



สำนักงานสถิติแห่งชาติ

คู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการข้อมูล
สำนักงานสถิติจังหวัดปัตตานี



สำนักงานสถิติจังหวัดปัตตานี
Pattani Provincial Statistical Office
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
Ministry of Digital Economy and Society

คำนำ

คู่มือแนวทางการปฏิบัติของบุคลากรในการให้บริการของสำนักงานสถิติจังหวัดปัตตานีฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่นำไปใช้ในการให้บริการตามขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการข้อมูลสถิติในภารกิจที่เกี่ยวข้อง ซึ่งคาดหวังว่าเมื่อดำเนินการตามคู่มือการให้บริการแล้วจะทำให้เกิดผลดีต่อประสิทธิภาพการให้บริการสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้ ซึ่งจะทำให้เกิดการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ อันเป็นการส่งเสริมคุณค่า และสามารถยกระดับคุณภาพการให้บริการ มาตรฐานสากลได้เป็นอย่างดี

ในคู่มือเล่มนี้ ได้แสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการข้อมูลสถิติ รวมถึงรายละเอียดและข้อกำหนดในการปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานและสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ผู้ปฏิบัติงานผู้เกี่ยวข้อง ผู้ที่สนใจ ตลอดจนผู้มาใช้บริการ ได้มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการให้บริการข้อมูลสถิติอย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินการในการให้บริการข้อมูลสถิติเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

สำนักงานสถิติจังหวัดปัตตานี หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานให้บริการข้อมูลสถิติเล่มนี้จะเป็นประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่และผู้ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้ใช้บริการข้อมูล

สำนักงานสถิติจังหวัดปัตตานี
กลุ่มวิชาการสถิติและวางแผน

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
คำนำ	1
สารบัญ	2
บทนำ	3
ความเป็นมา	3
วัตถุประสงค์	3
ขอบเขตของกระบวนการ	3
ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ	4
คำนิยาม	4
หน้าที่ความรับผิดชอบ	5
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	6
ช่องทางการให้บริการข้อมูลสถิติ	6
ระดับความยุ่งยากของข้อมูล	7
กระบวนการให้บริการข้อมูล	7
แนวทางการปฏิบัติงาน	11

บทนำ

กระบวนการให้บริการข้อมูล เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการสร้างคุณค่าที่สำนักงานสถิติจังหวัดปัตตานี ได้กำหนดขึ้นและเป็นไปตามยุทธศาสตร์และพันธกิจรวมถึงการบรรลุถึงเป้าหมายของวิสัยทัศน์สำนักงานสถิติ แห่งชาติที่กล่าวไว้ว่า “เป็นองค์กรหลักของชาติในการบริหารจัดการระบบสถิติเพื่อการพัฒนาประเทศ” ประกอบกับนโยบายของผู้บริหารที่ให้ความสำคัญกับการให้บริการข้อมูลสถิติและได้มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการและนักวิชาการ ซึ่งมีความเห็นว่า สำนักงานสถิติจังหวัดปัตตานีควรให้ความสำคัญกับการให้บริการข้อมูล ให้แก่กลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ เช่น นักบริหาร นักวิชาการ ประชาชน และสื่อมวลชนทั่วไป ที่มีความต้องการ พื้นฐานความเข้าใจและเข้าถึงสถิติในระดับ ที่แตกต่างกัน

ดังนั้นเพื่อให้การบริการข้อมูล เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานเดียวกัน ผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง สามารถเข้าใจและปฏิบัติงานแทนกันได้ จึงมีความสำคัญในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานการ ให้บริการข้อมูล

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นคู่มือสำหรับผู้ให้บริการที่จะใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติ งานที่มีรูปแบบชัดเจน มีระบบและเป็นมาตรฐานเพียงพอ

๒. เพื่อใช้ในการติดตาม ประเมินผล แต่ละขั้นตอนการปฏิบัติงานและนำผลมาปรับปรุงและพัฒนา การให้บริการข้อมูลสถิติเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

ขอบเขตของกระบวนการ

หน้าที่ของสำนักงานสถิติจังหวัด ที่กำหนดไว้เป็นหน่วยงานบริการข้อมูล ซึ่งข้อมูลที่ให้บริการ มี ๒ ประเภทคือ ข้อมูลสถิติ รวมทั้งข้อมูลดิบที่ได้จากโครงการสำมะโน/สำรวจต่าง ๆ ของสำนักงานสถิติ แห่งชาติ และข้อมูลสถิติที่เก็บรวบรวมมาจากหน่วยงานอื่น ๆ และสำนักงานสถิติแห่งชาติได้นำมาประมวลไว้ ให้บริการ ในฐานะที่เป็นศูนย์กลางของข้อมูล โดยได้จำแนกไว้เป็นหมวดหมู่ตามสาขาสถิติ เพื่อง่ายต่อการ ให้บริการ ข้อมูลสถิติ กลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูลสถิติ สำนักงานสถิติจังหวัด กลุ่มวิชาการสถิติและวางแผน เป็นผู้รับผิดชอบการบริการและเผยแพร่ข้อมูลสถิติข้างต้น

กระบวนการให้บริการข้อมูล เป็นการอธิบายถึงรายละเอียดของการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน ระยะเวลา ที่ผู้รับบริการจะได้รับบริการ จำแนกตามระดับความยุ่งยากของข้อมูลที่ให้บริการ และช่องทางการ ให้บริการ ซึ่งถือเป็นคู่มือปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่จะทำให้การบริการเป็นไปตามเป้าหมาย คือ ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ

ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

กระบวนการ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดผลของกระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ
กระบวนการให้บริการข้อมูลสถิติ	<p>๑. การให้บริการที่มีมาตรฐาน สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ</p> <p>๒. ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ อย่างสะดวกและทันเวลา</p>	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	กลุ่มวิชาการสถิติและวางแผน

คำนิยาม

การบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น ถ้าการบริการดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและชื่นชมองค์กร เกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร และภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการ

ผู้รับบริการ หมายถึง หน่วยงานตามพระราชบัญญัติสถิติ พ.ศ. ๒๕๕๐ มาตรา ๔ ซึ่งได้แก่ ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรการมหาชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานอื่นของรัฐ รวมทั้งองค์กรเอกชน และบุคคลทั่วไปทั้งภายในประเทศและต่างประเทศที่ประสงค์ขอรับบริการข้อมูลจากสำนักงานสถิติจังหวัดปัตตานี

ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ หมายถึง ข้อกำหนดหรือขั้นตอนในการทำงาน กระบวนการทำงานให้บริการ ซึ่งมีระยะเวลาที่จำเป็นในการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ซึ่งในแต่ละงานที่ให้บริการจะกำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานแตกต่างกัน

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

การสำรวจ หมายถึง การเก็บรวบรวมข้อมูล บางหน่วยที่ถูกเลือกเป็นตัวอย่างเกี่ยวกับเรื่องนั้นๆ เช่น ประชากรและเคหะ การเกษตร อุตสาหกรรม ธุรกิจ และการอื่น เพื่อใช้ประโยชน์ในทางสถิติ

เอกสารรายงานสถิติ/ซีดีรอม หมายถึง เอกสารรายงาน/ซีดีรอมเชิงสถิติ ที่ผลิตโดยสำนักงานสถิติจังหวัดปัตตานีและสำนักงานสถิติแห่งชาติ

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

หน้าที่ความรับผิดชอบ

ตำแหน่ง	ความรับผิดชอบ
สถิติจังหวัดปัตตานี	<ul style="list-style-type: none"> - พิจารณานุมัติการใช้ข้อมูลระดับย่อย - ลงนามอนุมัติการใช้ข้อมูลระดับย่อย
ผู้อำนวยการกลุ่มวิชาการสถิติและวางแผน	<ul style="list-style-type: none"> - นำเสนอเรื่อง เพื่อขออนุมัติการใช้ข้อมูลระดับย่อย - พิจารณาสั่งการให้หัวหน้ากลุ่มดำเนินการ กรณีผู้รับบริการ ทางจดหมาย/โทรสาร - พิจารณารายการข้อมูล และลงนามหนังสือนำส่งข้อมูล
นักวิชาการสถิติ	<ul style="list-style-type: none"> - พิจารณาสั่งการให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบดำเนินการตามคำขอของผู้รับบริการ - พิจารณารายการข้อมูล เพื่อเสนอผู้อำนวยการกลุ่มวิชาการสถิติและวางแผน
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> - รวบรวมคำขอจากผู้รับบริการ (ทั้งทางโทรศัพท์ จดหมาย โทรสาร e-mail หรือที่มาขอรับบริการด้วยตนเอง) - จัดหาข้อมูล แนะนำการใช้ข้อมูล - คัดลอกหรือสำเนาเอกสาร และประสานงานกับฝ่ายสารบรรณ เพื่อนำส่งเอกสาร/รายงาน/ซีดีรอม - พิมพ์หนังสือนำส่งข้อมูล (กรณีขอรับบริการทางจดหมาย โทรสาร หรือ e-mail)
เจ้าหน้าที่เผยแพร่เอกสารรายงาน	<ul style="list-style-type: none"> - พิจารณารายการข้อมูล และจัดเตรียมเอกสาร/รายงาน/ซีดีรอม และประสานงานกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการข้อมูล
ฝ่ายธุรการ	<ul style="list-style-type: none"> - นำส่งเอกสาร/รายงาน/ซีดีรอม

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

กระบวนการให้บริการข้อมูลสถิติ ประกอบด้วย การให้บริการหลัก ๓ ประเภท ซึ่งการบริการหลักแต่ละประเภท ประกอบด้วยกระบวนการย่อย ดังนี้

๑. การให้บริการข้อมูล ประกอบด้วย กระบวนการให้บริการตามช่องทางต่างๆ บริการสืบค้นข้อมูลสถิติ การขอรับเอกสารรายงาน / ซีดีรอมเชิงสถิติ บริการประมวลผลข้อมูลตามความต้องการระบบคลังข้อมูลสถิติ (Data Warehouse) บริการข้อมูลสารสนเทศสถิติ (GIS) บริการข้อมูลสถิติและเผยแพร่ข้อมูล แบบ Web services และบริการข้อมูลระดับย่อย (Microdata)

๒. การให้บริการข้อมูลวิชาการสถิติ

๓. การให้บริการด้านอื่น ๆ ซึ่งในแต่ละกระบวนการสามารถให้บริการได้หลายช่องทาง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ขอรับบริการ และมุ่งสู่เป้าหมายคือ “ความพึงพอใจของผู้รับบริการ” ซึ่งถือเป็นหัวใจหลักที่สำคัญที่สุดของการให้บริการข้อมูลสถิติ

ช่องทางการให้บริการข้อมูลสถิติ

ช่องทางการให้บริการข้อมูลสถิติ สามารถติดต่อขอใช้บริการได้หลายช่องทาง ดังนี้

๑. ผู้ขอรับบริการติดต่อด้วยตัวเองที่ กลุ่มวิชาการสถิติและวางแผน สำนักงานสถิติจังหวัดปัตตานี ศาลากลางจังหวัดปัตตานี ชั้น ๒ ถนนเดชา ตำบลสะบารัง อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี

๒. ผู้ขอรับบริการติดต่อทาง e-mail : pattani@nso.go.th, pattani๙๔.nso@gmail.com

๓. ผู้ขอรับบริการติดต่อทาง จดหมาย/โทรสาร

ทางโทรสาร หมายเลข ๐๒-๑๔๓๘๑๓๐

ทางจดหมาย สามารถจัดส่งมาที่ สำนักงานสถิติจังหวัดปัตตานี ศาลากลางจังหวัดปัตตานี ชั้น ๒ ถนนเดชา ตำบลสะบารัง อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี ๙๔๐๐๐

๔. ผู้ขอรับบริการติดต่อทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๗๓๓๓ ๑๐๘๔, ๐ ๗๓๓๔ ๙๔๔๓

๕. สืบค้นข้อมูลผ่านทาง website ของสำนักงานสถิติจังหวัดปัตตานี ที่ <http://pattani.nso.go.th>

ในการให้บริการจำหน่ายข้อมูลระดับย่อยหรือเอกสารรายงานสถิติ/ซีดีรอม สามารถติดต่อขอใช้บริการได้หลายช่องทาง ดังนี้

๑. ผู้ขอรับบริการติดต่อด้วยตัวเองที่ กลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูล สำนักงานสถิติแห่งชาติ

อาคารศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ อาคารรัฐประศาสนภักดี (ฝั่งทิศใต้) ชั้น ๒

๒. ผู้ขอรับบริการติดต่อ ทาง e-mail : services@nso.go.th

๓. ผู้ขอรับบริการติดต่อทาง จดหมาย/โทรสาร หมายเลข ๐๒-๑๔๓๘๑๓๐

กรณีที่ไม่มาติดต่อด้วยตนเองที่สำนักงาน สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๒-๑๔๑๗๕๐๐-๐๓

ทางจดหมาย สามารถส่งจ่ายในนามของสำนักงานสถิติแห่งชาติ กลุ่มบริการและเผยแพร่ข้อมูล สำนักงานสถิติแห่งชาติ อาคารศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ อาคารรัฐประศาสนภักดี ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๑๐

จากกระบวนการให้บริการในแต่ละกระบวนการยังสามารถแยกออกเป็นกระบวนการตามระดับความยากง่ายของข้อมูลและระยะเวลาของการให้บริการข้อมูล โดยสามารถแบ่งออกเป็น กระบวนการที่แล้วเสร็จใน ๑ วัน กระบวนการที่ดำเนินการ ๒-๑๕ วัน และกระบวนการที่ดำเนินการมากกว่า ๑๕ วัน

ระดับความยุ่งยากของข้อมูล

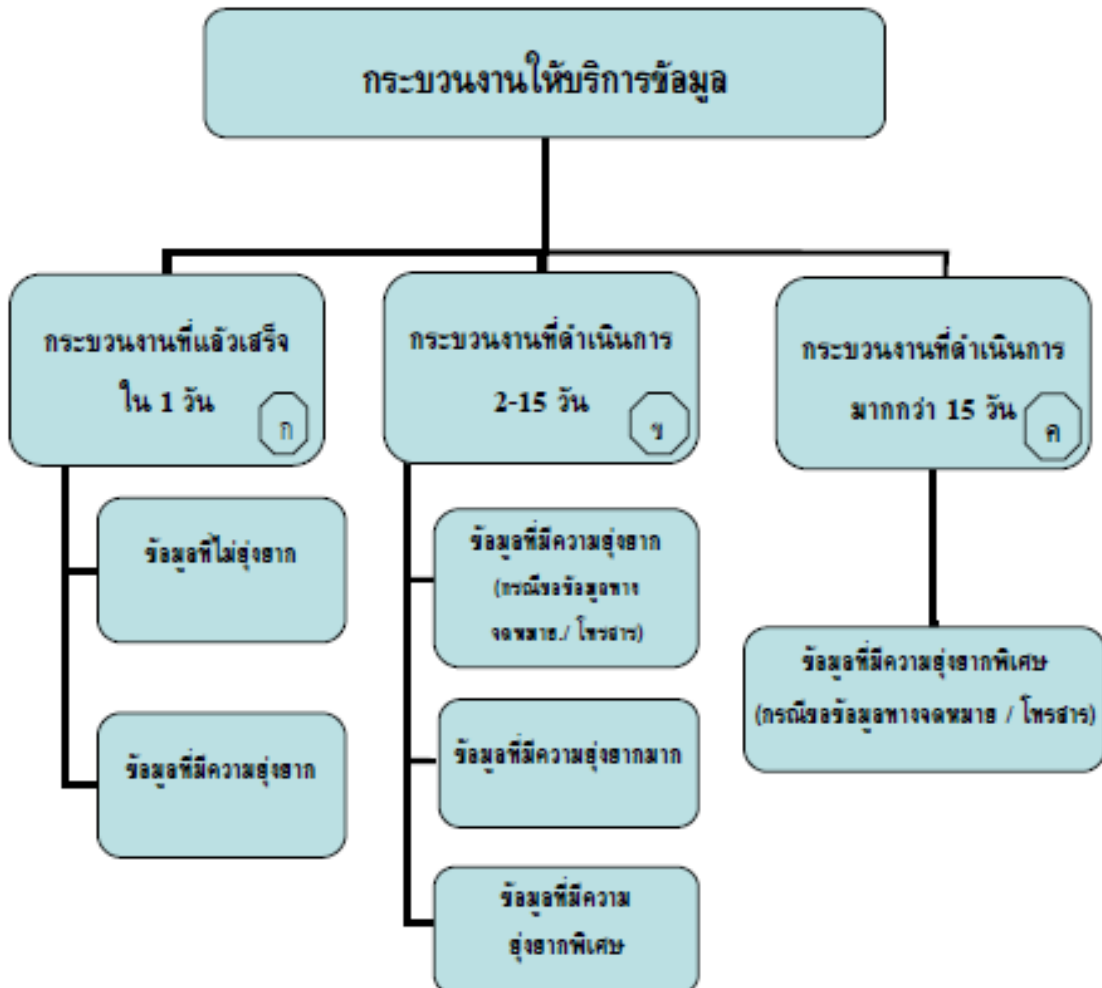
ข้อมูลที่ไม่ยุ่งยาก ได้แก่ ข้อมูลที่สามารถดำเนินการจัดเตรียมได้ทันที ไม่สลับซับซ้อนและมีปริมาณข้อมูลไม่มาก โดยเจ้าหน้าที่ทุกระดับสามารถปฏิบัติได้

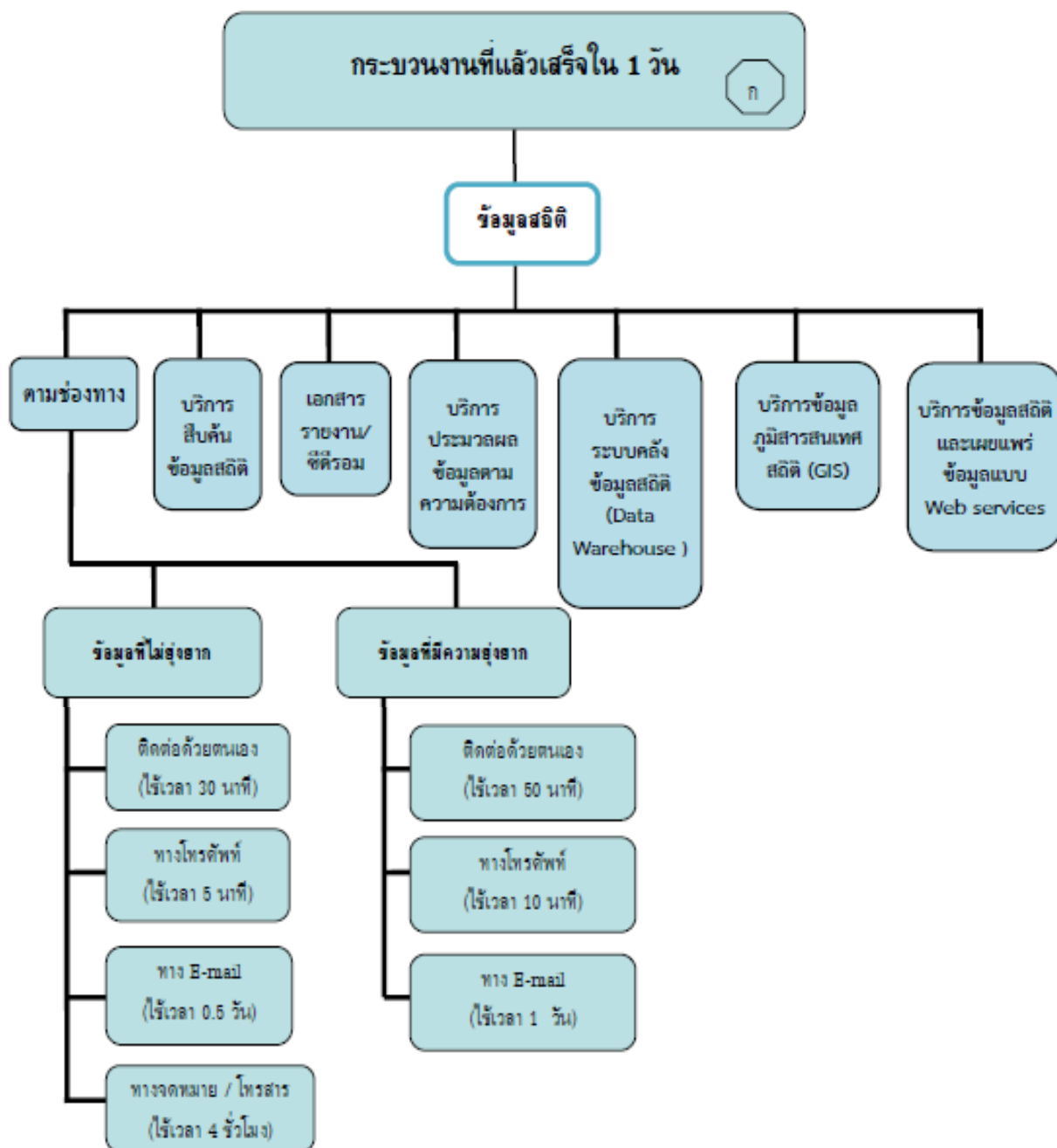
ข้อมูลที่มีความยุ่งยาก ได้แก่ ข้อมูลที่ไม่สามารถดำเนินการจัดเตรียมได้ทันที ข้อมูลมีความสลับซับซ้อน ต้องอาศัยเวลาในการศึกษาค้นหา และตรวจสอบข้อมูลตามคำขอ โดยอาศัยเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ในระดับปริญญาตรีขึ้นไป

ข้อมูลที่มีความยุ่งยากมาก ได้แก่ ข้อมูลไม่สามารถดำเนินการจัดเตรียมได้ทันที ข้อมูลมีความสลับซับซ้อน ยุ่งยาก หรืออยู่ในรูปแบบสอบถาม มีปริมาณข้อมูล ที่ต้องตอบลงในแบบสอบถามค่อนข้างมาก ต้องอาศัยเวลาในการศึกษาค้นหา และตรวจสอบข้อมูลตามคำขอ โดยอาศัยเจ้าหน้าที่มีประสบการณ์และมีความรู้ในระดับปริญญาตรีขึ้นไป

ข้อมูลที่มีความยุ่งยากพิเศษ ได้แก่ ข้อมูลที่ไม่สามารถดำเนินการจัดเตรียมได้ทันที ข้อมูลมีความสลับซับซ้อน ยุ่งยากอย่างมาก หรืออยู่ในรูปแบบสอบถาม มีปริมาณข้อมูลที่ต้องตอบลงในแบบสอบถามมากเป็นพิเศษ ต้องอาศัยเวลาในการศึกษาค้นหาและตรวจสอบข้อมูลตามคำขอ โดยอาศัยเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์และมีความรู้ในระดับปริญญาตรีขึ้นไป

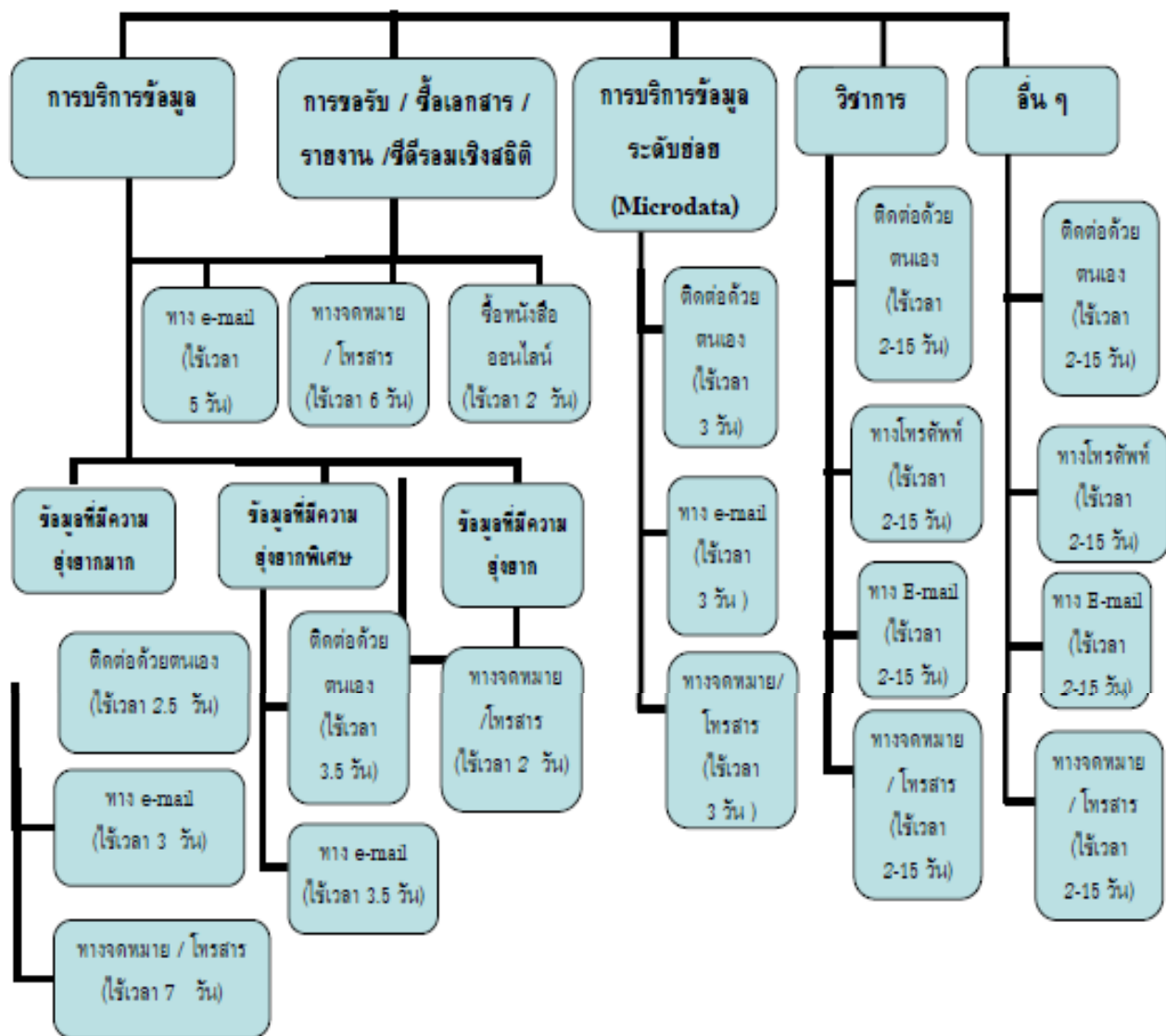
กระบวนการให้บริการข้อมูล

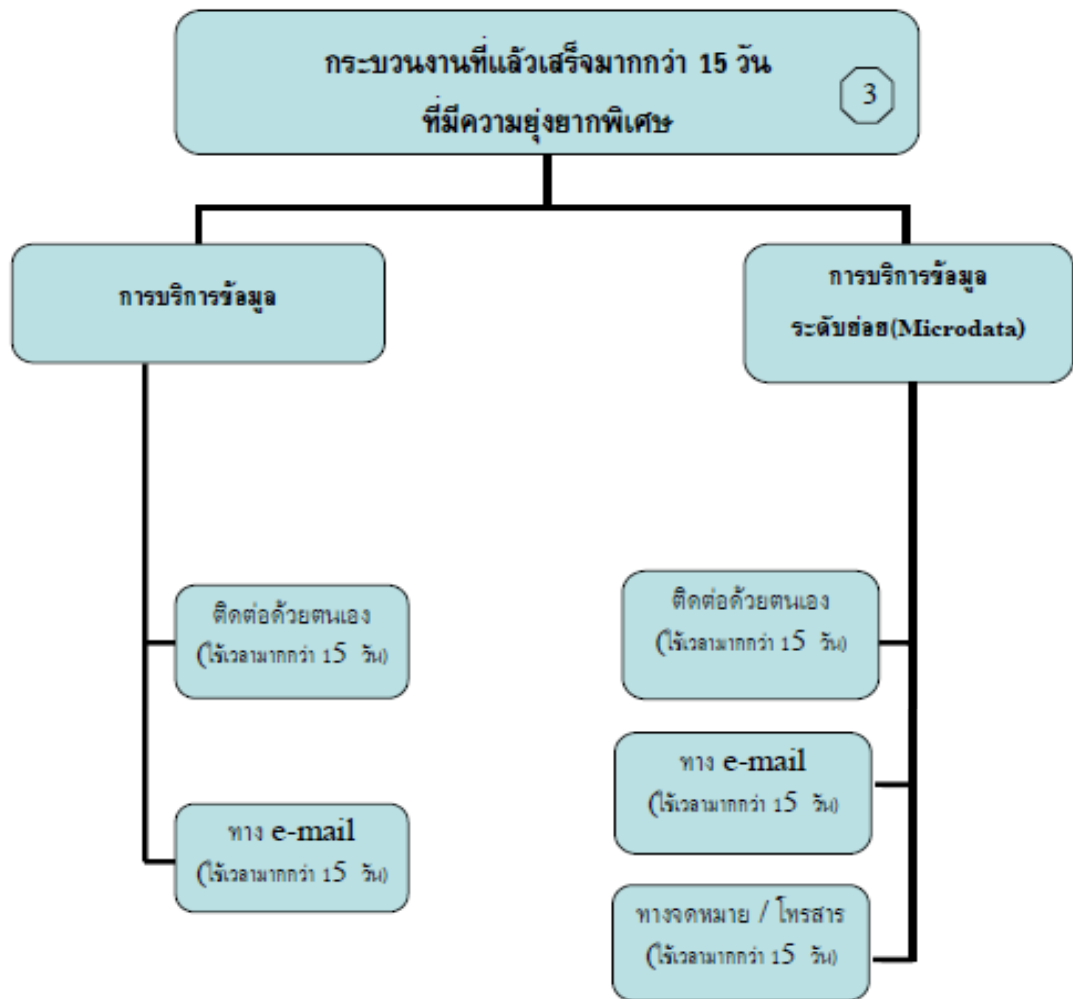




กระบวนการงานที่แล้วเสร็จใน 2-15 วัน

2





**แนวทางการปฏิบัติงาน
ในการให้บริการทางโทรศัพท์**

จุดสัมผัสลูกค้า	มาตรฐานการปฏิบัติงาน
แนะนำตัว	- สวัสดีค่ะ/ครับ สำนักงานสถิติจังหวัดปัตตานี ดิฉัน/ผม (ชื่อ จนนท.) รับสายค่ะ/ครับ
สอบถาม	- ไม่ทราบว่าคุณ.....ต้องการสอบถามข้อมูล (ของสำนักงานสถิติจังหวัดปัตตานี) เกี่ยวกับเรื่องอะไรค่ะ/ครับ <input type="checkbox"/> ถ้าเกี่ยวข้องโดยตรง ให้ดำเนินการตอบข้อซักถามต่อไป <input type="checkbox"/> ถ้าไม่เกี่ยวข้องโดยตรง ให้ดำเนินการให้รอสาย พร้อมกล่าวดังนี้ - กรุณารอสักครู่ ดิฉัน/ผม จะเรียกเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง - แจ้งให้เจ้าของเรื่องทราบถึงความต้องการของลูกค้าในเบื้องต้นก่อนวางสาย
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 และหากมีข้อสงสัยหรือต้องการข้อมูลเพิ่มเติม ทางเรายินดีให้บริการค่ะ/ครับ

**พฤติกรรมกรให้บริการที่ควรหลีกเลี่ยง
ในการให้บริการทางโทรศัพท์**

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

แนวทางการปฏิบัติงานในการให้บริการ ณ สำนักงานสถิติจังหวัดปัตตานี

จุดสัมผัสลูกค้า	มาตรฐานการปฏิบัติงาน
แนะนำตัว	- ยิ้มและสบตากับลูกค้า พร้อมกล่าวสวัสดีค่ะ/ครับ
สอบถาม	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่ทราบว่าการติดต่อเรื่องอะไรค่ะ/ครับ - ถ้าหากเกี่ยวข้องกับกลุ่มงานโดยตรงก็ดำเนินการต่อ - แต่ถ้าไม่เกี่ยวข้องก็ส่งมอบไปยังกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง โดยนำไปพบบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และกล่าวแนะนำ.....
การให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> - กรณีรับมอบต่อให้กล่าวสวัสดีค่ะ/ครับ เชิญนั่งค่ะ/ครับ - ไม่ทราบว่าการขอข้อมูล.....(ถามรายละเอียด) - ให้บริการตามความต้องการของลูกค้าให้แล้วเสร็จและรวดเร็ว - ไม่ทราบที่ได้รับข้อมูลครบถ้วนตามต้องการไหมค่ะ/ครับ หรือต้องการอะไรเพิ่มเติมนอกเหนือจากนี้ไหมค่ะ/ครับ
กล่าวขอบคุณ	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่ทราบว่าจะมารับข้อมูลทาง E-mail หรือ ทางไปรษณีย์ ดีค่ะ/ครับ - ดิฉัน/ผม ขอทราบ ชื่อ -นามสกุล ที่อยู่.....โทรศัพท์..... E-mail address..... - ดิฉัน/ผมขอขอบคุณ คุณ..... ที่ใช้บริการ และหากมีข้อสงสัยหรือต้องการข้อมูลเพิ่มเติมสามารถโทรศัพท์มาสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 073331084 หรือทาง E-mail : pattani@nso.go.th. ทางเรายินดีให้บริการค่ะ/ครับ

พฤติกรรมกรให้บริการที่ควรหลีกเลี่ยง
ในการให้บริการ ณ สำนักงานสถิติจังหวัดปัตตานี

จุดสัมผัสลูกค้า	คำพูดที่ควรหลีกเลี่ยง
แนะนำตัว	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่ควรพูดด้วยน้ำเสียงเบาเกินไปหรือเร็วเกินไป - ไม่ควรพูดแบบกระซอกโฮกฮาก เสียงดังเกินควรหรือพูดแบบห้วน ๆ
สอบถาม	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่ควรแสดงพฤติกรรมเฉยเมย หรือไม่ใส่ใจเวลาสอบถามความต้องการของลูกค้า
การให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่ควรตอบคำถามแบบถามคำตอบคำ - ไม่ควรแสดงสีหน้าไม่พอใจใส่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เวลาถามคำถามมากๆ - ไม่ควรใช้คำพูดที่ไม่สุภาพในการตอบคำถามของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ไม่ควรตะโกนพูดกับเพื่อนร่วมงาน เวลาให้บริการลูกค้า - ไม่ควรใช้คำพูดที่ทำให้เกิดความสับสนเข้าใจยาก - ไม่ควรแสดงอารมณ์ เมื่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแสดงอารมณ์กลับมา
กล่าวขอบคุณ	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่ควรให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เดินกลับไปโดยที่เจ้าหน้าที่ไม่ได้กล่าวขอบคุณ - ไม่ควรกล่าวถึงลูกค้าลับหลัง (หากลูกค้าเดินเข้ามาใหม่ แล้วอาจได้ยิน)



สำนักงานสถิติแห่งชาติ

มั่นใจในสำนักงานสถิติแห่งชาติ
รัฐและราษฎรจะก้าวไปอย่างมั่นคง

<http://pattani.nso.go.th>