



รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจ
ของประชาชนต่อการจัดการบริการสาธารณะของเมืองพัทยา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓



จัดทำโดย

ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา

สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา

โทรศัพท์ ๐๘๓-๒๕๓๒๓๗/โทรสาร ๐๓๘-๔๒๙๔๐๕

บทสรุปผู้บริหาร

ผลการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน ๔๑๐ คน จากภารกิจทั้ง ๘ ด้าน ประกอบด้วย (๑) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน จำนวน ๗ ข้อคำถาม (๒) ด้านผังเมือง จำนวน ๕ ข้อคำถาม (๓) ด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิต จำนวน ๖ ข้อคำถาม (๔) ด้านการศึกษา จำนวน ๕ ข้อคำถาม (๕) ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัย จำนวน ๗ ข้อคำถาม (๖) ด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การท่องเที่ยวและการลงทุน จำนวน ๓ ข้อคำถาม (๗) ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๕ ข้อคำถาม และ (๘) ด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้านและโบราณสถาน จำนวน ๓ ข้อคำถาม รวมข้อคำถามทุกประเด็นจำนวน ๔๑ ข้อคำถาม และข้อคำถามการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเมืองพัทยาโดยภาพรวมจำนวน ๑๐ ข้อคำถาม รายละเอียดสรุปผลได้ตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาทั้ง ๘ ด้าน

ภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย (X̄)	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	แปลผล
	พึงพอใจ		ควรปรับปรุง				
๑.ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๒๒๔	๕๔.๖๓	๑๘๖	๔๕.๓๗	๑.๕๔	๗๗.๐๐	พึงพอใจ
๒.ด้านผังเมือง	๒๗๓	๖๖.๕๙	๑๓๗	๓๓.๔๑	๑.๖๖	๘๓.๐๐	พึงพอใจ
๓.ด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิต	๒๙๑	๗๐.๙๘	๑๑๙	๒๙.๐๒	๑.๗๑	๘๕.๕๐	พึงพอใจ
๔.ด้านการศึกษา	๓๓๘	๘๒.๔๔	๗๒	๑๗.๕๖	๑.๘๒	๙๑.๐๐	พึงพอใจ
๕.ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัย	๒๘๔	๖๙.๒๗	๑๒๖	๓๐.๗๓	๑.๖๙	๘๔.๕๐	พึงพอใจ
๖.ด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การท่องเที่ยวและการลงทุน	๓๑๐	๗๕.๖๑	๑๐๐	๒๔.๓๙	๑.๗๕	๘๗.๕๐	พึงพอใจ
๗.ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๒๖๘	๖๕.๓๗	๑๔๒	๓๔.๖๓	๑.๖๕	๘๒.๕๐	พึงพอใจ
๘.ด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้านและโบราณสถาน	๓๔๘	๘๔.๘๘	๖๒	๑๕.๑๒	๑.๘๕	๙๒.๕๐	พึงพอใจ
เฉลี่ยรวม					๑.๗๐	๘๕.๐๐	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ					๘๕.๐๐		

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาทั้ง ๘ ด้าน พบว่าภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๕.๐๐ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับมาตรฐาน แต่มีภารกิจที่เมืองพัทยาต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน คือ ภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยร้อยละ ๗๗.๐๐ ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยที่ต่ำกว่าในทุกๆด้าน ดังนั้นเมืองพัทยาจึงควรวางมาตรการและแนวทางอย่างเร่งด่วนเพื่อปรับปรุง พัฒนา แก้ไข กิจกรรม/โครงการ ให้ดียิ่งขึ้นในปีต่อไป เพื่อตอบสนองความต้องการและความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเข้าถึงประชาชนได้อย่างแท้จริง ซึ่งมีบางประเด็นภารกิจที่ประชาชนเห็นว่าควรปรับปรุงโดยสรุปอภิปรายผลเรียงตามอันดับได้ดังนี้

ภารกิจที่ประชาชนเห็นว่าควรปรับปรุง

ภารกิจที่ประชาชนเห็นว่าควรปรับปรุง

๑) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๗๗.๐๐ ภาพรวมประชาชนเห็นว่าการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาในด้านนี้ควรได้รับการปรับปรุงอย่างเร่งด่วน เรียงประเด็นย่อยตามอันดับคือ (๑) ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการระบบระบายน้ำและป้องกันน้ำท่วมในช่วงฤดูฝน (๒) ความพึงพอใจต่อการจัดระเบียบสายไฟ (ไฟฟ้า, โทรศัพท์, เคเบิล, อื่นๆ) และ (๓) ความพึงพอใจต่อการดูแลบำรุงรักษาถนนสายหลัก ถนนสายรอง สะพาน ระบบการจัดการจราจรทางบก/ทางน้ำ และความปลอดภัยในการใช้ถนนสัญจรไป-มา ส่วนประเด็นที่ประชาชนยังมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาในด้านโครงสร้างพื้นฐาน เรียงตามอันดับคือ (๑) ความพึงพอใจต่อบริการของท่าเทียบเรือ/ท่าข้ามโดยรวม (๒) ความพึงพอใจต่อบริการขนส่งมวลชนสาธารณะ (๓) ความพึงพอใจต่อแสงสว่างของถนนสายหลัก ถนนสายรอง และบริเวณทางแยก สวนสาธารณะ สนามเด็กเล่น ตลาดสด ลานกีฬาชุมชน สะพานลอยคนข้าม ตลอดจนไฟส่องสว่างป้ายบอกทาง/ป้ายไฟจราจร และ (๔) ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการระบบบำบัดน้ำเสียโดยรวม เป็นอันดับสุดท้าย

ภารกิจที่ประชาชนมีความพึงพอใจ

๑) ด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้านและโบราณสถาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๒.๕๐ ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา เรียงประเด็นย่อยตามอันดับดังนี้ (๑) ความพึงพอใจต่อการดูแล อนุรักษ์มรดกทางศิลปวัฒนธรรม ศาสนาและส่งเสริมวิถีชีวิต ภูมิปัญญาท้องถิ่น และประเพณีที่ดั้งเดิมของท้องถิ่น (๒) ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการเรียนรู้ด้านวัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่นที่นำมาถ่ายทอดในโรงเรียนสังกัดเมืองพัทยา และ (๓) ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมให้มีการจัดทำแหล่งเรียนรู้ในเชิงอนุรักษ์ หรือพัฒนาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

๒) ด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๑.๐๐ ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สองจากการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา เรียงประเด็นย่อยตามอันดับดังนี้ (๑) ความพึงพอใจต่อเด็กนักเรียนในสังกัดเมืองพัทยาได้รับอาหารกลางวัน และอาหารเสริม (นม) ที่มีคุณค่าทางโภชนาการครบถ้วน (๒) ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อความเชื่อมั่นในหลักสูตร และคุณภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนในสังกัดเมืองพัทยา (๓) ความพึงพอใจในการจัดตั้ง/ปรับปรุง/บริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในโรงเรียนสังกัดเมืองพัทยา (๔) ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการฝึกอาชีพ ส่งเสริมภาษาต่างประเทศ ฯลฯ และ (๕) ความพึงพอใจต่อการจัดการห้องสมุดประชาชน หรือศูนย์การเรียนรู้เพื่อให้เด็ก เยาวชนและประชาชนได้ใช้ประโยชน์อย่างสูงสุด

๓) ด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การท่องเที่ยวและการลงทุน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๘๗.๕๐ ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สามจากการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา เรียงประเด็นย่อยตามอันดับ ดังนี้ (๑) ความพึงพอใจต่อการเปิดโอกาสให้ประชาชนในพื้นที่เข้ามามีส่วนร่วมในการอนุรักษ์พัฒนา และได้รับประโยชน์จากแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากันกับ (๒) ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมพัฒนาฝีมือแรงงานให้แก่กลุ่มวิสาหกิจชุมชน หรือกลุ่มอาชีพของเมืองพัทยา และ (๓) ความพึงพอใจต่อการพัฒนาหรือฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาเที่ยวเมืองพัทยา

๔) ด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิต มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๘๕.๕๐ ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการจัดบริการสาธารณะในด้านนี้เป็นอันดับที่สี่ เรียงประเด็นย่อยตามอันดับ ดังนี้ (๑) ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมและสนับสนุนให้เด็กและเยาวชน และผู้สูงอายุรวมกลุ่มทำกิจกรรมในทางสร้างสรรค์ เช่นการออกกำลังกาย การส่งเสริมด้านประชาธิปไตย (๒) ความพึงพอใจต่อการให้ความรู้เรื่องโภชนาการ การเผยแพร่ความรู้เรื่องอนามัยสิ่งแวดล้อมให้กับประชาชนในพื้นที่ ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากันกับ (๓) ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการฝึกอบรมพัฒนาฝีมือแรงงานของกลุ่มสตรี (๔) ความพึงพอใจต่อการดูแลคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ผู้ป่วยเอดส์ เด็ก เยาวชน และสตรีในเขตเมืองพัทยา (๕) ความพึงพอใจต่อการดูแล สงเคราะห์ ฟื้นฟูสุขภาพของผู้ติดยาเสพติด และ (๖) ความพึงพอใจต่อการรณรงค์ป้องกันยาเสพติดให้ห่างไกลชุมชน

๕) ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๘๔.๕๐ ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการจัดบริการสาธารณะในด้านนี้เป็นอันดับที่ห้า เรียงตามประเด็นย่อยตามอันดับคือ (๑) ความพึงพอใจต่อการเข้าช่วยเหลือผู้ประสบภัยทั้งทางบก ทางทะเล (๒) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประชาชนของเมืองพัทยา (๓) ความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระภาษีต่างๆ ของเมืองพัทยา (๔) ความพึงพอใจต่อการนำระบบภูมิสารสนเทศ (GIS) และระบบอัจฉริยะ เช่น SMART CITY เข้ามาช่วยในการบริหารจัดการระบบสัญญาณทางบก และทางน้ำ ของเมืองพัทยา (๕) ความพึงพอใจต่อระบบกล้องวงจรปิด CCTV ที่ติดตั้งภายในเขตเมืองพัทยา (๖) ความพึงพอใจต่อการจัดการผู้ฝ่าฝืนกฎหมายจราจร และ (๗) ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการชุมชนแออัดที่มีปัญหา ยาเสพติด รวมถึงแหล่งมั่วสุมที่อาจก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรม

๖) ด้านผังเมือง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๘๓.๐๐ ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการจัดบริการสาธารณะในด้านนี้เป็นอันดับที่หก เรียงตามประเด็นย่อยตามอันดับดังนี้ (๑) ความพึงพอใจต่อการพัฒนาพื้นที่สีเขียวให้เพิ่มมากขึ้นและปรับปรุงภูมิทัศน์ให้สวยงาม (๒) ความพึงพอใจต่อการจัดการ การใช้ประโยชน์จากที่ดินสาธารณะหรือที่โล่ง (๓) ความพึงพอใจต่อมาตรการ การจัดการต่อผู้รुक้าที่สาธารณะประโยชน์ (๔) ความพึงพอใจต่อการใช้กฎหมายควบคุมอาคาร สิ่งปลูกสร้าง และ (๕) ความพึงพอใจต่อการปรับปรุงชุมชน หรือแหล่งเสื่อมโทรมในเขตเมืองพัทยา

๗) ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๘๒.๕๐ ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการจัดบริการสาธารณะในด้านนี้เป็นอันดับที่เจ็ด เรียงประเด็นย่อยตามอันดับคือ (๑) ความพึงพอใจต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม และการให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากันกับ (๒) ความพึงพอใจต่อการรณรงค์ดูแลรักษาสวนสาธารณะในเขตเมืองพัทยาให้สะอาดและสวยงาม (๓) ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการลดปริมาณขยะมูลฝอย และการคัดแยกขยะเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนนำกลับมาใช้ประโยชน์ (๔) ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการขยะ การกำจัดขยะมูลฝอย และขยะติดเชื้อ อย่างถูกสุขลักษณะ และ (๕) ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการขยะ หรือ

สิ่งกีดขวางที่อุดตันในคูคลองทำให้ในช่วงฝนตกหนักระบายน้ำไม่ทัน และเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้น้ำท่วมในเมือง
พัทยา

ตารางที่ ๒ สรุปภาพรวมการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการมีส่วนร่วม
ในการดำเนินงานของเมืองพัทยา

ประเด็นการ ประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	แปลผล
	พึงพอใจ		ควรปรับปรุง				
๑.การให้บริการ / การ อำนวยความสะดวก ให้แก่ ประชาชนอย่างทั่วถึง	๒๙๖	๗๒.๒๐	๑๑๔	๒๗.๘๐	๑.๗๒	๘๖.๐๐	พึงพอใจ
๒.ส่งเสริมให้ประชาชนมี ส่วนร่วม ในโครงการ / กิจกรรมของเมืองพัทยา	๓๑๗	๗๗.๓๐	๙๓	๒๒.๗๐	๑.๗๗	๘๘.๕๐	พึงพอใจ
๓.ประชาชนสามารถมี อำนาจในการเข้าไป ตรวจสอบ ด้านต่างๆ	๒๖๖	๖๔.๙๐	๑๔๔	๓๕.๑๐	๑.๖๕	๘๒.๕๐	พึงพอใจ
๔.การประชาสัมพันธ์ให้ ประชาชนรับรู้ข้อมูล ข่าวสารของเมืองพัทยา	๓๒๖	๗๙.๕๐	๘๔	๒๐.๕๐	๑.๘๐	๙๐.๐๐	พึงพอใจ
๕.การเปิดโอกาสให้ ประชาชนแสดง ความคิดเห็น ในโครงการ / กิจกรรมของเมืองพัทยา	๒๙๙	๗๒.๙๐	๑๑๑	๒๗.๑๐	๑.๗๓	๘๖.๕๐	พึงพอใจ
๖.การรายงานผลการ ดำเนินงาน ของโครงการ / กิจกรรมต่อสาธารณะของ เมืองพัทยา	๓๐๑	๗๓.๔๐	๑๐๙	๒๖.๖๐	๑.๗๓	๘๖.๕๐	พึงพอใจ
๗.ความโปร่งใส ในการ ดำเนินโครงการ / กิจกรรม	๒๗๕	๖๗.๑๐	๑๓๕	๓๒.๙๐	๑.๖๗	๘๓.๕๐	พึงพอใจ
๘.การดำเนินงานเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด	๒๗๒	๖๖.๓๐	๑๓๘	๓๓.๗๐	๑.๖๖	๘๓.๐๐	พึงพอใจ
๙.ผลการดำเนินโครงการ / กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหา	๒๙๙	๗๒.๙๐	๑๑๑	๒๗.๑๐	๑.๗๓	๘๖.๕๐	พึงพอใจ
๑๐.ประโยชน์ที่ประชาชน จะได้รับจากการดำเนิน โครงการ / กิจกรรมของ เมืองพัทยา	๓๑๑	๗๕.๙๐	๙๙	๒๔.๑๐	๑.๗๖	๘๘.๐๐	พึงพอใจ
เฉลี่ยรวม					๑.๗๒	๘๖.๐๐	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ					๘๖.๐๐		

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเมืองพัทยา พบว่า ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๖.๐๐ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน ในระดับยอมรับได้ โดยสรุปอภิปรายผลได้ดังนี้

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

๒. การกิจโดยรวมที่ประชาชนพึงพอใจ ๓ อันดับสุดท้าย ได้แก่ (๑) ความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ / กิจกรรม (๒) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และ (๓) ประชาชนสามารถมีอำนาจในการเข้าไปตรวจสอบด้านต่างๆ ตามอันดับ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ คณะผู้บริหารเมืองพัทยา สมาชิกสภาเมืองพัทยา หัวหน้าส่วนราชการทุกส่วนราชการในเมืองพัทยา รวมถึงผู้มีอำนาจพิจารณาสั่งการ/อนุมัติ ในการจัดทำแผนการพิจารณาจัดสรรงบประมาณ สำหรับโครงการพัฒนาประจำปีต่างๆ ควรให้ความสำคัญในการพิจารณางบประมาณ หรือกำหนดนโยบายเร่งด่วนสำหรับการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาโดยเน้นกิจกรรม/โครงการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง โดยภารกิจที่ประชาชนเห็นว่ามีความเร่งด่วนที่ควรได้รับการปรับปรุงอย่างเร่งด่วนคือ

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ควรเร่งแก้ไขปัญหาการบริหารจัดการระบบระบายน้ำและการป้องกัน น้ำท่วมซึ่งปัญหาเหล่านี้เป็นผลกระทบทำให้เกิดปัญหาน้ำท่วมในเขตเมืองพัทยา ประชาชนได้รับความเดือดร้อนควรได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน, การดูแลบำรุงรักษาถนนสายหลัก ถนนสายรอง สะพาน ระบบการจัดการจราจรทางบก/ทางน้ำ และความปลอดภัยในการใช้ถนนสัญจรไป-มาของประชาชน และนักท่องเที่ยว, ประเด็นการแก้ไขปัญหาการจัดระเบียบสายไฟฟ้าและสายเคเบิลชนิดต่างๆ ควรนำลงใต้ดินให้หมด และควรมีการประสานงานบูรณาการ การดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง กับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและการสื่อสารโทรคมนาคมแห่งประเทศไทย จึงควรใช้ระยะเวลาดำเนินการโดยเร็ว เพื่อไม่ให้กระทบต่อการสัญจรไป-มาของนักท่องเที่ยวและประชาชน อันจะส่งผลต่อภูมิทัศน์หรือภาพลักษณ์ของเมืองพัทยาที่เป็นเมืองท่องเที่ยวระดับโลกอีกด้วย

สำหรับการจัดอันดับความสำคัญในการพิจารณางบประมาณประจำปีเพื่อพัฒนาปรับปรุง และการแก้ไข ปัญหาความเดือดร้อนและความต้องการของประชาชน และนักท่องเที่ยว ควรปรับปรุงภารกิจที่เมืองพัทยายังดำเนินการได้ไม่เต็มที่ และยังไม่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ส่วนภารกิจที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดการบริการสาธารณะของเมืองพัทยาแล้วนั้น ควรพัฒนาและปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น เพื่อรักษาระดับให้คงมีมาตรฐานในการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาต่อไปเช่นเดิม

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

๑) เนื่องจากการดำเนินการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัตยานำแนวทางคำถามจากการเกณฑ์ชี้วัดมาตรฐานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองพัตยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ของสำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมาประยุกต์ใช้ในการสำรวจข้อมูล ซึ่งมีตัวชี้วัดจำนวนมากและบางครั้งตัวชี้วัดไม่สอดคล้องกับภารกิจที่เมืองพัตยาดำเนินการ ดังนั้นเมืองพัตยาควรดำเนินกิจกรรม/โครงการให้สอดคล้องกับตัวชี้วัดที่คณะกรรมการกระจายอำนาจฯ กำหนดมา กิจกรรมใดที่ได้ดำเนินการเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบก็ควรเก็บรวบรวมข้อมูลไว้เป็นสถิติ เพื่อใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงได้ในอนาคต

๒) พนักงานเมืองพัตยา หรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบภารกิจการจัดบริการสาธารณะทุกส่วนราชการต่างๆ ของเมืองพัตยา ควรสำรวจปัญหาความต้องการที่แท้จริงของประชาชนในพื้นที่ก่อนนำเสนอโครงการ เพื่อการแก้ไขปัญหาที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และควรศึกษาแนวทางกฎระเบียบ ข้อบังคับ ในการจัดการภารกิจที่ตนเองรับผิดชอบ และควรนำผลการประเมินมาเป็นข้อมูลสำหรับเป็นแนวทางการปรับปรุง/แก้ไขและพัฒนากิจกรรม/โครงการต่างๆ ในความรับผิดชอบของตนเองให้ดียิ่งขึ้น ควรมีการลงพื้นที่สำรวจ จัดเก็บสถิติ รวบรวมปัญหาต่างๆ ภายใต้งานและภารกิจของตนเอง ให้เป็นปัจจุบันเสมอ หากพบเจอปัญหา หรือความเดือดร้อนของประชาชน ควรรับนำเสนอปัญหาต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ เพื่อขอความเห็นชอบ หรือนำเสนอปัญหา หรืออุปสรรคต่างๆ ต่อผู้บริหารของเมืองพัตยา เพื่อจะได้ช่วยกันแก้ไขปัญหาและความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ได้โดยเร็ว

คำนำ

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา และการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเมืองพัทยา โดยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามกับประชาชนในเขตเมืองพัทยา จำนวน ๔๑๐ ตัวอย่าง และแบ่งแบบสอบถามออกเป็น ๔ ตอน ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม , การสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา ๘ ด้าน , การสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเมืองพัทยาในภาพรวม และความคิดเห็นข้อเสนอแนะอื่นๆ

คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ฉบับนี้ จะสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลหรือแนวทางในการการปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนาการให้บริการสาธารณะของเมืองพัทยาให้ดียิ่งขึ้นในปีต่อไป และหวังว่าจะเป็นประโยชน์สำหรับคณะผู้บริหารเมืองพัทยาและทุกส่วนราชการของเมืองพัทยาเป็นอย่างดี

คณะผู้จัดทำ

ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา

สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา

สิงหาคม ๒๕๖๓

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร.....	ก
คำนำ.....	ข
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฉ
ส่วนที่ ๑ บทนำ.....	๑
- ความเป็นมาและความสำคัญ.....	๑
- วัตถุประสงค์ วิธีดำเนินงาน เป้าหมาย.....	๒
- หน่วยงานรับผิดชอบ คำจำกัดความ.....	๒
- ผลที่คาดว่าจะได้รับ วิธีดำเนินการสำรวจ.....	๓
- 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.....	๒๐
- สรุป อภิปรายผล.....	๒๐
- ข้อเสนอแนะ.....	๒๓
ภาคผนวก.....	๒๕
- ตัวอย่างแบบสอบถาม.....	๒๖

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 ๔ 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 การท่องเที่ยวและการลงทุน/๗.ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม/๘.ด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้านและโบราณสถาน

ดังนั้นการปฏิบัติงานและการดำเนินกิจกรรม/โครงการพัฒนาต่างๆ ของเมืองพัทยาจึงมีความจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาท้องถิ่นและการพัฒนาประเทศโดยรวม และเพื่อให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปรับปรุง พัฒนาการบริหารงานตามกิจกรรม/โครงการต่างๆ ภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านต่างๆ และการให้บริการสาธารณะจากหน่วยงานของเมืองพัทยาประจำปี จึงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ เพื่อนำข้อมูลจากการประเมินมาเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนากระบวนการทำงาน รวมถึงประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการทำงานให้ดีขึ้น รวมถึงการตอบสนองความต้องการของประชาชน บรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน และเพื่อให้ประชาชนและผู้อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเมืองพัทยา ได้มีความสุข มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และเพื่อให้เกิดการบริหารจัดการที่ดีของเมืองพัทยา อีกทางหนึ่ง

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา และความพึงพอใจของประชาชนต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

๒.๒ เพื่อนำผลการประเมิน มาเป็นข้อมูลสำหรับการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา กิจกรรม/โครงการต่างๆ ในการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาให้ดียิ่งขึ้นในปีต่อไป

๓. วิธีดำเนินงาน

๓.๑ จัดทำเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล (แบบสอบถาม)

๓.๒ ลงพื้นที่สำรวจข้อมูล (เก็บแบบสอบถาม)

๓.๓ ทำการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS และสรุปอภิปรายผล

๓.๔ จัดทำรายงานสรุปผล เสนอนายกเมืองพัทยา คณะผู้บริหารเมืองพัทยาและแจ้งทุกส่วนราชการทราบ

๔. เป้าหมาย

ประชาชนในเขตเมืองพัทยา ไม่น้อยกว่า ๔๐๐ คน โดยเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่

๑ กรกฎาคม ๒๕๖๓ - ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๓

๕. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนาศูนย์กลางเมืองพัทยา

๖. คำจำกัดความ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ชอบใจ ต่อการดำเนินงานของเมืองพัทยา ทั้งในส่วนของ การดำเนินงานตามภารกิจหลักของเมืองพัทยา และความพึงพอใจในด้านต่างๆ โดยรวม ความพึงพอใจเป็นเรื่องของความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือ การบริการที่ได้รับ อย่างไรก็ตามความพึงพอใจของแต่ละบุคคล ไม่มีวันสิ้นสุด เปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อม

ควรปรับปรุง หมายถึง ควรดำเนินการแก้ไข เปลี่ยนแปลงการดำเนินงานของเมืองพัทยาให้มีประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลยิ่งขึ้น หรือควรพัฒนาให้ไปในทิศทางที่ดีขึ้น เพื่อให้เกิดเป็นความพึงพอใจในอนาคต

การจัดบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการที่รัฐต้องจัดทำขึ้นตามภารกิจ อำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด เพื่อสนองความต้องการของประชาชนและให้บริการแก่ประชาชนทุกคน โดยไม่เจาะจง เฉพาะเพียงบางกลุ่มเท่านั้น 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 ๔๑๐ คน ซึ่งเป็นการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยได้ดำเนินการสำรวจระหว่างวันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๓ – ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๓ 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

$$n = 100,000 / (1 + 100,000(0.05^2)) = 358.40 \text{ หรือ } 359 \text{ คน}$$

อ้างอิงจากผลลัพธ์ที่ได้รับ ๓๕๘.๔๐ สามารถบ่งบอกได้ว่า จะต้องใช้ขนาดกลุ่มจำนวนประชากรขั้นต่ำประมาณ ๓๕๙ คน เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่มีความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ประมาณ ๕%

๘.๒ เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยนำแบบประเมินตามแนวทางการประเมินการจัดมาตรฐานบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๕๓ และ พ.ศ.๒๕๖๓ มาปรับใช้ในการประเมินในครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเมืองพัทยาประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ จำนวน ๘ ด้าน ได้แก่ (๑) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/(๒)ด้านผังเมือง/ (๓)ด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิต/(๔) ด้านการศึกษา/(๕) ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัย/(๖) ด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การท่องเที่ยวและการลงทุน/(๗) ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม/(๘)ด้านส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้านและโบราณสถาน

รวมทั้งสิ้น ๔๑ 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 ๗ ข้อคำถาม
๒. ด้านผังเมือง จำนวน ๕ ข้อคำถาม
๓. ด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิต จำนวน ๖ ข้อคำถาม
๔. ด้านการศึกษา จำนวน ๕ ข้อคำถาม
๕. ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัย จำนวน ๗ ข้อคำถาม
๖. ด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การท่องเที่ยวและการลงทุน จำนวน ๓ ข้อคำถาม
๗. ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๕ 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

คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
๑.๕๑ - ๒.๐๐	พึงพอใจ
๑.๐๐ - ๑.๕๐	ควรปรับปรุง

๙.๒ เกณฑ์การกำหนดระดับค่าเป้าหมาย

๙.๒.๑ เกณฑ์การจัดบริการสาธารณะ กำหนดค่าเป้าหมายขั้นต่ำไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับมาตรฐาน อ้างอิงจากแบบเกณฑ์ชี้วัดมาตรฐานบริการสาธารณะสำหรับเมืองพัทยา 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	๑๑๑	๒๗.๑๐
หญิง	๒๙๙	๗๒.๙๐
รวม	๔๑๐	๑๐๐.๐๐
อายุ		
น้อยกว่า ๒๐ ปี	๖๕	๑๕.๙๐
๒๐ - ๓๙ ปี	๑๗๔	๔๒.๔๐
๔๐ - ๕๙ ปี	๑๕๗	๓๘.๓๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๑๔	๓.๔๐
รวม	๔๑๐	๑๐๐.๐๐
การศึกษา		
ต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา	๕	๑.๒๐
มัธยมศึกษา/ปวช.	๙๔	๒๒.๙๐
อนุปริญญา/ปวส.	๖๒	๑๕.๑๐
ปริญญาตรี	๑๙๔	๔๗.๓๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๕๕	๑๓.๔๐
รวม	๔๑๐	๑๐๐.๐๐
อาชีพ		
ว่างงาน	๑๒	๒.๙๐
นักเรียน/นักศึกษา	๖๙	๑๖.๘๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๕๓	๑๒.๙๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	๗๒	๑๗.๖๐
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๖๖	๔๐.๕๐
อื่นๆ(เช่นแม่บ้าน,รับจ้างทั่วไป ฯลฯ)	๓๘	๙.๓๐
รวม	๔๑๐	๑๐๐.๐๐

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

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
มีชื่ออยู่ในเขตเมืองพัทยา		
อยู่ในเขต	๒๗๒	๖๖.๓๔
อยู่นอกเขต	๑๓๘	๓๓.๖๖
รวม	๔๑๐	๑๐๐.๐๐
ช่องทางในการติดตามข้อมูลข่าวสาร	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคยรับรู้เลย	๙	๑.๐๙
Facebook	๓๕๘	๔๓.๔๕
โทรศัพท์มือถือ	๑๓๖	๑๖.๕๐
Line	๗๑	๘.๖๒
สื่อสิ่งพิมพ์	๙๒	๑๑.๑๗
Website	๑๐๓	๑๒.๕๐
ผู้นำชุมชน	๕๕	๖.๖๗
รวม	๘๒๔	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๙๐ มีอายุอยู่ระหว่าง ๔๐-๕๕ ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๓๘.๓๐ รองลงมา มีอายุอยู่ระหว่าง ๒๐-๓๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๔๐ ส่วนกลุ่มที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ มีอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๓.๔๐ ระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๓๐ รองลงมา คือระดับมัธยมศึกษา/ปวช. คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๙๐ ส่วนกลุ่มที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ มีการศึกษาระดับต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๐ อาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๕๐ รองลงมา คือ ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๖๐ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ ผู้ที่ว่างงาน คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๐ และด้านช่องทางในการติดตามข้อมูลข่าวสารของเมืองพัทยานั้น ช่องทางที่ประชาชนรับรู้ข่าวสารมากที่สุดคือ Facebook คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๔๕ รองลงมาคือ โทรศัพท์มือถือ คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๕๐, เว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐ และยังมีประชาชนอีกร้อยละ ๑.๐๙ ที่ไม่เคยรับรู้ข่าวสารของเมืองพัทยาเลย

ตารางที่ ๒ จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างของระยะเวลาการทำงานในภาคภัยในเมืองพัทยา

จำนวนปี	อยู่ในเขตเมืองพัทยา	ร้อยละ	อยู่นอกเขตเมืองพัทยา	ร้อยละ
๑-๕	๓๖	๑๓.๒๓	๖๑	๔๔.๒๐
๖-๑๐	๗๖	๒๗.๙๔	๔๓	๓๑.๑๖
๑๑-๑๕	๙๑	๓๓.๕๖	๑๒	๘.๗๐
๑๖-๒๐	๒๕	๙.๑๙	๑๐	๗.๒๔
๒๑ ปีขึ้นไป	๔๔	๑๖.๑๘	๑๒	๘.๗๐
รวม	๒๗๒	๑๐๐.๐๐	๑๓๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีชื่อในทะเบียนบ้านอยู่ในเขตเมืองพัทยา คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๓๔ และมีชื่ออยู่นอกเขตเมืองพัทยา คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๖๖ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในเขตเมืองพัทยาส่วนใหญ่ ใช้เวลาพำนักอาศัยอยู่ในเมืองพัทยามากที่สุดคือ ๑๑-๑๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๔๖ และจำนวนปีที่พำนักอาศัยในเมืองพัทยาน้อยที่สุดคือ ๑๖-๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๙.๑๙ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่นอกเขตเมืองพัทยาส่วนใหญ่ ใช้เวลาพำนักอาศัยอยู่ในเมืองพัทยามากที่สุดคือ ๑-๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๒๐ และจำนวนปีที่พำนักอาศัยในเมืองพัทยาน้อยที่สุดคือจำนวน ๑๑-๑๕ ปี และจำนวน ๒๑ ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ ๘.๗๐

๒.๒ ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยารวม ๘ ด้าน

ผลการวิเคราะห์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ตารางที่ ๓ จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ประเด็นการประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
	พึงพอใจ		ควรปรับปรุง				
๑.ความพึงพอใจต่อการดูแลบำรุงรักษาถนนสายหลัก ถนนสายรอง สะพาน ระบบการจัดการจราจรทางบก/ทางน้ำ และความปลอดภัยในการใช้ถนนสัญจรไป-มา	๑๙๙	๔๘.๕๐	๒๑๑	๕๑.๕๐	๑.๔๙	๐.๕๐๐	ควรปรับปรุง
๒.ความพึงพอใจต่อแสงสว่างของถนนสายหลัก ถนนสายรอง และบริเวณทางแยก สวนสาธารณะ สนามเด็กเล่น ตลาดสด ลานกีฬา ชุมชน สะพานลอยคนข้าม ตลอดจนไฟส่องสว่างป้ายบอกทาง/ป้ายไฟจราจร	๒๔๑	๕๘.๕๐	๑๗๐	๔๑.๕๐	๑.๕๙	๐.๔๙๙	พึงพอใจ
๓.ความพึงพอใจต่อการจัดระเบียบสายไฟ (ไฟฟ้า, โทรศัพท์, เคเบิล, อื่นๆ)	๑๗๑	๔๑.๗๐	๒๓๙	๕๘.๓๐	๑.๔๒	๐.๔๙๔	ควรปรับปรุง
๔.ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการระบบระบายน้ำและการป้องกันน้ำท่วมในช่วงฤดูฝน	๑๔๙	๓๕.๙๐	๒๖๓	๖๔.๑๐	๑.๓๖	๐.๕๘๐	ควรปรับปรุง
๕.ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการระบบบำบัดน้ำเสียโดยรวม	๒๑๙	๕๓.๔๐	๑๙๑	๔๖.๖๐	๑.๕๓	๐.๕๙๙	พึงพอใจ
๖.ความพึงพอใจต่อบริการของท่าเทียบเรือ/ท่าข้ามโดยรวม	๓๑๐	๗๕.๖๐	๑๐๐	๒๔.๔๐	๑.๗๖	๐.๔๓๘	พึงพอใจ
๗.ความพึงพอใจต่อบริการขนส่งมวลชนสาธารณะ	๒๘๑	๖๘.๕๐	๑๒๙	๓๑.๕๐	๑.๖๙	๐.๕๖๕	พึงพอใจ
เฉลี่ยรวม					๑.๕๔	๐.๔๘๒	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ					๗๗.๐๐		

จากตารางที่ ๓ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาด้านโครงสร้างพื้นฐานนั้นมีความพึงพอใจ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๕๔ (เฉลี่ยร้อยละ ๗๗.๐๐) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการของท่าเทียบเรือ/ท่าข้ามโดยรวม มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๗๖ รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อบริการขนส่งมวลชนสาธารณะ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๖๙ และความพึงพอใจต่อแสงสว่างของถนนสายหลัก ถนนสายรอง และบริเวณทางแยก สวนสาธารณะ สนามเด็กเล่น ตลาดสด ลานกีฬาชุมชน สะพานลอยคนข้าม ตลอดจนไฟส่องสว่างป้ายบอกทาง/ป้ายไฟจราจร มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๕๙ ส่วนประเด็นที่ประชาชนเห็นว่าควรปรับปรุงมากที่สุดคือ ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการระบบระบายน้ำและการป้องกันน้ำท่วมในช่วงฤดูฝน มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๓๖ ประเด็นรองลงมาที่ประชาชนเห็นว่าควรปรับปรุงคือ ความพึงพอใจต่อการจัดระเบียบสายไฟ (ไฟฟ้า, โทรศัพท์, เคเบิล, อื่นๆ) มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๔๒ อันดับสุดท้ายที่ประชาชนเห็นว่าควรปรับปรุงคือ ความพึงพอใจต่อการดูแลบำรุงรักษาถนนสายหลัก ถนนสายรอง สะพาน ระบบการจัดการจราจรทางบก/ทางน้ำ และความปลอดภัยในการใช้ถนนสัญจรไป-มา มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๔๙

ผลการวิเคราะห์ด้านผังเมือง

ตารางที่ ๔ จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาด้านผังเมือง

ประเด็นการประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
	พึงพอใจ		ควรปรับปรุง				
๑.ความพึงพอใจต่อการจัดการการใช้ประโยชน์จากที่ดินสาธารณะหรือที่โล่ง	๒๙๐	๗๐.๗๐	๑๒๐	๒๙.๓๐	๑.๗๑	๐.๔๕๖	พึงพอใจ
๒.ความพึงพอใจต่อมาตรการจัดการต่อผู้รुकล้ำที่สาธารณะประโยชน์	๒๖๙	๖๕.๖๐	๑๔๑	๓๔.๔๐	๑.๖๖	๐.๔๗๖	พึงพอใจ
๓.ความพึงพอใจต่อการใช้กฎหมายควบคุมอาคาร สิ่งปลูกสร้าง	๒๖๐	๖๓.๔๐	๑๕๐	๓๖.๖๐	๑.๖๓	๐.๔๘๒	พึงพอใจ
๔.ความพึงพอใจต่อการปรับปรุงชุมชน หรือแหล่งเสื่อมโทรมในเขตเมืองพัทยา	๒๕๖	๖๐.๐๐	๑๖๔	๔๐.๐๐	๑.๖๐	๐.๔๙๐	พึงพอใจ
๕.ความพึงพอใจต่อการพัฒนาพื้นที่สีเขียวให้เพิ่มมากขึ้น และปรับปรุงภูมิทัศน์ให้สวยงาม	๓๐๒	๗๓.๗๐	๑๐๘	๒๖.๓๐	๑.๗๔	๐.๔๔๑	พึงพอใจ
เฉลี่ยรวม					๑.๖๖	๐.๔๖๙	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ						๘๓.๐๐	

จากตารางที่ ๔ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาด้านผังเมืองโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๖๖ (เฉลี่ยร้อยละ ๘๓.๐๐) โดยพิจารณาความพึงพอใจของประชาชน

เป็นรายประเด็นเรียงตามอันดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อการพัฒนาพื้นที่สีเขียวให้เพิ่มมากขึ้น และปรับปรุงภูมิทัศน์ให้สวยงาม มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๗๔, ความพึงพอใจต่อการจัดการการใช้ประโยชน์จากที่ดินสาธารณะหรือที่โล่ง มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๗๑, ความพึงพอใจต่อมาตรการการจัดการต่อผู้รुकล้ำที่สาธารณะประโยชน์ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๖๖, ความพึงพอใจต่อการใช้กฎหมายควบคุมอาคาร สิ่งปลูกสร้าง มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๖๓ และความพึงพอใจต่อการปรับปรุงชุมชน หรือแหล่งเสื่อมโทรมในเขตเมืองพัทยา มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๖๐ เป็นอันดับสุดท้าย

ผลการวิเคราะห์ด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิต

ตารางที่ ๕ จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิต

ประเด็นการประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
	พึงพอใจ		ควรปรับปรุง				
๑.ความพึงพอใจต่อการดูแลคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ผู้ป่วยเอดส์ เด็ก เยาวชน และสตรีในเขตเมืองพัทยา	๒๙๖	๗๒.๒๐	๑๑๔	๒๗.๘๐	๑.๗๒	๐.๔๔๙	พึงพอใจ
๒.ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมและสนับสนุนให้เด็กและเยาวชนรวมกลุ่มทำกิจกรรมในทางสร้างสรรค์ เช่นการออกกำลังกาย การส่งเสริมด้านประชาธิปไตย เป็นต้น	๓๑๐	๗๕.๖๐	๑๐๐	๒๔.๔๐	๑.๗๖	๐.๔๓๐	พึงพอใจ
๓.ความพึงพอใจต่อการให้ความรู้เรื่องโภชนาการ การเผยแพร่ความรู้เรื่องอนามัยสิ่งแวดล้อมให้กับประชาชนในพื้นที่	๓๐๖	๗๔.๖๐	๑๐๔	๒๕.๔๐	๑.๗๕	๐.๔๓๖	พึงพอใจ
๔.ความพึงพอใจต่อการรณรงค์ป้องกันยาเสพติดให้ทางไกลชุมชน	๒๖๑	๖๓.๗๐	๑๔๙	๓๖.๓๐	๑.๖๔	๐.๔๘๒	พึงพอใจ
๕.ความพึงพอใจต่อดูแลสงเคราะห์ พื้นฟูสุขภาพของผู้ติดยาเสพติด	๒๗๐	๖๕.๙๐	๑๔๐	๓๔.๑๐	๑.๖๖	๐.๔๗๕	พึงพอใจ
๖.ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการฝึกอบรมพัฒนาฝีมือแรงงานของกลุ่มสตรี	๓๐๖	๗๔.๖๐	๑๐๔	๒๕.๔๐	๑.๗๕	๐.๔๓๖	พึงพอใจ
เฉลี่ยรวม					๑.๗๑	๐.๔๔๑	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ					๘๕.๕๐		

จากตารางที่ ๕ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาด้าน สาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิตโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๗๑ (เฉลี่ยร้อยละ ๘๕.๕๐) โดยพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนเป็นรายประเด็นเรียงตามอันดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมและ สนับสนุนให้เด็ก เยาวชนและผู้สูงอายุรวมกลุ่มทำกิจกรรมในทางสร้างสรรค์ เช่นการออกกำลังกาย การส่งเสริม ด้านประชาธิปไตย มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๗๖ , ความพึงพอใจต่อการให้ความรู้เรื่องโภชนาการ การเผยแพร่ความรู้ เรื่องอนามัยสิ่งแวดล้อมให้กับประชาชนในพื้นที่ และความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการฝึกอบรมพัฒนาฝีมือ แร่งงานของกลุ่มสตรีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ (\bar{X}) = ๑.๗๕, ความพึงพอใจต่อการดูแลคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ผู้ พิการ ผู้ด้อยโอกาส ผู้ป่วยเอดส์ เด็ก เยาวชน และสตรีในเขตเมืองพัทยา มีค่าเฉลี่ยคือ (\bar{X}) = ๑.๗๒ , ความพึง พพอใจต่อการดูแล สงเคราะห์ พื้นฟูสุขภาพของผู้ติดยาเสพติด มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๖๖ และความพึงพอใจต่อ การรณรงค์ป้องกันยาเสพติดให้ห่างไกลชุมชน มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๖๔ เป็นอันดับสุดท้าย

ผลการวิเคราะห์ด้านการศึกษา

ตารางที่ ๖ จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาด้านการศึกษา

ประเด็นการประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
	พึงพอใจ		ควรปรับปรุง				
๑.ความพึงพอใจในการจัดตั้ง/ ปรับปรุง/บริหารจัดการศูนย์ พัฒนาเด็กเล็กในโรงเรียนสังกัด เมืองพัทยา	๓๔๘	๘๔.๙๐	๖๒	๑๕.๑๐	๑.๘๕	๐.๓๕๙	พึงพอใจ
๒.เด็กในโรงเรียนในสังกัดเมือง พัทยาได้รับอาหารกลางวัน และ อาหารเสริม(นม)ที่มีคุณค่าทาง โภชนาการครบถ้วน	๓๖๒	๘๘.๓๐	๔๘	๑๑.๗๐	๑.๘๘	๐.๓๒๒	พึงพอใจ
๓.ความพึงพอใจของผู้ปกครอง ต่อความเชื่อมั่นในหลักสูตรและ คุณภาพการเรียนการสอนของ โรงเรียนในสังกัดเมืองพัทยา	๓๕๔	๘๖.๓๐	๕๖	๑๓.๗๐	๑.๘๖	๐.๓๔๔	พึงพอใจ
๔.ความพึงพอใจต่อการส่งเสริม การฝึกอาชีพ ส่งเสริม ภาษาต่างประเทศฯ	๓๒๗	๗๙.๘๐	๘๓	๒๐.๒๐	๑.๘๖	๐.๔๐๒	พึงพอใจ
๕.ความพึงพอใจต่อการจัดการ ห้องสมุดประชาชน หรือศูนย์ การเรียนรู้เพื่อให้เด็ก เยาวชน และประชาชนได้ใช้ประโยชน์ อย่างสูงสุด	๒๙๙	๗๒.๙๐	๑๑๑	๒๗.๑๐	๑.๗๓	๐.๔๔๕	พึงพอใจ
เฉลี่ยรวม					๑.๘๒	๐.๓๗๔	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ						๘๑.๐๐	

จากตารางที่ ๖ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาด้าน การศึกษาโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๘๒ (เฉลี่ยร้อยละ ๘๑.๐๐) โดยพิจารณาความพึงพอใจของประชาชน

เป็นรายประเด็นเรียงตามอันดับดังนี้ ความพึงพอใจเด็กในโรงเรียนในสังกัดเมืองพัทยาได้รับอาหารกลางวัน และอาหารเสริม(นม)ที่มีคุณค่าทางโภชนาการครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๘๘, ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อความเชื่อมั่นในหลักสูตรและคุณภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนในสังกัดเมืองพัทยา มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๘๖ ความพึงพอใจในการจัดตั้ง/ปรับปรุง/บริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในโรงเรียนสังกัดเมืองพัทยา มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๘๕, ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการฝึกอาชีพ ส่งเสริมภาษาต่างประเทศ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๘๐, ความพึงพอใจต่อการจัดการท่องเที่ยวชมอุทยาน หรือศูนย์การเรียนรู้เพื่อให้เด็ก เยาวชน และประชาชนได้ใช้ประโยชน์อย่างสูงสุด มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๗๓ เป็นอันดับสุดท้าย

ผลการวิเคราะห์ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัย

ตารางที่ ๗ จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัย

ประเด็นการประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
	พึงพอใจ		ควรปรับปรุง				
๑.ความพึงพอใจต่อการเข้าช่วยเหลือผู้ประสบภัยทั้งทางบกทางทะเล	๓๓๐	๘๐.๕๐	๘๐	๑๙.๕๐	๑.๘๐	๐.๓๙๗	พึงพอใจ
๒.ความพึงพอใจต่อการจัดการผู้ฝ่าฝืนกฎหมายจราจร	๒๔๘	๖๐.๕๐	๑๖๒	๓๙.๕๐	๑.๖๐	๐.๔๘๙	พึงพอใจ
๓.ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการชุมชนแออัดที่มีปัญหาสาเหตุต รว ม ถึง แห ล่ง ม ั่ว สุม ที่ อาจ ก่อ ให้ เกิด ปัญ หา อาชญากรรม	๒๓๒	๕๖.๖๐	๑๗๘	๔๓.๔๐	๑.๕๗	๐.๔๙๖	พึงพอใจ
๔.ความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระภาษีต่างๆของเมืองพัทยา	๓๑๒	๗๖.๑๐	๙๘	๒๓.๙๐	๑.๗๖	๐.๔๒๗	พึงพอใจ
๕.ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประชาชนของเมืองพัทยา	๓๒๔	๗๙.๐๐	๘๖	๒๑.๐๐	๑.๗๙	๐.๔๐๘	พึงพอใจ
๖.ความพึงพอใจต่อระบบกล้องวงจรปิด CCTV ที่ติดตั้งภายในเขตเมืองพัทยา	๒๕๘	๖๒.๙๐	๑๕๒	๓๗.๑๐	๑.๖๓	๐.๔๘๔	พึงพอใจ
๗.ความพึงพอใจต่อการนำระบบภูมิสารสนเทศ (GIS) และระบบอัจฉริยะ เช่น SMART CITY เข้ามาช่วยในการบริหารจัดการระบบสัญญาณทางบก และทางน้ำ ของเมืองพัทยา	๒๘๖	๖๙.๘๐	๑๒๔	๓๐.๒๐	๑.๗๐	๐.๔๖๐	พึงพอใจ
เฉลี่ยรวม					๑.๖๙	๐.๔๕๑	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ					๘๔.๕๐		

จากตารางที่ ๗ พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัยที่มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๖๙ (เฉลี่ยร้อยละ ๘๔.๕๐) โดยพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนเป็นรายประเด็นเรียงตามอันดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อการเข้าช่วยเหลือผู้ประสบภัยทั้งทางบก ทางทะเล มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๘๐, ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประชาชนของเมืองพัทยา มีค่าเฉลี่ยคือ (\bar{X}) = ๑.๗๙, ความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระภาษีต่างๆของเมืองพัทยา มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๗๖ อันดับต่อมาคือ ความพึงพอใจต่อการนำระบบภูมิสารสนเทศ (GIS) และระบบอัจฉริยะ เช่น SMART CITY เข้ามาช่วยในการบริหารจัดการระบบสัญญาณจราจรทางบก และทางน้ำของเมืองพัทยา มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๗๐, ความพึงพอใจต่อระบบกล้องวงจรปิด CCTV ที่ติดตั้งภายในเขตเมืองพัทยา มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๖๓, ความพึงพอใจต่อการจัดการผู้ฝ่าฝืนกฎหมายจราจร มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๖๐ และความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการชุมชนแออัดที่มีปัญหาขยะเสพติด รวมถึงแหล่งมั่วสุมที่อาจก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรม มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๕๗ เป็นอันดับสุดท้าย

ผลการวิเคราะห์ด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การท่องเที่ยวและการลงทุน

ตารางที่ ๘ จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา ด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การท่องเที่ยวและการลงทุน

ประเด็นการประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
	พึงพอใจ		ควรปรับปรุง				
๑.ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมพัฒนาฝีมือแรงงานให้แก่กลุ่มวิสาหกิจชุมชน หรือกลุ่มอาชีพของเมืองพัทยา	๓๑๒	๗๖.๑๐	๙๘	๒๓.๙๐	๑.๗๖	๐.๔๒๗	พึงพอใจ
๒.ความพึงพอใจต่อการพัฒนาหรือฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาเที่ยวเมืองพัทยา	๓๐๘	๗๕.๑๐	๑๐๒	๒๔.๙๐	๑.๗๕	๐.๔๓๓	พึงพอใจ
๓.ความพึงพอใจต่อการเปิดโอกาสให้ประชาชนในพื้นที่เข้ามามีส่วนร่วมในการอนุรักษ์พัฒนา และได้รับประโยชน์จากแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่	๓๑๑	๗๕.๙๐	๙๙	๒๔.๑๐	๑.๗๖	๐.๔๒๘	พึงพอใจ
เฉลี่ยรวม					๑.๗๕	๐.๔๒๙	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ						๘๗.๕๐	

จากตารางที่ ๘ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา ด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การท่องเที่ยวและการลงทุน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๗๕ (เฉลี่ยร้อยละ ๘๗.๕๐) โดยพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนเป็นรายประเด็นเรียงตามอันดับดังนี้ ความพึง

พอใจต่อการส่งเสริมพัฒนาฝีมือแรงงานให้แก่กลุ่มวิสาหกิจชุมชน หรือกลุ่มอาชีพของเมืองพัทธา และความพึงพอใจต่อการเปิดโอกาสให้ประชาชนในพื้นที่เข้ามามีส่วนร่วมในการอนุรักษ์พัฒนา และได้รับประโยชน์จากแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ $(\bar{X}) = ๑.๗๖$ และความพึงพอใจต่อการพัฒนาหรือฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาเที่ยวเมืองพัทธา มีค่าเฉลี่ย $(\bar{X}) = ๑.๗๕$ เป็นอันดับสุดท้าย

ผลการวิเคราะห์ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ตารางที่ ๙ จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทธาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ประเด็นการประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
	พึงพอใจ		ควรปรับปรุง				
๑.ความพึงพอใจต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม และการให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๓๐๐	๗๓.๒๐	๑๑๐	๒๖.๘๐	๑.๗๓	๐.๔๔๔	พึงพอใจ
๒.ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการขยะ การกำจัดขยะมูลฝอย และขยะติดเชื้อ อย่างถูกสุขลักษณะ	๒๔๙	๖๐.๗๐	๑๖๑	๓๙.๓๐	๑.๖๑	๐.๔๘๙	พึงพอใจ
๓.ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการลดปริมาณขยะมูลฝอย และการคัดแยกขยะเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนนำกลับมาใช้ประโยชน์	๒๖๐	๖๓.๔๐	๑๕๐	๓๖.๖๐	๑.๖๓	๐.๔๘๒	พึงพอใจ
๔.ความพึงพอใจต่อการรณรงค์ดูแลรักษาสวนสาธารณะ ในเขตเมืองพัทธาให้สะอาดและสวยงาม	๒๙๘	๗๒.๗๐	๑๑๒	๒๗.๓๐	๑.๗๓	๐.๔๔๖	พึงพอใจ
๕.ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการขยะ หรือสิ่งกีดขวางที่อุดตันในคูคลองทำให้ในช่วงหน้าฝนตกหนักกระบายน้ำไม่ทัน และเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้น้ำท่วมในเมืองพัทธา	๒๓๔	๕๗.๑๐	๑๗๖	๔๒.๙๐	๑.๕๗	๐.๔๙๖	พึงพอใจ
เฉลี่ยรวม					๑.๖๕	๐.๔๗๑	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ					๘๒.๕๐		

จากตารางที่ ๙ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทธาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ย $(\bar{X}) = ๑.๖๕$ (เฉลี่ยร้อยละ ๘๒.๕๐) โดยพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนเป็นรายประเด็นเรียงตามอันดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม

และการให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และความพึงพอใจต่อการรณรงค์ดูแลรักษาสวนสาธารณะ ในเขตเมืองพัทยาให้สะอาดและสวยงาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ $(\bar{X}) = ๑.๗๓$, ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการลดปริมาณขยะมูลฝอย และการคัดแยกขยะเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนนำกลับมาใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ย $(\bar{X}) = ๑.๖๓$, ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการขยะ การกำจัดขยะมูลฝอย และขยะติดเชื้อ อย่างถูกสุขลักษณะมีค่าเฉลี่ย $(\bar{X}) = ๑.๖๑$ และความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการขยะ หรือสิ่งกีดขวางที่อุดตันในคูคลองทำให้ในช่วงหน้าฝนตกหนักระบายน้ำไม่ทันและเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้น้ำท่วมในเมืองพัทยา มีค่าเฉลี่ย $(\bar{X}) = ๑.๕๗$ เป็นอันดับสุดท้าย

ผลการวิเคราะห์ด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้านและโบราณสถาน

ตารางที่ ๑๐ จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้านและโบราณสถาน

ประเด็นการประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
	พึงพอใจ		ควรปรับปรุง				
๑.ความพึงพอใจต่อการดูแลอนุรักษ์มรดกทางศิลปวัฒนธรรม ศาสนาและส่งเสริมวิถีชีวิต ภูมิปัญญาท้องถิ่น และประเพณีที่ดั้งเดิมของท้องถิ่น	๓๕.๘	๘๗.๓๐	๕.๒	๑๒.๗๐	๑.๘๗	๐.๓๓๓	พึงพอใจ
๒.ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมให้มีการจัดทำแหล่งเรียนรู้เชิงอนุรักษ์ หรือพัฒนาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม	๓๓.๙	๘๒.๗๐	๗.๑	๑๗.๓๐	๑.๘๓	๐.๓๗๙	พึงพอใจ
๓.ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการเรียนรู้ด้านวัฒนธรรม ประเพณี ท้องถิ่นที่นำมาถ่ายทอดในโรงเรียนสังกัดเมืองพัทยา	๓๔.๗	๘๔.๖๐	๖.๓	๑๕.๔๐	๑.๘๕	๐.๓๖๑	พึงพอใจ
เฉลี่ยรวม					๑.๘๕	๐.๓๕๗	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ					๙๒.๕๐		

จากตารางที่ ๑๐ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้านและโบราณสถานโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ย $(\bar{X}) = ๑.๘๕$ (เฉลี่ยร้อยละ ๙๒.๕๐) โดยพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนเป็นรายประเด็นเรียงตามอันดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อการดูแลอนุรักษ์มรดกทางศิลปวัฒนธรรม ศาสนาและส่งเสริมวิถีชีวิต ภูมิปัญญาท้องถิ่น และประเพณีที่ดั้งเดิมของท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ย $(\bar{X}) = ๑.๘๗$, ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการเรียนรู้ด้านวัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่นที่นำมาถ่ายทอดในโรงเรียนสังกัดเมืองพัทยา มีค่าเฉลี่ย $(\bar{X}) = ๑.๘๕$ และอันดับสุดท้ายคือ ความพึงพอใจต่อการ

ส่งเสริมให้มีการจัดทำแหล่งเรียนรู้ในเชิงอนุรักษ์ หรือพัฒนาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๘๓

ผลการวิเคราะห์ภาพรวมความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาทั้ง ๘ ด้าน

ตารางที่ ๑๑ สรุปผลการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา ทั้ง ๘ ด้าน

ภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
	พึงพอใจ		ควรปรับปรุง				
๑.ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๒๒๔	๕๔.๖๓	๑๘๖	๔๕.๓๗	๑.๕๔	๐.๔๘๒	พึงพอใจ
๒.ด้านผังเมือง	๒๗๓	๖๖.๕๙	๑๓๗	๓๓.๔๑	๑.๖๖	๐.๕๖๙	พึงพอใจ
๓.ด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิต	๒๙๑	๗๐.๙๘	๑๑๙	๒๙.๐๒	๑.๗๑	๐.๔๕๑	พึงพอใจ
๔.ด้านการศึกษา	๓๓๘	๘๒.๔๔	๗๒	๑๗.๕๖	๑.๘๒	๐.๓๗๔	พึงพอใจ
๕.ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัย	๒๘๔	๖๙.๒๗	๑๒๖	๓๐.๗๓	๑.๖๙	๐.๔๕๑	พึงพอใจ
๖.ด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การท่องเที่ยวและการลงทุน	๓๑๐	๗๕.๖๑	๑๐๐	๒๔.๓๙	๑.๗๕	๐.๔๒๙	พึงพอใจ
๗.ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๒๖๘	๖๕.๓๗	๑๔๒	๓๔.๖๓	๑.๖๕	๐.๔๗๑	พึงพอใจ
๘.ด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้านและโบราณสถาน	๓๔๘	๘๔.๘๘	๖๒	๑๕.๑๒	๑.๘๕	๐.๓๕๗	พึงพอใจ
เฉลี่ยรวม					๑.๗๐	๐.๔๓๕	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ					๘๕.๐๐		

จากตารางที่ ๑๑ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๗๐ (เฉลี่ยร้อยละ ๘๕.๐๐) โดยรายประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจทั้ง ๘ ด้านเรียงตามอันดับดังนี้ (๑) ด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้านและโบราณสถาน มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๘๕ (๒) ด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๘๒ (๓) ด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การท่องเที่ยวและการลงทุน มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๗๕ (๔) ด้านการสาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิต มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๗๑ (๕) ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๖๙ (๖) ด้านผังเมือง มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๖๖ (๗) ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๖๕ และประเด็นสุดท้ายคือ (๘) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๕๔

ผลการวิเคราะห์ภาพรวมความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเมืองพัทยา

ตารางที่ ๑๒ จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเมืองพัทยาในภาพรวม

ประเด็นการประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
	พึงพอใจ		ควรปรับปรุง				
๑.การให้บริการ / การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง	๒๙๖	๗๒.๒๐	๑๑๔	๒๗.๘๐	๑.๗๒	๐.๔๔๙	พึงพอใจ
๒.ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในโครงการ / กิจกรรมของเมืองพัทยา	๓๑๗	๗๗.๓๐	๙๓	๒๒.๗๐	๑.๗๗	๐.๔๑๙	พึงพอใจ
๓.ประชาชนสามารถมีอำนาจในการเข้าไปตรวจสอบ ด้านต่างๆ	๒๖๖	๖๔.๙๐	๑๔๔	๓๕.๑๐	๑.๖๕	๐.๔๗๘	พึงพอใจ
๔.การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสารของเมืองพัทยา	๓๒๖	๗๙.๕๐	๘๔	๒๐.๕๐	๑.๘๐	๐.๔๐๔	พึงพอใจ
๕.การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น ในโครงการ / กิจกรรมของเมืองพัทยา	๒๙๙	๗๒.๙๐	๑๑๑	๒๗.๑๐	๑.๗๓	๐.๔๔๕	พึงพอใจ
๖.การรายงานผลการดำเนินงาน ของโครงการ / กิจกรรมต่อสาธารณะของเมืองพัทยา	๓๐๑	๗๓.๔๐	๑๐๙	๒๖.๖๐	๑.๗๓	๐.๔๔๒	พึงพอใจ
๗.ความโปร่งใส ในการดำเนินโครงการ / กิจกรรม	๒๗๕	๖๗.๑๐	๑๓๕	๓๒.๙๐	๑.๖๗	๐.๔๗๑	พึงพอใจ
๘.การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๗๒	๖๖.๓๐	๑๓๘	๓๓.๗๐	๑.๖๖	๐.๔๗๓	พึงพอใจ
๙.ผลการดำเนินโครงการ / กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหา	๒๙๙	๗๒.๙๐	๑๑๑	๒๗.๑๐	๑.๗๓	๐.๔๔๕	พึงพอใจ
๑๐.ประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับจากการดำเนินโครงการ / กิจกรรมของเมืองพัทยา	๓๑๑	๗๕.๙๐	๙๙	๒๔.๑๐	๑.๗๖	๐.๔๒๘	พึงพอใจ
เฉลี่ยรวม					๑.๗๒	๐.๔๔๕	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ					๘๖.๐๐		

จากตารางที่ ๑๒ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเมืองพัทยา ในภาพรวมโดยรวมทุกประเด็น มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๗๒ (เฉลี่ยร้อยละ ๘๖.๐๐) โดยสรุปคือประชาชนมีความพึงพอใจ หากจำแนกรายประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจ ๓ อันดับแรกได้แก่ (๑) การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสารของเมืองพัทยา มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๘๐ (๒) ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ / กิจกรรมของเมืองพัทยา มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๗๗ และ (๓) ประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรมของเมืองพัทยา มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๗๖ ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจ ๓ อันดับสุดท้ายได้แก่ (๑) ความโปร่งใส ในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๖๗ (๒) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๖๖ และ (๓) ประชาชนสามารถมีอำนาจในการเข้าไปตรวจสอบด้านต่างๆ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๖๕

๒.๓ ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนา การจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา

ผู้สำรวจได้สอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาแยกเป็นรายด้าน และแบ่งหน่วยงานที่รับผิดชอบดังนี้

ตารางที่ ๑๓ รายละเอียดแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนา การจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา

ด้านที่	ประเด็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่ (คน)
๑	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน สำนักการช่าง ๑. ช่วงแยกทางรถไฟตลอดเส้นทาง ระบบการจราจรติดขัดไม่เป็นระเบียบ เสี่ยงต่ออันตรายสูงควรมีการจัดระบบแยกทั้งสองฝั่ง ๒. อยากให้เร่งซ่อมแซมถนนที่ติดทางรถไฟ เพราะใช้เวลาซ่อมแซมนานมาก ทำให้จราจรติดขัดไม่สะดวกและเป็นอันตรายแก่ผู้สัญจรไปมา ๓. การปรับปรุงถนนต่างๆ ควรทำแบบยั่งยืนถาวร คงทน แข็งแรงจะได้ใช้งานได้นานๆ ไม่ต้องรื้อปรับปรุงบ่อยๆ และควรระบุเวลาซ่อมแซมให้ชัดเจน บางพื้นที่ใช้เวลานานเกินไป สร้างความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน ๔. ควรจัดเก็บสายไฟที่ติดตั้งหรือที่ไม่ใช่แล้วให้เป็นระเบียบเรียบร้อย ๕. ทำเรือแหลมบาลีฮาย ควรมีโครงสร้างหลังคาบริเวณสะพานทางเดิน เพื่อกันแดดกันฝนให้แก่นักท่องเที่ยว ๖. ถนนในซอยในเมืองพัทยายังชำรุดต้องปรับปรุงอีกมาก การทำถนนมีรอยปะ ไม่เนียนเรียบทำให้เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย	๑ ๑ ๖ ๑ ๑

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

ด้านที่	ประเด็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่(คน)
	<p>ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ต่อ)</p> <p>สำนักการช่าง</p> <p>๗.ควรปรับปรุงบริเวณชายหาดพัทยาให้มีที่จอดรถ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวในเมืองพัทยา</p> <p>๘.ควรแก้ไขเรื่องการขุดถนนทำท่อระบายน้ำ/ โดยเฉพาะซอยวัดบุญญ์กาญจนาราม การขุดถนนทำท่อระบายน้ำทำงานไม่เรียบร้อยเลย</p> <p>สำนักปลัดเมืองพัทยา</p> <p>๑.ควรปรับปรุงระบบคมนาคมและขนส่งมวลชน ให้มีป้ายรถเมล์ขึ้น-ลงตามป้าย เหมือนในกทม. จะเป็นระเบียบยิ่งขึ้น</p> <p>๒.ควรปรับปรุงเรื่องการจราจรติดขัด</p> <p>สำนักการช่างสุขาภิบาล</p> <p>๑.ควรปรับปรุงเรื่องการระบายน้ำหลังฝนตก เพราะน้ำท่วมตลอด</p>	<p>๑</p> <p>๕</p> <p>๑</p> <p>๓</p> <p>๓</p>
๓	<p>ด้านการสาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิต</p> <p>สำนักการสาธารณสุข</p> <p>๑.ควรจัดระเบียบร้านค้าตลาดลานโพธิ์ โดยเฉพาะควั่นจากการเผาไหม้หรือบั้ง่างจากร้านค้าต่างๆ ซึ่งก่อให้เกิดความรำคาญและมลพิษให้กับสิ่งแวดล้อม และนักท่องเที่ยว</p>	๑
๕	<p>ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัย</p> <p>สำนักปลัดเมืองพัทยา (เทศกิจ)</p> <p>๑.ควรจัดระเบียบร้านค้าริมฟุตบาททำให้เดินไม่สะดวก</p>	๑
๗	<p>ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม</p> <p>สำนักสิ่งแวดล้อม</p> <p>๑.เมืองพัทยามีขยะตามชอกชอยมาก และไม่มีคนกวาดถนน ควรมีการจัดการให้ดีกว่านี้ เพราะขยะส่งกลิ่นเหม็นมาก</p> <p>๒.ควรปลูกต้นไม้ริมทางที่สามารถกินได้ เช่น ต้นแคป่า ต้นสะเดา ต้นมะยม ต้นขี้เหล็ก ฯลฯ จะดีมาก</p>	<p>๒</p> <p>๑</p>

ส่วนที่ ๓

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

๓.๑ สรุป

๓.๑.๑ สรุปภาพรวมประชาชนในเขตเมืองพัทยามีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาคิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับมาตรฐาน โดยมีผลการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาทั้ง ๘ ด้าน แยกตามรายด้านดังนี้

- ๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ประชาชนมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๗๗.๐๐ และควรปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๐
- ๒ ด้านผังเมือง ประชาชนมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐ และควรปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ ๑๗.๐๐
- ๓ ด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิต ประชาชนมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๘๕.๕๐ และควรปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ ๑๔.๕๐
- ๔ ด้านการศึกษา ประชาชนมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐ และควรปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ ๙.๐๐
- ๕ ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัย ประชาชนมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๘๔.๕๐ และควรปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ ๑๕.๕๐
- ๖ ด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การท่องเที่ยวและการลงทุน ประชาชนมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๐ และควรปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐
- ๗ ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประชาชนมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๘๒.๕๐ และควรปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕๐
- ๘ ด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้านและโบราณสถาน ประชาชนมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๐ และควรปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ ๗.๕๐

๓.๑.๒ สรุปภาพรวมประชาชนในเขตเมืองพัทยามีความพึงพอใจต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเมืองพัทยา อยู่ในระดับพึงพอใจ และมีค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๖.๐๐ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน ในระดับยอมรับได้และเมืองพัทยาสามารถจะปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนา ให้ดีขึ้นได้ในอนาคต

๓.๒ อภิปรายผล

๓.๒.๑ จากผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาทั้ง ๘ ด้าน พบว่าภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๕.๐๐ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับมาตรฐาน แต่มีภารกิจที่เมืองพัทยาต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน คือ ภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยร้อยละ ๗๗.๐๐ ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยที่ต่ำกว่าในทุกๆด้าน ดังนั้นเมืองพัทยาจึงควรวางมาตรการและแนวทางอย่างเร่งด่วนเพื่อปรับปรุงพัฒนา แก้ไข กิจกรรม/โครงการ ให้ดียิ่งขึ้นในปีต่อไป เพื่อตอบสนองความต้องการและความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเข้าถึงประชาชนได้อย่างแท้จริง ซึ่งมีบางประเด็นภารกิจที่ประชาชนเห็นว่าควรปรับปรุงโดยสรุปอภิปรายผลเรียงตามอันดับได้ดังนี้

ภารกิจที่ประชาชนเห็นว่าควรปรับปรุง

๑) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๗๗.๐๐ ภาพรวมประชาชนเห็นว่าการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาในด้านนี้ควรได้รับการปรับปรุงอย่างเร่งด่วน เรียงประเด็นย่อยตามอันดับคือ (๑) ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการระบบระบายน้ำและป้องกันน้ำท่วมในช่วงฤดูฝน (๒) ความพึงพอใจต่อการจัดระเบียบสายไฟ (ไฟฟ้า, โทรศัพท, เคเบิล, อื่นๆ) และ (๓) ความพึงพอใจต่อการดูแลบำรุงรักษาดถนนสายหลัก ถนนสายรอง สะพาน ระบบการจัดการจราจรทางบก/ทางน้ำ และความปลอดภัยในการใช้ถนนสัญจรไป-มา ส่วนประเด็นที่ประชาชนยังมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาในด้านโครงสร้างพื้นฐาน เรียงตามอันดับคือ (๑) ความพึงพอใจต่อบริการของท่าเทียบเรือ/ท่าข้ามโดยรวม (๒) ความพึงพอใจต่อบริการขนส่งมวลชนสาธารณะ (๓) ความพึงพอใจต่อแสงสว่างของถนนสายหลัก ถนนสายรอง และบริเวณทางแยก สวนสาธารณะ สนามเด็กเล่น ตลาดสด ลานกีฬาชุมชน สะพานลอยคนข้าม ตลอดจนไฟส่องสว่างป้ายบอกทาง/ป้ายไฟจราจร และ (๔) ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการระบบบำบัดน้ำเสียโดยรวม เป็นอันดับสุดท้าย

ภารกิจที่ประชาชนมีความพึงพอใจ

๑) ด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้านและโบราณสถาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๒.๕๐ ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา เรียงประเด็นย่อยตามอันดับดังนี้ (๑) ความพึงพอใจต่อการดูแล อนุรักษ์มรดกทางศิลปวัฒนธรรม ศาสนาและส่งเสริมวิถีชีวิต ภูมิปัญญาท้องถิ่น และประเพณีที่ดั้งเดิมของท้องถิ่น (๒) ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการเรียนรู้ด้านวัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่นที่นำมาถ่ายทอดในโรงเรียนสังกัดเมืองพัทยา และ (๓) ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมให้มีการจัดทำแหล่งเรียนรู้ในเชิงอนุรักษ์ หรือพัฒนาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

๒) ด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๑.๐๐ ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สองจากการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา เรียงประเด็นย่อยตามอันดับดังนี้ (๑) ความพึงพอใจต่อเด็กนักเรียนในสังกัดเมืองพัทยาได้รับอาหารกลางวัน และอาหารเสริม (นม) ที่มีคุณค่าทางโภชนาการครบถ้วน (๒) ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อความเชื่อมั่นในหลักสูตร และคุณภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนในสังกัดเมืองพัทยา (๓) ความพึงพอใจในการจัดตั้ง/ปรับปรุง/บริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในโรงเรียนสังกัดเมืองพัทยา (๔) ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการฝึกอาชีพ ส่งเสริมภาษาต่างประเทศ ฯลฯ และ (๕) ความพึงพอใจต่อการจัดการห้องสมุดประชาชน หรือศูนย์การเรียนรู้เพื่อให้เด็ก เยาวชนและประชาชนได้ใช้ประโยชน์อย่างสูงสุด

๓) ด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การท่องเที่ยวและการลงทุน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๘๗.๕๐ ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สามจากการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา เรียงประเด็นย่อยตามอันดับ ดังนี้ (๑) ความพึงพอใจต่อการเปิดโอกาสให้ประชาชนในพื้นที่เข้ามามีส่วนร่วมในการอนุรักษ์พัฒนา และได้รับประโยชน์จากแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากันกับ (๒) ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมพัฒนาฝีมือแรงงานให้แก่กลุ่มวิสาหกิจชุมชน หรือกลุ่มอาชีพของเมืองพัทยา และ (๓) ความพึงพอใจต่อการพัฒนาหรือฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาเที่ยวเมืองพัทยา

๔) ด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิต มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๘๕.๕๐ ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการจัดบริการสาธารณะในด้านนี้เป็นอันดับที่สี่ เรียงประเด็นย่อยตามอันดับ ดังนี้ (๑) ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมและสนับสนุนให้เด็กและเยาวชน และผู้สูงอายุรวมกลุ่มทำกิจกรรมในทางสร้างสรรค์ เช่นการออกกำลังกาย การส่งเสริมด้านประชาธิปไตย (๒) ความพึงพอใจต่อการให้ความรู้เรื่อง

โภชนาการ การเผยแพร่ความรู้เรื่องอนามัยสิ่งแวดล้อมให้กับประชาชนในพื้นที่ ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากับ (๓) ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการฝึกอบรมพัฒนาฝีมือแรงงานของกลุ่มสตรี (๔) ความพึงพอใจต่อการดูแลคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ผู้ป่วยเอดส์ เด็ก เยาวชน และสตรีในเขตเมืองพัทยา (๕) ความพึงพอใจต่อการดูแล สงเคราะห์ พื้นฟูสุขภาพของผู้ติดยาเสพติด และ (๖) ความพึงพอใจต่อการรณรงค์ป้องกันยาเสพติดให้ห่างไกลชุมชน

๕) ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๘๔.๕๐ ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการจัดบริการสาธารณะในด้านนี้เป็นอันดับที่ห้า เรียงตามประเด็นย่อยตามอันดับคือ (๑) ความพึงพอใจต่อการเข้าช่วยเหลือผู้ประสบภัยทั้งทางบก ทางทะเล (๒) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประชาชนของเมืองพัทยา (๓) ความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระภาษีต่างๆ ของเมืองพัทยา (๔) ความพึงพอใจต่อการนำระบบภูมิสารสนเทศ (GIS) และระบบอัจฉริยะ เช่น SMART CITY เข้ามาช่วยในการบริหารจัดการระบบสัญญาณจราจร และทางน้ำ ของเมืองพัทยา (๕) ความพึงพอใจต่อระบบกล้องวงจรปิด CCTV ที่ติดตั้งภายในเขตเมืองพัทยา (๖) ความพึงพอใจต่อการจัดการผู้ฝ่าฝืนกฎหมายจราจร และ (๗) ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการชุมชนแออัดที่มีปัญหา ยาเสพติด รวมถึงแหล่งมั่วสุมที่อาจก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรม

๖) ด้านผังเมือง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๘๓.๐๐ ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการจัดบริการสาธารณะในด้านนี้เป็นอันดับที่หก เรียงตามประเด็นย่อยตามอันดับดังนี้ (๑) ความพึงพอใจต่อการพัฒนาพื้นที่สีเขียวให้เพิ่มมากขึ้นและปรับปรุงภูมิทัศน์ให้สวยงาม (๒) ความพึงพอใจต่อการจัดการ การใช้ประโยชน์จากที่ดินสาธารณะหรือที่โล่ง (๓) ความพึงพอใจต่อมาตรการ การจัดการต่อผู้รुकล้ำที่สาธารณะประโยชน์ (๔) ความพึงพอใจต่อการใช้กฎหมายควบคุมอาคาร สิ่งปลูกสร้าง และ (๕) ความพึงพอใจต่อการปรับปรุงชุมชน หรือแหล่งเสื่อมโทรมในเขตเมืองพัทยา

๗) ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๘๒.๕๐ ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการจัดบริการสาธารณะในด้านนี้เป็นอันดับที่เจ็ด เรียงประเด็นย่อยตามอันดับคือ (๑) ความพึงพอใจต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม และการให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากับ (๒) ความพึงพอใจต่อการรณรงค์ดูแลรักษาสวนสาธารณะในเขตเมืองพัทยาให้สะอาดและสวยงาม (๓) ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการลดปริมาณขยะมูลฝอย และการคัดแยกขยะเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนนำกลับมาใช้ประโยชน์ (๔) ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการขยะ การกำจัดขยะมูลฝอย และขยะติดเชื้อ อย่างถูกสุขลักษณะ และ (๕) ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการขยะ หรือสิ่งกีดขวางที่อุดตันในคูคลองทำให้ในช่วงฝนตกหนักระบายน้ำไม่ทัน และเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้น้ำท่วมในเมืองพัทยา

๓.๒.๒ จากผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเมืองพัทยา พบว่า ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๖.๐๐ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน ในระดับยอมรับได้ โดยสรุปอภิปรายผลได้ดังนี้

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

๒. การกิจโดยรวมที่ประชาชนพึงพอใจ ๓ อันดับสุดท้าย ได้แก่ (๑) ความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ / กิจกรรม (๒) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และ (๓) ประชาชนสามารถมีอำนาจในการเข้าไปตรวจสอบด้านต่างๆ ตามอันดับ

๓.๓ ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ คณะผู้บริหารเมืองพัทยา สมาชิกสภาเมืองพัทยา หัวหน้าส่วนราชการทุกส่วนราชการในเมืองพัทยา รวมถึงผู้มีอำนาจพิจารณาสั่งการ/อนุมัติ ในการจัดทำแผนการพิจารณาจัดสรรงบประมาณ สำหรับโครงการพัฒนาประจำปีต่างๆ ควรให้ความสำคัญในการพิจารณางบประมาณ หรือกำหนดนโยบายเร่งด่วนสำหรับการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาโดยเน้นกิจกรรม/โครงการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง โดยภารกิจที่ประชาชนเห็นว่ามีความประเด็นที่ควรได้รับการปรับปรุงอย่างเร่งด่วนคือ

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ควรเร่งแก้ไขปัญหาการบริหารจัดการระบบระบายน้ำและการป้องกัน น้ำท่วมซึ่งปัญหาเหล่านี้เป็นผลกระทบทำให้เกิดปัญหาน้ำท่วมในเขตเมืองพัทยา ประชาชนได้รับความเดือดร้อนควรได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน, การดูแลบำรุงรักษาถนนสายหลัก ถนนสายรอง สะพาน ระบบการจัดการจราจรทางบก/ทางน้ำ และความปลอดภัยในการใช้ถนนสัญจรไป-มาของประชาชน และนักท่องเที่ยว, ประเด็นการแก้ไขปัญหาการจัดระเบียบสายไฟฟ้าและสายเคเบิลชนิดต่างๆ ควรนำลงใต้ดินให้หมด และควรมีการประสานงานบูรณาการ การดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง กับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและการสื่อสารโทรคมนาคมแห่งประเทศไทย จึงควรใช้ระยะเวลาดำเนินการโดยเร็ว เพื่อไม่ให้กระทบต่อการสัญจรไป-มาของนักท่องเที่ยวและประชาชน อันจะส่งผลต่อภูมิทัศน์หรือภาพลักษณ์ของเมืองพัทยาที่เป็นเมืองท่องเที่ยวระดับโลกอีกด้วย

สำหรับการจัดอันดับความสำคัญในการพิจารณางบประมาณประจำปีเพื่อพัฒนาปรับปรุง และการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนและความต้องการของประชาชน และนักท่องเที่ยว ควรปรับปรุงภารกิจที่เมืองพัทยายังดำเนินการได้ไม่เต็มที่ และยังไม่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ส่วนภารกิจที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดการบริการสาธารณะของเมืองพัทยาแล้วนั้น ควรพัฒนาและปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น เพื่อรักษาระดับให้คงมีมาตรฐานในการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาต่อไปเช่นเดิม

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

๑) เนื่องจากการดำเนินการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัตยานำแนวทางคำถามจากการเกณฑ์ชี้วัดมาตรฐานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ของสำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมาประยุกต์ใช้ในการสำรวจข้อมูล ซึ่งมีตัวชี้วัดจำนวนมากและบางครั้งตัวชี้วัดไม่สอดคล้องกับภารกิจที่เมืองพัทยาดำเนินการ ดังนั้นเมืองพัทยาควรดำเนินกิจกรรม/โครงการให้สอดคล้องกับตัวชี้วัดที่คณะกรรมการกระจายอำนาจฯ กำหนดมา กิจกรรมใดที่ได้ดำเนินการเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบก็ควรเก็บรวบรวมข้อมูลไว้เป็นสถิติ เพื่อใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงได้ในอนาคต

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

ภาคผนวก



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓



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
 ราชการ/รัฐวิสาหกิจ อื่นๆ โปรดระบุ.....
(เช่น แม่บ้าน/รับจ้างทั่วไป,ข้าราชการบำนาญ)

- ๑.๕ มีชื่อในทะเบียนบ้านอยู่ในเขตเมืองพัทยา อยู่ในเขต อยู่นอกเขต

๑.๖ ระยะเวลาในการพำนักอาศัยในเมืองพัทยา.....ปี

๑.๗ ช่องทางในการติดตามข้อมูลข่าวสารของเมืองพัทยา (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- ไม่เคยรับรู้เลย Facebook โทรศัพท์ท้องถิ่น
 Line Application สื่อสิ่งพิมพ์ Website
 ผู้นำชุมชน

แบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาการ
ให้บริการสาธารณะของเมืองพัทยา ซึ่งไม่มีผลกระทบต่อ
ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
☺ ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา
สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา ☺

ส่วนที่ ๒ ท่านมีความคิดเห็นและพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเมืองพัทยาในแต่ละด้านอย่างไร โดยให้กาเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

รายการ/คำถาม	ระดับความพึงพอใจ	
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง
๑. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน		
๑.๑ ความพึงพอใจต่อการดูแลบำรุงรักษาถนนสายหลัก ถนนสายรอง สะพาน ระบบการจัดการการจราจรทางบก/ทางน้ำ และความปลอดภัยในการใช้ถนนสัญจรไป-มา		
๑.๒ ความพึงพอใจต่อแสงสว่างของถนนสายหลัก ถนนสายรอง และบริเวณทางแยก สวนสาธารณะ สนามเด็กเล่น ตลาดสด ลานกีฬาชุมชน สะพานลอยคนข้าม ตลอดจนไฟส่องสว่างป้ายบอกทาง/ป้ายไฟจราจร		
๑.๓ ความพึงพอใจต่อการจัดระเบียบสายไฟ (ไฟฟ้า, โทรศัพท์, เคเบิล อื่นๆ)		
๑.๔ ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการระบบระบายน้ำและการป้องกันน้ำท่วมในช่วงฤดูฝน		
๑.๕ ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการระบบบำบัดน้ำเสียโดยรวม		
๑.๖ ความพึงพอใจต่อบริการของท่าเทียบเรือ/ท่าข้ามโดยรวม		
๑.๗ ความพึงพอใจต่อบริการขนส่งมวลชนสาธารณะ		
๒. ด้านผังเมือง		
๒.๑ ความพึงพอใจต่อการจัดการ การใช้ประโยชน์จากที่ดินสาธารณะหรือที่โล่ง		
๒.๒ ความพึงพอใจต่อมาตรการ การจัดการต่อผู้รुकล้ำที่สาธารณะประโยชน์		
๒.๓ ความพึงพอใจต่อการใช้กฎหมายควบคุมอาคาร สิ่งปลูกสร้าง		
๒.๔ ความพึงพอใจต่อการปรับปรุงชุมชน หรือแหล่งเสื่อมโทรมในเขตเมืองพัทยา		
๒.๕ ความพึงพอใจต่อการพัฒนาพื้นที่สีเขียวให้เพิ่มมากขึ้น และปรับปรุงภูมิทัศน์ให้สวยงาม		
๓. ด้านสิ่งแวดล้อม สุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิต		
๓.๑ ความพึงพอใจต่อการดูแลคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ผู้ป่วยเอดส์ เด็ก เยาวชน และสตรีในเขตเมืองพัทยา		
๓.๒ ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมและสนับสนุนให้เด็ก เยาวชน และผู้สูงอายุรวมกลุ่มทำกิจกรรมในทางสร้างสรรค์ เช่นการออกกำลังกาย การส่งเสริมด้านประชาธิปไตย เป็นต้น		
๓.๓ ความพึงพอใจต่อการให้ความรู้เรื่องโภชนาการ การเผยแพร่ความรู้เรื่องอนามัยสิ่งแวดล้อมให้กับประชาชนในพื้นที่		
๓.๔ ความพึงพอใจต่อการรณรงค์ป้องกันยาเสพติดให้ห่างไกลชุมชน		
๓.๕ ความพึงพอใจต่อการดูแล สงเคราะห์ พื้นฟูสุขภาพ ของผู้ติดยาเสพติด		
๓.๖ ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการฝึกอบรมพัฒนาฝีมือแรงงานของกลุ่มสตรี		

ส่วนที่ ๒ ท่านมีความคิดเห็นและพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเมืองพัทยาในแต่ละด้านอย่างไร โดยให้กาเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด (ต่อ)

รายการ/คำถาม	ระดับความพึงพอใจ	
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง
๔ ด้านการศึกษา		
๔.๑ ความพึงพอใจในการจัดตั้ง/ปรับปรุง/บริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในโรงเรียนสังกัดเมืองพัทยา		
๔.๒ เด็กในโรงเรียนในสังกัดเมืองพัทยาได้รับอาหารกลางวัน และอาหารเสริม(นม)ที่มีคุณค่าทางโภชนาการครบถ้วน		
๔.๓ ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อความเชื่อมั่นในหลักสูตร และคุณภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนในสังกัดเมืองพัทยา		
๔.๔ ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการฝึกอาชีพ ส่งเสริมภาษาต่างประเทศ ฯลฯ		
๔.๕ ความพึงพอใจต่อการจัดการห้องสมุดประชาชน หรือศูนย์การเรียนรู้เพื่อให้เด็ก เยาวชน และประชาชนได้ใช้ประโยชน์อย่างสูงสุด		
๕ ด้านการจราจรเบี่ยงเบนชนและการรักษาความปลอดภัย		
๕.๑ ความพึงพอใจต่อการเข้าช่วยเหลือผู้ประสบภัยทั้งทางบก ทางทะเล		
๕.๒ ความพึงพอใจต่อการจัดการผู้ฝ่าฝืนกฎหมายจราจร		
๕.๓ ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการชุมชนแออัดที่มีปัญหาอาเสพติด รวมถึงแหล่งมั่วสุมที่อาจก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรม		
๕.๔ ความพึงพอใจต่อการให้บริการการรับชำระภาษีต่างๆ ของเมืองพัทยา		
๕.๕ ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประชาชนของเมืองพัทยา		
๕.๖ ความพึงพอใจต่อระบบกล้องวงจรปิด CCTV ที่ติดตั้งภายในเขตเมืองพัทยา		
๕.๗ ความพึงพอใจต่อการนำระบบภูมิสารสนเทศ(GIS)และระบบอัจฉริยะ เช่น SMART CITY เข้ามาช่วยในการบริหารจัดการระบบสัญญาณจราจรทางบก และทางน้ำ ของเมืองพัทยา		
๖ ด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การท่องเที่ยวและการลงทุน		
๖.๑ ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมพัฒนาฝีมือแรงงานให้แก่กลุ่มวิสาหกิจชุมชน หรือกลุ่มอาชีพของเมืองพัทยา		
๖.๒ ความพึงพอใจต่อการพัฒนาหรือฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาเที่ยวเมืองพัทยา		
๖.๓ ความพึงพอใจต่อการเปิดโอกาสให้ประชาชนในพื้นที่เข้ามามีส่วนร่วมในการอนุรักษ์พัฒนา และได้รับประโยชน์จากแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่		

