



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมป่าไม้ สำนักบริหารกลาง โทร. ๐ ๒๕๖๑-๔๒๙๒ - ๓ ต่อ ๕๐๕๓  
ที่ ทส.๑๖๐๑.๘/ ๒๓๒๓๖ วันที่ ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๓  
เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

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

กรมป่าไม้ ขอส่งสำเนาหนังสือสำนักบริหารกลาง ที่ ทส. ๑๖๐๑.๘/๖๕๙๒ ลงวันที่ ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๓ เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป ทั้งนี้ สามารถดาวน์โหลดรายละเอียดเอกสารแนบได้ที่ <http://www.forest.go.th/service/> หรือ QR Code ข้างท้ายหนังสือฉบับนี้

(นายจรัสศักดิ์ ชูความดี)  
รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน  
อธิบดีกรมป่าไม้





## บันทึกข้อความ

|                                        |
|----------------------------------------|
| ห้องรองอธิบดีกรมป่าไม้ (นายจิระศักดิ์) |
| เลขรับ..... ๕๕๐๒                       |
| วันที่รับ..... ๑๖ พ.ย. ๒๕๖๓            |
| เวลา..... ๑๕:๒๕ น.                     |

๑๗ พ.ย. ๒๕๖๓ ๑๕:๑๓ น.

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

ที่ ทส ๑๖๐๑.๘/ ๖๕๓๖ วันที่ ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

เรื่อง... สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน อธิบดีกรมป่าไม้

### ๑. เรื่องเดิม

ศูนย์บริการประชาชน สำนักบริหารกลาง ในฐานะศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสของกรมป่าไม้ มีภารกิจหลักในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือแจ้งเบาะแสที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของกรมป่าไม้จากประชาชนและหน่วยงานอื่น ผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่

๑.๑ ระบบรับเรื่องร้องเรียนของ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (e-Petition)

๑.๒ โทรศัพท์ สายด่วนกรมป่าไม้ ๑๓๑๐ กด ๓ และสายด่วนพิทักษ์ป่า ๑๓๖๒

๑.๓ เว็บไซต์ www.forest.go.th ระบบรับเรื่องร้องเรียนกรมป่าไม้

๑.๔ ด้วยตนเอง / หนังสือ / แฟกซ์

๑.๕ แอปพลิเคชัน ระบบรับเรื่องร้องเรียนผ่านโทรศัพท์มือถือ

๑.๖ กระหู่ ข่อยหรือ

### ๒. ผลการดำเนินการ

๒.๑ ศูนย์บริการประชาชน สำนักบริหารกลาง ได้ดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สรุปได้ดังนี้

๒.๑.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ที่ยื่นผ่านช่องทางต่างๆ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รวมทั้งสิ้น ๔๐๓ เรื่อง ดังนี้ ๑) ระบบรับเรื่องร้องเรียนกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (e-Petition) จำนวน ๑๖๒ เรื่อง ๒) โทรศัพท์สายด่วน ๑๓๑๐ กด ๓ และสายด่วน ๑๓๖๒ จำนวน ๑๘๖ เรื่อง ๓) ระบบเรื่องร้องเรียนของกรมป่าไม้ จำนวน ๑๖ เรื่อง ๔) ร้องเรียนด้วยตนเอง/หนังสือ/แฟกซ์ จำนวน ๗ เรื่อง ๕) ระบบรับเรื่องร้องเรียนผ่านโทรศัพท์มือถือ จำนวน ๓ เรื่อง และ ๖) กระหู่ ข่อยหรือ ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จำนวน ๒๙ เรื่อง (ตารางที่ ๑)

๒.๑.๒ ประเภทเรื่องร้องเรียนที่ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส มากที่สุด ได้แก่ เรื่องแจ้งเบาะแสการบุกรุกป่า จำนวน ๒๒๘ เรื่อง รองลงมา ได้แก่ การให้ข้อมูลและเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่และภารกิจของกรมป่าไม้ จำนวน ๑๑๗ เรื่อง (ตารางที่ ๒)

๒.๑.๓ การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๔๐๓ เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๒๔๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๒๙ และอยู่ระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑๕๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๗๑ (ตารางที่ ๓)

๒.๑.๔ หน่วยงานที่มีการประสานงานเพื่อดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส มากที่สุด ได้แก่ สำนักการอนุญาต จำนวน ๔๐ เรื่อง รองลงมา ได้แก่ สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑๐ (ราชบุรี) จำนวน ๓๘ เรื่อง (ตารางที่ ๔)

## ๒.๒ ปัญหาอุปสรรค

๒.๒.๑ การดำเนินการผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนของ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (e-Petition) โดย สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีขั้นตอนในการดำเนินการเพิ่มมากขึ้น เช่น เมื่อกรมป่าไม้รายงานผลการดำเนินการผ่านระบบ e-Petition แล้ว แต่ยังคงต้องรายงานเป็นหนังสือให้ สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมทราบ อีกทางหนึ่งด้วย

๒.๒.๒ ในการติดตามเรื่องร้องเรียนของสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ได้มีการติดตามเรื่องร้องเรียนทั้งเป็นหนังสือและระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) แต่ใส่เป็น ID ใหม่ หรือมีหนังสือเร่งรัดทำให้มีความซ้ำซ้อนและยุ่งยากต่อการปฏิบัติงาน

๒.๒.๓ ผู้ร้องเรียนเดียวกันยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านหลายช่องทาง ผ่านหลายหน่วยงาน ทำให้ต้องตอบเรื่องร้องเรียนเรื่องเดียวกันหลายครั้ง

๒.๒.๔ บางหน่วยงานให้ความสำคัญน้อยในการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน ทำให้เรื่องร้องเรียนไม่ได้ดำเนินการจนได้ข้อยุติเป็นจำนวนมาก

๒.๒.๕ ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนในหน่วยงานภูมิภาคมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยครั้ง ทำให้การปฏิบัติงานไม่เกิดความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน

๒.๒.๖ บางหน่วยงานยังไม่เข้าใจกระบวนการ ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน

๒.๒.๗ ระบบรับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (e-Petition) ไม่เสถียรบางครั้ง เมื่อเรื่องร้องเรียนส่งผ่านระบบเข้ามายังกรมป่าไม้มีระยะเวลากระชั้นชิด ทำให้หน่วยงานพื้นที่ที่รับเรื่องร้องเรียนไม่มีเวลาในการปฏิบัติงาน ทำให้ต้องขยายเวลาในการจัดการเรื่องร้องเรียนเพิ่มขึ้น

## ๒.๓ แนวทางการแก้ไข

๒.๓.๑ ทบทวนแนวทางขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนที่ส่งผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนของ ทส. (e-Petition) ร่วมกับ สป.ทส. เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน

๒.๓.๒ หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนไปดำเนินการควรให้ความสำคัญในการตรวจสอบข้อเท็จจริงจนให้ได้ข้อยุติ

## ๓. ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

สำนักบริหารกลางพิจารณาแล้ว เห็นว่ากรมป่าไม้ได้รับเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ และยังไม่ได้ข้อยุติเป็นจำนวนมาก ดังนั้น เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมป่าไม้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยเห็นควรดำเนินการ ดังนี้

๓.๑ แจ้งเวียนสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๓.๒ ให้ทุกหน่วยงานในสังกัดกรมป่าไม้ให้ความสำคัญกับการเร่งรัดการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้แล้วเสร็จจนได้ข้อยุติภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยให้รายงานผลความก้าวหน้าผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนทุก ๑๕ วัน จนกว่าจะแล้วเสร็จ

๓.๓ ให้หน่วยงาน...

๓.๓ ให้นำหน่วยงานที่มีการดำเนินการเรื่องร้องเรียนคงค้างระหว่างปี ๒๕๕๘ - ๒๕๖๒  
ชี้แจงผลการดำเนินการให้กรมป่าไม้ทราบ เพื่อเป็นข้อมูลในการติดตามเรื่องร้องเรียนของผู้ร้องต่อไป

๓.๔ จัดประชุมในการติดตามผลเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง เพื่อจะได้ติดตามปัญหา อุปสรรค  
ชี้แจงทำความเข้าใจ ตลอดจนความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานเป็นการเร่งรัดอีกทางหนึ่งด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา หากเห็นชอบขอได้โปรดลงนามในหนังสือ  
ที่เสนอแนบมาพร้อมนี้

  
(นายบรรยง กางการ)  
ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง

ลงนามแล้ว  
  
(นายจิระศักดิ์ ชูความดี)  
รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน  
อธิบดีกรมป่าไม้  
๑ ๘ พ.ย. ๒๕๖๓