

• คู่มือ •

# การให้บริการ

ศูนย์ข้อมูลเกษตรแห่งชาติ



# บทนำ

การบริการที่ดีนั้น ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่น องค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร ซึ่งถือว่างานบริการเป็น หัวใจสำคัญในการสนับสนุนงานต่าง ๆ ทั้งการจัดทำรรรมาภิบาลข้อมูล 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 จะต้องมีความมาตรฐานในการปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน 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 ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกความสะดวกความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ ซึ่งการกระทำด้วยร่างกาย คือการแสดงออกด้วยการแต่งกาย กิริยาท่าทาง และวิธีการพูดจา ซึ่งการบริการสามารถแสดงออกเป็น 2 แบบ คือ

1.1 ขั้นตอนการให้บริการ เป็นการปฏิบัติตามขั้นตอน และเทคนิคของวิธีปฏิบัติ ที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์ตรงตามความต้องการมากที่สุด

1.2 พฤติกรรมการบริการ เป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตากิริยา ท่าทาง และการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดีย่อมสร้างความสุขให้เกิดขึ้นกับผู้บริการ ได้เป็นอย่างดีได้แก่ การแต่งกายที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส อ่อนโยนกิริยาท่าทางที่สุภาพ อ่อนน้อม การพูดจาด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจน ให้เกียรติมีหางเสียง

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

การบริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

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

# องค์ประกอบของระบบบริการ

1. ผู้รับบริการ คือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการและแจ้งความจำนงในเรื่องบริการต่าง ๆ ได้แก่ หน่วยงานอื่นทุกภาคส่วน เกษตรกร และประชาชนทั่วไป เป็นต้น
2. ผู้ที่ให้บริการ คือ ผู้ที่รับความจำนงนั้น ๆ ไปปฏิบัติให้ตรงความต้องการมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ ศกช.
3. องค์การบริการ คือ ศกช. หรือส่วน/ฝ่ายในสังกัด ที่ให้บริการ
4. ผลกระทบต่อบริการ 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. ให้ความช่วยเหลือและแสดงไม่ตรีจิต 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 ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการ ปฏิสัมพันธ์โดยตรงหรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการให้บริการ ภายในจิตใจซึ่งความรู้สึกหรือจิตใจจะต้องมาก่อนแล้วจึงแสดงออกทาง วาจา
5. การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน ต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาด เรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่องาน ผู้มาติดต่อสามารถ อ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใครตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึง ตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับออกจากหน่วยงาน จุดให้บริการควรเป็น One stop service คือไปแห่งเดียวงานสำเร็จ
6. การยิ้มแย้มแจ่มใสหน้าตาต่างบ้านแรกของหัวใจการให้บริการ คือ ความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของ บุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการจะทำหน้าที่ให้ดีที่สุดที่สุด ให้ผู้รับบริการได้รับความ ประทับใจกลับไป ความรู้สึกดังกล่าวนี้จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏ ในใบหน้าและกิริยาท่าทาง ของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใสที่ทักทาย ด้วยไม่ตรีจิต 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 คทช. แก่ผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจนั้น จำเป็นต้องมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก คือ

### 1. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ เพราะผู้ให้บริการต้องมีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการโดยตรง ดังนั้น คทช. จึงให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากร เพื่อให้เป็นผู้ที่มีลักษณะที่เหมาะสม ในการให้บริการ ดังนี้

#### 1.1 ทักษะหน้าที่ที่ต้องใช้ในการให้บริการ

การบริการเพื่อให้ผู้รับบริการประทับใจ จึงมาจากจิตใจและทัศนคติ รับรู้ว่าผู้รับบริการ คือ จุดมุ่งหมายของการทำงาน ผู้รับบริการเป็นบุคคล ที่สำคัญที่สุดต้องอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือให้เต็มกำลังความสามารถ

## 1.2 ความมีมิตรไมตรี

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

## 1.3 ความรู้

เจ้าหน้าที่ ศกช. มีความรู้ในงานของตนอย่างถ่องแท้ เพื่อที่จะให้บริการ ได้ถูกต้องสามารถใช้ความรู้ที่มีช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้

## 1.4 ความสุภาพ

เจ้าหน้าที่ ศกช. มีกิริยามารยาท มีความสุภาพอ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติผู้รับบริการ โดยการพัฒนาบุคลิกภาพที่เน้นให้เกิด ความสุภาพและมนุษยสัมพันธ์

## 1.5 ความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ

การมีจิตใจใฝ่บริการ (Service Mind) ที่เต็มอกเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่ ศกช. ช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจเมื่อมารับบริการ

## 1.6 ความเสมอภาคในการให้บริการ

เจ้าหน้าที่ ศกช. มีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคน อย่างเท่าเทียมกัน 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 ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการตอบแบบสอบถามในรูปแบบสอบถาม 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 น่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับต่อผู้ขอรับบริการ เกิดความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบ ซึ่งบุคลิกภาพประกอบ เป็นหมวดหมู่ มีอยู่ 5 ข้อ ต่อไปนี้

1.1 ร่างกาย หมายถึง รูปลักษณ์ภายนอกที่ปรากฏต่อผู้อื่น รวมถึงแต่รูปร่างหน้าตาการแต่งกาย ทรงผม การดูแลรักษาความสะอาด และน้ำเสียงหรือถ้อยวาจาที่พูด

1.2 สติปัญญา คือความสามารถในการรับรู้ การทำความเข้าใจปรากฏการณ์ต่าง ๆ ด้วยเหตุและผล ตลอดจนความสามารถในการแยกแยะข้อเท็จจริง

1.3 อารมณ์ เป็นปฏิกิริยาของจิตใจที่ตอบสนองต่อเรื่องราวที่มากกระทบตามธรรมชาติมนุษย์ เช่น อารมณ์ขัน อารมณ์เศร้า โศกเสียใจ 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 ในการรับโทรศัพท์ซึ่งอาจจะมีการตอบข้อซักถาม หรือฝากข้อความไว้ ต้องเตรียมอุปกรณ์ และข้อมูลที่จำเป็นให้พร้อมไม่ว่าจะเป็น ปากกา กระดาษ หมายเลขติดต่อกลับ วัตถุประสงค์ในการติดต่อ เพื่อป้องกันการเกิดความผิดพลาดในการรับข้อมูล และต้องมั่นใจด้วยว่า อุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสารมีความพร้อมในการใช้งาน

2.2 แจ้งชื่อ ศกช. ให้ทราบ ควรแจ้งให้ปลายสายทราบถึงชื่อหน่วยงาน ตำแหน่งหน้าที่ และชื่อผู้รับสาย โดยที่ไม่ต้องเอ่ยถามเพราะหากมีการโทรผิดเข้ามาจะได้รู้ได้ทันที หรือเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการโทรศัพท์เข้ามาติดต่อกัน และเป็นไปตามหลักการรับโทรศัพท์ที่ดี

2.3 การควบคุมอารมณ์ อารมณ์ที่ขุ่นเคืองเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่สามารถที่จะควบคุมได้ เพื่อให้ส่งผลดีต่อการรับโทรศัพท์ที่ทำให้เกิดความประทับใจได้

2.4 พูดคุยด้วยน้ำเสียงนุ่มนวล เช่นเดียวกับเมื่อรับโทรศัพท์ด้วยอารมณ์ที่แจ่มใสแล้ว น้ำเสียงที่ใช้ในการสนทนาก็เป็นโทนเสียงนุ่มนวลไม่ซ่าหรือเร็วจนเกินไป

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 ผู้ขอรับบริการติดต่อทางจดหมาย/โทรสาร: ทางจดหมาย สามารถจัดส่งมาที่ส่วนบริการวิชาการและนวัตกรรมข้อมูลขนาดใหญ่ ศูนย์ข้อมูลเกษตรแห่งชาติ สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ถ.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

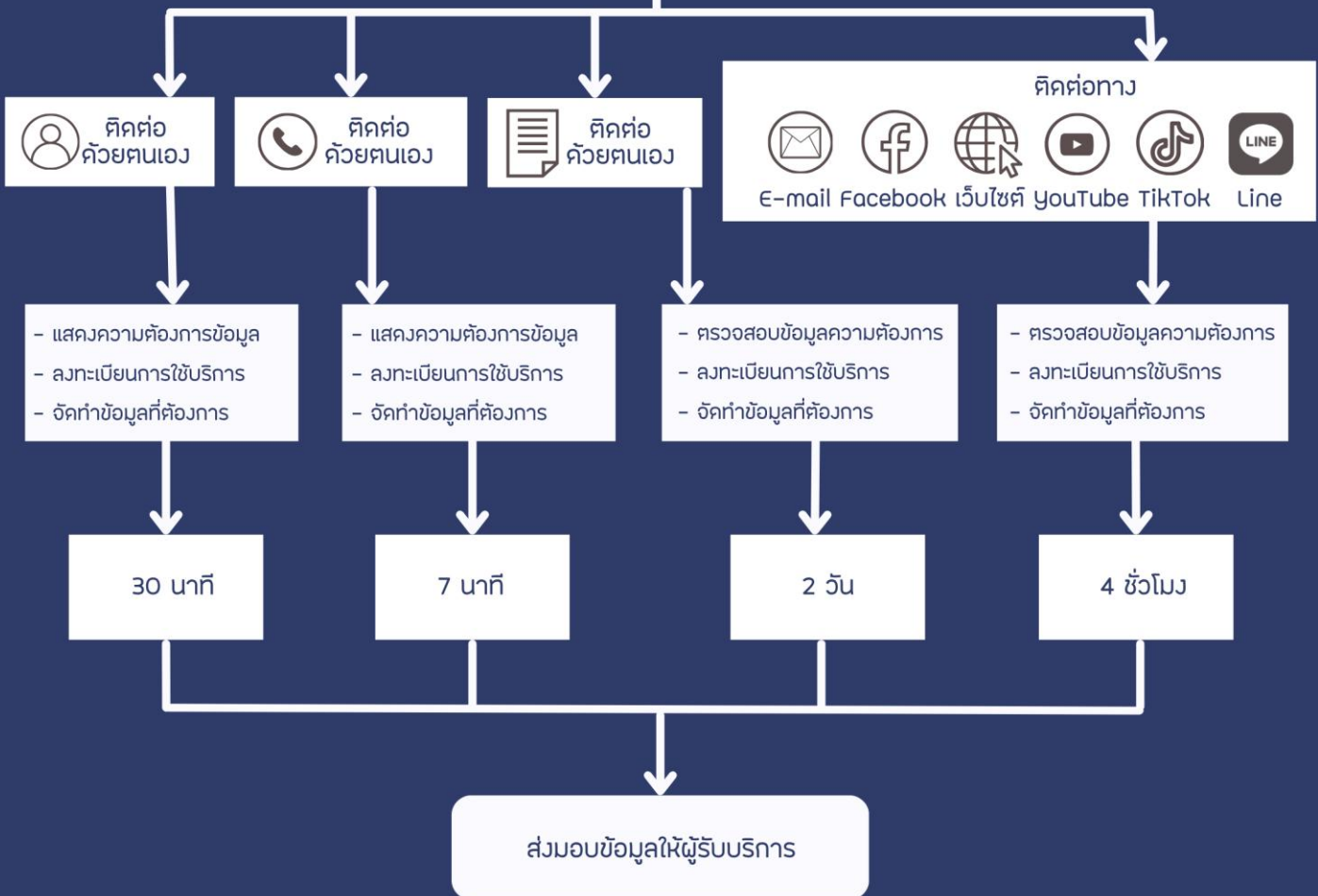
# กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

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