



คู่มือ

การปฏิบัติงาน

ส่วนปฏิบัติการข้อมูลการเกษตร



## คำนำ

ส่วนปฏิบัติการข้อมูลการเกษตรเป็นหน่วยงานภายใต้ศูนย์สารสนเทศการเกษตร สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร มีหน้าที่ในการรวบรวม จัดทำ เผยแพร่ และให้บริการข้อมูลแก่ผู้ใช้ (Users) ในทุกระดับ ตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูง ข้าราชการ นักวิชาการทั้งภายใน และภายนอกกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ นอกจากนี้ยังให้บริการข้อมูลสารสนเทศการเกษตรแก่องค์กร เกษตรกร และผู้สนใจทั้งในและต่างประเทศ อีกด้วย

จากความรับผิดชอบดังกล่าว ส่วนปฏิบัติการข้อมูลการเกษตรจึงได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานภายในส่วนฯ เพื่อประโยชน์ในการบริหาร จัดการ การปฏิบัติงาน ให้สามารถตอบสนองความต้องการข้อมูลสารสนเทศการเกษตรได้อย่างมีระเบียบ แบบแผน เป็นการยกระดับการปฏิบัติงานภายในของส่วนฯ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ส่วนปฏิบัติการข้อมูลการเกษตรหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานราชการ และใช้เป็นแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของส่วนฯ ให้สามารถบริการข้อมูลสารสนเทศการเกษตรได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อความต้องการได้เป็นอย่างดี

สิงหาคม 2562

ส่วนปฏิบัติการข้อมูลการเกษตร

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
1. รายการข้อมูลสินค้าเกษตรที่สำคัญ	1
2. ข้อมูลที่เผยแพร่ภายในสำนักงาน	2
2.1 ขั้นตอนการดำเนินงานจัดทำข้อมูลเผยแพร่ภายในสำนักงาน ด้านการผลิต	3
2.2 ขั้นตอนการดำเนินงานจัดทำข้อมูลเผยแพร่ภายในสำนักงาน ด้านต้นทุนการผลิตพืช	5
2.3 ขั้นตอนการดำเนินงานจัดทำข้อมูลเผยแพร่ภายในสำนักงาน ด้านต้นทุนการผลิต ปศุสัตว์และประมง	6
2.4 ขั้นตอนการดำเนินงานจัดทำข้อมูลเผยแพร่ภายในสำนักงาน ด้านการใช้ที่ดิน	7
3. รายการข้อมูลที่เผยแพร่ทาง Website	8
3.1 ขั้นตอนการดำเนินงานจัดทำข้อมูลพืชไร่	8
3.2 ขั้นตอนการดำเนินงานจัดทำข้อมูลพืชสวน	10
3.3 ขั้นตอนการดำเนินงานจัดทำข้อมูลพืชผัก	12
3.4 ขั้นตอนการดำเนินงานจัดทำข้อมูลไม้ดอก	14
4. รายการเอกสารเผยแพร่	15
5. ขั้นตอนการปฏิบัติและให้บริการข้อมูลสารสนเทศการเกษตร	17
6. เทคนิคการให้บริการ	19

## 1. รายการข้อมูลสินค้าเกษตรที่สำคัญ

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

## 2. ข้อมูลที่เผยแพร่ภายในสำนักงาน

รายการ	ข้อมูลแต่ละโพร์เตอร์
1. ปริมาณการผลิต	ข้อมูลสถิติสินค้าเกษตรจากผลการสำรวจของศูนย์สารสนเทศการเกษตร ได้แก่ 1. พืชไร่ 2. พืชสวน 3. พืชผัก 4. กัญชง 5. ปศุสัตว์ 6. ประมง
2. ข้อมูลความมั่นคง (ห้ามเผยแพร่) ใช้ภายในหน่วยงาน	1. ข้อมูลผลการพยากรณ์รายไตรมาสของศูนย์สารสนเทศการเกษตร ได้แก่ 1. พืชไร่ 2. พืชสวน 3. พืชผัก 4. ประมง 2. ข้อมูลต้นทุนการผลิตรายไตรมาสของศูนย์สารสนเทศการเกษตร 1. พืช 2. ปศุสัตว์ 3. ประมง (กุ้งขาวแวนนาไม) 3. ข้อมูลระดับประเทศ 1. ข้อมูลผลการพยากรณ์ระดับประเทศ (Outlook) ของศูนย์สารสนเทศการเกษตร 2. ร้อยละเนื้อที่ปลูกและปริมาณผลผลิตรายเดือนระดับประเทศของแต่ละสินค้า 3. ปฏิทินสินค้าเกษตรที่สำคัญรายเดือน รายไตรมาส 4. จำนวนครัวเรือนสินค้าเกษตรระดับประเทศ 5. ข้อมูลการผลิตสินค้าเกษตร 50 ปี (สถิติตั้งแต่อดีต-ปัจจุบัน ระดับประเทศ)
3. ข้อมูลราคา ณ ไร่นา	1. ข้อมูลราคารายวัน ณ ตลาดกลางที่สำคัญ 2. ข้อมูลราคารายสัปดาห์ 3. ข้อมูลราคารายเดือน
4. เนื้อที่ใช้ประโยชน์-เศรษฐกิจสังคมฯ	1. เนื้อที่ใช้ประโยชน์-ลักษณะการถือครอง 2. ภาวะเศรษฐกิจสังคมครัวเรือนเกษตร 3. ทะเบียนเกษตรกร
5. ภัยธรรมชาติ	รายงานสถานการณ์ภัยธรรมชาติแต่ละปี
6. เอกสารวิชาการ-สำรวจ-แบบสอบถาม	คู่มือการสำรวจ แบบสำรวจ แบบสอบถาม วิธีการสำรวจ-พยากรณ์
7. ข่าวสารความเคลื่อนไหว	
8. เอกสารเผยแพร่	1. สถิติการเกษตรของประเทศไทย 2. สารสนเทศเศรษฐกิจการเกษตร 3. ตัวชี้วัดเศรษฐกิจการเกษตรของประเทศไทย 4. สถิติการค้าสินค้าเกษตรไทยกับต่างประเทศ 5. คำนิยาม-อัตราแปลง 6. สถานการณ์สินค้าเกษตรที่สำคัญและแนวโน้ม
9. รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูล	
10. ภาวะการผลิตสินค้าเกษตร	
11. ข้อมูลเอกภาพ	
12. ข้อมูลอื่น ๆ	

## 2.1 ขั้นตอนการดำเนินงานจัดทำข้อมูลเผยแพร่ภายในสำนักงาน ด้านการผลิต

1. เมื่อส่วนฯ ต่างๆ ดำเนินการจัดทำข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้ว บันทึกข้อมูลลงใน Drive R:\ศสส.-ส่วนฯ และทำบันทึกแจ้ง สปข.

2. สปข. ดำเนินการบันทึกข้อมูลใน Drive R:\ศสส.-สปข. (copy)

3. รายละเอียดข้อมูลสินค้าจาก สพร.

รายการข้อมูล	Drive R:\ศสส.-สปข. /_1. ปริมาณการผลิต/2.พืชไร่/_01.ข้าวนาปี		
	ผลสำรวจ	ผลสำรวจเบื้องต้น	พยากรณ์
1. ข้าวนาปี - เนื้อที่เพาะปลูก - เนื้อที่เก็บเกี่ยว - ผลผลิต - ผลผลิตต่อไร่/เนื้อที่เพาะปลูก - ผลผลิตต่อไร่/เนื้อที่เก็บเกี่ยว	ปี 2524-2559 ระดับจังหวัด ปี 2554-2559 ระดับอำเภอ ข้าวความชื้น 14% ปี 2524-2544 ข้าวความชื้น 15% ปี 2545-2559		ปี 2560 ณ ไตรมาส 4 เดือนธันวาคม 2560 ปี 2561 outlook ครั้งที่ 1 มิ.ย. 60
2. ชนิดข้าว - ข้าวเจ้า - ข้าวเหนียว	ปี 2532-2559 ระดับจังหวัด		ปี 2560 ณ ไตรมาส 4 เดือน ธันวาคม 2560
3. คราวเรือนผู้ปลูกข้าวนาปี - ร้อยละและจำนวนคราวเรือน - แยกตามขนาดเนื้อที่เพาะปลูก	ปี 2532-2559 ระดับจังหวัด		
4. เนื้อที่ชลประทาน - ในเขตชลประทาน - นอกเขตชลประทาน	ปี 2532-2559 ระดับจังหวัด ข้าวความชื้น 14% ปี 2532-2552 ข้าวความชื้น 15% ปี 2545-2558		
5. พันธุ์ข้าวนาปี - พันธุ์พื้นเมือง กข.6 กข.15 ขาวดอกมะลิ 105 สุพรรณบุรี 60,90 ราชการไวต่อแสง ราชการไม่ ไวต่อแสง ชัยนาท 1 คลองหลวง 1 หอมสุพรรณบุรี ปทุมธานี 1 สุพรรณบุรี 1	ปี 2532-2559 ระดับจังหวัด ข้าวความชื้น 14% ปี 2532-2552 ข้าวความชื้น 15% ปี 2545-2559		
6. ร้อยละเนื้อที่ปลูกรายเดือน	ปี 2535-2559 ระดับจังหวัด		
7. ร้อยละผลผลิตเก็บเกี่ยวรายเดือน	ปี 2532-2559 ระดับจังหวัด ข้าวความชื้น 14% ปี 2532-2552 ข้าวความชื้น 15% ปี 2545-2559		
8. วิธีการปลูกข้าว - นาดำ - นาหว่านสำรว - นาหว่านน้ำตม - นาหยอด	ปี 2532-2558 ระดับจังหวัด ข้าวความชื้น 14% ปี 2532-2554 ข้าวความชื้น 15% ปี 2545-2558		

รายการข้อมูล	Drive R:\ศสส.-สปข. /_1. ปริมาณการผลิต/2.พืชไร่/_01.ข้าวนาปี		
	ผลสำรวจ	ผลสำรวจเบื้องต้น	พยากรณ์
9. ปุ๋ยเคมี - เนื้อที่ใส่ปุ๋ย - ปริมาณการใช้ปุ๋ย - อัตราการใส่ปุ๋ย	ปี 2528-2558 ระดับจังหวัด		
10. ปริมาณการใช้เมล็ดพันธุ์แต่ละ วิธีการปลูก - ปริมาณเมล็ดพันธุ์ - อัตราการใช้เมล็ดพันธุ์ต่อไร่	ปี 2532-2558 ระดับจังหวัด		
11. การขายผลผลิตข้าว - ข้าวเจ้า - ข้าวเหนียว	ปี 2538-2552 ระดับจังหวัด		

## 2.2 ขั้นตอนการดำเนินงานจัดทำข้อมูลเผยแพร่ภายในสำนักงาน ด้านต้นทุนการผลิตพืช

1. เมื่อส่วนฯ ต่างๆ ดำเนินการจัดทำข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้ว บันทึกข้อมูลลงใน Drive R:\ศสส.-ส่วนฯ และทำบันทึกแจ้ง สปข.
2. สปข. ดำเนินการบันทึกข้อมูลใน Drive R:\ศสส.-สปข. (copy)
3. รายละเอียดข้อมูลสินค้าจาก สปข.

รายการข้อมูล	Drive R:\ศสส.-สปข. / _2. ต้นทุนการผลิต/1.พืช		
	ผลการวิเคราะห์		
	เผยแพร่	รายละเอียด	ช่วงระยะเวลา
1. ตารางสรุปต้นทุนการผลิต	ต้นทุนการผลิต จำนวน 36 สินค้า ระดับประเทศ	- ต้นทุนการผลิตบาท/ไร่ - ต้นทุนการผลิตบาท/ตัน - ราคา ณ ไรณา - ผลตอบแทนบาท/ไร่ และ บาท/ตัน	รายไตรมาส ไตรมาส 1 มี.ค.62
2. ต้นทุนการผลิตข้าว	ต้นทุนการผลิตข้าว 10 ชนิด ระดับประเทศ/ภาค	- ต้นทุนผันแปร - ต้นทุนคงที่ - ต้นทุนรวมต่อไร่ - ต้นทุนรวมต่อเกวียน (ตัน)	รายไตรมาส ไตรมาส 1 มี.ค.62
3. ต้นทุนการผลิตพืชไร่	ต้นทุนการผลิตพืชไร่ จำนวน 7 สินค้า ระดับประเทศ/ภาค	- ต้นทุนผันแปร - ต้นทุนคงที่ - ต้นทุนรวมต่อไร่ - ต้นทุนรวมต่อกิโลกรัม/ตัน	รายไตรมาส ไตรมาส 1 มี.ค.62
4. ต้นทุนการผลิตพืชสวน	ต้นทุนการผลิตพืชสวน จำนวน 18 สินค้า ระดับประเทศ/ภาค	- ต้นทุนผันแปร - ต้นทุนคงที่ - ต้นทุนรวมต่อไร่ - ต้นทุนรวมต่อกิโลกรัม	รายไตรมาส ไตรมาส 1 มี.ค.62
5. ต้นทุนการผลิตพืชผัก	ต้นทุนการผลิตพืชผัก จำนวน 6 สินค้า ระดับประเทศ/ภาค	- ต้นทุนผันแปร - ต้นทุนคงที่ - ต้นทุนรวมต่อไร่ - ต้นทุนรวมต่อกิโลกรัม	รายไตรมาส ไตรมาส 1 มี.ค.62
6. ต้นทุนการผลิตกล้วยไม้	ต้นทุนการผลิตพืชกล้วยไม้สกุล หวาย ระดับประเทศ	- ต้นทุนผันแปร - ต้นทุนคงที่ - ต้นทุนรวมต่อไร่ - ต้นทุนรวมต่อกิโลกรัม	รายไตรมาส ไตรมาส 1 มี.ค.62



### 2.3 ขั้นตอนการดำเนินงานจัดทำข้อมูลเผยแพร่ภายในสำนักงาน ด้านต้นทุนการผลิตปศุสัตว์และประมง

1. เมื่อส่วนฯ ต่างๆ ดำเนินการจัดทำข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้ว บันทึกข้อมูลลงใน Drive R:\ศสส.-ส่วนฯ และทำบันทึกแจ้ง สปข.

2. สปข. ดำเนินการบันทึกข้อมูลใน Drive R:\ศสส.-สปข. (copy)

3. รายละเอียดข้อมูลสินค้าจาก สสป.

รายการข้อมูล	Drive R:\ศสส.-สปข. / _2. ต้นทุนการผลิต/2.ปศุสัตว์ และ 3.ประมง		
	ผลการวิเคราะห์		
	เผยแพร่	รายละเอียด	ช่วงระยะเวลา
1. ต้นทุนการผลิตปศุสัตว์	ต้นทุนการผลิตปศุสัตว์ จำนวน 5 สินค้า 1.ไก่เนื้อ ปี 2541-2560 2. ไช้ไก่ ปี 2541-2560 3. สุกรขุน ปี 2541-2560 4. โคขุน ปี 2541-2560 5. น้านมดิบ ปี 2541-2560	- 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 ปี 2544-2548 - กุ้งขาวแวนนาไม ปี 2549-2560 2. ปลาดุก ปี 2547, 2553 3. ปลาหีบทิม ปี 2553-2558 4. ปลากระพง ปี 2551-2556 5. ปลานิล ปี 2553-2559	- ต้นทุนผันแปร - ต้นทุนคงที่ - ต้นทุนรวมต่อไร่ - ต้นทุนรวมต่อกิโลกรัม - ระดับประเทศ	รายเดือน รายปี

## 2.4 ขั้นตอนการดำเนินงานจัดทำข้อมูลเผยแพร่ภายในสำนักงาน ด้านการใช้ที่ดิน

1. เมื่อส่วนฯ ต่างๆ ดำเนินการจัดทำข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้ว บันทึกข้อมูลลงใน Drive R:\ศสส.-ส่วนฯ และทำบันทึกแจ้ง สปข.
2. สปข. ดำเนินการบันทึกข้อมูลใน Drive R:\ศสส.-สปข. (copy)
3. รายละเอียดข้อมูลสินค้าจาก สกก.

รายการข้อมูล	Drive R:\ศสส.-สปข. / _4. การใช้ที่ดิน-Socio/....	
	ผลสำรวจ	ผลสำรวจเบื้องต้น
1. การใช้ประโยชน์ที่ดิน 1.1 เนื้อที่ใช้ประโยชน์ทางการเกษตร - ที่นา - ที่พืชไร่ - ที่ไม้ผลและไม้ยืนต้น - ที่สวนผัก ไม้ดอกและไม้ประดับ - เนื้อที่ใช้ประโยชน์ทางการเกษตรอื่น 1.2 การถือครองที่ดิน (ไร่) - เนื้อที่ตนเอง - เนื้อที่ของผู้อื่น	ปี 2545-2560	ปี 2557-2560
2. ภาวะเศรษฐกิจสังคมฯ 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 - จำนวนครัวเรือนเกษตร(ครัวเรือน) - เพศ/อายุเฉลี่ยหัวหน้าครัวเรือน - ระดับการศึกษา(ร้อยละ) - ขนาดครัวเรือน และขนาดแรงงาน(คนต่อครัวเรือน) - จำนวนประชากรเกษตร(คน)	ปีเพาะปลูก 2544/45-2554/55 และ 2558/59	ปีเพาะปลูก 2555/56 - 2558/59

### 3. รายการข้อมูลที่เผยแพร่ทาง Website

รายการข้อมูลสารสนเทศการเกษตรที่เผยแพร่ทาง [www.oae.go.th](http://www.oae.go.th) สามารถจำแนกตามประเภทได้ดังต่อไปนี้

#### 3.1 ขั้นตอนการดำเนินงานจัดทำข้อมูลพีซีไร

1. เมื่อส่วนฯ ต่างๆ ดำเนินการจัดทำข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้ว บันทึกข้อมูลลงใน Drive R:\ศสส.-ส่วนฯ และทำบันทึกแจ้ง สปข.

2. สปข. ดำเนินการบันทึกข้อมูลใน Drive R:\ศสส.-สปข. (copy)

3. นำข้อมูลการผลิตจาก Drive R มาเผยแพร่บนเว็บไซต์

รายการข้อมูล	ข้อมูลสถิติ	ตารางแสดงรายละเอียด
1. ขำนาปี - เนื้อที่เพาะปลูก - เนื้อที่เก็บเกี่ยว - ผลผลิต - ผลผลิตต่อไร่/เนื้อที่เพาะปลูก - ผลผลิตต่อไร่/เนื้อที่เก็บเกี่ยว	ระดับจังหวัด ระดับอำเภอ	1. จำแนกตามชนิดข้าว 2. จำนวนคริวเรือน 3. จำแนกตามชลประทาน 4. ร้อยละและปริมาณเนื้อที่เพาะปลูกรายเดือน 5. ร้อยละและปริมาณผลผลิตเก็บเกี่ยวรายเดือน 6. จำแนกเป็นรายพันธุ์
2. ขำนาปรัง - เนื้อที่เพาะปลูก - เนื้อที่เก็บเกี่ยว - ผลผลิต - ผลผลิตต่อไร่/เนื้อที่เพาะปลูก - ผลผลิตต่อไร่/เนื้อที่เก็บเกี่ยว	ระดับจังหวัด ระดับอำเภอ	1. จำแนกตามชนิดข้าว 2. จำนวนคริวเรือน 3. จำแนกตามชลประทาน 4. ร้อยละและปริมาณเนื้อที่เพาะปลูกรายเดือน 5. ร้อยละและปริมาณผลผลิตเก็บเกี่ยวรายเดือน 6. จำแนกตามเนื้อที่ใส่ปุ๋ย และอัตราการใส่ปุ๋ยเคมี
3. มันสำปะหลังโรงงาน - เนื้อที่เพาะปลูก - เนื้อที่เก็บเกี่ยว - ผลผลิต - ผลผลิตต่อไร่/เนื้อที่เพาะปลูก - ผลผลิตต่อไร่/เนื้อที่เก็บเกี่ยว	ระดับจังหวัด ระดับอำเภอ	1. จำนวนคริวเรือน 2. ร้อยละและปริมาณผลผลิตเก็บเกี่ยวรายเดือน 3. จำแนกเป็นรายพันธุ์ 4. จำแนกตามเนื้อที่ใส่ปุ๋ย และอัตราการใส่ปุ๋ยเคมี 5. จำแนกตามช่วงอายุ
4. ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ - เนื้อที่เพาะปลูก - เนื้อที่เก็บเกี่ยว - ผลผลิต - ผลผลิตต่อไร่/เนื้อที่เพาะปลูก - ผลผลิตต่อไร่/เนื้อที่เก็บเกี่ยว	ระดับจังหวัด ระดับอำเภอ	1. จำนวนคริวเรือน 2. จำแนกตามชลประทาน 3. ร้อยละและปริมาณผลผลิตเก็บเกี่ยวรายเดือน 4. จำแนกเป็นรายพันธุ์ 5. จำแนกตามเนื้อที่ใส่ปุ๋ย และอัตราการใส่ปุ๋ยเคมี 6. ปริมาณเมล็ดพันธุ์ และอัตราการใช้เมล็ดพันธุ์
5. สับปะรดโรงงาน - เนื้อที่เพาะปลูก - เนื้อที่เก็บเกี่ยว - ผลผลิต - ผลผลิตต่อไร่/เนื้อที่เพาะปลูก - ผลผลิตต่อไร่/เนื้อที่เก็บเกี่ยว	ระดับจังหวัด ระดับอำเภอ	1. จำนวนคริวเรือน 2. ร้อยละและปริมาณผลผลิตเก็บเกี่ยวรายเดือน 3. จำแนกตามเนื้อที่ใส่ปุ๋ย และอัตราการใส่ปุ๋ยเคมี 4. จำแนกตามช่วงอายุ

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

### 3.2 ขั้นตอนการดำเนินงานจัดทำข้อมูลพืชสวน

1. เมื่อส่วนฯ ต่างๆ ดำเนินการจัดทำข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้ว บันทึกข้อมูลลงใน Drive R:\ศสส.-ส่วนฯ และทำบันทึกแจ้ง สปข.

2. สปข. ดำเนินการบันทึกข้อมูลใน Drive R:\ศสส.-สปข. (copy)

3. นำข้อมูลการผลิตจาก Drive R มาเผยแพร่บนเว็บไซต์

รายการข้อมูล	ข้อมูลสถิติ	ตารางแสดงรายละเอียด
1. มะพร้าว - เนื้อที่ยืนต้น - เนื้อที่ให้ผล - ผลผลิต - ผลผลิตต่อไร่	ระดับจังหวัด	1. จำนวนคร้วเรือน 2. ร้อยละ และปริมาณการขายผลผลิตเป็นรายเดือน
2. ลิ้นจี่ - เนื้อที่ยืนต้น - เนื้อที่ให้ผล - ผลผลิต - ผลผลิตต่อไร่	ระดับจังหวัด ระดับอำเภอ	ร้อยละ และปริมาณการขายผลผลิตเป็นรายเดือน
3. เงาะ - เนื้อที่ยืนต้น - เนื้อที่ให้ผล - ผลผลิต - ผลผลิตต่อไร่	ระดับจังหวัด ระดับอำเภอ	ร้อยละ และปริมาณการขายผลผลิตเป็นรายเดือน
4. ทุเรียน - เนื้อที่ยืนต้น - เนื้อที่ให้ผล - ผลผลิต - ผลผลิตต่อไร่ - ผลผลิตต่อไร่/เนื้อที่เก็บเกี่ยว	ระดับจังหวัด ระดับอำเภอ	1. จำนวนคร้วเรือน 2. ร้อยละ และปริมาณการขายผลผลิตเป็นรายเดือน
5. ลำไย - เนื้อที่ยืนต้น - เนื้อที่ให้ผล - ผลผลิต - ผลผลิตต่อไร่	ระดับจังหวัด ระดับอำเภอ	1. จำนวนคร้วเรือน 2. ร้อยละ และปริมาณการขายผลผลิตเป็นรายเดือน
6. ปาล์มน้ำมัน - เนื้อที่ยืนต้น - เนื้อที่ให้ผล - ผลผลิต - ผลผลิตต่อไร่	ระดับจังหวัด ระดับอำเภอ	1. จำนวนคร้วเรือน 2. ร้อยละ และปริมาณการขายผลผลิตเป็นรายเดือน 3. จำแนกตามช่วงอายุ

รายการข้อมูล	ข้อมูลสถิติ	ตารางแสดงรายละเอียด
7. ยางพารา <ul style="list-style-type: none"> <li>- เนื้อที่ยืนต้น</li> <li>- เนื้อที่ให้ผล</li> <li>- ผลผลิต</li> <li>- ผลผลิตต่อไร่</li> </ul>	ระดับจังหวัด ระดับอำเภอ	ร้อยละและปริมาณผลผลิตที่ได้จากการกรีดยางรายเดือน
8. มะนาว <ul style="list-style-type: none"> <li>- เนื้อที่ยืนต้น</li> <li>- เนื้อที่ให้ผล</li> <li>- ผลผลิต</li> <li>- ผลผลิตต่อไร่</li> </ul>	ระดับจังหวัด	ร้อยละ และปริมาณการขายผลผลิตเป็นรายเดือน
9. ส้มเขียวหวาน <ul style="list-style-type: none"> <li>- เนื้อที่ยืนต้น</li> <li>- เนื้อที่ให้ผล</li> <li>- ผลผลิต</li> <li>- ผลผลิตต่อไร่</li> </ul>	ระดับจังหวัด	ร้อยละ และปริมาณการขายผลผลิตเป็นรายเดือน
10. พริกไทย <ul style="list-style-type: none"> <li>- เนื้อที่ยืนต้น</li> <li>- เนื้อที่ให้ผล</li> <li>- ผลผลิต</li> <li>- ผลผลิตต่อไร่</li> </ul>	ระดับจังหวัด	1. จำนวนครัวเรือน 2. ร้อยละ และปริมาณการเก็บเกี่ยวผลผลิตรายเดือน
11. ลองกอง <ul style="list-style-type: none"> <li>- เนื้อที่ยืนต้น</li> <li>- เนื้อที่ให้ผล</li> <li>- ผลผลิต</li> <li>- ผลผลิตต่อไร่</li> </ul>	ระดับจังหวัด	ร้อยละ และปริมาณการขายผลผลิตเป็นรายเดือน
12. กาแฟ <ul style="list-style-type: none"> <li>- เนื้อที่ยืนต้น</li> <li>- เนื้อที่ให้ผล</li> <li>- ผลผลิต</li> <li>- ผลผลิตต่อไร่</li> </ul>	ระดับจังหวัด	1. จำนวนครัวเรือน 2. ร้อยละ และปริมาณการเก็บเกี่ยวผลผลิตรายเดือน 3. จำแนกเป็นรายพันธุ์

### 3.3 ขั้นตอนการดำเนินงานจัดทำข้อมูลพืชผัก

1. เมื่อส่วนฯ ต่างๆ ดำเนินการจัดทำข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้ว บันทึกข้อมูลลงใน Drive R:\ศสส.-ส่วนฯ และทำบันทึกแจ้ง สปข.

2. สปข. ดำเนินการบันทึกข้อมูลใน Drive R:\ศสส.-สปข. (copy)

3. นำข้อมูลการผลิตจาก Drive R มาเผยแพร่บนเว็บไซต์

รายการข้อมูล	ข้อมูลสถิติ	ตารางแสดงรายละเอียด
1. หน่อไม้ฝรั่ง - เนื้อที่เพาะปลูก - เนื้อที่เก็บเกี่ยว - ผลผลิตต่อไร่/เนื้อที่เพาะปลูก - ผลผลิตต่อไร่/เนื้อที่เก็บเกี่ยว	ระดับจังหวัด	ไม่มี
2. กระเจี๊ยบเขียว - เนื้อที่ยืนต้น - เนื้อที่ให้ผล - ผลผลิตต่อไร่/เนื้อที่เพาะปลูก - ผลผลิตต่อไร่/เนื้อที่เก็บเกี่ยว	ระดับจังหวัด	ไม่มี
3. ข้าวโพดฝักอ่อน - เนื้อที่ยืนต้น - เนื้อที่ให้ผล - ผลผลิตต่อไร่/เนื้อที่เพาะปลูก - ผลผลิตต่อไร่/เนื้อที่เก็บเกี่ยว	ระดับจังหวัด	1. จำนวนครัวเรือน 2. ร้อยละ และปริมาณการเก็บเกี่ยวผลผลิตรายเดือน
4. ข้าวโพดหวาน - เนื้อที่ยืนต้น - เนื้อที่ให้ผล - ผลผลิตต่อไร่/เนื้อที่เพาะปลูก - ผลผลิตต่อไร่/เนื้อที่เก็บเกี่ยว	ระดับจังหวัด	1. จำนวนครัวเรือน 2. ร้อยละ และปริมาณการเก็บเกี่ยวผลผลิตรายเดือน
5. มันฝรั่ง - เนื้อที่ยืนต้น - เนื้อที่ให้ผล - ผลผลิตต่อไร่/เนื้อที่เพาะปลูก - ผลผลิตต่อไร่/เนื้อที่เก็บเกี่ยว	ระดับจังหวัด	1. จำนวนครัวเรือน 2. ร้อยละ และปริมาณการเก็บเกี่ยวผลผลิตรายเดือน 3. ร้อยละ และปริมาณเนื้อที่เพาะปลูกเป็นรายเดือน
6. หอมหัวใหญ่ - เนื้อที่ยืนต้น - เนื้อที่ให้ผล - ผลผลิตต่อไร่/เนื้อที่เพาะปลูก - ผลผลิตต่อไร่/เนื้อที่เก็บเกี่ยว	ระดับจังหวัด	1. จำนวนครัวเรือน 2. ร้อยละ และปริมาณการเก็บเกี่ยวผลผลิตรายเดือน 3. ร้อยละ และปริมาณเนื้อที่เพาะปลูกเป็นรายเดือน
7. กระเทียม - เนื้อที่ยืนต้น	ระดับจังหวัด	1. จำนวนครัวเรือน 2. ร้อยละ และปริมาณการเก็บเกี่ยวผลผลิตรายเดือน

รายการข้อมูล	ข้อมูลสถิติ	ตารางแสดงรายละเอียด
<ul style="list-style-type: none"> <li>- เนื้อที่ให้ผล</li> <li>- ผลผลิตต่อไร่/เนื้อที่เพาะปลูก</li> <li>- ผลผลิตต่อไร่/เนื้อที่เก็บเกี่ยว</li> </ul>		3. ร้อยละ และปริมาณเนื้อที่เพาะปลูกเป็นรายเดือน
<p>8. หอมแดง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เนื้อที่ยืนต้น</li> <li>- เนื้อที่ให้ผล</li> <li>- ผลผลิตต่อไร่/เนื้อที่เพาะปลูก</li> <li>- ผลผลิตต่อไร่/เนื้อที่เก็บเกี่ยว</li> </ul>	ระดับจังหวัด	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. จำนวนครัวเรือน</li> <li>2. ร้อยละ และปริมาณการเก็บเกี่ยวผลผลิตรายเดือน</li> <li>3. ร้อยละ และปริมาณเนื้อที่เพาะปลูกเป็นรายเดือน</li> </ol>
<p>9. มะเขือเทศ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เนื้อที่ยืนต้น</li> <li>- เนื้อที่ให้ผล</li> <li>- ผลผลิตต่อไร่/เนื้อที่เพาะปลูก</li> <li>- ผลผลิตต่อไร่/เนื้อที่เก็บเกี่ยว</li> </ul>	ระดับจังหวัด	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. จำนวนครัวเรือน</li> <li>2. ร้อยละ และปริมาณเนื้อที่เพาะปลูกเป็นรายเดือน</li> </ol>



### 3.4 ขั้นตอนการดำเนินงานจัดทำข้อมูลไม้ดอก

1. เมื่อส่วนๆ ต่างๆ ดำเนินการจัดทำข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้ว บันทึกข้อมูลลงใน Drive R:\ศสส.-ส่วนๆ และทำบันทึกแจ้ง สปข.

2. สปข. ดำเนินการบันทึกข้อมูลใน Drive R:\ศสส.-สปข. (copy)

3. นำข้อมูลการผลิตจาก Drive R มาเผยแพร่บนเว็บไซต์

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

## 4. รายการเอกสารเผยแพร่

ผลผลิต/กิจกรรม/งาน/โครงการ	ปริมาณงาน/ หน่วยนับ	ระยะเวลา	หมายเหตุ
<p><b>4.1 สารสนเทศเศรษฐกิจการเกษตรรายสินค้า ปี 2561</b></p> <p>1. จัดทำตารางรายงานข้อมูลต่างๆ ภายในเล่ม พร้อมปรับปรุงข้อมูล</p> <p>2. ติดตามและรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร</p> <p>2.1 ข้อมูลภายใน ได้แก่ ศสส. สวศ. และ กนผ.</p> <p>2.2 ข้อมูลภายนอก ได้แก่ กรมป่าไม้ กรมชลประทาน กรมศุลกากร</p> <p>3. จัดทำร่างต้นฉบับ</p> <p>4. นำเสนอกองบรรณาธิการพิจารณาเอกสาร</p> <p>5. ส่งต้นฉบับให้โรงพิมพ์</p> <p>6. เสนอสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรเพื่อเผยแพร่</p>	1,500 เล่ม	<p>ตุลาคม – พฤศจิกายน</p> <p>ธันวาคม – มกราคม</p> <p>มกราคม</p> <p>มกราคม – กุมภาพันธ์</p> <p>กุมภาพันธ์ – มีนาคม</p> <p>มีนาคม</p>	24 มี.ค. ของทุกปี
<p><b>4.2 สถิติการเกษตรของประเทศไทย ปี 2561</b></p> <p>1. จัดทำตารางรายงานข้อมูลต่างๆ ภายในเล่ม พร้อมปรับปรุงข้อมูล</p> <p>2. ติดตามและรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร</p> <p>2.1 ข้อมูลภายใน ได้แก่ ศสส. และ สวศ.</p> <p>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)</p> <p>3. จัดทำร่างต้นฉบับ</p> <p>4. นำเสนอกองบรรณาธิการพิจารณาเอกสาร</p> <p>5. ส่งต้นฉบับให้โรงพิมพ์</p> <p>6. เสนอสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรเพื่อเผยแพร่</p>	1,500 เล่ม	<p>ตุลาคม – พฤศจิกายน</p> <p>ธันวาคม – มกราคม</p> <p>มกราคม</p> <p>มกราคม – กุมภาพันธ์</p> <p>กุมภาพันธ์ – มีนาคม</p> <p>มีนาคม</p>	24 มี.ค. ของทุกปี
<p><b>4.3 ตัวชี้วัดทางเศรษฐกิจการเกษตรของประเทศไทย ปี 2561</b></p> <p>1. ติดตามและรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร</p> <p>1.1 ข้อมูลภายใน ได้แก่ กนผ. และ สวศ.</p>	1,500 เล่ม	มกราคม – มีนาคม	

ผลผลิต/กิจกรรม/งาน/โครงการ	ปริมาณงาน/ หน่วยนับ	ระยะเวลา	หมายเหตุ
<p>1.2 ข้อมูลภายนอก ได้แก่ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงอุตสาหกรรมกระทรวงการคลัง และกระทรวงมหาดไทย</p> <p>2. จัดทำร่างต้นฉบับ</p> <p>3. นำเสนอกองบรรณาธิการพิจารณาเอกสาร</p> <p>4. เสนอสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรเพื่อเผยแพร่</p>		<p>เมษายน – พฤษภาคม</p> <p>พฤษภาคม – มิถุนายน</p> <p>กรกฎาคม</p>	
<p>4.4 สถิติการค้าสินค้าเกษตรไทยกับต่างประเทศ ปี 2561</p> <p>1. ติดตามและตรวจสอบข้อมูลส่งออก-นำเข้า จากกรมศุลกากร</p> <p>2. จัดทำร่างต้นฉบับ</p> <p>3. นำเสนอกองบรรณาธิการพิจารณาเอกสาร</p> <p>4. เสนอสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรเพื่อเผยแพร่</p>		<p>ตุลาคม – มกราคม</p> <p>กุมภาพันธ์ – มีนาคม</p> <p>เมษายน</p> <p>พฤษภาคม</p>	

## 5. ขั้นตอนการปฏิบัติและให้บริการข้อมูลสารสนเทศการเกษตร

### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน 3 ช่องทาง

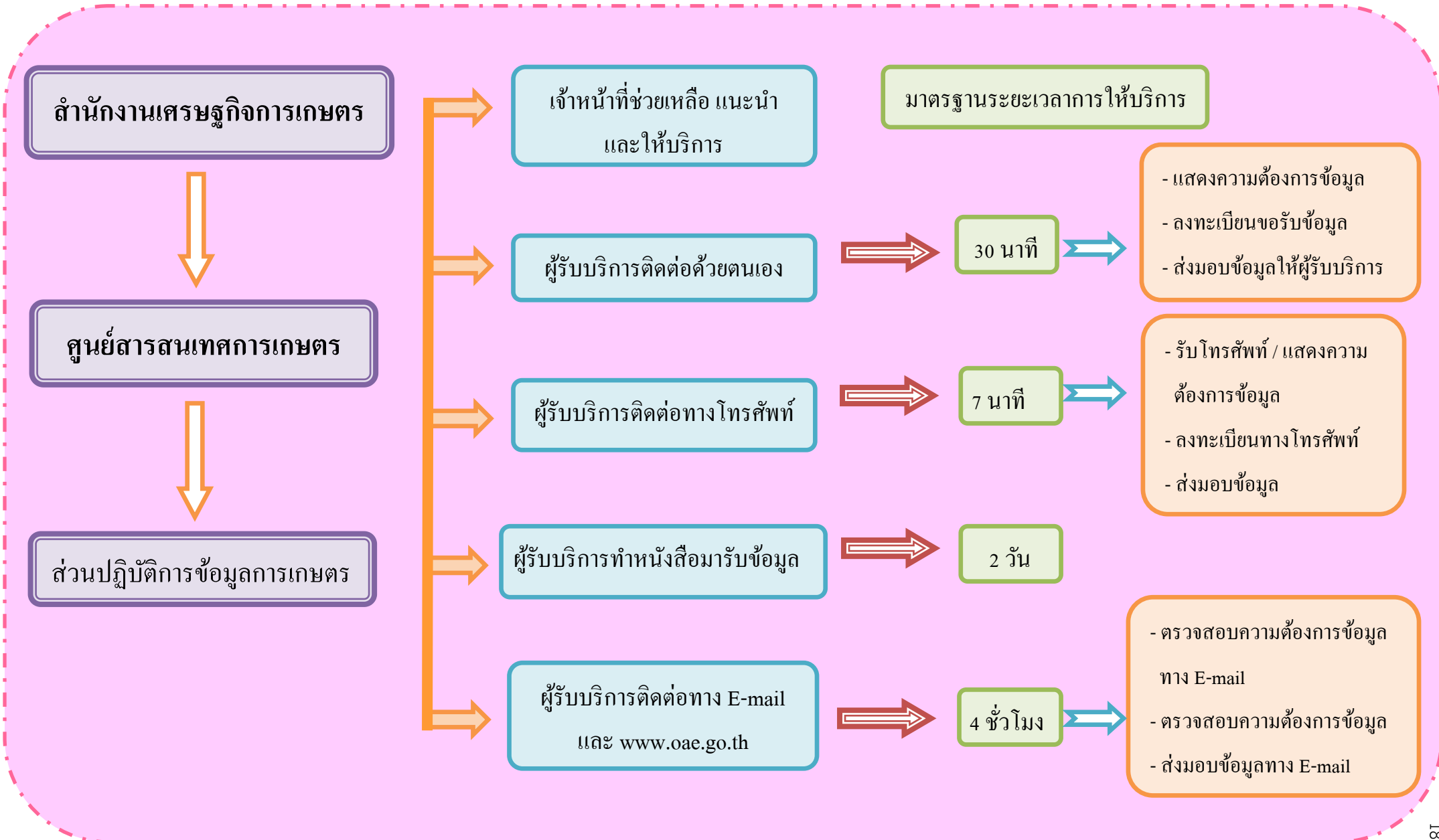
1. ผู้รับบริการติดต่อรับบริการด้วยตนเอง มีมาตรฐานการระยะเวลาการให้บริการ 30 นาที
  - แสดงความต้องการข้อมูล
  - ลงทะเบียนขอรับข้อมูล
  - ส่งมอบข้อมูลให้ผู้รับบริการข้อมูลพร้อมขอความร่วมมือตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ของ สศก.
2. ผู้รับบริการติดต่อทางโทรศัพท์ มีมาตรฐานการระยะเวลาการให้บริการ 7 นาที
  - รับโทรศัพท์/แสดงความต้องการข้อมูล
  - ลงทะเบียนทางโทรศัพท์
  - ส่งมอบข้อมูลให้ผู้รับบริการข้อมูลพร้อมขอความร่วมมือตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ของ สศก. (โดยวิธีส่งแบบผ่าน E-mail)
3. ผู้รับบริการติดต่อทาง E-mail และ [www.oae.go.th](http://www.oae.go.th) มีมาตรฐานการระยะเวลาการให้บริการ 4 ชั่วโมง
  - ตรวจสอบความต้องการข้อมูลทาง E-mail
  - ตรวจสอบความต้องการข้อมูล
  - ส่งมอบข้อมูลทาง E-mail ส่งมอบข้อมูลให้ผู้รับบริการข้อมูลพร้อมขอความร่วมมือตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ของ สศก.

### การจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการข้อมูลสารสนเทศการเกษตร

การจัดเก็บรายชื่อผู้ขอรับบริการข้อมูล 3 ช่องทาง จะจัดเก็บ ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2555 – 30 กันยายน 2556 โดยวิธีการคือ

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

**แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการข้อมูลสารสนเทศ**



## 6. เทคนิคการให้บริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่ของข้าราชการทุกคน การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพ การให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด รวมทั้งประชาชนมีการเรียกร้องการบริการที่ดีขึ้น สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรจึงได้จัดทำคู่มือการให้บริการขึ้น เพื่อให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ได้เรียนรู้และยึดเป็นแนวทางในการปฏิบัติด้านบริการให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจทั้งในด้านบุคลากรที่ให้บริการ เครื่องมือเครื่องใช้ สถานที่ที่ให้บริการ รวมถึงมาตรฐานระยะเวลาให้บริการ

### งานบริการ

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

### เทคนิคการให้บริการ

วิธีสร้างนักบริการมืออาชีพ องค์กรต้องสรรหากุคลากรที่มีคุณสมบัติบุคลิกภาพที่เหมาะสม จากนั้นจึงพัฒนาเทคนิคการบริการให้กับบุคลากร ซึ่งในแต่ละเรื่องมีรายละเอียด ดังนี้

- คุณสมบัติของผู้ให้บริการ สิ่งที่ผู้ให้บริการควรมีเป็นอันดับแรก คือ ความเป็นคนที่รักในงานบริการ เพราะคนที่รักในงานบริการจะมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเอาใจใส่ นอกจากนี้ พนักงานที่ให้บริการควรเป็นผู้รู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีด้วย

- บุคลิกภาพทั้งลักษณะการแต่งกายที่แลดูสะอาดเรียบร้อย รวมไปถึงอากัปกริยาที่แสดงออก เช่น การยิ้ม การหัวเราะ การแสดงท่าทางประกอบการพูด สิ่งเหล่านี้ควรเป็นธรรมชาติ

- เทคนิคการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนทนา เพราะการสนทนาเป็นสื่อกลาง

- ผู้รับบริการกับผู้ให้บริการสนทนาให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ มีวิธีการง่าย ๆ ดังต่อไปนี้

1. สร้างความเป็นกันเอง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความอุ่นใจแสดงความเป็นมิตรโดยอาจแสดงออกทางสีหน้า แววตา กิริยาท่าทางหรือน้ำเสียงที่สุภาพ มีหางเสียง การพูดจาต้องชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ และไม่เร็วหรือรัวจนผู้รับบริการไม่รู้เรื่อง

2. เน้นการฟังเป็นหลัก คือ ผู้ให้บริการควรตั้งใจฟังด้วยความอดทนขณะที่ผู้รับบริการพูดไม่ควรแสดงอาการที่ไม่พอใจออกมาสบตากับผู้รับบริการเป็นระยะพร้อมกริยาตอบรับ

3. ทวนคำพูด เพื่อแสดงให้เห็นผู้รับบริการทราบว่าผู้ให้บริการกำลังตั้งใจฟังในเรื่องที่ผู้รับบริการพูด

**การสร้างความประทับใจในงานบริการ** ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการก็ได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและเอาใจใส่ พูดสุภาพไพเราะซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่ามีค่าสำคัญ เป็นผลให้เขาเกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้นต้องทำให้ถึงขั้นที่ผู้รับบริการเกิดปิติยินดี นั่นคือต้องให้บริการที่บรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไปอีก การปฏิบัติตนของผู้ให้บริการด้วยไมตรีต่อผู้รับบริการและความประทับใจจากการต้อนรับของเราเองจะเป็นผลให้เขามาใช้บริการของเราอีก แล้วตัวเราและองค์กรของเราก็ย่อมจะประสบความสำเร็จ เราสามารถเติมไมตรีเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่การรักการมีไมตรีต่อผู้รับบริการกล่าว ง่าย ก็คือว่า “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการของเราเขาต้องการให้เราแสดงออกดังต่อไปนี้

1. บริการที่มีไมตรีจิต หมายถึง การให้บริการที่ตีบวกกับอะไรก็เล็ก ๆ น้อย ๆ องค์กรประกอบอื่นๆ ก็มีความสำคัญเช่นกัน แต่บริการที่มีอัธยาศัยไมตรีจิตจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น และประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย
2. ยิ้ม เป็นสิ่งจำเป็นอันดับแรกในการทักทายบุคคล เพราะจะทำให้เขารู้สึกอบอุ่นใจและในคำพูดที่เราทักทาย เราสามารถใช้น้ำเสียงและท่วงท่าอันที่เป็นธรรมชาติให้ผู้รับบริการรู้สึกพอใจที่มาใช้บริการของเรา
3. คำพูดที่วิเศษ คือ คำพูดเหล่านี้ “ขอบคุณค่ะ” “ดิฉันเสียใจ” “ขอโทษค่ะ” “มีอะไรให้ดิฉันช่วยไหมค่ะ” ชื่อของผู้รับบริการเป็นคำวิเศษเช่นกันเมื่อคุณใช้
4. ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิต ที่จะทำให้เขาอบอุ่นใจ หมายความว่า เราจะต้องเรียนรู้ปฏิบัติการของผู้อื่น ตัวอย่างเช่น ถ้าเรารู้ว่าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า เราจะต้องเอาใจใส่เขาเป็นพิเศษต่อความต้องการช่วยเหลือในเรื่องงานที่มาติดต่อ สถานที่และคำแนะนำอื่น ๆ เป็นต้น
5. การพูดด้วยน้ำเสียงที่มีไมตรีจิต และพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ
6. พนักงานทุกคนสามารถแสดงความมีอัธยาศัย ในการทำงานของตนเองให้ดีที่สุดไม่ว่าพนักงานนั้นจะต้องติดต่อกับผู้รับบริการโดยตรงหรือไม่
7. เราควรที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ แม้ว่าเราเองสามารถช่วยได้เพียงเล็กน้อย
8. เราควรจะต้องมีอัธยาศัยไมตรีต่อเพื่อนร่วมงาน ของเราด้วยทุกคนจะทำงานร่วมกันได้ดีกว่า ถ้าทุกคนมีไมตรีจิตต่อกัน ผู้รับบริการจะสังเกตเห็นได้ชัดว่าบรรยากาศในการทำงาน โดยส่วนรวมมีอัธยาศัยต่อกัน ไม่ใช่เฉพาะที่เห็นได้จากคนใดคนหนึ่ง
9. ผู้รับบริการมีเหตุผลหลายอย่างที่มาทำการติดต่อกับองค์กรของเราแต่สิ่งหนึ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังเสมอว่าจะได้รับการต้อนรับอย่างอบอุ่น และมีไมตรีจิตจากพนักงาน ถ้าเราให้การต้อนรับเช่นนั้นผู้รับบริการก็จะมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรของเรา 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. สร้างภาพลักษณ์ให้องค์กรและองค์กรเป็นเวลานาน การบริการทั้งที่ดี และไม่ดีจะติดอยู่ในความทรงจำของผู้บริการอยู่ตลอดไป แม้เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขบริการให้ดีขึ้นมากแล้ว แต่ภาพเก่าที่ไม่ดียังคงหลงเหลืออยู่กว่าที่จะล้างภาพลักษณ์ที่อัปยศได้ต้องใช้เวลาอันนั้นเป็นสิบๆปี
  7. หากเกิดการบกพร่องจะเห็นได้ชัด บริการเป็นสิ่งที่ไวต่อการรับรู้ เมื่อมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดไม่สมบูรณ์หรือขาดตกบกพร่องก็จะปรากฏให้เห็นได้ในทันทีทันใด จึงต้องระมัดระวังในเรื่องบริการให้มาก
  8. ต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี บริการจะดีหรือไม่ดีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ถ้าได้คนที่มีจิตสำนึกในการให้บริการดี มีทัศนคติต่อการให้บริการดีและได้รับการปลูกฝังนิสัยในการให้บริการและฝึกฝนตนเองมาดี ก็จะทำให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศ ในทางกลับกันถ้าได้คนไม่ดีมาเป็นผู้ทำงานให้บริการก็จะเท่ากับผิดพลาดตั้งแต่ต้นแล้วจะหวังให้เกิดบริการที่ดีคงเป็นไปได้ยาก
  9. คนเป็นตัวแปรที่สำคัญในการสร้างและทำลายงานบริการ บริการที่ผิดพลาดบกพร่อง นำความเสียหายมากสู่องค์กรจะพบว่าส่วนใหญ่เกิดจากคน องค์กรหลายแห่งเคยได้รับชื่อเสียงยกย่องว่าให้บริการดี แต่พอเปลี่ยนทีมงานที่ให้บริการก็มีเสียงสะท้อนว่าให้บริการด้วยคุณภาพหรือให้บริการไม่ดีดังเดิม และอาจถึงขั้นทำให้เสียผู้บริการเดิมไปก็ได้
1. การปฏิบัติในการให้บริการทางกาย ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่นด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า ไม่่วงเหงาหาวนอน เชื่องซึม มีลักษณะทะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตา



สดใส 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 ดูจะเป็นเรื่องเป็นไปไม่ได้ แต่ก็ไม่พ้นวิสัยที่จะทำให้คนส่วนใหญ่พึงพอใจ หากเรามีความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ

### ข้อควรระวังในการให้บริการ

1. **ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการ** การให้บริการในทุกกรณีจะต้องแสดงว่าผู้รับบริการมีความสำคัญ จึงต้องระวังไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉยไม่สนใจผู้รับบริการอย่างจริงจัง

2. **ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการ** เป็นสิ่งที่ต้องย้ำเตือนอยู่เสมอว่า การให้บริการจะขาดตกบกพร่องไม่ได้เลย เพราะเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำลายงานบริการในส่วนอื่น ๆ ที่ดีอยู่แล้วให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย

3. **ดำเนินการล่าช้า** เป็นลักษณะที่ไม่ดีอย่างยิ่ง เพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลา ทำให้ความเสียหายให้ผู้รับบริการได้

4. **ใช้กิริยา วาจา ไม่เหมาะสม** การให้บริการสามารถจะรู้สึกได้จากกิริยา ท่าทาง การใช้คำพูดและน้ำเสียง ผู้ให้บริการอาจไม่มีความตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อผู้รับบริการในทางที่ไม่ดี แต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัว และไม่ควบคุมอารมณ์ของตนจึงแสดงออกด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการ

5. **ทำให้ผู้รับบริการผิดหวัง** บริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวังมีได้หลายกรณี แต่การต้อนรับที่เย็นชา หรือการพูดโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสม การให้บริการอย่างไม่เต็มใจ ไม่ใส่ใจในการให้บริการ การบริการผิดพลาด ทำความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการ

#### **คุณภาพเป็นเยี่ยมบริการเป็นยอด**

คุณภาพในการให้บริการ หมายถึง ผู้รับบริการมีความคาดหวัง หรือประสงค์ให้มีการบริการในรูปแบบ ช่องทาง หรือวิธีการใดเพื่อให้บริการในรูปแบบดังกล่าวซ้ำ หรือพัฒนาให้มีคุณภาพในการให้บริการดีขึ้น เพื่อสร้างความประทับใจ และภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร คุณภาพการให้บริการข้อมูลสารสนเทศการเกษตรของ สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร คือ การบริการข้อมูลตามกระบวนการงานทั้ง 3 กระบวนงาน ให้อยู่ในกรอบ ระยะเวลาที่กำหนดไว้ ดังนี้

**กระบวนการงานที่ 1** งานบริการข้อมูลสารสนเทศ กรณีผู้รับบริการมาติดต่อขอข้อมูลด้วยตนเอง ระยะเวลา 30 นาที

**กระบวนการงานที่ 2** งานบริการข้อมูลสารสนเทศ กรณีผู้รับบริการติดต่อขอข้อมูลทางโทรศัพท์ ระยะเวลา 7 นาที

**กระบวนการงานที่ 3** งานบริการข้อมูลสารสนเทศ กรณีผู้รับบริการติดต่อขอข้อมูลทาง E-mail ระยะเวลา 0.50 วัน โดนครุณภาพของการให้บริการข้อมูลสารสนเทศการเกษตร ทั้ง 3 กระบวนการ พิจารณาตามด้านการ ให้บริการ

- 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ
- 5) ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ