

เอกสารประกอบการประเมินบุคคล

ชื่อ - สกุล นางสาวนภารัตน์ ทองโคตร

ตำแหน่ง นักวิชาการสิ่งแวดล้อมชำนาญการ

ตำแหน่งเลขที่ ๒๑๘ ส่วน ตรวจมลพิษ ๒

สังกัด กองตรวจมลพิษ

เพื่อประกอบการคัดเลือกเพื่อเลื่อนขั้นแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง

นักวิชาการสิ่งแวดล้อมชำนาญการพิเศษ

ตำแหน่งเลขที่ ๒๑๑ ส่วน ตรวจมลพิษ ๑

สังกัด กองตรวจมลพิษ

กรมควบคุมมลพิษ

กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

แบบเค้าโครงผลงานที่จะนำมาประเมิน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลบุคคล/ตำแหน่ง

ชื่อผู้ขอประเมิน นางสาวนภารัตน์ ทองโคตร

◆ ตำแหน่งปัจจุบัน

หน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งปัจจุบัน ปฏิบัติหน้าที่ในการลงพื้นที่ตรวจสอบและบังคับใช้กฎหมายกับแหล่งกำเนิดมลพิษตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องด้านการควบคุมมลพิษตามแผนงานการตรวจสอบและบังคับใช้กฎหมายกับแหล่งกำเนิดมลพิษประจำปีของกองตรวจมลพิษที่กำหนดไว้ ดำเนินการตรวจสอบ รวบรวมหลักฐาน พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษ และสนับสนุนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการความร่วมมือในการกำกับดูแลแหล่งกำเนิดมลพิษกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ศึกษา พัฒนาระบบ แนวทาง และมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบและบังคับใช้กฎหมายตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องด้านการควบคุมมลพิษ ประสานและสนับสนุนการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่นในการตรวจสอบและควบคุมมลพิษจากแหล่งกำเนิดมลพิษ

◆ ตำแหน่งที่จะแต่งตั้ง

หน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งที่จะแต่งตั้ง ปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้างาน กำกับ แนะนำ ตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้ร่วมปฏิบัติงาน โดยใช้ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และความชำนาญสูงมาก ด้านการตรวจสอบและบังคับการตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องด้านการควบคุมมลพิษ ด้านแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษในการตรวจสอบตรวจพิสูจน์ พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนทุกชั้นด้านมลพิษ รวมถึงการสนับสนุนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ร่วมดำเนินการวางแผนการดำเนินงานของส่วนตรวจมลพิษ ๑ กองตรวจมลพิษ และติดตามการดำเนินงานตามแผนงานที่กำหนด และแก้ไขปัญหาในงาน เพื่อการดำเนินงานของส่วนเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด และร่วมกำหนดแผนปฏิบัติงานของกองตรวจมลพิษเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุภารกิจ นโยบาย และเป้าหมายของกรมควบคุมมลพิษ ประสานการทำงานร่วมกันภายในส่วนตรวจมลพิษ ๑ และกองตรวจมลพิษ โดยให้ความเห็นและคำแนะนำแก่เจ้าหน้าที่ในส่วนเพื่อให้เกิดความร่วมมือและผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนดไว้ รวมถึงการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกกองตรวจมลพิษโดยการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านมลพิษ กิจกรรม หรือมาตรการต่างๆของกรมควบคุมมลพิษ และที่เกี่ยวข้องของแหล่งกำเนิดมลพิษต่อสาธารณะ เพื่อให้เกิดความเข้าใจและบูรณาการความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง ประสานการปฏิบัติงานร่วมในการตรวจสอบและควบคุมมลพิษจากแหล่งกำเนิดมลพิษ และการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการให้ข้อคิดเห็นในที่ประชุม คณะกรรมการหรือคณะทำงานต่างๆเพื่อประโยชน์ และเกิดการบูรณาการความร่วมมือในการดำเนินงานร่วมกัน ดำเนินงานด้านการบริการโดยให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะทางวิชาการในการตรวจสอบและควบคุมมลพิษจากแหล่งกำเนิดมลพิษ ให้คำปรึกษา แนะนำ ตอบข้อซักถาม ชี้แจง และบริการข้อมูลเกี่ยวกับส่วนตรวจมลพิษ ๑ แก่หน่วยงานภาครัฐ เอกชน และประชาชน ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลเบื้องต้น สถิติ รายงาน และฐานข้อมูลระบบสารสนเทศเกี่ยวกับงานวิชาการสิ่งแวดล้อม เพื่อสนับสนุนภารกิจของส่วนราชการ

ส่วนที่ ๒ ผลงานที่เป็นผลการปฏิบัติงานหรือผลสำเร็จของงาน

๑. ชื่อผลงาน

เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียนกรณีหมู่บ้านจัดสรรปล่อยน้ำเสียปนเปื้อนสีออกสู่พื้นที่ข้างเคียง

๒. ระยะเวลาการดำเนินการ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ – ปัจจุบัน

๓. ความรู้ ความชำนาญงาน หรือความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

การดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ในฐานะเจ้าพนักงานควบคุมมลพิษ ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๓๕ ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ ความชำนาญ ดังต่อไปนี้

๓.๑ อำนาจหน้าที่ของเจ้าพนักงานควบคุมมลพิษในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๓๕

๓.๒ ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนปัญหามลพิษ ตามคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนปัญหามลพิษ ของกรมควบคุมมลพิษ

๓.๓ ขั้นตอนการตรวจสอบและบังคับใช้กฎหมายกับแหล่งกำเนิดมลพิษ ของกรมควบคุมมลพิษ

๓.๔ จรรยาบรรณของเจ้าพนักงานควบคุมมลพิษ

๓.๕ การตรวจสอบแหล่งกำเนิดมลพิษประเภทที่ดินจัดสรร

๓.๖ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนปัญหามลพิษสำหรับกรณีนี้ ได้แก่

- พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๓๕

- พระราชบัญญัติการจัดการที่ดิน พ.ศ. ๒๕๔๓

- พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕

- พระราชบัญญัติการเดินเรือในน่านน้ำไทย (ฉบับที่ ๑๔) พ.ศ. ๒๕๓๕

- พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙

- กฎ ประกาศ ระเบียบต่างๆ เช่น ประกาศกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เรื่อง กำหนดให้ที่ดินจัดสรรเป็นแหล่งกำเนิดมลพิษที่จะต้องถูกควบคุมการปล่อยน้ำเสียลงสู่แหล่งน้ำสาธารณะหรือออกสู่สิ่งแวดล้อม พ.ศ. ๒๕๖๔ และประกาศกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เรื่อง กำหนดมาตรฐานควบคุมการระบายน้ำทิ้งจากที่ดินจัดสรร พ.ศ. ๒๕๖๔ เป็นต้น

๓.๗ เทคนิควิธีการแสวงหาข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงมากที่สุดและการแสวงหาข้อมูลจากช่องทางอื่น

๓.๘ เทคนิคในการประสานงานและการเจรจา

๓.๙ การประมวลผลข้อมูล

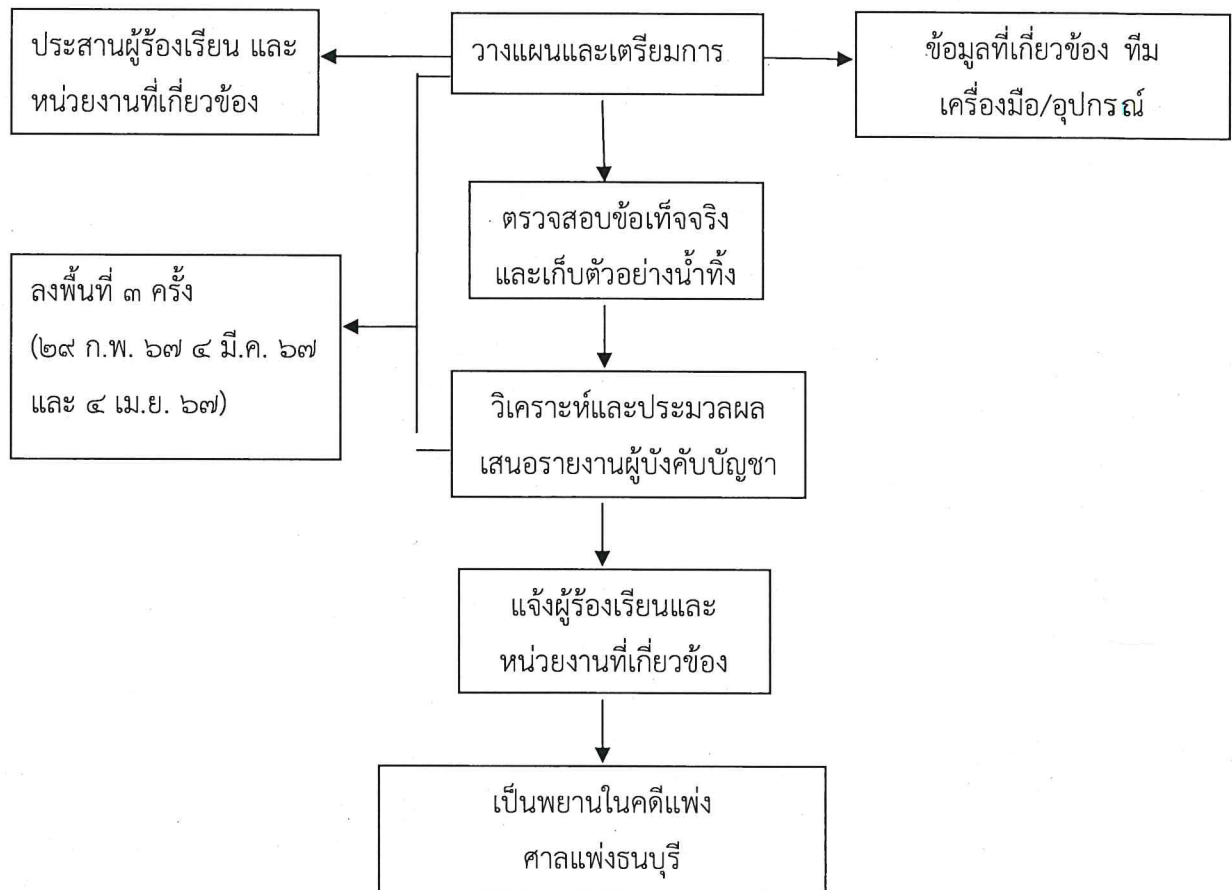
๓.๑๐ การเขียนหนังสือราชการ

๓.๑๑ เทคนิคการสื่อสารและการโน้มน้าว

๔. สรุปสาระสำคัญ ขั้นตอนการดำเนินการ และเป้าหมายของงาน

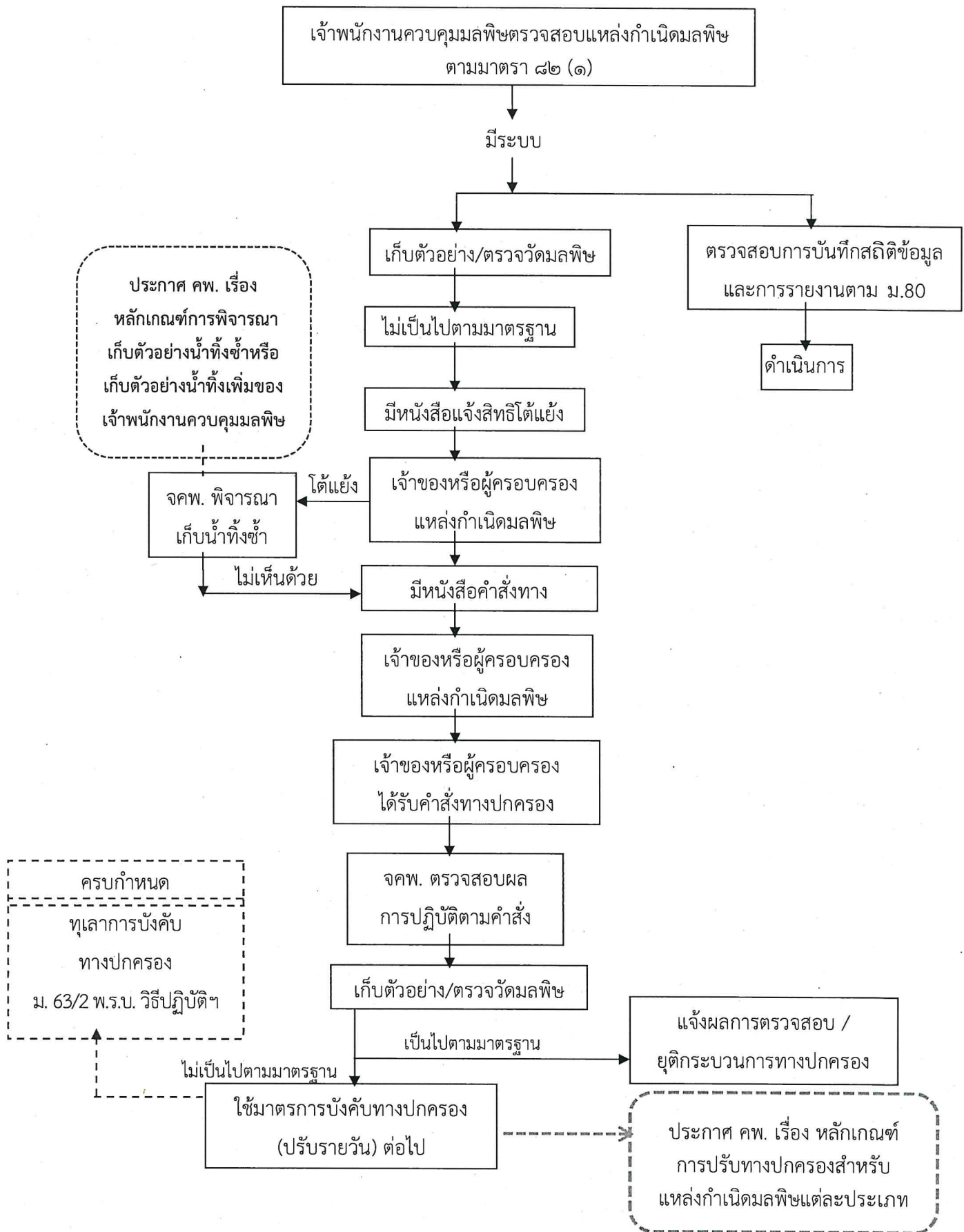
กรมควบคุมมลพิษ ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจากประชาชน เมื่อวันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ กรณีโครงการ แกรนด์ไอสาทร ตั้งอยู่บนถนนกัลปพฤกษ์ แขวงบางขุนเทียน เขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร ปล่อยน้ำเสียปนเปื้อนสีออกสู่พื้นที่

ข้างเคียง ทำให้ต้นเตยหอมและปลาตาย สร้างความเดือดร้อนแก่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในบริเวณใกล้เคียง และผู้เสนอผลงานได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้เป็นผู้รับผิดชอบและดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนกรณีนี้ โดยมีขั้นตอนการดำเนินการสรุปดังนี้



การตรวจสอบเรื่องร้องเรียนดังกล่าว มีเป้าหมายเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงว่ามีเหตุตามที่ร้องเรียนหรือไม่ และหาทางออกหรือมาตรการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสมและรวดเร็วตามข้อเท็จจริงที่ปรากฏให้กับผู้ร้องเรียนด้วยความเป็นธรรมและโปร่งใส

กรณีนี้สถานที่ที่ถูกร้องเรียน เป็นหมู่บ้านจัดสรรซึ่งเข้าข่ายเป็นแหล่งกำเนิดมลพิษที่ดินจัดสรรประเภท ข ที่จะต้องถูกควบคุมการปล่อยน้ำเสียลงสู่แหล่งน้ำสาธารณะหรือออกสู่สิ่งแวดล้อมตามประกาศกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เรื่อง กำหนดให้ที่ดินจัดสรรเป็นแหล่งกำเนิดมลพิษที่จะต้องถูกควบคุมการปล่อยน้ำเสียลงสู่แหล่งน้ำสาธารณะหรือออกสู่สิ่งแวดล้อม พ.ศ. ๒๕๖๔ เมื่อดำเนินการในส่วนของการร้องเรียนตามขั้นตอนเรียบร้อยแล้ว หมู่บ้านจัดสรรดังกล่าวจึงอยู่ในแผนงานโครงการตรวจสอบการระบายน้ำทิ้งจากแหล่งกำเนิดมลพิษในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๓๕ เพื่อควบคุมการระบายน้ำทิ้งให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และแบบการเก็บสถิติและข้อมูล การจัดทำบันทึกรายละเอียด และรายงานสรุปผลการทำงานของระบบบำบัดน้ำเสีย พ.ศ. ๒๕๕๕ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ และได้ดำเนินการตรวจสอบระบบบำบัดน้ำเสียและการระบายน้ำทิ้งของโครงการ แกรนด์โอ สาทร์ เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๘ โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้



๕. ผลสำเร็จของงาน (เชิงปริมาณ / คุณภาพ)

๕.๑ ในส่วนของเรื่องร้องเรียนได้ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลามาตรฐานการดำเนินการเรื่องร้องเรียนกรณีเรื่องที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการตรวจสอบ โดยมีระยะเวลายกกำหนดให้แล้วเสร็จตั้งแต่รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจนถึงมีหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในระยะเวลา ๔๕ วันทำการ โดยมีหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๑. แจ้งกรรมการบริษัท กรุงเทพมหานครและที่ดิน จำกัด (มหาชน) ในฐานะเจ้าของหรือผู้ครอบครองที่ดิน จัดสรร โครงการ แกรนด์โอ สาทร์ ให้ตรวจสอบและแก้ไขปัญหาระบบระบายน้ำ กรณีมีการระบายน้ำที่ไม่ผ่านการบำบัดและไม่ได้มาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนดออกสู่ภายนอก รวมทั้งในช่วงเวลาที่มีฝนตกจะมีน้ำรั่วไหลจากกำแพงรั้วของโครงการฯ ออกสู่พื้นที่ข้างเคียง

๒. แจ้งอธิบดีกรมที่ดิน ในฐานะประธานกรรมการจัดสรรที่ดินกรุงเทพมหานครแจ้งผลการตรวจสอบและขอความร่วมมือพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

๓. แจ้งอธิบดีกรมเจ้าท่า ในฐานะผู้ออกใบอนุญาตให้เททิ้งหรือระบายน้ำทิ้งลงสู่คลองบางหว้า แจ้งการไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขตามใบอนุญาต

๔. แจ้งสำนักงานเขตจอมทอง เพื่อแจ้งผลการตรวจสอบและขอความร่วมมือพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องแล้ว

๕. แจ้งผู้ร้องเรียนทราบการดำเนินการของกรมควบคุมมลพิษ

๕.๒ บริษัทฯ ที่ได้รับการร้องเรียน ได้รับรู้รับทราบถึงเหตุร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน และมีการดำเนินการแก้ไขเหตุร้องเรียนเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับผู้ร้องเรียนไปในบางส่วน

๕.๓ ผู้ร้องเรียนนำข้อมูลข้อเท็จจริงที่ได้รับจากการแจ้งผลดำเนินการของกรมควบคุมมลพิษเป็นเอกสารประกอบเพื่อร้องต่อศาลแพ่งขอความยุติธรรมจากการได้รับผลกระทบจากการกระทำของหมู่บ้านดังกล่าว

๕.๔ ในส่วนของการตรวจสอบแหล่งกำเนิดมลพิษ เจ้าพนักงานควบคุมมลพิษได้ตรวจสอบสภาพการทำงานของระบบบำบัดน้ำเสียของโครงการ แกรนด์โอ สาทร์ ตั้งอยู่ถนนกัลปพฤกษ์ แขวงบางขุนเทียน เขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๘ และจากการเก็บตัวอย่างน้ำทิ้งมาตรวจสอบ ปรากฏว่ามีค่าไม่เป็นไปตามมาตรฐานควบคุมการระบายน้ำทิ้งจากที่ดินจัดสรรพ.ศ. ๒๕๖๔ จึงมีหนังสือถึงกรรมการบริษัท กรุงเทพมหานครและที่ดิน จำกัด (มหาชน) เพื่อแจ้งสิทธิโต้แย้งและแสดงพยานหลักฐาน ตามมาตรา ๓๐ วรรคแรก แห่งพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙ ทั้งนี้บริษัทฯ ได้ใช้สิทธิโต้แย้งและแสดงพยานหลักฐาน เจ้าพนักงานควบคุมมลพิษพิจารณาหนังสือของบริษัทฯ แล้วเห็นว่า เป็นการชี้แจงสาเหตุที่ทำให้ผลน้ำทิ้งในจุดที่ ๓ มีค่าไม่เป็นไปตามมาตรฐาน และการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงระบบบำบัดน้ำเสียภายหลังการได้รับแจ้งจากกรมควบคุมมลพิษว่าผลน้ำทิ้งมีค่าไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งตรวจสอบคุณภาพน้ำทิ้งหลังจากที่แก้ไขปรับปรุงแล้วเสร็จ ซึ่งมีใช่เป็นการโต้แย้งผลการตรวจสอบของเจ้าพนักงานควบคุมมลพิษ เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๘ ฉะนั้น อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๘๒(๒) แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๓๕ เจ้าพนักงานควบคุมมลพิษจึงมีคำสั่งให้ท่านจัดการแก้ไข เปลี่ยนแปลงปรับปรุง หรือซ่อมแซมระบบบำบัดน้ำเสียให้มีประสิทธิภาพเพียงพอที่จะบำบัดน้ำเสียให้เป็นไปตามมาตรฐานควบคุมการระบายน้ำทิ้งที่กฎหมายกำหนด ให้แล้วเสร็จภายใน ๙๐ วัน และครบกำหนดคำสั่งในวันที่ ๔ กันยายน ๒๕๖๘ และมีแผนที่จะตรวจติดตามคำสั่งในวันที่ ๑๑ กันยายน ๒๕๖๘

๖. การนำไปใช้ประโยชน์/ผลกระทบ

- ๖.๑ ผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงของกรมควบคุมมลพิษนำไปสู่การแก้ไขปรับปรุงของบริษัทฯ ที่ถูกร้องเรียน
- ๖.๒ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบข้อมูลการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากกรมควบคุมมลพิษ
- ๖.๓ ข้อเท็จจริงจากการตรวจสอบที่กรมควบคุมมลพิษแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ผู้ร้องเรียนนำไปประกอบการฟ้องแพ่งเรียกร้องค่าเสียหายจากการได้รับผลกระทบจากการดำเนินการของบริษัทฯ ที่เป็นผู้ทำการจัดสรรที่ดินดังกล่าว
- ๖.๔ บริษัทฯ รับทราบว่าผลน้ำทิ้งไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ได้มีแผนงานการดำเนินการแก้ไขระบบบำบัดน้ำเสียให้มีประสิทธิภาพที่บำบัดน้ำทิ้งให้เป็นไปตามมาตรฐาน อันเป็นการปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายและเป็นผลดีต่อสิ่งแวดล้อม

๗. ความยุ่งยากและซับซ้อนในการดำเนินการ

๗.๑ การดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน กรมควบคุมมลพิษจะไม่แจ้งประสานหรือนัดหมายล่วงหน้ากับผู้ถูกร้องเรียนก่อนเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่ใกล้เคียงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด ดังนั้นสถานที่ที่ถูกร้องเรียนจะไม่ทราบว่าจะต้องถูกตรวจสอบข้อเท็จจริงจึงไม่ได้มีการเตรียมการและในระหว่างนั้นอาจจะมีภารกิจอื่น ทำให้มีความไม่พร้อมไม่ว่าจะเป็นผู้ที่ให้ข้อมูล หรือเอกสารที่ถูกร้องขอ ซึ่งอาจจะไม่ให้ความร่วมมือเท่าที่ควร รวมทั้งต้องรอเจ้าหน้าที่ผู้นำตรวจงาน

๗.๒ กรณีนี้หมู่บ้านที่ถูกร้องเรียน ไม่ส่งเอกสารเกี่ยวกับการขออนุญาตให้ทำการจัดสรรที่ดิน (แบบ จ.ส. ๒) ในระยะเวลาที่ตกลงไว้ ซึ่งเอกสารดังกล่าวต้องนำมาใช้ประกอบการจัดทำรายงานเพื่อเสนอผู้บริหาร ทั้งนี้ได้ตรวจสอบเอกสารจากช่องทางอื่น ได้แก่ ฐานข้อมูลของกรมที่ดินแล้ว แต่ไม่ปรากฏหลักฐานดังกล่าว ประกอบกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียนมีระยะเวลาที่ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด จึงทำหนังสือประสานขอไปยังสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน และเดินทางไปติดต่อรับสำนักงานฯ อย่างไรก็ตามเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินฯ มิได้ให้ความร่วมมือเท่าที่ควร อ้างว่าติดภารกิจอื่นและให้ปรับในวันถัดไป

๗.๓ กรณีนี้ผู้ร้องเรียนนำไปประกอบการฟ้องแพ่งเรียกร้องค่าเสียหายจากการได้รับผลกระทบจากการดำเนินการของบริษัทฯ ที่เป็นผู้ทำการจัดสรรที่ดินดังกล่าว และมีหนังสือขอความร่วมมือให้เจ้าพนักงานควบคุมมลพิษผู้ตรวจสอบไปเป็นพยานต่อศาล ซึ่งต้องจัดเตรียมข้อมูล และมีการซักซ้อมเพื่อขึ้นให้ข้อมูลต่อศาล รวมถึงการเตรียมความพร้อมต่อและซักซ้อมตอบคำซักค้านของฝ่ายจำเลย ซึ่งการดำเนินการนี้สร้างแรงกดดันและความเครียดให้กับเจ้าพนักงานควบคุมมลพิษมาก

๘. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ

๘.๑ ในการเข้าตรวจสอบพื้นที่ของหมู่บ้านไม่ได้รับความร่วมมือในการนำตรวจเท่าที่ควร แต่ละขั้นตอนต้องใช้เวลาอนาน และหมู่บ้านยังไม่ประสานบ้านหลังที่เป็นจุดที่มีประเด็นเรื่องร้องเรียนอ้างว่าบ้านแต่ละหลังเป็นกรรมสิทธิ์ส่วนตัวของแต่ละบ้าน หมู่บ้านฯ ไม่มีสิทธิในการที่จะขอเข้าไปดำเนินการใดใดในแต่ละบ้าน ต้องให้เจ้าหน้าที่เป็นผู้ประสานกับเจ้าของบ้านเอง

๘.๒ การประสานกับหมู่บ้านที่ถูกร้องเรียนในลำดับต่อมาไม่ได้รับความร่วมมือเท่าที่ควร เช่น ไม่รับโทรศัพท์ ไม่อ่านไลน์ หรืออ่านแล้วไม่ตอบ ทำให้การติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมไม่มีความคืบหน้า

๘.๓ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายหลังจากที่ได้รับหนังสือแล้วไม่แจ้งตอบใดใด ทำให้ไม่ทราบความคืบหน้าของการดำเนินการแต่ละหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

๙. ข้อเสนอแนะ

๙.๑ สร้างทีม ประกอบด้วยผู้ประสานงาน ผู้ตรวจสอบ ผู้สนับสนุน และช่องทางความร่วมมือร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อบูรณาการการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้มีช่องทางการประสานงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ทั้งในการตรวจสอบและการติดตามผลให้รวดเร็ว ลดระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชน

๙.๒ นำเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุนการทำงานในแต่ละขั้นตอนเพื่อลดระยะเวลาในการดำเนินการ และสามารถติดตามการดำเนินการให้เป็นปัจจุบัน สามารถตอบสนองผู้ร้องเรียน รวมทั้งผู้บริหารได้อย่างรวดเร็ว

๑๐. การเผยแพร่ผลงาน (ถ้ามี)

๑๑. ผู้ร่วมดำเนินการ

๑. นายณราธิป บัวเทศ

สัดส่วนของผลงานร้อยละ ๕

๒. นายจิรายุทธ พุ่มหิรัญ

สัดส่วนของผลงานร้อยละ ๕

ขอรับรองว่าผลงานดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ)



(นางสาวนารัตน์ ทองโคตร)

ผู้เสนอผลงาน

(วันที่)

๗

/ กันยายน

/ ๒๕๖๗

ขอรับรองว่าสัดส่วนหรือลักษณะงานในการดำเนินการของผู้เสนอข้างต้นถูกต้องตรงกับความจริง

ทุกประการ

(ลงชื่อ)



(นายณราธิป บัวเทศ)

(ลงชื่อ)



(นายจิรายุทธ พุ่มหิรัญ)

ผู้ร่วมดำเนินการ

(วันที่)

๗

/ กันยายน

/ ๒๕๖๗

ผู้ร่วมดำเนินการ

(วันที่)

๗

/ กันยายน

/ ๒๕๖๗

ได้ตรวจสอบแล้วขอรับรองว่าผลงานดังกล่าวข้างต้นถูกต้องตรงกับความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ)



(นายวิทยา ธรรมฤทธิ์)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการส่วนตรวจมลพิษ ๒

ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแลการดำเนินการ

(วันที่)

๗

/ กันยายน

/ ๒๕๖๗

(ลงชื่อ).....

(นายยุทธชัย สาระไทย)

ผู้อำนวยการ

กอง/ศูนย์ กองตรวจมลพิษ.....

(วันที่).....

๙

/

ก.ค.

/

๖๘

หมายเหตุ หากผลงานมีลักษณะเฉพาะ เช่น แผ่นพับ หนังสือ แลบบันทึกเสียง ฯลฯ ให้จัดทำบัญชีรายชื่อเรื่อง
เรียงลำดับมาด้วยโดยไม่ต้องจัดส่งพร้อมผลงานที่เป็นผลการดำเนินงานที่ผ่านมา และจัดเตรียมเพื่อนำมา
แสดงประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการประเมินผลงาน

แบบเค้าโครงข้อเสนอแนวความคิดการพัฒนาหรือปรับปรุงงาน

ของ นางสาวนภารัตน์ ทองโคตร

เพื่อประกอบการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง นักวิชาการสิ่งแวดล้อมชำนาญการพิเศษ

ตำแหน่งเลขที่ ๒๑๑

กองตรวจมลพิษ

เรื่อง การพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษให้กับประชาชน

หลักการและเหตุผล

กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมควบคุมมลพิษ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พ.ศ. ๒๕๖๕ กำหนดให้กรมควบคุมมลพิษ มีภารกิจเกี่ยวกับการควบคุม กำกับ ดูแล อำนวยการ ประสานงาน ติดตาม และประเมินผลเกี่ยวกับการคุ้มครองและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม โดยมีอำนาจหน้าที่สำคัญประการหนึ่งคือดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ด้านมลพิษ และดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติด้านการควบคุมมลพิษ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ กองตรวจมลพิษ ในฐานะหน่วยงานภายในที่มีหน้าที่และอำนาจสำคัญประการหนึ่งคือเป็นศูนย์ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องราวยุทธศาสตร์ และสนับสนุนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบ พิจารณา วินิจฉัย เรื่องร้องเรียนด้านมลพิษในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และในกรณีที่ได้รับผลกระทบเป็นวงกว้างและรุนแรง จึงเป็นหน่วยงานที่ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๓๕ อันเป็นกฎหมายหลักที่เกี่ยวกับการป้องกัน ควบคุม และแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม และกำหนดหน้าที่อำนาจระหว่างส่วนราชการให้เกิดการประสานงานและทำหน้าที่ร่วมกันในการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม

เรื่องร้องเรียนที่กรมควบคุมมลพิษได้รับแจ้งจากประชาชนส่วนใหญ่เป็นปัญหาที่เกิดจากแหล่งกำเนิดมลพิษประเภทสถานประกอบการกิจการขนาดเล็กที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของหน่วยงานท้องถิ่น และโรงงานอุตสาหกรรมที่อยู่ภายใต้กำกับดูแลของกรมโรงงานอุตสาหกรรมหรือสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด นอกจากนี้ในพระราชบัญญัติโรงงาน (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๔ มีการแก้ไขนิยามของคำว่า “โรงงาน” หมายความว่า อาคาร สถานที่ หรือยานพาหนะที่ใช้เครื่องจักรมีกำลังรวม ตั้งแต่ห้าสิบบางม้าหรือกำลังเทียบเท่า ตั้งแต่ห้าสิบบางม้าขึ้นไป หรือใช้คนงานตั้งแต่ห้าสิบคนขึ้นไป โดยใช้เครื่องจักรหรือไม่ก็ตาม ซึ่งการกำหนดเช่นนี้จะทำให้โรงงานมากกว่า ๖๐,๐๐๐ แห่งทั่วประเทศที่มีกำลังแรงม้าและคนงานต่ำกว่าเกณฑ์ไม่ถูกจัดเป็นโรงงานภายใต้การกำกับดูแลของกฎหมายโรงงาน แต่จะอยู่ภายใต้การดูแลของข้อบัญญัติท้องถิ่น หรือพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ แทนซึ่งสามารถประกอบกิจการได้โดยไม่ต้องคำนึงถึงผังเมืองหรือทำเลที่ตั้ง หากโรงงานที่ไม่ต้องขออนุญาตเหล่านี้ประกอบกิจการอยู่ในพื้นที่ที่ไม่เหมาะสม เช่น ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย และแหล่งน้ำของชุมชน วัด โรงเรียน โรงพยาบาล หรือบริเวณพื้นที่อ่อนไหวทางสังคมและสิ่งแวดล้อมของชุมชน

ซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมส่งผลกระทบต่อประชาชนที่อาศัยบริเวณดังกล่าว และอาจส่งผลกระทบเป็นวงกว้างในอนาคต เช่น เหตุเดือดร้อนรำคาญจากเสียงเครื่องจักร การรั่วไหลของกากอุตสาหกรรมจากโรงงานลงสู่แหล่งน้ำ ฝุ่นควันจากการประกอบกิจการที่มีผลต่อระบบทางเดินหายใจของมนุษย์และสัตว์ในชุมชน เป็นต้น ปัจจุบันแนวทางในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษในกรณีดังกล่าวจะดำเนินการโดยการทำหนังสือประสานหน่วยงานที่กำกับดูแลให้ตรวจสอบและกำกับดูแลตามอำนาจหน้าที่ แต่หากไม่มีความคืบหน้าจากหน่วยงานดังกล่าว กรมควบคุมมลพิษจะมีหนังสือขอทราบความคืบหน้า แต่อย่างไรก็ตามหากหน่วยงานที่รับผิดชอบยังไม่ดำเนินการใดๆ กรมควบคุมมลพิษไม่สามารถดำเนินการต่อได้ ทำให้การแก้ไขปัญหายังไม่เกิดผลสัมฤทธิ์ กรมควบคุมมลพิษจึงจำเป็นต้องยกระดับในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษได้อย่างทันทั่วถึง ลดการแพร่กระจายมลพิษเป็นวงกว้าง สามารถแก้ไขปัญหาให้ประชาชนจนได้ข้อยุติ

จากสถิติการให้บริการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษผ่านช่องทางต่างๆ ของกรมควบคุมมลพิษ ตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ - ๒๕๖๘ ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ๒๑,๑๑๔ เรื่อง และรับเข้าระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนและแหล่งกำเนิดมลพิษ (ECAP) ของกรมควบคุมมลพิษ จำนวน ๒,๙๓๓ เรื่อง เฉลี่ยปีละ ๙๗๘ เรื่อง การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่พนักงานควบคุมมลพิษ มีเวลาทำการดำเนินการตามระยะเวลามาตรฐาน ๔๕ วันทำการ ตั้งแต่กรมควบคุมมลพิษรับแจ้งเรื่องร้องเรียนจนถึงทำหนังสือถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยในแต่ละปีจะมีทั้งเรื่องที่ได้รับการแล้วเสร็จสามารถยุติได้ และเรื่องที่ยังต้องดำเนินการต่อไม่สามารถยุติเรื่องได้ ในขณะที่เรื่องร้องเรียนได้รับแจ้งเข้ามาตลอด และมีแนวโน้มที่จะเพิ่มมากขึ้นจากผลกระทบของการปรับปรุงพระราชบัญญัติโรงงานฉบับใหม่ทำให้ภาระงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษเกินศักยภาพส่งผลให้ จำนวนเรื่องที่ยังไม่ได้รับการแก้ไขสะสมเพิ่มขึ้น ขาดการติดตามงานการแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่อง ทำให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนล่าช้าและไม่มีประสิทธิภาพ

บทวิเคราะห์/แนวความคิด/ข้อเสนอ และข้อจำกัดที่อาจเกิดขึ้นและแนวทางแก้ไข

ในการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษให้กับประชาชน จึงมีแนวคิดในการพัฒนางานโดยการสร้างความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ การปรับปรุงกระบวนการทำงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียน รวมถึงการเพิ่มศักยภาพขีดความสามารถให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ดังนี้

๑. การสร้างพันธมิตร และภาคีเครือข่ายในการจัดการเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนที่กรมควบคุมมลพิษได้รับแจ้งส่วนใหญ่ มีแหล่งกำเนิดมาจากสถานประกอบกิจการตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และมาจากโรงงานตามพระราชบัญญัติโรงงาน พ.ศ. ๒๕๓๕ ดังนั้นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่กำกับดูแลโดยตรงจึงเป็นหน่วยงานท้องถิ่นหรือกรมโรงงานอุตสาหกรรมหรือสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด จึงมีข้อเสนอแนวคิดเพื่อสร้างพันธมิตร และภาคีเครือข่ายในการจัดการเรื่องร้องเรียนโดยจัดทำเป็นแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษของกรมควบคุมมลพิษ มี ๒ แนวทางหลักๆ ได้แก่ ๑) ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง เช่น สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมลงพื้นที่ตรวจสอบ เนื่องจากการลงพื้นที่ตรวจสอบในหลายกรณีมีเพียงกรมควบคุมมลพิษหน่วยงานเดียว

หรืออาจจะมีหน่วยงานที่อยู่ภายใต้กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เช่น สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด สำนักงานสิ่งแวดล้อมและควบคุมมลพิษในพื้นที่รับผิดชอบมาร่วมตรวจสอบ เพื่อบูรณาการด้านข้อมูลที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญเพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหา ลดความยุ่งยากและข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในด้านข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบอาจแตกต่างกัน ระยะเวลาในการประสานเพื่อขอข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานต่างๆ ค่อนข้างนาน ส่งผลกระทบต่อระยะเวลาการปฏิบัติที่ต้องแล้วเสร็จภายใน ๔๕ วันทำการ

๒) การกำหนดผู้รับผิดชอบหรือผู้ประสานงานหลักที่ชัดเจนระหว่างหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษเพื่อลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สามารถติดตามผลการดำเนินงานได้อย่างรวดเร็ว ส่งผลต่อการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษโดยการทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ เป็นเครื่องมือหนึ่งในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษที่อาจยังไม่เพียงพอและยังไม่มีประสิทธิภาพมากพอ หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่แจ้งตอบการดำเนินการให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนดส่งผลให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถดำเนินการต่อได้ ทำให้การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้กับประชาชนล่าช้าหรืออาจไม่ได้รับการแก้ไข บางครั้งอาจเกิดความขัดแย้งระหว่างองค์กร ดังนั้นหากสามารถสร้างกลไกในการจัดการเรื่องร้องเรียน โดยการสร้างพันธมิตร และภาคีเครือข่ายในการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษ เป็นการทำงานร่วมกันกับหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแลโดยตรง ร่วมหารือกำหนดแนวทางตลอดจนข้อตกลงร่วมกันในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน เพื่อเตรียมรับมือกับเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี อันเกิดจากผลกระทบของการปรับปรุงกฎหมายโรงงาน จะทำให้ทุกฝ่ายบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรและเรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขเป็นประโยชน์ต่อประชาชน เริ่มตั้งแต่การรับแจ้งเรื่องร้องเรียน สร้างระบบที่สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนเพื่อให้เรื่องร้องเรียนถึงผู้มีอำนาจหน้าที่โดยตรงให้เร็วที่สุด เป็นการลดระยะเวลาในการให้บริการประชาชน การบูรณาการหน่วยงานตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยงานผู้มีอำนาจหน้าที่โดยตรงเป็นแกนหลักในการดำเนินการ เมื่อพบข้อเท็จจริงอันเป็นความผิดตามกฎหมายนั้นๆ หน่วยงานผู้มีอำนาจสั่งการตามอำนาจหน้าที่กรมควบคุมมลพิษแจ้งการดำเนินการให้ประชาชนทราบได้เลย เป็นการผลักดันให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และกรมควบคุมมลพิษทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางเชื่อมประสานการดำเนินการและผู้ร้องเรียน

๒. การติดตามและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข หรือเป็นการร้องเรียนซ้ำซาก

เนื่องจากข้อจำกัดในด้านภาระงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่ต้องรับผิดชอบเรื่องร้องเรียนเป็นจำนวนมาก อีกทั้งยังมีเวลาดำเนินการตามระยะเวลามาตรฐาน ๔๕ วันทำการ ทำให้ภาระงานด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเกินศักยภาพ ส่งผลให้ขาดการติดตามงานการแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่อง จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยังไม่ได้รับการแก้ไขหรือที่เป็นการร้องเรียนซ้ำซากมีจำนวนเพิ่มขึ้น จึงมีข้อเสนอ ดังนี้

๒.๑ สร้างทีมเพื่อดำเนินการในการติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เป็นเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษที่ยังไม่ได้รับการแก้ไขและกรณีเรื่องร้องเรียนซ้ำซากเพื่อช่วยในการบริหารจัดการภาระงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่ยังต้องรับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่รับแจ้งใหม่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและสามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษให้กับประชาชนจนได้ข้อยุติ

๒.๒ ร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนซ้ำซาก วางแนวทางดำเนินการร่วมกันเพื่อหาทางออกหรือมาตรการในการแก้ไขปัญหา อาทิเช่น การจัดตั้งคณะทำงานเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษ เป็นต้น

๓. การทบทวนและพิจารณากระบวนการงานในการจัดการเรื่องร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพอย่างสม่ำเสมอ

โดยมีการประเมินและทบทวนกระบวนการงานในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องทุกขั้นตอน ตั้งแต่การรับแจ้งเรื่องร้องเรียน การตรวจสอบ การรายงานผลดำเนินงาน และแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการประสานงานและการติดตามงาน เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษ

๔. การเพิ่มศักยภาพให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานด้านการแก้ไขปัญหาร้องเรียนด้านมลพิษ

ในการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องใช้ความรู้ความสามารถและทักษะรอบด้าน ทั้งทางด้านกฎหมาย วิชาการ การเจรจาสื่อสาร จิตวิทยา การเขียนหนังสือราชการ การจัดทำเอกสารวิชาการ การนำเสนอผลงาน ทักษะด้านดิจิทัล การประสานงาน รวมทั้งสุขภาพกายและใจ เป็นต้น จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาศักยภาพ และเพิ่มขีดความสามารถให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่องในรูปแบบต่างๆ อาทิเช่น การฝึกอบรม การแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน การเรียนรู้จากการทำงานจริง (On-the-job Training) รวมทั้งมีการกำหนดแผนการฝึกอบรมด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อเป็นการเพิ่มขีดความสามารถแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน

๕. กำหนดแนวทาง/มาตรฐานในการปฏิบัติงานเพื่อลดความเสี่ยงและปกป้องคุ้มครองเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษ

การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องประสานงานกับผู้ร้องเรียนเพื่อให้รับทราบถึงปัญหาและข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติ และเมื่อตรวจสอบแล้วพบว่าบางครั้งปัญหาเกิดจากความขัดแย้งที่นอกเหนือจากประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อม เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องเป็นผู้ที่รับฟังปัญหาและอธิบายชี้แจงทำความเข้าใจ ซึ่งอาจต้องเผชิญหน้ากับแรงกดดัน ส่งผลให้เกิดความเครียดสะสมลดทอนกำลังใจในการทำงาน นอกจากนี้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ บางครั้งอาจต้องปฏิบัติงานในเวลากลางคืน เช่น การวัดเสียงรบกวนในเวลากลางคืน มีความเสี่ยงในการเกิดอันตรายในการปฏิบัติงาน บางกรณีอาจถูกข่มขู่หรือลอบทำร้าย หรือเกิดอุบัติเหตุได้ ดังนั้นจึงควรมีแนวทาง/มาตรฐานในการปฏิบัติงานเพื่อลดความเสี่ยงปกป้องคุ้มครองเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน อาทิเช่น ๑) สร้างขวัญและกำลังใจให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นประจำสม่ำเสมอ เพื่อให้มีความเข้มแข็ง สามารถรับมือกับงานเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษได้เป็นอย่างดี และ ๒) ประเมินความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน และจัดทำแนวทาง/มาตรฐานในการปฏิบัติงานเพื่อลดความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. จำนวนเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษที่ได้รับการแก้ไขจนได้ข้อยุติเพิ่มมากขึ้น และจำนวนเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษที่เป็นกรณีเรื่องร้องเรียนซ้ำซากมีปริมาณลดลง
๒. มีการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษให้กับประชาชนได้อย่างทัน่วงที่ สร้างความเชื่อมั่นต่อองค์กรในด้านการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน

ตัวชี้วัดความสำเร็จ

๑. มีพันธมิตร และภาคีเครือข่ายที่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดความชัดเจนในหน้าที่และอำนาจของแต่ละหน่วยงาน
๒. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียน
๓. มีแนวทาง/มาตรฐานในการปฏิบัติงานเพื่อลดความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษ

ลงชื่อ.....

(นางสาวนภารัตน์ ทองโคตร)

ผู้เสนอแนวคิด

วันที่........../กันยายน/๒๕๖๘