รายงานสรุปผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกรมอุตุนิยมวิทยา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.256๑

ที่มา

กรมอุตุนิยมวิทยา ได้ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยได้กำหนดหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และกำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่าง ๆ มีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ และได้ดำเนินการจัดทำแผนผังการปฏิบัติงานแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้รับทราบและยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละช่องทางการร้องเรียนเพื่อทำหน้าที่ในการวิเคราะห์จำแนกข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และทำการบันทึกข้อมูลเพื่อจัดเก็บเป็นฐานข้อมูล รวมทั้งติดตามประเมินผลและรายงานสรุปผลการดำเนินงานเสนอต่อผู้บริหาร โดยมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จำนวน 9 ช่องทาง ได้แก่ 1. กล่องรับความคิดเห็น 2. เว็บไซต์กรมอุตุนิยมวิทยา 3. แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน 4. จดหมาย/ไปรษณีย์ 5. โทรศัพท์ 6. หน่วยรับเรื่องร้องเรียน 7. ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย 8. ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี 9. ช่องทางอื่น ๆ เพื่อให้ประชาชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สารมารถเข้าถึงช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ และสามารถติดตามผลการดำเนินการในเรื่องดังกล่าวได้สะดวก รวดเร็ว

ผลการดำเนินการการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

การดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ในปีงบประมาณ พ.ศ.256๑ กรมอุตุนิยมวิทยาได้ดำเนินการพัฒนาระบบร้องเรียนร้องทุกข์แบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยการแต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาระบบร้องเรียนร้องทุกข์แบบอิเล็กทรอนิกส์ ตามคำสั่งกรมอุตุนิยมวิทยาที่ ๕๒๓/๒๕๖๐ สั่ง ณ วันที่ ๒๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๐ โดยคณะทำงานดังกล่าวได้กำหนดแนวทางและรูปแบบระบบร้องเรียนร้องทุกข์แบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมอุตุนิยมวิทยา ซึ่งกรมอุตุนิยมวิทยาได้ปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็น และได้มีการดำเนินการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยการกำหนดช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ ซึ่งเป็นช่องทางที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก และไม่สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย ผ่านช่องทางต่าง ๆ และได้มีการกำหนดแบบฟอร์มรายงานการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อใช้สำหรับการกรอกข้อมูลในแต่ละช่องทาง ประกอบไปด้วย หน่วยงานที่รับเรื่อง กอง /ศูนย์ ที่เป็นเจ้าของเรื่อง ลำดับที่ เรื่องร้องเรียน วันที่รับเรื่องร้องเรียน ลักษณะเรื่องร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน สถานะตอบสนองเรื่องร้องเรียน ปัญหาและอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขของหน่วยงาน และได้จัดทำฐานข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้อง ติดตามผลการตอบข้อร้องเรียน สรุปและรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนทุกเดือน และสิ้นปีงบประมาณแก่ผู้บริหาร สำหรับการรับข้อร้องเรียนกรมอุตุนิยมวิทยา จะมีเจ้าหน้าที่หน่วยรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (ใน

ฐานะผู้ดูแลช่องทางการร้องเรียน) รวบรวมวิเคราะห์ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ส่งให้กลุ่มการเจ้าหน้าที่ (กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม) พร้อมทำการบันทึกข้อมูลจัดเก็บเป็นฐานข้อมูลจากช่องทางต่างๆ ซึ่งได้สรุปผลการวิเคราะห์ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 256๑ ตั้งแต่เดือนตุลาคม 25๖๐ – เดือนกันยายน 256๑ และจำแนกข้อร้องเรียนร้องทุกข์ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ 2. ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง 3. ด้านการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคล 4. ด้านอื่นๆ มีข้อร้องเรียนร้องทุกข์ จำนวน ๑๗ เรื่อง ดังนี้

รายงานสรุปผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ จำนวน ๑๗ เรื่อง ดังนี้

ช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์	**เรื่องร้องเรียน**	**การดำเนินการ**
๑. กล่องรับความคิดเห็น	- ไม่มี -	-
๒. เว็บไซต์กรมอุตุนิยมวิทยา / แจ้งเบาะแสร้องเรียน/ร้องทุกข์/กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม/e – mail : personal@tmd.go.th	- ไม่มี -	-
๓. แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน	- ไม่มี -	-
๔. จดหมาย/ไปรษณีย์ ผ่านตู้ ป.ณ. ๑๕๘ ปณศ. บางนา กทม.	- ไม่มี -	-
๕. โทรศัพท์/แฟกซ์	- ไม่มี -	-
๖. หน่วยรับเรื่องร้องเรียน กลุ่มการเจ้าหน้าที่ สำนักงานเลขานุการกรม อาคาร ๕๐ ปี อุตุนิยมวิทยา กรมอุตุนิยมวิทยา ชั้น ๔	<u>พฤศจิกายน ๒๕๖๐</u> - ร้องทุกข์ขอความเป็นธรรม <u>ธันวาคม ๒๕๖๐</u> - ขอความเป็นธรรมในการพิจารณาประเมินการเลื่อนเงินเดือน <u>มิถุนายน ๒๕๖๑</u> - การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสภาพโลกและให้เตรียมพร้อม	- สรุปเสนอกรมฯ สั่งการให้กองตรวจและเฝ้าระวังสภาวะอากาศ ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ และดำเนินการแล้ว แจ้งตอบผู้ร้องแล้ว ยุติเรื่อง - สรุปเสนอกรมฯ และแก้ไขคำสั่งตามที่กระทรวงฯ สั่งการ พร้อมทั้งแจ้งตอบผู้ร้องแล้ว ยุติเรื่อง - สรุปเสนอกรมฯ สั่งการให้กองพยากรณ์อากาศ กองเฝ้าระวังแผ่นดินไหว กองพัฒนาอุตุนิยมวิทยา

	<u>กรกฎาคม ๒๕๖๑</u> - ขอร้องเรียนพบผู้กระทำความผิดทุจริตอย่างร้ายแรง	ที่เกี่ยวข้องรับไปประกอบการพิจารณา - เสนอกรมฯ พิจารณาสั่งการให้กลุ่มนิติการ

ช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์	**เรื่องร้องเรียน**	**การดำเนินการ**
		พิจารณา ขณะนี้อยู่ระหว่างดำเนินการและได้แจ้งผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน
๗. ศูนย์คำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย	- ไม่มี -	-
๘. ผ่านศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยการตรวจสอบผ่าน Web Portal เป็นระยะๆ	<u>ตุลาคม ๒๕๖๐</u> - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒-๓๕๕๔๐๑๒, ๐๒-๓๕๕๔๐๑๓ <u>พฤศจิกายน ๒๕๖๐</u> - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่รับสายประจำกรมอุตุนิยมวิทยา ผ่านหมายเลขโทรศัพท์ ๐๒-๓๕๕๔๐๑๒ <u>ธันวาคม ๒๕๖๐</u> <u>มกราคม ๒๕๖๑</u> -ขอให้ปรับปรุงการให้บริการโทรศัพท์ของกรมฯ หมายเลขสายด่วน ๑๑๘๒ และหมายเลขโทรศัพท์ ๐๒-๓๕๕๔๐๑๓	-สรุปเสนอกรมฯ สั่งการให้กองพยากรณ์อากาศที่เกี่ยวข้องรับไปประกอบการพิจารณาและแจ้งตอบผู้ร้องทางระบบได้รับทราบภายใน ๑๕ วัน ยุติเรื่อง -สรุปเสนอกรมฯ สั่งการให้กองพยากรณ์อากาศ. ที่เกี่ยวข้องรับไปประกอบการพิจารณา และแจ้งตอบผู้ร้องทางระบบได้รับทราบภายใน ๑๕ วัน ยุติเรื่อง - - สรุปเสนอกรมฯ สั่งการให้กองพยากรณ์อากาศที่เกี่ยวข้องรับไปประกอบการพิจารณา และแจ้ง

	กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่รับสายหมายเลขโทรศัพท์ ๐๒-๓๙๙๔๐๑๓ ของ	ตอบผู้ร้องทางระบบได้รับทราบภายใน ๑๕ วัน ยุติเรื่อง - สรุปเสนอกรมฯ สั่งการให้กองพยากรณ์อากาศที่เกี่ยวข้องรับไปประกอบ
ช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์	**เรื่องร้องเรียน**	**การดำเนินการ**
	กรมอุตุนิยมวิทยา มีนาคม ๒๕๖๑ - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่โทรศัพท์กรมอุตุนิยมวิทยาหมายเลข ๐๒-๓๙๙๔๐๑๒,๐๒-๓๙๙๔๐๑๓ - การให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงฯ ขอให้ตรวจสอบการประกวดราคาซื้อครุภัณฑ์วิทยาศาสตร์ รายการระบบแจ้งเตือนฟ้าผ่า (warning System) ที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ต.ราชาเทวะ อ.บางพลี จ.สมุทรปราการ ด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์(e-bidding) ซึ่งผู้ร้องอ้างว่าการประกวดราคาดังกล่าวเอื้อประโยชน์เกี่ยวกับข้อกำหนดให้แก่พวกพ้อง	การพิจารณา และแจ้งตอบผู้ร้องทางระบบได้รับทราบภายใน ๑๕ วัน ยุติเรื่อง - สรุปเสนอกรมฯ สั่งการให้กองพยากรณ์อากาศที่เกี่ยวข้องรับไปประกอบการพิจารณา และแจ้งตอบผู้ร้องทางระบบได้รับทราบภายใน ๑๕ วัน ยุติเรื่อง - สรุปเสนอกรมฯ สั่งการให้กลุ่มบริหารพัสดุที่เกี่ยวข้องรับไปตรวจสอบ และแจ้งตอบผู้ร้องทางระบบได้รับทราบภายใน ๑๕ วัน ยุติเรื่อง

	เมษายน ๒๕๖๑ - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่กรมอุตุนิยมวิทยา ผ่านหมายเลขโทรศัพท์ ๐๒-๓๙๙๔๐๑๓ - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการสภาพอากาศผ่าน	- สรุปเสนอกรมฯ สั่งการให้กองพยากรณ์อากาศที่เกี่ยวข้องรับไปประกอบ การพิจารณาและแจ้งตอบผู้ร้องทางระบบได้รับทราบภายใน ๑๕ วัน ยุติเรื่อง - สรุปเสนอกรมฯ สั่งการให้กองพยากรณ์อากาศ
ช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์	**เรื่องร้องเรียน**	**การดำเนินการ**
	ทางเว็บไซต์ของกรมอุตุนิยมวิทยา พฤษภาคม ๒๕๖๑ - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่สำนักพยากรณ์อากาศ กรมอุตุนิยมวิทยา มิถุนายน ๒๕๖๑ กรกฎาคม ๒๕๖๑ สิงหาคม ๒๕๖๑ -ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของหัวหน้ากรมอุตุนิยมวิทยา สาขาอู่ทอง จ. สุพรรณบุรี(ข้อมูลตามผู้ร้องแจ้ง)	ที่เกี่ยวข้องรับไปประกอบการพิจารณาและแจ้งตอบผู้ร้องทางระบบได้รับทราบภายใน ๑๕ วัน ยุติเรื่อง - สรุปเสนอกรมฯ สั่งการให้กองพยากรณ์อากาศที่เกี่ยวข้องรับไปประกอบการพิจารณาและแจ้งตอบผู้ร้องทางระบบได้รับทราบภายใน ๑๕ วัน ยุติเรื่อง - - -สรุปเสนอกรมฯ สั่งการให้กองตรวจและเฝ้าระวังสภาวะอากาศที่เกี่ยวข้องรับไปตรวจสอบ และแจ้งตอบผู้ร้องทางระบบได้

	<u>กันยายน ๒๕๖๑</u> -ขอให้ปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ ของกรม อุตุนิยมวิทยา หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒-๓๙๙๔๐๑๒, ๐๒-๓๙๙๔๐๑๓ -ขอให้ปรับปรุงการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานพยากรณ์อากาศกรม	รับทราบภายใน ๑๕ วัน ยุติเรื่อง - สรุปเสนอกรมฯ สั่งการให้กองพยากรณ์อากาศที่เกี่ยวข้องรับไปประกอบการพิจารณาและแจ้งตอบผู้ร้องทางระบบได้รับทราบภายใน ๑๕ วัน ยุติเรื่อง -สรุปเสนอกรมฯ สั่งการให้กองพยากรณ์อากาศ ที่เกี่ยวข้องรับไป
ช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์	**เรื่องร้องเรียน**	**การดำเนินการ**
	อุตุนิยมวิทยา ร้องเพิ่ม ๕ ต.ค. ๖๑	ประกอบการพิจารณาและแจ้งตอบผู้ร้องทางระบบได้รับทราบภายใน ๑๕ วัน ยุติเรื่อง
๙. ช่องทางอื่น ๆ (กลุ่มนิติการ)	<u>ตุลาคม ๒๕๖๐</u> <u>พฤศจิกายน ๒๕๖๐</u> <u>ธันวาคม ๒๕๖๐</u> <u>มกราคม ๒๕๖๑</u> <u>กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑</u> <u>มีนาคม ๒๕๖๑</u> <u>เมษายน ๒๕๖๑</u> <u>พฤษภาคม ๒๕๖๑</u> <u>มิถุนายน ๒๕๖๑</u> <u>กรกฎาคม ๒๕๖๑</u> - ขอให้สอบสวนส่อทุจริตต่อหน้าที่	- - - - - - - - - - -กลุ่มนิติการเสนอกรมฯ แต่งตั้งกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง ซึ่งอยู่ระหว่างดำเนินการ

		ไม่สามารถตอบผู้ร้องได้ เพราะไม่มีนามสกุล และที่อยู่
	สิงหาคม ๒๕๖๑	-
	กันยายน ๒๕๖๑	-

สรุปเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ แยกตามประเภท

ประเภท	จำนวน	ผลการดำเนินการ
ด้านการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๓	๑. สรุปเสนอกรมฯ สั่งการให้กลุ่มบริหารพัสดุที่เกี่ยวข้องรับไปตรวจสอบ และแจ้งตอบผู้ร้องทางระบบได้รับทราบภายใน 15 วัน ยุติเรื่อง ๒. อยู่ระหว่างดำเนินการ ๓. อยู่ระหว่างดำเนินการ

ประเภท	จำนวน	ผลการดำเนินการ
ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง	-	-
ด้านการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคล	๒	๑. สรุปเสนอกรมฯ สั่งการให้กองตรวจและเฝ้าระวังสภาวะอากาศที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ และดำเนินการแก้ไข และแจ้งตอบผู้ร้องแล้ว ยุติเรื่อง ๒. ยุติเรื่อง แก้ไขตามคำสั่งกระทรวงฯ
ด้านอื่นๆ	1๒ (ด้านบริการ)	แจ้งตอบผู้ร้องภายใน 15 วัน ยุติเรื่อง

สถิติเรื่องร้องเรียนของกรมอุตุนิยมวิทยา

ประเภท	ปีงบประมาณ/จำนวนเรื่อง								หมายเหตุ
	2554	2555	2556	2557	2558	2559	2560	๒๕๖๑	

ด้านการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	1	-	-	1	1	4	1	๓	ตรวจสอบแล้วไม่มีการกระทำผิดตามข้อร้องเรียน
ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง	1	-	1	-	-	4	๗	-	ตรวจสอบแล้วไม่มีการกระทำผิดตามข้อร้องเรียน
ด้านการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคล	-	1	-	1	1	-	-	๒	ตรวจสอบแล้วไม่มีการกระทำผิดตามข้อร้องเรียน
ด้านอื่นๆ	1	7	1	3	9	20	1๑	๑๒	ตอบตามข้อเท็จจริง

■ บทสรุปปัญหา/อุปสรรค/แนวทางแก้ไข

การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ สรุปปัญหา/อุปสรรค และแนวทางแก้ไข แบ่งเป็น 2 กรณี ดังนี้

1. <u>กรณีการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์</u>

จากการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ในปีงบประมาณ พ.ศ.256๑ มีจำนวน 1๗ เรื่อง โดยร้องเรียนผ่านช่องทางของกรมอุตุนิยมวิทยา จำนวน ๕ เรื่อง ผ่านช่องทางระบบเรื่องราวร้องทุกข์ 1111 จำนวน 1๒ เรื่อง สำหรับการจัดการข้อร้องเรียน กรมอุตุนิยมวิทยา ได้ดำเนินการส่งเรื่องดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งดำเนินการชี้แจงตอบข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องได้ทราบภายใน 15 วัน สรุปได้ดังนี้

1.1 ร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการโทรศัพท์สายด่วน 1182 จำนวน 1๒ เรื่อง

กรมอุตุนิยมวิทยา เป็นหน่วยงานที่ต้องบริการข้อมูลด้านอุตุนิยมวิทยา ให้แก่ประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งผู้รับบริการมีความคาดหวังและต้องการรับบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ซึ่งบางครั้งเมื่อมีสภาวะอากาศเปลี่ยนแปลง/เกิดภัยธรรมชาติต่าง ๆ ขึ้น แต่อาจเจอปัญหา/อุปสรรคบ้าง เมื่อผู้รับบริการเข้ามารับบริการพร้อมกัน แต่กรมอุตุนิยมวิทยามีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการในช่วงเวลาดังกล่าวได้ อาจสร้างความไม่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้

<u>แนวทางแก้ไข</u>

- กำชับและติดตามการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ
- พัฒนาปรับปรุงระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ ให้มีประสิทธิภาพ
- ปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานและการให้บริการ

1.2 ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ทุจริตต่อหน้าที่ จำนวน ๓ เรื่อง

กรมอุตุนิยมวิทยา ได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ทุจริตต่อหน้าที่ในลักษณะผลประโยชน์ทับซ้อน ซึ่งกรมอุตุนิยมวิทยาได้พิจารณาสั่งการ โดยแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง และขณะนี้อยู่ระหว่างดำเนินการ

<u>แนวทางแก้ไข</u>

- ฝึกอบรม/กิจกรรมการพัฒนาความรู้ ความสามารถในการป้องกันและต่อต้านการทุจริตปลูกจิตสำนึกในด้านคุณธรรมและจริยธรรม

- เผยแพร่เอกสารความรู้ด้านการป้องกันการทุจริต กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของส่วนราชการ

- จัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน

2. <u>กรณีการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์</u>

2.1 ผู้ร้องเรียนไม่ระบุชื่อที่อยู่ให้ชัดเจน ทำให้ไม่สามารถที่จะแจ้งผลการดำเนินการกลับไปยังผู้ร้องได้

2.2 เรื่องร้องเรียนบางเรื่องต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการหลายขั้นตอนเนื่องจากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจึงไม่สามารถที่จะหาข้อยุติได้ภายในกำหนดเวลา

2.3 ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วน/ไม่ชัดเจน ทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลาที่กำหนด

2.4 เจ้าหน้าที่ไม่ถือปฏิบัติตามระเบียบ/กฎหมายที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติราชการโดยเคร่งครัดจึงเป็นเหตุให้มีการร้องเรียน

<u>แนวทางแก้ไข</u>

- บุคลากรกรมอุตุนิยมวิทยาต้องให้ความสำคัญต่อการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- สร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบหลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร
- จัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน

……

….