



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มการเจ้าหน้าที่ โทร. ๒๑๑๘, ๒๑๘๕

ที่ ดศ ๐๓๐๑.๐๐๕/ ๗๘๐๗

วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมอตุณิยมวิทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบ ๖ เดือน (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔)

① เรียน รอบ.

๑. ที่มา

๑.๑ กรมฯ ได้แต่งตั้งคณะทำงานกำกับ ติดตาม รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และ ข้อเสนอแนะของกรมอตุณิยมวิทยา โดยมีรองอธิบดีกรมอตุณิยมวิทยา ฝ่ายบริหาร เป็นหัวหน้าคณะทำงาน ตามคำสั่งกรมอตุณิยมวิทยาที่ ๔๙/๒๕๖๔ สังกัด ณ วันที่ ๙ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๔ (เอกสารแนบ ๑)

๑.๒ กรมฯ ได้มีคำสั่งมอบหมายให้อำนาจการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน เลขานุการกรม ผู้อำนวยการกอง/ศูนย์ ผู้อำนวยการสถานีอตุณิยมวิทยา ปฏิบัติหน้าที่ เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะของกรมอตุณิยมวิทยา ตามคำสั่งกรมอตุณิยมวิทยา ที่ ๕๐/๒๕๖๔ สังกัด ณ วันที่ ๙ กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๔ (เอกสารแนบ ๒)

๒. ข้อยกขหมาย

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใด ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือ จากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของ ส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายใน กำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗”

๓. ข้อเท็จจริง

กลุ่มการเจ้าหน้าที่ (กจ.) ได้ตรวจสอบรายงานแต่ละช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และรับฟังความคิดเห็นของกรมอตุณิยมวิทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบ ๖ เดือน (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔) สรุปผลดังนี้ (เอกสารแนบ ๓)

(๑) รายงานการเปิดกล่องรับความคิดเห็น ไม่พบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้านทุจริต แต่อย่างใดและไม่มีการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ต้องปรับปรุง

(๒) รายงานการเปิดเว็บไซต์ร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส และกลุ่มงานจริยธรรม และตู้ไปรษณีย์ ปณ. ๑๕๘ ของผู้ที่รับผิดชอบแล้ว ไม่พบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้านทุจริตแต่อย่างใด และไม่มีการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ต้องปรับปรุง

(๓) แฟกซ์ และจดหมาย ไม่ได้รับแจ้งเรื่องการร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้านทุจริต แต่อย่างใด และไม่มีการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ต้องปรับปรุง

(๔) การร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ไม่พบเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือข้อเสนอแนะของกรมอตุณิยมวิทยาแต่อย่างใด

(๕) ระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี Web Portal พบเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือข้อเสนอแนะ จำนวน ๔ เรื่อง ดังนี้

/(๕.๑)...

***ค่านิยมกรมอตุณิยมวิทยา SOSMART

S : Self development พัฒนาคณะเอง

O : On Target มุ่งผลสัมฤทธิ์

S : Service mind มีจิตบริการ

M : Moral มีคุณธรรม จริยธรรม

A : Active กระตือรือร้น มุ่งมั่นในการทำงาน

R : Responsibility มีความรับผิดชอบ

T : Team work ทำงานเป็นทีม

(๕.๑) ขอให้ปรับปรุงการใช้งานเว็บไซต์ www.tmd.go.th ของกรมอุตุนิยมวิทยา
จำนวน ๑ เรื่อง

(๕.๒) ขอให้ปรับปรุงการให้บริการหมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๓๙๙ ๔๐๑๒ หมายเลข
ด่วน ๑๑๘๒ และสถานีอุตุนิยมวิทยาชลบุรี หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๓๘๒๘ ๒๒๔๕ รวมจำนวนทั้งสิ้น ๓ เรื่อง
ซึ่ง กจ. ได้ประสานผู้เกี่ยวข้องและร่วมกันแจ้งตอบในระบบฯ ภายใน ๑๕ วัน
นับตั้งแต่วันที่รับเรื่องเรียบร้อยแล้ว

(๖) ในฐานะหน่วยรับเรื่องร้องเรียน ผ่านหมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๓๙๙ ๔๕๖๖-๗๔
ต่อ ๖๑๑๘ พบการร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือข้อเสนอแนะ จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

(๖.๑) ขอให้ปรับปรุงการพยากรณ์อากาศของประเทศไทย ให้ชัดเจนและ
แม่นยำ จำนวน ๑ เรื่อง

(๖.๒) ขออนุญาตขับรถยนต์ผ่านกรมอุตุนิยมวิทยาเข้า - ออก เพื่อเดินทางไปยัง
ถนน สทร. จอดรถยนต์ภายในกรมฯ เพื่อรับส่งญาติ หรือเข้ามาวิ่งออกกำลังกายในกรม จำนวน ๑ เรื่อง
กจ. ได้ประสานแจ้งผู้เกี่ยวข้องให้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามข้อร้องเรียน
ข้างต้นเรียบร้อยแล้ว

๔. ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดพิจารณาเสนอกรมฯ ทราบต่อไป ก่อน กจ.
ปิดประกาศเผยแพร่บนอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์กรมอุตุนิยมวิทยา www.tmd.go.th แบนเนอร์ ร้องเรียน- ร้องทุกข์
ต่อไป หากชอบด้วยคำริ

(นางสาววิระนันท์ โลหะสวัสดิ์)

ผก.กจ.

๑) เรียง ๑๐๓

เพื่อโปรดทราบราชวณผลทรวตธานนทร
รับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรม ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบ ๖ เดือน ครั้งที่ กจ.
เสนอราชวณคทมนนช ๑ ก่อนทจ. ตำนนทร
ต่อไป หากชอบด้วยคำริ

รจว./รจก.รอบ/.....๓๐ ก.ย ๖๔

๓ - ทราบตามเสนอ

- ทจ. ตำนนทรต่อไป

(นายณัฐพล ณัฐฐสมบุญ)
อธิบดีกรมอุตุนิยมวิทยา
๓๐ ก.ย. ๖๔

รายงานสรุปผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมอุตุนิยมวิทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบ ๖ เดือน

ที่มา

กรมอุตุนิยมวิทยาได้ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ โดยได้กำหนดหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และกำหนดหน้าที่ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้รับทราบและยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ได้กำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละช่องทางการร้องเรียนให้ทำหน้าที่ในการวิเคราะห์จำแนกข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ รวมทั้งติดตามประเมินผลและรายงานสรุปผลการดำเนินงานเสนอต่อผู้บริหาร

กรมอุตุนิยมวิทยาได้กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จำนวน ๙ ช่องทาง ได้แก่ ๑. กล้องรับความคิดเห็น ๒. เว็บไซต์กรมอุตุนิยมวิทยา ๓. แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน ๔. จดหมาย/ไปรษณีย์ ๕. โทรศัพท์/โทรสาร ๖. หน่วยรับเรื่องร้องเรียน ๗. ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ๘. ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ๙. ช่องทางอื่น ๆ (กลุ่มนิติการ) ซึ่งประชาชน ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ และสามารถติดตามผลการดำเนินการในเรื่องดังกล่าวได้สะดวกและรวดเร็ว

ผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

การดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ กรมอุตุนิยมวิทยาได้ดำเนินการดังนี้

๑) กรมฯ ได้แต่งตั้งคณะทำงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ไว้ดังนี้

๑.๑) คำสั่งกรมอุตุนิยมวิทยาที่ ๔๙/๒๕๖๔ สั่ง ณ วันที่ ๙ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานกำกับ ติดตาม รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะของกรมอุตุนิยมวิทยา โดยมีรองอธิบดีกรมอุตุนิยมวิทยา ฝ่ายบริหาร เป็นหัวหน้าคณะทำงานฯ

ซึ่งคณะทำงานดังกล่าวจะทำหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินการรวบรวมข้อมูลรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะของกรมอุตุนิยมวิทยา และจัดทำข้อมูลร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมไว้บนเว็บไซต์กรมอุตุนิยมวิทยา ระบบร้องเรียน-ร้องทุกข์ และติดตามการจัดการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะของกรมอุตุนิยมวิทยา รายงานและสรุปผลให้กรมอุตุนิยมวิทยาทราบ

๑.๒) ตามคำสั่งกรมอุตุนิยมวิทยาที่ ๕๐/๒๕๖๔ สั่ง ณ วันที่ ๙ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๔ เรื่อง มอบหมายหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะ ของกรมอุตุนิยมวิทยา

โดยมอบหมายให้ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน เลขานุการกรม ผู้อำนวยการกอง/ศูนย์ ผู้อำนวยการสถานีอุตุนิยมวิทยา ทำหน้าที่เป็นหน่วยรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะของกรมอุตุนิยมวิทยา เพื่อทราบหรือพิจารณาสั่งการแก้ไขเพิ่มเติมโดยเร็วแล้วแต่กรณี พร้อมจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะของกรมอุตุนิยมวิทยา ประจำปีเดือน ให้กลุ่มการเจ้าหน้าที่ (กจ.) ทราบภายในวันที่ ๕ ของเดือนถัดไป เพื่อจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการฯ ประจำปีเดือน เสนอต่อคณะทำงานกำกับ ติดตามรับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะของกรมอุตุนิยมวิทยา และเสนอให้กรมฯ ทราบต่อไป

ในกรณีผู้อำนวยการสถานีอุตุนิยมวิทยา ให้ทำหน้าที่เป็นหน่วยรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะของกรมอุตุนิยมวิทยา ให้จัดทำรายงานและแนวทางแก้ไข เสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัดของสถานีฯ เพื่อทราบหรือพิจารณาสั่งการฯ แก้ไขโดยเร็ว แล้วแต่กรณี

๑.๓) ตามคำสั่งกรมอุตุนิยมวิทยาที่ ๗๙/๒๕๖๔ สั่ง ณ วันที่ ๓ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาระบบการร้องเรียนร้องทุกข์แบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมอุตุนิยมวิทยา โดยมีรองอธิบดีกรมอุตุนิยมวิทยา ฝ่ายบริหาร เป็นประธานคณะกรรมการ

ซึ่งคณะกรรมการดังกล่าวมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการกำกับ ดูแล และกำหนดแนวทางพัฒนาระบบการร้องเรียนร้องทุกข์แบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมอุตุนิยมวิทยา

๒) คณะทำงานพัฒนาระบบการร้องเรียนร้องทุกข์แบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมอุตุนิยมวิทยา ได้ดำเนินการพัฒนาและเพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบในเว็บไซต์ของกรมอุตุนิยมวิทยาอีกช่องทางหนึ่งเพื่อให้สามารถตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐให้เกิดความมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พร้อมเวียนแจ้งขั้นตอนการเข้าระบบช่องทางดังกล่าวให้หน่วยงานในสังกัดทราบเรียบร้อยแล้ว ตามหนังสือบันทึกข้อความที่ ศค ๐๓๐๑.๐๐๕/๖๓๗๐ ลงวันที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๖๔

๓) คณะทำงานกำกับ ติดตาม รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะของกรมอุตุนิยมวิทยา ได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะ จากช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ทั้ง ๙ ช่องทาง ตลอดปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ – เดือน มีนาคม ๒๕๖๔ โดยจำแนกข้อร้องเรียนร้องทุกข์ จำนวน ๔ ด้าน ได้แก่ ๑. ด้านการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ๒. ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ๓. ด้านการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ๔. ด้านอื่น ๆ ซึ่งมีข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ทั้งหมดจำนวน ๖ เรื่อง ดังนี้

รายงานสรุปผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบ ๖ เดือน จำนวน ๖ เรื่อง ดังนี้

ช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์	เรื่องร้องเรียน	การดำเนินการ
๑. กล้องรับความคิดเห็น	- ไม่มี -	-
๒. เว็บไซต์กรมอุตุนิยมวิทยา / แจ้งเบาะแส/ร้องเรียน/ร้องทุกข์/กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม/ e-mail:personal@tmd.go.th	- ไม่มี -	-
๓. แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน	- ไม่มี -	-
๔. จดหมาย/ไปรษณีย์ ผ่านตู้ ปณ.๑๕๘ ปณศ.บางนา กทม.	- ไม่มี -	-
๕. โทรศัพท์/แฟกซ์	<u>ตุลาคม ๒๕๖๓</u> - ขอให้ปรับปรุงการพยากรณ์อากาศให้มีความแม่นยำ และชัดเจนมากยิ่งขึ้น	- ได้ประสานแจ้ง พอ. ให้ตรวจสอบและสรุปเสนอกรมฯ เพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ได้แจ้งการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน เรียบร้อยแล้ว

ช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์	เรื่องร้องเรียน	การดำเนินการ
๕. โทรศัพท์/แฟกซ์	<u>พฤศจิกายน ๒๕๖๓</u> - ขออนุญาตให้ประชาชนสามารถขับรถยนต์ผ่านกรมอุตุนิยมวิทยาเข้า - ออกไปยังถนน สทร. / สามารถจอดรถยนต์ภายในกรมฯ รับส่งญาติ /สามารถเข้ามาวิ่งออกกำลังกายภายในกรมฯ และขอให้ รปภ.พุดจาสุภาพกับประชาชนด้วย	- ได้ประสานแจ้ง พต. รับทราบแล้ว ซึ่ง หมวตอาคารสถานีที่กลุ่มบริหารพัสดุ สำนักงานเลขานุการกรม (อถ.) ได้แจ้งว่า อถ. ได้ปรับปรุงมาตรการรักษาความปลอดภัยใหม่โดยได้มีการประชุมเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย อีกทั้งได้ตั้งเตือนเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในเรื่องดังกล่าว เพื่ออำนวยความสะดวกให้สำหรับประชาชนที่เข้ามาติดต่อราชการ โดยยึดกฎระเบียบ คำสั่ง และความปลอดภัยภายในกรมอุตุนิยมวิทยา ทั้งนี้ได้กำชับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้ปฏิบัติหน้าที่ต่อประชาชนด้วยความสุภาพเรียบร้อยพร้อมรายงานต่อผู้บังคับบัญชาต่อไป ตามหนังสือ บั น ที ก ขั อ ค ว า ม ที ๓ ๐๓๐๑.๐๐๗/๑๐๔๐๔ ลงวันที่ ๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๓
๖. หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน กลุ่มการเจ้าหน้าที่ สำนักงานเลขานุการกรม อาคาร ๕๐ ปี อุตุนิยมวิทยา กรมอุตุนิยมวิทยา ชั้น ๔	- ไม่มี -	-
๗. ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย	- ไม่มี -	-
๘. ผ่านศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยการตรวจสอบผ่าน Web Portal เป็นระยะ ๆ	<u>ตุลาคม ๒๕๖๓</u> - ขอให้ปรับปรุงระบบการใช้งานเว็บไซต์ www.tmd.go.th ของกรมอุตุนิยมวิทยา	- ได้ประสานแจ้ง บต. ให้พิจารณาตรวจสอบ ประกอบการพิจารณาและสรุปเสนอกรมฯ ทราบ และพิจารณาต่อไป และได้แจ้งการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน เรียบร้อยแล้ว

ช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์	เรื่องร้องเรียน	การดำเนินการ
<p>๘. ผ่านศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี โดยการตรวจสอบผ่าน Web Portal เป็นระยะ ๆ</p>	<p><u>พฤศจิกายน ๒๕๖๓</u></p> <p>-</p> <p><u>ธันวาคม ๒๕๖๓</u></p> <p>- ขอให้ปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ ของกรมอุตุนิยมวิทยา หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๓๙๙ ๔๐๑๒ และ หมายเลขสายด่วน ๑๑๘๒</p>	<p>- ได้ประสานแจ้ง พอ.ให้ดำเนินการตรวจสอบและเสนอกรมแล้ว และกรมได้สั่งการให้ พอ.เร่งหาช่องทางอื่นในการให้บริการประชาชนระหว่างรอขบประมาณในการปรับปรุงสายด่วน ๑๑๘๒ รวมทั้งเตรียมเจ้าหน้าที่ให้พร้อมในการบริการตลอด และได้แจ้งการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน เรียบร้อยแล้ว</p>
	<p><u>มกราคม ๒๕๖๔</u></p> <p>- ขอให้ปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ ของกรมอุตุนิยมวิทยา หมายเลขสายด่วน ๑๑๘๒</p>	<p>- ได้ประสานแจ้ง พอ ให้ดำเนินการตรวจสอบและเสนอกรมแล้ว และกรมฯ รับทราบตามรายงานที่ พอ.แจ้งว่า พอ.กำลังเร่งดำเนินการกำหนดรายละเอียดเพื่อขอรับการจัดสรรเงินประมาณเพื่อปรับปรุงทั้งระบบ และได้ประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางอื่น ๆ ในการติดต่อกับกรมอุตุนิยมวิทยาให้ทราบ อีก ๗ ช่องทาง และได้แจ้งการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน เรียบร้อยแล้ว</p>
	<p><u>กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔</u></p> <p>-</p>	
	<p><u>มีนาคม ๒๕๖๔</u></p> <p>- ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ ของกรมอุตุนิยมวิทยา สายด่วน ๑๑๘๒ และสถานีอุตุนิยมวิทยาชลบุรี หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๓๘๒๘ ๒๒๔๕</p>	<p>- ได้ประสานแจ้ง พอ. และ สอต.ชลบุรี (ตอ.) ให้ดำเนินการตรวจสอบและเสนอกรมแล้ว และกรมฯ รับทราบตามรายงานที่ พอ.และ สอต.ชลบุรี (ตอ.) แจ้งว่า <u>พอ.</u> อยู่ระหว่างเร่งดำเนินการเพื่อขงบประมาณปรับปรุงสายด่วน ๑๑๘๒ ทั้งระบบ และ</p>

/ประชาสัมพันธ์...

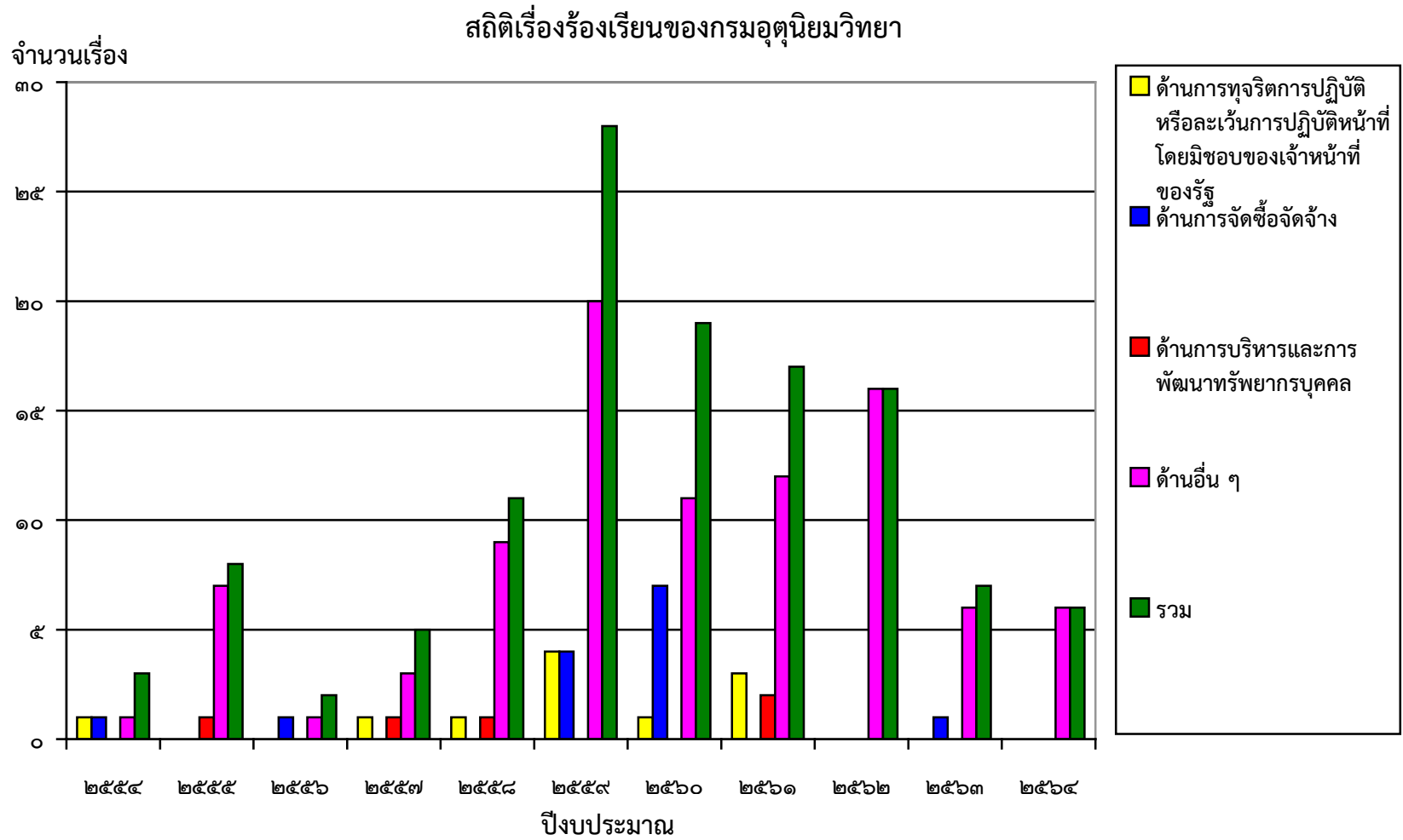
ช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์	เรื่องร้องเรียน	การดำเนินการ
		<p>ประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทาง การสอบถามข้อมูลการพยากรณ์ อากาศ ได้ทั้งหมายเลข ๐ ๒๓๙๙ ๔๐๑๒ เว็บไซต์ www.tmd.go.th หรือ โปรแกรมประยุกต์ (Application) Thai Weather และ TMD Smart Sim <u>สอต.ชลบุรี</u> รับทราบและอยู่ ระหว่างดำเนินการซ่อมแซม หมายเลขโทรศัพท์ดังกล่าว แต่ ได้ประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทาง ในการติดต่อขอรับบริการทดแทน ไว้แล้ว คือหมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๓๘๒๖ ๑๒๔๕ / หมายเลข โทรศัพท์มือถือ ๐๙ ๒๒๔๖ ๐๐๗๒ โดยมีนายรัชกฤต ดวงมณี เป็น ผู้ดูแล / หมายเลขโทรศัพท์มือถือ ๐๘ ๖๖๐๘ ๕๖๒๒ โดยมีนาย จาร์วัฒน์ ศรีชวนะ เป็นผู้ดูแล / E-Mail : s๔๘๔๕๙@metnet.tmd.go.th และได้แจ้งการดำเนินการให้ผู้ร้อง ทราบภายใน ๑๕ วัน เรียบร้อย แล้ว</p>
<p>๙. ช่องทางอื่น ๆ (กลุ่มนิติการ)</p>	<p><u>ตุลาคม ๒๕๖๓</u> - ไม่มี - <u>พฤศจิกายน ๒๕๖๓</u> - ไม่มี - <u>ธันวาคม ๒๕๖๓</u> - ไม่มี - <u>มกราคม ๒๕๖๔</u> - ไม่มี - <u>กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔</u> - ไม่มี - <u>มีนาคม ๒๕๖๔</u> - ไม่มี -</p>	<p>- - - - - -</p>

สรุปเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ แยกตามประเภท (รอบ ๖ เดือน)

ประเภท	จำนวน / เรื่อง	ผลการดำเนินการ
๑. ด้านการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	-	-
๒. ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง	-	-
๓. ด้านการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคล	-	-
๔. ด้านอื่น ๆ - ด้านบริการ	๖ เรื่อง	แจ้งการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน เรียบร้อยแล้ว ยุติเรื่อง

สถิติเรื่องร้องเรียนของกรมอตุณิยมวิทยา

ประเภท	ปีงบประมาณ / จำนวนเรื่อง											หมายเหตุ
	๒๕๕๔	๒๕๕๕	๒๕๕๖	๒๕๕๗	๒๕๕๘	๒๕๕๙	๒๕๖๐	๒๕๖๑	๒๕๖๒	๒๕๖๓	๒๕๖๔	
๑. ด้านการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๑	-	-	๑	๑	๔	๑	๓	-	-	-	ตรวจสอบแล้วไม่มีการกระทำผิดตามข้อร้องเรียน
๒. ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง	๑	-	๑	-	-	๔	๗	-	-	๑	-	ตรวจสอบแล้วไม่มีการกระทำผิดตามข้อร้องเรียน
๓. ด้านการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคล	-	๑	-	๑	๑	-	-	๒	-	-	-	ตรวจสอบแล้วไม่มีการกระทำผิดตามข้อร้องเรียน
๔. ด้านอื่น ๆ - ด้านบริการ	๑	๗	๑	๓	๙	๒๐	๑๑	๑๒	๑๖	๖	๖	ตอบตามข้อเท็จจริง
รวม	๓	๘	๒	๕	๑๑	๒๘	๑๙	๑๗	๑๖	๗	๖	



บทสรุปปัญหา / อุปสรรค / แนวทางแก้ไข

จากการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (รอบ ๖ เดือน) มีจำนวนทั้งสิ้น ๖ เรื่อง โดยร้องเรียนผ่านช่องทางระบบเรื่องราวร้องทุกข์ ๑๑๑๑ เกี่ยวกับด้านการให้บริการ ซึ่งจะต้องดำเนินการชี้แจงตอบข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องได้ทราบภายใน ๑๕ วัน นับตั้งแต่วันที่รับเรื่อง โดยสรุปได้ดังนี้

(๑) การร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการหมายเลขโทรศัพท์สายด่วน ๑๑๘๒ และสถานีอุตุนิยมวิทยาชลบุรี หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๓๘๒๘ ๒๒๔๕ จำนวน ๓ เรื่อง

(๑.๑) ปัญหาและอุปสรรค

- การให้บริการสอบถามข้อมูลการพยากรณ์อากาศของกรมอุตุนิยมวิทยาในช่องทางหมายเลขโทรศัพท์บางหมายเลขไม่สามารถให้บริการได้ เนื่องจากอยู่ระหว่างการซ่อมแซมหรือปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไข จึงทำให้ประชาชนไม่ได้รับความสะดวกในการสอบถามการพยากรณ์อากาศดังกล่าว

(๑.๒) แนวทางแก้ไข

- หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์แจ้งปัญหาดังกล่าวและแจ้งช่องทางอื่น ๆ เพิ่มเติมในการติดต่อสอบถามข้อมูลการพยากรณ์อากาศให้ประชาชนได้รับทราบในทุกช่องทางต่าง ๆ ของกรมอุตุนิยมวิทยา เช่น ทางสถานีวิทยุ หรือ Facebook ของกรม เป็นต้น ซึ่งทำให้ประชาชนได้รับทราบและใช้บริการสอบถามข้อมูลการพยากรณ์อากาศช่องทางอื่นแทน จึงเป็นผลให้การร้องเรียนเรื่องดังกล่าวลดลง

(๒) การร้องเรียนเกี่ยวกับการปรับปรุงการพยากรณ์อากาศ จำนวน ๑ เรื่อง

(๒.๑) ปัญหาและอุปสรรค

- การพยากรณ์อากาศของกรมอุตุนิยมวิทยา เป็นการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับสภาพอากาศของภาคต่าง ๆ ในประเทศไทยในแต่ละช่วงเวลาต่าง ๆ เช่น การพยากรณ์อากาศประจำวัน หรือการพยากรณ์อากาศราย ๗ วัน เป็นต้น ซึ่งการให้ข้อมูลดังกล่าวจะมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตามปัจจัยสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง จึงส่งผลให้ประชาชนต้องติดตามข้อมูลจากกรมอุตุนิยมวิทยาเป็นระยะ ซึ่งหากประชาชนไม่ได้ติดตามบางช่วงเวลาที่สำคัญอาจทำให้ได้ข้อมูลที่คาดเคลื่อน และส่งผลก่อให้เกิดข้อผิดพลาดต่อการวางแผนเรื่องต่าง ๆ ของประชาชนได้ จึงเป็นเหตุให้ประชาชนไม่ได้รับความพึงพอใจในการพยากรณ์อากาศของกรมอุตุนิยมวิทยา

(๒.๒) แนวทางแก้ไข

- กองพยากรณ์อากาศ ของกรมอุตุนิยมวิทยา ได้มีพัฒนาปรับปรุงการพยากรณ์อากาศให้มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้น โดยนำข้อมูลจากต่างประเทศต่าง ๆ มาร่วมวิเคราะห์ และติดตามสภาพอากาศอยู่ตลอดเวลา พร้อมปรับปรุงข้อความและรูปแบบการนำเสนอข้อมูลการพยากรณ์อากาศให้เข้าใจง่ายยิ่งขึ้น และเพิ่มช่องทางในการรับฟังข้อมูลดังกล่าวให้กระจายทั่วถึงประชาชนในกลุ่มต่าง ๆ จึงส่งผลให้ข้อร้องเรียนดังกล่าวลดน้อยลง

(๓) การร้องเรียนเกี่ยวกับการปรับปรุงเว็บไซต์ของกรมอุตุนิยมวิทยา จำนวน ๑ เรื่อง

(๓.๑) ปัญหาและอุปสรรค

- การให้บริการข้อมูลด้านการพยากรณ์อากาศของกรมอุตุนิยมวิทยาผ่านทางช่องทางเว็บไซต์ของกรมอุตุนิยมวิทยา www.tmd.go.th ในบางช่วงเวลา ไม่สามารถเข้าไปใช้งานได้ จึงส่งผลให้ประชาชนไม่ได้รับความสะดวกในการติดตามข้อมูลด้านการพยากรณ์อากาศ

(๓.๒) แนวทางแก้ไข

- กองบริการดิจิทัลอุตุนิยมวิทยาของกรมอุตุนิยมวิทยา ได้ดำเนินการตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขเว็บไซต์ดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว อีกทั้งได้แบ่งเจ้าหน้าที่ให้สลับหมุนเวียนตามช่วงเวลา เพื่อดูแลระบบต่าง ๆ ของกรมอุตุนิยมวิทยาให้มีประสิทธิภาพพร้อมให้บริการประชาชนได้ตลอดเวลา ๒๔ ชั่วโมง ซึ่งหลังดำเนินการดังกล่าว พบว่า ไม่พบข้อร้องเรียนเพิ่มเติม

(๔) การร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย จำนวน ๑ เรื่อง

(๔.๑) ปัญหาและอุปสรรค

- ด้วยทำเลที่ตั้งของกรมอุตุนิยมวิทยาตั้งอยู่บนถนนบางนา – ตราด และติดกับสถานีรถไฟฟ้าบางซื่อ จึงสามารถเป็นจุดพักรถเพื่อเปลี่ยนเส้นทางในการเดินทางเข้าเมืองได้ หรือขับผ่านเป็นเส้นทางลัดไปถนนสทร. เป็นต้น อีกทั้งภายในกรมฯ ยังแบ่งพื้นที่บางส่วนเป็นสถานที่วิ่งออกกำลังกายให้กับข้าราชการภายในกรม จึงทำให้ประชาชนจำนวนมากขอเข้ามาใช้บริการในพื้นที่ดังกล่าว ซึ่งส่งผลให้การดูแลรักษาความปลอดภัยในสถานที่ราชการไม่ทั่วถึง เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยจึงได้ดำเนินการแจ้งข้อจำกัดในการขอใช้บริการในพื้นที่ดังกล่าวให้ประชาชนได้รับทราบ จึงส่งผลให้ประชาชนไม่ได้รับความสะดวก

(๔.๒) แนวทางแก้ไข

- หมวดอาคารสถานที่ กลุ่มบริหารพัสดุ สำนักงานเลขานุการกรม (อถ.) ได้มีจัดประชุมเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเพื่อปรับปรุงมาตรการรักษาความปลอดภัยใหม่ โดยเน้นอำนวยความสะดวกให้สำหรับประชาชนที่เข้ามาติดต่อราชการ พร้อมทั้งยึดกฎระเบียบ คำสั่ง และความปลอดภัยภายในกรมอุตุนิยมวิทยา อีกทั้งได้กำชับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้ปฏิบัติหน้าที่ต่อประชาชนด้วยความสุภาพเรียบร้อยพร้อมรายงานต่อผู้บังคับบัญชาต่อไป ตามหนังสือบันทึกข้อความที่ ดศ ๐๓๐๑.๐๐๗/๑๐๔๐๔ ลงวันที่ ๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๓ ซึ่งหลังจากเปลี่ยนวิธีการดำเนินการมาตรการรักษาความปลอดภัยแบบฉบับใหม่ ตามที่ได้ประชุมมาข้างต้น ส่งผลให้ประชาชนได้รับความสะดวกมากขึ้นและไม่พบข้อร้องเรียน