

**คู่มือการปฏิบัติงานเก็บรวบรวมข้อมูลและบันทึกรหัส**  
**การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ**  
**และการทำงานของหน่วยงานต่างๆ พ.ศ. 2565**

## 1. ความเป็นมา

การให้บริการสาธารณะของภาครัฐ และองค์การส่วนปกครองท้องถิ่นจะมีประสิทธิภาพหรือไม่เพียงใด ผู้ที่ให้คำตอบได้ดีที่สุด คือ ประชาชนผู้รับบริการ ดังนั้น การวัดระดับของการให้บริการสาธารณะของหน่วยงาน ภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน (People's Audit ) อย่างเป็นระบบ จึงเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งต่อการยกระดับการให้บริการสาธารณะ เพื่อให้บริการดังกล่าวมีคุณภาพตรงตาม ความต้องการของประชาชนและสามารถแก้ไขข้อบกพร่องได้อย่างตรงจุดและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ยังเป็นการสร้างกระบวนการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะอย่างเป็นระบบและเป็นรูปธรรม

สถาบันพระปกเกล้า ในฐานะสถาบันทางวิชาการซึ่งมีพันธกิจค้นคว้าวิจัยปัญหาและแนวทางการพัฒนา ประชาธิปไตยอย่างมีระบบ ตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าว จึงได้ขอความร่วมมือสำนักงานสถิติแห่งชาติในการ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ และการทำงานของหน่วยงานต่างๆ สำหรับใช้เป็นข้อมูล ทางวิชาการประกอบการจัดทำโครงการวัดระดับการให้บริการของหน่วยงานของรัฐและองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นโดยกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน (People's Audit) อันจะนำไปสู่การนำเสนอแนวทาง สำหรับผู้กำหนดนโยบายจะได้นำไปใช้พัฒนาการจัดบริการสาธารณะให้มีคุณภาพ และสนองต่อความต้องการ ของประชาชนทุกกลุ่มในสังคมไทยยิ่งขึ้นต่อไป

สำหรับการสำรวจในครั้งนี้กำหนดให้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ Tablet ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อเป็นการ ปฏิบัติตามนโยบายของผู้บริหารสำนักงานสถิติแห่งชาติ ที่ต้องการให้มีการพัฒนาวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้ เทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการผลิตข้อมูลสถิติ ทั้งนี้เพื่อเป็นการช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษและลดชั้น ในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังสะดวกรวดเร็วในการถ่ายโอนข้อมูลส่วนภูมิภาคมายังส่วนกลางโดยตรง โดยผ่าน ระบบอินเทอร์เน็ตของสำนักงานฯ ซึ่งมีไว้ใช้อยู่แล้ว ทำให้การประมวลผล และเสนอผลได้รวดเร็วขึ้น

## 2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อทราบความคิดเห็นและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะและการทำงานของ หน่วยงานต่างๆ
2. เพื่อได้ข้อมูลผลการสำรวจสำหรับนำไปใช้ประกอบการวัดระดับการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ และ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน ( People's Audit )
3. เพื่อนำเสนอความคิดเห็นของประชาชนต่อผู้เกี่ยวข้องสำหรับนำไปใช้พัฒนาการจัดบริการสาธารณะ ให้มีคุณภาพ และสนองต่อความต้องการของประชาชน

## 3. คุ่มรวม

คุ่มรวม ประชากรที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ทั่วประเทศ

## 4. การเลือกตัวอย่าง

ขอให้ดูจากเอกสารของกองนโยบายและวิชาการสถิติ (นว.) เอกสารหมายเลข 1

## 5. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้วิธีส่งเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสถิติแห่งชาติไปทำการสัมภาษณ์สมาชิกในครัวเรือนตัวอย่างที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ครัวเรือนละ 1 คน โดยให้กระจายตาม เพศ อายุ และสถานภาพการทำงาน

## 6. คาบเวลาการปฏิบัติงานเก็บรวบรวมข้อมูล

ปฏิบัติงานเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ 1 - 15 เมษายน พ.ศ. 2565

## 7. การนำเสนอผล

เสนอผลการสำรวจทั่วประเทศ กรุงเทพมหานคร และ 4 ภาค ในรูปของร้อยละ

## 8. การส่งแฟ้มข้อมูล

ให้ทำการรวบรวมแฟ้มข้อมูลที่บันทึกด้วยเครื่อง Tablet ที่เสร็จเรียบร้อยแล้ว ส่งขึ้นทาง Server ให้แล้วเสร็จภายในวันที่ 15 เมษายน 2565 โดยท่านสามารถ download โปรแกรมที่จะใช้กับเครื่อง Tablet ได้ภายในวันที่ 29 มีนาคม 2565 เป็นต้นไป

**หมายเหตุ :** 1. หากท่านมีปัญหาหรือข้อสงสัยเกี่ยวกับแบบสอบถาม โปรดติดต่อ กลุ่มสถิติเพื่อการบริหารงานภาครัฐ 1 คุณศุภชัย คุณอมรศรี คุณพิมพ์ชนก และคุณเสาวภา โทร 02-142-1271-3  
2. หากท่านมีปัญหาข้อสงสัยเกี่ยวกับโปรแกรมบันทึกแบบสำรวจ โปรดติดต่อ กลุ่มพัฒนาเทคโนโลยีระบบ บันทึกข้อมูล คุณยุภาวดี โทร. 17368