

• คู่มือ •

# การให้บริการ

ศูนย์ข้อมูลเกษตรแห่งชาติ



# บทนำ

การบริการที่ดีนั้น ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่น  
องค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร ซึ่งถือว่างานบริการเป็น  
หัวใจสำคัญในการสนับสนุนงานต่าง ๆ ทั้งการจัดทำรรมาภิบาลข้อมูล การเผยแพร่  
ข้อมูลเปิดภาครัฐ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล การวิเคราะห์ผลกระทบทาง  
เศรษฐกิจการเกษตร การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ตลอดจนงานวิชาการอื่น ๆ  
ที่เกี่ยวข้อง ศูนย์ข้อมูลเกษตรแห่งชาติ (ศกช.) จึงให้ความสำคัญกับการให้บริการ  
ข้อมูลให้แก่กลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ เช่น ผู้บริหาร นักวิชาการ ประชาชน เกษตรกร  
และสื่อมวลชนทั่วไป ที่มีความต้องการข้อมูลขนาดใหญ่ด้านการเกษตรในรูปแบบ  
และระดับที่แตกต่างกัน

ดังนั้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ผู้ปฏิบัติงาน  
จะต้องมีมาตรฐานในการปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และสามารถที่จะ  
ถ่ายทอดวิธีปฏิบัติอย่างทั่วถึงเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ  
ผู้รับบริการได้รับการบริการที่รวดเร็ว เสมอภาคเกิดความพึงพอใจสูงสุด

# สารบัญ

|                                                              | หน้า |
|--------------------------------------------------------------|------|
| วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ                                | 1    |
| ความหมายการบริการ                                            | 1    |
| ความสำคัญของการบริการ                                        | 2    |
| องค์ประกอบของระบบบริการ                                      | 3    |
| ศิลปะการให้บริการที่ดี “SERVICE MIND”                        | 3    |
| หัวใจการให้บริการ                                            | 4    |
| วิธีการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจ                        | 5    |
| มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ข้อมูลเกษตรแห่งชาติ               | 9    |
| กฎหมายที่เกี่ยวข้อง                                          | 12   |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการข้อมูลสารสนเทศ | 13   |

# วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างภาพลักษณ์องค์กรที่ดีของ ศกช. ด้วยงานบริการที่มีคุณภาพ
2. เพื่อให้บุคลากรของ ศกช. มีแนวทางการให้บริการที่มีรูปแบบชัดเจน มีระบบและมาตรฐานเพียงพอ
3. เพื่อมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพการบริการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

## ความหมายการบริการ

1. การบริการ (Services) หมายถึง การกระทำการกิจกรรมใดๆ ด้วยร่างกาย เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ ซึ่งการกระทำด้วยร่างกาย คือการแสดงออกด้วยการแต่งกาย กิริยา ท่าทาง และวิธีการพูดจา ซึ่งการบริการสามารถแสดงออกเป็น 2 แบบ คือ

1.1 ขั้นตอนการให้บริการ เป็นการปฏิบัติตามขั้นตอน และเทคนิคของ วิธีปฏิบัติ ที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์ตรงตาม ความต้องการมากที่สุด

1.2 พฤติกรรมการบริการ เป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีสหน้า แววตาทิรียา ท่าทาง และการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดียอมสร้างความสุขให้ เกิดขึ้นกับผู้บริการ ได้เป็นอย่างดีได้แก่ การแต่งกายที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีสหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส อ่อนโยนทิริยาท่าทางที่สุภาพ อ่อนน้อม การพูดจาดด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจน ให้เกียรติมี หางเสียง

2. **คุณภาพงานบริการ** หมายถึง ประสิทธิภาพโดยรวมของกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐานและมีความสม่ำเสมอ ในการตอบสนองตามความต้องการจำเป็น และความคาดหวังของ ผู้รับบริการ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการ

3. **ผู้ให้บริการ** หมายถึง ผู้ปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลอื่นที่ร้องขอความช่วยเหลือ หรือแสดงความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มาติดต่อกับ ศกช. ต่อ 1 กิจกรรม ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น ๆ ระดับความพึงพอใจของบุคคลมีความสุข ชอบใจ พอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง

4. **ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ที่แจ้งความประสงค์หรือความต้องการเพื่อให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งตอบสนองตามความต้องการของตนเองและตนเองรู้สึกพอใจอื่น ๆ

## ความสำคัญของการบริการ

การบริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

1. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
2. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนาน
5. มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือนำมาใช้บริการเพิ่มขึ้น
6. มีความภักดีต่อหน่วยบริการที่ให้บริการ
7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

# องค์ประกอบของระบบบริการ

1. ผู้รับบริการ คือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการและแจ้งความจำนงในเรื่องบริการต่าง ๆ ได้แก่ หน่วยงานอื่นทุกภาคส่วน เกษตรกร และประชาชนทั่วไป เป็นต้น
2. ผู้ให้บริการ คือ ผู้ที่รับความจำนนนั้น ๆ ไปปฏิบัติให้ตรงความต้องการมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ ศกช.
3. องค์การบริการ คือ ศกช. หรือส่วน/ฝ่ายในสังกัด ที่ให้บริการ
4. ผลิตภัณฑ์บริการ คือ สิ่งที่ต้องได้และเป็นสิ่งที่ต้องไม่ได้ ได้แก่ ไฟล์ข้อมูล หรือเอกสารต่าง ๆ
5. สภาพแวดล้อมของการบริการ คือ องค์ประกอบด้านต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการ

## ศิลปะการให้บริการที่ดี "SERVICE MIND"

- S : Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับการบริการ
- E : Early Response ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว
- R : Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ
- V : Voluntariness Manner ให้บริการอย่างเต็มใจ
- I : Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์องค์กร
- C : Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดี
- E : Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น และให้บริการมากกว่าผู้รับบริการคาดหวังไว้
- M : Make Believe มีความเชื่อ
- I : Insist ยืนยัน และยอมรับ
- N : Necessitate การให้ความสำคัญ
- D : Devote การอุทิศตน

# หัวใจการให้บริการ

1. บริการที่มีไม่ตรีจิต การให้บริการที่ดี การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ที่ได้รับการต้อนรับอย่างมี ธรรมชาติ
2. ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิต ทำให้ผู้รับบริการอบอุ่นใจ ผู้ให้บริการ ต้องเรียนรู้ปฏิกิริยาของผู้อื่น เช่น ถ้าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า จะต้องเอาใจใส่เป็นพิเศษต่อความต้องการที่มาติดต่อขอรับบริการ ทั้งสถานที่และคำแนะนำอื่น ๆ
3. ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการแข่งขันยุค ปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการ จากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการ ที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจ เพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลา ได้คุ้มค่า
4. การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วย น้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็น การปฏิสัมพันธ์โดยตรงหรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการให้บริการ ภายในจิตใจซึ่งความรู้สึกหรือจิตใจจะต้องมาก่อนแล้วจึงแสดงออกทาง วาจา
5. การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน ต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาด เรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่องาน ผู้มาติดต่อสามารถ อ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใครตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึง ตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับออกจากหน่วยงาน จุดให้บริการควรเป็น One stop service คือไปแห่งเดียวงานสำเร็จ
6. การยิ้มแย้มแจ่มใสหน้าตาต่างบ้านแรกของหัวใจการให้บริการ คือ ความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของ บุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการจะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้ผู้รับบริการได้รับความ ประทับใจกลับไป ความรู้สึกดังกล่าวนี้จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏ ในใบหน้าและกิริยาท่าทาง ของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใสทักทาย ด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ ความสำเร็จขององค์กรการยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้ บริการที่ดี
7. ต้องมีความถูกต้องชัดเจน งานบริการไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสารข้อมูล หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนทันสมัย

8. **การเอาใจเขามาใส่ใจเรา** นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ มุ่งหวังให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มาใช้บริการ ไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ที่จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ
9. **การพัฒนาเทคโนโลยีเทคโนโลยี** เป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการ ที่ดี และรวดเร็วในด้านประชาสัมพันธ์ ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ จะเป็นการเสริม การให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website Facebook YouTube TikTok
10. **การติดตามและประเมินผล** การบริการที่ดีควรมีการติดตาม และประเมินผล ความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและ ผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูล กลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาต่อไป

## วิธีการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจ

การให้บริการของ ศกช. แก่ผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจนั้น จำเป็นต้องมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก คือ

### 1. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ เพราะผู้ให้บริการต้องมีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการโดยตรง ดังนั้น ศกช. จึงให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากร เพื่อให้เป็นผู้ที่มีลักษณะที่เหมาะสม ในการให้บริการ ดังนี้

#### 1.1 ทักษะที่ต้องใช้ในการให้บริการ

การบริการเพื่อให้ผู้รับบริการประทับใจ จึงมาจากจิตใจและทัศนคติ รับรู้ว่าผู้รับบริการ คือ จุดมุ่งหมายของการทำงาน ผู้รับบริการเป็นบุคคล ที่สำคัญที่สุดต้องอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือให้เต็มกำลังความสามารถ

## 1.2 ความมีมิตรไมตรี

การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ อยู่บนพื้นฐานความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส เพราะเมื่อผู้รับบริการเข้ามายัง ศกช. ย่อมไม่มีความคุ้นเคย หากไม่มีผู้ให้คำแนะนำ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกไม่มั่นใจเพราะไม่ทราบว่าตนควรจะทำติดต่อกับผู้ใด ณ จุดใด ความมีมิตรไมตรีของเจ้าหน้าที่ ศกช. ย่อมทำให้ผู้รับบริการมีความอบอุ่นใจ

## 1.3 ความรู้

เจ้าหน้าที่ ศกช. มีความรู้ในงานของตนอย่างถ่องแท้ เพื่อที่จะให้บริการได้ถูกต้องสามารถใช้ความรู้ที่มีช่วยแก้ไขปัญหามาให้แก่ผู้รับบริการได้

## 1.4 ความสุภาพ

เจ้าหน้าที่ ศกช. มีกิริยามารยาท มีความสุภาพอ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติผู้รับบริการ โดยการพัฒนาบุคลิกภาพที่เน้นให้เกิด ความสุภาพและมนุษยสัมพันธ์

## 1.5 ความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ

การมีจิตใจใฝ่บริการ (Service Mind) ที่เต็มอกเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่ ศกช. ช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจเมื่อมารับบริการ

## 1.6 ความเสมอภาคในการให้บริการ

เจ้าหน้าที่ ศกช. มีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าผู้รับบริการนั้นจะมีฐานะ ชาติตระกูล การศึกษา หรือสถานะทางสังคมในระดับใด เจ้าหน้าที่ ศกช. ให้บริการในมาตรฐานเดียวกันโดยไม่มีความเหลื่อมล้ำ

## 2. ด้านสถานที่ การจัดสภาพแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวก

การจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย

### 2.1 จัดสถานที่ ภูมิทัศน์และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก

จัดภูมิทัศน์ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย จุดบริการที่ชัดเจน/ป้ายชื่อห้องจัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็น

### 2.2 จัดทำศูนย์ความรู้และคลังข้อมูล

รวมข้อมูลและองค์ความรู้ต่าง ๆ ไว้หน้าเว็บไซต์ ศกช. ให้เป็นระเบียบสะดวกแก่การค้นหาเพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ต่าง ๆ ได้ง่าย

### 3. ด้านกระบวนการให้บริการ

กระบวนการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการและการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้นกระบวนการในการให้บริการจะต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำ รวดเร็ว ทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการที่สื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบ มีการติดตามผลการปฏิบัติงานและมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงบริการอย่างเหมาะสม ดังนี้

#### 3.1 ความรวดเร็วในการให้บริการ

สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการเมื่อมารับบริการคือ การได้รับบริการที่รวดเร็ว ตรงเวลา ดังนั้น ศกช. จึงมีการปรับปรุงวิธีการเพื่อลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อสามารถให้บริการได้รวดเร็วที่สุด

#### 3.2 ความถูกต้องแม่นยำ

การอำนวยความสะดวกและแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ ด้วยความรวดเร็ว และมีความถูกต้อง แม่นยำ และไม่ผิดพลาด

#### 3.3 ความสามารถเข้าถึงได้ง่าย

ความสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่ายเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ดังนั้นจุดที่ให้บริการจึงมีช่องทางหลากหลาย ผู้รับบริการสามารถใช้บริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้

### 3.4 จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก

จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้โดยง่าย

- เช่น
-  เบอร์โทรศัพท์ เป็นช่องทางการติดต่อ ในวันเวลาราชการ
  -  Website ให้ข้อมูล
  -  Facebook ให้ข้อมูลและเป็นช่องทางการติดต่อ
  -  e-mail เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา
  -  กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์
  -  YouTube ให้ข้อมูล
  -  TikTok ให้ข้อมูล
  -  LINE Official Account: NABC

### 4. การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ

ศกช.ต้องทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อที่จะได้ทราบว่า จะต้องปรับปรุงการดำเนินงานในจุดใดบ้าง เพื่อให้มีการพัฒนาคุณภาพของบริการอย่างต่อเนื่อง เช่น

- 4.1 จัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- 4.2 ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการตอบแบบสอบถามในแบบสอบถาม หรือทางอินเทอร์เน็ต
- 4.3 นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ผลและสรุป
- 4.4 หาวิธีการปรับปรุงจุดที่ผู้รับบริการยังไม่ได้รับความพึงพอใจ
- 4.5 จัดอันดับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการดี เพื่อกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่เอาใจใส่บริการให้ได้ดีที่สุด

# มาตรฐานการให้บริการ ของศูนย์ข้อมูลเกษตรแห่งชาติ

## 1. มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย

บุคลิกภาพ (Personality) หลายคนอาจคิดว่าการมีรูปร่างหน้าตาเป็นอาวุธ เป็นการมีบุคลิกภาพที่ดีซึ่งเป็นความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง ที่จริงแล้ว สีสหน้า ท่าทาง กริยา น้ำเสียง และคำพูด ที่ได้รับการพัฒนาให้ดีเป็นสิ่งสำคัญกว่าที่ทำให้บุคลิกภาพของแต่ละคน ดูดี ดูน่าเชื่อถือ มีเสน่ห์ ซึ่งจะส่งผลให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดี น่าเชื่อถือและเป็นที่สร้างศรัทธาต่อผู้ขอรับบริการ เกิดความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบ ซึ่งบุคลิกภาพประกอบ เป็นหมวดหมู่ มีอยู่ 5 ข้อ ต่อไปนี้

1.1 ร่างกาย หมายถึง รูปลักษณ์ภายนอกที่ปรากฏต่อผู้อื่น รวมถึงแต่ง รูปร่างหน้าตาการแต่งกาย ทรงผม การดูแลรักษาความสะอาด และน้ำเสียง หรือถ้อยวาจาที่พูด

1.2 สติปัญญา คือความสามารถในการรับรู้ การทำความเข้าใจปรากฏการณ์ต่าง ๆ ด้วยเหตุและผล ตลอดจนความสามารถในการแยกแยะข้อเท็จจริง

1.3 อารมณ์ เป็นปฏิกิริยาของจิตใจที่ตอบสนองต่อเรื่องราวที่มากกระทบตามธรรมชาติมนุษย์ เช่น อารมณ์ขัน อารมณ์เศร้าโศกเสียใจ อารมณ์หุดหู่ เบื่อหน่าย และอีกหลายอารมณ์ ซึ่งบางครั้งก็เกิดขึ้นเฉพาะในการรับรู้ของแต่ละคนเอง หรือบางครั้งก็อาจปรากฏออกมาให้เป็นที่รู้เห็นของบุคคลอื่นได้

1.4 นิสัย คือพื้นฐานพฤติกรรมต่าง ๆ อันเกิดจาก ความเชื่อ ทัศนคติ ค่านิยม ซึ่งเกิดขึ้นจากการสะสมข้อมูลรวมทั้งการกระทำตามความเคยชิน และข้อมูลที่ได้รับรู้มาจากแหล่งต่าง ๆ ประกอบกัน

1.5 สังคม หมายถึงสิ่งแวดล้อมในทุกด้านของชีวิต ทั้งที่เป็นบุคคลและเป็นปรากฏการณ์ต่าง ๆ นับตั้งแต่เกิดมาจนถึงปัจจุบัน

## 2. มาตรฐานการรับโทรศัพท์

การรับโทรศัพท์ ซึ่งต้องสร้างความประทับใจให้กับคู่สนทนาให้มากที่สุดเพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการติดต่อกับ ศกช. โดยเทคนิคการรับโทรศัพท์ให้ประทับใจ มีขั้นตอนง่ายๆ ดังนี้

2.1 เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อม ในการรับโทรศัพท์ซึ่งอาจจะมีการตอบข้อซักถามหรือฝากข้อความไว้ ต้องเตรียมอุปกรณ์ และข้อมูลที่จำเป็นให้พร้อมไม่ว่าจะเป็น ปากกา กระดาษ หมายเลขติดต่อกลับ วัตถุประสงค์ในการติดต่อ เพื่อป้องกันการเกิดความผิดพลาดในการรับข้อมูล และต้องมั่นใจด้วยว่าอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสารมีความพร้อมในการใช้งาน

2.2 แจ้งชื่อ ศกช. ให้ทราบ ควรแจ้งให้ปลายสายทราบถึงชื่อหน่วยงาน ตำแหน่งหน้าที่ และชื่อผู้รับสาย โดยที่ไม่ต้องเอ่ยถามเพราะหากมีการโทรผิดเข้ามาจะได้รู้ได้ทันที หรือเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการโทรศัพท์เข้ามาติดต่อกัน และเป็นไปตามหลักการรับโทรศัพท์ที่ดี

2.3 การควบคุมอารมณ์ อารมณ์ที่ขุ่นเคืองเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่สามารถที่จะควบคุมได้ เพื่อให้ส่งผลดีต่อการรับโทรศัพท์ที่ทำให้เกิดความประทับใจได้

2.4 พูดคุยด้วยน้ำเสียงนุ่มนวล เช่นเดียวกับเมื่อรับโทรศัพท์ด้วยอารมณ์ที่แจ่มใสแล้ว น้ำเสียงที่ใช้ในการสนทนาก็เป็นโทนเสียงนุ่มนวลไม่ซ้ำหรือเร็วจนเกินไป

2.5 รับฟังด้วยความตั้งใจ เมื่อรับโทรศัพท์ รับฟังด้วยความตั้งใจทุกครั้ง และตอบรับด้วยคำว่า “ค่ะ/ครับ” กับคำพูดของปลายสาย

2.6 วางสายอย่างมีมารยาท เมื่อการสนทนาสิ้นสุดลง รอให้ปลายสายเป็นผู้วางสายก่อน โดยระวังไม่ให้เปลืองวางโทรศัพท์แรง เพราะจะทำให้คู่สนทนาเกิดความรู้สึกไม่ดี

### 3. ช่องทางการให้บริการข้อมูล

ในการให้บริการข้อมูล ศกช. สามารถติดต่อขอใช้บริการได้หลายช่องทาง ดังนี้

3.1 ผู้ขอรับบริการติดต่อด้วยตัวเอง ที่ ส่วนบริการวิชาการและนวัตกรรม ข้อมูลขนาดใหญ่ ศกช. สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ถ.พหลโยธิน เขตจตุจักร กทม.

3.2 ผู้ขอรับบริการติดต่อทาง e-mail: [nabc@nabc.go.th](mailto:nabc@nabc.go.th)

3.3 ผู้ขอรับบริการติดต่อทาง จดหมาย/โทรสาร: ทางจดหมาย สามารถจัดส่งมาที่ส่วนบริการวิชาการและนวัตกรรมข้อมูลขนาดใหญ่ ศูนย์ข้อมูลเกษตรแห่งชาติ สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ถ.พหลโยธิน เขตจตุจักร กทม. 10900 (ในวันเวลาราชการ)

3.4 ผู้ขอรับบริการติดต่อทางโทรศัพท์ หมายเลข 0-2579-8161 (ในวันและเวลาราชการ)

3.5 สืบค้นข้อมูลผ่านทาง Website ของ ศกช. ([www.nabc.go.th](http://www.nabc.go.th))

3.6 ติดต่อขอรับบริการผ่านทาง Social Media ของ ศกช.



**Website : [nabc.go.th](http://nabc.go.th)**



**Facebook Fanpage: NABC**



**YouTube: NABC ศูนย์ข้อมูลเกษตรแห่งชาติ**



**TikTok: NABC**



**LINE Official Account: NABC**

### 4. ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการ

### 5. รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอรับบริการ

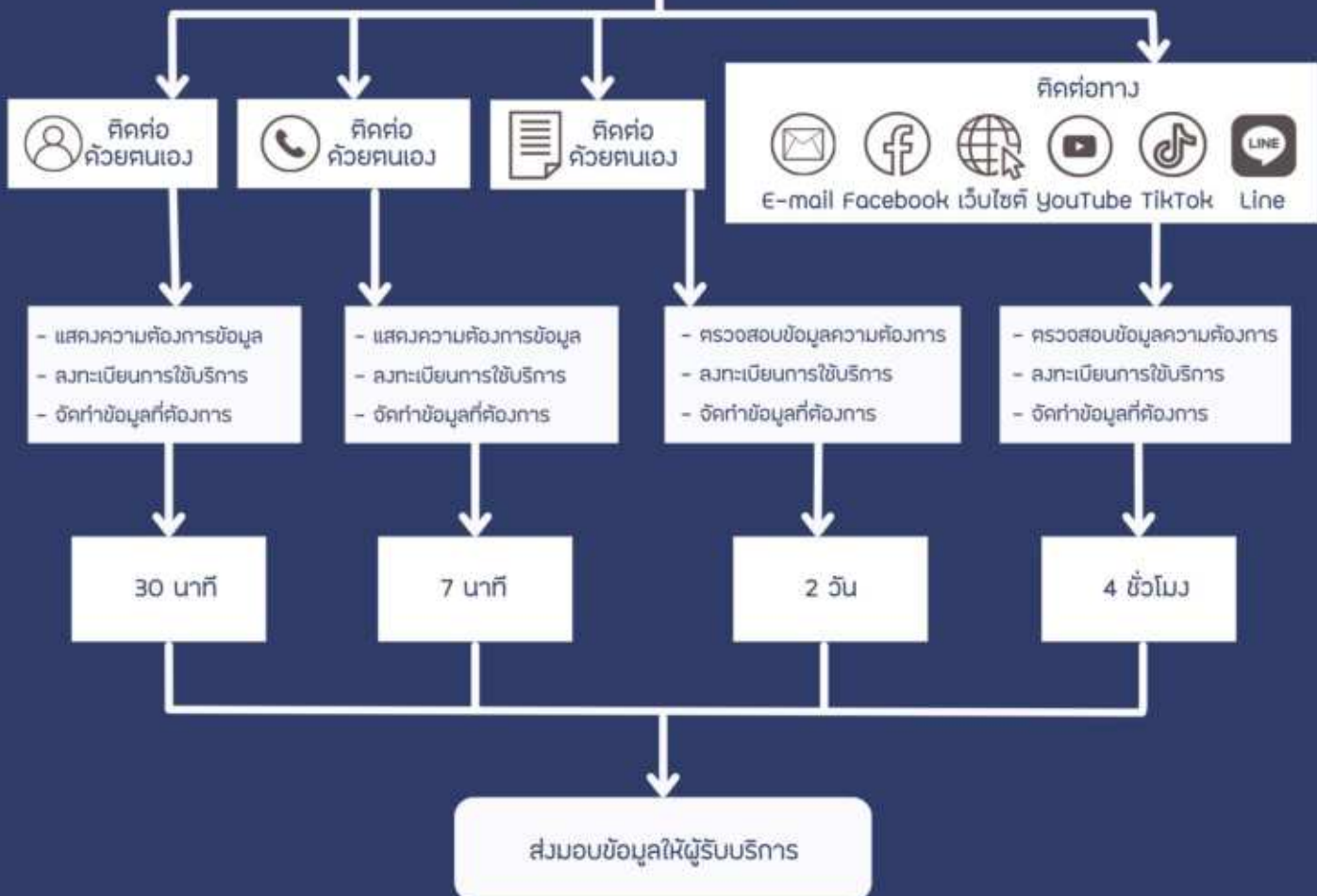
ไม่มีรายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอรับบริการ

# กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

1. พระราชบัญญัติเศรษฐกิจการเกษตร พ.ศ. 2522
2. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

# ขั้นตอนการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการข้อมูลขนาดใหญ่ด้านการเกษตร

สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร  
ศูนย์ข้อมูลเกษตรแห่งชาติ  
ส่วนบริการวิชาการและนวัตกรรมข้อมูลขนาดใหญ่





## ศูนย์ข้อมูลเกษตรแห่งชาติ

สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร  
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์  
ถนนพหลโยธิน เขตจตุจักร  
กรุงเทพมหานคร 10900



0 2579 8161



NABC@NABC.GO.TH



FACEBOOK FANPAGE : NABC



YouTube : NABC ศูนย์ข้อมูลเกษตรแห่งชาติ



TikTok : NABC



NABC.GO.TH



LINE Official Account: NABC