

คู่มือการให้บริการข้อมูล

สำนักงานสถิติจังหวัดขอนแก่น

สำนักงานสถิติแห่งชาติ

กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

คำนำ

สำนักงานสถิติจังหวัดขอนแก่น ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการข้อมูลสถิติเพื่อใช้เป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่นำไปใช้ในการให้บริการตามขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการข้อมูลสถิติในภารกิจที่เกี่ยวข้อง ซึ่งคาดหวังว่าเมื่อดำเนินการตามคู่มือการให้บริการแล้ว จะทำให้เกิดผลดีต่อประสิทธิภาพการให้บริการ สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้ ซึ่งจะทำให้เกิดการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ อันเป็นการส่งเสริมคุณค่า และสามารถยกระดับคุณภาพการให้บริการสู่มาตรฐานสากลได้เป็นอย่างดี

ในคู่มือเล่มนี้ ได้แสดงขั้นตอนในการให้บริการข้อมูลสถิติ รวมถึงรายละเอียด และข้อกำหนดในการปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานและสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน ผู้เกี่ยวข้อง ผู้ที่สนใจ ตลอดจนผู้มาใช้บริการ ได้มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการให้บริการข้อมูลสถิติอย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินการในการให้บริการข้อมูลสถิติ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานให้บริการข้อมูลสถิติเล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่ และผู้ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้ให้บริการข้อมูล และขอขอบคุณผู้เกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

สารบัญ

หน้า ๑

คำนำ

สารบัญ

ส่วนที่ 1 บทนำ

- ความเป็นมา 1
- วัตถุประสงค์ 1
- ขอบเขตของกระบวนการ 1
- ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ 2
- คำนิยาม 2
- หน้าที่ความรับผิดชอบ 2

ส่วนที่ 2 กระบวนการให้บริการข้อมูล

- ขั้นตอนการปฏิบัติงาน 3
- ระดับความยุ่งยากของข้อมูล 3
- ช่องทางการให้บริการข้อมูล 3

ส่วนที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา

กระบวนการให้บริการข้อมูลเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการสร้างคุณค่า ที่สำนักงานสถิติแห่งชาติได้กำหนดขึ้นเพื่อให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์และเป้าประสงค์ รวมถึงการบรรลุถึงเป้าหมายของ วิสัยทัศน์สำนักงานสถิติแห่งชาติที่กล่าวไว้ว่า “เป็นองค์กรหลักของชาติในการบริหารจัดการระบบสถิติเพื่อการพัฒนาประเทศ” ประกอบกับนโยบายของผู้บริหารที่ให้ความสำคัญกับการให้บริการข้อมูลสถิติ และได้มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการและนักวิชาการซึ่งมีความเห็นว่า สำนักงานสถิติแห่งชาติโดยสำนักงานสถิติจังหวัดควรให้ความสำคัญกับการให้บริการข้อมูล ให้แก่กลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ เช่น นักบริหาร นักวิชาการ ประชาชน และสื่อมวลชนทั่วไป ที่มีความต้องการ มีพื้นฐานความเข้าใจและเข้าถึงสถิติในระดับที่แตกต่างกัน ดังนั้นเพื่อให้การบริการข้อมูล เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นมาตรฐานเดียวกัน ผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าใจและปฏิบัติงานแทนกันได้ จึงเห็นความสำคัญในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานการให้บริการข้อมูลขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นคู่มือสำหรับผู้ให้บริการที่จะใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน ที่มีรูปแบบชัดเจน มีระบบและเป็นมาตรฐานเพียงพอ
2. เพื่อใช้ในการติดตาม ประเมินผล แต่ละขั้นตอนการปฏิบัติงาน และนำผลมาปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการข้อมูลสถิติ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

ขอบเขตของกระบวนการ

ตามภารกิจหลักของสำนักงานสถิติแห่งชาติโดยสำนักงานสถิติจังหวัดที่กำหนดไว้เป็นหน่วยงานบริการข้อมูล ซึ่งข้อมูลที่ให้บริการมี 2 ประเภท คือ ข้อมูลสถิติที่เก็บรวบรวมมาจากหน่วยงานอื่น ๆ และสำนักงานสถิติจังหวัดได้นำมาประมวลไว้ให้บริการ ในฐานะที่เป็นศูนย์กลางของข้อมูล โดยได้จำแนกไว้เป็น หมวดหมู่ตามสาขาสถิติ เพื่อง่ายต่อการให้บริการข้อมูลสถิติ โดยมีกลุ่มวิชาการสถิติและวางแผนเป็นผู้รับผิดชอบการบริการและเผยแพร่ข้อมูลสถิติข้างต้น

กระบวนการให้บริการข้อมูล เป็นการอธิบายถึงรายละเอียดของการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน ระยะเวลาที่ผู้รับบริการจะได้รับบริการ จำแนกตามระดับความยุ่งยากของข้อมูลที่ให้บริการ และช่องทางการให้บริการ ซึ่งถือเป็นคู่มือปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ที่จะทำให้การบริการเป็นไปตามเป้าหมาย นั่นคือความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

กระบวนการ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดผลของกระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ
การให้บริการข้อมูลสถิติ	1. การให้บริการที่มีมาตรฐานสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ 2. ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกและทันเวลา		กลุ่มวิชาการสถิติ วางแผน

ค่านิยม

การบริการ	การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น ถ้าการบริการดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและชื่นชมองค์กร เกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดี
ผู้ให้บริการ	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการ
ผู้รับบริการ	หน่วยงานตามพระราชบัญญัติสถิติ พ.ศ.2550 มาตรา 4 ซึ่งได้แก่ ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานอื่นของรัฐ รวมทั้งองค์กรเอกชน และบุคคลทั่วไปทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ที่ประสงค์ขอรับบริการข้อมูลจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ
สำมะโน	การเก็บรวบรวมข้อมูล จากทุกหน่วยเกี่ยวกับเรื่อง นั้น ๆ เช่น ประชากรและเคหะ การเกษตร อุตสาหกรรม ธุรกิจ และการอื่น ๆ เพื่อใช้ประโยชน์ในทางสถิติ
การสำรวจ	การเก็บรวบรวมข้อมูล บางหน่วยที่ถูกเลือกเป็นตัวอย่างเกี่ยวกับเรื่องนั้นๆ เช่น ประชากรและเคหะ การเกษตร อุตสาหกรรม ธุรกิจ และการอื่น เพื่อใช้ประโยชน์ในทางสถิติ
เอกสารรายงานสถิติ	เอกสารรายงานที่ ผลิตโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการข้อมูล มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

1. รวบรวมคำขอจากผู้รับบริการ (ทั้งทางโทรศัพท์ จดหมาย โทรสาร e-mail หรือที่มาขอรับบริการด้วยตนเอง)
2. ให้คำปรึกษาแนะนำในการจัดหา เผยแพร่ และให้บริการข้อมูลและสถิติในระดับพื้นที่

ส่วนที่ 2

กระบวนการให้บริการข้อมูล

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การให้บริการข้อมูลสถิติ ประกอบด้วยการให้บริการหลัก 3 ประเภท ซึ่งการบริการหลักแต่ละประเภท ประกอบด้วย กระบวนการย่อย คือ 1. การให้บริการข้อมูล ประกอบด้วย กระบวนการให้บริการตามช่องทางต่างๆ บริการสืบค้นข้อมูลสถิติ การขอรับรายงาน 2. การให้บริการ ข้อมูลวิชาการสถิติ 3. การให้บริการด้านอื่น ๆ ซึ่งในแต่ละกระบวนการสามารถให้บริการได้หลายช่องทาง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ขอรับบริการ และมุ่งสู่เป้าหมายคือ “ความพึงพอใจของผู้รับบริการ “ ซึ่งถือเป็นหัวใจหลักที่สำคัญที่สุดของการให้บริการข้อมูลสถิติ

ระดับความยุ่งยากของข้อมูล

ข้อมูลที่ไม่ยุ่งยาก ได้แก่ ข้อมูลที่สามารถดำเนินการจัดเตรียมได้ทันที ไม่สลับซับซ้อนและมีปริมาณข้อมูลไม่มาก โดยเจ้าหน้าที่ทุกระดับสามารถปฏิบัติได้

ข้อมูลที่มีความยุ่งยาก ได้แก่ ข้อมูลที่ไม่สามารถดำเนินการจัดเตรียมได้ทันที ข้อมูลมีความสลับซับซ้อน ต้องอาศัยเวลาในการศึกษา ค้นหา และตรวจสอบข้อมูลตามคำขอ โดยอาศัยเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้

ข้อมูลที่มีความยุ่งยากมาก ได้แก่ ข้อมูลไม่สามารถดำเนินการจัดเตรียมได้ทันที ข้อมูลมีความสลับซับซ้อน ยุ่งยาก หรืออยู่ในรูปแบบสอบถาม มีปริมาณข้อมูล ที่ต้องตอบลงในแบบสอบถามค่อนข้างมาก ต้องอาศัยเวลาในการศึกษา ค้นหา และตรวจสอบข้อมูลตามคำขอ โดยอาศัยเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์และมีความรู้

ข้อมูลที่มีความยุ่งยากพิเศษ ได้แก่ ข้อมูลที่ไม่สามารถดำเนินการจัดเตรียมได้ทันที ข้อมูลมีความสลับซับซ้อน ยุ่งยากอย่างมาก หรืออยู่ในรูปแบบสอบถาม มีปริมาณข้อมูลที่ต้องตอบลงในแบบสอบถามมากเป็นพิเศษ ต้องอาศัยเวลาในการศึกษา ค้นหาและตรวจสอบข้อมูลตามคำขอ โดยอาศัยเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์และมีความรู้

ช่องทางการให้บริการข้อมูล

ในการให้บริการข้อมูล สามารถติดต่อขอใช้บริการได้หลายช่องทาง ดังนี้

1. ผู้ขอรับบริการติดต่อด้วยตัวเองที่ สำนักงานสถิติจังหวัดขอนแก่น ศาลากลางจังหวัดขอนแก่น ชั้น 5 ถนนศูนย์ราชการ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
2. ผู้ขอรับบริการติดต่อทาง e-mail: khkaen@nso.go.th
3. ผู้ขอรับบริการติดต่อทาง หนังสือราชการ สามารถจัดส่งมาที่ สำนักงานสถิติจังหวัดขอนแก่น ศาลากลางจังหวัดขอนแก่น ชั้น 5 ถนนศูนย์ราชการ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 40000
4. ผู้ขอรับบริการติดต่อทางโทรศัพท์ หมายเลข 0 4324 6639
5. ผู้ขอรับบริการติดต่อทาง ทางโทรสาร หมายเลข 0 4324 6183
6. สืบค้นข้อมูลผ่านทาง website ของสำนักงานสถิติจังหวัดขอนแก่น ที่ <http://khonkaen.nso.go.th>