



ห้องอธิบดีกรมป่าไม้  
เลขที่รับ พ.ย. ๒๕๕๖  
วันที่รับ.....  
เรื่อง.....  
วันที่.....  
ปี.....  
๒๗๐  
- ๕ พ.ย. ๒๕๕๖  
๑๐ ๑๓ ๒๖

## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักแผนงานและสารสนเทศ ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ โทร. ๕๖๕๗ , ๕๐๕๓

ที่ ทส ๑๖๐๓.๗/ ๓๖๖๕ วันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๖

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานของศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖

เรียน อธิบดีกรมป่าไม้

สำนักแผนงานและสารสนเทศ ขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานของศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ ดังนี้

### ๑. การดำเนินงานเกี่ยวกับพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๑.๑ ได้จัดตั้งศูนย์บริการประชาชน ภายใต้สังกัดส่วนอำนวยการ ของสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ ที่ ๑-๑๓ และสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้สาขาทุกสาขา ตามคำสั่งกรมป่าไม้ ที่ ๑๗๙๔/๒๕๕๖ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๖ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์บริการประชาชน (เอกสารแนบ ๑)

๑.๒ การพิจารณาการขอข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ (เอกสารแนบ ๒)

๑.๒.๑ กรณีผ่านคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของกรมป่าไม้ จำนวน ๒ ราย

๑.๒.๒ กรณีไม่ต้องเข้าที่ประชุมคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของกรมป่าไม้พิจารณา

จำนวน ๘ ราย

๑.๓ การให้บริการข้อมูลข่าวสาร (ทุกช่องทาง) (เอกสารแนบ ๓)

๑.๓.๑ บริการข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งหมด จำนวน ๖๓๒ ราย

๑.๓.๒ บริการรับเรื่องร้องเรียน รวมทั้งหมด จำนวน ๒๔๐ เรื่อง

๑.๔ การให้บริการสายด่วน ๑๓๑๐ กด ๓ จำนวน ๓๒๔ ราย (เอกสารแนบ ๔)

๑.๔.๑ บริการข้อมูลข่าวสาร จำนวน ๖๒๙ ราย

๑.๔.๒ บริการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๙๙ ราย

- การดำเนินงานโทรศัพท์สายด่วน ๑๓๑๐ กด ๓ (ช่วงเวลากลางคืน เวลา ๑๘.๐๐ - ๐๗.๐๐ น.) ได้จ้างพนักงานจ้างเหมาบริการ จำนวน ๒ คน คนละ ๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๕ เดือน คิดเป็นเงินทั้งสิ้น ๑๕๐,๐๐๐ บาท ให้บริการรวมจำนวน ๓๒ ครั้ง/ราย เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานทั้งหมด ๓๒๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔.๔๐ ซึ่งเป็นสัดส่วนที่น้อยมาก ซึ่งประเมินได้ว่าผลการดำเนินงานเฉพาะช่วงเวลากลางคืน ไม่คุ้มค่าต่อเงินงบประมาณในการดำเนินงาน

/๑.๕ ผลการ...

๑.๕ ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกรมป่าไม้ โดยความพึงพอใจของผู้รับบริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐ (เอกสารแนบ ๕)

๑.๖ จัดประชุมเชิงปฏิบัติการ การให้ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติ ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ จำนวน ๑ ครั้ง เมื่อวันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๕๖ ณ ห้องประชุม ๑ อาคารเทียมคมกฤส กรมป่าไม้ โดยมีเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในสังกัดกรมป่าไม้ทั้งส่วนกลางและ ส่วนภูมิภาค เข้าร่วมประชุม จำนวน ๑๒๐ คน โดยผู้เข้าร่วมประชุมมีความสนใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ (เอกสารแนบ ๖)

๑.๗ การดำเนินการตามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) การเป็นเครือข่ายความร่วมมือ ในการพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานของรัฐระดับกระทรวง ให้เป็นหน่วยงานต้นแบบในการจัดตั้ง ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ซึ่งได้รายงาน ให้อธิบดีกรมป่าไม้และปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมทราบ และจัดส่งให้สำนักงาน- ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เรียบร้อยแล้ว ตามหนังสือกรมป่าไม้ ที่ ทส ๑๖๐๓.๓/๑๙๙๔ ลงวันที่ ๑๓ สิงหาคม ๒๕๕๖ (เอกสารแนบ ๗)

๑.๘ การดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐานและตัวชี้วัดที่กำหนดภายใต้พระราชบัญญัติ ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ของหน่วยงานภาครัฐ ได้รายงานผ่านระบบฯ และรายงานให้ อธิบดีกรมป่าไม้ทราบ ตามหนังสือสำนักแผนงานและสารสนเทศ ที่ ทส ๑๖๐๓.๓/๓๔๓/๔ ลงวันที่ ๑๘ ตุลาคม ๒๕๕๖ (เอกสารแนบ ๘)

๑.๙ ผลการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ ผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ ได้รายงาน ให้อธิบดีกรมป่าไม้และปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมทราบ ตามหนังสือกรมป่าไม้ ส่วนที่ ๑๖๐๓.๓/๑๙๙๔/๔๐ ลงวันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๕๖ (เอกสารแนบ ๙)

๑.๑๐ จัดประชุมคณะกรรมการ อำนวยการและคณะทำงานโครงการจัดทำฐานข้อมูลกรมป่าไม้และคณะทำงานเรียงเรียงเอกสารโครงการจัดทำฐานข้อมูลกรมป่าไม้ ในการดำเนินการรวบรวมข้อมูล ของกรมป่าไม้ให้เป็นหมวดหมู่ และจัดทำหนังสือเป็นรูปเล่ม เนื่องในโอกาสที่กรมป่าไม้ครบรอบ ๑๑๗ ปี วันที่ ๑๔ กันยายน ๒๕๕๖ เพื่อใช้ศึกษา ค้นคว้า และเป็นหลักฐานในการอ้างอิง จำนวน ๔ ด้าน ประกอบด้วย ด้านประวัติและสถานที่สำคัญทางการป่าไม้ ด้านพระราชดำริกับการป่าไม้ ด้านสารสนเทศป่าไม้ และ ด้านงานป่าไม้กับต่างประเทศ รวม ๗ ครั้ง (เอกสารแนบ ๑๐)

๑.๑๑ แผนดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ ดังนี้ (เอกสารแนบ ๑๑)

๑.๑๑.๑ จัดสรรงบประมาณในการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในพื้นที่ ณ ศูนย์บริการ-ประชาชนของสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ ที่ ๑-๑๓ และสาขาทุกสาขา

๑.๑๑.๒ จัดทำโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ ให้ความรู้ความเข้าใจในการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ของสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑-๑๓ และสาขาทุกสาขา โดยแบ่งการประชุมเป็น ๔ ภาค

๑.๑๑.๓ ร่วมกับเจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัด-สำนักนายกรัฐมนตรี ในการออกตรวจติดตาม ให้คำแนะนำและประเมินผลในการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ ที่ ๑-๑๓ และสาขาทุกสาขา รวม ๒๓ ครั้ง

## ๒. การดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

๒.๑ ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ จำนวน ๒๔๐ เรื่อง ดังนี้ (ข้อมูลตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๕ - ๓๐ กันยายน ๒๕๕๖) (เอกสารแนบ ๑๒)

๒.๑.๑ เรื่องดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๑๓๙ เรื่อง

๒.๑.๒ เรื่องอยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๑๐๑ เรื่อง

โดยร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ แยกเป็นดังนี้

- ด้วยตนเอง/โทรศัพท์ สายด่วน ๑๓๑๐ กด ๓ จำนวน ๙๙ เรื่อง

- ผ่านระบบ e-petition ของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม  
จำนวน ๑๖๓ เรื่อง

- สำนักนายกรัฐมนตรี (๑๑๑๑)/กระทู้ ขอรหัส/อื่น ๆ จำนวน ๑๘ เรื่อง

๒.๒ ผลการประเมินวิเคราะห์การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ในภาพรวม ประกอบด้วย

### ๒.๒.๑ ปัญหาและอุปสรรค

๑) ผู้ร้องเรียนถูกผู้มีอิทธิพลข่มขู่ ทำร้าย ทำให้เกิดความไม่ปลอดภัยกับผู้ให้ข้อมูลเรื่องร้องเรียน

๒) บางกรณีมีผู้มีอิทธิพลที่มีอำนาจและทำให้เกิดอันตรายแก่ชีวิต ร่างกาย ทรัพย์สินหรือชื่อเสียง ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ควรเฝ้าระวังป้องกันเจ้าหน้าที่และหาหนทางดำเนินการขั้นเด็ดขาด

๓) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบต้องปฏิบัติหน้าที่หลายด้าน อาจติดตามเรื่องร้องเรียนไม่ได้ต่อเนื่องทุกวัน จึงทำให้การรับเรื่องร้องเรียนล่าช้า

๔) การดำเนินงานในระบบ e-petition ของกรมป่าไม้ยังต้องมีการปรับปรุงอยู่อย่างต่อเนื่อง

/๕) การดำเนินงาน...



๕) การดำเนินงานในระบบ e-petition ของกระทรวงฯ เมื่อเจ้าหน้าที่ปิดเรื่องแล้ว ไม่สามารถย้อนกลับมาแก้ไขหรือปรับปรุงข้อมูลได้

๖) การรายงานผลการตรวจสอบในบางครั้งอาจล่าช้า เนื่องจากมีหลายหน่วยงาน ร่วมกันตรวจสอบหรืออาจต้องประสานขอข้อมูลจากหน่วยงานอื่น

๗) เหตุการณ์ไม่สงบในพื้นที่ชายแดนจังหวัดภาคใต้

#### ๒.๒.๒ แนวทางปรับปรุงแก้ไข

๑) มีการตรวจสอบและการติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่ให้มีความโปร่งใส มีความเป็นธรรม

๒) หากเป็นกรณีเรื่องจำเป็นเร่งด่วน ควรแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ หรือโทรสาร

๓) ปรับปรุงระบบ e-petition ของกระทรวงฯ ให้สามารถแก้ไขหรือปรับปรุงข้อมูล หลังจากปิดเรื่องได้

๔) ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาด้านกฎหมาย

๕) เร่งรัดเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการอย่างรวดเร็ว เพื่อให้การดำเนินการ ทันท่อเหตุการณ์

๖) จัดสรรงบประมาณและอัตรากำลังตามความจำเป็น

#### ๒.๒.๓ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น

๑) ลดขั้นตอนการดำเนินการให้รวดเร็วยิ่งขึ้น

๒) ไม่เปิดเผยข้อมูลผู้ร้องเรียนหรือข้อมูลบางส่วนในเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและผู้เกี่ยวข้อง ไม่ให้ได้รับอันตรายหรือความไม่ชอบธรรม

๓) ขยายระยะเวลาการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อให้เหมาะสมกับ ความเป็นจริงในการดำเนินการ

๔) วางมาตรการเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและผู้เกี่ยวข้อง ไม่ให้ได้รับ อันตรายหรือความไม่ชอบธรรม ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ไม่ปิดเปื้อน ข้อเท็จจริง และไม่โน้มเอียงเข้าข้าง ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง โดยมีอคติหรือมีผลประโยชน์ที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย

๕) การกำหนดผู้รับผิดชอบในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน เห็นควรกำหนด ตามตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้อำนวยการส่วน หรือ หัวหน้าฝ่ายที่รับผิดชอบ จะได้ ไม่ต้องเปลี่ยนชื่อเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบบ่อยครั้ง เมื่อมีการโยกย้ายเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน


๖) ผู้บังคับบัญชาควรกำชับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ ให้มีการเข้มงวดในการ ปฏิบัติงานยิ่งขึ้น

/สำนักแผนงาน...

สำนักแผนงานและสารสนเทศพิจารณาแล้ว เพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับพระราชบัญญัติ ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และเรื่องร้องเรียนของกรมป่าไม้เป็นไปตามตัวชี้วัด จึงขอส่ง รายงานสรุปผลการดำเนินงานของศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

  
(นายสุรติ กาญจนกฤษ)
ผู้อำนวยการสำนักแผนงานและสารสนเทศ

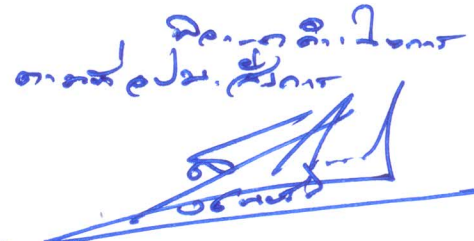
  
พ.พ.อ. ๕๖  
(นางเปรมพิมล พิมพ์พันธุ์)

ผู้ตรวจราชการกรม รักษาราชการแทนรองอธิบดีกรมป่าไม้

- ทลว  
- ดำเนินตามเลข

  
(นายบุญชอบ สุทธรณ์สงวนษ์)  
อธิบดีกรมป่าไม้

ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้

  
(นายสุรติ กาญจนกฤษ)

ผู้อำนวยการสำนักแผนงานและสารสนเทศ

ส่วนบริหาร

- ตัวชี้วัดเมื่อเป็น 11 พฤษภาคม ๒๕๕๖  
๑ พฤศจิกายน

