คู่มือการปฏิบัติงาน
ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน
ศูนย์บริการร่วม
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ศูนย์บริการร่วม
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

เกี่ยวกับศูนย์บริการร่วม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๑. ประวัติ ความเป็นมา

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ.๒๕๔๕ พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวงกรม พ.ศ.๒๕๔๕ ได้จัดตั้งกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการสงวนอนุรักษ์ และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การจัดการใช้ประโยชน์อย่างยั่งยืน และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๐ ให้ส่วนราชการระดับกระทรวงจะต้องจัดให้มีศูนย์บริการร่วม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการที่จะต้องปฏิบัติตามกฎหมายหรือกฎอื่นใด ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อสอบถาม ขอทราบข้อมูล ขออนุญาติ หรือ ขออนุมัติในเรื่องต่างๆ ที่เป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการในกระทรวงเดียวกัน เนื่องจากกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีความจำเป็นต้องดำเนินการเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน อันจะก่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ดังนั้นเพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๔๕ พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๐ บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ฉะนั้นอาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๑ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ.๒๕๔๕ จึงให้จัดตั้งศูนย์บริการร่วมกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตามคำสั่งของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ที่ ๔๕๑/๒๕๔๘ เมื่อวันที่ ๑๓ ธันวาคม ๒๕๔๘ ปัจจุบันศูนย์บริการร่วม ทส. เป็นหน่วยงานภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยส่วนข้อมูลข่าวสารและบริการร่วม ตั้งแต่วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๕๕ โดยยังคงทำหน้าที่เหมือนเดิมทุกประการ

๒. วัตถุประสงค์ (Purpose)

เพื่อทำหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อ ณ ศูนย์บริการร่วม ให้สามารถติดต่อสอบถาม ขอทราบข้อมูล รับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ แจ้งเบาะแส ที่เกี่ยวข้องกับงานทุกหน่วยงานในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และประสานงานส่งต่อเรื่องให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องไปดำเนินการตามขั้นตอนของแต่ละหน่วยงาน เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมแก่ประชาชนตามวิธีการที่พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ กำหนด ตรวจสอบข่าว การชี้แจงข่าว การแจ้งข่าวเตือนภัยสิ่งแวดล้อม การป้องกันและปราบปรามการบุกรุกทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

๓. ขอบเขต (Scope)

(๓.๑) การให้บริการข้อมูลข่าวสาร

- เป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และให้บริการข้อมูลข่าวสารอื่นๆ ของหน่วยงานในสังกัด

(๓.๒) สายด่วน Green Call ๑๓๑๐ แจ้งเหตุสิ่งแวดล้อม

- รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เกี่ยวกับปัญหาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งติดตามความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากส่วนราชการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ให้บริการข้อมูล คำปรึกษา คำแนะนำข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับส่วนราชการหน่วยงานในกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(๓.๓) ศูนย์ข่าวเตือนภัยสิ่งแวดล้อม

- เป็นศูนย์ข่าวและสถานการณ์ของเหตุภัยพิบัติทางธรรมชาติ เช่น ไฟป่า น้ำท่วม ภัยแล้ง ดินถล่ม เป็นต้น

(๓.๔) การให้บริการรับเรื่องและส่งต่อผ่านทางระบบสารสนเทศเพื่อการอำนวยการและการบริหารจัดการ (โครงการศูนย์บริการประชาชน e-Petition)*

- บริการรับข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นต่อการบริการ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- บริการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริตประพฤติมิชอบ ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- บริการรับแจ้งเหตุสิ่งแวดล้อมต่างๆ เช่น พบเห็นการบุกรุกทำลายพื้นที่ป่า การลักลอบตัดไม้ การแจ้งเหตุภัยธรรมชาติ แจ้งเหตุมลภาวะเป็นพิษ เป็นต้น

(๓.๕) การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ

- งานบริการแจกกล้าไม้ สนับสนุน โครงการ “ประชาอาสาปลูกป่า ๘๐๐ ล้านกล้า ๘๐พรรษา มหาราชินี” และงานบริการอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

๔. ความรับผิดชอบ (Responsibility)

(๔.๑) อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อ ณ ศูนย์บริการร่วมให้สามารถติดต่อสอบถาม ขอทราบข้อมูล ขออนุญาติ ขออนุมัติในเรื่องใดๆ ที่เป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตามมาตรา ๓๐ มาตรา ๓๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และตามมาตราอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับศูนย์บริการร่วม

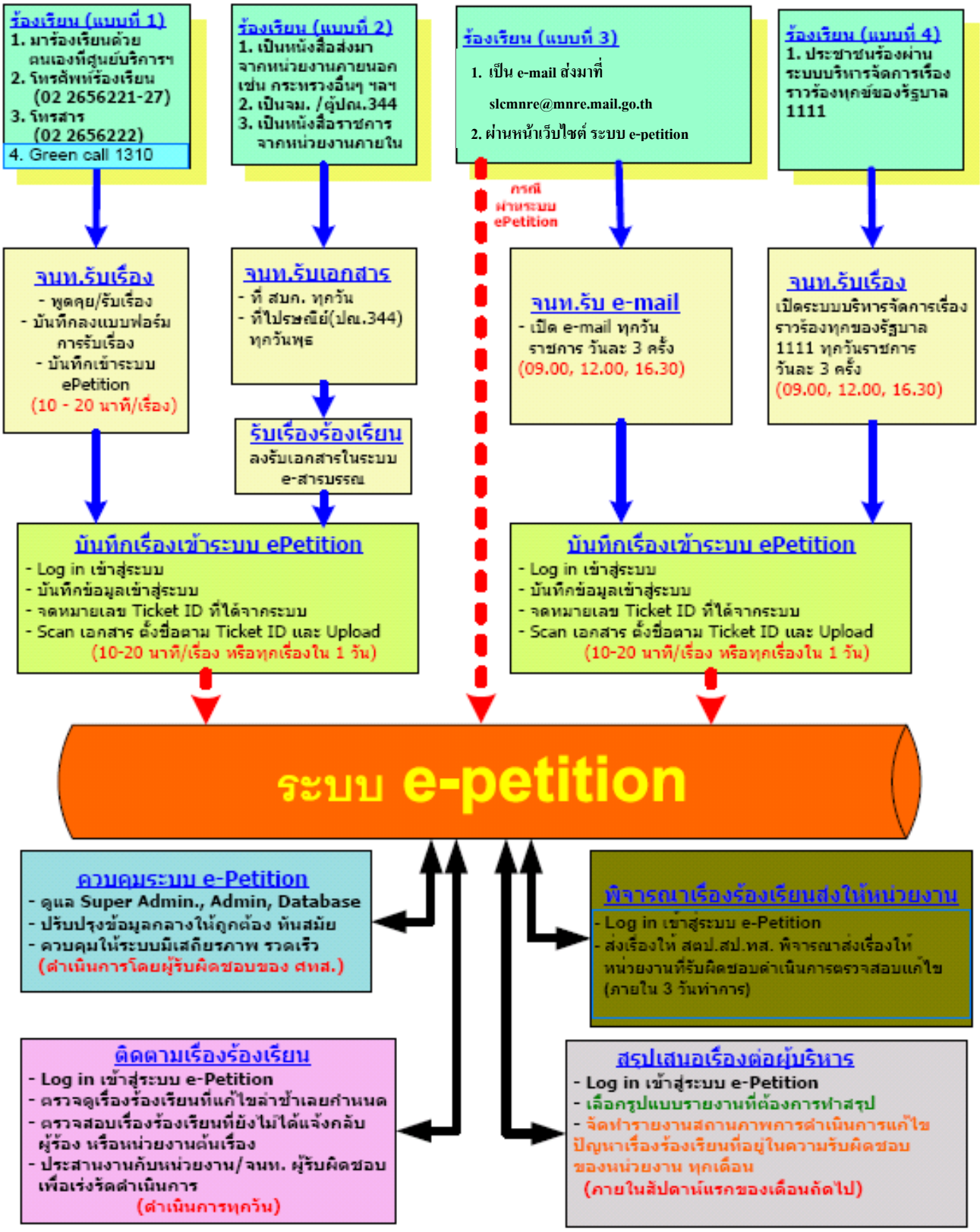
(๔.๒) รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือแจ้งเบาะแส ที่เกี่ยวข้องกับงานทุกหน่วยงานในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และประสานงานส่งต่อเรื่องให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องไปดำเนินการตามขั้นตอนของแต่ละหน่วยงาน

(๔.๓) เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมแก่ประชาชน ตามวิธีการที่พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการปี ๒๕๔๐ กำหนด

(๔.๔) การตรวจสอบข่าว การชี้แจงข่าว การแจ้งข่าวเตือนภัยสิ่งแวดล้อม การป้องกันและปราบปรามการบุกรุกทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(๔.๕) ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

แผนภูมิขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน ของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมกระทรวง



** หากเกิดปัญหาที่เกี่ยวข้องกับระบบ epetition สบร.จะดำเนินการพิจารณาส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานเป็นหนังสือลับประทับตราแทนการลงนาม (ภายใน 5 วันทำการ)

รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานผ่านทางระบบสารสนเทศเพื่อการอำนวยการและการบริหารจัดการ (โครงการศูนย์บริการประชาชน e-Petition) ของเจ้าหน้าที่

ระบบ e-petition คือ การรับข้อร้องเรียนแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งหมายถึง การรับข้อร้องเรียนโดยอาศัยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือระบบอินเทอร์เน็ตในการจัดส่งและเก็บข้อมูลของการร้องเรียนอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอน และเงื่อนไขในการร้องเรียนที่ชัดเจน ซึ่งมีขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ
   ๑.๑ สายด่วน Green Call ๑๓๑๐
   ๑.๒ Website http://petition.mnre.go.th
   ๑.๓ E-mail : slcmnre@mnre.mail.go.th
   ๑.๔ โทรศัพท์ศูนย์บริการร่วม ทส. ๐-๒๒๖๕-๖๒๒๓-๕, โทรสาร ๐-๒๒๖๕-๖๒๒๒
   ๑.๕ ประชาชนเข้ามาร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์บริการร่วม ทส.
   ๑.๖ ร้องเรียนผ่านตู้ ป.ณ. ๓๔๔ สามเสนใน กทม. ๑๐๔๐๐
   ๑.๗ ร้องเรียนผ่านระบบบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล GCC ๑๑๑๑ กด ๕
   ๑.๘ ร้องเรียนผ่าน facebook Green Call ๑๓๑๐

๒. เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลเข้าระบบ e-petition ที่ http://petition.mnre.go.th

๓. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น ว่าเรื่องร้องเรียนนั้นมีเนื้อหาสาระที่ชัดเจนหรือไม่
   ๓.๑ ถ้าเรื่องร้องเรียนของประชาชนเนื้อหาสาระไม่ชัดเจน จะยุติเรื่องที่รับร้องเรียน ไม่มีการส่งต่อ แต่เรื่องร้องเรียนจะยังคงอยู่ที่ระบบ e-petition เหมือนเดิม
   ๓.๒ ถ้าเรื่องร้องเรียนของประชาชนเนื้อหาสาระชัดเจน จะถูกส่งต่อไปยังระบบ e-petition เพื่อทำการส่งต่อไปให้กับหน่วยงานที่รับผิดชอบต่อไป

๔. เจ้าหน้าที่ดึงเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในระบบ e-petition ออกมา แล้วส่งต่อให้ สตป.สป.ทส. พิจารณาเพื่อทำการระบุหน่วยงานที่รับผิดชอบข้อร้องเรียนนั้นๆ

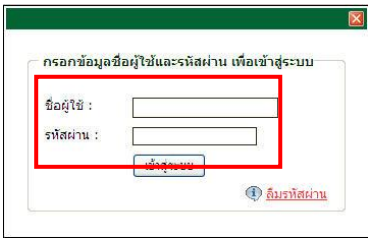
๕. หลังจากที่ได้ระบุหน่วยงานที่รับผิดชอบแล้ว เจ้าหน้าที่จะทำการส่งต่อเรื่องร้องเรียนผ่านทางระบบ e-petition ไปให้กับหน่วยงานที่รับผิดชอบต่อไป

๖. หากมีข้อมูลหรือผู้ร้องเรียนเพิ่มเติม ในเรื่องร้องเรียนเดิม เจ้าหน้าที่สามารถเข้าไปเพิ่มเติมเนื้อหาของเรื่องนั้นๆผ่านทางระบบ e-petition ได้

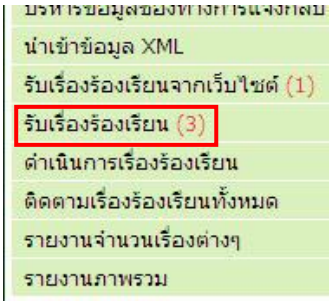
ขั้นตอนการรับและส่งต่อเรื่องร้องเรียน ผ่านทาง ระบบ e-petition โดยสังเขป

๑. เข้าระบบเรื่องร้องเรียน e-petition ที่ URL: http://petition.mnre.go.th

๒. คลิกเลือกสำหรับเจ้าหน้าที่ ใส่ชื่อผู้ใช้ และรหัสผ่าน

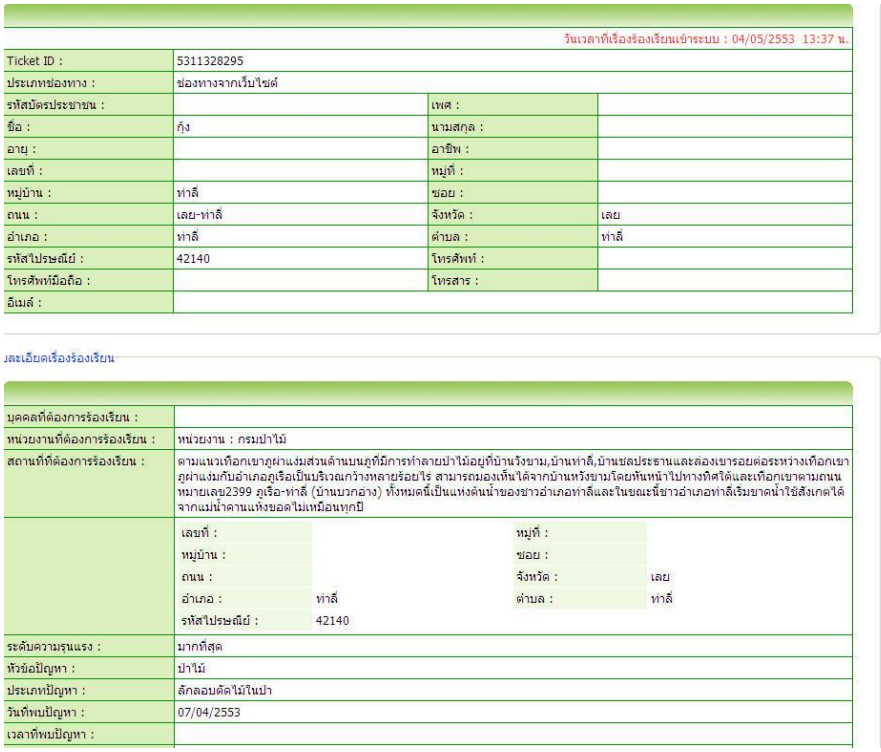


๓. ดูเรื่องร้องเรียนที่เข้ามาใหม่ที่เมนู “รับเรื่องร้องเรียน”



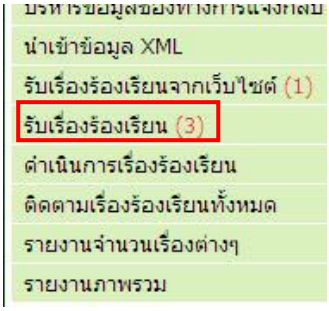
๔. คลิกเลือกที่เมนู “รับเรื่องร้องเรียน” จะปรากฏหน้า ดังนี้

เรื่องร้องเรียนใหม่จะอยู่บนสุด ตามหมายเลข 1 ตรวจสอบดูว่าเป็นเรื่องที่เข้ามาใหม่หรือไม่ ถ้าเป็นเรื่องที่เข้ามาใหม่ให้คลิกที่แสดงข้อมูล ตามหมายเลข 2 คลิกเลือกแล้วจะได้ ดังนี้



เมื่อได้หน้านี้ให้ทำการสั่งพิมพ์ออกมาแล้วให้เจ้าหน้าที่ลงรับเสนอเรื่องให้ สตป.สป.ทส. พิจารณา

๕. เมื่อ สตป.สป.ทส. พิจารณาแล้วว่าให้ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานใด ให้คลิกเลือกที่เมนู “รับเรื่องร้องเรียน” อีกครั้ง

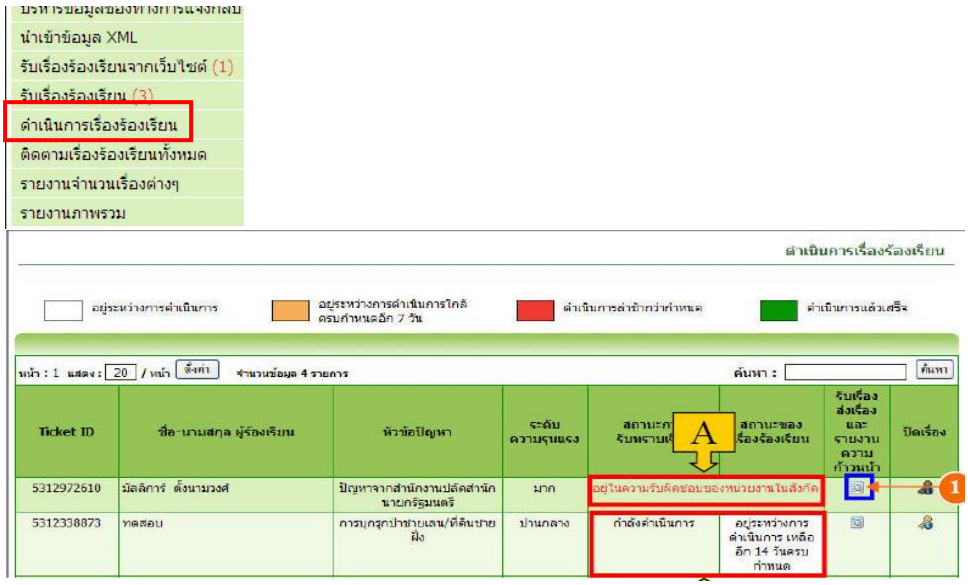


เข้าไปพบข้อมูล ดังนี้

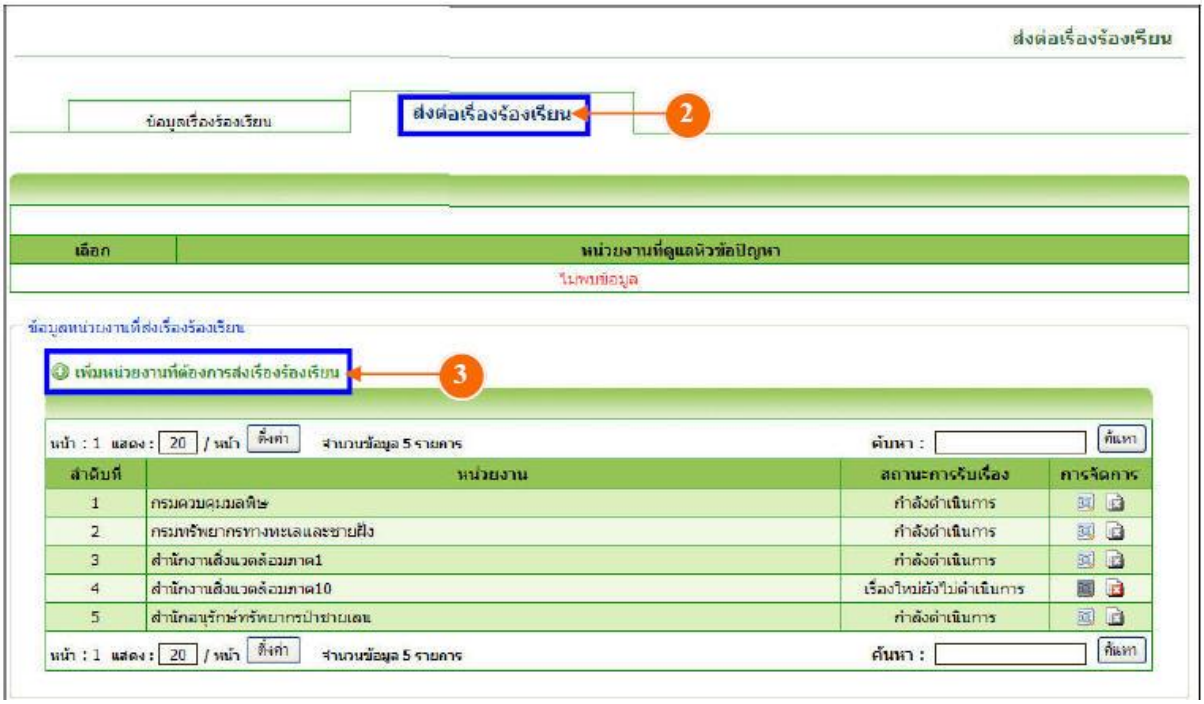
คลิกรับทราบเรื่องร้องเรียนที่เครื่องหมายถูกสีเขียว ตามหมายเลข 1 จะได้หน้า

ให้ดูว่า สตป.สป.ทส. พิจารณามาอย่างไร ถ้าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานภายนอกกระทรวงทรัพฯ ให้เลือก “เรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของศูนย์บริการร่วม” แต่ถ้าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานภายในกระทรวงทรัพฯ ให้เลือก “เรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานในสังกัด” เมื่อเลือกได้ให้กดบันทึกข้อมูล ตามหมายเลข 2

๖. เมื่อรับทราบเรื่องร้องเรียนแล้วให้ไปที่เมนู “ดำเนินการเรื่องร้องเรียน” เรื่องที่กดรับทราบแล้วก็จะมาปรากฏอยู่ รอให้เราดำเนินการส่งไปยังหน่วยงานต่างๆ



ให้คลิกเลือกที่หมายเลข 1 เพื่อแสดงข้อมูล (ให้ตรวจสอบดูว่าเป็นเลข id เดียวกันกับเรื่องที่เราจะส่งไปให้หน่วยงานหรือไม่ คลิกเลือกแล้วจะได้หน้า ดังนี้



คลิกไปที่แถบ “ส่งต่อเรื่องร้องเรียน” ตามหมายเลข 2 ในกรณีที่จะตรวจสอบความถูกต้องก็สามารถคลิกไปที่แถบข้อมูลเรื่องร้องเรียนได้ เมื่อจะส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้คลิกไปที่ “เพิ่มหน่วยงานที่ต้องการส่งเรื่องร้องเรียน” ตามหมายเลข 3 หลังจากนั้นให้กดเลือกหน่วยงานที่ต้องการส่งต่อ แล้วกดบันทึกเป็นอันเสร็จสิ้นขั้นตอนการรับและส่งต่อเรื่องร้องเรียน ผ่านทาง ระบบ e-petition

ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนที่มาจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีโดยสังเขป

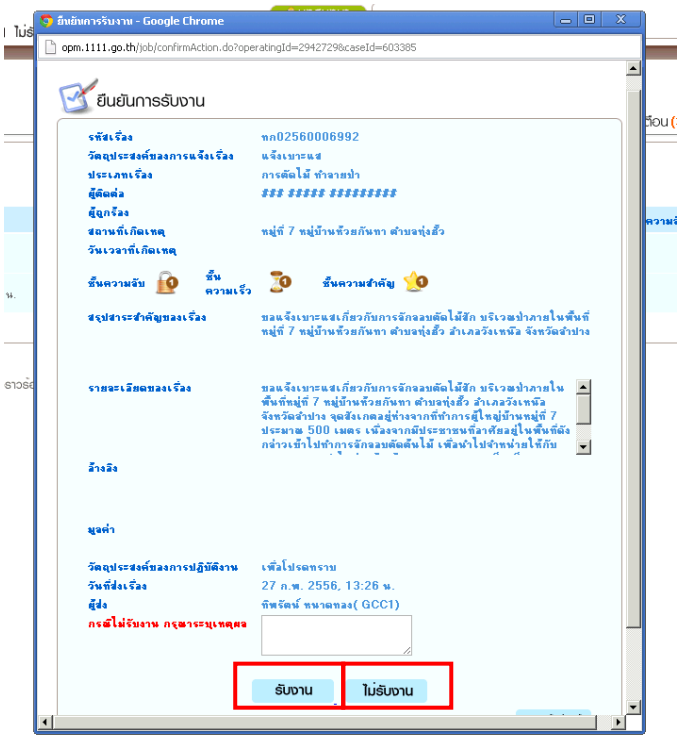
๑. เข้าระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุข์ ที่ URL: http://opm.๑๑๑๑.go.th

แล้วให้คลิก “รับทราบ”

๒. จะได้หน้าดังรูป แล้วให้ใส่ชื่อผู้ใช้และรหัสผ่าน แล้วคลิก “เข้าสู่ระบบ”

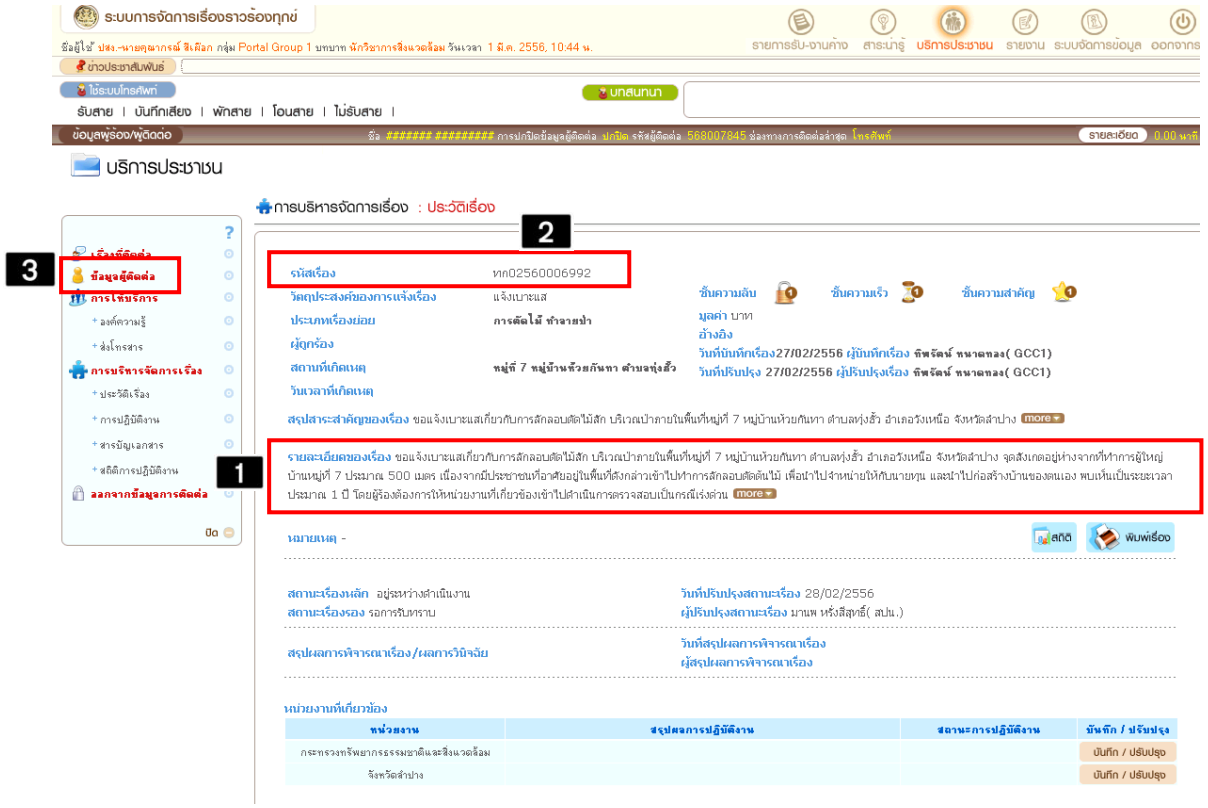
๓. จะปรากฏหน้ารายการเรื่องร้องเรียน ที่แถบ รายการรับ

ให้คลิกที่ “รับงาน” จะปรากฏหน้าต่างยืนยันการรับงาน ดังรูป



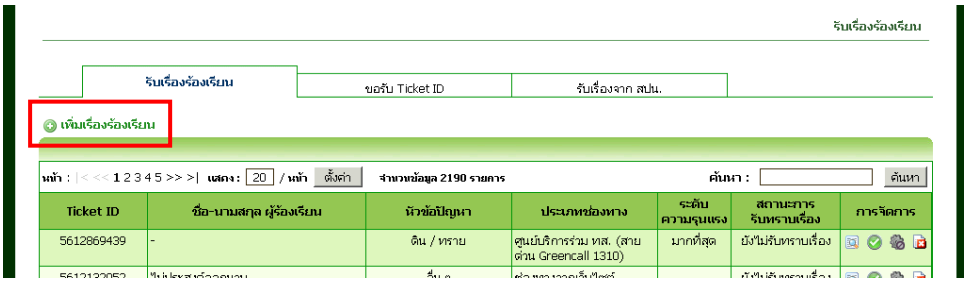
ให้อ่านรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนว่าเกี่ยวข้องกับกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมหรือไม่ ถ้าเกี่ยวข้องให้คลิก “รับงาน” ถ้าไม่เกี่ยวข้องให้คลิก “ไม่รับงาน” พร้อมทั้งระบุเหตุผลที่ไม่รับงาน

๔. หลังจากรับงานแล้วจะปรากฏหน้ารายละเอียดของเรื่องร้องเรียน



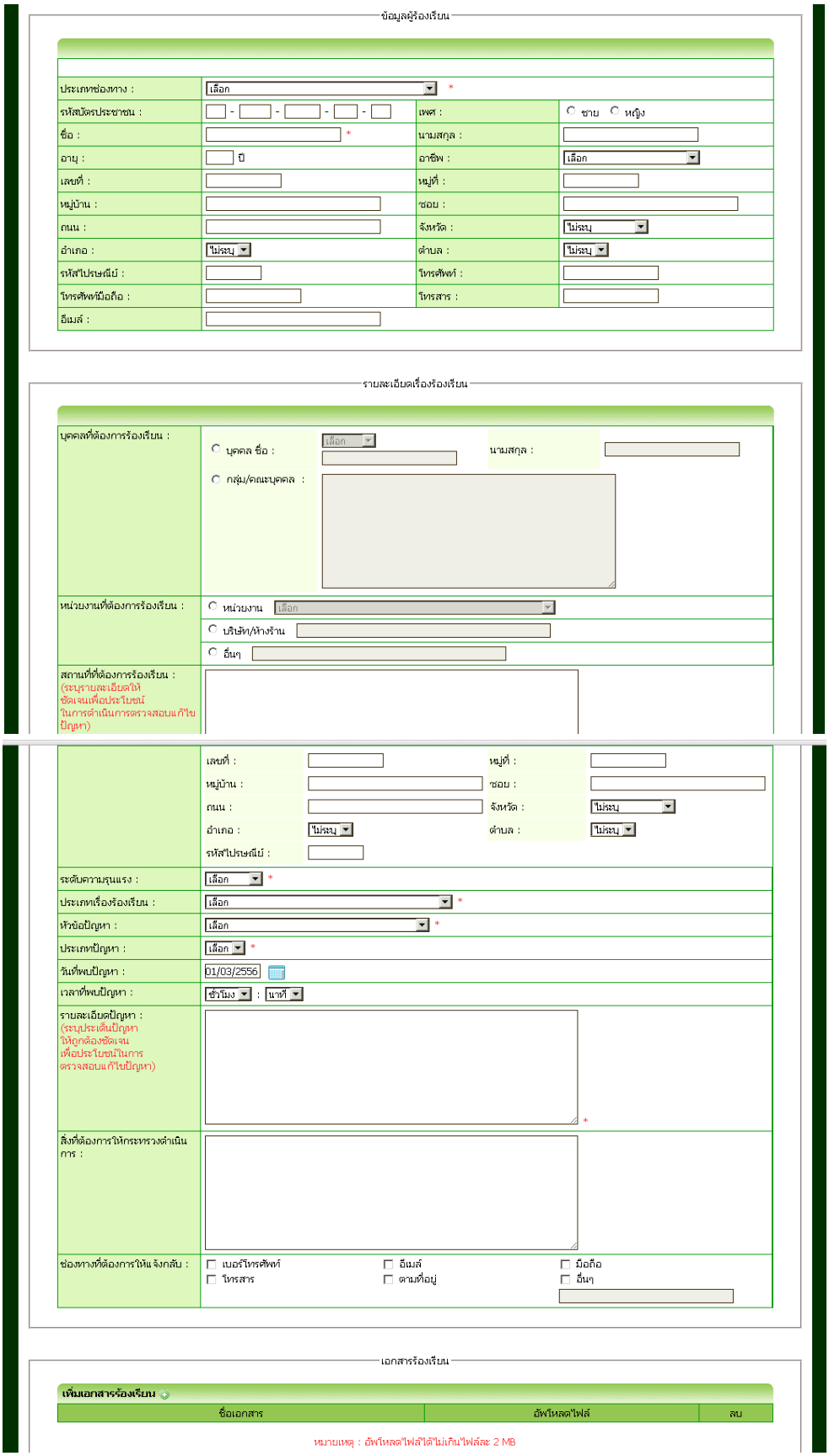
ให้สั่งพิมพ์หน้านี้ออกมา แล้วคัดลอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนตามหมายเลข 1 และรหัสเรื่องร้องเรียนตามหมายเลข 2 ไว้ (สามารถดูข้อมูลผู้ร้องเรียน ตามหมายเลข 3 ได้เป็นบางเรื่องที่แถบข้อมูลผู้ติดต่อ) เพื่อที่จะนำไปกรอกลงในหน้าเพิ่มเรื่องร้องเรียนของระบบ e-petition

๕. เข้าสู่ระบบเรื่องร้องเรียน e-petition แล้วไปที่เมนูรับเรื่องร้องเรียน



หลังจากนั้นคลิกที่แถบ “เพิ่มเรื่องร้องเรียน”

จะปรากฏหน้าให้กรอกข้อมูลดังรูป



ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ประเภทช่องทาง :	เลือก *		
รหัสบัตรประชาชน :	- - - -	เพศ :	ชาย หญิง
ชื่อ :	*	นามสกุล :	
อายุ :	ปี	อาชีพ :	เลือก
เลขที่ :		หมู่ที่ :	
หมู่บ้าน :		ซอย :	
ถนน :		จังหวัด :	ไม่ระบุ
อำเภอ :	ไม่ระบุ	ตำบล :	ไม่ระบุ
รหัสไปรษณีย์ :		โทรศัพท์ :	
โทรศัพท์มือถือ :		โทรสาร :	
อีเมล์ :			

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

บุคคลที่ต้องการร้องเรียน :	บุคคล ชื่อ : เลือก	นามสกุล :	
	กลุ่ม/คณะบุคคล :		
หน่วยงานที่ต้องการร้องเรียน :	หน่วยงาน เลือก		
	บริษัท/ห้างร้าน		
	อื่นๆ		
สถานที่ที่ต้องการร้องเรียน : (ระบุรายละเอียดให้ชัดเจนเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการตรวจสอบแก้ไขปัญหา)			
	เลขที่ :	หมู่ที่ :	
	หมู่บ้าน :	ซอย :	
	ถนน :	จังหวัด :	ไม่ระบุ
	อำเภอ : ไม่ระบุ	ตำบล :	ไม่ระบุ
	รหัสไปรษณีย์ :		
ระดับความรุนแรง :	เลือก *		
ประเภทเรื่องร้องเรียน :	เลือก *		
หัวข้อปัญหา :	เลือก *		
ประเภทปัญหา :	เลือก *		
วันที่พบปัญหา :	01/03/2556		
เวลาที่พบปัญหา :	ชั่วโมง : นาที		
รายละเอียดปัญหา : (ระบุประเด็นปัญหาให้ถูกต้องชัดเจนเพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบแก้ไขปัญหา)	*		
สิ่งที่ต้องการให้กระทรวงดำเนินการ :			
ช่องทางที่ต้องการให้แจ้งกลับ :	เบอร์โทรศัพท์	อีเมล์	มือถือ
	โทรสาร	ตามที่อยู่	อื่นๆ

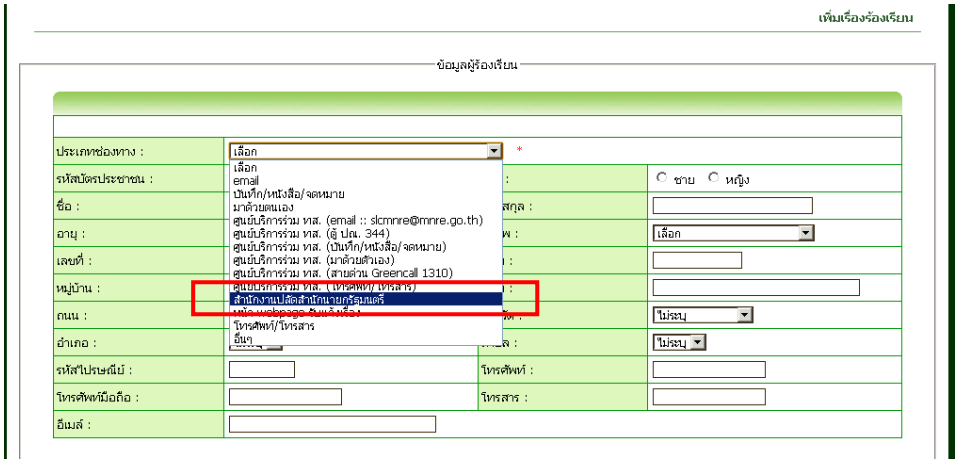
เอกสารร้องเรียน

เพิ่มเอกสารร้องเรียน

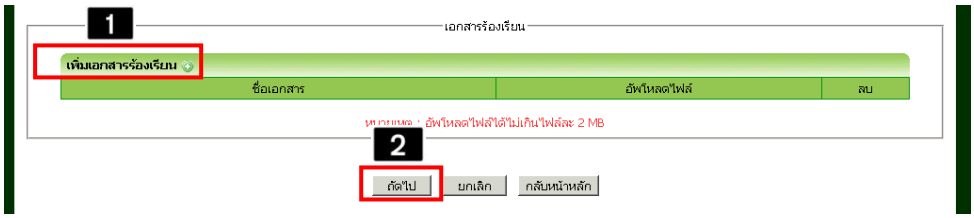
ชื่อเอกสาร	อัพโหลดไฟล์	ลบ

หมายเหตุ : อัพโหลดไฟล์ได้ไม่เกินไฟล์ละ 2 MB

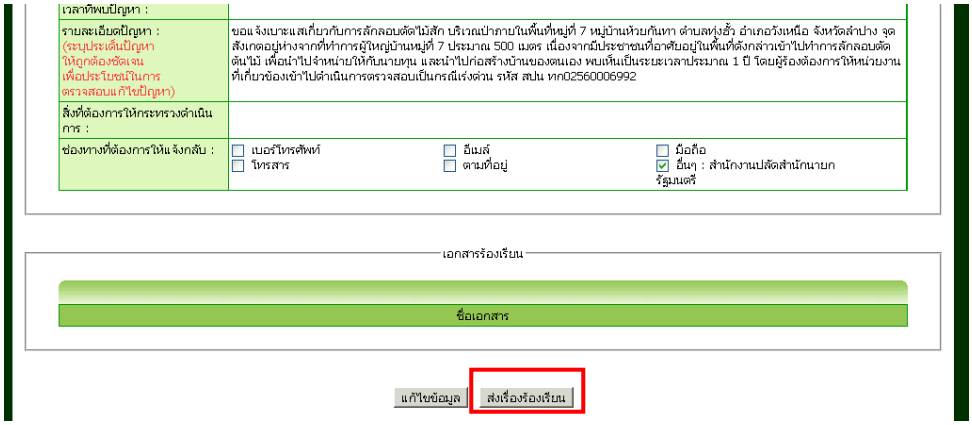
ให้กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียน และรหัสเรื่องร้องเรียนที่ได้คัดลอกมาจากระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และเลือกประเภทปัญหาให้ถูกต้อง



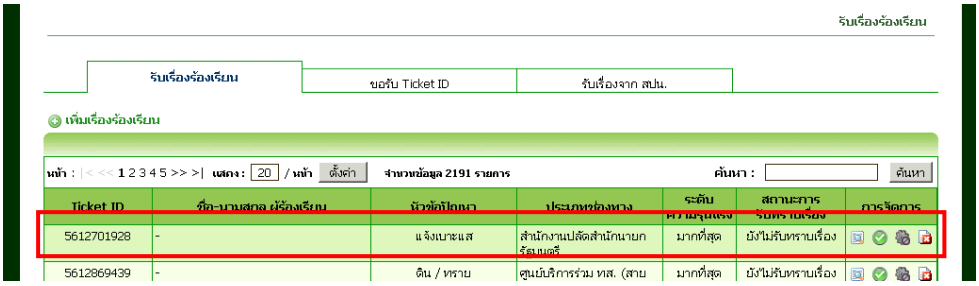
โดยประเภทช่องทางให้คลิกเลือกที่ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี



ถ้าหากมีเอกสารแนบเรื่องร้องเรียนสามารถเพิ่มเอกสารได้โดยคลิกเพิ่ม ตามหมายเลข 1 หลังจากนั้นให้คลิก “ถัดไป” ตามหมายเลข 2



เมื่อตรวจสอบรายละเอียดเรื่องร้องเรียนว่าถูกต้องแล้ว ให้คลิก “ส่งเรื่องร้องเรียน”



เรื่องร้องเรียนจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีก็จะมาปรากฏอยู่ลำดับแรกที่เมนูรับเรื่องร้องเรียนของระบบ e-petition หลังจากนั้นให้ทำตามขั้นตอนการรับและส่งต่อเรื่องร้องเรียน ผ่านทาง ระบบ e-petition ตามปกติ โดยแนบหน้าเรื่องร้องเรียนที่พิมพ์ออกมาจากระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีนำเสนอให้ สตป.สป.ทส. ไปพิจารณาด้วย เป็นอันเสร็จสิ้นขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนที่มาจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี