



စာအုပ်အမျိုးအစားအရ

รายงานผลการดำเนินงาน
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกรมทรัพยากรน้ำ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
รอบ ๑๒ เดือน (ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๖)

๑. ที่มา

กรมทรัพยากรน้ำ โดยศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรน้ำ จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ทำหน้าที่เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของราชการรวมถึงเป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของกรมทรัพยากรน้ำทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยช่องทางการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ๗ ช่องทางประกอบด้วย ช่องทางที่ ๑ ติดต่อด้วยตนเอง ช่องทางที่ ๒ โทรศัพท์ Call Center/๐๓๓๐ กด ๕ ช่องทางที่ ๓ อิเล็กทรอนิกส์/E-Petition ช่องทางที่ ๔ สื่อสิ่งพิมพ์/โทรทัศน์/วิทยุ/หนังสือ ช่องทางที่ ๕ นิทรรศการ และช่องทางที่ ๖ กล่องรับเรื่องราวร้องเรียนหรือร้องทุกข์ 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 – เดือนกันยายน ๒๕๖๖ กรมทรัพยากรน้ำได้มีการดำเนินการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยการกำหนดช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ ซึ่งเป็นช่องทางที่ประชาชนสามารถ เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และไม่สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายผ่านช่องทางต่างๆ และได้มีการกำหนดแบบฟอร์มรายงานการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อใช้สำหรับกรอกข้อมูลในแต่ละช่องทาง และได้ติดตามผลการตอบข้อร้องเรียน สรุปและรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนทุกสิ้นปีงบประมาณแก่ผู้บริหารทราบ มีเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น ๗ เรื่อง จำแนกผ่านช่องทางการร้องเรียน ๗ ช่องทาง ดังนี้

- ช่องทางที่ ๑ ติดต่อด้วยตนเอง จำนวน ๑ เรื่อง
- ช่องทางที่ ๒ โทรศัพท์ Call Center ๐๒-๒๗๑-๖๐๐๐ กด ๐ (ไม่มี)
- ช่องทางที่ ๓ อิเล็กทรอนิกส์/E-Petition จำนวน ๘ 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 จำนวนเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ – เดือนกันยายน ๒๕๖๖) ผ่านช่องทางต่างๆ ๗ ช่องทาง

ช่องทาง	จำนวน
๑. ติดต่อด้วยตนเอง	๑
๒. โทรศัพท์ Call Center ๐๒-๒๗๑-๖๐๐๐ กด ๐	-
๓. อีเล็ทรอนิกส์/E-Petition	๘
๔. สื่อสิ่งพิมพ์/โทรทัศน์/วิทยุ/หนังสือร้องเรียน	-
๕. นิทรรศการ	-
๖. กล่องรับเรื่องราวร้องเรียนหรือร้องทุกข์	-
๗. Facebook : กรมทรัพยากรน้ำ	-
รวม	๙

จากข้อร้องเรียนร้องทุกข์ สามารถจำแนกข้อร้องเรียนร้องทุกข์ แบ่งออกเป็น ๔ ด้าน ได้แก่ ๑. ด้านการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ๒. ร้องทุกข์ ขอลโครงการ/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 ขอลโครงการ/ขอความช่วยเหลือ/ขอสนับสนุนโครงการ/แจ้งเหตุภัยแล้ง อุทกภัย	๒
๓. ร้องเรียน แจ้งปัญหา/ผลกระทบจากการดำเนินการของกรมทรัพยากรน้ำ หรือ เจ้าหน้าที่ของกรมทรัพยากรน้ำ	๖
๔. ด้านข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	๑
รวม	๙

จาก**ตารางที่ ๒** เรื่องร้องเรียนแยกตามประเภท พบว่า การร้องเรียน แจ้งปัญหา/ผลกระทบจากการดำเนินการของกรมทรัพยากรน้ำ หรือ เจ้าหน้าที่ของกรมทรัพยากรน้ำ มีจำนวน ๖ เรื่อง ด้านร้องทุกข์ ขอลโครงการ/ขอความช่วยเหลือ/ขอสนับสนุนโครงการ/แจ้งเหตุภัยแล้ง อุทกภัย จำนวน ๒ เรื่อง ด้านข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น จำนวน ๑ เรื่อง ส่วนด้านการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ไม่มีเรื่องร้องเรียน แสดงดัง**รูปภาพที่ ๑**



รูปภาพที่ ๑ ร้อยละเรื่องร้องเรียนแยกตามประเภท

จาก**รูปภาพที่ ๑** พบว่า เรื่องร้องเรียน แจ้งปัญหา/ผลกระทบจากการดำเนินการของกรมทรัพยากรน้ำ หรือเจ้าหน้าที่ของกรมทรัพยากรน้ำ คิดเป็นร้อยละ ๖๗ และการร้องทุกข์ ขอโครงการ/ขอความช่วยเหลือ/ขอสนับสนุนโครงการ/แจ้งเหตุภัยแล้ง อุทกภัย คิดเป็นร้อยละ ๒๒ และด้านข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ ๑๑ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ จำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ – เดือนกันยายน ๒๕๖๖) ที่อยู่ระหว่างการดำเนินการและดำเนินการแล้วเสร็จ

ช่องทาง	อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)	ดำเนินการแล้วเสร็จ (เรื่อง)	จำนวน (เรื่อง)
๑. ติดต่อด้วยตนเอง	-	๑	๑
๒. โทรศัพท์ Call Center ๐๒-๒๗๑-๖๐๐๐ กด ๐	-	-	-
๓. อีเล็ททรอนิกส์/E-Petition	๑	๗	๘
๔. สื่อสิ่งพิมพ์/โทรทัศน์/วิทยุ/หนังสือร้องเรียน	-	-	-
๕. นิทรรศการ	-	-	-
๖. กล่องรับเรื่องราวร้องเรียนหรือร้องทุกข์	-	-	-
๗. Facebook : กรมทรัพยากรน้ำ	-	-	-
รวม	๑	๘	๙

จาก**ตารางที่ ๓** พบว่า เรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ – เดือนกันยายน ๒๕๖๖) มีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๙ เรื่อง ได้ดำเนินการแล้วเสร็จจำนวน ๘ เรื่อง และอยู่ระหว่างดำเนินการจำนวน ๑ เรื่อง ทั้งนี้ศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรน้ำจะเร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วตามระยะเวลาที่กำหนด

๓. บทสรุปปัญหาและอุปสรรค

๑. เรื่องร้องเรียนในหลายกรณีมีช่องทางในการรับหลายช่องทาง เช่น ศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรน้ำที่ ๑-๑๑ หากผู้ร้องเรียนได้ให้ข้อมูลในช่องทางอื่นนั้น อาจทำให้เกิดการไม่ครบถ้วนในเนื้อหาหรือข้อมูลที่จำเป็นในการดำเนินการแก้ปัญหา

๒. ผู้ร้องเรียนไม่ระบุชื่อที่อยู่ให้ชัดเจนครบถ้วน ทำให้ไม่สามารถดำเนินการแจ้งผลตอบกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๓. เรื่องร้องเรียนหลายกรณีใช้ระยะเวลาดำเนินการหลายขั้นตอนเนื่องจากภารกิจมีความเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจึงไม่สามารถที่จะหาข้อยุติได้ภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด

๔. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนชัดเจน จึงจำเป็นต้องติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม อาจก่อให้เกิดความล่าช้าเกินกรอบระยะเวลาดำเนินการ

๕. ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน

๔. แนวทางแก้ไข

๑. ดำเนินการแจ้งเวียนหน่วยงานในสังกัดให้สำเนาเรื่องร้องเรียนทุกเรื่องที่ยังหน่วยงานให้กับศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรน้ำ เพื่อที่จะรวบรวมต่อไป

๒. ดำเนินการตอบกลับในระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ร้องส่งเรื่องมา ในกรณีที่ข้อมูลส่วนตัวของผู้ร้องไม่ครบถ้วนชัดเจน สำหรับกรณีที่ข้อมูลในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนไม่ชัดเจนจะตอบกลับไปในระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ร้องส่งเรื่องมาโดยให้ผู้ร้องเรียนระบุข้อมูลให้ชัดเจนครบถ้วนก่อนดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

๓. การกรอกข้อมูลส่วนตัวในระบบรับเรื่องเรียนผ่านระบบ E-Petition ควรเป็นช่องที่บังคับให้ต้องใส่ข้อมูลให้ครบถ้วน เพื่อจะได้มีข้อมูลในการตอบกลับผู้ร้องเรียนได้

๔. สร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบหลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร

๕. ควรเพิ่มบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรน้ำ เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ