

1. ศูนย์บริการร่วม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

1.1 แนวคิดพื้นฐานของศูนย์บริการร่วม

ศูนย์บริการร่วม อยู่บนพื้นฐานแนวคิดของการบริการแบบมุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) โดยการรวมบริการภาครัฐเข้าด้วยกันเพื่อให้สามารถดำเนินงานการให้บริการได้หลากหลาย และพร้อมกัน ณ จุดเดียว รูปแบบของศูนย์บริการร่วมฯ มีหลายแบบ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับจุดมุ่งหมาย ขอบเขต และองค์ประกอบของศูนย์บริการร่วมฯ

1.2 ประโยชน์ของศูนย์บริการร่วม

- 1.2.1 เข้าถึงจุดให้บริการงานของกระทรวงได้สะดวกมากยิ่งขึ้น
- 1.2.2 ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางติดต่อหลายๆหน่วยงาน
- 1.2.3 ตอบสนองความต้องการของประชาชนด้วยรูปแบบการบริการที่ทันสมัย

1.3 ที่ตั้งศูนย์บริการร่วม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

- 1.3.1 สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
บริเวณห้องโถง ชั้น 1 กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
92 พหลโยธินซอย 7 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ 02-265-6223 โทรสาร 02-265-6222
- 1.3.2 สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดระยอง
58 ถนนสมุทรคงคา ต.ท่าประดู่ อ.เมือง จ.ระยอง 21000
โทรศัพท์ 038-611-008 โทรสาร 038-614-258
- 1.3.3 สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 3 (พิษณุโลก)
802 ม.8 ถนนพิษณุโลก – หล่มสัก อ.วังทอง จ.พิษณุโลก 65130
โทรศัพท์ 055-311-172 โทรสาร 055-311-256

1.4 ประเภทการให้บริการและงานบริการ

ศูนย์บริการร่วม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (ศูนย์บริการร่วม ทส.) คือ จุดที่รวบรวมประเภทการให้บริการและงานบริการ จากหน่วยงานในสังกัดกระทรวงฯ ไว้ ณ จุดเดียวกัน โดยมีประเภทบริการ ดังนี้

1.4.1 บริการข้อมูล / ข่าวสาร

1.4.2 บริการรับเรื่อง-ส่งต่อ

1.4.3 บริการเบ็ดเสร็จ

งานบริการของศูนย์บริการร่วม ทส.

งานบริการ	ประเภทการให้บริการ		
	บริการข้อมูล / ข่าวสาร	บริการรับเรื่องส่งต่อ	บริการเบ็ดเสร็จ
1. การให้ข้อมูล คำปรึกษา ตอบข้อซักถาม เบื้องต้นเกี่ยวกับ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	●		
2. การรับแจ้งข้อมูลเบาะแส / รับเรื่องราวร้องทุกข์ / ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	●	●	
3. การจองบ้านพักอุทยานแห่งชาติ	●		●
4. การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของสำนักงานปลัดกระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	●	●	
5. การให้บริการเอกสารเผยแพร่ในรูปแบบของ เอกสาร หนังสือ แผ่นพับ โปสเตอร์ CD/VCD/DVD ฯ	●	●	

2. การดำเนินงานศูนย์บริการร่วม ทส.

ศูนย์บริการร่วม ทส. มีรูปแบบงานบริการประชาชน อยู่ 3 ประเภท ประกอบด้วย งานบริการข้อมูล / ข่าวสาร งานบริการรับเรื่องส่งต่อ และงานบริการเบ็ดเสร็จ ซึ่งการให้บริการแต่ละประเภทมี ดังนี้

2.1 บริการการข้อมูล / ข่าวสาร

การให้ข้อมูล / ข่าวสาร เป็นการให้ข้อมูลรายละเอียด คำปรึกษา ขั้นตอน วิธีการดำเนินการ ข้อมูล เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงฯ การตอบข้อซักถามเบื้องต้นเกี่ยวกับกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งการให้ข้อมูล / ข่าวสาร จะมีส่วนอยู่ในงานบริการทั้ง 5 งานบริการของ ศูนย์บริการร่วม ทส. (แผนผังแสดงขั้นตอน การให้ข้อมูล / ให้คำปรึกษา รูปที่ 1)

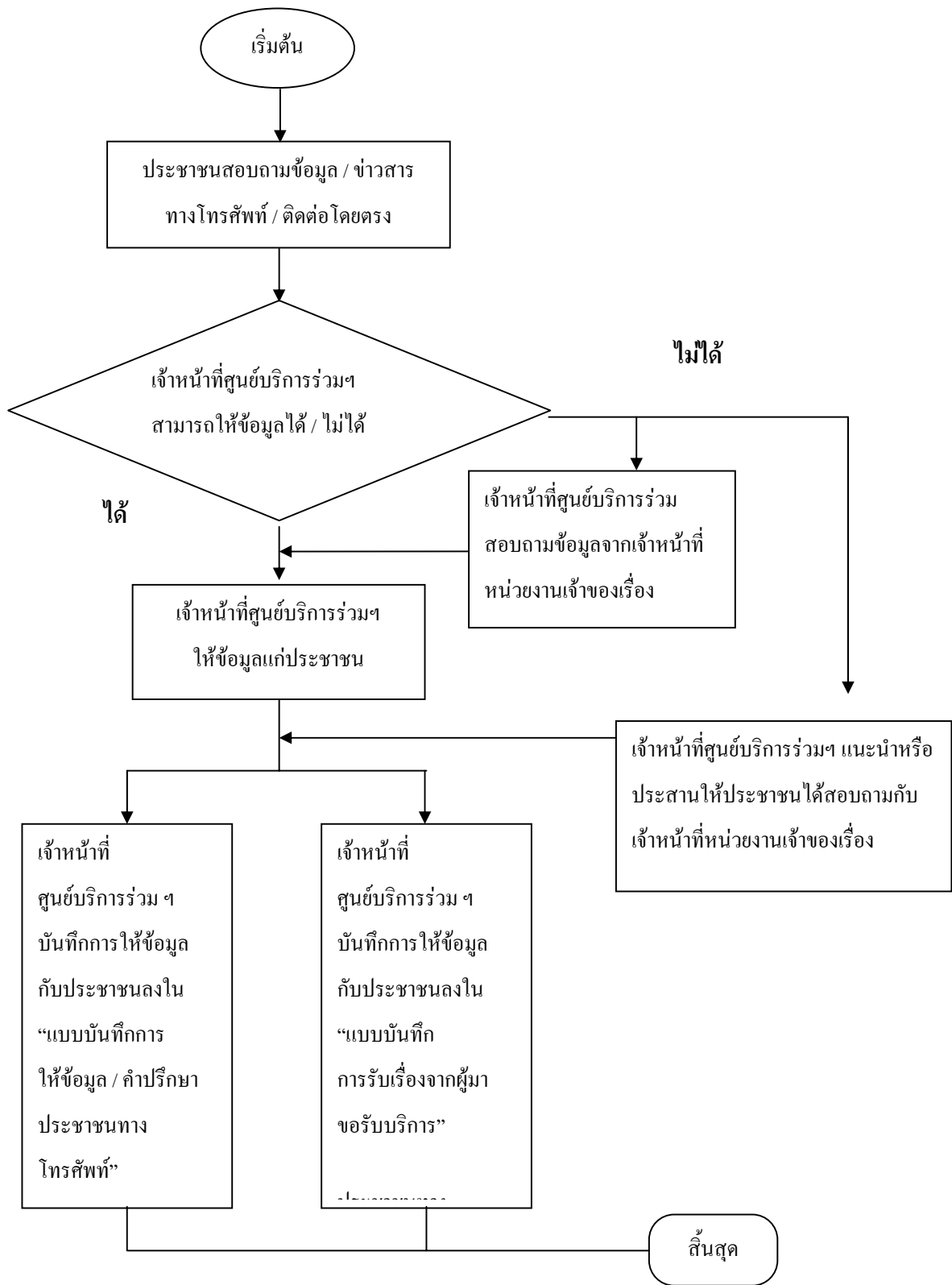
2.2 บริการรับเรื่องส่งต่อ

การรับเรื่องส่งต่อ เป็นการให้บริการรับเรื่องส่งต่อ ณ ศูนย์บริการร่วม เพื่อประสานงานส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง โดยที่ประชาชนไม่ต้องเดินทางไปติดต่อหลายๆหน่วยงาน ซึ่ง ศูนย์บริการร่วมฯ ทส. มีงานบริการรับเรื่องส่งต่อ อยู่ 3 งานบริการ คือ การรับแจ้งข้อมูลเบาะแส / รับเรื่องราว ร้องทุกข์ / ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ การให้บริการเอกสารเผยแพร่ในรูปแบบของ เอกสาร หนังสือ แผ่นพับ โปสเตอร์ CD/VCD/DVD ฯ และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (แผนผังแสดงขั้นตอน การรับเรื่องส่งต่อ รูปที่ 2 และ รูปที่ 3)

2.3 การบริการเบ็ดเสร็จ

การบริการเบ็ดเสร็จ เป็นการให้บริการรับจองบ้านพักอุทยานแห่งชาติ โดยเป็นการจองผ่าน เว็บไซต์ของ กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช (www.dnp.go.th) โดยประชาชนที่มาทำการจองบ้านพักและพร้อมที่จะชำระเงิน เจ้าหน้าที่ สบร. จะเป็นผู้นำดำเนินการไปชำระเงินที่ เคาน์เตอร์ ธ.กรุงไทย ให้ประชาชน (ระยะเวลาดำเนินการ ประมาณ 15 นาที) พร้อมนำหลักฐานการชำระเงินมอบให้ประชาชนเพื่อเป็นหลักฐานในการเข้าพัก ประชาชนสามารถสำรองที่พักล่วงหน้าได้ไม่เกิน 60 วัน ซึ่งเป็นการช่วยอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนอีกทางหนึ่ง (แผนผังแสดงขั้นตอน การรับเรื่องส่งต่อ รูปที่ 4)

ผังขั้นตอนการบริการข้อมูล / ข่าวสาร



คำอธิบายผังขั้นตอนการบริการข้อมูล / ข่าวสาร

1. เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วม ตอบคำถามและให้ข้อมูล / คำปรึกษาแก่ประชาชน โดยสามารถค้นหาข้อมูลได้จาก

- เว็บไซต์ของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม www.mnre.go.th
- เอกสาร แผ่นพับ โปสเตอร์ ประชาสัมพันธ์ต่างๆ จากหน่วยงานของกระทรวง

2. กรณีเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วม ไม่สามารถตอบคำถาม / ให้ข้อมูล / คำปรึกษาแก่ประชาชน เช่น ไม่มีข้อมูล / ข้อมูลไม่เพียงพอ การให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับงานบริการ การให้คำแนะนำปรึกษาที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย เป็นต้น มีแนวทางการดำเนินการ ดังนี้

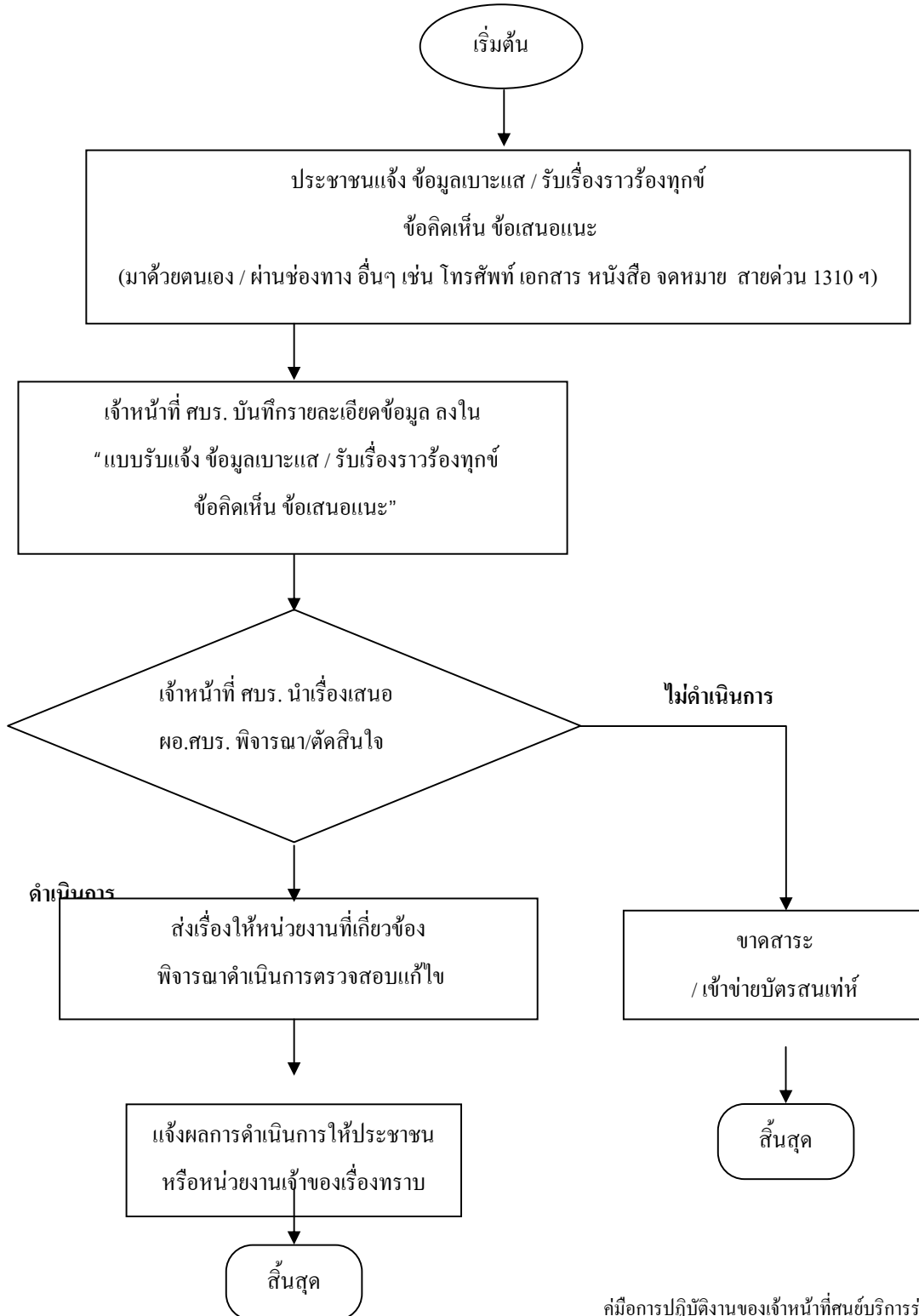
- เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมฯ ประสานสอบถามข้อมูลจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องเพื่อนำมาตอบประชาชน
- เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วม แนะนำหรือประสานให้ประชาชนได้สอบถาม หรือปรึกษากับ

เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานโดยตรง

3. กรณีประชาชนติดต่อสอบถาม / ขอคำปรึกษาทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วม ฯ บันทึกการให้ข้อมูลกับประชาชนลงใน “แบบบันทึกการให้ข้อมูล / คำปรึกษาประชาชนทางโทรศัพท์”

4. กรณีประชาชนติดต่อสอบถาม / ขอคำปรึกษาโดยตรงที่ ศูนย์บริการร่วม เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วม ฯ บันทึกการให้ข้อมูลกับประชาชนลงใน “แบบบันทึกการรับเรื่องจากผู้มาขอรับบริการ”

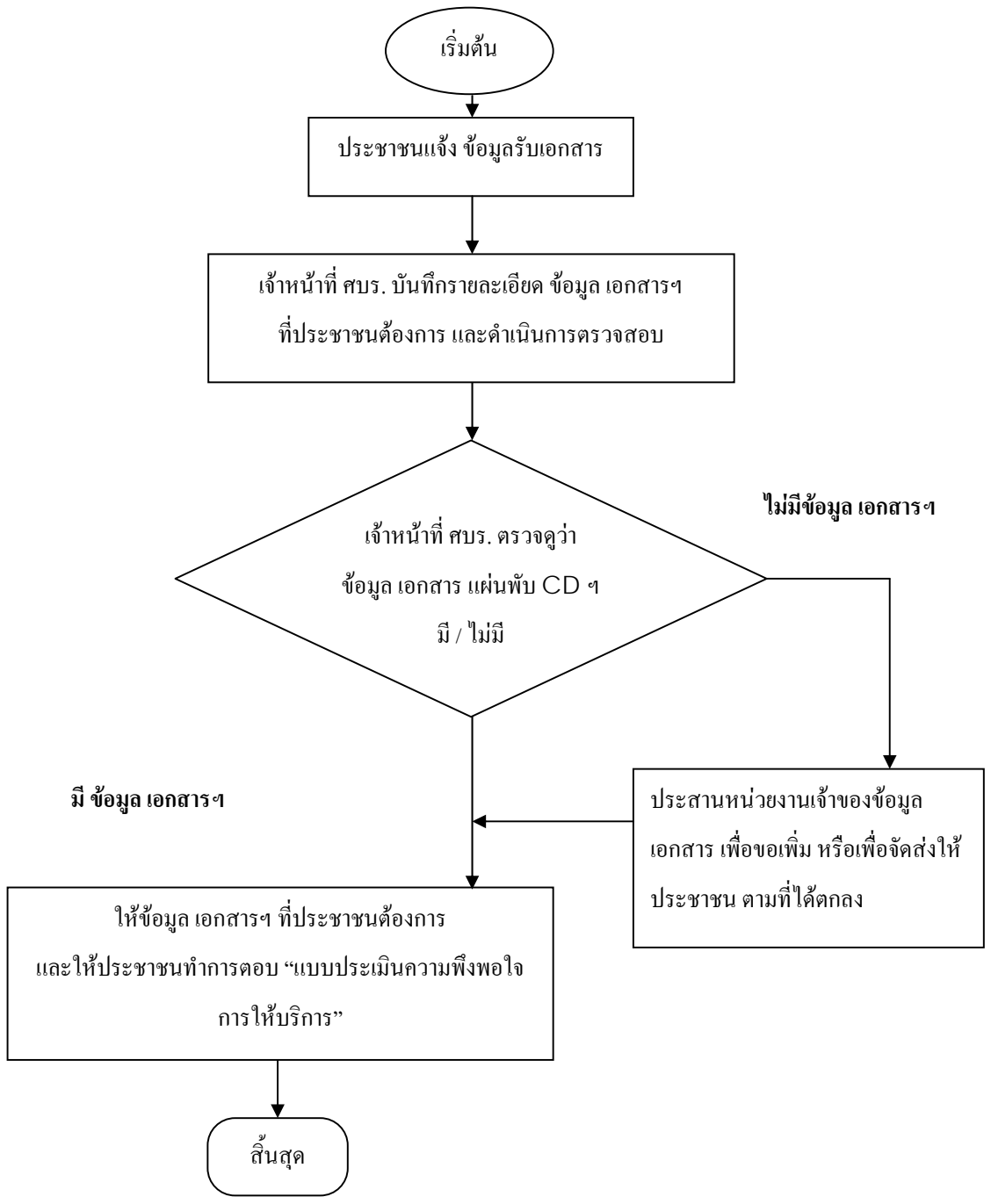
ผังขั้นตอนการรับแจ้งข้อมูลเบาะแส / รับเรื่องราวร้องทุกข์ / ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ



คำอธิบายผังขั้นตอนการ รับแจ้งข้อมูลเบาะแส / รับเรื่องราวร้องทุกข์ / ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ

1. เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมฯ บันทึกรายละเอียด ข้อมูลเบาะแส / รับเรื่องราวร้องทุกข์ / ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ลงในเอกสาร “แบบรับแจ้งข้อมูลเบาะแส / รับเรื่องราวร้องทุกข์ / ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ”
2. เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมฯ นำเรื่องที่ได้รับ เสนอผู้อำนวยการศูนย์บริการร่วมฯ เพื่อพิจารณาว่าจะส่งเรื่องให้หน่วยงานใดเป็นผู้ดำเนินการตรวจสอบแก้ไข พร้อมรายงานผลการดำเนินการ ให้ ผู้ร้อง หรือหน่วยงานต้นเรื่องทราบ
3. กรณี ดำเนินการ ได้ เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมฯฯ ส่งเรื่องที่ได้รับการพิจารณาแล้วให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบแก้ไข ผ่านทางระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ทส. (e-Petition) หรือส่งเป็นหนังสือ / บันทึกข้อความ แล้วแต่กรณี
กรณี ไม่ดำเนินการ เจ้าหน้าที่ ศบร.ดำเนินการยุติเรื่อง / เข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ / ขาดประเด็นสาระที่ชัดเจน
4. แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชน หรือหน่วยงานต้นเรื่องทราบ

ผังขั้นตอนการให้บริการเอกสารเผยแพร่



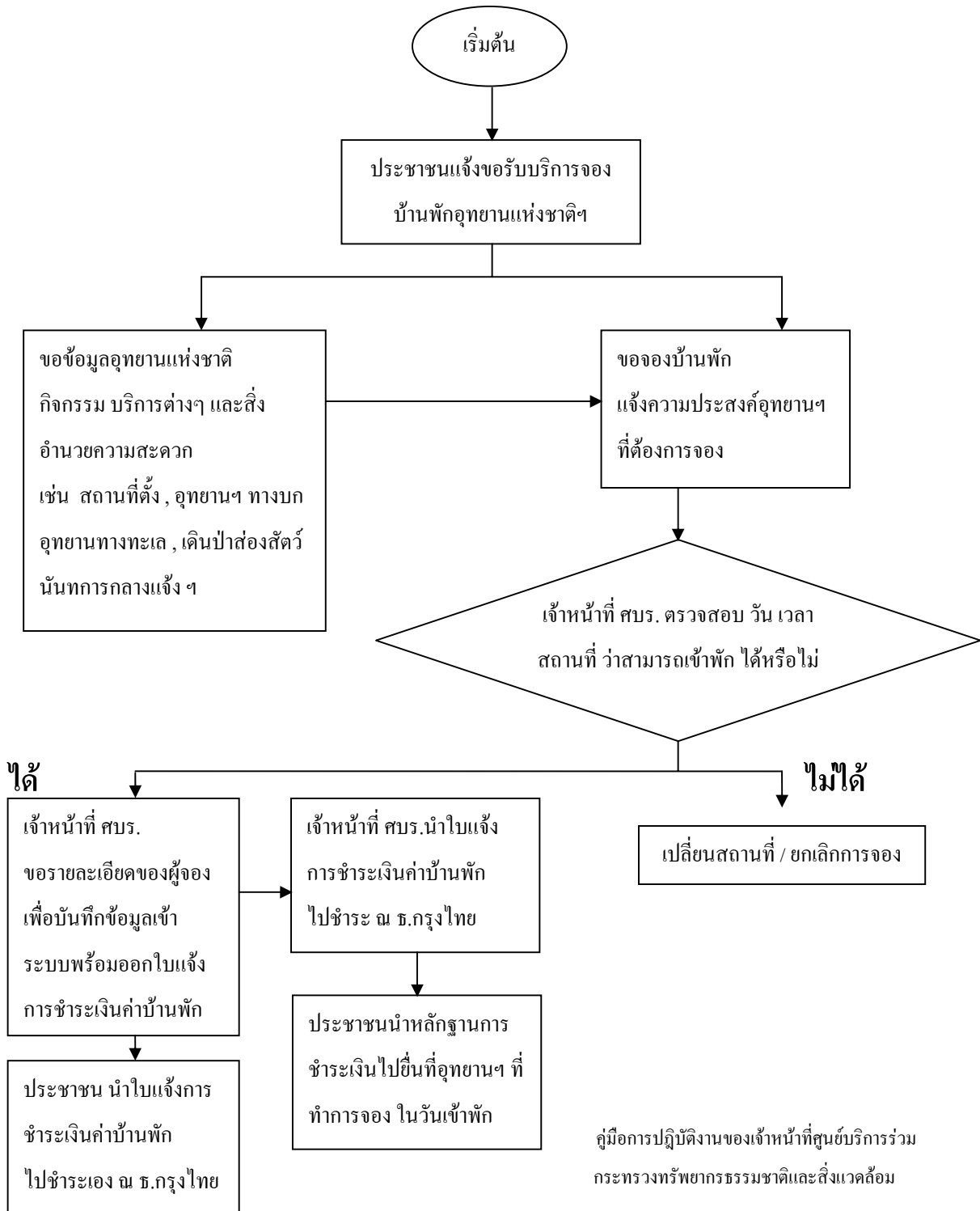
คำอธิบายผังขั้นตอนการให้บริการเอกสารเผยแพร่

1. เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมฯ บันทึกรายละเอียด ข้อมูล เอกสารฯ ที่ประชาชนต้องการและดำเนินการตรวจสอบ ว่า ณ ศปร.ทส. มีข้อมูล เอกสาร ฯ ที่ประชาชนต้องการหรือไม่

2. กรณีที่ตรวจสอบแล้วพบว่าไม่มีข้อมูลเอกสารที่ประชาชนต้องการ เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วม ฯ นำข้อมูล เอกสาร ฯ ส่งมอบให้กับประชาชน และให้ประชาชน ดำเนินการตอบแบบประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ

กรณีที่ตรวจสอบแล้วไม่พบว่ามีข้อมูลเอกสารที่ประชาชนต้องการ หรือข้อมูลเอกสารฯ นั้นหมด เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วม ฯ ประสานหน่วยงานเจ้าของข้อมูล เอกสารฯ เพื่อขอข้อมูลเอกสารเพิ่ม หรือเพื่อให้ดำเนินการจัดส่งให้กับประชาชนตามวัน เวลา ที่ได้ตกลง และให้ประชาชน ดำเนินการตอบแบบประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ

ผังขั้นตอนการให้บริการจองบ้านพักอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช



คู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วม
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม



คำอธิบายผังขั้นตอนการให้บริการจองบ้านพักอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช

1. ประชาชนแจ้งความประสงค์ขอรับบริการ ณ ศูนย์บริการร่วม ทส.
2. เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมฯ ให้ข้อมูลรายละเอียด และตรวจสอบ วัน เวลา ว่าสามารถเข้า

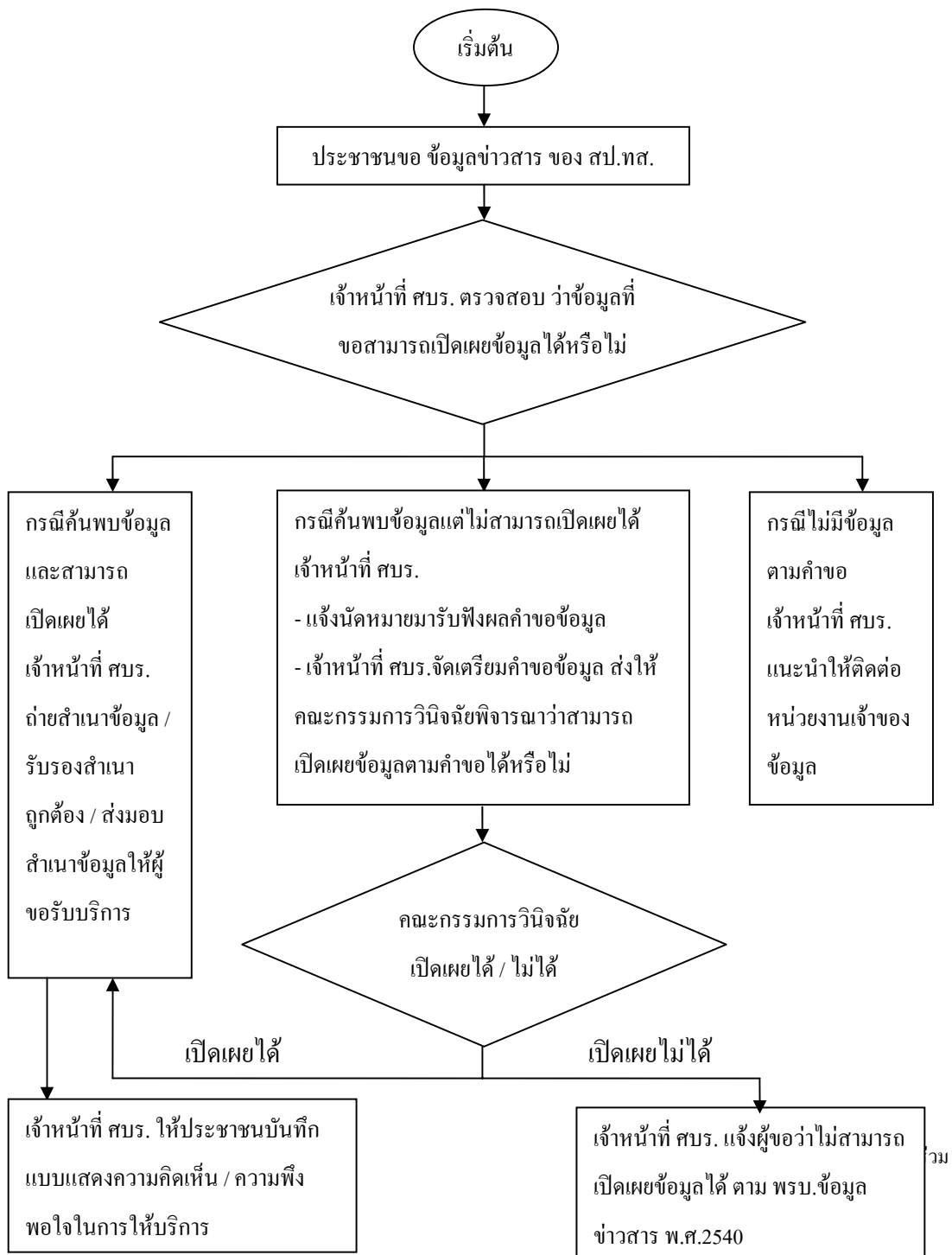
พักได้หรือไม่

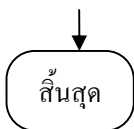
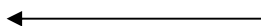
กรณี ได้ เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมฯ บันทึกรายละเอียดข้อมูลผู้จอง เข้าสู่ระบบจองบ้านพักอุทยานแห่งชาติฯ (www.dnp.go.th)

- เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมฯ นำใบแจ้งการชำระเงินค่าบ้านพักไปชำระที่ธนาคารกรุงไทย
- เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมฯ นำใบแจ้งการชำระเงินค่าบ้านพักให้ประชาชน นำไปชำระเองที่ธนาคารกรุงไทย
- ประชาชนนำหลักฐานการชำระเงินไปยื่นที่อุทยานฯ ที่ทำการจอง ในวันเข้าพัก

กรณี ไม่ได้ เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมฯ แจ้ง ประชาชนยกเลิกการจอง / เปลี่ยนสถานที่ ถ้าเป็นการเปลี่ยนสถานที่ กลับไปเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนที่ 1

ผังขั้นตอนการบริการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร สป.ทส.





คำอธิบายผังขั้นตอนการบริการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของ สป.ทส.

1. ประชาชนแจ้งความประสงค์ขอรับบริการ ณ ศูนย์บริการร่วม ทส.
2. เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมฯ ตรวจสอบดูว่า ข้อมูลที่ขอนั้นมีข้อมูลอยู่ที่ ศบร. หรือไม่ และข้อมูลที่ขอนั้นสามารถเปิดเผยได้ / ไม่ได้

กรณี พบข้อมูลและสามารถเปิดเผยได้ เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมฯ ถ่ายสำเนาข้อมูลให้ประชาชนและให้ประชาชน บันทึกแบบแสดงความคิดเห็น / ความพึงพอใจในการให้บริการ

กรณี พบข้อมูลแต่ไม่สามารถเปิดเผยข้อมูลได้ เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมฯ นำเรื่องเสนอคณะกรรมการวินิจฉัย / นัดหมายประชาชนเพื่อฟังผลการวินิจฉัย

กรณี ไม่พบข้อมูล เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมฯ แนะนำให้ประชาชนติดต่อหน่วยงานเจ้าของเรื่องโดยตรง

3. การติดตามและแจ้งผลการขอรับบริการ

3.1 การติดตามสอบถามความคืบหน้า

3.1.1 ประชาชน หรือหน่วยงานต้นเรื่องสามารถติดต่อสอบถามความคืบหน้ามายัง ศูนย์บริการร่วมฯ ที่ให้บริการ โดยศูนย์บริการร่วมฯ จะดำเนินการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานเจ้าของเรื่องเพื่อสอบถามความคืบหน้าและแจ้งให้ประชาชนทราบ

3.1.2 ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามความคืบหน้าไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่องได้โดยตรงโดยขอข้อมูลเพื่อติดต่อหน่วยงาน หรือ contact persons ได้ที่ศูนย์บริการร่วมฯ

3.2 การแจ้งความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการ

3.2.1 กรณีศูนย์บริการร่วมฯ เป็นผู้ดำเนินการ ให้ติดต่อแจ้งความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการกับประชาชน ตามช่องทางและวิธีการดำเนินการที่ปฏิบัติอยู่

3.2.2 กรณีศูนย์บริการร่วมฯ ส่งต่อให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการ เมื่อหน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการแล้วเสร็จ หรือเมื่อมีเหตุจำเป็นเป็นผลให้การดำเนินการล่าช้ากว่ากำหนด หน่วยงานเจ้าของเรื่องจะแจ้งประชาชนโดยตรง พร้อมกับแจ้งมายังศูนย์บริการร่วมฯ เพื่อให้ทราบสถานะของงานตลอดจนปัญหาและอุปสรรค (ถ้ามี) ทั้งนี้ศูนย์บริการร่วมฯ อาจติดต่อกลับไปยังประชาชนอีกครั้งเพื่อติดตามผลก็ได้

3.3 การสรุปและรายงานผลการดำเนินการ

3.3.1 การรายงานสถิติการให้บริการของศูนย์บริการร่วม ทส. ทุก 3 เดือน

3.3.2 การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์บริการร่วม ทส.

3.3.2 การประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม ทส.