



รายงานผลการสำรวจ

ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อ
การให้บริการสาธารณะและการทำงานของหน่วยงานต่างๆ

พ.ศ. 2564

โดย

สถาบันพระปกเกล้า

ร่วมกับสำนักงานสถิติแห่งชาติ

คำนำ

โครงการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณสุขและการทำงานของหน่วยงานต่างๆ พ.ศ. 2564 กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ ได้ให้ความร่วมมือกับสถาบันพระปกเกล้าดำเนินการสำรวจฯ อย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำผลที่ได้จากการสำรวจไปใช้เป็นแนวทางพัฒนาการจัดบริการสาธารณสุขให้มีคุณภาพและสนองต่อความต้องการของประชาชนต่อไป

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

สำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการสาธารณะและการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ พ.ศ. 2564

ปัจจุบันการมีส่วนร่วมของประชาชนในการติดตามตรวจสอบการบริหารงานของรัฐบาลและหน่วยงานต่างๆ เป็นสิ่งสำคัญ **กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ** ได้ให้ความร่วมมือกับสถาบัน **พระปกเกล้า** ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะและการทำงานของหน่วยงานต่างๆ พ.ศ. 2564 เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะและการทำงานของหน่วยงานต่างๆ และนำผลที่ได้จากการสำรวจไปใช้เป็นแนวทางพัฒนาการจัดบริการสาธารณะให้มีคุณภาพและสนองต่อความต้องการของประชาชนต่อไป

การสำรวจครั้งนี้ใช้แผนการสุ่มตัวอย่างแบบ Stratified three – stage Sampling ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ 1-19 เมษายน พ.ศ. 2564 โดยทำการสัมภาษณ์สมาชิกในครัวเรือนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป กระจายทุกจังหวัดทั่วประเทศ เป็นจำนวนทั้งสิ้น 33,420 คน โดยเป็นประชาชนในเขตเทศบาล 17,460 คน และนอกเขตเทศบาล 15,960 คน ซึ่งผู้ตอบสัมภาษณ์เป็นชาย ร้อยละ 48.5 และหญิง ร้อยละ 51.5 อายุระหว่าง 18-29 ปี ร้อยละ 12.7 อายุระหว่าง 30-39 ปี ร้อยละ 17.0 อายุระหว่าง 40-49 ปี ร้อยละ 22.6 อายุระหว่าง 50-59 ปี ร้อยละ 24.9 และอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 22.8 ส่วนการศึกษาไม่ได้รับการศึกษา ร้อยละ 2.3 ระดับประถมศึกษา ร้อยละ 40.6 มัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 16.8 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 19.3 อนุปริญญา/ปวส./ปวท. หรือเทียบเท่า ร้อยละ 6.2 ปริญญาตรี ร้อยละ 13.3 และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 1.5 สำหรับอาชีพไม่ได้ทำงาน/ว่างงาน ร้อยละ 3.9 นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา ร้อยละ 3.0 ข้าราชการบำนาญ ร้อยละ 2.1 แม่บ้าน ร้อยละ 12.3 เกษตรกร ร้อยละ 20.6 รับจ้างเอางานมาทำที่บ้าน ร้อยละ 0.9 ค้าขายเล็กๆ น้อยๆ ร้อยละ 15.0 รับจ้างทั่วไป/คนงาน ร้อยละ 11.3 พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน ร้อยละ 16.8 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/องค์กรของรัฐ ร้อยละ 6.6 ทำงานองค์กรเอกชน (NGOs) ร้อยละ 0.1 เจ้าของกิจการร้านค้า/ธุรกิจขนาดกลาง ร้อยละ 6.6 ส่วนผู้ที่ประกอบอาชีพอื่นๆ ร้อยละ 0.8

หมายเหตุ : 1/ ไม่ได้ทำงาน/ว่างงาน ได้แก่ ผู้ไม่มีงานทำ รองาน และผู้ไม่ทำงานมีคนเลี้ยง ฯลฯ

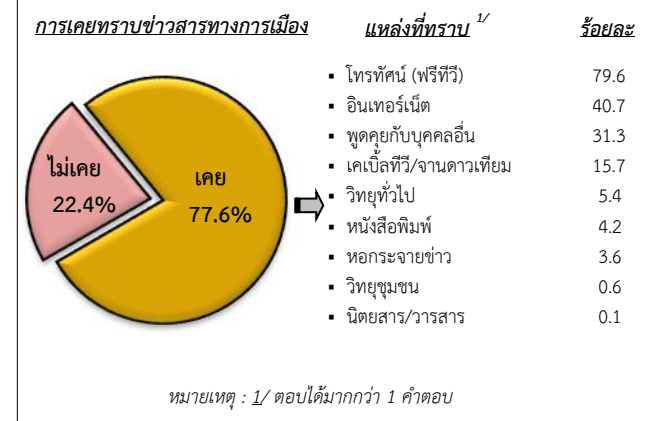
ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ไม่มีรายได้ ร้อยละ 12.5 รายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 3,001 บาท ร้อยละ 5.4 รายได้ 3,001-5,000 บาท ร้อยละ 11.2 รายได้ 5,001-7,000 บาท ร้อยละ 13.2 รายได้ 7,001-10,000 บาท ร้อยละ 18.6 รายได้ 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 18.5 รายได้ 15,001-20,000 บาท ร้อยละ 9.9 รายได้ 20,001-25,000 บาท ร้อยละ 4.6 และรายได้มากกว่า 25,000 บาท ร้อยละ 6.1 ซึ่งสรุปผลการสำรวจที่สำคัญได้ดังนี้

1. การเคหะราชข่าวสารทางการเมือง

ประชาชนร้อยละ 77.6 ระบุว่าเคหะราชข่าวสารทางการเมือง ร้อยละ 22.4 ระบุว่าไม่เคหะราชข่าวสาร

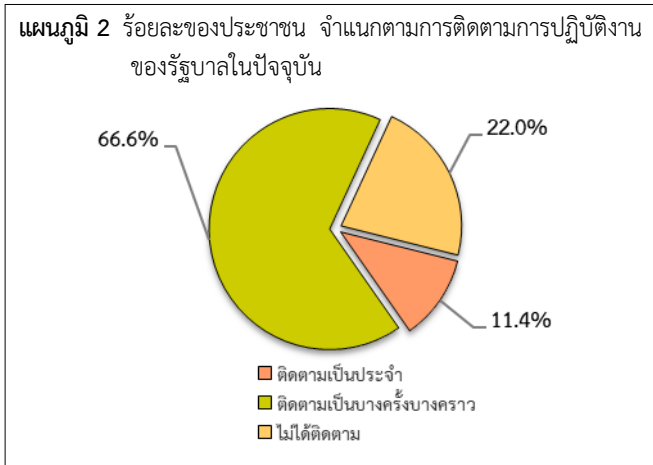
โดยผู้ที่เคหะราชข่าวสารระบุว่าทราบจากแหล่งโทรทัศน์ (ฟรีทีวี) มากที่สุด (ร้อยละ 79.6) รองลงมาคือ อินเทอร์เน็ต (ร้อยละ 40.7) พูดคุยกับบุคคลอื่น (ร้อยละ 31.3) และเคเบิลทีวี/จานดาวเทียม (ร้อยละ 15.7) เป็นต้น

แผนภูมิ 1 ร้อยละของประชาชน จำแนกตามการเคหะราชข่าวสารทางการเมือง และแหล่งที่ทราบ



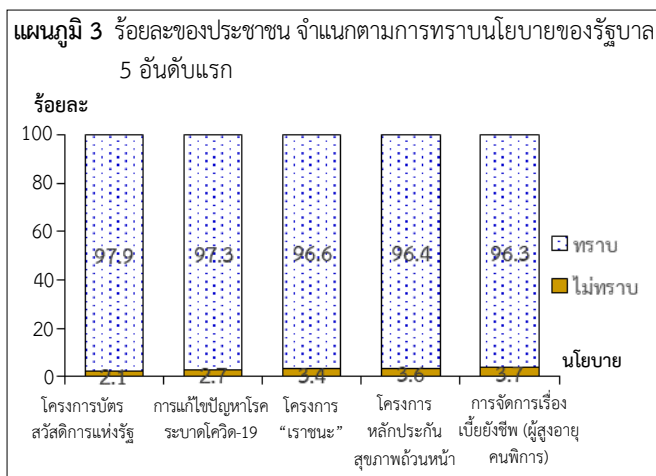
2. การติดตามการปฏิบัติงานของรัฐบาล

ประชาชนร้อยละ 11.4 ระบุว่าติดตามการทำงานของรัฐบาลเป็นประจำ และร้อยละ 66.6 ติดตามเป็นบางครั้ง บางคราว ส่วนอีกร้อยละ 22.0 ระบุว่าไม่ได้ติดตาม



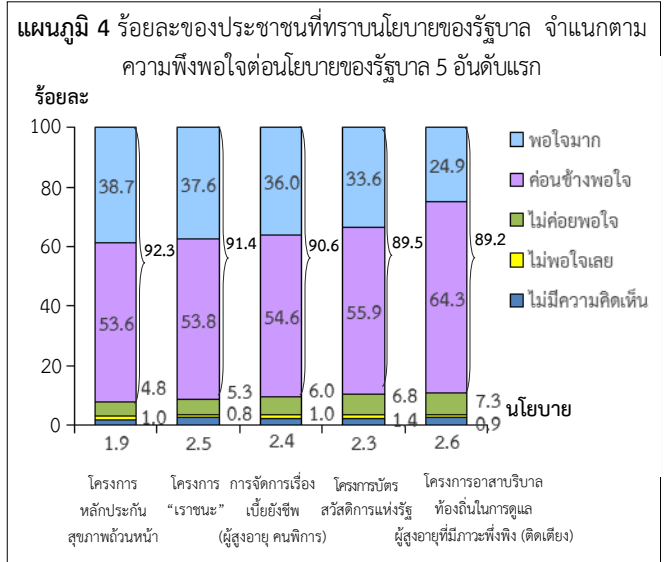
3. การทราบนโยบายของรัฐบาล

เมื่อสอบถามเกี่ยวกับการทราบนโยบายของรัฐบาล (พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา) พบว่า นโยบายของรัฐบาลที่ประชาชนทราบ 5 อันดับแรก คือ โครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ (ร้อยละ 97.9) การแก้ไขปัญหาโรคระบาดโควิด-19 (ร้อยละ 97.3) โครงการ “เราชนะ” (ร้อยละ 96.6) โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (ร้อยละ 96.4) และการจัดการเรื่องเบี้ยยังชีพ (ผู้สูงอายุ คนพิการ) (ร้อยละ 96.3)



4. การพึงพอใจต่อนโยบายของรัฐบาล

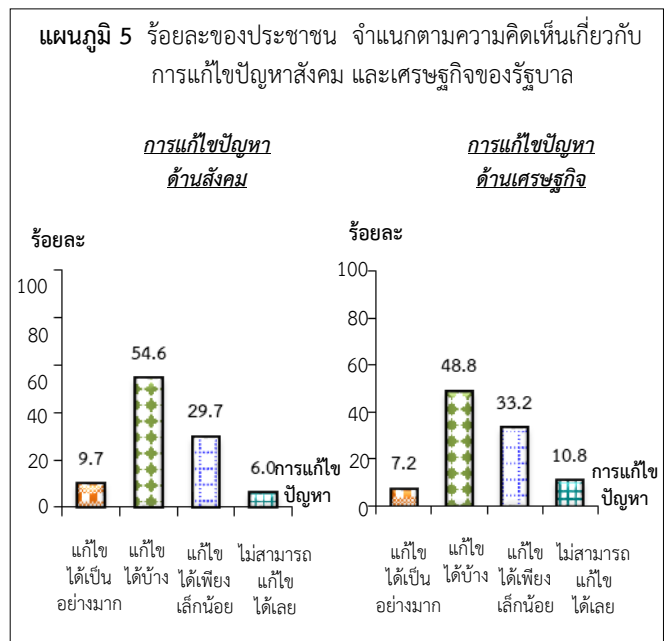
ประชาชนที่ทราบนโยบายของรัฐบาล ระบุว่าค่อนข้างพอใจถึงพอใจมาก 5 อันดับแรก คือ โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง/30บาทรักษาทุกโรค) (ร้อยละ 92.3) โครงการ “เราชนะ” (ร้อยละ 91.4) การจัดการเรื่องเบี้ยยังชีพ (ผู้สูงอายุ คนพิการ) (ร้อยละ 90.6) โครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ (ร้อยละ 89.5) และโครงการอาสาสมัครท้องถิ่นในการดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง (ติดเตียง) (ร้อยละ 89.2)



5. การแก้ไขปัญหาด้านสังคม/เศรษฐกิจของรัฐบาล

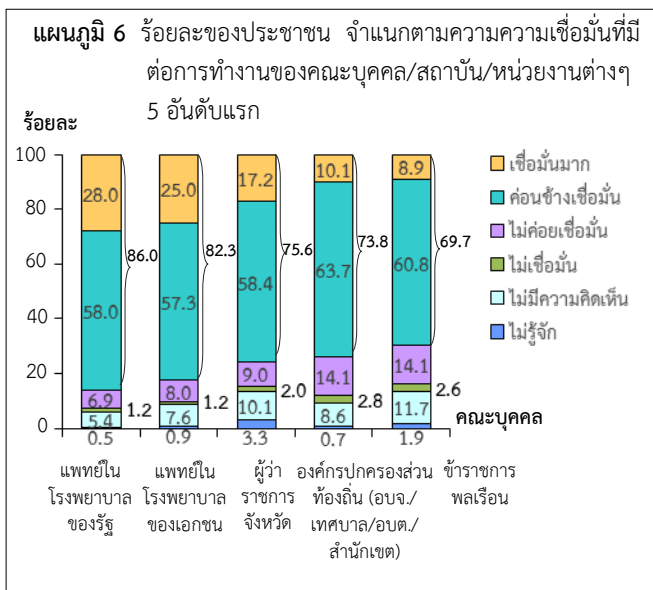
จากการสอบถามเกี่ยวกับความสามารถในการแก้ไขปัญหาด้านสังคมของรัฐบาลได้ในระดับใดนั้น พบว่า ประชาชนร้อยละ 9.7 ระบุว่าแก้ไขได้เป็นอย่างมาก ร้อยละ 54.6 แก้ไขได้บ้าง และร้อยละ 29.7 แก้ไขได้เพียงเล็กน้อย ขณะที่ร้อยละ 6.0 ไม่สามารถแก้ไขได้เลย

สำหรับการแก้ไขปัญหาด้านเศรษฐกิจของรัฐบาลชุดนี้ พบว่า ประชาชนร้อยละ 7.2 ระบุว่าแก้ไขได้เป็นอย่างมาก ร้อยละ 48.8 แก้ไขได้บ้าง และร้อยละ 33.2 แก้ไขได้เพียงเล็กน้อย ส่วนร้อยละ 10.8 ไม่สามารถแก้ไขได้เลย



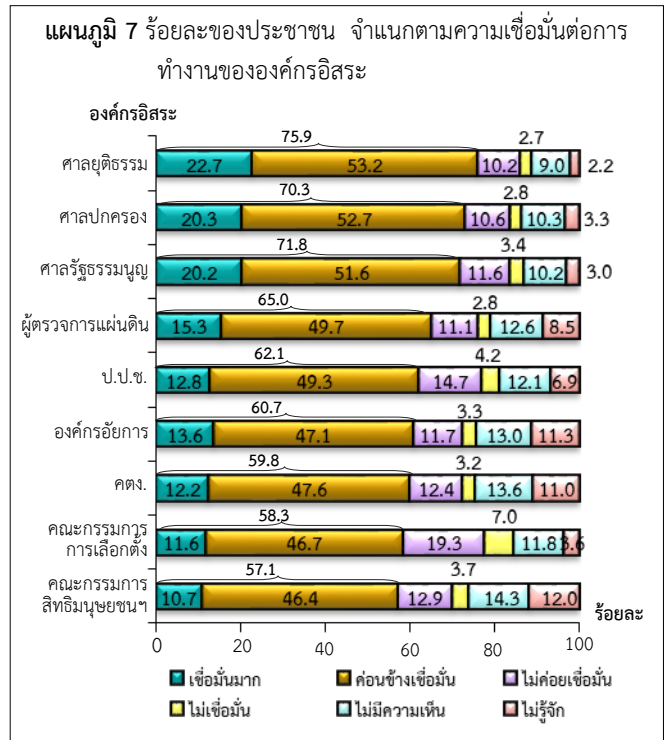
6. ความเชื่อมั่นที่มีต่อการทำงานของคณะบุคคล/สถาบัน/หน่วยงานต่างๆ

การทำงานของคณะบุคคล/สถาบัน/หน่วยงานต่างๆ ประชาชนค่อนข้างเชื่อมั่นถึงเชื่อมั่นมาก 5 อันดับแรก คือ แพทย์ในโรงพยาบาลของรัฐ (ร้อยละ 84.0) แพทย์ในโรงพยาบาลของเอกชน (ร้อยละ 81.7) ผู้ว่าราชการจังหวัดของท่านคนปัจจุบัน (ร้อยละ 71.4) ข้าราชการพลเรือน (ร้อยละ 67.9) และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อบจ./เทศบาล/อบต./กทม./เมืองพัทยา/สำนักงานเขต) (ร้อยละ 65.9)



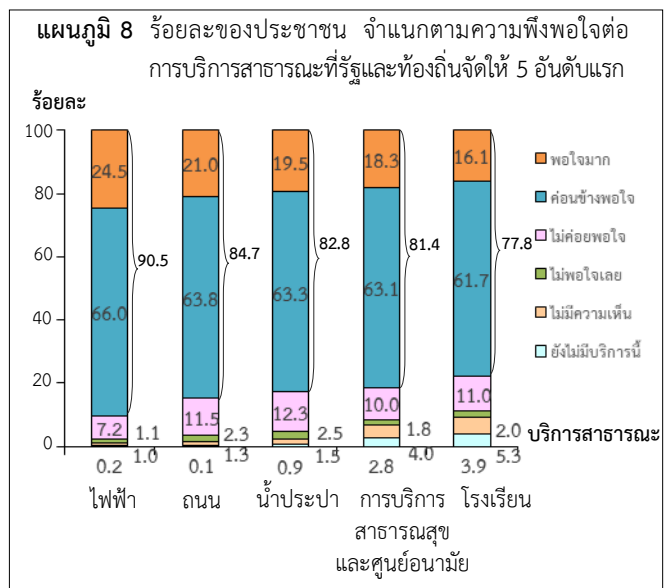
7. ความเชื่อมั่นต่อการทำงานขององค์กรอิสระ

การทำงานขององค์กรอิสระที่ประชาชนค่อนข้างเชื่อมั่นถึงเชื่อมั่นมาก คือ ศาลยุติธรรม (ร้อยละ 75.9) รองลงมาคือ ศาลปกครอง (ร้อยละ 73.0) ศาลรัฐธรรมนูญ (ร้อยละ 71.8) ผู้ตรวจการแผ่นดิน (ร้อยละ 65.0) คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) (ร้อยละ 62.1) องค์กรอัยการ (ร้อยละ 60.7) คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน (ร้อยละ 59.8) และคณะกรรมการการเลือกตั้ง (ร้อยละ 58.3) ขณะที่คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติมีร้อยละ 57.1 เท่านั้นตามลำดับ



8. ความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะที่รัฐและท้องถิ่นจัดให้ประชาชน

ประชาชนค่อนข้างพอใจถึงพอใจมากต่อการบริการสาธารณะที่รัฐและท้องถิ่นจัดให้ 5 อันดับแรก คือ ไฟฟ้า (ร้อยละ 90.5) ถนน (ร้อยละ 84.8) น้ำประปา (ร้อยละ 82.8) การบริการสาธารณสุขและศูนย์อนามัย (ร้อยละ 81.4) โรงเรียน (ร้อยละ 77.8)



สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ค
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ง
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 หลักการและเหตุผล.....	1
1.2 วัตถุประสงค์.....	1
1.3 คุ่มรวมของประชากร.....	1
บทที่ 2 ระเบียบวิธีสถิติ	
2.1 แผนการสุ่มตัวอย่าง.....	2
2.2 วิธีการเลือกหน่วยตัวอย่าง.....	2
2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	3
2.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	3
2.5 การประมวลผล.....	3
2.6 หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนน.....	3
2.7 หลักเกณฑ์การแปลผล.....	4
2.8 การเสนอผลการสำรวจ.....	5
2.9 การประมาณค่าสถิติ.....	5
บทที่ 3 สรุปผลการสำรวจ	
3.1 การเคยทราบข่าวสารทางการเมือง.....	6
3.2 การติดตามการทำงานของรัฐบาล พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา.....	9
3.3 การทราบและความพึงพอใจต่อนโยบายของรัฐบาล.....	10
3.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการแก้ไขปัญหาสังคมและเศรษฐกิจ	13
3.5 ความเชื่อมั่นต่อการทำงานของคณะบุคคล/สถาบัน/หน่วยงานต่างๆ.....	13
3.6 ความเชื่อมั่นต่อบุคคลแวดล้อม.....	15
3.7 ความเชื่อมั่นต่อการทำงานขององค์กรอิสระ.....	16
3.8 ความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะที่รัฐและท้องถิ่นจัดให้ประชาชน.....	17
3.9 ลักษณะของข้อมูลทั่วไป.....	19

สารบัญแผนภูมิ

			หน้า
แผนภูมิ	1	ร้อยละของประชาชน จำแนกตามการเคยทราบข่าวสารทางการเมือง และแหล่งที่ทราบ	6
แผนภูมิ	2	ร้อยละของประชาชน จำแนกตามการทราบนโยบายของรัฐบาล 5 อันดับแรก	10
แผนภูมิ	3	ร้อยละของประชาชนที่ทราบนโยบายของรัฐบาล จำแนกตามความพึงพอใจต่อนโยบายของรัฐบาล 5 อันดับแรก	11
แผนภูมิ	4	ร้อยละของประชาชน จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการแก้ไขปัญหาสังคม และเศรษฐกิจของรัฐบาล	13
แผนภูมิ	5	ร้อยละของประชาชน จำแนกตามความเชื่อมั่นต่อบุคคลแวดล้อม	15
แผนภูมิ	6	ร้อยละของประชาชน จำแนกตามความเชื่อมั่นต่อการทำงานขององค์กรอิสระ	16
แผนภูมิ	7	ร้อยละของประชาชน จำแนกตามความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะที่รัฐและท้องถิ่นจัดให้ 5 อันดับแรก	17
แผนภูมิ	8	ร้อยละของประชาชน จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการสาธารณะที่ต้องการให้รัฐปฏิรูป	19

สารบัญตาราง

			หน้า
ตาราง	1	ร้อยละของประชาชนที่เคยทราบข่าวสารทางการเมือง จำแนกตามความถี่ในการติดตามจากแหล่งสื่อ	7
ตาราง	2	ร้อยละของประชาชนที่เคยรับฟัง/ชม/ทราบ/ติดตามข่าวสารทางการเมืองจากสื่ออินเทอร์เน็ต จำแนกตามการเป็นสมาชิกเครือข่ายสังคมออนไลน์	8
ตาราง	3	ร้อยละของประชาชน จำแนกตามการติดตามการทำงานของรัฐบาล พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา	9
ตาราง	4	ร้อยละของประชาชน จำแนกตามการทราบนโยบายของรัฐบาล และความพึงพอใจในระดับค่อนข้างพอใจถึงพอใจมากต่อนโยบายที่ทราบ	12
ตาราง	5	ร้อยละของประชาชน จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อการทำงานของคณะบุคคล/สถาบัน/หน่วยงานต่างๆ	14
ตาราง	6	ร้อยละของประชาชน จำแนกตามความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะที่รัฐ/ท้องถิ่นจัดให้	18
ตาราง	7	ร้อยละของประชาชนที่ตอบสัมภาษณ์ จำแนกตามลักษณะทางประชากรสังคม/เศรษฐกิจ เป็นรายภาค	21

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

การให้บริการสาธารณะของภาครัฐ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีประสิทธิภาพหรือไม่เพียงใดผู้ที่ให้คำตอบได้ดีที่สุด คือ ประชาชนผู้รับบริการ ดังนั้น การวัดระดับของการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกระบวนการการมีส่วนร่วมของประชาชน (People's Audit) อย่างเป็นระบบ จึงเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งต่อการยกระดับการให้บริการสาธารณะเพื่อให้บริการดังกล่าวมีคุณภาพตรงตามความต้องการของประชาชนและสามารถแก้ไขข้อบกพร่องได้อย่างตรงจุดและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังเป็นการสร้างกระบวนการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะอย่างเป็นระบบและเป็นรูปธรรม

กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติได้ให้ความร่วมมือกับสถาบันพระปกเกล้าดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะและการทำงานของหน่วยงานต่างๆ สำหรับใช้เป็นข้อมูลทางวิชาการประกอบการจัดทำโครงการวัดระดับการให้บริการของหน่วยงานของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกระบวนการการมีส่วนร่วมของประชาชน (People's Audit) อันจะนำไปสู่การนำเสนอแนวทางสำหรับผู้กำหนดนโยบายจะได้นำไปใช้พัฒนาการจัดบริการสาธารณะให้มีคุณภาพ และสนองต่อความต้องการของประชาชนทุกกลุ่มในสังคมไทยยิ่งขึ้นต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อทราบความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะ และการทำงานของหน่วยงานต่างๆ
2. เพื่อได้ข้อมูลผลการสำรวจสำหรับนำไปใช้ประกอบการประเมินผลการให้บริการของหน่วยงานของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกระบวนการการมีส่วนร่วมของประชาชน (People's Audit)
3. เพื่อนำเสนอความคิดเห็นของประชาชนต่อผู้เกี่ยวข้องสำหรับนำไปใช้พัฒนาการจัดบริการสาธารณะให้มีคุณภาพ และสนองต่อความต้องการของประชาชน

1.3 คุ้มครองของประชากร

ตามกรอบการศึกษากำหนดให้สำรวจประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไปในครัวเรือนส่วนบุคคลทั่วประเทศ การสำรวจครั้งนี้ไม่รวมผู้ที่อาศัยอยู่ในครัวเรือนคนงานที่มีคนงานมาอาศัยอยู่รวมกันในสถานที่ที่นายจ้างจัดหาให้โดยไม่เสียค่าที่พัก รวมทั้งผู้ที่อาศัยอยู่ในครัวเรือนสถาบัน เช่น เรือนจำ ค่ายทหาร โรงแรม วัด หอพักนักเรียน นักศึกษา เป็นต้น

บทที่ 2 ระเบียบวิธีสถิติ

2.1 แผนการสุ่มตัวอย่าง

การสำรวจด้วยตัวอย่างครั้งนี้ใช้แผนการสุ่มตัวอย่างแบบ Stratified three-stage Sampling โดยกำหนดให้เขตแดนนับ (EA) เป็นหน่วยตัวอย่างขั้นที่หนึ่ง ครั้วเรือนส่วนบุคคลที่มีสมาชิกอายุ 18 ปีขึ้นไป เป็นหน่วยตัวอย่างขั้นที่สอง และสมาชิกที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป เป็นหน่วยตัวอย่างขั้นที่สาม

2.1.1 การจัดสรรตาม

กำหนดให้กรุงเทพมหานคร และจังหวัด 76 จังหวัดเป็นสตรัทัม รวมทั้งสิ้น 77 สตรัทัม

2.1.2 ขนาดตัวอย่าง

ในการคำนวณขนาดตัวอย่างแต่ละสตรัทัม ได้กำหนดให้ขนาดความคลาดเคลื่อนจากการเลือกตัวอย่างไม่เกิน 10% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และพิจารณาพร้อมกับทรัพยากรให้มีความเหมาะสม ได้จำนวนประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไปตัวอย่าง จังหวัดละ 420 คน และกรุงเทพมหานคร 1,500 คน รวมทั้งประเทศทั้งสิ้น 33,420 คน จำแนกตามภาคได้ดังนี้

ภาค	EA ตัวอย่าง	ประชาชนอายุ 18 ปีขึ้นไปตัวอย่าง
1. กรุงเทพมหานคร	70	1,500
2. กลาง (ยกเว้น กทม.)	875	10,500
3. เหนือ	595	7,140
4. ตะวันออกเฉียงเหนือ	700	8,400
5. ใต้	490	5,880
รวมทั้งประเทศ	2,730	33,420

หมายเหตุ : กำหนดจำนวนประชาชนอายุ 18 ปีขึ้นไป ตัวอย่าง 15 คนต่อ EA ตัวอย่าง

2.2 วิธีการเลือกหน่วยตัวอย่าง

- หน่วยตัวอย่างขั้นที่หนึ่ง กำหนดให้ EA เป็นหน่วยตัวอย่างขั้นที่หนึ่ง โดยในแต่ละสตรัทัม ได้ทำการเลือก EA ตัวอย่าง อย่างอิสระต่อกัน โดยให้ความน่าจะเป็นในการเลือกเป็นปฏิภาคกับจำนวนครั้วเรือนของ EA นั้นๆ
- หน่วยตัวอย่างขั้นที่สอง ในแต่ละ EA ตัวอย่าง ได้ทำการเลือกครั้วเรือนส่วนบุคคลที่มีสมาชิกอายุ 18 ปีขึ้นไป ตัวอย่าง อย่างอิสระต่อกัน ด้วยวิธีการสุ่มแบบมีระบบ EA ละ 15 ครั้วเรือน
- หน่วยตัวอย่างขั้นที่สาม ในแต่ละครั้วเรือนส่วนบุคคลที่มีสมาชิกอายุ 18 ปีขึ้นไปตัวอย่าง ได้ทำการเลือกสมาชิกที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไปตัวอย่าง สุ่มครั้วเรือนละ 1 คน เพื่อทำการสัมภาษณ์ในรายละเอียด

2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามในการสำรวจ ซึ่งแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามประกอบด้วย

- ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบสัมภาษณ์
- สื่อที่ใช้ในการติดตามทางการเมือง
- ความคิดเห็นต่อรัฐบาล
- ความเชื่อมั่นต่อการทำงานของบุคคล/คณะบุคคล/สถาบัน/หน่วยงานๆ
- ความเชื่อมั่นต่อการทำงานขององค์กรอิสระและองค์กรตามรัฐธรรมนูญ
- ความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะที่รัฐและท้องถิ่นจัดให้กับประชาชน

2.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้เครื่อง Tablet ในการเก็บรวบรวมข้อมูลรายละเอียดในแบบสอบถามด้วยวิธีการสัมภาษณ์สมาชิกที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไปตัวอย่าง กระจายตาม เพศ อายุ และระดับการศึกษา ระหว่างวันที่ 1-19 เมษายน พ.ศ. 2564

2.5 การประมวลผล

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ได้มีการตรวจสอบความถูกต้องและความสอดคล้องของข้อมูล และนำไปประมวลผลเป็นรูปตาราง

2.6 หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนน

การคำนวณคิดเห็นในการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะและการทำงานของหน่วยงานต่างๆ มีหลักเกณฑ์ ดังนี้

2.6.1 ตัวแปรความคิดเห็น/ความพึงพอใจ/ความเชื่อมั่น ซึ่งมีคะแนนเต็ม 4 คะแนน ได้มีการแปลงคำตอบที่ได้จากแต่ละตัวแปรเป็นคะแนน มีหลักเกณฑ์ ดังนี้

<u>ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจ/ความเชื่อมั่น</u>	<u>คะแนน</u>
เห็นด้วยอย่างยิ่ง/พอใจมาก/เชื่อมั่นมาก	4
ค่อนข้างเห็นด้วย/ค่อนข้างพอใจ/ค่อนข้างเชื่อมั่น	3
ไม่ค่อยเห็นด้วย/ไม่ค่อยพอใจ/ไม่เชื่อมั่น	2
ไม่เห็นด้วย/ไม่พอใจเลย/ไม่เชื่อมั่น	1

2.6.2 ตัวแปรความคาดหวัง/ความต้องการ/ ซึ่งมีคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้มีการแปลงคำตอบที่ได้จากแต่ละตัวแปรเป็นคะแนน มีหลักเกณฑ์ ดังนี้

<u>ระดับความคาดหวัง/ความต้องการ</u>	<u>คะแนน</u>
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

2.6.3 การคำนวณค่าร้อยละและคะแนนความคิดเห็นในข้อ 2.6.1 และ 2.6.2 โดยในการคำนวณค่าร้อยละได้รวม ผู้ตอบทั้งที่มีความคิดเห็นและไม่มีความคิดเห็น ส่วนการคำนวณคะแนน ไม่รวม ผู้ตอบที่ไม่มีความคิดเห็น/ไม่รู้จัก/ยังไม่มีบริการให้บริกาครั้งนี้

2.7 หลักเกณฑ์การแปลผล

การคำนวณความคิดเห็นต่างๆ ในข้อ 2.6 สถาบันพระปกเกล้าได้กำหนดหลักเกณฑ์การแปลผล ดังนี้

1) ตัวแปรความคิดเห็น/ความพึงพอใจ/ความเชื่อมั่น (คะแนนเต็ม 4 คะแนน) มีหลักเกณฑ์การแปลผลระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจ/ความเชื่อมั่น ดังนี้

<u>ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจ/ความเชื่อมั่น</u>	<u>คะแนนเฉลี่ย</u>
เห็นด้วยอย่างยิ่ง/พอใจมาก/เชื่อมั่นมาก	3.50 – 4.00
ค่อนข้างเห็นด้วย/ค่อนข้างพอใจ/ค่อนข้างเชื่อมั่น	2.50 – 3.49
ไม่ค่อยเห็นด้วย/ไม่ค่อยพอใจ/ไม่ค่อยเชื่อมั่น	1.50 – 2.49
ไม่เห็นด้วย/ไม่พอใจเลย/ไม่เชื่อมั่น	1.00 – 1.49

2) ตัวแปรความคาดหวัง/ความต้องการ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) มีหลักเกณฑ์การแปลผลระดับความคาดหวัง/ความต้องการ ดังนี้

<u>ระดับความคาดหวัง/ความต้องการ</u>	<u>คะแนนเฉลี่ย</u>
มากที่สุด	4.50 – 5.00
มาก	3.50 – 4.49
ปานกลาง	2.50 – 3.49
น้อย	1.50 – 2.49
น้อยที่สุด	1.00 – 1.49

2.8 การเสนอผลการสำรวจ

เสนอผลการสำรวจในระดับภาค ทั่วประเทศ ในรูปของค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อนำเสนอระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจ/ความเชื่อมั่น ฯลฯ ของประชาชน และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อดูการกระจายของข้อมูล

2.9 การประมาณค่าสถิติ

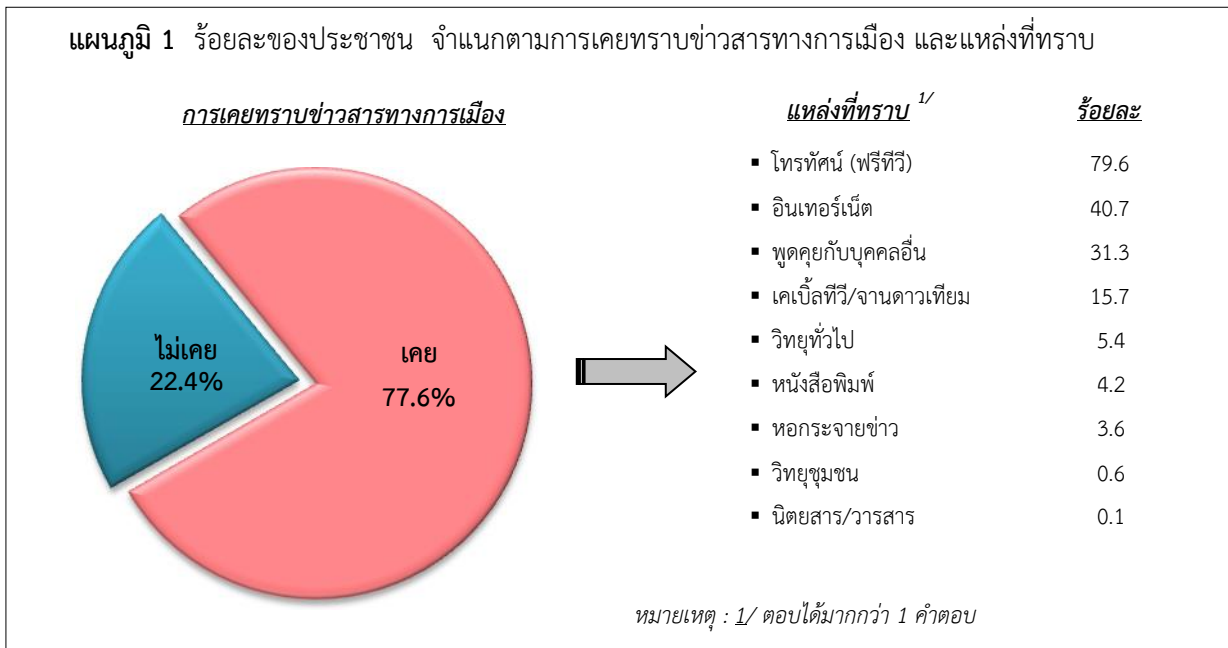
การประมาณค่าสถิติ เป็นการคำนวณค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะที่ต้องการศึกษา ในระดับจังหวัด ภาค และประเทศ โดยมีการถ่วงน้ำหนักตามระดับการนำเสนอผลการสำรวจให้สอดคล้องกับสัดส่วนของจำนวนประชาชนในคุ่มรวม ซึ่งในการคำนวณได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

บทที่ 3 สรุปผลการสำรวจ

3.1 การเคยทราบข่าวสารทางการเมือง

ผลการสำรวจเกี่ยวกับการเคยทราบข่าวสารทางการเมือง พบว่า ประชาชนร้อยละ 77.6 ระบุว่าเคยทราบข่าวสารทางการเมือง ร้อยละ 22.4 ระบุว่าไม่เคยทราบข่าวสารฯ

โดยผู้ที่เคยทราบข่าวสารฯ ระบุว่าทราบจากแหล่งโทรทัศน์ (ฟรีทีวี) มากที่สุด (ร้อยละ 79.6) รองลงมา คือ อินเทอร์เน็ต (ร้อยละ 40.7) พูดคุยกับบุคคลอื่น (ร้อยละ 31.3) เคเบิลทีวี/จานดาวเทียม (ร้อยละ 15.7) เป็นต้น



3.1.1 ความถี่ในการติดตามข่าวสารทางการเมืองจากสื่อต่างๆ

• หนังสือพิมพ์

เมื่อสอบถามประชาชนเกี่ยวกับความถี่ในการติดตามข่าวสารทางการเมืองจากสื่อหนังสือพิมพ์ พบว่า ร้อยละ 22.8 ติดตามทุกวัน ร้อยละ 39.8 ติดตามสัปดาห์ละ 2-3 วัน ร้อยละ 23.1 ติดตามสัปดาห์ละครั้ง ร้อยละ 13.3 แทบจะไม่ได้ติดตาม และร้อยละ 1.0 ไม่ได้ติดตามเลย สำหรับหนังสือพิมพ์ที่ประชาชนติดตามข่าวสารทางการเมืองมากที่สุดคือ ไทยรัฐ ร้อยละ 71.7 รองลงมา เดลินิวส์ ร้อยละ 17.3

• วิทยุทั่วไป

การติดตามข่าวสารทางการเมืองจากสื่อวิทยุทั่วไป พบว่า ร้อยละ 35.1 ติดตามทุกวัน ร้อยละ 40.0 ติดตาม สัปดาห์ละ 2-3 วัน ร้อยละ 12.4 ติดตามสัปดาห์ละครั้ง และร้อยละ 11.8 แทบจะไม่ได้ติดตาม และร้อยละ 0.7 ไม่ได้ติดตามเลย สำหรับสถานีวิทยุที่มีผู้ติดตามข่าวสารทางการเมืองมากที่สุดคือ สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย ร้อยละ 39.3 รองลงมา สถานีวิทยุของ อสมท. ร้อยละ 14.1

• วิทยุชุมชน

ส่วนการติดตามข่าวสารทางการเมืองจากสื่อวิทยุชุมชน พบว่า ร้อยละ 29.6 ติดตามทุกวัน ร้อยละ 26.7 ผู้ติดตามสัปดาห์ละ 2-3 วัน ร้อยละ 5.4 ติดตามสัปดาห์ละครั้ง ร้อยละ 36.3 แทบจะไม่ได้ติดตาม และร้อยละ 2.0 ไม่ได้ติดตามเลย

- โทรทัศน์ (ฟรีทีวี)

สำหรับผู้ติดตามข่าวสารทางการเมืองจากสื่อโทรทัศน์ (ฟรีทีวี) พบว่า ร้อยละ 30.6 ระบุว่า ติดตามทุกวัน ร้อยละ 41.1 ติดตามสัปดาห์ละ 2-3 วัน ร้อยละ 13.6 ติดตามสัปดาห์ละครั้ง ร้อยละ 13.5 แทบจะไม่ได้ติดตาม และร้อยละ 1.2 ไม่ได้ติดตามเลย สำหรับสถานีโทรทัศน์ที่มีผู้ติดตามข่าวสารการเมืองมากที่สุด คือ สถานีโทรทัศน์ ช่อง 3 ร้อยละ 35.2 รองลงมา สถานีโทรทัศน์ ช่อง 7 ร้อยละ 27.7

- เคเบิลทีวี

การติดตามข่าวสารทางการเมืองจากสื่อเคเบิลทีวี พบว่า ร้อยละ 32.7 ติดตามทุกวัน ร้อยละ 37.5 ติดตามสัปดาห์ละ 2-3 วัน ร้อยละ 12.8 ติดตามสัปดาห์ละครั้ง ร้อยละ 14.8 แทบจะไม่ได้ติดตาม และร้อยละ 2.2 ไม่ได้ติดตามเลย สำหรับสถานีเคเบิลทีวีที่มีผู้ติดตามข่าวสารทางการเมืองมากที่สุด คือ AMARIN TV ร้อยละ 43.6 รองลงมา THAIRATH TV ร้อยละ 21.2 และ WORKPOINT TV ร้อยละ 10.6

- อินเทอร์เน็ต

การติดตามข่าวสารทางการเมืองจากสื่ออินเทอร์เน็ต พบว่า ร้อยละ 34.6 ติดตามทุกวัน ร้อยละ 36.2 ติดตามสัปดาห์ละ 2-3 วัน ร้อยละ 36.2 ติดตามสัปดาห์ละครั้ง ร้อยละ 12.5 แทบจะไม่ได้ติดตาม และร้อยละ 15.3 ไม่ได้ติดตามเลย สำหรับเว็บไซต์ที่มีผู้ติดตามข่าวสารทางการเมืองมากที่สุด คือ WWW.GOOGLE.COM ร้อยละ 40.0 รองลงมา WWW.THAIRATH.CO.TH ร้อยละ 24.4 และ WWW.SANOOK.COM ร้อยละ 6.6

ตาราง 1 ร้อยละของประชาชนที่เคยทราบข่าวสารทางการเมือง จำแนกตามความถี่ในการติดตามจากแหล่งสื่อ

แหล่งสื่อ	ความถี่ในการติดตาม					
	รวม	ทุกวัน	สัปดาห์ละ 2-3 วัน	สัปดาห์ละ ครั้ง	แทบจะไม่ได้ ติดตาม	ไม่ได้ ติดตามเลย
◆ หนังสือพิมพ์	100.0	22.8	39.8	23.1	13.3	1.0
◆ วิทยุทั่วไป	100.0	35.1	40.0	12.4	11.8	0.7
◆ วิทยุชุมชน	100.0	29.6	26.7	5.4	36.3	2.0
◆ โทรทัศน์ (ฟรีทีวี)	100.0	30.6	41.1	13.6	13.5	1.2
◆ เคเบิลทีวี	100.0	32.7	37.5	12.8	14.8	2.2
◆ อินเทอร์เน็ต	100.0	34.6	36.2	12.5	15.3	1.4

3.1.2 การเป็นสมาชิกเครือข่ายสังคมออนไลน์ จำนวนชั่วโมงที่ใช้สื่อสารทางอินเทอร์เน็ต และการส่งต่อข้อความที่ได้จากสื่อสังคมออนไลน์

- การเป็นสมาชิกเครือข่ายสังคมออนไลน์

ประชาชนที่ติดตามข่าวสารทางการเมืองจากสื่ออินเทอร์เน็ต พบว่า ร้อยละ 91.8 เป็นสมาชิกเครือข่ายสังคมออนไลน์ และร้อยละ 8.2 ไม่เป็นสมาชิกเครือข่ายสังคมออนไลน์

ส่วนผู้ที่เป็นสมาชิกเครือข่ายสังคมออนไลน์ พบว่า ร้อยละ 94.5 ระบุว่าใช้วิธีการติดต่อสื่อสารผ่านทาง Line มากที่สุด รองลงมา คือ Facebook (ร้อยละ 94.0) อินสตาแกรม (ร้อยละ 18.1) Twitter (ร้อยละ 5.2) Wechat (ร้อยละ 0.6) และอื่นๆ เช่น คลับเฮาส์ Skype (ร้อยละ 0.1)

● การส่งต่อข้อความที่ได้จากสื่อสังคมออนไลน์

สำหรับประชาชนเป็นสมาชิกเครือข่ายสังคมออนไลน์เมื่อได้รับข้อความจากสื่อสังคมออนไลน์แล้วมีการเคยทำเพียงครั้งเดียวถึงเคยทำมากกว่าหนึ่งครั้ง พบว่า ร้อยละ 68.3 ระบุว่าอ่านเฉยๆ ไม่แชร์มากที่สุด รองลงมาคือ อ่านแล้วเลือกว่าแชร์หรือไม่ (ร้อยละ 53.0) ส่วนไม่อ่านและไม่แชร์ (ร้อยละ 42.1) สำหรับอ่านแล้วแชร์เสมอ (ร้อยละ 20.1) และไม่อ่าน แต่แชร์ (ร้อยละ 9.5)

● จำนวนชั่วโมงที่ใช้สื่อสารทางอินเทอร์เน็ต

ทั้งนี้ประชาชนที่ติดตามข้อมูลข่าวสารทางการเมืองจากสื่ออินเทอร์เน็ตจะใช้เวลาในการติดตามฯ โดยเฉลี่ย 3.13 ชั่วโมงต่อวัน

ตาราง 2 ร้อยละของประชาชนที่เคยรับฟัง/ชม/ทราบ/ติดตามข่าวสารทางการเมืองจากสื่ออินเทอร์เน็ต จำแนกตามการเป็นสมาชิกเครือข่ายสังคมออนไลน์

การเป็นสมาชิกเครือข่ายสังคมออนไลน์	ร้อยละ
รวม	100.0
> เป็น	91.8
> ไม่เป็น	8.2
โดยใช้วิธีการติดต่อ ^{1/}	
- Line	94.5
- Facebook	94.0
- อินสตาแกรม	18.1
- Twitter	5.2
- Wechat	0.6
- อื่นๆ (เช่น คลับเฮาส์ Skype)	0.1
ความถี่ในการแชร์ข้อความที่ได้รับ	
● ไม่อ่านและไม่แชร์	100.0
- เคยทำมากกว่าหนึ่งครั้ง	37.0
- เคยทำเพียงครั้งเดียว	5.1
- ไม่เคยทำ แต่อาจทำถ้าจำเป็น	19.5
- ไม่เคยทำและจะไม่ทำเด็ดขาด	24.9
- ไม่มีความเห็น	13.5
● อ่านเฉยๆ ไม่แชร์	100.0
- เคยทำมากกว่าหนึ่งครั้ง	62.0
- เคยทำเพียงครั้งเดียว	6.3
- ไม่เคยทำ แต่อาจทำถ้าจำเป็น	14.0
- ไม่เคยทำและจะไม่ทำเด็ดขาด	9.3
- ไม่มีความเห็น	8.4

หมายเหตุ : 1/ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

... มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 2 ร้อยละของประชาชนที่เคยรับฟัง/ชม/ทราบ/ติดตามข่าวสารทางการเมืองจากสื่ออินเทอร์เน็ต
จำแนกตามการเป็นสมาชิกเครือข่ายสังคมออนไลน์ (ต่อ)

การเป็นสมาชิกเครือข่ายสังคมออนไลน์	ร้อยละ
<ul style="list-style-type: none"> ● อ่านแล้วแชร์เสมอ - เคยทำมากกว่าหนึ่งครั้ง - เคยทำเพียงครั้งเดียว - ไม่เคยทำ แต่อาจทำถ้าจำเป็น - ไม่เคยทำและจะไม่ทำเด็ดขาด - ไม่มีความเห็น 	100.0 14.0 6.1 31.2 36.8 11.9
	} 20.1
<ul style="list-style-type: none"> ● ไม่อ่าน แต่แชร์ - เคยทำมากกว่าหนึ่งครั้ง - เคยทำเพียงครั้งเดียว - ไม่เคยทำ แต่อาจทำถ้าจำเป็น - ไม่เคยทำและจะไม่ทำเด็ดขาด - ไม่มีความเห็น 	100.0 6.4 3.1 18.0 60.6 11.9
	} 9.5
<ul style="list-style-type: none"> ● อ่านแล้วเลือกว่าแชร์หรือไม่ - เคยทำมากกว่าหนึ่งครั้ง - เคยทำเพียงครั้งเดียว - ไม่เคยทำ แต่อาจทำถ้าจำเป็น - ไม่เคยทำและจะไม่ทำเด็ดขาด - ไม่มีความเห็น 	100.0 46.1 6.9 19.5 16.8 10.7
	} 53.0
จำนวนชั่วโมงที่ใช้โดยเฉลี่ยต่อวัน	3.13

หมายเหตุ : 1/ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.2 การติดตามการทำงานของรัฐบาล พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา

ผลการสำรวจ พบว่า ประชาชนร้อยละ 11.4 ระบุว่าติดตามเป็นประจำ และร้อยละ 66.6 ระบุว่าติดตามการทำงานของรัฐบาลเป็นบางครั้งบางคราว อีกร้อยละ 22.0 ระบุว่าไม่ได้ติดตาม

ตาราง 3 ร้อยละของประชาชน จำแนกตามการติดตามการทำงานของรัฐบาล พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา

การติดตาม	ร้อยละ
การปฏิบัติงานของรัฐบาล	100.0
<ul style="list-style-type: none"> ◆ ติดตามเป็นประจำ ◆ ติดตามเป็นบางครั้งบางคราว ◆ ไม่ได้ติดตาม 	11.4 66.6 22.0

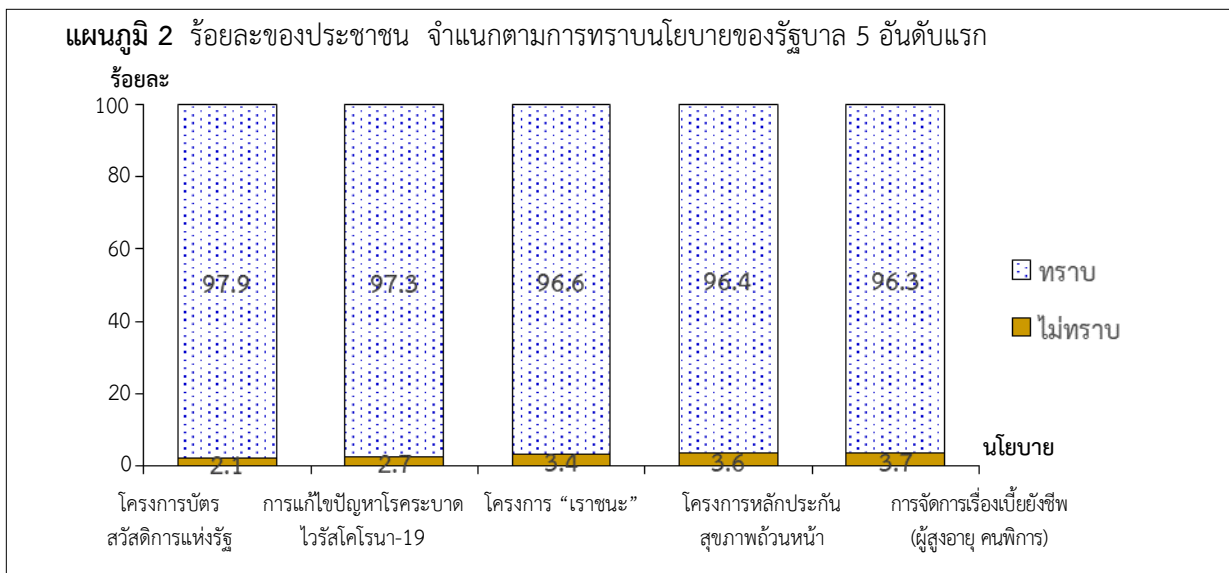
3.3 การทราบและความพึงพอใจต่อนโยบายของรัฐบาล

• การทราบนโยบายของรัฐบาล

ประชาชนสูงกว่าร้อยละ 80 ระบุว่าทราบนโยบายของรัฐบาล ได้แก่ โครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ (ร้อยละ 97.9) การแก้ไขปัญหาโรคระบาดโควิด-19 (ร้อยละ 97.3) โครงการ “เราชนะ” (ร้อยละ 96.6) โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (ร้อยละ 96.4) การจัดการเรื่องเบี้ยยังชีพ (ผู้สูงอายุ คนพิการ) (ร้อยละ 96.3) มาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจ มาตรการฯ “คนละครึ่ง” (ร้อยละ 96.0) การลดค่าน้ำ-ค่าไฟฟ้า (ร้อยละ 91.2) โครงการร้านค้าธงฟ้าประชารัฐ (ร้อยละ 90.5) แก้ปัญหาสินค้าอุปโภค บริโภคราคาแพง (ร้อยละ 90.2) การแก้ไขและป้องกันปัญหายาเสพติด (ร้อยละ 89.0) เยียวยา “ประกันสังคม มาตรา 33” (ร้อยละ 86.0) การดูแลเรื่องราคาพืชผลสำหรับเกษตรกร/มาตรการช่วยเหลือดูแลเกษตรกร (ร้อยละ 82.9) การปกป้องเขตอุตสาหกรรมพระมหากษัตริย์ (ร้อยละ 82.1) และการบริหารจัดการพลังงานด้านราคาน้ำมัน แก๊ส (ร้อยละ 80.4)

ส่วนนโยบายของรัฐบาลที่ประชาชนประมาณร้อยละ 60-79 ระบุว่าทราบ ได้แก่ มาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจ มาตรการฯ “เราเที่ยวด้วยกัน” (ร้อยละ 79.7) สร้างความมั่นคงและปลอดภัยของประเทศและความสงบสุขของประเทศ (ร้อยละ 78.7) การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ร้อยละ 78.1) การสร้างความปรองดองสมานฉันท์ของคนในชาติ (ร้อยละ 77.4) การสร้างสันติสุขและความปลอดภัยในจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ร้อยละ 77.1) โครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ OTOP (ร้อยละ 76.9) การใช้สารสกัดกัญชาเพื่อประโยชน์ทางการแพทย์ (ร้อยละ 76.8) การแก้ไขปัญหาภัยธรรมชาติ น้ำท่วม ภัยแล้ง/การช่วยเหลือ (ร้อยละ 74.8) การจัดระเบียบต่างด้าวและการปราบปรามการค้ามนุษย์ (ร้อยละ 73.7) มาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจ มาตรการฯ “ชิมชิมกิน” (ร้อยละ 73.3) การลดส่งเงินสมทบนายจ้างและผู้ประกันตน (ร้อยละ 70.9) ทำนุบำรุงศาสนาและวัฒนธรรม (ร้อยละ 70.4) การแก้ไขและป้องกันปัญหาอาชญากรรม และผู้มีอิทธิพล (ร้อยละ 70.1) การแก้ไขปัญหาการบุกรุกที่ดิน ป่าไม้ ทะเล /การปราบปรามการทำลายทรัพยากรธรรมชาติและทวงคืนผืนป่า (ร้อยละ 69.8) การป้องกันและลดอุบัติเหตุจราจร (ร้อยละ 69.5) โครงการพักชำระหนี้สมาชิกกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง (ร้อยละ 68.4) การแก้ไขเพิ่มเติมรัฐธรรมนูญ (ร้อยละ 66.6) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคม (ร้อยละ 65.5) กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง (ร้อยละ 65.3) การบริหารจัดการน้ำและระบบชลประทาน (ร้อยละ 62.2)

ขณะที่นโยบายของรัฐบาลที่ประชาชนร้อยละ 28-59 ระบุว่าทราบ คือ โครงการอาสาบริบาลท้องถิ่นในการดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะ (ร้อยละ 59.7) นโยบายเจ็บป่วยฉุกเฉินวิกฤต มีสิทธิทุกที่ UCEP (ร้อยละ 50.5) และโครงการระเบียบเศรษฐกิจภาคตะวันออก EEC (ร้อยละ 28.9)

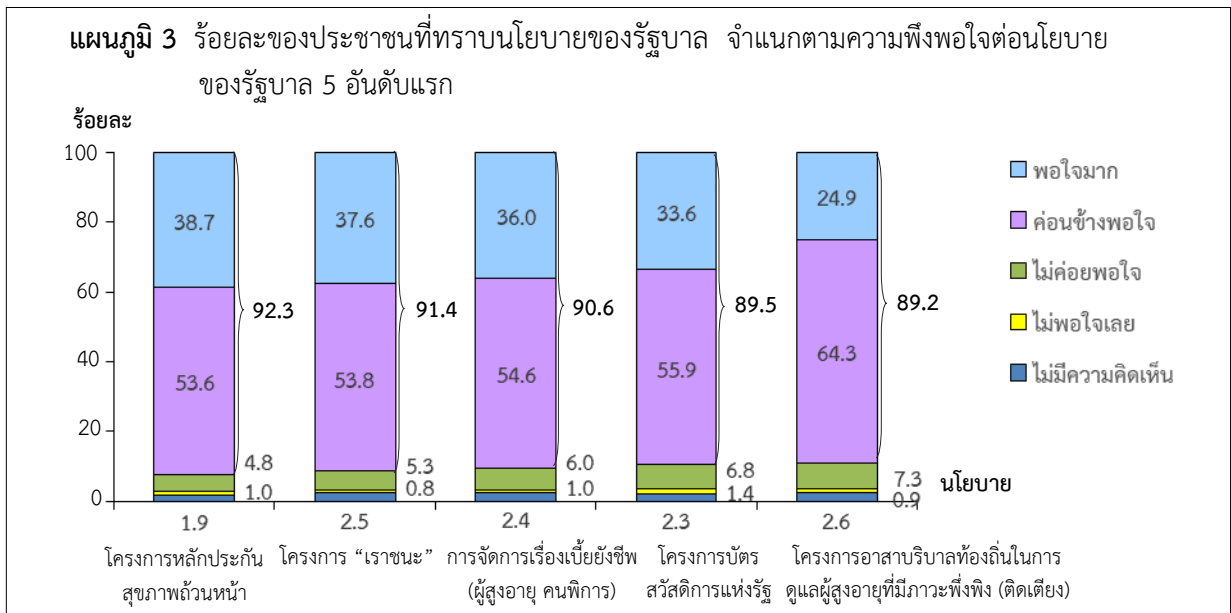


• ความพึงพอใจต่อนโยบายของรัฐบาล

ประชาชนที่ทราบนโยบายของรัฐบาล พบว่า มีสูงกว่าร้อยละ 80 ระบุว่าค่อนข้างพอใจถึงพอใจมากต่อนโยบายของรัฐบาลที่ได้ดำเนินการ ได้แก่ โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง/30บาทรักษาทุกโรค) (ร้อยละ 92.3) โครงการ “เราชนะ” (ร้อยละ 91.4) การจัดการเรื่องเบี้ยยังชีพ (ผู้สูงอายุ คนพิการ) (ร้อยละ 90.6) โครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ (ร้อยละ 89.5) โครงการอาสาบริบาลท้องถิ่นในการดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง (ติดเตียง) (ร้อยละ 89.2) มาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจ มาตรการฯ “คนละครึ่ง” (ร้อยละ 88.9) การปกป้องเขตชุมชนสถาบันพระมหากษัตริย์ (ร้อยละ 88.9) การลดค่าน้ำ-ค่าไฟฟ้ากับการทำนุบำรุงศาสนาและวัฒนธรรม มีสัดส่วนเท่ากันคือ (ร้อยละ 88.5) นโยบายเจ็บป่วยฉุกเฉินวิกฤตมีสิทธิทุกที่ UCEP (ร้อยละ 87.0) การลดส่งเงินสมทบ นายจ้างและผู้ประกันตน (ร้อยละ 86.3) โครงการร้านค้าธงฟ้าประชารัฐ (ร้อยละ 84.1) เยียวยา “ประกันสังคม มาตรา 33” (ร้อยละ 83.6) กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง (ร้อยละ 83.5) โครงการพักชำระหนี้สมาชิกกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง (ร้อยละ 81.5) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคม (ร้อยละ 80.7)

ขณะที่ประชาชนฯ ประมาณร้อยละ 60-79 ระบุว่าค่อนข้างพอใจถึงพอใจมากต่อนโยบายของรัฐบาล ได้แก่ โครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ OTOP (ร้อยละ 79.9) การป้องกันและลดอุบัติเหตุจราจร (ร้อยละ 76.0) มาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจ มาตรการฯ “ช้อปดีมีคืน” (ร้อยละ 73.3) สร้างความมั่นคงและปลอดภัยของประเทศ และความสงบสุขของประเทศ (ร้อยละ 72.8) การบริหารจัดการน้ำและระบบชลประทาน (ร้อยละ 72.8) การแก้ไขปัญหาภัยธรรมชาติน้ำท่วม ภัยแล้ง/การช่วยเหลือผู้ประสบภัย (ร้อยละ 72.1) การใช้สารสกัดกัญชาเพื่อประโยชน์ทางการแพทย์ (ร้อยละ 71.4) การแก้ไขปัญหาการบุกรุกที่ดิน ป่าไม้ ทะเล/การปราบปรามการทำลายทรัพยากรธรรมชาติและทวงคืนผืนป่า (ร้อยละ 69.4) โครงการระเบียบเศรษฐกิจภาคตะวันออก EEC (ร้อยละ 69.4) การแก้ไขปัญหาโรคระบาดโควิด-19 (ร้อยละ 68.8) มาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจ มาตรการฯ “เราเที่ยวด้วยกัน” (ร้อยละ 68.7) การจัดระเบียบต่างด้าวและการปราบปรามการค้ามนุษย์ (ร้อยละ 66.3) การดูแลเรื่องราคาพืชผลสำหรับเกษตรกร/มาตรการช่วยเหลือดูแลเกษตรกร (ร้อยละ 61.1)

สำหรับประชาชนฯ ร้อยละ 37-59 ระบุว่าค่อนข้างพอใจถึงพอใจมากต่อนโยบายของรัฐบาล ได้แก่ การสร้างสันติสุขและความปลอดภัยในจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ร้อยละ 58.4) การแก้ไขและป้องกันปัญหาอาชญากรรมและผู้มีอิทธิพล (ร้อยละ 58.3) การสร้างความปรองดองสมานฉันท์ของคนในชาติ (ร้อยละ 55.2) การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ (ร้อยละ 54.3) การแก้ไขเพิ่มเติมรัฐธรรมนูญ (ร้อยละ 51.7) การแก้ไขและป้องกันปัญหายาเสพติด (ร้อยละ 50.9) การบริหารจัดการพลังงานด้านราคาน้ำมัน แก๊ส (ร้อยละ 41.5) แก้ไขปัญหาสินค้าอุปโภค บริโภคราคาแพง (ร้อยละ 37.5)



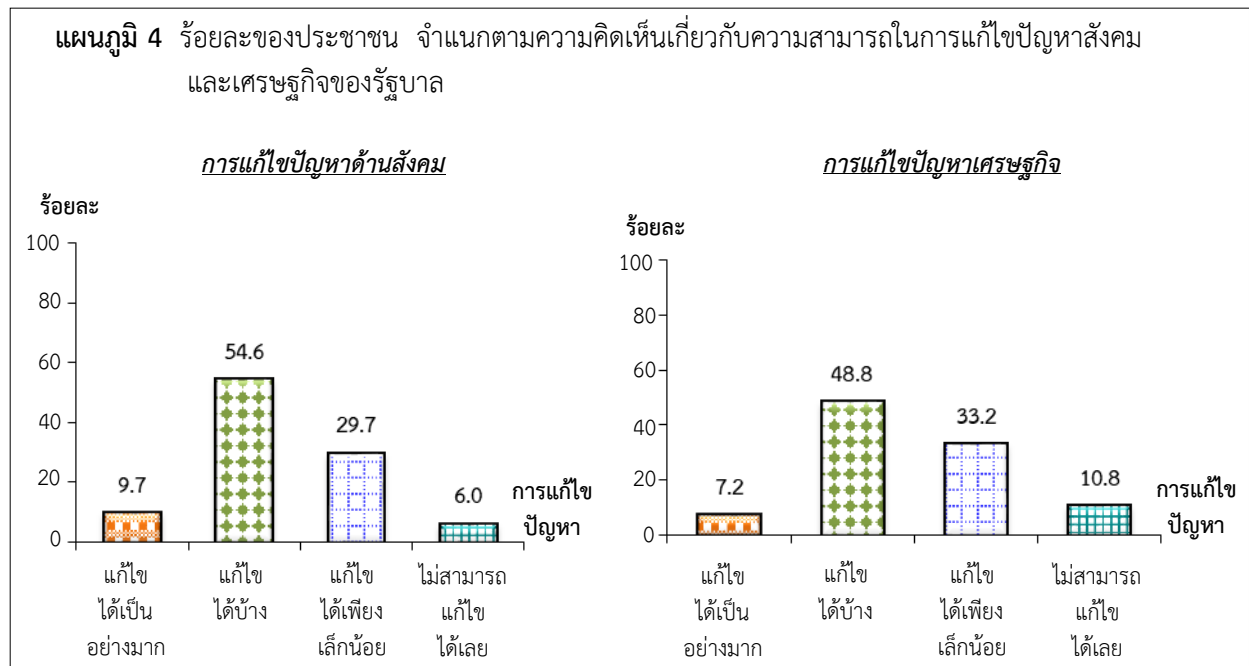
ตาราง 4 ร้อยละของประชาชน จำแนกตามการทราบนโยบายของรัฐบาล และความพึงพอใจในระดับค่อนข้างพอใจถึงพอใจมากที่สุดต่อนโยบายที่ทราบ

นโยบายของรัฐบาล	ทราบนโยบาย รัฐบาล (ร้อยละ)	ค่อนข้างพอใจ ถึงพอใจมาก (ร้อยละ)	คะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจ (4 คะแนนเต็ม)
• โครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ	97.9 ^①	89.5 ^④	3.32
• การแก้ไขปัญหาโรคระบาดโควิด-19	97.3 ^②	68.8	3.31
• โครงการ “เราชนะ”	96.6 ^③	91.4 ^②	3.29
• โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง/30บาทรักษาทุกโรค)	96.4 ^④	92.3 ^①	3.25
• การจัดการเรื่องเบียดบังชีพ (ผู้สูงอายุ คนพิการ)	96.3 ^⑤	90.6 ^③	3.16
• มาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจ มาตรการฯ “คนละครึ่ง”	96.0 ^⑥	88.9 ^⑥	3.24
• การลดค่าน้ำ-ค่าไฟฟ้า	91.2 ^⑦	88.5 ^⑦	3.25
• โครงการร้านค้าธงฟ้าประชารัฐ	90.5 ^⑧	84.1 ^⑩	3.19
• แก้ไขปัญหาสินค้าอุปโภค บริโภคราคาแพง	90.2 ^⑨	37.5	3.14
• การแก้ไขและป้องกันปัญหายาเสพติด	89.0 ^⑩	50.9	3.18
• เยียวยา “ประกันสังคม มาตรา 33”	86.0	83.6	3.16
• การดูแลเรื่องราคาพืชผลสำหรับเกษตรกร/มาตรการช่วยเหลือดูแลเกษตรกร	82.9	61.1	3.08
• การปกป้องเขตชุมชนบ้านพระมหากษัตริย์	82.1	88.9 ^⑥	3.18
• การบริหารจัดการพลังงานด้านราคาน้ำมัน แก๊ส	80.4	41.5	3.05
• มาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจ มาตรการฯ “เราเที่ยวด้วยกัน”	79.7	68.7	3.08
• สร้างความมั่นคงและปลอดภัยของประเทศและความสงบสุขของประเทศ	78.7	72.8	2.99
• การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ	78.1	54.3	3.00
• การสร้างความปรองดองสมานฉันท์ของคนในชาติ	77.4	55.2	2.87
• การสร้างสันติสุขและความปลอดภัยในจังหวัดชายแดนภาคใต้	77.1	58.4	3.00
• โครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ OTOP	76.9	79.9	2.87
• การใช้สารสกัดกัญชาเพื่อประโยชน์ทางการแพทย์	76.8	71.4	2.86
• การแก้ไขปัญหาภัยธรรมชาติน้ำท่วม ภัยแล้ง/การช่วยเหลือผู้ประสบภัย	74.8	72.1	2.83
• การจัดระเบียบต่างดาวและการปราบปรามการค้ามนุษย์	73.7	66.3	2.95
• มาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจ มาตรการฯ “ช้อปดีมีคืน”	73.3	73.3	2.81
• การลดส่งเงินสมทบนายจ้างและผู้ประกันตน	70.9	86.3 ^⑨	2.88
• ทำนุบำรุงศาสนาและวัฒนธรรม	70.4	88.5 ^⑦	2.80
• การแก้ไขและป้องกันปัญหาอาชญากรรมและผู้มีอิทธิพล	70.1	58.3	2.90
• การแก้ไขปัญหาการบุกรุกที่ดิน ป่าไม้ ทะเล/การปราบปรามการทำลายทรัพยากรธรรมชาติและทวงคืนผืนป่า	69.8	69.4	2.74
• การป้องกันและลดอุบัติเหตุจากรถ	69.5	76.0	2.68
• โครงการพักชำระหนี้สมาชิกกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง	68.4	81.5	2.64
• การแก้ไขเพิ่มเติมรัฐธรรมนูญ	66.6	51.7	2.63
• การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคม	65.5	80.7	2.57
• กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง	65.3	83.5	2.54
• การบริหารจัดการน้ำและระบบชลประทาน	62.2	72.8	2.60
• โครงการอาสาสมัครท้องถิ่นในการดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง (ติดเตียง)	59.7	89.2 ^⑤	2.47
• นโยบายเจ็บป่วยฉุกเฉินวิกฤตมีสิทธิทุกที่ UCEP	50.5	87.0 ^⑧	2.33
• โครงการระเบียบเศรษฐกิจภาคตะวันออก EEC	28.9	69.4	2.24

3.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการแก้ไขปัญหาสังคมและเศรษฐกิจของรัฐบาล

จากการสอบถามเกี่ยวกับความสามารถในการแก้ไขปัญหาสังคมของรัฐบาลได้ในระดับใดนั้น พบว่า ประชาชนร้อยละ 9.7 ระบุว่าแก้ไขได้เป็นอย่างมาก ร้อยละ 54.6 แก้ไขได้บ้าง และร้อยละ 29.7 แก้ไขได้เพียงเล็กน้อย ขณะที่ร้อยละ 6.0 ไม่สามารถแก้ไขได้เลย

สำหรับการแก้ไขปัญหาด้านเศรษฐกิจของรัฐบาลชุดนี้ พบว่า ประชาชนร้อยละ 7.2 ระบุว่าแก้ไขได้เป็นอย่างมาก ร้อยละ 48.8 แก้ไขได้บ้าง และร้อยละ 33.2 แก้ไขได้เพียงเล็กน้อย ส่วนร้อยละ 10.8 ไม่สามารถแก้ไขได้เลย



3.5 ความเชื่อมั่นต่อการทำงานของคณะบุคคล/สถาบัน/หน่วยงานต่างๆ

การทำงานของคณะบุคคล/สถาบัน/หน่วยงานต่างๆ ที่ประชาชนร้อยละ 80 ขึ้นไป ระบุว่าค่อนข้างเชื่อมั่นถึงเชื่อมั่นมาก คือ แพทย์ในโรงพยาบาลของรัฐ ร้อยละ 84.0 แพทย์ในโรงพยาบาลของเอกชน ร้อยละ 81.7

ส่วนการทำงานของคณะบุคคล/สถาบัน/หน่วยงานต่างๆ ที่ประชาชนประมาณร้อยละ 60-72 ระบุว่าค่อนข้างเชื่อมั่นถึงเชื่อมั่นมาก ได้แก่ ผู้ว่าราชการจังหวัดของท่านคนปัจจุบัน ร้อยละ 71.4 ข้าราชการพลเรือน ร้อยละ 67.9 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อบจ./เทศบาล/อบต./กทม./เมืองพัทยา/สำนักงานเขต) ร้อยละ 65.9 สมาชิกสภาท้องถิ่น (ส.อบจ./สท./ส.อบต./สภ./สข.) ร้อยละ 65.9 โทรทัศน์ ร้อยละ 64.9 ทหาร ร้อยละ 64.2 เจ้าหน้าที่ที่ดิน ร้อยละ 62.7

สำหรับการทำงานของคณะบุคคล/สถาบัน/หน่วยงานต่างๆ ที่ประชาชนประมาณร้อยละ 50-59 ระบุว่าค่อนข้างเชื่อมั่นถึงเชื่อมั่นมาก ได้แก่ ตำรวจ ร้อยละ 59.6 เจ้าหน้าที่ศุลกากร ร้อยละ 58.3 นายกรัฐมนตรี (พล.อ.ประยุทธ์ จันทร์โอชา) ร้อยละ 57.7 หนังสือพิมพ์ ร้อยละ 53.2 วิทยูกระจายเสียงทั่วไป ร้อยละ 50.1

ขณะที่การทำงานของคณะบุคคล/สถาบัน/หน่วยงานต่างๆ พบว่า ประชาชนน้อยกว่าร้อยละ 50 ระบุว่าค่อนข้างเชื่อมั่นถึงเชื่อมั่นมาก ได้แก่ วิทยูชุมชน ร้อยละ 48.3 รัฐบาล/คณะรัฐมนตรี ร้อยละ 47.9 สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ร้อยละ 45.9 สมาชิกวุฒิสภา ร้อยละ 41.9 สภาองค์กรชุมชน ร้อยละ 39.7 ทุกพรรค (ไม่เจาะจงพรรคใดพรรคหนึ่ง) ร้อยละ 38.1 พรรคเพื่อไทย ร้อยละ 35.3 องค์กรพัฒนาเอกชน (NGOs) ร้อยละ 33.0 พรรคพลังประชารัฐ ร้อยละ 32.6 พรรคประชาธิปัตย์ ร้อยละ 31.5 พรรคภูมิใจไทย ร้อยละ 27.6 และพรรคก้าวไกล ร้อยละ 26.9 เสรีรวมไทย ร้อยละ 26.0 พรรคเพื่อชาติ ร้อยละ 22.7 พรรครวมพลังประชาชาติไทย ร้อยละ 22.5

ตาราง 5 ร้อยละของประชาชน จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อการทำงานของคณะบุคคล/
สถาบัน/หน่วยงานต่างๆ

คณะบุคคล/สถาบัน/หน่วยงานต่างๆ	ระดับความเชื่อมั่น						
	รวม	เชื่อมั่น มาก	ค่อนข้าง เชื่อมั่น	ไม่ค่อย เชื่อมั่น	ไม่ เชื่อมั่น	ไม่มีความ คิดเห็น	ไม่รู้จักร
• แพทย์ในโรงพยาบาลของรัฐ	100.0	26.3	57.7	7.9	2.0	5.5	0.6
• แพทย์ในโรงพยาบาลของเอกชน	100.0	24.1	84.0	57.6	8.1	1.9	7.2
• ผู้ว่าราชการจังหวัดของท่านคนปัจจุบัน	100.0	16.6	81.7	54.8	10.9	3.1	10.3
• ข้าราชการพลเรือน	100.0	9.3	71.4	58.6	15.7	4.0	10.6
• องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อบจ./ เทศบาล/อบต./กทม./เมืองพัทยา/ สำนักงานเขต)	100.0	10.7	67.9	55.2	17.9	4.9	9.9
• สมาชิกสภาท้องถิ่น (ส.อบจ./สท./ส.อบต./ สท./สข.)	100.0	10.2	65.9	55.7	18.2	4.5	10.1
• โทรทัศน์	100.0	9.2	64.9	55.7	18.6	4.5	10.9
• ทหาร	100.0	10.3	64.9	53.9	18.9	6.6	9.5
• เจ้าหน้าที่ที่ดิน	100.0	8.3	64.2	54.4	16.9	4.6	13.7
• ตำรวจ	100.0	8.5	62.7	51.1	22.6	7.6	9.4
• เจ้าหน้าที่ศุลกากร	100.0	7.8	59.6	50.5	16.7	4.4	15.5
• นายกรัฐมนตรี (พล.อ.ประยุทธ์ จันทร์โอชา)	100.0	10.9	58.3	46.8	24.0	8.6	9.3
• หนังสือพิมพ์	100.0	6.3	57.7	46.9	22.8	5.5	16.4
• วิทยุกระจายเสียงทั่วไป	100.0	5.6	53.2	44.5	21.7	5.8	19.4
• วิทยุชุมชน	100.0	5.2	50.1	43.1	21.9	6.1	19.8
• รัฐบาล/คณะรัฐมนตรี	100.0	6.5	48.3	41.4	30.8	9.8	10.5
• สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	100.0	5.5	47.9	40.4	31.5	9.4	12.0
• สมาชิกวุฒิสภา	100.0	4.9	45.9	37.0	30.7	11.9	13.8
• สภาองค์กรชุมชน	100.0	4.4	41.9	35.3	18.2	4.8	19.4
• ทุกพรรค (ไม่เจาะจงพรรคใดพรรคหนึ่ง)	100.0	4.1	39.7	34.0	33.1	10.0	16.2
• พรรคเพื่อไทย	100.0	5.1	38.1	30.2	28.3	10.8	23.3
• องค์กรพัฒนาเอกชน (NGOs)	100.0	3.9	35.3	29.1	16.5	5.6	18.1
• พรรคพลังประชารัฐ	100.0	4.4	33.0	28.2	29.8	11.9	23.0
• พรรคประชาธิปัตย์	100.0	3.6	32.6	27.9	31.5	11.0	23.6
• พรรคภูมิใจไทย	100.0	2.9	31.5	24.7	30.9	12.2	24.8
• พรรคก้าวไกล	100.0	3.2	27.6	23.7	30.4	12.1	25.0
• พรรคเสรีรวมไทย	100.0	2.7	26.9	23.3	29.5	11.4	25.6
• พรรคเพื่อชาติ	100.0	2.2	26.0	20.5	30.4	12.2	26.0
• พรรครวมพลังประชาชาติไทย	100.0	2.1	22.7	20.4	30.9	12.4	25.6

3.6 ความเชื่อมั่นต่อบุคคลแวดล้อม

- **ญาติ**

ประชาชนส่วนใหญ่ร้อยละ 93.3 ระบุว่าค่อนข้างเชื่อมั่นถึงเชื่อมั่นมากต่อญาติ (ซึ่งในจำนวนนี้ ร้อยละ 53.4 ระบุว่าค่อนข้างเชื่อมั่น และร้อยละ 39.9 ระบุว่าเชื่อมั่นมาก) ส่วนร้อยละ 5.2 ระบุว่าไม่ค่อยเชื่อมั่นถึงไม่เชื่อมั่น (ซึ่งในจำนวนนี้ ร้อยละ 4.5 ระบุว่าไม่ค่อยเชื่อมั่น และร้อยละ 0.7 ระบุว่าไม่เชื่อมั่น) อีกร้อยละ 1.5 ไม่มีความคิดเห็น

- **เพื่อนบ้าน**

ประชาชนร้อยละ 74.9 ระบุว่าค่อนข้างเชื่อมั่นถึงเชื่อมั่นมากต่อเพื่อนบ้าน (ซึ่งในจำนวนนี้ ร้อยละ 60.2 ระบุว่าค่อนข้างเชื่อมั่น และร้อยละ 14.7 ระบุว่าเชื่อมั่นมาก) ส่วนร้อยละ 21.6 ระบุว่าไม่ค่อยเชื่อมั่นถึงไม่เชื่อมั่น (ซึ่งในจำนวนนี้ ร้อยละ 19.6 ระบุว่าไม่ค่อยเชื่อมั่น และร้อยละ 2.0 ระบุว่าไม่เชื่อมั่น) อีกร้อยละ 3.5 ไม่มีความคิดเห็น

- **บุคคลอื่นๆ ที่คบหา/ติดต่อ**

ประชาชนร้อยละ 67.4 ระบุว่าค่อนข้างเชื่อมั่นถึงเชื่อมั่นมากต่อบุคคลอื่นๆ ที่คบหา/ติดต่อ (ซึ่งในจำนวนนี้ ร้อยละ 57.1 ระบุว่าค่อนข้างเชื่อมั่น และร้อยละ 10.3 ระบุว่าเชื่อมั่นมาก) ส่วนร้อยละ 28.4 ระบุว่าไม่ค่อยเชื่อมั่นถึงไม่เชื่อมั่น (ซึ่งในจำนวนนี้ ร้อยละ 24.7 ระบุว่าไม่ค่อยเชื่อมั่น และร้อยละ 3.7 ระบุว่าไม่เชื่อมั่น) อีกร้อยละ 4.2 ไม่มีความคิดเห็น

- **ครูในโรงเรียน**

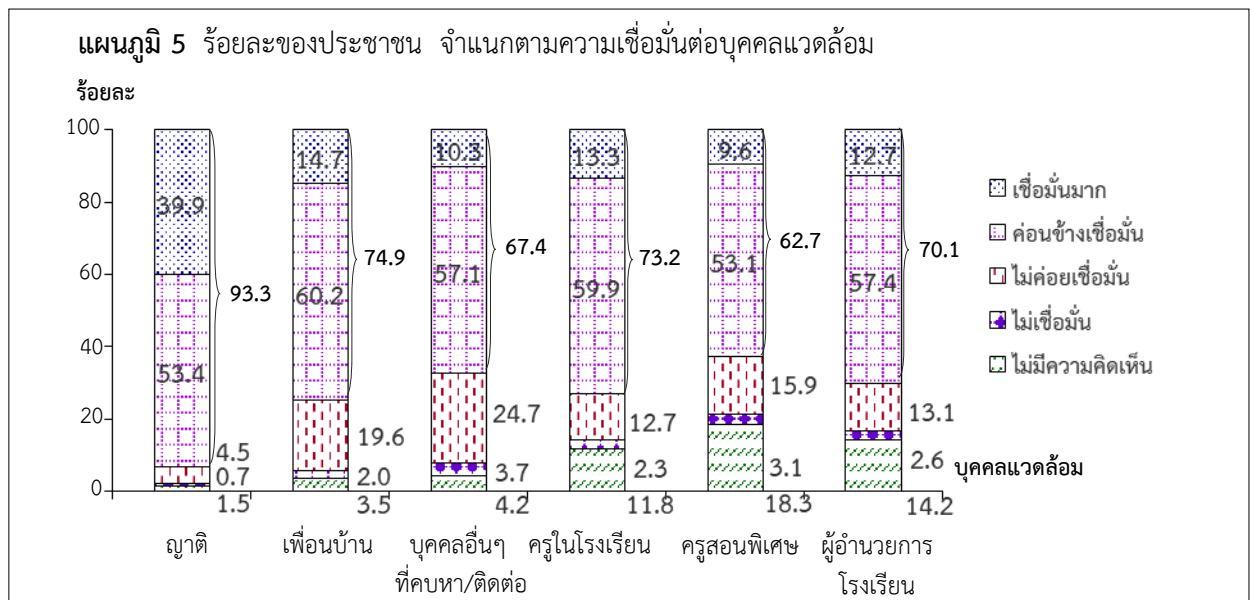
ประชาชนร้อยละ 73.2 ระบุว่าค่อนข้างเชื่อมั่นถึงเชื่อมั่นมากต่อครูในโรงเรียน (ซึ่งในจำนวนนี้ ร้อยละ 59.9 ระบุว่าค่อนข้างเชื่อมั่น และร้อยละ 13.3 ระบุว่าเชื่อมั่นมาก) ส่วนร้อยละ 15.0 ระบุว่าไม่ค่อยเชื่อมั่นถึงไม่เชื่อมั่น (ซึ่งในจำนวนนี้ ร้อยละ 12.7 ระบุว่าไม่ค่อยเชื่อมั่น และร้อยละ 2.3 ระบุว่าไม่เชื่อมั่น) อีกร้อยละ 11.8 ไม่มีความคิดเห็น

- **ครูสอนพิเศษ**

ประชาชนร้อยละ 62.7 ระบุว่าค่อนข้างเชื่อมั่นถึงเชื่อมั่นมากต่อครูสอนพิเศษ (ซึ่งในจำนวนนี้ ร้อยละ 53.1 ระบุว่าค่อนข้างเชื่อมั่น และร้อยละ 9.6 ระบุว่าเชื่อมั่นมาก) ส่วนร้อยละ 19.0 ระบุว่าไม่ค่อยเชื่อมั่นถึงไม่เชื่อมั่น (ซึ่งในจำนวนนี้ ร้อยละ 15.9 ระบุว่าไม่ค่อยเชื่อมั่น และร้อยละ 3.1 ระบุว่าไม่เชื่อมั่น) อีกร้อยละ 18.3 ไม่มีความคิดเห็น

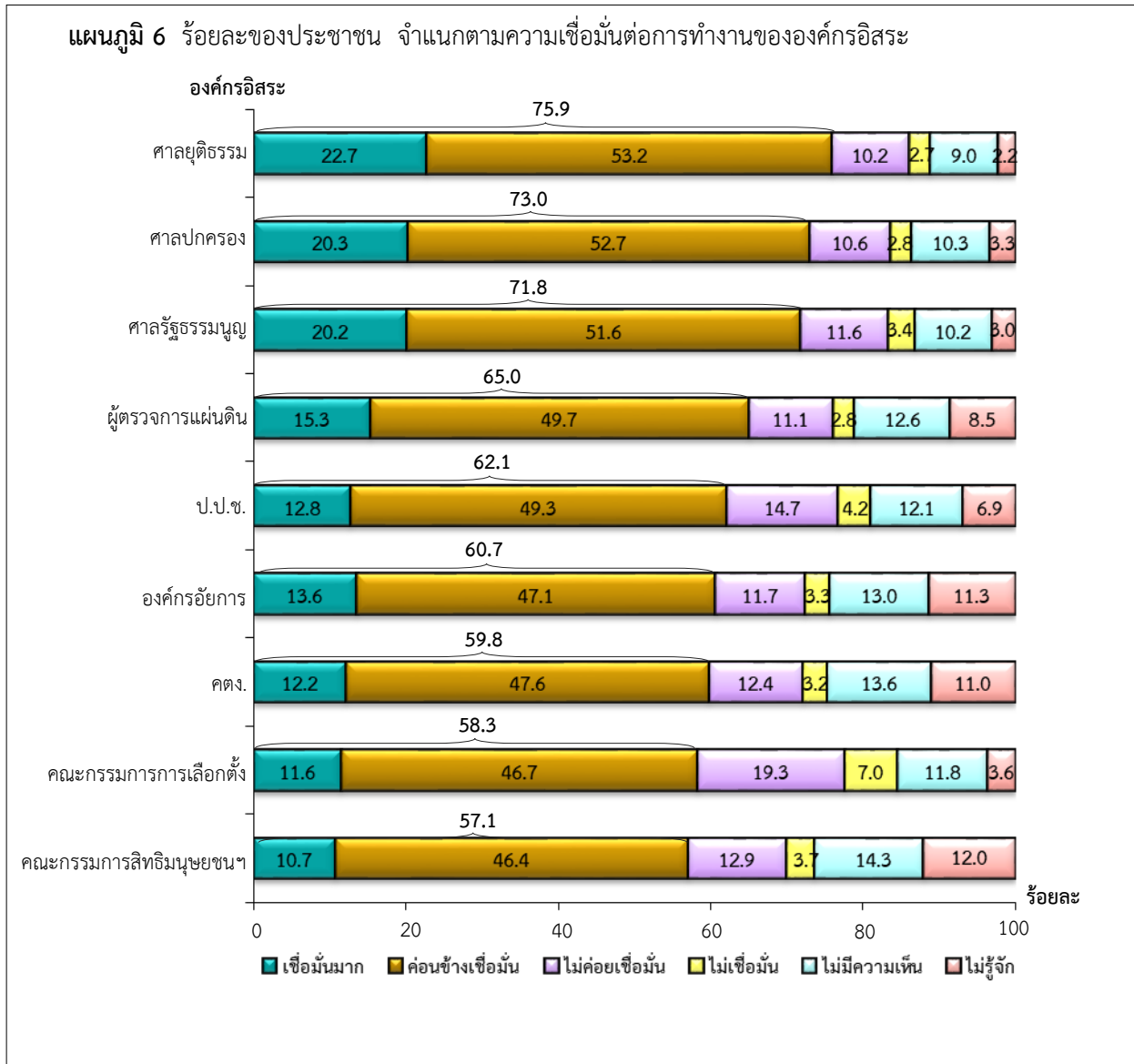
- **ผู้อำนวยการโรงเรียน**

ประชาชนร้อยละ 70.1 ระบุว่าค่อนข้างเชื่อมั่นถึงเชื่อมั่นมากต่อผู้อำนวยการโรงเรียน (ซึ่งในจำนวนนี้ ร้อยละ 57.4 ระบุว่าค่อนข้างเชื่อมั่น และร้อยละ 12.7 ระบุว่าเชื่อมั่นมาก) ส่วนร้อยละ 15.7 ระบุว่าไม่ค่อยเชื่อมั่นถึงไม่เชื่อมั่น (ซึ่งในจำนวนนี้ ร้อยละ 13.1 ระบุว่าไม่ค่อยเชื่อมั่น และร้อยละ 2.6 ระบุว่าไม่เชื่อมั่น) อีกร้อยละ 14.2 ไม่มีความคิดเห็น



3.7 ความเชื่อมั่นต่อการทำงานขององค์กรอิสระ

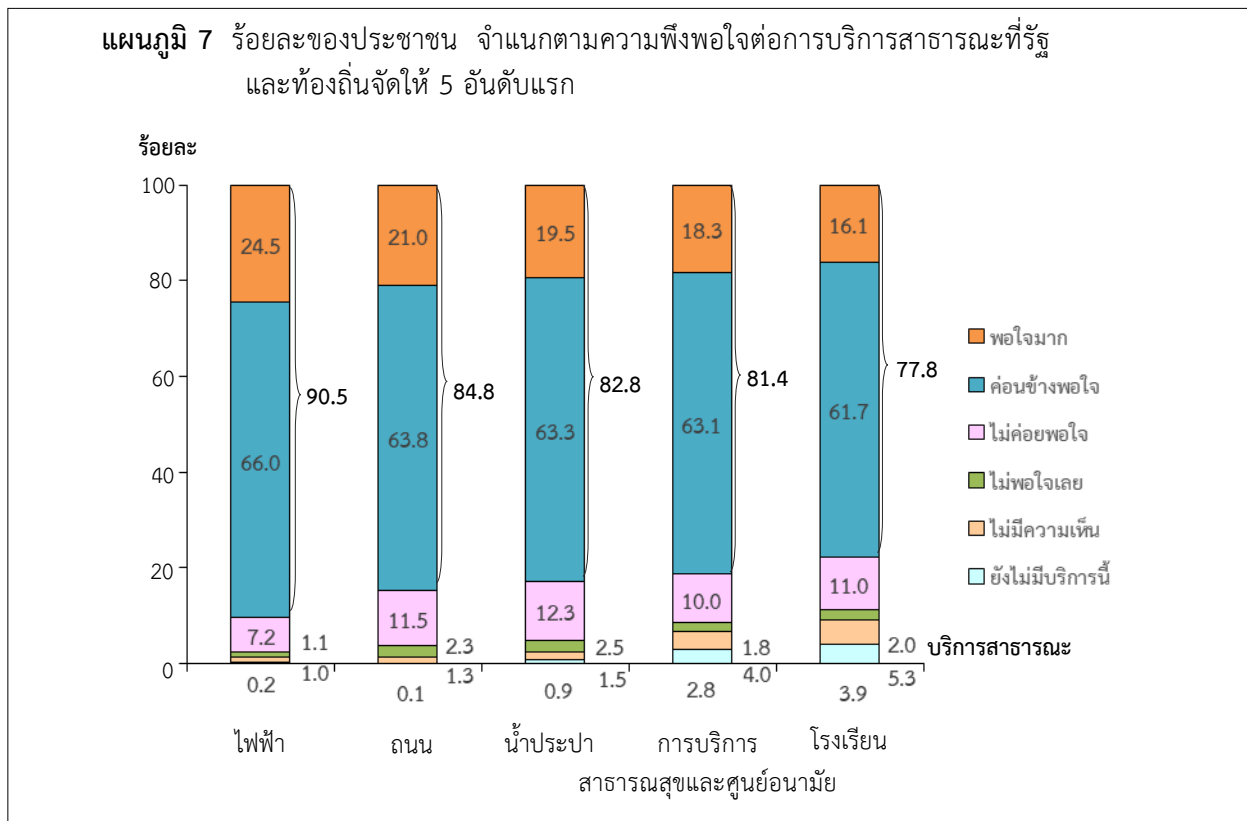
จากผลการสำรวจ พบว่า องค์กรอิสระที่ประชาชนค่อนข้างเชื่อมั่นถึงเชื่อมั่นมากต่อการทำงานมากที่สุด คือ ศาลยุติธรรม (ร้อยละ 75.9 รองลงมาคือ ศาลปกครอง (ร้อยละ 73.0) ศาลรัฐธรรมนูญ (ร้อยละ 71.8) ผู้ตรวจการแผ่นดิน (ร้อยละ 65.0) คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) (ร้อยละ 62.1) องค์กรอัยการ (ร้อยละ 60.7) คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน (ร้อยละ 59.8) และคณะกรรมการการเลือกตั้ง (ร้อยละ 58.3) ขณะที่คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ มีร้อยละ 57.1 เท่านั้น



3.8 ความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะที่รัฐและท้องถิ่นจัดให้ประชาชน

- ความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ

เมื่อสอบถามความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการสาธารณะที่รัฐและท้องถิ่นจัดให้ พบว่า ประชาชนร้อยละ 90.5 ระบุว่าค่อนข้างพอใจถึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ถนน (ร้อยละ 84.8) น้ำประปา (ร้อยละ 82.8) การบริการสาธารณสุขและศูนย์อนามัย (ร้อยละ 81.4) โรงเรียน (ร้อยละ 77.8) ศูนย์เด็กเล็ก (ร้อยละ 76.9) การดูแลคนชรา (ร้อยละ 73.3) การจัดการจราจร (ร้อยละ 73.1) การดูแลคนพิการ (ร้อยละ 72.1) การรักษาความปลอดภัยแก่ประชาชน (ร้อยละ 70.0) การจัดเก็บขยะมูลฝอย (ร้อยละ 69.6) สิ่งแวดล้อมในชุมชน (ป่า/น้ำ) (ร้อยละ 63.7) การจัดการน้ำเสีย/สิ่งโสโครก (ร้อยละ 62.5) การศึกษาผู้ใหญ่ (ร้อยละ 62.3) ระบบขนส่งมวลชน (รถประจำทาง) (ร้อยละ 61.7) และการฝึกอาชีพ (ร้อยละ 54.4) ขณะที่มีการให้บริการอินเทอร์เน็ตชุมชนอยู่ในสัดส่วนน้อยสุดเมื่อเปรียบเทียบกับบริการสาธารณะประเภทอื่นๆ (ร้อยละ 47.0)

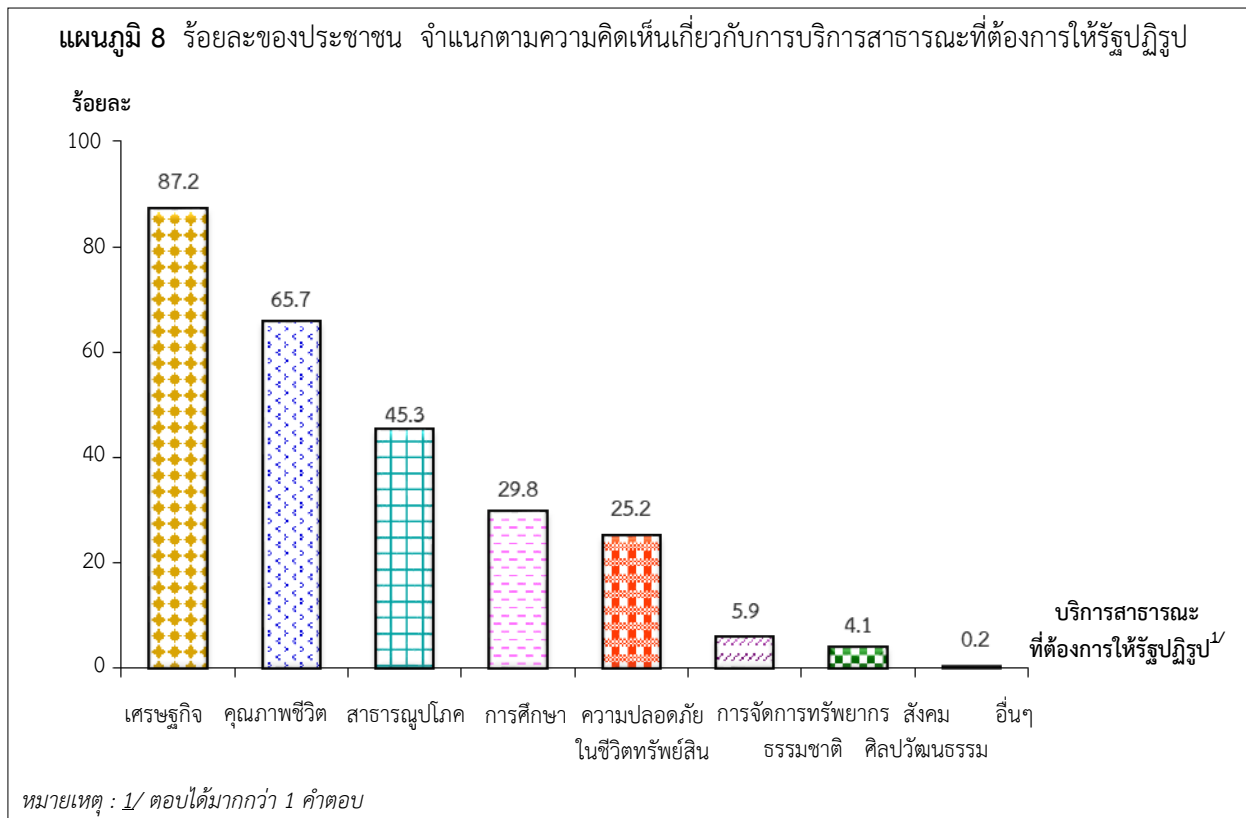


ตาราง 6 ร้อยละของประชาชน จำแนกตามความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะที่รัฐ/ท้องถิ่นจัดให้

บริการสาธารณะที่รัฐ/ท้องถิ่นจัดให้	ระดับความพึงพอใจ						
	รวม	พอใจ มาก	ค่อนข้าง พอใจ	ไม่ค่อย พอใจ	ไม่พอใจ เลย	ไม่มี ความเห็น	ยังไม่มี บริการนี้
• ไฟฟ้า	100.0	24.5	66.0	7.2	1.1	1.0	0.2
		90.5					
• ถนน	100.0	21.0	63.8	11.5	2.3	1.3	0.1
		84.8					
• น้ำประปา	100.0	19.5	63.3	12.3	2.5	1.5	0.9
		82.8					
• บริการสาธารณสุขและศูนย์อนามัย	100.0	18.3	63.1	10.0	1.8	4.0	2.8
		81.4					
• โรงเรียน	100.0	16.1	61.7	11.0	2.0	5.3	3.9
		77.8					
• ศูนย์เด็กเล็ก	100.0	16.4	60.5	8.2	1.4	6.6	6.9
		76.9					
• ดูแลคนชรา	100.0	15.3	58.0	12.8	2.2	5.7	6.0
		73.3					
• จัดการจราจร	100.0	11.8	61.3	14.4	2.6	5.4	4.5
		73.1					
• การดูแลคนพิการ	100.0	14.4	57.7	13.6	2.4	5.9	6.0
		72.1					
• การรักษาความปลอดภัยแก่ ประชาชน	100.0	11.8	58.2	16.4	3.1	5.7	4.8
		70.0					
• การจัดเก็บขยะมูลฝอย	100.0	11.0	58.6	17.2	3.8	4.1	5.3
		69.6					
• สิ่งแวดล้อมในชุมชน (ป่า/น้ำ)	100.0	9.5	54.2	17.6	3.7	6.4	8.6
		63.7					
• การจัดการน้ำเสีย/สิ่งโสโครก	100.0	9.3	53.2	19.0	4.1	5.4	9.0
		62.5					
• การศึกษาผู้ใหญ่	100.0	10.7	51.6	10.8	1.9	11.6	13.4
		62.3					
• ระบบขนส่งมวลชน (รถประจำทาง)	100.0	9.6	52.1	17.4	3.9	5.9	11.1
		61.7					
• การฝึกอาชีพ	100.0	9.2	45.2	13.5	2.6	12.0	17.5
		54.4					
• อินเทอร์เน็ตชุมชน	100.0	8.9	38.1	12.9	4.4	8.2	27.5
		47.0					

- ความต้องการให้มีการปฏิรูปการบริการสาธารณะ

สำหรับการบริการสาธารณะที่ประชาชนต้องการให้รัฐปฏิรูปมากที่สุดในปัจจุบัน คือ เศรษฐกิจ เช่น การมีงานทำ มีรายได้ (ร้อยละ 87.2) รองลงมาคือ คุณภาพชีวิต เช่น ดูแลสุขภาพ สาธารณสุข กีฬา (ร้อยละ 65.7) สาธารณูปโภค เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา รถโดยสาร (ร้อยละ 45.3) การศึกษา (ร้อยละ 29.8) ความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน (ร้อยละ 25.2) การจัดการทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม (ร้อยละ 5.9) สังคม ศิลปวัฒนธรรม (ร้อยละ 4.1) และอื่นๆ (ร้อยละ 0.2)



3.9 ลักษณะของข้อมูลทั่วไป

3.9.1 ลักษณะพื้นฐานทางสังคม และเศรษฐกิจ

- เพศและอายุ

ผู้ตอบสัมภาษณ์เป็นชาย ร้อยละ 48.5 และหญิง ร้อยละ 51.5 เมื่อพิจารณาอายุ พบว่า เป็นผู้ที่อายุน้อยระหว่าง 18-29 ปี ร้อยละ 12.7 เป็นผู้ที่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี ร้อยละ 17.0 เป็นผู้ที่มีอายุระหว่าง 40-49 ปี ร้อยละ 22.6 เป็นผู้ที่มีอายุระหว่าง 50-59 ปี ร้อยละ 24.9 ส่วนผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 22.8

- **ระดับการศึกษา**

ส่วนระดับการศึกษานั้น พบว่า ผู้ตอบสัมภาษณ์ไม่ได้รับการศึกษา ร้อยละ 2.3 ระดับประถมศึกษา ร้อยละ 40.6 มัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 16.8 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 19.3 อนุปริญญา/ปวส./ปวท. หรือเทียบเท่า ร้อยละ 6.2 ปริญญาตรี ร้อยละ 13.3 และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 1.5

- **อาชีพ**

อาชีพของผู้ตอบสัมภาษณ์ พบว่า ไม่ได้ทำงาน/ว่างงาน ร้อยละ 3.9 นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา ร้อยละ 3.0 ข้าราชการบำนาญ ร้อยละ 2.1 แม่บ้าน ร้อยละ 12.3 เกษตรกร ร้อยละ 20.6 รับจ้างเอางานมาทำที่บ้าน ร้อยละ 0.9 ค้าขายเล็กๆ น้อยๆ ร้อยละ 15.0 รับจ้างทั่วไป/คนงาน ร้อยละ 11.3 พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน ร้อยละ 16.8 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/องค์กรของรัฐ ร้อยละ 6.6 ทำงานองค์กรเอกชน (NGOs) ร้อยละ 0.1 เจ้าของกิจการร้านค้า/ธุรกิจขนาดกลาง ร้อยละ 6.6 และผู้ที่ประกอบอาชีพอื่นๆ ร้อยละ 0.8

- **รายได้เฉลี่ยต่อเดือน**

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ พบว่า มีการกระจายดังนี้ ไม่มีรายได้ ร้อยละ 12.5 รายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 3,001 บาท ร้อยละ 5.4 รายได้ฯ 3,001-5,000 บาท ร้อยละ 11.2 รายได้ฯ 5,001-7,000 บาท ร้อยละ 13.2 รายได้ฯ 7,001-10,000 บาท ร้อยละ 18.6 รายได้ฯ 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 18.5 รายได้ฯ 15,001-20,000 บาท ร้อยละ 9.9 รายได้ฯ 20,001-25,000 บาท ร้อยละ 4.6 และรายได้ฯ มากกว่า 25,000 บาท ร้อยละ 6.1

- **สถานภาพสมรส**

สำหรับสถานภาพสมรสของผู้ตอบสัมภาษณ์ พบว่า เป็นโสดไม่เคยแต่งงาน ร้อยละ 21.2 ผู้ที่แต่งงานแล้วและอยู่ด้วยกัน ร้อยละ 60.2 เคยแต่งงานแต่ปัจจุบันแยกกันอยู่ ร้อยละ 2.7 หย่า ร้อยละ 3.5 หม้าย ร้อยละ 7.9 และผู้ที่อยู่ด้วยกันโดยไม่แต่งงาน ร้อยละ 4.5

- **การมีบุตร**

การมีบุตรของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ พบว่า ร้อยละ 30.5 ระบุว่าไม่มีบุตร (ซึ่งมีจำนวนบุตรโดยเฉลี่ยประมาณ จำนวน 2 คน) และร้อยละ 69.5 ระบุว่าไม่มี

- **การมีบุคคลอื่นที่อาศัยในครัวเรือนเดียวกัน**

การมีบุคคลอื่นที่อาศัยในครัวเรือนเดียวกันของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ พบว่า ร้อยละ 59.6 ระบุว่าไม่มี และร้อยละ 40.4 ระบุว่าไม่มี

• ภาษาที่ใช้

ภาษาที่ใช้พูดประจำระหว่างสมาชิกในครัวเรือนของผู้ตอบสัมภาษณ์ พบว่า ร้อยละ 52.8 ระบุว่าใช้ภาษาไทยกลาง ร้อยละ 7.5 ระบุว่าใช้ภาษาไทยล้านนา ร้อยละ 25.7 ระบุว่าใช้ภาษาไทยอีสาน ร้อยละ 10.1 ระบุว่าใช้ภาษาไทยใต้ ร้อยละ 1.9 ระบุว่าใช้ภาษายาวี มาเลย์ ร้อยละ 0.1 ระบุว่าใช้ภาษาจีน ร้อยละ 0.9 ระบุว่าใช้ภาษาชาวเขา และร้อยละ 1.0 อื่นๆ (เช่น พม่า เขมร อังกฤษ เวียดนาม เป็นต้น)

ตาราง 7 ร้อยละของประชาชนที่ตอบสัมภาษณ์ จำแนกตามลักษณะทางประชากรสังคม/เศรษฐกิจ เป็นรายภาค

ลักษณะทางประชากร สังคมและเศรษฐกิจ	ทั่วประเทศ	ภาค				
		กรุงเทพ- มหานคร	กลาง (ยกเว้น กทม.)	เหนือ	ตะวันออก- เฉียงเหนือ	ใต้
➤ เพศ	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
ชาย	48.5	48.5	47.3	48.6	49.6	49.0
หญิง	51.5	51.5	52.7	51.4	50.4	51.0
➤ อายุ	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
18 - 29 ปี	12.7	13.4	13.9	11.3	11.2	14.1
30 - 39 ปี	17.0	18.1	19.0	14.8	14.3	19.5
40 - 49 ปี	22.6	21.1	22.7	20.5	24.6	23.0
50 - 59 ปี	24.9	22.3	23.3	27.9	27.8	21.9
60 - 75 ปี	19.5	21.5	18.3	22.4	19.2	17.1
มากกว่า 75 ปี	3.3	3.6	2.8	3.1	2.9	4.4
➤ ระดับการศึกษา	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
ไม่ได้รับการศึกษา	2.3	1.1	2.0	4.9	1.0	3.5
ประถมศึกษา	40.6	30.4	36.3	44.7	48.9	38.9
มัธยมศึกษาตอนต้น	16.8	15.0	19.0	14.0	17.1	16.7
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	19.3	19.8	20.1	18.4	18.8	19.0
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.หรือเทียบเท่า	6.2	6.5	7.9	5.2	4.2	7.2
ปริญญาตรี	13.3	22.9	13.5	11.5	9.0	13.8
สูงกว่าปริญญาตรี	1.5	4.3	1.2	1.3	1.0	0.9
อื่นๆ
➤ อาชีพ	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
ไม่ได้ทำงาน/ว่างงาน ^{1/}	3.9	4.0	4.4	3.4	3.8	3.6
นักเรียน นิสิต นักศึกษา	3.0	2.6	2.8	3.3	3.0	3.7
ข้าราชการบำนาญ	2.1	4.1	2.1	1.9	1.6	1.4
แม่บ้าน	12.3	16.1	13.8	11.1	9.4	11.7
เกษตรกร	20.6	0.0	10.2	29.4	33.3	30.0
รับจ้างเอางานมาทำที่บ้าน	0.9	0.9	1.0	1.5	0.6	0.3
ค้าขายเล็กๆ น้อยๆ	15.0	16.5	16.2	14.7	13.3	14.2

ลักษณะทางประชากร สังคมและเศรษฐกิจ	ทั่ว ประเทศ	ภาค				
		กรุงเทพ- มหานคร	กลาง (ยกเว้น กทม.)	เหนือ	ตะวันออก- เฉียงเหนือ	ใต้
รับจ้างทั่วไป/คนงาน	11.3	10.1	10.3	12.3	12.8	10.6
พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	16.8	31.0	25.6	7.5	7.3	12.1
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/องค์กรของรัฐ	6.6	3.9	5.1	8.0	9.6	5.5
ทำงานองค์กรเอกชน (NGOs)	0.1	0.3	0.1
เจ้าของกิจการร้านค้า/ธุรกิจขนาดกลาง	6.6	8.4	7.4	6.5	4.8	6.4
ประกอบธุรกิจขนาดใหญ่	0.1
อื่นๆ	0.8	2.1	0.9	0.4	0.5	0.5
> รายได้ของครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน (บาท)	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
ไม่มีรายได้	12.5	15.7	15.0	13.3	7.5	12.6
น้อยกว่า 3,001 บาท	5.4	2.5	3.7	6.2	8.8	4.6
3,001 - 5,000 บาท	11.2	4.0	6.2	15.4	19.5	9.2
5,001 - 7,000 บาท	13.2	4.4	8.9	17.4	19.3	15.4
7,001 - 10,000 บาท	18.6	13.9	17.1	20.5	18.7	24.2
10,001 - 15,000 บาท	18.5	22.3	23.6	13.0	13.5	19.7
15,001 - 20,000 บาท	9.9	16.9	13.4	6.3	5.3	7.9
20,001 - 25,000 บาท	4.6	7.6	5.8	3.5	2.9	3.3
มากกว่า 25,000 บาท	6.1	12.7	6.3	4.4	4.5	3.1
> สถานภาพสมรส	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
โสดไม่เคยแต่งงาน	21.2	30.5	24.6	17.8	15.3	19.4
แต่งงานแล้วและอยู่ด้วยกัน	60.2	47.7	53.5	64.1	69.9	64.5
เคยแต่งงานแต่ปัจจุบันแยกกันอยู่	2.7	3.6	3.1	2.5	2.1	2.5
หย่า	3.5	4.7	3.5	3.7	3.0	2.8
หม้าย	7.9	6.7	8.2	9.1	8.1	6.8
อยู่ด้วยกันโดยไม่แต่งงาน	4.5	6.8	7.1	2.8	1.6	4.0
> ศาสนา	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
พุทธ	94.8	95.4	98.1	97.4	99.6	73.5
คริสต์	0.7	0.3	0.4	2.4	0.4	0.1
อิสลาม	4.5	4.3	1.5	0.2	...	26.3
ไม่นับถือศาสนา
> ภาษาที่ใช้	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
ภาษาไทยกลาง	52.8	88.4	92.1	48.1	12.3	10.1
ภาษาไทยล้านนา	7.5	0.4	0.4	43.6	0.3	0.1
ภาษาไทยอีสาน	25.7	9.9	6.5	2.1	84.2	0.9
ภาษาไทยใต้	10.1	0.9	0.5	0.1	0.1	74.8
ภาษายาวี มาเลย์	1.9	0.1	13.9

ลักษณะทางประชากร สังคมและเศรษฐกิจ	ทั่ว ประเทศ	ภาค				
		กรุงเทพ- มหานคร	กลาง (ยกเว้น กทม.)	เหนือ	ตะวันออก- เฉียงเหนือ	ใต้
ภาษาจีน	0.1	0.2	0.1
ภาษาชาวเขา	0.9	5.6
อื่นๆ (พม่า เขมร อังกฤษ เวียดนาม)	1.0	0.1	0.5	0.5	3.1	0.1
> การมีบุตร	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
• มี	30.5	43.7	37.0	25.5	21.1	26.2
• ไม่มี	69.5	56.3	63.0	74.5	78.9	73.8
จำนวนบุตรที่มี	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
1 คน	29.5	43.5	35.6	32.6	21.0	20.3
2 คน	46.5	43.6	44.4	49.8	49.4	40.8
3 คน	17.3	10.3	14.6	13.4	22.1	23.6
4 คน	4.4	1.9	3.8	3.1	5.2	7.8
5 คน	1.5	0.5	1.2	0.7	1.4	4.2
6 คน	0.5	0.2	0.3	0.3	0.5	1.5
ตั้งแต่ 7 คน	0.3	0.0	0.1	0.1	0.3	1.8
จำนวนบุตรเฉลี่ย	2.06	1.73	1.92	1.91	2.2	2.48
> อายุของบุตรโดยประมาณ	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
น้อยกว่า 4 ปี	3.8	5.2	3.6	3.4	3.4	4.3
4-11 ปี	15.0	13.2	16.0	13.7	13.5	19.5
12-17 ปี	16.2	15.9	17.1	13.8	15.4	19.6
18 ปีขึ้นไป	65.0	65.7	63.3	69.1	67.7	56.6
> การมีบุคคลอื่นที่อาศัยในครัวเรือน	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
มี	59.6	63.0	58.5	58.3	57.4	64.4
ไม่มี	40.4	37.0	41.5	41.7	42.6	35.6

หมายเหตุ : 1/ ไม่ได้ทำงาน/ว่างงาน ได้แก่ ผู้ไม่มีงานทำ รองาน และผู้ไม่ทำงานมีคนเลี้ยง ฯลฯ
... มีค่าน้อยกว่า 0.05