

**ขั้นตอนการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ e-Petition  
ของ กรมทรัพยากรน้ำบาดาล (ทบ.)**

| ลำดับ<br>ที่ | ขั้นตอน | การดำเนินการ                                                                                                                                                                                                                         | เอกสารที่เกี่ยวข้อง<br>ระยะเวลา ๑๕ วันทำการ                       |
|--------------|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| ๑            |         | <b>- รับเรื่องร้องเรียน</b><br>- เจ้าหน้าที่ สบก.สปผ. (Admin)<br>- รับเรื่อง ดำเนินการผ่านระบบ e-Petition<br>- <u>ส่งคืน</u> (ถ้าไม่เกี่ยวข้อง)                                                                                      | ๑ วันทำการ                                                        |
| ๒            |         | <b>- จัดทำบันทึกข้อความ / หนังสือ</b><br>- ลงรับผ่านระบบสารบรรณกลาง เสนอ อทบ. พิจารณา (กรณีเป็นหนังสือราชการ)<br>- ผอ.สบก. เสนอ อทบ.พิจารณา (กรณีเป็นข้อความผ่านระบบ)<br><b>- อทบ. มีข้อสั่งการ</b><br>- หน่วยงานเกี่ยวข้องดำเนินการ | ๑ - ๒ วันทำการ                                                    |
| ๓            |         | <b>- สปผ. บันทึกข้อมูลทางระบบ e - Petition</b><br><b>- หน่วยงานเกี่ยวข้อง</b><br>- ประสานผู้ร้องเรียน<br>- ตรวจสอบข้อเท็จจริง<br>- ให้ความช่วยเหลือ<br>- รายงานผลการดำเนินงาน                                                        | ๗ วันทำการ                                                        |
| ๔            |         | <b>- อทบ. รับทราบผลการตรวจสอบ</b><br>- <u>สั่งการ สบก.สปผ.</u><br>- รายงาน ผ่านระบบ<br>- รายงาน ทางเอกสาร<br>กรณี ข้อมูลหมาย/งานวินัย/งานวิชาการ ฯลฯ ให้ "สำนักเจ้าของเรื่อง" เป็นผู้จัดทำรายงาน และสำเนาให้ สบก. สปผ. ปีตรบบ        | ๑ - ๒ วันทำการ<br>- สบก.สปผ.<br>- เร่งรัด / ติดตามเรื่องที่ล่าช้า |
| ๕            |         | <b>- สบก.สปผ. ดำเนินการ</b><br>- ตอบกลับ ผ่านระบบ<br>- ปิดเรื่อง<br>- รายงาน ปกท.ทส.<br><b>** รวบรวมสถิติ</b><br><b>** รายงาน อทบ.</b><br>- รายเดือน / รายปี                                                                         | ๑ - ๒ วันทำการ                                                    |