



คู่มือการปฏิบัติงาน

(Work Manual)

ของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ของกรมป่าไม้



นายบัณฑิต วงศ์สนาบุญกิจ
นักวิชาการป่าไม้ชำนาญการพิเศษ
ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้

ศูนย์บริการประชาชน กรมป่าไม้

ROYAL FOREST DEPARTMENT SERVICE CENTER

รัฐมีป่าประชาปิตุสย

ศูนย์บริการประชาชน

สำนักบริหารกลาง

กรมป่าไม้

กันยายน ๒๕๖๔

คำนำ

การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานในสังกัดกรมป่าไม้ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน อีกทั้ง เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของกรมป่าไม้ ซึ่งเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ที่ดีของกรมป่าไม้ ทั้งนี้ การจะจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการเท่าที่จะเป็นไปได้นั้น จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน ตลอดจนการนำเทคโนโลยีดิจิทัล เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน และก้าวสู่รัฐบาลดิจิทัล ๔.๐

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของกรมป่าไม้เล่มนี้ ได้นำคู่มือการใช้งานระบบบริหารการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมป่าไม้ มาผนวกเข้าไปในคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของกรมป่าไม้ ปี ๒๕๕๙ เพื่อปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้มีความต่อเนื่องกันทั้งในเรื่องแนวทางขั้นตอนการปฏิบัติงานและการใช้งานระบบบริหารการจัดการข้อร้องเรียน โดยจัดทำขึ้นเพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ โดยได้ปรับปรุงขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน ช่องทางการรับข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การติดตามประเมินผล และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน ตลอดจนการนำเทคโนโลยีดิจิทัล เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน และก้าวสู่รัฐบาลดิจิทัล ๔.๐ จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือเล่มนี้จะเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และสร้างความเข้าใจในวิธีการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ฯ แก่ผู้รับบริการต่อไป

ศูนย์บริการประชาชน
สำนักบริหารกลาง
กรมป่าไม้
กันยายน ๒๕๖๔

สารบัญ

หน้า

คำนำ

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล	๑
๑.๒ การจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้	๑
๑.๓ วัตถุประสงค์	๑
๑.๔ ขอบเขต	๒
๑.๕ ระดับและประเภทข้อร้องเรียน	๔
๑.๖ หลักเกณฑ์ในการรับข้อร้องเรียน	๖
๑.๗ การพิจารณากำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน	๖
๑.๘ กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน	๗
๑.๙ คำจำกัดความ	๗
๑.๑๐ หน้าที่ความรับผิดชอบ	๘

บทที่ ๒ กระบวนการทำงาน

๒.๑ แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	๙
๒.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	๑๐
๒.๓ รายละเอียดการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน	๑๓
๒.๔ ขั้นตอนการปฏิบัติและการควบคุมกระบวนการ (Procedure)	๑๕
๒.๕ แผนผังขั้นตอนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของกรมป่าไม้	๑๘
๒.๖ คำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานโดยละเอียด	๑๙
๒.๗ ผลลัพธ์ที่คาดหวังและตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ของกระบวนการ	๒๓
๒.๘ เอกสารอ้างอิง (Reference Document)	๒๓
๒.๙ แบบฟอร์ม (ฟอร์ม)	๒๓

บทที่ ๓ การใช้งานระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมป่าไม้

๓.๑ การใช้โปรแกรมเบื้องต้น	๒๖
๓.๒ วิธีการส่งและติดตามเรื่องร้องเรียน : สำหรับประชาชนทั่วไป	๒๙
๓.๒.๑ การส่งเรื่องร้องเรียน	๒๙
๓.๒.๒ การติดตามเรื่องร้องเรียน	๓๔

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
๓.๓ วิธีการจัดการเรื่องร้องเรียน : สำหรับศูนย์บริการประชาชน	๓๖
๓.๓.๑ การรับเรื่องร้องเรียน	๓๖
๓.๓.๒ การติดตามเรื่องร้องเรียน	๔๗
๓.๓.๓ รายงาน	๔๘
๓.๔ วิธีการจัดการเรื่องร้องเรียน : สำหรับหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๔๙
๓.๔.๑ การรับเรื่องร้องเรียน	๔๙
๓.๔.๒ การติดตามเรื่องร้องเรียน	๕๓
๓.๔.๓ รายงาน	๕๔
บทที่ ๔ การพัฒนาช่องทางรับเรื่องร้องเรียนของกรมป่าไม้ ทางแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ (Forest4Thai)	
๔.๑ หลักการและเหตุผล	๕๕
๔.๒ รูปแบบการทำงาน	๕๖
๔.๓ รูปภาพแอปพลิเคชัน	๕๖
รายชื่อผู้จัดทำ	๕๗
ภาคผนวก	
- คำสั่งกรมป่าไม้ ที่ ๖๕๗/๒๕๕๖ ลงวันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๖ เรื่อง กำหนดหน้าที่และ ขั้นตอนการดำเนินการระบบจัดการเรื่องร้องเรียน	
- คำสั่งกรมป่าไม้ ที่ ๔๒๕๒/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๔ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ เรื่อง ให้ศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักบริหารกลาง	

คู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual) ของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของกรมป่าไม้ (ฉบับปรับปรุง ปี ๒๕๖๔)

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๐ กำหนดให้ส่วนราชการระดับกระทรวง จัดให้มีศูนย์บริการร่วมกระทรวง เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน และนโยบายของรัฐบาลที่ให้ส่วนราชการบริการข้อมูลข่าวสารสู่ประชาชน รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ตลอดจนประสานงาน ติดตามเร่งรัดการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริการประชาชน

๑.๒ การจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้

กรมป่าไม้ ได้จัดตั้งศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ขึ้น เมื่อวันที่ ๑๘ ธันวาคม ๒๕๕๑ เพื่อเป็นหน่วยงานบริการประชาชนที่มาติดต่อ สอบถาม ขอทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องภารกิจของกรมป่าไม้ รวมทั้งเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ตลอดจนเป็นหน่วยงานรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ หรือการแจ้งเบาะแสที่เกี่ยวกับภารกิจของกรมป่าไม้

สถานที่ตั้งของศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ ตั้งอยู่ ณ บริเวณด้านหน้าอาคารเทียมคมกฤต กรมป่าไม้ ชั้น ๑ เลขที่ ๖๑ ถนนพหลโยธิน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร

๑.๓ วัตถุประสงค์

การจัดการข้อร้องเรียนของกรมป่าไม้ ดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๕๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย ส่วนที่ ๑๐ สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียน

มาตรา ๕๙ “บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว”

- การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

มาตรา ๓๘ “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้”

มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับ วิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มิได้อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น

ดังนั้น การจัดทำคู่มือฉบับนี้จึงดำเนินการจัดทำเพื่อวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

๑.) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.) เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานกรมป่าไม้ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการ แก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๓.) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๔.) เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่างๆ ในการร้องเรียน โดยกรมป่าไม้เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุง แก้ไขการดำเนินงานต่อไป

โดยระบบการจัดการข้อร้องเรียน กรมป่าไม้ได้ปรับปรุงและพัฒนาขึ้นมา เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานลดความซ้ำซ้อน ลดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร และเพื่อรวมข้อมูลไว้ในฐานข้อมูลเดียวกัน ทำให้ข้อมูลไม่สูญหาย กระจัดกระจาย สามารถค้นหาได้สะดวกและรวดเร็ว

๑.๔ ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของกรมป่าไม้ โดยผ่านทางช่องทางต่างๆ ดังต่อไปนี้

๑. เดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง ณ กรมป่าไม้ ติดต่อกับ ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ อาคารเทียมคมกฤต ชั้น ๑ กรมป่าไม้
๒. เดินทางมาร้องเรียนที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องโดยตรง
๓. ส่งไปรษณีย์หรือจดหมาย มาที่ศูนย์บริการประชาชน กรมป่าไม้ เลขที่ ๖๑ ถนนพหลโยธิน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ ๑๐๙๐๐
๔. โทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๒๕๖๑ ๔๒๙๒-๓ ต่อ ๕๖๕๗ , ๕๐๖๓ และ Green Call ๑๓๑๐ กด ๓
๕. โทรสาร หมายเลข ๐ ๒๕๗๙ ๒๘๘๔ , ๐ ๒๕๖๒ ๐๗๐๒
๖. ระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมป่าไม้ เว็บไซต์กรมป่าไม้ www.forest.go.th (ระบบรับเรื่องร้องเรียน)
๗. เฟสบุ๊ก ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้
๘. แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ (Forest&Thai)
๙. ไลน์ศูนย์บริการประชาชน @๐๖๕๙๙๒๗๔๒๔

ช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของกรมป่าไม้



ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้
เลขที่ 61 อาคารเทียมคมกฤต ชั้น 1 ถนนพหลโยธิน
แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900



ID : 0659927424



สายด่วน 1310 กด 3 / 065-992-7424
02-561-4292-3 ต่อ 5657 , 5053



ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้



rfdservicecenter@gmail.com



www.forest.go.th/service/







๑.๕ ระดับและประเภทข้อร้องเรียน

ระดับและประเภทข้อร้องเรียน มี ๔ ระดับ ดังนี้

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชย/สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของกรมป่าไม้	- การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการแจกจ่ายพันธุ์กล้าไม้ - การสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมายป่าไม้	๑ วัน (ภายในวันทำการนั้น)	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๒	ข้อร้องเรียนระดับหน่วย	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ หรือรายงานความก้าวหน้า ทุก ๗ วันทำการ	หน่วยงานเจ้าของเรื่อง
๓	ข้อร้องเรียนระดับกรม	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยอำนาจของอธิบดี/รองอธิบดี หรือที่ประชุมกรมป่าไม้ - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียชื่อเสียงและมีผลกระทบต่อกรมป่าไม้	- การแก้ไขปัญหาการบุกรุกทำลายป่า - การร้องเรียนกลุ่มนายทุนและผู้มีอิทธิพลในท้องถิ่น กรณีบุกรุกทำลายป่า - การแก้ไขปัญหาที่ดินทำกินในพื้นที่ป่า - การเรียกร้องให้กรมป่าไม้ชดเชยค่าเสียหายจากการดำเนินงานที่ผิดพลาด - การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่กรมป่าไม้ - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้างขนาดใหญ่	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ* หรือรายงานความก้าวหน้า ทุก ๗ วันทำการ	หน่วยงานเจ้าของเรื่อง/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/ที่ประชุมกรมป่าไม้

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๔	ข้อร้องเรียนนอกเหนือ อำนาจกรมป่าไม้	- ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือ บทบาทอำนาจหน้าที่ของกรมป่าไม้ - นโยบายของรัฐบาลที่มีผลกระทบต่อสังคม และไม่สามารถแก้ไขได้	- การร้องเรียนการบุกรุกทำลายป่าที่ นอกเหนือจากแนวเขตป่าที่อยู่ในอำนาจ หน้าที่ความรับผิดชอบของกรมป่าไม้ - นโยบายของรัฐบาลที่ส่งผลกระทบ ทางอ้อมในการบุกรุกทำลายป่า เช่น นโยบายส่งเสริมการปลูกยางพารา	๑ วัน (ชี้แจงและให้คำแนะนำ แก่ผู้ร้องเรียนทราบ)	เจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯ /เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบจัดการ ข้อร้องเรียนของทุก หน่วยงาน

*** ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนตามภารกิจกรมป่าไม้**

<u>ประเภทข้อร้องเรียน</u>	<u>ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการแก้ไขปัญหาของ หน่วยงานที่รับผิดชอบ (โดยประมาณ)</u>
ร้องเรียนการบุกรุกพื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติ	๙๐ วัน
ร้องเรียนแนวเขต ร้องเรียนที่ดินทำกิน	๙๐ วัน
ร้องเรียนการลักลอบตัดไม้	๖๐ วัน
ร้องเรียนการลักลอบแปรรูปไม้ การซื้อขายไม้และผลิตภัณฑ์ไม้ผิดกฎหมาย	๖๐ วัน
ร้องเรียนการเกิดไฟป่า	๗ วัน
ร้องเรียนพฤติกรรมเจ้าหน้าที่	๖๐ วัน
ร้องเรียนเกี่ยวกับสวัสดิการข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้าง	๓๐ วัน
ข้อเสนอแนะ ข้อเสนอแนะ	๑ วัน

ทั้งนี้ ระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขปัญหาแต่ละประเภทข้อร้องเรียน เป็นเพียงแค่โดยประมาณการ สำหรับระยะเวลาการดำเนินการให้แล้วเสร็จ อาจใช้ระยะเวลาน้อยกว่าหรือมากกว่าระยะเวลาที่ปรากฏตามตารางข้างต้น

๑.๖ หลักเกณฑ์ในการรับข้อร้องเรียน

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี
 - ๑.๑ วัน เดือน ปี
 - ๑.๒ ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ได้
 - ๑.๓ ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการแก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ของกรมได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้
 - ๑.๔ ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
๒. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
๓. การใช้บริการร้องเรียนของกรมฯ นั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย
๔. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานภายในสังกัดกรมป่าไม้
๕. เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้กรมป่าไม้ช่วยเหลือหรือขจัดความเดือดร้อนในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของกรมฯ โดยตรง
๖. ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูล เพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อที่ ๑ นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล
๗. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
 - ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อที่ ๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
 - ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มี คำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
 - ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์
 - ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล
 - ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว อย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.), สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.), สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๑.๗ การพิจารณากำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ (หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคล

แน่นอนเท่านั้น) การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อ ที่อยู่ ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

- กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกกล่าวหา เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้
- เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ
- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือนร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ

๑.๘ กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ มาตรา ๕๖, ๕๗ และ ๕๙
๒. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
๓. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ หมวด ๑๐ การร้องทุกข์ มาตรา ๑๒๒, ๑๒๓, ๑๒๔ และ ๑๒๕
๔. พระราชบัญญัติความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙
๕. พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙
๖. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๗, ๓๘, ๓๙, ๔๑ และ ๔๒
๗. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
๘. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘ ข้อ ๘, ๙, และ ๑๒
๙. ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

๑.๙ คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ร้องเรียนต่อกรมป่าไม้ ดังนี้

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับหน่วยงานทั้งที่เป็นโครงสร้างที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการอยู่ในสังกัดกรมป่าไม้ ทั้งในส่วนกลางและภูมิภาค เนื่องจาก ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ เงื่อนไขการอนุญาต หรือมีการดำเนินการที่สร้างความเดือดร้อนแก่ประชาชนในพื้นที่
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจของกรมป่าไม้ เนื่องจากไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ครบถ้วนหรือบกพร่อง หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของกรมป่าไม้ ปฏิบัติหน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัย ประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณที่กำหนดไว้ รวมทั้งมีความประพฤติ ทั้งส่วนตัวและหรือการงานที่เสื่อมเสียต่อหน้าที่ราชการ
- ข้อร้องเรียนที่มีความร้ายแรงเป็นกรณีพิเศษ หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่มีการเสนอข่าวทางสื่อมวลชน หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่สร้างความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อภาพลักษณ์กรมป่าไม้

การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่

- เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้ร้องได้ทราบ
- เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสมและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

- เรื่องดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พันวิสัยการดำเนินการ และขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง
- เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องต่อ
- เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่อง ที่อยู่ในกระบวนการทางศาล ขอร้องเรียนกล่าวโทษแต่ไม่มีพยาน หลักฐานที่ชัดเจน พร้อมได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี
- เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พันวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว

ผู้ร้องเรียน หมายความว่า ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทนองค์กรภาครัฐ หน่วยงานเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอกกรมป่าไม้ ที่ติดต่อมายังกรมป่าไม้ ผ่านช่องทางต่างๆ

การตอบสนอง หมายความว่า การที่ส่วนราชการได้ให้ข้อมูลการดำเนินการ เพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนให้กับผู้รับบริการภายใน ๑๕ วัน

การดำเนินการ หมายความว่า การที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ได้มีกระบวนการตรวจสอบและมีการแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน อย่างเช่น การตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ การที่เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่เพื่อแก้ไขปัญหา การประชุมเพื่อปรึกษาหารือหรือหาทางออกของการแก้ไขปัญหาร่วมกันของผู้ร้องหรือผู้ถูกร้องเรียน หรือกรณีการกระทำผิดของเจ้าหน้าที่ ได้มีการกล่าวตักเตือน หรือลงโทษตามกฎหมายระเบียบที่กำหนดไว้ เป็นต้น

ผู้รับบริการ หมายความว่า ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการโดยตรง หรือ ผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายความว่า ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน บุคลากรในส่วนราชการ ผู้ส่งมอบงาน รวมทั้งผู้รับบริการด้วย

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน หมายความว่า เจ้าหน้าที่ ที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้รับผิดชอบการดำเนินการจัดการและประสานงานเกี่ยวกับการร้องเรียน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง หมายความว่า หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการจัดการต่างๆ เกี่ยวกับข้อร้องเรียนนั้น

ผู้บังคับบัญชา หมายความว่า หัวหน้าหน่วยงานระดับผู้อำนวยการสำนัก/กอง/หรือหัวหน้ากลุ่มงานที่ได้รับอำนาจมอบหมายให้พิจารณา วิเคราะห์ และจัดการเรื่องร้องเรียน

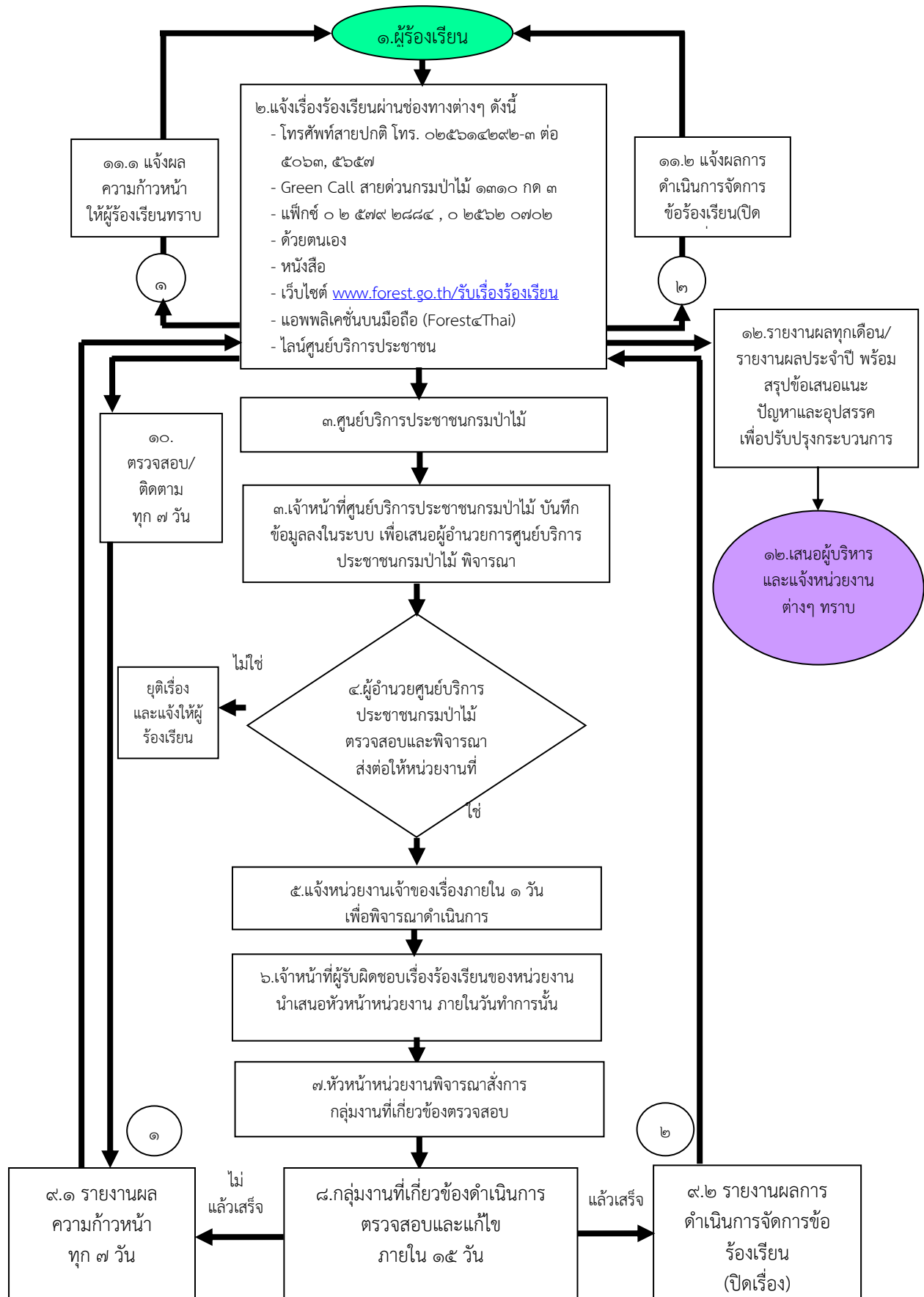
ผู้บริหาร หมายความว่า หัวหน้าส่วนราชการ อธิบดีและรองอธิบดีกรมป่าไม้

๑.๑๐ หน้าที่ความรับผิดชอบ

- **อธิบดีหรือรองอธิบดี** : สั่งการ มอบนโยบาย และพิจารณาให้ความเห็นชอบ เกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
- **ผู้อำนวยการสำนัก/กอง/กลุ่ม** : พิจารณาและอนุมัติแผนการตรวจสอบ ติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และพิจารณาผลการตรวจสอบ
- **เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ** : ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบ สรุปรายงานผล การตรวจสอบและติดตามผลการแก้ไขปัญหา
- **เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง** : ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา

บทที่ ๒ กระบวนการทำงาน

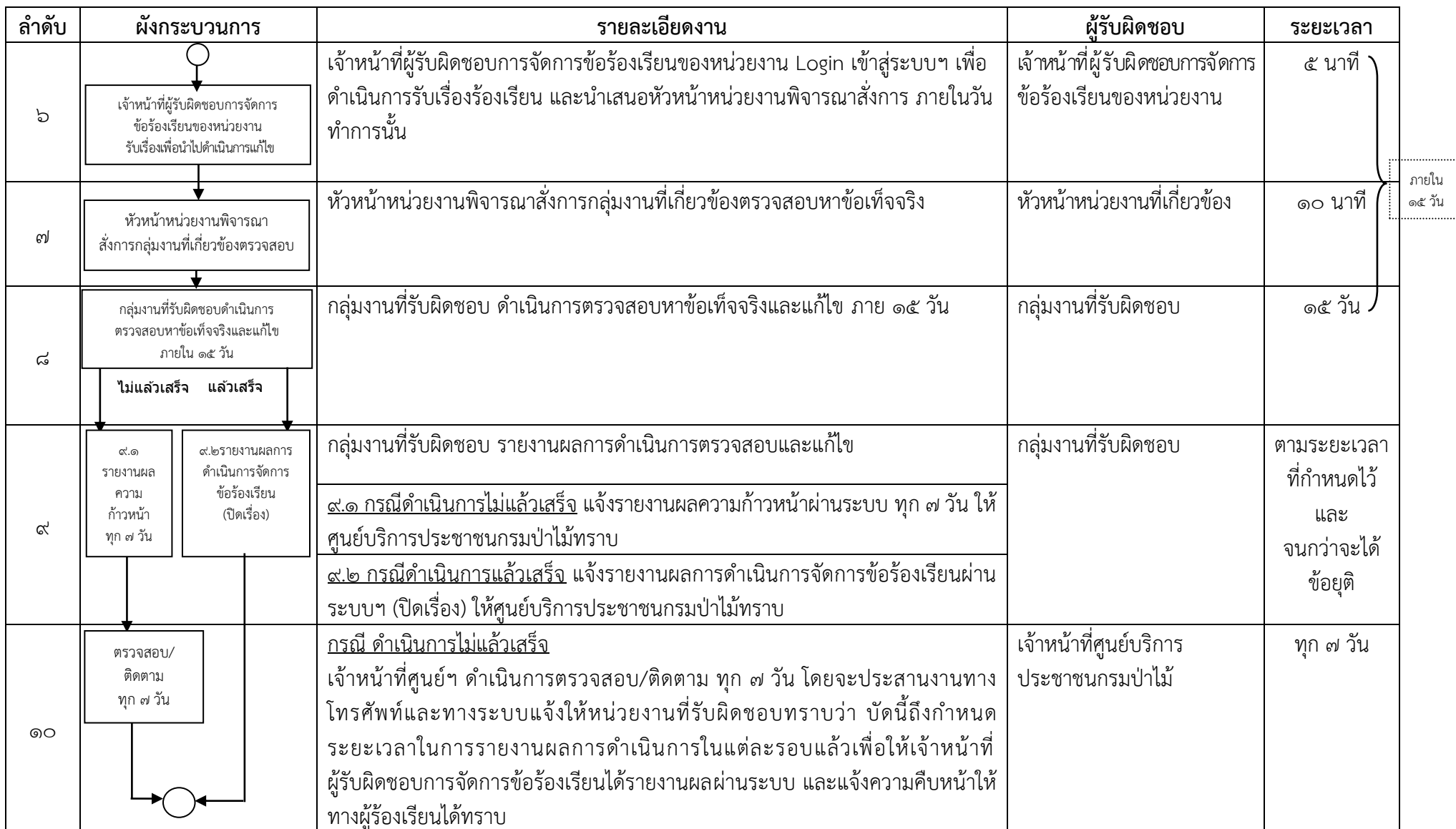
๒.๑ แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน



๒.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๑	ผู้ร้องเรียน	เข้าหลักเกณฑ์ข้อร้องเรียนหรือบัตรสนเท่ห์ที่มีรายละเอียดข้อมูลสามารถดำเนินการได้		
๒		ผู้ร้องเรียน แจ้งร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ ตามช่องทางต่างๆ ดังนี้ - โทรศัพท์สายปกติ โทร. ๐๒๕๖๑๔๒๙๒-๓ ต่อ ๕๐๖๓, ๕๐๕๗ - Green Call สายด่วนกรมป่าไม้ ๑๓๑๐ กิต ๓ - แฟกซ์ ๐ ๒ ๕๗๙ ๒๘๘๔ , ๐ ๒๕๖๒ ๐๗๐๒ - ด้วยตนเอง - หนังสือ - เว็บไซต์ www.forest.go.th/ระบบรับเรื่องร้องเรียน - แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ (ระบบรับเรื่องร้องเรียน Forest&Thai) / Line	เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้	๕ นาที
๓		เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ Login เข้าสู่ระบบเพื่อบันทึกข้อมูลและตรวจสอบรายละเอียดเรื่องร้องเรียน	เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้	๑๐ นาที
๔		ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ ตรวจสอบและพิจารณาสั่งการเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ เพื่อส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานรับผิดชอบดำเนินการแก้ไข - หากพิจารณาแล้วเป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมป่าไม้ - หากพิจารณาแล้วเป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของกรม จะต้องยุติเรื่อง เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ดำเนินการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบต่อไป เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ดำเนินการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ ถึงเหตุผลในการยุติเรื่องและรายงานผลในระบบ	ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้และเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้	๕ นาที
๕		หลังจากผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้พิจารณาสั่งการแล้ว เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ต้องส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่รับผิดชอบผ่านระบบ หรือทางหนังสือ พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบการดำเนินการในเบื้องต้น	เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้	๑ วัน

ภายใน 1 วัน



ภายใน ๑๕ วัน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๑๑	<pre> graph TD Start(()) --> A[๑๑.๑ แจ้งผล ความก้าวหน้า ให้ผู้ร้องเรียน ทราบ] Start --> B[๑๑.๒ แจ้ง ผลการ ดำเนินการ จัดการ ขอร้องเรียน (ปิดเรื่อง) ให้ผู้ร้องเรียน ทราบ] A --> End1[] B --> End1 </pre>	แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ ตามช่องทางติดต่อที่ผู้ร้องเรียนแจ้งไว้	เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการ ประชาชนกรมป่าไม้	ทันทีที่ได้รับ รายงาน
๑๒	<pre> graph TD A[๑๒.รายงานผลทุกเดือน/ รายงานผลประจำปี พร้อมสรุปข้อเสนอแนะ ปัญหาและอุปสรรค เพื่อปรับปรุงกระบวนการ] --> B([นำเสนอผู้บริหารและ แจ้งหน่วยงานต่างๆ ทราบ]) </pre>	เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ นำข้อมูลผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนจัดทำรายงานสรุปผล พร้อมทั้งข้อเสนอแนะ ปัญหา อุปสรรคต่างๆ ในการทำงานมาปรับปรุง เพื่อพัฒนาการ ปฏิบัติงาน นำเสนอผู้บริหารและแจ้งหน่วยงานในสังกัดกรมป่าไม้ทราบและใช้เป็น ข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานต่อไป	เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการ ประชาชนกรมป่าไม้	รายเดือน/ราย ปี

๒.๓ รายละเอียดการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน

ขั้นตอน	กระบวนการ	ขั้นตอนรายละเอียดงานการดำเนินงาน	ระยะเวลา
๑	ผู้ร้องเรียนติดต่อร้องเรียน		
๒	ผู้ร้องเรียน แจ้งร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ ตามช่องทางต่างๆ ดังนี้ - โทรศัพท์เบอร์ ๐๒๕๖๑๔๒๙๒-๓ ต่อ ๕๐๖๓, ๕๖๕๗ - Green Call สายด่วนกรมป่าไม้ ๑๓๑๐ กด ๓ - แฟกซ์ ๐ ๒๕๗๙ ๒๘๘๔ , ๐ ๒๕๖๒ ๐๗๐๒ - ด้วยตนเอง - หนังสือ - เว็บไซต์ www.forest.go.th /ระบบรับเรื่องร้องเรียน - แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ (Forest&Thai)	๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ให้บริการรับเรื่องร้องเรียนแก่ผู้ร้องเรียน ผ่านช่องทางการร้องเรียนที่กำหนดไว้ ๒. ตรวจสอบข้อมูล/เอกสารการร้องเรียน รายละเอียด ตรงตามหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน ที่กำหนดไว้หรือไม่ และพิจารณาเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการกิจหรือหน้าที่ของกรมฯ หรือไม่	๕ นาที
๓	เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ บันทึกข้อมูลลงในระบบ เพื่อเสนอผู้อำนวยการศูนย์ฯ พิจารณา	เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ Login เข้าสู่ระบบ เพื่อบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียน เพื่อเสนอผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ พิจารณา	๑๐ นาที
๔	ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ ตรวจสอบและพิจารณา ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ดำเนินการส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ	๑. กรณีพิจารณาแล้วปรากฏว่าเรื่องร้องเรียนนั้นอยู่ในความรับผิดชอบของกรม ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ดำเนินการส่งเรื่องให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบ โดยส่งผ่านระบบฯ และโทรศัพท์ประสานงานให้ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานทราบและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนตามกระบวนการต่อไป ๒. กรณีพิจารณาแล้วปรากฏว่าเรื่องร้องเรียนนั้น ไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของกรม ให้ยุติเรื่องและเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ บันทึกลงในระบบ พร้อมแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยแจ้งผลตามช่องทางที่ผู้ร้องแจ้งมาหรือตามช่องทางที่ผู้ร้องเรียนสะดวก	๕ นาที
๕	เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ ส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการพิจารณา	หลังจากที่ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ พิจารณาสั่งการดำเนินการข้อร้องเรียนแล้ว เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ต้องส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่รับผิดชอบผ่านระบบ พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องเรียน ตามช่องทางที่ผู้ร้องแจ้งมาหรือตามช่องทางที่ผู้ร้องเรียนสะดวก ให้ทราบผลการดำเนินการในเบื้องต้น (ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วัน)	๑ วัน

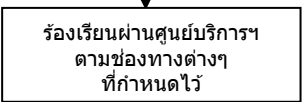
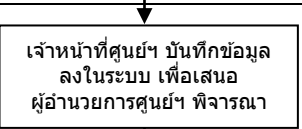
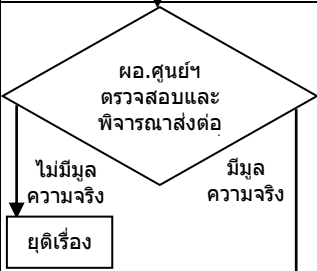
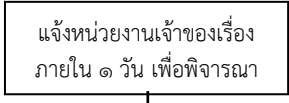
ภายใน ๑ วัน

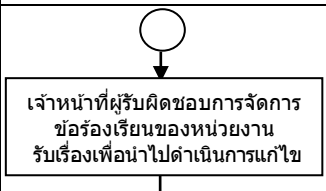
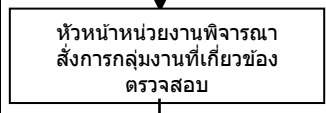
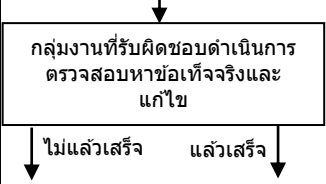
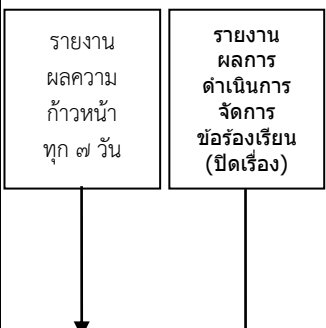
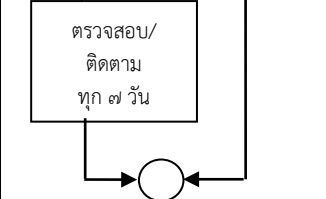
ขั้นตอน	กระบวนการ	ขั้นตอนรายละเอียดงานการดำเนินงาน	ระยะเวลา
๖	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน รับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ เพื่อนำไปดำเนินการแก้ไข	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน Login เข้าสู่ระบบ เพื่อดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน นำเสนอหัวหน้าหน่วยงานพิจารณาสั่งการกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง	๕ นาที
๗	หัวหน้าหน่วยงานพิจารณาสั่งการกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบ	หัวหน้าหน่วยงานพิจารณาสั่งการมอบกลุ่มงานที่รับผิดชอบ ดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง	๑๐ นาที
๘	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ ดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงและแก้ไข ภายใน ๑๕ วัน	กลุ่มงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงและแก้ไข ภายใน ๑๕ วัน ตามกระบวนการของหน่วยงาน ซึ่งแต่ละเรื่องร้องเรียน อาจจะมีวิธีการดำเนินการแตกต่างกันไป ตามรายละเอียดการร้องเรียน โดยอาจจะตั้งคณะกรรมการ หรือลงพื้นที่ตรวจสอบพยานหลักฐานต่างๆ เพื่อรวบรวมนำมาประกอบการพิจารณาผลการวินิจฉัยตัดสินข้อร้องเรียน	๑๕ วัน
๙	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ รายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ รายงานผลการดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขข้อร้องเรียน	ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ และจนกว่าจะได้ข้อยุติ
		- กรณีดำเนินการแล้วเสร็จ แจ้งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนผ่านระบบฯ (ปิดเรื่อง) ให้ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ทราบ	
		- กรณีดำเนินการไม่แล้วเสร็จ แจ้งรายงานผลความก้าวหน้าผ่านระบบฯ ทุก ๗ วัน ให้ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ทราบ	
๑๐	เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ตรวจสอบและติดตามผล ทุก ๗ วัน	<u>กรณี ดำเนินการไม่แล้วเสร็จ</u> เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบ/ติดตาม ทุก ๗ วัน โดยจะประสานงานทางโทรศัพท์และทางระบบแจ้งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบทราบว่า บัดนี้ถึงกำหนดระยะเวลาในการรายงานผลการดำเนินการในแต่ละรอบแล้วเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนได้รายงานผลผ่านระบบ และแจ้งความคืบหน้าให้ทางผู้ร้องเรียนได้ทราบ	ทุก ๗ วัน
๑๑	เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ	เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ ตามช่องทางติดต่อที่ผู้ร้องเรียนแจ้งไว้	
๑๒	รายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเสนอแนะ ปัญหาและอุปสรรค เสนอผู้บริหารและแจ้งหน่วยงานทราบ เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงาน	เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ นำข้อมูลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนมาจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเสนอแนะ ปัญหา อุปสรรค นำเสนอผู้บริหารและแจ้งหน่วยงานทราบ เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการทำงาน	รายเดือน/รายปี

ภายใน
๑๕ วัน

๒.๔ ขั้นตอนการปฏิบัติและการควบคุมกระบวนการ (Procedure)

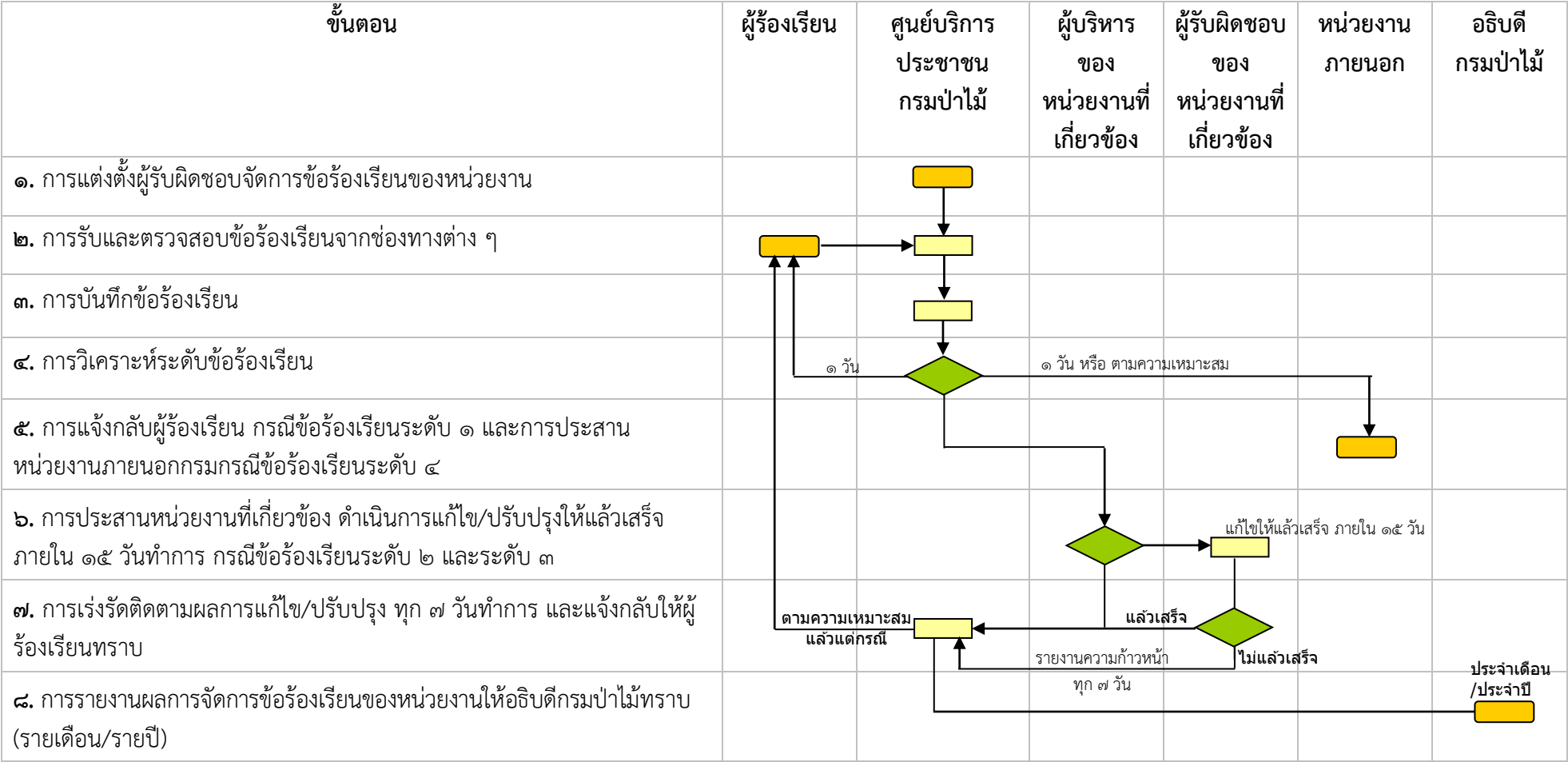
ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	จุดควบคุม	ระดับควบคุม	ความถี่ในการตรวจ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสาร/ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
๑						
๒				ทุกครั้ง	เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้	แบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน
๓		การบันทึกข้อมูลการร้องเรียน	● เรื่องร้องเรียน ● วัน/เวลา/สถานที่ ● เหตุการณ์ ● ข้อมูลผู้แจ้ง (ชื่อ โทรศัพท์ ที่อยู่) ● คำขอของผู้ร้อง	ทุกครั้ง	เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้	แบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน/ระบบรับเรื่องร้องเรียน
๔				ทุกครั้ง	ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้	แบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน/ระบบรับเรื่องร้องเรียน
๕	 	ระยะเวลา	ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วัน	ทุกครั้ง	เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้	ข้อมูลวันที่รับและส่งเรื่องร้องเรียน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	จุดควบคุม	ระดับควบคุม	ความถี่ในการตรวจ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสาร/ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
๖		ระยะเวลา	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการภายใน ๑๕ วัน	ทุก ๑๕ วัน	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของหน่วยงาน	ข้อมูลเรื่องร้องเรียน/เอกสารอ้างอิง
๗				ทุกครั้ง	หัวหน้าหน่วยงาน	ข้อมูลเรื่องร้องเรียน/เอกสารอ้างอิง
๘		ระยะเวลา	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการภายใน ๑๕ วัน	ทุก ๑๕ วัน	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของหน่วยงาน	ผลการตรวจสอบ/เอกสารอ้างอิงข้อมูลเรื่องร้องเรียน
๙		ระยะเวลา	๑) รายงานผลความก้าวหน้า ทุก ๗ วัน ๒) รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ ทันที	๑) ทุก ๗ วัน ๒) ทุกครั้งที่เรื่องดำเนินการแล้วเสร็จ	- เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ - เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของหน่วยงาน	๑) ข้อมูลผลความก้าวหน้าในการแก้ไขเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการ ๒) ข้อมูลผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่แล้วเสร็จ
๑๐		เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จ	การตรวจสอบ/ติดตามเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จ ทุก ๗ วัน	ทุก ๗ วัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้	ข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	จุดควบคุม	ระดับควบคุม	ความถี่ในการตรวจ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสาร/ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
๑๐		แจ้งผลการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ	แจ้งผู้ร้องเรียนตามช่องทางที่ผู้ร้องเรียนแจ้งไว้	๑) ทุกครั้งที่เรื่องดำเนินการแล้วเสร็จ ๒) รายงานผลความก้าวหน้า ทุก ๗ วัน กรณีดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จ	เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้	รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน
๑๑		รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	เดือนละ ๑ ครั้ง และปีละ ๑ ครั้ง	ทุกเดือน/สิ้นปี งบประมาณ	เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้	รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำเดือน และประจำปี

๒.๕ แผนผังขั้นตอนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของกรมป่าไม้



อธิบายสัญลักษณ์  เริ่มต้น / สิ้นสุด  ดำเนินการ  พิจารณา

๒.๖ คำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานโดยละเอียด

(๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าของหน่วยงาน

- ๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๒ พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๓ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๔ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๕ แจ้งรายชื่อเจ้าหน้าที่ฯ ให้ทุกหน่วยงานในสังกัดกรมป่าไม้ทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

(๒) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่ฯ

- ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
โทรศัพท์ / โทรสาร	ทุกครั้งที่สายเข้า	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์บริการฯ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	ทุกครั้งที่มิผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนของกรมป่าไม้ ทางเว็บไซต์กรมป่าไม้	ทุกวัน (ช่วงเวลา แล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านระบบ e-petition ของ ทส.	ทุกวัน (ช่วงเวลา แล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน ๑ วันทำการ	-
หนังสือ / จดหมาย	ทุกฉบับ	ภายใน ๑ วันทำการ	-
เว็บบอร์ด / E-MAIL / Facebook / Line	ทุกวัน (ช่วงเวลา แล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน ๑ วันทำการ	-
อื่นๆ เช่น กล้องรับข้อร้องเรียน / กล้องแสดงความคิดเห็น	ทุกวัน (ช่วงเวลา แล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน ๑ วันทำการ	-

(๓) การบันทึกข้อร้องเรียน**เจ้าหน้าที่ฯ**

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ควรตรวจสอบชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เป็นหลักฐานยืนยันในเบื้องต้น เพื่อป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้กับผู้ร้องเรียนทราบ

(๔) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย – ยาก ดังนี้

- ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูลกล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของกรมป่าไม้
- ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนระดับหน่วย กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว
- ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนระดับกรม กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยอำนาจของอธิบดี / รองอธิบดีหรือที่ประชุมกรมป่าไม้
- ข้อร้องเรียนระดับ ๔ เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจกรมป่าไม้ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของกรมป่าไม้

(๕) การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน**๕.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๑****เจ้าหน้าที่ฯ**

- ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ ยกเว้นกรณี que ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือส่งเข้ามาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯ อาจใช้เวลาในการเขียนหนังสือเพื่อตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน (ระดับ ๑) แต่สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้นภายใน ๑ วันทำการ เป็นต้น

๕.๒ ข้อร้องเรียนระดับ ๒**เจ้าหน้าที่ฯ**

- ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนระดับหน่วย ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้รับทราบข้อมูลก่อนจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่าง เช่น ผู้ร้องเรียนจัดทำหนังสือถึงหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานหนึ่งว่าพุดจาไม่สุภาพ แฉมขอข้อมูลอะไรเจ้าหน้าที่ก็ไม่เต็มใจให้บริการ ทั้งยังพุดในลักษณะตะคอกใส่ผู้รับบริการตลอดเวลา ฯลฯ เจ้าหน้าที่ฯ สามารถโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พร้อมจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ภายใน ๑ วันทำการ เป็นต้น

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

- หลังจากได้รับแจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ทราบ ยกตัวอย่างจากกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒ ข้างต้น เช่น เมื่อหน่วยงานได้รับแจ้งทางโทรศัพท์ หรือ บันทึกข้อความ สามารถดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน และสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในวัน เวลา สถานที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียนขึ้น หากพบว่าเป็นจริงหัวหน้างาน/ฝ่าย/กอง/สำนัก อาจใช้ดุลพินิจในการแก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน แต่เมื่อได้แก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงาน จัดทำหนังสือแจ้งหรือติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมส่งสำเนาหนังสือแจ้งกลับผู้ร้องเรียนไปยังศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนด้วย หรือรายงานความก้าวหน้าทุก ๗ วันทำการ ในกรณีอยู่ระหว่างการแก้ไข

๕.๓ ข้อร้องเรียนระดับ ๓

เจ้าหน้าที่ฯ

- ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนระดับกรม ไม่สามารถพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุงได้ภายในหน่วยงานให้จัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามภารกิจของกรมป่าไม้ เพื่อดำเนินการต่อไปทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามภารกิจของกรมป่าไม้ ภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น กรณีผู้ร้องเรียนโทรศัพท์แจ้งว่ามีการบุกรุกทำลายป่าสงวนแห่งชาติ และเคยไปแจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบในพื้นที่แล้ว ก็ยังเพิกเฉยไม่ได้รับการดูแลแก้ไข ทำให้พื้นที่ป่าถูกบุกรุกเป็นจำนวนมาก ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อภัยพิบัติน้ำท่วมที่จะเกิดขึ้นในอนาคตด้วย หรือกรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการเปิดซองประกวดราคาการซ่อมแซมอาคารสำนักงานของหน่วยงาน และเคยร้องเรียนกับหน่วยงานมาแล้ว แต่หน่วยงานไม่มีการดำเนินการชี้แจงข้อเท็จจริงแต่ประการใด ทั้งยังทำสัญญาว่าจ้างบริษัทรับเหมาที่มีราคาแพงกว่าผู้ร้องเรียนอีกด้วย เจ้าหน้าที่ฯ พิจารณาแล้วเป็นข้อร้องเรียนระดับ ๓ ให้จัดทำบันทึกข้อความ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบตามภารกิจของกรมป่าไม้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้

- หลังจากได้รับแจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาระดับข้อร้องเรียนซ้ำ เพราะข้อร้องเรียนระดับ ๓ อาจเป็นข้อร้องเรียนระดับ ๔ หรือระดับอื่นๆ ยกตัวอย่าง เช่น ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนกรณีมีการบุกรุกทำลายพื้นที่ป่า ให้ตรวจสอบและพิจารณาในเบื้องต้นว่าแนวเขตป่าที่ถูกบุกรุกอยู่ในความรับผิดชอบของกรมป่าไม้หรือไม่ ถ้าเป็นพื้นที่ป่าที่อยู่ในความรับผิดชอบดูแลของหน่วยงานอื่นๆ ก็ประสานไปยังหน่วยงานนั้นๆ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามภารกิจของกรมป่าไม้

- หลังจากได้รับแจ้งข้อร้องเรียนจากศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ หรือได้รับบันทึกข้อความหรือได้รับการสั่งการจากมติที่ประชุมของกรมป่าไม้ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง รวมทั้งสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ* หรือรายงานความก้าวหน้าทุก ๗ วันทำการ จนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

*** ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนตามภารกิจของกรมป่าไม้**

ประเภทข้อร้องเรียน	ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ แก้ไขปัญหาของหน่วยงานที่ รับผิดชอบ (โดยประมาณ)
ร้องเรียนการบุกรุกพื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติ	๙๐ วัน
ร้องเรียนแนวเขต ร้องเรียนที่ดินทำกิน	๙๐ วัน
ร้องเรียนการลักลอบตัดไม้	๖๐ วัน
ร้องเรียนการลักลอบแปรรูปไม้ การซื้อขายไม้และผลิตภัณฑ์ไม้ผิดกฎหมาย	๖๐ วัน
ร้องเรียนการเกิดไฟป่า	๗ วัน
ร้องเรียนพฤติกรรมเจ้าหน้าที่	๖๐ วัน
ร้องเรียนเกี่ยวกับสวัสดิการข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้าง	๓๐ วัน
ข้อเสนอแนะ ข้อเสนอแนะ	๑ วัน

ทั้งนี้ ระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขปัญหาแต่ละประเภทข้อร้องเรียน เป็นเพียงแค่การประมาณการ สำหรับระยะเวลาการดำเนินการให้แล้วเสร็จ อาจใช้ระยะเวลาน้อยกว่าหรือมากกว่าระยะเวลาที่ปรากฏตามตารางข้างต้น

๕.๔ ข้อร้องเรียนระดับ ๔

เจ้าหน้าที่

- ข้อร้องเรียนระดับ ๔ เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจกรมป่าไม้ ให้พิจารณาความเหมาะสมของข้อร้องเรียน โดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การทำงานของกรมป่าไม้ และแนะนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ร้องเรียนโดยตรง ซึ่งอาจหาหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานนั้นๆ ให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเป็นหนังสือ/จดหมาย/โทรสาร อาจจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อไป โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนตามความเหมาะสม

(๖) ติดตามประเมินผลและรายงาน

เจ้าหน้าที่

- ภายหลังจากแจ้งหรือส่งบันทึกข้อความให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนในระดับ ๒ และ ระดับ ๓ เรียบร้อยแล้ว ประมาณ ๕ วันทำการ ให้โทรศัพท์ติดตามความคืบหน้าในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามภารกิจของกรมป่าไม้

- เมื่อได้รับแจ้งหรือบันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียนระดับ ๒ หรือระดับ ๓ จากศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ ให้พิจารณาดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนแต่ละกรณีตามความเหมาะสม ภายใน ๑๕ วันทำการ และเร่งรัดติดตามผลการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เมื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว ให้โทรศัพท์แจ้งหรือจัดทำหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรงและสำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียนให้ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ทราบด้วย
- รวบรวมข้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงานโดยเฉพาะ เพื่อความสะดวกในการสืบค้นและจัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเดือน

(๗) การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารทราบ

ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำเดือน รายงานให้ผู้บริหารทราบ ไม่เกินวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป
- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนจากทุกหน่วยงานในสังกัดกรมป่าไม้ หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เมื่อวิเคราะห์ภาพรวมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานเรียบร้อยแล้วให้ส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารทราบ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาองค์กรต่อไป

หมายเหตุ : กรณีบัตรสนเท่ห์ หรือ ข้อร้องเรียนที่ไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ ไม่นับเข้าแบบฟอร์ม แต่ให้ใช้เป็นข้อมูลสำหรับพิจารณาต่อ หรือ กรณีร้องเรียนกรณีละเมิดละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ ต้องพิจารณาเป็นพิเศษ

๒.๗ ผลลัพธ์ที่คาดหวังและตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ของกระบวนการ

ผลลัพธ์ที่คาดหวังของกระบวนการ	ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของกระบวนการ (Lag Indicator)
• ข้อร้องเรียนได้รับการดำเนินการแก้ไขภายในระยะเวลา/มาตรฐานที่กำหนด	• ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับไปดำเนินการแก้ไขภายในระยะเวลา/มาตรฐานที่กำหนด
• ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขจนได้ข้อยุติ	• ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับไปดำเนินการแก้ไขจนได้ข้อยุติ
• ไม่เกิดการร้องเรียนซ้ำ	• ร้อยละของข้อร้องเรียนที่มีการร้องเรียนซ้ำ

๒.๘ เอกสารอ้างอิง (Reference Document)

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐
๒. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
๓. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑
๔. พระราชบัญญัติความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙
๕. พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙
๖. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
๗. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
๘. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘
๙. ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔
๑๐. คู่มือการใช้งานระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมป่าไม้ ปี ๒๕๕๖
๑๑. คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของกรมป่าไม้ ปี ๒๕๕๘
๑๒. คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของกรมป่าไม้ ปี ๒๕๕๙

๒.๙ แบบฟอร์ม (Form)

๑. แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนกรมป่าไม้ สำหรับเจ้าหน้าที่ฯ บันทึกข้อมูลการรับข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกวัน และใช้ในการติดตามผลการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒. แบบฟอร์มรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน รายงานสรุปข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบเป็นประจำทุกเดือน และประจำปี



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์บริการประชาชน สำนักบริหารกลาง โทร. ๐ ๒๕๖๑ ๔๒๙๒-๓ ต่อ ๕๐๖๓, ๕๐๕๗
ที่ ทส ๑๖๐๑.๘/.....วันที่.....

เรื่อง ☐ ร้องเรียน ☐ แจ้งข่าว ☐ ขอข้อมูล/เอกสาร

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน

ด้วยเมื่อวันที่.....เวลา.....ศูนย์บริการประชาชนได้รับการ

☐ ร้องเรียน ☐ แจ้งข่าว ☐ ขอข้อมูล/เอกสาร จาก.....

☐ ทางโทรศัพท์ หมายเลข.....

☐ ด้วยตนเอง.....

☐ อื่น ๆ (ระบุ).....

☐ รายละเอียด.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

ลงชื่อ
(.....)

ตำแหน่ง.....

การดำเนินงาน

☐ ส่งเรื่องไปยัง.....

☐ ดำเนินการตามหนังสือ ที่ ทส ๑๖๐๑.๘/.....

☐ ศูนย์บริการประชาชนฯ ดำเนินการเอง.....

☐ อื่น ๆ.....

บทที่ ๓ การใช้งานระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมป่าไม้

๓.๑ การใช้โปรแกรมเบื้องต้น

ระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นระบบงานที่จัดทำขึ้นเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์บริการประชาชน สำนักแผนงานและสารสนเทศ สำหรับใช้ในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือคำขอเชิญตั้งจากประชาชนที่เข้ารับบริการ และประชาชนทั่วไป โดยผ่านช่องทางต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น การเดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง หนังสือร้องเรียน โทรศัพท์ โทรสาร หรือจากหน่วยงานภายนอก

การพัฒนาระบบครั้งนี้จะมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของกรมป่าไม้เพิ่มอีก 1 ช่องทาง ทั้งนี้เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ

ระบบจะแบ่งผู้ใช้งาน (User) ออกเป็น ๓ กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ ๑ ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไปที่มีความประสงค์จะส่งเรื่องร้องเรียน ผ่านทาง Website ของกรมป่าไม้

โดยการทำงานของผู้ร้องเรียน จะมีขั้นตอนการทำงานโดยสรุป ดังนี้

๑. ส่งเรื่องร้องเรียน
๒. ติดตามเรื่องร้องเรียน

กลุ่มที่ ๒ ศูนย์บริการประชาชน เป็นหน่วยงานของกรมป่าไม้ที่ทำหน้าที่บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาทางช่องทางต่างๆ เช่น การเดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง หนังสือร้องเรียน โทรศัพท์ ทางโทรสาร หรือจากหน่วยงานภายนอก เป็นต้น

โดยการทำงานของศูนย์ฯ จะมีขั้นตอนการทำงานโดยสรุป ดังนี้

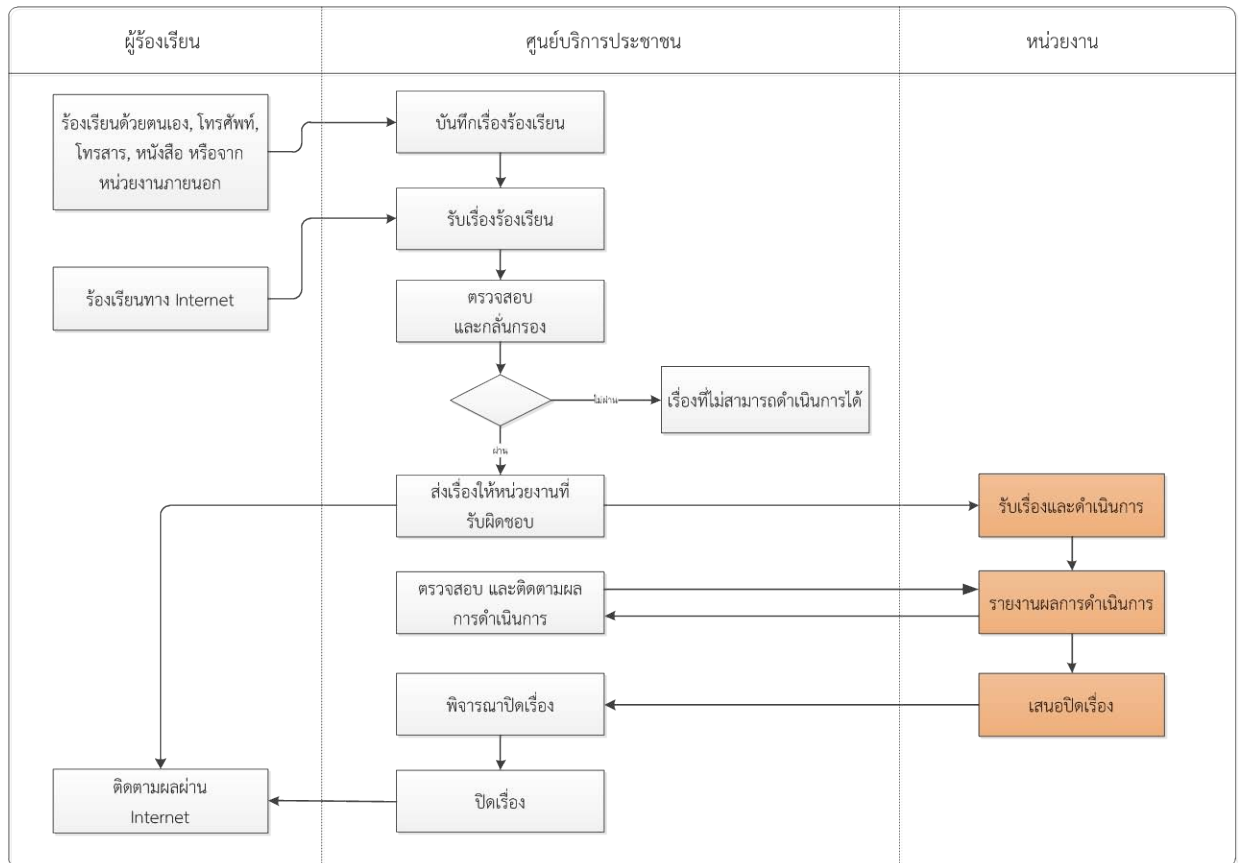
๑. การรับเรื่องร้องเรียน
๒. การพิจารณากลับกรองเบื้องต้น
๓. การส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ
๔. การตรวจสอบ และติดตามความก้าวหน้า
๕. การปิดเรื่องร้องเรียน

กลุ่มที่ ๓ หน่วยงานที่รับผิดชอบ เป็นหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ซึ่งมีหน้าที่จะต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานผลการดำเนินการกลับมาที่ศูนย์บริการประชาชน รวมถึงการเสนอปิดเรื่อง กรณีที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว

โดยการทำงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบ จะมีขั้นตอนการทำงานโดยสรุป ดังนี้

๑. การรับเรื่องและดำเนินการ
๒. การรายงานผลการดำเนินการ
๓. การเสนอปิดเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนการทำงานแสดงตามแผนภาพ ดังนี้



วิธีการใช้งานโปรแกรมเบื้องต้น ดังนี้

๑. การเข้าสู่ระบบงาน (Log In)

- ๑.๑ พิมพ์ URL ระบบงานในช่องที่อยู่ (Address) จากนั้นกดปุ่ม Enter บนแป้นพิมพ์ เพื่อเข้าสู่ระบบงาน
- ๑.๒ ระบบจะแสดงหน้าจอสำหรับการ Log In เข้าใช้ระบบงาน จากนั้นให้พิมพ์ “รหัสผู้ใช้” และ “รหัสผ่าน” แล้ว Click ที่ปุ่ม **เข้าใช้งาน** เพื่อเข้าสู่ระบบงาน ดังภาพ

ระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

ลงชื่อเข้าใช้งาน

รหัสผู้ใช้

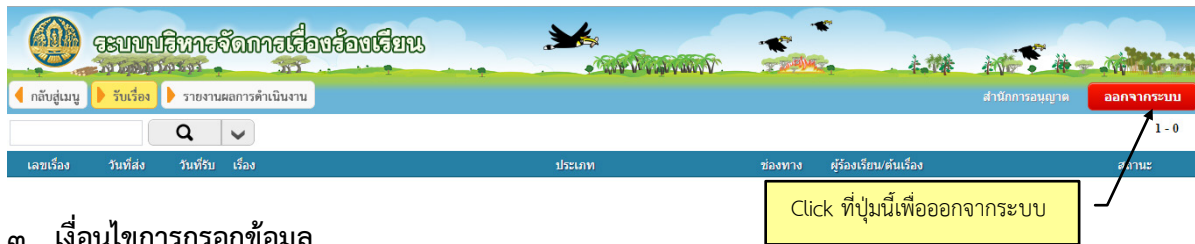
รหัสผ่าน

พิมพ์ “รหัสผู้ใช้” และ “รหัสผ่าน” แล้ว Click ปุ่ม “เข้าใช้งาน”

เข้าใช้งาน

๒. การออกจากระบบงาน

เมื่อต้องการออกจากระบบงาน ให้ Click ที่ปุ่ม **ออกจากระบบ** ที่อยู่ด้านมุมบนขวาของหน้าจอ ดังภาพ



๓. เงื่อนไขการกรอกข้อมูล

- ๓.๑ ช่องที่บังคับให้กรอกข้อมูลจะมี * (ดอกจันสีแดง) เช่น ประเภทเรื่องร้องเรียน, ชื่อเรื่อง, เนื้อหา เป็นต้น หากไม่กรอกข้อมูลในช่องดังกล่าว ระบบจะไม่อนุญาตให้บันทึกข้อมูล

- ๓.๒ ช่องที่มีข้อมูลพื้นฐานให้เลือก จะมีคำว่า “เลือกข้อมูล” แสดงไว้ในช่อง เช่น ตำบล, อำเภอ, จังหวัด เป็นต้น ให้พิมพ์คำหรือข้อความบางส่วน ระบบจะแสดง List รายการข้อมูลขึ้นมาให้เลือก ดังภาพ

- ๓.๓ ช่องข้อมูลวันที่ ให้พิมพ์ตัวเลข 8 หลักติดกัน เช่น 15042556 (วันเดือนปี) แล้วกดปุ่ม Enter ระบบจะใส่ขีดระหว่างวันที่ให้อัตโนมัติ ดังตัวอย่าง **ลงวันที่** 15-04-2556 หรือหากต้องการเลือกวันที่จากปฏิทิน ให้ Click ที่รูป ด้านหลังช่องวันที่

๔. ความหมายของสัญลักษณ์ (ICON)

	ใช้เมื่อต้องการจัดเก็บข้อมูล
	ใช้เมื่อต้องการเคลียร์ข้อมูลในหน้าจอ
	ใช้เมื่อต้องการพิมพ์รายงาน
	ใช้เมื่อต้องการส่งข้อมูลให้ศูนย์บริการประชาชน
	ใช้เมื่อต้องการแนบ file เอกสารในรายการข้อมูล
	ใช้เมื่อต้องการกลับไปยังหน้าจอการทำงานหลัก
	ใช้เมื่อต้องการพิมพ์รายงานออกทางเครื่องพิมพ์
	ใช้เมื่อต้องการออกรายงานในรูปแบบของ Microsoft Word/Microsoft Excel

๓.๒ วิธีการส่งและติดตามเรื่องร้องเรียน : สำหรับประชาชนทั่วไป

เป็นระบบงานที่ใช้สำหรับการส่งเรื่องร้องเรียน และติดตามเรื่องร้องเรียนของประชาชนทั่วไป โดยจะสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนได้ ๓ ช่องทาง ประกอบด้วย เว็บไซต์, โทรศัพท์ และทางไปรษณีย์ โดยเปิดให้ประชาชนสามารถเข้ามาติดตามเรื่องร้องเรียนด้วยตนเองโดยผ่านทางเว็บไซต์ได้

วิธีการส่งและติดตามเรื่องร้องเรียน สำหรับประชาชนทั่วไป ประกอบด้วยงานย่อย ดังนี้

๑. การส่งเรื่องร้องเรียน
๒. การติดตามเรื่องร้องเรียน

๑. การส่งเรื่องร้องเรียน

เป็นหน้าจอที่เปิดให้ประชาชนทั่วไปเข้ามาแจ้งเรื่องร้องเรียนโดยผ่านทางเว็บไซต์ของกรมป่าไม้ พร้อมกับการดำเนินการจัดส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้กับศูนย์บริการประชาชนเพื่อดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

โดยจะมีวิธีการใช้งานโปรแกรม ดังนี้

๑. ส่งเรื่องทางเว็บไซต์

- ๑.๑ ให้ Click ที่เมนู “ส่งเรื่องร้องเรียน” ในหน้าจอแรก จะพบหน้าจอการทำงาน ดังภาพ

The screenshot shows a web-based form for submitting complaints. On the left, there are three buttons: 'เว็บไซต์' (Website), 'โทรศัพท์' (Telephone), and 'ไปรษณีย์' (Post). The main form area has a header with the title 'ระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน' and a date/time stamp 'วันเดือนปี 17-05-2556 เวลา 11:24'. Below this, there are sections for 'ข้อมูลผู้ร้องเรียน' (Complainant Information) and 'ที่อยู่' (Address). The 'ข้อมูลผู้ร้องเรียน' section includes fields for 'เลขประจำตัวประชาชน*' (ID Number), 'ตำแหน่ง' (Position) with radio buttons for 'นาย' (Mr.), 'นาง' (Mrs.), 'นางสาว' (Miss), and 'อื่นๆ' (Other), 'ชื่อ' (Name), 'นามสกุล' (Surname), 'วันเดือนปี เกิด' (Date of Birth), and 'ระบุเป็น ววดตปปป เช่น 01022556' (Specify as VVDDPPPP like 01022556). The 'ที่อยู่' section includes fields for 'เลขที่' (House Number), 'หมู่ที่' (Village), 'หมู่บ้าน/อาคาร/ชุมชน' (Village/House/Community), 'ซอย' (Lane), 'ถนน' (Road), 'ตำบล' (Sub-township), 'อำเภอ' (District), 'จังหวัด' (Province), 'รหัสไปรษณีย์' (Postal Code), 'โทรศัพท์' (Telephone), and 'โทรสาร' (Fax). There is also a field for 'อีเมล*' (Email) and a note 'ใช้สำหรับส่งเลขทะเบียนเรื่องร้องเรียน ไประบบไปถูกต้อง' (Use for sending complaint registration numbers to the system correctly).

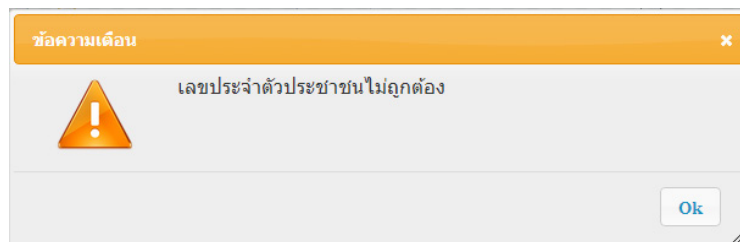
เมื่อเข้ามาในหน้าจอการทำงานจะพบเมนูด้านซ้าย ซึ่งสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนได้ ๓ ช่องทางคือ เว็บไซต์, โทรศัพท์, ไปรษณีย์ โดยเมื่อเข้ามาในครั้งแรกระบบจะแสดงหน้าจอการทำงานไว้ที่เมนู “เว็บไซต์”

๑.๒ ส่งเรื่องร้องเรียน โดยการบันทึกข้อมูลที่ต้องการร้องเรียนลงในหน้าจอการทำงาน ดังนี้

๑.๒.๑ ช่อง “วันเดือนปี” ที่แจ้งเรื่องและ “เวลา” จะแสดงให้อัตโนมัติตามวันและเวลาจริง

๑.๒.๒ ระบุข้อมูลผู้ร้องเรียน ดังนี้

๑.๒.๒.๑ พิมพ์ “เลขประจำตัวประชาชน” ลงในช่องข้อมูลให้ถูกต้อง หากระบุเลขผิดระบบจะเช็คตัวเลขตามที่กระทรวงมหาดไทยกำหนดระบบจะแจ้งเตือน ดังภาพ



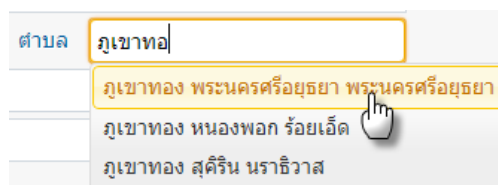
เมื่อกดปุ่ม  ระบบจะเคลียร์เลขบัตรประชาชนที่ผิดออกจากช่องข้อมูลและให้ระบุใหม่

๑.๒.๒.๒ ระบุ “คำนำหน้าชื่อ” ตามข้อมูลที่กำหนด

๑.๒.๒.๓ พิมพ์ “ชื่อ-นามสกุล” ลงในช่องข้อมูล

๑.๒.๒.๔ ระบุ “วันเดือนปีเกิด” โดยพิมพ์ตัวเลข 8 ตัวติดกัน เช่น 01122556 เมื่อระบุเสร็จกดปุ่ม Enter ระบบจะคำนวณ “อายุ”ให้อัตโนมัติ

๑.๒.๒.๕ ระบุข้อมูล “ที่อยู่” โดยในช่อง ตำบล, อำเภอ, จังหวัด ให้พิมพ์ที่ช่อง ตำบลและเลือกจากชื่อที่แสดงเท่านั้น ดังภาพ



เมื่อเลือกตำบล อำเภอ จังหวัด จากข้อมูลที่แสดงระบบจะนำไปใส่ในแต่ละช่องของ ตำบล, อำเภอ, จังหวัดให้อัตโนมัติ

๑.๒.๒.๖ เมื่อระบุข้อมูลในส่วนของ “ข้อมูลผู้ร้องเรียน” เสร็จแล้วจะได้ข้อมูล ดังตัวอย่าง

วันเดือนปี 17-05-2556 เวลา 14:41

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

เลขประจำตัวประชาชน* 3 - 6 3 0 6 - 0 0 2 3 7 - 9 5 - 7

ตำแหน่งหน้าชื่อ ☐ นาย ☐ นาง ☒ นางสาว ☐ อื่นๆ

ชื่อ พรมพร นามสกุล คงสนิทชล

วันเดือนปี เกิด 09-01-2520 ระบุเป็น วาดลบปปป เช่น 01022556 อายุ 36 ปี

ที่อยู่

เลขที่ 23 หมู่ที่ 3 หมู่บ้าน/อาคาร/ชุมชน บ้านธารทรัพย์

ซอย ถนน ตำบล ภูเขาทอง

อำเภอ พระนครศรีอยุธยา จังหวัด พระนครศรีอยุธยา รหัสไปรษณีย์ 40003

โทรศัพท์ โทรศัพท์ โทรสาร

โทรศัพท์มือถือ 081-2003-393

อีเมล* test@gmail.com  ใช้สำหรับส่งเลขทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ไปตรวจพบให้ถูกต้อง

๑.๒.๓ ระบุข้อมูลเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑.๒.๓.๑ เลือก “ประเภทเรื่อง” ที่ต้องการร้องเรียน

๑.๒.๓.๑.๑ระบุ “ชื่อเรื่อง” ที่ต้องการร้องเรียน

๑.๒.๓.๑.๒ระบุ “เนื้อหาเรื่อง” โดยพิมพ์เนื้อหาของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน

๑.๒.๓.๑.๓กรณีมีเอกสารแนบให้ Click ที่  เพื่อแนบไฟล์ที่ต้องการร้องเรียน ดังตัวอย่าง

เอกสารแนบ

 เอกสารแนบได้เฉพาะไฟล์ txt, pdf, doc, docx, xls, xlsx, jpg, png, zip และไม่เกิน 10 Mb

ทดสอบเรื่องร้องเรียน.doc 29.0kB [ลบ](#)

หรือสามารถลากไฟล์ที่ต้องการแนบมาวางในส่วนของ “เอกสารแนบ” ได้ ดังตัวอย่าง

เอกสารแนบ

๑.๒.๓.๒ เมื่อระบุข้อมูลในส่วนของ “ข้อมูลเรื่องร้องเรียน” เสร็จแล้วจะได้ข้อมูล ดังตัวอย่าง

เรื่องร้องเรียน

ประเภทเรื่อง * การให้บริการ

ชื่อเรื่อง * เจ้าหน้าที่บริการให้ข้อมูลข่าวสารใช้คำหยาบคาย

เนื้อหาร้องเรียน *

เจ้าหน้าที่นาย ก นามสกุล สมมติ มีการใช้คำหยาบคายกับผู้ใช้บริการเรื่องการสอบถามข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับกรมป่าไม้

จึงขอให้ดำเนินการตักเตือนและลงโทษด้วย

เอกสารแนบ

เอกสารแนบ เอกสารแนบได้เฉพาะไฟล์ txt, pdf, doc, docx, xls, xlsx, jpg, png, zip และไม่เกิน 10 Mb

ทดสอบเรื่องร้องเรียน.doc 29.0kB [ลบ](#)

[ส่งคำร้อง](#) [ยกเลิก](#)

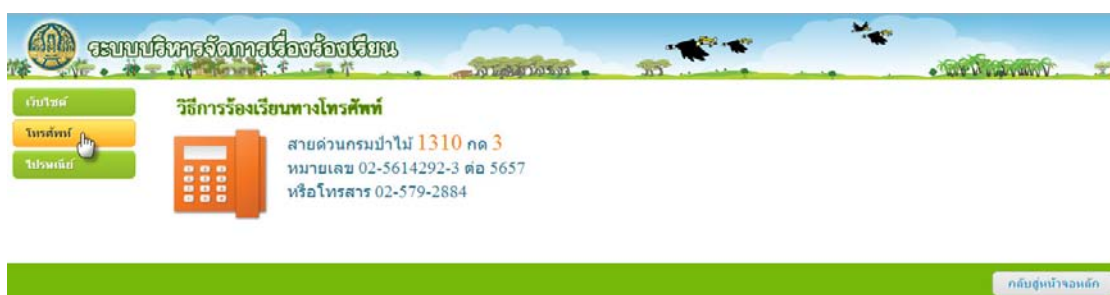
๑.๒.๓.๓ จากนั้นให้ Click ที่ปุ่ม [ส่งคำร้อง](#) เพื่อส่งเรื่องร้องเรียนให้กับเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชน เพื่อดำเนินการต่อไป

๑.๓ หลังจากที่ยกคำร้องเรียบร้อยแล้วระบบจะแสดง “เลขทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน” ขึ้นมาให้ ดังภาพ และพร้อมกันนี้ระบบได้ทำการจัดส่งเลขทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนชุดนี้ไปยัง e-mail address ตามที่แจ้งไว้ เพื่อใช้สำหรับการติดตามเรื่องร้องเรียนต่อไป



๒. แจ้งเรื่องทางโทรศัพท์

๒.๑ ให้ Click ที่เมนู “โทรศัพท์” ที่อยู่ด้านซ้ายของหน้าจอ จะพบหน้าจอแสดงหมายเลขโทรศัพท์ ดังภาพ



ผู้ร้องเรียนสามารถโทรศัพท์ร้องเรียนได้ตามเบอร์โทรศัพท์ที่แสดงในหน้าจอนี้

๓. แจ้งเรื่องทางไปรษณีย์

- ๓.๑ ให้ Click ที่เมนู “ไปรษณีย์” ที่อยู่ด้านซ้ายของหน้าจอ จะพบหน้าจอแสดงรายละเอียดที่อยู่สำหรับการจัดส่งเรื่องร้องเรียนทางไปรษณีย์ ดังภาพ



ผู้ร้องเรียนสามารถทำหนังสือหรือจดหมายร้องเรียนและส่งมาตามที่อยู่ที่แสดงในหน้าจอนี้

๒. การติดตามเรื่องร้องเรียน

เป็นหน้าจอที่ใช้สำหรับการตรวจสอบ และติดตามเรื่องร้องเรียนที่ประชาชนแจ้งผ่านทางเว็บไซต์ของกรมป่าไม้ โดยผู้ร้องเรียนจะสามารถเข้าไปติดตามผลการดำเนินงานของเรื่องที่ร้องเรียนได้ โดยจะมีวิธีการใช้งานโปรแกรม ดังนี้

- เมื่อเปิดหน้าจอ “ติดตามเรื่องร้องเรียน” จะพบหน้าจอสำหรับให้กรอก “เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน และอีเมล” ตามที่ได้แจ้งไว้ตอนส่งที่เรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ ดังภาพ

กรอกเลขบัตรประจำตัวประชาชน และ e-mail address ให้ถูกต้องตรงตามที่ได้แจ้งไว้ตอนที่ส่งเรื่องร้องเรียน จากนั้นให้ Click ที่ปุ่ม **ติดตาม** ระบบจะแสดงรายการเรื่องร้องเรียนขึ้นมาให้ ดังภาพ

ลำดับ	วันที่ยื่นเรื่อง	ชื่อเรื่อง	ประเภท	สถานะ	รายละเอียด
1	17-05-2556	เจ้าหน้าที่บริการให้ข้อมูลข่าวสารไม่คำทนายค้าย	การให้บริการ	กำลังดำเนินการ	
2	13-05-2556	พบเจ้าหน้าที่ป่าไม้มีการรับเงินจากผู้รับจ้างตัดไม้ป่าสงวน	แจ้งเบาะแส ไรข้อมูล	ดำเนินการเสร็จสิ้น	
3	13-05-2556	การส่งเสริมการปลูกป่าให้กับประชาชน	แนะนำ ไรข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	กำลังดำเนินการ	

๒. การแสดงรายละเอียดของข้อมูล

- หากต้องการให้แสดงรายละเอียดของเรื่องที่ร้องเรียนในแต่ละรายการ จะสามารถทำได้โดยการ Click ที่ชื่อเรื่องที่ ต้องการจะพบหน้าจอสำหรับกรอกข้อมูล “เลขทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน” ขึ้นมาให้ ดังภาพ

๒.๒ ให้กรอกเลขทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ตามที่ได้รับใน e-mail address และเมื่อระบุเลขทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนเสร็จแล้ว ให้ Click ที่ปุ่ม **ตกลง** ระบบจะแสดงรายละเอียด และสถานการณ์ดำเนินการของเรื่องที่ร้องเรียนแสดงขึ้นมาให้ ดังภาพ

๒.๒.๑ กรณีเรื่องอยู่ระหว่างการดำเนินการตรวจสอบและพิจารณา ระบบจะแสดงรายละเอียดของข้อมูล ดังภาพ



๒.๒.๒ กรณีที่มีการ “ปิดเรื่อง” เรียบร้อยแล้วระบบจะแสดงรายละเอียดของข้อมูล ดังภาพ



หากต้องการติดตามเรื่องอื่นต่อ ให้ Click ที่ปุ่ม **ดูเรื่องอื่น** ระบบจะกลับไปยังหน้าจอตีพิมพ์เรื่องร้องเรียน

๓.๓ วิธีการจัดการเรื่องร้องเรียน : สำหรับศูนย์บริการประชาชน

วิธีการจัดการเรื่องร้องเรียน สำหรับศูนย์บริการประชาชนจะเริ่มจากการรับเรื่องร้องเรียน พิจารณากลับกรอง ส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานเจ้าของเรื่อง ติดตามความก้าวหน้า และปิดเรื่องร้องเรียน เมื่อการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเสร็จสิ้นผู้ใช้งานจะสามารถตรวจสอบ และติดตามเรื่องร้องเรียนที่ส่งมายังหน่วยงานของตนเองในแต่ละปีงบประมาณได้

วิธีการจัดการเรื่องร้องเรียน สำหรับศูนย์บริการประชาชน ประกอบด้วยเมนูการทำงาน ดังนี้

๑. การรับเรื่องร้องเรียน
๒. การติดตามเรื่องร้องเรียน
๓. รายงาน

๑. การรับเรื่องร้องเรียน

เป็นหน้าจอที่ใช้สำหรับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาจากผู้ที่ร้องเรียน โดยเจ้าหน้าที่จะเข้ามาตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่เข้ามาในแต่ละวัน หรือเจ้าหน้าที่สามารถบันทึกเรื่องร้องเรียนเองในกรณีที่มีการโทรศัพท์หรือเดินทางเข้ามาร้องเรียนเอง หลังจากนั้นจะมีการส่งต่อเรื่องให้กับหน่วยงานเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องพิจารณาและรายงานผลกลับมา หรือจะเสนอปิดเรื่องเข้ามาก็ได้

โดยจะมีวิธีการใช้งานโปรแกรม ดังนี้

๑. รับเรื่องทางเว็บไซต์

๑.๑ ให้ Click ที่เมนู “รับเรื่องร้องเรียน” จากหน้าจอแรกหลังจาก Log in เข้าระบบจะพบหน้าจอการทำงาน ดังภาพ



เลขเรื่อง	วันที่ส่ง	วันที่รับ	เรื่อง	ประเภท	ช่องทาง	ผู้ร้องเรียน/ต้นเรื่อง	สถานะ
5600622	13-05-2556	13-05-2556	สกลอบคดีไม้ในเขตป่าสงวน	แจ้งเบาะแส ให้ข้อมูล	เว็บไซต์	นายประสาน ทดสอบ/กรมป่าไม้	รอรับ
5600614	13-05-2556	13-05-2556	การส่งเสริมการปลูกป่าให้กับประชาชน	แนะนำ ให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	เว็บไซต์	นางสาวกศรา งานวิไล/กรมป่าไม้	รอรับ

ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนส่งเรื่องร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์เข้ามา ระบบจะแสดงรายการเรื่องร้องเรียนขึ้นมาให้ ดังภาพ โดยสถานะของเรื่องร้องเรียนจะระบุเป็น “รอรับ”



เลขเรื่อง	วันที่ส่ง	วันที่รับ	เรื่อง	ประเภท	ช่องทาง	ผู้ร้องเรียน/ต้นเรื่อง	สถานะ
5600622	13-05-2556	13-05-2556	สกลอบคดีไม้ในเขตป่าสงวน	แจ้งเบาะแส ให้ข้อมูล	เว็บไซต์	นายประสาน ทดสอบ/กรมป่าไม้	รอรับ
5600614	13-05-2556	13-05-2556	การส่งเสริมการปลูกป่าให้กับประชาชน	แนะนำ ให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	เว็บไซต์	นางสาวกศรา งานวิไล/กรมป่าไม้	รอรับ

๑.๒ รับเรื่องร้องเรียน สามารถทำได้โดย Click ที่ชื่อเรื่องร้องเรียนที่ต้องการระบบจะแสดงรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนขึ้นมาให้ ดังภาพ

ระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

หน้า 13-05-2556 15:37

เรื่องร้องเรียน เลขที่รับ: 3-6306-00237-957 วันที่รับ: 02-12-2553 อายุ: 32 ปี

ชื่อ-นามสกุล: นายสมชาย ใจดี ที่อยู่: 23 หมู่ที่ 4 เขตคลองเตย แขวงจตุจักร กรุงเทพมหานคร 102-2033 เบอร์มือถือ: 081-3004003

อีเมล: test@gmail.com

เรื่องร้องเรียน

ประเภทเรื่อง: ระบายน้ำ ไร่/ที่ดิน/ป่าไม้/สิ่งก่อสร้าง

ชื่อเรื่อง: การส่งเสริมการปลูกป่าไม้กับประชาชน

ชื่อเรื่องจริง: เนื่องจากทางชุมชนในหมู่บ้านมีป่าชุมชน จึงต้องการให้เจ้าหน้าที่ป่าไม้เข้ามามีส่วนร่วมในการช่วยดูแลและจัดการทรัพยากรในทางสาธารณะ เพื่อให้เกิดการรู้รักษ์ป่าไม้ และช่วยให้ประชาชนเข้าใจในการอยู่ร่วมกับป่าไม้ยิ่งขึ้น โดยไม่เป็นการทำลายป่า จึงอยากได้ส่งเสริมให้มีการปลูกป่าเกิดขึ้น

รับเรื่อง/กลั่นกรอง

เลขที่รับ: [] วันที่รับ: [] ระบุเป็น วรรณศิลป์ เช่น 01022556

ประเภทเรื่อง: ระบายน้ำ ไร่/ที่ดิน/ป่าไม้/สิ่งก่อสร้าง

ชื่อเรื่อง: การส่งเสริมการปลูกป่าไม้กับประชาชน

เนื้อหาการกลั่นกรอง:

เนื่องจากทางชุมชนในหมู่บ้านมีป่าชุมชน จึงต้องการให้เจ้าหน้าที่ป่าไม้เข้ามามีส่วนร่วมในการช่วยดูแลและจัดการทรัพยากรในทางสาธารณะ เพื่อให้เกิดการรู้รักษ์ป่าไม้ และช่วยให้ประชาชนเข้าใจในการอยู่ร่วมกับป่าไม้ยิ่งขึ้น โดยไม่เป็นการทำลายป่า จึงอยากได้ส่งเสริมให้มีการปลูกป่าเกิดขึ้น

เอกสารแนบ

เอกสารแนบ: [] เอกสารแนบได้เฉพาะไฟล์ txt, pdf, doc, docx, xls, xlsx, jpg, png, zip และไม่เกิน 10 Mb

สถานะ: ☒ ส่งเรื่อง ☐ ไม่สามารถดำเนินการได้

บันทึก ยกเลิก

กลับสู่หน้าจอต้อนรับ

๑.๒.๑ ให้เจ้าหน้าที่ระบบการรับเรื่องร้องเรียนในส่วนของ “รับเรื่อง/กลั่นกรอง” ดังนี้

๑.๒.๑.๑ ระบุ “เลขที่รับ” และ “วันที่รับ”

๑.๒.๑.๒ ระบุ “เนื้อหาการกลั่นกรอง” ตามที่เจ้าหน้าที่พิจารณาเบื้องต้นและสามารถกลั่นกรองข้อมูลได้

๑.๒.๑.๓ กรณีมีเอกสารแนบสำหรับการกลั่นกรอง ให้ Click ที่ **เอกสารแนบ** เพื่อแนบไฟล์ที่ต้องการ

๑.๒.๑.๔ ระบุ “สถานะ” โดยเลือกได้ 2 กรณี ดังนี้

๑) ส่งเรื่อง → เพื่อให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการต่อ ดังตัวอย่าง

สถานะ: ☒ ส่งเรื่อง ☐ ไม่สามารถดำเนินการได้

หน่วยงาน: สำนักส่งเสริมการปลูกป่า

เลขที่หนังสือออก: 00001 ลงวันที่: 16-05-2556 ระบุเป็น วรรณศิลป์ เช่น 01022556

หมายเหตุ: กรณีสืบสวนการพิจารณาเรื่องนี้ต่อ

- ๒) ไม่สามารถดำเนินการได้ → ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนไม่สามารถพิสูจน์ได้หรือขึ้นอยู่กับเจ้าหน้าที่พิจารณาว่าไม่สามารถดำเนินการต่อได้ และเรื่องนี้จะยุติลงทันที ดังตัวอย่าง

สถานะ ☐ ส่งเรื่อง ☒ ไม่สามารถดำเนินการได้

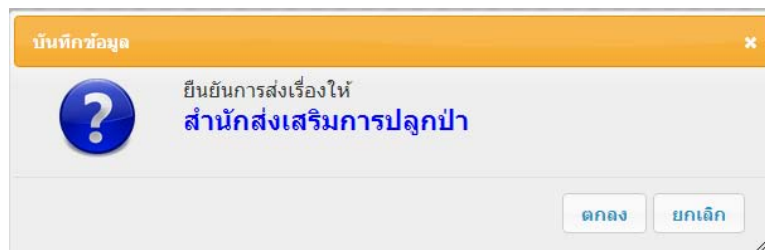
เลขที่หนังสือ * 00001 ลงวันที่ 16-05-2556 ระบุเป็น วัสดุปรাপป เช่น 01022556

เหตุผล ไม่สามารถดำเนินการต่อได้ เนื่องจากเป็นเรื่องที่ไม่พบข้อเท็จจริง

เอกสารแนบ

เอกสารแนบ เอกสารแนบได้เฉพาะไฟล์ txt, pdf, doc, docx, xls,xlsx, jpg, png, zip และไม่เกิน 10 Mb

- ๑.๒.๑.๕ หลังจากกระบวนการรับเรื่อง/กลั่นกรอง เสร็จแล้วให้ Click ที่ปุ่ม **บันทึก** เพื่อจัดเก็บข้อมูล และในกรณีที่เลือกสถานะเป็น “ส่งเรื่อง” จะพบข้อความแจ้งเตือน ดังภาพ



- ๑.๒.๑.๖ ให้ Click ที่ปุ่ม **ตกลง** เพื่อยืนยันการส่งข้อมูลให้กับหน่วยงานเจ้าของเรื่อง

- ๑.๒.๒ เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนสามารถตรวจสอบเรื่องที่ส่งแล้วได้จากเมนู “ดำเนินการ” เพื่อติดตามการรายงานผลจากหน่วยงานเจ้าของเรื่อง ดังภาพ



ระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

กลับสู่เมนู

รับเรื่อง/กลั่นกรอง

ดำเนินการ

ปิดเรื่อง

เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ

ออกจากระบบ

บันทึกคำร้อง

Q

▼

1 - 1

เลขเรื่อง	วันที่ส่ง	วันที่รับ	เรื่อง	ประเภท	ช่องทาง	ผู้ร้องเรียน/ต้นเรื่อง	สถานะ
5600614	13-05-2556	13-05-2556	การส่งเสริมการปลูกป่าให้กับประชาชน	แนะนำ ไขข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	เว็บไซต์	นางสาวเกรตา จามวิไล กรมป่าไม้	ส่งเรื่อง

๒. รับเรื่องผ่านช่องทางอื่น เช่น ทางโทรศัพท์, โทรสาร, หนังสือร้องเรียน เป็นต้น

๒.๑ ให้ Click ที่เมนู “รับเรื่อง/กลั่นกรอง” จะพบหน้าจอการทำงาน ดังภาพ



เลขเรื่อง	วันที่ส่ง	วันที่รับ	เรื่อง	ประเภท	ช่องทาง	ผู้ร้องเรียน/ต้นเรื่อง	สถานะ
5600622	13-05-2556	13-05-2556	สกลอบตัดไม้ในเขตป่าสงวน	แจ้งเบาะแส ให้ข้อมูล	เว็บไซต์	นายประสาน ทดสอบ/กรมป่าไม้	รอรับ
5600614	13-05-2556	13-05-2556	การส่งเสริมการปลูกป่าให้กับประชาชน	แนะนำ ให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	เว็บไซต์	นางสาวเกศรา จามรวิไล/กรมป่าไม้	รอรับ

๒.๒ จากนั้นให้ Click ที่ปุ่ม **บันทึกคำร้อง** เพื่อดำเนินการบันทึกข้อมูลให้กับผู้ร้องเรียน โดยมีหน้าจอการทำงาน ดังภาพ



วันเดือนปี * 13-05-2556 ระบุเป็น ววคคปปปป เช่น 01022556 เวลา * 16:25

ช่องทาง * หน่วยงานต้นทาง *

เลขที่หนังสือต้นทาง ลงวันที่ ระบุเป็น ววคคปปปป เช่น 01022556

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ประเภท * ☒ ชื่อจริง ☐ นามแฝง ☐ ไม่ประสงค์ออกนาม

ที่อยู่

เลขที่ หมู่ที่ หมู่บ้าน/อาคาร/ชุมชน

ซอย ถนน ตำบล เลือกข้อมูล

อำเภอ เลือกข้อมูล จังหวัด เลือกข้อมูล รหัสไปรษณีย์

โทรศัพท์ โทรสาร

โทรศัพท์มือถือ

อีเมล ใช้สำหรับส่งเลขทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน โปรดระบุให้ถูกต้อง

เรื่องร้องเรียน

ประเภทเรื่อง * ชื่อเรื่อง *

เนื้อหาร้องเรียน *

เอกสารแนบ

เอกสารแนบได้เฉพาะไฟล์ txt, pdf, doc, docx, xls,xlsx, jpg, png, zip และไม่เกิน 10 Mb

บันทึก ยกเลิก

๒.๓ เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชน สามารถระบุข้อมูลในช่องต่างๆ ตามข้อร้องเรียน ดังนี้

๒.๓.๑ ช่อง “วันเดือนปี” ที่แจ้งและ “เวลา” จะแสดงให้อัตโนมัติตามวันและเวลาจริง

๒.๓.๒ เลือก “ช่องทาง” ที่มีการร้องเรียนเข้ามา

๒.๓.๓ เลือก “หน่วยงานต้นทาง” กรณีที่มีการร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่นและหน่วยงานนั้นแจ้งหนังสือมาให้ศูนย์บริการประชาชนดำเนินการต่อ

๒.๓.๔ ระบุ “เลขที่หนังสือต้นทาง” พร้อมทั้ง “ลงวันที่”

๒.๓.๕ ระบุข้อมูลผู้ร้องเรียน ดังนี้

๒.๓.๕.๑ เลือก “ประเภท” ของผู้ร้องเรียนตามที่กำหนดได้ 3 รูปแบบ ดังนี้

๑) ชื่อจริง → ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนระบุชื่อจริงในการร้องเรียน ดังตัวอย่าง

ข้อมูลผู้ร้องเรียน																	
ประเภท *	☒ ชื่อจริง ☐ นามแฝง ☐ ไม่ประสงค์ออกนาม																
เลขประจำตัวประชาชน	3	-	6	3	0	6	-	0	0	2	3	7	-	9	5	-	7
ตำแหน่ง	☐ นาย ☒ นาง ☐ นางสาว ☐ อื่นๆ																
ชื่อ *	สุชาติดา										นามสกุล *	งามสมมาตร					
วันเดือนปี เกิด	03-12-2521			ระบุเป็น วดศปปป เช่น	01022556			อายุ	34	ปี							

๒) นามแฝง → ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ต้องการแจ้งชื่อจริง ดังตัวอย่าง

ข้อมูลผู้ร้องเรียน	
ประเภท *	☐ ชื่อจริง ☒ นามแฝง ☐ ไม่ประสงค์ออกนาม
ชื่อ *	ผู้ประสบปัญหา

๓) ไม่ประสงค์ออกนาม → กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์จะแจ้งนามใดๆ ทั้งสิ้นให้เลือกช่องนี้

๒.๓.๕.๒ หลังจากระบุประเภทของผู้ร้องเรียนแล้ว ให้ระบุ “ที่อยู่” ของผู้ร้องเรียน ดังตัวอย่าง

ที่อยู่									
เลขที่	12	หมู่ที่	1	หมู่บ้าน/อาคาร/ชุมชน					
ซอย				ถนน			ตำบล	จตุจักร	
อำเภอ	จตุจักร			จังหวัด	กรุงเทพมหานคร		รหัสไปรษณีย์		
โทรศัพท์	02-300-3499			โทรสาร					
โทรศัพท์มือถือ	081-3994099								
อีเมล	test@gmail.com			☒ ใช้สำหรับส่งเลขทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน โปรดระบุให้ถูกต้อง					

๒.๓.๕.๓ ระบุข้อมูลเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑) เลือก “ประเภทเรื่อง” ที่ต้องการร้องเรียน

๒) ระบุ “ชื่อเรื่อง” ที่ต้องการร้องเรียน

๓) ระบุ “เนื้อหาเรื่อง” โดยพิมพ์เนื้อหาของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน

๔) กรณีมีเอกสารแนบ ให้ Click ที่ **เอกสารแนบ** เพื่อแนบไฟล์ที่ต้องการร้องเรียน ดังตัวอย่าง

เอกสารแนบ	
เอกสารแนบ	เอกสารแนบได้เฉพาะไฟล์ txt, pdf, doc, docx, xls,xlsx, jpg, png, zip และไม่เกิน 10 Mb
ทดสอบเรื่องร้องเรียน.doc 29.0kB ลบ	

๒.๓.๕.๔ หลังจากกระบวนการร้องเรียนเสร็จแล้วให้ Click ที่ปุ่ม  เพื่อจัดเก็บข้อมูล และสามารถเลือกสถานะ “ส่งเรื่อง” หรือ “ไม่สามารถดำเนินการได้” ตามที่ได้อธิบายไว้ข้างต้นในหัวข้อ (รับเรื่องทางเว็บไซต์) แล้ว

๒.๔ เมื่อดำเนินการส่งเรื่องเรียบร้อยแล้วจะพบหน้าจอแสดงข้อมูลการร้องเรียนพร้อมแสดงเลขทะเบียน ดังภาพ

The screenshot displays the 'ระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน' (Complaint Management System) interface. At the top, there is a navigation bar with icons for 'กลับสู่เมนู' (Back to menu), 'รับเรื่อง/กลั่นกรอง' (Receive/Screen), 'ดำเนินการ' (Process), and 'ปิดเรื่อง' (Close). The main content area is divided into two sections: 'ข้อเท็จจริง' (Facts) and 'รับเรื่อง/กลั่นกรอง' (Receive/Screen).

ข้อเท็จจริง (Facts) section (sent 13-05-2556 16:46):

- เรื่องเรียนผ่าน: หนังสือร้องเรียน หน่วยงานที่รับเรื่อง กรมป่าไม้ เลขที่หนังสือต้นทาง 123/33 ลงวันที่ 16-05-2556
- เลขประจำตัวประชาชน: 3-6306-00237-95-7
- ชื่อ-นามสกุล/นามแฝง: ไม่ประสงค์ออกนาม วันเดือนปีเกิด 03-12-2521 อายุ 34 ปี
- ที่อยู่: 12 หมู่ที่ 1 เขตจตุจักร แขวงจตุจักร กรุงเทพมหานคร โทร. 02-300-3499 เบอร์มือถือ 081-3994099
- อีเมล: test@gmail.com
- เลขทะเบียน: 5600635
- เรื่องร้องเรียน: ประเภทเรื่อง แจ้งเบาะแส/ให้ข้อมูล
- ชื่อเรื่อง: พบเจ้าหน้าที่ป่าไม้มีการรับเงินจากผู้รับจ้างตัดไม้ป่าสงวน
- ข้อเท็จจริง: ขอร้องเรียนเจ้าหน้าที่ชื่อ นาย ก นามสกุล ทดสอบ เนื่องจากมีการทุจริตในหน้าที่ โดยมีการรับเงินจากผู้ทำผิดกฎหมาย ซึ่งมีการตัดไม้ทำลายป่า แต่เจ้าหน้าที่ยังคงเพิกเฉยและรับเงินสินบน โดยไม่จับกุมผู้ทำผิด ช่วยดำเนินการลงโทษเจ้าหน้าที่ท่านนี้ด้วย
- ทดสอบเรื่องร้องเรียน.doc 29.00 KB

รับเรื่อง/กลั่นกรอง (Receive/Screen) section (sent 13-05-2556 17:06):

- สพส ลง 13-05-2556 17:06
- เลขที่หนังสือส่ง 1993/31 ลงวันที่ 16-05-2556
- ขอเจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงในส่วนนี้ด้วย

A yellow box with a black border contains the text 'Click ที่ปุ่มนี้เพื่อตรวจสอบเอกสารแนบได้' (Click this button to check attached documents). An arrow points from this box to a button labeled 'เจ้าหน้าที่ทดสอบ 13-05-2556 17:06'.

At the bottom right, there is a button labeled 'กลับสู่หน้าจอหลัก' (Back to main screen).

๓. การดำเนินการ

๓.๑ ให้ Click ที่เมนู “ดำเนินการ” จะพบหน้าจอการทำงาน ดังภาพ

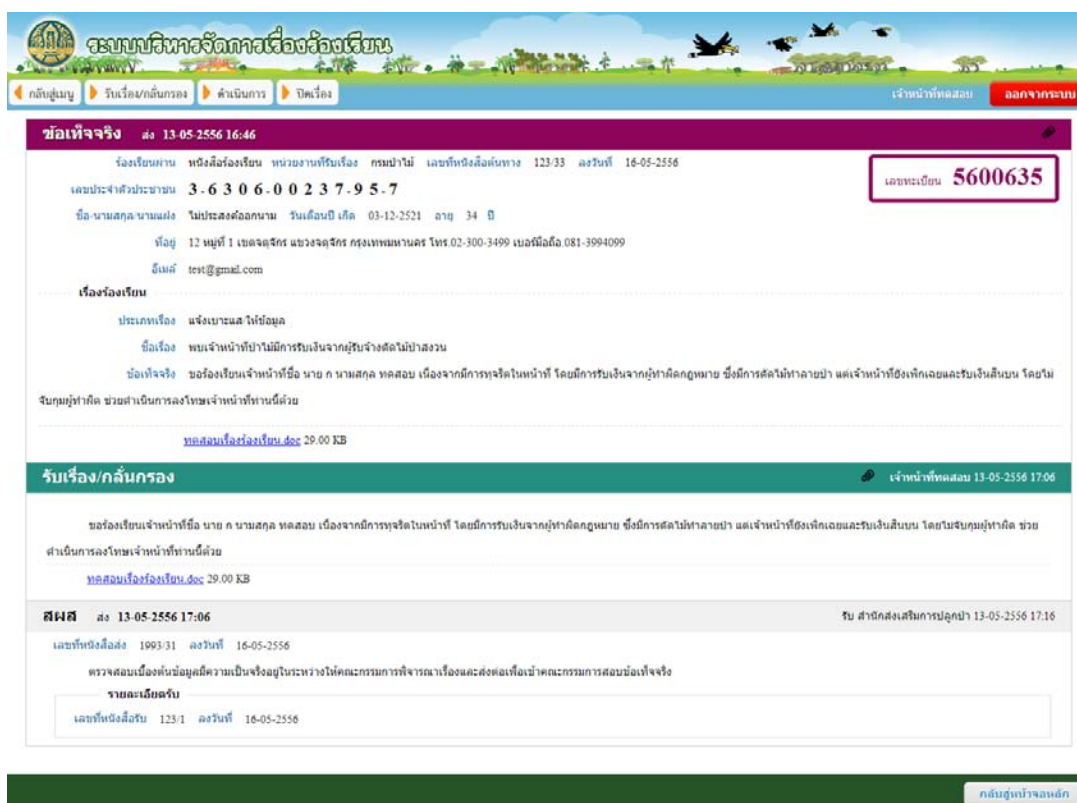


เลขเรื่อง	วันที่ส่ง	วันที่รับ	เรื่อง	ประเภท	ช่องทาง	ผู้ร้องเรียน/ต้นเรื่อง	สถานะ
5600635	13-05-2556	13-05-2556	พบเจ้าหน้าที่ป่าไม้มีการรับเงินจากผู้รับจ้างตัดไม้ป่าสงวน	แจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียน	หนังสือร้องเรียน	ไม่ประสงค์ออกนาม/กรมป่าไม้	รับเรื่อง
5600614	13-05-2556	13-05-2556	การส่งเสริมการปลูกป่าให้เกษตรกร	แนะนำ/ให้ข้อคิดเห็น	ข้อเสนอแนะ	นางสาวเกศรา อามวิไล/กรมป่าไม้	ส่งเรื่อง

จากรายการข้อมูลที่แสดงผลสถานะ “รับเรื่อง” ซึ่งมีการรับเรื่องของหน่วยงานเจ้าของเรื่องเรียบร้อยแล้ว สามารถ Click ที่ชื่อเรื่องเพื่อเข้าไปตรวจสอบรายละเอียดได้

๓.๒ เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนจะคอยตรวจสอบ “สถานะ” ของการดำเนินการจากหน่วยงานเจ้าของเรื่องที่จะส่งผลกลับเข้ามา ดังนี้

๓.๒.๑ กรณีสถานะ “รับเรื่อง” สามารถเข้าไปตรวจสอบรายละเอียดได้ ดังภาพ



ข้อเท็จจริง ส่ง 13-05-2556 16:46

เรื่องร้องเรียน: พนันผิดกฎหมาย หน่วยงานที่รับเรื่อง: กรมป่าไม้ เลขที่หนังสือต้นเรื่อง: 123-33 ลงวันที่: 16-05-2556

เลขประจำตัวประชาชน: 3-6306-00237-95-7

ชื่อ-นามสกุล/นามแฝง: ไม่ประสงค์ออกนาม วันเดือนปีเกิด: 03-12-2521 อายุ: 34 ปี

ที่อยู่: 12 หมู่ที่ 1 เขตจตุจักร แขวงจตุจักร กรุงเทพมหานคร โทร: 02-300-3499 เบอร์มือถือ: 081-3994099

อีเมล: test@gmail.com

เรื่องร้องเรียน

ประเภทเรื่อง: แจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียน

ชื่อเรื่อง: พบเจ้าหน้าที่ป่าไม้มีการรับเงินจากผู้รับจ้างตัดไม้ป่าสงวน

ข้อเท็จจริง: ขอเรียนเจ้าหน้าที่ชื่อ นาย ก นามสกุล ทดสอบ เนื่องจากมีการทุจริตในหน้าที่ โดยมีการรับเงินจากผู้รับจ้างตัดไม้ป่าสงวน ซึ่งมีการตัดไม้ทำลายป่า แต่เจ้าหน้าที่ยังเก็บเงินและรับเงินสินบน โดยไม่จับกุมผู้ทุจริต ช่วยดำเนินการลงโทษเจ้าหน้าที่ที่ทุจริตด้วย

แนบส่งไฟล์เรื่องร้องเรียน.doc 29.00 KB

รับเรื่อง/กลั่นกรอง เจ้าหน้าที่ทบทวน 13-05-2556 17:06

ขอเรียนเจ้าหน้าที่ชื่อ นาย ก นามสกุล ทดสอบ เนื่องจากมีการทุจริตในหน้าที่ โดยมีการรับเงินจากผู้รับจ้างตัดไม้ป่าสงวน ซึ่งมีการตัดไม้ทำลายป่า แต่เจ้าหน้าที่ยังเก็บเงินและรับเงินสินบน โดยไม่จับกุมผู้ทุจริต ช่วยดำเนินการลงโทษเจ้าหน้าที่ที่ทุจริตด้วย

แนบส่งไฟล์เรื่องร้องเรียน.doc 29.00 KB

สรุป ส่ง 13-05-2556 17:06

เลขที่หนังสือส่ง: 1993/31 ลงวันที่: 16-05-2556

ตรวจสอบเรื่องข้อร้องเรียนตามเป็นจริงอยู่ในระหว่างไต่ถามกรรมการพิจารณาเรื่องและส่งต่อเพื่อเข้าคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง

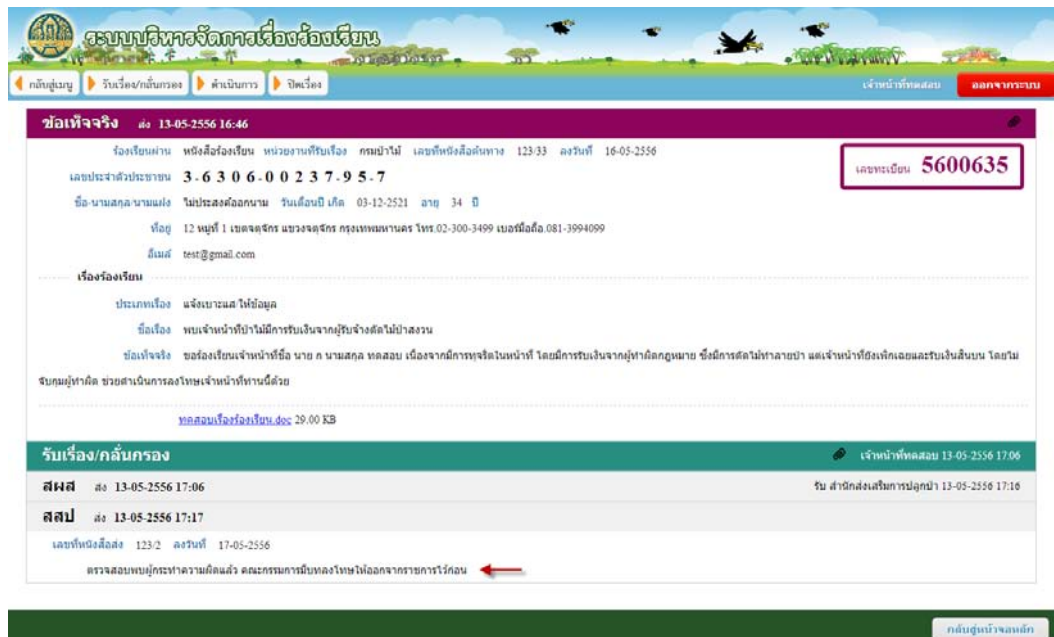
รายละเอียดรับ: เลขที่หนังสือรับ: 123/1 ลงวันที่: 16-05-2556

๓.๒.๒ กรณีสถานะ “รายงานความก้าวหน้า” จะแสดงหน้าจอ ดังภาพ



เลขเรื่อง	วันที่ส่ง	วันที่รับ	เรื่อง	ประเภท	ช่องทาง	ผู้ร้องเรียน/ต้นเรื่อง	สถานะ
5600635	13-05-2556	13-05-2556	พบเจ้าหน้าที่ป่าไม้มีการรับเงินจากผู้รับจ้างตัดไม้ป่าสงวน	แจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียน	หนังสือร้องเรียน	ไม่ประสงค์ออกนาม/กรมป่าไม้	รายงานความก้าวหน้า
5600614	13-05-2556	13-05-2556	การส่งเสริมการปลูกป่าให้เกษตรกร	แนะนำ/ให้ข้อคิดเห็น	ข้อเสนอแนะ	นางสาวเกศรา อามวิไล/กรมป่าไม้	ส่งเรื่อง

ซึ่งสามารถ Click เข้าไปเพื่อตรวจสอบรายละเอียดที่มีการรายงานความก้าวหน้า ดังภาพ



ข้อเท็จจริง ส่ง 13-05-2556 16:46

เรื่องเรียนผ่าน หนังสือร้องเรียน หน่วยงานที่รับเรื่อง กรมป่าไม้ เลขที่หนังสือคหทาง 123-33 ลงวันที่ 16-05-2556

เลขประจำตัวประชาชน 3-6306-00237-95-7 เลขทะเบียน 5600635

ชื่อ-นามสกุล/นามแฝง ไม่ประสงค์ออกนาม วันเดือนปีเกิด 03-12-2521 อายุ 34 ปี

ที่อยู่ 12 หมู่ที่ 1 เขตจตุจักร แขวงจตุจักร กรุงเทพมหานคร โทร 02-300-3499 เบอร์มือถือ 081-3994099

อีเมล test@gmail.com

เรื่องร้องเรียน

ประเภทเรื่อง แจ้งเบาะแส ไม่ชัดเจน

ชื่อเรื่อง พบเจ้าหน้าที่ป่าไม้มีการรับเงินจากผู้รับจ้างตัดไม้ป่าสงวน

ข้อเท็จจริง ขอเรียนเจ้าหน้าที่ชื่อ นาย ก นามสกุล ทดสอบ เนื่องจากมีการทุจริตในหน้าที่ โดยมีการรับเงินจากผู้ทำผิดกฎหมาย ซึ่งมีการตัดไม้ป่าสงวน แต่เจ้าหน้าที่ยังคงและรับเงินสินบน โดยไม่จับกุมผู้ทำผิด ขอร้องดำเนินการลงโทษเจ้าหน้าที่ท่านนี้ด้วย

แนบไฟล์เรื่องร้องเรียน.doc 29.00 KB

รับเรื่อง/กลั่นกรอง เจ้าหน้าที่ทดสอบ 13-05-2556 17:06

สผส ส่ง 13-05-2556 17:06 รับ สำเนาส่งเสริมการปลูกป่า 13-05-2556 17:16

สสป ส่ง 13-05-2556 17:17

เลขที่หนังสือส่ง 123/2 ลงวันที่ 17-05-2556

ตรวจสอบประวัติการร้องเรียนแล้ว คณะกรรมการมีมติลงโทษไม่ออกจากรายการไว้ก่อน

กลับสู่หน้าหลัก

๓.๒.๓ กรณีที่มีการ “เสนอปิดเรื่อง” มาจากหน่วยงานเจ้าของเรื่องรายการข้อมูลจะไม่แสดงในส่วนของ “การดำเนินการ” แต่จะไปแสดงที่ “ปิดเรื่อง” แทน ดังภาพ



ระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

กลับสู่เมนู รับเรื่อง/กลั่นกรอง ดำเนินการ ปิดเรื่อง (1) เจ้าหน้าที่ทดสอบ ออกจากระบบ

บันทึกคำร้อง

1 - 1

เลขเรื่อง	วันที่ส่ง	วันที่รับ	เรื่อง	ประเภท	ช่องทาง	ผู้ร้องเรียน/ต้นเรื่อง	สถานะ
5600614	13-05-2556	13-05-2556	การส่งเสริมการปลูกป่าไม้กับประชาชน	แนะนำ ให้ปลื้มเห็น ขอเสนอแนะ	เว็บไซต์	นางสาวกตภา จามวิไลกรมป่าไม้	ส่งเรื่อง

๔. การปิดเรื่อง

๔.๑ ให้ Click ที่เมนู “ปิดเรื่อง” จะพบหน้าจอการทำงาน ดังภาพ

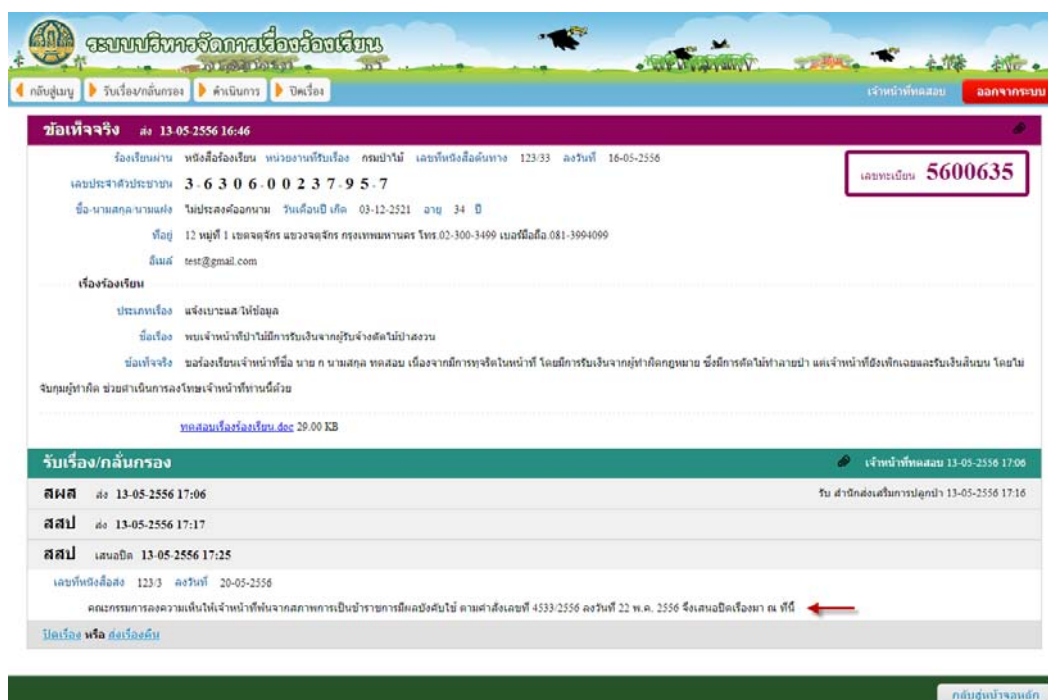


เลขเรื่อง	วันที่ส่ง	วันที่รับ	เรื่อง	ประเภท	ช่องทาง	ผู้ร้องเรียน/ต้นเรื่อง	สถานะ
5600635	13-05-2556	13-05-2556	พบเจ้าหน้าที่ป่าไม้มีการรับเงินจากผู้รับจ้างตัดไม้ป่าสงวน	แจ้งเบาะแส/ให้ข้อมูล	หนังสือร้องเรียน	ไม่ประสงค์ออกนาม/กรมป่าไม้	เสนอปิดเรื่อง
5600601	13-05-2556	13-05-2556	ทดสอบ	การให้บริการ	เว็บไซต์	นางสาวมะลิ ทอดสอน/กรมป่าไม้	ปิดเรื่อง

จากรายการข้อมูลที่แสดงผลสถานะ “ปิดเรื่อง” ซึ่งเรื่องร้องเรียนนั้นสิ้นสุดลงแล้ว และ “เสนอปิดเรื่อง” ซึ่งมีการเสนอให้ปิดเรื่องมาจากหน่วยงานเจ้าของเรื่องเพื่อให้ศูนย์บริการประชาชนดำเนินการปิดเรื่องต่อไป

๔.๒ เมื่อมีการ “เสนอปิดเรื่อง” เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนต้องเข้ามาตรวจสอบและดำเนินการปิดเรื่อง ดังนี้

๔.๒.๑ ให้ Click ที่ชื่อเรื่องที่มีการเสนอปิดเรื่อง จะพบรายละเอียดของข้อมูล ดังภาพ



ข้อเท็จจริง ส่ง 13-05-2556 16:46

เรื่องเรียนผ่าน หนังสือร้องเรียน หน่วยงานที่รับเรื่อง กรมป่าไม้ เลขที่หนังสือต้นทาง 123/33 ลงวันที่ 16-05-2556

เลขประจำตัวประชาชน 3-6306-00237-95-7

ชื่อ-นามสกุล/นามแฝง ไม่ประสงค์ออกนาม วันเดือนปีเกิด 03-12-2521 อายุ 34 ปี

ที่อยู่ 12 หมู่ที่ 1 เขตจตุจักร แขวงจตุจักร กรุงเทพมหานคร โทร 02-300-3499 เบอร์มือถือ 081-3994099

อีเมล test@gmail.com

เรื่องร้องเรียน

ประเภทเรื่อง แจ้งเบาะแส/ให้ข้อมูล

ข้อเท็จจริง พบเจ้าหน้าที่ป่าไม้มีการรับเงินจากผู้รับจ้างตัดไม้ป่าสงวน

ข้อเท็จจริง ขอเรียนเจ้าหน้าที่ชื่อ นาย ก นามสกุล ทอดสอน เนื่องจากมีการทุจริตในหน้าที่ โดยมีการรับเงินจากผู้รับจ้างตัดไม้ป่าสงวน ซึ่งมีการตัดไม้ทำลายป่า แต่เจ้าหน้าที่ยังไม่ตรวจสอบและรับเงินสินบน โดยไม่จับกุมผู้ทำผิด ช่วยดำเนินการลงโทษเจ้าหน้าที่ท่านนี้ด้วย

แนบไฟล์เรื่องร้องเรียน.doc 29.00 KB

รับเรื่อง/กลั่นกรอง เจ้าหน้าที่ทศสม 13-05-2556 17:06

สผส ส่ง 13-05-2556 17:06 รับ สำหรับส่งเสริมการปลูกป่า 13-05-2556 17:16

สสป ส่ง 13-05-2556 17:17

สสป เสนอปิด 13-05-2556 17:25

เลขที่หนังสือส่ง 123-3 ลงวันที่ 20-05-2556

คณะกรรมการลงความเห็นให้เจ้าหน้าที่พ้นจากสภาพการเป็นข้าราชการที่บกพร่องไม่มี ตามคำสั่งเลขที่ 4533/2556 ลงวันที่ 22 พ.ค. 2556 ซึ่งเสนอปิดเรื่องมา ณ ที่นี้

[ปิดเรื่อง หรือ ส่งเรื่องคืน](#)

กลับสู่หน้าจอหลัก

๔.๒.๒ ให้เลือกที่ปุ่ม “ปิดเรื่องหรือส่งเรื่องคืน” ดังนี้

๔.๒.๒.๑ กรณีที่เรื่องร้องเรียนได้ยุติลงแล้วเจ้าหน้าที่สามารถ Click ที่ปุ่ม “ปิดเรื่อง” เพื่อระบุรายละเอียดการปิดเรื่อง ดังตัวอย่าง

และให้ Click ที่ปุ่ม **ปิดเรื่อง** ด้านล่างของหน้าจอการทำงานเพื่อยุติเรื่องร้องเรียน เมื่อกลับไปตรวจสอบที่หน้าจอการทำงานจะแสดงสถานะเป็น “ปิดเรื่อง” ดังภาพ

เลขที่เรื่อง	วันที่ส่ง	วันที่รับ	เรื่อง	ประเภท	ช่องทาง	ผู้ร้องเรียน/คนเรื่อง	สถานะ
5600635	13-05-2556	13-05-2556	พบเจ้าหน้าที่ป่าไม้มีการข่มขู่จากอุทยานแห่งชาติป่าสาละวัน	แจ้งเบาะแส ไม่ปลอดภัย	หนังสือร้องเรียน	ไม่ประสงค์ออกนาม กรมป่าไม้	ปิดเรื่อง
5800601	13-05-2556	13-05-2556	ทลสสน	การให้บริการ	เว็บไซต์	นางสาวมะลิ ทลสสน กรมป่าไม้	ปิดเรื่อง

๔.๒.๒.๒ กรณีที่เรื่องร้องเรียนยังไม่สมควรให้ยุติ ให้เจ้าหน้าที่ Click ที่ปุ่ม “ส่งเรื่องคืน” เพื่อให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องพิจารณาเรื่องร้องเรียนต่อไป ดังตัวอย่าง

และให้ Click ที่ปุ่ม **ส่งเรื่อง** เพื่อส่งกลับไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่อง

๒. การติดตามเรื่องร้องเรียน

เป็นหน้าจอที่ใช้สำหรับการตรวจสอบ และติดตามเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนได้ดำเนินการในแต่ละปีงบประมาณโดยมีวิธีการใช้งาน ดังนี้

- เมื่อเปิดหน้าจอ “ติดตามเรื่องร้องเรียน” จะพบหน้าจอสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามปีงบประมาณปัจจุบัน แสดงขึ้นมาให้ดังภาพ

ลำดับ	หน่วยงาน	รวม	รอดำเนินการ	กำลังดำเนินการ	เสนอปิดเรื่อง	ปิดเรื่อง
1	สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ 1 (เชียงใหม่)	1	0	0	0	1
2	สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ 10 สาขาเพชรบุรี	1	1	0	0	0
3	สำนักส่งเสริมการปลูกป่า	2	1	0	0	1
รวม		4	2	0	0	2

หากผู้ใช้ต้องการกำหนดเงื่อนไขในการค้นหาข้อมูลใหม่ เช่น ต้องการดูข้อมูลปีงบประมาณอื่น หรือดูข้อมูลตามช่วงเวลาที่กำหนด ก็สามารถดำเนินการได้โดยการระบุเงื่อนไขที่ต้องการ แล้ว Click ที่ปุ่ม **ค้นหา** ระบบจะแสดงข้อมูลตามเงื่อนไขที่กำหนดขึ้นมาให้

๒. การแสดงรายละเอียดของข้อมูล

- ผู้ใช้สามารถ Click ที่ตัวเลขสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนในแต่ละขั้นตอนการดำเนินงานได้ ดังภาพ

ลำดับ	หน่วยงาน	รวม	รอดำเนินการ	กำลังดำเนินการ	เสนอปิดเรื่อง	ปิดเรื่อง
1	สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ 1 (เชียงใหม่)	1	0	0	0	1
2	สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ 10 สาขาเพชรบุรี	1	1	0	0	0
3	สำนักส่งเสริมการปลูกป่า	2	1	0	0	1
รวม		4	2	0	0	2

- ระบบจะแสดงรายละเอียดเรื่องร้องเรียนขึ้นมาให้ ดังภาพ

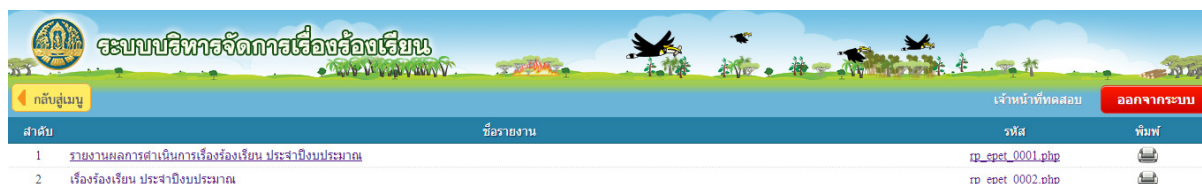
ลำดับ	เลขเรื่อง	วันที่รับเรื่อง	เรื่อง	ประเภท	ผู้ร้องเรียน
1	5600601	13-05-2556	ทดสอบ	การให้บริการ	นางสาวมะลิ ทอดสอบ/กรมป่าไม้
2	5600614	13-05-2556	การส่งเสริมการปลูกป่าให้กับประชาชน	แนะนำ ให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	นางสาวเกศรา งามวิไล/กรมป่าไม้
3	5600622	13-05-2556	สัปดาห์ต้นไม้ในเขตป่าสงวน	แจ้งเบาะแส/ให้ข้อมูล	นายประสาน ทอดสอบ/กรมป่าไม้
4	5600635	13-05-2556	พบเจ้าหน้าที่ป่าไม้มีการรับเงินจากผู้รับจ้างตัดไม้ป่าสงวน	แจ้งเบาะแส/ให้ข้อมูล	ไม่ประสงค์ออกนาม/กรมป่าไม้

- เมื่อตรวจสอบข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ให้ Click ที่ปุ่ม **ปิดหน้าจอ** เพื่อออกจากหน้าจอแสดงรายละเอียด

๓. รายงาน

เป็นหน้าจอที่ใช้สำหรับการแสดงรายงานเพื่อสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน และพิมพ์ออกทางเครื่องพิมพ์ได้ ดังนี้

- เมื่อเปิดหน้าจอ “รายงาน” จะพบหน้าจอแสดงรายชื่อรายงานขึ้นมาให้ ดังภาพ



ให้ Click ที่ชื่อรายงานเพื่อแสดงเงื่อนไขก่อนพิมพ์รายงานขึ้นมาให้

๒. การแสดงรายงาน

- ให้ระบุเงื่อนไขในการแสดงรายงาน เช่น กำหนดวันที่ที่ต้องการให้แสดงข้อมูลในรายงาน จากนั้น Click ที่ปุ่ม

เพื่อแสดงรายงานตามเงื่อนไข ดังภาพ

ที่	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	รหัสอ้างอิง	วันเดือนปี ที่รับเรื่อง	เรื่อง	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	หน่วยงานเจ้าของเรื่อง/ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	หมายเหตุ

- สามารถพิมพ์รายงานออกทางเครื่องพิมพ์ โดย Click ที่รูป

- สามารถจัดเก็บรายงานในรูปแบบ Microsoft Excel ได้ โดย Click ที่รูป

- สามารถจัดเก็บรายงานในรูปแบบ Microsoft Word ได้ โดย Click ที่รูป

- หากต้องการออกจากหน้าจอรายงาน ให้ Click ที่รูป

๓.๔ วิธีการจัดการเรื่องร้องเรียน : สำหรับหน่วยงานที่รับผิดชอบ

วิธีการจัดการเรื่องร้องเรียน สำหรับหน่วยงานที่รับผิดชอบจะเริ่มจากการรับเรื่องร้องเรียนจากศูนย์บริการประชาชน การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง การรายงานผลการดำเนินงานผ่านระบบ และการเสนอปิดเรื่องเมื่อการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเสร็จสิ้น โดยผู้ใช้งานจะสามารถตรวจสอบ และติดตามเรื่องร้องเรียนที่ส่งมายังหน่วยงานของตนเองในแต่ละปีงบประมาณได้

วิธีการจัดการเรื่องร้องเรียน สำหรับหน่วยงานที่รับผิดชอบ ประกอบด้วยเมนูการทำงาน ดังนี้

๑. การรับเรื่องร้องเรียน
๒. การติดตามเรื่องร้องเรียน
๓. รายงาน

๑. การรับเรื่องร้องเรียน

เป็นหน้าจอที่ใช้สำหรับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาจากศูนย์บริการประชาชน โดยเริ่มตั้งแต่การบันทึกเรื่องร้องเรียน การรายงานผลการดำเนินการ ไปจนกระทั่งถึงการเสนอปิดเรื่องร้องเรียน โดยระบบจะถูกออกแบบให้ทำงานในลักษณะของการส่ง Email ได้ตอบระหว่างกัน ทำให้ผู้ใช้งานสามารถรายงานผลการดำเนินการในแต่ละเรื่องที่ร้องเรียนได้บ่อยครั้งเท่าที่ต้องการ

โดยจะมีวิธีการใช้งานโปรแกรม ดังนี้

๑. รับเรื่อง

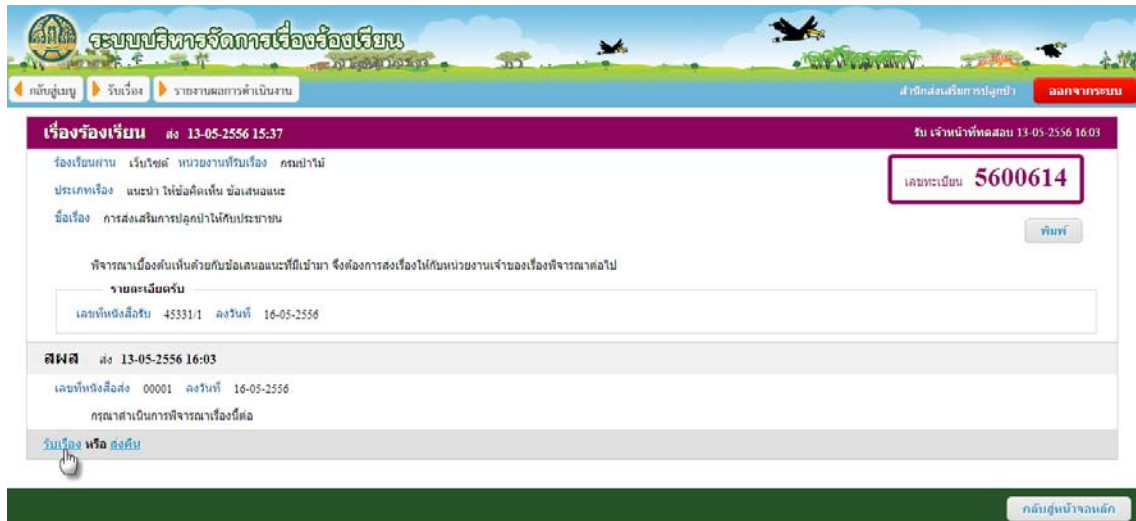
๑.๑ ให้ Click ที่เมนู “รับเรื่อง” จะพบหน้าจอการทำงาน ดังภาพ

เลขเรื่อง	วันที่ส่ง	วันที่รับ	เรื่อง	ประเภท	ช่องทาง	ผู้ร้องเรียน/ต้นเรื่อง	สถานะ
5600614	13-05-2556	13-05-2556	การส่งผลการปลูกป่าให้กับประชาชน	แนะนำ ให้ถือสิทธิ์เงิน ช้อดเสนอแนะ	เว็บไซต์	กรมป่าไม้	รอรับ

ในกรณีที่ศูนย์บริการประชาชนส่งเรื่องร้องเรียนเข้ามา ระบบก็จะแสดงรายการเรื่องร้องเรียนขึ้นมาให้ ดังภาพ โดยสถานะของเรื่องร้องเรียนจะระบุเป็น “รอรับ”

เลขเรื่อง	วันที่ส่ง	วันที่รับ	เรื่อง	ประเภท	ช่องทาง	ผู้ร้องเรียน/ต้นเรื่อง	สถานะ
5600614	13-05-2556	13-05-2556	การส่งผลการปลูกป่าให้กับประชาชน	แนะนำ ให้ถือสิทธิ์เงิน ช้อดเสนอแนะ	เว็บไซต์	กรมป่าไม้	รอรับ

๑.๒ รับเรื่องร้องเรียน สามารถทำได้โดยการใช้ Mouse click ที่ชื่อเรื่องร้องเรียนที่ต้องการระบบจะแสดงรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนขึ้นมาให้ ดังภาพ



เรื่องร้องเรียน ส่ง 13-05-2556 15:37

รับเจ้าหน้าที่สอบสวน 13-05-2556 16:03

เลขที่เรื่อง **5600614**

พิมพ์

พิจารณาเรื่องเห็นด้วยกับข้อเสนอแนะที่มีเข้ามา ซึ่งต้องการส่งเรื่องให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องพิจารณาต่อไป

รายละเอียดเรื่อง

เลขที่หนังสือรับ 45331/1 ลงวันที่ 16-05-2556

สพส ส่ง 13-05-2556 16:03

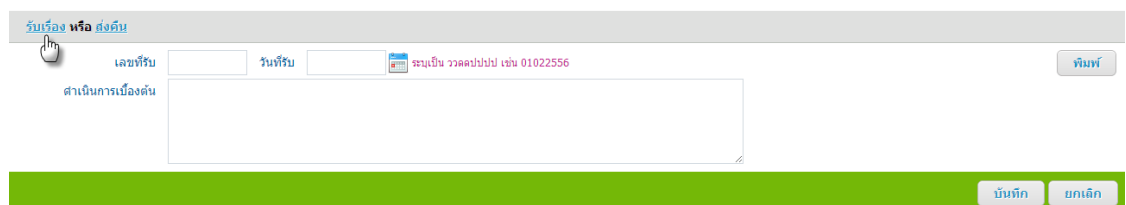
เลขที่หนังสือส่ง 00001 ลงวันที่ 16-05-2556

กรมการดำเนินการพิจารณาเรื่องต่อไป

รับเรื่อง หรือ ส่งคืน

กลับสู่หน้าจอหลัก

- ๑.๒.๑ กรณีที่ต้องการรับเรื่องร้องเรียนให้ Click ที่ปุ่ม “รับเรื่อง” ระบบจะแสดงหน้าจอสำหรับให้บันทึกข้อมูลการรับเรื่องขึ้นมา เพื่อให้บันทึกรายละเอียดการรับเรื่อง ดังภาพ



รับเรื่อง หรือ ส่งคืน

เลขที่รับ วันที่รับ ระบบเป็น วรรณศิลป์ เช่น 01022556

ดำเนินการเรื่อง

พิมพ์

บันทึก ยกเลิก

- เมื่อบันทึกข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียนเรียบร้อยแล้วให้ Click ที่ปุ่ม **บันทึก** เพื่อจัดเก็บข้อมูล และหากต้องการพิมพ์รายงานเพื่อนำเสนอสิ่งการก็ให้ Click ที่ปุ่ม **พิมพ์**

- ๑.๒.๒ หากต้องการส่งคืนเรื่องร้องเรียนกลับไปให้ที่ศูนย์บริการประชาชนก็ให้ Click ที่ปุ่ม “ส่งคืน” ระบบจะทำการส่งคืนเรื่องร้องเรียนดังกล่าวกลับไปให้ที่ศูนย์บริการประชาชนโดยอัตโนมัติ

๒. รายงานผลการดำเนินงาน

- ๒.๑ ให้ Click ที่เมนู “รายงานผลการดำเนินงาน” จะพบหน้าจอการทำงาน ดังภาพ



รายงานผลการดำเนินงาน

1 - 2

เลขที่เรื่อง	วันที่ส่ง	วันที่รับ	เรื่อง	ประเภท	ช่องทาง	ผู้ร้องเรียน	สถานะ
5600614	13-05-2556	17-05-2556	การส่งเสริมการปลูกป่าให้กับประชาชน	แนะนำ ให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	เว็บไซต์	กรมป่าไม้	รายงานความก้าวหน้า
5600635	13-05-2556	13-05-2556	พบเจ้าหน้าที่ป่าไม้มีการรับเงินจากผู้รับจ้างตัดไม้ป่าสงวน	แจ้งเบาะแส ให้ข้อมูล	หนังสือร้องเรียน	กรมป่าไม้	ปิดเรื่อง

- ๒.๒ การรายงานผลการดำเนินงาน สามารถทำได้โดยการใช้ Mouse click ที่ชื่อเรื่องร้องเรียนที่ต้องการบันทึกข้อมูล ระบบจะแสดงรายละเอียดของเรื่องที่ร้องเรียนขึ้นมาให้ ดังภาพ

เรื่องร้องเรียน ส่ง 13-05-2556 15:37 รับ เจ้าหน้าที่ทดสอบ 13-05-2556 16:03

เรื่องเรียนผ่าน เว็บไซต์ หน่วยงานที่รับเรื่อง กรมป่าไม้

ประเภทเรื่อง แนะนำ ให้องค์กรเห็น ข้อเสนอนะ

ชื่อเรื่อง การส่งเสริมการปลูกป่าให้กับประชาชน

เลขทะเบียน 5600614

พิมพ์

พิจารณาเบื้องต้นเห็นด้วยกับข้อเสนอนะที่มีเข้ามา จึงต้องการส่งเรื่องให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องพิจารณาต่อไป

รายละเอียดรับ

เลขที่หนังสือรับ 45331/1 ลงวันที่ 16-05-2556

สพส ส่ง 13-05-2556 16:03 รับ สำนักส่งเสริมการปลูกป่า 17-05-2556 10:55

สสป ส่ง 17-05-2556 10:59

เลขที่หนังสือส่ง 2244 ลงวันที่ 17-05-2556

คณะกรรมการเห็นชอบต้องขอแบ่งดำเนินการในส่วนนี้ในขั้นตอนต่อไป

รายงานความก้าวหน้า หรือ เสนอปิดเรื่อง

- ๒.๓ ในกรณีที่ต้องการบันทึกข้อมูลรายงานความก้าวหน้าในการดำเนินการ ให้ Click ที่ปุ่ม “รายงานความก้าวหน้า” ระบบจะแสดงหน้าจอสำหรับบันทึกข้อมูลขึ้นมาให้ ดังภาพ

รายงานความก้าวหน้า หรือ เสนอปิดเรื่อง

เลขที่หนังสือ ทส 235/0021 ลงวันที่ 26-04-2556 ระบุเป็น วรรณศิลป์ เช่น 01022556

ผลการดำเนินงาน *

ตรวจสอบเบื้องต้นแล้ว พบว่าเป็นการกล่าวหาที่ยังไม่พบหลักฐานจึงต้องตรวจสอบหลักฐานเพิ่มเติมต่อไป

เอกสารแนบ

เอกสารแนบ เอกสารแนบได้เฉพาะไฟล์ txt, pdf, doc, docx, xls, xlsx, jpg, png, zip และไม่เกิน 10 Mb

ทดสอบเรื่องร้องเรียน.doc 29.0kB ลม

ส่ง ยกเลิก

- และหากต้องการแนบไฟล์เอกสาร ก็ให้ Click ที่ปุ่ม เอกสารแนบ ระบบจะเปิด folder ที่จัดเก็บเอกสาร เพื่อให้เลือกไฟล์เอกสารที่ต้องการ โดยจะกำหนดให้แนบได้เฉพาะไฟล์ที่เป็นเอกสาร หรือรูปภาพเท่านั้น (นามสกุลเป็น txt, pdf, doc, docx, xls, xlsx, jpg, png, zip) และให้มีขนาดไม่เกิน 10 Mb

๒.๔ เมื่อบันทึกรายงานความก้าวหน้าเรียบร้อยแล้ว ให้ส่งรายงานความก้าวหน้ากลับไปให้ที่ศูนย์บริการประชาชน โดยการ Click ที่ปุ่ม **ส่ง** โดยหน่วยงานสามารถรายงานความก้าวหน้าในการดำเนินงานที่ครั้งก็ได้ โดยระบบจะแสดงในหน้าจอต่อเนื่องตามผลการดำเนินงานจนกว่าจะมีการเสนอปิดเรื่อง ดังภาพ

๒.๕ กรณีที่ต้องการเสนอให้ปิดเรื่อง ก็สามารถดำเนินการได้โดย Click ที่ปุ่ม “เสนอปิดเรื่อง” ระบบจะแสดงหน้าจอสำหรับบันทึกข้อมูลเสนอปิดเรื่องขึ้นมาให้ ดังภาพ

เมื่อบันทึกรายละเอียดที่เสนอปิดเรื่องเรียบร้อยแล้ว ให้ Click ที่ปุ่ม **ส่ง** เพื่อส่งแจ้งให้ศูนย์บริการประชาชน ตรวจสอบและพิจารณาปิดเรื่องต่อไป กรณีที่ศูนย์บริการประชาชนได้ยืนยันยุติเรื่อง สถานะของเรื่องร้องเรียนจะถูกปรับปรุงให้เป็น “ปิดเรื่อง” โดยอัตโนมัติ

๒. การติดตามเรื่องร้องเรียน

เป็นหน้าจอที่ใช้สำหรับการตรวจสอบ และติดตามเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานได้ดำเนินการในแต่ละปีงบประมาณโดยมีวิธีการใช้งาน ดังนี้

- เมื่อเปิดหน้าจอ “ติดตามเรื่องร้องเรียน” จะพบหน้าจอสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามปีงบประมาณปัจจุบัน แสดงขึ้นมาให้ดังภาพ

ลำดับ	หน่วยงาน	รวม	รอดำเนินการ	กำลังดำเนินการ	เสนอปิดเรื่อง	ปิดเรื่อง
1	สำนักส่งเสริมการปลูกป่า	2	0	1	0	1
	รวม	2	0	1	0	1

หากผู้ใช้งานต้องการกำหนดเงื่อนไขในการค้นหาข้อมูลใหม่ เช่น ต้องการดูข้อมูลปีงบประมาณอื่น หรือดูข้อมูลตามช่วงเวลาที่กำหนด ก็สามารถดำเนินการได้โดยการระบุเงื่อนไขที่ต้องการ แล้ว Click ที่ปุ่ม **ค้นหา** ระบบจะแสดงข้อมูลตามเงื่อนไขที่กำหนดขึ้นมาให้

๒. การแสดงรายละเอียดของข้อมูล

- ผู้ใช้งานสามารถ Click ที่ตัวเลขสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนในแต่ละขั้นตอนการดำเนินงานได้ ดังภาพ

ลำดับ	หน่วยงาน	รวม	รอดำเนินการ	กำลังดำเนินการ	เสนอปิดเรื่อง	ปิดเรื่อง
1	สำนักส่งเสริมการปลูกป่า	2	0	1	0	1
	รวม	2	0	1	0	1

- ระบบจะแสดงรายละเอียดเรื่องร้องเรียนขึ้นมาให้ ดังภาพ

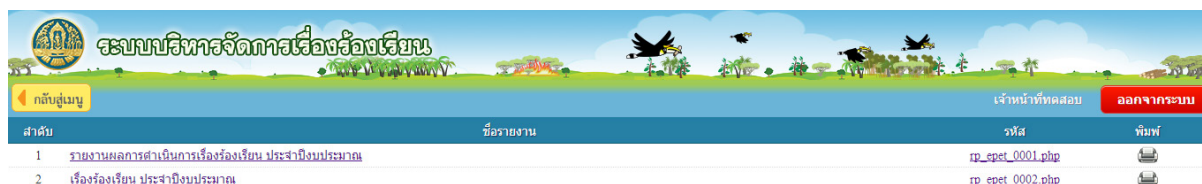
ลำดับ	เลขเรื่อง	วันที่รับเรื่อง	เรื่อง	ประเภท	ผู้ร้องเรียน
1	5600614	13-05-2556	การส่งเสริมการปลูกป่าให้กับประชาชน	แนะนำ ให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	นางสาวเกศรา จามวิไล/กรมป่าไม้
2	5600635	13-05-2556	พบเจ้าหน้าที่ป่าไม้มีการรับเงินจากผู้รับจ้างตัดไม้ป่าสงวน	แจ้งเบาะแสให้ข้อมูล	ไม่ประสงค์ออกนาม/กรมป่าไม้

- เมื่อตรวจสอบข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ให้ Click ที่ปุ่ม **ปิดหน้าจอ** เพื่อออกจากหน้าจอแสดงรายละเอียด

๓. รายงาน

เป็นหน้าจอที่ใช้สำหรับการแสดงรายงานเพื่อสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน และพิมพ์ออกทางเครื่องพิมพ์ได้ ดังนี้

- เมื่อเปิดหน้าจอ “รายงาน” จะพบหน้าจอแสดงรายชื่อรายงานขึ้นมาให้ ดังภาพ



ให้ Click ที่ชื่อรายงานเพื่อแสดงเงื่อนไขก่อนพิมพ์รายงานขึ้นมาให้

frm_rp_epet_0001 :: รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ

ปีงบประมาณ: 2556

วันที่: ระบุเป็น ววดดดปปปป เช่น 01022556

ถึงวันที่: ระบุเป็น ววดดดปปปป เช่น 01022556

๒. การแสดงรายงาน

- ให้ระบุเงื่อนไขในการแสดงรายงาน เช่น กำหนดวันที่ที่ต้องการให้แสดงข้อมูลในรายงาน จากนั้น Click ที่ปุ่ม

เพื่อแสดงรายงานตามเงื่อนไข ดังภาพ

192.168.1.99/rfd_app/e-petition/reports/rp_epet_0001.php?pyear=2556&psdate=&pedate=

RP_EPET_0001 20130513: 18:06

รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ

ข้อมูล ณ วันที่

ที่	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	รหัสอ้างอิง	วันเดือนปี ที่รับเรื่อง	เรื่อง	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ดำเนินการ แล้วเสร็จ	หน่วยงานเจ้าของเรื่อง/ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	หมายเหตุ

- สามารถพิมพ์รายงานออกทางเครื่องพิมพ์ โดย Click ที่รูป

- สามารถจัดเก็บรายงานในรูปแบบ Microsoft Excel ได้ โดย Click ที่รูป

- สามารถจัดเก็บรายงานในรูปแบบ Microsoft Word ได้ โดย Click ที่รูป

- หากต้องการออกจากหน้าจอรายงาน ให้ Click ที่รูป

บทที่ ๔

การพัฒนาช่องทางรับเรื่องราวเรียนของกรมป่าไม้ทางแอปพลิเคชัน บนโทรศัพท์มือถือ (Forest4Thai)

๔.๑ หลักการและเหตุผล

กรมป่าไม้มีนโยบายการทำงานด้วยการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนทั้งการสร้างเครือข่ายและการสร้างเครื่องมือให้ประชาชนนำไปใช้เป็นเครื่องมือแจ้งเบาะแสต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกช่วยกันเป็นหูเป็นตา เพราะเพียงแค่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานของกรมป่าไม้เองมีไม่เพียงพอดูแลพื้นที่ป่าไม้ทั่วประเทศ ทั้งนี้ประชาชนที่อาศัยอยู่บริเวณป่าจะเป็นกำลังสำคัญช่วยดูแลสอดส่อง เพราะคนในพื้นที่จะมีความรู้ความเข้าใจสภาพพื้นที่ป่าที่ตนเองอาศัยอยู่ดีที่สุด เมื่อประชาชนได้ทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ภาครัฐจะช่วยให้การดูแลพื้นที่เพิ่มประสิทธิภาพมากขึ้นและเป็นการแก้ปัญหาที่ยั่งยืนและเห็นภาพชัดเจน

กรมป่าไม้ ร่วมกับสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) จึงได้จัดทำแอปพลิเคชัน Forest4Thai หรือ แอปพลิเคชันกรมป่าไม้ เพื่อแจ้งตำแหน่งของป่าสงวนแห่งชาติทั่วประเทศ และให้ชาวบ้านตรวจสอบแนวเขตพื้นที่ป่าที่จะซื้อหรือขาย ป้องกันการถูกหลอกและขายที่ดินในเขตป่าที่สำคัญยังเป็นช่องทางให้ประชาชนมีส่วนร่วมแจ้งการกระทำผิด โดยสามารถดาวน์โหลดแอปพลิเคชันผ่านทางคิวอาร์โค้ด โหล่น และทางเว็บไซต์ www.forest.go.th ก็สามารถเข้าถึงข้อมูลได้

Application “Forest 4 Thai” เป็นแอปพลิเคชันที่ช่วยให้เครือข่ายและประชาชนสามารถแจ้งเบาะแสผู้กระทำความผิดด้านการป่าไม้พบเห็นสิ่งผิดปกติหรือพบเห็นไฟป่า โดยสามารถแจ้งผ่าน Application ให้เจ้าหน้าที่เข้าดำเนินการได้อย่างทันสถานการณ์ เนื่องจากปัจจุบันนี้ประชาชนที่มีสมาร์ทโฟน หรือ แท็บเล็ตทั้งระบบปฏิบัติการแบบ IOS และ Android สามารถดาวน์โหลด พร้อมทั้ง ติดตั้งใช้งานได้ทันที ซึ่ง Application ดังกล่าว สามารถตรวจสอบแนวเขตพื้นที่ป่าไม้ โดยผู้ใช้จะได้รับบริการข้อมูลตำแหน่งและแนวเขตของป่าสงวนแห่งชาติ เพื่อเป็นการตรวจสอบข้อมูลในเบื้องต้นว่าตำแหน่งที่ตนเองยืนอยู่นั้นอยู่ในเขตป่าสงวนหรือไม่ นอกจากการเช็คตำแหน่งยังสามารถแจ้งเรื่องราวเรียนเกี่ยวกับงานด้านป่าไม้ ทั้งนี้ ผู้ใช้สามารถส่งข้อความอักษรและแนบภาพถ่ายแสดงรายละเอียด โดยรูปภาพที่ส่งมาจะแสดงพิกัดและตำแหน่ง ทำให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสามารถลงพื้นที่ตรวจสอบได้ทันสถานการณ์ รวมทั้งสามารถค้นหาที่ตั้งหน่วยงานของกรมป่าไม้ในการติดต่อเจ้าหน้าที่ , ได้รับรายละเอียดขั้นตอนในการให้บริการต่างๆของกรมป่าไม้ เช่น การอนุญาต การอนุญาตเสียโฉนด การขออนุญาตค้าของป่าหวงห้าม , ประชาชนที่แจ้งเรื่องราวเข้าระบบกรมป่าไม้จะส่ง SMS การแจ้งขั้นตอนการเข้าดำเนินการตามเรื่องราวเรียน เพื่อให้ผู้แจ้งได้ทราบทุกขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่

๔.๒รูปแบบการทำงาน

แอปพลิเคชัน Forest4Thai ครอบคลุม 4 หัวข้อเนื้อหาหลัก ประกอบด้วย

๑. การตรวจสอบแนวเขตพื้นที่ป่า

-ผู้ใช้งานสามารถตรวจสอบเบื้องต้นได้ว่าตำแหน่งที่ดินยืนอยู่หรือตำแหน่งต่างๆ ในแผนที่อยู่ภายในแนวเขตพื้นที่ป่าหรือไม่

๒. แจ้งเบาะแส/เรื่องร้องเรียน

-เมื่อพบเหตุการณ์กระทำความผิดเกี่ยวกับป่าไม้ การบุกรุกพื้นที่ป่าไม้ การลักลอบตัดไม้ การขนไม้ผิดกฎหมาย การเกิดไฟป่า ผู้ใช้งานสามารถแจ้งเหตุ/ร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชันได้โดยตรง

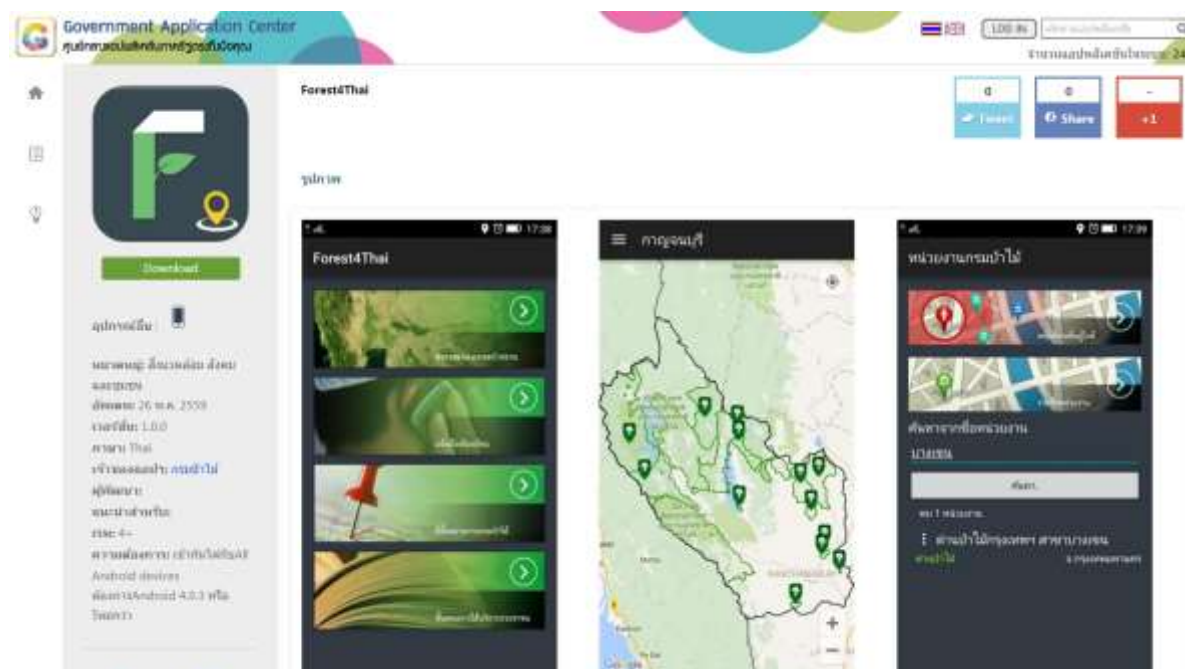
๓. ค้นหาที่ตั้งของหน่วยงาน

-ผู้ใช้งานสามารถค้นหาที่ตั้งหน่วยงานของกรมป่าไม้ ได้แก่ สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ หน่วยป้องกันรักษาป่า สถานีเพาะชำกล้าไม้ สถานีวนวัฒนวิจัย ผ่านแอปพลิเคชัน

๔. ขั้นตอนการให้บริการ

-ผู้ใช้งานสามารถดูขั้นตอนในการให้บริการต่างๆ ของกรมป่าไม้ และเอกสารที่จำเป็นต้องจัดเตรียมเพื่อรับบริการในแต่ละขั้นตอน

๔.๓รูปภาพแอปพลิเคชัน



รายชื่อผู้จัดทำ

๑. นายบัณฑิต วงศ์เสนานุรักษ์ ตำแหน่ง นักวิชาการป่าไม้ชำนาญการพิเศษ
ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน สำนักบริหารกลาง กรมป่าไม้
 ๒. นายธนวรรณ พงษ์เกิด ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
หัวหน้าฝ่ายรับรางวัลทุกซ์ ศูนย์บริการประชาชน สำนักบริหารกลาง กรมป่าไม้
- เบอร์โทรศัพท์ ๐ ๒๕๖๑ ๔๒๙๒-๓ ต่อ ๕๐๕๓ . ๕๖๕๗
 - เบอร์โทรสาร ๐ ๒๕๗๙ ๒๘๘๔ , ๐ ๒๕๖๒ ๐๗๐๒

ภาคผนวก



ด่วน

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมป่าไม้ สำนักแผนงานและสารสนเทศ โทร. ๐ ๒๕๖๑ ๔๒๙๒-๓ ต่อ ๕๐๕๓ ๕๖๕๓/

ที่ ทส ๑๖๐๓.๗/ 2429

วันที่ 11 กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖

เรื่อง กำหนดหน้าที่และขั้นตอนการดำเนินการระบบจัดการเรื่องร้องเรียน

เรียน รองอธิบดีกรมป่าไม้ทุกท่าน

ผู้ตรวจราชการกรมป่าไม้ทุกท่าน

ผู้อำนวยการสำนักทุกสำนัก

ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑ - ๑๓

ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้สาขาทุกสาขา

ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบภายใน

กรมป่าไม้ ขอส่งสำเนาคำสั่งกรมป่าไม้ ที่ 657/๒๕๕๖ ลงวันที่ 11 กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖ เรื่อง กำหนดหน้าที่และขั้นตอนการดำเนินการระบบจัดการเรื่องร้องเรียน มาเพื่อโปรดทราบและแจ้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานพิจารณา ดำเนินการตามระบบจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมป่าไม้โดยใช้รหัสผู้ใช้ (Username) และรหัสผ่าน (Password) เดียวกับระบบจัดการเรื่องร้องเรียน (e-petition) ของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม หากมีปัญหาในระบบการดำเนินการ ให้ประสานกับศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ ต่อไป

(นายบุญชอบ สุทธมนัสวงษ์)

อธิบดีกรมป่าไม้

สำเนา

คำสั่งกรมป่าไม้

ที่ 657/๒๕๕๖

เรื่อง กำหนดหน้าที่และขั้นตอนการดำเนินการระบบจัดการเรื่องร้องเรียน

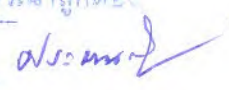
ตามคำสั่งกรมป่าไม้ ที่ ๑๔๓/๒๕๕๖ ลงวันที่ ๑๑ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๖ เรื่อง มอบหมายให้ข้าราชการและพนักงานปฏิบัติราชการ มอบหมายให้ข้าราชการทำหน้าที่ติดตามเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน นั้น

กรมป่าไม้พิจารณาแล้ว เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของกรมป่าไม้ในระบบเรื่องร้องเรียน (e-Petition) ของกรมป่าไม้และของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็นไปในแนวทางเดียวกัน จึงให้ข้าราชการผู้มีรายชื่อตามคำสั่งข้างต้นมีหน้าที่ติดตามเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานดำเนินการ ดังนี้

๑. ให้ดำเนินการเปิดเข้าระบบเรื่องร้องเรียน (e-Petition) ทั้งของกรมป่าไม้และกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมทุกวันทำการ
 ๒. พิมพ์เรื่องร้องเรียนจากระบบ เสนอหัวหน้าหน่วยงาน เพื่อพิจารณาสั่งการภายในวันทำการนั้น
 ๓. เร่งรัด ติดตาม การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จ พร้อมทั้งรายงานผลภายใน ๑๕ วันทำการ ยกเว้นกรณีเรื่องเร่งด่วนหรืออยู่ในความสนใจให้รายงานเบื้องต้นภายในวันทำการที่ได้รับ
 ๔. หากดำเนินการแก้ไขไม่แล้วเสร็จภายในกำหนด ให้รายงานผลความก้าวหน้าทุก ๗ วัน
 ๕. สรุปผลเรื่องร้องเรียน ปัญหา อุปสรรค ตลอดจนแนวทางแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน ภายหลังจากสิ้นปีงบประมาณ
 ๖. โดยให้อยู่ในการควบคุม กำกับ ดูแลของหัวหน้าหน่วยงานที่สังกัด
- ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 11 กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๖

(ลงนาม) บุญชอบ สุทธมนัสวงษ์
(นายบุญชอบ สุทธมนัสวงษ์)
อธิบดีกรมป่าไม้

สำเนาถูกต้อง

นายประพันธ์ สอนกิจรุ่งเรือง
นักวิชาการป่าไม้ชำนาญการ



ด่วนที่สุด บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมป่าไม้ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

โทร. ๐-๒๕๖๑-๔๒๙๒-๓ ต่อ ๕๒๔๐

ที่ ทส ๑๖๐๐.๙ /ว

๒๕๘๑๐

วันที่ **๔**

ธันวาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ให้ศูนย์บริการประชาชนสังกัดสำนักบริหารกลาง

เรียน รองอธิบดีกรมป่าไม้ทุกท่าน

ผู้ตรวจราชการกรมป่าไม้ทุกท่าน

ผู้อำนวยการสำนักทุกสำนัก

ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑ - ๑๓

ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้สาขาทุกสาขา

ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบภายใน

หัวหน้ากลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมกรมป่าไม้

ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

กรมป่าไม้ ขอส่งสำเนาคำสั่งกรมป่าไม้ ที่ **๔๒๕๒** /๒๕๖๒ ลงวันที่ **๔** ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ เรื่อง ให้ศูนย์บริการประชาชนสังกัดสำนักบริหารกลาง เรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป ทั้งนี้ สามารถดาวน์โหลดคำสั่งได้ที่เว็บไซต์กรมป่าไม้ www.forest.go.th

(นายอรรถพล เจริญชันษา)

อธิบดีกรมป่าไม้

สำเนา

คำสั่งกรมป่าไม้
ที่ ๔๒๕๒ /๒๕๖๒

เรื่อง ให้ศูนย์บริการประชาชนสังกัดสำนักบริหารกลาง

อนุสนธิคำสั่งกรมป่าไม้ ที่ ๓๘๕๘/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๒ เรื่อง การแบ่งงานภายในหน่วยงาน (ส่วนกลาง) โดยให้ศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักแผนงานและสารสนเทศ นั้น

กรมป่าไม้พิจารณาแล้ว เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการบริการประชาชนของกรมป่าไม้ มีความคล่องตัวและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้น ตลอดจนการเตรียมการเพื่อพัฒนาเป็นศูนย์ราชการสะดวกของกรมป่าไม้ ดังนั้น อาศัยอำนาจตามความใน มาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม จึงให้ดำเนินการ ดังนี้

๑. ให้ศูนย์บริการประชาชนสังกัดสำนักบริหารกลาง

๒. ให้ศูนย์บริการประชาชน มีอำนาจหน้าที่ดังนี้

๑) อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อ ณ ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ ให้สามารถติดต่อสอบถาม ขอทราบข้อมูล ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจและความรับผิดชอบของกรมป่าไม้ ตลอดจนเปิดเผยข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๒) รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ การแจ้งเบาะแสที่ เกี่ยวข้องกับภารกิจกรมป่าไม้ และประสานงานส่งต่อเรื่องให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องรับไปดำเนินการตาม ขั้นตอนของแต่ละหน่วยงาน

๓) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับ มอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๔ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

(ลงนาม) อรรถพล เจริญชันษา

สำเนาถูกต้อง

(นางอรรถพล เจริญชันษา)

อธิบดีกรมป่าไม้

(นางประภัสสร กระจ่ายศรี)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ