

รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ e-Petition ของกรมทรัพยากรน้ำบาดาล
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓)

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

๑. การจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ
๒. การบริหารงานบุคคล (ครอบคลุมเรื่อง การเลื่อนตำแหน่ง/เงินเดือน/สวัสดิการ)
๓. พฤติกรรมเจ้าหน้าที่ / งานบริการ
๔. การร้องทุกข์ปัญหาด้านน้ำ
๕. โครงการของกรมทรัพยากรน้ำบาดาล
๖. การใช้ประโยชน์จากแหล่งน้ำบาดาล / การแจ้งเบาะแส
๗. ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ
๘. ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น

สถิติการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านระบบ e-Petition ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

(ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓)

ลำดับ	รายการ	จำนวน (เรื่อง)	ดำเนินงานแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
๑	การจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ	-	-	-
๒	การบริหารงานบุคคล	-	-	-
๓	พฤติกรรมเจ้าหน้าที่ / งานบริการ	-	-	-
๔	ร้องทุกข์ปัญหาด้านน้ำ	๘	๘	-
๕	โครงการ/ภารกิจของกรมทรัพยากรน้ำบาดาล	๒	๒	-
๖	การใช้ประโยชน์จากแหล่งน้ำบาดาล / การแจ้งเบาะแส	-	-	-
๗	ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	๒	๒	-
๘	ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น	๑	๑	-
	รวม	๑๓	๑๓	-

สรุปการดำเนินงานติดตามเรื่องร้องเรียนของกรมทรัพยากรน้ำบาดาล

๑. ปัจจุบัน พบว่า เรื่องร้องเรียนมาจากหลายช่องทาง นอกเหนือจากผ่านระบบ e-Petition เช่น ทางโทรศัพท์ หนังสือร้องเรียน Facebook Fanpage และ e-mail เป็นต้น ซึ่งยังไม่มีหน่วยงานกลางที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนทั้งหมดโดยเฉพาะ

ลำดับ	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
๑	ระบบ e-Petition (http://petition.mnre.go.th)	สำนักบริหารกลาง ส่วนประชาสัมพันธ์และเผยแพร่
๒	สายด่วน ๑๓๑๐ กิต ๔	สำนักบริหารกลาง ส่วนประชาสัมพันธ์และเผยแพร่
๓	โทรศัพท์ ๐๒-๖๖๖-๗๐๐๐ กิต ๑ โทรศัพท์ ๐๒-๖๖๖-๗๐๐๐ กิต ๐	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศทรัพยากรน้ำบาดาล สำนักบริหารกลาง ส่วนประชาสัมพันธ์และเผยแพร่
๓	หนังสือร้องเรียน	สำนักบริหารกลาง นำเรียน อธิบดีกรมทรัพยากรน้ำบาดาล พิจารณาสั่งการ
๔	ติดต่อด้วยตนเอง	ติดต่อโดยตรงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๕	e-mail : webmaster@dgr.mail.go.th	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศทรัพยากรน้ำบาดาล สำนักบริหารกลาง ส่วนประชาสัมพันธ์และเผยแพร่
๗	Facebook : กรมทรัพยากรน้ำบาดาล	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศทรัพยากรน้ำบาดาล สำนักบริหารกลาง ส่วนประชาสัมพันธ์และเผยแพร่

ตารางแสดง ๗ ช่องทางหลักกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกรมทรัพยากรน้ำบาดาล

๒. เรื่องร้องเรียนบางรายการไม่ส่งผ่านระบบ e-Petition แต่ผ่านระบบสารบรรณ สำนักบริหารกลางจะนำเรียน อธิบดีกรมทรัพยากรน้ำบาดาล พิจารณาสั่งการ ได้แก่ การจัดซื้อจัดจ้าง (ส่วนพัสดุ) การบริหารงานบุคคลและพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ (ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล) รวมถึงการประกอบกิจการน้ำบาดาล (สำนักควบคุมกิจการน้ำบาดาล)

ข้อเสนอแนะ

๑. ประชาชนมีช่องทางร้องเรียน ร้องทุกข์ และแจ้งปัญหาที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของภาครัฐมากขึ้น จึงเรียนเสนอให้มีการจัดตั้งคณะทำงานเพื่อจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ และกำหนดมาตรการหรือวิธีการในการจัดการผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้นต่อองค์กร สังคม และสิ่งแวดล้อม

๒. ควรมีการวางแผนจัดการเรื่องร้องเรียนให้สอดคล้องกับสถานการณ์และเทคโนโลยีปัจจุบัน เช่น การรายงานเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ e-Petition โดยสั่งการผ่านระบบและไม่ต้องส่งต้นฉบับ เพื่อลดการใช้กระดาษ และการปรับปรุงระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

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