

## การวิเคราะห์การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

กรมอุตุนิยมวิทยาได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ และวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค และวางแนวทางแก้ไข แบ่งเป็น ๒ กรณี ดังนี้

### ๑. กรณีการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

จากการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ มีจำนวน ๑๖ เรื่อง โดยร้องเรียนผ่านช่องทางของกรมอุตุนิยมวิทยา จำนวน ๒ เรื่อง ผ่านช่องทางระบบเรื่องราวร้องทุกข์ ๑๑๑๑ จำนวน ๑๔ เรื่อง สำหรับการจัดการข้อร้องเรียน กรมอุตุนิยมวิทยา ได้ดำเนินการส่งเรื่องดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งดำเนินการชี้แจงตอบข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องได้ทราบภายใน ๑๕ วัน สรุปได้ดังนี้

#### ๑.๑ ร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการโทรศัพท์สายด่วน ๑๑๘๒ จำนวน ๑๕ เรื่อง

กรมอุตุนิยมวิทยา เป็นหน่วยงานที่ต้องบริการข้อมูลด้านอุตุนิยมวิทยา ให้แก่ประชาชน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ซึ่งผู้รับบริการมีความคาดหวังและต้องการรับบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ซึ่งบางครั้งเมื่อมีสภาวะอากาศเปลี่ยนแปลง/เกิดภัยธรรมชาติต่าง ๆ ขึ้น แต่อาจเจอปัญหา/อุปสรรคบ้าง เมื่อผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการพร้อมกัน แต่กรมอุตุนิยมวิทยามีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการในช่วงเวลาดังกล่าวได้ อาจสร้างความไม่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้

#### แนวทางแก้ไข

- กำชับและติดตามการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ
- พัฒนาปรับปรุงระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ ให้มีประสิทธิภาพ
- ปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานและการให้บริการ

๑.๒ ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ทุจริตต่อหน้าที่ ไม่ปรากฏเรื่องร้องเรียน แต่กรมอุตุนิยมวิทยา ได้วางมาตรการ แนวทางการแก้ไข สำหรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ทุจริตต่อหน้าที่ เช่น

- ฝึกอบรม/กิจกรรมการพัฒนาความรู้ ความสามารถในการป้องกันและต่อต้านการทุจริตปลูกจิตสำนึกในด้านคุณธรรมและจริยธรรม
- เผยแพร่เอกสารความรู้ด้านการป้องกันการทุจริต กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของส่วนราชการ
- จัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน

### ๒. กรณีการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๒.๑ ผู้ร้องเรียนไม่ระบุชื่อที่อยู่ให้ชัดเจน ทำให้ไม่สามารถที่จะแจ้งผลการดำเนินการกลับไปยังผู้ร้องได้

๒.๒ เรื่องร้องเรียนบางเรื่องต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการหลายขั้นตอนเนื่องจาก เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจึงไม่สามารถที่จะหาข้อยุติได้ภายในกำหนดเวลา

๒.๓ ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วน/ไม่ชัดเจน ทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลาที่กำหนด

๒.๔ เจ้าหน้าที่ไม่ถือปฏิบัติตามระเบียบ/กฎหมายที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติราชการโดยเคร่งครัด จึงเป็นเหตุให้มีการร้องเรียน

#### แนวทางแก้ไข

- บุคลากรกรมอุตุฯ วิทยาลัยต้องให้ความสำคัญต่อการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
  - สร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบหลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร
  - จัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน
- .....