

คู่มือปฏิบัติงานเก็บรวบรวมข้อมูลและบันทึกรหัส
โครงการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ
และการทำงานของหน่วยงานต่างๆ พ.ศ. 2561

1. ความเป็นมา

การให้บริการสาธารณะของภาครัฐ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีประสิทธิภาพหรือไม่เพียงใด ผู้ที่ให้คำตอบที่ดีที่สุดคือประชาชนผู้รับบริการ ดังนั้น การวัดระดับของการให้บริการสาธารณะของหน่วยงาน ภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน (People's Audit) อย่างเป็นระบบ จึงเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งต่อการยกระดับการให้บริการสาธารณะ เพื่อให้บริการดังกล่าวมีคุณภาพตรงตามความต้องการของประชาชนและสามารถแก้ไขข้อบกพร่องได้อย่างตรงจุดและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังเป็นการสร้างกระบวนการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะอย่างเป็นระบบและเป็นรูปธรรม

สถาบันพระปกเกล้า ในฐานะสถาบันทางวิชาการซึ่งมีพันธกิจค้นคว้าวิจัยปัญหาและแนวทางพัฒนา ประชาธิปไตยอย่างมีระบบ ตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าว จึงได้ขอความร่วมมือสำนักงานสถิติแห่งชาติในการ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะและการทำงานของหน่วยงานต่างๆ สำหรับใช้เป็น ข้อมูลทางวิชาการประกอบการจัดทำโครงการวัดระดับการให้บริการของหน่วยงานของรัฐและองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น โดยกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน (People's Audit) อันจะนำไปสู่การนำเสนอแนวทางสำหรับ ผู้กำหนดนโยบายจะได้นำไปใช้พัฒนาการจัดบริการสาธารณะให้มีคุณภาพ และสนองต่อความต้องการของ ประชาชนทุกกลุ่มในสังคมไทย

สำหรับการสำรวจในครั้งนี้กำหนดให้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ Tablet ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อเป็น การปฏิบัติตามนโยบายของผู้บริหารสำนักงานสถิติแห่งชาติ ที่ต้องการให้มีการพัฒนาวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการผลิตข้อมูลสถิติ ทั้งนี้เพื่อเป็นการช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษและ ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังสะดวกรวดเร็วในการถ่ายโอนข้อมูลส่วนภูมิภาคมายังส่วนกลางโดยตรง โดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของสำนักงานฯ ทำให้การประมวลผลและเสนอผลได้รวดเร็วขึ้น

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อทราบความคิดเห็นและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะและการทำงานของ หน่วยงานต่างๆ
2. เพื่อได้ข้อมูลผลการสำรวจ สำหรับนำไปใช้ประกอบการวัดระดับการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน (People's Audit)
3. เพื่อนำเสนอความคิดเห็นของประชาชนต่อผู้เกี่ยวข้องสำหรับนำไปใช้พัฒนาการจัดบริการสาธารณะ ให้มีคุณภาพ และสนองต่อความต้องการของประชาชน

3. กลุ่มรวม

ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ทั่วประเทศ

4. การเลือกตัวอย่าง

กำหนดให้ใช้ EA ตัวอย่าง ของโครงการ สรจ.61 เดือน เมษายน โดยขนาดตัวอย่างขอให้ดูจากเอกสาร

เอกสารหมายเลข 1

- ถ้าจังหวัดใด มีจำนวน EA ตัวอย่างที่กำหนดให้ น้อยกว่า จำนวน EA ตัวอย่าง ของ สร.61 เดือนเมษายน ให้ sub-sample EA ตัวอย่าง ของเดือนเมษายน ด้วยวิธีการสุ่มแบบมีระบบตามจำนวนที่กำหนดให้
- ถ้าจังหวัดใด มีจำนวน EA ตัวอย่างที่กำหนดให้ มากกว่า จำนวน EA ตัวอย่าง ของ สร.61 เดือนเมษายน ให้ใช้ EA ตัวอย่าง ของเดือนมีนาคม เพิ่มเติมให้ครบตามจำนวนที่กำหนดให้
- ในแต่ละ EA ตัวอย่าง ให้ทำการเลือกครัวเรือนตัวอย่าง ด้วยวิธีการสุ่มแบบมีระบบ จำนวน 15 ครัวเรือน

5. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้วิธีส่งเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสถิติแห่งชาติไปทำการสัมภาษณ์สมาชิกในครัวเรือนตัวอย่างที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ครัวเรือนละ 1 คน ให้กระจายตามเพศ อายุ และสถานภาพการทำงาน

6. คาบเวลาการปฏิบัติงานเก็บรวบรวมข้อมูล

ระหว่างวันที่ 2 – 20 เมษายน 2561

7. การเสนอผล

เสนอผลการสำรวจทั่วประเทศ จังหวัด และ 4 ภาค ในรูปของร้อยละ

8. การส่งแฟ้มข้อมูล

ให้ทำการรวบรวมแฟ้มข้อมูลที่บันทึกด้วยเครื่อง Tablet ที่เสร็จเรียบร้อยแล้ว ส่งขึ้นทาง Server ให้แล้วเสร็จ ภายในวันที่ 20 เมษายน 2561 โดยท่านสามารถ download โปรแกรมที่จะใช้กับเครื่อง Tablet ได้ภายในวันที่ 30 มีนาคม 2561

-
- หมายเหตุ : 1. หากท่านมีข้อสงสัยเกี่ยวกับระเบียบวิธีสถิติ โปรดติดต่อ กลุ่มระเบียบวิธีสถิติ นว. โทร. 02-141-7422 (คุณอัจฉรา ดันหนึ่ง) หรือ 02-141-7419 (คุณวรัญญา สุขวงศ์)
2. หากท่านมีปัญหาข้อสงสัยเกี่ยวกับโปรแกรมบันทึกแบบสำรวจ โปรดติดต่อ กลุ่มพัฒนาระบบงานจัดเก็บข้อมูล ศท. โทร. 02-142-1328 (คุณศุพล ตั้งสุภาจรรยาภูล)
3. หากท่านมีข้อสงสัยเกี่ยวกับแบบสอบถาม โปรดติดต่อ กลุ่มสถิติเพื่อการบริหารงานภาครัฐ 2 สม. โทร. 02-142-1274-6