

แนวทางการตรวจราชการแบบดิจิทัลของประเทศไทย

โดย

นางชีวัน ลิ้มปรีระกุล
ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

นักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร
หลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ ๖๕
ประจำปีการศึกษา พุทธศักราช ๒๕๖๕ - ๒๕๖๖

หนังสือรับรอง

วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ ได้อนุมัติให้เอกสาร
วิจัยส่วนบุคคล เรื่อง “แนวทางการตรวจราชการแบบดิจิทัลของประเทศไทย” ลักษณะวิชา การเมือง
ของ นางซีนีวัน ลิ้มปรีระกุล เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร
รุ่นที่ ๖๕ ประจำปีการศึกษา พุทธศักราช ๒๕๖๕ – ๒๕๖๖

พลโท

(ชาติชาย ชัยเกษม)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร
สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ

บทคัดย่อ

เรื่อง แนวทางการตรวจราชการแบบดิจิทัลของประเทศไทย

ลักษณะวิชา การเมือง

ผู้วิจัย นางชื่นชีวัน ลิ้มปรีระกุล **หลักสูตร** วปอ. รุ่นที่ ๖๕

การศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการตรวจราชการแบบดิจิทัลของประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประเด็นปัญหาของกระบวนการตรวจราชการในปัจจุบัน และวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคเพื่อเสนอแนวทางแก้ไขที่เหมาะสม รวมทั้งเพื่อศึกษาวิเคราะห์รูปแบบการพัฒนางานตรวจราชการโดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับรูปแบบงานตรวจราชการและภารกิจที่เกี่ยวข้องในปัจจุบัน และเสนอแนวทางในการพัฒนางานตรวจราชการแบบดิจิทัล รวมถึงให้ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนางานตรวจราชการให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันและเป็นไปอย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย ผู้บริหาร ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี ผู้ตรวจราชการกระทรวง รวมจำนวน ๕๐ คน และการศึกษารวบรวมวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการตรวจราชการ และการพัฒนาเทคโนโลยี ผลการวิจัย พบว่ากระบวนการตรวจราชการที่สามารถปรับเปลี่ยนเป็นการตรวจราชการแบบดิจิทัล มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยดำเนินการแล้วในหลายส่วน หลายหน่วยงานมีระบบข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตรวจราชการ ทั้งในส่วนที่ใช้เพื่อเป็นทดแทนกระบวนการตรวจราชการในบางขั้นตอน และส่วนที่เป็นระบบหรือเทคโนโลยีช่วยในการดำเนินงาน โดยได้นำระบบและแพลตฟอร์มฟรีที่นิยมใช้ทั่วไปมาทดแทนการติดต่อสื่อสารและการส่งข้อมูลระหว่างหน่วยงานเป็นหลัก เช่น ไลน์ อีเมล การประชุมผ่านระบบ Video Conference และแอปพลิเคชัน Zoom WebEx Microsoft Team เป็นต้น แต่ยังไม่มียุทธศาสตร์กลางที่ทุกหน่วยงานสามารถใช้งานด้านการตรวจราชการร่วมกัน นอกจากนี้ พบว่า การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนการตรวจราชการ ยังมีประเด็นที่ต้องปรับปรุง/พัฒนาหลายด้าน เช่น การปรับปรุงกระบวนการ การนำข้อมูลภารกิจ/ตัวชี้วัด เป็นเป้าหมายในการติดตาม การดำเนินการงานต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการบูรณาการและการส่งต่อข้อมูลระหว่างหน่วยงานอย่างจริงจัง รวมถึงการปรับปรุงระเบียบ/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง และการสนับสนุนอุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงาน

ในส่วนขอเสนอแนะเพื่อพัฒนาระบบการตรวจราชการ ผู้วิจัยพบว่า สำนักนายกรัฐมนตรีควรกำหนดมาตรฐานของรายงานผลการตรวจราชการและพัฒนาฐานข้อมูลเพื่อรวบรวมรายงานผลการตรวจราชการจากทุกหน่วยงาน และให้ทุกหน่วยงานเผยแพร่ข้อมูลเพื่อให้ผู้ตรวจราชการทุกหน่วยงานเข้าถึงข้อมูล โดยสามารถจำแนกรายงานผลการตรวจราชการได้หลายมิติ เช่น ตามยุทธศาสตร์ชาติ ตามแผนแม่บทย่อยภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ตามพื้นที่จังหวัด เป็นต้น การปรับปรุงแก้ไขกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการตรวจราชการ พ.ศ. ๒๕๔๘ ต้องมีการนำมาพิจารณาแก้ไขในส่วนที่ขัดแย้งกับการดำเนินการทางอิเล็กทรอนิกส์ การพัฒนาระบบการตรวจราชการแบบอิเล็กทรอนิกส์ให้เป็นระบบการตรวจราชการแบบอิเล็กทรอนิกส์กลาง ที่ทุกหน่วยงานที่ดำเนินการด้านการตรวจราชการต้องใช้งานร่วมกัน โดยระบบสามารถรวบรวมข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับการตรวจราชการ การติดตามผลการตรวจราชการ

๒

ของทุกหน่วยงานไว้ที่เดียวกัน เพื่อเป็นการสร้างมาตรฐานกลางในการตรวจราชการที่สามารถ
ตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นกลไกสำคัญ
ในการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลให้บรรลุเป้าหมาย

Abstract

Title Digital Inspection Guideline in Thailand.
Field Politics.
Name Mrs. Chuencheewan Limteerakul **Course** NDC **Class** 65

The study of digital inspection guideline in Thailand has objectives for finding current problem of inspection procedure and diagnose problems to solve appropriately. Analyses inspection development plans using appropriate technology and relevant duties and makes suggestions for inspection evolution based on current situation, rectification, and effectiveness. The research methodologies include interviews with a representative sample of 50 people, including executives and inspector-generals from the Permanent Secretary's Office and the Ministry of Inspector General. The research discovered that inspection procedures may be adapted to digital inspection. Many government agencies have information systems to help with inspections. Furthermore, providing free work platforms such as online meeting systems such as Zoom, Webex, Microsoft team, and line application to use for communication between agencies to exchange information. The main issue for agencies with inspection responsibilities is the lack of a central inspection system. Moreover, the inspection must adapt the procedure to make the indicator the aim for integration and send it between agencies, as well as revise the relevant law and support the electric device for inspection.

The suggestion is the office of prime minister should specify standard of the inspection report and the database for gatherings inspection reports from other agencies and publish reports that can separate by section like National strategy, area. The revision of relevant law is particularly concerned with orders that clash with electronic procedures. Furthermore, the inspection system should be the core of the inspection system, with all agencies sharing information and the center system collecting inspection data. There will be a standard of inspection that responds to needs and solves people's problems, and it will serve as a vital tool for driving government policy to archive goals.

คำนำ

การศึกษาวิจัย เรื่อง “แนวทางการตรวจราชการแบบดิจิทัลของประเทศไทย” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประเด็นปัญหาของกระบวนการตรวจราชการในปัจจุบัน และวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคเพื่อเสนอแนวทางแก้ไขที่เหมาะสม รวมทั้งเพื่อศึกษาวิเคราะห์รูปแบบการพัฒนางานตรวจราชการโดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับรูปแบบงานตรวจราชการและภารกิจที่เกี่ยวข้องในปัจจุบัน และเสนอแนวทางในการพัฒนางานตรวจราชการแบบดิจิทัล รวมถึงให้ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนางานตรวจราชการให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันและเป็นไปอย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ

ผู้วิจัย ได้เลือกศึกษาวิจัยหัวข้อดังกล่าว จากประสบการณ์การทำงานด้านการตรวจราชการ รวมถึงมีความสนใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อนำมาพัฒนาต่อยอดได้อย่างเหมาะสม รวมถึงการพัฒนาแนวคิดการทำงานบนแพลตฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงาน ตอบสนองต่อนโยบายของรัฐบาล และสามารถแก้ไขการทำงานให้กับประชาชนได้อย่างเหมาะสม ผู้วิจัยหวังว่างานวิจัยฉบับนี้ สามารถให้ความรู้และนำไปพัฒนาเครื่องมือในการตรวจราชการแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ต่อไป

(นางชื่นชีวัน ลิ้มปวีระกุล)

นักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร

หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ ๖๕

ผู้วิจัย

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางการตรวจราชการแบบดิจิทัลของประเทศไทย สามารถดำเนินการสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์และสนับสนุนองค์ความรู้ทางวิชาการจากท่านอาจารย์ที่ปรึกษา ณ วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร ที่ได้ให้ความรู้ และคำแนะนำในการปรับปรุง แกไขงานวิจัยชิ้นนี้ จนกระทั่งการวิจัยครั้งนี้สำเร็จเรียบร้อยด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบคุณท่านผู้บริหาร ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี และผู้ตรวจราชการกระทรวงทั้ง ๕๐ ท่าน ที่ได้ให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่องานวิจัย จนสามารถถักนกรองให้เกิดข้อเสนอแนะอันมีค่าต่อระบบการตรวจราชการของประเทศไทย ผู้วิจัยซาบซึ้งถึงน้ำใจและความปรารถนาดีของท่านได้เป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยหวังว่างานวิจัยฉบับนี้คงเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้ที่สนใจศึกษาต่อไป

(นางชื่นชีวัน ลิ้มปรีระกุล)

นักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร

หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ ๖๕

ผู้วิจัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
Abstract	ค
คำนำ	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภาพ	ฌ
บทที่ ๑ บทนำ	๑
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๓
ขอบเขตของการวิจัย	๓
วิธีดำเนินการวิจัย	๓
ข้อจำกัดของการวิจัย	๔
ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย	๔
คำจำกัดความ	๔
บทที่ ๒ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๕
การตรวจราชการและการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ	๕
การพัฒนาดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อสนับสนุนการตรวจราชการ	๑๖
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๑๗
กรอบแนวคิดของการวิจัย	๒๓
สรุป	๒๔
บทที่ ๓ การตรวจราชการแบบดิจิทัลเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ	๒๖
กระบวนการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี	
และผู้ตรวจราชการกระทรวง	๒๗
การตรวจราชการเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ	๓๒
การตรวจราชการแบบดิจิทัล	๓๔
ผลกระทบจากการใช้เทคโนโลยี	๓๖
สรุป	๓๗

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ ๔ การตรวจราชการแบบดิจิทัลของประเทศไทย	๓๘
หัวข้อการศึกษา	๓๘
สรุป	๔๘
บทที่ ๕ สรุปและข้อเสนอแนะ	๔๙
สรุป	๔๙
ข้อเสนอแนะ	๕๐
บรรณานุกรม	๕๓
ประวัติย่อผู้วิจัย	๕๖

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
๔-๑	สรุป ระบบการตรวจราชการอิเล็กทรอนิกส์	๔๔

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่		หน้า
๒-๑	ภูมิทัศน์ดิจิทัลของประเทศไทยในระยะเวลา ๒๐ ปี	๑๐
๒-๒	ยุทธศาสตร์การพัฒนา ๖ ยุทธศาสตร์	๑๐
๒-๓	ส่วนเจ้าหน้าที่ดำเนินการ	๑๕
๒-๔	ส่วนประชาชน	๑๕
๓-๑	กระบวนการตรวจราชการแบบบูรณาการ	๒๘
๓-๒	กระบวนการตรวจราชการแบบบูรณาการในพื้นที่	๓๑
๔-๑	ระบบตรวจราชการแบบอิเล็กทรอนิกส์	๔๒

บทที่ ๑

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การตรวจราชการเป็นกระบวนการงานที่สำคัญในการบริหารงานราชการแผ่นดิน ในฐานะกลไกการขับเคลื่อน/กำกับการปฏิบัติราชการและการจัดทำภารกิจของหน่วยงานราชการ ให้บรรลุเป้าหมาย รวมถึงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน การตรวจราชการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการตรวจราชการ พ.ศ. ๒๕๔๘ มีวัตถุประสงค์เพื่อชี้แจง แนะนำแนวทางในการปฏิบัติงานหรือการจัดทำภารกิจตามนโยบายของรัฐบาล และแผนต่าง ๆ ของชาติ ให้กับหน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ ตรวจสอบติดตามการปฏิบัติงานของหน่วยงานรัฐให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ มติของคณะรัฐมนตรี และคำสั่งของนายกรัฐมนตรี และเป็นไปตามความมุ่งหมาย วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และผลสัมฤทธิ์ ตามนโยบายของรัฐบาล แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนการบริหารราชการแผ่นดิน แผนหรือยุทธศาสตร์ใด ๆ ที่กำหนดเป็นยุทธศาสตร์ชาติ หรือวาระแห่งชาติ รวมทั้ง เพื่อติดตามความก้าวหน้า ปัญหา และอุปสรรค ประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความคุ้มค่าในการปฏิบัติงานหรือการจัดทำภารกิจของหน่วยงานของรัฐ สดับรับฟังทุกขสข ความคิดเห็น และความ ต้องการของเจ้าหน้าที่ของรัฐและประชาชน การแสวงหาข้อเท็จจริง และสืบสวนสอบสวนเกี่ยวกับ เหตุการณ์ หรือสถานการณ์ในพื้นที่

จากวัตถุประสงค์ของการตรวจราชการตามระเบียบฯ ดังกล่าว ได้ส่งผลกระทบต่อบทบาท ผู้ตรวจราชการ ในฐานะผู้ปฏิบัติอย่างมีความสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้ตรวจราชการสำนัก นายกรัฐมนตรีที่มีหน้าที่ในการรับผิดชอบและมีอำนาจและหน้าที่ในการตรวจราชการเกี่ยวกับการ ปฏิบัติราชการในภาพรวมของหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐทุกหน่วย ในฐานะฝ่ายเลขานุการ ของรองนายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีในการกำกับและติดตามการปฏิบัติ ราชการในภูมิภาค และเลขานุการคณะทำงานกลั่นกรองแผนงาน/โครงการที่ขอรับการสนับสนุนงบกลาง รายการ เงินสำรองจ่ายเพื่อกรณีฉุกเฉินหรือจำเป็น ในอำนาจของรองนายกรัฐมนตรี ภารกิจในฐานะ ประธานกรรมการธรรมาภิบาลจังหวัด เพื่อทำหน้าที่สอดส่องและเสนอแนะการปฏิบัติภารกิจ ของหน่วยงานของรัฐในจังหวัดให้ใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และเป็นไปตามหลักการ ที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓/๑ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และ ที่แก้ไขเพิ่มเติม และภารกิจการตรวจสอบติดตามการดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาลในด้านต่าง ๆ ทั้งการดำเนินงานตามนโยบายสำคัญเร่งด่วน ภารกิจปกติ การดำเนินงานแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ของประชาชนของหน่วยงานของรัฐในพื้นที่ เพื่อรายงานต่อรองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำ สำนักนายกรัฐมนตรี ใช้ประกอบการกำกับ ติดตาม การตัดสินใจ วินิจฉัย และสั่งการ ในการกำหนด นโยบายและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว และทันต่อสถานการณ์ เพื่อบูรณาการการ

ดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อขับเคลื่อนประเทศไปสู่เป้าหมายการพัฒนาตามแผนปฏิรูปประเทศในแต่ละด้าน นอกจากนี้ ภารกิจของผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรีที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ยังมีการบูรณาการกับกระทรวง กรม หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขปัญหาหรือขับเคลื่อนการพัฒนาตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งล้วนแต่เกี่ยวข้องกับผลกระทบและการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนมากที่ได้จากการตรวจราชการในพื้นที่ ซึ่งแต่ละหน่วยงานได้มีการพัฒนาระบบการทำงานแบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ปฏิบัติงาน เช่น ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศในการกำกับและติดตามการปฏิบัติราชการในภูมิภาค ระบบฐานข้อมูลคณะกรรมการธรรมาภิบาลจังหวัด ระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล (๑๑๑๑) ระบบตรวจราชการอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้ กระบวนการตรวจราชการยังมีความเชื่อมโยงกับระบบติดตามและประเมินผลแห่งชาติ (eMENSCR) ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ เพื่อให้มีการบูรณาการการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติบนฐานข้อมูลเดียวกัน และสามารถขับเคลื่อนการดำเนินงานของหน่วยงานรัฐให้สามารถบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายและผลลัพธ์ตามเป้าหมายของแผนแม่บทฯ รวมทั้งแผนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างเป็นรูปธรรม

ในปัจจุบันภารกิจของผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรีที่กล่าวมา รวมทั้งภารกิจงานที่กระบวนการตรวจราชการเข้าไปเกี่ยวข้อง มีการปรับเปลี่ยนการทำงานด้วยการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ เช่น ระบบฐานข้อมูล ระบบติดตามตรวจสอบ เป็นต้น กระบวนการงานตรวจราชการจึงต้อง มีการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับการบูรณาการงานตรวจราชการกับหน่วยงานของรัฐให้มีประสิทธิภาพ ด้วยการเชื่อมโยงระบบข้อมูลภายในต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการตรวจราชการ รวมถึงเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลภายนอก eMENSCR และ GISTDA เพื่อการแสดงผลข้อมูลที่ชัดเจน เข้าใจได้ง่าย รวมทั้งปรับปรุงมาตรฐานข้อมูลให้สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลดิจิทัล และกฎหมาย/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดการบูรณาการการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี ผู้ตรวจราชการกระทรวง และผู้ตรวจราชการกรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานของรัฐทุกแห่งทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ตามที่ได้กำหนดไว้ในแผนปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาภาค และนโยบายของรัฐบาล รวมถึง การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและความต้องการของประชาชนให้สามารถรายงานข้อมูลผลการตรวจติดตามต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้อย่างรวดเร็วทันต่อสถานการณ์ นอกจากนี้ การแก้ไขระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการตรวจราชการ พ.ศ.๒๕๔๘ เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ และแนวนโยบายที่เปลี่ยนแปลงไป รวมถึงให้ครอบคลุมต่อกระบวนการตรวจราชการที่มีการพัฒนาโดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้อง เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีถูกต้อง ประสิทธิภาพ สามารถขับเคลื่อนประเทศไปสู่เป้าหมายการพัฒนาตามแผนปฏิรูปประเทศ และยุทธศาสตร์ชาติ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “แนวทางการตรวจราชการแบบดิจิทัลของประเทศไทย” มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

๑. เพื่อศึกษาประเด็นปัญหาของกระบวนการตรวจราชการในปัจจุบัน และวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคเพื่อหาแนวทางแก้ไขได้อย่างเหมาะสม
๒. เพื่อศึกษาวิเคราะห์รูปแบบการพัฒนางานตรวจราชการโดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับรูปแบบงานตรวจราชการและภารกิจที่เกี่ยวข้องในปัจจุบัน
๓. เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนางานตรวจราชการแบบดิจิทัล รวมถึงให้ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนางานตรวจราชการให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันและเป็นไปอย่างถูกต้องมีประสิทธิภาพ

ขอบเขตของการวิจัย

๑. ด้านเนื้อหา

เนื้อหาที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่

- ๑.๑ การตรวจราชการ และภารกิจของผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการตรวจราชการ พ.ศ. ๒๕๔๘
- ๑.๒ การพัฒนาระบบข้อมูลภาครัฐ การบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลและการดำเนินงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน (Government Integration) การยกระดับงานบริการภาครัฐให้ตรงกับความต้องการของประชาชน ตามแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕
- ๑.๓ เทคโนโลยีเพื่อพัฒนารูปแบบการตรวจราชการแบบดิจิทัล

๒. ด้านประชากร

ประชากรที่นำมาศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหาร ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี และผู้ตรวจราชการกระทรวง จำนวน ๕๐ คน

๓. ด้านพื้นที่ศึกษา

ในกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

๑. ข้อมูลปฐมภูมิ

การสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย ผู้บริหาร ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี ผู้ตรวจราชการกระทรวง รวมจำนวน ๕๐ คน

๒. ข้อมูลทฤษฎี

การศึกษารวบรวมวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการตรวจราชการ และการพัฒนาเทคโนโลยี

ข้อจำกัดของการวิจัย

การปรับเปลี่ยนด้านกฎหมายและระเบียบมีขั้นตอนการดำเนินการที่ซับซ้อน ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาและต้องดำเนินการด้วยความละเอียดรอบคอบ รวมทั้งคำนึงถึงผลของกฎหมาย/ระเบียบในภาพรวม

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

๑. ทำให้ทราบประเด็นปัญหาของกระบวนการตรวจราชการในปัจจุบัน และสามารถวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคเพื่อหาแนวทางได้อย่างเหมาะสม

๒. ทำให้ทราบรูปแบบการพัฒนางานตรวจราชการโดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับรูปแบบงานตรวจราชการ และข้อมูลภารกิจที่เกี่ยวข้องในปัจจุบัน

๓. ทำให้ทราบแนวทางในการพัฒนางานตรวจราชการแบบดิจิทัล รวมถึงให้ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนางานตรวจราชการให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันและเป็นไปอย่างถูกต้องมีประสิทธิภาพ

คำจำกัดความ

ผู้ตรวจราชการ หมายถึง ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี ผู้ตรวจราชการกระทรวง หรือผู้ดำรงตำแหน่งที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีหน้าที่ในการตรวจราชการ แต่ไม่รวมถึงผู้ทำหน้าที่ตรวจสอบภายใน

เทคโนโลยีสนับสนุนการตรวจราชการ

หมายถึง ระบบอิเล็กทรอนิกส์หรือเครื่องมือที่ใช้เพื่อสนับสนุนการตรวจราชการ

บทที่ ๒

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่อง “แนวทางการตรวจราชการแบบดิจิทัลของประเทศไทย” ดังนี้

๑. การตรวจราชการและการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ
๒. การพัฒนาดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อสนับสนุนการตรวจราชการ
๓. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
๔. กรอบแนวคิดของการวิจัย
๕. สรุป

การตรวจราชการและการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ

๑. การตรวจราชการของประเทศไทย

การตรวจราชการเป็นมาตรการการบริหารราชการแผ่นดินที่มีความสำคัญในการขับเคลื่อนการปฏิบัติราชการของหน่วยงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด การตรวจราชการมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน โดยการตรวจราชการในอดีตนั้นมีวัตถุประสงค์เพื่อควบคุมการทำงานของข้าราชการที่อยู่ต่างเมืองและรายงานผลการปฏิบัติราชการในหน่วยงานส่วนภูมิภาคนั้น ให้พระมหากษัตริย์ทรงทราบ ต่อมาในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้มีการปรับเปลี่ยนแนวคิดในการตรวจราชการให้มีระเบียบแบบแผนเป็นครั้งแรก มีการจัดระบบการปกครองในรูปแบบมณฑลเทศาภิบาล มีตำแหน่งสมุหเทศาภิบาลทำหน้าที่เป็นผู้ตรวจราชการ และมีการจัดระเบียบให้ผู้บังคับบัญชาส่วนกลางออกตรวจราชการในหัวเมืองไปด้วย ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดินอย่างเป็นรูปธรรม เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการปกครองจากระบบสมบูรณาญาสิทธิราชย์ เป็นระบอบประชาธิปไตย ได้มีการนำเอาการตรวจราชการบัญญัติไว้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๔๗๖ โดยลักษณะงานของผู้ตรวจราชการมีหน้าที่ ตรวจสอบ แนะนำ และชี้แจงข้าราชการทั่วไปตามกฎหมาย ระเบียบแบบแผน และนโยบายของรัฐบาลตามที่คณะรัฐมนตรีมอบหมาย โดยในปี พ.ศ. ๒๔๙๗ ได้มีการจัดตั้ง “กรมตรวจราชการแผ่นดิน” เป็นครั้งแรก ซึ่งมีหน้าที่สำคัญอยู่ ๒ ประการ ได้แก่ การตรวจและปราบปรามทุจริตของราชการ และพิจารณาการปฏิบัติราชการของหน่วยงานตามคำร้องเรียนของประชาชน ต่อมาได้มีการยุบหน่วยงาน เนื่องจากการดำเนินการดังกล่าว เป็นการจับผิดการทำงานของข้าราชการ และในปี พ.ศ. ๒๕๐๓ ได้มีการจัดตั้งตำแหน่ง “ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี” สังกัดในสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทำหน้าที่ตรวจราชการตามแผนงาน

และโครงการของส่วนราชการที่ได้รับมอบหมาย^๑ จนปัจจุบัน การตรวจราชการ มีวัตถุประสงค์ที่ได้ระบุไว้ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการตรวจราชการ พ.ศ. ๒๕๔๘^๒ ว่า

๑. เพื่อชี้แจงแนะนำ หรือทำความเข้าใจกับหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐเกี่ยวกับแนวทางและการปฏิบัติงานหรือการจัดทำภารกิจตามนโยบายของรัฐบาล และแผนต่าง ๆ ของชาติและของหน่วยงานของรัฐ

๒. เพื่อตรวจติดตามว่าหน่วยงานของรัฐได้ปฏิบัติถูกต้องตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ มติของคณะรัฐมนตรี และคำสั่งของนายกรัฐมนตรี และเป็นไปตามความมุ่งหมาย วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และผลสัมฤทธิ์ตามนโยบายของรัฐบาล แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนการบริหารราชการแผ่นดิน แผนหรือยุทธศาสตร์ใด ๆ ที่กำหนดเป็นยุทธศาสตร์ชาติหรือวาระแห่งชาติหรือไม่

๓. เพื่อติดตามความก้าวหน้า ปัญหา และอุปสรรค รวมทั้งประเมินประสิทธิภาพ

๔. เพื่อสับรับฟังทุกขสขุ ความคิดเห็น และความต้องการ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐและประชาชน ประสิทธิภาพ และความคุ้มค่าในการปฏิบัติงานหรือการจัดทำภารกิจของหน่วยงานของรัฐและ

๕. เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง และสืบสวนสอบสวนเกี่ยวกับเหตุการณ์หรือสถานการณ์ในพื้นที่ นอกจากนี้ ระเบียบฯ ดังกล่าว ได้ระบุถึง หน้าที่ของผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี ผู้ตรวจราชการกระทรวง ผู้ตรวจราชการกรม ไว้ดังนี้ “ข้อ ๙ ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี รับผิดชอบและมีอำนาจและหน้าที่ในการตรวจราชการเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการในภาพรวมของหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐทุกหน่วยในฐานะผู้สอดส่องดูแลแทนคณะรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี

ผู้ตรวจราชการกระทรวง รับผิดชอบและมีอำนาจและหน้าที่ในการตรวจราชการเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐ เฉพาะในขอบเขตอำนาจและหน้าที่ของกระทรวง ในฐานะผู้สอดส่องดูแลแทนรัฐมนตรีว่าการกระทรวง รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวง และปลัดกระทรวง

^๑ สมศักดิ์ เจตสุรกันต์. “การพัฒนากระบวนการตรวจราชการของไทย”. (เอกสารวิจัยส่วนบุคคล, วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร, ๒๕๖๐) หน้า ๔

^๒ “ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการตรวจราชการ พ.ศ. ๒๕๔๘”, ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ ๑๒๒ ตอนพิเศษ ๗๖ง, ๕ กันยายน ๒๕๔๘

ผู้ตรวจราชการกรม รับผิดชอบและมีอำนาจและหน้าที่ในการตรวจราชการเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐ เฉพาะในขอบเขตอำนาจและหน้าที่ของกรม ในฐานะผู้สอดส่องดูแลแทนอธิบดี” จากการทำตามระเบียบฯ ดังกล่าว ได้มีงานวิจัย รวบรวมข้อมูลองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการตรวจราชการมาพัฒนา และได้กำหนดเป็นแนวทางการตรวจราชการแนวใหม่^๓ โดยมุ่งเน้นการตรวจการ การตรวจสอบและประเมินผล การประเมินขีดสมรรถนะ และศักยภาพ รวมถึงการให้คำปรึกษาเพื่อปรับปรุงและพัฒนาองค์กร เพื่อเป็นการพัฒนาส่งเสริมผลการตรวจราชการให้มีความเข้มแข็ง จนนำไปสู่รูปแบบ “การตรวจราชการแบบบูรณาการ” ที่มีแนวทางดังนี้

๑. ร่วมคิด โดยวางแผนการตรวจราชการด้วยกระบวนการชุดเดียวกันและเป็นการวางแผนฯ โดยเตรียมการไว้ล่วงหน้า เพื่อทำให้เกิดรูปธรรมของคำว่า “เชิงรุก”

๒. ร่วมตรวจ ในประเด็นยุทธศาสตร์หรือประเด็นนโยบายในระดับชาติเดียวกัน

๓. ร่วมให้ข้อเสนอแนะ โดยเล็งเป้าหมายไปที่การลดความเสี่ยงเชิงยุทธศาสตร์ ร่วมกันและจัดทำรายงานผลการตรวจราชการด้วยมาตรฐานเดียวกันซึ่งสมควรแก่การเผยแพร่สู่สาธารณชนด้วย

๔. ร่วมสร้างภาคีภาคประชาชน ให้มีส่วน ร่วมของประชาชนในกระบวนการตรวจราชการระดับพื้นที่

๕. ร่วมรับการประเมิน ภายใต้คำรับรองการปฏิบัติราชการที่มีการประเมินตัวชี้วัด และค่าเป้าหมายเพื่อบรรลุค่าคะแนนทางการบริหาร (Management Score Point) ร่วมกัน^๔

รูปแบบการตรวจราชการ การตรวจราชการแบ่งออกเป็น ๓ รูปแบบ ได้แก่ การตรวจราชการกรณีปกติ การตรวจราชการกรณีพิเศษ และเรื่องร้องเรียน

การตรวจราชการกรณีปกติ คือ การตรวจราชการตามแผนงาน งาน และโครงการตามนโยบายรัฐบาล นโยบายของกระทรวง กรม

การตรวจราชการกรณีพิเศษ คือ การตรวจราชการนอกเหนือจากกรณีปกติ ได้แก่ เรื่องที่ได้รับการร้องขอจากหน่วยงานให้ช่วยเหลือ สนับสนุนหรือประสานการปฏิบัติตามนโยบาย แผนงาน งานและโครงการที่ดำเนินอยู่

การตรวจราชการเรื่องร้องเรียน คือ การตรวจเรื่องร้องเรียนขอความเป็นธรรมหรือขอความช่วยเหลือเพื่อคลี่คลายหรือแก้ไขความทุกข์ยากเดือดร้อน และเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์หรือเหตุการณ์สำคัญหรือสาธารณภัยอันจำเป็นที่รัฐบาลและหน่วยงานต้องเข้าไปดำเนินการช่วยเหลือ และแก้ไขให้ทันการ

^๓ ทศพร ศิริสัมพันธ์. “การพัฒนาระบบการตรวจราชการและผู้ตรวจราชการ”, วารสารวิธีวิทยาการวิจัย, ๑๖(๒) เมษายน - มิถุนายน ๒๕๕๖ หน้า ๒๐๐ - ๒๒๐.

^๔ สมศักดิ์ เจตสุรگانต์. เรื่องเดิม. หน้า ๑๕.

มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ ได้มีมติในเรื่องการติดตามตรวจสอบและประเมินผล การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติไปสู่การปฏิบัติ^๕ โดยมีสาระสำคัญให้ผู้ตรวจราชการในฐานะกลไกสำคัญในการบริหารราชการแผ่นดินในการขับเคลื่อนการปฏิบัติราชการของหน่วยงานรัฐให้เป็นไปตามเป้าหมายการพัฒนาประเทศในเชิงบูรณาการ โดยผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี มีหน้าที่ในการตรวจราชการในภาพรวมต้องดำเนินการจัดทำแผนการตรวจราชการโดยใช้ข้อมูลสถานการณ์การบรรลุเป้าหมายของแผนแม่บทย่อยภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (Y๑) จากระบบ eMENSRC และรายงานสรุปผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ชาติ (รายงานประจำปี) เป็นข้อมูลประกอบการกำหนดประเด็นการตรวจราชการประจำปีในภาพรวมให้เป็นไปอย่างบูรณาการ และจัดทำรายงานผลสัมฤทธิ์ โดยมีผลการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐในภาพรวมต่อการบรรลุเป้าหมายตามแผนระดับต่าง ๆ ตามประเด็นการตรวจราชการที่กำหนดไว้ในระบบ eMENSRC ในปีถัดไป ซึ่งแนวทางดังกล่าวสอดคล้องกับแนวปฏิบัติในการดำเนินการจัดทำแผนการตรวจราชการร่วมกันระหว่างสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและหน่วยงานที่มีแผนการตรวจราชการประจำปี มาประชุมหารือ ร่วมจัดทำแผนร่วมกัน เพื่อลดความซ้ำซ้อน เกิดการบูรณาการ รวมทั้งการกำหนดมาตรฐานและเครื่องมือในการตรวจติดตามของผู้ตรวจราชการให้เป็นแนวทางเดียวกัน จากกรอบประเด็นนโยบายสำคัญของรัฐบาลสำหรับการตรวจราชการแบบบูรณาการที่นำมาพิจารณาคัดเลือกนั้น พิจารณาจากความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐) แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติฯ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายของรัฐบาล และมติคณะรัฐมนตรี มาใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนการตรวจราชการแบบบูรณาการเพื่อลงตรวจราชการแบบบูรณาการเพื่อเร่งรัดการดำเนินการของหน่วยงานในระดับพื้นที่ รวมถึงให้ข้อเสนอแนะระดับพื้นที่ ระดับนโยบาย/สวนกลาง แก่หน่วยงานที่รับผิดชอบ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งในระดับพื้นที่ กระทรวง กรม เพื่อเป้าหมายที่กำหนด สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนการปฏิรูปประเทศ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และนโยบายรัฐบาลที่แถลงต่อรัฐสภา ตลอดจน แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างรวดเร็วและเกิดประโยชน์สูงสุด

ข้อคิดเห็น[๘1]: แก้เวลาข้อความนี้ทิ้งๆ

๒. แนวนโยบายรัฐบาลดิจิทัล

เทคโนโลยีดิจิทัลในสถานการณ์โลกปัจจุบัน อยู่ในบทบาทที่ผสมเข้ากับวิถีชีวิตของผู้คนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เทคโนโลยีเป็นมากกว่าเครื่องมือที่ใช้เชื่อมโยงการสื่อสาร ยังช่วยในการพัฒนากระบวนการผลิต เปลี่ยนแปลงรูปแบบกิจกรรมทางการเงินในระบบเศรษฐกิจ การค้า การบริการ รวมถึงเปลี่ยนแปลงการทำงานของภาครัฐให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น

^๕ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. “หนังสือด่วนที่สุด ที่ นร๐๕๐๕/๓๕๑๗๐ การติดตามตรวจสอบ และประเมินผล เพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติไปสู่การปฏิบัติ”. ลงวันที่ ๑๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๔.

รัฐบาลไทยได้เล็งเห็นถึงอิทธิพลของเทคโนโลยีที่เข้ามาเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตของประชาชน และเตรียมการที่จะพัฒนาเทคโนโลยีในฐานะองค์ประกอบสำคัญในการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศสู่การเป็นประเทศไทย ๔.๐ เพื่อสร้างระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม และสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขันให้กับประเทศ โดยได้กำหนดวิสัยทัศน์เป้าหมาย และภูมิทัศน์ของการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ดังนี้

วิสัยทัศน์ คือ “ปฏิรูปประเทศไทยสู่ดิจิทัลไทยแลนด์”

ความหมายของดิจิทัลไทยแลนด์^๖ คือ “ยุคที่ประเทศไทยสามารถสร้างสรรค์ และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน นวัตกรรม ข้อมูล ทุนมนุษย์และทรัพยากรอื่นใด เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน” โดยมีกำหนดระยะเวลาดำเนินการเป็นเวลา ๑๐ ปี เป้าหมายในภาพรวม ๔ ประการ ดังต่อไปนี้

๑. เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของประเทศด้วยการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือหลักในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการผลิต การบริการ

๒. สร้างโอกาสทางสังคมอย่างเท่าเทียมด้วยข้อมูลข่าวสารและบริการต่างๆ ผ่านสื่อดิจิทัลเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน

๓. เตรียมความพร้อมให้บุคลากรทุกกลุ่มมีความรู้และทักษะที่เหมาะสมต่อการดำเนินชีวิตและการประกอบอาชีพในยุคดิจิทัล

๔. ปฏิรูปกระบวนการทำงานและการให้บริการของภาครัฐ ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและการใช้ประโยชน์จากข้อมูล เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

เนื่องจากการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย มุ่งเน้นการพัฒนาในระยะยาวอย่างยั่งยืนสอดคล้องกับการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปีแต่เนื่องจากเทคโนโลยีดิจิทัลมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วดังนั้น นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมฉบับนี้ จึงกำหนดภูมิทัศน์ดิจิทัล เพื่อกำหนดทิศทางการพัฒนาและเป้าหมายใน ๔ ระยะ^๗ ดังนี้

^๖ “นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม”, ราชกิจจานุเบกษา, เล่มที่ ๑๓๖ ตอนที่ ๔๗ ก ๑๑ เมษายน ๒๕๖๒ หน้า ๑๔ - ๑๕

^๗ เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๖

แผนภาพที่ ๒ - ๑ ภูมิทัศน์ดิจิทัลของประเทศไทยในระยะเวลา ๒๐ ปี



ที่มา : นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม” ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ ๑๓๖ ตอนที่ ๔๗ ก ๑๑ เมษายน ๒๕๖๒ หน้า ๑๖

จากแนวทางการพัฒนาตามภูมิทัศน์ดิจิทัลของประเทศไทย ๔ ระยะ สามารถกำหนดเป็นยุทธศาสตร์การพัฒนา ๖ ยุทธศาสตร์ ดังภาพต่อไปนี้

แผนภาพที่ ๒ - ๒ ยุทธศาสตร์การพัฒนา ๖ ยุทธศาสตร์



ที่มา : “นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม”, ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ ๑๓๖ ตอนที่ ๔๗ ก ๑๑ เมษายน ๒๕๖๒ หน้า ๒๔

ยุทธศาสตร์การพัฒนา ๖ ยุทธศาสตร์^๘ นั้น ประกอบไปด้วย

๑. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลประสิทธิภาพสูง ให้ครอบคลุมทั่วประเทศ : เข้าถึงพร้อมใช้ จ่ายได้

๒. ขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล: ขับเคลื่อน New S-Curve เพิ่มศักยภาพสร้างธุรกิจเพิ่มมูลค่า

๓. สร้างสังคมคุณภาพด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล: สร้างการมีส่วนร่วม การใช้ประโยชน์อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม

๔. ปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล: โปร่งใส อำนวยความสะดวก รวดเร็ว เชื่อมโยงเป็นหนึ่งเดียว

๕. พัฒนากำลังคนให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล: สร้างคน สร้างงาน สร้างความเข้มแข็งจากภายใน

๖. สร้างความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล: กฎระเบียบทันสมัย เชื่อมมั่นในการลงทุนมีความมั่นคงปลอดภัย

ยุทธศาสตร์สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของภาครัฐ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล โดยมีความหมายของการเป็นรัฐบาลดิจิทัลว่า การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานรัฐทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคอย่างมีแบบแผน และเป็นระบบจนพัฒนาสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลโดยสมบูรณ์ โดยลักษณะของบริการภาครัฐหรือบริการสาธารณะจะอยู่ในรูปแบบดิจิทัลที่ขับเคลื่อนโดยความต้องการของประชาชนหรือผู้ใช้บริการ ซึ่งประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงบริการได้โดยไม่มีข้อจำกัดทางกายภาพ พื้นที่ และภาษา และในระยะต่อไป รัฐบาลสามารถหลอมรวมการทำงานของภาครัฐเสมือนเป็นองค์กรเดียว ภาครัฐจะแปรเปลี่ยนไปเป็นผู้อำนวยความสะดวกในการสร้างบริการสาธารณะโดยเอกชนและประชาชน เรียกว่า บริการระหว่างกัน (Peer to Peer) ตามหลักการออกแบบที่เป็นสากล (Universal Design) ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมการปกครอง/การบริหารบ้านเมืองและเสนอความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของภาครัฐได้อย่างสมบูรณ์ ซึ่งเป้าหมายที่สอดคล้องกับการสนับสนุนการตรวจราชการ ได้แก่ การมีโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลภาครัฐ การจัดเก็บและบริหารฐานข้อมูลที่บูรณาการ ไม่ซ้ำซ้อน สามารถรองรับการเชื่อมโยงการทำงานระหว่างหน่วยงาน และให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยแผนงานที่เกี่ยวข้องได้แก่ พัฒนารฐานข้อมูล รวมถึงชุดข้อมูลด้านต่างๆ ซึ่งเชื่อมโยงข้อมูลจากทุกหน่วยงานภาครัฐโดยไม่มีติดติดความเป็นเจ้าของ และเปิดเผยต่อสาธารณะ เพื่อให้เกิดการพัฒนานวัตกรรมบริการ และสร้างคุณค่าทางเศรษฐกิจและสังคม

^๘ เรื่องเดียวกัน. หน้า ๒๔

๓. ดิจิทัลแพลตฟอร์ม

๓.๑ ความหมายของดิจิทัลแพลตฟอร์ม

ดิจิทัลแพลตฟอร์ม (Digital Platform) หมายถึง แหล่งรวบรวมพื้นที่สำหรับแลกเปลี่ยนข้อมูลสินค้า หรือบริการระหว่างผู้ผลิตกับผู้บริโภคผ่านที่มีปฏิสัมพันธ์กัน^๙ หรือ โครงสร้างพื้นฐาน หรือ แหล่งรวบรวมสินค้า บริการ เครื่องมือ และข้อมูลดิจิทัลเพื่อใช้ในการสร้างสินค้าหรือบริการใหม่ในทางธุรกิจที่เรียกว่าการบูรณาการในแนวตั้ง (Vertical integration)^{๑๐} นอกจากนี้ ความหมายของดิจิทัลแพลตฟอร์ม ยังหมายถึงสิ่งที่ช่วยสร้างผลกระทบเครือข่าย (Network effects)^{๑๑} กล่าวคือ ยังมีคนใช้งานแพลตฟอร์มดิจิทัลจำนวนมาก จะส่งผลให้เกิดต้นทุนต่อผู้ใช้งานลดลง และประโยชน์ต่อผู้ใช้งานเพิ่มขึ้น ยกตัวอย่างเช่น หากจำนวนผู้ใช้งาน Facebook เพิ่มขึ้น ต้นทุนต่อผู้ใช้งานจะลดลง และผู้ใช้งานจะนิยมใช้ Facebook เพิ่มขึ้นเนื่องจากสามารถสื่อสารกับผู้ใช้งานคนอื่นได้มากมาย โดยเปรียบเหมือนโทรศัพท์ หากบุคคลสามารถพูดคุยกับผู้อื่นได้มากขึ้น ผลประโยชน์ของผู้ใช้จะเพิ่มขึ้นเป็นตามลำดับ ในทางวิชาการเรียกว่า ผลกระทบเครือข่ายทางตรง (Direct network effects) นอกจากนี้ บางแพลตฟอร์มดิจิทัลยังก่อให้เกิดผลกระทบเครือข่ายทางอ้อม (Indirect network effects) เช่น หากจำนวนผู้ใช้งาน Facebook เพิ่มขึ้น นักการตลาดและนักโฆษณาจะเข้ามาใช้ Facebook เพิ่มมากขึ้นเนื่องจากช่วยให้เข้าถึงลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น และความหมายสุดท้าย คือ สิ่งที่สามารถสร้างตลาดหลายด้าน (Multi-sided markets) หลายแพลตฟอร์มดิจิทัลสามารถสร้างตลาดหลายด้าน เช่น แพลตฟอร์มของ Amazon เป็นต้น

๓.๒ ลักษณะเด่นของดิจิทัลแพลตฟอร์ม

ดิจิทัลแพลตฟอร์ม มีลักษณะเด่นที่สามารถทำให้ประสบความสำเร็จในการใช้งานได้^{๑๒} ดังต่อไปนี้

๓.๒.๑ ต้องใช้งานง่าย และดึงดูดผู้ใช้งานทันที

๓.๒.๒ ต้องมีความน่าเชื่อถือ มีความปลอดภัย มีข้อกำหนดและเงื่อนไขการใช้งานที่ชัดเจน

ข้อคิดเห็น[๓2]: ใช้ "แพลตฟอร์ม" มั้ยคะ..
ให้เหมือนกันทั้งฉบับนะ

^๙ Stephen Watt. "Digital platforms: A brief introduction". (Online). Available : <https://www.bmc.com/blogs/digital-platforms/>, 2020.

^{๑๐} วทัญญู สุขเสงี่ยม. "แพลตฟอร์มดิจิทัลคืออะไร". (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <https://www.medium.com/@watanyoo.suksangiam/> แพลตฟอร์มดิจิทัลคืออะไร / -cb8d455b23c, 2020

^{๑๑} เรื่องเดียวกัน.

^{๑๒} ปรีศนา หมั่นภา และ รุติยา เนตรวงษ์. "ดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อยกระดับธุรกิจบริการในยุคโควิด-๑๙", *วารสารวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี*. ๑(๑) พฤษภาคม - สิงหาคม ๒๕๖๔. หน้า ๕๗ - ๖๕.

๓.๒.๓ มีการป้องกันความเป็นส่วนตัวเป็นส่วนตัวของผู้ใช้งาน

๓.๒.๔ การรับประกันทรัพย์สินทางปัญญา และความเป็นเจ้าของข้อมูล หรือ ความเป็นชุมชนในแพลตฟอร์ม

๓.๒.๕ มีความสามารถ ศักยภาพการเชื่อมต่อผ่านการใช้อีพีไอ (Application programming interface : API) เพื่อขยายระบบนิเวศของแพลตฟอร์ม

๓.๒.๖ อำนวยความสะดวกในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้ใช้ ผู้ผลิต ผู้บริโภค

๓.๒.๗ ให้คุณค่าของชุมชนในแพลตฟอร์ม ยิ่งขนาดของชุมชนในแพลตฟอร์ม มีขนาดใหญ่ ก็มีมูลค่ามากขึ้น แพลตฟอร์มต้องสามารถมอบสิทธิประโยชน์ให้กับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับ ชุมชนนั้นๆ

๓.๒.๘ ดิจิทัลแพลตฟอร์มมีความสามารถในการปรับขนาดโดยไม่ทำให้ ประสิทธิภาพลดลง

นอกจากนี้ ดิจิทัลแพลตฟอร์มที่ประสบความสำเร็จ ต้องมีหน้าที่ ๒ ประการ

๑. อำนวยความสะดวกในการแลกเปลี่ยนสินค้า บริการ หรือข้อมูลใช้ ประโยชน์จากชุมชนเพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับทุกคนในระบบนิเวศบนแพลตฟอร์ม โอบรับการเปลี่ยนแปลง ทางดิจิทัลด้วยการเสริมพลังองค์กรเพื่อท้าทายสภาพที่เป็นอยู่และการทดลอง โดยไม่ต้องกลัว ความล้มเหลว เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับนวัตกรรมที่จะช่วยให้ธุรกิจอยู่ได้อย่างยั่งยืน

๒. การสร้างความเข้มแข็งให้กับดิจิทัลแพลตฟอร์มที่ใช้งานง่าย ธุรกิจต้อง เชื่อถือได้ และต้องสามารถปกป้องผู้ใช้จากผู้กระทำผิดในแพลตฟอร์มได้ การสร้างดิจิทัลแพลตฟอร์ม ที่สามารถเข้าถึงลูกค้าได้ง่าย สามารถปกป้องข้อมูลของลูกค้าจากภัยคุกคาม และต้องอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นที่ต้องการและประสบความสำเร็จในการเป็นดิจิทัลแพลตฟอร์มที่มีผู้ใช้ ต้องการได้

๓.๓ ดิจิทัลแพลตฟอร์มที่ใช้ในหน่วยงานราชการไทย

ประเทศไทยมีหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนบริการด้านดิจิทัลแพลตฟอร์มแก่ หน่วยงานราชการไทย ได้แก่ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) สพร. โดยมีดิจิทัล แพลตฟอร์มที่น่าสนใจได้แก่ ระบบท้องถิ่นดิจิทัล (Digital Government Platform)^{๑๓} ที่เป็น เครื่องมือในการส่งเสริมและสนับสนุนผลงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทย (อปท.) ให้มี ความสามารถในการบริหารงาน และให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล ช่วยพัฒนาคุณภาพการ ให้บริการที่ดีขึ้น เป็นต้นแบบแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ รวมถึงสนับสนุนให้นำเครื่องมือ

^{๑๓} สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล “ระบบท้องถิ่นดิจิทัล (Digital Government Platform)”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <https://www.dga.or.th/our-services/digital-platform-services/digital-government-platform/>

ทางอิเล็กทรอนิกส์ที่พร้อมใช้งาน และสามารถผ่านเกณฑ์ของความเป็นรัฐบาลดิจิทัลได้เร็วมากขึ้น ซึ่งทาง สพร. จะเป็นผู้ดูแลระบบให้กับ อปท. โดยประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่ จะได้รับประโยชน์ในการเข้าถึงบริการที่หลากหลายผ่านช่องทางเดียวได้สะดวกทุกที่ ทุกเวลา สามารถติดตามสถานการณ์การดำเนินงานเรื่องของตนเองได้ตลอดเวลา ลดเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปติดต่อหน่วยงานภาครัฐเพื่อขอรับบริการต่าง ๆ อปท. ได้รับประโยชน์ในการเพิ่มประสิทธิภาพหน่วยงานในการบริหารจัดการและให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลได้ง่าย จัดเก็บข้อมูล ติดตาม การให้บริการได้อย่างเป็นระบบ และสามารถลดต้นทุนการดำเนินงานในการให้บริการประชาชน ซึ่งภาพรวมในการให้บริการแบ่งออกเป็น ๕ บริการหลัก คือ

ระบบบริหารจัดการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ OSS เป็นช่องทางให้กับประชาชนยื่นคำร้อง ขอร้องเรียนปัญหาในพื้นที่ของตนเองทางออนไลน์ และติดตามสถานการณ์แก้ไขปัญหาได้ทันทีทุกเวลา

ระบบขออนุญาตก่อสร้างสำหรับพื้นที่ไม่เกิน ๑๕๐ ตร.ม. ระบบสำหรับยื่นขออนุญาตก่อสร้างผ่านออนไลน์ ส่งเอกสารที่เกี่ยวข้องในรูปแบบไฟล์ดิจิทัลได้ รวมถึงสามารถตรวจสอบและพิจารณาความถูกต้องของเอกสารได้อย่างครบถ้วน

ระบบออกหนังสือรับรอง การแจ้งสถานที่จำหน่ายอาหาร หรือสถานที่สะสมอาหารออนไลน์ ระบบออกหนังสือรับรองฯ ผ่านออนไลน์ ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารในการขอหนังสือรับรองฯ บันทึกความเห็น การกำหนดค่าธรรมเนียม และกำหนดเงื่อนไขผู้ประกอบการต้องปฏิบัติตามระบบ รวมถึงติดตามขอข้อมูลการขออนุญาตได้

ระบบชำระค่าธรรมเนียม สามารถชำระค่าธรรมเนียมขยะ/บำบัดน้ำเสียผ่านช่องทางดิจิทัลส่งหลักฐานผ่านออนไลน์ รวมถึงตรวจสอบสถานการณ์ชำระค่าธรรมเนียมได้

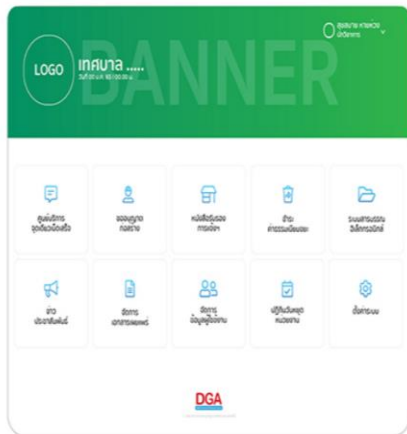
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ รองรับการบริหารจัดการหนังสือราชการ ทั้งการสร้าง ส่ง รับ จัดเก็บ สั่งการ แก้ไขเพิ่มเติม และการเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่นของรัฐ รวมทั้งสามารถติดตามสถานะได้ทุกขั้นตอน

ระบบท้องถิ่นดิจิทัล ในส่วนของเจ้าหน้าที่ดำเนินการ ประกอบด้วย ๒ ส่วน ได้แก่ ส่วนระบบหลัก ที่ประกอบด้วย ๕ งานหลัก และส่วนบริหารจัดการข้อมูล ประกอบด้วย การจัดการข่าวประชาสัมพันธ์ การจัดการเอกสารเผยแพร่ การจัดการข้อมูลผู้ใช้งาน ปฏิทินวันหยุดหน่วยงาน และการตั้งค่าระบบ ส่วนของประชาชนประกอบด้วย ระบบบริหารจัดการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (OSS) ระบบขออนุญาตก่อสร้าง ระบบออกหนังสือรับรองการแจ้งฯ ระบบชำระค่าธรรมเนียมขยะ / บำบัดน้ำเสียและข้อมูลเผยแพร่

ข้อคิดเห็น[๕3]: ระบบต่าง ๆ ที่บรรยายมาข้างล่าง เป็นการอธิบาย ๕ บริการหลัก หรือเปล่าคะ.. ถ้าใช่ ควรใส่ "คือ" หลังคำ ๕ บริการหลักด้วยจ้า

แผนภาพที่ ๒ - ๓ ส่วนเจ้าหน้าที่ดำเนินการ

สำหรับเจ้าหน้าที่



ส่วนระบบหลัก

- ระบบบริหารจัดการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (OSS)
- ระบบขออนุญาตก่อสร้าง
- ระบบออกหนังสือรับรองการแจ้งฯ
- ระบบชำระค่าธรรมเนียมขยะ / ป่าต้นน้ำเสีย
- ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

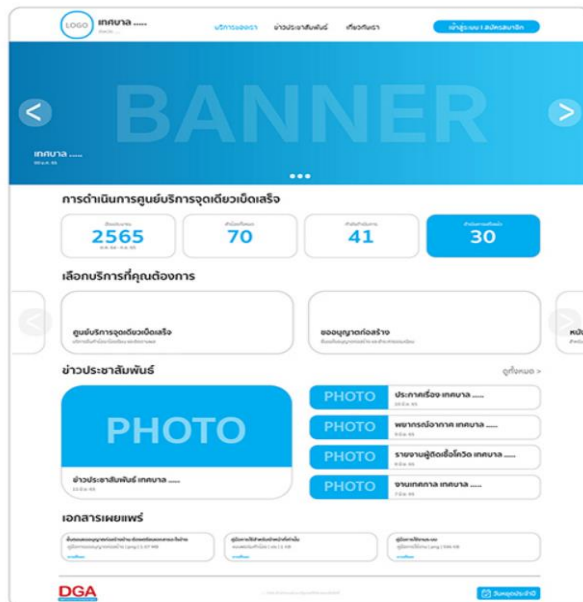
ส่วนบริหารจัดการข้อมูล

- การจัดการข่าวประชาสัมพันธ์
- การจัดการเอกสารเผยแพร่
- การจัดการข้อมูลผู้ใช้งาน
- ปฏิทินวันหยุดหน่วยงาน
- การตั้งค่าระบบ

ที่มา : ออนไลน์, ๒๕๖๕

แผนภาพที่ ๒ - ๔ ส่วนประชาชน

สำหรับประชาชน



ที่มา : ออนไลน์, ๒๕๖๕

ระบบท้องถิ่นดิจิทัล (Digital Government Platform) เป็นดิจิทัลแพลตฟอร์มที่ช่วยในการทำงานใน ๕ งานหลัก ที่จะประสานงานกับประชาชน ช่วยลดขั้นตอน ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางของประชาชน สามารถสร้างมาตรฐานในการทำงานให้กับหน่วยงาน เก็บข้อมูลในการทำงานเพื่อนำข้อมูลไปวางแผนปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นได้ และสามารถเป็นต้นแบบการพัฒนาหน่วยงานแบบดิจิทัลให้กับหน่วยงานอื่นต่อไป

การพัฒนาดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อสนับสนุนการตรวจราชการ

ในปัจจุบันจากการสำรวจข้อมูลของกระทรวงต่าง ๆ ผู้วิจัยพบว่า หลายหน่วยงานมีระบบข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตรวจราชการ ทั้งในส่วนที่ใช้เพื่อเป็นทดแทนกระบวนการตรวจราชการในบางขั้นตอน และส่วนที่เป็นระบบหรือเทคโนโลยีช่วยในการดำเนินงานทั่วไป เช่น

๑. กระทรวงศึกษาธิการ

มีระบบการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการจัดการศึกษาแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Inspection) ซึ่งใช้ในการจัดเก็บข้อมูลการลงพื้นที่ตรวจราชการของผู้ตรวจราชการตามประเด็นนโยบายการตรวจราชการและติดตามประเมินผลการจัดการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ และเป็นข้อมูลสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวง โดยสามารถประมวลผลในเชิงปริมาณและคุณภาพตามกรอบประเด็นนโยบายการตรวจราชการและตัวชี้วัดเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานตรวจราชการทั้งภายในกระทรวงและการบูรณาการกับหน่วยงานภายนอก

๒. กระทรวงอุตสาหกรรม

มีระบบบันทึกข้อมูลพื้นฐานจำนวนโรงงาน การร้องเรียน การเกิดอุบัติเหตุซึ่งผู้ตรวจราชการสามารถนำข้อมูลในด้านที่ต้องการมาวิเคราะห์และประมวลผลในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อแสดงถึงผลการดำเนินงานของหน่วยงาน

๓. กระทรวงพาณิชย์

มีระบบการรวบรวมข้อมูลของกองตรวจราชการ โดยสำนักงานพาณิชย์จังหวัดนำเข้าข้อมูล ซึ่งสามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อติดตามผลการดำเนินงานแบบ Real Time และมี Mobile Application เพื่อให้ผู้ตรวจราชการแต่ละท่านสามารถติดตามผลการตรวจราชการตามประเด็นนโยบาย รวมทั้งวางแผนการตรวจราชการ และการสืบค้นข้อมูลประกอบการตรวจราชการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

๔. กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

มีระบบรายงานผลการดำเนินงานโครงการตามประเด็นการตรวจราชการ โดยมีการรายงานตามรอบระยะเวลา และสามารถนำข้อมูลมาประมวลผลได้

๕. กรุงเทพมหานคร

มีระบบ BMA Digital Plans ซึ่งเป็นการรายงานผลการดำเนินงานตามนโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เชื่อมโยงกับแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร และโครงการของหน่วยงานภายใน โดยผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานครสามารถตรวจสอบผลการดำเนินงานและให้ข้อคิดเห็นผ่านระบบดังกล่าว รวมทั้งนำข้อมูลเชิงสถิติมาใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนการตรวจราชการได้นอกจากนี้ หลายกระทรวงก็ได้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ช่วยสนับสนุนในการดำเนินงานทั่วไป เช่น ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในหน่วยงาน ระบบการประชุมทางไกลและ Web Conference การจัดส่งข้อมูลผ่านอีเมลหรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น ซึ่งล้วนแต่เป็นการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงด้านนโยบายและการใช้ประโยชน์จากนวัตกรรมใหม่ที่เกิดขึ้น ทำให้ลดระยะเวลาและขั้นตอนในการปฏิบัติงานลงได้มาก

แต่อย่างไรก็ดี ระบบข้อมูลต่าง ๆ ที่ใช้สนับสนุนการตรวจราชการของกระทรวงและสำนักนายกรัฐมนตรี ส่วนใหญ่ยังอยู่ในการพัฒนาในระยะแรก หลายระบบมีข้อมูลที่ยังไม่ได้เชื่อมโยงกัน และยังมีข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ อาจยังไม่สามารถทดแทนกระบวนการที่ซับซ้อนในการประสานงาน การติดตามและการแสดงผลไปยังผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องและประชาชน รวมทั้งยังมีหลายประเด็นที่มีข้อขัดข้องด้านกฎระเบียบ ซึ่งจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนและพัฒนา หรือเชื่อมโยงข้อมูลร่วมกันในอนาคตต่อไป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้รวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

๑. การตรวจราชการเชิงยุทธศาสตร์ตามหลักธรรมาภิบาล^{๑๔} (สถาบันดำรงราชานุภาพ, ๒๕๕๔)

ปริยานุช เจริญผล ผู้วิจัย ได้กล่าวถึงระบบการตรวจราชการของประเทศไทย ว่ามีการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องมาเป็นลำดับ ตั้งแต่เริ่มมีการพัฒนาระบบราชการ โดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๔๕ ได้ศึกษาวิจัย สังเคราะห์ ประมวลผล รวบรวมองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบตรวจราชการ จนนำไปสู่การปรับปรุง พัฒนาระบบ และวิธีการตรวจราชการจากรูปแบบเดิมซึ่งเป็นการตรวจตามภารกิจของแต่ละกระทรวงเป็นหลัก มาเป็นการตรวจราชการแนวใหม่ที่เรียกว่า “การตรวจราชการแบบบูรณาการ” โดยคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๖ สิงหาคม ๒๕๔๖ มีมติเห็นชอบให้มีการดำเนินการตามระบบดังกล่าวมาจนถึงปัจจุบัน โดยสรุปสาระสำคัญของ “การตรวจราชการแบบบูรณาการ” ดังนี้

^{๑๔} ปริยานุช เจริญผล. “การตรวจราชการเชิงยุทธศาสตร์ตามหลักธรรมาภิบาล” เอกสารความรู้ สตร. ลำดับที่ ๑๗, ๒๕๕๔.

เป็นการตรวจราชการตามยุทธศาสตร์และนโยบายของรัฐบาลที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงาน ซึ่งให้ความสำคัญกับการขับเคลื่อนแผนงาน/โครงการสำคัญของรัฐบาลในแต่ละสมัย ให้เกิดความเชื่อมโยงสอดคล้อง (Value Chain) เพื่อนำไปสู่การเพิ่มมูลค่าของแผนงาน/โครงการในภาพรวม เพื่อมุ่งผลสัมฤทธิ์ตามนโยบายหรือตามประเด็นจุดเน้น (Issue) ที่สำคัญ

๑.๑ เป็นการตรวจติดตามหน่วยงานของรัฐ ในการนำนโยบายของรัฐบาลไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีการใช้งบประมาณของรัฐอย่างคุ้มค่า โดยอาศัยเครื่องมือและแนวทาง “การวิเคราะห์ความเสี่ยงตามหลักธรรมาภิบาล” ทั้งนี้ เพื่อเป็นหลักประกันให้ภาครัฐได้ดำเนินโครงการให้เกิดประโยชน์สูงสุดและสร้างความเชื่อถือเชื่อมั่น (Public Trust) ให้เกิดกับภาคประชาชน

๑.๒ เป็นการตรวจราชการที่ครอบคลุมทุกประเด็น โดยมีเป้าหมายและตัวชี้วัดที่ชัดเจน และให้ทุกส่วนราชการร่วมมือและสนับสนุนระบบการตรวจราชการแนวใหม่ โดยมีลักษณะของการเป็น “การตรวจราชการเชิงรุก” หรือเป็นการตรวจราชการเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น หรือส่งสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้าให้แก่ผู้บริหารหน่วยงาน รวมทั้งการให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำ เพื่อพัฒนาขีดสมรรถนะขององค์กร หรือแนะนำวิธีดำเนินงานที่เหมาะสม (Best Fit) ส่งผลให้การตรวจราชการจำเป็นต้องมีการเตรียมการออกตรวจฯ ที่เป็นระบบ มีการวิเคราะห์จัดลำดับความสำคัญของแผนงาน/โครงการ พื้นที่ดำเนินงานและประเด็นเพื่อสอบทานล่วงหน้า มีการจัดทำแผนการตรวจราชการเชิงยุทธศาสตร์ตามหลักธรรมาภิบาลที่สอดคล้องกับการดำเนินโครงการในพื้นที่ อีกทั้งยังเป็นการตรวจราชการที่สนับสนุนให้ทุกส่วนราชการร่วมมือประสานระบบการตรวจราชการแบบบูรณาการ โดยให้มีการจัดทำแผนการตรวจราชการและกำหนดประเด็นตัวชี้วัดการตรวจราชการร่วมกัน

๑.๓ เป็นการตรวจราชการเพื่อมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยที่ระบบการตรวจราชการจะจัดให้มีการวางระบบตรวจสอบ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์การลดความเสี่ยงตามหลักธรรมาภิบาล โดยมีการเปรียบเทียบผลงานจริงที่เกิดขึ้นกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามเกณฑ์ที่ระบุไว้ในตัวชี้วัดผลดำเนินงานด้านต่างๆ ตามที่ผู้บริหารในแต่ละระดับขององค์กรได้กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์หรือในคำรับรองการปฏิบัติราชการ

๑.๔ เป็นการตรวจราชการโดยยึดหลักการประสานความร่วมมือ (Collaborative Network) ระหว่างผู้ตรวจราชการของสำนักนายกรัฐมนตรี และผู้ตรวจราชการกระทรวงต่าง ๆ กับ “ที่ปรึกษาผู้ตรวจราชการภาคประชาชน” ซึ่งทำหน้าที่ในการร่วมให้ข้อมูลในการตรวจราชการ และให้ข้อเสนอแนะในเชิงพื้นที่

๑.๕ เป็นการตรวจราชการที่มุ่งเน้นการให้ข้อเสนอแนะ เพื่อเพิ่มขีดสมรรถนะของหน่วยงานรับตรวจทั้งในด้านประสิทธิผล ประสิทธิภาพคุณภาพการให้บริการและการพัฒนาองค์กรในรูปแบบของรายงานผลการตรวจราชการทั้งรายเขตและรายงานรายรอบเพื่อรายงานเสนอต่อหน่วยงานนโยบายและมีการจัดระบบการตรวจราชการเชิงยุทธศาสตร์ตามหลักธรรมาภิบาล ข้อมูลรายงานผลให้ประสานเชื่อมโยงกันเป็นเครือข่าย ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนระบบการตรวจราชการอย่างต่อเนื่อง

๑.๖ มีการนำรายงานผลการตรวจราชการไปใช้ประโยชน์ในการแก้ไขปัญหา ติดตามปรับปรุงการปฏิบัติราชการอย่างจริงจัง เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างแท้จริงเป็นการตรวจราชการที่ควบคู่ไปกับการพัฒนา ส่งเสริมการเรียนรู้ และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกันในลักษณะของการเรียนรู้จากการปฏิบัติ (Action Learning) รวมทั้งได้มีโอกาสเรียนรู้จากแบบอย่างที่ดีของหน่วยงานที่มีความพร้อมด้านการตรวจราชการ (Best Practice)

๒. พัฒนาการและการยกระดับ “การตรวจราชการแบบบูรณาการ” เพื่อขับเคลื่อนประเด็นสำคัญตามนโยบายรัฐบาล และแก้ไขปัญหาเฉพาะในพื้นที่^{๑๔}
(นางสาวชนิดา อาคมวัฒนะ, ๒๕๕๔)

กล่าวถึงพัฒนาการของการตรวจราชการแบบบูรณาการ ในการประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การเตรียมความพร้อมองค์กรสู่การเป็นสำนักตรวจราชการ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เมื่อวันที่ ๑๔ กันยายน ๒๕๕๔ เกี่ยวกับจุดเน้นการพัฒนาระบบการตรวจราชการในประเทศไทยว่า ระบบการตรวจราชการที่ผ่านมามีหลักดำเนินการสำคัญ คือ เป็นการตรวจราชการเชิงรุก ตรวจสอบป้องกัน ทั้งก่อนดำเนินการและระหว่างดำเนินการ โดยใช้หลักการบริหารความเสี่ยงตามหลักธรรมาภิบาล ซึ่งผู้ตรวจราชการจะมีการบูรณาการการตรวจร่วมกันและตรวจเพื่อให้ข้อเสนอแนะให้หน่วยรับตรวจเกิดการบูรณาการการทำงานระหว่างกันด้วย รวมทั้งเน้นการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในระบบการตรวจราชการ ผ่านกลไกของเครือข่ายภาคประชาชน ได้แก่ ที่ปรึกษาผู้ตรวจราชการภาคประชาชนในการตรวจราชการแบบบูรณาการ และการตรวจติดตามสอดส่องของคณะกรรมการธรรมาภิบาลจังหวัด ซึ่งนางสาวชนิดาฯ ได้มีข้อเสนอแนะในการพัฒนาและมุมมองการยกระดับ “การตรวจราชการแบบบูรณาการ” เพื่อขับเคลื่อน ISSUE สำคัญตามนโยบายรัฐบาล ควรมีการพัฒนาการบริหารจัดการการตรวจราชการให้มีประสิทธิภาพโดยการจัดโครงสร้างทีมการตรวจราชการแบบบูรณาการ การกำหนดยุทธศาสตร์การตรวจราชการแบบบูรณาการ การกำหนดกรอบระยะเวลาการตรวจราชการแบบบูรณาการ การกำหนดรูปแบบการรายงานผลการตรวจราชการแบบบูรณาการร่วมกันเพื่อความสะดวกในการประสานข้อมูลระหว่างหน่วยงาน การพัฒนาระบบข้อมูลและการสื่อสาร รวมทั้งกลไกการตรวจสอบและประเมินผลการตรวจราชการแบบบูรณาการ

^{๑๔} ชนิดา อาคมวัฒนะ. “พัฒนาการและมุมมองการยกระดับ “การตรวจราชการแบบบูรณาการ” เพื่อขับเคลื่อน ISSUE สำคัญตามนโยบายรัฐบาล (แบบ Quick Win) และแก้ไขปัญหาเฉพาะในพื้นที่แบบเบ็ดเสร็จ”. (เอกสารการประชุมเชิงปฏิบัติการ, กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, ๒๕๕๔)

๓. โครงการพัฒนาระบบการตรวจราชการ^{๑๖} (สถาบันพระปกเกล้า, ๒๕๖๐)

อรทัย ก๊กผล และคณะ ได้ดำเนินการศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาระบบการตรวจราชการระยะที่ ๑ เพื่อศึกษาวิเคราะห์และประเมินผลระบบการตรวจราชการในช่วงระหว่าง พ.ศ. ๒๕๕๑-ปัจจุบัน ศึกษาวิเคราะห์บริบทหรือความท้าทายสำคัญที่มีผลต่อระบบบริหารราชการแผ่นดินและระบบการตรวจราชการ เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงระบบการตรวจราชการให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น และนำไปสู่ระบบการตรวจราชการยุคใหม่ โดยมีกรอบแนวคิดสำคัญ ได้แก่ ประชาธิปไตย การบริหารจัดการเชิงพื้นที่ การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ธรรมนูญ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และการบริหารความเสี่ยง ตลอดจนระบบการตรวจราชการในต่างประเทศ อาทิ การตรวจราชการประเทศอังกฤษและสหรัฐอเมริกา และตัวอย่างที่โดดเด่นจากประเทศฝรั่งเศสและประเทศญี่ปุ่น จากแนวคิดและระบบการตรวจราชการของต่างประเทศทำให้ค้นพบความท้าทายที่จะส่งผลกระทบต่อระบบการตรวจราชการแบบบูรณาการในประเทศไทย ๕ ประการ ได้แก่ ๑. การตรวจราชการที่สอดคล้องกับหลักการบริหารเชิงพื้นที่ (Area base management) ๒. ระบบการตรวจราชการที่ใช้เทคโนโลยีให้เป็นประโยชน์ (Technology and Information) ๓. การตรวจราชการเพื่อความสอดคล้องตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ๔. ระบบการตรวจราชการที่เชื่อมโยงและบูรณาการ (Integration) และ ๕. การตรวจราชการที่มีบทบาทในเชิงป้องกัน (Risk reduction) นอกจากนี้ความคาดหวังจากผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องกับระบบการตรวจราชการแบบบูรณาการ มีความคาดหวังให้ระบบการตรวจราชการแบบบูรณาการควรแสดงบทบาทที่คาดหวังออกมาใน ๔ บทบาท ได้แก่ ๑. การติดตามและประเมินผล (Monitoring and Evaluation) ๒. การตรวจสอบ (Auditing) ๓. การให้คำปรึกษาแนะนำ และเสนอแนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหา (Consulting and Mentoring) และ ๔. การริเริ่มนโยบายใหม่ (Initiating new policy) ซึ่ง ความท้าทายและความคาดหวังดังกล่าว เป็นสิ่งที่ระบบตรวจราชการแบบบูรณาการสามารถดำเนินการให้บรรลุซึ่งเป้าหมายนั้นได้ โดยจำเป็นที่จะต้องยกระดับการตรวจราชการให้เป็นมาตรฐาน จึงได้ยึดกรอบมาตรฐานการตรวจราชการและประเมิน (Quality Standard for Inspection and Evaluation and Efficient) ของสภาว่าด้วยความซื่อสัตย์และประสิทธิภาพของการตรวจราชการ (Council of the Inspectors General on Integrity and Efficiency : CIGIE) ของสหรัฐอเมริกา ประกอบไปด้วยมาตรฐาน ๑๔ ประการ เมื่อประยุกต์ใช้ในประเทศไทยจำเป็นต้องวิเคราะห์หลักการเพื่อให้เหมาะสมกับบริบทของระบบตรวจราชการไทย สามารถสรุปได้ ๑๑ ประการ ประกอบด้วย หลักสมรรถนะ หลักอิสระ หลักวินิจฉันอย่างมีอาชีพ หลักควบคุมคุณภาพ หลักการวางแผน หลักการรวบรวมและบันทึกหลักฐานเพื่อใช้ในการวางแผนและการตรวจราชการ หลักการตรงต่อเวลา หลักการต่อต้านการฉ้อโกง การทำผิดกฎหมาย และการละเมิด หลักการรายงานและติดตาม

^{๑๖} อรทัย ก๊กผล และคณะ. “โครงการพัฒนาระบบตรวจราชการ”. (รายงานการวิจัย, สถาบันพระปกเกล้า, ๒๕๖๐) หน้า i-iii.

หลักการวัดผลการปฏิบัติงาน และหลักการบริหารความสัมพันธ์และการสื่อสาร โดยข้อเสนอแนะได้นำเสนอว่า ด้านบุคลากร ให้ควรจัดให้มีแผนและแนวทางการพัฒนาสมรรถนะ (Guide for core competencies) ผู้ตรวจราชการและบุคลากรเจ้าหน้าที่สนับสนุนงานตรวจราชการ รวมทั้ง พิจารณา ทบทวนเนื้อหาและกระบวนการจัดอบรมหลักสูตรการฝึกอบรมสำหรับผู้ตรวจราชการ ผู้ช่วยผู้ตรวจราชการ และเจ้าหน้าที่ในหน่วยสนับสนุนการตรวจราชการ ด้านกระบวนการ ปรับปรุงการตรวจราชการแบบบูรณาการในแผนงาน โครงการหรือนโยบายที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณโดยสอดคล้องตามกรอบยุทธศาสตร์ที่จัดสรรงบประมาณตามภารกิจของพื้นที่ ท้องถิ่น ภูมิภาค (Area Base) และควรเน้นการตรวจราชการตามนโยบายรัฐบาลที่เป็นประเด็นใหญ่และสะท้อนภาพรวมนโยบายมากกว่าการตรวจเฉพาะแผนงานโครงการใดโครงการหนึ่ง

๔. แนวทางการบริหารจัดการข้อมูลด้วยเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการพิจารณาพิพากษาคดีของศาลปกครอง^{๑๗} (วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร, ๒๕๖๓)

ตรีภพ กิริติตุลาการกุล ได้ศึกษาวิจัยวิธีการบริหารจัดการข้อมูลสถานภาพปัจจุบัน การจัดเก็บข้อมูลในระบบ Big Data ด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ในการพิจารณาคดีของศาลปกครอง ศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการบริหารจัดการข้อมูลด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการพิจารณาคดีของศาลปกครองและเสนอแนวทางการบริหารจัดการข้อมูลด้วยเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในการนำเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการพิจารณาพิพากษาคดีศาลปกครอง ซึ่งพบว่า ศาลปกครองได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในระบบงานศาลปกครองหลายด้าน เช่น การฟ้องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) สื่อดิจิทัลอื่นๆ หรือโทรสาร การยื่นส่งและรับคำให้การ เป็นต้น ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์และความคุ้มค่าหลายด้าน กล่าวคือ

๔.๑ ช่วยลดระยะเวลาในการพิจารณาคดีของศาลให้รวดเร็วขึ้น

๔.๒ ช่วยให้อัตราการคดีค้างในบัญชีไม่มากนัก เนื่องจากมีเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าช่วยทำให้เกิดความรวดเร็ว

๔.๓ ช่วยให้คู่ความสามารถดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีต่างพื้นที่ได้สะดวกมากขึ้น และประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาศาลของคู่กรณี

๔.๔ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรศาลปกครองให้มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น

^{๑๗} ตรีภพ กิริติตุลาการกุล. “แนวทางการบริหารจัดการข้อมูลด้วยเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการพิจารณาพิพากษาคดีของศาลปกครอง”. (เอกสารวิจัยส่วนบุคคล, วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร, ๒๕๖๓) หน้า ๖๐.

- ๔.๕ เป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่คู่ความ
- ๔.๖ ประหยัดวัสดุสำนักงาน เช่น กระดาษ หมึกพิมพ์ เป็นต้น
- ๔.๗ สามารถจัดส่งเอกสารข้อความได้อย่างรวดเร็ว

๕. แนวทางการพัฒนาดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อการท่องเที่ยวไทย^{๑๘} (วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร, ๒๕๖๓)

รัตนประภา ดิศวัฒน์ ได้ศึกษาวิจัยสถานการณ์การบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวแบบความปกติใหม่ (New Normal) ช่วงสถานการณ์โควิด-๑๙ วิเคราะห์สภาพและผลกระทบจากการใช้ดิจิทัลแพลตฟอร์มการท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวไทย และนำเสนอแนวทางการพัฒนาดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อการท่องเที่ยวไทยหลังสถานการณ์โควิด-๑๙ โดยรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากเจ้าหน้าที่ระดับสูงของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยว พบว่าการใช้ดิจิทัลแพลตฟอร์มด้านการท่องเที่ยวช่วยเพิ่มศักยภาพการแข่งขัน นอกจากนี้ประเทศไทยยังมีการพัฒนาดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวไทย เช่น สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัลได้พัฒนา Poska Platform และองค์การภาครัฐและเอกชนได้พัฒนาTAGTHAI แพลตฟอร์ม สำหรับการท่องเที่ยวไทย แต่ประสบปัญหาการพัฒนาได้หยุดชะงักชั่วคราวจากสถานการณ์โควิด-๑๙ ปัญหาและผลกระทบที่สำคัญคือนักท่องเที่ยวต่างชาติใช้ดิจิทัลแพลตฟอร์มการท่องเที่ยวของตนเองในการจองโปรแกรมการท่องเที่ยวในไทย ซึ่งทำให้เกิดการบริการแบบครบวงจรแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ และทำให้เกิดการผูกขาดของการท่องเที่ยวและประเทศไทยไม่ได้รับผลประโยชน์หรือได้รับผลประโยชน์น้อย แนวทางการพัฒนาดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อการท่องเที่ยวไทย คือการพัฒนาเมืองท่องเที่ยว ควบคู่กับการพัฒนาดิจิทัลแพลตฟอร์ม โดยภาครัฐควรกำหนดนโยบายและส่งเสริมการพัฒนาดิจิทัลแพลตฟอร์ม ภาคเอกชนและผู้ประกอบการท่องเที่ยว ควรสร้างชุมชนออนไลน์ ร่วมมือกันในการพัฒนาดิจิทัลแพลตฟอร์มด้านการท่องเที่ยวเพื่อยกระดับการท่องเที่ยวไทยให้มีมูลค่าสูง มีการนำเสนอโปรแกรมการท่องเที่ยวต่อทุกกลุ่มเป้าหมาย โดยการใช้ดิจิทัลแพลตฟอร์มที่พัฒนาขึ้น

^{๑๘} รัตนประภา ดิศวัฒน์. “แนวทางการพัฒนาดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อการท่องเที่ยวไทย”. (เอกสารวิจัยส่วนบุคคล, วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร, ๒๕๖๓) หน้า ก.

๖. แนวทางการพัฒนาระบบไกล่เกลี่ยคดีออนไลน์ภายใต้วิถีชีวิตใหม่ (New Normal) ของศาลยุติธรรม^{๑๙} (วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร, ๒๕๖๓)

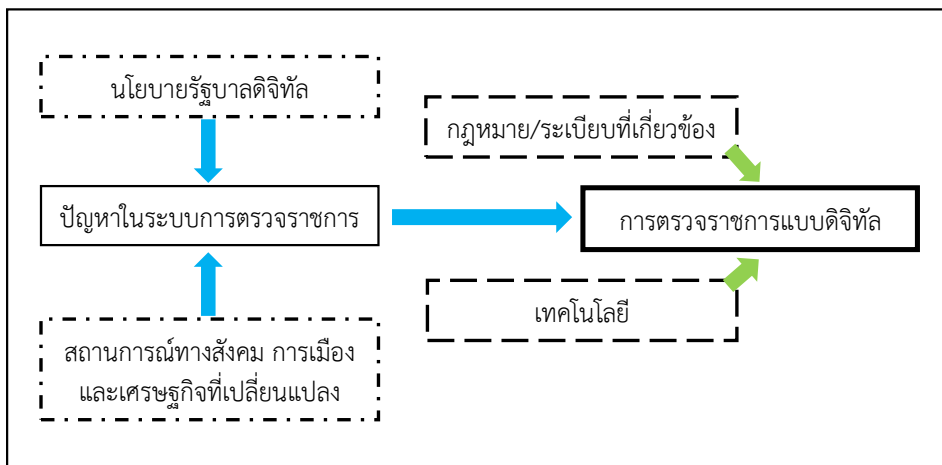
โตมร สิริวิวัฒน์ ได้ศึกษาวิเคราะห์เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมและสมควรนำมาใช้ในการปฏิบัติงานไกล่เกลี่ยออนไลน์ของสำนักงานศาลยุติธรรมให้มีประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อเป็นการให้บริการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มีบรรทัดฐานต่าง ๆ ในศาลอันเป็นการสร้างมาตรฐานระดับสากลในการระงับข้อพิพาททางเลือกของประชาชน ให้เป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ ทั้งเป็นการพัฒนาและสนับสนุนการไกล่เกลี่ยออนไลน์ภายใต้วิถีชีวิตใหม่ (New Normal) ของศาลยุติธรรมในสภาวะที่มีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโคโรนา ๒๐๑๙ อย่างรุนแรง ดังนั้น สมควรที่สำนักงานศาลยุติธรรมจะพัฒนาระบบงานไกล่เกลี่ย ให้สะดวกรวดเร็วและประหยัด แก่ผู้ใช้บริการทุกฝ่าย ทั้งระบบยุติธรรมทั่วโลกได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ในการให้บริการแก่ประชาชนโดยทั่วไปมากขึ้นเป็นลำดับ ศาลยุติธรรมเองก็จำเป็นต้องพัฒนาระบบงานศาลยุติธรรมก็เช่นกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการไกล่เกลี่ยให้ทันสมัยเป็นที่ยอมรับของนานาชาติอย่างเห็นถึงความยุติธรรมแบบอย่างใหม่ภายใต้วิถีชีวิตใหม่ (New Normal) โดยเนื้อหาการวิจัยนั้นได้มีการนำเสนอถึงพัฒนาการระบบการไกล่เกลี่ยในประเทศไทยตลอดจนทฤษฎี การแก้ไขปัญหาขัดแย้งและระงับข้อพิพาททางเลือกในระดับสากล พร้อมทั้งมีการนำอุปสรรคปัญหาและข้อขัดข้องและข้อจำกัดของศาลยุติธรรมมาดำเนินการเสนอ มีการเก็บข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงานจริงทั้งในส่วนของผู้พิพากษา และเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรง ในงานวิจัยได้เสนอแนะให้มีการแก้ไขเรื่องลายมือชื่อในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา ๙ ให้รวมถึงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ด้วย นอกจากนี้สมควรที่จะแก้ไขกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งให้ครอบคลุมทุกมิติให้ครอบคลุมไปถึงการทำสัญญา ประนีประนอมยอมความของคู่ความหรือคู่กรณีกัน ศาล และศาลมีคำพิพากษตามยอมพร้อมทั้งเก็บสำนวนในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างเหมาะสมและปลอดภัย ตลอดจนการพัฒนาการพัฒนาระบบการไกล่เกลี่ยออนไลน์ให้ชอบด้วยกฎหมาย และเป็นการสร้างระบบไกล่เกลี่ยออนไลน์ให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตและวัฒนธรรมของคนไทยตามสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป

กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการตรวจราชการเชิงยุทธศาสตร์ตามหลักธรรมาภิบาล (สถาบันดำรงราชานุภาพ, ๒๕๕๔) ผู้วิจัยได้ประมวลแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงหรือปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบการตรวจราชการ คือ นโยบายของรัฐบาลที่เปลี่ยนแปลงการดำเนินงานไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ประกอบกับผลที่เกิดจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโควิด-19 ส่งผลให้การตรวจราชการไม่สามารถดำเนินไป

^{๑๙} โตมร สิริวิวัฒน์ภากร. “แนวทางการพัฒนาระบบไกล่เกลี่ยคดีออนไลน์ภายใต้วิถีชีวิตใหม่ (New Normal) ของศาลยุติธรรม”. (เอกสารวิจัยส่วนบุคคล, วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร, ๒๕๖๓) หน้า ก.

ตามกระบวนการที่เคยทำมาแต่เดิม ประเด็นหลักคือผู้ตรวจราชการไม่สามารถลงพื้นที่เพื่อตรวจติดตามการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติได้ ประกอบกับแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงการใช้ “ข้อมูล” การเก็บรวบรวม การวิเคราะห์และแปลผลเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด จึงเกิดการปรับเปลี่ยนแนวปฏิบัติโดยนำเทคโนโลยีและระบบข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในกระบวนการตรวจราชการมากขึ้น และการแก้ไขกฎระเบียบในส่วนที่ทำให้เกิดข้อขัดข้องในการดำเนินงาน จึงสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้



สรุป

การตรวจราชการของประเทศไทย มีพัฒนาการมาตั้งแต่สมัยอดีต การตรวจราชการมีหน้าที่สำคัญในฐานะเครื่องมือของฝ่ายบริหารในการตรวจสอบการดำเนินการตามนโยบายของรัฐให้เป็นไปอย่างถูกต้อง เหมาะสม และเกิดประโยชน์สูงสุด คุ่มค่าในการใช้งบประมาณภาครัฐ เพื่อตอบสนองตามความต้องการของประชาชน โดยการดำเนินการของกระบวนการตรวจราชการได้ประสบปัญหาทั้งในการกำหนดประเด็นที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน การกิจการตรวจราชการที่มีจำนวนมาก ความคาดหวังของประชาชน และฝ่ายบริหารต่อนโยบายของภาครัฐที่ต้องการความรวดเร็วในการตรวจสอบ เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ดังนั้น การตรวจราชการจึงมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ นอกจากนี้ นโยบายรัฐบาลดิจิทัลที่ทางภาครัฐ ได้กำหนดไว้เพื่อพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ และเศรษฐกิจ ซึ่งมีวิสัยทัศน์ในปี พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐ ว่า “บริการภาครัฐสะดวก โปร่งใส ทันทสมัย ตอบโจทย์ประชาชน”^{๒๐} มุ่งยกระดับภาครัฐไทยสู่เป้าหมายการให้บริการที่ตอบสนองประชาชน และลดความ

^{๒๐} สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล. “แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย” (เอกสารเผยแพร่, สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล องค์การมหาชน) หน้า ๖๙.

เหลื่อมล้ำ การเพิ่มความสามารถและศักยภาพในการแข่งขันของภาคธุรกิจ การสร้างความโปร่งใสที่เน้นการเปิดเผยข้อมูลแก่ประชาชนโดยไม่ต้องร้องขอและการสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน และการเป็นภาครัฐที่ปรับตัวทันการณ์ อันจะเป็นพื้นฐานสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ทำให้กระบวนการตรวจราชการต้องมีการปรับเปลี่ยนการทำงานให้สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลดิจิทัลด้วยการปรับปรุงกระบวนการตรวจราชการให้อยู่ในแบบดิจิทัลด้วยเทคโนโลยี

เทคโนโลยีที่นำมาใช้ในกระบวนการตรวจราชการ ได้แก่ การพัฒนาระบบการตรวจราชการให้อยู่ในแพลตฟอร์มดิจิทัลที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย แสดงผลข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการตรวจราชการได้อย่างชัดเจน สามารถกำหนดประเด็นการตรวจราชการร่วมกัน ผู้ใช้ระบบสามารถเข้าถึงปฏิทินการตรวจราชการ และกำหนดวันตรวจราชการร่วมกันได้ เป็นระบบที่รายงานผลการตรวจราชการให้ผู้บริหารแต่ละระดับได้รับทราบข้อมูลเพื่อใช้ในการตัดสินใจ นอกจากนี้ยังสามารถเป็นแหล่งข้อมูลกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการตรวจราชการ ข้อมูลการตรวจราชการตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน

บทที่ ๓

การตรวจราชการแบบดิจิทัลเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ

การตรวจราชการมีบทบาทในฐานะกลไกการบริหารราชการแผ่นดินที่สำคัญ เพื่อตรวจสอบการดำเนินการตามนโยบายที่รัฐบาลได้มอบให้หน่วยงานนำไปปฏิบัติ ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล สามารถส่งมอบบริการให้กับประชาชนได้อย่างเหมาะสม และคุ้มค่าต่องบประมาณแผ่นดิน ซึ่งในอดีตการตรวจราชการ ถูกมองว่าเป็นการจับผิดการทำงานของข้าราชการในพื้นที่ จึงมีการพัฒนาการตรวจราชการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ระบุไว้ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการตรวจราชการ พ.ศ. ๒๕๔๘ ในการให้คำชี้แจงแนะนำ สร้างความเข้าใจ ในแนวทาง และการปฏิบัติงาน รวมถึงการจัดทำภารกิจตามนโยบายของรัฐบาล แผนชาติ ตรวจสอบติดตาม การทำงานของหน่วยงานรัฐให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ มติของคณะรัฐมนตรี และคำสั่งของนายกรัฐมนตรี ติดตามความก้าวหน้า ปัญหา และอุปสรรค รวมทั้งประเมิน ประสิทธิภาพการทำงาน สดับรับฟังทุกขสขุ ความคิดเห็น และความต้องการ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ และประชาชน ประสิทธิภาพ และความคุ้มค่าในการปฏิบัติงานหรือการจัดทำภารกิจของหน่วยงานของ รัฐ และแสวงหาข้อเท็จจริง และสืบสวนสอบสวนเกี่ยวกับเหตุการณ์หรือสถานการณ์ในพื้นที่ จาก วัตถุประสงค์ดังกล่าว ถือเป็นกำหนดทิศทางตรวจราชการให้มีแบบแผนชัดเจน สามารถ ประเมินผลการตรวจราชการได้ แต่ยังมีประสพปัญหาความไม่เป็นเอกภาพ และบางปัญหาไม่สามารถ ดำเนินการแก้ไขได้ด้วยหน่วยงานราชการหน่วยใดหน่วยหนึ่ง จึงเป็นที่มาในการกำหนดแนวทางการ ตรวจราชการแนวใหม่ ที่มุ่งเน้นการตรวจการ การตรวจสอบและประเมินผล การประเมินขีด สมรรถนะ และศักยภาพ รวมถึงการให้คำปรึกษาเพื่อปรับปรุงและพัฒนาองค์กร เพื่อเป็นการพัฒนา ส่งเสริมผลการตรวจราชการให้มีความเข้มแข็ง จนนำไปสู่รูปแบบ “การตรวจราชการแบบบูรณาการ” ที่มีแนวทางในการร่วมคิด ร่วมตรวจ ร่วมให้ข้อเสนอแนะ ร่วมสร้างภาคีภาคประชาชน ให้มีส่วนร่วม ของประชาชนในกระบวนการตรวจราชการระดับพื้นที่ และร่วมรับการประเมิน

ความแตกต่างของการตรวจราชการ กับการติดตามประเมินผล คือ การตรวจราชการ เน้นการลงพื้นที่ไปดูของจริง การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตรวจราชการ จึงเน้นในส่วนของ การศึกษาข้อมูลก่อนการลงพื้นที่ การกำหนดพื้นที่ลงตรวจราชการ การใช้เทคโนโลยีบันทึกข้อมูล ข้อเท็จจริงเพื่อนำเสนอผู้บริหาร การจัดเก็บข้อมูลผลการตรวจราชการให้เป็นระบบเพื่อประโยชน์ ในการสืบค้น และวิเคราะห์แนวโน้ม ส่วนการติดตามผลการดำเนินการของหน่วยรับตรวจเนื่องจาก มีการเปลี่ยนแปลงผู้รับผิดชอบของแต่ละเขตตรวจราชการ การส่งต่องานอาจมีการตกหล่นได้

การตรวจราชการในปัจจุบัน ได้มีความสำคัญมากขึ้น เมื่อ กรม. ได้มีมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ ในเรื่องการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผล การขับเคลื่อน ยุทธศาสตร์ชาติไปสู่การปฏิบัติ ซึ่งทางผู้จัดทำ ได้นำเสนอไว้ในหัวข้อการตรวจราชการเพื่อขับเคลื่อน ยุทธศาสตร์ การตรวจราชการแบบดิจิทัลที่นำเสนอการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้เพื่อพัฒนางานตรวจ ราชการ และผลกระทบจากการใช้เทคโนโลยี

กระบวนการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี และ ผู้ตรวจราชการกระทรวง

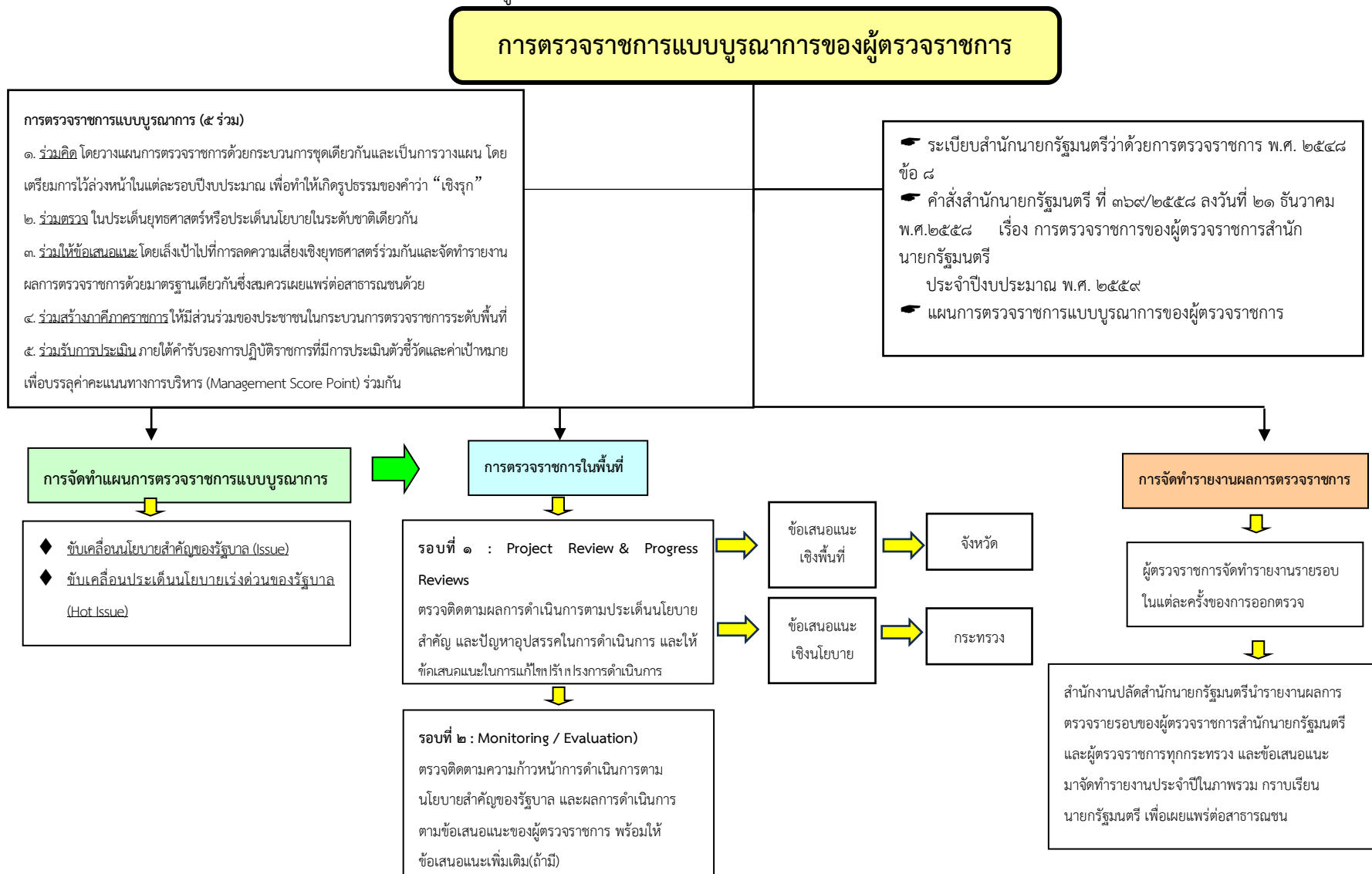
๑. กระบวนการตรวจราชการแบบบูรณาการ

กระบวนการตรวจราชการแบบบูรณาการ เป็นกระบวนการสำคัญในการปฏิบัติงานตรวจราชการ โดยความหมายของการตรวจราชการแบบบูรณาการ^๑ คือการร่วมคิดในการวางแผนการตรวจราชการ การร่วมตรวจในประเด็นยุทธศาสตร์ หรือประเด็นระดับชาติเดียวกัน การร่วมให้ข้อเสนอแนะ เพื่อลดความเสี่ยงเชิงยุทธศาสตร์ร่วมกัน ตลอดจนรายงานผลการตรวจราชการแต่ละรอบการตรวจและรายงานประจำปีเป็นมาตรฐานเดียวกัน และเผยแพร่ต่อสาธารณชน การร่วมสร้างภาคีภาคราชการ ร่วมมือในการสร้างการมีส่วนร่วมจากภาคประชาชนในกระบวนการตรวจราชการระดับพื้นที่ การร่วมรับการประเมิน ภายใต้คำรับรองการปฏิบัติราชการที่มีการประเมินตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย เพื่อบรรลุค่าคะแนนทางการบริหาร (Management Score Point) ร่วมกัน จากความหมายดังกล่าว นำไปสู่กระบวนการตรวจราชการแบบบูรณาการของผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี และผู้ตรวจราชการกระทรวง ประกอบด้วย ๔ กระบวนการย่อย ได้แก่

- การจัดทำแผนการตรวจราชการแบบบูรณาการ
 - การตรวจราชการแบบบูรณาการร่วมกันในพื้นที่
 - การจัดทำรายงานผลการตรวจราชการแบบบูรณาการ
 - การติดตามและประเมินผลการตรวจราชการแบบบูรณาการ
- ซึ่งปรากฏดังแผนภาพต่อไปนี้

^๑ สำนักตรวจราชการ “คู่มือการตรวจราชการแบบบูรณาการ”

แผนภาพที่ ๓ - ๑ กระบวนการตรวจราชการแบบบูรณาการ



จากแผนภาพที่ ๓ - ๑ กระบวนการตรวจราชการแบบบูรณาการ พบว่า การจัดทำแผนการตรวจราชการแบบบูรณาการ เป็นกระบวนการการจัดทำแผนการตรวจราชการแบบบูรณาการของผู้ตรวจราชการ เป็นการดำเนินการภายใต้หลักการมีส่วนร่วมระหว่างคณะผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี ผู้ตรวจราชการกระทรวง และผู้ตรวจราชการกรม ตลอดจนบุคลากรสนับสนุนการตรวจราชการ ซึ่งมีขั้นตอนที่สำคัญดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ ศึกษา สอบทาน และวิเคราะห์ข้อมูลสำคัญต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการบริหารประเทศของรัฐบาล เพื่อกำหนดทิศทางการตรวจราชการแบบบูรณาการ โดยพิจารณาจากข้อมูลสำคัญดังต่อไปนี้ นโยบายรัฐบาล ยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) กรอบแนวคิด Thailand 4.0 แผนการปฏิรูปประเทศ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ยุทธศาสตร์การจัดสรรงบประมาณรายจ่าย ประจำปีงบประมาณ แผนงานบูรณาการงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ นโยบายที่คณะรัฐมนตรีแถลงต่อรัฐสภาเมื่อคราวเข้ารับตำแหน่ง ข้อสั่งการของนายกรัฐมนตรี คณะรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี และ/หรือ ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อสร้างความเข้าใจหลักการสำคัญ นำมาวิเคราะห์เพื่อหาความเชื่อมโยงของนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนในระดับต่าง ๆ

ขั้นตอนที่ ๒ ดำเนินการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการตรวจราชการ พ.ศ. ๒๕๔๘ ข้อ ๘ เป็นการประชุมปรึกษาหารือร่วมกับกระทรวง และหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณากำหนดแผนการตรวจราชการแบบบูรณาการ ของผู้ตรวจราชการ ให้เป็นไปตามนัยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการตรวจราชการ พ.ศ. ๒๕๔๘ ข้อ ๘ รวมถึงเพื่อกำหนดกรอบแนวทางการตรวจราชการแบบบูรณาการของผู้ตรวจราชการ และจัดทำคำสั่งการตรวจราชการประจำปี ของผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี เสนอต่อนายกรัฐมนตรีพิจารณาลงนามในคำสั่ง

ขั้นตอนที่ ๓ จัดทำร่างแผนการตรวจราชการแบบบูรณาการ โดยแต่งตั้งคณะทำงานจัดทำแผนและขับเคลื่อนการตรวจราชการแบบบูรณาการของผู้ตรวจราชการ เพื่อขับเคลื่อนการตรวจราชการแบบบูรณาการของผู้ตรวจราชการ โดยมีลำดับการประชุมดังนี้ ประชุมคณะทำงานฯ เพื่อพิจารณาประเด็นนโยบายสำคัญ (issue) ในการตรวจราชการแบบบูรณาการ และกรอบแนวทางการตรวจราชการแบบบูรณาการ ของผู้ตรวจราชการ และการมอบหมายทีมงานช่วยปฏิบัติงานการตรวจราชการ ประชุมทีมปฏิบัติงานตรวจราชการแบบบูรณาการ เพื่อร่วมกันพิจารณากรอบแนวทางการตรวจราชการแบบบูรณาการ ตลอดจนขั้นตอนการดำเนินการตรวจราชการ ประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อขับเคลื่อนการตรวจราชการตามแผนการตรวจราชการแบบบูรณาการ ของผู้ตรวจราชการ ประกอบด้วย ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี ผู้ตรวจราชการกระทรวงทุกกระทรวง จเรตำรวจ ผู้ช่วยผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี ผู้ช่วยผู้ตรวจราชการกระทรวงทุกกระทรวง และเจ้าหน้าที่สนับสนุนการตรวจราชการทุกกระทรวง เพื่อรับทราบรายละเอียดข้อมูลประกอบการตรวจติดตามของประเด็นนโยบายสำคัญ

ขั้นตอนที่ ๔ นำเสนอร่างแผนการตรวจราชการแบบบูรณาการของผู้ตรวจราชการ เพื่อพิจารณานำเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อทราบและแจ้งกระทรวงต่าง ๆ เพื่อนำแผนการตรวจราชการแบบบูรณาการฯ สู่อำนาจปฏิบัติต่อไป

ขั้นตอนที่ ๕ แจกแผนการตรวจราชการแบบบูรณาการของผู้ตรวจราชการ เพื่อให้ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี และผู้ตรวจราชการกระทรวง นำไปใช้ประกอบการปฏิบัติงานตรวจราชการ

การตรวจราชการในพื้นที่ เป็นกระบวนการที่ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี และผู้ตรวจราชการกระทรวงตรวจติดตามร่วมกันในพื้นที่อย่างน้อยเขตตรวจราชการละ ๒ จังหวัด และได้กำหนดรอบระยะเวลาการตรวจติดตามไว้ จำนวน ๒ รอบ ได้แก่

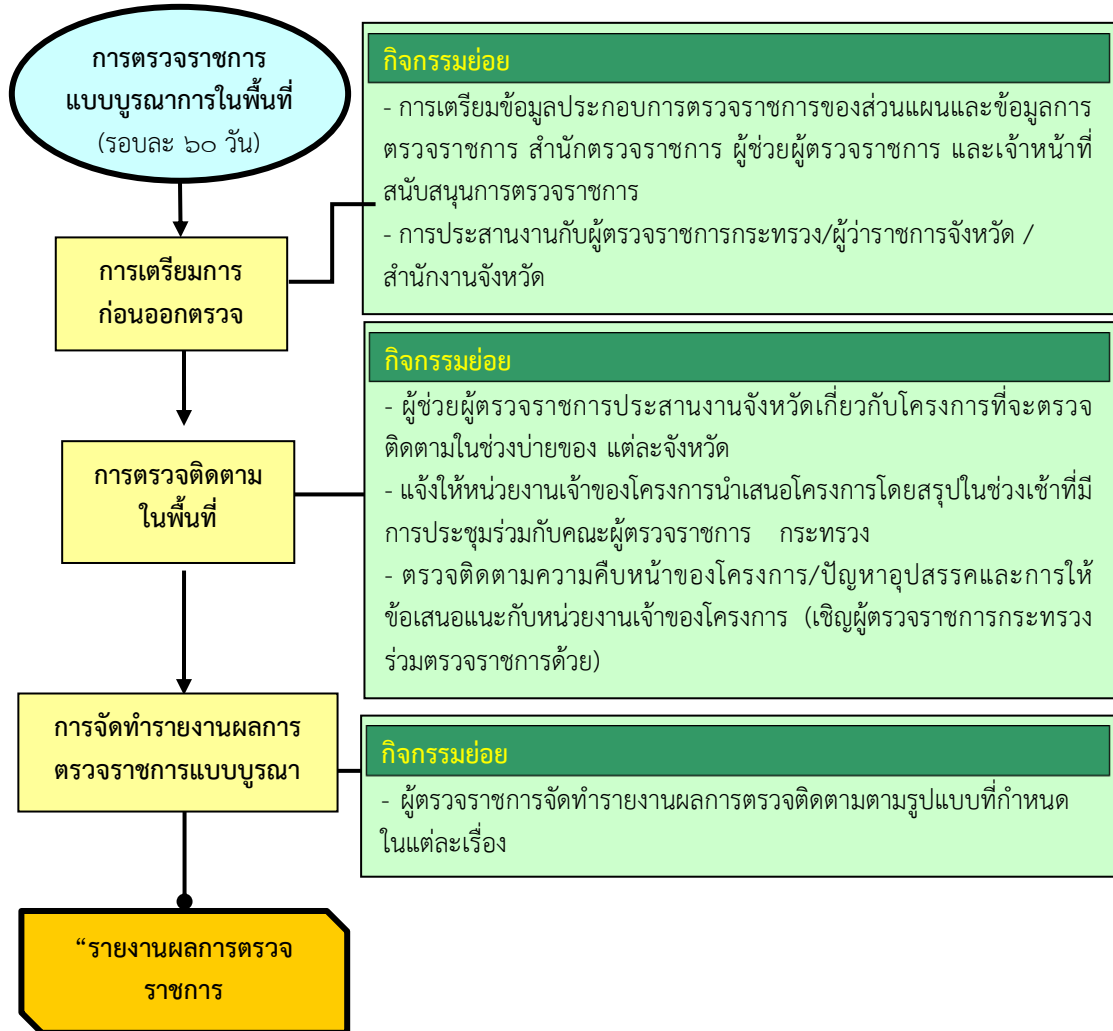
รอบที่ ๑ (Project and Progress Reviews) ช่วงระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ – มีนาคม เพื่อติดตามความก้าวหน้าและปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ และให้ข้อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินการ

รอบที่ ๒ (Monitoring / Evaluation) ช่วงระหว่างเดือนสิงหาคม – กันยายน ติดตามประเมินผลความก้าวหน้าการดำเนินการ และการดำเนินการตามข้อเสนอแนะในภาพรวม โดยมีกระบวนการที่สำคัญ ดังนี้

การเตรียมการก่อนออกตรวจราชการ ต้องมีการเตรียมข้อมูลการประกอบการตรวจราชการ จัดทำเอกสารประกอบการตรวจราชการ และประสานงานกับผู้ตรวจราชการกระทรวง และประสานงานกับผู้ว่าราชการจังหวัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้จัดเตรียมเอกสารเกี่ยวกับโครงการที่จะลงตรวจส่งให้ล่วงหน้า และการตรวจติดตามในพื้นที่ ดำเนินการโดยให้ผู้ช่วยผู้ตรวจราชการประสานงานกับจังหวัดเกี่ยวกับโครงการที่จะตรวจติดตามประเด็นที่กำหนดไว้ในช่วงบ่ายของแต่ละจังหวัด แจกให้หน่วยงานเจ้าของโครงการนำเสนอรายละเอียดของโครงการโดยสรุปในช่วงเช้าที่มีการประชุมร่วมกับคณะผู้ตรวจราชการกระทรวง ตรวจติดตามความคืบหน้าของโครงการ/ปัญหาอุปสรรคและการให้ข้อเสนอแนะกับหน่วยงานเจ้าของโครงการ (เชิญผู้ตรวจราชการกระทรวงร่วมตรวจราชการด้วย)

หลังจากลงพื้นที่ตรวจราชการ กระบวนการที่สำคัญ คือ การจัดทำรายงานผลการตรวจราชการแบบบูรณาการของผู้ตรวจราชการ ซึ่งผู้ตรวจราชการจัดทำรายงานผลการตรวจราชการ จำนวน ๒ ครั้ง โดย ครั้งที่ ๑ ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี จัดทำรายงานผลการตรวจราชการแบบบูรณาการรายเขต และนำขึ้นเผยแพร่สู่สาธารณชนผ่านทางเว็บไซต์ ภายในวันที่ ๓๑ มีนาคม ของทุกปี และผู้ตรวจราชการกระทรวงจัดทำรายงานเสนอปลัดกระทรวง และส่งให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ภายในวันที่ ๓๑ มีนาคม ของทุกปี สำหรับครั้งที่ ๒ ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี จัดทำรายงานผลการตรวจราชการแบบบูรณาการรายเขต และนำขึ้นเผยแพร่สู่สาธารณชนผ่านทางเว็บไซต์ ภายในวันที่ ๓๐ กันยายน ของทุกปี และผู้ตรวจราชการกระทรวงจัดทำรายงานเสนอปลัดกระทรวง และส่งให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ภายในวันที่ ๓๐ กันยายน ของทุกปี

แผนที่ ๓ - ๒ กระบวนการตรวจราชการแบบบูรณาการในพื้นที่



ที่มา : คู่มือการตรวจราชการแบบบูรณาการ, ๒๕๕๓

การตรวจราชการเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ

ยุทธศาสตร์ชาติ คือ การวางกรอบในการจัดทำแผนต่าง ๆ ให้มีความสอดคล้อง และสามารถบูรณาการให้เป็นไปตามเป้าหมายในการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนตามกรอบธรรมาภิบาลตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐)^๒ โดยเป้าหมายของการพัฒนาประเทศไทย คือ “ประเทศชาติมั่นคง ประชาชนมีความสุข เศรษฐกิจพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สังคมเป็นธรรม ฐานทรัพยากรธรรมชาติยั่งยืน” เพื่อยกระดับศักยภาพของประเทศในหลากหลายมิติ พัฒนาคนในทุกมิติและในทุกช่วงวัยให้เป็นคนดี เก่ง และมีคุณภาพ สร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม สร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และมีภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม การประเมินผลการพัฒนาตามยุทธศาสตร์ชาติ ประกอบด้วย

๑. ความอยู่ดีมีสุขของคนไทยและสังคมไทย
๒. ชีตความสามารถในการแข่งขัน การพัฒนาเศรษฐกิจ และการกระจายรายได้
๓. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศ
๔. ความเท่าเทียมและความเสมอภาคของสังคม
๕. ความหลากหลายทางชีวภาพ คุณภาพสิ่งแวดล้อม และความยั่งยืนของทรัพยากรธรรมชาติ

๖. ประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการเข้าถึงการให้บริการของภาครัฐ การติดตามประเมินผลเป็นกระบวนการที่สำคัญ โดยมีมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ ได้เห็นชอบแนวทางการติดตามตรวจสอบ และประเมินผล เพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติไปสู่การปฏิบัติซึ่งกำหนดให้ต้องมีการทำงานร่วมกันอย่างบูรณาการระหว่างหน่วยงานภาครัฐ โดยใช้ระบบ eMENSCR เป็นเครื่องมือกลางในการดำเนินการ ซึ่งจะรวบรวมข้อมูลการดำเนินงานของทุกหน่วยงาน รวมถึงการรายงานผลจากกลไกต่าง ๆ ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล โดยหน่วยงานและกลไกต่าง ๆ มีบทบาทหน้าที่ในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานของยุทธศาสตร์ชาติ ดังนี้

๑. หน่วยงานของรัฐ ในฐานะที่เป็นกลไกสำคัญในการแปลงแผนระดับต่าง ๆ ไปสู่การปฏิบัติ โดยหน่วยงานของรัฐมีหน้าที่ต้องนำเข้าสู่ข้อมูลการดำเนินงานและรายงานผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานในระบบ eMENSCR ทั้งการรายงานในระดับโครงการ/การดำเนินงาน แผนปฏิบัติราชการ และแผนหรือโครงการ/งานวิจัย ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล นอกจากนี้ หน่วยงานของรัฐยังต้องจัดทำตัวชี้วัดและรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดเพื่อประกอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานตามแนวทางที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด โดยตัวชี้วัดที่จัดทำขึ้นต้องสอดคล้องกับตัวชี้วัดในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติและแผนระดับชาติอื่น ๆ

^๒ สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. “ยุทธศาสตร์ชาติ”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก <http://www.nscr.nesdc.go.th/ns/>, 2020

๒. ผู้ตรวจราชการ ประกอบด้วย ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี ผู้ตรวจราชการกระทรวง ผู้ตรวจราชการกรม มีหน้าที่ในการติดตามการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการตรวจราชการ พ.ศ. ๒๕๔๘ โดยติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลโครงการ/การดำเนินงานต่าง ๆ ภายในขอบเขตของอำนาจหน้าที่ ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และนำไปสู่การบรรลุผลสัมฤทธิ์ของแผนระดับต่าง ๆ พร้อมทั้งรายงานผลการตรวจราชการในระบบ eMENS CR

๓. คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลภาครัฐราชการ (ค.ต.ป.) เป็นกลไกในการตรวจสอบและประเมินผลระดับชาติ ในการติดตาม ตรวจสอบ การดำเนินงานภาครัฐตามภารกิจหรือนโยบายสำคัญเร่งด่วน และความสอดคล้องกับแผนระดับต่าง ๆ ของประเทศ ในลักษณะการป้องกันและประเมินความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบในวงกว้าง และให้ข้อเสนอแนะหรือแนวทางแก้ไขไปยังหน่วยงานของรัฐ โดยมีคณะอนุกรรมการตรวจสอบและประเมินผลภาครัฐราชการกลุ่มกระทรวง (อ.ค.ต.ป.) คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลภาครัฐราชการประจำกระทรวง (ค.ต.ป.กระทรวง) คณะอนุกรรมการตรวจสอบและประเมินผลภาครัฐราชการกลุ่มจังหวัด (อ.ค.ต.ป. กลุ่มจังหวัด) ดำเนินการตรวจสอบและประเมินผลในระดับกลุ่มกระทรวงกระทรวง และกลุ่มจังหวัด ตามลำดับ ทั้งนี้ ค.ต.ป. มีบทบาทในการวางนโยบาย แนวทางการตรวจสอบ และกำหนดประเด็นการตรวจสอบและประเมินผลประจำปี โดย อ.ค.ต.ป. กลุ่มกระทรวง ค.ต.ป.กระทรวง และ อ.ค.ต.ป. กลุ่มจังหวัด มีหน้าที่ติดตามตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามประเด็นการตรวจสอบและประเมินผลประจำปีตามที่ค.ต.ป. กำหนด และรายงานผลการตรวจสอบและประเมินผลในระบบ eMENS CR

๔. คณะกรรมการระดับชาติ เป็นกลไกหลักในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการด้าน ที่ได้จัดทำขึ้นตามที่กฎหมายกำหนดโดยฝ่ายเลขานุการของคณะกรรมการระดับชาติ ต้องดำเนินการให้มีการจัดทำรายงานสรุปผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานของแผนปฏิบัติการด้านที่อยู่ในความรับผิดชอบ และนำเข้าสู่ข้อมูลในระบบ eMENS CR

๕. สำนักงบประมาณ ในฐานะหน่วยงานกลางที่ทำหน้าที่ในการจัดทำและบริหารงบประมาณของแผ่นดิน มีบทบาทสำคัญในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลสัมฤทธิ์ของการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงานของรัฐ โดยใช้ข้อมูลความก้าวหน้าผลการดำเนินงานของหน่วยงานจากระบบ eMENS CR เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

จากการกำหนดหน่วยงาน และกลไกการติดตามและประเมินผล พบว่ากลไกการตรวจราชการเป็นส่วนหนึ่งของการติดตามและประเมินผลโดยใช้เครื่องมือกลาง ได้แก่ ระบบ eMENS CR โดยผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี มีหน้าที่ในการตรวจราชการในภาพรวมต้องดำเนินการจัดทำแผนการตรวจราชการโดยใช้ข้อมูลสถานการณ์การบรรลุเป้าหมายของแผนแม่บทย่อยภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (Y1) จากระบบ eMENS CR และรายงานสรุปผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ชาติ (รายงานประจำปี) เป็นข้อมูลประกอบการกำหนดประเด็นการตรวจราชการประจำปีในภาพรวมให้เป็นไปอย่างบูรณาการ และจัดทำรายงานผลสัมฤทธิ์ โดยมีผลการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐในภาพรวมต่อการบรรลุเป้าหมายตามแผนระดับต่าง ๆ ตามประเด็นการตรวจราชการที่กำหนดไว้ในระบบ eMENS CR ในปีถัดไป ซึ่งแนวทางดังกล่าวจึงได้ดำเนินการจัดทำแผนการตรวจราชการร่วมกันระหว่างสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและ หน่วยงานที่มีแผนการตรวจราชการประจำปี

มาประชุมหารือ ร่วมจัดทำแผนร่วมกัน เพื่อลดความซ้ำซ้อน เกิดการบูรณาการ รวมทั้งการกำหนดมาตรฐานและเครื่องมือในการตรวจติดตามของผู้ตรวจราชการให้เป็นแนวทางเดียวกัน

การตรวจราชการแบบดิจิทัล

ดิจิทัลแพลตฟอร์ม (Digital Platform) หมายถึง แหล่งรวบรวมพื้นที่สำหรับแลกเปลี่ยนข้อมูลสินค้า หรือบริการระหว่างผู้ผลิตกับผู้บริโภคผ่านที่มีปฏิสัมพันธ์กัน หรือ โครงสร้างพื้นฐาน หรือ แหล่งรวบรวมสินค้า บริการ เครื่องมือ และข้อมูลดิจิทัลเพื่อใช้ในการสร้างสินค้าหรือบริการใหม่ ในทางธุรกิจ ซึ่งเป็นแนวคิดที่นำมาพัฒนาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาการตรวจราชการแบบดิจิทัล

การตรวจราชการแบบดิจิทัล เป็นการพัฒนาระบบการตรวจราชการโดยนำเอาเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการตรวจราชการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบการสนับสนุนข้อมูล เพื่อใช้ในการตรวจราชการที่มีการพัฒนาดิจิทัลแพลตฟอร์มมาเพื่อเป็นระบบในการเก็บข้อมูล ซึ่งในปัจจุบัน การพัฒนาดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อใช้ในการสนับสนุนการตรวจราชการ เริ่มมีหลายหน่วยงานนำมาประยุกต์ใช้ เช่น ระบบการตรวจราชการแบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ระบบการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการจัดการศึกษาแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Inspection) ของกระทรวงศึกษาธิการ หรือ ระบบรายงานผลการดำเนินงานโครงการตามประเด็นการตรวจราชการของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ซึ่งระบบดังกล่าวเป็นเพียงจุดเริ่มต้นการพัฒนาดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อใช้ในกระบวนการตรวจราชการ โดยส่วนใหญ่เป็นการนำเข้าข้อมูลที่ได้จากการตรวจราชการในเบื้องต้น ซึ่งการพัฒนาในระบบในรูปแบบต่อไปคือ ต้องทำให้ระบบสามารถมีรูปแบบในการสื่อสารได้สองทาง โดยใช้ข้อมูลพื้นฐานที่มีในระบบเพื่อการตัดสินใจ วิเคราะห์ข้อมูลที่สำคัญเพื่อใช้ในการทำงานในอนาคตได้ และสามารถออกรายงานในรูปแบบต่าง ๆ ได้นอกจากนี้ การออกแบบระบบการตรวจราชการแบบดิจิทัล ต้องคำนึงถึงการนำเข้าข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งข้อมูลเชิงพื้นที่ เช่น แผนที่ที่สามารถเชื่อมต่อกับแผนที่ดาวเทียมของ GISTDA เพื่อเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรธรรมชาติสำคัญที่เกี่ยวข้องกับนโยบายการตรวจราชการ การเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อใช้ข้อมูลในการนำมาวางแผน ซึ่งการเชื่อมโยงข้อมูลกันระหว่างภายใต้แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เป็นไปตามมาตรฐานและหลักเกณฑ์ข้อมูลเปิดภาครัฐในรูปแบบข้อมูลดิจิทัล เพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกของประชาชน^๓ โดยหน่วยงานราชการที่มีข้อมูลเปิดภาครัฐ ต้องจัดทำให้ข้อมูลเป็นชุดข้อมูลที่มีคุณค่าสูง ที่เป็นชุดข้อมูลที่ครอบคลุมทุกประเภทของข้อมูลโดยเป็นข้อมูลที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ข้อมูลอย่างแท้จริง^๔ เพื่อนำข้อมูลมาใช้ร่วมกันพิจารณา

^๓ “มาตรฐานและหลักเกณฑ์การเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐ”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก <https://www.dga.or.th/policy-standard/standard/dga-005/54063-2/>.

^๔ ฝ่ายพัฒนามาตรฐานดิจิทัล, ศูนย์นวัตกรรมดิจิทัล “High Value Datasets Quick Guide version 1 March 2020” (เอกสารเผยแพร่, สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล องค์การมหาชน) หน้า ๔.

ประเด็นร่วมในการสร้างประเด็นการตรวจราชการที่สอดคล้องกับแผนที่ได้รับมอบหมาย ในแง่ของการรายงานผล นอกจากรายงานผลในลักษณะการเขียนบรรยายในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์แล้ว ควรมุ่งเน้นประเด็นการรายงานผล ลักษณะตัวเลขที่สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นชุดข้อมูลที่มีคุณค่าสูงได้ เพราะสามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่น ในมิติการตรวจสอบตามประเด็นการตรวจราชการ ที่เป็นการตรวจสอบการดำเนินงานตามนโยบายของรัฐ ซึ่งการรายงานผลในรูปแบบข้อมูลดังกล่าว จะสามารถนำข้อมูลมาทำวิเคราะห์ Data Analytics^๕ เพื่อเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลให้เข้าใจ สถานการณ์ในปัจจุบัน ทำนายอนาคต สามารถให้ข้อเสนอแนะได้อย่างตรงจุด และนำข้อมูลที่เก็บได้ มานำเสนอในรูปแบบ Dash bord ที่สามารถทำความเข้าใจข้อมูลได้ง่าย ผู้บริหารสามารถพิจารณาได้อย่างรวดเร็ว และนำข้อมูลใช้เพื่อประกอบการตัดสินใจได้อย่างทันท่วงที โดยรูปแบบของการวิเคราะห์ ข้อมูล มี ๔ รูปแบบ ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบพื้นฐาน (Descriptive analytics) เป็นการวิเคราะห์ เพื่อแสดงผลของรายการตามประเด็นการตรวจราชการ หรือกิจกรรมต่างๆ ที่ได้เกิดขึ้น หรืออาจกำลังเกิดขึ้นในลักษณะที่ง่ายต่อการเข้าใจ หรือต่อการตัดสินใจ ตัวอย่างเช่น รายงานการตรวจราชการ รายงานผล การดำเนินงาน การวิเคราะห์แบบเชิงวินิจฉัย (Diagnostic analytics) เป็นการอธิบายถึง สาเหตุของสิ่งที่เกิดขึ้น ปัจจัยต่างๆ และความสัมพันธ์ของปัจจัยหรือตัวแปรต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์ต่อกันของสิ่งที่เกิดขึ้น ตัวอย่างเช่น ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนประชากรต่อกิจกรรมทางการเข้าร่วม นโยบายแต่ละประเภท ซึ่งเป็นก้าวใหม่ที่ช่วยเสริมให้ตัดสินใจไปในทางที่ถูกต้อง การวิเคราะห์แบบพยากรณ์ (Predictive analytics) เป็นการวิเคราะห์เพื่อพยากรณ์สิ่งที่กำลังจะเกิดขึ้นหรือน่าจะเกิดขึ้น โดยใช้ข้อมูลที่ได้เกิดขึ้นแล้วกับแบบจำลองทางสถิติ หรือ เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ต่างๆ (Artificial intelligence) ตัวอย่างเช่น การพยากรณ์ผลของนโยบาย การพยากรณ์ผลประชามติ และการวิเคราะห์แบบให้คำแนะนำ (Prescriptive analytics) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่มีความซับซ้อนที่สุด เป็นทั้ง การพยากรณ์สิ่งต่างๆ ที่จะเกิดขึ้น ข้อดี ข้อเสีย สาเหตุ และระยะเวลาของสิ่งที่จะเกิดขึ้น รวมถึงการให้ คำแนะนำทางเลือกต่างๆ ที่มีอยู่ และผลของแต่ละทางเลือก

ในเบื้องต้นการตรวจราชการ เป็นการตรวจตามประเด็นที่พิจารณาร่วมกันระหว่าง หน่วยงานราชการในแต่ละปี ซึ่งอาจเป็นประเด็นที่ไม่ได้มีความต่อเนื่องกัน ดังนั้นการวิเคราะห์ข้อมูล ที่ควรนำมาใช้ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบพื้นฐาน (Descriptive analytics) เพื่อเป็นการสรุปให้เห็น ภาพรวมของนโยบายที่เกิดขึ้น ณ ช่วงเวลานั้น และนำเสนอในรูปแบบ Dash bord เพื่อประกอบการตัดสินใจ แต่ในอนาคต การตรวจราชการตามประเด็นยุทธศาสตร์ชาติ ได้เป็นกรอบในการตรวจราชการหลัก ซึ่งสามารถนำเอาการวิเคราะห์ข้อมูลแบบเชิงวินิจฉัย (Diagnostic analytics) และการวิเคราะห์แบบพยากรณ์ (Predictive analytics) มาช่วยในการวิเคราะห์ผลการตรวจราชการ เพื่ออธิบายถึงสาเหตุ และความสัมพันธ์ของนโยบายและโครงการที่อยู่ในแต่ละแผนยุทธศาสตร์ชาติ รวมถึงการพยากรณ์ผลของโครงการและนโยบายที่เกี่ยวข้องได้

^๕ “Data analytics คืออะไร?”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <https://www.affinity.co.th/data-analytics/>, 2023.

ผลกระทบจากการใช้เทคโนโลยี

การนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้กับการทำงานในยุคปัจจุบัน เป็นสิ่งช่วยพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบการทำงาน ช่วยลดความล่าช้า สามารถปรับปรุงการทำงานได้อย่างเป็นระบบ แต่การนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ย่อมมีผลกระทบทั้งด้านบวกและลบ^๖ สามารถนำเสนอได้ดังนี้

๑. ผลกระทบด้านบวก

- ๑.๑ เทคโนโลยีสามารถช่วยให้ชีวิตของมนุษย์สะดวกสบายได้
- ๑.๒ เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือช่วยทำให้การผลิตในอุตสาหกรรมได้ดีขึ้น
- ๑.๓ เทคโนโลยีช่วยให้เกิดการค้นคว้า วิจัย สิ่งใหม่ๆ
- ๑.๔ เทคโนโลยีช่วยส่งเสริมสุขภาพและความเป็นอยู่ให้ดีขึ้น
- ๑.๕ เทคโนโลยีช่วยส่งเสริมสติปัญญามนุษย์
- ๑.๖ เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้เศรษฐกิจเจริญรุ่งเรือง เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนา
กิจกรรมทางเศรษฐกิจ

๒. ผลกระทบด้านลบ

- ๒.๑ เทคโนโลยีก่อให้เกิดอาชญากรรม
 - ๒.๒ เทคโนโลยีทำให้ปฏิสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ลดน้อยลง
 - ๒.๓ เทคโนโลยีสร้างความวิตกกังวลให้กับมนุษย์ ในกรณีที่แรงงานมนุษย์อาจถูกแทนที่ด้วยหุ่นยนต์
 - ๒.๔ เทคโนโลยีทำให้เกิดความเสียหายทางด้านธุรกิจ ในแง่ความเสี่ยงที่ต้องนำข้อมูลไปไว้ในศูนย์ข้อมูลทางเทคโนโลยี หากเกิดการสูญหายของข้อมูลจากเหตุที่คาดไม่ถึง เช่น ไฟไหม้
 - ๒.๕ เทคโนโลยีทำให้เกิดการแพร่วัฒนธรรมและกระจายข่าวสารที่ไม่เหมาะสมอย่างรวดเร็ว สร้างความแตกตื่นให้กับสังคม หากมีการเผยแพร่ข้อมูลที่ไม่เหมาะสม
- การตรวจราชการแบบดิจิทัล อาจได้รับผลกระทบจากความเสี่ยงในการบริหารจัดการข้อมูล รวมถึงความกังวลที่ข้อมูลสำคัญอาจรั่วไหล ดังนั้นการพิจารณาในแง่การสร้างความปลอดภัยให้กับข้อมูลย่อมเป็นสิ่งที่ต้องนำมาพิจารณาในการออกแบบระบบอย่างถี่ถ้วน

^๖ จีระพงษ์ โพพันธ์. “ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <https://www.kru-it.com/design-and-technology-m2/impact-of-technology-changes/>, 2023.

สรุป

การตรวจราชการเป็นมาตรการที่สำคัญในการติดตามการดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาล ซึ่งในปัจจุบันการตรวจราชการได้มีการพัฒนากระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับบริบทการทำงานของรัฐบาลที่มุ่งเน้นแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และการดำเนินงานตามแผนแม่บทยุทธศาสตร์ชาติที่ได้กำหนดเป็นกรอบการทำงานที่สำคัญ นอกจากนี้ การตรวจราชการยังได้มีการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนากระบวนการตรวจราชการให้มีความทันสมัยตอบสนองการทำงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งเทคโนโลยีที่สำคัญในการนำมาพัฒนากระบวนการตรวจราชการในการจัดทำฐานข้อมูล การแสดงผลแบบ Dashboard รวมถึงการวิเคราะห์ข้อมูลสำคัญเพื่อการวางแผนการตรวจราชการ

บทที่ ๔

การตรวจราชการแบบดิจิทัลของประเทศไทย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้ได้คำตอบตามวัตถุประสงค์การศึกษาวิจัย “แนวทางการตรวจราชการแบบดิจิทัลของประเทศไทย” ที่กำหนดว่า ๑. เพื่อศึกษาประเด็นปัญหาของกระบวนการตรวจราชการในปัจจุบัน และวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคเพื่อหาแนวทางแก้ไขได้อย่างเหมาะสม ๒. เพื่อศึกษาวิเคราะห์รูปแบบการพัฒนางานตรวจราชการโดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับรูปแบบงานตรวจราชการและภารกิจที่เกี่ยวข้องในปัจจุบัน และ ๓. เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนางานตรวจราชการแบบดิจิทัล รวมถึงให้ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนางานตรวจราชการให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันและเป็นไปอย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงได้รวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย ผู้บริหาร ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี ผู้ตรวจราชการกระทรวง และผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ตรวจราชการของหน่วยงานระดับกระทรวง ๑๘ หน่วยงาน ได้แก่ กระทรวงการคลัง กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงคมนาคม กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กระทรวงพลังงาน กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงยุติธรรม กระทรวงแรงงาน กระทรวงวัฒนธรรม กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงอุตสาหกรรม และกรุงเทพมหานคร รวมจำนวน ๕๐ คน เพื่อศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการตรวจราชการ และภารกิจของผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรีและผู้ตรวจราชการกระทรวง ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการตรวจราชการ พ.ศ. ๒๕๔๘ การพัฒนาระบบข้อมูลภาครัฐ การบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูล และการดำเนินงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน (Government Integration) และการยกระดับงานบริการภาครัฐให้ตรงกับความต้องการของประชาชน ตามแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย รวมทั้งศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับนวัตกรรม/เทคโนโลยีสนับสนุนที่มีอยู่หรือสามารถนำมาพัฒนารูปแบบการตรวจราชการแบบดิจิทัล และการปรับปรุงระเบียบ/กฎหมายเพื่อสนับสนุนการตรวจราชการแบบดิจิทัล โดยสรุปหัวข้อการศึกษาเป็น ๓ ประการ ดังนี้

๑. ประเด็นปัญหาของกระบวนการตรวจราชการในปัจจุบัน
๒. กระบวนการตรวจราชการที่สามารถปรับเปลี่ยนเป็นการตรวจราชการแบบดิจิทัล
๓. นวัตกรรมและเทคโนโลยีสนับสนุนการตรวจราชการแบบดิจิทัล
๔. การปรับปรุงกระบวนการ และระเบียบ/กฎหมายเพื่อสนับสนุนการตรวจราชการแบบดิจิทัล

หัวข้อการศึกษา

๑. ประเด็นปัญหาของกระบวนการตรวจราชการในปัจจุบัน

การตรวจราชการมีวิวัฒนาการจากอดีตที่เป็นการตรวจติดตามการทำงานของข้าราชการซึ่งเปรียบเสมือนเป็นตัวแทนของพระมหากษัตริย์ ที่ปฏิบัติหน้าที่ในท้องที่ต่าง ๆ ในบางครั้งอาจเป็นเหมือนการถูกจับผิดในการปฏิบัติราชการ ต่อมาการตรวจราชการได้พัฒนาให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการตรวจราชการ พ.ศ. ๒๕๔๘ ที่ปรับเปลี่ยนมุ่งเน้นให้การตรวจราชการเป็นการตรวจเพื่อให้คำชี้แจงแนะนำ สร้างความเข้าใจในแนวทาง และการปฏิบัติงาน รวมถึงการจัดทำภารกิจตามนโยบายของรัฐบาล แผนชาติ ตรวจสอบติดตามการทำงานของหน่วยงานรัฐให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ มติของคณะรัฐมนตรี และคำสั่งของนายกรัฐมนตรี ติดตามความก้าวหน้า ปัญหา และอุปสรรค รวมทั้งประเมินประสิทธิภาพการทำงาน สดับรับฟังทุกข์สุข ความคิดเห็น และความต้องการ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐและประชาชน ประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในการปฏิบัติงานหรือการจัดทำภารกิจของหน่วยงานของรัฐ และแสวงหาข้อเท็จจริงและสืบสวนสอบสวนเกี่ยวกับเหตุการณ์หรือสถานการณ์ในพื้นที่ จากวัตถุประสงค์ดังกล่าว ถือเป็น การกำหนดทิศทางการตรวจราชการให้มีแบบแผนที่ชัดเจน สามารถประเมินผลการตรวจราชการได้ แต่ยังมีประสพปัญหาความไม่เป็นเอกภาพ และบางปัญหาไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้ด้วยหน่วยงานราชการหน่วยใดหน่วยหนึ่ง จึงเป็นที่มาในการกำหนดแนวทางการตรวจราชการแนวใหม่ ที่มุ่งเน้น การตรวจ การตรวจสอบและประเมินผล การประเมินขีดสมรรถนะ และศักยภาพ รวมถึงการให้ คำปรึกษาเพื่อปรับปรุงและพัฒนาองค์กร เพื่อเป็นการพัฒนาส่งเสริมกลไกการตรวจราชการ ให้มีความเข้มแข็ง จนนำไปสู่รูปแบบ “การตรวจราชการแบบบูรณาการ” ที่มีแนวทางในการร่วมคิด ร่วมตรวจ ร่วมให้ข้อเสนอแนะ ร่วมสร้างภาคีภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการตรวจราชการระดับพื้นที่ และร่วมรับการประเมิน นอกจากนี้ เมื่อมีการตราพระราชบัญญัติการจัดทำ ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. ๒๕๖๐ คณะรัฐมนตรีได้ให้ความสำคัญกับการตรวจราชการในฐานะกลไก ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติไปสู่การปฏิบัติ ซึ่งมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ ได้เห็นชอบให้ใช้ระบบ eMENSRC เป็นเครื่องมือกลางในการดำเนินการ ซึ่งจะรวบรวมข้อมูล การดำเนินงานของทุกหน่วยงาน รวมถึงการรายงานผลจากกลไกต่าง ๆ ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล โดยหน่วยงานและกลไกต่าง ๆ มีบทบาทหน้าที่ในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานของยุทธศาสตร์ชาติ

จากการได้รับมอบหมายเป็นหนึ่งในกลไกการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผล การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ ทำให้กระบวนการตรวจราชการได้รับผลกระทบในการดำเนินการตรวจราชการอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ การจัดทำแผนการตรวจราชการ เป็นจุดเริ่มต้นที่ต้องพิจารณาความสอดคล้องของนโยบายสำคัญ แผนงานโครงการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับยุทธศาสตร์ชาติ และนำเอาประเด็นปัญหาสำคัญของโครงการที่พบมาเป็นประเด็นในการตรวจราชการ ซึ่งเรื่องดังกล่าวเป็นสิ่งใหม่ที่ต้องอาศัยความร่วมมือสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างหน่วยงาน

๒. กระบวนการตรวจราชการที่สามารถปรับเปลี่ยนเป็นการตรวจราชการแบบดิจิทัล

โดยที่การบริหารงานภาครัฐที่ผ่านมาให้ความสำคัญกับการพัฒนาและการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือสนับสนุนการพัฒนาประเทศ ตามแนวนโยบายรัฐบาลดิจิทัล และการพัฒนาหน่วยงานภาครัฐสู่ระบบราชการ ๔.๐ ซึ่งทำให้หน่วยงานรัฐทุกภาคส่วนต้องหันมาให้ความสำคัญกับการพัฒนาและการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนและพัฒนาการดำเนินงานตามภารกิจมากขึ้น และทำให้เกิดการพัฒนาฐานข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐทุกระดับให้เชื่อมโยงกัน และสามารถบริหารจัดการงานและให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับมีเป้าหมายหลักเพื่อให้ภาครัฐสามารถเป็นที่พึ่งของประชาชน ที่เชื่อถือและไว้วางใจได้ ดังนั้น งานตรวจราชการ ซึ่งเป็นภารกิจสำคัญที่ช่วยสะท้อนปัญหา ความต้องการของประชาชน และมีบทบาทอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาล จึงมีความจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนผ่านทางเทคโนโลยีดังกล่าว

ผลการศึกษา

จากการศึกษาข้อมูล ผู้วิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า การตรวจราชการในปัจจุบัน กระบวนการส่วนใหญ่มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยดำเนินการแล้วในหลายส่วน หลายหน่วยงานมีระบบข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตรวจราชการ ทั้งในส่วนที่ใช้เพื่อเป็นทดแทนกระบวนการตรวจราชการในบางขั้นตอน และส่วนที่เป็นระบบหรือเทคโนโลยีช่วยในการดำเนินงานทั่วไป เช่น

๑. กระทรวงศึกษาธิการ

มีระบบการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการจัดการศึกษาแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Inspection) ซึ่งใช้ในการจัดเก็บข้อมูลการลงพื้นที่ตรวจราชการของผู้ตรวจราชการตามประเด็นนโยบายการตรวจราชการและติดตามประเมินผลการจัดการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ และเป็นข้อมูลสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวง โดยสามารถประมวลผลในเชิงปริมาณและคุณภาพตามกรอบประเด็นนโยบายการตรวจราชการและตัวชี้วัด เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานตรวจราชการทั้งภายในกระทรวงและการบูรณาการกับหน่วยงานภายนอก

๒. กระทรวงอุตสาหกรรม

มีระบบบันทึกข้อมูลพื้นฐานจำนวนโรงงาน การร้องเรียน การเกิดอุบัติเหตุ ซึ่งผู้ตรวจราชการสามารถนำข้อมูลในด้านที่ต้องการมาวิเคราะห์และประมวลผลในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อแสดงถึงผลการดำเนินงานของหน่วยงาน

๓. กระทรวงพาณิชย์

มีระบบการรวบรวมข้อมูลของกองตรวจราชการ โดยสำนักงานพาณิชย์จังหวัด นำเข้าข้อมูล ซึ่งสามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อติดตามผลการดำเนินงานแบบ Real Time และมี Mobile Application เพื่อให้ผู้ตรวจราชการแต่ละท่านสามารถติดตามผลการตรวจราชการตามประเด็นนโยบาย รวมทั้งวางแผนการตรวจราชการ และการสืบค้นข้อมูลประกอบการตรวจราชการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

๔. กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

มีระบบรายงานผลการดำเนินงานโครงการตามประเด็นการตรวจราชการ โดยมี การรายงานตามรอบระยะเวลา และสามารถนำข้อมูลมาประมวลผลได้

๕. กรุงเทพมหานคร

มีระบบ BMA Digital Plans ซึ่งเป็นการรายงานผลการดำเนินงานตามนโยบาย ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เชื่อมโยงกับแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร และโครงการของ หน่วยงานภายใน โดยผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานครสามารถตรวจสอบผลการดำเนินงานและ ให้ข้อคิดเห็นผ่านระบบดังกล่าว รวมทั้งนำข้อมูลเชิงสถิติมาใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนการตรวจราชการได้ รายงานผลการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการแต่ละกระทรวง ส่วนใหญ่นั้นเป็น ข้อมูลเชิงคุณภาพ ไม่ใช่ข้อมูลเชิงปริมาณ การวิเคราะห์ผลและนำเสนอในรูปแบบ Dash Board จึงเป็นไปได้ยาก ระบบการตรวจราชการแบบอิเล็กทรอนิกส์แต่ละหน่วยงานจึงเป็นการเก็บไฟล์ รายงานผลการตรวจราชการเท่านั้น

นอกจากนี้ หลายหน่วยงานก็ได้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ช่วยสนับสนุนในการ ดำเนินงานทั่วไป เช่น ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในหน่วยงาน ระบบการประชุมทางไกลและ Web Conference การจัดส่งข้อมูลผ่านอีเมลหรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น ซึ่งล้วนแต่เป็นการ ปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงด้านนโยบายและการใช้ประโยชน์จากนวัตกรรมใหม่ ที่เกิดขึ้น ทำให้ลดระยะเวลาและขั้นตอนในการปฏิบัติงานลงได้มาก แต่อย่างไรก็ดี กลุ่มตัวอย่างมี ความเห็นว่า ระบบข้อมูลต่าง ๆ ที่ใช้สนับสนุนการตรวจราชการของกระทรวงและสำนักนายกรัฐมนตรี ส่วนใหญ่ยังอยู่ในการพัฒนาในระยะแรก หลายระบบมีข้อมูลที่ยังไม่ได้เชื่อมโยงกัน และยังมี ข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ อาจยังไม่สามารถทดแทนกระบวนการที่ซับซ้อนในการประสานงาน การติดตามและการแสดงผลไปยังผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องและประชาชน นอกจากนี้ การนำเทคโนโลยี ดิจิทัลมาใช้ในกระบวนการตรวจราชการยังไม่มีระบบการจัดการข้อมูลเป็น “ระบบกลาง” ที่ชัดเจน โดยเฉพาะการบูรณาการข้อมูลด้านแผนและรายงานผลการตรวจราชการ ที่ยังต้องอาศัยเจ้าหน้าที่ ในการดำเนินการ เช่น การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ สังเคราะห์ และสรุปผล เป็นต้น การทำงาน กับข้อมูลจำนวนมากอาจก่อให้เกิดความเสี่ยงที่จะได้รับข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง สมบูรณ์ การตรวจสอบ ย้อนกลับทำได้ยาก และเมื่อมีการแก้ไขข้อมูลเกิดขึ้นจะต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการมาก รวมทั้ง ยังมีหลายประเด็นที่มีข้อขัดข้องด้านกฎระเบียบ ซึ่งจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนและพัฒนา หรือ เชื่อมโยงข้อมูลร่วมกันในอนาคตต่อไป

๓. นวัตกรรมและเทคโนโลยีสนับสนุนการตรวจราชการแบบดิจิทัล

๓.๑ ผลการศึกษา

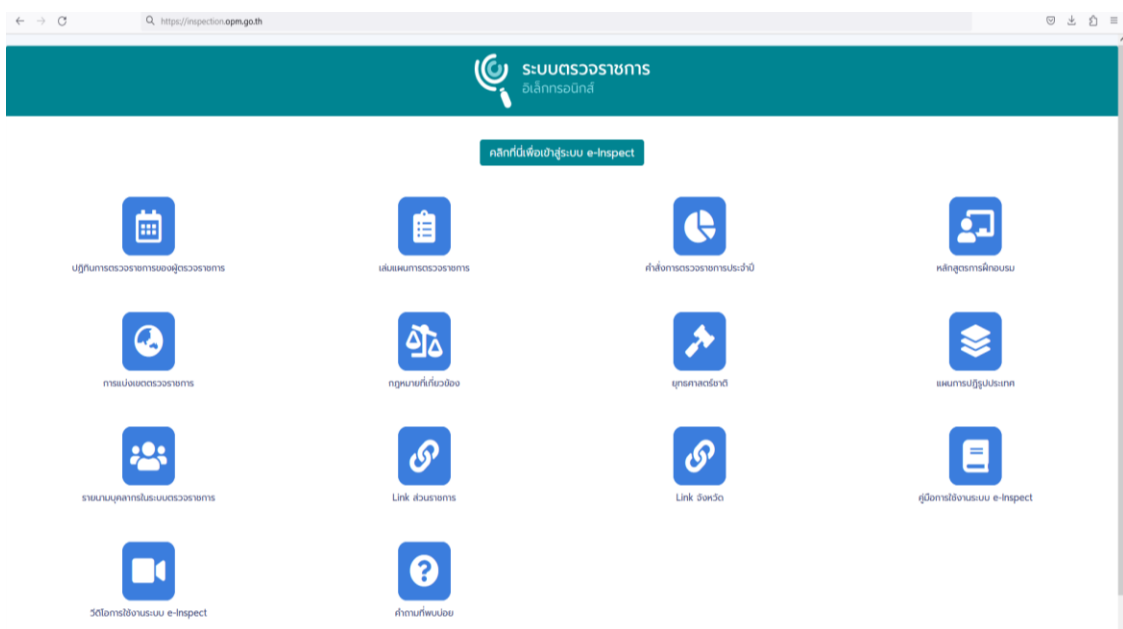
จากการศึกษาของผู้วิจัย พบว่า หน่วยงานที่มีระบบการตรวจราชการ ส่วนใหญ่ ร้อยละ ๙๐ ได้นำระบบและแพลตฟอร์มฟรีที่นิยมใช้ทั่วไปมาทดแทนการติดต่อสื่อสารและ การส่งข้อมูลระหว่างหน่วยงานเป็นหลัก เช่น ไลน์ อีเมล การประชุมผ่านระบบ Video Conference และแอปพลิเคชัน Zoom WebEx Microsoft Team เป็นต้น บางหน่วยงานได้ใช้งานระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ในการรับส่งหนังสือราชการ และมีระบบหรือแอปพลิเคชันเฉพาะหน่วยงานในการ รวบรวมข้อมูลการตรวจราชการ แต่ยังไม่มียุทธศาสตร์กลางที่ทุกหน่วยงานสามารถใช้งานด้านการตรวจ

ราชการร่วมกัน ผู้วิจัยจึงศึกษาข้อมูลพบว่า สำนักนายกรัฐมนตรี โดยสำนักตรวจราชการ สำนักงาน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้มีการพัฒนาระบบตรวจราชการอิเล็กทรอนิกส์ขึ้น ใช้ชื่อว่า “ระบบตรวจราชการอิเล็กทรอนิกส์เพื่อสนับสนุนการกำกับและติดตามการปฏิบัติราชการในภูมิภาค” เพื่อเป็นเครื่องมือของผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรีและผู้ตรวจราชการกระทรวง กรม ในการติดตามการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน เพื่อขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลไปสู่การปฏิบัติ ซึ่งอยู่ระหว่างการทดลองใช้งานภายในหน่วยงาน และยังมีระบบข้อมูลสารสนเทศอีกหลายส่วนงานที่นำมาใช้ประโยชน์เป็นข้อมูลสนับสนุนการตรวจราชการได้ เช่น ระบบฐานข้อมูลของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและติดตามการปฏิบัติราชการในภูมิภาค ซึ่งรวบรวมผลการดำเนินงานภายใต้การกำกับของรองนายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ระบบศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ๑๑๑๑ ของศูนย์บริการประชาชน เป็นต้น

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ ๘๕ เห็นว่า ควรมีระบบการตรวจราชการแบบดิจิทัลที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลแผนการตรวจราชการ ผลการตรวจติดตาม รวมทั้งสนับสนุน/ทดแทนการติดต่อสื่อสารในกระบวนการทางธุรการ แต่ในปัจจุบันยังไม่มีหน่วยงานใดมีการใช้ระบบข้อมูลในลักษณะดังกล่าวขึ้น จึงมีเพียง “ระบบตรวจราชการอิเล็กทรอนิกส์เพื่อสนับสนุนการกำกับและติดตามการปฏิบัติราชการในภูมิภาค” ระบบเดียวที่เริ่มดำเนินการเพื่อใช้งานร่วมกันระหว่างสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง กรม และหน่วยรับตรวจในพื้นที่ ซึ่งสามารถนำมาสนับสนุนการตรวจราชการแบบดิจิทัล และทดแทนกระบวนการได้ในหลายขั้นตอน แม้ปัจจุบันจะยังไม่ได้มีการเปิดใช้งานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน แต่ก็มีการพัฒนาและทดลองใช้อย่างต่อเนื่อง จึงสรุปข้อมูลสำคัญของระบบตรวจราชการอิเล็กทรอนิกส์ฯ ดังนี้

๓.๒ ระบบการตรวจราชการอิเล็กทรอนิกส์

แผนภาพที่ ๔-๑ ระบบตรวจราชการแบบอิเล็กทรอนิกส์



ที่มา : ออนไลน์, ๒๕๖๕

ระบบตรวจราชการอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในรูปแบบ Web Interface ที่ง่ายต่อผู้ใช้ในการติดต่อกับระบบงาน สามารถใช้งานร่วมกับ web browser ต่าง ๆ ได้หลากหลาย สามารถบันทึกข้อมูล ค้นหาข้อมูล ปรับปรุงแก้ไขข้อมูล แจ้งเตือน พิมพ์ และออกรายงานจากระบบได้ โดยมีระบบรักษาความปลอดภัย (Security) ทั้งการตรวจสอบผู้ใช้ การควบคุมการเข้าสู่ระบบ โดยกำหนด Authority ของผู้ใช้ที่มีสิทธิเข้าสู่ระบบ การกำหนดสิทธิของผู้ใช้ และมีการพัฒนา/ปรับปรุงให้มีความมั่นคงปลอดภัยตามแนวทางการเขียนโปรแกรมอย่างปลอดภัย (Secure Coding Guideline) ของ OWASP โดยประกอบด้วยส่วนย่อยภายใน ๑๑ ส่วน โดยมีส่วนย่อยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการตรวจราชการโดยตรง ๗ ส่วน ได้แก่

ส่วนย่อยของระบบที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการตรวจราชการ

๑. การจัดทำกำหนดการตรวจราชการ

ปฏิทินการตรวจราชการ และการเชิญผู้ตรวจราชการ/หน่วยรับตรวจ/ที่ปรึกษาผู้ตรวจราชการภาคประชาชนเข้าร่วมการตรวจราชการ

๒. การตรวจติดตาม

สามารถสร้างหัวข้อการตรวจติดตาม โดยมีประเด็นการตรวจติดตามภายใต้แต่ละหัวข้อได้มากกว่า ๑ ประเด็น เพื่อให้หน่วยรับตรวจบันทึกผลการดำเนินการในลักษณะแบบสอบถาม ทั้งปลายปิดและปลายเปิด สามารถส่งประเด็นการตรวจติดตามให้ผู้ตรวจราชการ/หน่วยรับตรวจ/ที่ปรึกษาผู้ตรวจราชการภาคประชาชน เพื่อทราบและให้ความเห็นกลับในระบบได้

๓. สมุดตรวจราชการอิเล็กทรอนิกส์

สามารถสร้างรายการในสมุดตรวจราชการอิเล็กทรอนิกส์โดยนำเข้าข้อมูลจากระบบกำหนดการตรวจราชการ และส่งให้ผู้ตรวจราชการและผู้ว่าราชการจังหวัดทราบ โดยรองรับการลงนามอิเล็กทรอนิกส์

๔. การรายงานผลการตรวจราชการ

สามารถบันทึกรายงานผลการตรวจราชการรายเขต หรือรายจังหวัด หรือรายวัน และส่งรายงานผลการตรวจราชการให้ผู้บังคับบัญชาได้

๕. การแจ้งข้อสั่งการของผู้บริหาร

นายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีว่าการกระทรวง ฯลฯ สามารถบันทึกข้อสั่งการถึงผู้ตรวจราชการ และหน่วยงาน/ผู้ตรวจราชการสามารถบันทึกการดำเนินการตามข้อสั่งการของผู้บริหารได้

๖. การแจ้งคำร้องขอจากหน่วยงานของรัฐ

หน่วยรับตรวจสามารถบันทึกคำร้องขอถึงผู้ตรวจราชการ และหน่วยงาน/ผู้ตรวจราชการสามารถบันทึกการดำเนินการตามคำร้องขอของหน่วยรับตรวจได้

๗. ข้อมูลสนับสนุนการตรวจราชการ

สามารถจัดเก็บข้อมูล เช่น รายชื่อส่วนราชการ ข้อมูลการแบ่งเขตตรวจราชการ ข้อมูลผลการดำเนินโครงการที่ได้รับจัดสรรงบประมาณจากเงินอุดหนุนทั่วไป โครงการเพิ่มขีดสมรรถนะในการกำกับและติดตามการปฏิบัติราชการในภูมิภาค ข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากระบบศูนย์รับเรื่องราວร้องทุกข์ของรัฐบาล นโยบายและแผนยุทธศาสตร์ต่าง ๆ กฎหมาย ระเบียบ

หนังสือเวียน ต่าง ๆ แผนการตรวจราชการประจำปี ข้อมูลประกอบการตรวจราชการ ข้อมูลพื้นฐาน รายจังหวัด คำสั่งต่าง ๆ ข้อมูลเกี่ยวกับการประชุมต่าง ๆ อาทิ หนังสือเชิญประชุม ระเบียบวาระ การประชุม รายงานการประชุม เอกสารประกอบการประชุม ข้อมูลสำหรับการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ประจำเขตตรวจราชการ รวมทั้ง Document Template ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน

แต่อย่างไรก็ดี เนื่องจากในปัจจุบัน ผู้ตรวจราชการมีบทบาทในการติดตามตรวจสอบ และประเมินผล การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติไปสู่การปฏิบัติ ซึ่งกำหนดให้ต้องมีการทำงานร่วมกัน อย่างบูรณาการระหว่างหน่วยงานภาครัฐ โดยใช้ระบบ eMENSUR เป็นเครื่องมือกลางในการ ดำเนินการ ซึ่งจะรวบรวมข้อมูลการดำเนินงานของทุกหน่วยงาน รวมถึงการรายงานผลจากกลไก ต่าง ๆ ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล ดังนั้น สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) จึงจะดำเนินการพัฒนาระบบรายงานผลการตรวจ ติดตามโครงการภายใต้แผนยุทธศาสตร์ชาติและแผนระดับต่าง ๆ สำหรับผู้ตรวจราชการสำนัก นายกรัฐมนตรีและผู้ตรวจราชการกระทรวงใช้งานด้วยเช่นกัน ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าจะต้องมีการนำมาปรับ รวมกันกับระบบตรวจราชการอิเล็กทรอนิกส์ฯ เพื่อให้ไม่เป็นการซ้ำซ้อนและเกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้งานต่อไป

ตารางที่ ๔-๑ สรุป ระบบการตรวจราชการอิเล็กทรอนิกส์

ชื่อหน่วยงาน	ชื่อระบบอิเล็กทรอนิกส์	เมนูย่อย	หน้าที่
สำนักตรวจราชการ สำนักงานปลัดสำนัก นายกรัฐมนตรี	ระบบตรวจราชการ อิเล็กทรอนิกส์เพื่อ สนับสนุนการกำกับ และติดตามการ ปฏิบัติราชการใน ภูมิภาค	๑. การจัดทำปฏิทิน การตรวจราชการ เพื่อกำหนดการตรวจ ราชการ ๒. การตรวจติดตาม ๓. สมุดตรวจราชการ อิเล็กทรอนิกส์ ๔. การรายงานผลการ ตรวจราชการ ๕. การแจ้งข้อสั่งการ ของผู้บริหาร ๖. การแจ้งคำร้องขอ จากหน่วยงานของรัฐ ๗. ข้อมูลสนับสนุน การตรวจราชการ	๑. เป็น Web interface สามารถเชื่อมต่อกับweb browser ที่หลากหลาย ๒. สามารถบันทึกข้อมูล ค้นหาข้อมูล ปรับปรุงแก้ไข ข้อมูล แจ้งเตือน พิมพ์ และ ออกรายงานจากระบบได้ ๓. มีระบบรักษาความ ปลอดภัย (Security) ทั้งการ ตรวจสอบผู้ใช้งานควบคุม การเข้าสู่ระบบ โดยกำหนด Authority ของผู้ใช้ที่มีสิทธิ เข้าสู่ระบบ การกำหนดสิทธิ ของผู้ใช้

ตารางที่ ๔-๑ สรุป ระบบการตรวจราชการอิเล็กทรอนิกส์ (ต่อ)

ชื่อหน่วยงาน	ชื่อระบบอิเล็กทรอนิกส์	เมนูย่อย	หน้าที่
กระทรวงศึกษาธิการ	ระบบการติดตามตรวจสอบ และประเมินผลการจัดการศึกษาแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Inspection)	๑. การจัดเก็บข้อมูลการลงพื้นที่ ๒. การติดตามประเมินผลการจัดการศึกษา ๓. ข้อมูลสารสนเทศสนับสนุนการตรวจราชการ	๑. จัดเก็บข้อมูลการลงพื้นที่ตรวจราชการของผู้ตรวจราชการตามประเด็นนโยบายการตรวจราชการ ๒. ติดตามประเมินผลการจัดการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ ๓. เป็นข้อมูลสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวง โดยสามารถประมวลผลในเชิงปริมาณและคุณภาพตามกรอบประเด็นนโยบายการตรวจราชการและตัวชี้วัด เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานตรวจราชการทั้งภายในกระทรวงและการบูรณาการกับหน่วยงานภายนอก
กระทรวงอุตสาหกรรม	ระบบบันทึกข้อมูลพื้นฐานจำนวนโรงงาน การร้องเรียน การเกิดอุบัติเหตุ	-	นำข้อมูลในด้านที่ต้องการมาวิเคราะห์และประมวลผลในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อแสดงถึงผลการดำเนินงานของหน่วยงาน
กระทรวงพาณิชย์	ระบบการรวบรวมข้อมูลของกองตรวจราชการ	-	๑. นำมาวิเคราะห์เพื่อติดตามผลการดำเนินงานแบบ Real Time และมี Mobile Application เพื่อให้ผู้ตรวจราชการแต่ละท่านสามารถติดตามผลการตรวจราชการตามประเด็นนโยบายรวมทั้งวางแผนการตรวจราชการและการสืบค้นข้อมูลประกอบการตรวจราชการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

ตารางที่ ๔-๑ สรุป ระบบการตรวจราชการอิเล็กทรอนิกส์ (ต่อ)

ชื่อหน่วยงาน	ชื่อระบบอิเล็กทรอนิกส์	เมนูย่อย	หน้าที่
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	ระบบรายงานผลการดำเนินงานโครงการตามประเด็นการตรวจราชการ	-	มีการรายงานตามรอบระยะเวลา และสามารถนำข้อมูลมาประมวลผล
กรุงเทพมหานคร	ระบบ BMA Digital Plans	-	รายงานผลการดำเนินงานตามนโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เชื่อมโยงกับแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร และโครงการของหน่วยงานภายในสามารถตรวจสอบผลการดำเนินงานและให้ข้อคิดเห็นผ่านระบบดังกล่าว รวมทั้งนำข้อมูลเชิงสถิติมาใช้เป็นข้อมูลสนับสนุน การตรวจราชการได้

ที่มา : สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.ม ๒๕๖๕

จากตาราง พบว่า ระบบตรวจราชการอิเล็กทรอนิกส์เพื่อสนับสนุนการกำกับและติดตามการปฏิบัติราชการในภูมิภาคของสำนักตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ออกแบบครอบคลุมกระบวนการตรวจราชการตั้งแต่การวางแผนการตรวจราชการ มีข้อมูลสารสนเทศประกอบการตรวจราชการ มีระบบรายงานผลการตรวจราชการ และสามารถรับทราบข้อสั่งการต่อรายงานการตรวจราชการจากผู้บริหารได้ แต่ของหน่วยงานอื่นพบว่า ระบบตรวจราชการอิเล็กทรอนิกส์ เป็นระบบรายงานผลการตรวจราชการ ทั้ง ๔ หน่วยงาน กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงอุตสาหกรรม กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และกรุงเทพมหานคร แต่กระทรวงศึกษาธิการ มีฟังก์ชันจัดเก็บข้อมูลการลงตรวจ และข้อมูลสารสนเทศให้กับผู้ตรวจราชการ ส่วนกระทรวงพาณิชย์นั้น มีการออกแบบให้เป็นแอปพลิเคชันที่สามารถใช้บนโทรศัพท์มือถือได้ สามารถใช้วางแผนการลงตรวจราชการในพื้นที่ได้ และกระทรวงอุตสาหกรรม มีความโดดเด่นในการเป็นระบบการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับอุตสาหกรรม อุบัติเหตุที่เกี่ยวข้องเป็นข้อมูลให้กับผู้ตรวจราชการสามารถใช้วางแผนการตรวจราชการในพื้นที่ได้

๔. การปรับปรุงกระบวนการ และระเบียบ/กฎหมายเพื่อสนับสนุนการตรวจราชการแบบดิจิทัล

ผู้วิจัยศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ ๘๐ มีความเห็นว่า การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนการตรวจราชการ ยังมีประเด็นที่ต้องปรับปรุง/พัฒนาหลายด้าน โดยสรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

๔.๑ การปรับปรุงกระบวนการ

๔.๑.๑ การนำข้อมูลภารกิจ/ตัวชี้วัด

เป็นเป้าหมายในการติดตาม การดำเนินการงานต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการบูรณาการและการส่งต่อข้อมูลระหว่างหน่วยงานอย่างจริงจัง

๔.๑.๒ การปรับกระบวนการรับส่งหนังสือ

สามารถเชื่อมโยงกับระบบตรวจราชการอิเล็กทรอนิกส์ฯ ได้ เพื่อสามารถดำเนินการได้ภายในระบบเดียว ไม่ต้องเสียเวลาข้ามแพลตฟอร์ม และสามารถแนบหนังสือไปกับการส่งประเด็นการตรวจราชการให้กับหน่วยงานได้

๔.๑.๓ การพัฒนาระบบตรวจราชการอิเล็กทรอนิกส์ฯ

ให้สามารถใช้งานประชุมทางไกลได้ ทุกแพลตฟอร์ม ทั้ง Microsoft Teams Webex Zoom meeting

๔.๑.๔ การประมวลผลข้อมูลผ่านคลาวด์คอมพิวติ้ง (Cloud Computing)

ออกแบบให้ระบบสามารถวิเคราะห์ข้อมูลการตรวจราชการ และสามารถรายงานเป็น Dash board ให้เห็นความก้าวหน้าของการลงพื้นที่ตรวจ ผลของการตรวจราชการ การแก้ไขปัญหาในพื้นที่ ข้อเสนอแนะที่ทางผู้ตรวจราชการได้ให้กับหน่วยงานราชการในพื้นที่ เทียบกับการแก้ไขปัญหาตามข้อเสนอแนะที่ได้รับ

๔.๑.๕ การจัดทำแอปพลิเคชัน

เพื่อใช้งานบนอุปกรณ์ประเภทสมาร์ทโฟน (Smart Phone) และการทำงานร่วมกันผ่านเครื่องมือต่าง ๆ (Collaboration Tools) ที่หลากหลาย เพื่อให้สามารถติดตามข้อมูลได้อย่างเรียลไทม์

๔.๑.๖ การจัดทำ Dash Board

จากระบบตรวจราชการอิเล็กทรอนิกส์ฯ เพื่อสรุปข้อมูลผลการตรวจราชการตามประเด็นนโยบาย ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกันผ่านการประมวลผลข้อมูลผ่านคลาวด์คอมพิวติ้ง (Cloud Computing) จนออกเป็น Dash Board เพื่อติดตามความก้าวหน้าในการตรวจราชการในพื้นที่ ติดตามการแก้ไขปัญหาในพื้นที่

๔.๑.๗ การเชื่อมโยงกับระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์บริการประชาชน

ระบบการตรวจราชการแบบอิเล็กทรอนิกส์ฯ ควรเชื่อมโยงกับระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์บริการประชาชน เพื่อให้ผู้ตรวจราชการสามารถรับทราบถึงจำนวนเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในเขตตรวจราชการที่ตนรับผิดชอบ เพื่อใช้ในการวางแผนลงพื้นที่ และติดตามเรื่องราวร้องทุกข์ดังกล่าว ว่า มีการดำเนินการในเรื่องราวร้องทุกข์อย่างไร ลงไปตรวจสอบเรื่องราวร้องทุกข์ในพื้นที่ และให้เจ้าหน้าที่ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวร้องทุกข์ดังกล่าว

๔.๑.๘ ระบบข้อมูลเครือข่ายภาคประชาสังคม

ควรให้ระบบตรวจราชการแบบอิเล็กทรอนิกส์ เชื่อมโยงกับระบบข้อมูลเครือข่ายภาคประชาสังคมที่เป็นเครื่องมือในการรวบรวมรายชื่อ และการติดต่อประสานงาน โดยผู้ตรวจราชการต้องทำงานร่วมกับภาคประชาสังคมที่สนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการร่วมตรวจราชการ ให้ความเห็นต่อประเด็นการตรวจราชการ

๔.๒ การปรับปรุงระเบียบ/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

เนื่องจากระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการตรวจราชการ พ.ศ. ๒๕๔๘ ยังมีหลายส่วนที่ไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานในรูปแบบดิจิทัล และการพัฒนาระบบตรวจราชการอิเล็กทรอนิกส์ฯ เช่น รูปแบบการตรวจติดตาม ซึ่งควรกำหนดให้ชัดเจนและครอบคลุมการตรวจติดตามผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งในส่วนของกรบันทึกผลการตรวจราชการและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจราชการในสมุดตรวจราชการ ซึ่งหากมีการใช้งานระบบตรวจราชการอิเล็กทรอนิกส์ฯ จะต้องปรับปรุงระเบียบดังกล่าวให้สอดคล้องกับการบันทึกผลการตรวจราชการในระบบและสมุดตรวจราชการอิเล็กทรอนิกส์ฯ เป็นต้น

นอกจากนี้ ยังมีประเด็นที่หน่วยงานควรให้ความสำคัญ คือ การสนับสนุนอุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงาน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างร้อยละ ๗๐ เห็นว่าเป็นส่วนสำคัญที่จะช่วยสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาตรวจราชการแบบดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย

สรุป

จากการวิจัยและการสัมภาษณ์ พบว่า หน่วยงานที่ปฏิบัติงานด้านการตรวจราชการเริ่มมีการพัฒนาระบบการตรวจราชการแบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นของตนเอง เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ปฏิบัติงาน โดยส่วนใหญ่เริ่มจากการพัฒนาระบบการรายงานผลการตรวจราชการ ยังไม่ครอบคลุมทุกกระบวนการตรวจราชการ นอกจากนี้ยังเป็นการพัฒนาระบบเพื่อใช้ในการตรวจราชการเฉพาะภายในหน่วยงานตนเอง ยังไม่สามารถให้หน่วยงานตรวจราชการอื่นเข้าใช้ข้อมูลได้ ซึ่งเป็นแนวคิดที่ยังต้องใช้การพัฒนาในขั้นตอนต่อไป รวมถึงการปรับปรุงกฎระเบียบให้สอดคล้องกับการตรวจราชการแบบอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป

บทที่ ๕

สรุปและข้อเสนอแนะ

บทที่ ๕ ผู้วิจัยได้สรุป อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ และให้ข้อเสนอแนะจากการศึกษาวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

สรุป

๑.สรุปประเด็นปัญหาของกระบวนการตรวจราชการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์และจัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างพบว่า มีประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการตรวจราชการของหน่วยงานต่าง ๆ สรุปได้ดังนี้

แนวทางการดำเนินการของแต่ละหน่วยงานมีความแตกต่างกัน ทำให้การบูรณาการด้านข้อมูล กระบวนการ การติดตาม/ประเมินผล ทำได้ยาก ส่งผลกระทบต่อกระบวนการตรวจราชการ การจัดเก็บข้อมูล รวมถึงหน่วยงานรับตรวจได้ให้ความสำคัญ และสนใจประเด็นการตรวจราชการของหน่วยงานต้นสังกัดโดยตรงมากกว่าการตรวจราชการแบบบูรณาการ

การเก็บข้อมูลในรูปแบบข้อมูลเชิงคุณภาพ ไม่รองรับการนำมาใช้งาน/ประมวลผลเชิงสถิติ การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลทำได้ช้า ไม่ทันต่อสถานการณ์ ไม่สามารถเชื่อมโยงผลที่ได้จากการตรวจราชการกับข้อมูลเปิดของหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อดูความก้าวหน้าของนโยบาย หรือข้อบกพร่องของนโยบายในเชิงสถิติได้

การขยายผลการตรวจราชการเพื่อขับเคลื่อนให้เกิดการปฏิบัติ/แก้ไขปัญหานั้นซับซ้อน ไม่สามารถดำเนินการได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยความร่วมมือของหน่วยงานต้นสังกัดในพื้นที่ แต่ในบางครั้ง ได้มีการให้ข้อเสนอแนะจากการตรวจราชการไป แต่ไม่ได้มีการนำข้อเสนอแนะไปปฏิบัติตาม ทำให้ปัญหาในพื้นที่ยังคงอยู่ และไม่สามารถแก้ไขปัญหานั้นได้ ซึ่งควรมีการติดตามการนำข้อเสนอแนะไปปฏิบัติอย่างจริงจัง

การตรวจราชการไม่สามารถส่งผลถึงการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติได้ เนื่องจากแต่ละหน่วยงานมีจุดมุ่งเน้นในการตรวจราชการต่างกัน ขาดการเชื่อมโยงผลการตรวจราชการ ไม่สามารถนำมาวิเคราะห์ภาพรวมที่ส่งผลต่อยุทธศาสตร์ชาติได้ เนื่องจากหน่วยงานในพื้นที่ต่างสนใจ และให้ความสำคัญต่อประเด็นการตรวจราชการของหน่วยงานต้นสังกัด ที่มีผลต่อตัวชี้วัดผลงานของหน่วยงานตนเอง มากกว่าประเด็นการตรวจราชการของโครงการตามประเด็นยุทธศาสตร์ชาติ ซึ่งทำให้การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติได้รับผลกระทบ ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย

๒. สรุปการวิเคราะห์รูปแบบการพัฒนางานตรวจราชการโดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับรูปแบบงานตรวจราชการและภารกิจที่เกี่ยวข้องในปัจจุบัน

การพัฒนางานตรวจราชการโดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับรูปแบบงานตรวจราชการ

จากการศึกษาวิจัย พบว่า กระบวนการตรวจราชการในหลายกระทรวง ได้มีการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการติดตามและประเมินผล จัดเก็บข้อมูลเพื่อประมวลผล รวมถึงการรายงานผลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเทคโนโลยีดังกล่าว สามารถช่วยลดระยะเวลา และขั้นตอนในการปฏิบัติงานได้ แต่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่นำมาใช้ในกระบวนการยังประสบปัญหาข้อมูลไม่สมบูรณ์ และยังไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกันได้ รวมถึงยังไม่มีระบบจัดการข้อมูลกลาง นอกจากนี้ มีเพียง “ระบบตรวจราชการอิเล็กทรอนิกส์เพื่อสนับสนุนการกำกับและติดตามการปฏิบัติราชการในภูมิภาค” ระบบเดียวที่เริ่มดำเนินการเพื่อใช้งานร่วมกันระหว่างสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง กรม และหน่วยรับตรวจในพื้นที่ ซึ่งสามารถนำมาสนับสนุนการตรวจราชการแบบดิจิทัล และทดแทนกระบวนการได้ในหลายขั้นตอน โดยรูปแบบระบบการตรวจราชการแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถดำเนินการได้นั้น เป็นระบบการตรวจราชการแบบดิจิทัลที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลแผนการตรวจราชการ ผลการตรวจติดตาม รวมทั้งสนับสนุน/ทดแทนการติดต่อสื่อสารในกระบวนการทางธุรการ นอกจากนี้ การติดต่อสื่อสารกับกลุ่มประชาสังคม ที่เป็นส่วนหนึ่งของการสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมกับการทำงานของภาครัฐ ยังมีการแยกส่วนกันตามภารกิจของหน่วยงานในพื้นที่ ทำให้หน่วยงานกลางต้องเสียงบประมาณในการสรรหาประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมเป็นกลุ่มประชาสังคมของหน่วยงานตนเอง ทั้งยังมีความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติการ จึงควรสนับสนุนให้มีระบบรวบรวมกลุ่มประชาสังคมที่ทุกหน่วยงานสามารถเชิญมาเข้าร่วมในการปฏิบัติการให้ข้อคิดเห็นต่อนโยบายของภาครัฐที่ดำเนินการในพื้นที่ได้

เทคโนโลยีที่ควรนำมาพัฒนากระบวนการตรวจราชการที่สำคัญ ได้แก่ การจัดทำฐานข้อมูลแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีข้อมูลที่จำเป็นในการตรวจราชการ และการเชื่อมต่อข้อมูลให้เป็นมาตรฐานเดียวกันกับข้อมูลของหน่วยงาน เพื่อนำข้อมูลแต่ละหน่วยงานมารวมวิเคราะห์แนวทางการตรวจราชการ พร้อมข้อเสนอแนะด้วยเครื่องมือที่มีมาตรฐานเดียวกัน และการจัดทำ จัดเก็บข้อมูลในลักษณะข้อมูลเปิดของแต่ละหน่วยงานที่จะสามารถนำข้อมูลดังกล่าวเพื่อใช้ในการวางแผนการตรวจราชการ

ข้อเสนอแนะ

๑. แนวทางการตรวจราชการแบบดิจิทัล

การตรวจราชการมีทิศทางพัฒนาเป็นลำดับตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันโดยมุ่งเน้นให้เกิดการตรวจราชการที่ให้ข้อเสนอแนะที่ช่วยแก้ปัญหาให้กับหน่วยงาน มุ่งผลสัมฤทธิ์ มีประสิทธิภาพ และสามารถตรวจสอบการดำเนินงานของนโยบายของรัฐได้อย่างเหมาะสม จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา โควิด-๑๙ ได้เป็นตัวเร่งการพัฒนากระบวนการตรวจราชการให้มีการปรับเปลี่ยนเข้ากับสถานการณ์ด้วยการนำเทคโนโลยีมาใช้ ทั้งการนำเข้าข้อมูล

การตรวจราชการสู่ระบบการตรวจราชการ ระบบการประชุมอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินที่ไม่สามารถลงพื้นที่ในการตรวจราชการได้ ณ เวลานั้น และได้กลายเป็นแนวคิดหลักในการพัฒนากระบวนการตรวจราชการแบบดิจิทัล ซึ่งแนวทางหลักนั้น ทางผู้วิจัยได้พิจารณากระบวนการงานตรวจราชการที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

๒. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

๒.๑ กระบวนการรวบรวมข้อมูลสำคัญในการตรวจราชการ เพื่อใช้ในการวางแผนและกำหนดประเด็นการตรวจราชการที่สอดคล้อง ให้สามารถใช้ในการลงพื้นที่ตรวจราชการได้ นอกจากนี้ ยังรวมถึงระบบต้องสามารถรวบรวมข้อมูลรายงานการตรวจราชการในแต่ละรอบ เพื่อนำมาสรุปผล และสามารถออกรายงานในรูปแบบ Dash bord แสดงแนวโน้มความเคลื่อนไหวที่น่าสนใจให้กับผู้บริหารรับทราบได้

๒.๒ ผู้ตรวจราชการควรประเมินความคืบหน้า ระดับการดำเนินการตามประเด็นการตรวจราชการเช่นเดียวกันกับรายงานที่สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติให้รายงานในระบบ eMENSCR เพื่อนำมาข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์และแสดงผลในรูปแบบ Dash Board ได้

๒.๓ ควรเน้นการใช้ประโยชน์จากระบบการรายงานผลของ eMENSCR เพื่อตรวจสอบข้อมูลผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมที่มีความเสี่ยงดำเนินการไม่สำเร็จ และพุ่งเป้าการลงพื้นที่เพื่อแก้ไขปัญหา

๒.๔ สำนักงานรัฐมนตรีควรกำหนดมาตรฐานของรายงานผลการตรวจราชการและพัฒนาฐานข้อมูลเพื่อรวบรวมรายงานผลการตรวจราชการจากทุกหน่วยงาน และให้ทุกหน่วยงานเผยแพร่ข้อมูล เพื่อให้ผู้ตรวจราชการทุกหน่วยงานเข้าถึงข้อมูล โดยสามารถจำแนกรายงานผลการตรวจราชการได้หลายมิติ เช่น ตามยุทธศาสตร์ชาติ ตามแผนแม่บทย่อยภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติตามพื้นที่จังหวัด เป็นต้น

๒.๕ การเชื่อมโยงฐานข้อมูลสำคัญของหน่วยงานอื่น ๆ ในการตรวจราชการ โดยใช้ในการวางแผน นำข้อมูลมาวิเคราะห์ให้รอบด้าน เพื่อให้การตรวจราชการตอบโจทย์และตรงตามความต้องการของประชาชน สามารถแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนได้อย่างตรงจุด ซึ่งการเชื่อมโยงนั้นต้องมีการจัดทำข้อมูลให้เป็นข้อมูลเปิด (Open data) ตามแนวคิดการเข้าถึงข้อมูลเปิดภาครัฐของประเทศ ซึ่งข้อมูลที่เผยแพร่ต้องอยู่ในรูปแบบไฟล์ที่สามารถแสดงตัวอย่างข้อมูล (Preview) การแสดงข้อมูลด้วยภาพ (Visualization) และเอพีไอ (API) แบบอัตโนมัติให้กับชุดข้อมูลที่เผยแพร่ได้ รวมทั้งยังสามารถจัดการชุดข้อมูลและเมทาดาทาของข้อมูลได้อีกด้วย

๒.๖ การรวบรวมเครือข่ายกระบวนการทางประชาสังคม ประชาสังคมถือเป็นกลุ่มคนที่มีความสำคัญในการให้ข้อมูลอันแท้จริงของพื้นที่ที่มีต่อนโยบายรัฐที่นำไปปฏิบัติ ซึ่งในปัจจุบันเครือข่ายประชาคมนั้น ได้รวบรวมกลุ่มบุคคลที่มีหน้าที่ ความเชี่ยวชาญ ชำนาญในแต่ละด้าน และแยกกันทำงานตามภารกิจของแต่ละกระทรวง และพบว่า ในหลายๆ พื้นที่ กลุ่มประชาสังคมมีความซ้ำซ้อน ปฏิบัติหน้าที่ทับซ้อนกัน ดังนั้น จึงมีระบบเพื่อรวบรวมข้อมูลเครือข่ายของประชาสังคมในแต่ละพื้นที่เอาไว้ ให้แต่ละหน่วยงานสามารถเข้าใช้ข้อมูลดังกล่าวได้ตามวัตถุประสงค์ และความเชี่ยวชาญของกลุ่มประชาสังคม

๒.๗ การเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนของประชาชนกับระบบการตรวจราชการแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อการเข้าถึงการให้ความช่วยเหลือเรื่องร้องเรียนของประชาชนได้อย่างรวดเร็วตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทันท่วงที และสามารถพิจารณาการส่งต่อ ประสานงาน เรื่องราวร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม และสามารถพิจารณาวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนในระดับพื้นที่ เพื่อจำแนกประเด็นปัญหาแสดงถึงความถี่ของการเกิดปัญหา เพื่อเสนอแนะแนวทางแก้ไขได้อย่างเหมาะสม

๓. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

การปรับปรุงแก้ไขกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการตรวจราชการ พ.ศ. ๒๕๔๘ ต้องมีการนำมาพิจารณาแก้ไขในส่วนที่ขัดแย้งกับการดำเนินการทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น สมุดตรวจราชการ ควรมีการพิจารณาปรับแก้ไขให้สอดคล้องกับบริบทในปัจจุบัน

๔. ข้อเสนอแนะในการศึกษางานวิจัยครั้งต่อไป

การพัฒนาการตรวจราชการแบบอิเล็กทรอนิกส์ให้เป็น “ระบบการตรวจราชการกลางแบบอิเล็กทรอนิกส์” ที่ทุกหน่วยงานที่ดำเนินการด้านการตรวจราชการจะต้องใช้งานร่วมกัน โดยระบบสามารถรวบรวมข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับการตรวจราชการและการติดตามผลการตรวจราชการของทุกหน่วยงานไว้ที่เดียวกัน เพื่อเป็นการสร้างมาตรฐานกลางในการตรวจราชการที่สามารถตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลให้บรรลุเป้าหมาย

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

วารสารและหนังสือพิมพ์

ทศพร ศิริสัมพันธ์. “การพัฒนากระบวนการตรวจราชการและผู้ตรวจราชการ”, วารสารวิจัยวิทยาการวิจัย. ปีที่ ๑๖ (๒), เมษายน - มิถุนายน ๒๕๕๖. หน้า ๒๐๐ - ๒๒๐.

ปริศนา หมั่นเกา และฐิติยา เนตรวงษ์. “ดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อยกระดับธุรกิจบริการในยุคโควิด-๑๙”, วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุพรรณบุรี. ปีที่ ๑(๑), พฤษภาคม - สิงหาคม ๒๕๖๔. หน้า ๕๗ - ๖๕.

วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย เอกสารวิจัย

ตรีภพ กิรติตุลาการกุล. “แนวทางการบริหารจัดการข้อมูลด้วยเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการพิจารณาพิพากษาคดีของศาลปกครอง”. เอกสารวิจัยส่วนบุคคล, วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร, ๒๕๖๓.

โตมร สิริวิวัฒน์ภคร. “แนวทางการพัฒนาระบบใกล้เคียงคดีออนไลน์ภายใต้วิถีชีวิตใหม่ (New Normal) ของศาลยุติธรรม”. เอกสารวิจัยส่วนบุคคล, วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร, ๒๕๖๓.

รัตนประภา ดิศจันทร์. “แนวทางการพัฒนาดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อการท่องเที่ยวไทย”. เอกสารวิจัยส่วนบุคคล, วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร, ๒๕๖๓)

สมศักดิ์ เจตสุรกันต์. “การพัฒนากระบวนการตรวจราชการของไทย”. เอกสารวิจัยส่วนบุคคล, วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร, ๒๕๖๐.

อรทัย ก๊กผล และคณะ. “โครงการพัฒนาระบบตรวจราชการ”. รายงานการวิจัย, สถาบันพระปกเกล้า, ๒๕๖๐.

กฎหมาย

“นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม”, ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ ๑๓๖, ตอนที่ ๔๗ ก ๑๑ เมษายน ๒๕๖๒ หน้า ๑๔ - ๑๕

“ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการตรวจราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘”, ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ ๑๒๒, ตอนพิเศษ ๗๖ ง, ๕ กันยายน ๒๕๕๘

เอกสารไม่ตีพิมพ์

ชนิดา อาคมวัฒน์. “พัฒนาการและมุมมองการยกระดับ “การตรวจราชการแบบบูรณาการ” เพื่อขับเคลื่อน ISSUE สำคัญตามนโยบายรัฐบาล (แบบ Quick Win) และแก้ไขปัญหาเฉพาะในพื้นที่แบบเบ็ดเสร็จ”. เอกสารการประชุมเชิงปฏิบัติการ, กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, ๒๕๕๔.

ฝ่ายพัฒนามาตรฐานดิจิทัล, ศูนย์นวัตกรรมดิจิทัล “High Value Datasets Quick Guide version 1 March 2020” (เอกสารเผยแพร่, สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล องค์การมหาชน). หน้า ๔.

ปริญญช เจริญผล. “การตรวจราชการเชิงยุทธศาสตร์ตามหลักธรรมาภิบาล” เอกสารความรู้ สดร. ลำดับที่ ๑๗, ๒๕๕๔.

พัฒนารัฐบาลดิจิทัล, สำนักงาน. “แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย” (เอกสารเผยแพร่, สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล องค์การมหาชน)

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. “หนังสือด่วนที่สุด ที่ นร๐๕๐๕/๓๕๑๗๐ การติดตาม ตรวจสอบ และ ประเมินผลเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติไปสู่การปฏิบัติ”. ลงวันที่ ๑๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๔.

สำนักตรวจราชการ “คู่มือการตรวจราชการแบบบูรณาการ”, ๒๕๕๓.

ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

พัฒนารัฐบาลดิจิทัล, สำนักงาน. “มาตรฐานและหลักเกณฑ์การเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐ” (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <https://www.dga.or.th/policy-standard/standard/dga-005/54063-2/>, ๒๕๖๖.

พัฒนารัฐบาลดิจิทัล, สำนักงาน. “ระบบท้องถิ่นดิจิทัล (Digital Government Platform)” (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <https://www.dga.or.th/our-services/digital-platform-services/digital-government-platform/>, ๒๕๖๖.

วทัญญู สุขเสงี่ยม. “แพลตฟอร์มดิจิทัลคืออะไร”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <https://www.medium.com/@watanyoo.suksangiam/แพลตฟอร์มดิจิทัลคืออะไร/-cb8d455b23c>, ๒๕๖๓.

สภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, สำนักงาน. “ยุทธศาสตร์ชาติ”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <http://www.nscr.nesdc.go.th/ns/>, ๒๕๖๓.

“Data analytics คืออะไร?” (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <https://www.affinity.co.th/data-analytics/>, ๒๕๖๖.

จีระพงษ์ โฟพันธ์. “ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี” (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <https://www.kru-it.com/design-and-technology-m2/impact-of-technology-changes/>, ๒๕๖๖.

ภาษาอังกฤษ

Stephen Watt. “Digital platforms : A brief introduction”. (Online). Available : <https://www.bmc.com/blogs/digital-platforms/>, 2020.

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ : นางชื่นชีวัน ลิ้มปรีระกุล

วัน เดือน ปีเกิด : 27 พฤศจิกายน 2509

การศึกษา : วิทยาศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
: บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ประวัติการทำงานโดยย่อ

- : สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
- : ผู้อำนวยการสวนแผนและข้อมูลการตรวจราชการ
- : ผู้อำนวยการสวนประสานและพัฒนาระบบการตรวจราชการ
- : ผู้อำนวยการกองคลัง
- : ผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- : ผู้อำนวยการสำนักตรวจราชการ
- : ผู้ช่วยปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ตำแหน่งปัจจุบัน : ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

สรุปย่อ

ลักษณะวิชา การเมือง

เรื่อง แนวทางการตรวจราชการแบบดิจิทัลของประเทศไทย
ผู้วิจัย นางชื่นชีวัน ลิ้มปรีระกุล หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ 65
ตำแหน่ง ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การตรวจราชการเป็นกระบวนการงานที่สำคัญในการบริหารงานราชการแผ่นดินใน ฐานะกลไกการขับเคลื่อน/กำกับการปฏิบัติราชการและการจัดทำภารกิจของหน่วยงานราชการให้ บรรลุเป้าหมาย รวมถึงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน ด้วย สถานการณ์ปัจจุบัน บริบทของการตรวจราชการได้เปลี่ยนแปลงไป การบริหารราชการแผ่นดินมุ่งเน้น การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ การมีส่วนร่วมของประชาชน การบริหารอย่างมีธรรมาภิบาล รวมถึงต้องเข้าร่วมกับระบบติดตามและประเมินผลแห่งชาติ (eMENSCR) จึงทำให้การตรวจราชการ ต้องมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับแนวคิดดังกล่าว มุ่งผลสัมฤทธิ์ เพื่อให้มี การบูรณาการการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติบน ฐานข้อมูลเดียวกัน และสามารถขับเคลื่อนการดำเนินงานของหน่วยงานรัฐให้สามารถบรรลุผลสัมฤทธิ์ ตามเป้าหมายและผลลัพธ์ตามเป้าหมายของแผนแม่บทฯ รวมทั้งแผนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างเป็น รูปธรรม

ด้วยภารกิจที่ได้รับมอบหมายเพิ่มมากขึ้น รวมถึงบทบาทของผู้ตรวจราชการที่ได้รับ มอบหมายในฐานะกลไกสำคัญในการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผล การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ ชาติไปสู่การปฏิบัติ ซึ่งกระบวนการงานตรวจราชการจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับการบูร ณาการงานตรวจราชการกับหน่วยงานของรัฐให้มีประสิทธิภาพ ด้วยการเชื่อมโยงระบบข้อมูลภายใน ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการตรวจราชการ รวมถึงเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลภายนอก eMENSCR และ GISTDA เพื่อการแสดงผลข้อมูลที่ชัดเจน เข้าใจได้ง่าย รวมทั้งปรับปรุงมาตรฐานข้อมูลให้สอดคล้อง กับนโยบายรัฐบาลดิจิทัล และกฎหมาย/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดการบูรณาการการตรวจ ราชการของผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี ผู้ตรวจราชการกระทรวง และผู้ตรวจราชการกรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานของรัฐทุกแห่งทั้งใน ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ตามที่ได้กำหนดไว้ในแผนปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาภาค และนโยบายของรัฐบาล รวมถึงการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและความต้องการ ของประชาชน ให้สามารถรายงานข้อมูลผลการตรวจติดตามต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้อย่างรวดเร็วทันต่อ สถานการณ์ นอกจากนี้ การแก้ไขระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการตรวจราชการ พ.ศ.2548

เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ และแนวโน้มนโยบายที่เปลี่ยนแปลงไป รวมถึงให้ครอบคลุมต่อกระบวนการตรวจราชการที่มีการพัฒนาโดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้องเพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีถูกต้อง ประสิทธิภาพ สามารถขับเคลื่อนประเทศไปสู่เป้าหมายการพัฒนาตามแผนปฏิรูปประเทศ และยุทธศาสตร์ชาติ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการตรวจราชการแบบดิจิทัลของประเทศไทย มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาประเด็นปัญหาของกระบวนการตรวจราชการในปัจจุบัน และวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคเพื่อหาแนวทางแก้ไขได้อย่างเหมาะสม
2. เพื่อศึกษาวิเคราะห์รูปแบบการพัฒนางานตรวจราชการโดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับรูปแบบงานตรวจราชการและภารกิจที่เกี่ยวข้องในปัจจุบัน
3. เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนางานตรวจราชการแบบดิจิทัล รวมถึงให้ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนางานตรวจราชการให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันและเป็นไปอย่างถูกต้องมีประสิทธิภาพ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ด้านเนื้อหา

เนื้อหาที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่

- 1.1 การตรวจราชการ และภารกิจของผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการตรวจราชการ พ.ศ. 2548
- 1.2 การพัฒนาระบบข้อมูลภาครัฐ การบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลและการดำเนินงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน (Government Integration) การยกระดับงานบริการภาครัฐให้ตรงกับความต้องการของประชาชน ตามแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2563 – 2565
- 1.3 เทคโนโลยีเพื่อพัฒนารูปแบบการตรวจราชการแบบดิจิทัล

2. ด้านประชากร

ประชากรที่นำมาศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหาร ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรีและผู้ตรวจราชการกระทรวง จำนวน 50 คน

3. ด้านพื้นที่ศึกษา

ในกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ข้อมูลปฐมภูมิ ได้แก่ การสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย ผู้บริหาร ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี ผู้ตรวจราชการกระทรวง รวมจำนวน 50 คน
2. ข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ การศึกษารวบรวมวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการตรวจราชการ และการพัฒนาเทคโนโลยี

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยในประเด็นกระบวนการตรวจราชการที่สามารถปรับเปลี่ยนเป็นการตรวจราชการแบบดิจิทัล กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า การตรวจราชการในปัจจุบัน กระบวนการส่วนใหญ่มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยดำเนินการแล้วในหลายส่วน หลายหน่วยงานมีระบบข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตรวจราชการ ทั้งในส่วนที่ใช้เพื่อเป็นทดแทนกระบวนการตรวจราชการในบางขั้นตอน และส่วนที่เป็นระบบหรือเทคโนโลยีช่วยในการดำเนินงานทั่วไป รายงานผลการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการแต่ละกระทรวง ส่วนใหญ่นั้นเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ ไม่ใช่ข้อมูลเชิงปริมาณ การวิเคราะห์ผลและนำเสนอในรูปแบบ Dash Board จึงเป็นไปได้ยาก ระบบการตรวจราชการแบบอิเล็กทรอนิกส์แต่ละหน่วยงานจึงเป็นการเก็บไฟล์รายงานผลการตรวจราชการเท่านั้น สำหรับประเด็นนวัตกรรมและเทคโนโลยีสนับสนุนการตรวจราชการแบบดิจิทัล จากการศึกษาของผู้วิจัย พบว่าหน่วยงานที่มีระบบการตรวจราชการส่วนใหญ่ร้อยละ 90 ได้นำระบบและแพลตฟอร์มฟรีที่นิยมใช้ทั่วไปมาทดแทนการติดต่อสื่อสารและการส่งข้อมูลระหว่างหน่วยงานเป็นหลัก เช่น ไลน์ อีเมล การประชุมผ่านระบบ Video Conference และแอปพลิเคชัน Zoom WebEx Microsoft Team เป็นต้น บางหน่วยงานได้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการรับส่งหนังสือราชการ และมีระบบหรือแอปพลิเคชันเฉพาะหน่วยงานในการรวบรวมข้อมูลการตรวจราชการ แต่ยังไม่มียุทธศาสตร์กลางที่ทุกหน่วยงานสามารถใช้งานด้านการตรวจราชการร่วมกัน มีเพียงสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีที่มีระบบการตรวจราชการแบบอิเล็กทรอนิกส์” เพื่อเป็นเครื่องมือของผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรีและผู้ตรวจราชการกระทรวง กรม ในการติดตามการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน เพื่อขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลไปสู่การปฏิบัติ ซึ่งอยู่ระหว่างการทดลองใช้งานภายในหน่วยงาน และยังมีระบบข้อมูลสารสนเทศอีกหลายส่วนงานที่นำมาใช้ประโยชน์เป็นข้อมูลสนับสนุนการตรวจราชการได้ สำหรับประเด็น การปรับปรุงกระบวนการ และระเบียบ/กฎหมายเพื่อสนับสนุนการตรวจราชการแบบดิจิทัล ผู้วิจัยศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 80 มีความเห็นว่า การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนการตรวจราชการ ยังมีประเด็นที่ต้องปรับปรุง/พัฒนาหลายด้าน โดยสรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

การปรับปรุงกระบวนการ การนำข้อมูลภารกิจ/ตัวชี้วัด เป็นเป้าหมายในการติดตาม การดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการบูรณาการและการส่งต่อข้อมูลระหว่างหน่วยงานอย่างจริงจัง การปรับกระบวนการรับส่งหนังสือ สามารถเชื่อมโยงกับระบบตรวจราชการอิเล็กทรอนิกส์ฯ ได้ เพื่อสามารถดำเนินการได้ภายในระบบเดียว ไม่ต้องเสียเวลาข้ามแพลตฟอร์ม และสามารถแนบหนังสือไปกับการส่งประเด็นการตรวจราชการให้กับหน่วยงานได้ การจัดทำแอปพลิเคชันเพื่อใช้งานบนอุปกรณ์ประเภทสมาร์ทโฟน (Smart Phone) การเชื่อมโยงกับระบบรับเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์บริการประชาชน จัดทำระบบข้อมูลเครือข่ายภาคประชาสังคม เพื่อการติดต่อประสานงาน รวมถึงการปรับปรุงระเบียบ/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง และการสนับสนุนอุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงาน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 70 เห็นว่าเป็นส่วนสำคัญที่จะช่วยสนับสนุนให้เกิดการพัฒนากระบวนการตรวจราชการแบบดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย

ข้อเสนอแนะ

แนวทางการตรวจราชการแบบดิจิทัล การตรวจราชการมีทิศทางการพัฒนามาเป็นลำดับตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันโดยมุ่งเน้นให้เกิดการตรวจราชการที่ให้ข้อเสนอแนะที่ช่วยแก้ปัญหาให้กับหน่วยงาน มุ่งผลสัมฤทธิ์ มีประสิทธิภาพ และสามารถตรวจสอบการดำเนินงานของนโยบายของรัฐได้อย่างเหมาะสม จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา โควิด-19 ได้เป็นตัวเร่งการพัฒนากระบวนการตรวจราชการให้มีการปรับเปลี่ยนเข้ากับสถานการณ์ด้วยการนำเทคโนโลยีมาใช้ ทั้งการนำเข้าข้อมูลการตรวจราชการสู่ระบบการตรวจราชการ ระบบการประชุมอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินที่ไม่สามารถลงพื้นที่ในการตรวจราชการได้ ณ เวลานั้น และได้กลายเป็นแนวคิดหลักในการพัฒนากระบวนการตรวจราชการแบบดิจิทัล ซึ่งแนวทางหลักนั้น ทางผู้วิจัยได้พิจารณากระบวนการงานตรวจราชการที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

1.1 กระบวนการรวบรวมข้อมูลสำคัญในการตรวจราชการ เพื่อใช้ในการวางแผน และกำหนดประเด็นการตรวจราชการที่สอดคล้อง ให้สามารถใช้ในการลงพื้นที่ตรวจราชการได้ นอกจากนี้ ยังรวมถึงระบบต้องสามารถรวบรวมข้อมูลรายงานการตรวจราชการในแต่ละรอบ เพื่อนำมาสรุปผล และสามารถออกรายงานในรูปแบบ Dash bord แสดงแนวโน้มความเคลื่อนไหวที่น่าสนใจ ให้กับผู้บริหารรับทราบได้

1.2 ผู้ตรวจราชการควรประเมินความคืบหน้า ระดับการดำเนินการตามประเด็นการตรวจราชการเช่นเดียวกันกับรายงานที่สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติให้รายงานในระบบ eMenscr เพื่อนำมาข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์และแสดงผลในรูปแบบ Dash Board ได้

1.3 ควรเน้นการใช้ประโยชน์จากระบบการรายงานผลของ eMenscr เพื่อตรวจสอบข้อมูลผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมที่มีความเสี่ยงดำเนินการไม่สำเร็จ และพุ่งเป้าการลงพื้นที่เพื่อแก้ไขปัญหา

1.4 สำนักนายกรัฐมนตรีควรกำหนดมาตรฐานของรายงานผลการตรวจราชการและพัฒนาฐานข้อมูลเพื่อรวบรวมรายงานผลการตรวจราชการจากทุกหน่วยงาน และให้ทุกหน่วยงานเผยแพร่ข้อมูล เพื่อให้ผู้ตรวจราชการทุกหน่วยงานเข้าถึงข้อมูล โดยสามารถจำแนกรายงานผลการตรวจราชการได้หลายมิติ เช่น ตามยุทธศาสตร์ชาติ ตามแผนแม่บทย่อยภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ตามพื้นที่จังหวัด เป็นต้น

1.5 การเชื่อมโยงฐานข้อมูลสำคัญของหน่วยงานอื่น ๆ ในการตรวจราชการ โดยใช้ในการวางแผน นำข้อมูลมาวิเคราะห์ให้รอบด้าน เพื่อให้การตรวจราชการตอบโจทย์และตรงตามความต้องการของประชาชน สามารถแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนได้อย่างตรงจุด ซึ่งการเชื่อมโยงนั้น ต้องมีการจัดทำข้อมูลให้เป็นข้อมูลเปิด (Open data) ตามแนวคิดการเข้าถึงข้อมูลเปิดภาครัฐของประเทศ ซึ่งข้อมูลที่เผยแพร่ต้องอยู่ในรูปแบบไฟล์ที่สามารถแสดงตัวอย่างข้อมูล (Preview) การแสดงข้อมูลด้วยภาพ (Visualization) และเอพีไอ (API) แบบอัตโนมัติให้กับชุดข้อมูลที่เผยแพร่ได้ รวมทั้งยังสามารถจัดการชุดข้อมูลและเมทาดาทาของข้อมูลได้อีกด้วย

1.6 การรวบรวมเครือข่ายกระบวนการทางประชาสังคม ประชาสังคมถือเป็นกลุ่มคนที่มีความสำคัญในการให้ข้อมูลอันแท้จริงของพื้นที่ที่มีต่อนโยบายรัฐที่นำไปปฏิบัติ ซึ่งในปัจจุบันเครือข่ายประชาคมนั้น ได้รวบรวมกลุ่มบุคคลที่มีหน้าที่ ความเชี่ยวชาญ ชำนาญในแต่ละด้าน และแยกกันทำงานตามภารกิจของแต่ละกระทรวง และพบว่า ในหลายๆ พื้นที่ กลุ่มประชาสังคมมีความซ้ำซ้อน ปฏิบัติหน้าที่ทับซ้อนกัน ดังนั้น จึงมีระบบเพื่อรวบรวมข้อมูลเครือข่ายของประชาสังคมในแต่ละพื้นที่เอาไว้ ให้แต่ละหน่วยงานสามารถเข้าใช้ข้อมูลดังกล่าวได้ตามวัตถุประสงค์ และความเชี่ยวชาญของกลุ่มประชาสังคม

1.7 การเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนของประชาชนกับระบบการตรวจราชการแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อการเข้าถึงการให้ความช่วยเหลือเรื่องร้องเรียนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทันท่วงที และสามารถพิจารณาการส่งต่อ ประสานงานเรื่องราวร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม และสามารถพิจารณาวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนในระดับพื้นที่ เพื่อจำแนกประเด็นปัญหาแสดงถึงความถี่ของการเกิดปัญหา เพื่อเสนอแนะแนวทางแก้ไขได้อย่างเหมาะสม

1.8 การปรับปรุงแก้ไขกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการตรวจราชการ พ.ศ. 2548 ต้องมีการนำมาพิจารณาแก้ไขในส่วนที่ขัดแย้งกับการดำเนินการทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น สมุดตรวจราชการ ควรมีการพิจารณาปรับแก้ไขสอดคล้องกับบริบทในปัจจุบัน

หมายเหตุ

๑. สรุ่ยย่อ ความยาวไม่เกิน ๕ หน้า พิมพ์กระดาษ A4
๒. เมื่อย่อหน้าให้เว้นระยะ ๒ ซม.
๓. ถ้ามีหัวข้อย่อให้ใช้ตัวเลขอารบิกกำกับ
๔. ชื่อลักษณะวิชามีดังนี้ ยุทธศาสตร์ สังคมจิตวิทยา การทหาร การเศรษฐกิจ การเมือง วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
๕. ตัวพิมพ์ใช้ Angsana New หรือ TH SarabunPSK) ถ้ามีตัวเลขใช้เลขอารบิก
๖. ตัวพิมพ์ในเนื้อหาใช้ขนาด ๑๖ ตัวธรรมดา ให้ใช้ตัวเลขอารบิก ไม่พิมพ์ตัวเข้ม
๗. การพิมพ์ภาษาอังกฤษ จะใช้ตัวพิมพ์ใหญ่ทั้งหมดทุกคำ หรือใช้ตัวพิมพ์ใหญ่ เฉพาะตัวแรกของคำแต่ละคำ ก็ได้ แต่ต้องพิมพ์เหมือนกันหมดทั้งเล่ม
๘. ตัวเลขในวงเล็บ คือ ขนาดของตัวพิมพ์ ทั้งนี้ในส่วนของหัวข้อสำคัญต่าง ๆ และคำว่า ลักษณะวิชา เรื่อง ผู้วิจัย หลักสูตร รุ่นที่ ให้พิมพ์เป็นตัวเข้มทุกตัว
๙. นักศึกษาจัดทำสรุ่ยย่อพร้อมสำเนา จำนวน ๓๐ ชุด ส่งกองวิชาการ เพื่อใช้ในการ แลกผลงานวิจัย และสำเนา ๑ ชุด ส่งกองเอกสารวิจัยและห้องสมุด ฯ พร้อม “ร่างฉบับสมบูรณ์” เพื่อตรวจ
๑๐. หลังการแลกเปลี่ยนผลการวิจัยแล้ว ให้นักศึกษาปรับแก้ไขเอกสารวิจัยตามคำแนะนำต่าง ๆ ของผู้ทรงคุณวุฒิ และอาจารย์ที่ปรึกษา พร้อมจัดทำส่วนประกอบต่าง ๆ ของเอกสารวิจัย เป็นร่างเอกสารวิจัยฉบับสมบูรณ์ จำนวน ๑ เล่ม พร้อมจัดทำสรุ่ยย่อ อีก ๑ ชุด ส่งเพื่อให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจอีกครั้ง