



กรมทรัพยากรน้ำ
(ภายใน)
รับที่ 06034
วันที่ ๑๕ พ.ย. ๒๕๖๔
เวลา ๑๕.๕๘ น.

วันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

ส่วนประชาชนสัมพันธ์

รับที่ ๒๐62

ประจำปี ๑๑ ๒๓ ๒๕๖๒

เวลา 16.29

เรื่องเดิม

ข้อเท็จจริง

ข้อเสนอเพื่อโปรดพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายกิตติ จันทรส่อง)
เลขานุการกรม

บทราบ

[illegible]

๓๐ พ.ย. ๒๕๖๕
(นายภาดล ถาวรฤชรัตน์)
อธิบดีกรมทรัพยากรน้ำ

เรื่องกลับ กสน.
วันที่ 30 พค 65
เวลา 15.40

(นายณพพร พึ่งทรัพย์)
ผู้อำนวยการส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล รักษาการแทน
เลขาธิการกรม
๓๐ พ.ย. ๒๕๖๕

1504 ฐานหิน
พืชมาน้ำจืด

10.10.65



คำสั่งกรมทรัพยากรน้ำ
ที่ ๕๖ ก/๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรน้ำ
และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรน้ำ

ตามคำสั่งกรมทรัพยากรน้ำที่ ๑๐๘/๒๕๖๔ ลงวันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรน้ำ คำสั่งกรมทรัพยากรน้ำที่ ๑๙๔/๒๕๖๔ ลงวันที่ ๑๓ พฤษภาคม ๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรน้ำ (เพิ่มเติม) และคำสั่งกรมทรัพยากรน้ำที่ ๖๔๒/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๑ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรน้ำ เพื่อปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ นั้น

เพื่อให้การดำเนินการตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ เป็นไปด้วยความถูกต้อง เหมาะสม คล่องตัว และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จึงยกเลิกคำสั่งกรมทรัพยากรน้ำที่ ๑๐๘/๒๕๖๔ ลงวันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรน้ำ คำสั่งกรมทรัพยากรน้ำที่ ๑๙๔/๒๕๖๔ ลงวันที่ ๑๓ พฤษภาคม ๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรน้ำ (เพิ่มเติม) และคำสั่งกรมทรัพยากรน้ำที่ ๖๔๒/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๑ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรน้ำ และแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรน้ำและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรน้ำ โดยมีองค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑) คณะกรรมการบริหารข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรน้ำ ประกอบด้วย

- | | |
|---|---------------|
| ๑. รองอธิบดีกรมทรัพยากรน้ำ (ที่ได้รับมอบหมาย) | ประธานกรรมการ |
| ๒. หัวหน้าผู้ตรวจราชการกรม | กรรมการ |
| ๓. ผู้อำนวยการสำนักนโยบายและแผนทรัพยากรน้ำ | กรรมการ |
| ๔. ผู้อำนวยการสำนักวิจัย พัฒนาและอุทกวิทยา | กรรมการ |
| ๕. ผู้อำนวยการสำนักบริหารจัดการน้ำ | กรรมการ |
| ๖. ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมและประสานมวลชน | กรรมการ |
| ๗. ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาแหล่งน้ำ | กรรมการ |
| ๘. ผู้อำนวยการสำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ | กรรมการ |
| ๙. ผู้อำนวยการสำนักอนุรักษ์และฟื้นฟูแหล่งน้ำ | กรรมการ |
| ๑๐. ผู้อำนวยการศูนย์ป้องกันวิกฤติน้ำ | กรรมการ |
| ๑๑. ผู้อำนวยการศูนย์สารสนเทศทรัพยากรน้ำ | กรรมการ |
| ๑๒. เลขานุการกรม | กรรมการ |
| ๑๓. ผู้อำนวยการสำนักงานทรัพยากรน้ำภาค ๒ | กรรมการ |

- | | |
|--|---------------------|
| ๑๔. ผู้อำนวยการสำนักงานทรัพยากรน้ำภาค ๖ | กรรมการ |
| ๑๕. ผู้อำนวยการสำนักงานทรัพยากรน้ำภาค ๗ | กรรมการ |
| ๑๖. ผู้อำนวยการกลุ่มนิติการ | กรรมการ |
| ๑๗. ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร | กรรมการ |
| ๑๘. ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน | กรรมการ |
| ๑๙. ผู้อำนวยการส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานเลขานุการกรม | กรรมการและเลขานุการ |
| ๒๐. นายณัฐพงษ์ ณ. พัสดุ
ตำแหน่งนิติกรชำนาญการพิเศษ กลุ่มนิติการ | กรรมการและเลขานุการ |

- | | |
|---|------------------|
| ๒๑. นายพงศธร อินทวัชร
ตำแหน่งนิติกรปฏิบัติการ สำนักงานเลขานุการกรม | ผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๒๒. ผู้อำนวยการส่วนประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขานุการกรม | ผู้ช่วยเลขานุการ |

โดยให้คณะกรรมการบริหารข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรน้ำ มีอำนาจหน้าที่ดังนี้

๑. พิจารณาข้อมูลข่าวสารของกรมทรัพยากรน้ำที่จะเผยแพร่หรือเปิดเผยให้ประชาชนทราบ
๒. ให้คำแนะนำหรือให้ความเห็นเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การพิจารณาประเภทข้อมูลข่าวสาร

ที่ไม่ต้องเปิดเผย หรือข้อมูลข่าวสารที่เป็นความลับของทางราชการ

๓. จัดให้มีระบบ ขั้นตอน และวิธีการขอข้อมูลตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๔. พิจารณาให้คำปรึกษา แนะนำ และเสนอความคิดเห็นในการดำเนินงานและอุปสรรคตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒

๕. เชิญบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาข้อมูลข่าวสารเข้าร่วมประชุมเพื่อให้ข้อมูลและคำชี้แจงเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร

๖. แต่งตั้งคณะทำงานอื่นๆ เพื่อปฏิบัติเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารได้ตามความจำเป็น

๗. ดำเนินการอื่นใดตามที่อธิบดีกรมทรัพยากรน้ำมอบหมาย

๒) เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรน้ำ

- | | |
|--|-----------------------------------|
| ๑. นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ/ชำนาญการ | ผู้ควบคุมการปฏิบัติงานประจำศูนย์ฯ |
| ๒. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน | เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ |

โดยให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรน้ำ มีหน้าที่ดังนี้

๑. ดำเนินการรวบรวม จัดเตรียมข้อมูล และจัดทำฐานข้อมูล พร้อมทั้งระบบการสืบค้นข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานเพื่อให้บริการแก่ประชาชน

๒. บริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรน้ำ เพื่อบริการข้อมูลข่าวสารให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๓. พัฒนาระบบงานการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรน้ำให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. ส่งเสริมให้ประชาชนได้รับทราบและเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร พร้อมเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบความโปร่งใสการบริหารงานของหน่วยงาน

๕. รายงานผลการดำเนินงานของศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรน้ำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้บริหารทราบ

๖. กำกับ ดูแล และพัฒนาเว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรน้ำให้ทันสมัย มีข้อมูลครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน

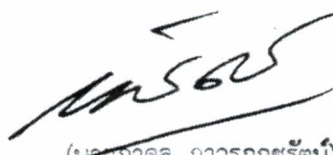
๗. ดำเนินการเกี่ยวกับระบบเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องของหน่วยงาน

๘. สนับสนุนและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานของศูนย์ข้อมูลข่าวสารสำนักงานทรัพยากรน้ำภาค ๑-๑๑

๙. ปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๙ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๔


(นายภาดล ถาวรฤชรัตน์)
อธิบดีกรมทรัพยากรน้ำ

รายงานผลการดำเนินงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกรมทรัพยากรน้ำ (ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง กันยายน ๒๕๖๕)

๑. ที่มา

กรมทรัพยากรน้ำ โดยศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรน้ำ จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ทำหน้าที่เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของราชการรวมถึงเป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของกรมทรัพยากรน้ำทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยช่องทางการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ๗ ช่องทางประกอบด้วย ช่องทางที่ ๑ ติดต่อด้วยตนเอง ช่องทางที่ ๒ โทรศัพท์ Call Center/๑๓๑๐ กด ๕ ช่องทางที่ ๓ อีเล็คตรอนิกส์/E-Petition ช่องทางที่ ๔ สื่อสิ่งพิมพ์/โทรทัศน์/วิทยุ/หนังสือ ช่องทางที่ ๕ นิทรรศการ และช่องทางที่ ๖ กล้องรับเรื่องราวร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ช่องทางที่ ๗ Facebook : กรมทรัพยากรน้ำ

ในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์นั้น กรมทรัพยากรน้ำได้ดำเนินการสอดคล้องกับพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ที่กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗” และมาตรา ๔๑ “ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป...” ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๒. ผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

การดำเนินการเรื่องร้องเรียนในงบประมาณ ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – เดือนกันยายน ๒๕๖๕ กรมทรัพยากรน้ำได้มีการดำเนินการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยการกำหนดช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ ซึ่งเป็นช่องทางที่ประชาชนสามารถ เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และไม่สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายผ่านช่องทางต่างๆ และได้มีการกำหนดแบบฟอร์มรายงานการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อใช้สำหรับกรอกข้อมูลในแต่ละช่องทาง และได้ติดตามผลการตอบข้อร้องเรียน สรุปและรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนทุกสิ้นปีงบประมาณแก่ผู้บริหาร มีเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น ๑๒ เรื่อง จำแนกผ่านช่องทางการร้องเรียน ๗ ช่องทาง ดังนี้

- ช่องทางที่ ๑ ติดต่อด้วยตนเอง (ไม่มี)
- ช่องทางที่ ๒ โทรศัพท์ Call Center ๐๒-๒๗๑-๖๐๐๐ กด ๐ (ไม่มี)
- ช่องทางที่ ๓ อีเล็คตรอนิกส์/E-Petition จำนวน ๑๒ เรื่อง
- ช่องทาง ที่ ๔ สื่อสิ่งพิมพ์/โทรทัศน์/วิทยุ/หนังสือร้องเรียน (ไม่มี)
- ช่องทางที่ ๕ นิทรรศการ (ไม่มี)
- ช่องทางที่ ๖ กล้องรับเรื่องราวร้องเรียนหรือร้องทุกข์ (ไม่มี)
- ช่องทางที่ ๗ Facebook : กรมทรัพยากรน้ำ (ไม่มี) รายละเอียดแสดงในตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ จำนวนเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕)
ผ่านช่องทางต่างๆ ๗ ช่องทาง

ช่องทาง	จำนวน
๑. ติดต่อด้วยตนเอง	-
๒. โทรศัพท์ Call Center ๐๒-๒๗๑-๖๐๐๐ กด ๐	-
๓. อิเล็กทรอนิกส์/E-Petition	๑๒
๔. สื่อสิ่งพิมพ์/โทรทัศน์/วิทยุ/หนังสือร้องเรียน	-
๕. นิทรรศการ	-
๖. กล้องรับเรื่องราวร้องเรียนหรือร้องทุกข์	-
๗. Facebook : กรมทรัพยากรน้ำ	-
รวม	๑๒

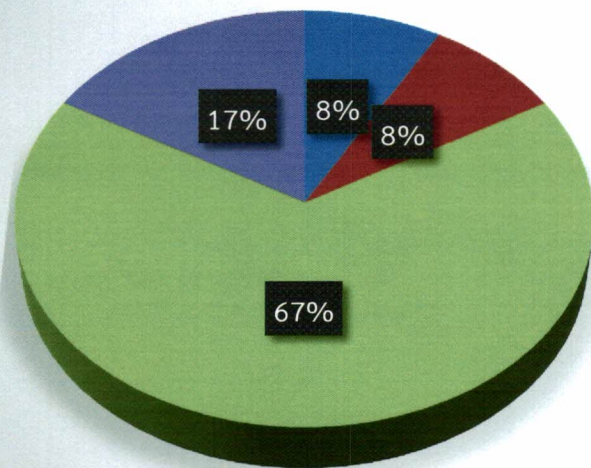
จากข้อร้องเรียนร้องทุกข์ สามารถจำแนกข้อร้องเรียนร้องทุกข์ แบ่งออกเป็น ๔ ด้าน ได้แก่ ๑. ด้านการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ๒. ร้องทุกข์ ขอโครงการ/ขอความช่วยเหลือ/ขอสนับสนุนโครงการ/แจ้งเหตุภัยแล้ง อุทกภัย ๓. ร้องเรียน แจ้งปัญหา/ผลกระทบจากการดำเนินการของกรมทรัพยากรน้ำ หรือ เจ้าหน้าที่ของกรมทรัพยากรน้ำ ๔. ด้านข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น ดังแสดงใน**ตารางที่ ๒**

ตารางที่ ๒ สรุปเรื่องร้องเรียนแยกตามประเภท

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)
๑. ด้านการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๑
๒. ร้องทุกข์ ขอโครงการ/ขอความช่วยเหลือ/ขอสนับสนุนโครงการ/แจ้งเหตุภัยแล้ง อุทกภัย	๑
๓. ร้องเรียน แจ้งปัญหา/ผลกระทบจากการดำเนินการของกรมทรัพยากรน้ำ หรือ เจ้าหน้าที่ของกรมทรัพยากรน้ำ	๘
๔. ด้านข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	๒
รวม	๑๒

จาก**ตารางที่ ๒** เรื่องร้องเรียนแยกตามประเภท พบว่า ร้องเรียน แจ้งปัญหา/ผลกระทบจากการดำเนินการของกรมทรัพยากรน้ำ หรือ เจ้าหน้าที่ของกรมทรัพยากรน้ำ มากที่สุด จำนวน ๘ เรื่อง รองลงมาเป็น ด้านข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น จำนวน ๒ เรื่อง ด้านการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน ๑ เรื่อง และด้านร้องทุกข์ ขอโครงการ/ขอความช่วยเหลือ/ขอสนับสนุนโครงการ/แจ้งเหตุภัยแล้ง อุทกภัย จำนวน ๑ เรื่อง ตามลำดับ แสดงดัง**รูปภาพที่ ๑**

เรื่องร้องเรียนแยกตามประเภท



- ด้านการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ
- ร้องทุกข์ ขอโครงการ/ขอความช่วยเหลือ/ขอสนับสนุนโครงการ/แจ้งเหตุภัยแล้ง อุทกภัย
- เรื่องเรียน แจ้งปัญหา/ผลกระทบจากการดำเนินการของกรมทรัพยากรน้ำ หรือเจ้าหน้าที่ของกรมทรัพยากรน้ำ
- ด้านข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น

รูปภาพที่ ๑ ร้อยละเรื่องร้องเรียนแยกตามประเภท

จากรูปภาพที่ ๑ พบว่า เรื่องเรียน แจ้งปัญหา/ผลกระทบจากการดำเนินการของกรมทรัพยากรน้ำ หรือเจ้าหน้าที่ของกรมทรัพยากรน้ำ มีค่ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๗ รองลงมาเป็นด้านข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ ๑๗ ด้านการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐและร้องทุกข์ ขอโครงการ/ขอความช่วยเหลือ/ขอสนับสนุนโครงการ/แจ้งเหตุภัยแล้ง อุทกภัย คิดเป็นร้อยละ ๘ เท่ากัน

ตารางที่ ๓ จำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – เดือนกันยายน ๒๕๖๕) ที่อยู่ระหว่างการดำเนินการและดำเนินการแล้วเสร็จ

ช่องทาง	อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)	ดำเนินการแล้วเสร็จ (เรื่อง)	จำนวน (เรื่อง)
๑. ติดต่อด้วยตนเอง	-	-	-
๒. โทรศัพท์ Call Center ๐๒-๒๗๑-๖๐๐๐ กด ๐	-	-	-
๓. อิเล็กทรอนิกส์/E-Petition	๑	๑๑	๑๒
๔. สื่อสิ่งพิมพ์/โทรศัพท์/วิทยุ/หนังสือร้องเรียน	-	-	-
๕. นิทรรศการ	-	-	-
๖. กล่องรับเรื่องราวร้องเรียนหรือร้องทุกข์	-	-	-
๗. Facebook : กรมทรัพยากรน้ำ	-	-	-
รวม	๑	๑๑	๑๒

จากตารางที่ ๓ พบว่า เรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – เดือนกันยายน ๒๕๖๕) มีเรื่องเรียนทั้งหมด ๑๒ เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จจำนวน ๑๑ เรื่อง และอยู่ระหว่างการดำเนินการ จำนวน ๑ เรื่อง ซึ่งทางศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรน้ำ จะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดต่อไป

๓. บทสรุปปัญหาและอุปสรรค

๑. เรื่องร้องเรียนในหลายกรณีมีช่องทางในการรับหลายช่องทาง เช่น ศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรน้ำที่ ๑-๑๑ หากผู้ร้องเรียนได้ให้ข้อมูลในช่องทางอื่นๆนั้น อาจทำให้เกิดการไม่ครบถ้วนในเนื้อหาหรือข้อมูลที่จำเป็นในการดำเนินการแก้ปัญหา

๒. ผู้ร้องเรียนไม่ระบุชื่อที่อยู่ให้ชัดเจนครบถ้วน ทำให้ไม่สามารถดำเนินการแจ้งผลกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๓. เรื่องร้องเรียนหลายกรณีใช้ระยะเวลาดำเนินการหลายขั้นตอนเนื่องจากภารกิจมีความเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจึงไม่สามารถที่จะหาข้อยุติได้ภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด

๔. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนชัดเจน จึงจำเป็นต้องติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม อาจก่อให้เกิดความล่าช้าเกินกรอบระยะเวลาดำเนินการ

๕. ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน

๔. แนวทางแก้ไข

๑. ดำเนินการแจ้งเวียนหน่วยงานในสังกัดให้สำเนาเรื่องร้องเรียนทุกเรื่องที่มายังหน่วยงานให้กับศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรน้ำ เพื่อที่จะรวบรวมต่อไป

๒. ดำเนินการตอบกลับในระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ร้องส่งเรื่องมา ในกรณีที่ข้อมูลส่วนตัวของผู้ร้องไม่ครบถ้วนชัดเจน สำหรับกรณีที่ข้อมูลในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนไม่ชัดเจนจะตอบกลับไปในระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ร้องส่งเรื่องมาโดยให้ผู้ร้องเรียนระบุข้อมูลให้ชัดเจนครบถ้วนก่อนดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

๓. การกรอกข้อมูลส่วนตัวในระบบรับเรื่องเรียนผ่านระบบ E-Petition ควรเป็นช่องที่บังคับให้ต้องใส่ข้อมูลให้ครบถ้วน เพื่อจะได้มีข้อมูลในการตอบกลับผู้ร้องเรียนได้

๔. สร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบหลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร

๕. ควรเพิ่มบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรน้ำ เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ