



คู่มือปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่

ศูนย์บริการ เกษตรกรพืชรูขมิ้นราช

กระทรวงเกษตรและสหกรณ์



มีนาคม 2569



คำนำ

คู่มือการใช้งานฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการเกษตร พิรุณราช กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยมุ่งเน้นให้มีมาตรฐานในการทำงาน การให้บริการแก่เกษตรกรและ ประชาชน การจัดการข้อมูล รวมถึงการประสานงานส่งต่อเรื่องให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังครอบคลุมขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน การติดตามผล และการแก้ไขปัญหาที่สอดคล้องกับนโยบาย ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เพื่อให้การให้บริการและการตอบสนองต่อ ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ และ งานบริการเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ในการเสริมสร้างความเข้าใจในการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการเกษตรพิรุณราช กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ให้สามารถทำงานได้อย่าง มีประสิทธิภาพ เป็นไปตามมาตรฐาน และมีความรับผิดชอบต่อบทบาทหน้าที่อันสำคัญในการดูแล และแก้ไข ปัญหาของเกษตรกรและประชาชน

ขอขอบคุณทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือฉบับนี้จนเสร็จลุล่วงด้วยดี และหากมีข้อผิดพลาด ประการใด คณะผู้จัดทำต้องขออภัยไว้ ณ ที่นี้ด้วย

คณะผู้จัดทำ
มีนาคม 2569

สารบัญ

หน้า

คำนำ	
สารบัญ	
สารบัญตาราง	
สารบัญภาพ	
ส่วนที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของศูนย์บริการ	1
1.2 เป้าหมายของศูนย์บริการ	2
1.3 วัตถุประสงค์ของศูนย์บริการ	2
1.4 ประโยชน์คาดว่าจะได้รับ	2
1.5 ผลลัพธ์ของศูนย์บริการ	2
ส่วนที่ 2 โครงสร้างของศูนย์บริการและขอบเขตการให้บริการ	
2.1 โครงสร้างและการจัดตั้งศูนย์บริการ	3
2.2 ขอบเขตการให้บริการ	5
ส่วนที่ 3 กลไกการขับเคลื่อนและกรอบการดำเนินงาน	
3.1 กลไกการขับเคลื่อนงาน	12
3.2 กรอบกฎหมาย ระเบียบ และนโยบายที่เกี่ยวข้อง	12
ส่วนที่ 4 การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการ	
4.1 หลักการทั่วไปในการจัดการเรื่อง	14
4.2 การกำหนดชั้นความเร็วของเรื่อง	14
4.3 ขั้นตอนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่	15
ภาคผนวก ก รวม QR code	27
1. คู่มือการใช้งานแพลตฟอร์มศูนย์บริการ (ระดับกรม จังหวัด และอำเภอ)	
2. สื่อประชาสัมพันธ์ของศูนย์บริการ	
3. ช่องทางการติดต่อสอบถามข้อมูลหรือปัญหาเกี่ยวกับระบบศูนย์บริการ	
ภาคผนวก ข แบบบันทึกข้อมูลผู้ขอรับบริการของศูนย์บริการ (นอกสถานที่)	29

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 ประเภทเรื่องที่ขอรับบริการ.....	6
ตารางที่ 2 แอปพลิเคชัน/ระบบงานบริการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ..	9
ตารางที่ 3 กรอบระยะเวลาดำเนินงานและการยุติเรื่องในระบบ.....	23

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 โครงสร้างของศูนย์บริการ	4
ภาพที่ 2 ป้ายศูนย์บริการ	5
ภาพที่ 3 การให้บริการของศูนย์บริการ	5
ภาพที่ 4 การจัดการเรื่องจากช่องทางออนไลน์	11
ภาพที่ 5 ภาพรวมการส่งเรื่องในระบบ	18
ภาพที่ 6 การส่งเรื่องภายในจังหวัดของหน่วยงานระดับอำเภอ	19
ภาพที่ 7 การส่งเรื่องภายในจังหวัดของหน่วยงานระดับจังหวัด	20
ภาพที่ 8 การส่งเรื่องข้ามจังหวัด	21
ภาพที่ 9 การส่งเรื่องของหน่วยงานระดับกรม	21

1.1 ที่มาและความสำคัญของศูนย์บริการ

ภาคการเกษตรเป็นรากฐานที่สำคัญของเศรษฐกิจและสังคมไทยมาอย่างยาวนาน แต่เกษตรกรยังคงประสบปัญหาที่ซับซ้อนและหลากหลาย ทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอก เช่น การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่ส่งผลให้เกิดภัยแล้งและน้ำท่วมบ่อยครั้ง ความผันผวนของราคาผลผลิตทางการเกษตรในตลาดโลก การเข้าไม่ถึงเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ทันสมัย การขาดองค์ความรู้ในการบริหารจัดการแปลงเกษตรอย่างมีประสิทธิภาพ ปัญหาหนี้สิน ต้นทุนการผลิตสูง และเกษตรกรส่วนใหญ่ยังคงใช้วิธีการผลิตแบบดั้งเดิม ทำให้ผลผลิตต่อไร่ต่ำ และคุณภาพผลผลิตไม่สม่ำเสมอ ในขณะที่เดียวกันการเข้าถึงบริการจากหน่วยงานภาครัฐด้านการเกษตรยังคงไม่สะดวกและไม่เป็นระบบ แต่หน่วยงานต่างมีภารกิจและสถานที่ตั้งที่แยกจากกัน ทำให้เกษตรกรต้องเดินทางไปติดต่อหลายแห่งเพื่อขอรับคำแนะนำหรือความช่วยเหลือที่แตกต่างกันไป ส่งผลให้เกิดความล่าช้า สิ้นเปลืองเวลา และค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็น

ด้วยเหตุผลดังกล่าว รัฐบาลจึงมีนโยบายยกระดับการทำเกษตรแบบดั้งเดิมให้เป็นเกษตรทันสมัย ด้วยแนวคิด “ตลาดนำ นวัตกรรมเสริม เพิ่มรายได้” เน้นการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการให้บริการ เพื่อแก้ไขปัญหาให้กับเกษตรกรและรับมือกับความท้าทายต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนภาคการเกษตรแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ภายใต้ชื่อ “ศูนย์บริการเกษตรพิรุณราช กระทรวงเกษตรและสหกรณ์” ตามนโยบายสำคัญของร้อยเอก ธรรมนัส พรหมเผ่า รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ที่ต้องการยกระดับการให้บริการแก่เกษตรกรและประชาชนอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรม อำนวยความสะดวกให้เกษตรกรสามารถติดต่อขอรับบริการ รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ขอความช่วยเหลือ สนับสนุน บริการสอบถามข้อมูลข่าวสาร และขอคำแนะนำต่าง ๆ จากทุกหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ณ จุดเดียว โดยมีเป้าหมายคือ การให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย ซึ่งให้บริการทั้งในรูปแบบออนไลน์และออฟไลน์ ช่วยลดภาระและขั้นตอนที่ซับซ้อนสำหรับเกษตรกรในการติดต่อขอรับบริการ

การจัดตั้งศูนย์บริการเกษตรพิรุณราช เริ่มดำเนินการครั้งแรกเมื่อวันที่ 18 ตุลาคม 2566 ณ สำนักงานเกษตรอำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) ซึ่งในระยะแรกได้มีการจัดตั้งศูนย์บริการทั่วประเทศ รวมทั้งสิ้น 960 ศูนย์ ประกอบด้วยศูนย์บริการระดับกรม 1 ศูนย์ ระดับจังหวัด 77 ศูนย์ และระดับอำเภอ 882 ศูนย์ ซึ่งมีเป้าหมายในการขยายการให้บริการได้เข้าถึงเกษตรกรทุกพื้นที่ได้อย่างครอบคลุม เชื่อมโยง และเพื่อให้มีการบูรณาการแก้ไขปัญหาให้กับเกษตรกรได้มากยิ่งขึ้น จึงได้ขยายผลการจัดตั้งศูนย์บริการเพิ่มเติมอีก 1,937 ศูนย์ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ประกอบด้วยศูนย์บริการระดับกรม 21 ศูนย์ ระดับจังหวัด 533 ศูนย์ และระดับอำเภอ 1,383 ศูนย์ รวมทั้งสิ้น 2,897 ศูนย์ นอกจากนี้ ยังรวบรวมบริการ e-Service ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยเน้น e-Service ที่เกษตรกรสามารถใช้งานด้วยตนเองได้ โดยเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการสามารถให้ข้อมูล คำแนะนำ และอำนวยความสะดวกในการใช้บริการ อันเป็นการส่งเสริมและขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านสู่เกษตรดิจิทัล (Digital Transformation)

ศูนย์บริการเกษตรพิรุณราช กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จึงไม่ได้เป็นเพียงจุดรับเรื่อง แต่เป็นกลไกสำคัญในการประสานงานและส่งต่อเรื่องไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงอย่างเป็นระบบ ก้าวข้ามข้อจำกัดจากการขาดการบูรณาการ เพื่อให้การแก้ไขปัญหาและการให้บริการแก่เกษตรกรเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูงสุด

1.2 เป้าหมายของศูนย์บริการ

เพื่อเป็นศูนย์กลางบริการดิจิทัลด้านการเกษตร ที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ครอบคลุมทั้งการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ช่วยเหลือ สนับสนุน และบริการด้านการเกษตรในทุกมิติ โดยมุ่งหวังที่จะยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกรไทยให้ดียิ่งขึ้น ผ่านระบบบริการที่สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย

1.3 วัตถุประสงค์ของศูนย์บริการ

1) จัดตั้งเป็นศูนย์บริการประชาชนภาคการเกษตรแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เพื่อเป็นช่องทางหลักในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน และบริการด้านการเกษตรอย่างครบวงจร โดยมีเป้าหมายให้มีเครือข่ายบริการครอบคลุมทั่วถึงทุกอำเภอทั่วประเทศ

2) เป็นศูนย์กลางบูรณาการการแก้ไขปัญหา โดยทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ในทุกมิติ และเป็นผู้ประสานงานหลักในการส่งต่อและติดตามการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานภาคีเครือข่ายทั้งภายในและภายนอกกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เพื่อให้การช่วยเหลือเกษตรกรเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีเอกภาพ และลดภาระในการติดต่อหลายหน่วยงาน

3) รวบรวมบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) จากหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ที่เกษตรกรสามารถใช้บริการได้ด้วยตนเองมาไว้ในที่เดียว โดยเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการสามารถให้ข้อมูล คำปรึกษา และอำนวยความสะดวก เพื่อให้เกษตรกรเข้าถึงบริการดิจิทัลได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

1.4 ประโยชน์คาดว่าจะได้รับ

1) เกษตรกรและประชาชนมีช่องทางในการติดต่อกับภาครัฐ สำหรับร้องเรียน ร้องทุกข์ ขอความช่วยเหลือ สนับสนุน หรือรับบริการ ทำให้เกิดความสะดวกเพิ่มขึ้น

2) เกษตรกรและประชาชนได้รับการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็วและเป็นระบบ จากกระบวนการบูรณาการและการประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ จะช่วยให้การแก้ไขปัญหาของเกษตรกรเป็นไปอย่างรวดเร็ว

3) กระทรวงเกษตรและสหกรณ์มีระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ที่เป็นมาตรฐาน ซึ่งเป็นกลไกที่ดำเนินการภายใต้มาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศในการรับเรื่องและจัดการปัญหาของเกษตรกร รวมทั้งสามารถติดตามและประเมินผลได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

4) ประสิทธิภาพการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน โดยศูนย์บริการเกษตรพิรุณราชทำหน้าที่เป็นตัวกลาง ส่งเสริมให้เกิดการประสานงานและบูรณาการการทำงานกันมากขึ้น

1.5 ผลลัพธ์ของศูนย์บริการ

1) เกษตรกรได้รับการแก้ไขปัญหาและเข้าถึงบริการภาครัฐได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย ศูนย์บริการเกษตรพิรุณราช ลดข้อจำกัดทั้งด้านระยะทางและขั้นตอนที่ซับซ้อน ทำให้เกษตรกรในทุกพื้นที่สามารถติดต่อ เพื่อขอรับบริการหรือแก้ไขปัญหาได้ง่ายในจุดเดียว ซึ่งเป็นการยกระดับคุณภาพการให้บริการของภาครัฐอย่างเป็นรูปธรรม

2) เกิดการทำงานของภาครัฐที่บูรณาการและตอบสนองอย่างรวดเร็ว จากการทำงานแบบประสานงานร่วมกัน กลายเป็นวัฒนธรรมองค์กรทำให้ภาครัฐโดยรวมสามารถตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีเอกภาพมากขึ้น

3) สามารถขับเคลื่อนเปลี่ยนผ่านสู่เกษตรดิจิทัล (Digital Transformation) การเข้าถึงและใช้งานบริการ e-Service ที่เพิ่มขึ้น เพื่อเป็นรากฐานสำคัญในการยกระดับทักษะดิจิทัลของเกษตรกร

โครงสร้างของศูนย์บริการและขอบเขตการให้บริการ

2.1 โครงสร้างและการจัดตั้งศูนย์บริการ

2.1.1 โครงสร้างของศูนย์บริการ

กระทรวงเกษตรและสหกรณ์มีศูนย์บริการรวมทั้งสิ้น 2,897 ศูนย์ แบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับกรม 22 ศูนย์ ระดับจังหวัด 610 ศูนย์ และระดับอำเภอ 2,265 ศูนย์ (ภาพที่ 1) จำแนกการจัดตั้งตามปีงบประมาณ ดังนี้

1) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จัดตั้งศูนย์บริการ 960 ศูนย์ ประกอบด้วย

ระดับกรม 1 ศูนย์ ได้แก่ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (สกร.) จำนวน 1 ศูนย์

ระดับจังหวัด 77 ศูนย์ ได้แก่ สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดทุกจังหวัด รวมทั้งสำนักงานเกษตรพื้นที่กรุงเทพมหานคร (กทม.)

ระดับอำเภอ 882 ศูนย์ ได้แก่ สำนักงานเกษตรอำเภอทุกอำเภอ รวมทั้งสำนักงานเกษตรพื้นที่ 1 - 4 (กทม.)

2) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จัดตั้งศูนย์บริการ 1,937 ศูนย์ ประกอบด้วย

ระดับกรม 21 ศูนย์ (หน่วยงานระดับกรมทุกหน่วยงานในสังกัด กษ.)

ระดับจังหวัด 533 ศูนย์ ได้แก่ สำนักงานเกษตรจังหวัด สำนักงานประมงจังหวัด รวมทั้งสำนักงานประมงพื้นที่ กทม. สำนักงานปศุสัตว์จังหวัด รวมทั้งสำนักงานปศุสัตว์พื้นที่ กทม. สำนักงานสหกรณ์จังหวัด รวมทั้งสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์พื้นที่ 1-2 กทม. สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด โครงการชลประทานจังหวัด สถานีพัฒนาที่ดินจังหวัด รวมทั้งสถานีพัฒนาที่ดิน กทม.

ระดับอำเภอ 1,383 ศูนย์ ได้แก่ สำนักงานปศุสัตว์อำเภอ สำนักงานประมงอำเภอ รวมทั้งสำนักงานประมงพื้นที่ 1 - 3 กทม.

2.1.2 การจัดตั้งศูนย์บริการ

การจัดตั้งศูนย์บริการ ณ ที่ตั้งสำนักงาน หน่วยงานดำเนินการ ดังนี้

1) จัดให้มีจุดให้บริการพร้อมทั้งมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานสำหรับให้บริการเกษตรกร และประชาชน

2) ติดตั้งป้ายศูนย์บริการ ตามแบบที่กำหนด (ภาพที่ 2)

3) มอบหมายเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์บริการ

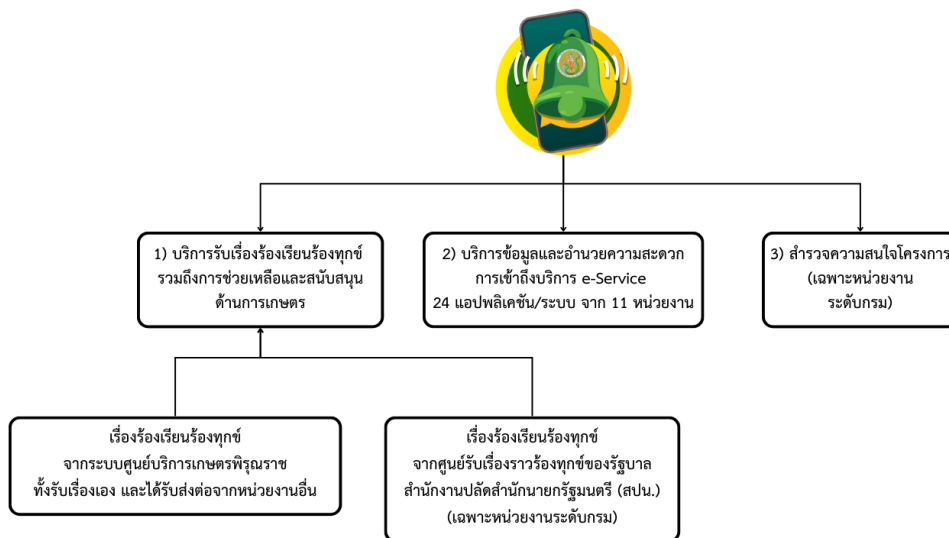
ทั้งนี้ ในกรณีที่หน่วยงานมีศูนย์บริการประชาชน หรือมีจุดให้บริการประชาชนในลักษณะดังกล่าว อยู่แล้ว สามารถติดตั้งป้ายศูนย์บริการเกษตรกรพิจูณราชฯ เพิ่มเติม โดยไม่จำเป็นต้องจัดหาสถานที่หรือจุดให้บริการใหม่ ซึ่งสามารถดาวน์โหลดไฟล์ป้ายศูนย์บริการ ได้ที่หน้าเว็บไซต์ www.pirunraj.com ขนาดป้ายขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของสถานที่และงบประมาณของหน่วยงาน



ภาพที่ 2 ป้ายศูนย์บริการ

2.2 ขอบเขตการให้บริการ

การให้บริการของศูนย์บริการ แบ่งออกได้ 3 ส่วน ได้แก่ 1) งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ 2) บริการข้อมูลและอำนวยความสะดวกการเข้าถึงบริการ e-Service และ 3) สำรวจความสนใจโครงการ (ภาพที่ 3) รวมทั้งมีการให้บริการทั้งรูปแบบออนไลน์ และ ณ ศูนย์บริการ ดังนี้



ภาพที่ 3 การให้บริการของศูนย์บริการ

2.2.1 การให้บริการของศูนย์บริการ

1) งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ รับได้จาก 2 ช่องทาง คือ

1.1) ผ่านระบบศูนย์บริการเกษตรกรพิจิตรราช โดยหน่วยงานรับแจ้งเรื่องและดำเนินการช่วยเหลือ สนับสนุน และแก้ไขปัญหาด้านการเกษตร หรือส่งต่อให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์พิจารณาดำเนินการ ประกอบด้วยประเภทเรื่อง 8 กลุ่มประเภทเรื่อง รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ประเภทเรื่องที่ขอรับบริการ

ประเภทเรื่อง	รายละเอียด
1. การขอรับบริการและปัจจัยการผลิตสินค้าเกษตร	
1.1 ด้านพืช	การขอความช่วยเหลือหรือการขอรับการสนับสนุนปัจจัยการผลิตจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงเกษตรฯ และในส่วนด้านการให้บริการ คือ การส่งเสริมหรือการสนับสนุนองค์ความรู้ เพื่อใช้ในการผลิตสินค้าเกษตรและแก้ไขปัญหาในการประกอบอาชีพของเกษตรกรด้านพืช เช่น ปัจจัยการผลิต โครงการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง คำแนะนำเกี่ยวกับการปลูกพืชและการดูแลรักษา องค์ความรู้ นวัตกรรมและเทคโนโลยีด้านการเกษตร รวมถึงการสนับสนุนด้านสารเคมี สารชีวภัณฑ์เพื่อใช้ป้องกัน และกำจัดศัตรูพืช หรือความช่วยเหลืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับด้านพืช เป็นต้น
1.2 ด้านประมง	การขอความช่วยเหลือหรือการขอรับการสนับสนุนปัจจัยการผลิตจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงเกษตรฯ และในส่วนด้านการให้บริการ คือ การส่งเสริมหรือการสนับสนุนองค์ความรู้ เพื่อใช้ในการผลิตสินค้าเกษตรและแก้ไขปัญหาในการประกอบอาชีพของเกษตรกรด้านประมง เช่น ปัจจัยการผลิต โครงการต่าง ๆ องค์ความรู้ นวัตกรรม เทคโนโลยีด้านการประมง หรือแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการประมง เช่น การปรับปรุงกฎหมายด้านการประมง การขอเพิ่มวันทำการประมง ขอให้แก้ไขปัญหาแรงงานประมง การขอให้นำเรือออกนอกระบบ ขอให้ควบคุมการใช้เครื่องมือประมง และการขอใช้พื้นที่ประมงชายฝั่งเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ เป็นต้น
1.3 ด้านปศุสัตว์	การขอความช่วยเหลือหรือการขอรับการสนับสนุนปัจจัยการผลิตจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงเกษตรฯ และในส่วนด้านการให้บริการ คือ การส่งเสริมหรือการสนับสนุนองค์ความรู้ เพื่อใช้ในการผลิตสินค้าเกษตรและแก้ไขปัญหาในการประกอบอาชีพของเกษตรกรด้านปศุสัตว์ เช่น ปัจจัยการผลิต โครงการต่าง ๆ องค์ความรู้ และนวัตกรรม เทคโนโลยีด้านการปศุสัตว์ รวมทั้งปัญหาจากการไม่ประสบความสำเร็จจากการเข้าร่วมโครงการด้านปศุสัตว์ เป็นต้น
1.4 ด้านการจัดการดินและการปรับปรุงบำรุงดิน	การขอความช่วยเหลือหรือการขอรับการสนับสนุนปัจจัยการผลิตจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงเกษตรฯ และในส่วนด้านการให้บริการ คือ การส่งเสริมหรือการสนับสนุนองค์ความรู้ เพื่อใช้ในการผลิตสินค้าเกษตรและแก้ไขปัญหาในการประกอบอาชีพของเกษตรกรด้านการจัดการดินและการปรับปรุงบำรุงดิน เช่น การขอคำแนะนำทั่วไปเกี่ยวกับการปรับปรุงบำรุงดินให้มีคุณภาพเหมาะสมกับการเพาะปลูก การขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจวิเคราะห์คุณภาพดิน การขอรับการสนับสนุนพันธุ์พืชที่ช่วยในการบำรุงดิน เช่น หญ้าแฝก ปอเทือง และพืชตระกูลถั่วชนิดต่างๆ และการขอรับการสนับสนุนปุ๋ยชีวภาพ หรือสารปรับปรุงดินอื่น ๆ เป็นต้น <u>หมายเหตุ</u> หรือกรณีบริการวัสดุการเกษตรสามารถแจ้งผ่าน e-Service บริการวัสดุการเกษตรของกรมพัฒนาที่ดิน

ประเภทเรื่อง	รายละเอียด
1.5 ด้านฝนหลวง	การขอรับการช่วยเหลือดำเนินการปฏิบัติการฝนหลวงเพื่อเพิ่มปริมาณน้ำฝนสำหรับใช้ประโยชน์ในกิจกรรมทางการเกษตร หรือประสบปัญหาการขาดแคลนน้ำหรือต้องการปริมาณน้ำฝนเพิ่มเติม หรือด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง <u>หมายเหตุ</u> หรือสามารถแจ้งผ่านบริการ e-Service ระบบขอรับบริการฝนหลวงของกรมฝนหลวงและการบินเกษตร
1.6 ด้านการแก้ไข ปัญหาและผลกระทบ ทางสิ่งแวดล้อม	การขอความช่วยเหลือหรือการขอรับการสนับสนุนปัจจัยการผลิตจากหน่วยงานภาครัฐ ที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และในส่วนด้านการให้บริการ คือ การส่งเสริมหรือ การสนับสนุนองค์ความรู้ เพื่อใช้ในการผลิตสินค้าเกษตรและแก้ไขปัญหาในการประกอบอาชีพ ของเกษตรกรด้านการแก้ไขปัญหาและผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม เช่น ขอให้กำจัดผักตบชวาที่ ขึ้นในอ่างเก็บน้ำของกรมชลประทาน ขอให้แก้ไขปัญหามลพิษจากการเผาพืชผลทางการ เกษตร เป็นต้น
1.7 ด้านการจัดการ แหล่งน้ำเพื่อ การเกษตร	การขอรับการช่วยเหลือหรือขอรับการสนับสนุนด้านแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร เช่น 1) แหล่งน้ำขนาดใหญ่ เช่น เขื่อน อ่างเก็บน้ำ ฝาย (กรมชลประทาน) 2) แหล่งน้ำขนาดเล็ก เช่น สระน้ำชุมชน หรือ บ่อขนาดเล็ก (กรมพัฒนาที่ดิน) 3) แหล่งน้ำขอลงแหล่งน้ำในเขตปฏิรูปที่ดิน (ส.ป.ก.) รวมทั้งขอให้แก้ไขปัญหาระบบขาดแคลน น้ำในช่วงฤดูแล้งและน้ำท่วมขังในช่วงฤดูฝน
2. การขอรับบริการและความช่วยเหลือเกี่ยวกับสหกรณ์การเกษตร วิสาหกิจชุมชน องค์กร/สถาบันเกษตรกร และเครือข่ายด้านการเกษตร	
	การขอรับความช่วยเหลือในการตรวจการดำเนินกิจกรรมของสหกรณ์ วิสาหกิจ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้ง การรับการสนับสนุนงบประมาณ ปัจจัยการผลิต และองค์ความรู้เกี่ยวกับ สหกรณ์และสถาบันการเกษตร
3. การขอความช่วยเหลือด้านภัยพิบัติ/โรคระบาด/ผลกระทบทางการเกษตร	
	การขอรับการช่วยเหลือหรือขอรับการสนับสนุนเพื่อเยียวยาความเสียหายต่อผลผลิต ทรัพย์สินหรือพื้นที่ทำการเกษตร อันเนื่องมาจากการประสบภัยพิบัติทางธรรมชาติ หรือ เหตุการณ์อื่นใดที่ส่งผลกระทบต่อประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม เช่น อุทกภัย (น้ำท่วม) วาตภัย (พายุลมแรง) ภาวะภัยแล้ง การระบาดของศัตรูพืชหรือโรคระบาดในพืช และสัตว์ (หรือภัยพิบัติอื่นๆ ที่ประกาศเป็นเขตภัยพิบัติ เช่น อัคคีภัย แผ่นดินถล่ม) เป็นต้น <u>หมายเหตุ</u> กรณีเป็นการสำรวจความเสียหายจากภัยพิบัติทางการเกษตรของเจ้าหน้าที่ ตามภารกิจ ไม่ต้องบันทึกในระบอบฯ
4. การขอรับความช่วยเหลือจากผลกระทบในการดำเนินการโครงการของรัฐ	
4.1 ด้านการ ก่อสร้างจากโครงการ รัฐที่เกี่ยวกับ การเกษตร	การขอรับการช่วยเหลือให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน อันเนื่องมาจากผลกระทบที่ได้รับจากการก่อสร้างโครงการต่าง ๆ ของภาครัฐ เช่น การสร้าง เขื่อน อ่างเก็บน้ำ คลองชลประทาน ถนน หรืออาคารที่ทำการ โดยข้อร้องเรียนอาจรวมถึงการ เสนอให้พิจารณาดำเนินการเพื่อเยียวยาหรือบรรเทาผลกระทบในลักษณะต่าง ๆ เช่น การขอรับค่าเวนคืนที่ดิน การขอรับค่าเสียหายหรือค่าทดแทนเกี่ยวกับที่ดิน การขอรับค่าขน ย้าย (เช่น ค่าใช้จ่ายในการย้ายที่อยู่อาศัย หรือทรัพย์สิน) การขอรับการจัดสรรที่ดินแปลง อพยพเพื่อการตั้งถิ่นฐานใหม่หรือเพื่อการ ทำกิน การดำเนินการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไข หรือ ลดผลกระทบ เป็นต้น และการขอคัดค้านการก่อสร้างเขื่อน อ่างเก็บน้ำ หรือฝายต่างๆ
4.2 ด้านสาธารณูปโภค เกี่ยวกับการเกษตร	การขอรับการช่วยเหลือหรือขอรับการสนับสนุนเกี่ยวกับสาธารณูปโภคด้านการเกษตร เช่น ขอให้ปรับปรุงหรือซ่อมแซมถนนริมคลองชลประทาน หรือปรับปรุงสะพานข้ามคลอง

ประเภทเรื่อง	รายละเอียด
	ชลประทานเพื่อใช้เป็นเส้นทางสัญจรภาคการเกษตรและขนส่งผลผลิตทางการเกษตรจากพื้นที่เพาะปลูก เป็นต้น
4.3 ด้านนโยบายของรัฐที่เกี่ยวกับการเกษตร	การขอรับการช่วยเหลือหรือขอรับการสนับสนุน เนื่องจากได้รับผลกระทบจากนโยบายรัฐบาลด้านการเกษตรหรือโครงการของรัฐบาลด้านการเกษตรต่าง ๆ เช่น กรณีเกษตรกรผู้เพาะเลี้ยงและผู้ส่งออกสินค้าเกษตรขอรับเงินตามโครงการประกันราคาผลผลิต หรือโครงการอื่น ๆ ที่คล้ายคลึงกัน
5. การขอรับความช่วยเหลือเกี่ยวกับหนี้สินทางด้านการเกษตร	
	การดำเนินการหรือมาตรการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการภาระหนี้ของเกษตรกรเพื่อบรรเทาภาระทางการเงินและเสริมสร้างความสามารถในการชำระหนี้อย่างยั่งยืน โดยอาจครอบคลุมการให้คำปรึกษา การปรับโครงสร้างหนี้ การพักชำระหนี้ การรวมหนี้ การขยายระยะเวลาการชำระหนี้ การเข้าถึงแหล่งทุน หรือการเข้าร่วมโครงการและมาตรการช่วยเหลือจากภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกษตรกรสามารถดำรงอาชีพและพัฒนาการผลิตทางการเกษตรได้อย่างมั่นคง
6. การขอรับความช่วยเหลือเกี่ยวกับผลผลิต/ราคาสินค้าเกษตร	
	การขอรับการช่วยเหลือจากหน่วยงานภาครัฐเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการผลิตสินค้าเกษตร หรือปัญหาที่เกี่ยวข้องกับราคาสินค้าเกษตร เช่น ราคาคงต่ำ ราคาผลผลิตไม่เป็นธรรม ต้นทุนการผลิตสูง ผลผลิตล้นตลาด หรือปัญหาด้านการตลาด ทั้งนี้เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณากำหนดมาตรการหรือแนวทางในการแก้ไขปัญหา ช่วยเหลือ หรือบรรเทาความเดือดร้อนของเกษตรกร รวมทั้งการส่งเสริมองค์ความรู้ในการเพิ่มมูลค่าสินค้าเกษตร
7. การขอรับความช่วยเหลือด้านที่ดินทำกิน	
	การขอรับความช่วยเหลือหรือขอรับการสนับสนุนในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับที่ดินเพื่อการประกอบอาชีพเกษตรกร สามารถแบ่งเป็น 2 กรณีหลัก ดังนี้ 1) การขอรับความช่วยเหลือหรือสนับสนุนเพื่อให้มีที่ดินทำกิน เช่น การขอให้ภาครัฐพิจารณาจัดหา จัดสรร หรืออนุญาตให้ใช้ประโยชน์ในที่ดินของรัฐเพื่อการเกษตร การขอเข้าร่วมโครงการของรัฐที่เกี่ยวข้องกับการจัดสรรที่ดินทำกิน 2) การขอให้แก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับข้อพิพาทหรือกฎหมายเกี่ยวกับที่ดินทำกิน เช่น การขอให้หน่วยงานรัฐช่วยไกล่เกลี่ย หรือแก้ไขปัญหาข้อพิพาทเรื่องเขตแดน หรือสิทธิในที่ดินทำกิน การขอให้มีการตรวจสอบ แก้ไข หรือให้ความชัดเจนเกี่ยวกับข้อกฎหมายที่ดินทำกิน หรือข้อบังคับต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการใช้ประโยชน์ที่ดินของเกษตรกร
8. การร้องเรียน/กล่าวหา/คัดค้านที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐหรือหน่วยงาน	
8.1 การกล่าวหา/ร้องทุกข์การดำเนินการของเจ้าหน้าที่รัฐหรือหน่วยงานของรัฐ	การที่บุคคลหนึ่งระบุหรือแจ้งว่าเจ้าหน้าที่รัฐได้กระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดที่อาจเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ โดยมีการชี้ตัวบุคคลหรือหน่วยงานที่ถูกกล่าวหาอย่างชัดเจน เพื่อให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือดำเนินการตามกฎหมายต่อไป
8.2 การแจ้งเบาะแสในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐที่ไม่ถูกต้องโปร่งใส	การที่บุคคลหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องแจ้งข้อมูล ข้อเท็จจริง หรือข้อสงสัยต่อหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ เกี่ยวกับพฤติกรรมหรือการกระทำของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่อาจเข้าข่ายไม่ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ หรือหลักธรรมาภิบาล เช่น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ การทุจริต การเอื้อประโยชน์ให้แก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือการดำเนินงานที่ขาดความโปร่งใส ทั้งนี้เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำข้อมูลดังกล่าวไปตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

ประเภทเรื่อง	รายละเอียด
8.3 ความไม่สะดวกในการเข้าถึงบริการของหน่วยงานของรัฐ	การที่ประชาชนหรือผู้รับบริการประสบปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัดในการเข้าถึงการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ เช่น ขั้นตอนการให้บริการที่ซับซ้อน ความล่าช้าในการดำเนินการ การขาดข้อมูลหรือการประชาสัมพันธ์ที่เพียงพอ การกำหนดเงื่อนไขที่ไม่เอื้อต่อการเข้าถึงบริการ หรือข้อจำกัดด้านสถานที่ ระยะทาง และช่องทางการให้บริการ ซึ่งส่งผลให้ประชาชนไม่สามารถรับบริการจากภาครัฐได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และทั่วถึง

1.2) ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) เป็นเรื่องเรียนร้องทุกข์ด้านการเกษตรที่เกษตรกรหรือประชาชนร้องผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล เช่น สายด่วน 1111 หรือ www.1111.go.th เป็นต้น และ สปน. พิจารณาแล้วว่าเป็นเรื่องอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดย สปน. ส่งต่อเรื่องผ่านระบบศูนย์บริการเกษตรกรพิรุณราชไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (เฉพาะหน่วยงานระดับกรม) เพื่อดำเนินการต่อไป

2) บริการข้อมูลและอำนวยความสะดวกการเข้าถึงบริการ e-Service ด้านการเกษตร

เป็นการรวบรวม 24 แอปพลิเคชัน/ระบบงานบริการ จาก 11 หน่วยงาน ในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยมีเป้าหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการสามารถให้ข้อมูล แนะนำ หรืออำนวยความสะดวกให้เกษตรกรและประชาชนสามารถใช้บริการ e-Service ของหน่วยงานในสังกัด กษ. ได้ด้วยตนเอง ซึ่งมีคู่มือการใช้งาน วิดีโอสอนการใช้งาน และลิงก์เข้าสู่ระบบ e-Service รวบรวมไว้บนระบบ รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แอปพลิเคชัน/ระบบงานบริการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

หน่วยงาน	แอปพลิเคชัน/ระบบงานบริการของหน่วยงาน
1. กรมการข้าว	1. ระบบการรับรองการปฏิบัติทางการเกษตรที่ดีสำหรับเมล็ดพันธุ์ข้าว (GAP Seed) และข้าว และข้าวหอมมะลิไทย (ข้าว GAP) 2. ระบบการผลิตและกระจายเมล็ดพันธุ์ข้าว
2. กรมประมง	1. ระบบ Fisheries shop 2. ระบบ Fisheries fry shop
3. กรมปศุสัตว์	1. ระบบการเคลื่อนย้ายสัตว์และซากสัตว์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Movement) 2. ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ด้านอาหารสัตว์และวัตถุดิบด้านกรปศุสัตว์
4. กรมหม่อนไหม	1. ระบบขอขึ้นทะเบียนเกษตรกรหม่อนไหม 2. ระบบขอรับบริการตรวจสอบรับรองผลิตภัณฑ์ผ้าไหมไทย 3. ระบบขอขึ้นทะเบียนเกษตรกรผู้ผลิตไหม 4. ระบบบริการตรวจรับรองร้านค้าจำหน่ายผ้าไหมไทยที่ได้รับมาตรฐานของกรมหม่อนไหม 5. ระบบขอรับรองแหล่งผลิต GAP หม่อนเพื่อผลิตไหม/ผล 6. ระบบตรวจสอบสถานะการขอรับบริการของกรมหม่อนไหม 7. ระบบให้บริการพันธุ์หม่อน ไช้ไหม
5. กรมฝนหลวงและการบินเกษตร	ระบบขอรับบริการฝนหลวง

หน่วยงาน	แอปพลิเคชัน/ระบบงานบริการของหน่วยงาน
6. กรมพัฒนาที่ดิน	1. e-Service ตรวจสอบดินเพื่อการเกษตร 2. e-Service บริการวัสดุการเกษตร 3. ระบบแหล่งน้ำในไร่นา นอกเขตชลประทาน
7. สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม	การตรวจสอบรายชื่อเกษตรกร
8. กรมส่งเสริมการเกษตร	1. การขึ้นทะเบียนเกษตรกรผ่านระบบ e-Form 2. การขอจดทะเบียนวิสาหกิจชุมชนและเครือข่ายวิสาหกิจชุมชน
9. กรมส่งเสริมสหกรณ์	ระบบการออกหนังสือรับรองเป็นร้านสหกรณ์หรือสถาบันเกษตรกรที่กระทรวงเกษตรและสหกรณ์รับรอง
10. สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	1. ระบบศูนย์บริการเกษตรกรพิรุณราชฯ 2. ระบบจัดแจ้งประกอบธุรกิจในระบบเกษตรพันธสัญญา
11. การยางแห่งประเทศไทย	ตรวจสอบสถานะการขึ้นทะเบียนเกษตรกรชาวสวนยาง
รวม 11 หน่วยงาน	24 แอปพลิเคชัน/ระบบงานบริการ

3) สํารวจความสนใจโครงการ

สำหรับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เฉพาะหน่วยงานระดับกรมใช้เป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์ และสำรวจความสนใจโครงการต่างๆ ของหน่วยงาน โดยระบบนี้จะตรวจสอบคุณสมบัติเบื้องต้น ตามที่หน่วยงานกำหนด เช่น อายุ เพศ การขึ้นทะเบียนเกษตรกร กิจกรรมการเกษตร และพื้นที่เพาะปลูก เป็นต้น จากข้อมูลที่เกษตรกรหรือผู้สนใจยินยอมให้เข้าถึง เมื่อสมัครเข้าใช้งานระบบศูนย์บริการเกษตรกรพิรุณราช แล้วจึงแนะนำโครงการที่เหมาะสมกับคุณสมบัติเบื้องต้นให้แก่เกษตรกรหรือผู้สนใจรายนั้นๆ เกษตรกรหรือผู้สนใจสามารถเข้าไปศึกษารายละเอียดของโครงการที่แนะนำได้ และหากสนใจ หรือคิดเห็นว่าโครงการนี้เป็นประโยชน์ สามารถไหวทความสนใจ เพื่อเป็นข้อมูลให้หน่วยงานนำไปใช้ในการดำเนินงานโครงการต่อไป

2.2.2 ช่องทางการให้บริการของศูนย์บริการ

เกษตรกรและประชาชนสามารถเข้ารับบริการได้ 2 ช่องทาง ดังนี้

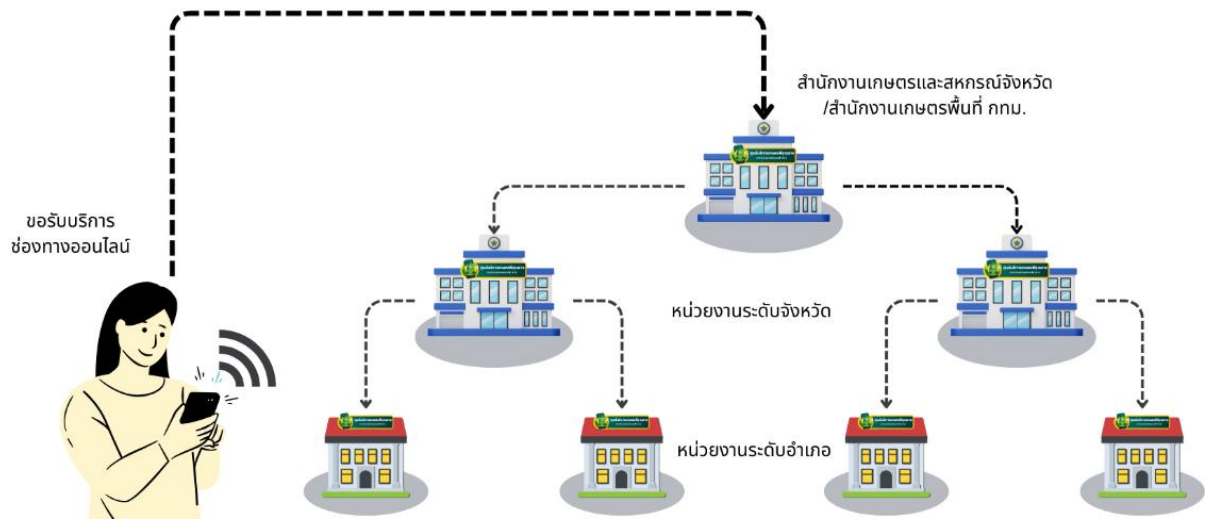
1) ช่องทางออนไลน์

1.1) เว็บไซต์ศูนย์บริการเกษตรกรพิรุณราช กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยพิมพ์ "pirunraj.com" ในช่องค้นหาหน้า Browser หรือคลิกที่แบนเนอร์ ชื่อ "ศูนย์บริการเกษตรกรพิรุณราชฯ" หน้าเว็บไซต์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ www.moac.go.th

1.2) Mobile Application "พิรุณราช" สามารถดาวน์โหลดได้ทั้ง Apple App Store (ระบบ iOS) และ Google Play Store (ระบบ Android)

2) ที่ตั้งของหน่วยงานหรือสำนักงานที่จัดตั้งศูนย์บริการ ทั้ง 2,897 ศูนย์ ทั่วประเทศ

ทั้งนี้ เรื่องที่เกษตรกรขอรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ ข้อมูลจะถูกส่งไปยัง "สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด" ตามตำแหน่งสถานที่เกิดเหตุที่แจ้งในระบบ หรือ Mobile app โดยสำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดแต่ละจังหวัด จะเป็นผู้พิจารณาส่งต่อเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในจังหวัด ตามภารกิจ และในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร เรื่องจะถูกส่งไปยัง "สำนักงานเกษตรพื้นที่กรุงเทพมหานคร" เป็นผู้พิจารณาส่งต่อเรื่องให้หน่วยงานในพื้นที่กรุงเทพมหานครตามภารกิจ ดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 การจัดการเรื่องจากช่องทางออนไลน์

กลไกการขับเคลื่อนและกรอบการดำเนินงาน

3.1 กลไกการขับเคลื่อนงาน

การแก้ไขปัญหาเรื่องที่ได้รับแจ้งผ่านศูนย์บริการ สามารถนำเข้ากลไกของคณะกรรมการหรือคณะทำงานที่มีอยู่แล้วในแต่ละระดับ ดังนี้

3.1.1 ระดับกระทรวง/กรม

- 1) คณะกรรมการบริหารนโยบายสร้างวิธีการทำงานสู่การปฏิบัติโครงการศูนย์บริการประชาชน ภาคการเกษตร ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
- 2) คณะกรรมการอื่นๆ ระดับกระทรวงเกษตรฯ หรือระดับกรมในประเด็นที่เกี่ยวข้อง

3.1.2 ระดับจังหวัด

- 1) คณะอนุกรรมการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ระดับจังหวัด (อ.พ.ก.)
- 2) คณะกรรมการขับเคลื่อนงานด้านการเกษตรระดับจังหวัด (Single Command Province : SCP) หรือคณะกรรมการขับเคลื่อนงานด้านการเกษตรในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
- 3) คณะกรรมการอื่นๆ ระดับจังหวัดในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับด้านการเกษตร

3.1.3 ระดับอำเภอ

- 1) คณะทำงานขับเคลื่อนงานด้านการเกษตรระดับอำเภอ (Single Command District : SCD)

ทั้งนี้ ในการกำกับดูแล ติดตามผลการดำเนินงาน สนับสนุนการปฏิบัติงาน และให้ความช่วยเหลือแก่ศูนย์บริการเกษตรพิรุณราชในพื้นที่จังหวัด เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีหน่วยงานหลักรับผิดชอบในแต่ละพื้นที่ ดังนี้

- 1) พื้นที่จังหวัด 76 จังหวัด สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด เป็นหน่วยงานหลัก
- 2) พื้นที่กรุงเทพมหานคร สำนักงานเกษตรพื้นที่กรุงเทพมหานคร เป็นหน่วยงานหลัก ร่วมกับสำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและรับเรื่องร้องเรียน สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

3.2 กรอบกฎหมาย ระเบียบ และนโยบายที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินงานของศูนย์บริการ ในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ งานบริการด้านการเกษตร และการประสานงานแก้ไขปัญหาให้แก่เกษตรกรและประชาชนทั่วไปนั้น อยู่ภายใต้กรอบของกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ที่เกี่ยวข้องที่สำคัญ ดังนี้

1) พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 กำกับดูแลการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการให้ประชาชนได้รับทราบตามสิทธิ และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่อยู่ในความครอบครองของหน่วยงาน รวมถึงการจำแนกชั้นความลับของเอกสารราชการ ซึ่งเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

2) พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้ข้อมูล หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มารับบริการ ผู้ร้องเรียน หรือบุคคลอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับระบบฐานข้อมูลของศูนย์บริการ เจ้าหน้าที่ที่ต้องดำเนินการด้วยความระมัดระวังและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

3) ประมวลกฎหมายอาญา และประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เป็นกฎหมายทั่วไปที่เจ้าหน้าที่พึงระมัดระวังในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อมิให้เป็นการกระทำความผิดทางอาญา (เช่น การละเว้นการปฏิบัติหน้าที่) หรือก่อให้เกิดความรับผิดทางแพ่งต่อบุคคลอื่น

4) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม เป็นระเบียบหลักในการปฏิบัติงานด้านเอกสารราชการ ทั้งการจัดทำ การรับ-ส่ง การเก็บรักษา และการทำลายเอกสาร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานประจำวันของศูนย์บริการ

5) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 เป็นระเบียบกลางที่สำคัญยิ่งสำหรับศูนย์บริการ โดยกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และขั้นตอนในการรับเรื่องร้องทุกข์ การพิจารณา การประสานงานส่งต่อ การติดตามผล และการแจ้งผลการดำเนินการแก่ผู้ร้องทุกข์

6) นโยบายรัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ นโยบายที่ 1 สร้างวิธีการทำงานสู่การปฏิบัติ เพิ่มประสิทธิภาพศูนย์บริการเกษตรพิรุณราช เป็น 1 ใน 9 นโยบายสำคัญของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

4.1 หลักการทั่วไปในการจัดการเรื่อง

- 1) **ความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูล** พยายามสอบถามและบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ครบถ้วน และถูกต้องที่สุดตั้งแต่แรกรับเรื่อง
- 2) **การบริการด้วยใจ (Service Mind)** ให้บริการด้วยความเต็มใจ สุภาพ อดทน และพยายามทำความเข้าใจในปัญหาหรือความต้องการของผู้รับบริการ
- 3) **ความรวดเร็วและทันต่อสถานการณ์** ดำเนินการในแต่ละขั้นตอนด้วยความรวดเร็ว ไม่ปล่อยให้เรื่องค้างคาโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร
- 4) **การประสานงานที่มีประสิทธิภาพ** หากเรื่องเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ต้องมีการประสานงานที่ดี เพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างรวดเร็ว
- 5) **การรักษาความลับ** ข้อมูลของผู้ร้องเรียนและรายละเอียดของเรื่อง (โดยเฉพาะเรื่องที่ละเอียดอ่อน) ต้องได้รับการดูแลและรักษาเป็นความลับตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง
- 6) **การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ** การดำเนินการทุกขั้นตอนต้องเป็นไปตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

4.2 การกำหนดชั้นความเร็วของเรื่อง

เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์บริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของเกษตรกรได้อย่างทันที่ การกำหนดชั้นความเร็วของหนังสือราชการและเรื่องที่ต้องดำเนินการ ให้ยึดถือปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ โดยจำแนกเป็น 3 ประเภท คือ **ด่วนที่สุด** **ด่วนมาก** และ **ด่วน** ดังนี้

4.2.1 เรื่อง “ด่วนที่สุด”

คำนิยามตามระเบียบฯ : ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติในทันทีที่ได้รับหนังสือนั้น

เกณฑ์การพิจารณาสำหรับศูนย์บริการ : เป็นเรื่องที่มีความสำคัญและเร่งด่วนอย่างยิ่ง หากดำเนินการล่าช้าจะก่อให้เกิดความเสียหายร้ายแรงต่อชีวิต ทรัพย์สินของเกษตรกร หรือส่งผลกระทบต่อความมั่นคงทางอาหารในวงกว้าง

ตัวอย่าง

- 1) การเกิดโรคระบาดในพืชหรือสัตว์ชนิดรุนแรง ที่มีแนวโน้มแพร่กระจายอย่างรวดเร็ว เช่น โรคใบด่างมันสำปะหลัง อหิวาต์แอฟริกาในสุกร เป็นต้น
- 2) การเกิดภัยพิบัติทางธรรมชาติอย่างรุนแรงและฉับพลันที่ส่งผลกระทบต่อพื้นที่การเกษตรเป็นบริเวณกว้าง เช่น อุทกภัยฉับพลัน วัตภัย แผ่นดินไหว เป็นต้น
- 3) การประกาศเตือนภัยสารเคมีปนเปื้อนในผลผลิตทางการเกษตรที่เป็นอันตรายต่อผู้บริโภค
- 4) เรื่องที่ต้องดำเนินการตามข้อสั่งการเร่งด่วนที่สุดจากรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรี

4.2.2 เรื่อง “ด่วนมาก”

คำนิยามตามระเบียบฯ : ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติโดยเร็ว

เกณฑ์การพิจารณาสำหรับศูนย์บริการ : เป็นเรื่องที่ต้องเร่งดำเนินการเพื่อป้องกันหรือแก้ไข ปัญหาที่อาจลุกลาม หรือเป็นเรื่องที่มีกำหนดเวลาจำกัดและจะส่งผลเสียหายไม่ดำเนินการภายในเวลาที่กำหนด

ตัวอย่าง

- 1) การรายงานการระบาดของศัตรูพืชหรือโรคที่ต้องควบคุมอย่างรวดเร็วในพื้นที่จำกัด
- 2) การขอรับการสนับสนุนปัจจัยการผลิตหรือเครื่องมือเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนเร่งด่วนของเกษตรกร หลังเกิดภัยพิบัติ
- 3) การประสานงานเพื่อขอเปิด-ปิดประตูระบายน้ำในภาวะวิกฤตแล้งหรือเสี่ยงต่อน้ำท่วม
- 4) การดำเนินการตามนโยบายหรือโครงการที่มีกำหนดเวลาสิ้นสุดชัดเจน เช่น การรับสมัครเข้าร่วมโครงการ และการยื่นขอรับเงินอุดหนุน เป็นต้น

4.2.3 เรื่อง “ด่วน”

คำนิยามตามระเบียบฯ : ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติเร็วกว่าปกติ เท่าที่จะทำได้

เกณฑ์การพิจารณาสำหรับศูนย์บริการ : เป็นเรื่องบริการทั่วไปที่เกษตรกรมีความต้องการและ รอรับบริการอยู่ ซึ่งควรดำเนินการให้เร็วกว่างานเอกสารปกติ เพื่อสร้างความพึงพอใจและแก้ไขปัญหาเบื้องต้น ให้แก่เกษตรกร

ตัวอย่าง

- 1) การขอรับคำปรึกษาปัญหาศัตรูพืชเบื้องต้น เช่น เกษตรกรเดินทางมาที่ศูนย์บริการเพื่อขอคำแนะนำ เรื่องแมลงหรือโรคพืชที่พบในแปลง ซึ่งยังไม่ระบาดรุนแรง
- 2) การขอรับปัจจัยการผลิต เช่น เกษตรกรมาติดต่อเพื่อขอรับเมล็ดพันธุ์พืช ปุ๋ย หรือสารชีวภัณฑ์ ตามโครงการที่เปิดให้บริการอยู่
- 3) การสอบถามข้อมูลความรู้ทั่วไป เช่น การขอข้อมูลเกี่ยวกับเทคนิคการปลูกพืช การเลี้ยงสัตว์ หรือ การตลาด ซึ่งเจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลได้ทันทีหรือต้องค้นหาเพิ่มเติมเล็กน้อย

4.3 ขั้นตอนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่

การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ประกอบด้วย 7 ขั้นตอนสำคัญดังนี้

- 1) การรับเรื่อง
- 2) การตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นและบันทึกข้อมูลเข้าระบบ
- 3) การพิจารณาดำเนินการและจำแนกประเภทเรื่อง
- 4) การดำเนินการภายในหน่วยงาน
- 5) การติดตามความคืบหน้า
- 6) การแจ้งผลและสื่อสารกับผู้รับบริการ
- 7) การยุติเรื่อง

รายละเอียด ดังนี้

4.3.1 การรับเรื่อง

- 1) รับเรื่องจากช่องทางต่างๆ เช่น การติดต่อด้วยตนเอง ณ ที่ตั้งหน่วยงาน และช่องทางออนไลน์
- 2) ซักถามข้อมูลผู้ขอรับบริการ (ชื่อ ที่อยู่ ช่องทางติดต่อ) และรายละเอียดของเรื่องให้ชัดเจน

4.3.2 การตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นและบันทึกข้อมูลเข้าระบบ

- 1) ตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลและเอกสารประกอบ (ถ้ามี)
- 2) พิจารณาว่าเรื่องดังกล่าวต้องบันทึกในระบบหรือไม่ ตามแนวทางการบันทึกข้อมูลในระบบฯ ดังนี้

2.1) กรณีที่ต้องบันทึกข้อมูลลงในระบบ

2.1.1) เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ทั่วไป (ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับภารกิจด้านการเกษตร)

เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐ หรือคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ โดยทั่วไป

ตัวอย่าง

- 1) การทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
- 2) การปฏิบัติหน้าที่โดยไม่โปร่งใส หรือมีการเลือกปฏิบัติ
- 3) การเข้าถึงบริการของหน่วยงานที่ไม่สะดวกรวดเร็ว หรือขาดประสิทธิภาพ

2.1.2) การรับเรื่องแทนหน่วยงานอื่น (ไม่ตรงตามภารกิจของหน่วยงาน) เป็นกรณี

ที่หน่วยงานทำหน้าที่เป็นผู้รับเรื่องเบื้องต้น เพื่อส่งต่อให้หน่วยงานที่มีภารกิจรับผิดชอบโดยตรง

วิธีการ : ให้บันทึกข้อมูลลงในระบบฯ แล้วส่งต่อเรื่องไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ

ตัวอย่าง

- 1) ขอรับบริการและปัจจัยการผลิตสินค้าเกษตรด้านพืช (กรมส่งเสริมการเกษตร)
- 2) ขอรับบริการและปัจจัยการผลิตสินค้าเกษตรด้านประมง (กรมประมง)
- 3) ขอรับบริการและปัจจัยการผลิตสินค้าเกษตรด้านปศุสัตว์ (กรมปศุสัตว์)
- 4) ขอรับบริการและปัจจัยการผลิตสินค้าเกษตรด้านดินและการปรับปรุงบำรุงดิน (กรมพัฒนาที่ดิน)
- 5) ขอรับบริการช่วยเหลือด้านการจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร (กรมชลประทาน กรมพัฒนาที่ดิน

และสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม)

- 6) ขอรับบริการด้านฝนหลวง (กรมฝนหลวงและการบินเกษตร)
- 7) ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุนที่ดินทำกิน (สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม)
- 8) การขอรับบริการและความช่วยเหลือเกี่ยวกับสหกรณ์การเกษตร วิสาหกิจชุมชน องค์กร/สถาบัน

เกษตรกร และเครือข่ายด้านการเกษตร (กรมส่งเสริมการเกษตร กรมส่งเสริมสหกรณ์ กรมประมง กรมปศุสัตว์ และอื่นๆ)

กรณีตัวอย่าง : เกษตรกรมาติดต่อที่สำนักงานเกษตรอำเภอเพื่อขอความรู้เรื่องการเพาะเลี้ยงปลานิล (ซึ่งเป็นภารกิจของกรมประมง) สำนักงานเกษตรอำเภोजึง "รับเรื่องแทน" แล้วบันทึกส่งต่อไปยังสำนักงานประมงอำเภอเพื่อให้บริการต่อไป

2.1.3) เรื่องที่ต้องอาศัย "การแก้ไขปัญหาเชิงบูรณาการ" หรือ "ไม่มีเจ้าภาพที่ชัดเจน" เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อน ต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายหน่วยงาน (ทั้งในและนอกกระทรวงเกษตรและสหกรณ์) หรือยังไม่มีหน่วยงานใดรับผิดชอบโดยตรง

แนวทางปฏิบัติ : ส่งเรื่องให้สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดเป็นหน่วยงานกลางในการประสานงานผ่านกลไกคณะทำงาน/คณะกรรมการระดับจังหวัด

ตัวอย่าง

- 1) ปัญหาราคาผลผลิตทางการเกษตรตกต่ำ
- 2) ผลกระทบจากการดำเนินโครงการรัฐ
- 3) การขอรับการสนับสนุนการจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร (ขนาดใหญ่)
- 4) ปัญหาภัยพิบัติทางการเกษตรที่ส่งผลกระทบในวงกว้าง
- 5) ปัญหาหนี้สินเกษตรกร
- 6) ปัญหาผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการเกษตร
- 7) ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเชิงนโยบายด้านการเกษตร

2.2) กรณีที่ไม่ต้องบันทึกข้อมูลลงในระบบ

2.2.1) งานบริการตามภารกิจ ที่ผู้รับบริการมาติดต่อขอรับบริการที่หน่วยงานโดยตรง เช่น เกษตรกรมาขอรับปัจจัยการผลิตด้านปรับปรุงบำรุงดินที่สถานีพัฒนาที่ดินจังหวัด หรือปัจจัยการผลิตด้านพืชที่สำนักงานเกษตรจังหวัด/อำเภอ หรือปัจจัยการผลิตด้านปศุสัตว์ที่สำนักงานปศุสัตว์จังหวัด/อำเภอ หรือปัจจัยการผลิตด้านประมงที่สำนักงานประมงจังหวัด/อำเภอโดยตรง รวมทั้ง กรณีที่เป็นการสำรวจความเสียหายจากภัยพิบัติทางการเกษตรของเจ้าหน้าที่ตามภารกิจ ไม่ต้องบันทึกในระบบฯ เป็นต้น (เว้นกรณีเกษตรกรประสงค์จะแจ้งเรื่องได้รับความเสียหายจากภัยพิบัติด้วยตนเองให้บันทึกข้อมูลในระบบ)

2.2.2) กรณีที่หน่วยงาน "มีระบบสำหรับบันทึกเรื่องนั้นอยู่แล้ว" งานบริการหรือเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานดำเนินการเป็นปกติ และมีระบบสารสนเทศเฉพาะสำหรับบันทึกและติดตามงานนั้นๆ อยู่แล้วเพื่อหลีกเลี่ยงการทำงานซ้ำซ้อน

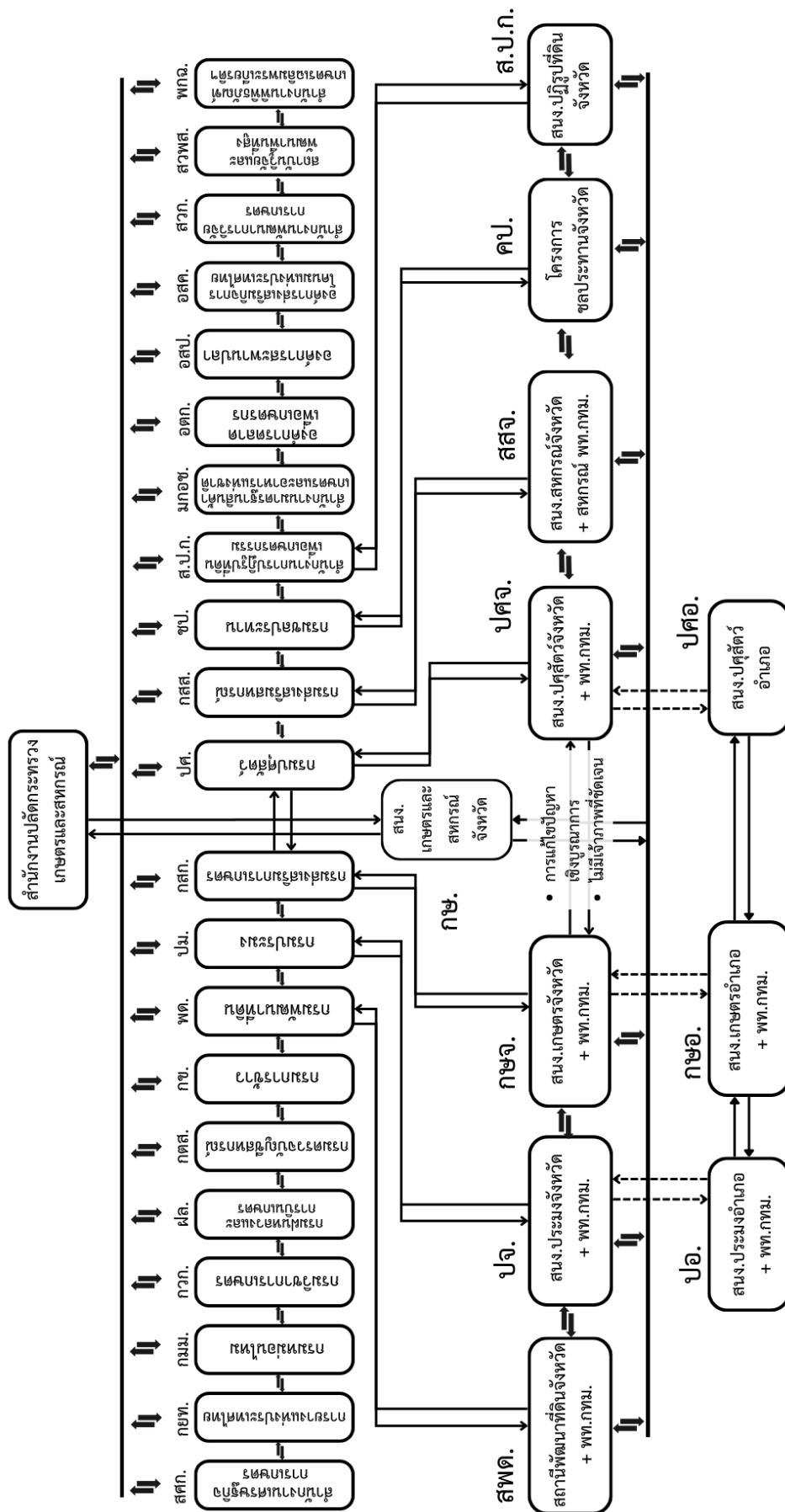
2.2.3) เรื่องที่มีชั้นความลับ เรื่องใดๆ ที่ถูกจัดเป็นข้อมูลข่าวสารลับตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544 และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม

2.2.4) กรณีผู้รับบริการไม่ประสงค์จะเปิดเผยข้อมูลส่วนตัว เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรืองานบริการใดๆ ที่ผู้แจ้งไม่ยินยอมให้ข้อมูลที่สามารถระบุและยืนยันตัวตนได้ แต่หน่วยงานยังคงให้บริการตามปกติเท่าที่ข้อมูลจะเอื้ออำนวย แต่ไม่ต้องบันทึกเรื่องดังกล่าวลงในระบบ

3) หากต้องบันทึก ให้ดำเนินการบันทึกข้อมูลเรื่องเข้าระบบฯ รายละเอียดการใช้งานระบบตามภาคผนวก ก "QR code คู่มือการใช้งานแพลตฟอร์มศูนย์บริการ"

4.3.3 การพิจารณาดำเนินการและจำแนกประเภทเรื่อง

1) วิเคราะห์ประเด็นหลักของเรื่อง ความต้องการของผู้รับบริการ และความเร่งด่วน ประเมินว่าเรื่องดังกล่าวอยู่ในภารกิจ/หน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่องโดยตรงหรือไม่ หากเรื่องอยู่ในอำนาจหน้าที่และสามารถดำเนินการได้ให้จำแนกเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไป

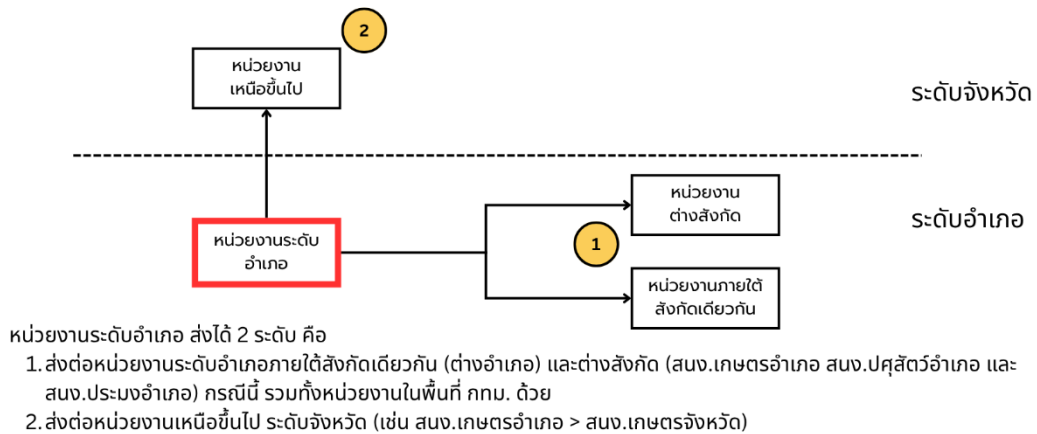


ภาพที่ 5 ภาพรวมการส่งเรื่องในระบบ

2) ส่งต่อ หากเรื่องอยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือต้องอาศัยการดำเนินการจากหน่วยงานอื่น (กรณีรับเรื่องแทน) ให้พิจารณาเพื่อส่งต่อ หรือส่งคืน (กรณีหน่วยงานส่งมาผิด) โดยให้ระบุหน่วยงานปลายทาง ที่ถูกต้องและเหมาะสมกับประเด็นของเรื่อง (ตารางที่ 3) โดยมีหลักในการส่งเรื่อง คือ “ส่งแนวราบ” ให้กับหน่วยงานระดับเดียวกัน เช่น สำนักงานเกษตรอำเภอ ส่งต่อ สำนักงานประมงอำเภอ “ส่งขึ้น-ลง” หน่วยงานในสังกัดเดียวกัน เช่น สำนักงานเกษตรอำเภอ ส่งต่อ สำนักงานเกษตรจังหวัด “ไม่ส่งไขว้หน่วยงาน” เช่น สำนักงานประมงอำเภอ ส่งต่อ สำนักงานเกษตรจังหวัด (ภาพที่ 5) โดยมีรายละเอียดย่อยของการส่งเรื่อง แบ่งออกเป็น 3 แบบ ได้แก่ การส่งเรื่องภายในจังหวัด การส่งเรื่องข้ามจังหวัด และการส่งเรื่องระดับกรม รายละเอียด ดังนี้

2.1) การส่งเรื่องภายในจังหวัด แบ่งเป็นหน่วยงาน 2 ระดับ ดังนี้

2.1.1) หน่วยงานระดับอำเภอ



ภาพที่ 6 การส่งเรื่องภายในจังหวัดของหน่วยงานระดับอำเภอ

สามารถส่งต่อหน่วยงานได้ 2 ระดับ ได้แก่ หน่วยงานระดับอำเภอ และ หน่วยงานระดับจังหวัด (ภาพที่ 6) ดังนี้

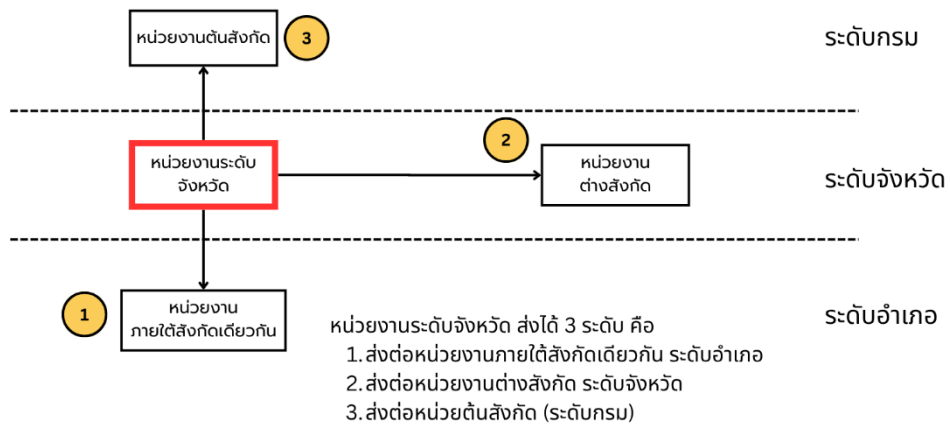
(1) ส่งต่อหน่วยงานระดับอำเภอ แบ่งเป็น 2 กรณี

- ส่งต่อต่างหน่วยงานระดับอำเภอ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นระดับอำเภอต่างหน่วยงานในสังกัดกระทรวงฯ ที่อยู่ในพื้นที่จังหวัดเดียวกัน เช่น สำนักงานเกษตรอำเภอบ้านแพ้ว ส่งต่อ สำนักงานปศุสัตว์อำเภอบ้านแพ้ว หรือ สำนักงานประมงอำเภอกระทุ่มแบน ในพื้นที่จังหวัดเดียวกัน (สมุทรสาคร) เป็นต้น

- ส่งต่อหน่วยงานเดียวกันระดับอำเภอ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานในสังกัดเดียวกันระดับอำเภอและในพื้นที่จังหวัดเดียวกัน เช่น สำนักงานเกษตรอำเภอบ้านแพ้ว ส่งต่อ สำนักงานเกษตรอำเภอกระทุ่มแบน ในพื้นที่จังหวัดเดียวกัน (สมุทรสาคร) เป็นต้น

(2) ส่งต่อหน่วยงานระดับจังหวัด เป็นเรื่องที่หน่วยงานระดับอำเภอไม่สามารถดำเนินการได้จึงต้องส่งเรื่องให้หน่วยงานในสังกัดเดียวกันระดับจังหวัด (หน่วยงานเหนือขึ้นไป) เป็นผู้พิจารณาดำเนินการ เช่น สำนักงานเกษตรอำเภอ ส่งต่อ สำนักงานเกษตรจังหวัด เป็นต้น

2.1.2) หน่วยงานระดับจังหวัด



ภาพที่ 7 การส่งเรื่องภายในจังหวัดของหน่วยงานระดับจังหวัด

สามารถส่งต่อหน่วยงานได้ 3 ระดับ ได้แก่ หน่วยงานระดับอำเภอ หน่วยงานระดับจังหวัด และหน่วยงานระดับกรม (ภาพที่ 7) ดังนี้

(1) ส่งต่อหน่วยงานในสังกัดเดียวกันระดับอำเภอ เป็นเรื่องที่สามารถดำเนินการได้โดยหน่วยงานระดับอำเภอ และในพื้นที่จังหวัดเดียวกัน ได้แก่ สำนักงานเกษตรอำเภอ สำนักงานปศุสัตว์อำเภอ และสำนักงานประมงอำเภอ รวมทั้งหน่วยงานระดับอำเภอในพื้นที่กรุงเทพมหานคร (กรณีหน่วยงานที่ไม่มีหน่วยงานในระดับอำเภอ ให้ส่งต่อหน่วยงานในระดับจังหวัดที่มีหน่วยงานในระดับอำเภอ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อหน่วยงานระดับอำเภอ เช่น สำนักงานพัฒนาที่ดินจังหวัดต้องการส่งเรื่องไปยังสำนักงานเกษตรอำเภอ จะต้องส่งเรื่องไปยังสำนักงานเกษตรจังหวัดเป็นผู้พิจารณา เป็นต้น

(2) ส่งต่อหน่วยงานระดับจังหวัด แบ่งออกเป็น 3 กรณี

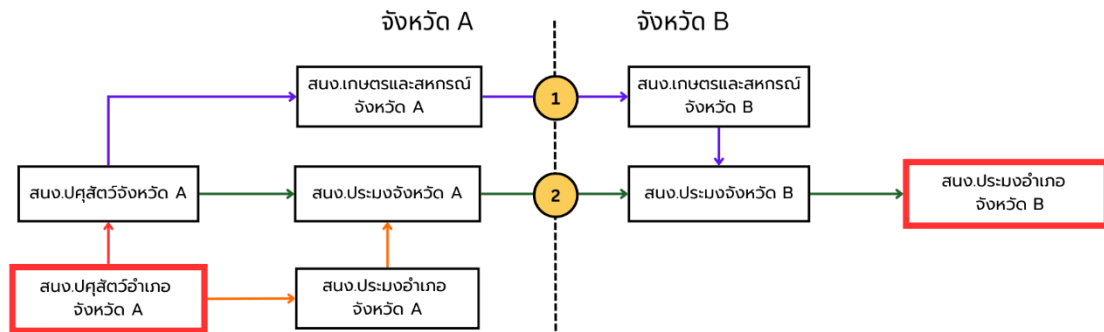
(2.1) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องตามภารกิจ/หน้าที่ของหน่วยงานระดับจังหวัดที่มีภายในจังหวัด ได้แก่ สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด สำนักงานเกษตรจังหวัด สำนักงานประมงจังหวัด สำนักงานปศุสัตว์จังหวัด สำนักงานสหกรณ์จังหวัด สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด โครงการชลประทานจังหวัด และสถานีพัฒนาที่ดินจังหวัด

(2.2) เป็นเรื่องที่มีหน่วยงานรับเรื่องอยู่นอกพื้นที่จังหวัด และ/หรือไม่มีหน่วยงานในพื้นที่จังหวัด เป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับภารกิจ/หน้าที่โดยทั่วไปของหน่วยงานระดับจังหวัด เป็นเรื่องที่ต้องใช้กลไกของคณะกรรมการระดับจังหวัด SCP อ.พ.ก. และเป็นการบูรณาการกับหน่วยงานอื่น นอกสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ในระดับจังหวัด ส่งต่อสำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด เป็นผู้พิจารณาดำเนินการ

(2.3) เป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับภารกิจ/หน้าที่ของหน่วยงานใดโดยเฉพาะ และ/หรือจำเป็นต้องใช้กลไกคณะกรรมการ/คณะทำงานในระดับกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และจำเป็นต้องให้ผู้บริหารระดับสูงของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์เป็นผู้พิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหา ส่งต่อสำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดเป็นผู้พิจารณาส่งต่อสำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกร และรับเรื่องร้องเรียน (สกร.) สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เป็นผู้พิจารณาดำเนินการ

(3) ส่งต่อหน่วยงานระดับกรม เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องตามอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปของหน่วยงาน และเป็นหน่วยงานในสังกัดเดียวกันระดับกรม เช่น สำนักงานเกษตรจังหวัด ส่งต่อ กรมส่งเสริมการเกษตร หรือ สถานีพัฒนาที่ดินจังหวัด ส่งต่อ กรมพัฒนาที่ดิน เป็นต้น

2.2) การส่งเรื่องข้ามจังหวัด



การส่งเรื่องข้ามจังหวัดจะต้องส่งผ่านหน่วยงานระดับจังหวัด สามารถดำเนินการได้ 2 รูปแบบ คือ
 1. ส่งผ่านสำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด A ถึง สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด B
 หรือ 2. ส่งผ่านหน่วยงานภายใต้สังกัดเดียวกัน ระดับจังหวัด (เช่น ส่ง.ประมงจังหวัด A > ส่ง.ประมงจังหวัด B)

ทั้งนี้ การส่งเรื่องพิจารณาตามหน่วยงานที่มีในพื้นที่จังหวัด/ประเภทเรื่อง

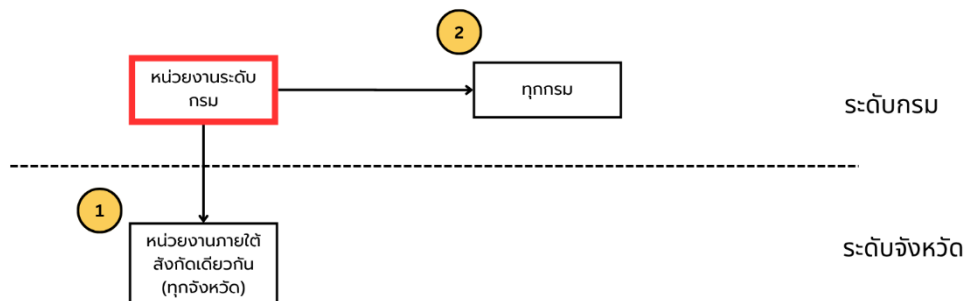
ภาพที่ 8 การส่งเรื่องข้ามจังหวัด

สามารถส่งเรื่องข้ามจังหวัด โดยส่งผ่านหน่วยงานระดับจังหวัด ซึ่งดำเนินการได้ 2 รูปแบบ (ภาพที่ 8) ดังนี้

2.2.1) ส่งผ่านสำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด ถึงสำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด เพื่อประสานส่งต่อข้ามจังหวัด เช่น สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดสมุทรสาคร ส่งต่อ สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดสมุทรสงคราม เป็นต้น

2.2.2) ส่งผ่านหน่วยงานในสังกัดเดียวกันระดับจังหวัด เช่น สำนักงานเกษตรจังหวัดสมุทรสาคร ส่งต่อ สำนักงานเกษตรจังหวัดสมุทรสงคราม หรือสำนักงานปศุสัตว์จังหวัดพะเยา ส่งต่อ สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดลำปาง เป็นต้น

2.3) การส่งเรื่องของหน่วยงานระดับกรม



หน่วยงานระดับกรม ส่งได้ 2 ระดับ คือ
 1. ส่งต่อหน่วยงานภายใต้สังกัดเดียวกัน ระดับจังหวัด (ทุกจังหวัด)
 2. ส่งต่อหน่วยงานระดับกรมได้ทุกกรม

ภาพที่ 9 การส่งเรื่องของหน่วยงานระดับกรม

สามารถดำเนินการได้ 2 รูปแบบ (ภาพที่ 9) ดังนี้

2.3.1) ส่งต่อหน่วยงานในสังกัดเดียวกันระดับจังหวัด เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องตามอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปของหน่วยงานในสังกัดเดียวกันที่เป็นระดับจังหวัด เช่น กรมส่งเสริมการเกษตร ส่งต่อ สำนักงานเกษตรจังหวัด เป็นต้น

2.3.2) ส่งต่อหน่วยงานระดับกรม ส่งต่อหน่วยงานระดับกรมได้ทุกหน่วยงานตามภารกิจ/หน้าที่ หรือส่งสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (สกร.) ในกรณีเป็นเรื่องที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับภารกิจ/หน้าที่โดยทั่วไป หรือจำเป็นต้องใช้กลไกคณะกรรมการ/คณะทำงานระดับกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ หรือเป็นเรื่องที่จำเป็นต้องให้ผู้บริหารระดับสูงของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์เป็นผู้พิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหา

กรณีส่งเรื่องผิดหรือต้องการแก้ไขข้อมูล สามารถถอนและคืนเรื่องในระบบได้ดังนี้

1. ถอนเรื่องหรือดึงเรื่องกลับ จะทำได้ในกรณีที่หน่วยงานต้นเรื่องได้ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานปลายทางแล้ว แต่หน่วยงานปลายทางยังไม่ได้รับเรื่องสามารถถอนเรื่อง เพื่อแก้ไขรายละเอียด หรือยกเลิกการส่งนั้น
2. การคืนเรื่อง จะทำได้ในกรณีที่หน่วยงานปลายทางได้รับเรื่องแล้ว ปรากฏว่า เป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง หรือส่งผิดหน่วยงาน สามารถกดคืนเรื่อง เรื่องจะถูกส่งกลับไปยังหน่วยงานต้นเรื่อง เพื่อพิจารณาส่งหน่วยงานใหม่หรือดำเนินการอย่างอื่น

4.3.4 การดำเนินการภายในหน่วยงาน

- 1) กรณีที่หน่วยงานรับเรื่องสามารถดำเนินการได้เอง ให้ดำเนินการตามขั้นตอนที่เกี่ยวข้อง เช่น การให้ข้อมูล การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น สนับสนุนปัจจัยการผลิตที่สามารถให้บริการได้ทันที สามารถยุติเรื่องได้
- 2) กรณีที่หน่วยงานต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการให้บันทึกความคืบหน้าและผลการดำเนินการในระบบเป็นระยะๆ

4.3.5 การติดตามความคืบหน้า

1) ติดตามความคืบหน้าของเรื่องดำเนินการเองภายในหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอผ่านระบบ โดยเฉพาะเรื่องที่อยู่ในสถานะ “เกินกำหนด” ซึ่งหมายถึง ผ่านระยะเวลาที่ต้องดำเนินงานให้แล้วเสร็จ (ตามตารางที่ 3) หน่วยงานจะต้องติดตาม และรายงานความคืบหน้า/เหตุผลในระบบอย่างสม่ำเสมอ หรือทุกๆ 15 วัน จนกว่าจะยุติเรื่องในระบบ

2) กรณีส่งต่อเรื่องให้หน่วยงานอื่น หากผู้รับบริการสอบถามความคืบหน้า หน่วยงานที่รับเรื่องครั้งแรกอาจต้องช่วยประสาน หรือสอบถามไปยังหน่วยงานผู้รับผิดชอบหลักเพื่อแจ้งข้อมูล หรือสามารถติดตามได้จากเลขเรื่องในระบบซึ่งจะแสดงสถานะการดำเนินงานได้เช่นกัน

4.3.6 การแจ้งผลและสื่อสารกับผู้รับบริการ

- 1) เมื่อการดำเนินการแล้วเสร็จ หรือมีความคืบหน้าที่สำคัญ ให้แจ้งผลการดำเนินการหรือความคืบหน้านั้นให้ผู้รับบริการทราบในระบบ
- 2) สำหรับเรื่องที่ใช้เวลานาน ต้องมีการรายงานหรือแจ้งความคืบหน้าในระบบทุกๆ 15 วัน

4.3.7 การยุติเรื่อง

เมื่อปัญหาได้รับการแก้ไข หรือผู้ขอรับบริการได้รับข้อมูล/บริการที่ต้องการ หรือกระบวนการได้สิ้นสุดลงตามระเบียบแล้ว ให้บันทึกสรุปผลการดำเนินการ/เหตุผลในการยุติเรื่อง และยุติเรื่องในระบบ โดยมีแนวทางการยุติเรื่องแต่ละประเภทเรื่อง รายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 กรอบระยะเวลาดำเนินงานและการยุติเรื่องในระบบ

ประเภทเรื่อง	ระยะเวลาดำเนินงานในระบบ (วัน)	แนวทางการยุติเรื่อง	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
1. การขอรับบริการและปัจจัยการผลิตสินค้าเกษตร			
1.1 ด้านพืช	20	1) กรณีเป็นการขอข้อมูล คำปรึกษา/แนะนำ และขอปัจจัยการผลิตที่ไม่ซับซ้อนหรือดำเนินการได้ทันทียุติเรื่องเมื่อให้บริการหรือดำเนินการแล้วเสร็จ 2) กรณีเรื่องที่มีความซับซ้อน เช่น การปรับปรุงกฎหมาย หรือปัญหาเชิงนโยบาย ยุติเรื่องเมื่อได้รับการช่วยเหลือหรือถ้าไม่ได้รับการช่วยเหลือ ขอให้แจ้งผู้รับบริการทราบพร้อมระบุเหตุผลตามสมควร	ทุกหน่วยงาน
1.2 ด้านประมง			
1.3 ด้านปศุสัตว์			
1.4 ด้านการจัดการดินและการปรับปรุงบำรุงดิน			
1.5 ด้านฝนหลวง	20	1) กรณีเป็นการขอข้อมูล คำปรึกษา/แนะนำ และขอปัจจัยการผลิตที่ไม่ซับซ้อนหรือดำเนินการได้ทันทียุติเรื่องเมื่อให้บริการหรือดำเนินการแล้วเสร็จ 2) กรณีเรื่องที่มีความซับซ้อน เช่น การปรับปรุงกฎหมาย หรือปัญหาเชิงนโยบาย ยุติเรื่องเมื่อได้รับการช่วยเหลือหรือถ้าไม่ได้รับการช่วยเหลือ ขอให้แจ้งผู้รับบริการทราบ พร้อมระบุเหตุผลตามสมควร	ผล.
1.6 ด้านการแก้ไขปัญหาและผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม	20	เมื่อหน่วยงานที่เป็นผู้ดำเนินการได้รับเรื่องพิจารณาดำเนินการแล้วเสร็จ และแจ้งผู้รับบริการทราบแล้ว หรือถ้าหน่วยงานพิจารณาแล้วว่าไม่สามารถดำเนินการได้ ขอให้แจ้งผู้รับบริการทราบพร้อมระบุเหตุผลตามสมควร	ทุกหน่วยงาน
1.7 การขอรับบริการด้านการจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร	20	เมื่อหน่วยงานที่เป็นผู้ดำเนินการได้รับเรื่องพิจารณาดำเนินการแล้วเสร็จ และแจ้งผู้รับบริการทราบแล้ว หรือถ้าหน่วยงานพิจารณาแล้วว่าไม่สามารถดำเนินการได้ ขอให้แจ้งผู้รับบริการทราบพร้อมระบุเหตุผลตามสมควร	ขป./พต./สปก.
2. การขอรับบริการและความช่วยเหลือเกี่ยวกับสหกรณ์การเกษตร วิสาหกิจชุมชน องค์กร/สถาบันเกษตรกร และเครือข่ายด้านการเกษตร			
	20	เมื่อหน่วยงานที่เป็นผู้ดำเนินการได้รับเรื่องพิจารณาดำเนินการแล้วเสร็จ และแจ้งผู้รับบริการทราบแล้ว หรือถ้าหน่วยงาน	กสก./กสส./กตส

ประเภทเรื่อง	ระยะเวลา ดำเนินงาน ในระบบ (วัน)	แนวทางการยุติเรื่อง	หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง
		พิจารณาแล้วว่าไม่สามารถดำเนินการได้ ขอให้แจ้งผู้รับบริการทราบพร้อมระบุ เหตุผลตามสมควร	
3. การขอความช่วยเหลือด้านภัยพิบัติ/โรคระบาด/ผลกระทบทางการเกษตร			
	20	เมื่อหน่วยงานที่เป็นผู้ดำเนินการได้รับเรื่อง พิจารณาดำเนินการแล้วเสร็จ และแจ้ง ผู้รับบริการทราบแล้ว หรือถ้าหน่วยงาน พิจารณาแล้วว่าไม่สามารถดำเนินการได้ ขอให้แจ้งผู้รับบริการทราบพร้อมระบุ เหตุผลตามสมควร กรณี เป็นเรื่องเกี่ยวกับโรคระบาด/ภัยพิบัติ หรือเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตคน สัตว์ และพืช หน่วยงานที่รับเรื่องต้องแจ้ง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข ปัญหาทันที และต้องมีการรายงานผลการ ดำเนินการ รายงานผลการระบอด หรือ สถานการณ์ในขณะนั้นให้ผู้บริหารทราบ โดยด่วน เพื่อให้ข้อสั่งการและเพื่อเร่งรัด มาตรการป้องกันโดยควรดำเนินการทันที หรือภายในเวลาที่กำหนด ดังนี้ 1) โรคระบาดด้านพืช/สัตว์/ประมง ภายใน 72 ชั่วโมง 2) ภัยพิบัติทางภัยธรรมชาติ ภายใน 24 ชั่วโมง 3) ภัยคุกคามทางความมั่นคง ภายใน 24 ชั่วโมง	กสก./ปม./ ปศ./สป.กษ/ กวก./กข./ พด./ชป./ สศก.
4. การขอรับความช่วยเหลือจากผลกระทบในการดำเนินการโครงการของรัฐ			
4.1 ด้านการก่อสร้างจาก โครงการรัฐที่เกี่ยวกับการเกษตร	30	เมื่อหน่วยงานที่เป็นผู้ดำเนินการได้รับเรื่อง พิจารณาดำเนินการแล้วเสร็จ และแจ้ง ผู้รับบริการทราบแล้ว หรือถ้าหน่วยงาน พิจารณาแล้วว่าไม่สามารถดำเนินการได้ ขอให้แจ้งผู้รับบริการทราบพร้อมระบุ เหตุผลตามสมควร	สป.กษ./ชป./ สปก.
4.2 ด้านสาธารณสุขโรคเกี่ยวกับ การเกษตร	20	เมื่อหน่วยงานที่เป็นผู้ดำเนินการได้รับเรื่อง พิจารณาดำเนินการแล้วเสร็จ และแจ้ง ผู้รับบริการทราบแล้ว หรือถ้าหน่วยงาน พิจารณาแล้วว่าไม่สามารถดำเนินการได้ ขอให้แจ้งผู้รับบริการทราบพร้อมระบุ เหตุผลตามสมควร	ชป./สป.กษ

ประเภทเรื่อง	ระยะเวลา ดำเนินงาน ในระบบ (วัน)	แนวทางการยุติเรื่อง	หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง
4.3 ด้านนโยบายของรัฐ ที่เกี่ยวกับการเกษตร	20	เมื่อหน่วยงานที่เป็นผู้ดำเนินการได้รับเรื่อง พิจารณาดำเนินการแล้วเสร็จ และแจ้ง ผู้รับบริการทราบแล้ว หรือถ้าหน่วยงาน พิจารณาแล้วว่าไม่สามารถดำเนินการได้ ขอให้แจ้งผู้รับบริการทราบพร้อมระบุ เหตุผลตามสมควร	ทุกหน่วยงาน
5. การขอรับความช่วยเหลือเกี่ยวกับหนี้สินทางด้านการเกษตร			
	20	เมื่อหน่วยงานที่เป็นผู้ดำเนินการได้รับเรื่อง พิจารณาดำเนินการแล้วเสร็จ และแจ้ง ผู้รับบริการทราบแล้ว หรือถ้าหน่วยงาน พิจารณาแล้วว่าไม่สามารถดำเนินการได้ ขอให้แจ้งผู้รับบริการทราบพร้อมระบุ เหตุผลตามสมควร	สป.กษ/กสส.
6. การขอรับความช่วยเหลือเกี่ยวกับผลผลิต/ราคาสินค้าเกษตร			
	20	เมื่อหน่วยงานที่เป็นผู้ดำเนินการได้รับเรื่อง พิจารณาดำเนินการแล้วเสร็จ และแจ้ง ผู้รับบริการทราบแล้ว หรือถ้าหน่วยงาน พิจารณาแล้วว่าไม่สามารถดำเนินการได้ ขอให้แจ้งผู้รับบริการทราบพร้อมระบุ เหตุผลตามสมควร	สป.กษ./ กสก./ปม./ ปศ./กข./ กวก./กยท./ สศก./กสส.
7. การขอรับความช่วยเหลือด้านที่ดินทำกิน			
	20	เมื่อหน่วยงานที่เป็นผู้ดำเนินการได้รับเรื่อง พิจารณาดำเนินการแล้วเสร็จ และแจ้ง ผู้รับบริการทราบแล้ว หรือถ้าหน่วยงาน พิจารณาแล้วว่าไม่สามารถดำเนินการได้ ขอให้แจ้งผู้รับบริการทราบพร้อมระบุ เหตุผลตามสมควร	สปก./ สป.กษ/กสส./ ขป.
8. การร้องเรียน/กล่าวหา/คัดค้านที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐหรือหน่วยงาน			
8.1 การกล่าวหา/ร้องทุกข์การ ดำเนินการของเจ้าหน้าที่รัฐหรือ หน่วยงานของรัฐ	30	เมื่อหน่วยงานที่เป็นผู้ดำเนินการได้รับเรื่อง พิจารณาดำเนินการแล้วเสร็จ และแจ้ง ผู้รับบริการทราบแล้ว หรือถ้าหน่วยงาน พิจารณาแล้วว่าไม่สามารถดำเนินการได้ ขอให้แจ้งผู้รับบริการทราบพร้อมระบุ เหตุผลตามสมควร	ทุกหน่วยงาน
8.2 การแจ้งเบาะแสในการ ปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐ ที่ไม่ถูกต้องโปร่งใส	30	เมื่อหน่วยงานที่เป็นผู้ดำเนินการได้รับเรื่อง พิจารณาดำเนินการแล้วเสร็จ และแจ้ง ผู้รับบริการทราบแล้ว หรือถ้าหน่วยงาน พิจารณาแล้วว่าไม่สามารถดำเนินการได้ ขอให้แจ้งผู้รับบริการทราบพร้อมระบุ เหตุผลตามสมควร	ทุกหน่วยงาน

ประเภทเรื่อง	ระยะเวลา ดำเนินงาน ในระบบ (วัน)	แนวทางการยุติเรื่อง	หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง
8.3 ความไม่สะดวกในการเข้าถึงบริการของหน่วยงานของรัฐ	30	เมื่อหน่วยงานที่เป็นผู้ดำเนินการได้รับเรื่องพิจารณาดำเนินการแล้วเสร็จ และแจ้งผู้รับบริการทราบแล้ว หรือถ้าหน่วยงานพิจารณาแล้วว่าไม่สามารถดำเนินการได้ ขอให้แจ้งผู้รับบริการทราบพร้อมระบุเหตุผลตามสมควร	ทุกหน่วยงาน

หมายเหตุ 1) การให้บริการเรื่องที่ดำเนินการได้ทันที เช่น ขอข้อมูล คำแนะนำข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็น หรือขอปัจจัยการผลิตต่างๆ หน่วยงานสามารถดำเนินการและยุติเรื่องได้ทันที โดยไม่ต้องรอครบกำหนดระยะเวลาดำเนินงานในระบบ

2) กรณีเรื่องที่ใช้เวลาดำเนินการหรือมีความซับซ้อนและหน่วยงานไม่ได้แจ้งตอบให้ผู้รับบริการทราบภายในระยะเวลาที่กำหนดในระบบ หน่วยงานที่รับเรื่องและหน่วยงานที่ดำเนินการต้องมีการติดตาม และรายงานผลความคืบหน้าการดำเนินงานในระบบทุก 15 วัน

.....

ภาคผนวก ก

รวม QR code

รายการ	QR code
1. คู่มือการใช้งานแพลตฟอร์มศูนย์บริการ (ระดับกรม จังหวัด และอำเภอ)	
2. สื่อประชาสัมพันธ์ของศูนย์บริการ	
3. ช่องทางการติดต่อสอบถามข้อมูลหรือปัญหา เกี่ยวกับระบบศูนย์บริการ 1) LINE Official Account “Pirunraj MOAC” ID : @387mvlgs	
2) Facebook : Pirunraj MOAC	

ภาคผนวก ข



แบบบันทึกข้อมูลผู้ขอรับบริการ (นอกสถานที่)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

เลขประจำตัวประชาชนชื่อ - สกุล

อายุ ปี อาชีพ ที่อยู่.....

.....โทรศัพท์มือถือ

E-mail:

ช่องทางสะดวกติดต่อกลับ

ส่วนที่ 2 รายละเอียดการขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ/ร้องเรียนร้องทุกข์/สภาพปัญหาที่พบ

.....
.....
.....
.....
.....

สถานที่เกิดเหตุ

หรือ [] สถานที่เดียวกันกับที่อยู่ (หากใช่ ภายใน []) จำนวนผู้ได้รับผลกระทบ ราย (หากมี)

ส่วนที่ 3 การรับรองข้อมูลและคำยินยอม

คำชี้แจงตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA) : ศูนย์บริการเกษตรพิรุณราชจะเก็บรวบรวมและใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน (เช่น เลขประจำตัวประชาชน ชื่อ เบอร์โทรศัพท์ ที่อยู่) เพื่อวัตถุประสงค์ในการให้บริการ ให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา และเพื่อการประสานงานส่งต่อตามภารกิจของศูนย์บริการ เท่านั้น โดยจะจัดเก็บข้อมูลของท่านไว้เป็นความลับและรักษาความปลอดภัยตามที่กฎหมายกำหนด (หากยินยอม ภายใน [])

[] ข้าพเจ้ารับทราบ และยินยอมให้เก็บรวบรวมและใช้ข้อมูลส่วนบุคคลตามวัตถุประสงค์ข้างต้น

ลงชื่อ
(.....)

ผู้รับบริการ
วันที่ / /

ลงชื่อ
(.....)

ตำแหน่ง
เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง
วันที่ / /

ส่วนที่ 4 การดำเนินการ

สรุปประเด็นการให้ความช่วยเหลือ/คำแนะนำเบื้องต้น ณ จุดให้บริการ

การดำเนินการขั้นต่อไป/ส่งต่อ (ถ้ามีระบุหน่วยงาน)

ผู้บันทึกข้อมูลลงระบบตำแหน่งวันที่

Manual for Pirunraj Agricultural Service Center Staff

ดาวน์โหลดแอปฯ “พีรุณราช” ได้แล้ววันนี้

