

2559

คู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการข้อมูล



คำนำ

คู่มือแนวทางการปฏิบัติของบุคลากรในการให้บริการของกลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูล สำนักสถิติ พยากรณ์ สำนักงานสถิติแห่งชาติ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่ นำไปใช้ในการให้บริการตาม ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการข้อมูลสถิติในภารกิจที่เกี่ยวข้อง ซึ่ง คาดหวังว่าเมื่อดำเนินการตามคู่มือการ ให้บริการแล้ว จะทำให้เกิดผลดีต่อประสิทธิภาพการให้บริการ สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้ ซึ่งจะ ทำให้เกิดการพัฒนาระบบการเรียนรู้ อันเป็นการส่งเสริมคุณค่า และสามารถยกระดับคุณภาพการให้บริการสู่ มาตรฐานสากลได้เป็นอย่างดี

ในคู่มือเล่มนี้ ได้แสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการข้อมูลสถิติ รวมถึงรายละเอียด และ ข้อกำหนดในการปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานและสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน ผู้เกี่ยวข้อง ผู้ที่สนใจ ตลอดจนผู้มาใช้บริการ ได้มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการให้บริการข้อมูลสถิติอย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะ ส่งผลให้การดำเนินการในการให้บริการข้อมูลสถิติ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ทีมงานผู้จัดทำ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานให้บริการข้อมูลสถิติเล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อ เจ้าหน้าที่ และผู้ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้ให้บริการข้อมูล และขอขอบคุณผู้เกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือให้ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
บทนำ	5
ความเป็นมา	5
วัตถุประสงค์	5
ขอบเขตของกระบวนการ	5
ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ	6
คำนิยาม	6
สัญลักษณ์ที่ใช้	7
หน้าที่ความรับผิดชอบ	8
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	9
ช่องทางการให้บริการข้อมูล	10
ระดับความยุ่งยากของข้อมูล	11
รายละเอียดของการดำเนินงานและมาตรฐาน	15

บทนำ

กระบวนการให้บริการ ข้อมูล เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการสร้างคุณค่า ที่สำนักงานสถิติแห่งชาติ ได้กำหนดขึ้น และเป็นไปตาม ยุทธศาสตร์ และพันธกิจ รวมถึง การบรรลุถึงเป้าหมายของ วิสัยทัศน์สำนักงานฯ ที่กล่าวไว้ว่า “เป็นศูนย์กลางข้อมูลสถิติและสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจของประเทศ ” ประกอบกับนโยบายของผู้บริหารที่ให้ความสำคัญกับการให้บริการข้อมูลสถิติ และได้มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการและนักวิชาการ ซึ่งมีความเห็นว่า สำนักงาน สถิติแห่งชาติควรให้ความสำคัญกับการให้บริการข้อมูล ให้แก่กลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ เช่น นักบริหาร นักวิชาการ ประชาชน และสื่อมวลชนทั่วไป ที่มีความต้องการ พื้นฐานความเข้าใจและเข้าถึงสถิติในระดับที่แตกต่างกัน

ดังนั้น เพื่อให้การบริการข้อมูล เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นมาตรฐานเดียวกัน ผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง สามารถเข้าใจและปฏิบัติงานแทนกันได้ ดังนั้นความสำคัญในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานการให้บริการข้อมูลขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นคู่มือสำหรับผู้ให้บริการที่จะใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน ที่มีรูปแบบชัดเจน มีระบบและเป็นมาตรฐานเพียงพอ
2. เพื่อใช้ในการติดตาม ประเมินผล แต่ละ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และนำ ผลมาปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการข้อมูลสถิติ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

ขอบเขตของกระบวนการ

หน้าที่ของ สำนักงานสถิติแห่งชาติ ที่กำหนดไว้เป็นหน่วยงานบริการข้อมูล ซึ่งข้อมูลที่ให้บริการ มี 2 ประเภทคือ ข้อมูลสถิติ รวมทั้งข้อมูลดิบที่ได้จากโครงการสำมะโน/สำรวจต่าง ๆ ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ และข้อมูลสถิติที่เก็บรวบรวมมาจากหน่วยงานอื่น ๆ และสำนักงานสถิติแห่งชาติได้นำมาประมวลไว้ให้บริการ ในฐานะที่เป็นศูนย์กลางของข้อมูล โดยได้จำแนกไว้เป็นหมวดหมู่ตามสาขาสถิติ เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการข้อมูลสถิติ กลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูลสถิติ สำนักสถิติพยากรณ์ เป็นผู้รับผิดชอบการบริการและเผยแพร่ข้อมูลสถิติข้างต้น

กระบวนการให้บริการข้อมูล เป็นการอธิบายถึงรายละเอียดของการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน ระยะเวลาที่ผู้รับบริการจะได้รับบริการ จำแนกตามระดับความยุ่งยากของข้อมูลที่ให้บริการ และช่องทางการให้บริการ ซึ่งถือเป็นคู่มือปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่จะทำให้การบริการเป็นไปตามเป้าหมาย นั่นคือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

กระบวนการ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดผลของกระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ
กระบวนการให้บริการข้อมูลสถิติ	1. การให้บริการที่มีมาตรฐาน สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ 2. ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกและทันเวลา	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	กลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูลสถิติ สำนักสถิติพยากรณ์

คำนิยาม

การบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น ถ้าการบริการดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและชื่นชมองค์กร เกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร และภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการ

ผู้รับบริการ หมายถึง หน่วยงานตามพระราชบัญญัติสถิติ พ.ศ.2550 มาตรา 4 ซึ่งได้แก่ ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรการมหาชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานอื่นของรัฐ รวมทั้งองค์กรเอกชน และบุคคลทั่วไปทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ที่ประสงค์ขอรับบริการข้อมูลจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ

ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ หมายถึง ข้อกำหนดหรือขั้นตอนในการทำงาน กระบวนการทำงานให้บริการ ซึ่งมีระยะเวลาที่จำเป็นในการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ซึ่งในแต่ละงานที่ให้บริการจะกำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานแตกต่างกัน



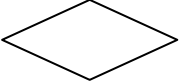
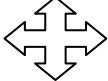

สำมะโน หมายถึง การเก็บรวบรวมข้อมูล จากทุกหน่วยเกี่ยวกับเรื่อง นั้น ๆ เช่น ประชากรและเคหะการเกษตร อุตสาหกรรม ธุรกิจ และการอื่น ๆ เพื่อใช้ประโยชน์ในทางสถิติ

การสำรวจ หมายถึง การเก็บรวบรวมข้อมูล บางหน่วยที่ถูกเลือกเป็นตัวอย่างเกี่ยวกับเรื่องนั้นๆ เช่น ประชากรและเคหะ การเกษตร อุตสาหกรรม ธุรกิจ และการอื่น ๆ เพื่อใช้ประโยชน์ในทางสถิติ

เอกสารรายงานสถิติ/ซีดีรอม หมายถึง เอกสารรายงาน / ซีดีรอมเชิงสถิติ ที่ผลิตโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ

ข้อมูลระดับย่อย (Microdata) หมายถึง ข้อมูลเฉพาะข้อมูลเฉพาะบุคคล หรือเฉพาะซึ่งได้มาโดยวิธีการตามพระราชบัญญัติสถิติ พ.ศ. ๒๕๕๐ ทั้งหมดที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วน และความแม่นยำของข้อมูลเรียบร้อยแล้ว พร้อมทั้งจะนำไปใช้ในการประมวลผลเป็นสถิติต่อไป

สัญลักษณ์ที่ใช้

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

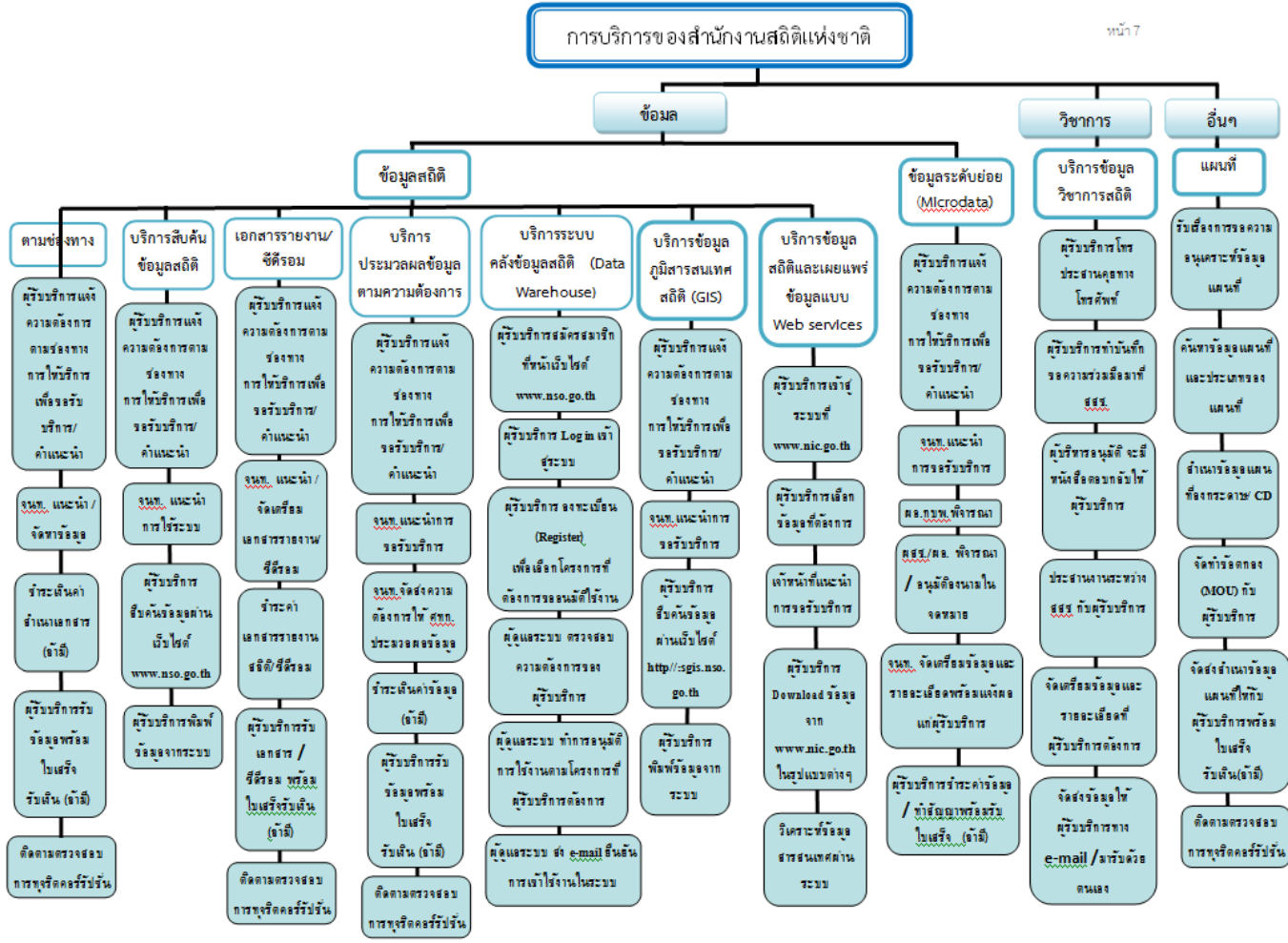
หน้าที่ความรับผิดชอบ

ตำแหน่ง/หน้าที่	ความรับผิดชอบ
ผู้อำนวยการสำนักงานสถิติแห่งชาติ	<ul style="list-style-type: none"> - พิจารณออนุมัติการใช้ข้อมูลระดับย่อย - ลงนามออนุมัติการใช้ข้อมูลระดับย่อย
ผู้อำนวยการสำนักสถิติพยากรณ์	<ul style="list-style-type: none"> - นำเสนอเรื่อง เพื่อขออนุมัติการใช้ข้อมูลระดับย่อย - พิจารณาสั่งการให้หัวหน้ากลุ่ม ดำเนินการ กรณีผู้รับบริการ ทางจดหมาย/โทรสาร - พิจารณารายการข้อมูล และลงนามหนังสือนำส่งข้อมูล
ผู้อำนวยการ กลุ่ม บริการ และเผยแพร่ข้อมูล	<ul style="list-style-type: none"> - พิจารณาสั่งการให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบดำเนินการ ตามคำขอ ของผู้รับบริการ - พิจารณารายการข้อมูล เพื่อเสนอผู้อำนวยการสำนักสถิติพยากรณ์
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการข้อมูล	<ul style="list-style-type: none"> - รวบรวมคำขอจากผู้รับบริการ (ทั้งทางโทรศัพท์ จดหมาย โทรสาร e-mail หรือที่มาขอรับบริการด้วยตนเอง) - จัดหาข้อมูล แนะนำการใช้ข้อมูล - คัดลอกหรือสำเนาเอกสาร และประสานงานกับฝ่ายสารบรรณ เพื่อ นำส่งเอกสาร/รายงานซีดีรอม - พิมพ์หนังสือนำส่งข้อมูล (กรณีขอรับบริการทาง จดหมาย โทรสาร หรือ e-mail) - ตรวจสอบรายการสั่งซื้อเอกสาร/รายงานซีดีรอม และประสานงานกับ เจ้าหน้าที่ห้องสต็อก - รับชำระเงินค่าเอกสาร /รายงานซีดีรอม/ข้อมูลระดับย่อย และนำส่ง ฝ่ายการคลัง
เจ้าหน้าที่เผยแพร่เอกสารรายงาน	<ul style="list-style-type: none"> - พิจารณารายการสั่งซื้อ และจัดเตรียมเอกสาร /รายงานซีดีรอม และ ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการข้อมูล
ฝ่ายธุรการ	<ul style="list-style-type: none"> - นำส่งเอกสาร/รายงานซีดีรอม

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

กระบวนการให้บริการข้อมูลสถิติ ประกอบด้วย การให้บริการหลัก 3 ประเภท ซึ่งการบริการหลักแต่ละประเภท ประกอบด้วย กระบวนการย่อย คือ 1. การให้บริการข้อมูล ประกอบด้วย กระบวนการให้บริการตามช่องทางต่างๆ บริการสืบค้นข้อมูลสถิติ การขอรับ/ซื้อเอกสาร รายงาน / ซีดีรอมเชิงสถิติ บริการประมวลผลข้อมูลตามความต้องการระบบคลังข้อมูลสถิติ (Data Warehouse) บริการข้อมูลสารสนเทศสถิติ (GIS) บริการข้อมูลสถิติและเผยแพร่ข้อมูลแบบ Web services และ บริการข้อมูลระดับย่อย (Microdata) 2. การให้บริการข้อมูลวิชาการสถิติ 3. การให้บริการด้านอื่น ๆ ซึ่งในแต่ละกระบวนการสามารถให้บริการได้หลายช่องทาง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ขอรับบริการ และมุ่งสู่เป้าหมายคือ “ความพึงพอใจของผู้รับบริการ” ซึ่งถือเป็นหัวใจหลักที่สำคัญที่สุดของการให้บริการข้อมูลสถิติ

กระบวนการให้บริการข้อมูล



ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผังที่ 1 ผังแสดงกระบวนการให้บริการข้อมูล

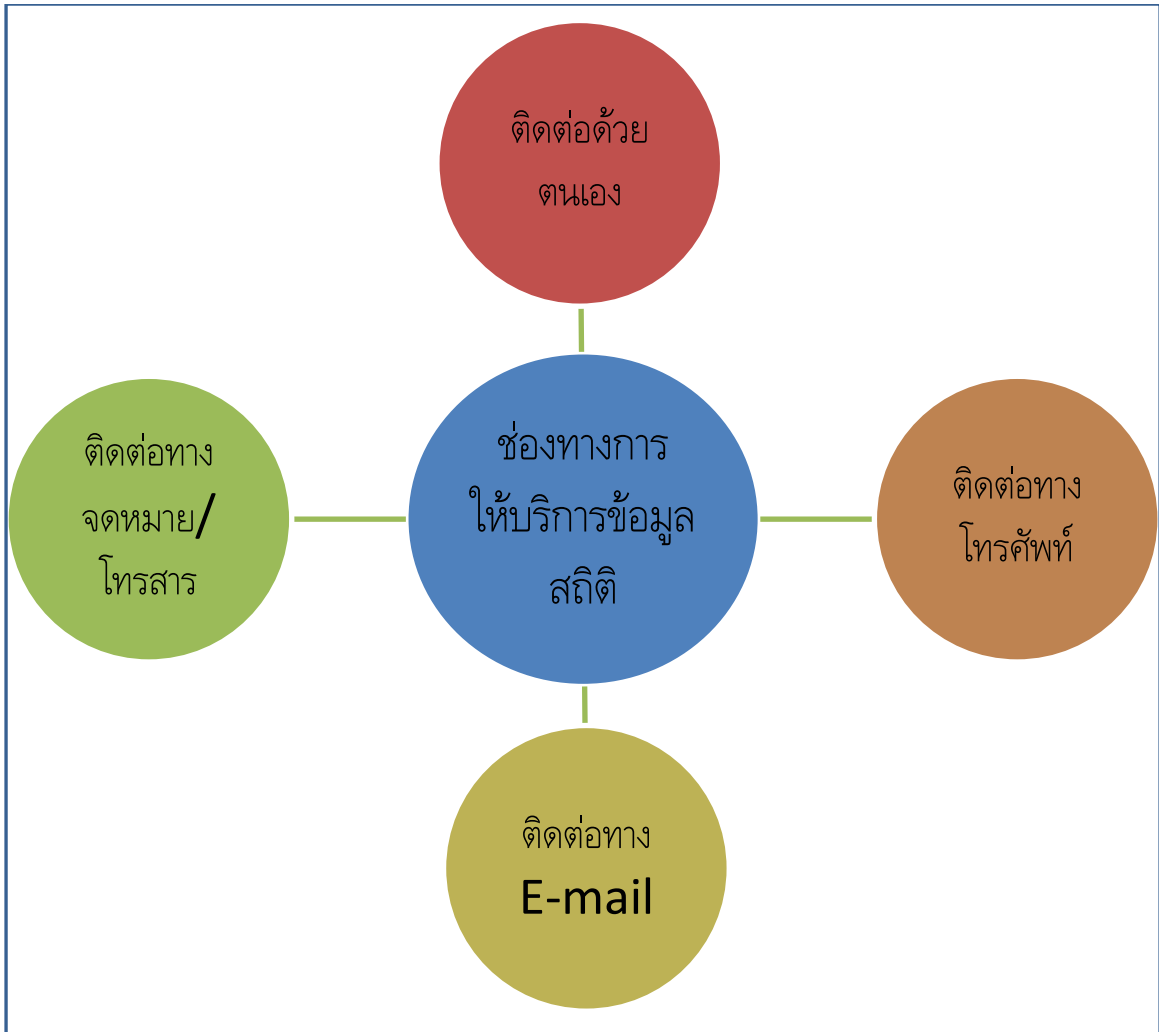
ช่องทางการให้บริการข้อมูลสถิติ

ในการให้บริการข้อมูล สามารถติดต่อขอใช้บริการได้หลายช่องทาง ดังนี้

1. ผู้ขอรับบริการติดต่อด้วยตัวเองที่ กลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูล สำนักงานสถิติแห่งชาติ
อาคารศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ อาคารรัฐประศาสนภักดี (ฝั่งทิศใต้) ชั้น 2
2. ผู้ขอรับบริการติดต่อทาง e-mail : services@nso.go.th
3. ผู้ขอรับบริการติดต่อทาง จดหมาย/โทรสาร
ทางโทรสาร หมายเลข 02-1438130
ทางจดหมาย สามารถจัดส่งมาที่ กลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูล
สำนักงานสถิติแห่งชาติ อาคารศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ อาคาร รัฐประศาสนภักดี
ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210.
4. ผู้ขอรับบริการติดต่อทางโทรศัพท์ หมายเลข 02-1417500-03
5. สืบค้นข้อมูลผ่านทาง website ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ที่ <http://www.nso.go.th>

ในการให้บริการจำหน่าย ข้อมูลระดับย่อยหรือเอกสารรายงานสถิติ /ซีดีรอม สามารถติดต่อขอใช้บริการได้หลายช่องทาง ดังนี้

1. ผู้ขอรับบริการติดต่อด้วยตัวเองที่ กลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูล สำนักงานสถิติแห่งชาติ
อาคารศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ อาคารรัฐประศาสนภักดี (ฝั่งทิศใต้) ชั้น 2
 2. ผู้ขอรับบริการติดต่อ ทาง e-mail : services@nso.go.th
 3. ผู้ขอรับบริการติดต่อทาง จดหมาย/โทรสาร หมายเลข 02-1438130
- กรณีที่ไม่มาติดต่อด้วยตนเองที่สำนักงาน สามารถติดต่อ
- ทางโทรศัพท์ หมายเลข 02-1417500-03
- ทางจดหมาย สามารถส่งจ่ายในนามของสำนักงานสถิติ แห่งชาติ กลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูล
สำนักงานสถิติแห่งชาติ อาคารศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ อาคาร รัฐประศาสนภักดี
ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210.



ผังที่ 2 ผังแสดงช่องทางให้บริการข้อมูล

จากกระบวนการให้บริการข้อมูลทั้ง 10 กระบวนการ ในแต่ละกระบวนการยังสามารถแยกออกเป็นกระบวนการตามระดับความยากง่ายของข้อมูลและระยะเวลาของการให้บริการข้อมูล โดยสามารถแบ่งออกเป็นกระบวนการที่แล้วเสร็จใน 1 วัน กระบวนการที่ดำเนินการ 2-15 วัน และกระบวนการที่ดำเนินการมากกว่า 15 วัน

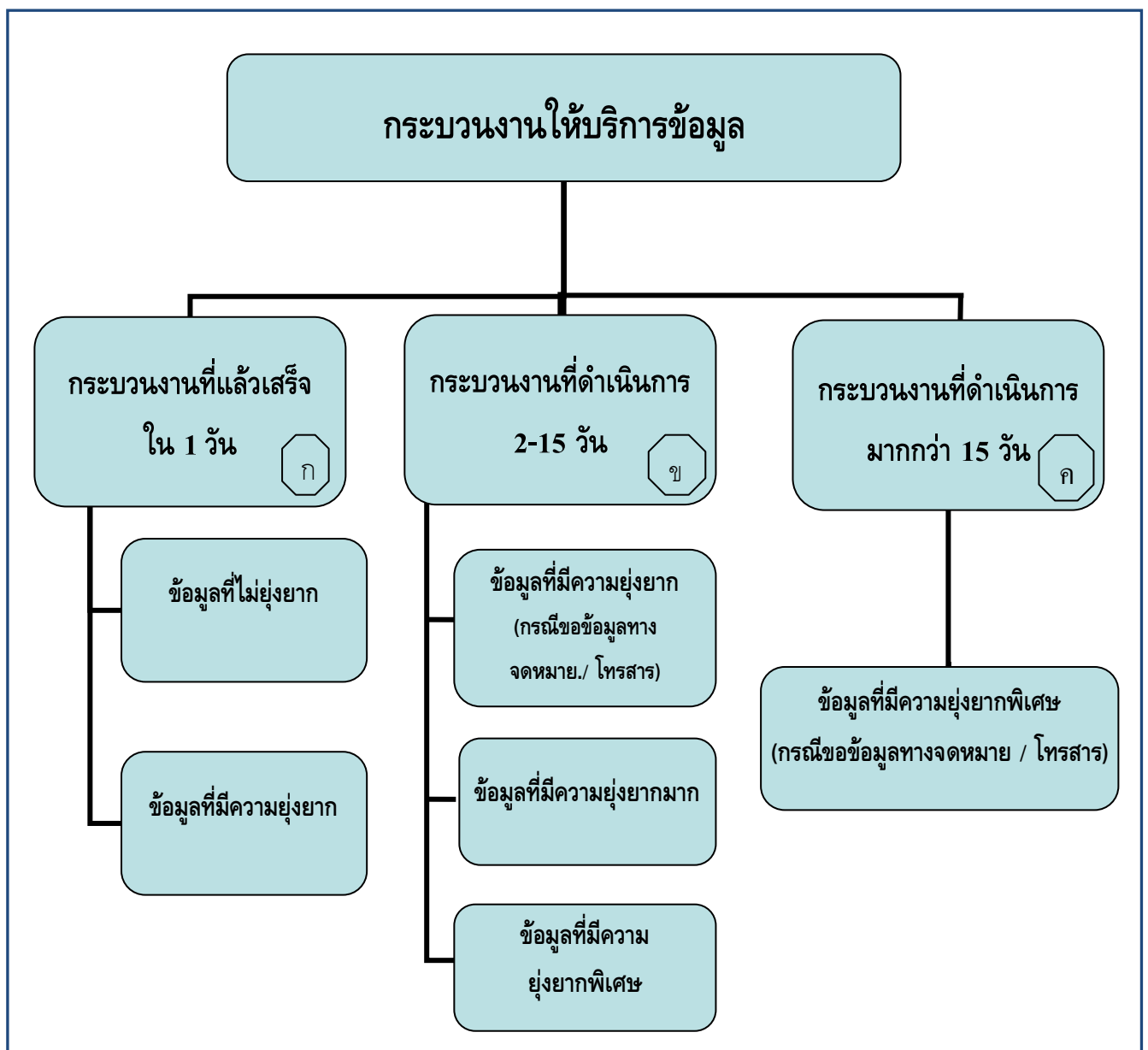
ระดับความยุ่งยากของข้อมูล

ข้อมูลที่ไม่ยุ่งยาก ได้แก่ ข้อมูลที่สามารถดำเนินการจัดเตรียมได้ทันที ไม่สลับซับซ้อนและมีปริมาณข้อมูลไม่มาก โดยเจ้าหน้าที่ทุกระดับสามารถปฏิบัติได้

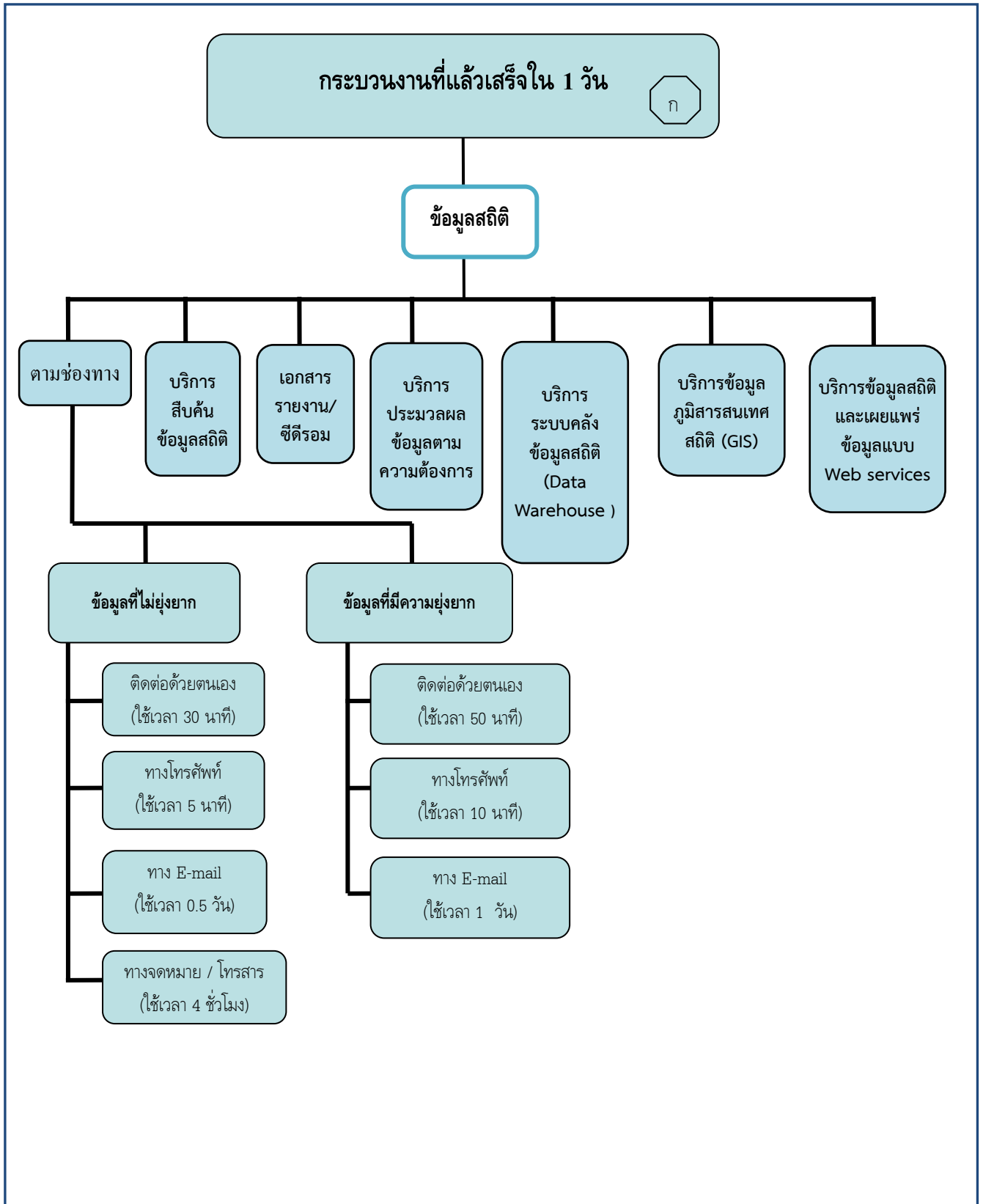
ข้อมูลที่มีความยุ่งยาก ได้แก่ ข้อมูลที่ไม่สามารถดำเนินการจัดเตรียมได้ทันที ข้อมูลมีความสลับซับซ้อน ต้องอาศัยเวลาในการศึกษา ค้นหา และตรวจสอบข้อมูลตามคำขอ โดยอาศัยเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ในระดับปริญญาตรีขึ้นไป

ข้อมูลที่มีความยุ่งยากมาก ได้แก่ ข้อมูลที่ไม่สามารถดำเนินการจัดเตรียมได้ทันที ข้อมูลมีความสลับซับซ้อน ยุ่งยาก หรืออยู่ในรูปแบบสอบถาม มีปริมาณข้อมูล ที่ต้องตอบลงในแบบสอบถามค่อนข้างมาก ต้องอาศัยเวลาในการศึกษา ค้นหา และตรวจสอบข้อมูลตามคำขอ โดยอาศัยเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์และมีความรู้ ในระดับปริญญาตรีขึ้นไป

ข้อมูลที่มีความยุ่งยากพิเศษ ได้แก่ ข้อมูลที่ไม่สามารถดำเนินการจัดเตรียมได้ทันที ข้อมูลมีความสลับซับซ้อน ยุ่งยากอย่างมาก หรืออยู่ในรูปแบบสอบถาม มีปริมาณข้อมูลที่ต้องตอบลงในแบบสอบถามมากเป็นพิเศษ ต้องอาศัยเวลาในการศึกษา ค้นหาและตรวจสอบข้อมูลตามคำขอ โดยอาศัยเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์และมีความรู้ในระดับปริญญาตรีขึ้นไป



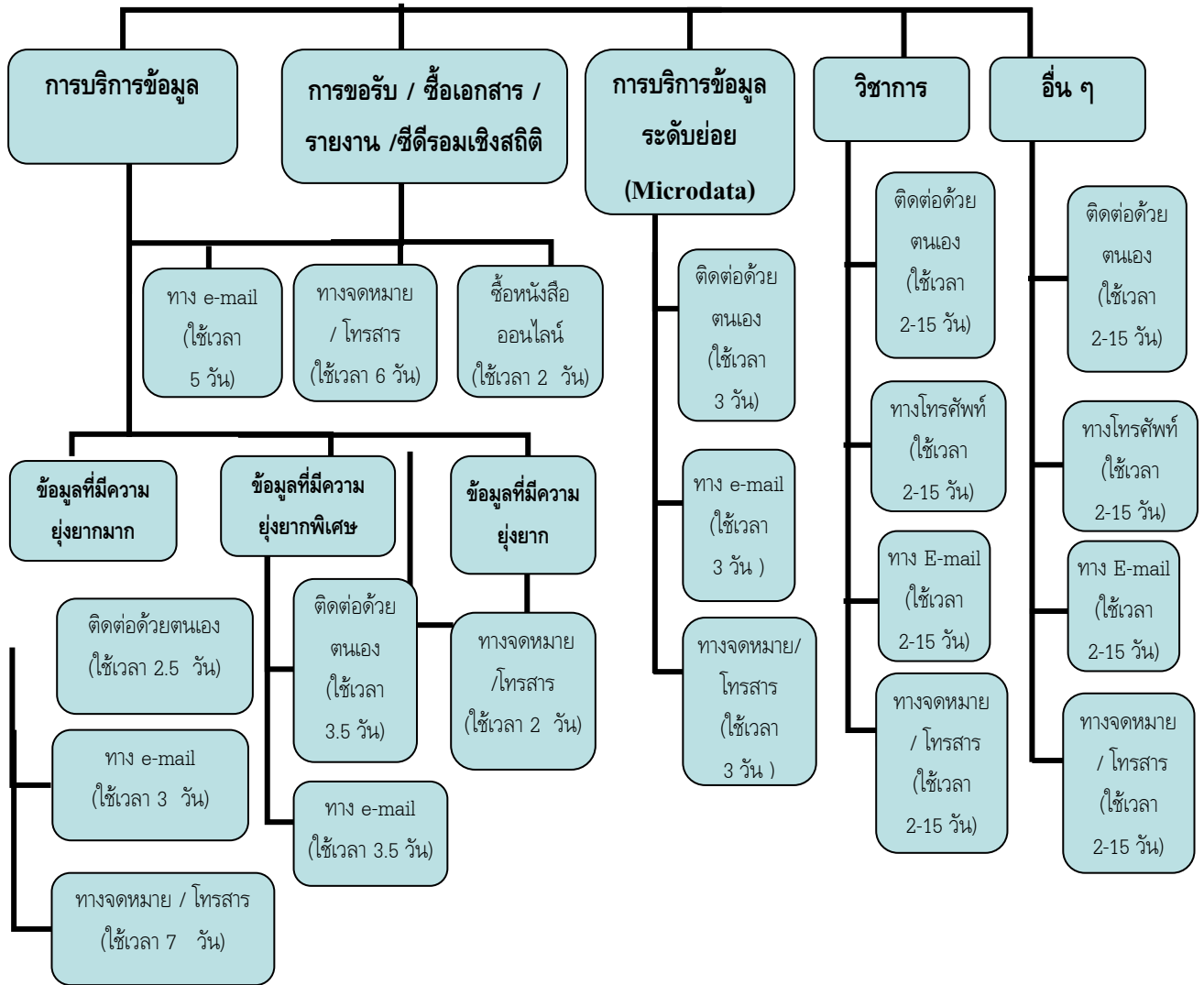
ผังที่ 3 ผังแสดงกระบวนการให้บริการข้อมูล



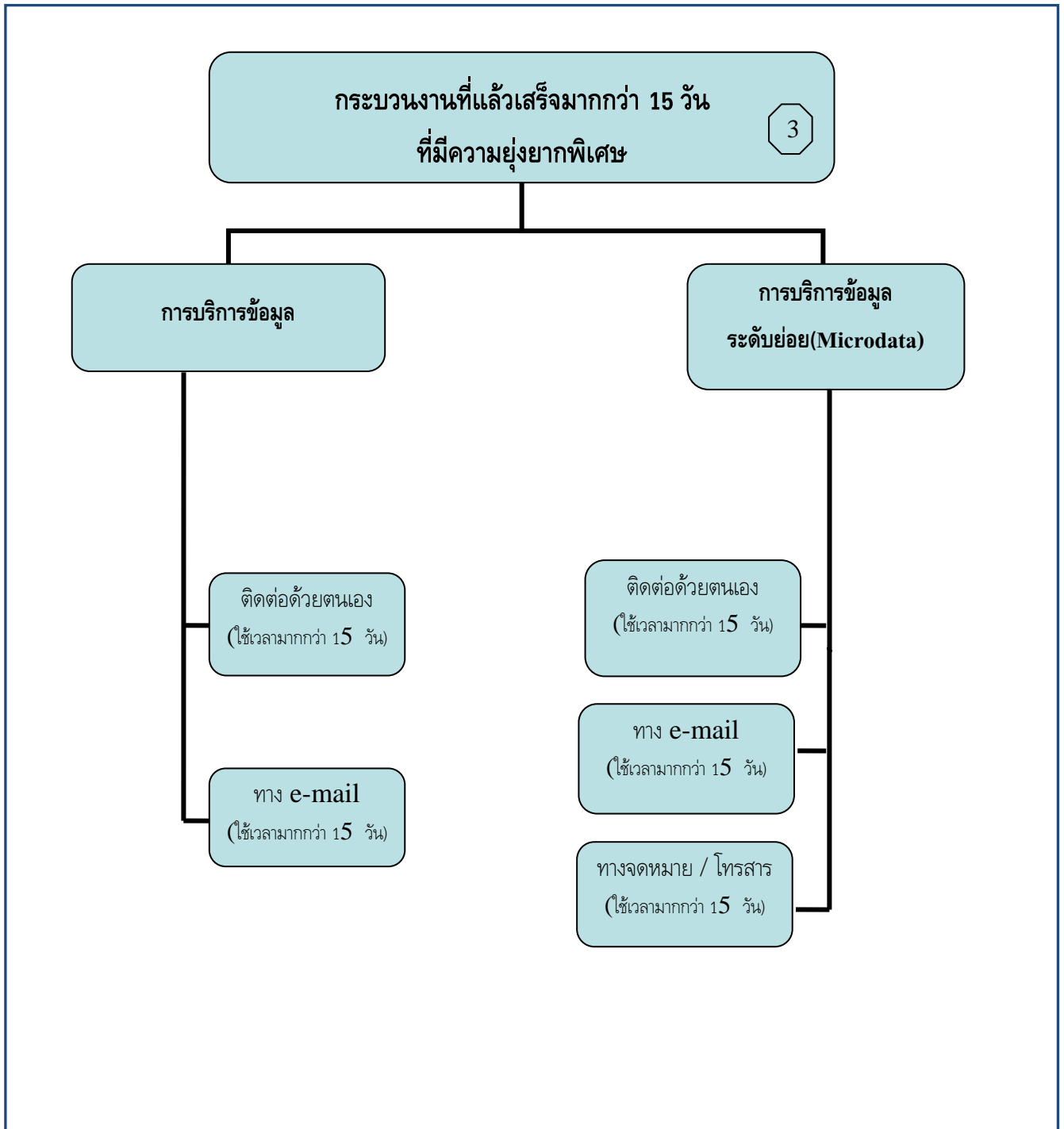
ผังที่ 4 แสดงกระบวนการให้บริการข้อมูล ที่แล้วเสร็จใน 1 วัน

กระบวนการงานที่แล้วเสร็จใน 2-15 วัน

2



ผังที่ 5 แสดงกระบวนการให้บริการข้อมูล ที่แล้วเสร็จใน 2-15 วัน



ผังที่ 6 แสดงกระบวนการให้บริการข้อมูล ที่แล้วเสร็จมากกว่า 15 วัน

รายละเอียดของการดำเนินงานและมาตรฐานงาน

ก. กระบวนการที่แล้วเสร็จใน 1 วัน

1. การบริการข้อมูล กรณีติดต่อขอข้อมูลด้วยตนเอง ที่สำนักงานสถิติแห่งชาติ

ที่	ผังกระบวนการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการตามมาตรฐาน	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลักษณะของมาตรฐานงาน
1		ผู้บริการ แจ้งความจำนง และกรอกแบบฟอร์มการขอใช้ข้อมูล	- แบบฟอร์มการขอใช้ข้อมูล ระบุรายละเอียดของผู้บริการ และรายการข้อมูลที่ต้องการ	- จำนวนผู้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> - กรณีข้อมูลที่ไม่ยุ่งยาก ใช้เวลาทั้งสิ้น 30 นาที - กรณีข้อมูลที่มีความยุ่งยาก ใช้เวลาทั้งสิ้น 50 นาที
2		เจ้าหน้าที่ให้บริการรับเรื่อง และให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> - รับเรื่อง และประมวลความต้องการ - จัดหาข้อมูล แนะนำการใช้ข้อมูล - คัดลอกหรือถ่ายเอกสาร 	- สรุปความต้องการของผู้บริการ	
3		เจ้าหน้าที่ให้บริการถ่ายเอกสาร	- แบบฟอร์มขอถ่ายเอกสาร ระบุจำนวนเงินค่าถ่ายเอกสาร	- สำเนาเอกสาร	
4		เจ้าหน้าที่รับชำระเงินค่าถ่ายเอกสาร	- รับชำระเงิน และออกไปเสร็จรับเงิน	- รายได้ค่าถ่ายเอกสาร	

ก. กระบวนการที่แล้วเสร็จใน 1 วัน (ต่อ)

2. การบริการข้อมูล กรณีติดต่อขอข้อมูลโดยทางโทรศัพท์

ที่	ผังกระบวนการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการตามมาตรฐาน	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลักษณะของมาตรฐานงาน
1		เจ้าหน้าที่ให้บริการ รับเรื่อง	- เจ้าหน้าที่ให้บริการ บันทึกคำขอจากผู้รับบริการ	- จำนวนผู้รับบริการ	
2		เจ้าหน้าที่ให้บริการ พิจารณาคำขอ	- รับเรื่อง และประมวลความต้องการ	- สรุปความต้องการของผู้รับบริการ	
3		เจ้าหน้าที่ให้บริการ ค้นหา และรวบรวมข้อมูล	- จัดหาข้อมูล ค้นหา และรวบรวมข้อมูลสถิติตามความต้องการของผู้รับบริการ		
4		เจ้าหน้าที่ให้บริการ ตอบคำถาม	- เจ้าหน้าที่ให้บริการ ตอบข้อซักถาม		

ก. กระบวนการที่แล้วเสร็จใน 1 วัน (ต่อ)

3. การบริการข้อมูล กรณีติดต่อขอข้อมูลโดยทาง e-mail

ที่	ผังกระบวนการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการตามมาตรฐาน	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลักษณะของมาตรฐานงาน
1		เจ้าหน้าที่ให้บริการ รับเรื่อง	- บันทึกคำขอจากผู้รับบริการ	- จำนวนผู้รับบริการ	- กรณีข้อมูลที่ไม่ยุ่งยาก ใช้เวลาทั้งสิ้น 0.5 วัน - กรณีข้อมูลที่มีความยุ่งยาก ใช้เวลาทั้งสิ้น 1 วัน
2		นำเสนอผู้อำนวยการกลุ่มงาน	- ผู้อำนวยการกลุ่มงานพิจารณา และสั่งการให้เจ้าหน้าที่ให้บริการดำเนินการ	- ผลสำเร็จของงานตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	
3		เจ้าหน้าที่ให้บริการ พิจารณาคำขอ	- รับเรื่อง และประมวลความต้องการ	- สรุปความต้องการของผู้ใช้ข้อมูล	
4		เจ้าหน้าที่ให้บริการ ค้นหา และรวบรวมข้อมูล	- จัดหาข้อมูล ค้นหา และรวบรวมข้อมูลสถิติตามความต้องการของผู้รับบริการ		
5		เจ้าหน้าที่ให้บริการ ตอบ e-mail	- ร่าง e-mail พร้อมทั้ง attached file ข้อมูล	- ผลสำเร็จของงานตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	

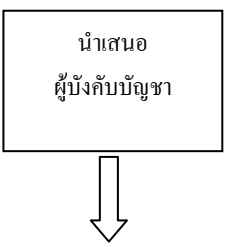

ก. กระบวนการที่แล้วเสร็จใน 1 วัน (ต่อ)

4. การบริการข้อมูล กรณีติดต่อขอข้อมูลโดยทางจดหมายหรือโทรสาร

ที่	ผังกระบวนการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการตามมาตรฐาน	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลักษณะของมาตรฐานงาน
1		เจ้าหน้าที่ให้บริการ รับเรื่อง	- รับจดหมาย/โทรสาร และนำเสนอผู้อำนวยการ สำนักสถิติพยากรณ์	- จำนวนผู้รับบริการ	- กรณีข้อมูลที่ไม่ยุ่งยาก ใช้เวลา ทั้งสิ้น 4 ชั่วโมง
2		นำเสนอผู้อำนวยการสำนักสถิติพยากรณ์ นำเสนอผู้อำนวยการกลุ่มงาน	- ผู้อำนวยการสั่งการให้หัวหน้ากลุ่มงาน ดำเนินการ - ผู้อำนวยการกลุ่มงานสั่งการให้เจ้าหน้าที่ให้บริการ ดำเนินการต่อ	- ผลสำเร็จของงานตรง ตามความต้องการของ ผู้รับบริการ	
3		เจ้าหน้าที่ให้บริการ พิจารณา	- รับเรื่อง และประมวลความต้องการ	- สรุปความต้องการของ ผู้ใช้ข้อมูล	
4		เจ้าหน้าที่ให้บริการ ค้นหา และรวบรวม ข้อมูล	- จัดหาข้อมูล ค้นหา และรวบรวมข้อมูลสถิติตาม ความต้องการของผู้รับบริการ - ร่างหนังสือ/นำส่ง	-	

ก. กระบวนการที่แล้วเสร็จใน 1 วัน (ต่อ)

4. การบริการข้อมูล กรณีติดต่อขอข้อมูลโดยทางจดหมายหรือโทรสาร (ต่อ)

ที่	ผังกระบวนการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการตามมาตรฐาน	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลักษณะของมาตรฐานงาน
					
5	 <p>นำเสนอ ผู้บังคับบัญชา</p>	<p>นำเสนอผู้อำนวยการกลุ่มงาน</p> <p>นำเสนอผู้อำนวยการสำนักสถิติ พยากรณ์</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้อำนวยการกลุ่มงานพิจารณา ข้อมูลและหนังสือ นำส่ง เพื่อเสนอต่อผู้อำนวยการ - ผู้อำนวยการ พิจารณา และลงนามหนังสือนำส่ง 	<ul style="list-style-type: none"> - ผลสำเร็จของงานตรง ตามความต้องการของ ผู้รับบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - กรณีข้อมูลที่ไม่ยุ่งยาก ใช้เวลา ทั้งสิ้น 4 ชั่วโมง
6	 <p>จัดส่งข้อมูล</p>	ฝ่ายสารบรรณ	<ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินการจัดส่งข้อมูลให้กับผู้รับบริการ 		

ก. กระบวนการที่แล้วเสร็จใน 1 วัน (ต่อ)

5. การขอรับ/ซื้อเอกสารรายงานและซีดีรอมเชิงสถิติ กรณีติดต่อขอซื้อด้วยตนเองที่สำนักงานสถิติแห่งชาติ

ที่	ผังกระบวนการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการตามมาตรฐาน	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลักษณะของมาตรฐานงาน
1		ผู้รับบริการ กรอกรายการในใบสั่งซื้อ	- แบบฟอร์มใบสั่งซื้อเอกสาร รายงาน และซีดีรอมเชิงสถิติ		- จำนวนผู้รับบริการ - ใช้เวลาทั้งสิ้น 7 นาที
2		เจ้าหน้าที่ให้บริการ รับเรื่องและให้บริการ	- พิจารณาใบสั่งซื้อ และประสานงานกับเจ้าหน้าที่ห้องสต็อก	- จำนวนผู้รับบริการ	
3		เจ้าหน้าที่ห้องสต็อก เตรียมเอกสาร รายงาน ซีดีรอม เชิงสถิติ	- จัดเตรียมเอกสารรายงาน และประสานงานกับเจ้าหน้าที่ให้บริการ	- จำนวนเอกสาร รายงาน ซีดีรอม ที่เผยแพร่	
4		เจ้าหน้าที่ให้บริการออกไปเสร็จรับเงิน	- ออกใบเสร็จรับเงินค่าเอกสาร รายงาน ซีดีรอมเชิงสถิติ	- รายได้ค่าจำหน่าย เอกสาร รายงาน ซีดีรอม เชิงสถิติ	

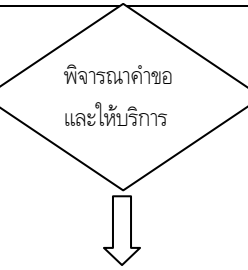

ก. กระบวนการที่แล้วเสร็จใน 1 วัน (ต่อ)

6. การบริการสืบค้นข้อมูลสถิติ กรณีติดต่อด้วยตนเองที่สำนักงานสถิติแห่งชาติ / ทาง e-mail/โทรศัพท์ เพื่อขอคำแนะนำการเข้าใช้งานระบบ

ที่	ผังกระบวนการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการตามมาตรฐาน	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลักษณะของมาตรฐานงาน
1		<ul style="list-style-type: none"> - ผู้รับบริการ แจ้งความจำนง และกรอกแบบฟอร์มการขอใช้ข้อมูล - เจ้าหน้าที่ รับ e-mail/โทรศัพท์ 	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ให้บริการ บันทึกคำขอจากผู้รับบริการ - ผู้รับบริการ ส่ง e-mail/โทรศัพท์ ขอคำแนะนำการเข้าใช้งานระบบภูมิสารสนเทศสถิติ 	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนผู้รับบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - ใช้เวลาทั้งสิ้น 20 นาที
2		<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่แนะนำการขอรับบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - รับเรื่อง และประมวลความต้องการ - แนะนำการใช้ข้อมูล 	<ul style="list-style-type: none"> - ผลสำเร็จของงานตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ 	
3		<ul style="list-style-type: none"> - ผู้รับบริการเข้าใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลสถิติ 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้รับบริการเข้าสืบค้นข้อมูลสถิติผ่านระบบสืบค้นเอกสารรายงานสถิติ ที่เว็บไซต์ www.nso.go.th 		

ข. กระบวนการที่แล้วเสร็จใน 1 วัน (ต่อ)

7. การบริการระบบคลังข้อมูลสถิติ (Data Warehouse) กรณีติดต่อด้วยตนเองที่สำนักงานสถิติแห่งชาติ / ทาง e-mail/โทรศัพท์ เพื่อขอคำแนะนำการเข้าใช้งานระบบ

ที่	ผังกระบวนการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการตามมาตรฐาน	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลักษณะของมาตรฐานงาน
1		<ul style="list-style-type: none"> - ผู้รับบริการสมัครสมาชิกที่หน้าเว็บไซต์ www.nso.go.th 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้รับบริการ Log in เข้าระบบ - ผู้รับบริการลงทะเบียนเพื่อเลือกโครงการที่ต้องการ 	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนผู้รับบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - ใช้เวลาทั้งสิ้นภายใน 1 วัน
2		<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบพิจารณาคำขอและให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบความต้องการของผู้รับบริการ - อนุมัติการใช้งานโครงการที่ขออนุมัติ 	<ul style="list-style-type: none"> - ผลสำเร็จของงานตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ 	
3		<ul style="list-style-type: none"> - ผู้รับบริการเข้าใช้งานระบบระบบคลังข้อมูลสถิติ (Data Warehouse) 	<ul style="list-style-type: none"> - ส่ง e-mail ยืนยันการเข้าใช้ระบบ 		

ก. กระบวนการที่แล้วเสร็จใน 1 วัน (ต่อ)

8. การบริการข้อมูลภูมิสารสนเทศสถิติ กรณีติดต่อด้วยตนเองที่สำนักงานสถิติแห่งชาติ / ทาง e-mail/โทรศัพท์ เพื่อขอคำแนะนำการเข้าใช้งานระบบ

ที่	ผังกระบวนการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการตามมาตรฐาน	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลักษณะของมาตรฐานงาน
1		<ul style="list-style-type: none"> - ผู้รับบริการ แจ้งความจำนง และกรอกแบบฟอร์มการขอใช้ข้อมูล - เจ้าหน้าที่ รับ e-mail/โทรศัพท์ 	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ให้บริการ บันทึกคำขอจากผู้รับบริการ - ผู้รับบริการ ส่ง e-mail/โทรศัพท์ ขอคำแนะนำการเข้าใช้งานระบบภูมิสารสนเทศสถิติ 	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนผู้รับบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - ใช้เวลาทั้งสิ้น 20 นาที
2		<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่แนะนำการขอรับบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - รับเรื่อง และประมวลความต้องการ - แนะนำการใช้ข้อมูล 	<ul style="list-style-type: none"> - ผลสำเร็จของงานตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ 	
3		<ul style="list-style-type: none"> - ผู้รับบริการเข้าใช้งานระบบภูมิสารสนเทศสถิติ 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้รับบริการเข้าสืบค้นข้อมูลสถิติผ่านระบบภูมิสารสนเทศสถิติ ที่เว็บไซต์ http://sgis.nso.go.th 		

ก. กระบวนการที่แล้วเสร็จใน 1 วัน (ต่อ)

9. บริการข้อมูลสถิติและเผยแพร่ข้อมูลแบบ Web services กรณีติดต่อด้วยตนเองที่สำนักงานสถิติแห่งชาติ / ทาง e-mail/โทรศัพท์ เพื่อขอคำแนะนำการเข้าใช้งาน

ระบบ

ที่	ฝั่งกระบวนการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการตามมาตรฐาน	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลักษณะของมาตรฐานงาน
1		<ul style="list-style-type: none"> - ผู้รับบริการ แจ้งความจำนง และกรอกแบบฟอร์มการขอใช้ข้อมูล - เจ้าหน้าที่ รับ e-mail/โทรศัพท์ 	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ให้บริการ บันทึกคำขอจากผู้รับบริการ - ผู้รับบริการ ส่ง e-mail/โทรศัพท์ ขอคำแนะนำการเข้าใช้งานระบบบริการข้อมูลสถิติและเผยแพร่ข้อมูลแบบ Web services 	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนผู้รับบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - ใช้เวลาทั้งสิ้นภายใน 1 วัน
2		<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่แนะนำการขอรับบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - รับเรื่อง และประมวลความต้องการ - แนะนำการเข้าใช้งานระบบ 	<ul style="list-style-type: none"> - ผลสำเร็จของงานตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ 	
3		<ul style="list-style-type: none"> - ผู้รับบริการเข้าใช้งานระบบ 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้รับบริการวิเคราะห์ข้อมูลผ่านระบบบริการข้อมูลสถิติและเผยแพร่ข้อมูลแบบ web services ในรูปแบบต่างๆ ที่เว็บไซต์ www.nic.go.th 		

ค. กระบวนการที่ดำเนินการแล้วเสร็จใน 2-15 วัน

1. การบริการข้อมูลสถิติ กรณีติดต่อขอข้อมูลด้วยตนเอง ที่สำนักงานสถิติแห่งชาติ

ที่	ผังกระบวนการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการตามมาตรฐาน	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลักษณะของมาตรฐานงาน
1		ผู้รับบริการ แจ้งความจำนง และกรอกแบบฟอร์มการขอใช้ข้อมูล	- แบบฟอร์มการขอใช้ข้อมูล ระบุรายละเอียดของผู้รับบริการ และรายการข้อมูลที่ต้องการ	- จำนวนผู้รับบริการ	- กรณีข้อมูลที่มีความยุ่งยากมาก ใช้เวลาทั้งสิ้น 2.5 วัน - กรณีข้อมูลที่มีความยุ่งยากพิเศษ ใช้เวลาทั้งสิ้น 3.5 วัน
2		เจ้าหน้าที่ให้บริการรับเรื่อง และให้บริการ	- รับเรื่อง และประมวลความต้องการ - จัดหาข้อมูล แนะนำการใช้ข้อมูล - ตัดลอกหรือถ่ายเอกสาร	- สรุปความต้องการของผู้รับบริการ	
3		เจ้าหน้าที่ให้บริการถ่ายเอกสาร	- แบบฟอร์มขอถ่ายเอกสาร ระบุจำนวนเงินค่าถ่ายเอกสาร	- สำเนาเอกสาร	
4		เจ้าหน้าที่รับชำระเงินค่าถ่ายเอกสาร	- รับชำระเงิน และออกไปเสร็จรับเงิน	- รายได้ค่าถ่ายเอกสาร	

ข. กระบวนการที่ดำเนินการแล้วเสร็จใน 2-15 วัน (ต่อ)

1. การบริการข้อมูลสถิติ กรณีติดต่อขอข้อมูลโดยทาง e-mail

ที่	ผังกระบวนการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการตามมาตรฐาน	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลักษณะของมาตรฐานงาน
1		เจ้าหน้าที่ให้บริการ รับเรื่อง	- บันทึกคำขอจากผู้รับบริการ	- จำนวนผู้รับบริการ	<ul style="list-style-type: none"> - กรณีข้อมูลที่มีความยุ่งยากมาก ใช้เวลาทั้งสิ้น 3 วัน - กรณีข้อมูลที่มีความยุ่งยากพิเศษ ใช้เวลาทั้งสิ้น 3.5 วัน
2		นำเสนอผู้อำนวยการกลุ่มงาน	- ผู้อำนวยการกลุ่มงานพิจารณา และสั่งการให้เจ้าหน้าที่ให้บริการดำเนินการ	- ผลสำเร็จของงานตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	
3		เจ้าหน้าที่ให้บริการ พิจารณาคำขอ	-รับเรื่อง และประมวลความต้องการ	-สรุปความต้องการของผู้ใช้ข้อมูล	
4		เจ้าหน้าที่ให้บริการ ค้นหา และรวบรวมข้อมูล	-จัดหาข้อมูล ค้นหา และรวบรวมข้อมูลสถิติตามความต้องการของผู้รับบริการ		
5		เจ้าหน้าที่ให้บริการ ตอบ e-mail	-ร่าง E-mail พร้อมทั้ง attached file ข้อมูล	-ผลสำเร็จของงานตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	

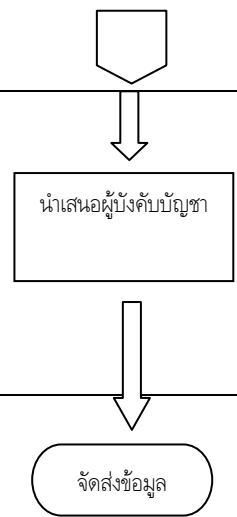

ข. กระบวนการที่ดำเนินการแล้วเสร็จใน 2-15 วัน (ต่อ)

1. การบริการข้อมูลสถิติ กรณีติดต่อขอข้อมูลโดยทาง จดหมายหรือโทรสาร

ที่	ผังกระบวนการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการตามมาตรฐาน	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลักษณะของมาตรฐานงาน
1		เจ้าหน้าที่ให้บริการ รับเรื่อง	- รับจดหมาย/โทรสาร และนำเสนอผู้อำนวยการ สำนักสถิติพยากรณ์	- จำนวนผู้รับบริการ	<ul style="list-style-type: none"> - กรณีข้อมูลที่มีความยุ่งยาก ใช้เวลาทั้งสิ้น 2 วัน - กรณีข้อมูลที่มีความยุ่งยากมาก ใช้เวลาทั้งสิ้น 7 วัน
2		นำเสนอผู้อำนวยการสำนักสถิติ พยากรณ์ นำเสนอผู้อำนวยการกลุ่มงาน	- ผู้อำนวยการสั่งการให้หัวหน้ากลุ่มงาน ดำเนินการ - ผู้อำนวยการกลุ่มงานสั่งการให้เจ้าหน้าที่ให้บริการ ดำเนินการต่อ	- ผลสำเร็จของงานตรง ตามความต้องการของ ผู้รับบริการ	
3		เจ้าหน้าที่ให้บริการ พิจารณา	-รับเรื่อง และประมวลความต้องการ	-สรุปความต้องการของ ผู้ใช้ข้อมูล	
4		เจ้าหน้าที่ให้บริการ ค้นหา และรวบรวม ข้อมูล	-จัดทำข้อมูล ค้นหา และรวบรวมข้อมูลสถิติตาม ความต้องการของผู้รับบริการ -ร่างหนังสือ/นำส่ง		
					

ข. กระบวนการที่ดำเนินการแล้วเสร็จใน 2-15 วัน (ต่อ)

1. การบริการข้อมูลสถิติ กรณีติดต่อขอข้อมูลโดยทางจดหมายหรือโทรสาร (ต่อ)

ที่	ผังกระบวนการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการตามมาตรฐาน	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลักษณะของมาตรฐานงาน
5		<ul style="list-style-type: none"> - นำเสนอผู้อำนวยการกลุ่มงาน - นำเสนอผู้อำนวยการสำนักสถิติพยากรณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้อำนวยการกลุ่มงานพิจารณา ข้อมูลและหนังสือ นำส่ง เพื่อเสนอต่อผู้อำนวยการ - ผู้อำนวยการ พิจารณา และลงนามหนังสือนำส่ง 	<ul style="list-style-type: none"> - ผลสำเร็จของงานตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - กรณีข้อมูลที่มีความยุ่งยาก ใช้เวลาทั้งสิ้น 2 วัน - กรณีข้อมูลที่มีความยุ่งยากมาก ใช้เวลาทั้งสิ้น 7 วัน
6		<ul style="list-style-type: none"> - ฝ่ายสารบรรณ 	<ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินการจัดส่งข้อมูลให้กับผู้รับบริการ 		

ข. กระบวนการที่ดำเนินการแล้วเสร็จใน 2-15 วัน (ต่อ)

2. การขอรับ / ซื้อเอกสารรายงานและซีดีรอมเชิงสถิติ กรณีติดต่อขอซื้อทาง e-mail

ที่	ผังกระบวนการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการตามมาตรฐาน	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลักษณะของมาตรฐานงาน
1		- เจ้าหน้าที่ให้บริการ รับ E-mail	- ผู้รับบริการ ส่ง Mail สั่งซื้อเอกสาร รายงาน ซีดีรอม เชิงสถิติ - ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ห้องสต็อก	- จำนวนผู้รับบริการ	- ใช้เวลาทั้งสิ้น 5 วัน
2		- เจ้าหน้าที่ห้องสต็อก จัดเอกสาร รายงาน ซีดีรอม เชิงสถิติ	- พิจารณารายการสั่งซื้อ และจัดเตรียมเอกสาร รายงาน ซีดีรอม เชิงสถิติ - ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ให้บริการ	- ผลสำเร็จของงานตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	
3		- เจ้าหน้าที่ให้บริการแจ้งราคา	- คำนวณราคาเอกสาร รายงาน ซีดีรอม เชิงสถิติ รวมค่าจัดส่งและค่าธรรมเนียม - แจ้งราคาให้กับผู้สั่งซื้อ	- ผลสำเร็จของงานตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	
					

ข. กระบวนการที่ดำเนินการแล้วเสร็จใน 2-15 วัน (ต่อ)

2. การขอรับ / ชื้อเอกสารรายงานและซีดีรอมเชิงสถิติ กรณีติดต่อขอซื้อทาง e-mail (ต่อ)

ที่	ผังกระบวนการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการตามมาตรฐาน	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลักษณะของมาตรฐานงาน
					
4	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">รับชำระเงิน</div> 	- เจ้าหน้าที่ให้บริการรับชำระเงิน	-รับชำระเงินค่าเอกสาร รายงาน ซีดีรอมเชิงสถิติ -ออกไปเสร็จรับเงิน	-รายได้ค่าจำหน่ายเอกสารรายงาน	- ใช้เวลาทั้งสิ้น 5 วัน
5	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">จัดส่งข้อมูล</div>	- ฝ่ายสารบรรณ	-ดำเนินการจัดส่งข้อมูลให้กับผู้รับบริการ	-จำนวนเอกสารรายงานที่เผยแพร่	

ข. กระบวนการที่ดำเนินการแล้วเสร็จใน 2-15 วัน (ต่อ)

2. การขอรับ / ชื้อเอกสารรายงานและซีดีรอมเชิงสถิติ กรณีติดต่อขอซื้อทาง จดหมายหรือโทรสาร

ที่	ผังกระบวนการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการตามมาตรฐาน	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลักษณะของมาตรฐานงาน
1		- เจ้าหน้าที่ให้บริการ รับเรื่อง	- รับจดหมาย/โทรสาร และนำเสนอผู้อำนวยการ สำนักสถิติพยากรณ์	- จำนวนผู้รับบริการ	- ใช้เวลาทั้งสิ้น 6 วัน
2		- นำเสนอผู้อำนวยการสำนักสถิติ พยากรณ์ - ผู้อำนวยการกลุ่มงาน	- ผู้อำนวยการสั่งการให้หัวหน้ากลุ่มงาน ดำเนินการ - ผู้อำนวยการกลุ่มงานสั่งการให้เจ้าหน้าที่ให้บริการ ดำเนินการต่อ	- ผลสำเร็จของงานตรง ตามความต้องการของ ผู้รับบริการ	
3		- เจ้าหน้าที่ให้บริการ พิจารณา	- พิจารณารายการสั่งซื้อ และประสานงานกับ เจ้าหน้าที่ห้องสต็อก	- สรุปความต้องการของ ผู้ใช้ข้อมูล	
4		- เจ้าหน้าที่ห้องสต็อก จัดเอกสาร รายงาน ซีดีรอม เชิงสถิติ	- พิจารณารายการสั่งซื้อ และจัดเตรียมเอกสาร รายงาน ซีดีรอม เชิงสถิติ - ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ให้บริการ	- ผลสำเร็จของงานตรงตาม ความต้องการของ ผู้รับบริการ	
					

ข. กระบวนการที่ดำเนินการแล้วเสร็จใน 2-15 วัน (ต่อ)

2. การขอรับ/ซื้อเอกสารรายงานและซีดีรอมเชิงสถิติ กรณีติดต่อขอซื้อทาง จดหมายหรือโทรสาร (ต่อ)

ที่	ผังกระบวนการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการตามมาตรฐาน	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลักษณะของมาตรฐานงาน
					
5	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> กำหนดราคา และแจ้งราคา </div> 	- เจ้าหน้าที่ให้บริการแจ้งราคา	- กำหนดราคาเอกสาร รายงาน ซีดีรอม เชิงสถิติ รวมค่าจัดส่งและค่าธรรมเนียม - แจ้งราคาให้กับผู้สั่งซื้อ	- ผลสำเร็จของงานตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	- ใช้เวลาทั้งสิ้น 6 วัน
6	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> รับชำระเงิน </div> 	- เจ้าหน้าที่ให้บริการรับชำระเงิน	- รับชำระเงินค่าเอกสาร รายงาน ซีดีรอมเชิงสถิติ - ออกใบเสร็จรับเงิน และร่างหนังสือนำส่ง	- รายได้ค่าจำหน่ายเอกสารรายงาน	
7	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> นำเสนอผู้บังคับบัญชา </div> 	- นำเสนอผู้อำนวยการกลุ่มงาน - นำเสนอผู้อำนวยการสำนักสถิติพยากรณ์	- ผู้อำนวยการกลุ่มงานพิจารณา หนังสือนำส่ง เพื่อเสนอต่อผู้อำนวยการ - ผู้อำนวยการ พิจารณา และลงนามหนังสือนำส่ง	- ผลสำเร็จของงานตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	
8	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> จัดส่งข้อมูล </div>	- ฝ่ายสารบรรณ	- ดำเนินการจัดส่งข้อมูลให้กับผู้รับบริการ		

ข. กระบวนการที่ดำเนินการแล้วเสร็จใน 2-15 วัน (ต่อ)

2. การขอรับ/ซื้อเอกสารรายงานและซีดีรอมเชิงสถิติ กรณีติดต่อซื้อหนังสือออนไลน์

ที่	ผังกระบวนการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการตามมาตรฐาน	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลักษณะของมาตรฐานงาน
1		เจ้าหน้าที่ให้บริการ รับรายการเอกสาร / ซีดีรอม	- ผู้รับบริการ ตรวจสอบการสั่งซื้อออนไลน์ตลอดเวลา	- รายการเอกสาร/ ซีดีรอม ที่สั่งซื้อ	- ใช้เวลาทั้งสิ้น 2 วัน
2		เจ้าหน้าที่ห้องสต็อก จัดเอกสาร รายงาน ซีดีรอม เชิงสถิติ	- พิจารณารายการสั่งซื้อ และจัดเตรียมเอกสาร รายงาน ซีดีรอม เชิงสถิติ - รอหลักฐานการโอนเงินจากผู้รับบริการ	- หลักฐานการโอนเงิน	
3		เจ้าหน้าที่ให้บริการตรวจสอบราคาและ รายการสั่งซื้อ	- ได้รับหลักฐานการโอนเงิน - ตรวจสอบหลักฐานการโอนเงิน - จัดส่งเอกสาร / ซีดีรอมให้กับผู้รับบริการ	- ผู้รับบริการได้รับเอกสาร/ ซีดีรอม	
4		- จัดส่งหลักฐานการโอนเงินให้ กลุ่มคลัง	- จัดทำบันทึกและแนบหลักฐานการโอนเงินให้ กลุ่มคลัง เพื่อออกใบเสร็จรับเงิน	- ใบเสร็จรับเงิน	
5		- จัดส่งใบเสร็จให้ผู้รับบริการ	- รับใบเสร็จจากกลุ่มคลัง พร้อมส่งใบเสร็จทางไปรษณีย์	- ผู้รับบริการได้รับ ใบเสร็จ	

ข. กระบวนการที่ดำเนินการแล้วเสร็จใน 2-15 วัน (ต่อ)

3. การบริการข้อมูลระดับย่อย (Microdata) กรณีติดต่อด้วยตนเอง ที่สำนักงานสถิติแห่งชาติ

ที่	ผังกระบวนการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการตามมาตรฐาน	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลักษณะของมาตรฐานงาน
1		เจ้าหน้าที่รับเรื่องและให้คำปรึกษา	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้รับบริการ กรอกแบบฟอร์มขอใช้ข้อมูลระดับย่อย - นำเสนอผู้อำนวยการกลุ่มงานเพื่อพิจารณาคำขอ 	- จำนวนผู้รับบริการ	- ใช้เวลาทั้งสิ้น 3 วัน
2		ผู้อำนวยการกลุ่มงานพิจารณาดำเนินการ	<ul style="list-style-type: none"> - พิจารณาคำขอ ให้ความเห็น เพื่อเสนอเรื่องขออนุมัติจากผู้อำนวยการสำนักงานสถิติแห่งชาติ ผ่านผู้อำนวยการสำนักสถิติพยากรณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> - ผลสำเร็จของงานตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ 	
2		นำเสนอผู้อำนวยการสำนักงานสถิติแห่งชาติ	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้อำนวยการสำนักสถิติพยากรณ์ พิจารณา และนำเสนอเรื่องต่อ ผู้อำนวยการสำนักงานสถิติแห่งชาติ เพื่อพิจารณาอนุมัติ 	<ul style="list-style-type: none"> - ผลสำเร็จของงานตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ 	
					

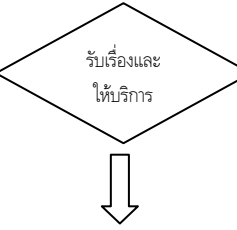

ข. กระบวนการที่ดำเนินการแล้วเสร็จใน 2-15 วัน (ต่อ)

3. การบริการข้อมูลระดับย่อย (Microdata) กรณีติดต่อด้วยตนเอง ที่สำนักงานสถิติแห่งชาติ

ที่	ผังกระบวนการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการตามมาตรฐาน	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลักษณะของมาตรฐานงาน
					
3.	ผู้บังคับบัญชาลงนาม 	ผู้มีอำนาจสั่งการลงนามอนุมัติ	ผู้อำนวยการสำนักงานสถิติแห่งชาติ พิจารณา และ ลงนามอนุมัติการใช้		- ใช้เวลาทั้งสิ้น 3 วัน
4.	สำเนาข้อมูล ระดับย่อย 	เจ้าหน้าที่ให้บริการ รับเรื่องและ ให้บริการ	- หัวหน้ากลุ่มงาน รับเรื่อง และสั่งการให้เจ้าหน้าที่ ให้บริการ ดำเนินการ - ดำเนินการสำเนาข้อมูลระดับย่อยให้กับ ผู้รับบริการ	- ผลสำเร็จของงานตรง ตามความต้องการของ ผู้รับบริการ	
5.	จัดส่งข้อมูล	เจ้าหน้าที่ให้บริการรับชำระเงิน(ถ้ามี)	-รับชำระเงิน และออกไปเสร็จรับเงินค่าสำเนาข้อมูล ระดับย่อย	-รายได้ค่าสำเนาข้อมูล ระดับย่อย	

ข. กระบวนการที่ดำเนินการแล้วเสร็จใน 2-15 วัน (ต่อ)

3. การบริการข้อมูลระดับย่อย (Microdata) กรณีติดต่อขอซื้อทาง e-mail

ที่	ผังกระบวนการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการตามมาตรฐาน	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลักษณะของมาตรฐานงาน
1		- เจ้าหน้าที่ให้บริการ รับ e-mail	- ผู้รับบริการ ส่ง Mail ขอซื้อ ข้อมูลระดับย่อย - นำเสนอหัวหน้ากลุ่มงาน พิจารณา	- จำนวนผู้รับบริการ	- ใช้เวลาทั้งสิ้น 3 วัน
2		หัวหน้ากลุ่มงานพิจารณาดำเนินการ	- พิจารณาคำขอ ให้ความเห็น เพื่อเสนอเรื่องขอ อนุมัติจากผู้อำนวยการสำนักงานสถิติแห่งชาติ ผ่าน ผู้อำนวยการสำนักสถิติพยากรณ์		
3		นำเสนอผู้อำนวยการสำนักงานสถิติ แห่งชาติ	- ผู้อำนวยการสำนักสถิติพยากรณ์ พิจารณา และ นำเสนอเรื่องต่อ ผู้อำนวยการสำนักงานสถิติ แห่งชาติ เพื่อพิจารณาอนุมัติ	- ผลสำเร็จของงานตรง ตามความต้องการของ ผู้รับบริการ	
4.		ผู้มีอำนาจสั่งการลงนามอนุมัติ	ผู้อำนวยการสำนักงานสถิติแห่งชาติ พิจารณา และ ลงนามอนุมัติการใช้		
					

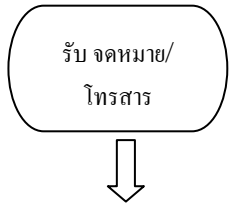
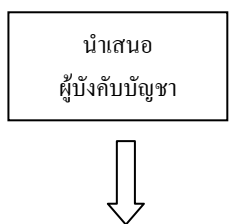
ข. กระบวนการที่ดำเนินการแล้วเสร็จใน 2-15 วัน (ต่อ)

3. การบริการข้อมูลระดับย่อย (Microdata) กรณีติดต่อขอซื้อทาง e-mail (ต่อ)

ที่	ผังกระบวนการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการตามมาตรฐาน	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลักษณะของมาตรฐานงาน
					
5	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">แจ้งราคา และ รับชำระเงิน</div> 	เจ้าหน้าที่ให้บริการแจ้งราคาและรับชำระเงิน	<ul style="list-style-type: none"> - แจ้งราคาให้กับผู้สั่งซื้อ - รับชำระเงินค่าสำเนาข้อมูลระดับย่อย - ออกใบเสร็จรับเงิน 	<ul style="list-style-type: none"> - รายได้ค่าจำหน่ายเอกสารรายงาน 	- ใช้เวลาทั้งสิ้น 3 วัน
4.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">สำเนาข้อมูล ระดับย่อย</div> 	เจ้าหน้าที่ให้บริการ รับเรื่องและให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> - หัวหน้ากลุ่มงาน รับเรื่อง และสั่งการให้เจ้าหน้าที่ให้บริการ ดำเนินการ - ดำเนินการสำเนาข้อมูลระดับย่อยให้กับผู้รับบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - ผลสำเร็จของงานตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ 	
6	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">จัดส่งข้อมูล</div>	ฝ่ายสารบรรณ	<ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินการจัดส่งข้อมูลให้กับผู้รับบริการ 		

ข. กระบวนการที่ดำเนินการแล้วเสร็จใน 2-15 วัน (ต่อ)

3.การบริการข้อมูลระดับย่อย (Microdata) กรณีติดต่อขอซื้อทางจดหมายหรือโทรสาร

ที่	ผังกระบวนการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการตามมาตรฐาน	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลักษณะของมาตรฐานงาน
1		- เจ้าหน้าที่ให้บริการ รับ จดหมาย/ โทรสาร	- ผู้รับบริการ ส่ง จดหมายหรือโทรสาร ขอซื้อ ข้อมูลระดับย่อย - นำเสนอหัวหน้ากลุ่มงาน พิจารณา	- จำนวนผู้รับบริการ	- ใช้เวลาทั้งสิ้น 3 วัน
2		หัวหน้ากลุ่มงานพิจารณาดำเนินการ	- พิจารณาคำขอ ให้ความเห็น เพื่อเสนอเรื่องขอ อนุมัติจากผู้อำนวยการสำนักงานสถิติแห่งชาติ ผ่าน ผู้อำนวยการสำนักสถิติพยากรณ์	- ผลสำเร็จของงานตรง ตามความต้องการของ ผู้รับบริการ	
3		นำเสนอผู้อำนวยการสำนักงานสถิติ แห่งชาติ	- ผู้อำนวยการสำนักสถิติพยากรณ์ พิจารณา และ นำเสนอเรื่องต่อ ผู้อำนวยการสำนักงานสถิติ แห่งชาติ เพื่อพิจารณาอนุมัติ		
					

ข. กระบวนการที่ดำเนินการแล้วเสร็จใน 2-15 วัน (ต่อ)

3. การบริการข้อมูลระดับย่อย (Microdata) กรณีติดต่อขอซื้อทางจดหมายหรือโทรสาร (ต่อ)

ที่	ผังกระบวนการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการตามมาตรฐาน	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลักษณะของมาตรฐานงาน
					
4.		ผู้มีอำนาจสั่งการลงนามอนุมัติ	ผู้อำนวยการสำนักงานสถิติแห่งชาติ พิจารณา และลงนามอนุมัติการใช้		
5		เจ้าหน้าที่ให้บริการรับเรื่อง แจ้งราคา และรับชำระเงิน	<ul style="list-style-type: none"> - แจ้งราคาให้กับผู้สั่งซื้อ - รับชำระเงินค่าสำเนาข้อมูลระดับย่อย - ออกใบเสร็จรับเงิน 	<ul style="list-style-type: none"> - รายได้ค่าจำหน่ายเอกสารรายงาน 	- ใช้เวลาทั้งสิ้น 3 วัน
6		เจ้าหน้าที่ให้บริการรับเรื่อง และให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> - หัวหน้ากลุ่มงาน รับเรื่อง และสั่งการให้เจ้าหน้าที่ให้บริการ ดำเนินการ - ดำเนินการสำเนาข้อมูลระดับย่อยให้กับผู้รับบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - ผลสำเร็จของงานตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ 	
7		ฝ่ายสารบรรณ	<ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินการจัดส่งข้อมูลให้กับผู้รับบริการ 		

ข. กระบวนการที่ดำเนินการแล้วเสร็จใน 2-15 วัน

4. การบริการจัดทำข้อมูลภูมิสารสนเทศสถิติ กรณีติดต่อทางจดหมาย/e-mail เพื่อขอคำแนะนำการเข้าใช้งานระบบ

ที่	ผังกระบวนการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการตามมาตรฐาน	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลักษณะของมาตรฐานงาน
1		- เจ้าหน้าที่ รับ จดหมาย/ e-mail	- ผู้รับบริการ ส่ง จดหมายหรือ E-mail ขอจัดทำ ข้อมูลสารสนเทศสถิติ - นำเสนอผู้อำนวยการสำนักงานสถิติแห่งชาติ พิจารณา	- จำนวนผู้รับบริการ	- ใช้เวลาทั้งสิ้น 3 วัน
2		ผู้อำนวยการสำนักงานสถิติแห่งชาติ พิจารณาดำเนินการ	- พิจารณาคำขอ ให้ความเห็น เพื่อส่งเรื่องมายัง ผู้อำนวยการสำนักภูมิสารสนเทศสถิติ	- ผลสำเร็จของงานตรง ตามความต้องการของ ผู้รับบริการ	
3		นำเสนอผู้อำนวยการสำนักภูมิ สารสนเทศสถิติ	- ผู้อำนวยการสำนักภูมิสารสนเทศสถิติ พิจารณา และนำเสนอเรื่องต่อ ผู้อำนวยการกลุ่มงาน		
					

ข. กระบวนการที่ดำเนินการแล้วเสร็จใน 2-15 วัน (ต่อ)

4. การบริการจัดทำข้อมูลภูมิสารสนเทศสถิติ กรณีติดต่อทาง จดหมาย/e-mail เพื่อขอคำแนะนำการเข้าใช้งานระบบ (ต่อ)

ที่	ผังกระบวนการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการตามมาตรฐาน	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลักษณะของมาตรฐานงาน
					
4.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">จัดทำข้อมูล ภูมิสารสนเทศสถิติ</div> 	เจ้าหน้าที่ให้บริการรับเรื่อง และ ให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้อำนวยการกลุ่มงาน รับเรื่อง และสั่งการให้ เจ้าหน้าที่ให้บริการ ดำเนินการ - ดำเนินการจัดทำข้อมูลภูมิสารสนเทศสถิติให้กับ ผู้รับบริการ 		- ใช้เวลาทั้งสิ้น 12 วัน
5	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">นำเสนอผู้บังคับบัญชา</div> 	<p>นำเสนอผู้อำนวยการกลุ่มงาน</p> <p>นำเสนอผู้อำนวยการสำนักภูมิ สารสนเทศสถิติ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้อำนวยการกลุ่มงานพิจารณา ข้อมูลและหนังสือ นำส่ง เพื่อเสนอต่อผู้อำนวยการสำนัก - ผู้อำนวยการสำนัก พิจารณา และลงนามหนังสือ นำส่ง 	- ผลสำเร็จของงานตรง ตามความต้องการของ ผู้รับบริการ	
6	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">จัดส่งข้อมูล</div>	ฝ่ายสารบรรณ	<ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินการจัดส่งข้อมูลให้กับผู้รับบริการ 		

ข. กระบวนการที่ดำเนินการแล้วเสร็จใน 2-15 วัน (ต่อ)

5. การให้บริการข้อมูลวิชาการสถิติ กรณีติดต่อทางด้วยตนเองที่สำนักงานสถิติแห่งชาติ / ทาง e-mail/โทรศัพท์ เพื่อขอรับบริการ

ที่	ผังกระบวนการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการตามมาตรฐาน	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลักษณะของมาตรฐานงาน
1		<ul style="list-style-type: none"> - ผู้รับบริการ แจ้งความจำนง และกรอกแบบฟอร์มการขอใช้ข้อมูล - เจ้าหน้าที่ รับ e-mail/โทรศัพท์ 	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ให้บริการ บันทึกคำขอจากผู้รับบริการ - ผู้รับบริการส่ง e-mail/โทรศัพท์ ความร่วมมือการบริการข้อมูลวิชาการสถิติ 	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนผู้รับบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - ใช้เวลาทั้งสิ้น 2-15 วัน
2		<ul style="list-style-type: none"> - นำเสนอผู้บริหาร 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้บริหารอนุมัติ 	<ul style="list-style-type: none"> - ผลสำเร็จของงานตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ 	
3		<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่พิจารณา 	<ul style="list-style-type: none"> - รับเรื่อง และประมวลความต้องการ - จัดเตรียมข้อมูลและรายละเอียดที่ผู้รับบริการต้องการ - ประสานงานกับผู้รับบริการ 		
4		<ul style="list-style-type: none"> - ทาง e-mail - รับด้วยตนเอง 	<ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินการจัดส่งข้อมูลให้กับผู้รับบริการทาง e-mail - ผู้รับบริการมารับด้วยตนเอง 		

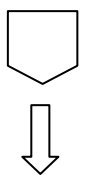
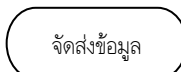
ข. กระบวนการที่ดำเนินการแล้วเสร็จใน 2-15 วัน (ต่อ)

6. การให้บริการข้อมูลแผนที่ กรณีติดต่อทางด้วยตนเองที่สำนักงานสถิติแห่งชาติ / ทาง e-mail/โทรศัพท์ เพื่อขอรับบริการข้อมูลแผนที่

ที่	ผังกระบวนการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการตามมาตรฐาน	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลักษณะของมาตรฐานงาน
1		<ul style="list-style-type: none"> - ผู้รับบริการ แจ้งความจำนง และกรอกแบบฟอร์มการขอใช้ข้อมูล - เจ้าหน้าที่ รับ e-mail/โทรศัพท์ 	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ให้บริการ บันทึกคำขอจากผู้รับบริการ - ผู้รับบริการส่ง e-mail/โทรศัพท์ ความร่วมมือการบริการข้อมูลแผนที่ 	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนผู้รับบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - ใช้เวลาทั้งสิ้น 2-15 วัน
2		<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่รับเรื่อง - ค้นหาข้อมูลแผนที่และประเภทของแผนที่ 	<ul style="list-style-type: none"> - รับเรื่อง จัดเตรียมข้อมูลแผนที่และประเภทของแผนที่และรายละเอียดที่ผู้รับบริการต้องการ - สำเนาข้อมูลแผนที่ลงกระดาษ/ซีดีรอม 	<ul style="list-style-type: none"> - สรุปความต้องการของผู้รับบริการ 	
3		<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำข้อตกลง(MOU)กับผู้รับบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำข้อตกลง(MOU)กับผู้รับบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - ผลสำเร็จของงานตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ 	
4		<ul style="list-style-type: none"> - ฝ่ายสารบรรณ 	<ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินการจัดส่งข้อมูลแผนที่ให้กับผู้รับบริการ 		

ข. กระบวนการที่ดำเนินการแล้วเสร็จใน 2-15 วัน (ต่อ)

6. การให้บริการข้อมูลวิชาการสถิติ กรณีติดต่อทางด้วยตนเองที่สำนักงานสถิติแห่งชาติ / ทาง e-mail/โทรศัพท์ เพื่อขอรับบริการข้อมูลแผนที่ (ต่อ)

ที่	ผังกระบวนการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการตามมาตรฐาน	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลักษณะของมาตรฐานงาน
					- กรณีข้อมูลที่มีความยุ่งยากพิเศษ ใช้เวลาทั้งสิ้น 23 วัน
5		- ฝ่ายสารบรรณ	- ดำเนินการจัดส่งข้อมูลแผนที่ให้กับผู้รับบริการ	- ผลสำเร็จของงานตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	

ข. กระบวนการที่ดำเนินการแล้วเสร็จใน 2-15 วัน (ต่อ)

7. การขอรับบริการประมวลผลข้อมูลตามความต้องการ กรณีติดต่อทางด้วยตนเองที่สำนักงานสถิติแห่งชาติ / ทาง e-mail/โทรศัพท์ เพื่อขอรับบริการ

ที่	ผังกระบวนการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการตามมาตรฐาน	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลักษณะของมาตรฐานงาน
1		- เจ้าหน้าที่ให้บริการรับเรื่อง	- ผู้รับบริการความต้องการขอรับบริการ - เจ้าหน้าที่ให้บริการแนะนำการขอรับบริการ	- จำนวนผู้รับบริการ	- ใช้เวลาทั้งสิ้น 5 วัน
2		- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการส่งเรื่องให้ ศทท. ประมวลผลข้อมูล	- ประสานงานกับเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประมวลผลข้อมูล	- ผลสำเร็จของงานตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	
3		- เจ้าหน้าที่ให้บริการแจ้งราคา	- คำนวณราคาการประมวลผลข้อมูล - แจ้งราคาให้กับผู้รับบริการ (ถ้ามี)	- ผลสำเร็จของงานตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	
					

ข. กระบวนการที่ดำเนินการแล้วเสร็จใน 2-15 วัน (ต่อ)

2. การขอรับบริการประมวลผลข้อมูลตามความต้องการ กรณีติดต่อด้วยตนเองที่สำนักงานสถิติแห่งชาติ / ทาง e-mail/ โทรศัพท์ เพื่อขอรับบริการ (ต่อ)

ที่	ผังกระบวนการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการตามมาตรฐาน	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลักษณะของมาตรฐานงาน
					- ใช้เวลาทั้งสิ้นภายใน 2-5 วัน
4	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">รับชำระเงิน</div> 	- เจ้าหน้าที่ให้บริการรับชำระเงิน(ถ้ามี)	-รับชำระเงินค่าประมวลผลข้อมูล -ออกไปเสร็จรับเงิน	-รายได้ค่าประมวลผลข้อมูล	
5	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; display: inline-block;">จัดส่งข้อมูล</div>	- ฝ่ายสารบรรณ - รับด้วยตนเอง	-ดำเนินการจัดส่งข้อมูลให้กับผู้รับบริการ	-	

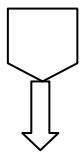

ค. กระบวนการที่ดำเนินการมากกว่า 15 วัน

1. การบริการข้อมูลสถิติ กรณีติดต่อขอข้อมูลโดยทางจดหมายหรือโทรสาร

ที่	ผังกระบวนการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการตามมาตรฐาน	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลักษณะของมาตรฐานงาน
1		เจ้าหน้าที่ให้บริการ รับเรื่อง	- รับจดหมาย/โทรสาร และนำเสนอผู้อำนวยการ สำนักสถิติพยากรณ์	- จำนวนผู้รับบริการ	- กรณีข้อมูลที่มีความยุ่งยากพิเศษ ใช้เวลาทั้งสิ้น 23 วัน
2		นำเสนอผู้อำนวยการสำนักสถิติ พยากรณ์ นำเสนอผู้อำนวยการกลุ่มงาน	- ผู้อำนวยการสั่งการให้ผู้อำนวยการกลุ่มงาน ดำเนินการ - ผู้อำนวยการกลุ่มงานสั่งการให้เจ้าหน้าที่ให้บริการ ดำเนินการต่อ	- ผลสำเร็จของงานตรง ตามความต้องการของ ผู้รับบริการ	
3		เจ้าหน้าที่ให้บริการ พิจารณา	-รับเรื่อง และประมวลความต้องการ -	-สรุปความต้องการของ ผู้ใช้ข้อมูล	
4		เจ้าหน้าที่ให้บริการ ค้นหา และรวบรวม ข้อมูล	-จัดทำข้อมูล ค้นหา และรวบรวมข้อมูลสถิติตาม ความต้องการของผู้รับบริการ -ร่างหนังสือ/นำส่ง		

ค. กระบวนการที่ดำเนินการมากกว่า 15 วัน

1. การบริการข้อมูลสถิติ กรณีติดต่อขอข้อมูลโดยทางจดหมายหรือโทรสาร (ต่อ)

ที่	ผังกระบวนการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการตามมาตรฐาน	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลักษณะของมาตรฐานงาน
					
5	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">นำเสนอผู้บังคับบัญชา</div> 	<p>นำเสนอผู้อำนวยการกลุ่มงาน</p> <p>นำเสนอผู้อำนวยการสำนักสถิติ พยากรณ์</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้อำนวยการกลุ่มงานพิจารณา ข้อมูลและหนังสือ นำส่ง เพื่อเสนอต่อผู้อำนวยการ - ผู้อำนวยการ พิจารณา และลงนามหนังสือนำส่ง 	<ul style="list-style-type: none"> - ผลสำเร็จของงานตรง ตามความต้องการของ ผู้รับบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - กรณีข้อมูลที่มีความยุ่งยากพิเศษ ใช้เวลาทั้งสิ้น 23 วัน
6		ฝ่ายสารบรรณ	<ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินการจัดส่งข้อมูลให้กับผู้รับบริการ 	-	

ค. กระบวนการที่ดำเนินการมากกว่า 15 วัน

2. การบริการข้อมูลระดับย่อย (Microdata) กรณีติดต่อด้วยตนเอง ที่สำนักงานสถิติแห่งชาติ

ที่	ผังกระบวนการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการตามมาตรฐาน	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลักษณะของมาตรฐานงาน
1		เจ้าหน้าที่รับเรื่องและให้คำปรึกษา	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้รับบริการ กรอกแบบฟอร์มขอใช้ข้อมูลระดับย่อย - นำเสนอผู้อำนวยการกลุ่มงาน เพื่อพิจารณาคำขอ 	- จำนวนผู้รับบริการ	- ใช้เวลาทั้งสิ้น 3 วัน
2		ผู้อำนวยการกลุ่มงานพิจารณา ดำเนินการ	- พิจารณาคำขอ ให้ความเห็น เพื่อเสนอเรื่องขออนุมัติจากผู้อำนวยการสำนักงานสถิติแห่งชาติ ผ่านผู้อำนวยการสำนักสถิติพยากรณ์	- ผลสำเร็จของงานตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	
2		นำเสนอผู้อำนวยการสำนักงานสถิติแห่งชาติ	- ผู้อำนวยการสำนักสถิติพยากรณ์ พิจารณา และนำเสนอเรื่องต่อ ผู้อำนวยการสำนักงานสถิติแห่งชาติ เพื่อพิจารณาอนุมัติ	- ผลสำเร็จของงานตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	
					

ค กระบวนการที่ดำเนินการมากกว่า 15 วัน

2. การบริการข้อมูลระดับย่อย (Microdata) กรณีติดต่อด้วยตนเอง ที่สำนักงานสถิติแห่งชาติ

ที่	ผังกระบวนการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการตามมาตรฐาน	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลักษณะของมาตรฐานงาน
					- ใช้เวลาทั้งสิ้น 3 วัน
3.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ผู้บังคับบัญชา ลงนาม</div> 	ผู้มีอำนาจสั่งการลงนามอนุมัติ	ผู้อำนวยการสำนักงานสถิติแห่งชาติ พิจารณา และ ลงนามอนุมัติการใช้		
4.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">สำเนาข้อมูล ระดับย่อย</div> 	เจ้าหน้าที่ให้บริการ รับเรื่องและ ให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้อำนวยการกลุ่มงาน รับเรื่อง และสั่งการให้ เจ้าหน้าที่ให้บริการ ดำเนินการ - ดำเนินการสำเนาข้อมูลระดับย่อยให้กับ ผู้รับบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - ผลสำเร็จของงานตรง ตามความต้องการของ ผู้รับบริการ 	
5.		เจ้าหน้าที่ให้บริการรับชำระเงิน	-รับชำระเงิน และออกไปเสร็จรับเงินค่าสำเนาข้อมูล ระดับย่อย	-รายได้ค่าสำเนาข้อมูล ระดับย่อย	

ค. กระบวนการที่ดำเนินการมากกว่า 15 วัน

2. การบริการข้อมูลระดับย่อย (Microdata) กรณีติดต่อขอชื่อทาง e-mail

ที่	ผังกระบวนการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการตามมาตรฐาน	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลักษณะของมาตรฐานงาน
1		- เจ้าหน้าที่ให้บริการ รับ e-mail	- ผู้รับบริการ ส่ง Mail ขอชื่อ ข้อมูลระดับย่อย - นำเสนอผู้อำนวยการกลุ่มงาน พิจารณา	- จำนวนผู้รับบริการ	- ใช้เวลาทั้งสิ้น 3 วัน
2		ผู้อำนวยการกลุ่มงานพิจารณา ดำเนินการ	- พิจารณาคำขอ ให้ความเห็น เพื่อเสนอเรื่องขอ อนุมัติจากผู้อำนวยการสำนักงานสถิติแห่งชาติ ผ่าน ผู้อำนวยการสำนักสถิติพยากรณ์		
3		นำเสนอผู้อำนวยการสำนักงานสถิติ แห่งชาติ	- ผู้อำนวยการสำนักสถิติพยากรณ์ พิจารณา และ นำเสนอเรื่องต่อ ผู้อำนวยการสำนักงานสถิติ แห่งชาติ เพื่อพิจารณาอนุมัติ	- ผลสำเร็จของงานตรง ตามความต้องการของ ผู้รับบริการ	
4.		ผู้มีอำนาจสั่งการลงนามอนุมัติ	ผู้อำนวยการสำนักงานสถิติแห่งชาติ พิจารณา และ ลงนามอนุมัติการใช้		

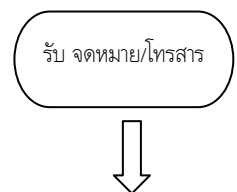
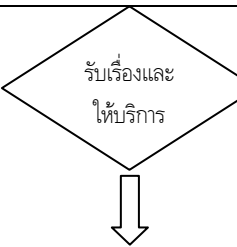
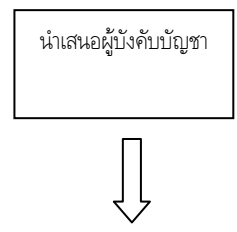
ค. กระบวนการที่ดำเนินการมากกว่า 15 วัน

2. การบริการข้อมูลระดับย่อย (Microdata) กรณีติดต่อขอซื้อทาง e-mail (ต่อ)

ที่	ผังกระบวนการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการตามมาตรฐาน	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลักษณะของมาตรฐานงาน
					
5	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">แจ้งราคา และ รับชำระเงิน</div> 	เจ้าหน้าที่ให้บริการแจ้งราคาและรับชำระเงิน	<ul style="list-style-type: none"> - แจ้งราคาให้กับผู้สั่งซื้อ - รับชำระเงินค่าสำเนาข้อมูลระดับย่อย - ออกใบเสร็จรับเงิน 	<ul style="list-style-type: none"> - รายได้ค่าจำหน่ายเอกสารรายงาน 	- ใช้เวลาทั้งสิ้น 3 วัน
4.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">สำเนาข้อมูล ระดับย่อย</div> 	เจ้าหน้าที่ให้บริการ รับเรื่องและให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้อำนวยการกลุ่มงาน รับเรื่อง และสั่งการให้เจ้าหน้าที่ให้บริการ ดำเนินการ - ดำเนินการสำเนาข้อมูลระดับย่อยให้กับผู้รับบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - ผลสำเร็จของงานตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ 	
6	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">จัดส่งข้อมูล</div>	ฝ่ายสารบรรณ	<ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินการจัดส่งข้อมูลให้กับผู้รับบริการ 		

ค. กระบวนการที่ดำเนินการมากกว่า 15 วัน

2. การบริการข้อมูลระดับย่อย (Microdata) กรณีติดต่อขอชื่อทางจดหมายหรือโทรสาร

ที่	ผังกระบวนการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการตามมาตรฐาน	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลักษณะของมาตรฐานงาน
1		- เจ้าหน้าที่ให้บริการ รับ จดหมาย/ โทรสาร	- ผู้รับบริการ ส่ง จดหมายหรือโทรสาร ขอชื่อ ข้อมูลระดับย่อย - นำเสนอผู้อำนวยการกลุ่มงาน พิจารณา	- จำนวนผู้รับบริการ	- ใช้เวลาทั้งสิ้น 3 วัน
2		ผู้อำนวยการกลุ่มงานพิจารณา ดำเนินการ	- พิจารณาคำขอ ให้ความเห็น เพื่อเสนอเรื่องขอ อนุมัติจากผู้อำนวยการสำนักงานสถิติแห่งชาติ ผ่าน ผู้อำนวยการสำนักสถิติพยากรณ์	- ผลสำเร็จของงานตรง ตามความต้องการของ ผู้รับบริการ	
3		นำเสนอผู้อำนวยการสำนักงานสถิติ แห่งชาติ	- ผู้อำนวยการสำนักสถิติพยากรณ์ พิจารณา และ นำเสนอเรื่องต่อ ผู้อำนวยการสำนักงานสถิติ แห่งชาติ เพื่อพิจารณาอนุมัติ		
					

ค. กระบวนการที่ดำเนินการมากกว่า 15 วัน

2. การบริการข้อมูลระดับย่อย (Microdata) กรณีติดต่อขอซื้อทางจดหมายหรือโทรสาร (ต่อ)

ที่	ผังกระบวนการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการตามมาตรฐาน	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลักษณะของมาตรฐานงาน
					
4.	ผู้บังคับบัญชาลงนาม 	ผู้มีอำนาจสั่งการลงนามอนุมัติ	ผู้อำนวยการสำนักงานสถิติแห่งชาติ พิจารณา และ ลงนามอนุมัติการใช้		- ใช้เวลาทั้งสิ้น 3 วัน
5	แจ้งราคา และ รับชำระเงิน 	เจ้าหน้าที่ให้บริการรับเรื่อง แจ้งราคา และรับชำระเงิน	- แจ้งราคาให้กับผู้สั่งซื้อ - รับชำระเงินค่าสำเนาข้อมูลระดับย่อย - ออกใบเสร็จรับเงิน	- รายได้ค่าจำหน่าย เอกสารรายงาน	
6	สำเนาข้อมูล ระดับย่อย 	เจ้าหน้าที่ให้บริการรับเรื่อง และ ให้บริการ	- ผู้อำนวยการกลุ่มงาน รับเรื่อง และสั่งการให้ เจ้าหน้าที่ให้บริการ ดำเนินการ - ดำเนินการสำเนาข้อมูลระดับย่อยให้กับ ผู้รับบริการ	- ผลสำเร็จของงานตรง ตามความต้องการของ ผู้รับบริการ	
7	จัดส่งข้อมูล	ฝ่ายสารบรรณ	- ดำเนินการจัดส่งข้อมูลให้กับผู้รับบริการ		

แนวทางการปฏิบัติงาน ในการให้บริการทางโทรศัพท์

จุดสัมผัสลูกค้า	มาตรฐานการปฏิบัติงาน
แนะนำตัว	- สวัสดีค่ะ/ครับ กลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูล สำนักสถิติพยากรณ์ดัชนี/ผม (ชื่อ จนนท.) รับสายค่ะ/ครับ
สอบถาม	- ไม่ทราบว่าคุณ.....ต้องการสอบถามข้อมูล (ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ) เกี่ยวกับเรื่อง อะไรค่ะ/ครับ <input type="checkbox"/> ถ้าเกี่ยวข้องโดยตรง ให้ดำเนินการตอบข้อซักถามต่อไป <input type="checkbox"/> ถ้าไม่เกี่ยวข้องโดยตรง ให้ดำเนินการโอนสาย พร้อมกล่าวดังนี้ - กรุณาอดักรู้อ ดิฉัน/ผม จะโอนสายไปยังกลุ่ม....เบอร์..... - แจ้งให้เจ้าของเรื่องทราบถึงความต้องการของลูกค้าในเบื้องต้น ก่อนวางสาย
อธิบายรายละเอียด	- ดิฉัน/ผม ขอเรียนให้คุณ.....ทราบเกี่ยวกับ.....
กล่าวขอบคุณ	- ไม่ทราบว่าสะดวกกับข้อมูลทาง E-mail หรือ ทางไปรษณีย์ ดีค่ะ/ครับ - ดิฉัน/ผม ขอทราบ ชื่อ -นามสกุล ที่อยู่..... โทรศัพท์..... E-mail address..... - ดิฉัน/ผม ขอขอบคุณ คุณ..... ที่ใช้บริการ และหากมีข้อสงสัยหรือต้องการข้อมูล เพิ่มเติม ทางเรายินดีให้บริการค่ะ/ครับ

พฤติกรรมกรให้บริการที่ควรหลีกเลี่ยง ในการให้บริการทางโทรศัพท์



จุดสัมผัสลูกค้า	คำพูดที่ควรหลีกเลี่ยง
แนะนำตัว	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่ควรพูดด้วยน้ำเสียงเบาเกินไป หรือเร็วเกินไป - ไม่ควรพูดแบบกระซอกกระซิบ เสียงดังเกินไป หรือพูดแบบห้วน ๆ
สอบถาม	<ul style="list-style-type: none"> - กรณีที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ต้องการให้ข้อมูลส่วนตัว เจ้าหน้าที่ไม่ควรเข้าชี้ หรือแสดงน้ำเสียงไม่พอใจ
อธิบายรายละเอียด	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่ควรให้หรือคำตอบนานเกินไป - ควรหลีกเลี่ยงคำว่า <i>ไม่</i> ในการให้ข้อมูลกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ไม่ทราบ ไม่แน่ใจ ไม่มีข้อมูล เป็นต้น - ไม่ควรตอบคำถามแบบ ถามคำตอบคำ - ไม่ควรใช้คำพูดที่ทำให้เกิดความสับสนเข้าใจยาก - อย่าแสดงอารมณ์ เมื่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แสดงอารมณ์กลับมา - ถ้าจะโอนสายให้แจ้งว่า จะโอนให้ใครพร้อมหมายเลขที่ติดต่อ (ไม่ใช่โอนไปเลย แล้วสายหลุด)
กล่าวขอบคุณ	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่ควรวางสายโทรศัพท์ก่อนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



แนวทางการปฏิบัติงาน ในการให้บริการ ณ สำนักงานสถิติแห่งชาติ

จุดสัมผัสลูกค้า	มาตรฐานการปฏิบัติงาน
แนะนำตัว	- ยิ้ม และสบตากับลูกค้า พร้อมกล่าวสวัสดีค่ะ/ครับ
สอบถาม	- ไม่ทราบว่าการติดต่อเรื่องอะไรค่ะ/ครับ - ถ้าหากเกี่ยวข้องกับกลุ่มงานโดยตรง ก็ดำเนินการต่อ - แต่ถ้าไม่เกี่ยวข้องก็ส่งมอบไปยังกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง โดยนำไปพบบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และกล่าวแนะนำ.....
การให้บริการ	- กรณีรับมอบต่อให้กล่าวสวัสดีค่ะ/ครับ เชิญนั่งค่ะ/ครับ - ไม่ทราบว่าการขอข้อมูล.....(ถามรายละเอียด) - ให้บริการตามความต้องการของลูกค้า ให้แล้วเสร็จ และรวดเร็ว - ไม่ทราบว่าได้รับข้อมูลครบถ้วนตามต้องการไหมค่ะ/ครับ หรือต้องการอะไรเพิ่มเติม นอกเหนือจากนี้ไหมค่ะ/ครับ
กล่าวขอบคุณ	- ไม่ทราบว่าสะดวกรับข้อมูลทาง E-mail หรือ ทางไปรษณีย์ ดีค่ะ/ครับ - ดิฉัน/ผม ขอทราบ ชื่อ -นามสกุล ที่อยู่.....โทรศัพท์..... E-mail address..... - ดิฉัน/ผมขอขอบคุณ คุณ..... ที่ให้บริการ และหากมีข้อสงสัยหรือต้องการข้อมูลเพิ่มเติมสามารถโทรศัพท์มาสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 0 21417500-03 หรือทาง E-mail : services@nso.go.th. ทางเรายินดีให้บริการค่ะ/ครับ

พฤติกรรมกรให้บริการที่ควรหลีกเลี่ยง
ในการให้บริการ ณ สำนักงานสถิติแห่งชาติ



จุดสัมผัสลูกค้า	คำพูดที่ควรหลีกเลี่ยง
แนะนำตัว	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่ควรพูดด้วยน้ำเสียงเบาเกินไป หรือเร็วเกินไป - ไม่ควรพูดแบบกระซอกโฮกฮาก เสียงดังเกินควร หรือพูดแบบท้วน ๆ
สอบถาม	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่ควรแสดงพฤติกรรมเฉยเมย หรือไม่ใส่ใจเวลาสอบถามความต้องการของลูกค้า
การให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่ควรตอบคำถามแบบ ถามคำตอบคำ - ไม่ควรแสดงสีหน้าไม่พอใจให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เวลาถามคำถามมากๆ - ไม่ควรใช้คำพูดที่ไม่สุภาพในการตอบคำถามของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ไม่ควรตะโกนพูดกับเพื่อนร่วมงาน เวลาให้บริการลูกค้า - ไม่ควรใช้คำพูดที่ทำให้เกิดความสับสนเข้าใจยาก - ไม่ควรแสดงอารมณ์ เมื่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แสดงอารมณ์กลับมา
กล่าวขอบคุณ	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่ควรให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เดินกลับไปโดยที่เจ้าหน้าที่ไม่ได้กล่าวขอบคุณ - ไม่ควรกล่าวถึงลูกค้าลับหลัง (หากลูกค้าเดินเข้ามาใหม่ แล้วอาจได้ยิน)