



รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการประสานงาน
ข้อปรีกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

จัดทำโดย นางสาวเกวลี ทศนักรักษ์
รหัส 92001

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารระดับสูง : ผู้นำที่มีวิสัยทัศน์และคุณธรรม รุ่นที่ 92
วิทยาลัยนักบริหาร สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ.
ประจำปี 2563
ลิขสิทธิ์ของสำนักงาน ก.พ.



รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการประสานงาน
ข้อปรีกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

จัดทำโดย นางสาวเกวลี ทศนักรข
รหัส 92001

หลักสูตรนักบริหารระดับสูง : ผู้นำที่มีวิสัยทัศน์และคุณธรรม รุ่นที่ 92
วิทยาลัยนักบริหาร สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ.

ประจำปี 2563

รายงานนี้เป็นความคิดเห็นเฉพาะบุคคลของผู้ศึกษา



สำนักงาน ก.พ.

เอกสารรายงานการศึกษาส่วนบุคคลนี้ อนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารระดับสูง : ผู้นำที่มีวิสัยทัศน์และคุณธรรมของสำนักงาน ก.พ.

ดร.ณัฐวุฒิ พงศ์สิริ
อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์ ธาณินทร์ ผะเอน
อาจารย์ที่ปรึกษา

บทสรุปผู้บริหาร

สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีมีภารกิจที่สำคัญในการประสานงานการเมืองและกิจการรัฐสภา เพื่อให้งานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล มติคณะรัฐมนตรี รวมทั้งข้อบังคับและกฎหมายต่าง ๆ การประสานงานการเมืองและกิจการรัฐสภา ถือเป็นเครื่องมือหรือกลไกสำคัญอย่างหนึ่งที่จะช่วยในการบริหารจัดการความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหารให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย เสริมสร้างเสถียรภาพทางการเมือง รวมถึงความเข้าใจอันดีระหว่างภาคส่วนต่าง ๆ ซึ่งมีความสำคัญยิ่งต่อการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

การประสานงานการเมืองและกิจการรัฐสภา มีภารกิจประการหนึ่ง คือ การประสานการดำเนินงานตามข้อปรีกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเกี่ยวกับปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ โดยสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจะหยิบยกปัญหาดังกล่าวขึ้นมาหารือในที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎร เพื่อส่งผ่านปัญหาไปยังฝ่ายบริหารเพื่อทำการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน ซึ่งในสมัยการประชุมสภาผู้แทนราษฎรปีที่ผ่านมา ระหว่างวันที่ 22 พฤษภาคม – 18 กันยายน 2562 และระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน 2562 – 28 กุมภาพันธ์ 2563 จำนวน 41 ครั้ง สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรได้หยิบยกปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนขึ้นมาหารือจำนวนกว่า 2,800 ประเด็นข้อหารือ ซึ่งเป็นจำนวนค่อนข้างมากและหลากหลาย กระบวนการส่งต่อข้อปรีกษาหารือดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนมีความล่าช้าเนื่องจากยังยึดติดกับระบบราชการที่ใช้หนังสือราชการถาม – ตอบกันไป ทำให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างทันท่วงที เมื่อฝ่ายบริหารไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้หรือเกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจะติดตามทวงถามและดำเนินการทำงานของฝ่ายบริหารในที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎร ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นในตัวผู้นำคือนายกรัฐมนตรีและรัฐบาล และอาจนำไปสู่การตั้งกระทู้ถาม หรือพัฒนาไปสู่การอภิปรายไม่ไว้วางใจซึ่งส่งผลต่อเสถียรภาพของรัฐบาลและความเชื่อมั่นในการบริหารราชการแผ่นดินของนายกรัฐมนตรี

การเพิ่มประสิทธิภาพการประสานงานข้อปรีกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร โดยการนำระบบเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการส่งต่อปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนตามข้อปรีกษาหารือไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และรายงานผลการดำเนินการกลับในระบบดังกล่าว พร้อมมีระบบแจ้งเตือนเพื่อการติดตามงาน หรือ “ระบบการจัดการข้อปรีกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร” จึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบริหารราชการแผ่นดินของ

นายกรัฐมนตรี ทั้งในด้านการเชื่อมโยงการทำงานกับฝ่ายนิติบัญญัติ และในด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างตรงจุด ซึ่งการดำเนินการในเรื่องดังกล่าวนี้มีความท้าทายในการดำเนินการ ใน 3 ระดับ ดังนี้

1. ระดับปฏิบัติ : การแก้ไขปัญหาความล่าช้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนผ่านข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

2. ระดับหน่วยงาน : สร้างการบูรณาการระหว่างหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

3. ระดับนโยบาย : เป็นฐานข้อมูลในการกำหนดนโยบายของฝ่ายบริหารเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างตรงจุด

การทํารายงานฉบับนี้ เห็นว่าการดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพเกี่ยวกับข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรแนวทางหนึ่ง คือ การนำระบบเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการส่งต่อปัญหาความเดือดร้อนตามข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะทำให้ลดเวลาในการส่งต่อข้อมูลข้อปรึกษาหารือไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการแก้ไขรวดเร็วขึ้น ลดการถูกตำหนิโดยฝ่ายนิติบัญญัติเกี่ยวกับการทำงานของฝ่ายบริหาร สามารถบริหารจัดการ และจัดระบบฐานข้อมูลเกี่ยวกับข้อปรึกษาหารือซึ่งมีความหลากหลายให้เป็นหมวดหมู่ ช่วยให้เห็นภาพรวมเกี่ยวกับปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนทั้งประเทศในมิติต่าง ๆ ที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรได้ให้ความสำคัญและหยิบยกขึ้นมาหารือในที่ประชุม ซึ่งสามารถสะท้อนให้เห็นว่าปัญหาใดยังไม่ได้รับการแก้ไข และปัญหาใดที่มีสถิติการร้องเรียนเข้ามาเป็นจำนวนมากแต่ยังไม่สามารถแก้ไขให้แล้วเสร็จได้โดยเร็ว เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ หรือแผนปฏิบัติการต่าง ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนได้อย่างตรงจุด ตลอดจนเป็นข้อมูลในการประกอบการตัดสินใจของนายกรัฐมนตรีเพื่อประโยชน์ในการบริหารราชการแผ่นดินให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึงต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล (Individual Study) เรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการประสานงานข้อปรีกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร” ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารระดับสูง : ผู้นำที่มีวิสัยทัศน์และคุณธรรม รุ่นที่ 92 วิทยาลัยนักบริหาร สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ. ประจำปี 2563

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณท่านอาจารย์ณัฐวุฒิ พงศ์สิริ และท่านอาจารย์ธานินทร์ ณะเฒ่า ที่ได้กรุณาเป็นที่ปรึกษาและสละเวลาให้คำปรึกษา แนะนำ ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง เพื่อเติมเต็มการจัดทำรายงานฉบับนี้ รวมทั้งชี้แนะแนวทางการเขียน ตรวจสอบ แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ โดยละเอียดด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี ทำให้รายงานการศึกษานี้มีความครบถ้วน สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ตลอดจนขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในหลักสูตรนี้ ที่กรุณาถ่ายทอดความรู้และเสริมสร้างองค์ความรู้ใหม่ ๆ ให้แก่ผู้ศึกษา รวมทั้งเจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.พ. และทีมงานมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ทุกท่านที่กรุณาให้ความช่วยเหลือประสานงานอย่างต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งจบหลักสูตรการศึกษเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณผู้บังคับบัญชาที่ได้ให้โอกาสเข้ารับการศึกษหลักสูตรนักบริหารของสำนักงาน ก.พ. ในครั้งนี้

ผู้ศึกษาหวังว่า รายงานการศึกษานี้จะได้นำไปใช้ประโยชน์ และเป็นองค์ความรู้ให้แก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้นำไปศึกษาและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการให้บรรลุผลสำเร็จตามที่มุ่งหวัง

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาขอขอบคุณเพื่อนร่วมงานทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือสนับสนุนในการค้นคว้าข้อมูลสำหรับการจัดทำรายงานการศึกษา และเป็นกำลังใจให้แก่ผู้ศึกษาตลอดระยะเวลาการเข้ารับการอบรมหลักสูตรนักบริหารให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีมา ณ โอกาสนี้

เกวลี ทศนัฏช์

18 กันยายน 2563

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	จ
สารบัญภาพ	ฉ
1. วิสัยทัศน์ของตำแหน่งเป้าหมาย	1
1.1 การวิเคราะห์บริบทและทิศทางเชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ	1
1.2 ตำแหน่งรองอธิบดีที่เป็นเป้าหมาย	7
1.3 กำหนดวิสัยทัศน์ของตำแหน่งเป้าหมาย	9
2. ข้อเสนอโครงการพัฒนางาน	11
2.1 การกำหนดประเด็นการศึกษา	11
2.2 การกำหนดข้อเสนอเชิงนโยบาย	22
2.3 ภาวะผู้นำเพื่อการขับเคลื่อนข้อเสนอ	40
3. แผนพัฒนาตนเอง	43
3.1 การวิเคราะห์ตนเอง	43
3.2 การวางแผนพัฒนาตนเอง	44
บรรณานุกรม	50
ประวัติผู้เขียนรายงานการศึกษาส่วนบุคคล	52

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 : ข้อมูลจำนวนข้อปรีกษาหารือในสมัยประชุมสภาผู้แทนราษฎรปีที่ 1	14
ตารางที่ 2 : การจำแนกหมวดหมู่และสัดส่วนข้อปรีกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	15
ตารางที่ 3 : การจำแนกระดับของปัญหาตามข้อปรีกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	16
ตารางที่ 4 : การจำแนกลักษณะความซับซ้อนของการดำเนินการตามข้อปรีกษาหารือ ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	18
ตารางที่ 5 : ระยะเวลาเฉลี่ยในการดำเนินการส่งข้อปรีกษาหารือให้ส่วนราชการพิจารณา	19
ตารางที่ 6 : การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และความท้าทาย	28
ตารางที่ 7 : การวิเคราะห์ SWOC Analysis โดยใช้ Matrix เพื่อหากลยุทธ์ที่เหมาะสม	29
ตารางที่ 8 : การกำหนดประเด็นในการพัฒนา	30
ตารางที่ 9 : ผลการประเมินสมรรถนะโดยรวม	43

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 : ความเชื่อมโยงระหว่างยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 นโยบายของรัฐบาลที่แถลงต่อรัฐสภา ยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี	4
ภาพที่ 2 : กระบวนการเกี่ยวกับข้อพิจารณาหรือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	17
ภาพที่ 3 : การวิเคราะห์สาเหตุความล่าช้าในการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนตามข้อพิจารณาหรือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	25
ภาพที่ 4 : ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี	34
ภาพที่ 5 : เปรียบเทียบแนวทางปฏิบัติแบบเดิมกับระบบการจัดการข้อพิจารณาหรือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	36

1. วิสัยทัศน์ของตำแหน่งเป้าหมาย

(ข้อมูลส่วนบุคคลไม่เผยแพร่)

2. ข้อเสนอโครงการพัฒนางาน

2.1 การกำหนดประเด็นการศึกษา

2.1.1 ประเด็นศึกษา

การศึกษาเรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการประสานงานข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร” ได้กำหนดประเด็นการศึกษา 2 ประการ ดังนี้

1. ความจำเป็นที่ต้องเพิ่มประสิทธิภาพการประสานงานข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร
2. ข้อเสนอแนวคิดการเพิ่มประสิทธิภาพการประสานงานข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร มีวิธีการและช่วยเสริมประสิทธิภาพการบริหารราชการแผ่นดินอย่างไร

ความเป็นมา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้กำหนดบทบาทหน้าที่ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรไว้หลายประการ อาทิ

1. หน้าที่ในการเสนอและพิจารณาร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญและร่างพระราชบัญญัติ การพิจารณาพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ และการอนุมัติพระราชกำหนด

2. หน้าที่ในการควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน โดยดำเนินการผ่านการตั้งกระทู้ถาม การเปิดอภิปรายทั่วไป การตั้งคณะกรรมการการเพื่อกระทำการ พิจารณาสอบสวนข้อเท็จจริงหรือศึกษาเรื่องใด ๆ การเข้าชื่อถอดถอนผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง และผู้ดำรงตำแหน่งในองค์กรอิสระ การให้ความเห็นชอบแต่งตั้งบุคคลเป็นนายกรัฐมนตรี ตลอดจนการแก้ไขเพิ่มเติมรัฐธรรมนูญ

นอกจากสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจะมีบทบาทหน้าที่ตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยกำหนดไว้ข้างต้นแล้ว บทบาทที่สำคัญอีกประการหนึ่งของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในฐานะผู้แทนปวงชนชาวไทยก็คือการดูแลทุกข์สุขโดยการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนซึ่งสามารถทำได้หลายวิธีการ เช่น การเสนอญัตติให้สภาผู้แทนราษฎรพิจารณา การเสนอเรื่องให้คณะกรรมการการที่มีอำนาจหน้าที่พิจารณาศึกษา เป็นต้น

“การปรึกษาหารือต่อที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎร” เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรใช้เป็นเวทีในการนำเสนอปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้นายกรัฐมนตรี หรือรัฐมนตรีที่รับผิดชอบเพื่อนำไปสู่การช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา อย่างไรก็ตาม การดำเนินการเกี่ยวกับข้อปรึกษาหารือที่ผ่านมาในอดีต (ก่อนสภาผู้แทนราษฎร ชุดที่ 21) ยังไม่มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน

เนื่องจากเป็นเรื่องที่ไม่ได้บัญญัติไว้ในข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎรและไม่ได้เป็นเรื่องที่บรรจุไว้ในระเบียบวาระการประชุมสภาผู้แทนราษฎร ข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรบางส่วนจึงไม่ถูกนำไปดำเนินการตามความประสงค์ของผู้หารือ

ต่อมาในสภาผู้แทนราษฎร ชุดที่ 21 (6 มกราคม 2544 – 21 ธันวาคม 2547) นายสุชาติ ตันเจริญ รองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่สอง ในขณะนั้น ได้เล็งเห็นถึงประโยชน์ของการหารือทั้งในส่วนของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและประชาชน ว่าเป็นการเพิ่มช่องทางให้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรได้นำเสนอปัญหาของประชาชนให้ฝ่ายบริหารรับทราบในที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎร นอกเหนือจากการยื่นกระทู้ถามและการเสนอญัตติให้สภาผู้แทนราษฎรพิจารณา ซึ่งในการประชุมแต่ละสมัยจะมีกระทู้ถามและญัตติค้างการพิจารณาเป็นจำนวนมาก จึงมีดำริให้สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรรับข้อหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรมาดำเนินการให้เกิดผลเป็นรูปธรรม ด้วยความเห็นชอบของนายอุทัย พิมพ์ใจชน ประธานสภาผู้แทนราษฎร ในขณะนั้น โดยเริ่มดำเนินการครั้งแรกในคราวประชุมสภาผู้แทนราษฎร ชุดที่ 21 ปีที่ 2 ครั้งที่ 11 (สมัยสามัญทั่วไป) วันพฤหัสบดีที่ 14 มีนาคม 2545 (คณพล ดุษฎีวรรณ, 2551)

สภาผู้แทนราษฎร ชุดที่ 23 (23 ธันวาคม 2550 – 10 พฤษภาคม 2554) ได้ให้ความสำคัญและตระหนักต่อปัญหาความทุกข์ร้อนของประชาชน และช่องทางของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในการขอหารือดังกล่าว จึงได้จัดทำข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2551 และกำหนดไว้ในข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎรเป็นช่องทางให้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรสามารถดำเนินการนำความทุกข์ของประชาชนมาแจ้งให้ประธานสภาผู้แทนราษฎรได้รับทราบและหาทางเยียวยาแก้ไข โดยข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2551 ข้อ 17 กำหนดไว้ว่า “ก่อนเข้าสู่ระเบียบวาระการประชุม ประธานสภาอาจอนุญาตให้สมาชิกปรึกษาหารือปัญหาเกี่ยวกับความเดือดร้อนของประชาชนหรือปัญหาอื่นใด ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ประธานสภากำหนด และให้ประธานสภาส่งเรื่องดังกล่าวให้รัฐมนตรีหรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องชี้แจงภายในสามสิบวัน และแจ้งให้สมาชิกทราบ” และหลังจากนั้นก็ได้มีการกำหนดเรื่องข้อหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรไว้ในข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎรมาโดยตลอด จนถึงข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2562 ได้มีการกำหนดเรื่องดังกล่าวไว้ข้อ 24 ความว่า “ก่อนเข้าสู่ระเบียบวาระการประชุม ประธานสภาอาจอนุญาตให้สมาชิกปรึกษาหารือปัญหาที่เกี่ยวกับความเดือดร้อนของประชาชนหรือปัญหาอื่นใดได้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ประธานสภากำหนด และให้ประธานสภาส่งเรื่องดังกล่าวให้นายกรัฐมนตรีหรือรัฐมนตรีหรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องชี้แจงภายในสามสิบวัน และแจ้งให้สมาชิกทราบ”

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น จะเห็นว่าการนำเสนอปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนผ่านการปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎร ถือเป็นช่องทาง

ที่สำคัญอีกช่องทางหนึ่ง ที่รัฐบาลสามารถจะให้ความช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน ได้ตรงจุด รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ และอาจเป็นการป้องกันปัญหาไม่ให้แพร่กระจายออกไปเป็นวงกว้าง

ภายหลังการเลือกตั้งทั่วไปวันที่ 24 มีนาคม 2562 ประเทศไทยได้มีสภาผู้แทนราษฎรกลับมาทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติที่มาจากการเลือกตั้งอีกครั้ง หลังจากที่ยาวงวันไปนานกว่า 5 ปี ซึ่งมี สภานิติบัญญัติแห่งชาติจากการแต่งตั้งทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติแทนสภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภา นายชวน หลีกภัย ได้รับเลือกตั้งจากสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรให้ดำรงตำแหน่งประธาน สภาผู้แทนราษฎร ได้มีนโยบายที่ต้องการเรียกคืนความเชื่อมั่นและศรัทธาจากประชาชน พร้อมทั้งทำหน้าที่ในการเป็นตัวแทนของประชาชน สะท้อนปัญหาความเดือดร้อนที่ไม่ได้รับการแก้ไข มาตลอด 5 ปี จากการไม่มีตัวแทนในพื้นที่ ให้รัฐบาลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปแก้ไขโดยเร็ว ดังนั้น ประธานสภาผู้แทนราษฎรจึงเปิดโอกาสให้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรได้ใช้เวลาก่อนเข้าสู่ ระเบียบวาระการประชุม “ปรึกษาหารือ” เพื่อให้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรได้นำปัญหาความเดือดร้อน ของประชาชน หรือประเด็นต่าง ๆ ที่มีความสำคัญมาหารือในที่ประชุม โดยในอดีตที่ผ่านมา การปรึกษาหารือก่อนเข้าสู่ระเบียบวาระการประชุมนี้ จะกระทำโดยใช้เวลาประมาณ 30 นาที โดยให้ สมาชิกได้มีโอกาสนำเสนอปัญหาได้คราวละ 10 – 15 คน แต่ในสภาผู้แทนราษฎรชุดปัจจุบัน ด้วยคำริ ของประธานสภาผู้แทนราษฎรที่เห็นว่าปัญหาได้ถูกสั่งสมมาเป็นเวลานาน จึงเปิดโอกาสให้ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรสามารถปรึกษาหารือได้ถึงคราวละ 40 – 80 คน โดยใช้เวลา 2 – 3 ชั่วโมง ในช่วงแรกก่อนเข้าสู่ระเบียบวาระการประชุมสภาผู้แทนราษฎร จึงทำให้ประเด็นการปรึกษาหารือ กลายเป็นเรื่องที่มีความสนใจจากทั้งสื่อมวลชน ประชาชน และตัวสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเอง ที่ต้องการสะท้อนปัญหาต่าง ๆ ผ่านที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎรให้ประชาชนหรือผู้สนับสนุนของตน ได้เห็นเพื่อเป็นคะแนนนิยมต่อไปในอนาคต และต่อมาในสมัยประชุมสามัญประจำปีครั้งที่สอง (ระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน 2562 – 28 กุมภาพันธ์ 2563) ได้มีการตกลงแนวทางกันระหว่าง สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรฝ่ายรัฐบาลและฝ่ายค้านว่า จะให้มีการปรึกษาหารือครั้งละ 30 คน โดยเป็น สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรฝ่ายรัฐบาลและฝ่ายค้าน ฝ่ายละ 15 คน โดยตลอดสมัยประชุมสามัญ ประจำปีครั้งที่หนึ่งและสอง ปีที่ 1 (ระหว่างวันที่ 22 พฤษภาคม – 18 กันยายน 2562 และระหว่าง วันที่ 1 พฤศจิกายน 2562 – 28 กุมภาพันธ์ 2563) ได้มีการปรึกษาหารือในที่ประชุม สภาผู้แทนราษฎร ก่อนเข้าสู่ระเบียบวาระการประชุมทั้งสิ้น 41 ครั้ง มีสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรลุกขึ้น ปรึกษาหารือนำเสนอปัญหาในที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎร กว่า 2,849 ประเด็น

2.1.2 ปัญหาและความท้าทาย

การเพิ่มประสิทธิภาพการประสานงานข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร เป็นการนำระบบเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการส่งต่อปัญหาความเดือดร้อนตามข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและรายงานผลการดำเนินการกลับในระบบดังกล่าวโดยมีระบบการแจ้งเตือนเพื่อการติดตามงาน เพื่อความรวดเร็ว ส่งผลให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นไปอย่างรวดเร็ว ทั้งถึง และทันทั่วถึงที่สามารถบูรณาการการทำงานของส่วนราชการต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความเดือดร้อนของประชาชนได้ ซึ่งเห็นได้จากการปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรนั้นเป็นที่สนใจของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจำนวนมาก โดยที่ผ่านมาในสมัยประชุมสภาผู้แทนราษฎรปีที่ 1 (สมัยสามัญประจำปีครั้งที่หนึ่ง วันที่ 22 พฤษภาคม – 18 กันยายน 2562 และสมัยสามัญประจำปีครั้งที่สอง วันที่ 1 พฤศจิกายน 2562 – 28 กุมภาพันธ์ 2563) มีสถิติในการดำเนินการปรากฏตามตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 : ข้อมูลจำนวนข้อปรึกษาหารือในสมัยประชุมสภาผู้แทนราษฎรปีที่ 1

สมัยประชุม	ข้อปรึกษาหารือทั้งหมด	ข้อปรึกษาหารือที่ส่งมาให้ นายกรัฐมนตรีดำเนินการ
สามัญประจำปีครั้งที่หนึ่ง	1,399 ข้อหารือ	101 ข้อหารือ
สามัญประจำปีครั้งที่สอง	1,450 ข้อหารือ	140 ข้อหารือ
รวม	2,849 ข้อหารือ	241 ข้อหารือ

จากตารางที่ 1 จะเห็นได้ว่าในระยะเวลา 1 ปี สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรได้นำเสนอปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนผ่านการปรึกษาหารือในที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎรจำนวนมาก เมื่อฝ่ายบริหารไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วถึง หรือตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่สะท้อนผ่านสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรได้ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจะติดตามทวงถาม ตลอดจนดำเนินการทำงานของฝ่ายบริหารในที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งจะส่งผลต่อความเชื่อมั่นของรัฐบาลได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคปัจจุบันที่การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนเปลี่ยนแปลงไปตามเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าขึ้น ทำให้สามารถรับรู้ข่าวสารได้ง่ายและรวดเร็วมากขึ้น การถูกดำเนินการทำงานในที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎรจึงถือเป็นผลเสียที่กระทบต่อภาพลักษณ์ของรัฐบาลในสายตาประชาชนอย่างยิ่ง

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาข้อปรึกษาหารือที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรนำเสนอในที่ประชุม โดยจำแนกเป็นหมวดหมู่แล้ว จะพบว่าส่วนมากเป็นเรื่องปัญหาความเดือดร้อนที่ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนา ระบบคมนาคม โครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค และการช่วยเหลือเกษตรกร โดยสามารถจำแนกสัดส่วนได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 : การจำแนกหมวดหมู่และสัดส่วนข้อปรีกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

หมวดหมู่	จำนวน	สัดส่วน (%)
1. คมนาคมและโครงสร้างพื้นฐาน	836	29.35
2. การเกษตร ราคาสินค้าเกษตร และชลประทานเพื่อการเกษตร	376	13.2
3. สาธารณูปโภคพื้นฐานในการดำรงชีวิตและการประกอบอาชีพ	361	12.67
4. ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	175	6.15
5. การปกครอง การบริหารราชการ และการบริการภาครัฐ	152	5.35
6. ภัยธรรมชาติและสาธารณภัย	130	4.55
7. ที่ดิน ที่ดินทำกิน และที่อยู่อาศัย	119	4.19
8. สาธารณสุข และสุขภาพ	102	3.57
9. อาชญากรรม การทุจริต ผู้มีอิทธิพล การพนัน และยาเสพติด	86	3.03
10. การศึกษา	71	2.5
11. การกระจายอำนาจ	66	2.32
12. การเมืองและความมั่นคงแห่งรัฐ	61	2.41
13. ศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และประเพณี	60	2.1
14. อื่น ๆ	46	1.61
15. เศรษฐกิจ การเงิน และการคลัง	43	1.52
16. ความเหลื่อมล้ำ สวัสดิการสังคม และความเท่าเทียมทางเพศ	43	1.52
17. การท่องเที่ยว	38	1.34
18. แรงงานและอุตสาหกรรม	36	1.25
19. กฎหมาย กระบวนการยุติธรรม และสิทธิมนุษยชน	33	1.16
20. วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี นวัตกรรม และโทรคมนาคม	8	0.27

ข้อมูล ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2563

จากตารางที่ 2 จะเห็นได้ว่าหมวดหมู่ของข้อปรีกษาหารือที่ได้รับการหยิบยกขึ้นมา
นำเสนอให้รัฐบาลแก้ไขมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ

1. คมนาคมและโครงสร้างพื้นฐาน ร้อยละ 29.35
2. การเกษตร ราคาสินค้าเกษตร และชลประทานเพื่อการเกษตร ร้อยละ 13.20
3. สาธารณูปโภคพื้นฐานในการดำรงชีวิตและการประกอบอาชีพ ร้อยละ 12.67

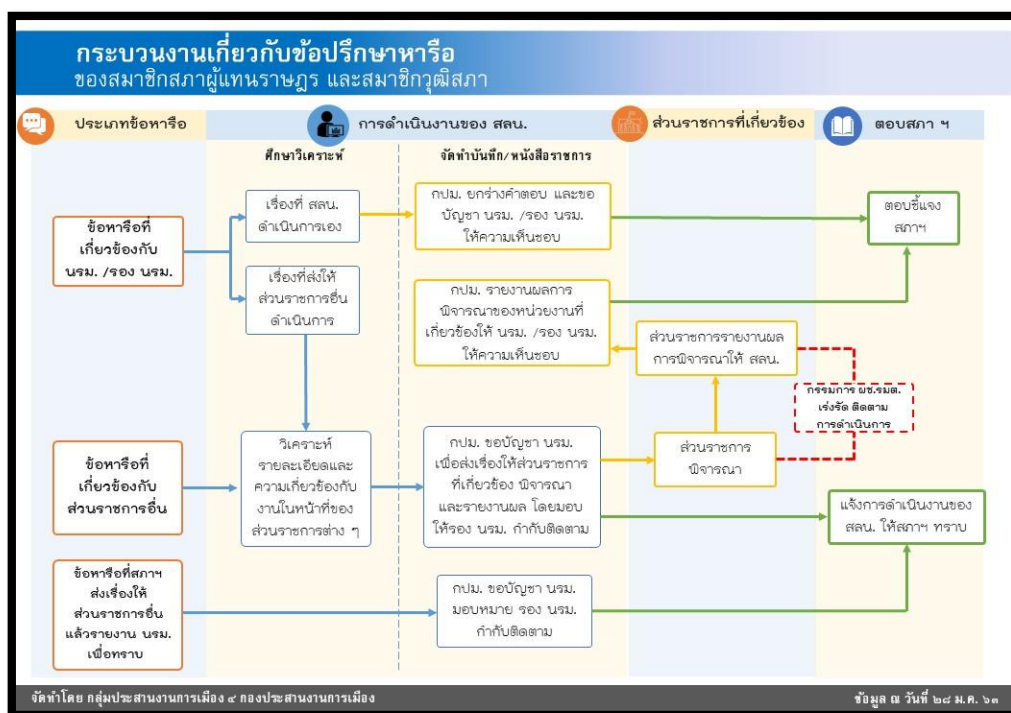
โดยทั้ง 3 ด้าน รวมแล้วกว่าร้อยละ 55.22 หรือเกินครึ่งหนึ่งของข้อปรีกษาหารือทั้งหมด ล้วนเป็นประเด็นปัญหาที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนซึ่งรัฐบาลสามารถดำเนินการแก้ไขได้ในระดับปฏิบัติ เช่น การปรับปรุงซ่อมแซมถนน สะพาน หรือสาธารณูปโภคต่าง ๆ ตลอดจนการช่วยเหลือเยียวยาเกษตรกร ซึ่งรัฐบาลมีกลไกปกติที่ต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทันทีอยู่แล้ว และเมื่อจำแนกกว่าเป็นเรื่องระดับพื้นที่ หรือระดับนโยบายจะพบว่าข้อปรีกษาหารือส่วนใหญ่เป็นเรื่องในระดับพื้นที่ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 : การจำแนกระดับของปัญหาตามข้อปรีกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

ระดับของปัญหา	สัดส่วน (%)
1. ระดับพื้นที่	71.90
2. ระดับนโยบาย	28.10

จากข้อมูลดังกล่าวจึงเห็นได้ว่าการแก้ไขปัญหาประชาชนที่ถูกนำเสนอผ่านการปรีกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรนั้น ส่วนใหญ่กว่าร้อยละ 71.90 เป็นปัญหาความเดือดร้อนทั่วไปในระดับพื้นที่ ที่กลไกของรัฐบาลตามอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ทันที ต่างจากปัญหาในระดับนโยบายที่อาจจะเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย นโยบายรัฐบาล หรือยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ของภาครัฐ ที่ต้องใช้เวลาการทบทวนเพื่อเปลี่ยนแปลง หรือบางครั้งก็เป็นเรื่องที่รัฐบาลต้องการเดินทางตามนโยบายเดิมต่อไป จึงอาจไม่สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ทันที ซึ่งในส่วนนี้มีสัดส่วนเพียงร้อยละ 28.10

สาเหตุสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้การแก้ไขปัญหาของประชาชนในระดับพื้นที่เป็นไปอย่างล่าช้ามาจากการส่งต่อข้อมูลจากต้นทางสู่ระดับปฏิบัติในพื้นที่ เริ่มตั้งแต่สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรจะต้องประมวลผลข้อมูลที่มีจำนวนมากเพื่อทำหนังสือราชการส่งต่อให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องรับไปแก้ไข ซึ่งเป็นกระบวนการที่ใช้เวลานาน และไม่สามารถควบคุมได้ ทำให้ข้อปรีกษาหารือถึงมือส่วนราชการผู้ปฏิบัติก็อาจล่องเลยไปจนไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ทันที โดยเฉพาะข้อปรีกษาหารือที่ส่งมาเพื่อนายกรัฐมนตรีดำเนินการ ที่จะต้องขอบัญชานายกรัฐมนตรีเพื่อสั่งการให้ส่วนราชการปฏิบัติ ก็จะใช้เวลาเพิ่มขึ้นตามขั้นตอนการดำเนินงานปรากฏในภาพที่ 2



ภาพที่ 2 : กระบวนการเกี่ยวกับข้อปรีกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

จากภาพที่ 2 แสดงให้เห็นกระบวนการเกี่ยวกับข้อปรีกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรภายหลังจากได้รับเรื่องจากสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีจะทำการวิเคราะห์รายละเอียดเพื่อทำบันทึกกราบเรียนนายกรัฐมนตรีหรือรองนายกรัฐมนตรีเพื่อขอขออนุมัติส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง และทำหนังสือราชการเพื่อแจ้งส่วนราชการพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือให้ความช่วยเหลือประชาชนตามบัญชานายกรัฐมนตรีหรือรองนายกรัฐมนตรี และรายงานผลการดำเนินการกลับมาเพื่อนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีหรือรองนายกรัฐมนตรีพิจารณาและรายงานสภาผู้แทนราษฎรทราบต่อไป โดยจะมีกลไกกรรมการผู้ช่วยรัฐมนตรีซึ่งนายกรัฐมนตรีมีขออนุมัติให้ติดตามการดำเนินการตามข้อปรีกษาหารือที่ส่งไปยังส่วนราชการต่าง ๆ เพื่อเร่งรัดให้เกิดการแก้ไขปัญหาของประชาชนในอำนาจหน้าที่ของแต่ละกระทรวงแล้วรายงานผลกลับมายังสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี

ทั้งนี้ ลักษณะของข้อปรีกษาหารือที่ส่งมายังสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีนั้น จำแนกตามลักษณะความซับซ้อนของการดำเนินการได้ 3 กลุ่มคือ กลุ่มที่สามารถนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อตอบชี้แจงได้ทันที กลุ่มที่ส่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบพิจารณาและรายงานผลซึ่งสามารถดำเนินการได้ตามอำนาจหน้าที่ปกติ และกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานหรือเป็นเรื่องระดับ

นโยบายทำให้ยังไม่สามารถดำเนินการและตอบชี้แจงสภาผู้แทนราษฎรได้ โดยสามารถจำแนกได้ตามข้อมูลที่ปรากฏในตารางที่ 4 ดังนี้

ตารางที่ 4 : การจำแนกลักษณะความซับซ้อนของการดำเนินการตามข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

ลักษณะข้อปรึกษาหารือ	จำนวน	สัดส่วน (%)
1. ตอบชี้แจงได้ทันที	28	11.6
2. หน่วยงานสามารถดำเนินการและรายงานผลการดำเนินการได้ตามอำนาจหน้าที่ปกติ	148	61.4
3. เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานหรือเป็นเรื่องระดับนโยบาย ยังไม่สามารถดำเนินการได้ในทันที	65	27.0
รวม	241 ข้อหารือ	100.0

จากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ข้อปรึกษาหารือจำนวนร้อยละ 11.6 เป็นข้อหารือที่สามารถตอบสภาผู้แทนราษฎรได้ทันทีจึงไม่มีปัญหาเรื่องความล่าช้าแต่อย่างใด ตัวอย่างเช่น นายวิรัตน์ วรศสิริน สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร บัญชีรายชื่อ พรรคเสรีรวมไทย ปรึกษาหารือเมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2562 เกี่ยวกับการถวายเป็นกุศลของคณะรัฐมนตรีไม่ครบถ้วนตามรัฐธรรมนูญ ซึ่งสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้ส่งเรื่องมาถึงสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีในวันที่ 4 กันยายน 2562 และสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีได้ดำเนินการขอข้อมูลนายกรัฐมนตรีตอบชี้แจงสภาผู้แทนราษฎรในวันที่ 23 กันยายน 2562 รวมระยะเวลาตั้งแต่วันที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรปรึกษาหารือถึงวันที่สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีตอบชี้แจงรวม 54 วัน แต่มีข้อปรึกษาหารืออีกจำนวนร้อยละ 88.4 ที่ต้องส่งให้หน่วยงานอื่นพิจารณา และดำเนินการแก้ไขปัญหาก่อนที่จะรายงานผลกลับมาเพื่อตอบชี้แจงสภาผู้แทนราษฎรต่อไป โดยในจำนวนนี้เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานหรือเป็นเรื่องระดับนโยบายที่ยังไม่สามารถดำเนินการได้ในทันที อยู่ร้อยละ 27 ตัวอย่างเช่น นายณัฏฐชนน ศรีก่อเกื้อ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จังหวัดสงขลา พรรคภูมิใจไทย ปรึกษาหารือเมื่อวันที่ 27 มิถุนายน 2562 ขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจบริเวณด่านสะเดา โดยขอให้ปรับปรุงด่านตรวจคนเข้าเมืองสะเดา ให้การผ่านเข้า – ออก มีความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น และขอให้ยกฐานะเทศบาลตำบลสำนักขามเป็นเทศบาลเมืองด่านนอก จังหวัดสงขลา ซึ่งสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้ส่งเรื่องมาถึงสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีในวันที่ 15 กรกฎาคม 2562 และสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีได้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา ในวันที่ 14 สิงหาคม 2562 และหน่วยงานได้พิจารณาและรายงานผลมาครบถ้วนเมื่อวันที่ 3 ตุลาคม 2562 ซึ่งสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีได้ดำเนินการนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อขอข้อมูลนายกรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบคำตอบก่อน แล้วจึงตอบชี้แจงสภาผู้แทนราษฎรในวันที่ 19 พฤศจิกายน 2562 รวมระยะเวลาตั้งแต่วันที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรปรึกษาหารือถึงวันที่สำนัก

เลขาธิการนายกรัฐมนตรีตอบชี้แจง เกือบ 5 เดือน ทั้งนี้ ไม่รวมข้อปรึกษาหารือที่สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรส่งเรื่องให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องพิจารณาโดยตรง ซึ่งจะมีลักษณะคล้ายกัน คือมีทั้งส่วนที่กระทรวงสามารถตอบได้ทันที ส่วนที่ต้องส่งให้กรมใดกรมหนึ่งพิจารณาและแก้ไขได้โดยตรง กับส่วนที่เกี่ยวข้องกับหลายกรมหรือข้ามเกี่ยวไปกระทรวงอื่นหรือเกี่ยวเนื่องกับนโยบายของกระทรวง/รัฐบาลจึงไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ในระยะเวลาที่กำหนด

สำหรับการดำเนินการในส่วนของการส่งต่อข้อมูลตั้งแต่ต้นทางที่สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรผ่านสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีไปจนถึงส่วนราชการผู้ปฏิบัติ เป็นส่วนที่ใช้ระยะเวลาในการดำเนินการมากดังที่กล่าวไปแล้วข้างต้น โดยมีระยะเวลาดำเนินการเฉลี่ยในแต่ละเรื่องตามตารางที่ 5

ตารางที่ 5 : ระยะเวลาเฉลี่ยในการดำเนินการส่งข้อปรึกษาหารือให้ส่วนราชการพิจารณา

วันที่ ส.ส. ปรึกษาหารือ	วันที่สำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎรส่ง หนังสือแจ้ง สทน.	ระยะ เวลา (วัน)	วันที่ สทน. ส่งหนังสือแจ้ง ให้ส่วนราชการผู้ปฏิบัติ ดำเนินการตามข้อหารือ	ระยะ เวลา (วัน)
26 มิ.ย. 62	10 ก.ค. 62	14	15 ส.ค. 62	36
27 มิ.ย. 62	11 ก.ค. 62	14	15 ส.ค. 62	35
3 ก.ค. 62	25 ก.ค. 62	22	23 ก.ย. 62	59
4 ก.ค. 62	31 ก.ค. 62	27	23 ก.ย. 62	54
10 ก.ค. 62	31 ก.ค. 62	21	17 ก.ย. 62	48
7 พ.ย. 62	28 พ.ย. 62	21	20 ธ.ค. 62	22
14 พ.ย. 62	20 ธ.ค. 62	36	31 ม.ค. 63	52
4 ธ.ค. 62	21 ก.พ. 63	77	5 มี.ค. 63	13
15 ม.ค. 63	13 ก.พ. 63	29	20 มี.ค. 63	36
5 ก.พ. 63	11 มี.ค. 63	35	31 มี.ค. 63	20
เฉลี่ยระยะเวลาดำเนินการ		30	-	38

จากตารางที่ 5 เป็นการยกตัวอย่างการดำเนินการเกี่ยวกับข้อปรึกษาหารือจำนวน 10 ครั้ง เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงระยะเวลาในการดำเนินการ จะเห็นได้ว่า การส่งประเด็นข้อปรึกษาหารือของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเพื่อให้ส่วนราชการต่าง ๆ รับไปดำเนินการ จะใช้เวลาเฉลี่ยประมาณ 30 วัน และหากเป็นเรื่องในภาพรวม เจริญนโยบาย หรือเกี่ยวข้องกับส่วนราชการหลายแห่งหรืออยู่ในกำกับของนายกรัฐมนตรี จะใช้เวลาเฉลี่ยรวมถึง 68 วัน ยังไม่รวมถึงระยะเวลาที่ส่วนราชการผู้ปฏิบัติจะรับเรื่องไปดำเนินการจริงในพื้นที่ซึ่งต้องใช้เวลามากเช่นกัน จึงทำให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นไปด้วยความล่าช้า ไม่ต่ำกว่า 2 เดือน จึงจะเริ่มดำเนินการแก้ไขได้ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว

เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนตามที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรได้นำมาปรึกษาหารือในที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎรและส่งมาเพื่อรัฐบาลดำเนินการได้อย่างทันทั่วทั้งที่ ซึ่งการดำเนินการในเรื่องดังกล่าวนี้มีความท้าทายในการดำเนินการ ใน 3 ระดับ ดังนี้

1. ระดับปฏิบัติ : การแก้ไขปัญหาความล่าช้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนผ่านข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

(1) ข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรมีจำนวนมาก ทำให้การรวบรวมและประมวลผลของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรต้องใช้เวลาดำเนินการโดยเฉลี่ยประมาณ 1 เดือน หลังจากที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรได้ปรึกษาหารือในที่ประชุม จึงจะสามารถส่งหนังสือแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการได้

(2) การดำเนินการตามขั้นตอนกระบวนการของระบบราชการที่มีความยุ่งยากซับซ้อน ทำให้เมื่อส่วนราชการได้รับเรื่องจากสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรแล้ว ยังต้องใช้เวลาในการพิจารณา และมอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ซึ่งก็ต้องใช้เวลาพอสมควรจนกว่าเรื่องจะไปถึงหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง จึงทำให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหาประชาชนได้

(3) ขาดระบบติดตามการดำเนินการ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรซึ่งมีบทบาทหน้าที่ประการหนึ่งในฐานะผู้แทนปวงชนชาวไทยในการดูแลทุกข์สุขโดยการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ซึ่งการปรึกษาหารือต่อที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎรเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรใช้เป็นเวทีในการนำเสนอปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้นายกรัฐมนตรีหรือรัฐมนตรีที่รับผิดชอบเพื่อนำไปสู่การช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา อย่างไรก็ตาม การดำเนินการเกี่ยวกับข้อปรึกษาหารือที่ผ่านมาในอดีต (ก่อนสภาผู้แทนราษฎร ชุดที่ 21) ยังไม่มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน ทำให้ฝ่ายบริหารซึ่งเป็นผู้รับข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรไปดำเนินการแก้ไขปัญหาไม่ได้มีวิธีการดำเนินการที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรมกับการดำเนินการดังกล่าว วิธีการปฏิบัติที่ผ่านมาเป็นไปในรูปแบบของการปฏิบัติราชการประจำที่ส่วนราชการส่งหนังสือถาม – ตอบ กันไปมา แต่ยังไม่มียระบบติดตามการดำเนินการที่เป็นรูปธรรม ตลอดจนขาดระบบในการเร่งรัดการดำเนินการเพื่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาอย่างทันทั่วทั้งที่

2. ระดับหน่วยงาน : สร้างการบูรณาการระหว่างหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

(1) การดำเนินการเกี่ยวกับข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรที่ผ่านมาเป็นการแก้ไขปัญหาแบบต่างคนต่างทำ ตามอำนาจหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน ตามที่ได้รับหนังสือแจ้งจากสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเกี่ยวกับประเด็นปัญหาต่าง ๆ ขาดการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลในภาพรวม ทำให้การแก้ไขปัญหาไม่เกิดประสิทธิภาพ และบางครั้งไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างครบวงจร เพราะติดขัดเรื่องอำนาจหน้าที่และความทับซ้อนของพื้นที่ของแต่ละหน่วยงานที่รับผิดชอบ

(2) การนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการส่งต่อปัญหาความเดือดร้อนตามข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและรายงานผลการดำเนินการกลับในระบบดังกล่าว ก่อนแจ้งข้อปรึกษาหารือไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกหน่วยงานในแต่ละประเด็นปัญหาตามระบบราชการปกติ จะช่วยให้เห็นภาพรวมของปัญหาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะช่วยส่งเสริมให้เกิดการใช้ข้อมูลร่วมกันและบูรณาการในการทำงาน ทำให้การแก้ไขปัญหาของประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

3. ระดับนโยบาย : เป็นฐานข้อมูลในการกำหนดนโยบายของฝ่ายบริหารเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างตรงจุด

(1) ตลอดสมัยประชุมสามัญประจำปีครั้งที่หนึ่งและสอง ปีที่ 1 (ระหว่างวันที่ 22 พฤษภาคม - 18 กันยายน 2562 และระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน 2562 - 28 กุมภาพันธ์ 2563) ได้มีการปรึกษาหารือในที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎร ก่อนเข้าสู่ระเบียบวาระการประชุมทั้งสิ้น 41 ครั้ง มีสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรลุกขึ้นปรึกษาหารือนำเสนอปัญหากว่า 2,849 ประเด็น ซึ่งมีหมวดหมู่ที่หลากหลายและหลายประเด็นปัญหาไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้ด้วยอำนาจหน้าที่และภารกิจของส่วนราชการปกติ เพราะอาจติดขัดในเรื่องงบประมาณ ข้อจำกัดทางกฎหมาย หรือแม้แต่นโยบายของรัฐบาลในขณะนั้น การส่งต่อปัญหาความเดือดร้อนตามข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและรายงานผลการดำเนินการกลับในระบบดังกล่าวโดยมีระบบการแจ้งเตือนเพื่อการติดตามงาน จะทำให้เกิดระบบฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนทั้งประเทศในมิติต่าง ๆ ที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรได้ให้ความสำคัญและหยิบยกขึ้นมาหารือในที่ประชุม ซึ่งสามารถสะท้อนให้เห็นว่าปัญหาใดยังไม่ได้รับการแก้ไข และปัญหาใดที่มีสถิติการร้องเรียนเข้ามาเป็นจำนวนมากแต่ยังไม่สามารถแก้ไขให้แล้วเสร็จได้โดยเร็ว ซึ่งสามารถหยิบยกขึ้นมาพิจารณาและนำเสนอให้นายกรัฐมนตรีพิจารณาสั่งการในระดับนโยบายเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้

(2) ฐานข้อมูลดังกล่าวที่เกิดจากการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ ยังสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดยุทธศาสตร์เพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของรัฐบาลในภาพรวม ตลอดจนเป็นข้อมูลในการประกอบการตัดสินใจทางนโยบายของนายกรัฐมนตรีเพื่อประโยชน์ในการบริหารราชการแผ่นดินให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้

2.1.3 ความจำเป็นในการดำเนินการแก้ไขหรือพัฒนา

1. สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีเป็นศูนย์กลางการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาล

สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งถือเป็นศูนย์กลางการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลที่มีนายกรัฐมนตรีเป็นผู้นำรัฐบาลและผู้นำประเทศ โดยมีหน้าที่เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการด้านการเมือง ด้านวิชาการ ด้านเลขานุการ และเป็นศูนย์ประสานการบริหารราชการของนายกรัฐมนตรี เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพดังที่กล่าวมาแล้ว โดยเฉพาะงานด้านประสานงานการเมืองและกิจการรัฐสภา

ที่เป็นศูนย์กลางในการประสานงานระหว่างนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้าฝ่ายบริหาร กับรัฐสภา ในฐานะฝ่ายนิติบัญญัติ ตลอดจนส่วนราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนับสนุนให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ความรับผิดชอบต่อรัฐสภาในฐานะฝ่ายบริหารตามระบอบประชาธิปไตย

รัฐบาลในฐานะฝ่ายบริหารมีหน้าที่ในการรับผิดชอบต่อรัฐสภา และจะดำรงอยู่ได้ก็ด้วยความไว้วางใจของรัฐสภา เมื่อฝ่ายบริหารไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ หรือเกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนตามที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรนำมาเสนอผ่านที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎรได้ ย่อมส่งผลต่อความเชื่อมั่นในตัวผู้นำและรัฐบาล และจะถูกติดตามทวงถาม ตลอดจนตำหนิการทำงานของฝ่ายบริหารในที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งจะส่งผลต่อความเชื่อมั่นของรัฐบาลได้

ขณะเดียวกันเมื่อรัฐบาลไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้จนถูกติดตามทวงถาม หรือตำหนิบ่อยครั้ง อาจนำไปสู่การตั้งกระทู้ถาม หรือพัฒนาไปสู่การอภิปรายไม่ไว้วางใจได้ ซึ่งส่งผลกระทบต่อเสถียรภาพของรัฐบาลและความเชื่อมั่นในการบริหารราชการแผ่นดินของนายกรัฐมนตรี

3. การบรรลุเป้าหมายในการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาล

เป้าหมายสำคัญของการบริหารราชการแผ่นดิน คือ การตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน จึงทำให้การกำหนดยุทธศาสตร์และจัดทำนโยบายต่าง ๆ ของรัฐบาลต้องคำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ โดยเฉพาะในยุคปัจจุบันมีความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจากการเกิดขึ้นของเทคโนโลยีสมัยใหม่ ส่งผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน ตลอดจนข้อมูลข่าวสารที่หลั่งไหลมาจากหลายช่องทาง ทำให้ประชาชนรับรู้ข่าวสารและคาดหวังต่อการทำงานของภาครัฐว่าจะตอบสนองความต้องการของตนได้อย่างทันท่วงที ทำให้รัฐบาลและหน่วยงานภาครัฐต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการต่าง ๆ เช่น การขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลที่ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยอำนวยความสะดวกและลดขั้นตอน เป็นต้น ประกอบกับในยุคปัจจุบันที่การรับรู้ข่าวสารของประชาชนเป็นไปอย่างรวดเร็ว และง่ายต่อการส่งต่อหรือแม้กระทั่งบิดเบือนได้ ดังนั้น การไม่สามารถบรรลุเป้าหมายในการบริหารราชการแผ่นดินด้วยการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ ย่อมกระทบภาพลักษณ์ของรัฐบาลในสายตาประชาชนอย่างยิ่ง

2.2 การกำหนดข้อเสนอเชิงนโยบาย

2.2.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

ในการศึกษาส่วนบุคคล (Individual Study) เรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการประสานงานข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร” การฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารระดับสูง : ผู้นำที่มีวิสัยทัศน์และคุณธรรม รุ่นที่ 92 วิทยาลัยนักบริหาร สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ. ประจำปี 2563 ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำหลักการ แนวคิดที่ใช้เป็นแนวทางในการจัดทำข้อเสนอ ดังนี้

กรอบแนวทางการปฏิรูประบบราชการ เพื่อรองรับไทยแลนด์ 4.0

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดทำกรอบแนวทางการปฏิรูประบบราชการ เพื่อให้เกิดการวางระบบและวิธีการทำงานใหม่ โดยยึดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในการบริหารงานภาครัฐหรือหลักการบริหารราชการแผ่นดินที่ดีให้สามารถเป็นที่เชื่อถือ ไว้วางใจ และเป็นที่ยึดของประชาชนได้อย่างแท้จริง(ศาสตราจารย์พิเศษ ดร.ทศพร ศิริสัมพันธ์) มีองค์ประกอบ 3 ด้าน ประกอบด้วย

1. ภาครัฐที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open and Connected Government) เพื่อให้เกิดการทำงานต้องเปิดเผยและโปร่งใส บุคคลภายนอกเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการได้ ภาคส่วนต่าง ๆ สามารถเข้ามาตรวจสอบการทำงานได้ เกิดการจัดโครงสร้างให้สอดคล้องกับการทำงานแนวระนาบ ในลักษณะเครือข่ายมากกว่าสายการบังคับบัญชาแนวดิ่ง ตลอดจนเกิดการเชื่อมโยงการทำงานราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่นให้มีเอกภาพและสอดคล้องประสานกัน

2. ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางการบริการและเข้าถึงความต้องการในระดับปัจเจก (Citizen – Centric and Service – Oriented Government) มุ่งเน้นการทำงานในเชิงรุกและมองไปข้างหน้าเพื่อแก้ไขปัญหาให้ประชาชน มีการให้บริการเชิงรุก ตอบสนองความต้องการของประชาชน เกิดการใช้ประโยชน์จากข้อมูลภาครัฐในการจัดการบริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการประชาชน มีระบบดิจิทัลสมัยใหม่ในการจัดการบริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการประชาชน

3. ภาครัฐอัจฉริยะ มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart and High Performance Government) มีการนำนวัตกรรมหรือมีความคิดริเริ่มและประยุกต์องค์ความรู้ในแบบสหสาขาวิชาเพื่อตอบสนองกับการเปลี่ยนแปลงในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างทันเวลา (ระบบราชการไทยในบริบทไทยแลนด์ 4.0, 2560)

ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการขับเคลื่อนรัฐบาลสู่ความเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ตามกรอบแนวทางการปฏิรูประบบราชการ เพื่อรองรับไทยแลนด์ 4.0 นั้น มีความจำเป็นในการให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีดิจิทัลมาเป็นเครื่องมือสำคัญ ในการปฏิรูปประเทศไทยไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เทคโนโลยี “ดิจิทัล” จะช่วยสร้างนวัตกรรม ลดความเหลื่อมล้ำ เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืน โดยการประสานงาน และร่วมมือกันแบบบูรณาการจากหน่วยงานภาครัฐ เอกชน และภาคประชาชน (ธัญสินี ศรีอนุสรณ์วงศ์, 2562)

แนวคิดเรื่องการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มคนที่ได้รับประโยชน์และผลกระทบจากองค์การรวมทั้งผู้ที่มีอิทธิพลที่สามารถสร้างผลกระทบกับองค์กรทั้งในทางบวกและทางลบ (ดร.กนก กานต์ เทวพิทักษ์, 2561)

โดยหากพิจารณาจากบริบทที่กล่าวมาก่อนหน้านี้ จะเห็นได้ว่ารัฐบาลได้ถูกปรับเปลี่ยนแนวคิดจากการบริหารจัดการภาครัฐที่เน้นรัฐบาลเป็นศูนย์กลาง (Government-Centric) ไปเป็น การบริหารจัดการภาครัฐแบบเน้นพลเมืองเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centered) เนื่องจาก

พลเมืองถือเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แบบเน้นพลเมืองเป็นศูนย์กลางได้รับความนิยมแพร่หลายในประเทศที่มีความพร้อมและจัดอยู่ในอันดับต้น ๆ ของโลก ในการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (กานดา ศรีอินทร์ และคณะ, 2559)

เพื่อให้เกิดการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างแท้จริง รัฐบาลจำเป็นต้องมีการทำงานที่เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพ โดยความหมายของทั้ง 2 คำนี้สามารถอธิบายได้โดยสังเขป ดังนี้

ประสิทธิผล หมายถึง การบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่พึงปรารถนา หรือเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ โดยพิจารณาจากการนำผลของงาน โครงการ หรือกิจกรรม ที่ได้รับเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมาย (Peter F. Drucker, 2002)

ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานที่ต้องการให้ได้รับประโยชน์สูงสุด ซึ่งสามารถพิจารณาได้จากผลงานที่ผลิตออกมา (สมพงษ์ เกษมสิน, 2550) โดยประสิทธิภาพอาจแบ่งได้ 2 ระดับ ดังนี้ (ชนกานต์ สมานมิตร, 2562)

1. ประสิทธิภาพของบุคคล หมายถึง การทำงานได้รวดเร็ว และได้งานดี บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน คือ บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจโดยสิ้นเปลืองทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความพอใจจะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้นดัดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ

2. ประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึง การที่องค์การสามารถดำเนินงานต่าง ๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์การโดยใช้ทรัพยากรปัจจัยต่าง ๆ อย่างคุ้มค่าที่สุด ประหยัดเวลา ทรัพยากร และกำลังคน องค์การมีความสามารถในยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ เทคนิควิธีการ และเทคโนโลยีอย่างฉลาด ทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงาน

แนวคิดเรื่องนวัตกรรมและการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้

นวัตกรรม หมายถึง ความคิดและกระบวนการใหม่ที่ไม่เคยมีมาก่อนหรือการพัฒนาเปลี่ยนแปลงจากของเดิมให้ดีขึ้นและเมื่อนำมาใช้สามารถทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น (สมบัติ นามบุรี, 2562)

ถึงแม้ว่าการเข้าสู่ความเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะส่งผลให้เกิดการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในระบบราชการมากยิ่งขึ้น แต่อย่างไรก็ตามภายในระบบราชการยังมีลักษณะงานหรือการดำเนินงานที่สามารถนำเทคโนโลยี โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดการดำเนินงานที่สามารถบรรลุประสิทธิผลและเกิดประสิทธิภาพ อันแสดงให้เห็นถึงการเกิดขึ้นของ **นวัตกรรมของภาครัฐ**

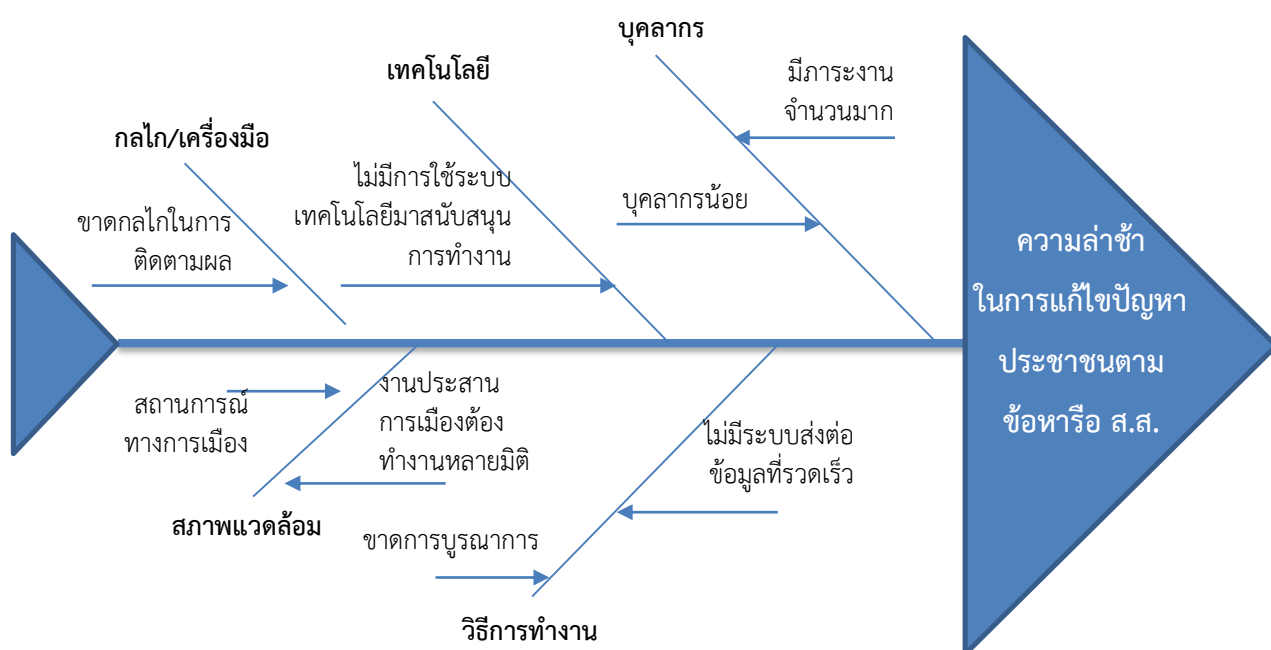
จากที่กล่าวในก่อนหน้านี้ เทคโนโลยีสารสนเทศ ถือเป็นเทคโนโลยีที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในระบบราชการปัจจุบัน โดยเทคโนโลยีสารสนเทศอาจสามารถจำกัดความได้ถึง เทคโนโลยีในการจัดการซึ่งข้อมูลต่าง ๆ ตลอดจนการสร้างสรรค์ จัดเก็บ แสดงผล แลกเปลี่ยน เผยแพร่ และจัดการข้อมูลในรูปแบบเสียง ภาพ ข้อความหรือตัวเลข ด้วยการใช้คอมพิวเตอร์และการสื่อสารข้อมูล ซึ่งมีอิทธิพลอย่างมากต่อการดำเนินชีวิตของทุกคน อาทิ การศึกษา การเงิน การดำเนินงาน

ภาครัฐ (ทรงลักษณ์ สกุลวิจิตรสินธุ, 2560) สามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือที่สนับสนุนให้เกิดผลประโยชน์ในงานอย่างสะดวก รวดเร็ว แม่นยำ สามารถตอบสนองความต้องการของเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงานได้อย่างถูกต้อง (ฐิติรัตน์ จันทรดารา, 2560)

ด้วยเหตุนี้ ส่วนราชการสามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานที่มีความเกี่ยวข้องกับข้อมูล อาทิ การเก็บ จัดการ และเผยแพร่ ข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างการบูรณาการข้อมูลของภายในหรือระหว่างส่วนราชการ ตลอดจนนำไปใช้เพื่อเผยแพร่หรือสร้างการรับรู้ให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างสะดวก รวดเร็ว นำมาซึ่งประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ดังนั้น ควรให้ความสำคัญกับวางแผนการออกแบบพัฒนาและนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการตั้งแต่ระดับนโยบายจนถึงระดับปฏิบัติในองค์กร

2.2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

จากกรณีการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนตามข้อปรีกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเป็นไปด้วยความล่าช้า โดยใช้ระยะเวลาไม่ต่ำกว่า 2 เดือน จึงจะเริ่มดำเนินการแก้ไขได้ นั้น จึงจำเป็นต้องเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนตามที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรได้นำมาปรึกษาหารือในที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎรและส่งมาเพื่อรัฐบาลดำเนินการได้อย่างทันท่วงที ซึ่งสามารถสะท้อนปัญหาได้ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 : การวิเคราะห์สาเหตุความล่าช้าในการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนตามข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

จากภาพที่ 3 สามารถวิเคราะห์ปัญหาความล่าช้าในการแก้ไขปัญหาประชาชนตามข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ได้ดังนี้

1. บุคลากร ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการประมวลผลและส่งต่อข้อปรึกษาหารือไปยังส่วนราชการ ผู้ปฏิบัติงานมีจำนวนน้อย และมีภาระงานในการประสานงานการเมืองด้านอื่น ๆ ซึ่งเป็นปัญหาเร่งด่วนเฉพาะหน้าด้วย ทำให้การดำเนินงานเกี่ยวกับข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรถูกจัดให้เป็นภารกิจลำดับรอง ประกอบกับจำนวนข้อปรึกษาหารือในที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎรแต่ละครั้งมีจำนวนมากและหลากหลายประเด็นปัญหา จึงต้องใช้เวลาในการประมวลผลและวิเคราะห์รายละเอียด จัดทำเป็นข้อเสนอนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อมีบัญชา จึงจะสามารถส่งต่อข้อมูลให้ส่วนราชการได้

2. วิธีการทำงาน ซึ่งใช้ระบบราชการที่สื่อสารด้วยหนังสือเป็นหลัก จึงต้องผ่านกระบวนการวิเคราะห์/กลั่นกรอง ยกร่าง ตรวจ/ทาน และนำเสนอผู้บังคับบัญชาลงนามหลายชั้น การบังคับบัญชาและหลายขั้นตอนการดำเนินงาน

3. เทคโนโลยี ในกระบวนการดำเนินการเกี่ยวกับข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ไม่มีการนำระบบเทคโนโลยีมาช่วยสนับสนุนการทำงานแต่อย่างใด ยังคงใช้ระบบหนังสือราชการตามปกติ

4. สภาพแวดล้อม ด้วยภารกิจด้านประสานงานการเมืองที่มีหลายมิติทั้งในด้านงานวิปรัฐบาล งานประสานงานกระทรวงทบวง กรม งานกรรมาธิการ งานร่างพระราชบัญญัติของรัฐบาล ทำให้การดำเนินการต่าง ๆ ต้องให้ความสำคัญกับปัญหาเฉพาะหน้าที่เกี่ยวเนื่องกับสถานการณ์ทางการเมืองที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติภารกิจหลายด้านไม่สามารถดำเนินการเฉพาะเรื่องข้อปรึกษาหารือเพียงอย่างเดียวได้

5. กลไก/เครื่องมือ ขาดกลไกในการติดตามผลการดำเนินการ และจัดเก็บรวบรวมข้อมูลทำให้ไม่สามารถประมวลผลการดำเนินการและรายงานสภาผู้แทนราษฎรได้อย่างรวดเร็ว

จากการวิเคราะห์ปัญหาดังกล่าว ทำให้พบว่าสามารถจำแนกปัจจัยของปัญหาได้ 2 ระดับ คือ

1. ระดับปฏิบัติ

(1) ข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรมีจำนวนมาก การดำเนินการในแต่ละเรื่องต้องใช้เวลาโดยเฉลี่ย 30 – 60 วัน จึงจะสามารถส่งหนังสือแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการได้

(2) การดำเนินการตามขั้นตอนกระบวนการของระบบราชการที่มีความยุ่งยากซับซ้อน ทำให้เมื่อส่วนราชการได้รับเรื่องจากสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรแล้ว ยังต้องใช้เวลาในการพิจารณา และมอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ซึ่งก็ต้องใช้เวลาพอสมควร

จนกว่าเรื่องจะไปถึงหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง จึงทำให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหาประชาชนได้

(3) ขาดระบบติดตามการดำเนินการ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรซึ่งมีบทบาทหน้าที่ประการหนึ่งในฐานะผู้แทนปวงชนชาวไทยในการดูแลทุกข์สุขโดยการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ซึ่งการปรึกษาหารือต่อที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎรเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรใช้เป็นเวทีในการนำเสนอปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้นายกรัฐมนตรีหรือรัฐมนตรีที่รับผิดชอบเพื่อนำไปสู่การช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา อย่างไรก็ตาม การดำเนินการเกี่ยวกับข้อปรึกษาหารือที่ผ่านมาในอดีต (ก่อนสภาผู้แทนราษฎร ชุดที่ 21) ยังไม่มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน ทำให้ฝ่ายบริหารซึ่งเป็นผู้รับข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรไปดำเนินการแก้ไขปัญหามิได้มีวิธีการดำเนินการที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรมกับการดำเนินการดังกล่าว วิธีการปฏิบัติที่ผ่านมาเป็นไปในรูปแบบของการปฏิบัติราชการประจำที่ส่วนราชการส่งหนังสือถาม – ตอบ กันไปมา แต่ยังไม่มียุทธศาสตร์การดำเนินการที่เป็นรูปธรรม ตลอดจนขาดระบบในการเร่งรัดการดำเนินการเพื่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาอย่างทันที่

2. ระดับหน่วยงาน

(1) การดำเนินการเกี่ยวกับข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรที่ผ่านมาเป็นการแก้ไขปัญหาแบบต่างคนต่างทำ ตามอำนาจหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน ตามที่ได้รับหนังสือแจ้งจากสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเกี่ยวกับประเด็นปัญหาต่าง ๆ ขาดการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลในภาพรวม ทำให้การแก้ไขปัญหาไม่เกิดประสิทธิภาพ และบางครั้งไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างครบวงจร เพราะติดขัดเรื่องอำนาจหน้าที่และความทับซ้อนของพื้นที่ของแต่ละหน่วยงานที่รับผิดชอบ

(2) การนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการส่งต่อปัญหาความเดือดร้อนตามข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและรายงานผลการดำเนินการกลับในระบบดังกล่าว ก่อนแจ้งข้อปรึกษาหารือไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกหน่วยงานในแต่ละประเด็นปัญหาตามระบบราชการปกติ จะช่วยให้เห็นภาพรวมของปัญหาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะช่วยส่งเสริมให้เกิดการใช้ข้อมูลร่วมกันและบูรณาการในการทำงาน ทำให้การแก้ไขปัญหาของประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

จากผลการวิเคราะห์ข้างต้น เมื่อนำมาพิจารณาร่วมกับกรอบแนวทางการปฏิรูประบบราชการเพื่อรองรับไทยแลนด์ 4.0 ของสำนักงาน ก.พร. ที่กำหนดให้ภาครัฐเปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open and Connected Government) ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางการบริการและเข้าถึงความต้องการในระดับปัจเจก (Citizen – Centric and Service – Oriented Government) มุ่งเน้นการทำงานในเชิงรุกและมองไปข้างหน้าเพื่อแก้ไขปัญหาให้ประชาชน และเป็นภาครัฐอัจฉริยะ

มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart and High Performance Government) มีการนำนวัตกรรมหรือมีความคิดริเริ่มและประยุกต์องค์ความรู้ในแบบสหสาขาวิชา เพื่อตอบสนองกับการเปลี่ยนแปลงในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างทันเวลา ประกอบกับแนวทางการขับเคลื่อนรัฐบาลสู่ความเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และแนวคิดด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้ศึกษาจึงได้นำประเด็นที่เกี่ยวข้องกับศักยภาพของสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี ทั้งประเด็นภายในและกรอบแนวทางจากยุทธศาสตร์อื่นที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการศึกษาเรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการประสานงานข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร” โดยได้วิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์การด้วย SWOC Analysis ประกอบด้วย S = จุดแข็ง (Strengths) W = จุดอ่อน (Weaknesses) O = โอกาส (Opportunities) C = ความท้าทาย (Challenge) ดังนี้

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และความท้าทาย

จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weaknesses)
S1 - บุคลากรมีความตั้งใจ ทุ่มเทและรับผิดชอบ มีความภาคภูมิใจในภารกิจที่ได้รับมอบหมาย S2 - บุคลากรมีทักษะการเรียนรู้งานที่หลากหลาย เช่น มีความรู้กว้างเห็นภาพรวมในภารกิจของแต่ละกระทรวง เข้าใจระบบการบริหารงาน และมีเครือข่ายในการทำงาน S3 - บุคลากรมีทักษะการบริหารจัดการงานในภาวะวิกฤตที่ดี S4 - บุคลากรมีทักษะการจัดการงานที่เป็นนโยบายใหม่ ๆ ได้อย่างรวดเร็ว	W1 - บุคลากรมีความแตกต่างของช่วงวัย (Generation Gap) สูง W2 - ขาดระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานที่เพียงพอ W3 - ปัญหาในการปรับตัวของบุคลากรเข้าสู่สังคมดิจิทัล ซึ่งอาจนำไปสู่การวางเฉยและไม่พยายามเรียนรู้ของบุคลากรได้ W4 - วัฒนธรรมองค์กรยังไม่เอื้อต่อการใช้งานระบบดิจิทัลเต็มรูปแบบ
โอกาส (Opportunities)	ความท้าทาย (Challenge)
O1 - เป็นหน่วยเลขานุการของนายกรัฐมนตรี ซึ่งเป็นศูนย์กลางในการบริหารราชการแผ่นดิน O2 - นโยบาย Thailand 4.0 ที่เอื้อต่อการพัฒนางานด้านเทคโนโลยี O3 - ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่นสูง O4 - ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ	C1 - การเปลี่ยนแปลงทางการเมือง ที่อาจส่งผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงนโยบายในการดำเนินงาน C2 - การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่รวดเร็ว C3 - ความคาดหวังของประชาชนในการรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ ของรัฐบาล C4 - สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (โควิด - 19)

หลังจากการวิเคราะห์ SWOC เพื่อสะท้อนองค์กรแล้ว ผู้ศึกษาจึงได้วิเคราะห์ประเด็นยุทธศาสตร์สำหรับการแก้ไขปัญหาตามการศึกษาเรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการประสานงาน

ข้อปรีกษาหาหรือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร” จากผลการวิเคราะห์ SWOC Analysis โดยใช้ Matrix เพื่อหากลยุทธ์ที่เหมาะสมกับประเด็นแวดล้อมต่าง ๆ เพื่อนำไปกำหนดเป็นประเด็นในการพัฒนาตามตารางที่ 7

ตารางที่ 7 การวิเคราะห์ SWOC Analysis โดยใช้ Matrix เพื่อหากลยุทธ์ที่เหมาะสม

<div style="text-align: center;"> <div style="display: inline-block; transform: rotate(-45deg);">ภายนอก</div> <div style="display: inline-block; transform: rotate(45deg);">ภายใน</div> </div>	โอกาส (O)	ความท้าทาย (C)
	O1 – เป็นหน่วยเลขานุการของนายกรัฐมนตรี ซึ่งเป็นศูนย์กลางในการบริหารราชการแผ่นดิน O2 – นโยบาย Thailand 4.0 ที่เอื้อต่อการพัฒนางานด้านเทคโนโลยี O3 – ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่นสูง O4 – ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ด้านการปรับสมดุลและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการภาครัฐ	C1 – การเปลี่ยนแปลงทางการเมืองที่อาจส่งผลกระทบต่อการเปลี่ยนนโยบายในการดำเนินงาน C2 – การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่รวดเร็ว C3 – ความคาดหวังของประชาชนในการรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ ของรัฐบาล C4 – สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19
จุดแข็ง (S) S1 – บุคลากรมีความตั้งใจ ททุ่มเทและรับผิดชอบมีความภาคภูมิใจในการกิจที่ได้รับมอบหมาย S2 – บุคลากรมีทักษะการเรียนรู้งานที่หลากหลาย เช่น มีความรู้กว้างเห็นภาพรวมในการกิจของแต่ละกระทรวงเข้าใจระบบในการบริหารงาน และมีเครือข่ายในการทำงาน S3 – บุคลากรมีทักษะการบริหารจัดการงานในภาวะวิกฤตที่ดี S4 – บุคลากรมีทักษะการจัดการงานที่เป็นนโยบายใหม่ ๆ ได้อย่างรวดเร็ว	กลยุทธ์เชิงรุก S2 + O1 + O3 = ประสานความร่วมมือกับส่วนราชการต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการทำงานของนายกรัฐมนตรีในการบริหารราชการแผ่นดิน S1 + O2 + O4 = ยกระดับการบริหารจัดการงานให้เกิดประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้รวดเร็วด้วยเทคโนโลยี	กลยุทธ์เชิงรับ S4 + C1 = ปรับรูปแบบการทำงานให้สามารถตอบสนองนโยบายฝ่ายการเมืองเพื่อสร้างประโยชน์ให้กับประชาชน S1 + C3 = ปรับการบริหารจัดการงานประสานงานการเมืองให้เกิดประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้รวดเร็ว
จุดอ่อน (W) W1 – บุคลากรมีความแตกต่างของช่วงวัย (Generation Gap) สูง W2 – ขาดระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานที่เพียงพอ W3 – ปัญหาในการปรับตัวของบุคลากรเข้าสู่สังคมดิจิทัล ซึ่งอาจนำไปสู่การวางเฉยและไม่พยายามเรียนรู้ของบุคลากรได้ W4 – วัฒนธรรมองค์กรยังไม่เอื้อต่อการใช้งานระบบดิจิทัลเต็มรูปแบบ	กลยุทธ์เชิงแก้ไข W2 + O1 + O2 = นำเทคโนโลยีมาใช้ปรับปรุงระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพื่อสนับสนุนการบริหารราชการของนายกรัฐมนตรี W3 + O2 + O4 = สร้างวัฒนธรรมของการเป็นองค์กรดิจิทัลเพื่อตอบสนองนโยบาย Thailand 4.0 และยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ด้านการปรับสมดุลและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการภาครัฐ	กลยุทธ์เชิงป้องกัน W2 + C3 = นำเทคโนโลยีมาใช้สนับสนุนการทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในการรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ ของรัฐบาลให้ได้ตรงจุด

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องโดยการทำ SWOC Analysis และใช้ Matrix ในการวิเคราะห์กลยุทธ์ที่เหมาะสมดังกล่าวข้างต้น สามารถกำหนดประเด็นในการพัฒนาได้ตามตารางที่ 8

ตารางที่ 8 การกำหนดประเด็นในการพัฒนา

กลยุทธ์	กำหนดเป็นประเด็นในการพัฒนา
1. ประสานความร่วมมือกับส่วนราชการต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการทำงานของนายกรัฐมนตรีในการบริหารราชการแผ่นดิน (S2 + O1 + O3)	สร้างการบูรณาการระหว่างหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน
2. ยกระดับการบริหารจัดการงานให้เกิดประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้รวดเร็วด้วยเทคโนโลยี (S1 + O2 + O4)	แก้ไขปัญหาความล่าช้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนผ่านข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร โดยการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการส่งต่อข้อปรึกษาหารือไปยังส่วนราชการที่เกี่ยวข้องผ่านระบบการจัดการข้อปรึกษาหารือ และการติดตามโดยกลไกกรรมการผู้ช่วยรัฐมนตรีและกลไกการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี
3. ปรับการบริหารจัดการงานประสานงานการเมืองให้เกิดประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้รวดเร็ว (S1 + C3)	
4. สร้างวัฒนธรรมของการเป็นองค์กรดิจิทัลเพื่อตอบสนองนโยบาย Thailand 4.0 และยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ (W3 + O2 + O4)	
5. ปรับรูปแบบการทำงานให้สามารถตอบสนองนโยบายฝ่ายการเมืองเพื่อสร้างประโยชน์ให้กับประชาชน (S4 + C1)	
6. นำเทคโนโลยีมาใช้ปรับปรุงระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพื่อสนับสนุนการบริหารราชการของนายกรัฐมนตรี (W2 + O1 + O2)	สร้างฐานข้อมูลในการกำหนดนโยบายของฝ่ายบริหารเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างตรงจุด
7. นำเทคโนโลยีมาใช้สนับสนุนการทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในการรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ ของรัฐบาลให้ได้ตรงจุด (W2 + C3)	

ภายหลังจากการนำผลการวิเคราะห์ปัญหาดังกล่าวมาพิจารณาร่วมกับกรอบแนวทางการปฏิรูประบบราชการเพื่อรองรับไทยแลนด์ 4.0 ของสำนักงาน ก.พ.ร. โดยการทำ SWOC Analysis และใช้ Matrix ในการวิเคราะห์กลยุทธ์ที่เหมาะสมดังกล่าวข้างต้น ทำให้สามารถกำหนดประเด็นในการพัฒนาเพิ่มเติมได้ในระดับนโยบาย คือ

3. ระดับนโยบาย

(1) ตลอดสมัยประชุมสามัญประจำปีครั้งที่หนึ่งและสอง ปีที่ 1 (ระหว่างวันที่ 22 พฤษภาคม - 18 กันยายน 2562 และระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน 2562 - 28 กุมภาพันธ์ 2563) ได้มีการปรึกษาหารือในที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎรก่อนเข้าสู่ระเบียบวาระการประชุมทั้งสิ้น 41 ครั้ง มีสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรลุกขึ้นปรึกษาหารือนำเสนอปัญหากว่า 2,800 ประเด็น ซึ่งมีหมวดหมู่ที่หลากหลายและหลายประเด็นปัญหาไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้ด้วยอำนาจหน้าที่และภารกิจของส่วนราชการปกติ เพราะอาจติดขัดในเรื่องงบประมาณ ข้อจำกัดทางกฎหมาย หรือแม้แต่นโยบายของรัฐบาลในขณะนั้น การนำระบบเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการส่งต่อปัญหาความเดือดร้อนตามข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและรายงานผลการดำเนินการกลับในระบบดังกล่าวโดยมีระบบการแจ้งเตือนเพื่อการติดตามงาน จะทำให้เกิดระบบฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนทั้งประเทศในมิติต่าง ๆ ที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรได้ให้ความสำคัญและหยิบยกขึ้นมาหารือในที่ประชุม ซึ่งสามารถสะท้อนให้เห็นว่าปัญหาใดยังไม่ได้รับการแก้ไข และปัญหาใดที่มีสถิติการร้องเรียนเข้ามาเป็นจำนวนมาก แต่ยังไม่สามารถแก้ไขให้แล้วเสร็จได้โดยเร็ว ซึ่งสามารถหยิบยกขึ้นมาพิจารณาและนำเสนอให้นายกรัฐมนตรีพิจารณาสั่งการในระดับนโยบายเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้

(2) ฐานข้อมูลดังกล่าวที่เกิดจากการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ ยังสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดยุทธศาสตร์เพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของรัฐบาลในภาพรวม ตลอดจนเป็นข้อมูลในการประกอบการตัดสินใจทางนโยบายของนายกรัฐมนตรีเพื่อประโยชน์ในการบริหารราชการแผ่นดินให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดทำให้ผู้ศึกษากำหนดเป็นประเด็นในการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับระบบการประสานงานเพื่อดำเนินการเกี่ยวกับข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ได้ 3 ประเด็นการพัฒนา ดังนี้

1. สร้างการบูรณาการระหว่างหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน
2. แก้ไขปัญหาความล่าช้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนผ่านข้อปรึกษาหารือ โดยการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการส่งต่อข้อปรึกษาหารือไปยังส่วนราชการที่เกี่ยวข้องผ่านระบบการจัดการข้อปรึกษาหารือ และการติดตามโดยกลไกกรรมการผู้ช่วยรัฐมนตรี
3. สร้างฐานข้อมูลในการกำหนดนโยบายของฝ่ายบริหารเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างตรงจุด

2.2.3 แนวทางในการแก้ไขปัญหาหรือพัฒนานโยบายที่สอดคล้องกับการวิเคราะห์

จากหลักการ แนวคิด และการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนวทางการพัฒนา โดยการนำระบบเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการส่งต่อปัญหาความเดือดร้อนตามข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและรายงานผลการดำเนินการกลับในระบบดังกล่าวโดยมีระบบการแจ้งเตือนเพื่อการติดตามงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนตามที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรได้นำมาปรึกษาหารือในที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎรและส่งมาเพื่อรัฐบาลดำเนินการ ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 3 ประเด็นการพัฒนา ดังนี้

1. สร้างการบูรณาการระหว่างหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

เพื่อแก้ไขปัญหาในการดำเนินการเกี่ยวกับข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งที่ผ่านมาเป็นการดำเนินการแบบต่างคนต่างทำ ตามอำนาจหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานตามที่ได้รับหนังสือแจ้งจากสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเกี่ยวกับประเด็นปัญหาต่าง ๆ ขาดการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลในภาพรวม ทำให้การแก้ไขปัญหาไม่เกิดประสิทธิภาพ และบางครั้งไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างครบวงจร การนำระบบเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการส่งต่อปัญหาความเดือดร้อนตามข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและรายงานผลการดำเนินการกลับในระบบดังกล่าวโดยมีระบบการแจ้งเตือนเพื่อการติดตามงาน โดยให้ทุกกระทรวงใช้ระบบดังกล่าวร่วมกัน เพื่อให้ทุกหน่วยงานสามารถรับ – ส่ง ข้อมูล และเห็นภาพรวมของปัญหา รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ สามารถใช้ข้อมูลร่วมกันและบูรณาการในการทำงาน โดยสามารถดำเนินการได้ด้วย “ระบบการจัดการข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร” ซึ่งจะมีลักษณะระบบการปฏิบัติการคล้ายกับระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ดังที่แสดงไว้ในภาพที่ 4 และภาพที่ 5

นอกจากนี้ ระบบดังกล่าวยังช่วยในการแลกเปลี่ยนข้อมูลในการแก้ไขปัญหาระหว่างหน่วยงานหรือพื้นที่ เพื่อเป็น Big Data สำหรับใช้กำหนดกลยุทธ์ในการแก้ไขปัญหาของประชาชนทั้งภายในความรับผิดชอบของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งเอง หรือระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้การแก้ไขปัญหาของประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและทันทั่วถึง ตลอดจนยังสามารถลดความซ้ำซ้อนของการทำงานหรือการแก้ไขปัญหาแบบแยกส่วน เป็นการแก้ไขปัญหาในภาพใหญ่ได้ ซึ่งจะทำให้การบริหารงานของรัฐบาลสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. แก้ไขปัญหาความล่าช้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหให้กับประชาชนผ่านข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

โดยที่ข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรมีจำนวนมากเฉลี่ยสัปดาห์ละประมาณ 150 – 200 ข้อหารือ โดยมีประเด็นขอความช่วยเหลือหรือขอให้แก้ไขปัญหามากมาย และใช้เวลาเฉลี่ยในการดำเนินการในแต่ละเรื่องตามกลไกปกติของส่วนราชการ 30 – 60 วัน ดังที่ได้ยกตัวอย่างไว้ในตารางที่ 5 : ระยะเวลาเฉลี่ยในการดำเนินการส่งข้อปรึกษาหารือให้ส่วนราชการพิจารณา ทำให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหของประชาชนได้อย่างทันทั่วถึง จนบางครั้งทำให้ความเสียหายขยายวงกว้าง สร้างความไม่พอใจให้กับประชาชน ซึ่งส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นในระบบราชการและการบริหารงานของรัฐบาลได้ การเพิ่มประสิทธิภาพการประสานงานข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร โดยการนำระบบเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการส่งต่อปัญหาความเดือดร้อนตามข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและรายงานผลการดำเนินการกลับในระบบดังกล่าวโดยมีระบบการแจ้งเตือนเพื่อการติดตามงาน จะทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับข้อปรึกษาหารือทันทีหลังจากที่มีการบันทึกข้อมูลลงระบบภายหลังจากที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรหารือเสร็จสิ้น โดยใช้ระยะเวลาไม่เกิน 2 วันทำการ ทำให้หน่วยงานต่าง ๆ สามารถนำข้อมูลปัญหาดังกล่าวไปดำเนินการแก้ไขปัญหตามอำนาจหน้าที่ได้ทันที ส่งผลให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการแก้ไขอย่างตรงจุด รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ ซึ่งจะทำให้ข้อปรึกษาหารือในกลุ่มที่หน่วยงานสามารถดำเนินการและรายงานผลการดำเนินการได้ตามอำนาจหน้าที่ปกติ ซึ่งมีอยู่ร้อยละ 61.4 ดังที่แสดงไว้ในตารางที่ 4 : การจำแนกลักษณะความซับซ้อนของการดำเนินการตามข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ได้รับการแก้ไขปัญหारेื่องความล่าช้าในการส่งต่อข้อปรึกษาหารือ เพื่อให้ส่วนราชการที่รับผิดชอบสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหให้กับประชาชนและรายงานผลให้สภาผู้แทนราษฎรทราบได้ในระยะเวลาที่รวดเร็วขึ้น

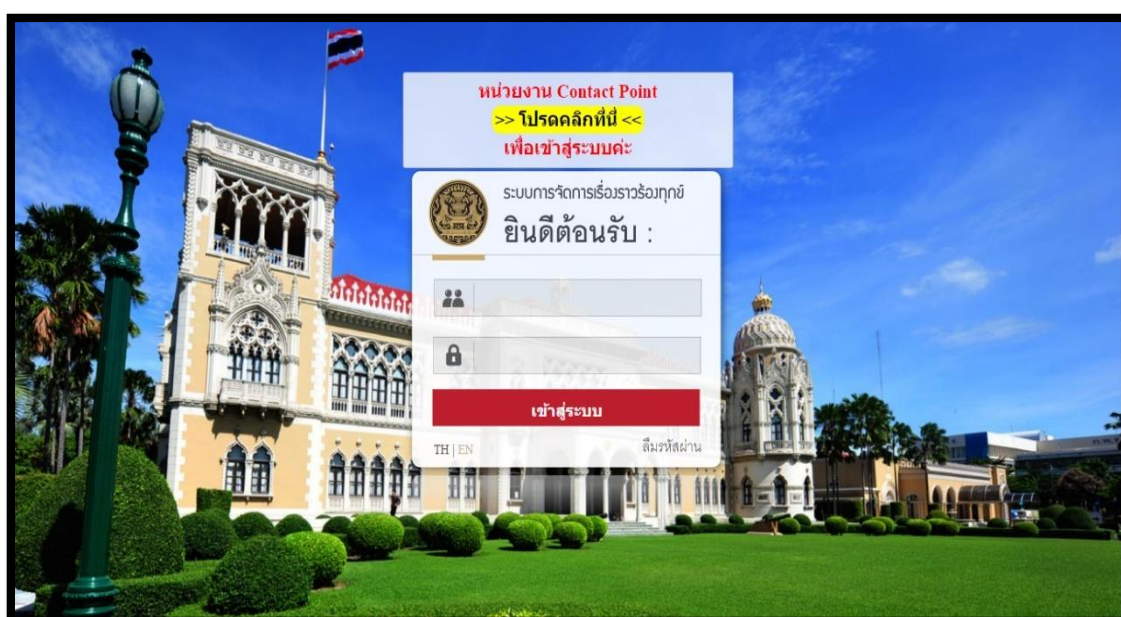
นอกจากนี้ ที่ผ่านมามีจำนวนข้อปรึกษาหารือที่มีจำนวนมาก มีความหลากหลายและเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้การติดตามการดำเนินการตามข้อปรึกษาหารือก่อนหน้านี้ไม่ค่อยได้รับการใส่ใจ จนนำไปสู่การละเลยในการแก้ไขปัญหประชาชนได้ ฝ่ายบริหารซึ่งเป็นผู้รับข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรไปดำเนินการแก้ไขปัญหาก็ไม่ได้มีวิธีการดำเนินการที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรมในการกำกับติดตามการดำเนินการดังกล่าว ตลอดจนขาดระบบในการเร่งรัดการดำเนินการเพื่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาย่างทันทั่วถึง การนำระบบเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการส่งต่อปัญหาความเดือดร้อนตามข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและรายงานผลการดำเนินการกลับในระบบดังกล่าวโดยมีระบบการแจ้งเตือนเพื่อการติดตามงาน จะทำให้สามารถติดตามการดำเนินการได้โดยง่าย เพราะสามารถรับทราบถึงกรณีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข ตลอดจนสามารถนำประเด็นปัญหาที่มีความซับซ้อนจัดทำเป็นข้อเสนอเชิงนโยบายเพื่อให้รัฐบาลนำไปแก้ไขปัญหาระดับนโยบายต่อไป

3. สร้างฐานข้อมูลในการกำหนดนโยบายของฝ่ายบริหารเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างตรงจุด

จากการดำเนินการที่กล่าวไปใน 2 ประเด็นข้างต้น จะเห็นได้ว่าเมื่อมีการดำเนินการเกี่ยวกับข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรโดยนำระบบเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการส่งต่อปัญหาความเดือดร้อนตามข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะทำให้สามารถบริหารจัดการและจัดระบบฐานข้อมูลเกี่ยวกับข้อปรึกษาหารือซึ่งมีความหลากหลายให้เป็นหมวดหมู่ ช่วยให้เห็นภาพรวมเกี่ยวกับปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนทั้งประเทศในมิติต่าง ๆ ที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรได้ให้ความสำคัญและหยิบยกขึ้นมาหารือในที่ประชุม ซึ่งสามารถสะท้อนให้เห็นว่าปัญหาใดยังไม่ได้รับการแก้ไข และปัญหาใดที่มีสถิติการร้องเรียนเข้ามาเป็นจำนวนมากแต่ยังไม่สามารถแก้ไขให้แล้วเสร็จได้โดยเร็ว เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ หรือแผนปฏิบัติการต่าง ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนได้อย่างตรงจุด ซึ่งจะทำให้ข้อปรึกษาหารือในกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานหรือเป็นเรื่องระดับนโยบาย ยังไม่สามารถดำเนินการได้ในทันที ซึ่งมีอยู่ร้อยละ 27 ดังที่แสดงไว้ในตารางที่ 4 :

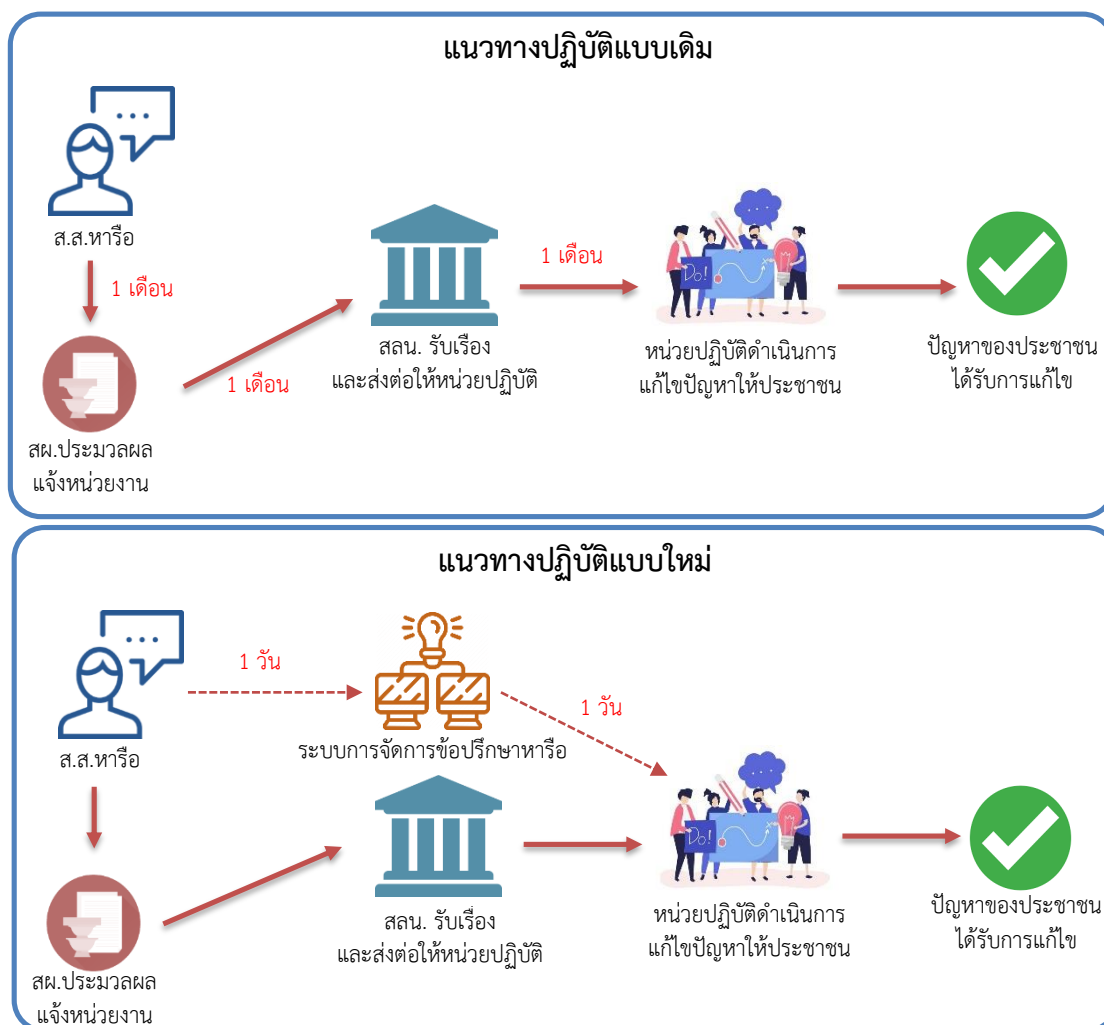
การจำแนกลักษณะความซับซ้อนของการดำเนินการตามข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สามารถถูกนำมาพิจารณาหาแนวทางแก้ไข ผ่านการกำหนดนโยบายในภาพรวม ตลอดจนเป็นข้อมูลในการประกอบการตัดสินใจของนายกรัฐมนตรีเพื่อประโยชน์ในการบริหารราชการแผ่นดินให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึงต่อไป

การพัฒนาทั้ง 3 ระดับนั้น สามารถดำเนินการได้ด้วยระบบการจัดการข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งจะมีลักษณะคล้ายกับระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 : ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ซึ่งระบบดังกล่าวจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการประสานงานข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จากเดิมที่การประสานงานจะเป็นการประสานส่งข้อมูลผ่านหนังสือราชการตามระบบราชการปกติ ที่ใช้เวลานานทั้งในเรื่องของการประมวลผลจากสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และการส่งต่อให้ส่วนราชการต่าง ๆ ที่ต้องใช้ระยะเวลาขั้นต่ำประมาณ 1 - 2 เดือน จึงจะถึงมือผู้ปฏิบัติ แล้วจึงจะเริ่มแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ดังที่ได้ยกตัวอย่างไว้ในตารางที่ 5 : **ระยะเวลาเฉลี่ยในการดำเนินการส่งข้อปรึกษาหารือให้ส่วนราชการพิจารณา** มาเป็นการส่งต่อข้อมูลด้วยระบบการจัดการข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ที่สามารถส่งต่อข้อมูลให้หน่วยปฏิบัติได้ทันทีหลังจากที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรปรึกษาหารือในที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎรแล้วเสร็จ โดยสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีซึ่งมีภารกิจที่จะต้องติดตามการประชุมสภาผู้แทนราษฎรแบบ Real Time และต้องสรุปประเด็นข้อปรึกษาหารือในการประชุมสภาผู้แทนราษฎรแต่ละครั้งรายงานผู้บังคับบัญชาทราบ เป็นภารกิจประจำอยู่แล้วนั้น เมื่อมีการนำระบบดังกล่าวมาใช้ทำให้สามารถนำข้อมูลที่รายงานผู้บังคับบัญชาทราบแล้วบันทึกลงระบบได้ทันที ซึ่งใช้เวลาเพียง 1 วัน เพื่อให้ส่วนราชการรับไปดำเนินการต่อได้ทันทีที่ได้รับข้อมูลโดยไม่ต้องรอหนังสือราชการ เพื่อให้สามารถเริ่มลงมือแก้ไขปัญหาของประชาชนได้อย่างทันท่วงที และเมื่อหนังสือราชการไปถึงตามปกติจึงค่อยรายงานผลการปฏิบัติซึ่งได้ดำเนินการไปแล้วให้สภาผู้แทนราษฎรหรือสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีทราบตามปกติ ซึ่งจะทำให้การแก้ไขปัญหาของประชาชนตามที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรหยิบยกขึ้นมาปรึกษาหารือเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังแสดงในภาพที่ 5



ภาพที่ 5 : เปรียบเทียบแนวทางปฏิบัติแบบเดิมกับระบบการจัดการข้อพิพาทหรือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

จากภาพที่ 5 ซึ่งเปรียบเทียบแนวทางปฏิบัติแบบเดิมกับระบบการจัดการข้อพิพาทหรือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ที่นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้ กระบวนการทำงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรจะเป็นไปตามระบบราชการปกติ กล่าวคือ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรจะประมวลผลข้อพิพาทหรือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในทุกเรื่อง จัดทำเป็นหนังสือส่งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องพิจารณา แต่ระบบการจัดการข้อพิพาทหรือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจะช่วยสนับสนุนให้การส่งต่อข้อมูลข้อพิพาทหรือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรไปยังส่วนราชการต่าง ๆ ให้ได้รับทราบก่อนและดำเนินการแก้ไขปัญหาได้ทันที ส่งผลให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงที โดยไม่ต้องรอหนังสือจากสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ทั้งนี้ โดยมีสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีเป็นผู้รับผิดชอบบันทึกข้อมูล

ลงระบบเพื่อให้ส่วนราชการต่าง ๆ เข้าระบบและรับปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนไปแก้ไขตามอำนาจหน้าที่ต่อไป และเมื่อหนังสือจากสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมาถึง ส่วนราชการก็จะสามารถรายงานผลการดำเนินการได้ทันที และมีข้อมูลเก็บไว้ในระบบเพื่อเป็นฐานข้อมูลต่อไป

2.2.4 ปัจจัยที่อาจมีผลกระทบต่อความสำเร็จของการดำเนินการตามข้อเสนอ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลในการนำระบบการจัดการข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรมาใช้ ทำให้เห็นได้ว่าปัจจัยที่อาจมีผลกระทบต่อความสำเร็จของการดำเนินการมีดังต่อไปนี้

1. **การประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน (Coordination)** ซึ่งเป็นการสร้างการบูรณาการระหว่างหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยการใช้ระบบการจัดการข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรร่วมกัน และให้ความสำคัญในการนำปัญหาที่ได้รับแจ้งผ่านระบบไปดำเนินการแก้ไขตามอำนาจหน้าที่และรายงานผลให้ทราบ ตลอดจนการร่วมกันใช้หรือแลกเปลี่ยนข้อมูลในการแก้ไขปัญหาหรือการบูรณาการร่วมกันเพื่อแก้ไขปัญหาในภาพกว้าง เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

2. **การสร้างนวัตกรรม (Innovation)** อันเป็นการคิดค้นและหาวิธีการหรือการศึกษาเรื่องใหม่ ๆ เพื่อให้เกิดผลกระทบใหญ่ต่อการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ โดยข้าราชการผู้ปฏิบัติจะต้องมีความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อขับเคลื่อนข้อเสนอดังกล่าวให้สัมฤทธิ์ผลได้

3. **การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (Digitalization)** เป็นการผสมผสานการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ และเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานร่วมกัน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับการให้บริการของส่วนราชการ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ในทุกเวลา ทุกสถานที่ ทุกอุปกรณ์ และทุกช่องทางได้อย่างมั่นคง ปลอดภัย และประหยัด

4. **งบประมาณ (Budget)** ซึ่งการดำเนินการตามข้อเสนอจำเป็นต้องมีค่าใช้จ่าย มีงบประมาณเพิ่มตามมา ตั้งแต่การจัดทำระบบ และการดูแลรักษาระบบในงบประมาณถัดไป ซึ่งจากสถานการณ์ของประเทศและการงบประมาณในภาพรวมของประเทศ มีงบประมาณที่เป็นรายจ่ายประจำอันเนื่องมาจากค่าใช้จ่ายภาครัฐจำนวนมาก ประกอบกับต้องใช้งบประมาณในการช่วยเหลือเยียวยากรณีมีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) และการใช้งบประมาณในการพัฒนาประเทศภายหลังการแพร่ระบาดดังกล่าวยุติลง จึงอาจเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อข้อเสนอดังกล่าว

5. **ความต่อเนื่องของผู้กำกับดูแลนโยบาย** เนื่องจากสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีมีเลขาธิการนายกรัฐมนตรีเป็นผู้บังคับบัญชาซึ่งเป็นข้าราชการการเมือง มีการเปลี่ยนแปลงตามการ

เปลี่ยนแปลงของรัฐบาล มีความไม่แน่นอน และอาจมีการมอบหมายให้ข้าราชการการเมืองอื่นเข้ามากำกับดูแล ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงนโยบายในการดำเนินการจัดทำระบบการจัดการข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรได้ ซึ่งผู้บริหารคนใหม่อาจเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อเสนอ ทำให้ต้องมีการทบทวนปรับเปลี่ยนรายละเอียดต่าง ๆ ในที่สุด จนไม่สามารถดำเนินการได้ หรือต้องชะลอออกไปก่อน เนื่องจากไม่ทราบบริบทและวัฒนธรรมขององค์กรอย่างแท้จริงจากการที่เข้ามาบริหารแบบชั่วคราว

6. เหตุการณ์ความไม่สงบทางการเมืองและการชุมนุมร้องเรียนรอบทำเนียบรัฐบาล

อาจเป็นสาเหตุให้ผู้บริหารซึ่งเป็นข้าราชการการเมืองไม่ให้ความสำคัญกับข้อเสนอใหม่ ๆ ในการดำเนินการภายในของสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี เนื่องจากมีสถานการณ์ที่ต้องแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเพื่อการดำรงอยู่ของรัฐบาล ซึ่งอาจทำให้การพิจารณาในเรื่งดังกล่าวต้องเลื่อนหรือระงับไป

แนวทางการบริหารจัดการที่เป็นรูปธรรม

1. การจัดทำแผนพัฒนาองค์กรเพื่อให้เกิดความเชื่อมโยงเชิงยุทธศาสตร์

อย่างที่ทราบกันดีว่า ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 ถือเป็นแผนหลักระดับชาติในการพัฒนาประเทศ ประกอบกับนโยบายของรัฐบาลที่แถลงต่อรัฐสภา ที่มุ่งหวังจะพัฒนาประเทศให้หลุดพ้นจากกับดักประเทศรายได้ปานกลาง โดยการแก้ไขปัญหาปากท้องและการสร้างรายได้ให้ประชาชนให้เพียงพอต่อการดำรงชีวิตเพื่อลดความเหลื่อมล้ำ ทำให้สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีมีทิศทางและเป้าหมายที่ชัดเจนในการขับเคลื่อนงานให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ในการอำนวยความสะดวกการบริหารราชการของนายกรัฐมนตรีได้อย่างมีประสิทธิภาพ เท้าทันการเปลี่ยนแปลง และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทันทั่วทั้งที่ ดังนั้น เพื่อให้เป็นไปตามหลักการดังกล่าว สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการพัฒนาบุคลากร แนวทางการดำเนินงาน ตลอดจนการนำนวัตกรรมมาปรับใช้ในการทำงานอย่างรอบด้าน เพื่อให้การดำเนินงานของสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีสอดคล้องกับแผนระดับชาติ และนโยบายของรัฐบาลได้ ด้วยเหตุนี้ การจัดทำแผนพัฒนาองค์กรอย่างรอบด้านมีความจำเป็นในการทบทวนแผนปฏิบัติการราชการระยะสามปีของสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี (พ.ศ. 2563 – 2565) และแผนปฏิบัติการดิจิทัลระยะ 4 ปี (พ.ศ. 2562 – 2565) ของสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี ตลอดจนผลักดันเป็นโครงการสำคัญประจำปี 2565 ให้เกิดความสามารถในการบรรลุเป้าหมายของแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ในแผนแม่บทที่ 20 : การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมได้อย่างแท้จริง สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีต้องมีการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนที่กำหนดขึ้นและมีการทบทวนประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการหรือการนำนวัตกรรมต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ให้สามารถตอบสนองความเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคโลกาภิวัตน์ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างทันทั่วทั้งที่

2. การจัดสรรงบประมาณด้านเทคโนโลยีและดิจิทัล ตามรายงานสรุปผลการดำเนินการตามแผนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน ได้เห็นประเด็นท้าทายในด้านของการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างพลิกโฉม กระทบต่อรูปแบบการทำงานของทุกองค์กร และเป็นโอกาสของภาครัฐในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน ซึ่งการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในหน่วยงานราชการ ถือเป็นโอกาสท้าทายที่จะทำให้ข้อเสนอดังกล่าวซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีมาสนับสนุนการทำงานต่าง ๆ โดยการนำเทคโนโลยีและดิจิทัลมาใช้เพื่อสนับสนุนการทำงานนั้นมีความจำเป็นต้องใช้งบประมาณในการจัดซื้อจัดจ้างเครื่องมือที่เกี่ยวข้อง การพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีศักยภาพสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงข้างต้น ตลอดจนการบำรุงรักษาเทคโนโลยีและปรับปรุงให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของโลกได้ตลอดเวลา ฉะนั้นจะต้องให้ความสำคัญในการจัดสรรงบประมาณในด้านดังกล่าวไว้ในลำดับแรก

3. การสร้างเครือข่ายผู้ประสานงานเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน เมื่อพิจารณาจากกระบวนการของสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี จะเห็นได้ว่ามีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องประสานงานร่วมกับหน่วยงานและส่วนราชการต่าง ๆ ซึ่งหน่วยงานและส่วนราชการต่าง ๆ นั้นถือเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญในกระบวนการ และยังมีกลไกที่สำคัญที่สามารถช่วยขับเคลื่อนเครือข่ายผู้ประสานงานดังกล่าวได้ นั่นคือ “คณะกรรมการผู้ช่วยรัฐมนตรี” ที่เป็นหนึ่งในเครือข่ายการประสานความร่วมมือระหว่างส่วนราชการที่สำคัญ เนื่องจากคณะรัฐมนตรีได้มีมติแต่งตั้งกรรมการผู้ช่วยรัฐมนตรีตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยคณะกรรมการผู้ช่วยรัฐมนตรี พ.ศ. 2546 โดยให้มีอำนาจหน้าที่ในการเป็นผู้แทนของรัฐมนตรีในการรับฟังข้อเสนอแนะ พิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์เกี่ยวกับนโยบายหรือกิจการอันอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกระทรวง ปรสานงานกับข้าราชการประจำและข้าราชการการเมืองในกระทรวงเพื่อให้ภารกิจที่ได้รับมอบหมายจากนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรี หรือคณะกรรมการผู้ช่วยรัฐมนตรีเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เพื่อประโยชน์แก่ทางราชการ และนายกรัฐมนตรีได้มีบัญชาให้คณะกรรมการผู้ช่วยรัฐมนตรีติดตามการดำเนินการข้อปรีกษาหรือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและรายงานผลให้ทราบ ดังนั้น ระบบจัดการข้อปรีกษาหรือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจะช่วยสนับสนุนการทำงานของคณะกรรมการผู้ช่วยรัฐมนตรีได้ ควบคู่ไปกับการที่บทบาทของคณะกรรมการผู้ช่วยรัฐมนตรีเองก็จะช่วยสนับสนุนความเป็นไปได้ของระบบดังกล่าวให้สำเร็จ โดยการผลักดันให้สำนักงานรัฐมนตรีของแต่ละกระทรวงให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนผ่านระบบดังกล่าว และช่วยในการกำกับ ติดตาม และเร่งรัดการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนในแต่ละหน่วยงานต่อไป รวมถึง ยังสามารถทำให้ข้อปรีกษาหรือในกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานหรือเป็นเรื่องระดับนโยบาย และยังไม่สามารถดำเนินการได้ในทันที ซึ่งมีอยู่ร้อยละ 27 ดังที่แสดงไว้ในตารางที่ 4 : **การจำแนกลักษณะความซับซ้อนของการดำเนินการตามข้อปรีกษาหรือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร** ถูกเร่งรัด ติดตาม บูรณาการการทำงาน และถูกหยิบยกขึ้นมาพิจารณาหาแนวทางแก้ไข ผ่านกลไกของกรรมการผู้ช่วยรัฐมนตรีซึ่งใช้ข้อมูลจากระบบการจัดการข้อปรีกษาหรือของสมาชิกสภาผู้แทน

ราชกรณดังกล่าว นำไปสู่การกำหนดนโยบายในภาพรวมต่อไปได้ นอกจากนี้ เครือข่ายในลักษณะดังกล่าวยังสามารถเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความเข้าใจและสร้างการรับรู้ถึงปัญหาในการดำเนินงาน และนำไปสู่การหารือเพื่อพิจารณาหาแนวทางการปรับปรุงการดำเนินงานระหว่างส่วนราชการอย่างเป็นองคาพยพ นำมาซึ่งความสามารถในการบรรลุเป้าประสงค์อย่างมีส่วนร่วม อาทิ การสร้างเครือข่ายข้อมูลดิจิทัลเพื่อสนับสนุนระบบการจัดการข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร เป็นต้น

4. การติดตามผลการดำเนินการ เมื่อพิจารณาภารกิจของสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีแล้ว นอกจากงานด้านประสานงานการเมืองซึ่งดำเนินการเกี่ยวกับข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรดังที่ได้อธิบายไปแล้วนั้น ยังมีภารกิจเกี่ยวกับการกำกับ ติดตาม และรายงานผลการดำเนินงานตามนโยบายและยุทธศาสตร์ของรัฐบาลและข้อสั่งการนายกรัฐมนตรี รวมทั้งทำหน้าที่เป็นฝ่ายเลขานุการของคณะกรรมการผู้ช่วยรัฐมนตรี ซึ่งทำให้สามารถติดตามผลการดำเนินการตามข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรได้ ทั้งในส่วนของ การเร่งรัดการดำเนินการผ่านกลไกคณะกรรมการผู้ช่วยรัฐมนตรี หรือการลงพื้นที่เพื่อติดตามผลการดำเนินการที่ได้รับการแก้ไขแล้วหรืออยู่ระหว่างการดำเนินการว่าสามารถแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการให้กับประชาชนได้อย่างแท้จริงหรือไม่ และเมื่อได้รับการแก้ไขปัญหาแล้วประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นหรือไม่อย่างไร นำกลับมารายงานนายกรัฐมนตรีเพื่อมีข้อสั่งการในการพัฒนาต่อไป นอกจากนี้ เพื่อเพิ่มช่องทางในการติดตามผลการดำเนินการและแสดงให้เห็นถึงข้อห่วงใยของนายกรัฐมนตรีในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ซึ่งส่งผ่านสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรมาเพื่อฝ่ายบริหารได้พิจารณาแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อน นายกรัฐมนตรีอาจมีปัญหามอบหมายผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรีซึ่งมีอำนาจหน้าที่ตรวจราชการเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของหน่วยงานของรัฐ และเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในฐานะผู้สอดส่องดูแลแทนคณะรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี รับผิดชอบติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนตามข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรอีกทางหนึ่งได้

2.3 ภาวะผู้นำเพื่อการขับเคลื่อนข้อเสนอ

การดำเนินการเพื่อขับเคลื่อนข้อเสนอ “การเพิ่มประสิทธิภาพการประสานงานข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร” จำเป็นต้องอาศัยภาวะผู้นำที่มีคุณลักษณะที่สำคัญดังนี้

1. การมีภาวะผู้นำแบบ Agile สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีเป็นองค์กรหลักในการสนับสนุนการขับเคลื่อนการบริหารราชการแผ่นดินของนายกรัฐมนตรี ด้วยเหตุนี้การทำงานแบบควบคุมตามลำดับบังคับบัญชาแบบเดิมอาจไม่สามารถตอบสนองความรวดเร็วของการบริหารราชการแผ่นดินของนายกรัฐมนตรีได้ นอกจากนี้โครงสร้างระบบราชการแบบเดิมอาจปิดกั้นไม่ให้เกิด

นวัตกรรมใหม่ในการทำงานภายในองค์กร ซึ่งการเป็นผู้ที่มี Agile Leadership Skill จะสามารถช่วยให้เกิดบรรยากาศที่ส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดการแลกเปลี่ยนความคิดอย่างสร้างสรรค์ หรือเกิดนวัตกรรมใหม่ในงานของตนโดยไม่ต้องรอคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา เปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและรับผิดชอบร่วมกัน กระตุ้นให้ทุกคนในทีมสามารถบรรลุเป้าหมายร่วมกันได้ ช่วยส่งเสริมให้ทุกคนในองค์กรสามารถทำหน้าที่ของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

2. การสร้างวิสัยทัศน์ร่วม ผู้นำจะต้องเป็นคนที่มีมองเห็นภาพการเปลี่ยนแปลงในอนาคต สามารถกำหนดทิศทาง ภารกิจ และเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจนว่า มีเป้าหมายเพื่อทำอะไร และจะใช้วิธีการอย่างไรเพื่อให้ไปสู่เป้าหมายนั้น และถ่ายทอดวิสัยทัศน์ร่วมไปสู่การปฏิบัติ รวมทั้งสร้างแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีเป้าหมายร่วมกันและเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน โดยการกำหนดกลยุทธ์เพื่อไปสู่เป้าหมายการประสานงานการเมืองที่มีประสิทธิภาพสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร

3. การคิดเชิงกลยุทธ์ ผู้นำต้องใช้ความรู้ ทักษะในการวิเคราะห์สถานการณ์และการคาดการณ์ปัญหา การปฏิบัติราชการ ณ สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีนั้นมีความจำเป็นที่ต้องประสานงานกับฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร ด้วยเหตุนี้ การคิดเชิงกลยุทธ์ จึงเป็นทักษะสำคัญเพื่อป้องกันและลดผลที่อาจกระทบความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร หากทางป้องกัน โดยเสนอทางเลือกต่าง ๆ พร้อมชี้ให้เห็นว่าหากเลือกทางเลือกทางใดทางหนึ่งจะเกิดผลในทางบวกหรือทางลบอย่างไร เพื่อให้ผู้มีอำนาจตัดสินใจ และเมื่อได้ทางเลือกที่จะนำไปสู่เป้าหมายแล้ว ผู้นำจะต้องมีการสื่อสารกับผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความร่วมมือกันในการบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

4. การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และนวัตกรรม ผู้นำต้องเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ต้องมีความคิดริเริ่ม เปิดกว้างและรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน ในยุคโลกาภิวัตน์โลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตลอดเวลา โดยเฉพาะความเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีและดิจิทัล ซึ่งการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้สามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาหรือปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จากการที่สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีมีบุคลากรซึ่งมีความหลากหลายทั้งอายุ องค์ความรู้ ประสบการณ์ ตลอดจนความสามารถในการใช้เทคโนโลยี มีความแตกต่างระหว่างช่วงวัยของบุคลากรรุ่นเก่ากับบุคลากรรุ่นใหม่ที่เพิ่งบรรจุเข้ามา การนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับเปลี่ยนระบบการทำงาน อาจก่อปัญหาในการปรับตัวของบุคลากร ดังนั้น ผู้นำจึงต้องมีการสื่อสารและกระตุ้นเตือนให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับการทำงานในรูปแบบใหม่ รวมทั้งส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานร่วมกันคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ และเกิดการพัฒนาทักษะที่สอดคล้องให้สามารถท้าทายและตอบสนองการทำงานเชิงรุกเมื่อเกิดสถานการณ์วิกฤตได้อย่างรวดเร็ว โดยไม่ให้เกิดข้อจำกัดอันจะเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน

5. การทำงานเป็นทีม ผู้นำต้องสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานที่มีความแตกต่างกันทำงานร่วมกันเป็นทีมและสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน เพราะงานด้านการประสานงานการเมืองและกิจการรัฐสภาถือเป็นเครื่องมือหรือกลไกสำคัญอย่างหนึ่งที่จะช่วยให้การบริหารจัดการความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหารให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย เสริมสร้างเสถียรภาพทางการเมือง รวมถึงความเข้าใจอันดีระหว่างภาคส่วนต่าง ๆ เป็นงานที่มีความละเอียดอ่อน และส่งผลกระทบต่อการบริหารราชการแผ่นดินของนายกรัฐมนตรี การทำงานจะต้องอาศัยความร่วมมือเพื่อให้งานสำเร็จ สามารถบริหารจัดการข้อขัดแย้งภายในทีม รวมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมและตัดสินใจ ผู้นำจะต้องโน้มน้าวให้ทีมงานเกิดความร่วมมือกันและเห็นความสำคัญของงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายของงานร่วมกัน

6. ทักษะด้านการสื่อสาร การทำหน้าที่ในตำแหน่งผู้บริหารนั้น ทักษะการสื่อสารมีความสำคัญอย่างยิ่งในการถ่ายทอดสารเพื่อแปลงนโยบายสู่การปฏิบัติภายในองค์กร ซึ่งทักษะการสื่อสารไม่ได้หมายถึงการสื่อสารโดยวิธีการพูดเพียงอย่างเดียว การรับฟังถือเป็นกระบวนการสำคัญในการสื่อสาร การเป็นผู้ที่มีทักษะการรับฟังอย่างใส่ใจ (Empathic Listening) ยังเป็นอีกหนึ่งกระบวนการในการสร้างการสื่อสารที่ดีในองค์กร ซึ่งทำให้ผู้บริหารสามารถเข้าใจได้ถึงสภาพปัญหาหรือข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นจริงภายในองค์กร และสามารถสร้างการตอบสนองกลับ (Feedback) ต่อสิ่งเหล่านั้นด้วยความเข้าใจ นำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาองค์กร

สรุปได้ว่า คุณลักษณะผู้นำต้องยึดในหลัก 6 ประการนี้ เพื่อให้การบริหารงานในหน่วยงานเกิดประสิทธิภาพพร้อมทั้งการได้รับความรักและความไว้วางใจจากผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา เพื่อการบริหารงานในหน่วยงานให้ประสบความสำเร็จในอนาคต

3. แผนพัฒนาตนเอง

(ข้อมูลส่วนบุคคลไม่เผยแพร่)

บรรณานุกรม

- กานดา ศรีอินทร์ และคณะ. (2559). ความต้องการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แบบเน้นพลเมืองเป็นศูนย์กลาง (The Requirements for e-Government based on Citizen-Centric Approach). ในวารสารสารสนเทศศาสตร์ Vol. 33 No. 3 (2015): (September - December 2015), ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น. สืบค้นจาก <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jiskku/article/view/48531> เมื่อวันที่ 21 สิงหาคม 2563
- คณพล ด้อยสุวรรณ. (2551). การเพิ่มประสิทธิภาพการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ศึกษาเฉพาะกรณีการดำเนินการตามข้อหาหรือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร (เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล). หลักสูตร “การพัฒนานักบริหารระดับสูง” รุ่นที่ 3 รัฐสภา พ.ศ. 2551
- ชนกานต์ สมานมิตร. (2562). การเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร. สืบค้นจาก <https://blog.nsr.u.ac.th/60111806020/7007> เมื่อวันที่ 21 สิงหาคม 2563
- ฐิติรัตน์ จันทร์ดารา (2560). เทคโนโลยีสารสนเทศกับการเพิ่มประสิทธิภาพ การบริหารงานพัสดุของสถาบันอุดมศึกษา. ในวารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน ปีที่ 23 ฉบับที่ 2 (2017): เมษายน - มิถุนายน 2560, นครปฐม : มหาวิทยาลัยคริสเตียน. สืบค้นจาก <https://he01.tci-thaijo.org/index.php/CUTJ/issue/view/16540/%E0%B8%9B%E0%B8%B5%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%2023%20%E0%B8%89%E0%B8%9A%E0%B8%B1%E0%B8%9A%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%202%20%282017%29%3A%20%E0%B9%80%E0%B8%A1%E0%B8%A9%E0%B8%B2%E0%B8%A2%E0%B8%99-E0%B8%A1%E0%B8%B4%E0%B8%96% E0% B8% B8% E0% B8% 99% E0% B8% B2% E0% B8% A2% E0% B8% 99% 202560> เมื่อวันที่ 22 สิงหาคม 2563
- ดร.กนกกานต์ เทวพิทักษ์. (2561). การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ. ใน วารสารบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีที่ 7 ฉบับที่ 13 มกราคม-มิถุนายน 2561, อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. สืบค้นจาก https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jms_ubu/article/view/133270/99944 เมื่อวันที่ 22 สิงหาคม 2562
- ทรงลักษณ์ สกฤติจิตรสินธุ์. (2560). การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการเรียนรู้ร่วมกันทางออนไลน์. สืบค้นจาก <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/Veridian-E-Journal/issue/view/8373> เมื่อวันที่ 22 สิงหาคม 2563

- ธัญสินี ศรีอนุสรณ์วงศ์. (2562). การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์การขององค์การภาครัฐไทยภายใต้บริบทไทยแลนด์ 4.0 :ศึกษากรณี สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.)". ในวารสารรัฐศาสตร์ปริทรรศน์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ปีที่ 6 ฉบับที่ 2 (2019), กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. สืบค้นจาก <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/kupsrj/article/view/236181> เมื่อวันที่ 21 สิงหาคม 2563
- สมบัติ นามบุรี. (2562). นวัตกรรมและการบริหารจัดการ. ใน วารสารวิจัยวิชาการ:ปีที่ 2 ฉบับที่ 2 (2019): ปีที่ 2 ฉบับที่ 2 (พฤษภาคม-สิงหาคม 2562), กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต. สืบค้นจาก <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/jra/article/view/179215> เมื่อวันที่ 22 สิงหาคม 2563
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2550). การบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช. สืบค้นจาก <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/Ratchaphruekjournal/article/view/240955> เมื่อวันที่ 21 สิงหาคม 2563
- สำนักงาน ก.พ. สำนักนายกรัฐมนตรี. ระบบราชการไทยในบริบทไทยแลนด์ 4.0, สำนักวิจัยและพัฒนา (2560) สืบค้นจาก [https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/article/4._rabbraachkaarai thya%20in%20brib%20tha%20thya%20elnd-4-0.pdf](https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/article/4._rabbraachkaarai%20thya%20in%20brib%20tha%20thya%20elnd-4-0.pdf) เมื่อวันที่ 15 สิงหาคม 2563
- Peter F. Drucker. (2002). The Effective Executive. New York: HarperCollins

ประวัติผู้เขียนรายงานการศึกษาส่วนบุคคล

นางสาวเกวลี ทศนัฏช์

ประวัติการศึกษา

ปริญญาตรี	นิติศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พ.ศ. 2538
ปริญญาโท	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พ.ศ. 2546

ประสบการณ์การรับราชการ

พ.ศ. 2544	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน 7 สำนักประสานงานการเมือง
พ.ศ. 2549	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน 8 ว สำนักประสานงานการเมือง
พ.ศ. 2551	ผู้อำนวยการกลุ่มประสานงานการเมือง 2 กองประสานงานการเมือง (นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ)

ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันและสถานที่ทำงาน

พ.ศ. 2562	ผู้เชี่ยวชาญด้านประสานงานการเมือง กองประสานงานการเมือง สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300
-----------	---