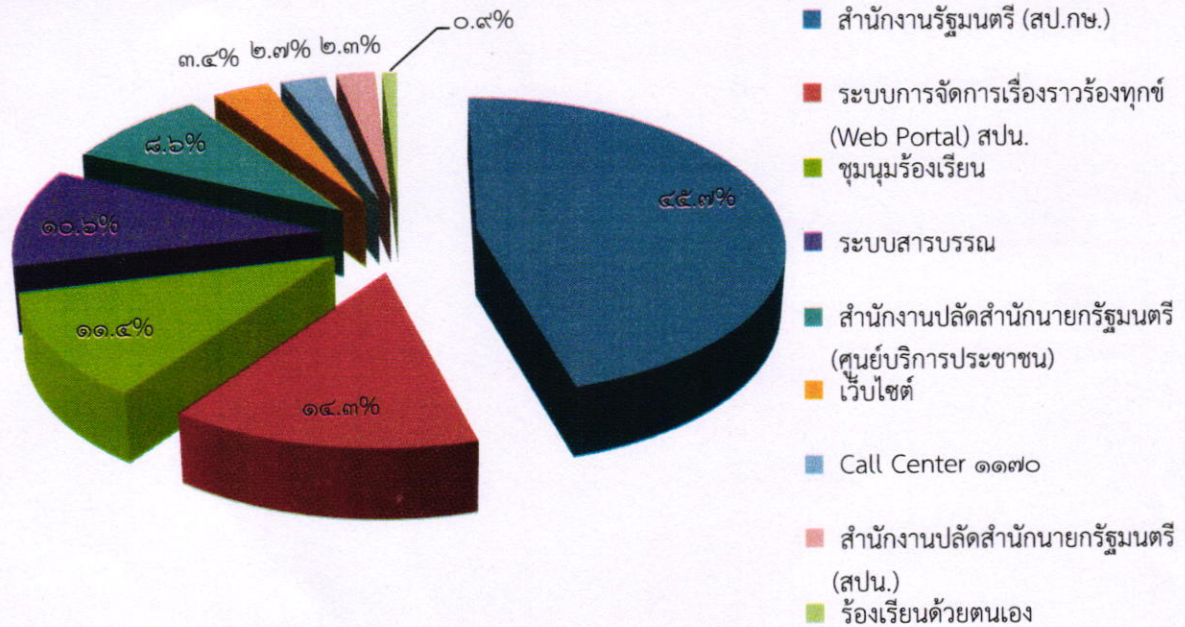


## สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยสำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและรับเรื่องร้องเรียน ในฐานะศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ได้รับเรื่องร้องเรียนและประสานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๙ ช่องทาง สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

### ๑. สถิติการรับเรื่องร้องเรียน ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จำแนกตามช่องทาง (๙ ช่องทาง)

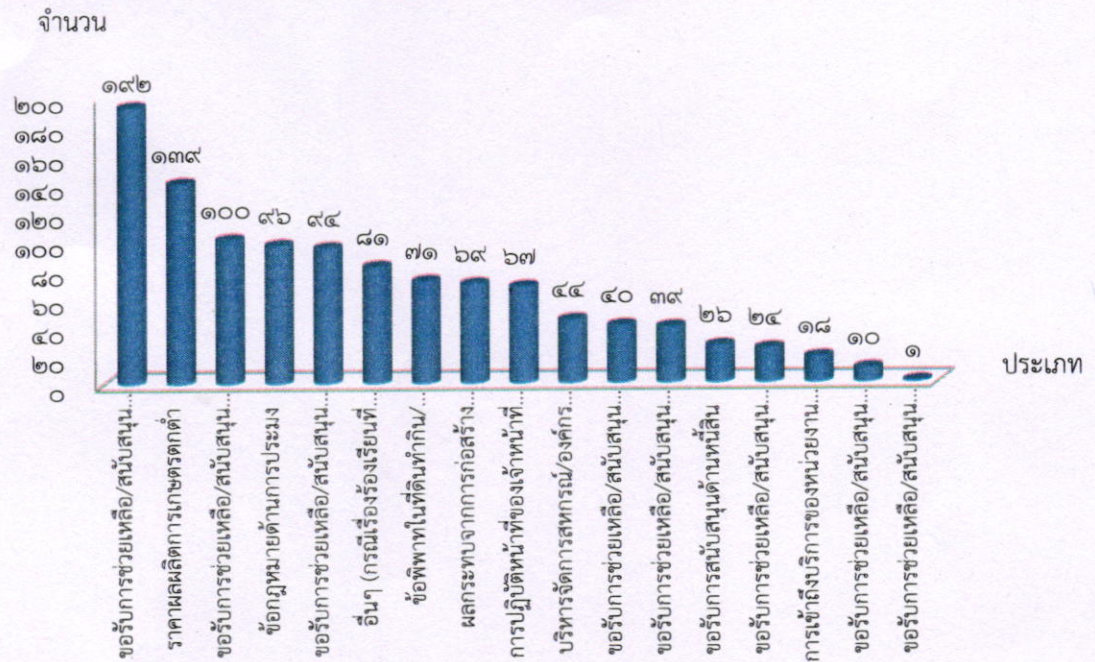


| ลำดับ | ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์             | จำนวน | ร้อยละ |
|-------|----------------------------------------------------|-------|--------|
| ๑     | สำนักงานรัฐมนตรี (สป.กษ.)                          | ๕๐๘   | ๔๕.๗%  |
| ๒     | ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (Web Portal) สปน.  | ๑๕๙   | ๑๔.๓%  |
| ๓     | ชุมชนร้องเรียน                                     | ๑๒๗   | ๑๑.๔%  |
| ๔     | ระบบสารบรรณ                                        | ๑๑๘   | ๑๐.๖%  |
| ๕     | สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (ศูนย์บริการประชาชน) | ๙๖    | ๘.๖%   |
| ๖     | เว็บไซต์                                           | ๓๘    | ๓.๔%   |
| ๗     | Call Center ๑๑๗๐                                   | ๓๐    | ๒.๗%   |
| ๘     | สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.)               | ๒๕    | ๒.๓%   |
| ๙     | ร้องเรียนด้วยตนเอง                                 | ๑๐    | ๐.๙%   |
| รวม   |                                                    | ๑,๑๑๑ | ๑๐๐%   |

จากตารางแสดงสถิติการรับเรื่องร้องเรียนข้างต้น พบว่าในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ได้รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง ๙ ช่องทาง รวมทั้งสิ้น ๑,๑๑๑ เรื่อง เรียงจากมากที่สุ่ไปหาน้อยที่สุ่ ตามตารางข้างต้น



## ๒. จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา



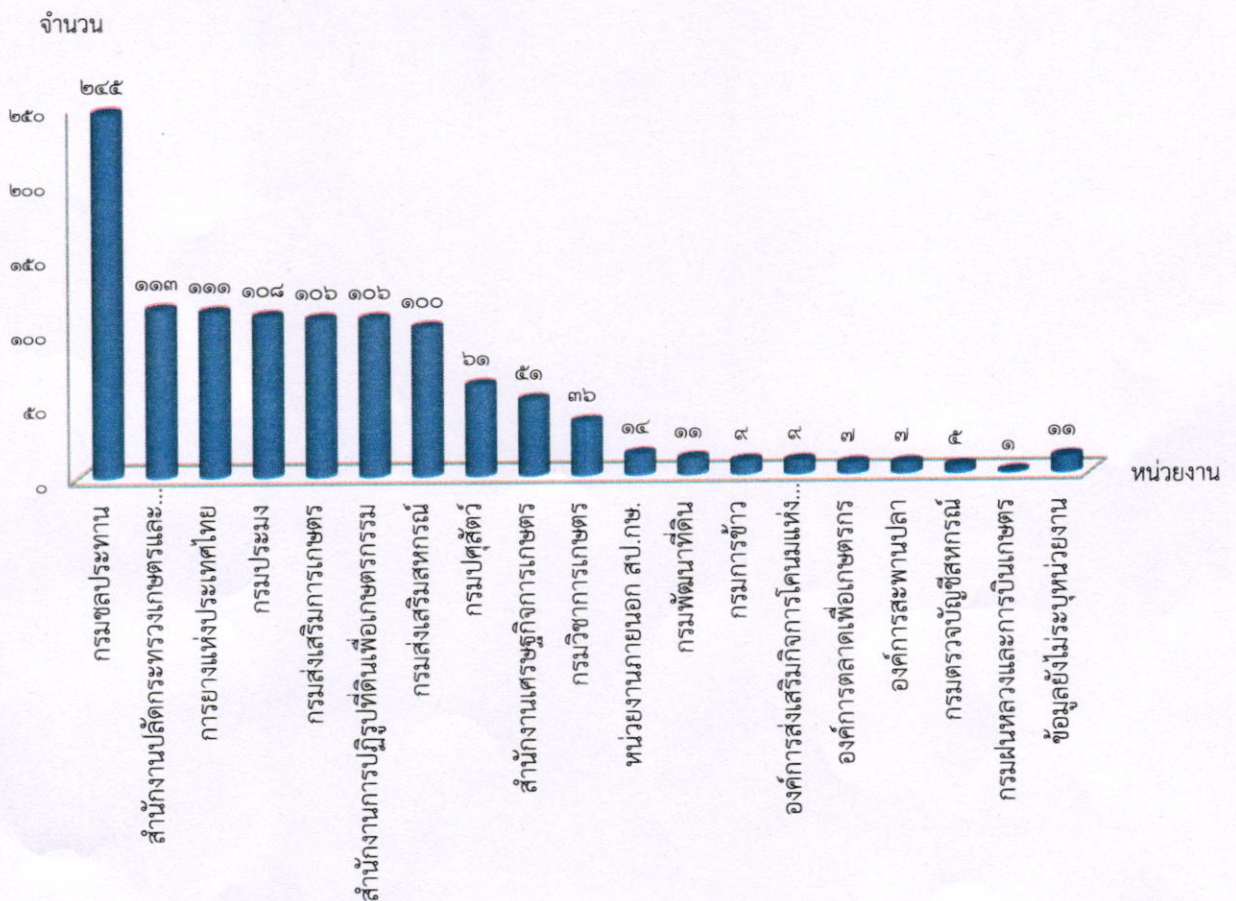
| ลำดับ | ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์                                                            | จำนวน | ร้อยละ |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| ๑     | ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุนเกี่ยวกับนโยบายรัฐบาล/ด้านการเกษตร                               | ๑๙๒   | ๑๗.๕%  |
| ๒     | ราคาผลผลิตการเกษตรตกต่ำ                                                                    | ๑๓๙   | ๑๒.๖%  |
| ๓     | ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุนการจัดการแหล่งน้ำทำการเกษตร                                      | ๑๐๐   | ๙.๑%   |
| ๔     | ข้อมูลข่าวสารด้านการประมง                                                                  | ๙๖    | ๘.๗%   |
| ๕     | ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุนเพื่อฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพ                                         | ๙๔    | ๘.๕%   |
| ๖     | อื่นๆ (กรณีเรื่องร้องเรียนที่นอกเหนือจากที่กำหนดไว้ ๑๖ ประเภท)                             | ๘๑    | ๖.๕%   |
| ๗     | ข้อพิพาทในที่ดินทำกิน/กฎหมายที่ดินทำกิน                                                    | ๗๑    | ๖.๕%   |
| ๘     | ผลกระทบจากการก่อสร้างโครงการของรัฐ (เขื่อน คลอง ถนน อาคาร)                                 | ๗๐    | ๖.๓%   |
| ๙     | การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐไม่ถูกต้อง โปร่งใส                                       | ๖๗    | ๖.๑%   |
| ๑๐    | บริหารจัดการสหกรณ์/องค์กรเกษตรกรไม่ถูกต้อง โปร่งใส                                         | ๔๔    | ๔.๐%   |
| ๑๑    | ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุนสาธารณูปโภคด้านการเกษตร                                          | ๔๐    | ๓.๖%   |
| ๑๒    | ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุนที่ดินทำกินด้านการเกษตร                                          | ๓๙    | ๓.๕%   |
| ๑๓    | ขอรับการสนับสนุนด้านหนี้สิน                                                                | ๒๖    | ๒.๓%   |
| ๑๔    | ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุนเนื่องจากผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม (ผักตบชวา ฝุ่นควันจากการเผา ฯลฯ) | ๒๔    | ๒.๒%   |
| ๑๕    | การเข้าถึงบริการของหน่วยงานไม่สะดวก รวดเร็ว ขาดประสิทธิภาพ                                 | ๑๘    | ๑.๖%   |
| ๑๖    | ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุนเนื่องจากการประสบภัยพิบัติทางการเกษตร                            | ๑๐    | ๐.๙%   |
| ๑๗    | ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุนการทำฝนหลวงเพื่อการเกษตร                                         | ๑     | ๐.๑%   |
| รวม   |                                                                                            | ๑,๑๑๑ | ๑๐๐%   |



จากตารางแสดงเรื่องร้องเรียนข้างต้นพบว่าในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ได้รับเรื่องร้องเรียนแยกตามประเด็นปัญหา รวมจำนวนทั้งสิ้น ๑,๑๑๑ เรื่อง โดยเรียงตามลำดับประเด็นปัญหาจากมากที่สุด ๕ อันดับแรก ได้แก่

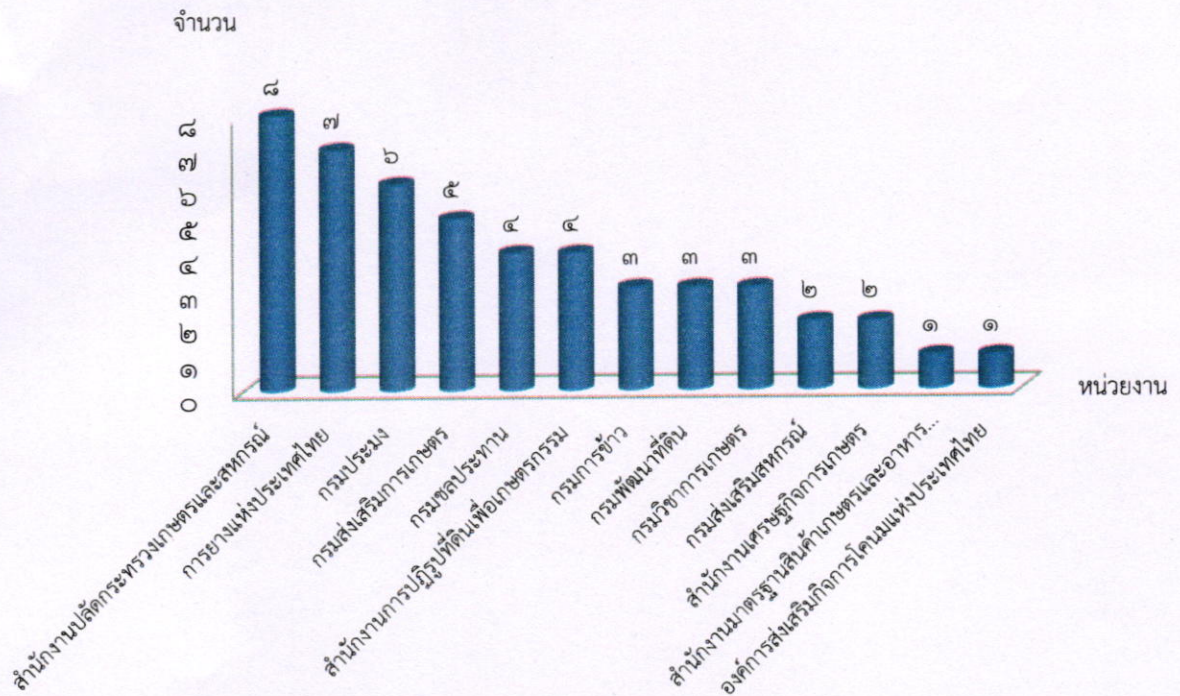
- (๑.) การขอรับการช่วยเหลือสนับสนุนเกี่ยวกับนโยบายรัฐบาล/ด้านการเกษตร
- (๒.) ราคาผลผลิตการเกษตรตกต่ำ
- (๓.) การขอรับการช่วยเหลือสนับสนุนการจัดแหล่งน้ำทำการเกษตร
- (๔.) ข้อกฎหมายด้านการประมง
- (๕.) การขอรับการช่วยเหลือสนับสนุนเพื่อฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพ

### ๓.จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามหน่วยงาน





#### ๔.จำนวนข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย แยกตามหน่วยงาน



| ลำดับ | หน่วยงาน                                   | จำนวน | ร้อยละ |
|-------|--------------------------------------------|-------|--------|
| ๑     | สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์          | ๘     | ๑๖.๓%  |
| ๒     | การยางแห่งประเทศไทย                        | ๗     | ๑๔.๓%  |
| ๓     | กรมประมง                                   | ๖     | ๑๒.๒%  |
| ๔     | กรมส่งเสริมการเกษตร                        | ๕     | ๑๐.๒%  |
| ๕     | กรมชลประทาน                                | ๔     | ๘.๒%   |
| ๖     | สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม      | ๔     | ๘.๒%   |
| ๗     | กรมการข้าว                                 | ๓     | ๖.๑%   |
| ๘     | กรมพัฒนาที่ดิน                             | ๓     | ๖.๑%   |
| ๙     | กรมวิชาการเกษตร                            | ๓     | ๖.๑%   |
| ๑๐    | กรมส่งเสริมสหกรณ์                          | ๒     | ๔.๑%   |
| ๑๑    | สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร                   | ๒     | ๔.๑%   |
| ๑๒    | สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ | ๑     | ๒.๐%   |
| ๑๓    | องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย     | ๑     | ๒.๐%   |
| รวม   |                                            | ๔๙    | ๑๐๐%   |

\*หมายเหตุ : สป.กษ. เป็นกรณีการจัดเก็บข้อมูลการรายงานสถานการณ์การชุมนุมและร้องเรียนจากสำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด