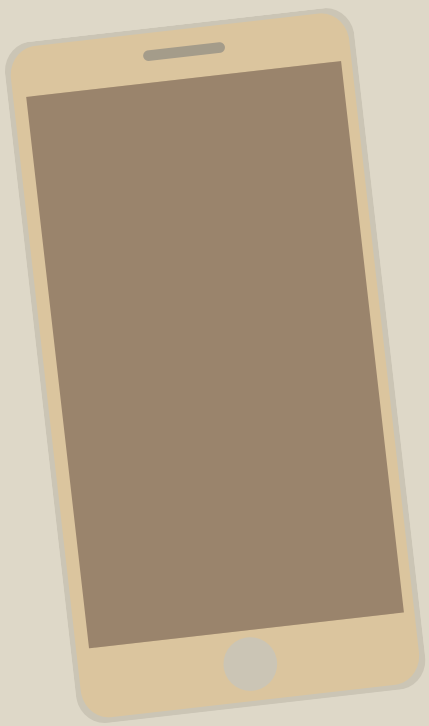


ข้อมูลสารสนเทศการเกษตร และการให้บริการข้อมูล สารสนเทศการเกษตร ปี 2568



ส่วนปฏิบัติการข้อมูลการเกษตร
ศูนย์สารสนเทศการเกษตร

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานและการให้บริการสารสนเทศการเกษตรฉบับนี้ ปรับปรุงขึ้นเพื่อประโยชน์สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติและผู้รับบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ประโยชน์ข้อมูลสารสนเทศการเกษตรในทุกระดับทั้งภายในหน่วยงาน ภายในและภายนอกกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตลอดจนองค์กร เกษตรกร และผู้สนใจทั้งในและต่างประเทศ ให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และพึงพอใจ โดยเนื้อหาภายในประกอบด้วย รายละเอียดของผู้รับผิดชอบภารกิจ รายการข้อมูลที่ให้บริการ วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน/การขอรับบริการ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน/การขอรับบริการ ค่าใช้จ่ายการรับบริการ ช่องทางการขอรับบริการ 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

มีนาคม 2568

ศูนย์สารสนเทศการเกษตร

สารบัญ

คำนำ	ก
สารบัญ	ข
หน้าที่ความรับผิดชอบผู้ปฏิบัติงานส่วนปฏิบัติการข้อมูลการเกษตร (สปข.)	1
โครงสร้างส่วนปฏิบัติการข้อมูลการเกษตร	2
การจัดทำสารสนเทศการเกษตรและการให้บริการ	3
- รายการสารสนเทศสินค้าเกษตรที่สำคัญที่จัดทำ	3
- ชื่อข้อมูลเผยแพร่/ให้บริการ และรายละเอียด (ภายในหน่วยงาน และภายนอก)	4
- วิธีการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการข้อมูลสารสนเทศการเกษตร และระยะเวลา	5
- รายการเอกสารเผยแพร่	14
- ขั้นตอนการปฏิบัติให้บริการข้อมูลสารสนเทศการเกษตร และค่าใช้จ่ายการขอรับบริการ	16
แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	17
การให้บริการ รับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และ คำชมเชย	18
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย	19
ของศูนย์สารสนเทศการเกษตร	
เทคนิคการให้บริการสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	20
ภาคผนวก	

หน้าที่รับผิดชอบผู้ปฏิบัติงานส่วนปฏิบัติการข้อมูลการเกษตร

ส่วนปฏิบัติการข้อมูลการเกษตร มีภารกิจหลักในการจัดทำเอกสารสนเทศการเกษตร เพื่อเผยแพร่และให้บริการแก่ผู้บริหารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ในทุกระดับ รวมถึงผู้ใช้ประโยชน์ทั่วไป ดังนี้

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

2. รวบรวมและสังเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศการเกษตรของพืช ปศุสัตว์และประมง ด้านการผลิต การตลาด ข้อมูลการเกษตรที่สำคัญ ภายในและภายนอก ศูนย์สารสนเทศการเกษตร โดยรายละเอียดและ กิจกรรมของงานที่ปฏิบัติ ดังนี้

2.1 ข้อมูลผลการสำรวจ และการพยากรณ์ ของพืชไร่ พืชสวน ปศุสัตว์และประมง ภาวะเศรษฐกิจสังคมครัวเรือน การใช้ที่ดินและลักษณะการถือครองที่ดิน ที่ผ่านการพิจารณาคณะกรรมการสารสนเทศ โดยจัดเก็บใน Direr : R เพื่อให้บริการภายในและภายนอกสำนักงาน

2.2 จัดทำเอกสารสารสนเทศการเกษตร จัดพิมพ์เอกสาร เพื่อให้บริการในช่องทางต่างๆ ได้แก่

- สถิติการเกษตรของประเทศไทย
- สถิติการค้าเกษตรไทยกับต่างประเทศ
- ตัวชี้วัดเศรษฐกิจการเกษตรของประเทศไทย
- สารสนเทศเศรษฐกิจการเกษตรรายสินค้า

3. บริการข้อมูลสารสนเทศการเกษตรให้กับ หน่วยงานราชการภายในและภายนอก สศก. สถาบัน องค์กร เอกชน นิสิต/นักศึกษา และบุคคลทั่วไปในทุกช่องทาง โดยมีเจ้าหน้าที่ประจำ เพื่อให้บริการกับ บุคคลดังกล่าว สำหรับรูปแบบการให้บริการ ดังนี้

3.1 ให้บริการผู้มาขอใช้บริการด้วยตนเอง

3.2 ทำหนังสือขอรับบริการ

3.3 ให้บริการข้อมูล ตอบคำถามทางโทรศัพท์ หมายเลข 0 2561 2870

3.4 ให้บริการข้อมูล ตอบคำถาม ผ่านช่องทาง E-mail : prcai@oae.go.th

3.5 ให้บริการข้อมูลสารสนเทศการเกษตรผ่าน Web Board บนเว็บไซต์ www.oae.go.th

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

5. กำกับดูแลตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ได้แก่ ตัวชี้วัดเรื่องร้อยละของระดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการในทุกมิติ

6. จัดการประชุมคณะกรรมการสารสนเทศการเกษตร และการประชุมกองบรรณาธิการ

7.จัดทำ Daily sheet สรุปต้นทุน ราคาสินค้าเกษตรสำคัญ พืช ปศุสัตว์ ทุกวันศุกร์ เพื่อเสนอให้ ผู้บริหารของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ใช้ประโยชน์

8.จัดทำ Fact sheet สรุปสถานการณ์การผลิต ตลาดสินค้าเกษตรสำคัญ พืช ปศุสัตว์ ประมง ทุกสัปดาห์แรกของเดือน เพื่อจัดส่งให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ รัฐมนตรีช่วยว่าการ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และผู้ตรวจราชการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ใช้ประโยชน์

9. ทำหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะทำงานขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจการเกษตรอาสา (ศกอ.)

10. ทำหน้าที่ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง เช่น FAO AMIS เป็นต้น

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

โครงสร้างส่วนปฏิบัติการข้อมูลการเกษตร (สปข.)

ส่วนปฏิบัติการข้อมูลการเกษตร (สปข.)



นายสุกกรณ พุทธินันท์
ผู้อำนวยการส่วนปฏิบัติการข้อมูลการเกษตร



นายอภิสิทธิ์ สิริเฉลิมกุล
นักวิชาการสถิติปฏิบัติการ

เอกสารสารสนเทศ
และการให้บริการ



นางสาวจันทร์ทิวา ตันกันยา
เจ้าพนักงานสถิติชำนาญงาน

ข้อมูลนำเข้า-ส่งออก



นางจิตราภรณ์ ทองประดิษฐ์
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

ประสานงานหน่วยงาน
ภายในและต่างประเทศ



นางสาวปณิฐิ์ เกตศิริ
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

ประชาสัมพันธ์และ
สื่อสารองค์กร



นายสรศักดิ์ เชื้อเพชร
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

แผน-ผล ติดตาม
และงบประมาณ



นางศศิธร เปาปราโมทย์
เจ้าพนักงานสถิติปฏิบัติงาน

บริหารงานทั่วไป



นางสาววัชรภรณ์ อัมระนันท์
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

สนับสนุนภารกิจ



นางสาวกัลลชวิภา จอกชื่น
เจ้าพนักงานสถิติปฏิบัติงาน



นางสาวเพ็ญภา นิมมานุทย์
จ้างเหมาบริการ



นางสาวณัฐพร สายทองแท้
จ้างเหมาบริการ



0 2561 2870



prcai@oae.go.th

การจัดทำสารสนเทศการเกษตรและการให้บริการ

ศูนย์สารสนเทศการเกษตร สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร มีหน้าที่ในการรวบรวม จัดทำ เผยแพร่ และให้บริการข้อมูลแก่ผู้ใช้ (Users) ในทุกระดับ ตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูง ข้าราชการ นักวิชาการ ทั้งภายในและภายนอกกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ นอกจากนี้ยังให้บริการข้อมูลสารสนเทศการเกษตร แก่องค์กร เกษตรกร และผู้สนใจทั้งในและต่างประเทศอีกด้วย โดยมีรายละเอียดในแต่ละเรื่องดังต่อไปนี้

1. รายการสารสนเทศสินค้าเกษตรที่สำคัญที่จัดทำ

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 - ไช้ไก่ 3. สุกร 4. โคนม - น้านมดิบ 5. โคนเนื้อ 6. กระบือ 7. ไก่พื้นเมือง 8. เป็ดเนื้อ 9. เป็ดไข่ <u>ประมง</u> 1. กุ้งเพาะเลี้ยง - กุ้งขาวแวนนาไม - กุ้งกุลาดำ 2. ปลาดุก 3. ปลานิล

หมายเหตุ: ผลการสำรวจไก่เนื้อ ไก่ไข่ สุกร ไก่ไข่-ไช้ไก่ และโคนเนื้อ 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 (ห้ามเผยแพร่) ใช้ภายใน หน่วยงาน	1. ข้อมูลผลการพยากรณ์ของศูนย์สารสนเทศการเกษตร ได้แก่ 1. พืชไร่ 2. พืชสวน 3. พืชผัก 4. ประมง 2. ข้อมูลต้นทุนการผลิตของศูนย์สารสนเทศการเกษตร 1. พืช 2. ปศุสัตว์ 3. ประมง (กุ้งขาวแวนนาไม) 3. ข้อมูลระดับประเทศ 3.1 ข้อมูลผลการพยากรณ์ระดับประเทศ (Outlook) ของศูนย์สารสนเทศการเกษตร 3.2 ร้อยละเนื้อที่ปลูกและปริมาณผลผลิตรายเดือนระดับประเทศของแต่ละสินค้า 3.3 ปฏิทินสินค้าเกษตร 3.4 จำนวนครุฑเรือสินค้าเกษตรระดับประเทศ 3.5 ข้อมูลการผลิตสินค้าเกษตร 50 ปี (สถิติตั้งแต่อดีต-ปัจจุบัน ระดับประเทศ)
3. ข้อมูลราคา ณ ไร่ณา	1. ข้อมูลราคารายวัน ณ ตลาดกลางที่สำคัญ 2. ข้อมูลราคารายสัปดาห์ 3. ข้อมูลราคารายสัปดาห์-รายเดือน (MIS) 4. ข้อมูลราคา ณ ไร่ณาจังหวัด
4. การใช้ที่ดิน-ภาวะเศรษฐกิจ สังคมครัวเรือนเกษตรกร	1. เนื้อที่ใช้ประโยชน์-ลักษณะการถือครอง 2. ภาวะเศรษฐกิจสังคมครัวเรือนเกษตรกร 3. ครัวเรือนเกษตรกร
5. เอกสารวิชาการ-สำรวจ- แบบสอบถาม	คู่มือการสำรวจ แบบสำรวจ แบบสอบถาม วิธีการสำรวจ-พยากรณ์
6. ข่าวสารความเคลื่อนไหว	
7. เอกสารเผยแพร่	1. สถิติการเกษตรของประเทศไทย 2. สารสนเทศเศรษฐกิจการเกษตร 3. ตัวชี้วัดเศรษฐกิจการเกษตรของประเทศไทย 4. สถิติการค้าสินค้าเกษตรไทยกับต่างประเทศ 5. คำนิยาม-อัตราแปลง
8. ตัวชี้วัด/รายงานความพึงพอใจ ของผู้รับบริการข้อมูล	
9. ภาวะการผลิตสินค้าเกษตร	รายงาน RRA
10. ฐานข้อมูลรอบตัวอย่าง ระดับหมู่บ้าน	ข้อมูลกรอบตัวอย่างสำหรับการสำรวจ โดยอาสาสมัครเกษตรกรหมู่บ้าน (อกม.)
11. อื่นๆ	

3. วิธีการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการข้อมูลสารสนเทศการเกษตร และระยะเวลา

3.1 ปริมาณการผลิต (แสดงตัวอย่างข้าวนาปี)

- เมื่อส่วนงานผู้รับผิดชอบ ดำเนินการจัดทำข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้ว บันทึกข้อมูลลงใน Drive R:\ศสส.-ส่วนฯ และทำบันทึกแจ้ง สปข.
- สปข. ดำเนินการบันทึกข้อมูลใน Drive R:\ศสส.-สปข. เช่น /_1. ปริมาณการผลิต/2.พืชไร่/_01.ข้าวนาปี
- รายการข้อมูลสินค้าข้าวนาปี ได้แก่

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

ต้นทุนการผลิตพืช

- เมื่อส่วนงานผู้รับผิดชอบ ดำเนินการจัดทำข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้ว บันทึกข้อมูลลงใน Drive R:\ศสส.-ส่วนฯ และทำบันทึกแจ้ง สปข.
- สปข. ดำเนินการบันทึกข้อมูลใน Drive R:\ศสส.-สปข.เช่น /_2. ต้นทุนการผลิต/1.พืช
- รายการข้อมูล 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

ต้นทุนการผลิตปศุสัตว์และประมง

- เมื่อส่วนงานผู้รับผิดชอบ ดำเนินการจัดทำข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้ว บันทึกข้อมูลลงใน Drive R:\ศสส.-ส่วนฯ และทำบันทึกแจ้ง สปข.
- สปข. ดำเนินการบันทึกข้อมูลใน Drive R:\ศสส.-สปข. / _2. ต้นทุนการผลิต/2.ปศุสัตว์ และ 3.ประมง
- 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 - รายเดือน (ไก่เนื้อ ไช้ไก่ สุกรขุน น้านมดิบ) - ระดับประเทศ/ภาค	รายเดือน รายไตรมาส
2. ต้นทุนการผลิตประมง	ต้นทุนการผลิตประมง จำนวน 5 สินค้า 1. กุ้งเพาะเลี้ยง - กุ้งกุลาดำ - กุ้งขาวแวนนาไม 2. ปลาตูก 3. ปลาหีบหิม 4. ปลากระพง 5. ปลานิล	- ต้นทุนผันแปร - ต้นทุนคงที่ - ต้นทุนรวมต่อไร่ - ต้นทุนรวมต่อกิโลกรัม - ระดับประเทศ	รายเดือน รายปี

การใช้ที่ดิน/Socio Economics

- เมื่อส่วนงานผู้รับผิดชอบ ดำเนินการจัดทำข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้ว บันทึกข้อมูลลงใน Drive R:\ศสส.-ส่วนฯ และทำบันทึกแจ้ง สปข.
- สปข. ดำเนินการบันทึกข้อมูลใน Drive R:\ศสส.-สปข. /_4. การใช้ที่ดิน-Socio
- รายละเอียดข้อมูล ได้แก่

รายการข้อมูล	ข้อมูลสถิติ	ช่วงระยะเวลา
1. การใช้ประโยชน์ที่ดิน 1.1 เนื้อที่ใช้ประโยชน์ทางการเกษตร - ที่นา - ที่พืชไร่ - ที่ไม้ผลและไม้ยืนต้น - ที่สวนผัก ไม้ดอกและไม้ประดับ - เนื้อที่ใช้ประโยชน์ทางการเกษตรอื่น 1.2 การถือครองที่ดิน (ไร่) - เนื้อที่ตนเอง - เนื้อที่ของผู้อื่น	ระดับภาค ระดับจังหวัด	รายปี
2. ภาวะเศรษฐกิจสังคมครัวเรือนเกษตรกร 2.1 รายได้เงินสดทางการเกษตร (บาทต่อครัวเรือนต่อปี) - พืช - ปศุสัตว์ และประมงเพาะเลี้ยง - อื่น ๆ 2.2 รายจ่ายเงินสดทางการเกษตร (บาทต่อครัวเรือนต่อปี) - พืช - ปศุสัตว์ และประมงเพาะเลี้ยง - อื่น ๆ 2.3 รายได้เงินสดนอกการเกษตร (บาทต่อครัวเรือนต่อปี) 2.4 รายจ่ายเงินสดนอกการเกษตร (บาทต่อครัวเรือนต่อปี) - บริโภค - อุปโภคและอื่นๆ 2.5 ขนาดทรัพย์สินปลายปี (บาทต่อครัวเรือนต่อปี) 2.6 ขนาดหนี้สินปลายปี (บาทต่อครัวเรือนต่อปี) 2.7 ขนาดเนื้อที่ถือครองต่อครัวเรือน 2.8 ข้อมูลพื้นฐานครัวเรือน - จำนวนครัวเรือนเกษตรกร (ครัวเรือน) - เพศ/อายุเฉลี่ยหัวหน้าครัวเรือน - ระดับการศึกษา (ร้อยละ) - ขนาดครัวเรือน และขนาดแรงงาน (คนต่อครัวเรือน) - จำนวนประชากรเกษตรกร (คน)	ระดับภาค ระดับจังหวัด	รายปี

3.2 รายการข้อมูลที่เคยเผยแพร่ทาง Website

รายการข้อมูลสารสนเทศการเกษตรที่เคยเผยแพร่ทางเว็บไซต์ www.oae.go.th สามารถจำแนกตามประเภทได้ดังต่อไปนี้

ข้อมูลพืชไร่

รายการข้อมูล	ข้อมูลสถิติ	ตารางแสดงรายละเอียด
1. ข้าวนาปี - เนื้อที่เพาะปลูก - เนื้อที่เก็บเกี่ยว - ผลผลิต - ผลผลิตต่อไร่/เนื้อที่เพาะปลูก - ผลผลิตต่อไร่/เนื้อที่เก็บเกี่ยว	ระดับภาค ระดับจังหวัด ระดับอำเภอ	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 7. จำแนกเป็นรายพันธุ์ 8. ปริมาณเมล็ดพันธุ์ และอัตราการใช้เมล็ดพันธุ์
3. มันสำปะหลังโรงงาน - เนื้อที่เพาะปลูก - เนื้อที่เก็บเกี่ยว - ผลผลิต - ผลผลิตต่อไร่/เนื้อที่เพาะปลูก - ผลผลิตต่อไร่/เนื้อที่เก็บเกี่ยว	ระดับภาค ระดับจังหวัด ระดับอำเภอ	1. จำนวนคริวเรือน 2. ร้อยละและปริมาณผลผลิตเก็บเกี่ยวรายเดือน 3. จำแนกเป็นรายพันธุ์ 4. จำแนกตามเนื้อที่ใส่ปุ๋ย และอัตราการใส่ปุ๋ยเคมี 5. จำแนกตามช่วงอายุ
4. ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ - เนื้อที่เพาะปลูก - เนื้อที่เก็บเกี่ยว - ผลผลิต - ผลผลิตต่อไร่/เนื้อที่เพาะปลูก - ผลผลิตต่อไร่/เนื้อที่เก็บเกี่ยว	ระดับภาค ระดับจังหวัด ระดับอำเภอ	1. จำนวนคริวเรือน 2. จำแนกตามชลประทาน 3. ร้อยละและปริมาณผลผลิตเก็บเกี่ยวรายเดือน 4. จำแนกเป็นรายพันธุ์ 5. จำแนกตามเนื้อที่ใส่ปุ๋ย และอัตราการใส่ปุ๋ยเคมี 6. ปริมาณเมล็ดพันธุ์ และอัตราการใช้เมล็ดพันธุ์
5. สับปะรดปัตตาเวีย - เนื้อที่เพาะปลูก - เนื้อที่เก็บเกี่ยว - ผลผลิต - ผลผลิตต่อไร่/เนื้อที่เพาะปลูก - ผลผลิตต่อไร่/เนื้อที่เก็บเกี่ยว	ระดับภาค ระดับจังหวัด ระดับอำเภอ	1. จำนวนคริวเรือน 2. ร้อยละและปริมาณผลผลิตเก็บเกี่ยวรายเดือน 3. จำแนกตามเนื้อที่ใส่ปุ๋ย และอัตราการใส่ปุ๋ยเคมี 4. จำแนกตามช่วงอายุ
6. ถั่วเหลือง - เนื้อที่เพาะปลูก - เนื้อที่เก็บเกี่ยว - ผลผลิต - ผลผลิตต่อไร่/เนื้อที่เพาะปลูก - ผลผลิตต่อไร่/เนื้อที่เก็บเกี่ยว	ระดับภาค ระดับจังหวัด ระดับอำเภอ	1. จำนวนคริวเรือน 2. จำแนกตามชลประทาน 3. ร้อยละและปริมาณเนื้อที่เพาะปลูกรายเดือน 4. ร้อยละและปริมาณผลผลิตเก็บเกี่ยวรายเดือน 5. จำแนกตามเนื้อที่ใส่ปุ๋ย และอัตราการใส่ปุ๋ยเคมี 6. ปริมาณเมล็ดพันธุ์ และอัตราการใช้เมล็ดพันธุ์ 7. พันธุ์ถั่วเหลือง

ข้อมูลพืชสวน

รายการข้อมูล	ข้อมูลสถิติ	ตารางแสดงรายละเอียด
1. มะพร้าว - เนื้อที่ยืนต้น - เนื้อที่ให้ผล - ผลผลิต - ผลผลิตต่อไร่	ระดับภาค ระดับจังหวัด	1. จำนวนครัวเรือน 2. ร้อยละ และปริมาณการขายผลผลิตเป็นรายเดือน
2. ลิ้นจี่ - เนื้อที่ยืนต้น - เนื้อที่ให้ผล - ผลผลิต - ผลผลิตต่อไร่	ระดับภาค ระดับจังหวัด ระดับอำเภอ	1. จำนวนครัวเรือน 2. ร้อยละ และปริมาณการขายผลผลิตเป็นรายเดือน
3. เงาะ - เนื้อที่ยืนต้น - เนื้อที่ให้ผล - ผลผลิต - ผลผลิตต่อไร่	ระดับภาค ระดับจังหวัด ระดับอำเภอ	ร้อยละ และปริมาณการขายผลผลิตเป็นรายเดือน
4. ทุเรียน - เนื้อที่ยืนต้น - เนื้อที่ให้ผล - ผลผลิต - ผลผลิตต่อไร่ - ผลผลิตต่อไร่/เนื้อที่เก็บเกี่ยว	ระดับภาค ระดับจังหวัด ระดับอำเภอ	1. จำนวนครัวเรือน 2. ร้อยละ และปริมาณการขายผลผลิตเป็นรายเดือน
5. ลำไย - เนื้อที่ยืนต้น - เนื้อที่ให้ผล - ผลผลิต - ผลผลิตต่อไร่	ระดับภาค ระดับจังหวัด ระดับอำเภอ	1. จำนวนครัวเรือน 2. ร้อยละ และปริมาณการขายผลผลิตเป็นรายเดือน
6. ปาล์มน้ำมัน - เนื้อที่ยืนต้น - เนื้อที่ให้ผล - ผลผลิต - ผลผลิตต่อไร่	ระดับภาค ระดับจังหวัด ระดับอำเภอ	1. จำนวนครัวเรือน 2. ร้อยละ และปริมาณการขายผลผลิตเป็นรายเดือน 3. จำแนกตามช่วงอายุ
7. ยางพารา - เนื้อที่ยืนต้น - เนื้อที่ให้ผล - ผลผลิต - ผลผลิตต่อไร่	ระดับภาค ระดับจังหวัด ระดับอำเภอ	ร้อยละและปริมาณผลผลิตที่ได้จากการกรีดยาง รายเดือน
8. มะนาว - เนื้อที่ยืนต้น - เนื้อที่ให้ผล - ผลผลิต - ผลผลิตต่อไร่	ระดับภาค ระดับจังหวัด	ร้อยละ และปริมาณการขายผลผลิตเป็นรายเดือน

รายการข้อมูล	ข้อมูลสถิติ	ตารางแสดงรายละเอียด
9. ส้มเขียวหวาน - เนื้อที่ยืนต้น - เนื้อที่ให้ผล - ผลผลิต - ผลผลิตต่อไร่	ระดับภาค ระดับจังหวัด	1. จำนวนครัวเรือน 2. ร้อยละ และปริมาณการขายผลผลิตเป็นรายเดือน
10. พริกไทย - เนื้อที่ยืนต้น - เนื้อที่ให้ผล - ผลผลิต - ผลผลิตต่อไร่	ระดับภาค ระดับจังหวัด	1. จำนวนครัวเรือน 2. ร้อยละ และปริมาณการเก็บเกี่ยวผลผลิตรายเดือน
11. ลองกอง - เนื้อที่ยืนต้น - เนื้อที่ให้ผล - ผลผลิต - ผลผลิตต่อไร่	ระดับภาค ระดับจังหวัด	ร้อยละ และปริมาณการขายผลผลิตเป็นรายเดือน
12. กาแฟ - เนื้อที่ยืนต้น - เนื้อที่ให้ผล - ผลผลิต - ผลผลิตต่อไร่	ระดับภาค ระดับจังหวัด	1. จำนวนครัวเรือน 2. ร้อยละ และปริมาณการเก็บเกี่ยวผลผลิตรายเดือน 3. จำแนกเป็นรายพันธุ์

รายการข้อมูล	ข้อมูลสถิติ	ตารางแสดงรายละเอียด
<ul style="list-style-type: none"> - ผลผลิตต่อไร่/เนื้อที่เพาะปลูก - ผลผลิตต่อไร่/เนื้อที่เก็บเกี่ยว 		

ข้อมูลไม้ดอก

รายการข้อมูล	ข้อมูลสถิติ	ตารางแสดงรายละเอียด
กล้วยไม้ <ul style="list-style-type: none"> - เนื้อที่เพาะปลูก - เนื้อที่เก็บเกี่ยว - ผลผลิตต่อไร่/เนื้อที่เพาะปลูก - ผลผลิตต่อไร่/เนื้อที่เก็บเกี่ยว 	ระดับภาค ระดับจังหวัด	<ol style="list-style-type: none"> 1. จำนวนครัวเรือน 2. ร้อยละ และปริมาณการเก็บเกี่ยวผลผลิตรายเดือน

4. รายการเอกสารเผยแพร่

ผลผลิต/กิจกรรม/งาน/โครงการ	เผยแพร่	ระยะเวลา	หมายเหตุ
4.1 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	24 มีนาคม ของทุกปี
4.2 สถิติการเกษตรของประเทศไทย 1. จัดทำตารางรายงานข้อมูลต่างๆ ภายในเล่ม พร้อมปรับปรุงข้อมูล 2. ติดตามและรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร 2.1 ข้อมูลภายใน ได้แก่ ศสส. และ สวศ. 2.2 ข้อมูลภายนอก ได้แก่ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงการคลัง กระทรวงกลาโหม กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กระทรวงอุตสาหกรรม องค์การอาหารและการเกษตรแห่งสหประชาชาติ (Food and Agriculture Organization of the United Nations) และกระทรวงเกษตรสหรัฐอเมริกา (United States Department of Agriculture) 3. จัดทำร่างต้นฉบับ 4. นำเสนอกองบรรณาธิการพิจารณาเอกสาร 5. ส่งต้นฉบับให้โรงพิมพ์ 6. เสนอสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรเพื่อเผยแพร่	เอกสารเผยแพร่ E-Book	ตุลาคม – พฤศจิกายน ธันวาคม – มกราคม มกราคม มกราคม – กุมภาพันธ์ กุมภาพันธ์ – มีนาคม มีนาคม	24 มีนาคม ของทุกปี
4.3 ตัวชี้วัดทางเศรษฐกิจการเกษตรของประเทศไทย 1. ติดตามและรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร 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	E-Book	มกราคม – มีนาคม เมษายน – พฤษภาคม พฤษภาคม – มิถุนายน กรกฎาคม	

ผลผลิต/กิจกรรม/งาน/โครงการ	เผยแพร่	ระยะเวลา	หมายเหตุ
4.4 สถิติการค้าสินค้าเกษตรไทยกับต่างประเทศ 1. ติดตามและตรวจสอบข้อมูลส่งออก-นำเข้า จากกรมศุลกากร 2. จัดทำร่างต้นฉบับ 3. นำเสนอกองบรรณาธิการพิจารณาเอกสาร 4. เสนอสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรเพื่อเผยแพร่	E-Book	ตุลาคม – มกราคม กุมภาพันธ์ – มีนาคม เมษายน พฤษภาคม	

5. ขั้นตอนการปฏิบัติให้บริการข้อมูลสารสนเทศการเกษตร และค่าใช้จ่ายการขอรับบริการ

ขั้นตอนการปฏิบัติงานในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศการเกษตร มี 5 ช่องทาง ประกอบด้วย

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

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

แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการข้อมูลสารสนเทศ



ทุกช่องทาง
ไม่มีค่าใช้จ่ายการขอรับบริการ

สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร

ศูนย์สารสนเทศการเกษตร

ส่วนปฏิบัติการข้อมูลการเกษตร

ภายใน
30 นาที

ผู้รับบริการด้วยตนเอง

- แจ้งความประสงค์ขอข้อมูลแก่เจ้าหน้าที่
- เจ้าหน้าที่ส่งมอบข้อมูลให้ผู้รับบริการข้อมูล พร้อมขอความร่วมมือตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ของ สศก.

ภายใน
7 นาที

ผู้รับบริการทางโทรศัพท์

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

ไม่เกิน
7 วัน
ทำการ

หนังสือขอความอนุเคราะห์

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

ภายใน
4 ชม.

ผู้รับบริการทาง E-mail และ Web Board

- ผู้รับบริการแจ้งความประสงค์ขอข้อมูลทาง E-mail และ Web Board
- เจ้าหน้าที่ส่งมอบข้อมูลให้ผู้รับบริการข้อมูลทาง E-mail และ Web Board พร้อมขอความร่วมมือตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ของ สศก.

Drive R:\ศสส.\สปช.

- ผู้รับบริการข้อมูลสามารถดึงข้อมูลที่ต้องการจาก Drive R:\ศสส.\สปช.

การให้บริการ รับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และ คำชมเชย

ปัจจุบัน ศูนย์สารสนเทศการเกษตร (ศสส.) มีช่องทางให้ผู้รับบริการ เสนอข้อร้องเรียน หรือ ข้อคิดเห็นต่างๆ เพื่อการปรับปรุงการให้บริการ หลายช่องทาง ได้แก่ โทรศัพท์ กล้องรับข้อร้องเรียน ทำหนังสือร้องเรียน E-mail Facebook ศสส. รวมถึง เว็บไซต์ www.oae.go.th ซึ่งมีส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ (สทส.) เป็นผู้ดูแลระบบ โดยหลังจากที่ได้รับเรื่องดังกล่าวแล้ว จะดำเนินการตามกระบวนการและ ขั้นตอน พร้อมกำหนดระยะเวลาดำเนินการแล้วเสร็จ 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

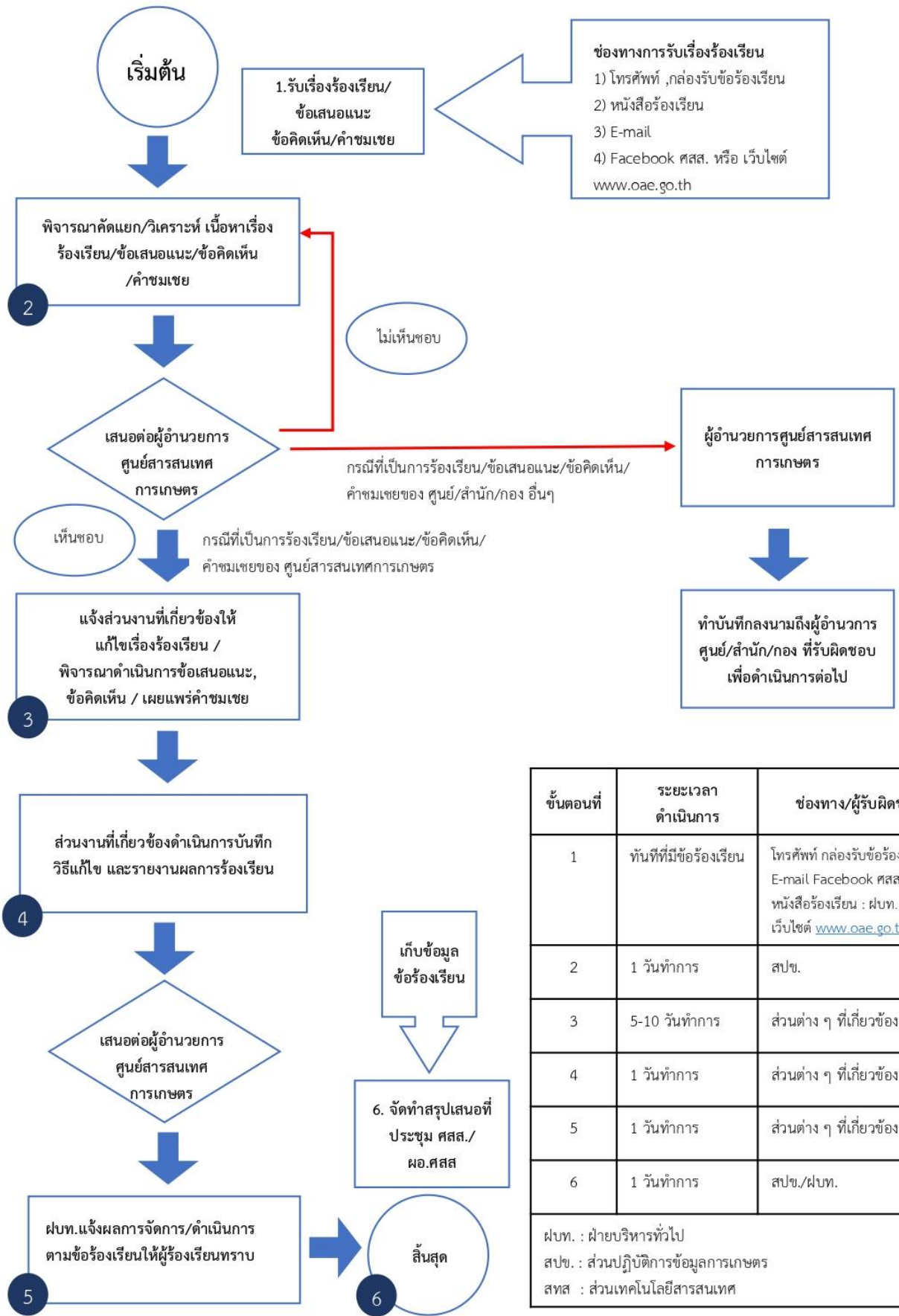
3. ส่วนงานภายในที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่รับแจ้ง ได้รับหนังสือส่งการลงนามโดย ผอ.ศสส. เพื่อดำเนินการ กำหนดระยะเวลาแก้ไข ปรับปรุง ดำเนินการตามข้อเสนอที่สามารถดำเนินการได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลา 5-10 วันทำการ แล้วแต่กรณี (หมายเหตุ : ในกรณีที่กระบวนการปรับปรุงแก้ไข ตามข้อเสนอแนะที่ได้รับ เกี่ยวข้องกับปัจจัยอื่น 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. ดำเนินการจัดทำสรุปผลการดำเนินงานของข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย ที่ได้รับ เสนอต่อที่ประชุมศูนย์สารสนเทศการเกษตรทุกเดือน เพื่อใช้สำหรับทบทวนกระบวนการ ในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ

6. ฝบท. จัดทำรายงานการประชุมและบันทึก เสนอต่อหัวหน้าหน่วยงานเพื่อรับทราบ

**แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชยของ
ศูนย์สารสนเทศการเกษตร**



ขั้นตอนที่	ระยะเวลาดำเนินการ	ช่องทาง/ผู้รับผิดชอบ
1	ทันทีที่มีข้อร้องเรียน	โทรศัพท์ กล้องรับข้อร้องเรียน E-mail Facebook ศสส. : สปข. หนังสือร้องเรียน : ผบท. เว็บไซต์ www.oae.go.th :สทส.
2	1 วันทำการ	สปข.
3	5-10 วันทำการ	ส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
4	1 วันทำการ	ส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
5	1 วันทำการ	ส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
6	1 วันทำการ	สปข./ผบท.

ผบท. : ฝ่ายบริหารทั่วไป
 สปข. : ส่วนปฏิบัติการข้อมูลการเกษตร
 สทส : ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ

6. เทคนิคการให้บริการสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

การให้บริการเป็นหน้าที่ของข้าราชการทุกคน การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพ การให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด รวมทั้งประชาชนมีการเรียกร้องการบริการที่ดีขึ้น สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรจึงได้จัดทำคู่มือการให้บริการขึ้นเพื่อให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ได้เรียนรู้และยึดเป็นแนวทางในการปฏิบัติด้านบริการให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจทั้งในด้านบุคลากรที่ให้บริการ เครื่องมือเครื่องใช้ สถานที่ที่ให้บริการ รวมถึงมาตรฐานระยะเวลาให้บริการ

งานบริการ

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

เทคนิคการให้บริการ

วิธีสร้างนักบริการมืออาชีพ องค์กรต้องสรรหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติบุคลิกภาพที่เหมาะสม จากนั้นจึงพัฒนาเทคนิคการบริการให้กับบุคลากร ซึ่งในแต่ละเรื่องมีรายละเอียด ดังนี้

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

2. บุคลิกภาพทั้งลักษณะการแต่งกายที่แลดูสะอาดเรียบร้อย รวมไปถึงอากัปกริยาที่แสดงออก เช่น การยิ้ม การหัวเราะ การแสดงท่าทางประกอบารพูด 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 เพื่อแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการทราบว่าผู้ให้บริการกำลังตั้งใจฟังในเรื่องที่ผู้รับบริการพูด

การสร้างความประทับใจในงานบริการ ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการ ได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและเอาใจใส่ พูดสุภาพไพเราะซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญเป็นผลให้เขาเกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้นต้องทำให้ถึงขั้นที่ผู้รับบริการเกิดปิติยินดี นั่นคือต้องให้บริการที่บรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไปอีก การปฏิบัติตนของผู้ให้บริการด้วยไมตรีต่อผู้รับบริการและความประทับใจจากการต้อนรับของเราย่อมจะเป็นผลให้เขามาใช้บริการของเราอีก แล้วตัวเราและองค์กรของเราก็ย่อมจะสบความก้าวหน้า เราสามารถเติมไมตรีเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่การรักการมีไมตรีต่อผู้รับบริการกล่าวง่าย ก็คือว่า “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ

ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการของเราเขาต้องการให้เราแสดงออกดังต่อไปนี้

1. บริการที่มีไม่ตรีจิต หมายถึง การให้บริการที่ตีบวกกับอะไรอีกเล็ก ๆ น้อย ๆ องค์กรประกอบอื่น ๆ ก็มีความสำคัญเช่นกัน แต่บริการที่มีอัธยาศัยไม่ตรีจิตจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอึดอัด และประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย
2. ยิ้ม เป็นสิ่งจำเป็นอันดับแรกในการทักทายบุคคล เพราะจะทำให้เขารู้สึกอบอุ่นใจและในคำพูดที่เราทักทาย เราสามารถใช้น้ำเสียงและท่วงทำนองที่เป็นธรรมชาติให้ผู้รับบริการรู้สึกพอใจที่มาใช้บริการของเรา
3. คำพูดที่วิเศษ คือ คำพูดเหล่านี้ “ขอบคุณค่ะ” “ดิฉันเสียใจ” “ขอโทษค่ะ” “มีอะไรให้ดิฉันช่วยไหมค่ะ” ชื่อของผู้รับบริการเป็นคำวิเศษเช่นกันเมื่อคุณใช้
4. ให้ความช่วยเหลือและแสดงไม่ตรีจิต ที่จะทำให้เขาอบอุ่นใจ หมายความว่า เราจะต้องเรียนรู้ปฏิบัติการของผู้อื่น ตัวอย่างเช่น ถ้าเรารู้ว่าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า เราจะต้องเอาใจใส่เขาเป็นพิเศษต่อความต้องการช่วยเหลือในเรื่องงานที่มาติดต่อ สถานที่และคำแนะนำอื่น ๆ เป็นต้น
5. การพูดด้วยน้ำเสียงที่มีไม่ตรีจิต และพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ
6. พนักงานทุกคนสามารถแสดงความมีอัธยาศัย ในการทำงานของตนเองให้ดีที่สุดไม่ว่าพนักงานนั้นจะต้องติดต่อกับผู้รับบริการโดยตรงหรือไม่
7. เราควรที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ แม้ว่าเราเองสามารถช่วยได้เพียงเล็กน้อย
8. เราควรจะต้องมีอัธยาศัยไม่ตรีต่อเพื่อนร่วมงาน ของเราด้วยทุกคนจะทำงานร่วมกันได้ดีกว่า ถ้าทุกคนมีไม่ตรีจิตต่อกัน ผู้รับบริการจะสังเกตเห็นได้ชัดว่าบรรยากาศในการทำงาน โดยส่วนรวมมีอัธยาศัยต่อกันไม่ใช่เฉพาะที่เห็นได้จากคนใดคนหนึ่ง
9. ผู้รับบริการมีเหตุผลหลายอย่างที่มาทำการติดต่อกับองค์กรของเราแต่สิ่งหนึ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังเสมอว่าจะได้รับการต้อนรับอย่างอบอุ่น และมีไม่ตรีจิตจากพนักงาน ถ้าเราให้การต้อนรับเช่นนั้น ผู้รับบริการก็จะมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรของเรา โดยส่วนรวมและเกิดความไว้วางใจตามมาด้วยความพอใจในที่สุด

ลักษณะเฉพาะของงานบริการ งานมีลักษณะเฉพาะ ดังต่อไปนี้

1. ได้รับความพอใจหรือไม่พอใจ ก็เกิดความรู้สึกในทันที งานบริการเป็นงานให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก ดังนั้นเมื่อผู้รับบริการได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการก็จะแสดงออกถึงความรู้สึกที่ดี แต่ในทางกลับกันถ้าไม่ได้รับความพอใจก็จะเกิดความรู้สึกในทางที่ไม่ดีต่อผู้ให้บริการและองค์กรที่ให้บริการในทันทีเช่นกัน
2. ผลของการบริการเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและประผลได้รวดเร็ว งานบริการเริ่มต้นและดำเนินการได้ในทุกขณะ ทั้งในตอนต้น ท่ามกลาง และในตอนท้าย เพราะไม่มีข้อจำกัดว่าจะต้องให้บริการเฉพาะในเวลาหนึ่งเวลาใด
3. ผลของการเชื่อมโยงไปถึงคนละองค์กร งานบริการสร้างความรู้ในทันทีที่ได้รับบริการจึงสามารถแปรเปลี่ยนเป็นผลจากการให้บริการได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดี อาจจะแปรผลจากการให้บริการได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดี
4. ผิดพลาดแล้วชดเชยด้วยสิ่งอื่นก็เพียงแค่บรรเทาความไม่พอใจ การบริการที่ผิดพลาดบกพร่องไม่สามารถจะเปลี่ยนความรู้สึกของผู้รับบริการให้กลับมาดีได้นอกจากเป็นการลดความพอใจที่เกิดขึ้นได้น้อยลง
5. สร้างทัศนคติต่อบุคคล องค์กรและองค์กรได้อย่างมาก การบริการสามารถจะสร้างความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ที่มีต่อผู้ให้บริการหรือองค์กรอย่างมากมาย ไม่มีขีดจำกัดขึ้นอยู่กับลักษณะของการให้บริการที่มีมากน้อยเพียงใดสำคัญมากน้อยเท่าใด

6. สร้างภาพลักษณ์ให้องค์กรและองค์การเป็นเวลานาน การบริการทั้งที่ดี และไม่ดีจะติดอยู่ในความทรงจำของผู้บริการอยู่ตลอดไป แม้เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขบริการให้ดีขึ้นมากแล้ว แต่ภาพเก่าที่ไม่ดียังคงหลงเหลืออยู่กว่าที่จะล้างภาพลักษณ์ที่อัปยศได้ต้องใช้เวลาอันเป็นสิบๆปี

7. หากเกิดการบกพร่องจะเห็นได้ชัด บริการเป็นสิ่งที่ไม่ต้องการรับรู้ เมื่อมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดไม่สมบูรณ์หรือขาดตกบกพร่องก็จะปรากฏให้เห็นได้ในทันทีทันใด จึงต้องระมัดระวังในเรื่องบริการให้มาก

8. ต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี บริการจะดีหรือไม่ดีมาน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ถ้าได้คนที่มีจิตสำนึกในการให้บริการดี มีทัศนคติต่อการให้บริการดีและได้รับการปลูกฝังนิสัยในการให้บริการและฝึกฝนตนเองมาดี ก็จะทำให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศ ในทางกลับกันถ้าได้คนไม่ดีมาเป็นผู้ทำงานให้บริการก็จะเท่ากับผิดพลาดตั้งแต่ต้นแล้วจะหวังให้เกิดบริการที่ดีคงเป็นไปได้ยาก

9. คนเป็นตัวแปรที่สำคัญในการสร้างและทำลายงานบริการ บริการที่ผิดพลาดบกพร่อง นำความเสียหายมาสู่องค์กรจะพบว่าส่วนใหญ่เกิดจากคน องค์กรหลายแห่งเคยได้รับชื่อเสียงยกย่องว่าให้บริการดี แต่พอเปลี่ยนทีมงานที่ให้บริการก็มีเสียงสะท้อนว่าให้บริการด้วยคุณภาพหรือให้บริการไม่ดีดังเดิม และอาจถึงขั้นทำให้เสียผู้บริการเดิมไปก็ได้

ข้อควรปฏิบัติในการให้บริการ

1. การปฏิบัติในการให้บริการทางกาย ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่นด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า ไม่ง่วงเหงาหาวนอน เชื่องซึม มีลักษณะตะมัดทะแมง 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 การที่จะทำให้บริการเป็นที่พอใจของทุก ๆ คน จะเป็นเรื่องเป็นไปได้ แต่ก็ไม่พ้นวิสัยที่จะทำให้คนส่วนใหญ่พึงพอใจ หากเรามีความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ

ข้อควรระวังในการให้บริการ

1. ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการในทุกกรณีจะต้องแสดงว่าผู้รับบริการมีความสำคัญ จึงต้องระวังไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉยไม่สนใจผู้รับบริการอย่างจริงจัง

2. ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ต้องย้ำเตือนอยู่เสมอว่า การให้บริการจะขาดตกบกพร่องไม่ได้เลย เพราะเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำลายงานบริการในส่วนอื่น ๆ ที่ดีอยู่แล้วให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย

3. **ดำเนินการล่าช้า** เป็นลักษณะที่ไม่ดีอย่างยิ่ง เพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลา ทำความเสียหายให้ผู้รับบริการได้

4. **ใช้กิริยา วาจา ไม่เหมาะสม** การให้บริการสามารถจะรู้สึกได้จากกิริยา ท่าทาง การใช้คำพูด และน้ำเสียง ผู้ให้บริการอาจไม่มีความตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อผู้รับบริการในทางที่ไม่ดี แต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัว และไม่ควบคุมอารมณ์ของตนจึงแสดงออกด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการ

5. **ทำให้ผู้รับบริการผิดหวัง** บริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวังมีได้หลายกรณี แต่การต้อนรับที่ยืนชาหรือการพูดโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสม การให้บริการอย่างไม่เต็มใจ ไม่ใส่ใจในการให้บริการ การบริการผิดพลาดทำความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการ

คุณภาพเป็นเยี่ยมบริการเป็นยอด

คุณภาพในการให้บริการ หมายถึง ผู้รับบริการมีความคาดหวัง หรือประสงค์ให้มีการบริการในรูปแบบ ช่องทาง หรือวิธีการใดเพื่อให้บริการในรูปแบบดังกล่าวซ้ำ 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 และ Web board หน้าเว็บไซต์ สศก. ระยะเวลา 4 ชั่วโมง

กระบวนการที่ 4 งานบริการข้อมูลสารสนเทศ กรณีผู้รับบริการทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ข้อมูล ระยะเวลา 7 วันทำการ

โดยคุณภาพของการให้บริการข้อมูลสารสนเทศการเกษตร ทั้ง 4 กระบวนการ พิจารณาตามการให้บริการ ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ
5. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ



ภาคผนวก

เอกสารแนบท้ายประกาศสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร
เรื่อง การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน ลงวันที่ เมษายน พ.ศ. ๒๕๕๕

รายชื่อกระบวนงาน	ระยะเวลา ดำเนินการแล้วเสร็จ	หน่วยงานรับผิดชอบ
<p>กระบวนงานที่แล้วเสร็จใน ๑ วัน</p> <p>๑. การบริการข้อมูลข่าวสารสิ่งพิมพ์ด้านเศรษฐกิจการเกษตร</p> <p>๒. การบริการข้อมูลสารสนเทศการเกษตรกรณีประชาชนมาติดต่อด้วยตนเอง</p> <p>๓. การบริการข้อมูลสารสนเทศการเกษตรกรณีประชาชนมาติดต่อขอข้อมูลทางโทรศัพท์</p> <p>๔. การบริการข้อมูลสารสนเทศการเกษตรกรณีประชาชนมาติดต่อขอข้อมูลทางอีเมล</p>	<p>๕ นาที</p> <p>๓๐ นาที</p> <p>๗ นาที</p> <p>๔ ชั่วโมง</p>	<p>ฝ่ายประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขานุการกรม ศูนย์สารสนเทศการเกษตร</p> <p>ศูนย์สารสนเทศการเกษตร</p> <p>ศูนย์สารสนเทศการเกษตร</p>
<p>กระบวนงานที่แล้วเสร็จภายใน ๒-๑๕ วัน</p> <p>๑. การบริการข้อมูลสารสนเทศการเกษตรกรณีประชาชนส่งหนังสือมาขอข้อมูล</p> <p>รวม ๕ กระบวนงาน</p>	<p>๒ วัน</p>	<p>ศูนย์สารสนเทศการเกษตร</p>

