

คำถามด้านการบริหาร (การพิจารณาอุทธรณ์ตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข)

คำถาม	มี/ใช่	ไม่มี/ไม่ใช่	คำอธิบาย/คำตอบ
1. การกิจ			
1.1 วัตถุประสงค์หลัก			
- หน่วยรับตรวจมีการกำหนดภารกิจเป็นลายลักษณ์อักษร	✓		- หน่วยงานมีการกำหนดภารกิจหลักปรากฏตามคำสั่งมอบหมายภารกิจให้แก่กลุ่มงาน รวมถึงมีการสื่อสารให้บุคลากรของหน่วยงานรับทราบ
- ภารกิจที่กำหนดมีความชัดเจน กะทัดรัด และเข้าใจง่าย สอดคล้องกับภารกิจขององค์กรที่กำกับดูแล (อาทิ กระทรวง ทบวง กรม จังหวัด) เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องหรือไม่	✓		- เป็นไปตามมาตรา ๖๖/๒ แห่งพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ที่กำหนดให้การพิจารณาอุทธรณ์ดำเนินการแล้วเสร็จและแจ้งผลให้ผู้เกี่ยวข้องทราบภายใน ๙๐ วัน
- มีการประกาศให้บุคลากรของหน่วยรับตรวจทุกคนทราบภารกิจขององค์กรหรือไม่	✓		- กำหนดไว้ในหน้าที่รับผิดชอบ พร้อมทั้งมอบหมายเป็นลายลักษณ์อักษรในหนังสือและทะเบียนรับเรื่องอุทธรณ์
- มีการกำหนดวิธีการ เพื่อให้บุคลากรเข้าใจในงานที่ปฏิบัติว่า จะช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานของส่วนงานย่อยที่เขาปฏิบัติงาน และบรรลุวัตถุประสงค์ตามภารกิจขององค์กรหรือไม่	✓		- มีการกำหนดกระบวนการมาตรฐานในการดำเนินงานพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์ (SOP) และได้แจ้งเวียนให้บุคลากรของหน่วยงานได้รับทราบและถือปฏิบัติ
๑.๒ การวางแผน			
- หน่วยงานมีการจัดทำแผนเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายการดำเนินงานที่กำหนดหรือไม่	✓		- หน่วยงานมีการจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปี โดยเสนอแผนให้ผู้บังคับบัญชาเห็นชอบและแจ้งให้บุคลากรของหน่วยงานทราบ กำหนดผู้รับผิดชอบดำเนินการตามโครงการกิจกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด
- แผนที่จัดทำมีการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย วิธีการดำเนินงาน งบประมาณ อัตรากำลังและระยะเวลาดำเนินงานไว้อย่างชัดเจนหรือไม่	✓		- เป็นไปตามคำสั่งมอบหมายงานของหน่วยงาน
- มีการสื่อสารให้กับบุคลากรที่รับผิดชอบปฏิบัติตามแผนทราบหรือไม่	✓		- ใช้การประชุมหน่วยงานและกลุ่มงานเพื่อสื่อสารภารกิจที่รับผิดชอบ ตลอดจนการกำกับติดตามงาน
- มีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบการดำเนินการตามแผนให้แก่เจ้าหรือไม่	✓		- กำหนด Job Description ของตำแหน่งงานและพิจารณามอบหมายโดยคำนึงถึงความรู้ ความสามารถ ทักษะและภาระงานที่ต้องรับผิดชอบในช่วงเวลานั้น

คำถาม	มี/ใช่	ไม่มี/ไม่ใช่	คำอธิบาย/คำตอบ
๑.๓ การติดตามผล			
- มีการประเมินความคืบหน้าของการบรรลุวัตถุประสงค์การดำเนินงานขององค์กรเป็นครั้งคราวหรือไม่ อย่างไร	✓		- มีการติดตามแผนและผลการจากผู้บริหารของหน่วยงาน
- การประเมินความคืบหน้าได้รวมการเปรียบเทียบผลการใช้จ่ายเงินจริงกับงบประมาณและสาเหตุของความแตกต่างของจำนวนเงินที่ใช้จ่ายจริงกับงบประมาณหรือไม่	✓		- กำกับติดตามโดยกลุ่มบริหารยุทธศาสตร์และกลุ่มอำนวยการ
- การประเมินความคืบหน้ามีการดำเนินการในช่วงเวลาและความถี่ที่เหมาะสมหรือไม่	✓		- เปรียบเทียบกับแผนงานที่กำหนดและรายงานผลในระบบกำกับติดตามผลการดำเนินงานขององค์กร
- มีการแจ้งผลการประเมินให้บุคลากรที่รับผิดชอบทราบและแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานหรือไม่	✓		- ใช้ร่วมกับการประเมินผลการปฏิบัติงานรายปีของหน่วยงาน ปีละ ๒ ครั้ง
- บุคลากรที่รับผิดชอบได้ร้องขอให้มีการทบทวนหรือปรับปรุงวัตถุประสงค์การดำเนินงานแผนและกระบวนการดำเนินงานหรือไม่	✓		- ใช้การพิจารณาร่วมกันในการประชุมระดับกลุ่มงานและระดับองค์กร
๒. กระบวนการปฏิบัติงาน			
๒.๑ ประสิทธิภาพ			
- กระบวนการปฏิบัติงานที่สำคัญในการดำเนินงานตามภารกิจได้รับการพิจารณาและกำหนดโดยฝ่ายบริหารหรือไม่	✓		- เป็นไปตามภารกิจตามกฎหมายที่กำหนดให้องค์กรรับผิดชอบ
- คณะกรรมการบริหารของหน่วยงานมีการติดตามผลเกี่ยวกับประสิทธิภาพของกระบวนการปฏิบัติงานหรือไม่	✓		- รายงานผลการปฏิบัติงานในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารหน่วยงานเป็นประจำทุกเดือน
- ในช่วง ๒- ๓ ปี ที่ผ่านมา มีการประเมินผลการดำเนินงานในระดับผลผลิต(Output)หรือผลลัพธ์(Outcome) ขององค์กรว่าบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดหรือไม่	✓		- จัดทำสรุปข้อมูลการดำเนินงานและนำเสนอต่อที่ประชุมขององค์กรเป็นรายปี
- ข้อเสนอแนะจากมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพของการดำเนินงานได้นำไปปฏิบัติและจัดทำเป็นเอกสารในรูปแบบที่สามารถแก้ไขปรับปรุงได้ง่ายและเป็นปัจจุบันหรือไม่	✓		- นำมาปรับกระบวนการมาตรฐานให้ลดระยะเวลาการพิจารณาอุทธรณ์ให้น้อยลง
๒.๒ ประสิทธิภาพ			
- มีการคำนวณและเปรียบเทียบต้นทุนของการดำเนินงานกับผลผลิตหรือผลลัพธ์ว่ามีประสิทธิภาพหรือไม่	✓		- กลุ่มบริหารยุทธศาสตร์เป็นผู้คำนวณและเปรียบเทียบต้นทุนของการดำเนินงานในภาพรวมของหน่วยงาน
- มีการเปรียบเทียบประสิทธิภาพดังกล่าวกับองค์กรอื่นที่มีลักษณะการดำเนินงานเช่นเดียวกันหรือไม่		✓	- ยังไม่มีการดำเนินงานในเรื่องนี้
- ข้อเสนอแนะได้นำมาปรับปรุงแก้ไขทันต่อเหตุการณ์และมีการดำเนินงานอย่างเหมาะสมหรือไม่		✓	

คำถาม	มี/ใช่	ไม่มี/ไม่ใช่	คำอธิบาย/คำตอบ
๓. การใช้ทรัพยากร			
๓.๑ การจัดสรรทรัพยากร			
- ทรัพยากรที่มีอยู่ภายในองค์กรได้รับการจัดสรรให้กับกระบวนการดำเนินงานทั้งหมดหรือไม่	✓		- ได้รับความจัดสรรตามแผนงบประมาณของหน่วยงาน และจัดทำโครงการรองรับ
- ทรัพยากรที่มีการใช้ประโยชน์น้อยได้รับการแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้นหรือไม่	✓		
- มีการจัดลำดับความสำคัญของวัตถุประสงค์การดำเนินงานหรือไม่	✓		- องค์กรและหน่วยงานให้ความสำคัญกับการประชุมพิจารณาอุทธรณ์เป็นลำดับต้นๆ เนื่องจากเป็นภารกิจตามกฎหมายและมีกรอบระยะเวลาดำเนินงานที่ชัดเจน
- การจัดสรรทรัพยากรได้ถือปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้องค์กรบรรลุผลที่ดีที่สุดในด้านประสิทธิผลกับประสิทธิภาพหรือไม่	✓		
๓.๒ ประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากร			
- คุณลักษณะเฉพาะตำแหน่งของตำแหน่งที่สำคัญ มีการกำหนดหน้าที่ไว้ชัดเจนและปฏิบัติงานตามที่กำหนดหรือไม่		✓	- นิติกรที่รับผิดชอบงานยังมีสถานะเป็นพนักงานราชการและลูกจ้างโครงการ ทำให้มีการหมุนเวียนบ่อย
- มีคู่มือแสดงการใช้อุปกรณ์ เครื่องมือระบบสารสนเทศ และการบริหารเงินงบประมาณหรือไม่	✓		
- มีการกำหนดวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดสรรทรัพยากรแต่ละประเภท เพื่อสนับสนุนการบรรลุวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานหรือไม่	✓		
- กรณีการดำเนินงานต่ำกว่าระดับที่กำหนดมีการปฏิบัติที่เหมาะสม เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานหรือไม่	✓		- ใช้วิธีกำกับติดตามในการประชุมระดับองค์กร นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงระบบงาน และกำหนดเวลาแล้วเสร็จ
- บุคลากรยอมรับมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดว่า จะต้องปฏิบัติได้ในระดับที่กำหนดหรือสูงกว่าหรือไม่	✓		
- มีแผนการฝึกอบรมที่เพียงพอสำหรับบุคลากรในการฝึกฝนทักษะและความสามารถที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานหรือไม่		✓	- ผู้ปฏิบัติงานในสายงานด้านกฎหมายได้รับความสำคัญค่อนข้างน้อยเมื่อเทียบกับสายงานอื่นเนื่องจากมีจำนวนน้อย
- มีแผนการจูงใจให้บุคลากรพัฒนาทักษะและความสามารถของตนเองหรือไม่	✓		
๔. สภาพแวดล้อมของการดำเนินงาน			
๔.๑ การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบและข้อบังคับ			
- มีการระบุกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับและมาตรฐานที่สำคัญและจำเป็นต่อการดำเนินงานหรือไม่	✓		- ภารกิจถูกกำหนดตามมาตรา ๖๖/๒ แห่งพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- มีการกำหนดวิธีการปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรฐานที่กำหนดหรือไม่	✓		- จัดทำเป็นกระบวนการมาตรฐานในการปฏิบัติงาน (SOP) และมีการประเมินเป็นประจำ

คำถาม	มี/ใช่	ไม่มี/ไม่ใช่	คำอธิบาย/คำตอบ
- มีกลไกการติดตามการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรฐานหรือไม่	✓		- เรื่องอุทธรณ์แต่ละเรื่องต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๙๐ วัน
๔.๒ ความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมการดำเนินงาน			
- มีการระบุปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบที่มีนัยสำคัญต่อการดำเนินงานในอนาคตขององค์กรหรือไม่ (เช่น แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ ด้านเทคโนโลยีและการออกกฎระเบียบใหม่ ๆ)	✓		- หากดำเนินการล่าช้าหรือผลการพิจารณาไม่เป็นไปตามคำขอ ผู้อุทธรณ์จะได้สิทธิฟ้องร้องต่อศาลปกครองให้เพิกถอนคำสั่งและคำวินิจฉัยอุทธรณ์ได้
- มีการติดตามผลและวางแผนป้องกันหรือลดผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากปัจจัยภายนอกหรือไม่	✓		- กรณีที่ไม่มีข้อมูล พยานหลักฐาน/ข้อเท็จจริงที่ชัดเจน หรือพบว่าขั้นตอนการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดจะเสนอให้มีการเพิกถอนคำสั่งเป็นหลัก และแจ้งผลให้ผู้ใช้อนาจทบทวนกระบวนการออกคำสั่งให้เป็นไปตามขั้นตอนที่กฎหมายกำหนด เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์หลักที่กำหนดให้มีกลไกการวินิจฉัยอุทธรณ์เพื่อลดคดีขึ้นสู่ศาล

สรุป : การควบคุมด้านการบริหาร (การพิจารณาอุทธรณ์ตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข)

การดำเนินการตามภารกิจของหน่วยงาน ด้านการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์มีการควบคุมที่เพียงพอ แต่ยังพบปัญหาอุปสรรคด้านทักษะและความเชี่ยวชาญของผู้ปฏิบัติงาน

กำหนดให้มีผู้รับผิดชอบที่มีคุณสมบัติเหมาะสมในการดำเนินการ มีการจัดทำแผนการดำเนินงาน

และการกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน มีการปรับแผนการดำเนินงานเป็นระยะ และมีการจัดสรรทรัพยากรในการดำเนินงานที่เพียงพอ