

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ผังกระบวนการงาน

ลำดับ	กระบวนการงาน	ใช้เวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑	(๑) หน่วยรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ กรมอุตุนิยมวิทยา รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็น จำนวน ๑๐ ช่องทางที่กำหนด	๕ นาที	เจ้าหน้าที่หน่วยรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์กรมอุตุนิยมวิทยา
๒	(๒) ลงทะเบียนรับในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	๕ นาที	เจ้าหน้าที่หน่วยรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์กรมอุตุนิยมวิทยา
๓	(๓) คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟัง ความคิดเห็น และจัดทำหนังสือไปยังอธิบดีกรมอุตุนิยมวิทยา	๓ วัน	เจ้าหน้าที่หน่วยรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์กรมอุตุนิยมวิทยา
๔	(๔) อธิบดีกรมอุตุนิยมวิทยา พิจารณา	๑ วัน	เจ้าหน้าที่หน่วยรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์กรมอุตุนิยมวิทยา
๕	(๕.๑) แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการ (๕.๒) แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ที่ มีชื่อ/ที่อยู่/ หน่วยงาน ชัดเจน)	๑ วัน	เจ้าหน้าที่หน่วยรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์กรมอุตุนิยมวิทยา
๖	(๖.๑) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ และรายงานผลการดำเนินงาน (๖.๒) ติดตามความก้าวหน้าของ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๕-๗ วัน	๖.๑ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๖.๒ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์กรมอุตุนิยมวิทยา
๗	(๗) สรุปรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑ วัน	เจ้าหน้าที่หน่วยรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์กรมอุตุนิยมวิทยา
๘	(๘) เสนออธิบดีกรมอุตุนิยมวิทยาทราบ	๑ วัน	เจ้าหน้าที่หน่วยรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์กรมอุตุนิยมวิทยา
๙	(๙) แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ	๑ วัน	เจ้าหน้าที่หน่วยรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์กรมอุตุนิยมวิทยา
๑๐	(๑๐) เก็บข้อมูลในระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อประมวลผลและสรุป วิเคราะห์	๓๐ นาที	กลุ่มการเจ้าหน้าที่ สำนักงานเลขาธิการกรม
๑๑	(๑๑) จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอกรม (รายเดือน/รายปี)	๑ - ๓๐ วัน	กลุ่มการเจ้าหน้าที่ สำนักงานเลขาธิการกรม
๑๒	๑๒. หน่วยรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์/เก็บเรื่อง	๑ วัน	กลุ่มการเจ้าหน้าที่ สำนักงานเลขาธิการกรม

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) เริ่มจากหน่วยรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ กรมอุตุนิยมวิทยา รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็น จากช่องทาง การร้องเรียนของหน่วยรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ กรมอุตุนิยมวิทยา ดังต่อไปนี้

- ๑) ยื่นด้วยตนเอง
- ๒) กล้องรับความคิดเห็น (ติดตั้งไว้ที่หน่วยงานในสังกัดทุกหน่วยงานทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)
- ๓) เว็บไซต์ : www.tmd.go.th
- ๔) โทรศัพท์สถานีวิทยุกระจายเสียงกรมอุตุนิยมวิทยา กรุงเทพมหานคร : โทร ๐ ๒๓๘๓ ๙๐๐๓-๔ ภายใน ๒๓๖๑
- ๕) โทรศัพท์ - กรมอุตุนิยมวิทยา : โทร. ๐ ๒๓๘๙ ๔๐๕๖ - ๗๔
 - ศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน : โทร. ๐ ๔๓๔๖ ๘๑๓๐
 - ศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง : โทร. ๐ ๔๕๒๔ ๒๕๖๕
 - ศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคใต้ฝั่งตะวันตก : โทร. ๐ ๗๖๓๒ ๘๑๔๗
 - ศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคใต้ฝั่งตะวันออก : โทร. ๐ ๗๔๓๑ ๑๗๖๐
 - ศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคเหนือ : โทร. ๐ ๕๓๒๗ ๕๔๖๓
- ๖) ไปรษณีย์ ๔๓๕๓ ถนนสุขุมวิท บางนา กรุงเทพฯ ๑๐๒๖๐ และ ตู้ ปณ.๑๕๘ บางนา
- ๗) สายด่วนของรัฐบาล โทร.๑๑๑๑
- ๘) ตู้ ปณ.๑๑๑๑
- ๙) ศูนย์บริการประชาชน ๑๑๑๑ (Counter Service)
- ๑๐) เว็บไซต์ : www.๑๑๑๑.go.th

(๒) เจ้าหน้าที่หน่วยรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ กรมอุตุนิยมวิทยา ลงทะเบียนรับเรื่องในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

(๓) เจ้าหน้าที่หน่วยรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ กรมอุตุนิยมวิทยา คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็น และจัดทำหนังสือไปยังอธิบดีกรมอุตุนิยมวิทยา

(๔) อธิบดีกรมอุตุนิยมวิทยา พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็น และลงนาม

(๕) เจ้าหน้าที่หน่วยรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ กรมอุตุนิยมวิทยา ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ และแจ้งผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑ วัน

(๖) เจ้าหน้าที่หน่วยรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ กรมอุตุนิยมวิทยา แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการและรายงานผลการดำเนินการ และติดตามความก้าวหน้าของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(๗) เจ้าหน้าที่หน่วยรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ กรมอุตุนิยมวิทยา สรุปรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(๘) เจ้าหน้าที่หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ กรมอุตุนิยมวิทยา เสนออธิบดีกรมอุตุนิยมวิทยา ทราบ

(๙) เจ้าหน้าที่หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ กรมอุตุนิยมวิทยา แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบ(ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่รับเรื่อง)

(๑๐) กลุ่มการเจ้าหน้าที่ สำนักงานเลขาธิการกรม เก็บข้อมูลในระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อการประมวลผลและสรุปรายงานวิเคราะห์

(๑๑) เจ้าหน้าที่หน่วยรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ รายงานผลการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้กลุ่มการเจ้าหน้าที่ สำนักงานเลขาธิการกรม ภายในวันที่ ๕ ของเดือนถัดไป เพื่อจัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอกรมอุตุนิยมวิทยา (รายเดือน/รายปี)

(๑๒) กลุ่มการเจ้าหน้าที่ สำนักงานเลขาธิการกรม จัดเก็บเรื่อง

การประเมินผล

๑) ร้อยละของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ได้รับการดำเนินการภายใน ๑๕ วัน (ร้อยละ ๘๐)

๒) ร้อยละความสำเร็จของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็น ได้รับการติดตามผลการดำเนินงานในการแก้ไขปัญหา (ร้อยละ ๘๐)

๓) ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็น