

## ระบบตรวจสอบสถานะการอุทธรณ์

การอุทธรณ์คำสั่งเจ้าพนักงานท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการยุติธรรม ที่ให้สิทธิของผู้รับคำสั่งเห็นว่าตนเองไม่ได้รับความยุติธรรม หรือไม่เห็นด้วยกับคำสั่งนั้น สามารถอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ภายในระยะเวลา 30 วัน นับแต่วันรับทราบคำสั่ง ดังนั้นเมื่อมีการยื่นคำขออุทธรณ์แล้ว ในช่วงระยะเวลา 90 วัน ของการพิจารณาวินิจฉัยตามกฎหมาย ประชาชนผู้อุทธรณ์ย่อมมีความต้องการที่จะทราบผลการพิจารณาโดยเร็ว แต่เดิมการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์นั้น จะมีเพียงหนังสือตอบรับเรื่องอุทธรณ์ และขอข้อมูลเพิ่มเติมจากคู่กรณีทั้งสองฝ่าย ตามกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองเท่านั้น จนเมื่อมีการพิจารณาวินิจฉัยแล้วเสร็จ จึงจัดส่งคำวินิจฉัยให้กับผู้อุทธรณ์และเจ้าพนักงานท้องถิ่นที่เป็นคู่กรณีทราบ

จากสถิติเรื่องอุทธรณ์ในรอบ 3 ปีที่ผ่านมา ปี 2559 มีจำนวน 221 ราย ปี 2560 มีจำนวน 155 ราย และปี 2561 มีจำนวน 91 ราย จึงแสดงถึงจำนวนผู้อุทธรณ์ที่มีจำนวนมากในแต่ละปีที่มีต้องดำเนินการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์ และอาจเป็นผู้ที่ต้องการรับทราบข้อมูลการดำเนินงานพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์ว่าดำเนินการถึงขั้นตอนใดและผลการพิจารณาวินิจฉัยเป็นอย่างไร และในรอบ 3 ปีนี้มีข้อมูลการจำหน่ายอุทธรณ์จำนวน 56 ราย โดยที่ผู้อุทธรณ์ขอลถอนอุทธรณ์เอง 39 ราย ผู้ออกคำสั่งเพิกถอนคำสั่งเอง 17 ราย ซึ่งหากมีระบบการตรวจสอบสถานะการอุทธรณ์ที่แสดงผลถึงขั้นตอนการพิจารณาอุทธรณ์และผลการวินิจฉัย ให้โอกาสผู้อุทธรณ์ได้รับรู้ถึงกระบวนการพิจารณา หากผู้อุทธรณ์ประสงค์ดำเนินการเปลี่ยนแปลงอื่นใดก็จะทำได้ทันเวลาก่อนมีคำวินิจฉัย จะเป็นประโยชน์ต่อคู่กรณีที่มีการอุทธรณ์และหน่วยงานที่ดำเนินการกระบวนการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์ด้วย

แนวคิดในการพัฒนาระบบนี้ เนื่องจากกระบวนการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์ มีกระบวนการที่ใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานเป็นเวลานาน ซึ่งจากข้อมูลการดำเนินงานที่ผ่านมา มีการใช้เวลาพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์สูงสุดถึง 596 วัน ทำให้ผู้อุทธรณ์ที่ต้องการรับทราบข้อมูล ความเคลื่อนไหวในกระบวนการพิจารณาอุทธรณ์ที่รอคอยผลการพิจารณาต้องติดตามสอบถามผลการดำเนินงานอยู่เสมอ ๆ เกิดเป็นภาระทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการอุทธรณ์ ผู้พัฒนาได้แนวคิดจากระบบติดตามพัสดุไปรษณีย์ของไปรษณีย์ไทย ที่ให้บริการกับผู้รับบริการในการตรวจสอบสถานะไปรษณีย์ลงทะเบียน โดยใช้การตรวจสอบข้อมูลจากเว็บไซต์ของไปรษณีย์ไทยด้วยการป้อนบาร์โค้ดเพื่อดูสถานะการจัดส่งพัสดุ จึงเกิดแนวคิดในการพัฒนาระบบการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์ให้มีกระบวนการที่สามารถติดตามผลการดำเนินการได้ด้วยเช่นกัน เป็นการสร้างความชัดเจน ลดเวลา ลดภาระงาน สามารถจัดการข้อมูล และนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสาร เพื่อให้ผู้รับบริการทราบข้อมูลรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยสร้างระบบตรวจสอบสถานะการอุทธรณ์ นี้ขึ้น และเสนอให้เป็นระบบงานหนึ่งในกระบวนการพิจารณาอุทธรณ์ เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้อุทธรณ์สามารถติดตามข้อมูลการดำเนินงานอย่างรวดเร็ว ต่อเนื่อง ไม่เสียเวลาและลดภาระค่าใช้จ่าย และเป็นการให้บริการด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ รวมทั้งยังเป็นการแก้ไขปัญหาข้อจำกัดของระบบการทำงาน กรณีที่ผู้อุทธรณ์เข้ามาพบด้วยตนเอง หรือติดต่อทางโทรศัพท์เข้ามาแล้ว ไม่พบกับผู้รับผิดชอบเรื่องโดยตรงที่จะตอบคำถาม ผู้อื่นต้องใช้เวลาในการค้นหาข้อมูลเพื่อตอบคำถามอีกระยะเวลาหนึ่ง ทำให้เกิดความล่าช้าได้ และโอกาสในการพัฒนาขึ้นไป หากมีระบบการสื่อสารเชื่อมโยงข้อมูลกับผู้อุทธรณ์ได้ดี อาจดำเนินการเชิงรุกโดยส่งข้อความเตือนถึงผู้อุทธรณ์ ให้เข้ามาตรวจสอบระบบเมื่อมีการเปลี่ยนสถานะขั้นตอนการดำเนินการได้

ลำดับของการพัฒนาระบบตรวจสอบสถานะการอุทธรณ์

ขั้นที่ 1 จัดทำระบบข้อมูลทะเบียนงานอุทธรณ์ บน Google Drive แทนการใช้ตารางเอกเซลทะเบียนงานอุทธรณ์ บน PC เพื่อให้สามารถดูข้อมูลได้ โดยไม่ต้องเข้ามาดูในหน่วยงาน

ขั้นที่ 2 จัดทำระบบตรวจสอบสถานะการอุทธรณ์ โดยดึงข้อมูลมาจากโปรแกรมฐานข้อมูลงานอุทธรณ์ จัดเก็บบนเซิร์ฟเวอร์ของกรมอนามัย การเข้าระบบตรวจสอบ ผ่านทางเว็บไซต์ศูนย์บริหารกฎหมาย สาธารณสุข เพื่อให้ข้อมูลมีความมั่นคงยิ่งขึ้น

ขั้นที่ 3 ทดลองการใช้ระบบตรวจสอบสถานะการอุทธรณ์ โดยจัดทำ QR Code เรื่องอุทธรณ์แต่ละเรื่อง เพื่อส่งให้คู่กรณีที่ถูกอุทธรณ์ นำไปใช้ในการเข้าสู่ระบบตรวจสอบสถานะการอุทธรณ์ได้สะดวกยิ่งขึ้น โดยเชื่อมต่อข้อมูลมาจากโปรแกรมฐานข้อมูลงานอุทธรณ์

ขั้นที่ 4 เพิ่มเติมผลคำวินิจฉัย โดยแสดงคำวินิจฉัยในระบบตรวจสอบสถานะการอุทธรณ์ เพื่อให้ผู้ที่เข้ามาติดตามในระบบ สามารถดูคำวินิจฉัยได้ทันที ก่อนที่เอกสารจะไปถึง

การใช้งานระบบตรวจสอบสถานะการอุทธรณ์ มีวิธีดำเนินการ ดังนี้

1. ด้วยการสแกน QR Code ที่ฝ่ายเลขานุการฯ แนบไปกับหนังสือตอบรับเรื่องอุทธรณ์และขอข้อมูลเพิ่มเติมไปยังผู้อุทธรณ์ หรือหนังสือถึงเจ้าพนักงานท้องถิ่น ผู้ออกคำสั่ง ให้แก่คำอุทธรณ์

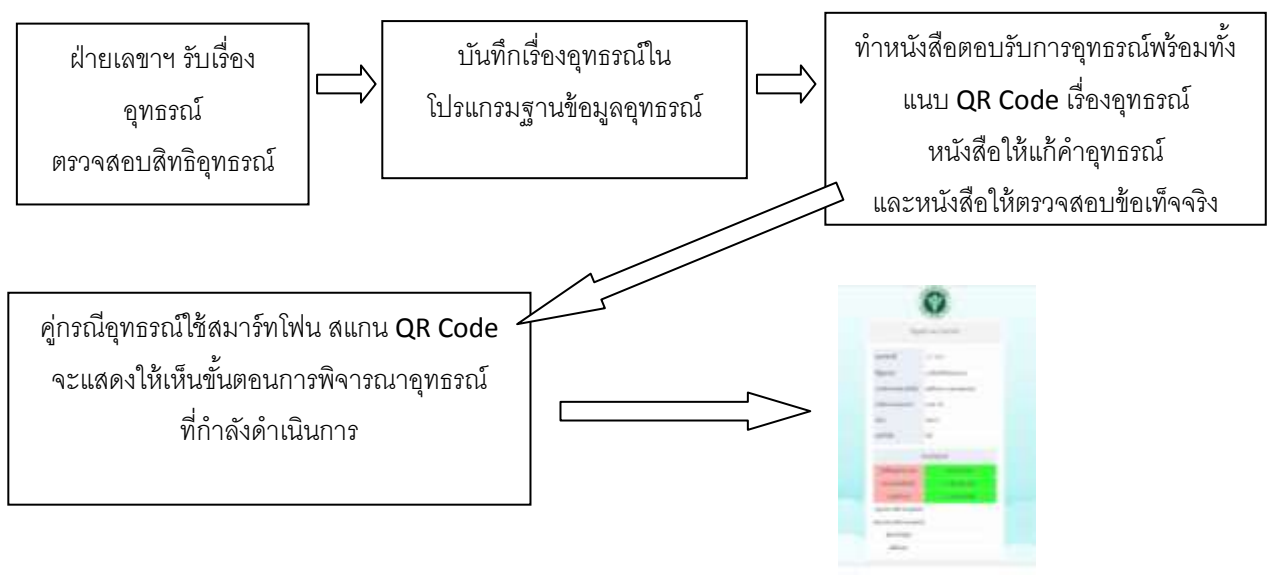
ตัวอย่าง QR Code ของเรื่องอุทธรณ์ ที่ส่งให้คู่กรณีที่อุทธรณ์ใช้ สมาร์ทโฟนสแกน เพื่อเข้าถึงระบบตรวจสอบสถานะการอุทธรณ์ได้ทันที



กรณีอุทธรณ์ของ นางสาวกัลยา สีอาษา  
อุทธรณ์ที่ 20/2562

2. โดยเข้าเมนู “การอุทธรณ์/ระบบตรวจสอบสถานะการอุทธรณ์” และพิมพ์ชื่อผู้อุทธรณ์ หรือ หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน หรือ เลขที่เรื่องอุทธรณ์ อย่างไม่อย่างหนึ่ง ก็จะสามารถตรวจสอบสถานะของเรื่องอุทธรณ์ได้

แผนผังการทำงานของระบบตรวจสอบสถานะการอุทธรณ์



ระบบตรวจสอบสถานะการอุทธรณ์นี้ จะเปิดช่องทางให้ผู้อุทธรณ์ตรวจสอบ ติดตามได้ว่า เรื่องของผู้อุทธรณ์ ณ เวลาที่ตรวจสอบนั้นได้ดำเนินการถึงขั้นตอนใด กำลังจะดำเนินการต่อไปที่ขั้นตอนใด และเมื่อครบทุกขั้นตอนแล้ว จะแสดงคำวินิจฉัยอุทธรณ์ไว้ด้วย ผู้อุทธรณ์สามารถรู้ผลทันที จะตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้อุทธรณ์ ให้ได้รับความสะดวกในการติดตามเรื่องอุทธรณ์ ลดความกังวลใจที่จะไม่ได้รับรู้ความก้าวหน้าของกระบวนการพิจารณา สร้างความยุติธรรม แสดงถึงความโปร่งใสของหน่วยงานที่รับผิดชอบในการดำเนินงาน

สิ่งที่ประชาชนหรือผู้รับบริการจะได้รับ คือ ความสะดวกสบายมากขึ้น สามารถตรวจสอบการดำเนินการพิจารณาอุทธรณ์ได้ตลอดเวลาที่ต้องการ ช่วยลดความกังวลใจ และได้เห็นความก้าวหน้าของเรื่องว่าดำเนินการถึงขั้นตอนใดแล้ว หากมีความประสงค์จะเปลี่ยนแปลงใด ๆ ก็สามารถดำเนินการได้ทันเวลา ก่อนมีคำวินิจฉัย และเมื่อมีคำวินิจฉัยแล้ว จะทราบผลคำวินิจฉัยในระบบตรวจสอบสถานะการอุทธรณ์ได้ก่อนที่เอกสารต้นฉบับซึ่งส่งออกทางไปรษณีย์จะไปถึง

ระบบมีการประเมินผลมาจากผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง โดยจัดรูปแบบการประเมินผลไว้ให้ผ่านการใช้งานระบบไปด้วยกัน เมื่อมีการเข้ามาใช้งานระบบตรวจสอบสถานะการอุทธรณ์แล้ว สามารถประเมินผลการใช้งานระบบได้ด้วย โดยสอบถามว่าระบบนี้เป็นประโยชน์หรือไม่ ผลการประเมินจะสามารถดูผลได้ต่อเนื่องตลอดเวลา ซึ่งความเห็นของผู้ใช้บริการเห็นว่าเป็นประโยชน์มากกว่าร้อยละ 80

ผลกระทบจากการใช้งานระบบ อาจเกิดได้จากการที่ผู้รับผิดชอบบันทึกข้อมูลในแต่ละเรื่องอุทธรณ์ไม่ได้ปรับข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ทำให้แสดงผลไม่ถูกต้องกับความเป็นจริง ไม่เป็นไปตามเจตนารมณ์ของระบบฯ หรือบันทึกข้อมูลผิดพลาด อาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดในข้อเท็จจริงของเรื่องอุทธรณ์นั้นได้ จึงให้หัวหน้ากลุ่มงานเป็นผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายตรวจสอบข้อมูลอีกชั้นหนึ่ง และทบทวนทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงสถานะ

ระบบตรวจสอบสถานะการอุทธรณ์นี้ ได้นำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ และได้รับอนุญาตให้ใช้ระบบตรวจสอบสถานะการอุทธรณ์นี้ ในกระบวนการพิจารณาอุทธรณ์ได้ ตามรายงานการประชุมคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ ครั้งที่ 11-11/2561 วันศุกร์ที่ 12 ตุลาคม 2561 และจะเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานพัฒนาระบบงานอุทธรณ์ ซึ่งจะต่อยอดเป็นระบบฐานข้อมูลการอุทธรณ์ต่อไปในอนาคต