

รายงานผลการสำรวจ

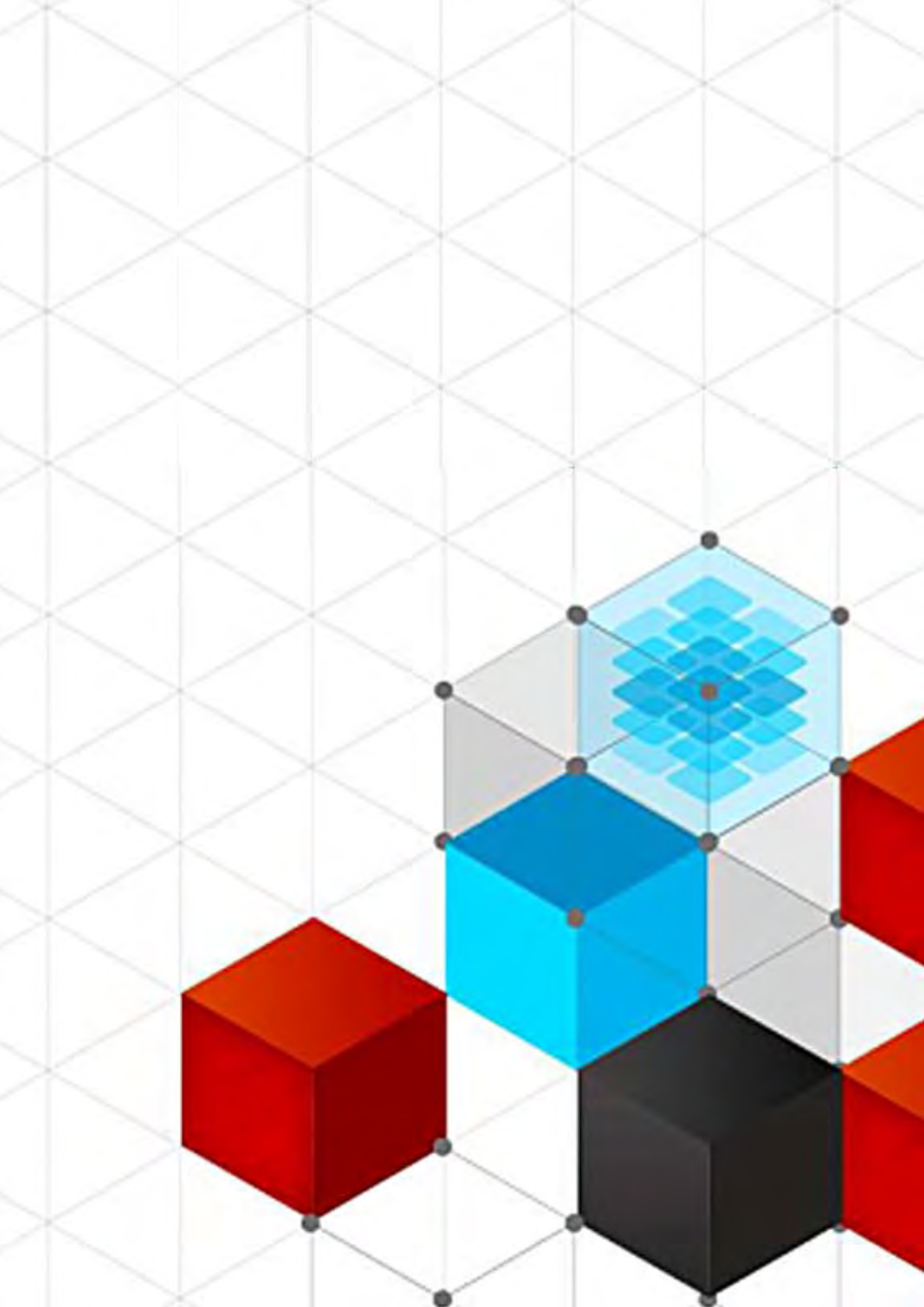
ความคิดเห็นของประชาชน

ต่อการให้บริการสาธารณะและการทำงานของหน่วยงานต่างๆ พ.ศ. 2557

และสรุปผลการสำรวจ พ.ศ. 2546 - 2557

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร



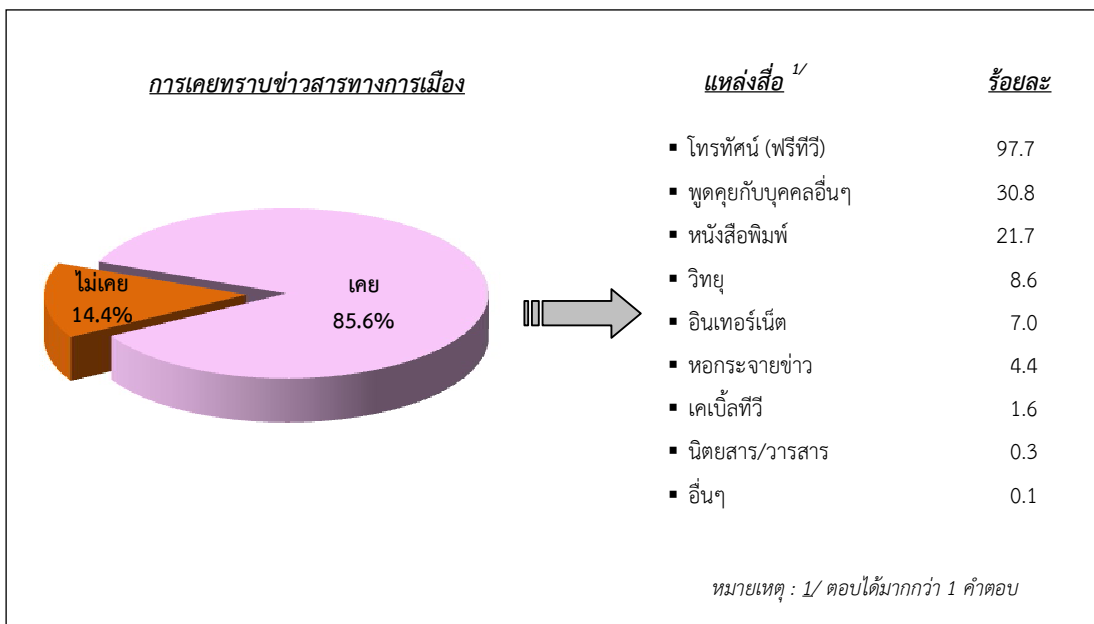


บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

สถาบันพระปกเกล้า ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตรวจสอบติดตามการบริหารงานของภาครัฐและหน่วยงานต่างๆ จึงได้ขอความร่วมมือให้สำนักงานสถิติแห่งชาติทำการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการสาธารณะและการทำงานของหน่วยงานต่างๆ พ.ศ. 2557 เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะและการทำงานของหน่วยงานต่างๆ และนำผลที่ได้จากการสำรวจไปใช้เป็นแนวทางพัฒนาการจัดบริการสาธารณะให้มีคุณภาพและสนองต่อความต้องการของประชาชน ซึ่งปฏิบัติงานเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม – 12 สิงหาคม 2557 โดยทำการสัมภาษณ์สมาชิกในครัวเรือนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป กระจายทุกจังหวัด ทั่วประเทศ เป็นจำนวนทั้งสิ้น 33,420 คน แบ่งเป็นประชาชนในเขตเทศบาล 17,460 คน และนอกเขตเทศบาล 15,960 คน ผลการสำรวจสรุปประเด็นที่สำคัญได้ดังนี้

1. การทราบข่าวสารทางการเมือง

แผนภูมิ ก ร้อยละของประชาชน จำแนกตามการเคยทราบข่าวสารทางการเมือง และสื่อที่ทราบ



ผลการสำรวจเกี่ยวกับการเคยทราบข่าวสารทางการเมือง พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ ร้อยละ 85.6 ระบุว่าเคยทราบข่าวสาร มีร้อยละ 14.4 ระบุว่าไม่เคยทราบข่าวสาร โดยผู้ที่เคยทราบข่าวสารระบุว่าทราบจากสื่อโทรทัศน์ (ฟรีทีวี) มากที่สุด (ร้อยละ 97.7) รองลงมา คือ พุดคุยกับบุคคลอื่นๆ (ร้อยละ 30.8) หนังสือพิมพ์ (ร้อยละ 21.7) วิทยู (ร้อยละ 8.6) อินเทอร์เน็ต (ร้อยละ 7.0) หอกระจายข่าว ร้อยละ 4.4 เคเบิลทีวี (ร้อยละ 1.6) นิตยสาร/วารสาร (ร้อยละ 0.3) และอื่นๆ ร้อยละ 0.1 ตามลำดับ

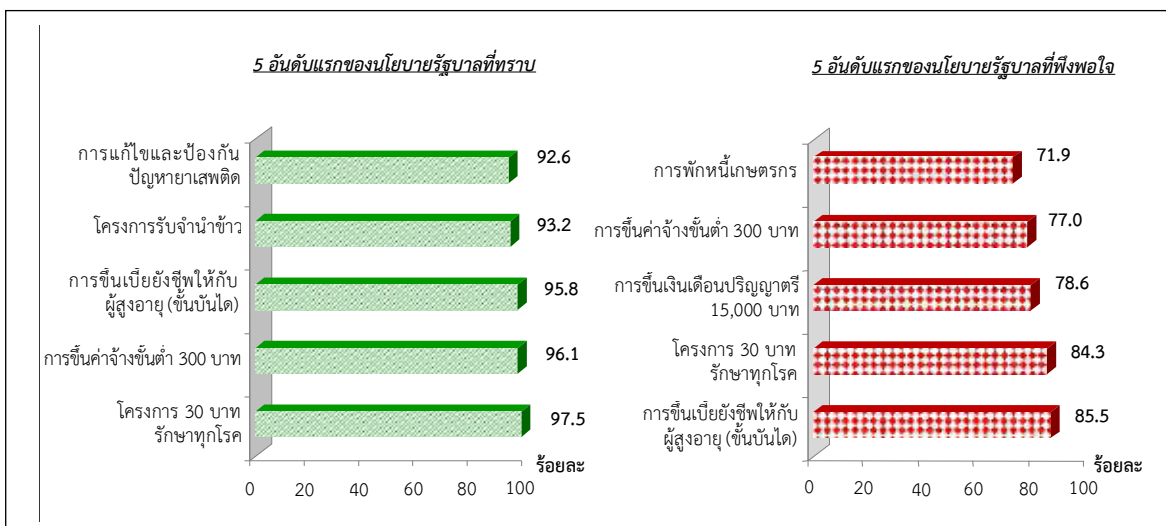
2. ความคิดเห็นต่อรัฐบาล

2.1 การติดตามการทำงานของรัฐบาล (นางสาวยิ่งลักษณ์ ชินวัตร) ในรอบ 12 เดือนที่ผ่านมา

ผลการสำรวจ พบว่า ประชาชน ร้อยละ 64.5 ระบุว่าติดตามการทำงานของรัฐบาลนางสาวยิ่งลักษณ์ ชินวัตร เป็นบางครั้งบางคราว และร้อยละ 19.3 ระบุว่าติดตามเป็นประจำ อีกร้อยละ 16.2 ระบุว่าไม่ได้ติดตาม

2.2 นโยบายรัฐบาล (นางสาวยิ่งลักษณ์ ชินวัตร) ที่ประชาชนทราบและมีความพึงพอใจ 5 อันดับแรก

แผนภูมิ ข ร้อยละของประชาชน จำแนกตามการทราบและความพึงพอใจต่อนโยบายของรัฐบาล 5 อันดับแรก

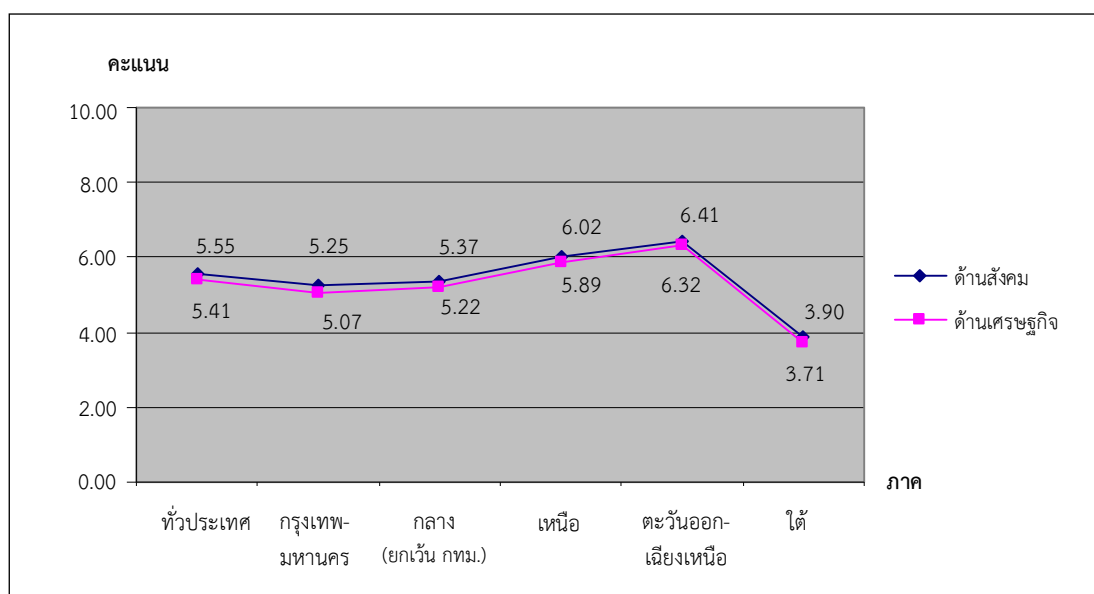


นโยบายของรัฐบาลที่ประชาชนทราบ 5 อันดับแรก คือ โครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค (ร้อยละ 97.5) การขึ้นค่าจ้างขั้นต่ำ 300 บาท (ร้อยละ 96.1) การขึ้นเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุแบบมากขึ้นตามอายุ (ขั้นบันได) (ร้อยละ 95.8) โครงการรับจำนำข้าว (ร้อยละ 93.2)

และการแก้ไขและป้องกันปัญหาหาเสพติด (ร้อยละ 92.6) ส่วนประชาชนที่ทราบนโยบายของรัฐบาลระบุว่านโยบายของรัฐบาลที่พึงพอใจ 5 อันดับแรก คือ การขึ้นเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ แบบมากขึ้นตามอายุ (ขั้นบันได) (ร้อยละ 85.5) โครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค (ร้อยละ 84.3) การขึ้นเงินเดือนปริญญาตรี 15,000 บาท (ร้อยละ 78.6) การขึ้นค่าจ้างขั้นต่ำ 300 บาท (ร้อยละ 77.0) และการพักหนี้เกษตรกร (ร้อยละ 71.9)

2.3 ความสามารถในการแก้ไขปัญหาสังคม/เศรษฐกิจของรัฐบาล (นางสาวยิ่งลักษณ์ ชินวัตร)

แผนภูมิ ค ร้อยละของประชาชน จำแนกตามความสามารถในการแก้ไขปัญหาสังคมและเศรษฐกิจของรัฐบาล



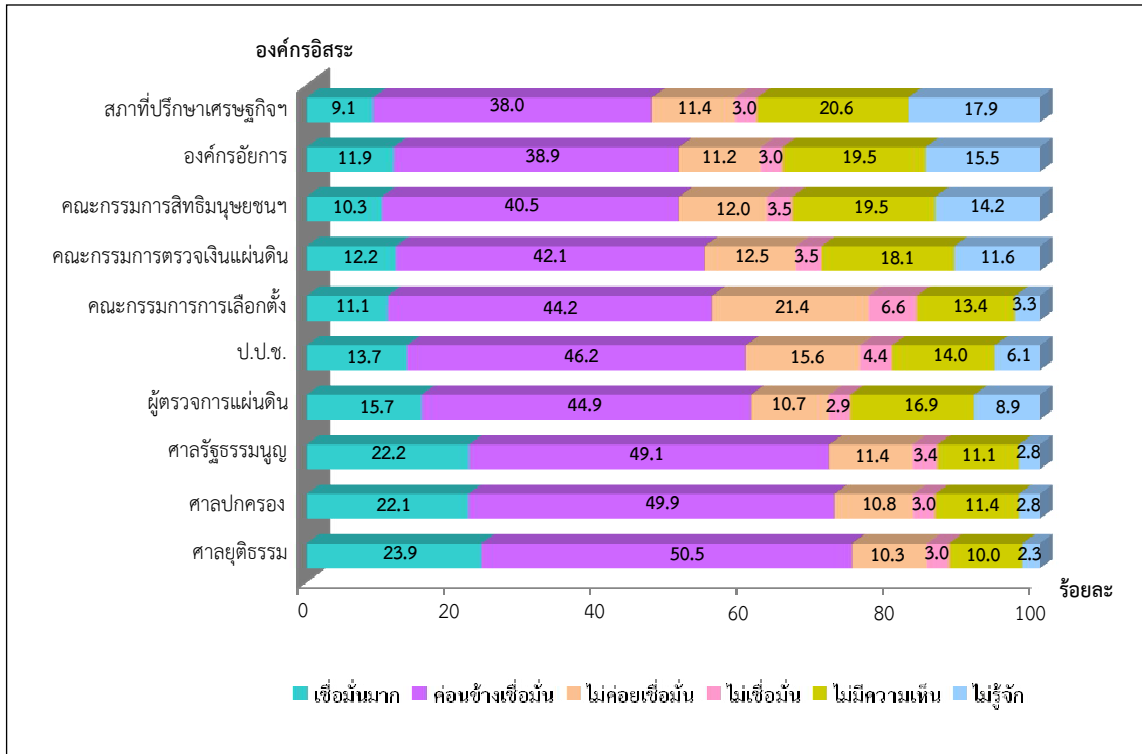
จากการสอบถามเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาด้านสังคมของรัฐบาล (นางสาวยิ่งลักษณ์ ชินวัตร) ได้ในระดับใดนั้น พบว่า ประชาชน เห็นว่าสามารถแก้ไขปัญหาด้านสังคมได้ ที่คะแนนเฉลี่ย 5.55 จากเต็ม 10 คะแนน ส่วนการแก้ไขปัญหาด้านเศรษฐกิจ พบว่า ประชาชนเห็นว่าเป็นสามารถแก้ไขปัญหาด้านเศรษฐกิจได้ ที่คะแนนเฉลี่ย 5.41 จากเต็ม 10 คะแนน

3. ความเชื่อมั่นที่มีต่อการทำงานของคณะบุคคล/สถาบัน/หน่วยงานต่างๆ

การทำงานของคณะบุคคล/สถาบัน/หน่วยงานต่างๆ 5 อันดับแรก ที่ประชาชนให้ความเชื่อมั่น (ค่อนข้างเชื่อมั่นถึงเชื่อมั่นมาก) ได้แก่ ทหาร (ร้อยละ 84.1) แพทย์ในโรงพยาบาลของรัฐ (ร้อยละ 80.5) แพทย์ในโรงพยาบาลของเอกชน (ร้อยละ 80.0) ข้าราชการพลเรือน (ร้อยละ 67.5) และโทรทัศน์ (ร้อยละ 65.2)

4. ความเชื่อมั่นต่อการทำงานขององค์กรอิสระ

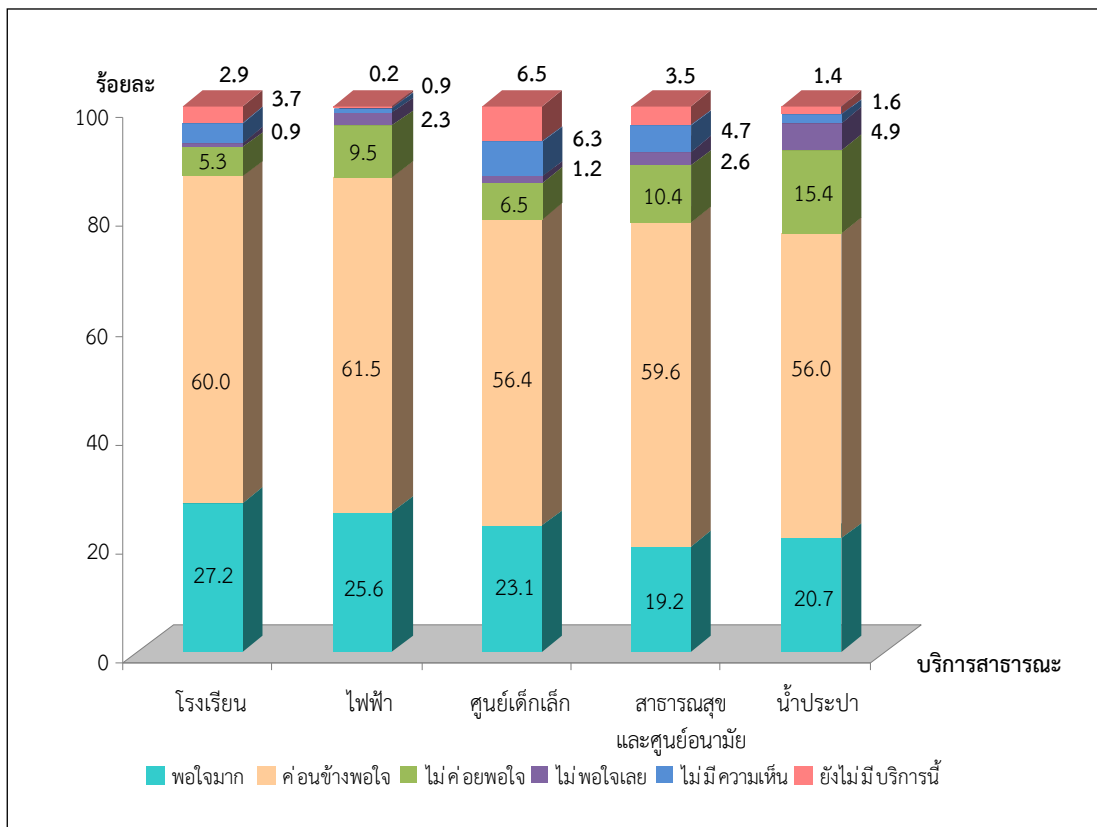
แผนภูมิ ง ร้อยละของประชาชน จำแนกตามความเชื่อมั่นต่อการทำงานขององค์กรอิสระ



องค์กรอิสระที่ประชาชนเชื่อมั่น (ค่อนข้างเชื่อมั่นถึงเชื่อมั่นมาก) ต่อการทำงานมากที่สุด คือ ศาลยุติธรรม รองลงมา คือ ศาลปกครอง ศาลรัฐธรรมนูญ ผู้ตรวจการแผ่นดิน คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) คณะกรรมการการเลือกตั้ง คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน ในขณะที่คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ และองค์กรอัยการมีความเชื่อมั่นถึงเชื่อมั่นมากอยู่ในสัดส่วนที่เท่ากัน สำหรับสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการทำงานอยู่ในสัดส่วนน้อยที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรอิสระอื่นๆ

5. ความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะที่รัฐและท้องถิ่นจัดให้ 5 อันดับแรก

แผนภูมิ จ ร้อยละของประชาชน จำแนกตามความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะที่รัฐและท้องถิ่นจัดให้ 5 อันดับแรก



เมื่อสอบถามความคิดเห็นของประชาชนโดยรวมเกี่ยวกับความพึงพอใจ (ค่อนข้างพอใจ ถึงพอใจมาก) ต่อบริการสาธารณะที่รัฐและท้องถิ่นจัดให้มากที่สุด คือ โรงเรียน (ร้อยละ 87.2) รองลงมา ได้แก่ ระบบไฟฟ้า (ร้อยละ 87.1) ศูนย์เด็กเล็ก (ร้อยละ 79.5) สาธารณสุขและศูนย์อนามัย (ร้อยละ 78.8) และน้ำประปา (ร้อยละ 76.7)

6. ความคิดเห็นและประสบการณ์เกี่ยวกับการคอร์รัปชัน

เมื่อสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อคำกล่าวที่ว่า “บางครั้งการคอร์รัปชันในรัฐบาลก็มีความจำเป็นเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปได้” นั้น พบว่า มีผู้ที่ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 72.6 (โดยระบุว่าไม่เห็นด้วยเลย ร้อยละ 52.2 และไม่ค่อยเห็นด้วย ร้อยละ 20.4) ส่วนผู้ที่เห็นด้วย ร้อยละ 10.2 (ระบุว่าค่อนข้างเห็นด้วย ร้อยละ 8.6 และเห็นด้วยมากที่สุด มีเพียงร้อยละ 1.6) อีกร้อยละ 17.2 ไม่มีความเห็นในเรื่องนี้

ส่วนความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการคอร์รัปชันและการรับสินบนในการปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ประชาชนมากกว่าครึ่งหนึ่ง หรือร้อยละ 62.6 ระบุว่ามีการคอร์รัปชันและรับสินบนในการปกครองส่วนท้องถิ่น (โดยมีผู้เห็นว่าเจ้าหน้าที่บางคนคอร์รัปชัน ร้อยละ 42.4 เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่คอร์รัปชัน ร้อยละ 14.0 และเจ้าหน้าที่คอร์รัปชันเกือบทุกคน ร้อยละ 6.2) และผู้ที่ระบุว่าแทบจะไม่มีใครเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชัน มีร้อยละ 11.9 และไม่มีความเห็น ร้อยละ 25.5

สำหรับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการคอร์รัปชันและการรับสินบนในการปกครองระดับประเทศ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ ร้อยละ 74.0 ระบุว่ามีการคอร์รัปชันและการรับสินบนในการปกครองระดับประเทศ (โดยผู้เห็นว่าเจ้าหน้าที่บางคนคอร์รัปชัน ร้อยละ 39.5 เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่คอร์รัปชัน ร้อยละ 24.1 เจ้าหน้าที่คอร์รัปชันเกือบทุกคน ร้อยละ 10.4) ส่วนผู้ที่ระบุว่าแทบจะไม่มีใครเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชัน มีเพียงร้อยละ 4.7 และอีกร้อยละ 21.3 ไม่มีความเห็น