



กรมควบคุมมลพิษ  
POLLUTION CONTROL DEPARTMENT

คู่มือการปฏิบัติงาน  
การจัดการเรื่องร้องเรียนปัญหามลพิษ

ฝ่ายตรวจและบังคับการ  
กรมควบคุมมลพิษ  
มีนาคม ๒๕๖๐

## การจัดการเรื่องร้องเรียนปัญหามลพิษ

### ๑. หลักการและเหตุผล (introduction/background)

ปัจจุบันประชาชนได้รับความเดือดร้อนจากปัญหามลพิษมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น การร้องเรียนปัญหาด้านมลพิษ จึงมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีประชาชนร้องเรียนมายังกรมควบคุมมลพิษโดยเฉลี่ยประมาณ ๕๐๐ เรื่องต่อปีเป็นผลมาจากการเจริญเติบโตทั้งทางเศรษฐกิจและสังคมที่มีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา โดยปัญหาที่มีการร้องเรียนสูงสุด คือ ปัญหากลิ่นเหม็น รองลงมา คือ เสียงดังรบกวน ฝุ่นละออง น้ำเสีย และปัญหาขยะมูลฝอย ตามลำดับ วิธีการแก้ไขปัญหามลพิษ อาจกระทำได้หลายวิธี การร้องเรียนมายังหน่วยงานภาครัฐเป็นอีกช่องทางหนึ่ง ซึ่งประชาชนผู้ได้รับผลกระทบมีความคาดหวังว่าหน่วยงานราชการจะสามารถดำเนินการแก้ไขหรือบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนให้หมดไป หรืออยู่ในระดับที่ยอมรับได้

กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมควบคุมมลพิษ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พ.ศ. ๒๕๔๕ กำหนดให้กรมควบคุมมลพิษมีภารกิจเกี่ยวกับการกำกับ ดูแล อำนวยการ ประสานงาน ติดตามและ ประเมินผลเกี่ยวกับการฟื้นฟู คุ้มครองและรักษาสิ่งแวดล้อม โดยมีอำนาจหน้าที่สำคัญประการหนึ่งคือดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ด้านมลพิษ และดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติด้านการควบคุมมลพิษ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยกฎหมายที่ให้อำนาจกรมควบคุมมลพิษดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียนด้านมลพิษ ได้แก่ พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๓๕ ซึ่งเป็นกฎหมายหลักที่เกี่ยวกับการป้องกัน ควบคุม และแก้ไขปัญหามลพิษ โดยกำหนดอำนาจหน้าที่ระหว่างส่วนราชการให้เกิดการประสานงานและทำหน้าที่ร่วมกันในการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม

ฝ่ายตรวจและบังคับการ กรมควบคุมมลพิษ ในฐานะหน่วยงานภายในที่มีหน้าที่สำคัญประการหนึ่งคือดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ด้านมลพิษ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนปัญหามลพิษขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน สำหรับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน

### ๒. วัตถุประสงค์ (Objectives)

คู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนปัญหามลพิษจัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางสำหรับเจ้าหน้าที่ในการจัดการเรื่องร้องเรียนของฝ่ายตรวจและบังคับการ กรมควบคุมมลพิษ ให้มีมาตรฐานถือปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกันตามระยะเวลาที่กำหนด

### ๓. ขอบเขต (Scope)

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ ครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนจากประชาชน การดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั้งกรณีตรวจสอบข้อเท็จจริงและกรณีประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การติดตามผลการดำเนินงานและการยุติเรื่องร้องเรียน

### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities)

อธิบดีกรมควบคุมมลพิษ หรือผู้ได้รับมอบอำนาจ เป็นผู้มีอำนาจสั่งการ/มอบหมายให้มีการดำเนินการเพื่อบังคับการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ลงนามในหนังสือขอความร่วมมือถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และลงนามในหนังสือถึงเจ้าของหรือผู้ครอบครองแหล่งกำเนิดมลพิษในการดำเนินการทางปกครอง รวมถึงการใช้มาตรการบังคับทางปกครอง

ผู้อำนวยการฝ่ายตรวจและบังคับการ เป็นผู้วินิจฉัย/สั่งการให้มีการรับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริง ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามผล ลงนามในหนังสือขออนุมัติยุติเรื่องและการแจ้งผู้ร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจและบังคับการ ทำหน้าที่ชี้แจงอำนาจหน้าที่ของกรมควบคุมมลพิษ ให้คำแนะนำช่องทางหน่วยงานที่มีอำนาจจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการในฐานะเจ้าพนักงานควบคุมมลพิษ และประสานขอความร่วมมือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ รวมทั้งติดตามผลการดำเนินการ และประสานผู้ร้องเรียน

ฝ่ายคุณภาพสิ่งแวดล้อมและห้องปฏิบัติการ เป็นผู้ตรวจวิเคราะห์ตัวอย่างทางห้องปฏิบัติการ กองนิติการ เป็นผู้ดำเนินการมาตรการบังคับทางปกครอง กรณีเรื่องร้องเรียนเป็นแหล่งกำเนิดมลพิษ ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๓๕ มีการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามคำสั่ง

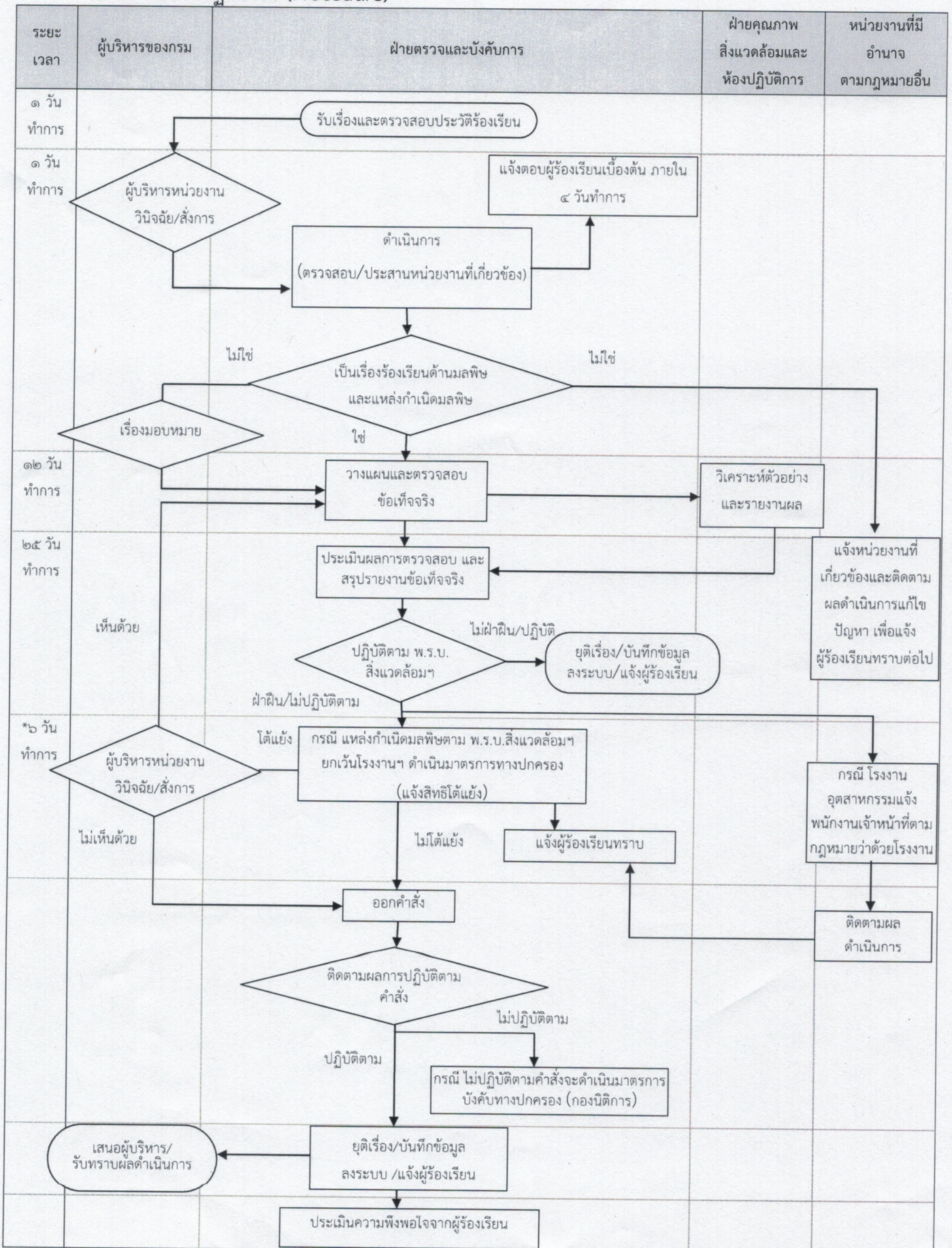
#### ๕. คำจำกัดความ (Definition)

การร้องเรียน หมายถึง การที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐเพื่อขอให้ช่วยเหลือแก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

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

การจัดการเรื่องร้องเรียนปัญหามลพิษ หมายถึง การรับแจ้งเรื่องร้องเรียนความเดือดร้อนจากปัญหามลพิษจากประชาชน การดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั้งกรณีตรวจสอบข้อเท็จจริงและกรณีประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา และการแจ้งตอบผู้ร้องเรียนเพื่อยุติปัญหาการร้องเรียน

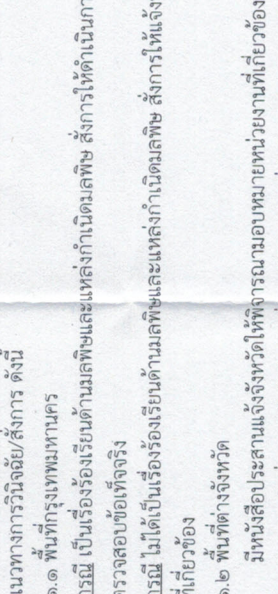
๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)



\* ๖ วันทำการไม่รวมระยะเวลาการแจ้งสิทธิโต้แย้งและการดำเนินคดี

๗. มาตราฐานคุณภาพงาน

| ลำดับ | ขั้นตอน  | ระยะเวลา    | รายละเอียดงาน   | มาตรฐานคุณภาพงาน   | ผู้รับผิดชอบ         |
|-------|--|-------------|---|--|----------------------|
| ๑     | รับเรื่องและตรวจสอบประวัติร้องเรียน                      | ๑ วันทำการ  | รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบประวัติการร้องเรียน และบันทึกข้อมูล จัดทำใบรับแจ้งเรื่อง พร้อมหนังสือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  | ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับรายละเอียดข้อเท็จจริง เหตุที่เป็นปัญหาหรือเรียนวัตถุประสงค์ที่จะขอให้ดำเนินการ เพื่อให้มีข้อมูลครบถ้วนเพียงพอต่อการดำเนินการต่อไป หากข้อมูลไม่เพียงพอและไม่สามารถติดต่อผู้ร้องได้จะไม่รับเรื่องกรณีดังกล่าวเข้าสู่ระบบการรับแจ้งร้องเรียน   | ฝ่ายตรวจและบังคับการ |
| ๒     | ดำเนินการ (ตรวจสอบ/ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ) | ๑ วันทำการ  | เสนอเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ผู้บริหารของหน่วยงาน (ผู้อำนวยการฝ่ายตรวจและบังคับการ) วินิจฉัย/สั่งการ   | แนวทางทางวินิจัย/สั่งการ ดังนี้<br>๑.๑ พื้นที่กรุงเทพมหานคร<br>กรณี เป็นเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษและแหล่งกำเนิดมลพิษ สั่งการให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง<br>กรณี ไม่ได้เป็นเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษและแหล่งกำเนิดมลพิษ สั่งการให้แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง<br>๑.๒ พื้นที่ต่างจังหวัด<br>มีหนังสือประสานแจ้งจังหวัดให้พิจารณาขอหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และแจ้งสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคเพื่อทราบและสนับสนุนการดำเนินการต่อไป<br>๑.๓ กรณีที่มีการร้องเรียนซ้ำหลายครั้งและมีผลกระทบเป็นวงกว้าง อาจพิจารณาให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงและแจ้งผลการตรวจสอบให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ | ฝ่ายตรวจและบังคับการ |
| ๓     | แจ้งตอบผู้ร้องเรียน เบื้องต้น ๔ วันทำการ                 | ๑๒ วันทำการ | กรณี เรื่องประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ เจ้าหน้าที่ติดตามผลดำเนินการแก้ไขปัญหาเพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ (๔๕ วันทำการ)<br>กรณี เรื่องตรวจสอบ เจ้าหน้าที่เตรียมและศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ได้แก่<br>- กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องในการกำกับดูแลแหล่งกำเนิดมลพิษ<br>- ข้อมูลแหล่งกำเนิดมลพิษ เช่น ชนิด ประเภทกิจกรรม กระบวนการผลิต ขั้นตอนก่อนมลพิษ วิธีการควบคุม ประวัติการร้องเรียน การออกคำสั่ง เป็นต้น<br>แจ้งผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นภายในระยะเวลา ๔ วันทำการ | ข้อมูลที่ใช้ในการจัดการปัญหาเรื่องร้องเรียนอย่างน้อยควรประกอบด้วย<br>- ข้อมูลที่ตั้งการประกอบกิจการหรือข้อมูลการผลิต<br>- ใบอนุญาตประกอบกิจการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และเงื่อนไขที่ต้องปฏิบัติตาม<br>- ขั้นตอนที่เกี่ยวข้องตามประเด็นการร้องเรียนและการจัดการมลพิษ<br>- หนังสือคำสั่งการของส่วนราชการ สถานภาพการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อเสนอแนะและการแก้ไขปัญหา  | ฝ่ายตรวจและบังคับการ |





๗. มาตรฐานคุณภาพงาน

| ลำดับ | ขั้นตอน | ระยะเวลา | รายละเอียดงาน  | มาตรฐานคุณภาพงาน  | ผู้รับผิดชอบ         |
|-------|---------|----------|--|---|----------------------|
| ๕     |         |          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- จดพ. จะดำเนินการออกคำสั่งไปยังเจ้าของหรือผู้ครอบครองแหล่งกำเนิดมลพิษที่ฝ่าฝืน/ไม่ปฏิบัติตาม เพื่อปรับปรุงแก้ไข/จัดให้มีระบบบำบัดมลพิษภายในระยะเวลาที่กำหนด</li> <li>- การติดตามการปฏิบัติตามคำสั่ง จดพ. จะติดตามผลการปฏิบัติตามคำสั่ง เมื่อครบกำหนดระยะเวลาคำสั่งทางปกครองเท่านั้น</li> </ul> | <p>มาตรฐานคุณภาพงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- รูปแบบและสาระสำคัญของหนังสือคำสั่งทางปกครองตามมาตรา ๓๖, มาตรา ๓๗, มาตรา ๓๙, มาตรา ๔๐ และมาตรา ๔๕ แห่งพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๕๙</li> <li>- จดพ. ตรวจสอบผลการปฏิบัติตามคำสั่ง ภายใน ๕ วันทำการนับถัดจากวันที่ครบกำหนดคำสั่ง</li> <li>- เก็บตัวอย่างและวิเคราะห์ตัวอย่างตามมาตรฐานที่กำหนด</li> </ul> | ฝ่ายตรวจและบังคับการ |
| ๖     |         |          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- กรณี แหล่งกำเนิดมลพิษปฏิบัติตามคำสั่งทางปกครองแล้วให้ยุติการดำเนินการทางปกครอง</li> <li>- บันทึกข้อมูลลงระบบ</li> <li>- แจ้งผู้ร้องเรียนทราบผลการดำเนินการ</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- บันทึกข้อมูลลงระบบข้อมูลเรื่องเรียนด้านมลพิษและแหล่งกำเนิดมลพิษ (ecap) ให้ถูกต้องครบถ้วน</li> </ul>  | ฝ่ายตรวจและบังคับการ |
| ๗     |         |          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- กรณี แหล่งกำเนิดมลพิษไม่ปฏิบัติตามคำสั่งให้ใช้มาตรการบังคับทางปกครองต่อไป</li> </ul> <p>รายงานผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน เสนอผู้บริหารเพื่อรับทราบผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ดำเนินการตามมาตรการปรับทางปกครองตาม มาตรา ๔๘ พ.ร.บ.วิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ.๒๕๕๙ และกฎกระทรวง ฉบับที่ ๑๐ (พ.ศ. ๒๕๕๒) (ภายใน ๘ วันทำการ)</li> <li>- บันทึกข้อความรายงานผลการดำเนินงานเสนอผู้บังคับบัญชาผู้บริหารรับทราบ</li> </ul>  | กองนิติการ           |
| ๘     |         |          | <p>ประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนและพิจารณาความเห็น ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาปรับปรุงการทำงาน</p>  | <p>ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินการเรื่องเรียนด้านมลพิษไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๘๐</p>   | ฝ่ายตรวจและบังคับการ |