รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

จัดทำโดย

ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา

สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา

โทรศัพท์ 038-253237 / โทรสาร 038-429405

บทสรุปผู้บริหาร

ผลการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์ทั้งหมด จำนวน ๑,๒๖๑ คน จากภารกิจทั้ง ๘ ด้าน ประกอบด้วย (๑) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน จำนวน ๖ ข้อคำถาม (๒) ด้านผังเมือง จำนวน ๔ ข้อคำถาม (๓) ด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิต จำนวน ๕ ข้อคำถาม (๔) ด้านการศึกษา จำนวน ๔ ข้อคำถาม (๕) ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัย จำนวน ๔ ข้อคำถาม (๖) ด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การท่องเที่ยวและการลงทุน จำนวน ๔ ข้อคำถาม (๗) ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๔ ข้อคำถาม และ (๘) ด้านการส่งเสริมศิลปะวัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้านและโบราณสถาน จำนวน ๓ ข้อคำถาม รวมข้อคำถามทุกประเด็นจำนวน ๓๔ ข้อคำถาม และข้อคำถามการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเมืองพัทยาโดยภาพรวมจำนวน ๑๐ ข้อคำถาม รายละเอียดสรุปผลได้ตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาทั้ง ๘ ด้าน

ภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	แปลผล
	พึงพอใจ		ควรปรับปรุง				
๑.ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๖๙๕	๕๕.๑๑	๕๖๖	๔๔.๘๙	๑.๕๕	๗๗.๕๐	พึงพอใจ
๒.ด้านผังเมือง	๘๑๕	๖๔.๖๓	๔๔๖	๓๕.๓๗	๑.๖๔	๘๒.๐๐	พึงพอใจ
๓.ด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิต	๙๑๒	๗๒.๓๒	๓๔๙	๒๗.๖๘	๑.๗๒	๘๖.๐๐	พึงพอใจ
๔.ด้านการศึกษา	๑,๐๔๕	๘๒.๘๗	๒๑๖	๑๗.๑๓	๑.๘๓	๙๑.๕๐	พึงพอใจ
๕.ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัย	๙๐๓	๗๑.๖๑	๓๕๘	๒๘.๓๙	๑.๗๑	๘๕.๕๐	พึงพอใจ
๖.ด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การท่องเที่ยวและการลงทุน	๙๘๖	๗๘.๑๙	๒๗๕	๒๑.๘๑	๑.๗๘	๘๙.๐๐	พึงพอใจ
๗.ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๙๑๔	๗๒.๔๘	๓๔๗	๒๗.๕๘	๑.๗๒	๘๖.๐๐	พึงพอใจ
๘.ด้านการส่งเสริมศิลปะวัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้านและโบราณสถาน	๑,๐๖๐	๘๔.๐๖	๒๐๑	๑๕.๙๔	๑.๘๔	๙๒.๐๐	พึงพอใจ
เฉลี่ยรวม					**๑.๗๒**	**๐.๓๖๕**	**พึงพอใจ**
เฉลี่ยร้อยละ					**๘๖.๐๐**		

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา ทั้ง ๘ ด้าน พบว่าภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๖.๐๐ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับมาตรฐาน แต่มีภารกิจที่เมืองพัทยาต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน คือ **ภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยร้อยละ ๗๗.๕๐** เป็นค่าเฉลี่ยที่ต่ำกว่าในทุกๆด้าน **ประเด็นที่ประชาชนเห็นว่าควรต้องปรับปรุงคือ (๑) ความพึงพอใจต่อการพัฒนาหรือการบำรุงรักษาถนนให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ปกติ และ (๒) ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการระบบระบายน้ำและระบบสูบน้ำ เพื่อเป็นการป้องกันน้ำท่วมในช่วงฤดูฝน** ดังนั้นเมืองพัทยาจึงควรวางมาตรการและแนวทางอย่างเร่งด่วนเพื่อปรับปรุง พัฒนา แก้ไข กิจกรรม/โครงการ เพื่อเป็นการบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพ และให้การจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาดียิ่งขึ้นในปีต่อไป จึงสรุปอภิปรายผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เรียงตามอันดับ ได้ดังนี้

๑) ด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้านและโบราณสถาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๒.๐๐ ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาเป็นอันดับที่หนึ่ง เรียงประเด็นย่อยตามอันดับดังนี้ (๑) ความพึงพอใจต่อการจัดโครงการ/กิจกรรม ในการส่งเสริมหรืออนุรักษ์ศิลปะ วัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น ภูมิปัญญาชาวบ้าน และโบราณสถาน (เช่น โครงการประเพณีวันไหลเมืองพัทยา,โครงการประเพณีวันไหลนาเกลือ,โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวประเพณีกองข้าว,โครงการเดินกินถิ่นนาเกลือ เป็นต้น) (๒) ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการเรียนรู้ด้านวัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่นที่นำมาถ่ายทอดในโรงเรียนสังกัดเมืองพัทยา และ (๓) ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมให้มีการจัดทำแหล่งเรียนรู้ในเชิงอนุรักษ์ หรือพัฒนาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

๒) ด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๑.๕๐ ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาเป็นอันดับที่สอง เรียงประเด็นย่อยตามอันดับดังนี้ (๑) ความพึงพอใจเด็กในโรงเรียนในสังกัดเมืองพัทยาได้รับอาหารกลางวัน และอาหารเสริม (นม) ที่มีคุณค่าทางโภชนาการครบถ้วน และ (๒) ความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดเมืองพัทยาที่ผ่านการประเมินมาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติ (๓) ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อความเชื่อมั่นในหลักสูตร และคุณภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนในสังกัดเมืองพัทยา และ (๔) ความพึงพอใจของเด็กด้อยโอกาส และเด็กยากจนที่ได้รับการสนับสนุนด้านการศึกษาจากเมืองพัทยา

๓) ด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การท่องเที่ยวและการลงทุน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๘๙.๐๐ ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาเป็นอันดับที่สาม เรียงประเด็นย่อยตามอันดับ ดังนี้ (๑) ความพึงพอใจต่อการจัดให้มีหรือส่งเสริมศูนย์แสดงสินค้าชุมชน ตลาดนัด ตลาดชุมชน ถนนคนเดิน ถนนวัฒนธรรม ตลาดน้ำ ตลาดเก่า ของเมืองพัทยา (๒) ความพึงพอใจต่อการจัดโครงการ/กิจกรรมของเมืองพัทยา ที่ส่งเสริมการท่องเที่ยว การให้ความรู้เกี่ยวกับประวัติความเป็นมา หรือฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวเสื่อมโทรมให้มีสภาพที่เหมาะสมต่อการท่องเที่ยว ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากันกับ (๓) ความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาของเจ้าหน้าที่เมืองพัทยา หรือแนะนำผ่านช่องทางสื่อออนไลน์ต่างๆ เกี่ยวกับการขอใบอนุญาต จดทะเบียนพาณิชย์ หรือการส่งเสริมการลงทุนในพื้นที่ (๔) ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนงบประมาณให้แก่กลุ่มอาชีพ กลุ่มวิสาหกิจชุมชน กลุ่มการท่องเที่ยว เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการแปรรูปการผลิตได้อย่างยั่งยืน และมีรายได้ต่อเนื่อง

๔) ด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิต มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๘๖.๐๐ ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะในด้านนี้เป็นอันดับที่สี่ เรียงประเด็นย่อยตามอันดับ ดังนี้ (๑) ความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมที่เมืองพัทยาดำเนินการสนับสนุนส่งเสริมการออกกำลังกายให้แก่ประชาชนทั่วไป (๒) ความพึงพอใจในการสำรวจสัตว์ ขึ้นทะเบียนสัตว์ และฉีดวัคซีนสุนัขบ้าตามโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้าของเมืองพัทยา (๓) ความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการหรือโครงการต่างๆ ที่ให้การสนับสนุนแก่ผู้สูงอายุของเมืองพัทยา เช่นการจัดให้มีโรงเรียนผู้สูงอายุตามนโยบาย Smart Senior เป็นต้น (๔) ความพึงพอใจต่อการให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุที่ยากไร้ ให้ได้รับการช่วยเหลือหรือประสานงานส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้ดำเนินการสงเคราะห์ หรือฟื้นฟู ให้เข้าสู่สถานสงเคราะห์คนชรา และ (๕) ความพึงพอใจต่อการดูแลคุณภาพชีวิตของผู้ป่วยติดเตียงและมีการติดตามผล ออกเยี่ยมที่บ้าน ให้คำปรึกษาปัญหาสุขภาพให้แก่ผู้สูงอายุ

๕) ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๘๖.๐๐ ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการจัดบริการสาธารณะในด้านนี้เป็นอันดับที่สี่เช่นกัน เรียงประเด็นย่อยตามอันดับคือ (๑) ความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมที่เมืองพัทยาดำเนินการรณรงค์ลดโลกร้อนและส่งเสริมการใช้พลังงานสะอาด (๒) ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการขยะ การกำจัดขยะมูลฝอย และขยะติดเชื้อ อย่างถูกสุขลักษณะ (๓) ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการลดปริมาณขยะมูลฝอย และการคัดแยกขยะเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนนำกลับมาใช้ประโยชน์ ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากันกับ (๔) ความพึงพอใจต่อการจัดโครงการ/กิจกรรมในการอนุรักษ์ และดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การจัดการเกี่ยวกับปัญหาน้ำเน่าเสีย และการจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เพื่อลดค่าฝุ่น PM ๒.๕

๖) ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๘๕.๕๐ ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะในด้านนี้เป็นอันดับที่ห้า เรียงประเด็นย่อยตามอันดับดังนี้ (๑) ความพึงพอใจต่อคุณภาพหรือความปลอดภัยในการดำเนินการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเมืองพัทยา /การเข้าช่วยเหลือผู้ประสบภัยทางทะเล (๒) ความพึงพอใจต่อการนำระบบภูมิสารสนเทศ(GIS) และระบบอัจฉริยะ เช่น SMART CITY เข้ามาช่วยในการบริหารจัดการระบบสัญจรทางบก และทางน้ำ ของเมืองพัทยา ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากันกับ (๓) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการยุติเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนจากศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ระบบ Call Center ๑๓๓๗ /ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท/ศูนย์ดำรงธรรม/ศูนย์ one stop service หรือจากช่องทางสื่อออนไลน์อื่นๆ ที่เมืองพัทยาจัดให้มี หรือดำเนินการ และ (๔) ความพึงพอใจต่อระบบกล้องวงจรปิด CCTV ที่ติดตั้งภายในเขตเมืองพัทยา ที่สามารถใช้งานได้ปกติ ๒๔ ชั่วโมง

๗) ด้านผังเมือง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๘๒.๐๐ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะในด้านนี้เป็นอันดับที่หก เรียงประเด็นย่อยตามอันดับดังนี้ (๑) ความพึงพอใจต่อการควบคุมการใช้ประโยชน์ที่ดิน และการพัฒนาให้เป็นไปตามผังเมืองรวม (๒) ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมให้ความรู้แก่ประชาชน การรับมือกับความเสี่ยงต่างๆ ในอาคารสูงที่มีความเสี่ยงภัยหรือในชุมชน เช่น การซ้อมหนีไฟ การซ้อมดับเพลิง (๓) ความพึงพอใจต่อมาตรการการจัดการต่อผู้รุกล้ำที่สาธารณะประโยชน์ และ (๔) ความพึงพอใจต่อการใช้กฎหมายควบคุมอาคาร สิ่งปลูกสร้าง

๘) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๗๗.๕๐ ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะในด้านนี้เป็นอันดับสุดท้าย โดยประเด็นที่ประชาชนเห็นว่าควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วนคือ **(๑) ความพึงพอใจต่อการพัฒนาหรือการบำรุงรักษาถนนให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ปกติ**

(๒) ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการระบบระบายน้ำและระบบสูบน้ำ เพื่อเป็นการป้องกันน้ำท่วมในช่วงฤดูฝน ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจคือ (๓) ความพึงพอใจต่อคุณภาพไฟส่องสว่าง ที่ได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ปกติ (๔) ความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมรณรงค์ประชาสัมพันธ์เพื่อมุ่งลดการเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนน (๕) ความพึงพอใจต่อคุณภาพไฟจราจร ที่ได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ปกติ และ (๖) ความพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหาน้ำท่วมในพื้นที่เมืองพัทยาภายใน ๔๘ ชม.ที่ได้รับแจ้งเหตุ

ตารางที่ ๒ สรุปภาพรวมการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเมืองพัทยา

ประเด็นการประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	แปลผล
	พึงพอใจ		ควรปรับปรุง				
๑.การให้บริการ / การอำนวยความสะดวก ให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง	๗๙๙	๖๓.๔๐	๔๖๒	๓๖.๖๐	๑.๖๓	๘๑.๕๐	พึงพอใจ
๒.ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในโครงการ / กิจกรรมของเมืองพัทยา	๙๔๓	๗๔.๘๐	๓๑๘	๒๕.๒๐	๑.๗๕	๘๗.๕๐	พึงพอใจ
๓.ประชาชนสามารถมีอำนาจในการเข้าไปตรวจสอบ ด้านต่างๆ	๗๙๘	๖๓.๓๐	๔๖๓	๓๖.๗๐	๑.๖๓	๘๑.๕๐	พึงพอใจ
๔.การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูล ข่าวสารของเมืองพัทยา	๙๔๓	๗๔.๘๐	๓๑๘	๒๕.๒๐	๑.๗๕	๘๗.๕๐	พึงพอใจ
๕.การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น ในโครงการ / กิจกรรมของเมืองพัทยา	๘๘๘	๗๐.๔๐	๓๗๓	๒๙.๖๐	๑.๗๐	๘๕.๐๐	พึงพอใจ
๖.การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ / กิจกรรมต่อสาธารณะของเมืองพัทยา	๙๒๖	๗๓.๔๐	๓๓๕	๒๖.๖๐	๑.๗๓	๘๖.๕๐	พึงพอใจ
๗.ความโปร่งใส ในการดำเนินโครงการ / กิจกรรม	๗๙๖	๖๓.๑๐	๔๖๕	๓๖.๙๐	๑.๖๓	๘๑.๕๐	พึงพอใจ
๘.การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๗๘๘	๖๒.๕๐	๔๗๓	๓๗.๕๐	๑.๖๒	๘๑.๐๐	พึงพอใจ
๙.ผลการดำเนินโครงการ / กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหา	๘๕๑	๖๗.๕๐	๔๑๐	๓๒.๕๐	๑.๖๗	๘๓.๕๐	พึงพอใจ
๑๐.ประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับจากการดำเนินโครงการ / กิจกรรมของเมืองพัทยา	๘๘๕	๗๐.๒๐	๓๗๖	๒๙.๘๐	๑.๗๐	๘๕.๐๐	พึงพอใจ
เฉลี่ยรวม					**๑.๖๘**	**๘๔.๐๐**	**พึงพอใจ**
เฉลี่ยร้อยละ					**๘๔.๐๐**		

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเมืองพัทยา พบว่าภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๔.๐๐ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานระดับยอมรับได้ โดยสรุปอภิปรายผลได้ดังนี้

ภารกิจโดยรวมที่ประชาชนพึงพอใจ ๓ อันดับแรก คือ (๑) ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ / กิจกรรมของเมืองพัทยา มีความพึงพอใจเท่ากันกับ (๒) การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสารของเมืองพัทยา (๓) การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ / กิจกรรมต่อสาธารณะของเมืองพัทยา และ (๔) การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรมของเมืองพัทยา พึงพอใจเท่ากันกับ (๕) ประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรมของเมืองพัทยา และภารกิจโดยรวมที่ประชาชนพึงพอใจอันดับสุดท้าย ได้แก่ **การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด**

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ คณะผู้บริหารเมืองพัทยา สมาชิกสภาเมืองพัทยา หัวหน้าส่วนราชการทุกส่วนราชการในเมืองพัทยา รวมถึงผู้มีอำนาจพิจารณาสั่งการ/อนุมัติ ในการจัดทำแผนการพิจารณาจัดสรรงบประมาณ สำหรับโครงการพัฒนาประจำปีต่างๆ ควรให้ความสำคัญในการพิจารณางบประมาณ หรือกำหนดนโยบายเร่งด่วนสำหรับการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาโดยเน้นกิจกรรมสาธารณะ หรือโครงการที่มีการบริการสาธารณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง โดยภารกิจที่ประชาชนเห็นว่าควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วนคือ

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ควรเร่งแก้ไขปัญหาการปรับปรุง และซ่อมแซมพื้นผิวถนนในพื้นที่เมืองพัทยาให้แล้วเสร็จอย่างรวดเร็ว เพราะมีผลกระทบกับประชาชน และนักท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก และเป็นอันตรายต่อผู้สัญจรไปมา ที่เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ ควรมีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนก่อนการดำเนินการก่อสร้าง เพราะประชาชนคือผู้ได้รับผลกระทบโดยตรงจากการดำเนินการก่อสร้างนั้นๆ ควรกำชับผู้ดำเนินการก่อสร้างให้ใช้เวลาในการปรับปรุง ซ่อมแซม ให้เร็วที่สุด และควรให้ผู้ดำเนินการตรวจสอบถนน หลังจากปรับปรุง ซ่อมแซม ให้อยู่สภาพเรียบร้อย / การบริหารจัดการระบบระบายน้ำฝนช่วงฝนตกหนัก ระบบสูบน้ำต้องอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ เพื่อความรวดเร็วในการระบายน้ำ ไม่ให้น้ำเกิดการท่วมขัง เพื่อเป็นการบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนที่ได้รับผลกระทบ ควรมีการประชาสัมพันธ์ หรือแจ้งเหตุน้ำท่วมในพื้นที่เพื่อให้ประชาชนหลีกเลี่ยงการใช้เส้นทางดังกล่าวชั่วคราว เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และจะส่งผลถึงภาพลักษณ์ของเมืองพัทยาอีกด้วย

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

๑) พนักงานเมืองพัทยา หรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบภารกิจด้านการจัดบริการสาธารณะทุกส่วนราชการต่างๆ ของเมืองพัทยา ควรสำรวจปัญหาความต้องการที่แท้จริงของประชาชนในพื้นที่ก่อนนำเสนอโครงการที่จัดทำบริการสาธารณะ หรือกิจกรรมสาธารณะ ที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และควรศึกษาแนวทางกฎระเบียบ ข้อบังคับ ในการจัดการภารกิจที่ตนเองรับผิดชอบ และควรนำผลการประเมินมาเป็นข้อมูลสำหรับเป็นแนวทางการปรับปรุง/แก้ไขและพัฒนากิจกรรม/โครงการต่างๆ ในความรับผิดชอบของตนเองให้ดียิ่งขึ้น ควรมีการลงพื้นที่สำรวจ จัดเก็บสถิติ รวมรวมปัญหาต่างๆ ภายในงานและภารกิจของตนเอง ให้เป็น

ปัจจุบันเสมอ หากพบเจอปัญหา หรือ ความเดือดร้อนของประชาชน ควรรีบนำเสนอปัญหาต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ เพื่อขอความเห็นชอบ หรือนำเสนอปัญหา หรืออุปสรรคต่างๆ ต่อผู้บริหารของเมืองพัทยา เพื่อจะได้ช่วยกันแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ได้โดยเร็ว

๒) พนักงานเมืองพัทยา หรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบการดำเนินโครงการ / กิจกรรม ในภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐาน ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่รับทราบก่อนการดำเนินกิจกรรม/โครงการ และควรมีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่จะได้รับผลกระทบจากการดำเนินกิจกรรม/โครงการนั้นๆ ผู้รับผิดชอบโครงการควรกำชับผู้ว่าจ้างให้ดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในเงื่อนไขระยะเวลาที่กำหนดในสัญญาว่าจ้าง เพื่อเป็นการบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนที่ได้รับผลกระทบ ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างเมืองพัทยาและประชาชนในพื้นที่อีกด้วย

คำนำ

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา และการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเมืองพัทยา โดยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถามออนไลน์ให้กับประชาชนในเขตเมืองพัทยา จำนวน ๑,๒๖๑ ตัวอย่าง และแบ่งแบบสอบถามออกเป็น ๔ ตอน ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม , การสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา ๘ ด้าน , การสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเมืองพัทยาในภาพรวม และความคิดเห็นข้อเสนอแนะอื่นๆ

คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ ฉบับนี้ จะสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลหรือแนวทางในการการปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนาการให้บริการสาธารณะของเมืองพัทยาให้ดียิ่งขึ้นในปีต่อไป และหวังว่าจะเป็นประโยชน์สำหรับคณะผู้บริหารเมืองพัทยาและทุกส่วนราชการของเมืองพัทยาเป็นอย่างดี

คณะผู้จัดทำ
ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา
สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา
กรกฎาคม ๒๕๖๗

สารบัญ

หน้า

บทสรุปผู้บริหาร..... ก

คำนำ..... ช

สารบัญ..... ซ

สารบัญตาราง..... ฌ

ส่วนที่ ๑ บทนำ..... ๑

- ความเป็นมาและความสำคัญ..... ๑
- วัตถุประสงค์ วิธีดำเนินงาน เป้าหมาย..... ๒
- หน่วยงานรับผิดชอบ คำจำกัดความ..... ๒
- ผลที่คาดว่าจะได้รับ วิธีดำเนินการสำรวจ..... 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
- ผลการวิเคราะห์ภาพรวมความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาทั้ง ๘ ด้าน..... ๑๖
- ผลการวิเคราะห์ภาพรวมความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเมืองพัทยา..... ๑๗
- ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนา การจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา..... ๑๘

ส่วนที่ ๓ สรุป อภิปรายผล. และข้อเสนอแนะ..... ๒๓

- สรุป อภิปรายผล..... ๒๓
- ข้อเสนอแนะ..... ๒๖

ภาคผนวก..... ๒๘

- ตัวอย่างแบบสอบถาม..... ๒๙

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 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเมืองพัทยาในภาพรวม..... ๑๗

ตารางที่ ๑๓ รายละเอียดแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนา การจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา..... ๑๘

ส่วนที่ ๑
บทนำ

๑. ความเป็นมาและความสำคัญ

การปกครองท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองที่เกิดจากระบบการกระจายอำนาจการปกครองจากรัฐบาลไปยังท้องถิ่น ให้สามารถดำเนินการใดๆ ได้ตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนด การปกครองท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในการจัดบริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง การปกครองท้องถิ่นเป็นผลมาจากความคิดของหลักการกระจายอำนาจการปกครองสู่องค์กรท้องถิ่นของประเทศไทยเริ่มมาตั้งแต่ปี ๒๔๗๕ ซึ่งรัฐบาลในแต่ละยุคสมัยต่างก็ให้ความสำคัญโดยการกำหนดและดำเนินการตามนโยบายเพื่อให้มีการกระจายอำนาจลงสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตลอดมา กระทั่งปัจจุบันรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยปี พ.ศ.๒๕๖๐ ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแล และจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น

เมืองพัทยา เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษและมีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดการบริการสาธารณะเพื่อให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒ หมวด ๒ มาตรา ๑๖ และตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ.๒๕๔๒ หมวด ๙ มาตรา ๖๒ จากอำนาจหน้าที่และภารกิจดังกล่าวนี้ เมืองพัทยาต้องจัดทำบริการสาธารณะให้กับประชาชนในท้องถิ่นอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังต้องมีการติดตามประเมินผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาประจำปี จากภารกิจทั้ง ๘ ด้าน โดยอ้างอิงมาจาก “ชุดตัวชี้วัดและค่ามาตรฐานขั้นต่ำการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๗” ของสำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ประกอบด้วย ๑.ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/๒.ด้านผังเมือง/๓.ด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิต/๔.ด้านการศึกษา/๕.ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัย/ ๖.ด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การท่องเที่ยวและการลงทุน/๗.ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม/๘.ด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้านและโบราณสถาน

ดังนั้นการปฏิบัติงานและการดำเนินกิจกรรม/โครงการพัฒนาต่างๆ ของเมืองพัทยาจึงมีความจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาท้องถิ่นและการพัฒนาประเทศโดยรวม และเพื่อให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปรับปรุง พัฒนาการบริหารงานตามกิจกรรม/โครงการต่างๆ ภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนาของเมืองพัทยา และการให้บริการสาธารณะจากหน่วยงานของเมืองพัทยาประจำปี จึงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ เพื่อนำข้อมูลจากการประเมินมาเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนากระบวนการทำงาน รวมถึงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานให้ดีขึ้น รวมถึงการตอบสนองความต้องการของประชาชน บรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน และเพื่อให้ประชาชนและผู้อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเมืองพัทยา ได้มีความสุข มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และเพื่อให้เกิดการบริหารจัดการที่ดีของเมืองพัทยาอีกทางหนึ่ง

๒.วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาและความพึงพอใจของประชาชนต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

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

ประชาชนทั่วไปที่อาศัยในเมืองพัทยา ไม่น้อยกว่า ๔๐๐ คน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๗ - ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๗

๕.หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา

๖.คำจำกัดความ

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

ควรปรับปรุง หมายถึง ควรดำเนินการแก้ไข เปลี่ยนแปลงการดำเนินงานของเมืองพัทยาให้มีประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลยิ่งขึ้น หรือควรพัฒนาให้ไปในทิศทางที่ดีขึ้น เพื่อให้เกิดเป็นความพึงพอใจในอนาคต

การจัดบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการที่รัฐต้องจัดทำขึ้นตามภารกิจ อำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด เพื่อสนองความต้องการของประชาชนและให้บริการแก่ประชาชนทุกคน โดยไม่เจาะจงเฉพาะเพียงบางกลุ่มเท่านั้น ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒ ได้แบ่งกรอบการให้บริการสาธารณะออกเป็น ๘ ด้าน โดยอ้างอิงมาจาก “ชุดตัวชี้วัดและค่ามาตรฐานขั้นต่ำการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๗” ของสำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี 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 กระบวนการที่ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องมีโอกาสเข้าร่วมในกระบวนการหรือขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริหาร ตั้งแต่การรับรู้ข้อมูลการปฏิบัติงาน การร่วมแสดงทัศนะความคิดเห็น การร่วมเสนอปัญหาและความต้องการของชุมชนและท้องถิ่น การร่วมคิดแนวทางการแก้ไขปัญหา การร่วมในกระบวนการตัดสินใจ การร่วมในการดำเนินการ และการร่วมติดตามประเมินผล รวมทั้งการร่วมรับผลประโยชน์จากการพัฒนา

๗.ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๗.๑ หน่วยงานในสังกัดของเมืองพัทยานำผลการประเมินไปพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานด้านต่างๆ และสร้างนวัตกรรมตามภารกิจหน้าที่ต่อไป

๗.๒ คณะผู้บริหารของเมืองพัทยานำผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนไปกำหนดนโยบาย แนวทางการพัฒนาและปรับปรุง โครงการที่ดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะ หรือกิจกรรมสาธารณะ ตามแผนพัฒนาเมืองพัทยารวมถึงการพิจารณาจัดสรรงบประมาณประจำปี สำหรับการดำเนินกิจกรรม/โครงการพัฒนาต่างๆ ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

๘.วิธีดำเนินการสำรวจ

๘.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เป็นประชาชนทั่วไปที่อาศัยในเมืองพัทยา รวมทั้งสิ้นจำนวน ๑,๒๖๑ คน ซึ่งเป็นการเก็บแบบสอบถามออนไลน์ โดยได้ดำเนินการระหว่างวันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๗ ถึงวันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๗ โดยใช้เครื่องมือ Taro Yamane โดยมีสมการคำนวณการกำหนดกลุ่มประชากรตัวอย่าง คือ **n = N / (1 + N (e ^ 2))** โดยที่

n : คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง หรือ ขนาดของกลุ่มประชากรตัวอย่าง

N : คือ ขนาดของประชากร

e : คือ ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ร้อยละ หรือ เปอร์เซ็นต์)

ดังนั้นหากนำทฤษฎีคำนวณขนาดของกลุ่มประชากรของ Taro Yamane มาประยุกต์ใช้จะสามารถคำนวณขนาดของกลุ่มประชากรได้ดังนี้

๑. แทนค่า N ด้วยขนาดของจำนวนประชากรทั้งหมดที่สนใจ

๒. แทนค่า e ด้วยจำนวนร้อยละความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ตัวอย่าง: ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ร้อยละ ๓ หรือ ๓% จะมีค่า e เท่ากับ ๐.๐๓ หรือ ๓ / ๑๐๐)

๓. คำนวณผลลัพธ์ของสมการออกมาเพื่อหาค่า n ซึ่งค่า n จะบ่งบอกถึงขนาดกลุ่มจำนวนประชากรที่ต้องใช้ในการทำวิจัย

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

n = ๑๐๐,๐๐๐/ (๑+๑๐๐,๐๐๐ (๐.๐๓ ^ ๒)) = ๑,๐๙๘.๙๐ หรือ ๑,๐๙๙ คน

อ้างอิงจากผลลัพธ์ที่ได้รับ ๑,๐๙๙ สามารถบ่งบอกได้ว่า จะต้องใช้ขนาดกลุ่มจำนวนประชากรขั้นต่ำประมาณ ๓๙๙ คน เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่มีความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ประมาณ ๓%

๘.๒ เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ประเมินตามตัวชี้วัดและค่ามาตรฐานขั้นต่ำการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาประจำปี พ.ศ.๒๕๖๗ มาปรับใช้ในการประเมินในครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถาม ความพึงพอใจของ

ประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ 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 ๓๔ ข้อคำถาม และความพึงพอใจต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเมืองพัทยาในภาพรวมจำนวน 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 ๖ ข้อคำถาม
๒. ด้านผังเมือง จำนวน ๔ ข้อคำถาม
๓. ด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิต จำนวน ๕ ข้อคำถาม
๔. ด้านการศึกษา จำนวน ๔ ข้อคำถาม
๕. ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัย จำนวน ๔ ข้อคำถาม
๖. ด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การท่องเที่ยวและการลงทุน จำนวน ๔ ข้อคำถาม
๗. ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๔ 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

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
พึงพอใจ	๒
ควรปรับปรุง	๑

๙.การวิเคราะห์และการแปลผลข้อมูล

๙.๑ เกณฑ์การแปลคะแนน ทำโดยรวมคะแนนทั้งหมดเพื่อหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างโดยอิงเกณฑ์การคำนวณ ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{๒ - ๑}{๒}$$

$$= ๐.๕$$

ดังนั้นค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็นน้ำหนักคะแนนตามมาตราส่วนประมาณค่า ๒ ระดับ และกำหนดค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ดังนี้

คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
๑.๕๑ – ๒.๐๐	พึงพอใจ
๑.๐๐ – ๑.๕๐	ควรปรับปรุง

ที่มา : สุวิมล ติรการนันท์, (๒๕๔๙).ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ : แนวทางสู่การปฏิบัติ, โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร

๙.๒ เกณฑ์การกำหนดระดับค่าเป้าหมาย

๙.๒.๑ เกณฑ์การจัดบริการสาธารณะ กำหนดค่าเป้าหมายขั้นต่ำไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ อยู่ในเกณฑ์**ระดับมาตรฐาน** อ้างอิงจากแบบชุดตัวชี้วัดและค่ามาตรฐานขั้นต่ำการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา ของสำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๙.๒.๒ เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ อ้างอิงจากแบบประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ผลการประเมินไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐ อยู่ในเกณฑ์**ระดับดีมาก**

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	๒๐๔	๑๖.๒๐
หญิง	๑,๐๕๗	๘๓.๘๐
รวม	**๑,๒๖๑**	**๑๐๐.๐๐**
อายุ		
น้อยกว่า ๒๐ ปี	๔๔	๓.๕๐
๒๐ – ๓๙ ปี	๖๙๔	๕๕.๐๐
๔๐ – ๕๙ ปี	๔๙๘	๓๙.๕๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๒๕	๒.๐๐
รวม	**๑,๒๖๑**	**๑๐๐.๐๐**
การศึกษา		
ต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา	๑๖๖	๑๓.๑๐
มัธยมศึกษา/ปวช.	๖๔๘	๕๑.๔๐
อนุปริญญา/ปวส.	๑๓๗	๑๐.๙๐
ปริญญาตรี	๒๕๕	๒๐.๒๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๕๕	๔.๔๐
รวม	**๑,๒๖๑**	**๑๐๐.๐๐**
อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	๔๓	๓.๔๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๓๒๓	๒๕.๖๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	๒๗๑	๒๑.๕๐
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๒๘	๑๐.๒๐
อื่นๆ(เช่นแม่บ้าน,รับจ้างทั่วไปฯลฯ)	๔๙๖	๓๙.๓๐
รวม	**๑,๒๖๑**	**๑๐๐.๐๐**

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

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
รายได้		
ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๒๒๘	๑๘.๑๐
๑๐,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท	๖๔๕	๕๑.๑๐
๒๐,๐๐๑-๓๐,๐๐๐ บาท	๒๓๘	๑๘.๙๐
๓๐,๐๐๑-๔๐,๐๐๐ บาท	๗๑	๕.๖๐
๔๐,๐๐๑-๕๐,๐๐๐ บาท	๔๑	๓.๓๐
มากกว่า ๕๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป	๓๘	๓.๐๐
รวม	**๑,๒๖๑**	**๑๐๐.๐๐**
มีชื่อฯอยู่ในเขตเมืองพัทยา		
อยู่ในเขต	๗๓๓	๕๘.๑๐
อยู่นอกเขต	๕๒๘	๔๑.๙๐
รวม	**๑,๒๖๑**	**๑๐๐.๐๐**
ช่องทางในการติดตามข้อมูลข่าวสาร		
ไม่เคยรับรู้เลย	๓๖	๑.๖๗
Facebook	๑๑๐๐	๕๑.๑๖
โทรทัศน์ท้องถิ่น	๓๓๒	๑๕.๔๔
Line	๑๘๒	๘.๔๗
สื่อสิ่งพิมพ์	๑๕๖	๗.๒๖
Website	๑๓๘	๖.๔๒
ผู้นำชุมชน	๒๐๖	๙.๕๘
รวม	**๒,๑๕๐**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘๐ มีอายุอยู่ระหว่าง ๒๐-๓๙ ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๕๕.๐๐ รองลงมามีอายุอยู่ระหว่าง ๔๐-๕๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๕๐ ส่วนกลุ่มที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ มีอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ ระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๔๐ รองลงมา คือระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๒๐ ส่วนกลุ่มที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๔.๔๐ อาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพอื่นๆ (เช่น ว่างงาน/แม่บ้าน/รับจ้างทั่วไป/ข้าราชการบำนาญ) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๓๐ รองลงมา คือ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๖๐ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๓.๔๐ ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ ๑๐,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๑๐ รองลงมามีรายได้อยู่ในช่วง ๒๐,๐๐๑-๓๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๙๐ ส่วนรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ มากกว่า ๕๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๐ ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีชื่อในทะเบียนบ้านในเขตเมืองพัทยา คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๑๐ และด้านช่องทางในการติดตามข้อมูลข่าวสารของเมืองพัทยานั้น ช่องทางที่ประชาชนรับรู้ข่าวสารมากที่สุดคือ Facebook คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๑๖ รองลงมาคือ โทรทัศน์ท้องถิ่น คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๔๔ และยังมีประชาชนอีกร้อยละ ๑.๖๗ ที่ไม่เคยรับรู้ข่าวสารของเมืองพัทยาเลย

ตารางที่ ๒ จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างของระยะเวลาการพำนักอาศัยในเมืองพัทยา

จำนวนปี	อยู่ในเขตเมืองพัทยา	ร้อยละ	อยู่นอกเขตเมืองพัทยา	ร้อยละ
๑-๕	๖๗	๙.๐๐	๘๔	๑๖.๒๘
๖-๑๐	๑๑๔	๑๕.๓๐	๑๓๐	๒๕.๑๙
๑๑-๑๕	๑๑๙	๑๕.๙๗	๘๑	๑๕.๗๐
๑๖-๒๐	๑๐๓	๑๓.๘๓	๙๑	๑๗.๖๔
๒๑ ปีขึ้นไป	๓๔๒	๔๕.๙๐	๑๓๐	๒๕.๑๙
รวม	**๗๔๕**	**๑๐๐.๐๐**	**๕๑๖**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีชื่อในทะเบียนบ้านอยู่ในเขตเมืองพัทยา คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๑๐ และมีชื่ออยู่นอกเขตเมืองพัทยา คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๙๐ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในเขตเมืองพัทยาส่วนใหญ่ ใช้เวลาพำนักอาศัยอยู่ในเมืองพัทยามากที่สุดคือ ๒๑ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๙๐ และจำนวนปีที่พำนักอาศัยในเมืองพัทยาน้อยที่สุดคือ ๑-๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๐ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่นอกเขตเมืองพัทยาส่วนใหญ่ ใช้เวลาพำนักอาศัยอยู่ในเมืองพัทยามากที่สุดคือ ๖-๑๐ ปี และ ๒๑ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๑๙ เท่ากัน และจำนวนปีที่พำนักอาศัยในเมืองพัทยาน้อยที่สุดคือจำนวน ๑๑-๑๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๗๐

๒.๒ ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยารวม ๘ ด้าน

ผลการวิเคราะห์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ตารางที่ ๓ จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ประเด็นการประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
	พึงพอใจ		ควรปรับปรุง				
๑.๑ ความพึงพอใจต่อการพัฒนาหรือการบำรุงรักษาถนนให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ปกติ	๕๗๖	๔๕.๗๐	๖๘๕	๕๔.๓๐	๑.๔๖	๐.๔๙๘	**ควรปรับปรุง**
๑.๒ ความพึงพอใจต่อคุณภาพ ไฟจราจร ที่ได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ปกติ	๗๘๖	๖๒.๓๐	๔๗๕	๓๗.๗๐	๑.๖๒	๐.๔๘๕	พึงพอใจ
๑.๓ ความพึงพอใจต่อคุณภาพ ไฟส่องสว่าง ที่ได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ปกติ	๘๒๕	๖๕.๔๐	๔๓๖	๓๔.๖๐	๑.๖๕	๐.๔๗๖	พึงพอใจ
๑.๔ ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการระบบระบายน้ำและระบบสูบน้ำ เพื่อเป็นการป้องกันน้ำท่วมในช่วงฤดูฝน	๕๓๖	๔๒.๕๐	๗๒๕	๕๗.๕๐	๑.๔๓	๐.๔๙๕	**ควรปรับปรุง**

๑.๕ ความพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหาน้ำท่วมในพื้นที่เมืองพัทยาภายใน ๔๘ ชม.ที่ได้รับแจ้งเหตุ	๖๕๙	๕๒.๓๐	๖๐๒	๔๗.๗๐	๑.๕๒	๐.๕๐๐	**พึงพอใจ**
๑.๖ ความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมรณรงค์ประชาสัมพันธ์เพื่อมุ่งลดการเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนน	๗๙๐	๖๒.๖๐	๔๗๑	๓๗.๔๐	๑.๖๓	๐.๔๘๔	**พึงพอใจ**
เฉลี่ยรวม					**๑.๕๕**	**๐.๔๘๙**	**พึงพอใจ**
เฉลี่ยร้อยละ					**๗๗.๕๐**		

จากตารางที่ ๓ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๑.๕๕ (เฉลี่ยร้อยละ ๗๗.๕๐) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจเรียงตามอันดับดังนี้ (๑) ความพึงพอใจต่อคุณภาพไฟส่องสว่างที่ได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่สภาพที่ใช้งานได้ปกติมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๑.๖๕ (๒) ความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมรณรงค์ประชาสัมพันธ์เพื่อมุ่งลดการเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๑.๖๓ (๓) ความพึงพอใจต่อคุณภาพไฟจราจร ที่ได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้ปกติ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๑.๖๒ (๔) ความพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหาน้ำท่วมในพื้นที่เมืองพัทยาภายใน ๔๘ ชม.ที่ได้รับแจ้งเหตุ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๑.๕๒ ส่วนประเด็นที่ประชาชนเห็นว่าควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วนคือ (๑) ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการระบบระบายน้ำและระบบสูบน้ำ เพื่อเป็นการป้องกันน้ำท่วมในช่วงฤดูฝน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๑.๔๓ และ (๒) ความพึงพอใจต่อการพัฒนาหรือการบำรุงรักษาถนนให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ปกติ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๑.๔๖

ผลการวิเคราะห์ด้านผังเมือง

ตารางที่ ๔ จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาด้านผังเมือง

ประเด็นการประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
	พึงพอใจ		ควรปรับปรุง				
๑. ความพึงพอใจต่อการควบคุมการใช้ประโยชน์ที่ดิน และการพัฒนาให้เป็นไปตามผังเมืองรวม	๘๕๓	๖๗.๖๐	๔๐๘	๓๒.๔๐	๑.๖๘	๐.๔๖๘	พึงพอใจ
๒. ความพึงพอใจต่อมาตรการ การจัดการต่อผู้รุกล้ำที่สาธารณะประโยชน์	๗๙๔	๖๓.๐๐	๔๖๗	๓๗.๐๐	๑.๖๓	๐.๔๘๓	พึงพอใจ
๓. ความพึงพอใจต่อการใช้กฎหมายควบคุมอาคาร สิ่งปลูกสร้าง	๗๙๐	๖๒.๖๐	๔๗๑	๓๗.๔๐	๑.๖๓	๐.๔๘๔	พึงพอใจ
๔. ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมให้ความรู้แก่ประชาชน การรับมือกับความเสี่ยงต่างๆในอาคารสูงที่มีความเสี่ยงภัย หรือในชุมชน เช่นการซ้อมหนีไฟ การซ้อมดับเพลิง	๘๒๕	๖๕.๔๐	๔๓๖	๓๔.๖๐	๑.๖๕	๐.๔๗๖	พึงพอใจ
เฉลี่ยรวม					**๑.๖๔**	**๐.๔๘๒**	**พึงพอใจ**
เฉลี่ยร้อยละ					**๘๒.๐๐**		

จากตารางที่ ๔ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาด้านผังเมือง โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๑.๖๔ (เฉลี่ยร้อยละ ๘๒.๐๐) โดยพิจารณารายประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจเรียงตามอันดับดังนี้ (๑) ความพึงพอใจต่อการควบคุมการใช้ประโยชน์ที่ดิน และการพัฒนาให้เป็นไปตามผังเมืองรวม มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๑.๖๘ (๒) ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมให้ความรู้แก่ประชาชน การรับมือกับความเสี่ยงต่างๆในอาคารสูงที่มีความเสี่ยงภัย หรือในชุมชน เช่นการซ้อมหนีไฟ การซ้อมดับเพลิง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๑.๖๕ (๓) ความพึงพอใจต่อการใช้กฎหมายควบคุมอาคาร สิ่งปลูกสร้าง และ (๔) ความพึงพอใจต่อมาตรการการจัดการต่อผู้รุกล้ำที่สาธารณะประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ($\bar{X}$) = ๑.๖๓

ผลการวิเคราะห์ด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิต

ตารางที่ ๕ จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิต

ประเด็นการประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
	พึงพอใจ		ควรปรับปรุง				
๑. ความพึงพอใจต่อการดูแลคุณภาพชีวิตของผู้ป่วยติดเตียง และมีการติดตามผลออกเยี่ยมที่บ้าน ให้คำปรึกษาปัญหาสุขภาพให้แก่ผู้สูงอายุ	๘๕๖	๖๗.๙๐	๔๐๕	๓๒.๑๐	๑.๖๘	๐.๔๖๗	พึงพอใจ
๒. ความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการหรือโครงการต่างๆ ที่ให้การสนับสนุนแก่ผู้สูงอายุของเมืองพัทยา เช่น การจัดให้มีรร.ผู้สูงอายุตามนโยบาย Smart Senior เป็นต้น	๙๒๓	๗๓.๒๐	๓๓๘	๒๖.๘๐	๑.๗๓	๐.๔๔๓	พึงพอใจ
๓.ความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมที่เมืองพัทยาดำเนินการสนับสนุนส่งเสริมการออกกำลังกายให้แก่ประชาชนทั่วไป	๙๖๕	๗๖.๕๐	๒๙๖	๒๓.๕๐	๑.๗๗	๐.๔๒๔	พึงพอใจ
๔. ความพึงพอใจในการสำรวจสัตว์ ขึ้นทะเบียนสัตว์ และฉีดวัคซีนสุนัขบ้าตามโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า	๙๕๒	๗๕.๕๐	๓๐๙	๒๔.๕๐	๑.๗๕	๐.๔๓๐	พึงพอใจ
๕.ความพึงพอใจต่อการให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุที่ยากไร้ ให้ได้รับการช่วยเหลือหรือประสานงานส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้ดำเนินการสงเคราะห์ หรือฟื้นฟู ให้เข้าสู่สถานสงเคราะห์คนชรา	๘๖๗	๖๘.๘๐	๓๙๔	๓๑.๒๐	๑.๖๙	๐.๔๖๔	พึงพอใจ
เฉลี่ยรวม					**๑.๗๒**	**๐.๔๔๕**	**พึงพอใจ**
เฉลี่ยร้อยละ					**๘๖.๐๐**		

จากตารางที่ ๕ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิตโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๑.๗๒ (เฉลี่ยร้อยละ ๘๖.๐๐) โดยพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนเป็นรายประเด็นเรียงตามอันดับดังนี้ (๑) ความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมที่เมืองพัทยาดำเนินการสนับสนุนส่งเสริมการออกกำลังกายให้แก่ประชาชนทั่วไป มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๑.๗๗ (๒) ความพึงพอใจในการสำรวจสัตว์ ขึ้นทะเบียนสัตว์ และฉีดวัคซีนสุนัขบ้าตามโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้าของเมืองพัทยา มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๑.๗๕ (๓) ความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการหรือโครงการต่างๆ ที่ให้การสนับสนุนแก่ผู้สูงอายุของเมืองพัทยา เช่น การจัดให้มีโรงเรียนผู้สูงอายุตามนโยบาย Smart Senior มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๑.๗๓ (๔) ความพึงพอใจต่อการให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุที่ยากไร้ ให้ได้รับการช่วยเหลือหรือประสานงานส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้ดำเนินการสงเคราะห์ หรือฟื้นฟู ให้เข้าสู่สถานสงเคราะห์คนชรา มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๑.๖๙ และ (๕) ความพึงพอใจต่อการดูแลคุณภาพชีวิตของผู้ป่วยติดเตียงและมีการติดตามผล ออกเยี่ยมที่บ้าน ให้คำปรึกษาปัญหาสุขภาพให้แก่ผู้สูงอายุ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๑.๖๘

ผลการวิเคราะห์ด้านการศึกษา

ตารางที่ ๖ จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาด้านการศึกษา

ประเด็นการประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
	พึงพอใจ		ควรปรับปรุง				
๑. ความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดเมืองพัทยาที่ผ่านการประเมินมาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติ	๑,๐๗๒	๘๕.๐๐	๑๘๙	๑๕.๐๐	๑.๘๕	๐.๓๕๗	พึงพอใจ
๒. เด็กในโรงเรียนในสังกัดเมืองพัทยาได้รับอาหารกลางวัน และอาหารเสริม(นม)ที่มีคุณค่าทางโภชนาการครบถ้วน	๑,๐๘๐	๘๕.๖๐	๑๘๑	๑๔.๔๐	๑.๘๖	๐.๓๕๑	พึงพอใจ
๓. ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อความเชื่อมั่นในหลักสูตรและคุณภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนในสังกัดเมืองพัทยา	๑,๐๕๒	๘๓.๔๐	๒๐๙	๑๖.๖๐	๑.๘๓	๐.๓๗๒	พึงพอใจ
๔. ความพึงพอใจของเด็กด้อยโอกาส และเด็กยากจนที่ได้รับการสนับสนุนด้านการศึกษาจากเมืองพัทยา	๙๗๙	๗๗.๖๐	๒๘๒	๒๒.๔๐	๑.๗๘	๐.๔๑๗	พึงพอใจ
เฉลี่ยรวม					**๑.๘๓**	**๐.๓๗๔**	**พึงพอใจ**
เฉลี่ยร้อยละ					**๙๑.๕๐**		

จากตารางที่ ๖ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาด้านการศึกษาโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๑.๘๓ (เฉลี่ยร้อยละ ๙๑.๕๐) โดยพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนเป็นรายประเด็นเรียงตามอันดับดังนี้ (๑) ความพึงพอใจเด็กในโรงเรียนในสังกัดเมืองพัทยาได้รับอาหารกลางวัน และอาหารเสริม(นม)ที่มีคุณค่าทางโภชนาการครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๑.๘๖ (๒) ความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดเมืองพัทยาที่ผ่านการประเมินมาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๑.๘๕ (๓) ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อความเชื่อมั่นในหลักสูตร และคุณภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนในสังกัดเมืองพัทยา มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๑.๘๓ และ (๔) ความพึงพอใจของเด็กด้อยโอกาส และเด็กยากจนที่ได้รับการสนับสนุนด้านการศึกษาจากเมืองพัทยามีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๑.๗๘

ผลการวิเคราะห์ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัย

ตารางที่ ๗ จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัย

ประเด็นการประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
	พึงพอใจ		ควรปรับปรุง				
๑. ความพึงพอใจต่อคุณภาพหรือความปลอดภัยในการดำเนินการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเมืองพัทยา /การเข้าช่วยเหลือผู้ประสบภัยทางทะเล	๙๙๘	๗๙.๑๐	๒๖๓	๒๐.๙๐	๑.๗๙	๐.๔๐๖	พึงพอใจ
๒. ความพึงพอใจต่อระบบกล้องวงจรปิด CCTV ที่ติดตั้งภายในเขตเมืองพัทยา ที่สามารถใช้งานได้ปกติ ๒๔ ชม.	๗๙๒	๖๒.๘๐	๔๖๙	๓๗.๒๐	๑.๖๓	๐.๔๘๔	พึงพอใจ
๓. ความพึงพอใจต่อการนำระบบภูมิสารสนเทศ(GIS)และระบบอัจฉริยะ เช่น SMART CITYเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการระบบสัญจรทางบก และทางน้ำ ของเมืองพัทยา	๙๑๔	๗๒.๕๐	๓๔๗	๒๗.๕๐	๑.๗๒	๐.๔๔๗	พึงพอใจ
๔. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการยุติเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนจากศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ระบบ Call Center ๑๓๓๗ /ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท/ศูนย์ดำรงธรรม/ศูนย์ one stop service หรือจากช่องทางสื่อออนไลน์อื่นๆ ที่เมืองพัทยาจัดให้มี หรือดำเนินการ	๙๐๘	๗๒.๐๐	๓๕๓	๒๘.๐๐	๑.๗๒	๐.๔๔๙	พึงพอใจ
เฉลี่ยรวม					**๑.๗๑**	**๐.๔๔๖**	**พึงพอใจ**
เฉลี่ยร้อยละ					**๘๕.๕๐**		

จากตารางที่ ๗ พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๑.๗๑ (เฉลี่ยร้อยละ ๘๕.๕๐) โดยพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนเป็นรายประเด็นเรียงตามอันดับดังนี้ (๑) ความพึงพอใจต่อคุณภาพหรือความปลอดภัยในการดำเนินการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเมืองพัทยา /การเข้าช่วยเหลือผู้ประสบภัยทางทะเล มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๑.๗๙ (๒) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการยุติเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนจากศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ระบบ Call Center ๑๓๓๗ /ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท/ศูนย์ดำรงธรรม/ศูนย์ one stop service หรือจากช่องทางสื่อออนไลน์อื่นๆ ที่เมืองพัทยาจัดให้มี หรือดำเนินการ และ (๓) ความพึงพอใจต่อการนำระบบภูมิสารสนเทศ(GIS)และระบบอัจฉริยะ เช่น SMART CITY เข้ามาช่วยในการบริหารจัดการระบบสัญจรทางบก และทางน้ำ ของเมืองพัทยา ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากันคือ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๑.๗๒ และ (๔) ความพึงพอใจต่อระบบกล้องวงจรปิด CCTV ที่ติดตั้งภายในเขตเมืองพัทยา ที่สามารถใช้งานได้ปกติ ๒๔ ชม. มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๑.๖๓ เป็นอันดับสุดท้าย

ผลการวิเคราะห์ด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การท่องเที่ยวและการลงทุน

ตารางที่ ๘ จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การท่องเที่ยวและการลงทุน

ประเด็นการประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
	พึงพอใจ		ควรปรับปรุง				
๑. ความพึงพอใจต่อการจัดให้มีหรือส่งเสริมศูนย์แสดงสินค้าชุมชน ตลาดนัดตลาดชุมชน ถนนคนเดิน ถนนวัฒนธรรม ตลาดน้ำ ตลาดเก่า ของเมืองพัทยา	๑,๐๑๑	๘๐.๒๐	๒๕๐	๑๙.๘๐	๑.๘๐	๐.๓๙๙	พึงพอใจ
๒. ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนงบประมาณให้แก่กลุ่มอาชีพ กลุ่มวิสาหกิจชุมชน กลุ่มการท่องเที่ยว เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการแปรรูปการผลิตได้อย่างยั่งยืน และมีรายได้ต่อเนื่อง	๙๖๔	๗๖.๔๐	๒๙๗	๒๓.๖๐	๑.๗๖	๐.๔๒๔	พึงพอใจ
๓. ความพึงพอใจต่อการจัดโครงการ/กิจกรรมของเมืองพัทยา ที่ส่งเสริมการท่องเที่ยว การให้ความรู้เกี่ยวกับประวัติความเป็นมา หรือฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยว เสื่อมโทรมให้มีสภาพที่เหมาะสมต่อการท่องเที่ยว	๙๘๙	๗๘.๔๐	๒๗๒	๒๑.๖๐	๑.๗๘	๐.๔๑๑	พึงพอใจ
๔. ความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาของเจ้าหน้าที่เมืองพัทยา หรือแนะนำผ่านช่องทางสื่อออนไลน์ต่างๆ เกี่ยวกับการขอใบอนุญาต จดทะเบียนพาณิชย์ หรือการส่งเสริมการลงทุนในพื้นที่	๙๘๒	๗๗.๙๐	๒๗๙	๒๒.๑๐	๑.๗๘	๐.๔๑๕	พึงพอใจ
เฉลี่ยรวม					**๑.๗๘**	**๐.๔๑๒**	**พึงพอใจ**
เฉลี่ยร้อยละ					**๘๙.๐๐**		

จากตารางที่ ๘ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การท่องเที่ยวและการลงทุนโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๑.๗๘ (เฉลี่ยร้อยละ ๘๙.๐๐) โดยพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนเป็นรายประเด็นเรียงตามอันดับดังนี้ (๑) ความพึงพอใจต่อการจัดให้มีหรือส่งเสริมศูนย์แสดงสินค้าชุมชน ตลาดนัด ตลาดชุมชน ถนนคนเดิน ถนนวัฒนธรรม ตลาดน้ำ ตลาดเก่า ของเมืองพัทยา มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๑.๘๐ (๒) ความพึงพอใจต่อการจัดโครงการ/กิจกรรมของเมืองพัทยา ที่ส่งเสริมการท่องเที่ยว การให้ความรู้เกี่ยวกับประวัติความเป็นมา หรือฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวเสื่อมโทรมให้มีสภาพที่เหมาะสมต่อการท่องเที่ยว และ (๓) ความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาของเจ้าหน้าที่เมืองพัทยา หรือแนะนำผ่านช่องทางสื่อออนไลน์ต่างๆ เกี่ยวกับการขอใบอนุญาต จดทะเบียนพาณิชย์ หรือการส่งเสริมการลงทุนในพื้นที่ ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากัน คือ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๑.๗๘ และ (๔) ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนงบประมาณให้แก่กลุ่มอาชีพ กลุ่มวิสาหกิจชุมชน กลุ่มการท่องเที่ยวเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการแปรรูปการผลิตได้อย่างยั่งยืน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๑.๗๖ เป็นอันดับสุดท้าย

ผลการวิเคราะห์ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ตารางที่ ๙ จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ประเด็นการประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
	พึงพอใจ		ควรปรับปรุง				
๑. ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการขยะ การกำจัดขยะมูลฝอยและขยะติดเชื้อ อย่างถูกสุขลักษณะ	๙๒๘	๗๓.๖๐	๓๓๓	๒๖.๔๐	๑.๗๔	๐.๔๔๑	พึงพอใจ
๒. ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการลดปริมาณขยะมูลฝอย และการคัดแยกขยะเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนนำกลับมาใช้ประโยชน์	๘๙๖	๗๑.๑๐	๓๖๕	๒๘.๙๐	๑.๗๑	๐.๔๕๔	พึงพอใจ
๓. ความพึงพอใจต่อการจัดโครงการ/กิจกรรมในการอนุรักษ์และดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การจัดการเกี่ยวกับปัญหาน้ำเน่าเสีย และการจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เพื่อลดค่าฝุ่น PM ๒.๕	๘๙๓	๗๐.๘๐	๓๖๘	๒๙.๒๐	๑.๗๑	๐.๔๕๕	พึงพอใจ
๔. ความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมที่เมืองพัทยาดำเนินการรณรงค์ลดโลกร้อน และส่งเสริมการใช้พลังงานสะอาด	๙๔๑	๗๔.๖๐	๓๒๐	๒๕.๔๐	๑.๗๕	๐.๔๓๕	พึงพอใจ
เฉลี่ยรวม					**๑.๗๒**	**๐.๔๔๖**	**พึงพอใจ**
เฉลี่ยร้อยละ					**๘๖.๐๐**		

จากตารางที่ ๙ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๑.๗๒ (เฉลี่ยร้อยละ ๘๖.๐๐) โดยพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนเป็นรายประเด็นเรียงตามอันดับดังนี้ (๑) ความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมที่เมืองพัทยาดำเนินการรณรงค์ลดโลกร้อนและส่งเสริมการใช้พลังงานสะอาด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๑.๗๕ (๒) ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการขยะ การกำจัดขยะมูลฝอย และขยะติดเชื้อ อย่างถูกสุขลักษณะ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๑.๗๔ (๓) ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการลดปริมาณขยะมูลฝอย และการคัดแยกขยะเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนนำกลับมาใช้ประโยชน์ และ (๔) ความพึงพอใจต่อการจัดโครงการ/กิจกรรมในการอนุรักษ์และดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การจัดการเกี่ยวกับปัญหาน้ำเน่าเสีย และการจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เพื่อลดค่าฝุ่น PM ๒.๕ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ($\bar{X}$) = ๑.๗๑ เป็นอันดับสุดท้าย

ผลการวิเคราะห์ด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้านและโบราณสถาน

ตารางที่ ๑๐ จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้านและโบราณสถาน

ประเด็นการประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
	พึงพอใจ		ควรปรับปรุง				
๑. ความพึงพอใจต่อการจัดโครงการ/กิจกรรม ในการส่งเสริมหรืออนุรักษ์ศิลปะ วัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น ภูมิปัญญาชาวบ้าน และโบราณสถาน (เช่น โครงการประเพณีวันไหลเมืองพัทยา, โครงการประเพณีวันไหลนาเกลือ,โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวประเพณีกองข้าว, โครงการเดินกินถิ่นนาเกลือ เป็นต้น)	๑,๐๘๙	๘๖.๔๐	๑๗๒	๑๓.๖๐	๑.๘๖	๐.๓๔๓	พึงพอใจ
๒. ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมให้มีการจัดทำแหล่งเรียนรู้ในเชิงอนุรักษ์ หรือพัฒนาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม	๑,๐๓๕	๘๒.๑๐	๒๒๖	๑๗.๙๐	๑.๘๒	๐.๓๘๔	พึงพอใจ
๓. ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการเรียนรู้ด้านวัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่นที่นำมาถ่ายทอดในโรงเรียนสังกัดเมืองพัทยา	๑,๐๕๘	๘๓.๙๐	๒๐๓	๑๖.๑๐	๑.๘๔	๐.๓๖๘	พึงพอใจ
เฉลี่ยรวม					**๑.๘๔**	**๐.๓๖๕**	**พึงพอใจ**
เฉลี่ยร้อยละ					**๙๒.๐๐**		

จากตารางที่ ๑๐ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้านและโบราณสถานโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๑.๘๔ (เฉลี่ยร้อยละ ๙๒.๐๐) โดยพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนเป็นรายประเด็นเรียงตามอันดับดังนี้ (๑) ความพึงพอใจต่อการจัดโครงการ/กิจกรรม ในการส่งเสริมหรืออนุรักษ์ศิลปะ วัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น ภูมิปัญญาชาวบ้าน และโบราณสถาน (เช่น โครงการประเพณีวันไหลเมืองพัทยา,โครงการประเพณีวันไหลนาเกลือ,โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวประเพณีกองข้าว,โครงการเดินกินถิ่นนาเกลือ เป็นต้น) มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๑.๘๖ (๒) ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการเรียนรู้ด้านวัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่นที่นำมาถ่ายทอดในโรงเรียนสังกัดเมืองพัทยามีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๑.๘๔ และ (๓) ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมให้มีการจัดทำแหล่งเรียนรู้ในเชิงอนุรักษ์ หรือพัฒนาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๑.๘๒

ผลการวิเคราะห์ภาพรวมความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาทั้ง ๘ ด้าน

ตารางที่ ๑๑ สรุปผลการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา ทั้ง ๘ ด้าน

ภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
	พึงพอใจ		ควรปรับปรุง				
๑.ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๖๙๕	๕๕.๑๑	๕๖๖	๔๔.๘๙	๑.๕๕	๐.๔๘๙	พึงพอใจ
๒.ด้านผังเมือง	๘๑๕	๖๔.๖๓	๔๔๖	๓๕.๓๗	๑.๖๔	๐.๔๘๒	พึงพอใจ
๓.ด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิต	๙๑๒	๗๒.๓๒	๓๔๙	๒๗.๖๘	๑.๗๒	๐.๔๔๕	พึงพอใจ
๔.ด้านการศึกษา	๑,๐๔๕	๘๒.๘๗	๒๑๖	๑๗.๑๓	๑.๘๓	๐.๓๗๔	พึงพอใจ
๕.ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัย	๙๐๓	๗๑.๖๑	๓๕๘	๒๘.๓๙	๑.๗๑	๐.๔๔๖	พึงพอใจ
๖.ด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การท่องเที่ยวและการลงทุน	๙๘๖	๗๘.๑๙	๒๗๕	๒๑.๘๑	๑.๗๘	๐.๔๑๒	พึงพอใจ
๗.ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๙๑๔	๗๒.๔๘	๓๔๗	๒๗.๕๘	๑.๗๒	๐.๔๔๖	พึงพอใจ
๘.ด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้านและโบราณสถาน	๑,๐๖๐	๘๔.๐๖	๒๐๑	๑๕.๙๔	๑.๘๔	๐.๓๖๕	พึงพอใจ
เฉลี่ยรวม					**๑.๗๒**	**๐.๔๓๒**	**พึงพอใจ**
เฉลี่ยร้อยละ					**๘๖.๐๐**		

จากตารางที่ ๑๑ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๑.๗๒ (เฉลี่ยร้อยละ ๘๖.๐๐) โดยรายประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจทั้ง ๘ ด้าน เรียงตามอันดับดังนี้ (๑) ด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้านและโบราณสถาน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๑.๘๔ (๒) ด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๑.๘๓ (๓) ด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การท่องเที่ยวและการลงทุน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๑.๗๘ (๔) ด้านการสาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิต และ (๕) ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ($\bar{X}$) = ๑.๗๒ (๖) ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๑.๗๑ (๗) ด้านผังเมือง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๑.๖๔ และประเด็นสุดท้ายคือ (๘) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๑.๕๕

ผลการวิเคราะห์ภาพรวมความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเมืองพัทยา

ตารางที่ ๑๒ จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเมืองพัทยาในภาพรวม

ประเด็นการประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
	พึงพอใจ		ควรปรับปรุง				
๑.การให้บริการ / การอำนวยความสะดวก ให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง	๗๙๙	๖๓.๔๐	๔๖๒	๓๖.๖๐	๑.๖๓	๐.๔๘๒	พึงพอใจ
๒.ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในโครงการ / กิจกรรมของเมืองพัทยา	๙๔๓	๗๔.๘๐	๓๑๘	๒๕.๒๐	๑.๗๕	๐.๔๓๔	พึงพอใจ
๓.ประชาชนสามารถมีอำนาจในการเข้าไปตรวจสอบ ด้านต่างๆ	๗๙๘	๖๓.๓๐	๔๖๓	๓๖.๗๐	๑.๖๓	๐.๔๘๒	พึงพอใจ
๔.การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูล ข่าวสารของเมืองพัทยา	๙๔๓	๗๔.๘๐	๓๑๘	๒๕.๒๐	๑.๗๕	๐.๔๓๔	พึงพอใจ
๕.การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น ในโครงการ / กิจกรรมของเมืองพัทยา	๘๘๘	๗๐.๔๐	๓๗๓	๒๙.๖๐	๑.๗๐	๐.๔๕๗	พึงพอใจ
๖.การรายงานผลการดำเนินงาน ของโครงการ / กิจกรรมต่อสาธารณะของเมืองพัทยา	๙๒๖	๗๓.๔๐	๓๓๕	๒๖.๖๐	๑.๗๓	๐.๔๔๒	พึงพอใจ
๗.ความโปร่งใส ในการดำเนินโครงการ / กิจกรรม	๗๙๖	๖๓.๑๐	๔๖๕	๓๖.๙๐	๑.๖๓	๐.๔๘๓	พึงพอใจ
๘.การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๗๘๘	๖๒.๕๐	๔๗๓	๓๗.๕๐	๑.๖๒	๐.๔๘๔	พึงพอใจ
๙.ผลการดำเนินโครงการ / กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหา	๘๕๑	๖๗.๕๐	๔๑๐	๓๒.๕๐	๑.๖๗	๐.๔๖๙	พึงพอใจ

๑๐.ประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับจากการดำเนินโครงการ / กิจกรรมของเมืองพัทยา	๘๘๕	๗๐.๒๐	๓๗๖	๒๙.๘๐	๑.๗๐	๐.๔๕๘	พึงพอใจ
เฉลี่ยรวม					**๑.๖๘**	**๐.๔๖๒**	**พึงพอใจ**
เฉลี่ยร้อยละ					**๘๔.๐๐**		

จากตารางที่ ๑๒ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเมืองพัทยาในภาพรวมโดยรวมทุกประเด็น มีค่าเฉลี่ย $(\bar{X})$ = ๑.๖๘ (เฉลี่ยร้อยละ ๘๔.๐๐) โดยสรุปคือประชาชนมีความพึงพอใจต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเมืองพัทยาในภาพรวม หากจำแนกรายประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจ ๓ อันดับแรกได้แก่ (๑) ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ / กิจกรรมของเมืองพัทยา มีค่าเฉลี่ย $(\bar{X})$ = ๑.๗๕ (๒) การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะของเมืองพัทยา มีค่าเฉลี่ย $(\bar{X})$ = ๑.๗๓ และ (๓) การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรมของเมืองพัทยา และ (๔) ประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรมของเมืองพัทยา มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ $(\bar{X})$ = ๑.๗๐ ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจ ๓ อันดับสุดท้ายได้แก่ (๑) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ย $(\bar{X})$ = ๑.๖๗ (๒) การให้บริการ/การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง / ประชาชนสามารถมีอำนาจในการเข้าไปตรวจสอบด้านต่างๆ / ความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ทั้ง ๓ ประเด็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ $(\bar{X})$ = ๑.๖๓ และ (๓) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย $(\bar{X})$ = ๑.๖๒ เป็นอันดับสุดท้าย

๒.๓ ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนา การจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา

ผู้สำรวจได้สอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาแยกเป็นรายด้าน และแบ่งหน่วยงานที่รับผิดชอบดังนี้

ตารางที่ ๑๓ รายละเอียดแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนา การจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา

ด้านที่	ประเด็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่(คน)
๑	**<u>ด้านโครงสร้างพื้นฐาน</u>** **<u>สำนักการช่าง</u>**	
	๑. ควรปรับปรุงเรื่องการก่อสร้างถนนในเมืองพัทยา อย่าขุดเจาะบ่อยเพราะทำให้ประชาชนที่สัญจรไปมาเดือดร้อน เนื่องจากการก่อสร้างถนนมีความล่าช้ามาก โดยเฉพาะเส้นสุขุมวิทการก่อสร้างถนนทำให้การจราจรติดขัดมาก เดินทางไปมาลำบาก จึงไม่ต้องการให้เมืองพัทยามีการขุดถนนบ่อยเกินไป หรือถ้ามีการขุดถนนควรรีบดำเนินการให้เสร็จโดยเร็ว เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์อันดีของเมืองท่องเที่ยวระดับโลก	๑๐๓
	๒. การก่อสร้างขุดถนนทำให้เกิดการจราจรติดขัด ประชาชนได้รับความเดือดร้อน โดยเฉพาะวันหยุดหรือเทศกาลเมืองพัทยารถติดมากๆ	๒๒
	๓. ควรปรับปรุงเรื่องไฟจราจรที่ชำรุดเสียบ่อย ทำให้เกิดการจราจรติดขัดได้ โดยเฉพาะเส้นสุขุมวิท บางครั้งไฟเขียวเร็วเกินไป	๓
	๔. ซอยเพนียดช้าง ไฟทางไม่ค่อยสว่าง / บางพื้นที่ไฟส่องสว่างไม่เพียงพอควรปรับปรุงด้วย	๓
	๕. การตีเส้นจราจรควรทำในเวลากลางคืนเพื่อลดการจราจรที่ติดขัด	๑
	๖. ทางม้าลายหลายแห่งอยู่ตรงมุมอับ หรือช่วงหัวโค้ง อาจทำให้เกิดอุบัติเหตุมากกว่าความปลอดภัย เช่น แยกทางเข้านาเกลือ รร.เมืองพัทยา ๓, แยกวงเวียนปลาโลมา เป็นต้น	๑
	<u>สำนักช่างสุขาภิบาล</u> ๑. ควรปรับปรุงระบบระบายน้ำ เพื่อป้องกันน้ำท่วมให้มีประสิทธิภาพ / ควรแก้ปัญหาน้ำท่วมในซอยเขาน้อยและซอยสยามคันทรี	๑๐

ตารางที่ ๑๓ รายละเอียดแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนา การจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา

ด้านที่	ประเด็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่ (คน)
๒	**ด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิต**	
	สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	
	๑. ควรแก้ไขปัญหาสุนัขจรจัดที่มีจำนวนมาก	๒
	๒. ขอให้ปรับปรุงเรื่องห้องคลอดที่โรงพยาบาลเมืองพัทยา บริการไม่เป็นที่น่าประทับใจเหมือนตอนเปิดโรงพยาบาลใหม่ๆ เจ้าหน้าที่อ้างว่าห้องไม่พร้อมและให้ไปคลอดที่รพ.บางละมุงแทน แต่สิทธิการรักษาอยู่ที่โรงพยาบาลเมืองพัทยา / อยากให้มีการพัฒนาการให้บริการของโรงพยาบาลเมืองพัทยา	๓
	๓. การรักษาพยาบาลนอกเวลาไม่ควรเก็บค่ารักษาพยาบาล	๑
	๔. บริเวณซอยกอไผ่ ร้านคาราโอเกะบางร้านเปิดเกินเวลา บางครั้ง ๑๑.๐๐ น.ร้านยังไม่ปิด	๑
	สำนักสวัสดิการสังคม ร่วมกับสำนักปลัดเมืองพัทยา	
	๑. คนเร่ร่อนบริเวณพื้นที่ชายหาด/คนขอทาน หรือคนไร้บ้านมีมาก เมืองพัทยาควรมีมาตรการควบคุม และแก้ไขคนว่างงาน บางคนเป็นบุคคลอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้อื่น	๔
๓	**ด้านการศึกษา**	
	สำนักการศึกษา	
	๑. ควรปรับปรุงคุณภาพการศึกษาให้มากกว่านี้ /ควรลดกิจกรรมเน้นด้านวิชาการเป็นหลัก	๔
	๒. ควรพัฒนาบุคลากรให้ตั้งใจในการให้ความรู้เด็กไม่ควรหยุดสอนบ่อย และควรใส่ใจนักเรียนอย่างทั่วถึง	๒
	๓. ควรส่งเสริมด้านภาษาอังกฤษ จีน เพราะเมืองพัทยาเป็นเมืองท่องเที่ยว ควรส่งเสริมด้านภาษาต่างประเทศให้แก่เด็กนักเรียน	๒
	๔. ควรช่วยเหลือเด็กที่มีครอบครัวยากจน /ช่วยเหลือให้ทุนการศึกษาแก่เด็กยากจน	๑

ตารางที่ ๑๓ (ต่อ) รายละเอียดแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนา การจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา

ด้านที่	ประเด็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่(คน)
๔	**<u>ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัย</u>** **<u>สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ</u>**	
	๑. อยากให้ช่วยติดตั้งกล้องวงจรปิด รร.เมืองพัทยา ๘ เน้นตึกอนุบาลและจุดสำคัญๆ เพื่อความปลอดภัยของนักเรียนและบุคลากร มีกรณีเด็กมัธยมมาตีน้องอนุบาลในรั้วโรงเรียนแต่ไม่สามารถมีหลักฐานเอาผิดได้เลย	๒
	๒. ควรปรับปรุงกล้องวงจรปิดทุกๆจุด ที่เสียหายใช้การไม่ได้ โดยเฉพาะบริเวณสี่แยกไฟแดง ซอยเนินพลับหวาน เลียบทางรถไฟ เวลาเกิดอุบัติเหตุไม่สามารถดูได้ ทำให้ผู้บริสุทธิ์ต้องรับเคราะห์หลายรายเพราะไม่มีหลักฐานจากกล้องวงจรปิด	๒
	<u>สำนักปลัดเมืองพัทยา</u> ๑. อยากให้จัดการเรื่องการขายน้ำกระท่อม บุหรี่ไฟฟ้าให้เด็ก บางคนติดกัญชา เด็กวัยรุ่นจะจับกลุ่มออกมาก่อกวนเวลากลางคืน	๒
	๒. อยากให้แก้ปัญหาการจอดรถขวางทางเข้าออกในซอยต้นสนหลังวัดธรรมสามัคคี พัทยาใต้ เวลามีรถฉุกเฉิน รถขยะ จะเข้าออกลำบากมาก	๑
	๓. อยากให้เจ้าหน้าที่กิจการพิเศษที่ตลาดลานโพธิ์ปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ให้ดีกว่านี้ เพราะเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยสนใจ ปล่อยปละละเลยนั่งหลบแดดในอาคารบ้างใต้ต้นโพธิ์บ้าง	๑
๕	**<u>ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม</u>** **<u>สำนักทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม</u>** ๑. อยากให้เมืองพัทยาส่งเสริมการคัดแยกขยะอย่างจริงจัง	๒
	๒. เมืองพัทยาเก็บภาษีจากประชาชนแล้ว ก็ไม่ควรเก็บค่าบริการการเก็บขยะรายปีอีก ควรจะบริการเก็บขยะฟรีให้แก่ประชาชน	๑
	๓. ซอยนาเกลือ ๑๘ มีขยะและเศษไม้ ขวดพลาสติกเยอะมาก ในช่วงที่มีพายุ เมืองพัทยาควรเข้ามาดูแลด้วย	๑

ตารางที่ ๑๓ (ต่อ) รายละเอียดแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนา การจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา

ด้านที่	ประเด็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่(คน)
	๔. วัดสามัคคีธรรมซอย ๔ รถขยะมาเก็บอาทิตย์ละครั้ง น้อยเกินไป ควรมาเก็บวันเว้นวัน.	๑
	๕. ควรดูแลความสะอาดในทะเลด้วย มีทั้งขวดแก้วแตกมากมาย เล่นน้ำโดนบาดทุกครั้ง / ทำความสะอาดในพื้นที่เมืองพัทยาด้วย	๑
	๖. อยากให้เมืองพัทยาส่งเสริมการปลูกต้นไม้ยืนต้นให้มากกว่านี้ วัดวาอารามควรมีต้นไม้ยืนต้น หรือควรปลูกต้นไม้กินได้ตามที่สาธารณะ เช่น มะม่วง เป็นต้น / ควรปลูกต้นไม้ริมชายหาดเพราะตอนกลางวันร้อนมาก	๔
	๗. ควรมีการทำความสะอาดพื้นที่ในเมืองพัทยาอยู่เป็นประจำ	๑
	<u>ข้อเสนอแนะอื่นๆ</u> ๑. ควรมีการประชาสัมพันธ์แจ้งข้อมูลข่าวสารกับประชาชนและนักท่องเที่ยวมากขึ้น โดยเฉพาะช่องทางออนไลน์เกี่ยวกับการก่อสร้างต่างๆ	๒
	๒. อยากให้มีสถานที่ออกกำลังกายเพิ่มมากขึ้น	๒
	๓. การทำงานของหน่วยงานในเมืองพัทยามีความล่าช้าควรปรับปรุง	๑
	๔. ควรปรับปรุงบริการสาธารณะของเมืองพัทยาในทุกๆด้าน	๑๖
	๕. การดำเนินโครงการต่างๆควรมีกรอบระยะเวลาที่ชัดเจน และทำให้เสร็จตามกำหนด รับฟังเสียงของประชาชนเป็นสำคัญมากกว่าประโยชน์ส่วนตนและพวกพ้อง	๑
	๖. ทุกอย่างดีอยู่แล้วไม่ต้องปรับปรุงอะไร	๑๔
	รวม	**๒๑๘**

ส่วนที่ ๓
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

๓.๑ สรุป

๓.๑.๑ สรุปภาพรวมประชาชนในเขตเมืองพัทยามีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาคิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับมาตรฐาน โดยมีผลการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาทั้ง ๘ ด้าน แยกตามรายด้านดังนี้

๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ประชาชนมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๗๗.๕๐ และควรปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕๐

๒. ด้านผังเมือง ประชาชนมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐ และควรปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๐

๓. ด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิต ประชาชนมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐ และควรปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐

๔. ด้านการศึกษา ประชาชนมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๐ และควรปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ ๘.๕๐

๕. ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัย ประชาชนมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๘๕.๕๐ และควรปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ ๑๔.๕๐

๖. ด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การท่องเที่ยวและการลงทุน ประชาชนมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ และควรปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ ๑๑.๐๐

๗. ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประชาชนมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐ และควรปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐

๘. ด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้านและโบราณสถาน ประชาชนมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ และควรปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐

๓.๑.๒ สรุปภาพรวมประชาชนในเขตเมืองพัทยามีความพึงพอใจต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเมืองพัทยาอยู่ในระดับพึงพอใจ และมีค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๔.๐๐ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน ในระดับยอมรับได้และเมืองพัทยาสามารถที่จะปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนา การดำเนินโครงการ/กิจกรรม ให้ดีขึ้นได้ในอนาคต

๓.๒ อภิปรายผล

๓.๒.๑ จากผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาทั้ง ๘ ด้าน พบว่าภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๖.๐๐ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับมาตรฐาน แต่มีภารกิจที่เมืองพัทยาต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน คือ **ภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยร้อยละ ๗๗.๕๐** เป็นค่าเฉลี่ยที่ต่ำกว่าในทุกๆด้าน **ประเด็นที่ประชาชนเห็นว่าควรต้องปรับปรุงคือ (๑) ความพึงพอใจต่อการพัฒนาหรือการบำรุงรักษาถนนให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ปกติ และ (๒) ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการระบบระบายน้ำและระบบสูบน้ำ เพื่อเป็นการป้องกันน้ำท่วมในช่วงฤดูฝน** ดังนั้นเมืองพัทยาจึงควรวางมาตรการและแนวทางอย่างเร่งด่วนเพื่อปรับปรุง พัฒนา แก้ไข กิจกรรม/โครงการ เพื่อเป็นการบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพ และให้การจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาดียิ่งขึ้นในปีต่อไป จึงสรุปอภิปรายผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เรียงตามอันดับ ได้ดังนี้

๑) ด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้านและโบราณสถาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๒.๐๐ ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาเป็นอันดับที่หนึ่ง เรียงประเด็นย่อยตามอันดับดังนี้ (๑) ความพึงพอใจต่อการจัดโครงการ/กิจกรรม ในการส่งเสริมหรืออนุรักษ์ศิลปะ วัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น ภูมิปัญญาชาวบ้าน และโบราณสถาน (เช่น โครงการประเพณีวันไหลเมืองพัทยา,โครงการประเพณีวันไหลนาเกลือ,โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวประเพณีกองข้าว,โครงการเดินกินถิ่นนาเกลือ เป็นต้น) (๒) ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการเรียนรู้ด้านวัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่นที่นำมาถ่ายทอดในโรงเรียนสังกัดเมืองพัทยา และ (๓) ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมให้มีการจัดทำแหล่งเรียนรู้ในเชิงอนุรักษ์ หรือพัฒนาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

๒) ด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๑.๕๐ ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาเป็นอันดับที่สอง เรียงประเด็นย่อยตามอันดับดังนี้ (๑) ความพึงพอใจเด็กในโรงเรียนในสังกัดเมืองพัทยาได้รับอาหารกลางวัน และอาหารเสริม (นม) ที่มีคุณค่าทางโภชนาการครบถ้วน และ (๒) ความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดเมืองพัทยาที่ผ่านการประเมินมาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติ (๓) ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อความเชื่อมั่นในหลักสูตร และคุณภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนในสังกัดเมืองพัทยา และ (๔) ความพึงพอใจของเด็กด้อยโอกาส และเด็กยากจนที่ได้รับการสนับสนุนด้านการศึกษาจากเมืองพัทยา

๓) ด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การท่องเที่ยวและการลงทุน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๘๙.๐๐ ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาเป็นอันดับที่สาม เรียงประเด็นย่อยตามอันดับ ดังนี้ (๑) ความพึงพอใจต่อการจัดให้มีหรือส่งเสริมศูนย์แสดงสินค้าชุมชน ตลาดนัด ตลาดชุมชน ถนนคนเดิน ถนนวัฒนธรรม ตลาดน้ำ ตลาดเก่า ของเมืองพัทยา (๒) ความพึงพอใจต่อการจัดโครงการ/กิจกรรมของเมืองพัทยา ที่ส่งเสริมการท่องเที่ยว การให้ความรู้เกี่ยวกับประวัติความเป็นมา หรือฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวเสื่อมโทรมให้มีสภาพที่เหมาะสมต่อการท่องเที่ยว ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากันกับ (๓) ความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาของเจ้าหน้าที่เมืองพัทยา หรือแนะนำผ่านช่องทางสื่อออนไลน์ต่างๆ เกี่ยวกับการขอใบอนุญาต จดทะเบียนพาณิชย์ หรือการส่งเสริมการลงทุนในพื้นที่ (๔) ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนงบประมาณให้แก่กลุ่มอาชีพ กลุ่มวิสาหกิจชุมชน กลุ่มการท่องเที่ยว เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการแปรรูปการผลิตได้อย่างยั่งยืน และมีรายได้ต่อเนื่อง

๔) ด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิต มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๘๖.๐๐ ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะในด้านนี้เป็นอันดับที่สี่ เรียงประเด็นย่อยตามอันดับ ดังนี้ (๑) ความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมที่เมืองพัทยาดำเนินการสนับสนุนส่งเสริมการออกกำลังกายให้แก่ประชาชนทั่วไป (๒) ความพึงพอใจในการสำรวจสัตว์ ขึ้นทะเบียนสัตว์ และฉีดวัคซีนสุนัขบ้าตามโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้าของเมืองพัทยา เช่นการจัดให้มีโรงเรียนผู้สูงอายุตามนโยบาย Smart Senior เป็นต้น (๓) ความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการหรือโครงการต่างๆ ที่ให้การสนับสนุนแก่ผู้สูงอายุของเมืองพัทยา เช่น การจัดให้มีโรงเรียนผู้สูงอายุตามนโยบาย Smart Senior เป็นต้น (๔) ความพึงพอใจต่อการให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุที่ยากไร้ ให้ได้รับการช่วยเหลือหรือประสานงานส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้ดำเนินการสงเคราะห์ หรือฟื้นฟู ให้เข้าสู่สถานสงเคราะห์คนชรา และ (๕) ความพึงพอใจต่อการดูแลคุณภาพชีวิตของผู้ป่วยติดเตียงและมีการติดตามผล ออกเยี่ยมที่บ้าน ให้คำปรึกษาปัญหาสุขภาพให้แก่ผู้สูงอายุ

๕) ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๘๖.๐๐ ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการจัดบริการสาธารณะในด้านนี้เป็นอันดับที่สี่เช่นกัน เรียงประเด็นย่อยตามอันดับคือ (๑) ความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมที่เมืองพัทยาดำเนินการรณรงค์ลดโลกร้อนและส่งเสริมการใช้พลังงานสะอาด (๒) ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการขยะ การกำจัดขยะมูลฝอย และขยะติดเชื้อ อย่างถูกสุขลักษณะ (๓) ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการลดปริมาณขยะมูลฝอย และการคัดแยกขยะเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนนำกลับมาใช้ประโยชน์ ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากันกับ (๔) ความพึงพอใจต่อการจัดโครงการ/กิจกรรมในการอนุรักษ์ และดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การจัดการเกี่ยวกับปัญหาน้ำเน่าเสีย และการจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เพื่อลดค่าฝุ่น PM ๒.๕

๖) ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๘๕.๕๐ ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะในด้านนี้เป็นอันดับที่ห้า เรียงประเด็นย่อยตามอันดับดังนี้ (๑) ความพึงพอใจต่อคุณภาพหรือความปลอดภัยในการดำเนินการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเมืองพัทยา /การเข้าช่วยเหลือผู้ประสบภัยทางทะเล (๒) ความพึงพอใจต่อการนำระบบภูมิสารสนเทศ(GIS) และระบบอัจฉริยะ เช่น SMART CITY เข้ามาช่วยในการบริหารจัดการระบบสัญจรทางบก และทางน้ำ ของเมืองพัทยา ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากันกับ (๓) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการยุติเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนจากศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ระบบ Call Center ๑๓๓๗ /ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท/ศูนย์ดำรงธรรม/ศูนย์ one stop service หรือจากช่องทางสื่อออนไลน์อื่นๆ ที่เมืองพัทยาจัดให้มี หรือดำเนินการ และ (๔) ความพึงพอใจต่อระบบกล้องวงจรปิด CCTV ที่ติดตั้งภายในเขตเมืองพัทยา ที่สามารถใช้งานได้ปกติ ๒๔ ชั่วโมง

๗) ด้านผังเมือง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๘๒.๐๐ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะในด้านนี้เป็นอันดับที่หก เรียงประเด็นย่อยตามอันดับดังนี้ (๑) ความพึงพอใจต่อการควบคุมการใช้ประโยชน์ที่ดิน และการพัฒนาให้เป็นไปตามผังเมืองรวม (๒) ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมให้ความรู้แก่ประชาชน การรับมือกับความเสี่ยงต่างๆ ในอาคารสูงที่มีความเสี่ยงภัยหรือในชุมชน เช่น การซ้อมหนีไฟ การซ้อมดับเพลิง (๓) ความพึงพอใจต่อมาตรการการจัดการต่อผู้รุกล้ำที่สาธารณะประโยชน์ และ (๔) ความพึงพอใจต่อการใช้กฎหมายควบคุมอาคาร สิ่งปลูกสร้าง

๘) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๗๗.๕๐ ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะในด้านนี้เป็นอันดับสุดท้าย โดยประเด็นที่ประชาชนเห็นว่าควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วนคือ **(๑) ความพึงพอใจต่อการพัฒนาหรือการบำรุงรักษาถนนให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ปกติ (๒) ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการระบบระบายน้ำและระบบสูบน้ำ เพื่อเป็นการป้องกันน้ำท่วมในช่วงฤดูฝน** ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจคือ (๓) ความพึงพอใจต่อคุณภาพไฟส่องสว่าง ที่ได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ปกติ (๔) ความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมรณรงค์ประชาสัมพันธ์เพื่อมุ่งลดการเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนน (๕) ความพึงพอใจต่อคุณภาพไฟจราจร ที่ได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ปกติ และ (๖) ความพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหาน้ำท่วมในพื้นที่เมืองพัทยาภายใน ๔๘ ชม.ที่ได้รับแจ้งเหตุ

๓.๒.๒ จากผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเมืองพัทยา พบว่าภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๔.๐๐ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานระดับยอมรับได้ โดยสรุปอภิปรายผลได้ดังนี้

ภารกิจโดยรวมที่ประชาชนพึงพอใจ ๓ อันดับแรก คือ (๑) ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ / กิจกรรมของเมืองพัทยา มีความพึงพอใจเท่ากันกับ (๒) การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสารของเมืองพัทยา (๓) การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ / กิจกรรมต่อสาธารณะของเมืองพัทยา และ (๔) การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรมของเมืองพัทยา พึงพอใจเท่ากันกับ (๕) ประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรมของเมืองพัทยา และภารกิจโดยรวมที่ประชาชนพึงพอใจอันดับสุดท้าย ได้แก่ **การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด**

๓.๓ ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ คณะผู้บริหารเมืองพัทยา สมาชิกสภาเมืองพัทยา หัวหน้าส่วนราชการทุกส่วนราชการในเมืองพัทยา รวมถึงผู้มีอำนาจพิจารณาสั่งการ/อนุมัติ ในการจัดทำแผนการพิจารณาจัดสรรงบประมาณ สำหรับโครงการพัฒนาประจำปีต่างๆ ควรให้ความสำคัญในการพิจารณางบประมาณ หรือกำหนดนโยบายเร่งด่วนสำหรับการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาโดยเน้นกิจกรรมสาธารณะ หรือโครงการที่มีการบริการสาธารณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง โดยภารกิจที่ประชาชนเห็นว่าควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วนคือ

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ควรเร่งแก้ไขปัญหาการปรับปรุง และซ่อมแซมพื้นผิวถนนในพื้นที่เมืองพัทยาให้แล้วเสร็จอย่างรวดเร็ว เพราะมีผลกระทบกับประชาชน และนักท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก และเป็นอันตรายต่อผู้สัญจรไปมา ที่เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ ควรมีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนก่อนการดำเนินการก่อสร้าง เพราะประชาชนคือผู้ได้รับผลกระทบโดยตรงจากการดำเนินการก่อสร้างนั้นๆ ควรกำชับผู้ดำเนินการก่อสร้างให้ใช้เวลาในการปรับปรุง ซ่อมแซม ให้เร็วที่สุด และควรให้ผู้ดำเนินการตรวจสอบถนน หลังจากปรับปรุง ซ่อมแซม ให้อยู่สภาพเรียบร้อย / การบริหารจัดการระบบระบายน้ำฝนช่วงฝนตกหนัก ระบบสูบน้ำต้องอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ เพื่อความรวดเร็วในการระบายน้ำ ไม่ให้น้ำเกิดการท่วมขัง เพื่อเป็นการบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนที่ได้รับผลกระทบ ควรมีการประชาสัมพันธ์ หรือแจ้งเหตุน้ำท่วมในพื้นที่เพื่อให้ประชาชนหลีกเลี่ยงการใช้เส้นทางดังกล่าวชั่วคราว เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และจะส่งผลถึงภาพลักษณ์ของเมืองพัทยาอีกด้วย

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

๑) พนักงานเมืองพัทยา หรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบภารกิจด้านการจัดบริการสาธารณะทุกส่วนราชการต่างๆ ของเมืองพัทยา ควรสำรวจปัญหาความต้องการที่แท้จริงของประชาชนในพื้นที่ก่อนนำเสนอโครงการที่จัดทำบริการสาธารณะ หรือกิจกรรมสาธารณะ ที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และควรศึกษาแนวทางกฎระเบียบ ข้อบังคับ ในการจัดการภารกิจที่ตนเองรับผิดชอบ และควรนำผลการประเมินมาเป็นข้อมูลสำหรับเป็นแนวทางการปรับปรุง/แก้ไขและพัฒนากิจกรรม/โครงการต่างๆ ในความรับผิดชอบของตนเองให้ดียิ่งขึ้น ควรมีการลงพื้นที่สำรวจ จัดเก็บสถิติ รวบรวมปัญหาต่างๆ ภายในงานและภารกิจของตนเอง ให้เป็น

ปัจจุบันเสมอ หากพบเจอปัญหา หรือ ความเดือดร้อนของประชาชน ควรรีบนำเสนอปัญหาต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ เพื่อขอความเห็นชอบ หรือนำเสนอปัญหา หรืออุปสรรคต่างๆ ต่อผู้บริหารของเมืองพัทยา เพื่อจะได้ช่วยกันแก้ไขปัญหาและความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ได้โดยเร็ว

๒) พนักงานเมืองพัทยา หรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบการดำเนินโครงการ / กิจกรรม ในภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐาน ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่รับทราบก่อนการดำเนินกิจกรรม/โครงการ และควรมีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่จะได้รับผลกระทบจากการดำเนินกิจกรรม/โครงการนั้นๆ ผู้รับผิดชอบโครงการควรกำชับผู้ว่าจ้างให้ดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในเงื่อนไขระยะเวลาที่กำหนดในสัญญาว่าจ้าง เพื่อเป็นการบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนที่ได้รับผลกระทบ ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างเมืองพัทยาและประชาชนในพื้นที่อีกด้วย

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ
ของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

****

<u>ตอนที่ ๑</u> : 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 ว่างงาน/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 ☐ โทรทัศน์ท้องถิ่น
☐ Line Application ☐ สื่อสิ่งพิมพ์ ☐ Website
☐ ผู้นำชุมชน

แบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเมืองพัทยา ซึ่งไม่มีผลกระทบด้านลบต่อผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ ☺ ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา ☺

<u>ส่วนที่ ๒</u> ท่านมีความคิดเห็นและพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเมืองพัทยาในแต่ละด้านอย่างไร โดยให้กาเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

รายการ/คำถาม	ระดับความพึงพอใจ	
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง
๑. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน		
๑.๑ ความพึงพอใจต่อการพัฒนา หรือการบำรุงรักษาถนนให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ปกติ		
๑.๒ ความพึงพอใจต่อคุณภาพไฟจราจร ที่ได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ปกติ		
๑.๓ ความพึงพอใจต่อคุณภาพไฟส่องสว่าง ที่ได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ปกติ		
๑.๔ ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการระบบระบายน้ำ และระบบสูบน้ำ เพื่อเป็นการป้องกันน้ำท่วมในช่วงฤดูฝน		
๑.๕ ความพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหาน้ำท่วมในพื้นที่เมืองพัทยา ภายใน ๔๘ ชม.ที่ได้รับแจ้งเหตุ		
๑.๖ ความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมรณรงค์ประชาสัมพันธ์ เพื่อมุ่งลดการเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนน		
๒. ด้านผังเมือง		
๒.๑ ความพึงพอใจต่อการควบคุมการใช้ประโยชน์ที่ดิน และการพัฒนาให้เป็นไปตามผังเมืองรวม		
๒.๒ ความพึงพอใจต่อมาตรการ การจัดการต่อผู้รุกล้ำที่สาธารณะประโยชน์		
๒.๓ ความพึงพอใจต่อการใช้กฎหมายควบคุมอาคาร สิ่งปลูกสร้าง		
๒.๔ ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมให้ความรู้แก่ประชาชน การรับมือกับความเสี่ยงต่างๆในอาคารสูง หรืออาคารที่มีความเสี่ยงภัย หรือในชุมชน เช่น การซ้อมหนีไฟ การซ้อมดับเพลิง		
๓. ด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิต		
๓.๑ ความพึงพอใจต่อการดูแลคุณภาพชีวิตของผู้ป่วยติดเตียง และมีการติดตามผล ออกเยี่ยมที่บ้าน ให้คำปรึกษาปัญหาสุขภาพให้แก่ผู้สูงอายุ		
๓.๒ ความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการหรือโครงการต่างๆที่ให้การสนับสนุนแก่ผู้สูงอายุของเมืองพัทยา เช่น การจัดให้มีโรงเรียนผู้สูงอายุ ตามนโยบาย Smart Senior เป็นต้น		
๓.๓ ความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมที่เมืองพัทยา ดำเนินการสนับสนุนส่งเสริมการออกกำลังกายให้แก่ประชาชนทั่วไป		
๓.๔ ความพึงพอใจในการสำรวจสัตว์ขึ้นทะเบียนสัตว์ และฉีดวัคซีนสุนัขบ้าตามโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า		
๓.๕ ความพึงพอใจต่อการให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุที่ยากไร้ ให้ได้รับการช่วยเหลือ หรือประสานงานส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้ดำเนินการสงเคราะห์ หรือฟื้นฟู ให้เข้าสู่สถานสงเคราะห์คนชรา		

<u>ส่วนที่ ๒</u> ท่านมีความคิดเห็นและพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเมืองพัทยาในแต่ละด้านอย่างไร โดยให้กาเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด (ต่อ)

รายการ/คำถาม	ระดับความพึงพอใจ	
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง
๔. ด้านการศึกษา		
๔.๑ ความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดเมืองพัทยาที่ผ่านการประเมินมาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติ		
๔.๒ เด็กในโรงเรียนในสังกัดเมืองพัทยาได้รับอาหารกลางวัน และอาหารเสริม(นม)ที่มีคุณค่าทางโภชนาการครบถ้วน		
๔.๓ ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อความเชื่อมั่นในหลักสูตร และคุณภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนในสังกัดเมืองพัทยา		
๔.๔ ความพึงพอใจของเด็กด้อยโอกาส และเด็กยากจนที่ได้รับการสนับสนุนด้านการศึกษาจากเมืองพัทยา		
๕. ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัย		
๕.๑ ความพึงพอใจต่อคุณภาพหรือความปลอดภัยในการดำเนินการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเมืองพัทยา และการเข้าช่วยเหลือผู้ประสบภัยทางทะเล		
๕.๒ ความพึงพอใจต่อระบบกล้องวงจรปิด CCTV ที่ติดตั้งภายในเขตเมืองพัทยา ที่สามารถใช้งานได้ปกติ ๒๔ ชม.		
๕.๓ ความพึงพอใจต่อการนำระบบภูมิสารสนเทศ(GIS)และระบบอัจฉริยะ เช่น SMART CITY เข้ามาช่วยในการบริหารจัดการระบบสัญจรทางบก และทางน้ำ ของเมืองพัทยา		
๕.๔ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการยุติเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนจากศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ ระบบ Call Center ๑๓๓๗ /ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท/ศูนย์ดำรงธรรม/ศูนย์ one stop service หรือจากช่องทางสื่อออนไลน์อื่นๆ ที่เมืองพัทยาจัดให้มี หรือดำเนินการ		
๖. ด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การท่องเที่ยวและการลงทุน		
๖.๑ ความพึงพอใจต่อการจัดให้มีหรือส่งเสริมศูนย์แสดงสินค้าชุมชน ตลาดนัด ตลาดชุมชน ถนนคนเดิน ถนนวัฒนธรรม ตลาดน้ำ ตลาดเก่า ของเมืองพัทยา		
๖.๒ ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนงบประมาณให้แก่กลุ่มอาชีพ กลุ่มวิสาหกิจชุมชน กลุ่มการท่องเที่ยว เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการแปรรูปการณ์ผลิตได้อย่างยั่งยืน และมีรายได้ต่อเนื่อง		
๖.๓ ความพึงพอใจต่อการจัดโครงการ/กิจกรรมของเมืองพัทยา ที่ส่งเสริมการท่องเที่ยว การให้ความรู้เกี่ยวกับประวัติความเป็นมา หรือฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวเสื่อมโทรมให้มีสภาพที่เหมาะสมต่อการท่องเที่ยว		
๖.๔ ความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาของเจ้าหน้าที่เมืองพัทยา หรือแนะนำผ่านช่องทางสื่อออนไลน์ต่างๆ เกี่ยวกับการขอใบอนุญาต จดทะเบียนพาณิชย์ หรือการส่งเสริมการลงทุนในพื้นที่		

<u>ส่วนที่ ๒</u> ท่านมีความคิดเห็นและพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเมืองพัทยาในแต่ละด้านอย่างไร โดยให้กาเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด (ต่อ)

รายการ/คำถาม	ระดับความพึงพอใจ	
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง
๗. ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม		
๗.๑ ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการขยะ การกำจัดขยะมูลฝอย ขยะอันตราย และขยะติดเชื้อ อย่างถูกสุขลักษณะ		
๗.๒ ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการลดปริมาณขยะมูลฝอย และการคัดแยกขยะเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนนำกลับมาใช้ประโยชน์		
๗.๓ ความพึงพอใจต่อการจัดโครงการ/กิจกรรมในการส่งเสริมการปลูกต้นไม้ และดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การจัดการเกี่ยวกับปัญหาน้ำเน่าเสีย และการจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เพื่อลดค่าฝุ่น PM ๒.๕		
๗.๔ ความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมที่เมืองพัทยาดำเนินการรณรงค์ลดโลกร้อน และส่งเสริมการใช้พลังงานสะอาด		
๘. ด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้านและโบราณสถาน		
๘.๑ ความพึงพอใจต่อการจัดโครงการ/กิจกรรม ในการส่งเสริมหรืออนุรักษ์ศิลปะ วัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น ภูมิปัญญาชาวบ้าน และโบราณสถาน (เช่น โครงการประเพณีวันไหลเมืองพัทยา,โครงการประเพณีวันไหลนาเกลือ,โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวประเพณีกองข้าว, โครงการเดินกินถิ่นนาเกลือ เป็นต้น)		
๘.๒ ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมให้มีการจัดทำแหล่งเรียนรู้ในเชิงอนุรักษ์ หรือพัฒนาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม		
๘.๓ ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการเรียนรู้ด้านวัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่นที่นำมาถ่ายทอดในโรงเรียนสังกัดเมืองพัทยา		

<u>ส่วนที่ ๓</u> ท่านมีความคิดเห็นและพึงพอใจต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเมืองพัทยาในภาพรวมมากน้อยเพียงใด โดยให้กาเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

รายการ/คำถาม	ระดับความพึงพอใจ	
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง
๑. <u>การให้บริการ / การอำนวยความสะดวก</u> ให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง		
๒. <u>ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วม</u> ในโครงการ / กิจกรรมของเมืองพัทยา		
๓. ประชาชนสามารถ<u>มีอำนาจในการเข้าไปตรวจสอบ</u> ด้านต่างๆ		
๔. <u>การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูล</u> ข่าวสารของเมืองพัทยา		
๕.<u>การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น</u> ในโครงการ / กิจกรรมของเมืองพัทยา		
๖. <u>การรายงานผลการดำเนินงาน</u> ของโครงการ / กิจกรรมต่อสาธารณะของเมืองพัทยา		
๗. <u>ความโปร่งใส</u> ในการดำเนินโครงการ / กิจกรรม		
๘. การดำเนินงาน<u>เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด</u>		
๙. ผลการดำเนินโครงการ / กิจกรรม<u>นำไปสู่การแก้ไขปัญหา</u>		
๑๐. <u>ประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับ</u>จากการดำเนินโครงการ / กิจกรรมของเมืองพัทยา		

<u>ส่วนที่ ๔</u> ท่านมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง//แก้ไข/พัฒนาการให้บริการสาธารณะของเมืองพัทยาอย่างไร(โปรดระบุสถานที่../ตำแหน่ง../กิจกรรม../โครงการ.. ที่ต้องการให้ปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนา)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

QR CODE รายงานความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๗

QR CODE รายงานความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา

ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗