



คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน
ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็น



กรมอุตุนิยมวิทยา
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

คำนำ

กรมอุตุนิยมวิทยา ได้จัดตั้งหน่วยรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อใช้เป็นช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็น จากประชาชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของประชาชน สร้างภาพลักษณ์ และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ กลุ่มการเจ้าหน้าที่ สำนักงานเลขาธิการกรม ได้ทบทวน ปรับปรุงแก้ไขคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็น เพื่อใช้เป็นวิธีปฏิบัติงานของหน่วยรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ กรมอุตุนิยมวิทยา ให้สามารถดำเนินการ และการบริหารงานของหน่วยรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ กรมอุตุนิยมวิทยา เป็นแนวทางการดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็น ที่มีประสิทธิภาพและสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ สอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

ผู้จัดทำ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็น จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็น อย่างมีคุณภาพ หากมีข้อผิดพลาดหรือข้อเสนอแนะประการใด ผู้จัดทำพร้อมรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานต่อไป และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

กลุ่มการเจ้าหน้าที่
สำนักงานเลขาธิการกรม
มีนาคม ๒๕๖๑

สารบัญ

	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	
๑.๑ หลักการและเหตุผล	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์	๒
บทที่ ๒ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็น	
๒.๑ ขอบเขต	๓
๒.๒ บทบาทหน้าที่ของหน่วยรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๓
๒.๓ คำจำกัดความ	๔
๒.๔ ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็น	๔
๒.๕ หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็น	๕
บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	
๓.๑ ฝั่งกระบวนงาน	๖
๓.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗
๓.๓ ระบบการติดตามและประเมินผล	๘
บทที่ ๔ กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๙
บทที่ ๕ ภาคผนวก	
๕.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow	๑๐
๕.๒ แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็น	๑๑
๕.๓ แบบรายงานเรื่องร้องเรียน	๑๒
๕.๔ คำสั่งกรมอุตุนิยมวิทยา ที่ ๕๒๓/๒๕๖๐	๑๓
๕.๕ คำสั่งกรมอุตุนิยมวิทยา ที่ ๖๐๗/๒๕๖๐	๑๕

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

หน่วยรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ กรมอุตุนิยมวิทยา มีบทบาทหน้าที่ในการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็น เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมอุตุนิยมวิทยา ในเขตพื้นที่รับผิดชอบทุกช่องทางที่อยู่ในความรับผิดชอบ สรุปรายงานเสนอกรมอุตุนิยมวิทยาทราบ หรือพิจารณาสั่งการโดยเร็ว โดยมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ในสังกัดกอง/ศูนย์/กลุ่ม/สถานี ทำหน้าที่รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็น

ในส่วนของกระบวนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็น ที่สอดคล้องกับ

- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐

มาตรา ๔๑ กำหนดให้บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิ

๑) ได้รับทราบและเข้าถึงข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยงานของรัฐตามที่กฎหมายบัญญัติ

๒) เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว

๓) ฟ้องหน่วยงานของรัฐให้รับผิด เนื่องจากการกระทำหรือการละเว้นการกระทำของข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยงานของรัฐ

มาตรา ๖๓ กำหนดให้รัฐต้องส่งเสริม สนับสนุน และให้ความรู้แก่ประชาชนถึงอันตรายที่เกิดจากการทุจริตและประพฤติมิชอบทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน และจัดให้มีมาตรการและกลไกที่มีประสิทธิภาพ เพื่อป้องกันและขจัดการทุจริตและประพฤติมิชอบดังกล่าวอย่างเข้มงวด รวมทั้งกลไกในการส่งเสริมให้ประชาชนรวมตัวกันเพื่อมีส่วนร่วมในการรณรงค์ให้ความรู้ ต่อต้าน หรือชี้เบาะแส โดยได้รับความคุ้มครองจากรัฐตามที่กฎหมายบัญญัติ

- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖

มาตรา ๓๘ ที่กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใด ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗”

มาตรา ๔๑ “ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นจะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป...”

- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ซึ่งอำนาจหน้าที่การดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนร้องทุกข์ การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่หน่วยรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ กรมอุตุนิยมวิทยา จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และเพื่อให้เป็นแนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็นที่มีประสิทธิภาพและสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์ และความเชื่อมั่นตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็น ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

บทที่ ๒

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็น

๒.๑ ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน การดำเนินงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็น สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็นของหน่วยรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ กรมอุตุนิยมวิทยา โดยผ่านทางช่องทาง ดังต่อไปนี้

- ๑) ยื่นด้วยตนเอง
- ๒) กล่องรับความคิดเห็น (ติดตั้งไว้ที่หน่วยงานในสังกัดทุกหน่วยงานทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)
- ๓) เว็บไซต์ : www.tmd.go.th
- ๔) โทรศัพท์สถานีวิทยุกระจายเสียงกรมอุตุนิยมวิทยา กรุงเทพมหานคร : โทร ๐ ๒๓๘๓ ๙๐๐๓-๔ ภายใน ๖๓๖๑
- ๕) โทรศัพท์ - กรมอุตุนิยมวิทยา : โทร. ๐ ๒๓๙๙ 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 ปณศ.๑๕๘ บางนา
- ๗) สายด่วนของรัฐบาล โทร.๑๑๑๑
- ๘) ตู้ ปณ.๑๑๑๑
- ๙) ศูนย์บริการประชาชน ๑๑๑๑ (Counter Service)
- ๑๐) เว็บไซต์ : www.๑๑๑๑.go.th

๒.๒ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๑) จัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมอุตุนิยมวิทยา ในเขตพื้นที่รับผิดชอบทุกช่องทาง

๒) สรุปเรื่องเสนอกรมอุตุนิยมวิทยา โดยผ่านผู้บังคับบัญชาต้นสังกัด เพื่อทราบหรือพิจารณาสั่งการโดยเร็ว

๓) สำเนาเรื่องการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็นให้กลุ่มการเจ้าหน้าที่ สำนักงานเลขานุการกรม ภายในวันที่ ๕ ของเดือนถัดไป

๔) สรุปรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็น เสนอคณะทำงานประเมินผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็น และกรมอุตุนิยมวิทยาทราบในภาพรวม

๒.๓ คำจำกัดความ

หน่วยรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ หมายถึง กอง ศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาค สถานีอุตุนิยมวิทยา กลุ่ม พัฒนาระบบบริหาร กลุ่มตรวจสอบภายใน และกลุ่มการเจ้าหน้าที่ สำนักงานเลขานุการกรม

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในชั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ รับฟังความคิดเห็น ได้รับการแก้ไขและ/หรือเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบร้องเรียน/ร้องทุกข์/ รับฟังความคิดเห็นให้เกิดประโยชน์สูงสุด

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ในสังกัดกรมอุตุนิยมวิทยา ทำหน้าที่รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็นในทุกช่องทางที่อยู่ในความรับผิดชอบ

ผู้รับบริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่กรมอุตุนิยมวิทยา ส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และ ประชาชนที่ติดต่อประสานงานหรือใช้บริการของกรมอุตุนิยมวิทยา

เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการจากกรมอุตุนิยมวิทยา ได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่กรมอุตุนิยมวิทยา ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า และความไม่โปร่งใส และไม่เหมาะสม ในการปฏิบัติงาน

เรื่องร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องที่ได้รับความเดือนร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรมอุตุนิยมวิทยา

ความคิดเห็น หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการจากกรมอุตุนิยมวิทยา มีข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมอุตุนิยมวิทยา

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็น ตั้งแต่ต้นจนถึง การได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

คณะกรรมการจริยธรรม หมายถึง คณะกรรมการจริยธรรมประจำกรมอุตุนิยมวิทยา

๒.๔ ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็น

๒.๔.๑ การจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๔.๒ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตามอำนาจหน้าที่และภารกิจ

- ๑) การกระทำผิดวินัย
- ๒) ทุจริตคอร์รัปชั่น
- ๓) ฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม
- ๔) คูกคามทางเพศ
- ๕) ผลประโยชน์ทับซ้อน
- ๖) ผิดระเบียบ
- ๗) อื่น ๆ

๒.๔.๓ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น

๒.๔.๔ อื่น ๆ

๒.๕ หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็น

๒.๕.๑ ในการร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็น ควรมีรายละเอียดดังนี้

- ๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน
- ๓) ข้อกล่าวหาหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๒.๕.๒ บรรยายพฤติการณ์การกระทำความผิดตามข้อกล่าวหาอย่างละเอียด เพื่อให้ทราบถึงวันเวลาที่กระทำความผิด รายละเอียดการกระทำความผิด พร้อมระบุพยานหลักฐานหรืออ้างพยานหลักฐานที่สามารถยืนยันหรือสนับสนุนการกล่าวหาเรื่องเรียนว่ามีอะไรบ้าง มีพยานบุคคลที่รู้เห็นเหตุการณ์ หรือไม่ เป็นผู้ใดอย่างไร ในเรื่องนี้ได้กล่าวหาเรื่องเรียนไปหน่วยงานใดหรือไม่ และเป็นผลประการใด

๒.๕.๓ ควรป้อนข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ - สกุล หมายเลขประจำตัวประชาชน ที่อยู่ โทรศัพท์ และอีเมล (e-mail) ของผู้กล่าวหาที่สามารถติดต่อได้ให้ชัดเจน เพื่อประโยชน์ในการติดต่อกลับเพื่อยืนยันการกล่าวหาเรื่องเรียน ขอทราบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมให้ชัดเจนสามารถดำเนินการต่อไปได้ หรือเพื่อรายงานผลให้ท่านทราบ ข้อมูลของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับอย่างที่สุด กรณีที่ไม่เปิดเผยชื่อ - สกุล ถือว่าเป็น "บัตรสนเท่ห์" ซึ่งหากไม่ระบุพยานหลักฐานชัดเจนเพียงพอที่จะดำเนินการ หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ กรมอุตุฯ มิอาจไม่รับหรือยกเรื่องร้องเรียนดังกล่าวขึ้นพิจารณาได้

๒.๕.๔ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารหหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

บทที่ 3 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๓.๑ 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) จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอกรมฯ (รายเดือน/รายปี)	๑ - ๓๐ วัน	กลุ่มการเจ้าหน้าที่ สำนักงานเลขาธิการกรม
๑๒	๑๒. หน่วยรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์/เก็บเรื่อง	๑ วัน	กลุ่มการเจ้าหน้าที่ สำนักงานเลขาธิการกรม

๓.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) เริ่มจากหน่วยรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ กรมอุตุนิยมวิทยา รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็น จากช่องทางการร้องเรียนของหน่วยรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ กรมอุตุนิยมวิทยา ดังต่อไปนี้

- ๑) ยื่นด้วยตนเอง
- ๒) กล้องรับความคิดเห็น (ติดตั้งไว้ที่หน่วยงานในสังกัดทุกหน่วยงานทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)
- ๓) เว็บไซต์ : www.tmd.go.th
- ๔) โทรศัพท์สถานีวิทยุกระจายเสียงกรมอุตุนิยมวิทยา กรุงเทพมหานคร : โทร ๐ ๒๓๘๓ ๙๐๐๓-๔ ภายใน ๖๓๖๑
- ๕) โทรศัพท์ - กรมอุตุนิยมวิทยา : โทร. ๐ ๒๓๙๙ 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 แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ และรายงานผลการดำเนินการ และติดตามความก้าวหน้าของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(๗) เจ้าหน้าที่หน่วยรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ กรมอุตุนิยมวิทยา สรุปรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(๘) เจ้าหน้าที่หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ กรมอุตุนิยมวิทยา เสนออธิบดีกรมอุตุนิยมวิทยา ทราบ

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

(๑๐) กลุ่มการเจ้าหน้าที่ สำนักงานเลขาธิการกรม เก็บข้อมูลในระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์

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

(๑๒) กลุ่มการเจ้าหน้าที่ สำนักงานเลขานุการกรม จัดเก็บเรื่อง

๓.๓ ระบบการติดตาม

๑) หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์รายงานตามขั้นตอน ดังนี้

- กรณีเรื่องปกติทั่วไป ติดตามเรื่องภายใน ๓๐ วัน
- กรณีเรื่องด่วนหรือสำคัญ ติดตามเรื่องภายใน ๑๕ วัน
- กรณีเรื่องที่มีกำหนดระยะเวลา ติดตามเมื่อครบกำหนดเวลาและติดตามทุก ๗ วัน

๒) หน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต้องแจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งสำเนาให้กลุ่มการเจ้าหน้าที่ สำนักงานเลขานุการกรม ทราบ เพื่อรวบรวมสรุปรายงานเสนอ กรมอุตุฯต่อไป

๓.๔ การประเมินผล

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

๒) ร้อยละความสำเร็จของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็น ได้รับการติดตามผลการดำเนินงานในการแก้ไขปัญหา (ร้อยละ ๘๐)

๓) ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็น

บทที่ ๔



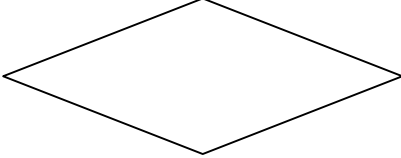

กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๔๑ และมาตรา ๖๓
๒. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ และ มาตรา ๔๑
๓. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ (กรณีข้าราชการพลเรือน)
๔. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๓๗ (กรณีลูกจ้างประจำ)
๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗ (กรณีพนักงานราชการ)
๖. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
๗. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘
๘. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๙. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔
๑๐. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

บทที่ ๕

ภาคผนวก

๕.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ เช่น การพิจารณาให้ความเห็น การอนุมัติ เป็นต้น
	แสดงถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรม และการปฏิบัติงาน

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็น
ของกรมอุตุนิยมวิทยา

เลขที่รับ.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ชื่อ - สกุล ผู้รับบริการ.....

เลขบัตรประจำตัวประชาชน.....

ที่อยู่ตามบัตรประชาชน บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตรอก/ซอย.....

ถนน.....แขวง/ตำบล.....เขต/อำเภอ.....

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....

โทรศัพท์มือถือ.....e-mail address.....

สถานที่ติดต่อ/ให้แจ้งผล ที่อยู่ตามบัตรประจำตัวประชาชน หรือ

บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตรอก/ซอย.....

ถนน.....แขวง/ตำบล.....เขต/อำเภอ.....

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....

โทรศัพท์มือถือ.....e-mail address.....

เรื่อง/รายละเอียดเป็น ข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย โดยสรุปดังนี้

.....
.....
.....
.....

คำขอที่ต้องการให้ดำเนินการ.....

.....
.....
.....
.....

ลงชื่อ.....ผู้รับบริการ

(.....)

ผู้รับเรื่อง.....

ท่านสามารถยื่นได้ที่หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็นของกรมอุตุนิยมวิทยา



คำสั่งกรมอุตุนิยมวิทยา

ที่ ๕๒๓/๒๕๖๐

เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาระบบการร้องเรียนร้องทุกข์แบบอิเล็กทรอนิกส์

เพื่อให้การดำเนินการตามคำร้องขอการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ ตัวชี้วัดที่ 4.2 การพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามข้อสั่งการของ นายกรัฐมนตรี กิจกรรม “พัฒนาระบบการร้องเรียนร้องทุกข์แบบอิเล็กทรอนิกส์” เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด จึงแต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาระบบการร้องเรียนร้องทุกข์แบบอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วยบุคคล ดังต่อไปนี้

- | | |
|---|---------------------------------|
| 1. รองอธิบดีกรมอุตุนิยมวิทยา ฝ่ายบริหาร | หัวหน้าคณะทำงาน |
| 2. เลขานุการกรมหรือผู้แทน | ผู้ทำงาน |
| 3. ผู้อำนวยการกองเครื่องมืออุตุนิยมวิทยาหรือผู้แทน | ผู้ทำงาน |
| 4. ผู้อำนวยการกองตรวจและเฝ้าระวังสภาวะอากาศหรือผู้แทน | ผู้ทำงาน |
| 5. ผู้อำนวยการกองบริการดิจิทัลอุตุนิยมวิทยาหรือผู้แทน | ผู้ทำงาน |
| 6. ผู้อำนวยการกองเฝ้าระวังแผ่นดินไหวหรือผู้แทน | ผู้ทำงาน |
| 7. ผู้อำนวยการกองพยากรณ์อากาศหรือผู้แทน | ผู้ทำงาน |
| 8. ผู้อำนวยการกองพัฒนาอุตุนิยมวิทยาหรือผู้แทน | ผู้ทำงาน |
| 9. ผู้อำนวยการกองสื่อสารหรือผู้แทน | ผู้ทำงาน |
| 10. ผู้อำนวยการกองอุตุนิยมวิทยาการบินหรือผู้แทน | ผู้ทำงาน |
| 11. ผู้อำนวยการศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน หรือผู้แทน | ผู้ทำงาน |
| 12. ผู้อำนวยการศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง หรือผู้แทน | ผู้ทำงาน |
| 13. ผู้อำนวยการศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคใต้ฝั่งตะวันตกหรือผู้แทน | ผู้ทำงาน |
| 14. ผู้อำนวยการศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคใต้ฝั่งตะวันออกหรือผู้แทน | ผู้ทำงาน |
| 15. ผู้อำนวยการศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคเหนือหรือผู้แทน | ผู้ทำงาน |
| 16. ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล | ผู้ทำงาน |
| 17. ผู้อำนวยการกลุ่มนิติการหรือผู้แทน | ผู้ทำงาน |
| 18. ผู้อำนวยการกลุ่มการเจ้าหน้าที่ | ผู้ทำงานและเลขานุการ |
| 19. นางสาวสุนทรี เทียนกล้า
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ สำนักงานเลขานุการกรม | ผู้ทำงานและ
ผู้ช่วยเลขานุการ |

- | | |
|---|---------------------------------|
| 20. นางบุญเกิด นุชประมุล
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ สำนักงานเลขาธิการกรม | ผู้ทำงานและ
ผู้ช่วยเลขานุการ |
| 21. นางสาวอนงลักษณ์ จีรกาลวสาน
นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ สำนักงานเลขาธิการกรม | ผู้ทำงานและ
ผู้ช่วยเลขานุการ |

โดยให้คณะทำงาน มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการกำกับ ดูแล กำหนดแนวทางพัฒนาระบบการ
ร้องเรียนร้องทุกข์แบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมอุตุฯ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 21 พฤศจิกายน พ.ศ. 2560



(นายวันชัย ศักดิ์อุดมไชย)
อธิบดีกรมอุตุฯ



คำสั่งกรมอุตุนิยมวิทยา

ที่ **บ๐7** /2560

เรื่อง มอบหมายให้เป็นหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

ตามคำสั่งกรมอุตุนิยมวิทยา ที่ 265/2552 สั้ ณ วันที่ 24 กันยายน พ.ศ. 2552 มอบหมายให้สำนัก/ศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาค/สถานีอุตุนิยมวิทยา/กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร/กลุ่มตรวจสอบภายในเป็นหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็นทุกช่องทางที่อยู่ในความรับผิดชอบ และกำหนดหน้าที่ในเรื่องดังกล่าว ไว้แล้ว นั้น

เนื่องจากกรมอุตุนิยมวิทยาได้ปรับปรุงโครงสร้างกรมอุตุนิยมวิทยาใหม่ ตามกฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการกรมอุตุนิยมวิทยา กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ.2560 เพื่อความเหมาะสม จึงให้ยกเลิกคำสั่งกรมอุตุนิยมวิทยาดังกล่าวข้างต้น และมอบหมายให้กอง/ศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาค/สถานีอุตุนิยมวิทยา/กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร/กลุ่มตรวจสอบภายในเป็นหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทุกช่องทางที่อยู่ในความรับผิดชอบ โดยผู้อำนวยการกอง/ผู้อำนวยการศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาค /ผู้อำนวยการสถานีอุตุนิยมวิทยา/ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร/ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน อาจมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ในสังกัดทำหน้าที่รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมสรุปเรื่องเสนอกรมอุตุนิยมวิทยาทราบหรือพิจารณาสั่งการโดยเร็ว ยกเว้นสถานีอุตุนิยมวิทยา ต้องสรุปเรื่องผ่านต้นสังกัด เพื่อเสนอกรมอุตุนิยมวิทยาทราบ หรือพิจารณาสั่งการโดยเร็วแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ทุกหน่วยงานต้องสำเนาเรื่องการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้กลุ่มการเจ้าหน้าที่ สำนักงานเลขานุการกรมทราบ ภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป เพื่อจะได้สรุปรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เสนอคณะทำงานประเมินผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็น และกรมอุตุนิยมวิทยาทราบ ในภาพรวมต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั้ ณ วันที่ **๒6** ธันวาคม พ.ศ. 2560

(นายวันชัย ศักดิ์อุดมไชย)

อธิบดีกรมอุตุนิยมวิทยา

มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ในสังกัดกรมอุตุนิยมวิทยาทำหน้าที่รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

ลำดับที่	หน่วยงาน	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
1	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	นางสาวสมปรารถนา ปั่นทอง	
2	กลุ่มตรวจสอบภายใน	นางณัฐญา เสนีย์วงศ์ ณ อยุธยา	
3	สำนักงานเลขานุการกรม	นางสาวสุนทรี เทียนกล้า	
4	กองเครื่องมืออุตุนิยมวิทยา	หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป	
5	กองตรวจและเฝ้าระวังสภาวะอากาศ	หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป	
6	กองบริการดิจิทัลอุตุนิยมวิทยา	หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป	
7	กองเฝ้าระวังแผ่นดินไหว	นายพรเทพ ปุณยเวชสุนทร	
8	กองพยากรณ์อากาศ	หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป	
9	กองพัฒนาอุตุนิยมวิทยา	หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป	
10	กองการสื่อสาร	หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป	
11	กองอุตุนิยมวิทยาการบิน	ผู้อำนวยการส่วนแผนที่อากาศการบิน	
12	ศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนบน	นางสาวเต็มศิริ วงศ์อามาตร	
13	ศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนล่าง	นายวิชัย หาญชัย และ นางवासนา จันดีเย็น	
14	ศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคใต้ฝั่งตะวันตก	หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป	
15	ศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคใต้ฝั่งตะวันออก	หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป	
16	ศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคเหนือ	หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป	