



ด่วนที่สุด

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑๑ (สุราษฎร์ธานี) ส่วนอำนวยการ โทร. ๐ ๗๗๒๓๗ ๕๔๑๖
ที่ ทส ๑๖๒๔.๑/ ๕๐๕๐ วันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๙

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

เรียน ผู้อำนวยการส่วนทุกส่วน
หัวหน้ากลุ่มทุกกลุ่ม
ป่าไม้จังหวัดทุกจังหวัด
ผู้อำนวยการศูนย์จัดการกลุ่มป่าสงวนแห่งชาติทุกศูนย์

สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑๑ (สุราษฎร์ธานี) ขอส่งสำเนาหนังสือกรมป่าไม้
ด่วนที่สุด ที่ ทส ๑๖๐๖.๕/ว ๑๗๒๗๕ ลงวันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๕๙ เรื่อง สรุปผลการ
ดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ มาเพื่อทราบและ
เร่งรัดดำเนินการในข้อ ๓.๒ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการ

(นายเลิศศักดิ์ สุนทรกุล)

ทำหน้าที่ผู้อำนวยการส่วนจัดการที่ดินป่าไม้

รักษาราชการแทนผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑๑ (สุราษฎร์ธานี)

ศูนย์บริการประชาชน
รับที่ 80
วันที่ 2 พ.ย. 2559

18/13

2 - พ.ย. 2559

01 พ.ย. 2559



7062
รับที่ 7062
วันที่ 2 พ.ย. 2559

ด่วนที่สุด บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมป่าไม้ สำนักแผนงานและสารสนเทศ โทร. ๐ ๒๕๖๑ ๔๒๙๒-๓ ต่อ ๕๐๖๓

ที่ ทส ๑๖๐๖.๕/ว ๑๗๒๗๕ วันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๕๙

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

เรียน อธิบดีกรมป่าไม้

รองอธิบดีกรมป่าไม้ทุกท่าน

ผู้ตรวจราชการกรมป่าไม้ทุกท่าน

ผู้อำนวยการสำนักทุกสำนัก

ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑-๑๓

ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้สาขาทุกสาขา

ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบภายใน

กรมป่าไม้ ขอส่งสำเนาหนังสือสำนักแผนงานและสารสนเทศ ที่ ทส ๑๖๐๖.๕/ ๓๓๐๓ ลงวันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๙ เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ มาเพื่อโปรดทราบและเร่งรัดดำเนินการ ในข้อ ๓.๒ สำหรับสำนักแผนงานและสารสนเทศ ให้พิจารณาในข้อ ๓.๓ ต่อไป

2 พ.ย. 2559

(นายสมชัย มาเสถียร)

รองอธิบดี รักษาราชการแทน

อธิบดีกรมป่าไม้

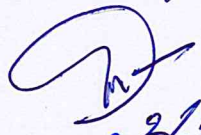
เรื่อง ผอ. สสพ. ที่ ๓ (๕๘๖)

- เพื่อโปรดทราบ
- เพื่อดำเนินการในส่วน

กลุ่มทุกกลุ่ม, ป่าไม้จังหวัดทุกจังหวัด
 ศูนย์จัดการกลุ่มป่าสงวนฯ ทุกศูนย์
 เพื่อโปรดทราบ

- มีมติพิจารณา

Mr. O
 ๕๘๖.๕/๑๖๖๓๓๓ (๕๘๖)
 ๓๓๓๓๓๓๓๓๓๓



(นายวิจิตร เกิดสุข) ๒/๑๑/๕๙

นักวิชาการป่าไม้ชำนาญการ



(นางจุติพร พิศุ)

นักวิชาการป่าไม้ชำนาญการ

ทำหน้าที่ผู้อำนวยการส่วนอำนวยการ

๒๕



๐ ๓ ๓๓๕ ๒๕๕๙
 (นายเลิศศักดิ์ สุนทรกุล)

ทำหน้าที่ผู้อำนวยการส่วนจัดการที่ดินป่าไม้

รักษาการแทนผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑๑ (สุราษฎร์ธานี)

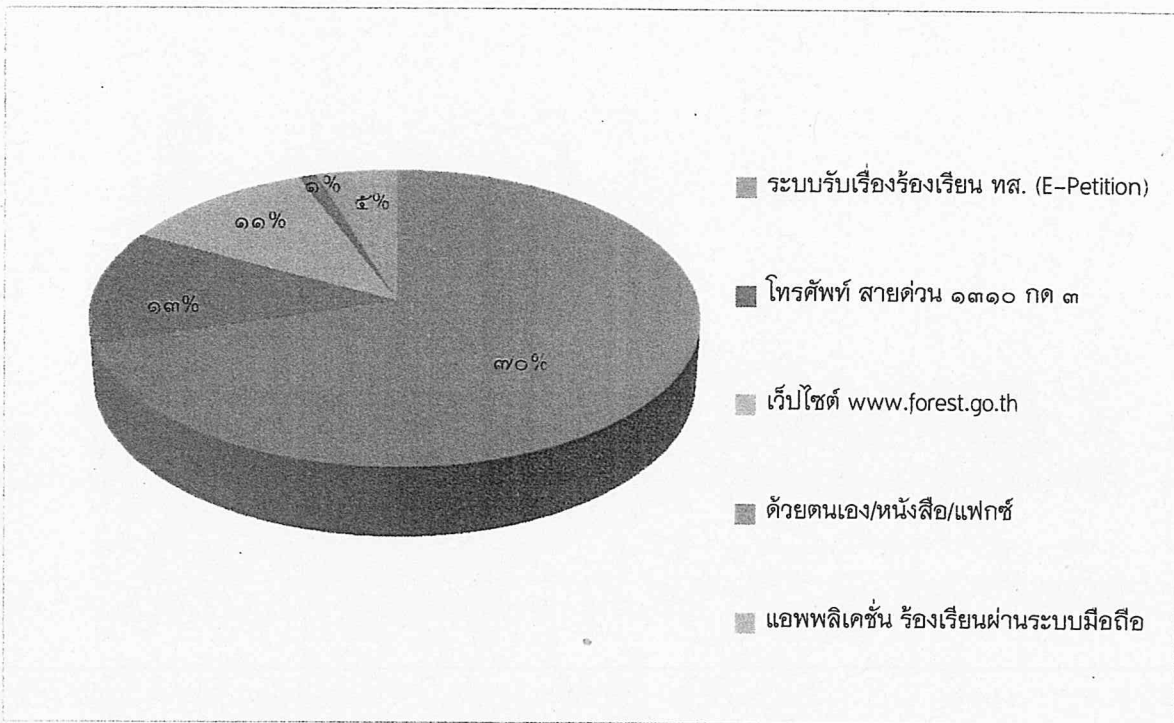
สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ ประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องทุกข์/เบาะแส ผ่านช่องทางต่างๆ ได้ดังนี้

ตารางที่ ๑. สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส จำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์

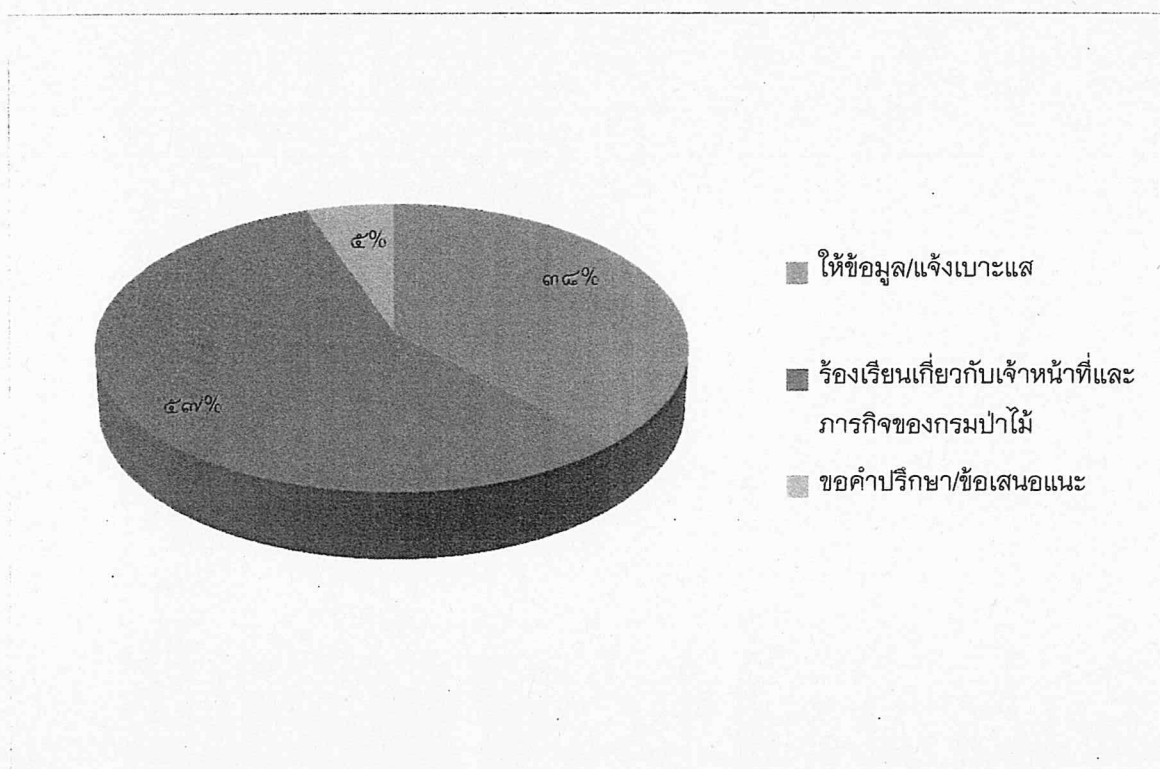
ลำดับที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวน	ร้อยละ
๑	ระบบรับเรื่องร้องเรียน ทส. (E-Petition)	๒๕๒	๗๐.๑๙
๒	โทรศัพท์ สายด่วน ๑๓๑๐ กด ๓	๔๕	๑๒.๕๓
๓	เว็บไซต์ www.forest.go.th	๔๑	๑๑.๔๒
๔	ด้วยตนเอง/หนังสือ/แฟกซ์	๔	๑.๑๑
๕	แอปพลิเคชัน ร้องเรียนผ่านระบบมือถือ	๑๗	๔.๗๔
รวมทั้งสิ้น		๓๕๙	๑๐๐



จากตารางแสดงผลสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เบาะแส ผ่านช่องทางต่างๆ รวมทั้งสิ้น ๓๕๙ เรื่อง โดยผ่านช่องทางระบบรับเรื่องร้องเรียนของ ทส. (E-Petition) มากที่สุด รองลงมา คือ โทรศัพท์ สายด่วน ๑๓๑๐ กด ๓ ช่องทางเว็บไซต์กรมป่าไม้ แอปพลิเคชันผ่านระบบมือถือ และยื่นด้วยตนเอง/หนังสือ/แฟกซ์ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒. สถิติเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส แยกตามประเภทเรื่อง

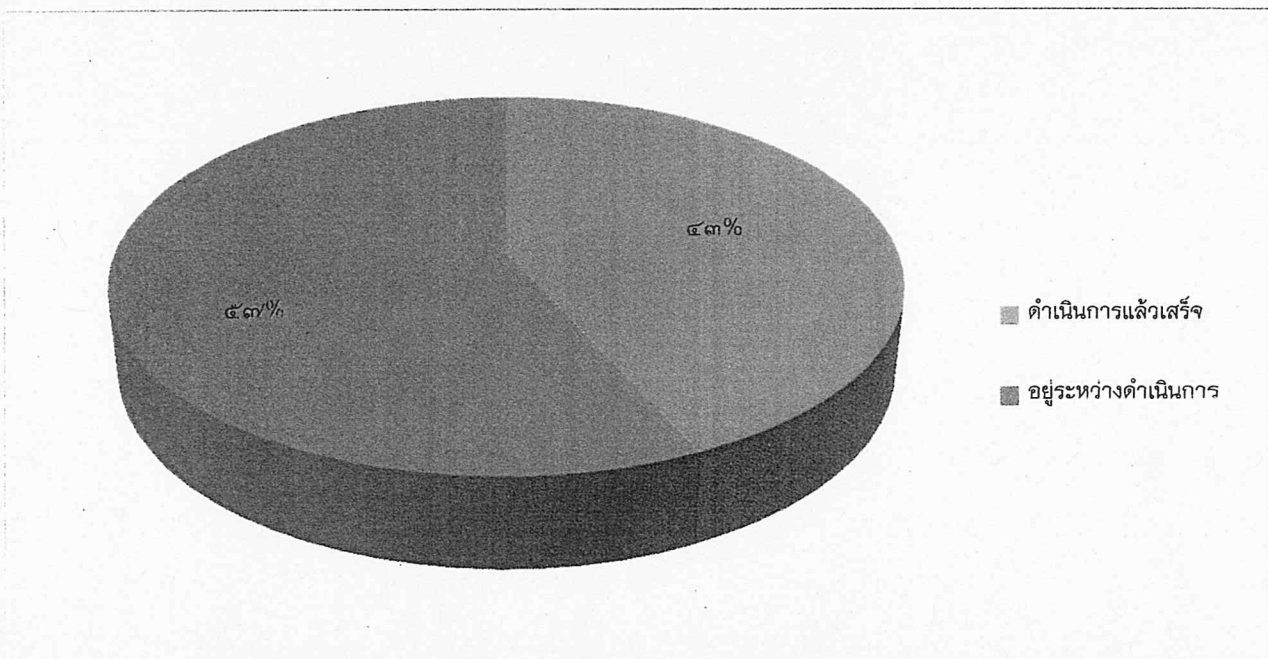
ลำดับที่	ประเภทเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส	เรื่องทั้งหมด	
		จำนวน	ร้อยละ
๑	ให้ข้อมูล/แจ้งเบาะแส	๑๓๓	๓๘.๑๖
๒	ร้องเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่และภารกิจของกรมป่าไม้	๒๐๓	๕๖.๕๕
๓	ขอคำปรึกษา/ข้อเสนอแนะ	๑๙	๕.๒๙
	รวมทั้งสิ้น	๓๕๕	๑๐๐



จากตาราง เรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๓๕๕ เรื่อง มีประเภทเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่และภารกิจของกรมป่าไม้ มากที่สุด จำนวน ๓๐๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๓ ร้องลงมา คือ ประเภทให้ข้อมูล/แจ้งเบาะแส จำนวน ๖๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๘

ตารางที่ ๓. สถิติเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส แยกตามประเภทเรื่องของผลการดำเนินการแล้วเสร็จ

ลำดับที่	ประเภทเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส	เรื่องทั้งหมด		ดำเนินการ	อยู่ระหว่าง
		จำนวน	ร้อยละ	แล้วเสร็จ	ดำเนินการ
๑	ให้ข้อมูล/แจ้งเบาะแส	๑๓๓	๓๘.๒	๖๓	๓๐
๒	ร้องเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่และภารกิจของกรมป่าไม้	๒๐๓	๕๖.๕	๓๒	๑๓๑
๓	ขอคำปรึกษา/ข้อเสนอแนะ	๑๙	๕.๒๙	๑๖	๓
	รวมทั้งสิ้น	๓๕๕	๑๐๐	๑๕๕	๒๐๔

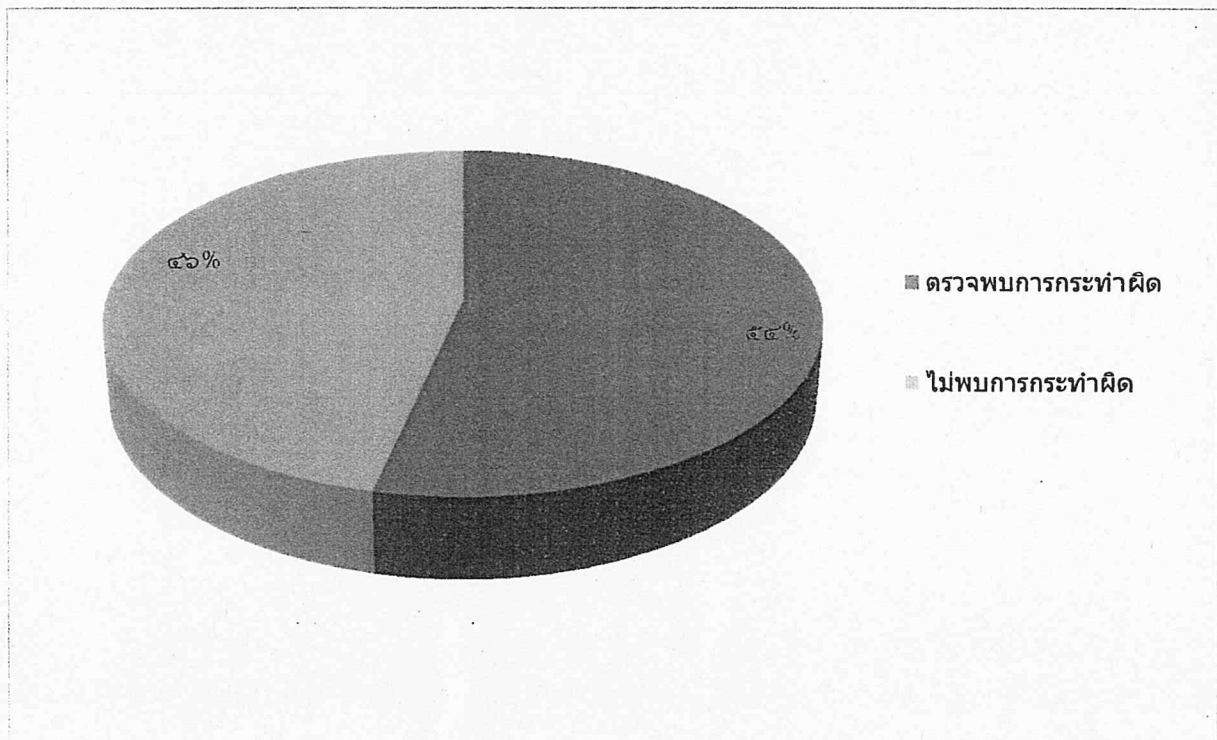


จากตารางสถิติข้างต้น การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๓๕๕ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๕๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๓ และอยู่ระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒๐๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๗

เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่และภารกิจของกรมป่าไม้ มีจำนวนมากที่สุด แต่ไม่สามารถตรวจสอบได้อย่างรวดเร็วเนื่องจากอาจต้องมีขั้นตอนในการดำเนินการ จึงทำให้มีเรื่องที่อยู่ระหว่างการดำเนินการเป็นจำนวนมาก ส่วนเรื่องให้ข้อมูล/แจ้งเบาะแส สามารถตรวจสอบและปิดเรื่องได้รวดเร็วกว่า

ตารางที่ ๔. สถิติเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ที่ดำเนินการแล้วเสร็จ และพบการกระทำผิด

ลำดับที่	ประเภทเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส	เรื่องดำเนินการแล้วเสร็จ	
		ตรวจพบการกระทำผิด	ไม่พบการกระทำผิด
๑	ให้ข้อมูล/แจ้งเบาะแส	๒๙	๓๘
๒	ร้องเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่และภารกิจของกรมป่าไม้	๔๓	๒๙
๓	ขอคำปรึกษา/ขอเสนอแนะ	๑๑	๕
รวมเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จจำนวน ๑๕๕ เรื่อง		๘๓	๓๒
ตรวจพบการกระทำผิด คิดเป็นร้อยละ		๕๓.๕๕	๔๖.๔๕



จำนวนเรื่องดำเนินการแล้วเสร็จทั้งหมดจำนวน ๑๕๕ เรื่อง ตรวจพบการกระทำผิด จำนวน ๘๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๔ และไม่พบการกระทำผิด จำนวน ๓๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๖ ประเภทขอคำปรึกษา/ขอเสนอแนะ มีสัดส่วนการตรวจพบการกระทำผิดมากที่สุด รองลงมา คือ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่และภารกิจของกรมป่าไม้ และประเภทให้ข้อมูล/แจ้งเบาะแส ตามลำดับ

ตารางที่ ๕. สถิติเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส แยกตามรายสำนัก

หน่วยงานที่รับผิดชอบ	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการ		ดำเนินการแล้วเสร็จ	
		(เรื่อง)	ร้อยละ	(เรื่อง)	ร้อยละ
สำนักบริหารกลาง	๕	๑	๒๐	๔	๘๐
สำนักแผนงานและสารสนเทศ	๑๐	๐	๐	๑๐	๑๐๐
สำนักจัดการป่าชุมชน	๗	๖	๘๖	๑	๑๔
สำนักส่งเสริมการปลูกป่า	๖	๒	๓๓	๔	๖๗
สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า	๖๖	๓๔	๕๑	๒๔	๔๒
สำนักจัดการที่ดินป่าไม้	๒๒	๔	๑๘	๑๘	๖๕
สำนักวิจัยและพัฒนาการป่าไม้	๑	๑	๑๐๐	๐	๐
สำนักการอนุญาต	๔๑	๓๙	๙๕	๒	๕
สำนักกฎหมาย	๐	๐	๐	๐	๐
สำนักโครงการพระราชดำริและกิจการพิเศษ	๑	๑	๑๐๐	๐	๐
สำนักความร่วมมือด้านการป่าไม้ระหว่างประเทศ	๐	๐	๐	๐	๐
สำนักค่านป่าไม้	๒	๐	๐	๒	๑๐๐
สำนักรับรองการป่าไม้	๐	๐	๐	๐	๐
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	๐	๐	๐	๐	๐
กลุ่มตรวจสอบภายใน	๐	๐	๐	๐	๐
สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑ (เชียงใหม่)	๑๑	๑๐	๙๑	๑	๙
สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๒ (เชียงราย)	๑๐	๓	๓๐	๗	๗๐
สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๓ (ลำปาง)	๑๓	๑๐	๗๗	๓	๒๓
สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๔ (ตาก)	๑๒	๔	๓๓	๘	๖๗
สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๕ (สระบุรี)	๖	๒	๓๓	๔	๖๗
สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๖ (อุดรธานี)	๑๖	๙	๕๖	๗	๔๔
สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๗ (ขอนแก่น)	๔	๕	๖๓	๓	๓๗
สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๘ (นครราชสีมา)	๓๐	๖	๒๐	๒๔	๘๐
สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๙ (ชลบุรี)	๑๖	๖	๓๗	๑๐	๖๓
สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑๐ (ราชบุรี)	๑๙	๙	๔๗	๑๐	๕๓
สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑๑ (สุราษฎร์ธานี)	๑๖	๔	๒๕	๑๒	๗๕
สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑๒ (นครศรีธรรมราช)	๙	๙	๑๐๐	๐	๐
สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑๓ (สงขลา)	๖	๕	๘๓	๑	๑๗
สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑ สาขาแม่ฮ่องสอน	๑	๑	๑๐๐	๐	๐
สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๓ สาขาแพร่	๑๑	๕	๔๕	๖	๕๕
สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๔ สาขานครสวรรค์	๓	๑	๓๓	๒	๖๗
สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๔ สาขาพิษณุโลก	๒๕	๑๕	๖๐	๑๐	๔๐
สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๖ สาขานครพนม	๖	๒	๓๓	๔	๖๗
สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๗ สาขาอุบลราชธานี	๒๓	๒๐	๘๗	๓	๑๓
สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๙ สาขาปราจีนบุรี	๑๒	๕	๔๒	๗	๕๘
สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑๐ สาขาเพชรบุรี	๓	๑	๓๓	๒	๖๗
สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑๒ สาขากระบี่	๑๙	๕	๒๖	๑๔	๗๔
สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑๓ สาขานราธิวาส	๑	๐	๐	๑	๑๐๐



ด่วนที่สุด บันทึกข้อความ

ห้องรองอธิบดีกรมป่าไม้
(นายสมเกียรติ สุทธิพงษ์)
รับที่ พ.ศ. ๗๓๖๓
วันที่ ๒๕ ค.ค. ๒๕๕๙
เวลา.....

ส่วนราชการ สำนักแผนงานและสารสนเทศ ศูนย์บริการประชาชน กรมป่าไม้ โทร. ๕๐๖๓, ๕๖๕๓

ที่ ทส ๑๖๐๖.๕/ ๓๓๐๓

วันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๙

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

เรียน อธิบดีกรมป่าไม้

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ สำนักแผนงานและสารสนเทศ โดยศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ ในฐานะศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสของกรมป่าไม้ มีภารกิจหลักในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ แจ้งเบาะแสที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของกรมป่าไม้จากประชาชนและหน่วยงานอื่น ผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่

๑.๑.๑ โทรศัพท์ สายด่วน ๑๓๑๐ กด ๓

๑.๑.๒ แฟกซ์ ๐๒ ๕๓/๙๒๘๘๔

๑.๑.๓ ด้วยตนเอง / หนังสือ

๑.๑.๔ เว็บไซต์ www.forest.go.th/ระบบรับเรื่องร้องเรียน

๑.๑.๕ แอปพลิเคชัน ระบบรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์มือถือ

๑.๑.๖ เรื่องร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนของ ทส. (E-Petition) ได้แก่ เรื่องร้องทุกข์ผ่าน ทส. สปน. คสช. ๑๑๑๑ เป็นต้น

๑.๒ อธิบดีกรมป่าไม้ ได้โปรดอนุมัติแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ กรมป่าไม้ แผนการติดตามและประเมินผลการดำเนินการศูนย์ข้อมูลข่าวสารและระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานในสังกัดกรมป่าไม้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ และอนุมัติวงเงินสำรองจ่ายกรณีฉุกเฉินหรือจำเป็นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินการศูนย์ข้อมูลข่าวสารและระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน จำนวน ๙๒๐,๐๐๐ บาท (เก้าแสนสองหมื่นบาทถ้วน)

๒. ผลการดำเนินการ

๒.๑ สำนักแผนงานและสารสนเทศ ได้ดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ๙ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ สรุปได้ดังนี้

• สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ที่ยื่นผ่านช่องทางต่างๆ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ รวมทั้งสิ้น ๓๕๙ เรื่อง โดยผ่านช่องทางระบบรับเรื่องร้องเรียนของ ทส. (E-Petition) มากที่สุด รองลงมา คือ โทรศัพท์ สายด่วน ๑๓๑๐ กด ๓ และ เว็บไซต์กรมป่าไม้ (ตารางที่ ๑)

/ประเภท...

- ประเภทเรื่องร้องเรียนที่ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส มากที่สุด ได้แก่ เรื่องเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่และภารกิจของกรมป่าไม้ รองลงมา คือ ให้ข้อมูลและแจ้งเบาะแสการบุกรุกป่า (ตารางที่ ๒)

- การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๙ จาก จำนวนเรื่องทั้งหมด ๓๕๙ เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๑๕๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๓ และอยู่ระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒๐๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๗ (ตารางที่ ๓)

- หน่วยงานต่าง ๆ ดำเนินการแล้วเสร็จ รวมทั้งสิ้น ๑๕๕ เรื่อง ซึ่งตรวจพบการกระทำผิด จำนวน ๘๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๔ (ตารางที่ ๔)

- หน่วยงานที่มีการประสานงานเพื่อดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส มากที่สุด ได้แก่ สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า จำนวน ๖๖ เรื่อง รองลงมาคือ สำนักอนุญาต จำนวน ๔๑ เรื่อง สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๘ (นครราชสีมา) จำนวน ๓๐ เรื่อง สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๔ (พิษณุโลก) จำนวน ๒๕ เรื่อง และสำนักจัดการที่ดินป่าไม้ จำนวน ๒๒ เรื่อง ตามลำดับ (ตารางที่ ๕)

๒.๒ ปัญหาอุปสรรค

- เรื่องร้องเรียนซ้ำ เช่น ID ๕๙๑๑๔๕๕๒๓๙ ผู้ร้องเคยร้องเรียนและต่อมารวมป่าไม้พิจารณาผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบแล้ว แต่ผู้ร้องไม่พอใจและมายื่นร้องเรียนเข้ามาใหม่

- เรื่องร้องเรียนซ้อน เช่น ID ๕๘๑๑๔๑๙๙๖๑ ผู้ร้องร้องเรียนเมื่อวันที่ ๒๙ มิถุนายน ๒๕๕๘ ซึ่งเรื่องอยู่ในระหว่างการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแต่ผู้ร้องได้ยื่นร้องเรียนเข้ามาใหม่ เมื่อวันที่ ๖ สิงหาคม ๒๕๕๙ ตาม ID ๕๘๑๑๔๓๗/๑๙๔

- เรื่องร้องเรียนที่ศาลเคยมีคำพิพากษาและคดีถึงที่สุดแล้ว แต่ผู้ร้องไม่พอใจในคำตัดสินและมายื่นร้องเรียนใหม่ ID ๕๘๑๑๔๘๓/๓/๑๖

- การดำเนินการผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนของ ทส. (E-Petition) มีขั้นตอนในการดำเนินการเพิ่มมากขึ้น

- ขาดการประสานงานกันระหว่างสำนักงานรัฐมนตรีและสำนักตรวจและประเมินผล ในการติดตามเรื่องร้องเรียนในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกรมป่าไม้ ทำให้มีการดำเนินการที่ซ้ำซ้อนกัน

- ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่บางหน่วยงานไม่ให้ความสำคัญในการเร่งรัดเรื่องร้องเรียน ทำให้เรื่องร้องเรียนไม่ได้ดำเนินการแก้ไขเป็นจำนวนมาก

๒.๓ แนวทางการแก้ไข

- เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องเรียนจะต้องสอบถามรายละเอียดข้อมูลจากผู้ร้องประเด็นต่างๆให้ชัดเจนมากที่สุด หากไม่อยู่ในความรับผิดชอบก็สามารถชี้แจงหรือให้คำแนะนำผู้ร้องเพื่อเป็นการลดจำนวนเรื่องร้องเรียน
- ผู้บริหารและหัวหน้าหน่วยงานควรให้ความสำคัญในการเร่งรัดการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบ

๓. ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

สำนักแผนงานและสารสนเทศพิจารณาแล้วเห็นว่า ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ได้รับเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๙ เป็นจำนวนมากและไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งหากทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ให้ความสำคัญในการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์มากยิ่งขึ้น จะส่งผลให้ปัญหาได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจในภาพรวมของกรมป่าไม้ จึงเห็นควรดำเนินการ ดังนี้

๓.๑ แจ้งเวียนสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

๓.๒ ให้ทุกหน่วยงานให้ความสำคัญกับการเร่งรัดการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ให้แล้วเสร็จมีผลเป็นที่ยุติ ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

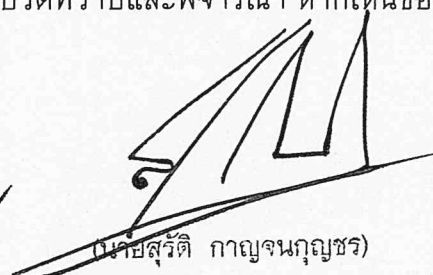
๓.๓ พิจารณาสันนิษฐานงบประมาณประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๐ เพิ่มเติม เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินการระบบจัดการเรื่องร้องเรียนให้สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑-๑๓ และสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้สาขาทุกสาขา หน่วยงานละ ๓๕,๐๐๐ บาท (สามหมื่นห้าพันบาทถ้วน) เป็นเงิน ๘๐๕,๐๐๐ บาท (แปดแสนห้าพันบาทถ้วน) และค่าใช้จ่ายของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ในการออกติดตามและให้คำแนะนำระบบจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑-๑๓ และสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้สาขาทุกสาขา เป็นเงิน ๑๑๕,๐๐๐ บาท (หนึ่งแสนหนึ่งหมื่นห้าพันบาทถ้วน) รวมเป็นเงินทั้งสิ้น ๙๒๐,๐๐๐ (เก้าแสนสองหมื่นบาทถ้วน)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา หากเห็นชอบขอได้โปรดลงนามในหนังสือที่แนบมาพร้อมนี้

๑ นายสมชัย มาเสถียร
๑ นายอริบดี รักการแทน
จากกรมป่าไม้

NS

๒๗ ต.ค. ๒๕๕๙


(นายสุรดี กาญจนบุญชวร)

ผู้อำนวยการสำนักแผนงานและสารสนเทศ

(นายสมชัย มาเสถียร)

รองอธิบดี รักษาราชการแทน

อธิบดีกรมป่าไม้