



ส่วนข้อมูล	บริการร่วม	ห้อง รongปท.ทส(น)
เลขรับ 174	เลขรับ 1036	
วันที่ 09 ส.ค. 2560	วันที่ 2 มี.ค. 2560	
เวลา 10-06 น.	เวลา 09.56 น.	

สำนักงานปลัดกระทรวง	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
เลขรับ 6195	เลขรับ 2 ส.ค. 2560
วันที่ 9.33	

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (สทศ.) สป.ทส. โทร. ๐ ๒๒๖๕ ๖๒๒๔

ที่ ทส ๐๒๐๒/ ๕๒๓

วันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานผลการปฏิบัติงานประจำเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๐

เรียน ปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
เลขรับ 523
วันที่ 28 ส.ค. 2560
เวลา 14.42

ส่วนข้อมูลข่าวสารและบริการร่วม ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ขอรายงานผลการดำเนินงาน ในรอบเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ดังนี้

๑. ศูนย์บริการร่วมกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็นศูนย์แรกรับเพื่อการอำนวยความสะดวกให้ประชาชน ให้คำปรึกษา แนะนำ

(๑) การให้ข้อมูล/คำปรึกษาฯ ตอบข้อซักถามเบื้องต้นเกี่ยวกับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(๒) การให้บริการเอกสารเผยแพร่ในรูปแบบของ เอกสาร หนังสือ แผ่นพับ โปสเตอร์ CD/VCD/DVD ฯ ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(๓) การรับแจ้งข้อมูลเบาะแส/รับเรื่องราวร้องทุกข์/ ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะ ที่เกี่ยวกับกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(๔) การเผยแพร่ข่าวสารสำคัญของกระทรวงฯ ที่ปรากฏในหน้าหนังสือพิมพ์ลงเผยแพร่ผ่านทาง Website : http://slc.mnre.go.th/more_news.php?cid=๖๒ ในหัวข้อ “สรุปข่าวหนังสือพิมพ์”

(๕) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารสำคัญ รวบรวมข้อมูลหน่วยงานในสังกัดเพื่อดำเนินการเผยแพร่ให้แก่หน่วยงาน ประชาชน และผู้สนใจ

๒. ศูนย์ข้อมูลข่าวสารสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมศูนย์กลางการบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน

(๑) จัดเตรียมข้อมูลข่าวสารของสำนักงานปลัดกระทรวงฯ ตามรายการที่กฎหมายกำหนดไว้ตามมาตรา ๗ และมาตรา ๙ แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ไว้ให้บริการประชาชน ณ ศูนย์บริการร่วม ทส.

(๒) การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมแก่ประชาชน

(๓) พัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารตามโครงการ ปี ๒๕๖๐ ปีแห่งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ

๓. ศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็นยกระดับการให้บริการประชาชนของหน่วยงานรัฐ ให้สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เข้าถึงง่าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ทราบ

(นายพงศ์ณัย ปองทอง)

รองปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ปฏิบัติราชการแทนปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๒ มี.ค. ๒๕๖๐

(นายอุดม จันทรสข)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ

รักษาการแทนผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

คุณณัฏฐ์
ดิฉันมร
คุณ
๑ มี.ค. ๒๕๖๐

- ☐ ส่วนอำนวยการ
- ☐ ส่วนพัฒนาระบบฯ
- ☐ ส่วนบริหารคอมพิวเตอร์ฯ
- ☐ ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศฯ
- ☐ ส่วนสื่อสาร

ส่วนข้อมูลข่าวสารฯ

(นายอุดม จันทรสข)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ

รักษาการแทนผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

**รายงานผลการปฏิบัติงาน ณ จุดบริการประชาชน กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๐**

๑. ผลการปฏิบัติงาน

ส่วนข้อมูลข่าวสารและบริการร่วม ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ขอรายงานผลการปฏิบัติงาน ในรอบเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ สรุปได้ดังนี้

๑.๑ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (Service Link)

เป็นศูนย์แรกรับเพื่อการอำนวยความสะดวกให้ประชาชน ให้คำปรึกษา แนะนำ สรุปรายงานการดำเนินงาน ดังนี้

- อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงฯ รวมทั้งสิ้น ๒๑ ราย แยกเป็น (๑) ให้บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป ๑๕ ราย (๒) ให้บริการข้อมูลและเอกสาร ๒ ราย และ (๓) ให้บริการรับเรื่องร้องเรียน ๔ ราย

- ให้บริการเอกสารเผยแพร่ในรูปแบบของ เอกสาร หนังสือ แผ่นพับ โปสเตอร์ ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยติดต่อขอรับเอกสารเพื่อเผยแพร่ด้านการมีส่วนร่วมด้านสิ่งแวดล้อม

- การรับแจ้งข้อมูลเบาะแส/รับเรื่องราวร้องทุกข์/ ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะ ที่เกี่ยวกับกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยประชาชนติดต่อยื่นข้อร้องทุกข์ร้องเรียนด้วยตนเอง จำนวน เรื่องร้องเรียน ๔ เรื่อง ติดต่อร้องทุกข์ร้องเรียนผ่านสายด่วน Greencall๑๓๑๐ จำนวนเรื่องร้องเรียน ๘ เรื่อง ติดต่อร้องทุกข์ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์หน่วยงานเลขหมาย ๐ ๒๒๖๕ ๖๒๒๓-๕ จำนวน ๔ เรื่อง

- เผยแพร่ข่าวสารสำคัญของกระทรวงฯ ที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ที่มีการนำลงหนังสือพิมพ์ สรุปโดยส่วนประชาสัมพันธ์ สำนักบริหารกลาง ลงเผยแพร่ผ่านทาง Website : http://slc.mnre.go.th/more_news.php?cid=๖๒ ในหัวข้อ “สรุปข่าวหนังสือพิมพ์” เป็นประจำทุกวัน

- การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารสำคัญ รวบรวมข้อมูลหน่วยงานในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อดำเนินการเผยแพร่ให้แก่หน่วยงาน ประชาชน และผู้ที่สนใจ เพื่อจัดให้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วม ทส. ชั้น ๑

๑.๒ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (Information Center)

ศูนย์กลางการบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน สรุปรายงานการดำเนินงาน ดังนี้

- จัดเตรียมข้อมูลข่าวสารของสำนักงานปลัดกระทรวงฯ ตามรายการที่กฎหมายกำหนดไว้ตามมาตรา ๗ และมาตรา ๙ แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ไว้ให้บริการประชาชน ณ ศูนย์บริการร่วม ทส. โดยจัดทำดัชนีประจำแฟ้ม จัดเรียงเอกสารใส่แฟ้มจัดแสดงเอกสารเพื่อจัดให้ประชาชนได้ตรวจดู และนำเข้าสู่ระบบศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์

- การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม แก่ประชาชน ตามมาตรา ๑๑ แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ โดยการพิจารณาคำขอข้อมูลข่าวสารของคณะกรรมการข้อมูลข่าวสาร สป.ทส. จำนวน ๒ ราย ซึ่งคณะกรรมการฯ พิจารณาการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารดังกล่าว โดยผู้ขอข้อมูลข่าวสารติดต่อขอรับเอกสารตามคำขอเรียบร้อยแล้ว

- การพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารตามโครงการ ปี ๒๕๖๐ ปีแห่งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ เป็นการดำเนินการพัฒนางานบริการของหน่วยงานรัฐ ภายใต้โครงการ “ปี ๒๕๖๐ ปีแห่งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ” ผลักดันให้หน่วยงานของรัฐ มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการตามที่กฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้บุคลากร มีความรู้ ความเข้าใจ พร้อมทั้งการดำเนินงานทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อจัดให้มีข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนสามารถสืบค้นได้จากช่องทางศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์

- มอบหมายเจ้าหน้าที่เข้าร่วมสัมมนาเชิงปฏิบัติการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ เมื่อวันที่ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ ณ ห้องประชุมสายฝน โรงเรียนราชวินิต (ประถม) กรุงเทพมหานคร ร่วมกับกรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) และสำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจจากฐานชีวภาพ (องค์การมหาชน) เพื่อให้ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน ยกย่องการให้บริการเพื่อเข้าสู่เกณฑ์ขั้นสูง และนำแนวทางที่ได้รับไปจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน

๑.๓ ศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (Government Easy Contact Center : GECC)

สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม สมัครงขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ เมื่อวันที่ ๓๑ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๐ เพื่อพัฒนารูปแบบงานบริการของหน่วยงานให้มีมาตรฐานพร้อมทั้งยกระดับการให้บริการประชาชนตามมาตรฐานที่ชัดเจน เป็นไปในทิศทางเดียวกันทุกหน่วยงาน

๒. คุณภาพของการให้บริการ

สถิติผู้รับบริการผ่านช่องทางศูนย์บริการประชาชน ทส.

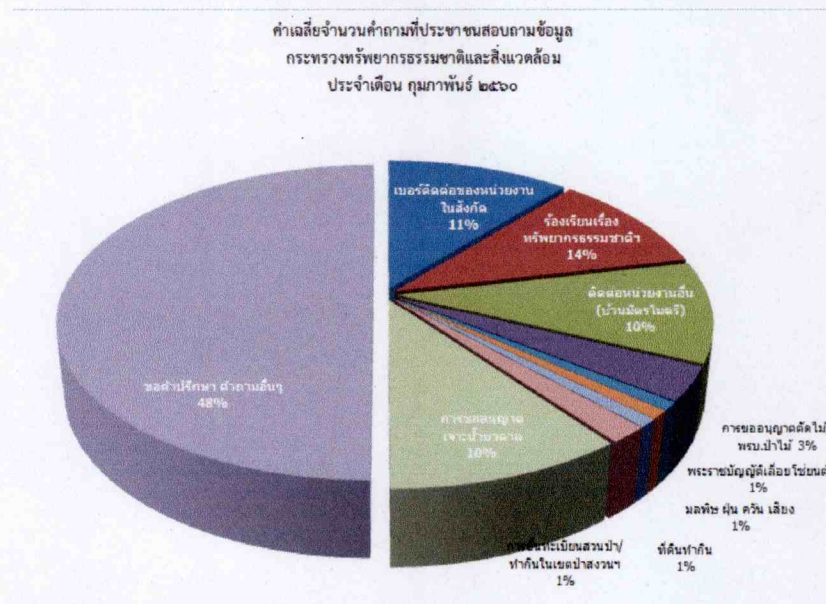
สถิติผู้รับบริการผ่านช่องทางการบริการของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม สะสมตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

สถิติผู้รับบริการ				
มกราคม ๖๐	ช่องทางการบริการ	จำนวนผู้รับบริการ	เรื่องร้องเรียน	หมายเหตุ
	๑.สายด่วน Green Call๑๓๑๐	๑๒๖ สาย	๘ เรื่อง	
	๒. จุดบริการศูนย์บริการร่วม ทส.	๘๙ ราย	๔ เรื่อง	
	๓. โทรศัพท์สำนักงาน	๙๐ สาย	๖ เรื่อง	
	๔. จุดบริการ สปน.	๑๐๔ ราย	๑๕ เรื่อง	
รวม		๔๐๙ ราย	๓๓ เรื่อง	
กุมภาพันธ์ ๖๐	ช่องทางการบริการ	จำนวนผู้รับบริการ	เรื่องร้องเรียน	หมายเหตุ
	๑.สายด่วน Green Call๑๓๑๐	๑๓๔ สาย	๘ เรื่อง	
	๒. จุดบริการศูนย์บริการร่วม ทส.	๒๑ ราย	๔ เรื่อง	
	๓. โทรศัพท์สำนักงาน	๑๑๒ สาย	๔ เรื่อง	
	๔. จุดบริการ สปน.	๑๗ ราย	๘ เรื่อง	
รวม		๒๘๔ ราย	๒๔ เรื่อง	
สรุป		๖๙๓ ราย	๕๗ เรื่อง	

๒.๑ โทรศัพท์ รายงานสถิติการอำนวยความสะดวก การให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถาม กับประชาชนและผู้ติดต่อกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๑๑๒ สาย โดยมีผู้รับบริการ รวมทั้งสิ้น ๑๑๒ คน (ข้อมูลวันที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๖๐ ถึง วันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐) ประกอบด้วยรายละเอียด ดังนี้

สถิติการขอข้อมูลข่าวสารกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด
๑	เบอร์ติดต่อของหน่วยงานในสังกัด	๑๓	๑๑.๒๑
๒	ร้องเรียนเรื่องทรัพยากรธรรมชาติฯ	๑๒	๑๐.๓๔
๓	ติดต่อหน่วยงานอื่น (บ้านมิตรไมตรี)	๑๒	๑๐.๓๔
๔	การขออนุญาตเจาะน้ำบาดาล	๑๒	๑๐.๓๔
๕	การขออนุญาตตัดไม้/พรบ.ป่าไม้	๔	๓.๔๕
๖	การขึ้นทะเบียนสวนป่า/ทำกินในเขตป่าสงวนฯ	๒	๑.๗๒
๗	ที่ดินทำกิน	๑	๐.๘๖
๘	พระราชบัญญัติเลื่อยโซยนต์	๑	๐.๘๖
๙	มลพิษ ฝุ่น คว้น เสียง	๑	๐.๘๖
๑๐	ขอคำปรึกษา คำถามอื่นๆ	๕๘	๕๐.๐๐
	(ข้อมูลข่าวสาร คำแนะนำ คำปรึกษา การอบรม พ.ร.บ.ฯ ศึกษาดูงาน)		
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด		๑๑๖	๑๐๐.๐๐



สถิติการขอข้อมูลข่าวสารกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
ข้อมูลการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC ๑๑๑๑) ในประเด็นคำถามที่เกี่ยวข้อง
กับกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เดือนมกราคม ๒๕๖๐



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111)

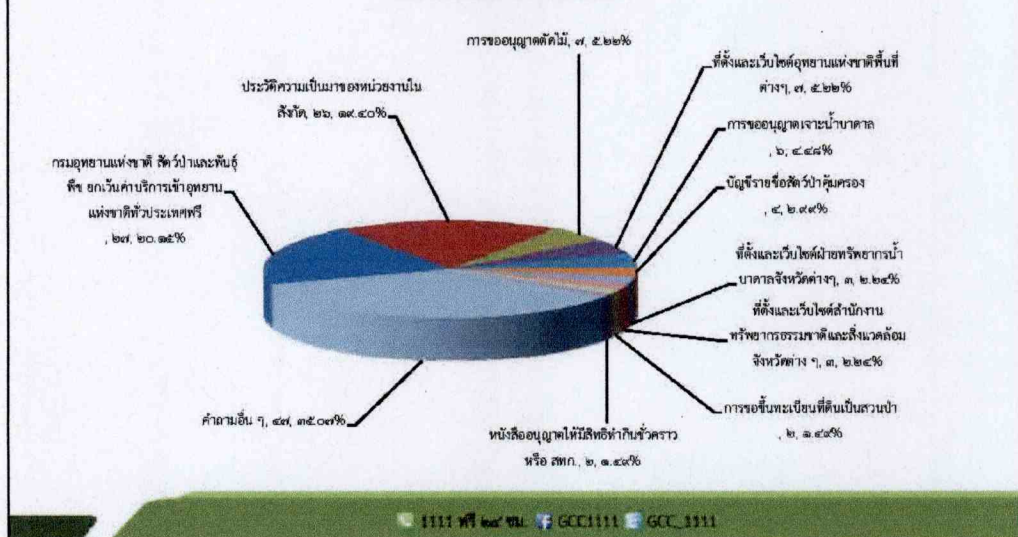


ประเภทคำถามที่ประชาชนเข้ามาใช้บริการมากที่สุด (สืบลำดับแรก)

ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๐

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑	กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืช ยกเว้นค่าบริการเข้า อุทยานแห่งชาติทั่วประเทศฟรี	๒๗	๒๐.๑๕
	๒	ประวัติความเป็นมาของหน่วยงานในสังกัด	๒๖	๑๙.๔๐
	๓	การขออนุญาตตัดไม้	๗	๕.๒๒
	๔	ที่ตั้งและเว็บไซต์อุทยานแห่งชาติพื้นที่ต่างๆ	๗	๕.๒๒
	๕	การขออนุญาตเจาะน้ำบาดาล	๖	๔.๔๔
	๖	บัญชีรายชื่อสัตว์ป่าคุ้มครอง	๔	๒.๙๔
	๗	ที่ตั้งและเว็บไซต์ฝ่ายทรัพยากรน้ำบาดาลจังหวัดต่างๆ	๓	๒.๒๔
	๘	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จังหวัดต่าง ๆ	๓	๒.๒๔
	๙	การขอขึ้นทะเบียนที่ดินเป็นสวนป่า	๒	๑.๕๔
	๑๐	หนังสืออนุญาตให้มีสิทธิทำกินชั่วคราว หรือ สทก.	๒	๑.๕๔
		คำถามอื่น ๆ	๔๗	๓๕.๐๗
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๑๓๔	๑๐๐.๐๐

ค่าเฉลี่ยจำนวนคำถามที่ประชาชนสอบถามข้อมูล
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๐



**๒.๒ มาด้วยตนเอง การติดต่อขอรับบริการหน่วยงาน สามารถติดต่อหน่วยงานด้วยตนเอง
ได้ ๒ ช่องทาง ดังนี้**

๒.๒.๑ ศูนย์บริการร่วม ทส. ชั้น ๑ รายงานสถิติการอำนวยความสะดวกประชาชนที่มาติดต่อกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๑๑ เรื่อง โดยมีผู้รับบริการ รวมทั้งสิ้น ๒๑ คน (ข้อมูลวันที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๖๐ ถึง วันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐) ประกอบด้วยรายละเอียด ดังนี้

ว/ด/ป	รายละเอียด	ภาพประกอบ
๓/๐๒/๖๐	ติดต่อขอข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม EIA จำนวน ๑ ราย	
๓/๐๒/๖๐	ขอรับเอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมด้านสิ่งแวดล้อม จำนวน ๑ ราย	 
๘/๐๒/๖๐	เจ้าหน้าที่ สร. ประสานขอเอกสารการรับสมัครคัดเลือกข้าราชการพลเรือนที่จะเข้ารับการประเมินผลงานเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งประเภทวิชาการ สำนวณครั้งที่ ๑/๒๕๖ จำนวน ๑ ราย	 
	เจ้าหน้าที่กรมทรัพยากรน้ำสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการทำบัตรเข้า-ออก หน่วยงานเพื่อจัดทำบัตรของหน่วยงาน จำนวน ๒ ราย	 
	ขอคำปรึกษาเกี่ยวกับข้อมูลที่ดินทำกิน จังหวัดอุดรดิตถ์ จำนวน ๒ ราย	 

ว/ด/ป	รายละเอียด	ภาพประกอบ
๑๐/๐๒/๖๐	ยื่นเรื่องร้องเรียน คำขอ เวนคืน และเรียกร้องเงิน ชดเชยความเสียหาย จังหวัด เชียงใหม่ จำนวน ๑ ราย	 
	ส่งเสริมธุรกิจชุมชน พื้นที่ใน การกระจายสินค้าจากชุมชน	 
๑๕/๐๒/๖๐	ชาวญี่ปุ่นมาขอข้อมูลเพื่อพบ ผู้บริหารกรมควบคุมมลพิษ จำนวน ๓ ราย	 
๑๖/๐๒/๖๐	ขอคำปรึกษาเรื่องมลพิษทาง กลิ่น ท้องที่เขตหลักสี่ กทม. ซึ่งหน่วยงานได้แจ้งข้อมูล เกี่ยวกับช่องทางการร้องเรียน โดยตรงต่อสำนักงานเขตฯ จำนวน ๑ ราย	 
	ขอคำปรึกษาเกี่ยวเรื่องที่ดิน นส๓ข. ทำกิน จังหวัดราชบุรี จำนวน ๑ ราย	 
๑๗/๐๒/๖๐	คณะฯ จากประเทศจีน ขอ เข้าพบหารือท่านปลัด กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม จำนวน ๘ ราย	 

๒.๒.๒ ศูนย์บริการประชาชนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล อาคารสำนักงาน ก.พ. เดิม โดยเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี รับเรื่องร้องเรียน ให้คำแนะนำกับประชาชน รายงานสถิติเรื่องร้องเรียนที่ส่งถึงกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๘ เรื่อง โดยมีผู้รับบริการ รวมทั้งสิ้น ๑๗ คน (ข้อมูลวันที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๖๐ ถึง วันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐) ประกอบด้วยรายละเอียดเรื่องร้องเรียน ดังนี้

ลำดับที่	เลขรับ รพช. ที่	รายละเอียดเรื่อง	จำนวน (ราย)
๑	๐๔๗๖	ขอความเป็นธรรมช่วยเหลือผู้ถูกผลกระทบเกี่ยวกับพื้นที่ที่มีปัญหา	๑
๒	๐๔๘๔	การบุกรุกที่ดินอนุรักษ์ไว้เพื่อก่อตั้งสร้างที่พักสงฆ์ถ้ำเขาต่อ	๑
๓	๐๕๔๔	ขอความเป็นธรรมแก้ไขปัญหาระเบิดที่ดินทำกินและความเดือดร้อนในเขตพื้นที่ ต.โนนก่อ ต.ช่องเม็ก	๕
๔	๐๕๕๑	ขอความเป็นธรรม	๔
๕	๐๕๘๑	ป่าถูกทำลาย	๑
๖	๐๖๔๕	ช่วยขุดเจาะบ่อบาดาลแก้ปัญหาภัยแล้งให้กับประชาชน	๑
๗	๐๗๐๔	ขอให้แก้ไขปัญหาระเบิดราษฎรเข้าไปทำกินอยู่อาศัยในเขตป่าสงวนแห่งชาติ	๒
๘	๐๗๐๙	กลุ่มนายทุนบุกรุกทำลายสาธารณประโยชน์และป่าสงวนแห่งชาติ	๒
รวมจำนวนผู้มาติดต่อ ณ ศูนย์บริการประชาชน สปน.			๑๗

๓. ผลการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการ

ผลสำรวจความพึงพอใจผู้มาติดต่อขอรับบริการ ณ จุดบริการของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (เคาน์เตอร์บริการศูนย์บริการร่วม ทส. ชั้น ๑ และจุดบริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี) จากผู้มาติดต่อทั้งสิ้น จำนวน ๓๘ ท่าน แบ่งออกเป็นผู้รับบริการผ่านเคาน์เตอร์บริการศูนย์บริการร่วม ทส. ชั้น ๑ จำนวน ๒๑ ท่าน และจุดบริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จำนวน ๑๗ ท่าน สรุปแบบประเมินฯ ที่รวบรวมได้ (ยอดรวมสะสม เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๐) จำนวน ๑๑ ชุด พบว่า

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)
กระบวนการและการให้บริการในภาพรวม	๔.๐๔ (๘๐.๗๓)
๑. การประสานงานและการให้บริการ (ความทั่วถึง/รวดเร็ว/ การให้บริการด้วยมิตรไมตรี)	๔.๑๘ (๘๓.๖๔)
๒. ความเหมาะสมของสถานที่ บรรยากาศ สภาพแวดล้อม	๓.๙๑ (๗๘.๑๘)
๓. ความเหมาะสมของระยะเวลา	๔.๐๙ (๘๑.๘๒)
๔. ความเหมาะสมของรูปแบบ-การดำเนินการ	๔.๐๙ (๘๑.๘๒)
๕. ความเหมาะสมของการอำนวยความสะดวก	๓.๙๑ (๗๘.๑๘)
๑. ด้านการอำนวยความสะดวก	๔.๑๕ (๘๓.๐๓)
๑.๑ ระบบการขนส่งสาธารณะ เข้าถึงสถานที่บริการ	๔.๑๘ (๘๓.๖๔)
๑.๒ จุดให้บริการมีความเหมาะสม/สะดวกในการติดต่อ	๔.๐๙ (๘๑.๘๒)
๑.๓ สิ่งอำนวยความสะดวกในการรองรับผู้มาติดต่อ	๔.๑๘ (๘๓.๖๔)
๒. คุณภาพการให้บริการ	๔.๐๙ (๘๑.๘๒)
๒.๑ ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ	๔.๑๘ (๘๓.๖๔)
๒.๓ ความทันสมัยของการบริการ	๔.๐๙ (๘๑.๘๒)
๒.๔ ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูล	๔.๐๙ (๘๑.๘๒)
๒.๕ ประชาสัมพันธ์/สร้างความรับรู้ในงานบริการ	๔.๐๐ (๘๐.๐๐)
๓. ทักษะการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	๔.๑๖ (๘๓.๑๘)
๓.๑ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	๔.๐๙ (๘๑.๘๒)
๓.๒ ความสามารถในการชี้แจง ตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำ	๔.๐๙ (๘๑.๘๒)
๓.๓ ความมีมนุษยสัมพันธ์ ยินดีในการให้บริการ	๔.๒๗ (๘๕.๔๕)
๓.๔ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๔.๑๘ (๘๓.๖๔)
๔. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๐๐ (๘๐.๐๐)
๔.๑ ระบบคิว/สร้างความเป็นธรรมในการขอรับบริการ	๔.๐๐ (๘๐.๐๐)
๔.๒ ขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสม	๔.๐๐ (๘๐.๐๐)
๔.๓ ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ตรงตามความต้องการภายในระยะเวลา	๔.๐๐ (๘๐.๐๐)

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)
๕. ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ	๔.๑๒ (๘๒.๔๒)
๕.๑ การนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ประโยชน์	๔.๑๘ (๘๓.๖๔)
๕.๒ สามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็วมากขึ้น	๔.๐๙ (๘๑.๘๒)
๕.๓ สามารถเพิ่มความคล่องตัวในการประสานงานส่วนราชการ ในสังกัด ทส.	๔.๐๙ (๘๑.๘๒)
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวมรอบ ๑ เดือน	๘๒.๐๙๑

หมายเหตุ : เก็บสถิติผู้ให้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ตั้งแต่เดือนมกราคม ๒๕๖๐ เป็นต้นไป

๔. กิจกรรมการมีส่วนร่วม อื่นๆ

◆ ประชุมคณะทำงานศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สป.ทส. ครั้งที่ ๑/๒๕๖๐ เมื่อวันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ เพื่อพิจารณารับรองแผนการพัฒนา ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงาน ปลัดกระทรวงทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตามเกณฑ์มาตรฐานขั้นสูง เพื่อดำเนินการตามโครงการ “ปี ๒๕๖๐ ปีแห่งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ” ให้เป็นไปตามแนวทางการพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ ราชการ กำหนดกรอบการดำเนินงานที่ถูกต้อง ตามระยะเวลาที่เหมาะสม และส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตามแผน อย่างเป็นรูปธรรมชัดเจน โดยคณะทำงานได้ให้ความเห็นชอบรายละเอียดกิจกรรม และมอบหมายฝ่าย เลขานุการฯ นำเสนอต่อประธานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารหน่วยงานให้ความเห็นชอบต่อไป



♦ ประชุมคณะกรรมการข้อมูลข่าวสาร สป.ทส. ครั้งที่ ๑/๒๕๖๐ เมื่อวันที่ ๑๖ พฤษภาคม ๒๕๖๐ ณ ห้องประชุมสำนักบริหารกลาง ชั้น ๔ เพื่อพิจารณาการขอข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๑๑ แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ จำนวน ๒ ราย



♦ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เข้าร่วมสัมมนาเชิงปฏิบัติการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ เมื่อวันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๐ ณ ห้องประชุมสายฝน โรงเรียนราชวินิต (ประถม) กรุงเทพมหานคร ร่วมกับ กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) และสำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจจากฐานชีวภาพ (องค์การมหาชน) เพื่อให้ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน ยกระดับการให้บริการเพื่อเข้าสู่เกณฑ์ขั้นสูง และนำแนวทางที่ได้รับไปจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน เป็นไปตามเจตนารมณ์ที่กฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการกำหนด เพื่อสร้างโปร่งใสการบริหารงานของรัฐพร้อมทั้งให้เจ้าหน้าที่สามารถเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องและประชาชนทราบได้



◆ คณะข้าราชการและเจ้าหน้าที่กรมทรัพยากรธรณี เข้าศึกษาดูงานการบริหารศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สป.ทส. และแนวทางการพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ เพื่อพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรธรณีตามมาตรฐานศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานให้หน่วยงานมีศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการทั้งทางกายภาพและทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสร้างความโปร่งใสของภาครัฐ โดยการจัดแสดงข้อมูลข่าวสารตามสิทธิที่ประชาชนพึงได้รับรู้ ตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการ



◆ เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการร่วม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และประสานการแก้ไขปัญหาของประชาชนเบื้องต้น ร่วมกับผู้แทนของส่วนราชการทุกกระทรวง ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ กองอำนวยการร่วม ศูนย์บริการประชาชน (สำนักงานชั่วคราวอาคาร ก.พ.)



๔. ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงาน / ปัญหา อุปสรรค

-ไม่มี-



สำเนาฉบับ

ส่วนราชการ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (สบ.ทส.) สป.ทส. โทร. ๐ ๒๒๖๕ ๖๒๒๔
ที่ ทส ๐๒๐๒/ ๕๒๓ วันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานผลการปฏิบัติงานประจำเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๐

เรียน ปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ส่วนข้อมูลข่าวสารและบริการร่วม ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ขอรายงานผลการดำเนินงานในรอบเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ดังนี้

๑. ศูนย์บริการร่วมกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็นศูนย์แรกรับเพื่อการอำนวยความสะดวกให้ประชาชน ให้คำปรึกษา แนะนำ

(๑) การให้ข้อมูล/คำปรึกษาฯ ตอบข้อซักถามเบื้องต้นเกี่ยวกับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(๒) การให้บริการเอกสารเผยแพร่ในรูปแบบของ เอกสาร หนังสือ แผ่นพับ โปสเตอร์ CD/VCD/DVD ฯ ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(๓) การรับแจ้งข้อมูลเบาะแส/รับเรื่องราวร้องทุกข์/ ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะ ที่เกี่ยวกับกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(๔) การเผยแพร่ข่าวสารสำคัญของกระทรวงฯ ที่ปรากฏในหน้าหนังสือพิมพ์ลงเผยแพร่ผ่านทาง Website : http://slc.mnre.go.th/more_news.php?cid=๖๒ ในหัวข้อ “สรุปข่าวหนังสือพิมพ์”

(๕) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารสำคัญ รวบรวมข้อมูลหน่วยงานในสังกัดเพื่อดำเนินการเผยแพร่ให้แก่หน่วยงาน ประชาชน และผู้สนใจ

๒. ศูนย์ข้อมูลข่าวสารสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมศูนย์กลางการบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน

(๑) จัดเตรียมข้อมูลข่าวสารของสำนักงานปลัดกระทรวงฯ ตามรายการที่กฎหมายกำหนดไว้ตามมาตรา ๗ และมาตรา ๘ แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ไว้ให้บริการประชาชน ณ ศูนย์บริการร่วม ทส.

(๒) การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมแก่ประชาชน

(๓) พัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารตามโครงการ ปี ๒๕๖๐ ปีแห่งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ

๓. ศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็นยกระดับการให้บริการประชาชนของหน่วยงานรัฐ ให้สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เข้าถึงง่าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

๑-

(นายอุดม จันทรสข)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ

รักษาการแทนผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

อรอนงค์ ดัน

- ๒ มี.ค. ๒๕๖๐

รับ
พิมพ์
งาน
ตรวจ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ส่วนข้อมูลข่าวสารและบริการร่วม ศทส. โทร. ๐ ๒๒๖๕ ๖๒๒๔

ที่ ทส ๐๒๐๒.๕/๗๗

วันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานผลการปฏิบัติงานประจำเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๐

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ผ่าน ผอ.สขบ.) *จตุร*

ส่วนข้อมูลข่าวสารและบริการร่วม ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ขอรายงานผลการดำเนินงาน ในรอบเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ดังนี้

๑. ศูนย์บริการร่วมกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็นศูนย์แรกรับเพื่อการอำนวยความสะดวกให้ประชาชน ให้คำปรึกษา แนะนำ

(๑) การให้ข้อมูล/คำปรึกษาฯ ตอบข้อซักถามเบื้องต้นเกี่ยวกับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(๒) การให้บริการเอกสารเผยแพร่ในรูปแบบของ เอกสาร หนังสือ แผ่นพับ โปสเตอร์ CD/VCD/DVD ฯ ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(๓) การรับแจ้งข้อมูลเบาะแส/รับเรื่องราวร้องทุกข์/ ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะ ที่เกี่ยวกับกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(๔) การเผยแพร่ข่าวสำคัญของกระทรวงฯ ที่ปรากฏในหนังสือพิมพ์ลงเผยแพร่ผ่านทาง Website : http://slc.mnre.go.th/more_news.php?cid=๖๒ ในหัวข้อ “สรุปข่าวหนังสือพิมพ์”

(๕) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารสำคัญ รวบรวมข้อมูลหน่วยงานในสังกัดเพื่อดำเนินการเผยแพร่ให้แก่หน่วยงาน ประชาชน และผู้ที่สนใจ

๒. ศูนย์ข้อมูลข่าวสารสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมศูนย์กลางการบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน

(๑) จัดเตรียมข้อมูลข่าวสารของสำนักงานปลัดกระทรวงฯ ตามรายการที่กฎหมายกำหนดไว้ตามมาตรา ๗ และมาตรา ๙ แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ไว้ให้บริการประชาชน ณ ศูนย์บริการร่วม ทส.

(๒) การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมแก่ประชาชน

(๓) พัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารตามโครงการ ปี ๒๕๖๐ ปีแห่งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ

๓. ศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็นยกระดับการให้บริการประชาชนของหน่วยงานรัฐ ให้สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เข้าถึงง่าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบขอได้โปรดลงนามในหนังสือถึงปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่แนบมาพร้อมนี้

กมลมา

๑๙

๒๘ กพ ๖๐ (นางสมิตา จันทระสุข)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ

รักษาราชการแทนผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

กมลมา

นางสาวทัศนีย์ เดชปารมย์

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ