

## ส่วนที่ ๑

### บทนำ

#### ๑. ความเป็นมาและความสำคัญ

การปกครองท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองที่เกิดจากระบบการกระจายอำนาจการปกครองจากรัฐบาลไปยังท้องถิ่น ให้สามารถดำเนินการใดๆ ได้ตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนด การปกครองท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในการจัดบริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง การปกครองท้องถิ่นเป็นผลมาจากความคิดของหลักการกระจายอำนาจการปกครองสู่องค์กรท้องถิ่นของประเทศไทยเริ่มมาตั้งแต่ปี ๒๔๗๕ ซึ่งรัฐบาลในแต่ละยุคสมัยต่างก็ให้ความสำคัญโดยการกำหนดและดำเนินการตามนโยบายเพื่อให้มีการกระจายอำนาจลงสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดมาจนกระทั่งปัจจุบันรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยปี พ.ศ.๒๕๕๐ ได้กำหนดสาระสำคัญเกี่ยวกับการกระจายอำนาจให้ท้องถิ่น คือ ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและประชาชนได้รับบริการสาธารณะอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม

เมืองพัทยา เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษและมีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดการบริการสาธารณะเพื่อให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒ หมวด ๒ มาตรา ๑๖ และตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ.๒๕๔๒ หมวด ๙ มาตรา ๖๒ จากอำนาจหน้าที่และภารกิจดังกล่าวนี้ เมืองพัทยาต้องจัดบริการสาธารณะประจำปีให้กับประชาชนในท้องถิ่นอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังต้องมีการติดตามประเมินผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาประจำปี จากภารกิจทั้ง ๘ ด้าน โดยอ้างอิงมาจาก “แบบกรอกข้อมูลเกณฑ์ชี้วัดมาตรฐานบริการสาธารณะสำหรับเมืองพัทยา” ของสำนักงานคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักนายกรัฐมนตรี ประกอบด้วย ๑.ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/๒.ด้านผังเมือง/๓.ด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิต/๔.ด้านการศึกษา/๕.ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัย/๖.ด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การท่องเที่ยวและการลงทุน/๗.ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม/๘.ด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้านและโบราณสถาน

ดังนั้นการปฏิบัติงานและการดำเนินกิจกรรม/โครงการพัฒนาต่างๆ ของเมืองพัทยาจึงมีความจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาท้องถิ่นและการพัฒนาประเทศโดยรวม และเพื่อให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปรับปรุง พัฒนาการบริหารงานตามกิจกรรม/โครงการต่างๆ ภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านต่างๆ และการให้บริการสาธารณะจากหน่วยงานของเมืองพัทยาประจำปี จึงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖ ๑ เพื่อนำข้อมูลจากการประเมินมาเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนากระบวนการทำงาน รวมถึงประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการทำงานให้ดีขึ้น รวมถึงการตอบสนองความต้องการของประชาชน บรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน และเพื่อให้ประชาชนและผู้อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเมืองพัทยา ได้มีความสุข มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และเพื่อให้เกิดการบริหารจัดการที่ดีของเมืองพัทยา อีกทางหนึ่ง

## ๒.วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาและผลการดำเนินงานโดยรวมของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑

๒.๒ เพื่อนำผลการประเมิน มาเป็นข้อมูลสำหรับการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา กิจกรรม/โครงการต่างๆ ในการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาให้ดียิ่งขึ้นในปีต่อไป

## ๓.วิธีดำเนินงาน

๓.๑ จัดทำเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล (แบบสอบถาม)

๓.๒ ลงพื้นที่สำรวจข้อมูล (เก็บแบบสอบถาม)

๓.๓ ทำการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS และสรุปอภิปรายผล

๓.๔ จัดทำรายงานสรุปผล เสนอนายกเมืองพัทยา คณะผู้บริหารเมืองพัทยาและแจ้งทุกส่วนราชการทราบ

## ๔.เป้าหมาย

ประชาชนในเขตเมืองพัทยา ไม่น้อยกว่า ๔๐๐ คน โดยเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ ๑-๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๑

## ๕.หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ  
เมืองพัทยา

## ๖.คำจำกัดความ

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความพอใจ ชอบใจ ต่อการดำเนินงานของเมืองพัทยา ทั้งในส่วนของ การดำเนินตามภารกิจหลักของเมืองพัทยา และความพึงพอใจในด้านต่างๆโดยรวม ความพึงพอใจเป็นเรื่องของความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือ การบริการที่ได้รับ อย่างไรก็ตามความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด เปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อม

**ควรปรับปรุง** หมายถึง ควรดำเนินการแก้ไข เปลี่ยนแปลงการดำเนินงานของเมืองพัทยาให้เรียบร้อยยิ่งขึ้น หรือควรพัฒนาให้ไปในทิศทางที่ดีขึ้น เพื่อให้เกิดเป็นความพึงพอใจในอนาคต

**การจัดบริการสาธารณะ** หมายถึง การบริการที่รัฐต้องจัดทำขึ้นตามภารกิจ อำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด เพื่อสนองความต้องการของประชาชนและให้บริการแก่ประชาชนทุกคน โดยไม่เจาะจงเฉพาะเพียงบางกลุ่มเท่านั้น ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒ ได้แบ่งกรอบการให้บริการสาธารณะออกเป็น ๘ ด้าน โดยอ้างอิงมาจาก “แบบกรอกข้อมูลเกณฑ์ชี้วัดมาตรฐานบริการสาธารณะสำหรับเมืองพัทยา” ของสำนักงานคณะกรรมการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักนายกรัฐมนตรี ได้แก่ ๑.ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/๒.ด้านผังเมือง/ ๓.ด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิต/๔.ด้านการศึกษา/๕.ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัย/๖.ด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การท่องเที่ยวและการลงทุน/๗.ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม/๘.ด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้าน และโบราณสถาน

## ๗.ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๗.๑ หน่วยงานในสังกัดของเมืองพัตยานำผลการประเมินไปพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานด้านต่างๆ และสร้างนวัตกรรมตามภารกิจหน้าที่ต่อไป

๗.๒ คณะผู้บริหารของเมืองพัตยานำผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนไปกำหนดนโยบาย แนวทางการพัฒนาและปรับปรุงกิจกรรม/โครงการต่างๆ ตามแผนพัฒนาเมืองพัตยา รวมถึงการพิจารณาจัดสรรงบประมาณประจำปีสำหรับการดำเนินกิจกรรม/โครงการพัฒนาต่างๆ ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

## ๘.วิธีดำเนินการสำรวจ

๘.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เป็นประชาชนและนักท่องเที่ยวในเขตเมืองพัตยา รวมทั้งสิ้นจำนวน ๔๖๗ คน ซึ่งเป็นการสุ่มแบบบังเอิญ ( Accidental Sampling) โดยได้ดำเนินการสำรวจ ระหว่างวันที่ ๑ - ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๑

๘.๒ เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยนำแบบประเมินตามแนวทางการประเมินการจัตมาตรฐานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๕๑ และ พ.ศ.๒๕๕๓ มาปรับใช้ในการประเมินในครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัตยาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ จำนวน ๘ ด้านได้แก่ ได้แก่ (๑) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/(๒)ด้านผังเมือง/ (๓)ด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิต/(๔) ด้านการศึกษา/(๕) ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัย/(๖) ด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การท่องเที่ยวและการลงทุน/(๗) ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม/(๘)ด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้านและโบราณสถาน

รวมทั้งสิ้น ๓๗ ข้อคำถาม และความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัตยาในภาพรวม จำนวน ๑๐ ข้อคำถาม โดยแบบสำรวจประกอบด้วย ๔ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ , อายุ , การศึกษา , อาชีพ , มีชื่อในทะเบียนบ้านอยู่ในเขตเมืองพัตยา และช่องทางในการติดตามข้อมูลข่าวสารของเมืองพัตยา

ส่วนที่ ๒ ประกอบด้วยข้อคำถามความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัตยา จำนวน ๘ ด้าน ดังนี้

๑. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน จำนวน ๕ ข้อคำถาม
๒. ด้านผังเมือง จำนวน ๕ ข้อคำถาม
๓. ด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิต จำนวน ๕ ข้อคำถาม
๔. ด้านการศึกษา จำนวน ๕ ข้อคำถาม
๕. ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัย จำนวน ๖ ข้อคำถาม
๖. ด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การท่องเที่ยวและการลงทุน จำนวน ๓ ข้อคำถาม
๗. ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๕ ข้อคำถาม
๘. ด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้านและโบราณสถาน จำนวน ๓ ข้อคำถาม

**ส่วนที่ ๓** ข้อคำถามความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาในภาพรวม จำนวน ๑๐ ข้อคำถาม

**ส่วนที่ ๔** ข้อคำถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนาการให้บริการสาธารณะของเมืองพัทยา เป็นลักษณะคำถามเปิด แสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ

สำหรับข้อคำถามในส่วนที่ ๒ และ ๓ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ในแต่ละข้อย่อยมีตัวเลือกให้ตอบ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ ๒ ระดับ ดังนี้

<u>ระดับความพึงพอใจ</u>	<u>คะแนน</u>
พึงพอใจ	๒
ควรปรับปรุง	๑

#### ๙. การวิเคราะห์และการแปลผลข้อมูล

**๙.๑ เกณฑ์การแปลคะแนน** ทำโดยรวมคะแนนทั้งหมดเพื่อหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างโดยอิงเกณฑ์การคำนวณ ดังนี้ ที่มา : (สุวิมล ติรการนันท์ ๒๕๔๙) ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ : แนวทางสู่การปฏิบัติ, โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{๒ - ๑}{๒} = ๐.๕$$

ดังนั้นค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็นน้ำหนักคะแนนตามมาตราส่วนประมาณค่า ๒ ระดับ และกำหนดค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ดังนี้

<u>คะแนน</u>	<u>ระดับความพึงพอใจ</u>
๑.๕๑ - ๒.๐๐	พึงพอใจ
๑.๐๐ - ๑.๕๐	ควรปรับปรุง

#### ๙.๒ เกณฑ์การกำหนดระดับค่าเป้าหมาย

**๙.๒.๑ เกณฑ์การจัดบริการสาธารณะ** กำหนดค่าเป้าหมายขั้นต่ำไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับมาตรฐาน อ้างอิงจากแบบเกณฑ์ชี้วัดมาตรฐานบริการสาธารณะสำหรับเมืองพัทยา ของสำนักงานคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

**๙.๒.๒ เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ** อ้างอิงจากแบบประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ผลการประเมินไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับดีมาก

## ส่วนที่ ๒

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

## ๒.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลในแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตามตารางที่ ๑-๑๑ ดังนี้

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ , อายุ , การศึกษา , อาชีพ , มีชื่อในทะเบียนบ้านอยู่ในเขตเมืองพัทยา และช่องทางในการติดตามข้อมูลข่าวสารของเมืองพัทยา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	๑๔๗	๓๑.๕๐
หญิง	๓๒๐	๖๘.๕๐
<b>รวม</b>	<b>๔๖๗</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>อายุ</b>		
น้อยกว่า ๒๐ ปี	๑๐	๒.๑๐
๒๐ - ๓๙ ปี	๒๔๔	๕๒.๒๐
๔๐ - ๕๙ ปี	๑๙๙	๔๒.๖๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๑๔	๓.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๔๖๗</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>การศึกษา</b>		
ต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา	๔๗	๑๐.๑๐
มัธยมศึกษา/ปวช.	๑๓๓	๒๘.๕๐
อนุปริญญา/ปวส.	๓๙	๘.๔๐
ปริญญาตรี	๑๘๖	๓๙.๘๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๖๒	๑๓.๓๐
<b>รวม</b>	<b>๔๖๗</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>อาชีพ</b>		
ว่างงาน	๒๐	๔.๓๐
นักเรียน/นักศึกษา	๑๕	๓.๒๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๘๖	๑๘.๔๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	๑๔๓	๓๐.๖๐
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๕๗	๓๓.๖๐
อื่นๆ(เช่นแม่บ้าน,รับจ้างทั่วไปฯลฯ)	๔๖	๙.๙๐
<b>รวม</b>	<b>๔๖๗</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

ตารางที่ ๑ (ต่อ) จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ, อายุ, การศึกษา, อาชีพ, มีชื่อในทะเบียนบ้านอยู่ในเขตเมืองพัทยา และช่องทางในการติดตามข้อมูลข่าวสารของเมืองพัทยา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>มีชื่ออยู่ในเขตเมืองพัทยา</b>		
อยู่ในเขต	๒๙๒	๖๒.๕๐
อยู่นอกเขต	๑๗๕	๓๗.๕๐
<b>รวม</b>	<b>๔๖๗</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>ช่องทางในการติดตามข้อมูลข่าวสาร</b>	<b>จำนวน</b>	<b>ร้อยละ</b>
ไม่เคยรับรู้เลย	๔๖	๕.๒๐
Facebook	๒๖๘	๓๐.๕๐
โทรศัพท์ท้องถิ่น	๒๒๖	๒๕.๗๐
Line	๓๐	๓.๔๐
สื่อสิ่งพิมพ์	๑๔๘	๑๖.๘๐
Website	๘๕	๙.๗๐
ผู้นำชุมชน	๗๖	๘.๖๐
<b>รวม</b>	<b>๘๗๙</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๕๐ มีอายุอยู่ระหว่าง ๒๐ - ๓๙ ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๕๒.๒๐ รองลงมา มีอายุอยู่ระหว่าง ๔๐ - ๕๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๖๐ ส่วนกลุ่มที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ มีอายุน้อยกว่า ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒.๑๐ ระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๘๐ รองลงมา คือระดับมัธยมศึกษา/ปวช. คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๐ ส่วนกลุ่มที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. และ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๐ อาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๖๐ รองลงมา คือ อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๖๐ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๓.๒๐ และประกอบอาชีพอื่นๆ เช่น แม่บ้าน, รับจ้างทั่วไป, ข้าราชการบำนาญ คิดเป็นร้อยละ ๙.๙๐ โดยส่วนใหญ่มีชื่อในทะเบียนบ้านอยู่ในเขตเมืองพัทยามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐ และมีชื่ออยู่นอกเขตเมืองพัทยา คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕๐ และช่องทางในการติดตามข้อมูลข่าวสารของเมืองพัทยานั้น ช่องทางที่ประชาชนรับรู้ข่าวสารมากที่สุดคือ Facebook คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๕๐ รองลงมาคือ โทรศัพท์ท้องถิ่น คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๗๐ , สื่อสิ่งพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๘๐ และยังมีประชาชนอีกร้อยละ ๕.๒๐ ที่ไม่เคยรับรู้ข่าวสารของเมืองพัทยาเลย

## ๒.๒ ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา รวม ๘ ด้าน

ตารางที่ ๒ จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ประเด็นการประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
	พึงพอใจ		ควรปรับปรุง				
๑.ความพึงพอใจต่อการดูแลบำรุงรักษาถนนสายหลัก ถนนสายรอง และความปลอดภัยในการใช้ถนนสัญจรไป-มา	๒๔๐	๕๑.๔๐	๒๒๗	๔๘.๖๐	๑.๕๑	๐.๕๐	พึงพอใจ
๒.ความพึงพอใจต่อแสงสว่างของถนนสายหลัก ถนนสายรอง และบริเวณทางแยก สวนสาธารณะ สนามเด็กเล่น ตลาดสด ลานกีฬา ชุมชน สะพานลอยคนข้าม	๒๖๙	๕๗.๖๐	๑๙๘	๔๒.๔๐	๑.๕๘	๐.๔๙	พึงพอใจ
๓.ความพึงพอใจต่อการจัดระเบียบสายไฟ (ไฟฟ้า, โทรศัพท์, เคเบิล, อื่นๆ)	๑๖๙	๓๖.๒๐	๒๙๘	๖๓.๘๐	๑.๓๖	๐.๔๘	ควรปรับปรุง
๔.ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการระบบระบายน้ำและการป้องกันน้ำท่วมในช่วงฤดูฝน	๑๕๑	๓๒.๓๐	๓๑๖	๖๗.๗๐	๑.๓๒	๐.๔๖	ควรปรับปรุง
๕.ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการระบบบำบัดน้ำเสียโดยรวม	๒๑๙	๔๖.๙๐	๒๔๘	๕๓.๑๐	๑.๔๗	๐.๕๐	ควรปรับปรุง
<b>เฉลี่ยรวม</b>					<b>๑.๔๕</b>	<b>๐.๔๙</b>	<b>ควรปรับปรุง</b>
<b>เฉลี่ยร้อยละ</b>					<b>๗๒.๕๐</b>		

จากตารางที่ ๒ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาด้านโครงสร้างพื้นฐานนั้นยังควรปรับปรุง โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = ๑.๔๕ (เฉลี่ยร้อยละ ๗๒.๕๐) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อแสงสว่างของถนนสายหลัก ถนนสายรอง และบริเวณทางแยก สวนสาธารณะ สนามเด็กเล่น ตลาดสด ลานกีฬาชุมชน สะพานลอยคนข้ามมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = ๑.๕๘ รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อการดูแลบำรุงรักษาถนนสายหลัก ถนนสายรอง และความปลอดภัยในการใช้ถนนสัญจรไป-มา มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = ๑.๕๑ และประเด็นที่ประชาชนเห็นว่าควรปรับปรุงมากที่สุดคือ ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการระบบระบายน้ำและการป้องกันน้ำท่วมในช่วงฤดูฝน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = ๑.๓๒ ประเด็นรองลงมาที่ประชาชนเห็นว่าควรปรับปรุงคือ ความพึงพอใจต่อการจัดระเบียบสายไฟ (ไฟฟ้า, โทรศัพท์เคเบิล, อื่นๆ) มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = ๑.๓๖ อันดับสุดท้ายที่ประชาชนเห็นว่าควรปรับปรุงคือ ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการระบบบำบัดน้ำเสียโดยรวมโดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = ๑.๔๗

ตารางที่ ๓ จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาด้านผังเมือง

ประเด็นการประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
	พึงพอใจ		ควรปรับปรุง				
๑.ความพึงพอใจต่อการจัดการ การใช้ประโยชน์จากที่ดิน สาธารณะหรือที่โล่ง	๒๘๘	๖๑.๗๐	๑๗๙	๓๘.๓๐	๑.๖๒	๐.๔๘	พึงพอใจ
๒.ความพึงพอใจต่อมาตรการ การจัดการต่อผู้รुक้าที่ สาธารณะประโยชน์	๒๕๘	๕๕.๒๐	๒๐๙	๔๔.๘๐	๑.๕๕	๐.๔๙	พึงพอใจ
๓.ความพึงพอใจต่อการใช้ กฎหมายควบคุมอาคาร สิ่งปลูก สร้าง	๒๕๑	๕๓.๗๐	๒๑๖	๔๖.๓๐	๑.๕๔	๐.๔๙	พึงพอใจ
๔.ความพึงพอใจต่อการ ปรับปรุงชุมชน หรือแหล่งเสื่อม โทรมในเขตเมืองพัทยา	๒๑๙	๔๖.๙๐	๒๔๘	๕๓.๑๐	๑.๔๗	๐.๕๐	ควรปรับปรุง
๕.ความพึงพอใจต่อการพัฒนา พื้นที่สีเขียวให้เพิ่มมากขึ้น และ ปรับปรุงภูมิทัศน์ให้สวยงาม	๒๖๔	๕๖.๕๐	๒๐๓	๔๓.๕๐	๑.๕๗	๐.๔๙	พึงพอใจ
<b>เฉลี่ยรวม</b>					<b>๑.๕๕</b>	<b>๐.๔๙</b>	<b>พึงพอใจ</b>
<b>เฉลี่ยร้อยละ</b>					<b>๗๗.๕๐</b>		

จากตารางที่ ๓ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาด้านผังเมืองโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = ๑.๕๕ (เฉลี่ยร้อยละ ๗๗.๕๐) โดยพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนเป็นรายประเด็นเรียงตามอันดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อการจัดการการใช้ประโยชน์จากที่ดินสาธารณะหรือที่โล่ง มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = ๑.๖๒ , ความพึงพอใจต่อการพัฒนาพื้นที่สีเขียวให้เพิ่มมากขึ้น และปรับปรุงภูมิทัศน์ให้สวยงาม มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = ๑.๕๗ , ความพึงพอใจต่อมาตรการ การจัดการต่อผู้รูก้าที่สาธารณะประโยชน์ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = ๑.๕๕ และอันดับสุดท้าย ความพึงพอใจต่อการใช้กฎหมายควบคุมอาคาร สิ่งปลูกสร้าง มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = ๑.๕๔ ส่วนประเด็นที่ประชาชนเห็นว่าควรปรับปรุงคือ ความพึงพอใจต่อการปรับปรุงชุมชน หรือแหล่งเสื่อมโทรมในเขตเมืองพัทยา มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = ๑.๔๗



ตารางที่ ๔ จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิต

ประเด็นการประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
	พึงพอใจ		ควรปรับปรุง				
๑.ความพึงพอใจต่อการดูแลคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ผู้ป่วยเอดส์ เด็ก เยาวชน และสตรีในเขตเมืองพัทยา	๒๙.๔	๖๓.๐๐	๑๗.๓	๓๗.๐๐	๑.๖๓	๐.๔๘	พึงพอใจ
๒.ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมและสนับสนุนให้เด็กและเยาวชนรวมกลุ่มทำกิจกรรมในทางสร้างสรรค์ เช่นการออกกำลังกาย การส่งเสริมด้านประชาธิปไตย เป็นต้น	๓๑.๕	๖๗.๕๐	๑๕.๒	๓๒.๕๐	๑.๖๗	๐.๔๖	พึงพอใจ
๓.ความพึงพอใจต่อการให้ความรู้เรื่องโภชนาการ การเผยแพร่ความรู้เรื่องอนามัยสิ่งแวดล้อมให้กับประชาชนในพื้นที่	๒๙.๒	๖๒.๕๐	๑๗.๕	๓๗.๕๐	๑.๖๓	๐.๔๘	พึงพอใจ
๔.ความพึงพอใจต่อการรณรงค์ป้องกันยาเสพติดให้ห่างไกลชุมชน	๒๕.๑	๕๓.๗๐	๒๑.๖	๔๖.๓๐	๑.๕๔	๐.๔๙	พึงพอใจ
๕.ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการฝึกอบรมพัฒนาฝีมือแรงงานของกลุ่มสตรี	๒๘.๓	๖๐.๖๐	๑๘.๔	๓๙.๔๐	๑.๖๑	๐.๔๘	พึงพอใจ
<b>เฉลี่ยรวม</b>					<b>๑.๖๒</b>	<b>๐.๔๘</b>	<b>พึงพอใจ</b>
<b>เฉลี่ยร้อยละ</b>					<b>๘๑.๐๐</b>		

จากตารางที่ ๔ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิตโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = ๑.๖๒ (เฉลี่ยร้อยละ ๘๑.๐๐) โดยพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนเป็นรายประเด็นเรียงตามอันดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมและสนับสนุนให้เด็กและเยาวชนรวมกลุ่มทำกิจกรรมในทางสร้างสรรค์ เช่นการออกกำลังกาย การส่งเสริมด้านประชาธิปไตย มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = ๑.๖๗ , ความพึงพอใจต่อการดูแลคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ผู้ป่วยเอดส์ เด็ก เยาวชน และสตรีในเขตเมืองพัทยาและความพึงพอใจต่อการให้ความรู้เรื่องโภชนาการ การเผยแพร่ความรู้เรื่องอนามัยสิ่งแวดล้อมให้กับประชาชนในพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ( $\bar{X}$ ) = ๑.๖๓ อันดับต่อมาคือความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการฝึกอบรมพัฒนาฝีมือแรงงานของกลุ่มสตรี มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = ๑.๖๑ และอันดับสุดท้ายคือ ความพึงพอใจต่อการรณรงค์ป้องกันยาเสพติดให้ห่างไกลชุมชน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = ๑.๕๔ ตามอันดับ

ตารางที่ ๕ จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาด้านการศึกษา

ประเด็นการประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
	พึงพอใจ		ควรปรับปรุง				
๑.ความพึงพอใจในการจัดตั้ง/ ปรับปรุง/บริหารจัดการศูนย์ พัฒนาเด็กเล็กในโรงเรียนสังกัด เมืองพัทยา	๓๓๕	๗๑.๗๐	๑๓๒	๒๘.๓๐	๑.๗๒	๐.๔๕	พึงพอใจ
๒.เด็กในโรงเรียนในสังกัดเมือง พัทยาได้รับอาหารกลางวัน และ อาหารเสริม(นม)ที่มีคุณค่าทาง โภชนาการครบถ้วน	๓๔๖	๗๔.๑๐	๑๒๑	๒๕.๙๐	๑.๗๔	๐.๔๓	พึงพอใจ
๓.ความพึงพอใจของผู้ปกครอง ต่อความเชื่อมั่นในหลักสูตรและ คุณภาพการเรียนการสอนของ โรงเรียนในสังกัดเมืองพัทยา	๓๕๘	๗๖.๗๐	๑๐๙	๒๓.๓๐	๑.๗๗	๐.๔๒	พึงพอใจ
๔.ความพึงพอใจต่อการส่งเสริม การฝึกอาชีพ ส่งเสริม ภาษาต่างประเทศฯลฯ	๒๘๔	๖๐.๘๐	๑๘๓	๓๙.๒๐	๑.๖๑	๐.๔๘	พึงพอใจ
๕.ความพึงพอใจต่อการจัดการ ห้องสมุดประชาชน หรือศูนย์ การเรียนรู้เพื่อให้เด็ก เยาวชน และประชาชนได้ใช้ประโยชน์ อย่างสูงสุด	๒๙๖	๖๓.๔๐	๑๗๑	๓๖.๖๐	๑.๖๓	๐.๔๘	พึงพอใจ
<b>เฉลี่ยรวม</b>					<b>๑.๖๙</b>	<b>๐.๔๕</b>	<b>พึงพอใจ</b>
<b>เฉลี่ยร้อยละ</b>					<b>๘๔.๕๐</b>		

จากตารางที่ ๕ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาด้านการศึกษาโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = ๑.๖๙ (เฉลี่ยร้อยละ ๘๔.๕๐) โดยพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนเป็นรายประเด็นเรียงตามอันดับดังนี้ ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อความเชื่อมั่นในหลักสูตรและคุณภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนในสังกัดเมืองพัทยา มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = ๑.๗๗, ความพึงพอใจเด็กในโรงเรียนในสังกัดเมืองพัทยาได้รับอาหารกลางวัน และอาหารเสริม(นม)ที่มีคุณค่าทางโภชนาการครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = ๑.๗๔, ความพึงพอใจในการจัดตั้ง/ปรับปรุง/บริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในโรงเรียนสังกัดเมืองพัทยา มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = ๑.๗๒, ความพึงพอใจต่อการจัดการห้องสมุดประชาชน หรือศูนย์การเรียนรู้เพื่อให้เด็ก เยาวชน และประชาชนได้ใช้ประโยชน์อย่างสูงสุด มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = ๑.๖๓ และอันดับสุดท้าย ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการฝึกอาชีพ ส่งเสริมภาษาต่างประเทศฯลฯ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = ๑.๖๑ ตามอันดับ

ตารางที่ ๖ จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัย

ประเด็นการประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
	พึงพอใจ		ควรปรับปรุง				
๑.ความพึงพอใจต่อการเข้าช่วยเหลือผู้ประสบภัยทั้งทางบกทางทะเล	๓๒๗	๗๐.๐๐	๑๔๐	๓๐.๐๐	๑.๗๐	๐.๔๕	พึงพอใจ
๒.ความพึงพอใจต่อการจัดการผู้ฝ่าฝืนกฎหมายจราจร	๒๒๕	๔๘.๒๐	๒๔๒	๕๑.๘๐	๑.๔๘	๐.๕๐	ควรปรับปรุง
๓.ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการชุมชนแออัดที่มีปัญหาหยาเสพติด รวมถึงแหล่งมั่วสุมที่อาจก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรม	๑๙๙	๔๒.๖๐	๒๖๘	๕๗.๔๐	๑.๔๓	๐.๔๙	ควรปรับปรุง
๔.ความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระภาษีต่างๆของเมืองพัทยา	๓๑๗	๖๗.๙๐	๑๕๐	๓๒.๑๐	๑.๖๘	๐.๔๖	พึงพอใจ
๕.ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประชาชนของเมืองพัทยา	๓๒๙	๗๐.๔๐	๑๓๘	๒๙.๖๐	๑.๗๐	๐.๔๕	พึงพอใจ
๖.ความพึงพอใจต่อระบบกล้องวงจรปิด CCTV ที่ติดตั้งภายในเขตเมืองพัทยา	๒๓๐	๔๙.๓๐	๒๓๗	๕๐.๗๐	๑.๔๙	๐.๕๐	ควรปรับปรุง
<b>เฉลี่ยรวม</b>					<b>๑.๕๘</b>	<b>๐.๔๘</b>	<b>พึงพอใจ</b>
<b>เฉลี่ยร้อยละ</b>					<b>๗๙.๐๐</b>		

จากตารางที่ ๖ พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัยที่มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = ๑.๕๘ (เฉลี่ยร้อยละ ๗๙.๐๐) แยกประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจและประเด็นที่ประชาชนเห็นว่าควรปรับปรุงเรียงตามอันดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อการเข้าช่วยเหลือผู้ประสบภัยทั้งทางบก ทางทะเล และความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประชาชนของเมืองพัทยา มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ( $\bar{X}$ ) = ๑.๗๐ อันดับต่อมาคือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระภาษีต่างๆของเมืองพัทยา มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = ๑.๖๘ ส่วนประเด็นที่ประชาชนเห็นว่าควรปรับปรุงเรียงตามอันดับคือ ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการชุมชนแออัดที่มีปัญหาหยาเสพติด รวมถึงแหล่งมั่วสุมที่อาจก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรม มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = ๑.๔๓ , ความพึงพอใจต่อการจัดการผู้ฝ่าฝืนกฎหมายจราจร มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = ๑.๔๘ และอันดับสุดท้ายคือ ความพึงพอใจต่อระบบกล้องวงจรปิด CCTV ที่ติดตั้งภายในเขตเมืองพัทยา มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = ๑.๔๙

ตารางที่ ๗ จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การท่องเที่ยวและการลงทุน

ประเด็นการประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
	พึงพอใจ		ควรปรับปรุง				
๑.ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมพัฒนาฝีมือแรงงานให้แก่กลุ่มวิสาหกิจชุมชน หรือกลุ่มอาชีพของเมืองพัทยา	๓๑๔	๖๗.๒๐	๑๕๓	๓๒.๘๐	๑.๖๗	๐.๔๗	พึงพอใจ
๒.ความพึงพอใจต่อการพัฒนาหรือฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาเที่ยวเมืองพัทยา	๒๗๔	๕๘.๗๐	๑๙๓	๔๑.๓๐	๑.๕๙	๐.๔๙	พึงพอใจ
๓.ความพึงพอใจต่อการเปิดโอกาสให้ประชาชนในพื้นที่เข้ามามีส่วนร่วมในการอนุรักษ์พัฒนา และได้รับประโยชน์จากแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่	๒๙๗	๖๓.๖๐	๑๗๐	๓๖.๔๐	๑.๖๔	๐.๔๘	พึงพอใจ
เฉลี่ยรวม					๑.๖๓	๐.๔๘	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ					๘๑.๕๐		

จากตารางที่ ๗ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การท่องเที่ยวและการลงทุนโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = ๑.๖๓ (เฉลี่ยร้อยละ ๘๑.๕๐) โดยพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนเป็นรายประเด็นเรียงตามอันดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมพัฒนาฝีมือแรงงานให้แก่กลุ่มวิสาหกิจชุมชน หรือกลุ่มอาชีพของเมืองพัทยา มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = ๑.๖๗ , ความพึงพอใจต่อการเปิดโอกาสให้ประชาชนในพื้นที่เข้ามามีส่วนร่วมในการอนุรักษ์พัฒนา และได้รับประโยชน์จากแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = ๑.๖๔ อันดับสุดท้ายคือความพึงพอใจต่อการพัฒนาหรือฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาเที่ยวเมืองพัทยา มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = ๑.๕๙

ตารางที่ ๘ จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเมืองพัทยาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ประเด็นการประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
	พึงพอใจ		ควรปรับปรุง				
๑.ความพึงพอใจต่อการให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๒๙๗	๖๓.๖๐	๑๗๐	๓๖.๔๐	๑.๖๔	๐.๔๘	พึงพอใจ
๒.ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการขยะ การกำจัดขยะมูลฝอย และขยะติดเชื้อ อย่างถูกสุขลักษณะ	๒๑๒	๔๕.๔๐	๒๕๕	๕๔.๖๐	๑.๔๕	๐.๔๙	ควรปรับปรุง
๓.ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการลดปริมาณขยะมูลฝอย และการคัดแยกขยะเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนนำกลับมาใช้ประโยชน์	๑๙๘	๔๒.๔๐	๒๖๙	๕๗.๖๐	๑.๔๒	๐.๔๙	ควรปรับปรุง
๔.ความพึงพอใจต่อการรณรงค์ดูแลรักษาสวนสาธารณะ ในเขตเมืองพัทยาให้สะอาดและสวยงาม	๒๕๒	๕๔.๐๐	๒๑๕	๔๖.๐๐	๑.๕๔	๐.๔๙	พึงพอใจ
๕.ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการขยะ หรือสิ่งกีดขวางที่อุดตันในคูคลองทำให้ในช่วงหน้าฝนตกหนักระบายน้ำไม่ทัน และเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้น้ำท่วมในเมืองพัทยา	๒๐๐	๔๒.๘๐	๒๖๗	๕๗.๒๐	๑.๔๓	๐.๔๙	ควรปรับปรุง
<b>เฉลี่ยรวม</b>					<b>๑.๕๐</b>	<b>๐.๔๙</b>	<b>พึงพอใจ</b>
<b>เฉลี่ยร้อยละ</b>					<b>๗๕.๐๐</b>		

จากตารางที่ ๘ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเมืองพัทยาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = ๑.๕๐ (เฉลี่ยร้อยละ ๗๕.๐๐)แยกประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจและประเด็นที่ประชาชนเห็นว่าควรปรับปรุงเรียงตามอันดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อการให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = ๑.๖๔, ความพึงพอใจต่อการรณรงค์ดูแลรักษาสวนสาธารณะ ในเขตเมืองพัทยาให้สะอาดและสวยงาม มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = ๑.๕๔, และประเด็นที่ประชาชนเห็นว่าควรปรับปรุงเรียงตามอันดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการลดปริมาณขยะมูลฝอย และการคัดแยกขยะเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนนำกลับมาใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = ๑.๔๒, ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการขยะ หรือสิ่งกีดขวางที่อุดตันในคูคลองทำให้ในช่วงหน้าฝนตกหนักระบายน้ำไม่ทันและเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้น้ำท่วมในเมืองพัทยา มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = ๑.๔๓ และอันดับสุดท้าย ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการขยะ การกำจัดขยะมูลฝอย และขยะติดเชื้อ อย่างถูกสุขลักษณะมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = ๑.๔๕

ตารางที่ ๙ จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้าน และโบราณสถาน

ประเด็นการประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
	พึงพอใจ		ควรปรับปรุง				
๑.ความพึงพอใจต่อการดูแลอนุรักษ์มรดกทางศิลปวัฒนธรรม ศาสนาและส่งเสริมวิถีชีวิต ภูมิปัญญาท้องถิ่น และประเพณีที่ดั้งเดิมของท้องถิ่น	๓๗๙	๘๑.๒๐	๘๘	๑๘.๘๐	๑.๘๑	๐.๓๙	พึงพอใจ
๒.ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมให้มีการจัดทำแหล่งเรียนรู้ในเชิงอนุรักษ์ หรือพัฒนาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม	๓๔๙	๗๔.๗๐	๑๑๘	๒๕.๓๐	๑.๗๕	๐.๔๓	พึงพอใจ
๓.ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการเรียนรู้ด้านวัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่นที่นำมาถ่ายทอดในโรงเรียนสังกัดเมืองพัทยา	๓๖๕	๗๘.๒๐	๑๐๒	๒๑.๘๐	๑.๗๘	๐.๔๑	พึงพอใจ
เฉลี่ยรวม					๑.๗๘	๐.๔๑	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ					๘๙.๐๐		

จากตารางที่ ๙ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้านและโบราณสถานโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = ๑.๗๘ (เฉลี่ยร้อยละ ๘๙.๐๐) โดยพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนเป็นรายประเด็นเรียงตามอันดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อการดูแลอนุรักษ์มรดกทางศิลปวัฒนธรรม ศาสนาและส่งเสริมวิถีชีวิต ภูมิปัญญาท้องถิ่น และประเพณีที่ดั้งเดิมของท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = ๑.๘๑ , ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการเรียนรู้ด้านวัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่นที่นำมาถ่ายทอดในโรงเรียนสังกัดเมืองพัทยา มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = ๑.๗๘ และอันดับสุดท้ายคือ ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมให้มีการจัดทำแหล่งเรียนรู้ในเชิงอนุรักษ์ หรือพัฒนาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = ๑.๘๐

ตารางที่ ๑๐ สรุปผลการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของ  
เมืองพัทยาในภาพรวม ทั้ง ๘ ด้าน

ภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
	พึงพอใจ		ควรปรับปรุง				
๑.ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๒๑๐	๔๔.๙๗	๒๕๗	๕๕.๐๓	๑.๔๕	๐.๔๙	ควรปรับปรุง
๒.ด้านผังเมือง	๒๑๑	๔๕.๑๘	๒๕๖	๕๔.๘๒	๑.๕๕	๐.๔๙	พึงพอใจ
๓.ด้านสาธารณสุข บริการ ทางสังคม และคุณภาพชีวิต	๒๘๗	๖๑.๔๖	๑๘๐	๓๘.๕๔	๑.๖๒	๐.๔๘	พึงพอใจ
๔.ด้านการศึกษา	๓๒๔	๖๙.๓๘	๑๔๓	๓๐.๖๒	๑.๖๙	๐.๔๕	พึงพอใจ
๕.ด้านการจัดระเบียบ ชุมชนและการรักษาความ ปลอดภัย	๒๗๑	๕๘.๐๓	๑๙๖	๔๑.๙๗	๑.๕๘	๐.๔๘	พึงพอใจ
๖.ด้านการส่งเสริม เศรษฐกิจชุมชน การ ส่งเสริมอาชีพ การ ท่องเที่ยวและการลงทุน	๒๙๕	๖๓.๑๗	๑๗๒	๓๖.๘๓	๑.๖๓	๐.๔๘	พึงพอใจ
๗.ด้านการจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	๒๓๒	๔๙.๖๘	๒๓๕	๕๐.๓๒	๑.๕๐	๐.๔๙	พึงพอใจ
๘.ด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญา ชาวบ้านและโบราณสถาน	๓๖๔	๗๗.๙๔	๑๐๓	๒๒.๐๖	๑.๗๘	๐.๔๑	พึงพอใจ
เฉลี่ยรวม					๑.๖๐	๐.๔๗	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ					๘๐.๐๐		

จากตารางที่ ๑๐ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = ๑.๖๐ (เฉลี่ยร้อยละ ๘๐.๐๐) โดยมีรายประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจทั้งหมด ๗ ด้าน เรียงตามอันดับดังนี้ (๑) ด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้านและโบราณสถาน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = ๑.๗๘ (๒) ด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = ๑.๖๙ (๓) ด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การท่องเที่ยวและการลงทุน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = ๑.๖๓ (๔) ด้านการสาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิต มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = ๑.๖๒ (๕) ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = ๑.๕๘ (๖) ด้านผังเมือง มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = ๑.๕๕ (๗) ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = ๑.๕๐ และประเด็นที่ประชาชนเห็นว่าควรปรับปรุงคือ (๘) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = ๑.๔๕

ตารางที่ ๑๑ จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจของ  
ประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาในภาพรวม

ประเด็นการประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
	พึงพอใจ		ควรปรับปรุง				
๑. การให้บริการ / การ อำนวยความสะดวก ให้แก่ ประชาชนอย่างทั่วถึง	๒๗๙	๕๙.๗๐	๑๘๘	๔๐.๓๐	๑.๖๐	๐.๔๙	พึงพอใจ
๒. ส่งเสริมให้ประชาชนมี ส่วนร่วม ในโครงการ / กิจกรรมของเมืองพัทยา	๓๐๐	๖๔.๒๐	๑๖๗	๓๕.๘๐	๑.๖๔	๐.๔๘	พึงพอใจ
๓. ประชาชนสามารถมี อำนาจในการเข้าไป ตรวจสอบ ด้านต่างๆ	๒๔๔	๕๒.๒๐	๒๒๓	๔๗.๘๐	๑.๕๒	๐.๕๐	พึงพอใจ
๔. การประชาสัมพันธ์ให้ ประชาชนรับรู้ข้อมูล ข่าวสารของเมืองพัทยา	๒๙๒	๖๒.๕๐	๑๗๕	๓๗.๕๐	๑.๖๓	๐.๔๘	พึงพอใจ
๕. การเปิดโอกาสให้ ประชาชนแสดง ความคิดเห็น ในโครงการ / กิจกรรมของเมืองพัทยา	๒๖๕	๕๖.๗๐	๒๐๒	๔๓.๓๐	๑.๕๗	๐.๔๙	พึงพอใจ
๖. การรายงานผลการ ดำเนินงาน ของโครงการ / กิจกรรมต่อสาธารณะของ เมืองพัทยา	๒๖๘	๕๗.๔๐	๑๙๙	๔๒.๖๐	๑.๕๗	๐.๔๙	พึงพอใจ
๗. ความโปร่งใส ในการ ดำเนินโครงการ / กิจกรรม	๒๔๓	๕๒.๐๐	๒๒๔	๔๘.๐๐	๑.๕๒	๐.๕๐	พึงพอใจ
๘. การดำเนินงานเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด	๒๖๑	๕๕.๙๐	๒๐๖	๔๔.๑๐	๑.๕๖	๐.๔๙	พึงพอใจ
๙. ผลการดำเนินโครงการ / กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไข ปัญหา	๒๖๗	๕๗.๒๐	๒๐๐	๔๒.๘๐	๑.๕๗	๐.๔๙	พึงพอใจ
๑๐. ประโยชน์ที่ประชาชน จะได้รับจากการดำเนิน โครงการ / กิจกรรมของ เมืองพัทยา	๒๗๗	๕๙.๓๐	๑๙๐	๔๐.๗๐	๑.๕๙	๐.๔๙	พึงพอใจ
<b>เฉลี่ยรวม</b>					<b>๑.๕๘</b>	<b>๐.๔๙</b>	<b>พึงพอใจ</b>
<b>เฉลี่ยร้อยละ</b>					<b>๗๙.๐๐</b>		



จากตารางที่ ๑๑ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา ในภาพรวมโดยรวมทุกประเด็น มีค่าเฉลี่ย  $(\bar{X}) = ๑.๕๘$  (เฉลี่ยร้อยละ ๗๙.๐๐) โดยสรุปคือประชาชนมีความพึงพอใจ หากจำแนกรายประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการให้บริการสาธารณะของเมืองพัทยา ในภาพรวม ๓ อันดับแรกได้แก่ (๑) ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ / กิจกรรมของเมืองพัทยา มีค่าเฉลี่ย  $(\bar{X}) = ๑.๖๔$  (๒) การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสารของเมืองพัทยา มีค่าเฉลี่ย  $(\bar{X}) = ๑.๖๓$  (๓) การให้บริการ/การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย  $(\bar{X}) = ๑.๖๐$  และรายประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาในภาพรวม ๓ อันดับสุดท้ายได้แก่ (๑) ความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ / กิจกรรม มีค่าเฉลี่ย  $(\bar{X}) = ๑.๕๒$  ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับประเด็นที่ประชาชนสามารถมีอำนาจในการเข้าไปตรวจสอบด้านต่างๆ (๒) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย  $(\bar{X}) = ๑.๕๖$

### ๒.๓ ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนา การจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา

ผู้สำรวจได้สอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาแยกเป็นรายด้าน และแบ่งหน่วยงานที่รับผิดชอบดังนี้

### ตารางที่ ๑๒ รายละเอียดแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนา การจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาในภาพรวม

ด้านที่	ประเด็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	หมายเหตุ
๑	<p><b>ด้านโครงสร้างพื้นฐาน</b></p> <p><b>สำนักการช่าง</b></p> <p>๑.อยากให้ปรับปรุงพื้นที่ทางเท้าที่ชำรุด</p> <p>๒.ควรติดตั้งไฟส่องสว่างบริเวณเขาพระตำหนักซอย ๒ เนื่องจากชาวต่างชาติมักโดนกระชากกระเป๋าเป็นประจำ และซอยสุขุมวิท ๒๕ ไฟส่องสว่างทางชำรุด ควรเร่งแก้ไขด่วน</p> <p>๓.ควรนำสายไฟลงดินให้หมด เพื่อความสวยงามของเมืองพัทยา</p> <p>๔.ควรปรับปรุงทางม้าลาย เส้นไม่ชัดเจนหลายจุด และปุ่มกดข้ามมักเสียบ่อย ไม่สามารถใช้งานได้</p> <p>๕.บริเวณร้านพิศมายางยนต์ซอยสุขุมวิท-พัทยา ๓๓ ไฟฟ้าดับบ่อยมาก อยากให้แก้ไขด้วย</p> <p>๖.ต้องการให้มีสะพานลอยคนข้ามบริเวณหน้าห้างโลตัสพัทยาเหนือ และอยากให้มีสะพานลอยฟ้า(Sky Walking) เชื่อมระหว่างเมืองพัทยาและ ห้างTerminal ๒๑ ด้วย</p>	

ตารางที่ ๑๒ (ต่อ) รายละเอียดแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนา การ  
จัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาในภาพรวม

ด้านที่	ประเด็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	หมายเหตุ
	<p><b>ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ต่อ)</b></p> <p>๗. การซ่อมบำรุงถนนในเมืองพัทยา ควรทำงานในเวลากลางคืน เนื่องจากเวลากลางวันมีผู้คนสัญจรไปมา ทำให้เกิดปัญหาจราจรติดขัด</p> <p>๘. บริเวณหน้าโรงเรียนเมืองพัทยา ๓ จนถึงปากซอยโพธิสาร ควรมีไฟส่องสว่างมากกว่านี้ และควรมีตำรวจจราจรมาดูแลอำนวยความสะดวกให้ประชาชนด้วย</p> <p><b>สำนักการช่างสุขาภิบาล</b></p> <p>๙. ควรขุดลอกท่อระบายน้ำ เก็บขยะ รื้อสิ่งกีดขวางทางน้ำ</p> <p>๑๐. ถนนพิทยาสายสาม เวลาฝนตกน้ำท่วมประจำอยากให้ปรับปรุง</p> <p>๑๑. ควรใช้ตะแกรงท่อระบายน้ำที่ไม่เป็นอันตรายต่อรถจักรยาน และรถจักรยานยนต์ เวลาสัญจรไป-มา</p>	
๒	<p><b>ด้านผังเมือง</b></p> <p><b>สำนักการช่าง</b></p> <p>๑. ไม่ควรอนุญาตให้สร้างทางถนนขวางทางระบายน้ำ โดยเฉพาะแนวชายหาดที่มีการปรับปรุงภูมิทัศน์</p> <p><b>สำนักการช่างสุขาภิบาล</b></p> <p>๒. ควรรื้อสิ่งกีดขวางทางน้ำ และเอาคืนพื้นที่ระบายน้ำที่โดนรื้อกล้า เพื่อป้องกันปัญหาน้ำท่วม</p> <p><b>สำนักการช่าง ร่วมกับ กลุ่มกฎหมาย</b></p> <p>๓. ขยายเขตบริเวณตลาดลานโพธิ์ควรอนุรักษ์ให้คงธรรมชาติไว้ ไม่ควรรื้อกล้าที่สาธารณประโยชน์เช่นทุกวันนี้ และควรทำทางให้รถเข็นผู้พิการด้วย</p>	
๓	<p><b>ด้านการสาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิต</b></p> <p><b>สำนักการสาธารณสุข</b></p> <p>๑. ตลาดอมรบริเวณร้านดอกไม้เว็ด์ลฟลาวเวอร์ มีการปล่อยน้ำเสีย ส่งกลิ่นเหม็นสกปรกมาก สร้างความเดือดร้อนให้ชาวบ้านแถวนั้น</p> <p>๒. อยากให้พ่นยาฆ่ายุงในท่อระบายน้ำปีละหลายๆ ครั้ง เพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก</p>	

ตารางที่ ๑๒ (ต่อ) รายละเอียดแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนา  
การจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาในภาพรวม

ด้าน ที่	ประเด็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	หมายเหตุ
	<p><b><u>ด้านการสาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิต(ต่อ)</u></b></p> <p>๓.ควรปรับปรุงตลาดลานโพธิ์ให้สะอาดและถูกสุขอนามัย มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยมากกว่านี้เพราะปัจจุบันมีนักท่องเที่ยวนิยมมาเที่ยวกันมาก ควรจะพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น</p> <p>๔.อยากให้โรงพยาบาลเมืองพัทยา มีโรงอาหารสำหรับประชาชนที่มารับบริการ และต้องการให้มีร้านสะดวกซื้อด้วย</p> <p>๕.อยากให้จัดการสุนัขจรจัดในสวนสาธารณะลานโพธิ์ และหลังโรงพยาบาล บางละมุง</p> <p><b><u>สำนักพัฒนาสังคม</u></b></p> <p>๖.อยากให้เมืองพัทยามีที่ออกกำลังกายให้ประชาชน</p> <p><b><u>สำนักการสาธารณสุข ร่วมกับ สำนักการช่างสุขาภิบาล</u></b></p> <p>๗.บริเวณตลาดใหม่ น่าเกลือ ท่อระบายน้ำเสียอุดตันส่งกลิ่นเหม็น และมีหนู เยอะมาก อยากให้เมืองพัทยาเข้ามาจัดการและปรับปรุง รวมถึงหลังคาตลาด รั่วลงมาที่ร้านค้า, คนซื้อของเดือดร้อนมาก</p>	
๔	<p><b><u>ด้านการศึกษา</u></b></p> <p><b><u>สำนัก</u></b></p> <p><b><u>การศึกษา</u></b> <span style="float: right;">๑</span></p> <p>.อยากให้เมืองพัทยานั้นความสำคัญด้านการศึกษา ภาษา ต่างประเทศ (ภาษาอังกฤษ) ควรจะมีครูชาวต่างชาติประจำโรงเรียนเพื่อให้เด็กได้ฝึกการใช้ภาษา</p>	
๕	<p><b><u>ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัย</u></b></p> <p><b><u>สำนักปลัดเมืองพัทยา</u></b></p> <p>๑.ควรกวาดชั้นเรื่องโจรกระตุกสร้อย และเรื่องการโจรกรรมรถจักรยานยนต์ที่ไม่สามารถจับผู้ร้ายได้ เมืองพัทยาคือเมืองท่องเที่ยวแต่ไม่มีความปลอดภัยเลย</p> <p>๒.ควรมีตำรวจจราจรอำนวยความสะดวกในช่วงเวลาเช้า-เย็น ที่มีการจราจรติดขัด</p> <p>๓.ถนนสายหลัก เช่น ถนนพญาเหนือ กลาง และใต้ ควรให้ตำรวจควบคุมการจราจรอย่างเคร่งครัด อย่าให้รถจอดในที่ห้ามจอดเพื่อป้องกันปัญหา</p>	

	การจรรยาบรรณ	
--	--------------	--

ตารางที่ ๑๒ (ต่อ) รายละเอียดแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนา การ  
จัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาในภาพรวม

ด้านที่	ประเด็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	หมายเหตุ
	<p><b><u>ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัย (ต่อ)</u></b></p> <p>๔.อยากให้ปรับปรุงเรื่องร้านค้าที่ขายของยื่นออกมาบริเวณ ฟุตบอลตลอดเส้นทางจากแยกน้ำชัยไปตลาดใหม่มาเกลือ ทำให้ เวลาคนเดินต้องลงไปเดินบนถนนอันตรายมาก</p> <p>๕.เวลาไปถ่ายบัตรประชาชนหรือติดต่อราชการ พบเจอเจ้าหน้าที่ พูดจาไม่ดี ทำกิริยาไม่สุภาพกับประชาชน</p> <p><b><u>สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ</u></b></p> <p>๖.กล้องวงจรปิดใช้งานไม่ค่อยได้ ควรปรับปรุงให้อยู่ในสภาพที่ใช้ งานได้ปกติ</p> <p><b><u>สำนักการคลัง</u></b></p> <p>๗.เจ้าหน้าที่ประเมินการเสียภาษีไม่ถูกต้อง ทำให้เสียเงินภาษีเกิน มาหลายปี จึงได้ทักท้วง เจ้าหน้าที่จึงคิดประเมินภาษีให้ใหม่ แต่ เงินที่ชำระเกินไปก่อนหน้านี้ไม่ชดใช้คืนให้ แต่เวลาประชาชนลืม เสียภาษีกลับคิดย้อนหลังได้</p> <p><b><u>สำนักการช่าง</u></b></p> <p>๘.ขอยสยามคันทรี่คลับ ช่วงเข้าการจรรยาบรรณติดขัดมาก ช่วยแก้ไขให้ ด้วย</p>	

๖	<p><b><u>ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม</u></b></p> <p><b><u>สำนักสิ่งแวดล้อม</u></b></p> <p>๑.ตลาดลานโพธิ์ บริเวณร้านข้าวเหนียวมะม่วงมีขยะมูลฝอยเยอะมาก ควรแก้ไขอย่างเร่งด่วน</p> <p>๒.บริเวณหน้าโรงเรียนเมืองพัทยา ๑ มีกองขยะกองใหญ่ส่งกลิ่นเหม็นเน่า ต้องการให้เมืองพัทยาแก้ไขโดยด่วน</p> <p>๓.เมืองพัทยาควรจัดการปัญหาการทิ้งขยะ และคัดแยกขยะในชุมชน และมีมาตรการเด็ดขาดกับผู้นำขยะมาทิ้ง โดยเฉพาะบริเวณข้างทางรถไฟ และบริเวณชายหาด</p>	
---	--	--

ด้านที่	ประเด็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	หมายเหตุ
	<p><b><u>รายการความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ</u></b></p> <p><b><u>สำนักส่งเสริมการท่องเที่ยว</u></b></p> <p>๑.เมืองพัทยาควรมีแอปพลิเคชัน Line หรือ Facebook เพื่อแจ้งข่าวสารไฟไหม้ ไฟดับ ให้ประชาชนในพื้นที่รับทราบ และควรใช้แอปพลิเคชันเพื่อการประชาสัมพันธ์กิจกรรม/โครงการให้ประชาชนรับทราบมากกว่านี้ เช่น การซื้อโฆษณาบน Youtube, Facebook, Line เป็นต้น</p> <p><b><u>ทุกส่วนราชการ</u></b></p> <p>๒.การทำงานของพนักงานเมืองพัทยาควรมีความรวดเร็ว ไม่ควรให้ประชาชนรอนาน</p> <p>๓.เงินภาษีที่เก็บควรนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับประชาชนในเมืองพัทยา</p> <p>๔.ควรมีการตรวจสอบการใช้งบประมาณของเมืองพัทยา ที่ไม่โปร่งใส เช่นโครงการอุโมงค์ใต้แยกพญากลาง เป็นต้น ควรจัดให้มีสภาประชาชนตรวจสอบการทำงานของเมืองพัทยา</p> <p>๕.เมืองพัทยาควรรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่อยู่ในชุมชนนั้นๆ และนำข้อคิดเห็นไปปรับปรุงแก้ไขมากกว่าการบริหารจัดการแบบแกมบังคับประชาชน</p>	

### ส่วนที่ ๓

#### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

##### ๓.๑ สรุป

ในภาพรวมประชาชนในเขตเมืองพัทยามีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาคิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน โดยมีผลการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาทั้ง ๘ ด้าน แยกตามรายด้านดังนี้

- ๑.๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ประชาชนมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๗๒.๕๐ และควรปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ ๒๗.๕๐
- ๑.๒ ด้านผังเมือง ประชาชนมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๗๗.๕๐ และควรปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕๐
- ๑.๓ ด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิต ประชาชนมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๐ และควรปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ ๑๙.๐๐
- ๑.๔ ด้านการศึกษา ประชาชนมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๘๔.๕๐ และควรปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ ๑๕.๕๐
- ๑.๕ ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัย ประชาชนมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๐ และควรปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐๐
- ๑.๖ ด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การท่องเที่ยวและการลงทุน ประชาชนมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๘๑.๕๐ และควรปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕๐
- ๑.๗ ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประชาชนมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐ และควรปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐

๑.๘ ด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้านและโบราณสถาน ประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ และควรปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ ๑๑.๐๐

### ๓.๒ อภิปรายผล

จากผลการสำรวจ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาทั้ง ๘ ด้าน ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๐.๐๐ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน และมีภารกิจที่เมืองพัทยาต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน คือ ภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยร้อยละ ๗๒.๕๐ ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยที่ต่ำกว่าในทุกๆ ด้าน ดังนั้นเมืองพัทยาจึงควรวางมาตรการและแนวทางอย่างเร่งด่วนเพื่อปรับปรุง พัฒนา แก้ไข กิจกรรม/โครงการ ให้ดียิ่งขึ้นในปีต่อไป เพื่อตอบสนองความต้องการและความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเข้าถึงประชาชนได้อย่างแท้จริง ภารกิจในด้านอื่นๆ ถึงแม้ว่าภาพรวมประชาชนยังมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา แต่ก็ยังมีข้อประเด็นที่ประชาชน เห็นว่าควรได้รับการปรับปรุง เพื่อให้การดำเนินงานของเมืองพัทยามีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล มากยิ่งขึ้น โดยสรุปอภิปรายผลรายการกิจ ได้ดังนี้

#### ภารกิจที่ประชาชนเห็นว่าควรปรับปรุง

๑) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๗๒.๕๐ ภาพรวมประชาชนเห็นว่า การจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาในด้านนี้ควรได้รับการปรับปรุงอย่างเร่งด่วน เรียงประเด็นย่อยตามอันดับคือ (๑) ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการระบบระบายน้ำและป้องกันน้ำท่วมในช่วงฤดูฝน (๒) ความพึงพอใจต่อการจัดระเบียบสายไฟ (ไฟฟ้า, โทรศัพท์, เคเบิล, อื่นๆ) และ (๓) ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการระบบบำบัดน้ำเสีย โดยรวม ส่วนประเด็นที่ประชาชนยังมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาในด้านโครงสร้างพื้นฐาน เรียงตามอันดับคือ (๑) ความพึงพอใจต่อแสงสว่างของถนนสายหลัก ถนนสายรอง และบริเวณทางแยก สวนสาธารณะ สนามเด็กเล่น ตลาดสด ลานกีฬาชุมชน สะพานลอยคนข้าม และ (๒) ความ พึงพอใจต่อการดูแล บำรุงรักษาถนนสายหลัก ถนนสายรอง และความปลอดภัยในการใช้ถนนสัญจรไป-มา

#### ภารกิจที่ประชาชนมีความพึงพอใจ

๑) ด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้านและโบราณสถาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๘.๐๐ ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา เรียง ประเด็นย่อยตามอันดับดังนี้ (๑) ความพึงพอใจต่อการดูแล อนุรักษ์มรดกทางศิลปวัฒนธรรม ศาสนาและส่งเสริม วิถีชีวิต ภูมิปัญญาท้องถิ่น และประเพณีที่ดั้งเดิมของท้องถิ่น (๒) ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการเรียนรู้ด้าน วัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่นที่นำมาถ่ายทอดในโรงเรียนสังกัดเมืองพัทยา และ(๓) ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมให้ มีการจัดทำแหล่งเรียนรู้ในเชิงอนุรักษ์ หรือพัฒนาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

๒) ด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๘๔.๕๐ ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจเป็น อันดับที่สองจากการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา เรียงประเด็นย่อยตามอันดับดังนี้ (๑) ความพึงพอใจของ ผู้ปกครองต่อความเชื่อมั่นในหลักสูตร และคุณภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนในสังกัดเมืองพัทยา (๒) ความ พึงพอใจต่อเด็กนักเรียนในสังกัดเมืองพัทยาได้รับอาหารกลางวัน และอาหารเสริม (นม) ที่มีคุณค่าทางโภชนาการ ครบถ้วน (๓) ความพึงพอใจในการจัดตั้ง/ปรับปรุง/บริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในโรงเรียนสังกัดเมืองพัทยา (๔) ความพึงพอใจต่อการจัดการห้องสมุดประชาชน หรือศูนย์การเรียนรู้เพื่อให้เด็ก เยาวชนและประชาชนได้ใช้ ประโยชน์อย่างสูงสุด และ(๕) ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการฝึกอาชีพ ส่งเสริมภาษาต่างประเทศ ฯลฯ

๓) ด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การท่องเที่ยวและการลงทุน มีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ ๘๑.๕๐ ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจเป็นอันดับสามจากการจัดบริการสาธารณะของเมือง

พื้ชย ะรียงประเด็็นย้อยตามอ้นดบ ด้งน้ (๑) ความพ้ชยพอจ้ตอการสง้เสริมพัฒนาพ้ชยมือแรงงานให้แก่อุ่มวิสาหกิจ ชุมชน หรืออุ่มอาชีพของเมืองพ้ชย (๒) ความพ้ชยพอจ้ตอการเปิดโอกาสให้ประชาชนในพ้ชยที่เข้ามามีส่วนร่วมใน การอนุรักษ์พัฒนา และได้รับประโยชน์จากแหล่งท่องเที่ยวในพ้ชย และ(๓) ความพ้ชยพอจ้ตอการพัฒนาหรือพ้ชยฟู แหล่งท่องเที่ยวเพื่อต้งคูนักท่องเที่ยวให้มาเที่ยวเมืองพ้ชย

**๔) ด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิต มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๘๑.๐๐**

ภาพรวมประชาชนมีความพ้ชยพอจ้ในการจัดบริการสาธารณะในด้านนี้เป็นอ้นดบที่สี่ ะรียงประเด็็นย้อยตามอ้นดบ ด้งน้ (๑) ความพ้ชยพอจ้ตอการสง้เสริมและสนับสนุนให้เด็กและเยาวชนรวมอุ่มทำกิจกรรมในทางสร้างสรรค์ เช่น การออกกำลังกาย การสง้เสริมด้านประชาธิปไตย (๒) ความพ้ชยพอจ้ตอการให้ความรู้เรื่องโภชนาการ การ เผยแพร่ความรู้เรื่องอนามัยสิ่งแวดล้อมให้กับประชาชนในพ้ชยที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากันกับความพ้ชยพอจ้ตอการดูแล คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ผู้ป่วยเอดส์ เด็ก เยาวชน และสตรีในเขตเมืองพ้ชย (๓) ความ พ้ชยพอจ้ตอการสง้เสริมการฝึกอบรมพัฒนาพ้ชยมือแรงงานของอุ่มสตรี และ (๔) ความพ้ชยพอจ้ตอการรณรงค์ ป้องกันยาเสพติดให้ห่างไกลชุมชน

**๕) ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๗๙.๐๐**

ภาพรวมประชาชนมีความพ้ชยพอจ้ในการจัดบริการสาธารณะในด้านนี้เป็นอ้นดบที่ห้า ะรียงตามประเด็็นย้อยตาม อ้นดบคือ (๑) ความพ้ชยพอจ้ตอการเข้าช่วยเหลือผู้ประสบภัยทั้งทางบก ทางทะเล มีค่าเฉลี่ยเท่ากันกับความ พ้ชยพอจ้ตอการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประชาชนของเมืองพ้ชย และ (๒) ความพ้ชยพอจ้ตอการให้บริการ รับชำระภาษีต่างๆ ของเมืองพ้ชย ส่วนประเด็็นที่ประชาชนเห็นว่าการปรับปรุงะรียงตามอ้นดบคือ (๑) ความพ้ชย พอจ้ตอการบริหารจัดการชุมชนแออัดที่มีปัญหาเสพติด รวมถึงแหล่งมั่วสุ่มที่อาจก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรม (๒) ความพ้ชยพอจ้ตอการจัดการผู้ฝ่าฝืนกฎหมายจราจร (ซึ่งเป็นภารกิจหลักที่อยู่ในความรับผิดชอบของอำเภอ จังหวัด และตำรวจ) และ (๓) ความพ้ชยพอจ้ตอระบบกล้องวงจรปิด CCTV ที่ต้งตั้งภายในเขตเมืองพ้ชย

**๖) ด้านผังเมือง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๗๗.๕๐** ภาพรวมประชาชนมีความพ้ชยพอจ้ในการ จัดบริการสาธารณะในด้านนี้เป็นอ้นดบที่หก ะรียงตามประเด็็นย้อยตามอ้นดบด้งน้ (๑) ความพ้ชยพอจ้ตอการ จัดการ การใช้ประโยชน์จากที่ดินสาธารณะหรือที่โล่ง (๒) ความพ้ชยพอจ้ตอการพัฒนาพ้ชยที่สีเขียวให้เพิ่มมากขึ้น และปรับปรุงภูมิทัศน์ให้สวยงาม (๓) ความพ้ชยพอจ้ตอมาตรการ การจัดการต่อผู้รูกล้ำที่สาธารณะประโยชน์ และ (๔) ความพ้ชยพอจ้ตอการใช้กฎหมายควบคุมอาคาร สิ่งปลูกสร้าง ส่วนประเด็็นที่ประชาชนเห็นควรปรับปรุงคือ ความพ้ชยพอจ้ตอการปรับปรุงชุมชน หรือแหล่งเสื่อมโทรมในเขตเมืองพ้ชย

**๗) ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๗๕.๐๐**

ภาพรวมประชาชนมีความพ้ชยพอจ้ในการจัดบริการสาธารณะในด้านนี้เป็นอ้นดบที่เจ็ด ะรียงประเด็็นย้อยตาม อ้นดบคือ (๑) ความพ้ชยพอจ้ตอการให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และ (๒) ความพ้ชยพอจ้ตอการรณรงค์ดูแลรักษาสวนสาธารณะ ในเขตเมืองพ้ชยให้สะอาดและสวยงาม ส่วนประเด็็นที่ ประชาชนเห็นว่าการปรับปรุง ะรียงตามอ้นดบได้ด้งน้ (๑) ความพ้ชยพอจ้ตอการสง้เสริมการลดปริมาณขยะมูลฝอย และการคัดแยกขยะเพื่อสง้เสริมให้ประชาชนนำกลับมาใช้ประโยชน์ (๒) ความพ้ชยพอจ้ตอการบริหารจัดการขยะ หรือสิ่งกีดขวางที่อุดตันในคลองทำให้ในช่วงฝนตกหนักระบายน้ำไม่ทัน และเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้น้ำท่วมในเมือง พ้ชย และ (๓) ความพ้ชยพอจ้ตอการบริหารจัดการขยะ การกำจัดขยะมูลฝอย และขยะติดเชื้อ อย่างถูก สุขลักษณะ

**๓.๓ ข้อเสนอแนะ**



## ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ คณะผู้บริหารเมืองพัทยา สมาชิกสภาเมืองพัทยา หัวหน้าส่วนราชการทุกส่วนราชการในเมืองพัทยา รวมถึงผู้มีอำนาจพิจารณาสั่งการ/อนุมัติ ในการจัดทำแผน การพิจารณาจัดสรรงบประมาณ สำหรับโครงการพัฒนาประจำปีต่างๆ ควรให้ความสำคัญในการพิจารณางบประมาณ หรือกำหนดนโยบายเร่งด่วนสำหรับการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาโดยเน้นกิจกรรม/โครงการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง แยกเป็นรายการกิจได้ดังนี้

**(๑) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน** ควรเร่งแก้ไขปัญหาการบริหารจัดการระบบระบายน้ำและการป้องกัน น้ำท่วม, การบริหารจัดการระบบบำบัดน้ำเสีย ซึ่งปัญหาเหล่านี้เป็นผลกระทบทำให้เกิดปัญหาน้ำท่วมในเขตเมืองพัทยา ประชาชนได้รับความเดือดร้อนควรได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน, ประเด็นการแก้ไขปัญหาการจัดระเบียบสายไฟฟ้าและสายเคเบิลชนิดต่างๆ ควรนำลงใต้ดินให้หมด และควรมีการประสานงานบูรณาการ การดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง กับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและการสื่อสารโทรคมนาคมแห่งประเทศไทย จึงควรใช้ระยะเวลาดำเนินการโดยเร็ว เพื่อไม่ให้กระทบต่อการสัญจรไป-มา ของนักท่องเที่ยวและประชาชน อันจะส่งผลต่อภูมิทัศน์หรือภาพลักษณ์ของเมืองพัทยาที่เป็นเมืองท่องเที่ยวระดับโลกอีกด้วย

**(๒) ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม** ควรเร่งแก้ไขการบริหารจัดการขยะ สิ่งกีดขวางที่อุดตันในคูคลอง, การคัดแยกขยะเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนนำกลับมาใช้ประโยชน์, การลดปริมาณขยะมูลฝอย, การกำจัดขยะติดเชื้อ ขยะมีพิษอย่างถูกสุขลักษณะ ควรมีการบริหารจัดการที่ดี เพราะเป็นปัญหาเรื้อรังที่ส่งผลกระทบด้านการระบายน้ำในช่วงฤดูฝน ส่วนการบริหารจัดการขยะ คัดแยกขยะ เมืองพัทยาควรมีการส่งเสริมอย่างจริงจัง อาจขอความร่วมมือกับชุมชนในเขตเมืองพัทยา สร้างจิตอาสาเพื่อกระตุ้นให้คนในชุมชนเกิดจิตสำนึกในการคัดแยกขยะ หรือสิ่งของเหลือใช้ให้นำกลับมาใช้ให้เกิดประโยชน์ เพื่อเป็นการเพิ่มรายได้ ลดรายจ่ายของคนในชุมชน และยังเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาเมืองพัทยาให้เติบโตอย่างมีคุณภาพอีกด้วย

**(๓) ด้านผังเมือง** ปัญหาด้านการปรับปรุงชุมชนหรือแหล่งเสื่อมโทรม ควรกำหนดแผนงาน/โครงการในการปรับปรุงชุมชน หรือแหล่งเสื่อมโทรมในเขตเมืองพัทยาให้น่าอยู่และมีความปลอดภัยเนื่องจากในแต่ละปีเมืองพัทยามีประชากรแฝงจำนวนมากที่เข้ามาอยู่อาศัย หรือประกอบอาชีพ จึงควรมีมาตรการในการปรับปรุงดูแลรักษาชุมชนให้สะอาด ปลอดภัย และลดความเสี่ยงที่จะก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรมได้

**(๔) ด้านการจัดระเบียบชุมชน และการรักษาความปลอดภัย** การจัดการผู้ฝ่าฝืนกฎหมายจราจร การจัดการชุมชนแออัดที่มีปัญหาอาชญากรรม ที่อาจก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรม เมืองพัทยาควรเข้าถึงชุมชนที่เข้าข่ายเป็นแหล่งเสื่อมโทรม แหล่งมั่วสุมที่เกี่ยวข้องกับปัญหาอาชญากรรมและยาเสพติด การเข้าถึงชุมชนควรส่งเสริมการให้ความรู้ ความเข้าใจถึงโทษของยาเสพติด ควรปลูกฝังให้เยาวชนรักการเล่นกีฬาและหลีกเลี่ยง จากยาเสพติดทุกประเภท และควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชน, ประเด็นเรื่องระบบกล้องวงจรปิด CCTV เป็นสิ่งสำคัญสำหรับเมืองท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวจำนวนมาก จึงควรได้รับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การบริหารระบบกล้องวงจรปิดจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชน และนักท่องเที่ยว และส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของเมืองพัทยา

สำหรับการจัดอันดับความสำคัญในการพิจารณางบประมาณประจำปีเพื่อพัฒนาปรับปรุง และการแก้ไข ปัญหาความเดือดร้อนและความต้องการของประชาชน และนักท่องเที่ยว ควรปรับปรุงภารกิจที่เมืองพัทยายัง

ดำเนินการได้ไม่เต็มที่ และยังไม่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ส่วนภารกิจที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดการบริการสาธารณะของเมืองพัทยาแล้วนั้น ควรพัฒนาและปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น เพื่อรักษา ระดับให้คงมีมาตรฐานในการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาต่อไปเช่นเดิม

### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

๑) เนื่องจากการดำเนินการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัตยานำแนวทางคำถามจากการเกณฑ์ชี้วัดมาตรฐานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ ของสำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมาประยุกต์ใช้ในการสำรวจข้อมูล ซึ่งมีตัวชี้วัดจำนวนมากและบางครั้งตัวชี้วัดไม่ สอดคล้องกับภารกิจที่เมืองพัทยาดำเนินการ ดังนั้นเมืองพัทยาคควรดำเนินกิจกรรม/โครงการให้สอดคล้องกับ ตัวชี้วัดที่คณะกรรมการกระจายอำนาจฯ กำหนดมา กิจกรรมใดที่ได้ดำเนินการเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบก็ควรเก็บ รวบรวมข้อมูลไว้เป็นสถิติ เพื่อใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงได้ในอนาคต

๒. พนักงานเมืองพัทยา หรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบภารกิจจัดการบริการสาธารณะทุกส่วนราชการต่างๆ ของเมืองพัทยา ควรสำรวจปัญหาความต้องการของประชาชนในพื้นที่ก่อนนำเสนอโครงการ เพื่อการแก้ไขปัญหา ที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และควรศึกษาแนวทางกฎระเบียบ ข้อบังคับ ในการจัดการภารกิจที่ ตนเองรับผิดชอบ และควรนำผลการประเมินมาเป็นข้อมูลสำหรับเป็นแนวทางการปรับปรุง/แก้ไขและพัฒนา กิจกรรม/โครงการต่างๆ ในความรับผิดชอบของตนเองให้ดียิ่งขึ้น ควรมีการลงพื้นที่สำรวจ จัดเก็บสถิติ รวบรวม ปัญหาต่างๆ ภายในงานและภารกิจของตนเอง ให้เป็นปัจจุบันเสมอ หากพบเจอปัญหา หรือ ความเดือดร้อนของ ประชาชน ควรรีบเสนอปัญหาต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ เพื่อขอความเห็นชอบ หรือนำเสนอปัญหา หรือ ข้อบกพร่องต่างๆ ต่อผู้บริหารของเมืองพัทยา เพื่อจะได้ช่วยกันแก้ไขปัญหาและความต้องการของประชาชนใน เขตพื้นที่ได้โดยเร็ว