

สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลที่ได้จากการร้องเรียนของจังหวัดระนอง
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ และ ๒๕๕๘

การวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลที่ได้จากการร้องเรียนของจังหวัดระนองปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ และ ๒๕๕๘ ว่าแต่ละปีมีจำนวนเท่าไร ในประเด็นใดบ้าง และเปรียบเทียบหาแนวโน้มเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้น แล้วคัดเลือกเรื่องร้องเรียนที่สำคัญ ๕ เรื่อง เพื่อนำมาวิเคราะห์หาสาเหตุและแนวทางแก้ไขปัญหาโดยวิเคราะห์หาสาเหตุที่ทำให้

- ๑) การปฏิบัติราชการตามอำนาจหน้าที่ของข้าราชการเป็นไปในลักษณะที่ขาดหรือมีความรับผิดชอบไม่เพียงพอ
- ๒) การปฏิบัติหน้าที่ไปในทางที่ทำให้ประชาชนขาดความเชื่อถือในควมมีคุณธรรม ความมีจริยธรรม
- ๓) การปฏิบัติหน้าที่โดยการขาดการคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน และการยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล

ประเด็นเรื่องร้องเรียนปี พ.ศ. ๒๕๕๗	จำนวน	ประเด็นเรื่องร้องเรียนปี พ.ศ. ๒๕๕๘	จำนวน
การจัดซื้อจัดจ้าง	-	การจัดซื้อจัดจ้าง	-
การเรียกรับเงิน	-	การเรียกรับเงิน	-
การบริการที่ไม่สุภาพ	-	การบริการที่ไม่สุภาพ	-
การปฏิบัติงานล่าช้า	-	การปฏิบัติงานล่าช้า	-
การเป็นเจ้าหน้าที่ไม่ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ	-	การเป็นเจ้าหน้าที่ไม่ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ	-
เจ้าหน้าที่ของรัฐปฏิบัติเอื้อประโยชน์ ต่อพวกพ้อง	-	เจ้าหน้าที่ของรัฐปฏิบัติเอื้อประโยชน์ ต่อพวกพ้อง	-
เจ้าหน้าที่ของรัฐฉ้อโกงทรัพย์สิน	-	เจ้าหน้าที่ของรัฐฉ้อโกงทรัพย์สิน	-

โดยให้วิเคราะห์ว่าเรื่องที่ส่วนราชการ/จังหวัดถูกร้องเรียน ประเด็นเรื่องร้องเรียนใดที่จะมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น หรือมีผลกระทบต่อการบริหารการของส่วนราชการ/จังหวัด และนำมาจัดลำดับความสำคัญจำนวน ๕ ลำดับ แล้วนำมาสรุปหาสาเหตุและแนวทางแก้ไขของเรื่องร้องเรียน

การวิเคราะห์เปรียบเทียบแนวโน้มเรื่องร้องเรียนของจังหวัดระนอง

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ และ พ.ศ. ๒๕๕๘

ประเด็นเรื่องร้องเรียน	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (จำนวนเรื่อง)	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ (จำนวนเรื่อง)	แนวโน้ม (เพิ่มขึ้น/ ลดลง)
การจัดซื้อจัดจ้าง	-	-	-
การเรียกรับเงิน	-	-	-
การบริการที่ไม่สุภาพ	-	-	-
การปฏิบัติงานล่าช้า	-	-	-
การเป็นเจ้าหน้าที่ไม่ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ	-	-	-
เจ้าหน้าที่ของรัฐปฏิบัติเอื้อประโยชน์ต่อพวกพ้อง	-	-	-
เจ้าหน้าที่ของรัฐฉ้อโกงทรัพย์สิน	-	-	-

ประเด็นเรื่องร้องเรียนของจังหวัดระนองที่มีความสำคัญ ๕ ลำดับ มีดังนี้

ลำดับที่ ๑ การปฏิบัติงานล่าช้า

ลำดับที่ ๒ การเป็นเจ้าหน้าที่ไม่ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ

ลำดับที่ ๓ เจ้าหน้าที่ของรัฐปฏิบัติเอื้อประโยชน์ต่อพวกพ้อง

ลำดับที่ ๔ การบริการที่ไม่สุภาพ

ลำดับที่ ๕ การจัดซื้อจัดจ้าง

ลำดับที่ ๑ ประเด็นเรื่องร้องเรียนปฏิบัติงานล่าช้า

สาเหตุ	แนวทางแก้ไข
๑.๑ เนื่องจากปัจจุบันปริมาณงานในส่วนภูมิภาค มีปริมาณงานเป็นจำนวนมาก แต่บุคลากรในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	๑.๑ เพิ่มจำนวนบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในส่วนภูมิภาค
๑.๒ มีขั้นตอนการปฏิบัติหลายขั้นตอน และมีการกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	๑.๒ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน
๑.๓ ขาดเครื่องมือในการปฏิบัติงานและการเชื่อมต่อนานข้อมูล	๑.๓ ต้องมีการเชื่อมต่อนานข้อมูล และนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อความเร็วในการปฏิบัติงาน

ลำดับที่ ๒ ประเด็นเรื่องร้องเรียนการเป็นเจ้าหน้าที่ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ

สาเหตุ	แนวทางแก้ไข
๒.๑ เนื่องจากมีการแก้ไขกฎ ระเบียบ อยู่เป็นประจำ และมีการล่าช้าในการแจ้งเวียนให้ ผู้ปฏิบัติทราบและ ถือปฏิบัติ ๒.๒ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติขาดความรู้ความชำนาญ ใน การใช้และถือปฏิบัติกฎ ระเบียบ	๒.๑ ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติเข้าอบรมหลักสูตรเพิ่ม ศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ๒.๒ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ลำดับที่ ๓ ประเด็นเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐปฏิบัติเอื้อประโยชน์ต่อพวกพ้อง

สาเหตุ	แนวทางแก้ไข
๑.๑ เนื่องจากมีการกระจายอำนาจในท้องถิ่น บริหาร จัดเก็บภาษีและงบประมาณ ๓.๒ มีการกำหนดให้ใช้จ่ายเงินงบประมาณได้ หลาย วิธี	๓.๑ มีการตรวจสอบการเงินและบัญชี ๓.๒ เปิดโอกาสให้มีการแข่งขันในการเสนอราคา และ ประกาศผลให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคัดค้าน ภายในเวลา ที่กำหนด

ลำดับที่ ๔ ประเด็นเรื่องร้องเรียนการบริการไม่สุภาพ

สาเหตุ	แนวทางแก้ไข
๔.๑ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีจำนวนไม่เพียงพอ ๔.๒ มีขั้นตอนในการปฏิบัติ หรือให้บริการที่ซับซ้อน	๔.๑ เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ๔.๒ มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงาน จัดเก็บข้อมูลต่างๆ เพื่อให้เกิดความสะดวก ในการ เรียกใช้ข้อมูล
๔.๓ เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความสามารถในการแก้ไข ปัญหาเฉพาะ	๔.๓ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ให้ เจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มศักยภาพในการ ปฏิบัติงาน

ลำดับที่ ๕ ประเด็นเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

สาเหตุ	แนวทางแก้ไข
๕.๑ มีการเสนอผลประโยชน์ให้เจ้าหน้าที่ ๕.๒ มีวิธีการให้เลือกใช้วิธีที่เอื้อประโยชน์ต่อบุคคลใด บุคคลหนึ่ง	๕.๑ สนับสนุนให้มีการเสนอราคาต่อหน่วยงานของรัฐ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงการดำเนินงานทุก ขั้นตอน ๕.๒ เลือกใช้วิธีการที่โปร่งใสที่สุด

สำหรับปัญหาและอุปสรรคสำหรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป

ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางแก้ไข
<p>๑. ผู้ร้องได้ร้องเรียนในเรื่องเดียวกันหลายหน่วยงาน/ช่องทาง หรือหลายพื้นที่คาบเกี่ยวกัน ส่งผลให้เพิ่มปริมาณงานของสำนักงานจังหวัดระนอง โดยไม่จำเป็น</p> <p>๒. เรื่องร้องเรียนบางเรื่องมีความละเอียด ซับซ้อนและไม่สามารถตกลงกันได้ จำเป็นต้องอาศัย กระบวนการในชั้นศาล</p> <p>๓. เรื่องร้องเรียนบางเรื่องเป็นเรื่องที่เกินอำนาจหน้าที่ของจังหวัดจำเป็นต้องให้ระดับกระทรวง หรือระดับประเทศ เป็นผู้พิจารณาและหาแนวทางในการแก้ไข</p> <p>๔. ในระดับอำเภอขาดบุคลากรในตำแหน่งนิติกร หรือเจ้าหน้าที่ที่จบนิติศาสตร์ หรือเป็นผู้ที่มีความรู้ทางด้านกฎหมาย ซึ่งหากระดับอำเภอมียุติการดังกล่าว เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จะสามารถยุติได้เป็นจำนวนมาก</p>	<p>๑. ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบ และทำความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่ทราบด้วย</p> <p>๒. เพิ่มบุคลากรในตำแหน่งนิติกร หรือเจ้าหน้าที่ที่จบนิติศาสตร์ หรือเป็นผู้ที่มีความรู้ทางด้านกฎหมาย</p>