



คู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual)
การจัดการเรื่องร้องเรียนปัญหามลพิษ

กองตรวจมลพิษ กรมควบคุมมลพิษ

มีนาคม ๒๕๖๗

๑. หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันประชาชนได้ตระหนักถึงปัญหาสิ่งแวดล้อม และเข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลสิ่งแวดล้อมมากยิ่งขึ้น กรมควบคุมมลพิษจึงได้เปิดช่องทางในการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับมลพิษสิ่งแวดล้อมและแจ้งเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษ ซึ่งมีประชาชนร้องเรียนมายังกรมควบคุมมลพิษมากกว่า ๘๐๐ เรื่องต่อปี ปัญหาที่มีการร้องเรียนมากที่สุด คือ ปัญหากลิ่นเหม็น รongลงมา คือ ฝุ่นละออง เสียงดังรบกวน และน้ำเสีย ตามลำดับ โดยได้มีการร้องเรียนมายังหน่วยงานภาครัฐ เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ ซึ่งประชาชนผู้ได้รับผลกระทบมีความคาดหวังว่าหน่วยงานราชการจะสามารถดำเนินการแก้ไขหรือบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนให้หมดไป หรืออยู่ในระดับที่ยอมรับได้

กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมควบคุมมลพิษ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พ.ศ. ๒๕๖๕ กำหนดให้กรมควบคุมมลพิษ มีหน้าที่และอำนาจที่สำคัญประการหนึ่งคือดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ด้านมลพิษ และดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติด้านการควบคุมมลพิษ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยกฎหมายที่นำมาใช้ในการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษ ได้แก่ พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๓๕ ซึ่งเป็นกฎหมายหลักที่เกี่ยวกับการป้องกัน ควบคุม และแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม โดยกำหนดอำนาจหน้าที่ระหว่างส่วนราชการให้เกิดการประสานงานและทำหน้าที่ร่วมกันในการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม รวมถึงอำนาจหน้าที่ของเจ้าพนักงานควบคุมมลพิษ

กองตรวจมลพิษ กรมควบคุมมลพิษ ในฐานะหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องทุกข์ด้านมลพิษ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนปัญหามลพิษขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติในการดำเนินงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนสำหรับเจ้าหน้าที่และเจ้าพนักงานควบคุมมลพิษของกรมควบคุมมลพิษ ในการทำงาน

๒. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการดำเนินงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนสำหรับเจ้าหน้าที่และเจ้าพนักงานควบคุมมลพิษของกรมควบคุมมลพิษ เป็นไปในทิศทางเดียวกันและตามระยะเวลาที่กำหนด

๓. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ ครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนปัญหามลพิษจากประชาชน การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั้งกรณีตรวจสอบข้อเท็จจริงและกรณีทำหนังสือขอความร่วมมือเพื่อประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามผลการดำเนินงาน การรายงานผลดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบ การยุติเรื่องร้องเรียน และการนำเข้าสู่ข้อมูลในระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษและแหล่งกำเนิดมลพิษ (ECAP)

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

อธิบดีกรมควบคุมมลพิษ หรือผู้ได้รับมอบอำนาจ เป็นผู้มีอำนาจสั่งการ/มอบหมายให้มีการดำเนินการเพื่อบังคับใช้ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ลงนามในหนังสือขอความร่วมมือถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และลงนามในหนังสือถึงเจ้าของหรือผู้ครอบครองแหล่งกำเนิดมลพิษในการดำเนินการทางปกครอง รวมถึงการใช้มาตรการบังคับทางปกครอง

ผู้อำนวยการกองตรวจมลพิษ เป็นผู้วินิจฉัย/สั่งการให้มีการรับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริง ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามผล ลงนามในหนังสือขออนุมัติยุติเรื่องและการแจ้งผลดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน

เจ้าหน้าที่กองตรวจมลพิษ ทำหน้าที่ชี้แจงอำนาจหน้าที่ของกรมควบคุมมลพิษ ให้คำแนะนำช่องทางการร้องเรียนหรือแนะนำหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงในฐานะเจ้าพนักงานควบคุมมลพิษ และประสานขอความร่วมมือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ รวมทั้งติดตามผลดำเนินการ และรายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

ศูนย์ปฏิบัติการวิเคราะห์มลพิษและสิ่งแวดล้อม เป็นผู้ตรวจวิเคราะห์ตัวอย่างทางห้องปฏิบัติการ กองกฎหมาย เป็นผู้ดำเนินการมาตรการบังคับทางปกครอง กรณีเรื่องร้องเรียนเป็นแหล่งกำเนิดมลพิษตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๓๕ มีการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามคำสั่ง

๕. คำจำกัดความ

การร้องเรียน/ร้องทุกข์^๑ หมายถึง การที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐเพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรมหรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

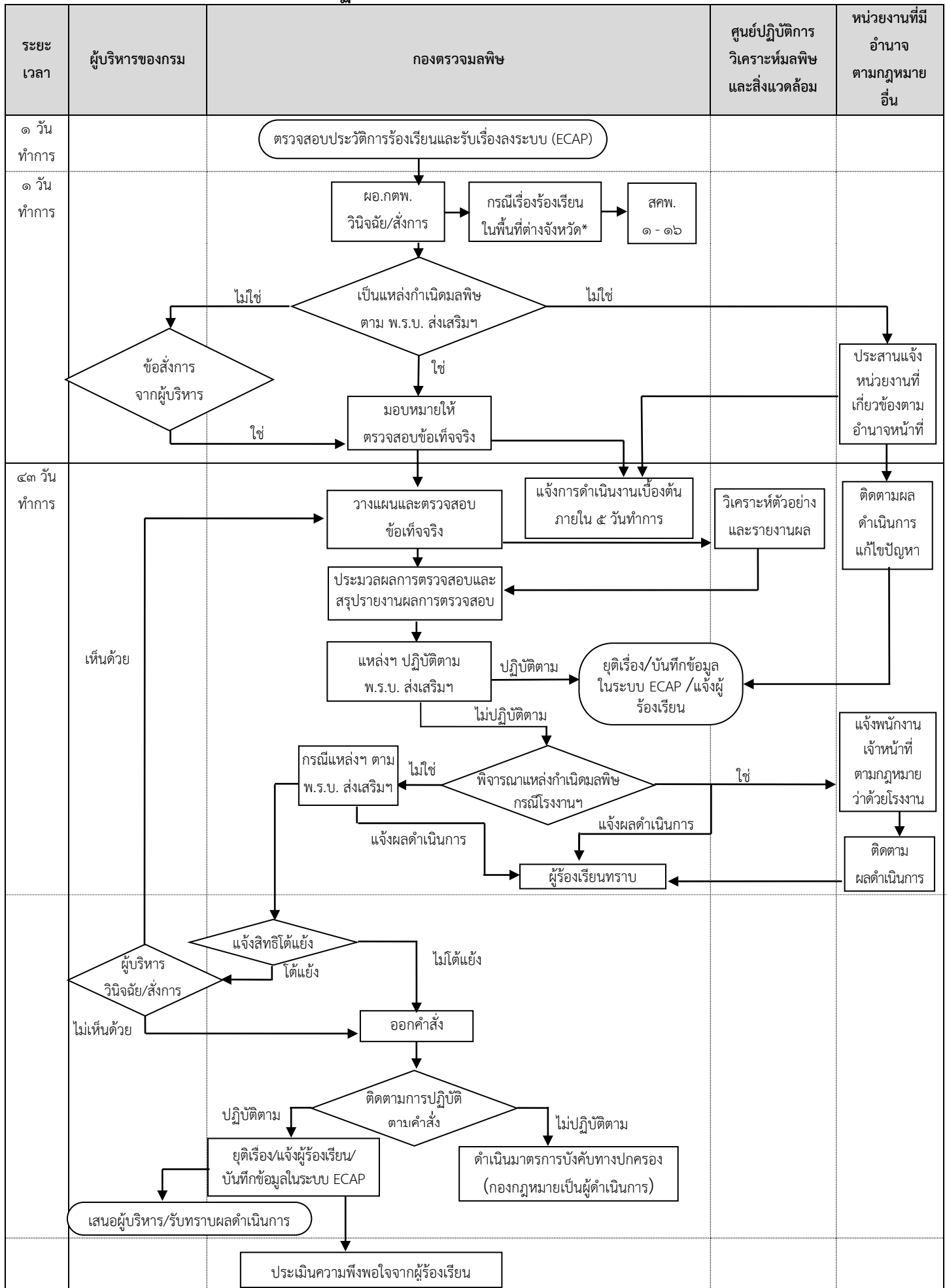
มลพิษ^๒ หมายถึง ของเสีย วัตถุอันตราย และมลสารอื่นๆ รวมทั้งกากตะกอน หรือสิ่งตกค้างจากสิ่งเหล่านั้นที่ถูกปล่อยทิ้งจากแหล่งกำเนิดมลพิษ หรือที่มีอยู่ในสิ่งแวดล้อมตามธรรมชาติ ซึ่งก่อให้เกิดหรืออาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม หรือภาวะที่เป็นพิษภัยอันตรายต่อสุขภาพอนามัยของประชาชนได้ และให้หมายความรวมถึง รังสี ความร้อน แสง เสียง กลิ่น ความสั่นสะเทือน หรือเหตุรำคาญอื่นๆ ที่เกิดหรือถูกปล่อยออกจากแหล่งกำเนิดมลพิษ

การจัดการเรื่องร้องเรียนปัญหามลพิษ หมายถึง กระบวนการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนความเดือดร้อนจากปัญหามลพิษจากประชาชน ดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั้งกรณีตรวจสอบข้อเท็จจริงและกรณีประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา และการแจ้งตอบผู้ร้องเรียนเพื่อยุติปัญหาการร้องเรียน

^๑ คู่มือดำเนินการแก้ไขปัญหา/ร้องเรียน ศูนย์ดำรงธรรม สำนักตรวจราชการและเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

^๒ พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๓๕

๖. วิธีการและแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)

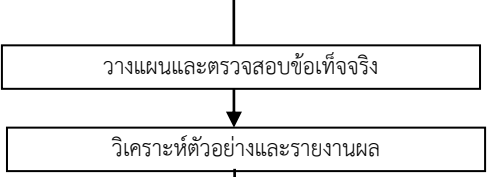
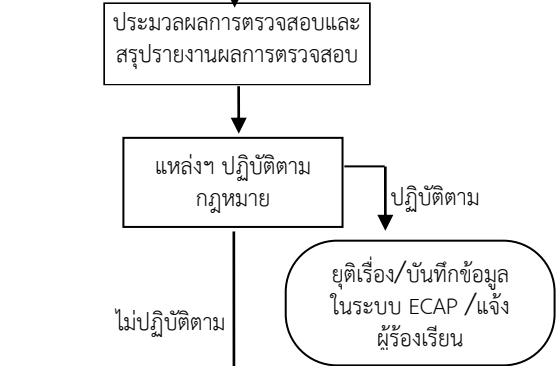
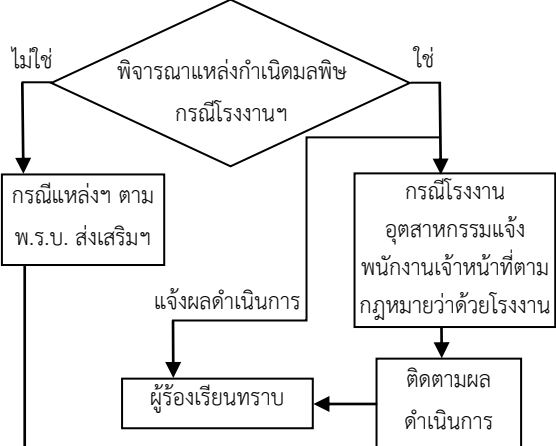


หมายเหตุ* : กรณีเรื่องร้องเรียนในพื้นที่ต่างจังหวัด หากเป็นเรื่องร้องเรียนซ้ำซากหรือมีผลกระทบในวงกว้าง กตพ. จะพิจารณาดำเนินการตรวจสอบ

๗. รายละเอียดและระยะเวลาการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑		๑ วันทำการ	ตรวจสอบประวัติการร้องเรียน บันทึกข้อมูลลงระบบ ECAP และจัดทำใบรับแจ้งเรื่อง กรณี ๑) กรุงเทพมหานคร ส่งเรื่องผ่านระบบโทรภาพที่ ฟองดูว์ (ตามคู่มือฯ โทรภาพที่ ฟองดูว์) ๒) ต่างจังหวัด ส่งเรื่องเข้าระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษและแหล่งกำเนิดมลพิษ (ECAP) ให้ สคพ.ที่ ๑ - ๑๖ ดำเนินการต่อไป	ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับรายละเอียดข้อเท็จจริงของแหล่งกำเนิดมลพิษ เหตุที่เป็นปัญหาเรื่องเรียน วัตถุประสงค์ที่จะขอให้ดำเนินการ เพื่อให้มีข้อมูลครบถ้วนเพียงพอต่อการดำเนินการแก้ไขปัญหา หากข้อมูลไม่เพียงพอและไม่สามารถติดต่อผู้ร้องได้จะไม่รับเรื่องกรณีดังกล่าวเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษและแหล่งกำเนิดมลพิษ (ECAP)	กองตรวจมลพิษ
๒		๑ วันทำการ	- เสนอเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ผู้อำนวยการกองตรวจมลพิษ วินิจฉัย/สั่งการ	แนวทางการวินิจฉัย/สั่งการ ดังนี้ ๑.๑ พื้นที่กรุงเทพมหานคร กรณี เป็นเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษและเป็นแหล่งกำเนิดมลพิษตาม พ.ร.บ. ส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๓๕ สั่งการให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณี ไม่ได้เป็นเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษและเป็นแหล่งกำเนิดมลพิษ พ.ร.บ. ส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๓๕ ประสานแจ้งหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการ ยกเว้นเป็นข้อสั่งการจากผู้บริหารให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ๑.๒ พื้นที่ต่างจังหวัด ส่งเรื่องให้ สคพ.ที่ ๑ - ๑๖ ตามแต่ละพื้นที่ ผ่านระบบ ECAP เพื่อดำเนินการต่อไป ๑.๓ กรณีที่มีการร้องเรียนซ้ำหลายครั้งและมีผลกระทบเป็นวงกว้าง กตพ. จะพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงและแจ้งผลการตรวจสอบให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงทราบ	กองตรวจมลพิษ
๓		๕๓ วันทำการ	ทำการแจ้งการดำเนินงานเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายในระยะเวลา ๕ วันทำการ กรณี เรื่องประสานแจ้งหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการ เจ้าหน้าที่ติดตามผลดำเนินการแก้ไขปัญหาเพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ กรณี เรื่องตรวจสอบ เจ้าหน้าที่เตรียมและศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ - กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องในการกำกับดูแลแหล่งกำเนิดมลพิษ - ข้อมูลแหล่งกำเนิดมลพิษ เช่น ชนิดประเภทกิจกรรม กระบวนการผลิต ขั้นตอนที่เกี่ยวข้องมลพิษ วิธีการป้องกัน ประวัติการร้องเรียน การออกคำสั่ง เป็นต้น	การแจ้งการดำเนินงานเบื้องต้น ทาง SMS ตามเบอร์โทรศัพท์ที่แจ้งไว้ - ร้อยละ ๘๘ ของเรื่องที่แจ้งการดำเนินงานเบื้องต้นได้ภายใน ๕ วันทำการ ข้อมูลที่ใช้ในการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย - ข้อมูลที่ตั้งของสถานประกอบการและข้อมูลกระบวนการผลิต - ใบอนุญาตประกอบกิจการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และเงื่อนไขที่ต้องปฏิบัติตาม - ขั้นตอนที่ก่อปัญหาตามประเด็นการร้องเรียนและการจัดการมลพิษ - หนังสือคำสั่งการของส่วนราชการ สถานภาพการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อเสนอแนะการแก้ไขปัญหา	กองตรวจมลพิษ

๗. รายละเอียดและระยะเวลาการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
๔			กรณีมีการเก็บตัวอย่าง ให้จัดส่งให้ศูนย์ปฏิบัติการวิเคราะห์มลพิษและสิ่งแวดล้อม ทำการวิเคราะห์ตัวอย่างทางห้องปฏิบัติการ	การวิเคราะห์ตัวอย่างเป็นไปตามมาตรฐานที่กฎหมายกำหนด	ศูนย์ปฏิบัติการ วิเคราะห์ มลพิษและ สิ่งแวดล้อม
๕			ประมวลผลการตรวจสอบและสรุปรายงานผลการตรวจสอบเสนอผู้บริหาร <u>กรณี</u> ปฏิบัติตามกฎหมาย (พ.ร.บ. ส่งเสริมฯ พ.ศ. ๒๕๓๕) ให้ยุติเรื่อง บันทึกข้อมูลลงระบบ ECAP และแจ้งผู้ร้องเรียน <u>กรณี</u> ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ดำเนินการตามมาตรการทางปกครองหรือประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่กรณีผลการตรวจสอบ/ตรวจวัดมีค่าไม่เป็นไปตามมาตรฐาน	รายงานผลการตรวจสอบ อย่างน้อยต้องประกอบด้วย - ข้อมูลทั่วไป - ข้อเท็จจริง - ข้อพิจารณาด้านวิชาการ/ข้อกฎหมาย - ความเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อประกอบการวินิจฉัยสั่งการของผู้บริหาร ได้แก่ ○ ด้านวิชาการ เป็นเรื่องเทคนิควิชาการ วิธีการควบคุม ป้องกันหรือแก้ไข ปัญหาให้ถูกต้องเหมาะสมกับสภาพปัญหาและเป็นไปตามหลักวิชาการ ○ ด้านข้อกฎหมาย ได้แก่ การออกคำสั่งให้เจ้าของหรือผู้ครอบครองแหล่งกำเนิดมลพิษ จัดให้มีระบบบำบัดมลพิษ หรือจัดการปรับปรุง แก้ไขเพื่อควบคุมการระดมมลพิษให้เป็นไปตามมาตรฐาน	กองตรวจ มลพิษ
๖			กรณีโรงงานอุตสาหกรรม จะแจ้งให้เจ้าพนักงานตามกฎหมายว่าด้วยโรงงานดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไปและติดตามผลดำเนินการเพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ หากเจ้าพนักงานตามกฎหมายว่าด้วยโรงงานไม่ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของตน ให้เจ้าพนักงานควบคุมมลพิษมีอำนาจดำเนินการตามที่กำหนดไว้ กรณีแหล่งกำเนิดมลพิษ ตาม พ.ร.บ. ส่งเสริมฯ เจ้าพนักงานควบคุมมลพิษจัดทำหนังสือแจ้งสิทธิโต้แย้งถึงเจ้าของ/ผู้ครอบครองแหล่งกำเนิดมลพิษ และแจ้งผลดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบ	จัดทำหนังสือแจ้งกรมโรงงานอุตสาหกรรมหรือผู้ว่าราชการจังหวัดดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป และติดตามผลดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเมื่อใกล้ครบระยะเวลาที่กำหนดเพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ จัดทำหนังสือแจ้งสิทธิโต้แย้งถึงเจ้าของแหล่งกำเนิดมลพิษ ตามมาตรา ๓๐ พ.ร.บ. วิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๔ แนวทางการพิจารณาโต้แย้งกรณีนี้ทั้งจากแหล่งกำเนิดมลพิษให้เป็นไปตามประกาศกรมควบคุมมลพิษ เรื่อง หลักเกณฑ์การพิจารณาเก็บตัวอย่างน้ำทิ้งหรือเก็บตัวอย่างน้ำทิ้งเพิ่มของเจ้าพนักงานควบคุมมลพิษ ลงวันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๒	กองตรวจ มลพิษ

๗. รายละเอียดและระยะเวลาการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
๗			หากเจ้าของ/ผู้ครอบครองแหล่งกำเนิดมลพิษไม่ได้แจ้งสิทธิ เจ้าพนักงานควบคุมมลพิษจะดำเนินการออกคำสั่งทางปกครองต่อไป กรณีที่มีการโต้แย้งสิทธิ เจ้าพนักงานควบคุมมลพิษจะเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาหากเห็นด้วยกับคำโต้แย้ง เจ้าพนักงานควบคุมมลพิษจะดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงอีกครั้ง หากไม่เห็นด้วยกับคำโต้แย้งจะดำเนินการออกคำสั่งทางปกครองต่อไป		
๘			<ul style="list-style-type: none"> เจ้าพนักงานควบคุมมลพิษจะดำเนินการออกคำสั่งไปยังเจ้าของหรือผู้ครอบครองแหล่งกำเนิดมลพิษที่ฝ่าฝืน/ไม่ปฏิบัติตาม เพื่อปรับปรุงแก้ไข/จัดให้มีระบบบำบัดมลพิษภายในระยะเวลาที่กำหนด การติดตามการปฏิบัติตามคำสั่ง เจ้าพนักงานควบคุมมลพิษจะติดตามผลการปฏิบัติตามคำสั่ง เมื่อครบกำหนดระยะเวลาคำสั่งทางปกครองเท่านั้น 	<ul style="list-style-type: none"> รูปแบบและสาระสำคัญของหนังสือคำสั่งทางปกครองตามมาตรา ๓๖, มาตรา ๓๗, มาตรา ๓๙, มาตรา ๔๐ และมาตรา ๕๙ แห่งพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙ เจ้าพนักงานควบคุมมลพิษตรวจติดตามผลการปฏิบัติตามคำสั่ง ภายใน ๑๐ วันทำการ นับถัดจากวันที่ครบกำหนดคำสั่ง เก็บตัวอย่างและวิเคราะห์ตัวอย่างตามมาตรฐานที่กำหนด 	กองตรวจมลพิษ
๙			<ul style="list-style-type: none"> กรณี แหล่งกำเนิดมลพิษปฏิบัติตามคำสั่งทางปกครองแล้วให้ยุติการดำเนินการทางปกครอง บันทึกข้อมูลลงระบบ และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบผลดำเนินการ รายงานผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน เสนอผู้บริหารเพื่อรับทราบผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน กรณี แหล่งกำเนิดมลพิษไม่ปฏิบัติตามคำสั่ง ให้ใช้มาตรการบังคับทางปกครองต่อไป 	<ul style="list-style-type: none"> บันทึกข้อมูลลงระบบ ECAP ให้ถูกต้องครบถ้วน บันทึกข้อความรายงานผลการดำเนินงานเสนอผู้บังคับบัญชา/ผู้บริหารรับทราบ <p>เจ้าพนักงานควบคุมมลพิษจัดทำรายงานเสนอผู้บริหารขอความเห็นชอบมอบกองกฎหมายดำเนินการตามมาตรการปรับทางปกครองตาม มาตรา ๕๘ พ.ร.บ.วิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙ และกฎกระทรวง ฉบับที่ ๑๐ (พ.ศ. ๒๕๔๒) (ภายใน ๑๐ วันทำการ นับถัดจากผลการวิเคราะห์คุณภาพน้ำที่ออกครบทุกพารามิเตอร์)</p>	<ul style="list-style-type: none"> กองตรวจมลพิษ กองกฎหมาย

๗. รายละเอียดและระยะเวลาการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑๐	<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ประเมินความพึงพอใจจากผู้ร้องเรียน</div>		ประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนและพิจารณาความเห็น ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาปรับปรุงการทำงาน	ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๕	กองตรวจมลพิษ

๘. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- ๑) พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๓๕
- ๒) พระราชบัญญัติโรงงาน พ.ศ. ๒๕๓๕
- ๓) พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙
- ๔) พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๙. คู่มือที่เกี่ยวข้อง

- ๑) คู่มือดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องทุกข์/ร้องเรียน ศูนย์ดำรงธรรม สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
- ๒) คู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พ.ศ. ๒๕๖๔

ภาคผนวก
การจัดทำเอกสารเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

ตัวอย่างหนังสือ
กรณีประสานสำนักงานสิ่งแวดล้อมและควบคุมมลพิษที่ ๑ - ๑๖
ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง



ลับ
บันทึกข้อความ

กองตรวจมลพิษ กรมควบคุมมลพิษ
ชุดที่.....ของ.....ชุด
หน้าที่.....ของ.....หน้า

ส่วนราชการ กรมควบคุมมลพิษ กองตรวจมลพิษ โทร. ๐ ๒๒๙๘ ๒๕๑๗ โทรสาร ๐ ๒๒๙๘ ๕๓๙๖

ที่ ทส ๐๓๐๗/

วันที่ (เดือน) (พ.ศ.)

เรื่อง ขอให้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน กรณีปัญหา.....

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานสิ่งแวดล้อมและควบคุมมลพิษที่

กรมควบคุมมลพิษได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจากประชาชน เมื่อวันที่..... ขอให้ตรวจสอบปัญหามลพิษ
ที่เกิดจาก.....ประกอบกิจการ..... ตั้งอยู่ตำบล..... อำเภอ.....จังหวัด..... ก่อให้เกิด
..... สร้างความเดือดร้อนแก่ประชาชนที่อยู่ในบริเวณใกล้เคียง (เอกสารแนบ)

เนื่องจากเรื่องร้องเรียนกรณีดังกล่าว อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสิ่งแวดล้อมและ
ควบคุมมลพิษที่.... จึงขอให้ท่านตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ในส่วนที่เกี่ยวข้อง หากผล
ดำเนินการเป็นประการใด ขอให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ

ลับ

ตัวอย่าง
รายงานผลดำเนินการจากระบบรับเรื่องร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (E-Petition)
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม



ลับ
บันทึกข้อความ

กองตรวจมลพิษ กรมควบคุมมลพิษ
ชุดที่.....ของ.....ชุด
หน้าที่.....ของ.....หน้า

ส่วนราชการ กรมควบคุมมลพิษ กองตรวจมลพิษ โทร. ๐ ๒๒๙๘ ๒๕๑๗ โทรสาร ๐ ๒๒๙๘ ๕๓๙๖

ที่ ทส ๐๓๐๗/

วันที่ (เดือน) (พ.ศ.)

เรื่อง ผลดำเนินการเรื่องร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (E-Petition) กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รหัส Ticket ID :

เรียน ปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

เรื่องเดิม

สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ส่งเรื่องร้องเรียนมายังกรมควบคุมมลพิษผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (E-Petition) กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม Ticket ID : ลงรับในระบบเมื่อวันที่ กรณี..... ตั้งอยู่..... อำเภอ..... จังหวัด..... ก่อให้เกิด..... สร้างความเดือดร้อนแก่ประชาชนที่อาศัยอยู่บริเวณใกล้เคียง สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จึงส่งเรื่องให้กรมควบคุมมลพิษ ตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ในส่วนที่เกี่ยวข้องและมีหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงรวมทั้งรายงานให้สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมทราบด้วย (เอกสารแนบ ๑)

ข้อเท็จจริง

๑. กรมควบคุมมลพิษ(ดำเนินการ).....
๒. รายงานผลดำเนินการ.....
๓. จากการประสานงานกับผู้ร้องเรียน..... เมื่อวันที่ได้รับแจ้งว่า.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ

ลับ

ตัวอย่าง แบบฟอร์มแจ้งผลดำเนินการทางเฟซบุ๊ก/อีเมล



แบบฟอร์มแจ้งผลดำเนินการ

วันที่...มกราคม ๒๕๖๗

เรียน ผู้ใช้งานเฟซบุ๊ก ชื่อ...../ผู้ใช้งานอีเมล....

ตามที่ท่านแจ้งเรื่องร้องเรียนไปยังกรมควบคุมมลพิษ กรณีการประกอบกิจการกลั่นน้ำมัน
ปิโตรเลียม และผลิตพลังงานไฟฟ้า ของบริษัท ตั้งอยู่เลขที่ ซอย..... ถนน..... แขวง.... เขต....
กรุงเทพมหานคร ก่อให้เกิดเขม่าควันฟุ้งกระจายโดยเฉพาะในช่วงเวลาภาคกลางคืน สร้างความเดือดร้อนแก่ประชาชน
ที่อาศัยอยู่บริเวณใกล้เคียง รหัสตรวจสอบ xxxxxxxx นั้น

กรมควบคุมมลพิษ ได้มีหนังสือขอความร่วมมือกรมโรงงานอุตสาหกรรม ตรวจสอบข้อเท็จจริง
และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ต่อมา กรมโรงงานอุตสาหกรรม มีหนังสือแจ้งให้กรมควบคุมมลพิษทราบว่า
กรมโรงงานอุตสาหกรรม ในฐานะพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติโรงงาน พ.ศ. ๒๕๓๕ ตรวจสอบพบว่า

.....
.....
..... (รายละเอียดปรากฏตามไฟล์เอกสารแนบ)

หากท่านยังคงได้รับความเดือดร้อนรำคาญ โปรดแจ้งกรมโรงงานอุตสาหกรรมโดยตรง
หรือแจ้งกรมควบคุมมลพิษ เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นางสาวผานิต รัตสุข)
ผู้อำนวยการกองตรวจมลพิษ

**ตัวอย่างแบบฟอร์มการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนจากประชาชน
กรณีที่มาแจ้งด้วยตนเอง**

แบบฟอร์มการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนจากประชาชน

วันที่	ส่วนราชการ กตพ. โทร ๒๕๑๖
ที่ กตพ.	
เรื่อง : แจ้งเรื่องร้องเรียนปัญหามลพิษ	
เรียน ผอ.กตพ.	
ด้วย : ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนมีรายละเอียดดังนี้	
รายละเอียดโรงงาน/สถานประกอบการกิจการ	
ชื่อ :	
การประกอบกิจการ :	
เลขทะเบียนโรงงาน :	
ที่ตั้ง (ใกล้เคียงกับ) :	เลขที่ :
หมู่ที่ :	ถนน :
หมู่บ้าน :	ซอย :
ตำบล/แขวง :	อำเภอ/เขต :
จังหวัด :	รหัสไปรษณีย์ :
เขตการปกครอง :	

ปัญหามลพิษ
วันที่ :
มลพิษที่เกิดขึ้น :
ลักษณะปัญหา :

รายละเอียดผู้ร้องเรียน	
ชื่อ :	
เลขที่ :	หมู่ที่ :
ถนน :	หมู่บ้าน :
ตรอก :	ซอย :
ตำบล/แขวง :	อำเภอ/เขต :
จังหวัด :	รหัสไปรษณีย์ :
โทรศัพท์ :	มือถือ :
โทรสาร :	อีเมล :
แหล่งที่มาของเรื่องร้องเรียน :	
หน่วยงานที่เคยไปร้องเรียน :	

หมายเหตุ :

ตัวอย่างแบบฟอร์ม

แบบส่งคืนเอกสารเรื่องร้องเรียน

เรียน ผอ.สรม. วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ขอส่งคืนเรื่องร้องเรียน

CPN..... No..... วันที่รับเรื่อง.....พ.ศ.....

ชื่อ.....

ที่ตั้ง เลขที่..... หมู่ที่..... ตรอก/ซอย..... ถนน.....

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

ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น กลิ่นเหม็น ผู้คนละออง/เขม่าควัน เสียงดัง/เสียงรบกวน น้ำเสีย
 ความสิ้นสะเทือน ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ของเสียอันตราย อื่น ๆ.....

สถานะการดำเนินการ

การดำเนินการ		
1. ตรวจสอบข้อเท็จจริง	วันที่	
2. บันทึกรายงานผลดำเนินการ	เลขที่หนังสือ กตท.	ลงวันที่
3. ส.แจ้งหน่วยงาน		
<input type="checkbox"/> อบต./ทต./ทผ./ทน./สนง.เขต	เลขที่หนังสือ ทส 0307/	ลงวันที่
<input type="checkbox"/> กรอ./สนง.อก.	เลขที่หนังสือ ทส 0307/	ลงวันที่
<input type="checkbox"/> จังหวัด	เลขที่หนังสือ ทส 0307/	ลงวันที่
<input type="checkbox"/> อื่นๆ	เลขที่หนังสือ ทส 0307/	ลงวันที่
4. ส.ทวงถาม		
<input type="checkbox"/>	เลขที่หนังสือ ทส 0307/	ลงวันที่
<input type="checkbox"/>	เลขที่หนังสือ ทส 0307/	ลงวันที่
5. ส.รับแจ้งผลดำเนินการจากหน่วยงาน		
<input type="checkbox"/> อบต./ทต./ทผ./ทน./สนง.เขต	เลขที่หนังสือ	ลงวันที่
<input type="checkbox"/> กรอ./สนง.อก.	เลขที่หนังสือ	ลงวันที่
<input type="checkbox"/> จังหวัด	เลขที่หนังสือ	ลงวันที่
<input type="checkbox"/> อื่นๆ	เลขที่หนังสือ	ลงวันที่
6. บันทึกยุติเรื่อง/รายงาน	เลขที่หนังสือ	ลงวันที่
7. แจ้งผู้ร้องเรียน 1.	เลขที่หนังสือ	ลงวันที่
แจ้งผู้ร้องเรียน 2.	เลขที่หนังสือ	ลงวันที่

ผู้รับผิดชอบ.....

นักวิชาการสิ่งแวดล้อม.....

สรม. ได้รับเอกสารครบถ้วน ตามรายการข้างต้นแล้ว

.....ผู้ตรวจสอบ/สร.

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ตัวอย่างบทสนทนาสำหรับการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านสายด่วน ๑๖๕๐

ลำดับที่	รายละเอียดข้อมูล	บทสนทนา (Script)
๑	คำขึ้นต้น	“สวัสดีค่ะ กรมควบคุมมลพิษค่ะ (ชื่อเจ้าหน้าที่) รับสาย ยินดีให้บริการค่ะ”
๒	ปัญหา	“ต้องการแจ้งเรื่องร้องเรียนปัญหามลพิษด้านใดคะ”
	๒.๑ กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเกี่ยวกับเหตุเดือดร้อนรำคาญ เช่น การเผาขยะ การเผาถ่าน การทิ้งขยะเพื่อบ้านส่งเสียงดัง ฝุ่นละอองจากถนน จากรถบรรทุก เป็นต้น	“ผู้ร้องเรียนเคยร้องเรียนไปยังสำนักงานเขต/เทศบาล/อบต. ในพื้นที่หรือยังคะ”
	- กรณีผู้ร้องเรียนยังไม่เคยแจ้งสำนักงานเขตในพื้นที่	“เนื่องจากเรื่องร้องเรียนกรณีดังกล่าวเข้าข่ายเหตุรำคาญตาม พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ซึ่งท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่โดยตรงในการกำกับดูแล และเพื่อให้ปัญหาดังกล่าวได้รับการแก้ไข ขอแนะนำเบื้องต้น ในพื้นที่ กทม. สามารถแจ้งไปยังสำนักงานเขตในพื้นที่ หรือสายด่วน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ กทม. ๑๕๕๕ หรือผ่านทางระบบทราฟฟี่ฟองดูว์ โดยเพิ่มเพื่อนผ่าน ID LINE @Traffyfoundue เพื่อมอบหมายเจ้าหน้าที่ในพื้นที่เข้าตรวจสอบและดำเนินการแก้ไขปัญหาค่ะ”
	- กรณีผู้ร้องเรียนยังไม่เคยแจ้งเทศบาล/อบต.	“เนื่องจากเรื่องร้องเรียนกรณีดังกล่าวเข้าข่ายเหตุรำคาญตาม พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ซึ่งท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่โดยตรงในการกำกับดูแล และเพื่อให้ปัญหาดังกล่าวได้รับการแก้ไข ขอแนะนำเบื้องต้น ในพื้นที่ต่างจังหวัด สามารถแจ้งไปยัง เทศบาล/อบต. ในพื้นที่ หรือสายด่วนศูนย์ดำรงธรรม ๑๕๖๗ เพื่อมอบหมายเจ้าหน้าที่ในพื้นที่เข้าตรวจสอบและดำเนินการแก้ไขปัญหาค่ะ”
๒.๒ หากผู้ร้องเรียนเคยแจ้งไปยังหน่วยงานในพื้นที่แล้ว	แนะนำให้ผู้ร้องเรียนติดตามผลดำเนินการจากหน่วยงานที่แจ้งไป หรือแจ้งไปยังหน่วยงานที่สูงกว่า และทิ้งท้ายว่า “หากท่านยังคงได้รับความเดือดร้อนสามารถแจ้งกลับมาอีกครั้งผ่านสายด่วน กรมควบคุมมลพิษ ๑๖๕๐ กด ๑ เพื่อ กรมฯ จะได้ประสานติดตามการดำเนินการแก้ไขปัญหาต่อไปค่ะ”	
๓	กรณีเป็นแหล่งกำเนิดมลพิษ ตาม พ.ร.บ. ส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ หรือเป็นลักษณะเหตุเดือดร้อนรำคาญจากการกระทำใดๆ ของบุคคลเคยร้องเรียนหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรง แต่ยืนยันประสงค์ให้ คพ. รับเป็นเรื่องร้องเรียนด้วย	ขอรายละเอียดแหล่งกำเนิดมลพิษที่ผู้ร้องเรียนประสงค์จะร้องเรียน “รบกวนขอรายละเอียดการร้องเรียนเพิ่มเติมค่ะ รายละเอียดสถานที่เกิดปัญหา ชื่อสถานประกอบการ ที่อยู่ เช่น เลขที่ หมู่ที่ ถนน ซอย ตำบล/แขวง อำเภอ/เขต จังหวัด สถานที่ใกล้เคียง ปัญหามลพิษและช่วงเวลาที่ท่านได้รับความเดือดร้อน และหน่วยงานที่เคยแจ้งเรื่องร้องเรียน ”
๔	ขอรายละเอียดข้อมูลผู้ร้องเรียน	“ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ทางกรมฯ แจ้งผลดำเนินการผ่านทางช่องทางใดคะ” ทางเบอร์โทรศัพท์ ทางอีเมล ทางแฟนเพจเฟซบุ๊ก หากเป็นการแจ้งผ่านทางจดหมาย ขอรายละเอียดชื่อ - สกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ของผู้ร้องเรียน เพื่อใช้

ลำดับที่	รายละเอียดข้อมูล	บทสนทนา (Script)
		ในการจัดส่งหนังสือแจ้งผลดำเนินการ
๕	ข้อมูลรายละเอียดการร้องเรียนครบถ้วนแล้ว	“กรมควบคุมมลพิษได้รับทราบเรื่องร้องเรียนของท่านแล้ว จะประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง หากผลดำเนินการเป็นประการใด จะแจ้งให้ท่านทราบต่อไปค่ะ โดยระยะเวลาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น ๔๕ วันทำการค่ะ หากกรมฯ มีการรับเรื่องร้องเรียนเข้าสู่ระบบ ecap แล้วภายใน ๕ วันทำการ จะมี SMS แจ้งรายละเอียดการรับแจ้ง รวมทั้งข้อมูลการติดตามเรื่อง ไปยังเบอร์โทรศัพท์ของผู้ร้องเรียนค่ะ”
๖	ต้องการให้ผู้ร้องเรียนกดประเมินความพึงพอใจ	“ก่อนกดวางสาย รบกวนผู้ร้องเรียนช่วยกดประเมินความพึงพอใจในการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนให้ทางเจ้าหน้าที่หน่อยนะคะ ขอขอบคุณค่ะ”
๗	กรณีผู้ร้องเรียนโทรฯ มาติดตามผลเรื่องร้องเรียน	“รบกวนขอรายละเอียดเรื่องร้องเรียน (รหัสติดตามเรื่อง/ชื่อสถานประกอบการ/รายละเอียดสถานที่เกิดปัญหา) เพื่อเจ้าหน้าที่จะตรวจสอบเรื่องในระบบค่ะ”