



สำนักงานรองอธิบดี ๑
เลขที่รับ... ๙๙๓๗
วันที่... ๑๒ ต.ค. ๒๕๖๓
เวลา... ๑๓.๑๗ น.

สำนักงานอธิบดี
เลขที่รับ... 8420
วันที่... ๑๒ ต.ค. ๒๕๖๓
เวลา... ๑๖.๑๙ น.

กรมทรัพยากรน้ำ
รับที่... 10479
วันที่... ๑๒ ต.ค. ๒๕๖๓
เวลา... ๑๐.๐๗ น.

ส่วนประชาสัมพันธ์
รับที่... 1864
วันที่... ๑๕ ต.ค. ๒๕๖๓
เวลา... ๑๗.๑๓

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานเลขานุการกรม ส่วนประชาสัมพันธ์ โทร. ๐ ๒๒๗๑ ๖๐๐๑ - ๒
ที่ ทส ๐๖๐๑.๑๒/๖๙๖๕ วันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอส่งรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกรมทรัพยากรน้ำ ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน อธิบดีกรมทรัพยากรน้ำ

เรื่องเดิม

ตามคำสั่งกรมทรัพยากรน้ำ ที่ ๖๔๑/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๑ เรื่องแต่งตั้ง
คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรน้ำ และคำสั่งกรมทรัพยากรน้ำ ที่ ๖๔๒/๒๕๖๑ ลงวันที่
๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๑ เรื่องแต่งตั้งคณะทำงานศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรน้ำ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติตาม
พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และเพื่อการดำเนินงานของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร
กรมทรัพยากรน้ำ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ นั้น

ข้อเท็จจริง

สำนักงานเลขานุการกรม ส่วนประชาสัมพันธ์ ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานศูนย์ข้อมูลข่าวสาร
ของกรมทรัพยากรน้ำ มีหน้าที่รับผิดชอบ กำกับ ดูแล ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของกรมทรัพยากรน้ำ สำนักงาน
เลขานุการกรม ขอส่งรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกรมทรัพยากรน้ำ ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึง กันยายน ๒๕๖๓) รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

ข้อเสนอเพื่อโปรดพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นายกิตติ จันทร์ส่อง)
เลขานุการกรม

- ทราบ




(นายอุทัยวัฒน์ สุคนธประดิษฐ์)
รองอธิบดี รักษาการแทน
อธิบดีกรมทรัพยากรน้ำ
๑๒ ต.ค. ๒๕๖๓

1 ไร่ ๖๐.๕๗๕
ขนาดที่ดินบรรพรม


๑๕ ต.ค. ๖๓

ส่งกลับ กษพ
วันที่ 12 ต.ค. 63
เวลา 17.๑๑


(นายกิตติ จันทร์ส่อง)
เลขานุการกรม

รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกรมทรัพยากรน้ำ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึง กันยายน ๒๕๖๓)

ที่มา

กรมทรัพยากรน้ำ โดยศูนย์ข้อมูลข่าวสารของกรมทรัพยากรน้ำ จัดตั้งขึ้นตาม พระราชบัญญัติ ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ทำหน้าที่เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของราชการรวมถึงเป็นศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของกรมทรัพยากรน้ำทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยช่องทางการให้บริการเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ๖ ช่องทางประกอบด้วย ช่องทางที่ ๑ ติดต่อด้วยตนเอง ช่องทางที่ ๒ โทรศัพท์ Call Center/๑๓๑๐ กด ๕ ช่องทางที่ ๓ อีเล็ททรอนิกส์/E-Petition ช่องทางที่ ๔ สื่อสิ่งพิมพ์/โทรทัศน์/ วิทยุ/หนังสือ ช่องทางที่ ๕ นิทรรศการ และช่องทางที่ ๖ กล่องรับเรื่องราวร้องเรียนหรือร้องทุกข์

ในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์นั้น กรมทรัพยากรน้ำได้ดำเนินการ สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ที่กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการ ด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบ คำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗” และมาตรา ๔๑ “ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วน ราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป...” ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราว ร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

การดำเนินการเรื่องร้องเรียนในงบประมาณ ปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓ กรมทรัพยากรน้ำได้มีการดำเนินการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยการกำหนดช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ ซึ่งเป็นช่องทางที่ประชาชนสามารถ เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และไม่สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย ผ่านช่องทางต่างๆ และได้มีการกำหนดแบบฟอร์มรายงานการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อให้สำหรับกรอกข้อมูลในแต่ละช่องทาง และได้ติดตามผลการตอบข้อร้องเรียน สรุปและรายงาน ผลการจัดการข้อร้องเรียนทุกสิ้นปีงบประมาณแก่ผู้บริหาร มีเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น ๓๔ เรื่อง จำแนกผ่านช่อง ทางการร้องเรียน ๗ ช่องทาง ดังนี้

- ช่องทางที่ ๑ ติดต่อด้วยตนเอง (ไม่มี)
- ช่องทางที่ ๒ โทรศัพท์ Call Center ๐๒-๒๗๑-๖๐๐๐ กด ๐ จำนวน ๑ เรื่อง
- ช่องทางที่ ๓ อีเล็ททรอนิกส์/E-Petition จำนวน ๓๓ เรื่อง
- ช่องทาง ที่ ๔ สื่อสิ่งพิมพ์/โทรทัศน์/วิทยุ/หนังสือร้องเรียน (ไม่มี)
- ช่องทางที่ ๕ นิทรรศการ (ไม่มี)
- ช่องทางที่ ๖ กล่องรับเรื่องราวร้องเรียนหรือร้องทุกข์ (ไม่มี)
- ช่องทางที่ ๗ Facebook : กรมทรัพยากรน้ำ (ไม่มี)

รายละเอียดแสดงในตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ จำนวนเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓)
ผ่านช่องทางต่างๆ ๗ ช่องทาง

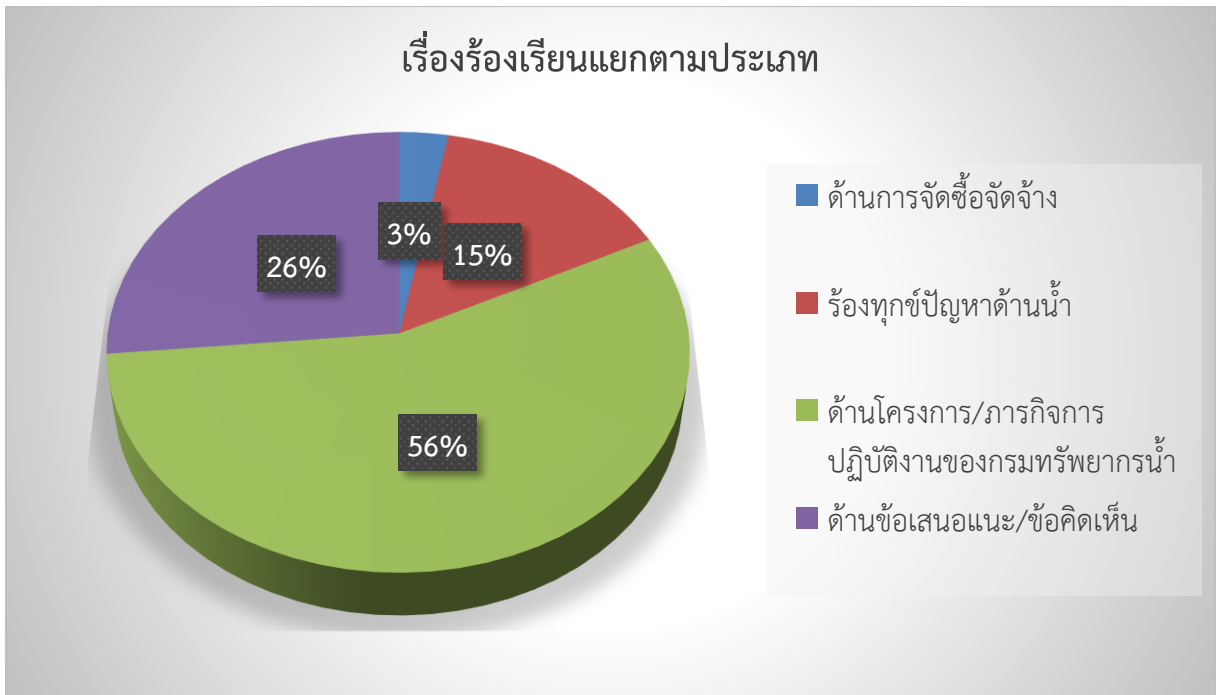
ช่องทาง	จำนวน
๑. ติดต่อด้วยตนเอง	-
๒. โทรศัพท์ Call Center ๐๒-๒๗๑-๖๐๐๐ กศ ๐	๑
๓. อีเล็คทรอนิกส์/E-Petition	๓๓
๔. สื่อสิ่งพิมพ์/โทรทัศน์/วิทยุ/หนังสือร้องเรียน	-
๕. นิทรรศการ	-
๖. กล้องรับเรื่องราวร้องเรียนหรือร้องทุกข์	-
๗. Facebook : กรมทรัพยากรน้ำ	-
รวม	๓๔

จากข้อร้องเรียนร้องทุกข์ สามารถจำแนกข้อร้องเรียนร้องทุกข์ แบ่งออกเป็น ๕ ด้าน ได้แก่
๑. ด้านการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ๒. ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ๓. ด้านการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ๔. ร้องทุกข์ปัญหาด้านน้ำ ๕. ด้านโครงการ/ภารกิจ การปฏิบัติงานของกรมทรัพยากรน้ำ ๖. ด้านข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น จำนวน ๓๔ เรื่อง ดังแสดงใน**ตารางที่ ๒**

ตารางที่ ๒ สรุปเรื่องร้องเรียนแยกตามประเภท

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)
๑. ด้านการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	-
๒. ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง	๑
๓. ด้านการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคล	-
๔. ร้องทุกข์ปัญหาด้านน้ำ	๕
๕. ด้านโครงการ/ภารกิจ การปฏิบัติงานของกรมทรัพยากรน้ำ	๑๙
๖. ด้านข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	๙
รวม	๓๔

จากตารางที่ ๒ เรื่องร้องเรียนแยกตามประเภท พบว่า เรื่องร้องเรียนด้านโครงการ/ภารกิจ การปฏิบัติงานของทรัพยากรน้ำ มากที่สุด จำนวน ๑๙ เรื่อง รองลงมาเป็น ด้านข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น จำนวน ๙ เรื่อง ร้องทุกข์ปัญหาด้านน้ำ จำนวน ๕ เรื่อง และด้านการจัดซื้อจัดจ้าง จำนวน ๑ เรื่อง ตามลำดับ ส่วนด้านการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ และด้านการบริหาร และการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ยังไม่มีเรื่องร้องเรียน แสดงดัง**รูปภาพที่ ๑**



รูปภาพที่ ๑ ร้อยละเรื่องร้องเรียนแยกตามประเภท

จาก**รูปภาพที่ ๑** พบว่า เรื่องร้องเรียนด้านโครงการ/ภารกิจ การปฏิบัติงานของกรมทรัพยากรน้ำ มีค่ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๖ รองลงมาเป็นด้านข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ ๒๖ ร้องทุกข์ปัญหาด้านน้ำ คิดเป็นร้อยละ ๑๕ และด้านการจัดซื้อจัดจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๓ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ จำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓) ที่อยู่ระหว่างการดำเนินการและดำเนินการแล้วเสร็จ

ช่องทาง	อยู่ระหว่างการดำเนินการ (เรื่อง)	ดำเนินการแล้วเสร็จ (เรื่อง)	จำนวน (เรื่อง)
๑. ติดต่อด้วยตนเอง	-	-	-
๒. โทรศัพท์ Call Center ๐๒-๒๗๑-๖๐๐๐ กิต ๐	-	๑	๑
๓. อีเล็ทรอนิกส์/E-Petition	๕	๒๘	๓๓
๔. สื่อสิ่งพิมพ์/โทรทัศน์/วิทยุ/หนังสือร้องเรียน	-	-	-
๕. นิทรรศการ	-	-	-
๖. กล่องรับเรื่องราวร้องเรียนหรือร้องทุกข์	-	-	-
๗. Facebook : กรมทรัพยากรน้ำ	-	-	-
รวม	๕	๒๙	๓๔

จาก**ตารางที่ ๓** พบว่า เรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓) มีเรื่องเรียนทั้งหมด ๓๔ เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จจำนวน ๒๙ เรื่อง และอยู่ระหว่างการดำเนินการ จำนวน ๕ เรื่อง ซึ่งทางศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรน้ำ จะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดต่อไป

บทสรุปปัญหาและอุปสรรค

๑. เรื่องร้องเรียนในหลายกรณีมีช่องทางในการรับหลายช่องทาง เช่น ศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรน้ำภาค ๑-๑๑ หากผู้ร้องเรียนได้ให้ข้อมูลในช่องทางอื่น ๆ นั้น อาจทำให้เกิดการไม่ครบถ้วนในเนื้อหาหรือข้อมูลที่จำเป็นในการดำเนินการแก้ปัญหา
๒. ผู้ร้องเรียนไม่ระบุชื่อที่อยู่ให้ชัดเจนครบถ้วน ทำให้ไม่สามารถดำเนินการแจ้งผลกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้
๓. เรื่องร้องเรียนหลายกรณีใช้ระยะเวลาดำเนินการหลายขั้นตอนเนื่องจากภารกิจมีความเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจึงไม่สามารถที่จะหาข้อยุติได้ภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด
๔. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนชัดเจน จึงจำเป็นต้องติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม อาจก่อให้เกิดความล่าช้าเกินกรอบระยะเวลาดำเนินการ
๕. ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน

แนวทางแก้ไข

๑. ดำเนินการแจ้งเวียนหน่วยงานในสังกัดให้สำเนาเรื่องร้องเรียนทุกเรื่องที่มายังหน่วยงานให้กับศูนย์ข้อมูลข่าวสารของกรมทรัพยากรน้ำ เพื่อที่จะรวบรวมต่อไป
๒. ดำเนินการตอบกลับในระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ร้องส่งเรื่องมา ในกรณีที่ข้อมูลส่วนตัวของผู้ร้องไม่ครบถ้วนชัดเจน สำหรับกรณีที่ข้อมูลในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนไม่ชัดเจนจะตอบกลับไปในระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ร้องส่งเรื่องมาโดยให้ผู้ร้องเรียนระบุข้อมูลให้ชัดเจนครบถ้วนก่อนดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป
๓. การกรอกข้อมูลส่วนตัวในระบบรับเรื่องเรียนผ่านระบบ E-Petition ควรเป็นช่องที่บังคับให้ต้องใส่ข้อมูลให้ครบถ้วน เพื่อจักได้มีข้อมูลในการตอบกลับผู้ร้องเรียนได้
๔. สร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบหลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร
๕. ควรเพิ่มบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรน้ำ เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ