

แบบฟอร์มแนวทางการจัดทำทศด้อยและเอกสารฉบับสมบูรณ์ (กรณี KM/Innovation)
การประชุมวิชาการส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ ครั้งที่ 12 ประจำปี 2562

“ Disruptive Innovation toward smart citizens by Health Literacy”

“พลิกโฉมนวัตกรรม สร้างความรอบรู้สู่ประชาชนสุขภาพดี”

ระหว่างวันที่ 26 – 28 มิถุนายน 2562 ณ โรงแรมมิราเคิลแกรนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพมหานคร

ชื่อเรื่อง ระบบตรวจสอบสถานะการอุทธรณ์

เมธี ชุมศิริ ศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข

นภัสวรรณ สนธิнок ศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข

เป้าหมายและวัตถุประสงค์/แรงบันดาลใจ

เนื่องจากกระบวนการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์ มีกระบวนการที่ใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานเป็นเวลานาน ซึ่งจากข้อมูลการดำเนินงานที่ผ่านมา มีการใช้เวลาพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์สูงสุดถึง 596 วัน ทำให้ผู้อุทธรณ์ที่ต้องการรับทราบข้อมูล ความเคลื่อนไหวในกระบวนการพิจารณาอุทธรณ์ที่รอคอยผลการพิจารณาต้องติดตามสอบถามผลการดำเนินงานอยู่เสมอ ๆ เกิดเป็นภาระทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการอุทธรณ์ ผู้พัฒนาได้แนวคิดจากระบบติดตามพัสดุไปรษณีย์ของไปรษณีย์ไทย ที่ให้บริการกับผู้รับบริการในการตรวจสอบสถานะไปรษณีย์ลงทะเบียน โดยใช้การตรวจสอบข้อมูลจากเว็บไซต์ของไปรษณีย์ไทยด้วยการป้อนบาร์โค้ดเพื่อดูสถานะการจัดส่งพัสดุ จึงเกิดแนวคิดในการพัฒนากระบวนการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์ให้มีกระบวนการที่สามารถติดตามผลการดำเนินการได้ด้วยเช่นกัน เป็นการสร้างความชัดเจน ลดเวลา ลดภาระงาน สามารถจัดการข้อมูลและนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสาร เพื่อให้ผู้รับบริการทราบข้อมูลรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยสร้างระบบตรวจสอบสถานะการอุทธรณ์ นี้ขึ้น และเสนอให้เป็นระบบงานหนึ่ง ในกระบวนการพิจารณาอุทธรณ์ เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้อุทธรณ์สามารถติดตามข้อมูลการดำเนินงานอย่างรวดเร็ว ต่อเนื่อง ไม่เสียเวลาและลดภาระค่าใช้จ่าย และเป็นการให้บริการด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ รวมทั้งยังเป็นการแก้ไขปัญหาข้อจำกัดของระบบการทำงาน กรณีที่ผู้อุทธรณ์เข้ามาพบด้วยตนเอง หรือติดต่อทางโทรศัพท์เข้ามาแล้ว ไม่พบกับผู้รับผิดชอบเรื่องโดยตรงที่จะตอบคำถาม ผู้อื่นต้องใช้เวลาในการค้นหาข้อมูลเพื่อตอบคำถามอีกระยะเวลาหนึ่ง ทำให้เกิดความล่าช้า

ดังนั้นจึงได้จัดทำระบบตรวจสอบสถานะการอุทธรณ์ขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบายมากขึ้น สามารถตรวจสอบการดำเนินการพิจารณาอุทธรณ์ได้ตลอดเวลาที่ต้องการ โดยไม่มีค่าใช้จ่าย ไม่ต้องเดินทาง ช่วยลดความกังวลใจ และได้เห็นความก้าวหน้าของเรื่องว่าดำเนินการถึงขั้นตอนใดแล้ว หากมีความประสงค์จะเปลี่ยนแปลงใด ๆ ก็สามารถดำเนินการได้ทันเวลา ก่อนมีคำวินิจฉัย และเมื่อ

มีคำวินิจฉัยแล้ว จะทราบผลคำวินิจฉัยในระบบตรวจสอบสถานะการอุทธรณ์ได้ทันทีก่อนที่จะเอกสารที่ส่งออกทางไปรษณีย์จะไปถึง

กระบวนการสร้าง KM/Innovation

จากการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 ซึ่งเป็นกฎหมายที่ใช้บังคับทั่วประเทศ โดยกระจายอำนาจการบังคับใช้กฎหมายให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่ง โดยเจ้าพนักงานท้องถิ่นเป็นผู้ใช้อำนาจตามกฎหมายในการออกข้อบัญญัติท้องถิ่น ซึ่งจะมีผลบังคับต่อประชาชนและผู้ประกอบการในพื้นที่ของท้องถิ่นนั้น ๆ โดยจะกำกับ ควบคุม การดำเนินการ หรือการประกอบกิจการใด ๆ ตั้งแต่การพิจารณาอนุญาต การต่ออายุใบอนุญาตประกอบกิจการ การควบคุมกำกับ การดำเนินการให้ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในข้อบัญญัติและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการให้คำแนะนำ ออกคำสั่งให้แก้ไขปรับปรุง การให้หยุดดำเนินกิจการชั่วคราว การพักใช้ใบอนุญาต จนถึงเพิกถอนใบอนุญาต ซึ่งหากผู้รับคำสั่งฝ่าฝืน ไม่ปฏิบัติตามคำสั่งจะมีโทษตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งกระบวนการดังกล่าว เป็นการจำกัดสิทธิของประชาชนหรือผู้ประกอบการ มีผลผูกพันเป็นคำสั่งทางปกครอง ซึ่งหากมีการดำเนินการโดยไม่ถูกต้องตามขั้นตอนของกฎหมายหรือไม่มีข้อเท็จจริงประกอบการพิจารณาเพียงพอ จะทำให้เกิดความไม่เป็นธรรมต่อประชาชนหรือผู้ประกอบการนั้น ๆ จึงต้องมีระบบตรวจสอบทบทวนการใช้อำนาจออกคำสั่งของเจ้าพนักงานท้องถิ่น ให้สิทธิประชาชนหรือผู้ประกอบการที่ได้รับคำสั่ง ขออุทธรณ์คำสั่งมายังคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ได้ ซึ่งพื้นที่ของการบังคับใช้ตามกฎหมายสาธารณสุขจะมีตั้งแต่ระดับองค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาลตำบล เทศบาลเมืองและเทศบาลนคร จำนวน 7,852 แห่ง ทั่วประเทศ

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

ระบบนี้จึงเป็นการบูรณาการงานประจำกับระบบไอที โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลผ่านสมาร์ทโฟนหรือทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งขั้นตอนการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์ จะมีขั้นตอนหลักที่กำหนดลำดับไว้อยู่ทั้งหมด 7 ขั้นตอน จึงจะถึงที่สุดของการพิจารณาวินิจฉัย ซึ่งผู้รับผิดชอบเรื่องอุทธรณ์แต่ละเรื่อง ต้องดำเนินการตามลำดับขั้นตอน จึงนำเทคโนโลยีโปรแกรมคอมพิวเตอร์ และระบบอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้ ให้แสดงผลเมื่อมีการบันทึกการดำเนินงาน

ตามขั้นตอนไปแต่ละขั้น ในโปรแกรมฐานข้อมูลงานอุทธรณ์ และเชื่อมโยงการแสดงผลในระบบตรวจสอบสถานะการอุทธรณ์ คู่กรณีสามารถตรวจสอบสถานะ โดยใช้สมาร์ทโฟน สแกน QR Code ที่แนบไปกับหนังสือตอบรับเรื่องอุทธรณ์และขอข้อมูลเพิ่มเติมไปยังผู้อุทธรณ์ ก็จะสามารถเข้าถึงข้อมูลสถานะการอุทธรณ์ได้ทันที

การพัฒนาาระบบตรวจสอบสถานะการอุทธรณ์

ขั้นที่ 1 จัดทำระบบข้อมูลทะเบียนงานอุทธรณ์ บน Google Drive แทนการใช้ตาราง Excel ทะเบียนงานอุทธรณ์ บน PC เพื่อให้สามารถดูข้อมูลได้ โดยไม่ต้องเข้ามาดูในหน่วยงาน

ขั้นที่ 2 จัดทำระบบตรวจสอบสถานะการอุทธรณ์ โดยดึงข้อมูลมาจากโปรแกรมฐานข้อมูลงานอุทธรณ์ จัดเก็บบนเซิร์ฟเวอร์ของกรมอนามัย การเข้าระบบตรวจสอบ ผ่านทางเว็บไซต์ศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข เพื่อให้ข้อมูลมีความมั่นคงยิ่งขึ้น

ขั้นที่ 3 การใช้ระบบตรวจสอบสถานะการอุทธรณ์ โดยจัดทำ QR Code เรื่องอุทธรณ์แต่ละเรื่อง เพื่อส่งให้คู่กรณีที่อุทธรณ์ นำไปใช้ในการเข้าสู่ระบบตรวจสอบสถานะการอุทธรณ์ได้สะดวกยิ่งขึ้น โดยเชื่อมต่อข้อมูลมาจากโปรแกรมฐานข้อมูลงานอุทธรณ์

ขั้นที่ 4 เพิ่มเติมผลคำวินิจฉัย โดยแสดงคำวินิจฉัยในระบบตรวจสอบสถานะการอุทธรณ์ เพื่อให้ผู้ที่เข้ามาติดตามในระบบ สามารถดูคำวินิจฉัยได้ทันที ก่อนที่เอกสารจะไปถึง

การใช้งานระบบตรวจสอบสถานะการอุทธรณ์ มีวิธีดำเนินการ ดังนี้

1. ด้วยการสแกน QR Code ที่ฝ่ายเลขานุการฯ แนบไปกับหนังสือตอบรับเรื่องอุทธรณ์และขอข้อมูลเพิ่มเติมไปยังผู้อุทธรณ์ หรือหนังสือถึงเจ้าพนักงานท้องถิ่น ผู้ออกคำสั่ง ให้แก้คำอุทธรณ์

ตัวอย่าง QR Code ของเรื่องอุทธรณ์ ที่ส่งให้คู่กรณีที่อุทธรณ์ใช้ สมาร์ทโฟนสแกน เพื่อเข้าถึงระบบตรวจสอบสถานะการอุทธรณ์ได้ทันที



2. โดยทางเว็บไซต์ศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข ที่เมนู “การอุทธรณ์/ระบบตรวจสอบสถานะการอุทธรณ์” และพิมพ์ชื่อผู้อุทธรณ์ หรือ หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน หรือ เลขที่เรื่องอุทธรณ์ อย่างใดอย่างหนึ่ง ก็จะสามารถตรวจสอบสถานะของเรื่องอุทธรณ์ได้

ผลสำเร็จของ KM/Innovation ประเมินผล/คุณค่าของ KM/Innovation

ระบบตรวจสอบสถานะการอุทธรณ์ ที่เริ่มใช้งานจนถึงปัจจุบัน มีผู้ใช้งาน จำนวน 2,427 ครั้ง และจำนวนผู้อุทธรณ์ที่เข้ามาสอบถามด้วยตนเองหรือโทรศัพท์ติดต่อเข้ามาสอบถามข้อมูลเรื่องอุทธรณ์ลดลงกว่าเดิม ในปีงบประมาณ 2561 มีผู้โทรมาสอบถามโดยจำนวน 5 ราย เข้ามาด้วยตนเอง จำนวน 2 ราย ตั้งแต่เริ่มปีงบประมาณ 2562 จนถึงปัจจุบัน มีผู้โทรมาสอบถาม จำนวน 2 ราย และไม่มีผู้เข้ามาสอบถามด้วยตนเอง

การประเมินผลจากผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง โดยจัดรูปแบบการประเมินผลไว้ ให้ผ่านการใช้งานระบบไปด้วยกัน เมื่อมีการเข้ามาใช้งานระบบตรวจสอบสถานะการอุทธรณ์แล้ว ผู้เป็นคู่กรณีการอุทธรณ์จะประเมินผลการใช้งานระบบได้ด้วย ผลการตอบแบบสำรวจในระบบตรวจสอบสถานะการอุทธรณ์จากคู่กรณีที่อุทธรณ์ จำนวน 70 ราย มีผู้ที่เห็นว่าเป็นประโยชน์รวม 68 ราย คิดเป็นร้อยละ 97.14 สำหรับในส่วนของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่มาใช้ระบบซึ่งไม่ได้เป็นคู่กรณี ได้แก่ คณะกรรมการฯ และบุคลากรศูนย์อนามัยที่มีส่วนร่วมในการตรวจสอบข้อเท็จจริงและกระบวนการประชุมพิจารณา ทุกคนเห็นว่าเป็นประโยชน์ให้นำระบบนี้มาใช้งาน

แนวทางการขยายผลหรือพัฒนาต่อยอด

ระบบตรวจสอบสถานะการอุทธรณ์จะเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานพัฒนาระบบงานอุทธรณ์ ซึ่งจะพัฒนาฐานข้อมูล เรื่องอุทธรณ์ทั้งหมดตั้งแต่เริ่มดำเนินการ และบันทึกข้อมูลเอกสารเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ และจัดเก็บในโปรแกรมฐานข้อมูลงานอุทธรณ์บนเซิร์ฟเวอร์ของกรมอนามัย เพื่อสามารถใช้งานออนไลน์ ได้ทุกที่ ทุกเวลา และจะลดการทำสำเนาเอกสารที่เป็นกระดาษลงไปเรื่อย ๆ จนถึงระดับไม่ใช้กระดาษ ซึ่งจะมีประโยชน์ต่อการทำงาน และงบประมาณขององค์กรที่รับผิดชอบในการดำเนินงานพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์ได้มากที่สุด นอกจากนี้ อาจจะขยายผลไปถึงระบบบริการอื่น เช่น การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน จากประชาชนที่ร้องเรียนเข้ามาเพื่อให้หน่วยงานของกรมอนามัยดำเนินการแก้ไข ให้สามารถตรวจสอบข้อมูลผลการดำเนินงานได้ในตนเองเดียวกัน