

สถิติเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ e-Petition

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖)

e-Petition คือ การรับข้อร้องเรียนแบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือ ระบบอินเทอร์เน็ต ในการจัดส่งและเก็บข้อมูลของการร้องเรียนหน่วยงานอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนและเงื่อนไขการร้องเรียนที่ชัดเจน สำหรับกรมทรัพยากรน้ำบาดาลมีการเชื่อมโยงระบบการรับข้อร้องเรียนแบบอิเล็กทรอนิกส์ จากกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตั้งแต่ ปี ๒๕๕๓ เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการประชาชนของ หน่วยงานรัฐ

สถิติการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านระบบ e-Petition ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

(ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖)

ลำดับ	รายการ	จำนวน (เรื่อง)	ดำเนินงาน แล้วเสร็จ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
๑	พฤติกรรมเจ้าหน้าที่ / งานบริการ	๔	๔	-
๒	การร้องทุกข์ปัญหาด้านน้ำ	๓	๓	-
๓	โครงการของกรมทรัพยากรน้ำบาดาล	๒	๒	-
๔	การแจ้งเบาะแสการลักลอบเจาะ/ใช้น้ำบาดาล ร้องเรียนข่าเจาะน้ำบาดาล/การทำลายทรัพยากรธรรมชาติ	๗	๗	-
๕	ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ	๒	๒	-
๖	ร้องเรียนเรื่องอื่นๆ ระบุ ...การรับสมัครสอบเข้าทำงาน...	๑	๑	-
รวม		๑๙	๑๙	-

สรุปการดำเนินงานติดตามเรื่องร้องเรียนของกรมทรัพยากรน้ำบาดาล

๑. สำนักบริหารกลาง ส่วนประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ ได้รับมอบหมายให้ติดตามการรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ e-Petition และมีการจัดตั้งกลุ่มไลน์ “เรื่องร้องเรียน ทบ.” เพื่อเป็นช่องทางสนับสนุนการประสานงานและดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของกรมทรัพยากรน้ำบาดาล โดยได้รับความร่วมมือจากทุกหน่วยงานในกรมทรัพยากรน้ำบาดาลแจ้งรายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการประสานงานเรื่องร้องเรียนและสนับสนุนการดำเนินงานในภารกิจที่เกี่ยวข้อง

๒. ปัจจุบัน พบว่า เรื่องร้องเรียนมาจากหลายช่องทาง นอกเหนือจากผ่านระบบ e-Petition เช่น ระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักนายกรัฐมนตรี (๑๑๑๑) โทรศัพท์กรมทรัพยากรน้ำบาดาล (๐ ๒๖๖๖ ๗๐๐๐) หนังสือร้องเรียนผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ Facebook , Line Official Account และ e-mail เป็นต้น

๓. เรื่องร้องเรียนบางรายการไม่ได้ส่งผ่านระบบ e-Petition แต่ผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สำนักบริหารกลาง จะนำเรียน อธิบดีกรมทรัพยากรน้ำบาดาล พิจารณาสั่งการถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง อาทิเช่น เรื่องเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง (ส่วนพัสดุ) การบริหารงานบุคคลและพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ (ส่วนวินัยและระบบคุณธรรม) รวมถึงการประกอบกิจการน้ำบาดาล และการแจ้งเบาะแสลักลอบเจาะใช้น้ำบาดาล (สำนักควบคุมกิจการน้ำบาดาล) การร้องทุกข์ปัญหาด้านน้ำ และผลกระทบจากโครงการของกรมทรัพยากรน้ำบาดาล เป็นต้น

ลำดับ	ช่องทางที่มีการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
๑	ระบบ e-Petition (http://petition.mnre.go.th)	สำนักบริหารกลาง ส่วนประชาสัมพันธ์และเผยแพร่
๒	โทรศัพท์ ๐๒-๖๖๖-๗๐๐๐ กด ๐	สำนักบริหารกลาง ส่วนประชาสัมพันธ์และเผยแพร่
๓	โทรศัพท์ ๐๒-๖๖๖-๗๓๒๙ (แจ้งเบาะแสการลักลอบ เจาะ/ใช้น้ำบาดาล และร้องเรียนข่าเจาะน้ำบาดาล)	สำนักควบคุมกิจการน้ำบาดาล
๔	หนังสือร้องเรียน	สำนักบริหารกลาง นำเรียน อธิบดีกรมทรัพยากรน้ำบาดาล พิจารณาสั่งการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง
๕	ติดต่อด้วยตนเอง	ติดต่อโดยตรงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๖	e-mail : saraban@dgr.mail.go.th	สำนักบริหารกลาง ส่วนอำนวยการ
๗	Facebook : กรมทรัพยากรน้ำบาดาล ***รวมถึง กล้องข้อความของ Facebook (Messenger) ที่เชื่อมต่อกับหน้าเว็บไซต์ของกรมทรัพยากรน้ำบาดาล	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศทรัพยากรน้ำบาดาล สำนักบริหารกลาง ส่วนประชาสัมพันธ์และเผยแพร่
๘	Line Official Account : กรมทรัพยากรน้ำบาดาล	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศทรัพยากรน้ำบาดาล สำนักบริหารกลาง ส่วนประชาสัมพันธ์และเผยแพร่

ตารางแสดง ๘ ช่องทางที่มีการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกรมทรัพยากรน้ำบาดาล

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

ข้อเสนอแนะ

๑. ประชาชนมีการใช้ช่องทางสื่อออนไลน์เพื่อร้องเรียน ร้องทุกข์ และแจ้งปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของภาครัฐมากขึ้น จึงควรมีการจัดทำคู่มือปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน รวมถึงกำหนดมาตรการและวิธีการจัดการผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้นต่อองค์กร สังคม และสิ่งแวดล้อม

๒. ควรมีการวางแผนจัดการเรื่องร้องเรียนให้สอดคล้องกับสถานการณ์และเทคโนโลยีปัจจุบัน เช่น การรายงานเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ e-Petition โดยสั่งการผ่านระบบและไม่ต้องส่งต้นฉบับ เพื่อลดการใช้กระดาษ การปรับปรุงระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน การพัฒนาระบบตอบกลับอัตโนมัติ (Chatbot) และจัดเจ้าหน้าที่ดูแลรับผิดชอบการตอบคำถามแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง

๓. ควรสร้างความรับรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน เรื่องงานบริการและขั้นตอนการใช้บริการต่างๆ ของกรมทรัพยากรน้ำบาดาล เช่น งานบริการข้อมูลวิชาการ ข้อมูลบ่อน้ำบาดาล แผนที่น้ำบาดาล การขออนุญาตเจาะ-ใช้น้ำบาดาล (บ่อราชการ) การติดตามคำขอรับการสนับสนุนโครงการของกรมทรัพยากรน้ำบาดาล การขออนุญาตเจาะ-ใช้น้ำบาดาล (บ่อเอกชน) เป็นต้น เพื่อลดข้อขัดแย้งและสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องแก่ประชาชน

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

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