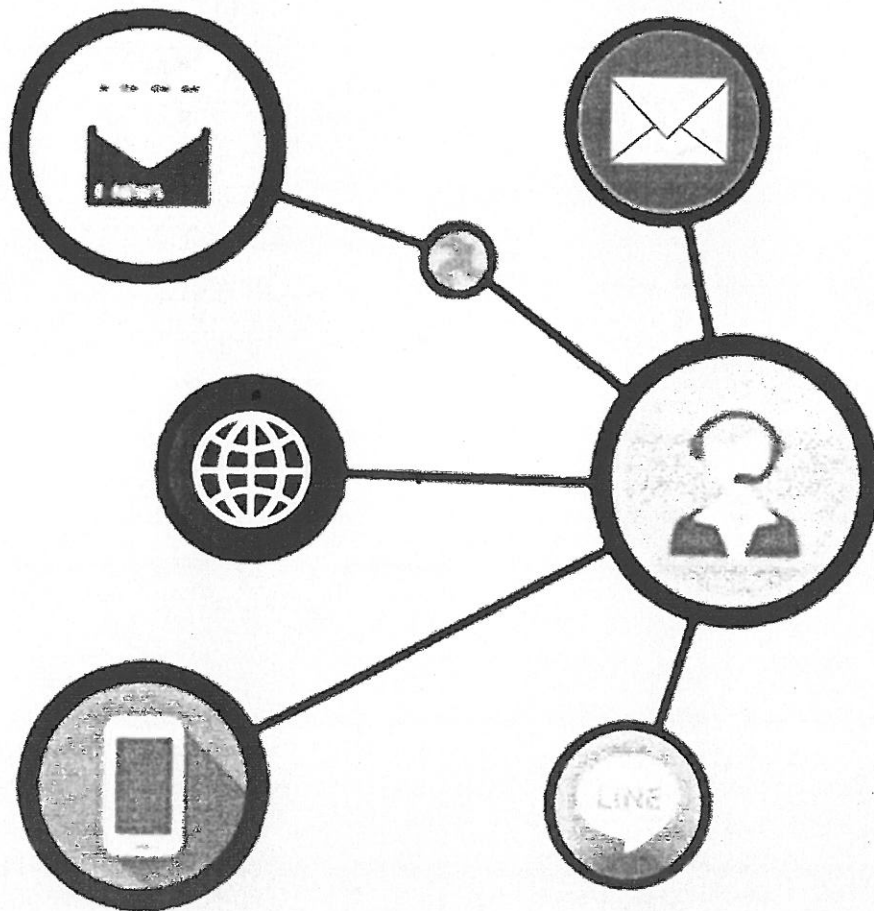


สำนักงานสถิติแห่งชาติ

# คู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการข้อมูล



สำนักงานสถิติจังหวัดร้อยเอ็ด

สำนักงานสถิติแห่งชาติ

กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

## คำนำ

คู่มือแนวทางการปฏิบัติของบุคลากรในการให้บริการข้อมูลของสำนักงานสถิติจังหวัดร้อยเอ็ดฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่นำไปใช้ในการให้บริการตามขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการข้อมูลสถิติในภารกิจที่เกี่ยวข้อง ซึ่งคาดหวังว่าเมื่อดำเนินการตามคู่มือการให้บริการแล้ว จะทำให้เกิดผลดีต่อประสิทธิภาพการให้บริการ สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้ ซึ่งจะก่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ อันเป็นการส่งเสริมคุณค่า และสามารถยกระดับคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

สำนักงานสถิติจังหวัดร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานให้บริการข้อมูลสถิติเล่มนี้จะเป็นประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่ และผู้ที่เกี่ยวข้องตลอดจนผู้ใช้บริการข้อมูลต่อไป

สำนักงานสถิติจังหวัดร้อยเอ็ด

## สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
บทนำ	
1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	1
2. ขอบเขต	1
- ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ	1
3. คำจำกัดความ	2
- สัญลักษณ์ที่ใช้	2
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	3
5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	3
6. Work Flow กระบวนการให้บริการข้อมูล	4
- กระบวนการให้บริการข้อมูล	4
- ช่องทางการให้บริการข้อมูล	4
7. มาตรฐานงานและรายละเอียดของการดำเนินงาน	5
8. วิธีติดตามและการประเมินผล	10
9. สำนวนความพึงพอใจในการให้บริการข้อมูลสถิติ	10
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม	
ตัวอย่างหนังสือนำส่งข้อมูลสถิติ	

## บทนำ

กระบวนการให้บริการข้อมูลเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการสร้างคุณค่าที่สำนักงานสถิติจังหวัดร้อยเอ็ดได้กำหนดขึ้น และเป็นไปตามยุทธศาสตร์และพันธกิจ รวมถึงการบรรลุถึงเป้าหมายของวิสัยทัศน์สำนักงานสถิติแห่งชาติ ที่กล่าวไว้ว่า “เป็นองค์กรหลักของชาติในการบริหารจัดการระบบสถิติเพื่อการพัฒนาประเทศ” ประกอบกับนโยบายของผู้บริหารที่ให้ความสำคัญกับการให้บริการข้อมูลสถิติ และได้มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการและนักวิชาการ ซึ่งมีความเห็นว่าสำนักงานสถิติจังหวัดร้อยเอ็ดควรให้ความสำคัญกับการให้บริการข้อมูลให้แก่กลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ เช่น นักบริหาร นักวิชาการ ประชาชน และสื่อมวลชนทั่วไปที่มีความต้องการ พื้นฐานความเข้าใจและเข้าถึงสถิติในระดับที่แตกต่างกัน

ดังนั้นเพื่อให้การบริการข้อมูล เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นมาตรฐานเดียวกัน ผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าใจและปฏิบัติงานแทนกันได้จึงเห็นความสำคัญในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานการให้บริการข้อมูลขึ้น

### 1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

1. เพื่อเป็นคู่มือสำหรับผู้ให้บริการที่จะใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานที่มีรูปแบบชัดเจน มีระบบ และเป็นมาตรฐานเพียงพอ
2. เพื่อใช้ในการติดตาม ประเมินผล แต่ละขั้นตอนการปฏิบัติงาน และนำผลมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการข้อมูลสถิติ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

### 2. ขอบเขต

หน้าที่ของสำนักงานสถิติจังหวัดร้อยเอ็ด ที่กำหนดไว้เป็นหน่วยงานบริการข้อมูล ซึ่งข้อมูลที่ให้บริการมี 2 ประเภท คือ ข้อมูลจากการจัดทำสำมะโน/การสำรวจตัวอย่างในระดับพื้นที่ และข้อมูลสถิติในระดับพื้นที่ที่เก็บรวบรวมมาจากหน่วยงานอื่น

#### ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

กระบวนการ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดผลของกระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ
กระบวนการให้บริการข้อมูลสถิติ	1. การให้บริการที่มีมาตรฐานสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ 2. ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกและทันเวลา	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	กลุ่มวิชาการและวางแผนสถิติ สำนักงานสถิติจังหวัดร้อยเอ็ด

### 3. คำจำกัดความ

การบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น ถ้าการบริการดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและชื่นชมองค์กร เกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร และภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการ

ผู้รับบริการ หมายถึง หน่วยงานตามพระราชบัญญัติสถิติ พ.ศ.2550 มาตรา 4 ซึ่งได้แก่ ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานอื่นของรัฐ รวมทั้งองค์กรเอกชน และบุคคลทั่วไปทั้ง ภายในประเทศและต่างประเทศ ที่ประสงค์ขอรับบริการข้อมูลจากสำนักงานสถิติจังหวัดร้อยเอ็ด

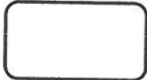
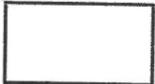
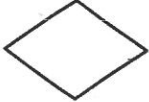
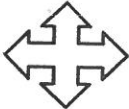
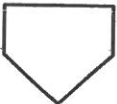
ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ หมายถึง ข้อกำหนดหรือขั้นตอนในการทำงาน กระบวนการทำงาน ให้บริการ ซึ่งมีระยะเวลาที่จำเป็นในการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ซึ่งในแต่ละงานที่ให้บริการจะกำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานแตกต่างกัน

สำมะโน หมายถึง การเก็บรวบรวมข้อมูล จากทุกหน่วยเกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ เช่น ประชากรและเคหะ การเกษตร อุตสาหกรรม ธุรกิจ และการอื่น ๆ เพื่อใช้ประโยชน์เน้นทางสถิติ

การสำรวจ หมายถึง การเก็บรวบรวมข้อมูล บางหน่วยที่ถูกเลือกเป็นตัวอย่างเกี่ยวกับเรื่องนั้นๆ เช่น ประชากรและเคหะ การเกษตร อุตสาหกรรม ธุรกิจ และการอื่น เพื่อใช้ประโยชน์ในทางสถิติ

ข้อมูลสถิติ หมายถึง ข้อมูลที่ได้จากการดำเนินการเกี่ยวกับสถิติตามหลักวิชาการ

#### สัญลักษณ์ที่ใช้

	จุดเริ่มต้น/สิ้นสุด (Terminator)
	การปฏิบัติงาน (Process)
	การตัดสินใจ (Decision)
	ทิศทาง (Flow Line)
	จุดเชื่อมต่อไปหน้าอื่น (Connector)

#### 4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ตำแหน่ง/หน้าที่	ความรับผิดชอบ
ผู้อำนวยการกลุ่มวิชาการและวางแผนสถิติ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ตรวจสอบข้อมูลว่าเป็นข้อมูลที่สามารถเผยแพร่ได้ตาม พ.ร.บ.สถิติ พ.ศ. 2550 นำเสนอเป็นภาพรวมเท่านั้น</li> <li>- ไม่เป็นข้อมูลส่วนบุคคล ตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล</li> <li>- พิจารณาสั่งการให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบดำเนินการตามคำขอจากแหล่งข้อมูล</li> </ul>
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการข้อมูล	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รวบรวมคำขอจากผู้รับบริการ ทางจดหมาย โทรศัพท์ e-mail line หรือ ที่มาขอรับบริการด้วยตนเอง</li> <li>- จัดหาข้อมูล แนะนำการใช้ข้อมูล</li> <li>- ข้อมูลที่สามารถให้บริการได้ทันที ภายใน 1 วันทำการ</li> <li>- ข้อมูลที่มีระดับความซับซ้อนให้บริการ ภายใน 3 – 5 วันทำการ</li> <li>- ข้อมูลที่มีระดับความยุ่งยากสูงให้บริการ ภายใน 7 วันทำการ</li> <li>- คัดลอกหรือสำเนาเอกสาร เพื่อนำส่งเอกสาร/รายงาน</li> <li>- พิมพ์หนังสือนำส่งข้อมูล (ขอรับบริการทาง e-mail หรือ จดหมาย)</li> <li>- สอบถามความพึงพอใจในการให้บริการข้อมูลสถิติ QR Code</li> <li>- จัดทำสถิติการบริการข้อมูลเป็นรายเดือน</li> <li>- จัดทำสรุปรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการข้อมูลสถิติ รอบ 6 เดือน และ รอบ 12 เดือน ของปีงบประมาณ</li> </ul>

#### 5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. ผู้ขอรับบริการสามารถติดต่อขอรับบริการในการขอข้อมูลสถิติ ข้อมูลบริการวิชาการสถิติ เอกสาร และรายงานสถิติต่าง ๆ มายังสำนักงานสถิติจังหวัดร้อยเอ็ดได้ในหลายช่องทาง เช่น
  - การติดต่อด้วยตนเอง
  - ติดต่อทาง e-mail : roiet@nso.go.th
  - ติดต่อทาง จดหมาย โทรศัพท์ LINE
  - สืบค้นข้อมูลจาก <http://www.roiet.nso.go.th> เป็นต้น
2. เจ้าหน้าที่รับเรื่องการขอข้อมูลจากผู้ขอรับบริการ และให้คำปรึกษาแนะนำให้กับผู้ขอรับบริการ เช่น ขั้นตอนขอข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ ทำความเข้าใจในข้อมูลและผู้ขอรับบริการต้องการ ในด้านวิชาการสถิติ
3. จัดส่งข้อมูลให้ผู้ขอรับบริการ
4. สอบถามและประเมินผลความพึงพอใจผู้ขอรับบริการ
5. ปรับปรุงคุณภาพบริการให้ดีขึ้น ตรงความต้องการของผู้ใช้บริการ

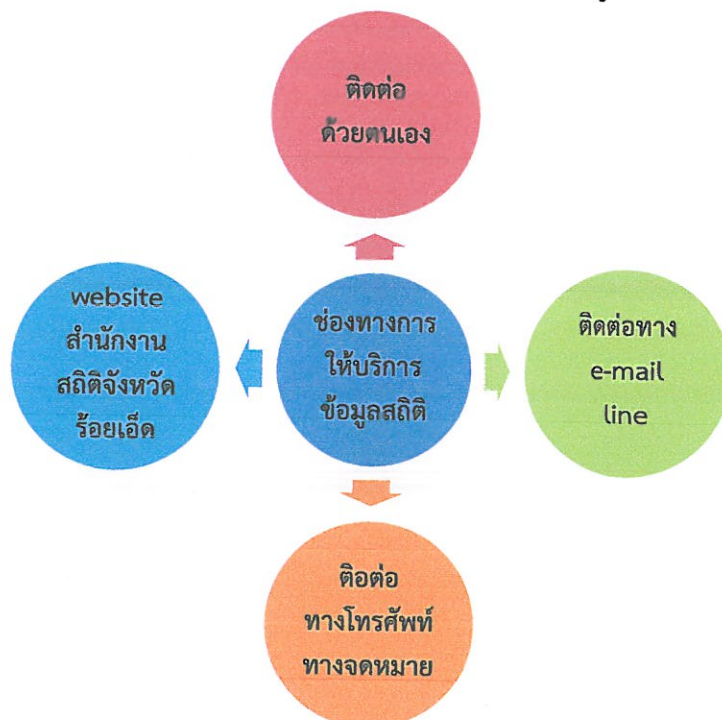
6. Work Flow กระบวนการให้บริการข้อมูล สามารถติดต่อขอใช้บริการได้หลายช่องทาง ดังนี้

1. ติดต่อด้วยตัวเองที่กลุ่มวิชาการและวางแผนสถิติ สำนักงานสถิติจังหวัดร้อยเอ็ด ศาลากลางจังหวัดร้อยเอ็ด(หลังเก่า) ชั้น 3 ถนนเทวภิบาล ตำบลในเมือง อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด
2. ติดต่อทาง e-mail : roiet@nso.go.th และ กลุ่ม line
3. ติดต่อทางโทรศัพท์ หมายเลข 0-4351-1280 หรือ ทางจดหมาย สามารถจัดส่งมาที่กลุ่มวิชาการและวางแผนสถิติ สำนักงานสถิติจังหวัดร้อยเอ็ด ศาลากลางจังหวัดร้อยเอ็ด (หลังเก่า) ชั้น 3 ถนนเทวภิบาล ตำบลในเมือง อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด 45000
4. สืบค้นข้อมูลผ่านทาง website ของสำนักงานสถิติจังหวัดร้อยเอ็ด <http://www.roiet.nso.go.th> และ website ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ สำนักงานสถิติจังหวัดร้อยเอ็ด

ผังที่ 1 ผังแสดงกระบวนการให้บริการข้อมูล

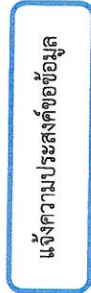
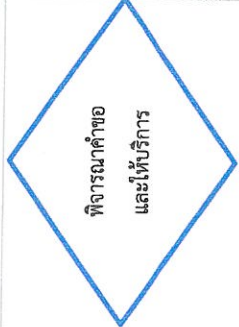




ผังที่ 2 ผังแสดงช่องทางการให้บริการข้อมูล



## 7. มาตรฐานงานและรายละเอียดของการดำเนินงาน

### 1. การบริการข้อมูล กรณีติดต่อขอข้อมูลด้วยตนเอง หรือจดหมาย ที่สำนักงานสถิติจังหวัดร้อยเอ็ด

ที่	ผังกระบวนการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการตามมาตรฐาน	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลักษณะของมาตรฐานงาน
1		<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้รับบริการ แจ้งความประสงค์ขอข้อมูลจากช่องทางต่างๆ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ระบายรายละเอียดของผู้รับบริการ และรายการข้อมูลที่ต้องการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จำนวนผู้รับบริการ</li> </ul>	
2		<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่ให้บริการรับเรื่องและ ให้บริการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รับเรื่อง และประมวลความต้องการ</li> <li>- จัดหาข้อมูล แนะนำการใช้ข้อมูล</li> <li>- คัดลอกหรือถ่ายเอกสารหรือไฟล์อิเล็กทรอนิกส์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สรุปความต้องการของผู้รับบริการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กรณีข้อมูลที่ไม่ยุ่งยาก ใช้เวลาไม่เกิน 30 นาที</li> <li>- กรณีข้อมูลที่มีความซับซ้อน ยุ่งยาก ใช้เวลาทั้งสิ้น 3-7 วันทำการ</li> </ul>
3		<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่ให้บริการตอบข้อมูลจัดส่งเอกสาร/ไฟล์อิเล็กทรอนิกส์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- หนังสือราชการตอบกลับ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จำนวนข้อมูล</li> <li>- จำนวนครั้ง</li> </ul>	
4		<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลแก่ผู้ขอรับบริการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดหาข้อมูล ค้นหา และรวบรวมข้อมูลสถิติตามความต้องการของผู้รับบริการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผลสำเร็จของงานตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ</li> </ul>	



## 2. การบริการข้อมูล กรณีติดต่อขอข้อมูลโดยทางโทรศัพท์

ที่	ผังกระบวนการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการตามมาตรฐาน	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลักษณะของมาตรฐานงาน
1		<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่ให้บริการ รับเรื่อง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่ให้บริการ บันทึกค่าของจากผู้รับบริการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จำนวนผู้รับบริการ</li> </ul>	
2		<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่ให้บริการ และพิจารณาคำขอ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รับเรื่อง และประมวลความต้องการ</li> <li>- ส่งกลับข้อมูลผู้ให้บริการ (ตอบกลับได้ทันที สืบค้นแล้วตอบกลับภายในระยะเวลา ตามช่องทางที่สะดวก เช่น โทรกลับมาตามที่นัดเวลาหรือส่งไฟล์อิเล็กทรอนิกส์)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สรุปความต้องการของผู้รับบริการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กรณีข้อมูลที่ไม่ยุ่งยาก ใช้เวลาไม่เกิน 30 นาที</li> <li>- กรณีข้อมูลที่มีความซับซ้อน ยุ่งยาก ใช้เวลาทั้งสิ้น 3-7 วันทำการ</li> </ul>
3		<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่ให้บริการ ค้นหา และรวบรวมข้อมูล</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดหาข้อมูล ค้นหา และรวบรวมข้อมูล สติตามความต้องการของผู้รับบริการ</li> </ul>		
4		<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่บริการ ตอบคำถาม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่ให้บริการ ตอบข้อซักถาม</li> </ul>		

### 3. การบริการข้อมูล กรณีติดต่อขอข้อมูลโดยทาง e-mail หรือ line

ที่	ผังกระบวนการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการตามมาตรฐาน	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลักษณะของมาตรฐานงาน
1		<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่ให้บริการ รับเรื่อง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บันทึกคำขอจากผู้รับบริการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จำนวนผู้รับบริการ</li> </ul>	
2		<ul style="list-style-type: none"> <li>- นำเสนอผู้อำนวยการกลุ่มงาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้อำนวยการกลุ่มงานพิจารณา และสั่งการให้เจ้าหน้าที่ให้บริการดำเนินการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผลสำเร็จของงานตรงความต้องการของผู้รับบริการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กรณีข้อมูลที่ไม่ยุ่งยาก ใช้เวลาไม่เกิน 30 นาที</li> </ul>
3		<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่ให้บริการ และพิจารณาคำขอ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รับเรื่อง และประมวลความต้องการ</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- กรณีข้อมูลที่มีความซับซ้อนยุ่งยาก ใช้เวลาทั้งสิ้น 3-7 วันทำการ</li> </ul>
4		<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่ให้บริการ ค้นหา และรวบรวมข้อมูล</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำข้อมูล ค้นหา และรวบรวมข้อมูลสถิติตามความต้องการของผู้รับบริการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สรุปความต้องการของผู้ใช้ข้อมูล</li> </ul>	
5		<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่ให้บริการ ตอบ e-mail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่ให้บริการ ตอบข้อซักถาม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผลสำเร็จของงานตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ</li> </ul>	

## แนวทางการปฏิบัติงาน

### ในการให้บริการทางโทรศัพท์

จุดสัมผัสลูกค้า	มาตรฐานการปฏิบัติงาน
แนะนำตัว	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สวัสดีค่ะ/ครับ จันท.บริการและเผยแพร่ข้อมูลสถิติ กลุ่มวิชาการและวางแผนสถิติ (ชื่อ จันท.) รับสายค่ะ/ครับ</li> </ul>
สอบถาม	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่ทราบว่า คุณ....ต้องการสอบถามข้อมูล (ของสำนักงานสถิติจังหวัดร้อยเอ็ด) เกี่ยวกับเรื่องอะไรค่ะ/ครับ</li> <li><input type="checkbox"/> ถ้าเกี่ยวข้องกับโดยตรง ให้ดำเนินการตอบข้อซักถามต่อไป</li> <li><input type="checkbox"/> ถ้าไม่เกี่ยวข้องกับโดยตรง ให้ดำเนินการโอนสาย พร้อมกล่าวดังนี้</li> <li>- กรุณาอสังค์คุณ ค่ะ/ครับ ผม จะโอนสายไปยังกลุ่ม...เบอร์.....</li> <li>- แจ้งให้เจ้าของเรื่องทราบความต้องการของคุณค่าเบื้องต้น ก่อนวางสาย</li> <li>- ค่ะ/ครับ ขอเรียนให้คุณ.....ทราบเกี่ยวกับ.....</li> </ul>
อธิบายรายละเอียด	
กล่าวขอบคุณ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่ทราบว่าสะดวกรับข้อมูลทาง E-mail หรือ ทางไปรษณีย์ ค่ะ/ครับ</li> <li>- ค่ะ/ครับ ขอทราบ ชื่อ-นามสกุล.....</li> <li>ที่อยู่..... โทรศัพท์.....E-mail address</li> <li>- ค่ะ/ครับ ขอขอบคุณ คุณ.... ที่ใช้บริการ และหากมีข้อสงสัยหรือต้องการข้อมูลเพิ่มเติม ทางเรายินดีให้บริการค่ะ/ครับ</li> </ul>

## แนวทางการปฏิบัติงาน

### ในการให้บริการ ณ สำนักงานสถิติจังหวัดร้อยเอ็ด

จุดสัมผัสลูกค้า	มาตรฐานการปฏิบัติงาน
แนะนำตัว	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ยิ้ม และสวัสดีทักทายลูกค้า พร้อมกล่าวสวัสดิ์ค่ะ/ครับ</li> </ul>
สอบถาม	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่ทราบความต้องการติดต่อเรื่องอะไรค่ะ/ครับ</li> <li>- ถ้าเกี่ยวข้องกับกลุ่มงานโดยตรง ก็ดำเนินการต่อ</li> <li>- แต่ถ้าไม่เกี่ยวข้องก็ส่งมอบต่อกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง โดยนำไปพบบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และกล่าวแนะนำ....</li> </ul>
การให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กรณีรับมอบต่อให้กล่าวสวัสดิ์ค่ะ/ครับ เชิญนั่งค่ะ/ครับ</li> <li>- ไม่ทราบที่ต้องการข้อมูล....(ถามรายละเอียด)</li> <li>- ให้บริการตามความต้องการของลูกค้า ให้แล้วเสร็จ และรวดเร็ว</li> <li>- ไม่ทราบว่าจะได้รับข้อมูลครบถ้วนตามต้องการไหมค่ะ/ครับ หรือต้องการอะไรเพิ่มเติมนอกเหนือจากนี้ไหมค่ะ/ครับ</li> </ul>
กล่าวขอบคุณ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่ทราบว่าจะสะดวกรับข้อมูลทาง E-mail หรือ ทางไปรษณีย์ ดีค่ะ/ครับ</li> <li>- ดิฉัน/ผม ขอทราบ ชื่อ-นามสกุล.....ที่อยู่.....โทรศัพท์.....</li> <li>- E-mail address.....</li> <li>- ดิฉัน/ผม ขอขอบคุณ คุณ.....ที่ใช้บริการ และหากมีข้อสงสัยหรือต้องการข้อมูลเพิ่มเติม สามารถสอบถามได้ที่ หมายเลขโทรศัพท์ 0-4351-1280 หรือทาง E-mail : roiet@so.go.th ทางเรายินดีให้บริการค่ะ/ครับ</li> </ul>

## 8. วิธีติดตามและประเมินผล

สำนักงานสถิติจังหวัดร้อยเอ็ด มีภารกิจในการให้บริการข้อมูลแก่ทุกภาคส่วนสำหรับนำไปใช้ประโยชน์ด้านต่าง ๆ ดังนั้นเพื่อให้ การบริการข้อมูลของสำนักงานสถิติจังหวัดร้อยเอ็ด ดำเนินการเป็นไปตามภารกิจ สล่งไปด้วยดี เจ้าหน้าที่บริการและเผยแพร่ข้อมูลสถิติกลุ่มวิชาการและวางแผนสถิติ จึงจัดทำแบบสอบถาม เพื่อสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติขึ้น เพื่อเป็นช่องทางรับฟัง ความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการและสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้ข้อมูลของสำนักงานสถิติจังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อสำรวจ ความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์สถิติ การให้บริการ และช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติจังหวัด ร้อยเอ็ดขึ้น โดยจะนำผลการสำรวจไปเป็นแนวทางการวางแผนพัฒนาปรับปรุงการให้บริการข้อมูล ของสำนักงานสถิติจังหวัดร้อยเอ็ดต่อไป

## 9. สำรวจความพึงพอใจในการให้บริการข้อมูลสถิติ

เพื่อเป็นช่องทางรับฟัง ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการสามารถประเมิน ความพึงพอใจในการขอรับบริการได้ทุกครั้งหลังจากได้บริการ โดยสำนักงานสถิติจังหวัดร้อยเอ็ดได้จัดทำ แบบสอบถาม และสรุปจัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการข้อมูลสถิติ ปีงบประมาณ ละ 2 ครั้ง คือ รอบ 6 เดือน และ รอบ 12 เดือน

ภาคผนวก

## การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการข้อมูลสถิติสำนักงานสถิติจังหวัดร้อยเอ็ด

วันที่..... เวลาที่ขอรับ.....

1. ชื่อ-นามสกุล..... เบอร์โทรศัพท์..... e-mail.....

2. เพศ  ชาย  หญิง

3. อายุ .....

4. ระดับการศึกษาสูงสุด.....

5. ประเภทผู้ใช้ข้อมูล

- 1) หน่วยงานราชการ  2) รัฐวิสาหกิจ  3) หน่วยงานเอกชน  4) สถาบันการศึกษาในประเทศ  
 5) สถาบันการศึกษานอกประเทศ  6) นักเรียน/นักศึกษา  7) ประชาชน  8) อื่นๆ.....

6. เรื่องที่ขอรับบริการ บริการข้อมูลสถิติ โครงการ

7. วัตถุประสงค์ในการนำข้อมูลไปใช้

- 1) เพื่อจัดทำรายงานประกอบการศึกษา  2) เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์  3. เพื่อประกอบการทำงาน  
 4) เพื่อนำไปใช้ในการทำวิจัย  5) อื่นๆ.....

8. วิธีการติดต่อขอรับข้อมูล

- 1) ติดต่อด้วยตนเอง  2) โทรศัพท์  3) จดหมาย/หนังสือ  4) E-mail  5) อื่น ๆ .....

### ความพึงพอใจในการให้บริการข้อมูลสถิติ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่างๆ

ระดับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
9. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
9.1 ขั้นตอนการขอรับข้อมูลไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
9.2 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
9.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
10. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร					
10.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
10.2 ความเอาใจ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
10.3 ความรอบรู้ และความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
10.4 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ					
10.5 รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และนำไปปรับปรุงการทำงาน					

11. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
11.1 การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะอาด สะดวกต่อการใช้บริการ					
11.2 มีช่องทางการเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย					
11.3 ความเพียงพอ และความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
11.4 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

**ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ**

.....

.....

.....

.....

.....

- ขอขอบคุณในการให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม-



ตัวอย่างหนังสือนำส่งข้อมูลสถิติ



ที่ รอ ๐๐๑๓/

สำนักงานสถิติจังหวัดร้อยเอ็ด  
ศาลากลางจังหวัด (หลังเก่า) ชั้น ๓  
ถนนเทวาภิบาล รอ ๔๕๐๐๐

ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ส่งข้อมูลสถิติเพื่อประกอบการจัดทำข้อเสนอแนวทางการพัฒนา/แก้ไขปัญหาด้านแรงงานคืนถิ่น  
และผู้ได้รับผลกระทบจากวิกฤติโควิด - 19

เรียน ประธานสภาเกษตรกรจังหวัดร้อยเอ็ด

อ้างถึง หนังสือที่ สภจ.รอ. ๐๑๐๔/ว ๔๒ ลงวันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๔

สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารข้อมูลสถิติ

จำนวน ๑ ชุด

ตามที่สภาเกษตรกรจังหวัดร้อยเอ็ด ขอความอนุเคราะห์ข้อมูลผู้ได้รับผลกระทบ  
จากวิกฤติโควิด - 19 ที่มีความประสงค์หรือปรับเปลี่ยนอาชีพเป็นเกษตรกร หรืออาชีพที่มีความเกี่ยวข้องกับภาคเกษตรกรรม เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำข้อเสนอแนวทางการพัฒนาและแก้ไขปัญหา นั้น

สำนักงานสถิติจังหวัดร้อยเอ็ด ขอส่งรายการเอกสารข้อมูลสถิติตามสิ่งที่ส่งมาด้วย หรือสามารถ  
ดาวน์โหลดเอกสารได้ตาม QR Code ด้านล่างนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นางละออใจดาว คมสัน)

สถิติจังหวัดร้อยเอ็ด

เอกสารข้อมูลสถิติ



กลุ่มวิชาการสถิติและวางแผน

โทรศัพท์ ๐ ๔๓๕๑ ๑๒๘๐

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ : roiet@nso.go.th

นายวรศักดิ์ สังข์มณี ๐๘ ๑๓๒๐ ๓๒๓๙