



ด่วนที่สุด

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ส่วนเพาะชำกล้าไม้ ฝ่ายนบริหารทั่วไป โทร. ๐ ๒๕๗๑ ๔๗๗๙-๓ ต่อ ๕๕๑๙, ๕๕๒๙
ที่ ๗๘ ๑๖๐๘.๔/ ๔๔๔

วันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๕๘

เรื่อง ข้อสั่งการของ รมว.ทส. เกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

เรียน หัวหน้าฝ่ายทุกฝ่าย

หัวหน้าศูนย์เพาะชำกล้าไม้ทุกศูนย์

หัวหน้าโครงการพัฒนาป่าไม้ทุ่งกลาร้องให้ ๑-๒

หัวหน้าสถานีเพาะชำกล้าไม้บ้านนา จังหวัดนครนายก

หัวหน้าสถานีเพาะชำกล้าไม้จังหวัดสมุทรปราการ

หัวหน้าสถานีเพาะชำกล้าไม้จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

หัวหน้าสถานีเพาะชำกล้าไม้กบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

หัวหน้าสถานีเพาะชำกล้าไม้จังหวัดนนทบุรี

ส่วนเพาะชำกล้าไม้ขอส่งสำเนาหนังสือกรมป่าไม้ ด่วนที่สุด ที่ ทส ๑๖๐๘.๔/๔๔๔๘
ลงวันที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๕๘ นำส่งสำเนาหนังสือสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและ-
สิ่งแวดล้อม ที่ ทส ๐๑๖๐๘.๔/๑ ๔๓๙ ลงวันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๕๘ เรื่อง ข้อสั่งการของ รมว.ทส. เกี่ยวกับ
การดำเนินการเรื่องร้องเรียน เรียนมาเพื่อโปรดทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด ทั้งนี้สามารถเปิดดู
รายละเอียดเอกสารแนบท้ายได้ที่เว็บไซต์ส่วนเพาะชำกล้าไม้ <http://new.forest.go.th/nursery/>

(นายสุจิน เรืองธรรมชาติ)
นักวิชาการป่าไม้ชำนาญการพิเศษ
ผู้อำนวยการส่วนเพาะชำกล้าไม้



ฝ่ายบริหารทั่วไป
เลขที่บันทึก..... ๙๗๙
วันที่..... ๒๕ มี.ค. ๒๕๕๘
เวลา.....

ส่วนພະชาກລໍາໄມ້
เลขที่รับ..... ๑๔๗
วันที่..... ๒๕ มี.ค. ๒๕๕๘
เวลา.....

สำนักส่งเสริมการปลูกปา
กันที่..... ๒๘๕๓
วันที่..... ๒๕ มี.ค. ๒๕๕๘
เวลา.....

ด่วนที่สุด บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมป่าไม้ สำนักแผนงานและสารสนเทศ โทร. ๐ ๒๖๖๑ ๔๔๗๗-๓ ต่อ ๕๖๕๙

ที่ ทส ๑๖๐๖.๔/๔๔๕๙

วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๕๘

เรื่อง ข้อสั่งการของ รมว.ทส. เกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

เรียน รองอธิบดีกรมป่าไม้ทุกท่าน

ผู้ตรวจราชการกรมป่าไม้ทุกท่าน

ผู้อำนวยการสำนักทุกสำนัก

ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑ - ๓

ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้สาขาทุกสาขา

ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบภายใน

กรมป่าไม้ ขอส่งสำเนาหนังสือสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ที่ ทส ๑๖๐๖.๔/๔๔๗๙ ลงวันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๕๘ เรื่อง ข้อสั่งการของ รมว.ทส. เกี่ยวกับการ

ดำเนินการเรื่องร้องเรียน เพื่อให้เป็นไปตามข้อสั่งการของ รมว.ทส. ที่สั่งการว่า “ทุกเรื่องร้องเรียนต้องมี

คำตอบ ให้หัวหน้าส่วนราชการให้ความสนใจและดำเนินการด้วยความรวดเร็ว” จึงให้หน่วยงาน

ทุกหน่วยงาน ในสังกัด ทส. ให้ความสำคัญกับการคลี่คลายสถานการณ์ร้องเรียนในประเด็น

ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของแต่ละหน่วยงานและชี้แจงความคืบหน้าผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่อง

ร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบด้วย (รายละเอียดตามเอกสารแนบ)

ทั้งนี้ ขอให้ทุกหน่วยงานส่งรายงานผลการดำเนินการหรือรายงานความก้าวหน้าให้

สำนักแผนงานและสารสนเทศทราบด้วย เพื่อจะได้รายงานให้สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติ

และสิ่งแวดล้อมทราบต่อไป

ส่ง ส่วนอำนวยการ

ส่ง ส่วนปศุสัตว์ภาคเอกชน จึงเรียนมาเพื่อทราบและปฏิบัติโดยเคร่งครัด

ส่ง ส่วนເພະໜັກສ້າມີ

ส่ง ส่วนปศุสัตว์ภาคตะวันออก

ส่ง ส่วนโครงการพิเศษ

(นายสมชาย มาเสถียร)

รองอธิบดี รักษาราชการแทน

อธิบดีกรมป่าไม้

ที่ปรึกษา

ที่ปรึกษา

๒๕ มี.ค. ๒๕๕๘

นายสมชาย มาเสถียร

(นายสมชาย มาเสถียร)

ผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบภายใน

(นายพงษ์ศักดิ์ เพ็งธรรม)

ผู้อำนวยการส่วนอำนวยการ

๒๘ มี.ค. ๒๕๕๙

นายจังคส้าย วรพงศ์ธร
ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมการปศุสัตว์
๒๕ มี.ค. ๒๕๕๘
๑๙.๓.๕๙



สำนักงานปลัดกระทรวงฯ	สำนักงานปลัดกระทรวงฯ
เลขที่... ๑๗๖	วันที่... ๐๙ มี.ค ๒๕๕๙
รับที่... ๑๗๖	เวลา... ๑๔:๘๘

ห้องรองอธิบดีกรมป่าไม้
(นายสมชัย มาสเตียร์)
รับที่... ๑๗๖
วันที่... ๙ มี.ค. ๒๕๕๙
เวลา...

กรมป่าไม้	รับที่... ๔๙๙๔
วันที่... ๗ มี.ค. ๒๕๕๙	เวลา...

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงฯ สำนักตรวจสอบและประเมินผล โทร. ๐ ๒๒๓๔ ๕๘๓๖ โทรสาร ๐ ๒๒๓๔ ๕๘๓๐
ที่ ทส ๑๗๐๖.๒/ว ๙๓๙ วันที่ ๗ มีนาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ข้อสั่งการของ รมว.ทส. เกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

เรียน เอกा�ธิการสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

อธิบดีกรมป่าไม้

อธิบดีกรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง

อธิบดีกรมควบคุมคุณภาพพิเศษ

อธิบดีกรมทรัพยากรน้ำ

ผู้อำนวยการองค์กรอุตสาหกรรมป่าไม้

ผู้อำนวยการองค์กรจัดการน้ำเสีย

ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจจากฐานชีวภาพ (องค์การมหาชน)

ผู้อำนวยการองค์กรบริหารจัดการก้าวเรือนกระจก (องค์การมหาชน)

อธิบดีกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช

อธิบดีกรมทรัพยากรธรรมชาติ

อธิบดีกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม

อธิบดีกรมทรัพยากรน้ำบาดาล

ผู้อำนวยการองค์กรสวนสัตว์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

ผู้อำนวยการองค์กรสวนพฤกษาศาสตร์

หน่วยงานประจำ ตามที่ได้ระบุไว้

ฉบับ... ๒๓๖

ผู้รับ... ๕ มี.ค. ๒๕๕๙

เรื่องเดิม

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (รมว.ทส.) ได้โปรดสั่งการท้าย
หนังสือ ที่ ทส ๑๗๐๖.๒/๒๔๘๕ ลงวันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๕๘ ว่า “ทุกเรื่องร้องเรียน ต้องมีคำตอบ ให้ทันหน้า
สั่งเริ่ม” (เอกสารแนบ ๑)

ข้อเท็จจริง

๑) สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สป.ทส.) เป็นหน่วยงาน
ในการประสานดำเนินการเรื่องร้องเรียนกับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
(ทส.) พิจารณาแนวทางการพัฒนารูปแบบการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเพื่อให้เกิดความคล่องตัวและ
มีความรวดเร็วในการส่งเรื่องร้องเรียนให้กับหน่วยงานในสังกัด ทส. ดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน
ให้กับประชาชนได้อย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น สป.ทส. จึงได้แจ้งให้หน่วยงานในสังกัด ทส. ถือปฏิบัติตามหนังสือ
ด่วนที่สุด ที่ ทส ๑๗๐๖.๒/๑๖๗๕ ลงวันที่ ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๕๘ (เอกสารแนบ ๒) ซึ่งการปฏิบัติตาม
แนวทางดังกล่าว ทำให้การจัดส่งเรื่องร้องเรียนให้กับหน่วยงานในสังกัด ทส. ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ
ดำเนินการต่อไปได้อย่างรวดเร็วมากขึ้นอย่างชัดเจน และในช่วงที่ผ่านมา หน่วยงานในสังกัด ทส. ให้ความร่วมมือ
ในการประสานดำเนินการในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี

๒) สป.ทส. ขอแจ้งว่า ในช่วงที่ผ่านมา มีกลุ่มบุคคลเดินทางมาร้องเรียนในประเด็นที่เกี่ยวกับ
การกิจของหน่วยงาน ทส. ป่อยครั้ง โดยมีทั้งเดินทางมารวมกลุ่มร้องเรียนที่ ทส. และที่สำนักงานปลัดสำนัก
นายกรัฐมนตรี (สปน.) ณ อาคารสำนักงาน ก.พ. (เดิม) และมีหลายครั้งที่ สป.ทส. ได้รับการประสานงานจาก
สปน. ว่ามีกลุ่มบุคคลไปรวมกลุ่มร้องเรียนในประเด็นที่เกี่ยวกับการกิจของหน่วยงาน ทส. ที่ สปน. จึงขอให้
สป.ทส. ประสานเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในสังกัด ทส. ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นข้อร้องเรียน เดินทางไปชี้แจง
ข้อเท็จจริงและความคืบหน้าผลการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน รวมถึงขอให้มีเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ทส.
ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ เข้าร่วมประชุมชี้แจงข้อเท็จจริงและหารือแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกับ สปน. ด้วย
โดยเฉพาะในกรณีที่ผู้บริหารของ สปน. รับเป็นประธานการประชุมเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนดังกล่าว

เพื่อเป็นการคลี่คลายสถานการณ์การรวมกลุ่มร้องเรียนและทำให้กู้นผู้ร้องเรียนສลายตัวและเดินทางกลับภูมิลำเนาโดยเมื่อเจ้าหน้าที่ สป.ทส. ได้ประสานงานไปที่เจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ทส. ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นข้อร้องเรียนเพื่อขอให้เดินทางไปชี้แจงประเด็นข้อเท็จจริงกับกลุ่มบุคคลที่รวมกลุ่มร้องเรียนที่ ทส. หรือที่ สปน. ส่วนใหญ่ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี อย่างไรก็ตาม มีบางกรณีที่เจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ทส. ต้องการให้มีการสั่งการจากผู้บริหารของหน่วยงานตนเองก่อน จึงอาจจะไม่ทันต่อการคลี่คลายสถานการณ์การรวมกลุ่มร้องเรียนตามที่ สปน. ต้องการ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของ ทส.

๓) ในช่วงที่ผ่านมา มีผู้ร้องเรียนโทรศัพท์มาบ่อยครั้ง เพื่อติดตามเรื่องร้องเรียนที่ตัวผู้ร้องเรียนเองเคยไปยื่นเรื่องร้องเรียนที่ สปน. และ สปน. ส่งเรื่องให้ สป.ทส. พิจารณาดำเนินการ หรือที่ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องร้องเรียนมาที่ สป.ทส. โดยตรง ซึ่งมีหลายกรณีที่ผู้ร้องเรียนประสงค์จะประสานสอบถามความคืบหน้าผลการดำเนินการกับหน่วยปฏิบัติของหน่วยงานในสังกัด ทส. โดยตรง และมีบางกรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งว่า เคยโทรศัพท์ไปสอบถามความคืบหน้าผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของตนเองกับหน่วยปฏิบัติฯ แต่ไม่ได้รับคำชี้แจงที่ชัดเจนมากนัก

ข้อพิจารณา

สป.ทส. พิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้เป็นไปตามข้อสั่งการของ รมว.ทส. ที่สั่งการว่า “ทุกเรื่องร้องเรียน ต้องมีคำตอบ ให้ทุกหน้าส่วนราชการให้ความสนใจและดำเนินการด้วยความรวดเร็ว” จึงให้ทุกหน่วยงานในสังกัด ทส. ให้ความสำคัญกับการคลี่คลายสถานการณ์การร้องเรียนในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของแต่ละหน่วยงาน ในกรณีที่กลุ่มบุคคลต่าง ๆ เดินทางมาร่วมกลุ่มร้องเรียนที่ ทส. หรือไปที่ สปน. ด้วยความรวดเร็วเพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ รวมถึงให้ทุกหน่วยงานในสังกัด ทส. เตรียมความพร้อมในการชี้แจงความคืบหน้าผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบด้วย ในการนี้ที่ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์ไปสอบถาม ในการนี้ จึงให้ทุกหน่วยงานในสังกัด ทส. รับทราบและพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

๑. รับทราบและถือปฏิบัติตามข้อสั่งการของ รมว.ทส. ดังกล่าว

๒. รับทราบว่า สป.ทส. มอบหมายให้ (๑) ผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบและประเมินผล (๒) นายวิชัย สุกิจมงคล ผอ.ส่วนติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน สตป. และ (๓) นายรัชชัย สุขลอย นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ ส่วนติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน สตป. เป็นผู้แทนของ สป.ทส. ประสานงานได้โดยตรงกับหน่วยงานระดับสำนัก/กอง ของหน่วยงานในสังกัด ทส. ในกรณีที่มีกลุ่มบุคคลรวมกลุ่มมาร้องเรียนในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับภารกิจรับผิดชอบของหน่วยงานนั้น ๆ ที่ ทส. หรือที่ สปน. หรือสถานที่อื่น ๆ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเดินทางมาชี้แจงข้อเท็จจริงต่าง ๆ ให้โดยทันทีด้วยความรวดเร็ว และต้องกลับไปรายงานให้ผู้บริหารของหน่วยงานตนเองทราบในทันทีที่ชี้แจงข้อเท็จจริงต่าง ๆ กับกลุ่มผู้ร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว และในกรณีที่ (๑) ผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบและประเมินผลฯ ประสานหน่วยงานระดับสำนัก/กอง ของหน่วยงานในสังกัด ทส. แล้ว แต่ไม่สามารถตัดสินใจเพื่อเดินทางหรือมอบหมายให้เจ้าหน้าที่เดินทางมาชี้แจงข้อเท็จจริงต่าง ๆ กับกลุ่มผู้ร้องเรียนด้วยเหตุใดเหตุหนึ่งได้ สป.ทส. จะมอบหมายให้ (๑) ผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบและประเมินผลฯ ประสานงานกับรองหัวหน้าส่วนราชการ หรือหัวหน้าส่วนราชการ ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นข้อร้องเรียนของกลุ่มผู้ร้องเรียนได้ตามลำดับ

๓. ให้ทุกหน่วยงานในสังกัด ทส. สั่งการให้หน่วยงานในสังกัดรับทราบตามข้อ ๒. และถือปฏิบัติร่วมกันด้วย รวมถึงให้ความสำคัญกับการชี้แจงข้อเท็จจริงต่าง ๆ เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนในกรณีที่ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์มาติดตามเรื่องด้วย

๔. เมื่อหัวหน้าส่วนราชการในสังกัด ทส. มีข้อสั่งการแล้ว ให้เจ้าหน้าที่สำเนาข้อสั่งการ ตักกล่าวส่งโทรศัพท์ไปที่สำนักตรวจและประเมินผล หมายเลข ๐๒-๒๗๘๘๖๓๐ หรือ ๐๒-๒๗๘๘๖๓๔ เพื่อสำนักตรวจและประเมินผลจะได้นำไปใช้ประโยชน์ในการประสานงานตามที่ สป.ทส. มอบหมายให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

ทั้งนี้ สามารถสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่นายวิชัย สุกิจมงคลกุล ผู้อำนวยการส่วนติดตาม ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒-๒๗๘๘๖๓๒ / ๐๘๑-๘๗๗๗๙๒๒ และนายธวัชชัย สุขลอย นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ ๐๒-๒๗๘๘๖๓๖ / ๐๘๖-๗๘๕๕๘๐๐

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการ

(นายจตุพร บุรุษพัฒน์)

รองปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ปฏิบัติราชการแทนปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม *

เขียน ท่านปล.

- ไฟไวป์ค ท่าน

เบบานุบบ๊บส๊บ ก๊อก

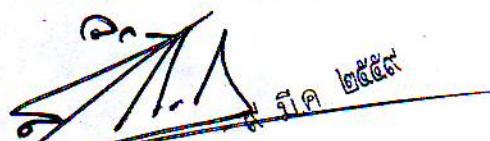
ก๊อก

(นางสาวอนุรัตน์ โนนัญดิษฐ์)

นักวิชาการ สถาบันวิจัยน้ำดิบเพื่อเศรษฐกิจ

วิทยาการและการพัฒนาอย่างยั่งยืน กองบริหารกิจการบ้านเมือง

- ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้



(นายสุรัติ กาญจนกุญชร)

ผู้อำนวยการสำนักแผนงานและสารสนเทศ

ก๊อก

ก๊อก

ก๊อก

๘ มี.ค. ๒๕๖๘

(นายสมชาย มาเลตียร)

รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน

อธิบดีกรมป่าไม้

ก๊อก

- กรมป่าไม้ จังหวัดเชียงใหม่

ก๊อก

ก๊อก

(นายประพันธ์ ธนกิจรุ่งเรือง)



สำนักงานตรวมผล ทส.
รับที่ ๗๖๙
วันที่ ๑๔ ส.ค. ๒๕๕๘
เวลา ๑๔.๑๑ น.

ทบง บก.กส.
เลขรับ ๑๐๓๐๔
วันที่ ๑๑ ส.ค. ๒๕๕๘
เวลา ๑๔.๓๑ น.

สำนักงานฯ ๑๗๐
ทรัพยากรฯ ๓๘๒๖๔
เลขรับ ๑๑ ๘.๘. ๒๕๕๘
วันที่ ๑๑ ๘.๘. ๒๕๕๘
เวลา ๐๙.๓๐ น. +๗ ช.ค. ๗๗

บันทึกขอความร่วมมือ

ส่วนราชการ สำนักตรวจสอบและประเมินผล ส่วนติดตาม ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน โทร. ๐ ๒๒๓๔ ๘๖๗๖
ที่ ทส ๐๒๐๖.๒/ ๒๕๕๘

วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๕๘

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน โดยการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

เรียน ปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

เรื่องเดิม

สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สป.ทส.) ได้มีหนังสือ ด่วนที่สุด ที่ ทส ๐๒๐๖.๒/ ๑๖๗๕ ลงวันที่ ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๕๘ แจ้งให้ทุกหน่วยงานในสังกัด ทส. รับทราบและปฏิบัติตามแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพดังกล่าว สป.ทส. ได้มอบหมายให้สำนักตรวจสอบและประเมินผล (สตป.) ดำเนินการจัดส่งเรื่องร้องเรียนทางระบบรับส่งเรื่องร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (E-Petition) ให้หน่วยงานในสังกัด ทส. ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ ดำเนินการ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนของประชาชนหรือองค์กรต่าง ๆ ถึงหน่วยงาน ปฏิบัติที่จะต้องประสานดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วต่อไป (เอกสารแนบ ๑) และรัฐมนตรีว่าการกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (รภ.ทส.) ได้ลงนามรับทราบแนวทางการดำเนินการ ดังกล่าวท้ายหนังสือ ด่วนที่สุด ที่ ทส ๐๒๐๖.๒/ ๑๖๗๕ ลงวันที่ ๒๙ เมษายน ๒๕๕๘ ด้วยแล้ว (เอกสารแนบ ๒)

ข้อเท็จจริง

๑. จากการดำเนินการตามแนวทางการส่งเรื่องร้องเรียน ผ่านทางระบบ E-Petition ให้กับ หน่วยงานในสังกัด ทส. ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ พบร้า สามารถดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนได้รวดเร็วขึ้น อย่างชัดเจน และได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานในสังกัด ทส. เป็นอย่างดี โดยเริ่มดำเนินการในลักษณะ ดังกล่าว มาตั้งแต่วันที่ ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๕๘ จนถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๘ (สิ้นปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘) มีเรื่องร้องเรียนและข้อคิดเห็นต่าง ๆ ที่ส่งผ่านระบบ E-Petition ให้หน่วยงานในสังกัด ทส. ดำเนินการตาม แนวทางดังกล่าว ทั้งหมด ๒๐๗ เรื่อง

๒. หน่วยงานในสังกัด ทส. ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาร้องเรียน ๒๐๗ เรื่อง ดังกล่าว มีบางกรณีที่หน่วยงานสามารถประสานดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาได้แล้วเสร็จ และมีบางกรณี ที่อยู่ระหว่างการประสานดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหา โดยข้อมูลการดำเนินการของแต่ละหน่วยงานมีดังสรุป ดังนี้

ลำดับ	หน่วยงาน ทส. ที่ได้รับมอบหมาย	จำนวนเรื่องร้องเรียน ที่ได้รับ มอบหมายทั้งหมด (เรื่อง)	จำนวนเรื่องร้องเรียน ที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จ (เรื่อง)	จำนวนเรื่องร้องเรียน ที่อยู่ระหว่างการดำเนินการ (เรื่อง)
๑	อส.	๔๕	๔	๔๑
๒	ปม.	๑๐๒	๒๑	๘๑ } ๑๓๔
๓	ทช.	๙	๒	๖
๔	ทน.	๙	๖	๓
๕	สพ.	๑๓	๑๐	๓
๖	คพ.	๕	-	๕
๗	สส.	๑	-	๑

๔. เมื่อหัวหน้าส่วนราชการในสังกัด ทส. มีข้อสั่งการแล้ว ให้เจ้าหน้าที่สำเนาข้อสั่งการดังกล่าวส่งโทรสารไปที่สำนักตรวจและประเมินผล หมายเลขอ ๐๒-๒๗๘๘๖๓๐ หรือ ๐๒-๒๗๘๘๖๓๔ เพื่อสำนักตรวจและประเมินผลจะได้นำไปใช้ประโยชน์ในการประสานงานตามที่ สป.ทส. มอบหมายให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

ทั้งนี้ สามารถสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่นายวิชัย สุกิจมงคลกุล ผู้อำนวยการส่วนติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒-๒๗๘๘๖๓๒ / ๐๘๑-๔๗๗๕๖๒ และนายธวัชชัย สุขลอย นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ ๐๒-๒๗๘๘๖๓๖ / ๐๘๖-๗๙๕๕๘๐๐

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการ

(นายจตุพร บุรุษพัฒน์)
รองปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
ปฏิบัติราชการแทนปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

เรียน ท่านปลัด,

- พิจารณา

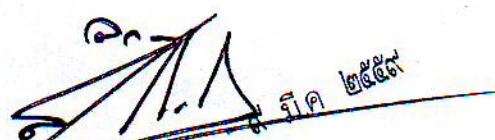
เบิกจ่ายเบิกจ่าย ค่าไฟ

กมลรัฟ

(นางสาวอนุ่ม โนนัญญา)

นักวิชาการ ๑๙๙๙ ชั้นนำ ชำนาญการพิเศษ
ศึกษาการแก้ไขกฎหมายการสำนักบริหารภายนอก

- ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้



(นายสุรัติ กาญจนกุญชร)

ผู้อำนวยการสำนักแผนงานและสารสนเทศ

รพก

กมล

กมล

๖ ม.ค. ๒๕๖๗

(นายสมชาย มาเสถียร)

รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน

อธิบดีกรมป่าไม้

๖ ม.ค. ๒๕๖๗

- ๖๐๒๒๖๘๘๖๓๔

กมลรัฟ กมลรัฟ กมลรัฟ

กมลรัฟ กมลรัฟ กมลรัฟ

(นายประพันธ์ ธนกิจรุ่งเรือง)
ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้

เพื่อเป็นการคลี่คลายสถานการณ์การรวมกลุ่มร้องเรียนและทำให้กลุ่มผู้ร้องเรียนถูกปฏิเสธในทางกลับกันมิลำนาน
โดยเมื่อเจ้าหน้าที่ สป.ทส. ได้ประสานงานไปที่เจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ทส. ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นข้อร้องเรียน
เพื่อขอให้เดินทางไปชี้แจงประเด็นข้อเท็จจริงกับกลุ่มบุคคลที่รวมกลุ่มร้องเรียนที่ ทส. หรือที่ สปน. ส่วนใหญ่
ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี อย่างไรก็ตาม มีบางกรณีที่เจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ทส. ต้องการให้มีการสั่งการ
จากผู้บริหารของหน่วยงานตนเองก่อน จึงอาจจะไม่ทันต่อการคลี่คลายสถานการณ์การรวมกลุ่มร้องเรียนตามที่
สปน. ต้องการ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของ ทส.

๓) ในช่วงที่ผ่านมา มีผู้ร้องเรียนโทรศัพท์มาบ่อยครั้ง เพื่อติดตามเรื่องร้องเรียนที่ตัวผู้ร้องเรียนเอง
เคยไปยื่นเรื่องร้องเรียนที่ สปน. และ สปน. ส่งเรื่องให้ ทส. พิจารณาดำเนินการ หรือที่ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่อง
ร้องเรียนมาที่ ทส. โดยตรง ซึ่งมีหลายกรณีที่ผู้ร้องเรียนประสงค์จะประสานสอบถามความคืบหน้าผลการ
ดำเนินการกับหน่วยปฏิบัติของหน่วยงานในสังกัด ทส. โดยตรง และมีบางกรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งว่า เคยโทรศัพท์
ไปสอบถามความคืบหน้าผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของตนเองกับหน่วยปฏิบัติฯ แต่ไม่ได้รับคำ^{ชี้แจงที่ชัดเจนมากนัก}

ข้อพิจารณา

สป.ทส. พิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้เป็นไปตามข้อสั่งการของ รมว.ทส. ที่สั่งการว่า “ทุกเรื่อง
ร้องเรียน ต้องมีคำตอบ ให้ทั่วหน้าส่วนราชการให้ความสนใจและดำเนินการด้วยความรวดเร็ว” จึงให้
ทบทวนแนวทางในการดำเนินการด้วยความรวดเร็ว ให้ความสำคัญกับการคลี่คลายสถานการณ์การร้องเรียนในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับภารกิจ
ของแต่ละหน่วยงาน ในการนี้ทุกกลุ่มบุคคลต่าง ๆ เดินทางมาร่วมกลุ่มร้องเรียนที่ ทส. หรือไปที่ สปน. ด้วยความ
รวดเร็วเพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ รวมถึงให้ทุกหน่วยงานในสังกัด ทส. เตรียมความพร้อมในการชี้แจงความ
คืบหน้าผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบด้วย ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์
ไปสอบถาม ในการนี้ จึงให้ทุกหน่วยงานในสังกัด ทส. รับทราบและพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

๑. รับทราบและถือปฏิบัติตามข้อสั่งการของ รมว.ทส. ดังกล่าว

๒. รับทราบว่า สป.ทส. มอบหมายให้ (๑) ผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบและประเมินผล (๒) นายวิชัย
สุกิจมงคลกุล ผอ.ส่วนติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน สตป. และ (๓) นายรัชชัย สุขลอย นักวิเคราะห์นโยบาย
และแผนชำนาญการ ส่วนติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน สตป. เป็นผู้แทนของ สป.ทส. ประสานงานได้
โดยตรงกับหน่วยงานระดับสำนัก/กอง ของหน่วยงานในสังกัด ทส. ในกรณีที่มีกลุ่มบุคคลรวมกลุ่มร้องเรียนใน
ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับภารกิจรับผิดชอบของหน่วยงานนั้น ๆ ที่ ทส. หรือที่ สปน. หรือสถานที่อื่น ๆ เพื่อให้
เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเดินทางมาชี้แจงข้อเท็จจริงต่าง ๆ ได้โดยทันทีด้วยความรวดเร็ว และต้อง
กลับไปรายงานให้ผู้บริหารของหน่วยงานตนเองทราบในทันทีที่ชี้แจงข้อเท็จจริงต่าง ๆ กับกลุ่มผู้ร้องเรียนเสร็จ
เรียบร้อยแล้ว และในกรณีที่ (๑) ผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบและประเมินผลฯ ประสานหน่วยงานระดับสำนัก/กอง
ของหน่วยงานในสังกัด ทส. แล้ว แต่ไม่สามารถตัดสินใจเพื่odeินทางหรือมอบหมายให้เจ้าหน้าที่เดินทางมา
ชี้แจงข้อเท็จจริงต่าง ๆ กับกลุ่มผู้ร้องเรียนด้วยเหตุใดเหตุหนึ่งได้ สป.ทส. จะมอบหมายให้ (๑) ผู้อำนวยการสำนัก
ตรวจสอบและประเมินผลฯ ประสานงานกับรองหัวหน้าส่วนราชการ หรือหัวหน้าส่วนราชการ ที่เกี่ยวข้องกับประเด็น
ข้อร้องเรียนของกลุ่มผู้ร้องเรียนได้ตามลำดับ

๓. ให้ทุกหน่วยงานในสังกัด ทส. สั่งการให้หน่วยงานในสังกัดรับทราบตามข้อ ๒. และถือ
ปฏิบัติร่วมกันด้วย รวมถึงให้ความสำคัญกับการชี้แจงข้อเท็จจริงต่าง ๆ เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนในกรณีที่ผู้ร้องเรียน
โทรศัพท์มาติดตามเรื่องด้วย

ลำดับ	หน่วยงาน ทส. ที่ได้รับมอบหมาย	จำนวนเรื่องร้องเรียน ที่ได้รับ มอบหมายทั้งหมด (เรื่อง)	จำนวนเรื่องร้องเรียน ที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จ (เรื่อง)	จำนวนเรื่องร้องเรียน ที่อยู่ ระหว่างการดำเนินการ (เรื่อง)
๙	อ.อ.ป.	๖	๒	๔
๑๗	ทสจ.สุขุมวิท	๑	๑	-
๑๐	ทสจ.สระบุรี	๑	๑	-
๑๑	ทสจ.อโยธยา	๑	๑	-
๑๒	ทสจ.ระยอง	๒	๒	-
๑๓	ทสจ.ชุมพร	๑	-	๑
๑๔	ทสจ.ชลบุรี	๒	๑	๑
รวม		๒๐๗	๕๑	๑๕๖

ทั้งนี้ การดำเนินการเรื่องร้องเรียนได้แล้วเสร็จ หมายรวมถึง การที่หน่วยงานสามารถประสาน

ทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนจนทำให้ผู้ร้องเรียนเข้าใจข้อเท็จจริงต่าง ๆ และขออุติการร้องเรียนดังกล่าว รวมถึง การที่หน่วยงานได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพิจารณาเห็นว่าประเด็นข้อร้องเรียนไม่มีอยู่ในอำนาจหน้าที่ของ หน่วยงานตนเอง จึงประสานแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปพร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วยแล้ว สำหรับรายละเอียดผลการดำเนินการของหน่วยงานในแต่ละกรณี ปรากฏตาม เอกสารแนบ ๓

๓. เรื่องร้องเรียนที่ ทส. ได้รับส่วนใหญ่จะเป็นข้อพิพาทเกี่ยวกับที่ดินทำกินในเขตพื้นที่ป่าไม้ทั้ง ร่องรอย ๘๗ คดี เป็นส่วนใหญ่ในเขตป่าสงวนแห่งชาติ อุทยานแห่งชาติ และเขตป่าอนุรักษ์ต่าง ๆ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๖๖.๖๖ โดยผู้ร้องเรียน ส่วนใหญ่จะกล่าวอ้างว่าเคยอยู่อาศัยและทำกินในพื้นที่ดังกล่าวมาเป็นระยะเวลานาน มีเอกสารแสดงการเสีย ภาษีบำรุงท้องที่ (ภ.บ.ท. ๕) และได้รับการรับรองให้อยู่อาศัยและทำกินตามตicle ณ รัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๔๑ ซึ่งข้อร้องเรียนในลักษณะนี้หน่วยงานจะต้องใช้เวลาค่อนข้างมากในการพิจารณาตรวจสอบ พิสูจน์สิทธิ์ที่ดินให้กับผู้ร้องเรียนในแต่ละกรณี

๔. นอกจากเรื่องร้องเรียน ๒๐๗ เรื่อง ดังกล่าวแล้ว สตป. ยังได้มีการประสานดำเนินการ เรื่องร้องในกรณีอื่น ๆ ด้วย เช่น เรื่องร้องเรียนที่ไม่เกี่ยวข้องกับการกิจกรรมของหน่วยงาน ทส. ซึ่งผู้ร้องเรียน อาจเข้าใจไม่ชัดเจนจึงส่งเรื่องร้องเรียนมาที่ สป.ทส. เช่น การร้องขอให้มีการสั่งปิดการประกอบกิจการของโรงงาน อุตสาหกรรม ซึ่งในกรณี สตป. ก็ได้ดำเนินสือประสารแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการต่อไปแล้ว พร้อมกับมีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วยว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าว เกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด

๕. โดยในช่วงที่ผ่านมา สตป. ได้มีการวิเคราะห์การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน และ พยายามหาแนวทางการปรับปรุงการประสานดำเนินการเรื่องร้องเรียนมาโดยตลอด ทั้งการประสานแลกเปลี่ยน ความคิดเห็นกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในและนอกสังกัด ทส. เพื่อนำมาพัฒนาการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ในส่วนที่เกี่ยวข้อง ให้สามารถประสานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินการจากหน่วยงานในสังกัด ทส. ได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งจะมีส่วนช่วยให้การแก้ไขปัญหาร้องเรียนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

ข้อพิจารณา

ด้วย รmv.ทส. ได้ลงนามรับทราบแนวทางการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ดังที่กล่าวไว้ตามเอกสารแนบ ๒ ประกอบกับ สตป. ได้ประสานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานในสังกัด ทส. ที่ได้รับหนังสือมอบหมายให้ดำเนินการผ่านทางระบบ E-Petition ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ จำนวน ๒๐๗ เรื่อง เสรจเรียบร้อยแล้ว ซึ่งเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงาน ทส. อุญร่าระหว่างการพิจารณาดำเนินการ สตป. จะได้ประสานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง สำหรับเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๙ สตป. จะได้ประสานติดตามและรายงานผลการดำเนินการให้ทราบต่อไป ในการนี้ จึงเห็นควรนำเรียน รmv.ทส. เพื่อโปรดทราบผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

- จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบขอได้โปรดดำเนินเรียน รmv.ทส. เพื่อโปรดทราบต่อไป

(นางดวงพร จันทร์)
ผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบและประเมินผล

๑๕๖๒/๑๕๖๒

๓ เรียน รmv.ทส.

เพื่อโปรดทราบ ผลพัฒนาฯ

เมืองท่าชัย จังหวัดเชียงใหม่ ๒๕๕๘
๒๐๗ ๒๕๕๙ ผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบและประเมินผล ผ่านระบบ E-petition ที่ได้รับ
เรื่องร้องเรียนดังกล่าว

(นายจตุพร บุรุษพัฒน์)
รองปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๔ ททส ๐๑๐๑/๕๓๐๖ ๑๖ S.A. ๒๕๕๘

ทราบ
— ทูลว่า ที่ประชุม ที่ปรึกษาด้านกฎหมาย จัดทำรายชื่อ
— คู่กรณี ที่ไม่สามารถดำเนินการตามที่ได้รับมอบหมาย

ผลออก
(สุรศักดิ์ กาญจนรัตน์)

รmv.ทส.
๑๖ ธ.ค. ๒๕๕๘

นายเกณฑ์ จิตราไส้
ปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
๑๔ ธ.ค. ๒๕๕๘

ดำเนินการ
ตามที่ได้รับ
ค่าใช้จ่าย

๕ ๒๐.๗๙๙
ดำเนินการตามที่
ผู้ร้องเรียนได้รับ
ค่าใช้จ่าย

(นายกฤษณะ จิตราไส้)
ปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๑๖ ธ.ค. ๒๕๕๘



ตัวน้ำที่ดูด บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงฯ สำนักตรวจสอบและประเมินผล โทร. ๐ ๒๖๗๗๔ ๘๙๓๖ โทรสาร ๐ ๒๖๗๗๔ ๘๙๓๖
ที่ ๑๘๐๖.๒/๑ ๑๗๕

วันที่ ๑๙ พฤษภาคม ๒๕๕๘

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

เรียน เลขาธิการสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

อธิบดีกรมป่าไม้

อธิบดีกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช

อธิบดีกรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง

อธิบดีกรมทรัพยากรธรรมชาติ

อธิบดีกรมควบคุมมลพิษ

อธิบดีกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม

อธิบดีกรมทรัพยากรน้ำ

อธิบดีกรมทรัพยากรน้ำบาดาล

ผู้อำนวยการองค์การอุดสาหกรรมป้าไน

ผู้อำนวยการองค์การสวนสัตว์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

ผู้อำนวยการองค์การจัดการน้ำเสีย

ผู้อำนวยการองค์การสวนพฤกษาศาสตร์

ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจจากฐานข้อมูล

ผู้อำนวยการองค์การบริหารจัดการก้าวเรื่องผลกระทบ

ผู้อำนวยการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด ๗๖ จังหวัด

เรื่องเดิม

(๑) ด้วยรัฐบาล และนายกรัฐมนตรี (นรม.) ให้ความสำคัญกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของประชาชนมาอย่างต่อเนื่อง โดย นรม. ได้มีข้อสั่งการให้ทุกกระทรวงจัดเจ้าหน้าที่มารับเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ทำเนียบรัฐบาล โดยเริ่มดำเนินการเมื่อวันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๕๗ และมติคณะรัฐมนตรี (ครม.) เมื่อวันที่ ๕ พฤษภาคม ๒๕๕๘ เห็นชอบการพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) เสนอ โดยมีสาระสำคัญส่วนหนึ่งเกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อใช้ในการสนับสนุนการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (เอกสารแนบ ๑) และมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๕๘ มีมติให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและ สปน. ร่วมกันพิจารณากำหนดขอบเขตการให้บริการประชาชนให้มีความชัดเจน โดยเชื่อมโยงข้อมูลศูนย์ดำรงธรรม รวมทั้งให้มีการติดตามผลการดำเนินงานในการให้บริการแก่ไปปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ด้วย (เอกสารแนบ ๒) และมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๕๙ มีมติให้ทุกส่วนราชการรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้รัฐมนตรีเจ้าสังกัดทราบทุกเดือน เพื่อเร่งรัดดำเนินการต่อไป (เอกสารแนบ ๓) ประกอบกับ นรม. ได้มีข้อสั่งการให้ สปน. พัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยให้มีระบบฐานข้อมูลจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และสามารถเชื่อมโยงระหว่างส่วนราชการได้ เช่น สปน. ได้มีหนังสือ เซี่ยงทุกหน่วยงานประชุมหารือแนวทางการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว เมื่อวันอังคารที่ ๒๑ เมษายน ๒๕๕๘ ณ ทำเนียบรัฐบาล โดยการประชุมดังกล่าว มีรองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (นายจำเริญ ยุติธรรมสกุล) เป็นประธาน การประชุม ซึ่งประธานที่ประชุมแจ้งให้ที่ประชุมทราบว่า นรม. ได้รับทราบการอนุมัติโครงการพัฒนาระบบฐานข้อมูลสารสนเทศในการกำกับและติดตามการปฏิบัติราชการในกฎหมาย วงเงินงบประมาณ ๕๕,๐๐๐,๐๐๐ บาท แล้ว ซึ่งภายใต้เงินดังกล่าว ส่วนหนึ่งเป็นเรื่องการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ด้วย ประธานที่ประชุม จึงขอให้แต่ละหน่วยงานรับทราบและเตรียมความพร้อมในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย (เอกสารแนบ ๔)

(๒) รัฐมนตรีว่าการกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (ร.ว.ทส.) และ ปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (ปกท.ทส.) มีนโยบายที่จะพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการประสาน ติดตามผลการดำเนินงานในการกิจด้าน ๆ และบริหารจัดการการดำเนินการของหน่วยงาน สังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (ทส.) รวมถึงเรื่องการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเพื่อแก้ไข

ปัญหาให้กับประชาชนด้วย เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล และ นรม. จึงได้มีการแต่งตั้งรองปลัดกระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (รอง ปกท.ทส.) (นายสุพจน์ โตริจักษณ์ชัยกุล) เป็นผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารระดับสูง (Chief Information Officer : CIO) เพื่อพัฒนาและบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับใช้ในการประสาน ติดตาม และบริหารจัดการผลการดำเนินงานของหน่วยงาน สังกัด ทส. โดยการพัฒนา ระบบดังกล่าว มีเรื่องระบบการประสานติดตามการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนด้วย

(๓) รอง ปกท.ทส. (นายสุพจน์ โตริจักษณ์ชัยกุล) ในฐานะผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารระดับสูง (Chief Information Officer : CIO) ได้ประชุมร่วมกับศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ศสท.) และ สำนักตรวจสอบและประเมินผล (สตป.) ซึ่งเป็นหน่วยงานของ สป.ทส. ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียน เพื่อพิจารณาหาแนวทางการดำเนินการให้เกิดความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งต่อเนื่อง และในช่วงที่ผ่านมาได้สั่งการ ให้ สตป. สป.ทส. รับมือการกิจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับระบบรับส่งเรื่องร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (E-Petition) จาก ศสท. สป.ทส. ซึ่งปัจจุบัน สตป. สป.ทส. ได้ดำเนินการตามแนวทางที่สั่งการแล้ว เมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๕๘ และจากการติดตามผลการดำเนินการ ทราบว่า สตป. สป.ทส. สามารถจัดส่งเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนผ่านระบบ E-Petition ให้กับหน่วยงานในสังกัด ทส. ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการต่อไปได้ยิ่งรวดเร็วมากขึ้นอย่างชัดเจน

ข้อเท็จจริง/ข้อพิจารณา

๑) ในช่วงก่อนหน้านี้ สป.ทส. จะส่งเรื่องร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (E-Petition) ให้กับหน่วยงานในสังกัด ทส. เนื่องจากในกรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องผ่านระบบ E-Petition เท่านั้น สำนเรื่องร้องเรียนที่เป็นหนังสือหรือเอกสาร สป.ทส. จะส่งเป็นหนังสือราชการตามระเบียบสารบรรณปกติให้หน่วยงานในสังกัด ทส. ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ พิจารณาดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหาดังกล่าวต่อไป

๒) สป.ทส. พิจารณาเห็นว่าเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ประหยัดทรัพยากรประจำ และเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนในภาพรวม เพื่อแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น ตลอดจนเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล นรม. และ รmo.ทส. ประกอบกับทราบว่าทุกหน่วยงานในระดับกรม สังกัด ทส. และสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด (ทสจ.) ทุกจังหวัด มีระบบ E-Petition ที่สามารถรับส่งเรื่องร้องเรียนได้อยู่แล้ว สป.ทส. จึงให้มีการปรับเปลี่ยนแนวทาง การปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนโดยการนำระบบ E-Petition มาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน ซึ่งกำหนดให้เริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๕๘ เป็นต้นไป โดยมีรายละเอียดการดำเนินการ ดังนี้

๒.๑) สป.ทส. ได้มอบหมายให้ สตป. สป.ทส. เป็นหน่วยงานหลักในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่ สตป. ได้รับมอบหมายทั้งหมด (ยกเว้นเรื่องร้องเรียนบุคคล) และให้ ผอ.สตป. เป็นผู้ลงนามในหนังสือประทับตรา พร้อมกับสแกนหนังสือประทับตราดังกล่าว และเอกสารประกอบการร้องเรียนที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดส่งไฟล์สแกนดังกล่าวผ่านระบบ E-Petition ให้หน่วยงานในสังกัด ทส. ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ พิจารณาดำเนินการต่อไป โดยจะไม่มีการจัดส่งหนังสือฉบับจริงไปให้หน่วยงานแต่อย่างใด และให้หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียน พิมพ์ (Print Out) หนังสือประทับตราดังกล่าวมาดำเนินการต่อไปได้เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการดำเนินการ

๒.๒) ให้ทุกหน่วยงานในสังกัด ทส. มอบหมาย CIO กรม/หน่วยงาน (กรณีกรม/หน่วยงาน) และให้ ผอ.ทสจ. (กรณี ทสจ.) มอบหมายและกำกับดูแล สำนัก/ศูนย์/กอง/ส่วน/ฝ่าย ที่รับผิดชอบหลัก ในการร่วมร่วมรายงานความก้าวหน้าผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทุกเรื่องในแต่ละเรื่องที่ สตป. สป.ทส. ส่งผ่านระบบ E-Petition ไปให้ดำเนินการ โดยรายงานให้ สป.ทส. ทราบ ทุกสิ้นเดือน ว่าเรื่องร้องเรียนในแต่ละเรื่องที่ได้รับ มีความคืบหน้าผลการดำเนินการเป็นอย่างไร เช่น มีการมอบหมายให้สำนัก/กอง หรือส่วน/ฝ่าย

หรือหน่วยงานย่อที่มีผู้รายงานได้ดำเนินการ และปัจจุบันหน่วยงานนี้ ดำเนินการอยู่ในกระบวนการขั้นตอนใด และมีข้อติดขัดในการประสานดำเนินการอย่างไร รวมถึงหากไม่สามารถดำเนินการได้เป็นเพราะเหตุใด ตลอดจนให้แจ้งมาด้วยว่าเจ้าหน้าที่รายได้เป็นผู้รับผิดชอบหลัก พร้อมแจ้งเบอร์โทรศัพท์สำนักงาน และเบอร์โทรศัพท์มือถือโดยให้หน่วยงานรายงานความคืบหน้าผลการดำเนินการในแต่ละเรื่องให้ สัน กะรชบ ขัดเจน ตามแบบฟอร์มที่กำหนด (เอกสารแนบ ๕) และให้ CIO กรม/หน่วยงาน เป็นผู้รับรองข้อมูล (กรณีเป็นหน่วยงานกรม/หน่วยงาน) และให้ ผอ.ทสจ. เป็นผู้รับรองข้อมูล (กรณีเป็นหน่วยงาน ทสจ.) พร้อมกับสแกนและส่งไฟล์สแกนแบบฟอร์มที่สังกัด ผู้ฝ่ายระบบ E-Petition ให้ สป.ทส. ทราบอย่างต่อเนื่อง เพื่อ สป.ทส. จะได้สามารถประสานและติดตามการดำเนินการเรื่องร้องเรียนในแต่ละเรื่องได้อย่างรวดเร็ว รวมถึง รma.ทส. และ ผู้บริหาร สป.ทส. จะได้ทราบว่าการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในแต่ละเรื่อง มีข้อจำกัดใดหรือเกิดความล่าช้าอยู่ในกระบวนการ สป.ทส. ได้จัดทำตัวอย่างการกรอกข้อมูลตามแบบฟอร์มดังกล่าวไว้เพื่อประกอบการพิจารณาดำเนินการด้วยแล้ว กรณีหน่วยงานระดับกรม (เอกสารแนบ ๖) กรณีหน่วยงาน ทสจ. (เอกสารแนบ ๗) ทั้งนี้ หากมีเรื่องร้องเรียนใดที่มีการตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการจนมีข้อมูลครบถ้วนที่จะสามารถรายงานสรุปได้แล้ว ให้หน่วยงานฯ จัดทำสรุปผลการดำเนินการเฉพาะเรื่องร้องเรียนนั้น เป็นหนังสือราชการปกติ และให้หัวหน้าส่วนราชการเป็นผู้ลงนาม และจัดส่งหนังสือฉบับจริงมาที่ สป.ทส. รวมถึงแจ้งผลการดำเนินการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สป. และผู้ร้องเรียน ทราบโดยตรง (กรณี สป.ทส. มอบหมายให้แจ้ง) พร้อมกับสแกนหนังสือที่หัวหน้าส่วนราชการเป็นผู้ลงนามทุกฉบับดังกล่าว และเอกสารประกอบที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนนั้น จัดส่งไฟล์สแกนดังกล่าวผ่านระบบ E-Petition ให้ สป.ทส. ทราบด้วย เพื่อ สป. สป.ทส. จะได้นำไฟล์สแกนที่หน่วยงานส่งมาในระบบ E-Petition นำไปพิจารณาดำเนินการได้ก่อนที่หนังสือฉบับจริงจะส่งมาถึง สป.ทส. ซึ่งจะทำให้การดำเนินการเกิดความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

๒.๓) สป.ทส. ได้กำหนดการจังหวันอัตโนมัติในระบบ E-Petition ด้วยว่า เรื่องร้องเรียนที่ส่งไปให้หน่วยงานได้ดำเนินการ หน่วยงานนั้นดำเนินการไปแล้วเสร็จหรือไม่อย่างไร และเรื่องใดยังมีความล่าช้าในการดำเนินการอยู่ โดยกำหนดให้มีการแสดงสัญลักษณ์แบบสีเขียวเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ แสดงสัญลักษณ์แบบสีเหลือง เมื่อเหลืออีก ๗ วันจะถึง ๓๐ วันทำการตามที่กำหนดไว้ และแบบสีแดงกระทรวง เมื่อครบกำหนด ๓๐ วันทำการแล้ว ในระบบ E-Petition ให้เห็นชัดเจน เพื่อ สป.ทส. จะได้เร่งรัดติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่ล่าช้าจากหน่วยงานที่รับผิดชอบต่อไปได้

๒.๔) สป.ทส. ได้มอบหมายให้ สตป. สป.ทส. ติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงาน ทส. ทางโทรศัพท์ทุกสัปดาห์ พร้อมกับจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่ สตป. ได้จัดส่งผ่านระบบ E-Petition ให้หน่วยงานในสังกัด ทส. ดำเนินการ ว่ามีจำนวนเรื่องเท่าไร เป็นเรื่องประเภทใดบ้าง และมีความก้าวหน้าผลการดำเนินการในแต่ละเรื่องแล้วเสร็จหรือไม่ หรืออยู่ในกระบวนการขั้นตอนใด หรือหากไม่สามารถดำเนินการได้เป็นเพราะเหตุใด โดยกำหนดให้ สตป. รายงานทุกสัปดาห์ ดังนั้นหน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียนต้องรวบรวมรายงานความก้าวหน้าผลการดำเนินการเกี่ยวกับร้องเรียนในแต่ละเรื่อง ตามแบบฟอร์มเอกสารแนบ ๕ ดังที่กล่าวไว้แล้วในข้อ ๒.๒) ให้ สตป. ครบถ้วนตามกำหนดเวลาด้วย หากหน่วยงานได้มีรายงาน หรือรายงานไม่ครบถ้วน สป.ทส. จะรายงานให้ รma.ทส. ทราบและพิจารณาต่อไป ทั้งนี้กรณีที่ สป.ทส. ได้ข้อมูลไม่ครบถ้วน ผู้บริหาร สป.ทส. จะติดตามเรื่องที่ CIO กรม (กรณีเป็นหน่วยงานระดับกรม) และ ผอ.ทสจ. (กรณีเป็นหน่วยงาน ทสจ.) โดยตรงต่อไป

๒.๕) กรณีที่หน่วยงานในสังกัด ทส. จะรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนซึ่งเป็นเรื่องต่อเนื่องจากการที่ สตป. สป.ทส. เคยมีหนังสือมอบหมาย/ประสานงาน ให้หน่วยงานฯ ดำเนินการ ในช่วงก่อนหน้านี้ (ก่อนวันที่ ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๕๘ จึงจะเริ่มการจัดส่งเรื่องร้องเรียนทั้งหมดผ่านระบบ E-Petition) ให้หน่วยงานฯ รายงานผลการดำเนินการโดยการจัดทำเป็นหนังสือราชการปกติโดยมีหัวหน้าส่วนราชการเป็นผู้ลงนาม ส่งมาที่ สป.ทส. ตามระบบปกติ พร้อมกับให้หน่วยงานฯ สแกนหนังสือฉบับดังกล่าว และเอกสารประกอบที่เกี่ยวข้อง และจัดส่งไฟล์สแกนดังกล่าวผ่านระบบ E-Petition ให้ สป.ทส. ทราบด้วย เพื่อ สตป. จะได้นำไฟล์สแกนที่หน่วยงานส่งมาในระบบ E-Petition นำไปพิจารณาดำเนินการได้ก่อนที่หนังสือฉบับจริงจะมาถึงที่ สป.ทส. ซึ่งจะทำให้การดำเนินการเกิดความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

๒.๖) กรณีที่หน่วยงานในสังกัด ทส. จะรายงานข้อเท็จจริงต่าง ๆ เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ สป.ทส. ทราบ หรือหน่วยงานในสังกัด ทส. เป็นต้นเรื่องของและเป็นเรื่องที่ สป.ทส. โดย สตป. หรือ สตป. ไม่เคยมีหนังสือมอบหมาย/ประสานงาน ให้หน่วยงานฯ ดำเนินการใด ๆ มา ก่อน ให้หน่วยงานฯ จัดทำเป็นหนังสือราชการปกติ โดยมีหัวหน้าส่วนราชการเป็นผู้ลงนาม พร้อมกับสแกนหนังสือฉบับดังกล่าว และเอกสารประกอบที่เกี่ยวข้อง และจัดส่งไฟล์สแกนดังกล่าวผ่านระบบ E-Petition ให้ สป.ทส. ทราบ พร้อมกับส่งหนังสือฉบับจริงมาที่ สป.ทส. ด้วย เพื่อ สตป. สป.ทส. จะได้นำไฟล์สแกนที่หน่วยงานส่งมาในระบบ E-Petition นำไปพิจารณาดำเนินการได้ก่อนที่หนังสือฉบับจริงจะส่งมาถึง สป.ทส. ซึ่งจะทำให้การดำเนินการเกิดความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

๒.๗) กรณีเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรทุกระดับตั้งแต่ลูกจ้าง พนักงานข้าราชการ จนถึงผู้บริหารหน่วยงาน ของทุกหน่วยงานในสังกัด ทส. สป.ทส. ได้มอบหมายให้ สำนักบริหารกลาง (สบก.) สป.ทส. พิจารณาดำเนินการทั้งหมด เนื่องจาก สบก. โดยส่วนวินัยและเสริมสร้างคุณธรรม มีอำนาจหน้าที่ในการตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรในสังกัด ทส.

๓) การกำหนดแนวทางการส่งเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ E-Petition ให้กับหน่วยงานในสังกัด ทส. ที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการดังกล่าวข้างต้นนี้ เป็นการพัฒนาการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนให้มีความคล่องตัว มีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล นรม. และ ร漫.ทส. ดังนั้น จึงขอให้ทุกหน่วยงานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานในเรื่องดังกล่าวอย่างเต็มที่ และหากหน่วยงานใดมีความคิดเห็นอย่างไรที่จะทำให้การปฏิบัติงานในเรื่องดังกล่าวมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ก็ให้แต่ละหน่วยงานพิจารณาไว้เคราะห์และเสนอแนวทาง การพัฒนาการดำเนินการให้เห็นเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน และจัดส่งทางระบบ E-Petition ให้ สป.ทส. ทราบด้วย โดยเมื่อดำเนินการในเรื่องดังกล่าวไปแล้วครบ ๑ เดือน สป.ทส. จะมอบหมายให้รอง ปกท.ทส. (นายสุพจน์ โควิจกนย์ชัยกุล) ในฐานะ CIO ทส. เชิญประชุม และเป็นประธานการประชุมหารือรับฟังข้อคิดเห็นต่าง ๆ จากทุกหน่วยงานในสังกัด ทส. เพื่อพิจารณาหาแนวทางการพัฒนาระบบการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของ ทส. ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

ทั้งนี้ สป.ทส. ได้จัดทำแผนผัง (Flow Chart) การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว พร้อมทั้งข้อดีและข้อเสีย มาพร้อมนี้ด้วยแล้ว (เอกสารแนบ ๙) และเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว คล่องตัว ในการจัดส่งหนังสือฉบับนี้และเอกสารแนบท้ายที่เกี่ยวข้อง ให้ทุกหน่วยงาน ดาวน์โหลดแบบฟอร์มตามเอกสารแนบ ๑-๘ ได้ที่ เว็บไซต์ สตป. <http://ome.mnre.go.th> และไปที่ หัวข้อดาวน์โหลด เอกสารและข้อมูลจาก สตป. ซึ่งไฟล์เอกสารแนบ ๑-๘ ประกอบหนังสือ ด่วนที่สุด ที่ ทส ๑๗๐๖.๒/๑๗๗๔๕ ลงวันที่ ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๖๔ โดยสามารถสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่นายวิชัย สุกิจมงคลกุล ผู้อำนวยการส่วนติดตาม ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒-๒๗๘๘๖๓๒ / ๐๘๑-๘๗๗๔๗๖๒ และนายธวัชชัย สุขลอย นักวิเคราะห์ที่น้อยバイและแผนชำนาญการ ๐๒-๒๗๘๘๖๓๖ / ๐๘๖-๗๘๕๕๘๐๐

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ

ณ วัน

(๒๖๖๔ วันที่ ๒๖ พฤษภาคม)
ปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม