



รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจ
ของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕



จัดทำโดย

ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา

สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา

โทรศัพท์ ๐๓๘-๒๕๓๒๓๗ / โทรสาร ๐๓๘-๔๒๙๔๐๕

บทสรุปผู้บริหาร

ผลการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์ทั้งหมด จำนวน ๔๐๐ คน จากภารกิจ ทั้ง ๘ ด้าน ประกอบด้วย (๑) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน จำนวน ๕ 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 ๓๑ ข้อคำถาม และข้อคำถามการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเมืองพัทยาโดยภาพรวมจำนวน ๑๐ ข้อคำถาม รายละเอียดสรุปผลได้ตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเมืองพัทยาทั้ง ๘ ด้าน

ภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	แปลผล
	พึงพอใจ		ควรปรับปรุง				
๑.ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๒๐๐	๕๐.๐๐	๒๐๐	๕๐.๐๐	๑.๕๐	๗๕.๐๐	ควรปรับปรุง
๒.ด้านผังเมือง	๒๒๑	๕๕.๒๕	๑๗๙	๔๔.๗๕	๑.๕๖	๗๘.๐๐	พึงพอใจ
๓.ด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิต	๒๔๘	๖๒.๐๐	๑๕๒	๓๘.๐๐	๑.๖๒	๘๑.๐๐	พึงพอใจ
๔.ด้านการศึกษา	๓๑๖	๗๙.๐๐	๘๔	๒๑.๐๐	๑.๗๙	๘๙.๕๐	พึงพอใจ
๕.ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัย	๒๔๐	๖๐.๐๐	๑๖๐	๔๐.๐๐	๑.๖๐	๘๐.๐๐	พึงพอใจ
๖.ด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การท่องเที่ยวและการลงทุน	๒๗๐	๖๗.๕๐	๑๓๐	๓๒.๕๐	๑.๖๘	๘๔.๐๐	พึงพอใจ
๗.ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๒๑๗	๕๔.๒๕	๑๘๓	๔๕.๗๕	๑.๕๔	๗๗.๐๐	พึงพอใจ
๘.ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้านและโบราณสถาน	๓๐๕	๗๖.๒๕	๙๕	๒๓.๗๕	๑.๗๖	๘๘.๕๐	พึงพอใจ
เฉลี่ยรวม					๑.๖๓	๘๑.๕๐	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ					๘๑.๕๐		

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา ทั้ง ๘ ด้าน พบว่าภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๑.๕๐ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับมาตรฐาน แต่มีภารกิจที่เมืองพัทยาต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน คือ (๑)ภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยร้อยละ ๗๕.๐๐ ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยที่ต่ำกว่าในทุกๆด้าน (ประเด็นความพึงพอใจต่อการพัฒนาหรือการบำรุงรักษาถนนให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ปกติ / ประเด็นความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการระบบระบายน้ำ และระบบสูบน้ำ เพื่อเป็นการป้องกันน้ำท่วมในช่วงฤดูฝน (๒)ภารกิจด้านผังเมือง มีค่าเฉลี่ยร้อยละ ๗๘.๐๐ (ประเด็นความพึงพอใจต่อมาตรการ การจัดการต่อผู้รुक้าที่สาธารณะประโยชน์) และ (๓)ภารกิจด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๒.๐๐ (ประเด็นความพึงพอใจต่อระบบกล้องวงจรปิด CCTV ที่ติดตั้งภายในเขตเมืองพัทยา) ประชาชนเห็นว่าควรได้รับการปรับปรุง ดังนั้นเมืองพัทยาจึงควรวางมาตรการและแนวทางอย่างเร่งด่วนเพื่อปรับปรุง พัฒนา แก้ไข กิจกรรม/โครงการ ให้ดียิ่งขึ้นในปีต่อไป เพื่อตอบสนองความต้องการและความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเข้าถึงประชาชนได้อย่างแท้จริง ประเด็นภารกิจที่ประชาชนเห็นว่าควรปรับปรุงสรุปอภิปรายผลได้ดังนี้

ภารกิจที่ประชาชนเห็นว่าควรปรับปรุง

๑) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๗๕.๐๐ ภาพรวมประชาชนเห็นว่าการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาในด้านนี้ควรได้รับการปรับปรุงอย่างเร่งด่วน คือ (๑) ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการระบบระบายน้ำและระบบสูบน้ำ เพื่อเป็นการป้องกันน้ำท่วมในช่วงฤดูฝน (๒) ความพึงพอใจต่อการพัฒนาหรือการบำรุงรักษาถนนให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ปกติ ส่วนประเด็นที่ประชาชนยังมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาในด้านโครงสร้างพื้นฐาน เรียงตามอันดับคือ (๑) ความพึงพอใจต่อคุณภาพหรือความเพียงพอของสัญญาณไฟจราจร (๒) ความพึงพอใจต่อคุณภาพหรือความเพียงพอของไฟส่องสว่างสาธารณะ และ (๓) ความพึงพอใจต่อบริการของท่าเทียบเรือ/ระบบขนส่งมวลชนสาธารณะตามอันดับ

ภารกิจที่ประชาชนมีความพึงพอใจ

๑) ด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๘๙.๕๐ ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา เรียงประเด็นย่อยตามอันดับดังนี้ (๑) ความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดเมืองพัทยาที่ผ่านการประเมินมาตรฐานของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น มีความพึงพอใจเท่ากันกับ (๒) เด็กในโรงเรียนในสังกัดเมืองพัทยาได้รับอาหารกลางวัน และอาหารเสริม(นม)ที่มีคุณค่าทางโภชนาการครบถ้วน (๓) ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อความเชื่อมั่นในหลักสูตร และคุณภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนในสังกัดเมืองพัทยา และ (๔) ความพึงพอใจของเด็กด้อยโอกาส และเด็กยากจนที่ได้รับการสนับสนุนด้านการศึกษาจากเมืองพัทยา

๒) ด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้านและโบราณสถาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๘๘.๕๐ ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาเป็นอันดับที่สอง เรียงประเด็นย่อยตามอันดับดังนี้ (๑) ความพึงพอใจต่อการจัดโครงการ/กิจกรรม ในการส่งเสริมหรืออนุรักษ์ศิลปะ วัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น ภูมิปัญญาชาวบ้าน และโบราณสถาน (เช่น โครงการประเพณีวันไหลเมืองพัทยา,โครงการประเพณีวันไหลนาเกลือ,โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวประเพณีกองข้าว,โครงการเดินกินถิ่นนาเกลือ เป็นต้น) (๒) ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการเรียนรู้ด้านวัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่นที่นำมาถ่ายทอด

ในโรงเรียนสังกัดเมืองพัทยา และ (๓) ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมให้มีการจัดทำแหล่งเรียนรู้ในเชิงอนุรักษ์ หรือ พัฒนาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

๓) ด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การท่องเที่ยวและการลงทุน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๘๔.๐๐ ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา เป็นอันดับที่สาม เรียงประเด็ดย่อยตามอันดับ ดังนี้ (๑) ความพึงพอใจต่อการจัดให้มีหรือส่งเสริมศูนย์แสดงสินค้าชุมชน ตลาดนัด ตลาดชุมชน ถนนคนเดิน ถนนวัฒนธรรม ตลาดน้ำ ตลาดเก่า ของเมืองพัทยา (๒) ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนงบประมาณให้แก่กลุ่มอาชีพ กลุ่มวิสาหกิจชุมชน กลุ่มการท่องเที่ยว เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการแปรรูปตลาด (๓) ความพึงพอใจต่อการจัดโครงการ/กิจกรรมของเมืองพัทยา ที่ส่งเสริมการท่องเที่ยว การให้ความรู้เกี่ยวกับประวัติความเป็นมา หรือฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวเสื่อมโทรมให้มีสภาพที่เหมาะสมต่อการท่องเที่ยวและ (๔) ความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาของเมืองพัทยา และช่องทางสื่อออนไลน์ต่างๆ เกี่ยวกับการขอใบอนุญาตจดทะเบียนพาณิชย์ หรือการส่งเสริมการลงทุนในพื้นที่

๔) ด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิต มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๘๑.๐๐ ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะในด้านนี้เป็นอันดับที่สี่ เรียงประเด็ดย่อยตามอันดับ ดังนี้ (๑) ความพึงพอใจของผู้พิการที่ได้รับการขึ้นทะเบียนตาม พ.ร.บ.ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ.๒๕๕๐ และผู้พิการได้รับเบี้ยยังชีพจากเมืองพัทยา (๒) ความพึงพอใจของผู้ติดเชื้อ/ผู้ป่วยเอดส์ที่ได้รับการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์จากเมืองพัทยา มีความพึงพอใจเท่ากันกับ (๓) ความพึงพอใจในการสำรวจสัตว์ขึ้นทะเบียนสัตว์ และฉีดวัคซีนสุนัขบ้าตามโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า จากเมืองพัทยา

๕) ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๘๐.๐๐ ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะในด้านนี้เป็นอันดับที่ห้า เรียงตามประเด็ดย่อยตามอันดับคือ (๑) ความพึงพอใจต่อคุณภาพหรือความปลอดภัยในการดำเนินการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเมืองพัทยา /การเข้าช่วยเหลือผู้ประสบภัยทางทะเล (๒) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการยุติเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนจากศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท/ศูนย์ดำรงธรรม/ศูนย์ one stop service หรือจากช่องทางสื่อออนไลน์อื่นๆ ที่ได้รับการช่วยเหลือจากเมืองพัทยา และ (๓) ความพึงพอใจต่อการนำระบบภูมิสารสนเทศ(GIS)และระบบอัจฉริยะ เช่น SMART CITYเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการระบบสัญญาณจราจรทางบก และทางน้ำ ของเมืองพัทยา ส่วนประเด็นที่ประชาชนเห็นว่าควรปรับปรุงคือ (๔) ความพึงพอใจต่อระบบกล้องวงจรปิด CCTV ที่ติดตั้งภายในเขตเมืองพัทยา

๖) ด้านผังเมือง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๗๘.๐๐ ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะในด้านนี้เป็นอันดับที่หก เรียงตามประเด็ดย่อยตามอันดับดังนี้ (๑) ความพึงพอใจต่อการจัดทำ หรือสนับสนุนการจัดทำผังเมือง เพื่อให้มีแผนผัง นโยบาย และผังเมืองรวม(จังหวัด/เมือง/ชุมชน) เป็นกรอบในการพัฒนาท้องถิ่น (๒) ความพึงพอใจต่อการควบคุมการใช้ประโยชน์ที่ดิน และการพัฒนาให้เป็นไปตามผังเมืองรวม(จังหวัด/เมือง/ชุมชน) และ (๓) ความพึงพอใจต่อการใช้กฎหมายควบคุมอาคาร สิ่งปลูกสร้าง ส่วนประเด็นที่ประชาชนเห็นว่าควรปรับปรุงคือ (๔) ความพึงพอใจต่อมาตรการการจัดการต่อผู้รुक้าที่สาธารณะประโยชน์

๗) ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๗๗.๐๐ ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการจัดบริการสาธารณะในด้านนี้เป็นอันดับที่เจ็ด เรียงประเด็ดย่อยตามอันดับคือ (๑) ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการขยะ การกำจัดขยะมูลฝอย และขยะติดเชื้อ อย่างถูก

สุขลักษณะ (๒) ความพึงพอใจต่อการจัดโครงการ/กิจกรรมในการอนุรักษ์ และดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การกำจัดน้ำเสีย และฝุ่น PM ๒.๕ และ (๓) ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการลดปริมาณขยะมูลฝอย และการคัดแยกขยะเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนนำกลับมาใช้ประโยชน์

ตารางที่ ๒ สรุปภาพรวมการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเมืองพัทยา

ประเด็นการประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	แปลผล
	พึงพอใจ		ควรปรับปรุง				
๑.การให้บริการ / การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง	๒๒๗	๕๖.๗๕	๑๗๓	๔๓.๒๕	๑.๕๗	๗๘.๕๐	พึงพอใจ
๒.ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในโครงการ / กิจกรรมของเมืองพัทยา	๒๖๔	๖๖.๐๐	๑๓๖	๓๔.๐๐	๑.๖๖	๘๓.๐๐	พึงพอใจ
๓.ประชาชนสามารถมีอำนาจในการเข้าไปตรวจสอบ ด้านต่างๆ	๒๑๐	๕๒.๕๐	๑๙๐	๔๗.๕๐	๑.๕๓	๗๖.๕๐	พึงพอใจ
๔.การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสารของเมืองพัทยา	๒๖๐	๖๕.๐๐	๑๔๐	๓๕.๐๐	๑.๖๕	๘๒.๕๐	พึงพอใจ
๕.การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น ในโครงการ / กิจกรรมของเมืองพัทยา	๒๓๑	๕๗.๘๐	๑๖๙	๔๒.๒๐	๑.๕๘	๗๙.๐๐	พึงพอใจ
๖.การรายงานผลการดำเนินงาน ของโครงการ / กิจกรรมต่อสาธารณะของเมืองพัทยา	๒๓๙	๕๙.๗๕	๑๖๑	๔๐.๒๕	๑.๖๐	๘๐.๐๐	พึงพอใจ
๗.ความโปร่งใส ในการดำเนินโครงการ / กิจกรรม	๒๒๖	๕๖.๕๐	๑๗๔	๔๓.๕๐	๑.๕๗	๗๘.๕๐	พึงพอใจ
๘.การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๒๖	๕๖.๕๐	๑๗๔	๔๓.๕๐	๑.๕๗	๗๘.๕๐	พึงพอใจ
๙.ผลการดำเนินโครงการ / กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหา	๒๒๒	๕๕.๕๐	๑๗๘	๔๔.๕๐	๑.๕๖	๗๘.๐๐	พึงพอใจ
๑๐.ประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับจากการดำเนินโครงการ / กิจกรรมของเมืองพัทยา	๒๔๐	๖๐.๐๐	๑๖๐	๔๐.๐๐	๑.๖๐	๘๐.๐๐	พึงพอใจ
เฉลี่ยรวม					๑.๕๙	๗๙.๕๐	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ					๗๙.๕๐		

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเมืองพัทยา พบว่า ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๗๙.๕๐ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานในระดับยอมรับได้ โดยสรุปอภิปรายผลได้ดังนี้

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

๒. การกิจโดยรวมที่ประชาชนพึงพอใจ ๓ อันดับสุดท้าย ได้แก่ (๑) การให้บริการ / การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง / ประเด็นความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม และประเด็นการดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากัน (๒) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหา และ (๓) ประชาชนสามารถมีอำนาจในการเข้าไปตรวจสอบด้านต่างๆ

๓.๓ ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ คณะผู้บริหารเมืองพัทยา สมาชิกสภาเมืองพัทยา หัวหน้าส่วนราชการทุกส่วนราชการในเมืองพัทยา รวมถึงผู้มีอำนาจพิจารณาสั่งการ/อนุมัติ ในการจัดทำแผนการพิจารณาจัดสรรงบประมาณ สำหรับโครงการพัฒนาประจำปีต่างๆ ควรให้ความสำคัญในการพิจารณางบประมาณ หรือกำหนดนโยบายเร่งด่วนสำหรับการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาโดยเน้นกิจกรรม/โครงการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง โดยภารกิจที่ประชาชนเห็นว่ามีความประเด็นที่ควรได้รับการปรับปรุงอย่างเร่งด่วนคือ

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ควรเร่งแก้ไขปัญหาการบริหารจัดการระบบระบายน้ำและระบบสูบน้ำ เพื่อเป็นการป้องกันปัญหาน้ำท่วมในช่วงฤดูฝน ซึ่งปัญหาเหล่านี้เป็นผลกระทบทำให้เกิดปัญหาน้ำท่วมขังในเขตเมืองพัทยาอยู่เป็นประจำ ประชาชนและนักท่องเที่ยวได้รับความเดือดร้อน จึงควรได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน การดูแลรักษาระบบสูบน้ำ ควรได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการระบายน้ำที่ท่วมขัง ให้ระบายลงสู่ทะเลให้เร็ว เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่สัญจรไปมา, ปัญหาด้านการบำรุงรักษาถนนให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ปกติ ควรกำชับผู้ดำเนินการก่อสร้างให้ใช้เวลาในการปรับปรุง ซ่อมแซม ให้เร็วที่สุด และควรให้ผู้ดำเนินการตรวจสอบถนนหลังปรับปรุง ซ่อมแซมให้อยู่สภาพเรียบร้อย เพื่อให้ประชาชนและนักท่องเที่ยวมีความสะดวกสบายในการเดินทาง อันจะส่งผลต่อภูมิทัศน์หรือภาพลักษณ์ที่ดีของเมืองพัทยาที่เป็นเมืองท่องเที่ยวระดับโลกอีกด้วย

ด้านผังเมือง ควรมีมาตรการต่อการจัดการผู้รुकู้ล่าที่สาธารณะประโยชน์อย่างเข้มงวด ควรจัดเจ้าหน้าที่ตรวจสอบบริเวณที่สาธารณะประโยชน์ในพื้นที่รับผิดชอบอย่างสม่ำเสมอ และดำเนินการกับผู้รुकู้ล่าที่สาธารณะประโยชน์ ตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่งอย่างเคร่งครัด และควรปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน

ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัย ควรปรับปรุงระบบกล้องวงจรปิด CCTV ที่ติดตั้งในเมืองพัทยา ให้สามารถใช้งานได้เกือบ ๑๐๐ เปอร์เซ็นต์ เนื่องจากเมืองพัทยาเป็นแหล่งท่องเที่ยวระดับโลก ประชาชนและนักท่องเที่ยวจึงต้องการความปลอดภัยตลอดการท่องเที่ยวในเมืองพัทยา ผู้บริหารเมืองพัทยา

จึงควรสร้างความเชื่อมั่น ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มาเยี่ยมเยือนเมืองพัทยา

สำหรับการจัดอันดับความสำคัญในการพิจารณางบประมาณประจำปีเพื่อพัฒนาปรับปรุง และการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและความต้องการของประชาชน และนักท่องเที่ยว ควรปรับปรุงภารกิจที่เมืองพัทยายังขาดประสิทธิภาพ และยังไม่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ส่วนภารกิจที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาแล้วนั้น ควรพัฒนาและปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น เพื่อรักษาระดับให้คงมีมาตรฐานในการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาต่อไปเช่นเดิม

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

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

๒) พนักงานเมืองพัทยา หรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบการดำเนินโครงการในภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐาน ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่รับทราบก่อนการดำเนินกิจกรรม/โครงการ และควรมีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่จะได้รับผลกระทบจากการดำเนินกิจกรรม/โครงการนั้นๆ ผู้รับผิดชอบโครงการ ควรกำชับผู้ว่าจ้างให้ดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในเงื่อนไขระยะเวลาที่กำหนดในสัญญาว่าจ้าง เพื่อเป็นการบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนที่ได้รับผลกระทบ ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างเมืองพัทยาและประชาชนในพื้นที่อีกด้วย

คำนำ

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา และการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเมืองพัทยา โดยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถามออนไลน์ให้กับประชาชนในเขตเมืองพัทยา จำนวน ๔๐๐ ตัวอย่าง และแบ่งแบบสอบถามออกเป็น ๔ ตอน ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม , การสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา ๘ ด้าน , การสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเมืองพัทยาในภาพรวม และความคิดเห็นข้อเสนอแนะอื่นๆ

คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ฉบับนี้ จะสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลหรือแนวทางในการปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนาการให้บริการสาธารณะของเมืองพัทยาให้ดียิ่งขึ้นในปีต่อไป และหวังว่าจะเป็นประโยชน์สำหรับคณะผู้บริหารเมืองพัทยาและทุกส่วนราชการของเมืองพัทยาเป็นอย่างดี

คณะผู้จัดทำ

ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา

สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา

สิงหาคม ๒๕๖๕

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร.....	ก
คำนำ.....	ข
สารบัญ.....	ข
สารบัญตาราง.....	ฉ
ส่วนที่ ๑ บทนำ.....	๑
- ความเป็นมาและความสำคัญ.....	๑
- วัตถุประสงค์ วิสัยทัศน์งาน เป้าหมาย.....	๒
- หน่วยงานรับผิดชอบ คำจำกัดความ.....	๒
- ผลที่คาดว่าจะได้รับ วิสัยทัศน์การสำรวจ.....	๓
- การวิเคราะห์และการแปลผลข้อมูล.....	๔
- เกณฑ์การกำหนดระดับค่าเป้าหมาย.....	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.....	๒๑
- สรุป อภิปรายผล.....	๒๑
- ข้อเสนอแนะ.....	๒๔
ภาคผนวก.....	๒๖
- ตัวอย่างแบบสอบถาม.....	๒๗

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ ๑ จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ,อายุ,การศึกษา,อาชีพ,รายได้ มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านอยู่ในเขตเมืองพัทยาและช่องทางในการติดตามข้อมูลข่าวสาร.....	๖
ตารางที่ ๒ จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างของระยะเวลาการพำนักอาศัยในเมืองพัทยา.....	๘
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 ภูมิปัญญาชาวบ้านและโบราณสถาน.....	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.๒๕๖๕ เพื่อนำข้อมูลจากการประเมินมาเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนากระบวนการทำงาน รวมถึงประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการทำงานให้ดีขึ้น รวมถึงการตอบสนองความต้องการของประชาชน บรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน และเพื่อให้ประชาชนและผู้อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเมืองพัทยาได้มีความสุข มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และเพื่อให้เกิดการบริหารจัดการที่ดีของเมืองพัทยาอีกทางหนึ่ง

๒.วัตถุประสงค์

- ๒.๑ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาและความพึงพอใจของประชาชนต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕
- 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

ประชาชน และเจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐในเขตเมืองพัทยา ไม่น้อยกว่า ๔๐๐ คน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๕ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕

๕.หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณเมืองพัทยา

๖.คำจำกัดความ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ชอบใจ ต่อการดำเนินงานของเมืองพัทยา ทั้งในส่วนของการดำเนินตามภารกิจหลักของเมืองพัทยา และความพึงพอใจในด้านต่างๆโดยรวม ความพึงพอใจเป็นเรื่องของความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือ การบริการที่ได้รับ อย่างไรก็ตามก็ดีความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด 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.ด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้านและโบราณสถาน

การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง กระบวนการที่ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง มีโอกาสเข้าร่วมในกระบวนการหรือขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริหาร ตั้งแต่การรับรู้ข้อมูลการปฏิบัติงาน การร่วมแสดงทัศนคติความเห็น การร่วมเสนอปัญหาและความต้องการของชุมชนและท้องถิ่น การร่วมคิด แนวทางการแก้ไขปัญหา การร่วมในกระบวนการตัดสินใจ การร่วมในการดำเนินการ และการร่วมติดตาม ประเมินผล รวมทั้ง การร่วมรับผลประโยชน์จากการพัฒนา

๗. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๗.๑ หน่วยงานในสังกัดของเมืองพัทธานำผลการประเมินไปพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงาน ด้านต่างๆ และสร้างนวัตกรรมตามภารกิจหน้าที่ต่อไป

๗.๒ คณะผู้บริหารของเมืองพัทธานำผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนไปกำหนด นโยบาย แนวทางการพัฒนาและปรับปรุงกิจกรรม/โครงการต่างๆ ตามแผนพัฒนาเมืองพัทธา รวมถึงการ พิจารณาจัดสรรงบประมาณประจำปีสำหรับการดำเนินกิจกรรม/โครงการพัฒนาต่างๆ ให้เกิด ประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๘. วิธีดำเนินการสำรวจ

๘.๑ **ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** เป็นประชาชนและเจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐในเขตเมือง พัทธา รวมทั้งสิ้นจำนวน ๔๐๐ คน ซึ่งเป็นการเก็บแบบสอบถามออนไลน์ โดยได้ดำเนินการระหว่างวันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๕ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕ โดยใช้เครื่องมือ Taro Yamane โดยมีสมการคำนวณการ กำหนดกลุ่มประชากรตัวอย่าง 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 มาประยุกต์ใช้ จะสามารถคำนวณขนาดของกลุ่มประชากรได้ดังนี้

๑. แทนค่า N ด้วยขนาดของจำนวนประชากรทั้งหมดที่สนใจ

๒. แทนค่า e ด้วยจำนวนร้อยละความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ตัวอย่าง: ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ร้อยละ ๕ หรือ ๕% จะมีค่า e เท่ากับ ๐.๐๕ หรือ ๕ / ๑๐๐)

๓. คำนวณผลลัพธ์ของสมการออกมาเพื่อหาค่า n ซึ่งค่า n จะบ่งบอกถึงขนาดกลุ่มจำนวนประชากรที่ต้อง ใช้ในการทำวิจัย

จากทฤษฎีข้างต้นของ Taro Yamane ได้ประกอบไปด้วย ๓ ตัวแปรหลัก ซึ่งในการสำรวจ ความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทธานั้น สามารถแทน ค่าตัวแปรประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๑๐๐,๐๐๐ คน เข้าไปยังสมการดังนี้

$$n = 100,000 / (1 + 100,000 (0.05^2)) = 395.40 \text{ หรือ } 395 \text{ คน}$$

อ้างอิงจากผลลัพธ์ที่ได้รับ ๓๙๕.๔๐ สามารถบ่งบอกได้ว่า จะต้องใช้ขนาดกลุ่มจำนวน ประชากรขั้นต่ำประมาณ ๓๙๕ คน เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่มีความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ประมาณ ๕%

๘.๒ **เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล** เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยนำแบบประเมินตามแนวทางการประเมินการจัดมาตรฐานบริการสาธารณะของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๖๕ มาปรับใช้ในการประเมินในครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถาม

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ 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 ๓๑ ข้อคำถาม และความพึงพอใจต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเมืองพัทยา ในภาพรวมจำนวน ๑๐ ข้อคำถาม โดยแบบสำรวจประกอบด้วย ๔ ส่วน ดังนี้

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

ส่วนที่ ๒ ประกอบด้วยข้อคำถามความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา จำนวน ๘ ด้าน ดังนี้

๑. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน จำนวน ๕ 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/พัฒนาการให้บริการสาธารณะของเมืองพัทยา เป็นลักษณะคำถามเปิด แสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ

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

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

๙.การวิเคราะห์และการแปลผลข้อมูล

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

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{2 - 1}{2}$$

$$= 0.5$$

ดังนั้นค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็นน้ำหนักคะแนนตามมาตราส่วนประมาณค่า ๒ ระดับ และกำหนดค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ดังนี้

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

๙.๒ เกณฑ์การกำหนดระดับค่าเป้าหมาย

๙.๒.๑ เกณฑ์การจัดบริการสาธารณะ กำหนดค่าเป้าหมายขั้นต่ำไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับมาตรฐาน อ้างอิงจากแบบเกณฑ์ชี้วัดมาตรฐานบริการสาธารณะสำหรับเมืองพัทยา 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 , รายได้ , มีชื่อในทะเบียนบ้านอยู่ในเขตเมืองพัทยา และช่องทางในการติดตามข้อมูลข่าวสารของเมืองพัทยา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๙๒	๒๓.๐๐
หญิง	๓๐๘	๗๗.๐๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐
อายุ		
น้อยกว่า ๒๐ ปี	๒	๐.๕๐
๒๐ - ๓๙ ปี	๑๖๔	๔๑.๐๐
๔๐ - ๕๙ ปี	๒๒๖	๕๖.๕๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๘	๒.๐๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐
การศึกษา		
ต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา	๔	๑.๐๐
มัธยมศึกษา/ปวช.	๑๙	๔.๘๐
อนุปริญญา/ปวส.	๘	๒.๐๐
ปริญญาตรี	๒๖๙	๖๗.๓๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๐๐	๒๕.๐๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐
อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	๓	๐.๘๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๒๗	๖.๘๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	๓๒	๘.๐๐
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๓๐๑	๗๕.๓๐
อื่นๆ(เช่นแม่บ้าน,รับจ้างทั่วไปฯ)	๓๗	๙.๓๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๑ (ต่อ) จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ, อายุ, การศึกษา, อาชีพ, รายได้ ,มีชื่อ
ในทะเบียนบ้านอยู่ในเขตเมืองพัทยา และช่องทางในการติดตามข้อมูลข่าวสารของเมืองพัทยา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
รายได้		
ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๑	๒.๘๐
๑๐,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท	๑๒๒	๓๐.๕๐
๒๐,๐๐๑-๓๐,๐๐๐ บาท	๑๐๗	๒๖.๘๐
๓๐,๐๐๑-๔๐,๐๐๐ บาท	๘๖	๒๑.๕๐
๔๐,๐๐๑-๕๐,๐๐๐ บาท	๓๕	๘.๘๐
มากกว่า ๕๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป	๓๙	๙.๘๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐
มีชื่ออยู่ในเขตเมืองพัทยา		
อยู่ในเขต	๑๘๒	๔๕.๕๐
อยู่นอกเขต	๒๑๘	๕๔.๕๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐
ช่องทางในการติดตามข้อมูลข่าวสาร	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคยรับรู้เลย	๒๐	๕.๐๐
Facebook	๓๐๙	๗๗.๓๐
โทรศัพท์มือถือ	๑๓๓	๓๓.๓๐
Line	๗๘	๑๙.๕๐
สื่อสิ่งพิมพ์	๙๙	๒๔.๘๐
Website	๑๐๓	๒๕.๘๐
ผู้นำชุมชน	๖๑	๑๕.๓๐
รวม	๘๐๓	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๐๐ มีอายุอยู่ระหว่าง ๔๐-๕๙ ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๕๖.๕๐ รองลงมาคืออายุอยู่ระหว่าง ๒๐-๓๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๐๐ ส่วนกลุ่มที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ มีอายุน้อยกว่า ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๐ ระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๓๐ รองลงมา คือระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ ส่วนกลุ่มที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ มีการศึกษาระดับต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐ อาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๓๐ รองลงมา คือ อาชีพอื่นๆ (เช่นแม่บ้าน,รับจ้างทั่วไป ฯลฯ) คิดเป็นร้อยละ ๙.๓๐ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๐ ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ ๑๐,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๕๐ รองลงมาคือมีรายได้ในช่วง ๒๐,๐๐๑-๓๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๘๐ ส่วนรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๒.๘๐ ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีชื่อในทะเบียนบ้านนอกเขตเมืองพัทยา คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๕๐ และด้านช่องทางในการติดตามข้อมูลข่าวสารของเมืองพัทยานั้น ช่องทางที่ประชาชนรับรู้ข่าวสารมากที่สุดคือ Facebook คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๓๐ รองลงมาคือ โทรศัพท์มือถือ คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๐ และยังมีประชาชนอีก ร้อยละ ๕.๐๐ ที่ไม่เคยรับรู้ข่าวสารของเมืองพัทยาเลย

ตารางที่ ๒ จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างของระยะเวลาการพำนักอาศัยในเมืองพัทยา

จำนวนปี	อยู่ในเขตเมืองพัทยา	ร้อยละ	อยู่นอกเขตเมืองพัทยา	ร้อยละ
๑-๕	๑๕	๘.๒๙	๗๕	๓๔.๒๕
๖-๑๐	๒๖	๑๔.๓๖	๔๒	๑๙.๑๘
๑๑-๑๕	๓๔	๑๘.๗๘	๒๗	๑๒.๓๓
๑๖-๒๐	๓๑	๑๗.๑๓	๒๙	๑๓.๒๔
๒๑ ปีขึ้นไป	๗๕	๔๑.๔๔	๔๖	๒๑.๐๐
รวม	๑๘๑	๑๐๐.๐๐	๒๑๙	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีชื่อในทะเบียนบ้านอยู่นอกเขตเมืองพัทยา คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๕๐ และมีชื่ออยู่ในเขตเมืองพัทยา คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๕๐ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในเขตเมืองพัทยาส่วนใหญ่ ใช้เวลาพำนักอาศัยอยู่ในเมืองพัทยามากที่สุดคือ ๒๑ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๔๔ และจำนวนปีที่พำนักอาศัยในเมืองพัทยาน้อยที่สุดคือ ๑-๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๘.๒๙ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่นอกเขตเมืองพัทยาส่วนใหญ่ ใช้เวลาพำนักอาศัยอยู่ในเมืองพัทยามากที่สุดคือ ๑-๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๒๕ และจำนวนปีที่พำนักอาศัยในเมืองพัทยาน้อยที่สุดคือจำนวน ๑๑-๑๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๓๓

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	๑๖๖	๔๑.๕๐	๒๓๔	๕๘.๕๐	๑.๔๒	๐.๔๙๓	ควรปรับปรุง
๑.๒ ความพึงพอใจต่อคุณภาพหรือความเพียงพอของสัญญาณไฟจราจร	๒๕๒	๖๓.๐๐	๑๔๘	๓๗.๐๐	๑.๖๓	๐.๔๘๓	พึงพอใจ
๑.๓ ความพึงพอใจต่อคุณภาพหรือความเพียงพอของไฟส่องสว่างสาธารณะ	๒๓๕	๕๘.๗๕	๑๖๕	๔๑.๒๕	๑.๕๙	๐.๔๙๓	พึงพอใจ
๑.๔ ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการระบบระบายน้ำและระบบสูบน้ำ เพื่อเป็นการป้องกันน้ำท่วมในช่วงฤดูฝน	๑๑๙	๒๙.๗๕	๒๘๑	๗๐.๒๕	๑.๓๐	๐.๔๕๘	ควรปรับปรุง
๑.๕ ความพึงพอใจต่อการบริการของท่าเทียบเรือ/ระบบขนส่งมวลชนสาธารณะ	๒๒๗	๕๖.๗๕	๑๗๓	๔๓.๒๕	๑.๕๗	๐.๔๙๖	พึงพอใจ
เฉลี่ยรวม					๑.๕๐	๐.๔๘๕	ควรปรับปรุง
เฉลี่ยร้อยละ					๗๕.๐๐		

จากตารางที่ ๓ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาด้านโครงสร้างพื้นฐานนั้นควรปรับปรุง โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๕๐ (เฉลี่ยร้อยละ ๗๕.๐๐) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพหรือความเพียงพอของสัญญาณไฟจราจรมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๖๓ รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อคุณภาพหรือความเพียงพอของไฟส่องสว่างสาธารณะมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๕๙ และประเด็นความพึงพอใจต่อบริการของท่าเทียบเรือ/ระบบขนส่งมวลชนสาธารณะ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๕๗ ตามอันดับ ส่วนประเด็นที่ประชาชนเห็นว่าควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วนคือ ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการระบบระบายน้ำและระบบสูบน้ำ เพื่อเป็นการป้องกันน้ำท่วมในช่วงฤดูฝน มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๓๐ รองลงมาคือความพึงพอใจต่อการพัฒนาหรือการบำรุงรักษาถนนให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ปกติ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๔๒ เป็นอันดับสุดท้าย

ผลการวิเคราะห์ด้านผังเมือง

ตารางที่ ๔ จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาด้านผังเมือง

ประเด็นการประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
	พึงพอใจ		ควรปรับปรุง				
๑. ความพึงพอใจต่อการควบคุมการใช้ประโยชน์ที่ดิน และการพัฒนาให้เป็นไปตามผังเมืองรวม (จังหวัด/เมือง/ชุมชน)	๒๒๘	๕๗.๐๐	๑๗๒	๔๓.๐๐	๑.๕๗	๐.๔๙๖	พึงพอใจ
๒. ความพึงพอใจต่อมาตรการจัดการต่อผู้รุกร้าที่สาธารณะประโยชน์	๑๙๘	๔๙.๕๐	๒๐๒	๕๐.๕๐	๑.๕๐	๐.๕๐๑	ควรปรับปรุง
๓. ความพึงพอใจต่อการใช้กฎหมายควบคุมอาคาร สิ่งปลูกสร้าง	๒๑๐	๕๒.๕๐	๑๙๐	๔๗.๕๐	๑.๕๓	๐.๕๐๐	พึงพอใจ
๔. ความพึงพอใจต่อการจัดทำหรือสนับสนุนการจัดทำผังเมืองเพื่อให้มีแผนผัง นโยบายและผังเมืองรวม (จังหวัด/เมือง/ชุมชน) เป็นกรอบในการพัฒนาท้องถิ่น	๒๔๗	๖๑.๗๕	๑๕๓	๓๘.๒๕	๑.๖๒	๐.๔๘๗	พึงพอใจ
เฉลี่ยรวม					๑.๕๖	๐.๔๙๖	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ					๗๘.๐๐		

จากตารางที่ ๔ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาด้านผังเมือง โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๕๖ (เฉลี่ยร้อยละ ๗๘.๐๐) โดยพิจารณารายประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจเรียงตามอันดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อการจัดทำหรือสนับสนุนการจัดทำผังเมืองเพื่อให้มีแผนผังนโยบายและผังเมืองรวม (จังหวัด/เมือง/ชุมชน) เป็นกรอบในการพัฒนาท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๖๒, ความพึงพอใจต่อการควบคุมการใช้ประโยชน์ที่ดิน และการพัฒนาให้เป็นไปตามผังเมืองรวม (จังหวัด/เมือง/ชุมชน) มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๕๗ และความพึงพอใจต่อการใช้กฎหมายควบคุมอาคาร สิ่งปลูกสร้าง มีค่าเฉลี่ย

(\bar{X}) = ๑.๕๓ ส่วนประเด็นที่ประชาชนเห็นว่าควรปรับปรุงคือ ความพึงพอใจต่อมาตรการการจัดการต่อผู้รุกร้าที่ สาธารณะประโยชน์ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๕๐ ตามอันดับ

ผลการวิเคราะห์ด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิต

ตารางที่ ๕ จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเมืองพัทยาด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิต

ประเด็นการประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
	พึงพอใจ		ควรปรับปรุง				
๑. ความพึงพอใจต่อการดูแล คุณภาพชีวิตของผู้ป่วยติดเตียง และผู้สูงอายุที่มีปัญหาด้าน สุขภาพ/ผู้สูงอายุในเขตเมือง พัทยาได้รับเบี้ยยังชีพ และ ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่เข้า ร่วมกิจกรรมที่เมืองพัทยาให้การ สนับสนุน	๒๓๓	๕๘.๒๕	๑๖๗	๔๑.๗๕	๑.๕๘	๐.๔๙๔	พึงพอใจ
๒. ความพึงพอใจของผู้พิการที่ ได้รับการขึ้นทะเบียนตาม พ.ร.บ.ส่งเสริมและพัฒนา คุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐ และผู้พิการได้รับเบี้ย ยังชีพจากเมืองพัทยา	๒๕๙	๖๔.๗๕	๑๔๑	๓๕.๒๕	๑.๖๕	๐.๔๗๘	พึงพอใจ
๓. ความพึงพอใจของผู้ติดเชื้อ/ ผู้ป่วยเอดส์ที่ได้รับการ สงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ จากเมืองพัทยา	๒๔๙	๖๒.๒๕	๑๕๑	๓๗.๗๕	๑.๖๒	๐.๔๘๕	พึงพอใจ
๔. ความพึงพอใจในการสำรวจ สัตว์ ขึ้นทะเบียนสัตว์ และฉีด วัคซีนสุนัขบ้าตามโครงการสัตว์ ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรค พิษสุนัขบ้า จากเมืองพัทยา	๒๔๙	๖๒.๒๕	๑๕๑	๓๗.๗๕	๑.๖๒	๐.๔๘๕	พึงพอใจ
เฉลี่ยรวม					๑.๖๒	๐.๔๘๖	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ					๘๑.๐๐		

จากตารางที่ ๕ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเมืองพัทยาด้าน สาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิตโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๖๒ (เฉลี่ยร้อยละ ๘๑.๐๐) โดยพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนเป็นรายประเด็นเรียงตามอันดับดังนี้ ความพึงพอใจของผู้พิการที่ได้รับการ ขึ้นทะเบียนตามพ.ร.บ.ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ.๒๕๕๐ และผู้พิการได้รับเบี้ยยังชีพจาก เมืองพัทยา มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๖๕ , ความพึงพอใจของผู้ติดเชื้อ/ผู้ป่วยเอดส์ที่ได้รับการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ผู้ป่วยเอดส์จากเมืองพัทยา ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากับกับความพึงพอใจในการสำรวจสัตว์ ขึ้นทะเบียนสัตว์ และฉีดวัคซีนสุนัขบ้าตามโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้าจากเมืองพัทยา มีค่าเฉลี่ย

(\bar{X}) = ๑.๖๒ และความพึงพอใจต่อการดูแลคุณภาพชีวิตของผู้ป่วยติดเตียงและผู้สูงอายุที่มีปัญหาด้านสุขภาพ/ผู้สูงอายุในเขตเมืองพัทยาได้รับเป็นอย่างดี และความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่เข้าร่วมกิจกรรมที่เมืองพัทยาให้การสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยคือ (\bar{X}) = ๑.๕๘ เป็นอันดับสุดท้าย

ผลการวิเคราะห์ด้านการศึกษา

ตารางที่ ๖ จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาด้านการศึกษา

ประเด็นการประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
	พึงพอใจ		ควรปรับปรุง				
๑. ความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดเมืองพัทยาที่ผ่านการประเมินมาตรฐานของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น	๓๓๑	๘๒.๗๕	๖๙	๑๗.๒๕	๑.๘๓	๐.๓๗๘	พึงพอใจ
๒. เด็กในโรงเรียนในสังกัดเมืองพัทยาได้รับอาหารกลางวัน และอาหารเสริม(นม)ที่มีคุณค่าทางโภชนาการครบถ้วน	๓๓๑	๘๒.๗๕	๖๙	๑๗.๒๕	๑.๘๓	๐.๓๗๘	พึงพอใจ
๓. ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อความเชื่อมั่นในหลักสูตรและคุณภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนในสังกัดเมืองพัทยา	๓๑๖	๗๙.๐๐	๘๔	๒๑.๐๐	๑.๗๙	๐.๔๐๘	พึงพอใจ
๔. ความพึงพอใจของเด็กด้อยโอกาส และเด็กยากจนที่ได้รับการสนับสนุนด้านการศึกษาจากเมืองพัทยา	๒๘๘	๗๒.๐๐	๑๑๒	๒๘.๐๐	๑.๗๒	๐.๔๕๐	พึงพอใจ
เฉลี่ยรวม					๑.๗๙	๐.๔๐๘	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ					๘๙.๕๐		

จากตารางที่ ๖ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาด้านการศึกษาโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๗๙ (เฉลี่ยร้อยละ ๘๙.๕๐) โดยพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนเป็นรายประเด็นเรียงตามอันดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดเมืองพัทยาที่ผ่านการประเมินมาตรฐานของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากับประเด็นเด็กในโรงเรียนในสังกัดเมืองพัทยาได้รับอาหารกลางวัน และอาหารเสริม(นม)ที่มีคุณค่าทางโภชนาการครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๘๓, ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อความเชื่อมั่นในหลักสูตร และคุณภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนในสังกัดเมืองพัทยามีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๗๙ และความพึงพอใจของเด็กด้อยโอกาส และเด็กยากจนที่ได้รับการสนับสนุนด้านการศึกษาจากเมืองพัทยามีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๗๒ เป็นอันดับสุดท้าย

ผลการวิเคราะห์ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัย

ตารางที่ ๗ จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัย

ประเด็นการประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
	พึงพอใจ		ควรปรับปรุง				
๑. ความพึงพอใจต่อคุณภาพหรือความปลอดภัยในการดำเนินการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเมืองพัทยา / การเข้าช่วยเหลือผู้ประสบภัยทางทะเล	๒๘๓	๗๐.๗๕	๑๑๗	๒๙.๒๕	๑.๗๑	๐.๔๕๕	พึงพอใจ
๒. ความพึงพอใจต่อระบบกล้องวงจรปิด CCTV ที่ติดตั้งภายในเขตเมืองพัทยา	๑๙๔	๔๘.๕๐	๒๐๖	๕๑.๕๐	๑.๔๙	๐.๕๐๐	ควรปรับปรุง
๓. ความพึงพอใจต่อการนำระบบภูมิสารสนเทศ(GIS)และระบบอัจฉริยะ เช่น SMART CITYเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการระบบสัญญาณทางบก และทางน้ำ ของเมืองพัทยา	๒๓๔	๕๘.๕๐	๑๖๖	๔๑.๕๐	๑.๕๙	๐.๔๙๓	พึงพอใจ
๔. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการยุติเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนจากศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท/ศูนย์ดำรงธรรม/ศูนย์ one stop service หรือจากช่องทางสื่อออนไลน์อื่นๆ ที่ได้รับการช่วยเหลือจากเมืองพัทยา	๒๔๘	๖๒.๐๐	๑๕๒	๓๘.๐๐	๑.๖๒	๐.๔๘๖	พึงพอใจ
เฉลี่ยรวม					๑.๖๐	๐.๔๘๔	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ					๘๐.๐๐		

จากตารางที่ ๗ พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๖๐ (เฉลี่ยร้อยละ ๘๐.๐๐) โดยพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนเป็นรายประเด็นเรียงตามอันดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อคุณภาพหรือความปลอดภัยในการดำเนินการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเมืองพัทยา / การเข้าช่วยเหลือผู้ประสบภัยทางทะเลมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๗๑, ความพึงพอใจต่อคุณภาพการยุติเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนจากศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท/ศูนย์ดำรงธรรม/ศูนย์ one stop service หรือจากช่องทางสื่อออนไลน์อื่นๆ ที่ได้รับการช่วยเหลือจากเมืองพัทยา ความพึงพอใจต่อการนำระบบภูมิสารสนเทศ(GIS)และระบบอัจฉริยะ เช่น SMART CITY เข้ามาช่วยในการบริหารจัดการระบบสัญญาณทางบก และทางน้ำ ของเมืองพัทยา มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๖๒ และ ความพึงพอใจต่อการนำระบบภูมิสารสนเทศ (GIS) และระบบอัจฉริยะ เช่น

SMART CITY เข้ามาช่วยในการบริหารจัดการระบบสัญญาณจราจรทางบก และทางน้ำของเมืองพัทยา มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๕๙ ตามอันดับ ส่วนประเด็นที่ประชาชนเห็นว่าควรปรับปรุงคือ ความพึงพอใจต่อระบบกล้องวงจรปิด CCTV ที่ติดตั้งภายในเขตเมืองพัทยา มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๔๙

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	๒๘๑	๗๐.๒๕	๑๑๙	๒๙.๗๕	๑.๗๐	๐.๔๕๘	พึงพอใจ
๒. ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนงบประมาณให้แก่กลุ่มอาชีพ กลุ่มวิสาหกิจชุมชน กลุ่มการท่องเที่ยว เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการแปรรูปตลาด	๒๗๓	๖๘.๒๕	๑๒๗	๓๑.๗๕	๑.๖๘	๐.๔๖๖	พึงพอใจ
๓. ความพึงพอใจต่อการจัดโครงการ/กิจกรรมของเมืองพัทยา ที่ส่งเสริมการท่องเที่ยว การให้ความรู้เกี่ยวกับประวัติความเป็นมา หรือฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวเสื่อมโทรมให้มีสภาพที่เหมาะสมต่อการท่องเที่ยว	๒๖๗	๖๖.๗๕	๑๓๓	๓๓.๒๕	๑.๖๗	๐.๔๗๒	พึงพอใจ
๔. ความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาของเมืองพัทยา และช่องทางสื่อออนไลน์ต่างๆ เกี่ยวกับการขอใบอนุญาตจดทะเบียนพาณิชย์ หรือการส่งเสริมการลงทุนในพื้นที่	๒๖๑	๖๕.๒๕	๑๓๙	๓๔.๗๕	๑.๖๕	๐.๔๗๗	พึงพอใจ
เฉลี่ยรวม					๑.๖๘	๐.๔๖๘	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ					๘๔.๐๐		

จากตารางที่ ๘ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การท่องเที่ยวและการลงทุนโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๖๘ (เฉลี่ยร้อยละ ๘๔.๐๐) โดยพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนเป็นรายประเด็นเรียงตามอันดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อการจัดให้มีหรือส่งเสริมศูนย์แสดงสินค้าชุมชน ตลาดนัด ตลาดชุมชน ถนนคนเดิน

ถนนวัฒนธรรม ตลาดน้ำ ตลาดเก่า ของเมืองพัทธามีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๗๐, ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนงบประมาณให้แก่กลุ่มอาชีพ กลุ่มวิสาหกิจชุมชน กลุ่มการท่องเที่ยว เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการแปรรูปตลาด มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๖๘, ความพึงพอใจต่อการจัดโครงการ/กิจกรรมของเมืองพัทธ ที่ส่งเสริมการท่องเที่ยว การให้ความรู้เกี่ยวกับประวัติความเป็นมา หรือฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวเชื่อมโยงโทรมให้มีสภาพที่เหมาะสมต่อการท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๖๗และความพึงพอใจต่อการ ให้คำปรึกษาของเมืองพัทธ และช่องทางสื่อออนไลน์ต่างๆ เกี่ยวกับการขอใบอนุญาตจดทะเบียนพาณิชย์ หรือการส่งเสริมการลงทุนในพื้นที่ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๖๕ เป็นอันดับสุดท้าย

ผลการวิเคราะห์ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ตารางที่ ๙ จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทธด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ประเด็นการประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
	พึงพอใจ		ควรปรับปรุง				
๑. ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการขยะ การกำจัดขยะมูลฝอย และขยะติดเชื้อ อย่างถูกสุขลักษณะ	๒๒๔	๕๖.๐๐	๑๗๖	๔๔.๐๐	๑.๕๖	๐.๔๙๗	พึงพอใจ
๒. ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการลดปริมาณขยะมูลฝอย และการคัดแยกขยะเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนนำกลับมาใช้ประโยชน์	๒๑๒	๕๓.๐๐	๑๘๘	๔๗.๐๐	๑.๕๓	๐.๕๐๐	พึงพอใจ
๓. ความพึงพอใจต่อการจัดโครงการ/กิจกรรมในการอนุรักษ์ และดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การกำจัดน้ำเสีย และฝุ่น PM ๒.๕	๒๑๖	๕๔.๐๐	๑๘๔	๔๖.๐๐	๑.๕๔	๐.๔๙๙	พึงพอใจ
เฉลี่ยรวม					๑.๕๔	๐.๔๙๙	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ					๗๗.๐๐		

จากตารางที่ ๙ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทธด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๕๔ (เฉลี่ยร้อยละ ๗๗.๐๐) โดยพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนเป็นรายประเด็นเรียงตามอันดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการขยะ การกำจัดขยะมูลฝอย และขยะติดเชื้อ อย่างถูกสุขลักษณะ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๕๖, ความพึงพอใจต่อการจัดโครงการ/กิจกรรมในการอนุรักษ์ และดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การกำจัดน้ำเสีย และฝุ่น PM ๒.๕ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๕๔ และ ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการลดปริมาณขยะมูลฝอย และการคัดแยกขยะเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนนำกลับมาใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๕๓ 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)	๓๑๘	๗๙.๕๐	๘๒	๒๐.๕๐	๑.๘๐	๐.๔๐๔	พึงพอใจ
๒. ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมให้มีการจัดทำแหล่งเรียนรู้ในเชิงอนุรักษ์ หรือพัฒนาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม	๒๙๖	๗๔.๐๐	๑๐๔	๒๖.๐๐	๑.๗๔	๐.๔๓๙	พึงพอใจ
๓. ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการเรียนรู้ด้านวัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่นที่นำมาถ่ายทอดในโรงเรียนสังกัดเมืองพัทยา	๓๐๒	๗๕.๕๐	๙๘	๒๔.๕๐	๑.๗๖	๐.๔๓๑	พึงพอใจ
เฉลี่ยรวม					๑.๗๗	๐.๔๒๕	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ					๘๘.๕๐		

จากตารางที่ ๑๐ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้านและโบราณสถานโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๗๗ (เฉลี่ยร้อยละ ๘๘.๕๐) โดยพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนเป็นรายประเด็นเรียงตามอันดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อการจัดโครงการ/กิจกรรม ในการส่งเสริมหรืออนุรักษ์ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น ภูมิปัญญาชาวบ้าน และโบราณสถาน (เช่น โครงการประเพณีวันไหลเมืองพัทยา, โครงการประเพณีวันไหลนาเกลือ, โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวประเพณีกองข้าว, โครงการเดินกินถิ่นนาเกลือ เป็นต้น) มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๘๐ , ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการเรียนรู้ด้านวัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่นที่นำมาถ่ายทอดในโรงเรียนสังกัดเมืองพัทยามีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๗๖ และอันดับสุดท้ายคือ ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมให้มีการจัดทำแหล่งเรียนรู้ในเชิงอนุรักษ์ หรือพัฒนาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๗๔ ตามอันดับ

ผลการวิเคราะห์ภาพรวมความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาทั้ง ๘ ด้าน

ตารางที่ ๑๑ สรุปผลการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา ทั้ง ๘ ด้าน

ภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
	พึงพอใจ		ควรปรับปรุง				
๑.ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๒๐๐	๕๐.๐๐	๒๐๐	๕๐.๐๐	๑.๕๐	๐.๔๘๕	ควรปรับปรุง
๒.ด้านผังเมือง	๒๒๑	๕๕.๒๕	๑๗๙	๔๔.๗๕	๑.๕๖	๐.๔๙๖	พึงพอใจ
๓.ด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิต	๒๔๘	๖๒.๐๐	๑๕๒	๓๘.๐๐	๑.๖๒	๐.๔๘๖	พึงพอใจ
๔.ด้านการศึกษา	๓๑๖	๗๙.๐๐	๘๔	๒๑.๐๐	๑.๗๙	๐.๔๐๔	พึงพอใจ
๕.ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัย	๒๔๐	๖๐.๐๐	๑๖๐	๔๐.๐๐	๑.๖๐	๐.๔๘๔	พึงพอใจ
๖.ด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การท่องเที่ยวและการลงทุน	๒๗๐	๖๗.๕๐	๑๓๐	๓๒.๕๐	๑.๖๘	๐.๔๖๘	พึงพอใจ
๗.ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๒๑๗	๕๔.๒๕	๑๘๓	๔๕.๗๕	๑.๕๔	๐.๔๙๙	พึงพอใจ
๘.ด้านการส่งเสริมศิลปะวัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้านและโบราณสถาน	๓๐๕	๗๖.๒๕	๙๕	๒๓.๗๕	๑.๗๗	๐.๔๒๕	พึงพอใจ
เฉลี่ยรวม					๑.๖๓	๐.๔๖๘	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ					๘๑.๕๐		

จากตารางที่ ๑๑ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๖๓ (เฉลี่ยร้อยละ ๘๑.๕๐) โดยรายประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจทั้ง ๘ ด้านเรียงตามอันดับดังนี้ (๑) ด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๗๙ (๒) ด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้านและโบราณสถาน มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๗๗ (๓) ด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การท่องเที่ยวและการลงทุน มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๖๘ (๔) ด้านการสาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิต มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๖๒ (๕) ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๖๐ (๖) ด้านผังเมือง มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๕๖ (๗) ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๕๔ 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	๒๒๗	๕๖.๗๕	๑๗๓	๔๓.๒๕	๑.๕๗	๐.๔๙๖	พึงพอใจ
๒.ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในโครงการ / กิจกรรมของเมืองพัทยา	๒๖๔	๖๖.๐๐	๑๓๖	๓๔.๐๐	๑.๖๖	๐.๔๗๔	พึงพอใจ
๓.ประชาชนสามารถมีอำนาจในการเข้าไปตรวจสอบ ด้านต่างๆ	๒๑๐	๕๒.๕๐	๑๙๐	๔๗.๕๐	๑.๕๓	๐.๕๐๐	พึงพอใจ
๔.การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสารของเมืองพัทยา	๒๖๐	๖๕.๐๐	๑๔๐	๓๕.๐๐	๑.๖๕	๐.๔๗๘	พึงพอใจ
๕.การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น ในโครงการ / กิจกรรมของเมืองพัทยา	๒๓๑	๕๗.๘๐	๑๖๙	๔๒.๒๐	๑.๕๘	๐.๔๙๕	พึงพอใจ
๖.การรายงานผลการดำเนินงาน ของโครงการ / กิจกรรมต่อสาธารณะของเมืองพัทยา	๒๓๙	๕๙.๗๕	๑๖๑	๔๐.๒๕	๑.๖๐	๐.๔๙๑	พึงพอใจ
๗.ความโปร่งใส ในการดำเนินโครงการ / กิจกรรม	๒๒๖	๕๖.๕๐	๑๗๔	๔๓.๕๐	๑.๕๗	๐.๔๙๖	พึงพอใจ
๘.การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๒๖	๕๖.๕๐	๑๗๔	๔๓.๕๐	๑.๕๗	๐.๔๙๖	พึงพอใจ
๙.ผลการดำเนินโครงการ / กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหา	๒๒๒	๕๕.๕๐	๑๗๘	๔๔.๕๐	๑.๕๖	๐.๔๙๘	พึงพอใจ
๑๐.ประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับจากการดำเนินโครงการ / กิจกรรมของเมืองพัทยา	๒๔๐	๖๐.๐๐	๑๖๐	๔๐.๐๐	๑.๖๐	๐.๔๙๑	พึงพอใจ
เฉลี่ยรวม					๑.๕๙	๐.๔๙๒	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ					๗๙.๕๐		

จากตารางที่ ๑๒ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเมืองพัทยา ในภาพรวมโดยรวมทุกประเด็น มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๕๙ (เฉลี่ยร้อยละ ๗๙.๕๐) โดยสรุปคือประชาชนมีความพึงพอใจต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเมืองพัทยาในภาพรวม หากจำแนกรายประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจ ๓ อันดับแรกได้แก่ (๑) ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ / กิจกรรมของเมืองพัทยา มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๖๖ (๒) การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสารของเมืองพัทยา มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๖๕ และ (๓) การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ / กิจกรรมต่อสาธารณะของเมืองพัทยา มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๖๐ ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจ ๓ อันดับสุดท้ายได้แก่ (๑) การให้บริการ / การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง / ประเด็นความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม และประเด็นการดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ (\bar{X}) = ๑.๕๗ (๒) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๕๖ และ (๓) ประชาชนสามารถมีอำนาจในการเข้าไปตรวจสอบด้านต่างๆ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๕๓

๒.๓ ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนา การจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา

ผู้สำรวจได้สอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาแยกเป็นรายด้าน และแบ่งหน่วยงานที่รับผิดชอบดังนี้

ตารางที่ ๑๓ รายละเอียดแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนา การจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา

ด้านที่	ประเด็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่(คน)
๑	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน สำนักการช่าง ๑. ควรปรับปรุงเรื่องถนน อย่าขูดเจาะบ่อย ถ้าขุดก็ควรรีบก่อสร้างให้รวดเร็วเพราะการจราจรติดขัดมาก และถนนที่ใช้การได้ก็ไม่ควรขูดเจาะ ประชาชนเดือดร้อนมาก ๒. ควรปรับปรุงถนนเลียบบทางรถไฟให้ดีกว่านี้ ไม่ควรใช้เวลาช้อนนานเกินไป ๓. ควรปรับปรุงถนนซอยเขาตาล และซอยเขาน้อย ๔. ควรปรับปรุงการจราจรในเมืองพัทยาไม่ให้ติดขัด เช่น เส้นทางเกลือ ตลาดลานโพธิ์, ๕. สัญญาณไฟจราจรมักเสียบ่อย / สัญญาณไฟแจ้งเตือนคนข้ามถนนช่วงวงเวียนปลาโลมาไม่ควรให้รถจักรยานยนต์ผ่าน เพราะเป็นทางเดินข้ามจะทำให้เกิดอันตราย ๖. อยากให้เพิ่มเส้นห้ามจอดรถ บริเวณหน้าโรงเรียน ๗. ไม่ทราบเส้นทางที่ชัดเจนของการวิ่งรถสองแถว หรือรถรับจ้าง สาธารณะในเมืองพัทยา / ควรจัดรถบริการสาธารณะราคาถูก บริการประชาชน	๑๖ ๔ ๑ ๔ ๒ ๑ ๒

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

ด้านที่	ประเด็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่(คน)
๒	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน สำนักช่างสุขาภิบาล ๑. อยากให้แก้ไขระบบระบายน้ำช่วงฝนตก ไม่ให้น้ำท่วมขัง รถไม่สามารถสัญจรไปมาได้	๘
	ด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิต สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ๑. อยากให้เมืองพัทยามีโครงการกิจกรรมที่หลากหลายสำหรับผู้สูงอายุ ๒. โรงพยาบาลเมืองพัทยาควรมีการปรับปรุง และอบรมเจ้าหน้าที่ที่รับบริการประชาชน ควรพุดจาให้สุภาพในการให้บริการผู้ป่วย	๑ ๑
๓	ด้านการศึกษา สำนักการศึกษา ๑. ควรเปิดรับสมัครครูเพิ่มขึ้น ให้เพียงพอกับอัตราส่วนของนักเรียนที่มีเพิ่มขึ้นทุกๆปี ๒. ควรส่งเสริมกิจกรรมด้านวัฒนธรรมภายในโรงเรียนให้มากขึ้น	๑ ๑
	ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัย สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ ๑. กล้องวงจรปิดควรแก้ไขอย่างเร่งด่วน และต้องมีประสิทธิภาพ และควรเพิ่มกล้องวงจรปิด CCTV / Smart City ในบริเวณถนนชายหาด และบริเวณโรงเรียนให้ประชาชนได้ใช้อินเตอร์เน็ตฟรี	๓
๔	สำนักปลัดเมืองพัทยา ๑. ถนนพัทยาใต้ (หน้าร้านทอง) มีแม่ค้านำของมาวางขายบนทางเท้า เหลือทางเดินแค่ ๑ ช่องทาง ทำให้ต้องลงมาเดินบนถนน เสี่ยงต่ออุบัติเหตุ	๑

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

ด้านที่	ประเด็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่(คน)
	ข้อเสนอแนะอื่นๆ	
	๑. มีความชอบมารีโอดี (คนเก็บขยะ)	๑
	๒. ควรฟื้นฟูเศรษฐกิจของเมืองพัทยาอย่างเร่งด่วน	๑
	๓. โครงการต่างๆ ควรมีความโปร่งใสมากกว่านี้	๑
	๔. ควรมีสวนสาธารณะและสนามกีฬา บริการประชาชนในทุกเขตพื้นที่ของเมืองพัทยา	๑
	๕. ควรพัฒนาทุกๆด้าน ให้ดีขึ้นไป	๔
	๖. อยากให้ส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวที่ดียิ่งๆไปเรื่อยๆ	๑
	๗. คนต่างด้าวไม่มีสิทธิ์มาประกอบกิจการ ควรให้สิทธิ์คนไทยก่อน	๑
	๘. บริเวณท่าเรือไปเกาะล้านควรมีรถไฟฟ้านักท่องเที่ยวระหว่างท่าเรือไปท่าเทียบเรือ	๑
	๙. ที่ผ่านมา การทำงานของผู้บริหารเมืองพัทยา ประชาชนไม่ค่อยรับรู้อะไรล่วงหน้าก่อนเลย และทำงานกันช้านานมากกว่าจะเสร็จ แต่ก็ขอเป็นกำลังใจ และสนับสนุนให้ตั้งใจทำงานต่อไป ควรนึกถึงช่วงหาเสียงกันให้มากๆ	๑
	๑๐. ควรทำให้พัทยามีความเจริญก้าวหน้ามากกว่านี้ เพราะเป็นเขตปกครองพิเศษ เป็นเมืองท่องเที่ยว ควรที่จะพัฒนาได้ดีและเร็วกว่านี้ได้แล้ว	๑
	๑๑. ตามชายหาดอยากให้มีม้านั่ง, ที่จอดรถ และห้องน้ำไว้บริการบ้าง	๑
	๑๒. ขาดแคลนน้ำดื่มน้ำใช้ น้ำประปาไม่ค่อยไหล/ น้ำประปาขุ่นมีสีเหลือง	๒
	รวม	๖๒

ส่วนที่ ๓

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

๓.๑ สรุป

๓.๑.๑ สรุปภาพรวมประชาชนในเขตเมืองพัทธามีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทธาคิดเป็นร้อยละ ๘๑.๕๐ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับมาตรฐาน โดยมีผลการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทธาทั้ง ๘ ด้าน แยกตามรายด้านดังนี้

- ๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ประชาชนมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐ และควรปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐
- ๒ ด้านผังเมือง ประชาชนมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๗๘.๐๐ และควรปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐
- ๓ ด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิต ประชาชนมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๐ และควรปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ ๑๙.๐๐
- ๔ ด้านการศึกษา ประชาชนมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๘๙.๕๐ และควรปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ ๑๐.๕๐
- ๕ ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัย ประชาชนมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ และควรปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐
- ๖ ด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การท่องเที่ยวและการลงทุน ประชาชนมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐ และควรปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐
- ๗ ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประชาชนมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๗๗.๐๐ และควรปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๐
- ๘ ด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้านและโบราณสถาน ประชาชนมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๘๘.๕๐ และควรปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ ๑๑.๕๐

๓.๑.๒ สรุปภาพรวมประชาชนในเขตเมืองพัทธามีความพึงพอใจต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเมืองพัทธายู่ในระดับพึงพอใจ และมีค่าเฉลี่ยร้อยละ ๗๙.๕๐ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน ในระดับยอมรับได้และเมืองพัทธาสามารถจะปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนา การดำเนินโครงการ/กิจกรรม ให้ดีขึ้นได้ในอนาคต

๓.๒ อภิปรายผล

๓.๒.๑ จากผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทธาทั้ง ๘ ด้าน พบว่าภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๑.๕๐ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับมาตรฐาน แต่มีภารกิจที่เมืองพัทธาต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน คือ (๑)ภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยร้อยละ ๗๕.๐๐ ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยที่ต่ำกว่าในทุกๆด้าน (ประเด็นความพึงพอใจต่อการพัฒนาหรือการบำรุงรักษาถนนให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ปกติ / ประเด็นความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการระบบระบายน้ำและระบบสูบน้ำ เพื่อเป็นการป้องกันน้ำท่วมในช่วงฤดูฝน (๒)ภารกิจด้านผังเมือง มีค่าเฉลี่ยร้อยละ ๗๘.๐๐ (ประเด็นความพึงพอใจต่อมาตรการการจัดการต่อผู้รुकู้ที่สาธารณะประโยชน์) และ (๓)ภารกิจด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๒.๐๐ (ประเด็นความพึงพอใจต่อระบบกล้องวงจรปิด CCTV ที่ติดตั้งภายในเขตเมืองพัทธา) ประชาชนเห็นว่าควรได้รับการปรับปรุง ดังนั้นเมืองพัทธาจึงควรวางมาตรการและแนวทางอย่างเร่งด่วนเพื่อปรับปรุง พัฒนา แก้ไข กิจกรรม/โครงการ ให้ดียิ่งขึ้นในปีต่อไป

เพื่อตอบสนองความต้องการและความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเข้าถึงประชาชนได้อย่างแท้จริง ประเด็นภารกิจที่ประชาชนเห็นว่าควรปรับปรุงสรุปอภิปรายผลได้ดังนี้

ภารกิจโดยรวมที่ประชาชนเห็นว่าควรปรับปรุง

๑) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๗๕.๐๐ ภาพรวมประชาชนเห็นว่าการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาในด้านนี้ควรได้รับการปรับปรุงอย่างเร่งด่วน คือ (๑) ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการระบบระบายน้ำและระบบสูบน้ำ เพื่อเป็นการป้องกันน้ำท่วมในช่วงฤดูฝน (๒) ความพึงพอใจต่อการพัฒนาหรือการบำรุงรักษาถนนให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ปกติ ส่วนประเด็นที่ประชาชนยังมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาในด้านโครงสร้างพื้นฐาน เรียงตามอันดับคือ (๑) ความพึงพอใจต่อคุณภาพหรือความเพียงพอของสัญญาณไฟจราจร (๒) ความพึงพอใจต่อคุณภาพหรือความเพียงพอของไฟส่องสว่างสาธารณะ และ (๓) ความพึงพอใจต่อบริการของท่าเทียบเรือ/ระบบขนส่งมวลชนสาธารณะตามอันดับ

ภารกิจที่ประชาชนมีความพึงพอใจ

๑) ด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๘๙.๕๐ ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา เรียงประเด็นย่อยตามอันดับดังนี้ (๑) ความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดเมืองพัทยาที่ผ่านการประเมินมาตรฐานของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น มีความพึงพอใจเท่ากับ (๒) เด็กในโรงเรียนในสังกัดเมืองพัทยาได้รับอาหารกลางวัน และอาหารเสริม(นม)ที่มีคุณค่าทางโภชนาการครบถ้วน (๓) ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อความเชื่อมั่นในหลักสูตร และคุณภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนในสังกัดเมืองพัทยา และ (๔) ความพึงพอใจของเด็กด้อยโอกาส และเด็กยากจนที่ได้รับการสนับสนุนด้านการศึกษาจากเมืองพัทยา

๒) ด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้านและโบราณสถาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๘๘.๕๐ ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาเป็นอันดับที่สอง เรียงประเด็นย่อยตามอันดับดังนี้ (๑) ความพึงพอใจต่อการจัดโครงการ/กิจกรรม ในการส่งเสริมหรืออนุรักษ์ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น ภูมิปัญญาชาวบ้าน และโบราณสถาน (เช่น โครงการประเพณีวันไหลเมืองพัทยา,โครงการประเพณีวันไหลนาเกลือ,โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวประเพณีกองข้าว,โครงการเดินกินถิ่นนาเกลือ เป็นต้น) (๒) ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการเรียนรู้ด้านวัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่นที่นำมาถ่ายทอดในโรงเรียนสังกัดเมืองพัทยา และ (๓) ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมให้มีการจัดทำแหล่งเรียนรู้ในเชิงอนุรักษ์ หรือพัฒนาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

๓) ด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การท่องเที่ยวและการลงทุน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๘๔.๐๐ ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาเป็นอันดับที่สาม เรียงประเด็นย่อยตามอันดับ ดังนี้ (๑) ความพึงพอใจต่อการจัดให้มีหรือส่งเสริมศูนย์แสดงสินค้าชุมชน ตลาดนัด ตลาดชุมชน ถนนคนเดิน ถนนวัฒนธรรม ตลาดน้ำ ตลาดเก่า ของเมืองพัทยา (๒) ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนงบประมาณให้แก่กลุ่มอาชีพ กลุ่มวิสาหกิจชุมชน กลุ่มการท่องเที่ยว เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการแปรรูปตลาด (๓) ความพึงพอใจต่อการจัดโครงการ/กิจกรรมของเมืองพัทยา ที่ส่งเสริมการท่องเที่ยว การให้ความรู้เกี่ยวกับประวัติความเป็นมา หรือฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวเสื่อมโทรมให้มีสภาพที่เหมาะสมต่อการท่องเที่ยว และ (๔) ความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาของเมืองพัทยา และช่องทางสื่อออนไลน์ต่างๆ เกี่ยวกับการขอใบอนุญาตจดทะเบียนพาณิชย์ หรือการส่งเสริมการลงทุนในพื้นที่

๔) ด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิต มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๘๑.๐๐ ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณสุขในด้านนี้เป็นอันดับที่สี่ เรียงประเด็นย่อยตามอันดับ ดังนี้ (๑) ความพึงพอใจของผู้พิการที่ได้รับการขึ้นทะเบียนตาม พ.ร.บ. ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ.๒๕๕๐ และผู้พิการได้รับเบี้ยยังชีพจากเมืองพัทยา (๒) ความพึงพอใจของผู้ติดเชื้อ/ผู้ป่วยเอดส์ที่ได้รับการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์จากเมืองพัทยา มีความพึงพอใจเท่ากันกับ (๓) ความพึงพอใจในการสำรวจสัตว์ขึ้นทะเบียนสัตว์ และฉีดวัคซีนสุนัขบ้าตามโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า จากเมืองพัทยา

๕) ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๘๐.๐๐ ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณสุขในด้านนี้เป็นอันดับที่ห้า เรียงตามประเด็นย่อยตามอันดับคือ (๑) ความพึงพอใจต่อคุณภาพหรือความปลอดภัยในการดำเนินการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเมืองพัทยา /การเข้าช่วยเหลือผู้ประสบภัยทางทะเล (๒) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการยุติเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนจากศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท/ศูนย์ดำรงธรรม/ศูนย์ one stop service หรือจากช่องทางสื่อออนไลน์อื่นๆ ที่ได้รับการช่วยเหลือจากเมืองพัทยา และ (๓) ความพึงพอใจต่อการนำระบบภูมิสารสนเทศ(GIS)และระบบอัจฉริยะ เช่น SMART CITYเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการระบบสัญญาณจราจรทางบก และทางน้ำ ของเมืองพัทยา ส่วนประเด็นที่ประชาชนเห็นว่าควรปรับปรุงคือ **(๔) ความพึงพอใจต่อระบบกล้องวงจรปิด CCTV ที่ติดตั้งภายในเขตเมืองพัทยา**

๖) ด้านผังเมือง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๗๘.๐๐ ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณสุขในด้านนี้เป็นอันดับที่หก เรียงตามประเด็นย่อยตามอันดับดังนี้ (๑) ความพึงพอใจต่อการจัดทำ หรือสนับสนุนการจัดทำผังเมือง เพื่อให้มีแผนผัง นโยบาย และผังเมืองรวม(จังหวัด/เมือง/ชุมชน) เป็นกรอบในการพัฒนาท้องถิ่น (๒) ความพึงพอใจต่อการควบคุมการใช้ประโยชน์ที่ดิน และการพัฒนาให้เป็นไปตามผังเมืองรวม(จังหวัด/เมือง/ชุมชน) และ (๓) ความพึงพอใจต่อการใช้กฎหมายควบคุมอาคาร สิ่งปลูกสร้าง ส่วนประเด็นที่ประชาชนเห็นว่าควรปรับปรุงคือ **(๔) ความพึงพอใจต่อมาตรการการจัดการต่อผู้รुक้าที่สาธารณะประโยชน์**

๗) ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๗๗.๐๐ ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการจัดบริการสาธารณสุขในด้านนี้เป็นอันดับที่เจ็ด 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 ๗๙.๕๐ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานในระดับยอมรับได้ โดยสรุปอภิปรายผลได้ดังนี้

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

๒. การกิจโดยรวมที่ประชาชนพึงพอใจ ๓ อันดับสุดท้าย ได้แก่ (๑) การให้บริการ / การอำนวยความสะดวก สดวกให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง / ประเด็นความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม และประเด็นการ ดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากัน (๒) ผลการดำเนินโครงการ/ กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหา และ (๓) ประชาชนสามารถมีอำนาจในการเข้าไปตรวจสอบด้านต่างๆ

๓.๓ ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการ สาธารณะของเมืองพัทยาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ คณะผู้บริหารเมืองพัทยา สมาชิกสภาเมืองพัทยา หัวหน้าส่วนราชการทุกส่วนราชการในเมืองพัทยา รวมถึงผู้มีอำนาจพิจารณาสั่งการ/อนุมัติ ในการจัดทำแผน การพิจารณาจัดสรรงบประมาณ สำหรับโครงการพัฒนาประจำปีต่างๆ ควรให้ความสำคัญในการพิจารณา งบประมาณ หรือกำหนดนโยบายเร่งด่วนสำหรับการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาโดยเน้นกิจกรรม/ โครงการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง โดยภารกิจที่ประชาชนเห็นว่ามีความ ประเด็นที่ควรได้รับการปรับปรุงอย่างเร่งด่วนคือ

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ควรเร่งแก้ไขปัญหาการบริหารจัดการระบบระบายน้ำและระบบสูบน้ำ เพื่อเป็น การป้องกันปัญหาน้ำท่วมในช่วงฤดูฝน ซึ่งปัญหาเหล่านี้เป็นผลกระทบทำให้เกิดปัญหาน้ำท่วมขังในเขตเมือง พัทยาอยู่เป็นประจำ ประชาชนและนักท่องเที่ยวได้รับความเดือดร้อน จึงควรได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน การดูแลรักษาระบบสูบน้ำ ควรได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ เพื่อความสะดวกรวดเร็ว ในการระบายน้ำที่ท่วมขัง ให้ระบายลงสู่ทะเลให้เร็ว เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและนักท่องเที่ยว ที่สัญจรไปมา, ปัญหาด้านการบำรุงรักษาถนนให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ดีปกติ ควรกำชับผู้ดำเนินการก่อสร้างให้ใช้ เวลาในการปรับปรุง ซ่อมแซม ให้เร็วที่สุด และควรให้ผู้ดำเนินการตรวจสอบถนนหลังปรับปรุง ซ่อมแซมให้อยู่ สภาพเรียบร้อย เพื่อให้ประชาชนและนักท่องเที่ยวมีความสะดวกสบายในการเดินทาง อันจะส่งผลต่อภูมิทัศน์ หรือภาพลักษณ์ที่ดีของเมืองพัทยาที่เป็นเมืองท่องเที่ยวระดับโลกอีกด้วย

ด้านผังเมือง ควรมีมาตรการต่อการจัดการผู้รुकล้ำที่สาธารณะประโยชน์อย่างเข้มงวด ควรจัดเจ้าหน้าที่ ตรวจสอบบริเวณที่สาธารณะประโยชน์ในพื้นที่รับผิดชอบอย่างสม่ำเสมอ และดำเนินการกับผู้รुकล้ำที่สาธารณะ ประโยชน์ ตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่งอย่างเคร่งครัด และควรปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน

ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัย ควรปรับปรุงระบบกล้องวงจรปิด CCTV ที่ ติดตั้งในเมืองพัทยา ให้สามารถใช้งานได้เกือบ ๑๐๐ เปอร์เซ็นต์ เนื่องจากเมืองพัทยาเป็นแหล่งท่องเที่ยวระดับโลก ประชาชนและนักท่องเที่ยวจึงต้องการความปลอดภัยตลอดการท่องเที่ยวในเมืองพัทยา ผู้บริหารเมืองพัทยา จึงควรสร้างความเชื่อมั่น ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มาเยี่ยมเยือนเมือง พัทยา

สำหรับการจัดอันดับความสำคัญในการพิจารณางบประมาณประจำปีเพื่อพัฒนาปรับปรุง และการแก้ไข ปัญหาความเดือดร้อนและความต้องการของประชาชน และนักท่องเที่ยว ควรปรับปรุงภารกิจที่เมืองพัทยายัง ดำเนินการได้ไม่เต็มที่ และยังไม่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ส่วนภารกิจที่ประชาชนมี ความพึงพอใจต่อการจัดการบริการสาธารณะของเมืองพัทยาแล้วนั้น ควรพัฒนาและปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น เพื่อ รักษาระดับให้คงมีมาตรฐานในการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาต่อไปเช่นเดิม

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

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

๒) พนักงานเมืองพัทยา หรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบการดำเนินโครงการในภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐาน ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่รับทราบก่อนการดำเนินกิจกรรม/โครงการ และควรมีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่จะได้รับผลกระทบจากการดำเนินกิจกรรม/โครงการนั้นๆ ผู้รับผิดชอบโครงการ ควรกำชับผู้ว่าจ้างให้ดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในเงื่อนไขระยะเวลาที่กำหนดในสัญญาว่าจ้าง เพื่อเป็นการบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนที่ได้รับผลกระทบ ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างเมืองพัทยาและประชาชนในพื้นที่อีกด้วย

ภาคผนวก



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ
ของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ๑.๑ เพศ ๑.ชาย ๒.หญิง
- ๑.๒ อายุ ๑.อายุ น้อยกว่า ๒๐ ปี ๒.อายุ ๒๐ - ๓๙ ปี
 ๓.อายุ ๔๐ - ๕๙ ปี ๔.อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป
- ๑.๓ การศึกษา ๑.ต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา ๒.มัธยมศึกษา/ปวช.
 ๓.อนุปริญญา/ปวส. ๔.ปริญญาตรี
 ๕.สูงกว่าปริญญาตรี
- ๑.๔ อาชีพ ๑.นักเรียน/นักศึกษา ๒.พนักงานบริษัทเอกชน
 ๓.ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ๔.รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
 ๕.อื่นๆ (เช่น ว่างาน/แม่บ้าน/รับจ้างทั่วไป, ข้าราชการบำนาญ)
- ๑.๕ รายได้ ๑. ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท ๒. ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท
 ๓. ๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท ๔. ๓๐,๐๐๑ - ๔๐,๐๐๐ บาท
 ๕. ๔๐,๐๐๑ - ๕๐,๐๐๐ บาท ๖. มากกว่า ๕๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป
- ๑.๖ มีชื่อในทะเบียนบ้านอยู่ในเขตเมืองพัทยา อยู่ในเขต อยู่นอกเขต
- ๑.๗ ระยะเวลาในการพำนักอาศัยในเมืองพัทยา.....ปี
- ๑.๘ 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 ความพึงพอใจต่อการพัฒนา หรือการบำรุงรักษาถนนให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ปกติ		
๑.๒ ความพึงพอใจต่อคุณภาพ หรือความเพียงพอของสัญญาณไฟจราจร		
๑.๓ ความพึงพอใจต่อคุณภาพ หรือความเพียงพอของไฟส่องสว่างสาธารณะ		
๑.๔ ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการระบบระบายน้ำ และระบบสูบน้ำ เพื่อเป็นการป้องกันน้ำท่วมในช่วงฤดูฝน		
๑.๕ 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 ๒ ท่านมีความคิดเห็นและพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเมืองพัทยาในแต่ละด้านอย่างไร 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 ความพึงพอใจของเด็กด้อยโอกาส และเด็กยากจนที่ได้รับการสนับสนุนด้านการศึกษาจากเมืองพัทยา		
๕. ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัย		
๕.๑ ความพึงพอใจต่อคุณภาพหรือความปลอดภัยในการดำเนินการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเมืองพัทยา /การเข้าช่วยเหลือผู้ประสบภัยทางทะเล		
๕.๒ ความพึงพอใจต่อระบบกล้องวงจรปิด CCTV ที่ติดตั้งภายในเขตเมืองพัทยา		
๕.๓ ความพึงพอใจต่อการนำระบบภูมิสารสนเทศ(GIS)และระบบอัจฉริยะ เช่น SMART CITY เข้ามาช่วยในการบริหารจัดการระบบสัญญาณจราจรทางบก และทางน้ำ ของเมืองพัทยา		
๕.๔ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการยุติเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนจากศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ ระบบ Call Center ๑๓๓๗ /ศูนย์ไกลเกลี่ยข้อพิพาท/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 ท่านมีความคิดเห็นและพึงพอใจต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเมืองพัทยาในภาพรวม
 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)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

<https://forms.gle/AVjGj4kEHEHgBzEE9>

