



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ส่วนส่งเสริมการป่าไม้ ฝ่ายบริหารทั่วไป โทร. ๐ ๓๗๔๕ ๒๑๐๔

ที่ ทส ๑๖๓๓.๓๐๑/ ๕๗ วันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๒

เรื่อง สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

เรียน หัวหน้าฝ่ายโครงการพระราชดำริ
หัวหน้าฝ่ายป่าชุมชน
หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมการปลูกป่า

ส่วนส่งเสริมการป่าไม้ ขอส่งสำเนาหนังสือสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๙ สาขาปราจีนบุรี ที่ ทส ๑๖๓๓.๑๐๔/๕๔๙๖ ลงวันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ เรื่อง สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มาเพื่อทราบและให้ความสำคัญในการเร่งรัดดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ให้แล้วเสร็จมีผลเป็นที่ยุติ ภายในเวลาที่เหมาะสม โดยให้รายงานผลความก้าวหน้าทุก ๑๕ วัน จนกว่าจะแล้วเสร็จ ทั้งนี้สามารถดาวน์โหลดข้อมูลได้ที่ <http://www.forest.go.th/prachinburi/th/>

(นายเทียนชัย ศรีซิด)

เจ้าพนักงานป่าไม้อาวุโส ทำหน้าที่
ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการป่าไม้



บันทึกข้อความ

ส่วนส่งเสริมการป่าไม้

เลขที่รับ ๑๓

วันที่ 31 ต.ค. 2562

เวลา

ส่วนราชการ... สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๔ สาขาปราจีนบุรี ส่วนอำนวยการ โทร ๐-๓๗๕๕-๒๓๐๔

ที่ ทส.๑๖๓๓.๑๐๔/๕๕๕๖

วันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๒

ฝ่ายบริหารทั่วไป

วันที่ 48

เรื่อง... สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

วันที่ 4๓.๑.๕๒

เวลา

เรียน ผู้อำนวยการส่วนทุกส่วน ส่วนระงับเหตุ
ผู้อำนวยการศูนย์ป่าไม้ทุกศูนย์

สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๔ สาขาปราจีนบุรี ขอส่งสำเนาหนังสือกรมป่าไม้ ที่ ทส.๑๖๐๖.๖/ว ๒๑๕๑๑ ลงวันที่ ๑๗ ตุลาคม ๒๕๖๒ เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มาเพื่อทราบและให้ความสำคัญในการเร่งรัดดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ให้แล้วเสร็จมีผลเป็นที่ยุติ ภายในเวลาที่เหมาะสม โดยให้รายงานผลความก้าวหน้าทุก ๑๕ วัน จนกว่าจะแล้วเสร็จ

(นายรัชชัย วิจิตรวัฒน์)

เจ้าพนักงานป่าไม้อาวุโส ทำหน้าที่

ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๔ สาขาปราจีนบุรี

- ฝ่ายบริหารทั่วไป
- ฝ่ายโครงการพระราชดำริ
- ฝ่ายป่าชุมชน
- ฝ่ายส่งเสริมการปลูกป่า

- แยกทุกฉบับส่งมอบ/รับ



สำเนา

บันทึกข้อความ

สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๕
สาขาประจวบคีรี
เลขที่รับ ๙๘๖๑
วันที่ 21 ต.ค. 25๖2

ส่วนราชการ กรมป่าไม้ สำนักแผนงานและสารสนเทศ โทร. ๐ ๒๕๖๑ ๔๒๔๒-๓ ต่อ ๕๖๕๖
ที่ ทส ๑๖๐๖.๖/ว ๒ ๑ ๕ ๑ ๑ วันที่ ๑๗ ตุลาคม ๒๕๖๒
เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

เรียน อธิบดีกรมป่าไม้

- รองอธิบดีกรมป่าไม้ทุกท่าน
- ผู้ตรวจราชการกรมป่าไม้ทุกท่าน
- ผู้อำนวยการสำนักทุกสำนัก
- ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑-๑๓
- ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้สาขาทุกสาขา
- ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
- หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบภายใน
- หัวหน้ากลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมกรมป่าไม้

ส่วนราชการ	5661
เลขที่รับ	
วันที่	๒๒ ต.ค. ๒๕๖๒
เวลา	16.19 น.

กรมป่าไม้ ขอส่งสำเนาหนังสือสำนักแผนงานและสารสนเทศ ที่ ทส ๑๖๐๖.๖/ ๔๒๘๖ ลงวันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๒ เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มาเพื่อโปรดทราบและเร่งรัดดำเนินการ ในข้อ ๓.๒ และ ๓.๓ คอไป ทั้งนี้สามารถดาวน์โหลด รายละเอียดเอกสารแนบได้ทางเว็บไซต์ กรมป่าไม้ หน้าเว็บเพจศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ <http://new.forest.go.th/service/> (รายงาน สถิติประจำเดือน)

(นายปรมิษฐ์ วงศ์สุวรรณ)
รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน
อธิบดีกรมป่าไม้

- ฝ่ายบริหารทั่วไป
- ฝ่ายการป้องกันและบัญชี
- ฝ่ายพัสดุ
- ฝ่ายแผนงาน ติดตามและประเมินผล

๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๒

- ส่วนอำนวยการ
- ส่วนจัดการป่าไม้
- ส่วนส่งเสริมการป่าไม้

สำนักวิชาการและกฎหมาย



สำเนา

ห้องรองอธิบดีกรมป่าไม้ (นายประมินทร์)
เลขรับ..... ๕๐๗๕
วันที่รับ..... ๑๕ ต.ค. ๒๕๖๒
เวลา..... ๑๓.๓๘ น.

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักแผนงานและสารสนเทศ ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ โทร. ๕๐๕๓ ๕๖๕๗

ที่ ทส ๑๖๐๖.๖/๕๒๘๖

วันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

เรียน อธิบดีกรมป่าไม้

๑. เรื่องเดิม

สำนักแผนงานและสารสนเทศ โดยศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ ในฐานะศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสของกรมป่าไม้ มีภารกิจหลักในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ แจ้งเบาะแสที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของกรมป่าไม้จากประชาชนและหน่วยงานอื่น ผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่

๑.๑ ระบบรับเรื่องร้องเรียนของ ทส. (E-Petition) ได้แก่ เรื่องร้องทุกข์ผ่าน ทส. สปน.

๑๑๑๑ เป็นต้น

๑.๒ โทรศัพท์ สายด่วน ๑๓๑๐ กด ๓ และสายด่วน ๑๓๖๒

๑.๓ เว็บไซต์ www.forest.go.th ระบบรับเรื่องร้องเรียน

๑.๔ ด้วยตนเอง / หนังสือ/แฟกซ์

๑.๕ แอปพลิเคชัน ระบบรับเรื่องร้องเรียนผ่านโทรศัพท์มือถือ

๑.๖ กระทั่ง ข้อหาหรือ

๒. ผลการดำเนินการ

๒.๑ สำนักแผนงานและสารสนเทศ ได้ดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ สรุปได้ดังนี้

๒.๑.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ที่ยื่นผ่านช่องทางต่างๆ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ รวมทั้งสิ้น ๓๔๘ เรื่อง โดยผ่านช่องทางระบบรับเรื่องร้องเรียน ทส. (E-Petition) มากที่สุด จำนวน ๑๗๘ เรื่อง รองลงมา คือ โทรศัพท์ สายด่วน ๑๓๑๐ กด ๓ และสายด่วน ๑๓๖๒ จำนวน ๑๔๑ เรื่อง (ตารางที่ ๑)

๒.๑.๒ ประเภทเรื่องร้องเรียนที่ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส มากที่สุด ได้แก่ เรื่องแจ้งเบาะแสการบุกรุกป่า จำนวน ๑๗๙ เรื่อง รองลงมา ได้แก่ การให้ข้อมูลและเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่และภารกิจของกรมป่าไม้ จำนวน ๑๓๘ เรื่อง (ตารางที่ ๒)

๒.๑.๓ การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๓๔๘ เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๒๑๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๗๘ และอยู่ระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑๓๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๒๒ (ตารางที่ ๓)

๒.๑.๔ หน่วยงานที่มีการประสานงานเพื่อดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส มากที่สุด ได้แก่ สำนักจัดการที่ดินป่าไม้ จำนวน ๒๒ เรื่อง รองลงมา ได้แก่ สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า จำนวน ๑๕ เรื่อง (ตารางที่ ๔)

๒.๒ ปัญหาอุปสรรค

๒.๒.๑ การดำเนินการผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนของ ทส. (E-Petition) โดย สป.ทส. มีขั้นตอนในการดำเนินการเพิ่มมากขึ้น เช่น เมื่อกรมป่าไม้รายงานผลการดำเนินการผ่านระบบ E-Petition แล้ว แต่ยังคงต้องรายงานเป็นหนังสือให้ สป.ทส. ทราบ อีกทางหนึ่งด้วย

[สำเนาถูกต้อง]

/๒.๒.๒ ในการ...

(นางสาววิชุดา เหล่ามะลิ)

นักวิชาการป่าไม้

๒.๒.๒ ในการติดตามเรื่องร้องเรียนของ สป.ทส. ได้มีการติดตามเรื่องร้องเรียนทั้งเป็นหนังสือ และระบบรับเรื่องร้องเรียน (E-Petition) แต่ใส่เป็น ID ใหม่ หรือมีหนังสือเร่งรัด ทำให้มีความซ้ำซ้อนและยุ่งยากต่อการปฏิบัติงาน

๒.๒.๓ ผู้ร้องรายเดียวกันยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านหลายช่องทาง ผ่านหลายหน่วยงาน จึงต้องตอบเรื่องร้องเรียนเรื่องเดียวกันหลายครั้ง

๒.๒.๔ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่บางหน่วยงานไม่ให้ความสำคัญในการเร่งรัดเรื่องร้องเรียน ทำให้เรื่องร้องเรียนไม่ได้ดำเนินการแก้ไขเป็นจำนวนมาก

๒.๒.๕ ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนในหน่วยงานภูมิภาคมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยครั้ง จึงทำให้การปฏิบัติงานไม่เกิดความต่อเนื่อง

๒.๓ แนวทางการแก้ไข

๒.๓.๑ ทบทวนแนวทาง ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนที่ส่งผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนของ ทส. (E-Petition) ร่วมกับ สป.ทส. เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน

๒.๓.๒ ผู้บริหารและหัวหน้าหน่วยงานควรให้ความสำคัญในการเร่งรัดการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบ

๓. ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

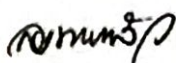
สำนักแผนงานและสารสนเทศพิจารณาแล้วเห็นว่า ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ได้รับเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ เป็นจำนวนมากและไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งหากทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ให้ความสำคัญในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์มากยิ่งขึ้น จะส่งผลให้ปัญหาได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจในภาพรวมของกรมป่าไม้ จึงเห็นควรดำเนินการ ดังนี้

๓.๑ แจ้งเวียนสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

๓.๒ ให้ทุกหน่วยงานให้ความสำคัญกับการเร่งรัดการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ให้แล้วเสร็จมีผลเป็นที่ยุติ ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยให้รายงานผลความก้าวหน้าทุก ๑๕ วัน จนกว่าจะแล้วเสร็จ

๓.๓ ให้หน่วยงานที่มีการดำเนินการคงค้างระหว่างปี ๒๕๕๘ - ๒๕๖๑ ชี้แจงการดำเนินการให้กรมป่าไม้ทราบโดยด่วนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา หากเห็นชอบขอได้โปรดลงนามในหนังสือที่แนบมาพร้อมนี้





(นายปรมิษฐ์ วงศ์สุวรรณ)
รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน
อธิบดีกรมป่าไม้

ส่วนกลาง



(นางสาววิชุดา เหล่ามะลิ)

นักวิชาการป่าไม้



(นางวราวรรณ ธนะกิจรุ่งเรือง)

ผู้อำนวยการสำนักแผนงานและสารสนเทศ

๑ ๖ ต.ค. ๒๕๖๒