



รายงานสรุปผลการสัมมนาเผยแพร่ผลงานวิจัย ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

เรื่อง “การพัฒนาสภาผู้แทนราษฎรให้เป็นองค์กรทางการเมืองของประชาชน”

วันอังคารที่ ๒๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๘
ณ ห้องประชุม B 1-2 ชั้น B 1 โซน C อาคารรัฐสภา



รายงานสรุปผลการสัมมนาเผยแพร่ผลงานวิจัยของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
เรื่อง “การพัฒนาสภาผู้แทนราษฎรให้เป็นองค์กรทางการเมืองของประชาชน”
วิจัยโดย ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
วันอังคารที่ ๒๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ เวลา ๐๘.๓๐-๑๒.๐๐ นาฬิกา
ณ ห้องประชุม B๑-๒ ชั้น B๑ โซน C อาคารรัฐสภา
และ Live Stream ผ่าน Facebook Fan Page “สำนักวิชาการ” “หอสมุดรัฐสภา”
และระบบอินทราเน็ต สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้ให้ทุนสนับสนุนการวิจัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เรื่อง การพัฒนาสภาผู้แทนราษฎรให้เป็นองค์กรทางการเมืองของประชาชน วิจัยโดย ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยคณะวิจัยได้ดำเนินการจัดทำรายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ เสร็จเรียบร้อยแล้ว ดังนั้น เพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์จากงานวิจัยอย่างทั่วถึงและกว้างขวางทั้งในเชิงนโยบาย และเชิงปฏิบัติงาน จึงได้จัดการสัมมนาเผยแพร่ผลงานวิจัยของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เรื่อง ดังกล่าว โดยมีลำดับการสัมมนาประกอบด้วย

- ๑) การกล่าวรายงาน โดย นายณัฏฐกฤช วงศ์เจริญ รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
- ๒) การกล่าวเปิดการสัมมนาและกล่าวปาฐกถาพิเศษ โดย นายไชยา พรหมา รองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง
- ๓) การนำเสนอสาระสำคัญของผลงานวิจัย โดย รองศาสตราจารย์ ดร.ภูมิ มูลศิลป์ รองอธิการบดีฝ่ายพัฒนาองค์กรและกิจการพิเศษ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ๔) การเสวนาโดยวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ ได้แก่ (๑) นายร่มธรรม ชำนूरักษ์ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร (๒) นายคุณวุฒิ ตันตระกูล อธิการเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (๓) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พีชรัตน์ ไสยสมบัติ ประธานหลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ดำเนินรายการโดย ดร. พิชชา ใจสมคม อาจารย์ประจำหลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

โดยสาระสำคัญของการสัมมนาสรุปได้ ดังนี้

การกล่าวรายงาน โดย นายณัฐฤกษ์ วังศ์เจริญ รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร



นายณัฐฤกษ์ วังศ์เจริญ รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้กล่าวขอบคุณ ท่านไชยา พรหมา รองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง ที่ให้เกียรติมาเป็นประธานในพิธีเปิดการสัมมนา เผยแพร่ผลงานวิจัยของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เรื่อง “การพัฒนาสภาผู้แทนราษฎรให้เป็นองค์กรทางการเมืองของประชาชน” โดยกล่าวถึง การดำเนินงานสนับสนุนการวิจัยของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เริ่มขึ้นนับตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๓๗ จนถึง พ.ศ. ๒๕๖๘ เป็นเวลากว่า ๓๑ ปี โดยกลุ่มงานวิจัย และพัฒนาได้ให้การสนับสนุนการวิจัยแก่นักวิชาการอิสระ สถาบันการศึกษา และสถาบันวิจัย ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการการวิจัยและพัฒนา ทั้งนี้ มีโครงการวิจัยที่ดำเนินการเสร็จแล้ว จำนวน ๕๙ โครงการ โครงการวิจัยที่อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๑๒ โครงการ และโครงการที่อยู่ระหว่างผู้วิจัย ส่งข้อเสนอโครงการ จำนวน ๔ โครงการ รวมทั้งสิ้น ๗๕ โครงการ

ในส่วนของโครงการวิจัย เรื่อง "การพัฒนาสภาผู้แทนราษฎรให้เป็นองค์กรทางการเมืองของประชาชน" ดำเนินการโดยศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งได้รับการอุดหนุนทุนวิจัยจากสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ๓ ประเด็น คือ **ประเด็นที่ ๑** ศึกษากระบวนการดำเนินงานตามข้อปรัักษาหรือปัญหาที่เกี่ยวกับความเดือดร้อนของประชาชน **ประเด็นที่ ๒** ศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดในการดำเนินการจัดการปัญหาข้อปรัักษาหรือที่เกี่ยวกับความเดือดร้อนของประชาชน และ**ประเด็นที่ ๓** ศึกษาแนวทางการจัดการข้อปรัักษาหรือที่เกี่ยวกับความเดือดร้อนของประชาชนที่มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ตลอดจนจัดทำข้อเสนอแนะการนำการวิจัยไปใช้ประโยชน์และข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

รูปแบบการจัดสัมมนาในครั้งนี้ ประกอบด้วย

๑) การนำเสนอสาระสำคัญของผลงานวิจัย โดยรองศาสตราจารย์ ดร.ภูมิ มูลศิลป์ รองอธิการบดี ฝ่ายพัฒนาองค์กรและกิจการพิเศษ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

๒) การเสวนารับฟังความคิดเห็นเพื่อจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายในประเด็นการมองสถานการณ์ปัจจุบัน ปัญหาเชิงโครงสร้างและข้อจำกัด ตลอดจนแนวทางการปรับปรุงที่สอดคล้องกับข้อเสนอเชิงนโยบาย โดยมีวิทยากรร่วมเสวนา ประกอบด้วย นายร่มธรรม ขำนุรักษ์ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร นายคุณวุฒิ ต้นตระกูล อติตรองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพ็ชรรัตน์ ไสยสมบัติ ประธานหลักสูตรนิติศาสตร์บัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

๓) การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและตอบข้อซักถามจากผู้เข้าร่วมสัมมนา พร้อมทั้งสรุปผลการสัมมนา เพื่อเผยแพร่ผลงานวิจัยและรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภาคปฏิบัติและภาควิชาการ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาสภาผู้แทนราษฎรให้เป็นองค์กรทางการเมืองของประชาชนอย่างแท้จริง

จากนั้น ได้เรียนเชิญท่านไชยา พรหมา รองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง กล่าวเปิดการสัมมนา เรื่อง “การพัฒนาสภาผู้แทนราษฎรให้เป็นองค์กรทางการเมืองของประชาชน” กล่าวปาฐกถาพิเศษ เรื่อง “สภาผู้แทนราษฎรกับบทบาทการดำเนินการตามข้อปรัษาหารือที่เกี่ยวกับความเดือดร้อนของประชาชน”

การกล่าวเปิดการสัมมนาและกล่าวปาฐกถาพิเศษ โดย นายไชยา พรหมา รองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง



นายไชยา พรหมา รองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง ได้กล่าวว่า ในฐานะรองประธานสภาผู้แทนราษฎรที่ได้รับมอบหมายและมอบอำนาจจากประธานสภาผู้แทนราษฎรให้สั่งและปฏิบัติราชการแทนเกี่ยวกับงานด้านวิชาการ ว่ารู้สึกยินดีเป็นอย่างยิ่งที่ได้เป็นประธานเปิดการสัมมนาเผยแพร่ผลงานวิจัยของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เรื่อง “การพัฒนาสภาผู้แทนราษฎรให้เป็นองค์กรทางการเมืองของประชาชน” วิจัยโดย ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งเป็นโครงการวิจัยที่ได้รับการอุดหนุนทุนวิจัยจากสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เป็นเรื่อง

ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการการวิจัยและพัฒนา โดยกลุ่มงานวิจัยและพัฒนา สำนักวิชาการ ได้ขอเข้าพบเมื่อปลายปี พ.ศ. ๒๕๖๖ เพื่อสัมภาษณ์เกี่ยวกับความต้องการด้านการวิจัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยในการสัมภาษณ์ครั้งนั้น นายไชยา พรหมา ได้ให้ประเด็นวิจัย เรื่อง “ผลสัมฤทธิ์ของข้อปรึกษาหารือปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนต่อสภาผู้แทนราษฎร” ซึ่งการขอปรึกษาหารือในที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎรเป็นช่องทางหนึ่งที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรใช้ในการเสนอปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน เพื่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบรับทราบ และดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน นอกเหนือจากการยื่นกระทู้ถามและการเสนอญัตติให้สภาผู้แทนราษฎรพิจารณา การปรึกษาหารือดังกล่าวของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรถือเป็นการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายนิติบัญญัติในการตรวจสอบการบริหารราชการแผ่นดินผ่านประธานสภาผู้แทนราษฎร เพื่อให้เกิดการพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหาของประชาชนอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป ซึ่งจากการสัมภาษณ์ในครั้งนั้น จึงเป็นที่มาของการให้ทุนสนับสนุนการวิจัย เรื่อง “การพัฒนาสภาผู้แทนราษฎรให้เป็นองค์กรทางการเมืองของประชาชน” เมื่อโครงการวิจัยเรื่องดังกล่าวดำเนินการแล้วเสร็จ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรจึงได้จัดให้มีการสัมมนาเผยแพร่ผลงานวิจัยในรูปแบบออนไซต์และออนไลน์ โดยการสัมมนาครั้งนี้จะเป็นเวทีสำหรับเผยแพร่ผลงานวิจัยเรื่องดังกล่าว และแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น และประสบการณ์ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร คณะกรรมาธิการ บุคคลในวงงานรัฐสภา และประชาชนทั่วไป อันจะนำไปสู่การยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสภาผู้แทนราษฎร การต่อยอดงานวิจัย และการศึกษาที่เกี่ยวข้องต่อไป

บทบาทของสภาผู้แทนราษฎรในการดำเนินการตามข้อปรึกษาหารือที่เกี่ยวกับความเดือดร้อนของประชาชนถือว่ามีสำคัญ โดย “ข้อปรึกษาหารือ” ถือเป็นกลไกที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรใช้ในการนำปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนมาสะท้อนในที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎร โดยกำหนดให้มีการปรึกษาหารือในวันพุธและวันพฤหัสบดีของสัปดาห์ ใช้เวลาประมาณวันละ ๒ ชั่วโมง และสมาชิกแต่ละคนจะได้รับการจัดสรรเวลาหารือคนละ ๒ นาที แต่ปัจจุบันการปรึกษาหารือยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เนื่องจากหลังจากที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรปรึกษาหารือแล้ว ประธานสภาผู้แทนราษฎรจะลงนามส่งหนังสือไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ยังไม่มีการติดตามผลหรือการรายงานความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นรูปธรรม จึงมีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการทำบันทึกความเข้าใจระหว่างนายกรัฐมนตรีกับสภาผู้แทนราษฎร โดยให้รัฐบาลส่งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมาประจำ ณ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรในวันพุธและพฤหัสบดีเพื่อรับทราบข้อปรึกษาหารือ และนำไปดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน พร้อมทั้งรายงานต่อสภาผู้แทนราษฎรทราบโดยเร็ว และควรกำหนดให้ข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเป็นตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของการบริหารราชการแผ่นดินของฝ่ายบริหาร รวมถึงควรมีระบบรายงานความคืบหน้าให้สภาผู้แทนราษฎรและประชาชนทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้ปัญหาของประชาชนได้รับการแก้ไขโดยภาคส่วนต่าง ๆ

จากนั้น จึงได้เปิดการสัมมนาเผยแพร่ผลงานวิจัยของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เรื่อง “การพัฒนาสภาผู้แทนราษฎรให้เป็นองค์กรทางการเมืองของประชาชน” เพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์จากงานวิจัยอย่างทั่วถึงและกว้างขวางทั้งในเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติงานต่อไป

**การนำเสนอสาระสำคัญของผลงานวิจัย
โดย รองศาสตราจารย์ ดร.ภูมิ มุลศิลป์
รองอธิการบดีฝ่ายพัฒนาองค์กรและกิจการพิเศษ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**



รองศาสตราจารย์ ดร.ภูมิ มุลศิลป์ หัวหน้าคณะวิจัย ได้นำเสนอประเด็นสำคัญจากผลการวิจัยเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในรัฐสภา โดยเริ่มจากการวางกรอบคิดใหม่ว่า รัฐสภายุคใหม่ควรเป็น "Forum of the People" หรือเวทีของประชาชนอย่างแท้จริง ซึ่งหมายความว่ารัฐสภาไม่ได้มองว่าสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเป็นเพียงผู้ได้รับเลือกมาทำหน้าที่แทนประชาชนเท่านั้น แต่รัฐสภาควรเป็นเวทีที่เปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการนิติบัญญัติ การตรวจสอบ รวมถึงการกำหนดนโยบายของรัฐ ซึ่งเป็นภารกิจหลักของรัฐสภาภายใต้แนวคิดใหม่ของประชาธิปไตยแบบการมีส่วนร่วมซึ่งมีหลักการสำคัญ ๔ ประการที่สามารถเปิดพื้นที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หลักการแรก คือ ความโปร่งใส หมายถึง การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร วาระการประชุม ร่างกฎหมาย ผลการลงมติ และการถ่ายทอดสดการประชุม โดยรัฐสภาไทยได้ดำเนินการในหลายกิจกรรมอยู่แล้ว บางเรื่องอยู่ในระหว่างพัฒนา และยังไม่ได้ดำเนินการ เช่น การให้ประชาชนเข้าถึงเอกสารบางประเภทได้ เช่น รายงานการประชุม ตัวอย่างที่น่าสนใจจากต่างประเทศ คือ สหราชอาณาจักรที่มีระบบ Open Parliament ที่ให้ประชาชนติดตามวาระการประชุมและการโหวตของสมาชิกแบบเรียลไทม์ หรือเกือบเรียลไทม์

หลักการที่สอง คือ การมีส่วนร่วมทางนิติบัญญัติ ซึ่งประชาชนสามารถเสนอร่างกฎหมายหรือแสดงความคิดเห็นต่อร่างกฎหมายได้ ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๗๗ ที่เปิดให้มีการรับฟังความคิดเห็น และมีการเข้าชื่อเสนอร่างกฎหมาย ซึ่งเคยมีพระราชบัญญัติว่าด้วยการเข้าชื่อเสนอกฎหมาย พ.ศ. ๒๕๕๖ แต่พบว่ามีปัญหามากมาย เช่น ต้องใช้เอกสารจำนวนมาก ความสามารถของประชาชนในการร่างกฎหมาย และค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น นอกจากนี้ ยังสามารถเปิดประชาพิจารณ์ (Public Hearing) ให้ประชาชนเสนอความเห็น หรืออาจให้มีสมัชชาประชาชนเกิดขึ้น ประเทศฟินแลนด์เป็นตัวอย่างที่ดีที่มีแพลตฟอร์ม Open Ministry หรือ e-Initiative ที่เปิดให้ประชาชนเสนอความเห็นได้ทุกขั้นตอนของการยกร่าง ไม่ใช่เพียงขั้นตอนก่อนพิจารณาเท่านั้น

หลักการที่สาม คือ การตรวจสอบและความรับผิดชอบ เกี่ยวข้องกับระบบคำร้องหรือ Petition System ที่เปิดให้ประชาชนเข้าร่วมตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลที่รัฐสภาควบคุม รวมถึงการยื่นคำร้องของประชาชนโดยใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ ตัวอย่างจากประเทศเยอรมนีมีระบบ e-Petition ซึ่งประชาชนสามารถยื่นคำร้องผ่านเว็บไซต์ของรัฐสภาและติดตามสถานะได้ทุกขั้นตอน

หลักการที่สี่ คือ การมีส่วนร่วมของสังคม หมายถึงการทำงานร่วมกับองค์กรที่ไม่แสวงหากำไร มหาวิทยาลัย และเครือข่ายเยาวชน เพื่อร่วมกันพัฒนาและตอบโต้ภัยให้กับสังคม ประเทศนิวซีแลนด์เป็นตัวอย่างที่พยายามส่งเสริมให้รัฐสภาเป็นของประชาชนทุกกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นผู้พิการ ผู้สูงอายุ หรือชนกลุ่มน้อย โดยมีกิจกรรม Youth Parliament ที่เปิดให้เยาวชนเข้ามาจำลองบทบาทสมาชิกรัฐสภา ประธานสภาผู้ตั้งคำถาม และกรรมาธิการ เพื่อให้เข้าใจบทบาทหน้าที่และสร้างวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมตั้งแต่เยาว์

บทเรียนจากต่างประเทศ จากการศึกษา พบว่า มีหลายประเทศที่มีระบบการมีส่วนร่วมที่น่าสนใจและประสบความสำเร็จในทางปฏิบัติ ประเทศฟินแลนด์มี Citizens' Initiative Act ที่ประกาศใช้ในปี ค.ศ. ๒๐๑๒ ซึ่งกำหนดว่าหากมีผู้ลงชื่อย่างน้อย ๕๐,๐๐๐ คนภายในหกเดือน สภาจะต้องนำร่างกฎหมายนั้นเข้าสู่การพิจารณา ระบบนี้เปิดเผยและโปร่งใส แสดงทั้งชื่อผู้เสนอ ตัวร่าง และสามารถตรวจสอบได้ ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม คือ ร่างกฎหมายสมรสเท่าเทียมในปี ค.ศ.๒๐๑๔ ที่ผ่านตัว e-Initiative แล้วต่อมากลายเป็นกฎหมายที่บังคับใช้ได้จริง ระบบนี้เป็นตัวอย่างที่ดีของการลดภาระและความยุ่งยากในการเข้าชื่อเสนอกฎหมาย

เกาหลีใต้ มีระบบ National Assembly e-Petition ที่เปิดให้ประชาชนยื่นคำร้องหรือเสนอแนวนโยบายไปยังกรรมาธิการได้โดยตรงผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อมี ๕๐,๐๐๐ รายชื่อ กรรมาธิการนั้นต้องนำเรื่องดังกล่าวไปสู่การพิจารณาในรัฐสภา และมีการเปิดเผยต่อสาธารณะพร้อมรายงานผลกลับ ตัวอย่างที่เกิดขึ้นจริงในปี ค.ศ. ๒๐๒๑ คือ การมีประชาชนเข้าชื่อกันกว่า ๒๐๐,๐๐๐ คน เรียกร้องให้มีการแก้ไข Digital Sex Crime Act และนำไปสู่การแก้ไขกฎหมายอย่างแท้จริงในปี ค.ศ. ๒๐๒๑ จากแรงหนุนของ e-Petition นอกจากนี้ เกาหลีใต้ยังมีหน่วยงานที่เรียกว่า People Participation Office อยู่ในรัฐสภา ซึ่งเป็นหน่วยรับเรื่องหรือรับข้อเสนอจากประชาชนตลอดทั้งปี มีความต่อเนื่องมากกว่าการจัดเวทีเฉพาะกิจ

สหราชอาณาจักร มีระบบ UK Parliament e-Petitions ที่เปิดให้ประชาชนยื่นคำร้องโดยตรงถึงรัฐสภา และเมื่อมีผู้ลงชื่อครบ ๑๐๐,๐๐๐ คน รัฐสภาต้องพิจารณาบรรจุวาระและเปิดอภิปรายในสภาผู้แทนราษฎร นอกจากนี้ ยังมี Public Bill Committee ที่เปิดรับความเห็นโดยตรงจากประชาชนและองค์กรภายนอก ตัวอย่างที่โดดเด่น คือ ในปี ค.ศ. ๒๐๑๙ รัฐบาลต้องประกาศภาวะฉุกเฉินด้านสภาพภูมิอากาศ หรือ Climate Emergency ซึ่งกลายเป็นนโยบายสำคัญของประเทศจากการนำระบบดังกล่าวมาใช้

เยอรมนี มีจุดแข็งในเรื่องระบบติดตามผลแบบเปิดเผย หรือ Public Tracking ของคำร้อง ประชาชนสามารถทราบสถานะของกฎหมายว่า คำร้องอยู่ในขั้นตอนใด ไม่ว่าจะเป็นระหว่างตรวจสอบในชั้นกรรมาธิการหรือในชั้นการพิจารณาเสร็จเรียบร้อยแล้ว หากมีการเข้าชื่อครบ ๕๐,๐๐๐ รายชื่อภายใน ๔ สัปดาห์ กรรมาธิการรัฐสภาจะต้องเชิญผู้เสนอเข้าไปชี้แจงในที่ประชุม เช่น ในปี ค.ศ. ๒๐๒๐ คือ การปรับปรุงสิทธิการลาออกของแรงงานหญิง ซึ่งนำไปสู่การแก้กฎหมายแรงงานในที่สุด

สวิตเซอร์แลนด์ มีระบบประชามติแบบ Optional Referendum ที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะเมื่อกฎหมายผ่านรัฐสภาแล้ว แต่หากประชาชนรวบรวมรายชื่อได้ ๕๐,๐๐๐ รายชื่อภายใน ๑๐๐ วัน จะเปิดโอกาสให้จัดประชามติเพื่อให้ประชาชนตัดสินใจว่าจะให้กฎหมายฉบับดังกล่าวมีผลหรือไม่ ระบบนี้เป็นการ

กระตุ้นให้รัฐสภาต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชนก่อนผ่านกฎหมาย เพราะแม้ว่ากฎหมายจะผ่านกระบวนการทุกอย่างแล้ว ประชาชนก็ยังมีสิทธิ์ไม่เห็นด้วยกับกฎหมายได้ก่อนผ่านกระบวนการประชามติ ตัวอย่างจากประเด็นการห้ามสร้างหออะซานหรือมินาเรต ในปี ค.ศ. ๒๐๐๙ และการกำหนดค่าจ้างพื้นฐานขั้นต่ำ

ชิลี เป็นตัวอย่างของการมีส่วนร่วมในระดับที่สูงมาก โดยเปิดพื้นที่ให้ประชาชนร่วมในกระบวนการร่างรัฐธรรมนูญและเสนอความเห็นทั่วประเทศ มีการตั้งสภาร่างรัฐธรรมนูญที่ประชาชนเลือกโดยตรง และเปิดให้ประชาชนส่งข้อเสนอผ่านเวทีทั่วประเทศ แม้ว่าร่างรัฐธรรมนูญฉบับสุดท้ายจะไม่ผ่านประชามติ ถือได้ว่าเป็นบทเรียนสำคัญของการมีส่วนร่วมเชิงกระบวนการที่แสดงให้เห็นว่าประชาธิปไตยสามารถเป็นของประชาชนทุกคนได้อย่างแท้จริง

สถานการณ์และปัญหาในบริบทไทย เมื่อย้อนกลับมาในบริบทของประเทศไทย พบว่า มีกลไกตามรัฐธรรมนูญหลายมาตราที่มีความเกี่ยวข้องข้องในการรับฟังความคิดเห็น ทั้งในส่วนก่อนการประกาศใช้กฎหมาย ซึ่งในอนาคตอาจมีพัฒนาการเป็นการรับฟังระหว่างหรือหลังการพิจารณา รวมถึงการเปิดเผยผลการรับฟังความคิดเห็นต่อสาธารณะ จากโจทย์ดังกล่าว รัฐสภาไทยควรปรับบทบาทสำคัญจากการเป็นผู้ตัดสินใจแทนประชาชน มาเป็นผู้เปิดพื้นที่ให้ประชาชนเข้าร่วมตัดสินใจด้วย อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยพบปัญหาและอุปสรรคหลายประการที่ทำให้การมีส่วนร่วมของประชาชนยังไม่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ปัญหาแรก คือ การมีส่วนร่วมมักมีลักษณะเป็นเชิงพิธีกรรม ถึงแม้จะมีเวทีรับฟังความคิดเห็นและมีเว็บไซต์ แต่ในความเป็นจริงยังขาดความชัดเจนว่าความเห็นของประชาชนถูกนำไปใช้อย่างไร การรับฟังความคิดเห็นต่อร่างกฎหมายบางฉบับใช้ระยะเวลาสั้น มีลักษณะเป็นรายการตรวจสอบ (Check List) และเป็นวงจรป้อนกลับ (Feedback Loop) ที่จะแจ้งให้ประชาชนทราบว่าความเห็นของพวกเขาถูกนำไปใช้ในการพิจารณาอย่างไรบ้าง

นอกจากนี้ ยังมีปัญหาด้านการเข้าถึง การสื่อสารของรัฐสภายังไม่สามารถเข้าถึงได้ง่าย เว็บไซต์มีรูปแบบเป็นทางการมากเกินไป ภาษาที่ใช้อ่านยากและซับซ้อน ประชาชนบางกลุ่มไม่สามารถเข้าถึงดิจิทัลหรืออินเทอร์เน็ต บางคนไม่มีเครื่องมือ บางคนไม่มีองค์ความรู้ที่จะเข้าใจร่างกฎหมาย ภาคประชาชนมองว่ารัฐสภาเป็นพื้นที่ของนักการเมืองและข้าราชการมากกว่าของประชาชน การบริหารจัดการโดยกลุ่มบุคคลดังกล่าว และกลไกบางอย่างขาดความเชื่อมโยงกับประชาชนที่หลากหลายในระดับชุมชน ท้องถิ่น หรือภาคประชาสังคม ประชาชนมีความรู้สึกว่ารรัฐสภาอยู่ไกลและยากต่อการเข้าถึง บางคนมีความเห็นว่าไม่สามารถเข้าถึงได้ ผลที่ตามมา คือ เกิดช่องว่างความเชื่อมั่นหรือ Trust Gap ระหว่างประชาชนกับรัฐสภา

ในเรื่องการเข้าชื่อเสนอร่างกฎหมาย แม้ว่าตัวเลขจะลดลงมาเหลือเพียง ๑๐,๐๐๐ รายชื่อ แต่สำหรับบางกลุ่มยังมีความรู้สึกว่าเป็นกระบวนการที่ยุ่งยาก การตรวจสอบรายชื่อเป็นปัญหาที่มีมาตลอด โดยในยุคแรกต้องใช้ทั้งสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้าน ซึ่งประชาชนไม่ได้นำสำเนาทะเบียนบ้านออกมาจากบ้าน จึงควรนำระบบดิจิทัลของประเทศ เช่น ฟินแลนด์ มาปรับใช้เพื่อลดภาระและความยุ่งยาก

ปัญหาอีกประการหนึ่ง คือ ความรู้ความเข้าใจของประชาชนต่อกระบวนการตรากฎหมายยังจำกัด แม้ว่าผู้ปฏิบัติงานอาจแจ้งว่ามีข้อมูลในเว็บไซต์ รายงานวิจัยและตำราเรียนเกี่ยวกับรัฐสภามีจำนวนมาก แต่ต้องยอมรับความจริงว่าประชาชนบางกลุ่มยังขาดข้อมูลและความรู้ความเข้าใจ มีนักศึกษาในมหาวิทยาลัยบางหลักสูตร รัฐสภาไม่ทราบว่ากระบวนการตรากฎหมายในสภามีกี่ขั้นตอน กี่วาระ ใครเป็นผู้มีสิทธิ์เสนอกฎหมายเข้าสู่สภาผู้แทนราษฎร และขั้นตอนก่อนประกาศใช้เป็นอย่างไร การสื่อสารของศูนย์สื่อสารและ

ประชาชนสัมพันธ์รัฐสภาอาจยังไม่ทั่วถึง เนื่องจาก บุคลากรและงบประมาณมีจำกัด ผลที่ตามมา คือ การมีส่วนร่วมเกิดขึ้นอยู่ในกลุ่มเฉพาะผู้ที่มีความรู้ทางด้านกฎหมายหรือการเมืองเท่านั้น

ในด้านโครงสร้างและระบบ พบว่า ไม่มีกลไกถาวรในการประสานงานกับภาคประชาชน การรับฟังความคิดเห็นมักเป็นโครงการเฉพาะกิจที่ไม่ต่อเนื่อง กฎหมายต่างกันอาจมีกระบวนการที่แตกต่างกัน มีระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นประชาชน แต่ในขณะเดียวกัน กฎหมายบางฉบับมีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นเฉพาะของตัวเอง เช่น พระราชบัญญัติแร่ หรือ Environmental Impact Assessment ทำให้เกิดความรู้อีกว่ากิจกรรมไม่ต่อเนื่องและแยกกันเป็นส่วน ๆ

ปัญหาด้านวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมหรือ Civic Culture เป็นอีกประเด็นสำคัญ วัฒนธรรมการมีส่วนร่วมบางส่วนมีแนวโน้มไปสู่การเคลื่อนไหวบนท้องถนนมากกว่าการมาที่รัฐสภา พรรคการเมืองมักให้ความสำคัญในเรื่องของฐานเสียงมากกว่าการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมที่ต่อเนื่อง ถึงแม้กฎหมายพยายามปรับให้ต้องมีสมาชิกพรรคมาช่วยกันร่วมคัดเลือก แต่การมีส่วนร่วมที่สามารถพัฒนาต่อยอดได้ยังเป็นโจทย์ที่ท้าทาย

สิ่งที่สำคัญอีกประการ คือ การเมืองไทยมีการแบ่งขั้วทางการเมือง ถูกมองในเชิงขัดแย้ง การแบ่งขั้วหรือการจับกลุ่มทางการเมืองเป็นเรื่องปกติของการรวมกลุ่ม การสร้างอุดมการณ์ การจัดทำนโยบาย แต่ภาพการรับรู้ที่เกิดขึ้นมองว่าสองขั้วนี้ไม่ถูกกัน ภายหลังจากจรมตัวกันได้ ขึ้นอยู่กับผลประโยชน์ ซึ่งตามข้อเท็จจริง ภาพพจน์และภาพลักษณ์ก็ต้องสร้างความเข้าใจตรงนี้ด้วย ผลที่เกิดขึ้น คือ ภาพลักษณ์ที่ถูกมองว่ารัฐสภาเป็นพื้นที่ของกลุ่มผลประโยชน์เฉพาะมากกว่าประโยชน์สาธารณะ

ด้านเทคโนโลยีและช่องทางดิจิทัลยังมีข้อจำกัดอยู่มาก เว็บไซต์อาจพัฒนาได้มากขึ้น การลงชื่อและการแสดงความคิดเห็นควรเป็นแบบสองทาง แต่ปัจจุบันการลงเนื้อหาบน Facebook เป็นการสื่อสารทางเดียว ขาดการติดตามผลการแสดงความคิดเห็น อาจมีระบบที่เรียกว่า Parliament Watch ซึ่งทำให้ประชาชนสามารถติดตามและตรวจสอบการทำงานของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภาได้แบบเรียลไทม์สำหรับผู้สนใจ

บทสรุปและข้อเสนอแนะ รัฐสภาไทยยังถูกมองว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนมีอยู่ในระดับจำกัดเท่านั้น ไม่ว่าจะปัญหาในเชิงโครงสร้าง เชิงวัฒนธรรม และเชิงเทคโนโลยี สิ่งที่เกิดขึ้น คือ เสียงประชาชนอาจยังไม่สะท้อนอย่างแท้จริงในกระบวนการนิติบัญญัติ การมีส่วนร่วมที่แท้จริงต้องมีความต่อเนื่อง ไม่ใช่เป็นเฉพาะกิจหรือเวทีชั่วคราวแล้วจบ ช่องทางต้องมีความโปร่งใสและมีผลลัพธ์จริง สิ่งที่สำคัญจากภาคประชาชน คือ ต้องไม่ใช่เป็นเพียงพื้นที่ที่แสดงความเห็นชั่วคราว ตัวอย่างจากต่างประเทศแสดงให้เห็นว่าประเทศเหล่านี้ไม่ได้เพียงแค่สร้างระบบร้องเรียนแบบออนไลน์เท่านั้น ควรสร้างระบบนิเวศข้อมูลที่สมบูรณ์ มีการเชื่อมโยงระหว่างประชาชน หน่วยงานของรัฐ และรัฐสภาอย่างครบวงจร ดังนั้น หากประเทศไทยต้องการพัฒนารัฐสภาให้เป็น Forum of the People อย่างแท้จริง จำเป็นต้องมีการปรับปรุงในหลายมิติ ทั้งการพัฒนาระบบดิจิทัลที่ใช้งานง่าย การสร้างกลไกป้อนกลับที่ชัดเจน การสื่อสารที่เข้าถึงได้ การสร้างวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่อง และการมีหน่วยงานถาวรที่ทำหน้าที่ประสานงานกับภาคประชาชนอย่างจริงจัง เพื่อให้รัฐสภาไทยเป็นเวทีที่ประชาชนทุกคนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดอนาคตของประเทศได้อย่างแท้จริง

การเสวนาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ

เรื่อง “การพัฒนาสภาผู้แทนราษฎรให้เป็นองค์กรทางการเมืองของประชาชน”



ดร.สุชาติ สวัสดิ์ศรี
อดีตรองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
อดีตรองอธิการบดีมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
อดีตรองอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
อดีตรองอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
อดีตรองอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
อดีตรองอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ดร.สุชาติ สวัสดิ์ศรี
อดีตรองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
อดีตรองอธิการบดีมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
อดีตรองอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
อดีตรองอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
อดีตรองอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ดร.สุชาติ สวัสดิ์ศรี
อดีตรองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
อดีตรองอธิการบดีมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
อดีตรองอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
อดีตรองอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
อดีตรองอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ดร.สุชาติ สวัสดิ์ศรี
อดีตรองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
อดีตรองอธิการบดีมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
อดีตรองอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
อดีตรองอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
อดีตรองอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

๑. ประสบการณ์และความคาดหวังของประชาชนต่อกลไกข้อปรึกษาหารือ

๑.๑ ความเห็นของนายร่มธรรม ขำนุรักษ์ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจังหวัดพัทลุง เขต ๓

๑.๑.๑ กระบวนการทำงานของกลไกข้อปรึกษาหารือ

กลไกข้อปรึกษาหารือก่อนเข้าสู่ระเบียบวาระการประชุมถือเป็นเครื่องมือสำคัญของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในการส่งเสียงของประชาชนไปสู่ฝ่ายบริหาร มีสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จำนวนประมาณ ๔๐ คนเข้าใช้กลไกดังกล่าวในการประชุมสภาผู้แทนราษฎร โดยแต่ละคนมีเวลา ๒ นาทีในการนำเสนอปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ซึ่งครอบคลุมประเด็นตั้งแต่ระดับท้องถิ่นไปจนถึงระดับระหว่างประเทศ แม้จะจำกัดกรอบเวลาให้เพียง ๒ นาที แต่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรสามารถใช้เวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถหารือได้ประมาณ ๕-๖ เรื่อง ภายในระยะเวลาที่กำหนด หลังจากการนำเสนอเจ้าหน้าที่จะจดบันทึกและจัดทำหนังสือส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยหน่วยงานดังกล่าวมีหน้าที่ตอบกลับผ่านกลไกที่กำหนด โดยในปัจจุบันมีระบบ C4M ที่ประชาชนสามารถเข้าไปตรวจสอบความคืบหน้าของเรื่องได้

๑.๑.๒ ความคาดหวังและความเข้าใจของประชาชนต่ออำนาจหน้าที่

ปัญหาสำคัญประการหนึ่ง คือ ประชาชนไม่เข้าใจอำนาจหน้าที่ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรอย่างถ่องแท้ โดยประชาชนมีความคาดหวังว่าสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรมีงบประมาณที่จะแก้ไขปัญหาให้ได้โดยตรง ซึ่งความเป็นจริงแล้วสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรไม่ได้มีอำนาจในการจัดสรรงบประมาณของประเทศ แต่มีหน้าที่เพียงการพิจารณากฎหมายและการตรวจสอบงบประมาณ โดยไม่สามารถปรับลดงบประมาณในพื้นที่ของตนเองได้เพราะเป็นกฎหมาย ความขัดแย้งของอำนาจหน้าที่ดังกล่าวทำให้หน้าที่หลักของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรคือเป็นผู้ประสานและเสนอแนะเท่านั้น ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความเป็นจริงเป็นปัญหาโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อสถาบันรัฐสภา

๑.๑.๓ ความห่างไกลระหว่างสภาผู้แทนราษฎรกับประชาชน

สภาผู้แทนราษฎรอยู่ห่างไกลกับประชาชนทั้งทางกายภาพและทางจิตใจ ความห่างไกลนี้ไม่ใช่เฉพาะเรื่องของทางภูมิศาสตร์ แต่เป็นความรู้สึกว่าสภาผู้แทนราษฎรไม่ได้อยู่ใกล้ชิดกับประชาชน หากในแต่ละจังหวัดมีพื้นที่ให้ประชาชนสามารถประสานได้โดยตรงกับสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร หรือการยื่นหนังสือหรือยื่นเรื่องร้องเรียนต่อสภาผู้แทนราษฎรโดยตรงทั้งผ่านช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ จะทำให้กลไกเป็นระบบมากยิ่งขึ้น การลงทะเบียนคนละครึ่งสะท้อนให้เห็นว่า ชาวบ้านบางคนไม่สามารถดำเนินการออนไลน์ได้ ดังนั้น การมีผู้แทนอยู่ในแต่ละจังหวัดจึงเป็นสิ่งสำคัญ ประเด็นนี้สะท้อนถึงความคาดหวังของประชาชนที่ต้องการให้สภาผู้แทนราษฎรเป็นองค์กรที่อยู่ใกล้ชิดและเข้าถึงได้ง่าย ไม่ใช่เพียงแค่ทางกายภาพเท่านั้น แต่รวมถึงการรู้สึกว่สภาผู้แทนราษฎรเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประชาชนด้วย

๑.๒ ความเห็นของนายคุณวุฒิ ตันตระกูล อธิบดีรองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

จากประสบการณ์การปฏิบัติงานในระบบราชการรัฐสภาตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๓๔ เมื่อได้รับมอบหมายให้ดูแลงานของรองประธานสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งรวมถึงเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ทำให้เข้าใจปัญหาอย่างลึกซึ้งว่าประชาชนที่มาร้องทุกข์หรือแสดงความเดือดร้อนผ่านสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรหรือผ่านสภาผู้แทนราษฎร ก่อนที่จะมาถึงรัฐสภาได้พยายามดำเนินการผ่านทุกช่องทางแล้วแต่ไม่ได้รับการตอบสนองหรือไม่ทราบความคืบหน้าของเรื่อง ข้อมูลนี้สะท้อนให้เห็นถึงความคาดหวังของประชาชนที่มาถึงรัฐสภาในฐานะทางเลือกสุดท้าย โดยหวังว่าจะได้รับการช่วยเหลือที่แท้จริง

ประเด็นสำคัญ คือ ปัญหาของประชาชนหนึ่งเรื่องมักเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เช่น การสร้างถนนหรือการขยายเขตไฟฟ้าเข้าไปในพื้นที่ จึงจำเป็นต้องประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง สิ่งสำคัญ คือ ต้องแจ้งให้ประชาชนทราบว่า เรื่องของพวกเขาได้นำไปสู่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว และต้องแจ้งความคืบหน้าให้ทราบอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งเป็นสิ่งที่ประชาชนคาดหวังและต้องการอย่างมาก ตัวอย่างจากประสบการณ์ส่วนตัวในการร้องเรียนเรื่องสะพานกัลป์รถที่มีปัญหาผ่านผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งได้รับการตอบกลับและติดตามความเคลื่อนไหวด้วยระบบเลขสี่หลัก จนสามารถดำเนินการแก้ไขได้สำเร็จ แสดงให้เห็นว่าระบบการติดตามที่มีประสิทธิภาพสามารถนำไปสู่ผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรมได้ และเป็นสิ่งที่ประชาชนคาดหวังจากรัฐสภาเช่นกัน

๑.๓ ความเห็นของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพ็ชรรัตน์ ไสยสมบัติ

๑.๓.๑ ผลการวิจัยด้านความพึงพอใจและความโปร่งใส

จากผลการวิจัยที่รวบรวมความคิดเห็นจากประชาชน พบว่า ประเด็นที่ได้รับคะแนนสูงสุด คือ ประชาชนมองว่าสภาผู้แทนราษฎรดำเนินการด้วยความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ โดยได้คะแนนเต็ม ๕.๐๐ นอกจากนี้ ประชาชนมีความคิดเห็นต่อบทบาทของสภาผู้แทนราษฎรอยู่ในระดับมากที่ ๓.๗๖ แสดงว่ามีความพึงพอใจในระดับหนึ่ง

อย่างไรก็ตาม การวิจัยพบว่า ประชาชนยังมองว่าความโปร่งใสเป็นเพียงภาพลักษณ์ภายนอก หมายความว่าโปร่งใสอยู่แต่ยังไม่ชัดเจนในเชิงลึก ประชาชนมองว่าสิ่งที่ควรพัฒนา คือ ขาดความสามารถในการชี้แจง ซึ่งหมายถึงรับเรื่องแล้วแต่ยังไม่ได้แก้ไข เมื่อประชาชนมาติดตามก็ยังไม่มีการแก้ไขให้ นอกจากนี้ยังมีปัญหาในเรื่องความเป็นธรรมในการพิจารณาและประสิทธิภาพในการสื่อสารกับประชาชนเมื่อเกิดปัญหา ซึ่งได้คะแนนเพียง ๓.๓๕

๑.๓.๒ ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ

ช่องว่างระหว่างความพึงพอใจกับความคาดหวังสะท้อนว่าประชาชนมีความคาดหวังสูงว่าเมื่อมาถึงสภาผู้แทนราษฎรแล้วจะได้รับการแก้ไขปัญหา ประชาชนมีศรัทธาว่ารัฐสภารับฟังประชาชน แต่ยังไม่เห็นผลงานเชิงประจักษ์ว่าสามารถแก้ไขปัญหาได้จริง ประชาชนมีความรู้สึกที่สภาผู้แทนราษฎรมีความโปร่งใสในการเปิดเผยข้อมูลและการถ่ายทอดการประชุม รวมถึงการตรวจสอบการทำงาน แต่สิ่งที่ยังไม่สมบูรณ์ คือ ผลสัมฤทธิ์หรือผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรมที่ทำให้ประชาชนมั่นใจว่าสภาผู้แทนราษฎรไม่เพียงเปิดเผยข้อมูล แต่ยังสามารถทำให้ปัญหาที่ร้องเรียนได้รับการแก้ไขจริงช่องว่างนี้สะท้อนถึงศรัทธาที่รอการเติมเต็ม ประชาชนมีความคาดหวังว่าปัญหาของตนจะได้รับการแก้ไขอย่างเป็นรูปธรรม ไม่ใช่เพียงการรับฟังหรือการบันทึกข้อมูลเท่านั้น

๑.๓.๓ การรับฟังมากกว่าการแก้ไข

จากผลการวิจัย สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรมองว่า สภาผู้แทนราษฎรรับฟังมากกว่าการแก้ไข เนื่องจากยังขาดกลไกในการติดตามผลที่มีพลังและมีอำนาจที่จะบังคับหน่วยงานของรัฐให้ดำเนินการตามที่ควรจะเป็นช่องว่างนี้ไม่ใช่การเสื่อมศรัทธา แต่เป็นแรงกดดันเชิงบวกของประชาชนที่มีความหวังว่าปัญหาของตนจะได้รับการแก้ไข ความคาดหวังนี้เป็นสิ่งที่สภาผู้แทนราษฎรต้องให้ความสำคัญและหาแนวทางตอบสนองให้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่เป็นรูปธรรม

๒. ปัญหาเชิงกระบวนการและการติดตามผล

๒.๑ ความเห็นของนายร่มธรรม ขำนุรักษ์

๒.๑.๑ ข้อจำกัดของกระบวนการปัจจุบัน

ข้อจำกัดหลายประการของกระบวนการ การที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรบางคนไม่ทราบว่าการปรึกษาหารือไม่จำเป็นต้องรอลำดับในแต่ละสัปดาห์ เนื่องจาก ใน ๑ สัปดาห์จะมีการประชุม ๒ วัน โดยเปิดโอกาสให้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเสนอเรื่องปรึกษาหารือได้เพียงประมาณ ๔๐ คนต่อวัน รวมแล้ว ๑ สัปดาห์จะมีสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเสนอเรื่องปรึกษาหารือได้เพียง ๘๐ คน ในขณะที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรทั้งหมดมีจำนวน ๕๐๐ คน ทำให้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจะได้เสนอเรื่องปรึกษาหารือจะต้องรอรยะเวลานาน ทั้งนี้ ในความเป็นจริงแล้วยังมีวิธีการอื่นที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรสามารถยื่นหนังสือปรึกษาหารือผ่านประธานสภาผู้แทนราษฎรไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้โดยตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงปิดสมัยประชุมซึ่งเป็นช่วงที่ยากลำบากสำหรับสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรที่ไม่มีช่องทางในการปรึกษาหารือ

๒.๑.๒ ปัญหาการตอบสนองของหน่วยงาน

การตอบสนองของหน่วยงานบางครั้งใช้เวลานาน โดยเฉพาะเรื่องปรึกษาหารือที่มาจากสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรฝ่ายค้านมักจะได้รับความคิดเห็นน้อยกว่า บางครั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมองว่าไม่มีน้ำหนักมากพอ การตอบสนองจึงเป็นไปในลักษณะเพียงการส่งเอกสาร แม้จะมีบางกรณีที่ได้รับการตอบสนองอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๑.๓ ปัญหาของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรบางคนอาจมีปัญหาการติดตามผลการดำเนินงานของข้อปรึกษาหารือ ซึ่งการที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรไม่สามารถตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนของประชาชน อาจส่งผลให้การเลือกตั้งครั้งต่อไปประชาชนจะไม่เลือกบุคคลดังกล่าวเป็นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

๒.๒ ความเห็นของนายคุณวุฒิ ตันตระกูล

๒.๒.๑ ปัญหาในมิติของฝ่ายบริหาร

ปัญหาที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่อยู่ในส่วนของฝ่ายบริหารซึ่งมีกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานต่าง ๆ ที่รับผิดชอบปัญหาจำนวนมาก กระบวนการสั่งการมีขั้นตอนที่ซับซ้อน บางเรื่องหน่วยงานที่รับเรื่องไปแล้วอาจเห็นด้วยกับปัญหาแต่ถูกจำกัดด้วยงบประมาณหรือแผนงานในปีงบประมาณ แต่แต่ละปีได้วางล่วงหน้าไว้แล้ว ยกตัวอย่างเช่น ประชาชนต้องการให้มีถนนในพื้นที่ แต่ในปีงบประมาณหรือปีงบประมาณต่อไปหน่วยงานไม่ได้จัดสรรงบประมาณสำหรับการสร้างถนนได้ หน่วยงานจึงไม่สามารถดำเนินการได้ทันที

๒.๒.๒ ปัญหาการเชื่อมโยงระบบ

การเชื่อมโยงระบบระหว่างฝ่ายบริหารอาจไม่สามารถสั่งการได้จนถึงระดับอำเภอ ตำบล หรือหน่วยงานระดับท้องถิ่น ทำให้ไม่สามารถรับทราบความคืบหน้าของการแก้ไขปัญหา รวมถึงไม่สามารถให้ข้อมูลความคืบหน้าแก่ประชาชน ทั้งในการดำเนินการและจำนวนงบประมาณที่ต้องใช้ ดังนั้น การรับทราบปัญหาซึ่งมาจากสภาผู้แทนราษฎรไปถึงหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงและสามารถตอบความ

คืบหน้าของปัญหาให้ประชาชนได้จึงเป็นเรื่องสำคัญ การขาดความเชื่อมโยงลักษณะดังกล่าวส่งผลให้การติดตามผลการดำเนินงานไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

๒.๓ ความเห็นของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพ็ชรรัตน์ ไสยสมบัติ

๒.๓.๑ ปัญหาหลักเชิงระบบ

จากปัญหาหลักในด้านความล่าช้าในการดำเนินงาน ได้แก่ ขั้นตอนการรับเรื่อง การตรวจสอบข้อเท็จจริง และการส่งต่ออาจใช้เวลานาน ประเด็นสำคัญ คือ เรื่องการนำนโยบายไปปฏิบัติของบางหน่วยงาน อาจมีปัญหาด้านงบประมาณ มีการดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้องร่วมกันหลายหน่วยงาน ขาดการประชาสัมพันธ์ และขาดการประสานงานระหว่างหน่วยงาน

๒.๓.๒ การขาดมาตรฐานกลางในการจัดทำระบบติดตาม

ยังไม่มีแนวทางที่ชัดเจนในการแยกประเภทของเรื่องร้องเรียนหรือข้อปรึกษาหารือ ผู้ปฏิบัติที่รับเรื่องจะทราบได้อย่างไรว่าเรื่องนี้ควรแก้ไขปัญหภายในระยะเวลา ๓๐ วันหรือ ๑๐๐ วัน หรือกำหนดระยะเวลาเป็นอย่างอื่น มีความซ้ำซ้อนของหน่วยงาน และการติดตามผลไม่ต่อเนื่อง ไม่มีระบบข้อมูลกลางที่บันทึกผลการดำเนินการ และรายงานสถานการณ์ให้ประชาชนทราบอย่างเป็นระบบ ทำให้การติดตามและการประเมินผลเป็นไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ไม่สามารถวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำซ้อนหรือหาแนวทางแก้ไขอย่างเป็นระบบได้

๓. การขาดอำนาจบังคับและข้อเสนอด้านกฎหมาย

๓.๑ ความเห็นของนายร่มธรรม ขำนุรักษ์

๓.๑.๑ ปัญหาโครงสร้างรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ ขาดความยึดโยงกับประชาชน เนื่องจากเป็นรัฐธรรมนูญที่จัดทำขึ้นในช่วงของคณะรัฐประหาร มีปัญหาเรื่องการทำประชามติที่ไม่ได้มีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้ไม่เห็นด้วยอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง ประเทศไทยมี ปัญหาเรื่องดุลอำนาจระหว่างอำนาจฝ่ายบริหาร ฝ่ายนิติบัญญัติ และองค์กรอิสระต่าง ๆ ซึ่งทำให้การมีส่วนร่วมของประชาชนน้อยและการพัฒนาค่านึงถึงประชาชนน้อยมาก นอกจากนี้ ยังมีปัญหาเรื่องที่มาของสมาชิกวุฒิสภาที่ไม่ได้มาจากประชาชนโดยตรง ซึ่งเป็นประเด็นที่ถูกกล่าวถึงอย่างมากในปัจจุบัน

๓.๑.๒ ข้อจำกัดของอำนาจหน้าที่

ข้อจำกัดของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ ที่จำกัดอำนาจของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร เครื่องมือและอำนาจหน้าที่มีน้อยมาก หากกฎหมายไม่ได้คุ้มครอง ไม่ได้ให้อำนาจหน้าที่หรือกลไกที่รับฟังเสียงให้เกิดผล จึงเป็นความลำบากของการสะท้อนปัญหาความเดือดร้อน จะได้รับการตอบสนอง ดังนั้น ต้องปรับปรุงทั้งในส่วนของรัฐธรรมนูญและอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย

๓.๑.๓ ข้อเสนอเพิ่มอำนาจและกลไกบังคับ

ควรพิจารณาว่าจะทำอย่างไรให้อำนาจมีความเหมาะสมกับการถ่วงดุลอำนาจและเหมาะสมกับการเป็นตัวแทนของประชาชน เมื่อสภาผู้แทนราษฎร (ชุดที่ ๒๕) ได้มีการแก้ไขและปรับปรุงกฎหมายเรื่องอำนาจเรียกของคณะกรรมการการ กกฎหมายที่ได้รับการปรับปรุงระบุว่าเมื่อกรรมการเรียกหรือเชิญหน่วยงานเข้ามาชี้แจง หน่วยงานจำเป็นต้องเข้ามาชี้แจง มิฉะนั้นอาจผิดกฎหมาย เมื่อปรับปรุงกฎหมาย

ให้เคร่งครัดและมีการถ่วงดุลที่เหมาะสม จะทำให้เมื่อกรณีการมีเรื่องปัญหาความเดือดร้อน เมื่อมีการเรียกหน่วยงานใด หน่วยงานนั้นจำเป็นจะต้องมาชี้แจงเช่นเดียวกัน อำนาจหน้าที่ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในการปรึกษาหารือควรจะเป็นอำนาจที่ศักดิ์สิทธิ์ ควรจะเป็นอำนาจที่เมื่อปรึกษาหารือสิ่งต่าง ๆ ที่นำเสนอแล้ว หน่วยงานต้องรับฟังและตอบสนองอย่างทันทั่วทั้งที่ มีความเป็นไปได้หรือไม่ที่จะมีกฎหมายโดยเฉพาะ หรือให้หน่วยงานทุกหน่วยงานมีบุคคลที่รอดติดตามการประชุมสภาผู้แทนราษฎรอยู่ตลอดเวลา เพราะการปรึกษาหารือทุกเข้ามีการกล่าวถึงทุกกระทรวงทุกหน่วยงาน หากแต่ละหน่วยงานไม่ต้องรอให้หนังสือจากสภาผู้แทนราษฎรไปถึง มีการติดตามอยู่อย่างต่อเนื่อง จะเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่จะทำให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว

๓.๒ ความเห็นของนายคุณวุฒิ ตันตระกูล

๓.๒.๑ การจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ

หากมีการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือระหว่างสภาผู้แทนราษฎรกับหน่วยงานกลางของฝ่ายบริหารหรือกระทรวงต่าง ๆ โดยดำเนินการนำร่องกับบางกระทรวงที่มีปัญหาของประชาชนจำนวนมากสร้างเป็นโมเดล ๒-๓ กระทรวง ที่มีระบบการทำงานของสภาผู้แทนราษฎรแจ้งให้กระทรวงและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการและตอบข้อมูลกลับมาได้ รวมถึงการติดตามประเมินผล จะเป็นประโยชน์อย่างมาก

๓.๒.๒ การแก้ไขกฎหมายระดับรอง

การดำเนินการแก้ไขกฎหมายเป็นกระบวนการที่ใช้เวลา แต่หากเป็นกฎหมายระดับรองลงไป เช่น พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง หรือประกาศกระทรวง สามารถดำเนินการได้โดยไม่ต้องผ่านกระบวนการของสภาผู้แทนราษฎรซึ่งมีขั้นตอนมาก ประเด็นสำคัญ คือ ควรทดลองจัดทำโมเดลขึ้นมา ๒-๓ กระทรวง แล้วพิจารณาว่าปัญหาหรือความจำนวนมากของปัญหาในเรื่องติดขัดในขั้นตอนของกฎหมายจริงหรือไม่ หรือมีปัญหาจากคำสั่งการบางอย่าง หรือปัญหาที่เกิดจากกฎกระทรวง ซึ่งสามารถแก้ไขได้ อาจเป็นเพียงมติคณะรัฐมนตรีหรือคำสั่งหรือการประสานงานภายในเล็กน้อยของหน่วยงานเท่านั้น หากสามารถพิสูจน์สิ่งนี้ได้จะเป็นโมเดลใหญ่ที่สามารถนำไปใช้แก้ไขปัญหาเหล่านี้ได้

๓.๓ ความเห็นของว่าที่ร้อยตรี สันต์ พิชะ

๓.๓.๑ ทางเลือกในการสร้างสภาพบังคับ

ในฐานะผู้ปฏิบัติงาน มีความเห็นว่า ควรมีการจัดทำเป็นพระราชบัญญัติขึ้นมาให้มีสภาพบังคับ ขณะที่ช่องทางที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรหรืออดีตนายกสภาผู้แทนราษฎรนำเสนอเรื่องบันทึกข้อตกลงความร่วมมือเป็นทางเลือกหนึ่งที่น่าสนใจเช่นกัน การดำเนินการอาจเป็นในรูปแบบที่ผู้บริหารสูงสุดของทั้งสองหน่วยงานทำความตกลงร่วมกัน หรืออาจเป็นการให้เป็นมติคณะรัฐมนตรีหรือคำสั่งของนายกรัฐมนตรีกำกับไปยังหน่วยงานฝ่ายบริหารให้ความสนใจในเรื่องนี้ ซึ่งจะทำให้ข้อปรึกษาหารือมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๓.๓.๒ ความยืดหยุ่นในการเลือกกลไก

การมีทางเลือกหลายรูปแบบจะช่วยให้สามารถเลือกวิธีการที่เหมาะสมกับบริบทและดำเนินการได้จริงในทางปฏิบัติ การสร้างสภาพบังคับไม่จำเป็นต้องผ่านกระบวนการแก้ไขกฎหมายที่ใช้เวลานานเพียงอย่างเดียว แต่สามารถใช้กลไกอื่นๆ ที่มีความยืดหยุ่นและสามารถดำเนินการได้เร็วกว่า เช่น

บันทึกข้อตกลงความร่วมมือหรือมติคณะรัฐมนตรี ซึ่งจะช่วยให้สามารถเริ่มต้นการแก้ไขปัญหาได้ทันทีในขณะที่กำลังดำเนินการแก้ไขกฎหมายในระยะยาว

๔. แนวทางพัฒนาและสิ่งที่จะดำเนินการได้ทันที

๔.๑ ความเห็นของนายรัฐมนตรี ข้าราชการ

๔.๑.๑ การจัดตั้งสำนักงานรับเรื่องร้องเรียน

ควรจัดตั้งสำนักงานหรือพื้นที่ที่รับเรื่องร้องเรียนโดยเฉพาะ เพื่อให้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรหรือประชาชนสามารถมายื่นข้อร้องเรียนได้ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นผ่านการนำเสนอด้วยวาจาเหมือนในสภาผู้แทนราษฎรหรือยื่นหนังสือ ช่องทางนี้จะทำให้เมื่อเกิดเหตุการณ์เร่งด่วนสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรสามารถเข้ามาในสำนักงานดังกล่าวและนำเสนอด้วยวาจาหรือยื่นหนังสือข้อร้องเรียนได้โดยตรง สำนักงานดังกล่าวจะทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำให้กระบวนการมีความสะดวกและต่อเนื่องแม้ในช่วงที่ไม่มีการประชุมสภาผู้แทนราษฎร

๔.๑.๒ การพัฒนาและประชาสัมพันธ์ช่องทางออนไลน์

ช่องทางออนไลน์เป็นช่องทางที่สำคัญ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบและการสร้างการรับรู้เป็นเรื่องที่สามารถดำเนินการได้ทันทีโดยไม่ต้องรอกการแก้ไขกฎหมายใด ๆ โดยอาจใช้สื่อต่าง ๆ ทั้งสื่อดิจิทัล สื่อมวลชน และสื่อท้องถิ่น เพื่อเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางการยื่นเรื่องและกระบวนการติดตาม การประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้ประชาชนเข้าถึงกลไกนี้ได้ง่ายขึ้นและสามารถใช้ประโยชน์จากระบบได้อย่างเต็มที่

๔.๑.๓ การจัดตั้งสำนักงานในระดับจังหวัด

ในอนาคตควรพิจารณาจัดตั้งสำนักงานในระดับจังหวัดในพื้นที่ต่าง ๆ ที่ประชาชนสามารถเข้ามายื่นข้อร้องเรียนหรือปัญหาความเดือดร้อนได้โดยตรง เนื่องจากประชาชนบางส่วนมีทัศนคติที่ว่าสภาผู้แทนราษฎรเข้าถึงได้ยาก ทั้งในแง่ของระยะทางภูมิศาสตร์ที่ห่างไกลและความรู้สึกในการเข้าถึง ซึ่งการกระจายสำนักงานสภาผู้แทนราษฎรไปอยู่ตามพื้นที่ต่าง ๆ หรือการพัฒนาระบบออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่สำคัญเช่นเดียวกัน การมีสำนักงานในระดับจังหวัดจะช่วยลดอุปสรรคทางกายภาพและสร้างความรู้สึกที่สภาผู้แทนราษฎรเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนท้องถิ่น

๔.๒ ความเห็นของนายคุณวุฒิ ต้นตระกูล

๔.๒.๑ การให้หน่วยงานติดตามการถ่ายทอดสด

ขณะที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรปรึกษาหารือในที่ประชุม ส่วนราชการควรติดตามไม่ต้องรอให้การประชุมเสร็จ โดยหน่วยงานของสภาผู้แทนราษฎรประมวลผลแล้วทำหนังสือส่งไป ส่วนราชการสามารถรับรู้ได้ทันที คิดว่าดำเนินการได้ เพราะในวันแถลงนโยบาย วันพิจารณางบประมาณ หรือวันที่มีการยื่นญัตติไม่ไว้วางใจรัฐบาลหรือคณะรัฐมนตรี ส่วนราชการเข้ามาติดตามข้อมูลจำนวนมาก สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรสามารถสอบถามรัฐมนตรีแล้วตอบได้ทันที

หากปรับลดส่วนในช่วงเวลาหนึ่งชั่วโมงหรือหนึ่งชั่วโมงครึ่งของการปรึกษาหารือหากมีความตกลงกับส่วนราชการของฝ่ายบริหารได้ก็อาจไม่ต้องส่งเป็นหนังสือ เนื่องจากมีการถ่ายทอดการประชุมอยู่แล้ว ส่วนราชการสามารถรับรู้ข้อเดือดร้อนของประชาชน ณ ที่ทำงานของตนได้ทันที และ

สามารถดำเนินการได้ จะทำให้แก้ไขปัญหาได้รวดเร็วมากขึ้น สัปดาห์หนึ่งมีการประชุม ๒ วัน รวมแล้ว ๑ เดือน มีการประชุม ๘ วัน หากให้ความสำคัญกับปัญหาหรือมาติดตามข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งนำความเดือดร้อนของประชาชนมาหารือและเกี่ยวข้องกับหน่วยงาน ซึ่งอาจเกี่ยวข้องเพียง ๑-๒ ประเด็น เท่านั้น โดยสามารถดำเนินการทันทีโดยไม่ต้องรอหนังสือสภาผู้แทนราษฎร จะทำให้เกิดความรวดเร็วมากกว่า กระบวนการอื่นและไม่ต้องใช้กฎระเบียบหรือกฎหมายใด ๆ

๔.๒.๒ การแจ้งเหตุผลและอุปสรรคอย่างชัดเจน

ที่ผ่านมาพบว่า หลายเรื่องของปัญหาประชาชนที่ร้องทุกข์มาไม่เกี่ยวข้องกับ ข้อกฎหมาย แต่เป็นเรื่องที่ประชาชนต้องการให้มีการปรับปรุงระบบโครงสร้างพื้นฐานสาธารณูปโภค ซึ่งอยู่ใน พื้นที่ของเอกชนที่หน่วยงานรัฐไม่มีอำนาจไปดำเนินการ รวมถึงเรื่องกระบวนการวางแผนงบประมาณที่ต้อง วางแผนล่วงหน้าเป็นปีงบประมาณ ทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้ในทันที

หากหน่วยงานรับรู้และมีอำนาจดำเนินงานภายใต้งบประมาณซึ่งส่วนราชการ สามารถดำเนินการได้ แต่บางอย่างซึ่งหน่วยงานที่รับผิดชอบไม่สามารถดำเนินการได้ หรือ มีการเกี่ยวเนื่องกับส่วนราชการมากกว่าหนึ่งหน่วยงาน เช่น กรณีการนำสายไฟฟ้าลงดินในถนนเส้นหนึ่ง เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เนื่องจากไม่ใช่ภารกิจของรัฐเพียงอย่างเดียว มีเอกชนเข้ามาเกี่ยวข้องด้วยการดำเนินการบางอย่างไม่ใช่กฎหมายแต่เป็นความร่วมมือ เพราะหากเป็นสายสื่อสารของบริษัทเอกชน บริษัทต้องมีงบประมาณดำเนินการเพื่อเปลี่ยนจากข้างบนลงมาข้างล่าง การวางแผนล่วงหน้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ การแจ้งเหตุผลและอุปสรรคเหล่านี้ให้ประชาชนได้ทราบจะช่วยสร้างความเข้าใจได้มากยิ่งขึ้น

๔.๓ ความเห็นของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพ็ชรรัตน์ ไสยสมบัติ

๔.๓.๑ ระบบ One Stop Service

การจัดตั้งระบบ One Stop Service ภายในรัฐสภาเพื่อเป็นศูนย์รวมการรับ เรื่องร้องเรียน ข้อร้องทุกข์ และข้อปรึกษาหารือไว้ในจุดเดียว โดยประชาชนสามารถตรวจสอบสถานะได้ทันที (Real Time) ระบบนี้จะช่วยลดความสับสน และทำให้ประชาชนไม่ต้องเสียเวลาในการสืบหาว่าควรยื่นเรื่อง ผ่านช่องทางใด การมีจุดเดียวที่รวมศูนย์ทุกอย่าง จะทำให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นและลดความ ช้าซ้อนในการทำงาน

๔.๓.๒ การจัดทำมาตรฐานกลาง

ควรมีการจัดทำมาตรฐานกลางในการประเมินความเร่งด่วนว่าเรื่องใดมีความสำคัญ เร่งด่วนมากน้อยเพียงใด มีการพัฒนาระบบจำแนกประเภทอย่างชัดเจนระหว่างข้อปรึกษาหารือ ข้อร้องทุกข์ และข้อร้องเรียน เพื่อให้กระบวนการจัดการแต่ละประเภทมีขั้นตอนที่เหมาะสมและไม่ซ้ำซ้อน การมีมาตรฐาน กลางจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถจัดลำดับความสำคัญของงานได้อย่างเหมาะสม และประชาชนจะได้รับการ ตอบสนองที่สอดคล้องกับความเร่งด่วนของปัญหาที่แท้จริง

๔.๓.๓ ระบบติดตามผลที่มีกรอบระยะเวลาชัดเจน

ต้องมีการพัฒนาระบบติดตามผลต่อเนื่องและโปร่งใส เพื่อจัดทำฐานข้อมูลกลาง สำหรับการติดตามตั้งแต่ต้นเรื่องจนถึงผลลัพธ์ ปัจจุบันหน่วยงานราชการของไทยพัฒนาไปมาก เช่น การลงทะเบียนคนละครึ่งเมื่อกดเข้าไปในแอปพลิเคชันจะรับทราบข้อมูลทั้งหมด รวมถึงการแจ้งกำหนด กรอบระยะเวลาดำเนินการที่ชัดเจน ทั้งนี้ การดำเนินงานตามข้อปรึกษาหารือควรมีกรอบระยะเวลาชัดเจน

ประชาชนจะได้ทราบว่า การดำเนินงานอยู่ในขั้นตอนใด จะช่วยให้ประชาชนสามารถคาดการณ์ได้ว่าการดำเนินงานจะเสร็จสิ้นเมื่อใด และสามารถวางแผนการติดตามได้อย่างเหมาะสม

๔.๔ ความเห็นของว่าที่ร้อยตรี สัมพันธ์ พิชยะ

๔.๔.๑ ระบบ C4M และการเปิดเผยข้อมูลปัจจุบัน

ในฐานะผู้ปฏิบัติงานได้ชี้แจงว่า ปัจจุบันการดำเนินการในรูปแบบเอกสารได้มีการเปิดให้ประชาชนและสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรทราบด้วยในระบบอินเทอร์เน็ตที่เรียกว่าระบบ C4M โดยนำเรื่องที่ดำเนินการเป็นเอกสารเข้าไปในระบบแล้วให้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและประชาชนทราบความคืบหน้าว่ามีการส่งต่อไปอย่างไรและมีการแจ้งผลอย่างไร ระบบนี้แสดงให้เห็นว่ามีความพยายามในการสร้างความปลอดภัยและให้ประชาชนสามารถติดตามได้ อย่างไรก็ตาม ระบบปัจจุบันยังมีข้อจำกัดในเรื่องของความเป็นเอกสาร ซึ่งทำให้กระบวนการต้องใช้เวลาในการส่งต่อ และรอการตอบกลับ

๔.๔.๒ แผนพัฒนาระบบสู่รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เต็มรูปแบบ

ในระยะต่อไปจะพัฒนาระบบให้ส่งเป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ และมีการติดตามความก้าวหน้า ซึ่งอาจต้องมีการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือหรือข้อตกลงกับบางหน่วยงานก่อนเพื่อเป็นหน่วยงานนำร่อง ขณะนี้อยู่ระหว่างการพัฒนาระบบตามแนวทางที่ผู้บริหารได้วางไว้ โดยได้ร่วมมือกับสำนักสารสนเทศในการพัฒนาระบบการดำเนินการขอปรึกษาหารือ การพัฒนาระบบดังกล่าวจะช่วยลดระยะเวลาในการส่งต่อเอกสารและการรอคอยการตอบกลับ ทำให้กระบวนการทำงานรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

๔.๔.๓ กระบวนการทำงานระยะที่ ๒ และการเปิดเผยต่อสาธารณะ

จากเดิมที่จัดทำเป็นหนังสือแล้วส่งไปยังหน่วยงานผู้รับผิดชอบในระยะที่ ๒ จะทำข้อตกลงร่วมกับหน่วยงานภายนอกที่รับเรื่องโดยให้มีการส่งเรื่องเข้าไปในระบบและหน่วยงานที่รับเรื่องตอบกลับมาภายในระบบ ซึ่งจะมีการติดตามขอปรึกษาหารือที่ยังไม่ตอบกลับมาในระบบด้วย จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามและลดระยะเวลาในการรอคำตอบ

นอกจากนี้ ในอนาคตจะเปิดเผยข้อมูลให้ประชาชนรับทราบ ซึ่งจะช่วยเพิ่มความโปร่งใสและให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการติดตามความคืบหน้าได้อย่างแท้จริง การเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะจะช่วยสร้างความไว้วางใจ และแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของสภาผู้แทนราษฎรในการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ประชาชนจะสามารถเห็นได้ว่าเรื่องของตนได้รับการดำเนินการอย่างไร อยู่ระหว่างขั้นตอนใด และคาดว่าจะได้รับการแก้ไขเมื่อใด

๕. ข้อเสนอเชิงนโยบายและแนวทางการพัฒนาระยะยาว

๕.๑ ความเห็นของนายร่มธรรม ขำนุรักษ์

๕.๑.๑ การปฏิรูปโครงสร้างรัฐธรรมนูญ

แนวทางการพัฒนาระดับนโยบายครอบคลุมตั้งแต่การปฏิรูปโครงสร้างรัฐธรรมนูญจนถึงการพัฒนากลไกการทำงาน โดยเน้นว่าต้องปรับปรุงเรื่องรัฐธรรมนูญและอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายให้มีการถ่วงดุลอำนาจที่เหมาะสมและยึดโยงกับประชาชนมากขึ้น สภาผู้แทนราษฎรเป็นแนวหน้าสำคัญที่ต้องพัฒนาให้ยึดโยงเป็นองค์กรของประชาชนได้มากที่สุด เมื่อสภายึดโยงเป็นองค์กรที่เข้มแข็งและมีการถ่วงดุลอำนาจได้

อย่างเหมาะสม มีการรับฟังเสียงของประชาชนอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง ประเทศก็จะยึดโยงกับประชาชนได้ การปฏิรูปโครงสร้างรัฐธรรมนูญนี้เป็นรากฐานสำคัญที่จะทำให้การแก้ไขปัญหาคืออื่น ๆ สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

๕.๑.๒ การปฏิรูประบบการเลือกตั้งและที่มาของสมาชิกวุฒิสภา

มีความหวังว่าในอนาคตอันใกล้ระบบการปกครองจะให้ความสำคัญกับประชาชนมากขึ้น เริ่มจากการเลือกตั้งที่จะมาถึงซึ่งเป็นการเลือกตั้งพร้อมกับการทำประชามติเรื่องการจัดทำร่างรัฐธรรมนูญฉบับใหม่ ซึ่งทุกพรรคการเมืองเห็นตรงกันว่าต้องการให้รัฐธรรมนูญฉบับใหม่ยึดโยงกับประชาชนให้ได้มากที่สุด นอกจากนี้ ยังต้องแก้ไขปัญหามาของสมาชิกวุฒิสภาที่ประชาชนไม่ได้มีส่วนร่วม เพราะวุฒิสภาเป็นตัวแทนของประชาชนที่สำคัญและเป็นสภาสูง ทุกอย่างที่ผ่านมาจากการพิจารณาของสภาผู้แทนราษฎรต้องเสนอต่อวุฒิสภา ดังนั้น ต้องดำเนินการอย่างไรให้การถ่วงดุลอำนาจระบบการปกครองมีความยึดโยงกับประชาชนให้ได้มากที่สุด การปฏิรูประบบการเลือกตั้งและที่มาของสมาชิกวุฒิสภาจะช่วยเพิ่มความชอบธรรมและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อสถาบันรัฐสภา

๕.๒ ความเห็นของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพชรรัตน์ ไสยสมบัติ

๕.๒.๑ การพัฒนาระบบ One Stop Service อย่างครอบคลุม

ประเด็นนี้ถือว่าเป็นหัวใจของการปฏิรูปการจัดการข้อปรึกษาหารือของประชาชนจากการวิจัย พบว่า สภาผู้แทนราษฎรยังมีขั้นตอนในการจัดการข้อปรึกษาหารือที่ซับซ้อนและล่าช้า มีการพัฒนาเทคโนโลยีเป็นระบบ One Stop Service เพื่อใช้เป็นแนวทางสำคัญที่ทำให้สภาผู้แทนราษฎรสามารถเป็นองค์กรทางการเมืองของประชาชนได้อย่างแท้จริง

ปัจจุบันระบบ e-Petition ที่มีอยู่แล้วสามารถใช้เป็นฐานข้อมูลกลางในการรับเรื่องราวรวบรวม วิเคราะห์ และส่งต่อข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้โดยอัตโนมัติ แต่สิ่งที่ควรต่อยอด คือ การเชื่อมโยงระบบเข้าด้วยกันแบบบูรณาการตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ ควรมีรูปแบบที่นำไปใช้ได้จริงเมื่อประชาชนยื่นเรื่องผ่านระบบ e-Petition ข้อมูลจะเข้าสู่ระบบกลางของรัฐสภา เจ้าหน้าที่วิเคราะห์เบื้องต้นด้วยระบบจัดลำดับความเร่งด่วนว่าเรื่องใดมีความสำคัญเร่งด่วนมากน้อยเพียงใด จากนั้นระบบส่งต่อโดยอัตโนมัติไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพร้อมกำหนดกรอบเวลาอย่างชัดเจน เนื่องจากทุกปัญหามีความเร่งด่วนต่างกัน

ในขณะเดียวกันประชาชนควรสามารถติดตามและตรวจสอบสถานการณ์ทำงานได้แบบเรียลไทม์ เมื่อระบบทั้งหมดอยู่ในแพลตฟอร์มเดียวกัน เรียกว่า One Stop Service ซึ่งทำให้ประชาชนไม่ต้องยื่นเรื่องซ้ำซ้อน และทุกฝ่ายสามารถเห็นข้อมูลร่วมกันได้อย่างโปร่งใส ระบบนี้จะช่วยลดความสับสน ประหยัดเวลา และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของทั้งสภาผู้แทนราษฎรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๕.๒.๒ ตัวอย่างระบบจากต่างประเทศที่ประสบความสำเร็จ

ประเทศอังกฤษมีระบบ UK Parliament E-Petition ซึ่งเป็นระบบออนไลน์ที่ประชาชนสามารถยื่นคำร้องโดยตรงถึงรัฐสภา หากมีผู้ลงชื่อเกินหนึ่งแสนคน เรื่องนั้นต้องถูกนำเข้าสู่การพิจารณาในสภาผู้แทนราษฎรทันที ระบบนี้ยังแสดงผลตอบกลับของรัฐบาลอย่างเป็นทางการในเว็บไซต์ ซึ่งถือว่าเป็นตัวอย่างการเชื่อมโยงระหว่างประชาชนกับฝ่ายบริหารได้โดยตรง ระบบดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชนและการตอบสนองที่มีประสิทธิภาพ

ประเทศเยอรมนีมีระบบติดตามเรื่องร้องเรียนที่ประชาชนสามารถยื่นเรื่องและติดตามผลแบบออนไลน์ได้ โดยสภาผู้แทนราษฎรจะต้องแจ้งความคืบหน้าภายในกำหนดระยะเวลา และทุกคำร้องต้องถูกเผยแพร่บนเว็บไซต์อย่างโปร่งใส โดยคำนึงถึงความรวดเร็วด้วย ดังนั้น ข้อมูลทุกประเภทจะอัปโหลดเพื่อบรรจุบนเว็บไซต์ ซึ่งจะทำให้เกิดความรวดเร็วในการสืบค้น โดยระบบของเยอรมนีเป็นต้นแบบที่หลายประเทศยอมรับและเป็นต้นแบบของ Digital Accountability หรือความรับผิดชอบทางดิจิทัล

ประเทศสวีเดนมีระบบ Ombudsman and E-Consultation Portal ที่ใช้ระบบออนไลน์ในการเชื่อมโยงระหว่างรัฐสภาและผู้ตรวจการแผ่นดิน ทำให้ประชาชนสามารถติดตามผลและศึกษาข้อมูลสถิติได้แบบเรียลไทม์เช่นกัน รัฐต้องดำเนินการโดยเปิดเผย ตัวอย่างเหล่านี้แสดงให้เห็นว่า ประเทศเหล่านี้ไม่ได้เพียงแค่สร้างระบบร้องเรียนแบบออนไลน์เท่านั้น แต่ยังสร้างระบบนิเวศข้อมูลที่มีการเชื่อมโยงระหว่างประชาชน หน่วยงานของรัฐ และรัฐสภาอย่างครบวงจร ซึ่งเป็นตัวอย่างที่ดีสำหรับประเทศไทยจะนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของประเทศ

๕.๒.๓ การสร้างการรับรู้และการเข้าถึงของประชาชน

ประเด็นสำคัญที่ต้องแก้ไข คือ ทำอย่างไรให้ประชาชนได้รับรู้ว่าหากมีปัญหาจะดำเนินการอย่างไร ควรติดต่อใคร จากการสอบถามประชาชนส่วนใหญ่จะบอกว่าไม่ทราบจะเริ่มต้นอย่างไร ไม่ทราบจะใช้ช่องทางใด และเสียงของประชาชนไม่มีความหมาย สิ่งเหล่านี้บ่งชี้ว่าเพราะเหตุใดประชาชนจึงมีทัศนคติที่ว่า “สภาผู้แทนราษฎรเข้าถึงได้ยาก” จากข้อเท็จจริง พบว่า ประชาชนทุกคนไม่สามารถติดต่อสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในพื้นที่ของตนได้ เนื่องจากประชาชนบางคนไม่ได้เลือกหรือไม่ได้เป็นหัวหน้าให้แก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรคนดังกล่าว ดังนั้น ต้องทำอย่างไรให้ประชาชนทั้งหมดทราบว่าหากมีปัญหาควรติดต่อที่ใด หากประชาชนสามารถติดตามเพื่อรับทราบข้อมูล จะทำให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น

หากทำกระบวนการให้มีประสิทธิภาพโดยเริ่มจากการประชาสัมพันธ์กระบวนการข้อร้องเรียนควรมีการจำแนกประเภทข้อหาหรือกับข้อร้องเรียนซึ่งไม่ใช่ช่องทางเดียวกัน โดยควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูล และต้องสร้างศรัทธาของประชาชนว่าหากพวกเขามีความทุกข์ใจแล้วมาที่สภาผู้แทนราษฎรจะได้รับการแก้ไขปัญหา จะทำให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เนื่องจากการสร้างการรับรู้และความเข้าใจที่ถูกต้องเป็นรากฐานสำคัญที่จะทำให้ระบบทั้งหมดสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๕.๓ ความเห็นของนายคุณวุฒิ ต้นตระกูล

๕.๓.๑ การพัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อลดภาระประชาชน

ข้อปรึกษาหารือของสภาผู้แทนราษฎรปัจจุบันมีการพัฒนามากขึ้น มีการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ซึ่งเป็นความก้าวหน้า แต่อาจต้องมีการพัฒนาต่อไปอีก ประเด็นสำคัญ คือ ระบบการติดตามความคืบหน้าโดยที่ประชาชนที่ยื่นเรื่องหรือร้องเรียนผ่านสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรไปแล้วไม่ต้องเดินทางมาที่สภาผู้แทนราษฎรไม่ต้องเสียเวลาและเสียงบประมาณค่าใช้จ่ายเพื่อมาติดตามเรื่อง การลดภาระในส่วนนี้จะช่วยให้ประชาชนสามารถใช้เวลาและทรัพยากรในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเองได้มากขึ้น

ยกตัวอย่างศาลปกครองที่มีหมายเลขโทรศัพท์ ด่วน ๑๓๕๕ สามารถสอบถามสถานะคดีได้โดยโทรศัพท์บอกเลขคดีแล้วสามารถทราบสถานะได้โดยไม่ต้องเดินทางไป หากสภาผู้แทนราษฎรสามารถพัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์จนประชาชนหรือประชาชนสามารถติดตามข้อปรึกษาหารือความเดือดร้อนได้ด้วยตนเอง หรือประชาชนที่ไม่มีระบบอิเล็กทรอนิกส์หรือไม่สามารถเข้าถึงระบบสื่อสารได้สามารถ

ประสานงานโดยใช้กลไกของผู้ช่วยสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรประจำจังหวัด จะเป็นสิ่งที่ดีในการลดภาระค่าใช้จ่ายหรือภาระของประชาชนในการติดตามเรื่องจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียน

๕.๓.๒ การกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จและกรอบเวลาที่ชัดเจน

หากมีการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับฝ่ายบริหารได้ควรมีตัวชี้วัดความสำเร็จหรือ KPI ว่าภายหลังจากรับเรื่องไปแล้วต้องสามารถตอบภายในกี่วัน กี่เดือน หรือหากไม่สามารถดำเนินการได้ต้องแจ้งเหตุผลว่าเรื่องนี้รับไปแล้วสามเดือนยังไม่สามารถดำเนินการได้เพราะเหตุใด และสามารถดำเนินการได้ต่อเมื่อมีเหตุการณ์ใดเกิดขึ้น เช่น ต้องไปแก้ไขคำสั่งกฎหรือระเบียบ หรือต้องเป็นการประสานงานเจรจากับหน่วยงานอื่นหรือภาคเอกชน การมีตัวชี้วัดที่ชัดเจนจะช่วยให้ทั้งสภาผู้แทนราษฎรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถวัดผลการทำงานได้ และสามารถปรับปรุงกระบวนการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

๖. บทสรุป

การเสวนาวิจัยครั้งนี้ได้สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของกลไกข้อปรึกษาหารือในฐานะช่องทางเชื่อมโยงระหว่างประชาชนกับรัฐสภา แม้ระบบปัจจุบันจะได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและมีความโปร่งใสในการเปิดเผยข้อมูล แต่ยังคงมีช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของประชาชน โดยเฉพาะในเรื่องของผลสัมฤทธิ์ที่เป็นรูปธรรม ประชาชนมีความคาดหวังสูงว่าเมื่อมาถึงสภาผู้แทนราษฎรแล้วจะได้รับการแก้ไข ปัญหา แต่ความเป็นจริง คือ สภาผู้แทนราษฎรทำหน้าที่รับฟังปัญหามากกว่าการแก้ไข ซึ่งเกิดจากข้อจำกัดโครงสร้างและการขาดอำนาจบังคับ

ปัญหาหลักที่พบจากการวิจัยและการเสวนา คือ การขาดกลไกการติดตามผลที่มีพลังและมีอำนาจบังคับให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการ ความล่าช้าในกระบวนการทำงาน การขาดมาตรฐานกลางในการจัดการและจำแนกประเภทปัญหา การขาดความเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในแนวดิ่งและแนวราบ นอกจากนี้ ยังมีปัญหาเรื่องความเข้าใจของประชาชนต่ออำนาจหน้าที่ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และความห่างไกลระหว่างสภาผู้แทนราษฎรกับประชาชนทั้งทางกายภาพและจิตใจ

แนวทางการพัฒนาที่ได้รับการเสนอจากทั้งภาคปฏิบัติและภาควิชาการ ประกอบด้วย การจัดตั้งระบบ One Stop Service การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เชื่อมโยงแบบบูรณาการตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ การสร้างการรับรู้และการเข้าถึงของประชาชนผ่านการประชาสัมพันธ์และการจัดตั้งสำนักงานในระดับจังหวัด การจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือระหว่างสภาผู้แทนราษฎรกับฝ่ายบริหารหรือการออกกฎหมายเพื่อเพิ่มอำนาจและสภาพบังคับ การให้หน่วยงานรับรู้ข้อปรึกษาหารือโดยตรงผ่านการติดตามการถ่ายทอดสดแทนการรอหนังสือ การกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ และกรอบเวลาที่ชัดเจนในการตอบสนอง

ในระยะยาว จำเป็นต้องมีการปฏิรูปโครงสร้างรัฐธรรมนูญและแก้ไขปัญหามาของสมาชิกวุฒิสภาเพื่อให้ความยึดโยงกับประชาชนมากขึ้น การเรียนรู้จากตัวอย่างของต่างประเทศ เช่น อังกฤษ เยอรมนี สวีเดน ที่มีระบบดิจิทัลที่เชื่อมโยงประชาชน หน่วยงานของรัฐ และรัฐสภาอย่างครบวงจร สามารถนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของไทยได้ ซึ่งหากสามารถพัฒนาตามแนวทางที่เสนอได้ จะช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนโดยการลดภาระค่าใช้จ่ายและเวลาในการติดตามเรื่อง เพิ่มความเชื่อมั่นและศรัทธาต่อสถาบันรัฐสภา และทำให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลให้สภาผู้แทนราษฎรเป็นองค์กรทางการเมืองที่ยึดโยงกับประชาชนได้อย่างแท้จริง การเปลี่ยนแปลงนี้ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วน ทั้งสภาผู้แทนราษฎร ฝ่ายบริหาร และประชาชน เพื่อสร้างระบอบประชาธิปไตยที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลางอย่างแท้จริง





จัดทำโดย
กลุ่มงานวิจัยและพัฒนา สำนักวิชาการ
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร