

วิเคราะห์โครงการที่เสนอเพิ่มเติมในงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรื่องที่ ๔ พัฒนาขีดความสามารถขององค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูง

แนวทางการพัฒนา ๔.๓ พัฒนาระบบงานและฐานข้อมูล โดยมีการบูรณาการเปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน เพื่อมุ่งสู่การเป็น Digital Senate

ยุทธศาสตร์ชาติ	แผนการปฏิรูปประเทศ	แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ	โครงการ/ผู้รับผิดชอบ	งบประมาณ/ระยะเวลา	ตัวชี้วัดความสำเร็จ		
					ตัวชี้วัดผลผลิต	ตัวชี้วัดผลลัพธ์	ผลที่คาดว่าจะเกิด
<u>ยุทธศาสตร์ชาติ</u> ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ <u>แผนแม่บท</u> ประเด็นที่ ๒๐ การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ แผนย่อยที่ ๓.๔ การพัฒนาระบบบริหารงานภาครัฐ แนวทางการพัฒนาที่ ๑ พัฒนาหน่วยงานภาครัฐให้เป็นภาครัฐทันสมัย เปิดกว้างเป็นองค์กรขีดสมรรถนะสูง เป้าหมายที่ ๑ บริการของรัฐมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ	ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน เป้าหมายที่ ๑ จัดองค์กรภาครัฐให้เปิดกว้างและเชื่อมโยงข้อมูลกันด้วยระบบดิจิทัล ประเด็นปฏิรูปที่ ๒ : ระบบข้อมูลภาครัฐมีมาตรฐาน ทันสมัย และเชื่อมโยงกัน ก้าวสู่รัฐบาลดิจิทัล แนวทาง ๒ นำระบบดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน และการบริหารราชการ	ยุทธศาสตร์ที่ ๖ : การบริหารจัดการในภาครัฐ การป้องกัน การทุจริตประพฤติมิชอบ และ ธรรมาภิบาล ในสังคมไทย เป้าหมายที่ ๑ ลดสัดส่วนค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร และเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการให้บริการของภาครัฐ และประสิทธิภาพการประกอบธุรกิจของประเทศ แนวทาง ๓.๓ เพิ่มประสิทธิภาพและยกระดับการให้บริการสาธารณะให้ได้ มาตรฐานสากล	โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศรับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (สำนักงานประธานวุฒิสภา สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักกรรมการ ๑, ๒, ๓ และสำนักบริหารงานกลาง)	๒,๐๒๘,๐๐๐ (เม.ย.-ก.ย.๖๓)	- มีการพัฒนาระบบสารสนเทศรับเรื่องราวร้องทุกข์รับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาจำนวน ๑ ระบบ	- ร้อยละ ๑๐๐ ของการดำเนินการนำข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์เข้าสู่ระบบสารสนเทศรับเรื่องราวร้องทุกข์ ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในระยะเวลาที่กำหนด	๑. สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีระบบบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่มีประสิทธิภาพ และสามารถตอบกลับผู้ร้องทุกข์ได้อย่างทันท่วงที ๒. ระบบสามารถสืบค้น ประมวลผล และออกรายงานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ตามความต้องการของผู้ใช้งาน

สาระสำคัญโดยสังเขป

- เนื่องจากระบบสารสนเทศรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่มีอยู่เดิมถูกพัฒนาขึ้นในปี พ.ศ. ๒๕๕๒ ในการพัฒนาระบบครั้งนั้นใช้เทคโนโลยีในการพัฒนาระบบในรูปแบบเดิม อีกทั้งเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบัน มีการใช้งานร่วมกันหลายระบบงาน เช่น E-office ทำให้การทำงานของระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ประสิทธิภาพในการทำงานลดน้อยลง ไม่สามารถปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และไม่สามารถเชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอกได้ นอกจากนี้ยังพบปัญหาเกิดจากระบบสารสนเทศรับเรื่องราวร้องทุกข์ไม่สามารถใช้งานได้ทันเวลาตามความต้องการประมวลผลช้า ไม่สามารถสืบค้นข้อมูลได้ และข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่สามารถประมวลผลในเชิงสถิติและรายงานผลการดำเนินงานเป็นหมวดหมู่ได้ ไม่สามารถเรียกดูได้ทันเวลาตามความต้องการในการสืบค้น กรณีที่มีผู้ร้องมาติดตามผลฯ รวมทั้ง สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้ออกระเบียบสำนักงานฯ ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยในระเบียบดังกล่าว เป็นการปรับเปลี่ยนเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในยุค ๔.๐ และเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ร้องทุกข์ จึงได้แก้ไขวิธีการร้องทุกข์เพื่อให้สอดคล้องกับระเบียบสำนักงานฯ ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๖๒ และความต้องการของผู้ใช้งาน ดังนั้น จึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาระบบสารสนเทศรับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของวุฒิสภาและเป็นการเพิ่มช่องทางในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ดังนี้

๑. เพิ่มช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านระบบออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกต่อประชาชนในการเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน และแสดงความเห็นต่อฝ่ายนิติบัญญัติ รวมทั้งติดตามผลการดำเนินการเรื่องที่ได้เสนอต่อฝ่ายนิติบัญญัติ

๒. พัฒนาระบบสารสนเทศรับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาให้มีความทันสมัย มีประสิทธิภาพสะดวกต่อการบันทึกข้อมูล การสืบค้นข้อมูล และการประมวลผลข้อมูลตลอดจนการจัดทำรายงานผลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ได้อย่างรวดเร็วทันต่อเวลาในการเรียกใช้งาน

๓. เชื่อมโยงข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ ระหว่างสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา และสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เพื่อให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาประชาชนของฝ่ายนิติบัญญัติมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศรับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีการดำเนินการ ๒ กิจกรรม ดังนี้

๑. ศึกษาดูงาน ณ หน่วยงานภายนอก (จำนวนงบประมาณ ๔๘,๕๐๐ บาท)

๒. ดำเนินการพัฒนาระบบและซื้อเครื่องแม่ข่าย (จำนวนงบประมาณ ๑,๙๗๙,๕๐๐ บาท)

ข้อสังเกตอื่น

- สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้ออกระเบียบสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยได้ดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยในระเบียบดังกล่าวได้แก้ไขวิธีการร้องทุกข์ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้น เพื่อเป็นการปรับเปลี่ยนเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในยุค ๔.๐ และเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ร้องทุกข์

ข้อเสนอแนะ

- เห็นควรเสนอขอรับการจัดสรรงบประมาณเพิ่มเติมปี พ.ศ. ๒๕๖๓ โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศรับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เนื่องจากการดำเนินการพัฒนาระบบดังกล่าว เป็นการเตรียมความพร้อมในการสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของวุฒิสภาชุดใหม่ตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ โดยสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นที่ ๒๐ การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ แผนปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน ในเรื่องของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้ การปฏิบัติงานมีลักษณะเปิดกว้างเข้าถึงประชาชนทุกกลุ่ม รวมทั้งเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนส่งผลให้บริการของหน่วยงานเกิดประสิทธิภาพและมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ