

# คู่มือการปฏิบัติงาน ของ



สำหรับ เจ้าหน้าที่

## ๑. หลักการและเหตุผล

ตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (ร้อยเอก ธรรมนัส พรหมเผ่า) ได้มอบนโยบายขับเคลื่อนงานกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เมื่อวันที่ ๑๓ กันยายน ๒๕๖๖ โดยมีนโยบายในการจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนภาคการเกษตร ดังนั้นเพื่อให้การขับเคลื่อนงานตามนโยบายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ให้มีความชัดเจนและเป็นรูปธรรม สามารถแปลงนโยบายสร้างวิธีทำงานสู่วิธีปฏิบัติให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดผลสำเร็จตามเจตนารมณ์ที่กำหนดไว้ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์จึงได้จัดตั้งศูนย์บริการประชาชนภาคการเกษตร โดยใช้ชื่อว่า “ศูนย์บริการเกษตรพิรุณราช” เพื่อให้บริการประชาชนในการขอรับบริการ/ร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องในด้านการเกษตร ซึ่งได้มีการจัดตั้งศูนย์บริการเกษตรพิรุณราช ในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับอำเภอ ระดับจังหวัด และหน่วยงานกรมในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

ดังนั้นเพื่อให้การบริหารจัดการ การรับบริการ/ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้านการเกษตรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์จึงได้จัดทำแนวทางการใช้งานระบบศูนย์บริการเกษตรพิรุณราช เพื่อให้สามารถบันทึกข้อมูลการขอรับบริการ/ร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งสามารถส่งต่อข้อมูล แสดงสถานการณ์ดำเนินงาน และติดตามการรายงานผลการดำเนินงานตามที่เกษตรกรมาขอรับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## ๒. วัตถุประสงค์

- ๒.๑ เพื่อเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการเกษตรพิรุณราชสามารถให้บริการแก่เกษตรกร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตั้งแต่การมาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการฯ และผ่านระบบออนไลน์
- ๒.๒ เพื่อให้เกษตรกรได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว และสามารถได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์อย่างทั่วถึงครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
- ๒.๓ เกษตรกรสามารถติดตามสถานะและผลการขอรับบริการได้ผ่านช่องทางออนไลน์หรือประสานเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการฯ

## ๓. การให้บริการของศูนย์บริการพิรุณราช

### นิยาม

๑. ศูนย์บริการหลักระดับอำเภอ ได้แก่
  - สำนักงานเกษตรอำเภอ
๒. ศูนย์บริการเครือข่ายระดับอำเภอ ได้แก่
  - สำนักงานประมงอำเภอ
  - สำนักงานปศุสัตว์อำเภอ
๓. ศูนย์บริการหลักระดับจังหวัด ได้แก่
  - สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด
๔. ศูนย์บริการเครือข่ายระดับจังหวัด ได้แก่
  - ศูนย์วิจัยข้าว
  - ศูนย์เมล็ดพันธุ์ข้าว
  - โครงการชลประทานจังหวัด
  - สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์จังหวัด

- สำนักงาน...

- สำนักงานประมงจังหวัด
- สำนักงานปศุสัตว์จังหวัด
- สำนักงานพัฒนาที่ดินจังหวัด
- ศูนย์วิจัยและพัฒนาการเกษตร
- สำนักงานเกษตรจังหวัด
- สำนักงานสหกรณ์จังหวัด
- ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติจังหวัด
- สำนักงานปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมจังหวัด
- สำนักงานการยางแห่งประเทศไทยจังหวัด

#### ๕. ศูนย์บริการหลักระดับกระทรวง

- สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

#### ๖. ศูนย์บริการเครือข่ายระดับกระทรวง

- กรมการข้าว
- กรมชลประทาน
- กรมตรวจบัญชีสหกรณ์
- กรมประมง
- กรมปศุสัตว์
- กรมฝนหลวงและการบินเกษตร
- กรมพัฒนาที่ดิน
- กรมวิชาการเกษตร
- กรมส่งเสริมการเกษตร
- กรมส่งเสริมสหกรณ์
- กรมหม่อนไหม
- สำนักงานปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม
- สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ
- สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร
- องค์การตลาดเพื่อเกษตรกร
- องค์การสะพานปลา
- องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย
- การยางแห่งประเทศไทย
- สำนักงานพัฒนาการวิจัยการเกษตร (องค์การมหาชน)
- สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)
- สำนักงานพิพิธภัณฑสถานเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

### ๓.๑ การให้บริการ

- ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุนการจัดแหล่งน้ำทำการเกษตร
- ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุนการทำฝนหลวงเพื่อการเกษตร
- ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุนที่ดินทำกินด้านการเกษตร
- ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุนสาธารณูปโภคด้านการเกษตร
- ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุนเกี่ยวกับนโยบายรัฐบาล/ด้านการเกษตร
- ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุนเนื่องจากประสบภัยพิบัติทางการเกษตร
- ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุนเนื่องจากผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม (ผักตบชวา ฝุ่นควันจากการเผา ฯลฯ)
- ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุนเพื่อฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพ
- ขอรับการสนับสนุนด้านหนี้สิน
- ขอรับการเยียวยาเกษตรกร
- ข้อกฎหมายด้านการประมง
- อื่นๆ

### ๓.๒ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- การทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ
- การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ภาครัฐไม่โปร่งใส
- การเข้าถึงบริการของหน่วยงานไม่สะดวก รวดเร็ว ขาดประสิทธิภาพ
- ขอรับการช่วยเหลือเกี่ยวกับปัญหาการล่องละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน
- ข้อพิพาทในที่ดินทำกิน/กฎหมายที่ดินทำกิน
- บริการจัดการสหกรณ์/องค์กรเกษตรกรไม่ถูกต้อง โปร่งใส
- อื่นๆ

## ๔. ขั้นตอนการขอรับบริการ ศูนย์บริการเกษตรพิรุณราช

### ๔.๑ การแจ้งขอรับบริการ เกษตรกรสามารถเข้ารับบริการได้ ๒ ช่องทาง ดังนี้

#### ๑) เข้ารับบริการ ณ ศูนย์บริการเกษตรพิรุณราช

- ระดับตำบล โดยเจ้าหน้าที่คือ เกษตรตำบล อาสาสมัครเกษตร คลินิกเกษตรเคลื่อนที่ ศูนย์เครือข่ายหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ทุกหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่บันทึกผ่านระบบศูนย์บริการเกษตรพิรุณราช
- ระดับอำเภอ โดยศูนย์บริการพิรุณราชระดับอำเภอ ศูนย์บริการฯ หลักตั้งอยู่ที่สำนักงานเกษตรอำเภอทุกอำเภอ หรือแจ้งศูนย์เครือข่ายเพื่อ ส่วนกรณีเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จะตั้งอยู่ที่สำนักงานเกษตรพื้นที่ ๑-๔ และเจ้าหน้าที่บันทึกผ่านระบบศูนย์บริการเกษตรพิรุณราช

- ระดับจังหวัด...

- ระดับจังหวัด โดยศูนย์บริการเกษตรพิรุณราชระดับจังหวัดศูนย์บริการฯ หลักตั้งอยู่ที่สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดทุกจังหวัด หรือแจ้งขอรับบริการได้ที่ศูนย์เครือข่าย และเจ้าหน้าที่บันทึกผ่านระบบศูนย์บริการเกษตรพิรุณราช
- ระดับกระทรวง โดยศูนย์บริการเกษตรพิรุณราชระดับกระทรวงศูนย์บริการฯ หลัก ตั้งอยู่ที่สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (สกร.) หรือแจ้งศูนย์เครือข่าย และเจ้าหน้าที่บันทึกผ่านระบบศูนย์บริการเกษตรพิรุณราช

๒) การเข้ารับบริการผ่านระบบออนไลน์ผ่านช่องทาง URL: พิมพ์ ศูนย์บริการเกษตรพิรุณราช ในหน้าเบราว์เซอร์ หรือแบนเนอร์ ชื่อศูนย์บริการเกษตรพิรุณราช หน้าเว็บไซต์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ [www.moac.go.th](http://www.moac.go.th)

## ๕. การดำเนินการให้บริการ

### ๑. ระดับอำเภอ (SCD)

- ๑.๑ เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการฯ หลัก และศูนย์บริการฯ เครือข่ายที่ได้รับมอบหมายดำเนินการตรวจสอบข้อมูลการขอรับบริการ/ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเกษตรกรที่ถูกบันทึกผ่านระบบออนไลน์ โดยตรวจสอบเป็นประจำตลอดวัน และดำเนินการติดต่อหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหา
- ๑.๒ พิจารณาดำเนินการ
  - ๑.๒.๑ กรณีที่ดำเนินการได้ มอบหมายเจ้าหน้าที่/หน่วยงานระดับพื้นที่รับผิดชอบดำเนินการให้บริการและแก้ไขปัญหาพร้อมรายงานผลการดำเนินงาน
  - ๑.๒.๒ กรณีไม่สามารถดำเนินการได้ในหน่วยงานระดับอำเภอ ติดต่อศูนย์บริการฯ หลักระดับจังหวัดเพื่อดำเนินการให้บริการและแก้ไขปัญหา พร้อมรายงานผลการดำเนินงาน
- ๑.๓ หน่วยงานในพื้นที่ ที่ได้รับแจ้งให้ดำเนินการให้เร่งรัดการดำเนินการและรายงานสถานะการดำเนินการมาที่ระบบเป็นระยะ กรณีเป็นเรื่องเร่งด่วนต้องรายงานผลทุกวัน

### ๒. ระดับจังหวัด (SCP)

- ๒.๑ เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการฯ หลักและศูนย์บริการฯ เครือข่าย ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการตรวจสอบข้อมูลการขอรับบริการ/ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเกษตรกรที่ถูกบันทึกผ่านระบบออนไลน์
- ๒.๒ พิจารณาดำเนินการ
  - ๒.๒.๑ กรณีที่ดำเนินการได้ มอบหมายเจ้าหน้าที่/หน่วยงานระดับพื้นที่รับผิดชอบดำเนินการให้บริการและแก้ไขปัญหาพร้อมรายงานผลการดำเนินงาน
  - ๒.๒.๒ กรณีไม่สามารถดำเนินการได้ในหน่วยงานระดับจังหวัด ติดต่อศูนย์บริการฯ หลักระดับกระทรวงฯ เพื่อดำเนินการให้บริการและแก้ไขปัญหา พร้อมรายงานผลการดำเนินงาน
- ๒.๓ หน่วยงานในพื้นที่ ที่ได้รับแจ้งให้ดำเนินการให้เร่งรัดการดำเนินการและรายงานสถานะการดำเนินการมาที่ระบบเป็นระยะ กรณีเป็นเรื่องเร่งด่วนต้องรายงานผลทุกวัน

### ๓. ระดับกระทรวง

- ๓.๑ เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการฯ หลัก และศูนย์บริการฯ เครือข่ายที่ได้รับมอบหมายดำเนินการตรวจสอบข้อมูลการขอรับบริการ/ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเกษตรกรที่ถูกบันทึกผ่านระบบออนไลน์

### ๓.๒ พิจารณาดำเนินการ

๓.๒.๑ กรณีที่ดำเนินการได้ มอบหมายเจ้าหน้าที่/หน่วยงานระดับพื้นที่รับผิดชอบดำเนินการ ให้บริการและแก้ไขปัญหาพร้อมรายงานผลการดำเนินงาน

๓.๓ หน่วยงานที่ได้รับแจ้งให้ดำเนินการให้เร่งรัดการดำเนินการและรายงานสถานะการดำเนินการมาที่ ระบบเป็นระยะ กรณีเป็นเรื่องเร่งด่วนต้องรายงานผลทุกวัน

## ๖. การติดตามและรายงานผล

๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการหลักฯ และศูนย์บริการฯ เครือข่าย ระดับอำเภอติดตามและรายงานผลผ่าน ระบบเป็นประจำตลอดวัน

๒. เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการหลักฯ และศูนย์บริการฯ เครือข่าย ระดับจังหวัดติดตามและรายงานผลผ่าน ระบบเป็นประจำตลอดวัน

๓. เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการหลักฯ และศูนย์บริการฯ เครือข่าย ระดับกระทรวงฯ ติดตามและรายงานผลผ่าน ระบบเป็นประจำตลอดวัน

---