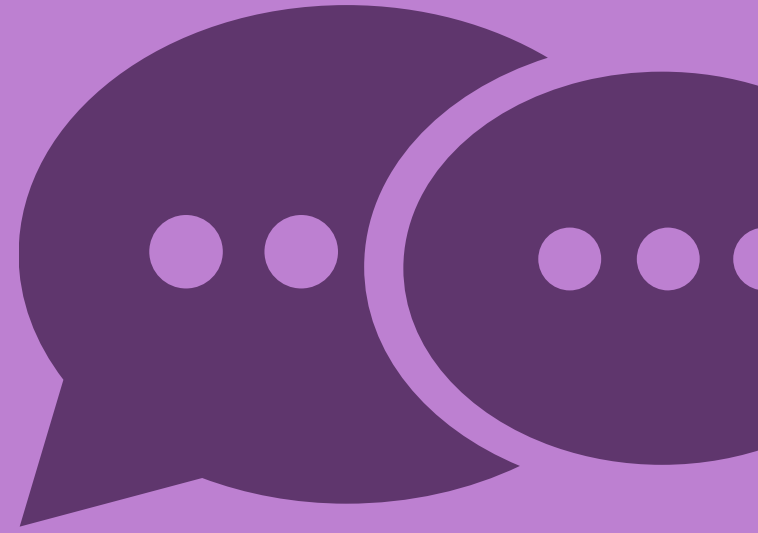


• คู่มือ •

การให้บริการ

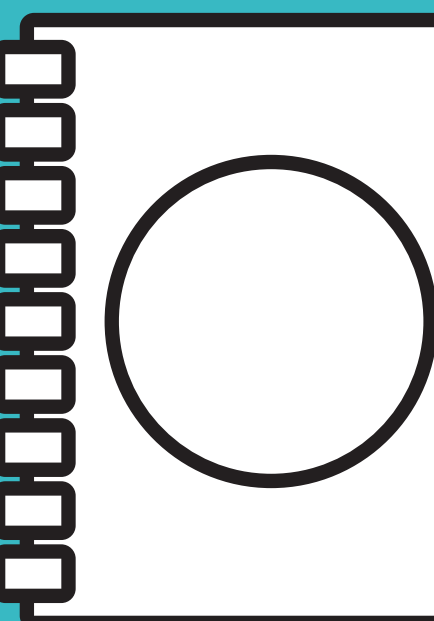
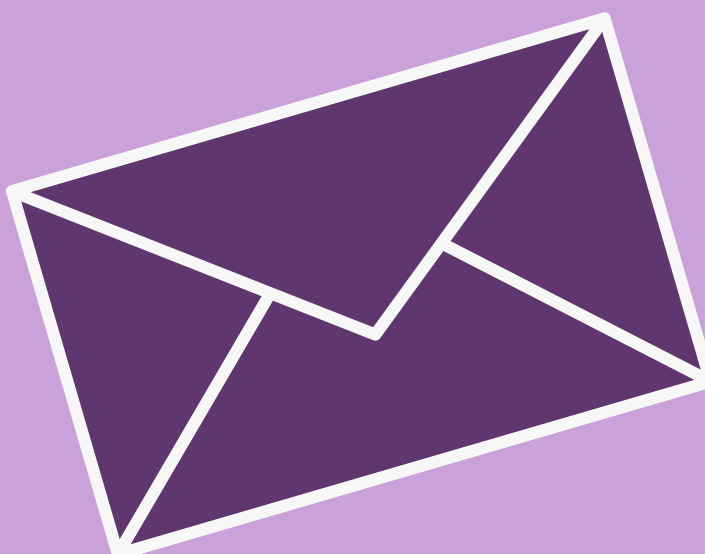
ศูนย์ข้อมูลเกษตรแห่งชาติ

BIG
DATA



SERVICE

E-BOOK



บทนำ

การบริการที่ดีนั้น ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร ซึ่งถือว่างานบริการเป็นหัวใจสำคัญในการสนับสนุนงานต่างๆ ขององค์กรทั้งงานประชาสัมพันธ์ งานวิชาการทั้งด้านวิจัย ด้านนโยบายด้านข้อมูลสารสนเทศ และงานวิชาการอื่นๆ ศูนย์ข้อมูลเกษตรแห่งชาติให้ความสำคัญกับการให้บริการข้อมูลให้แก่กลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ เช่น ผู้บริหาร นักวิชาการ ประชาชน เกษตรกรและสื่อมวลชนทั่วไปที่มีความต้องการข้อมูลสารสนเทศด้านการเกษตรในรูปแบบและระดับที่แตกต่างกัน

ดังนั้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีมาตรฐานในการปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และสามารถที่จะถ่ายทอดวิธีปฏิบัติอย่างทั่วถึงเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ผู้รับบริการได้รับการบริการที่รวดเร็ว เสมอภาคเกิดความพึงพอใจสูงสุด

สารบัญ

	หน้า
วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานการให้บริการ	1
ความหมายการบริการ	1
ความสำคัญของการบริการ	2
องค์ประกอบของระบบบริการ	3
ศิลปะการให้บริการที่ดี “SERVICE MIND”	3
หัวใจการให้บริการ	4
วิธีการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจ	5
มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ข้อมูลเกษตรแห่งชาติ	9

วัตถุประสงค์ของ การจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน การให้บริการ

1. เพื่อสร้างภาพลักษณ์องค์กรที่ดีด้วยงานบริการที่มีคุณภาพ
2. เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีรูปแบบชัดเจนมีระบบและมาตรฐานเพียงพอ
3. เพื่อมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพการบริการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

ความหมายการบริการ

การบริการ (Services) หมายถึง การกระทำกิจกรรมใดๆ ด้วยร่างกาย เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก ความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ซึ่งการกระทำด้วยร่างกายคือการแสดงออกด้วยการแต่งกายปฏิบัติภารกิจริยา ท่าทางและวิธีการพูดจา ซึ่งการบริการสามารถแสดงออกเป็น 2 แบบ คือ

- 1) **ขั้นตอนการให้บริการ** เป็นการปฏิบัติกรตามขั้นตอน และเทคนิคของวิธีปฏิบัติ ที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์ตรงตามความต้องการมากที่สุด
- 2) **พฤติกรรมบริการ** เป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตาทิริยา ท่าทาง และการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดีย่อมสร้างความสุขให้เกิดขึ้นกับผู้บริการ ได้เป็นอย่างดีได้แก่ การแต่งกายที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส อ่อนโยนทริยาท่าทางที่สุภาพ อ่อนน้อม การพูดจาด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจน ให้เกียรติ มีหางเสียง

คุณภาพงานบริการ หมายถึง ประสิทธิภาพโดยรวมของกระบวนการดำเนินงาน ตามมาตรฐานและมีความสม่ำเสมอ ในการตอบสนองตามความต้องการจำเป็น และ ความคาดหวังของ ผู้รับบริการ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ เมื่อได้รับการ บริการ

ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ปฏิบัติกรให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลอื่นที่ร้องขอความช่วยเหลือ หรือแสดงความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับ ความรู้สึกพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาติดต่อกับ ศกช. ต่อ 1 กิจกรรม ซึ่งสะท้อน ให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น ๆ ระดับความพึงพอใจของบุคคลมีความสุข ชอบใจ พอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่แจ้งความประสงค์หรือความต้องการเพื่อให้บุคคลใด บุคคลหนึ่งตอบสนองตามความต้องการของตนเองและตนเองรู้สึกพอใจอื่นๆ

ความสำคัญ ของการบริการ

การบริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจ ทั้งต่อตัว ผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

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

องค์ประกอบ ของระบบบริการ

1. ผู้รับบริการ คือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการและแจ้งความจำเป็นในเรื่องบริการต่างๆ
2. ผู้ปฏิบัติงานบริการ คือ ผู้ที่ให้บริการ หรือ ผู้ที่รับความจำเป็นๆ ไปปฏิบัติให้ตรงความต้องการมากที่สุด
3. องค์การบริการ คือ หน่วยงาน ส่วนงานที่ให้บริการ
4. ผลิตภัณฑ์บริการ คือ สิ่งที่จับต้องได้และเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้
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 และให้บริการมากกว่า ผู้รับบริการคาดหวังไว้
- M : Make Believe มีความเชื่อ
- I : Insist ยืนยัน และยอมรับ
- N : Necessitate การให้ความสำคัญ
- D : Devote การอุทิศตน

หัวใจการให้บริการ

- 1. บริการที่มีโมตรี้จิต** การให้บริการที่ดี การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย
- 2. ให้ความช่วยเหลือและแสดงโมตรี้จิต** ทำให้ผู้รับบริการอบอุ่นใจ ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้ปฏิกิริยาของผู้อื่น เช่น ถ้าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้าจะต้องเอาใจใส่เป็นพิเศษต่อความต้องการที่มาติดต่อขอรับบริการทั้งสถานที่และคำแนะนำอื่น ๆ
- 3. ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา** โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจ เพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอยสามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า
- 4. การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร** ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิเสธสัมพันธ์ โดยตรงหรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการให้บริการภายในจิตใจ ซึ่งความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วจึงแสดงออกทางวาจา
- 5. การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน** ต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่องาน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใครตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับออกจากหน่วยงาน จุดให้บริการควรเป็น One stop service คือไปแห่งเดียวงานสำเร็จ
- 6. การยิ้มแย้มแจ่มใสหน้าตาต่างบานแรกของหัวใจการให้บริการ** คือ ความรู้สึกความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะ ให้บริการเป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุดให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจกลับไป ความรู้สึกดังกล่าวนี้จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทาง ของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใสทักทาย ด้วยโมตรี้จิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรการยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้ บริการที่ดี
- 7. ต้องมีความถูกต้องชัดเจน** งานบริการไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสารข้อมูลหรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูล ที่ถูกต้องชัดเจนและทันสมัยเสมอ

8. **การเอาใจเขามาใส่ใจเรา** นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ มุ่งหวังให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ที่จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิด ความพึงพอใจ
9. **การพัฒนาเทคโนโลยีเทคโนโลยี** เป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดี และรวดเร็วในด้านประชาสัมพันธ์ ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website Facebook YouTube TikTok
10. **การติดตามและประเมินผล** การบริการที่ดีควรมีการติดตาม และประเมินผล ความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการ และพัฒนาต่อไป

วิธีการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจ

การให้บริการแก่ผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจนั้นจำเป็นต้องมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก คือ

8.1 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการเพราะผู้ให้บริการปฏิสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการโดยตรง ดังนั้นสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรควรให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีลักษณะที่เหมาะสมในการให้บริการ ดังนี้

8.1.1 ทักษะที่ถูกต้องในการให้บริการ

การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจนั้น ต้องมาจากจิตใจและทัศนคติของผู้ให้บริการที่ต้องรับรู้ว่า ผู้รับบริการคือจุดมุ่งหมายของการทำงานของตน ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดต้องอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือให้เต็มกำลังความสามารถ

8.1.2 ความมีมิตรไมตรี

การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการนั้น จะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส เพราะผู้รับบริการเมื่อเข้ามายัง สศก. ย่อมไม่มีความคุ้นเคยหากไม่มีผู้ใดให้คำแนะนำ ก็จะเกิดความรู้สึกไม่มั่นใจเพราะไม่ทราบว่าตนควรจะติดต่อกับผู้ใด ณ จุดใด ความมีมิตรไมตรีของผู้ให้บริการย่อมทำให้ผู้รับบริการมีความอบอุ่นใจ

8.1.3 ความรู้

ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ในงานของตนอย่างถ่องแท้ เพื่อที่จะให้บริการได้ถูกต้อง สามารถใช้ความรู้ที่มีช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้

8.1.4 ความสุภาพ

ผู้ให้บริการควรมีกิจกรรมารยาท มีความสุภาพอ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติผู้รับบริการ การพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในด้านนี้ อาจทำได้โดยการจัดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เน้นให้เกิดความสุภาพและมนุษยสัมพันธ์

8.1.5 ความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ

การมีจิตใจใฝ่บริการ (Service Mind) ที่เต็มอกเต็มใจให้บริการเป็นจิตวิญญาณของผู้ให้บริการที่ดี และช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจเมื่อมารับบริการ

8.1.6 ความเสมอภาคในการให้บริการ

ผู้ให้บริการต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าผู้รับบริการนั้นจะมีฐานะ ชาติตระกูล การศึกษา หรือสถานะทางสังคม ในระดับใด เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานก็ควรที่จะให้บริการในมาตรฐานเดียวกันโดยไม่มีความเหลื่อมล้ำ

8.2 ด้านสถานที่ การจัดสภาพแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวก

การจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย

8.2.1 จัดสถานที่ ภูมิทัศน์และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก

จัดภูมิทัศน์ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงาม จัดให้มีที่นั่งอย่างเพียงพอมีแผนผังจุดบริการตามลำดับขั้นตอน / ป้ายชื่อห้องจัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็น

8.2.2 จัดทำศูนย์ความรู้และคลังข้อมูล

รวมเอกสารที่เป็นข้อมูลและองค์ความรู้ต่าง ๆ ให้เป็นระเบียบสะดวกแก่การค้นหาเพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วจัดระเบียบให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ต่าง ๆ ได้ง่ายและเอกสารไม่สูญหาย

8.2.3. จัดทำศูนย์ความรู้และคลังข้อมูล

รวมเอกสารที่เป็นข้อมูลและองค์ความรู้ต่าง ๆ ให้เป็นระเบียบสะดวกแก่การค้นหาเพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วจัดระเบียบให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ต่าง ๆ ได้ง่ายและเอกสารไม่สูญหาย

8.3 ด้านกระบวนการให้บริการ

กระบวนการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการและการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้นกระบวนการในการให้บริการจะต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำ รวดเร็ว ทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการที่สื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบ มีการติดตามผลการปฏิบัติงานและมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงบริการอย่างเหมาะสม ดังนี้

8.3.1 ความรวดเร็วในการให้บริการ

สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการเมื่อมารับบริการคือ การได้รับบริการที่รวดเร็วตรงเวลา ดังนั้นหน่วยงานที่ให้บริการจึงควรปรับปรุงวิธีการเพื่อลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อสามารถให้บริการได้รวดเร็วที่สุด

8.3.2 ความถูกต้องแม่นยำ






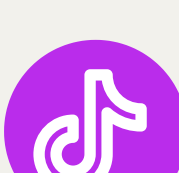
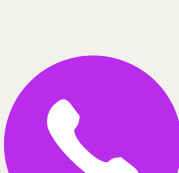
การอำนวยความสะดวกและแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ นอกจากจะต้องทำด้วยความรวดเร็วแล้วยังต้องมีความถูกต้อง แม่นยำไม่ผิดพลาด

8.3.3 ความสามารถเข้าถึงได้ง่าย

ความสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่ายเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ดังนั้นจุดที่ให้บริการควรจะมีการกระจายให้ทั่วถึงหรือให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้

8.3.4 จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก

จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ง่าย เช่น

-  Website ให้ข้อมูล
-  Facebook ให้ข้อมูลและเป็นช่องทางการติดต่อ
-  e-mail เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา
-  กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์
-  YouTube ให้ข้อมูล
-  TikTok ให้ข้อมูล
-  เบอร์โทรศัพท์ เป็นช่องทางการติดต่อ ในวันเวลาราชการ

9. การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ

หน่วยงานต้องทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อที่จะได้ทราบว่า จะต้องปรับปรุงการดำเนินงานในจุดใดบ้าง เพื่อให้มีการพัฒนาคุณภาพของบริการอย่างต่อเนื่อง เช่น

- 9.1 จัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- 9.2 ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการตอบแบบสอบถามในแบบสอบถาม หรือทาง อินเทอร์เน็ต
- 9.3 นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ผลและสรุป
- 9.4 หาวิธีการปรับปรุงจุดที่ผู้รับบริการยังไม่ได้รับความพึงพอใจ
- 9.5 จัดอันดับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการดี เพื่อกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่เอาใจใส่บริการ ให้ได้ดีที่สุด

มาตรฐานการให้บริการ ของศูนย์ข้อมูลเกษตรแห่งชาติ

1. มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย

บุคลิกภาพ (Personality) หลายคนอาจคิดว่าการมีรูปร่างหน้าตาเป็นอาวุธเป็นการมีบุคลิกภาพที่ดีซึ่งเป็นความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง ที่จริงแล้ว สีสหน้า ท่าทาง กริยา น้ำเสียง และคำพูด ที่ได้รับการพัฒนาให้ดีเป็นสิ่งสำคัญกว่าที่ทำให้บุคลิกภาพของแต่ละคน ดูดี ดูน่าเชื่อถือ มีเสน่ห์ ซึ่งจะส่งผลให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดี น่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับต่อผู้ขอรับบริการเกิดความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบ ซึ่งบุคลิกภาพประกอบ เป็นหมวดหมู่มีอยู่ 5 ข้อ ต่อไปนี้

- 1.1 **ร่างกาย** หมายถึง รูปลักษณ์ภายนอกของคุณที่ปรากฏต่อผู้อื่น รวมถึงแต่รูปร่างหน้าตา การแต่งกาย ทรงผม การดูแลรักษาความสะอาด และน้ำเสียงหรือถ้อยวาจาที่พูด
- 1.2 **สติปัญญา** คือความสามารถในการรับรู้ การทำความเข้าใจปรากฏการณ์ต่าง ๆ ด้วยเหตุและผล ตลอดจนความสามารถในการแยกแยะข้อเท็จจริง
- 1.3 **อารมณ์** เป็นปฏิกิริยาของจิตใจที่ตอบสนองต่อเรื่องราวที่มากกระทบตามธรรมชาติมนุษย์ เช่น อารมณ์ขัน อารมณ์เศร้าโศกเสียใจ อารมณ์หดหู่ เบื่อหน่าย และอีกหลายอารมณ์ ซึ่งบางครั้งก็เกิดขึ้นเฉพาะในการรับรู้ของแต่ละคนเอง หรือบางครั้งก็อาจปรากฏออกมาให้เป็นที่รู้เห็นของบุคคลอื่นได้
- 1.4 **นิสัย** คือพื้นฐานพฤติกรรมต่าง ๆ อันเกิดจาก ความเชื่อ ทัศนคติ ค่านิยม ซึ่งเกิดขึ้นจากการสะสมข้อมูลรวมทั้งการกระทำตามความเคยชินและข้อมูลที่ได้รับรู้มาจากแหล่งต่าง ๆ ประกอบกัน
- 1.5 **สังคม** หมายถึงสิ่งแวดล้อมในทุกด้านของชีวิต ทั้งที่เป็นบุคคลและเป็นปรากฏการณ์ต่าง ๆ นับตั้งแต่เกิดมาจนถึงปัจจุบัน

2. มาตรฐานการรับโทรศัพท์

การรับโทรศัพท์ ต้องสร้างความประทับใจให้กับคู่สนทนาให้มากที่สุดเพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการติดต่อกับหน่วยงานโดยเทคนิคการรับโทรศัพท์ให้ประทับใจ มีขั้นตอนง่ายๆ ดังนี้

- 2.1 เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อม** ในการรับโทรศัพท์อาจจะต้องมีการตอบข้อซักถามหรือฝากข้อความไว้ ต้องเตรียมอุปกรณ์ และข้อมูลที่เป็น จำเป็น ต้องใช้ให้พร้อมไม่ว่าจะเป็น ปากกา กระดาษ หมายเลขติดต่อกลับ วัตถุประสงค์ในการติดต่อ เพื่อป้องกันการเกิดความผิดพลาดในการรับข้อมูล และต้องมั่นใจด้วยว่าอุปกรณ์ที่ใช้ ในการสื่อสารมีความพร้อมในการใช้งาน
- 2.2 แจ้งชื่อองค์กรให้ทราบ** ควรแจ้งให้ปลายสายทราบถึงชื่อองค์กร ตำแหน่งหน้าที่ และชื่อผู้รับสาย โดยที่ไม่ต้องเอ่ยถามเพราะหากมีการโทรผิดเข้ามาจะารู้ได้ทันที หรือเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการโทรศัพท์เข้ามาติดต่องาน และเป็นไปตามหลักการรับโทรศัพท์ที่ดี
- 2.3 รู้จักควบคุมอารมณ์** อารมณ์ที่ขุ่นเคืองเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่หากสามารถที่จะควบคุมได้ ก็จะส่งผลดีต่อการรับโทรศัพท์ที่ทำให้เกิดความประทับใจได้
- 2.4 พูดคุยด้วยน้ำเสียงนุ่มนวล** ชวนฟัง นอกจากจะต้องรับโทรศัพท์ด้วยอารมณ์ที่แจ่มใสแล้ว น้ำเสียงที่ใช้ในการสนทนาก็เป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากในการคุยโทรศัพท์ ควรปรับโทนเสียงให้นุ่มนวล ไม่ซ่าหรือเร็วจนเกินไป
- 2.5 รับฟังด้วยความตั้งใจ** ในการรับโทรศัพท์ ควรรับฟังด้วยความตั้งใจ ควรตอบรับด้วยคำว่า “ค่ะ/ครับ” กับคำพูดของปลายสาย
- 2.6 วางสายอย่างมีมารยาท** เมื่อมีการสนทนาสิ้นสุดลง ควรรอให้ปลายสายเป็นผู้วางสายจบการสนทนาก่อน และไม่ควรเปลืองวางโทรศัพท์แรง เพราะจะทำให้คู่สนทนาเกิดความรู้สึกไม่ดี

3. ช่องทางการให้บริการข้อมูล

ในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศการเกษตรสามารถติดต่อขอใช้บริการได้หลายช่องทาง ดังนี้

- 3.1 ผู้ขอรับบริการติดต่อด้วยตัวเองที่ ส่วนงานบริการข้อมูล ศูนย์ข้อมูลเกษตรแห่งชาติ สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ถ.พหลโยธิน เขตจตุจักร กทม.
- 3.2 ผู้ขอรับบริการติดต่อทาง e-mail : nabc@nabc.go.th
- 3.3 ผู้ขอรับบริการติดต่อทาง จดหมาย/โทรสาร :
ทางจดหมาย สามารถจัดส่งมาที่ ส่วนงานบริการข้อมูล ศูนย์ข้อมูลเกษตรแห่งชาติ สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ถ.พหลโยธิน เขตจตุจักร กทม. 10900
ทางโทรสาร หมายเลข 0-2579-8162 (ในวันเวลาราชการ)
- 3.4 ผู้ขอรับบริการติดต่อทางโทรศัพท์ หมายเลข 0-2579-8161 (ในวันเวลาราชการ)
- 3.5 สืบค้นข้อมูลผ่านทาง Website ของศูนย์ข้อมูลเกษตรแห่งชาติ



Website : nabc.go.th

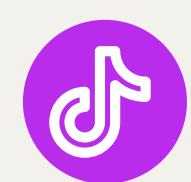
3.6 ติดต่อขอรับบริการผ่านทาง Social Media ของศูนย์ข้อมูลเกษตรแห่งชาติ



Facebook Fanpage : NABC



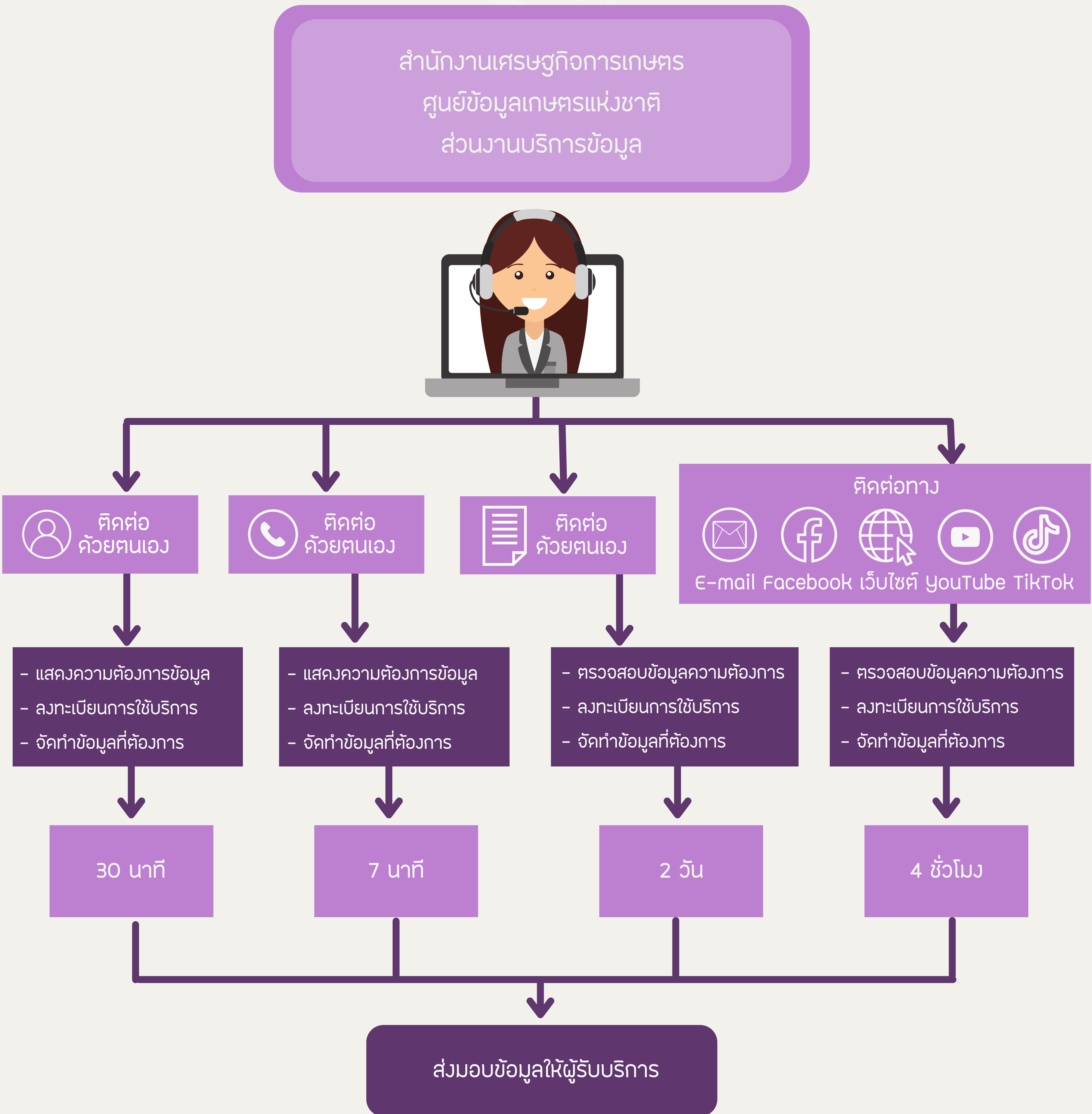
YouTube : NABC ศูนย์ข้อมูลเกษตรแห่งชาติ



TikTok : NABC



ขั้นตอนการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการข้อมูลสารสนเทศ



ศูนย์ข้อมูลเกษตรแห่งชาติ (NABC) สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร



WWW.NABC.GO.TH

YOUTUBE:NABC ศูนย์ข้อมูลเกษตรแห่งชาติ

FACEBOOK FANPAGE:NABC

TIKTOK:NABC

NABC@NABC.GO.TH

0 2579 8161




ศูนย์ข้อมูลเกษตรแห่งชาติ

สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
50 ถนนพหลโยธิน เขตจตุจักร
กรุงเทพฯ 10900

 0 2579 8161

 NABC@NABC.GO.TH

 FACEBOOK FANPAGE : NABC

 YouTube : NABC ศูนย์ข้อมูลเกษตรแห่งชาติ

 TikTok : NABC

 NABC.GO.TH