

สถิติเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ e-Petition

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2565 – 31 มีนาคม 2566)

e-Petition คือ การรับข้อร้องเรียนแบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือ ระบบอินเทอร์เน็ต ในการจัดส่งและเก็บข้อมูลของการร้องเรียนหน่วยงานอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนและเงื่อนไขการร้องเรียนที่ชัดเจน สำหรับกรมทรัพยากรน้ำบาดาลมีการเชื่อมโยงระบบการรับข้อร้องเรียนแบบอิเล็กทรอนิกส์ จากกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตั้งแต่ ปี 2553 เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการประชาชนของหน่วยงานรัฐ แบ่งได้ดังนี้

1. การจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ
2. การบริหารงานบุคคล (ครอบคลุมเรื่อง การเลื่อนตำแหน่ง/เงินเดือน/สวัสดิการ)
3. พฤติกรรมเจ้าหน้าที่ / งานบริการ (ครอบคลุมเรื่อง งานบริการประชาชน)
4. การร้องทุกข์ปัญหาด้านน้ำ
5. โครงการของกรมทรัพยากรน้ำบาดาล
6. การใช้ประโยชน์จากแหล่งน้ำบาดาล / การแจ้งเบาะแส
7. ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ
8. ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น

สถิติการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านระบบ e-Petition ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

(ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2565 – 31 มีนาคม 2566)

ลำดับ	รายการ	จำนวน (เรื่อง)	ดำเนินงาน แล้วเสร็จ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
1	การจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ	-	-	-
2	การบริหารงานบุคคล	-	-	-
3	พฤติกรรมเจ้าหน้าที่ / งานบริการ	3	3	-
4	การร้องทุกข์ปัญหาด้านน้ำ	3	3	-
5	โครงการของกรมทรัพยากรน้ำบาดาล	1	1	-
6	การใช้ประโยชน์จากแหล่งน้ำบาดาล / การแจ้งเบาะแส	3	3	-
7	ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ	1	1	-
8	ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น	-	-	-
รวม		11	11	-

สรุปการดำเนินงานติดตามเรื่องร้องเรียนของกรมทรัพยากรน้ำบาดาล

1. สำนักบริหารกลาง ส่วนประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ ได้รับมอบหมายให้ติดตามการรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ e-Petition และมีการจัดตั้งกลุ่มไลน์ “เรื่องร้องเรียน ทบ.” เพื่อเป็นช่องทางสนับสนุนการประสานงานและดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของกรมทรัพยากรน้ำบาดาล โดยได้รับความร่วมมือจากทุกหน่วยงานในกรมทรัพยากรน้ำบาดาลแจ้งรายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการประสานงานเรื่องร้องเรียนและสนับสนุนการดำเนินงานในการกิจที่เกี่ยวข้อง

2. ปัจจุบัน พบว่า เรื่องร้องเรียนมาจากหลายช่องทาง นอกเหนือจากผ่านระบบ e-Petition เช่น โทรศัพท์ หนังสือร้องเรียน Facebook , Line Official Account และ e-mail เป็นต้น

ลำดับ	ช่องทางที่มีการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
1	ระบบ e-Petition (http://petition.mnre.go.th)	สำนักบริหารกลาง ส่วนประชาสัมพันธ์และเผยแพร่
2	โทรศัพท์ 02-666-7000 กด 0	สำนักบริหารกลาง ส่วนประชาสัมพันธ์และเผยแพร่
3	โทรศัพท์ 02-666-7329 (แจ้งเบาะแสการลักลอบเจาะ/ใช้น้ำบาดาล และร้องเรียนช่างเจาะน้ำบาดาล)	สำนักควบคุมกิจการน้ำบาดาล
4	หนังสือร้องเรียน	สำนักบริหารกลาง นำเรียนอธิบดีกรมทรัพยากรน้ำบาดาล พิจารณาสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง
5	ติดต่อด้วยตนเอง	ติดต่อโดยตรงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
6	e-mail : saraban@dgr.mail.go.th	สำนักบริหารกลาง ส่วนอำนวยการ
7	Facebook : กรมทรัพยากรน้ำบาดาล	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศทรัพยากรน้ำบาดาล สำนักบริหารกลาง ส่วนประชาสัมพันธ์และเผยแพร่
8	Line Official Account : กรมทรัพยากรน้ำบาดาล	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศทรัพยากรน้ำบาดาล สำนักบริหารกลาง ส่วนประชาสัมพันธ์และเผยแพร่

ตารางแสดง 8 ช่องทางที่มีการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกรมทรัพยากรน้ำบาดาล

3. เรื่องร้องเรียนบางรายการไม่ได้ส่งผ่านระบบ e-Petition แต่ผ่านระบบสารบรรณ สำนักบริหารกลางจะนำเรียน อธิบดีกรมทรัพยากรน้ำบาดาล พิจารณาสั่งการถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ได้แก่ การจัดซื้อจัดจ้าง (ส่วนพัสดุ) การบริหารงานบุคคลและพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ (ส่วนวินัยและระบบคุณธรรม) รวมถึงการประกอบกิจการน้ำบาดาล และการแจ้งเบาะแสลักลอบเจาะใช้ (สำนักควบคุมกิจการน้ำบาดาล) การร้องทุกข์ปัญหาด้านน้ำ ผลกระทบจากโครงการของกรมทรัพยากรน้ำบาดาล เป็นต้น

4. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการตอบคำถาม ให้ข้อมูลข่าวสาร ช่วยติดตามเรื่องร้องเรียนผ่านสื่อออนไลน์ และการพัฒนาระบบตอบกลับอัตโนมัติ (Chatbot) ผ่านกล่องข้อความของ Facebook หรือ Messenger และ Line Official Account รวมถึงเชื่อมต่อกับเว็บไซต์กรมทรัพยากรน้ำบาดาล เพื่อรองรับการปฏิสัมพันธ์ข้อมูลกับบุคคลภายนอก และสนับสนุนงานให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน รวมถึงการแจ้งเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน

ข้อเสนอแนะ

1. ประชาชนมีการใช้ช่องทางสื่อออนไลน์เพื่อร้องเรียน ร้องทุกข์ และแจ้งปัญหาที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของภาครัฐมากขึ้น จึงควรมีการจัดทำคู่มือปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน รวมถึงกำหนดมาตรการและวิธีการจัดการผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้นต่อองค์กร สังคม และสิ่งแวดล้อม
2. ควรมีการวางแผนจัดการเรื่องร้องเรียนให้สอดคล้องกับสถานการณ์และเทคโนโลยีปัจจุบัน เช่น การรายงานเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ e-Petition โดยส่งการผ่านระบบและไม่ต้องส่งต้นฉบับ เพื่อลดการใช้กระดาษ การปรับปรุงระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน การพัฒนาระบบตอบกลับอัตโนมัติ (Chatbot) และจัดเจ้าหน้าที่ดูแลรับผิดชอบการตอบคำถามแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง
3. ควรสร้างความรับรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน เรื่องงานบริการและขั้นตอนการใช้บริการต่างๆ ของกรมทรัพยากรน้ำบาดาล เช่น งานบริการข้อมูลวิชาการ ข้อมูลบ่อน้ำบาดาล แผนที่น้ำบาดาล การขออนุญาตน้ำบาดาล (บ่อราชการ) การติดตามคำขอรับการสนับสนุนโครงการของกรมทรัพยากรน้ำบาดาล การขออนุญาตเจาะ-ใช้น้ำบาดาล (บ่อเอกชน) เป็นต้น เพื่อลดข้อขัดแย้งและสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องแก่ประชาชน
