

**คู่มือการปฏิบัติงานเก็บรวบรวมข้อมูลและบันทึกรหัส**  
**การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ**  
**และการทำงานของหน่วยงานต่างๆ พ.ศ. 2564**

## 1. ความเป็นมา

การให้บริการสาธารณะของภาครัฐ และองค์การส่วนปกครองท้องถิ่นจะมีประสิทธิภาพหรือไม่เพียงใด ผู้ที่ให้คำตอบได้ดีที่สุด คือ ประชาชนผู้รับบริการ ดังนั้น การวัดระดับของการให้บริการสาธารณะของหน่วยงาน ภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน (People's a Audit ) อย่างเป็นระบบ จึงเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งต่อการยกระดับการให้บริการสาธารณะ เพื่อให้บริการดังกล่าวมีคุณภาพตรงตามความต้องการของประชาชนและสามารถแก้ไขข้อบกพร่องได้อย่างตรงจุดและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังเป็นการสร้างกระบวนการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะอย่างเป็นระบบและเป็นรูปธรรม

สถาบันพระปกเกล้า ในฐานะสถาบันทางวิชาการซึ่งมีพันธกิจค้นคว้าวิจัยปัญหาและแนวทางการพัฒนา ประชาธิปไตยอย่างมีระบบ ตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าว จึงได้ขอความร่วมมือสำนักงานสถิติแห่งชาติในการ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ และการทำงานของหน่วยงานต่างๆ สำหรับใช้เป็นข้อมูล ทางวิชาการประกอบการจัดทำโครงการวัดระดับการให้บริการของหน่วยงานของรัฐและองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นโดยกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน (People's Audit) อันจะนำไปสู่การนำเสนอแนวทางสำหรับผู้ กำหนดนโยบายจะได้นำไปใช้พัฒนาการจัดบริการสาธารณะให้มีคุณภาพ และสนองต่อความต้องการของ ประชาชนทุกกลุ่มในสังคมไทยยิ่งขึ้นต่อไป

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

## 2. วัตถุประสงค์

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

## 3. คุ่มรวม

คุ่มรวม ประชากรที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ทั่วประเทศ

## 4. การเลือกตัวอย่าง

กำหนดให้ใช้ EA ตัวอย่าง ของโครงการ สรง.64 เดือน เมษายน โดยขนาดตัวอย่างขอให้ดูจาก

## เอกสารหมายเลข 1

- ถ้าจังหวัดใด มีจำนวน EA ตัวอย่างที่กำหนดให้ น้อยกว่า จำนวน EA ตัวอย่าง ของ สรง.64 เดือน เมษายน ให้ sub-sample EA ตัวอย่าง ของเดือน เมษายน ด้วยวิธีการสุ่มแบบมีระบบตามจำนวนที่กำหนดให้
- ถ้าจังหวัดใด มีจำนวน EA ตัวอย่างที่กำหนดให้ มากกว่า จำนวน EA ตัวอย่าง ของ สรง.64 เดือน เมษายน ให้ใช้ EA ตัวอย่าง ของเดือน มีนาคม เพิ่มเติมให้ครบตามจำนวนที่กำหนด
- ในแต่ละ EA ตัวอย่าง ให้ทำการเลือกครัวเรือนตัวอย่าง ด้วยวิธีการสุ่มแบบมีระบบ จำนวน 15 ครัวเรือน

### 5. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้วิธีส่งเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสถิติแห่งชาติไปทำการสัมภาษณ์สมาชิกในครัวเรือนตัวอย่างที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ครัวเรือนละ 1 คน โดยให้กระจายตาม เพศ อายุ และสถานภาพการทำงาน

### 6. คาบเวลาการปฏิบัติงานเก็บรวบรวมข้อมูล

ปฏิบัติงานเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ 1 - 19 เมษายน พ.ศ. 2564

### 7. การนำเสนอผล

เสนอผลการสำรวจทั่วประเทศ กรุงเทพมหานคร และ 4 ภาค ในรูปของร้อยละ

### 8. การส่งแฟ้มข้อมูล

ให้ทำการรวบรวมแฟ้มข้อมูลที่บันทึกด้วยเครื่อง Tablet ที่เสร็จเรียบร้อยแล้ว ส่งขึ้นทาง Server ให้แล้วเสร็จภายในวันที่ 19 เมษายน 2564 โดยท่านสามารถ download โปรแกรมที่จะใช้กับเครื่อง Tablet ได้ภายในวันที่ 26 มีนาคม 2564

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