

การสำรวจสาธารณะ: เสียงสะท้อนจากประชาชน

Public Opinion: The Voices from Public

ณัฐพล แยมฉิม*

สวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

Nattapon Yamchim*

Suan Dusit Poll, Suan Dusit Rajabhat University

บทคัดย่อ

การสำรวจสาธารณะ (Public Opinion) หรือ โพล (Poll) เป็นกระบวนการในการจัดการกับความคิดของประชาชนกลุ่มหนึ่งๆอย่างเป็นระบบ แล้วนำความคิดเห็นของประชาชนดังกล่าวออกมาเผยแพร่สู่สาธารณะ เพื่อให้สาธารณชนนำสารสนเทศดังกล่าวไปใช้เพื่อตัดสินใจดำเนินการในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวกับการได้เสียประโยชน์ของตนเอง ดังนั้น ไม่ว่าจะในยุคสมัยใดก็ตาม การสำรวจสาธารณะก็ยังคงเป็นสารสนเทศที่ได้รับความสนใจจากสังคมอย่างไม่มีวันเสื่อมคลาย และดูเหมือนจะมีแนวโน้มที่จะมีความสำคัญต่อการตัดสินใจต่างๆ ของสาธารณชนมากยิ่งขึ้น

ผลการสำรวจสาธารณะที่มีคุณภาพ มีความแม่นยำ และมาจากความคิดเห็นของ “ประชาชน” อย่างแท้จริง จึงถือเป็นข้อมูลที่ทรงคุณค่า และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการทั้งในระดับประเทศ สังคม หรือแม้แต่องค์กร ได้อย่างหลากหลายและเป็นรูปธรรม โดยเฉพาะในการปกครองระดับประเทศ ซึ่งมีกระบวนการดำเนินงานหรือให้บริการที่มุ่งสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ประชาชน หรือที่เรียกกันในทางวิชาการว่า “รัฐประศาสนศาสตร์” ดังนั้น การบริหารจัดการประเทศ สังคม หรือองค์กร เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่ต้องมีกระบวนการสำรวจความคิดเห็นประชาชนโดยใช้โพล เนื่องจากเป็นวิธีหนึ่งของการรวบรวมข้อมูลจากประชาชนโดยการสอบถามความคิดเห็นด้วยแบบสอบถามที่เป็นมาตรฐาน และเก็บข้อมูลความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมด จนทำให้ได้ “คำตอบ” ที่ “กลั่น” ออกมาจากใจประชาชนอย่างแท้จริง เพื่อนำไปใช้เป็นสารสนเทศในการบริหารจัดการต่อไป

Abstract

Public opinion polling is the managerial systematic process that entails obtaining the opinions of a group of people and then divulging these opinions to the residents. The utility of obtaining these opinions is it provides useful information for making cost-benefit analyses and important self-directed decisions. Thus in both past and contemporary time periods, public opinion polling has assisted to improve social interest and has a continuously increasing important role for public decision making.

The public opinion polls which have quality, validity and come from de facto citizens' opinions can be regarded as valuable information and applicable for management in national, social and even organizational contexts in a variety of ways. Especially, their national impact is apparent in processes intended to support and build satisfaction of people; the academic term for these processes "political administration. Therefore, national, social or organizational management rely heavily upon public opinion polls to meet the needs of the population they serve. Public opinion polling is a process of collecting data by standard questionnaires from a representative sample of the population that provide authentic and condensed accounts of citizens' perspectives. Such data is used to applied by administrations to guide future decisions.

ความหมายของสาธารณมติ

จากการรวบรวมและค้นคว้าจากเอกสาร และงานวิจัย ของนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญหลายท่าน อาจประมวลความหมายของคำว่า "สาธารณมติ" หรือ "โพล" ได้ดังต่อไปนี้

โรเบิร์ต ที ไรลีย์ (Reily, 1981) อธิบายว่าสาธารณมติ หรือโพลว่า เป็นผลรวมของความคิดเห็นของประชาชนที่แสดงออกถึงทัศนคติ ความรู้สึกนึกคิด และความน่าเชื่อถือต่อประเด็นปัญหาต่างๆ ที่มีความสำคัญต่อสังคม

ฌอง ฌาคส์ รูสโซ (Jean-Jacques Rousseau, 1762) บิดาแห่งสาธารณมติ กล่าวไว้ว่า สาธารณมติเป็นความคิดเห็นหรือเจตจำนง (General Will) ของคนทั่วไป และไม่ใช่สิ่งที่ติดตัวมนุษย์มาแต่กำเนิด แต่เป็นสิ่งที่เกิดจากการที่มนุษย์ติดต่อกันในสังคม และอาจมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมหรือไม่ก็ได้

Chaisuksuwan (2012) กล่าวว่า การสำรวจสาธารณณมติ (Public Opinion) หมายถึง ความคิดเห็นโดยรวมต่อประเด็นปัญหาเรื่องใดเรื่องหนึ่ง อันประกอบขึ้นมาจากความคิดเห็นต่างๆ ที่มีอยู่ในกลุ่มสาธารณชนนั้นๆ ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง ซึ่งการสำรวจสาธารณณมติเป็นวิธีการที่ทำให้ทราบความคิดเห็นโดยรวมของสาธารณชนในสังคมต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่ย่อมมีความคิดเห็นที่แตกต่างปะปนกันอยู่บ้าง องค์ประกอบที่สำคัญของสาธารณณมติ ได้แก่

1. เรื่องที่ทำการสำรวจสาธารณณมติ ซึ่งเป็นปัญหาที่กำลังเป็นที่สนใจในขณะนั้น ทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม
2. กลุ่มสังคม (Public) อันเป็นส่วนประกอบของมวลชน ซึ่งแตกต่างกันไปตามแต่ละประเด็นปัญหา
3. ทศนคติ (Attitude) หรือความคิดเห็น (Opinion) ซึ่งมีทั้งเห็นด้วยและคัดค้านเกี่ยวกับประเด็นปัญหานั้นๆ
4. การแสดงความคิดเห็น (Expression of Opinion) อันสามารถสะท้อนทศนคติ หรือความคิดเห็น เชื่อ ความรู้สึก ต่อประเด็นปัญหาดังกล่าว ทั้งนี้อาจมีบุคคลที่ไม่แสดงความคิดเห็นออกสู่สังคมด้วย ทำให้เกิดมติมหาชนแฝง (Latent Opinion) เนื่องจากความเห็นไม่สอดคล้องกับบุคคลส่วนใหญ่ จึงเกรงว่าจะถูกกีดกันออกจากสังคมได้
5. เวลา (Time) เมื่อประเด็นที่สำรวจสาธารณณมติลดความสำคัญลง สาธารณณมติก็สลายพังไปด้วย และอาจมีการก่อตัวของความคิดเห็นในประเด็นปัญหาใหม่แทน

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้สรุปได้ว่า “สาธารณณมติ” หรือ “โพล” หมายถึง ผลรวมของความคิดเห็น (Sum of Individual Opinions) ที่ได้จากการสอบถามหรือสัมภาษณ์บุคคลจำนวนหนึ่ง ด้วยการนับจำนวนเป็นรายบุคคล (รายหัว) หรือเป็นการยืนยันความคิดเห็นหรือความรู้สึกของสาธารณชน โดยรวมในประเด็นการเมือง การศึกษา เศรษฐกิจ สังคม บันเทิง และกีฬา เป็นต้น

อิทธิพลจากการสำรวจสาธารณณมติต่อพฤติกรรมของประชาชน

เมื่อพิจารณาจากความหมายของ “สาธารณณมติ” หรือ “โพล” ทำให้เปรียบได้ว่าเป็นเสมือนเสียงสะท้อนจากประชาชนในประเด็นที่หลากหลาย ทั้งประเด็นทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม แม้ว่าระบุงชี้ชัดไปถึงต้นกำเนิดของเสียงสะท้อนนั้นไม่ได้ แต่กระบวนการที่ทำให้ได้มาซึ่งเสียงสะท้อนดังกล่าวก็ทำให้มั่นใจได้ว่า เรื่องราวที่สะท้อนออกมาเป็นความจริง ดังนั้นเมื่อนำเสนอผลโพลสู่สาธารณชน จึงเกิดผลสะท้อนของสังคมต่อสารดังกล่าวในรูปแบบที่แตกต่างกันไป โดยในทางวิชาการได้จำแนกอิทธิพลจากการสำรวจสาธารณณมติที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของประชาชน โดยเฉพาะพฤติกรรมที่มีต่อผลการสำรวจสาธารณณมติเกี่ยวกับการเลือกตั้งได้ดังต่อไปนี้

1. **กระแสนิยม หรือ เท่อตามกระแส (Bandwagon Effect)** หมายถึง การที่ผู้มีสิทธิออกเสียงเลือกตั้งออกมาใช้สิทธิเลือกผู้สมัครท่านใดท่านหนึ่งหรือพรรคการเมืองใดการเมืองหนึ่ง ตามผลการสำรวจสาธารณสุขณมติที่สะท้อนให้เห็นว่าพรรคการเมืองนั้นหรือผู้สมัครท่านนั้นมีคะแนนนิยมสูงในสังคม และมีแนวโน้มว่าจะเป็นผู้ชนะ (Feasby, 1997)

2. **ปฏิเสธรกระแสนิยม (Underdog Effect)** หมายถึง การที่ผู้มีสิทธิออกเสียงเลือกตั้งออกมาใช้สิทธิเลือกตั้งในทิศทางที่ตรงข้ามกับผลการสำรวจสาธารณสุขณมติ จนส่งผลให้ผู้สมัครที่มีคะแนนนิยมน้อยกว่าในการสำรวจสาธารณสุขณมติได้รับชัยชนะในการเลือกตั้ง (Barnouw, et al., 1989)

3. **การตัดสินใจไม่ไปใช้สิทธิ เพราะคะแนนของตนเปลี่ยนแปลงอะไรไม่ได้ (Demotivating Effect)** หมายถึง การที่ผู้มีสิทธิออกเสียงเลือกตั้งตัดสินใจไม่ออกไปใช้สิทธิ เนื่องจากพิจารณาจากผลการสำรวจสาธารณสุขณมติ ทำให้รู้สึกว่าการเมืองหรือผู้สมัครที่ตนชื่นชอบจะชนะการเลือกตั้งแบบถล่มทลาย จึงไม่มีความจำเป็นต้องออกไปใช้สิทธิ หรือในทางตรงกันข้ามหากผลการสำรวจสาธารณสุขณมติสะท้อนให้เห็นว่าพรรคการเมืองหรือผู้สมัครที่ตนชื่นชอบจะแพ้การเลือกตั้งอย่างแน่นอน และการออกไปใช้สิทธิไม่ได้มีนัยยะสำคัญใดๆ ก็จะตัดสินใจไม่ออกไปใช้สิทธิเลือกตั้งเช่นเดียวกัน

4. **กระตุ้นให้เกิดการตัดสินใจไปใช้สิทธิมากขึ้น (Motivating Effect)** หมายถึง การที่ผู้มีสิทธิออกเสียงเลือกตั้งตัดสินใจออกไปใช้สิทธิกันมากขึ้น เนื่องจากพิจารณาจากผลการสำรวจสาธารณสุขณมติ ทำให้พบว่า คะแนนนิยมของผู้สมัครทั้งสองฝ่ายมีคะแนนใกล้เคียงกัน จึงทำให้รู้สึกว่าการชนะเสียงของตนมีนัยสำคัญต่อผู้สมัครหรือพรรคการเมืองที่ตนชื่นชอบ (Fey, 1997)

ปรากฏการณ์ทางการเมืองที่กล่าวในข้างต้นนั้น ล้วนเป็นภาพสะท้อนที่แสดงให้เห็นถึงอิทธิพลของการสำรวจสาธารณสุขณมติต่อพฤติกรรมของประชาชนได้เป็นอย่างดี แต่อย่างไรนอกเหนือจากกรณีทางการเมืองแล้วยังพบว่าการสำรวจสาธารณสุขณมติหรือโพลไม่ได้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของประชาชนเฉพาะในการเลือกตั้งเท่านั้น แต่การสำรวจสาธารณสุขณมติได้กลายเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ของสังคมยุคดิจิทัลในปัจจุบัน เพราะเป็นยุคที่ใครยึดครองสารสนเทศได้ ผู้นั้นก็จะเป็นผู้ที่มีพลังและอำนาจ (Information is Power) สามารถตัดสินใจได้อย่างแม่นยำบนพื้นฐานของข้อมูลที่ความน่าเชื่อถือ ดังนั้นเมื่อข้อมูลการสำรวจสาธารณสุขณมติเป็นสิ่งที่สำคัญต่อสาธารณสุข หน่วยภาคงานรัฐและเอกชน การสำรวจสาธารณสุขณมติหรือทำโพลจึงเป็นสิ่งที่สำนักโพลทุกสำนักต้องดำเนินการตามหลักการและทฤษฎีกระบวนการสำรวจสาธารณสุขณมติอย่างเคร่งครัด เพื่อการสะท้อนข้อมูลที่ตรงตามความต้องการของสังคม มีความถูกต้องรวดเร็ว และตรงประเด็น

หลักสำคัญของการสำรวจสาธารณะ

ในการสำรวจสาธารณะนั้น ผู้ทำโพลจำเป็นต้องปฏิบัติตามหลักระเบียบวิธีการวิจัยอย่างเคร่งครัด ไม่ว่าจะเป็น การกำหนดประชากรและการกระจายของกลุ่มเป้าหมาย ขนาดกลุ่มตัวอย่าง เทคนิคการสุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือวัด หรือแบบสอบถาม การเก็บรวบรวมข้อมูล การตรวจสอบ การลงรหัส การป้อนข้อมูล การประมวลผล และการเลือกใช้สถิติที่เหมาะสม เพื่อให้ได้ผลสำรวจที่มีคุณภาพ และมีความแม่นยำ ซึ่งถือเป็นการควบคุมคุณภาพของข้อมูลให้มี “ความน่าเชื่อถือ” (Reliability) และ “ความเที่ยง” (Accuracy)

แม้ว่าวิธีการสำรวจสาธารณะในแต่ละสำนักโพลจะมีเทคนิคบางประการเพื่อทำให้เกิดความแม่นยำในการทำนายผล แต่หลักโดยทั่วไปพบว่า มีกระบวนการดำเนินการที่ไม่แตกต่างกันมากนัก โดยปัจจัยสำคัญที่ทำให้การทำนายผลมีความแม่นยำคือ การเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้หลักการของความน่าจะเป็น (Probability Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนและครอบคลุมสัดส่วนของประชากร ไม่ว่าจะเป็น เพศ การศึกษา หรือแม้แต่ว่าพื้นที่อาศัยอยู่ เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนอันเนื่องมาจากการสุ่มตัวอย่าง (Sampling Error)

การสำรวจสาธารณะ: กรณีศึกษาการประเมินผลงาน คสช.

เมื่อ การสำรวจสาธารณะ หรือ โพล เป็นช่องทางในการสื่อสารระหว่างประชาชนและรัฐบาลที่มีความสำคัญ ดังนั้น “สวนดุสิตโพล” มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จึงได้ทำการสำรวจความคิดเห็นประชาชนในประเด็น “การประเมินผลงาน คสช.” ซึ่งเป็นการสำรวจความคิดเห็นประชาชน เพื่อประเมินผลความพึงพอใจต่อการขับเคลื่อนประเทศของ คสช. โดยเป็นการสำรวจอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกเดือน นับตั้งแต่เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2557 จนถึง เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2558 รวมเป็นเวลาทั้งสิ้น 9 เดือน โดยมีกระบวนการและผลการสำรวจโดยสังเขปดังนี้

1. การสุ่มตัวอย่าง ทำการสำรวจความคิดเห็นโดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นลำดับขั้นต่าง ๆ แบบลดหลั่น ไล่เรียงมาตั้งแต่ในระดับภูมิภาค จังหวัด อำเภอ และระดับตำบล ย่อยลงเรื่อยๆ โดยสุ่มประชากรจากหน่วยหรือลำดับขั้นที่ใหญ่ก่อน จากหน่วยที่สุ่มได้ก็ทำการสุ่มหน่วยที่มีลำดับใหญ่รองลงไปทีละขั้นๆ จนถึงกลุ่มตัวอย่างในขั้นที่ต้องการ

วิธีการกำหนดขนาดตัวอย่าง (Sample Size) การสำรวจครั้งนี้ใช้การกำหนดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ในการกำหนดจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ (n) จากจำนวนประชากรที่ศึกษาซึ่งเป็นประชากรไทยที่มีอายุ 15 ปี บริบูรณ์ขึ้นไป จำนวนทั้งสิ้น 54,690,000 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2558) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 99% และค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน +1% ดังนั้น การสำรวจความคิดเห็นตลอดระยะเวลา 9 เดือน แต่ละเดือนต้องรวบรวมความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 1,000 ตัวอย่าง เพื่อให้มีค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 1% ในแต่ละเดือนของการสำรวจ โดยการรวบรวมความคิดเห็นแต่ละ

เดือนนั้นใช้กลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 1,600 ตัวอย่าง ซึ่งเดือนที่ 8 หรือเดือนมกราคม 2558 เป็นเดือนที่มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด จำนวน 1,840 ตัวอย่าง ส่วนเดือนที่ 1 หรือเดือนมิถุนายน 2557 เป็นเดือนที่มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุด จำนวน 1,614 ตัวอย่าง

2. ประเด็นที่ค้นพบจากการสำรวจ ในส่วนของประเด็นที่ค้นพบจากการสำรวจ “การประเมินผลงาน คสช. 9 เดือน” สามารถสรุปเป็นประเด็นต่างๆ ได้ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบภาพรวมความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารประเทศของ คสช.

| เดือนที่ | ความคิดเห็น อันดับ 1 | ร้อยละ |
|-------------|--|--------|
| 1 (มิ.ย 57) | บ้านเมืองสงบสุข ไม่มีการทะเลาะเบาะแว้ง | 72.79 |
| 2 (ก.ค 57) | ยังสามารถควบคุมสถานการณ์ได้ ไม่มีความขัดแย้ง | 72.94 |
| 3 (ส.ค 57) | บ้านเมืองอยู่ในภาวะปกติ คสช. สามารถควบคุมสถานการณ์ได้ | 84.11 |
| 4 (ก.ย 57) | บริหารประเทศให้อยู่ในระเบียบเรียบร้อยดี | 79.64 |
| 5 (ต.ค 57) | ควบคุมสถานการณ์ได้ดี ไม่มีความขัดแย้ง | 82.17 |
| 6 (พ.ย 57) | เริ่มมีการเคลื่อนไหว แต่ยังคงสถานการณ์ได้ | 83.30 |
| 7 (ธ.ค 57) | ทำงานมุ่งมั่น โดยเฉพาะการปราบปรามการทุจริต | 75.58 |
| 8 (ม.ค 58) | สถานการณ์บ้านเมืองสงบเรียบร้อยดี | 76.22 |
| 9 (ก.พ 58) | มีความมุ่งมั่นที่จะแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจ แต่สถานการณ์ยังไม่ดีขึ้น | 85.87 |

จากตารางที่ 1 ภาพรวมความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารประเทศของ คสช. ตลอด 9 เดือน พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นว่า คสช. สามารถควบคุมสถานการณ์ความขัดแย้งได้ดี ทำให้บ้านเมืองมีความสงบสุขเรียบร้อย ตลอดจนมีความมุ่งมั่นในการจัดระเบียบสังคม แก้ไขปัญหาผู้มีอิทธิพลต่างๆ รวมถึงปัญหาเศรษฐกิจ

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบจุดเด่น – ปัญหา อุปสรรค ในการบริหารประเทศของ คสช.

| เดือนที่ | จุดเด่น อันดับ 1 | | ปัญหา/อุปสรรค อันดับ 1 | |
|-------------|--|--------|--|--------|
| | ประเด็น | ร้อยละ | ประเด็น | ร้อยละ |
| 1 (มิ.ย 57) | ใช้อำนาจหน้าที่อย่างเหมาะสม | 49.02 | ยังมีคนบางกลุ่มไม่ยอมรับ/ต่อต้าน | 37.98 |
| 2 (ก.ค 57) | การทำเพื่อประชาชน/คืนความสุข | 35.96 | บางปัญหามีความซับซ้อน ต้องอาศัยความร่วมมือ | 42.63 |
| 3 (ส.ค 57) | ทำงานรวดเร็ว ตัดสินใจเด็ดขาด | 52.17 | การบริหารยังไม่ได้รับการยอมรับ | 53.07 |
| 4 (ก.ย 57) | การทำงานรวดเร็ว มีความเด็ดขาด | 49.13 | ถูกมองว่าเป็นการบริหารแบบรวมอำนาจ | 44.60 |
| 5 (ต.ค 57) | การทำงานที่เด็ดขาด ตรงไปตรงมา | 42.06 | เศรษฐกิจชะลอตัว/กระทบต่อความเป็นอยู่ | 37.68 |
| 6 (พ.ย 57) | การจัดระเบียบสังคม ทำให้บ้านเมืองสงบเรียบร้อย | 39.35 | เริ่มมีการเคลื่อนไหวโจมตีการทำงาน | 40.14 |
| 7 (ธ.ค 57) | หัวหน้า คสช. ทำงานด้วยตนเอง รู้และเข้าใจปัญหา | 50.46 | เศรษฐกิจโลกถดถอย/เศรษฐกิจในประเทศยังไม่ดี | 48.05 |
| 8 (ม.ค 58) | มีนโยบายคืนความสุขและมอบของขวัญให้ประชาชน | 45.87 | เศรษฐกิจซบเซา/ราคาผลผลิตการเกษตรตกต่ำ | 49.36 |
| 9 (ก.พ 58) | การจัดระเบียบสังคม/ปราบปรามยาเสพติด ผู้มีอิทธิพล | 34.53 | สภาพเศรษฐกิจยังไม่มีขึ้น/ค่าครองชีพสูง | 61.21 |

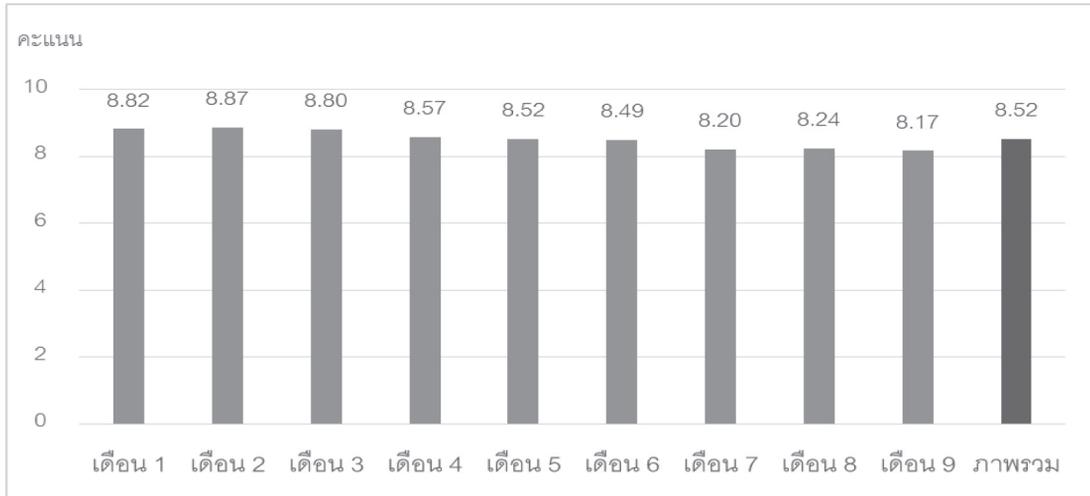
จากตารางที่ 2 จุดเด่น และปัญหา อุปสรรคในการบริหารประเทศของ คสช. พบว่า จุดเด่นในการบริหารประเทศของ คสช. ในความคิดเห็นของประชาชน คือ ความเด็ดขาดของการใช้อำนาจในการบริหารประเทศ ซึ่งทำให้การสั่งการเป็นไปอย่างรวดเร็ว

ขณะที่ปัญหา/อุปสรรคในการบริหารประเทศของ คสช. ในความคิดเห็นของประชาชน คือ การแก้ไขปัญห เศรษฐกิจตกต่ำ ครองชีพสูง ซึ่งเป็นผลกระทบที่เกิดขึ้นจากเศรษฐกิจโลกที่ชะลอตัว และการไม่ได้รับการยอมรับจากต่างประเทศ เนื่องจากเป็นรัฐบาลทหารที่ได้อำนาจมาจากการรัฐประหาร

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารประเทศของ คสช.

| เดือนที่ | ระดับความพึงพอใจ | | | |
|---------------|---------------------------|---------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | อันดับ 1 | อันดับ 2 | อันดับ 3 | อันดับ 4 |
| 1 (มิ.ย 57) | พึงพอใจมาก 50.84% | ค่อนข้างพึงพอใจ 39.57% | ไม่ค่อยพึงพอใจ 5.27% | ไม่มีพึงพอใจเลย 4.32% |
| 2 (ก.ค 57) | พึงพอใจมาก 51.51% | ค่อนข้างพึงพอใจ 40.26% | ไม่ค่อยพึงพอใจ 5.57% | ไม่มีพึงพอใจเลย 2.66% |
| 3 (ส.ค 57) | พึงพอใจมาก 43.38% | ค่อนข้างพึงพอใจ 39.94% | ไม่ค่อยพึงพอใจ 10.45% | ไม่มีพึงพอใจเลย 6.23% |
| 4 (ก.ย 57) | ค่อนข้างพึงพอใจ 52.64% | พึงพอใจมาก 38.93% | ไม่ค่อยพึงพอใจ 6.09% | ไม่มีพึงพอใจเลย 2.34% |
| 5 (ต.ค 57) | ค่อนข้างพึงพอใจ 55.14% | พึงพอใจมาก 31.46% | ไม่ค่อยพึงพอใจ 10.28% | ไม่มีพึงพอใจเลย 3.12% |
| 6 (พ.ย 57) | ค่อนข้างพึงพอใจ 54.46% | พึงพอใจมาก 29.85% | ไม่ค่อยพึงพอใจ 10.93% | ไม่มีพึงพอใจเลย 4.76% |
| 7 (ธ.ค 57) | ค่อนข้างพึงพอใจ 55.54% | พึงพอใจมาก 34.90% | ไม่ค่อยพึงพอใจ 7.05% | ไม่มีพึงพอใจเลย 2.51% |
| 8 (ม.ค 58) | ค่อนข้างพึงพอใจ 58.90% | พึงพอใจมาก 32.91% | ไม่ค่อยพึงพอใจ 6.07% | ไม่มีพึงพอใจเลย 2.12% |
| 9 (ก.พ 58) | ค่อนข้างพึงพอใจ 55.57% | พึงพอใจมาก 29.04% | ไม่ค่อยพึงพอใจ 11.53% | ไม่มีพึงพอใจเลย 3.86% |
| ภาพรวม | ค่อนข้างพึงพอใจ 50.22% | พึงพอใจมาก 38.09% | ไม่ค่อยพึงพอใจ 8.14% | ไม่มีพึงพอใจเลย 3.55% |

จากตารางที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารประเทศของ คสช. พบว่า ในช่วง 3 เดือนแรกของการบริหารประเทศของ คสช. ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับ “มาก” แต่เมื่อเข้าสู่เดือนที่ 4 พบว่าประชาชนมีแนวโน้มด้านความพึงพอใจต่อการบริหารประเทศของ คสช. มีระดับลดลง ทำให้ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับ “ค่อนข้างพึงพอใจ” เมื่อเข้าสู่เดือนที่ 4 เป็นต้นมา



ภาพที่ 1 เปรียบเทียบคะแนนที่ประชาชนประเมินการบริหารประเทศของ คสช.

จากภาพที่ 1 เปรียบเทียบคะแนนที่ประชาชนประเมินการบริหารประเทศของ คสช. พบว่า ตลอดระยะเวลา 9 เดือนที่ผ่านมา แม้ประชาชนจะให้คะแนนการบริหารประเทศของ คสช. เกิน 8 คะแนนในทุกๆ เดือน โดยเฉพาะผลประเมินในเดือนที่ 3 ที่ได้คะแนนถึง 8.80 จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน แต่เมื่อเข้าสู่เดือนที่ 4 พบว่า คะแนนผลประเมินการบริหารประเทศของ คสช. ลดลงอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในเดือนที่ 7 ที่มีระดับคะแนนลดลงมากที่สุดในรอบ 9 เดือน ถือเป็นภาพสะท้อนที่แสดงให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจของการทำงานที่ลดลงอย่างเห็นได้ชัด

เมื่อพิจารณาจากผลการสำรวจในประเด็น “การประเมินผลงาน คสช.” ซึ่งเป็นการสำรวจความคิดเห็นอย่างต่อเนื่อง ตลอดระยะเวลา 9 เดือน นับตั้งแต่เดือนแรกที่ คสช. เข้ามาทำหน้าที่ขับเคลื่อนประเทศ ถือเป็นภาพสะท้อนให้เห็นถึง “พัฒนาการด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารประเทศของ คสช.” ได้อย่างเป็นรูปธรรมซึ่งผลประเมินที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงนั้น ล้วนเกิดจากความพึงพอใจในผลงานของ คสช. แต่ละเดือนเป็นตัวตัดสิน

หากพิจารณาจากคะแนนในช่วง 3 เดือนแรก ซึ่งระดับคะแนนอยู่ในระดับที่สูง โดยมีระดับคะแนน 8.82, 8.87 และ 8.80 จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ตามลำดับ ถือเป็นกาเปิดตัวอย่างสวยงาม การได้รับกระแสตอบรับจากประชาชนอย่างท่วมท้น เรียกว่าเปิดตัวในช่วงฮันนีมูนไทม์ (Honeymoon Time) ได้สวยงามหรูแบบชนิดที่เรียกว่ารัฐบาลนักการเมืองไม่เคยทำได้มาก่อนนั้น น่าจะมีสาเหตุสำคัญจากการตัดสินใจที่เข้ายึดอำนาจในช่วงเวลาที่เหมาะสม ซึ่งทำให้เกิดการคลี่คลายปัญหาความขัดแย้งทางการเมืองได้ และทำให้บ้านเมืองสงบสุขได้โดยทันที

การประกาศยึดอำนาจอย่างนิมนวลแต่แฝงไปด้วยความเด็ดขาด โดยเฉพาะการเข้าควบคุม และ กักตัวแกนนำฝ่ายรัฐบาลและพรรคเพื่อไทย รวมทั้ง นปช. พรรคประชาธิปัตย์และ กปปส. การประกาศงดเผยแพร่รายการปกติของสถานีโทรทัศน์ โดยระดมเปิดเพลงปลุกใจแบบข้ามวันข้ามคืน การประกาศกัญยการศึกทั้งประเทศ หรือแม้แต่การประกาศรายชื่อผู้ที่ถูกเรียกให้รายงานตัวเป็นระยะๆ ซึ่งเป็นการสะท้อนภาพของ “การรัฐประหารเชิงสัญลักษณ์” ได้อย่างชัดเจน

รวมถึงการแสดงความตั้งใจจริงในการบริหารบ้านเมืองและสร้างความเป็นอยู่ที่ดีให้แก่คนในสังคม โดยการแต่งตั้ง 10 ที่ปรึกษา ซึ่งมีความเชี่ยวชาญในด้านต่างๆ เพื่อทำหน้าที่ให้ข้อเสนอแนะต่อ คสช.ตามเรื่องที่อยู่ในขอบเขตอำนาจความรับผิดชอบ และตามที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งการจ่ายเงินตามโครงการรับจำนำข้าวให้แก่ชาวนา (โดยการจ่ายเงินให้แก่ชาวนานั้น ดูเหมือนจะเป็นผลงานที่ได้รับการชื่นชม และ กระแสตอบรับจากสังคมอย่างกว้างขวาง) ล้วนเป็นการเปิดตัวของการทำหน้าที่บริหารประเทศของ คสช. ได้อย่างยอดเยี่ยม จนทำให้ประชาชนต่างๆ เทคะแนนให้แบบล้นหลาม

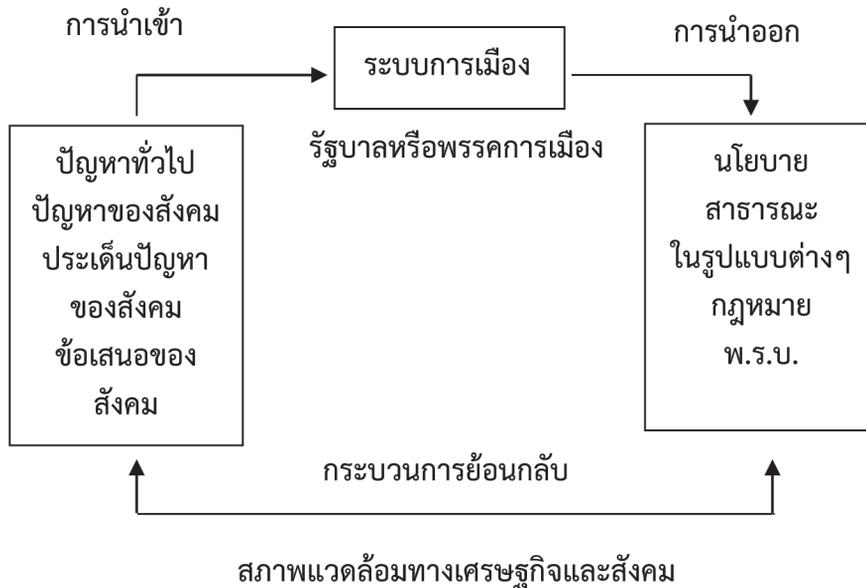
ขณะที่ตั้งแต่เดือนที่ 4 -6 ซึ่งระดับคะแนนลดลงอย่างช้าๆ โดยมีระดับคะแนน 8.57, 8.52 และ 8.49 จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ตามลำดับนั้น ซึ่งเหตุผลที่คะแนนการประเมินผลงานการบริหารประเทศของ คสช. ลดลง ในช่วงสามเดือนต่อมา น่าจะเกิดจากการที่ คสช. ได้มีการเปลี่ยนถ่ายอำนาจในการบริหารจากการบริหารประเทศโดย คสช. กลายเป็นการบริหารประเทศโดยรัฐบาล รวมถึงมีการคัดเลือกและแต่งตั้ง นายกรัฐมนตรี ซึ่งได้แก่ พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา และคณะรัฐมนตรี (ครม.) สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ (สนช.) สภาปฏิรูปประเทศ (สปช.) และคณะกรรมการยกร่างรัฐธรรมนูญ (กมธ.) โดยบางส่วนของสมาชิกสภาปฏิรูปนั้น คือ บุคคลที่เป็นแกนนำของคู่ขัดแย้งทางการเมือง ก็ยิ่งทำให้เกิดเสียงวิพากษ์วิจารณ์ถึงการรัฐประหารที่เอื้อประโยชน์ต่อกลุ่มผู้ต่อต้านรัฐบาลยิ่งลักษณ์

ปัจจัยอีกหนึ่งประการที่ทำให้ระดับคะแนนประเมินลดลง ก็คือ ปัญหาเศรษฐกิจโลกที่ชะลอตัวจนส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทย สินค้าอุปโภคบริโภคมีราคาสูงขึ้น จนส่งผลกระทบต่อค่าครองชีพ และชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน นอกจากนี้ในเดือนที่ 6 หรือเดือนพฤศจิกายน ยังเกิดเหตุการณ์การชุมนุมวีตอำนาจรัฐประหารของนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น จึงยังเป็นการสะท้อนแรงต้านของสังคมต่อการรัฐประหารที่ชัดเจนขึ้นซึ่งปัจจัยเหล่านี้ ล้วนทำให้ผลคะแนนประเมินมีระดับลดลงในที่สุด

ส่วนตั้งแต่เดือนที่ 7-9 ซึ่งระดับคะแนนลดลงอย่างชัดเจน โดยมีระดับคะแนน 8.20 ในเดือนที่ 7 เพิ่มขึ้น 8.24 ในเดือนที่ 8 และลดลงอีกครั้งในเดือนที่ 9 โดยมีระดับคะแนน 8.17 ซึ่งผลต่างระหว่างเดือนที่ 6 (8.49) และเดือนที่ 7 (8.20) ซึ่งมีความแตกต่างกันถึง 0.29 คะแนน ถือเป็นระดับคะแนนที่ลดลงมากที่สุดในรอบ 9 เดือน ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผลคะแนนการประเมินทั้ง 3 เดือนดังกล่าวนี้ลดลงอย่างเห็นได้ชัดเมื่อเปรียบเทียบกับเดือนก่อน น่าจะเกิดจากปัจจัยด้านเศรษฐกิจเป็นสำคัญ หากพิจารณาจากประเด็นที่ประชาชนมองว่าเป็นปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานของ คสช. อันดับ 1 ก็คือ สภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัว ราคาผลผลิตทางการเกษตรที่ตกต่ำ รวมถึงความเป็นอยู่ของประชาชนที่ยากลำบากจากค่าครองชีพที่เพิ่มสูงขึ้น

แนวโน้มระดับการประเมินที่ลดลงอย่างต่อเนื่อง หากมองในมิติเชิงบวกด้านระดับคะแนนที่มากกว่า 8 ตลอดระยะเวลา 9 เดือนที่ผ่านมา ก็อาจมองได้ว่าคะแนนที่ลดลงดังกล่าวไม่ใช่เรื่องที่น่าวิตกกังวล แต่ถ้าหากมองในมิติที่ว่ารัฐบาลชุดปัจจุบันเป็นรัฐบาลที่ไม่ได้มาจากการเลือกตั้ง ดังนั้นสิ่งที่จะทำให้รัฐบาลอยู่ได้โดยปราศจากแรงเสียดทาน ก็คือ ความนิยมชมชอบและความพึงพอใจในการทำงานของประชาชน ดังนั้น การที่คะแนนการประเมินลดลงอย่างต่อเนื่อง ถือเป็นอีกหนึ่งปัญหาที่ควรได้รับการจัดการอย่างเหมาะสม

อย่างไรก็ตามแนวทางที่น่าจะสามารถคลี่คลายการลดลงของคะแนนประเมินผลการบริหารประเทศของ คสช. ได้อย่างมีประสิทธิภาพ คงหนีไม่พ้นการนำข้อมูลจากโพลไปประยุกต์ใช้ เพื่อการบริหารประเทศ ซึ่งไม่มีใครอาจปฏิเสธได้ว่าหนีไม่พ้นการนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการวางนโยบายสาธารณะซึ่งการนำข้อมูลที่ใช้ในการกำหนดนโยบายนั้น นอกจากจะทำให้ได้การรับรู้ถึงปัญหา และนำไปสู่การจัดระดับความสำคัญของปัญหาแล้ว ยังเป็นการระดมข้อเสนอของสังคม อันจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย และจะทำให้ได้มาซึ่งนโยบายสาธารณะที่ตรงกับความต้องการ และก่อให้เกิดประโยชน์กับประชาชนมากที่สุด กระบวนการในการกำหนดนโยบายสามารถเขียนกรอบวิเคราะห์เชิงระบบตาม ภาพที่ 2 ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 2 กระบวนการในการกำหนดนโยบาย

การกำหนดนโยบายสาธารณะจากฐานข้อมูลนั้น นอกจากจะทำให้ภาครัฐได้รับรู้ว่าปัญหาที่แท้จริงคืออะไร และสามารถที่จะวางแนวทางในการกำหนดกรอบของนโยบายสาธารณะให้มีความครอบคลุมและสามารถแก้ไขปัญหาที่ตรงความต้องการมากที่สุดแล้ว บทบาทที่สำคัญอีกประการหนึ่งของข้อมูลสาธารณะก็คือ ช่วยในการกำหนดนโยบายทางเลือก (Alternative) หรือนโยบายรองที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอีกด้วย

ประโยชน์สูงสุดของข้อมูลจากโพลที่มีคุณภาพ มีความแม่นยำ และมาจากความคิดเห็นของ “ประชาชน” อย่างแท้จริงนอกจากจะสามารถ “จำกัดความเสี่ยง” ของการบริหารราชการแผ่นดินที่ผิดพลาดแล้ว ยังนำไปสู่การบริหารราชการแผ่นดินที่ตรงตามความต้องการและแก้ปัญหาให้ประชาชนได้อย่างถูกต้อง

3. บทสรุป คณะแผนผลการประเมินผลงาน 9 เดือน ที่ลดลงอย่างต่อเนื่อง แม้จะยังไม่รุนแรงถึงขั้นเป็นการสะท้อนถึง “วิกฤติศรัทธาของ คสช.” แต่ระดับคะแนนที่ลดลงนั้น ก็สมควรได้รับการแก้ไข ซึ่งวิธีแก้ที่มองผ่านโพล ก็คือ การแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจให้มีความคล่องตัว การสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชน ค่าครองชีพ โดยการแก้ไขปัญหาสินค้าขึ้นราคา ซึ่งแนวทางการแก้ไขดังกล่าว แม้จะเป็นสิ่งที่พูดง่าย และก็เป็นสิ่งที่ทำได้ยากยิ่งก็ตาม แต่เชื่อว่าหาก คสช. มุ่งมั่นตั้งใจในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวจริง ก็น่าจะทำให้สามารถประคับประคองให้ปัญหาที่เกิดขึ้นผ่านพ้นไปได้

จากตัวอย่างการสำรวจสาธารณะ: กรณีศึกษาการประเมินผลงาน คสช. จะเห็นได้ว่าการสำรวจสาธารณะเป็นการสำรวจที่เกิดขึ้นจากการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นของภาคประชาชนในการสะท้อนข้อมูลเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาประเทศอย่างแท้จริง โดยผ่านกระบวนการออกแบบและเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างมีระบบเป็นไปตามมาตรฐานทางวิชาการ มีความรวดเร็วเป็นปัจจุบัน ถือเป็นสารสนเทศที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการนำไปใช้เพื่อวางแผนนโยบายในการบริหารจัดการหรือตัดสินใจในการนำพาองค์กรหรือประเทศชาติไปสู่ทิศทางที่ถูกต้องบนพื้นฐานของข้อมูลที่แม่นยำและเชื่อถือได้และสอดคล้องตามความต้องการของประชาชนทุกภาคส่วนอย่างแท้จริง

References

- Barnouw, E., et al. (1989). *International Encyclopedia of Communications*. New York: Oxford University Press.
- Chaisuksuan, P. (2012). “*Bangkok Residents’ Perspectives on Suan Dusit Poll Reputation*”. Master’s Thesis, Thammasart University, Thailand. (in Thai)
- Colin C.J. Feasby. (1997). “Public Opinion Poll Restrictions, Elections, and the Charter”, *University of Toronto Faculty of Law Review*, Vol. 55, 1997, pp. 241-267.

Fey, Mark. (1997). Stability and Coordination in Duverger's Law: A Formal Model of Preelection Poll and Strategic Voting. *The American Political Science Review*, 91(1), 135-147.

National Statistic Office. (2015). *The Whole Kingdom Labor Force Survey Quarter 1 January-March 2558*. Bangkok, Thailand. (in Thai)

Reily, R. T. (1981). *Public relations in action*. New Jersey: Prentice – Hall

Rousseau, Jean-Jacques. (1762). *The Social Contract*, G.D.H. Cole, trans. New York: E.P. Dutton, Everyman's Library.

ผู้เขียน

นายณัฐพล แยมฉิม

สวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

295 ถนนนครราชสีมา แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

e-mail: yamchim@hotmail.com

