาหารือทราบ) เมื่อมีระบบการแจ้งผลและจัดเก็บข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร การแจ้งผลข้อปรึกษาหารือจึงเปลี่ยนเป็นการจัดส่งผ่านระบบการแจ้งผลและจัดเก็บข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร โดยเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานยังคงต้องดำเนินการจัดทำบันทึกเสนอความเห็นและจัดทำหนังสือส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอนที่กล่าวข้างต้นเช่นเดิม จากนั้น เจ้าหน้าที่จะนำข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรที่ได้จัดส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าสู่ระบบการแจ้งผลและจัดเก็บข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และนำแจ้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเพื่อทราบข้อปรึกษาหารือที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรได้ปรึกษาหารือในระบบดังกล่าว และเมื่อหน่วยงานได้ดำเนินการตามข้อปรึกษาหารือและได้แจ้งผลการดำเนินการมายังสภาผู้แทนราษฎรเพื่อทราบแล้ว เจ้าหน้าที่จะลงแจ้งผลการดำเนินการในระบบการแจ้งผลและจัดเก็บข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร อันเป็นการปรับลดขั้นตอนเจ้าหน้าที่ในการจัดทำเอกสารการแจ้งผลและการจัดส่งไปรษณีย์ไปยังสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรผู้ขอปรึกษาหารือ สามารถประหยัดเวลาในการดำเนินการลดการใช้กระดาษและค่าใช้จ่ายในการนำส่งไปรษณีย์ และเอกสารยังคงอยู่ในระบบไม่สูญหาย โดยระบบดังกล่าว ได้เริ่มนำมาใช้ตั้งแต่การประชุมสภาผู้แทนราษฎรชุดที่ ๒๕ ปีที่ ๔ (สมัยประชุมสามัญประจำปีครั้งที่สอง) ครั้งที่ ๑ วันที่ ๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ เป็นต้นไป โดยสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรสามารถล็อกอิน (Log in) เข้าใช้งานในระบบสามารถสืบค้นข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรได้ง่าย รวดเร็วและยังเป็นการอำนวยความสะดวกแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในการเข้าถึงข้อปรึกษาหารือได้ทุกเวลาผ่านการสืบค้นในระบบดังกล่าว

เมื่อระบบการแจ้งผลและจัดเก็บข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรได้นำมาใช้ในระยะเวลาหนึ่งแล้ว กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎรพิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนได้รับทราบผลการดำเนินการตามข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและเข้ามามีส่วนร่วมและติดตามการดำเนินงานของสภาผู้แทนราษฎร ประกอบกับตามนโยบายของประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎรที่มีความประสงค์ให้ประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมและติดตามการดำเนินการของสภาผู้แทนราษฎรได้โดยง่าย ระบบการแจ้งผลและจัดเก็บข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จึงเปิดให้ประชาชนโดยทั่วไปสามารถสืบค้นข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรได้ ตั้งแต่สมัยสภาผู้แทนราษฎร ชุดที่ ๒๕ ปีที่ ๔ (สมัยประชุมสามัญประจำปีครั้งที่สอง) เป็นต้นไป ซึ่งภาพรวมการใช้งานในส่วนที่เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นดังนี้



อย่างไรก็ตาม ระบบการแจ้งผลและจัดเก็บข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรสามารถจัดเก็บและสืบค้นข้อมูลได้เฉพาะผลการดำเนินการตามข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเท่านั้น จึงยังมีข้อจำกัดในการพัฒนาระบบในด้านอื่น ๆ เช่น การนำเข้าข้อมูลด้วยการคีย์ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ การประมวลผลข้อปรึกษาหารือเพื่อจัดทำสรุปการดำเนินการตามข้อปรึกษาหารือ หรือข้อจำกัดในการเชื่อมโยงระบบนำเข้าข้อปรึกษาหารือกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำข้อปรึกษาหารือ อีกทั้ง ระบบดังกล่าวไม่สามารถพัฒนาระบบเพิ่มเติมในส่วนของการจัดเก็บข้อมูลข้อปรึกษาหารือที่มีรายละเอียดเพิ่มเติมนอกเหนือจากคุณลักษณะที่ทำได้ในเวอร์ชันที่ ๒ เนื่องจากระบบการจัดเก็บข้อมูลของระบบที่พัฒนามานี้ ใช้โมดูลเผยแพร่ข่าวของระบบการจัดการเนื้อหาเว็บไซต์รัฐสภาเป็นส่วนจัดเก็บข้อมูลข้อปรึกษาหารือ ถ้าแก้ไขระบบจัดเก็บข้อมูลข้อปรึกษาหารือจะมีผลกระทบกับเว็บไซต์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรบางเว็บไซต์ที่ใช้ระบบการจัดการเนื้อหาเว็บไซต์รัฐสภา (โมดูลเผยแพร่ข่าว)

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการจัดทำข้อปรึกษาหารือเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร จึงได้ร่วมกับสำนักสารสนเทศพัฒนาระบบการจัดการข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรขึ้นใหม่อีกระบบ เรียกว่า “ระบบการจัดการข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร (Consultation management system for Members of the House of Representatives : C4M)” โดยจะได้กล่าวถึงระบบดังกล่าวในบทที่ ๓ ต่อไป

บทที่ ๓

ระบบการจัดการข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร (Consultation management system for Members of the House of Representatives : C4M)

จากการที่ “ระบบการแจ้งผลและจัดเก็บข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร” ยังมีข้อจำกัดไม่สามารถส่งประเด็นข้อปรึกษาหารือไปยังนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรี หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านระบบได้ รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่สามารถตอบกลับผ่านระบบได้ ทำให้สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎรมีแนวความคิดพัฒนาต่อยอดระบบดังกล่าวให้เป็น “ระบบการจัดการข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร (Consultation management system for Members of the House of Representatives : C4M)” ซึ่งได้รับความร่วมมือจากสำนักสารสนเทศเป็นผู้พัฒนาระบบ โดยระบบ C4M มีขั้นตอนกระบวนการ ดังนี้

๓.๑ ขั้นตอนกระบวนการดำเนินการตามระบบ C4M

(๑) การดำเนินการนำเข้าสู่ข้อมูลการปรึกษาหารือ การกลั่นกรองตรวจสอบและเสนอความเห็น และการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

การดำเนินการในขั้นตอนนี้มี ดังนี้

(๑.๑) การนำเข้าสู่ข้อมูลการปรึกษาหารือ

(๑.๑.๑) เมื่อมีการขอปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานประสานงานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์จะมอบหมายให้วิทยากรหรือนิติกรผลัดเปลี่ยนกันเป็นผู้รับผิดชอบในเรื่องดังกล่าวของแต่ละวัน

(๑.๑.๒) วิทยากรหรือนิติกรผู้รับผิดชอบจะติดตามการประชุมเรื่องการขอปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และพิจารณาจากเอกสารประกอบการปรึกษาหารือ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลและสืบค้นข้อมูลเพิ่มเติมให้เพียงพอต่อการพิจารณาดำเนินการตามข้อปรึกษาหารือ พร้อมทั้งตรวจสอบข้อเท็จจริงว่า สิ่งที่สมาชิกลำมาหารือในที่ประชุมเกี่ยวข้องกับบุคคลหรือหน่วยงานใดบ้าง

(๑.๑.๓) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการนำข้อมูลการปรึกษาหารือลงระบบ C4M ดังนี้

- ชื่อสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ประเภทสมาชิก (บัญชีรายชื่อ/เขตเลือกตั้ง)

พรรคการเมืองที่สังกัด

- ประเด็นข้อปรึกษาหารือ

- การดำเนินการ (ที่ประชุมรับทราบ/ผู้เกี่ยวข้องชี้แจงแล้ว/ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง)

- ประเภทหัวข้อ (เรื่องหลัก/เรื่องรอง/เรื่องย่อย)

- หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- พื้นที่ของปัญหา (จังหวัด/ทั่วประเทศ)

(๑.๑.๔) วิทยากรหรือนิติกรผู้รับผิดชอบแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาท้องถิ่นตรวจสอบ ความถูกต้อง

(๑.๒) การกลั่นกรองตรวจสอบและเสนอความเห็น

(๑.๒.๑) ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ ดำเนินการ ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และลงนามในระบบ C4M เพื่อส่งให้ผู้อำนวยการสำนักงานประสาน สภาผู้แทนราษฎรพิจารณา

(๑.๒.๒) ผู้อำนวยการสำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎรพิจารณาและลงนามในระบบ C4M เพื่อส่งให้รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรที่กำกับดูแลพิจารณา

(๑.๒.๓) รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรที่กำกับดูแลพิจารณาและลงนามในระบบ C4M เพื่อส่งให้ประธานสภาผู้แทนราษฎร หรือรองประธานสภาผู้แทนราษฎรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ แทน พิจารณาและลงนามในระบบ C4M เพื่อส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(๑.๓) การส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(๑.๓.๑) เมื่อประธานสภาผู้แทนราษฎร หรือรองประธานสภาผู้แทนราษฎรที่ได้รับ มอบหมาย ลงนามในระบบ C4M แล้ว จะมีสัญลักษณ์แจ้งเตือนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบว่ามี ข้อปรึกษาหารือส่งมาถึงหน่วยงาน

(๑.๓.๒) หน่วยงานเปิดดูรายละเอียดข้อปรึกษาหารือ และดำเนินการต่อไป

(๒) การแจ้งผลการดำเนินการตามข้อปรึกษาหารือ

(๒.๑) เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการตามข้อปรึกษาหารือแล้ว สามารถส่งรายละเอียด ผลการดำเนินการผ่านระบบ C4M ได้ทันที

(๒.๒) สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และประชาชน สามารถติดตามผลการดำเนินการ ตามข้อปรึกษาหารือผ่านระบบ C4M โดยสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจะมีรหัสสำหรับ Login และ Password เพื่อดูรายละเอียดข้อปรึกษาหารือส่วนตัว ส่วนประชาชนสามารถเข้าไปสืบค้นข้อปรึกษาหารือ ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรได้ทั้งหมด โดยไม่ต้อง Login ซึ่งจะสืบค้นข้อมูลด้วยการพิมพ์คำค้นหา

(๓) การติดตามผลการดำเนินการตามข้อปรึกษาหารือ

เมื่อครบกำหนดระยะเวลา ๓๐ วัน หน่วยงานที่ยังไม่ได้แจ้งผลการดำเนินการ ระบบ C4M จะส่งสัญลักษณ์เตือนให้รีบดำเนินการแจ้งผลผ่านระบบโดยเร็ว

๓.๒ แผนงานการพัฒนาระบบ C4M

อย่างไรก็ดี การดำเนินการโดยระบบ C4M ที่มีขั้นตอนกระบวนการดำเนินการดังข้างต้นนั้น จะเป็นการดำเนินการที่ครบถ้วนทุกขั้นตอนเมื่อระบบ C4M ได้รับการพัฒนาจนแล้วเสร็จสมบูรณ์แล้ว โดยที่ ปัจจุบันระบบยังอยู่ระหว่างการพัฒนาตามแผนงานที่กำหนดไว้ ซึ่งในการพัฒนาระบบ C4M ได้มีการกำหนด แผนงานการดำเนินการ ดังนี้

ระยะที่ ๑ พัฒนาระบบ C4M ให้บุคลากรของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สามารถนำเข้าข้อมูล และสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรสามารถสืบค้นข้อปรึกษาหารือที่ตนเองหารือได้ รวมทั้ง เผยแพร่ให้ประชาชนสามารถเข้ามาสืบค้นข้อปรึกษาหารือที่สนใจได้ด้วย ซึ่งสามารถใช้งานได้ตั้งแต่วันที่ ๙ มกราคม ๒๕๖๗

ระยะที่ ๒ พัฒนาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถรับข้อปรึกษาหารือไปดำเนินการ และ ตอบกลับมาผ่านระบบ C4M ซึ่งสามารถใช้งานได้ภายในเดือนธันวาคม ๒๕๖๘

ระยะที่ ๓ พัฒนาให้รองรับการเสนอบันทึกข้อปรึกษาหารือ และความเห็นชอบของประธาน สภาผู้แทนราษฎร ผ่านระบบ C4M ซึ่งสามารถใช้งานได้ภายในเดือนมิถุนายน ๒๕๗๐

บทที่ ๔

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

๔.๑ ประโยชน์จากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้กับการบริหารหรือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

(๑) สามารถจัดเก็บเอกสารข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และสามารถสืบค้นได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว

(๒) สามารถส่งข้อปรึกษาหารือฯ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างรวดเร็ว และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถตอบกลับข้อปรึกษาหารือผ่านระบบได้ มีระบบแจ้งเตือนการตอบกลับข้อปรึกษาหารือฯ สามารถตรวจสอบการดำเนินการข้อปรึกษาหารือได้สะดวกขึ้น

(๓) ลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้แก่ ลดขั้นตอนการเสนอแฟ้มต่อผู้บริหาร ลดขั้นตอนแจ้งผลการตอบกลับข้อปรึกษาหารือฯ ต่อสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

(๔) ลดค่าใช้จ่ายในการรับ - ส่งเอกสารราชการ และงานด้านธุรการ

(๕) ลดการใช้กระดาษ (Paperless) ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรอย่างเป็นรูปธรรม

(๖) สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและประชาชนสามารถติดตาม สืบค้นข้อปรึกษาหารือได้อย่างรวดเร็วผ่านระบบได้ทันทีทุกเวลา

๔.๒ ข้อเสนอแนะ

(๑) การนำระบบ C4M มาใช้ในการจัดการข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จะต้องได้รับความร่วมมือจากผู้บริหารในการกำหนดนโยบาย หรือกฎเกณฑ์การเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลในระบบ C4M

(๒) การใช้ระบบ C4M จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากผู้ปฏิบัติงานทุกคนในองค์กร โดยยอมรับและปรับตัวเข้ากับระบบใหม่ การเรียนรู้และใช้งานระบบอย่างถูกต้อง การปฏิบัติตามนโยบายและขั้นตอนที่กำหนด รวมถึงการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง

(๓) การใช้ระบบ C4M จะต้องมีการจัดทำข้อตกลงกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ในการยอมรับและปฏิบัติตามนโยบายการรักษาความปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ



คณะกรรมการจัดทำองค์ความรู้ ประเด็นการพัฒนาที่ ๔

สร้างระบบนิเวศในการทำงาน (Ecosystem)

ให้เชื่อมโยงการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง

