

รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกรมทรัพยากรน้ำ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึง กันยายน ๒๕๖๔)

ที่มา

กรมทรัพยากรน้ำ โดยศูนย์ข้อมูลข่าวสารของกรมทรัพยากรน้ำ จัดตั้งขึ้นตาม พระราชบัญญัติ ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ทำหน้าที่เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของราชการรวมถึงเป็นศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของกรมทรัพยากรน้ำทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยช่องทางการให้บริการเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ๗ ช่องทางประกอบด้วย ช่องทางที่ ๑ ติดต่อด้วยตนเอง ช่องทางที่ ๒ โทรศัพท์ Call Center/๐๓๑๐ กด ๕ ช่องทางที่ ๓ อีเล็คตรอนิกส์/E-Petition ช่องทางที่ ๔ สื่อสิ่งพิมพ์/โทรทัศน์/วิทยุ/ หนังสือ ช่องทางที่ ๕ นิทรรศการ และช่องทางที่ ๖ กล้องรับเรื่องราวร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ช่องทางที่ ๗ Facebook กรมทรัพยากรน้ำ

ในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์นั้น กรมทรัพยากรน้ำได้ดำเนินการ สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ที่กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการ ด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบ คำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗” และมาตรา ๔๑ “ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติ ราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป...” ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการ เรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

การดำเนินการเรื่องร้องเรียนในงบประมาณ ปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ กรมทรัพยากรน้ำได้มีการดำเนินการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยการกำหนดช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ ซึ่งเป็นช่องทางที่ประชาชนสามารถ เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และไม่สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย ผ่านช่องทางต่างๆ และได้มีการกำหนดแบบฟอร์มรายงานการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อใช้สำหรับกรอกข้อมูลในแต่ละช่องทาง และได้ติดตามผลการตอบข้อร้องเรียน สรุปและรายงาน ผลการจัดการข้อร้องเรียนทุกสิ้นปีงบประมาณแก่ผู้บริหาร มีเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น ๑๘ เรื่อง จำแนกผ่านช่อง ทางการร้องเรียน ๗ ช่องทาง ดังนี้

- ช่องทางที่ ๑ ติดต่อด้วยตนเอง (ไม่มี)
- ช่องทางที่ ๒ โทรศัพท์ Call Center ๐๒-๒๗๑-๖๐๐๐ กด ๐ (ไม่มี)
- ช่องทางที่ ๓ อีเล็คตรอนิกส์/E-Petition จำนวน ๑๗ เรื่อง
- ช่องทาง ที่ ๔ สื่อสิ่งพิมพ์/โทรทัศน์/วิทยุ/หนังสือร้องเรียน (ไม่มี)
- ช่องทางที่ ๕ นิทรรศการ (ไม่มี)
- ช่องทางที่ ๖ กล้องรับเรื่องราวร้องเรียนหรือร้องทุกข์ (ไม่มี)
- ช่องทางที่ ๗ Facebook : กรมทรัพยากรน้ำ จำนวน ๑ เรื่อง รายละเอียดแสดงในตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ จำนวนเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔)
ผ่านช่องทางต่างๆ ๗ ช่องทาง

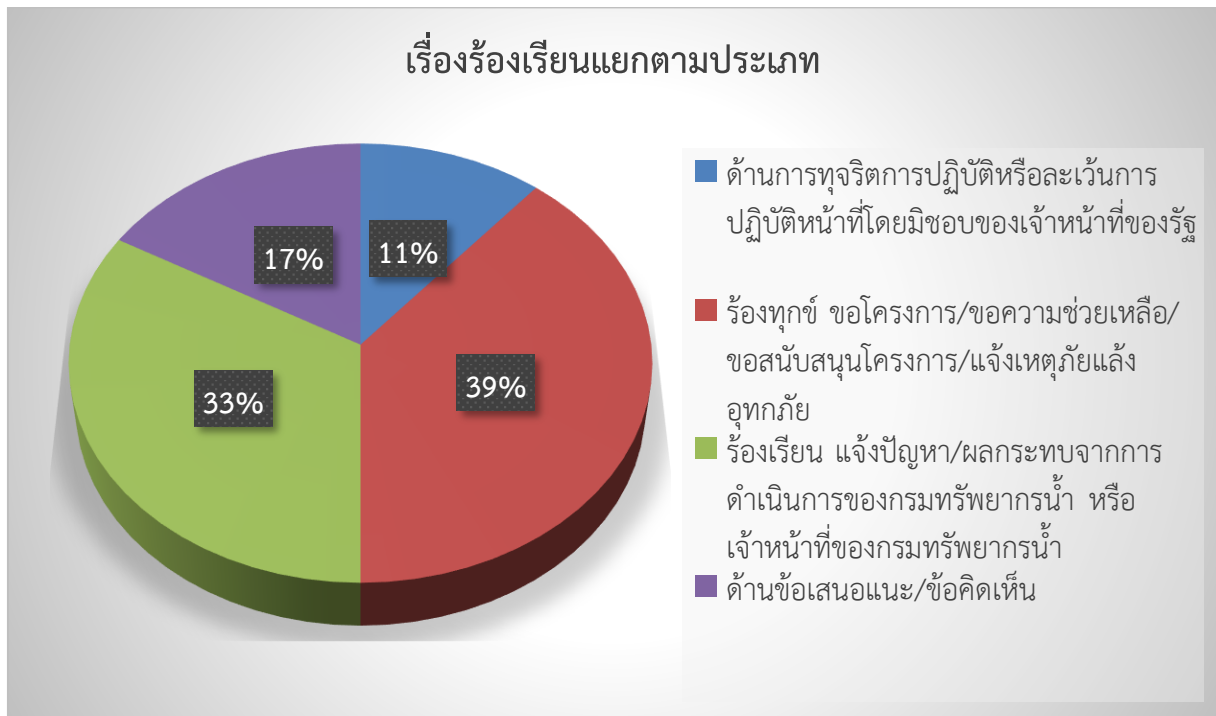
ช่องทาง	จำนวน
๑. ติดต่อด้วยตนเอง	-
๒. โทรศัพท์ Call Center ๐๒-๒๗๑-๖๐๐๐ กด ๐	-
๓. อิเล็กทรอนิกส์/E-Petition	๑๗
๔. สื่อสิ่งพิมพ์/โทรทัศน์/วิทยุ/หนังสือร้องเรียน	-
๕. นิทรรศการ	-
๖. กล้องรับเรื่องราวร้องเรียนหรือร้องทุกข์	-
๗. Facebook : กรมทรัพยากรน้ำ	๑
รวม	๑๘

จากข้อร้องเรียนร้องทุกข์ สามารถจำแนกข้อร้องเรียนร้องทุกข์ แบ่งออกเป็น ๔ ด้าน ได้แก่
๑. ด้านการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ๒. ร้องทุกข์
ขอโครงการ ขอความช่วยเหลือ ขอสนับสนุนโครงการ แจ้งเหตุภัยแล้ง อุทกภัย ๓. ร้องเรียน แจ้งปัญหา/
ผลกระทบจากการดำเนินการของกรม หรือ เจ้าหน้าที่ของกรม ๔. ด้านข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น ทั้งหมดจำนวน
๑๘ เรื่อง ดังแสดงใน**ตารางที่ ๒**

ตารางที่ ๒ สรุปเรื่องร้องเรียนแยกตามประเภท

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)
๑. ด้านการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๒
๒. ร้องทุกข์ ขอโครงการ/ขอความช่วยเหลือ/ขอสนับสนุนโครงการ/แจ้งเหตุภัยแล้ง อุทกภัย	๗
๓. ร้องเรียน แจ้งปัญหา/ผลกระทบจากการดำเนินการของกรมทรัพยากรน้ำ หรือ เจ้าหน้าที่ของกรมทรัพยากรน้ำ	๖
๔. ด้านข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	๓
รวม	๑๘

จากตารางที่ ๒ เรื่องร้องเรียนแยกตามประเภท พบว่า ร้องทุกข์ ขอโครงการ/ขอความช่วยเหลือ
ขอสนับสนุนโครงการ/แจ้งเหตุภัยแล้ง อุทกภัย มากที่สุด จำนวน ๗ เรื่อง รองลงมาเป็น ร้องเรียน แจ้งปัญหา/
ผลกระทบจากการดำเนินการของกรมทรัพยากรน้ำ หรือ เจ้าหน้าที่ของกรมทรัพยากรน้ำ จำนวน ๖ เรื่อง
ด้านข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น จำนวน ๓ เรื่อง และด้านการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิ
ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน ๒ เรื่อง ตามลำดับ แสดงดัง**รูปภาพที่ ๑**



รูปภาพที่ ๑ ร้อยละเรื่องร้องเรียนแยกตามประเภท

จากรูปภาพที่ ๑ พบว่า ร้องทุกข์ ขอลโครงการ/ขอความช่วยเหลือ/ขอสนับสนุนโครงการ/แจ้งเหตุภัยแล้ง อุทกภัย มีค่ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๙ รองลงมาเป็นเรื่องเรียน แจ้งปัญหา/ผลกระทบจากการดำเนินการของกรมทรัพยากรน้ำ หรือ เจ้าหน้าที่ของกรมทรัพยากรน้ำ คิดเป็นร้อยละ ๓๓ ด้านข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ ๑๗ และด้านการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ คิดเป็นร้อยละ ๑๑ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ จำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔) ที่อยู่ระหว่างการดำเนินการและดำเนินการแล้วเสร็จ

ช่องทาง	อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)	ดำเนินการแล้วเสร็จ (เรื่อง)	จำนวน (เรื่อง)
๑. ติดต่อด้วยตนเอง	-	-	-
๒. โทรศัพท์ Call Center ๐๒-๒๗๑-๖๐๐๐ กด ๐	-	-	-
๓. อีเล็คตรอนิกส์/E-Petition	๔	๑๓	๑๗
๔. สื่อสิ่งพิมพ์/โทรทัศน์/วิทยุ/หนังสือร้องเรียน	-	-	-
๕. นิทรรศการ	-	-	-
๖. กลุ่มรับเรื่องราวร้องเรียนหรือร้องทุกข์	-	-	-
๗. Facebook : กรมทรัพยากรน้ำ	๑	-	๑
รวม	๕	๑๓	๑๘

จากตารางที่ ๓ พบว่า เรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔) มีเรื่องเรียนทั้งหมด ๑๘ เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จจำนวน ๑๓ เรื่อง และอยู่ระหว่างดำเนินการ 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 เพื่อจะได้มีข้อมูลในการตอบกลับผู้ร้องเรียนได้
๔. สร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบหลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร
๕. ควรเพิ่มบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของกรมทรัพยากรน้ำ เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ