



บันทึกข้อความ

๓๓ 20 พ.ศ. ๖๓/11.0๗๖.

สรุป 1545/20พ.ศ.63/4.50

00๐๑.14๖3 / ๒1พ.ศ.๖3

ส่วนราชการ กลุ่มการเจ้าหน้าที่ โทร 6118, 6185

ที่ ดศ 0301.005/ 4291 วันที่ 20 พฤษภาคม 2563

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกรมอู่ตุณิยมวิทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

รอบ 6 เดือน (1 ต.ค. 62 – 31 มี.ค. 63)

1) เรียน ลนค. (ผ่าน ผอ.กจ.)

ตามที่ 1. คำสั่งกรมฯ ที่ 607/2560 สั่ง ณ วันที่ 26 ธ.ค. 60 มอบหมายให้ กอง/ศูนย์อู่ตุณิยมวิทยาภาค/สถานีอู่ตุณิยมวิทยา/กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร/กลุ่มตรวจสอบภายใน/เป็นหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ /รับฟังความคิดเห็น ทุกช่องทางที่อยู่ในความรับผิดชอบ โดย ผอ.กอง/ผอ.ศูนย์อู่ตุณิยมวิทยาภาค/ผอ.สถานีอู่ตุณิยมวิทยา /ผอ.กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร /ผอ. กลุ่มตรวจสอบภายใน อาจมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ในสังกัดทำหน้าที่รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ / รับฟังความคิดเห็น พร้อมสรุปเรื่องเสนอกรมฯ ทราบและพิจารณาสั่งการโดยเร็ว ยกเว้นสถานีอู่ตุณิยมวิทยา ต้องสรุปเรื่องผ่านต้นสังกัดเพื่อเสนอกรมฯ ทราบหรือพิจารณาสั่งการโดยเร็วแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ทุกหน่วยงานต้องสำเนาเรื่องการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ / รับฟังความคิดเห็น ให้ กจ. ทราบภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไปเพื่อจะได้สรุปรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็น เสนอคณะทำงานประเมินผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็น และกรมฯ ทราบ ในภาพรวมต่อไป

2. ลนค. มอบหมาย ให้ น.ส.สุนทรี เทียนกล้า นบค./ชำนาญการ กจ. เปิดอีเมลล์เพื่อรับเมลล์ จากผู้ดูแลเว็บไซต์กลุ่มงานคุ้มครองจรรยาบรรณฯ

กจ. ในฐานะหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนของกรมฯ ได้ดำเนินการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกรมอู่ตุณิยมวิทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 รอบ 6 เดือน (1 ต.ค. 62 – 31 มี.ค. 63) ในประเด็นต่างๆ โดยได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำนวน 7 เรื่อง ดังนี้

- กล้องรับความคิดเห็น (1 เรื่อง) – สายการบินเวียดเจ็ทไม่สามารถสมัครเข้าใช้บริการข้อมูลผ่านเว็บไซต์ nsweb@tmd.go.th ซึ่งผู้ดูแลระบบได้ทำการแก้ไขให้สามารถเข้าใช้งานได้ตามที่ผู้รับบริการร้องขอเรียบร้อยแล้ว

- ผ่านศูนย์บริการประชาชน สำนักงานกฤษฎมนตรี (6 เรื่อง) ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลพยากรณ์อากาศ ผ่านหมายเลขโทรศัพท์ของกรมอู่ตุณิยมวิทยา หมายเลขโทรศัพท์ 02-3994012 และ02-3994013 หมายเลขสายด่วน 1182 และสถานีอู่ตุณิยมวิทยานราธิวาส หมายเลข 073-514674 (5 ข้อร้องเรียน) ขอความเป็นธรรมกรณีการดำเนินการประกวดราคาซื้อครุภัณฑ์วิทยาศาสตร์ฯ (1 ข้อร้องเรียน) ได้ดำเนินการส่งเรื่องดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งดำเนินการชี้แจงตอบข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องได้ทราบภายใน 15 วัน

ทั้งนี้ ได้รวบรวมสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ สรุปเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ แยกตามประเภท สถิติเรื่องร้องเรียน กราฟแสดงผลสถิติเรื่องร้องเรียน บทสรุปปัญหา/อุปสรรค/แนวทางแก้ไข (ดังแนบ)

***ค่านิยมกรมอู่ตุณิยมวิทยา SO SMART

S : Self development พัฒนาตนเอง

O : On Target มุ่งผลสัมฤทธิ์

S : Service mind มีจิตบริการ

M : Moral มีคุณธรรม จริยธรรม

A : Active กระตือรือร้น มุ่งมั่นในการทำงาน

R : Responsibility มีความรับผิดชอบ

T : Team work ทำงานเป็นทีม

รายงานสรุปผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกรมอุตุนิยมวิทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ รอบ ๖ เดือน

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 เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถเข้าถึงช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ และสามารถติดตามผลการดำเนินการในเรื่องดังกล่าวได้สะดวก รวดเร็ว

ผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

การดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ 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 หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน/ศูนย์ ที่เป็นเจ้าของเรื่อง ลำดับที่ เรื่องร้องเรียน วันที่รับเรื่องร้องเรียน ลักษณะเรื่องร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน สถานะตอบสนองเรื่องร้องเรียน ปัญหาและอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขของหน่วยงาน และได้จัดทำฐานข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้อง ติดตามผลการตอบข้อร้องเรียน สรุปและรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนทุกเดือน และสิ้นปีงบประมาณแก่ผู้บริหาร สำหรับการรับข้อร้องเรียนกรมอุตุนิยมวิทยา จะมีเจ้าหน้าที่หน่วยรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (ในฐานะผู้ดูแลช่องทางการร้องเรียน) รวบรวมวิเคราะห์ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ส่งให้กลุ่มการเจ้าหน้าที่ (กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม) พร้อมทำการบันทึกข้อมูลจัดเก็บเป็นฐานข้อมูลจากช่องทางต่างๆ ซึ่งได้สรุปผลการวิเคราะห์ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ – เดือนมีนาคม ๒๕๖๓ และจำแนกข้อร้องเรียนร้องทุกข์ แบ่งออกเป็น ๔ ด้าน ได้แก่ ๑. ด้านการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ๒. ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ๓. ด้านการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ๔. ด้านอื่นๆ มีข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ทั้งหมดจำนวน ๗ เรื่อง ดังนี้

รายงานสรุปผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 รอบ 6 เดือน

จำนวน 6 เรื่อง ดังนี้

ช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์	เรื่องร้องเรียน	การดำเนินการ
1. กล้องรับความคิดเห็น	<u>กุมภาพันธ์ 2563</u> - สายการบินเวียตเจ็ท ไม่สามารถสมัครเข้าใช้บริการ ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ nsweb@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	- ไม่มี -	-
6. หน่วยรับเรื่องร้องเรียน กลุ่มการเจ้าหน้าที่ สำนักงานเลขานุการกรม อาคาร 50 ปี อุตุนิยมวิทยา กรมอุตุนิยมวิทยา ชั้น 4	- ไม่มี -	-
7. ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย	- ไม่มี -	-
8. ผ่านศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี โดยการตรวจสอบผ่าน Web Portal เป็นระยะๆ	<u>ตุลาคม 2562</u> - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล พยากรณ์อากาศ ผ่านหมายเลข โทรศัพท์ของกรมอุตุนิยมวิทยา หมายเลขโทรศัพท์ 02- 3994012และ02-3994013 <u>พฤศจิกายน 2562</u> - ร้องเรียน/ร้องทุกข์กล่าวโทษ	-สรุปเสนอกรมฯ สั่งการ ให้กองพยากรณ์อากาศ ที่เกี่ยวข้องรับไปตรวจ สอบ และแจ้งตอบผู้ร้อง ทางระบบได้รับทราบ ภายใน 15 วัน ยุติเรื่อง -สรุปเสนอกรมฯ ทราบ

ช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์	เรื่องร้องเรียน	การดำเนินการ
	เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด กระทรวงทุจริต ขอความเป็น ธรรมกรณีการดำเนินการ ประกวดราคาซื้อครุภัณฑ์	และพิจารณาสั่งการให้ กลุ่มนิติการและกลุ่ม บริหารพัสดุตรวจสอบ ก่อนดำเนินการตาม

	<p>วิทยาศาสตร์ฯ</p> <p><u>ธันวาคม 2562</u></p> <p>1. ขอให้ปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ของกรมอุตุนิยมวิทยา หมายเลขสายด่วน 1182 และสถานีอุตุนิยมวิทยานราธิวาส หมายเลขโทรศัพท์ 073-514674</p> <p>2. ขอให้ปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ของกรมอุตุนิยมวิทยา หมายเลขสายด่วน 1182 กต 3 แจ้งภัยพิบัติ</p> <p>3.ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับขอให้มีการจัดสรรเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ของกรมอุตุนิยมวิทยา หมายเลขสายด่วน 1182กต 3 แจ้งภัยพิบัติ เพิ่มเติม</p>	<p>ระเบียบต่อไป และได้แจ้งเรื่องเข้าระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์เพื่อแจ้งผู้ร้องทราบต่อไปแล้ว และถูกตัดเรื่องออกจากระบบแล้ว</p> <p>1.สรุปเสนอกรมฯ ส่งการให้กองพยากรณ์อากาศและศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคใต้ฝั่งตะวันออก ที่เกี่ยวข้องรับไปตรวจสอบ และแจ้งตอบผู้ร้องทางระบบได้ รับทราบภายใน 15 วัน ยุติเรื่อง</p> <p>2.สรุปเสนอกรมฯ ส่งการให้กองพยากรณ์อากาศที่เกี่ยวข้องรับไปตรวจสอบ และแจ้งตอบผู้ร้องทางระบบได้ รับทราบภายใน 15 วัน ยุติเรื่อง</p> <p>3.สรุปเสนอกรมฯ ส่งการให้กองพยากรณ์อากาศที่เกี่ยวข้องรับไปตรวจสอบ และแจ้งตอบผู้ร้องทางระบบได้ รับทราบภายใน 15 วัน ยุติเรื่อง</p>
<p>ช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์</p>	<p>เรื่องร้องเรียน</p>	<p>การดำเนินการ</p>
	<p><u>มกราคม 2563</u></p> <p>- ขอให้ปรับปรุงการให้บริการข้อมูลพยากรณ์อากาศของกรมอุตุนิยมวิทยา หมายเลข</p>	<p>-สรุปเสนอกรมฯ ส่งการให้กองพยากรณ์อากาศที่เกี่ยวข้องรับไป</p>

	สายด่วน 1182	ประกอบ การพิจารณา และแจ้ง ตอบผู้ร้องทาง ระบบได้รับทราบภายใน 15 วัน ยุติเรื่อง
9. ช่องทางอื่น ๆ (กลุ่มนิติการ)	ตุลาคม 2562 พฤศจิกายน 2562 ธันวาคม 2562 มกราคม 2563 กุมภาพันธ์ 2563 มีนาคม 2563	- - - - - -

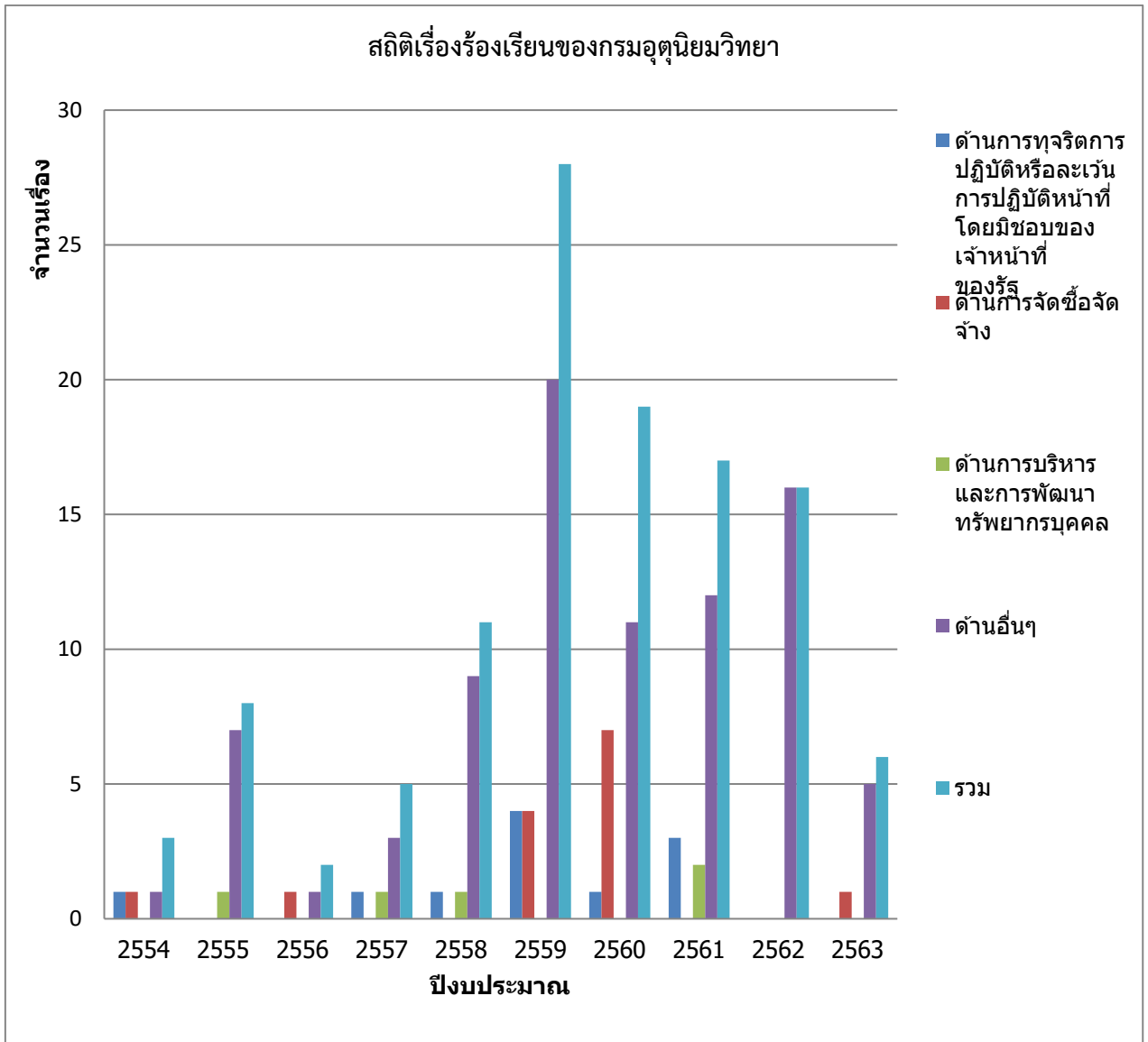
สรุปเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ แยกตามประเภท (รอบ ๖ เดือน)

ประเภท	จำนวน/เรื่อง	ผลการดำเนินการ
ด้านการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของ เจ้าหน้าที่ของรัฐ	-	-
ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง	๑	แจ้งตอบผู้ร้องภายใน ๑๕ วัน ตัดออกจากระบบ
ด้านการบริหารและการพัฒนา ทรัพยากรบุคคล	-	-
ด้านอื่นๆ	๖ (ด้านบริการ)	แจ้งตอบผู้ร้องภายใน ๑๕ วัน ยุติเรื่อง

สถิติเรื่องร้องเรียนของกรมอตุณิยมวิทยา

ประเภท	ปีงบประมาณ/จำนวนเรื่อง										หมายเหตุ
	๒๕๕	๒๕๕	๒๕๕	๒๕๕	๒๕๕	๒๕๕	๒๕๖	๒๕๖	๒๕๖	๒๕๖	
	๒๕๕	๒๕๕	๒๕๕	๒๕๕	๒๕๕	๒๕๕	๒๕๖	๒๕๖	๒๕๖	๒๕๖	

	๔	๕	๖	๗	๘		๐	๑	๒	๓	
ด้านการทุจริต การปฏิบัติ หรือละเว้น การปฏิบัติ หน้าที่โดยมิ ชอบของ เจ้าหน้าที่ ของรัฐ	๑	-	-	๑	๑	๔	๑	๓	-	-	ตรวจสอบแล้วไม่มี การกระทำผิดตาม ข้อร้องเรียน
ด้านการจัดซื้อ จัดจ้าง	๑	-	๑	-	-	๔	๗	-	-	๑	ตรวจสอบแล้วไม่มี การกระทำผิดตามข้อ ร้องเรียน
ด้านการ บริหารและ การพัฒนา ทรัพยากร บุคคล	-	๑	-	๑	๑	-	-	๒	-	-	ตรวจสอบแล้วไม่มี การกระทำผิดตามข้อ ร้องเรียน
ด้านอื่นๆ	๑	๗	๑	๓	๙	๒๐	๑๑	๑๒	๑๖	๖	ตอบตามข้อเท็จจริง
รวม	๓	๘	๒	๕	๑๑	๒๘	๑๙	๑๗	๑๖	๗	



■ บทสรุปปัญหา/อุปสรรค/แนวทางแก้ไข

การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ สรุปปัญหา/อุปสรรค และแนวทางแก้ไข แบ่งเป็น ๒ กรณี ดังนี้

๑. กรณีการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

จากการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ (รอบ ๖ เดือน) มีจำนวน ๗ เรื่อง โดยร้องเรียนผ่านช่องทางระบบเรื่องราวร้องทุกข์ ๑๑๑๑ สำหรับการจัดการข้อร้องเรียน และผ่านช่องทางเว็บไซต์กองอุตุนิยมวิทยาการบิน กรมอุตุนิยมวิทยาได้ดำเนินการส่งเรื่องดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งดำเนินการชี้แจงตอบข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องได้ทราบภายใน ๑๕ วัน และจัดการแก้ไขระบบให้สามารถเข้าใช้งานได้ตามที่ผู้รับบริการร้องขอ สรุปได้ดังนี้

๑.๑ ร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการโทรศัพท์สายด่วน ๑๑๘๒ จำนวน ๕ เรื่อง

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

แนวทางแก้ไข

- กำชับและติดตามการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ
- พัฒนาปรับปรุงระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ ให้มีประสิทธิภาพ
- พัฒนาและปรับปรุงรูปแบบการนำเสนอข่าวพยากรณ์อากาศและการให้บริการข้อมูล

ข่าวสารสารสนเทศด้านอุตุนิยมวิทยาและแผ่นดินไหว

๑.๒ ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ทุจริตต่อหน้าที่ จำนวน ๑ เรื่อง (ไม่ทราบผลการพิจารณา) จึงได้นำไปจัดไว้ในประเภทจัดซื้อจัดจ้าง แต่กรมอุตุนิยมวิทยา ได้วางมาตรการ แนวทางการแก้ไข สำหรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ทุจริตต่อหน้าที่ ดังนี้

- กำชับการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้ถือปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐ อย่างเคร่งครัด

- เผยแพร่เอกสารความรู้ด้านการป้องกันการทุจริต กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของส่วนราชการ

- ชี้แจงและตอบข้อคำถามเกี่ยวกับการดำเนินการตามระเบียบฯ ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียทราบโดยเร็ว

๑.๓ ร้องเรียนเกี่ยวกับระบบการใช้งานของกองอุตุนิยมวิทยาการบิน จำนวน ๑ เรื่อง ซึ่งผู้ร้องไม่สามารถสมัครเข้าใช้บริการข้อมูลผ่านเว็บไซต์ และผู้ดูแลระบบได้ทำการแก้ไขให้สามารถเข้าใช้งานได้ตามที่ผู้รับบริการร้องขอโดยพลัน แนวทางการแก้ไข สำหรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับระบบการใช้งานของกองอุตุนิยมวิทยาการบิน เช่น

- ตรวจสอบและปรับปรุงระบบให้ใช้งานได้ตลอดเวลา

- ผู้ดูแลระบบเอาใจใส่และหมั่นตรวจสอบข้อร้องเรียนในการสมัครเข้าใช้บริการข้อมูลผ่าน

เว็บไซต์ของกองอุตุนิยมวิทยาการบิน

๒. กรณีการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๒.๑ ผู้ร้องเรียนไม่ระบุชื่อที่อยู่ให้ชัดเจน ทำให้ไม่สามารถที่จะแจ้งผลการดำเนินการกลับไปยังผู้ร้องได้

๒.๒ เรื่องร้องเรียนบางเรื่องต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการหลายขั้นตอนเนื่องจาก เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจึงไม่สามารถที่จะหาข้อยุติได้ภายในกำหนดเวลา

๒.๓ ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วน/ไม่ชัดเจน ทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลาที่กำหนด

๒.๔ เจ้าหน้าที่ไม่ถือปฏิบัติตามระเบียบ/กฎหมายที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติราชการโดยเคร่งครัด จึงเป็นเหตุให้มีการร้องเรียน

แนวทางแก้ไข

- ให้ผู้อำนวยการกอง/ศูนย์/กลุ่มงาน ควบคุมดูแลการปฏิบัติหน้าที่ให้ถูกต้องตามระเบียบและปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนและหน่วยงานต่างๆ

- สร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบหลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร

- ปรับปรุงและพัฒนาระบบการร้องเรียนร้องทุกข์แบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์ของกรมฯ

แบนเนอร์ร้องเรียนร้องทุกข์ หรือทาง www.tmd.go.th/petition/ ให้มีประสิทธิภาพและทันสมัยเพื่อให้เกิด
ความสะดวกแก่ผู้รับบริการโดยเร็ว รวมทั้งกำหนดขั้นตอน/แนวทาง/วิธีการ/ดำเนินการเกี่ยวกับระบบติดตาม
ได้อย่างรวดเร็ว พร้อมจัดทำคู่มือการใช้งานระบบ

.....

ทส. บด. ได้ดำเนินการพัฒนาปรับปรุงระบบร้องเรียนร้องทุกข์อิเล็กทรอนิกส์ และ

รายงานผลการดำเนินการตามบันทึกข้อความที่ ดศ 0304.006/1574 ลงวันที่ 19 กันยายน 2562 ได้มีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการร้องเรียนร้องทุกข์แบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์ของกรมฯ แบนเนอร์ร้องเรียนร้องทุกข์ หรือทาง www.tmd.go.th/petition/ ให้มีประสิทธิภาพและทันสมัยเพื่อให้เกิดความสะดวกแก่ผู้รับบริการโดยเร็ว รวมทั้งกำหนดขั้นตอน/แนวทาง/วิธีการ/ดำเนินการเกี่ยวกับระบบติดตาม ได้อย่างรวดเร็ว พร้อมจัดทำคู่มือการใช้งานระบบ และเสนอ รอบ. หัวหน้าคณะทำงานฯ และกรมฯ ทราบแล้ว และได้นำเสนอระบบ รายละเอียดและวิธีการใช้งานระบบในเบื้องต้นให้คณะทำงานฯ พิจารณาให้ความเห็นและข้อเสนอแนะ

ประธานฯ

ได้สอบถามที่ประชุม ระบบการร้องเรียนร้องทุกข์แบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ บด. ได้นำเสนอสามารถตอบคำถามตามตัวชี้วัดของ PMQA หมวด 3 และระดับความสำเร็จในการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของกรมอุตุฯ (ITA) ได้หรือไม่อย่างไร

น.ส.อนงลักษณ์ฯ

สามารถตอบคำถามของระดับความสำเร็จในการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของกรมอุตุฯ (ITA) ได้ครบถ้วน ในส่วนของตัวชี้วัดที่ 9.5 การส่งเสริมความโปร่งใส (การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต) และตัวชี้วัด PMQA หมวด 3 ในหัวข้อกระบวนการรับข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน การจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

น.ส.จารวีฯ

ชี้แจงเพิ่มเติมว่า ในส่วนของ พร. ที่กำกับดูแลตัวชี้วัดของ PMQA หมวด 3 เห็นว่า ขั้นตอนกระบวนการดำเนินการตอบข้อร้องเรียน ไม่ได้ลงรายละเอียดไว้ว่า ดำเนินการถึงไหนอย่างไร และยังไม่สามารถรับรู้ความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ ซึ่งต้องดำเนินการตาม PMQA หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อที่ 3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และสร้างสรรค์ ซึ่งกรมฯ มีการดำเนินการได้เกือบครบถ้วนแล้ว แต่เห็นว่าควรมีการพัฒนาให้ดีขึ้นได้ จึงเสนอแนะให้ดำเนินการ ดังนี้

1. ปรับปรุงระบบพัฒนาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ฯ ให้สามารถตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียนได้อย่างรวดเร็วตามระยะเวลาที่กำหนด และผู้ร้องสามารถติดตามผลการร้องเรียนร้องทุกข์ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และให้ผู้ร้องสามารถแสดงความพึงพอใจหลังการใช้บริการระบบร้องเรียนร้องทุกข์

/2. มีการจัดทำ...

2. มีการจัดทำสถิติข้อร้องเรียนร้องทุกข์ในรูปแบบกราฟ รวมถึงมีการวิเคราะห์ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ โดยเฉพาะในเรื่องที่มีการร้องเรียนบ่อยครั้ง หรือร้องเรียนซ้ำ เพื่อหาแนวทางแก้ไขป้องกันการร้องเรียนซ้ำ เป็นการลดอัตราการร้องเรียน

ที่ประชุม

ได้ร่วมกันพิจารณาและอภิปรายกันพอสมควร ทั้งนี้ระบบการร้องเรียนร้องทุกข์เป็นไปตามคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็น กรมฯ ให้ความเห็นชอบแล้ว และได้เผยแพร่ไว้ในเว็บไซต์กรมฯ ในหัวข้อระบบร้องเรียน-ร้องทุกข์ โดยในส่วนของขั้นตอนการปฏิบัติงาน สถิติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ รายงานสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียน การวิเคราะห์การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้ฝ่ายเลขานุการประสานกับ บด. เพื่อปรับปรุงและเพิ่มเติมข้อมูลในระบบฯ ให้มีความครบถ้วนสมบูรณ์ต่อไป