



ข้อเสนอแนวความคิด/วิธีการเพื่อพัฒนางานหรือปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

การพัฒนาระบบการสนับสนุนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม

นางสาวพัชรกิต อินทร์พรหม

นักวิชาการสิ่งแวดล้อมปฏิบัติการ

ตำแหน่งเลขที่ 1624 ส่วนสิ่งแวดล้อม

สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดพิจิตร

สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

เสนอขอประเมินเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนักวิชาการสิ่งแวดล้อมชำนาญการ

ตำแหน่งเลขที่ 1624 ส่วนสิ่งแวดล้อม

สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดพิจิตร

สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ปีงบประมาณ 2560

การพัฒนาระบบการสนับสนุนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม

นางสาวพัชรกิต อินทร์พรหม

นักวิชาการสิ่งแวดล้อมปฏิบัติการ

ตำแหน่งเลขที่ 1624 ส่วนสิ่งแวดล้อม

สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดพิจิตร

สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

เสนอขอประเมินเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนักวิชาการสิ่งแวดล้อมชำนาญการ

ตำแหน่งเลขที่ 1624 ส่วนสิ่งแวดล้อม

สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดพิจิตร

สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ปีงบประมาณ 2560

สารบัญ

	หน้า
หลักการและเหตุผล	1
บทวิเคราะห์/แนวคิด/ข้อเสนอ	3
บทวิเคราะห์	3
แนวคิด/ข้อเสนอ	5
ผลที่คาดว่าจะได้รับ	8
ตัวชี้วัดความสำเร็จ	8

ข้อเสนอแนวความคิด/วิธีการเพื่อพัฒนางานหรือปรับปรุง ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

เรื่อง การพัฒนาระบบการสนับสนุนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม

1. หลักการและเหตุผล

จากการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากร และการขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจ ทำให้เกิดปัญหาเสื่อมโทรมของทรัพยากรธรรมชาติ เช่น ป่าไม้ ดิน แร่ธาตุ สัตว์ และพืช และปัญหาเสื่อมโทรมของสิ่งแวดล้อมรอบตัวมนุษย์เช่น ดิน น้ำ อากาศ เป็นต้น รวมถึงปัญหาความเสื่อมโทรม ของระบบนิเวศตามธรรมชาติ ตลอดจนปัญหาการเปลี่ยนแปลงทางด้านสิ่งแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคมมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น การร้องเรียนด้านมลพิษสิ่งแวดล้อมจึงเกิดขึ้นอย่างกว้างขวาง การจัดการและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น จึงจำเป็นต้องดำเนินการกับแหล่งกำเนิดของปัญหา ได้แก่ แหล่งกำเนิดมลพิษตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม พ.ศ. 2535 สถานประกอบการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 รวมทั้ง การดำเนินกิจกรรมอื่น ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของประชาชน พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๓๕ เป็นกฎหมายหลักที่เกี่ยวกับการควบคุม ป้องกัน และแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม โดยกำหนดอำนาจหน้าที่ระหว่างส่วนราชการให้เกิดการประสานงานและทหาหน้าที่ร่วมกันในการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม และกำหนดแนวทางปฏิบัติในส่วนที่ไม่มีหน่วยงานใดรับผิดชอบโดยตรง กำหนดมาตรการควบคุมมลพิษด้วยการจัดให้มีระบบบำบัดอากาศเสีย ระบบบำบัดน้ำเสีย ระบบการจัดของเสีย และเครื่องมือหรืออุปกรณ์ต่างๆ เพื่อแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับมลพิษ กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้เกี่ยวข้องกับการก่อให้เกิดมลพิษให้เป็นไปโดยชัดเจน อย่างไรก็ตาม ในทางปฏิบัติการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในระดับจังหวัดยังคงเป็นการดำเนินงานแบบแยกส่วน

(Piecemeal Approach) เนื่องจากช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลาย กฎ ระเบียบ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาจำนวนมาก เช่น สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมจังหวัด สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สำนักงานปศุสัตว์จังหวัด อำเภอ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำให้เกิดความซ้ำซ้อน และ สับสนในการปฏิบัติงานและบังคับใช้กฎหมาย หรือในบางกรณีเป็นไปในลักษณะต่างคน ต่างทำ โดยไม่ให้ความสำคัญแบบองค์รวม (Holistic Approach) หรือในเชิงพื้นที่ ทำให้การ แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเบ็ดเสร็จ ทำให้ เกิดการหลีกเลี่ยงการไม่บังคับใช้กฎหมายเพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย และลดต้นทุนการดำเนินการ ทั้งนี้ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ได้กำหนดขั้นตอนโดยกระบวนการ แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ครอบคลุมขั้นตอนตั้งแต่เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม การตรวจสอบข้อเท็จจริง การจัดทำรายงานหรือสรุปผลการตรวจสอบพร้อมข้อเสนอแนะ ในการแก้ไขปัญหา การแจ้งผลให้หน่วยงานที่มีอำนาจบังคับใช้กฎหมายพิจารณาดำเนินการ การแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ รวมถึงการจัดเก็บข้อมูล อย่างไรก็ตาม การจัดการปัญหาเหตุ ร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม ที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพ ต้องมีหลายองค์ประกอบผนวกไว้กัน อย่างเป็นระบบ โดยการกำหนดมาตรการเชิงรุก ซึ่งมุ่งเน้นการดำเนินการผ่านคณะกรรมการ ระดับจังหวัดในการอนุมัติ อนุญาต โดยการให้ความเห็นและคำแนะนำประกอบการอนุญาต เพื่อป้องกันการเกิดปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อม อันนำไปสู่การเกิดปัญหาเรื่องร้องเรียน ในอนาคต ทั้งนี้ ในการกำหนดมาตรการเชิงรับ หรือการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ได้แก่ ผู้บริหาร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องให้ความสำคัญ และสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่ โดยเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ความเข้าใจ และสามารถนำความรู้ทางวิชาการมา ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง เรียกว่า ระบบการสนับสนุนการปฏิบัติงาน ดังนั้นการพัฒนากระบวนการสนับสนุนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษสิ่งแวดล้อม จะทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม สามารถดำเนินการได้อย่าง รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทาง ในการปฏิบัติงานด้านการจัดการมลพิษสิ่งแวดล้อม ต่อไป

2. บทวิเคราะห์/แนวความคิด/ข้อเสนอ

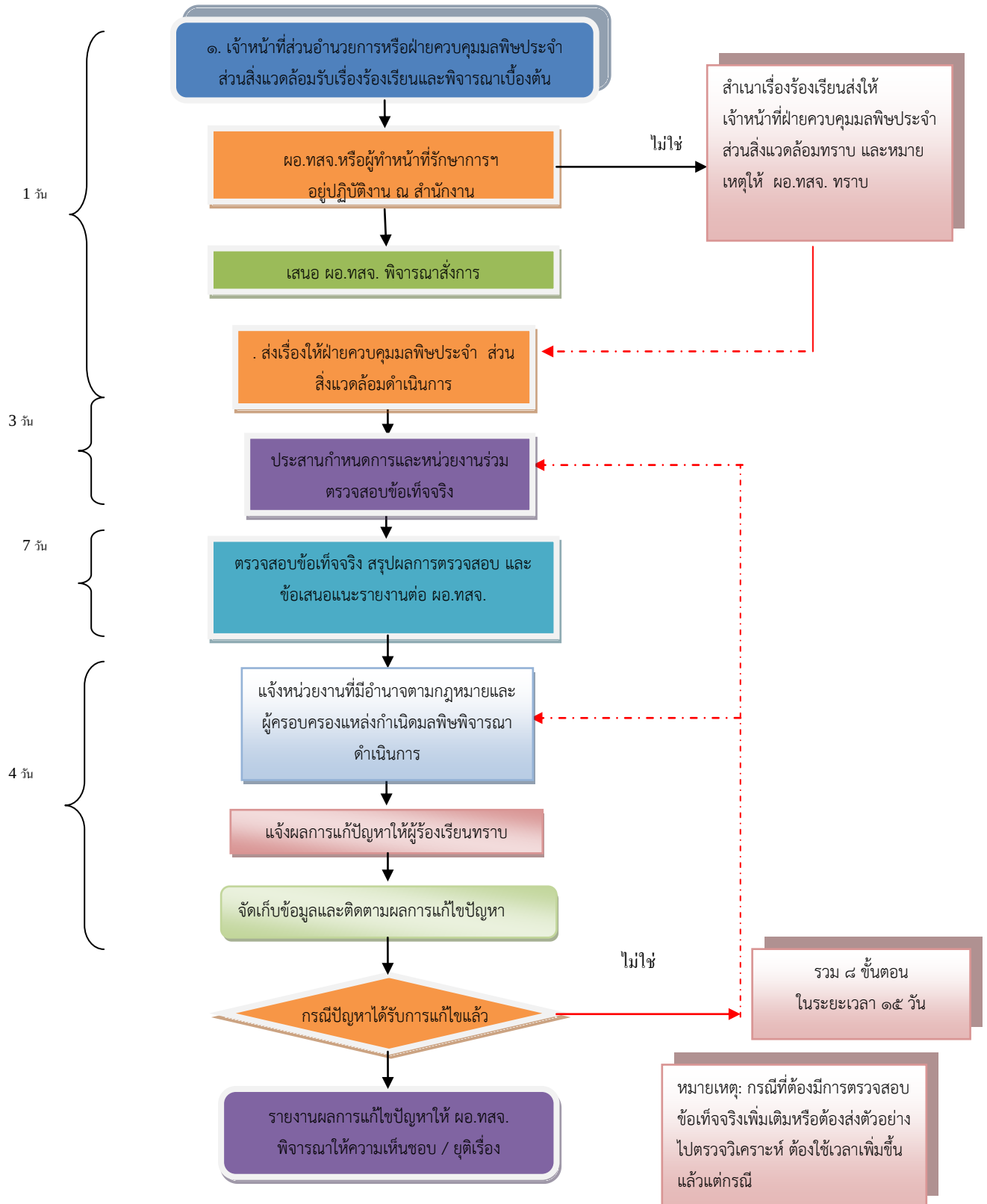
2.1 บทวิเคราะห์

จากการการดำเนินการในการแก้ไขเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษสิ่งแวดล้อมที่ผ่านมาพบว่า องค์ประกอบสำคัญของการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่สำคัญประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

2.1.1 มีการจัดการที่ดีและผู้บริหารให้การสนับสนุน ผู้บริหารจะต้องตระหนักและเห็นในความสำคัญของปัญหาเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะทำให้การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนสามารถขับเคลื่อนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยจะต้องมีการกำหนดโครงสร้างการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนมีการมอบหมายงานให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบ และมีแนวนโยบาย ให้การสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่

2.1.2 มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรง และเจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้ความสามารถในการจัดการปัญหาเรื่องร้องเรียน โดยอาจดำเนินการในรูปแบบคณะกรรมการ คณะกรรมการ หรือบุคคล ขึ้นกับลักษณะการบริหารงานของพื้นที่ และเจ้าหน้าที่รับผิดชอบนี้ต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การควบคุมและจัดการปัญหามลพิษ สิ่งแวดล้อม เทคนิคการตรวจวิเคราะห์และการใช้เครื่องมือตรวจวัดการไหลเวียนของอากาศ กฎหมายและมาตรฐานมลพิษสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง

2.1.3 มีระบบการทำงานที่เป็นแบบแผน ระบบการทำงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนมลพิษสิ่งแวดล้อมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีแบบแผน จะต้องมีการพัฒนาระบบการทำงานที่มีแบบแผน เข้าใจง่าย และเจ้าหน้าที่สามารถนำระบบการทำงานดังกล่าวไปใช้เป็นแนวทางในการทำงานในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมได้กำหนด ขั้นตอนการตรวจและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม หรือระบบปฏิบัติงาน ดังนี้



2.2 แนวความคิด/ข้อเสนอ

ระบบการทำงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การดำเนินการจัดการปัญหาเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีแบบแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ทั้งนี้ การพัฒนาระบบการสนับสนุนการปฏิบัติงานจะช่วยให้ลดปัญหาด้านการร้องเรียนทางด้านมลพิษสิ่งแวดล้อม และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่สามารถนำระบบการสนับสนุนการปฏิบัติงานดังกล่าวไปใช้เป็นแนวทางในการทำงานในพื้นที่ได้ ดังนี้

2.2.1 ระบบป้องกันการร้องเรียนปัญหาสิ่งแวดล้อม การดำเนินงานเรื่องการจัดการปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม นอกจากการให้ความสำคัญในเรื่องของการแก้ไขปัญหาแล้ว มาตรการป้องกันถือว่าเป็นเรื่องหนึ่งที่มีความสำคัญที่จะช่วยเสริมการจัดการปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งถ้าสามารถดำเนินการจัดระบบป้องกันปัญหาสิ่งแวดล้อมได้ดีและครอบคลุมก่อนเกิดปัญหา จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งที่จะส่งผลให้การเกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมลดน้อยลงหรือการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมได้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ดังนั้นสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องควรตระหนักและให้ความสำคัญกับการจัดให้มีมาตรการเตรียมความพร้อมในการจัดระบบป้องกันปัญหาสิ่งแวดล้อมไว้เพื่อสนับสนุนการจัดการปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม ให้สัมฤทธิ์ผลมากยิ่งขึ้น ซึ่งการดำเนินงานระบบป้องกันปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อม จะต้องมีการดำเนินการ ดังนี้

(1) ให้คำปรึกษาด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม พ.ศ. 2535 แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อนำข้อมูลไปประกอบหรือประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานออกข้อกำหนดของท้องถิ่น ซึ่งเป็นการสร้างกฎระเบียบ ข้อบังคับ และแนวทางให้ผู้ประกอบการ

(2) การจัดทำทะเบียนหรือข้อมูลพื้นฐานของแหล่งกำเนิดมลพิษในพื้นที่ความรับผิดชอบที่มีปัญหาการร้องเรียนบ่อยๆ พร้อมทั้งจัดทำข้อเสนอแนะให้หน่วยงานอนุญาตในการกำหนดมาตรการในการควบคุมสถานประกอบกิจการด้วยการใช้เงื่อนไข ของการให้ใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตประกอบกิจการ เพื่อป้องกันการเกิดปัญหามลพิษต่างๆ อันอาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และสุขภาพของประชาชนที่อาศัยอยู่บริเวณใกล้เคียง

(3) ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ หรือถ่ายทอดข้อมูลและข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนด้วยวิธีการต่างๆผ่านทางสื่อและช่องทางต่างๆ เช่น การประชุมชี้แจง ติดประกาศ สื่อสิ่งพิมพ์ เว็บไซต์สำนักงาน เป็นต้น เพื่อแจ้งและเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร หรือเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นให้ประชาชน หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ เกี่ยวกับสิทธิ หรือความรู้ต่างๆ อันเป็นประโยชน์ในการนำไปประยุกต์ใช้ในการจัดการปัญหาเรื่องร้องเรียนในพื้นที่ โดยมีประเด็นเนื้อหาที่ควรนำมาสื่อสารประชาสัมพันธ์ ได้แก่ กฎหมายที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม ข้อมูลวิชาการเบื้องต้นเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาผลกระทบสิ่งแวดล้อม และผลการดำเนินงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม

2.2.2 ระบบพัฒนากระบวนการ เนื่องจากการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมในระดับจังหวัดมีความหลากหลาย จำเป็นต้องมีการพัฒนาระบบกระบวนการที่ชัดเจน มีแบบแผนมีขั้นตอนในการดำเนินงาน สามารถเข้าใจง่าย เพื่อให้เจ้าหน้าที่นำไปใช้เป็นแนวทางดำเนินงานแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ไม่ทำให้เกิดการทำงานซ้ำซ้อน สามารถใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงานในทิศทางเดียวกันขั้นตอนการพัฒนาระบบกระบวนการ เนื่องจากมีกฎหมายและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำนวนมาก จึงเห็นควรให้มีการดำเนินการ ดังนี้

(1) จัดทำคู่มือแนวทางการการแก้ไขปัญหารื่องร้องเรียนด้านมลพิษ สิ่งแวดล้อม หรือ จัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard of Procedure: SOP) เพื่อนำมา ทดลองใช้กับพื้นที่นาร่อง ในการปรับปรุงแก้ไขให้ตรงกับความต้องการในพื้นที่ โดยนำเสนอ ต่อหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด อำเภอ องค์การปกครองส่วน ท้องถิ่น และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ อุตสาหกรรมจังหวัด สาธารณสุขจังหวัด ปศุสัตว์ จังหวัด เป็นต้นเพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางปฏิบัติการแก้ไขปัญหามลพิษด้าน สิ่งแวดล้อม

(2) จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการการแก้ไขปัญหามลพิษ สิ่งแวดล้อม หรือคณะทำงาน การแก้ไขปัญหามลพิษในระดับจังหวัด ที่ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่นักวิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่มีความรู้ความสามารถในด้านต่าง ๆ รวมทั้งเป็นผู้ที่มีการปฏิบัติงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กับการจัดการแก้ไขปัญหามลพิษด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการแก้ไข ปัญหา ลดขั้นตอนการประสานงานระหว่างหน่วยงาน รวมถึงความซ้ำซ้อนในการ ปฏิบัติงาน

2.2.3 ระบบเฝ้าระวังปัญหามลพิษด้านสิ่งแวดล้อม ปัญหามลพิษด้านสิ่งแวดล้อมที่ เกิดขึ้นในแต่ละพื้นที่มักมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับ สภาพสังคม เศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม ดังนั้น หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในแต่ละพื้นที่จำเป็นต้องทราบสถานการณ์และจัด อันดับความสำคัญของปัญหาในพื้นที่ก่อน จึงสามารถพิจารณาหาแนวทางแก้ไข ทั้งนี้ การ เฝ้าระวังปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อม จะทำให้ทราบสถานการณ์ปัญหาในพื้นที่ มีมากน้อย เพียงใดเพื่อจะได้สามารถกำหนดทิศทาง และแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม ต่อไป โดยระบบเฝ้าระวังปัญหามลพิษด้านสิ่งแวดล้อม จะต้อง มีขั้นตอนของการ เฝ้าระวังที่สำคัญ ดังนี้

(1) จัดทำฐานข้อมูล โดยการสำรวจ การรวบรวมข้อมูลด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ แหล่งกำเนิดมลพิษและสถานประกอบที่มีปัญหามลพิษด้านสิ่งแวดล้อม พื้นที่ที่มีความ เสี่ยงด้านมลพิษ ได้แก่ ข้อมูลด้านภัยคุกคาม ข้อมูลคุณภาพสิ่งแวดล้อม แนวทางการแก้ไข ปัญหาที่ผ่านมา เพื่อประเมินสถานการณ์ แนวโน้มการเกิดปัญหา สาเหตุของปัญหา

สิ่งแวดล้อมกับผลกระทบที่ประชาชนในพื้นที่ได้รับ โดยนำข้อมูลที่น่ามาวิเคราะห์ทำให้เห็นแนวโน้มของสภาพปัญหาในแต่ละช่วงเดือนและปี ช่วงเวลาของสภาพปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อมที่ศึกษาแล้วพบว่ามักเกิดขึ้นบ่อยที่สุด ความถี่ และความรุนแรงของปัญหาในช่วงเวลาต่างๆ เพื่อนำไปสู่การกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหา และการเตรียมความพร้อมด้านต่างๆ

(2) สร้างเครือข่ายการเฝ้าระวังปัญหาสิ่งแวดล้อมและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในพื้นที่ โดยการอบรมให้ความรู้กับประชาชนในการรู้สิทธิ ช่องทางการร้องเรียน รวมทั้งการป้องกันตนเองเบื้องต้นจากปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อม การเผยแพร่ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ประชาชนได้ทราบสถานการณ์ปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่การจัดเตรียมอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคลที่เหมาะสมกับสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่ สำหรับแจกจ่ายกับประชาชนที่ได้รับผลกระทบและมีการแนะนำวิธีการใช้อุปกรณ์ดังกล่าวอย่างมีประสิทธิภาพ

(3) การควบคุมแหล่งกำเนิดปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อม โดยการตรวจติดตามแหล่งกำเนิดมลพิษหรือสถานประกอบกิจการร่วมกับหน่วยงานอนุญาต องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อเฝ้าระวังไม่ให้เกิดปัญหาสิ่งแวดล้อม และการร้องเรียนปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อมในอนาคต

3. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

ปัญหามลพิษด้านสิ่งแวดล้อมได้รับการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ และการปฏิบัติงานด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษสิ่งแวดล้อม สามารถนำเข้าสู่กระบวนการแก้ไขปัญหาคด้วยความรวดเร็ว

4. ตัวชี้วัดความสำเร็จ

1. เกิดแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เป็นระบบมี แบบแผนมาตรฐานในการปฏิบัติงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้
2. จำนวนการร้องเรียนปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อมลดลง