

รายงานสรุปผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกรมอุตุนิยมวิทยา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 รอบ 12 เดือน

ที่มา

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

ผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

การดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ในปีงบประมาณ พ.ศ.2563 กรมอุตุนิยมวิทยา ได้ดำเนินการพัฒนาระบบร้องเรียนร้องทุกข์แบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยการแต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาระบบร้องเรียนร้องทุกข์แบบอิเล็กทรอนิกส์ ตามคำสั่งกรมอุตุนิยมวิทยาที่ 523/2560 สั่ง ณ วันที่ 21 พฤศจิกายน 2560 โดยคณะทำงานดังกล่าวได้กำหนดแนวทางและรูปแบบระบบร้องเรียนร้องทุกข์แบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมอุตุนิยมวิทยา ซึ่งกรมอุตุนิยมวิทยาได้ปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็น และได้มีการดำเนินการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยการกำหนดช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ ซึ่งเป็นช่องทางที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก และไม่สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย ผ่านช่องทางต่าง ๆ และได้มีการกำหนดแบบฟอร์มรายงานการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อใช้สำหรับการกรอกข้อมูลในแต่ละช่องทาง ประกอบไปด้วย หน่วยงานที่รับเรื่องร้อง /ศูนย์ ที่เป็นเจ้าของเรื่อง ลำดับที่ เรื่องร้องเรียน วันที่รับเรื่องร้องเรียน ลักษณะเรื่องร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน สถานะตอบสนองเรื่องร้องเรียน ปัญหาและอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขของหน่วยงาน และได้จัดทำฐานข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้อง ติดตามผลการตอบข้อร้องเรียน สรุปและรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนทุกเดือน และสิ้นปีงบประมาณแก่ผู้บริหาร สำหรับการรับข้อร้องเรียนกรมอุตุนิยมวิทยา จะมีเจ้าหน้าที่หน่วยรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (ในฐานะผู้ดูแลช่องทางการร้องเรียน) รวบรวมวิเคราะห์ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ส่งให้กลุ่มการเจ้าหน้าที่ (กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม) พร้อมทำการบันทึกข้อมูลจัดเก็บเป็นฐานข้อมูลจากช่องทางต่างๆ ซึ่งได้สรุปผลการวิเคราะห์ข้อร้องเรียนร้องทุกข์

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2562 – เดือนกันยายน 2563 และจำแนก
ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่
โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ 2. ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง 3. ด้านการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคล
4. ด้านอื่นๆ มีข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ทั้งหมดจำนวน 12 เรื่อง ดังนี้

รายงานสรุปผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

รอบ 12 เดือน จำนวน 12 เรื่อง

ช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์	เรื่องร้องเรียน	การดำเนินการ
1. กล้องรับความคิดเห็น	<u>กุมภาพันธ์ 2563</u> - สายการบินเวียดนาม ไม่สามารถสมัครเข้าใช้บริการ ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ nswweb@tmd.go.th เมื่อวันที่ 6 ก.พ.63	- ผู้ดูแลระบบได้ทำการ แก้ไขให้สามารถเข้าใช้ งานได้ตามที่ ผู้รับบริการร้องขอ เรียบร้อยแล้ว
2. เว็บไซต์กรมอุตุนิยมวิทยา / แจ้งเบาะแส 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	<u>กันยายน 2563</u> - แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ งานด้านการใช้ภาพถ่าย ดาวเทียมกับพยากรณ์อากาศ ของกรมอุตุนิยมวิทยาทาง โทรศัพท์หมายเลข 02- 3991425	-กรมฯทราบการแสดง ความคิดเห็นดังกล่าว สั่งการให้ พอ./ตอ. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับ ทราบและพิจารณา ความคิดเห็นดังกล่าว นำเสนอผู้บริหาร ทราบด้วย และให้ กจ. เก็บเรื่องเป็นฐานข้อมูล ในราชการต่อไป

ช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์	เรื่องร้องเรียน	การดำเนินการ
6. หน่วยรับเรื่องร้องเรียน กลุ่มการเจ้าหน้าที่ สำนักงานเลขาธิการกรม อาคาร 50 ปี อุดรวิทยาคม อุดรวิทยาคม ชั้น 4	- ไม่มี -	-
7. ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย	- ไม่มี -	-
8. ผ่านศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยการตรวจสอบผ่าน Web Portal เป็นระยะๆ	<p><u>ตุลาคม 2562</u></p> <p>- ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลพยากรณ์อากาศ ผ่านหมายเลขโทรศัพท์ของกรมอุตุนิยมวิทยา หมายเลขโทรศัพท์ 02-3994012และ02-3994013</p> <p><u>พฤศจิกายน 2562</u></p> <p>- ร้องเรียน/ร้องทุกข์กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงยุติ ขอความเป็นธรรมกรณีการดำเนินการประกวดราคาซื้อครุภัณฑ์วิทยาศาสตร์ฯ</p> <p><u>ธันวาคม 2562</u></p> <p>1. ขอให้ปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ของกรมอุตุนิยมวิทยา หมายเลขสายด่วน 1182 และสถานีอุตุนิยมวิทยานราธิวาส หมายเลขโทรศัพท์ 073-514674</p>	<p>-สรุปเสนอกรมฯ สั่งการให้กองพยากรณ์อากาศที่เกี่ยวข้องรับไปตรวจสอบ และแจ้งตอบผู้ร้องทางระบบได้รับทราบภายใน 15 วัน ยุติเรื่อง</p> <p>-สรุปเสนอกรมฯ ทราบและพิจารณาสั่งการให้กลุ่มนิติการและกลุ่มบริหารพัสดุตรวจสอบก่อนดำเนินการตามระเบียบต่อไป และได้แจ้งเรื่องเข้าระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อแจ้งผู้ร้องทราบต่อไปแล้ว และถูกตัดเรื่องออกจากระบบแล้ว</p> <p>1.สรุปเสนอกรมฯ สั่งการให้กองพยากรณ์อากาศและศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคใต้ฝั่งตะวันออกที่เกี่ยวข้องรับไปตรวจสอบ และแจ้งตอบผู้ร้องทางระบบได้รับทราบภายใน 15 วัน ยุติเรื่อง</p>

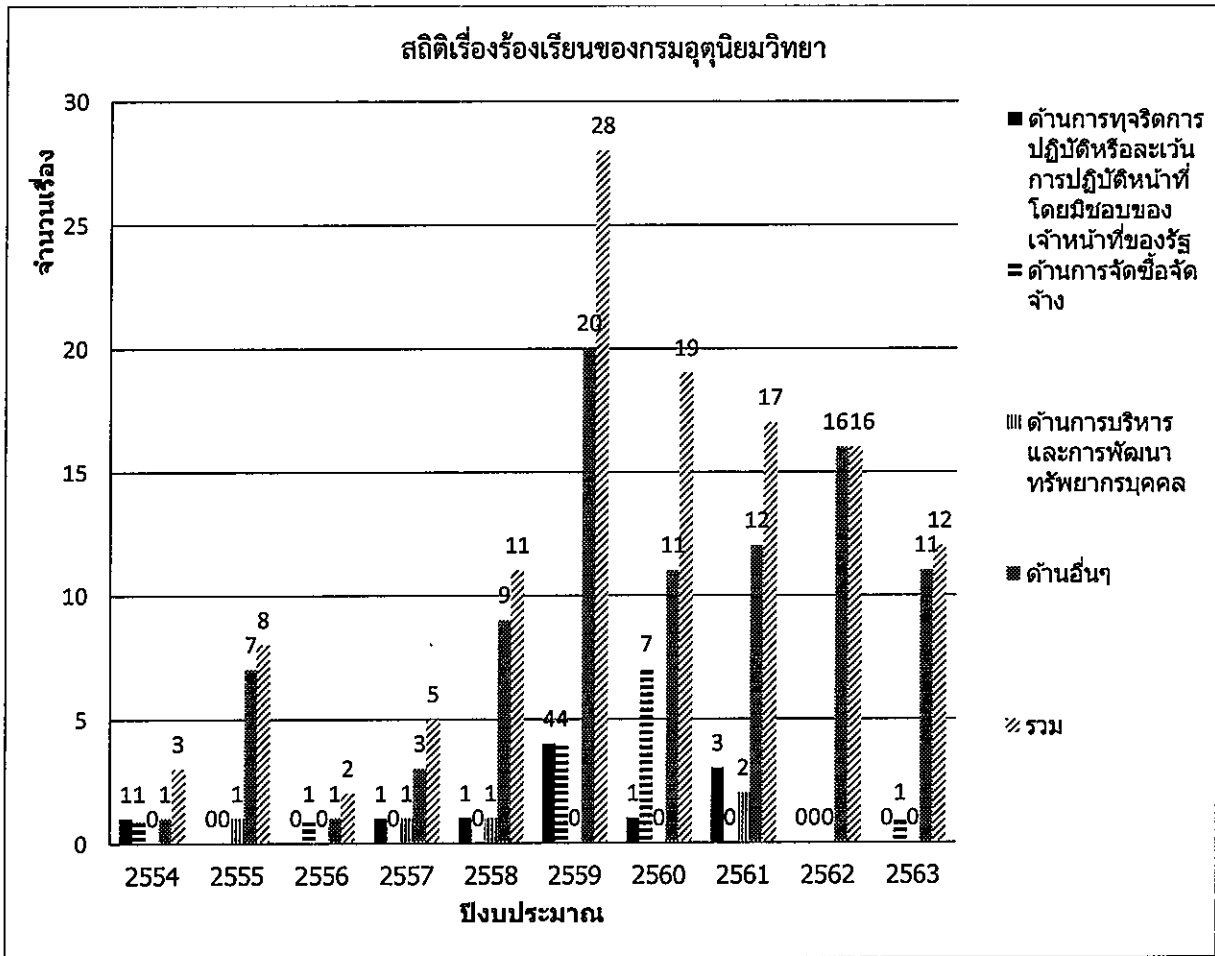
ช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์	เรื่องร้องเรียน	การดำเนินการ
	<p>2. ขอให้ปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ของกรมอุตุนิยมวิทยา หมายเลขสายด่วน 1182 กด 3 แจ้งภัยพิบัติ</p> <p>3.ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับขอให้มีการจัดสรรเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ของกรมอุตุนิยมวิทยา หมายเลขสายด่วน 1182 กด 3 แจ้งภัยพิบัติ เพิ่มเติม</p> <p><u>มกราคม 2563</u></p> <p>- ขอให้ปรับปรุงการให้บริการข้อมูลพยากรณ์อากาศของกรมอุตุนิยมวิทยา หมายเลขสายด่วน 1182</p> <p><u>พฤษภาคม 2563</u></p> <p>- ขอเสนอความคิดเห็นให้มีการปรับปรุงระบบการพยากรณ์อากาศของกรมอุตุนิยมวิทยา</p> <p><u>กรกฎาคม 2563</u></p> <p>- ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับขยายความข้อมูลการพยากรณ์อากาศประจำวันของกรมอุตุนิยมวิทยา</p>	<p>2.สรุปเสนอกรมฯ สั่งการให้กองพยากรณ์อากาศที่เกี่ยวข้องรับไปตรวจสอบ และแจ้งตอบผู้ร้องทางระบบได้รับทราบภายใน 15 วัน ยุติเรื่อง</p> <p>3.สรุปเสนอกรมฯ สั่งการให้กองพยากรณ์อากาศที่เกี่ยวข้องรับไปตรวจสอบ และแจ้งตอบผู้ร้องทางระบบได้ รับทราบภายใน 15 วัน ยุติเรื่อง</p> <p>-สรุปเสนอกรมฯ สั่งการให้กองพยากรณ์อากาศที่เกี่ยวข้องรับไปประกอบ การพิจารณา และแจ้ง ตอบผู้ร้องทางระบบได้รับทราบภายใน 15 วัน ยุติเรื่อง</p> <p>-สรุปเสนอกรมฯ สั่งการให้กองพยากรณ์อากาศที่เกี่ยวข้องรับไปประกอบการพิจารณา และแจ้ง ตอบผู้ร้องทางระบบได้รับทราบภายใน 15 วัน ยุติเรื่อง</p> <p>-สรุปเสนอกรมฯ สั่งการให้กองพยากรณ์อากาศที่เกี่ยวข้องรับไปประกอบการพิจารณา</p>

สรุปเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ แยกตามประเภท (รอบ 12 เดือน)

ประเภท	จำนวน/เรื่อง	ผลการดำเนินการ
ด้านการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	-	-
ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง	1	แจ้งตอบผู้ร้องภายใน 15 วัน ตัดออกจากระบบ
ด้านการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคล	-	-
ด้านอื่นๆ	11 (ด้านบริการ)	แจ้งตอบผู้ร้องภายใน 15 วัน ยุติเรื่อง

สถิติเรื่องร้องเรียนของกรมอุตุนิยมวิทยา

ประเภท	ปีงบประมาณ/จำนวนเรื่อง										หมายเหตุ
	2554	2555	2556	2557	2558	2559	2560	2561	2562	2563	
ด้านการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	1	-	-	1	1	4	1	3	-	-	ตรวจสอบแล้วไม่มีการกระทำผิดตามข้อร้องเรียน
ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง	1	-	1	-	-	4	7	-	-	1	ตรวจสอบแล้วไม่มีการกระทำผิดตามข้อร้องเรียน
ด้านการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคล	-	1	-	1	1	-	-	2	-	-	ตรวจสอบแล้วไม่มีการกระทำผิดตามข้อร้องเรียน
ด้านอื่นๆ	1	7	1	3	9	20	11	12	16	11	ตอบตามข้อเท็จจริง
รวม	3	8	2	5	11	28	19	17	16	12	



▪ **บทสรุปปัญหา/อุปสรรค/แนวทางแก้ไข**

การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ สรุปปัญหา/อุปสรรค และแนวทางแก้ไข แบ่งเป็น 2 กรณี ดังนี้

1. **กรณีการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์**

จากการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ในปีงบประมาณ พ.ศ.2563 (รอบ 12 เดือน) มีจำนวน 12 เรื่อง โดยร้องเรียนผ่านช่องทางระบบเรื่องราวร้องทุกข์ 1111 สำหรับการจัดการข้อร้องเรียน ทางโทรศัพท์ และผ่านช่องทางเว็บไซต์กองอุตุนิยมวิทยาการบิน กรมอุตุนิยมวิทยาได้ดำเนินการส่งเรื่องดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งดำเนินการชี้แจงตอบข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องได้ทราบภายใน 15 วัน และจัดการแก้ไขระบบให้สามารถเข้าใช้งานได้ตามที่ผู้รับบริการร้องขอ สรุปได้ดังนี้

1.1 **ร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการโทรศัพท์สายด่วน 1182 จำนวน 6 เรื่อง**

กรมอุตุนิยมวิทยา เป็นหน่วยงานที่ต้องบริการข้อมูลด้านอุตุนิยมวิทยา ให้แก่ประชาชน ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งผู้รับบริการมีความคาดหวังและต้องการรับบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ซึ่งบางครั้ง

เมื่อมีสภาวะอากาศเปลี่ยนแปลง/เกิดภัยธรรมชาติต่าง ๆ ขึ้น แต่อาจเจอปัญหา/อุปสรรคบ้าง เมื่อผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการพร้อมกัน แต่กรมอุตุนิยมวิทยามีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการในช่วงเวลาดังกล่าวได้ อาจสร้างความไม่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้

1.2 ร้องเรียนเกี่ยวกับการเสนอความเห็นเกี่ยวกับการพยากรณ์อากาศ จำนวน 3 เรื่อง

กรมอุตุนิยมวิทยา เป็นหน่วยงานที่บริการให้ข้อมูลการพยากรณ์อากาศแก่ประชาชน ในปัจจุบันกรมอุตุนิยมวิทยาได้มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารหลายช่องทาง เช่น ผ่านช่องทางสื่อสารมวลชนต่างๆ ทั้งสถานีโทรทัศน์ สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย สถานีวิทยุของกรมอุตุนิยมวิทยา ทั้งระบบ AM และ FM (กรุงเทพฯ พิษณุโลก นครราชสีมา ระยอง ชุมพร และภูเก็ต) สถานีวิทยุชุมชน สถานีวิทยุเพื่อการศึกษา มีการให้บริการข้อมูลผ่านสายด่วน 1182 สื่อสารผ่าน Social Media เช่น Line Facebook YouTube ช่อง ThaiweatherForecast บนเว็บไซต์ของกรมอุตุนิยมวิทยา www.tmd.go.th หรือจากโปรแกรมประยุกต์ (Application) Thai Weather และในอนาคตจะปรับปรุงให้ตอบสนองตามความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยจะปรับปรุงให้มีระบบ Chat bot Voice bot หรือ Web bot เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสารและตอบสนองผู้รับบริการอย่างทั่วถึงและรวดเร็ว

อนึ่ง การพยากรณ์อากาศเป็นการคาดการณ์ล่วงหน้า ซึ่งมักจะมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นได้เสมอโดยเฉพาะในแต่ละท้องถิ่น อาทิเช่น ในช่วงยังเป็นฤดูหนาว ช่วงอากาศแจ่มใส โอกาสมีฝนน้อย แต่ในบางวันความกดอากาศสูงหรือมวลอากาศเย็นที่ปกคลุมประเทศไทยมีกำลังอ่อน ทิศทางของลมเปลี่ยนแปลงโดยมีลมทิศใต้พัดนำความชื้นจากอ่าวไทยขึ้นมาในช่วงเช้าทำให้มีฝนเกิดขึ้นในวันเวลาดังกล่าว แต่ช่วงบ่ายถึงเย็นอากาศดี สภาวะอากาศดังกล่าวจะเกิดขึ้นในบางวันและบางเวลา สภาพอากาศอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา เป็นต้น

แนวทางแก้ไข

- กำชับและติดตามการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ
- พัฒนาปรับปรุงระบบการพยากรณ์อากาศให้มีประสิทธิภาพสูงสุด
- พัฒนาและปรับปรุงรูปแบบการนำเสนอข่าวพยากรณ์อากาศและการให้บริการข้อมูล

ข่าวสารสารสนเทศด้านอุตุนิยมวิทยาและแผ่นดินไหวอย่างต่อเนื่อง

1.3 ร้องเรียน/ร้องทุกข์กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงยุติธรรม ขอความเป็นธรรมกรณีการดำเนินการประกวดราคาซื้อครุภัณฑ์วิทยาศาสตร์ฯ จำนวน 1 เรื่อง (ไม่ทราบผลการพิจารณา โดยสรุปเสนอกรมฯ ทราบและพิจารณาสั่งการให้กลุ่มนิติการและกลุ่มบริหารพัสดุตรวจสอบก่อนดำเนินการตามระเบียบต่อไป และได้แจ้งเรื่องเข้าระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อแจ้งผู้ร้องทราบต่อไปแล้ว และถูกตัดเรื่องออกจากระบบแล้ว) จึงได้นำไปจัดไว้ในประเภทจัดซื้อจัดจ้าง แต่กรมอุตุนิยมวิทยา ได้วางมาตรการแนวทางการแก้ไขสำหรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ทุจริตต่อหน้าที่ ดังนี้

- กำชับการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้ถือปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 อย่างเคร่งครัด

- เผยแพร่เอกสารความรู้ด้านการป้องกันการทุจริต กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของส่วนราชการ

- ชี้แจงและตอบข้อคำถามเกี่ยวกับการดำเนินการตามระเบียบฯ ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียทราบโดยเร็ว

1.4 ร้องเรียนเกี่ยวกับระบบการใช้งานของกองทุนนิคมวิทยาการบิณ จำนวน 1 เรื่อง ซึ่งผู้ร้องไม่สามารถสมัครเข้าใช้บริการข้อมูลผ่านเว็บไซต์ และผู้ดูแลระบบได้ทำการแก้ไขให้สามารถเข้าใช้งานได้ตามที่ผู้รับบริการร้องขอโดยพลัน แนวทางการแก้ไข สำหรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับระบบการใช้งานของกองทุนนิคมวิทยาการบิณ เช่น

- ตรวจสอบและปรับปรุงระบบให้ใช้งานได้ตลอดเวลา
- ผู้ดูแลระบบเอาใจใส่และหมั่นตรวจสอบข้อร้องเรียนในการสมัครเข้าใช้บริการข้อมูลผ่าน

เว็บไซต์ของกองทุนนิคมวิทยาการบิณ

2. กรณีการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

2.1 ผู้ร้องเรียนไม่ระบุชื่อที่อยู่ให้ชัดเจน ทำให้ไม่สามารถที่จะแจ้งผลการดำเนินการกลับไปยังผู้ร้องได้

2.2 เรื่องร้องเรียนบางเรื่องต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการหลายขั้นตอนเนื่องจาก เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจึงไม่สามารถที่จะหาข้อยุติได้ภายในกำหนดเวลา

2.3 ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วน/ไม่ชัดเจน ทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลาที่กำหนด

2.4 เจ้าหน้าที่ไม่ถือปฏิบัติตามระเบียบ/กฎหมายที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติราชการโดยเคร่งครัด จึงเป็นเหตุให้มีการร้องเรียน

แนวทางแก้ไข

- ให้ผู้อำนวยการกอง/ศูนย์/กลุ่มงาน ควบคุมดูแลการปฏิบัติหน้าที่ให้ถูกต้องตามระเบียบและปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนและหน่วยงานต่างๆ
- สร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบหลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร
- ปรับปรุงและพัฒนาระบบการร้องเรียนร้องทุกข์แบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์ของกรมฯ

แบนเนอร์ร้องเรียนร้องทุกข์ หรือทาง www.tmd.go.th/petition/ ให้มีประสิทธิภาพและทันสมัยเพื่อให้เกิดความสะดวกแก่ผู้รับบริการโดยเร็ว รวมทั้งกำหนดขั้นตอน/แนวทาง/วิธีการ/ดำเนินการเกี่ยวกับระบบติดตามได้อย่างรวดเร็ว พร้อมจัดทำคู่มือการใช้งานระบบ

.....