

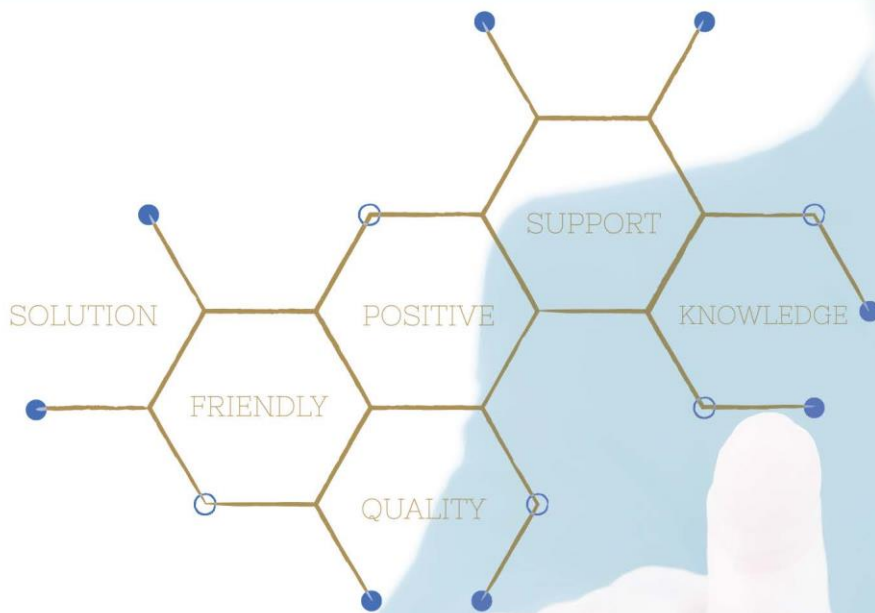


สำนักงานสถิติแห่งชาติ

2564

# คู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการข้อมูล

บริการข้อมูล



สำนักงานสถิติแห่งชาติ  
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

## คำนำ

คู่มือแนวทางการปฏิบัติของบุคลากรในการให้บริการของกลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูล สำนักสถิติพยากรณ์ สำนักงานสถิติแห่งชาติ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่ นำไปใช้ในการให้บริการตามขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการข้อมูลสถิติในภารกิจที่เกี่ยวข้อง ซึ่งคาดหวังว่าเมื่อดำเนินการตามคู่มือการให้บริการแล้ว จะทำให้เกิดผลดีต่อประสิทธิภาพการให้บริการ สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้ ซึ่งจะก่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ อันเป็นการส่งเสริมคุณค่า และสามารถยกระดับคุณภาพการให้บริการสู่มาตรฐานสากลได้เป็นอย่างดี

ในคู่มือเล่มนี้ ได้แสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการข้อมูลสถิติ รวมถึงรายละเอียด และข้อกำหนดในการปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานและสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน ผู้เกี่ยวข้อง ผู้ที่สนใจ ตลอดจนผู้มาใช้บริการ ได้มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการให้บริการข้อมูลสถิติอย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินการในการให้บริการข้อมูลสถิติ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ทีมงานผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานให้บริการข้อมูลสถิติเล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่ และผู้ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้ใช้บริการข้อมูล และขอขอบคุณผู้เกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จัดทำโดย

กลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูลสถิติ

กองสถิติพยากรณ์

กันยายน 2564

# สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
บทนำ	3
1.วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	3
2. ขอบเขต	3
- ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ	4
3. คำจำกัดความ	4
- สัญลักษณ์ที่ใช้	5
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	6
5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	7
6. Work Flow กระบวนการให้บริการข้อมูล	8
- ช่องทางการให้บริการข้อมูล	9
- ระดับความยุ่งยากของข้อมูล	10
7. มาตรฐานงานและรายละเอียดของการดำเนินงาน	15
8. วิธีติดตามและการประเมินผล	59
9. เอกสารอ้างอิง	60
10. แบบฟอร์มที่ใช้	60
11. สรุปประเด็นสำคัญ(ไม่มี)	60
ภาคผนวก	62
ภาคผนวก 1 รายชื่อผู้จัดทำ	63
ภาคผนวก 2 แบบสอบถาม	65
ภาคผนวก 3 เอกสารอ้างอิง	84
ภาคผนวก 4 แบบฟอร์มที่ใช้	88

## บทนำ

กระบวนการให้บริการข้อมูล เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการสร้างคุณค่า ที่สำนักงานสถิติแห่งชาติได้กำหนดขึ้น และเป็นไปตามยุทธศาสตร์และพันธกิจ รวมถึงการบรรลุถึงเป้าหมายของวิสัยทัศน์สำนักงานฯ ที่กล่าวไว้ว่า “เป็นศูนย์กลางข้อมูลสถิติและสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจของประเทศ” ประกอบกับนโยบายของผู้บริหารที่ให้ความสำคัญกับการให้บริการข้อมูลสถิติ และได้มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการและนักวิชาการ ซึ่งมีความเห็นว่า สำนักงานสถิติแห่งชาติควรให้ความสำคัญกับการให้บริการข้อมูล ให้แก่กลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ เช่น นักบริหาร นักวิชาการ ประชาชน และสื่อมวลชนทั่วไป ที่มีความต้องการ พื้นฐานความเข้าใจและเข้าถึงสถิติในระดับที่แตกต่างกัน

ดังนั้นเพื่อให้การบริการข้อมูล เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นมาตรฐานเดียวกัน ผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง สามารถเข้าใจและปฏิบัติงานแทนกันได้ จึงเห็นความสำคัญในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานการให้บริการข้อมูลขึ้น

### 1.วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

1. เพื่อเป็นคู่มือสำหรับผู้ให้บริการที่จะใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานที่มีรูปแบบชัดเจน มีระบบและเป็นมาตรฐานเพียงพอ
2. เพื่อใช้ในการติดตาม ประเมินผล แต่ละขั้นตอนการปฏิบัติงาน และนำผลมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการข้อมูลสถิติ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

### 2.ขอบเขต

หน้าที่ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ที่กำหนดไว้เป็นหน่วยงานบริการข้อมูล ซึ่งข้อมูลที่ให้บริการมี 2 ประเภทคือ ข้อมูลสถิติ รวมทั้งข้อมูลดิบที่ได้จากโครงการสำมะโน/สำรวจต่าง ๆ ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ และข้อมูลสถิติที่เก็บรวบรวมมาจากหน่วยงานอื่น ๆ และสำนักงานสถิติแห่งชาติได้นำมาประมวลไว้ให้บริการ ในฐานะที่เป็นศูนย์กลางของข้อมูล โดยได้จำแนกไว้เป็นหมวดหมู่ตามสาขาสถิติ เพื่อง่ายต่อการให้บริการข้อมูลสถิติ กลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูลสถิติ กองสถิติพยากรณ์ เป็นผู้รับผิดชอบการบริการและเผยแพร่ข้อมูลสถิติข้างต้น

กระบวนการให้บริการข้อมูล เป็นการอธิบายถึงรายละเอียดของการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน ระยะเวลาที่ผู้รับบริการจะได้รับบริการ จำแนกตามระดับความยุ่งยากของข้อมูลที่ให้บริการ และช่องทางการให้บริการ ซึ่งถือเป็นคู่มือปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่จะทำให้การบริการเป็นไปตามเป้าหมาย นั่นคือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

## ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

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

## 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 องค์กรการมหาชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานอื่นของรัฐ รวมทั้งองค์กรเอกชน และบุคคลทั่วไปทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ที่ประสงค์ขอรับบริการข้อมูลจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ

**ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ** หมายถึง ข้อกำหนดหรือขั้นตอนในการทำงาน กระบวนการทำงาน ให้บริการ ซึ่งมีระยะเวลาที่จำเป็นในการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ซึ่งในแต่ละงานที่ให้บริการจะกำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานแตกต่างกัน

**สำมะโน** หมายถึง การเก็บรวบรวมข้อมูล จากทุกหน่วยเกี่ยวกับเรื่อง นั้น ๆ เช่น ประชากรและเคหะ การเกษตร อุตสาหกรรม ธุรกิจ และการอื่น ๆ เพื่อใช้ประโยชน์ในทางสถิติ


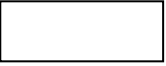
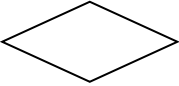
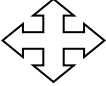

**การสำรวจ** หมายถึง การเก็บรวบรวมข้อมูล บางหน่วยที่ถูกเลือกเป็นตัวอย่างเกี่ยวกับเรื่องนั้นๆ เช่น ประชากรและเคหะ การเกษตร อุตสาหกรรม ธุรกิจ และการอื่น ๆ เพื่อใช้ประโยชน์ในทางสถิติ

**เอกสารรายงานสถิติ/ซีดีรอม** หมายถึง เอกสารรายงาน / ซีดีรอมเชิงสถิติ ที่ผลิตโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ

**ข้อมูลระดับย่อย (Microdata)** หมายถึง ข้อมูลดิบทั้งหมดที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วน และความแม่นยำของข้อมูลไว้เรียบร้อยแล้ว พร้อมทั้งจะนำไปใช้ประมวลผลเป็นสถิติต่อไป (จากประกาศสำนักงานสถิติแห่งชาติ เรื่อง นโยบายในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ พ.ศ. 2562)

**ข้อมูลสถิติ** หมายถึง ข้อมูลที่ได้จากการดำเนินการเกี่ยวกับสถิติตามหลักวิชาการ ประกอบด้วยข้อมูลดิบ ข้อมูลระดับย่อย ข้อมูลเฉพาะบุคคล (จากประกาศสำนักงานสถิติแห่งชาติ เรื่อง นโยบายในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ พ.ศ. 2562)

### สัญลักษณ์ที่ใช้

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

#### 4.หน้าที่ความรับผิดชอบ

ตำแหน่ง/หน้าที่	ความรับผิดชอบ
ผู้อำนวยการสำนักงานสถิติแห่งชาติ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พิจารณานอมนัติการใช้ข้อมูลระดับย่อย</li> <li>- ลงนามนอมนัติการใช้ข้อมูลระดับย่อย</li> </ul>
ผู้อำนวยการกองสถิติพยากรณ์	<ul style="list-style-type: none"> <li>- นำเสนอเรื่อง เพื่อขออนุมัติการใช้ข้อมูลระดับย่อย</li> <li>- พิจารณาสั่งการให้หัวหน้ากลุ่ม ดำเนินการ กรณีผู้รับบริการทางจดหมาย/โทรสาร</li> <li>- พิจารณารายการข้อมูล และลงนามหนังสือส่งข้อมูล</li> </ul>
ผู้อำนวยการกลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูล	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พิจารณาสั่งการให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบดำเนินการ ตามคำขอของผู้รับบริการ</li> <li>- พิจารณารายการข้อมูล เพื่อเสนอผู้อำนวยการกองสถิติพยากรณ์</li> </ul>
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการข้อมูล	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รวบรวมคำขอจากผู้รับบริการ (ทั้งทางโทรศัพท์ จดหมาย โทรสาร e-mail หรือที่มาขอรับบริการด้วยตนเอง)</li> <li>- จัดหาข้อมูล แนะนำการใช้ข้อมูล</li> <li>- คัดลอกหรือสำเนาเอกสาร และประสานงานกับฝ่ายสารบรรณ เพื่อส่งเอกสาร/รายงาน/ซีดีรอม</li> <li>- พิมพ์หนังสือส่งข้อมูล (กรณีขอรับบริการทาง จดหมาย โทรสาร หรือ e-mail)</li> <li>- ตรวจสอบรายการสั่งซื้อเอกสาร/รายงาน/ซีดีรอม และประสานงานกับเจ้าหน้าที่ห้องสต็อก</li> <li>- รับชำระเงินค่าเอกสาร/รายงาน/ซีดีรอม/ข้อมูลระดับย่อย และนำส่งฝ่ายการคลัง</li> </ul>
เจ้าหน้าที่เผยแพร่เอกสารรายงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พิจารณารายการสั่งซื้อ และจัดเตรียมเอกสาร/รายงาน/ซีดีรอม และประสานงานกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการข้อมูล</li> </ul>
ฝ่ายธุรการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- นำส่งเอกสาร/รายงาน/ซีดีรอม</li> </ul>

## 5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. ผู้ให้บริการสามารถติดต่อขอรับบริการในการขอข้อมูลสถิติ ข้อมูลระดับย่อย ข้อมูลบริการวิชาการสถิติ เอกสาร และรายงานสถิติต่าง ๆ มายังกลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูลสถิติ (กบพ.) สำนักงานสถิติแห่งชาติได้ในหลายช่องทาง เช่น

- การติดต่อด้วยตนเอง
- ติดต่อทาง e-mail: [services@nso.go.th](mailto:services@nso.go.th)
- ติดต่อทาง จดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร
- สืบค้นข้อมูลจาก <http://www.nso.go.th> เป็นต้น

2. เจ้าหน้าที่รับเรื่องการขอความอนุเคราะห์ข้อมูลจากผู้ให้บริการ และให้คำปรึกษาแนะนำให้กับผู้ให้บริการ เช่น ขั้นตอนขอข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ ทำความเข้าใจในข้อมูลที่ผู้ให้บริการต้องการ ในด้านวิชาการสถิติ เป็นต้น

3. ผู้ให้บริการข้อมูลระดับย่อย ข้อมูลด้านวิชาการสถิติ ข้อมูลแผนที่ จะดำเนินการตามขั้นตอนตามที่ทางเจ้าหน้าที่ได้บอกไว้ เช่น จดหมาย หรือหนังสือเพื่อขอความร่วมมือ เป็นต้น

4. เจ้าหน้าที่แจ้งเงื่อนไข/สัญญา และการชำระค่าบริการ (ถ้ามี) ตามเงื่อนไขที่กำหนด

5. เจ้าหน้าที่ติดต่อประสานงานในการขอข้อมูลให้ผู้ให้บริการกับหน่วย/กองผลิตข้อมูลสถิติ ข้อมูลระดับย่อย ข้อมูลบริการวิชาการสถิติ เอกสารและรายงานสถิติต่าง ๆ

6. ผู้ให้บริการชำระเงินค่าบริการ (ถ้ามี)
7. ผู้ให้บริการรับข้อมูลพร้อมใบเสร็จรับเงิน (ถ้ามี)
8. จัดส่งข้อมูลให้ผู้ให้บริการ
9. ประเมินผลความพึงพอใจผู้ให้บริการ



## 6. Work Flow กระบวนการให้บริการข้อมูล

**กระบวนการให้บริการข้อมูลสถิติ** ประกอบด้วย การให้บริการหลัก 3 ประเภท ซึ่งการบริการหลักแต่ละประเภท ประกอบด้วยกระบวนการย่อย 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



ผังที่ 1 ผังแสดงกระบวนการให้บริการข้อมูล

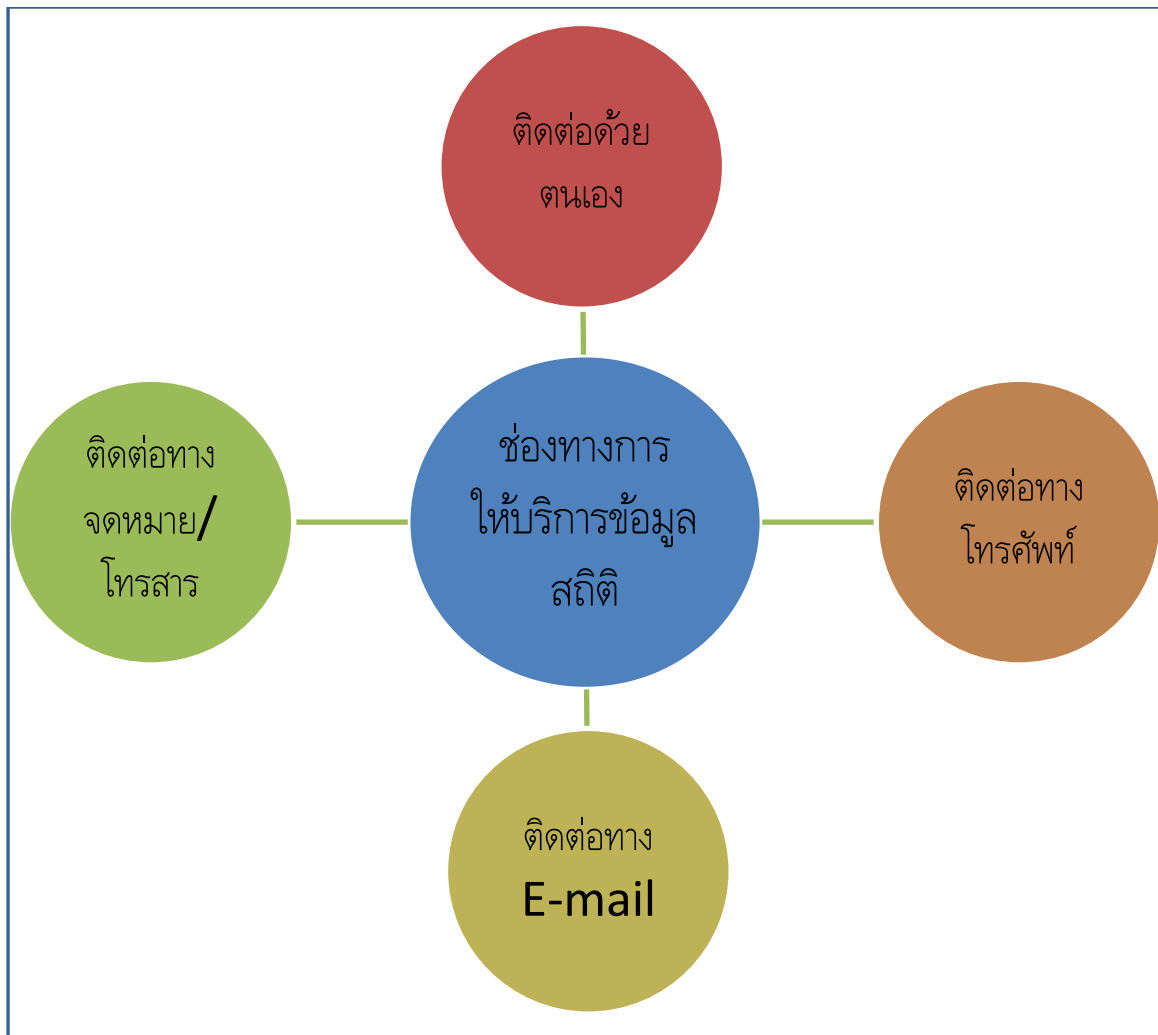
## ช่องทางการให้บริการข้อมูลสถิติ

**ในการให้บริการข้อมูล และการบริการข้อมูลระดับย่อย** สามารถติดต่อขอใช้บริการได้หลายช่องทาง ดังนี้

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

**ในการให้บริการจำหน่ายเอกสารรายงานสถิติ/ซีดีรอม** สามารถติดต่อขอใช้บริการได้หลายช่องทาง ดังนี้

1. ผู้ขอรับบริการติดต่อด้วยตัวเองที่ กลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูล สำนักงานสถิติแห่งชาติ  
อาคารศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ อาคารรัฐประศาสนภักดี (ฝั่งทิศใต้) ชั้น 2
  2. ผู้ขอรับบริการติดต่อ ทาง e-mail : [binfopub@nso.go.th](mailto:binfopub@nso.go.th)
  3. ผู้ขอรับบริการติดต่อทาง จดหมาย/โทรสาร หมายเลข 02-1438130
- กรณีที่ไม่มีมาติดต่อด้วยตนเองที่สำนักงาน สามารถติดต่อ
- ทางโทรศัพท์ หมายเลข 02-1417500-03 และ 02-1417498
- ทางจดหมาย สามารถส่งจ่ายในนามของสำนักงานสถิติแห่งชาติ กลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูล  
สำนักงานสถิติแห่งชาติ อาคารศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ อาคารรัฐประศาสนภักดี  
ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210.



ผังที่ 2 ผังแสดงช่องทางการให้บริการข้อมูล

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

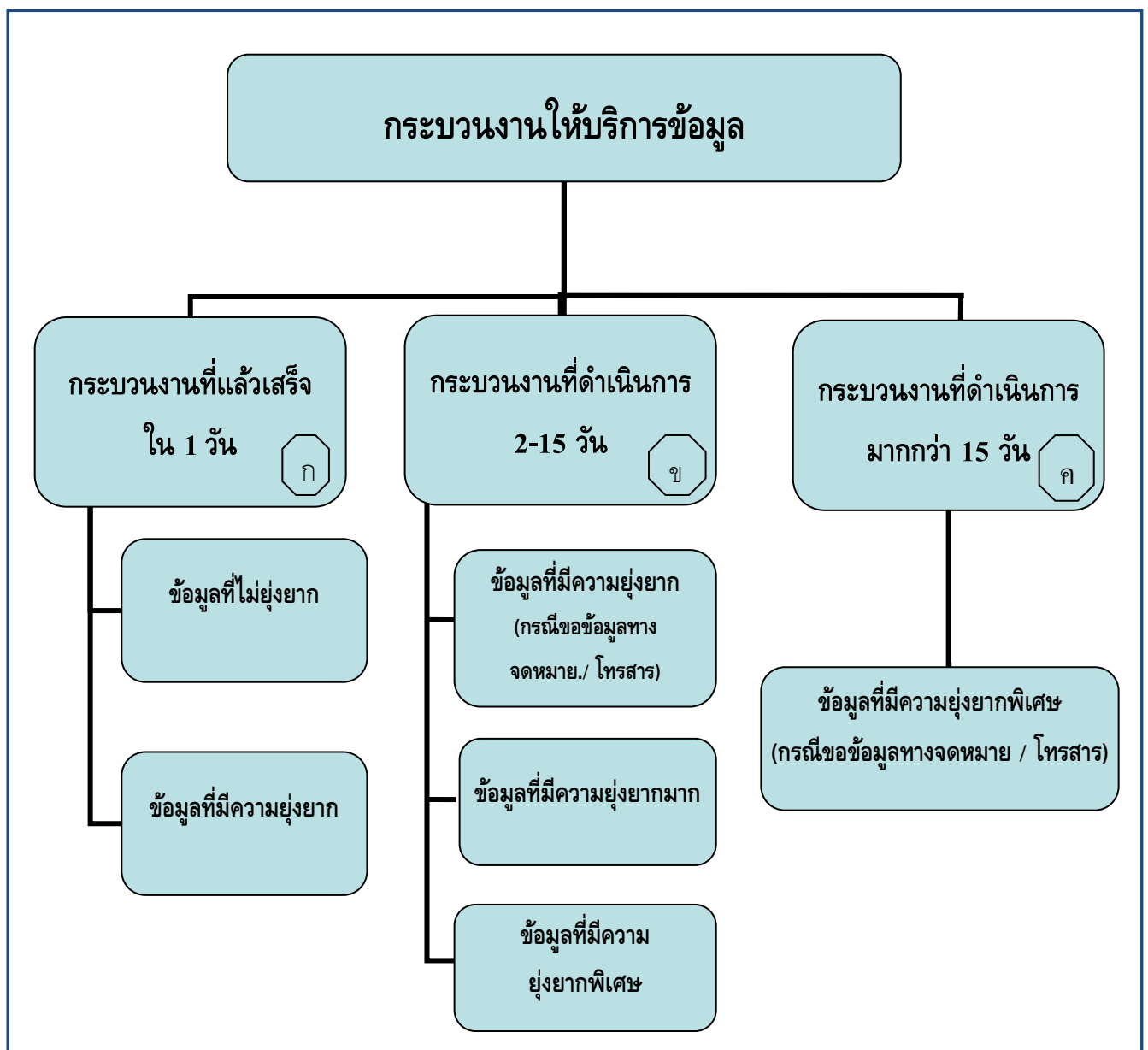
### ระดับความยุ่งยากของข้อมูล

**ข้อมูลที่ไม่ยุ่งยาก** ได้แก่ ข้อมูลที่สามารถดำเนินการจัดเตรียมได้ทันที ไม่สลับซับซ้อนและมีปริมาณข้อมูลไม่มาก โดยเจ้าหน้าที่ทุกระดับสามารถปฏิบัติได้

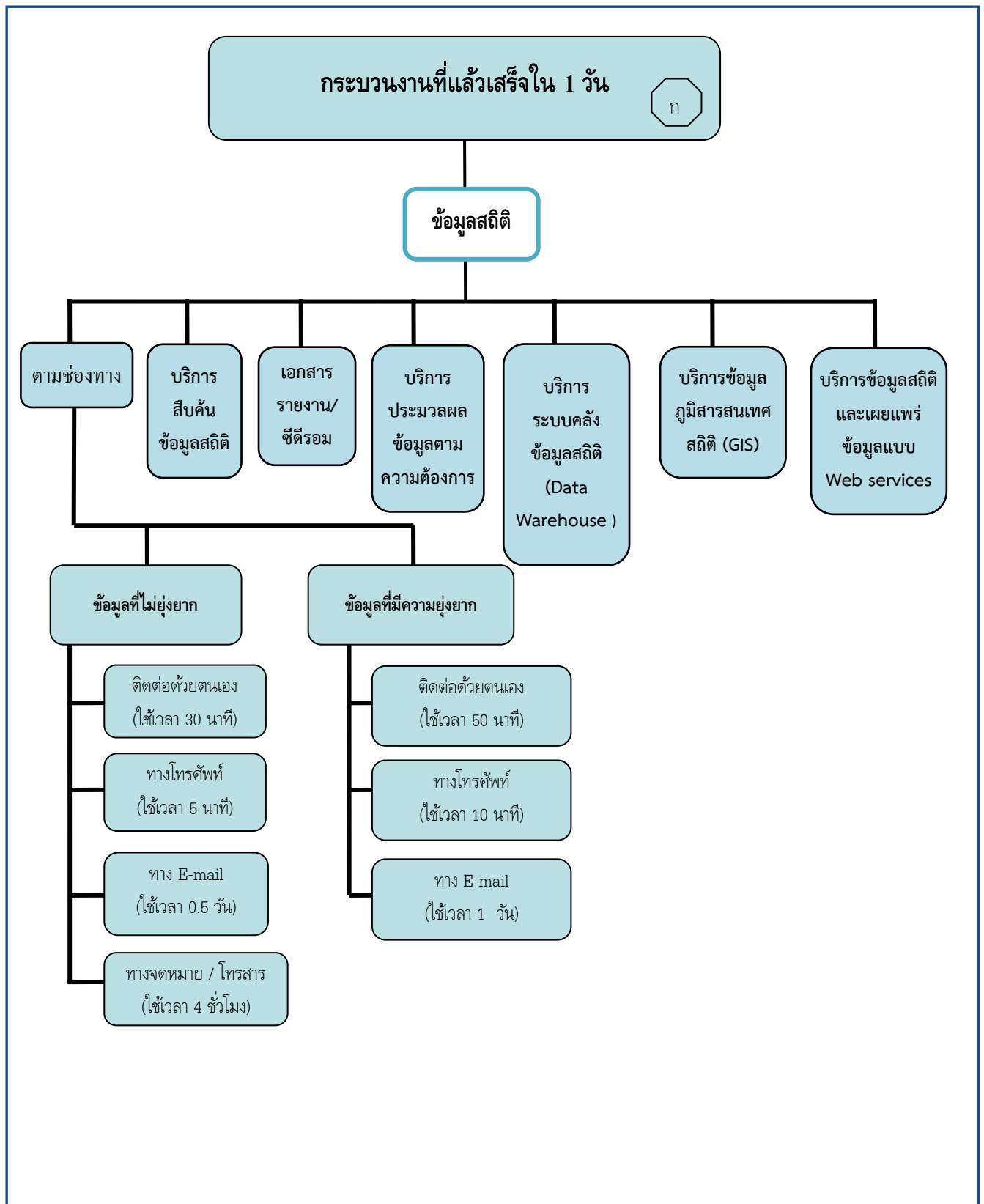
**ข้อมูลที่มีความยุ่งยาก** ได้แก่ ข้อมูลที่ไม่สามารถดำเนินการจัดเตรียมได้ทันที ข้อมูลมีความสลับซับซ้อน ต้องอาศัยเวลาในการศึกษา ค้นหา และตรวจสอบข้อมูลตามคำขอ โดยอาศัยเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ในระดับปริญญาตรีขึ้นไป

**ข้อมูลที่มีความยุ่งยากมาก** ได้แก่ ข้อมูลไม่สามารถดำเนินการจัดเตรียมได้ทันที ข้อมูลมีความสลับซับซ้อน ยุ่งยาก หรืออยู่ในรูปแบบสอบถาม มีปริมาณข้อมูล ที่ต้องตอบลงในแบบสอบถามค่อนข้างมาก ต้องอาศัยเวลาในการศึกษา ค้นหา และตรวจสอบข้อมูลตามคำขอ โดยอาศัยเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์และมีความรู้ในระดับปริญญาตรีขึ้นไป

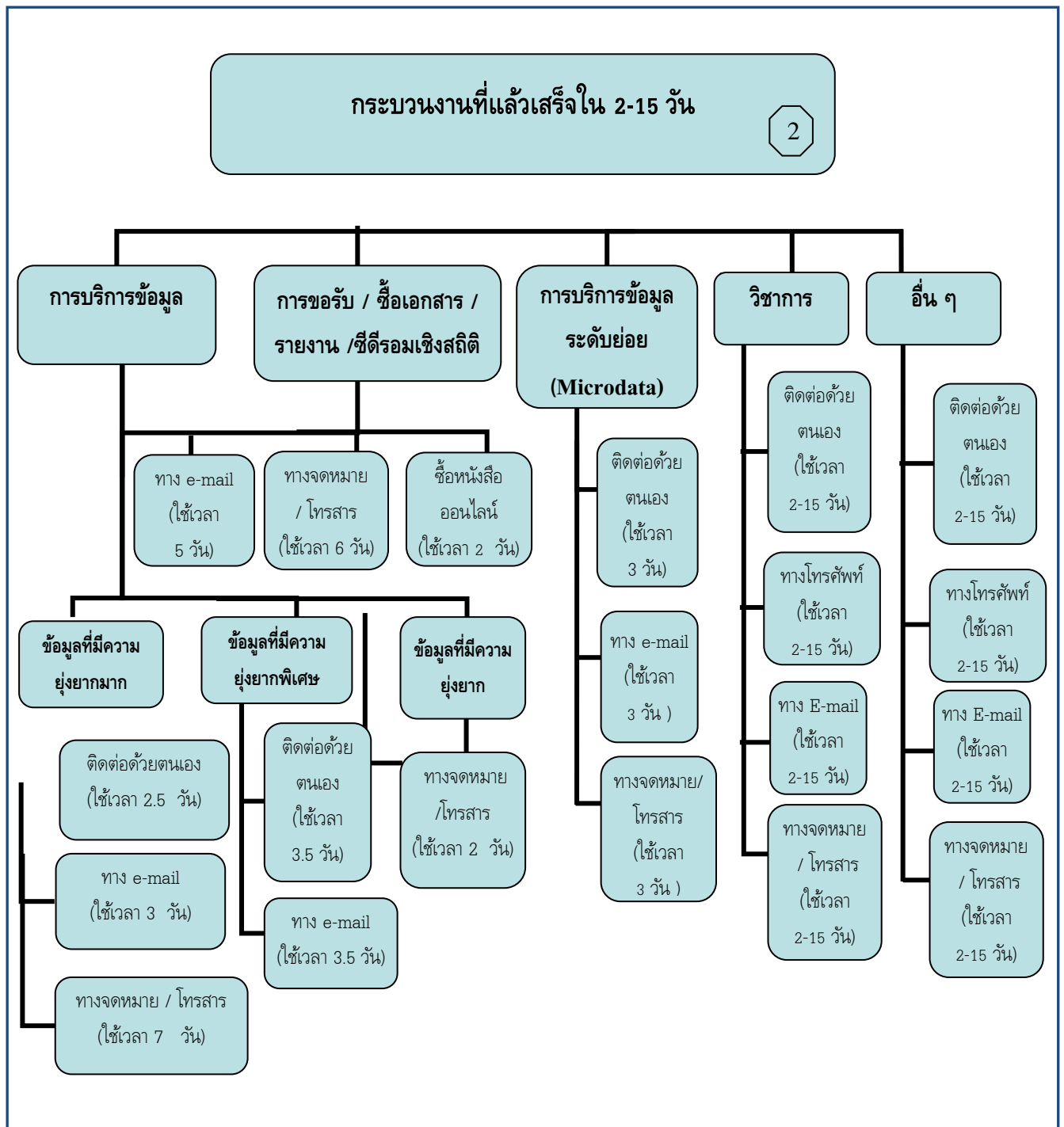
**ข้อมูลที่มีความยุ่งยากพิเศษ** ได้แก่ ข้อมูลที่ไม่สามารถดำเนินการจัดเตรียมได้ทันที ข้อมูลมีความสลับซับซ้อน ยุ่งยากอย่างมาก หรืออยู่ในรูปแบบสอบถาม มีปริมาณข้อมูลที่ต้องตอบลงในแบบสอบถามมากเป็นพิเศษ ต้องอาศัยเวลาในการศึกษา ค้นหาและตรวจสอบข้อมูลตามคำขอ โดยอาศัยเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์และมีความรู้ในระดับปริญญาตรีขึ้นไป



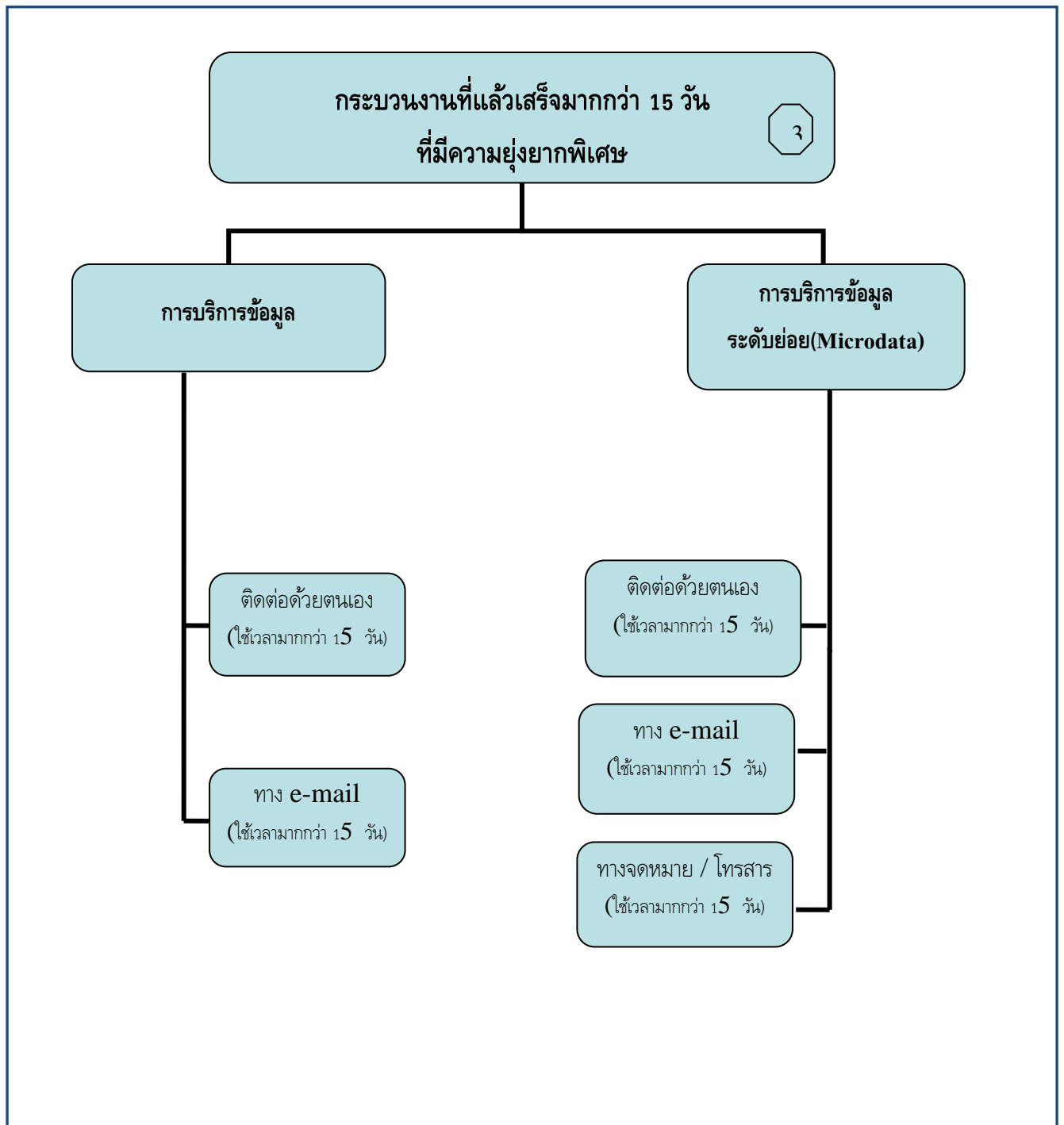
ผังที่ 3 ผังแสดงกระบวนการให้บริการข้อมูล



ผังที่ 4 แสดงกระบวนการให้บริการข้อมูล ที่แล้วเสร็จใน 1 วัน



ผังที่ 5 แสดงกระบวนการให้บริการข้อมูล ที่แล้วเสร็จใน 2-15 วัน



ผังที่ 6 แสดงกระบวนการให้บริการข้อมูล ที่แล้วเสร็จมากกว่า 15 วัน

## 7. มาตรฐานงานและรายละเอียดของการดำเนินงาน

### ก. กระบวนการที่แล้วเสร็จใน 1 วัน

#### 1. การบริการข้อมูล กรณีติดต่อขอข้อมูลด้วยตนเอง ที่สำนักงานสถิติแห่งชาติ

ที่	ผังกระบวนการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการตามมาตรฐาน	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลักษณะของมาตรฐานงาน
1		ผู้รับบริการ แจ้งความจำนงค์ และกรอกแบบฟอร์มการขอใช้ข้อมูล	- แบบฟอร์มการขอใช้ข้อมูล ระบุรายละเอียดของผู้รับบริการ และรายการข้อมูลที่ต้องการ	- จำนวนผู้รับบริการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กรณีข้อมูลที่ไม่ยุ่งยาก ใช้เวลาทั้งสิ้น 30 นาที</li> <li>- กรณีข้อมูลที่มีความยุ่งยาก ใช้เวลาทั้งสิ้น 50 นาที</li> </ul>
2		เจ้าหน้าที่ให้บริการรับเรื่อง และให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รับเรื่อง และประมวลความต้องการ</li> <li>- จัดหาข้อมูล แนะนำการใช้ข้อมูล</li> <li>- คัดลอกหรือถ่ายเอกสาร</li> </ul>	- สรุปความต้องการของผู้รับบริการ	
3		เจ้าหน้าที่ให้บริการถ่ายเอกสาร	- แบบฟอร์มขอถ่ายเอกสาร ระบุจำนวนเงินค่าถ่ายเอกสาร	- สำเนาเอกสาร	
4		เจ้าหน้าที่รับชำระเงินค่าถ่ายเอกสาร	- รับชำระเงิน และออกใบเสร็จรับเงิน	- รายได้ค่าถ่ายเอกสาร	



ก. กระบวนการที่แล้วเสร็จใน 1 วัน (ต่อ)

2. การบริการข้อมูล กรณีติดต่อขอข้อมูลโดยทางโทรศัพท์

ที่	ผังกระบวนการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการตามมาตรฐาน	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลักษณะของมาตรฐานงาน
1	<div><div>จนท. รับโทรศัพท์</div><div></div></div>	เจ้าหน้าที่ให้บริการ รับเรื่อง	- เจ้าหน้าที่ให้บริการ บันทึกคำขอจากผู้รับบริการ	- จำนวนผู้รับบริการ	<div>- กรณีข้อมูลที่ไม่ยุ่งยาก ใช้เวลาทั้งสิ้น 5 นาที</div> <div>- กรณีข้อมูลที่มีความยุ่งยาก ใช้เวลาทั้งสิ้น 10 นาที</div>
2	<div><div>พิจารณาคำ</div><div></div></div>	เจ้าหน้าที่ให้บริการ พิจารณาคำขอ	- รับเรื่อง และประมวลความต้องการ	<div>- สรุปความต้องการของผู้รับบริการ</div>	
3	<div><div>จัดหาข้อมูล</div><div></div></div>	เจ้าหน้าที่ให้บริการ ค้นหา และรวบรวมข้อมูล	- จัดหาข้อมูล ค้นหา และรวบรวมข้อมูลสถิติตามความต้องการของผู้รับบริการ		
4	<div><div>ตอบคำถาม</div></div>	เจ้าหน้าที่ให้บริการ ตอบคำถาม	- เจ้าหน้าที่ให้บริการ ตอบข้อซักถาม		

ก. กระบวนการที่แล้วเสร็จใน 1 วัน (ต่อ)

3. การบริการข้อมูล กรณีติดต่อขอข้อมูลโดยทาง e-mail

ที่	ผังกระบวนการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการตามมาตรฐาน	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลักษณะของมาตรฐานงาน
1	<div><div>จนท. รับ E-mail</div><div></div></div>	เจ้าหน้าที่ให้บริการ รับเรื่อง	- บันทึกคำขอจากผู้รับบริการ	- จำนวนผู้รับบริการ	<div>- กรณีข้อมูลที่ไม่ยุ่งยาก ใช้เวลาทั้งสิ้น 0.5 วัน</div> <div>- กรณีข้อมูลที่มีความยุ่งยาก ใช้เวลาทั้งสิ้น 1 วัน</div>
2	<div><div>นำเสนอผู้บังคับบัญชา</div><div></div></div>	นำเสนอผู้อำนวยการกลุ่มงาน	- ผู้อำนวยการกลุ่มงานพิจารณา และสั่งการให้เจ้าหน้าที่ให้บริการดำเนินการ	- ผลสำเร็จของงานตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	
3	<div><div>พิจารณาคำ</div><div></div></div>	เจ้าหน้าที่ให้บริการ พิจารณาคำขอ	- รับเรื่อง และประมวลความต้องการ	- สรุปความต้องการของผู้ใช้ข้อมูล	
4	<div><div>จัดทำข้อมูล</div><div></div></div>	เจ้าหน้าที่ให้บริการ ค้นหา และรวบรวมข้อมูล	- จัดหาข้อมูล ค้นหา และรวบรวมข้อมูลสถิติตามความต้องการของผู้รับบริการ		
5	<div><div>ตอบคำถาม</div></div>	เจ้าหน้าที่ให้บริการ ตอบ e-mail	- ร่าง e-mail พร้อมทั้ง attached file ข้อมูล	- ผลสำเร็จของงานตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	

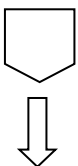
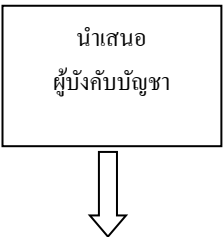

ก. กระบวนการที่แล้วเสร็จใน 1 วัน (ต่อ)

4. การบริการข้อมูล กรณีติดต่อขอข้อมูลโดยทางจดหมายหรือโทรสาร

ที่	ผังกระบวนการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการตามมาตรฐาน	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลักษณะของมาตรฐานงาน
1		เจ้าหน้าที่ให้บริการ รับเรื่อง	- รับจดหมาย/โทรสาร และนำเสนอผู้อำนวยการกองสถิติพยากรณ์	- จำนวนผู้รับบริการ	- กรณีข้อมูลที่ไม่ยุ่งยาก ใช้เวลาทั้งสิ้น 4 ชั่วโมง
2		นำเสนอผู้อำนวยการกองสถิติพยากรณ์ นำเสนอผู้อำนวยการกลุ่มงาน	- ผู้อำนวยการสั่งการให้หัวหน้ากลุ่มงาน ดำเนินการ - ผู้อำนวยการกลุ่มงานสั่งการให้เจ้าหน้าที่ให้บริการดำเนินการต่อ	- ผลสำเร็จของงานตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	
3		เจ้าหน้าที่ให้บริการ พิจารณา	- รับเรื่อง และประมวลความต้องการ	- สรุปความต้องการของผู้ใช้ข้อมูล	
4		เจ้าหน้าที่ให้บริการ ค้นหา และรวบรวมข้อมูล	- จัดหาข้อมูล ค้นหา และรวบรวมข้อมูลสถิติตามความต้องการของผู้รับบริการ - ร่างหนังสือ/นำส่ง	-	
					

ก. กระบวนการที่แล้วเสร็จใน 1 วัน (ต่อ)

4. การบริการข้อมูล กรณีติดต่อขอข้อมูลโดยทางจดหมายหรือโทรสาร (ต่อ)

ที่	ผังกระบวนการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการตามมาตรฐาน	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลักษณะของมาตรฐานงาน
					- กรณีข้อมูลที่ไม่ยุ่งยาก ใช้เวลาทั้งสิ้น 4 ชั่วโมง
5	 <p>นำเสนอผู้บังคับบัญชา</p>	<p>นำเสนอผู้อำนวยการกลุ่มงาน</p> <p>นำเสนอผู้อำนวยการกองสถิติพยากรณ์</p>	<p>- ผู้อำนวยการกลุ่มงานพิจารณา ข้อมูลและหนังสือ นำส่ง เพื่อเสนอต่อผู้อำนวยการ</p> <p>- ผู้อำนวยการ พิจารณา และลงนามหนังสือ นำส่ง</p>	<p>- ผลสำเร็จของงานตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ</p>	
6	 <p>จัดส่งข้อมูล</p>	ฝ่ายสารบรรณ	<p>- ดำเนินการจัดส่งข้อมูลให้กับผู้รับบริการ</p>		

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		
3		เจ้าหน้าที่ห้องสต็อก เตรียมเอกสาร รายงาน ซีดีรอม เชิงสถิติ	- จัดเตรียมเอกสารรายงาน และประสานงานกับเจ้าหน้าที่ให้บริการ	- จำนวนเอกสาร รายงาน ซีดีรอม ที่เผยแพร่	
4		เจ้าหน้าที่ให้บริการออกใบเสร็จรับเงิน	- ออกใบเสร็จรับเงินค่าเอกสาร รายงาน ซีดีรอม เชิงสถิติ	- รายได้ค่าจำหน่าย เอกสาร รายงาน ซีดีรอม เชิงสถิติ	

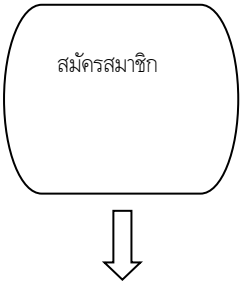
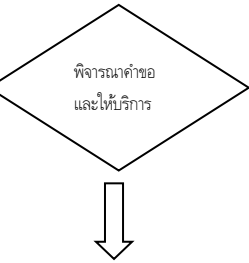

## ก. กระบวนการที่แล้วเสร็จใน 1 วัน (ต่อ)

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

ที่	ผังกระบวนการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการตามมาตรฐาน	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลักษณะของมาตรฐานงาน
1		<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้บริการ แจ้งความจำนง และกรอกแบบฟอร์มการขอใช้ข้อมูล</li> <li>- เจ้าหน้าที่ รับ e-mail/โทรศัพท์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่ให้บริการ บันทึกคำขอจากผู้บริการ</li> <li>- ผู้บริการ ส่ง e-mail/โทรศัพท์ ขอคำแนะนำการเข้าใช้งานระบบภูมิสารสนเทศสถิติ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จำนวนผู้บริการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้เวลาทั้งสิ้น 20 นาที</li> </ul>
2		<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่แนะนำการขอรับบริการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รับเรื่อง และประมวลความต้องการ</li> <li>- แนะนำการใช้ข้อมูล</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผลสำเร็จของงานตรงตามความต้องการของผู้บริการ</li> </ul>	
3		<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้บริการเข้าใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลสถิติ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้บริการเข้าสืบค้นข้อมูลสถิติผ่านระบบสืบค้นเอกสารรายงานสถิติ ที่เว็บไซต์ <a href="http://www.nso.go.th">www.nso.go.th</a></li> </ul>		

ก. 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"> <li>- ผู้รับบริการสมัครสมาชิกที่หน้าเว็บไซต์ <a href="http://www.nso.go.th">www.nso.go.th</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้รับบริการ Log in เข้าระบบ</li> <li>- ผู้รับบริการลงทะเบียนเพื่อเลือกโครงการที่ต้องการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จำนวนผู้รับบริการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้เวลาทั้งสิ้นภายใน 1 วัน</li> </ul>
2		<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบพิจารณาคำขอและให้บริการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ตรวจสอบความต้องการของผู้รับบริการ</li> <li>- อนุมัติการใช้งานโครงการที่ขออนุมัติ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผลสำเร็จของงานตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ</li> </ul>	
3		<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้รับบริการเข้าใช้งานระบบระบบคลังข้อมูลสถิติ (Data Warehouse)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ส่ง e- mail ยืนยันการเข้าใช้ระบบ</li> </ul>		

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"> <li>- ผู้รับบริการ แจ้งความจำนง และกรอกแบบฟอร์มการขอใช้ข้อมูล</li> <li>- เจ้าหน้าที่ รับ e-mail/โทรศัพท์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่ให้บริการ บันทึกคำขอจากผู้รับบริการ</li> <li>- ผู้รับบริการ ส่ง e-mail/โทรศัพท์ ขอคำแนะนำการเข้าใช้งานระบบภูมิสารสนเทศสถิติ</li> </ul>	- จำนวนผู้รับบริการ	- ใช้เวลาทั้งสิ้น 20 นาที
2		<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่แนะนำการขอรับบริการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รับเรื่อง และประมวลความต้องการ</li> <li>- แนะนำการใช้ข้อมูล</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผลสำเร็จของงานตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ</li> </ul>	
3		<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้รับบริการเข้าใช้งานระบบภูมิสารสนเทศสถิติ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้รับบริการเข้าถึงข้อมูลสถิติผ่านระบบภูมิสารสนเทศสถิติ ที่เว็บไซต์ <a href="https://gis.nso.go.th/">https://gis.nso.go.th/</a></li> </ul>		



## ก. กระบวนการที่แล้วเสร็จใน 1 วัน (ต่อ)

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

ระบบ

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

## ข. กระบวนการที่ดำเนินการแล้วเสร็จใน 2-15 วัน

### 1. การบริการข้อมูลสถิติ กรณีติดต่อขอข้อมูลด้วยตนเอง ที่สำนักงานสถิติแห่งชาติ

ที่	ผังกระบวนการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการตามมาตรฐาน	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลักษณะของมาตรฐานงาน
1		ผู้ให้บริการ แจ้งความจำนงค์ และกรอกแบบฟอร์มการขอใช้ข้อมูล	- แบบฟอร์มการขอใช้ข้อมูล ระบุรายละเอียดของผู้ให้บริการ และรายการข้อมูลที่ต้องการ	- จำนวนผู้ให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กรณีข้อมูลที่มีความยุ่งยากมาก ใช้เวลาทั้งสิ้น 2.5 วัน</li> <li>- กรณีข้อมูลที่มีความยุ่งยากพิเศษ ใช้เวลาทั้งสิ้น 3.5 วัน</li> </ul>
2		เจ้าหน้าที่ให้บริการรับเรื่อง และให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รับเรื่อง และประมวลความต้องการ</li> <li>- จัดหาข้อมูล แนะนำการใช้ข้อมูล</li> <li>- คัดลอกหรือถ่ายเอกสาร</li> </ul>	- สรุปความต้องการของผู้ให้บริการ	
3		เจ้าหน้าที่ให้บริการถ่ายเอกสาร	- แบบฟอร์มขอถ่ายเอกสาร ระบุจำนวนเงินค่าถ่ายเอกสาร	- สำเนาเอกสาร	
4		เจ้าหน้าที่รับชำระเงินค่าถ่ายเอกสาร	- รับชำระเงิน และออกใบเสร็จรับเงิน	- รายได้ค่าถ่ายเอกสาร	

## ข. กระบวนการที่ดำเนินการแล้วเสร็จใน 2-15 วัน (ต่อ)

### 1. การบริการข้อมูลสถิติ กรณีติดต่อขอข้อมูลโดยทาง e-mail

ที่	ผังกระบวนการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการตามมาตรฐาน	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลักษณะของมาตรฐานงาน
1	<div>จหนท. รับ E-mail</div> <div></div>	เจ้าหน้าที่ให้บริการ รับเรื่อง	- บันทึกคำขอจากผู้รับบริการ	- จำนวนผู้รับบริการ	<div>- กรณีข้อมูลที่มีความยุ่งยากมาก ใช้เวลาทั้งสิ้น 3 วัน</div> <div>- กรณีข้อมูลที่มีความยุ่งยากพิเศษ ใช้เวลาทั้งสิ้น 3.5 วัน</div>
2	<div>นำเสนอผู้บังคับบัญชา</div> <div></div>	นำเสนอผู้อำนวยการกลุ่มงาน	- ผู้อำนวยการกลุ่มงานพิจารณา และสั่งการให้เจ้าหน้าที่ให้บริการดำเนินการ	- ผลสำเร็จของงานตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	
3	<div>พิจารณาคำ</div> <div></div>	เจ้าหน้าที่ให้บริการ พิจารณาคำขอ	-รับเรื่อง และประมวลความต้องการ	-สรุปความต้องการของผู้ใช้ข้อมูล	
4	<div>จัดหาข้อมูล</div> <div></div>	เจ้าหน้าที่ให้บริการ ค้นหา และรวบรวมข้อมูล	-จัดหาข้อมูล ค้นหา และรวบรวมข้อมูลสถิติตามความต้องการของผู้รับบริการ		
5	<div>ตอบข้อถาม</div>	เจ้าหน้าที่ให้บริการ ตอบ e-mail	-ร่าง E-mail พร้อมทั้ง attached file ข้อมูล	-ผลสำเร็จของงานตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	

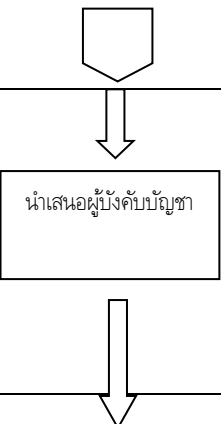

## ข. กระบวนการที่ดำเนินการแล้วเสร็จใน 2-15 วัน (ต่อ)

### 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"> <li>- กรณีข้อมูลที่มีความยุ่งยาก ใช้เวลาทั้งสิ้น 2 วัน</li> <li>- กรณีข้อมูลที่มีความยุ่งยากมาก ใช้เวลาทั้งสิ้น 7 วัน</li> </ul>
2		นำเสนอผู้อำนวยการกองสถิติพยากรณ์ นำเสนอผู้อำนวยการกลุ่มงาน	- ผู้อำนวยการสั่งการให้หัวหน้ากลุ่มงาน ดำเนินการ - ผู้อำนวยการกลุ่มงานสั่งการให้เจ้าหน้าที่ให้บริการ ดำเนินการต่อ	- ผลสำเร็จของงานตรง ตามความต้องการของ ผู้รับบริการ	
3		เจ้าหน้าที่ให้บริการ พิจารณา	-รับเรื่อง และประมวลความต้องการ	-สรุปความต้องการของ ผู้ใช้อข้อมูล	
4		เจ้าหน้าที่ให้บริการ ค้นหา และรวบรวม ข้อมูล	-จัดหาข้อมูล 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"> <li>- นำเสนอผู้อำนวยการกลุ่มงาน</li> <li>- นำเสนอผู้อำนวยการกองสถิติพยากรณ์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้อำนวยการกลุ่มงานพิจารณา ข้อมูลและหนังสือ นำส่ง เพื่อเสนอต่อผู้อำนวยการ</li> <li>- ผู้อำนวยการ พิจารณา และลงนามหนังสือนำส่ง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผลสำเร็จของงานตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กรณีข้อมูลที่มีความยุ่งยาก ใช้เวลาทั้งสิ้น 2 วัน</li> <li>- กรณีข้อมูลที่มีความยุ่งยากมาก ใช้เวลาทั้งสิ้น 7 วัน</li> </ul>
6		<ul style="list-style-type: none"> <li>- ฝ่ายสารบรรณ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ดำเนินการจัดส่งข้อมูลให้กับผู้รับบริการ</li> </ul>		

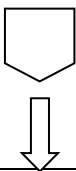
ข. กระบวนการที่ดำเนินการแล้วเสร็จใน 2-15 วัน (ต่อ)

2. การขอรับ / ชื้อเอกสารรายงานและซีดีรอมเชิงสถิติ กรณีติดต่อขอซื้อทาง e-mail

ที่	ผังกระบวนการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการตามมาตรฐาน	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลักษณะของมาตรฐานงาน
1		- เจ้าหน้าที่ให้บริการ รับ E-mail	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้รับบริการ ส่ง Mail สั่งซื้อเอกสาร รายงาน ซีดีรอม เชิงสถิติ</li> <li>- ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ห้องสต็อก</li> </ul>	- จำนวนผู้รับบริการ	- ใช้เวลาทั้งสิ้น 5 วัน
2		- เจ้าหน้าที่ห้องสต็อก จัดเอกสาร รายงาน ซีดีรอม เชิงสถิติ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พิจารณารายการสั่งซื้อ และจัดเตรียมเอกสาร รายงาน ซีดีรอม เชิงสถิติ</li> <li>- ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ให้บริการ</li> </ul>	- ผลสำเร็จของงานตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	
3		- เจ้าหน้าที่ให้บริการแจ้งราคา	<ul style="list-style-type: none"> <li>- คำนวณราคาเอกสาร รายงาน ซีดีรอม เชิงสถิติ รวมค่าจัดส่งและค่าธรรมเนียม</li> <li>- แจ้งราคาให้กับผู้สั่งซื้อ</li> </ul>	- ผลสำเร็จของงานตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	
					

ข. กระบวนการที่ดำเนินการแล้วเสร็จใน 2-15 วัน (ต่อ)

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

ที่	ผังกระบวนการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการตามมาตรฐาน	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลักษณะของมาตรฐานงาน
					- ใช้เวลาทั้งสิ้น 5 วัน
4		- เจ้าหน้าที่ให้บริการรับชำระเงิน	-รับชำระเงินค่าเอกสาร รายงาน ซีดีรอมเชิงสถิติ -ออกใบเสร็จรับเงิน	-รายได้ค่าจำหน่าย เอกสารรายงาน	
5		- ฝ่ายสารบรรณ	-ดำเนินการจัดส่งข้อมูลให้กับผู้รับบริการ	-จำนวนเอกสารรายงานที่ เผยแพร่	

ข. กระบวนการที่ดำเนินการแล้วเสร็จใน 2-15 วัน (ต่อ)

2. การขอรับ / ชื่อเอกสารรายงานและซีดีรอมเชิงสถิติ กรณีติดต่อขอซื้อทาง จดหมายหรือโทรสาร

ที่	ผังกระบวนการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการตามมาตรฐาน	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลักษณะของมาตรฐานงาน
1		- เจ้าหน้าที่ให้บริการ รับเรื่อง	- รับจดหมาย/โทรสาร และนำเสนอผู้อำนวยการกองสถิติพยากรณ์	- จำนวนผู้รับบริการ	- ใช้เวลาทั้งสิ้น 6 วัน
2		- นำเสนอผู้อำนวยการกองสถิติพยากรณ์ - ผู้อำนวยการกลุ่มงาน	- ผู้อำนวยการสั่งการให้หัวหน้ากลุ่มงาน ดำเนินการ - ผู้อำนวยการกลุ่มงานสั่งการให้เจ้าหน้าที่ให้บริการดำเนินการต่อ	- ผลสำเร็จของงานตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	
3		- เจ้าหน้าที่ให้บริการ พิจารณา	- พิจารณารายการสั่งซื้อ และประสานงานกับเจ้าหน้าที่ห้องสต็อก	- สรุปความต้องการของผู้ใช้ข้อมูล	
4		- เจ้าหน้าที่ห้องสต็อก จัดเอกสารรายงาน ซีดีรอม เชิงสถิติ	- พิจารณารายการสั่งซื้อ และจัดเตรียมเอกสารรายงาน ซีดีรอม เชิงสถิติ - ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ให้บริการ	- ผลสำเร็จของงานตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	
					



## ข. กระบวนการที่ดำเนินการแล้วเสร็จใน 2-15 วัน (ต่อ)

### 2. การขอรับ/ซื้อเอกสารรายงานและซีดีรอมเชิงสถิติ กรณีติดต่อขอซื้อทาง จดหมายหรือโทรสาร (ต่อ)

ที่	ผังกระบวนการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการตามมาตรฐาน	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลักษณะของมาตรฐานงาน
					
5	<div>คำนวณราคา และแจ้งราคา</div> 	- เจ้าหน้าที่ให้บริการแจ้งราคา	<ul style="list-style-type: none"> <li>- คำนวณราคาเอกสาร รายงาน ซีดีรอม เชิงสถิติ รวมค่าจัดส่งและค่าธรรมเนียม</li> <li>- แจ้งราคาให้กับผู้สั่งซื้อ</li> </ul>	- ผลสำเร็จของงานตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	- ใช้เวลาทั้งสิ้น 6 วัน
6	<div>รับชำระเงิน</div> 	- เจ้าหน้าที่ให้บริการรับชำระเงิน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รับชำระเงินค่าเอกสาร รายงาน ซีดีรอมเชิงสถิติ</li> <li>- ออกใบเสร็จรับเงิน และร่างหนังสือส่ง</li> </ul>	- รายได้ค่าจำหน่ายเอกสารรายงาน	
7	<div>นำเสนอผู้บังคับบัญชา</div> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- นำเสนอผู้อำนวยการกลุ่มงาน</li> <li>- นำเสนอผู้อำนวยการกองสถิติพยากรณ์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้อำนวยการกลุ่มงานพิจารณา หนังสือส่ง เพื่อเสนอต่อผู้อำนวยการ</li> <li>- ผู้อำนวยการ พิจารณา และลงนามหนังสือส่ง</li> </ul>	- ผลสำเร็จของงานตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	
8	<div>จัดส่งข้อมูล</div>	- ฝ่ายสารบรรณ	- ดำเนินการจัดส่งข้อมูลให้กับผู้รับบริการ		


ข. กระบวนการที่ดำเนินการแล้วเสร็จใน 2-15 วัน (ต่อ)

2. การขอรับ/ซื้อเอกสารรายงานและซีดีรอมเชิงสถิติ กรณีติดต่อซื้อหนังสือออนไลน์

ที่	ผังกระบวนการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการตามมาตรฐาน	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลักษณะของมาตรฐานงาน
1	รับรายการเอกสาร/ ซีดีรอม ↓	เจ้าหน้าที่ให้บริการ รับรายการเอกสาร / ซีดีรอม	- ผู้รับบริการ ตรวจสอบการสั่งซื้อออนไลน์ตลอดเวลา	- รายการเอกสาร/ ซีดีรอม ที่สั่งซื้อ	- ใช้เวลาทั้งสิ้น 2 วัน
2	รับหลักฐาน การเงิน ↓	เจ้าหน้าที่ห้องสต็อก จัดเอกสาร รายงาน ซีดีรอม เชิงสถิติ	- พิจารณารายการสั่งซื้อ และจัดเตรียมเอกสาร รายงาน ซีดีรอม เชิงสถิติ - รอหลักฐานการเงินจากผู้รับบริการ	- หลักฐานการเงิน	
3	จัดส่งเอกสาร / ซีดีรอมให้กับ ↓	เจ้าหน้าที่ให้บริการตรวจสอบราคาและ รายการสั่งซื้อ	- ได้รับหลักฐานการเงิน - ตรวจสอบหลักฐานการเงิน - จัดส่งเอกสาร / ซีดีรอมให้กับผู้รับบริการ	- ผู้รับบริการได้รับเอกสาร/ ซีดีรอม	
4	หลักฐานการเงิน ↓	- จัดส่งหลักฐานการเงินให้ กลุ่มคลัง	- จัดทำบันทึกและแนบหลักฐานการเงินให้ กลุ่มคลัง เพื่อออกใบเสร็จรับเงิน	- ใบเสร็จรับเงิน	
5	จัดส่งใบเสร็จ	- 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"> <li>- ผู้รับบริการ กรอกแบบฟอร์มขอใช้ข้อมูลระดับย่อย</li> <li>- นำเสนอผู้อำนวยการกลุ่มงานเพื่อพิจารณาคำขอ</li> </ul>	- จำนวนผู้รับบริการ	- ใช้เวลาทั้งสิ้น 3 วัน
2		ผู้อำนวยการกลุ่มงานพิจารณา ดำเนินการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พิจารณาคำขอ ให้ความเห็น เพื่อเสนอเรื่องขออนุมัติจากผู้อำนวยการสำนักงานสถิติแห่งชาติ ผ่านผู้อำนวยการกองสถิติพยากรณ์</li> </ul>	- ผลสำเร็จของงานตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	
2		นำเสนอผู้อำนวยการสำนักงานสถิติแห่งชาติ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้อำนวยการกองสถิติพยากรณ์ พิจารณา และนำเสนอเรื่องต่อ ผู้อำนวยการสำนักงานสถิติแห่งชาติ เพื่อพิจารณาอนุมัติ</li> </ul>	- ผลสำเร็จของงานตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	
					

ข. กระบวนการที่ดำเนินการแล้วเสร็จใน 2-15 วัน (ต่อ)

3. การบริการข้อมูลระดับย่อย (Microdata) กรณีติดต่อด้วยตนเอง ที่สำนักงานสถิติแห่งชาติ

ที่	ผังกระบวนการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการตามมาตรฐาน	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลักษณะของมาตรฐานงาน
					- ใช้เวลาทั้งสิ้น 3 วัน
3.		ผู้มีอำนาจสั่งการลงนามอนุมัติ	ผู้อำนวยการสำนักงานสถิติแห่งชาติ พิจารณา และ ลงนามอนุมัติการใช้		
4.		เจ้าหน้าที่ให้บริการ รับเรื่องและ ให้บริการ	- หัวหน้ากลุ่มงาน รับเรื่อง และสั่งการให้เจ้าหน้าที่ ให้บริการ ดำเนินการ - ดำเนินการสำเนาข้อมูลระดับย่อยให้กับ ผู้รับบริการ	- ผลสำเร็จของงานตรง ตามความต้องการของ ผู้รับบริการ	
5.		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	<div>รับ e-mail</div> <div>↓</div>	- เจ้าหน้าที่ให้บริการ รับ e-mail	- ผู้รับบริการ ส่ง Mail ขอซื้อ ข้อมูลระดับย่อย  - นำเสนอหัวหน้ากลุ่มงาน พิจารณา	- จำนวนผู้รับบริการ	- ใช้เวลาทั้งสิ้น 3 วัน
2	<div>รับเรื่องและ ให้บริการ</div> <div>↓</div>	หัวหน้ากลุ่มงานพิจารณาดำเนินการ	- พิจารณาคำขอ ให้ความเห็น เพื่อเสนอเรื่องขอ อนุมัติจากผู้อำนวยการสำนักงานสถิติแห่งชาติ ผ่าน ผู้อำนวยการกองสถิติพยากรณ์	- ผลสำเร็จของงานตรง ตามความต้องการของ ผู้รับบริการ	
3	<div>นำเสนอผู้บังคับบัญชา</div> <div>↓</div>	นำเสนอผู้อำนวยการสำนักงานสถิติ แห่งชาติ	- ผู้อำนวยการกองสถิติพยากรณ์ พิจารณา และ นำเสนอเรื่องต่อ ผู้อำนวยการสำนักงานสถิติ แห่งชาติ เพื่อพิจารณาอนุมัติ		
4.	<div>ผู้บังคับบัญชา ลงนาม</div> <div>↓</div>	ผู้มีอำนาจสั่งการลงนามอนุมัติ	ผู้อำนวยการสำนักงานสถิติแห่งชาติ พิจารณา และ ลงนามอนุมัติการใช้		
	<div></div>				

ข. กระบวนการที่ดำเนินการแล้วเสร็จใน 2-15 วัน (ต่อ)

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

ที่	ผังกระบวนการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการตามมาตรฐาน	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลักษณะของมาตรฐานงาน
					- ใช้เวลาทั้งสิ้น 3 วัน
5		เจ้าหน้าที่ให้บริการแจ้งราคาและรับชำระเงิน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แจ้งราคาให้กับผู้สั่งซื้อ</li> <li>- รับชำระเงินค่าสำเนาข้อมูลระดับย่อย</li> <li>- ออกใบเสร็จรับเงิน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รายได้ค่าจำหน่ายเอกสารรายงาน</li> </ul>	
4.		เจ้าหน้าที่ให้บริการ รับเรื่องและให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- หัวหน้ากลุ่มงาน รับเรื่อง และสั่งการให้เจ้าหน้าที่ให้บริการ ดำเนินการ</li> <li>- ดำเนินการสำเนาข้อมูลระดับย่อยให้กับผู้รับบริการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผลสำเร็จของงานตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ</li> </ul>	
6		ฝ่ายสารบรรณ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ดำเนินการจัดส่งข้อมูลให้กับผู้รับบริการ</li> </ul>		

## 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 ขอซื้อข้อมูลระดับย่อย  - นำเสนอหัวหน้ากลุ่มงาน พิจารณา	- จำนวนผู้รับบริการ	- ใช้เวลาทั้งสิ้น 3 วัน
2		หัวหน้ากลุ่มงานพิจารณาดำเนินการ	- พิจารณาคำขอ ให้ความเห็น เพื่อเสนอเรื่องขออนุมัติจากผู้อำนวยการสำนักงานสถิติแห่งชาติ ผ่านผู้อำนวยการกองสถิติพยากรณ์	- ผลสำเร็จของงานตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	
3		นำเสนอผู้อำนวยการสำนักงานสถิติแห่งชาติ	- ผู้อำนวยการกองสถิติพยากรณ์ พิจารณา และนำเสนอเรื่องต่อ ผู้อำนวยการสำนักงานสถิติแห่งชาติ เพื่อพิจารณาอนุมัติ		
					

## ข. กระบวนการที่ดำเนินการแล้วเสร็จใน 2-15 วัน (ต่อ)

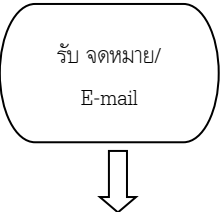
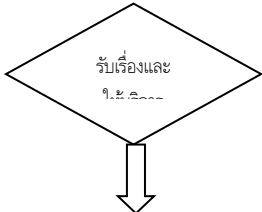
### 3. การบริการข้อมูลระดับย่อย (Microdata) กรณีติดต่อขอซื้อทางจดหมายหรือโทรสาร (ต่อ)

ที่	ผังกระบวนการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการตามมาตรฐาน	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลักษณะของมาตรฐานงาน
					- ใช้เวลาทั้งสิ้น 3 วัน
4.	ผู้บังคับบัญชาลงนาม 	ผู้มีอำนาจสั่งการลงนามอนุมัติ	ผู้อำนวยการสำนักงานสถิติแห่งชาติ พิจารณา และ ลงนามอนุมัติการใช้		
5	แจ้งราคา และ รับชำระเงิน 	เจ้าหน้าที่ให้บริการรับเรื่อง แจ้งราคา และรับชำระเงิน	- แจ้งราคาให้กับผู้สั่งซื้อ - รับชำระเงินค่าสำเนาข้อมูลระดับย่อย - ออกใบเสร็จรับเงิน	- รายได้ค่าจำหน่าย เอกสารรายงาน	
6	สำเนาข้อมูล ระดับย่อย 	เจ้าหน้าที่ให้บริการรับเรื่อง และ ให้บริการ	- หัวหน้ากลุ่มงาน รับเรื่อง และสั่งการให้เจ้าหน้าที่ ให้บริการ ดำเนินการ - ดำเนินการสำเนาข้อมูลระดับย่อยให้กับ ผู้รับบริการ	- ผลสำเร็จของงานตรง ตามความต้องการของ ผู้รับบริการ	
7	จัดส่งข้อมูล	ฝ่ายสารบรรณ	- 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 ผู้อำนวยการกองนโยบายและวิชาการสถิติ	- ผลสำเร็จของงานตรง	
3		นำเสนอผู้อำนวยการกองนโยบาย และวิชาการสถิติ	- ผู้อำนวยการกองนโยบายและวิชาการสถิติ พิจารณา และนำเสนอเรื่องต่อ ผู้อำนวยการกลุ่ม งาน	ตามความต้องการของ ผู้รับบริการ	
					

ข. กระบวนการที่ดำเนินการแล้วเสร็จใน 2-15 วัน (ต่อ)

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

ที่	ผังกระบวนการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการตามมาตรฐาน	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลักษณะของมาตรฐานงาน
					- ใช้เวลาทั้งสิ้น 12 วัน
4.	<div>จัดทำข้อมูล ภูมิสารสนเทศสถิติ</div> 	เจ้าหน้าที่ให้บริการรับเรื่อง และ ให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"><li>- ผู้อำนวยการกลุ่มงาน รับเรื่อง และสั่งการให้เจ้าหน้าที่ให้บริการ ดำเนินการ</li><li>- ดำเนินการจัดทำข้อมูลภูมิสารสนเทศสถิติให้กับผู้รับบริการ</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- ผลสำเร็จของงานตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ</li></ul>	
5	<div>นำเสนอผู้บังคับบัญชา</div> 	<ul style="list-style-type: none"><li>- นำเสนอผู้อำนวยการกลุ่มงาน</li><li>- นำเสนอผู้อำนวยการกองนโยบายและวิชาการสถิติ</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- ผู้อำนวยการกลุ่มงานพิจารณา ข้อมูลและหนังสือนำส่ง เพื่อเสนอต่อผู้อำนวยการสำนัก</li><li>- ผู้อำนวยการสำนัก พิจารณา และลงนามหนังสือนำส่ง</li></ul>		
6	<div>จัดส่งข้อมูล</div>	ฝ่ายสารบรรณ	<ul style="list-style-type: none"><li>- ดำเนินการจัดส่งข้อมูลให้กับผู้รับบริการ</li></ul>		

## ข. กระบวนการที่ดำเนินการแล้วเสร็จใน 2-15 วัน (ต่อ)

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

ที่	ผังกระบวนการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการตามมาตรฐาน	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลักษณะของมาตรฐานงาน
1	<div><div><div>- กรอกแบบฟอร์ม</div><div>- จดท.รับe-mail/โทรศัพท์</div></div><div>↓</div></div>	<div><div>- ผู้รับบริการ แจ้งความจำนง และกรอกแบบฟอร์มการขอใช้ข้อมูล</div><div>- เจ้าหน้าที่ รับ e-mail/โทรศัพท์</div></div>	<div><div>- เจ้าหน้าที่ให้บริการ บันทึกคำขอจากผู้รับบริการ</div><div>- ผู้รับบริการส่ง e-mail/โทรศัพท์ ความร่วมมือการบริการข้อมูลวิชาการสถิติ</div></div>	<div><div>- จำนวนผู้รับบริการ</div></div>	<div><div>- ใช้เวลาทั้งสิ้น 2-15 วัน</div></div>
2	<div><div>นำเสนอผู้บังคับบัญชา</div><div>↓</div></div>	<div><div>- นำเสนอผู้บริหาร</div></div>	<div><div>- ผู้บริหารอนุมัติ</div></div>	<div><div>- ผลสำเร็จของงานตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ</div></div>	
3	<div><div>พิจารณาคำขอ</div><div>↓</div></div>	<div><div>- เจ้าหน้าที่พิจารณา</div></div>	<div><div>- รับเรื่อง และประมวลความต้องการ</div><div>- จัดเตรียมข้อมูลและรายละเอียดที่ผู้รับบริการต้องการ</div><div>- ประสานงานกับผู้รับบริการ</div></div>		
4	<div><div>จัดส่งข้อมูล</div></div>	<div><div>- ทาง e-mail</div><div>- รับด้วยตนเอง</div></div>	<div><div>- ดำเนินการจัดส่งข้อมูลให้กับผู้รับบริการทาง e-mail</div><div>- ผู้รับบริการมารับด้วยตนเอง</div></div>		

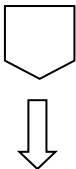
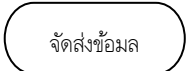
## ข. กระบวนการที่ดำเนินการแล้วเสร็จใน 2-15 วัน (ต่อ)

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

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

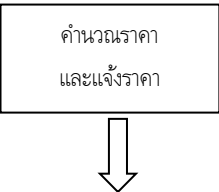
ข. กระบวนการที่ดำเนินการแล้วเสร็จใน 2-15 วัน (ต่อ)

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 ศทก. ประมวลผลข้อมูล	- ประสานงานกับเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประมวลผลข้อมูล	- ผลสำเร็จของงานตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	
3		- เจ้าหน้าที่ให้บริการแจ้งราคา	- คำนวณราคาการประมวลผลข้อมูล - แจ้งราคาให้กับผู้รับบริการ (ถ้ามี)	- ผลสำเร็จของงานตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	
					

ข. กระบวนการที่ดำเนินการแล้วเสร็จใน 2-15 วัน (ต่อ)

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

ที่	ผังกระบวนการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการตามมาตรฐาน	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลักษณะของมาตรฐานงาน
					- ใช้เวลาทั้งสิ้นภายใน 2-5 วัน
4		- เจ้าหน้าที่ให้บริการรับชำระเงิน(ถ้ามี)	-รับชำระเงินค่าประมวลผลข้อมูล -ออกใบเสร็จรับเงิน	-รายได้ค่าประมวลผลข้อมูล	
5		- ฝ่ายสารบรรณ - รับด้วยตนเอง	-ดำเนินการจัดส่งข้อมูลให้กับผู้รับบริการ	-	

## ค. กระบวนการที่ดำเนินการมากกว่า 15 วัน

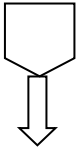
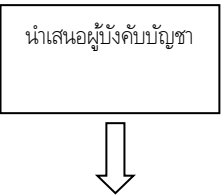

### 1. การบริการข้อมูลสถิติ กรณีติดต่อขอข้อมูลโดยทางจดหมายหรือโทรสาร

ที่	ผังกระบวนการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการตามมาตรฐาน	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลักษณะของมาตรฐานงาน
1		เจ้าหน้าที่ให้บริการ รับเรื่อง	- รับจดหมาย/โทรสาร และนำเสนอผู้อำนวยการกองสถิติพยากรณ์	- จำนวนผู้รับบริการ	- กรณีข้อมูลที่มีความยุ่งยากพิเศษใช้เวลาทั้งสิ้น 23 วัน
2		นำเสนอผู้อำนวยการกองสถิติพยากรณ์ นำเสนอผู้อำนวยการกลุ่มงาน	- ผู้อำนวยการสั่งการให้ผู้อำนวยการกลุ่มงานดำเนินการ - ผู้อำนวยการกลุ่มงานสั่งการให้เจ้าหน้าที่ให้บริการดำเนินการต่อ	- ผลสำเร็จของงานตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	
3		เจ้าหน้าที่ให้บริการ พิจารณา	-รับเรื่อง และประมวลความต้องการ -	-สรุปความต้องการของผู้ใช้ข้อมูล	
4		เจ้าหน้าที่ให้บริการ ค้นหา และรวบรวมข้อมูล	-จัดหาข้อมูล ค้นหา และรวบรวมข้อมูลสถิติตามความต้องการของผู้รับบริการ -ร่างหนังสือ/นำส่ง		
					



## ค. กระบวนการที่ดำเนินการมากกว่า 15 วัน

### 1. การบริการข้อมูลสถิติ กรณีติดต่อขอข้อมูลโดยทางจดหมายหรือโทรสาร (ต่อ)

ที่	ผังกระบวนการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการตามมาตรฐาน	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลักษณะของมาตรฐานงาน
					- กรณีข้อมูลที่มีความยุ่งยากพิเศษ ใช้เวลาทั้งสิ้น 23 วัน
5		-นำเสนอผู้อำนวยการกลุ่มงาน -นำเสนอผู้อำนวยการกองสถิติ พยากรณ์	- ผู้อำนวยการกลุ่มงานพิจารณา ข้อมูลและหนังสือ นำส่ง เพื่อเสนอต่อผู้อำนวยการ - ผู้อำนวยการฯ พิจารณา และลงนามหนังสือนำส่ง	- ผลสำเร็จของงานตรง ตามความต้องการของ ผู้รับบริการ	
6		ฝ่ายสารบรรณ	- ดำเนินการจัดส่งข้อมูลให้กับผู้รับบริการ	-	

ค. กระบวนการที่ดำเนินการมากกว่า 15 วัน

2. การบริการข้อมูลระดับย่อย (Microdata) กรณีติดต่อด้วยตนเอง ที่สำนักงานสถิติแห่งชาติ

ที่	ผังกระบวนการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการตามมาตรฐาน	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลักษณะของมาตรฐานงาน
1		เจ้าหน้าที่รับเรื่องและให้คำปรึกษา	- ผู้รับบริการ กรอกแบบฟอร์มขอใช้ข้อมูลระดับย่อย - นำเสนอผู้อำนวยการกลุ่มงาน เพื่อพิจารณาคำขอ	- จำนวนผู้รับบริการ	- ใช้เวลาทั้งสิ้น 3 วัน
2		ผู้อำนวยการกลุ่มงานพิจารณาดำเนินการ	- พิจารณาคำขอ ให้ความเห็น เพื่อเสนอเรื่องขออนุมัติจากผู้อำนวยการสำนักงานสถิติแห่งชาติ ผ่านผู้อำนวยการกองสถิติพยากรณ์	- ผลสำเร็จของงานตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	
2		นำเสนอผู้อำนวยการสำนักงานสถิติแห่งชาติ	- ผู้อำนวยการกองสถิติพยากรณ์ 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.		ผู้มีอำนาจสั่งการลงนามอนุมัติ	ผู้อำนวยการสำนักงานสถิติแห่งชาติ พิจารณา และ ลงนามอนุมัติการใช้		
4.		เจ้าหน้าที่ให้บริการ รับเรื่องและ ให้บริการ	- ผู้อำนวยการกลุ่มงาน รับเรื่อง และสั่งการให้ เจ้าหน้าที่ให้บริการ ดำเนินการ - ดำเนินการสำเนาข้อมูลระดับย่อยให้กับ ผู้รับบริการ	- ผลสำเร็จของงานตรง ตามความต้องการของ ผู้รับบริการ	
5.		เจ้าหน้าที่ให้บริการรับชำระเงิน	-รับชำระเงิน และออกไปเสร็จรับเงินค่าสำเนาข้อมูล ระดับย่อย	-รายได้ค่าสำเนาข้อมูล ระดับย่อย	

## ค. กระบวนการที่ดำเนินการมากกว่า 15 วัน

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

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

ค. กระบวนการที่ดำเนินการมากกว่า 15 วัน

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

ที่	ผังกระบวนการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการตามมาตรฐาน	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลักษณะของมาตรฐานงาน
					- ใช้เวลาทั้งสิ้น 3 วัน
5	<div>แจ้งราคา และ รับชำระเงิน</div> 	เจ้าหน้าที่ให้บริการแจ้งราคาและรับชำระเงิน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แจ้งราคาให้กับผู้สั่งซื้อ</li> <li>- รับชำระเงินค่าสำเนาข้อมูลระดับย่อย</li> <li>- ออกใบเสร็จรับเงิน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รายได้ค่าจำหน่ายเอกสารรายงาน</li> </ul>	
4.	<div>สำเนาข้อมูล ระดับย่อย</div> 	เจ้าหน้าที่ให้บริการ รับเรื่องและให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้อำนวยการกลุ่มงาน รับเรื่อง และสั่งการให้เจ้าหน้าที่ให้บริการ ดำเนินการ</li> <li>- ดำเนินการสำเนาข้อมูลระดับย่อยให้กับผู้รับบริการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผลสำเร็จของงานตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ</li> </ul>	
6		ฝ่ายสารบรรณ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ดำเนินการจัดส่งข้อมูลให้กับผู้รับบริการ</li> </ul>		

## ค. กระบวนการที่ดำเนินการมากกว่า 15 วัน

### 2.การบริการข้อมูลระดับย่อย (Microdata) กรณีติดต่อขอซื้อทางจดหมายหรือโทรสาร

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

## ค. กระบวนการที่ดำเนินการมากกว่า 15 วัน

### 2. การบริการข้อมูลระดับย่อย (Microdata) กรณีติดต่อขอชื่อทางจดหมายหรือโทรสาร (ต่อ)

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

## แนวทางการปฏิบัติงาน ในการให้บริการทางโทรศัพท์

จุดสัมผัสลูกค้า	มาตรฐานการปฏิบัติงาน
แนะนำตัว	- สวัสดีค่ะ/ครับ กลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูล กองสถิติพยากรณ์ดัชนี/ผม (ชื่อ จันท.) รับสายค่ะ/ครับ
สอบถาม	- ไม่ทราบว่าคุณ.....ต้องการสอบถามข้อมูล (ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ) เกี่ยวกับเรื่อง อะไรคะ/ครับ <input type="checkbox"/> ถ้าเกี่ยวข้องโดยตรง ให้ดำเนินการตอบข้อซักถามต่อไป <input type="checkbox"/> ถ้าไม่เกี่ยวข้องโดยตรง ให้ดำเนินการโอนสาย พร้อมกล่าวดังนี้ - กรุณาอสังค์ครู ดิฉัน/ผม จะโอนสายไปยังกลุ่ม....เบอร์..... - แจ้งให้เจ้าของเรื่องทราบถึงความต้องการของลูกค้าในเบื้องต้น ก่อนวางสาย
อธิบายรายละเอียด	- ดิฉัน/ผม ขอเรียนให้คุณ.....ทราบเกี่ยวกับ.....
กล่าวขอบคุณ	- ไม่ทราบว่าสะดวกรับข้อมูลทาง 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"> <li>- ไม่ควรพูดด้วยน้ำเสียงเบาเกินไป หรือเร็วเกินไป</li> <li>- ไม่ควรพูดแบบกระซิกโซกฮาก เสียงดังเกินไป หรือพูดแบบห้วน ๆ</li> </ul>
สอบถาม	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กรณีที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ต้องการให้ข้อมูลส่วนตัว เจ้าหน้าที่ไม่ควรเข้าชี้ หรือแสดงน้ำเสียงไม่พอใจ</li> </ul>
อธิบายรายละเอียด	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่ควรให้หรือคำตอบนานเกินไป</li> <li>- ควรหลีกเลี่ยงคำว่า <i>ไม่</i> ในการให้ข้อมูลกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ไม่ทราบ ไม่แน่ใจ ไม่มีข้อมูล เป็นต้น</li> <li>- ไม่ควรตอบคำถามแบบ ถามคำตอบคำ</li> <li>- ไม่ควรใช้คำพูดที่ทำให้เกิดความสับสนเข้าใจยาก</li> <li>- อย่าแสดงอารมณ์ เมื่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แสดงอารมณ์กลับมา</li> <li>- ถ้าจะโอนสายให้แจ้งว่า จะโอนให้ใครพร้อมหมายเลขที่ติดต่อ (ไม่ใช่โอนไปเลย แล้วสายหลุด)</li> </ul>
กล่าวขอบคุณ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่ควรวางสายโทรศัพท์ก่อนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> </ul>



## แนวทางการปฏิบัติงาน ในการให้บริการ ณ สำนักงานสถิติแห่งชาติ

จุดสัมผัสลูกค้า	มาตรฐานการปฏิบัติงาน
แนะนำตัว	- ยิ้ม และสวัสดีกับลูกค้า พร้อมกล่าวสวัสดิ์ค่ะ/ครับ
สอบถาม	- ไม่ทราบว่าการติดต่อเรื่องอะไรค่ะ/ครับ - ถ้าหากเกี่ยวข้องกับกลุ่มงานโดยตรง ก็ดำเนินการต่อ - แต่ถ้าไม่เกี่ยวข้องก็ส่งมอบต่อยังกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง โดยนำไปพบบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และกล่าวแนะนำ.....
การให้บริการ	- กรณีรับมอบต่อให้กล่าวสวัสดิ์ค่ะ/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..... ที่ใช้บริการ และหากมีข้อสงสัยหรือต้องการข้อมูลเพิ่มเติมสามารถโทรศัพท์มาสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 0 21417500-03 หรือทาง E-mail : services@nso.go.th. ทางเรายินดีให้บริการค่ะ/ครับ

**พฤติกรรมบริการให้บริการที่ควรหลีกเลี่ยง**  
**ในการให้บริการ ณ สำนักงานสถิติแห่งชาติ**



จุดสัมผัสลูกค้า	คำพูดที่ควรหลีกเลี่ยง
แนะนำตัว	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่ควรพูดด้วยน้ำเสียงเบาเกินไป หรือเร็วเกินไป</li> <li>- ไม่ควรพูดแบบกระซิกโฮกฮาก เสียงดังเกินไป หรือพูดแบบห้วน ๆ</li> </ul>
สอบถาม	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่ควรแสดงพฤติกรรมเฉยเมย หรือไม่ใส่ใจเวลาสอบถามความต้องการของลูกค้า</li> </ul>
การให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่ควรตอบคำถามแบบ ถามคำตอบคำ</li> <li>- ไม่ควรแสดงสีหน้าไม่พอใจใส่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เวลาถามคำถามหลายๆ</li> <li>- ไม่ควรใช้คำพูดที่ไม่สุภาพในการตอบคำถามของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> <li>- ไม่ควรตะโกนพูดกับเพื่อนร่วมงาน เวลาให้บริการลูกค้า</li> <li>- ไม่ควรใช้คำพูดที่ทำให้เกิดความสับสนเข้าใจยาก</li> <li>- ไม่ควรแสดงอารมณ์ เมื่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แสดงอารมณ์กลับมา</li> </ul>
กล่าวขอบคุณ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่ควรให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เดินกลับไปโดยที่เจ้าหน้าที่ไม่ได้กล่าวขอบคุณ</li> <li>- ไม่ควรกล่าวถึงลูกค้าลับหลัง (หากลูกค้าเดินเข้ามาใหม่ แล้วอาจได้ยิน)</li> </ul>

## 8. วิธีติดตามและประเมินผล

สำนักงานสถิติแห่งชาติ มีภารกิจในการให้บริการข้อมูลแก่ทุกภาคส่วนสำหรับนำไปใช้ประโยชน์ด้านต่าง ๆ ดังนั้นเพื่อให้การบริการข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติดำเนินการเป็นไปตามภารกิจลุล่วงไปด้วยดี กลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูลสถิติกองสถิติพยากรณ์ จึงจัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติขึ้น เพื่อเป็นช่องทางรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ และสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้ข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติ เพื่อสำรวจความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์สถิติ การให้บริการ และช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติขึ้น โดยจำนำผลการสำรวจนำไปเป็นแนวทางการวางแผน พัฒนา ปรับปรุงการให้บริการข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติต่อไป

### สำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติ

เพื่อเป็นช่องทางรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการสามารถประเมินความพึงพอใจในการขอรับบริการได้ทุกครั้งหลังจากได้รับการ โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติจะสรุปจัดทำรายงานปีงบประมาณละ 2 ครั้ง รอบที่ 1 ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม ปีปัจจุบัน – 31 มีนาคม ปีถัดไป และรอบที่ 2 ระหว่างวันที่ 1 เมษายน ปีถัดไป – 30 กันยายน ปีถัดไป

แบบสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติ ตามภาคผนวก 2 แบบประเมิน

### ความพึงพอใจผู้ใช้ข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติ

เพื่อสำรวจความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์สถิติ การให้บริการ และช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติขึ้น โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติจะสรุปจัดทำรายงานปีงบประมาณละ 1 ครั้ง

แบบสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติ ตามภาคผนวก 2 แบบประเมิน

## 9.เอกสารอ้างอิง

- พระราชบัญญัติสถิติ พ.ศ. 2550
- พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.2540
- พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562
- ประกาศสำนักงานสถิติแห่งชาติ เรื่อง การให้บริการข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2556
- ประกาศสำนักงานสถิติแห่งชาติ เรื่อง นโยบายและแนวปฏิบัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของสำนักงานสถิติแห่งชาติ พ.ศ. 2560
- นโยบายเว็บไซต์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ

## 10. แบบฟอร์มที่ใช้ (เป็นการชี้แจงให้ทราบถึงแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ต้องใช้ประกอบการปฏิบัติงาน สำหรับ

ตัวอย่างแบบฟอร์มให้แสดงไว้ในภาคผนวก)

- ตัวอย่างหนังสือขอความอนุเคราะห์ข้อมูลระดับย่อย

## 11. สรุปประเด็นสำคัญ

11.1 กระบวนการมีความเชื่อมโยงกับประเด็นยุทธศาสตร์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ด้านใดบ้าง (ถ้ามี)

1) ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาระบบการผลิตและการบริการด้านสถิติให้มีคุณภาพตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ทุกภาคส่วน

2) ยุทธศาสตร์ที่ 4 สร้างความตระหนักรู้แก่ประชาชน และส่งเสริมการนำข้อมูลสถิติและสารสนเทศไปใช้ประโยชน์

11.2 กระบวนการมีความเชื่อมโยงกับหน่วยงานใดบ้าง (ถ้ามี) (เช่น กระบวนการที่ต้องบูรณาการการทำงานกับหน่วยงานภายใน และหรือ หน่วยงานภายนอก)

1) หน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ .....ศูนย์/กอง ของ สสช. และสำนักงานสถิติจังหวัด .....

2) หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ .....-.....

11.3 ต้นทุนที่ใช้ในการดำเนินการ (เช่น เงิน เวลา จำนวนบุคลากร เป็นต้น)

1) ต้นทุน คือ

- งบประมาณตามที่ได้รับการจัดสรร บุคลากรดำเนินการหลักคือบุคลากรในกลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูลสถิติ บุคลากรสนับสนุนคือ บุคลากรในศูนย์/กองต่าง ๆ และสำนักงานสถิติจังหวัด

2) เป้าหมายการลดต้นทุนระยะสั้น (ถ้ามี) ได้แก่ .....

3) เป้าหมายการลดต้นทุนระยะยาว (ถ้ามี) ได้แก่ .....

11.4 ตัวชี้วัดที่ใช้ในการติดตาม และควบคุมกระบวนการ ได้แก่

1) ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ

2) สำนวนความพึงพอใจผู้ใช้ข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติ

11.5 ข้อเสนอแนะ/ เทคนิคในการปฏิบัติงาน/ ปัญหาอุปสรรค แนวทางในการแก้ไขและพัฒนางานข้อเสนอแนะ/  
เทคนิคในการปฏิบัติงาน/ ปัญหาอุปสรรค

แนวทางการดำเนินการ

- 1) การเสริมสร้างทักษะองค์ความรู้ทั้งในงงานด้านสถิติ และงานด้านการบริการ และเพิ่มพูนศักยภาพในด้านต่าง ๆ  
ให้แก่ บุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- 2) การปรับปรุงและพัฒนากระบวนการและวิธีการทำงาน โดยให้นำเอาเทคโนโลยีมาใช้ให้มากขึ้น

## ภาคผนวก

ภาคผนวก 1  
รายชื่อผู้จัดทำ



## รายชื่อผู้จัดทำ

1. นางโสนน้อย	บุราเจริญ	ผู้อำนวยการกลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูลสถิติ
2. น.ส.ประติษฐา	ลิขิตพัฒนกุล	นักวิชาการสถิติชำนาญการ
3. น.ส.สุกฤตา	โสदानิล	นักวิชาการสถิติชำนาญการ
4. น.ส.พินิจดา	แสงพะการ	นักวิชาการสถิติปฏิบัติการ
5. นายสหัส	คล้านคร	นักวิชาการสถิติปฏิบัติการ
6. นายมงคล	คงค้ำน	นักวิชาการสถิติปฏิบัติการ
7. น.ส.ปิยธิดา	กาจันท์	นักวิชาการสถิติปฏิบัติการ

**ภาคผนวก 2**  
**แบบสอบถาม**

## แบบสอบถาม

ช่องทางติดต่อด้วยตนเองที่กลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูลสถิติ  
กองสถิติพยากรณ์ สำนักงานสถิติแห่งชาติ



## การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติ ประจำปีงบประมาณ

โปรดกรอกข้อความ และทำเครื่องหมาย / ลงใน ☐ ส่วนที่ 1,2 และ 3 ให้ครบถ้วน

<b>ส่วนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์</b> (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน <input type="radio"/> หน้าคำตอบ)		
วันที่.....		
1 ชื่อ-นามสกุล ..... หมายเลขโทรศัพท์ ..... e-mail.....		
2. เพศ <input type="radio"/> ชาย <input type="radio"/> หญิง		
3 อายุ		
<input type="radio"/> 1) 15 – 19 ปี	<input type="radio"/> 2) 20 – 29 ปี	<input type="radio"/> 3) 30 – 39 ปี
<input type="radio"/> 4) 40 – 49 ปี	<input type="radio"/> 5) 50 – 59 ปี	<input type="radio"/> 6) 60 ปีขึ้นไป
4 ระดับการศึกษาสูงสุด		
<input type="radio"/> 1) มัธยมศึกษาตอนต้น	<input type="radio"/> 2) มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	<input type="radio"/> 3) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
<input type="radio"/> 4) ปริญญาตรี	<input type="radio"/> 5) ปริญญาโทและสูงกว่า	
5 ประเภทผู้ใช้ข้อมูล		
<input type="radio"/> 1) หน่วยงานราชการ กระทรวง / ทบวง / กรม	<input type="radio"/> 2) หน่วยงานราชการอิสระ	<input type="radio"/> 3) รัฐวิสาหกิจ
<input type="radio"/> 4) องค์การมหาชน	<input type="radio"/> 5) บริษัท/ห้าง/ร้าน	<input type="radio"/> 6) องค์กร สถาบัน มูลนิธิ สมาคม
<input type="radio"/> 7) สถาบันการศึกษาของรัฐ	<input type="radio"/> 8) สถาบันการศึกษาเอกชน	<input type="radio"/> 9) สถาบันการศึกษาต่างประเทศ
<input type="radio"/> 10) นักศึกษารัฐบาล	<input type="radio"/> 11) นักศึกษาเอกชน	<input type="radio"/> 12) นักศึกษาต่างประเทศ
<input type="radio"/> 13) องค์กรระหว่างประเทศ / สถานทูต	<input type="radio"/> 14) เอกชนต่างประเทศ	<input type="radio"/> 15) อื่น ๆ ระบุ .....
6 ประเภทการขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
<input type="radio"/> 1) บริการห้องสมุด	<input type="radio"/> 2) บริการให้คำปรึกษา/แนะนำ	<input type="radio"/> 3) บริการระบบสืบค้นจากคอมพิวเตอร์
<input type="radio"/> 4) บริการสำเนาข้อมูลระดับย่อย	<input type="radio"/> 5) บริการซื้อเอกสาร / CD รายงานสถิติ	
<input type="radio"/> 6) บริการข้อมูลสถิติ โครงการ .....		
7. วัตถุประสงค์ในการนำข้อมูลไปใช้		
<input type="radio"/> 1) เพื่อทำรายงานประกอบการศึกษา	<input type="radio"/> 2) เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์	<input type="radio"/> 3) เพื่อนำไปใช้ในการศึกษาวิจัย
<input type="radio"/> 4) เพื่อประกอบการทำงาน	<input type="radio"/> 5) อื่น ๆ (ระบุ) .....	

8. ท่านเคยใช้บริการของ สสช. หรือไม่

☐ 1) ไม่เคย                      ☐ 2) เคย

8.1 หาก “เคย” ท่านเคยใช้บริการบ่อยเพียงใด

☐ 1) ครั้งแรก                      ☐ 2) นานกว่า 3 เดือน/ครั้ง                      ☐ 3) 1-2 ครั้ง/เดือน

☐ 4) 2-3 เดือน/ครั้ง                      ☐ 5) 3-4 ครั้ง/เดือน                      ☐ 6) มากกว่า 4 ครั้ง/เดือน

8.2 ท่านเคยใช้บริการของ สสช. โดยวิธีใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ 1) ติดต่อด้วยตนเอง                      ☐ 2) โทรศัพท์ / โทรสาร                      ☐ 3) จดหมาย/หนังสือ

☐ 4) E-mail                      ☐ 5) ทางเว็บไซต์ [www.nso.go.th](http://www.nso.go.th)

**ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการข้อมูลสถิติ**

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ	ระดับความคิดเห็น					ไม่ได้ใช้ บริการ
	พอใจ มาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย จนเกือบจะ ไม่พอใจ (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจ มาก (1)	
<b>9. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ</b>						
9.1 ขั้นตอนการขอรับข้อมูลไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว						
9.2 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน						
9.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ						
<b>10. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร</b>						
10.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
10.2 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
10.3 ความรอบรู้ และความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
<b>11. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
11.1 การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะอาด สะดวกต่อการให้บริการ						
11.2 มีช่องทางการเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย Internet						
11.3 ความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ						
11.4 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย						
<b>12. ด้านห้องสมุด</b>						
12.1 จำนวนเอกสาร / สิ่งพิมพ์ ที่ให้บริการ						
12.2 ความสะดวกในการค้นหาเอกสาร						
<b>13. ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ</b>						
13.1 ประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ ของหน่วยงาน						
13.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ						
13.3 เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี						

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ	ระดับความคิดเห็น					ไม่ได้ใช้บริการ
	พอใจ มาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย จนเกือบจะ ไม่พอใจ (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจ มาก (1)	
13.4 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์						
13.5 รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และนำไปปรับปรุงการทำงาน						
<b>14. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</b>						
14.1 ได้รับการที่ตรงตามความต้องการ						
14.2 ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์						
14.3 ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการของสำนักงาน สถิติแห่งชาติ						

### ส่วนที่ 3 การสำรวจความไม่พึงพอใจ

ท่านไม่พึงพอใจในเรื่องใดมากที่สุด (โปรดเรียงลำดับจากความไม่พึงพอใจมากที่สุด ถึงน้อยที่สุด 1-4)

- ☐ ระยะเวลา                      ระบุ.....
- ☐ ขั้นตอน                        ระบุ.....
- ☐ สิ่งอำนวยความสะดวก ระบุ .....
- ☐ เจ้าหน้าที่ให้บริการ    ระบุ.....
- ☐ อื่น ๆ                            ระบุ.....

### ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น

ข้อเสนอแนะ / ข้อร้องเรียน เกี่ยวกับข้อมูลสถิติและการให้บริการ

---



---



---



---

- ขอขอบพระคุณในการให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม -

แบบสอบถาม

ช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)



การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติของช่องทางอีเมล ประจำปีงบประมาณ 2563

โปรดกรอกข้อความ และทำเครื่องหมาย / ลงใน ☐ ส่วนที่ 1,2 และ 3 ให้ครบถ้วน

<b>ส่วนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์</b> (กรุณาใส่เครื่องหมาย <input checked="" type="radio"/> ลงใน <input type="radio"/> หน้าคำตอบ)		
วันที่.....		
1 ชื่อ-นามสกุล ..... หมายเลขโทรศัพท์ .....e-mail.....		
2. เพศ <input type="radio"/> ชาย <input type="radio"/> หญิง		
3 อายุ		
<input type="radio"/> 1) 15 – 19 ปี	<input type="radio"/> 2) 20 – 29 ปี	<input type="radio"/> 3) 30 – 39 ปี
<input type="radio"/> 4) 40 – 49 ปี	<input type="radio"/> 5) 50 – 59 ปี	<input type="radio"/> 6) 60 ปีขึ้นไป
4 ระดับการศึกษาสูงสุด		
<input type="radio"/> 1) มัธยมศึกษาตอนต้น	<input type="radio"/> 2) มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	<input type="radio"/> 3) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
<input type="radio"/> 4) ปริญญาตรี	<input type="radio"/> 5) ปริญญาโทและสูงกว่า	
5 ชื่อหน่วยงาน/สถาบันการศึกษาของท่าน		
.....		
6 ประเภทผู้ใช้ข้อมูล		
<input type="radio"/> 1) หน่วยงานราชการ กระทรวง / ทบวง / กรม	<input type="radio"/> 2) หน่วยงานราชการอิสระ	<input type="radio"/> 3) รัฐวิสาหกิจ
<input type="radio"/> 4) องค์การมหาชน	<input type="radio"/> 5) บริษัท/ห้าง/ร้าน	<input type="radio"/> 6) องค์กร สถาบัน มูลนิธิ สมาคม
<input type="radio"/> 7) สถาบันการศึกษาของรัฐ	<input type="radio"/> 8) สถาบันการศึกษาเอกชน	<input type="radio"/> 9) สถาบันการศึกษาต่างประเทศ
<input type="radio"/> 10) นักศึกษารัฐบาล	<input type="radio"/> 11) นักศึกษาเอกชน	<input type="radio"/> 12) นักศึกษาต่างประเทศ
<input type="radio"/> 13) องค์กรระหว่างประเทศ / สถานทูต	<input type="radio"/> 14) เอกชนต่างประเทศ	<input type="radio"/> 15) อื่น ๆ ระบุ .....
7 ประเภทการขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
<input type="radio"/> 1) บริการให้คำปรึกษา/แนะนำ	<input type="radio"/> 2) บริการระบบสืบค้นจากคอมพิวเตอร์	<input type="radio"/> 3) บริการสำเนาข้อมูลระดับย่อย
<input type="radio"/> 4) บริการซื้อเอกสาร / CD รายงานสถิติ	<input type="radio"/> 5) บริการข้อมูลสถิติ โครงการ .....	
8. วัตถุประสงค์ในการนำข้อมูลไปใช้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
<input type="radio"/> 1) เพื่อทำรายงานประกอบการศึกษา	<input type="radio"/> 2) เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์	
<input type="radio"/> 3) เพื่อนำไปใช้ในการศึกษาวิจัย	<input type="radio"/> 4) เพื่อใช้ประกอบการทำงาน	
<input type="radio"/> 5) อื่น ๆ (ระบุ) .....		



9. ท่านเคยใช้บริการของ สสช. หรือไม่

☐ 1) ไม่เคย                      ☐ 2) เคย

9.1 หาก “เคย” ท่านเคยใช้บริการบ่อยเพียงใด

☐ 1) ครั้งแรก                      ☐ 2) นานกว่า 3 เดือน/ครั้ง                      ☐ 3) 1-2 ครั้ง/เดือน

☐ 4) 2-3 เดือน/ครั้ง                      ☐ 5) 3-4 ครั้ง/เดือน                      ☐ 6) มากกว่า 4 ครั้ง/เดือน

9.2 ท่านเคยใช้บริการของ สสช. โดยวิธีใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ 1) ติดต่อด้วยตนเอง                      ☐ 2) โทรศัพท์ / โทรสาร                      ☐ 3) จดหมาย

☐ 4) E-mail                      ☐ 5) ทางเว็บไซต์ [www.nso.go.th](http://www.nso.go.th)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการข้อมูลสถิติ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ	ระดับความคิดเห็น					ไม่ได้ใช้บริการ
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
1. ขั้นตอนการขอรับข้อมูลไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว						
2. ความสะดวกในการใช้บริการผ่านช่องทางอีเมล						
3. มีช่องทางการเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย เว็บไซต์ อีเมล						
4. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ						
5. ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูล/ตอบคำถาม						
6. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำข้อมูล						
7. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คำนึงประโยชน์						
8. รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และนำไปปรับปรุงการทำงาน						
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี						
10. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก						
11. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ						
12. ประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ ของหน่วยงาน						
ความพึงพอใจโดยภาพรวม						

ส่วนที่ 3 การสำรวจความไม่พึงพอใจ

ท่านไม่พึงพอใจในเรื่องใดมากที่สุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ ระยะเวลา                      ระบุ.....
- ☐ ขั้นตอน                      ระบุ.....
- ☐ เจ้าหน้าที่ให้บริการ                      ระบุ.....
- ☐ อื่น ๆ                      ระบุ.....

#### ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ข้อเสนอแนะ / ข้อร้องเรียน เกี่ยวกับข้อมูลสถิติและการให้บริการ

---

---

---

---

- ขอขอบพระคุณในการให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม -

## การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ข้อมูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

### คำชี้แจง:

สำนักงานสถิติแห่งชาติ ดำเนินการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการข้อมูลและสารสนเทศสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ เป็นประจำทุกปี โดยผลการประเมินและข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจนี้จะถูกนำไปประมวลผลในภาพรวม และนำไปประกอบการปรับปรุงการให้บริการข้อมูลและสารสนเทศสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

จึงขอความร่วมมือจากทุกท่านที่ใช้บริการข้อมูลและสารสนเทศสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (ส่วนกลาง) และสำนักงานสถิติจังหวัด (ส่วนภูมิภาค) ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามดังกล่าวนี้ด้วย

แบบสอบถามแบ่งเป็น 6 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การใช้บริการข้อมูลและสารสนเทศสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ และ/หรือสำนักงานสถิติจังหวัด

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้ข้อมูลสถิติและเอกสารรายงานสถิติที่จัดทำโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ

ตอนที่ 4 การเข้าใช้บริการเว็บไซต์

ตอนที่ 5 การใช้บริการข้อมูลระดับย่อย (Microdata)

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจในภาพรวมและความคิดเห็นด้านอื่นๆ

### คำนิยาม:

บริการด้านสถิติ ครอบคลุม การให้บริการข้อมูลสถิติ ข้อมูลระดับย่อย เอกสารรายงานสถิติ คำปรึกษา/ข้อแนะนำด้านสถิติ

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ประเภทผู้ใช้ข้อมูล ☐ บุคลากรจากหน่วยงานภาครัฐ (กระทรวง/กรม/รัฐวิสาหกิจ/องค์การมหาชน) (C1.1)

☐ บุคลากรจากหน่วยงานเอกชน

☐ บุคลากรจากหน่วยงานระหว่างประเทศ/องค์กรต่างประเทศ

☐ นักเรียน/นักศึกษา/บุคลากรจากภาคการศึกษา

☐ สื่อมวลชน

☐ อื่นๆ ระบุ .....

C1.1 หากเป็นบุคลากรจากหน่วยงานภาครัฐ โปรดระบุชื่อหน่วยงานที่ท่านสังกัด.....

## ตอนที่ 2 การใช้บริการข้อมูลและสารสนเทศสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ และ/หรือสำนักงานสถิติจังหวัด

2.1 โปรดระบุช่องทางที่ท่านเคยเข้าใช้/รับบริการด้านสถิติจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- ☐ เว็บไซต์ ☐ อีเมล ☐ บันทึก/จดหมาย/โทรสาร ☐ โทรศัพท์  
☐ ติดต่อ ณ ที่ตั้งสำนักงาน ☐ สื่อโซเชียลมีเดีย ☐ โมบายแอปพลิเคชัน (THAI STAT/LOCAL THAI STAT)

2.2 ท่านใช้ข้อมูลสถิติและสารสนเทศสถิติในเรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> สถิติประชากรและการย้ายถิ่น                    | <input type="checkbox"/> สถิติด้านธุรกิจอุตสาหกรรม                 |
| <input type="checkbox"/> สถิติแรงงาน                                   | <input type="checkbox"/> สถิติพลังงาน                              |
| <input type="checkbox"/> สถิติการศึกษา                                 | <input type="checkbox"/> สถิติการค้า และราคา                       |
| <input type="checkbox"/> สถิติศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม                     | <input type="checkbox"/> สถิติการขนส่งและโลจิสติกส์                |
| <input type="checkbox"/> สถิติสุขภาพ และอนามัย                         | <input type="checkbox"/> สถิติการใช้เทคโนโลยีและการสื่อสาร         |
| <input type="checkbox"/> สถิติสวัสดิการสังคม                           | <input type="checkbox"/> สถิติการท่องเที่ยวและกีฬา                 |
| <input type="checkbox"/> สถิติหญิงและชาย                               | <input type="checkbox"/> สถิติการเงิน การธนาคาร และการประกันภัย    |
| <input type="checkbox"/> สถิติรายได้รายจ่าย และหนี้สินของครัวเรือน     | <input type="checkbox"/> สถิติการคลัง                              |
| <input type="checkbox"/> สถิติยุติธรรม ความมั่นคง การเมืองและการปกครอง | <input type="checkbox"/> สถิติการวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรม |
| <input type="checkbox"/> สถิติบัญชีประชาชาติ                           | <input type="checkbox"/> สถิติทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม       |
| <input type="checkbox"/> สถิติเกษตรและการประมง                         | <input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ).....                         |

2.3 ท่านใช้ข้อมูลสถิติและสารสนเทศสถิติเพื่อจุดประสงค์ใด (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- ☐ เพื่อนำไปใช้ประกอบการจัดทำ/ประเมิน นโยบายและแผนงานโครงการต่างๆ
- ☐ เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนการตลาด การลงทุน การทำธุรกิจ เชิงพาณิชย์
- ☐ เพื่อประกอบการศึกษาและการวิจัย เช่น รายงาน/วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์/ภาคินพนธ์
- ☐ เพื่อนำไปใช้ประกอบการทำงาน
- ☐ เพื่อนำไปใช้ในการเผยแพร่ผ่านสื่อสาธารณะ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ เป็นต้น
- ☐ อื่นๆ ระบุ.....

C2.4 และ C2.5 หากเป็นบุคลากรจากหน่วยงานภาครัฐ

2.4 ท่านนำข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติไปใช้ประโยชน์ในการจัดทำโครงการ/แผนงาน เพื่อตอบยุทธศาสตร์ในระดับใด (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ) (C2.4)

- ☐ ระดับประเทศ
- ☐ ระดับหน่วยงาน
- ☐ ระดับพื้นที่

2.5 โปรดระบุ แผนยุทธศาสตร์/แผนกิจกรรม/โครงการ/งานวิจัย ที่นำข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติไปใช้ประโยชน์ (ระบุไม่เกิน 3 รายการ) (C2.5)

\*C2.5.1 สามารถระบุรายละเอียดเพิ่มเติมในแต่ละแผนงาน

### ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้ข้อมูลสถิติและเอกสารรายงานสถิติที่จัดทำโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ

3.1 โปรดระบุคะแนนความพึงพอใจในการใช้ข้อมูลสถิติและเอกสารรายงานที่จัดทำโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ (ระดับคะแนนความพึงพอใจ 5 = พึงพอใจมากที่สุด, 4 = พึงพอใจมาก, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 2 = พึงพอใจน้อย และ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด)

\*เลือกประเมินเฉพาะโครงการที่เคยใช้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ข้อมูลตรงตามความต้องการ	ข้อมูลมีความทันสมัย/ทันเวลา
<b>3.1.1 ข้อมูล/เอกสารรายงานจากการสำมะโน</b>		
1. สำมะโนประชากรและเคหะ		
2. สำมะโนการเกษตร		
3. สำมะโนอุตสาหกรรม		
4. สำมะโนธุรกิจและอุตสาหกรรม		
5. ดัชนีชี้วัดการจัดการน้ำ (WMI)		
<b>3.1.2 ข้อมูล/เอกสารรายงานจากการสำรวจด้านสังคม</b>		
6. การทำงานของเด็กในประเทศไทย		
7. การใช้เวลาของประชากร		
8. การย้ายถิ่นของประชากร		
9. การอ่านของประชากร		
10. กิจกรรมทางกายของประชากร		
11. ข้อมูลพื้นฐานของครัวเรือน		
12. ความต้องการพัฒนาขีดความสามารถของประชากร		
13. ความพิการ		
14. ประชากรแฝงในประเทศไทย		
15. ประชากรสูงอายุในประเทศไทย		
16. พฤติกรรมการบริโภคอาหารของประชากร		
17. พฤติกรรมการสูบบุหรี่และการดื่มสุราของประชากร		
18. ภาวะการทำงานของประชากร		
19. ภาวะเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือน		
20. แรงงานนอกระบบ		
21. สถานการณ์เด็กและสตรีในประเทศไทย		
22. สภาวะทางสังคม และวัฒนธรรม และสุขภาพจิต		
23. อนามัยและสวัสดิการ		
<b>3.1.3 ข้อมูล/เอกสารรายงานจากการสำรวจด้านเศรษฐกิจ</b>		
24. การเคลื่อนย้ายสินค้า		
25. การประกอบการขนส่งด้วยรถโดยสารประจำทาง		
26. การประกอบกิจการโรงแรมและเกสต์เฮาส์		
27. การเปลี่ยนแปลงทางการเกษตร		

ประเด็นความพึงพอใจ	ข้อมูลตรงตามความต้องการ	ข้อมูลมีความทันสมัย/ทันเวลา
28. การมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน		
29. การมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในสถานประกอบการ		
30. ธุรกิจทางการค้าและธุรกิจทางการบริการ		
31. พฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวของชาวไทย		
32. ยอดขายรายไตรมาส		
33. โรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชน		
34. ศักยภาพพื้นฐานระบบโลจิสติกส์ภาคการค้า		
35. องค์การเอกชนที่ไม่แสวงหากำไร		
36. อุตสาหกรรมก่อสร้าง		
37. ประมวลข้อมูลพื้นที่ก่อสร้าง		
<b>3.1.4 เอกสารรายงานสถิติอื่นๆ</b>		
38. สถิติรายปีประเทศไทย (Statistical Yearbook; SYB)		
39. รายงานสถิติจังหวัด		
40. รายงานตัวชี้วัดสำคัญของประเทศไทย (ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม)		
41. รายงานการวิเคราะห์ด้านเศรษฐกิจ (เช่น การวิเคราะห์ครัวเรือนฐานราก การวิเคราะห์การกระจายรายได้)		
42. รายงานการวิเคราะห์ด้านสังคม (เช่น การวิเคราะห์มิติหญิงชาย การวิเคราะห์เด็กและเยาวชน)		
43. วารสารสถิติรายไตรมาส		
44. รายงานการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน (ในหลากหลายประเด็น)		
อื่นๆ ระบุ .....		

C3.1 กรณีระดับคะแนน “1 = พึงพอใจน้อยที่สุด” ในประเด็น “ข้อมูลตรงตามความต้องการ” และ “ข้อมูลมีความทันสมัย/ทันเวลา” โปรดให้รายละเอียดว่าควรปรับปรุงอะไรบ้าง

3.2 ท่านเคยติดต่อใช้บริการด้านสถิติกับบุคลากรของสำนักงานสถิติแห่งชาติโดยตรงหรือไม่ (ทั้งการมาติดต่อ ณ ที่ตั้งสำนักงานและการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์)

☐ เคย (C3.2)

☐ ไม่เคย (ข้ามไปทำข้อ 4.1)

C3.2 หากเคย ติดต่อใช้บริการด้านสถิติกับบุคลากรของสำนักงานสถิติแห่งชาติโดยตรง โปรดประเมินความพึงพอใจ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พึงพอใจมากที่สุด (5 คะแนน)	พึงพอใจมาก (4 คะแนน)	พึงพอใจปานกลาง (3 คะแนน)	พึงพอใจน้อย (2 คะแนน)	พึงพอใจน้อยที่สุด (1 คะแนน)
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และมีกิริยามารยาทที่เหมาะสม					
2. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้/ความสามารถในการให้บริการ และให้คำปรึกษาแนะนำ					
4. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการด้วยความรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ					

## ตอนที่ 4 การใช้บริการเว็บไซต์

4.1 ท่านเข้าใช้เว็บไซต์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (www.nso.go.th) บ่อยแค่ไหน

- ☐ ทุกวัน
 ☐ ทุกสัปดาห์
 ☐ ทุกเดือน  
☐ 2 - 3 เดือนครั้ง
 ☐ ไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับความต้องการ
 ☐ ไม่เคยเข้าใช้ (C4.1 ข้ามไปถามข้อ 4.6)

4.2 โดยเฉลี่ยท่านใช้เวลาในการเข้าใช้เว็บไซต์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ นานแค่ไหน

- ☐ น้อยกว่า 15 นาที
 ☐ ระหว่าง 15 - 30 นาที
 ☐ ระหว่าง 30 นาที - 1 ชั่วโมง
 ☐ มากกว่า 1 ชั่วโมง
 ☐ ไม่ทราบ

4.3 ท่านเริ่มเข้าใช้เว็บไซต์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ครั้งแรกเมื่อไหร่

- ☐ ยังไม่ถึง 1 ปี
 ☐ เมื่อ 1 - 2 ปีที่ผ่านมา
 ☐ เมื่อ 3 - 4 ปีที่ผ่านมา
 ☐ เกินกว่า 4 ปีที่ผ่านมา
 ☐ ไม่ทราบ

4.4 โปรดระบุความพึงพอใจในด้านต่างๆ เกี่ยวกับการเข้าใช้เว็บไซต์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พึงพอใจมากที่สุด (5 คะแนน)	พึงพอใจมาก (4 คะแนน)	พึงพอใจปานกลาง (3 คะแนน)	พึงพอใจน้อย (2 คะแนน)	พึงพอใจน้อยที่สุด (1 คะแนน)
1. มีข้อมูลและเนื้อหาเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้					
2. จัดหมวดหมู่และเรียงลำดับเนื้อหาได้อย่างต่อเนื่อง					
3. การจัดรูปแบบหน้าจอ ได้แก่ รูปภาพ ตัวอักษรและสี มีความเหมาะสม					
4. ความง่าย (user friendly) ต่อการใช้งานบนเว็บไซต์					
5. ความรวดเร็วในการแสดงผลและข้อมูลบนเว็บไซต์					
6. ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล					
7. ความรวดเร็วในการดาวน์โหลดข้อมูล					
8. ความรวดเร็วในการให้บริการและแก้ไขปัญหาของผู้ดูแลระบบ					
9. ความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้งานบนเว็บไซต์					

C4.4 หากตอบว่า พึงพอใจน้อยที่สุด โปรดระบุรายละเอียดสิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง



4.5 ท่านเคยรับทราบปฏิทินการเผยแพร่ข้อมูลและเอกสารรายงานสถิติ ที่มีเผยแพร่ในเว็บไซต์ หรือไม่

☐ ทราบ

☐ ไม่ทราบ (C4.5.3 ข้ามไปถามข้อ 4.6)

C4.5.1 ถ้าท่านทราบ ท่านคิดว่าเนื้อหาและรายละเอียดที่ปรากฏในปฏิทินการเผยแพร่ข้อมูล เพียงพอและตรงตามความต้องการหรือไม่

☐ ใช่

☐ ไม่ใช่

☐ ไม่ทราบ

C4.5.2 ถ้าท่านทราบ ขอคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ต่อเว็บไซต์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ

---

---

---

4.6 โปรดระบุเหตุผลที่ท่านไม่เคยเข้าใช้เว็บไซต์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

☐ เว็บไซต์ใช้ยาก/หาข้อมูลยาก

☐ ไม่มีข้อมูลหรือเนื้อหาที่ตรงตามความต้องการ

☐ ไม่มีความจำเป็นต้องใช้เว็บไซต์

☐ อื่นๆ (ระบุ) .....

4.7 ท่านเคยรับทราบการสื่อสารข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโซเชียลมีเดียของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ดังต่อไปนี้หรือไม่ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

☐ Facebook: nsoofthailand

☐ Line Official: nsoofthailand

☐ Instagram: nsoofthailand

☐ Twitter: NSOofThailand

☐ YouTube: Nso Of Thailand

4.8 ท่านเคยทราบหรือได้เคยเข้าใช้โมบายแอปพลิเคชัน THAI STAT หรือ LOCAL THAI STAT ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ หรือไม่

☐ เคย

☐ ไม่เคย

## ตอนที่ 5 การใช้งานข้อมูลระดับย่อย (Microdata)

คำชี้แจง: "ข้อมูลระดับย่อย (Microdata) หมายถึง ข้อมูลดิบทั้งหมดที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วน และความแม่นยำของข้อมูลเรียบร้อยแล้ว พร้อมทั้งจะนำไปใช้ในการประมวลผลเป็นสถิติต่อไป (จากประกาศสำนักงานสถิติแห่งชาติ เรื่อง นโยบายในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ พ.ศ.๒๕๖๒) "

5.1 ท่านมีความสนใจ/มีความต้องการใช้ข้อมูลระดับย่อย (Microdata) ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์เชิงลึกหรือไม่

☐ สนใจ/ต้องการ (C5.1.1)

☐ ไม่สนใจ/ไม่ต้องการ (C5.1.2)

C5.1.1 หากสนใจ/ต้องการ โปรดระบุชุดข้อมูลระดับย่อยที่ท่านสนใจ/ต้องการใช้ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

1. ข้อมูลระดับย่อยจากการสำมะโน	
<input type="checkbox"/>	1.สำมะโนประชากรและเคหะ
<input type="checkbox"/>	2.สำมะโนการเกษตร
<input type="checkbox"/>	3.สำมะโนอุตสาหกรรม
<input type="checkbox"/>	4.สำมะโนธุรกิจและอุตสาหกรรม
<input type="checkbox"/>	5.ดัชนีชี้วัดการจัดการน้ำ (WMI)
2. ข้อมูลระดับย่อยจากการสำรวจด้านสังคม	
<input type="checkbox"/>	6. การทำงานของเด็กในประเทศไทย
<input type="checkbox"/>	7. การใช้เวลาของประชากร
<input type="checkbox"/>	8. การย้ายถิ่นของประชากร
<input type="checkbox"/>	9. การอ่านของประชากร
<input type="checkbox"/>	10. กิจกรรมทางกายของประชากร
<input type="checkbox"/>	11. ข้อมูลพื้นฐานของครัวเรือน
<input type="checkbox"/>	12. ความต้องการพัฒนาขีดความสามารถของประชากร
<input type="checkbox"/>	13. ความพิการ
<input type="checkbox"/>	14. ประชากรแฝงในประเทศไทย
<input type="checkbox"/>	15. ประชากรสูงอายุในประเทศไทย
<input type="checkbox"/>	16. พฤติกรรมการบริโภคอาหารของประชากร
<input type="checkbox"/>	17. พฤติกรรมการสูบบุหรี่และการดื่มสุราของประชากร
<input type="checkbox"/>	18. ภาวะการทำงานของประชากร
<input type="checkbox"/>	19. ภาวะเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือน
<input type="checkbox"/>	20. แรงงานนอกระบบ
<input type="checkbox"/>	21. สถานการณ์เด็กและสตรีในประเทศไทย
<input type="checkbox"/>	22. สภาวะทางสังคม และวัฒนธรรม และสุขภาพจิต
<input type="checkbox"/>	23. อนามัยและสวัสดิการ

3. ข้อมูลระดับย่อยจากการสำรวจด้านเศรษฐกิจ	
<input type="checkbox"/>	24. การเคลื่อนย้ายสินค้า
<input type="checkbox"/>	25. การประกอบการขนส่งด้วยรถโดยสารประจำทาง
<input type="checkbox"/>	26. การประกอบกิจการโรงแรมและเกสต์เฮาส์
<input type="checkbox"/>	27. การเปลี่ยนแปลงทางการเกษตร
<input type="checkbox"/>	28. การมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน
<input type="checkbox"/>	29. การมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในสถานประกอบการ
<input type="checkbox"/>	30. ธุรกิจทางการค้าและธุรกิจทางการบริการ
<input type="checkbox"/>	31. พฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวของชาวไทย
<input type="checkbox"/>	32. ยอดขายรายไตรมาส
<input type="checkbox"/>	33. โรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชน
<input type="checkbox"/>	34. ศักยภาพพื้นฐานระบบโลจิสติกส์ภาคการค้า
<input type="checkbox"/>	35. องค์การเอกชนที่ไม่แสวงหากำไร
<input type="checkbox"/>	36. อุตสาหกรรมก่อสร้าง

C5.1.2 หากไม่สนใจ/ไม่ต้องการ โปรดระบุเหตุผล หากไม่สนใจ/ไม่ต้องการ ใช้ข้อมูลระดับย่อย (Microdata)

- ☐ ไม่มีความรู้ / ขาดทักษะและความเชี่ยวชาญในการวิเคราะห์ข้อมูล
- ☐ คิดว่าให้สำนักงานสถิติแห่งชาติประมวลข้อมูลให้จะง่ายและสะดวกกว่า
- ☐ อื่นๆ (ระบุ) .....

5.2 ท่านเคยเข้าใช้ระบบบริการข้อมูลระดับย่อย (Microdata Service) เพื่อเข้าสู่ชุดข้อมูลระดับย่อยที่มีเผยแพร่หรือร้องขอใช้บริการผ่านระบบนี้ หรือไม่

- ☐ เคย
- ☐ ไม่เคย

5.3 โปรดระบุข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการและการเผยแพร่ข้อมูลระดับย่อย (Microdata)

---



---



---

5.4 หากสำนักงานสถิติแห่งชาติมีการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการใช้ข้อมูลระดับย่อย ท่านสนใจเข้าอบรมหรือไม่

- ☐ สนใจ (C5.4.1)
- ☐ ไม่สนใจ

C5.4.1 หากสนใจ โปรดกรอกข้อมูลการติดต่อ เพื่อที่สำนักงานสถิติแห่งชาติจะได้แจ้งข่าวสารการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการให้ทราบ

- ☐ อีเมล.....
- ☐ เบอร์โทร.....

## ตอนที่ 6 ความพึงพอใจในภาพรวมและความคิดเห็นด้านอื่นๆ

5.6 โปรดระบุระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการดำเนินงานของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ในฐานะหน่วยงานกลางด้านสถิติของประเทศ

☐ พึงพอใจมากที่สุด ☐ พึงพอใจมาก ☐ พึงพอใจปานกลาง ☐ พึงพอใจน้อย ☐ พึงพอใจน้อยที่สุด

5.7 ท่านมีความเชื่อมั่นในข้อมูลสถิติที่ผลิตโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติในระดับใด

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

5.8 ท่านคิดว่าจะมีแนวโน้มกลับมาใช้บริการข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติหรือไม่

☐ กลับมาใช้แน่นอน ☐ ไม่แน่ใจ ☐ ไม่กลับมาใช้

5.9 ท่านจะแนะนำหน่วยงานอื่น ๆ หรือบุคคลอื่น ใช้ข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ หรือไม่

☐ แนะนำ ☐ ไม่แน่ใจ/ไม่ทราบ ☐ ไม่แนะนำ

5.10 ท่านมีความประสงค์ที่จะรับเอกสารรายงานสถิติที่จัดทำโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ เป็นประจำหรือไม่

☐ ต้องการ (C5.10.1 และ C5.10.2) ☐ ไม่ต้องการ (ข้ามไปข้อ 5.11)

C5.10.1 หากต้องการ ท่านต้องการรับเอกสารรายงานสถิติในรูปแบบใด

☐ เล่มเอกสาร ☐ ไฟล์เอกสาร ☐ ทั้งเล่มเอกสารและไฟล์เอกสาร

C5.10.2 (ใช้เงื่อนไขเดียวกับ C5.4.1) โปรดระบุอีเมลและเบอร์โทร เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานสถิติแห่งชาติติดต่อกลับ

☐ อีเมล.....

☐ เบอร์โทร.....

5.11 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

---

---

สำนักงานสถิติแห่งชาติ ขอขอบคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

โทร. 0 214-17500-03 Email: [services@nso.go.th](mailto:services@nso.go.th)

**ภาคผนวก 3**  
**เอกสารอ้างอิง**

## เอกสารอ้างอิง

1. พระราชบัญญัติสิทธิ พ.ศ. 2550



[www.nso.go.th/sites/2014/DocLib6/พระราชบัญญัติสิทธิ/law\\_2550.pdf](http://www.nso.go.th/sites/2014/DocLib6/พระราชบัญญัติสิทธิ/law_2550.pdf)

2. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540



<http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER3/DRAWER088/GENERAL/DATA0001/00001506.PDF>

3. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562



[www.nso.go.th/sites/2014/DocLib6/พระราชบัญญัติสิทธิ/2562\\_Protection\\_of\\_personal\\_information.pdf](http://www.nso.go.th/sites/2014/DocLib6/พระราชบัญญัติสิทธิ/2562_Protection_of_personal_information.pdf)

4.ประกาศสำนักงานสถิติแห่งชาติ เรื่อง การให้บริการข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (ฉบับที่ 2)

พ.ศ.2556



<http://www.nso.go.th/sites/2014/Documents/servicestat.pdf>

5. ประกาศสำนักงานสถิติแห่งชาติ เรื่อง นโยบายในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้าน

สารสนเทศ พ.ศ. 2562



<http://www.nso.go.th/sites/2014/Lists/LastestNEWS/Attachments/28/210764.pdf>

6. ประกาศสำนักงานสถิติแห่งชาติ เรื่อง นโยบายและแนวปฏิบัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ พ.ศ. 2560



<http://www.nso.go.th/sites/2014/Documents/webpolicy60.pdf>

7. นโยบายเว็บไซต์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ



<http://www.nso.go.th/sites/2014/Documents/webpolicy01.pdf>



ภาคผนวก 4  
แบบฟอร์มที่ใช้

## ตัวอย่างการทำหนังสือขอใช้ข้อมูลระดับย่อย

- ผู้ขอรับบริการข้อมูลสถิติระดับย่อย ทำหนังสือแจ้งความประสงค์ขอใช้ข้อมูลต่อ ผู้อำนวยการสำนักงานสถิติแห่งชาติ
- เอกสารประกอบการพิจารณาการให้บริการข้อมูล ประกอบด้วย แผนงาน/โครงการ/งานวิจัย/ผลงานที่เคยนำข้อมูลจากสำนักงานสถิติแห่งชาติไปใช้(ถ้ามี)
- สำหรับ นิสิต นักศึกษา ให้แนบหนังสือรับรองโครงการจากสถาบันการศึกษามาด้วย ทั้งนี้ ผู้ใช้ข้อมูลจะต้องทำสัญญา/ข้อตกลงการใช้ข้อมูลกับสำนักงานสถิติแห่งชาติเพื่อให้เป็นไปตามเงื่อนไขการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์

## ตัวอย่างการทำหนังสือของนักเรียนนักศึกษา

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ข้อมูลระดับย่อย

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานสถิติแห่งชาติ

ในส่วนเนื้อหา ขอให้ท่านระบุรายละเอียดให้ครบถ้วนว่า

**“ขอความอนุเคราะห์ข้อมูลระดับย่อย**  
**โครงการสำรวจ.....”** ให้แก่.....  
ตำแหน่ง (เช่น นักศึกษาปริญญาตรี สาขา  
คณะ มหาวิทยาลัย) เพื่อใช้ประกอบการ  
ศึกษาวิจัย เรื่อง “.....”

ในส่วนท้ายของการลงนาม ต้องเป็น  
“คนบตี หัวหมากคณะ หรือหัวหมากภาควิชา”

ในส่วนท้าย ขอให้ระบุข้อมูลการติดต่อ  
ของท่าน.....ให้ชัดเจน (เช่น เบอร์โทร อีเมล)

- เมื่อท่านทำหนังสือแล้วส่งมาที่ กลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูลสถิติ กองสถิติพยากรณ์ สำนักงานสถิติแห่งชาติ  
ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น 2 ถนนแจ้งวัฒนะ เขตหลักสี่ กทม. 10210  
หรือ E-mail: [services@nso.go.th](mailto:services@nso.go.th)



[WWW.NSO.GO.TH](http://WWW.NSO.GO.TH)