



คู่มือ การจัดการเรื่องร้องเรียน

สำนักงานนโยบายและแผน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

พ.ศ. 2568



สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
กองติดตามประเมินผลสิ่งแวดล้อม

คำนำ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการโดยมุ่งเน้นให้ส่วนราชการยึดประโยชน์สุขของประชาชนเป็นเป้าหมายสูงสุด คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อโปร่งใส ตรวจสอบได้ ตลอดจนการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและติดตามการดำเนินงานของรัฐอย่างแท้จริง การจัดการเรื่องร้องเรียนจึงนับเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเป็นช่องทางในการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ รวมถึงข้อร้องเรียนจากประชาชน เพื่อนำมาสู่การตรวจสอบ แก้ไข และพัฒนาการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อันจะช่วยสร้างความเชื่อมั่น ความโปร่งใส และความเป็นธรรมในการให้บริการสาธารณะ

สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.) ได้จัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนในหลากหลายช่องทาง เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ที่มีประสงค์จะขอรับบริการสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย พร้อมทั้ง บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนให้มีความชัดเจน มีมาตรฐาน สามารถตอบสนองต่อความต้องการ และความคาดหวังของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว สอดคล้องตามข้อกำหนดของกฎหมาย

คณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียน สผ. จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน สผ. ขึ้น เพื่อแสดงให้เห็นถึงรายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงานในการจัดการเรื่องร้องเรียนที่ชัดเจน และใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้สามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อันจะนำไปสู่การบริหารราชการที่ดีและยั่งยืนต่อไป

คณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียน สผ.

กันยายน 2568

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์	1
2. คำจำกัดความ	2
3. ประเภทเรื่องร้องเรียน	5
4. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	6
5. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน สผ. (Work Flow)	7
6. รายละเอียดขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน สผ.	8
7. มาตรฐานการดำเนินงาน	13
8. การติดตามและรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน สผ.	15
9. นโยบายความเป็นส่วนตัวของผู้ร้องเรียน (Privacy Policy)	17
10. นโยบายคุกกี้ (Cookies Policy) สผ.	17
ภาคผนวก ก แบบฟอร์ม เรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ / ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น	18
ภาคผนวก ข ตัวอย่างหนังสือแจ้งตอบผู้ร้องเรียน และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	20
ภาคผนวก ค Infographic ขั้นตอนการรายงานผลเรื่องร้องเรียน สผ.	25
ภาคผนวก ง นโยบายความเป็นส่วนตัวของผู้ร้องเรียน (Privacy Policy)	27
ภาคผนวก จ นโยบายคุกกี้ (Cookies Policy) สผ.	33



วัตถุประสงค์



เพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน สผ. มีกระบวนการ ขั้นตอน และแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน



เพื่อให้บุคลากรของ สผ. ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานในการจัดการเรื่องร้องเรียน



เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ



คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียนซ้ำ

คือ เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

1. เรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องต่างกัน ที่เคยได้รับและแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบแล้ว แต่ยังมีการร้องเรียน/ติดตามผลในประเด็นเดิม โครงการเดิม
2. เรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องคนเดียวกัน ที่เคยได้รับและแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบแล้ว แต่ยังมีการร้องเรียน/ติดตามผลในประเด็นเดิม โครงการเดิม

เรื่องร้องเรียน

คือ เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

จำนวนมาก

1. เรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องต่างกัน ร้องเรียนโครงการเดียวกัน และประเด็นเหมือนกัน (ส่งหนังสือร้องเรียนเหมือนกัน)
2. เรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องคนเดียวกัน ร้องเรียนโครงการเดียวกัน และประเด็นเหมือนกัน แต่มีการร้องเรียนหลายช่องทางที่ต่างกัน
3. เรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องต่างกันหรือผู้ร้องคนเดียวกัน ร้องเรียนโครงการเดียวกัน ประเด็นต่างกัน

บัตรสนเท่ห์

หมายถึง การร้องเรียนที่เป็นการกล่าวโทษผู้อื่นโดยที่ไม่ได้ระบุชื่อหรือลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน ตามนัยมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2541 หรือไม่สามารถยืนยันตัวตนของผู้ร้องเรียน หรือไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้

ผู้ร้องเรียน

ประชาชนทั่วไป เอกชน หน่วยงานภาครัฐ หรือองค์กรพัฒนาเอกชน ที่มาติดต่อกับ สผ. โดยตรง หรือผ่านหน่วยงานอื่น โดยมีวัตถุประสงค์ในการติดต่อครอบคลุมทั้งการร้องเรียนหรือร้องทุกข์ / การให้ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น

คำจำกัดความ (ต่อ)

ช่องทาง การรับเรื่องร้องเรียน	ช่องทางต่าง ๆ ในการรับเรื่องร้องเรียน สผ. ทั้งช่องทางที่ สผ. รับเรื่องร้องเรียนโดยตรง และช่องทางรับเรื่องร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่น
----------------------------------	--

การจัดการ เรื่องร้องเรียน	มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ / ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น
------------------------------	---

ระบบบริหารจัดการ เรื่องร้องเรียน สผ.	ระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน สผ. ที่มีประสิทธิภาพและทันต่อสถานการณ์เรื่องร้องเรียน สผ.
---	---

เจ้าหน้าที่	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน สผ.
-------------	--

กอง และกลุ่มอิสระ ที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงานในสังกัด สผ.
------------------------------------	----------------------

ผู้ที่เกี่ยวข้อง	ผู้อำนวยการกอง หรือผู้อำนวยการกลุ่มงาน หรือคณะทำงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ
------------------	---

หน่วยงานภายนอก	หน่วยงาน หรือองค์กรภายนอก สผ.
----------------	-------------------------------

คำจำกัดความ (ต่อ)

การปิด

เรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนที่สามารถปิดได้มีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

1. เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องเรียนทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ
2. เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องเรียน บางส่วน (โดยหน่วยงานเจ้าของเรื่อง ได้ดำเนินการตามขอบเขตอำนาจเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทาเยียวยาปัญหาความเดือดร้อน ของผู้ร้องเรียน ตามความเหมาะสมแล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียน ทราบ
3. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องเรียน เช่น พันอำนาจหน้าที่ที่จะดำเนินการได้ และเกินจากขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว โดยได้ชี้แจงกับผู้ร้องเรียน จนเป็นที่เข้าใจแล้ว เป็นต้น
4. เรื่องที่ สผ. ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบหรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่และได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ
5. เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ สผ. หรือ สผ. ได้ดำเนินการอยู่แล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ
6. เรื่องที่ระงับการพิจารณา เช่น บัตรสนเทห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล หรือเรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษแต่ไม่มีหลักฐาน เป็นต้น และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี

หมายเหตุ : การพิจารณาปิดเรื่องร้องเรียน ให้กองและกลุ่มอิสระพิจารณาจากการได้รับเรื่องร้องเรียนในแต่ละครั้ง



ประเภทเรื่องร้องเรียน



ข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์^{1/} หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ เช่น ขอให้ตรวจสอบ...../ได้รับผลกระทบจาก...../ไม่ได้รับความเป็นธรรมเรื่อง...../ ขอคัดค้านมติคณะกรรมการ...../ ขอให้เร่งรัด...../ ขอคัดค้าน เป็นต้น



ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น หมายถึง การเสนอข้อแนะนำหรือความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ สผ. เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการให้บริการ/ระเบียบกฎหมาย ที่อยู่ในความรับผิดชอบของ สผ. เช่น ขอให้นำข้อเรียกร้องไปดำเนินการตามประเด็นที่เกี่ยวข้อง...../ ขอให้นำข้อห่วงกังวลไปประกอบการพิจารณา..... เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง ^{1/} สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, ศูนย์บริการประชาชน. (2565).

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์.

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, กรุงเทพฯ

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน สผ.

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนโดยตรง

หนังสือ/จดหมาย

อาคารทิปโก้ ทาวเวอร์ 2 เลขที่ 118/1
ถนนพระรามที่ 6 แขวงพญาไท
เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400

เดินทางมาร้องเรียนด้วยตัวเอง

อาคารทิปโก้ ทาวเวอร์ 2 เลขที่ 118/1
ถนนพระรามที่ 6 แขวงพญาไท
เขตพญาไท กรุงเทพฯ

โทรศัพท์

- เบอร์โทร 0 2265 6666
- สายด่วน 1310 ต่อ 9

จดหมายอิเล็กทรอนิกส์

e_petition@onep.go.th



ระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน สผ.

<https://e-petition.onep.go.th>

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่น



ศูนย์บริการร่วม ทส.

<https://petition.mnre.go.th>



ศูนย์ดำรงธรรม

โทรศัพท์สายด่วน 1567



สำนักนายกรัฐมนตรี

โทรศัพท์สายด่วน 1111

หมายเหตุ : คู่มือการใช้งาน ระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน สผ.

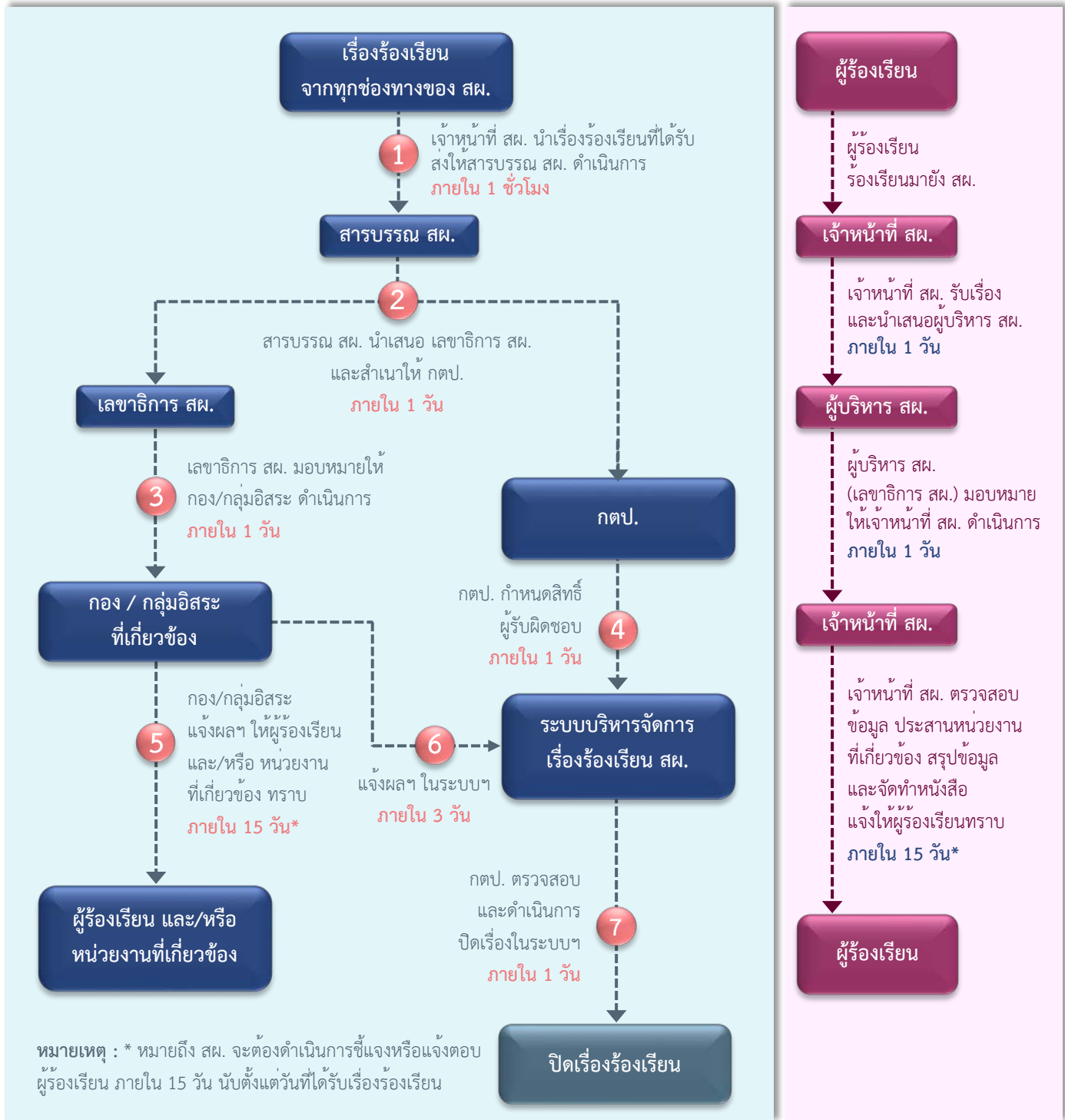
(<https://e-petition.onep.go.th>)

สำหรับเจ้าหน้าที่ (USER) รายละเอียดดัง QR Code



<https://tinyurl.com/236mtam9>

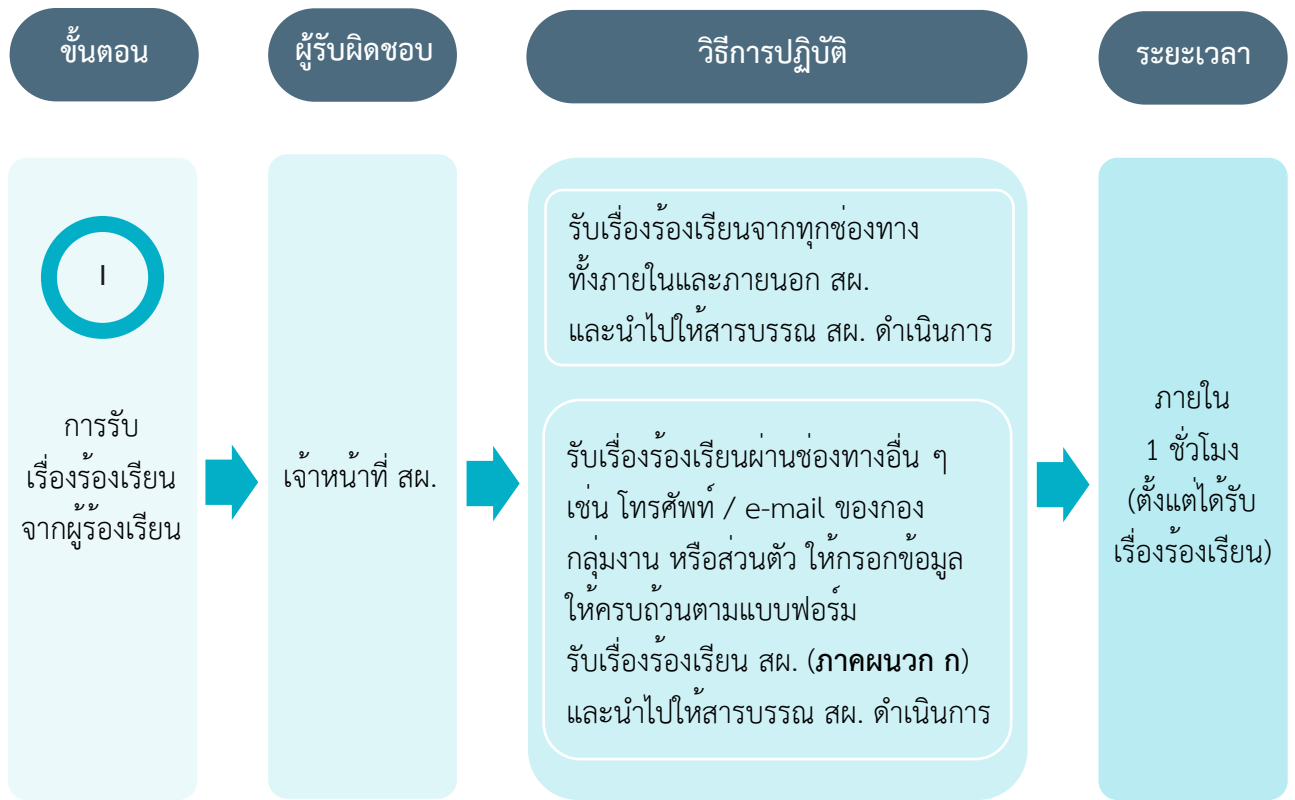
ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน สผ. (Work Flow)



การติดตามและรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน สผ.

1. ติดตาม / เร่งรัดเรื่องร้องเรียน กรณีที่ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ
2. รายงานเรื่องร้องเรียนประจำสัปดาห์ และผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน สผ. ทุก 1 6 และ 12 เดือน
3. รายงาน / เปิดเผยข้อมูลภาครัฐ (Open Data) ให้เป็นปัจจุบัน
4. รวบรวม / วิเคราะห์ข้อมูล เพื่อเสนอแนะแนวทางในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน สผ.
5. สำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการรับบริการจัดการเรื่องร้องเรียน สผ.

รายละเอียดขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน สผ.



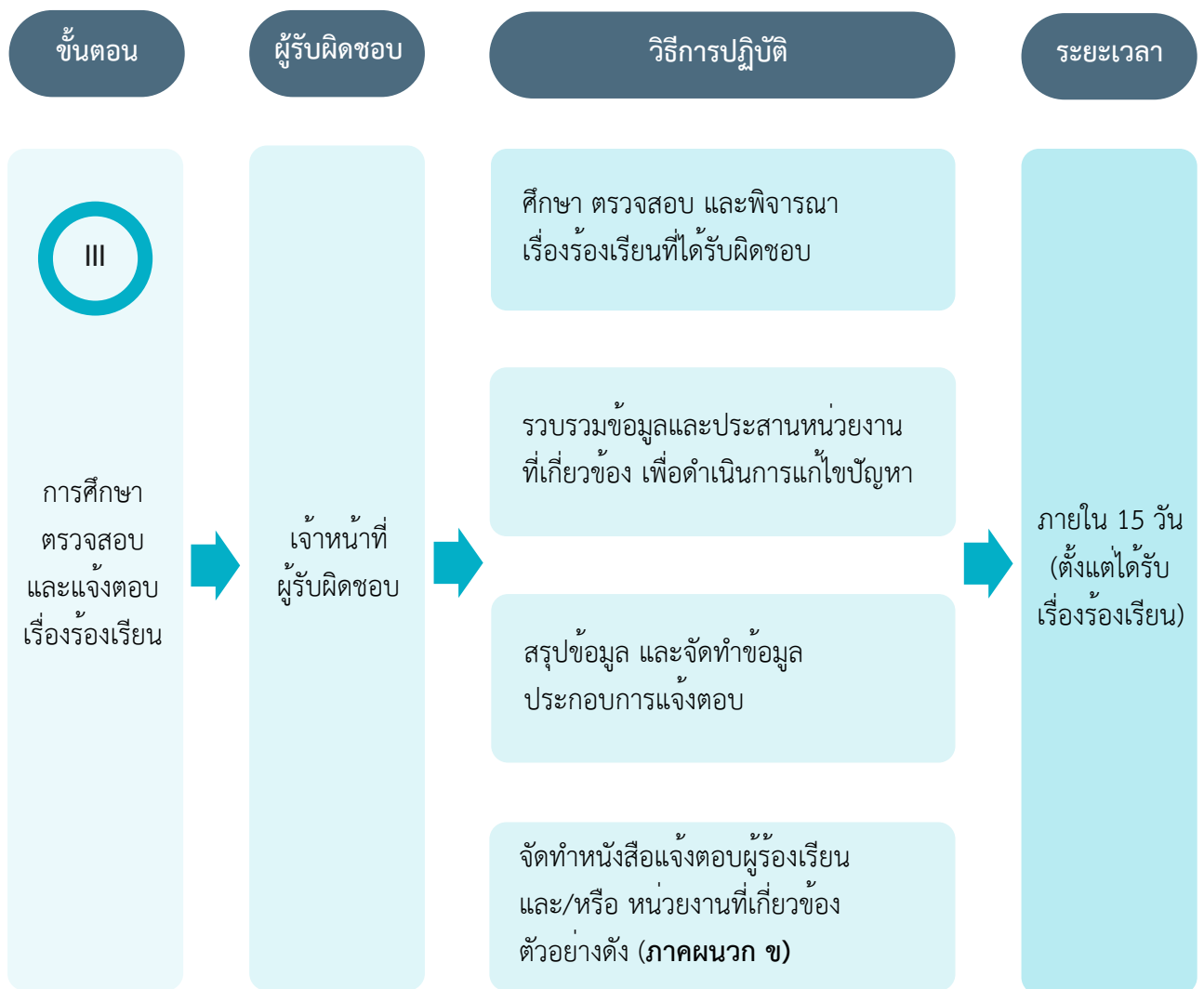
หมายเหตุ : การรับเรื่องร้องเรียน หากผู้ร้องเรียนเดินทางมาร้องเรียนที่ สผ. ด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ สผ. ที่เกี่ยวข้องดำเนินการดังนี้

- 1) ลงมาพบผู้ร้องเรียนและรับเรื่องร้องเรียน
- 2) ตรวจสอบเอกสาร เรื่องร้องเรียนที่ได้รับ
- 3) นำเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปลงรับยังสารบรรณ สผ.
- 4) สำเนาเรื่องร้องเรียนที่ประทับตราลงรับแล้วคืนให้ผู้ร้องเรียน

รายละเอียดขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน สผ. (ต่อ)



รายละเอียดขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน สผ. (ต่อ)

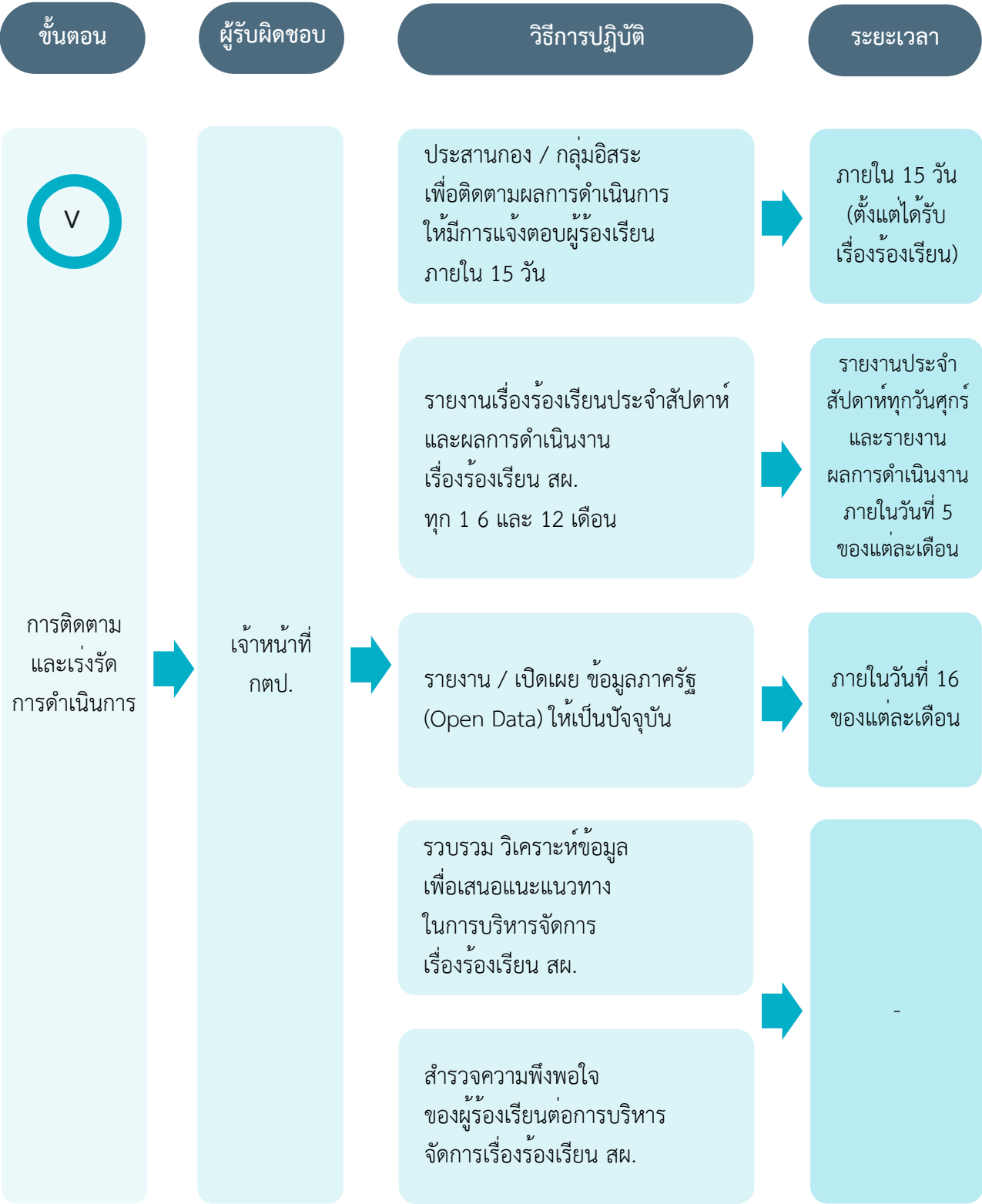


หมายเหตุ : กอง / กลุ่มอิสระ ดำเนินการจัดทำหนังสือแจ้งตอบผู้ร้องเรียน และ/หรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน 15 วัน ตั้งแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้ หากต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการเกิน 15 วัน ให้กอง / กลุ่มอิสระ แจ้งผู้ร้องเรียน และ/หรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้ทราบในเบื้องต้นภายใน ระยะเวลาที่กำหนด และแจ้งในครั้งต่อไปจนกระทั่งเรื่องดังกล่าวแล้วเสร็จ

รายละเอียดขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน สผ. (ต่อ)



รายละเอียดขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน สผ. (ต่อ)



มาตรฐานการดำเนินงาน

เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจะต้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยมีรายละเอียดดังนี้

1

กรณี กอง / กลุ่มอิสระ
ได้รับเรื่องร้องเรียน

ให้กอง / กลุ่มอิสระ ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้เร็วที่สุด และดำเนินการแจ้งตอบภายใน 15 วัน
กรณีใช้เวลาดำเนินการเกิน 15 วัน ให้แจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบในเบื้องต้นภายในระยะเวลาที่กำหนด และแจ้งตอบในครั้งต่อไปจนกระทั่งแล้วเสร็จ

2

กรณี กอง / กลุ่มอิสระ
ได้รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง
โทรศัพท์ e-mail ของกอง /
กลุ่มงาน หรือส่วนตัว

ให้กอง / กลุ่มอิสระ ตรวจสอบและส่งเรื่องร้องเรียนให้สารบรรณ สผ. ภายใน 1 วัน เพื่อเข้าสู่กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน สผ. ต่อไป

3

กรณี กตป. ได้รับเรื่องร้องเรียน
ผ่านช่องทาง
โทรศัพท์ e-mail
ระบบบริหารจัดการ
เรื่องร้องเรียน สผ.
หรือระบบ e-petition
ของ สป.ทส.

กตป. จะดำเนินการตรวจสอบและส่งเรื่องร้องเรียนให้สารบรรณ สผ. ภายใน 1 วัน เพื่อเข้าสู่กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน สผ. ต่อไป

4

กรณี กอง / กลุ่มอิสระ
ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบ
เรื่องที่ได้รับการร้องเรียน
ตามกฎหมาย

ให้กอง / กลุ่มอิสระ ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลข้อเท็จจริง เมื่อรับทราบผลการดำเนินการแล้ว ให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน 15 วัน

มาตรฐานการดำเนินงาน (ต่อ)

กรณี การร้องเรียน ในลักษณะบัตรสนเท่ห์

กตป. จะดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ดังนี้
กรณี บัตรสนเท่ห์ที่มีข้อเท็จจริงเพียงพอ
หากเรื่องร้องเรียนระบุรายละเอียดชื่อโครงการ วันเวลา
สถานที่ที่ได้รับผลกระทบ ปัญหาที่ต้องการแก้ไข
ที่จะดำเนินการตรวจสอบต่อไปได้ กตป. จะส่ง
เรื่องดังกล่าวให้ กอง / กลุ่มอิสระ พิจารณา
และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป
กรณี บัตรสนเท่ห์ที่ไม่มีข้อเท็จจริงเพียงพอ
ไม่ข้อมูลรายละเอียดคู่กรณีที่จะสืบหาข้อเท็จจริงได้
กตป. จะบันทึกและรวบรวมไว้เป็นข้อมูล ทั้งนี้ หากได้รับ
ข้อมูลเรื่องร้องเรียนเพิ่มเติมที่สามารถระบุตัวตน
และยืนยันข้อมูลผู้ร้องเรียนได้ กตป. จะนำเรื่องร้องเรียน
ดังกล่าวดำเนินการตามขั้นตอนกระบวนการจัดการ
เรื่องร้องเรียน สผ. ต่อไป

5

กรณี เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม จากการดำเนินโครงการ ซึ่ง สผ. ยังไม่ได้รับ รายงานการประเมิน ผลกระทบสิ่งแวดล้อม

ให้กอง / กลุ่มอิสระ ที่ได้รับมอบหมาย
ให้พิจารณารายงานฯ ของโครงการดังกล่าว
แล้วนำประเด็นที่มีการร้องเรียนเสนอคณะกรรมการ
ผู้ชำนาญการพิจารณารายงานการประเมินผลกระทบ
สิ่งแวดล้อม (คชก.) ชุดที่เกี่ยวข้อง เพื่อทราบ พร้อมทั้ง
ดำเนินการแจ้งตอบผู้ร้องเรียนเบื้องต้นภายใน 15 วัน
และระบุว่า หาก สผ. ได้รับรายงานการประเมินผลกระทบ
สิ่งแวดล้อมของโครงการดังกล่าวแล้ว สผ. จะดำเนินการ
อย่างไรต่อไป

6

กรณี กอง / กลุ่มอิสระ ต้องการปิดเรื่องร้องเรียน

ให้กอง / กลุ่มอิสระ ดำเนินการแจ้งตอบผู้ร้องเรียน
และ/หรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน 15 วัน
(ตั้งแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน) และให้กอง / กลุ่มอิสระ
ดำเนินการกรอกผลการดำเนินดังกล่าวในระบบบริหาร
จัดการเรื่องร้องเรียน สผ. ภายใน 3 วัน (ตั้งแต่หนังสือ
แจ้งตอบแล้วเสร็จ)

7



การติดตามและรายงาน ผลการจัดการเรื่องร้องเรียน สผ.

- 1** รายงานเรื่องร้องเรียนประจำสัปดาห์และรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน สผ. ทุก 16 และ 12 เดือน : กตป. จัดทำรายงานเรื่องร้องเรียนประจำสัปดาห์โดยนำเสนอเรื่องร้องเรียนที่ สผ. ได้รับและการติดตามความก้าวหน้าเรื่องร้องเรียนแต่ละสัปดาห์ในรูปแบบ Onepage และรายงานให้ผู้บริหารเพื่อทราบทุกวันศุกร์ พร้อมทั้ง จัดทำรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน สผ. โดยสรุปสถิติการได้รับเรื่องร้องเรียนประจำทุก 16 และ 12 เดือน และรายงานให้ผู้บริหารรับทราบ
- 2** รายงานและเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ (Open Data) ให้เป็นปัจจุบัน : กตป. ดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลภาครัฐ (Open Data) เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน สผ. เพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ สถาบันการศึกษา ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทุกที่ทุกเวลา รวมทั้ง เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องและประชาชนสามารถตรวจสอบผลการดำเนินงานในเรื่องร้องเรียนของตนเองได้อย่างครบถ้วนและรวดเร็ว
- 3** รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเสนอแนะแนวทางในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน สผ. : กตป. รวบรวมสถิติข้อมูลเรื่องร้องเรียน สผ. ที่ได้รับในแต่ละปีงบประมาณมาวิเคราะห์และประเมินผลเพื่อใช้ในการกำหนดหรือปรับปรุงแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน สผ. ให้มีความชัดเจนและเหมาะสมมากขึ้น ทั้งในส่วนของผู้ร้องเรียนและเจ้าหน้าที่ สผ. เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน/บรรเทาทุกข์ และลดจำนวนเรื่องร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการจัดประชุมคณะทำงานเรื่องร้องเรียน สผ. อย่างต่อเนื่อง

การติดตามและรายงาน ผลการจัดการเรื่องร้องเรียน สผ. (ต่อ)

4

สำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน สผ. : กอง/กลุ่มอิสระ ได้ดำเนินการแบบประเมินกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน สผ. ไปพร้อมกับหนังสือแจ้งผลการดำเนินการ เพื่อ กตป. จะได้รวบรวมข้อเสนอแนะ/ความพึงพอใจจากผู้ร้องเรียนไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน สผ. ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5

ติดตามและเร่งรัดเรื่องร้องเรียนกรณีที่ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ : มีการประสานงานและการติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานระหว่างกอง/กลุ่มอิสระ ที่เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดและต่อเนื่อง ทั้งในขั้นตอนการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ข้อมูลผู้ร้องเรียน ประเด็นในการร้องเรียน การแจ้งตอบผู้ร้องเรียน และ/หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้ง มีการรับข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น และปัญหา/อุปสรรค จากกอง/กลุ่มอิสระ ที่เกี่ยวข้องมาศึกษาและวิเคราะห์ร่วมกันเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน สผ. เพื่อให้สามารถแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นโยบายความเป็นส่วนตัวของผู้ร้องเรียน (Privacy Policy)

สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.) ให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อ สผ. โดย สผ. มีนโยบายและมีความมุ่งมั่นรับผิดชอบในการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียน และปกป้องสิทธิขั้นพื้นฐานอันเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ดังนั้น เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียนได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย สผ. จึงได้จัดทำประกาศความเป็นส่วนตัวฉบับนี้ขึ้น เพื่อแจ้งให้ทราบถึงรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับการเก็บรวบรวมการใช้ และการเปิดเผย รวมถึงระยะเวลาในการจัดเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล ตลอดจนสิทธิของผู้ร้องเรียนในฐานะเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล (ภาคผนวก ง)

นโยบายคุกกี้ (Cookies Policy) สผ.

ระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน สผ. (<https://www.e-petition.onep.go.th>) จะมีการเก็บข้อมูลคุกกี้ของผู้ใช้งานโดยอัตโนมัติของระบบ ทั้งนี้ เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลสามารถที่จะเลือก “ยอมรับ” หรือ “ไม่ยอมรับ” หรือ “ลบ” คุกกี้ด้วยตนเอง โดยการตั้งค่าในเว็บเบราว์เซอร์ (Web Browser) อย่างไรก็ตาม ในกรณีที่เลือกที่จะไม่รับหรือลบคุกกี้ อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานบางอย่างบนเว็บไซต์ระบบสารสนเทศ ไม่สามารถแสดงผลได้อย่างถูกต้อง โดยคุกกี้ที่ สผ. จัดเก็บ คือ Session Cookies ซึ่งเป็นคุกกี้ที่จะอยู่ชั่วคราวเพื่อจดจำในระหว่างที่เข้าเยี่ยมชม

ระบบสารสนเทศ เช่น คุกกี้ติดตามภาษาที่ได้ตั้งค่าและเลือกใช้ เป็นต้น และจะมีการลบออกจากเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์เมื่อออกจากเว็บไซต์หรือได้ทำการปิดเว็บเบราว์เซอร์ (Web Browser) โดยสามารถอ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้จากนโยบายคุกกี้ (Cookies Policy) สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (ภาคผนวก จ)

ภาคผนวก ก

แบบฟอร์ม เรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ /
ขอเสนอแนะหรือขอคิดเห็น



แบบฟอร์ม เรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ / ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น



สำหรับเจ้าหน้าที่

- ☐ มาด้วยตนเอง
- ☐ โทรศัพท์
- ☐ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์
- ☐ ระบบจัดการเรื่องร้องเรียน สผ.

วันที่ เวลา

แบบฟอร์ม เรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ / ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน

ประเภทเรื่อง

- ☐ ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ☐ ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น

ชื่อผู้ร้อง โทรศัพท์.....

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)

บ้านเลขที่ หมู่ที่ ตรอก/ซอย..... ถนน.....

ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

รายละเอียดเรื่องที่ต้องการร้องเรียนหรือร้องทุกข์ / ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

สิ่งที่ต้องการให้ สผ. ดำเนินการ

.....

.....

.....

.....

.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อความดังกล่าวเป็นความจริงทุกประการ

ลงชื่อ.....
(.....)

เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

กอง/กลุ่มอิสระ.....

โทรศัพท์.....

ภาคผนวก ข

ตัวอย่างหนังสือแจ้งตอบผู้ร้องเรียน
และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง



ตัวอย่างหนังสือแจ้งตอบเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน



ที่ ทส ๑๐๐๙.๒/

สำนักงานนโยบายและแผน
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
๑๑๘/๑ อาคารทิปโก้ ๒ ถนนพระรามที่ ๖
แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ ๑๐๕๐๐

๒๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

เรื่อง ร้องเรียนการขอประทานบัตรของห้างหุ้นส่วนจำกัด

เรียน

อ้างถึง หนังสือ ลงวันที่ ๒๒ ตุลาคม ๒๕๖๗

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
ที่ ทส ๑๐๐๙.๒/ ลงวันที่ ๒๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

ตามหนังสือที่อ้างถึง ท่านได้กราบเรียนนายกรัฐมนตรี ขอให้พิจารณารับคำขออนุญาต
ประทานบัตรเหมืองแร่ตามคำขอประทานบัตรเลขที่ ๒/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๓ ของห้างหุ้นส่วนจำกัด
ชนิดแร่อุตสาหกรรมชนิดหินปูนเพื่ออุตสาหกรรมก่อสร้าง ที่ตำบลหน้าพระลาน
อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี โดยให้ข้อมูลว่าประชาชนในพื้นที่หมู่ที่ ๑ ๒ ๓ ๗ ๘ ๙ และ ๑๒
ตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี และชุมชนหมู่ที่ ๔ ๘ และ ๙ ตำบลเขาวง
อำเภอพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี ได้รับผลกระทบจากการทำเหมืองแร่ในพื้นที่ดังกล่าว ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมพิจารณาแล้ว ขอเรียน
ในส่วนที่เกี่ยวข้องว่า สำนักงานนโยบายฯ ยังไม่ได้รับรายงานการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อมโครงการ
ทำเหมืองแร่ชนิดแร่อุตสาหกรรมชนิดหินปูนเพื่ออุตสาหกรรมก่อสร้าง ตามคำขอประทานบัตรเลขที่ ๒/๒๕๖๓
ของห้างหุ้นส่วนจำกัด หาก สำนักงานนโยบายฯ ได้รับรายงานการประเมินผลกระทบ
สิ่งแวดล้อมของโครงการดังกล่าวแล้วจะนำประเด็นข้อห่วงกังวลและการร้องเรียนคัดค้านของท่านเสนอ
คณะกรรมการผู้ชำนาญการพิจารณารายงานการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม โครงการเหมืองแร่ เพื่อประกอบ
การพิจารณารายงานฯ ต่อไป ทั้งนี้ การขออนุญาตประทานบัตรเพื่อทำเหมืองแร่ตามกฎหมายว่าด้วยแร่
เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ สำนักงานนโยบายฯ ได้มีหนังสือแจ้ง
กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ เพื่อพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป
ด้วยแล้ว รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายจิรวัฒน์ ระดิษฐ์พร)

รองเลขาธิการ ปฏิบัติราชการแทน

กองประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม เลขาธิการสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

โทรศัพท์/โทรสาร

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@onep.go.th

ตัวอย่างหนังสือแจ้งตอบเรื่องร้องเรียนไปยังสำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ที่ ทส ๑๐๐๔.๒/ [redacted]



สำนักงานนโยบายและแผน
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
๓๑๔/๑ อาคารทิปโก้ ๒ ถนนพระรามที่ ๖
แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

๒ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

เรื่อง ร้องเรียนการขอประทานบัตรของห้างหุ้นส่วนจำกัด [redacted]
เรียน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

อ้างถึง ๑. หนังสือสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
ที่ ทส ๑๐๐๔.๒/ [redacted] ลงวันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๗
๒. หนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๔/ [redacted] ลงวันที่ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาหนังสือสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
ที่ ทส ๑๐๐๔.๒/ [redacted] ลงวันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๗
๒. สำเนาหนังสือสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
ที่ ทส ๑๐๐๔.๒/ [redacted] ลงวันที่ ๒๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

ตามหนังสือที่อ้างถึง ๑. สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ได้แจ้ง
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทราบเกี่ยวกับผลการดำเนินการกรณี [redacted] ราษฎร
จังหวัดสระบุรี ขอให้พิจารณาจะรับคำขออนุญาตประทานบัตรเหมืองแร่ตามคำขอประทานบัตรเลขที่ ๒/๒๕๖๓
ลงวันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๓ ของห้างหุ้นส่วนจำกัด [redacted] ชนิดแร่อุตสาหกรรมชนิดหินปูน
เพื่ออุตสาหกรรมก่อสร้าง ที่ตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี และตามหนังสือที่อ้างถึง ๒
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แจ้งกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมทราบว่า [redacted]
[redacted] ราษฎรจังหวัดสระบุรี ได้มีหนังสือกราบเรียนนายกรัฐมนตรี ขอให้พิจารณาจะรับคำขออนุญาต
ประทานบัตรเหมืองแร่ตามคำขอประทานบัตรเลขที่ ๒/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๓ ของห้างหุ้นส่วนจำกัด
[redacted] ชนิดแร่อุตสาหกรรมชนิดหินปูนเพื่ออุตสาหกรรมก่อสร้าง ที่ตำบลหน้าพระลาน
อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี เพิ่มเติมอีก โดยให้ข้อมูลว่าประชาชนในพื้นที่หมู่ที่ ๑๒ ๓๗ ๔ ๕
และ ๑๒ ตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี และชุมชนหมู่ที่ ๔ ๘ และ ๙ ตำบลเขวง
อำเภอพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี ได้รับผลกระทบจากการทำเหมืองแร่ในพื้นที่ดังกล่าว ซึ่งสำนักงานปลัด
สำนักนายกรัฐมนตรี พิจารณาแล้วเห็นสมควรให้กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมได้มีการพิจารณา
ดำเนินการต่อไป หากผลการพิจารณาเป็นประการใด ขอให้แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบโดยตรง กับแจ้งให้สำนักงาน
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบด้วย ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมพิจารณาแล้ว ขอเรียนว่า
ปัจจุบันสำนักงานนโยบายฯ ยังไม่ได้รับรายงานการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อมโครงการทำเหมืองแร่ชนิดแร่
หินอุตสาหกรรมชนิดหินปูนเพื่ออุตสาหกรรมก่อสร้าง ตามคำขอประทานบัตรเลขที่ ๒/๒๕๖๓ ของห้างหุ้นส่วนจำกัด
[redacted] และหากสำนักงานนโยบายฯ ได้รับรายงานการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อมโครงการดังกล่าวแล้ว

จะนำประเด็น...

- ๒ -

จะนำประเด็นข้อห่วงกังวลและการร้องเรียนด้านข้อเท็จจริงของทุกครั้งที่ส่งคณะกรรมการผู้ชำนาญการพิจารณา
รายงานการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม โครงการเหมืองแร่ เพื่อประกอบการพิจารณารายงานฯ ต่อไป ทั้งนี้
สำนักงานนโยบายฯ ได้แจ้งกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ เพื่อพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
ในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป และได้มีหนังสือแจ้ง [redacted] เพื่อทราบด้วยแล้ว รายละเอียดตามสิ่งที่ส่ง
มาด้วย ๑ และ ๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ



(นายจักร์วัฒน์ ชะติสุต)

รองอธิการบดี ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

กองประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม
โทรศัพท์/โทรสาร [redacted]
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ sarabana@onego.go.th



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม/กองประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม...

โทร. ๐ ๒๖๖๕ ๖๗๔๒ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@onep.go.th

ที่ ทส.๑๐๑๘.๒/..... วันที่ ๒๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

เรื่อง ร้องเรียนการขอประทานบัตรของห้างหุ้นส่วนจำกัด.....

เรียน ปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ตามหนังสือ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๔/๔๗๘๘๒ ลงวันที่ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๗ ถึงกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม แจ้งว่า ราษฎร จังหวัดสระบุรี ได้มีหนังสือกราบเรียนนายกรัฐมนตรี ขอให้พิจารณาระงับคำขออนุญาตประทานบัตรเหมืองแร่ ตามคำขอประทานบัตรเลขที่ ๒/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๓ ของห้างหุ้นส่วนจำกัด ชนิดแร่อุตสาหกรรมชนิดหินปูนเพื่ออุตสาหกรรมก่อสร้าง ที่ตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี เพิ่มเติมมาอีก โดยให้ข้อมูลว่าประชาชนในพื้นที่หมู่ที่ ๑๒ ๓ ๗ ๘ ๙ และ ๑๒ ตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี และชุมชนหมู่ที่ ๔ ๘ และ ๙ ตำบลเวียง อำเภอพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี ได้รับผลกระทบจากการทำเหมืองแร่ในพื้นที่ดังกล่าว ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี พิจารณาแล้วเห็นสมควรให้กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมได้มีการรวมพิจารณาดำเนินการต่อไป หากผลการพิจารณาเป็นประการใด ขอให้แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบโดยตรง กับแจ้งให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทราบด้วย นั้น

สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมพิจารณาแล้ว ขอเรียนว่า สำนักงานนโยบายฯ ยังไม่ได้รับรายงานการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อมโครงการทำเหมืองแร่ชนิดแร่ หินอุตสาหกรรมชนิดหินปูนเพื่ออุตสาหกรรมก่อสร้าง ตามคำขอประทานบัตรเลขที่ ๒/๒๕๖๓ ของห้างหุ้นส่วนจำกัด กลุ่มเขาขาวหินใหญ่ หากสำนักงานนโยบายฯ ได้รับรายงานการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อมโครงการดังกล่าวแล้ว จะนำประเด็นข้อห่วงกังวลและการร้องเรียนคัดค้านของผู้ร้องทุกครั้งเสนอคณะกรรมการผู้ชำนาญการพิจารณา รายงานการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม โครงการเหมืองแร่ เพื่อประกอบการพิจารณารายงานฯ ต่อไป สำนักงานนโยบายฯ ได้มีหนังสือแจ้งกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ เพื่อพิจารณาดำเนินการตาม อำนาจหน้าที่ในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป แจ้ง..... และแจ้งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อทราบด้วยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารแนบ ๑ ๒ และ ๓

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายจิรวัฒน์ ระสีสุภะ)

รองเลขาธิการ ปฏิบัติราชการแทน

เลขาธิการสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม



วิสัยทัศน์ : ประเทศไทยเติบโตอย่างยั่งยืนด้วยการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเพื่อประชาชน

วัฒนธรรม : มองผลประโยชน์ชาติ มุ่งสร้างเครือข่าย มั่นในหลักการ มั่นในคุณธรรม

ตัวอย่างหนังสือแจ้งตอบเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ที่ ทส ๑๐๐๙.๒/ [REDACTED]



สำนักงานนโยบายและแผน
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
๑๑๘/๑ อาคารทิปโก้ ๒ ถนนพระรามที่ ๖
แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ ๑๐๕๐๐

๒๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

เรื่อง ร้องเรียนการขอประทานบัตรของห้างหุ้นส่วนจำกัด [REDACTED]

เรียน อธิบดีกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือ [REDACTED] ลงวันที่ ๒๒ ตุลาคม ๒๕๖๗

ด้วย [REDACTED] ราษฎรจังหวัดสระบุรี ได้มีหนังสือกราบเรียนนายกรัฐมนตรี ขอให้พิจารณาจับคำขออนุญาตประทานบัตรเหมืองแร่ตามคำขอประทานบัตรเลขที่ ๒/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๓ ของห้างหุ้นส่วนจำกัด [REDACTED] ชนิดแร่อุตสาหกรรมชนิดหินปูนเพื่ออุตสาหกรรมก่อสร้าง ที่ตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี โดยให้ข้อมูลว่าประชาชนในพื้นที่หมู่ที่ ๑ ๒ ๓ ๗ ๘ ๙ และ ๑๒ ตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี และชุมชนหมู่ที่ ๔๘ และ ๙ ตำบลเขาวง อำเภอพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี ได้รับผลกระทบจากการทำเหมืองแร่ในพื้นที่ดังกล่าว รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมพิจารณาแล้ว ขอเรียนว่า การยื่นขออนุญาตประทานบัตรเป็นการดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดตามพระราชบัญญัติแร่ พ.ศ. ๒๕๖๐ ซึ่งอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ จึงขอแจ้งเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ให้กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป รวมทั้งขอให้แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบโดยตรงต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นายจิรวัฒน์ ระดิษฐ์นทร)

รองเลขาธิการ ปฏิบัติราชการแทน

เลขาธิการสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

กองประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม

โทรศัพท์/โทรสาร [REDACTED]

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@onep.go.th

ภาคผนวก ค

Infographic ขั้นตอนการรายงานผลเรื่องร้องเรียน สผ.

ผ่านระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน สผ.

(<https://e-petition.onep.go.th>)





4 ขั้นตอน

การรายงานผลเรื่องร้องเรียน สผ.
(www.e-petition.onep.go.th)



1 เข้าสู่ระบบฯ

- ลงทะเบียนผู้ใช้งานให้เรียบร้อย
- เมื่ুরบบฯ หน้าแรก คลิก **"เข้าใช้งานระบบ"**
- เมืู่ช่ยมือ คลิก **"รายการแจ้งเรื่องร้องเรียน"**

2 อัปเดตผล

- ไปยังเรื่องร้องเรียนที่ตนเองได้รับมอบหมาย
- คลิก  หรือ **"อัปเดต"**
- คลิก **"เพิ่มผลการดำเนินการ"**

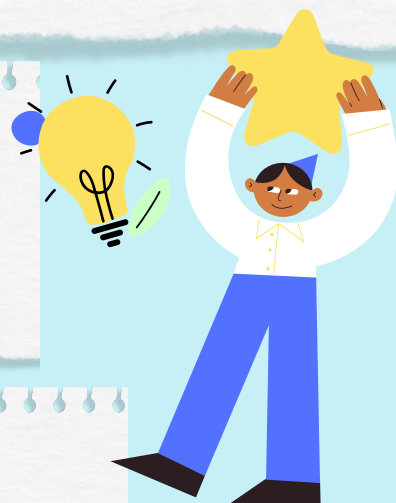


3 การกรอกข้อมูล

- เลขที่หนังสือแจ้งตอบ : ข้อมูลเลขที่หนังสือ ทส เช่น ทส 1004.3/111
- วันที่แจ้งตอบ : คลิก  เพื่อเลือก วัน/เดือน/ปี ที่แจ้งหนังสือออก
- หน่วยงานที่แจ้งตอบ : ผู้ร้องเรียน กรอกเป็น "ผู้ร้องเรียน" (**ห้าม** ระบุชื่อ-สกุล) และ หน่วยงานภายนอก กรอกชื่อเต็มของหน่วยงาน
- ผลการดำเนินการ : กรอกข้อมูลสรุปโดยได้ใจความ
- ไฟล์ประกอบ : คลิก  เพื่อเลือกไฟล์ที่ต้องการแนบ
- ข้อสรุปเรื่องที่ดำเนินการ : เลือกเพียง 1 ข้อ โดยพิจารณาตามช่วงเวลาที่ได้รับเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ

4 การแก้ไข/ลบ

- ไปยังผลการดำเนินการที่ต้องการแก้ไขหรือลบ
- คลิก  เพื่อแก้ไข
- คลิก  เพื่อลบ



NOTE

หากมีผลการดำเนินการมากกว่า 1 รายการ
ให้ทำตามขั้นตอน 1-4 ใหม่อีกครั้ง

ภาคผนวก ง

นโยบายความเป็นส่วนตัวของผู้ร้องเรียน (Privacy Policy)





ประกาศความเป็นส่วนตัว (Privacy Notice)
สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
สำหรับผู้ยื่นเรื่องร้องเรียน

สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (ซึ่งต่อไปในประกาศฉบับนี้จะเรียกว่า “สผ.”) ให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อ สผ. (ซึ่งต่อไปในประกาศฉบับนี้จะเรียกว่า “ท่าน”) โดย สผ. มีนโยบายและมีความมุ่งมั่นรับผิดชอบในการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน และปกป้องสิทธิขั้นพื้นฐาน อันเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ ดังนั้น เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าข้อมูลส่วนบุคคลของท่านได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย สผ. จึงได้จัดทำประกาศความเป็นส่วนตัวฉบับนี้ขึ้น เพื่อแจ้งให้ทราบถึงรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับการเก็บรวบรวม การใช้ และการเปิดเผย (รวมเรียกว่า “การประมวลผล”) รวมถึงระยะเวลาในการจัดเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล ตลอดจนสิทธิของท่านในฐานะเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑. ความหมายของข้อมูลส่วนบุคคล

“ข้อมูลส่วนบุคคล” หมายถึง ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลธรรมดาซึ่งทำให้สามารถระบุตัวบุคคลนั้นได้ ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม แต่ไม่รวมถึงข้อมูลของผู้ถึงแก่กรรมโดยเฉพาะ ทั้งนี้ หมายความว่า ชื่อ นามสกุล ชื่อเล่น ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ เลขประจำตัวประชาชน เลขที่หนังสือเดินทาง เลขบัตรประกันสังคม เลขที่ใบอนุญาตขับขี่ เลขประจำตัวผู้เสียภาษี เลขบัญชีธนาคาร หมายเลขบัตรเครดิต ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (email address) ทะเบียนรถยนต์ โฉนดที่ดิน IP Address, Cookie ID, Log File เป็นต้น

๒. ประเภทของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลที่เราเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล

เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล หมายถึง บุคคลธรรมดาซึ่งเป็นเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลที่ สผ. เก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผย ในที่นี้ได้แก่ ผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อ สผ.

๓. ฐานกฎหมายในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล

สผ. มีการเก็บ รวบรวม ใช้งาน หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของท่านโดยอาศัย ฐานความจำเป็นเพื่อการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย ที่ สผ. เกี่ยวข้อง ได้แก่ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งกำหนดให้ สผ. ต้องอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกัน ครอบคลุมถึงการรับเรื่องร้องเรียน โดยส่วน สผ. จะต้องดำเนินการชี้แจงหรือแจ้งตอบผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วัน นับตั้งแต่วันที่รับคำร้อง

๔. วัตถุประสงค์...

๔. วัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวมและใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน

สผ. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของท่านเพื่อวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

๔.๑ เพื่อการยืนยันตัวตนของท่าน

๔.๒ เพื่อติดต่อสอบถามเพิ่มเติมเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่ท่านยื่นต่อ สผ.

๔.๓ เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ทั้งการดำเนินการตามกระบวนการภายในของ สผ. เช่น การพิจารณาดำเนินการ การตรวจสอบข้อเท็จจริง การแสวงหาข้อเท็จจริง การสืบสวนหาข้อเท็จจริง หรือการสอบสวนทางวินัย การจัดเก็บเป็นบันทึกผลการดำเนินการ การเก็บและใช้ข้อมูลเพื่อการบริหารความเสี่ยง การกำกับการตรวจสอบ การพัฒนาการให้บริการ รวมถึงเพื่อการตรวจสอบภายในของ สผ. และการดำเนินการตามกระบวนการภายในอื่น ๆ ของ สผ. รวมถึงการดำเนินการเพื่อการจัดการเรื่องร้องเรียนตามที่หน่วยงานภายนอกแจ้งมายัง สผ.

๔.๔ เพื่อการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการรายงานหรือเปิดเผยข้อมูลต่อหน่วยงานราชการหรือองค์กรใด ๆ ตามกฎหมาย หรือตามคำสั่งศาล

๔.๕ เพื่อส่งข้อมูลของท่านให้แก่หน่วยงานราชการอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ท่านยื่นร้องเรียนต่อ สผ.

๕. ข้อมูลส่วนบุคคลที่ สผ. เก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผย

ประเภทข้อมูล	ข้อมูลส่วนบุคคลที่มีการเก็บรวบรวม
ข้อมูลรายละเอียดส่วนบุคคล	ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ ลายมือชื่อ ภาพถ่าย
ข้อมูลรายละเอียดการติดต่อ (Contact Data)	ที่อยู่ติดต่อทางไปรษณีย์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หมายเลขโทรศัพท์

๖. แหล่งที่มาของข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน

ในการจัดการเรื่องร้องเรียนของ สผ. อาจเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลจากท่าน ผ่านช่องทางใดช่องทางหนึ่งหรือหลายช่องทาง ดังนี้

๖.๑ การได้รับหนังสือยื่นเรื่องร้องเรียนหรือได้รับการร้องเรียน ต่อ สผ. ณ ที่ตั้ง สผ.

๖.๒ การได้รับหนังสือยื่นเรื่องร้องเรียนที่ท่านส่งมาให้ สผ. ทางไปรษณีย์

๖.๓ การได้รับเรื่องร้องเรียนของท่านผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

๖.๔ การได้รับ...

๖.๔ การได้รับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม(<https://www.e-petition.onep.go.th>)

๖.๕ การได้รับการแจ้งเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือโทรสาร

๖.๖ การได้รับเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือผ่านหน่วยงานอื่น

๗. การใช้งานคุกกี้

ระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (<https://www.e-petition.onep.go.th>) จะมีการเก็บข้อมูลคุกกี้ของผู้ใช้งาน โดยอัตโนมัติของระบบ ทั้งนี้ เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลสามารถที่จะเลือก “ยอมรับ” หรือ “ไม่ยอมรับ” หรือ “ลบ” คุกกี้ด้วยตนเอง โดยการตั้งค่าในเว็บเบราว์เซอร์ (Web Browser) อย่างไรก็ตาม ในกรณีที่เลือกที่จะไม่รับหรือลบคุกกี้อาจส่งผลให้การทำงานบางอย่างบนเว็บไซต์ระบบสารสนเทศไม่สามารถแสดงผลได้อย่างถูกต้อง โดยคุกกี้ที่ สผ. จัดเก็บ คือ Session Cookies ซึ่งเป็นคุกกี้ที่จะอยู่ชั่วคราวเพื่อจดจำท่านในระหว่างที่ท่านเข้าเยี่ยมชมระบบสารสนเทศ เช่น ฝังติดตามภาษาที่ท่านได้ตั้งค่าและเลือกใช้ เป็นต้น และจะมีการลบออกจากเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ของท่าน เมื่อท่านออกจากเว็บไซต์หรือได้ทำการปิดเว็บเบราว์เซอร์ (Web Browser) โดยท่านสามารถอ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้จากนโยบายคุกกี้ (Cookies Policy) สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๘. การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน

สผ. อาจเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของท่านต่อบุคคลหรือนิติบุคคลประเภทดังต่อไปนี้

๘.๑ เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ หรือมีคำสั่งโดยชอบด้วยกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด เช่น หน่วยงานอนุมัติ/อนุญาต หรือการรายงานข้อมูลตามกฎหมายกำหนด หรือการเปิดเผยข้อมูล ส่วนบุคคลตามคำสั่งศาล เป็นต้น

๘.๒ บุคคลหรือนิติบุคคลที่ท่านร้องเรียน เพื่อบุคคลหรือนิติบุคคลดังกล่าวทราบความเดือดร้อนของท่าน และนำไปสู่การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของท่านได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๘.๓ ผู้ให้บริการขนส่ง ในการส่งจดหมายแจ้งการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนไปยังท่าน

๙. สิทธิตามกฎหมายของท่าน

ท่านสามารถใช้สิทธิของท่านตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ ตามช่องทางที่ สผ. กำหนด ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๙.๑ สิทธิในการเข้าถึง และขอรับสำเนาข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน

ท่านมีสิทธิเข้าถึง และได้รับสำเนาข้อมูลส่วนบุคคลของท่านที่ สผ. มีอยู่หรือขอให้เปิดเผยถึงการได้มาซึ่งข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวที่ท่านอาจเห็นว่ามิได้ให้ความยินยอมไว้ เว้นแต่ กรณีที่ สผ. มีสิทธิปฏิเสธคำขอของท่านตามกฎหมายหรือคำสั่งศาล หรือกรณีที่คำขอของท่านจะมีผลกระทบที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อสิทธิและเสรีภาพของบุคคลอื่น

๙.๒ สิทธิในการขอแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน

ท่านมีสิทธิขอให้ สผ. ทำการแก้ไข หรือปรับปรุงข้อมูลส่วนบุคคลของท่านที่ไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน

๙.๓ สิทธิในการ...

๙.๓ สิทธิในการร้องเรียน

ท่านมีสิทธิร้องเรียนต่อคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญในกรณีที่เห็นว่า สผ. ผ่าฝืนหรือ ไม่ปฏิบัติตาม พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยท่านสามารถแจ้งความประสงค์ ในการใช้สิทธิร้องเรียน ต่อคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญ ได้ผ่านช่องทางการใช้สิทธิตามที่ระบุด้านล่างของเอกสาร

๑๐. ระยะเวลาในการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล

สผ. จะเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน เป็นเวลา ๑๐ ปี นับแต่วันที่ท่านยื่นเรื่องร้องเรียนต่อ สผ. ทั้งนี้ เมื่อพ้นระยะเวลาดังกล่าวแล้ว สผ. จะทำการลบ ทำลายข้อมูลส่วนบุคคลของท่านเมื่อหมดความจำเป็นในการใช้ ข้อมูลส่วนบุคคลนั้น อย่างไรก็ตาม ในกรณีที่ข้อพิพาทหรือคดีความเกี่ยวกับท่าน สผ. ขอสงวนสิทธิในการ เก็บรักษาข้อมูลนั้นต่อไปจนกว่าข้อพิพาทหรือคดีความนั้นจะได้มีคำสั่งหรือ คำพิพากษาถึงที่สุดแล้ว

๑๑. การใช้ข้อมูลส่วนบุคคลตามวัตถุประสงค์เดิม

สผ. มีสิทธิในการเก็บรวบรวม และใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของท่านที่ สผ. ได้เก็บรวบรวมไว้ก่อนวันที่ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเก็บรวบรวม การใช้ และ การเปิดเผยข้อมูล ส่วนบุคคลมีผลใช้บังคับต่อไปตามวัตถุประสงค์เดิม

หากท่านไม่ประสงค์ที่จะให้ทาง สผ. เก็บรวบรวม และใช้ข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวต่อไป ท่านสามารถแจ้ง สผ. เพื่อขอถอนความยินยอมของท่านเมื่อใดก็ได้ผ่านช่องทางการใช้สิทธิตามที่ระบุในข้อ ๑๕

๑๒. การรักษาความปลอดภัย

สผ. มีมาตรการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล โดยการจำกัดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล ให้สามารถ เข้าถึงได้โดยเจ้าหน้าที่เฉพาะราย หรือบุคคลที่มีอำนาจหน้าที่หรือได้รับมอบหมายที่มีความจำเป็นต้องใช้ข้อมูล ดังกล่าวตามวัตถุประสงค์ที่ได้แจ้งท่านไว้แล้วเท่านั้น ซึ่งบุคคลดังกล่าวจะต้องยึดมั่นและปฏิบัติตามมาตรการ ปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของ สผ. อย่างเคร่งครัด ตลอดจนมีหน้าที่รักษาความลับของข้อมูลส่วนบุคคลที่ตนเองรับรู้ จากการปฏิบัติการตามอำนาจหน้าที่ โดย สผ. มีมาตรการรักษา ความปลอดภัยข้อมูลทั้งในเชิงองค์กรหรือเชิง เทคนิคที่ได้มาตรฐานสากล และเป็นไปตามมาตรฐานขั้นต่ำ ที่คณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลประกาศ กำหนด ตามมาตรา ๓๗ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้แก่

๑๒.๑ การจัดให้มีมาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล ที่ครอบคลุมทั้ง ๓ ประเด็นดังนี้

- (๑) การธำรงไว้ซึ่งความลับ (Confidentiality)
- (๒) ความถูกต้องครบถ้วน (Integrity)
- (๓) สภาพพร้อมใช้งาน (Availability) ของข้อมูลส่วนบุคคล

๑๒.๒ การเก็บข้อมูลเป็นความลับ และเปิดเผยต่อบุคคลากรที่ได้รับอนุญาตตามข้อกำหนดทางกฎหมาย และกฎเกณฑ์ที่บังคับใช้เท่านั้น

๑๒.๓ การจัดให้มีมาตรการการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลตามที่กฎหมายกำหนด ในด้าน การเข้าถึงหรือควบคุมการใช้งานข้อมูลส่วนบุคคล (Access Control) ได้แก่

- (๑) มาตรการป้องกันด้านการบริหารจัดการ (Administrative Safeguard)
- (๒) มาตรการป้องกันด้านเทคนิค (Technical Safeguard)
- (๓) มาตรการป้องกันด้านกายภาพ (Physical Safeguard)

๑๒.๔ เมื่อ สผ....

๑๒.๔ เมื่อ สผ. มีการส่ง โอนหรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลแก่บุคคลที่สาม ไม่ว่าเพื่อการให้บริการตามพันธกิจ ตามสัญญา หรือข้อตกลงในรูปแบบอื่น สผ. จะกำหนดมาตรการรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคลและการรักษาความลับที่เหมาะสมและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด เพื่อยืนยันว่าข้อมูลส่วนบุคคลที่ สผ. เก็บรวบรวมจะมีความมั่นคงปลอดภัยอยู่เสมอ

๑๓. การมีส่วนร่วมของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

สผ. อาจเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของท่านเมื่อได้รับคำร้องขอจากท่าน ผู้สืบทอดทายาท ผู้แทนโดยชอบธรรม หรือผู้อนุญาตหรือผู้พิทักษ์ตามกฎหมายของท่าน โดยส่งคำร้องขอผ่านช่องทาง ตามข้อ ๑๕

ในกรณีที่ท่าน ผู้สืบทอดทายาท ผู้แทนโดยชอบธรรม หรือผู้อนุญาตหรือผู้พิทักษ์ ตามกฎหมาย มีการคัดค้านการจำกัดเก็บ ความถูกต้อง หรือการกระทำใด ๆ เช่น การแจ้งดำเนินการปรับปรุงแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคล สผ. จะดำเนินการบันทึกหลักฐานคำคัดค้านดังกล่าวไว้เป็นหลักฐานด้วย

ทั้งนี้ สผ. อาจปฏิเสธสิทธิตามวรรคสองได้ในกรณีที่กฎหมายกำหนด หรือในกรณีที่ข้อมูลส่วนบุคคลของท่านถูกทำให้ไม่ปรากฏชื่อหรือสิ่งบอกลักษณะอันสามารถระบุตัวท่านได้

๑๔. การเปลี่ยนแปลงแก้ไขประกาศเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัว

สผ. อาจพิจารณาปรับปรุง แก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงประกาศนี้ตามที่เห็นสมควร และจะทำการแจ้งให้ท่านทราบผ่านระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (<https://www.e-petition.onep.go.th>) หรือช่องทางอื่น โดยมีวันที่ของฉบับล่าสุดกำกับอยู่ตอนท้าย อย่างไรก็ตาม สผ. ขอแนะนำให้ท่านโปรดตรวจสอบ เพื่อรับทราบประกาศฉบับใหม่อย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะก่อนที่ท่านจะทำการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

๑๕. ช่องทางแจ้งความประสงค์ในการใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

กองติดตามประเมินผลสิ่งแวดล้อม

สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

เลขที่ ๑๑๘/๑ อาคารทิปโก้ ๒ ชั้น ๘ ถนนพระรามที่ ๖ แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

โทรศัพท์ ๐ ๒๒๖๕ ๖๖๖๖

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ e_petition@onep.go.th หรือ mepponep@onep.go.th หรือ saraban@onep.go.th

ประกาศ ณ วันที่ ๑ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



(นายประเสริฐ ศิริณภาพร)

เลขาธิการสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ภาคผนวก จ

นโยบายคุกกี้ (Cookies Policy) สผ.





นโยบายคุกกี้ (Cookies Policy)

สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

เมื่อท่านเข้าสู่เว็บไซต์หรือระบบสารสนเทศของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.) ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการเข้าสู่ระบบของท่านจะถูกบันทึกไว้ในรูปแบบของคุกกี้ โดยนโยบายคุกกี้ฉบับนี้จะอธิบายถึงความหมาย การทำงาน วัตถุประสงค์ รวมถึงการลบและการปฏิเสธการเก็บคุกกี้เพื่อความเป็นส่วนตัวของท่าน โดยการเข้าสู่ระบบนี้ถือว่าท่านได้อนุญาตให้ สผ. ใช้คุกกี้ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

คำนิยาม

คุกกี้ (Cookies) หมายถึง กลุ่มของข้อมูลที่เว็บไซต์สร้างขึ้นและส่งไปเก็บไว้ที่เครื่องที่เข้าชมเว็บไซต์ เพื่อช่วยให้เว็บไซต์จดจำข้อมูลการเข้าชมเว็บไซต์ของเครื่องนั้น ๆ ตัวอย่างเช่น การกำหนดค่าการใช้งานเว็บไซต์ ภาษาที่เลือกใช้เป็นอันดับแรก หรือการตั้งค่าอื่น ๆ

การทำงานของคุกกี้

เมื่อท่านเข้าสู่เว็บไซต์ต่าง ๆ แต่ละเว็บไซต์จะมีการจัดเก็บข้อมูลการใช้งานเว็บไซต์ เช่น วัน เวลา ลิงก์ที่คลิก หน้าที่เข้าชม เงื่อนไขการตั้งค่าต่าง ๆ โดยจะบันทึกลงในอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และ/หรือเครื่องมือสื่อสารที่ท่านใช้งาน เช่น โน้ตบุ๊ก แท็บเล็ต หรือ สมาร์ทโฟน ผ่านทางเว็บเบราว์เซอร์ (Web Browser) โดยข้อมูลส่วนบุคคลของท่านอาจถูกจัดเก็บเพื่อใช้เพิ่มประสบการณ์การใช้งานและบริการทางออนไลน์ โดยการเก็บคุกกี้ จะเป็นการจดจำเอกลักษณ์ของภาษาและปรับแต่งข้อมูลการใช้งานตามความต้องการของท่าน เป็นการยืนยันคุณลักษณะเฉพาะตัว ข้อมูลความปลอดภัยของท่าน รวมถึงบริการที่ท่านสนใจ นอกจากนี้ คุกกี้ยังถูกใช้เพื่อวัดปริมาณการใช้งานบริการทางออนไลน์ การปรับเปลี่ยนเนื้อหาตามการใช้งานของท่านโดยพิจารณาจากพฤติกรรมการใช้งานครั้งก่อน ๆ และครั้งปัจจุบัน โดยคุกกี้จะไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อคอมพิวเตอร์ หรือเครื่องมือสื่อสารของท่าน ทั้งนี้ ท่านสามารถค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุกกี้ได้ที่ www.allaboutcookies.org

การใช้คุกกี้ของระบบสารสนเทศของ สผ.

สผ. จะมีการเก็บข้อมูลคุกกี้ของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ เพื่อให้ผู้ใช้งานได้รับความสะดวกและประสบการณ์ที่ดีในการใช้งาน เช่น การจดจำเมนูการใช้งาน หรือการจดจำการยืนยันตัวตนของผู้ใช้งาน โดยไม่มีการใช้งานเพื่อวัตถุประสงค์อื่นใด ทั้งนี้ เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลสามารถที่จะเลือก “ยอมรับ” หรือ “ไม่ยอมรับ” หรือ “ลบ” คุกกี้ด้วยตนเอง โดยการตั้งค่าในเว็บเบราว์เซอร์ (Web Browser) อย่างไรก็ตาม ในกรณีที่เลือกที่จะไม่รับหรือลบคุกกี้อาจส่งผลให้การทำงานบางอย่างบนระบบสารสนเทศไม่สามารถแสดงผลได้อย่างถูกต้อง โดยคุกกี้ที่ สผ. จัดเก็บ คือ Session Cookies ซึ่งเป็นคุกกี้ที่จะอยู่ชั่วคราวเพื่อจดจำท่านในระหว่างที่ท่านเข้าเยี่ยมชมระบบสารสนเทศ เช่น ฝ่าติดตามภาษาที่ท่านได้ตั้งค่าและเลือกใช้ เป็นต้น และจะมีการลบออกจากเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ของท่าน เมื่อท่านออกจากเว็บไซต์หรือได้ทำการปิดเว็บเบราว์เซอร์ (Web Browser)

การจัดการ...

การจัดการกับคุกกี้

เว็บเบราว์เซอร์ (Web Browser) ส่วนใหญ่จะมีการตั้งค่าให้มีการยอมรับคุกกี้เป็นค่าเริ่มต้น อย่างไรก็ตาม ท่านสามารถปฏิเสธการใช้งานหรือลบคุกกี้ในหน้าการตั้งค่าของเบราว์เซอร์ที่ท่านใช้งานอยู่ ทั้งนี้ หากท่านเลือกที่จะปิดการใช้งานคุกกี้บนเบราว์เซอร์หรืออุปกรณ์ของท่าน หรือทำการปรับเปลี่ยนการตั้งค่าเบราว์เซอร์ของท่าน อาจส่งผลกระทบต่อรูปแบบและการใช้งานระบบสารสนเทศ ทำให้ไม่สามารถทำงานหรือให้บริการได้เป็นปกติ ซึ่ง สม. จะไม่รับผิดชอบในกรณีดังกล่าว หากท่านประสงค์ที่จะทำการปรับเปลี่ยนการตั้งค่าคุกกี้ ท่านสามารถตรวจสอบรายละเอียดเพิ่มเติมได้ตามลิงก์ของผู้ให้บริการเว็บเบราว์เซอร์ (Web Browser) แต่ละราย เช่น Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Opera, Safari เป็นต้น ท่านสามารถเข้าไปอ่านข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ <https://www.aboutcookies.org/how-to-delete-cookies>

การเชื่อมโยงข้อมูลกับเว็บไซต์อื่น

ระบบสารสนเทศของ สม. อาจมีการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์หรือโซเชียลมีเดียของบุคคลภายนอก รวมถึงอาจมีการฝังเนื้อหาหรือวิดีโอที่มาจากโซเชียลมีเดีย เช่น YouTube หรือ Facebook เป็นต้น ซึ่งจะช่วยให้ท่านเข้าถึงเนื้อหาและสร้างการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นบนโซเชียลมีเดียจากระบบสารสนเทศของ สม. ได้ ซึ่งเว็บไซต์หรือโซเชียลมีเดียของบุคคลภายนอกจะมีการกำหนดและตั้งค่าคุกกี้ขึ้นมาเอง โดยที่ สม. ไม่สามารถควบคุมหรือรับผิดชอบต่อคุกกี้เหล่านั้นได้ จึงขอแนะนำให้ท่านเข้าไปอ่านและศึกษานโยบายหรือประกาศการใช้คุกกี้ของบุคคลภายนอกของเว็บไซต์หรือโซเชียลมีเดียเหล่านั้นด้วย

การปรับปรุงนโยบายคุกกี้

สม. อาจมีการปรับปรุงนโยบายคุกกี้ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์และตามการให้บริการจริง และ สม. จะมีการแจ้งนโยบายคุกกี้ที่มีการปรับปรุงใหม่บนระบบสารสนเทศของ สม. ดังนั้น จึงขอแนะนำให้ท่านตรวจสอบให้แน่ใจว่าท่านได้รับทราบการเปลี่ยนแปลงตามข้อกำหนดดังกล่าว

ติดต่อเรา

ในกรณีที่ท่านมีคำถามเกี่ยวกับนโยบายคุกกี้ของเรา ท่านสามารถติดต่อสอบถามได้ที่

สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

เลขที่ ๑๑๘/๑ อาคารทิปโก้ ๒ ถ.พระรามที่ ๖

แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐

โทรศัพท์ : ๐ ๒๒๖๕ ๖๕๐๐

โทรสาร : ๐ ๒๒๖๕ ๖๕๑๐

จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ : saraban@onep.go.th

ประกาศ ณ วันที่ ๑ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



(นายประเสริฐ ศิริินภาพร)

เลขาธิการสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม



สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
กองติดตามประเมินผลสิ่งแวดล้อม กลุ่มงานติดตามประเมินผลนโยบายและแผน
อาคารทิปโก้ ทาวเวอร์ 2 เลขที่ 118/1 ถนนพระรามที่ 6
แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400

โทรศัพท์ : 0 2265 6666

จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ : e_petition@onep.go.th

ระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน สผ. : <https://e-petition.onep.go.th>