

สำนักส่งเสริมวิชาการรัฐสภา
สถาบันพระปกเกล้า

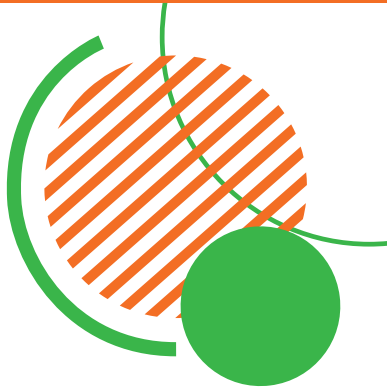


การบริการสาธารณะ ถือว่ามีบทบาทสำคัญในสังคม เนื่องจากเป็นสิ่งที่ตอบสนองความต้องการพื้นฐานของประชาชน

ความเชื่อมั่นต่อสถาบันต่าง ๆ และความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ พ.ศ. 2565 และสรุปผลการสำรวจ พ.ศ. 2545 – 2565
 รัชวดี แสงมะหมัด
 285 หน้า
 สำนักวิจัยและพัฒนา สถาบันพระปกเกล้า
 2566
 รัชวดี แสงมะหมัด นักวิชาการผู้ชำนาญการ
 เกษณี ธนการศักดิ์

ชื่อเรื่อง
 นักวิจัย
 จำนวนหน้า
 จัดพิมพ์โดย
 ปีที่พิมพ์
 ผู้สรุป
 ผู้ออกแบบ

ปัจจุบันการมีส่วนร่วมของประชาชนในการติดตามตรวจสอบการบริหารงานของรัฐบาลและหน่วยงานต่าง ๆ เป็นสิ่งสำคัญ สถาบันพระปกเกล้า ร่วมกับ สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะและการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ พ.ศ. 2565 เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะและการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ และนำผลที่ได้จากการสำรวจไปใช้เป็นแนวทางพัฒนาการให้บริการสาธารณะให้มีคุณภาพและสนองต่อความต้องการของประชาชนต่อไป

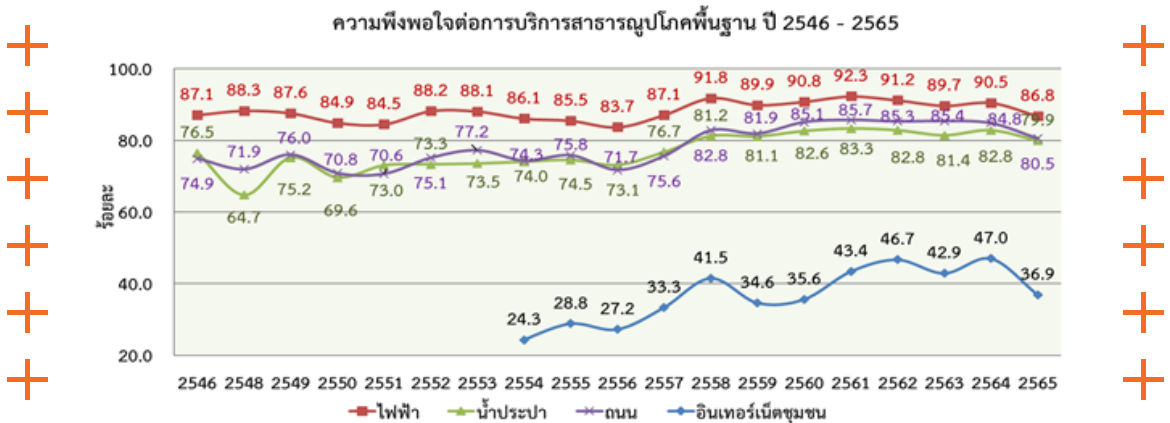


ระเบียบวิธีวิจัย

การสำรวจใช้การสุ่มตัวอย่างแบบ Stratified three - stage Sampling ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1 - 15 เมษายน 2565 โดยทำการสัมภาษณ์สมาชิกในครัวเรือนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป กระจายทุกจังหวัดทั่วประเทศ เป็นจำนวนทั้งสิ้น 33,420 คน แบ่งเป็น ประชาชนในเขตเทศบาล 17,460 คน และนอกเขตเทศบาล 15,960 คน

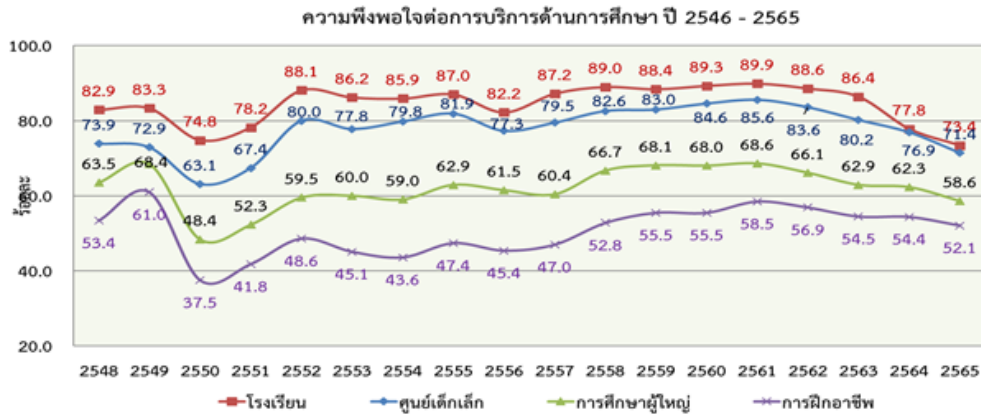
ผลการศึกษา

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะในปี 2565 จะเห็นได้ว่า การบริการสาธารณะที่ประชาชน **พึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก** คือ การบริการไฟฟ้า ถนน และ น้ำประปา ในทางกลับกัน การบริการที่ประชาชน **ไม่พอใจมากที่สุด 3 อันดับ** คือ การให้บริการอินเทอร์เน็ตชุมชน การฝึกอาชีพ และระบบขนส่งมวลชน

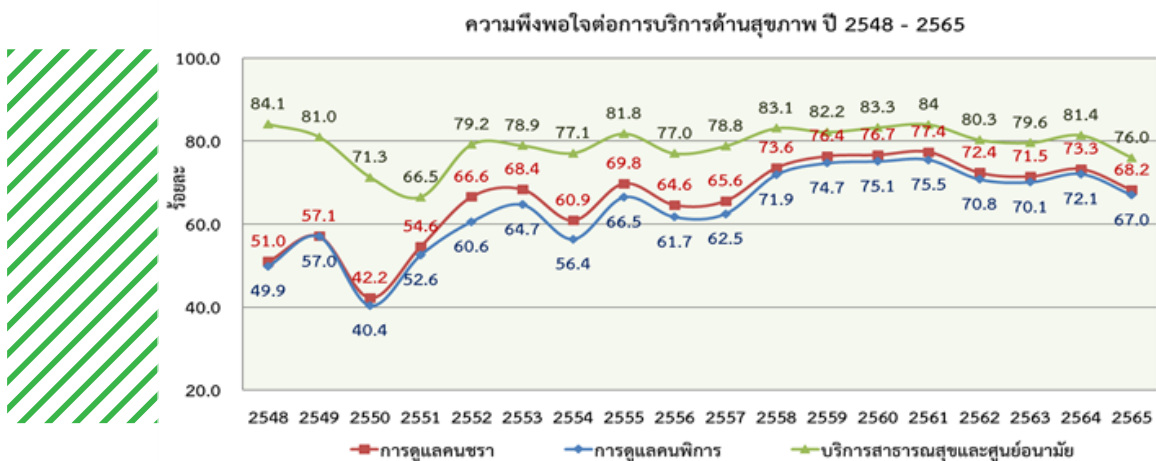


นอกจากนี้ หากจัดกลุ่มของการบริการสาธารณะ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะค่อนข้างคงที่โดย 'ไฟฟ้า' คือการบริการที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุดมาโดยตลอดเมื่อเทียบกับการบริการสาธารณูปโภคพื้นฐานอื่น ๆ ได้แก่ ถนน และ น้ำประปา แม้ว่าในช่วงประมาณ 10 ปีหลังจะมีแนวโน้มความพึงพอใจที่สูงขึ้นก็ตาม แต่ในช่วงปี 2565 มีระดับความพึงพอใจลดลงเล็กน้อยในทุกการบริการสาธารณะ นอกจากนี้ การให้บริการอินเทอร์เน็ตชุมชนซึ่งเริ่มสำรวจข้อมูลเมื่อปี 2554 โดยมีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ 24.3 และมีแนวโน้มให้บริการที่ดีขึ้นแต่ไม่เกินร้อยละ 50 และลดลงเช่นกันในปี 2565

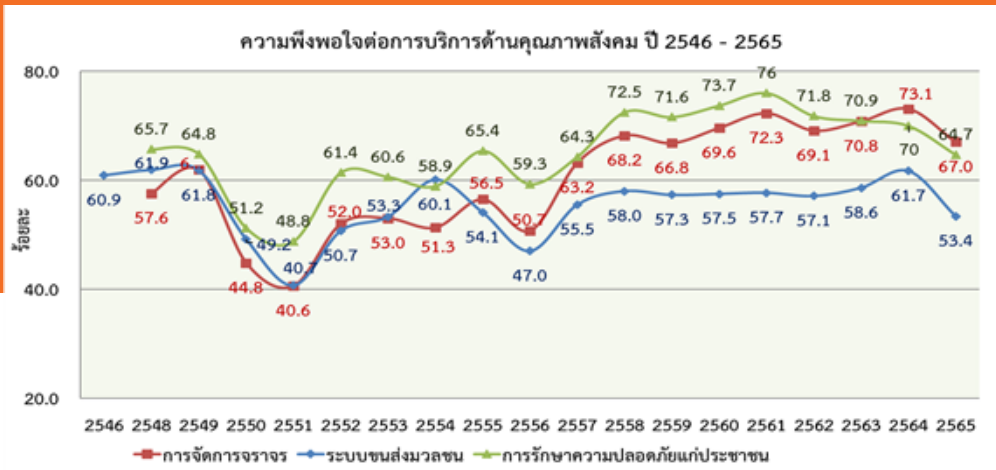
สำหรับการให้บริการด้านการศึกษา ประชาชนพึงพอใจต่อการบริการของโรงเรียนมากที่สุด รองลงมา คือ ศูนย์เด็กเล็ก การศึกษาผู้ใหญ่ และการฝึกอาชีพ ซึ่งลำดับของระดับความพึงพอใจค่อนข้างสอดคล้องกันนับตั้งแต่ปี 2548 นอกจากนี้ เมื่อพิจารณารายภาค พบว่า ประชาชนในภาคเหนือมีความ ‘พึงพอใจมากที่สุด’ ต่อการให้บริการด้านการศึกษา อย่างไรก็ตาม ทุกการให้บริการด้านศึกษามีแนวโน้มของระดับความพึงพอใจลดลงตั้งแต่ 2561 เป็นต้นมา



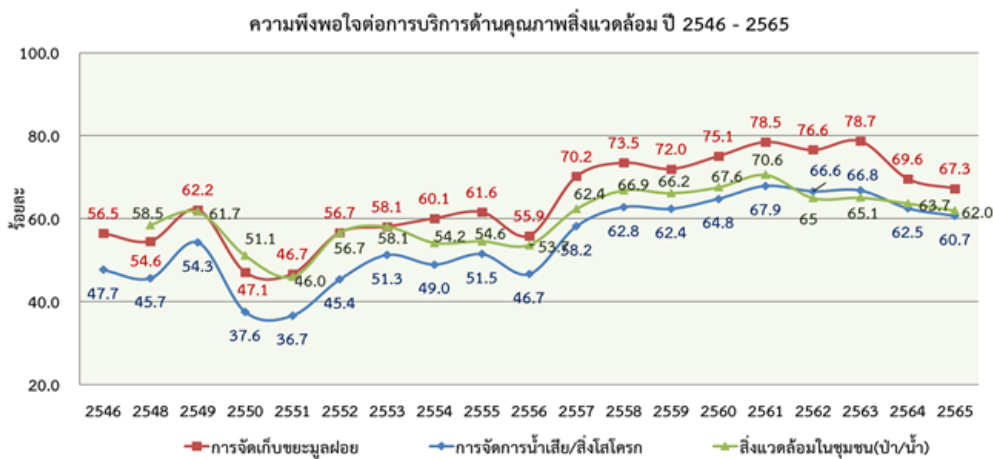
ในด้านการบริการสาธารณะด้านสุขภาพ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจการบริการของสาธารณสุขและศูนย์อนามัยมากที่สุด รองลงมาคือ การบริการด้านการดูแลคนชรา และการบริการด้านการดูแลคนพิการ อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาตั้งแต่ปี 2550 จะเห็นได้ว่ามีแนวโน้มความพึงพอใจสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากนั้นระดับความพึงพอใจในทุกการบริการสาธารณะค่อย ๆ ลดลงในช่วงท้ายของการสำรวจ



ด้านคุณภาพสังคม ในปี 2565 ประชาชนพึงพอใจต่อการจัดการจราจร การรักษาความปลอดภัยแก่ประชาชน และระบบขนส่งมวลชน ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาแนวโน้มจากกราฟจะเห็นว่ามีความผันผวนกันในหลายๆ ช่วง โดยจากที่ประชาชนพึงพอใจต่อการรักษาความปลอดภัยมากที่สุดมาโดยตลอด แต่เมื่อปี 2563 ประชาชนกลับพอใจต่อการจัดการจราจรมากกว่า ในขณะที่ระบบขนส่งมวลชนก็ยังคงเป็นการบริการที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งคนกรุงเทพมหานคร ที่ไม่พอใจทั้งระบบขนส่งมวลชนและการจัดการจราจร



ด้านคุณภาพสิ่งแวดล้อม พบว่า ในปี 2565 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยมากที่สุด รองลงมาคือ การบริการด้านสิ่งแวดล้อมในชุมชน (ป่า/น้ำ) และการบริการด้านการจัดการน้ำเสีย/สิ่งโสโครก ตามลำดับ เมื่อพิจารณาถึงแนวโน้มตั้งแต่ปี 2546 จะเห็นได้ว่ามีรูปแบบที่ขึ้น ๆ ลง ๆ มาโดยตลอด โดยในช่วงปี 2556 – 2563 เป็นช่วงที่ประชาชนพึงพอใจต่อการบริการด้านคุณภาพสิ่งแวดล้อมมากขึ้น อย่างไรก็ตาม ทั้งสามการบริการสาธารณะนี้ได้รับความพึงพอใจน้อยลงในปี 2564 และยังคงลดลงอย่างต่อเนื่องจนถึงปี 2565



ด้วยเหตุนี้ ‘การบริการสาธารณะ’ จึงถือว่าเป็นบทบาทสำคัญในสังคม เนื่องจากเป็นสิ่งที่การตอบสนองความต้องการพื้นฐานของประชาชน ซึ่งล้วนเป็นสิ่งจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของประชาชน หากไม่มีการจัดบริการสาธารณะเหล่านี้ ประชาชนย่อมไม่สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีคุณภาพ นอกจากนี้ ยังเป็นการส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจ การสร้างความเสมอภาคและความเป็นธรรมในสังคม ช่วยให้ประชาชนทุกคนได้รับโอกาสในการเข้าถึงทรัพยากรและบริการที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่คำนึงถึงฐานะทางเศรษฐกิจหรือสังคม ดังนั้น การบริการสาธารณะจึงเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาประเทศ ภาครัฐจึงมีหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง และสอดคล้องต่อความต้องการของกลุ่มคนที่มีความแตกต่างกัน เพื่อให้ประชาชนสามารถได้รับประโยชน์สูงสุดจากบริการเหล่านี้อย่างเท่าเทียม และที่สำคัญเป็นการลดความเหลื่อมล้ำและไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง



QR CODE
คลัง SNAP



QR CODE
อ่านหนังสือออนไลน์



QR CODE
สนใจหนังสือฉบับเต็ม
หรือ ติดต่อ 0-2141-9558