



รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการ
ของศูนย์อำนวยความสะดวกแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ เมืองพัทยา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (ค่อท./๑๓๓๗)



จัดทำโดย

ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา

สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา

โทรศัพท์ ๐๓๘-๒๕๓๒๓๗ / โทรสาร ๐๓๘-๔๒๙๔๐๕

บทสรุปผู้บริหาร

จากการวิเคราะห์และประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของศูนย์อำนวยการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (ศอท./๑๓๓๗) จากการสำรวจตัวอย่างแบบสอบถามจำนวน ๔๐๐ คน โดยเก็บข้อมูลจากผู้มาใช้บริการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง จำนวน ๒๘๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๐๐ โดยมีช่วงอายุ ๕๐ - ๕๙ ปี จำนวน ๒๐๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน ๒๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๕๐ ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน ๑๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๕๐ มีรายได้อยู่ช่วง ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ จำนวน ๒๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๗๕ มีสถานะในทะเบียนบ้านอยู่ในเขตเมืองพัทยาจำนวน ๓๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐ เรื่องที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุดคือเรื่องสาธารณูปโภค (ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์)มากที่สุด จำนวน ๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕๐, รองลงมาคือ อื่นๆ (เช่น ขอให้เจรจากับผู้อาศัย, ขอให้แก้ไขขยะส่งกลิ่นเหม็น, เก็บสายไฟสื่อสาร) จำนวน ๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐ และภาพลักษณ์เมืองพัทยา จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๒๕

สรุปการวิเคราะห์ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของศูนย์อำนวยการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (ศอท./๑๓๓๗)

ประเด็นคำถาม	(\bar{x})	ความพึงพอใจ
๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๒	มากที่สุด
๒. ความพึงพอใจด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๔	มากที่สุด
๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๙	มากที่สุด
๔. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	๔.๖๕	มากที่สุด
๕. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	๔.๖๘	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจในภาพรวม	๔.๖๕	มากที่สุด

สรุปผล

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของศูนย์อำนวยการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (ศอท./๑๓๓๗) พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) = ๔.๗๒, รองลงมาคือ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) = ๔.๖๙, ตามด้วยความพึงพอใจความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) = ๔.๖๘

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของศูนย์อำนวยการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ เมืองพัทยาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (ศอท./๑๓๓๗) โดยประเด็นที่ควรได้รับการปรับปรุงคือ เจ้าหน้าที่ควรแก้ไขปัญหาเรื่องการทำงานล่าช้า เมืองพัทยาคควรมีการบริหารจัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเมืองพัทยารวมถึงนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เพราะศูนย์อำนวยการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ คือความคาดหวังของประชาชน ที่เป็นหน่วยงานที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในทุกมิติ การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องการทำงานล่าช้า ส่งผลต่อความรู้สึกของประชาชน ทำให้ประชาชนไม่มีความมั่นใจในหน่วยงาน และทำให้เจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้นต่อปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ปัญหาดังกล่าวส่งผลต่อภาพลักษณ์ของเมืองพัทยาก็ด้วย เพื่อให้ประชาชนมีความมั่นใจในหน่วยงาน ควรดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์อย่างจริงจัง ยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ เร่งรัด และติดตามการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ ทั้งภายในของเมืองพัทยา และหน่วยงานภายนอก เช่น การประปา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และองค์กรต่างๆ ควรมีการติดตามเรื่องที่ประชาชนร้องเรียนเข้ามา และควรติดต่อหาประชาชนเพื่อแจ้งให้ประชาชนได้รับทราบว่าเจ้าหน้าที่ได้ทำการเข้าไปแก้ไขปัญหาในเบื้องต้น เพื่อลดการละเลยต่อปัญหาความเดือดร้อนและแก้ไขปัญหาการทำงานล่าช้าของเจ้าหน้าที่

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

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการของศูนย์อำนวยการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (ศอท./๑๓๓๗) ในครั้งนี้ ดำเนินการโดยการรวบรวมข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถาม จำนวน ๔๐๐ ตัวอย่าง โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ประกอบด้วย (๑) สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (๒) ระดับความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมโครงการ และ (๓) ข้อเสนอแนะอื่นๆ

คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของศูนย์อำนวยการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (ศอท./๑๓๓๗) ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์สำหรับคณะผู้บริหารเมืองพัทยารวมถึงผู้รับผิดชอบโครงการ และสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินการจัดกิจกรรมในครั้งต่อไป

คณะผู้จัดทำ

ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา
สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา
มีนาคม ๒๕๖๗

สารบัญ

หน้า

บทสรุปผู้บริหาร.....	ก
คำนำ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	จ
ส่วนที่ ๑ บทนำ.....	๑
- หลักการและเหตุผล.....	๑
- วัตถุประสงค์ ระยะเวลาในการดำเนินการ ขั้นตอนการดำเนินการ.....	๑
- หน่วยงานที่รับผิดชอบ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ผลที่คาดว่าจะได้รับ.....	๒
- วิธีการรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	๒
- เกณฑ์การประเมินและแปลผล.....	๒
ส่วนที่ ๒ การวิเคราะห์ข้อมูล.....	๔
- การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป.....	๔
- การวิเคราะห์เรื่องที่ร้องเรียน.....	๕
- การวิเคราะห์ความพึงพอใจ และความคิดเห็นของประชาชนต่อการรับบริการของศูนย์ อำนวยการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗.....	๗
- การวิเคราะห์ข้อมูลอื่นๆ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ.....	๘
ส่วนที่ ๓ สรุปผลและข้อเสนอแนะ.....	๙
- สรุปผล.....	๙
- ข้อเสนอแนะ.....	๙
- ภาคผนวก.....	๑๑

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ ๑ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	๔
ตารางที่ ๒ การวิเคราะห์เรื่องที่ร้องเรียน.....	๕
ตารางที่ ๓ การวิเคราะห์ความพึงพอใจ และความคิดเห็นของประชาชนต่อการรับบริการของศูนย์ อำนวยการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗.....	๗
ตารางที่ ๔ การวิเคราะห์ความคิดเห็น.....	๘

ส่วนที่ ๑

บทนำ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของศูนย์อำนวยการแก้ไขปัญหา
เรื่องราวร้องทุกข์ เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (ศอท./๑๓๓๗)

๑. หลักการและเหตุผล

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

สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ โดยฝ่ายวิจัยและประเมินผลได้จัดทำแบบสำรวจ (แบบสอบถาม)
ประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของศูนย์อำนวยการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์
เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (ศอท./๑๓๓๗) ในครั้งนี้ สำหรับเป็นข้อมูลในการปรับปรุง แก้ไข
และพัฒนาการให้บริการของเมืองพัทยาให้มีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับของประชาชนผู้มารับบริการในปี
ต่อไปให้ดียิ่งขึ้น

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของศูนย์
อำนวยการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (ศอท./๑๓๓๗)

๒.๒ เพื่อศึกษาข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุง แก้ไข และพัฒนา การให้บริการ
ของสำนักปลัดเมืองพัทยา

๓. ระยะเวลาในการดำเนินการ

เดือนธันวาคม ๒๕๖๖ – เดือนมีนาคม ๒๕๖๗

๔. ขั้นตอนการดำเนินงาน

๔.๑ จัดทำเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล (แบบสอบถาม)

๔.๒ เก็บแบบสอบถามจากประชาชนผู้มารับบริการ ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔.๓ กำหนดรหัส ค่าตัวแปร คีย์ข้อมูลแบบสอบถามลงในโปรแกรม SPSS

๔.๔ วิเคราะห์ข้อมูล ประมวลผล สรุปผลและข้อเสนอแนะ

๔.๕ จัดทำสรุปรายงานเสนอนายกเมืองพัทยาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ

๕. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ฝ่ายวิจัยและประเมินผล สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ ร่วมกับ ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัดเมืองพัทยา

๖. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชาชนผู้มารับบริการ (ศอท.๑๓๓๗) จำนวน ๔๐๐ คน

๗. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๗.๑ เพื่อทราบผลความคิดเห็นของประชาชนต่อการรับบริการของศูนย์อำนวยความสะดวกแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (ศอท./๑๓๓๗)

๗.๒ เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการ ในปีต่อไป

๘. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

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

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

ตอนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตอนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามปลายเปิดความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาการให้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูล

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

๙. เกณฑ์การประเมินผลและแปลผล

เกณฑ์การให้คะแนนการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการจัดงาน

ระดับมากที่สุด	กำหนดคะแนนเท่ากับ	๕
ระดับมาก	กำหนดคะแนนเท่ากับ	๔
ระดับปานกลาง	กำหนดคะแนนเท่ากับ	๓

ระดับน้อย กำหนดคะแนนเท่ากับ ๒

ระดับน้อยที่สุด กำหนดคะแนนเท่ากับ ๑

เกณฑ์การแปลคะแนน ทำโดยรวมคะแนนทั้งหมดเพื่อหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างโดยอิงเกณฑ์การคำนวณ ดังนี้

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

$$= ๐.๘๐$$

ดังนั้น ความหมายของค่าเฉลี่ยระหว่าง

๔.๒๔ - ๕.๐๐ หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ระดับ มากที่สุด

๓.๔๓ - ๔.๒๓ หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ระดับ มาก

๒.๖๒ - ๓.๔๒ หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ระดับ ปานกลาง

๑.๘๑ - ๒.๖๑ หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ระดับ น้อย

๑.๐๐ - ๑.๘๐ หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ระดับ น้อยที่สุด

ส่วนที่ ๒
การวิเคราะห์ข้อมูล

๒.๑ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ ๑ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	๑๑๖	๒๙.๐๐
หญิง	๒๘๔	๗๑.๐๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐
อายุ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
น้อยกว่า ๒๐ ปี	๒	๐.๕๐
๒๐ - ๒๙ ปี	๖๑	๑๕.๒๕
๓๐ - ๓๙ ปี	๕๑	๑๒.๗๕
๔๐ - ๔๙ ปี	๘๒	๒๐.๕๐
๕๐ - ๕๙ ปี	๒๐๐	๕๐.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๔	๑.๐๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐
การศึกษา	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา	๔	๑.๐๐
มัธยมศึกษา/ปวช.	๔๔	๑๑.๐๐
อนุปริญญา/ปวส.	๑๒๗	๓๑.๗๕
ปริญญาตรี	๒๑๔	๕๓.๕๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๑	๒.๗๕
รวม	๔๐๐	๑๐๐
อาชีพ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	๓	๐.๗๕
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๖๙	๑๗.๒๕
พนักงานบริษัทเอกชน	๙๒	๒๓.๐๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	๑๙๐	๔๗.๕๐
อื่นๆ (เช่นว่างงาน/แม่บ้าน/ รับจ้างทั่วไป)	๔๖	๑๑.๕๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐

ตารางที่ ๑ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

รายได้	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๒๖	๖.๕๐
๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๒๔๗	๖๑.๗๕
๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท	๗๖	๑๙.๐๐
๓๐,๐๐๑ - ๔๐,๐๐๐ บาท	๓๘	๙.๕๐
๔๐,๐๐๑ - ๕๐,๐๐๐ บาท	๑๓	๓.๒๕
มากกว่า ๕๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป	๐	๐.๐๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐
สถานะชื่อในทะเบียนบ้าน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
อยู่ในเขตเมืองพัทยา	๓๔๔	๘๖.๐๐
อยู่นอกเขตเมืองพัทยา	๕๖	๑๔.๐๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จากการสำรวจการตอบแบบสอบถาม เป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน ๒๘๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๐๐, รองลงมาคือเพศชาย จำนวน ๑๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๐๐, โดยมีช่วงอายุ ๕๐ - ๕๙ ปี มากที่สุด จำนวน ๒๐๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐, รองลงมาคือช่วงอายุ ๔๐ - ๔๙ ปี จำนวน ๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๕๐, และช่วง อายุ ๒๐ - ๒๙ ปี จำนวน ๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๒๕ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน ๒๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๕๐, รองลงมาเป็นระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน ๑๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๗๕ และมีมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๐๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายมากที่สุด จำนวน ๑๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๕๐, รองลงมาคือพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน ๙๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๐, และรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๒๕ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ที่ ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๒๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๗๕, รองลงมาคือ ๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๐๐, และ ๓๐,๐๐๑ - ๔๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๕๐ คน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานะในทะเบียนบ้านอยู่ในเขตเมืองพัทยามากที่สุด จำนวน ๓๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐, และอยู่นอกเขตเมืองพัทยา จำนวน ๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐

ตารางที่ ๒ การวิเคราะห์เรื่องที่ร้องเรียน

เรื่องที่ร้องเรียน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
อาคารและสิ่งก่อสร้าง	๑๑	๒.๗๕
ถนน/บาทวิถี	๔๑	๑๐.๒๕
ท่อระบายน้ำ	๔๐	๑๐.๐๐
ภาพลักษณ์เมืองพัทยา	๔๕	๑๑.๒๕
สิ่งแวดล้อมและมลพิษ	๒๓	๕.๗๕

ตารางที่ ๒ การวิเคราะห์เรื่องที่ร้องเรียน (ต่อ)

เรื่องที่ร้องเรียน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
สาธารณูปโภค ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์	๙๐	๒๒.๕๐
ต้นไม้ สวนสาธารณะ	๒๑	๕.๒๕
กระทำผิดในที่สาธารณะ	๑๐	๒.๕๐
ข้าราชการ/พนักงานเมืองพัทยา	๗	๑.๗๕
จราจร	๒๐	๕.๐๐
เหตุเดือดร้อนรำคาญ	๑๓	๓.๒๕
แนะนำ/ชมเชย/ตำหนิ	๒๓	๕.๗๕
อื่นๆ (เช่น ขอให้เจรจากับผู้อาศัย, ขอให้แก้ไขขยะส่งกลิ่นเหม็น, เก็บสายไฟสื่อสาร)	๕๖	๑๔.๐๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้องเรียนเรื่องสาธารณูปโภค (ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์) มากที่สุด จำนวน ๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕๐, รองลงมาคือ อื่นๆ (เช่น ขอให้เจรจากับผู้อาศัย, ขอให้แก้ไขขยะส่งกลิ่นเหม็น, เก็บสายไฟสื่อสาร) จำนวน ๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐ และภาพลักษณ์เมืองพัทยา จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๕๐ ตามลำดับ

**๒.๒ การวิเคราะห์ความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนต่อการรับบริการของศูนย์
 อำนวยการแก้ไขปัญหาเรื่องรารร้องทุกข์ เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
 (ศอท./๑๓๓๗)**

ตารางที่ ๓ การวิเคราะห์ความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนต่อการรับบริการของศูนย์
 อำนวยการแก้ไขปัญหาเรื่องรารร้องทุกข์ เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (ศอท./๑๓๓๗)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					(\bar{x})	(S.D)	ระดับ ความพึง พอใจ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	๗๖.๗๕ (๓๐๗)	๑๙.๐๐ (๗๖)	๔.๐๐ (๑๖)	๐.๐๐ (๐)	๐.๒๕ (๑)	๔.๗๒	๐.๕๕๘	มากที่สุด
๒. ความพึงพอใจด้านบุคลากร/ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๕๙.๒๕ (๒๓๗)	๓๖.๒๕ (๑๔๕)	๔.๒๕ (๑๗)	๐.๐๐ (๐)	๐.๒๕ (๑)	๔.๕๔	๐.๖๐๓	มากที่สุด
๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๗๔.๕๐ (๒๙๘)	๒๑.๒๕ (๘๕)	๔.๐๐ (๑๖)	๐.๐๐ (๐)	๐.๒๕ (๑)	๔.๖๙	๐.๕๖๗	มากที่สุด
๔. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้ บริการ	๗๑.๒๕ (๒๘๕)	๒๓.๕๐ (๙๔)	๕.๐๐ (๒๐)	๐.๐๐ (๐)	๐.๒๕ (๑)	๔.๖๕	๐.๕๙๗	มากที่สุด
๕. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้ บริการ	๗๔.๗๕ (๒๙๙)	๑๙.๗๕ (๗๙)	๕.๐๐ (๒๐)	๐.๒๕ (๑)	๐.๒๕ (๑)	๔.๖๘	๐.๖๐๑	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจในภาพรวม								มากที่สุด

จากตารางที่ ๓ การวิเคราะห์ความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนต่อการรับบริการของศูนย์
 อำนวยการแก้ไขปัญหาเรื่องรารร้องทุกข์ เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (ศอท./๑๓๓๗) โดย
 พบว่า ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการรับบริการของศูนย์อำนวยการแก้ไขปัญหา
 เรื่องรารร้องทุกข์ เมืองพัทยามากที่สุด คือ (๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย
 $(\bar{x}) = ๔.๗๒$, (๒) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย $(\bar{x}) = ๔.๖๙$, และ (๓) ความพึงพอใจด้าน
 คุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ย $(\bar{x}) = ๔.๖๘$, ตามลำดับ

๒.๓ การวิเคราะห์ข้อมูลอื่นๆ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ตารางที่ ๔ การวิเคราะห์ข้อคิดเห็นของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนต่อการรับบริการของศูนย์อำนวยการแก้ไขปัญหารื่องราวร้องทุกข์ เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (ศอท./๑๓๓๗)

การปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนาการให้บริการของศูนย์อำนวยการแก้ไข ปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ เมืองพัทยา	จำนวน
เจ้าหน้าที่ทำงานล่าช้า	๗
เจ้าหน้าที่ได้มีการแก้ไขปัญหารื่องร้องเรียนได้รวดเร็ว ได้รับคำชม	๕

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการให้แก้ไข/ปรับปรุงเรื่องเจ้าหน้าที่ทำงานล่าช้า จำนวน ๗ คน รองลงมาคือเจ้าหน้าที่มีการแก้ไขปัญหารื่องร้องเรียนได้รวดเร็ว ได้รับคำชม จำนวน ๕ คน

ส่วนที่ ๓

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

๓.๑ สรุปผล

๓.๑.๑ ผลการวิเคราะห์และประเมินความพึงพอใจของประชาชน จากการสุ่มตัวอย่างเก็บแบบสอบถาม จำนวน ๔๐๐ ชุด พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๘๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๐๐ มีอายุช่วง ๕๐ - ๕๙ ปี จำนวน ๒๐๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน ๒๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๕๐ มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน ๑๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๕๐ มีรายได้อยู่ที่ ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ จำนวน ๒๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๗๕ สถานะในทะเบียนบ้าน อยู่ในเขตเมืองพัทยา จำนวน ๓๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐

๓.๑.๒ จากการเก็บแบบสอบถาม จำนวน ๔๐๐ ชุด พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการร้องเรียนเรื่อง สาธารณูปโภค (ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์)มากที่สุด จำนวน ๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕๐ รองลงมาคือ อื่นๆ (เช่น ขอให้เจรจากับผู้อาศัย, ขอให้แก้ไขขยะส่งกลิ่นเหม็น, เก็บสายไฟสื่อสาร) จำนวน ๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐ และภาพลักษณ์เมืองพัทยา จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๕๐ ตามลำดับ

๓.๑.๓ สรุปภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการของศูนย์อำนวยการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ เมืองพัทยายู่ในระดับมากที่สุดในทุกข้อ ได้แก่ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ, ความพึงพอใจด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก, ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ, ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

๓.๒ ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของศูนย์อำนวยการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ เมืองพัทยาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (ศอท./๑๓๓๗) โดยประเด็นที่ควรได้รับการปรับปรุงคือ เจ้าหน้าที่ควรแก้ไขปัญหาเรื่องการทำงานล่าช้า เมืองพัทยาควรมีการบริหารจัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเมืองพัทยารวมถึงนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เพราะศูนย์อำนวยการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ คือความคาดหวังของประชาชน ที่เป็นหน่วยงานที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในทุกมิติ การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องการทำงานล่าช้า ส่งผลต่อความรู้สึกของประชาชน ทำให้ประชาชนไม่มีความมั่นใจในหน่วยงาน และทำให้เจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้นต่อปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ปัญหาดังกล่าวส่งผลต่อภาพลักษณ์ของเมืองพัทยาก็ด้วย เพื่อให้ประชาชนมีความมั่นใจในหน่วยงาน ควรดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์อย่างจริงจัง ยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ เร่งรัด และติดตามการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ ทั้งภายในของเมืองพัทยา และหน่วยงานภายนอก เช่น การประปา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และองค์กรต่างๆ ควรมีการติดตามเรื่องที่ประชาชนร้องเรียนเข้ามา และควรติดต่อหาประชาชนเพื่อแจ้งให้ประชาชนได้รับทราบ

ว่าเจ้าหน้าที่ได้ทำการเข้าไปแก้ไขปัญหาในเบื้องต้น เพื่อลดการละเลยต่อปัญหาความเดือดร้อนและแก้ไขปัญหาการทำงานล่าช้าของเจ้าหน้าที่

ทั้งนี้เพื่อเป็นการพัฒนา ปรับปรุงการรับบริการของศูนย์อำนาจการร้องทุกข์ เมืองพัทยา ในครั้งต่อไป หน่วยงานที่รับผิดชอบรวมไปถึงเจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบ ควรนำผลวิเคราะห์และข้อเสนอแนะนี้ เข้าพิจารณาในที่ประชุมเพื่อหาแนวทางดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการรับบริการของศูนย์อำนาจการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ เมืองพัทยา ในปีต่อไป