

2024

เล่นคู่มือ ศูนย์บริการร่วม กรมส่งเสริมการเกษตร

ปรับปรุงปี พ.ศ. 2567



02-955-1641



servicelink@doae.go.th

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป	
๑.๑ ความหมายและความเป็นมา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์การจัดตั้งศูนย์บริการร่วมกรมส่งเสริมการเกษตร	๑
๑.๓ แนวคิดในการให้บริการ	๑
๑.๔ หลักการ	๑
ส่วนที่ ๒ การให้บริการ	
๒.๑ ประเภทงานให้บริการ	๒
๒.๒ ช่องทางการให้บริการ	๒
๒.๓ รายละเอียดกระบวนการและขั้นตอนงานบริการ	๓
๒.๔ ระบบการติดตามประเมินผล	๗
๒.๕ ผังกระบวนการ/ขั้นตอน/วิธีการ	๘
ส่วนที่ ๓ เป้าหมายการดำเนินงาน	
๓.๑ เป้าหมายการดำเนินงานศูนย์บริการร่วมกรมส่งเสริมการเกษตร	๑๔
๓.๒ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๑๔
๓.๓ มาตรฐานการให้บริการผ่านช่องทางต่างๆ	๑๔
ภาคผนวก	๑๕

ส่วนที่ ๑

ข้อมูลทั่วไป

๑.๑ ความหมายและความเป็นมา

ศูนย์บริการร่วมกรมส่งเสริมการเกษตร เป็นหน่วยงานให้บริการประชาชน เป็นจุดที่รับงานบริการหลากหลายประเภทหรือหลายหน่วยงานเข้าไว้ด้วยกัน เนื่องจากหน่วยงานของกรมส่งเสริมการเกษตรกระจายอยู่ตามอาคารต่างๆ ถึง ๗ อาคาร ส่งผลให้ประชาชนหรือส่วนราชการผู้ขอรับบริการเกิดความสับสนยุ่งยากในการติดต่อขอใช้บริการ ดังนั้นเพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี คือ ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางและบูรณาการงานบริการ จึงได้จัดตั้งศูนย์บริการร่วมกรมส่งเสริมการเกษตรขึ้น ภายใต้การกำกับดูแลของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้มารับบริการสามารถขอรับบริการได้หลายเรื่องในคราวเดียว ซึ่งเริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๕๐ เป็นต้นมา

๑.๒ วัตถุประสงค์การจัดตั้งศูนย์บริการร่วมกรมส่งเสริมการเกษตร

- ๑) เพื่อเป็นจุดศูนย์กลางการประสานการให้บริการของกรมส่งเสริมการเกษตร
- ๒) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ไม่ต้องเดินทางไปขอรับบริการตามหน่วยงานย่อยที่กระจายอยู่ถึง ๗ อาคาร
- ๓) เป็นจุดรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑.๓ แนวคิดในการให้บริการ

- ๑) ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centered) สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการในการดำเนินงานทุกขั้นตอน
- ๒) เป็นศูนย์กลางการประสานงานบริการ โดยการบูรณาการงานบริการ (Service Integration)
- ๓) มุ่งเน้นผลลัพธ์ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Result-Oriented) โดยการพัฒนาระบบการบริการให้มีความทันสมัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงาน
- ๔) ต้องมีการดำเนินกิจกรรมเชิงตลาด เช่น การศึกษาและวิเคราะห์ทำเลที่ตั้งที่เหมาะสม ศึกษาความต้องการของลูกค้าและลักษณะบริการใหม่ บริการลูกค้าทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน
- ๕) เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ต้องทำหน้าที่รับและตรวจสอบการขอรับบริการ แทนหน่วยงานที่ให้บริการ
- ๖) ศูนย์ฯ ทำหน้าที่ติดตามงานบริการและรับผิดชอบในการแจ้งผลให้ผู้รับบริการทราบ

๑.๔ หลักการ

ศูนย์บริการร่วมกรมส่งเสริมการเกษตร เป็นจุดบริการที่จัดให้มีเจ้าหน้าที่จำนวนหนึ่งเป็นผู้รับและให้บริการงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมส่งเสริมการเกษตร ซึ่งมีใช่เป็นการรวมเจ้าหน้าที่ทุกส่วนงานมาไว้ ณ จุดเดียว แต่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วมกรมส่งเสริมการเกษตร สามารถติดต่อประสานกับเจ้าหน้าที่ส่วนงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาให้บริการผู้รับบริการได้โดยสะดวก

ส่วนที่ ๒

การให้บริการ

๒.๑ ประเภทงานให้บริการ

ศูนย์บริการร่วมกรมส่งเสริมการเกษตร เปิดให้บริการทุกวัน จันทร์-ศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. – ๑๖.๓๐ น. โดยไม่หยุดพักเที่ยง ศูนย์บริการร่วมกรมส่งเสริมการเกษตร มีงานให้บริการ ดังนี้

- ๑) ให้บริการข้อมูล/คำแนะนำเบื้องต้นก่อนเข้าสู่บริการอื่นของกรมส่งเสริมการเกษตร
- ๒) ให้บริการข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมการเกษตร
- ๓) รับเรื่อง ประสาน ส่งต่อ หน่วยงานภายใน - ภายนอก
- ๔) รับเรื่องร้องเรียน
- ๕) แจกเอกสารเผยแพร่ทางการเกษตร
- ๖) แสดงนิทรรศการ
- ๗) บริการสืบค้นข้อมูลด้วยตนเอง

๒.๒ ช่องทางการให้บริการ

ศูนย์บริการร่วมกรมส่งเสริมการเกษตร ให้บริการผ่านช่องทาง ดังนี้

งานบริการ	ช่องทาง					
	เดินทางมาเอง	เว็บไซต์	อีเมลล์	โทรศัพท์	ไปรษณีย์	เฟซบุ๊ก
๑) ให้บริการข้อมูล/คำแนะนำเบื้องต้นก่อนเข้าสู่บริการอื่นของกรมส่งเสริมการเกษตร	✓					✓
๒) ให้บริการข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมการเกษตร	✓	✓				
๓) รับเรื่อง ประสาน ส่งต่อ หน่วยงานภายใน - ภายนอก	✓			✓		✓
๔) รับเรื่องร้องเรียน	✓	✓	✓	✓	✓	✓
๕) แจกเอกสารเผยแพร่ทางการเกษตร	✓	✓			✓	

งานบริการ	ช่องทาง					
	เดินทางมาเอง	เว็บไซต์	อีเมลล์	โทรศัพท์	ไปรษณีย์	เฟซบุ๊ก
๖) แสดงนิทรรศการ	✓					
๗) บริการสืบค้นข้อมูลด้วยตนเอง	✓					

หมายเหตุ :

- ๑) **เดินทางมาเอง** : ศูนย์บริการร่วมกรมส่งเสริมการเกษตร ตั้งอยู่ที่ อาคาร ๑ ชั้น ๑ กรมส่งเสริมการเกษตร ใกล้สถานีรถไฟฟ้ามหานคร สายสีเขียว สถานีมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ถนนพหลโยธิน เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร
- ๒) **เว็บไซต์** : <http://www.servicelink.doae.go.th>
- ๓) **อีเมลล์** : servicelink@doae.go.th
- ๔) **โทรศัพท์** : ๐๒-๙๕๕-๑๖๔๑ หรือ ๐๒-๕๗๙-๐๑๒๑-๑ ต่อ ๕๔๑-๒
- ๕) **ไปรษณีย์** : ศูนย์บริการร่วมกรมส่งเสริมการเกษตร ๒๑๔๓/๑ กรมส่งเสริมการเกษตร ถนนพหลโยธิน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ๑๐๙๐๐
- ๖) **เฟซบุ๊ก** : ศูนย์บริการร่วมกรมส่งเสริมการเกษตร

๒.๓ รายละเอียดกระบวนการและขั้นตอนงานบริการ

- ๑) งานบริการข้อมูล/คำแนะนำด้านการเกษตร (พืช) รับเรื่อง ประสาน ส่งต่อ หน่วยงานภายใน - ภายนอก แจกเอกสารเผยแพร่ทางการเกษตร

ลำดับ	กระบวนการงาน / ขั้นตอน	มาตรฐานเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑	<u>กรณีเดินทางมาขอรับบริการด้วยตนเอง</u>		
	๑.๑ ผู้ขอรับบริการกรอกแบบลงทะเบียนขอรับบริการ ศูนย์บริการร่วมกรมส่งเสริมการเกษตร ที่จุดลงทะเบียนแล้วส่งให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑-๓ นาที	ศปร.
	๑.๒ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์-ประเมิน (ศักยภาพตนเอง/ภารกิจของหน่วยงาน/สื่อที่มี/นักวิชาการเฉพาะด้านที่สามารถให้บริการฯลฯ)	๒ นาที	ศปร.
	๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล/ให้คำปรึกษา/คำแนะนำ/มอบสื่อ	นาทีที่ ๓ เป็นต้นไป (โดยระยะเวลาขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของเรื่องที่ขอรับบริการ)	ศปร.

ลำดับ	กระบวนการงาน / ขั้นตอน	มาตรฐานเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	๑.๔ ประสาน-ส่งต่อ นักวิชาการหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านเพื่อให้ข้อมูล หรือประสานให้นักวิชาการมาพบกับผู้รับบริการ ณ ศูนย์บริการร่วมฯ	๑๐ นาที	ศบร. ประสาน นักวิชาการ
๒	<u>กรณีขอรับบริการด้วยโทรศัพท์</u>		
	๒.๑ ผู้ขอรับบริการแจ้งชื่อ-สกุล เบอร์โทรศัพท์ จังหวัด และเรื่องที่ขอรับบริการ	๑ นาที	ศบร.
	๒.๒ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์-ประเมิน (ศักยภาพตนเอง/ภารกิจของหน่วยงาน/สื่อที่มี/นักวิชาการที่สามารถให้บริการ ฯลฯ)	๒ นาที	ศบร.
	๒.๓ ประสาน-ส่งต่อไปยังหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	๑ นาที	ศบร.
	๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล/คำปรึกษา/คำแนะนำ	๑-๕ นาที	ศบร.
	๒.๕ บริการส่งเอกสารทางไปรษณีย์ (ถ้ามี)	๗-๑๐ วันทำการ	ศวก.
๓	<u>กรณีส่งมาเป็นหนังสือ/จดหมาย/บันทึก/ มายังกรมส่งเสริมการเกษตร</u>		
	๓.๑ หน่วยงานรับหนังสือลงรับหนังสือ ณ ฝ่ายสารบรรณ สำนักงานเลขาธิการกรม	๒ นาที	ฝ่ายสารบรรณ
	๓.๒ ส่งต่อศูนย์วิทยบริการเพื่อส่งเสริมการเกษตร สำนักพัฒนาการถ่ายทอดเทคโนโลยี	๑ วัน	ฝ่ายสารบรรณ และ สพท.
	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 วัน	ฝ่ายบริหาร สพท.

๒) การบริการรับเรื่องร้องเรียน

ลำดับ	กระบวนการงาน / ขั้นตอน	มาตรฐานเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑	<u>กรณีเดินทางมาขอรับบริการด้วยตนเอง</u>		
	๑.๑ ผู้ขอรับบริการกรอกแบบคำร้องที่จุดลงทะเบียน	๑-๑๐ นาที	ศบร.
	๑.๒ เจ้าหน้าที่รับเอกสาร ตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล และเอกสารที่เกี่ยวข้อง แจ้งผู้ยื่นคำร้องถึงระยะเวลาที่ดำเนินการและช่องทางการตอบกลับ	๕ นาที	ศบร.
	๑.๓ รวบรวมเอกสาร นำเสนอผู้บริหารตามลำดับขั้น - ส่งต่อฝ่ายช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ - เสนอผู้บริหาร - เสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๗ วัน	ฝ่ายช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ
	๑.๔ ติดตามการตอบกลับหรือแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	ศบร. หน่วยงานเจ้าของเรื่องและผู้ยื่นคำร้อง
๒	<u>กรณีขอรับบริการด้วยโทรศัพท์</u>		
	๒.๑ ผู้ขอรับบริการแจ้งชื่อ - สกุล เบอร์โทรศัพท์ จังหวัด เรื่องที่ร้องเรียน และแจ้งผู้ยื่นคำร้องถึงระยะเวลาที่ดำเนินการและช่องทางการตอบกลับ	๑-๕ นาที	ศบร.
	๒.๒ รวบรวมเอกสารส่งต่อไปยังฝ่ายช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ	๑ นาที	ศบร.
	๒.๓ ติดตามการตอบกลับหรือแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	ศบร. หน่วยงานเจ้าของเรื่องและผู้ยื่นคำร้อง

๓) บริการข้อมูลข่าวสารตาม พรบ. ข้อมูลข่าวสารทางราชการ

ลำดับ	กระบวนการงาน / ขั้นตอน	มาตรฐานเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑	<u>กรณีเดินทางมาขอรับบริการด้วยตนเอง</u>		
	๑.๑ ผู้ขอรับบริการกรอกแบบลงทะเบียนขอรับบริการ ศูนย์บริการร่วมกรมส่งเสริมการเกษตรที่จุดลงทะเบียนแล้วส่งให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑-๓ นาที	ศบร.
	๑.๒ เจ้าหน้าที่รับเอกสาร ตรวจสอบข้อมูล	๑ นาที	ศบร.
	๑.๓ ประสานหน่วยงานเจ้าของเรื่อง - กรณีเป็นข้อมูลเปิดเผยไม่ได้ (แจ้งผู้รับบริการทราบ)	๕ นาที	ศบร. และ หน่วยงานเจ้าของ เรื่อง
	๑.๔ กรณีข้อมูลที่เปิดเผยได้ ติดต่อหน่วยงานเจ้าของเรื่องเพื่อสำเนาเอกสารมอบผู้รับบริการ	๑๐ นาที	ศบร. และ หน่วยงานเจ้าของ เรื่อง
๒	<u>กรณีขอรับบริการด้วยโทรศัพท์</u>		
	๒.๑ ผู้ขอรับบริการแจ้งชื่อ - สกุล เบอร์โทรศัพท์ จังหวัด ข้อมูลที่ขอรับบริการ และแจ้งผู้ยื่นคำร้องถึงระยะเวลาที่ดำเนินการและช่องทางการตอบกลับ	๑-๕ นาที	ศบร.
	๒.๒ ประสานหน่วยงานเจ้าของเรื่อง - เปิดเผยได้ - เปิดเผยไม่ได้ (แจ้งผู้รับบริการทราบ)	๕ นาที	ศบร.
	๒.๓ กรณีข้อมูลที่เปิดเผยได้ ติดต่อหน่วยงานเจ้าของเรื่อง เพื่อสำเนาเอกสารมอบผู้รับบริการผ่านช่องทาง เช่น ไปรษณีย์ หรืออีเมล	ขึ้นอยู่กับช่องทางการ จัดส่งข้อมูล - ไปรษณีย์ ๓-๗ วัน - อีเมล ๑๐ นาที	ศบร. หน่วยงาน เจ้าของเรื่องและผู้ ยื่นคำร้อง
๓	<u>กรณีส่งมาเป็นหนังสือ/จดหมาย/บันทึก มายังกรมส่งเสริมการเกษตร</u>		
	๓.๑ หน่วยงานรับหนังสือลงรับหนังสือ ณ ฝ่ายสารบรรณ สำนักงานเลขาธิการกรม	๒ นาที	ฝ่ายสารบรรณ
	๓.๒ ส่งต่อศูนย์วิทยบริการเพื่อส่งเสริมการเกษตร สำนักพัฒนาการถ่ายทอดเทคโนโลยี	๑ วัน	ฝ่ายสารบรรณ และ สพท.
	๓.๓ ศูนย์วิทยบริการเพื่อส่งเสริมการเกษตรรับเรื่อง	๑ นาที	ศวก.

ลำดับ	กระบวนการงาน / ขั้นตอน	มาตรฐานเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	๓.๔ ตรวจสอบข้อมูล - เปิดเผยไม่ได้ (แจ้งผู้รับบริการทราบ)	๕ นาที	ศวก.
	๓.๕ กรณีข้อมูลที่เปิดเผยได้ ติดต่อหน่วยงานเจ้าของเรื่องเพื่อสำเนาเอกสารมอบผู้รับบริการผ่านช่องทาง เช่น ไปรษณีย์ หรืออีเมล	ขึ้นอยู่กับช่องทางการจัดส่งข้อมูล - ไปรษณีย์ ๓-๗ วัน - อีเมล ๑๐ นาที	ศบร. หน่วยงานเจ้าของเรื่องและผู้ยื่นคำร้อง

๒.๔ ระบบการติดตามประเมินผล

- ๑) แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการศูนย์บริการร่วมกรมส่งเสริมการเกษตร
- ๒) แบบติดตามเรื่องร้องเรียน (ท้ายแบบคำร้อง)
- ๓) เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมฯ โทรศัพท์ติดตาม/ประสานไปยังผู้รับบริการ

๒.๕ ผังกระบวนการงาน/ขั้นตอน/วิธีการ

- ๑) การให้บริการข้อมูล/คำแนะนำด้านการเกษตร (พืช) รับเรื่อง ประสาน ส่งต่อ หน่วยงานภายใน - ภายนอก แจกเอกสารเผยแพร่ทางการเกษตร

กรณีขอรับบริการด้วยตนเอง



ลำดับ	ผังกระบวนการงาน	รายละเอียด	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	หลักฐานอ้างอิง
๑.	ผู้ขอรับบริการลงทะเบียน	ลงทะเบียนผู้รับบริการด้วยแบบลงทะเบียน หรือลงทะเบียนด้วยบัตรประชาชนกับเครื่องอ่านบัตรประชาชนสมาร์ทการ์ด	แบบลงทะเบียนผู้เข้าใช้บริการ ศูนย์บริการร่วมฯ	ศบร.	๑-๓ นาที	แบบลงทะเบียนผู้เข้าใช้บริการ
๒.	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบรายละเอียดความต้องการของผู้รับบริการ	๑. วิเคราะห์ประเมินศักยภาพตนเอง และภารกิจของหน่วยงาน ๒. ตรวจสอบเอกสาร-คู่มือ ๓. ประสานนักวิชาการที่เกี่ยวข้อง	๑. งานภารกิจของหน่วยงาน ๒. มีเอกสาร-คู่มือบริการ ๓. มีนักวิชาการที่สามารถให้รายละเอียดเพิ่มเติมได้	ศบร. และนักวิชาการที่เกี่ยวข้อง	๒ นาที	รายชื่อเอกสาร-คู่มือที่ให้บริการ
๓.	ให้บริการตามความต้องการ	๑. ให้คำแนะนำ ๒. มอบเอกสาร-คู่มือ ๓. ส่งต่อนักวิชาการที่เกี่ยวข้อง ๔. ส่งเอกสารทางไปรษณีย์ (ถ้ามี)	ผู้รับบริการได้รับบริการครบถ้วน และเกิดความพึงพอใจสูงสุด	ศบร. และนักวิชาการที่เกี่ยวข้อง	๑๐ นาที (ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของเรื่องที่ต้องการ)	แบบประเมินความพึงพอใจ

กรณีขอรับบริการด้วยโทรศัพท์



ลำดับ	ผังกระบวนการงาน	รายละเอียด	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	หลักฐานอ้างอิง
๑.	ผู้ขอรับบริการแจ้งข้อมูลทางโทรศัพท์	เจ้าหน้าที่แจ้งให้ผู้ขอรับบริการแจ้งชื่อ-สกุล เบอร์โทรศัพท์ จังหวัด และเรื่องที่ขอรับบริการ	แบบลงทะเบียนผู้เข้าใช้บริการทางโทรศัพท์ ศูนย์บริการร่วมฯ	ศบร.	๑ นาที	แบบลงทะเบียนผู้เข้าใช้บริการทางโทรศัพท์
๒.	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบรายละเอียดความต้องการของผู้รับบริการ	๑. วิเคราะห์ประเมินศักยภาพตนเอง และภารกิจของหน่วยงาน ๒. ตรวจสอบเอกสาร-คู่มือ ๓. ประสานนักวิชาการที่เกี่ยวข้อง	๑. เป็นภารกิจของหน่วยงาน ๒. มีเอกสาร-คู่มือบริการ ๓. มีนักวิชาการที่สามารถให้รายละเอียดเพิ่มเติมได้	ศบร. และนักวิชาการที่เกี่ยวข้อง	๒ นาที	รายชื่อเอกสาร-คู่มือที่ให้บริการ
๓.	ให้บริการตามความต้องการ	๑. ให้คำแนะนำ ๒. มอบเอกสาร-คู่มือ ๓. ส่งต่อนักวิชาการที่เกี่ยวข้อง ๔. ส่งเอกสารทางไปรษณีย์ (ถ้ามี)	ผู้รับบริการได้รับบริการครบถ้วน และเกิดความพึงพอใจสูงสุด	ศบร. และนักวิชาการที่เกี่ยวข้อง	๑๐ นาที (ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของเรื่องที่ต้องการบริการ)	แบบประเมินความพึงพอใจ

กรณีส่งหนังสือ/จดหมาย/บันทึก มายังกรมส่งเสริมการเกษตร



ลำดับ	ผังกระบวนการงาน	รายละเอียด	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	หลักฐานอ้างอิง
๑.	หน่วยรับหนังสือ ลงรับหนังสือ ณ ฝ่ายสารบรรณ	เจ้าหน้าที่ลงรับหนังสือใน ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์	ลงรับหนังสือ	ฝ่ายสาร บรรณ สลก.	๒ นาที	ระบบสาร บรรณ อิเล็กทรอนิกส์
๒.	ส่งต่อศูนย์วิทย บริการ เพื่อส่งเสริม การเกษตร	เจ้าหน้าที่รับ-ส่งหนังสือ ส่ง หนังสือมายังศูนย์วิทย บริการฯ		ฝ่ายสาร บรรณ และ สพท.	๑ วัน	สมุดทะเบียน รับ-ส่งหนังสือ ของผู้ส่ง
๓.	ศูนย์วิทยบริการ เพื่อส่งเสริม การเกษตร รับ เรื่อง	ลงรับหนังสือ		ศูนย์วิทย บริการฯ	๑ นาที	สมุดทะเบียน รับ-ส่งหนังสือ ของ ศวก.
๔.	ตรวจสอบรายการ เอกสารที่มี และ รวบรวมเพื่อ เตรียมจัดส่ง	๑. ตรวจสอบเอกสาร-คู่มือ ที่มี ๒. ตรวจสอบ และบรรจุใส่ ซอง ๓. จ่าหน้าซองถึงผู้รับ	มีเอกสารพร้อม ให้บริการ	เจ้าหน้าที่ ศวก.	๕ นาที	รายชื่อสื่อ- เอกสาร
๕.	ทำเรื่องขอจัดส่ง เอกสารทาง ไปรษณีย์ และ หนังสือแจ้ง ผู้รับบริการ	๑. ทำหนังสือขอจัดส่ง เอกสาร-คู่มือทาง ไปรษณีย์ ๒. ทำหนังสือแจ้ง ผู้รับบริการว่าสามารถ ให้บริการได้หรือไม่ จำนวนเท่าใด	อนุมัติจัดส่งทาง ไปรษณีย์ได้	ผอ. สพท.	๓๐ นาที	- หนังสือขอ จัดส่ง - หนังสือแจ้ง ผู้รับบริการ
๖.	ส่งเอกสารทาง ไปรษณีย์	ส่งเอกสารให้ฝ่ายบริหาร สพท. เพื่อจัดส่งทาง ไปรษณีย์ต่อไป	ฝ่ายบริหาร สพท. ได้รับเอกสารเพื่อ จัดส่ง	ฝ่ายบริหาร สพท.	๓-๗ วัน ทำการ	หนังสือแจ้ง ผู้รับบริการ

๒) บริการรับเรื่องร้องเรียน

กรณีขอรับบริการด้วยตนเอง

ลำดับ	ผังกระบวนการงาน	รายละเอียด	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	หลักฐานอ้างอิง
๑.	ผู้ขอรับบริการกรอกคำร้อง	ผู้รับบริการกรอกแบบฟอร์ม “แบบคำร้องการร้องเรียน/ร้องทุกข์กรมส่งเสริมการเกษตร”	แบบคำร้องการร้องเรียน/ร้องทุกข์กรมส่งเสริมการเกษตร	ศบร.	๑-๑๐ นาที	แบบคำร้องการร้องเรียน/ร้องทุกข์กรมส่งเสริมการเกษตร
๒.	- เจ้าหน้าที่แจ้งระยะเวลาผู้ร้อง - รวบรวมเอกสารเสนอ กขป.	๑. เจ้าหน้าที่รับเอกสารตรวจสอบความครบถ้วนของการกรอกข้อมูล และเอกสารที่เกี่ยวข้อง ๒. แจ้งผู้ยื่นคำร้องถึงระยะเวลาที่ดำเนินการและช่องทางการตอบกลับ ๓. สำเนาแล้วส่งต่อกลุ่มช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ	แจ้งผู้ยื่นคำร้องถึงระยะเวลาที่ดำเนินการและช่องทางการตอบกลับ	ศบร. และ นักวิชาการที่เกี่ยวข้อง	๕ นาที	สำเนาแบบคำร้องการร้องเรียน/ร้องทุกข์กรมส่งเสริมการเกษตร
๓.	ดำเนินการตามขั้นตอน/กระบวนการเรื่องร้องเรียน	๑. กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการดำเนินการตามระบบส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๒. เจ้าหน้าที่ ศบร. โทรศัพท์ติดตามผล	ผู้รับบริการได้รับการตอบข้อร้องเรียน	กขป. และ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๗-๑๕ วัน	ติดตามสอบถามจากผู้ยื่นคำร้องตามแบบแนบท้ายคำร้องฯ

กรณีขอรับบริการด้วยโทรศัพท์



ลำดับ	ผังกระบวนการงาน	รายละเอียด	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	หลักฐานอ้างอิง
๑.	ผู้ขอรับบริการแจ้ง ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์	เจ้าหน้าที่กรอกแบบฟอร์ม “แบบคำร้องการร้องเรียน/ ร้องทุกข์ กรมส่งเสริมการเกษตร” โดยสอบถาม ข้อมูลผู้ร้องทางโทรศัพท์	แบบคำร้องการ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรมส่งเสริมการเกษตร	ศบร.	๑-๑๐ นาที	แบบคำร้อง การ ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ กรมส่งเสริมการเกษตร
๒.	- เจ้าหน้าที่แจ้ง ระยะเวลาผู้ร้อง - รวบรวมเอกสาร เสนอ กขป.	๑. แจ้งผู้ยื่นคำร้องถึง ระยะเวลาที่ดำเนินการ และช่องทางการตอบกลับ ๒. สำเนาแล้วส่งต่อกลุ่ม ช่วยอำนวยความสะดวก ประสาน ราชการ	แจ้งผู้ยื่นคำร้องถึง ระยะเวลาที่ ดำเนินการและ ช่องทางการตอบ กลับ	ศบร. และ นักวิชาการ ที่เกี่ยวข้อง	๕ นาที	สำเนาแบบ คำร้องการ ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ กรมส่งเสริมการเกษตร
๓.	ดำเนินการตาม ขั้นตอน/ กระบวนการเรื่อง ร้องเรียน	๑. กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวก ประสานราชการ ดำเนินการตามระบบส่ง เรื่องร้องเรียนไปยัง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๒. เจ้าหน้าที่ ศบร. โทรศัพท์ติดตามผล	ผู้รับบริการได้รับ การตอบข้อ ร้องเรียน	กขป. และ หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	๗-๑๕ วัน	ติดตาม สอบถามจาก ผู้ยื่นคำร้อง ตามแบบ แนวนำคำ ร้องฯ

สรุปแผนผังการให้บริการข้อมูลด้านการเกษตรของศูนย์บริการร่วมกรมส่งเสริมการเกษตร

แผนผังแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ศูนย์บริการร่วมกรมส่งเสริมการเกษตร

○ บริการข้อมูลด้านการปลูกพืช/ขอรับเอกสารเผยแพร่



○ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตอบปัญหาภายใน 7-15 วัน)



○ การขอรับข้อมูลข่าวสารตาม พรบ.ข้อมูลข่าวสาร



ส่วนที่ ๓

เป้าหมายการดำเนินงาน

๓.๑ เป้าหมายการดำเนินงานศูนย์บริการร่วมกรมส่งเสริมการเกษตร

- ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกรมส่งเสริมการเกษตร

๓.๒ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๓.๒.๑ ประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ

- ๑) เป็นจุดเดียวที่ประชาชน หรือผู้รับบริการสามารถติดต่อสอบถามและให้บริการงานด้านส่งเสริมการเกษตร
- ๒) ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการติดต่อหน่วยงานย่อยต่างๆ ของกรมส่งเสริมการเกษตร ที่กระจายอยู่ถึง ๗ อาคาร
- ๓) สามารถติดตามความคืบหน้าในการขอรับบริการได้ทั้งที่ศูนย์บริการร่วมฯ และหน่วยงานเจ้าของเรื่อง
- ๔) มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน และสะดวก

๓.๒.๒ ประโยชน์ต่อกรมส่งเสริมการเกษตร

- ๑) สร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อประชาชนในการให้บริการที่รวดเร็ว
- ๒) เป็นหน่วยงานให้บริการประชาชนที่มีคุณภาพของกรมส่งเสริมการเกษตร
- ๓) ประชาชนขอรับบริการที่กรมส่งเสริมการเกษตรเพิ่มขึ้น

๓.๓ มาตรฐานการให้บริการผ่านช่องทางต่างๆ

- การติดต่อผ่าน e-mail มีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง
- การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง (ในเวลาราชการ)
- การติดต่อผ่านโทรศัพท์ เสียงเรียกเข้าโทรศัพท์ดังไม่เกิน ๓ ครั้ง ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ไม่เกินร้อยละ ๕ เวลาในการถือสายรอคำตอบไม่เกิน ๓ นาที หากรอเกินจะติดต่อกลับภายใน ๑๕ นาที

๓.๔ ตัวชี้วัดความสำเร็จ

- ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๘๐

ภาคผนวก

๑. แบบลงทะเบียนขอรับบริการศูนย์บริการร่วมกรมส่งเสริมการเกษตร

แบบลงทะเบียนขอรับบริการศูนย์บริการร่วมกรมส่งเสริมการเกษตร

วันที่/...../.....

เวลา น.

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ขอรับบริการ (เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูล และติดต่อส่งข้อมูล/ตอบกลับ)

ชื่อ-สกุล (นาย/นาง/นางสาว).....

โทรศัพท์.....E-mail.....

อาชีพ ☐ เกษตรกร ☐ เจ้าหน้าที่รัฐ ☐ บริษัทเอกชน ☐ ธุรกิจส่วนตัว☐ นักเรียน/นักศึกษา ระบุชื่อสถานศึกษา.....บัตรประชาชน ☐ - ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ - ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ - ☐ ☐ ☐

ที่อยู่ปัจจุบันที่ติดต่อได้ บ้านเลขที่ หมู่/หมู่บ้าน.....

ถนน.....ซอย.....ตำบล/แขวง.....

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

ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ (โปรดระบุ)

1.....

2.....

3.....

4.....

5.....

ส่วนที่ 3 วัตถุประสงค์ของผู้รับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

☐ เพิ่มพูนความรู้ ☐ แก้ปัญหาการประกอบอาชีพ ☐ วางแผนการผลิต/ลงทุน☐ ทำวิจัย/รายงาน ☐ นำข้อมูลความรู้ไปเผยแพร่ต่อ ☐ อื่นๆ.....

ส่วนที่ 4 สำหรับเจ้าหน้าที่

ชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....

ช่องทางที่รับเรื่อง ☐ มาด้วยตนเอง ☐ โทรศัพท์ ☐ อีเมลล์/เว็บไซต์ผลการดำเนินการ ☐ แล้วเสร็จ ณ จุดบริการ โดยบริการเสร็จในเวลา..... น.☐ ประสาน-ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น คือ

ชื่อผู้รับเรื่องต่อ/โทรศัพท์.....

*** การติดตาม ☐ ให้บริการแล้วเสร็จในวันที่...../...../..... เวลา..... น.

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงบริการ.....

๓. แบบคำร้องการร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรมส่งเสริมการเกษตร

แบบคำร้องการร้องเรียน/ร้องทุกข์
กรมส่งเสริมการเกษตร

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ขอร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่อง.....

เรียน เลขาธิการกรม

ข้าพเจ้า(นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

บัตรประจำตัวประชาชนเลขที่ - - - - - - - - - - - -

ที่อยู่ปัจจุบันที่สามารถติดต่อได้ บ้านเลขที่..... หมู่..... ถนน..... หมู่บ้าน.....

[illegible]

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์บ้าน.....

เบอร์มือถือ..... E-mail.....

มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

(ระบุว่าท่านได้รับความเดือดร้อนหรือมีปัญหาเรื่องใด ต้องการให้ดำเนินการช่วยเหลือ/แก้ปัญหาอย่างไร)

...(เขียนไม่พอให้ต่อด้านหลัง)

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อความข้างต้นและที่ต่อท้าย (ถ้ามี) ตามที่ข้าพเจ้าได้ร้องเรียนนั้น เป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน
(.....)

ส่งเรื่องร้องเรียนพร้อมแนบเอกสารประกอบเพิ่มเติม (ถ้ามี) ได้ที่

1. ส่งด้วยตนเอง ที่ศูนย์บริการร่วมกรมส่งเสริมการเกษตร อาคาร 1 ชั้น 1 กรมส่งเสริมการเกษตร
2. สแกน/ถ่ายภาพ ส่งทางอีเมลล์ doae2560@gmail.com
3. ส่งไปรษณีย์มาที่ ศูนย์บริการร่วมกรมส่งเสริมการเกษตร เลขที่ 2143/1 กรมส่งเสริมการเกษตร
แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กทม. 10900 (วงเล็บมุมซองว่า เรื่องร้องเรียน)

******หมายเหตุ: เจ้าหน้าที่จะดำเนินการตอบเรื่องร้องเรียนภายใน 7-15 วันทำการ หลังได้รับเรื่องร้องเรียน

สอบถามเพิ่มเติม โทร 02-9551641

สำหรับเจ้าหน้าที่ □ □ □

ผู้รับเรื่อง.....หน่วยงาน.....

วันที่รับเรื่อง.....เวลา.....น.

ดำเนินการโดย ประสานและส่งต่อไปยัง (ระบุรายละเอียดหน่วยงานที่ส่งต่อ).....

.....

.....

**** เจ้าหน้าที่สำเนาเรื่องเก็บไว้ เพื่อติดตามให้ตอบข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนภายใน 7-15 วันทำการ**

๕. แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (รูปแบบกระดาษ)

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ศูนย์บริการร่วมกรมส่งเสริมการเกษตร


 หรือสแกน QR Code

วัน/เดือน/ปี.....

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง ☐ LGBTQ/อื่นๆ

2. อายุ ปี

3. อาชีพ ☐ เกษตรกร ☐ ธุรกิจส่วนตัว ☐ ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ/รัฐวิสาหกิจ
☐ พนักงานเอกชน ☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ ว่างาน ☐ อื่นๆ ระบุ

4. งานที่เข้ามาใช้บริการ

☐ ขอรับบริการ/คำแนะนำองค์ความรู้ด้านการเกษตร

☐ ประสานงานหน่วยงานต่างๆ ภายในกรมส่งเสริมการเกษตร

☐ ประสานงานหน่วยงานภายนอกกรมส่งเสริมการเกษตร

☐ ส่งเรื่องร้องเรียน

☐ อื่นๆ ระบุ

5. ช่องทางที่ท่านเข้ามาใช้บริการ ☐ เดินทางเข้ามาด้วยตนเอง ☐ เฟสบุ๊กศูนย์บริการร่วมฯ

6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรที่ให้บริการ					
1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี					
1.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
1.3 เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น					
1.4 มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
1.5 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน					
2.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย					
2.3 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน					
2.4 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
3. สถานที่ตั้งและสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 สถานที่ตั้งอยู่ในจุดที่เข้าถึงได้ง่าย					
3.2 สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย/มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ					
3.3 มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ					
4. ด้านคุณภาพการให้บริการและภาพรวมการให้บริการ					
4.1 ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)					
4.2 ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์					
4.3 ภาพรวมจากการรับบริการ					
4.4 ท่านยินดีแนะนำหรือบอกต่อให้ผู้อื่นเข้ามาใช้บริการ					

7. ข้อเสนอแนะอื่นๆ (ถ้ามี).....

๖. แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (รูปแบบออนไลน์ เพิ่มความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น)

ศูนย์บริการร่วม กรมส่งเสริมการเกษตร

**แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ศูนย์บริการร่วมกรมส่งเสริมการเกษตร**

โปรดตอบคำถามและให้คะแนนความพึงพอใจ เพื่อปรับปรุงพัฒนางานบริการให้ดียิ่งขึ้น

doae2560@gmail.com สลับบัญชี ☁

📧 ไม่ใช้ร่วมกัน

* ระบุว่าเป็นคำถามที่จำเป็น

1. เพศ *

☐ ชาย

☐ หญิง

☐ LGBTQ/อื่นๆ

2. อายุ *

คำตอบของคุณ _____



๗. ภาพสถานที่ / การให้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วมกรมส่งเสริมการเกษตร

๗.๑ ป้ายศูนย์บริการร่วมกรมส่งเสริมการเกษตร บริเวณ อาคาร ๑ ชั้น ๑ กรมส่งเสริมการเกษตร สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน



๗.๒ ศูนย์บริการร่วมกรมส่งเสริมการเกษตรอยู่ด้านหน้าอาคาร เป็นจุดที่มองเห็นได้ง่าย และเข้ารับบริการได้อย่างสะดวกต่อผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ

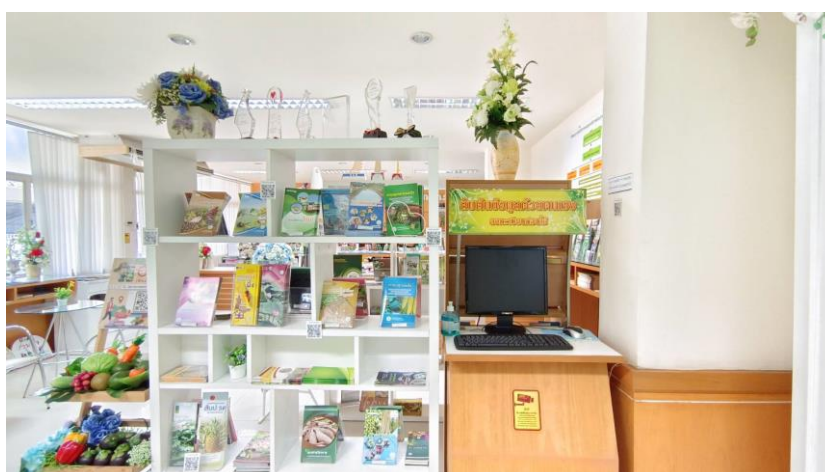


ด้านหน้าอาคาร



ด้านในอาคาร

๗.๓ ภายในศูนย์บริการร่วมกรมส่งเสริมการเกษตร ออกแบบจัดวางเอกสารให้สะดวกต่อการเลือกอ่าน และให้บริการ มีน้ำดื่ม รวมถึงเก้าอี้นั่งพักรอ สำหรับผู้ใช้บริการ



๗.๔ นิทรรศการสำหรับการเรียนรู้ และเป็นการจัดภูมิทัศน์ให้มีความสวยงาม



๗.๕ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมกรมส่งเสริมการเกษตร ทั้งรูปแบบที่ผู้รับบริการเดินทางมาด้วยตนเอง และโทรมาขอรับบริการ

