



|                           |               |
|---------------------------|---------------|
| สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี |               |
| รับที่.....               | 10665         |
| วันที่.....               | 26 มิ.ย. 2550 |

ที่ ทส 0214/ 2562

กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

92 ถนนพหลโยธิน ซอย 7 แขวงสามเสนใน

เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400

ศทค.รับที่.....  
วันที่.....  
เวลา.....

22 พฤศจิกายน 2550

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2550

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร 0504/ว100 ลงวันที่ 10 เมษายน 2546

สิ่งที่ส่งมาด้วย ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2550

ตามที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2546 เห็นชอบตามที่นายกรัฐมนตรีเสนอให้  
ส่วนราชการและหน่วยงานอื่นที่มีภารกิจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนโดยตรง พิจารณาความเหมาะสม  
และความเป็นไปได้ในการจัดตั้งศูนย์บริการประชาชน ในลักษณะ Call Center ขึ้นในหน่วยงานพร้อมทั้งให้  
รายงานผลให้คณะรัฐมนตรีทราบ รายละเอียดตามที่อ้างถึง นั้น

กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมขอรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของ  
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 (1 ตุลาคม 2549 – 30  
กันยายน 2550) รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำเสนอดังกล่าวให้คณะรัฐมนตรีเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายยงยุทธ ยุทธวงศ์)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

รักษาราชการแทนรัฐมนตรีว่าการกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ศูนย์บริการร่วม

โทรศัพท์ 0 2265 6221 โทรสาร 0 2265 6222



ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน  
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๐  
(๑ ตุลาคม ๒๕๔๙ – ๓๐ กันยายน ๒๕๕๐)

สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม  
ตุลาคม ๒๕๕๐

## คำนำ

การให้บริการแก้ไขปัญหาร้องเรียนของประชาชนถือเป็นภารกิจหลักให้บริการสาธารณะที่สำคัญประการหนึ่งของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่มุ่งเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลางการให้บริการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนและสนองตอบความต้องการของประชาชน ให้บังเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม มีประสิทธิภาพ ทันเหตุการณ์ ต่อเนื่อง และทั่วถึง บรรลุตามเจตนารมณ์ของรัฐบาลและบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐

ศูนย์บริการประชาชน กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (ปัจจุบันภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์บริการร่วม) ตั้งขึ้นตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๔๖ เรื่องการจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นศูนย์กลางในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน เกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมผ่านช่องทางหลักๆ ได้แก่ เว็บไซต์ของกระทรวง จดหมาย ตู้ไปรษณีย์ โทรศัพท์ โทรสาร ร้องเรียนผ่านหน่วยงานภายนอกสังกัด และร้องเรียนด้วยตนเอง โดยมีศูนย์บริการร่วม สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รับผิดชอบเป็นหน่วยงานให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ วิเคราะห์ ติดตาม และประสานงานติดตามการให้บริการข้อมูล และแก้ไขเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนกับศูนย์บริการประชาชนของหน่วยงานภายในระยะเวลาที่กำหนดร่วมกัน

ดังนั้น เพื่อให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาร้องเรียนของประชาชนด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมได้รับทราบผลการดำเนินงาน สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมได้จัดทำรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๐ ขึ้น เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบสำหรับผู้บริหารและหน่วยงานในการวิเคราะห์ เปรียบเทียบ ติดตามการดำเนินการ และเพื่อเผยแพร่ผลการดำเนินการช่วยเหลือประชาชน อันจะนำไปสู่การวางแผนทางการดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมต่อไปในอนาคต

สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม หวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานผลการดำเนินงาน ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ไม่นานก็น้อย

สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ตุลาคม ๒๕๕๐

## สารบัญ

|                                                                                              | หน้า |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| คำนำ.....                                                                                    | ๒    |
| ๑. ศูนย์บริการประชาชน .....                                                                  | ๔    |
| ๑.๑ ความเป็นมา.....                                                                          | ๔    |
| ๑.๒ ภารกิจของศูนย์บริการประชาชน .....                                                        | ๕    |
| ๑.๓ รูปแบบการให้บริการ .....                                                                 | ๕    |
| ๑.๔ โครงสร้างและหน้าที่ความรับผิดชอบ.....                                                    | ๖    |
| ๑.๕ การปฏิบัติงาน .....                                                                      | ๖    |
| ๒. การร้องเรียน.....                                                                         | ๗    |
| ๒.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียน .....                                                               | ๗    |
| ๒.๒ การจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน .....                                                      | ๘    |
| ๓. ผลการแก้ไขปัญหเรื่องร้องเรียน .....                                                       | ๑๒   |
| จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับเรื่องและสถานะภาพของเรื่องร้องเรียน.....                            | ๑๒   |
| ๔. บทสรุป ปัญหา/อุปสรรค และข้อเสนอแนะ .....                                                  | ๑๓   |
| ๔.๑ บทสรุป .....                                                                             | ๑๓   |
| ๔.๒ ปัญหา/อุปสรรค .....                                                                      | ๑๔   |
| ๔.๓ ข้อเสนอแนะ .....                                                                         | ๑๕   |
| ๕. ภาคผนวก.....                                                                              | ๑๖   |
| ภาพที่ ๑ แผนภูมิแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับจากแต่ละแหล่ง .....                         | ๑๖   |
| ภาพที่ ๒ แผนภูมิแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ส่งไปให้หน่วยงานในสังกัดพิจารณาแก้ไข .....        | ๑๗   |
| ภาพที่ ๓ จำแนกเรื่องร้องเรียนออกตามกลุ่มภารกิจของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ..... | ๑๗   |
| ภาพที่ ๔ แผนภูมิแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทปัญหา.....                             | ๑๘   |
| ภาพที่ ๕ แผนภูมิแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามภูมิภาค.....                                 | ๑๘   |
| ภาพที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถานะภาพเรื่องร้องเรียน.....                                             | ๑๘   |

## ๑. ศูนย์บริการประชาชน

### ๑.๑ ความเป็นมา

ผลจากการปฏิรูประบบราชการเมื่อวันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๔๕ ก่อให้เกิดเปลี่ยนแปลงในเชิงโครงสร้างและระบบการบริหารจัดการภาครัฐขึ้น กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเป็นกระทรวงที่จัดตั้งขึ้นใหม่ตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. ๒๕๔๕ (มาตรา ๒๒) มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการสงวน อนุรักษ์ และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การจัดการการใช้ประโยชน์ที่ดินอย่างยั่งยืน และราชการอื่นตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกระทรวงฯ หรือส่วนราชการที่สังกัดกระทรวงฯ ซึ่งประกอบด้วย (๑) สำนักงานรัฐมนตรี (๒) สำนักงานปลัดกระทรวง (๓) กรมควบคุมมลพิษ (๔) กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง (๕) กรมทรัพยากรธรณี (๖) กรมทรัพยากรน้ำ (๗) กรมทรัพยากรน้ำบาดาล (๘) กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม (๙) กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช และ (๑๐) สำนักนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (๑๑) กรมป่าไม้ (๑๒) องค์การสวนพฤกษศาสตร์ (๑๓) องค์การจัดการน้ำเสีย (๑๔) องค์การสวนสัตว์ (๑๕) องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ โดยมีเป้าหมายการให้บริการสาธารณะ คือ

๑. ประชาชนมีความรู้และมีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติอย่างเต็มศักยภาพและเป็นธรรม
๒. ทรัพยากรธรรมชาติและ ความหลากหลายทางชีวภาพสมบูรณ์และยั่งยืน
๓. คุณภาพสิ่งแวดล้อมดีขึ้น
๔. ประชาชนได้เรียนรู้และใช้ประโยชน์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนและเป็นธรรม
๕. การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ผลผลิต โปร่งใส เป็นธรรม และทันสมัย

วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๔๖ คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่บริการประชาชนไปพิจารณาความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการจัดตั้งศูนย์บริการประชาชน เพื่อให้บริการข้อมูลและรับเรื่องราวร้องเรียนแล้วประสานโดยตรงให้ผู้รับผิดชอบเร่งรัดดำเนินการแก้ไขปัญหา โดยให้คำนึงถึงความพร้อมของข้อมูล กำลังคน งบประมาณ ตลอดจนประมาณการเกี่ยวกับงบประมาณและระยะเวลาที่จะใช้ แล้วรายงานผลให้คณะรัฐมนตรีทราบ ภายใน ๓๐ วัน เพื่อจะได้นำมาพิจารณาในภาพรวมต่อไป

ดังนั้น เพื่อเป็นการสนับสนุนให้เป้าหมายการให้บริการสาธารณะของกระทรวงให้บรรลุผล มติคณะรัฐมนตรี และบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๔๐ แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ มาตรา ๗๕ ที่กำหนดให้รัฐต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชน มีส่วนร่วมในการสงวน บำรุงรักษาและใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและ ความหลากหลายทางชีวภาพอย่างสมดุล รวมทั้งมีส่วนร่วมในการส่งเสริม บำรุงรักษาและคุ้มครองคุณภาพสิ่งแวดล้อมตามหลักการพัฒนาที่ยั่งยืน ตลอดจนควบคุมและกำจัดภาวะมลพิษที่มีผลต่อสุขภาพอนามัย สวัสดิภาพ และคุณภาพชีวิตของประชาชน

กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในครั้งประชุมเมื่อวันที่ ๑๕ มิถุนายน ๒๕๔๖ มีมติเห็นชอบให้จัดตั้งศูนย์บริการประชาชนกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมโดยให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมทำหน้าที่เป็น

ศูนย์บริการประชาชนของกระทรวง ทั้งนี้ คณะรัฐมนตรีได้รับทราบการจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เมื่อวันที่ ๒ กันยายน ๒๕๔๖

ปัจจุบัน การกิจการรับเรื่องร้องเรียนและการติดตามเร่งรัดการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน ของศูนย์บริการประชาชน (อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์บริการร่วมกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตามคำสั่งกระทรวงฯ ที่ ๔๕๑/๒๕๔๘ ลงวันที่ ๑๓ ธันวาคม ๒๕๔๘

## ๑.๒ การกิจของศูนย์บริการประชาชน

ศูนย์บริการประชาชน (ภายใต้การกำกับการดูแลของศูนย์บริการร่วม) กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รับผิดชอบการเป็นศูนย์กลางการให้บริการประชาชนของกระทรวงฯ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ

๑. การให้บริการข้อมูลข่าวสารทางราชการสู่ประชาชน
๒. การรับเรื่องราวร้องทุกข์และแก้ไขปัญหาของประชาชน
๓. การประสานงาน ติดตาม เร่งรัดการดำเนินงานกับศูนย์บริการประชาชนของส่วนราชการในสังกัด

โดย ศูนย์บริการประชาชน กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีที่ทำการอยู่ที่ ชั้น ๑ อาคารกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เลขที่ ๕๒ พหลโยธิน ๙ แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐ หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๒๖๕ ๖๒๒๓-๒๖ โทรสาร ๐ ๒๒๖๕ ๖๒๒๒

## ๑.๓ รูปแบบการให้บริการ

ศูนย์บริการประชาชนสามารถให้บริการใน ๒ รูปแบบผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๑. ให้บริการข้อมูลข่าวสารทางราชการ ประชาชนสามารถขอรับบริการข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมได้โดยการเดินทางมาขอด้วยตนเองที่สถานที่ทำการขอข้อมูลผ่านทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๒๖๕ ๖๒๒๓-๒๖ โทรสาร ๐ ๒๒๖๕ ๖๒๒๒ หรือค้นหาข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ [www.mnre.go.th](http://www.mnre.go.th) ของกระทรวงฯ

๒. ให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียนและนำเรื่องเรียนไปสู่ขบวนการแก้ไข โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประชาชนสามารถแจ้งเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมผ่านช่องทางหลัก ๆ ได้ ๒ ช่องทาง ดังนี้

๒.๑ ร้องเรียนผ่านช่องทางที่หน่วยงานในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จัดเตรียมไว้ให้บริการ ได้แก่ การร้องเรียนผ่านสายด่วน Green Call 1310 การร้องเรียนผ่านเว็บไซต์กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่ [www.mnre.go.th](http://www.mnre.go.th) ทางจดหมาย ทางจดหมายที่ตู้ ปณ. ๓๔๔ หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๒๖๕ ๖๒๒๓-๒๖ โทรสาร ๐ ๒๒๖๕ ๖๒๒๒ การเดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง และการร้องเรียนผ่านหน่วยงานในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ได้แก่ สำนักงานรัฐมนตรี สำนักงานปลัดกระทรวง กรมควบคุมมลพิษ กรมทรัพยากรน้ำบาดาล กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง กรมทรัพยากรธรณี กรมทรัพยากรน้ำ กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช กรมป่าไม้ สำนักงานนโยบาย

และแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม องค์การสวนสัตว์ องค์การสวนพฤกษศาสตร์ องค์การจัดการน้ำเสีย และองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

๒.๒ ร้องเรียนผ่านช่องทางอื่น ได้แก่ ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ ตู้ ปณ. ๑๒๓๔ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC) และหน่วยราชการอื่น เช่น กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

#### ๑.๔ โครงสร้างและหน้าที่ความรับผิดชอบ

ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ได้กำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบ ไว้ดังนี้

๑. ผู้อำนวยการศูนย์บริการร่วม ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รับผิดชอบการบริหาร ควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติงานของศูนย์บริการประชาชน

๒. ฝ่ายวิชาการ รับผิดชอบหน้าที่การรับเรื่องราวร้องทุกข์ การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน การพิจารณาส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานในสังกัด การติดตามเร่งรัดการปฏิบัติงาน การประสานงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และการสรุปเสนอผลการดำเนินงานต่อผู้บริหารระดับสูงตามลำดับขั้นตอน

#### ๑.๕ การปฏิบัติงาน

ศูนย์บริการประชาชน ทำหน้าที่ เป็นศูนย์กลางรับเรื่องราวร้องเรียนของประชาชนที่แจ้งตรงมายังสำนักงานปลัดกระทรวงฯ และเรื่องร้องเรียนที่แจ้งผ่านจากหน่วยงานภายนอกสังกัด โดยกำหนดขั้นตอนการให้บริการรับเรื่องราวร้องเรียนและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนดังนี้

๑.๕.๑ เรื่องร้องเรียน จะจำแนกประเภทของเรื่องร้องเรียนเป็น ๔ ประเภท ดังนี้

(๑) เรื่องร้องเรียนที่ไม่ต้องดำเนินการใด ๆ แต่รวบรวมเรื่องไว้ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่ไม่มีรายละเอียดเพียงพอและไม่สามารถติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติมได้ หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่เข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ ทั้งนี้ หากเรื่องร้องเรียนดังกล่าวจะก่อให้เกิดผลเสียหายหรือผลกระทบต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมโดยรวม ทั้งในระดับประเทศ ระดับท้องถิ่น หรือระดับชุมชน ศูนย์บริการประชาชนจะต้องรับเรื่องและนำเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเข้าสู่กระบวนการพิจารณา

(๒) เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการได้ทันที เช่น การสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์หรือเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมีข้อมูลเพียงพอสามารถตอบชี้แจงได้ เรื่องร้องเรียนที่สามารถให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียนหรือสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ เหล่านี้ เจ้าหน้าที่จะดำเนินการตอบผู้ร้องเรียนหรือให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องเรียนโดยทันที

(๓) เรื่องร้องเรียนที่ต้องส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา เป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถดำเนินการได้ด้วยตนเองและจำเป็นต้องจัดส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการ

สามารถแยกเรื่องร้องเรียนประเภทนี้ออกได้เป็น ๒ กลุ่ม คือ กลุ่มเรื่องร้องเรียนทั่วไป และกลุ่มเรื่องร้องเรียนสำคัญ ต้องได้รับการแก้ไขโดยเร่งด่วน

(๔) เรื่องร้องเรียนที่ไม่ต้องส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น เป็นจดหมายให้กำลังใจต่อหัวหน้าส่วนราชการ การเสนอข้อคิดเห็นต่าง ๆ ในเรื่องที่เป็นที่รับทราบกันดีแล้ว เรื่องเหล่านี้ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติจะทำหนังสือตอบขอบคุณผู้ร้องเรียน

๑.๕.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ศูนย์บริการประชาชนได้กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติ ดังนี้

(๑) รับเรื่อง เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องจากฝ่ายบริหารทั่วไปจะลงรับเรื่องร้องเรียนตามระเบียบสารบรรณ และเก็บบันทึกข้อมูลสำคัญ ๆ ลงฐานข้อมูลระบบรับเรื่องร้องเรียน ศูนย์บริการประชาชน

(๒) พิจารณาเรื่อง ผู้อำนวยการศูนย์บริการร่วมกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย จะพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่ได้รับทั้ง ๔ ประเภทตามข้อ ๑.๕.๑ (๑) ถึงข้อ ๑.๕.๑ (๔) โดยเรื่องร้องเรียนตาม ข้อ ๑.๕.๑ (๓) จะถูกพิจารณากำหนดหน่วยงานรับผิดชอบและจะถูกส่งต่อไปให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของประชาชน

(๓) ติดตามและประเมินผล หัวหน้าฝ่ายวิชาการ และเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย จะประสานงานกับหน่วยงานในสังกัดที่เกี่ยวข้องเพื่อเร่งรัด ติดตามการแก้ไขเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนกับศูนย์บริการ ประชาชนของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงฯ ทั้งนี้ ทุกหน่วยงานในสังกัดจะต้องนำบทบัญญัติตามมาตรา ๓๗ และ มาตรา ๓๘ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาบังคับใช้ กล่าวคือ

— เรื่องร้องเรียนทั่วไป หน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียนไปดำเนินการ ต้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของประชาชนภายใน ๖๐ วันนับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องจากศูนย์บริการประชาชน หรือภายในกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานที่หน่วยงานประกาศให้ประชาชนได้ทราบเป็นการทั่วไป

— เรื่องร้องเรียนสำคัญ หน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียนไปดำเนินการ ต้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของประชาชนภายใน ๓๐ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องจากศูนย์บริการประชาชน หรือภายในกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานที่หน่วยงานประกาศให้ประชาชนได้ทราบ

๑.๕.๓ การรายงานผล ศูนย์บริการประชาชน กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยฝ่ายวิชาการจะรวบรวมผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนจากทุกหน่วยงานในสังกัดที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาวิเคราะห์ จัดทำเป็นรายงานพร้อมข้อเสนอแนะเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงของกระทรวงฯ และรายงานผลการดำเนินงานให้ คณะรัฐมนตรีรับทราบ



## ๒. การร้องเรียน

### ๒.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียน

ศูนย์บริการประชาชน กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมได้รับเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๐ ( ๑ ตุลาคม ๒๕๔๙ - ๓๐ กันยายน ๒๕๕๐ ) รวมทั้งสิ้น ๑,๖๔๐ เรื่อง ผ่านทาง ๑๕ ช่องทาง ดังนี้

| ช่องทางที่รับเรื่อง                                                                                                     | จำนวน        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| ๑. ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC)                                                               | ๕๘๔ เรื่อง   |
| ๒. ร้องเรียนผ่านสายด่วน Green Call 1310                                                                                 | ๒๗๔ เรื่อง   |
| ๓. ร้องเรียนทางเว็บไซต์กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติฯ ( <a href="http://petition.mnre.go.th">http://petition.mnre.go.th</a> ) | ๒๖๕ เรื่อง   |
| ๔. สำนักงานปลัดกระทรวง (สป.ทส.)                                                                                         | ๓๒ เรื่อง    |
| ๕. สำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.)                                                                                             | ๒๘ เรื่อง    |
| ๖. ศูนย์บริการร่วม (ศปร.)                                                                                               | ๒๔ เรื่อง    |
| ๗. กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม (สส.)                                                                                   | ๑๒ เรื่อง    |
| ๘. ร้องเรียนทางตู้ ปณ. ๑๒๓๔ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ                                                                       | ๑๒ เรื่อง    |
| ๙. กรมทรัพยากรน้ำบาดาล (ทบ.)                                                                                            | ๒ เรื่อง     |
| ๑๐. ศูนย์ดำรงธรรม                                                                                                       | ๒ เรื่อง     |
| ๑๑. กรมควบคุมมลพิษ (คพ.)                                                                                                | ๑ เรื่อง     |
| ๑๒. กรมป่าไม้ (ปม.)                                                                                                     | ๑ เรื่อง     |
| ๑๓. หนังสือพิมพ์                                                                                                        | ๑ เรื่อง     |
| ๑๔. สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.)                                                            | ๑ เรื่อง     |
| ๑๕. ร้องเรียนเป็นหนังสือร้องเรียนจากกระทรวงสาธารณสุข (สธ.)                                                              | ๑ เรื่อง     |
| รวม                                                                                                                     | ๑,๖๔๐ เรื่อง |

หมายเหตุ แผนภูมิแสดงจำนวนเรื่องที่ได้รับจากแต่ละช่องทาง อยู่ในภาคผนวก

ภาพที่ ๑

โดยช่องทางที่ประชาชนนิยมร้องเรียนมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่

- (๑.) ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC) จำนวน ๕๘๔ เรื่อง
- (๒.) สายด่วน Green Call ๑๓๑๐ จำนวน ๒๗๔ เรื่อง
- (๓.) เว็บไซต์ของกระทรวงฯ จำนวน ๒๖๕ เรื่อง

## ๒.๒ การจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน

๒.๒.๑ จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับเรื่อง กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ได้รับทั้งสิ้น ๒,๑๗๑ เรื่อง ได้ส่งไปให้หน่วยงานในสังกัดพิจารณาดำเนินการแก้ไข ดังนี้ (เรื่องร้องเรียนแต่ละเรื่อง สามารถส่งให้หน่วยงานในสังกัดมากกว่า ๑ หน่วยงานเข้าไปดำเนินการ)

| หน่วยงาน                                                                                             | เรื่องที่ได้รับ |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| ๑. สำนักงานปลัดกระทรวง (สป.ทส.) (ประกอบด้วยหน่วยงานในส่วนกลางและหน่วยงานในส่วนภูมิภาค จำนวน ๕๑ แห่ง) | ๕๗๗ เรื่อง      |
| ๒. กรมป่าไม้ (ปม.)                                                                                   | ๓๕๕ เรื่อง      |
| ๓. กรมควบคุมมลพิษ (คพ.)                                                                              | ๓๒๑ เรื่อง      |
| ๔. กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช (อส.)                                                     | ๓๐๐ เรื่อง      |
| ๕. กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง (ทช.)                                                                | ๕๗ เรื่อง       |
| ๖. กรมทรัพยากรน้ำบาดาล (ทบ.)                                                                         | ๒๖ เรื่อง       |
| ๗. กรมทรัพยากรน้ำ (ทน.)                                                                              | ๒๒ เรื่อง       |
| ๘. กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม (สส.)                                                                | ๑๔ เรื่อง       |
| ๙. กรมทรัพยากรธรณี (ทธ.)                                                                             | ๑๓ เรื่อง       |
| ๑๐. สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรฯ (สผ.)                                                              | ๑๓ เรื่อง       |
| ๑๑. องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ (ออป.)                                                                   | ๑๑ เรื่อง       |
| ๑๒. สำนักงานรัฐมนตรี (สร.)                                                                           | ๑๐ เรื่อง       |
| ๑๓. องค์การสวนสัตว์ (ออส.)                                                                           | ๗ เรื่อง        |
| ๑๔. องค์การสวนพฤกษศาสตร์ (อสพ.)                                                                      | ๑ เรื่อง        |
| รวม                                                                                                  | ๒,๑๗๑ เรื่อง    |

หมายเหตุ แผนภูมิแสดงจำนวนเรื่องที่ส่งไปให้หน่วยงานในสังกัดพิจารณาแก้ไข อยู่ในภาคผนวก ภาพที่ ๒

โดยหน่วยงานในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่ได้รับเรื่องไปพิจารณาดำเนินการแก้ไข มากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่

(๑.) สำนักงานปลัดกระทรวง (สป.ทส.) ๘๗๗ เรื่อง

(๒.) กรมป่าไม้ ได้รับทั้งสิ้น ๓๘๘ เรื่อง

(๓.) กรมควบคุมมลพิษ ได้รับทั้งสิ้น ๓๒๑ เรื่อง

๒.๒.๒ จำแนกตามกลุ่มภารกิจของกระทรวงฯ สามารถจำแนกเรื่องร้องเรียนออกตามกลุ่มภารกิจได้ดังนี้

| กลุ่มภารกิจ                         | เรื่อง | ร้อยละ |
|-------------------------------------|--------|--------|
| กลุ่มอำนวยการ                       | ๑,๐๐๐  | ๔๖.๐๖  |
| กลุ่มภารกิจด้านทรัพยากรธรรมชาติ     | ๗๘๘    | ๓๖.๓๐  |
| กลุ่มภารกิจด้านสิ่งแวดล้อม          | ๓๓๕    | ๑๕.๔๓  |
| กลุ่มภารกิจด้านทรัพยากรน้ำในแผ่นดิน | ๔๘     | ๒.๒๑   |
| รวม                                 | ๒,๑๗๑  | ๑๐๐.๐๐ |

**หมายเหตุ** แผนภูมิการจำแนกเรื่องร้องเรียนออกตามกลุ่มภารกิจของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอยู่ในภาคผนวก ภาพที่ ๓

๒.๒.๓ จำแนกตามประเภทปัญหา สามารถจำแนกเรื่องร้องเรียนออกได้เป็น ๑๘ ประเภทปัญหา ดังนี้

| ประเภทปัญหา                                                          | เรื่อง |
|----------------------------------------------------------------------|--------|
| ๑. เรื่องที่แจ้งให้หน่วยงานรับทราบ                                   | ๕๑๓    |
| ๒. ปัญหาด้านมลพิษ (มลพิษน้ำเสีย มลพิษทางอากาศ มลพิษทางเสียง)         | ๔๘๐    |
| ๓. ป่าไม้ (รุกป่า ตัดไม้ รุกดินน้ำ ฯลฯ)                              | ๓๔๘    |
| ๔. แจ้งเบาะแส                                                        | ๑๖๑    |
| ๕. ปัญหาที่ดิน (รุกที่รัฐ ที่สาธารณะ)                                | ๑๘๕    |
| ๖. แนะนำ ให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ                                    | ๑๓๔    |
| ๗. ร้องเรียนพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ (ทุจริต ละเว้น/ปฏิบัติ โดยมิชอบ ฯลฯ) | ๑๒๕    |
| ๘. จัดซื้อ/จัดจ้าง/สวัสดิการ                                         | ๕๕     |
| ๙. สัตว์ป่า                                                          | ๔๐     |
| ๑๐. ดิน/ทราย                                                         | ๓๘     |
| ๑๑. การบุกรุกป่าชายเลน/ที่ดินชายฝั่ง                                 | ๒๖     |

| ประเภทปัญหา                                            | เรื่อง |
|--------------------------------------------------------|--------|
| ๑๒. การให้ข้อมูลและขอข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับทางราชการ | ๘      |
| ๑๓. การบริการ                                          | ๗      |
| ๑๔. ทรัพยากรแร่                                        | ๔      |
| ๑๕. สัตว์น้ำ/สัตว์ทะเล                                 | ๓      |
| ๑๖. วิกฤตน้ำ                                           | ๓      |
| ๑๗. แผนสิ่งแวดล้อม (EIA)                               | ๒      |
| ๑๘. ระบบประปา                                          | ๑      |
| รวม                                                    | ๒,๑๗๑  |

**หมายเหตุ** (๑) แผนภูมิแสดงจำนวนเรื่องที่ได้รับตามประเภทปัญหา อยู่ในภาคผนวก ภาพที่ ๔  
 (๒) เรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นในส่วนภูมิภาค ๑ เรื่อง จะต้องส่งให้ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมดำเนินการแก้ไข และแจ้งให้กรมควบคุมมลพิษและสำนักงานสิ่งแวดล้อมได้รับทราบ ทั้งนี้เป็นไปตามบันทึกข้อตกลงร่วมกับระหว่างกลุ่มอำนวยการและกลุ่มภารกิจด้านสิ่งแวดล้อม

โดยประเภทปัญหาที่พบมากที่สุด ๓ ลำดับแรก คือ

- (๑.) เรื่องเพื่อทราบ ได้รับทั้งสิ้น ๕๑๓ เรื่อง
- (๒.) เรื่องแหล่งกำเนิดมลพิษ ได้รับการร้องเรียนมากที่สุด ๔๘๐ เรื่อง
- (๓.) เรื่องเรียนเรื่องป่าไม้ (รุกป่า ตัดไม้ รุกต้นน้ำ ฯลฯ) ได้รับทั้งสิ้น ๓๔๘ เรื่อง

๒.๒.๔ จำแนกตามภาค เมื่อพิจารณาจำนวนเรื่องในแต่ละภาคได้รับมากที่สุด ๓ อันดับแรก พบว่า

| ลำดับ | ภาค                   | เรื่อง |
|-------|-----------------------|--------|
| ๑     | ภาคกลาง               | ๕๘๘    |
| ๒     | ภาคใต้                | ๒๕๔    |
| ๓     | ภาคเหนือ              | ๒๗๕    |
| ๔     | ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ | ๒๗๓    |
| ๕     | ภาคอื่นๆ              | ๒๐๖    |
| รวม   |                       | ๑,๖๔๐  |

**หมายเหตุ** แผนภูมิแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับในแต่ละภูมิภาค อยู่ในภาคผนวก ภาพที่ ๕

๒.๒.๕ จำแนกตามจังหวัด เมื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่แต่ละจังหวัดได้รับ จะพบว่า จังหวัดที่ได้รับเรื่องร้องเรียนมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่

| ลำดับ | จังหวัด       | เรื่อง |
|-------|---------------|--------|
| ๑     | กรุงเทพมหานคร | ๒๐๒    |
| ๒     | สุราษฎร์ธานี  | ๕๓     |
| ๓     | กระบี่        | ๔๕     |
| ๔     | จังหวัดอื่นๆ  | ๑,๓๓๖  |

### ๓. ผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

จากการวิเคราะห์จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ศูนย์บริการประชาชน กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ได้รับประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๐ (๑ ตุลาคม ๒๕๔๙ – ๓๐ กันยายน ๒๕๕๐) สามารถจำแนกผลการพิจารณาได้ดังนี้

#### จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับเรื่องและสถานภาพของเรื่องที่ได้รับ

เมื่อพิจารณาจากจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ส่งไปให้หน่วยงานดำเนินการทั้งหมด ๒,๑๗๑ เรื่อง พบว่า หน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียนมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดและสิ่งแวดล้อมภาค รวม ๕๑ แห่ง) ได้รับเรื่องมากที่สุด จำนวน ๕๗๗ เรื่อง รองมาคือ กรมป่าไม้ ได้รับ ๓๕๕ เรื่อง กรมควบคุมมลพิษ ได้รับ ๓๒๑ เรื่อง

ทั้งนี้ สถิติเรื่องร้องเรียนที่แต่ละหน่วยงานได้รับ และผลการดำเนินการแก้ไข มีดังนี้

| หน่วยงาน                                         | ได้รับ<br>ทั้งสิ้น<br>(เรื่อง) | ดำเนินการแล้ว<br>เสร็จ | แก้ไขยังไม่แล้วเสร็จ        |                          |
|--------------------------------------------------|--------------------------------|------------------------|-----------------------------|--------------------------|
|                                                  |                                |                        | อยู่ระหว่างการ<br>ดำเนินการ | ยังไม่เริ่ม<br>ดำเนินการ |
| ๑. สำนักงานปลัดกระทรวงฯ (สป.ทส.)                 | ๕๗๗                            | ๘๐๖                    | ๑๔๓                         | ๒๘                       |
| ๒. กรมป่าไม้ (ปม.)                               | ๓๕๕                            | ๑๗                     | ๓๓๒                         | ๑๐                       |
| ๓. กรมควบคุมมลพิษ (คพ.)                          | ๓๒๑                            | ๓๑๒                    | ๕                           | -                        |
| ๔. กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช (อส.) | ๓๐๐                            | ๑๕๐                    | ๑๕๐                         | -                        |
| ๕. กรมทรัพยากรทางทะเล และชายฝั่ง (ทช.)           | ๕๗                             | ๔๗                     | ๑๐                          | -                        |
| ๖. กรมทรัพยากรน้ำบาดาล (ทบ.)                     | ๒๖                             | ๒๓                     | ๓                           | -                        |
| ๗. กรมทรัพยากรน้ำ (ทน.)                          | ๒๒                             | ๒๐                     | ๒                           | -                        |

| หน่วยงาน                                | ได้รับ<br>ทั้งสิ้น<br>(เรื่อง) | ดำเนินการแล้ว<br>เสร็จ | แก้ไขยังไม่แล้วเสร็จ        |                          |
|-----------------------------------------|--------------------------------|------------------------|-----------------------------|--------------------------|
|                                         |                                |                        | อยู่ระหว่างการ<br>ดำเนินการ | ยังไม่เริ่ม<br>ดำเนินการ |
| ๘. กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม         | ๑๔                             | ๑๔                     | -                           | -                        |
| ๙. กรมทรัพยากรธรณี (ทช.)                | ๑๓                             | ๑๓                     | -                           | -                        |
| ๑๐. สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรฯ (สผ.) | ๑๓                             | ๑๓                     | -                           | -                        |
| ๑๑. องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ (ออป.)      | ๑๑                             | ๗                      | ๔                           | -                        |
| ๑๒. สำนักงานรัฐมนตรี                    | ๑๐                             | -                      | ๑๐                          | -                        |
| ๑๓. องค์การสวนสัตว์ (ออส.)              | ๗                              | ๗                      | -                           | -                        |
| ๑๔. องค์การสวนพฤกษศาสตร์ (อสพ.)         | ๑                              | ๑                      | -                           | -                        |
| รวมทั้งสิ้น                             | ๒,๑๗๑                          | ๑,๔๓๐                  | ๗๐๓                         | ๓๘                       |

## ๔. บทสรุป ปัญหา/อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

### ๔.๑ บทสรุป

ศูนย์บริการประชาชน กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ได้รับเรื่องร้องเรียนใน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๐ ( ๑ ตุลาคม ๒๕๔๙ – ๓๐ กันยายน ๒๕๕๐ ) ทั้งหมด ๑,๖๔๐ เรื่อง ผ่านทาง ๑๕ ช่องทาง โดยเรื่องร้องเรียนจำนวน ๖๑๒ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางในกระทรวง อาทิ สายด่วน Green Call ๑๓๑๐ , เว็บไซต์กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (<http://petition.mnre.go.th>) , ศูนย์บริการร่วมกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และหน่วยงานราชการในกระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ส่วนที่เหลือ ๑,๐๒๘ เรื่อง ได้รับจากช่องทางนอกกระทรวง อาทิ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC) , ตู้ ป.ณ.๑๒๓๔ ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ หรือเป็นจดหมาย หนังสือ ผ่านมาจากหน่วยงานราชการอื่นๆ เช่น กระทรวงสาธารณสุข ฯ เป็นต้น ทั้งนี้ช่องทางที่ศูนย์บริการ ประชาชน กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ได้รับเรื่องร้องเรียนมากที่สุด คือ ร้องเรียนผ่าน ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC) จำนวน ๕๘๔ เรื่อง รองลงมาคือสายด่วน Green Call ๑๓๑๐ จำนวน ๒๗๔ เรื่อง รองลงมาคือ และร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๒๖๕ เรื่อง

เมื่อพิจารณาจากหน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียนมากที่สุด ๓ ลำดับแรก จะพบว่า ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 75 จังหวัด และสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 1-16 (สำนักงาน ปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม) ได้รับเรื่องร้องเรียนมากที่สุด ๕๗๗ เรื่อง รองมาคือกรม ป่าไม้ ได้รับเรื่องร้องเรียน ๓๕๕ เรื่อง และกรมควบคุมมลพิษ ได้รับเรื่องร้องเรียน ๓๒๑ เรื่อง

ประเภทเรื่องที่ประชาชนแจ้งเข้ามามากที่สุด ๓ ลำดับแรก คือประเภทปัญหาที่เกี่ยวข้องกับเรื่องเพื่อทราบ โดยได้รับทั้งสิ้น ๕๑๓ เรื่อง รองลงมาคือ ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับกับแหล่งกำเนิดมลพิษ (ฝุ่นละออง เถ้าถ่าน มลพิษอุตสาหกรรม ฯลฯ) โดยได้รับทั้งสิ้น ๔๘๐ และประเภทปัญหาที่เกี่ยวข้องกับป่าไม้ (รุกป่า ตัดไม้ รุกค้ำน้ำ ฯลฯ) โดยได้รับทั้งสิ้น ๓๔๘ เรื่อง

พื้นที่ที่ประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียนมากที่สุดจะอยู่ในภาคกลาง จำนวน ๕๘๘ เรื่อง โดยจังหวัดกรุงเทพมหานครเป็นจังหวัดที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนมากที่สุดถึง ๒๐๒ เรื่อง รองมาคือภาคใต้ จำนวน ๒๕๔ เรื่อง ภาคเหนือ จำนวน ๒๓๕ เรื่อง ทั้งนี้ ปัญหาที่ร้องเรียนในเขตเมืองส่วนใหญ่เป็นปัญหาเกี่ยวเนื่องกับเรื่องมลภาวะด้านสิ่งแวดล้อม ส่วนปัญหาในเขตพื้นที่จังหวัด ส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับปัญหาการบุกรุกทำลายทรัพยากรธรรมชาติและปัญหาการประพาดมิชอบของเจ้าหน้าที่ การแจ้งเบาะแส ให้ข้อมูล ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ

ในส่วนของผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่ศูนย์บริการประชาชน ทส. ส่งให้หน่วยงานดำเนินการแก้ไข พบว่า ในภาพรวมหน่วยงานดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของประชาชนแล้วเสร็จจำนวน ๑,๔๓๐ เรื่อง เป็นเรื่องที่อยู่ระหว่างการแก้ไข จำนวน ๗๐๓ เรื่อง และเป็นเรื่องใหม่ยังเริ่มดำเนินการจำนวน ๓๘ เรื่อง

#### ๔.๒ ปัญหา/อุปสรรค

การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชน เรื่องที่ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จและเกิดความล่าช้ามีสาเหตุมาจาก

(๑) เรื่องร้องเรียนที่ประชาชนแจ้งมีรายละเอียด ข้อมูลไม่ถูกต้อง ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องใช้เวลาในการติดต่อประสานงานกับผู้ร้องเรียนและต้องลงพื้นที่เพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติม ซึ่งเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่ไม่สามารถติดต่อกับผู้ร้องเรียนได้ เนื่องจากผู้ร้องเรียนมักปิดรายละเอียดส่วนบุคคล หรือให้ข้อมูลติดต่อกลับที่เป็นเท็จ จึงทำให้การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเกิดความล่าช้า

(๒) หน่วยงานไม่มีอำนาจตามกฎหมายที่เพียงพอในการแก้ไขปัญหา เช่น กรมควบคุมมลพิษต้องดำเนินการภายใต้กฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ เพื่อการควบคุม ป้องกัน และแก้ไขปัญหามลพิษ อันเนื่องมาจากมลพิษ แต่ไม่มีอำนาจตามกฎหมายที่จะบังคับให้ผู้ก่อมลพิษแก้ไขการแก้ไขปัญหาคงต้องใช้การประสานงานและส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง เช่น กรมโรงงานอุตสาหกรรม สำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร เป็นต้น ทำให้การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเกิดความล่าช้า

(๓) ปัญหาการร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการประพาดมิชอบหรือการทุจริตของข้าราชการ หน่วยงานราชการมีระเบียบและขั้นตอนที่กำหนดไว้ให้ต้องปฏิบัติ ซึ่งใช้ระยะเวลาในการดำเนินการเป็นเวลานาน

#### ๔.๓ ข้อเสนอแนะ

กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ได้ปรับปรุงรูปแบบและแนวทางการดำเนินงาน ศูนย์บริการประชาชน ให้สามารถบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ดังนี้

(๑) นำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการบริหารจัดการศูนย์บริการประชาชน เพื่อให้การส่งต่อเรื่องร้องเรียนจากศูนย์บริการประชาชน กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การรายงานผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียน และการเชื่อมโยงข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากทุกหน่วยงาน สามารถกระทำได้อย่างรวดเร็วผ่านระบบเครือข่าย สามารถช่วยเพิ่มความรวดเร็วและลดขั้นตอนการดำเนินงานระหว่างศูนย์บริการประชาชนระดับกระทรวง กับศูนย์บริการประชาชนระดับหน่วยงาน เรื่องร้องเรียนของประชาชนได้รับการสนองตอบจากหน่วยงานที่รับผิดชอบด้วยความรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ นำไปสู่การพิจารณาแก้ไขในระดับนโยบายอย่างเหมาะสม รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

(๒) ปัญหาด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นในส่วนภูมิภาค ศูนย์บริการประชาชนของกระทรวงจะส่งรายละเอียดเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานในสังกัดระดับจังหวัด เช่น สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาค และสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด ฯลฯ รับทราบและรับผิดชอบเป็นหน่วยงานหลักในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชนที่เกิดขึ้น พร้อมประสานการทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคเพื่อให้การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชนเกิดความรวดเร็ว และเบ็ดเสร็จในระดับจังหวัด

(๓) กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจะกำหนดให้การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชนเป็นนโยบายสำคัญที่ทุกหน่วยงานในสังกัดต้องถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด เพื่อให้การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดย

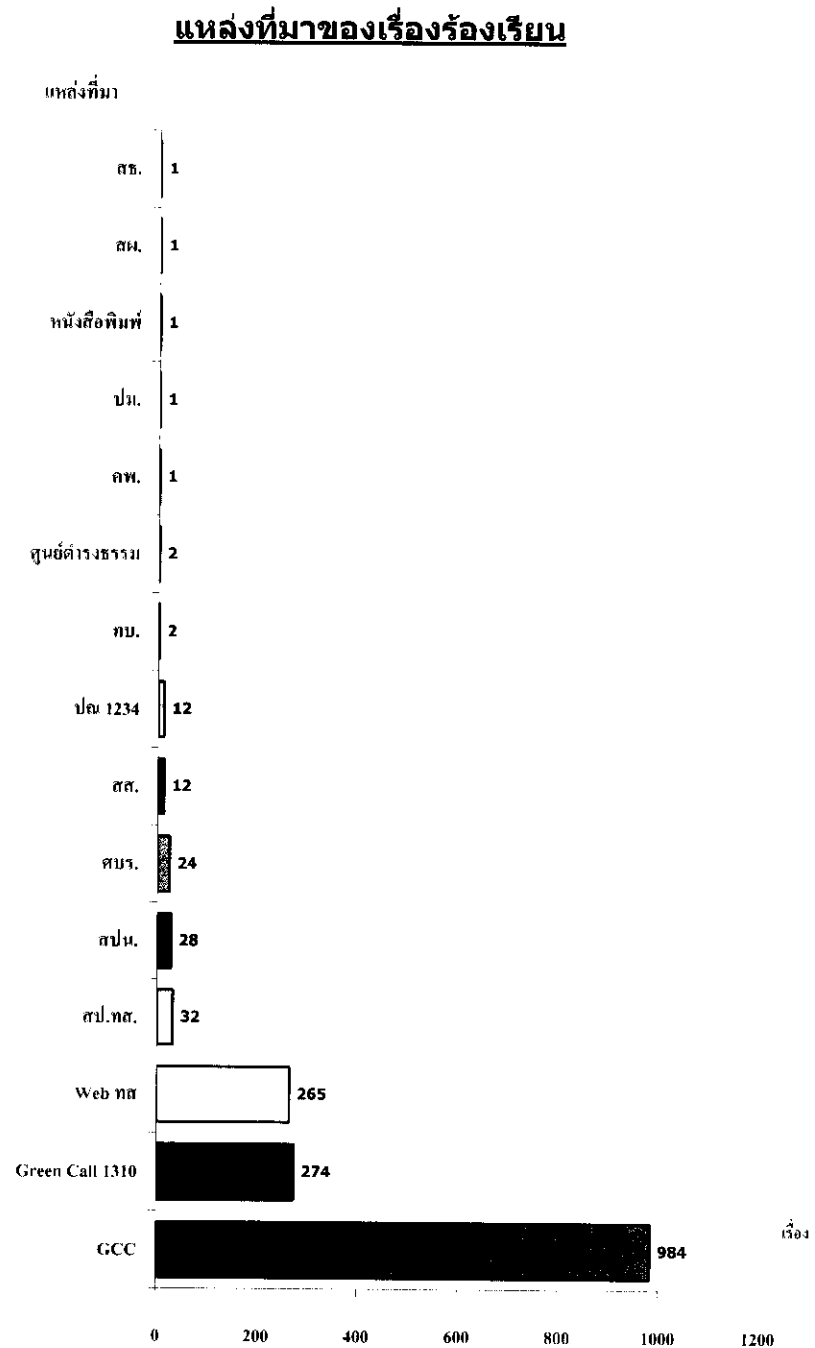
- จะจัดโครงสร้างภายในองค์กรให้มีหน่วยงานรองรับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชนเป็นการเฉพาะ เพื่อให้การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชนแล้วเสร็จโดยเร็ว ทั้งนี้จะกำหนดขั้นตอนการให้บริการประชาชน และระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ ประกาศให้ประชาชนทราบ

- จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงกฎ ระเบียบที่กำหนดใช้ภายในหน่วยงาน รวมไปถึงการเสนอแก้ไขข้อกฎหมายใด ๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อขบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชน หรือทำให้การแก้ไขเกิดความล่าช้า ไม่โปร่งใส

- จะให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมปรับลดขั้นตอนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และปรับปรุงระบบการแก้ไขและให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสนองตอบนโยบายรัฐบาลที่ต้องการให้ประชาชนเป็นศูนย์กลางการให้บริการ



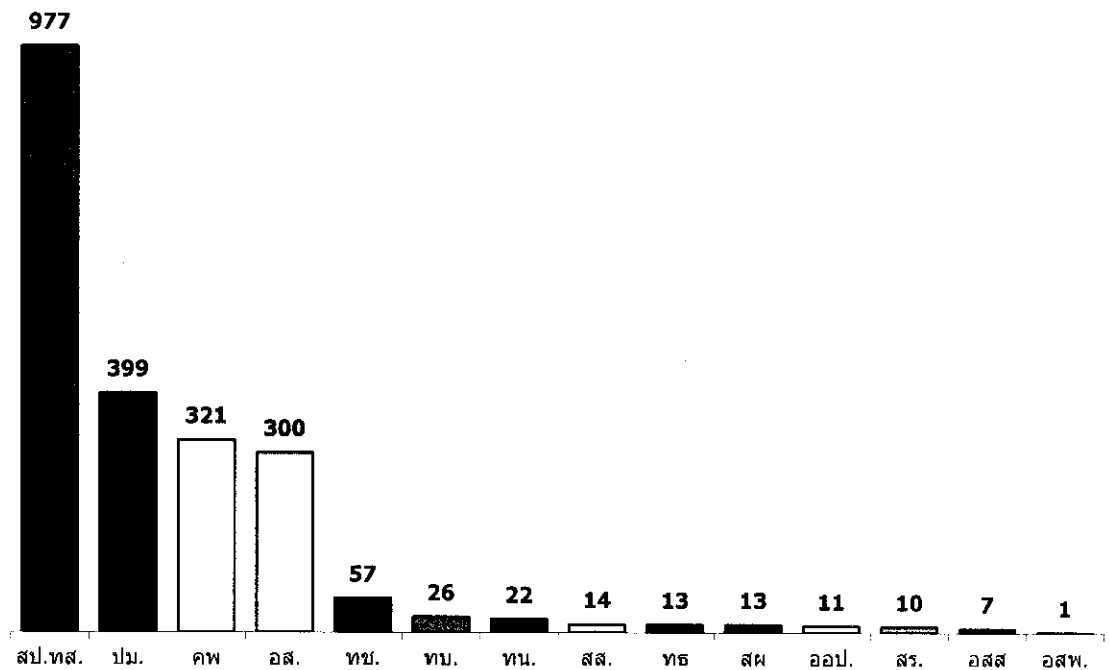
## ๕.ภาคผนวก



ภาพที่ ๑ แผนภูมิแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับจากแต่ละแหล่ง

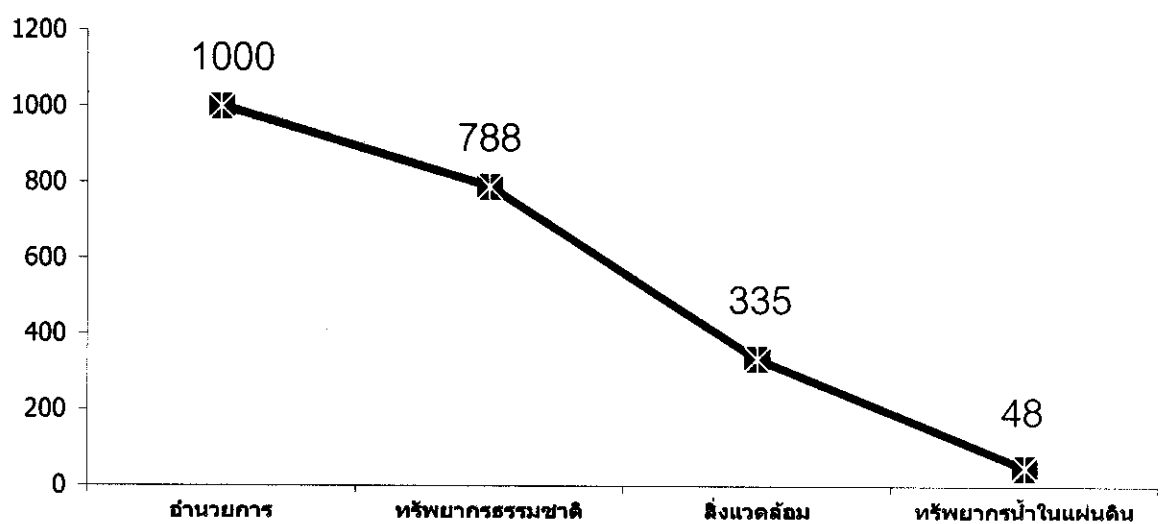
## เรื่องร้องเรียนที่แต่ละหน่วยงานได้รับ

เรื่อง



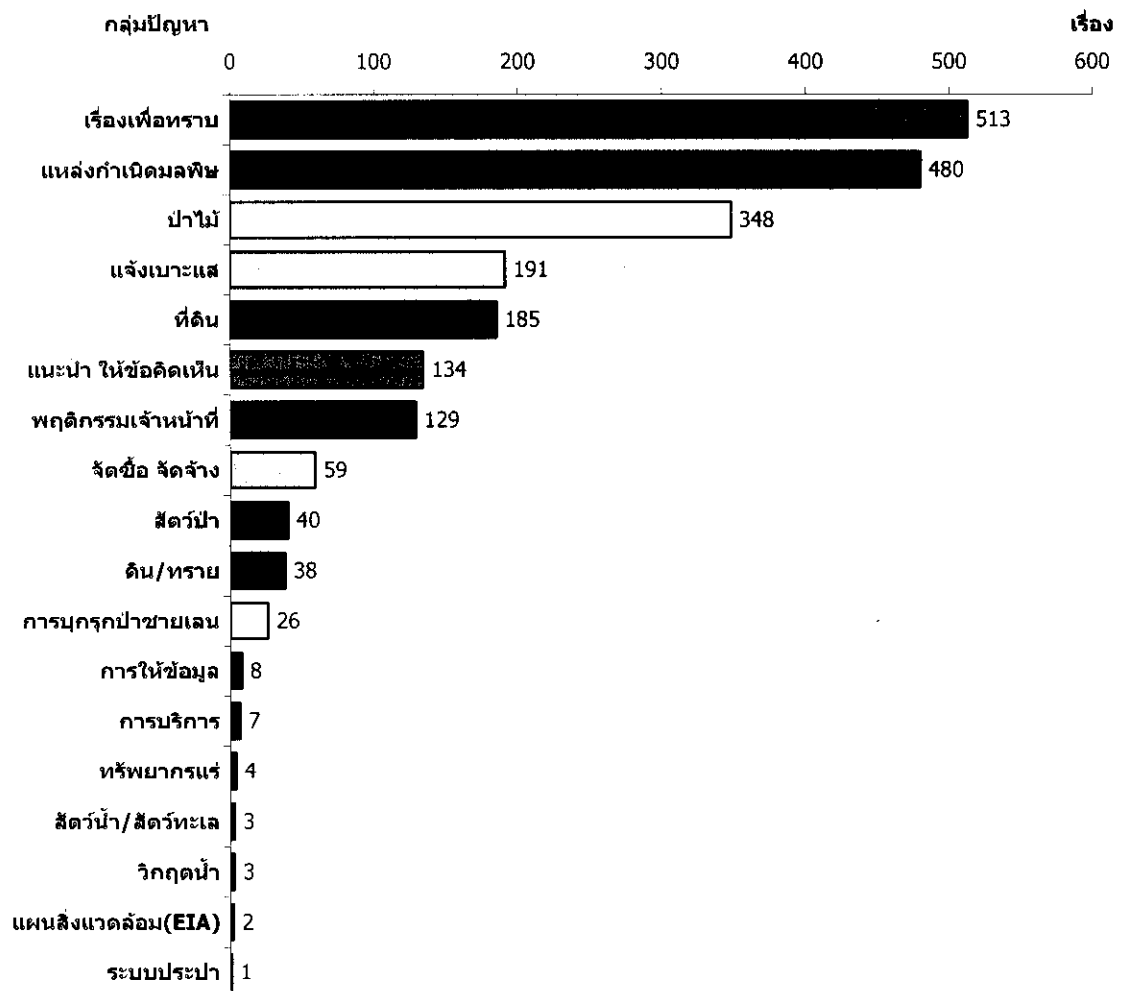
ภาพที่ ๒ แผนภูมิแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ส่งไปให้หน่วยงานในสังกัดพิจารณาแก้ไข

## จำนวนเรื่องร้องเรียนในแต่ละกลุ่มภารกิจ



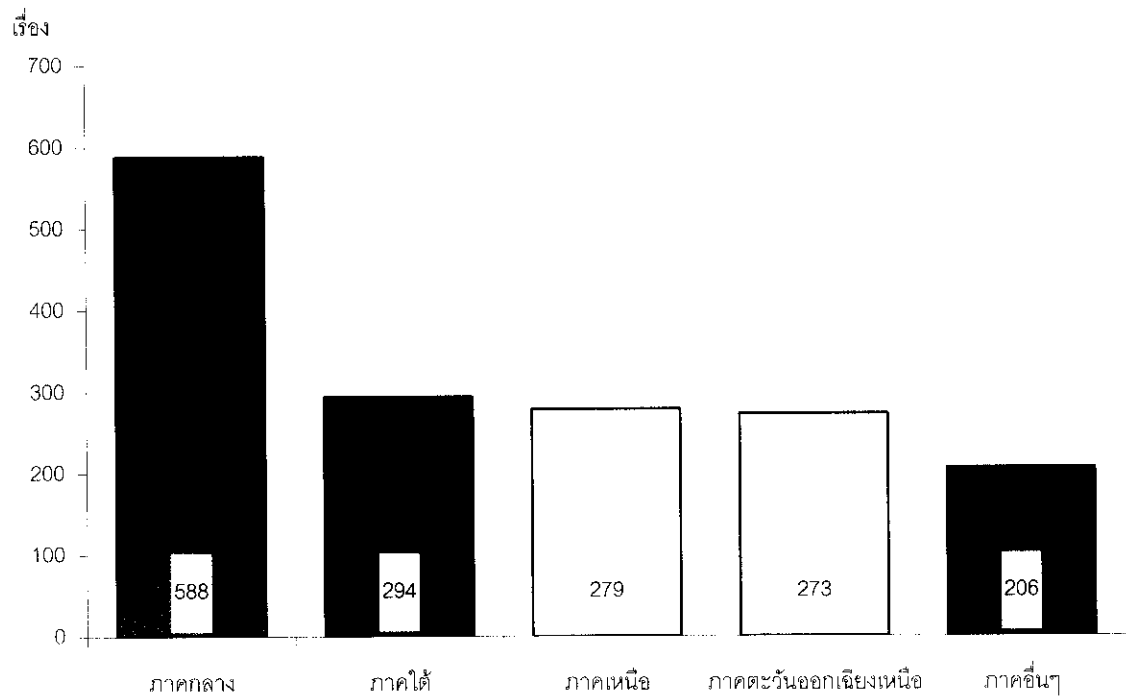
ภาพที่ ๓ จำนวนเรื่องร้องเรียนออกตามกลุ่มภารกิจของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

## เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทปัญหา



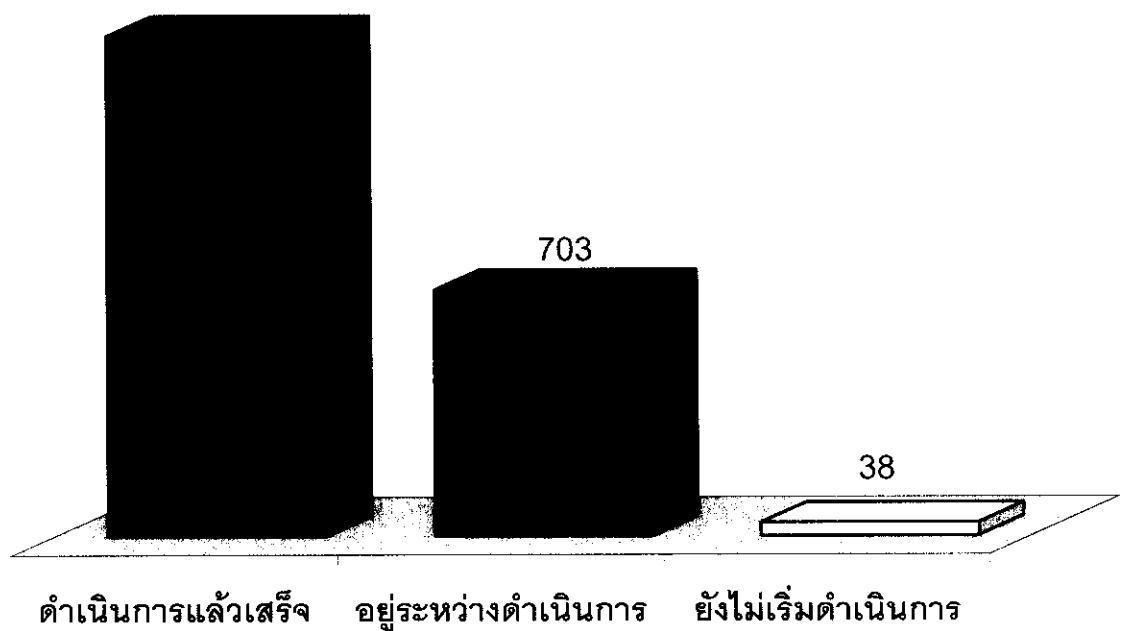
ภาพที่ ๔ แผนภูมิแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทปัญหา

## จำนวนเรื่องร้องเรียนในแต่ละภาค



ภาพที่ ๕ แผนภูมิแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามภูมิภาค

## สถานะภาพเรื่องร้องเรียน



ภาพที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถานะภาพเรื่องร้องเรียน