



E-Inspection กับการปฏิบัติ¹

นางรัตนภรณ์ ศรีพิยศ²

นางสาวทัศนีย์ ชัยศรี³

ความเป็นมา

กระทรวงมหาดไทย ได้นำระบบการตรวจราชการแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Inspection) ซึ่งเป็นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในกระบวนการตรวจราชการ การแก้ไขเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

¹ เรียบเรียงจาก

- โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การใช้ระบบการตรวจราชการแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Inspection)
- สำนักตรวจราชการและเรื่องราวยุทธศาสตร์, การกิจผู้ตรวจราชการเกี่ยวกับการดำเนินงานเรื่องราวยุทธศาสตร์. (เอกสารประกอบการสัมมนาผู้ตรวจราชการในสังกัดกระทรวงมหาดไทย).
- สำนักตรวจราชการและเรื่องราวยุทธศาสตร์, คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียนร้องทุกข์ และการตรวจราชการของกระทรวงมหาดไทย.

² เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน ส่วนพัฒนาและบริหารจัดการความรู้ สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.

³ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน ส่วนพัฒนาและบริหารจัดการความรู้ สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.

ตลอดจนให้มีการรายงานผลการปฏิบัติราชการอย่างเต็มรูปแบบเป็นระบบเดียวกัน ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Inspection) เพื่อให้การตรวจราชการมีประสิทธิภาพ สามารถส่งข้อมูลย้อนกลับให้ผู้บริหารระดับสูงได้รับทราบสถานการณ์ ปัญหาอุปสรรค เพื่อร่วมแก้ไขปัญหาค้นหาสาเหตุการเกิด

การดำเนินงานเรื่องราวยุทธศาสตร์/ร้องเรียน

กระทรวงมหาดไทย โดยสำนักตรวจราชการและเรื่องราวยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ซึ่งมีหน้าที่หลักในการรับเรื่องราวยุทธศาสตร์จากประชาชน ได้พัฒนาโปรแกรมระบบการตรวจราชการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Inspection) ขึ้นตามกรอบในการทำงาน เพื่อก่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ทุกปัญหาของประชาชน

การตรวจราชการแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Inspection) ที่ผ่านมามีการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน มีความสำคัญสำหรับส่วนราชการ/หน่วยงานต่างๆ ซึ่งผลงานจะเป็นสิ่งที่พึงพอใจของประชาชนหรือผู้รับบริการหรือไม่ ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติหน้าที่ของ



เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ/หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค รวมทั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงอาจสร้างความพึงพอใจหรือไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชน จำนวนมากได้

ดังนั้น การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จึงเป็นงานที่สำคัญอย่างหนึ่งของกระทรวงมหาดไทยที่จะต้องดำเนินการ โดยได้แบ่งแยกการร้องทุกข์/ร้องเรียน ออกเป็น 2 ประการ คือ (1) เรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนข้าราชการ (2) เรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชน

ผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

กระทรวงมหาดไทยได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ระหว่าง 1 ตุลาคม 2549 – 30 มิถุนายน 2550 ดังนี้

- (1) หน่วยงาน/ส่วนราชการอื่น อาทิเช่น สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี เป็นต้น จำนวน 8,329 เรื่อง
- (2) อินเทอร์เน็ต จำนวน 4,032 เรื่อง



(3) โทร 1567 จำนวน 55,606 เรื่อง

(4) ตู้ ปณ. 101 จำนวน 3,641 เรื่อง

(5) มาร้องเรียนด้วยตนเอง จำนวน 1,634 เรื่อง

ผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของสำนักตรวจราชการ และเรื่องราวร้องทุกข์ ทั้งหมดจนถึงปัจจุบัน (ณ 30 มิถุนายน 2550)

| ช่องทางที่ได้รับเรื่อง | รับเรื่อง | ยุติ | อยู่ระหว่างดำเนินการ |
|-----------------------------|---------------|----------------------------|--------------------------|
| หน่วยงาน/ ส่วนราชการอื่น | 8,329 | 6,670 (80.08%) | 1,659 (19.92%) |
| อินเทอร์เน็ต | 4,032 | 2,475 (61.38%) | 1,557 (38.62%) |
| โทร 1567 | 55,606 | 54,750 (98.46%) | 856 (1.54%) |
| ตู้ ปณ. 101 | 3,641 | 2,602 (71.46%) | 1,039 (28.54%) |
| มาด้วยตนเอง | 1,634 | 505 (30.90%) | 1,129 (69.10%) |
| รวม | 73,242 | 67,002 (91.48%) | 6,240 (8.52%) |



เรื่องร้องเรียนข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด มท.
(1 ตุลาคม 2549 – 30 มิถุนายน 2550)

| หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน | เรื่องเข้า | อยู่ระหว่างดำเนินการ | ยุติ |
|---|------------|----------------------|--------------|
| ส่วนกลาง/ภูมิภาค | | | |
| สำนักงานปลัดกระทรวง ฯ (ผวจ. รองผวจ. ทน. สนจ. ขรก. สป.) | 44 | 19 (43.18%) | 25 (56.82%) |
| กรมการปกครอง (ข้าราชการ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน) | 150 | 91 (60.67%) | 59 (38.33%) |
| กรมที่ดิน | 29 | 19 (65.62%) | 10 (34.48%) |
| กรมโยธาธิการและผังเมือง | 4 | 3 (75%) | 1 (25%) |
| กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น | 8 | 4 (50%) | 4 (50%) |
| กรมการพัฒนาชุมชน | 1 | 1 (100%) | - |
| กรมป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย | 2 | 1 (50%) | 1 (50%) |
| การไฟฟ้านครหลวง/ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค | 18 | 9 (50%) | 9 (50%) |
| การประปานครหลวง / การประปาส่วนภูมิภาค | 6 | 3 (50%) | 3 (50%) |
| องค์การตลาด | 2 | 1 (50%) | 1 (50%) |
| รวม | 264 (100%) | 151 (57.20%) | 113 (42.80%) |



เรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ
ในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
(1 ตุลาคม 2549 – 30 มิถุนายน 2550)

| หน่วยงานที่ถูก ร้องเรียน | เรื่องเข้า | อยู่ระหว่างดำเนินการ | ยุติ |
|--|---------------|----------------------|----------------|
| องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น (จนท.ของรัฐ) | | | |
| อบจ. | 16 | 13 (81.25%) | 3 (18.75%) |
| เทศบาล | 96 | 76 (79.17%) | 20 (20.83%) |
| อบต. | 158 | 126 (79.75%) | 32 (20.25%) |
| รวม | 270 (100%) | 215 (79.63%) | 55 (20.37%) |



ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานเรื่องร้อง ทุกข์/ร้องเรียน

- เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน มีเป็นจำนวนมาก แต่หน่วยงานที่ดำเนินการตรวจสอบไม่ค่อยให้ความสำคัญ ทำให้ใช้เวลาในการหาข้อยุตินาน และการรายงานผลเกิดความล่าช้า
- เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ กฎหมายระเบียบที่เกี่ยวข้อง และระบบ E-Inspection
- เจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานหลายด้าน มีการเปลี่ยนแปลงบ่อย ทำให้ขาดความต่อเนื่องในการทำงาน และบางจังหวัดยังไม่ได้ปรับปรุงศูนย์ดำรงธรรม ให้เป็นช่องทางมารับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่เปิดให้บริการประชาชนเพื่อรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของจังหวัด หรือผ่านระบบ Call Center
- การร้องเรียนผู้บริหารในพื้นที่หรือส่วนท้องถิ่น บางครั้งผลการตรวจสอบของพื้นที่จะขัดแย้งกับผลการตรวจสอบของส่วนกลาง เช่น สตง. ปปช.



- เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการทางศาลแล้ว แต่ผู้ร้องไม่พอใจผลการตัดสินจะมีการร้องเรียนอีก ทำให้ปริมาณเพิ่มขึ้นและเกิดความซ้ำซ้อน
- กรณีเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ หากใช้เวลาในการตรวจสอบนาน อาจจะมีการโยกย้ายผู้ร้องและผู้ตรวจสอบ ทำให้ติดตามเรื่องยาก

แนวทางการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะ

- จังหวัดและหน่วยงานต้องให้ความสำคัญกับเรื่องร้องทุกข์ และปรับปรุงศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรที่ดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
- เร่งรัดตรวจสอบข้อเท็จจริงตามห้วงเวลาที่กำหนด เพื่อให้ได้ข้อยุติ แล้วรีบรายงานผลให้กระทรวงมหาดไทยทราบ
- การตรวจสอบต้องดำเนินการและแสวงหาเพื่อให้ได้ผลตามข้อเท็จจริง หากพบว่ามีมูลความผิด จะต้องดำเนินการทางวินัยหรือใช้มาตรการทางกฎหมายแก่ผู้กระทำผิดอย่างเด็ดขาด



- กรณีร๑องเรียนได๑รับความเดือดร๑อน/ขอความช่วยเหลือให๑ทำความเข๑าใจกับผู๑ร๑องเรียน และแก๑ไขปัญหาเบ๑ื้องต๑น เพื่อให๑ได๑ข๑อยุติโดยเร็ว
- กระทรวงมหาดไทยจัดโครงการฝ๑กอบรมเพิ่มประสิทธิภ๑ภาพให๑แก๑เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข๑งกับการแก๑ไขปัญหาเร๑องร๑องเรียน

การอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อเพิ่มประสิทธิภ๑ภาพการทำงาน

กระทรวงมหาดไทย โดยส๑านักตรวจราชการและเร๑องร๑องร๑องทุก๑ ส๑านักงานปล๑ดกระทรวงมหาดไทย ได๑จัดโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เร๑องการใช้ระบบการตรวจราชการด๑วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E - Inspection) ซึ่งเป๑าหมายผู๑เข๑าอบรมประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ผู๑รับผิดชอบการรายงานผลการตรวจราชการ เจ้าหน้าที่ผู๑รับผิดชอบงานร๑องทุก๑/ร๑องเรียนของจ๑งหวัด ผู๑ช๑วยผู๑ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย และเจ้าหน้าที่ที่ท๑าหน้าที่ท๑าหน้าที่ดูแลระบบการตรวจราชการแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E- Inspection) ของส๑านักตรวจราชการ



และเร๑องร๑องร๑องทุก๑ สป.มท. ทั้งนี้เพื่อพัฒนาระบบการตรวจราชการด๑วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E- Inspection) ให๑สมบรูณ๑ยิ่งขึ้นและสามารถสนับสนุนการตรวจราชการอย๑งมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ยังรวมถึงการทบทวนช๑กช๑อมและแก๑ไขปัญหาในการปฏิบัติงานตามระบบการตรวจราชการแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด๑วย

ในการอบรมเชิงปฏิบัติการฯ ดังกล๑าว ได๑สะท้อนปัญหาและอุปสรรคของการตรวจราชการด๑วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E - Inspection) โดยได๑แบ๑งปัญหาอุปสรรคออกเป๑น 2 กลุ๑ม คือ (1) กลุ๑มตรวจราชการ และ (2) กลุ๑มเร๑องร๑องร๑องทุก๑

(1) กลุ๑มตรวจราชการ

ปัญหาของระบบคอมพิวเตอร์

- 1) การเชื่อมโยงระบบ เช่น ไม๑สามารถเข๑าสู่หน้าเว๑บไซต์ได๑ การท๑างานของระบบช๑้า
- 2) การจัดหมวดหมู่ของไอคอน ยังไม๑สามารถเข๑าใจได๑ง๑าย เช่น หมวดตัวชี้วัด หมวดรายงานผล หมวดร๑องเรียน



3) ขั้นตอนในการปฏิบัติเข้าใจยาก เช่น ขั้นตอนการรายงาน

4) รูปแบบประเด็นการตรวจราชการประจำเดือนมีความซ้ำซ้อน เช่น

- ในช่วงผลการดำเนินงานควรระบุแค่ไหน อย่างไร
- ขั้นตอนการแนบไฟล์ควรดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว
- เมื่อจุดบันทึกผลการดำเนินงานควรมีการแจ้งด้วย

ว่า การรายงานในครั้งนั้นสมบูรณ์หรือไม่

5) การรายงานผล ควรสามารถดำเนินการได้ทุกประเด็น

6) จังหวัดสามารถเปลี่ยนรหัสได้

ปัญหาเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง

1) การแจ้งให้จังหวัดรายงานผล ควรมีช่วงเวลาที่เหมาะสม เพื่อจังหวัดสามารถติดตามข้อมูลจากส่วนราชการได้

2) สำนักตรวจราชการและเรื่องราວร้องทุกข์ ควรมีการ



ประสานกับสำนัก/ กองต่าง ๆ ที่มีการติดตามงานในเรื่องเดียวกันเพื่อลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน

3) เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบประมวลผลข้อมูล ที่จังหวัดรายงานผ่านระบบ ควรมีการตรวจสอบทุกระยะ เนื่องจากบางจังหวัดรายงานข้อมูลแล้ว แต่ระบบแจ้งว่าไม่รายงาน

ปัญหา/แนวทาง/กระบวนการ/ระบบขั้นตอนการทำงานของระบบ E-Inspection

1) ประเด็นการตรวจราชการคลุมเครือไม่ชัดเจน

2) ช่องทางเข้าสู่ระบบ Web Link ไม่ชัดเจน หายาก

3) ประเด็นการตรวจสอบให้จังหวัดกระชั้นชิดเกินไป

ทำให้จังหวัดรายงานล่าช้ากว่ากำหนด

4) มีการสื่อสารข้อมูลทางเดียว ตอบโต้ไม่ได้

ปัญหาการปฏิบัติงานตามระบบ E-Inspection

1) บันทึกรายงานแจ้งส่วนราชการแล้วแต่ระบบแจ้ง



ว่ายังไม่รายงาน และบางครั้งระบบแจ้งว่ายังไม่ครบ ทั้งที่จังหวัด
รายงานครบทุกประเด็นแล้ว ทำให้เกิดปัญหาการรายงานล่าช้า

- 2) บางครั้งเข้าสู่ Moinet ไม่ได้
- 3) แบบรายงานไม่ชัดเจน
- 4) Download แบบฟอร์มรายงานไม่ได้

แนะแนวทางการแก้ไขปัญหา

- 1) ควรมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยมอบหมาย
ให้ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุด (รับเรื่อง – ยุติเรื่อง)
- 2) กลับกรองงานเฉพาะเรื่องที่สำคัญให้ผู้ว่าราชการ
จังหวัดสั่งการเป็นกรณีๆ ไป
- 3) อบรมให้ความรู้บุคลากรในการใช้ระบบต่างๆ
เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญอย่างถ่องแท้
- 4) ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญ และให้ขวัญ
กำลังใจในการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่



5) แจ้งหัวหน้าส่วนราชการโดยทั่วกันให้ทราบ
เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน เป็นเรื่องที่ต้องให้ความสำคัญ และอาจใช้
ประกอบพิจารณาในการเลื่อนตำแหน่ง/ความดีความชอบ

6) ควรสร้างระบบการถ่วงดุลอำนาจ โดยอาจตั้ง
คณะกรรมการตรวจสอบที่เป็นอิสระ/กลาง/ไม่มีส่วนได้เสียกับหน่วย
งานที่ถูกร้องเรียน

- 7) ควรจัดสรรงบประมาณและบุคลากรให้ศูนย์ดำรงธรรม
โดยตรง
- 8) การเตือนทวงถามงานค้าง ขอให้สำนักตรวจฯ
ประสานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทางโทรศัพท์ก่อน
- 9) กำหนดหัวข้อ / ประเด็นการตรวจราชการให้ชัดเจน
- 10) พัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับระบบงาน (จัดอบรม)
- 11) จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานอย่างละเอียด
- 12) จัดทำระบบให้เข้าใจง่าย



- 13) ควรมีห้วงเวลาการรายงานผลเพื่อประสานข้อมูลอย่างน้อย 10 วันทำการ
- 14) ควรพัฒนาระบบการรายงานของหน่วยงานในสังกัด สป. ให้เป็นหนึ่งเดียว
- 15) ปรับปรุงระบบการรายงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและง่ายต่อการปฏิบัติ
- 16) ควรให้มีการใช้ระบบ Internet ในการรายงาน
- 17) ควรมีการบูรณาการแบบรายงานให้เป็นระบบเดียว

(2) กลุ่มเรื่องร้องทุกข์

ปัญหาในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

- 1) การปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ส่วนใหญ่ไม่เป็นไปตามโครงสร้าง บุคคลที่ปฏิบัติงานเป็นเพียงคนเดียว/กลุ่มเดียวที่ทำทุกระบวนการ
- 2) ขาดบุคลากรด้านกฎหมาย



- 3) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนไม่ให้ความสำคัญในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง
- 4) บางกรณีเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผู้มีอิทธิพล ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาจนเสร็จสิ้นกระบวนการ
- 5) ไม่มีโครงสร้างที่ชัดเจน เช่น บุคลากรไม่เพียงพอทำงานหลายหน้าที่ เป็นงานฝาก
- 6) ไม่มีอำนาจหน้าที่ ทำให้ไม่ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เหมือนไปรษณีย์
- 7) ผู้บริหารไม่ให้ความสนใจ
- 8) ขาดตำแหน่งเจ้าหน้าที่นิติกร/เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ด้านกฎหมาย
- 9) เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโยกย้ายบ่อย ทำให้ขาดความต่อเนื่องในการทำงาน



10) เจ้าหน้าที่ส่วนกลางไม่เสนอยุติเรื่องที่จังหวัด
รายงาน ตามที่กำหนด

11) ขาดขวัญกำลังใจ และงบประมาณ

12) ไม่มีสถานที่ที่เหมาะสมในการรับเรื่องร้องเรียน
และเก็บชั้นความลับ

แนวทางการแก้ไขปัญหา

1) ต้องมีหน่วยงานรับเรื่องร้องทุกข์ที่ทำงานด้านนี้
โดยเฉพาะ

2) มีงบประมาณเป็นของตนเอง

3) มีสถานที่ที่เหมาะสม เป็นส่วนตัวสำหรับรับเรื่องฯ

4) มีตำแหน่ง โครงสร้างที่ชัดเจน

5) บูรณาการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อลดขั้นตอนที่
ซ้ำซ้อน

6) ให้ขวัญและกำลังใจแก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน เช่น



2 ชั้น ทำประกันชีวิต ให้ความคุ้มครองแก่ผู้ปฏิบัติงาน

7) ผู้บังคับบัญชาต้องให้ความสำคัญกับการรับ
เรื่องร้องทุกข์

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบ E-Inspection

1) ควรพัฒนาระบบฯ ให้ผู้ปฏิบัติสามารถส่งพิมพ์
ข้อมูลร้องเรียนออกมาได้

2) ควรพัฒนาระบบฯ ให้เชื่อมโยงกับระบบ GCC1111
ของสำนักนายกรัฐมนตรี

3) ควรพัฒนาด้าน IT ให้แก่เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม
จังหวัด

4) ควรพัฒนาระบบฯ ให้สามารถรายงานผลการ
ดำเนินงานผ่านทางระบบฯ ได้



5) พัฒนาระบบฯ ให้เป็นระบบ Intranet สมบูรณ์แบบ สามารถใช้งานได้ทุกกรมในกระทรวงมหาดไทย พร้อมทั้งสร้างระบบควบคุมป้องกันในเรื่องชั้นความลับ

6) ทำหน้า Web ให้รับ – ตอบเรื่องร้องเรียน (Web portal) ได้ด้วย นอกเหนือจากการรายงานเพียงอย่างเดียว เพื่อที่จังหวัดจะสามารถ Link กับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้

7) สามารถเชื่อมโยงไปยังอำเภอ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถตอบข้อร้องเรียน และชี้แจงกับผู้ร้องในพื้นที่ได้ (สามารถเพิ่ม Password ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้เอง)

8) สามารถค้นเอกสารเดิม และพิมพ์เรื่องเดิมมาทบทวนได้

9) สามารถบอกได้ว่าเรื่องร้องเรียนมาจากแหล่งใด เพื่อสามารถตอบกลับได้

บทส่งท้าย



ถึงแม้ระบบ E-Inspection จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของการตรวจราชการ มีความทันสมัย สื่อสารกันได้รวดเร็ว การประหยัดคน/งบประมาณ ฯลฯ แต่ในการปฏิบัติก็ยังคงเกิดปัญหาอุปสรรคได้ เช่น ปัญหาระบบคอมพิวเตอร์ ปัญหาเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง ปัญหาแนวทาง/กระบวนการ/ระบบขั้นตอนการทำงาน ของระบบ E-Inspection ความผิดพลาดในการใช้โปรแกรม เป็นต้น

ดังนั้น หน่วยงานที่รับผิดชอบการตรวจราชการแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Inspection) จำเป็นต้องมีการติดตามปัญหา ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาระบบดังกล่าวให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต่อไป



