

บทสรุปผู้บริหาร

ชื่อผลงาน ระบบการรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน

สภาพปัญหา

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน กรณีประชาชนไม่ได้รับความเป็นธรรมจากหน่วยงานของรัฐ ข้าราชการ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ประชาชนสามารถส่งเรื่องร้องเรียนมายังสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้หลายช่องทาง ได้แก่ การส่งเรื่องร้องเรียนทางไปรษณีย์ การยื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง การร้องเรียนทางโทรศัพท์ การส่งเรื่องร้องเรียนผ่านสำนักงานอัยการทั่วประเทศ และการส่งเรื่องร้องเรียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เป็นต้น สำหรับในบางพื้นที่ชุมชนในท้องถิ่นที่อยู่ห่างไกล หรือไม่มีระบบอินเทอร์เน็ต หากประชาชนต้องการส่งเรื่องร้องเรียนมายังสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จะทำให้ประชาชนไม่มีความสะดวก และทำให้เกิดความลำบากในการส่งเรื่องร้องเรียนมายังสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือเกิดความล่าช้าในการส่งเรื่องร้องเรียน เนื่องจากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินไม่มีสำนักงานสาขาที่อยู่ต่างจังหวัด โดยมีเพียงสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่ตั้งอยู่ ณ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ กรุงเทพมหานคร เท่านั้น ดังนั้น เพื่อเป็นการลดช่องว่างในการเข้าถึงสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประกอบกับมีศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ที่ได้จัดตั้งให้กับชุมชนในท้องถิ่นที่ห่างไกลทั่วประเทศ จึงได้ริเริ่มดำเนินการจัดทำระบบการรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ซึ่งถือเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่จะทำให้ประชาชนในระดับท้องถิ่นที่อยู่ห่างไกลสามารถเข้าถึง และสามารถส่งเรื่องร้องเรียนมายังสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น โดยการดำเนินการจัดทำระบบการรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน จะต้องดำเนินการศึกษารูปแบบการส่งเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์ ออกแบบระบบจัดการฐานข้อมูลให้สามารถเก็บข้อมูล และสามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation) รวมถึงการพัฒนา ระบบการรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน แบบเว็บเพจ (Web Page) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การพัฒนาการรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบประชุมทางไกล (Web Conference) ซึ่งทำให้ประชาชนสามารถร้องเรียน หรือการปรึกษาข้อกฎหมายต่าง ๆ ในลักษณะพูดคุย ได้ตอบกับเจ้าหน้าที่แบบเห็นภาพผ่านศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนที่ไปใช้บริการ โดยประชาชนไม่จำเป็นต้องเดินทางมายังสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการติดต่อกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และเป็นการลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางให้กับประชาชนได้อีกด้วย นอกจากนี้ การดำเนินการจะต้องจัดทำระบบการรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบสำนักงานอัตโนมัติ สำหรับให้ผู้รับผิดชอบในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนดำเนินการในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้ง การดำเนินการตามโครงการความร่วมมือระหว่างสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินกับกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีวัตถุประสงค์ในการเสริมสร้างและปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรมให้กับประชาชน โดยจะดำเนินการจัดทำสื่อมัลติมีเดียในรูปแบบเกมที่มีเนื้อหา

ในการส่งเสริม และปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรม และติดตั้งให้กับศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนได้ใช้สื่อมัลติมีเดียดังกล่าว สามารถเป็นการส่งเสริม และปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรมให้กับประชาชนในชุมชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งแก่เด็กและเยาวชน เนื่องจากร้อยละ 60 ของศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนอยู่ในเขตพื้นที่ของสถานศึกษา หรือโรงเรียน ส่วนอีกร้อยละ 40 ที่เหลือเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เทศบาล ห้องสมุดประชาชน ที่ทำการกำนันหรือผู้ใหญ่บ้าน รวมถึงวัด เป็นต้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาระบบการรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน
2. เพื่อพัฒนาระบบการรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน แบบเว็บเพจ (Web Page) และระบบประชุมทางไกล (Web Conference) รวมถึงพัฒนาระบบองค์ความรู้ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน
3. เพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เพื่อให้ประชาชนที่อยู่ในชุมชนทางไกลสามารถส่งเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนทั่วประเทศ
4. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการพัฒนาระบบรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน และข้อเสนอแนะต่าง ๆ

วิธีการศึกษา

1. ศึกษาเอกสารการประเมินผลงานเกี่ยวกับระบบรับเรื่องร้องเรียนผ่านอินเทอร์เน็ต และระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมถึงเอกสารที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบทั้งหมด เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ขั้นตอนการทำงาน ออกแบบระบบจัดการฐานข้อมูลให้สามารถบันทึกข้อมูลการร้องเรียน และรองรับการเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบสำนักงานอัตโนมัติ
2. ศึกษาการวิจัยและพัฒนา เพื่อพัฒนาระบบการรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ทั้งแบบเว็บเพจ (Web Page) และผ่านระบบประชุมทางไกล (Web Conference) รวมถึงระบบองค์ความรู้ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ให้เกิดขึ้นตรงตามความต้องการของระบบที่ได้ดำเนินการวิเคราะห์ระบบ
3. ศึกษาการวิจัยเชิงทดลอง เพื่อค้นหาข้อบกพร่องของระบบ และนำข้อมูลที่ได้จากการทดลองไปพิจารณาปรับปรุงแก้ไขระบบให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยใช้แบบแผนการทดลองแบบ One-Shot Case Study เพื่อนำระบบการรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนดังกล่าว ไปทดลองกับกลุ่มผู้ทดสอบระบบในระยะเวลาหนึ่ง และนำผลลัพธ์ที่ได้จากการทดลองมาปรับปรุงพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพต่อไป

ขอบเขตทางการศึกษา

1. วิเคราะห์รูปแบบขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนทุกช่องทาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการรับเรื่องร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต เพื่อวิเคราะห์ ออกแบบ สำหรับการพัฒนากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ตามขั้นตอนวงจรการพัฒนากระบวนการ (System Development Life Cycle : SDLC)
2. วิเคราะห์โครงสร้างของระบบจัดการฐานข้อมูลระบบสำนักงานอัตโนมัติ เพื่อดำเนินการออกแบบระบบจัดการฐานข้อมูลระบบการรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลเรื่องร้องเรียนได้ และลดความซ้ำซ้อนของฟิลต์ในระบบจัดการฐานข้อมูล
3. ศึกษาการออกแบบหน้าจอ (User Interface) ระบบการรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เพื่อกออกแบบหน้าจอระบบให้ประชาชนสามารถใช้งานได้ง่าย
4. ศึกษาปัญหา อุปสรรคของระบบการรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ทั้งในส่วนของการดำเนินการติดตั้งใช้งานระบบ ณ ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนทั่วประเทศ และการใช้งานจริงของประชาชนที่อยู่ในแต่ละชุมชนทั่วประเทศ

ข้อค้นพบสำคัญ

1. มีระบบการรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนแบบเว็บเพจ (Web Page) ที่สามารถใช้งานได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว
2. มีระบบการรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนด้วยระบบประชุมทางไกล (Web Conference)
3. มีระบบองค์ความรู้ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน
4. มีช่องทางการส่งเรื่องร้องเรียนผ่านระบบการรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน
5. ปรับปรุงระบบการรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
6. ประชาชนในท้องถิ่นที่อยู่ห่างไกลสามารถส่งเรื่องร้องเรียนมายังสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ผ่านระบบการรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการส่งเสริมโครงการจัดอบรมสัมมนาให้กับผู้ดูแลศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน รวมถึงผู้นำชุมชน กำนัน ผู้ใหญ่บ้านอย่างต่อเนื่อง โดยสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะต้องมอบหมายสำนักที่เกี่ยวข้องในการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ และสำนักที่เกี่ยวข้องดำเนินการบูรณาการร่วมกันในการจัดอบรมสัมมนา เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ให้กับกลุ่มเป้าหมายให้สามารถรู้จักบทบาทอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดิน และกลุ่มเป้าหมายสามารถขยายผลต่อไปยังประชาชนในชุมชนต่าง ๆ ที่อยู่ห่างไกลได้

2. ควรมีการจัดทำโครงการติดตามประเมินผลโครงการจัดอบรมสัมมนา เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการดำเนินการ และเป็นการติดตามศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนที่ได้ดำเนินการติดตั้งระบบการรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน หรือยังไม่ได้ดำเนินการติดตั้งว่ามีปัญหาและอุปสรรคอย่างไร

3. การอบรมผู้ดูแลศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน โดยเน้นในเรื่องของการแนะนำประชาชนในการกรอกข้อมูลร้องเรียน กรณีประชาชนต้องการใช้บริการจากศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนในการร้องเรียน ไม่ใช่เป็นการทำหน้าที่กรอกข้อมูลแทนให้กับประชาชน ซึ่งต้องแนะนำให้ประชาชนสามารถปิดชื่อนามสกุลของตัวเอง หากประชาชนผู้ร้องเรียนไม่ต้องการเปิดเผยข้อมูล หรือต้องการเป็นความลับ เพื่อเป็นการป้องกันภัยที่จะเกิดขึ้นกับประชาชนผู้ร้องเรียนได้ และเป็นการป้องกันไม่ให้ผู้ดูแลศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนรู้ข้อมูลการร้องเรียน

4. ควรมีการส่งเสริมองค์การธรรมาภิบาล ให้กับหน่วยงานราชการท้องถิ่น พร้อมทั้งให้ความรู้แก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้และเข้าใจการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ก่อให้เกิดความโปร่งใส และตรวจสอบได้ ซึ่งถือว่าเป็นหนึ่งในหลักของธรรมาภิบาล เมื่อองค์กรเกิดธรรมาภิบาล จะทำให้ลดปัญหาการทุจริต คอรัปชั่น และจะส่งผลให้เกิดความร่วมมือในการติดตั้งระบบการรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน โดยไม่ต้องเกรงกลัวการตรวจสอบหรือการร้องเรียนจากประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน

นายพิสุทธิรักษ์ รัตนธนนันท์

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการพิเศษ

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร