

# ต้นฉบับ

เลขที่เอกสารในระบบ E กษ0201.06/ว50

ฝ่ายบริหารทั่วไป (สกก. รับเอกสารจากภายนอก) รับที่ ซป 173

วันที่ 6 ม.ค. 2563

เรื่อง การปรับปรุงการให้บริการประชาชนของศูนย์บริการ (Call center) และสายด่วน (Hotline) ต่าง ๆ

เรียน ผู้บริหารกรม	วันที่กำหนด
<input type="checkbox"/> เพื่อโปรดพิจารณา <input type="checkbox"/> เพื่อโปรดดำเนินการ <input checked="" type="checkbox"/> เพื่อโปรดทราบ	
หมายเหตุ	

วิลาสินี

*นางสาว กชพร*

(นางสาวกชพร โชติช่วง)

จ.บ.สก. รักษาการในตำแหน่ง ผบ.ท.สก

ปฏิบัติราชการแทน ลนค.

- 6 ส.ค. 2563



# ด่วนที่สุด บันทึกข้อความ

กรมชลประทาน  
รับจากกระทรวงเกษตรและสหกรณ์  
เลขรับ ๕๗ 1๕1๖๘  
วันที่ ๖ ธ.ค. ๖๓

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กองกลาง โทร. ๐ ๒๒๘๑ ๕๙๕๕ ต่อ ๑๖๐

ที่ กษ ๐๒๐๑.๐๖/ว ๕๐

วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๖๓

เรื่อง การปรับปรุงการให้บริการประชาชนของศูนย์บริการ (Call center) และสายด่วน (Hotline) ต่าง ๆ

เสนอ กรมชลประทาน

เพื่อทราบและถือปฏิบัติ โดยสามารถดาวน์โหลดเอกสารได้ที่

๑. <http://bit.ly/2QCmJme>

๒. หรือ QR Code



(นางศศิธร กาทหลง)

ผู้อำนวยการกองกลาง

สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์



# ด่วนที่สุด บันทึกข้อความ

ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์  
รับที่ ๕๕๐๓๑  
วันที่ ๒๖-๑-๖๖ เวลา ๐๘.๒๖

ส่วนราชการ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๑๗๓๔, ๑๕๓๒  
ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๕๓๗ วันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๒

เรื่อง การปรับปรุงการให้บริการประชาชนของศูนย์บริการ (Call center) และสายด่วน (Hotline) ต่าง ๆ

เรียน ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

ด้วยสำนักงานรัฐมนตรีขอให้แจ้งส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอื่น ๆ ในสังกัด กษ. พิจารณาดำเนินการ กรณีคณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๒ ให้หัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องทุกแห่งทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น เร่งรัด ตรวจสอบ และปรับปรุงแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของศูนย์บริการและสายด่วนในความรับผิดชอบโดยด่วน เพื่อให้สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ เห็นสมควรแจ้งหน่วยงานในสังกัด และองค์การมหาชนทราบและถือปฏิบัติต่อไป

(นางศศิธร ทาทอง)

ผู้อำนวยการกองกลาง

สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

๕๕๐๓๑  
๒ ๒๑ ๖๖  
๑๗.๓๓๖

- ทราบ
- ดำเนินการตามเส้นขอ

นายอนันต์ สุวรรณรัตน์  
ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

# ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๕๓๗



สำนักงานรัฐมนตรี
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
เลขรับ.....๕๕๐๓๑
วันที่...๒๗.๖.๒๕๖๒.....
เวลา.....๑๐.๕๖.....น.

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี  
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๒

เรื่อง การปรับปรุงการให้บริการประชาชนของศูนย์บริการ (Call center) และสายด่วน (Hotline) ต่าง ๆ  
เรียน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

ด้วยในคราวประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๒ คณะรัฐมนตรีพิจารณาเห็นว่า ช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างประชาชนกับส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ ผ่านศูนย์บริการ (Call center) และสายด่วน (Hotline) ต่าง ๆ เป็นกลไกการสื่อสารที่มีความสำคัญยิ่งในการให้บริการประชาชน ซึ่งแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนในเรื่องต่าง ๆ ตลอดจนชี้แจงข้อมูลข้อเท็จจริงที่ถูกต้องในเรื่องสำคัญต่าง ๆ ที่ประชาชนอาจมีข้อสงสัย อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันศูนย์บริการและสายด่วนหลายแห่งยังมีปัญหาในด้านคุณภาพของการให้บริการอยู่มาก เช่น บุคลากรไม่เพียงพอและไม่สามารถชี้แจง ตอบคำถาม หรือให้ข้อมูลแก่ประชาชน ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ประชาชนไม่สามารถโทรศัพท์ติดต่อได้ตามหมายเลขที่แจ้งไว้ หรือที่สามารถโทรศัพท์ติดต่อได้แต่ต้องรอเจ้าหน้าที่ผู้รับสายเป็นเวลานานหรือไม่มีผู้รับสาย เป็นต้น คณะรัฐมนตรีจึงมีมติให้หัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องทุกแห่งทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น เร่งรัดตรวจสอบ และปรับปรุงแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของศูนย์บริการและสายด่วนในความรับผิดชอบโดยด่วน เพื่อให้สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ให้รัฐมนตรีเจ้าสังกัดกำกับติดตามการดำเนินการในเรื่องนี้อย่างต่อเนื่องด้วย

จึงเรียนยืนยันมาและถือปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายธีระพงษ์ วงศ์ศิวัชโรจน์)

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

กองพัฒนายุทธศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๑๗๓๔ (ธิดินันท์) ๑๕๓๒ (ปภัศรา)

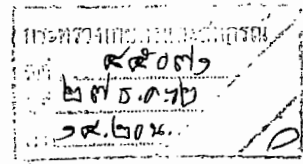
โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๔๔๖

www.soc.go.th

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ spt55@soc.go.th (๑๗ 12 ๖2)



# ด่วนที่สุด บันทึกข้อความ



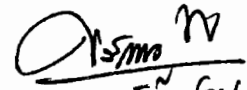
ส่วนราชการ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๑๗๓๔, ๑๕๓๒

ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๕๓๗ วันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๒

เรื่อง การปรับปรุงการให้บริการประชาชนของศูนย์บริการ (Call center) และสายด่วน (Hotline) ต่าง ๆ

เสนอ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

เพื่อโปรดพิจารณาแจ้งส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอื่นๆ ในสังกัด กษ. พิจารณา  
ดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ ได้นำเรียนรัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงเกษตร  
และสหกรณ์ (ร้อยเอก ธรรมนัส พรหมเผ่า) รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (นางสาวมนัญญา ไทยเศรษฐ์)  
และรัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (นายประภัตร โพธสุธน) ทราบแล้ว

  
- ๖๗๘.๐.๖๖

(นายศรีัญญ์ พูลลาภ)

หัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรี