



**คู่มือการบริหารจัดการซื้อโรงเรียน
ของกรมป่าไม้**

จัดทำโดย

ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้

สำนักแผนงานและสารสนเทศ

คำนำ

การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานในสังกัดกรมป่าไม้ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน อีกทั้ง เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของกรมป่าไม้ ซึ่งเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ที่ดีของกรมป่าไม้ ทั้งนี้ การจะจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการเท่าที่จะเป็นไปได้นั้น จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมป่าไม้เล่มนี้ จัดทำขึ้นเพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ ทั้งนี้ ได้นำเสนอขอบเขต ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน ช่องทางการรับข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม/เอกสารที่เกี่ยวข้อง การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก การติดตามประเมินผล และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือเล่มนี้จะเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และสร้างความเข้าใจในวิธีการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ฯ แก่ผู้รับบริการ

ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้

สำนักแผนงานและสารสนเทศ

กันยายน ๒๕๕๔

สารบัญ

	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. การจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้	๑
๓. สถานที่ตั้ง	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๕. วัตถุประสงค์	๒
๖. ขอบเขต	๒
๗. คำจำกัดความ	๒
๘. ข้อกำหนดที่สำคัญและตัวชี้วัดกระบวนการ	๕
๙. แผนผังขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (work flow)	๖
๑๐. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗
๑๑. มาตรฐานงาน	๑๑
๑๒. แบบฟอร์มต่าง ๆ	๑๑
๑๓. รายชื่อผู้จัดทำ	๑๒
ภาคผนวก	
- คำสั่งกรมป่าไม้ ที่ ๑๕๔๐/๒๕๕๔ ลงวันที่ ๒๙ เมษายน พ.ศ. ๒๕๕๔ เรื่อง มอบหมายให้ข้าราชการและพนักงานราชการปฏิบัติหน้าที่ราชการ	
- หนังสือกรมป่าไม้ ด่วนที่สุด ที่ ทส ๑๖๐๓.๓/๑๖๙๑๓ ลงวันที่ ๑๖ สิงหาคม ๒๕๕๓ เรื่อง แนวทางในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	
- หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๓/ว ๔๙ ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๕๔ เรื่อง หลักปฏิบัติและแบบเกี่ยวกับการตอบกระทู้ถาม	
- แผนผังขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมป่าไม้	
- แผนผังขั้นตอนกระบวนการระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์ของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (E-Petition)	
- แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนกรมป่าไม้	
- แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนประจำเดือน	

คู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของกรมป่าไม้

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความพอใจและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๓๐ กำหนดให้ส่วนราชการระดับกระทรวงจัดให้มีศูนย์บริการร่วมกระทรวง เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน และนโยบายของรัฐบาลที่ให้ส่วนราชการบริการข้อมูลข่าวสารสู่ประชาชน รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ตลอดจนประสานงาน ติดตามเร่งรัดการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริการประชาชน

๒. การจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้

กรมป่าไม้ ได้จัดตั้งศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ขึ้น เมื่อวันที่ ๑๔ ธันวาคม ๒๕๕๑ เพื่อเป็นหน่วยบริการประชาชนที่มาติดต่อ สอบถาม ขอทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของกรมป่าไม้ รวมทั้งเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ตลอดจนเป็นหน่วยงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ หรือการแจ้งเบาะแสที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของกรมป่าไม้

๓. สถานที่ตั้ง

ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ ตั้งอยู่ ณ บริเวณด้านหน้าอาคารเทียมมคมกฤส ชั้น ๑ กรมป่าไม้ เลขที่ ๖๑ ถนนพหลโยธิน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๔.๑ ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้

เป็นศูนย์กลางในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ทำหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย ตลอดจนการแจ้งเบาะแสที่เกี่ยวข้องกับภารกิจกรมป่าไม้ และประสานงานส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องรับไปดำเนินการตามขั้นตอนของแต่ละหน่วยงาน

๔.๒ หน่วยงานและเจ้าหน้าที่รับผิดชอบข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงานในสังกัดกรมป่าไม้

กรมป่าไม้ ได้มีคำสั่งมอบหมายหน่วยงานและเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเรื่องข้อเรียนของทุกหน่วยงานในสังกัดกรมป่าไม้ ทั้งที่ตั้งอยู่ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ตามคำสั่งกรมป่าไม้ ที่ ๑๕๔๐/๒๕๕๔ ลงวันที่ ๒๙ เมษายน พ.ศ. ๒๕๕๔ เรื่อง มอบหมายให้ข้าราชการและพนักงานราชการปฏิบัติหน้าที่ราชการ

๕. วัตถุประสงค์

๕.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงานในสังกัดกรมป่าไม้ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของกรมป่าไม้

๖. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของกรมป่าไม้ ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง การประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบข้อร้องเรียนตามภารกิจของกรมป่าไม้ การประสานหน่วยงานภายนอก การติดตามผลการแก้ไข/ปรับปรุง และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๗. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	= ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการโดยตรง หรือ ผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการด้วย
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	= ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน บุคลากรในส่วนราชการ ผู้ส่งมอบงาน รวมทั้งผู้รับบริการด้วย
การจัดการข้อร้องเรียน	= มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	= ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ / ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มาติดต่อยังกรมป่าไม้ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุม การร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

การรับฟังและการ เรียนรู้ความต้องการ ความคาดหวัง	= การรวบรวมข้อมูลและบูรณาการข้อมูลต่างๆ เช่น ผลการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง การสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย ข้อมูลจากเว็บไซต์ และ แหล่งข้อมูลอื่นๆ ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ
ระบบจัดการข้อร้องเรียน ของผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	= การมีระบบจัดการให้วิธีการรับฟังและเรียนรู้ทันต่อสถานการณ์ รวมทั้งการนำข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือคำชมเชย มาปรับปรุง ให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้อย่างรวดเร็ว และเหมาะสมกับสถานที่เกิดขึ้น
ช่องทางการรับข้อ ร้องเรียน	= ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับข้อร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์/ โทรสาร ทางหนังสือ ทางเว็บไซต์
ศูนย์บริการประชาชน กรมป่าไม้	= เป็นศูนย์กลางของกรมป่าไม้ในการรับข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูลจากผู้ร้องเรียน โดยมีสำนักแผนงานและสารสนเทศเป็นผู้รับผิดชอบกำกับดูแล
เจ้าหน้าที่ฯ	= เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
C/SH	= ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Customer & Stakeholder)
หน่วยงาน	= ทุกหน่วยงานในสังกัดกรมป่าไม้ทั้งที่อยู่ส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	= หน่วยงานกรมป่าไม้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตาม ข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ เช่น ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ทุจริต ประพฤติมิชอบ เรียกรับสิน กรณีการลักลอบตัดไม้ทำลายป่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คือ สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า สำนักกฎหมาย และส่วนเสริมสร้างวินัย สำนักบริการกลาง
ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน	= ผู้อำนวยการ หรือ หัวหน้ากลุ่ม / ส่วน / ฝ่าย / งาน หรือคณะทำงานที่ เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ
หน่วยงานภายนอก	= หน่วยงานหรือองค์กรภายนอก
ระดับข้อร้องเรียน	= เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น ๔ ระดับ

ระดับข้อร้องเรียน มี ๔ ระดับ ดังนี้

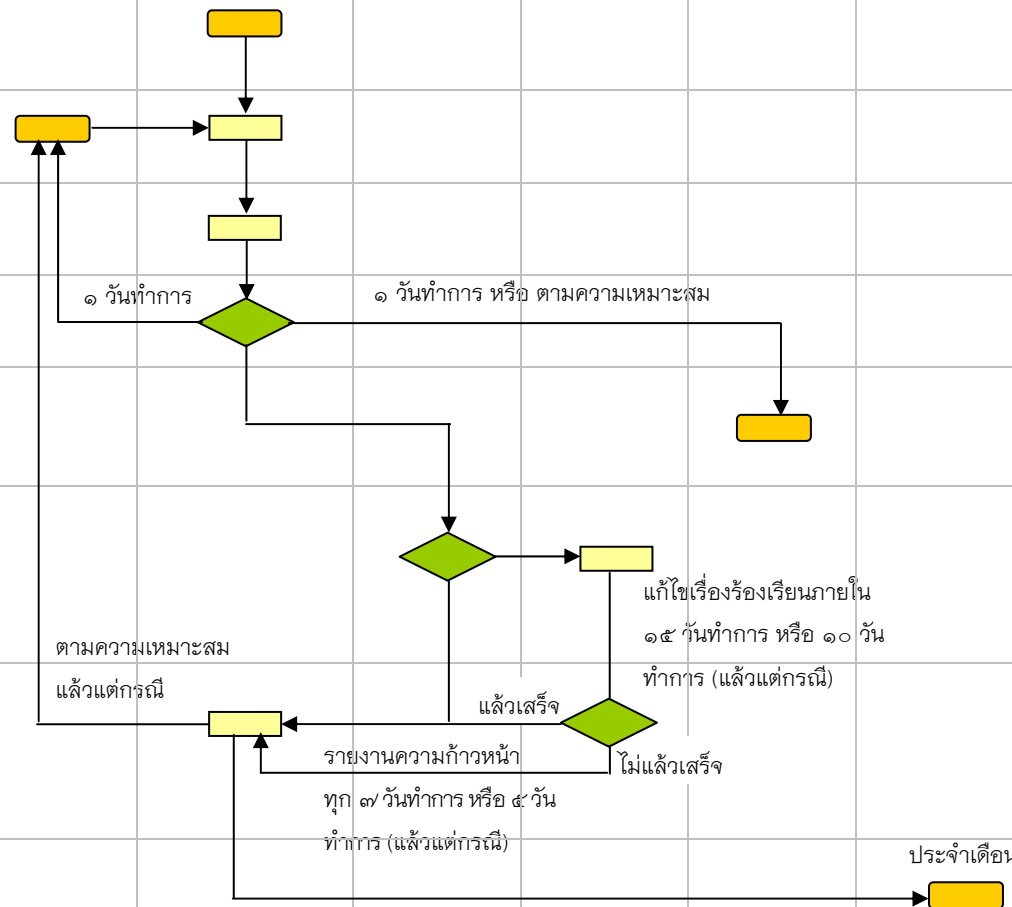
ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของกรมป่าไม้	<ul style="list-style-type: none"> - การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการแจกจ่ายพันธุ์กล้าไม้ - การสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมายป่าไม้ 	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๒	ข้อร้องเรียนระดับหน่วย	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว	<ul style="list-style-type: none"> - การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน 	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ หรือรายงานความก้าวหน้าทุก ๗ วันทำการ	หน่วยงานเจ้าของเรื่อง
๓	ข้อร้องเรียนระดับกรม	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยอำนาจของอธิบดี / รองอธิบดี หรือที่ประชุมกรมป่าไม้ - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียชื่อเสียงและมีผลกระทบต่อกรมป่าไม้ 	<ul style="list-style-type: none"> - การแก้ไขปัญหาคารบูกrukทำลายป่า - การร้องเรียนกลุ่มนายทุนและผู้มีอิทธิพลในท้องถิ่น กรณีบุกรุกทำลายป่า - การเรียกร้องให้กรมป่าไม้ชดเชยค่าเสียหายจากการดำเนินงานที่ผิดพลาด - การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่กรมป่าไม้ - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้างขนาดใหญ่ 	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ หรือรายงานความก้าวหน้าทุก ๗ วันทำการ	หน่วยงานเจ้าของเรื่อง / หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง / ที่ประชุมกรมป่าไม้
๔	ข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจกรมป่าไม้	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่ยอยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของกรมป่าไม้ - นโยบายของรัฐบาลที่มีผลกระทบต่อสังคมและไม่สามารถแก้ไขได้ 	<ul style="list-style-type: none"> - การร้องเรียนการบุกรุกทำลายป่าที่นอกเหนือจากแนวเขตป่าที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมป่าไม้ - นโยบายของรัฐบาลที่ส่งผลกระทบต่อทางอ้อมในการบุกรุกทำลายป่า เช่น นโยบายส่งเสริมการปลูกยางพารา 	๑ วัน (ชี้แจงและให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียนทราบ)	เจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯ / เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงาน

๘. ข้อกำหนดที่สำคัญและตัวชี้วัดกระบวนการ

กระบวนการที่สำคัญ	ข้อกำหนดกระบวนการ	ขั้นตอนที่สำคัญ	ระยะเวลาการดำเนินการ	ตัวชี้วัดของกระบวนการ	ตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นถึงการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการ	ตัวชี้วัดผลสำเร็จของกระบวนการ	ความคุ้มค่าและประโยชน์จากการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของกระบวนการ
การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน	<ul style="list-style-type: none"> - การให้บริการที่รวดเร็ว - ถูกต้อง - เชื้อถือได้ 	<ul style="list-style-type: none"> - การส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบดำเนินการ - การติดตามเร่งรัดการดำเนินการ - การรายงานผลการดำเนินการ 	<ul style="list-style-type: none"> - ศูนย์บริการฯ พิจารณาส่งเรื่องต่อภายใน ๑ วันทำการ - ผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พิจารณาส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ภายใน ๑ วันทำการ - เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนภายใน ๑๕ วันทำการ หรือรายงานความก้าวหน้าทุก ๗ วันทำการ - หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ ให้รายงานความก้าวหน้าทุก ๗ วันทำการ 	ระยะเวลาดำเนินการส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้หน่วยที่เกี่ยวข้องพิจารณา	ขั้นตอนการดำเนินการลดลง	ระดับความสำเร็จในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อยุติ	การลดขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ช่วยทำให้การแก้ไขเรื่องร้องเรียนมีขั้นตอนลดลงและสามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

๙. แผนผังขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (work flow)

ขั้นตอน	ผู้ร้องเรียน	ศูนย์บริการประชาชน กรมป่าไม้	ผู้บริหารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงานภายนอก	อธิบดีกรมป่าไม้
๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน						
๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ						
๓. การบันทึกข้อร้องเรียน						
๔. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน						
๕. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๑ และการประสานหน่วยงานภายนอกกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๔						
๖. การประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ (กรมป่าไม้รับเรื่องเอง) หรือให้แล้วเสร็จภายใน ๑๐ วันทำการ (ระบบ E-Petition) กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒ และระดับ ๓						
๗. การเร่งรัดติดตามผลการแก้ไข/ปรับปรุง ทุก ๗ วันทำการ (กรมป่าไม้รับเรื่องเอง) หรือ ทุก ๕ วันทำการ (ระบบ E-Petition) และแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ						
๘. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้อธิบดีกรมป่าไม้ทราบ (รายเดือน)						



อธิบายสัญลักษณ์



เริ่มต้น / สิ้นสุด



ดำเนินการ



พิจารณา

๑๐. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(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	ทุกครั้งที่สายเข้า	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์บริการฯ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	ทุกครั้งที่มิผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านระบบ e-petition ของ ทส.	ทุกวัน (ช่วงเวลา แล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน ๑ วันทำการ	-
หนังสือ / จดหมาย	ทุกฉบับ	ภายใน ๑ วันทำการ (นับจากวันที่งานสารบรรณของหน่วยงาน ลงเลขรับหนังสือ / จดหมาย)	-
เว็บบอร์ด/E-MAIL ของหน่วยงาน	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, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ 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 โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียน ภายใน ๑ วันทำการ ยกเว้นกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือส่งเข้ามาที่หน่วยงาน 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 ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานหนึ่งว่า พุดจาไม่สุภาพ แถมขอข้อมูลอะไรเจ้าหน้าที่ก็ไม่เต็มใจให้บริการ ทั้งยังพุดในลักษณะตะคอกใส่ ผู้รับบริการตลอดเวลา ฯลฯ เจ้าหน้าที่ฯ สามารถโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พร้อมจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป ได้ภายใน ๑ วันทำการ เป็นต้น

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

- ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ทราบ ยกตัวอย่าง จากกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒ ข้างต้น เช่น เมื่อหน่วยงานได้รับแจ้งทางโทรศัพท์ หรือ บันทึกข้อความ สามารถดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน และสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในวัน เวลา สถานที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียนขึ้น หากพบว่าเป็นจริงหัวหน้างาน/ฝ่าย/กอง/สำนัก อาจใช้ดุลพินิจในการแก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน แต่เมื่อได้แก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงาน จัดทำหนังสือแจ้งหรือติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมส่งสำเนาหนังสือแจ้งกลับผู้ร้องเรียนไปยัง ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนด้วย หรือ รายงานความก้าวหน้าทุก ๗ วันทำการ ในกรณีอยู่ระหว่างการแก้ไข

๕.๓ ข้อร้องเรียนระดับ ๓

เจ้าหน้าที่ฯ

- ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนระดับกรม ไม่สามารถพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุงได้ภายในหน่วยงาน ให้จัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามภารกิจของกรมป่าไม้ เพื่อดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามภารกิจของ กรมป่าไม้ ภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น กรณีผู้ร้องเรียนโทรศัพท์แจ้งว่ามีการบุกรุกทำลาย ป่าสงวนแห่งชาติ และเคยไปแจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบในพื้นที่แล้ว ก็ยังเพิกเฉยไม่ได้รับการดูแลแก้ไข ทำให้พื้นที่ป่าถูกบุกรุกเป็นจำนวนมาก ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อภัยพิบัติน้ำท่วมที่จะเกิดขึ้นในอนาคตด้วย หรือกรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการเปิดซองประกวดราคาการซ่อมแซม อาคารสำนักงานของหน่วยงาน และเคยร้องเรียนกับหน่วยงานมาแล้ว แต่หน่วยงานไม่มีการ ดำเนินการชี้แจงข้อเท็จจริงแต่ประการใด ทั้งยังทำสัญญาว่าจ้างบริษัทรับเหมาที่มีราคาแพงกว่า ผู้ร้องเรียนอีกด้วย เจ้าหน้าที่ฯ พิจารณาแล้วเป็นข้อร้องเรียนระดับ ๓ ให้จัดทำบันทึกข้อความ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบตามภารกิจของกรมป่าไม้ ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้

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

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามภารกิจของกรมป่าไม้

- ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ หรือได้รับบันทึกข้อความ หรือได้รับการสั่งการจากมติที่ประชุมของกรมป่าไม้ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง รวมทั้งสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ หรือรายงานความก้าวหน้า ทุก 7 วันทำการ จนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

๕.๔ ข้อร้องเรียนระดับ ๔

เจ้าหน้าที่ฯ

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

(๖) ติดตามประเมินผลและรายงาน

เจ้าหน้าที่ฯ

- ภายหลังจากโทรศัพท์ หรือ ส่งบันทึกข้อความให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนในระดับ ๒ และ ระดับ ๓ เรียบร้อยแล้ว ประมาณ ๕ วันทำการ ให้โทรศัพท์ติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหามาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามภารกิจของกรมป่าไม้

- เมื่อได้รับโทรศัพท์ หรือ บันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียนระดับ ๒ หรือระดับ ๓ จากศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ ให้พิจารณาดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนแต่ละกรณีตามความเหมาะสม ภายใน ๑๕ วันทำการ และเร่งรัดติดตามผลการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เมื่อดำเนินการแก้ไข/

ปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว ให้โทรศัพท์แจ้งหรือจัดทำหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียนให้ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ทราบด้วย

- 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

๑๑. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด ดังนี้

๑๑.๑ กรณีศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้รับเรื่องร้องเรียนเอง จากช่องทางการร้องเรียนด้วยตนเอง หรือทางโทรศัพท์/โทรสาร ศูนย์ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๑.๒ กรณีรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์ของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (E-Petition) ศูนย์ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑๐ วันทำการ

๑๒. แบบฟอร์มต่าง ๆ

๑๒.๑ แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนกรมป่าไม้ สำหรับเจ้าหน้าที่ฯ บันทึกข้อมูลการรับข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกวัน และใช้ในการติดตามผลการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๒ แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนประจำเดือน รายงานสรุปข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบเป็นประจำทุกเดือน

๑๓. รายชื่อผู้จัดทำ

หัวหน้าศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ สำนักแผนงานและสารสนเทศ

๑. นายประพันธ์ ณะกิจรุ่งเรือง ตำแหน่ง นักวิชาการป่าไม้ชำนาญการ

หัวหน้าฝ่ายบริการข้อมูลข่าวสาร ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้

๒. นายธนวรรธน์ พงษ์เกิด ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

- เบอร์โทรศัพท์ ๐ ๒๕๖๑ ๔๒๙๒-๓ ต่อ ๕๖๕๗ , ๕๐๕๓
- เบอร์โทรสาร ๐ ๒๕๓/๙ ๒๘๘๔
- เว็บไซต์ www.forest.go.th/service

ภาคผนวก



ด่วนที่สุด บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมป่าไม้ สำนักแผนงานและสารสนเทศ โทร. ๐ ๒๕๖๑ ๔๒๙๒-๓ ต่อ ๕๖๕๗

ที่ ทส ๑๖๐๓.๗/ 8127 วันที่ 29 เมษายน ๒๕๕๔

เรื่อง มอบหมายให้ข้าราชการและพนักงานราชการปฏิบัติหน้าที่ราชการ

เรียน รองอธิบดีกรมป่าไม้

ผู้ตรวจราชการกรมป่าไม้ทุกท่าน

ผู้อำนวยการสำนักทุกสำนัก

ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑ - ๑๓

ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้สาขาทุกสาขา

ผู้อำนวยการสำนักงานความหลากหลายทางชีวภาพด้านป่าไม้

ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบภายใน

กรมป่าไม้ ขอส่งสำเนาคำสั่งกรมป่าไม้ ที่ 1540 /๒๕๕๔ ลงวันที่ 29 เมษายน พ.ศ. ๒๕๕๔ เรื่อง มอบหมายให้ข้าราชการและพนักงานราชการปฏิบัติหน้าที่ราชการ มาเพื่อโปรดทราบ และปฏิบัติ

สำหรับสำนักโครงการพระราชดำริและกิจการพิเศษ สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑ - ๑๓ สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้สาขาทุกสาขา และสำนักงานความหลากหลายทางชีวภาพด้านป่าไม้ เพื่อโปรดทราบและแจ้งผู้มีรายชื่อตามคำสั่งมารับรหัสผู้ใช้ (Username) และรหัสผ่าน (Password) ภายในระยะเวลาที่กำหนดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ จำนวน ๒ แผ่น

(นายสุวิทย์ รัตนมณี)

อธิบดีกรมป่าไม้

คำสั่ง

คำสั่งกรมป่าไม้
ที่ 1540 /๒๕๕๔


เรื่อง มอบหมายให้ข้าราชการและพนักงานราชการปฏิบัติหน้าที่ราชการ

ตามคำสั่งกรมป่าไม้ ที่ ๒๔๙๖/๒๕๕๓ ลงวันที่ ๑๖ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ เรื่อง ให้ข้าราชการและพนักงานราชการปฏิบัติงานศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ นั้น

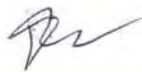
กรมป่าไม้พิจารณาแล้ว เนื่องจากปัจจุบันมีการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารและเปลี่ยนแปลงโยกย้ายสังกัดของข้าราชการที่ปฏิบัติงานศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ ตามคำสั่งดังกล่าวข้างต้น ประกอบกับศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ได้ปรับปรุงระบบรับเรื่องร้องเรียนแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-petition) ซึ่งจะต้องมีผู้รับผิดชอบพร้อมทั้งกำหนดรหัสผู้ใช้ (Username) และรหัสผ่าน (Password) ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างเรียบร้อยมีประสิทธิภาพ จึงมอบหมายให้ข้าราชการและพนักงานราชการปฏิบัติงานศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ และมอบหมายผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานในสังกัดกรมป่าไม้ ตามคำสั่งนี้แทน ดังมีรายละเอียดตามบัญชีรายชื่อแนบท้ายคำสั่งนี้

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป บรรดาคำสั่งอื่นใดที่ขัดหรือแย้งกับคำสั่งนี้ให้ยกเลิกเสียและใช้คำสั่งนี้แทน

สั่ง ณ วันที่ 29 เมษายน พ.ศ. ๒๕๕๔

(ลงนาม)  สุวิทย์ รัตนเมธี
(นายสุวิทย์ รัตนเมธี)
อธิบดีกรมป่าไม้

สำเนาถูกต้อง



(นายธนวรรณ พงษ์เกิด)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

บัญชีรายละเอียดการมอบหมายให้ข้าราชการและพนักงานราชการปฏิบัติหน้าที่ราชการ
(แบบท้ายคำสั่งกรมป่าไม้ที่ 1540 /๒๕๕๔ ลงวันที่ 29 เมษายน พ.ศ. ๒๕๕๔)

ลำดับที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง/สังกัด	ปฏิบัติหน้าที่	หมายเหตุ
๑	ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ นายประพันธ์ ชนะกิจรุ่งเรือง	นักวิชาการป่าไม้ชำนาญการ สำนักแผนงานและสารสนเทศ	ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้	
๒	๑. ฝ่ายบริหารทั่วไป นางสาวภัทริยา ศรีสมุทร	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักแผนงานและสารสนเทศ	ทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป	
๓	๒. ฝ่ายรับเรื่องร้องทุกข์ นางสาวเอื้อใจรัช ทองดอนโพธิ์	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ สำนักแผนงานและสารสนเทศ	ทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายรับเรื่องร้องทุกข์	
๔	นางสาวจิราภรณ์ เพิ่มศิริวานิชย์	นักวิชาการป่าไม้ สำนักแผนงานและสารสนเทศ	ประจำฝ่ายรับเรื่องร้องทุกข์	
๕	๓. ฝ่ายบริการข้อมูลข่าวสาร นายฉนวนรณัน พงษ์เกิด	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ สำนักแผนงานและสารสนเทศ	ทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริการข้อมูลข่าวสาร	
๖	นางสาวสาครรัตน์ เพชรน้อย	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี สำนักแผนงานและสารสนเทศ	ประจำฝ่ายบริการข้อมูลข่าวสาร	

บัญชีรายละเอียดการมอบหมายให้ข้าราชการและพนักงานราชการปฏิบัติหน้าที่ราชการ
(แนบท้ายคำสั่งกรมป่าไม้ที่ **1540** /๒๕๕๔ ลงวันที่ **29** เมษายน พ.ศ. ๒๕๕๔)

ลำดับที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง/สังกัด	ปฏิบัติหน้าที่	หมายเหตุ
๓๗	๔. ผู้ประสานงานและติดตาม เรื่องร้องเรียน สำนักวิจัยและพัฒนาการป่าไม้ นายขวัญชัย เจริญกรุง สำนักป้องกันรักษาป่าและ ควบคุมไฟป่า นายคมสัน จันทร์แรม	นักวิทยาศาสตร์ชำนาญการพิเศษ สำนักวิจัยและพัฒนาการป่าไม้ เจ้าพนักงานป่าไม้ชำนาญงาน สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า	ทำหน้าที่ติดตามเรื่องร้องเรียนของสำนักวิจัยและพัฒนาการป่าไม้ (อีกหน้าที่หนึ่ง) ทำหน้าที่ติดตามเรื่องร้องเรียนของสำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า (อีกหน้าที่หนึ่ง)	
๓๘	สำนักส่งเสริมการปลูกป่า นางเมธี วงศ์ศรีเพ็ง	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน สำนักส่งเสริมการปลูกป่า	ทำหน้าที่ติดตามเรื่องร้องเรียนของสำนักส่งเสริมการปลูกป่า (อีกหน้าที่หนึ่ง)	
๑๐	สำนักจัดการป่าชุมชน นายณรงค์ ทองรักษ์	นักวิชาการป่าไม้ปฏิบัติการ สำนักจัดการป่าชุมชน	ทำหน้าที่ติดตามเรื่องร้องเรียนของสำนักจัดการป่าชุมชน (อีกหน้าที่หนึ่ง)	
๑๑	สำนักจัดการที่ดินป่าไม้ นายภาติน ราชการภิตติกุล	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน สำนักจัดการที่ดินป่าไม้	ทำหน้าที่ติดตามเรื่องร้องเรียนของสำนักจัดการที่ดินป่าไม้ (อีกหน้าที่หนึ่ง)	

บัญชีรายละเอียดการมอบหมายให้ข้าราชการและพนักงานราชการปฏิบัติหน้าที่ราชการ
(แนบท้ายคำสั่งกรมป่าไม้ที่ 1540 /๒๕๕๔ ลงวันที่ 29 เมษายน พ.ศ. ๒๕๕๔)

ลำดับที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง/สังกัด	ปฏิบัติหน้าที่	หมายเหตุ
๑๒	สำนักบริหารกลาง นางสาวชวินา สารักษ์	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน สำนักบริหารกลาง	ทำหน้าที่ติดตามเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารกลาง (อีกหน้าที่หนึ่ง)	
๑๓	สำนักการอนุญาต นายสมโภชน์ คีลีตี	เจ้าพนักงานป่าไม้ชำนาญงาน สำนักการอนุญาต	ทำหน้าที่ติดตามเรื่องร้องเรียนของสำนักการอนุญาต (อีกหน้าที่หนึ่ง)	
๑๔	สำนักกฎหมาย นางสุภาวดี วงษ์กำภู	นิติกรชำนาญการ สำนักกฎหมาย	ทำหน้าที่ติดตามเรื่องร้องเรียนของสำนักกฎหมาย (อีกหน้าที่หนึ่ง)	
๑๕	สำนักโครงการพระราชดำริและ กิจการพิเศษ นายภาณุวัฒน์ สีนุกการณ์	นักวิชาการป่าไม้ชำนาญการ สำนักโครงการพระราชดำริและ กิจการพิเศษ	ทำหน้าที่ติดตามเรื่องร้องเรียนของสำนักโครงการพระราชดำริ และกิจการพิเศษ (อีกหน้าที่หนึ่ง)	
๑๖	สำนักงานความหลากหลาย ทางชีวภาพป่าไม้ นางสาววีรณา สมพิ้งค์	นักวิทยาศาสตร์ปฏิบัติการ สำนักงานความหลากหลายทางชีวภาพ ป่าไม้	หน้าที่ติดตามเรื่องร้องเรียนของสำนักงานความหลากหลาย ทางชีวภาพป่าไม้ (อีกหน้าที่หนึ่ง)	

TR

บัญชีรายละเอียดการมอบหมายให้ข้าราชการและพนักงานราชการปฏิบัติหน้าที่ราชการ
(แนบท้ายคำสั่งกรมป่าไม้ที่ **1540** /๒๕๕๔ ลงวันที่ **29** เมษายน พ.ศ. ๒๕๕๔)

ลำดับที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง/สังกัด	ปฏิบัติหน้าที่	หมายเหตุ
๑๗	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร นางสาวปิยภมล กัลลพัฒน์	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	ทำหน้าที่ติดตามเรื่องร้องเรียนของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (อีกหน้าที่หนึ่ง)	
๑๘	กลุ่มตรวจสอบภายใน นางนิศยา ทัพพะรังสี	นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ กลุ่มตรวจสอบภายใน	ทำหน้าที่ติดตามเรื่องร้องเรียนของกลุ่มตรวจสอบภายใน (อีกหน้าที่หนึ่ง)	
๑๙	สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ ที่ ๑ (เชียงใหม่) นางเกศินี ตีมุงคุณวัตร	เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑ (เชียงใหม่)	ทำหน้าที่ติดตามเรื่องร้องเรียนของสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ ที่ ๑ (เชียงใหม่) (อีกหน้าที่หนึ่ง)	
๒๐	สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ ที่ ๒ (เชียงราย) นายชาญณรงค์ สุวรรณคำ	นักวิชาการป่าไม้ปฏิบัติการ สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๒ (เชียงราย)	ทำหน้าที่ติดตามเรื่องร้องเรียนของสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ ที่ ๒ (เชียงราย) (อีกหน้าที่หนึ่ง)	

บัญชีรายละเอียดการมอบหมายให้ข้าราชการและพนักงานราชการปฏิบัติหน้าที่ราชการ
(แนบท้ายคำสั่งกรมป่าไม้ที่ **1540** ลงวันที่ **29** เมษายน พ.ศ. ๒๕๕๔)

ลำดับที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง/สังกัด	ปฏิบัติหน้าที่	หมายเหตุ
๒๑	<p>สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ ที่ ๓ (ลำปาง) นายศุภวิชญ์ สาครินทร์</p>	<p>เจ้าพนักงานป่าไม้ชำนาญงาน สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๓ (ลำปาง)</p>	<p>ทำหน้าที่ติดตามเรื่องร้องเรียนของสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ ที่ ๓ (ลำปาง) (อีกหน้าที่หนึ่ง)</p>	
๒๒	<p>สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ ที่ ๔ (ตาก) นายสมเกียรติ อภิวัฒน์โน</p>	<p>เจ้าพนักงานป่าไม้อาวุโส สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๔ (ตาก)</p>	<p>ทำหน้าที่ติดตามเรื่องร้องเรียนของสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ ที่ ๔ (ตาก) (อีกหน้าที่หนึ่ง)</p>	
๒๓	<p>สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ ที่ ๕ (สระบุรี) นางสาวอรรณพ แสงแสน</p>	<p>เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๕ (สระบุรี)</p>	<p>ทำหน้าที่ติดตามเรื่องร้องเรียนของสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ ที่ ๕ (สระบุรี) (อีกหน้าที่หนึ่ง)</p>	
๒๔	<p>สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ ที่ ๖ (อุดรธานี) นายสุทิน เขตกระโทก</p>	<p>นักวิชาการป่าไม้ปฏิบัติการ สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๖ (อุดรธานี)</p>	<p>ทำหน้าที่ติดตามเรื่องร้องเรียนของสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ ที่ ๖ (อุดรธานี) (อีกหน้าที่หนึ่ง)</p>	

บัญชีรายละเอียดการมอบหมายให้ข้าราชการและพนักงานราชการปฏิบัติหน้าที่ราชการ
 (แนบท้ายคำสั่งกรมป่าไม้ที่ **1540** /๒๕๕๔ ลงวันที่ **29** เมษายน พ.ศ. ๒๕๕๔)

ลำดับที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง/สังกัด	ปฏิบัติหน้าที่	หมายเหตุ
๒๕	<p>สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ ที่ ๓ (ขอนแก่น) นางกฤษณา จตุรสุขสกุล</p> <p>สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ ที่ ๔ (นครราชสีมา) นายภิญโญ ผลเจริญ</p>	<p>นักวิชาการป่าไม้ชำนาญการ สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๓ (ขอนแก่น)</p> <p>เจ้าพนักงานป่าไม้อาวุโส สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๔ (นครราชสีมา)</p>	<p>ทำหน้าที่ติดตามเรื่องเรียนของสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ ที่ ๓ (ขอนแก่น) (อีกหน้าที่หนึ่ง)</p> <p>ทำหน้าที่ติดตามเรื่องเรียนของสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ ที่ ๔ (นครราชสีมา) (อีกหน้าที่หนึ่ง)</p>	
๒๓	<p>สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ ที่ ๙ (ชลบุรี) นายอุรุ เชวาน์ทวี</p>	<p>นักวิชาการป่าไม้ปฏิบัติการ สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๙ (ชลบุรี)</p>	<p>ทำหน้าที่ติดตามเรื่องเรียนของสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ ที่ ๙ (ชลบุรี) (อีกหน้าที่หนึ่ง)</p>	
๒๔	<p>สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ ที่ ๑๐ (ราชบุรี) นางสาวสุชีพ นกแก้ว</p>	<p>นักวิชาการป่าไม้ชำนาญการ สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑๐ (ราชบุรี)</p>	<p>ทำหน้าที่ติดตามเรื่องเรียนของสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ ที่ ๑๐ (ราชบุรี) (อีกหน้าที่หนึ่ง)</p>	

บัญชีรายละเอียดการมอบหมายให้ข้าราชการและพนักงานราชการปฏิบัติหน้าที่ราชการ
 (แนบท้ายคำสั่งกรมป่าไม้ที่ 1540 /๒๕๕๔ ลงวันที่ 29 เมษายน พ.ศ. ๒๕๕๔)

ลำดับที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง/สังกัด	ปฏิบัติหน้าที่	หมายเหตุ
๒๙	<p>สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ ที่ ๑๑ (สุราษฎร์ธานี) นายสุทธิชาติ ไตรเียม</p> <p>สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ ที่ ๑๒ (นครศรีธรรมราช) นางสววรรณมา สังขานู</p>	<p>เจ้าพนักงานป่าไม้ชำนาญงาน สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑๑ (สุราษฎร์ธานี)</p> <p>เจ้าหน้าที่ธุรการ สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑๒ (นครศรีธรรมราช)</p>	<p>ทำหน้าที่ติดตามเรื่องเรียนของสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ ที่ ๑๑ (สุราษฎร์ธานี) (อีกหน้าที่หนึ่ง)</p> <p>ทำหน้าที่ติดตามเรื่องเรียนของสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ ที่ ๑๒ (นครศรีธรรมราช) (อีกหน้าที่หนึ่ง)</p>	
๓๑	<p>สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ ที่ ๑๓ (สงขลา) นายศิริพงษ์ สุดตะนง</p>	<p>นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑๓ (สงขลา)</p>	<p>ทำหน้าที่ติดตามเรื่องเรียนของสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ ที่ ๑๓ (สงขลา) (อีกหน้าที่หนึ่ง)</p>	
๓๒	<p>สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ ที่ ๔ สาขานครสวรรค์ นางสาวประคำแก้ว บุญธรรม</p>	<p>นักวิชาการป่าไม้ปฏิบัติการ สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๔ สาขานครสวรรค์</p>	<p>ทำหน้าที่ติดตามเรื่องเรียนของสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ ที่ ๔ สาขานครสวรรค์ (อีกหน้าที่หนึ่ง)</p>	

Handwritten signature

บัญชีรายละเอียดการมอบหมายให้ข้าราชการและพนักงานราชการปฏิบัติหน้าที่ราชการ
(แนบท้ายคำสั่งกรมป่าไม้ที่ **1540** /๒๕๕๔ ลงวันที่ **29** เมษายน พ.ศ. ๒๕๕๔)

ลำดับที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง/สังกัด	ปฏิบัติหน้าที่	หมายเหตุ
๓๓	<u>สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้</u> ที่ ๖ <u>สาขานครพนม</u> นายชุมพล ช่างอินทร์	นักวิชาการป่าไม้ปฏิบัติการ สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๖ สาขานครพนม	ทำหน้าที่ติดตามเรื่องร้องเรียนของสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ ที่ ๖ สาขานครพนม (อีกหน้าที่หนึ่ง)	
๓๔	<u>สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้</u> ที่ ๗ <u>สาขาอุบลราชธานี</u> นายวีระพงษ์ ทองงอก	นักวิชาการป่าไม้ชำนาญการ สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๗ สาขาอุบลราชธานี	ทำหน้าที่ติดตามเรื่องร้องเรียนของสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ ที่ ๗ สาขาอุบลราชธานี (อีกหน้าที่หนึ่ง)	
๓๕	<u>สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้</u> ที่ ๙ <u>สาขาปราจีนบุรี</u> นายสุรัตน์ พ่วงประจักษ์	เจ้าพนักงานป่าไม้ปฏิบัติงาน สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๙ สาขาปราจีนบุรี	ทำหน้าที่ติดตามเรื่องร้องเรียนของสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ ที่ ๙ สาขาปราจีนบุรี (อีกหน้าที่หนึ่ง)	
๓๖	<u>สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้</u> ที่ ๑๒ <u>สาขากระบี่</u> นายโชคชัย เสือสวดี	นักวิชาการป่าไม้ปฏิบัติการ สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑๒ สาขากระบี่	ทำหน้าที่ติดตามเรื่องร้องเรียนของสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ ที่ ๑๒ สาขากระบี่ (อีกหน้าที่หนึ่ง)	

TH

บัญชีรายละเอียดการมอบหมายให้ข้าราชการและพนักงานราชการปฏิบัติหน้าที่ราชการ
 (แนบท้ายคำสั่งกรมป่าไม้ที่ 1540 /๒๕๕๔ ลงวันที่ 29 เมษายน พ.ศ. ๒๕๕๔)

ลำดับที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง/สังกัด	ปฏิบัติหน้าที่	หมายเหตุ
๓๓/	<p>สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ ที่ ๑๓ สาขานราธิวาส นายสุรเชษฐ์ ลิ้มศิริวงษ์</p>	<p>เจ้าพนักงานป่าไม้ชำนาญงาน สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑๓ สาขานราธิวาส</p>	<p>ทำหน้าที่ติดตามเรื่องเรียนของสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ ที่ ๑๓ สาขานราธิวาส (อีกหน้าที่หนึ่ง)</p>	





ด่วนที่สุด บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมป่าไม้ สำนักแผนงานและสารสนเทศ โทร. 5657

ที่ ทส 1603.7/ 16913 วันที่ 16 สิงหาคม 2553

เรื่อง แนวทางการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

เรียน รองอธิบดีกรมป่าไม้ทุกท่าน
ผู้ตรวจราชการกรมป่าไม้ทุกท่าน
ผู้อำนวยการสำนักทุกสำนัก
ผู้อำนวยการกลุ่มนิติการ
หัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบภายใน

เพื่อให้การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ กรมป่าไม้จึงขอแจ้งแนวทางการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

1. แนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

1.1 รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียน

1.2 ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ ตรวจสอบและพิจารณาส่งต่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ ภายใน 1 วันทำการ

1.3 การดำเนินการของหน่วยงาน

1.3.1 ผู้บริหารหน่วยงานสั่งการให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ภายใน 1 วันทำการ นับจากได้รับเรื่องร้องเรียน

1.3.2 ดำเนินการติดตาม เร่งรัด ให้ผู้รับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานดำเนินการตรวจสอบแก้ไขให้แล้วเสร็จ พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินการให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ ภายใน 15 วันทำการ

1.3.3 หากการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนไม่แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้รายงานผลความก้าวหน้าในการแก้ไขข้อร้องเรียนทุก 7 วันทำการ

1.3.4 แต่ละหน่วยงานสรุปวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดการร้องเรียน พร้อมแนวทางปรับปรุงแก้ไข แล้วรายงานให้ผู้บริหารทราบ ภายใน 7 วัน หลังสิ้นปีงบประมาณ พร้อมสำเนาแจ้งศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้เพื่อสรุปวิเคราะห์ในภาพรวมของกรมป่าไม้ต่อไป

1.4 ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ รวบรวมสรุปวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนของกรมป่าไม้ เพื่อกำหนดแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินการ

2. แนวทางการดำเนินการเกี่ยวกับระบบบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (e-petition)

2.1 ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ใช้ระบบ e-petition เพื่อรับเรื่องร้องเรียนที่ส่งมา

/จากศูนย์บริการร่วม...

จากศูนย์บริการร่วม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม แล้วส่งเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้อง ให้ผู้รับผิดชอบระบบ e-petition ของแต่ละหน่วยงาน ภายใน 1 วัน

2.2 ผู้รับผิดชอบระบบ e-petition ของแต่ละหน่วยงาน

2.2.1 เข้าระบบ e-petition เพื่อรับเรื่องราวร้องเรียน ทุกวันทำการ

2.2.2 ทำข้อร้องเรียนเสนอผู้บริหารของหน่วยงานเพื่อสั่งการ ภายใน 1 วันทำการ

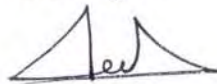
2.2.3 ติดตาม เร่งรัด การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินการทางระบบ ภายใน 10 วันทำการ

2.2.4 หากการดำเนินการแก้ไขไม่แล้วเสร็จภายในกำหนด ให้รายงานผลความก้าวหน้าในการแก้ไขข้อร้องเรียน ทุก 5 วันทำการ จนกว่าการดำเนินการแก้ไขจะแล้วเสร็จ

2.2.5 แต่ละหน่วยงานสรุปวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดการร้องเรียน พร้อมแนวทางปรับปรุงแก้ไข แล้วรายงานให้ผู้บริหารทราบ ภายใน 7 วัน หลังสิ้นปีงบประมาณ พร้อมสำเนาแจ้งศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ เพื่อสรุปวิเคราะห์ในภาพรวมของกรมป่าไม้ต่อไป

2.3 ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ รวบรวมสรุปวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนของกรมป่าไม้ เพื่อกำหนดแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและถือปฏิบัติ



(นายสมชัย เพียรสถาพร)

อธิบดีกรมป่าไม้

ความที่ตก

ที่ นร ๐๕๐๓/ว ๕๑

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๕ มีนาคม ๒๕๕๘

เรื่อง หลักปฏิบัติและแบบเกี่ยวกับการตอบกระทู้ถาม

เรียน กระทรวง กรม

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๓/ว ๕๑
ลงวันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๕๗

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบคำตอบกระทู้ถาม รวม ๔ แบบ

ตามที่แจ้งว่า คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบให้ปรับปรุงมติคณะรัฐมนตรี
เกี่ยวกับการตอบกระทู้ถาม และเมื่อสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้แก้ไขระเบียบ
สำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการเสนอเรื่องต่อคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๓๑ และที่แก้ไข
เพิ่มเติมเสร็จเรียบร้อยแล้ว โดยกำหนดให้กระทู้ถามไม่ต้องนำเสนอคณะรัฐมนตรีอีก
ต่อไปแล้ว ให้สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีรับผิดชอบการดำเนินการกระทู้ถามทั้งหมด
แต่สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรียังคงรับผิดชอบในส่วนการประกาศในราชกิจจานุเบกษา นั้น

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีเสนอว่า บัดนี้พระราชกฤษฎีกาว่าด้วย
การเสนอเรื่องและการประชุมคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๕๘ ได้ประกาศใช้บังคับแล้ว
โดยความในมาตรา ๔ ไม่ได้กำหนดให้กระทู้ถามเป็นเรื่องที่ต้องเสนอคณะรัฐมนตรี
สมควรปรับปรุงหลักปฏิบัติและแบบเกี่ยวกับการตอบกระทู้ถามตามมติคณะรัฐมนตรี
ดังกล่าว ดังนี้

๑. เมื่อสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีได้รับกระทู้ถามจากสำนักงาน
เลขาธิการวุฒิสภาหรือสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรแล้ว ให้แจ้งกระทรวง
เจ้าของเรื่องทราบ เพื่อจัดเตรียมคำตอบ และแจ้งให้ทราบด้วยว่า หากไม่สามารถ
ตอบได้ภายในกำหนดเวลาตามข้อบังคับการประชุมวุฒิสภาหรือการประชุมสภาผู้แทนราษฎร
ก็ให้แจ้งสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาหรือสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรและ
สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีทราบด้วย

๒. เมื่อกระทรวงเจ้าของเรื่องได้รับกระทู้ถามจากสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีแล้ว ให้เร่งรัดจัดทำคำตอบและส่งคำตอบกระทู้ถามไปให้สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี โดยให้ใช้แบบและคำขึ้นต้นกระทู้ถาม รวม ๔ แบบ ดังนี้

แบบที่ ๑ ใช้สำหรับกรณีที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรหรือสมาชิกวุฒิสภาตั้งกระทู้ถามนายกรัฐมนตรี และขอให้ตอบในที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎรหรือวุฒิสภา

แบบที่ ๒ ใช้สำหรับกรณีที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรหรือสมาชิกวุฒิสภาตั้งกระทู้ถามนายกรัฐมนตรี และขอให้ตอบในราชกิจจานุเบกษา

แบบที่ ๓ ใช้สำหรับกรณีที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรหรือสมาชิกวุฒิสภาตั้งกระทู้ถามรัฐมนตรีผู้เกี่ยวข้องโดยตรง และขอให้ตอบในที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎรหรือวุฒิสภา

แบบที่ ๔ ใช้สำหรับกรณีที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรหรือสมาชิกวุฒิสภาตั้งกระทู้ถามรัฐมนตรีผู้เกี่ยวข้องโดยตรง และขอให้ตอบในราชกิจจานุเบกษาดังแบบที่ได้แนบมาพร้อมนี้

๓. เมื่อสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีได้รับคำตอบเรียบร้อยแล้ว ให้นำเสนอนายกรัฐมนตรีหรือรองนายกรัฐมนตรีที่นายกรัฐมนตรีมอบหมายเพื่อสั่งการให้ตอบในราชกิจจานุเบกษา หรือในที่ประชุมสภา ฯ แล้วแต่กรณี

๔. เมื่อนายกรัฐมนตรีหรือรองนายกรัฐมนตรีที่นายกรัฐมนตรีมอบหมายสั่งการแล้ว ให้สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีดำเนินการ ดังนี้

๔.๑ กรณีเป็นกระทู้ถามที่ตอบในราชกิจจานุเบกษา ให้ส่งคำตอบกระทู้ถาม ให้สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีประกาศในราชกิจจานุเบกษา และเมื่อได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้ว ให้สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีแจ้งให้สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีทราบเพื่อแจ้งให้กระทรวงเจ้าของเรื่อง และสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร หรือสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา แล้วแต่กรณีทราบต่อไป

๔.๒ กรณีเป็นกระทู้ถามที่ต้องตอบในที่ประชุมสภา ฯ ให้แจ้งไปยังสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา หรือสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่า รัฐมนตรีพร้อมจะตอบกระทู้ถามนั้น ๆ แล้ว พร้อมกับแจ้งให้รัฐมนตรีเจ้าของเรื่องเตรียมตอบกระทู้ถามในกรณีที่สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรหรือสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาแล้วแต่กรณีได้จัดกระทู้ถามเข้าระเบียบวาระการประชุมโดยที่ยังไม่ได้รับแจ้งว่ารัฐมนตรี

๔.๕ เรื่อง หลักปฏิบัติและแบบเกี่ยวกับการตอบกระทู้ถาม

ส่วนราชการเจ้าของเรื่อง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

๑. ข้อเสนอ

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีขอเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาเห็นชอบหลักปฏิบัติและแบบเกี่ยวกับการตอบกระทู้ถาม

๒. เรื่องเดิม

คณะรัฐมนตรีได้มีมติ (๙ มีนาคม ๒๕๕๗) เห็นชอบให้ปรับปรุงมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องกับกระทู้ถาม และกำหนดหลักปฏิบัติและแบบเกี่ยวกับการตอบกระทู้ถาม โดยให้สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีรับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับกระทู้ถามตามแบบการตอบกระทู้ถามที่กำหนด แล้วส่งกระทู้ถามที่ได้ดำเนินการเสร็จแล้วส่งให้สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีเสนอคณะรัฐมนตรีดำเนินการต่อไป

๓. สาระสำคัญของเรื่อง

บัดนี้ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๘ ได้ประกาศใช้บังคับแล้ว โดยความในมาตรา ๔ ไม่ได้กำหนดให้กระทู้ถามเป็นเรื่องที่ต้องเสนอคณะรัฐมนตรี สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จึงเห็นสมควรปรับปรุงหลักปฏิบัติและแบบเกี่ยวกับการตอบกระทู้ถามตามมติคณะรัฐมนตรีในข้อ ๒ เป็นดังนี้

๓.๑ เมื่อสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีได้รับกระทู้ถามจากสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาหรือสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรแล้ว ให้แจ้งกระทรวงเจ้าของเรื่องทราบ เพื่อจัดเตรียมคำตอบ และแจ้งให้ทราบด้วยว่า หากไม่สามารถตอบได้ภายในกำหนดเวลาตามข้อบังคับการประชุมวุฒิสภาหรือการประชุมสภาผู้แทนราษฎรก็ให้แจ้งสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาหรือสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรและสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีทราบด้วย

๓.๒ เมื่อกระทรวงเจ้าของเรื่องได้รับกระทู้ถามจากสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีแล้ว ให้เร่งรัดจัดทำคำตอบและส่งคำตอบกระทู้ถามไปให้สำนักเลขาธิการ

/นายกรัฐมนตรี

นายกรัฐมนตรี เพื่อนำเสนอคณะรัฐมนตรีภายใน ๒ สัปดาห์ นับแต่วันที่ได้รับแจ้งจากสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี โดยให้ใช้แบบและคำขึ้นต้นกระทู้ถามแบบเดิม รวม ๔ แบบ ดังนี้

แบบที่ ๑ ใช้สำหรับกรณีที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรหรือสมาชิกวุฒิสภาตั้งกระทู้ถามนายกรัฐมนตรี และขอให้ตอบในที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎรหรือวุฒิสภา

แบบที่ ๒ ใช้สำหรับกรณีที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรหรือสมาชิกวุฒิสภาตั้งกระทู้ถามนายกรัฐมนตรี และขอให้ตอบในราชกิจจานุเบกษา

แบบที่ ๓ ใช้สำหรับกรณีที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรหรือสมาชิกวุฒิสภาตั้งกระทู้ถามรัฐมนตรีผู้เกี่ยวข้องโดยตรง และขอให้ตอบในที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎรหรือวุฒิสภา

แบบที่ ๔ ใช้สำหรับกรณีที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรหรือสมาชิกวุฒิสภาตั้งกระทู้ถามรัฐมนตรีผู้เกี่ยวข้องโดยตรง และขอให้ตอบในราชกิจจานุเบกษา ดังแบบที่ได้แนบมาพร้อมนี้

๓.๓ เมื่อสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีได้รับคำตอบเรียบร้อยแล้วให้นำเสนอนายกรัฐมนตรีหรือรองนายกรัฐมนตรีที่นายกรัฐมนตรีมอบหมายเพื่อสั่งการให้ตอบในราชกิจจานุเบกษา หรือในที่ประชุมสภาฯ แล้วแต่กรณี

๓.๔ เมื่อนายกรัฐมนตรีหรือรองนายกรัฐมนตรีที่นายกรัฐมนตรีมอบหมายสั่งการแล้ว ให้สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีดำเนินการ ดังนี้

๓.๔.๑ กรณีเป็นกระทู้ถามที่ตอบในราชกิจจานุเบกษา ให้ส่งคำตอบกระทู้ถาม ให้สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีประกาศในราชกิจจานุเบกษา และเมื่อได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้ว ให้สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีแจ้งให้สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีทราบเพื่อแจ้งให้ กระทรวงเจ้าของเรื่อง และสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร หรือสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา แล้วแต่กรณีทราบต่อไป

๓.๔.๒ กรณีเป็นกระทู้ถามที่ต้องตอบในที่ประชุมสภาฯ ให้แจ้งไปยังสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา หรือสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่า รัฐมนตรี

/พร้อมจะตอบ . . .

พร้อมจะตอบกระทู้ถามนั้น ๆ แล้ว พร้อมกับแจ้งให้รัฐมนตรีเจ้าของเรื่องเตรียมตอบกระทู้ถามในกรณีที่สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรหรือสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาแล้วแต่กรณีได้จัดกระทู้ถามเข้าระเบียบวาระการประชุมโดยที่ยังไม่ได้รับแจ้งว่า รัฐมนตรีพร้อมจะตอบให้รัฐมนตรีเจ้าของเรื่องรับคำตอบเสนอนายกรัฐมนตรีหรือรองนายกรัฐมนตรีที่นายกรัฐมนตรีมอบหมายก่อนตอบกระทู้ถามต่อไป แต่ถ้ารัฐมนตรีไม่พร้อมจะตอบกระทู้ถามใดให้รีบแจ้งไปยังสภาผู้แทนราษฎรหรือวุฒิสภาโดยตรง แล้วแต่กรณี

๓.๕ กระทู้ถามลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้

๓.๕.๑ มีผลกระทบกับข้อกฎหมายหรือทางคดี

๓.๕.๒ มีผลกระทบต่อนโยบายของรัฐบาล

๓.๕.๓ ยังไม่สมควรเปิดเผยตามมาตรา ๑๘๓ ของรัฐธรรมนูญ

ให้สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีส่งเรื่องให้สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีนำเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาก่อนดำเนินการต่อไป

๓.๖ คำตอบกระทู้ถามเพื่อตอบในราชกิจจานุเบกษาเรื่องใดที่เสนอ นายกรัฐมนตรีหรือรองนายกรัฐมนตรีที่นายกรัฐมนตรีมอบหมายแล้ว หากมีข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมใหม่ ให้รัฐมนตรีเจ้าของเรื่องรีบไปปรับปรุงกระทู้ถามดังกล่าว แล้วจึงส่งมาลงประกาศในราชกิจจานุเบกษาได้

๓.๗ กรณีกระทู้ถามด่วนหรือกระทู้ถามสดด้วยวาจาของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรตามมาตรา ๑๘๔ ของรัฐธรรมนูญ เนื่องจากเป็นเรื่องด่วนอาจเตรียมข้อมูลสำหรับการตอบไม่ทัน สมควรประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรและเจ้าหน้าที่สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาล่วงหน้าก่อนเริ่มการประชุมสภา ฯ ในวันนั้นด้วย

๔. ข้อกฎหมาย

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

๔.๑ มาตรา ๑๘๓ บัญญัติว่า “สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรหรือสมาชิกวุฒิสภาทุกคนมีสิทธิตั้งกระทู้ถามรัฐมนตรีในเรื่องใดเกี่ยวกับงานในหน้าที่ได้ แต่รัฐมนตรีย่อมมีสิทธิที่จะไม่ตอบเมื่อคณะรัฐมนตรีเห็นว่าเรื่องนั้นยังไม่ควรเปิดเผยเพราะเกี่ยวกับความปลอดภัยหรือประโยชน์สำคัญของแผ่นดิน”

๕.๒ มาตรา ๑๘๕ บัญญัติว่า “การบริหารราชการแผ่นดินเรื่องใดที่เป็นปัญหาสำคัญที่อยู่ในความสนใจของประชาชน เป็นเรื่องที่กระทบถึงประโยชน์ของประเทศชาติหรือประชาชน หรือที่เป็นเรื่องเร่งด่วน สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรอาจแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรต่อประธานสภาผู้แทนราษฎรก่อนเริ่มประชุมในวันนั้นว่าจะถามนายกรัฐมนตรีหรือรัฐมนตรีผู้รับผิดชอบในการบริหารราชการแผ่นดินเรื่องนั้นโดยไม่ต้องระบุคำถาม และให้ประธานสภาผู้แทนราษฎรบรรจุเรื่องดังกล่าวไว้ในวาระการประชุมวันนั้น

การถามและการตอบกระทู้ตามวรรคหนึ่ง ให้กระทำได้สัปดาห์ละหนึ่งครั้ง และให้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรนั้นตั้งกระทู้ถามด้วยวาจาเรื่องการบริหารราชการแผ่นดินนั้นได้เรื่องละไม่เกินสามครั้ง ทั้งนี้ ตามข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร”

จึงขอเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณา

คำตอบกระทู้ถามที่ . . .
 ของ.....สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร/สมาชิกวุฒิสภา
 เรื่อง.....

คำตอบ	ข้อเท็จจริงเพิ่มเติม สำหรับคำถามต่อไป
<p>ท่านประธานที่เคารพ ข้าพเจ้านาย..... รัฐมนตรี.....ได้รับมอบหมาย จากนายกรัฐมนตรีให้เป็นผู้ชี้แจงตอบกระทู้ถาม เรื่อง.....</p> <p>.....</p> <p>ข้าพเจ้าขอตอบกระทู้ถามของท่านสมาชิกผู้มีเกียรติ ดังนี้</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	

(ใช้สำหรับกรณีที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรหรือสมาชิกวุฒิสภา
 ตั้งกระทู้ถามนายกรัฐมนตรี และขอให้ตอบใน
 ที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎรหรือวุฒิสภา)

คำตอบกระทู้ถามที่ . .

ของ.....สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร/สมาชิกวุฒิสภา
เรื่อง.....

ข้าพเจ้านาย.....รัฐมนตรี.....

.....ได้รับมอบหมายจาก นายกรัฐมนตรี ให้เป็นผู้ชี้แจงตอบ
กระทู้ถาม เรื่อง.....ข้าพเจ้าขอตอบกระทู้ถามของท่านสมาชิก
ผู้มีเกียรติ ดังนี้

.....
.....

(ใช้สำหรับกรณีที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรหรือสมาชิกวุฒิสภา
ตั้งกระทู้ถามนายกรัฐมนตรี และขอให้ตอบใน
ราชกิจจานุเบกษา)

คำตอบกระทู้ถามที่ . . .
 ของ.....สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร/สมาชิกวุฒิสภา
 เรื่อง.....

คำตอบ	ข้อเท็จจริงเพิ่มเติม สำหรับคำถามต่อไป
<p>ท่านประธานที่เคารพ ข้าพเจ้านาย..... รัฐมนตรี.....ขอตอบกระทู้ถาม ของท่านสมาชิกผู้มีเกียรติ ดังนี้</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	

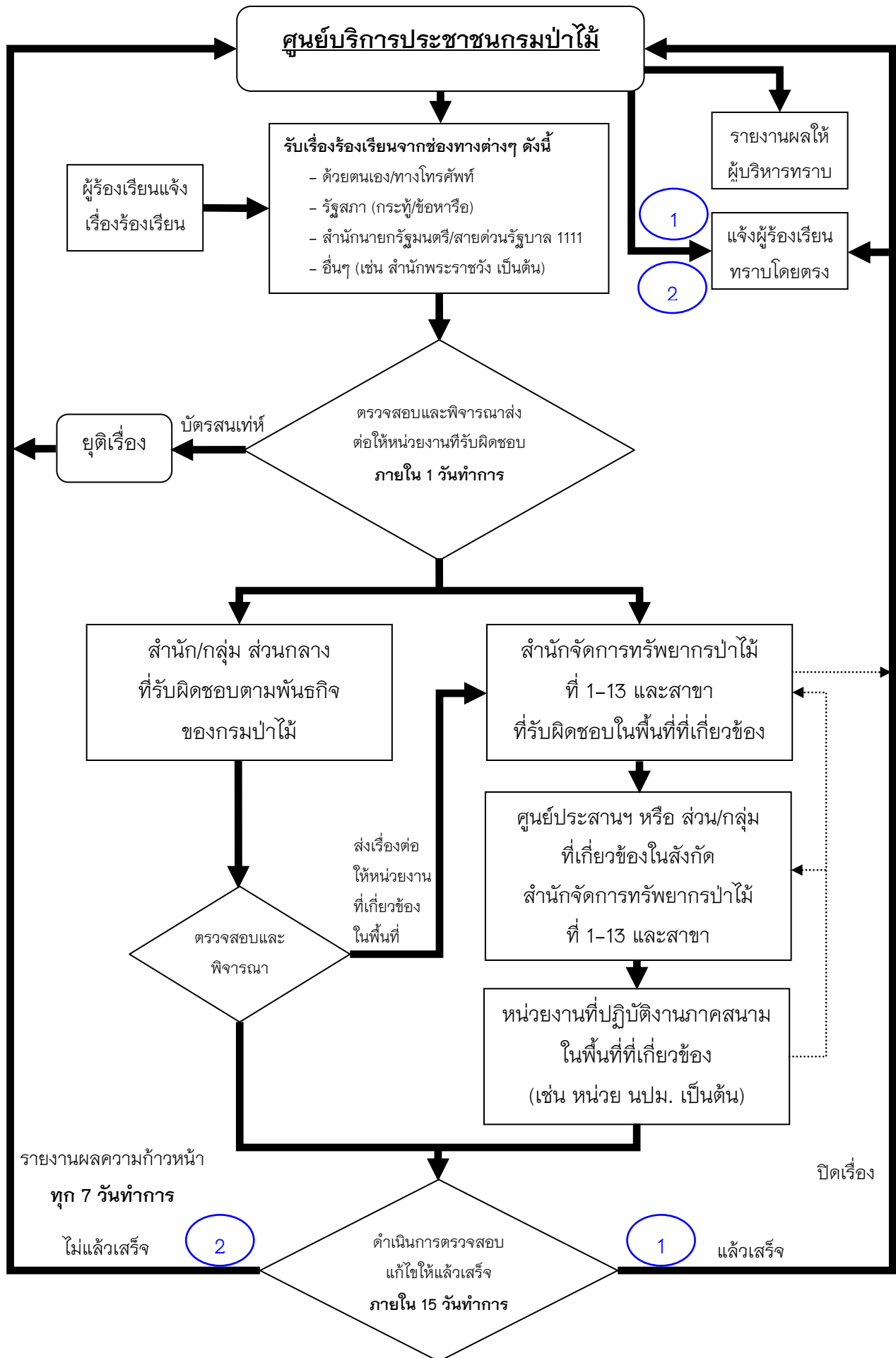
(ใช้สำหรับกรณีที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรหรือสมาชิกวุฒิสภา
 ตั้งกระทู้ถามรัฐมนตรีผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง และขอให้ตอบใน
 ที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎรหรือวุฒิสภา)

คำตอบกระทู้ถามที่ . . .
ของ.....สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร/สมาชิกวุฒิสภา
เรื่อง.....

ข้าพเจ้านาย รัฐมนตรี.....
.....ขอตอบกระทู้ถามของท่านสมาชิกผู้มีเกียรติ ดังนี้
.....
.....

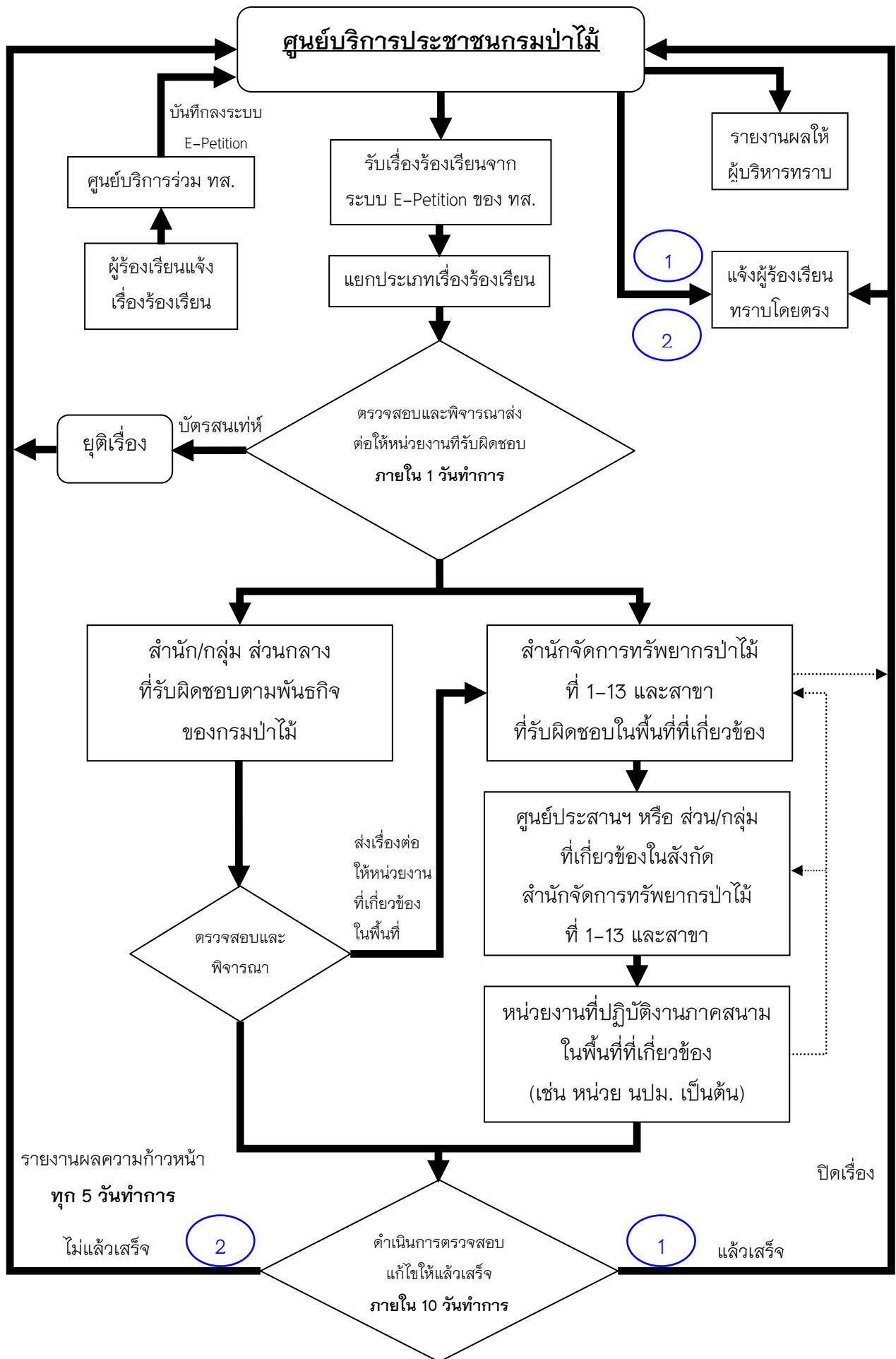
(ใช้สำหรับกรณีที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรหรือสมาชิกวุฒิสภา
ตั้งกระทู้ถามรัฐมนตรีผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง และขอให้ตอบใน
ราชกิจจานุเบกษา)

แผนผังขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของกรมป่าไม้ (แผนปฏิบัติงานใหม่)



แผนผังขั้นตอนกระบวนการระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Petition)

ของกรมป่าไม้ (แผนปฏิบัติงานใหม่)





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมป่าไม้ ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้ โทร. 5657
 ที่ ทส 1603.7/ วันที่.....เดือน.....พ.ศ. 25.....
 เรื่อง ร้องเรียน แจ้งข่าว ขอข้อมูล/เอกสาร

เรียน หัวหน้าศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้

ด้วย เมื่อวันที่..... เวลา..... ศูนย์บริการประชาชนได้รับการ
 ร้องเรียน แจ้งข่าว ขอข้อมูล/เอกสาร จาก

ทางโทรศัพท์หมายเลข

ด้วยตนเอง.....

อื่นๆ (ระบุ)

มีใจความสรุปว่า.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ.....

(.....)

ตำแหน่ง.....

การดำเนินการ

ส่งเรื่องไปยัง.....

ดำเนินการตามหนังสือ ที่ ทส 1603.7/.....

ศูนย์บริการประชาชนฯ ดำเนินการเอง.....

อื่นๆ.....

