



ด่วนที่สุด

## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑๑ (สุราษฎร์ธานี) ส่วนอำนวยการ โทร ๐ ๓/๓๗๒๓๗/ ๕๔๑๖

ที่ ทส ๑๖๒๔.๑/๗๒๓๐

วันที่ ๑๓

ตุลาคม ๒๕๖๐

เรื่อง แนวทางการใช้งานระบบรับเรื่องร้องเรียน อิเล็กทรอนิกส์ (e-Petition) ที่พัฒนาขึ้นมาใหม่และแนวทางการประสานดำเนินการเรื่องร้องเรียนในภาพรวม

เรียน ผู้อำนวยการส่วนทุกส่วน  
ป่าไม้จังหวัดทุกจังหวัด

สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑๑ (สุราษฎร์ธานี) ขอส่งสำเนาหนังสือกรมป่าไม้ ด่วนที่สุด ที่ ทส ๑๖๐๖.๖/ว ๑๙๒๘๒ ลงวันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๐ เรื่อง แนวทางการใช้งานระบบรับเรื่องร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (e - Petition) ที่พัฒนาขึ้นมาใหม่และแนวทางการประสานดำเนินการเรื่องร้องเรียนในภาพรวม เพื่อช่วยสนับสนุนการประสานงานและการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อทราบและปฏิบัติ

(นายจรงค์ ทรงรัตนพันธุ์)

ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑๑ (สุราษฎร์ธานี)



รับที่ ๘๘๖๘  
วันที่ 16 ต.ค. 2560

ศูนย์บริการประชาชน  
รับที่ 81  
วันที่ 17 ต.ค. 2560

50645  
16 ต.ค. 2560



# ด่วนที่สุด บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมป่าไม้ สำนักแผนงานและสารสนเทศ โทร. ๐ ๒๕๖๑ ๔๒๙๒-๓ ต่อ ๕๖๕๗  
ที่ ทส ๑๖๐๖.๖/ว ๑ ๕ ๒๕ ๒๒ วันที่ ๘ ตุลาคม ๒๕๖๐

เรื่อง แนวทางการใช้งานระบบรับเรื่องร้องเรียน อิเล็กทรอนิกส์ (e-Petition) ที่พัฒนาขึ้นมาใหม่ และแนวทางการประสานดำเนินการเรื่องร้องเรียนในภาพรวม

- เรียน ผู้อำนวยการสำนักทุกสำนัก
- ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑-๑๓
- ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้สาขาทุกสาขา
- ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
- หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบภายใน

กรมป่าไม้ ขอส่งสำเนาหนังสือสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด่วนที่สุด ที่ ทส ๑๒๐๖.๒/ว ๓๓๓๒๒ ลงวันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๖๐ เรื่อง แนวทางการใช้งานระบบรับเรื่อง ร้องเรียน อิเล็กทรอนิกส์ (e-Petition) ที่พัฒนาขึ้นมาใหม่ และแนวทางการประสานดำเนินการเรื่อง ร้องเรียนในภาพรวม เพื่อช่วยสนับสนุนการประสานงานและการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มาเพื่อทราบและปฏิบัติ

(นายจเรศักดิ์ นันตะวงษ์)  
รองอธิบดีกรมป่าไม้  
รักษาราชการแทนอธิบดีกรมป่าไม้

16 ต.ค. 2560

16 ต.ค. 2560

เรียน ผอ. ศจส.ที่ ๓ (สงข)

- ฟ้าผ่ารถทอม

- เติมน้ำมันรถทอม

มาไม่ทันรถทอมที่จอดที่ท่ารถทอม

- ไม่ไปติดรถ

๑๗ ต.ค. ๖๐

(นายวิจิตร เกิดสม)

เจ้าหน้าที่ผู้คุม



17/10/60

(นายวิจิตร เกิดสม)

นักวิชาการป่าไม้ชำนาญการ

  
(นางจุติพร ฝิศจู)

นักวิชาการป่าไม้ชำนาญการ

ทำหน้าที่ผู้อำนวยการส่วนอำนวยการ

- ทพ

- สทพ รวบรวมเสร็จ



(นายจงรัก ทรงรัตนพันธ์)

ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรสัตว์ป่า (ส.จ.ส.ป.)



ส่วนราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงฯ สำนักตรวจและประเมินผล โทร. ๐ ๒๒๗๘ ๘๖๓๖ โทรสาร ๐ ๒๒๖๕ ๖๓๐๒  
ที่ ทส ๐๒๐๖.๒/ว ๓๓) ๒๒๒  
วันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๖๐

เรื่อง แนวทางการใช้งานระบบรับเรื่องร้องเรียน อิเล็กทรอนิกส์ (e-Petition) ที่พัฒนาขึ้นมาใหม่ และแนวทางการประสานดำเนินการเรื่องร้องเรียนในภาพรวม

เรียน เลขาธิการสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

อธิบดีกรมป่าไม้

อธิบดีกรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง

อธิบดีกรมควบคุมมลพิษ

อธิบดีกรมทรัพยากรน้ำ

ผู้อำนวยการองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

ผู้อำนวยการองค์การสวนพฤกษศาสตร์

ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจจากฐานชีวภาพ (องค์การมหาชน)

ผู้อำนวยการองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)

ผู้อำนวยการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด ๗๖ จังหวัด

ผู้อำนวยการสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ ๑-๑๖

ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สป.ทส.

อธิบดีกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช

อธิบดีกรมทรัพยากรธรณี

อธิบดีกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม

อธิบดีกรมทรัพยากรน้ำบาดาล

ผู้อำนวยการองค์การสวนสัตว์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

ผู้อำนวยการองค์การจัดการน้ำเสีย

ห้องอธิบดีกรมป่าไม้

รับที่ ๙.๗.๑๐

วันที่ ๒๒ ต.ค. ๒๕๖๐

ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้

เลขที่รับ ๑๐๗๑

วันที่ ๒๓ ต.ค. ๒๕๖๐

เวลา ๑๐.๐๐ น.

กำกับงาน/ประสานงาน  
นาย ก. ก. ก.  
วันที่ ๒๓ ต.ค. ๒๕๖๐  
เวลา

เรื่องเดิม

สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สป.ทส.) ได้จัดทำสัญญาจ้างพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อมูลและบริการอิเล็กทรอนิกส์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ สัญญาเลขที่ ๐๒๐๒/๓๗/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๙ (เอกสารแนบ ๑) และ สป.ทส. ได้มีคำสั่ง ที่ ๕๑๘/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๓๐ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุโครงการจ้างพัฒนาระบบดังกล่าว โดยมีเจ้าหน้าที่ของสำนักตรวจและประเมินผล (สตป.) และเจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ศทส.) เป็นคณะกรรมการ (เอกสารแนบ ๒)

ข้อเท็จจริง

ตามสัญญาจ้าง (TOR) สป.ทส. ได้ว่าจ้าง บริษัท บีซโพเทนเชียล จำกัด (BizPotential) เป็นผู้รับจ้างพัฒนาระบบ e-Petition ที่พัฒนาขึ้นมาใหม่ ซึ่งขอบเขตสัญญาจ้าง (TOR) ดังกล่าว กำหนดให้มีการจัดฝึกอบรมสร้างความเข้าใจให้กับหน่วยงานในสังกัด ทส. ซึ่ง สป.ทส. โดย สตป. ร่วมกับ ศทส. และบริษัท บีซโพเทนเชียล จำกัด (BizPotential) ได้จัดฝึกอบรมทำความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานระบบ e-Petition ที่พัฒนาขึ้นมาใหม่ ก่อนที่จะมีการใช้งานระบบ e-Petition ที่พัฒนาขึ้นมาใหม่จริงในวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ (ทดแทนและยกเลิกการใช้งานระบบเก่าที่เคยใช้มาตั้งแต่ปี ๒๕๕๙) ให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนการใช้งานระบบ e-Petition ของแต่ละหน่วยงานทั้งในส่วนกลาง และในพื้นที่ครอบคลุม ๕ ภูมิภาค พร้อมทั้งได้มีการรับฟังปัญหาอุปสรรค และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับหน่วยงานในพื้นที่ เพื่อนำมาปรับปรุงประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการประสานดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับภารกิจรับผิดชอบของหน่วยงานในสังกัด ทส. ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่องต่อไป โดยการจัดฝึกอบรมทำความเข้าใจดังกล่าวมีตามลำดับ ดังนี้ (เอกสารแนบ ๓)

- หน่วยงานระดับกรมส่วนกลาง เมื่อวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๐ ณ ห้องประชุม ๒๑๑ A ชั้น ๒ กรมประชาสัมพันธ์
- หน่วยงานในพื้นที่ภาคเหนือ เมื่อวันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๖๐ ณ ห้องประชุม ศูนย์การศึกษา มหาวิทยาลัยธนบุรี วิทยาลัยเทคโนโลยีหมู่บ้านครู ภาคเหนือ จ.ลำพูน

- หน่วยงานในพื้นที่ภาคใต้ เมื่อวันที่ ๑๓ กรกฎาคม ๒๕๖๐ ณ ห้องคอมพิวเตอร์ ชั้น ๔ อาคารวิทยบริการ สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตกระบี่ จ.กระบี่
- หน่วยงานในพื้นที่ภาคตะวันออก เมื่อวันที่ ๑๙ กรกฎาคม ๒๕๖๐ ณ ห้องคอมพิวเตอร์ ชั้น ๒ อาคาร ๓ วิทยาลัยอาชีวศึกษาโปลีเทคนิคระยอง จ.ระยอง
- หน่วยงานในพื้นที่ภาคกลาง เมื่อวันที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๖๐ ณ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ชั้น ๒ อาคารศูนย์ภาษาและศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง อ.จอมบึง จ.ราชบุรี
- ในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เมื่อวันที่ ๒๖ กรกฎาคม ๒๕๖๐ ณ ห้องบริการคอมพิวเตอร์ สำนักคอมพิวเตอร์ ชั้น ๔ อาคารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จ.มหาสารคาม

โดยการฝึกอบรมทำความเข้าใจดังกล่าว ได้ให้เจ้าหน้าที่จากทุกหน่วยงานได้ทดลองใช้งานระบบ e-Petition ที่พัฒนาขึ้นมาใหม่ ตั้งแต่การ Login เข้าสู่ระบบ การเปิดรับ ส่งต่อ การรายงานความก้าวหน้าของเรื่องร้องเรียน การแนบไฟล์เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน และการดำเนินการก่อนที่จะปิดเรื่องร้องเรียนในแต่ละเรื่องในแต่ละกรณี ซึ่งจากการสังเกตเจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานมีความเข้าใจการใช้งานระบบ e-Petition ที่พัฒนาขึ้นมาใหม่แล้วค่อนข้างดี

นอกจากนี้ การฝึกอบรม ๖ ครั้ง ดังกล่าวข้างต้น สดป. ได้จัดทำแบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบ e-Petition ที่พัฒนาขึ้นมาใหม่ และได้รับฟังปัญหาอุปสรรค ข้อจำกัดจากการปฏิบัติงาน การประสานดำเนินการเรื่องร้องเรียน ตลอดจนแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเจ้าหน้าที่ที่เข้าร่วมการฝึกอบรมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการประสานดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้เกิดความรวดเร็ว ชัดเจน ครบถ้วน มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นตามลำดับต่อไปด้วย ซึ่งจากการพิจารณาแบบสำรวจความคิดเห็น และการรับฟังปัญหาอุปสรรค ข้อจำกัด และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาการประสานดำเนินการเรื่องร้องเรียน พบว่าเจ้าหน้าที่หน่วยงานในพื้นที่ของ ทส. ส่วนใหญ่ (ประมาณร้อยละ ๙๕) เห็นด้วยกับการใช้งานระบบ e-Petition ที่พัฒนาขึ้นมาใหม่ นี้ โดยมีประเด็นสำคัญที่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วย รวมถึงข้อเสนอแนะ โดยสรุปดังนี้ รายละเอียดปรากฏตาม (เอกสารแนบ ๔)

#### เห็นด้วย ด้วยเหตุผลดังนี้

- (๑) ประชาชนสามารถยื่นเรื่องร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาร้องเรียน ซึ่งถือเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในการป้องกันความเสียหายที่เกิดขึ้นกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมได้อีกทางหนึ่งด้วย
- (๒) ลดขั้นตอนการจัดทำหนังสือราชการในการประสานงาน (ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการที่ล่าช้า) และเจ้าหน้าที่ ทส. สามารถรับ-ส่งเรื่องร้องเรียน หรือข้อมูลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ได้อย่างคล่องตัว
- (๓) กรณีหน่วยงานกรมส่วนกลาง หรือกระทรวง ต้องการประสานงานเรื่องร้องเรียนใด ๆ เป็นการเร่งด่วน ก็จะสามารถติดต่อกับผู้ปฏิบัติงานจริงเพื่อสอบถามความคืบหน้าผลการดำเนินการได้รวดเร็วขึ้น
- (๔) รูปแบบโปรแกรมทำความเข้าใจได้ง่าย ใช้งานได้คล่องตัว สามารถเก็บข้อมูลรวบรวมสถิติต่าง ๆ ได้ มีการระบุวัน เดือน ปี และเวลา รวมถึงทราบว่าหน่วยงานใด และเจ้าหน้าที่รายใด เป็นผู้รับผิดชอบ มีการเรียงลำดับขั้นตอนการทำงาน ทำให้เห็นความต่อเนื่องของการดำเนินการเรื่องร้องเรียนหนึ่ง ๆ ได้อย่างชัดเจน
- (๕) มีความสะดวกรวดเร็วในการค้นหาเรื่องเดิม ข้อมูล หรือเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน เรื่องใดเรื่องหนึ่ง เพราะสามารถค้นหาได้จากระบบ ไม่ต้องเปิดแฟ้มเอกสารค้นหา
- (๖) การใช้งานระบบ e-Petition ซึ่งเป็นระบบที่สามารถประสานงานได้อย่างรวดเร็ว ย่อมมีส่วนช่วยให้การแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เกิดความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นตามไปด้วย
- (๗) ประหยัดทรัพยากรกระดาษ ประหยัดค่าของจดหมาย/ซองเอกสาร/กล่องพัสดุ ค่าจัดส่งไปรษณีย์ ประหยัดค่าส่งโทรสาร ในการจัดทำเอกสารรายงานความก้าวหน้าเรื่องร้องเรียน และประหยัดเวลาของเจ้าหน้าที่ที่จะต้องดำเนินการเพื่อจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์ รวมทั้งประหยัดพื้นที่จัดเก็บวัสดุและแฟ้มเอกสารได้อีกทางหนึ่งด้วย

ไม่เห็นด้วย ด้วยเหตุผลดังนี้

๑) ขาดบุคลากรที่มีความรู้ในการใช้งานและการแก้ไขปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์ โปรแกรมพื้นฐานต่าง ๆ และการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต รวมถึงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ ที่ สป.ทส. กำหนดให้ใช้งาน นอกจากนี้ บุคลากรที่ต้องรับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียนก็มีไม่เพียงพอด้วย

๒) ขาดอุปกรณ์ปฏิบัติงาน เช่น คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ Notebook และโดยเฉพาะเครื่องสแกนเนอร์ ความเร็วสูง

โดยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

๑.) ควรให้หน่วยงานส่วนกลาง จัดซื้อเครื่องสแกนเนอร์ความเร็วสูง ให้กับหน่วยงานในส่วนภูมิภาค เพื่อใช้งานด้วย

๒.) ควรจัดประชุมสร้างความรู้และทำความเข้าใจร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบ e-Petition และผู้รับผิดชอบประสานดำเนินการเรื่องร้องเรียน ทั้งเจ้าหน้าที่ของกระทรวง กรม และหน่วยงานในพื้นที่ อย่างต่อเนื่อง เป็นประจำ

๓.) ควรพัฒนาระบบ e-Petition ให้กับหน่วยงานในพื้นที่เป็นการเฉพาะด้วย เนื่องจากหน่วยงานในพื้นที่ ได้รับเรื่องร้องเรียนโดยตรงจากช่องทางต่าง ๆ ในพื้นที่ด้วยเช่นกัน เพื่อให้หน่วยงานในพื้นที่ สามารถนำเข้าสู่ข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่ได้รับเองโดยตรง เพื่อเป็นฐานข้อมูลสำหรับใช้ประโยชน์ของแต่ละหน่วยงานเองด้วย

ข้อพิจารณา

ด้วยการพัฒนาระบบ e-Petition ที่พัฒนาขึ้นมาใหม่นี้ เป็นการพัฒนาการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการประสานดำเนินการเรื่องร้องเรียนของ สตป. โดยส่วนติดตาม ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ได้รับมอบหมายจาก ปกท.ทส. และ รอง ปกท.ทส. ที่กำกับการปฏิบัติงานในแต่ละช่วงเวลา ให้เป็นหน่วยงานรับผิดชอบหลักในการพิจารณาประสานดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงาน ทส. ซึ่งในช่วงที่ผ่านมา ปกท.ทส. ได้โปรดมอบหมายให้ สตป. ปรับเปลี่ยนรูปแบบแนวทางการประสานงานเรื่องร้องเรียนโดยให้ ผอ.สตป. สามารถลงนามในหนังสือประทับตราประสานดำเนินการเรื่องร้องเรียนได้ พร้อมกับให้สแกนหนังสือประทับตราส่งผ่านระบบ e-Petition (ระบบเดิม) ให้กับหน่วยงานในสังกัด ทส. โดยไม่ต้องส่งหนังสือประทับตราฉบับจริงไปด้วย เพื่อให้หน่วยงาน ทส. สามารถนำไปพิจารณานำเรียนอธิบดี/เลขาธิการ/ผอ.ทสจ/ผอ.สสภ. หรือประสานส่งต่อให้หน่วยงานภายในของแต่ละหน่วยงานดำเนินการต่อไปได้ ตามแนวทางหนังสือ สป.ทส. ด่วนที่สุด ที่ ทส ๐๒๐๖.๒/ว ๑๖๗๕ ลงวันที่ ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๕๘ และหนังสือ สป.ทส. ที่ ทส ๐๒๐๖.๒/ว ๔๑๑๐ ลงวันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๙ (เอกสารแนบ ๕) ซึ่งจากการปรับเปลี่ยนรูปแบบฯ และดำเนินการตามหนังสือ ๒ ฉบับดังกล่าวนี้ มีส่วนทำให้ สตป. สามารถประสานติดตามความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในแต่ละเรื่องได้อย่างรวดเร็ว และคล่องตัว รวมถึงทำให้ประสานงานดำเนินการเรื่องร้องเรียนโดยรวมมีประสิทธิภาพ ประกอบกับเจ้าหน้าที่ ทส. ส่วนใหญ่ ซึ่งได้มีการใช้งานระบบ e-Petition (ระบบเดิม) อยู่แล้ว และได้มีการทดสอบใช้งานระบบ e-Petition ที่พัฒนาขึ้นมาใหม่แล้ว เห็นด้วยว่าการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงาน มีส่วนสำคัญที่จะทำให้การประสานดำเนินการเรื่องร้องเรียนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ เมื่อมีการใช้งานระบบ e-Petition ที่พัฒนาขึ้นมาใหม่ ซึ่งจะเริ่มใช้งานในวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ เป็นต้นไป นั้น จะเป็นการใช้งานทดแทนระบบ e-Petition (ระบบเดิม) ไปโดยอัตโนมัติ ซึ่งได้มีการชี้แจงและจัดฝึกอบรมการใช้งานให้กับเจ้าหน้าที่ ทส. ที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้รับผิดชอบหลักของทุกหน่วยงานในทุกภูมิภาคครบถ้วนแล้ว ดังที่กล่าวไว้ในข้อเท็จจริง

ในการนี้ เพื่อให้การประสานดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานในสังกัด ทส. สามารถดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวได้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องตามลำดับ จึงเห็นควรให้หน่วยงานในสังกัด ทส. ที่เกี่ยวข้องดำเนินการและให้การสนับสนุนการดำเนินงานในภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๑. ให้นำหน่วยงานระดับกรม รัฐวิสาหกิจ และองค์การมหาชน ดำเนินการ ดังนี้

๑.๑ มอบหมายเจ้าหน้าที่ทั้งในระดับกรม รัฐวิสาหกิจ และองค์การมหาชน รวมถึงระดับสำนัก/กอง/ศูนย์/สถาบัน ส่วนกลางและภูมิภาคของแต่ละหน่วยงาน ตาม (เอกสารแนบ ๖) ที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการใช้งานระบบ e-Petition และเป็นผู้ประสานดำเนินการเรื่องร้องเรียน เริ่มใช้งานระบบ e-Petition ที่พัฒนาขึ้นมาใหม่ได้ในวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ เป็นต้นไป

๑.๒ มอบหมายให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารหรือหน่วยงานด้าน IT ของแต่ละกรม รัฐวิสาหกิจ และองค์การมหาชน โดยเฉพาะหน่วยงานที่มีหน่วยงานระดับพื้นที่ในภูมิภาคต่าง ๆ เช่น สำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ ของ อส. สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ ของ ปม. สำนักงานบริหารจัดการทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง ของ ทช. พิจารณาความเป็นไปได้ในการจัดทำโครงการพัฒนาระบบรับเรื่องร้องเรียนในลักษณะใกล้เคียงกับระบบ e-Petition สำหรับให้หน่วยงานระดับพื้นที่ในภูมิภาคต่าง ๆ ของแต่ละหน่วยงาน ใช้ในการนำเข้าสู่ข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่ได้รับโดยตรงจากช่องทางต่าง ๆ ในพื้นที่หรือหน่วยงานอื่น ๆ นอกเหนือจากที่ได้รับจาก ทส. และ กรมส่วนกลาง เพื่อเป็นฐานข้อมูลสำหรับใช้ประโยชน์ในการสืบค้นข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูล ตามความต้องการของแต่ละหน่วยงานเองด้วย

๑.๓ ให้ความสำคัญกับการสนับสนุนบุคลากร งบประมาณ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการประสานดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้วยระบบ e-Petition โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์ และโดยเฉพาะอย่างยิ่งเครื่องสแกนเนอร์ความเร็วสูง ให้กับศูนย์บริการประชาชนของกรม หรือหน่วยงานกรมส่วนกลางที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้วย และรวมถึงหน่วยงานระดับสำนัก/กอง/ศูนย์/สถาบัน ส่วนกลางและภูมิภาคของแต่ละหน่วยงาน ตามลำดับจำนวนเรื่องร้องเรียนที่แต่ละหน่วยงานได้รับมอบหมายให้ดำเนินการด้วย เนื่องจากการใช้งานระบบ e-Petition ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด จำเป็นที่จะต้องมีการสแกนหนังสือหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เข้าไปในระบบด้วย

๒. ให้ ทสจ. ๗๖ จังหวัด มอบหมายเจ้าหน้าที่ ตาม (เอกสารแนบ ๗) ที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการใช้งานระบบ e-Petition และเป็นผู้ประสานดำเนินการเรื่องร้องเรียน เริ่มใช้งานระบบ e-Petition ที่พัฒนาขึ้นมาใหม่ได้ในวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ เป็นต้นไป

๓. ให้ สสภ.๑-๑๖ มอบหมายเจ้าหน้าที่ ตาม (เอกสารแนบ ๘) ที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการใช้งานระบบ e-Petition และเป็นผู้ประสานดำเนินการเรื่องร้องเรียน เริ่มใช้งานระบบ e-Petition ที่พัฒนาขึ้นมาใหม่ได้ในวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ เป็นต้นไป

๔. ให้ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สป.ทส. ดำเนินการ ดังนี้

๔.๑ จัดทำโครงการฝึกอบรมการใช้งานและการแก้ไขปัญหา การใช้งานคอมพิวเตอร์ โปรแกรมพื้นฐานต่าง ๆ และการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ในหลักสูตรเบื้องต้นสำหรับผู้ใช้งานทั่วไป ให้กับเจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงาน สป.ทส. อย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี เพื่อให้ทุกหน่วยงานของ สป.ทส. มีเจ้าหน้าที่ที่มีองค์ความรู้ด้านการใช้งานและการแก้ไขปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์ โปรแกรมพื้นฐานต่าง ๆ และระบบอินเทอร์เน็ต เพียงพอสำหรับการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน ซึ่งความรู้พื้นฐานดังกล่าวจะมีความจำเป็นต่อเจ้าหน้าที่ทุกหน่วยงานของ สป.ทส. ในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ ที่ สป.ทส. โดย ศทส. มีส่วนร่วมในการพัฒนาขึ้นมา เช่น ระบบ e-Petition ระบบต้นแบบศูนย์ปฏิบัติการกระทรวง (MOC) และศูนย์ปฏิบัติการกรม (DC)

๔.๒ จัดทำโครงการจัดซื้อคอมพิวเตอร์ และโดยเฉพาะอย่างยิ่งเครื่องสแกนเนอร์ความเร็วสูง ให้กับ ทสจ. และ สสภ. ตามลำดับจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ ทสจ. และ สสภ. ได้รับ หรือตามความจำเป็นเหมาะสมของแต่ละหน่วยงานในแต่ละกรณีต่อไป เนื่องจากการใช้งานระบบ e-Petition ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด จำเป็นที่จะต้องมีการสแกนหนังสือหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เข้าไปในระบบด้วย



๔.๓ พิจารณาความเป็นไปได้และความเหมาะสมในการจัดทำโครงการเพื่อพัฒนาระบบ  
รับเรื่องร้องเรียนในลักษณะใกล้เคียงกับระบบ e-Petition สำหรับให้ ทสจ. และ สสภ. ใช้ในการนำเข้าสู่ข้อมูลเรื่องร้องเรียน  
ที่ ทสจ. และ สสภ. ได้รับโดยตรงจากช่องทางต่าง ๆ ในพื้นที่หรือหน่วยงานอื่น ๆ นอกเหนือจากที่ได้รับจาก ทส.  
เพื่อเป็นฐานข้อมูลสำหรับใช้ประโยชน์ในการสืบค้นข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูล ตามความ  
ต้องการของแต่ละหน่วยงานเองด้วย และเพื่อให้ระบบที่จะพัฒนาขึ้นสอดคล้องกับความต้องการจริงของ ทสจ. และ สสภ.  
ควรให้ ทสจ. และ สสภ. มีส่วนร่วมในทุกกระบวนการทั้งการเป็นคณะกรรมการกำหนด TOR คณะกรรมการพิจารณา  
ผลการประกวดราคา และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ


๔.๔ ด้วยการจัดฝึกอบรมชี้แจงทำความเข้าใจการใช้งานระบบ e-Petition ที่พัฒนาขึ้นมาใหม่  
ในภูมิภาคต่าง ๆ ที่ผ่านมา สป.ทส. ได้รับแจ้งว่า เจ้าหน้าที่หน่วยงาน ทส. ในพื้นที่ หลายหน่วยงาน ประสบ  
ปัญหาในการเดินทางและการหาที่พักอาศัย เพื่อที่จะมาร่วมฝึกอบรมทำความเข้าใจ ดังกล่าว ซึ่งทราบว่าเกิดจาก  
ข้อจำกัดที่กำหนดข้อความเรื่องการฝึกอบรมไว้ใน TOR ดังนั้น ศทส. ควรพิจารณาความเป็นไปได้จากปัญหา  
ข้อเท็จจริงดังกล่าว ก่อนที่จะกำหนดข้อความต่าง ๆ ไว้ใน-TOR ในโครงการพัฒนาระบบอื่น ๆ ในระยะต่อไปด้วย  
โดยควรคำนึงถึงความยืดหยุ่นในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับเจ้าหน้าที่ ทส. ที่จะมีส่วนร่วม  
ในการปฏิบัติงานด้วย ทั้งนี้ การดำเนินการดังกล่าวต้องไม่เป็นการขัดระเบียบกฎหมายที่กำหนดห้ามไว้

ทั้งนี้ ระบบ e-Petition (ระบบเดิม) ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน จะไม่สามารถใช้งานได้ในวันที่ ๒๘-๓๐  
กันยายน ๒๕๖๐ เนื่องจากจะต้องมีการดำเนินการเพื่อถ่ายโอนข้อมูลจากระบบเก่ามาสู่ระบบใหม่ ดังนั้น  
เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบหลักของหน่วยงานระดับกรม รัฐวิสาหกิจ และองค์การมหาชน รวมถึงระดับสำนัก/กอง/  
ศูนย์/สถาบัน ส่วนกลางและภูมิภาคของแต่ละกรมฯ จะสามารถเข้าใช้งานระบบ e-Petition ที่พัฒนา  
ขึ้นมาใหม่ ในวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ โดยให้เข้าไปที่ [http://petition.mnre.go.th/MNRE\\_PETITION\\_๕๘/login.php](http://petition.mnre.go.th/MNRE_PETITION_๕๘/login.php)  
สำหรับ Username และ Password ใช้งานระบบของแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความรอบคอบและความ  
ปลอดภัยของระบบ สตป. จะได้จัดส่งให้กับผู้ประสานงานหลักของแต่ละกรมฯ ทสจ. และ สสภ. ทาง e-mail/Line  
ที่เคยจัดทำฐานข้อมูลไว้ เพื่อให้ผู้ประสานงานหลักฯ จัดทำเป็นทะเบียนในภาพรวมของหน่วยงานตัวเอง และส่ง  
ต่อให้แต่ละสำนัก/กอง/ศูนย์/สถาบัน ส่วนกลางและภูมิภาคของแต่ละกรมฯ ตนเอง (ถ้ามี) เพื่อเข้าใช้งานระบบต่อไป

ในการนี้ สป.ทส. โดย สตป. ได้เตรียมความพร้อมสำหรับการไปจัดประชุมชี้แจงเพิ่มเติมกับ  
หน่วยงาน ทส. ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่องอยู่แล้ว และในเบื้องต้น สป.ทส. โดย สตป. ได้เตรียมความพร้อมของ  
เจ้าหน้าที่ สำหรับให้คำปรึกษาการใช้งานระบบ e-Petition ที่พัฒนาขึ้นมาใหม่ไว้แล้ว ในหลายช่องทาง ได้แก่  
เบอร์โทรศัพท์สำนักงาน ๐๒-๒๗๘๘๖๓๖-๗ / เบอร์โทรศัพท์มือถือสำนักงาน 061-3854119 / Line ID : omeco\_02  
(ค้นหาด้วย ID) หรือ 0613854119 (ค้นหาด้วยหมายเลขโทรศัพท์) / e-mail : omeco\_02@yahoo.com นอกจากนี้  
สามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่นายธวัชชัย สุขลอย เบอร์โทรศัพท์มือถือส่วนตัว 086-7859800 / Line ID  
ส่วนตัว : lotharmatthaeus (ค้นหาด้วย ID) / Facebook ส่วนตัว : Tawatchai Sukloy

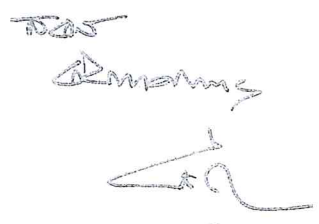
ทั้งนี้ สป.ทส. โดย สตป. ได้ประสานแจ้งให้เจ้าหน้าที่หน่วยงาน ทส. ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งาน  
ระบบ e-Petition โดยตรง รับทราบทางไลน์ที่ สป.ทส. โดย สตป. รวบรวมเป็นฐานข้อมูลไว้ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการ

เขียน ทนงษ์  
เพื่อไม่ให้เกิด  


  
ช.ต.ต.บ

  
(นายสมชัย มาเสถียร)

  
๒๗๑๐

(นางสาวอนงค์ โปปัญญานันท์) ผู้ตรวจราชการกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม  
ผู้อำนวยการแผนรณรงค์ปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม  
ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง ปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม  
รองอธิบดีกรมป่าไม้

(นายชวลิต สุริสา)  
อธิบดีกรมป่าไม้

๒๙ ก.ย. ๒๕๖๐