



รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการ
ของศูนย์อำนวยการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ เมืองพัทยายิ่งหัวดี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ศอท./๑๓๓๗)



จัดทำโดย

ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา

สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยายิ่งหัวดี

โทรศัพท์ ๐๓๘-๒๕๓๒๓๗ / โทรสาร ๐๓๘-๔๒๙๔๐๕

บทสรุปผู้บริหาร

จากการวิเคราะห์และประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของศูนย์อำนวยการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ศอท./๑๓๓๗) จากการสำรวจตัวอย่างแบบสอบถามจำนวน ๒๐๐ คน โดยเก็บข้อมูลจากผู้มาใช้บริการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง จำนวน ๑๐๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๐๐ โดยมีช่วงอายุ ๒๐ - ๓๙ ปี จำนวน ๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๐๐ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน ๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐๐ ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน ๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๕๐ มีรายได้อยู่ช่วง ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ จำนวน ๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๕๐ มีสถานะในทะเบียนบ้านอยู่ในเขตเมืองพัทยาจำนวน ๑๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๕๐ เรื่องที่ร้องเรียนเข้ามากที่สุดคือเรื่องสาธารณูปโภค (ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์)มากที่สุด จำนวน ๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๕๐, รองลงมาคืออื่นๆ (เช่น ขอให้เจรจากับผู้อาศัย, ขอให้แก้ไขขยะส่งกลิ่นเหม็น, เก็บสายไฟสื่อสาร) จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๐๐ และภาพลักษณ์เมืองพัทยา จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๕๐

สรุปการวิเคราะห์ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของศูนย์อำนวยการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ศอท./๑๓๓๗)

ประเด็นคำถาม	(\bar{x})	ความพึงพอใจ
๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๑	มากที่สุด
๒. ความพึงพอใจด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๔๙	มากที่สุด
๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๗	มากที่สุด
๔. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	๔.๔๗	มากที่สุด
๕. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	๔.๔๕	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจในภาพรวม	๔.๔๗	มากที่สุด

สรุปผล

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของศูนย์อำนวยการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ศอท./๑๓๓๗) พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) = ๔.๕๑, รองลงมาคือ ความพึงพอใจด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) = ๔.๔๙, ตามด้วยความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและความพึงพอใจต่อช่องทางการบริการค่าเฉลี่ย (\bar{x}) = ๔.๔๗

ข้อเสนอแนะ

จากผลสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของศูนย์อำนวยการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ศอท./๑๓๓๗) เมืองพัทยาควรมีการวางแผนและปรับปรุงศักยภาพในด้านคุณภาพการให้บริการ โดยประเด็นที่ควรได้รับการปรับปรุงคือ เจ้าหน้าที่ควรแก้ไขปัญหาเรื่องการทำงานล่าช้า และเรื่องติดต่อช่องทางการให้บริการติดต่อยาก

ทั้งนี้เพื่อเป็นการพัฒนา ปรับปรุงการรับบริการของศูนย์อำนวยการร้องทุกข์ เมืองพัทยา ในครั้งต่อไป หน่วยงานที่รับผิดชอบรวมไปถึงเจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบ ควรนำผลวิเคราะห์และข้อเสนอแนะนี้ เข้าพิจารณาในที่ประชุมเพื่อหาแนวทางดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการรับบริการของศูนย์อำนวยการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ เมืองพัทยา ในปีต่อไป

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการของศูนย์อำนวยการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ศอท./๑๓๓๗) ในครั้งนี้ ดำเนินการโดยการรวบรวมข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถาม จำนวน ๒๐๐ ตัวอย่าง โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ประกอบด้วย (๑) สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (๒) ระดับความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมโครงการ และ (๓) ข้อเสนอแนะอื่นๆ

คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของศูนย์อำนวยการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ศอท./๑๓๓๗) ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์สำหรับคณะผู้บริหารเมืองพัทยารวมถึงผู้รับผิดชอบโครงการ และสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินการจัดกิจกรรมในครั้งต่อไป

คณะผู้จัดทำ

ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา
สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา
เมษายน ๒๕๖๖

สารบัญ

หน้า

บทสรุปผู้บริหาร.....	ก
คำนำ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	จ
ส่วนที่ ๑ บทนำ.....	๑
- หลักการและเหตุผล.....	๑
- วัตถุประสงค์ ระยะเวลาในการดำเนินการ ขั้นตอนการดำเนินการ.....	๑
- หน่วยงานที่รับผิดชอบ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ผลที่คาดว่าจะได้รับ.....	๒
- วิธีการรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	๒
- เกณฑ์การประเมินและแปลผล.....	๒
ส่วนที่ ๒ การวิเคราะห์ข้อมูล.....	๔
- การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป.....	๔
- การวิเคราะห์ความพึงพอใจ และความคิดเห็นของประชาชนต่อการรับบริการของศูนย์ อำนาจการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖.....	๖
- การวิเคราะห์ข้อมูลอื่นๆ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ.....	๗
ส่วนที่ ๓ สรุปผลและข้อเสนอแนะ.....	๘
- สรุปผล.....	๘
- ข้อเสนอแนะ.....	๘
- ภาคผนวก.....	๙

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ ๑ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	๔
ตารางที่ ๒ การวิเคราะห์เรื่องที่ร้องเรียน.....	๕
ตารางที่ ๓ การวิเคราะห์ความพึงพอใจ และความคิดเห็นของประชาชนต่อการรับบริการของศูนย์ อำนวยการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖.....	๖
ตารางที่ ๔ การวิเคราะห์ความคิดเห็น.....	๗

ส่วนที่ ๑

บทนำ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของศูนย์อำนวยการแก้ไขปัญหา
เรื่องราวร้องทุกข์ เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ศอท./๑๓๓๗)

๑. หลักการและเหตุผล

ด้วยวิสัยทัศน์ของผู้บริหารเมืองพัทยาที่เล็งเห็นถึงความจำเป็นเร่งด่วนในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
ต่างๆ และสร้างความเข้าใจอันดีแก่ประชาชนและผู้มาเยือน นโยบายในการจัดตั้ง ศูนย์อำนวยการแก้ไขปัญหา
เรื่องราวร้องทุกข์ (ศอท.) เมืองพัทยาซึ่งเป็นหน่วยงานภายใต้สำนักปลัดเมืองพัทยา เพื่อเป็นหน่วยงานหลักใน
การบริหารจัดการและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเมืองพัทยา รวมถึงนักท่องเที่ยวต่างชาติ
โดยมีช่องทางในการร้องเรียน ได้แก่ Pattaya Contact Center ๑๓๓๗, แบบคำร้องทั่วไป, สายตรงเมืองพัทยา
ศูนย์ดำรงธรรม, จดหมายร้องเรียน เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการบริการจัดการอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน
ตลอดจนการให้บริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานของเมืองพัทยาสามารถดำเนินการได้อย่างมี
มาตรฐานและเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานของเมืองพัทยา

สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ โดยฝ่ายวิจัยและประเมินผลได้จัดทำแบบสำรวจ (แบบสอบถาม)
ประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของศูนย์อำนวยการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์
เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ศอท./๑๓๓๗) ในครั้งนี้ สำหรับเป็นข้อมูลในการปรับปรุง แก้ไข
และพัฒนาการให้บริการของเมืองพัทยาให้มีมาตรฐานและเป็นที่พึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในปี
ต่อไปให้ดียิ่งขึ้น

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของศูนย์
อำนวยการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ศอท./๑๓๓๗)

๒.๒ เพื่อศึกษาข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุง แก้ไข และพัฒนา การให้บริการ
ของสำนักปลัดเมืองพัทยา

๓. ระยะเวลาในการดำเนินการ

เดือนมกราคม – เมษายน ๒๕๖๖

๔. ขั้นตอนการดำเนินงาน

๔.๑ จัดทำเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล (แบบสอบถาม)

๔.๒ เก็บแบบสอบถามจากประชาชนผู้มารับบริการ ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔.๓ กำหนดรหัส ค่าตัวแปร คีย์ข้อมูลแบบสอบถามลงในโปรแกรม SPSS

๔.๔ วิเคราะห์ข้อมูล ประมวลผล สรุปผลและข้อเสนอแนะ

๔.๕ จัดทำสรุปรายงานเสนอนายกเมืองพัทยาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ

๕. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ฝ่ายวิจัยและประเมินผล สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ ร่วมกับ ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัดเมืองพัทยา

๖. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชาชนผู้มารับบริการ (ศอท.๑๓๓๗) จำนวน ๒๐๐ คน

๗. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๗.๑ เพื่อทราบผลความคิดเห็นของประชาชนต่อการรับบริการของศูนย์อำนวยความสะดวกแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ศอท./๑๓๓๗)

๗.๒ เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการ ในปีต่อไป

๘. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งในแบบประเมินครั้งนี้ ได้ทำการสำรวจโดยช่องทางการโทรศัพท์ติดต่อประชาชนที่เข้ามาร้องทุกข์ ได้แบ่งออกเป็น ๓ ตอน ได้แก่

กลุ่มที่ ๑ ตอนที่ ๑ เป็นแบบสอบถามสถานภาพทั่วไปของประชาชน ประกอบด้วย เพศ, อายุ, การศึกษา, อาชีพ, รายได้, สถานะชื่อในทะเบียนบ้าน และเรื่องที่ร้องเรียน

ตอนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตอนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามปลายเปิดความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาการให้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการประเมินผลครั้งนี้โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเชิงปริมาณด้วยโปรแกรม SPSS โดยใช้วิธีการประมวลผลค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล (๑) ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของประชาชน ได้แก่ เพศ, อายุ, การศึกษา, อาชีพ, รายได้, สถานะในทะเบียนบ้าน เรื่องที่ร้องเรียน โดยใช้วิธีการหาค่าความถี่ สรุปผลเป็นร้อยละ (%) (๒) ข้อมูลความพึงพอใจ ใช้การหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และ (๓) สรุปผลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะโดยการใช้สถิติเชิงพรรณนาบรรยาย

๙. เกณฑ์การประเมินผลและแปลผล

เกณฑ์การให้คะแนนการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการจัดงาน

ระดับมากที่สุด	กำหนดคะแนนเท่ากับ	๕
ระดับมาก	กำหนดคะแนนเท่ากับ	๔
ระดับปานกลาง	กำหนดคะแนนเท่ากับ	๓
ระดับน้อย	กำหนดคะแนนเท่ากับ	๒

ระดับน้อยที่สุด กำหนดคะแนนเท่ากับ ๑
 เกณฑ์การแปลคะแนน ทำโดยรวมคะแนนทั้งหมดเพื่อหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่ม
 ตัวอย่างโดยอิงเกณฑ์การคำนวณ ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{๕ - ๑}{๕}$$

$$= ๐.๘๐$$

ดังนั้น ความหมายของค่าเฉลี่ยระหว่าง

- ๔.๒๔ - ๕.๐๐ หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ระดับ มากที่สุด
- ๓.๔๓ - ๔.๒๓ หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ระดับ มาก
- ๒.๖๒ - ๓.๔๒ หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ระดับ ปานกลาง
- ๑.๘๑ - ๒.๖๑ หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ระดับ น้อย
- ๑.๐๐ - ๑.๘๐ หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ระดับ น้อยที่สุด

ส่วนที่ ๒
การวิเคราะห์ข้อมูล

๒.๑ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ ๑ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	๙๔	๔๗.๐๐
หญิง	๑๐๖	๕๓.๐๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐.๐๐
อายุ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
น้อยกว่า ๒๐ ปี	๕	๒.๕๐
๒๐ - ๓๙ ปี	๗๘	๓๙.๐๐
๔๐ - ๕๙ ปี	๗๕	๓๗.๕๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๔๒	๒๑.๐๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐.๐๐
การศึกษา	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา	๑๓	๖.๕๐
มัธยมศึกษา/ปวช.	๔๗	๒๓.๕๐
อนุปริญญา/ปวส.	๖๕	๓๒.๕๐
ปริญญาตรี	๗๔	๓๗.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๐.๕๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐
อาชีพ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
พนักงานบริษัทเอกชน	๕๙	๒๙.๕๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	๖๗	๓๓.๕๐
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๕	๗.๕๐
อื่นๆ (เช่น วางงาน/แม่บ้าน/ รับจ้างทั่วไป)	๕๙	๒๙.๕๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐
รายได้	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๘	๙.๐๐
๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๘๓	๔๑.๕๐
๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท	๗๗	๓๘.๕๐
๓๐,๐๐๑ - ๔๐,๐๐๐ บาท	๒๒	๑๑.๐๐
๔๐,๐๐๑ - ๕๐,๐๐๐ บาท	๐	๐.๐๐
มากกว่า ๕๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป	๐	๐.๐๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐

ตารางที่ ๑ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

สถานะชื่อในทะเบียนบ้าน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
อยู่ในเขตเมืองพัทยา	๑๖๕	๘๒.๕๐
อยู่นอกเขตเมืองพัทยา	๓๕	๑๗.๕๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จากการสำรวจการตอบแบบสอบถาม เป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน ๑๐๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๐๐, รองลงมาคือเพศชาย จำนวน ๙๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๐๐, โดยมีช่วงอายุ ๒๐ - ๓๙ ปี มากที่สุด จำนวน ๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๐๐, รองลงมาคือช่วงอายุ ๔๐ - ๕๙ ปี จำนวน ๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕๐, และช่วง อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๕๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน ๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐๐, รองลงมาเป็นระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน ๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕๐ และมีมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๕๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายมากที่สุด จำนวน ๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๕๐, รองลงมาคือพนักงานบริษัทและอื่นๆ (เช่น วางงาน/แม่บ้าน/รับจ้างทั่วไป) จำนวน ๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๕๐, และรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๕๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ที่ ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๕๐, รองลงมาคือ ๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕๐, และ ๓๐,๐๐๑ - ๔๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๐๐ คน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานะในทะเบียนบ้านอยู่ในเขตเมืองพัทยามากที่สุด จำนวน ๑๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๕๐, และอยู่นอกเขตเมืองพัทยา จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕๐

ตารางที่ ๒ การวิเคราะห์เรื่องที่ร้องเรียน

เรื่องที่ร้องเรียน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
กระทำผิดในที่สาธารณะ	๕	๒.๕๐
ขยะตกค้าง	๑	๐.๕๐
ข้าราชการ/พนักงานเมืองพัทยา	๕	๒.๕๐
เจ้าหน้าที่หน่วยงานอื่น	๔	๒.๐๐
จราจร	๙	๔.๕๐
ชมเชยการปฏิบัติงาน	๘	๔.๐๐
ถนน/บาทวิถี	๑๐	๕.๐๐
ท่อระบายน้ำ	๑๐	๕.๐๐
ภาพลักษณ์เมืองพัทยา	๑๙	๙.๕๐
สาธารณูปโภค ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์	๕๓	๒๖.๕๐
สิ่งแวดล้อมและมลพิษ	๑๐	๕.๐๐
ต้นไม้ สวนสาธารณะ	๑๑	๕.๕๐

ตารางที่ ๒ การวิเคราะห์เรื่องที่ร้องเรียน (ต่อ)

เรื่องที่ร้องเรียน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
เหตุเดือดร้อนรำคาญ	๑๑	๕.๕๐
ข้อเสนอแนะ	๘	๔.๐๐
อาคารและสิ่งก่อสร้าง	๑๐	๕.๐๐
ยาเสพติด	๔	๒.๐๐
อื่นๆ (เช่น ขอให้เจรจากับผู้อาศัย, ขอให้แก้ไขขยะส่งกลิ่นเหม็น, เก็บสายไฟสื่อสาร)	๒๒	๑๑.๐๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้องเรียนเรื่องสาธารณูปโภค (ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์)มากที่สุด จำนวน ๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๕๐, รองลงมาคือ อื่นๆ (เช่น ขอให้เจรจากับผู้อาศัย, ขอให้แก้ไขขยะส่งกลิ่นเหม็น, เก็บสายไฟสื่อสาร) จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๐๐ และภาพลักษณ์เมืองพัทยา จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๕๐ ตามลำดับ

**๒.๒ การวิเคราะห์ความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนต่อการรับบริการของศูนย์
อำนวยการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
(ศอท./๑๓๓๗)**

ตารางที่ ๓ การวิเคราะห์ความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนต่อการรับบริการของศูนย์
อำนวยการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ศอท./๑๓๓๗)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					(\bar{x})	(S.D)	ระดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	๖๑.๐๐ (๑๒๒)	๓๑.๕๐ (๖๓)	๕.๕๐ (๑๑)	๑.๕๐ (๓)	๐.๕๐ (๑)	๔.๕๑	๐.๗๑๕	มากที่สุด
๒. ความพึงพอใจด้านบุคลากร/ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๖๐.๐๐ (๑๒๐)	๓๑.๕๐ (๖๓)	๖.๕๐ (๑๓)	๑.๕๐ (๓)	๐.๕๐ (๑)	๔.๔๙	๐.๗๒๙	มากที่สุด
๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๖๐.๐๐ (๑๒๐)	๓๐.๐๐ (๖๐)	๗.๕๐ (๑๕)	๒.๐๐ (๔)	๐.๕๐ (๑)	๔.๔๗	๐.๗๖๒	มากที่สุด
๔. ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้ บริการ	๕๙.๐๐ (๑๑๘)	๓๑.๐๐ (๖๒)	๘.๕๐ (๑๗)	๑.๐๐ (๒)	๐.๕๐ (๑)	๔.๔๗	๐.๗๓๖	มากที่สุด
๕. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้ บริการ	๕๘.๕๐ (๑๑๗)	๓๐.๕๐ (๖๑)	๙.๐๐ (๑๘)	๑.๕๐ (๓)	๐.๕๐ (๑)	๔.๔๕	๐.๗๖๑	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจในภาพรวม								มากที่สุด

จากตารางที่ ๓ การวิเคราะห์ความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนต่อการรับบริการของศูนย์
 อำนวยการแก้ไขปัญหาร้องทุกข์ เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ศอท./๑๓๓๗) โดย
 พบว่า ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการรับบริการของศูนย์อำนวยการแก้ไขปัญหา
 ร้องทุกข์ เมืองพัทยามากที่สุด คือ (๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย
 $(\bar{x}) = ๔.๕๑$, (๒) ความพึงพอใจด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย $(\bar{x}) = ๔.๔๙$, (๓) ความพึงพอใจ
 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจต่อช่องทางบริการค่าเฉลี่ย $(\bar{x}) = ๔.๔๗$, ตามลำดับ

๒.๓ การวิเคราะห์ข้อมูลอื่นๆ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ตารางที่ ๔ การวิเคราะห์ข้อคิดเห็นของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจและความคิดเห็น
 ของประชาชนต่อการรับบริการของศูนย์อำนวยการแก้ไขปัญหาร้องทุกข์ เมืองพัทยา ประจำปี
 งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ศอท./๑๓๓๗)

การปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนาการให้บริการของศูนย์อำนวยการแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องทุกข์ เมืองพัทยา	จำนวน
เจ้าหน้าที่ทำงานล่าช้า	๕
ติดต่อช่องทางบริการยาก	๔
เจ้าหน้าที่ได้มีการแก้ไขปัญหาร้องเรียนได้รวดเร็ว ได้รับคำชม	๓

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการให้แก้ไข/ปรับปรุงเรื่องเจ้าหน้าที่ทำงาน
 ล่าช้า จำนวน ๕ คน รองลงมาคือติดต่อช่องทางบริการยาก จำนวน ๔ คน และเจ้าหน้าที่มีการแก้ไข
 ปัญหาร้องเรียนได้รวดเร็ว ได้รับคำชม จำนวน ๓ คน

ส่วนที่ ๓

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

๓.๑ สรุปผล

๓.๑.๑ ผลการวิเคราะห์และประเมินความพึงพอใจของประชาชน จากการสุ่มตัวอย่างเก็บแบบสอบถาม จำนวน ๒๐๐ ชุด พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน ๑๐๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๐๐ มีอายุช่วง ๒๐ - ๓๙ ปี จำนวน ๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๐๐ ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน ๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐๐ มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน ๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๕๐ มีรายได้อยู่ที่ ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ จำนวน ๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๕๐ สถานะในทะเบียนบ้าน อยู่ในเขตเมืองพัทยา จำนวน ๑๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๕๐

๓.๑.๒ จากการเก็บแบบสอบถาม จำนวน ๒๐๐ ชุด พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการร้องเรียนเรื่อง สาธารณูปโภค (ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์)มากที่สุด จำนวน ๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๕๐

๓.๑.๓ สรุปภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการของศูนย์อำนวยความสะดวกแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ เมืองพัทยาอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกข้อ ได้แก่ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ, ความพึงพอใจด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก, ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ, ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

๓.๒ ข้อเสนอแนะ

จากผลสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของศูนย์อำนวยความสะดวกแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ เมืองพัทยาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ศอท./๑๓๓๗) โดยประเด็นที่ควรได้รับการปรับปรุงคือ เจ้าหน้าที่ควรแก้ไขปัญหาเรื่องการทำงานล่าช้า และเรื่องติดต่อช่องทางให้บริการติดต่อยาก

ทั้งนี้เพื่อเป็นการพัฒนา ปรับปรุงการบริการของศูนย์อำนวยความสะดวกแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ เมืองพัทยา ในครั้งต่อไป หน่วยงานที่รับผิดชอบรวมไปถึงเจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบ ควรนำผลวิเคราะห์และข้อเสนอแนะนี้ เข้าพิจารณาในที่ประชุมเพื่อหาแนวทางดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการของศูนย์อำนวยความสะดวกแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ เมืองพัทยา ในปีต่อไป