

คู่มือการปฏิบัติงาน

ศูนย์บริการประชาชนกรมทรัพยากรน้ำ



สำนักงานเลขานุการกรม กรมทรัพยากรน้ำ

ส่วนประชาสัมพันธ์ กรมทรัพยากรน้ำ

คู่มือการปฏิบัติงาน ศูนย์บริการประชาชนกรมทรัพยากรน้ำ

❖ วัตถุประสงค์

คู่มือการปฏิบัติงานศูนย์บริการประชาชน กรมทรัพยากรน้ำ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์บริการประชาชน กรมทรัพยากรน้ำ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินงานขอศูนย์บริการประชาชนฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นมาตรฐานเดียวกัน เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยกำหนดขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม ประกอบกับกรมทรัพยากรน้ำได้มีการวิเคราะห์อัตรากำลังที่เหมาะสมกับศูนย์ราชการสะดวกของกรมทรัพยากรน้ำ โดยเห็นว่าความต้องการกำลังของศูนย์ราชการสะดวกกรมทรัพยากรน้ำ ยังไม่มีความจำเป็นต้องมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ แบบเต็มเวลา (Full Time) ดังนั้น จึงได้คำสั่งมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร กรมทรัพยากรน้ำ ปฏิบัติหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ราชการสะดวก กรมทรัพยากรน้ำ อีกหน้าที่หนึ่ง ทำให้คู่มือการปฏิบัติงานศูนย์บริการประชาชน กรมทรัพยากรน้ำ ฉบับนี้จะแบ่งออกเป็น ๒ ส่วน คือ ส่วนที่ ๑ การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก กรมทรัพยากรน้ำ และส่วนที่ ๒ การให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ กรมทรัพยากรน้ำ

❖ ขอบเขตการให้บริการของศูนย์บริการประชาชนกรมทรัพยากรน้ำ

- (๑) งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และข้อเสนอแนะของประชาชน
- (๒) งานบริการข้อมูลข่าวสารของราชการ ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
- (๓) งานบริการสื่อประชาสัมพันธ์
- (๔) งานบริการ Call Center โทร ๐ ๒๒๗๑ ๖๐๐๐ และ ๑๓๑๐ กด ๕
- (๕) งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

❖ ช่องทางการเข้าถึงบริการของศูนย์บริการประชาชน กรมทรัพยากรน้ำ

- ศูนย์บริการประชาชน กรมทรัพยากรน้ำมีช่องทางการเข้าถึงบริการ รวม ๑๐ ช่องทาง ประกอบด้วย
- (๑) รับบริการ ณ ศูนย์บริการประชาชน ชั้น ๑ อาคารกรมทรัพยากรน้ำ
 - (๒) โทรศัพท์ ๐ ๒๒๗๑ ๖๐๐๐ และ Green Call ๑๓๑๐ กด ๕
 - (๓) Website : กรมทรัพยากรน้ำ (www.dwr.go.th)
 - (๔) ส่งจดหมายมาที่ศูนย์บริการประชาชน กรมทรัพยากรน้ำ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ๑๘๐/๓ ถนนพระรามที่ ๖ แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐
 - (๕) บูธนิทรรศการ
 - (๖) ระบบรับเรื่องราวร้องเรียน (e-Petition) กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม <http://petition.mnre.go.th>
 - (๗) Facebook : กรมทรัพยากรน้ำ ผ่านกล่องข้อความ (Inbox) <https://www.facebook.com/dwrthailand>

(๘) กล่องรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ชั้น ๑ อาคารกรมทรัพยากรน้ำ

(๙) Email : saraban@dwr.mail.go.th

ช่องทางการเข้าถึงบริการ ของศูนย์บริการประชาชน กรมทรัพยากรน้ำ

- 1 รับบริการ ณ ศูนย์บริการประชาชน ชั้น 1 อาคารกรมทรัพยากรน้ำ
- 2 โทรศัพท์ 0 2271 6000 และสายด่วน Green Call 1310 กด 5
- 3 Website : กรมทรัพยากรน้ำ (www.dwr.go.th)
- 4 ส่งจดหมายมาที่ศูนย์บริการประชาชน กรมทรัพยากรน้ำ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 180/3 ถนนพระรามที่ 6 แขวงพญาไทเขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
- 5 บุรณิทรสการ
- 6 ระบบรับเรื่องราวร้องเรียน (e-Petition) กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม <http://petition.mnre.go.th>
- 7 Facebook : กรมทรัพยากรน้ำ ผ่านกล่องข้อความ (Inbox) <https://www.facebook.com/dwrthailand>
- 8 กล่องรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ชั้น 1 อาคารกรมทรัพยากรน้ำ
- 9 Email : saraban@dwr.mail.go.th

www.dwr.go.th สายด่วน 1310 กด 5

❖ การมอบหมายและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการประชาชน กรมทรัพยากรน้ำ กรมทรัพยากรน้ำได้มีการวิเคราะห์อัตรากำลังที่เหมาะสมกับศูนย์ราชการสะดวกของกรมทรัพยากรน้ำ โดยเห็นว่าความต้องการกำลังของศูนย์ราชการสะดวกกรมทรัพยากรน้ำ ยังไม่มีความจำเป็นต้องมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ แบบเต็มเวลา (Full Time) ดังนั้น จึงได้คำสั่งมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร กรมทรัพยากรน้ำ ปฏิบัติหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ราชการสะดวก กรมทรัพยากรน้ำ อีกหน้าที่หนึ่ง ซึ่งในการปฏิบัติหน้าที่ในเวลาราชการปกติ (วันจันทร์ – ศุกร์) เวลาเริ่มปฏิบัติงาน ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

**รายชื่อเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์บริการประชาชน
กรมทรัพยากรน้ำ**

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	หน้าที่	โทรศัพท์
๑	นายภาวิน หะวานนท์	ผู้อำนวยการ ส่วนประชาสัมพันธ์	กำกับ ดูแลการ ให้บริการศูนย์บริการ ประชาชน	๐ ๒๒๗๑ ๖๐๐๐ ต่อ ๖๐๐๒
๒	นางสาวณิกานต์ ทองกอบ	นักประชาสัมพันธ์ ปฏิบัติการ	ผู้รับผิดชอบหลักการ บริการศูนย์บริการ ประชาชน	๐ ๒๒๗๑ ๖๐๐๐ ต่อ ๖๐๐๒
๓	นางสาวศิริพันธ์ อุดพันธ์	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ นโยบายและแผน	- รับผิดชอบงานรับ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะของ ประชาชน - รับผิดชอบงานข้อมูล ข่าวสารของราชการ ตามพระราชบัญญัติ ข้อมูลข่าวสารของ ราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ - งานบริการ Call Center โทร ๐ ๒๒๗๑ ๖๐๐๐ สายด่วน ๑๓๑๐ กด ๕	๐ ๒๒๗๑ ๖๐๐๐ ต่อ ๖๐๐๒

และเพื่อให้การดำเนินการของศูนย์บริการประชาชน กรมทรัพยากรน้ำ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและ
อย่างต่อเนื่อง กรณีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์บริการประชาชน กรมทรัพยากรน้ำ ไม่อยู่ หรือมีแต่ไม่
สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ได้มีการมอบหมายเจ้าหน้าที่ส่วนประชาสัมพันธ์ ทำหน้าที่ รวมทั้งมีการมอบหมาย
เจ้าหน้าที่ส่วนประชาสัมพันธ์การจัดเวรสลับผลัดเปลี่ยนเปิดให้บริการในช่วงเวลา ๑๒.๐๐ – ๑๓.๐๐
ด้วย ดังนี้

การมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ท่านอื่นปฏิบัติงานแทนในกรณีไม่อยู่ หรือมีแต่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้

ลำดับ	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานหลัก	เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานแทน
๑	นายภาวิน หะวานนท์ (ผู้อำนวยการส่วนประชาสัมพันธ์)	๑. นางสาวนัชพัสตร์ ทองอนุพงศ์ เจ้าหน้าที่งานธุรการชำนาญงาน ๒. นางสาวณิชกานต์ ทองกอบ นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ
๒	นางสาวณิชกานต์ ทองกอบ	๑. นางสาวอิงอร อารีวงศ์ นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ ๒. นางสาวธมลชนก วงศ์เดชงาม นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ
๓	นางสาวศิรินันท์ อุตพันธ์	๑. นางสาววรรณวิษ สุริยะตุลานนท์ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ๒. นางสาวจิตาภา ชูสุวรรณ เจ้าหน้าที่ส่งเสริมการปฏิบัติงาน

หมายเหตุ : เมื่อผู้ได้รับมอบหมายลำดับแรกไม่อยู่ ให้ผู้ได้รับมอบหมายลำดับถัดไปปฏิบัติงานแทน

การมอบหมายเจ้าหน้าที่จัดเวรสลับผลัดเปลี่ยนการให้บริการช่วงเวลา ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น.

วัน	ผู้ปฏิบัติงานช่วงเวลา ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น.
จันทร์	นางสาวนัชพัสตร์ ทองอนุพงศ์
อังคาร	นางสาวอิงอร อารีวงศ์
พุธ	นางสาวธมลชนก วงศ์เดชงาม
พฤหัสบดี	นางสาวศิรินันท์ อุตพันธ์
ศุกร์	นางสาววรรณวิษ สุริยะตุลานนท์

หมายเหตุ : หากผู้ปฏิบัติงานตามตารางเวรไม่สามารถปฏิบัติงานได้ นางสาวณิชกานต์ ทองกอบ จะเป็นผู้สั่งการมอบหมายคนอื่น หรือปฏิบัติงานเอง

ส่วนที่ ๑ การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก กรมทรัพยากรน้ำ

กรมทรัพยากรน้ำได้กำหนดช่องทางการเข้าถึงบริการของศูนย์บริการประชาชน กรมทรัพยากรน้ำ ในกรณีนี้ เพื่อสร้างความเข้าใจและการปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกันของเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ จึงได้จัดทำขั้นตอนการให้บริการที่แสดงระยะเวลาแต่ละขั้นตอน พร้อมแผนผังขั้นตอนดังกล่าว โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑.๑ กรณีรับบริการ ณ ศูนย์บริการประชาชน ชั้น ๑ อาคารกรมทรัพยากรน้ำ มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

(๑) ผู้รับบริการรับบัตรคิวหรือนัดวันและเวลาเข้ามาติดต่อผ่านระบบออนไลน์

(๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ “กล่าว สวัสดีค่ะ/ครับ ศูนย์บริการประชาชน กรมทรัพยากรน้ำ ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ” แนะนำงานที่ให้บริการหรือสอบถามความต้องการของผู้รับบริการ

(๓) เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ขอให้ผู้รับบริการกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ตามเอกสารแนบ ๗ โดยให้มีสาระสำคัญพอสมควร ประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้รับบริการซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้ เหตุของเรื่องพร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร หรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะ ต่างๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้รับบริการ

(๔) เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ พิจารณาเรื่องที่ขอรับบริการ แบ่งเป็น

(๔.๑) กรณีเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ สามารถให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชน เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ตอบข้อสอบถามและให้คำปรึกษาทันที

(๔.๒) กรณีให้คำปรึกษาไม่ได้ เนื่องจากผู้รับบริการสอบถามข้อมูลเชิงลึก ข้อกฎหมายต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ประสานเจ้าหน้าที่หน่วยงานมารับผู้รับบริการ ณ ศูนย์บริการประชาชน หรือเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะต้องนำผู้รับบริการไปส่ง ณ หน่วยงานเจ้าของเรื่อง

(๔.๓) กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ดำเนินการตามขั้นตอนในข้อ ๑.๕ การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ต่อไป โดยหากเป็นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบบใบมอบอำนาจด้วย และหากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้รับบริการทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้องด้วย

(๕) เมื่อเสร็จสิ้นการให้บริการ ขอความร่วมมือผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจการให้บริการลงในแบบฟอร์มหรือสแกน QR code ตามเอกสารแนบ ๑๐

ขั้นตอนการดำเนินการข้างต้น สามารถแสดงแผนผังได้ ตามเอกสารแนบ ๑ โดยมีระยะเวลาแล้วเสร็จภายในวันที่ขอรับบริการ ยกเว้นกรณี (๔.๒) ระยะเวลาแล้วเสร็จภายใน ๒ วันทำการ นับแต่ได้รับเรื่อง กรณี (๔.๓) ระยะเวลาเป็นไปตามข้อ ๑.๕ การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๑.๒ กรณีรับบริการ ผ่านช่องทางโทรศัพท์ (Call Center) มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

(๑) เจ้าหน้าที่ Call Center รับสายทันที (เสียงสัญญาณเตือนโทรศัพท์ดังไม่เกิน ๔ ครั้ง) และกล่าวทักทายผู้รับบริการ “กล่าว สวัสดีค่ะ/ครับ ศูนย์บริการประชาชน กรมทรัพยากรน้ำ ดิฉัน/กระผม (ชื่อเจ้าหน้าที่) รับสาย ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ

(๒) เจ้าหน้าที่ Call Center พิจารณาเรื่องที่ขอรับบริการ แบ่งเป็น

(๒.๑) กรณีให้คำปรึกษาได้ เจ้าหน้าที่ Call Center ตอบข้อสอบถามหรือให้คำปรึกษาทันที

(๒.๒) กรณีให้คำปรึกษาไม่ได้ เนื่องจากผู้รับบริการสอบถามข้อมูลเชิงลึก ข้อกฎหมายต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ Call Center ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและหากได้แล้วรับข้อมูลคำตอบแล้วแจ้งให้ผู้รับบริการทราบ และ/หรือเจ้าหน้าที่ Call Center โอนสายสนทนาไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่องก็ได้

(๒.๓) กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ Call Center กรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ตามเอกสารแนบ ๔ โดยให้มีสาระสำคัญพอสมควร ประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้รับบริการซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้ เหตุของเรื่องพร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร และเจ้าหน้าที่ Call Center ดำเนินการตามขั้นตอนในข้อ ๑.๕ การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ต่อไป

(๓) เมื่อเสร็จสิ้นการให้บริการ เจ้าหน้าที่ Call Center และ/หรือเจ้าหน้าที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องขอความร่วมมือผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ โดยเจ้าหน้าที่แล้วแต่กรณี กรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ตามเอกสารแนบ ๑๐

ขั้นตอนการดำเนินการข้างต้น สามารถแสดงแผนผังได้ ตามเอกสารแนบ ๒ โดยมีระยะเวลาแล้วเสร็จภายในวันที่ขอรับบริการ ยกเว้นกรณี (๒.๒) ระยะเวลาแล้วเสร็จภายใน ๒ วันทำการ นับแต่ได้รับเรื่อง กรณี (๒.๓) ระยะเวลาเป็นไปตามข้อ ๑.๕ การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๑.๓ กรณีรับบริการ ผ่านช่องทาง Online (Facebook และ E-mail) มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

(๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ตรวจสอบข้อมูลการขอรับบริการบนกล่องข้อความของเพจ Facebook และ E-mail วันละ ๒ รอบ (รอบเช้า และรอบบ่าย)

(๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ พิจารณาเรื่องที่ขอรับบริการ แบ่งเป็น

(๒.๑) กรณีให้คำปรึกษาได้ เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ตอบข้อสอบถามหรือให้คำปรึกษาผ่านช่องทาง Online ที่ให้ไว้ได้ทันที

(๒.๒) กรณีให้คำปรึกษาไม่ได้ เนื่องจากมีข้อมูลไม่เพียงพอหรือข้อมูลที่มีอยู่ไม่ครบถ้วน เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและหากได้แล้วรับข้อมูลคำตอบแล้วแจ้งให้ผู้รับบริการทราบผ่านช่องทาง Online ที่ให้ไว้

(๒.๓) กรณีเป็นเป็นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ดำเนินการตามขั้นตอนในข้อ ๑.๕ การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ต่อไป พร้อมแจ้งให้ผู้รับบริการทราบในเบื้องต้นผ่านช่องทาง Online ที่ให้ไว้

(๓) เมื่อเสร็จสิ้นการให้บริการเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ส่ง Link: <https://forms.gle/hjwOBnpxTnJvBvA๒๘> หรือ QR Code แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ

ขั้นตอนการดำเนินการข้างต้น สามารถแสดงแผนผังได้ ตามเอกสารแนบ ๓ โดยมีระยะเวลาแล้วเสร็จภายในวันที่ขอรับบริการ ยกเว้นกรณี (๒.๒) ระยะเวลาแล้วเสร็จภายใน ๒ วันทำการ นับแต่ได้รับเรื่อง กรณี (๒.๓) ระยะเวลาเป็นไปตามข้อ ๑.๕ การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๑.๔ กรณีรับบริการ ผ่านช่องทางหนังสือ (จดหมาย บุณิทรศการ และกล่องรับเรื่องร้องเรียน) มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

(๑) ผู้รับบริการส่งผ่านช่องทางจดหมาย และกล่องรับเรื่องร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ส่งให้เจ้าหน้าที่สารบรรณลงรับหนังสือ หากขอรับบริการผ่านช่องทางบุณิทรศการ ขอให้ผู้รับบริการกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ตามเอกสารแนบ ๗ โดยให้มีสาระสำคัญพอสมควร ประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่

ของผู้รับบริการซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้ เหตุของเรื่องพร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร หรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะ ต่างๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้รับบริการ

(๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ พิจารณาเรื่องที่ขอรับบริการ แบ่งเป็น

(๒.๑) กรณีให้คำปรึกษาได้ เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ สรุปประเด็นการขอรับบริการพร้อม คำชี้แจง เอกสารหลักฐาน (ถ้ามี) เสนอเลขานุการกรม เพื่อนำเรียนเสนออธิบดี เพื่อทราบและลงนามแจ้ง ผู้รับบริการ ทราบ

(๒.๒) กรณีให้คำปรึกษาไม่ได้ เนื่องจากมีข้อมูลไม่เพียงพอหรือข้อมูลที่มีอยู่ ไม่ครบถ้วน เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ สรุปประเด็นการขอรับบริการ เสนอเลขานุการกรม เพื่อส่งเรื่องให้หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องให้ข้อมูลรายละเอียดแล้วแจ้งกลับ เพื่อนำเรียนเสนออธิบดี เพื่อทราบและลงนามแจ้งผู้รับบริการ ทราบ

(๒.๓) กรณีเป็นเป็นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ดำเนินการตามขั้นตอน ในข้อ ๑.๕ การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ต่อไป

(๓) หนังสือแจ้งผู้รับบริการ ให้ขอความร่วมมือผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจการ ให้บริการผ่าน QR Code ท้ายหนังสือ ตามเอกสารแนบ ๑๐

ขั้นตอนการดำเนินการข้างต้น สามารถแสดงแผนผังได้ ตามเอกสารแนบ ๔ โดยกรณี (๒.๑) มีระยะเวลาแล้วเสร็จภายใน ๓ วันทำการ สำหรับกรณี (๒.๒) มีระยะเวลาแล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ

๑.๕ การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบรับเรื่องราวร้องเรียน (e-Petition) และ/หรือ เป็นหนังสือ มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

(๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ พิมพ์เอกสารในระบบรับเรื่องราวร้องเรียน (e-Petition) และ/ หนังสือ รวมทั้งแบบฟอร์มข้อมูลจากข้อ ๑.๑ - ๑.๓ พร้อมทั้งให้เจ้าหน้าที่สารบรรณลงรับหนังสือ

(๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ สรุปประเด็นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ พร้อมเสนอหน่วยงาน รับผิดชอบดำเนินการ เสนอเลขานุการกรม เพื่อนำเรียนเสนออธิบดี พิจารณาสั่งการ ซึ่งอธิบดี มีข้อสั่งการ มอบหมายใน ๒ รูปแบบ คือ รูปแบบ ๑ “หน่วยงานรับผิดชอบ” รูปแบบ ๒ “หน่วยงานรับผิดชอบ/สลก.”

(๓) การดำเนินการจากการสั่งการของอธิบดี ให้หน่วยงานดำเนินการ ดังนี้ ข้อสั่งการรูปแบบ ๑ “หน่วยงานรับผิดชอบ” ให้หน่วยงานฯ สำเนาเรื่อง พร้อม แจ้งชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ สังกัด เบอร์โทรศัพท์ ส่งให้สำนักงานเลขานุการกรม ทราบในฐานะ Focal Point โดยให้รายงานผลการดำเนินงานทุก ๆ ๒ เดือน หลังจากวันที่ได้รับหนังสือ จนกว่าเรื่องจะแล้วเสร็จ

ข้อสั่งการรูปแบบ ๒ “หน่วยงานรับผิดชอบ/สลก.” ให้หน่วยงานฯ แจ้งชื่อเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ สังกัด เบอร์โทรศัพท์ ส่งให้สำนักงานเลขานุการกรม ทราบในฐานะ Focal Point โดยให้ รายงานผลการดำเนินงานทุก ๆ ๒ เดือน หลังจากวันที่ได้รับหนังสือ จนกว่าเรื่องจะแล้วเสร็จ

(๔) เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการจนเป็นที่ยุติแล้ว ให้นำเสนออธิบดี เห็นชอบ และลงนามแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้อง (กระทรวง และ/หรือผู้ร้อง) พร้อมเอกสารหลักฐาน โดยหนังสือแจ้งผู้ร้องให้ขอ ความร่วมมือผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจการให้บริการผ่าน QR Code ท้ายหนังสือด้วย

ขั้นตอนการดำเนินการข้างต้น สามารถแสดงแผนผังได้ ตามเอกสารแนบ ๕ โดยระยะเวลาแล้วเสร็จให้เป็นไปในโอกาสแรก

ส่วนที่ ๒ การให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ ณ ศูนย์บริการประชาชนกรมทรัพยากรน้ำ

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของกรมทรัพยากรน้ำมีโครงสร้างในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ๑. คณะกรรมการบริหารข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรน้ำ และ ๒.เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรน้ำ โดยมีองค์ประกอบ หน้าที่และอำนาจ ดังนี้

คณะกรรมการบริหารข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรน้ำ ประกอบด้วย รองอธิบดีกรมทรัพยากรน้ำ (ที่ได้รับมอบหมาย) เป็นประธานกรรมการ หัวหน้าผู้ตรวจราชการกรม เลขานุการกรม ผู้อำนวยการกอง/ศูนย์/กลุ่ม เป็นกรรมการ ผู้อำนวยการกลุ่มนิติการ ผู้อำนวยการส่วนเสริมสร้างวินัย และผู้อำนวยการส่วนประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขานุการกรม เป็นกรรมการและเลขานุการร่วม โดยมีหน้าที่และอำนาจ เช่น พิจารณาข้อมูลข่าวสารของกรมทรัพยากรน้ำที่จะเผยแพร่หรือเปิดเผยให้ประชาชนทราบ และให้คำแนะนำหรือให้ความเห็นเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การพิจารณาประเภทข้อมูลข่าวสารที่ไม่ต้องเปิดเผย หรือข้อมูลข่าวสารที่เป็นความลับของทางราชการ เป็นต้น

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรน้ำ ประกอบด้วย ผู้อำนวยการส่วนประชาสัมพันธ์ เป็นผู้ควบคุมการปฏิบัติงานประจำศูนย์ฯ และเจ้าหน้าที่ส่วนประชาสัมพันธ์ เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ โดยมีหน้าที่และอำนาจ เช่น ดำเนินการรวบรวม จัดเตรียมข้อมูล และจัดทำฐานข้อมูล พร้อมทั้งระบบการสืบค้นข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานเพื่อให้บริการแก่ประชาชน และบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรน้ำ เพื่อบริการข้อมูลข่าวสารให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ เป็นต้น

รายละเอียดของคณะกรรมการบริหารฯ และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร กรมทรัพยากรน้ำ ตามเอกสารแนบ ๑๑

๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ ณ ศูนย์บริการประชาชน กรมทรัพยากรน้ำ มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

(๑) เมื่อมีประชาชนเข้ามาตรวจสอบข้อมูลข่าวสาร เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร จะต้องแนะนำให้ผู้เข้ามาขอตรวจสอบข้อมูลข่าวสารแสดงตนด้วยการลงชื่อในสมุดทะเบียน เพื่อเป็นหลักฐานของทางราชการและเพื่อการเก็บสถิติ อีกทั้งเป็นการตรวจสอบเบื้องต้นว่าผู้ขอรับบริการเป็นคนไทยหรือไม่ หากสงสัยว่าเป็นคนต่างด้าวก็ขอให้แสดงบัตรประจำตัวประชาชนได้

(๒) เจ้าหน้าที่แนะนำ หรือช่วยเหลือ ให้ประชาชนตรวจสอบข้อมูลข่าวสารเบื้องต้นจากดัชนีรายการเพื่อค้นหาข้อมูลที่เก็บไว้ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร หรือที่แยกเก็บไว้ต่างหากในหน่วยงาน

(๓) เมื่อพบข้อมูลข่าวสาร ที่ต้องการตรวจสอบ จากดัชนีรายการแล้ว ผู้ขอรับข้อมูลข่าวสารจะต้องค้นหาด้วยตนเอง หรือให้เจ้าหน้าที่นำมาให้ตรวจสอบก็ได้

(๔) เมื่อค้นดัชนีรายการแล้วไม่พบข้อมูลข่าวสารที่ต้องการและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารตรวจสอบแล้วว่าไม่มีข้อมูลข่าวสารในศูนย์ข้อมูลข่าวสาร แบ่งเป็น

(๔.๑) กรณีมีในหน่วยงาน ให้ผู้ขอรับข้อมูลเขียนคำขอรับข้อมูลข่าวสารนั้นตามแบบคำขอข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรน้ำที่หน่วยงานกำหนด และให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร กำหนดระยะเวลารับฟังผลการขอข้อมูล ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่รับคำขอและดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

(๔.๒) กรณีไม่มีข้อมูลข่าวสารในหน่วยงาน แต่มีอยู่ในหน่วยงานส่วนกลาง หรือหน่วยงานอื่นของรัฐให้เจ้าหน้าที่แนะนำให้ไปติดต่อหรือยื่นคำขอต่อหน่วยงานของรัฐที่ควบคุมดูแลข้อมูลข่าวสารนั้น โดยไม่ชักช้า

(๕) เมื่อผู้รับบริการขอคัดสำเนาข้อมูลข่าวสารที่ตรวจดู เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลจะต้องดำเนินการถ่ายเอกสารให้และหรือรับรองความถูกต้องของสำเนาดังกล่าวหากผู้ขอข้อมูลต้องการ โดยเรียกเก็บค่าธรรมเนียมตามประกาศของคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ ฉบับลงวันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๔๒ รายได้จากค่าธรรมเนียมนี้ ตามข้อบังคับกระทรวงการคลังว่าด้วยเงินค่าธรรมเนียมข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๘ ข้อ ๕ ให้หัวหน้าส่วนราชการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเก็บเงินค่าธรรมเนียมไว้ใช้จ่ายเป็นค่าใช้จ่ายในการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ

(๖) ระยะเวลาการให้บริการข้อมูลข่าวสารนั้น หน่วยงานของรัฐต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๔๗ ดังนี้

(๖.๑) กรณีที่ประชาชนขอข้อมูลข่าวสารจากหน่วยงานของรัฐและข้อมูลข่าวสารนั้น หน่วยงานของรัฐมีข้อมูลข่าวสารพร้อมที่จะจัดให้ได้ จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วหรือภายในวันที่รับคำขอ

(๖.๒) ในกรณีที่ข้อมูลข่าวสารที่ขอมีจำนวนมากหรือไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันรับคำขอ เจ้าหน้าที่ที่ต้องแจ้งให้ผู้ขอข้อมูลทราบภายใน ๑๕ วัน รวมทั้งแจ้งกำหนดวันที่จะดำเนินการแล้วเสร็จให้ผู้ขอข้อมูลทราบด้วย

ขั้นตอนการดำเนินการข้างต้น พร้อมระยะเวลาดำเนินการสามารถแสดงแผนผังได้ตาม [เอกสารแนบ ๖](#)

หมายเหตุ ๑. ข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๗ และมาตรา ๘ แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการพ.ศ. ๒๕๔๐ ที่ต้องจัดไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้นั้น

๑.๑ ต้องเป็นสำเนาข้อมูลข่าวสารต้นฉบับหรือตัวจริงยังคงเก็บอยู่ที่หน่วยงาน

๑.๒ ไม่อนุญาตให้ยืมออกไปนอกศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ เพราะขัดต่อเจตนารมณ์ของการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนผู้เข้าตรวจดูจะต้องศึกษาค้นคว้าในศูนย์ข้อมูลข่าวสาร แต่สามารถคัดสำเนาได้

๒. คุณสมบัติของผู้เข้าขอตรวจดูข้อมูลข่าวสาร

๒.๑ ต้องเป็นคนไทย

๒.๒ ไม่จำเป็นต้องมีส่วนเกี่ยวข้องและไม่จำเป็นต้องบอกเหตุผล

๓. สิทธิของคนต่างด้าวในการขอตรวจดู/ขอสำเนาข้อมูลข่าวสาร ตามมาตรา ๘ วรรคสี่บัญญัติว่าให้เป็นไปตามกฎกระทรวงซึ่งปัจจุบันยังไม่มี ดังนั้น จึงเป็นเรื่องที่เจ้าหน้าที่ต้องใช้ดุลพินิจ โดยมีหลัก ดังนี้

๓.๑ ข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ซึ่งลงพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษาถือว่าเป็นการเปิดเผยต่อสาธารณะแล้วและเป็นสากล ดังนั้นคนต่างด้าวย่อมขอตรวจดูได้

๓.๒ หากเป็นข้อมูลข่าวสารตามมาตราอื่น เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารควรแนะนำให้คนต่างด้าวทำหนังสือขอตรวจดูหรือขอสำเนา

เฉพาะเรื่องที่คุณเกี่ยวข้อง มีส่วนได้เสียหรือเพื่อการปกป้องสิทธิ
ของตนเองค่าขอเช่นนี้เจ้าหน้าที่สามารถใช้ดุลพินิจได้ว่าสมควรให้
ตรวจดูหรือสำเนาได้หรือไม่

๒.๒ ค่าธรรมเนียม

(๑) ประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ เรื่อง การเรียกค่าธรรมเนียมการ
ขอสำเนาหรือขอสำเนาที่มีคำรับรองถูกต้องของข้อมูลข่าวสารของราชการ ประกาศ ณ วันที่ ๗ พฤษภาคม
๒๕๔๒ กำหนด ดังนี้

(๑.๑) ค่าธรรมเนียมการทำสำเนาโดยเครื่องถ่ายเอกสารที่หน่วยงานของรัฐสามารถ
กำหนดได้โดยให้ถือว่าคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการได้ให้ความเห็นชอบแล้ว คืออัตราดังต่อไปนี้

◆ ขนาดกระดาษ เอ ๔	หน้าละไม่เกิน	๑ บาท
◆ ขนาดกระดาษ เอฟ ๑๔	หน้าละไม่เกิน	๑.๕๐ บาท
◆ ขนาดกระดาษ บี ๔	หน้าละไม่เกิน	๒ บาท
◆ ขนาดกระดาษ เอ ๓	หน้าละไม่เกิน	๓ บาท
◆ ขนาดกระดาษพิมพ์เขียว เอ ๒	หน้าละไม่เกิน	๘ บาท
◆ ขนาดกระดาษพิมพ์เขียว เอ ๑	หน้าละไม่เกิน	๑๕ บาท
◆ ขนาดกระดาษพิมพ์เขียว เอ ๐	หน้าละไม่เกิน	๓๐ บาท

(๑.๒) การเรียกค่าธรรมเนียมการทำสำเนาโดยเครื่องถ่ายเอกสารในขนาดกระดาษ
หรือในอัตราที่เกินกว่าที่กำหนดไว้ในข้อ ๔.๑ หรือการขอสำเนาที่เป็นสื่อประเภทอื่น หน่วยงานของรัฐ
จะต้องขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ เว้นแต่เป็นการเรียกค่าธรรมเนียมที่ไม่
เกินต้นทุนที่แท้จริง

(๑.๓) การเรียกค่าธรรมเนียมการให้คำรับรองถูกต้องของข้อมูลข่าวสารที่ถือว่า
คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการได้ให้ความเห็นชอบ ให้คิดในอัตราคำรับรองละไม่เกิน ๕ บาท

(๑.๔) ในกรณีที่ผู้ขอสำเนาหรือขอสำเนาที่มีคำรับรองถูกต้องเป็นผู้มีรายได้น้อย
หน่วยงานของรัฐจะต้องพิจารณาเว้นค่าธรรมเนียม หรือลดอัตราค่าธรรมเนียมให้ตามควรแก่กรณีได้

(๒) ประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ เรื่อง การเรียกค่าธรรมเนียมการ
ขอสำเนาหรือขอสำเนาที่มีคำรับรองถูกต้องของข้อมูลข่าวสารของราชการ (ฉบับที่ ๒) ประกาศ ณ วันที่
๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๗ กำหนด ดังนี้

(๒.๑) การขอข้อมูลข่าวสารของราชการทางอิเล็กทรอนิกส์จากผู้ขอหรือผู้ขอสำเนา
ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียม

(๒.๒) การส่งข้อมูลทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐตาม (๒.๑)
ให้ถือเป็นกรให้คำรับรองถูกต้องของข้อมูลนั้นแล้ว

(๓) ประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ เรื่อง การเรียกค่าธรรมเนียมการ
ขอสำเนาหรือขอสำเนาที่มีคำรับรองถูกต้องของข้อมูลข่าวสารของราชการ (ฉบับที่ ๓) ประกาศ ณ วันที่
๖ มิถุนายน ๒๕๖๘ ระบุว่า ค่าธรรมเนียมการทำสำเนาจากเครื่องพิมพ์คอมพิวเตอร์ บนกระดาษ เอ ๔
(ขาว - ดำ) หน้าละไม่เกิน ๓ บาท



กรณีรับบริการ ณ ศูนย์บริการประชาชน ชั้น 1 อาคารกรมทรัพยากรน้ำ

ผู้รับบริการรับบัตรคิว หรือนัดวันและเวลา
เข้ามาติดต่อราชการ ผ่านระบบออนไลน์
<https://division.dwr.go.th/GECC/>



ให้ผู้รับบริการกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม

เจ้าหน้าที่ ณ จุดแรกรับให้บริการ
และนำงานที่ให้บริการ

**กรณีเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ
สามารถให้บริการ
ณ ศูนย์บริการประชาชน**
เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ
ตอบข้อสอบถาม
และให้คำปรึกษาทันที

กรณีให้คำปรึกษาไม่ได้
เนื่องจากผู้รับบริการสอบถามข้อมูลเชิงลึก
ข้อกฎหมายต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ประสาน
เจ้าหน้าที่หน่วยงานมารับผู้รับบริการ
ณ ศูนย์บริการประชาชน หรือเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ
จะได้นำผู้รับบริการไปส่ง
ณ หน่วยงานเจ้าของเรื่อง

**กรณีเป็นเรื่อง
ร้องเรียนร้องทุกข์**
เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ
ดำเนินการตามขั้นตอน
การรับเรื่องร้องเรียน
ร้องทุกข์ต่อไป

ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจ การให้บริการ
ผ่านแบบฟอร์มหรือสแกน QR code ด้านล่าง



หมายเหตุ

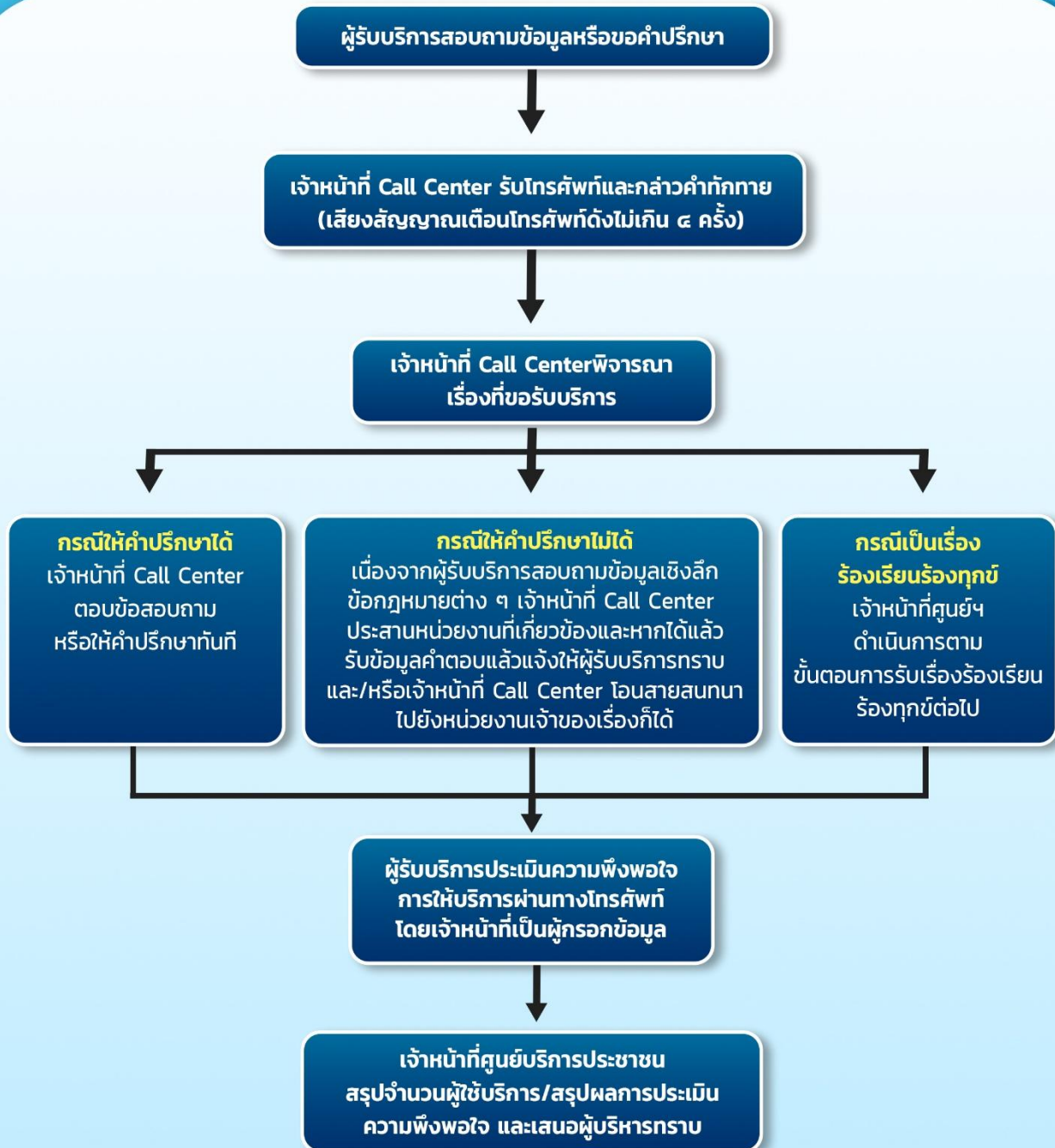
1. กรณีให้คำปรึกษาได้ ระยะเวลาแล้วเสร็จภายใน
วันที่ยอมรับบริการ
2. กรณีให้คำปรึกษาไม่ได้ ระยะเวลาแล้วเสร็จภายใน
2 วันทำการ นับแต่ได้รับเรื่อง
3. กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ระยะเวลาเป็นไป
ตามการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชน
สรุปจำนวนผู้ใช้บริการ/สรุปผลการประเมิน
ความพึงพอใจ และเสนอผู้บริหารทราบ





กรณีรับบริการ ผ่านช่องทาง โทรศัพท์ (Call Center)



หมายเหตุ

1. กรณีให้คำปรึกษาได้ ระยะเวลาแล้วเสร็จภายใน
วันที่ขอรับบริการ
2. กรณีให้คำปรึกษาไม่ได้ ระยะเวลาแล้วเสร็จภายใน
2 วันทำการ นับแต่ได้รับเรื่อง
3. กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ระยะเวลาเป็นไป
ตามการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน





กรณีรับบริการ ผ่านช่องทาง Online (Facebook E-mail)

เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ตรวจสอบข้อมูลการขอรับบริการบนกล่องข้อความของเพจ Facebook และ E-mail วันละ ๒ รอบ (รอบเช้า และรอบบ่าย)

เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ พิจารณาเรื่องที่ขอรับบริการ

กรณีให้คำปรึกษาได้

เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ
ตอบข้อสอบถาม
หรือให้คำปรึกษาผ่านช่องทาง
Online ที่ให้ไว้ได้ทันที

กรณีให้คำปรึกษาไม่ได้

เนื่องจากมีข้อมูลไม่เพียงพอหรือข้อมูลที่มีอยู่
ไม่ครบถ้วน เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ประสานหน่วยงาน
ที่เกี่ยวข้องและหากได้แล้วรับข้อมูลคำตอบ
แล้วแจ้งให้ผู้รับบริการทราบผ่านช่องทาง
Online ที่ให้ไว้

กรณีเป็นเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ
ดำเนินการตามขั้นตอน
การรับเรื่องร้องเรียน
ร้องทุกข์ต่อไป

เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ส่ง Link

<https://forms.gle/hjwQB3pxTnJvBvA28>

หรือ QR Code แบบประเมิน

ความพึงพอใจในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ



เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯบริการประชาชน
สรุปจำนวนผู้ใช้บริการ/สรุปผลการประเมิน
ความพึงพอใจ และเสนอผู้บริหารทราบ

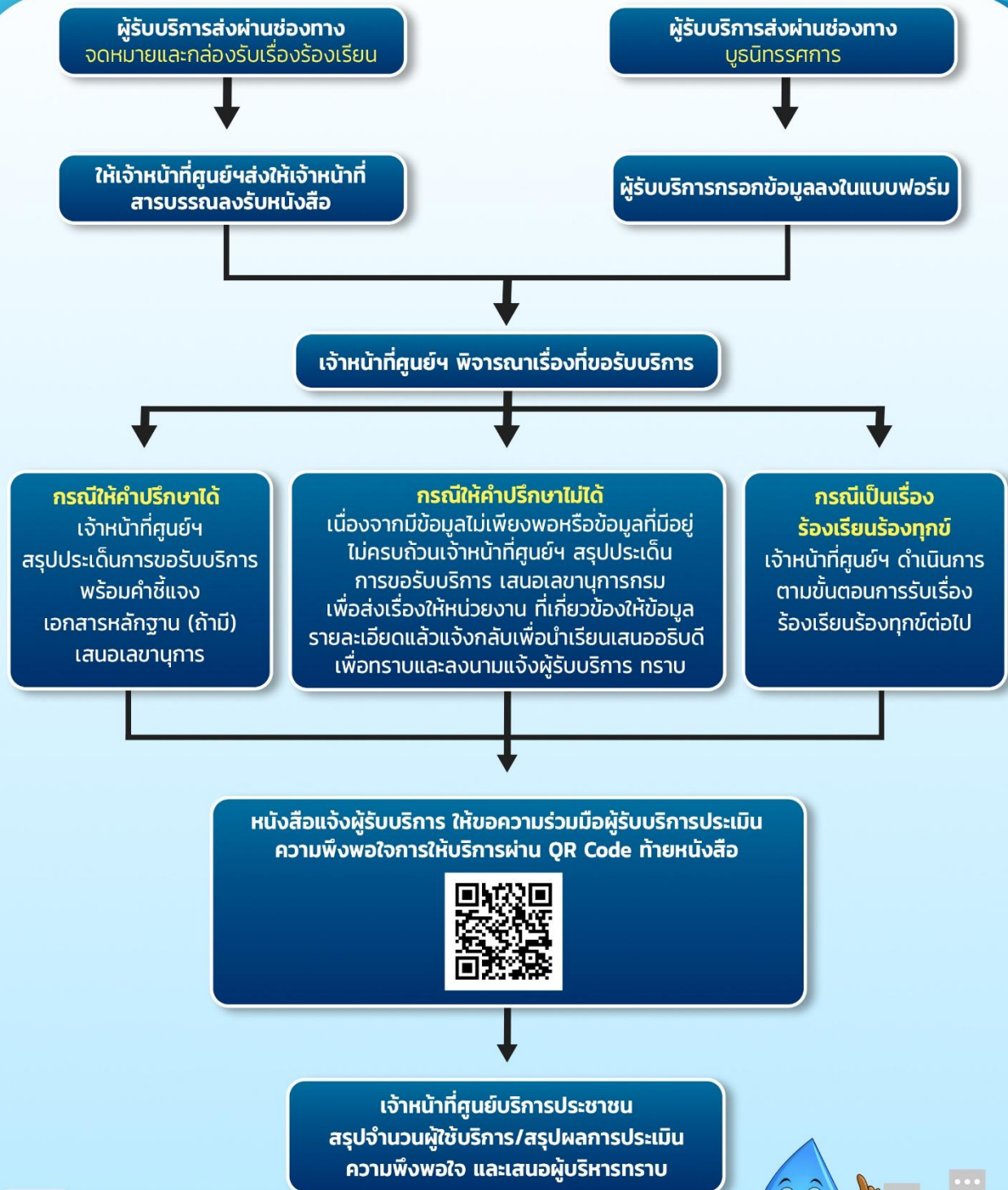
หมายเหตุ

1. กรณีให้คำปรึกษาได้ ระยะเวลาแล้วเสร็จภายใน
วันที่ยอมรับบริการ
2. กรณีให้คำปรึกษาไม่ได้ ระยะเวลาแล้วเสร็จภายใน
2 วันทำการ นับแต่ได้รับเรื่อง
3. กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ระยะเวลาเป็นไป
ตามการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน





กรณีรับบริการ ผ่านช่องทางหนังสือ (จดหมาย บุณิทรศการ และกล่องรับเรื่องร้องเรียน)

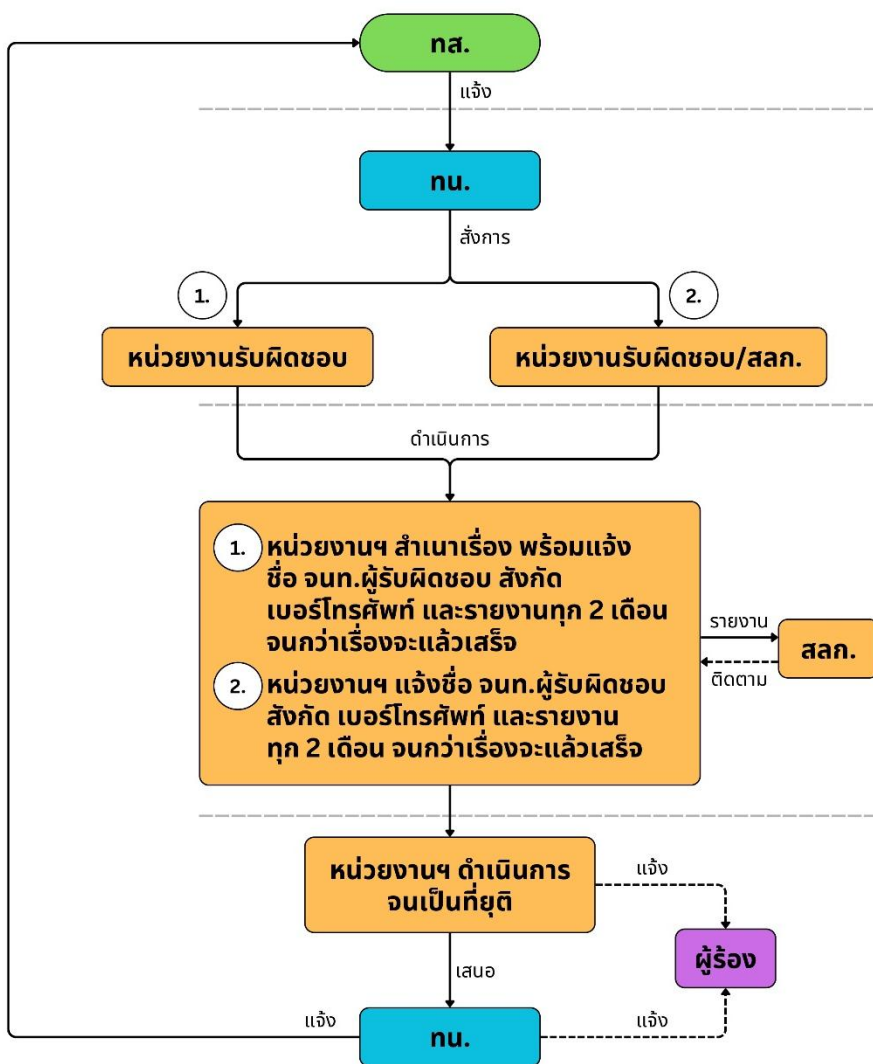


หมายเหตุ

1. กรณีให้คำปรึกษาได้ ระยะเวลาแล้วเสร็จภายใน 3 วันทำการ
2. กรณีให้คำปรึกษาไม่ได้ ระยะเวลาแล้วเสร็จภายใน 7 วันทำการ
3. กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ระยะเวลาเป็นไปตามการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน



Flow chart การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนในรูปแบบหนังสือ



รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงาน

กรมได้รับเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือจาก กส.

อกน. พิจารณาสั่งการมอบหมาย 2 รูปแบบ

1. หน่วยงานรับผิดชอบ
2. หน่วยงานรับผิดชอบ/สลก.

การดำเนินการจากการสั่งการของ อกน.

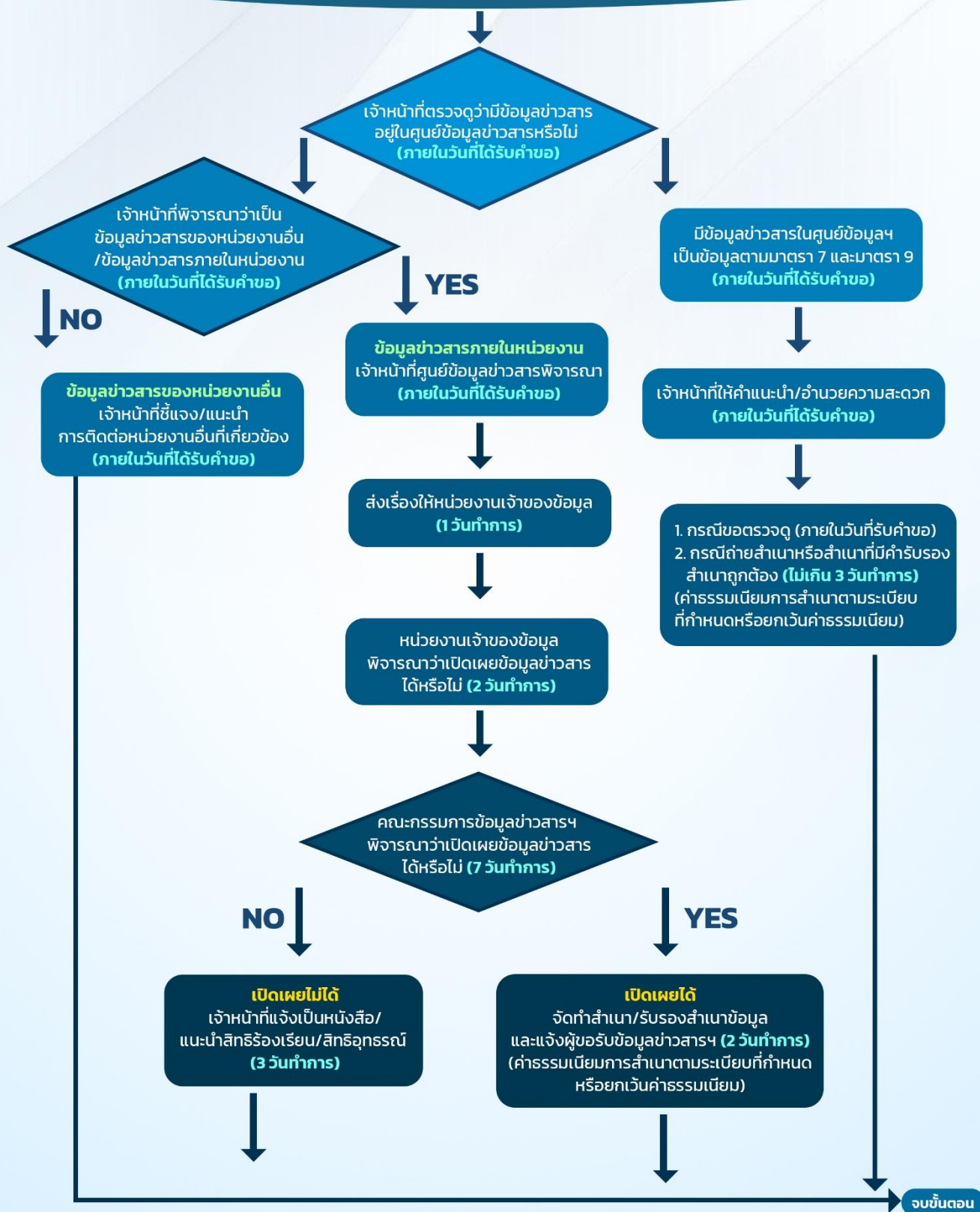
1.
 - หน่วยงานฯ สำเนาเรื่อง พร้อมแจ้งชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ สังกัด และเบอร์โทรศัพท์ ส่งให้ สลก. ทราบในฐานะ Focal Point
 - รายงานผลการดำเนินงานทุกๆ 2 เดือน หลังจากวันที่ได้รับหนังสือจนกว่าเรื่องจะแล้วเสร็จ
2.
 - หน่วยงานฯ แจ้งชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ สังกัด และเบอร์โทรศัพท์ ส่งให้ สลก. ทราบในฐานะ Focal Point
 - รายงานผลการดำเนินงานทุกๆ 2 เดือน หลังจากวันที่ได้รับหนังสือจนกว่าเรื่องจะแล้วเสร็จ

เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการจนเป็นที่ยุติแล้วให้นำเสนออกน. เห็นชอบ และลงนามแจ้ง กส. พร้อมเอกสารหลักฐาน เพื่อเป็นการปิดเรื่องของ กส. รวมทั้งลงนามแจ้งผู้ร้อง ทั้งนี้ การลงนามแจ้งผู้ร้อง ให้ความสำคัญเหมาะสมของผู้ร้อง เพื่อเป็นการลดภาระของอกน. เช่น ประชาชน หรือ อดต. หน่วยงานฯ สามารถลงนามได้เลย

ขั้นตอนการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ

ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรน้ำ

ประชาชนมาใช้บริการ แจ้งความจำเป็นเป็นลายลักษณ์อักษร/กรอกแบบฟอร์ม/คำร้อง



แบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องขอความช่วยเหลือ และข้อเสนอแนะของประชาชน
ศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรน้ำ/ศูนย์ราชการสะตวงกรมทรัพยากรน้ำ

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน อธิบดีกรมทรัพยากรน้ำ

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....

อำเภอ..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... เบอร์โทร.....

มีความประสงค์ ดังนี้

ร้องเรียน

ร้องทุกข์

ร้องขอความช่วยเหลือ

ข้อเสนอแนะ

เหตุของเรื่อง

(ระบุ).....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้าพเจ้า ขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้นที่ได้ร้องเรียน เป็นความจริงทุกประการ และขอรับผิดชอบข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด และข้าพเจ้ารับทราบว่าการนำความเท็จมาร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญามาตรา ๑๖๖ ความผิดต่อเจ้าพนักงานจึงลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....

ที่อยู่ส่งเอกสารประกอบคำร้องเรียนเพิ่มเติม

สำนักงานเลขานุการกรม กรมทรัพยากรน้ำ ๑๘๐/๓ ซอย ๓๔ แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

โทร. ๐๒ ๒๓๑ ๖๐๐๐ - ๒ โทรสาร ๐๒ ๒๓๑ ๖๐๐๒

แบบฟอร์มรับเรื่องของผู้รับบริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ (Call Center)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน อธิบดีกรมทรัพยากรน้ำ

ด้วยได้รับโทรศัพท์จาก(นาย/นาง/นางสาว).....

เมื่อวันที่.....เดือน.....พ.ศ.เวลา.....

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ต.รอก/ชอย.....ถนน.....

ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....

หมายเลขโทรศัพท์..... E-Mail.....

มีความประสงค์ขอรับบริการในเรื่องต่อไปนี้

๑.....

๒.....

๓.....

๔.....

๕.....

เพื่อใช้ประโยชน์ (ถ้ามี).....

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

แบบคำขอข้อมูลข่าวสารของกรมทรัพยากรน้ำ

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรียน อธิบดีกรมทรัพยากรน้ำ

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

อาชีพ.....สถานที่ทำงาน/สถานศึกษา.....

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตรอก/ซอย.....ถนน.....

ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....

หมายเลขโทรศัพท์.....หมายเลขโทรสาร.....

มีความประสงค์ขอรับบริการข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

โดย ขอตรวจดู ขอคัดสำเนา ขอเอกสาร ขอคัดสำเนาที่มีคำรับรองถูกต้อง อื่น ๆ

ในเรื่องต่อไปนี้ ๑.....

๒.....

๓.....

๔.....

๕.....

เพื่อใช้ประโยชน์ (ถ้ามี).....

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)



แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรน้ำ/ศูนย์ราชการสะตวงกรมทรัพยากรน้ำ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรน้ำ/ศูนย์ราชการสะตวงกรมทรัพยากรน้ำต่อไป

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ๑.) เพศ ชาย หญิง
- ๒.) อายุ ๒๐ ปีหรือต่ำกว่า ๒๑ - ๓๐ ปี ๓๑ - ๔๐ ปี
 ๔๑ - ๕๐ ปี ๕๑ - ๖๐ ปี ๖๐ ปีขึ้นไป
- ๓.) ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
- ๔.) อาชีพ ข้าราชการ/พนักงานราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างรัฐ
 พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว
 เกษตรกร นักเรียน/นักศึกษา
 รับจ้างทั่วไป/กรรมกร อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- ๕.) จำนวนครั้ง (ความถี่) ในการรับบริการต่อเดือน
 ๑ - ๒ ครั้ง ๓ - ๔ ครั้ง
 ๕ ครั้งขึ้นไป ไม่เคยขอรับบริการ
- ๖.) ช่องทางในการรับบริการ
 ณ สำนักงาน/ที่ตั้งหน่วยงาน
 ผ่านระบบออนไลน์ของหน่วยงาน
 บุธนิทรศการ
 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรน้ำ/ศูนย์ราชการสะตวงกรมทรัพยากรน้ำ

หัวข้อในการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมาก (๕)	พอใจ (๔)	ค่อนข้าง พอใจ (๓)	ไม่พอใจ (๒)	ไม่พอใจ มาก (๑)
๑. การให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๒. เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูล/ชี้แจงเกี่ยวกับงานบริการและแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม					
๓. มีช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก หลายช่องทาง					
๔. ระยะเวลาและขั้นตอนการให้บริการมีความถูกต้อง เหมาะสม					
๕. มีเทคโนโลยีช่วยในการสืบค้นได้อย่างสะดวก					
๖. ความพึงพอใจ/ประทับใจในภาพรวมต่อการให้บริการในครั้งนี้					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรน้ำ/ศูนย์ราชการสะตวงกรมทรัพยากรน้ำ ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจครั้งนี้จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงงานบริการในโอกาสต่อไป



คำสั่งกรมทรัพยากรน้ำ
ที่ ๗๕๗/๒๕๖๘

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรน้ำ
และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรน้ำ

ตามคำสั่งกรมทรัพยากรน้ำ ที่ ๑๑๕/๒๕๖๘ ลงวันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ เรื่อง คำสั่ง
แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรน้ำ และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร
กรมทรัพยากรน้ำ เพื่อปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ นั้น

เพื่อให้การดำเนินการตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ เป็นไปด้วย
ความถูกต้อง ตามระเบียบและมีประสิทธิภาพและมีความคล่องตัวยิ่งขึ้น จึงยกเลิกคำสั่งกรมทรัพยากรน้ำ
ที่ ๑๑๕/๒๕๖๘ ลงวันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ เรื่อง คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารข้อมูลข่าวสาร
กรมทรัพยากรน้ำและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรน้ำ และอาศัยอำนาจตามมาตรา ๓๒
แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารข้อมูลข่าวสาร
กรมทรัพยากรน้ำและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรน้ำ โดยมีองค์ประกอบและหน้าที่
และอำนาจ ดังนี้

๑) คณะกรรมการบริหารข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรน้ำ ประกอบด้วย

- | | |
|---|---------------------|
| ๑. รองอธิบดีกรมทรัพยากรน้ำ (ที่ได้รับมอบหมาย) | ประธานกรรมการ |
| ๒. หัวหน้าผู้ตรวจราชการกรม | กรรมการ |
| ๓. ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และแผนงาน | กรรมการ |
| ๔. ผู้อำนวยการกองวิจัย พัฒนาและอุทกวิทยา | กรรมการ |
| ๕. ผู้อำนวยการกองการจัดสรรน้ำ | กรรมการ |
| ๖. ผู้อำนวยการกองอนุรักษ์ทรัพยากรน้ำ | กรรมการ |
| ๗. ผู้อำนวยการกองพัฒนาแหล่งน้ำ ๑ | กรรมการ |
| ๘. ผู้อำนวยการกองพัฒนาแหล่งน้ำ ๒ | กรรมการ |
| ๙. ผู้อำนวยการกองวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์น้ำ | กรรมการ |
| ๑๐. ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร | กรรมการ |
| ๑๑. เลขานุการกรม | กรรมการ |
| ๑๒. ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร | กรรมการ |
| ๑๓. ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน | กรรมการ |
| ๑๔. ผู้อำนวยการกลุ่มนิติการ | กรรมการและเลขานุการ |
| ๑๕. ผู้อำนวยการส่วนเสริมสร้างวินัย สำนักงานเลขานุการกรม | เลขานุการร่วม |
| ๑๖. ผู้อำนวยการส่วนประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขานุการกรม | เลขานุการร่วม |

/หน้าที่และ...

ศูนย์บริการประชาชน กรมทรัพยากรน้ำ
ชั้น 1 อาคารกรมทรัพยากรน้ำ 180/3 ถนนพระรามที่ 6 แขวงพญาไท
เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10400
โทรศัพท์ 0 2271 6000 และ 1310 กด 5

 www.dwr.go.th  สายด่วน 1310 กด 5