



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมป่าไม้ สำนักบริหารกลาง โทร. ๐ ๒๕๖๑ ๔๒๙๒-๓ ต่อ ๕๐๕๓  
ที่ ทส.๑๖๐๑.๘/ว ๒๑๓๖ วันที่ ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕  
เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

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

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

(นายรัชชัย สัตกรุด)

ผู้ตรวจราชการกรม  
รักษาการแทนรองอธิบดีกรมป่าไม้  
ปฏิบัติราชการแทนอธิบดีกรมป่าไม้





ห้องผู้ตรวจราชการกรมป่าไม้ (นายธวัชชัย)  
เลขรับ... ๕๕ พี (กท. รบ. ๐๗๗.)  
วันที่รับ... - ๒ ก.พ. ๒๕๖๕  
เวลา.....

## บันทึกข้อความ

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

ที่ ทส.๑๖๐๑.๘/..... วันที่ ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

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

เรียน อธิบดีกรมป่าไม้

### ๑. เรื่องเดิม

ศูนย์บริการประชาชน สำนักบริหารกลาง ในฐานะศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสของกรมป่าไม้ มีภารกิจหลักในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือแจ้งเบาะแสที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของกรมป่าไม้จากประชาชนและหน่วยงานอื่น ผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่

๑.๑ ระบบรับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (e-Petition)

๑.๒ โทรศัพท์ ๐ ๒๕๖๒ ๐๗๐๒ , ๐ ๒๕๖๑ ๔๒๙๒-๓ ต่อ ๕๐๕๓ , ๕๖๕๗ สายด่วน ๑๓๑๐ กด ๓ และสายด่วน ๑๓๖๒

๑.๓ เว็บไซต์ [www.forest.go.th](http://www.forest.go.th) ระบบรับเรื่องร้องเรียนกรมป่าไม้

๑.๔ ด้วยตนเอง / หนังสือ / แฟกซ์

๑.๕ แอปพลิเคชัน ระบบรับเรื่องร้องเรียนผ่านโทรศัพท์มือถือ

๑.๖ กระตุ้ ข้อหาหรือ

### ๒. ผลการดำเนินการ

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

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

๑) ระบบรับเรื่องร้องเรียนกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (e-Petition) จำนวน ๑๐๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๐๘

๒) โทรศัพท์ ๐ ๒๕๖๒ ๐๗๐๒ , ๐ ๒๕๖๑ ๔๒๙๒-๓ ต่อ ๕๐๕๓ , ๕๖๕๗ สายด่วน ๑๓๑๐ กด ๓ และสายด่วน ๑๓๖๒ จำนวน ๑๙๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๓๕

๓) เว็บไซต์ [www.forest.go.th](http://www.forest.go.th) ระบบรับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๕๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๔๐

๔) ด้วยตนเอง / หนังสือ / แฟกซ์ จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๔

๕) แอปพลิเคชันไลน์ ผ่านโทรศัพท์มือถือ จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๔

๖) กระตุ้ ข้อหาหรือ จำนวน ๑๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓.๔๙

๒.๑.๒ ประเภทเรื่องร้องเรียนที่ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส มีดังนี้ (ตารางที่ ๒)

๑) ให้ข้อมูลและแจ้งเบาะแสการกระทำผิดว่าด้วยกฎหมายป่าไม้ จำนวน ๒๕๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๑๗

๒) ร้องเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่และภารกิจของกรมป่าไม้ จำนวน ๘๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๖

๓) กระตุ้ ข้อหาหรือ จำนวน ๑๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓.๗๕

๔) อื่น ๆ...

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

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

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

## ๒.๒ ปัญหาอุปสรรค

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

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

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

๒.๒.๔ ผู้ร้องรายเดียวกันยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านหลายช่องทาง ผ่านหลายหน่วยงาน ทำให้ต้องตอบเรื่องร้องเรียนเรื่องเดียวกันซ้ำซ้อนหลายครั้ง

๒.๒.๕ บางหน่วยงานให้ความสำคัญน้อยในการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน ทำให้เรื่องร้องเรียนไม่ได้ดำเนินการแก้ไขให้ได้ข้อยุติเป็นจำนวนมาก

๒.๒.๖ ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานส่วนกลางและส่วนภูมิภาค มีการ เปลี่ยนแปลงบ่อยครั้ง ทำให้การปฏิบัติงานไม่เกิดความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน

๒.๒.๗ บางหน่วยงานยังไม่เข้าใจกระบวนการ ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน ทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน

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

๒.๒.๙ ระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมป่าไม้ทางเว็บไซต์กรมป่าไม้ [www.forest.go.th](http://www.forest.go.th) มีข้อจำกัดในการส่งเรื่องร้องเรียนที่มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมากกว่าหนึ่งหน่วยงาน

๒.๒.๑๐ ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องร้องเรียน และติดตามเรื่องร้องเรียน ด้วยอารมณ์ที่ฉุนเฉียว และต้องการให้หน่วยงานรีบเข้าไปดำเนินการในทันทีทันใด ซึ่งบางครั้งมีการข่มขู่จะเอาผิดเจ้าหน้าที่ที่รับโทรศัพท์ โดยจะฟ้องร้องเจ้าหน้าที่ฐานละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา ๑๕๗ ซึ่งอาจทำให้เจ้าหน้าที่ที่รับโทรศัพท์ รู้สึกขวัญเสีย เกิดความหวาดกลัว และหมดกำลังใจในการปฏิบัติงาน

๒.๒.๑๑ งบประมาณมีไม่เพียงพอ ในการออกติดตามเรื่องร้องเรียน และให้ความรู้คำแนะนำในแนวทางการปฏิบัติงานระบบรับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (e-Petition) และระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมป่าไม้ทางเว็บไซต์กรมป่าไม้ [www.forest.go.th](http://www.forest.go.th) ทำให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

### ๒.๓ แนวทางการแก้ไข

๒.๓.๑ ทบทวนแนวทางขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนที่ส่งผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (e-Petition) ร่วมกับสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน

๒.๓.๒ หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนไปดำเนินการควรให้ความสำคัญในการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขให้ได้อย่างรวดเร็วที่สุด เพื่อไม่ให้เกิดเรื่องร้องเรียนค้างดำเนินการข้ามปีงบประมาณ

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

### ๓. ข้อพิจารณา

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

๓.๑ แจ้งเวียนสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๓.๒ ให้ทุกหน่วยงานในสังกัดกรมป่าไม้ให้ความสำคัญกับการเร่งรัดการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ให้แล้วเสร็จจนได้ข้อยุติ ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยให้รายงานผลความก้าวหน้าผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียน ทุก ๑๕ วัน จนกว่าจะแล้วเสร็จ

๓.๓ ให้หน่วยงานที่มีการดำเนินการเรื่องร้องเรียนค้างระหว่างปี ๒๕๕๖ - ๒๕๖๔ ชี้แจงผลการดำเนินการให้กรมป่าไม้ทราบ เพื่อเป็นข้อมูลในการติดตามเรื่องร้องเรียนของผู้ร้องต่อไป

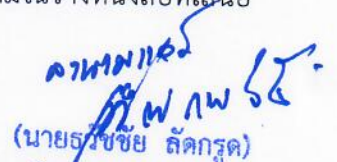
๓.๔ จัดประชุมในการติดตามผลเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง เพื่อจะได้ติดตามปัญหา อุปสรรค ชี้แจงทำความเข้าใจ ตลอดจนความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานเป็นการเร่งรัดอีกทางหนึ่งด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา หากเห็นชอบขอได้โปรดลงนามในร่างหนังสือที่เสนอแนบมาพร้อมนี้



(นายบรรณรักษ์ เสริมทอง)

ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง



(นายรัชชัช ลัดกรุด)

ผู้ตรวจราชการกรม

รักษาราชการแทนรองอธิบดีกรมป่าไม้  
ปฏิบัติราชการแทนอธิบดีกรมป่าไม้