



คู่มือการปฏิบัติงาน  
ศูนย์บริการเกษตรพิรุณราช สำนักงานเศรษฐกิจเกษตรที่ 3  
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

จัดทำโดย  
สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 3 อุตรธานี

# คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานศูนย์บริการเกษตรพิรุณราช สำนักงานเศรษฐกิจเกษตรที่ 3 กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 3 เพื่อสนับสนุนการดำเนินการตามนโยบายรัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรสหกรณ์ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์บริการเกษตรพิรุณราช และตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ในการจัดการคำร้องจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความ คาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็น มาตรฐานเดียวกัน

สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 3

กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

# สารบัญ

	หน้า
1. หลักการและเหตุผล	1
2. วัตถุประสงค์	2
3. ประเภทการให้บริการ	2
4. ช่องทางการให้บริการ	2
5. สถานที่ตั้งศูนย์บริการ	2
6. การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก	3
7. การมอบหมายหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	3
8. การจัดทำดัชนี/บัญชีรายการข้อมูลข่าวสารของราชการ	4
9. การกำหนดระเบียบและหลักเกณฑ์การให้บริการ	4
10. ผังขั้นตอนการให้บริการ	5
ภาคผนวก	6

# คู่มือการปฏิบัติงาน ศูนย์บริการเกษตรพิรุณราช สำนักงานเศรษฐกิจเกษตรที่ 3 กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

## 1. หลักการและเหตุผล

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (ร้อยเอก ธรรมนัส พรหมเผ่า) ได้มอบนโยบายขับเคลื่อนงานกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เมื่อวันที่ 13 กันยายน 2566 โดยมีนโยบายในการจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนภาคการเกษตร ดังนั้น เพื่อให้การขับเคลื่อนงานตามนโยบายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีความชัดเจนและเป็นรูปธรรม สามารถแปลงนโยบายสร้างวิธีทำงานสู่วิธีปฏิบัติให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดผลสำเร็จตามเจตนารมณ์ที่กำหนดไว้ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จึงกำหนดให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จัดตั้งศูนย์บริการประชาชนภาคการเกษตร โดยใช้ชื่อว่า “ศูนย์บริการเกษตรพิรุณราช” เพื่อให้บริการประชาชนในการขอรับบริการ/ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เกี่ยวข้องในด้านการเกษตร ในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับอำเภอ ระดับ จังหวัด และหน่วยงานกรมในสังกัด โดยสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร ถือเป็นศูนย์บริการเครือข่ายระดับกระทรวง และอาจเป็นศูนย์บริการเครือข่ายระดับจังหวัด ตามคำสั่งจังหวัดแล้วแต่กรณี

ดังนั้น เพื่อให้การบริหารจัดการการรับบริการ/ร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้านการเกษตรของสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 3 เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับแนวทางการให้บริการเกษตรพิรุณราช กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 3 จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานศูนย์บริการเกษตรพิรุณราช เพื่อใช้เป็นแนวทางการให้บริการของสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 3 เพื่อสนับสนุนการดำเนินการตามนโยบายรัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์บริการเกษตรพิรุณราช

## 2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการเกษตรพิรุณราช สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 3 สามารถให้บริการแก่เกษตรกร และประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตั้งแต่การมาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการฯ จนถึงการติดตามผลการให้บริการ เป็นไปตามแนวทางเดียวกัน

2.2 เพื่อให้เกษตรกรและประชาชน ได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว และสามารถได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 3 อย่างทั่วถึงครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ และสามารถติดตามสถานะและผลการขอรับบริการได้ โดยประสานถามเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการฯ หรือช่องทางออนไลน์ของสำนักงาน

### 3. ประเภทการให้บริการ

ศูนย์บริการเกษตรพิรุณราช สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 3 มีการให้บริการงาน ๓ ประเภท ได้แก่

3.1 การให้บริการข้อมูล/ข่าวสาร หมายถึง การรวมงานบริการด้านการให้ข้อมูล/ข่าวสารของสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 1 – 12 เพื่อให้ข้อมูล/ข่าวสารเบื้องต้นแก่ผู้รับบริการ ก่อนที่จะเข้าสู่บริการอื่น ๆ ซึ่งจะช่วยนำพาผู้รับบริการ ให้สามารถเข้าถึงบริการที่ต้องการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

3.2 การให้บริการรับเรื่อง-ส่งต่อ หมายถึง การให้บริการรับคำร้องหรือคำขอของประชาชนในงานบริการของสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 1 -12 แต่สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 1 – 12 ไม่สามารถดำเนินการแทนได้ทันที ต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการในช่วงเวลาหนึ่ง จึงจะแจ้งผลการให้บริการได้ หรือเป็นเรื่องการให้บริการของหน่วยงานอื่นในกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ซึ่งจำเป็นต้องส่งต่อไปยังหน่วยงานนั้น โดยสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรทำหน้าที่เพียงรับเรื่องและส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นที่มีหน้าที่ให้บริการโดยตรง

3.3 การให้บริการเบ็ดเสร็จ หมายถึง การให้บริการตามคำร้องหรือคำขอของประชาชนในงานบริการของสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 3 โดยตรง ที่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ทันที

### 4. ช่องทางการให้บริการ

งานบริการต่าง ๆ ในแต่ละประเภท อาจมีการให้บริการเกษตรกรหรือประชาชนโดยผ่านช่องทาง ดังนี้

- (1) ติดต่อกับศูนย์บริการ (Walk In) โดยมีเจ้าหน้าที่ให้บริการโดยตรง
- (2) ทางโทรศัพท์ /ไปรษณีย์ /กล่องข้อร้องเรียน
- (3) ทางออนไลน์ เช่น ไลน์เจ้าหน้าที่ อีเมล /Facebook ของสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 1 - 12

### 5. สถานที่ตั้งศูนย์บริการ

สถานที่ตั้งศูนย์บริการเกษตรพิรุณราชของสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 3 เป็นสถานที่ที่มีความเป็นสัดส่วน และสะดวกต่อการเข้าไปตรวจดูข้อมูลการให้บริการ โดยมีการจัดพื้นที่มุมหนึ่ง ของห้องทำงานของส่วนสารสนเทศการเกษตร ซึ่งมีพื้นที่กว้างเพียงพอในการอำนวยความสะดวก และพบเห็นได้ชัด ซึ่งอยู่ในบริเวณชั้นล่าง (ชั้น 1) ตึกด้านขวา (จากทางเข้าประตูด้านหน้า) โดยมีป้ายแสดงที่ตั้งศูนย์ชัดเจน และภายในพื้นที่ดังกล่าวจะมีการหมั่นดูแล หรือปรับปรุงสถานที่ตั้งศูนย์บริการของสำนักงาน ให้มีความสะอาดหรือความสวยงามเหมาะสมต่อการใช้บริการของประชาชนอยู่เสมอ

## 6. การจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ในศูนย์บริการเกษตรพิรุณราช สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 3 จัดให้มีวัสดุอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นในการให้บริการและติดตามผลการให้บริการ เช่น

- (1) โต๊ะ/เก้าอี้ สำหรับเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการ
- (2) โต๊ะ/เก้าอี้ สำหรับประชาชนในการมาใช้บริการ
- (3) ตู้เอกสาร สำหรับเก็บข้อมูลการให้บริการ หรือข้อมูลอื่นตามความจำเป็น เช่น รายชื่อและเบอร์โทรศัพท์เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานอื่น (กรณีส่งต่อ) (ควรเป็นตู้ใส่เอกสารที่สามารถปิด - เปิดได้ง่าย หรือมีความสะดวกต่อการค้นหาข้อมูลข่าวสาร)
- (4) ระบบติดต่อสื่อสาร เช่น โทรศัพท์ เครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบอินเทอร์เน็ต เป็นต้น
- (5) แบบฟอร์ม กระดาษ/เครื่องเขียนเท่าที่จำเป็นในการค้นหาและบันทึกข้อมูล
- (6) แผนภูมิ แผ่นพับ เอกสารแจกจ่าย หรือป้ายประกาศของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้ข้อมูลข่าวสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- (7) สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น พัดลม ตู้น้ำเย็น หรือหนังสืออ่านประกอบอื่น ๆ ที่จำเป็นในการให้ข้อมูลความรู้แก่ภาคประชาชน ทั้งนี้ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

## 7. การมอบหมายหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

ผู้อำนวยการสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 3 ได้มอบหมาย ให้ส่วนสารสนเทศการเกษตรรับผิดชอบดูแลการปฏิบัติงานภายในศูนย์บริการเกษตร โดยมีเจ้าหน้าที่ คือ นางสาววิภาวี ศรีทาสร้อย นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ ส่วนสารสนเทศการเกษตร เป็นเจ้าหน้าที่หลัก เพื่อทำหน้าที่ให้บริการดูแลการให้บริการ และแนะนำให้คำปรึกษาข้อมูลต่างๆ และในกรณีที่นางสาววิภาวี ศรีทาสร้อย ต้องไปปฏิบัติราชการนอกพื้นที่สำนักงาน จะมีเจ้าหน้าที่รายอื่นของส่วนสารสนเทศการเกษตร ดำเนินการแทนได้ ซึ่งเจ้าหน้าที่ของส่วนสารสนเทศการเกษตรทุกคนที่ทำหน้าที่ภายในศูนย์บริการ มีคุณสมบัติที่สำคัญ ดังนี้

- 7.1 มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์บริการเกษตรพิรุณราช และพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมสิทธิการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน
- 7.2 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีจิตใจในการให้บริการ
- 7.3 สามารถประสานงานกับหน่วยงานอื่นของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ระดับจังหวัดได้เป็นอย่างดี
- 7.4 มีความสามารถในการบันทึกข้อมูล วิเคราะห์และจัดทำรายงานผล
- 7.5 สามารถนำข้อมูลการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ มาปรับปรุงระบบการให้บริการของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ

7.6 รู้จักและสามารถประยุกต์ใช้ช่องทางการให้บริการหรือเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานได้อย่างเหมาะสม

7.7 สามารถนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บรักษา และเผยแพร่ข้อมูลการให้บริการของหน่วยงานได้

7.8 สามารถปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์บริการ ฯ ได้อย่างต่อเนื่อง

## 8. การจัดทำดัชนี/บัญชีรายการข้อมูลข่าวสารของราชการ

การปฏิบัติงานของศูนย์บริการเกษตรพิรุณราช สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 3 กำหนดให้มีการใช้ฐานข้อมูล บัญชีรายการให้บริการของศูนย์บริการ เพื่อประโยชน์ต่อการให้บริการแก่เกษตรกรและประชาชน โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

8.1 เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกต่อการสืบค้นการให้บริการของเกษตรกรและประชาชนผู้มาติดต่อขอใช้บริการ

8.2 เพื่อเป็นการแสดงรายการหลักของข้อมูลข่าวสารของราชการว่า เป็นไปตามข้อมูลข่าวสารของราชการ ที่กฎหมายกำหนดไว้

8.3 เพื่อให้สะดวกต่อการควบคุมตรวจสอบการให้บริการที่จัดมาไว้ในศูนย์บริการ ของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการว่า ข้อมูลใดขาดหรือว่าสูญหายไป โดยการจัดทำบัญชีรายการข้อมูลข่าวสารนี้ จะทำให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ได้ดูแลรักษาข้อมูลข่าวสารไว้อย่างเหมาะสมและเป็นหลักฐานในการอ้างอิง

## 9. การกำหนดระเบียบและหลักเกณฑ์การให้บริการ

ศูนย์บริการเกษตรพิรุณราช สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 3 กำหนดระเบียบและหลักเกณฑ์ในการให้บริการของศูนย์บริการของหน่วยงานตนเอง เพื่อเป็นการกำกับ ติดตามกระบวนการทำงานของศูนย์บริการ การรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย เช่น

9.1 กำหนดขั้นตอนการขอข้อมูลข่าวสารโดยเขียนเป็นป้ายประกาศไว้ที่ศูนย์บริการ

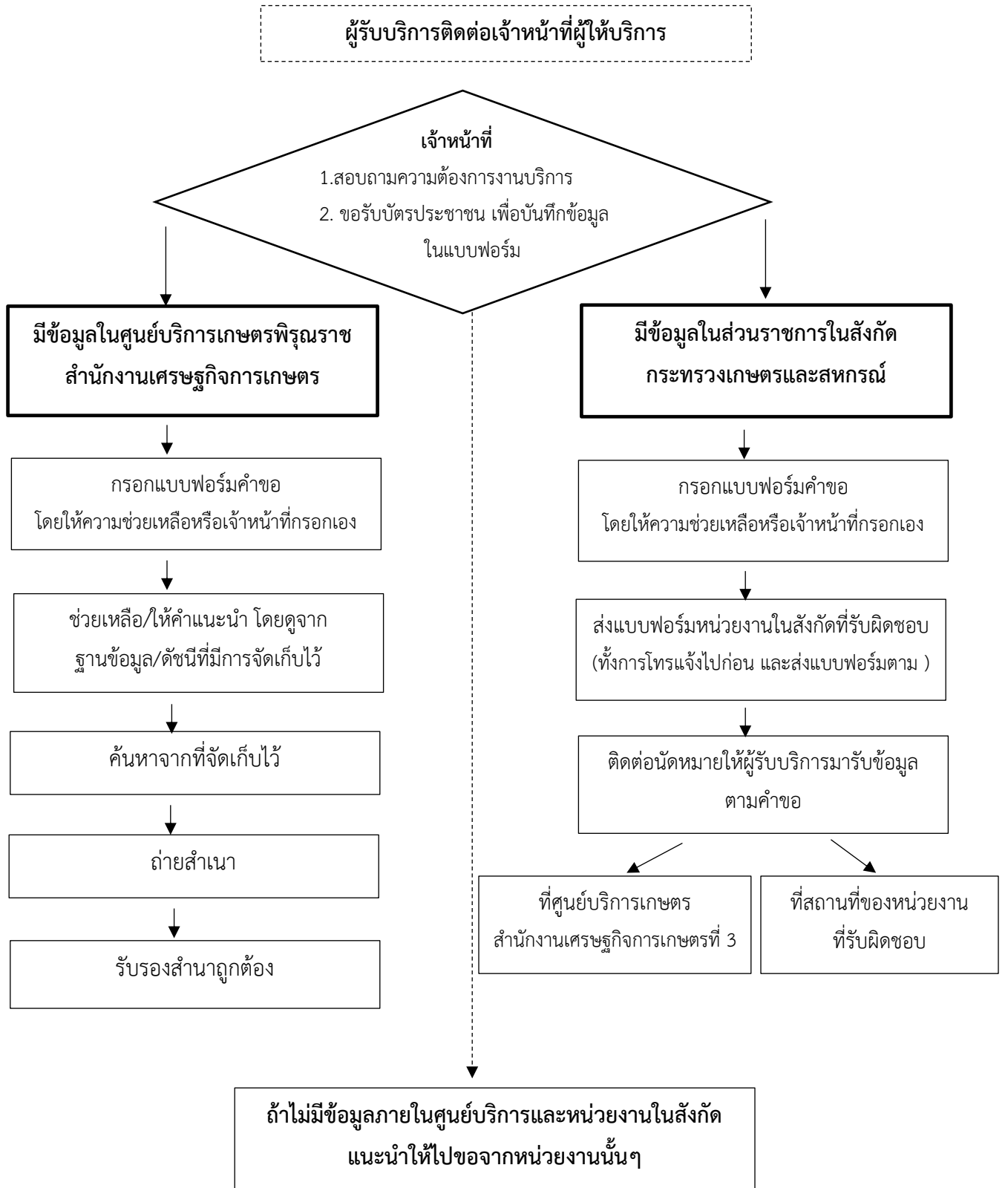
9.2 กำหนดแบบฟอร์มการรับเรื่องการให้บริการ/ข้อร้องเรียน

9.3 จัดทำสมุดทะเบียนผู้เข้ามาขอใช้บริการ เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานของทางราชการและการจัดทำสถิติในการตรวจสอบข้อมูล

9.4 กำหนดแนวทางและแผนงานด้านการการให้บริการข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

9.5 จัดทำรายงานผลการวิเคราะห์และการเก็บข้อมูลการให้บริการ เพื่อรายงานต่อผู้อำนวยการสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 3

## 10. ผังขั้นตอนการให้บริการ





## ภาคผนวก

ภาพสถานที่ตั้งศูนย์บริการเกษตรกรพิจิตรราช สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 3  
ระบบการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และแบบฟอร์มการขอรับการให้บริการ

1. ป้ายศูนย์บริการเกษตรพิรุณราช สำนักงานเศรษฐกิจเกษตรที่ 3



2. ป้ายชี้บอกทางศูนย์บริการเกษตรพิรุณราช สำนักงานเศรษฐกิจเกษตรที่ 3



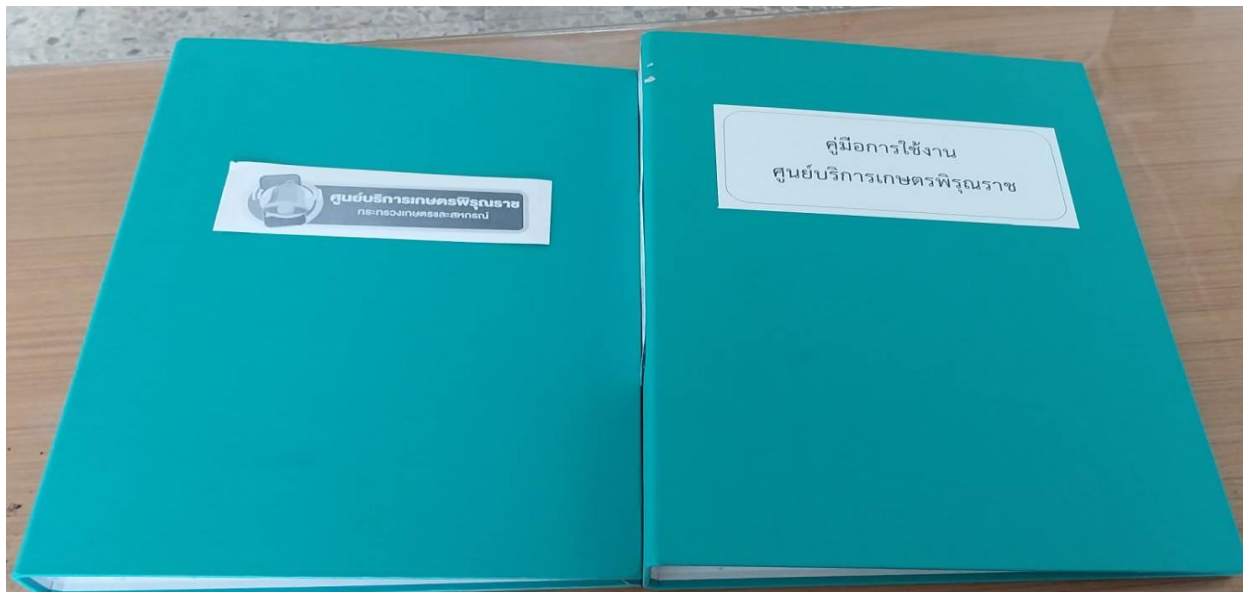
3. ป้ายศูนย์บริการเกษตรกรพิจิตรราช สำนักงานเศรษฐกิจเกษตรที่ 3



### 3. โต๊ะและอุปกรณ์ที่ใช้ในศูนย์บริการเกษตรพิรุณราช สำนักงานเศรษฐกิจเกษตรที่ 3



### 4. แฟ้มเอกสาร ได้แก่ คู่มือการใช้งาน แบบฟอร์มการแจ้งเรื่อง ขั้นตอนการขอรับบริการ เป็นต้น



**แบบฟอร์มการแจ้งเรื่อง ศูนย์บริการเกษตรกรพิรุณราช กระทรวงเกษตรและสหกรณ์**

\*\*\*\*\*

**คำชี้แจง** แบบฟอร์มการแจ้งเรื่อง ศูนย์บริการเกษตรกรพิรุณราช กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ชุดนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนวความคิดเห็น และการขอรับบริการด้านการเกษตร จึงขอความร่วมมือในการกรอกข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตามความเป็นจริงและตรงกับความเห็นของท่าน

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของเกษตรกร**

ชื่อ (นาย/นาง /นางสาว) .....นามสกุล .....

เลขบัตรประจำตัวประชาชน

ที่อยู่ บ้านเลขที่.....บ้าน / ชุมชน.....หมู่ที่.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....โทร.....

รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์มือถือ.....E-mail.....

เพศ  ชาย  หญิง อายุ..... ปี อาชีพ.....

**ตอนที่ 2 รายละเอียด**

1. วันที่แจ้งเรื่อง.....

2. ประเภทการแจ้งเรื่อง

- ร้องเรียน / ร้องทุกข์  
 ข้อเสนอแนวความคิดเห็น  
 ขอรับบริการ

3. ช่องทางที่รับเรื่อง

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Call Center 1170                                   | <input type="checkbox"/> รับบริการด้วยตนเอง |
| <input type="checkbox"/> ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (Web Portal) สปน.  | <input type="checkbox"/> ระบบสารบรรณ        |
| <input type="checkbox"/> สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (ศูนย์บริการประชาชน) | <input type="checkbox"/> เว็บไซต์           |
| <input type="checkbox"/> สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.)               | <input type="checkbox"/> ชุมชมร้องเรียน     |
| <input type="checkbox"/> สำนักงานรัฐมนตรี (สป.กษ.)                          | <input type="checkbox"/> Migrate Data       |

4. ความเร่งด่วน

- ด่วน  ด่วนมาก  ด่วนที่สุด

**ตอนที่ 3 การดำเนินการ**

1. สรุปประเด็นที่ให้ดำเนินการ

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

2. การส่งต่อ

- หน่วยงานในสังกัด สป.กษ. ชื่อหน่วยงาน.....  
 หน่วยงานในสังกัด กษ ชื่อหน่วยงาน.....  
 หน่วยงานนอก ชื่อหน่วยงาน.....