



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มการเจ้าหน้าที่ โทร 6118, 6185

ที่ ดศ 0301.005/3977 วันที่ 19 พฤษภาคม 2561

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกรมอุตุนิยมวิทยา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (รอบ 12 เดือน ไตรมาสที่ 1-4)

① เรียน ลนค. (ผ่าน ผอ.กจ.)

ตามที่ 1. คำสั่งกรมฯ ที่ 607/2560 สั่ง ณ วันที่ 26 ธ.ค. 60 มอบหมายให้ กอง/ศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาค/สถานีอุตุนิยมวิทยา/กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร/กลุ่มตรวจสอบภายใน/เป็นหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ /รับฟังความคิดเห็น ทุกช่องทางที่อยู่ในความรับผิดชอบ โดย ผอ.กอง/ผอ.ศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาค/ผอ.สถานีอุตุนิยมวิทยา /ผอ.กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร /ผอ. กลุ่มตรวจสอบภายใน อาจมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ในสังกัดทำหน้าที่รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ / รับฟังความคิดเห็น พร้อมสรุปเรื่องเสนอกรมฯ ทราบและพิจารณาสั่งการโดยเร็ว ยกเว้นสถานีอุตุนิยมวิทยา ต้องสรุปเรื่องผ่านต้นสังกัดเพื่อเสนอกรมฯ ทราบหรือพิจารณาสั่งการโดยเร็วแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ทุกหน่วยงานต้องสำเนาเรื่องการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ / รับฟังความคิดเห็นให้ กจ. ทราบภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไปเพื่อจะได้สรุปรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็น เสนอคณะกรรมการประเมินผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็น และกรมฯ ทราบ ในภาพรวมต่อไป

2. ลนค. มอบหมายให้ น.ส.สุนทรี เทียนกล้า นบค./ชำนาญการ กจ. เปิดอีเมลล์เพื่อรับเมลล์ จากผู้ดูแลเว็บไซต์กลุ่มงานคุ้มครองจรรยา

กจ. ในฐานะหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนของกรมฯ ได้ดำเนินการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกรมอุตุนิยมวิทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560 (รอบ 12 เดือน ไตรมาส 1- 4) ในประเด็นต่างๆ ได้แก่ ผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ สรุปเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แยกตามประเภท สถิติเรื่องร้องเรียน บทสรุปปัญหา/อุปสรรค/แนวทางแก้ไข

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำเสนอกรมฯ ทราบ ก่อนปิดประกาศเผยแพร่ และนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม กรมอุตุนิยมวิทยาต่อไป หากชอบด้วยคำริ

② เรียน ออศ.

เพื่อโปรดทราบรายงานสรุปผล.
การดำเนินการตามเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์
ตามเสนอข้อ ① ก่อนให้ กจ. ดำเนินการ
ในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายสุราษฎร์ สมทรัพย์)

เลขานุการกรม 18 พค ๖1

③ ทราบตามเสนอ
ให้ดำเนินการตามระเบียบฯ ต่อไป

(นางสาวสุนทรี เทียนกล้า)
นบค.ชก.

21 พ.ค. 2561

สำนิยมกรมอุตุนิยมวิทยา ESIS

- | | | | | | |
|-----------------------------|----------------------------|--------------------|----------------------|----------------|----------|
| 1. Expertise on Meteorology | เชี่ยวชาญด้านอุตุนิยมวิทยา | 2. Standardization | มาตรฐานสากล | 3. Integration | บูรณาการ |
| 4. Early Warning | เตือนภัยทันเหตุการณ์ | 5. Service Mind | พึงพอใจด้วยจิตบริการ | | |

รายงานสรุปผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกรมอุตุนิยมวิทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐

ที่มา

กรมอุตุนิยมวิทยา ได้ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยได้กำหนดหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และกำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่าง ๆ มีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ และได้ดำเนินการจัดทำแผนผังการปฏิบัติงานแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้รับทราบและยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละช่องทางการร้องเรียนเพื่อทำหน้าที่ในการวิเคราะห์จำแนกข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และทำการบันทึกข้อมูลเพื่อจัดเก็บเป็นฐานข้อมูล รวมทั้งติดตามประเมินผลและรายงานสรุปผลการดำเนินงานเสนอต่อผู้บริหาร โดยมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จำนวน ๙ ช่องทาง ได้แก่ ๑. กล้องรับความคิดเห็น ๒. เว็บไซต์กรมอุตุนิยมวิทยา ๓. แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน ๔. จดหมาย/ไปรษณีย์ ๕. โทรศัพท์ ๖. หน่วยรับเรื่องร้องเรียน ๗. ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ๘. ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ๙. ช่องทางอื่น ๆ เพื่อให้ประชาชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถเข้าถึงช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ และสามารถติดตามผลการดำเนินการในเรื่องดังกล่าวได้สะดวก รวดเร็ว

ผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

การดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ กรมอุตุนิยมวิทยาได้มีการดำเนินการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยการกำหนดช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ ซึ่งเป็นช่องทางที่ประชาชนสามารถ เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และไม่สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย ผ่านช่องทางต่าง ๆ และได้มีการกำหนดแบบฟอร์มรายงานการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อใช้สำหรับการกรอกข้อมูลในแต่ละช่องทาง ประกอบไปด้วย หน่วยงานที่รับเรื่อง กอง /ศูนย์ ที่เป็นเจ้าของเรื่อง ลำดับที่ เรื่องร้องเรียน วันที่รับเรื่องร้องเรียน ลักษณะเรื่องร้องเรียน ผู้ถูกต้องเรียน สถานะตอบสนองเรื่องร้องเรียน ปัญหาและอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขของหน่วยงาน และได้จัดทำฐานข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องติดตามผลการตอบข้อร้องเรียน สรุปและรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนทุกเดือน และสิ้นปีงบประมาณแก่ผู้บริหาร สำหรับการรับข้อร้องเรียนกรมอุตุนิยมวิทยา จะมีเจ้าหน้าที่หน่วยรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (ในฐานะผู้ดูแลช่องทางการร้องเรียน) รวบรวมวิเคราะห์ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ส่งให้กลุ่มการเจ้าหน้าที่ (กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม) พร้อมทำการบันทึกข้อมูลจัดเก็บเป็นฐานข้อมูลจากช่องทางต่างๆ ซึ่งได้สรุปผลการวิเคราะห์ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๕๙ – เดือนกันยายน ๒๕๖๐ และจำแนกข้อร้องเรียนร้องทุกข์ แบ่งออกเป็น ๔ ด้าน ได้แก่ ๑. ด้านการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ๒. ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ๓. ด้านการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ๔. ด้านอื่นๆ มีข้อร้องเรียนร้องทุกข์ จำนวน ๑๙ เรื่อง ดังนี้

รายงานสรุปผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560 จำนวน 19 เรื่อง ดังนี้

ช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์	เรื่องร้องเรียน	การดำเนินการ
1. กล่องรับความคิดเห็น	- ไม่มี -	-
2. เว็บไซต์กรมอุตุนิยมวิทยา / แจ้งเบาแส ร้องเรียน/ร้องทุกข์/กลุ่มงานคุ้มครอง จริยธรรม/e - mail : personal@tmd.go.th	- ไม่มี -	-
3. แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน	- ไม่มี -	-
4. จดหมาย/ไปรษณีย์ ผ่านตู้ ป.ณ. 158 ปณศ. บางนา กทม.	- ไม่มี -	-
5. โทรศัพท์/แฟกซ์	- ไม่มี -	-
6. หน่วยรับเรื่องร้องเรียน กลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักบริหารกลาง อาคาร 50 ปี อุตุนิยมวิทยา กรมอุตุนิยมวิทยา ชั้น 4	- ไม่มี -	-
7. ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย	- ไม่มี -	-
8. ผ่านศูนย์บริการประชาชน สำนักงาน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยการ ตรวจสอบผ่าน Web Portal เป็นระยะๆ	<p><u>ตุลาคม 2559</u> - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำข้อมูลกรมอุตุนิยมวิทยาไปเผยแพร่รายงานผ่านทางโซเชียลมีเดียหรือรายงานผ่านทางสถานีวิทยุคลื่นต่างๆ</p> <p><u>พฤศจิกายน 2559</u> -ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมอุตุนิยมวิทยา ผ่านทางหมายเลขสายด่วน 1182</p> <p><u>ธันวาคม 2559</u> <u>มกราคม 2560</u> -ขอให้ปรับปรุงการให้บริการ พนักงานรับสายประจำกรมอุตุนิยมวิทยาหมายเลขสายด่วน 1182</p>	<p>-สรุปเสนอกรมฯ สั่งการให้ พอ. ผู้ที่เกี่ยวข้องรับไปประกอบการพิจารณา และแจ้งตอบผู้ร้องทางระบบได้รับทราบภายใน 15 วัน แล้ว</p> <p>-สรุปเสนอกรมฯ สั่งการให้ พอ. ผู้ที่เกี่ยวข้องรับไปประกอบการพิจารณา และแจ้งตอบผู้ร้องทางระบบได้รับทราบภายใน 15 วัน แล้ว</p> <p>-</p> <p>- สรุปเสนอกรมฯ สั่งการให้ พอ. ผู้ที่เกี่ยวข้องรับไปประกอบการพิจารณา และแจ้งตอบผู้ร้องทางระบบได้รับทราบภายใน 15 วัน แล้ว</p>

ช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์	เรื่องร้องเรียน	การดำเนินการ
	<p><u>มีนาคม 2560</u> -พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ คม. ทุจริตต่อหน้าที่</p> <p><u>เมษายน 2560</u> -ขออุทธรณ์ผลการตัดสินพิจารณาประกาศราคาจัดซื้อรายการระบบบูรณาการสารสนเทศ จำนวน 1 ระบบ</p> <p>- ขออุทธรณ์ร้องเรียนขอความเป็นธรรมในการประกาศราคา</p> <p>-ขออุทธรณ์ร้องเรียนขอความเป็นธรรมในการประกวดราคา</p> <p>-ขออุทธรณ์และร้องเรียนขอความเป็นธรรมในการประกวดราคาโครงการจัดซื้อครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์รายงานระบบบูรณาการสารสนเทศด้านอุตุนิยมวิทยาตามมาตรฐานองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ(ICAO) และองค์การอุตุนิยมวิทยาโลก (WMO)</p>	<p>-กรมฯ ได้พิจารณาข้อร้องเรียนแล้ว มีคำสั่งกรมฯ ที่ 67/2560 แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงในกรณีดังกล่าว ขณะนี้อยู่ระหว่างดำเนินการ</p> <p>-ดำเนินการเสนอคณะกรรมการพิจารณาผลฯ เพื่อพิจารณาตรวจสอบพร้อมรวบรวมสรุปความเห็นเสนอกรมฯ ขณะนี้อยู่ระหว่างดำเนินการ</p> <p>-ดำเนินการเสนอคณะกรรมการพิจารณาผลฯ เพื่อพิจารณาตรวจสอบพร้อมรวบรวมสรุปความเห็นเสนอกรมฯ ขณะนี้อยู่ระหว่างดำเนินการ</p> <p>-ดำเนินการเสนอคณะกรรมการพิจารณาผลฯ เพื่อพิจารณาตรวจสอบพร้อมรวบรวมสรุปความเห็นเสนอกรมฯ ขณะนี้อยู่ระหว่างดำเนินการ</p> <p>-เสนอให้ กบ. (เจ้าของโครงการฯ) ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ขณะนี้อยู่ระหว่างดำเนินการ</p>

ช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์	เรื่องร้องเรียน	การดำเนินการ
	<p>-ขออุทธรณ์ และร้องเรียนขอความเป็นธรรมในการประกวดราคาโครงการพัฒนาระบบการพยากรณ์อากาศด้วยคอมพิวเตอร์สมรรถนะสูง (ระยะที่ 1)</p> <p><u>พฤษภาคม 2560</u> <u>มิถุนายน 2560</u></p> <p>-ประกวดราคาจ้างเหมาซ่อมระบบเตือนภัยพิบัติอุตุนิยมวิทยาทะเล 1 ระบบ ด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e – bidding)</p> <p><u>กรกฎาคม 2560</u> <u>สิงหาคม 2560</u></p> <p>- ขอทราบข้อเท็จจริงและขอเอกสารหลักฐานเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง</p> <p><u>กันยายน 2560</u></p>	<p>-เสนอให้ กบ.(เจ้าของโครงการฯ) ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ขณะนี้อยู่ระหว่างดำเนินการ</p> <p>-</p> <p>- อยู่ระหว่างการดำเนินการพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายเพื่อเสนอกรมฯ</p> <p>-</p> <p>- อยู่ระหว่างการดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานในการชี้แจงนำไปประกอบการพิจารณาของสำนักงาน ป.ป.ช.</p> <p>-</p>

สรุปเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ แยกตามประเภท

ประเภท	จำนวน	ผลการดำเนินการ
ด้านการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๑	อยู่ระหว่างดำเนินการ (บัตรสนเท่ห์)
ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง	๗	อยู่ระหว่างดำเนินการ
ด้านการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคล	๐	-
ด้านอื่นๆ	๑๑ (ด้านบริการ)	แจ้งตอบผู้ร้องภายใน ๑๕ วัน

สถิติเรื่องร้องเรียนของกรมอุตุนิยมวิทยา

ประเภท	ปีงบประมาณ/จำนวนเรื่อง							หมายเหตุ
	๒๕๕๔	๒๕๕๕	๒๕๕๖	๒๕๕๗	๒๕๕๘	๒๕๕๙	๒๕๖๐	
ด้านการทุจริต การปฏิบัติหรือละ เว้นการปฏิบัติ หน้าที่โดยมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ของ รัฐ	๑	-	-	๑	๑	๔	๑	ตรวจสอบแล้วไม่ มีการกระทำผิด ตามข้อร้องเรียน
ด้านการจัดซื้อจัด จ้าง	๑	-	๑	-	-	๔	๗	ตรวจสอบแล้วไม่ มีการกระทำผิด ตามข้อร้องเรียน
ด้านการบริหาร และการพัฒนา ทรัพยากรบุคคล	-	๑	-	๑	๑	-	-	ตรวจสอบแล้วไม่ มีการกระทำผิด ตามข้อร้องเรียน
ด้านอื่นๆ	๑	๗	๑	๓	๙	๒๐	๑๑	ตอบตาม ข้อเท็จจริง

■ บทสรุปปัญหา/อุปสรรค/แนวทางแก้ไข

การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ สรุปปัญหา/อุปสรรค และแนวทางแก้ไข แบ่งเป็น ๒ กรณี ดังนี้

๑. กรณีการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

จากการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ มีจำนวน ๑๙ เรื่อง โดยร้องเรียนผ่านช่องทางของกรมอุตุนิยมวิทยา จำนวน ๘ เรื่อง ผ่านช่องทางระบบเรื่องราวยุติข้อร้องเรียน ๑๑๑๑ จำนวน ๑๑ เรื่อง สำหรับการจัดการข้อร้องเรียน กรมอุตุนิยมวิทยา ได้ดำเนินการส่งเรื่องดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งดำเนินการชี้แจงตอบข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องได้ทราบภายใน ๑๕ วัน สรุปได้ดังนี้

๑.๑ ร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการโทรศัพท์สายด่วน ๑๑๘๒ จำนวน ๑๑ เรื่อง

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

แนวทางแก้ไข

- กำชับและติดตามการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ
- พัฒนาปรับปรุงระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ ให้มีประสิทธิภาพ
- ปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานและการให้บริการ

๑.๒ ร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง จำนวน ๗ เรื่อง

กรมอู่ศูนย์มหาวิทยาลัย ได้รับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับกระบวนการการจัดซื้อจัดจ้าง ผ่านช่องทางอื่น ๆ (กลุ่มงานนิติการ) จำนวน ๗ เรื่อง ซึ่งสรุปได้ว่า เป็นการร้องเรียนร้องทุกข์ อุทธรณ์ขอความเป็นธรรม ในโครงการต่าง ๆ ของกรมอู่ศูนย์มหาวิทยาลัย ซึ่งการดำเนินการในเรื่องดังกล่าวได้มีการนำเสนอคณะกรรมการฯ และเจ้าของโครงการฯ พิจารณาตรวจสอบและอยู่ระหว่างดำเนินการ

แนวทางการแก้ไข

- สร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการกำหนดเงื่อนไข หลักเกณฑ์และแนวทางการกำหนด TOR ให้กับเจ้าหน้าที่และบุคคลทั่วไปให้เหมาะสม
- จัดทำคู่มือมาตรฐานกระบวนการที่เกี่ยวข้องเผยแพร่ให้ทราบโดยทั่วกัน

๑.๓ ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ทุจริตต่อหน้าที่ จำนวน ๑ เรื่อง

กรมอู่ศูนย์มหาวิทยาลัย ได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ทุจริตต่อหน้าที่ ในลักษณะผลประโยชน์ทับซ้อน ซึ่งกรมอู่ศูนย์มหาวิทยาลัยได้พิจารณาสั่งการ โดยแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง และขณะนี้อยู่ระหว่างดำเนินการ

แนวทางแก้ไข

- จัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน

๒. กรณีการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๒.๑ ผู้ร้องเรียนไม่ระบุชื่อที่อยู่ให้ชัดเจน ทำให้ไม่สามารถที่จะแจ้งผลการดำเนินการกลับไปยังผู้ร้องได้

๒.๒ เรื่องร้องเรียนบางเรื่องต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการหลายขั้นตอนเนื่องจากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจึงไม่สามารถที่จะหาข้อมูลได้ภายในกำหนดเวลา

๒.๓ ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วน/ไม่ชัดเจน ทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลาที่กำหนด

๒.๔ เจ้าหน้าที่ไม่ถือปฏิบัติตามระเบียบ/กฎหมายที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติราชการโดยเคร่งครัดจึงเป็นเหตุให้มีการร้องเรียน

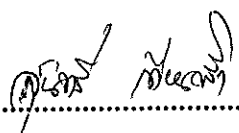
แนวทางแก้ไข

- บุคลากรกรมอู่ศูนย์มหาวิทยาลัยต้องให้ความสำคัญต่อการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทุกข
- สร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบหลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร

- จัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน

สรุปผลการดำเนินการต่อข้อร้องเรียนของกรมอุตุนิยมวิทยา พ.ศ.2560
(ไตรมาสที่ 4 ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2560 – เดือนกันยายน 2560)

ไตรมาส	ประเภทข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ คำชมเชย	จำนวน เรื่อง	จำนวนเรื่องที่ทำเนิการ		ปัญหา/ อุปสรรค
			ตอบกลับผู้ร้อง เรียนภายใน เวลาที่กำหนด	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	
ไตรมาสที่ 4 (1ก.ค.-30ก.ย.)	รวมทุกข้อร้องเรียน	19	12	7	ติดระเบียบ/ กฎหมาย
	1. ข้อร้องเรียน	19	12	7	
	1.1 จัดซื้อจัดจ้าง	7	-	7	
	1.2 ข้อมูล				
	1.3 บุคลากร	1	1	-	
	1.4 สภาพแวดล้อม/สิ่งอำนวยความสะดวก				
	1.5 ระบบการให้บริการ	11	11	-	
	1.6 อื่นๆ				
	2. ข้อเสนอแนะ	2	-	-	
	3. ข้อสอบถาม				
	4. คำชมเชย	48	-	-	
	4.1 เจ้าหน้าที่	42	-	-	
	4.2 การบริการรวดเร็ว	5	-	-	
	4.3 การให้ปรึกษาแนะนำ	7	-	-	

.....  ผู้จตรายงาน

.....  ผู้ตรวจรายงาน