



บันทึกข้อความ

สำนักงานอธิบดี
เลขที่รับ 3583
วันที่ ๑๒ เม.ย. ๒๕๖๖
เลข 1512

กรมทรัพยากรน้ำ
(ภายใน)
รับที่ 02035
วันที่ ๑๒ เม.ย. ๒๕๖๖
เวลา 14-16 น.

ส่วนราชการ สำนักงานเลขาธิการกรม ส่วนประชาสัมพันธ์ โทร. ๐ ๒๒๗๑ ๖๐๐๑ - ๒
ที่ ทส ๐๖๐๑.๑๒/๑๙๔ วันที่ ๑๒ เมษายน ๒๕๖๖

เรื่อง ขอส่งรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกรมทรัพยากรน้ำ ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน (ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๖)
เรียน อธิบดีกรมทรัพยากรน้ำ

เรื่องเดิม

ตามคำสั่งกรมทรัพยากรน้ำ ที่ ๕๖๘/๒๕๖๔ ลงวันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๔ เรื่องแต่งตั้ง
คณะกรรมการบริหารข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรน้ำและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรน้ำ
และคำสั่งกรมทรัพยากรน้ำ ที่ ๖๑๐/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๖๕ เรื่องแต่งตั้งคณะทำงานศูนย์ข้อมูล
ปรับปรุงคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรน้ำและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูล
ข่าวสารกรมทรัพยากรน้ำ เพื่อให้การดำเนินการตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
และมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ เป็นไปด้วยความถูกต้อง
เหมาะสม คล่องตัว และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้สำนักงานเลขาธิการกรม ส่วนประชาสัมพันธ์
ได้รับมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรน้ำ โดยมีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับ
ระบบเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องของหน่วยงาน และรายงานผลการดำเนินงานของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร
กรมทรัพยากรน้ำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้บริหารทราบ นั้น

ข้อเท็จจริง

สำนักงานเลขาธิการกรม จึงขอส่งรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน (ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - เดือนมีนาคม ๒๕๖๖)
ซึ่งมีผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ จำนวนทั้งหมด ๒ เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๑ เรื่อง
และอยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๑ เรื่อง รายละเอียดตามเอกสารที่แนบ

ข้อเสนอเพื่อโปรดพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายกิตติ จันทร์ส่อง)
เลขาธิการกรม

ทราบ

(นายภาดล ถาวรภุชรัตน์)
อธิบดีกรมทรัพยากรน้ำ
๒๗ เม.ย. ๒๕๖๖

เรื่องกลับ กสน.
วันที่ 28 เม.ย. ๖๖
เวลา 10.45

รายงานผลการดำเนินงาน
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกรมทรัพยากรน้ำประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
รอบ ๖ เดือน (ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๖)

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

๒. ผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

การดำเนินการเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ – เดือนมีนาคม ๒๕๖๖ กรมทรัพยากรน้ำได้มีการดำเนินการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยการกำหนดช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ ซึ่งเป็นช่องทางที่ประชาชนสามารถ เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และไม่สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายผ่านช่องทางต่างๆ และได้มีการกำหนดแบบฟอร์มรายงานการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อใช้สำหรับกรอกข้อมูลในแต่ละช่องทาง และได้ติดตามผลการตอบข้อร้องเรียน สรุปและรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนทุกสิ้นปีงบประมาณแก่ผู้บริหาร มีเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น ๒ เรื่อง จำแนกผ่านช่องทางการร้องเรียน ๗ ช่องทาง ดังนี้

- ช่องทางที่ ๑ ติดต่อด้วยตนเอง จำนวน ๑ เรื่อง
- ช่องทางที่ ๒ โทรศัพท์ Call Center ๐๒-๒๗๑-๖๐๐๐ กด ๐ (ไม่มี)
- ช่องทางที่ ๓ อีเล็คตรอนิกส์/E-Petition จำนวน ๑ 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 จำนวนเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน (ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ – เดือนกันยายน ๒๕๖๖) ผ่านช่องทางต่างๆ ๗ ช่องทาง

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

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	-
๒. ร้องทุกข์ ขอโครงการ/ขอความช่วยเหลือ/ขอสนับสนุนโครงการ/แจ้งเหตุภัยแล้ง อุทกภัย	-
๓. ร้องเรียน แจ้งปัญหา/ผลกระทบจากการดำเนินการของกรมทรัพยากรน้ำ หรือ เจ้าหน้าที่ของกรมทรัพยากรน้ำ	๒
๔. ด้านข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	-
รวม	๒

จาก**ตารางที่ ๒** เรื่องร้องเรียนแยกตามประเภท พบว่า การร้องเรียน แจ้งปัญหา/ผลกระทบจากการดำเนินการของกรมทรัพยากรน้ำ หรือ เจ้าหน้าที่ของกรมทรัพยากรน้ำ มีจำนวน ๒ เรื่อง ส่วนด้านการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ด้านร้องทุกข์ ขอโครงการ/ขอความช่วยเหลือ/ขอสนับสนุนโครงการ/แจ้งเหตุภัยแล้ง อุทกภัย และด้านข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น ไม่มีเรื่องร้องเรียนแสดงดัง**รูปภาพที่ ๑**



รูปภาพที่ ๑ ร้อยละเรื่องร้องเรียนแยกตามประเภท

จาก**รูปภาพที่ ๑** พบว่า ร้องเรียน แจ้งปัญหา/ผลกระทบจากการดำเนินการของกรมทรัพยากรน้ำหรือเจ้าหน้าที่ของกรมทรัพยากรน้ำ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

ตารางที่ ๓ จำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน (เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ – เดือนกันยายน ๒๕๖๖) ที่อยู่ระหว่างการดำเนินการและดำเนินการแล้วเสร็จ

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

จาก**ตารางที่ ๓** พบว่า เรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๕ – เดือนมีนาคม ๒๕๖๖) มีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๒ เรื่อง ได้ดำเนินการแล้วเสร็จจำนวน ๑ เรื่อง และอยู่ระหว่างการดำเนินการจำนวน ๑ เรื่อง ทั้งนี้ศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรน้ำ จะดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว

๓. บทสรุปปัญหาและอุปสรรค

๑. เรื่องร้องเรียนในหลายกรณีมีช่องทางในการรับหลายช่องทาง เช่น ศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรน้ำที่ ๑-๑๑ หากผู้ร้องเรียนได้ให้ข้อมูลในช่องทางอื่น ๆ นั้น 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