

E-Inspection เพื่อบำบัดทุกข์ บำรุงสุข¹

นางรัตนภรณ์ ศรีพยัคฆ์²

นางสาวทัศนีย์ ชัยศรี³

บทนำ

รัฐบาลให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับงานตรวจราชการ มุ่งที่จะพัฒนาระบบและวิธีการตรวจราชการให้สามารถรองรับทิศทางการปฏิรูประบบบริหารงานภาครัฐได้อย่างมี

¹ เรียบเรียงจาก

- สำนักตรวจราชการและเรื่องราวยุทธศาสตร์, ภารกิจผู้ตรวจราชการเกี่ยวกับการดำเนินงานเรื่องราวยุทธศาสตร์. (เอกสารประกอบการสัมมนาผู้ตรวจราชการในสังกัดกระทรวงมหาดไทย).
- สำนักตรวจราชการและเรื่องราวยุทธศาสตร์, คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และการตรวจราชการของกระทรวงมหาดไทย.

² เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน ส่วนพัฒนาและบริหารจัดการความรู้ สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.

³ รกน. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน 7 ว ส่วนพัฒนาและบริหารจัดการความรู้ สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.



ประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยเน้นให้ผู้ตรวจราชการกระทรวง ตรวจราชการตามยุทธศาสตร์และนโยบายของรัฐบาลที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงานให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุดจากบริการของรัฐ

จากความสำคัญดังกล่าว คณะรัฐมนตรี ในการประชุมวันที่ 26 สิงหาคม 2546 จึงมีมติเห็นสมควรที่ทุกส่วนราชการให้ความร่วมมือและสนับสนุนการตรวจราชการแนวใหม่ 5 ประการ ตามที่สำนักงาน ก.พ. เสนอ เฉพาะอย่างยิ่งเห็นชอบให้การตรวจราชการของผู้ตรวจราชการ นำระบบการตรวจราชการแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอยู่แล้วมาใช้ เพื่อจะได้สามารถใช้ระบบฐานข้อมูลและตัวชี้วัด รวมทั้งสามารถใช้เครือข่ายและรายงานต่อนายกรัฐมนตรีได้โดยตรง ซึ่งจะทำให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



การตรวจราชการของกระทรวงมหาดไทย

กระทรวงมหาดไทย มีภารกิจหลักในการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” และอำนวยความสะดวกให้แก่พี่น้องประชาชน ที่ได้รับความเดือดร้อนและต้องการความช่วยเหลือเกี่ยวกับการ แก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ซึ่งเป็นภารกิจที่สำคัญ และสามารถตอบสนองนโยบายของรัฐบาลในด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบที่เป็น วาระแห่งชาติ โดยกระทรวงมหาดไทยจะประสานแจ้งหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องและจังหวัด ตรวจสอบข้อเท็จจริง และแก้ไขปัญหา เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน เพื่อให้ประชาชนที่เดือดร้อน ได้รับความ เป็นธรรม และพึงพอใจ

การตรวจราชการในอดีต



ผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย ก็มีภารกิจสำคัญ ในการติดตาม กำกับ ดูแล การปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ ให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมาย และแนวทางที่กระทรวง มหาดไทยกำหนด ซึ่งในช่วงที่ผ่านมา การตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย ส่วนใหญ่จะออกไปตรวจ ราชการโดยไม่มีข้อมูลที่จำเป็น/เกี่ยวข้องอย่างเพียงพอ และผล การตรวจราชการ ข้อเสนอแนะ ข้อสั่งการ และปัญหาอุปสรรค ในการดำเนินงาน ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญไม่ได้รับการจัดเก็บอย่าง เป็นระบบ ทำให้การแก้ปัญหาข้อขัดข้องในการดำเนินตาม นโยบายไม่ต่อเนื่อง

การตรวจราชการในปัจจุบัน

ปัจจุบันกระทรวงมหาดไทย ได้นำระบบการตรวจราชการ แบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Inspection) มาใช้ เพื่อจัดระบบการกำกับ ยุทธศาสตร์ การพัฒนาจังหวัด การตรวจราชการของผู้ตรวจ ราชการกระทรวงมหาดไทย และการบริหารงานร้องทุกข์



โรงเรียน ให้ประสานเชื่อมโยงกันเป็นเครือข่ายเดียวกัน เพื่อให้ผู้บริหารกระทรวงมหาดไทยทุกระดับ และผู้ตรวจราชการกระทรวง สามารถติดตามความก้าวหน้าของงานที่รับผิดชอบทั้งงานตรวจราชการ งานกำกับยุทธศาสตร์ และงานเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนได้ตลอดเวลา ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทั้งส่วนกลาง และจังหวัด มีระบบการบริหารงานที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ สามารถสนองตอบต่อการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

การตรวจราชการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Inspection)

โปรแกรมระบบการตรวจราชการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Inspection) ถูกพัฒนาขึ้นตามกรอบในการทำงานของกองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ซึ่งมีหน้าที่หลักในการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชน เพื่อก่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ทุกปัญหาของประชาชน นอกจากนี้ยังมีภารกิจในการกำกับและติดตามยุทธศาสตร์ของกลุ่มจังหวัดและ



กลุ่มจังหวัดให้เป็นไปตามทิศทางที่ได้วางแผนไว้ รวมถึงการติดตามข้อมูลประเด็นการตรวจประจำเดือน ที่อยู่ในความสนใจของผู้บริหารกระทรวงมหาดไทย ว่ามีการดำเนินงานเป็นเช่นใด โดยโปรแกรมดังกล่าวได้แบ่งเป็นโปรแกรมย่อย 3 โปรแกรม คือ

- (1) โปรแกรมการรายงานและติดตามข้อมูลตัวชี้วัดกลุ่มจังหวัด/จังหวัด
- (2) โปรแกรมการรายงานข้อมูลประเด็นการตรวจประจำเดือน
- (3) โปรแกรมบริหารเรื่องราวร้องทุกข์

แต่ละโปรแกรมมีการกำหนดสิทธิการใช้งานของผู้ใช้แต่ละกลุ่ม ให้มีการทำงานในขอบเขตที่ตนเองรับผิดชอบ

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียน มีความสำคัญสำหรับส่วนราชการ/หน่วยงานต่างๆ มาตั้งแต่อดีต



จนถึงปัจจุบัน เพราะในการบริหารราชการ หรือการให้บริการของส่วนราชการนั้น ผลงานจะเป็นสิ่งที่พึงพอใจของประชาชน หรือผู้รับบริการหรือไม่ ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ/หน่วยงานต่างๆ ซึ่งสามารถแสดงออกได้ โดยผ่านกระบวนการร้องทุกข์ร้องเรียน ใช้เป็นเครื่องชี้วัดได้อย่างหนึ่ง

เป็นที่น่าสังเกตว่า หากส่วนราชการหรือหน่วยงานใดปฏิบัติหน้าที่เป็นที่พึงพอใจของประชาชนมาก ย่อมมีโอกาสถูกตำหนิติเตียนจากประชาชนน้อย ตรงกันข้ามหากส่วนราชการหรือหน่วยงานใดปฏิบัติงานเป็นที่พึงพอใจของประชาชนน้อย ย่อมมีโอกาสได้รับการติเตียนจากประชาชนมาก

กระทรวงมหาดไทย เป็นส่วนราชการที่มีบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างกว้างขวาง มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน ตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย การปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ/หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค



รวมทั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงอาจสร้างความพึงพอใจหรือไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชน จำนวนมากได้

ดังนั้น การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน จึงเป็นงานที่สำคัญอย่างหนึ่งของกระทรวงมหาดไทย

(1) การดำเนินการเรื่องราວร้องทุกข์ ร้องเรียน ได้แบ่งแยกพิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องราວร้องทุกข์ ร้องเรียน” ไว้ 2 ประการ คือ

(1.1) เรื่องราວร้องทุกข์ร้องเรียนข้าราชการ หมายถึง เรื่องราວที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตน

(1.2) เรื่องราວร้องทุกข์ร้องเรียนของประชาชน หมายถึง เรื่องราວที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย และยักรวมถึงข้อขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชนอีกด้วย



(2) การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราร้องทุกข์ ร้องเรียน ได้นำบทบัญญัติใน “หมวด 3 กรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์” ในพระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ.2522 ว่าด้วยเรื่องสิทธิร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์มาใช้โดยอนุโลม ซึ่งมีสาระสำคัญ คือ

(2.1) ลักษณะของเรื่องราร้องทุกข์

1) มาตรา 19 เรื่องราร้องทุกข์ที่ได้รับ เรื่องราร้องทุกข์ที่จะรับไว้พิจารณาจะต้องมีลักษณะ ดังนี้

- เป็นเรื่องที่มีผู้ถูกร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อน หรือเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ และ
- ความเดือดร้อน หรือความเสียหาย ที่ว่านั้นเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ



ละเลยต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

2) มาตรา 20 เรื่องราร้องทุกข์ที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา มีลักษณะ ดังนี้

- เรื่องร้องทุกข์ที่มีลักษณะเป็นไปในทางนโยบายโดยตรงซึ่งรัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อมา



- เรื่องที่คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรี ในฐานะหัวหน้ารัฐบาลมีมติเด็ดขาดแล้ว
 - เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว
- 3) มาตรา 21 ส่วนประกอบของคำร้องทุกข์
- คำร้องทุกข์ประกอบด้วย
- ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์
 - เรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ด้วย
 - ใช้ถ้อยคำสุภาพ



- ถายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ ดำเนินการยื่นร้องทุกข์แทนผู้อื่น จะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ผู้ร้องทุกข์ด้วย

(2.2) การยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน

มาตรา 22 การยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนด้วยตนเอง หากผู้ใดประสงค์จะยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ ให้ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ได้ ดังนี้

- ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนด้วยตนเอง หรือมอบหมายให้ผู้อื่นยื่นแทน ซึ่งผู้นั้นจะต้องอยู่ในฐานะที่จะทราบข้อเท็จจริงอันเป็นสาเหตุแห่งการร้องทุกข์ร้องเรียน
- ส่งเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนทางไปรษณีย์



(3) ส่วนราชการที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน

(3.1) ส่วนราชการที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ใน กรุงเทพมหานคร ได้แก่

- 1) สำนักเลขาธิการ
- 2) สำนักเลขานุการนายกรัฐมนตรี
- 3) สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
- 4) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา
- 5) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริต
แห่งชาติ
- 6) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน
- 7) ศาลปกครอง
- 8) กระทรวง ทบวง กรม
- 9) สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย



10) สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย

11) ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย

ฯลฯ

(3.2) ส่วนราชการที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ใน จังหวัดอื่น ๆ

1) ผู้ว่าราชการจังหวัด นายอำเภอ/ปลัดอำเภอผู้
เป็นหัวหน้าประกิ่งอำเภอ

2) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

3) หัวหน้าส่วนราชการอื่น ๆ ในจังหวัด

4) กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน

5) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ฯลฯ

แนวทางและขั้นตอนการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์



ปัจจุบัน สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยได้ยกฐานะ กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ เป็น “สำนักตรวจราชการ และเรื่องราวร้องทุกข์” (สตร.สป.) ซึ่งครอบคลุมงานศูนย์ดำรงธรรม (ศดธ.) ด้วย จะทำหน้าที่เป็นหน่วยงานหลักรับผิดชอบในการดำเนินการอำนวยความสะดวกให้เป็นธรรมให้แก่ประชาชน โดยมีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการสื่อสาร หรือการรับฟังข้อร้องเรียนต่าง ๆ ดังนี้

1. ศูนย์ดำรงธรรม/สตร.สป. ดำเนินการรับและลงทะเบียน หนังสือร้องเรียน / ร้องทุกข์

- กรณีร้องเรียนเป็นหนังสือที่ส่งมาจากหน่วยงาน ภายนอกและภายในกระทรวงมหาดไทย รวมทั้งผู้รับเรื่องร้องเรียน โทรศัพท์สายด่วน 1567 ตู้ปณ.1 ปณ.มหาดไทย www.mahadthai.com และที่มา ร้องเรียนด้วยตัวเอง



2. เสนอผู้บังคับบัญชา (ปลัดกระทรวง/หน.ผต.มท.) สั่ง การตรวจสอบ ดังนี้

- หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ/ส่วนราชการ/จังหวัด ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วรายงานผลให้ทราบ
- มอบหมายให้ผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย (ผต.มท.) ไปตรวจสอบ/สอบสวนและสดับ รับฟังข้อเท็จจริง ตลอดจนเสนอแนะแนว ทางแก้ไขปัญหา แล้วรายงานผลให้ทราบ
- แต่งตั้งคณะกรรมการประกอบด้วยผู้แทนส่วน ราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ไปสอบสวน ข้อเท็จจริง ตลอดจนเสนอแนะแนวทางแก้ไข ปัญหา แล้วรายงานผลให้ทราบ

3. ติดตามผลการดำเนินการ



เมื่อมีการแจ้งให้หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ/ส่วนราชการ/จังหวัด ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว หากพ้นกำหนดระยะเวลาที่กำหนด แล้วยังไม่ได้รับรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง จะดำเนินการแจ้งเตือนเป็นระยะๆ ดังนี้

- เดือนครั้งที่ 1 เมื่อครบกำหนด 30 วัน
- เดือนครั้งที่ 2 เมื่อครบกำหนด 15 วัน นับตั้งแต่

ได้รับการเตือนครั้งที่ 1

- เดือนครั้งที่ 3 เมื่อครบกำหนด 7 วัน นับตั้งแต่

ได้รับการเตือนครั้งที่ 2

4. รายงานผล

เมื่อหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ/ส่วนราชการ/จังหวัด ตรวจสอบข้อเท็จจริงและสรุปรายงานผลมายังกระทรวงมหาดไทยแล้ว ผู้ตรวจกระทรวงมหาดไทย ดำเนินการสรุป วิเคราะห์ และรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อนำเรียนปลัดกระทรวง



มหาดไทย และหัวหน้าผู้ตรวจกระทรวงมหาดไทย ทราบหรือพิจารณาสั่งการ หรือยุติเรื่อง ถ้าเป็นกรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย จะนำเรียนรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย เพื่อโปรดทราบ ส่วนเรื่องที่ยุติแล้ว จะแจ้งให้หน่วยงานที่ส่งเรื่องมาให้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป

5. ระบบ E - Inspection

บันทึกรายละเอียดข้อมูลและผลการดำเนินการ เรื่องราวร้องทุกข์ในแต่ละเขตตรวจราชการ ลงในระบบ E-Inspection ซึ่งเป็นระบบสนับสนุนการตรวจราชการแบบอิเล็กทรอนิกส์ ทาง Internet เพื่อจะเป็นข้อมูลในการตรวจติดตามเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของ ผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย ในแต่ละเขตตรวจราชการต่อไป

สรุป



E-Inspection เป็นรูปแบบการตรวจราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Inspection) ที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาช่วยในการตรวจราชการของกระทรวงมหาดไทยที่สามารถติดตามความก้าวหน้าของงานที่รับผิดชอบ ทั้งงานตรวจราชการ งานกำกับยุทธศาสตร์ และงานเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ได้ตลอดเวลาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต อีกทั้งยังเป็นระบบการบริหารงานที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ สามารถสนองตอบต่อการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพในการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ของประชาชน อันเป็นอุดมการณ์สูงสุดของกระทรวงมหาดไทย ต่อไป

จากที่ได้กล่าวมาแล้ว ถึงแม้ว่าระบบ E-Inspection จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของการตรวจราชการ มีความทันสมัย สื่อสารกันได้รวดเร็ว สอดรับกับการปฏิรูประบบราชการเพื่อให้เกิดการประหยัดคน/งบประมาณ ฯลฯ แต่ก็อาจเกิดปัญหาอุปสรรคขึ้นได้ เช่น เครื่องมือของหน่วยรับตรวจไม่มีความ



พร้อมเพียงพอ ความผิดพลาดในการใช้โปรแกรม ความเที่ยงตรงของข้อมูล เป็นต้น ดังนั้น จำเป็นต้องมีการติดตามปัญหา ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข และสนับสนุนการดำเนินงานให้แก่หน่วยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง อย่างต่อเนื่องต่อไป จึงจะประสบความสำเร็จได้อย่างน่าพึงพอใจ

.....