



รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจ
ของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔



จัดทำโดย

ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา

สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา

โทรศัพท์ ๐๓๘-๒๕๓๒๓๗ / โทรสาร ๐๓๘-๔๒๙๔๐๕

บทสรุปผู้บริหาร

ผลการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์ทั้งหมด จำนวน ๔๕๐ คน จากภารกิจ ทั้ง ๘ ด้าน ประกอบด้วย (๑) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน จำนวน ๖ ข้อคำถาม (๒) ด้านผังเมือง จำนวน ๔ ข้อคำถาม (๓) ด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิต จำนวน ๔ ข้อคำถาม (๔) ด้านการศึกษา จำนวน ๔ ข้อคำถาม (๕) ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัย จำนวน ๔ ข้อคำถาม (๖) ด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การท่องเที่ยวและการลงทุน จำนวน ๔ ข้อคำถาม (๗) ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๓ ข้อคำถาม และ (๘) ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้านและโบราณสถาน จำนวน ๓ ข้อคำถาม รวมข้อคำถามทุกประเด็นจำนวน ๓๒ ข้อคำถาม และข้อคำถามการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเมืองพัทยาโดยภาพรวมจำนวน ๑๐ ข้อคำถาม รายละเอียดสรุปผลได้ตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาทั้ง ๘ ด้าน

ภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	แปลผล
	พึงพอใจ		ควรปรับปรุง				
๑.ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๒๒๖	๕๐.๒๒	๒๒๔	๔๙.๗๘	๑.๕๐	๗๕.๐๐	ควรปรับปรุง
๒.ด้านผังเมือง	๒๗๓	๖๐.๖๗	๑๗๗	๓๙.๓๓	๑.๖๑	๘๐.๕๐	พึงพอใจ
๓.ด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิต	๒๙๗	๖๖.๐๐	๑๕๓	๓๔.๐๐	๑.๖๖	๘๓.๐๐	พึงพอใจ
๔.ด้านการศึกษา	๓๓๒	๗๓.๗๘	๑๑๘	๒๖.๒๒	๑.๗๔	๘๗.๐๐	พึงพอใจ
๕.ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัย	๒๘๘	๖๔.๐๐	๑๖๒	๓๖.๐๐	๑.๖๔	๘๒.๐๐	พึงพอใจ
๖.ด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การท่องเที่ยวและการลงทุน	๒๙๗	๖๖.๐๐	๑๕๓	๓๔.๐๐	๑.๖๖	๘๓.๐๐	พึงพอใจ
๗.ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๒๔๘	๕๕.๑๑	๒๐๒	๔๔.๘๙	๑.๕๕	๗๗.๕๐	พึงพอใจ
๘.ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้านและโบราณสถาน	๓๔๑	๗๕.๗๘	๑๐๙	๒๔.๒๒	๑.๗๖	๘๘.๐๐	พึงพอใจ
เฉลี่ยรวม					๑.๖๔	๘๒.๐๐	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ					๘๒.๐๐		

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาทั้ง ๘ ด้าน พบว่าภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๒.๐๐ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับมาตรฐาน แต่มีภารกิจที่เมืองพัทยาต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน คือ ภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยร้อยละ ๗๕.๐๐ ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยที่ต่ำกว่าในทุกๆด้าน และภารกิจด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๒.๐๐ (ประเด็นความพึงพอใจต่อระบบกล้องวงจรปิด CCTV ที่ติดตั้งภายในเขตเมืองพัทยา) ประชาชนเห็นว่าควรปรับปรุง ดังนั้นเมืองพัทยาจึงควรวางมาตรการและแนวทางอย่างเร่งด่วนเพื่อปรับปรุง พัฒนา แก้ไข กิจกรรม/โครงการ ให้ดียิ่งขึ้นในปีต่อไป เพื่อตอบสนองความต้องการและความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเข้าถึงประชาชนได้อย่างแท้จริง ประเด็นภารกิจที่ประชาชนเห็นว่าควรปรับปรุงสรุปอภิปรายผลได้ดังนี้

ภารกิจที่ประชาชนเห็นว่าควรปรับปรุง

๑) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๗๕.๐๐ ภาพรวมประชาชนเห็นว่าการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาในด้านนี้ควรได้รับการปรับปรุงอย่างเร่งด่วน เรียงประเด็นย่อยตามอันดับคือ (๑) ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการระบบระบายน้ำและป้องกันน้ำท่วมในช่วงฤดูฝน (๒) ความพึงพอใจต่อการบำรุงรักษาระบบสูบน้ำ เครื่องสูบน้ำ ที่ชำรุดเสียหายและได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ปกติ และ (๓) ความพึงพอใจต่อการพัฒนาหรือการบำรุงรักษาถนนให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ปกติ ส่วนประเด็นที่ประชาชนยังมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาในด้านโครงสร้างพื้นฐาน เรียงตามอันดับคือ (๑) ความพึงพอใจต่อคุณภาพหรือความเพียงพอของสัญญาณไฟจราจร (๒) ความพึงพอใจต่อบริการของท่าเทียบเรือ/ระบบขนส่งมวลชนสาธารณะ (๓) ความพึงพอใจต่อคุณภาพหรือความเพียงพอของไฟส่องสว่างสาธารณะ ตามอันดับ

ภารกิจที่ประชาชนมีความพึงพอใจ

๑) ด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้านและโบราณสถาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๘๘.๐๐ ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา เรียงประเด็นย่อยตามอันดับดังนี้ (๑) ความพึงพอใจต่อการจัดโครงการ/กิจกรรม ในการส่งเสริมหรืออนุรักษ์ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น ภูมิปัญญาชาวบ้าน และโบราณสถาน (เช่น โครงการประเพณีวันไหลเมืองพัทยา, โครงการประเพณีวันไหลนาเกลือ, โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวประเพณีกองข้าว, โครงการเดินกินถิ่นนาเกลือ เป็นต้น) (๒) ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการเรียนรู้ด้านวัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่นที่นำมาถ่ายทอดในโรงเรียนสังกัดเมืองพัทยา และ (๓) ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมให้มีการจัดทำแหล่งเรียนรู้ในเชิงอนุรักษ์ หรือพัฒนาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

๒) ด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๘๗.๐๐ ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สองจากการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา เรียงประเด็นย่อยตามอันดับดังนี้ (๑) ความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดเมืองพัทยาที่ผ่านการประเมินมาตรฐานของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (๒) เด็กในโรงเรียนในสังกัดเมืองพัทยาได้รับอาหารกลางวัน และอาหารเสริม(นม)ที่มีคุณค่าทางโภชนาการครบถ้วน (๓) ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อความเชื่อมั่นในหลักสูตร และคุณภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนในสังกัดเมืองพัทยา และ (๔) ความพึงพอใจของเด็กด้อยโอกาส และเด็กยากจนที่ได้รับการสนับสนุนด้านการศึกษาจากเมืองพัทยา

๓) ด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิต มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๘๓.๐๐ ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการจัดบริการสาธารณสุขในด้านนี้เป็นอันดับที่สาม เรียงประเด็นย่อยตามอันดับ ดังนี้ (๑) ความพึงพอใจของผู้พิการที่ได้รับการขึ้นทะเบียนตาม พ.ร.บ.ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ.๒๕๕๐ และผู้พิการได้รับเบี้ยยังชีพจากเมืองพัทยา (๒) ความพึงพอใจของผู้ติดเชื้อ/ผู้ป่วยเอดส์ที่ได้รับการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์จากเมืองพัทยา (๓) ความพึงพอใจต่อการดูแลคุณภาพชีวิตของผู้ป่วยติดเตียง และผู้สูงอายุที่มีปัญหาด้านสุขภาพ/ผู้สูงอายุในเขตเมืองพัทยาได้รับเบี้ยยังชีพ และความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่เข้าร่วมกิจกรรมที่เมืองพัทยาให้การสนับสนุน และ (๔) ความพึงพอใจในการสำรวจสัตว์ขึ้นทะเบียน และฉีดวัคซีนสุนัขบ้าตามโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า จากเมืองพัทยา

๔) ด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การท่องเที่ยวและการลงทุน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๘๓.๐๐ ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สามเท่ากับด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิต เรียงประเด็นย่อยตามอันดับ ดังนี้ (๑) ความพึงพอใจต่อการจัดให้มีหรือส่งเสริมศูนย์แสดงสินค้าชุมชน ตลาดนัด ตลาดชุมชน ถนนคนเดิน ถนนวัฒนธรรม ตลาดน้ำ ตลาดเก่า ของเมืองพัทยา (๒) ความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาของเมืองพัทยา และช่องทางสื่อออนไลน์ต่างๆ เกี่ยวกับการขอใบอนุญาตจดทะเบียนพาณิชย์ หรือการส่งเสริมการลงทุนในพื้นที่ (๓) ความพึงพอใจต่อการจัดโครงการ/กิจกรรมของเมืองพัทยา ที่ส่งเสริมการท่องเที่ยว การให้ความรู้เกี่ยวกับประวัติความเป็นมา หรือฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวเสื่อมโทรมให้มีสภาพที่เหมาะสมต่อการท่องเที่ยว และ (๔) ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนงบประมาณให้แก่กลุ่มอาชีพ กลุ่มวิสาหกิจชุมชน กลุ่มการท่องเที่ยว เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการแปรรูปตลาด

๕) ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๘๒.๐๐ ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการจัดบริการสาธารณสุขในด้านนี้เป็นอันดับที่สี่ เรียงตามประเด็นย่อยตามอันดับคือ (๑) ความพึงพอใจต่อคุณภาพหรือความปลอดภัยในการดำเนินการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเมืองพัทยา /การเข้าช่วยเหลือผู้ประสบภัยทางทะเล (๒) ความพึงพอใจต่อการนำระบบภูมิสารสนเทศ (GIS)และระบบอัจฉริยะ เช่น SMART CITYเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการระบบสัญญาณจราจร และทางน้ำ ของเมืองพัทยา และ (๓) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการยุติเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนจากศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท/ศูนย์ดำรงธรรม/ศูนย์ one stop service หรือจากช่องทางสื่อออนไลน์อื่นๆ ที่ได้รับการช่วยเหลือจากเมืองพัทยา ส่วนประเด็นที่ประชาชนเห็นว่าควรปรับปรุงคือ (๔) ความพึงพอใจต่อระบบกล้องวงจรปิด CCTV ที่ติดตั้งภายในเขตเมืองพัทยา

๖) ด้านผังเมือง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๘๐.๕๐ ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการจัดบริการสาธารณสุขในด้านนี้เป็นอันดับที่ห้า เรียงตามประเด็นย่อยตามอันดับดังนี้ (๑) ความพึงพอใจต่อการจัดทำ หรือสนับสนุนการจัดทำผังเมือง เพื่อให้มีแผนผัง นโยบาย และผังเมืองรวม(จังหวัด/เมือง/ชุมชน) เป็นกรอบในการพัฒนาท้องถิ่น (๒) ความพึงพอใจต่อการควบคุมการใช้ประโยชน์ที่ดิน และการพัฒนาให้เป็นไปตามผังเมืองรวม(จังหวัด/เมือง/ชุมชน) (๓) ความพึงพอใจต่อมาตรการ การจัดการต่อผู้รื้อถอนที่สาธารณะประโยชน์ และ (๔) ความพึงพอใจต่อการใช้กฎหมายควบคุมอาคาร สิ่งปลูกสร้าง

๗) ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๗๗.๕๐ ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการจัดบริการสาธารณสุขในด้านนี้เป็นอันดับที่หก เรียงประเด็นย่อยตามอันดับคือ (๑) ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการขยะ การกำจัดขยะมูลฝอย และขยะติดเชื้อ อย่างถูกสุขลักษณะ (๒) ความพึงพอใจต่อการจัดโครงการ/กิจกรรมในการอนุรักษ์ และดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติ

และสิ่งแวดล้อม การกำจัดน้ำเสีย และฝุ่น PM ๒.๕ และ (๓) ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการลดปริมาณขยะมูลฝอย และการคัดแยกขยะเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนนำกลับมาใช้ประโยชน์

ตารางที่ ๒ สรุปภาพรวมการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเมืองพัทยา

ประเด็นการประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	แปลผล
	พึงพอใจ		ควรปรับปรุง				
๑.การให้บริการ / การอำนวยความสะดวก ให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง	๒๔๑	๕๓.๖๐	๒๐๙	๔๖.๔๐	๑.๕๔	๗๗.๐๐	พึงพอใจ
๒.ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในโครงการ / กิจกรรมของเมืองพัทยา	๒๘๖	๖๓.๖๐	๑๖๔	๓๖.๔๐	๑.๖๔	๘๒.๐๐	พึงพอใจ
๓.ประชาชนสามารถมีอำนาจในการเข้าไปตรวจสอบ ด้านต่างๆ	๒๔๓	๕๔.๐๐	๒๐๗	๔๖.๐๐	๑.๕๔	๗๗.๐๐	พึงพอใจ
๔.การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสารของเมืองพัทยา	๓๐๒	๖๗.๑๐	๑๔๘	๓๒.๙๐	๑.๖๗	๘๓.๕๐	พึงพอใจ
๕.การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น ในโครงการ / กิจกรรมของเมืองพัทยา	๒๖๓	๕๘.๔๐	๑๘๗	๔๑.๖๐	๑.๕๘	๗๙.๐๐	พึงพอใจ
๖.การรายงานผลการดำเนินงาน ของโครงการ / กิจกรรมต่อสาธารณะของเมืองพัทยา	๒๗๗	๖๑.๖๐	๑๗๓	๓๘.๔๐	๑.๖๒	๘๑.๐๐	พึงพอใจ
๗.ความโปร่งใส ในการดำเนินโครงการ / กิจกรรม	๒๔๘	๕๕.๑๐	๒๐๒	๔๔.๙๐	๑.๕๕	๗๗.๕๐	พึงพอใจ
๘.การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๔๕	๕๔.๔๐	๒๐๕	๔๕.๖๐	๑.๕๔	๗๗.๐๐	พึงพอใจ
๙.ผลการดำเนินโครงการ / กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหา	๒๕๒	๕๖.๐๐	๑๙๘	๔๔.๐๐	๑.๕๖	๗๘.๐๐	พึงพอใจ
๑๐.ประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับจากการดำเนินโครงการ / กิจกรรมของเมืองพัทยา	๒๗๒	๖๐.๔๐	๑๗๘	๓๙.๖๐	๑.๖๐	๘๐.๐๐	พึงพอใจ
เฉลี่ยรวม					๑.๕๘	๗๙.๐๐	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ					๗๙.๐๐		

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเมืองพัทยา พบว่า ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๗๙.๐๐ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานในระดับยอมรับได้ โดยสรุปอภิปรายผลได้ดังนี้

๑. การกิจโดยรวมที่ประชาชนพึงพอใจ ๓ อันดับแรก ได้แก่ (๑) การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสารของเมืองพัทยา (๒) ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ / กิจกรรมของเมืองพัทยา และ (๓) การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ / กิจกรรมต่อสาธารณะของเมืองพัทยา ตามอันดับ

๒. การกิจโดยรวมที่ประชาชนพึงพอใจ ๓ อันดับสุดท้าย ได้แก่ (๑) การให้บริการ / การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง (๒) ประชาชนสามารถมีอำนาจในการเข้าไปตรวจสอบด้านต่างๆ และ (๓) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากันทั้งสามอันดับ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ คณะผู้บริหารเมืองพัทยา สมาชิกสภาเมืองพัทยา หัวหน้าส่วนราชการทุกส่วนราชการในเมืองพัทยา รวมถึงผู้มีอำนาจพิจารณาสั่งการ/อนุมัติ ในการจัดทำแผนการพิจารณาจัดสรรงบประมาณ สำหรับโครงการพัฒนาประจำปีต่างๆ ควรให้ความสำคัญในการพิจารณางบประมาณ หรือกำหนดนโยบายเร่งด่วนสำหรับการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาโดยเน้นกิจกรรม/โครงการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง โดยภารกิจที่ประชาชนเห็นว่ามีส่วนประเด็นที่ควรได้รับการปรับปรุงอย่างเร่งด่วนคือ

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ควรเร่งแก้ไขปัญหาการบริหารจัดการระบบระบายน้ำและการป้องกันน้ำท่วม ซึ่งปัญหาเหล่านี้เป็นผลกระทบทำให้เกิดปัญหาน้ำท่วมขังในเขตเมืองพัทยา ประชาชนได้รับความเดือดร้อนควรได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน, ปัญหาการดูแลรักษาระบบสูบน้ำ เครื่องสูบน้ำที่ชำรุดเสียหายควรได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการระบายน้ำที่ท่วมขัง ให้ระบายลงสู่ทะเลให้เร็ว เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่สัญจรไปมา, ปัญหาด้านการบำรุงรักษาถนนให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ปกติ ควรกำชับผู้ดำเนินการก่อสร้างให้ใช้เวลาในการปรับปรุง ซ่อมแซม ให้เร็วที่สุด และควรให้ผู้ดำเนินการตรวจสอบถนนหลังปรับปรุง ซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพเรียบร้อย เพื่อให้ประชาชนและนักท่องเที่ยวมีความสะดวกสบายในการเดินทาง อันจะส่งผลต่อภูมิทัศน์หรือภาพลักษณ์ที่ดีของเมืองพัทยาที่เป็นเมืองท่องเที่ยวระดับโลกอีกด้วย

ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัย ควรปรับปรุงระบบกล้องวงจรปิด CCTV ที่ติดตั้งในเมืองพัทยา ให้สามารถใช้งานได้เกือบ ๑๐๐ เปอร์เซ็นต์ เนื่องจากเมืองพัทยาเป็นแหล่งท่องเที่ยวระดับโลก ประชาชนและนักท่องเที่ยวจึงต้องการความปลอดภัยตลอดการท่องเที่ยวในเมืองพัทยา ผู้บริหารเมืองพัทยา จึงควรสร้างความเชื่อมั่นในความปลอดภัยชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และนักท่องเที่ยวที่มาเยี่ยมชมเยือนเมืองพัทยาให้มีความประทับใจและอยากกลับมาท่องเที่ยวเมืองพัทยาอีกครั้ง

สำหรับการจัดอันดับความสำคัญในการพิจารณางบประมาณประจำปีเพื่อพัฒนาปรับปรุง และการแก้ไข ปัญหาความเดือดร้อนและความต้องการของประชาชน และนักท่องเที่ยว ควรปรับปรุงภารกิจที่เมืองพทยายัง ดำเนินการได้ไม่เต็มที่ และยังไม่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ส่วนภารกิจที่ประชาชนมี ความพึงพอใจต่อการจัดการบริการสาธารณะของเมืองพทยาแล้วนั้น ควรพัฒนาและปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น เพื่อ รักษาระดับให้คงมีมาตรฐานในการจัดบริการสาธารณะของเมืองพทยาต่อไปเช่นเดิม

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

๑) เนื่องจากการดำเนินการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการ สาธารณะของเมืองพทยานำแนวทางคำถามจากการเกณฑ์ชี้วัดมาตรฐานบริการสาธารณะขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองพทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ของสำนักงานคณะกรรมการการกระจาย อำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมาประยุกต์ใช้ในการสำรวจข้อมูล ซึ่งมีตัวชี้วัดจำนวนมากและบางครั้ง ตัวชี้วัดไม่สอดคล้องกับภารกิจที่เมืองพทยาดำเนินการ ดังนั้นเมืองพทยาควรดำเนินกิจกรรม/โครงการให้ สอดคล้องกับตัวชี้วัดที่คณะกรรมการกระจายอำนาจฯ กำหนดมา กิจกรรมใดที่ได้ดำเนินการเจ้าหน้าที่ที่ รับผิดชอบก็ควรเก็บรวบรวมข้อมูลไว้เป็นสถิติ เพื่อใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงได้ในอนาคต

๒) พนักงานเมืองพทยา หรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบภารกิจจัดการบริการสาธารณะทุกส่วนราชการต่างๆ ของเมืองพทยา ควรสำรวจปัญหาความต้องการที่แท้จริงของประชาชนในพื้นที่ก่อนนำเสนอโครงการ เพื่อการ แก้ไขปัญหาที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และควรศึกษาแนวทางกฎระเบียบ ข้อบังคับ ในการ จัดการภารกิจที่ตนเองรับผิดชอบ และควรนำผลการประเมินมาเป็นข้อมูลสำหรับเป็นแนวทางการปรับปรุง/ แก้ไขและพัฒนากิจกรรม/โครงการต่างๆ ในความรับผิดชอบของตนเองให้ดียิ่งขึ้น ควรมีการลงพื้นที่สำรวจ จัดเก็บสถิติ รวบรวมปัญหาต่างๆ ภายในงานและภารกิจของตนเอง ให้เป็นปัจจุบันเสมอ หากพบเจอปัญหา หรือ ความเดือดร้อนของประชาชน ควรรับนำเสนอปัญหาต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ เพื่อขอความเห็นชอบ หรือ นำเสนอปัญหา หรืออุปสรรคต่างๆ ต่อผู้บริหารของเมืองพทยา เพื่อจะได้ช่วยกันแก้ไขปัญหาและความต้องการ ของประชาชนในเขตพื้นที่ได้โดยเร็ว

คำนำ

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา และการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเมืองพัทยา โดยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถามออนไลน์ให้กับประชาชนในเขตเมืองพัทยา จำนวน ๔๕๐ ตัวอย่าง และแบ่งแบบสอบถามออกเป็น ๔ ตอน ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม , การสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา ๘ ด้าน , การสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเมืองพัทยาในภาพรวม และความคิดเห็นข้อเสนอแนะอื่นๆ

คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ฉบับนี้ จะสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลหรือแนวทางในการปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนาการให้บริการสาธารณะของเมืองพัทยาให้ดียิ่งขึ้นในปีต่อไป และหวังว่าจะเป็นประโยชน์สำหรับคณะผู้บริหารเมืองพัทยาและทุกส่วนราชการของเมืองพัทยาเป็นอย่างดี

คณะผู้จัดทำ

ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา

สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา

สิงหาคม ๒๕๖๔

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร.....	ก
คำนำ.....	ข
สารบัญ.....	ข
สารบัญตาราง.....	ฉ
ส่วนที่ ๑ บทนำ.....	๑
- ความเป็นมาและความสำคัญ.....	๑
- วัตถุประสงค์ วิธีดำเนินงาน เป้าหมาย.....	๒
- หน่วยงานรับผิดชอบ คำจำกัดความ.....	๒
- ผลที่คาดว่าจะได้รับ วิธีดำเนินการสำรวจ.....	๓
- เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล.....	๔
- การวิเคราะห์และการแปลผลข้อมูล.....	๕
ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	๖
- ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	๖
- ผลการวิเคราะห์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน.....	๘
- ผลการวิเคราะห์ด้านผังเมือง.....	๙
- ผลการวิเคราะห์ด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิต.....	๑๐
- ผลการวิเคราะห์ด้านการศึกษา.....	๑๑
- ผลการวิเคราะห์ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัย.....	๑๒
- ผลการวิเคราะห์ด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การท่องเที่ยวและการลงทุน....	๑๓
- ผลการวิเคราะห์ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม.....	๑๔
- ผลการวิเคราะห์ด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้านและโบราณสถาน...	๑๕
- ผลการวิเคราะห์ภาพรวมความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการ สาธารณสุขของเมืองพัทยาทั้ง ๘ ด้าน.....	๑๖
- ผลการวิเคราะห์ภาพรวมความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ของเมืองพัทยา.....	๑๗
- ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนา การจัดบริการ สาธารณสุขของเมืองพัทยา.....	๑๘
ส่วนที่ ๓ สรุป อภิปรายผล. และข้อเสนอแนะ.....	๒๒
- สรุป อภิปรายผล.....	๒๒
- ข้อเสนอแนะ.....	๒๕
ภาคผนวก.....	๒๗
- ตัวอย่างแบบสอบถาม.....	๒๘

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ ๑ จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ,อายุ,การศึกษา,อาชีพ มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านอยู่ในเขตเมืองพัทยาและช่องทางในการติดตามข้อมูลข่าวสาร.....	๖
ตารางที่ ๒ จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างของระยะเวลาการพำนักอาศัยในเมืองพัทยา.....	๗
ตารางที่ ๓ จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา ด้านโครงสร้างพื้นฐาน.....	๘
ตารางที่ ๔ จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา ด้านผังเมือง.....	๙
ตารางที่ ๕ จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา ด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิต.....	๑๐
ตารางที่ ๖ จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา ด้านการศึกษา.....	๑๑
ตารางที่ ๗ จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัย.....	๑๒
ตารางที่ ๘ จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา ด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การท่องเที่ยวและการลงทุน.....	๑๓
ตารางที่ ๙ จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม.....	๑๔
ตารางที่ ๑๐ จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา ด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้านและโบราณ.....	๑๕
ตารางที่ ๑๑ จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาในภาพรวมทั้ง ๘ ด้าน.....	๑๖

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ ๑๒	จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเมืองพัทยาในภาพรวม.....	๑๗
ตารางที่ ๑๓	รายละเอียดแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนา การจัด บริการสาธารณะของเมืองพัทยา.....	๑๘

ส่วนที่ ๑ บทนำ

๑. ความเป็นมาและความสำคัญ

การปกครองท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองที่เกิดจากระบบการกระจายอำนาจการปกครองจากรัฐบาลไปยังท้องถิ่น ให้สามารถดำเนินการใดๆ ได้ตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนด การปกครองท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในการจัดบริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง การปกครองท้องถิ่นเป็นผลมาจากความคิดของหลักการกระจายอำนาจการปกครองสู่องค์กรท้องถิ่นของประเทศไทยเริ่มมาตั้งแต่ปี ๒๔๗๕ ซึ่งรัฐบาลในแต่ละยุคสมัยต่างก็ให้ความสำคัญโดยการกำหนดและดำเนินการตามนโยบายเพื่อให้มีการกระจายอำนาจลงสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตลอดมา กระทั่งปัจจุบันรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยปี 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” ของสำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักนายกรัฐมนตรี ประกอบด้วย ๑.ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/๒.ด้านผังเมือง/๓.ด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิต/๔.ด้านการศึกษา/๕.ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัย/๖.ด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การท่องเที่ยว และการลงทุน/๗.ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม/๘.ด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้านและโบราณสถาน

ดังนั้นการปฏิบัติงานและการดำเนินกิจกรรม/โครงการพัฒนาต่างๆ ของเมืองพัทยาจึงมีความจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาท้องถิ่นและการพัฒนาประเทศโดยรวม และเพื่อให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปรับปรุง พัฒนาการบริหารงานตามกิจกรรม/โครงการต่างๆ ภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านต่างๆ และการให้บริการสาธารณะจากหน่วยงานของเมืองพัทยาประจำปี จึงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ เพื่อนำข้อมูลจากการประเมินมาเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนากระบวนการทำงาน รวมถึงประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการทำงานให้ดีขึ้น รวมถึงการตอบสนองความต้องการของประชาชน บรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน และเพื่อให้ประชาชนและผู้อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเมืองพัทยาได้มีความสุข มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และเพื่อให้เกิดการบริหารจัดการที่ดีของเมืองพัทยา อีกทางหนึ่ง

๒.วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาและความพึงพอใจของประชาชนต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

๒.๒ เพื่อนำผลการประเมิน มาเป็นข้อมูลสำหรับการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา กิจกรรม/โครงการต่างๆ ในการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาให้ดียิ่งขึ้นในปีต่อไป

๓.วิธีดำเนินงาน

๓.๑ จัดทำเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล (แบบสอบถามออนไลน์)

๓.๒ กระจายแบบสอบถามออนไลน์ให้กลุ่มเป้าหมายในเขตเมืองพัทยา

๓.๓ ทำการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS และสรุปอภิปรายผล

๓.๔ จัดทำรายงานสรุปผล เสนอนายกเมืองพัทยา คณะผู้บริหารเมืองพัทยาและแจ้งทุกส่วนราชการทราบ

๔.เป้าหมาย

ประชาชนในเขตเมืองพัทยา ไม่น้อยกว่า ๔๐๐ คน โดยเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ ๑ มิถุนายน ๖๔ - ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔

๕.หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนาศูนย์ยุทธศาสตร์และงบประมาณเมืองพัทยา

๖.คำจำกัดความ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ชอบใจ ต่อการดำเนินงานของเมืองพัทยา ทั้งในส่วนของการดำเนินตามภารกิจหลักของเมืองพัทยา และความพึงพอใจในด้านต่างๆโดยรวม ความพึงพอใจเป็นเรื่องของความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือ การบริการที่ได้รับ อย่างไรก็ตามความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด เปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อม

ควรปรับปรุง หมายถึง ควรดำเนินการแก้ไข เปลี่ยนแปลงการดำเนินงานของเมืองพัทยาให้มีประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลยิ่งขึ้น หรือควรพัฒนาให้ไปในทิศทางที่ดีขึ้น เพื่อให้เกิดเป็นความพึงพอใจในอนาคต

การจัดบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการที่รัฐต้องจัดทำขึ้นตามภารกิจ อำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด เพื่อสนองความต้องการของประชาชนและให้บริการแก่ประชาชนทุกคน โดยไม่เจาะจงเฉพาะเพียงบางกลุ่มเท่านั้น ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒ ได้แบ่งกรอบการให้บริการสาธารณะออกเป็น ๘ ด้าน โดยอ้างอิงมาจาก “แบบกรอกข้อมูลเกณฑ์ชี้วัดมาตรฐานบริการสาธารณะสำหรับเมืองพัทยา” ของสำนักงานคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักนายกรัฐมนตรี ได้แก่ ๑.ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/๒.ด้านผังเมือง/๓.ด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิต/๔.ด้านการศึกษา/๕.ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัย/๖.ด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การท่องเที่ยวและการลงทุน/๗.ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม/๘.ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้านและโบราณสถาน

การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง กระบวนการที่ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่เกี่ยวข้องมีโอกาสเข้าร่วมในกระบวนการหรือขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริหาร ตั้งแต่การรับรู้ข้อมูลการปฏิบัติงาน การร่วมแสดงทัศนคติความคิดเห็น การร่วมเสนอปัญหาและความต้องการของชุมชนและท้องถิ่น การร่วมคิดแนวทางการแก้ไขปัญหา การร่วมในกระบวนการตัดสินใจ การร่วมในการดำเนินการ และการร่วมติดตามประเมินผล รวมทั้ง การร่วมรับผลประโยชน์จากการพัฒนา

๗.ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๗.๑ หน่วยงานในสังกัดของเมืองพัตยานำผลการประเมินไปพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานด้านต่าง ๆ และสร้างนวัตกรรมตามภารกิจหน้าที่ต่อไป

๗.๒ คณะผู้บริหารของเมืองพัตยานำผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนไปกำหนดนโยบาย แนวทางการพัฒนาและปรับปรุงกิจกรรม/โครงการต่างๆ ตามแผนพัฒนาเมืองพัตยา รวมถึงการพิจารณาจัดสรรงบประมาณประจำปีสำหรับการดำเนินกิจกรรม/โครงการพัฒนาต่างๆ ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๘.วิธีดำเนินการสำรวจ

๘.๑ **ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** เป็นประชาชนและนักท่องเที่ยวในเขตเมืองพัตยา รวมทั้งสิ้นจำนวน ๔๕๐ คน ซึ่งเป็นการเก็บแบบสอบถามออนไลน์ โดยได้ดำเนินการระหว่างวันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๔ - ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔ โดยใช้เครื่องมือ Taro Yamane โดยมีสมการคำนวณการกำหนดกลุ่มประชากรตัวอย่าง คือ

$$n = N / (1 + N (e ^ 2))$$
 โดยที่

n : คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง หรือ ขนาดของกลุ่มประชากรตัวอย่าง

N : คือ ขนาดของประชากร

e : คือ ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ร้อยละ หรือ เปอร์เซนต์)

ดังนั้นหากนำทฤษฎีคำนวณขนาดของกลุ่มประชากรของ Taro Yamane มาประยุกต์ใช้จะสามารถคำนวณขนาดของกลุ่มประชากรได้ดังนี้

๑. แทนค่า N ด้วยขนาดของจำนวนประชากรทั้งหมดที่สนใจ
๒. แทนค่า e ด้วยจำนวนร้อยละความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ตัวอย่าง: ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ร้อยละ ๕ หรือ ๕% จะมีค่า e เท่ากับ ๐.๐๕ หรือ ๕ / ๑๐๐)
๓. คำนวณผลลัพธ์ของสมการออกมาเพื่อหาค่า n ซึ่งค่า n จะบ่งบอกถึงขนาดกลุ่มจำนวนประชากรที่ต้องใช้ในการทำวิจัย

จากทฤษฎีข้างต้นของ Taro Yamane ได้ประกอบไปด้วย ๓ ตัวแปรหลัก ซึ่งในการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัตยานั้น สามารถแทนค่าตัวแปรประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๑๐๐,๐๐๐ คน เข้าไปยังสมการดังนี้

$$n = ๑๐๐,๐๐๐ / (๑ + ๑๐๐,๐๐๐ (๐.๐๕ ^ ๒)) = ๓๙๘.๔๐ \text{ หรือ } ๓๙๙ \text{ คน}$$

อ้างอิงจากผลลัพธ์ที่ได้รับ ๓๙๘.๔๐ สามารถบ่งบอกได้ว่า จะต้องใช้ขนาดกลุ่มจำนวนประชากรขั้นต่ำประมาณ ๓๙๙ คน เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่มีความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ประมาณ ๕%

๘.๒ เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยนำแบบประเมินตามแนวทางการประเมินการจัดมาตรฐานบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๖๔ มาปรับใช้ในการประเมินในครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเมืองพัทยาประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ จำนวน ๘ ด้าน ได้แก่ (๑) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/(๒)ด้านผังเมือง/ (๓)ด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิต/(๔) ด้านการศึกษา/(๕) ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัย/(๖) ด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การท่องเที่ยวและการลงทุน/(๗) ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม/(๘)ด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้านและโบราณสถาน

รวมทั้งสิ้น ๓๒ ข้อคำถาม และความพึงพอใจต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเมืองพัทยา ในภาพรวมจำนวน ๑๐ ข้อคำถาม โดยแบบสำรวจประกอบด้วย ๔ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ , อายุ , การศึกษา , อาชีพ , มีชื่อในทะเบียนบ้านอยู่ในเขตเมืองพัทยา ระยะเวลาในการพำนักอาศัยในเมืองพัทยา และช่องทางในการติดตามข้อมูลข่าวสารของเมืองพัทยา

ส่วนที่ ๒ ประกอบด้วยข้อคำถามความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเมืองพัทยา จำนวน ๘ ด้าน ดังนี้

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

ส่วนที่ ๓ ข้อคำถามความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเมืองพัทยาในภาพรวม จำนวน ๑๐ ข้อคำถาม

ส่วนที่ ๔ ข้อคำถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนาการให้บริการสาธารณสุขของเมืองพัทยา 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 **เกณฑ์การจัดบริการสาธารณสุข** กำหนดค่าเป้าหมายขั้นต่ำไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับมาตรฐาน อ้างอิงจากแบบเกณฑ์ชี้วัดมาตรฐานบริการสาธารณสุขสำหรับเมืองพัทยา ของสำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

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

ส่วนที่ ๒

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๒.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลในแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ ๑-๑๑ ดังนี้

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

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๙๔	๒๐.๙๐
หญิง	๓๕๖	๗๙.๑๐
รวม	๔๕๐	๑๐๐.๐๐
อายุ		
น้อยกว่า ๒๐ ปี	๓๐	๖.๗๐
๒๐ - ๓๙ ปี	๒๕๔	๕๖.๔๐
๔๐ - ๕๙ ปี	๑๕๗	๓๔.๙๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๙	๒.๐๐
รวม	๔๕๐	๑๐๐.๐๐
การศึกษา		
ต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา	๓๙	๘.๗๐
มัธยมศึกษา/ปวช.	๑๘๔	๔๐.๙๐
อนุปริญญา/ปวส.	๕๙	๑๓.๑๐
ปริญญาตรี	๑๔๔	๓๒.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๒๔	๕.๓๐
รวม	๔๕๐	๑๐๐.๐๐
อาชีพ		
ว่างงาน	๗๐	๑๕.๖๐
นักเรียน/นักศึกษา	๒๗	๖.๐๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๑๐๔	๒๓.๑๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	๙๙	๒๒.๐๐
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๘๕	๑๘.๙๐
อื่นๆ(เช่นแม่บ้าน,รับจ้างทั่วไปฯลฯ)	๖๕	๑๔.๔๐
รวม	๔๕๐	๑๐๐.๐๐

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

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
มีชื่ออยู่ในเขตเมืองพัทยา		
อยู่ในเขต	๒๕๗	๕๗.๑๑
อยู่นอกเขต	๑๙๓	๔๒.๘๙
รวม	๔๕๐	๑๐๐.๐๐
ช่องทางในการติดตามข้อมูลข่าวสาร	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคยรับรู้เลย	๘๐	๘.๑๒
Facebook	๓๓๙	๓๓.๔๐
โทรศัพท์มือถือ	๑๓๗	๑๓.๙๑
Line	๑๒๓	๑๒.๕๙
สื่อสิ่งพิมพ์	๑๐๒	๑๐.๓๖
Website	๑๐๕	๑๐.๖๖
ผู้นำชุมชน	๑๐๙	๑๑.๐๖
รวม	๙๘๕	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๑๐ มีอายุอยู่ระหว่าง ๒๐-๓๙ ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๕๖.๔๐ รองลงมามีอายุอยู่ระหว่าง ๔๐-๕๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๙๐ ส่วนกลุ่มที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ มีอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ ระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๙๐ รองลงมา คือระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐ ส่วนกลุ่มที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๕.๓๐ อาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๑๐ รองลงมา คือ ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐ ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีชื่อในทะเบียนบ้านในเขตเมืองพัทยา ร้อยละ ๕๗.๑๑ และด้านช่องทางในการติดตามข้อมูลข่าวสารของเมืองพัทยานั้น ช่องทางที่ประชาชนรับรู้ข่าวสารมากที่สุดคือ Facebook คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๔๐ รองลงมาคือ โทรศัพท์มือถือ คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๙๑ และยังมีประชาชนอีกร้อยละ ๘.๑๒ ที่ไม่เคยรับรู้ข่าวสารของเมืองพัทยาเลย

ตารางที่ ๒ จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างของระยะเวลาการพำนักอาศัยในเมืองพัทยา

จำนวนปี	อยู่ในเขตเมืองพัทยา	ร้อยละ	อยู่นอกเขตเมืองพัทยา	ร้อยละ
๑-๕	๒๐	๗.๗๘	๕๕	๒๘.๕๐
๖-๑๐	๔๔	๑๗.๑๒	๔๘	๒๔.๘๗
๑๑-๑๕	๔๙	๑๙.๐๗	๓๓	๑๗.๑๐
๑๖-๒๐	๓๔	๑๓.๒๓	๒๕	๑๒.๙๕
๒๑ ปีขึ้นไป	๑๑๐	๔๒.๘๐	๓๒	๑๖.๕๘
รวม	๒๕๗	๑๐๐.๐๐	๑๙๓	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีชื่อในทะเบียนบ้านอยู่ในเขตเมืองพัทยา คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๑๑ และมีชื่ออยู่นอกเขตเมืองพัทยา คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘๙ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในเขตเมืองพัทยาส่วนใหญ่ ใช้เวลาพำนักอาศัยอยู่ในเมืองพัทยามากที่สุดคือ ๒๑ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๔๖ และจำนวนปีที่พำนักอาศัยในเมืองพัทยาน้อยที่สุดคือ ๑๖-๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๙.๑๙ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่นอกเขตเมืองพัทยาส่วนใหญ่ ใช้เวลาพำนักอาศัยอยู่ในเมืองพัทยามากที่สุดคือ ๑-๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘๐ และจำนวนปีที่พำนักอาศัยในเมืองพัทยาน้อยที่สุดคือจำนวน ๑-๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๗.๗๘

๒.๒ ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยารวม ๘ ด้าน

ผลการวิเคราะห์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ตารางที่ ๓ จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ประเด็นการประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
	พึงพอใจ		ควรปรับปรุง				
๑.๑ ความพึงพอใจต่อการพัฒนาหรือการบำรุงรักษาดถนนให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ปกติ	๒๐๔	๔๕.๓๐	๒๔๖	๕๔.๗๐	๑.๔๕	๐.๔๙๘	ควรปรับปรุง
๑.๒ ความพึงพอใจต่อคุณภาพหรือความเพียงพอของสัญญาณไฟจราจร	๒๙๘	๖๖.๒๐	๑๕๒	๓๓.๘๐	๑.๖๖	๐.๔๗๓	พึงพอใจ
๑.๓ ความพึงพอใจต่อคุณภาพหรือความเพียงพอของไฟส่องสว่างสาธารณะ	๒๗๓	๖๐.๗๐	๑๗๗	๓๙.๓๐	๑.๖๑	๐.๔๘๙	พึงพอใจ
๑.๔ ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการระบบระบายน้ำและการป้องกันน้ำท่วมในช่วงฤดูฝน	๑๑๑	๒๔.๗๐	๓๓๙	๗๕.๓๐	๑.๒๕	๐.๔๓๒	ควรปรับปรุง
๑.๕ ความพึงพอใจต่อการบำรุงรักษาระบบสูบน้ำ เครื่องสูบน้ำ ที่ชำรุดเสียหายและได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ปกติ	๑๗๕	๓๘.๙๐	๒๗๕	๖๑.๑๐	๑.๓๙	๐.๔๘๘	ควรปรับปรุง
๑.๖ ความพึงพอใจต่อบริการของท่าเทียบเรือ/ระบบขนส่งมวลชนสาธารณะ	๒๙๔	๖๕.๓๐	๑๕๖	๓๔.๗๐	๑.๖๕	๐.๔๗๖	พึงพอใจ
เฉลี่ยรวม					๑.๕๐	๐.๔๗๖	ควรปรับปรุง
เฉลี่ยร้อยละ					๗๕.๐๐		

จากตารางที่ ๓ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาด้านโครงสร้างพื้นฐานนั้นควรปรับปรุง โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๕๐ (เฉลี่ยร้อยละ ๗๕.๐๐) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพหรือความเพียงพอของสัญญาณไฟจราจรมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย

(\bar{X}) = ๑.๖๖ รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อบริการของท่าเทียบเรือ/ระบบขนส่งมวลชนสาธารณะ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๖๕ และประเด็นความพึงพอใจต่อคุณภาพหรือความเพียงพอของไฟส่องสว่างสาธารณะ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๖๑ ส่วนประเด็นที่ประชาชนเห็นว่าควรปรับปรุงเรียงตามอันดับคือ ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการระบบระบายน้ำและการป้องกันน้ำท่วมในช่วงฤดูฝน มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๒๕, ความพึงพอใจต่อการบำรุงรักษาระบบสูบน้ำ เครื่องสูบน้ำ ที่ชำรุดเสียหายและได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ปกติ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๓๙ และความพึงพอใจต่อการพัฒนาหรือการบำรุงรักษาถนนให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ปกติ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๔๕ เป็นอันดับสุดท้าย

ผลการวิเคราะห์ด้านผังเมือง

ตารางที่ ๔ จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาด้านผังเมือง

ประเด็นการประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
	พึงพอใจ		ควรปรับปรุง				
๑. ความพึงพอใจต่อการควบคุมการใช้ประโยชน์ที่ดิน และการพัฒนาให้เป็นไปตามผังเมืองรวม (จังหวัด/เมือง/ชุมชน)	๒๗๙	๖๒.๐๐	๑๗๑	๓๘.๐๐	๑.๖๒	๐.๔๘๖	พึงพอใจ
๒. ความพึงพอใจต่อมาตรการจัดการต่อผู้รुकล้ำที่สาธารณะประโยชน์	๒๖๐	๕๗.๘๐	๑๙๐	๔๒.๒๐	๑.๕๘	๐.๔๙๔	พึงพอใจ
๓. ความพึงพอใจต่อการใช้กฎหมายควบคุมอาคาร สิ่งปลูกสร้าง	๒๕๘	๕๗.๓๐	๑๙๒	๔๒.๗๐	๑.๕๗	๐.๔๙๕	พึงพอใจ
๔. ความพึงพอใจต่อการจัดทำหรือสนับสนุนการจัดทำผังเมืองเพื่อให้มีแผนผัง นโยบายและผังเมืองรวม (จังหวัด/เมือง/ชุมชน) เป็นกรอบในการพัฒนาท้องถิ่น	๒๙๖	๖๕.๘๐	๑๕๔	๓๔.๒๐	๑.๖๖	๐.๔๗๕	พึงพอใจ
เฉลี่ยรวม					๑.๖๑	๐.๔๘๘	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ					๘๐.๕๐		

จากตารางที่ ๔ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาด้านผังเมือง โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๖๑ (เฉลี่ยร้อยละ ๘๐.๕๐) โดยพิจารณารายประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจเรียงตามอันดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อการจัดทำหรือสนับสนุนการจัดทำผังเมืองเพื่อให้มีแผนผังนโยบายและผังเมืองรวม (จังหวัด/เมือง/ชุมชน) เป็นกรอบในการพัฒนาท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๖๖, ความพึงพอใจต่อการควบคุมการใช้ประโยชน์ที่ดิน และการพัฒนาให้เป็นไปตามผังเมืองรวม (จังหวัด/เมือง/ชุมชน) มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๖๒, ความพึงพอใจต่อมาตรการจัดการต่อผู้รุกล้ำที่สาธารณะประโยชน์ มีค่าเฉลี่ย

(\bar{X}) = ๑.๕๘ และประเด็นคือความพึงพอใจต่อการใช้กฎหมายควบคุมอาคาร สิ่งปลูกสร้าง มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๕๗ ตามอันดับ

ผลการวิเคราะห์ด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิต

ตารางที่ ๕ จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิต

ประเด็นการประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
	พึงพอใจ		ควรปรับปรุง				
๑. ความพึงพอใจต่อการดูแลคุณภาพชีวิตของผู้ป่วยติดเตียงและผู้สูงอายุที่มีปัญหาด้านสุขภาพ/ผู้สูงอายุในเขตเมืองพัทยาได้รับเบี้ยยังชีพ และความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่เข้าร่วมกิจกรรมที่เมืองพัทยาให้การสนับสนุน	๒๙๐	๖๔.๔๐	๑๖๐	๓๕.๖๐	๑.๖๔	๐.๔๗๙	พึงพอใจ
๒. ความพึงพอใจของผู้พิการที่ได้รับการขึ้นทะเบียนตาม พ.ร.บ. ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐ และผู้พิการได้รับเบี้ยยังชีพจากเมืองพัทยา	๓๑๘	๗๐.๗๐	๑๓๒	๒๙.๓๐	๑.๗๑	๐.๔๕๖	พึงพอใจ
๓. ความพึงพอใจของผู้ติดเชื้อ/ผู้ป่วยเอดส์ที่ได้รับการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์จากเมืองพัทยา	๒๙๙	๖๖.๔๐	๑๕๑	๓๓.๖๐	๑.๖๖	๐.๔๗๓	พึงพอใจ
๔. ความพึงพอใจในการสำรวจสัตว์ ขึ้นทะเบียนสัตว์ และฉีดวัคซีนสุนัขบ้าตามโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า จากเมืองพัทยา	๒๘๒	๖๒.๗๐	๑๖๘	๓๗.๓๐	๑.๖๓	๐.๔๘๔	พึงพอใจ
เฉลี่ยรวม					๑.๖๖	๐.๔๗๓	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ					๘๓.๐๐		

จากตารางที่ ๕ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิตโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๖๖ (เฉลี่ยร้อยละ ๘๓.๐๐) โดยพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนเป็นรายประเด็นเรียงตามอันดับดังนี้ ความพึงพอใจของผู้พิการที่ได้รับการขึ้นทะเบียนตาม พ.ร.บ. ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐ และผู้พิการได้รับเบี้ยยังชีพจากเมืองพัทยา มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๗๑ , ความพึงพอใจของผู้ติดเชื้อ/ผู้ป่วยเอดส์ที่ได้รับการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์จากเมืองพัทยา มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๖๖, ความพึงพอใจต่อการดูแลคุณภาพชีวิตของผู้ป่วยติดเตียง

และผู้สูงอายุที่มีปัญหาด้านสุขภาพ/ผู้สูงอายุในเขตเมืองพัทยาได้รับเบี้ยยังชีพ และความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่เข้าร่วมกิจกรรมที่เมืองพัทยาให้การสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยคือ (\bar{X}) = ๑.๖๔ และความพึงพอใจในการสำรวจสัตว์ขึ้นทะเบียนสัตว์ และฉีดวัคซีนสุนัขบ้าตามโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้าจากเมืองพัทยา มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๖๓ เป็นอันดับสุดท้าย

ผลการวิเคราะห์ด้านการศึกษา

ตารางที่ ๖ จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาด้านการศึกษา

ประเด็นการประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
	พึงพอใจ		ควรปรับปรุง				
๑. ความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดเมืองพัทยาที่ผ่านการประเมินมาตรฐานของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น	๓๕๒	๗๘.๒๐	๙๘	๒๑.๘๐	๑.๗๘	๐.๔๑๓	พึงพอใจ
๒. เด็กในโรงเรียนในสังกัดเมืองพัทยาได้รับอาหารกลางวัน และอาหารเสริม(นม)ที่มีคุณค่าทางโภชนาการครบถ้วน	๓๔๔	๗๖.๔๐	๑๐๖	๒๓.๖๐	๑.๗๖	๐.๔๒๕	พึงพอใจ
๓. ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อความเชื่อมั่นในหลักสูตร และคุณภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนในสังกัดเมืองพัทยา	๓๒๖	๗๒.๔๐	๑๒๔	๒๗.๖๐	๑.๗๒	๐.๔๔๗	พึงพอใจ
๔. ความพึงพอใจของเด็กด้อยโอกาส และเด็กยากจนที่ได้รับการสนับสนุนด้านการศึกษาจากเมืองพัทยา	๓๐๗	๖๘.๒๐	๑๔๓	๓๑.๘๐	๑.๖๘	๐.๔๖๖	พึงพอใจ
เฉลี่ยรวม					๑.๗๔	๐.๔๓๘	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ					๘๗.๐๐		

จากตารางที่ ๖ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาด้านการศึกษาโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๗๔ (เฉลี่ยร้อยละ ๘๗.๐๐) โดยพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนเป็นรายประเด็นเรียงตามอันดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดเมืองพัทยาที่ผ่านการประเมินมาตรฐานของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๗๘, เด็กในโรงเรียนในสังกัดเมืองพัทยาได้รับอาหารกลางวัน และอาหารเสริม(นม)ที่มีคุณค่าทางโภชนาการครบถ้วนมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๗๖, ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อความเชื่อมั่นในหลักสูตร และคุณภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนในสังกัดเมืองพัทยามีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๗๒, และความพึงพอใจของเด็กด้อยโอกาส และเด็กยากจนที่ได้รับการสนับสนุนด้านการศึกษาจากเมืองพัทยามีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๖๘ เป็นอันดับสุดท้าย

ผลการวิเคราะห์ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัย

ตารางที่ ๗ จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัย

ประเด็นการประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
	พึงพอใจ		ควรปรับปรุง				
๑. ความพึงพอใจต่อคุณภาพหรือความปลอดภัยในการดำเนินการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเมืองพัทยา / การเข้าช่วยเหลือผู้ประสบภัยทางทะเล	๓๓๕	๗๔.๔๐	๑๑๕	๒๕.๖๐	๑.๗๔	๐.๔๓๗	พึงพอใจ
๒. ความพึงพอใจต่อระบบกล้องวงจรปิด CCTV ที่ติดตั้งภายในเขตเมืองพัทยา	๒๒๖	๕๐.๒๐	๒๒๔	๔๙.๘๐	๑.๕๐	๐.๕๐๑	ควรปรับปรุง
๓. ความพึงพอใจต่อการนำระบบภูมิสารสนเทศ(GIS)และระบบอัจฉริยะ เช่น SMART CITYเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการระบบสัญญาณทางบก และทางน้ำ ของเมืองพัทยา	๓๐๖	๖๘.๐๐	๑๔๔	๓๒.๐๐	๑.๖๘	๐.๔๖๗	พึงพอใจ
๔. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการยุติเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนจากศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท/ศูนย์ดำรงธรรม/ศูนย์ one stop service หรือจากช่องทางสื่อออนไลน์อื่นๆ ที่ได้รับการช่วยเหลือจากเมืองพัทยา	๒๘๓	๖๒.๙๐	๑๖๗	๓๗.๑๐	๑.๖๓	๐.๔๘๔	พึงพอใจ
เฉลี่ยรวม					๑.๖๔	๐.๔๗๒	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ					๘๒.๐๐		

จากตารางที่ ๗ พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๖๔ (เฉลี่ยร้อยละ ๘๒.๐๐) โดยพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนเป็นรายประเด็นเรียงตามอันดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อคุณภาพหรือความปลอดภัยในการดำเนินการป้องกันและบรรเทา สาธารณภัยของเมืองพัทยา / การเข้าช่วยเหลือผู้ประสบภัยทางทะเลมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๗๔, ความพึงพอใจต่อการนำระบบภูมิสารสนเทศ(GIS)และระบบอัจฉริยะ เช่น SMART CITYเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการระบบสัญญาณทางบก และทางน้ำ ของเมืองพัทยา มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๖๘ และ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการยุติเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนจากศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท/ศูนย์ดำรงธรรม/ศูนย์ one stop service หรือจากช่องทางสื่อออนไลน์อื่นๆ ที่ได้รับการ

ช่วยเหลือจากเมืองพัทยา มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๖๓ เป็นอันดับสุดท้าย ส่วนประเด็นที่ประชาชนเห็นว่าควรปรับปรุง คือ ความพึงพอใจต่อระบบกล้องวงจรปิด CCTV ที่ติดตั้งภายในเขตเมืองพัทยา มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๕๐

ผลการวิเคราะห์ด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การท่องเที่ยวและการลงทุน

ตารางที่ ๘ จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การท่องเที่ยวและการลงทุน

ประเด็นการประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
	พึงพอใจ		ควรปรับปรุง				
๑. ความพึงพอใจต่อการจัดให้มีหรือส่งเสริมศูนย์แสดงสินค้าชุมชน ตลาดนัด ตลาดชุมชน ถนนคนเดิน ถนนวัฒนธรรม ตลาดน้ำ ตลาดเก่า ของเมืองพัทยา	๓๐๗	๖๘.๒๐	๑๔๓	๓๑.๘๐	๑.๖๘	๐.๔๖๖	พึงพอใจ
๒. ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนงบประมาณให้แก่กลุ่มอาชีพ กลุ่มวิสาหกิจชุมชน กลุ่มการท่องเที่ยว เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการแปรรูปตลาด	๒๘๔	๖๓.๑๐	๑๖๖	๓๖.๙๐	๑.๖๓	๐.๔๘๓	พึงพอใจ
๓. ความพึงพอใจต่อการจัดโครงการ/กิจกรรมของเมืองพัทยา ที่ส่งเสริมการท่องเที่ยว การให้ความรู้เกี่ยวกับประวัติความเป็นมา หรือฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวเสื่อมโทรมให้มีสภาพที่เหมาะสมต่อการท่องเที่ยว	๒๙๕	๖๕.๖๐	๑๕๕	๓๔.๔๐	๑.๖๖	๐.๔๗๖	พึงพอใจ
๔. ความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาของเมืองพัทยา และช่องทางสื่อออนไลน์ต่างๆ เกี่ยวกับการขอใบอนุญาตจดทะเบียนพาณิชย์ หรือการส่งเสริมการลงทุนในพื้นที่	๓๐๒	๖๗.๑๐	๑๔๘	๓๒.๙๐	๑.๖๗	๐.๔๗๐	พึงพอใจ
เฉลี่ยรวม					๑.๖๖	๐.๔๗๔	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ					๘๓.๐๐		

จากตารางที่ ๘ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การท่องเที่ยวและการลงทุนโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๖๖ (เฉลี่ยร้อยละ ๘๓.๐๐) โดยพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนเป็นรายประเด็นเรียงตามอันดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อการจัดให้มีหรือส่งเสริมศูนย์แสดงสินค้าชุมชน ตลาดนัด ตลาดชุมชน ถนนคนเดิน ถนนวัฒนธรรม

ตลาดน้ำ ตลาดเก่า ของเมืองพัทธามีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๖๘, ความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาของเมืองพัทธยา และช่องทางสื่อออนไลน์ต่างๆ เกี่ยวกับการขอใบอนุญาตจดทะเบียนพาณิชย์ หรือการส่งเสริมการลงทุนในพื้นที่ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๖๗, ความพึงพอใจต่อการจัดโครงการ/กิจกรรมของเมืองพัทธยา ที่ส่งเสริมการท่องเที่ยว การให้ความรู้เกี่ยวกับประวัติความเป็นมา หรือฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวเชื่อมโยงโทรมให้มีสภาพที่เหมาะสมต่อการท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๖๖ และความพึงพอใจต่อการสนับสนุนงบประมาณให้แก่กลุ่มอาชีพ กลุ่มวิสาหกิจชุมชน กลุ่มการท่องเที่ยว เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการแปรรูปตลาด มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๖๓ เป็นอันดับสุดท้าย

ผลการวิเคราะห์ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ตารางที่ ๙ จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทธยาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ประเด็นการประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
	พึงพอใจ		ควรปรับปรุง				
๑. ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการขยะ การกำจัดขยะมูลฝอย และขยะติดเชื้อ อย่างถูกสุขลักษณะ	๒๕๒	๕๖.๐๐	๑๙๘	๔๔.๐๐	๑.๕๖	๐.๔๙๗	พึงพอใจ
๒. ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการลดปริมาณขยะมูลฝอย และการคัดแยกขยะเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนนำกลับมาใช้ประโยชน์	๒๔๒	๕๓.๘๐	๒๐๘	๔๖.๒๐	๑.๕๔	๐.๔๙๙	พึงพอใจ
๓. ความพึงพอใจต่อการจัดโครงการ/กิจกรรมในการอนุรักษ์ และดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การกำจัดน้ำเสีย และฝุ่น PM ๒.๕	๒๔๙	๕๕.๓๐	๒๐๑	๔๔.๗๐	๑.๕๕	๐.๔๙๘	พึงพอใจ
เฉลี่ยรวม					๑.๕๕	๐.๔๙๘	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ					๗๗.๕๐		

จากตารางที่ ๙ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทธยาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๕๕ (เฉลี่ยร้อยละ ๗๗.๕๐) โดยพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนเป็นรายประเด็นเรียงตามอันดับดังนี้ . ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการขยะ การกำจัดขยะมูลฝอย และขยะติดเชื้อ อย่างถูกสุขลักษณะ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๕๖, ความพึงพอใจต่อการจัดโครงการ/กิจกรรมในการอนุรักษ์ และดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การกำจัดน้ำเสีย และฝุ่น PM ๒.๕ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๕๕ และ ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการลดปริมาณขยะมูลฝอย และการคัดแยกขยะเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนนำกลับมาใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๕๔ เป็นอันดับสุดท้าย

ผลการวิเคราะห์ด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้านและโบราณสถาน

ตารางที่ ๑๐ จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้านและโบราณสถาน

ประเด็นการประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
	พึงพอใจ		ควรปรับปรุง				
๑. ความพึงพอใจต่อการจัดโครงการ/กิจกรรม ในการส่งเสริมหรืออนุรักษ์ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น ภูมิปัญญาชาวบ้าน และโบราณสถาน (เช่น โครงการประเพณีวันไหลเมืองพัทยา, โครงการประเพณีวันไหลนาเกลือ, โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวประเพณีกองข้าว, โครงการเดินกินถิ่นนาเกลือ เป็นต้น)	๓๕๑	๗๘.๐๐	๙๙	๒๒.๐๐	๑.๗๘	๐.๔๑๕	พึงพอใจ
๒. ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมให้มีการจัดทำแหล่งเรียนรู้ในเชิงอนุรักษ์ หรือพัฒนาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม	๓๒๖	๗๒.๔๐	๑๒๔	๒๗.๖๐	๑.๗๒	๐.๔๔๗	พึงพอใจ
๓. ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการเรียนรู้ด้านวัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่นที่นำมาถ่ายทอดในโรงเรียนสังกัดเมืองพัทยา	๓๔๖	๗๖.๙๐	๑๐๔	๒๓.๑๐	๑.๗๗	๐.๔๒๒	พึงพอใจ
เฉลี่ยรวม					๑.๗๖	๐.๔๒๘	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ					๘๘.๐๐		

จากตารางที่ ๑๐ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้านและโบราณสถานโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๗๖ (เฉลี่ยร้อยละ ๘๘.๐๐) โดยพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนเป็นรายประเด็นเรียงตามอันดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อการจัดโครงการ/กิจกรรม ในการส่งเสริมหรืออนุรักษ์ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น ภูมิปัญญาชาวบ้าน และโบราณสถาน (เช่น โครงการประเพณีวันไหลเมืองพัทยา, โครงการประเพณีวันไหลนาเกลือ, โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวประเพณีกองข้าว, โครงการเดินกินถิ่นนาเกลือ เป็นต้น) มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๗๘ , ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการเรียนรู้ด้านวัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่นที่นำมาถ่ายทอดในโรงเรียนสังกัดเมืองพัทยามีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๗๗ และอันดับสุดท้ายคือ ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมให้มีการจัดทำแหล่งเรียนรู้ในเชิงอนุรักษ์ หรือพัฒนาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๗๒ ตามอันดับ

ผลการวิเคราะห์ภาพรวมความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมือง
พัทธยาทั้ง ๘ ด้าน

ตารางที่ ๑๑ สรุปผลการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการ
สาธารณะของเมืองพัทธยา ทั้ง ๘ ด้าน

ภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
	พึงพอใจ		ควรปรับปรุง				
๑.ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๒๒๖	๕๐.๒๒	๒๒๔	๔๙.๗๘	๑.๕๐	๐.๔๗๖	ควรปรับปรุง
๒.ด้านผังเมือง	๒๗๓	๖๐.๖๗	๑๗๗	๓๙.๓๓	๑.๖๑	๐.๔๘๘	พึงพอใจ
๓.ด้านสาธารณสุข บริการ ทางสังคม และคุณภาพชีวิต	๒๙๗	๖๖.๐๐	๑๕๓	๓๔.๐๐	๑.๖๖	๐.๔๗๓	พึงพอใจ
๔.ด้านการศึกษา	๓๓๒	๗๓.๗๘	๑๑๘	๒๖.๒๒	๑.๗๔	๐.๔๓๘	พึงพอใจ
๕.ด้านการจัดระเบียบ ชุมชนและการรักษาความ ปลอดภัย	๒๘๘	๖๔.๐๐	๑๖๒	๓๖.๐๐	๑.๖๔	๐.๔๗๒	พึงพอใจ
๖.ด้านการส่งเสริม เศรษฐกิจชุมชน การ ส่งเสริมอาชีพ การ ท่องเที่ยวและการลงทุน	๒๙๗	๖๖.๐๐	๑๕๓	๓๔.๐๐	๑.๖๖	๐.๔๗๔	พึงพอใจ
๗.ด้านการจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	๒๔๘	๕๕.๑๑	๒๐๒	๔๔.๘๙	๑.๕๕	๐.๔๙๘	พึงพอใจ
๘.ด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญา ชาวบ้านและโบราณสถาน	๓๔๑	๗๕.๗๘	๑๐๙	๒๔.๒๒	๑.๗๖	๐.๔๒๘	พึงพอใจ
เฉลี่ยรวม					๑.๖๔	๐.๔๖๘	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ					๘๒.๐๐		

จากตารางที่ ๑๑ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทธยาใน
ภาพรวมมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๖๔ (เฉลี่ยร้อยละ ๘๒.๐๐) โดยรายประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจทั้ง ๘ ด้าน
เรียงตามอันดับดังนี้ (๑) ด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้านและโบราณสถาน มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) =
๑.๗๖ (๒) ด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๗๔ (๓) ด้านการสาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิต
และ (๔) ด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การท่องเที่ยวและการลงทุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ
(\bar{X}) = ๑.๖๖ (๕) ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๖๔ (๖) ด้าน
ผังเมือง มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๖๑ (๗) ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๕๕
และประเด็นสุดท้ายที่ควรปรับปรุงคือ (๘) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๕๐

ผลการวิเคราะห์ภาพรวมความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเมืองพัทยา

ตารางที่ ๑๒ จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเมืองพัทยาในภาพรวม

ประเด็นการประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
	พึงพอใจ		ควรปรับปรุง				
๑.การให้บริการ / การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง	๒๔๑	๕๓.๖๐	๒๐๙	๔๖.๔๐	๑.๕๔	๐.๔๙๙	พึงพอใจ
๒.ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในโครงการ / กิจกรรมของเมืองพัทยา	๒๘๖	๖๓.๖๐	๑๖๔	๓๖.๔๐	๑.๖๔	๐.๔๘๒	พึงพอใจ
๓.ประชาชนสามารถมีอำนาจในการเข้าไปตรวจสอบ ด้านต่างๆ	๒๔๓	๕๔.๐๐	๒๐๗	๔๖.๐๐	๑.๕๔	๐.๔๙๙	พึงพอใจ
๔.การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสารของเมืองพัทยา	๓๐๒	๖๗.๑๐	๑๔๘	๓๒.๙๐	๑.๖๗	๐.๔๗๐	พึงพอใจ
๕.การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น ในโครงการ / กิจกรรมของเมืองพัทยา	๒๖๓	๕๘.๔๐	๑๘๗	๔๑.๖๐	๑.๕๘	๐.๔๙๓	พึงพอใจ
๖.การรายงานผลการดำเนินงาน ของโครงการ / กิจกรรมต่อสาธารณะของเมืองพัทยา	๒๗๗	๖๑.๖๐	๑๗๓	๓๘.๔๐	๑.๖๒	๐.๔๘๗	พึงพอใจ
๗.ความโปร่งใส ในการดำเนินโครงการ / กิจกรรม	๒๔๘	๕๕.๑๐	๒๐๒	๔๔.๙๐	๑.๕๕	๐.๔๙๘	พึงพอใจ
๘.การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๔๕	๕๔.๔๐	๒๐๕	๔๕.๖๐	๑.๕๔	๐.๔๙๙	พึงพอใจ
๙.ผลการดำเนินโครงการ / กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหา	๒๕๒	๕๖.๐๐	๑๙๘	๔๔.๐๐	๑.๕๖	๐.๔๙๗	พึงพอใจ
๑๐.ประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับจากการดำเนินโครงการ / กิจกรรมของเมืองพัทยา	๒๗๒	๖๐.๔๐	๑๗๘	๓๙.๖๐	๑.๖๐	๐.๔๙๐	พึงพอใจ
เฉลี่ยรวม					๑.๕๘	๐.๔๙๑	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ					๗๙.๐๐		

จากตารางที่ ๑๒ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเมืองพัทยา ในภาพรวมโดยรวมทุกประเด็น มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๕๘ (เฉลี่ยร้อยละ ๗๙.๐๐) โดยสรุปคือประชาชนมีความพึงพอใจ หากจำแนกรายประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจ ๓ อันดับแรกได้แก่ (๑) การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสารของเมืองพัทยา มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๖๗ (๒) ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ / กิจกรรมของเมืองพัทยา มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๖๔ และ (๓) การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ / กิจกรรมต่อสาธารณชนของเมืองพัทยา มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๖๒ ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจ ๓ อันดับสุดท้ายมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ได้แก่ (๑) การให้บริการ / การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๕๔ (๒) ประชาชนสามารถมีอำนาจในการเข้าไปตรวจสอบด้านต่างๆ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๕๔ และ (๓) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๕๔

๒.๓ ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนา การจัดการบริการสาธารณะของเมืองพัทยา

ผู้สำรวจได้สอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามต่อการจัดการบริการสาธารณะของเมืองพัทยาแยกเป็นรายด้าน และแบ่งหน่วยงานที่รับผิดชอบดังนี้

ตารางที่ ๑๓ รายละเอียดแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนา การจัดการบริการสาธารณะของเมืองพัทยา

ด้านที่	ประเด็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่(คน)
	<p>ด้านโครงสร้างพื้นฐาน</p> <p>สำนักการช่าง</p> <p>๑.การขุดหรือทำถนนควรทำให้เสร็จเรียบร้อยโดยเร็ว เนื่องจากมีระยะเวลาในการดำเนินการค่อนข้างนานทำให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อน และไม่ควรทำถนนพร้อมๆกันทุกเส้นทาง เพราะการสัญจรลำบากมาก ควรปรับปรุงถนนตามตรอกซอยด้วย เพราะส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ เจ้าของกิจการ ประชาชนที่ใช้รถใช้ถนนอย่างมาก / ควรปรับปรุงถนนและซอยต่างๆ ในเขตเมืองให้ดูดีขึ้น เช่น สภาพถนน ท่อระบายน้ำ ความสะอาด ไฟส่องทาง หากถนนที่ติดอยู่แล้วก็ไม่ควรรื้อถนนทำแล้วทำอีก</p> <p>๒.ควรมีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าก่อนดำเนินโครงการ เพื่อให้ประชาชนทราบโดยเฉพาะโครงการที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการสาธารณะ และควรมีการอำนวยความสะดวกในพื้นที่ที่ก่อสร้าง เพื่อลดปัญหาอุบัติเหตุ และควรดำเนินการให้เสร็จตามระยะเวลาที่ระบุไว้ด้วย</p>	<p>๒๔</p> <p>๑</p>

ตารางที่ ๑๓ (ต่อ) รายละเอียดแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนา การ
จัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา

ด้านที่	ประเด็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่(คน)
	<p>ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ต่อ)</p> <p>สำนักการช่าง</p> <p>๓. ควรปรับปรุงสัญญาณไฟจราจรขัดข้องบ่อยมาก</p> <p>๔. ควรปรับปรุงถนนให้เรียบ ถนนเป็นหลุมเป็นบ่อเยอะมาก</p> <p>๕. ควรตีเส้นจราจรให้ชัดเจนทั่วเมืองพัทยา</p> <p>๖. ควรตัดกิ่งไม้ที่รกร้างให้เมืองพัทยามีภาพลักษณ์และพื้นผิวถนนที่สวยงาม</p> <p>๗. อยากให้ติดไฟส่องสว่างในชุมชนเพื่อให้เด็กๆ ได้วิ่งเล่นกันได้ และเพื่อความปลอดภัยของประชาชนในชุมชน/อยากให้ติดไฟส่องทางให้รอบเกาะล้าน</p> <p>๘. พุดบาทควรทำให้คนเดินสะดวก รวมถึงทางคนพิการไม่ว่าจะเป็นทางสายตา ผู้ที่ใช้วีลแชร์ หรือที่เป็นผู้พิการอื่นๆ ควรทำให้พวกเขาได้รับความสะดวกสบาย</p> <p>๙. อยากได้หลังคาสะพานเข้าท่าเรือแหลมบาลีฮาย เพราะฝนตกแดดออกไม่มีหลังคาคลุมกันแดดกันฝน</p> <p>๑๐. ควรพัฒนาสายไฟฟ้าตามถนน / และควรสำรวจสายไฟ สายเคเบิลที่เก่าบริเวณบริเวณถนนสุขุมวิทตั้งแต่นาเกลือจนถึงจอมเทียน</p> <p>สำนักการช่างสุขาภิบาล</p> <p>๑. ควรแก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังเวลาเกิดฝนตก การขุดท่อระบายน้ำควรดำเนินการอย่างรวดเร็ว เพราะประชาชนได้รับความเดือดร้อน / ควรปรับปรุงเรื่องท่อบำบัดน้ำเสียที่อุดตัน เวลาฝนตกน้ำท่วมง่ายมาก ทำให้การเดินทางสัญจรลำบาก ส่งผลให้รถพังเพราะฝนตกน้ำจะท่วมตลอด / ซอยเนินพลับหวาน ซอยสยามคันทรี่คลับ ซอยเขาน้อยทั้งซอยตั้งแต่ the chill ลงมาถึงแยกทางรถไฟ เวลาฝนตกน้ำท่วม ขยะลอยเต็มพื้นถนน / หน้าวัดหนองใหญ่ น้ำท่วมตลอด / บริเวณถนนขาลงจากมอเตอร์เวย์จะเข้าอุโมงค์เวลาฝนตกหนัก น้ำจะระบายไม่ทัน</p>	<p>๒</p> <p>๔</p> <p>๒</p> <p>๑</p> <p>๔</p> <p>๒</p> <p>๔</p> <p>๓</p> <p>๑๘</p>

ตารางที่ ๑๓ (ต่อ) รายละเอียดแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนา การ
จัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา

ด้านที่	ประเด็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่(คน)
	<p><u>ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ต่อ)</u></p> <p><u>สำนักการช่างสุขาภิบาล</u></p> <p>๒. ควรเพิ่มระบบสูบน้ำให้เร็วกว่านี้ เพราะสภาพอากาศไม่ เหมือนเดิม ท่อระบายน้ำใช้ได้ดีแล้ว / ควรปรับปรุงท่อระบายน้ำ / วางท่อระบายน้ำอย่างเป็นระบบสอดคล้องกับการทำถนน</p> <p>๓. ควรทำฝาท่อระบายน้ำให้เรียบเสมอกับพื้นผิวถนน เพื่อลด อุบัติเหตุ / ฝาปิดท่อระบายน้ำแฉกแยกโหนดไปทางสำนักงานที่ดิน ดูไม่ค่อยมั่นคงเท่าไร</p> <p><u>ด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิต</u></p> <p><u>สำนักการสาธารณสุข</u></p> <p>๑. อยากให้ดูแลเรื่องสุนัขจรจัดที่มีจำนวนมาก</p> <p>๒. อยากให้คนที่มีความรู้หรือมีความรักที่โรงพยาบาลเมืองพัทยา / การรักษาไม่ควรรอนานเกินไป หากหมอไม่เพียงพอก็ควรเพิ่มให้ เพียงพอต่อประชาชน ต้องการการรักษาที่ทั่วถึง</p> <p>๓. ตลาดไม่สะอาด ควรหมั่นมาตรวจดูแลบ้าง</p> <p><u>สำนักพัฒนาสังคม</u></p> <p>๑. คนพิการ/คนสูงอายุ ไม่เคยได้รับอะไรจากเมืองพัทยา นอกจากเงินเดือนที่เคยไปทำเรื่องไว้เท่านั้น</p> <p><u>ด้านการศึกษา</u></p> <p><u>สำนักการศึกษา</u></p> <p>๑. ถ้าพูดถึงการศึกษาในช่วงโควิด ๑๙ ยังไม่อยากให้เด็กเตรียม อนุบาลเปิดเทอม พอเปิดเทอมก็ได้ไปงานมาทำที่บ้าน แล้วให้ดู คลิปสัปดาห์ละคลิป ซึ่งมันไม่เกิดผลอะไรเลยทั้งที่ค่าเทอมก็ยัง จ่ายตามปกติ อยากให้พร้อมจริงๆแล้วค่อยเปิดให้เด็กสามารถเข้า ไปเรียนในโรงเรียนได้ เด็กเล็กยังไม่สามารถเรียนออนไลน์ได้ เหมือนเด็กโต ควรใส่ใจผลลัพธ์ที่เกิดมากกว่านี้ ไม่ใช่ทำส่งๆไปให้ มีผลงาน ถ้าแก้ไขตรงนี้ได้ จะดีมากเลย ที่ตรงนี้ เพราะว่า ผู้ปกครองรู้สึกว่าการจ่ายค่าเทอมแล้วยังให้เด็กมาเรียนที่บ้านมัน ไม่คุ้ม ที่ผู้ปกครองให้เด็กเข้าเตรียมอนุบาล เพราะผู้ปกครอง ต้องการแบ่งเวลาในเลี้ยงเด็กให้น้อยลง แต่ช่วงเวลานี้ ยังต้อง มาเลี้ยงเองเต็มเวลา แล้วยังเสียค่าเทอมอีก ทำให้รู้สึกว่าการเสีย ค่าเทอม เหมือนเสียเปล่าๆ</p>	<p>๕</p> <p>๕</p> <p>๑</p> <p>๑</p> <p>๑</p> <p>๑</p> <p>๑</p>

ตารางที่ ๑๓ (ต่อ) รายละเอียดแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนา การ
จัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา

ด้านที่	ประเด็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่(คน)
	<p><u>ด้านการศึกษา (ต่อ)</u> <u>สำนักการศึกษา</u> ๒. การรับเด็กเข้าเรียนอยากให้เปิดโอกาสให้คนนอกเขตที่มาอาศัยในพื้นที่เมืองพัทยา ได้เข้าเรียนโดยไม่ต้องย้ายทะเบียนบ้าน</p> <p>๓. อยากให้ปรับปรุงในเรื่องของคุณภาพโรงเรียน และการเรียนการสอน</p> <p><u>ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัย</u> <u>สำนักพัฒนาสังคม</u> ๑. เสียตามสายในชุมชนควรมีลำโพงให้มากกว่านี้ เพราะไม่ค่อยได้ยินเสียงเลย</p> <p><u>สำนักปลัดเมืองพัทยา ร่วมกับ สำนักพัฒนาสังคม</u> ๑. ควรแก้ไขปัญหาคอนกรีตในเขตเมืองพัทยา</p> <p><u>ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม</u> <u>สำนักสิ่งแวดล้อม</u> ๑. พื้นที่ชายหาดอยากให้มีถังขยะ แบบคัดแยกขยะ และมีกฎระเบียบที่เข้มงวดเกี่ยวกับการแยกขยะก่อนทิ้ง</p> <p><u>ด้านอื่นๆ</u> ๑. อยากให้เมืองพัทยาเร่งฉีดวัคซีนป้องกันโรคโควิด ๑๙ ให้ครบทุกคน</p> <p>๒. ควรปรับปรุงทุกอย่าง</p> <p>๓. อยากให้ประชาชนมีส่วนร่วมตัดสินใจ ทำโครงการแต่ละโครงการ</p> <p>๔. ที่จอดรถยนต์เจ้าหน้าที่เมืองพัทยาจอดเต็ม ประชาชนติดต่อกันไม่มีที่จอด</p>	<p>๑</p> <p>๒</p> <p>๑</p> <p>๑</p> <p>๔</p> <p>๒</p> <p>๙</p> <p>๒</p> <p>๑</p>

ส่วนที่ ๓

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

๓.๑ สรุป

๓.๑.๑ สรุปภาพรวมประชาชนในเขตเมืองพัทธามีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทธาคิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับมาตรฐาน โดยมีผลการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทธาทั้ง ๘ ด้าน แยกตามรายด้านดังนี้

- ๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ประชาชนมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐ และควรปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐
- ๒ ด้านผังเมือง ประชาชนมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๘๐.๕๐ และควรปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ ๑๙.๕๐
- ๓ ด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิต ประชาชนมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐ และควรปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ ๑๗.๐๐
- ๔ ด้านการศึกษา ประชาชนมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐ และควรปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๐
- ๕ ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัย ประชาชนมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐ และควรปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๐
- ๖ ด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การท่องเที่ยวและการลงทุน ประชาชนมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐ และควรปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ ๑๗.๐๐
- ๗ ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประชาชนมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๗๗.๕๐ และควรปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕๐
- ๘ ด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้านและโบราณสถาน ประชาชนมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ และควรปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐

๓.๑.๒ สรุปภาพรวมประชาชนในเขตเมืองพัทธามีความพึงพอใจต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเมืองพัทธายู่ในระดับพึงพอใจ และมีค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๒.๐๐ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน ในระดับยอมรับได้และเมืองพัทธาสามารถจะปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนา ให้ดีขึ้นได้ในอนาคต

๓.๒ อภิปรายผล

๓.๒.๑ จากผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทธาทั้ง ๘ ด้าน พบว่าภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๒.๐๐ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับมาตรฐาน แต่มีภารกิจที่เมืองพัทธาต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน คือ ภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยร้อยละ ๗๕.๐๐ ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยที่ต่ำกว่าในทุกๆด้าน และภารกิจด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๒.๐๐ (ประเด็นความพึงพอใจต่อระบบกล้องวงจรปิด CCTV ที่ติดตั้งภายในเขตเมืองพัทธา) ประชาชนเห็นว่าควรปรับปรุง ดังนั้นเมืองพัทธาจึงควรวางมาตรการและแนวทางอย่างเร่งด่วนเพื่อปรับปรุง พัฒนา แก้ไข กิจกรรม/โครงการ ให้ดียิ่งขึ้นในปีต่อไป เพื่อตอบสนองความต้องการและความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเข้าถึงประชาชนได้อย่างแท้จริง ประเด็นภารกิจที่ประชาชนเห็นว่าควรปรับปรุงสรุปอภิปรายผลได้ดังนี้

ภารกิจโดยรวมที่ประชาชนเห็นว่าควรปรับปรุง

๑) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๗๕.๐๐ ภาพรวมประชาชนเห็นว่าการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาในด้านนี้ควรได้รับการปรับปรุงอย่างเร่งด่วน เรียงประเด็นย่อยตามอันดับคือ (๑) ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการระบบระบายน้ำและป้องกันน้ำท่วมในช่วงฤดูฝน (๒) ความพึงพอใจต่อการบำรุงรักษาระบบสูบน้ำ เครื่องสูบน้ำ ที่ชำรุดเสียหายและได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ปกติ และ (๓) ความพึงพอใจต่อการพัฒนาหรือการบำรุงรักษาถนนให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ปกติ ส่วนประเด็นที่ประชาชนยังมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาในด้านโครงสร้างพื้นฐาน เรียงตามอันดับคือ (๑) ความพึงพอใจต่อคุณภาพหรือความเพียงพอของสัญญาณไฟจราจร (๒) ความพึงพอใจต่อบริการของท่าเทียบเรือ/ระบบขนส่งมวลชนสาธารณะ (๓) ความพึงพอใจต่อคุณภาพหรือความเพียงพอของไฟส่องสว่างสาธารณะ ตามอันดับ

ภารกิจที่ประชาชนมีความพึงพอใจ

๑) ด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้านและโบราณสถาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๘๘.๐๐ ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา เรียงประเด็นย่อยตามอันดับดังนี้ (๑) ความพึงพอใจต่อการจัดโครงการ/กิจกรรม ในการส่งเสริมหรืออนุรักษ์ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น ภูมิปัญญาชาวบ้าน และโบราณสถาน (เช่น โครงการประเพณีวันไหลเมืองพัทยา, โครงการประเพณีวันไหลนาเกลือ, โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวประเพณีกองข้าว, โครงการเดินกินถิ่นนาเกลือ เป็นต้น) (๒) ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการเรียนรู้ด้านวัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่นที่นำมาถ่ายทอดในโรงเรียนสังกัดเมืองพัทยา และ (๓) ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมให้มีการจัดทำแหล่งเรียนรู้ในเชิงอนุรักษ์ หรือพัฒนาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

๒) ด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๘๗.๐๐ ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สองจากการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา เรียงประเด็นย่อยตามอันดับดังนี้ (๑) ความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดเมืองพัทยาที่ผ่านการประเมินมาตรฐานของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (๒) เด็กในโรงเรียนในสังกัดเมืองพัทยาได้รับอาหารกลางวัน และอาหารเสริม(นม)ที่มีคุณค่าทางโภชนาการครบถ้วน (๓) ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อความเชื่อมั่นในหลักสูตร และคุณภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนในสังกัดเมืองพัทยา และ (๔) ความพึงพอใจของเด็กด้อยโอกาส และเด็กยากจนที่ได้รับการสนับสนุนด้านการศึกษาจากเมืองพัทยา

๓) ด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิต มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๘๓.๐๐ ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการจัดบริการสาธารณะในด้านนี้เป็นอันดับที่สาม เรียงประเด็นย่อยตามอันดับ ดังนี้ (๑) ความพึงพอใจของผู้พิการที่ได้รับการขึ้นทะเบียนตาม พ.ร.บ.ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ.๒๕๕๐ และผู้พิการได้รับเบี้ยยังชีพจากเมืองพัทยา (๒) ความพึงพอใจของผู้ติดเชื้อ/ผู้ป่วยเอดส์ที่ได้รับการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์จากเมืองพัทยา (๓) ความพึงพอใจต่อการดูแลคุณภาพชีวิตของผู้ป่วยติดเตียงและผู้สูงอายุที่มีปัญหาด้านสุขภาพ/ผู้สูงอายุในเขตเมืองพัทยาได้รับเบี้ยยังชีพ และความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่เข้าร่วมกิจกรรมที่เมืองพัทยาให้การสนับสนุน และ (๔) ความพึงพอใจในการสำรวจสัตว์ขึ้นทะเบียนสัตว์ และฉีดวัคซีนสุนัขบ้าตามโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า จากเมืองพัทยา

๔) ด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การท่องเที่ยวและการลงทุน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๘๓.๐๐ ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สามเท่ากับด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิต เรียงประเด็นย่อยตามอันดับ ดังนี้ (๑) ความพึงพอใจต่อการจัดให้มีหรือส่งเสริม

ศูนย์แสดงสินค้าชุมชน ตลาดนัด ตลาดชุมชน ถนนคนเดิน ถนนวัฒนธรรม ตลาดน้ำ ตลาดเก่า ของเมืองพัทยา (๒) ความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาของเมืองพัทยา และช่องทางสื่อออนไลน์ต่างๆ เกี่ยวกับการขอใบอนุญาตจดทะเบียนพาณิชย์ หรือการส่งเสริมการลงทุนในพื้นที่ (๓) ความพึงพอใจต่อการจัดโครงการ/กิจกรรมของเมืองพัทยา ที่ส่งเสริมการท่องเที่ยว การให้ความรู้เกี่ยวกับประวัติความเป็นมา หรือฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวเสื่อมโทรมให้มีสภาพที่เหมาะสมต่อการท่องเที่ยว และ (๔) ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนงบประมาณให้แก่กลุ่มอาชีพ กลุ่มวิสาหกิจชุมชน กลุ่มการท่องเที่ยว เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการแปรรูปตลาด

๕) ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๘๒.๐๐ ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการจัดบริการสาธารณะในด้านนี้เป็นอันดับที่สี่ เรียงตามประเด็นย่อยตามอันดับคือ (๑) ความพึงพอใจต่อคุณภาพหรือความปลอดภัยในการดำเนินการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเมืองพัทยา / การเข้าช่วยเหลือผู้ประสบภัยทางทะเล (๒) ความพึงพอใจต่อการนำระบบภูมิสารสนเทศ(GIS)และระบบอัจฉริยะ เช่น SMART CITY เข้ามาช่วยในการบริหารจัดการระบบสัญญาณจราจรทางบก และทางน้ำ ของเมืองพัทยา และ (๓) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการยุติเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนจากศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท/ศูนย์ดำรงธรรม/ศูนย์ one stop service หรือจากช่องทางสื่อออนไลน์อื่นๆ ที่ได้รับการช่วยเหลือจากเมืองพัทยา ส่วนประเด็นที่ประชาชนเห็นว่าควรปรับปรุงคือ (๔) ความพึงพอใจต่อระบบกล้องวงจรปิด CCTV ที่ติดตั้งภายในเขตเมืองพัทยา

๖) ด้านผังเมือง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๘๐.๕๐ ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการจัดบริการสาธารณะในด้านนี้เป็นอันดับที่ห้า เรียงตามประเด็นย่อยตามอันดับดังนี้ (๑) ความพึงพอใจต่อการจัดทำ หรือสนับสนุนการจัดทำผังเมือง เพื่อให้มีแผนผัง นโยบาย และผังเมืองรวม(จังหวัด/เมือง/ชุมชน) เป็นกรอบในการพัฒนาท้องถิ่น (๒) ความพึงพอใจต่อการควบคุมการใช้ประโยชน์ที่ดิน และการพัฒนาให้เป็นไปตามผังเมืองรวม(จังหวัด/เมือง/ชุมชน) (๓) ความพึงพอใจต่อมาตรการ การจัดการต่อผู้รุกล้ำที่สาธารณะประโยชน์ และ (๔) ความพึงพอใจต่อการใช้กฎหมายควบคุมอาคาร สิ่งปลูกสร้าง

๗) ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๗๗.๕๐ ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการจัดบริการสาธารณะในด้านนี้เป็นอันดับที่หก เรียงประเด็นย่อยตามอันดับคือ (๑) ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการขยะ การกำจัดขยะมูลฝอย และขยะติดเชื้อ อย่างถูกสุขลักษณะ (๒) ความพึงพอใจต่อการจัดโครงการ/กิจกรรมในการอนุรักษ์ และดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การกำจัดน้ำเสีย และฝุ่น PM ๒.๕ และ (๓) ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการลดปริมาณขยะมูลฝอย และการคัดแยกขยะเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนนำกลับมาใช้ประโยชน์

๓.๒.๒ จากผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเมืองพัทยา พบว่า ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๗๙.๐๐ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน ในระดับยอมรับได้ โดยสรุปอภิปรายผลได้ดังนี้

๑. การกิจโดยรวมที่ประชาชนพึงพอใจ ๓ อันดับแรก ได้แก่ (๑) การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสารของเมืองพัทยา (๒) ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ / กิจกรรมของเมืองพัทยา และ (๓) การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ / กิจกรรมต่อสาธารณะของเมืองพัทยา ตามอันดับ

๒. การกิจโดยรวมที่ประชาชนพึงพอใจ ๓ อันดับสุดท้าย ได้แก่ (๑) การให้บริการ / การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง (๒) ประชาชนสามารถมีอำนาจในการเข้าไปตรวจสอบด้านต่างๆ และ (๓) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากันทั้งสามอันดับ

๓.๓ ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ คณะผู้บริหารเมืองพัทยา สมาชิกสภาเมืองพัทยา หัวหน้าส่วนราชการทุกส่วนราชการในเมืองพัทยา รวมถึงผู้มีอำนาจพิจารณาสั่งการ/อนุมัติ ในการจัดทำแผนการพิจารณาจัดสรรงบประมาณ สำหรับโครงการพัฒนาประจำปีต่างๆ ควรให้ความสำคัญในการพิจารณางบประมาณ หรือกำหนดนโยบายเร่งด่วนสำหรับการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาโดยเน้นกิจกรรม/โครงการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง โดยภารกิจที่ประชาชนเห็นว่ามีความประเด็นที่ควรได้รับการปรับปรุงอย่างเร่งด่วนคือ

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ควรเร่งแก้ไขปัญหาการบริหารจัดการระบบระบายน้ำและการป้องกันน้ำท่วม ซึ่งปัญหาเหล่านี้เป็นผลกระทบทำให้เกิดปัญหาน้ำท่วมขังในเขตเมืองพัทยา ประชาชนได้รับความเดือดร้อนควรได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน, ปัญหาการดูแลรักษาระบบสูบน้ำ เครื่องสูบน้ำที่ชำรุดเสียหายควรได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการระบายน้ำที่ท่วมขัง ให้ระบายลงสู่ทะเลให้เร็ว เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่สัญจรไปมา, ปัญหาด้านการบำรุงรักษาถนนให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ปกติ ควรกำชับผู้ดำเนินการก่อสร้างให้ใช้เวลาในการปรับปรุง ซ่อมแซม ให้เร็วที่สุด และควรให้ผู้ดำเนินการตรวจสอบถนนหลังปรับปรุง ซ่อมแซมให้อยู่สภาพเรียบร้อย เพื่อให้ประชาชนและนักท่องเที่ยวมีความสะดวกสบายในการเดินทาง อันจะส่งผลต่อภูมิทัศน์หรือภาพลักษณ์ที่ดีของเมืองพัทยาที่เป็นเมืองท่องเที่ยวระดับโลกอีกด้วย

ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัย ควรปรับปรุงระบบกล้องวงจรปิด CCTV ที่ติดตั้งในเมืองพัทยา ให้สามารถใช้งานได้เกือบ ๑๐๐ เปอร์เซ็นต์ เนื่องจากเมืองพัทยาเป็นแหล่งท่องเที่ยวระดับโลก ประชาชนและนักท่องเที่ยวจึงต้องการความปลอดภัยตลอดการท่องเที่ยวในเมืองพัทยา ผู้บริหารเมืองพัทยา จึงควรสร้างความเชื่อมั่นความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มาเยี่ยมเยือนเมืองพัทยา

สำหรับการจัดอันดับความสำคัญในการพิจารณางบประมาณประจำปีเพื่อพัฒนาปรับปรุง และการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและความต้องการของประชาชน และนักท่องเที่ยว ควรปรับปรุงภารกิจที่เมืองพัทยายังดำเนินการได้ไม่เต็มที่ และยังไม่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ส่วนภารกิจที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดการบริการสาธารณะของเมืองพัทยาแล้วนั้น ควรพัฒนาและปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น เพื่อรักษาระดับให้คงมีมาตรฐานในการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาต่อไปเช่นเดิม

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

๑) เนื่องจากการดำเนินการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยานำแนวทางคำถามจากการเกณฑ์ชี้วัดมาตรฐานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ของสำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมาประยุกต์ใช้ในการสำรวจข้อมูล ซึ่งมีตัวชี้วัดจำนวนมากและบางครั้งตัวชี้วัดไม่สอดคล้องกับภารกิจที่เมืองพัทยาดำเนินการ ดังนั้นเมืองพัทยาคควรดำเนินกิจกรรม/โครงการให้

สอดคล้องกับตัวชี้วัดที่คณะกรรมการกระจายอำนาจฯ กำหนดมา กิจกรรมใดที่ได้ดำเนินการเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบก็ควรเก็บรวบรวมข้อมูลไว้เป็นสถิติ เพื่อใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงได้ในอนาคต

๒) พนักงานเมืองพัทยา หรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบภารกิจการจัดบริการสาธารณะทุกส่วนราชการต่างๆ ของเมืองพัทยา ควรสำรวจปัญหาความต้องการที่แท้จริงของประชาชนในพื้นที่ก่อนนำเสนอโครงการ เพื่อการแก้ไขปัญหาที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และควรศึกษาแนวทางกฎระเบียบ ข้อบังคับ ในการจัดการภารกิจที่ตนเองรับผิดชอบ และควรนำผลการประเมินมาเป็นข้อมูลสำหรับเป็นแนวทางการปรับปรุง/แก้ไขและพัฒนากิจกรรม/โครงการต่างๆ ในความรับผิดชอบของตนเองให้ดียิ่งขึ้น ควรมีการลงพื้นที่สำรวจ จัดเก็บสถิติ รวบรวมปัญหาต่างๆ ภายในงานและภารกิจของตนเอง ให้เป็นปัจจุบันเสมอ หากพบเจอปัญหา หรือความเดือดร้อนของประชาชน ควรรับนำเสนอปัญหาต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ เพื่อขอความเห็นชอบ หรือนำเสนอปัญหา หรืออุปสรรคต่างๆ ต่อผู้บริหารของเมืองพัทยา เพื่อจะได้ช่วยกันแก้ไขปัญหาและความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ได้โดยเร็ว

ภาคผนวก



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการบริการสาธารณะของเมืองพัทธยา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔



ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ๑.๑ เพศ ชาย หญิง
- ๑.๒ อายุ อายุ น้อยกว่า ๒๐ ปี อายุ ๒๐ - ๓๙ ปี
 อายุ ๔๐ - ๕๙ ปี อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป
- ๑.๓ การศึกษา ต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช.
 อนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี
- ๑.๔ อาชีพ ว่างาน นักเรียน/นักศึกษา
 พนักงานบริษัทเอกชน ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ อื่นๆ โปรดระบุ.....
(เช่น แม่บ้าน/รับจ้างทั่วไป,ข้าราชการบ้านาญ)
- ๑.๕ มีชื่อในทะเบียนบ้านอยู่ในเขตเมืองพัทธยา อยู่ในเขต อยู่นอกเขต
- ๑.๖ ระยะเวลาในการพำนักอาศัยในเมืองพัทธยา.....ปี
- ๑.๗ ช่องทางในการติดตามข้อมูลข่าวสารของเมืองพัทธยา (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)
- ไม่เคยรับรู้เลย Facebook โทรศัพท์มือถือ
 Line Application สื่อสิ่งพิมพ์ Website
 ผู้นำชุมชน

แบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาการ
ให้บริการสาธารณะของเมืองพัทธยา ซึ่งไม่มีผลกระทบต่อ
ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
😊ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา
สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทธยา😊

ส่วนที่ ๒ ท่านมีความคิดเห็นและพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเมืองพัทยาในแต่ละด้านอย่างไร โดยให้กาเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

รายการ/คำถาม	ระดับความพึงพอใจ	
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง
๑. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน		
๑.๑ ความพึงพอใจต่อการพัฒนา หรือการบำรุงรักษาถนนให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ปกติ		
๑.๒ ความพึงพอใจต่อคุณภาพ หรือความเพียงพอของสัญญาณไฟจราจร		
๑.๓ ความพึงพอใจต่อคุณภาพ หรือความเพียงพอของไฟส่องสว่างสาธารณะ		
๑.๔ ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการระบบระบายน้ำและการป้องกันน้ำท่วมในช่วงฤดูฝน		
๑.๕ ความพึงพอใจต่อการบำรุงรักษาระบบสูบน้ำ เครื่องสูบน้ำ ที่ชำรุดเสียหายและได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ปกติ		
๑.๖ ความพึงพอใจต่อบริการของท่าเทียบเรือ/ระบบขนส่งมวลชนสาธารณะ		
๒. ด้านผังเมือง		
๒.๑ ความพึงพอใจต่อการควบคุมการใช้ประโยชน์ที่ดิน และการพัฒนาให้เป็นไปตามผังเมืองรวม(จังหวัด/เมือง/ชุมชน)		
๒.๒ ความพึงพอใจต่อมาตรการ การจัดการต่อผู้รुकล้ำที่สาธารณะประโยชน์		
๒.๓ ความพึงพอใจต่อการใช้กฎหมายควบคุมอาคาร สิ่งปลูกสร้าง		
๒.๔ ความพึงพอใจต่อการจัดทำ หรือสนับสนุนการจัดทำผังเมือง เพื่อให้มีแผนผัง นโยบาย และผังเมืองรวม(จังหวัด/เมือง/ชุมชน) เป็นกรอบในการพัฒนาท้องถิ่น		
๓.ด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิต		
๓.๑ ความพึงพอใจต่อการดูแลคุณภาพชีวิตของผู้ป่วยติดเตียง และผู้สูงอายุที่มีปัญหาด้านสุขภาพ/ผู้สูงอายุในเขตเมืองพัทยาได้รับเบี้ยยังชีพ และความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่เข้าร่วมกิจกรรมที่เมืองพัทยาให้การสนับสนุน		
๓.๒ ความพึงพอใจของผู้พิการที่ได้รับการขึ้นทะเบียนตาม พ.ร.บ.ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ.๒๕๕๐ และผู้พิการได้รับเบี้ยยังชีพจากเมืองพัทยา		
๓.๓ ความพึงพอใจของผู้ติดเชื้อ/ผู้ป่วยเอดส์ที่ได้รับการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์จากเมืองพัทยา		
๓.๔ ความพึงพอใจในการสำรวจสัตว์ขึ้นทะเบียนสัตว์ และฉีดวัคซีนสุนัขบ้าตามโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า จากเมืองพัทยา		

ส่วนที่ ๒ท่านมีความคิดเห็นและพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเมืองพัทยาในแต่ละด้านอย่างไร
โดยให้กาเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด (ต่อ)

รายการ/คำถาม	ระดับความพึงพอใจ	
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง
๔. ด้านการศึกษา		
๔.๑ ความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดเมืองพัทยาที่ผ่านการประเมินมาตรฐานของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น		
๔.๒ เด็กในโรงเรียนในสังกัดเมืองพัทยาได้รับอาหารกลางวัน และอาหารเสริม(นม)ที่มีคุณค่าทางโภชนาการครบถ้วน		
๔.๓ ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อความเชื่อมั่นในหลักสูตร และคุณภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนในสังกัดเมืองพัทยา		
๔.๔ ความพึงพอใจของเด็กต่อยุทธศาสตร์ และเด็กยากจนที่ได้รับการสนับสนุนด้านการศึกษาจากเมืองพัทยา		
๕. ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัย		
๕.๑ ความพึงพอใจต่อคุณภาพหรือความปลอดภัยในการดำเนินการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเมืองพัทยา /การเข้าช่วยเหลือผู้ประสบภัยทางทะเล		
๕.๒ ความพึงพอใจต่อระบบกล้องวงจรปิด CCTV ที่ติดตั้งภายในเขตเมืองพัทยา		
๕.๓ ความพึงพอใจต่อการนำระบบภูมิสารสนเทศ(GIS)และระบบอัจฉริยะ เช่น SMART CITY เข้ามาช่วยในการบริหารจัดการระบบสัญญาณทางบก และทางน้ำ ของเมืองพัทยา		
๕.๔ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการยุติเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนจากศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท/ศูนย์ดำรงธรรม/ศูนย์ one stop service หรือจากช่องทางสื่อออนไลน์อื่นๆ ที่ได้รับการช่วยเหลือจากเมืองพัทยา		
๖. ด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การท่องเที่ยวและการลงทุน		
๖.๑ ความพึงพอใจต่อการจัดให้มีหรือส่งเสริมศูนย์แสดงสินค้าชุมชน ตลาดนัด ตลาดชุมชน ถนนคนเดิน ถนนวัฒนธรรม ตลาดน้ำ ตลาดเก่า ของเมืองพัทยา		
๖.๒ ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนงบประมาณให้แก่กลุ่มอาชีพ กลุ่มวิสาหกิจชุมชน กลุ่มการท่องเที่ยว เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการแปรรูปตลาด		
๖.๓ ความพึงพอใจต่อการจัดโครงการ/กิจกรรมของเมืองพัทยา ที่ส่งเสริมการท่องเที่ยว การให้ความรู้เกี่ยวกับประวัติความเป็นมา หรือฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวเสื่อมโทรมให้มีสภาพที่เหมาะสมต่อการท่องเที่ยว		
๖.๔ ความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาของเมืองพัทยา และช่องทางสื่อออนไลน์ต่างๆ เกี่ยวกับการขอใบอนุญาตจดทะเบียนพาณิชย์ หรือการส่งเสริมการลงทุนในพื้นที่		

ส่วนที่ ๒ ท่านมีความคิดเห็นและพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเมืองพัทยาในแต่ละด้านอย่างไร โดยให้กาเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด (ต่อ)

รายการ/คำถาม	ระดับความพึงพอใจ	
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง
๗. ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม		
๗.๑ ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการขยะ การกำจัดขยะมูลฝอย และขยะติดเชื้อ อย่างถูกสุขลักษณะ		
๗.๒ ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการลดปริมาณขยะมูลฝอย และการคัดแยกขยะเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนนำกลับมาใช้ประโยชน์		
๗.๓ ความพึงพอใจต่อการจัดโครงการ/กิจกรรมในการอนุรักษ์ และดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การกำจัดน้ำเสีย และฝุ่น PM ๒.๕		
๘. ด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้านและโบราณสถาน		
๘.๑ ความพึงพอใจต่อการจัดโครงการ/กิจกรรม ในการส่งเสริมหรืออนุรักษ์ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น ภูมิปัญญาชาวบ้าน และโบราณสถาน (เช่น โครงการประเพณีวันไหลเมืองพัทยา,โครงการประเพณีวันไหลนาเกลือ,โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวประเพณีกองข้าว,โครงการเดินกินถิ่นนาเกลือ เป็นต้น)		
๘.๒ ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมให้มีการจัดทำแหล่งเรียนรู้ในเชิงอนุรักษ์ หรือพัฒนาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม		
๘.๓ ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการเรียนรู้ด้านวัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่นที่นำมาถ่ายทอดในโรงเรียนสังกัดเมืองพัทยา		

ส่วนที่ ๓ ท่านมีความคิดเห็นและพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเมืองพัทยาในภาพรวม
 มากน้อยเพียงใด โดยให้กาเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

รายการ/คำถาม	ระดับความพึงพอใจ	
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง
๑. การให้บริการ / การอำนวยความสะดวก ให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง		
๒. ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในโครงการ / กิจกรรมของเมืองพัทยา		
๓. ประชาชนสามารถมีอำนาจในการเข้าไปตรวจสอบ ด้านต่างๆ		
๔. การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูล ข่าวสารของเมืองพัทยา		
๕. การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น ในโครงการ / กิจกรรมของเมืองพัทยา		
๖. การรายงานผลการดำเนินงาน ของโครงการ / กิจกรรมต่อสาธารณะของเมืองพัทยา		
๗. ความโปร่งใส ในการดำเนินโครงการ / กิจกรรม		
๘. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด		
๙. ผลการดำเนินโครงการ / กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหา		
๑๐. ประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับจากการดำเนินโครงการ / กิจกรรมของเมืองพัทยา		

ส่วนที่ ๔ ท่านมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง//แก้ไข/พัฒนาการให้บริการสาธารณะของเมือง
 พัทยาอย่างไร(โปรดระบุสถานที่./ตำแหน่ง./กิจกรรม./โครงการ.. ที่ต้องการให้ปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนา)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

สามารถตอบแบบสอบถามได้ทางลิงค์ด้านล่างนี้

<https://qr.go.page.link/pgkkmz>

หรือ



QR Code