คู่มือปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ในการให้บริการข้อมูลด้านการเกษตร
ณ ศูนย์บริการร่วมกรมส่งเสริมการเกษตร
****

๑. วัตถุประสงค์: เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบติงานให้บริการข้อมูลด้านการเกษตร ของศูนย์บริการร่วมกรมส่งเสริมการเกษตร

๒. ขอบเขตกระบวนงานการให้บริการข้อมูลด้านการเกษตร: เป็นการให้บริการข้อมูลด้านการเกษตรตามภารกิจของกรมส่งเสริมการเกษตร โดยครอบคลุมทุกช่องทางการติดต่อสื่อสาร ประกอบด้วย การมาด้วยตนเอง โทรศัพท์ และทำหนังสือมายังกรมส่งเสริมการเกษตร

๓. กลุ่มเป้าหมาย

๓.๑ ผู้รับบริการ: ประชาชนทั่วไป นักเรียน นักศึกษา ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่กรมส่งเสริมการเกษตร

๓.๒ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย: หน่วยงานอื่นๆ ในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และหน่วยงานภาครัฐ

๔. ผู้รับผิดชอบ

๔.๑ ผู้อำนวยการศูนย์วิทยบริการเพื่อส่งเสริมการเกษตร มีหน้าที่ในการสั่งการตามที่เห็นสมควร

๔.๒ เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยบริการเพื่อส่งเสริมการเกษตร (ศวก.) มีหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร กรณีผู้รับบริการขอรับเอกสาร/คู่มือในปริมาณมาก และขออนุญาติจัดส่งเอกสารไปยังผู้รับบริการ

๔.๒ เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมกรมส่งเสริมการเกษตร (ศบร.) มีหน้าที่ประสานนักวิชาการ ส่งเรื่องต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตอบข้อซักถาม และให้ข้อมูลในเบื้องต้นแก่ผู้รับบบริการ

๕. กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

- ให้บริการข้อมูลข่าวสารภายใต้พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐
- ปฏิบัติตามผังการให้บริการข้อมูลด้านการเกษตรของศูนย์บริการร่วมกรมส่งเสริมการเกษตร โดยใช้แบบฟอร์มการลงทะเบียนขอรับบริการศูนย์บริการร่วมกรมส่งเสริมการเกษตร และแบบประเมินความพึงพอใจ

๖. รายละเอียดกระบวนงานและขั้นตอน: การให้บริการข้อมูลด้านการเกษตร

ลำดับ	กระบวนงาน/ขั้นตอน การให้บริการข้อมูลด้านการเกษตร	มาตรฐานเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑	<u>กรณีเดินทางมาขอรับบริการด้วยตนเอง</u> ๑.๑ ผู้ขอรับบริการยื่นบัตรประชาชน หรือกรอกแบบลงทะเบียนขอรับบริการศูนย์บริการร่วมกรมส่งเสริมการเกษตร	๑-๓ นาที	ศบร.
	๑.๒ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์-ประเมิน (ศักยภาพตนเอง/ภารกิจของหน่วยงาน/สื่อที่มี/นักวิชาการเฉพาะด้านที่สามารถให้บริการ ฯลฯ)	๒ นาที	ศบร.
	๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล/ให้คำปรึกษา/คำแนะนำ/มอบสื่อ	๓ นาที	ศบร.

ลำดับ	กระบวนงาน/ขั้นตอน การให้บริการข้อมูลด้านการเกษตร	มาตรฐานเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	๑.๔ ประสาน-ส่งต่อนักวิชาการหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เพื่อให้ข้อมูล	๑๐ นาที (ทั้งนี้ ระยะเวลาขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของเรื่องที่ขอรับบริการ)	ศบร. ประสานนักวิชาการ
๒	**<u>กรณีขอรับบริการด้วยโทรศัพท์</u>** ๒.๑ ผู้ขอรับบริการแจ้งชื่อ-สกุล เบอร์โทรศัพท์ จังหวัด และเรื่องที่ขอรับบริการ	๑ นาที	ศบร.
	๒.๒ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์-ประเมิน (ศักยภาพตนเอง/ภารกิจของหน่วยงาน/สื่อที่มี/นักวิชาการที่สามารถให้บริการฯลฯ)	๒ นาที	ศบร.
	๒.๓ ประสาน-ส่งต่อไปยังหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	๑ นาที	ศบร.
	๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล/ให้คำปรึกษา/คำแนะนำ	๑-๕ นาที	ศบร.
	๒.๕ บริการส่งเอกสารทางไปรษณีย์ (ถ้ามี)	๗-๑๐ วันทำการ	ศวก.
๓	**<u>กรณีส่งมาเป็นหนังสือ/จดหมาย/บันทึก มายังกรมส่งเสริมการเกษตร</u>** ๓.๑ หน่วยรับหนังสือลงรับหนังสือ ณ ฝ่ายสารบรรณ สำนักงานเลขานุการกรม	๒ นาที	ฝ่ายสารบรรณ
	๓.๒ ส่งต่อศูนย์วิทยบริการเพื่อส่งเสริมการเกษตร	๓๐ นาที	ฝ่ายสารบรรณ
	๓.๓ ศูนย์วิทยบริการเพื่อส่งเสริมการเกษตรรับเรื่อง	๑ นาที	ศวก.
	๓.๔ ตรวจสอบรายการเอกสารที่มี และรวบรวมเพื่อเตรียมจัดส่ง	๕ นาที	ศวก.
	๓.๕ ทำเรื่องขอจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์	๓๐ นาที	ศวก.
	๓.๖ ฝากส่งไปรษณีย์ จนถึงมือผู้รับ	๓-๗ วันทำการ	ฝ่ายสารบรรณ

๗. ระบบการติดตามประเมินผล

๗.๑ แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการศูนย์บริการร่วมกรมส่งเสริมการเกษตร

๗.๒ เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมฯ โทรศัพท์ติดตาม/ประสานไปยังผู้รับบริการ

๘. ผังกระบวนงาน/ขั้นตอน/วิธีการ

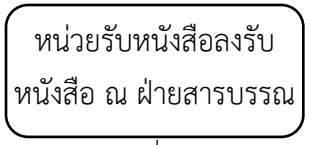
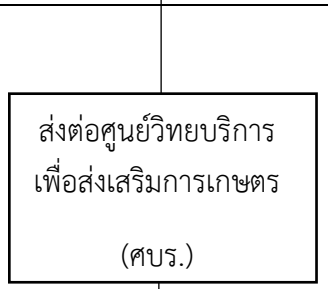
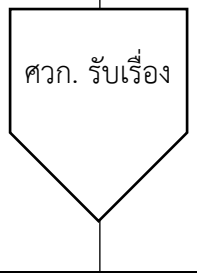
๘.๑ การให้บริการข้อมูลข่าวสารด้านการเกษตรของศูนย์บริการร่วมกรมส่งเสริมการเกษตร <u>กรณีขอรับบริการด้วยตนเอง</u>

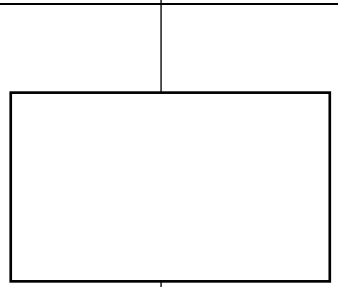
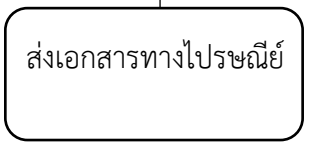
ลำดับที่	ผังกระบวนงาน	รายละเอียด	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	หลักฐานอ้างอิง
๑.	ผู้ขอรับบริการ ลงทะเบียน	ลงทะเบียนผู้รับบริการด้วยแบบลงทะเบียน หรือลงทะเบียนด้วยบัตรประชาชนกับเครื่องอ่านบัตรประชาชนสมาร์ทการ์ด	แบบลงทะเบียนผู้เข้าใช้บริการศูนย์บริการร่วมฯ	ศบร.	๑ นาที	แบบลงทะเบียนผู้เข้าใช้บริการ
๒.	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบรายละเอียดความต้องการผู้รับบริการ	๑. วิเคราะห์ประเมินศักยภาพตนเอง และภารกิจของหน่วยงาน ๒. ตรวจสอบเอกสาร-คู่มือ ๓. ประสานนักวิชาการที่เกี่ยวข้อง	๑. เป็นภารกิจของหน่วยงาน ๒. มีเอกสาร-คู่มือบริการ ๓. มีนักวิชาการที่สามารถให้รายละเอียดเพิ่มเติมได้	ศบร. และนักวิชาการที่เกี่ยวข้อง	๒ นาที	รายชื่อเอกสาร-คู่มือที่ให้บริการ
๓.	No ให้บริการตามความต้องการ Yes	๑. ให้คำแนะนำ ๒. มอบเอกสาร-คู่มือ ๓. ส่งต่อนักวิชาการที่เกี่ยวข้อง ๔. ส่งเอกสารทางไปรษณีย์ (ถ้ามี)	ผู้รับบริการได้รับบริการครบถ้วน และเกิดความพึงพอใจสูงสุด	ศบร. และนักวิชาการที่เกี่ยวข้อง	๑๐ นาที ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของเรื่องที่ขอรับบริการ)	แบบประเมินความพึงพอใจ

๘.๒ การให้บริการข้อมูลด้านการเกษตรของศูนย์บริการร่วมกรมส่งเสริมการเกษตร <u>กรณีขอรับบริการด้วยโทรศัพท์</u>

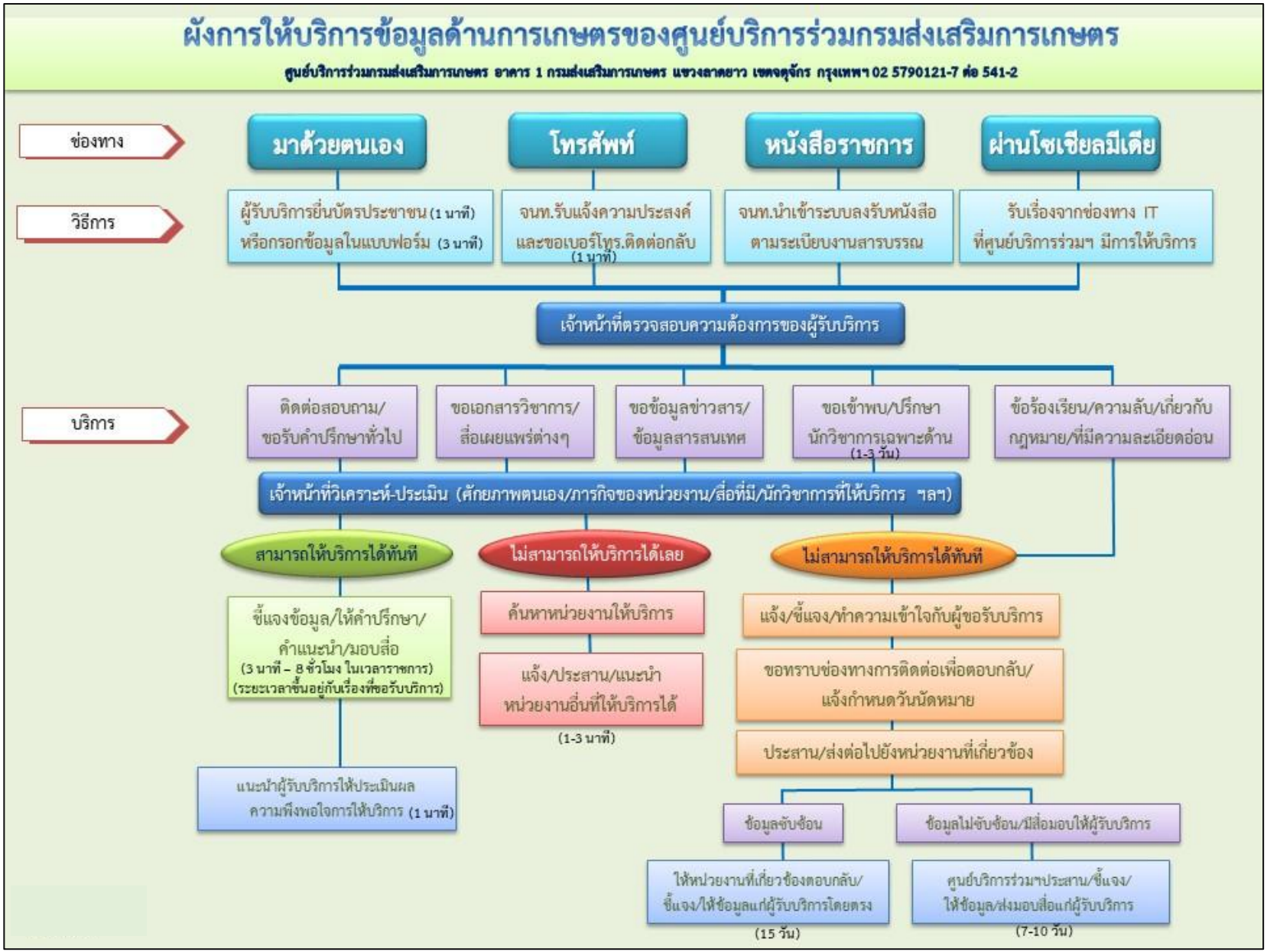
ลำดับที่	ผังกระบวนงาน	รายละเอียด	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	หลักฐานอ้างอิง
๑.	ผู้ขอรับบริการแจ้งข้อมูลทางโทรศัพท์	เจ้าหน้าที่แจ้งให้ผู้ขอรับบริการแจ้งชื่อ-สกุล เบอร์โทรศัพท์ จังหวัด และเรื่องที่ขอรับบริการ	แบบลงทะเบียนผู้เข้าใช้บริการทางโทรศัพท์ศูนย์บริการร่วมฯ	ศบร.	๑ นาที	แบบลงทะเบียนผู้เข้าใช้บริการทางโทรศัพท์
๒.	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบรายละเอียดความต้องการผู้รับบริการ	๑. วิเคราะห์ประเมินศักยภาพตนเอง และภารกิจของหน่วยงาน ๒. ตรวจสอบเอกสาร-คู่มือ ๓. ประสานนักวิชาการที่เกี่ยวข้อง	๑. เป็นภารกิจของหน่วยงาน ๒. มีเอกสาร-คู่มือบริการ ๓. มีนักวิชาการที่สามารถให้รายละเอียดเพิ่มเติมได้	ศบร. และนักวิชาการที่เกี่ยวข้อง	๒ นาที	รายชื่อเอกสาร-คู่มือที่ให้บริการ
๓.	No ให้บริการตามความต้องการ Yes	๑. ให้คำแนะนำ ๒. มอบเอกสาร-คู่มือ ๓. ส่งต่อนักวิชาการที่เกี่ยวข้อง ๔. ส่งเอกสารทางไปรษณีย์ (ถ้ามี)	ผู้รับบริการได้รับบริการครบถ้วน และเกิดความพึงพอใจสูงสุด	ศบร. และนักวิชาการที่เกี่ยวข้อง	๑๐ นาที ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของเรื่องที่ขอรับบริการ)	แบบประเมินความพึงพอใจ

๘.๓ การให้บริการข้อมูลด้านการเกษตรของศูนย์บริการร่วมกรมส่งเสริมการเกษตร <u>กรณีส่งมาเป็นหนังสือ/จดหมาย/บันทึก มายังกรมส่งเสริมการเกษตร</u>

ลำดับที่	ผังกระบวนงาน	รายละเอียด	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	หลักฐานอ้างอิง
๑.		เจ้าหน้าที่ลงรับหนังสือในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	ลงรับหนังสือ	ฝ่ายสารบรรณ สำนักงานเลขานุการกรม	๒ นาที	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
๒.		เจ้าหน้าที่รับ-ส่งหนังสือ ส่งหนังสือมายังศูนย์วิทยบริการฯ		ศบร. และนักวิชาการที่เกี่ยวข้อง	๓๐ นาที	สมุดทะเบียนรับ-ส่งหนังสือของผู้ส่ง
๓.		ลงรับหนังสือ		ศวก.	๑ นาที	สมุดทะเบียนรับ-ส่งหนังสือของ ศวก.

ลำดับที่	ผังกระบวนงาน	รายละเอียด	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	หลักฐานอ้างอิง
๔.		๑. ตรวจสอบเอกสาร-คู่มือ ที่มี ๒. ตรวจนับ และบรรจุใส่ซอง ๓. จ่าหน้าซองถึงผู้รับ	มีเอกสารพร้อมให้บริการ	เจ้าหน้าที่ ศวก.	๕ นาที	รายชื่อสื่อ-เอกสาร
๕.		๑. ทำหนังสือขอจัดส่งเอกสาร-คู่มือทางไปรษณีย์ ๒. ทำหนังสือแจ้งผู้รับบริการ ว่าสามารถให้บริการได้หรือไม่ จำนวนเท่าใด	อนุมัติจัดส่งทางไปรษณีย์ได้	ผอ.ศวก.	๓๐ นาที	-หนังสือขอจัดส่ง -หนังสือแจ้งผู้รับบริการ
๖.		ส่งเอกสารให้ฝ่ายสารบรรณเพื่อจัดส่งทางไปรษณีย์ต่อไป	ฝ่ายสารบรรณได้รับเอกสารเพื่อจัดส่ง	ฝ่ายสารบรรณ	๓-๗ วันทำการ	-หนังสือแจ้งผู้รับบริการ

๘. สรุปแผนผังการให้บริการข้อมูลด้านการเกษตรของศูนย์บริการร่วมกรมส่งเสริมการเกษตร



ภาคผนวก

๑. แบบลงทะเบียนขอรับบริการศูนย์บริการร่วมกรมส่งเสริมการเกษตร

แบบลงทะเบียนขอรับบริการศูนย์บริการร่วมกรมส่งเสริมการเกษตร

วันที่...../...../..... เวลา.....น.

*** ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ขอรับบริการ (เพื่อติดต่อส่งข้อมูล/ข่าวสารให้ต่อไป)**

ชื่อ-สกุล (นาย/นาง/นางสาว).....

โทรศัพท์.....E-mail .....

อาชีพ ◯ นักศึกษา ◯ รับราชการ ◯ เกษตรกร ◯ พนักงานรัฐวิสาหกิจ

◯ พนักงานบริษัทเอกชน ◯ อาชีพอิสระ ◯ อื่นๆ.....

บัตรประชาชน ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

บ้านเลขที่.....หมู่..... ถนน.....ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

**** ตอนที่ 2 แสดงความต้องการขอรับบริการ**

ท่านต้องการรับบริการเรื่องอะไร

1).....

2).....

3).....

4).....

5).....

***** ตอนที่ 3 วัตถุประสงค์ของผู้รับบริการ**

◯ ทำวิจัย/รายงาน ◯ เผยแพร่ ◯ เพิ่มความรู้ ◯ วางแผนการผลิต

◯ ปฏิบัติและแก้ไขปัญหา ◯ อื่นๆ.....

****** ตอนที่ 4 เจ้าหน้าที่กรอก**

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....

ผู้รับบริการ ◯ มาด้วยตนเอง ◯ โทรศัพท์ ◯ เว็บไซต์

การให้บริการ

◯ เอกสาร ◯ ปรึกษา

◯ สืบค้น ◯ ส่งต่อ

รายละเอียดการให้คำปรึกษา.....

.....

.....ให้บริการเสร็จเวลา.....น.

๒. แบบฟอร์มบันทึกข้อมูลการให้บริการสำหรับผู้รับบริการที่โทรศัพท์ ณ ศูนย์บริการร่วมกรมส่งเสริมการเกษตร

แบบฟอร์มบันทึกข้อมูลการให้บริการสำหรับผู้รับบริการที่โทรศัพท์

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่องที่มาขอรับบริการ	**ส่งต่อไปยังหน่วยงาน/ เบอร์โทรศัพท์**	**ชื่อ-เบอร์โทรผู้รับบริการ**	**ดำเนินการเสร็จสิ้น/ ผลการให้บริการ**

๓. แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

<u>แบบลงทะเบียนขอรับบริการศูนย์บริการร่วมกรมส่งเสริมการเกษตร</u>

วันที่...../...../..... เวลา.....น.

*** ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ขอรับบริการ (เพื่อติดต่อส่งข้อมูล/ข่าวสารให้ต่อไป)**

ชื่อ-สกุล (นาย/นาง/นางสาว).....

โทรศัพท์.....E-mail .....

อาชีพ ◯ นักศึกษา ◯ รับราชการ ◯ เกษตรกร ◯ พนักงานรัฐวิสาหกิจ

◯ พนักงานบริษัทเอกชน ◯ อาชีพอิสระ ◯ อื่นๆ.....

บัตรประชาชน ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

บ้านเลขที่.....หมู่..... ถนน.....ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

**** ตอนที่ 2 แสดงความต้องการขอรับบริการ**

ท่านต้องการรับบริการเรื่องอะไร

1).....

2).....

3).....

4).....

5).....

***** ตอนที่ 3 วัตถุประสงค์ของผู้รับบริการ**

◯ ทำวิจัย/รายงาน ◯ เผยแพร่ ◯ เพิ่มความรู้ ◯ วางแผนการผลิต

◯ ปฏิบัติและแก้ไขปัญหา ◯ อื่นๆ.....

****** ตอนที่ 4 เจ้าหน้าที่กรอก**

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....

ผู้รับบริการ ◯ มาด้วยตนเอง ◯ โทรศัพท์ ◯ เว็บไซต์

<u>การให้บริการ</u>

◯ เอกสาร ◯ ปรึกษา

◯ สืบค้น ◯ ส่งต่อ

รายละเอียดการให้คำปรึกษา.....

.....

.....ให้บริการเสร็จเวลา.....น.