

คู่มือ

มาตรฐานการให้บริการที่ดีของ
สำนักงานเศรษฐกิจเกษตร



SERVICE MIND

คำนำ

สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร เป็นหน่วยงานหลักด้านข้อมูลสารสนเทศการเกษตรของประเทศ การให้บริการข้อมูลจึงเป็นภารกิจสำคัญอย่างหนึ่ง ประกอบกับนโยบายของผู้บริหารที่ให้ความสำคัญกับการให้บริการข้อมูลสารสนเทศการเกษตร ตามวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน คือ “องค์กรชั้นนำการพัฒนาระบบเกษตรและศูนย์กลางสารสนเทศการเกษตรแห่งชาติ ภายในปี 2565” ซึ่งผลตอบรับความพึงพอใจของการให้บริการที่ดีจึงมิใช่เพียงค่าคะแนนเท่านั้น แต่ยังส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีและความเชื่อมั่นศรัทธาของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานด้วย

ดังนั้น เพื่อสร้างวัฒนธรรมการเป็นองค์กรที่มีหัวใจบริการ คณะทำงาน PMQA หมวด 1 การนำองค์กร จึงจัดทำ “คู่มือมาตรฐานการให้บริการที่ดีของสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร” เพื่อให้บุคลากรของสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการให้บริการที่ดีต่อผู้รับบริการ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการให้บริการสูงสุด สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

คณะทำงาน PMQA หมวด 1

มกราคม 2564

สารบัญ

หน้า

บทนำ.....	1
วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานการให้บริการ.....	1
ความหมาย.....	1
ความสำคัญของการบริการ.....	2
องค์ประกอบของระบบบริการ.....	2
ศิลปะการให้บริการที่ดี.....	2
หัวใจการให้บริการ.....	3
วิธีการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจ.....	4
การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ.....	6
มาตรฐานการให้บริการของสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร.....	7
มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย.....	7
มาตรฐานการรับโทรศัพท์.....	7
ช่องทางการให้บริการข้อมูล.....	9
รายละเอียดและขั้นตอนของการดำเนินการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ.....	11
การจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการข้อมูลสารสนเทศการเกษตร.....	12
เอกสารอ้างอิง.....	13

สารบัญรูปภาพ

รูปที่ 1 แผนผังแสดงช่องทางการให้บริการข้อมูลของ สศก.	8
รูปที่ 2 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการข้อมูลสารสนเทศ.....	10

บทนำ

การบริการที่ดีนั้น ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร ซึ่งถือว่างานบริการเป็นหัวใจสำคัญในการสนับสนุนงานต่างๆ ขององค์กรทั้งงานประชาสัมพันธ์ งานวิชาการทั้งด้านวิจัย ด้านนโยบาย ด้านข้อมูลสารสนเทศ และงานวิชาการอื่นๆ สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรให้ความสำคัญกับการให้บริการข้อมูล ให้แก่กลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ เช่น ผู้บริหาร นักวิชาการ ประชาชน เกษตรกรและสื่อมวลชนทั่วไปที่มีความต้องการข้อมูลสารสนเทศด้านการเกษตรในรูปแบบและระดับที่แตกต่างกัน

ดังนั้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีมาตรฐานในการปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และสามารถที่จะถ่ายทอดวิธีปฏิบัติอย่างทั่วถึง เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ผู้รับบริการได้รับการบริการที่รวดเร็ว เสมอภาค เกิดความพึงพอใจสูงสุด

1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานการให้บริการ

1. เพื่อสร้างภาพลักษณ์องค์กรที่ดีด้วยงานบริการที่มีคุณภาพ
2. เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีรูปแบบชัดเจน มีระบบและมาตรฐานเพียงพอ
3. เพื่อมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพการบริการ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

2. ความหมาย

การบริการ (Services) หมายถึง การกระทำกิจกรรมใดๆ ด้วยร่างกายเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก ความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ ซึ่งการกระทำด้วยร่างกาย คือการแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิบัติการกิริยา ท่าทางและวิธีการพูดจา ซึ่งการบริการสามารถแสดงออกเป็น 2 แบบ คือ

- 1) ขั้นตอนการให้บริการ เป็นการปฏิบัติตามขั้นตอน และเทคนิค ของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการ ได้ประโยชน์ตรงตามความต้องการมากที่สุด
- 2) พฤติกรรมการบริการ เป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยา ท่าทาง และการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดีเยี่ยมสร้างความสุข ให้เกิดขึ้นกับผู้บริการได้เป็นอย่างดีได้แก่ การแต่งกายที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส อ่อนโยน กิริยาท่าทางที่สุภาพ อ่อนน้อม การพูดจาดูด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจน ให้เกียรติ มีหางเสียง

คุณภาพงานบริการ หมายถึง ประสิทธิภาพโดยรวมของกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐาน และมีความสม่ำเสมอ ในการตอบสนองตามความต้องการจำเป็น และความคาดหวังของ ผู้รับบริการ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการ

ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลอื่นที่ร้องขอความช่วยเหลือ หรือแสดงความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาติดต่อกับ สศก.ต่อ 1 กิจกรรม ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น ๆ ระดับความพึงพอใจของบุคคลมีความสุข ชอบใจ พอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่แจ้งความประสงค์หรือความต้องการเพื่อให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งตอบสนองตามความต้องการของตนเองและตนเองรู้สึกพอใจอื่นๆ

3. ความสำคัญของการบริการ การบริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

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

4. องค์ประกอบของระบบบริการ

- 1) ผู้รับบริการ คือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการและแจ้งความจำนงในเรื่องบริการต่างๆ
- 2) ผู้ปฏิบัติงานบริการ คือ ผู้ที่ให้บริการ หรือ ผู้ที่รับความจำนงนั้นๆ ไปปฏิบัติให้ตรงความต้องการมากที่สุด
- 3) องค์การบริการ คือ หน่วยงาน ส่วนงานที่ให้บริการ
- 4) ผลิตภัณฑ์บริการ คือ สิ่งที่ต้องได้และเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้
- 5) สภาพแวดล้อมของการบริการ คือ องค์ประกอบด้านต่างๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการ

5. ศิลปะการให้บริการที่ดี “SERVICE MIND”

S : Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยาก ของผู้มารับการบริการ

E : Early Response ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R : Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ

V : Voluntariness Manner ให้บริการอย่างเต็มใจ

I : Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์องค์กร

C : Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดี

E : Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น และให้บริการมากกว่า ผู้รับบริการคาดหวังไว้

M : Make Believe มีความเชื่อ

I : Insist ยืนยัน และยอมรับ

N : Necessitate การให้ความสำคัญ

D : Devote การอุทิศตน

7. หัวใจการให้บริการ

- 1) บริการที่มีเมตริจิต การให้บริการที่ดี การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น และประทับใจ ที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย
- 2) ให้ความช่วยเหลือและแสดงเมตริจิต ทำให้ผู้รับบริการอบอุ่นใจ ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้ปฏิกิริยาของผู้อื่น เช่น ถ้าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า จะต้องเอาใจใส่เป็นพิเศษต่อความต้องการที่มาติดต่อขอรับบริการทั้งสถานที่และคำแนะนำอื่น ๆ
- 3) ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจ เพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า
- 4) การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียง และภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือทางโทรศัพท์ จะบ่งบอกถึงน้ำใจการให้บริการภายในจิตใจ ซึ่งความรู้สึก หรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้ว จึงแสดงออกทางวาจา
- 5) การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน ต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่องาน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใครตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับออกจาก หน่วยงาน จุดให้บริการควรเป็น One stop service คือไปแห่งเดียวงานสำเร็จ
- 6) การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าต่างบานแรกของหัวใจการให้บริการ คือ ความรู้สึก ความเต็มใจ และความกระตือรือร้นที่จะ ให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจกลับไป ความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้า และกิริยาท่าทาง ของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใสทักทาย ด้วยเมตริจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรการยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี
- 7) ต้องมีความถูกต้องชัดเจน งานบริการไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสารข้อมูล หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูล ที่ถูกต้องชัดเจนและทันสมัยเสมอ
- 8) การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ มุ่งหวังให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยเมตริจิตจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษา ที่เปี่ยมไปด้วยเมตริจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงาน และให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิด ความพึงพอใจ
- 9) การพัฒนาเทคโนโลยีเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดี และรวดเร็วในด้านประชาสัมพันธ์ ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ได้อีกทางหนึ่ง เช่น Website Facebook Line

10) การติดตามและประเมินผล การบริการที่ดีควรมีการติดตาม และประเมินผล ความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใด ต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและ พัฒนาต่อไป

8. วิธีการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจ

การให้บริการแก่ผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจนั้น จำเป็นต้องมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก คือ

8.1 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการ เพราะผู้ให้บริการ ปฏิสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการโดยตรง ดังนั้นสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรควรให้ความสำคัญในการบริหาร บุคลากรให้เป็นผู้ที่มีลักษณะที่เหมาะสมในการให้บริการ ดังนี้

1) ทักษะที่ถูกต้องในการให้บริการ

การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจนั้น ต้องมาจากจิตใจและทัศนคติของผู้ให้บริการ ที่ต้องรับรู้ว่า ผู้รับบริการคือจุดมุ่งหมายของการทำงานของตน ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดต้องอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือให้เต็มกำลังความสามารถ

2) ความมีมิตรไมตรี

การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการนั้น จะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นมิตร ยิ้มแย้ม แจ่มใส เพราะผู้รับบริการเมื่อเข้ามายัง สศก. ย่อมไม่มีความคุ้นเคยหากไม่มีผู้ใดให้คำแนะนำ ก็จะเกิดความรู้สึก ไม่มั่นใจเพราะไม่ทราบว่าตนควรจะติดต่อกับผู้ใด ณ จุดใด ความมีมิตรไมตรีของผู้ให้บริการย่อมทำให้ ผู้รับบริการมีความอบอุ่นใจ

3) ความรู้

ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ในงานของตนอย่างถ่องแท้ เพื่อที่จะให้บริการได้ถูกต้อง สามารถ ใช้ความรู้ที่มีช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้

4) ความสุภาพ

ผู้ให้บริการควรมีกิริยามารยาท มีความสุภาพอ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติผู้รับบริการ การพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในด้านนี้ อาจทำได้โดยการจัดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เน้นให้เกิด ความสุภาพและมนุษยสัมพันธ์

5) ความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ

การมีจิตใจใฝ่บริการ (Service Mind) ที่เต็มอกเต็มใจให้บริการเป็นจิตวิญญาณ ของผู้ให้บริการที่ดี และช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจเมื่อมารับบริการ

6) ความเสมอภาคในการให้บริการ

ผู้ให้บริการต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่า ผู้รับบริการนั้นจะมีฐานะ ชาติตระกูล การศึกษา หรือสถานะทางสังคม ในระดับใด เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานก็ควร ที่จะให้บริการในมาตรฐานเดียวกันโดยไม่มีความเหลื่อมล้ำ

8.2 ด้านสถานที่ การจัดสภาพแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวก

การจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย

1) จัดสถานที่ ภูมิทัศน์และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก

จัดภูมิทัศน์ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงาม จัดให้มีที่นั่งอย่างเพียงพอ มีแผนผังจุดบริการตามลำดับขั้นตอน / ป้ายชื่อห้องจัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็น

2) จัดทำศูนย์ความรู้และคลังข้อมูล

รวมเอกสารที่เป็นข้อมูลและองค์ความรู้ต่าง ๆ ให้เป็นระเบียบสะดวกแก่การค้นหาเพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วจัดระเบียบให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ต่าง ๆ ได้ง่ายและเอกสารไม่สูญหาย

8.3 ด้านกระบวนการให้บริการ

กระบวนการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการและการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้นกระบวนการในการให้บริการจะต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำ รวดเร็ว ทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการที่สื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบ มีการติดตามผลการปฏิบัติงานและมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงบริการอย่างเหมาะสม ดังนี้

1) ความรวดเร็วในการให้บริการ

สิ่ง que ผู้รับบริการต้องการเมื่อมารับบริการคือ การได้รับบริการที่รวดเร็ว ตรงเวลา ดังนั้นหน่วยงานที่ให้บริการจึงควรปรับปรุงวิธีการเพื่อลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อสามารถให้บริการได้รวดเร็วที่สุด

2) ความถูกต้องแม่นยำ

การอำนวยความสะดวกและแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ นอกจากจะต้องทำด้วยความรวดเร็วแล้วยังต้องมีความถูกต้อง แม่นยำไม่ผิดพลาด

3) ความสามารถเข้าถึงได้ง่าย

ความสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่ายเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ดังนั้นจุดที่ให้บริการควรมีการกระจายให้ทั่วถึงหรือให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้

4) จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก

จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้โดยง่าย เช่น

- Website ให้ข้อมูล
- e-mail เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา
- กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์

9. การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ

หน่วยงานต้องทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อที่จะได้ทราบว่าจำเป็นต้องปรับปรุงการดำเนินงานในจุดใดบ้าง เพื่อให้มีการพัฒนาคุณภาพของบริการอย่างต่อเนื่อง เช่น

- 1) จัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- 2) ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการตอบแบบสอบถามในแบบสอบถาม หรือทางอินเทอร์เน็ต
- 3) นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ผลและสรุป
- 4) หาวิธีการปรับปรุงจุดที่ผู้รับบริการยังไม่ได้รับความพึงพอใจ
- 5) จัดอันดับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการดี เพื่อกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่เอาใจใส่บริการให้ได้ดีที่สุด

มาตรฐานการให้บริการของสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร

1. มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย

บุคลิกภาพ (Personality) หลายคนอาจคิดว่าการมีรูปร่างหน้าตาเป็นอาวุธ เป็นการมีบุคลิกภาพที่ดี ซึ่งเป็นความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง ที่จริงแล้ว สีหน้า ท่าทาง กริยา น้ำเสียง และคำพูด ที่ได้รับการพัฒนาให้ดี เป็นสิ่งสำคัญกว่าที่ทำให้บุคลิกภาพของแต่ละคน ดูดี ดูน่าเชื่อถือ มีเสน่ห์ ซึ่งจะส่งผลให้ภาพลักษณ์ขององค์กร ดี น่าเชื่อถือและเป็นที่สร้างศรัทธาต่อผู้ขอรับบริการเกิดความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบ ซึ่งบุคลิกภาพประกอบ เป็นหมวดหมู่มีอยู่ 5 ข้อ ต่อไปนี้

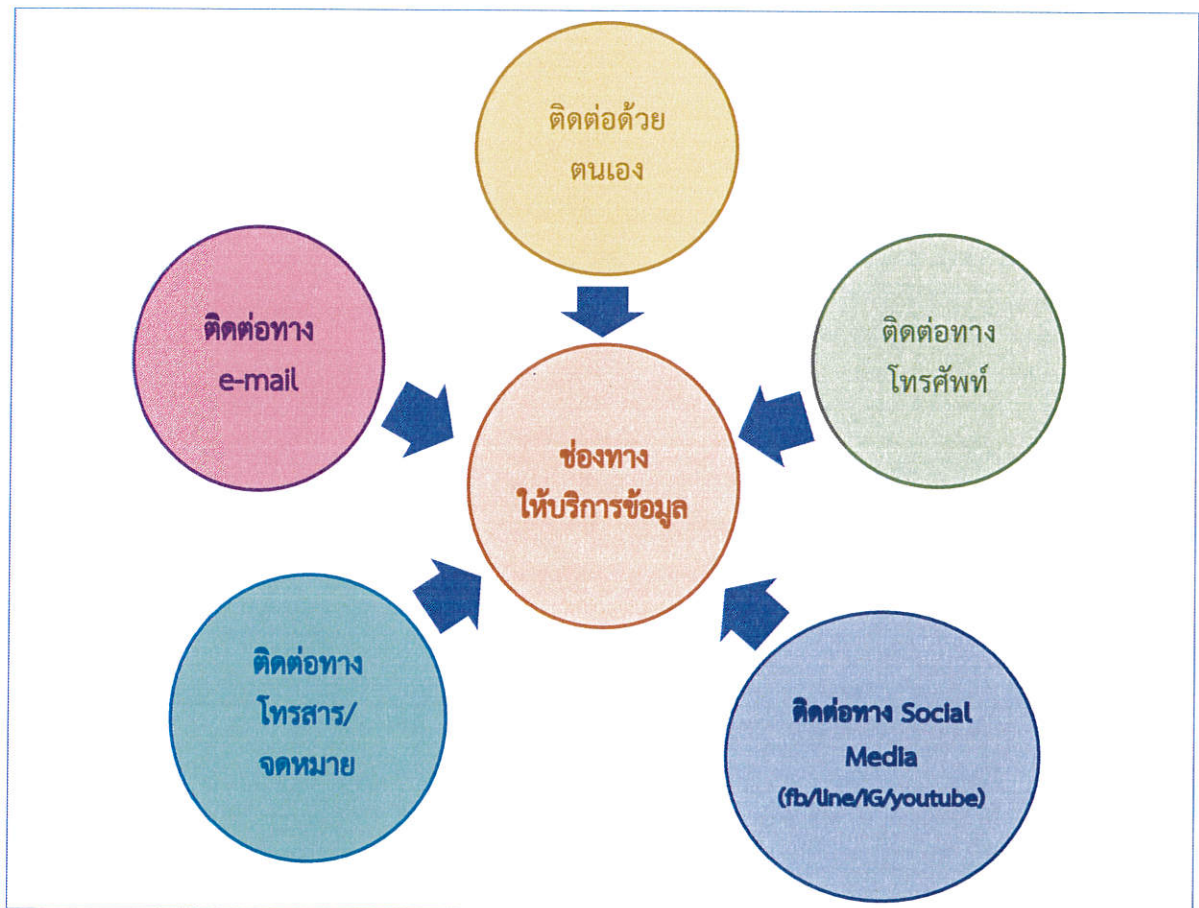
- **ร่างกาย** หมายถึง รูปลักษณ์ภายนอกของคุณที่ปรากฏต่อผู้อื่น รวมถึงแต่รูปร่างหน้าตา การแต่งกาย ทรงผม การดูแลรักษาความสะอาด และน้ำเสียงหรือถ้อยวาจาที่พูด
- **สติปัญญา** คือความสามารถในการรับรู้ การทำความเข้าใจปรากฏการณ์ต่าง ๆ ด้วยเหตุและผล ตลอดจนความสามารถในการแยกแยะข้อเท็จจริง
- **อารมณ์** เป็นปฏิกิริยาของจิตใจที่ตอบสนองต่อเรื่องราวที่มากกระทบตามธรรมชาติมนุษย์ เช่น อารมณ์ขัน อารมณ์เศร้าโศกเสียใจ อารมณ์หดหู่ เบื่อหน่าย และอีกหลายอารมณ์ ซึ่งบางครั้งก็เกิดขึ้นเฉพาะในการรับรู้ของแต่ละคนเอง หรือบางครั้งก็อาจปรากฏออกมาให้เป็นที่รู้เห็นของบุคคลอื่นได้
- **นิสัย** คือพื้นฐานพฤติกรรมต่าง ๆ อันเกิดจาก ความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยมซึ่งเกิดขึ้นจากการสะสม ข้อมูลรวมทั้งการกระทำตามความเคยชินและข้อมูลที่ได้รับรู้มาจากแหล่งต่าง ๆ ประกอบกัน
- **สังคม** หมายถึงสิ่งแวดล้อมในทุกด้านของชีวิต ทั้งที่เป็นบุคคลและเป็นปรากฏการณ์ต่าง ๆ นับตั้งแต่เกิดมาจนถึงปัจจุบัน

2. มาตรฐานการรับโทรศัพท์

การรับโทรศัพท์ ต้องสร้างความประทับใจให้กับคู่สนทนาให้มากที่สุดเพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการติดต่อกับหน่วยงานโดยเทคนิคการรับโทรศัพท์ที่ประทับใจ มีขั้นตอนง่ายๆ ดังนี้

- **เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อม** ในการรับโทรศัพท์อาจจะต้องมีการตอบข้อซักถาม หรือฝากข้อความไว้ ต้องเตรียมอุปกรณ์ และข้อมูลที่จำเป็น ต้องใช้ให้พร้อมไม่ว่าจะเป็น ปากกา กระดาษ หมายเลขติดต่อกลับ วัตถุประสงค์ในการติดต่อเพื่อป้องกันการเกิดความผิดพลาดในการรับข้อมูล และต้องมั่นใจด้วยว่าอุปกรณ์ที่ใช้ ในการสื่อสารมีความพร้อมในการใช้งาน
- **แจ้งชื่อองค์กรให้ทราบ** ควรแจ้งให้ปลายสายทราบถึงชื่อองค์กร ตำแหน่งหน้าที่ และชื่อผู้รับสาย โดยที่ไม่ต้องเอ่ยถามเพราะหากมีการโทรผิดเข้ามาจะได้รู้ได้ทันที หรือเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการโทรศัพท์เข้ามาติดต่อกัน และเป็นไปตามหลักการรับโทรศัพท์ที่ดี
- **รู้จักควบคุมอารมณ์** อารมณ์ที่ขุ่นเคืองเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่หากสามารถที่จะควบคุมได้ ก็จะส่งผลดีต่อการรับโทรศัพท์ที่ทำให้เกิดความประทับใจได้

- พูดคุยด้วยน้ำเสียงนุ่มนวล ชวนฟัง นอกจากจะต้องรับโทรศัพท์ด้วยอารมณ์ ที่แจ่มใสแล้ว น้ำเสียงที่ใช้ในการสนทนาก็เป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากในการคุยโทรศัพท์ ควรปรับโทนเสียงให้นุ่มนวล ไม่ซ้ำหรือเร็วจนเกินไป
- รับฟังด้วยความตั้งใจ ในการรับโทรศัพท์ ควรรับฟังด้วยความตั้งใจ ควรตอบรับด้วยคำว่า “ค่ะ/ครับ” กับคำพูดของปลายสาย
- วางสายอย่างมีมารยาท เมื่อมีการสนทนาสิ้นสุดลง ควรรอให้ปลายสายเป็นผู้วางสายจบการสนทนาก่อน และไม่ควรเปลืองวางโทรศัพท์แรง เพราะจะทำให้คู่สนทนาเกิดความรู้สึกไม่ดี



รูปที่ 1 แผนผังแสดงช่องทางการให้บริการข้อมูลของ สศก.

3. ช่องทางการให้บริการข้อมูล ในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศการเกษตร สามารถติดต่อขอใช้บริการได้หลายช่องทาง ดังนี้

1. ผู้ขอรับบริการติดต่อด้วยตัวเองที่ ส่วนปฏิบัติการข้อมูลการเกษตร ศูนย์สารสนเทศการเกษตร สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ถ.พหลโยธิน เขตจตุจักร กทม. 10900
2. ผู้ขอรับบริการติดต่อทาง e-mail : prcai@oae.go.th
3. ผู้ขอรับบริการติดต่อทาง จดหมาย/โทรสาร : ทางโทรสาร หมายเลข 02-940-7210
ทางจดหมาย สามารถจัดส่งมาที่ ส่วนปฏิบัติการข้อมูลการเกษตร ศูนย์สารสนเทศการเกษตร สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ถ.พหลโยธิน เขตจตุจักร กทม. 10900
4. ผู้ขอรับบริการติดต่อทางโทรศัพท์ หมายเลข 0-2940-5550-1, 0-2940-5553-4
5. สืบค้นข้อมูลผ่านทาง Social Media ของสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรหลายช่องทาง ได้แก่



เศรษฐกิจการเกษตรเพื่อประชาชน



ข่าวเศรษฐกิจการเกษตร ID : @oaenews

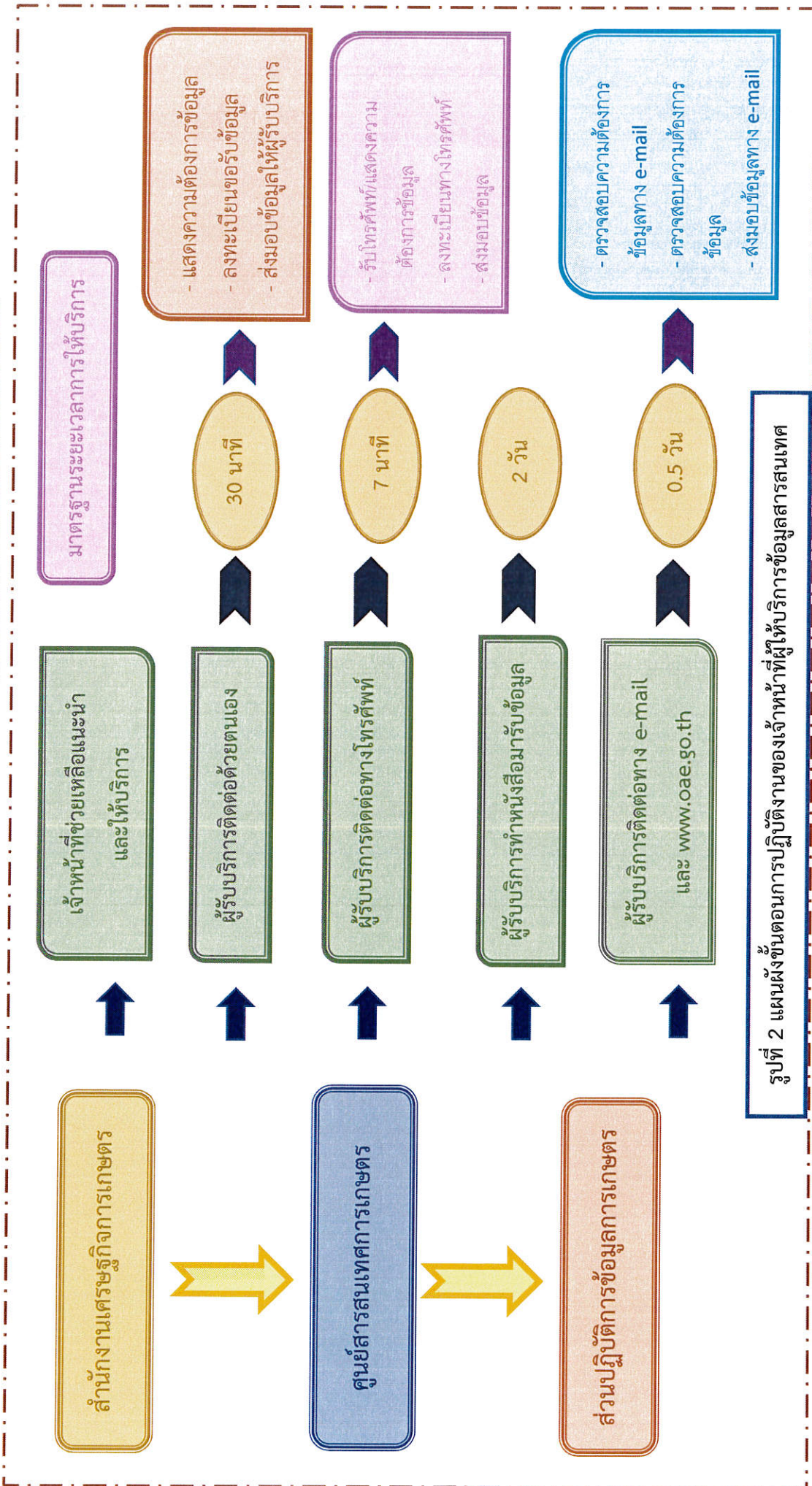


เศรษฐกิจการเกษตรเพื่อประชาชน @publicoae



เศรษฐกิจการเกษตรเพื่อประชาชน

แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการข้อมูลสารสนเทศ



รูปที่ 2 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการข้อมูลสารสนเทศ

4. รายละเอียดและขั้นตอนของการดำเนินการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ

1. กรณีผู้รับบริการติดต่อรับบริการด้วยตนเอง มีมาตรฐานการระยะเวลาการให้บริการ 30 นาที

ที่	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการตามมาตรฐาน	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ระยะเวลามาตรฐาน
1	- ผู้รับบริการ แจ้งความจำนง และลงทะเบียนขอรับข้อมูล	- แบบฟอร์มการขอข้อมูล ระบุ รายละเอียดของผู้รับบริการ และ รายการข้อมูลที่ต้องการ	- จำนวนผู้รับบริการ	- กรณีข้อมูลไม่ยุ่งยาก ใช้ เวลาไม่เกิน 30 นาที - กรณีข้อมูลมีความ ยุ่งยาก ใช้เวลาไม่เกิน 40 นาที
2	- เจ้าหน้าที่ให้บริการ รับเรื่องและให้บริการ	- รับเรื่อง และประมวลความต้องการ - ส่งมอบข้อมูลให้ผู้รับบริการข้อมูล	- สรุปรความต้องการของผู้รับบริการ	
3	- สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	- ขอความร่วมมือผู้รับบริการตอบ แบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อ สศก.	- ผลสำรวจความ พึงพอใจที่มีต่อ สศก.	

2. กรณีผู้รับบริการติดต่อทางโทรศัพท์ มีมาตรฐานการระยะเวลาการให้บริการ 7 นาที

ที่	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการตามมาตรฐาน	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ระยะเวลามาตรฐาน
1	- เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ - ผู้รับบริการแสดงความ ต้องการข้อมูลและลงทะเบียน ทางโทรศัพท์	- ข้อมูลระบุรายละเอียดของ ผู้รับบริการ และรายการข้อมูลที่ต้องการ (พร้อม e-mail ผู้รับบริการ)	- จำนวนรับบริการ	- กรณีข้อมูลที่ไม่ยุ่งยาก ใช้เวลาไม่เกิน 7 นาที - กรณีข้อมูลที่ยุ่งยาก ใช้ เวลาไม่เกิน 10 นาที
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการ พิจารณา คำขอข้อมูล	- รับเรื่อง และประมวลความต้องการ	- สรุปรความต้องการของผู้รับบริการ	
3	- เจ้าหน้าที่ให้บริการ ค้นหา และรวบรวมข้อมูล	- จัดหาข้อมูล ค้นหา และรวบรวม ข้อมูล - เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถาม		
4	- สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (โดยวิธีส่งแบบ ผ่าน e-mail)	- ขอความร่วมมือผู้รับบริการตอบ แบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อ สศก. ทาง e-mail	- ผลสำรวจความพึงพอใจ ที่มีต่อ สศก.	

3. ผู้รับบริการติดต่อทาง E-mail และ www.oae.go.th มีมาตรฐานการระยะเวลาการให้บริการ 4 ชั่วโมง

ที่	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการตามมาตรฐาน	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ระยะเวลามาตรฐาน
1	- เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความต้องการข้อมูลทาง e-mail และรับเรื่อง	- บันทึกคำขอข้อมูลจากผู้รับบริการ	- จำนวนผู้รับบริการ	- กรณีข้อมูลที่ไม่ยุ่งยาก ใช้เวลาไม่เกิน 0.5 วัน - กรณีข้อมูลที่ยุ่งยาก ใช้เวลาไม่เกิน 1 วัน
2	- เจ้าหน้าที่ให้บริการตรวจสอบข้อมูลที่ต้องการ	- รับเรื่อง และประมวลผลความต้องการ	- สรุปความต้องการของผู้รับบริการ	
3	- เจ้าหน้าที่ให้บริการ ค้นหา และรวบรวมข้อมูล	- จัดหาข้อมูล ค้นหา และรวบรวมข้อมูล		
4	- เจ้าหน้าที่ให้บริการตอบทาง e-mail	- ส่งมอบข้อมูลให้ผู้รับบริการทาง e-mail	- ผลสำเร็จของงานตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	
5	- สำนักรวความพึงพอใจของผู้รับบริการ (โดยวิธีส่งแบบผ่าน e-mail)	- ขอความร่วมมือผู้รับบริการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อ สศก. ทาง e-mail	- ผลสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อ สศก.	

5. การจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการข้อมูลสารสนเทศการเกษตร

การจัดเก็บรายชื่อผู้ขอรับบริการข้อมูล 3 ช่องทาง ทุกปีงบประมาณ โดยจะจัดเก็บ ณ วันที่ 1 ตุลาคม – 30 กันยายนของทุกปี โดยวิธีการคือ

1. บันทึกรายชื่อ-นามสกุล หน่วยงาน เบอร์โทรศัพท์/โทรสาร และ E-mail ของผู้รับบริการ แต่ละช่องทาง เป็นรายวันในแต่ละเดือน

2. รวบรวมแบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร

3. ทำการประมวลผลความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร เป็นรายไตรมาส และสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ รอบ 6 เดือนและ 12 เดือน

เอกสารอ้างอิง

คู่มือการปฏิบัติงานส่วนปฏิบัติการข้อมูลสารสนเทศ ศูนย์สารสนเทศการเกษตร
คู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการข้อมูล สำนักงานสถิติแห่งชาติ
คู่มือการให้บริการด้วยใจ ศูนย์อุตุวิทยามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
คู่มือมาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดนครนายก
คู่มือหลักการการให้บริการที่ดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
คู่มือมาตรฐานการให้บริการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

๐๐๐๐๐๐ ๐๐๐๐๐๐ ๐๐๐๐๐๐ ๐๐๐๐๐๐๐๐๐๐