



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมป่าไม้ สำนักแผนงานและสารสนเทศ โทร. ๐ ๒๕๖๑ ๔๒๙๒-๓ ต่อ ๕๐๕๓
ที่ ทส ๑๖๐๖.๖/ว ๒๑๕๑๑ วันที่ ๑๗ ตุลาคม ๒๕๖๒
เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

เรียน อธิบดีกรมป่าไม้

รองอธิบดีกรมป่าไม้ทุกท่าน

ผู้ตรวจราชการกรมป่าไม้ทุกท่าน

ผู้อำนวยการสำนักทุกสำนัก

ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑-๑๓

ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้สาขาทุกสาขา

ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบภายใน

หัวหน้ากลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมกรมป่าไม้

กรมป่าไม้ ขอส่งสำเนาหนังสือสำนักแผนงานและสารสนเทศ ที่ ทส ๑๖๐๖.๖/ ๕๒๘๒ ลงวันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๒ เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มาเพื่อโปรดทราบและเร่งรัดดำเนินการ ในข้อ ๓.๒ และ ๓.๓ ต่อไป ทั้งนี้สามารถดาวน์โหลดรายละเอียดเอกสารแนบได้ทางเว็บไซต์ กรมป่าไม้ หน้าเว็บเพจศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ <http://new.forest.go.th/service/> (รายงาน สถิติประจำเดือน)

(นายปรมินทร์ วงศ์สุวรรณ)
รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน
อธิบดีกรมป่าไม้



บันทึกข้อความ

ห้องรองอธิบดีกรมป่าไม้ (นายปรมินทร์)
เลขรับ..... ๕๐๗๘
วันที่รับ..... ๑๕ ต.ค. ๒๕๖๒
เวลา..... ๑๓.๓๘ น.

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 กต ๓ และสายด่วน ๑๓๖๒

๑.๓ เว็บไซต์ www.forest.go.th ระบบรับเรื่องร้องเรียน

๑.๔ ด้วยตนเอง / หนังสือ/แฟกซ์

๑.๕ แอปพลิเคชัน ระบบรับเรื่องร้องเรียนผ่านโทรศัพท์มือถือ

๑.๖ กระหู่ 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) มากที่สุดจำนวน ๑๗๘ เรื่อง รองลงมา คือ โทรศัพท์ สายด่วน ๑๓๑๐ กต 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

/๒.๒.๒ ในการ...

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

๒.๒.๓ ผู้ร้องรายเดียวกันยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านหลายช่องทาง ผ่านหลายหน่วยงาน จึงต้องตอบเรื่องร้องเรียนเรื่องเดียวกันหลายครั้ง

๒.๒.๔ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่บางหน่วยงานไม่ให้ความสำคัญในการเร่งรัดเรื่อง ร้องเรียน ทำให้เรื่องร้องเรียนไม่ได้ดำเนินการแก้ไขเป็นจำนวนมาก

๒.๒.๕ ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนในหน่วยงานภูมิภาคมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยครั้ง จึงทำให้ การปฏิบัติงานไม่เกิดความต่อเนื่อง

๒.๓ แนวทางการแก้ไข

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

๒.๓.๒ ผู้บริหารและหัวหน้าหน่วยงานควรให้ความสำคัญในการเร่งรัดการดำเนินการ เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบ

๓. ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

สำนักแผนงานและสารสนเทศพิจารณาแล้วเห็นว่า ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ ได้รับเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ เป็นจำนวนมากและไม่สามารถดำเนินการ ให้แล้วเสร็จได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งหากทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ให้ความสำคัญในการดำเนินการเรื่องราวยุติ ทุกข์มากยิ่งขึ้น จะส่งผลให้ปัญหาได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและ ความพึงพอใจในภาพรวมของกรมป่าไม้ จึงเห็นควรดำเนินการ ดังนี้

๓.๑ แจ้งเวียนสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

๓.๒ ให้ทุกหน่วยงานให้ความสำคัญกับการเร่งรัดการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ให้แล้วเสร็จมีผลเป็นที่ยุติ ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยให้รายงานผลความก้าวหน้าทุก ๑๕ วัน จนกว่า จะแล้วเสร็จ

๓.๓ ให้หน่วยงานที่มีการดำเนินการค้างระหว่างปี ๒๕๕๘ - ๒๕๖๑ ชี้แจงการดำเนินการ ให้กรมป่าไม้ทราบโดยด่วนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา หากเห็นชอบขอได้โปรดลงนามในหนังสือ ที่แนบมาพร้อมนี้



(นายปรมินทร์ วงศ์สุวรรณ)
รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน
อธิบดีกรมป่าไม้



(นางวารารณ ณะกิจรุ่งเรือง)
ผู้อำนวยการสำนักแผนงานและสารสนเทศ

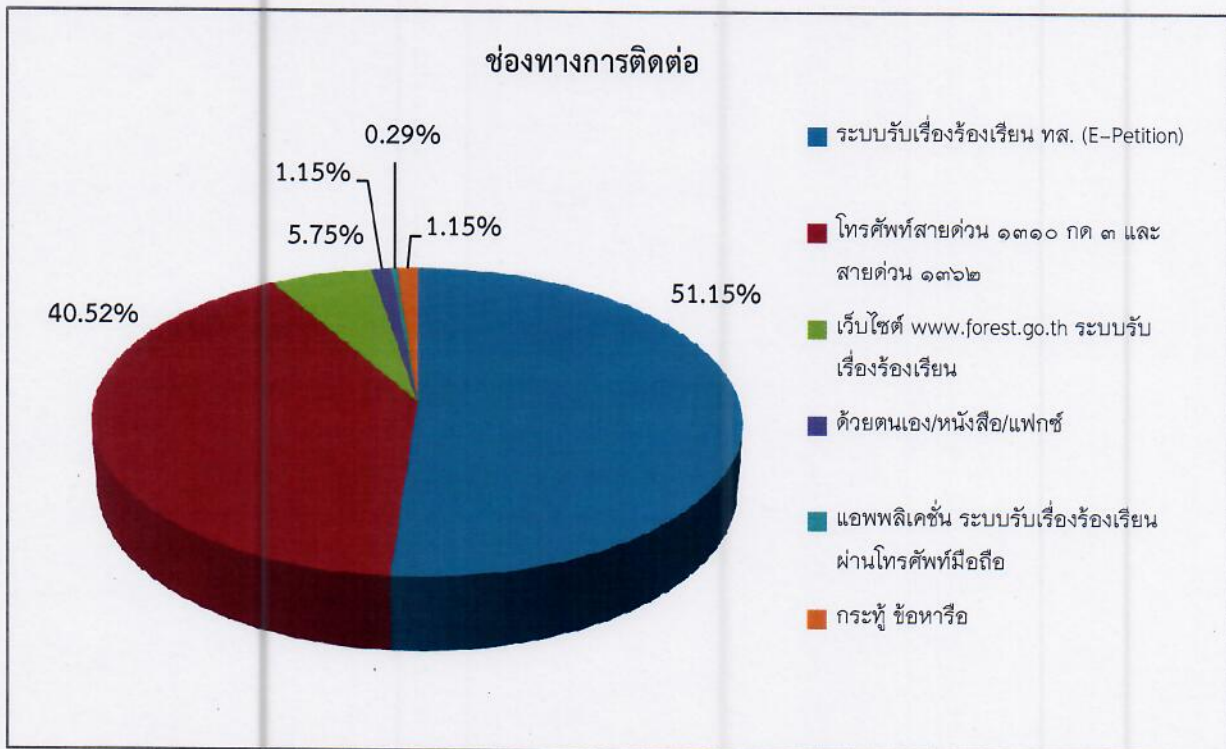
สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องทุกข์/เบาะแส ผ่านช่องทางต่างๆ ได้ดังนี้

ตารางที่ 1 สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส จำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์

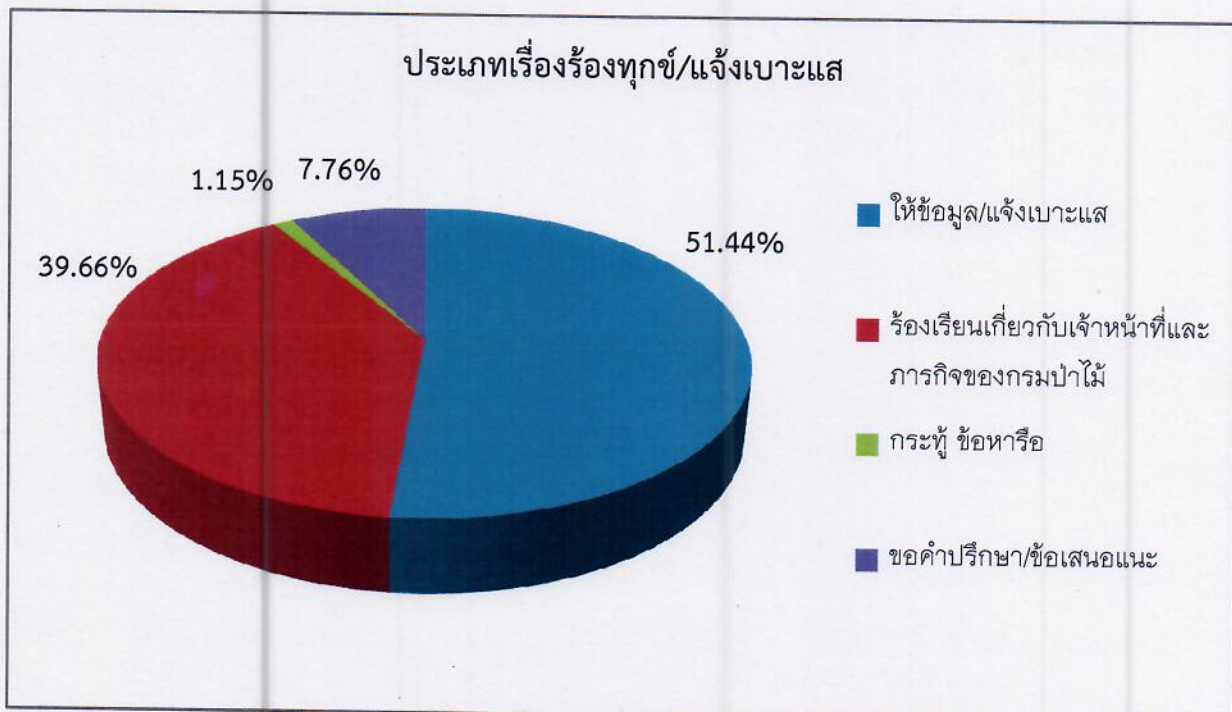
ลำดับที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวน	ร้อยละ
1	ระบบรับเรื่องร้องเรียน ทส. (E-Petition)	178	51.15
2	โทรศัพท์สายด่วน 1310 กด 3 และสายด่วน 1362	141	40.52
3	เว็บไซต์ www.forest.go.th ระบบรับเรื่องร้องเรียน	20	5.75
4	ด้วยตนเอง/หนังสือ/แฟกซ์	4	1.15
5	แอปพลิเคชัน ระบบรับเรื่องร้องเรียนผ่านโทรศัพท์มือถือ	1	0.29
6	กระทู้ ช้อหาหรือ	4	1.15
รวมทั้งสิ้น		348	100



จากตารางแสดงผลสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เบาะแส ผ่านช่องทางต่างๆ รวมทั้งสิ้น 348 เรื่อง โดยผ่านช่องทางระบบรับเรื่องร้องเรียนของ ทส. (E-Petition) มากที่สุด จำนวน 178 เรื่อง รองลงมา คือ โทรศัพท์ สายด่วน 1310 กด 3 และ สายด่วน 1362 จำนวน 141 เรื่อง

ตารางที่ 2 สถิติเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส แยกตามประเภทเรื่อง

ลำดับที่	ประเภทเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส	เรื่องทั้งหมด	
		จำนวน	ร้อยละ
1	ให้ข้อมูล/แจ้งเบาะแส	179	51.44
2	ร้องเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่และภารกิจของกรมป่าไม้	138	39.66
3	กระทู้ ข้อหาหรือ	4	1.15
4	ขอคำปรึกษา/ข้อเสนอแนะ	27	7.76
	รวมทั้งสิ้น	348	100

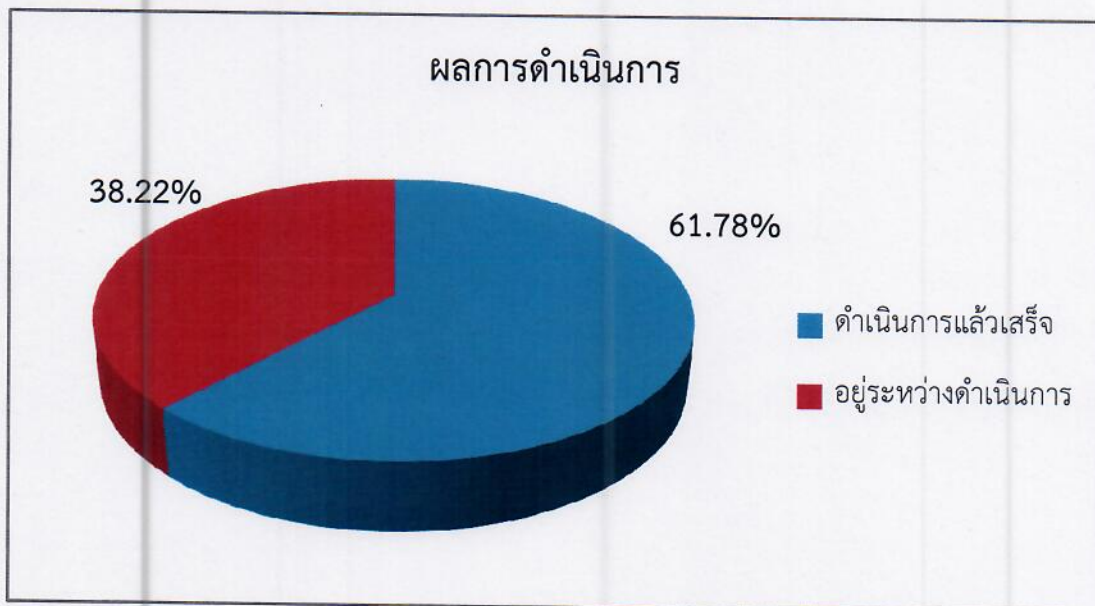


จากตาราง เรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากจำนวนเรื่องทั้งหมด 348 เรื่อง มีประเภทให้ข้อมูล/แจ้งเบาะแส มากที่สุด จำนวน 179 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 51.44

รองลงมา คือ ประเภทเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่และภารกิจของกรมป่าไม้ จำนวน 138 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 39.66

ตารางที่ 3 สถิติเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส แยกตามประเภทเรื่องของผลการดำเนินการแล้วเสร็จ

ลำดับที่	ประเภทเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส	เรื่องทั้งหมด		ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
		จำนวน	ร้อยละ		
1	ให้ข้อมูล/แจ้งเบาะแส	179	51.44	121	58
2	ร้องเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่และภารกิจของกรมป่าไม้	138	39.66	72	66
3	กระทุ้ง ข้อนหาหรือ	4	1.15	2	2
4	ขอคำปรึกษา/ข้อเสนอแนะ	27	7.76	20	7
	รวมทั้งสิ้น	348	100	215	133



จากตารางสถิติข้างต้น การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากจำนวนเรื่องทั้งหมด 348 เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน 215 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 61.78 และอยู่ระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 133 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 38.22

ตารางที่ 4 สถิติเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส แยกตามรายสำนัก

หน่วยงานที่รับผิดชอบ	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการ		ดำเนินการแล้วเสร็จ	
		(เรื่อง)	ร้อยละ	(เรื่อง)	ร้อยละ
สำนักบริหารกลาง	3	1	33.33	2	66.67
สำนักแผนงานและสารสนเทศ	4	0	0.00	4	100.00
สำนักจัดการป่าชุมชน	5	4	80.00	1	20.00
สำนักส่งเสริมการปลูกป่า	7	0	0.00	7	100.00
สำนักป้องกันรักษาและควบคุมไฟป่า	28	15	53.57	13	46.43
สำนักจัดการที่ดินป่าไม้	25	22	88.00	3	12.00
สำนักวิจัยและพัฒนาการป่าไม้	3	0	0.00	3	100.00
สำนักการอนุญาต	16	10	62.50	6	37.50
สำนักเศรษฐกิจการป่าไม้	3	3	100.00	0	0.00
สำนักกฎหมาย	2	0	0.00	2	100.00
สำนักโครงการพระราชดำริและกิจการพิเศษ	0	0	0.00	0	0.00
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	0	0	0.00	0	0.00
กลุ่มตรวจสอบภายใน	0	0	0.00	0	0.00
กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมกรมป่าไม้	0	0	0.00	0	0.00
สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ 1 (เชียงใหม่)	16	4	25.00	12	75.00
สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ 2 (เชียงราย)	14	9	64.29	5	35.71
สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ 3 (ลำปาง)	20	7	35.00	13	65.00
สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ 4 (ตาก)	15	2	13.33	13	86.67
สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ 5 (สระบุรี)	6	2	33.33	4	66.67
สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ 6 (อุดรธานี)	11	2	18.18	9	81.82
สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ 7 (ขอนแก่น)	20	8	40.00	12	60.00
สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ 8 (นครราชสีมา)	31	14	45.16	17	54.84
สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ 9 (ชลบุรี)	13	7	53.85	6	46.15
สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ 10 (ราชบุรี)	26	5	19.23	21	80.77
สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ 11 (สุราษฎร์ธานี)	14	3	21.43	11	78.57
สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ 12 (นครศรีธรรมราช)	13	4	30.77	9	69.23
สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ 13 (สงขลา)	7	4	57.14	3	42.86
สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ 1 สาขาแม่ฮ่องสอน	4	4	100.00	0	0.00
สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ 3 สาขาแพร่	7	1	14.29	6	85.71
สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ 4 สาขานครสวรรค์	5	1	20.00	4	80.00
สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ 4 สาขาพิษณุโลก	18	5	27.78	13	72.22
สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ 6 สาขานครพนม	4	1	25.00	3	75.00
สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ 7 สาขาอุบลราชธานี	10	5	50.00	5	50.00
สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ 9 สาขาปราจีนบุรี	12	7	58.33	5	41.67
สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ 10 สาขาเพชรบุรี	13	2	15.38	11	84.62
สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ 12 สาขากระบี่	13	5	38.46	8	61.54
สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ 13 สาขานราธิวาส	3	1	33.33	2	66.67
รวม	348	133	38.22	215	61.78

หมายเหตุ : เรื่องร้องเรียนบางเรื่องมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมากกว่าหนึ่งหน่วยงาน

ทั้งนี้ สามารถดาวน์โหลดรายละเอียดได้จากเว็บไซต์ของศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ <http://new.forest.go.th/service/> หัวข้อรายงานสถิติประจำเดือน