



คู่มือการขอรับบริการ ข้อมูลสารสนเทศการเกษตร สำหรับผู้รับบริการ



ส่วนปฏิบัติการข้อมูลการเกษตร
ศูนย์สารสนเทศการเกษตร

สอบถามข้อมูล



0 2561 2870



prcai@oae.go.th



คำนำ

คู่มือการให้บริการข้อมูลสารสนเทศการเกษตรและข้อมูลสารสนเทศการเกษตร ฉบับนี้ ปรับปรุงขึ้นเพื่อประโยชน์สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติและผู้รับบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ประโยชน์ข้อมูลสารสนเทศการเกษตรในทุกระดับทั้งภายในหน่วยงาน ภายในและภายนอกกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตลอดจนองค์กร เกษตรกร และผู้สนใจ เพื่อให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และพึงพอใจ โดยเนื้อหาภายในประกอบด้วย รายละเอียดของผู้รับผิดชอบภารกิจ รายการข้อมูลที่ใช้บริการ วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน/การขอรับบริการ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน/การขอรับบริการ ค่าใช้จ่ายการรับบริการ ช่องทางการขอรับบริการ รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นขอรับบริการ รวมถึงช่องทางวิธีการเสนอแนะและการร้องเรียน ทั้งนี้ได้คำนึงถึงกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องในการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ เพื่อความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ ให้ประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ใช้บริการได้รับประโยชน์สูงสุด

ศูนย์สารสนเทศการเกษตรหวังเป็นอย่างยิ่งว่าเอกสารฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และผู้ขอรับบริการ ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ หากมีข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือต้องการรับบริการข้อมูลเพิ่มเติม สามารถติดต่อได้ที่ ศูนย์สารสนเทศการเกษตร สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร หมายเลขโทรศัพท์ 0 2561 2870 E-mail: prcai@oae.go.th และ www.oae.go.th

ศูนย์สารสนเทศการเกษตร
สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร

สารบัญ

คำนำ	ก
สารบัญ	ข
ข้อมูลทั่วไปของการให้บริการ	ค
หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานส่วนปฏิบัติการข้อมูลสารสนเทศ (สปข.)	1
โครงสร้างส่วนปฏิบัติการข้อมูลสารสนเทศ	2
ชื่องานบริการ: การขอรับบริการข้อมูลสารสนเทศการเกษตร	3
1. รายการสารสนเทศสินค้าเกษตรสำคัญที่จัดทำ	3
2. ชื่อข้อมูลเผยแพร่/ให้บริการ และรายละเอียด (ภายในหน่วยงาน และภายนอก)	4
3. การรับบริการข้อมูลและรายละเอียดข้อมูลสารสนเทศการเกษตร	5
4. รายการข้อมูลที่เผยแพร่ทาง Website	10
5. รายการเอกสารเผยแพร่	14
ขั้นตอนการขอรับบริการข้อมูลสารสนเทศการเกษตร ช่องทาง และระยะเวลาการขอรับบริการ	16
ค่าธรรมเนียม เอกสารหลักฐานประกอบการยื่นขอรับบริการ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	17
แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	18
การให้บริการ รับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย	19
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย	20
เทคนิคการให้บริการสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	21
ภาคผนวก	

ข้อมูลทั่วไปของการให้บริการ

หน่วยงานผู้ให้บริการ	ศูนย์สารสนเทศการเกษตร สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร
ลักษณะการให้บริการ	ให้บริการข้อมูลสารสนเทศการเกษตรตามภารกิจของศูนย์สารสนเทศการเกษตร
ผู้รับบริการ	ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อที่ประสงค์ขอรับบริการข้อมูลสารสนเทศการเกษตร
สถานที่ติดต่อ	ส่วนปฏิบัติการข้อมูลการเกษตร ศูนย์สารสนเทศการเกษตร ห้อง 104 ชั้น 1 อาคารศูนย์สารสนเทศการเกษตร สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร ภายในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์บางเขน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900
โทรศัพท์	0 2561 2870
อีเมล	prcai@oae.go.th
เว็บไซต์	www.oae.go.th

หน้าที่รับผิดชอบผู้ปฏิบัติงานส่วนปฏิบัติการข้อมูลการเกษตร

ส่วนปฏิบัติการข้อมูลการเกษตร มีภารกิจหลักในการจัดทำเอกสารสนเทศการเกษตร เพื่อเผยแพร่และให้บริการข้อมูลแก่ผู้บริหารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ในทุกระดับ รวมถึงผู้ใช้ประโยชน์ทั่วไป ดังนี้

1. ดำเนินการตามนโยบายและแนวทางของสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร (สศก.) ในการเป็น ศูนย์กลางข้อมูล เพื่อการเผยแพร่และบริการข้อมูลภายในและภายนอก สศก.

2. รวบรวมและสังเคราะห์ ข้อมูลสารสนเทศการเกษตรของพืช ปศุสัตว์และประมง ด้านการผลิต การตลาด ข้อมูลการเกษตรที่สำคัญ ภายในและภายนอกศูนย์สารสนเทศการเกษตร โดยรายละเอียดและกิจกรรมของงานที่ปฏิบัติ ดังนี้

2.1 ข้อมูลผลการสำรวจ และการพยากรณ์ ของพืชไร่ พืชสวน ปศุสัตว์และประมง ภาวะเศรษฐกิจสังคมครัวเรือน การใช้ที่ดินและลักษณะการถือครองที่ดิน ที่ผ่านการพิจารณาของ คณะกรรมการสารสนเทศการเกษตร โดยจัดเก็บใน Drive: T เพื่อให้บริการภายในและภายนอกสำนักงาน

2.2 จัดทำเอกสารสารสนเทศการเกษตร โดยจัดพิมพ์เป็นรูปเล่มและจัดทำเป็นไฟล์ PDF เพื่อให้บริการในช่องทางต่างๆ ได้แก่

- สถิติการเกษตรของประเทศไทย
- สถิติการค้าสินค้าเกษตรไทยกับต่างประเทศ
- ตัวชี้วัดเศรษฐกิจการเกษตรของประเทศไทย
- สารสนเทศเศรษฐกิจการเกษตรรายสินค้า

3. บริการข้อมูลสารสนเทศการเกษตรให้กับหน่วยงานราชการภายในและภายนอก สศก. สถาบัน องค์กร เอกชน นิสิต/นักศึกษา และบุคคลทั่วไป โดยมีเจ้าหน้าที่ประจำเพื่อให้บริการ สำหรับช่องทาง การให้บริการ ได้แก่

3.1 ให้บริการผู้มาขอรับบริการด้วยตนเอง ณ ห้องส่วนปฏิบัติการข้อมูลการเกษตร ชั้น 1 อาคารศูนย์สารสนเทศการเกษตร

3.2 ให้บริการผู้ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ข้อมูล

3.3 ให้บริการตอบคำถามทางโทรศัพท์ หมายเลข 0 2561 2870

3.4 ให้บริการตอบคำถามผ่านช่องทาง E-mail: prcai@oae.go.th

4. เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร กิจกรรมต่างๆของศูนย์สารสนเทศและสำนักงาน เศรษฐกิจการเกษตร ผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook TikTok YouTube

5. กำกับดูแลตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ได้แก่ ตัวชี้วัดเรื่องร้อยละของระดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการในทุกมิติ

6. จัดการประชุมคณะกรรมการสารสนเทศการเกษตรและการประชุมกองบรรณาธิการ

7. จัดทำ Daily sheet สรุปต้นทุน ราคาสินค้าเกษตรสำคัญ พืช ปศุสัตว์ ทุกวันศุกร์ เพื่อเสนอให้ผู้บริหารของสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร

8. จัดทำ Fact sheet สรุปสถานการณ์การผลิตและการตลาดสินค้าเกษตรสำคัญ พืช ปศุสัตว์ ประมง ทุกสัปดาห์แรกของเดือน เพื่อเสนอให้ผู้บริหารของสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร

9. ทำหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจการเกษตรอาสา (ศกอ.)

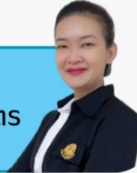
10. ทำหน้าที่ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง เช่น FAO AMIS เป็นต้น

11. โครงการ/กิจกรรม ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจ เช่น โครงการศูนย์เรียนรู้การผลิตสินค้าเกษตร (ศพก.)

โครงสร้างส่วนปฏิบัติการข้อมูลการเกษตร (สปข.)

บุคลากรส่วนปฏิบัติการข้อมูลการเกษตร

นางสาวชิดชนก เล็กขาว
ผู้อำนวยการส่วนปฏิบัติการข้อมูลการเกษตร



นายอภิสิทธิ์ สิริเฉลิมกุล
นักวิชาการสถิติปฏิบัติการ



นางสาวจันทร์ทิวา ตันกันยา
เจ้าพนักงานสถิติชำนาญงาน



นางสาววัชรินทร์ อัมระนันท์
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน



นางศศิธร เปาปราโมทย์
เจ้าพนักงานสถิติชำนาญงาน



นางสาวปรารดนา จันทร์กฤษ
เจ้าพนักงานสถิติปฏิบัติงาน



นางสาวปณิฐิ์ เกิดศิริ
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน



นางจิตราภรณ์ ทองประดิษฐ์
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน



นายสรศักดิ์ เชื้อเพชร
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน



นางสาวณัฐพร สายทองแท้
จ้างเหมาบริการ



โทร.0 2561 2870



prcai@oae.go.th

ชื่องานบริการ: การขอรับบริการข้อมูลสารสนเทศการเกษตร

ศูนย์สารสนเทศการเกษตร สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร มีหน้าที่ในการรวบรวม จัดทำ เผยแพร่ และให้บริการข้อมูลแก่ผู้ใช้ (Users) ในทุกระดับ ตั้งแต่ผู้บริหาร ข้าราชการ นักวิชาการ ทั้งภายในและภายนอกกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ นอกจากนี้ยังให้บริการข้อมูลสารสนเทศการเกษตร แก่องค์กร เกษตรกร และผู้สนใจ ทั้งในและต่างประเทศอีกด้วย โดยมีรายละเอียดในแต่ละเรื่องดังต่อไปนี้

1. รายการสารสนเทศสินค้าเกษตรสำคัญที่จัดทำ

พืชไร่	พืชสวน	พืชผัก	ไม้ดอก	ปศุสัตว์และประมง
1. ข้าวนาปี 2. ข้าวนาปรัง 3. ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ 4. มันสำปะหลังโรงงาน 5. สับปะรดปัตตาเวีย 6. ถั่วเหลือง	1. ยางพารา 2. ปาล์มน้ำมัน 3. กาแฟ 4. ลำไย 5. ทูเรียน 6. เงาะ 7. มังคุด 8. ลิ้นจี่ 9. ลองกอง 10. พริกไทย 11. มะพร้าวผลแก่ 12. ส้มเขียวหวาน 13. มะนาว	1. หอมแดง 2. กระเทียม 3. หอมหัวใหญ่ 4. มันฝรั่ง 5. มะเขือเทศ 6. ข้าวโพดหวาน 7. ข้าวโพดฝักอ่อน 8. หน่อไม้ฝรั่ง 9. กระเจี๊ยบเขียว	กล้วยไม้	<u>ปศุสัตว์</u> 1. ไก่เนื้อ 2. ไก่ไข่ - ไก่ก่อ 3. สุกร 4. โคนม - นำนมดิบ 5. โคเนื้อ 6. กระบือ 7. ไก่พื้นเมือง 8. เป็ดเนื้อ 9. เป็ดไข่ <u>ประมง</u> 1. กุ้งเพาะเลี้ยง - กุ้งขาวแวนนาไม - กุ้งกุลาดำ 2. ปลาดุก 3. ปลานิล

หมายเหตุ: ผลการสำรวจไก่เนื้อ ไก่ไข่ สุกร ไก่ไข่-ไข่ไก่ และโคเนื้อ ตั้งแต่ปี 2562 ข้อมูลจากกรมปศุสัตว์

2. ชื่อข้อมูลเผยแพร่/ให้บริการ และรายละเอียด (ภายในหน่วยงาน และภายนอก)

รายการ/Folder	รายละเอียด
1. ปริมาณการผลิต	ข้อมูลสถิติสินค้าเกษตรจากผลการสำรวจของศูนย์สารสนเทศการเกษตร ได้แก่ 1. พืชไร่ 2. พืชสวน 3. พืชผัก 4. กัญชง 5. ปศุสัตว์ 6. ประมง
2. ข้อมูลความมั่นคง ใช้ภายในหน่วยงาน (ห้ามเผยแพร่)	1. ข้อมูลผลการพยากรณ์ของศูนย์สารสนเทศการเกษตร ได้แก่ 1. พืชไร่ 2. พืชสวน 3. พืชผัก 4. ประมง 2. ข้อมูลระดับประเทศ 1. ข้อมูลผลการพยากรณ์ระดับประเทศ (Outlook) ของศูนย์สารสนเทศการเกษตร 2. ร้อยละเนื้อที่ปลูกและปริมาณผลผลิตรายเดือนระดับประเทศของแต่ละสินค้า 3. ปฏิทินสินค้าเกษตร 4. จำนวนครัวเรือนสินค้าเกษตรระดับประเทศ 5. ข้อมูลการผลิตสินค้าเกษตร 50 ปี (สถิติตั้งแต่อดีต-ปัจจุบัน ระดับประเทศ)
3. ข้อมูลราคา ณ ไร่ณา	1. ข้อมูลราคารายวัน ณ ตลาดกลางที่สำคัญ 2. ข้อมูลราคารายสัปดาห์ 3. ข้อมูลราคารายสัปดาห์-รายเดือน (MIS)
4. การใช้ที่ดิน-ภาวะเศรษฐกิจ สังคมครัวเรือนเกษตร	1. เนื้อที่ใช้ประโยชน์-ลักษณะการถือครอง 2. ภาวะเศรษฐกิจสังคมครัวเรือนเกษตร 3. ครัวเรือนเกษตรกร
5. เอกสารเผยแพร่	1. สถิติการเกษตรของประเทศไทย 2. สารสนเทศเศรษฐกิจการเกษตรรายสินค้า 3. ตัวชี้วัดเศรษฐกิจการเกษตรของประเทศไทย 4. สถิติการค้าสินค้าเกษตรไทยกับต่างประเทศ 5. คำนิยาม-อัตราแปลง
6. มาตรฐานทางสถิติ	มาตรฐานสถิติ
7. ภาวะการผลิตสินค้าเกษตร (ข้อมูลใช้ภายในเท่านั้น)	รายงาน RRA

3. การรับบริการข้อมูลและรายละเอียดข้อมูลสารสนเทศการเกษตร

3.1 ปริมาณการผลิต (แสดงตัวอย่างข้าวนาปี)

- หน่วยงานภายในขอรับบริการข้อมูลได้ที่ Drive T:\1. ศสส. Drive R ส่วนปฏิบัติการข้อมูลการเกษตร _1. ปริมาณการผลิต
- สำหรับบุคคลภายนอกสามารถขอรับบริการได้ทุกช่องทาง
- ยกตัวอย่างรายการข้อมูลสินค้าข้าวนาปี ได้แก่

รายการข้อมูล	ข้อมูลสถิติ/รายละเอียด
1. ข้าวนาปี - เนื้อที่เพาะปลูก - เนื้อที่เก็บเกี่ยว - ผลผลิต - ผลผลิตต่อไร่/เนื้อที่เพาะปลูก/เก็บเกี่ยว	ระดับภาค ระดับจังหวัด และระดับอำเภอ ข้าวความชื้น 14% ข้าวความชื้น 15%
2. ชนิดข้าว - ข้าวเจ้า - ข้าวเหนียว	ระดับภาค ระดับจังหวัด
3. คริวเรือนผู้ปลูกข้าวนาปี - ร้อยละและจำนวนคริวเรือน - แยกตามขนาดเนื้อที่เพาะปลูก	ระดับภาค ระดับจังหวัด
4. เนื้อที่ชลประทาน - ในเขตชลประทาน - นอกเขตชลประทาน	ระดับภาค ระดับจังหวัด ข้าวความชื้น 14% ข้าวความชื้น 15%
5. พันธุ์ข้าวนาปี เช่น พันธุ์พื้นเมือง กข.6 กข.15 ขาวดอกมะลิ 105 สุพรรณบุรี 60,90 ราชการไวต่อแสง ราชการไม่วิ ต่อแสง ชัยนาท 1 คลองหลวง 1 หอมสุพรรณบุรี ปทุมธานี 1 สุพรรณบุรี 1	ระดับภาค ระดับจังหวัด ข้าวความชื้น 14% ข้าวความชื้น 15%
6. ร้อยละเนื้อที่ปลูกรายเดือน	ระดับภาค ระดับจังหวัด
7. ร้อยละผลผลิตเก็บเกี่ยวรายเดือน	ระดับภาค ระดับจังหวัด ข้าวความชื้น 14% ข้าวความชื้น 15%
8. วิธีการปลูกข้าว - นาดำ - นาหว่านสำรว - นาหว่านน้ำตม - นาหยอด	ระดับภาค ระดับจังหวัด ข้าวความชื้น 14% ข้าวความชื้น 15%
9. ปุ๋ยเคมี - เนื้อที่ใส่ปุ๋ย - ปริมาณการใช้ปุ๋ย - อัตราการใส่ปุ๋ย	ระดับภาค ระดับจังหวัด
10. ปริมาณการใช้เมล็ดพันธุ์แต่ละวิธีการปลูก - ปริมาณเมล็ดพันธุ์ - อัตราการใช้เมล็ดพันธุ์ต่อไร่	ระดับภาค ระดับจังหวัด
11. การขายผลผลิตข้าว - ข้าวเจ้า - ข้าวเหนียว	ระดับภาค ระดับจังหวัด

3.2 ต้นทุนการผลิตพืช

- หน่วยงานภายในขอรับบริการข้อมูลผ่านช่องทางอีเมล หรือทำบันทึกถึงศูนย์สารสนเทศการเกษตร
- สำหรับบุคคลภายนอกต้องทำบันทึกขอความอนุเคราะห์ข้อมูลเท่านั้น
- รายละเอียดข้อมูล ได้แก่

รายการข้อมูล	ผลการวิเคราะห์		
	เผยแพร่	รายละเอียด	ช่วงระยะเวลา
1. ตารางสรุปต้นทุนการผลิต	ต้นทุนการผลิต จำนวน 39 สินค้า ระดับประเทศ	- ต้นทุนการผลิตบาท/ไร่ - ต้นทุนการผลิตบาท/ตัน - ราคา ณ ไร่นา - ผลตอบแทนบาท/ไร่ และ บาท/ตัน	รายไตรมาส
2. ต้นทุนการผลิตข้าว	ต้นทุนการผลิตข้าว 9 ชนิด ระดับประเทศ/ภาค	- ต้นทุนผันแปร - ต้นทุนคงที่ - ต้นทุนรวมต่อไร่ - ต้นทุนรวมต่อเกวียน (ตัน)	รายไตรมาส
3. ต้นทุนการผลิตพืชไร่	ต้นทุนการผลิตพืชไร่ จำนวน 6 สินค้า ระดับประเทศ/ภาค	- ต้นทุนผันแปร - ต้นทุนคงที่ - ต้นทุนรวมต่อไร่ - ต้นทุนรวมต่อกิโลกรัม/ตัน	รายไตรมาส
4. ต้นทุนการผลิตพืชสวน	ต้นทุนการผลิตพืชสวน จำนวน 18 สินค้า ระดับประเทศ/ภาค	- ต้นทุนผันแปร - ต้นทุนคงที่ - ต้นทุนรวมต่อไร่ - ต้นทุนรวมต่อกิโลกรัม	รายไตรมาส
5. ต้นทุนการผลิตพืชผัก	ต้นทุนการผลิตพืชผัก จำนวน 5 สินค้า ระดับประเทศ/ภาค	- ต้นทุนผันแปร - ต้นทุนคงที่ - ต้นทุนรวมต่อไร่ - ต้นทุนรวมต่อกิโลกรัม	รายไตรมาส
6. ต้นทุนการผลิตกล้วยไม้	ต้นทุนการผลิตพืชกล้วยไม้สกุลหวาย ระดับประเทศ	- ต้นทุนผันแปร - ต้นทุนคงที่ - ต้นทุนรวมต่อไร่ - ต้นทุนรวมต่อกิโลกรัม	รายไตรมาส

3.3 ต้นทุนการผลิตปศุสัตว์และประมง

- หน่วยงานภายในขอรับบริการข้อมูลผ่านช่องทางอีเมล หรือทำบันทึกถึงศูนย์สารสนเทศการเกษตร
- สำหรับบุคคลภายนอกต้องทำบันทึกขอความอนุเคราะห์ข้อมูลเท่านั้น
- รายละเอียดข้อมูล ได้แก่

รายการข้อมูล	ผลการวิเคราะห์		
	เผยแพร่	รายละเอียด	ช่วงระยะเวลา
1. ต้นทุนการผลิตปศุสัตว์	ต้นทุนการผลิตปศุสัตว์ จำนวน 5 สินค้า 1. ไก่เนื้อ 2. ไช้ไก่ 3. สุกรขุน 4. โคขุน 5. น้านมดิบ	- ต้นทุนผันแปร - ต้นทุนคงที่ - ต้นทุนรวมทั้งหมด บาท/ตัว, บาท/100 กก. - ต้นทุนรวมต่อกิโลกรัม, ฟอง - ระดับประเทศ/ภาค	รายเดือน รายไตรมาส
2. ต้นทุนการผลิตประมง	ต้นทุนการผลิตประมง จำนวน 5 สินค้า 1. กุ้งเพาะเลี้ยง - กุ้งกุลาดำ - กุ้งขาวแวนนาไม 2. ปลาตูก 3. ปลาทับทิม 4. ปลากระพง 5. ปลานิล	- ต้นทุนผันแปร - ต้นทุนคงที่ - ต้นทุนรวมต่อไร่ - ต้นทุนรวมต่อกิโลกรัม - ระดับประเทศ	รายเดือน รายปี

3.4 การใช้ที่ดิน

- หน่วยงานภายในขอรับบริการข้อมูลได้ที่ Drive T:\1. ศสส. Drive R ส่วนปฏิบัติการข้อมูลการเกษตร_4. การใช้ที่ดิน
- สำหรับบุคคลภายนอกสามารถขอรับบริการได้ทุกช่องทาง
- รายละเอียดข้อมูล ได้แก่

รายการข้อมูล	ข้อมูลสถิติ	ช่วงระยะเวลา
การใช้ประโยชน์ที่ดิน 1. เนื้อที่ใช้ประโยชน์ทางการเกษตร - ที่นา - ที่พืชไร่ - ที่ไม้ผลและไม้ยืนต้น - ที่สวนผัก ไม้ดอกและไม้ประดับ - เนื้อที่ใช้ประโยชน์ทางการเกษตรอื่น 2. การถือครองที่ดิน (ไร่) - เนื้อที่ตนเอง - เนื้อที่ของผู้อื่น	ระดับภาค ระดับจังหวัด	รายปี

3.5 Socio Economics

- หน่วยงานภายในขอรับบริการข้อมูลได้ที่ Drive T:\1. ศสส. Drive R ส่วนปฏิบัติการข้อมูลการเกษตร _5. ภาวะเศรษฐกิจสังคมครัวเรือนเกษตร
- สำหรับบุคคลภายในสามารถขอรับบริการได้ทุกช่องทาง
- รายละเอียดข้อมูล ได้แก่

รายการข้อมูล	ข้อมูลสถิติ	ช่วงระยะเวลา
ภาวะเศรษฐกิจสังคมครัวเรือนเกษตร 1. รายได้เงินสดทางการเกษตร (บาทต่อครัวเรือนต่อปี) - พืช - ปศุสัตว์ และประมงเพาะเลี้ยง - อื่น ๆ 2. รายจ่ายเงินสดทางการเกษตร (บาทต่อครัวเรือนต่อปี) - พืช - ปศุสัตว์ และประมงเพาะเลี้ยง - อื่น ๆ 3. รายได้เงินสดนอกการเกษตร (บาทต่อครัวเรือนต่อปี) 4. รายจ่ายเงินสดนอกการเกษตร (บาทต่อครัวเรือนต่อปี) - บริโภค - อุปโภคและอื่นๆ 5. ขนาดทรัพย์สินปลายปี (บาทต่อครัวเรือนต่อปี) 6. ขนาดหนี้สินปลายปี (บาทต่อครัวเรือนต่อปี) 7. ขนาดเนื้อที่ถือครองต่อครัวเรือน	ระดับประเทศ ระดับภาค	รายปี
8. ข้อมูลพื้นฐานครัวเรือน - จำนวนครัวเรือนเกษตร (ครัวเรือน) - เพศ/อายุเฉลี่ยหัวหน้าครัวเรือน - ระดับการศึกษา (ร้อยละ) - ขนาดครัวเรือน และขนาดแรงงาน (คนต่อครัวเรือน) - จำนวนประชากรเกษตร (คน)	ระดับประเทศ ระดับภาค	รายปี

3.6 ราคาที่เกษตรกรขายได้

- หน่วยงานภายในขอรับบริการข้อมูลได้ที่ Drive T:\ราคา
- สำหรับบุคคลภายนอกสามารถขอรับบริการได้ทุกช่องทาง
- รายละเอียดข้อมูล ได้แก่

รายการข้อมูล	ข้อมูลสถิติ	ตารางแสดงรายละเอียด
1. ราคารายวัน	ณ ตลาดสำคัญ	จำแนกเป็นชนิดสินค้าแยกตามตลาดสำคัญ
2. ราคารายสัปดาห์	ระดับภาค ระดับประเทศ	จำแนกเป็นรายสินค้า
3. รายรายเดือน (MIS)	ระดับประเทศ	จำแนกเป็นรายสินค้า

3.7 นำเข้า-ส่งออกสินค้าเกษตร

- หน่วยงานภายในขอรับบริการข้อมูลได้ทุกช่องทาง หรือติดต่อส่วนปฏิบัติการข้อมูลการเกษตร
- สำหรับบุคคลภายนอกสามารถขอรับบริการได้ทุกช่องทาง
- รายละเอียดข้อมูล ได้แก่

รายการข้อมูล	ข้อมูลสถิติ	ตารางแสดงรายละเอียด
นำเข้า- ส่งออกสินค้าเกษตร	ระดับประเทศ	1. กลุ่มสินค้าเกษตรและอาหาร หมวด 01-24 2. กลุ่มสินค้าเกษตรเพื่ออุตสาหกรรมการเกษตร พิกัด 3505.10, 3505.20, 40.01, 4002.80, 4002.91, 4002.99, 40.05, 44.03, 50.01-50.03, 52.01, 53.03

3.8 ข้อมูล GIS (Shape File)

- หน่วยงานภายในสามารถขอรับบริการข้อมูลได้ที่ส่วนภูมิสารสนเทศการเกษตร
- หน่วยงานภาครัฐ ต้องทำบันทึกขอความอนุเคราะห์ข้อมูล (ดำเนินการให้ข้อมูลโดยส่วนภูมิสารสนเทศการเกษตร)
- สำหรับบุคคลภายนอก ภาคการศึกษา ภาคเอกชน ต้องทำบันทึกขอความอนุเคราะห์ข้อมูล พร้อมแนบหลักฐานประกอบการยื่นขอรับบริการ คือ แนบ MOU หากหน่วยงานที่มี MOU ด้านข้อมูลที่กำหนดร่วมกับ สศก.
- รายละเอียดข้อมูล ได้แก่

รายการข้อมูล	ข้อมูลสถิติ	ตารางแสดงรายละเอียด
ข้อมูล Shape File	ระดับจังหวัด	ข้อมูลประกอบด้วย ข้าว มันสำปะหลังโรงงาน สับปะรด ยางพารา ปาล์มน้ำมัน และส้มเขียวหวาน

3.9 ผลการแปลภาพถ่ายดาวเทียม (ตารางข้อมูล)

- หน่วยงานภายในสามารถขอรับบริการข้อมูลได้ที่ Drive T:\1. ศสส. Drive R ส่วนปฏิบัติการข้อมูลการเกษตร_6. ผลการแปลภาพถ่ายดาวเทียม
- สำหรับบุคคลภายนอกสามารถขอรับบริการได้ทุกช่องทาง
- สำหรับรูปเล่มรายงานผลการแปลพีชหน่วยงานภายในและภายนอกสามารถดาวน์โหลดข้อมูลได้ที่ www.oae.go.th
- รายละเอียดข้อมูล ได้แก่

รายการข้อมูล	ข้อมูลสถิติ	ตารางแสดงรายละเอียด
1. ผลการแปลภาพถ่ายดาวเทียม (ตาราง excel) 2. รูปเล่มรายงานผลการแปลพีช	ระดับจังหวัด	ข้อมูลประกอบด้วย ข้าว มันสำปะหลังโรงงาน สับปะรด ยางพารา ปาล์มน้ำมัน และส้มเขียวหวาน

3.10 ผลการพยากรณ์

1) ผลการพยากรณ์สินค้าเกษตรระดับจังหวัด 24 สินค้า

- หน่วยงานภายในสามารถขอรับบริการข้อมูลได้ที่ Drive T:\1. ศสส. Drive R ส่วนปฏิบัติการข้อมูลการเกษตร_2. ข้อมูลความมั่นคง (ห้ามเผยแพร่)\ประมาณการการผลิต
- สำหรับหน่วยงานภายนอกสามารถขอรับบริการได้ทุกช่องทาง เฉพาะข้อมูลสถานการณ์การผลิตผลการพยากรณ์สินค้าเกษตร พืชและประมง สำหรับข้อมูลในรูปแบบตารางตัวเลข ต้องแจ้งผ่าน E-mail หรือบันทึกเพื่อขอความอนุเคราะห์

รายการข้อมูล	ข้อมูลพยากรณ์	ตารางแสดงรายละเอียด
ผลการพยากรณ์สินค้าเกษตรจำนวน 24 สินค้า พืชและประมง - เนื้อที่เพาะปลูก/เนื้อที่ให้ผล - ผลผลิต - ผลผลิตต่อไร่	ระดับภาค ระดับจังหวัด	1. สถานการณ์การผลิตผลการพยากรณ์สินค้าเกษตร พืชและประมง 2. ร้อยละ และปริมาณการเพาะปลูกรายเดือน ระดับประเทศ 3. ร้อยละ และปริมาณการเก็บเกี่ยวผลผลิตรายเดือน ระดับประเทศ

4. รายการข้อมูลที่เผยแพร่ทาง Website

รายการข้อมูลสารสนเทศการเกษตรที่เผยแพร่ทางเว็บไซต์ www.oae.go.th/ข้อมูลเศรษฐกิจการเกษตร สามารถจำแนกตามประเภทได้ดังต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลพืชไร่

รายการข้อมูล	ข้อมูลสถิติ	ตารางแสดงรายละเอียด
1. ข้าวนาปี - เนื้อที่เพาะปลูก - เนื้อที่เก็บเกี่ยว - ผลผลิต - ผลผลิตต่อไร่/เนื้อที่เพาะปลูก - ผลผลิตต่อไร่/เนื้อที่เก็บเกี่ยว	ระดับภาค ระดับจังหวัด	1. จำแนกตามชนิดข้าว 2. จำนวนคริวเรือน 3. จำแนกตามชลประทาน 4. ร้อยละและปริมาณเนื้อที่เพาะปลูกรายเดือน 5. ร้อยละและปริมาณผลผลิตเก็บเกี่ยวรายเดือน 6. จำแนกเป็นรายพันธุ์
2. ข้าวนาปรัง - เนื้อที่เพาะปลูก - เนื้อที่เก็บเกี่ยว - ผลผลิต - ผลผลิตต่อไร่/เนื้อที่เพาะปลูก - ผลผลิตต่อไร่/เนื้อที่เก็บเกี่ยว	ระดับภาค ระดับจังหวัด ระดับอำเภอ	1. จำแนกตามชนิดข้าว 2. จำนวนคริวเรือน 3. จำแนกตามชลประทาน 4. ร้อยละและปริมาณเนื้อที่เพาะปลูกรายเดือน 5. ร้อยละและปริมาณผลผลิตเก็บเกี่ยวรายเดือน 6. จำแนกตามเนื้อที่ใส่ปุ๋ย และอัตราการใส่ปุ๋ยเคมี
3. มันสำปะหลังโรงงาน - เนื้อที่เพาะปลูก - เนื้อที่เก็บเกี่ยว - ผลผลิต - ผลผลิตต่อไร่/เนื้อที่เพาะปลูก - ผลผลิตต่อไร่/เนื้อที่เก็บเกี่ยว	ระดับภาค ระดับจังหวัด ระดับอำเภอ	1. จำนวนคริวเรือน 2. ร้อยละและปริมาณผลผลิตเก็บเกี่ยวรายเดือน 3. จำแนกเป็นรายพันธุ์ 4. จำแนกตามเนื้อที่ใส่ปุ๋ย และอัตราการใส่ปุ๋ยเคมี 5. จำแนกตามช่วงอายุเก็บเกี่ยว
4. ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ - เนื้อที่เพาะปลูก - เนื้อที่เก็บเกี่ยว - ผลผลิต - ผลผลิตต่อไร่/เนื้อที่เพาะปลูก - ผลผลิตต่อไร่/เนื้อที่เก็บเกี่ยว	ระดับภาค ระดับจังหวัด ระดับอำเภอ	1. จำนวนคริวเรือน 2. จำแนกตามชลประทาน 3. ร้อยละและปริมาณเนื้อที่เพาะปลูกรายเดือน 4. ร้อยละและปริมาณผลผลิตเก็บเกี่ยวรายเดือน 5. จำแนกเป็นรายพันธุ์ 6. จำแนกตามเนื้อที่ใส่ปุ๋ย และอัตราการใส่ปุ๋ยเคมี 7. ปริมาณเมล็ดพันธุ์ และอัตราการใช้เมล็ดพันธุ์

รายการข้อมูล	ข้อมูลสถิติ	ตารางแสดงรายละเอียด
5. สับปะรดปัตตาเวีย <ul style="list-style-type: none"> - เนื้อที่เพาะปลูก - เนื้อที่เก็บเกี่ยว - ผลผลิต - ผลผลิตต่อไร่/เนื้อที่เพาะปลูก - ผลผลิตต่อไร่/เนื้อที่เก็บเกี่ยว 	ระดับภาค ระดับจังหวัด ระดับอำเภอ	1. จำนวนครัวเรือน 2. ร้อยละและปริมาณผลผลิตเก็บเกี่ยวรายเดือน
6. ถั่วเหลือง <ul style="list-style-type: none"> - เนื้อที่เพาะปลูก - เนื้อที่เก็บเกี่ยว - ผลผลิต - ผลผลิตต่อไร่/เนื้อที่เพาะปลูก - ผลผลิตต่อไร่/เนื้อที่เก็บเกี่ยว 	ระดับภาค ระดับจังหวัด ระดับอำเภอ	1. จำนวนครัวเรือน 2. จำแนกตามชลประทาน 3. ร้อยละและปริมาณเนื้อที่เพาะปลูกรายเดือน 4. ร้อยละและปริมาณผลผลิตเก็บเกี่ยวรายเดือน 5. จำแนกตามเนื้อที่ใส่ปุ๋ย และอัตราการใส่ปุ๋ยเคมี 6. ปริมาณเมล็ดพันธุ์ และอัตราการใช้เมล็ดพันธุ์ 7. พันธุ์ถั่วเหลือง

4.2 ข้อมูลพืชสวน

รายการข้อมูล	ข้อมูลสถิติ	ตารางแสดงรายละเอียด
1. มะพร้าว <ul style="list-style-type: none"> - เนื้อที่ยืนต้น - เนื้อที่ให้ผล - ผลผลิต - ผลผลิตต่อไร่ 	ระดับภาค ระดับจังหวัด	1. จำนวนครัวเรือน 2. ร้อยละ และปริมาณการขายผลผลิตเป็นรายเดือน
2. ลิ้นจี่ <ul style="list-style-type: none"> - เนื้อที่ยืนต้น - เนื้อที่ให้ผล - ผลผลิต - ผลผลิตต่อไร่ 	ระดับภาค ระดับจังหวัด ระดับอำเภอ	1. จำนวนครัวเรือน 2. ร้อยละ และปริมาณการขายผลผลิตเป็นรายเดือน
3. เงาะ <ul style="list-style-type: none"> - เนื้อที่ยืนต้น - เนื้อที่ให้ผล - ผลผลิต - ผลผลิตต่อไร่ 	ระดับภาค ระดับจังหวัด ระดับอำเภอ	1. จำนวนครัวเรือน 2. ร้อยละ และปริมาณการขายผลผลิตเป็นรายเดือน
4.ทุเรียน <ul style="list-style-type: none"> - เนื้อที่ยืนต้น - เนื้อที่ให้ผล - ผลผลิต - ผลผลิตต่อไร่ 	ระดับภาค ระดับจังหวัด	1. จำนวนครัวเรือน 2. ร้อยละ และปริมาณการขายผลผลิตเป็นรายเดือน
5. มังคุด <ul style="list-style-type: none"> - เนื้อที่ยืนต้น - เนื้อที่ให้ผล - ผลผลิต - ผลผลิตต่อไร่ 	ระดับภาค ระดับจังหวัด ระดับอำเภอ	1. จำนวนครัวเรือน 2. ร้อยละ และปริมาณการขายผลผลิตเป็นรายเดือน
6. ลำไย <ul style="list-style-type: none"> - เนื้อที่ยืนต้น - เนื้อที่ให้ผล - ผลผลิต - ผลผลิตต่อไร่ 	ระดับภาค ระดับจังหวัด	1. จำนวนครัวเรือน 2. ร้อยละ และปริมาณการขายผลผลิตเป็นรายเดือน

รายการข้อมูล	ข้อมูลสถิติ	ตารางแสดงรายละเอียด
7. ปาล์มน้ำมัน - เนื้อที่ยืนต้น - เนื้อที่ให้ผล - ผลผลิต - ผลผลิตต่อไร่	ระดับภาค ระดับจังหวัด	1. จำนวนครัวเรือน 2. ร้อยละ และปริมาณการขายผลผลิตเป็นรายเดือน
8. ยางพารา - เนื้อที่ยืนต้น - เนื้อที่ให้ผล - ผลผลิต - ผลผลิตต่อไร่	ระดับภาค ระดับจังหวัด ระดับอำเภอ	1. จำนวนครัวเรือน 2. ร้อยละและปริมาณผลผลิตที่ได้จากการกรีดยางรายเดือน
9. มะนาว - เนื้อที่ยืนต้น - เนื้อที่ให้ผล - ผลผลิต - ผลผลิตต่อไร่	ระดับภาค ระดับจังหวัด	ร้อยละ และปริมาณการขายผลผลิตเป็นรายเดือน
10. ส้มเขียวหวาน - เนื้อที่ยืนต้น - เนื้อที่ให้ผล - ผลผลิต - ผลผลิตต่อไร่	ระดับภาค ระดับจังหวัด	ร้อยละ และปริมาณการขายผลผลิตเป็นรายเดือน
11. พริกไทย - เนื้อที่ยืนต้น - เนื้อที่ให้ผล - ผลผลิต - ผลผลิตต่อไร่	ระดับภาค ระดับจังหวัด ระดับอำเภอ	1. จำนวนครัวเรือน 2. ร้อยละ และปริมาณการเก็บเกี่ยวผลผลิตรายเดือน
12. ลองกอง - เนื้อที่ยืนต้น - เนื้อที่ให้ผล - ผลผลิต - ผลผลิตต่อไร่	ระดับภาค ระดับจังหวัด ระดับอำเภอ	1. จำนวนครัวเรือน 2. ร้อยละ และปริมาณการเก็บเกี่ยวผลผลิตรายเดือน
13. กาแฟ - เนื้อที่ยืนต้น - เนื้อที่ให้ผล - ผลผลิต - ผลผลิตต่อไร่	ระดับภาค ระดับจังหวัด	1. จำนวนครัวเรือน 2. ร้อยละ และปริมาณการเก็บเกี่ยวผลผลิตรายเดือน 3. จำแนกเป็นรายพันธุ์

รายการข้อมูล	ข้อมูลสถิติ	ตารางแสดงรายละเอียด
9. มะเขือเทศ - เนื้อที่เพาะปลูก - เนื้อที่เก็บเกี่ยว - ผลผลิต - ผลผลิตต่อไร่/เนื้อที่เพาะปลูก - ผลผลิตต่อไร่/เนื้อที่เก็บเกี่ยว	ระดับภาค ระดับจังหวัด	1. จำนวนครัวเรือน 2. ร้อยละ และปริมาณการเก็บเกี่ยวผลผลิตรายเดือน

4.4 ข้อมูลไม้ดอก

รายการข้อมูล	ข้อมูลสถิติ	ตารางแสดงรายละเอียด
กล้วยไม้ - เนื้อที่เพาะปลูก - เนื้อที่เก็บเกี่ยว - ผลผลิตต่อไร่/เนื้อที่เก็บเกี่ยว	ระดับภาค ระดับจังหวัด	1. จำนวนครัวเรือน 2. ร้อยละ และปริมาณการเก็บเกี่ยวผลผลิตรายเดือน

4.5 ผลการพยากรณ์

รายการข้อมูล	ข้อมูลสถิติ	ตารางแสดงรายละเอียด
สถานการณ์การผลิตผลการพยากรณ์ สินค้าเกษตร พืชและประมง	ระดับประเทศ	1. การผลิตรวมทั้งประเทศ 2. สถานการณ์การผลิต

5. รายการเอกสารเผยแพร่

ผลผลิต/กิจกรรม/งาน/โครงการ	เผยแพร่	ระยะเวลา	หมายเหตุ
5.1 สารสนเทศเศรษฐกิจการเกษตรรายสินค้า 1. จัดทำตารางรายงานข้อมูลต่างๆ ภายในเล่ม พร้อมปรับปรุงข้อมูล 2. ติดตามและรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร 2.1 ข้อมูลภายใน ได้แก่ ศสส. สวศ. และ กนผ. 2.2 ข้อมูลภายนอก ได้แก่ กรมป่าไม้ กรมชลประทาน กรมศุลกากร 3. จัดทำร่างต้นฉบับ 4. นำเสนอกองบรรณาธิการพิจารณาเอกสาร 5. ส่งต้นฉบับให้โรงพิมพ์ 6. เสนอสํานักงานเศรษฐกิจการเกษตรเพื่อเผยแพร่	เอกสารเผยแพร่ E-Book	ตุลาคม – พฤศจิกายน ธันวาคม – มกราคม มกราคม มกราคม – กุมภาพันธ์ กุมภาพันธ์ - มีนาคม มีนาคม	31 มีนาคม ของทุกปี
5.2 สถิติการเกษตรของประเทศไทย 1. จัดทำตารางรายงานข้อมูลต่างๆ ภายในเล่ม พร้อมปรับปรุงข้อมูล 2. ติดตามและรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร 2.1 ข้อมูลภายใน ได้แก่ ศสส. และ สวศ. 2.2 ข้อมูลภายนอก ได้แก่ กระทรวงเกษตรและ สหกรณ์ กระทรวงการคลัง กระทรวงกลาโหม กระทรวง ดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กระทรวงอุตสาหกรรม	เอกสารเผยแพร่ E-Book	ตุลาคม – พฤศจิกายน ธันวาคม – มกราคม	

ผลผลิต/กิจกรรม/งาน/โครงการ	เผยแพร่	ระยะเวลา	หมายเหตุ
<p>องค์การอาหารและการเกษตรแห่งสหประชาชาติ (Food and Agriculture Organization of the United Nations) และกระทรวงเกษตรสหรัฐอเมริกา (United States Department of Agriculture)</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. จัดทำร่างต้นฉบับ 4. นำเสนอกองบรรณาธิการพิจารณาเอกสาร 5. ส่งต้นฉบับให้โรงพิมพ์ 6. เสนอสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรเพื่อเผยแพร่ 		<p>มกราคม มกราคม – กุมภาพันธ์ กุมภาพันธ์ – มีนาคม มีนาคม</p>	<p>24 มีนาคม ของทุกปี</p>
<p>5.3 ตัวชี้วัดทางเศรษฐกิจการเกษตรของประเทศไทย</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ติดตามและรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร <ol style="list-style-type: none"> 1.1 ข้อมูลภายใน ได้แก่ กนผ. และ สวศ. 1.2 ข้อมูลภายนอก ได้แก่ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงอุตสาหกรรม กระทรวงการคลัง และกระทรวงมหาดไทย 2. จัดทำร่างต้นฉบับ 3. นำเสนอกองบรรณาธิการพิจารณาเอกสาร 4. เสนอสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรเพื่อเผยแพร่ 	<p>E-Book</p>	<p>มกราคม – มีนาคม เมษายน – พฤษภาคม พฤษภาคม – มิถุนายน กรกฎาคม</p>	<p>31 กรกฎาคม ของทุกปี</p>
<p>5.4 สถิติการค้าสินค้าเกษตรไทยกับต่างประเทศ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ติดตามและตรวจสอบข้อมูลส่งออก-นำเข้า จากกรมศุลกากร 2. จัดทำร่างต้นฉบับ 3. นำเสนอกองบรรณาธิการพิจารณาเอกสาร 4. เสนอสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรเพื่อเผยแพร่ 	<p>E-Book</p>	<p>ตุลาคม – มกราคม กุมภาพันธ์ – มีนาคม เมษายน พฤษภาคม</p>	<p>31 พฤษภาคม ของทุกปี</p>

ขั้นตอนการขอรับบริการข้อมูลสารสนเทศการเกษตร ช่องทาง และระยะเวลาการขอรับบริการ

สำหรับขั้นตอนการขอรับบริการข้อมูลสารสนเทศการเกษตร ช่องทาง และระยะเวลาการขอรับบริการข้อมูลสารสนเทศการเกษตร มี 5 ช่องทาง ประกอบด้วย

1. ผู้รับบริการติดต่อรับบริการด้วยตนเอง มีมาตรฐานการระยะเวลาการให้บริการ 30 นาที
 - แจ้งความประสงค์ขอข้อมูลแก่เจ้าหน้าที่
 - เจ้าหน้าที่ส่งมอบข้อมูลให้ผู้รับบริการข้อมูลพร้อมขอความร่วมมือตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ของ สศก.
2. ผู้รับบริการติดต่อทางโทรศัพท์ มีมาตรฐานการระยะเวลาการให้บริการ 7 นาที แจ้งความประสงค์ขอข้อมูลแก่เจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์
 - ส่งมอบข้อมูลให้ผู้รับบริการข้อมูลพร้อมขอความร่วมมือตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ของ สศก. (โดยวิธีส่งแบบผ่าน E-mail)
3. ผู้รับบริการติดต่อทาง E-mail มีมาตรฐานการระยะเวลาการให้บริการ 4 ชั่วโมง ผู้รับบริการแจ้งความประสงค์ขอข้อมูล ทาง E-mail
 - เจ้าหน้าที่ส่งมอบข้อมูลให้ผู้รับบริการข้อมูลทาง E-mail พร้อมขอความร่วมมือตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ของ สศก.
4. ผู้รับบริการทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ข้อมูล มีมาตรฐานระยะเวลาให้บริการไม่เกิน 7 วันทำการ
 - ผู้รับบริการแจ้งความประสงค์ขอข้อมูลในรูปแบบหนังสือขอความอนุเคราะห์ข้อมูลมายังฝ่ายสารบรรณ เพื่อนำเรียนเลขาธิการสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร มอบหมาย ศสส. ดำเนินการ
 - เจ้าหน้าที่จัดทำข้อมูลและตอบกลับข้อมูลในรูปแบบหนังสือราชการ
 - ขอความร่วมมือตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ของ สศก.
5. Drive T:\1. ศสส. Drive R ส่วนปฏิบัติการข้อมูลการเกษตร
 - ผู้รับบริการข้อมูลสามารถดึงข้อมูลที่ต้องการจาก Drive T:\1. ศสส. Drive R ส่วนปฏิบัติการข้อมูลการเกษตร

การจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการข้อมูลสารสนเทศการเกษตร

การจัดเก็บรายชื่อผู้ขอรับบริการข้อมูล 4 ช่องทาง จะจัดเก็บ ณ วันที่ 1 ตุลาคม – 30 กันยายน ของปีถัดไป โดยวิธีการคือ

1. บันทึกรายชื่อ-นามสกุล หน่วยงาน เบอร์โทรศัพท์/โทรสาร และ E-mail ของผู้รับบริการ แต่ละช่องทางเป็นรายวันในแต่ละเดือน (ตามเอกสารแนบ)
2. รวบรวมแบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร
3. ทำการประมวลผลความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร และสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ทุกรอบ 6 เดือน และ 12 เดือน

ค่าธรรมเนียม เอกสารหลักฐานประกอบการยื่นขอรับบริการ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

1. ค่าธรรมเนียม

- ไม่มีการจัดเก็บค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการ

2. รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นขอรับบริการ

- สำหรับการรับบริการข้อมูลและรายละเอียดข้อมูลสารสนเทศ ตามข้อ 3 รายการที่ 3.8 (หน้าที่ 9) ข้อมูล GIS (Shape File) ให้ใช้เอกสารหลักฐานประกอบการยื่นขอรับบริการ คือ แนบ MOU ด้านข้อมูลที่กำหนดร่วมกับ สศก.
- สำหรับรายการอื่น ๆ ไม่มีรายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นขอรับบริการ

3. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- พระราชบัญญัติเศรษฐกิจการเกษตร พ.ศ. 2522
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการข้อมูลสารสนเทศ



ทุกช่องทาง
ไม่มีค่าใช้จ่ายการขอรับบริการ

สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร

ศูนย์สารสนเทศการเกษตร

ส่วนปฏิบัติการข้อมูลการเกษตร

ภายใน 30 นาที ผู้รับบริการด้วยตนเอง

- แจ้งความประสงค์ขอข้อมูลแก่เจ้าหน้าที่
- เจ้าหน้าที่ส่งมอบข้อมูลให้ผู้รับบริการข้อมูล พร้อมขอความร่วมมือตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ของ สศก.

ภายใน 7 นาที ผู้รับบริการทางโทรศัพท์

- แจ้งความประสงค์ขอข้อมูลแก่เจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์
- เจ้าหน้าที่ส่งมอบข้อมูลให้กับผู้รับบริการข้อมูลพร้อมขอความร่วมมือตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ของ สศก. (โดยวิธีส่งแบบผ่าน E-mail)

ไม่เกิน 7 วันทำการ หนังสือขอความอนุเคราะห์

- ผู้รับบริการแจ้งความประสงค์ขอข้อมูลในรูปแบบหนังสือขอความอนุเคราะห์ข้อมูลมายังฝ่ายสารบรรณ เพื่อนำเรียนเลขาธิการสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร มอบหมาย ศสส. ดำเนินการ
- เจ้าหน้าที่จัดทำข้อมูลและตอบกลับข้อมูลในรูปแบบหนังสือราชการ
- ขอความร่วมมือตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ของ สศก.

ภายใน 4 ชม. ผู้รับบริการทาง E-mail

- ผู้รับบริการแจ้งความประสงค์ขอข้อมูลทาง E-mail
- เจ้าหน้าที่ส่งมอบข้อมูลให้ผู้รับบริการข้อมูลทาง E-mail พร้อมขอความร่วมมือตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ของ สศก.

Drive T:\1.ศสส. Drive R ส่วนปฏิบัติการข้อมูลการเกษตร

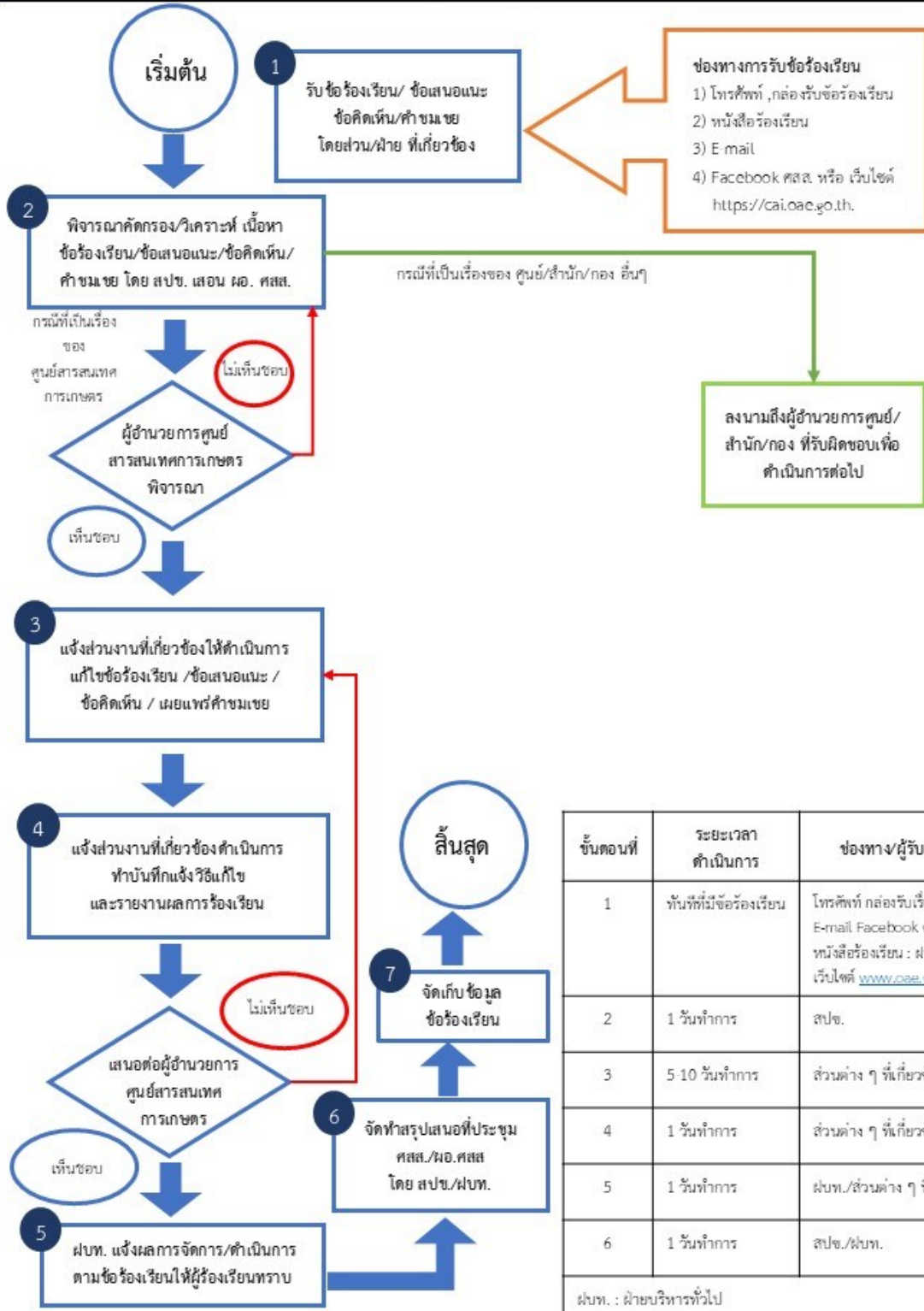
- ผู้รับบริการข้อมูลสามารถดึงข้อมูลที่ต้องการจาก Drive T:\1.ศสส. Drive R ส่วนปฏิบัติการข้อมูลการเกษตร

การให้บริการ รับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย

ศูนย์สารสนเทศการเกษตร (ศสส.) มีช่องทางให้ผู้รับบริการ เสนอข้อร้องเรียน หรือข้อคิดเห็น ต่างๆ เพื่อการปรับปรุงการให้บริการ หลายช่องทาง ได้แก่ โทรศัพท์ กล่องรับข้อร้องเรียน ทำหนังสือร้องเรียน E-mail Facebook ศสส. รวมถึง เว็บไซต์ www.oae.go.th ซึ่งมีส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ (สทส.) เป็นผู้ดูแลระบบ โดยหลังจากที่ได้รับเรื่องดังกล่าวแล้ว จะดำเนินการกระบวนการและขั้นตอน พร้อมกำหนดระยะเวลา ดำเนินการแล้วเสร็จ ดังนี้

1. เมื่อมีผู้รับบริการแจ้งเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย ผ่านช่องทางต่างๆ ส่วนปฏิบัติการข้อมูล (สปข.) จะดำเนินการรับเรื่องในทันที
2. หลังจากรับเรื่องแล้ว สปข. ดำเนินการคัดกรองเสนอต่อผู้บังคับบัญชา (ผู้อำนวยการ ศูนย์สารสนเทศการเกษตร) เพื่อให้ความเห็นชอบ มอบหมาย หรือแจ้งต่อส่วนงานภายในที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง ที่รับแจ้งมานั้น ซึ่งในกรณีที่เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ ศูนย์/สำนัก/กองอื่น สปข.จะดำเนินการทำหนังสือเสนอต่อ ผอ.ศสส. ลงนามถึงผู้อำนวยการศูนย์/สำนัก/ กอง เพื่อดำเนินการต่อไป ภายใน 1 วันทำการ
3. ส่วนงานภายในที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่รับแจ้ง ได้รับหนังสือส่งการลงนามโดย ผอ.ศสส. เพื่อดำเนินการ กำหนดระยะเวลาแก้ไข ปรับปรุง ดำเนินการตามข้อเสนอที่สามารถดำเนินการได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลา 5-10 วันทำการ แล้วแต่กรณี (หมายเหตุ : ในกรณีที่กระบวนการปรับปรุงแก้ไข ตามข้อเสนอแนะที่ได้รับ เกี่ยวข้องกับปัจจัยอื่น เช่น งบประมาณ ระเบียบ ข้อกำหนด ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ฯลฯ จึงไม่สามารถกำหนดระยะเวลาที่แน่ชัดได้)
4. ภายหลังจากส่วนงานภายในที่เกี่ยวข้องดำเนินการแล้วเสร็จ มีหน้าที่ทำหนังสือเสนอต่อ ผอ.ศสส. เพื่อรับทราบผลดำเนินการ และมอบหมายให้ฝ่ายบริหารทั่วไป (ฝบท.) แจ้งผลให้แก่ผู้รับบริการ ที่แจ้งเรื่องทราบ ตามช่องทางที่เหมาะสม หรือในกรณีที่เรื่องดังกล่าวอยู่ระหว่างดำเนินการ และไม่สามารถ กำหนดระยะเวลาที่แน่ชัดได้ ต้องแจ้งความก้าวหน้าของผลการดำเนินงานให้แก่ผู้รับบริการที่แจ้งเรื่องทราบ เป็นระยะ โดยกำหนดระยะเวลาดำเนินการภายใน 1 วันทำการ
5. สปข. ดำเนินการจัดทำสรุปผลการดำเนินงานของข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และ คำชมเชยที่ได้รับ เสนอต่อที่ประชุมศูนย์สารสนเทศการเกษตรทุกเดือน เพื่อใช้สำหรับทบทวนกระบวนการ ในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ
6. ฝบท. จัดทำรายงานการประชุมและบันทึก เสนอต่อหัวหน้าหน่วยงานเพื่อรับทราบ

**แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย
ของศูนย์สารสนเทศการเกษตร**



ขั้นตอนที่	ระยะเวลา ดำเนินการ	ช่องทาง/ผู้รับผิดชอบ
1	ทันทีที่มีข้อร้องเรียน	โทรศัพท์ กลองรับเรื่องร้องเรียน E-mail Facebook ศสส. : สปช. หนังสือร้องเรียน : สพท. เว็บไซต์ www.oae.go.th :สพท.
2	1 วันทำการ	สปช.
3	5-10 วันทำการ	ส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
4	1 วันทำการ	ส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
5	1 วันทำการ	สพท./ส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
6	1 วันทำการ	สปช./สพท.

สพท. : ฝ่ายบริหารทั่วไป
 สปช. : ส่วนปฏิบัติการข้อมูลการเกษตร
 สทส : ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคนิคการให้บริการสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

การให้บริการเป็นหน้าที่ของข้าราชการทุกคน การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพ การให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด รวมทั้งประชาชนมีการเรียกร้องการบริการที่ดีขึ้น สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรจึงได้จัดทำคู่มือการให้บริการขึ้นเพื่อให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ได้เรียนรู้และยึดเป็นแนวทางในการปฏิบัติด้านบริการให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจทั้งในด้านบุคลากรที่ให้บริการ เครื่องมือเครื่องใช้ สถานที่ที่ให้บริการ รวมถึงมาตรฐานระยะเวลาให้บริการ

งานบริการ

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กรซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงานมักพบว่าการบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

เทคนิคการให้บริการ

วิธีสร้างนักบริการมืออาชีพ องค์กรต้องสรรหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติบุคลิกภาพที่เหมาะสม จากนั้นจึงพัฒนาเทคนิคการบริการให้กับบุคลากร ซึ่งในแต่ละเรื่องมีรายละเอียด ดังนี้

1. คุณสมบัติของผู้ให้บริการ สิ่งที่ผู้ให้บริการควรมีเป็นอันดับแรก คือ ความเป็นคนที่รักในงานบริการ เพราะคนที่รักในงานบริการจะมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเอาใจใส่ นอกจากนี้ พนักงานที่ให้บริการควรเป็นผู้รู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีด้วย

2. บุคลิกภาพทั้งลักษณะการแต่งกายที่แลดูสะอาดเรียบร้อย รวมไปถึงอากัปกริยาที่แสดงออก เช่น การยิ้ม การหัวเราะ การแสดงท่าทางประกอบกรพูด สิ่งเหล่านี้ควรเป็นธรรมชาติ

3. เทคนิคการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนทนา เพราะการสนทนาเป็นสื่อกลาง

4. ผู้รับบริการกับผู้ให้บริการสนทนาให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ มีวิธีการง่าย ๆ ดังต่อไปนี้

4.1 สร้างความเป็นกันเอง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความอุ่นใจแสดงความเป็นมิตรโดยอาจแสดงออกทางสีหน้า แววตา กิริยาท่าทางหรือน้ำเสียงที่สุภาพ มีหางเสียง การพูดจาต้องชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ และไม่เร็วหรือรัวจนผู้รับบริการไม่รู้เรื่อง

4.2 เน้นการฟังเป็นหลัก คือ ผู้ให้บริการควรตั้งใจฟังด้วยความอดทนขณะที่ผู้รับบริการพูดไม่ควรแสดงอาการที่ไม่พอใจออกมาสบตากับผู้รับบริการเป็นระยะพร้อมกริยาตอบรับ

4.3 ทวนคำพูด เพื่อแสดงให้ผู้รับบริการทราบว่าผู้ให้บริการกำลังตั้งใจฟังในเรื่องที่ผู้รับบริการพูด

การสร้างความประทับใจในงานบริการ ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการ ได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและเอาใจใส่ พูดสุภาพไพเราะซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่ามีค่าสำคัญเป็นผลให้เขาเกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้นต้องทำให้ถึงขั้นที่ผู้รับบริการเกิดปิติยินดี นั่นคือต้องให้บริการที่บรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไปอีก การปฏิบัติตนของผู้ให้บริการด้วยไมตรีต่อผู้รับบริการและความประทับใจจากการต้อนรับของเราย่อมจะเป็นผลให้เขามาใช้บริการของเราอีก แล้วตัวเราและองค์กรของเราก็ย่อมจะสบความก้าวหน้า เราสามารถเติมไมตรีเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่การรักษากรณีไมตรีต่อผู้รับบริการกล่าวง่าย ก็คือว่า “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา”

และให้บริการตรงตามความต้องการความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ

ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการของเราเขาต้องการให้เราแสดงออกดังต่อไปนี้

1. บริการที่มีไมตรีจิต หมายถึง การให้บริการที่ดีบวกกับอะไรอีกเล็ก ๆ น้อย ๆ องค์ประกอบอื่น ๆ ก็มีความสำคัญเช่นกัน แต่บริการที่มีอัธยาศัยไมตรีจิตจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น และประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย
2. ยิ้ม เป็นสิ่งจำเป็นอันดับแรกในการทักทายบุคคล เพราะจะทำให้เขารู้สึกอบอุ่นใจและในคำพูดที่เราทักทาย เราสามารถใช้น้ำเสียงและท่วงทำนองที่เป็นธรรมชาติให้ผู้รับบริการรู้สึกพอใจที่มาใช้บริการของเรา
3. คำพูดที่วิเศษ คือ คำพูดเหล่านี้ “ขอบคุณค่ะ” “ดิฉันเสียใจ” “ขอโทษค่ะ” “มีอะไรให้ดิฉันช่วยไหมค่ะ” ชื่อของผู้รับบริการเป็นคำวิเศษเช่นกันเมื่อคุณใช้
4. ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิต ที่จะทำให้เขาอบอุ่นใจ หมายความว่า เราจะต้องเรียนรู้ปฏิกิริยาของผู้อื่น ตัวอย่างเช่น ถ้าเรารู้ว่าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า เราจะต้องเอาใจใส่เขาเป็นพิเศษต่อความต้องการช่วยเหลือในเรื่องงานที่มามีติดต่อกัน สถานที่และคำแนะนำอื่น ๆ เป็นต้น
5. การพูดด้วยน้ำเสียงที่มีไมตรีจิต และพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ
6. พนักงานทุกคนสามารถแสดงความมีอัธยาศัย ในการทำงานของตนเองให้ดีที่สุดไม่ว่าพนักงานนั้นจะต้องติดต่อกับผู้รับบริการโดยตรงหรือไม่
7. เราควรที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ แม้ว่าเราเองสามารถช่วยได้เพียงเล็กน้อย
8. เราควรจะต้องมีอัธยาศัยไมตรีต่อเพื่อนร่วมงาน ของเราด้วยทุกคนจะทำงานร่วมกันได้ดีกว่า ถ้าทุกคนมีไมตรีจิตต่อกัน ผู้รับบริการจะสังเกตเห็นได้ชัดว่าบรรยากาศในการทำงาน โดยส่วนรวมมีอัธยาศัยต่อกันไม่ใช่เฉพาะที่เห็นได้จากคนใดคนหนึ่ง
9. ผู้รับบริการมีเหตุผลหลายอย่างที่มาทำการติดต่อกับองค์กรของเราแต่สิ่งหนึ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังเสมอว่าจะได้รับการต้อนรับอย่างอบอุ่น และมีไมตรีจิตจากพนักงาน ถ้าเราให้การต้อนรับเช่นนั้น ผู้รับบริการก็จะมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรของเรา โดยส่วนรวมและเกิดความไว้วางใจตามมาด้วยความพอใจในที่สุด

ลักษณะเฉพาะของงานบริการ งานมีลักษณะเฉพาะ ดังต่อไปนี้

1. ได้รับความพอใจหรือไม่พอใจ ก็เกิดความรู้สึกในทันที งานบริการเป็นงานให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก ดังนั้นเมื่อผู้รับบริการได้รับสนองตอบตรงตามความต้องการก็จะแสดงออกถึงความรู้สึกที่ดี แต่ในทางกลับกันถ้าไม่ได้รับความพอใจก็จะเกิดความรู้สึกในทางที่ไม่ดีต่อผู้ให้บริการและองค์กรที่ให้บริการในทันทีเช่นกัน
2. ผลของการบริการเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและประผลได้รวดเร็ว งานบริการเริ่มต้นและดำเนินการได้ในทุกขณะ ทั้งในตอนต้น ท่ามกลาง และในตอนท้าย เพราะไม่มีข้อจำกัดว่าจะต้องให้บริการเฉพาะในเวลาหนึ่งเวลาใด
3. ผลของการเชื่อมโยงไปถึงคนละองค์กร งานบริการสร้างความรู้ในทันทีที่ได้รับบริการจึงสามารถแปรเปลี่ยนเป็นผลจากการให้บริการได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดี อาจจะแปรผลจากการให้บริการได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดี
4. ผิดพลาดแล้วชดเชยด้วยสิ่งอื่นก็เพียงแค่บรรเทาความไม่พอใจ การบริการที่ผิดพลาดบกพร่องไม่สามารถจะเปลี่ยนความรู้สึกของผู้รับบริการให้กลับมาดีได้นอกจากเป็นการลดความพอใจที่เกิดขึ้นได้น้อยลง

5. สร้างทัศนคติต่อบุคคล องค์กรและองค์กรได้อย่างมาก การบริการสามารถจะสร้างความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ที่มีต่อผู้ให้บริการหรือองค์กรอย่างมากมาย ไม่มีขีดจำกัดขึ้นอยู่กับลักษณะของการให้บริการที่มีมากน้อยเพียงใดสำคัญมากน้อยเท่าใด

6. สร้างภาพลักษณ์ให้องค์กรและองค์กรเป็นเวลานาน การบริการทั้งที่ดี และไม่ดีจะติดอยู่ในความทรงจำของผู้บริการอยู่ตลอดไป แม้เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขบริการให้ดีขึ้นมากแล้ว แต่ภาพเก่าที่ไม่ดียังคงหลงเหลืออยู่กว่าที่จะล้างภาพลักษณ์ที่อัปมงคลได้ต้องใช้เวลานั้นเป็นสิบๆปี

7. หากเกิดการบกพร่องจะเห็นได้ชัด บริการเป็นสิ่งที่ไวต่อการรับรู้ เมื่อมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดไม่สมบูรณ์หรือขาดตกบกพร่องก็จะปรากฏให้เห็นได้ในทันทีทันใด จึงต้องระมัดระวังในเรื่องบริการให้มาก

8. ต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี บริการจะดีหรือไม่ดีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ถ้าได้คนที่มีจิตสำนึกในการให้บริการดี มีทัศนคติต่อการให้บริการดีและได้รับการปลูกฝังนิสัยในการให้บริการและฝึกฝนตนเองมาดี ก็จะทำให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศ ในทางกลับกันถ้าได้คนไม่ดีมาเป็นผู้ทำงานให้บริการก็จะเท่ากับผิดพลาดตั้งแต่ต้นแล้วจะหวังให้เกิดบริการที่ดีคงเป็นไปได้ยาก

9. คนเป็นตัวแปรที่สำคัญในการสร้างและทำลายงานบริการ บริการที่ผิดพลาดบกพร่อง นำความเสียหายมาสู่องค์กรจะพบว่าส่วนใหญ่เกิดจากคน องค์กรหลายแห่งเคยได้รับชื่อเสียงยกย่องว่าให้บริการดี แต่พอเปลี่ยนทีมงานที่ให้บริการก็มีเสียงสะท้อนว่าให้บริการด้วยคุณภาพหรือให้บริการไม่ดีดังเดิม และอาจถึงขั้นทำให้เสียผู้บริการเดิมไปก็ได้

ข้อควรปฏิบัติในการให้บริการ

1. การปฏิบัติในการให้บริการทางกาย ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่นด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า ไม่ง่วงเหงาหาวนอน เชื่องซึม มีลักษณะทะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หัวผมเรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรัง หรือหัวยุ่งเป็นกระเซิง การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้ม ไหว้ หรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ เป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐาน

นอกจากนี้ต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริงใจ สนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ

ทางวาจา ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจน พุดมีหางเสียง มีคำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พุดแต่น้อย ฟังให้มาก ไม่พุดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ อาจพุดทวนย้ำสิ่งที่ผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟัง เพื่อความเข้าใจตรงกัน พุดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พุดมากจนเกินจริง พุดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการ และใช้ถ้อยคำเหมาะสม

ทางใจ ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้า หรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน แต่มาเรียกร้องต้องการนั้น ต้องการนี้ ไม่ปล่อยให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอยขาดสมาธิในการทำงาน เศร้าซึม เบื่อหน่ายหรือเซ็ง

2. ข้อควรคำนึงเกี่ยวกับการบริการ

การให้บริการเป็นงานที่ล่อแหลม ทำดีก็เสมอตัว ผิดพลาดก็ได้รับคำตำหนิจึงเป็นงานที่ต้องการความรับผิดชอบสูง และมีจิตใจหนักแน่น วิธีการให้บริการที่จะทำให้ผู้รับบริการพอใจ จะต้องรู้ความคาดหวังของเขา และปฏิบัติตามความคาดหวังเท่าที่จะเป็นไปได้ การที่จะให้บริการเป็นที่พอใจของทุก ๆ คน จะเป็นเรื่องเป็นไปได้ แต่ก็ไม่พ้นวิสัยที่จะทำให้คนส่วนใหญ่พึงพอใจ หากเรามีความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ

ข้อควรระวังในการให้บริการ

1. ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการในทุกกรณีจะต้องแสดงว่าผู้รับบริการมีความสำคัญ จึงต้องระวังไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉยไม่สนใจผู้รับบริการอย่างจริงจัง เป็นสิ่งที่ต้องย้ำเตือนอยู่เสมอ

การให้บริการจะขาดตกบกพร่องไม่ได้เลย เพราะเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำลายงานบริการในส่วนอื่น ๆ ที่คืออยู่แล้ว ให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย

2. ดำเนินการล่าช้า เป็นลักษณะที่ไม่ดีอย่างยิ่ง เพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลา ทำความเสียหายให้ผู้รับบริการได้

3. ใช้กิริยา วาจา ไม่เหมาะสม การให้บริการสามารถจะรู้สึกได้จากกิริยา ท่าทาง การใช้คำพูด และน้ำเสียง ผู้ให้บริการอาจไม่มีความตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อผู้รับบริการในทางที่ไม่ดี แต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัว และไม่ควบคุมอารมณ์ของตนจึงแสดงออกด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการ

4. ทำให้ผู้รับบริการผิดหวัง บริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวังมีได้หลายกรณี แต่การต้อนรับที่ยืนชาหรือการพูดโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสม การให้บริการอย่างไม่เต็มใจ ไม่ใส่ใจในการให้บริการ การบริการผิดพลาดทำความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการ

คุณภาพเป็นเยี่ยมบริการเป็นยอด

คุณภาพในการให้บริการ หมายถึง ผู้รับบริการมีความคาดหวัง หรือประสงค์ให้มีการบริการในรูปแบบ ช่องทาง หรือวิธีการใดเพื่อให้บริการในรูปแบบดังกล่าวช้า หรือพัฒนาให้มีคุณภาพในการให้บริการดีขึ้น เพื่อสร้างความประทับใจ และภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร คุณภาพการให้บริการข้อมูลสารสนเทศการเกษตรของสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร คือ การบริการข้อมูลตามกระบวนการงานทั้ง 4 กระบวนการ ให้อยู่ในกรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้ ดังนี้

กระบวนการที่ 1 งานบริการข้อมูลสารสนเทศ กรณีผู้รับบริการมาติดต่อขอข้อมูลด้วยตนเอง ระยะเวลา 30 นาที

กระบวนการที่ 2 งานบริการข้อมูลสารสนเทศ กรณีผู้รับบริการติดต่อขอข้อมูลทางโทรศัพท์ ระยะเวลา 7 นาที

กระบวนการที่ 3 งานบริการข้อมูลสารสนเทศ กรณีผู้รับบริการติดต่อขอข้อมูลทาง E-mail ระยะเวลา 4 ชั่วโมง

กระบวนการที่ 4 งานบริการข้อมูลสารสนเทศ กรณีผู้รับบริการทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ข้อมูล ระยะเวลา 7 วันทำการ

โดยคุณภาพของการให้บริการข้อมูลสารสนเทศการเกษตร ทั้ง 4 กระบวนการ พิจารณาตามการให้บริการ ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านผลจากการให้บริการ



ภาคผนวก

เอกสารแนบท้ายประกาศสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร
เรื่อง การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน ลงวันที่ 16 กรกฎาคม 2551

รายชื่อกระบวนงาน	ระยะเวลา ดำเนินการแล้วเสร็จ	หน่วยงานรับผิดชอบ
กระบวนงานที่แล้วเสร็จใน 1 วัน		
1. การบริการข้อมูลข่าวสารสิ่งพิมพ์ด้านเศรษฐกิจการเกษตร	5 นาที	ฝ่ายประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขานุการกรม
2. การบริการข้อมูลสารสนเทศการเกษตร กรณีประชาชนมาติดต่อด้วยตนเอง	30 นาที	ศูนย์สารสนเทศการเกษตร
3. การบริการข้อมูลสารสนเทศการเกษตร กรณีประชาชนมาติดต่อขอข้อมูลทางโทรศัพท์	7 นาที	ศูนย์สารสนเทศการเกษตร
4. การบริการข้อมูลสารสนเทศการเกษตร กรณีประชาชนมาติดต่อขอข้อมูลทางอีเมล	0.50 วัน	ศูนย์สารสนเทศการเกษตร
กระบวนงานที่เสร็จแล้วภายใน 2-15 วัน		
5. การบริการข้อมูลสารสนเทศการเกษตร กรณีประชาชนส่งหนังสือมาขอข้อมูล	ไม่เกิน 7 วันทำการ	ศูนย์สารสนเทศการเกษตร
รวม 5 กระบวนงาน		

สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร
ศูนย์สารสนเทศการเกษตร
50 ถนนพหลโยธิน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร
กรุงเทพฯ 10900