



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๕ (สระบุรี) ส่วนอำนวยการ โทร ๐ ๓๖๓๔ ๗๔๙๗

ที่ ทส ๑๖๑๘.๑/ ๑ ๕๑๐ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน ผู้อำนวยการส่วนทุกส่วน

ผู้อำนวยการศูนย์ป่าไม้ทุกศูนย์

สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๕ (สระบุรี) ขอส่งสำเนาหนังสือกรมป่าไม้ ที่ ทส ๑๖๐๑.๘/ว ๒๑๓๖ ลงวันที่ ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มาเพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป รายละเอียดปรากฏดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

(นายธนัช เนมีย์)

นักวิชาการป่าไม้ชำนาญการพิเศษ รักษาราชการแทน
ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๕ (สระบุรี)



บันทึกข้อความ

สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ 5 (ระยอง)
 เลขที่รับ ๑๗๐๖
 วันที่ ๘ ก.พ. ๒๕๖๕
 เวลา ๑๓.๑๑

ส่วนราชการ กรมป่าไม้ สำนักบริหารกลาง โทร. ๐ ๒๕๖๑ ๔๒๗๒-๓ ต่อ ๕๐๕๓
 ที่ ทส.๑๖๐๑.๘/ว ๒๑๓๖ วันที่ ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕
 เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

- เรียน รองอธิบดีกรมป่าไม้ทุกท่าน
 ผู้ตรวจราชการกรมป่าไม้ทุกท่าน
 ผู้อำนวยการสำนักทุกสำนัก
 ผู้อำนวยการกองการอนุญาต
 ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑-๑๓
 ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้สาขาทุกสาขา
 ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
 ผู้อำนวยการกลุ่มนิติการ
 ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
 ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน
 ผู้อำนวยการกลุ่มงานจริยธรรม

ส่วนอำนาจการ
 เลขที่รับ ๗๐๒
 วันที่ ๘ ก.พ. ๒๕๖๕
 เวลา ๑๔.๔๕

กรมป่าไม้
 เลขที่รับ ๔๑
 วันที่ ๙ ก.พ. ๒๕๖๕
 เวลา ๑๐.๐๕

กรมป่าไม้ ขอส่งสำเนาหนังสือสำนักบริหารกลาง ที่ ทส. ๑๖๐๑.๘/๖๐๗ ลงวันที่ ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป ทั้งนี้ สามารถดาวน์โหลดรายละเอียดเอกสารแนบได้ที่ <http://www.forest.go.th/service/> หรือ QR Code ข้างท้ายหนังสือฉบับนี้



(นายธวัชชัย ลัดกรุด)

ผู้ตรวจราชการกรม
 รักษาการแทนรองอธิบดีกรมป่าไม้
 ปฏิบัติราชการแทนอธิบดีกรมป่าไม้

- ส่วนอำนาจการ
- ส่วนจัดการที่ดินป่าไม้
- ส่วนจัดการป่าชุมชน
- ส่วนวิจัยและพัฒนาป่าและควบคุมไฟป่า
- ส่วนส่งเสริมการปลูกป่า
- ส่วนโครงการพระราชดำริ

เสนอ

เสนอ

 ส.ก.พ.๖๕

(นายธวัชชัย ชูกรม)
 พนักงานธุรการ ส ๔

(นายชวโรจน์ นนธิ์)
 ศึกษาราชการป่าไม้ชำนาญการพิเศษ
 ผู้อำนวยการส่วนอำนาจการ



เรียน ผอ.สจป.๕ (สระบุรี)

ด้วยหนังสือสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ได้สรุปผลการดำเนินการ
เรื่องร้องเรียน ฯ ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยพบปัญหาและอุปสรรค
ในการดำเนินงานหลายรูปแบบ พร้อมทั้งเสนอแนวทางแก้ไข
และขอพิจารณาให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการปฏิบัติตาม นั้น
ฝ่ายแผนงานฯ ขอเรียนว่า เห็นควรแจ้งเวียนทุกส่วน/
ทุกศูนย์ป่าไม้ให้ทราบและเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน
เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ต่อไป
หากเห็นชอบโปรดลงนามในเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

ธเนศ
(ธนพัทธ์ ชำนาญพนา)
จ่าเหม่าบริการ



(นายธนบดี บุญทน)

นักวิชาการป่าไม้ชำนาญการ

หัวหน้าฝ่ายแผนงาน ติดตามและประเมินผล


(นายธานี สมใจ)

นักวิชาการป่าไม้ชำนาญการพิเศษ

ผู้อำนวยการส่วนราชการ

กนกชน

ดงทนมแล้ว


20 ก.พ. ๖๕

(นายธนู เนมีย์)

นักวิชาการป่าไม้ชำนาญการพิเศษ รักษาราชการแทน

ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๕ (สระบุรี)



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... สำนักบริหารกลาง ศูนย์บริการประชาชน โทร. ๐ ๒๕๖๑ ๔๒๙๒ - ๓ ต่อ ๕๐๕๓

ที่ พส.๑๖๐๑.๘/๑๐๓ วันที่ ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

เรื่อง... สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน อธิบดีกรมป่าไม้

๑. เรื่องเดิม

ศูนย์บริการประชาชน สำนักบริหารกลาง ในฐานะศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสของกรมป่าไม้ มีภารกิจหลักในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ขอดความเป็นธรรม ขอดความช่วยเหลือแจ้งเบาะแสที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของกรมป่าไม้จากประชาชนและหน่วยงานอื่น ผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่

- ๑.๑ ระบบรับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (e-Petition)
- ๑.๒ โทรศัพท์ ๐ ๒๕๖๒ ๐๗๐๒ , ๐ ๒๕๖๑ ๔๒๙๒-๓ ต่อ ๕๐๕๓ , ๕๖๕๗ สายด่วน ๑๓๑๐ กติ ๓ และสายด่วน ๑๓๖๒
- ๑.๓ เว็บไซต์ www.forest.go.th ระบบรับเรื่องร้องเรียนกรมป่าไม้
- ๑.๔ ด้วยตนเอง / หนังสือ / แฟกซ์
- ๑.๕ แอปพลิเคชัน ระบบรับเรื่องร้องเรียนผ่านโทรศัพท์มือถือ
- ๑.๖ กระหู่ ข้อหาหรือ

๒. ผลการดำเนินการ

๒.๑ ศูนย์บริการประชาชน สำนักบริหารกลาง ได้ดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ สรุปได้ดังนี้

๒.๑.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ที่ยื่นผ่านช่องทางต่าง ๆ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รวมทั้งสิ้น ๓๗๓ เรื่อง ดังนี้ (ตารางที่ ๑)

- ๑) ระบบรับเรื่องร้องเรียนกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (e-Petition) จำนวน ๑๐๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๐๘
 - ๒) โทรศัพท์ ๐ ๒๕๖๒ ๐๗๐๒ , ๐ ๒๕๖๑ ๔๒๙๒-๓ ต่อ ๕๐๕๓ , ๕๖๕๗ สายด่วน ๑๓๑๐ กติ ๓ และสายด่วน ๑๓๖๒ จำนวน ๑๙๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๓๕
 - ๓) เว็บไซต์ www.forest.go.th ระบบรับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๕๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๔๐
 - ๔) ด้วยตนเอง / หนังสือ / แฟกซ์ จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๔
 - ๕) แอปพลิเคชันไลน์ ผ่านโทรศัพท์มือถือ จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๔
 - ๖) กระหู่ ข้อหาหรือ จำนวน ๑๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓.๔๘

๒.๑.๒ ประเภทเรื่องร้องเรียนที่ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส มีดังนี้ (ตารางที่ ๒)

- ๑) ให้ข้อมูลและแจ้งเบาะแสการกระทำผิดว่าด้วยกฎหมายป่าไม้ จำนวน ๒๕๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๑๗
- ๒) ร้องเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่และภารกิจของกรมป่าไม้ จำนวน ๘๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๖
- ๓) กระหู่ ข้อหาหรือ จำนวน ๑๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓.๗๕

๔) อื่น ๆ...

๔) อื่น ๆ เช่น ขอคำปรึกษา เสนอความคิดเห็น เป็นต้น จำนวน ๑๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๒

๒.๑.๓ การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จาก จำนวนเรื่องทั้งหมด ๓๗๓ เรื่อง เป็นเรื่องที่ยังดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๒๕๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๓๖ และเป็นเรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑๑๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๖๔ (ตารางที่ ๓)

๒.๑.๔ หน่วยงานที่มีการประสานงานเพื่อดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส มากที่สุด ได้แก่ สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑ (เชียงใหม่) จำนวน ๓๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙.๑๒ รองลงมา ได้แก่ สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๘ (นครราชสีมา) จำนวน ๒๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗.๗๗

๒.๒ ปัญหาอุปสรรค

๒.๒.๑ ช่องทางการยื่นเรื่องร้องเรียนมีหลายช่องทาง เช่น เรื่องร้องเรียนที่เป็นหนังสือ เช่น ยื่นหนังสือด้วยตนเอง ยื่นผ่านไปรษณีย์ และเป็นหนังสือราชการ เรื่องร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียน ของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (e-Petition) เรื่องร้องเรียนผ่านระบบบริหารจัดการเรื่อง ร้องเรียนของกรมป่าไม้ทางเว็บไซต์กรมป่าไม้ www.forest.go.th เรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐ ๒๕๖๒ ๐๗๐๒, ๐ ๒๕๖๑ ๔๒๙๒-๓ ต่อ ๕๐๕๓, ๕๖๕๗ สายด่วน ๑๓๑๐ กด ๓ และสายด่วน ๑๓๖๒ ทางโทรสาร ๐ ๒๕๖๒ ๐๗๐๒ และ ๐ ๒๕๗๙ ๒๘๘๔ เรื่องร้องเรียนผ่านทางแอปพลิเคชันไลน์ทางโทรศัพท์มือถือของศูนย์บริการประชาชน เรื่องร้องเรียนผ่านเฟซบุ๊กของศูนย์บริการประชาชน

๒.๒.๒ การดำเนินการผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม (e-Petition) โดยสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีขั้นตอนใน การดำเนินการเพิ่มมากขึ้น เช่น เมื่อกรมป่าไม้มีรายงานผลการดำเนินการผ่านระบบ e-Petition แล้ว แต่ยังคง ต้องรายงานเป็นหนังสือให้สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมทราบ รวมทั้งต้องทำ หนังสือแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้ร้องทราบ ด้วยอีกทางหนึ่ง

๒.๒.๓ ในการติดตามเรื่องร้องเรียนของสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม ได้มีการติดตามเรื่องร้องเรียนทั้งเป็นหนังสือและระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) แต่ใส่ ID ใหม่ หรือมีหนังสือเร่งรัดทำให้มีความซ้ำซ้อนและยุ่งยากต่อการปฏิบัติงาน

๒.๒.๔ ผู้ร้องรายเดียวกันยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านหลายช่องทาง ผ่านหลายหน่วยงาน ทำให้ต้องตอบเรื่องร้องเรียนเรื่องเดียวกันซ้ำซ้อนหลายครั้ง

๒.๒.๕ บางหน่วยงานให้ความสำคัญน้อยในการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน ทำให้เรื่องร้องเรียนไม่ได้ดำเนินการแก้ไขให้ได้ข้อยุติเป็นจำนวนมาก

๒.๒.๖ ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานส่วนกลางและส่วนภูมิภาค มีการ เปลี่ยนแปลงบ่อยครั้ง ทำให้การปฏิบัติงานไม่เกิดความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน

๒.๒.๗ บางหน่วยงานยังไม่เข้าใจกระบวนการ ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน ทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน

๒.๒.๘ ระบบรับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (e-Petition) ไม่เสถียรในบางครั้ง เมื่อเรื่องร้องเรียนส่งผ่านระบบเข้ามายังกรมป่าไม้มีระยะเวลากระชั้นชิด ทำให้หน่วยงานพื้นที่รับเรื่องร้องเรียนไม่มีเวลาในการปฏิบัติงาน ทำให้ต้องขยายเวลาในการจัดการเรื่องร้องเรียน เพิ่มขึ้น

๒.๒.๙ ระบบ...

๒.๒.๙ ระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมป่าไม้ทางเว็บไซต์กรมป่าไม้ www.forest.go.th มีข้อจำกัดในการส่งเรื่องร้องเรียนที่มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมากกว่าหนึ่งหน่วยงาน

๒.๒.๑๐ ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องร้องเรียน และติดตามเรื่องร้องเรียน ด้วยอารมณ์ที่รุนแรง และต้องการให้หน่วยงานรีบเข้าไปดำเนินการในทันทีทันใด ซึ่งบางครั้งมีการข่มขู่จะเอาผิดเจ้าหน้าที่ที่รับโทรศัพท์ โดยจะฟ้องร้องเจ้าหน้าที่ฐานละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา ๑๕๗ ซึ่งอาจทำให้เจ้าหน้าที่ที่รับโทรศัพท์ รู้สึกขวยเสีย เกิดความหวาดกลัว และหมดกำลังใจในการปฏิบัติงาน

๒.๒.๑๑ งบประมาณมีไม่เพียงพอ ในการออกติดตามเรื่องร้องเรียน และให้ความรู้คำแนะนำในแนวทางการปฏิบัติงานระบบรับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (e-Petition) และระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมป่าไม้ทางเว็บไซต์กรมป่าไม้ www.forest.go.th ทำให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

๒.๓ แนวทางการแก้ไข

๒.๓.๑ ทบทวนแนวทางการขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนที่ส่งผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (e-Petition) ร่วมกับสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน

๒.๓.๒ หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนไปดำเนินการควรให้ความสำคัญในการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขให้ได้ช้อยติ โดยเร็วที่สุด เพื่อไม่ให้เกิดเรื่องร้องเรียนค้างดำเนินการข้ามปีงบประมาณ

๒.๓.๓ สนับสนุนงบประมาณให้ศูนย์บริการประชาชน ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน เพื่อสนับสนุนภารกิจหลักของกรมป่าไม้ ซึ่งศูนย์บริการประชาชนเป็นทั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดด้วยกฎหมายป่าไม้ การประสานตอบกระทู้ถามและข้อหาหรือของสมาชิกวุฒิสภา เป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารประสานให้ข้อมูลตามภารกิจของกรมป่าไม้แก่ประชาชน และยังได้รับมอบหมายภารกิจให้ดำเนินการศูนย์ราชการสะดวกของกรมป่าไม้อีกด้วย ซึ่งเป็นหน่วยงานที่สำคัญในสนับสนุนภารกิจหลักของกรมป่าไม้ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

๓. ข้อพิจารณา

สำนักบริหารกลางพิจารณาแล้ว เห็นว่ากรมป่าไม้ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และยังไม่ได้รับการแก้ไขให้ได้ช้อยติเป็นจำนวนมาก ดังนั้น เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมป่าไม้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงเห็นควรดำเนินการ ดังนี้

๓.๑ แจ้งเวียนสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๓.๒ ให้ทุกหน่วยงานในสังกัดกรมป่าไม้ให้ความสำคัญกับการเร่งรัดการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ให้แล้วเสร็จจนได้ช้อยติ ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยให้รายงานผลความก้าวหน้าผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียน ทุก ๑๕ วัน จนกว่าจะแล้วเสร็จ

๓.๓ ให้หน่วยงานที่มีการดำเนินการเรื่องร้องเรียนค้างระหว่างปี ๒๕๕๖ - ๒๕๖๔ ชี้แจงผลการดำเนินการให้กรมป่าไม้ทราบ เพื่อเป็นข้อมูลในการติดตามเรื่องร้องเรียนของผู้ร้องต่อไป

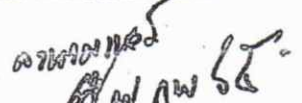
๓.๔ จัดประชุมในการติดตามผลเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง เพื่อจะได้ติดตามปัญหา อุปสรรค ชี้แจงทำความเข้าใจ ตลอดจนความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานเป็นการเร่งรัดอีกทางหนึ่งด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา หากเห็นชอบขอได้โปรดลงนามในร่างหนังสือที่เสนอแนบมาพร้อมนี้



(นายบรรณรักษ์ เสริมทอง)

ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง



(นายรัชชชัย ถัดกรุด)

ผู้ตรวจราชการกรม

รักษาราชการแทนรองอธิบดีกรมป่าไม้

ปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม