

ความสุขของประชาชนจากการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ของเมืองพัทยา

กฤษฎา ไกรวาส¹
อาภาภรณ์ สุขหอม²

² ผู้นิพนธ์ประสานงาน โทรศัพท์ 09-1542-4554 อีเมล: aiam24@hotmail.com

รับเมื่อ 27 เมษายน 2565 วันที่แก้ไขบทความ 10 มิถุนายน 2565 ตอบรับเมื่อ 13 มิถุนายน 2565

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความสุขและความพึงพอใจของประชาชนจากการดำเนินกิจกรรมและโครงการงบประมาณอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ของเมืองพัทยา โดยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods) ในส่วนของ การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ใช้เครื่องมือแนวคำถามสำหรับการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ในกลุ่มคณะกรรมการชุมชนจากทั้ง 42 ชุมชน ส่วนการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ใช้เครื่องมือแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับประโยชน์จากการดำเนินกิจกรรม และโครงการงบประมาณอุดหนุนประจำปีของเมืองพัทยา จากทั้ง 42 ชุมชน จำนวนรวมทั้งสิ้น 840 คน การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประเมินความสุขของประชาชน ใช้ค่าเฉลี่ยและการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ของเหตุผลประกอบการประเมินในการวิเคราะห์ ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชน ใช้ค่าเฉลี่ยในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า ความสุขของประชาชนในด้านสุขภาพใจ ด้านสุขภาพ ด้านการศึกษา ด้านความหลากหลายทางวัฒนธรรมและความสามารถในการรับมือ การเปลี่ยนแปลง ด้านการใช้เวลา ด้านธรรมาภิบาล ด้านสุขภาพชุมชน ด้านความหลากหลายทางนิเวศและความสามารถในการรับมือการเปลี่ยนแปลง และด้านมาตรฐานการดำรงชีวิต ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยคะแนนความสุขในระดับค่อนข้างมาก และมีการเปลี่ยนแปลงลดลงจากช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เนื่องจากสาเหตุของผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนจากทั้ง 42 ชุมชนในเขตเมืองพัทยาต่อการดำเนินกิจกรรมและโครงการ ภายใต้เงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ของเมืองพัทยา พบว่า ภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับประโยชน์จากการดำเนินกิจกรรมและโครงการของเมืองพัทยา อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 2.66$) โดยมีค่าลดลงเล็กน้อย (-0.03) จากช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ($\bar{X} = 2.69$) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้นจากช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ประกอบด้วย (1) การช่วยให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ได้ตามมาตรฐาน (2) การช่วยลด ปัญหาและผลกระทบทางเศรษฐกิจในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 ลงไปได้ (3) การช่วยรักษาความสมดุลของสภาพแวดล้อม (4) การช่วยทำให้ครอบครัวประชาชนเกิดความเข้มแข็ง ส่วนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ลดลงจากช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ประกอบด้วย (1) การช่วยให้บุตรหลานของประชาชนได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพ (2) การช่วยทำให้ประชาชนมีสุขภาพแข็งแรง (3) การช่วยทำให้ประชาชนทุกครอบครัวมีการใช้เวลาในการดำรงชีวิตได้อย่างเหมาะสม (4) การช่วยทำให้ประชาชนมีสภาวะทางจิตใจที่ดี (5) การดำเนินงานอย่างมีธรรมาภิบาล และ (6) การช่วยส่งเสริมและรักษาวัฒนธรรมของชาติ

คำสำคัญ: การประเมินความสุข การดำเนินงาน เมืองพัทยา

¹ รองศาสตราจารย์ ประจำสำนักวิชารัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

² อาจารย์ ประจำสำนักวิชารัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

Public Happiness from Operations in the Fiscal Year of 2021 (B.E. 2564) of Pattaya City

Kittachet Krivart ^{1*}
Arpaporn Sookhom ²

² Corresponding Author, Tel. 09-1542-4554, E-mail: aiam24@hotmail.com

Received 27 April 2022; Revised 10 June 2022; Accepted 13 June 2022

Abstract

This study has an aim to assess the happiness and satisfaction of the people from activities and subsidy budget projects for the fiscal year of 2021 of Pattaya City. It employs mixed-methods. For the qualitative method, an in-depth interview was used. The in-depth interview was for key informants in the group community committees out of 42 communities. For the quantitative method, a questionnaire was used to collect data from a sample of people who were beneficiaries of Pattaya City's annual subsidy budget out of 42 communities, totaling 840 people. Content analysis of the rationale for the assessment in the data analysis for people's happiness was then performed. The satisfaction assessment was averaged for the data analysis. The results of the study showed that people's happiness in mental health, health, education, cultural diversity and the ability to cope with change, the use of time, good governance, and community health in terms of ecological diversity along with the ability to cope with change, and the standard of living had relatively high average scores, and there were fewer changes from the fiscal year of 2020 due to the cause of the impact of the COVID-19 pandemic situation. As for the results of the public satisfaction assessment from all 42 communities in Pattaya, regarding the activities and projects under the subsidy budget for the year of 2021 of Pattaya City, it was found that the average overall satisfaction of the people who were beneficiaries from the activities and projects of Pattaya City was at a very satisfactory level ($\bar{X} = 2.66$), with a slight decrease (-0.03) from the fiscal year of 2020 ($\bar{X} = 2.69$). From the fiscal year of 2020, the increased satisfaction aspects consisted of (1) helping people to have a standard quality of life; (2) helping to reduce problems and economic impacts during the COVID-19 pandemic; (3) helping to maintain the balance of the environment; (4) helping to strengthen people's families. The average decrease in satisfaction from fiscal year of 2020 consisted of the following aspects: (1) helping children to receive a quality education; (2) helping people to stay healthy; (3) enabling people in every family to have time to live properly; (4) helping people to have a good mental state; (5) working with good governance; and (6) helping to promote and maintain national culture.

Keywords: Happiness evaluation, Word operation, Pattaya city

¹ Associate Professor, School of Political Science and Laws, Walailak University

² Instructor, School of Political Science and Laws, Walailak University

1. บทนำ

เมืองพัทยาเป็นส่วนราชการในรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 มีอำนาจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะที่มีคุณภาพ เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งถือเป็นเป้าหมายสำคัญของทุกหน่วยงานภาครัฐในยุคหลังการปฏิรูประบบราชการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 เป็นต้นมา ที่จะต้องดำเนินการตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล ในการให้หน่วยงานรัฐทุกหน่วยงานรวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสาธารณะเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี ทั้งในด้านความสะดวก ความรวดเร็ว และความยุติธรรมในการให้บริการ (สามารถ บุญรัตน์, 2558) โดยกิจกรรมการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่โดดเด่น อาทิ การลดขั้นตอนในการให้บริการ การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จที่จุดเดียว เป็นต้น

อย่างไรก็ตามการให้บริการสาธารณะโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น มีหลายปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นจำนวนผู้รับบริการ จำนวนและคุณภาพของปัจจัยนำเข้าทั้งในส่วนของงบประมาณ บุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ และการบริหารงาน ด้วยเหตุนี้เองทำให้เมืองพัทยาซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ และมีภารกิจในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชากรจำนวนมากที่เข้ามาพักอาศัย ประกอบอาชีพ และท่องเที่ยว มีความจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรจำนวนมากในการจัดบริการสาธารณะ ควบคู่ไปกับการดำเนินการกิจกรรมตามอำนาจหน้าที่ และตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งภารกิจสำคัญทางด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และสาธารณสุข จึงเห็นควรให้มีการประเมินผลการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งการประเมินผลการดำเนินงานในปีงบประมาณนี้มีแตกต่างจากในปีงบประมาณที่ผ่านมา ๆ มา เนื่องจากได้มีการนำเอาแนวคิดความสุขมวลรวมประชาชาติ (Gross National Happiness : GNH) ของประเทศภูฏาน มาปรับใช้เป็นกรอบในการพัฒนาตัวชี้วัดเพื่อใช้สำหรับการประเมินความสุขและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับประโยชน์จากการดำเนินกิจกรรมและโครงการภายใต้เงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (กิจฐเขต ไกรวาส และคณะ, 2565) โดยได้มีการพัฒนาตัวชี้วัดความสุขใน 35 ตัวชี้วัด ขึ้นมาจากองค์ประกอบความสุขมวลรวมประชาชาติใน 9 มิติ ของประเทศภูฏาน ทั้งนี้เพื่อให้การเก็บรวบรวมข้อมูล และการประเมินความสุขและความพึงพอใจของประชาชนมีความชัดเจนและลงตัว นอกจากนี้ในองค์ประกอบความสุขด้านมาตรฐานการดำรงชีวิตยังได้มีการเพิ่มตัวชี้วัดเรื่องการดำรงชีวิตในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 เพื่อให้สอดคล้องกับการประเมินความสุขและความพึงพอใจในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19

ทั้งนี้ จากผลประเมินความสุขของประชาชนจากการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ของเมืองพัทยา ที่ได้ผ่านการสอบทานด้วยผลการประเมินความสุขของประชาชนต่อการดำเนินกิจกรรมและโครงการเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จะถูกนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนา นโยบายและแผนงานของเมืองพัทยา ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจกรรมและโครงการภายใต้เงินอุดหนุนประจำปีสำหรับในปีงบประมาณถัดไป โดยในกิจกรรมและโครงการที่ประชาชนมีความสุขในระดับต่ำ – ค่อนข้างต่ำ เมืองพัทยาจะได้ทบทวนและปรับปรุงแผนการดำเนินกิจกรรมและโครงการดังกล่าว ส่วนกิจกรรมและโครงการที่สามารถสร้างความสุขให้แก่ประชาชนได้ในระดับสูง เมืองพัทยายังคงแนวทาง/วิธีการดำเนินกิจกรรมและโครงการสำหรับในปีงบประมาณถัดไป ซึ่งการใช้ประโยชน์จากข้อมูลผลการประเมินความสุขของประชาชนจากการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ของเมืองพัทยานี้ นอกจากจะเป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะแล้ว ยังเป็นแนวทาง/วิธีการดำเนินงานที่ก่อให้เกิดประโยชน์และความคุ้มค่าในการใช้จ่ายเงินงบประมาณซึ่งเป็นภาษีของประชาชนอีกด้วย

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อประเมินความสุขของประชาชนจากการดำเนินกิจกรรมและโครงการเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ของเมืองพัทยา

2.2 เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินกิจกรรมและโครงการเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ของเมืองพัทยา

3. ทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้มีการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนารอบแนวคิดในการวิจัยดังต่อไปนี้

3.1 แนวคิดความสุขมวลรวมประชาชาติของภูฏาน

แนวคิดความสุขมวลรวมประชาชาติ (Gross National Happiness : GNH) ของภูฏาน (เสาวลักษณ์ กิตติประภัสร์, อรณิชา สว่างฟ้า, กนกพร นิตยนิธิพลฤทธิ์ และณัฐภรณ์ เลี่ยมจรสกุล, 2553) มีพื้นฐานมาจากปรัชญาทางพุทธศาสนา จึงสอดคล้องกับแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงของไทยเป็นอย่างดี เนื่องจาก GNH ครอบคลุมถึงความสุขในระดับสูงขึ้นไปมากกว่า การได้มาทางวัตถุ ทำให้การใช้ GNH เป็นแนวทางการพัฒนาประเทศจึงเน้นการพัฒนาที่สมดุล ภายใต้การบริหารจัดการที่ดีและการอนุรักษ์ธรรมชาติ การเติบโตที่เหมาะสมและเป็นธรรม การรักษาคุณค่าทางวัฒนธรรม ซึ่งสอดคล้องกับหลักมีภูมิปัญญาปฏิบัติและความพอประมาณ ปัจจุบันแม้ว่าจะมีภูฏานเพียงประเทศเดียวที่ใช้ GNH กำหนดทิศทางการพัฒนาประเทศ แต่เริ่มมีอีกหลายประเทศที่ให้ความสนใจนำเอา GNH ไปปรับใช้ในการวางนโยบาย และประเมินผลการพัฒนาประเทศ

ภูฏานได้พัฒนาการวัด GNH (สิริมา ศิริมาตยนันท์ และคณะ ปาณิกพิตร, 2554) ใน 9 มิติ ประกอบด้วย (1) ความอยู่ดีมีสุขทางกายภาพ (2) การมีสุขภาพที่ดี (3) ความสมดุลของการใช้เวลา (4) การศึกษา (5) วัฒนธรรมที่หลากหลายและยืดหยุ่น (6) ธรรมชาติ (7) ความเข้มแข็งของชุมชน (8) สิ่งแวดล้อมที่หลากหลายและฟื้นฟูได้ และ (9) มาตรฐานการครองชีพ โดยเปรียบเทียบค่าที่ได้ในแต่ละองค์ประกอบกับระดับที่น่าจะเป็นระดับที่มีความพึงพอใจ (Sufficiency Cut-Off) หรือสามารถได้รับความสุขได้ โดยหากการวัด GNH ของทั้ง 9 มิติ ได้ผลออกมาเกินระดับที่กำหนดจะถือว่ากลุ่มที่ถูกวัดมีความสุข แต่ถ้าผลการวัดต่ำกว่าระดับที่กำหนดถือว่ายังขาดความสุข โดยการนำ GNH ไปใช้นั้นรัฐบาลภูฏานยังไม่ได้มีการพัฒนาดัชนีชี้วัดความสุข หรือกำหนดองค์ประกอบของความสุขมวลรวมประชาชาติ หรือความสุขของปัจเจกบุคคล รวมทั้งยังไม่ได้มีการพัฒนาตัวชี้วัดทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ วิธีการรวบรวมข้อมูล และการคำนวณผลการวัดที่มีความลงตัว

Tideman (2011) ได้เปรียบเทียบตัวแบบของแนวคิดที่ยึดหลักเรื่องคุณค่าทางจิตใจ ได้แก่ มรรค 8 หรือหนทางสู่ความพ้นทุกข์อันชอบตามหลักคำสอนในศาสนาพุทธ Value-based Psychology ของ Maslow (1943) องค์ประกอบ GNH ของประเทศภูฏาน และ Levels of Consciousness ของ Burrett (2014) ซึ่งเกี่ยวกับลำดับขั้นของค่านิยมเพื่อการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมในองค์กรและในชาติ ตัวแบบดังกล่าวได้แสดงให้เห็นว่า GDP เป็นวัตถุประสงค์ระดับต่ำสุด ขณะที่ GNH ประกอบด้วยค่านิยมทั้งหมด ซึ่งท้ายที่สุดแล้วไม่เพียงสร้างเงินทุน แต่ยังสร้างทุนทางสังคม สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมด้วย โดยปกติแล้วการตัดสินใจทางเศรษฐกิจมักจะอยู่บนพื้นฐานของการแลกเปลี่ยน เช่น การแลกเปลี่ยนระหว่างการจ้างงานกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ตัวแบบ GNH แสดงให้เห็นว่าการแลกเปลี่ยนนั้นต้องคำนึงถึงลำดับของค่านิยม มิฉะนั้นแล้วเราคงยอมเสียค่านิยมที่สูงกว่าเพื่อให้ได้มาซึ่งค่านิยมที่ต่ำกว่าอย่างอำนาจหรือเงินตราต่อไป และการลงทุนเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนจะเลือนออกไปเรื่อย ๆ

ภูวอล ศิริพงษ์ (2549) ได้เสนอว่า แม้ว่าความสุขจะเป็นสิ่งที่วัดได้ยาก แต่เราสามารถวัดเงื่อนไขหรือสภาพต่าง ๆ ที่ทำให้คนเรามีความสุขได้ โดยจะต้องกำหนดประเภทของความสุขที่วัดได้โดย GNH ให้ได้เสียก่อน โดยองค์การของสหประชาชาติอย่าง UNDP ได้พัฒนาตัวชี้วัดการพัฒนามนุษย์หรือที่เรียกว่า Human Development Index (HDI) (ศุภเจตน์ จันทรสาสน, 2556) ซึ่งประกอบไปด้วย 3 ส่วนสำคัญ ได้แก่ การประเมินอายุเฉลี่ยของประชากร ระดับความรู้หนังสือในแง่ของการอ่านออกเขียนได้ และรายได้เฉลี่ย แล้วคำนวณออกมาเป็นคะแนน 1-100 โดยประเทศที่มีคะแนนต่ำกว่า 50 ถือว่ามีการพัฒนาประเทศต่ำ และหากมากกว่า 80 คะแนนก็ถือว่าสูง แต่ HDI ก็ไม่ใช่ดัชนีที่สมบูรณ์ และยังมีข้อจำกัดในการวัดความอยู่ดีมีสุขของประชาชนในประเทศต่าง ๆ

กิจฐเขต ไกรวาส และคณะ (2564) ได้พัฒนาตัวชี้วัดความสุข เพื่อใช้สำหรับประเมินความสุขของประชาชนจากการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของเมืองพัทยา โดยได้ตัวชี้วัดใน 9 มิติ และ 35 ตัวชี้วัด สำหรับใช้ในการประเมินประกอบด้วย (1) มิติด้านสุขภาพใจ เป็นกลุ่มตัวชี้วัดที่ใช้ประเมินผลลัพธ์ด้านสุขภาพใจ ในเรื่องความพึงพอใจในชีวิต อารมณ์ทางบวก อารมณ์ทางลบ และจิตวิญญาณ (2) มิติด้านสุขภาพ เป็นกลุ่มตัวชี้วัดที่ใช้ประเมินผลลัพธ์ด้านสุขภาพ ในเรื่องภาพรวมของสุขภาพ ความแข็งแรง ความพิการ และสุขภาพจิต (3) มิติด้านการศึกษา เป็นกลุ่มตัวชี้วัดที่ใช้ประเมินผลลัพธ์ด้านการศึกษาของประชาชนและ/หรือบุตรหลาน ในเรื่องการอ่านออกเขียนได้ การศึกษาตามหลักสูตร ความรู้ และคุณค่า (4) มิติด้านความหลากหลายทางวัฒนธรรมและความสามารถในการรับมือการเปลี่ยนแปลง เป็นกลุ่มตัวชี้วัดที่ใช้ประเมินผลลัพธ์ด้านความหลากหลายทางวัฒนธรรมและความสามารถในการรับมือการเปลี่ยนแปลงของเมืองพัทยา ในเรื่องทักษะงานฝีมือ การมีส่วนร่วมทางวัฒนธรรม

การพูดภาษาท้องถิ่น และมารยาททางสังคมของประชาชน (5) มิติด้านการใช้เวลา เป็นกลุ่มตัวชี้วัดที่ใช้ประเมินผลลัพธ์ด้านการใช้เวลาของประชาชน ในเรื่องการทำงาน การนอนหลับ และการออกกำลังกาย (6) มิติด้านธรรมาภิบาล เป็นกลุ่มตัวชี้วัดที่ใช้ประเมินผลลัพธ์ด้านธรรมาภิบาลของเมืองพัทยา ในเรื่องการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน การให้บริการสาธารณะ ประสิทธิภาพของเมืองพัทยา และสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน (7) มิติด้านสุขภาพชุมชน เป็นกลุ่มตัวชี้วัดที่ใช้ประเมินผลลัพธ์ด้านสุขภาพชุมชน ในเรื่องการบริจาคเวลาและ/หรือทรัพย์สิน ความปลอดภัย ความสัมพันธ์ในชุมชน และความสัมพันธ์ในครอบครัว (8) มิติด้านความหลากหลายทางนิเวศและความสามารถในการรับมือการเปลี่ยนแปลง เป็นกลุ่มตัวชี้วัดที่ใช้ประเมินผลลัพธ์ด้านความหลากหลายทางนิเวศและความสามารถในการรับมือการเปลี่ยนแปลง ในเรื่องความเสียหายของสิ่งมีชีวิตทางทะเล ปัญหาเกี่ยวกับเมือง ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม และปัญหาจากระบบนิเวศ (9) มิติด้านมาตรฐานการดำรงชีพ เป็นกลุ่มตัวชี้วัดที่ใช้ประเมินผลลัพธ์ด้านมาตรฐานการดำรงชีพของประชาชน ในเรื่องรายได้ต่อหัว สิทธิประโยชน์ ที่อยู่อาศัย และการดำรงชีวิต ในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 นอกจากนี้คณะวิจัยยังได้มีการพัฒนามาตรวัดความสุขขึ้นมา เพื่อใช้สำหรับการแปลผลค่าเฉลี่ยความสุขของประชาชนจากการดำเนินงานตามตัวชี้วัดต่าง ๆ ของเมืองพัทยา ซึ่งรายละเอียดของมาตรวัดความสุขดังกล่าวมีดังต่อไปนี้ (1) ช่วงค่าเฉลี่ย 0.00 – 0.99 หมายถึง ไม่มีความสุขเลย (2) ช่วงค่าเฉลี่ย 1.00 – 2.99 หมายถึง มีความสุขค่อนข้างน้อย (3) ช่วงค่าเฉลี่ย 3.00 – 5.99 หมายถึง มีความสุขปานกลาง (4) ช่วงค่าเฉลี่ย 6.00 – 8.99 หมายถึง มีความสุขค่อนข้างมาก และ (5) ช่วงค่าเฉลี่ย 9.00 – 10.00 หมายถึง มีความสุขมาก

3.2 แนวคิดการสร้างความพึงพอใจในบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน

Millet (1954) ได้เสนอว่า เป้าหมายสำคัญของการให้บริการสาธารณะ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง ดังนี้

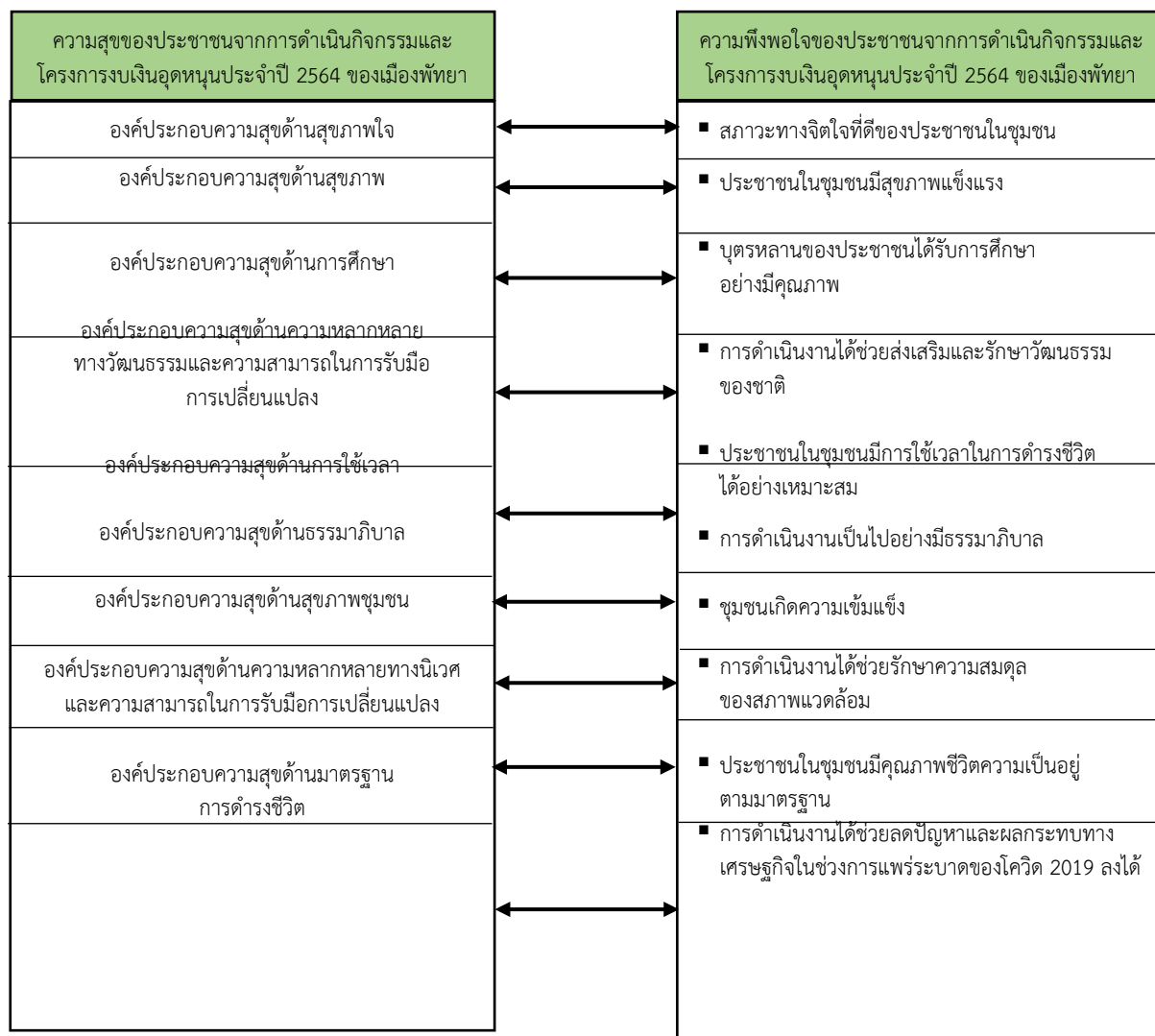
1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคิดที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะเป็นการสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิฉะนั้นแล้ว ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีคามหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้บริการหรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จากแนวคิดการสร้างความพึงพอใจในบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนของ Millet ได้ถูกนำมาปรับใช้ในการประเมินความสุขของประชาชนจากการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ของเมืองพัทยา ในมิติของการสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน จากการดำเนินกิจกรรมและโครงการงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ของเมืองพัทยา ซึ่งเมืองพัทยาจะต้องมีการดำเนินกิจกรรมและโครงการการให้บริการสาธารณะในทั้ง 9 มิติขององค์ประกอบความสุข อย่างเสมอภาค ตรงเวลา เพียงพอ ต่อเนื่อง และก้าวหน้า

4. กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง คณะวิจัยได้นำเอาแนวคิดของกิจจุฑา ไกรวาส และคณะ (2564) ที่ได้มีการพัฒนาดัชนีชี้วัดความสุขใน 35 ตัวชี้วัด ขึ้นมาจากองค์ประกอบความสุขมวลรวมประชาชาติใน 9 มิติ ของประเทศภูฏาน และได้มีการเพิ่มดัชนีชี้วัดเรื่องการดำรงชีวิตของประชาชนในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 ในองค์ประกอบความสุขด้านมาตรฐาน

การดำรงชีวิต ทั้งนี้เพื่อความเหมาะสมในการประเมินความสุขและความพึงพอใจของประชาชนในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 รวมทั้งยังได้นำแนวคิดการสร้างความพึงพอใจในบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนของ Millet (1954) มาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดการวิจัยสำหรับประเมินความสุขของประชาชนจากการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ของเมืองพัทยา ในครั้งนี้ ซึ่งรายละเอียดของกรอบแนวคิดการวิจัยมีดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

5. วิธีการวิจัย

การวิจัยประเมินผลในครั้งนี้ ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed methods) ทั้งนี้เพื่อเป็นการตรวจสอบความสอดคล้องของผลการประเมินระหว่างกลุ่มคณะกรรมการชุมชน ซึ่งเป็นกลุ่มที่รับรู้ข้อมูลในระดับที่มากกว่าประชาชนทั่วไป ในเรื่องการดำเนินกิจกรรมและโครงการงบประมาณอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ของเมืองพัทยา ในส่วนที่เป็นกระบวนการ (Process) ผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) และกลุ่มประชาชนผู้รับประโยชน์จากการดำเนินงาน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ของเมืองพัทยา ซึ่งเป็นกลุ่มที่รับรู้ข้อมูลค่อนข้างสูงในส่วนที่เป็นผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) ของการดำเนินกิจกรรมและโครงการ ซึ่งรายละเอียดของระเบียบวิธีวิจัยแต่ละส่วนมีดังนี้

5.1 วิธีกรวิจัยเชิงคุณภาพ

5.1.1 ประชากร ประชากรในการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ คณะกรรมการชุมชนทั้ง 42 ชุมชนของเมืองพัทยา

5.1.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ข้อมูลเชิงคุณภาพจะเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ที่ประกอบด้วย ประธานชุมชน หรือรองประธานชุมชน หรือกรรมการชุมชน จากทั้ง 42 ชุมชน ๆ ละ 1 คน โดยมีเกณฑ์การคัดเลือก ดังนี้

- 1) เป็นประธานชุมชน หรือรองประธานชุมชน หรือกรรมการชุมชน ใน 42 ชุมชนของเมืองพัทยา
- 2) ดำรงตำแหน่งหรือเคยดำรงตำแหน่งประธานชุมชน/รองประธานชุมชน/กรรมการชุมชน ในช่วงปีงบประมาณ

พ.ศ. 2564

- 3) เป็นผู้ที่ยินดีให้ข้อมูลสำหรับการประเมินความสุครั้งนี้

5.1.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้แก่ แนวคำถามสำหรับการสัมภาษณ์ แบบเจาะลึก (In-depth interview) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ประกอบด้วย คำถามในด้านความสุขของประชาชน จากการดำเนินกิจกรรมและโครงการงบประมาณอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ของเมืองพัทยา ตามตัวชี้วัดในองค์ประกอบความสุขทั้ง 9 มิติ จำนวน 35 ตัวชี้วัด โดยลักษณะของคำถามจะให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญประเมินระดับความสุขของประชาชนในชุมชนในแต่ละตัวชี้วัด พร้อมให้เหตุผลประกอบการประเมิน คะแนนการประเมินแบ่งออกเป็น 10 ช่วง คะแนนต่ำสุด คือ 0 คะแนน และสูงสุด คือ 10 คะแนน

5.1.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ เครื่องมือแนวคำถามสำหรับการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก มีกระบวนการตรวจสอบคุณภาพด้วยการนำร่างแนวคำถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ทำการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากนั้นจึงปรับแก้ไขเครื่องมือตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ ก่อนนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

5.1.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล คณะวิจัยได้นัดหมายประธานชุมชน/รองประธานชุมชน/กรรมการชุมชนที่เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญของแต่ละชุมชน เพื่อลงพื้นที่หรือสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (เนื่องจากข้อจำกัดของช่วงสถานการณ์โควิด-19) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล โดยได้ดำเนินการไปพร้อมกับการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ

5.1.6 การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลเชิงคุณภาพที่เก็บรวบรวมได้ จะถูกนำวิเคราะห์ด้วยวิธีการ (กิจจุฑา ไกรวาส, 2564) ดังนี้

- 1) ระดับความสุขของประชาชน ประเมินจากค่าเฉลี่ยความสุขของประชาชนจากการดำเนินงาน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ของเมืองพัทยา ซึ่งได้จากการนำคะแนนประเมินทั้ง 35 ตัวชี้วัด จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 42 คน มาหาค่าเฉลี่ยระดับของความสุข และมีเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยดังนี้

ช่วงค่าเฉลี่ย	ความหมาย
0.00 – 0.99	ไม่มีความสุขเลย
1.00 – 2.99	มีความสุขค่อนข้างน้อย
3.00 – 5.99	มีความสุขปานกลาง
6.00 – 8.99	มีความสุขค่อนข้างมาก
9.00 – 10.00	มีความสุขมาก

- 2) เหตุผลการประเมินระดับของความสุขในแต่ละตัวชี้วัด ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ของข้อมูลเหตุผลประกอบการประเมิน ที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 42 คน

5.2 วิธีกรวิจัยเชิงปริมาณ

5.2.1 ประชากร ประชากรวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ ประชาชนผู้รับประโยชน์จากการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ของเมืองพัทยา ในทั้ง 42 ชุมชน จำนวนประชากร (N) เท่ากับ 119,122 คน (ฝ่ายทะเบียนและบัตรประชาชน สำนักปลัดเมืองพัทยา, 2564)

5.2.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มประชาชนผู้รับผลประโยชน์จากการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ของเมืองพัทยา จากทั้ง 42 ชุมชน จำนวนทั้งสิ้น 840 คน

1) การกำหนดขนาดตัวอย่าง ใช้ตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane (1967) ที่จำนวนประชากร (N) เท่ากับ 119,122 คน ที่ระดับความคลาดเคลื่อน (e) $\pm 4\%$ จะได้จำนวนตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 840 คน

2) การสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) โดยกำหนดชั้นของกลุ่มตัวอย่างจาก “ชุมชน” และกำหนดให้สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มขึ้นมาจากแต่ละชุมชนมีขนาดเท่ากัน คือ 20 คน ทำให้ได้จำนวนตัวอย่างจากทั้ง 42 ชุมชน รวมทั้งสิ้น 840 ตัวอย่าง จากนั้นจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sampling) ด้วยการใช้คอมพิวเตอร์สุ่มเลขที่บ้าน เพื่อเลือกตัวแทนครัวเรือนที่คอมพิวเตอร์ได้เลือกเลขที่บ้านขึ้นมาครัวเรือนละ 1 คน เพื่อนำมาเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยเครื่องมือแบบสอบถาม

5.2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ ประกอบด้วยแบบสอบถาม ซึ่งมีคำถาม 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามแบบปลายปิด (Closed-ended Questions)

ส่วนที่ 2 : ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินกิจกรรมและโครงการงบประมาณอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ของเมืองพัทยา เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ส่วนที่ 3 : ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของเมืองพัทยา เป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended Questions)

5.2.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบคุณภาพ ทั้งในส่วนของ การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน และการนำแบบสอบถามไปทดลองเก็บรวบรวมข้อมูล (Try-out) ในพื้นที่เทศบาลนครแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้นำไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค ได้ค่าเท่ากับ .811 ซึ่งเป็นค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือแบบสอบถามทั้งชุดที่อยู่ในระดับสูง

5.2.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล คณะวิจัยได้มอบหมายให้ผู้ช่วยนักวิจัยลงพื้นที่เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจากกลุ่มประชาชนผู้รับผลประโยชน์จากการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ของเมืองพัทยา ในทั้ง 42 ชุมชน ๆ ละ 20 คน ไปพร้อมกับการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพของคณะวิจัย

5.2.6 การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลเชิงปริมาณที่รวบรวมได้มีวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติการแจกแจงค่าความถี่ และค่าร้อยละ ในการวิเคราะห์ข้อมูล
- 2) ระดับความพึงพอใจของประชาชน ใช้สถิติค่าเฉลี่ยในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย

ดังนี้

ช่วงค่าเฉลี่ย	ความหมาย
2.34 – 3.00	พึงพอใจมาก
1.67 – 2.33	พึงพอใจปานกลาง
1.00 – 1.66	พึงพอใจน้อย

3) ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของเมืองพัทยา ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ในการวิเคราะห์ข้อมูล

6. ผลการวิจัย

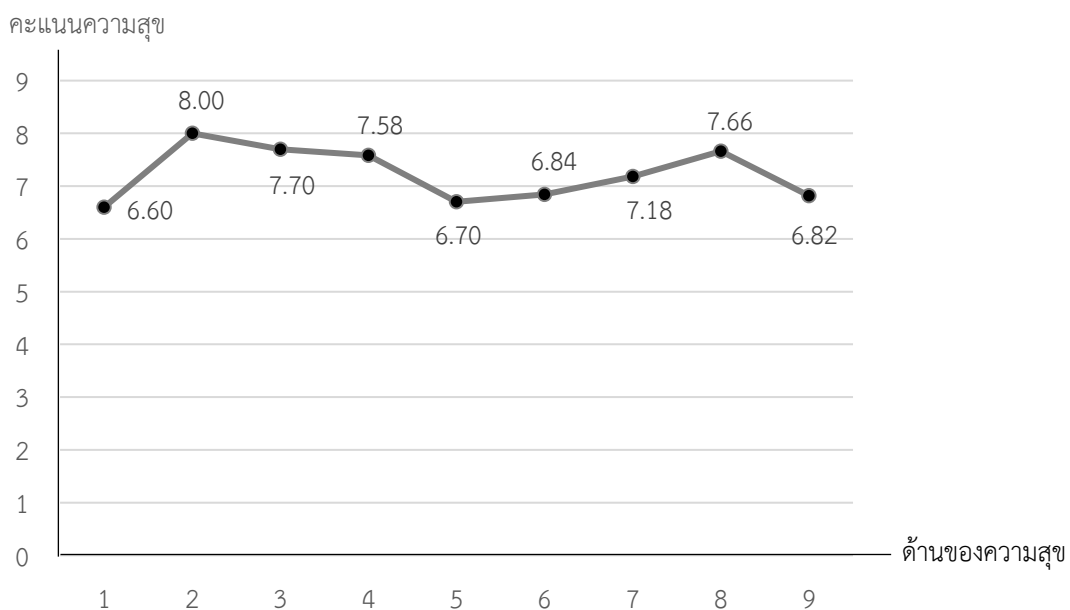
ข้อค้นพบในทั้งสองประเด็นตามวัตถุประสงค์ มีรายละเอียดดังนี้

6.1 ความสุขของประชาชนจากการดำเนินกิจกรรมและโครงการงบประมาณอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ของเมืองพัทยา

การประเมินความสุขของประชาชนในชุมชนโดยประธานชุมชนหรือตัวแทน จากชุมชนทั้ง 42 ชุมชนของเมืองพัทยา ซึ่งคะแนนความสุขในแต่ละด้านจากคะแนนเต็มทั้งหมด 10 คะแนน พร้อมเหตุผลสนับสนุนผลการประเมินในแต่ละด้าน มีรายละเอียดดังแสดงในภาพที่ 2

6.1.1 ความสุขด้านสุขภาพใจ ภาพรวมผลการประเมินอยู่ที่ 6.60 คะแนน เป็นคะแนนความสุขในระดับค่อนข้างมาก ซึ่งลดลงเล็กน้อยจากช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เนื่องจากสาเหตุของผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 แต่จากการดูแลสุขภาพของเมืองพญาทั้งทางด้านสุขภาพ และการสนับสนุนการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ในชุมชน ทำให้ประชาชนได้ผ่อนคลายจากภาวะความเครียด และลดภาวะซึมเศร้าลงไปได้มาก

6.1.2 ความสุขด้านสุขภาพ ภาพรวมผลการประเมินอยู่ที่ 8.00 คะแนน เป็นคะแนนความสุขในระดับค่อนข้างมาก ซึ่งแม้ว่าจะอยู่ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 แต่คะแนนความสุขในด้านนี้ยังอยู่ในระดับสูง เนื่องจากการดูแลสุขภาพประชาชนของเมืองพญาสามารถทำได้ดี และยังมีการดำเนินงานแบบเชิงรุกเพื่อเข้าไปให้บริการถึงในชุมชน



ภาพที่ 2 ความสุขของประชาชนจากการดำเนินกิจกรรมและโครงการงบประมาณอุดหนุนประจำปี 2564 ของเมืองพญา

6.1.3 ความสุขด้านการศึกษา ภาพรวมผลการประเมินอยู่ที่ 7.70 คะแนน เป็นคะแนนความสุขในระดับค่อนข้างมาก แต่ลดลงเล็กน้อยจากช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เนื่องจากการเรียนการสอนแบบออนไลน์ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีคุณภาพที่แตกต่างจากการเรียนการสอนในที่ตั้งค่อนข้างมาก อย่างไรก็ตามเมื่อสถานการณ์โควิด-19 เริ่มคลี่คลาย และโรงเรียนเมืองพญาสามารถกลับมาจัดการเรียนการสอนในที่ตั้งได้ คะแนนความสุขในด้านนี้ของประชาชนน่าจะเพิ่มสูงขึ้น

6.1.4 ความสุขด้านความหลากหลายทางวัฒนธรรมและความสามารถในการรับมือการเปลี่ยนแปลง ภาพรวมผลการประเมินอยู่ที่ 7.58 คะแนน เป็นคะแนนความสุขที่อยู่ในระดับค่อนข้างมาก แต่มีค่าลดลงจากช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ทั้งนี้ เนื่องจากในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 กิจกรรมการจัดงานเพื่อส่งเสริมและอนุรักษ์ประเพณีและวัฒนธรรมของเมืองพญาได้รับกระทบไปเกือบทั้งหมด

6.1.5 ความสุขด้านการใช้เวลา ภาพรวมผลการประเมินอยู่ที่ 6.70 คะแนน เป็นคะแนนความสุขในระดับค่อนข้างมาก แต่มีค่าลดลงจากช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ทั้งนี้ เนื่องจากในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 แม้ว่าประชาชนจำนวนมากจะมีเวลาอยู่กับครอบครัว มีเวลาพักผ่อน และได้ออกกำลังกายเพิ่มมากขึ้น แต่ยังมีประชาชนอีกเป็นมากที่ต้องทำงาน และมีภาวะความเครียด ซึมเศร้าจากปัญหาเศรษฐกิจที่เป็นผลกระทบจากโควิด-19

6.1.6 ความสุขด้านธรรมาภิบาล ภาพรวมผลการประเมินอยู่ที่ 6.84 คะแนน เป็นคะแนนความสุขในระดับค่อนข้างมาก และมีค่าลดลงจากช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เช่นเดียวกับความสุขในอีกหลาย ๆ ด้าน เนื่องจากในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 เมืองพญามีข้อจำกัดมากพอสมควรในเรื่องการให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง รวมทั้งข้อจำกัดในการให้บริการประชาชน และการดูแลให้การดำเนินงานต่าง ๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

6.1.7 ความสุขด้านสุขภาพชุมชน ในภาพรวมผลการประเมินอยู่ที่ 7.18 คะแนน เป็นคะแนนความสุขในระดับค่อนข้างมาก ซึ่งมีค่าลดลงเล็กน้อยจากช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เนื่องจากในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีประชาชนตกงานเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้เกิดปัญหาการโจรกรรมทรัพย์สินเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในชุมชนเริ่มถดถอย เนื่องจากในช่วงสองปีที่ผ่านมากิจกรรมให้สมาชิกในชุมชนได้ร่วมกันน้อยมาก

6.1.8 ความสุขด้านความหลากหลายทางนิเวศและความสามารถในการรับมือการเปลี่ยนแปลง ภาพรวมผลการประเมินอยู่ที่ 7.66 คะแนน เป็นคะแนนความสุขในระดับค่อนข้างมาก ซึ่งมีค่าลดลงเล็กน้อยจากช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เนื่องจากเมืองพื้สามารถดูแลสิ่งแวดล้อมทางทะเล และแก้ไขปัญหาสำคัญของเมืองได้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น อาทิ ปัญหาน้ำท่วมปัญหาขยะ เป็นต้น แต่ยังคงมีปัญหาในส่วนที่เป็นปัญหารองลงไป อาทิ ปัญหาการขุดเจาะถนนบ่อยครั้ง ทำให้ท่อประปาแตกและทำให้การจราจรติดขัด เป็นต้น

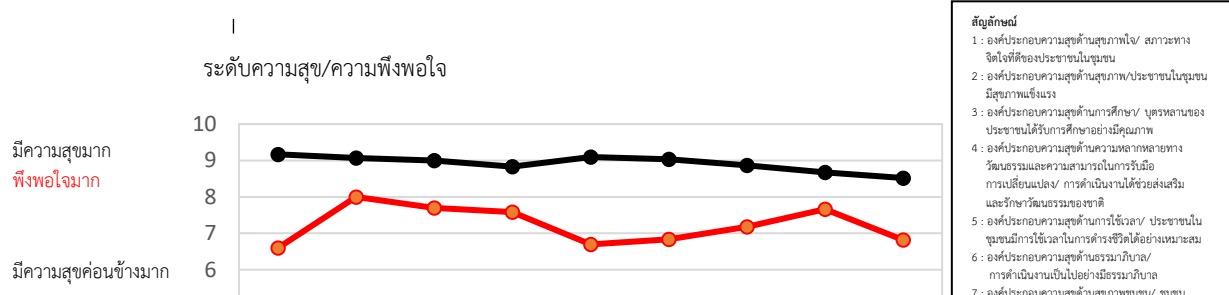
6.1.9 ความสุขด้านมาตรฐานการดำรงชีวิต ภาพรวมผลการประเมินอยู่ที่ 6.82 คะแนน เป็นคะแนนความสุขในระดับค่อนข้างมาก และเป็นคะแนนที่ใกล้เคียงกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เนื่องจากประชาชนส่วนที่ตกงานจากสาเหตุผลกระทบของโควิด-19 นั้น ส่วนใหญ่ได้อพยพกลับภูมิลำเนาเดิมไปแล้ว ส่วนประชาชนที่เหลืออยู่ในปัจจุบันส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่ไม่มีภาระค่าใช้จ่ายและหนี้สินมากนัก รวมทั้งเมืองพื้ยังมีมาตรการต่าง ๆ ในการให้ความช่วยเหลือ อาทิ การแจกเงิน แจกอาหาร เป็นต้น ทำให้คะแนนความสุขในด้านนี้ใกล้เคียงกับในปี พ.ศ. 2563

6.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินกิจกรรมและโครงการงบประมาณอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ของเมืองพื้

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนจากทั้ง 42 ชุมชนในเขตเมืองพื้ต่อการดำเนินกิจกรรมและโครงการภายใต้งบเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ของเมืองพื้ พบว่า ภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับประโยชน์จากการดำเนินกิจกรรมและโครงการภายใต้งบเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ของเมืองพื้ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 2.66$) โดยมีค่าลดลงเล็กน้อย (-0.03) จากช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ($\bar{X} = 2.69$) ทั้งนี้ เนื่องจากในทั้งสองช่วงปีงบประมาณเป็นช่วงที่ประชาชนต้องเผชิญกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 เหมือนกัน แต่ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ประชาชนส่วนใหญ่สามารถรับมือกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ได้ดีมาก

เมื่อเปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนจากทั้ง 42 ชุมชนในเขตเมืองพื้ และผลการประเมินความสุขของประชาชนในชุมชนโดยประธานชุมชนหรือตัวแทน จากชุมชนทั้ง 42 ชุมชนของเมืองพื้ พบว่า ผลการประเมินมีความสอดคล้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เช่นเดียวกับค่าเฉลี่ยความสุขของประชาชนในชุมชนที่ได้รับการประเมินจากประธานชุมชนหรือตัวแทนนั้น พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความสุขอยู่ในระดับค่อนข้างมากทุกองค์ประกอบ (รายละเอียดดังแสดงในภาพที่ 3) และเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านระหว่างช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 และช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 พบว่า มีการเปลี่ยนแปลงระดับความพึงพอใจทั้งในด้านที่เพิ่มขึ้นและในด้านที่ลดลง ดังนี้

6.2.1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับประโยชน์จากการดำเนินกิจกรรมและโครงการภายใต้งบเงินอุดหนุนประจำปีที่มีค่าเพิ่มขึ้น ประกอบด้วย ความพึงพอใจในผลผลิตและผลลัพธ์ของกิจกรรมและโครงการในด้านต่อไปนี้



องค์ประกอบความสุข/
ด้านของความพึงพอใจ

หมายเหตุ : ข้อมูลระดับความพึงพอใจได้ปรับฐานให้เท่ากับระดับความสุข โดยใช้วิธีการคูณค่าเฉลี่ยด้วย 10 และหารด้วย 3

ภาพที่ 3 เปรียบเทียบผลการประเมินระหว่างความพึงพอใจของประชาชนและความสุขของประชาชน

จากการดำเนินกิจกรรมและโครงการบงเงินอุดหนุนประจำปี 2565 ของเมืองพัทยา

1) ด้านการดำเนินงานภายใต้งบเงินอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ได้ตามมาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 2.75$) และมีค่าเพิ่มขึ้นเล็กน้อยจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (+0.04)

2) ด้านการดำเนินงานภายใต้งบเงินอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยลดปัญหาและผลกระทบทางเศรษฐกิจในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด 2019 ลงไปได้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 2.72$) และมีค่าเพิ่มขึ้นเล็กน้อยจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (+0.02)

3) ด้านการดำเนินงานภายใต้งบเงินอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยรักษาความสมดุลของสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 2.73$) และมีค่าเพิ่มขึ้นเล็กน้อยจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (+0.11)

4) ด้านการดำเนินงานภายใต้งบเงินอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยให้ครอบครัวประชาชนเกิดความเข้มแข็ง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 2.71$) และมีค่าเพิ่มขึ้นเล็กน้อยจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (+0.04)

6.2.2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับประโยชน์จากการดำเนินกิจกรรมและโครงการภายใต้งบเงินอุดหนุนประจำปีที่มีค่าลดลง ประกอบด้วย ความพึงพอใจในผลผลิตและผลลัพธ์ของกิจกรรมและโครงการในด้านต่อไปนี้

1) ด้านการดำเนินงานภายใต้งบเงินอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยให้บุตรหลานของประชาชนได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 2.70$) แต่มีค่าลดลงเล็กน้อยจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (-0.10)

2) ด้านการดำเนินงานภายใต้งบเงินอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยให้ประชาชนมีสุขภาพแข็งแรง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 2.65$) แต่มีค่าลดลงเล็กน้อยจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (-0.04)

3) การดำเนินงานภายใต้งบเงินอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยให้ประชาชนทุกคนรอบครัวมีการใช้เวลาในการดำรงชีวิตได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 2.66$) แต่มีค่าลดลงเล็กน้อยจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (-0.04)

4) การดำเนินงานภายใต้งบเงินอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยให้ประชาชนมีสถานะทางจิตใจที่ดี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 2.60$) แต่มีค่าลดลงเล็กน้อยจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (-0.11)

5) การดำเนินงานภายใต้งบเงินอุดหนุนของเมืองพัทยาเป็นไปอย่างมีธรรมาภิบาล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 2.54$) แต่มีค่าลดลงเล็กน้อยจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (-0.06)

6) การดำเนินงานภายใต้งบประมาณของเมืองพัทยาได้ช่วยส่งเสริมและรักษาวัฒนธรรมของชาติ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 2.57$) แต่มีค่าลดลงเล็กน้อยจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (-0.12)

7. การอภิปรายผลการวิจัย

ข้อค้นพบในประเด็นสำคัญจากผลการประเมินความสุขของประชาชน จากการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ของเมืองพัทยา ที่ได้นำเสนอในผลการวิจัยข้างต้น สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ผลการประเมินความสุขของประชาชนจากการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ของเมืองพัทยา ในทั้ง 9 องค์ประกอบความสุข พบว่า ด้านที่คะแนนความสุขของประชาชนมีค่าสูงสุดคือ ด้านสุขภาพ ส่วนด้านที่คะแนนความสุขของประชาชนมีค่าต่ำสุดคือ ด้านสุขภาพใจ ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของพระมหาสุทิตย์ อาภากร (อบอู่) และคณะ (2558) เรื่อง การสร้างและพัฒนาตัวชี้วัดความสุขของประชาชนตามหลักคำสอนของพระพุทธศาสนา ในประเด็นข้อค้นพบที่ว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ได้นำเอาตัวชี้วัดความสุขที่พัฒนาขึ้นไปทำการประเมินความสุข มีความสุขมากที่สุดในด้านการมีสุขภาพที่ดี แต่ในความสุขด้านที่มีคะแนนต่ำสุดนั้นพบว่า มีความแตกต่างกัน โดยเป็นความสุขด้านการได้อยู่ในสังคมประชาธิปไตยที่มีธรรมาภิบาล ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรงสมบูรณ์นั้น ถือเป็นสิ่งที่คนส่วนใหญ่มีความปรารถนา ดังนั้น หากประชาชนได้อาศัยอยู่ในสังคมที่หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบมีการจัดสวัสดิการด้านสาธารณสุข และมีการดูแลสุขภาพของประชาชนเป็นอย่างดี ประชาชนกลุ่มดังกล่าวจะมีความสุขในการดำรงชีวิตอยู่ในระดับสูง ส่วนความสุขด้านที่มีคะแนนต่ำสุดที่มีความแตกต่างกันนั้นอาจเนื่องมาจาก ในช่วงที่มีการประเมินความสุขของประชาชนจากการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ของเมืองพัทยา เป็นช่วงที่ประชาชนต้องเผชิญกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ดังนั้น คะแนนความสุขด้านสุขภาพใจจึงอยู่ในระดับต่ำ เนื่องจากประชาชนต้องเผชิญกับปัญหาและผลกระทบต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากโควิด-19 ทำให้เกิดภาวะความเครียดและความวิตกกังวลสูง ส่วนกรณีการศึกษาของพระมหาสุทิตย์ อาภากร ที่พบว่า ความสุขในการได้อยู่ในสังคมประชาธิปไตยที่มีธรรมาภิบาลที่มีคะแนนต่ำสุดนั้น อาจเนื่องมาจากในช่วงปี พ.ศ. 2557 – 2558 ซึ่งเป็นช่วงปีที่ได้ดำเนินการศึกษาวินิจฉัยนั้น เป็นช่วงที่คณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ได้ทำการรัฐประหารเพื่อยึดอำนาจการปกครองจากรัฐบาลยิ่งลักษณ์ ชินวัตร โดยเหตุผลสำคัญประการหนึ่งของการยึดอำนาจคือ ปัญหาการทุจริตคอร์รัปชัน ดังนั้น จึงอาจทำให้ความสุขของประชาชนในการได้อยู่ในสังคมประชาธิปไตยที่มีธรรมาภิบาล สำหรับในช่วงเวลาดังกล่าวมีคะแนนต่ำสุด

อย่างไรก็ตามผลการศึกษาในประเด็นดังกล่าวมีความแตกต่างไปจากผลการศึกษาของบัวสวรรค์ จันทรพันดาว และปรุทธิ์ บุญศรีตัน (2563) เรื่อง ธรรมนูญความสุขชุมชน : สู่การพัฒนาดัชนีความสุขมวลรวมเชิงพุทธของชุมชนต้นแบบ ที่พบว่าความสุขของประชาชนในชุมชนต้นแบบด้านที่มีค่าคะแนนความสุขสูงสุด คือ ด้านสุขภาพชุมชน ซึ่งประกอบไปด้วย ความอบอุ่นในครอบครัว ความสัมพันธ์ที่ดีและใกล้ชิดของสมาชิกในชุมชน และชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีปลอดภัยในชุมชน ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากในชุมชนต้นแบบนั้น ได้มีการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความสุขพื้นฐานแก่ประชาชน อาทิ สุขภาพด้านสุขภาพกาย สุขภาพด้านสุขภาพใจ และความสุขด้านมาตรฐานการดำรงชีวิต เป็นต้น โดยชุมชนต้นแบบสามารถยกระดับการพัฒนาชุมชนและทำให้ประชาชนได้รับความสุขในด้านสุขภาพชุมชนนี้ ซึ่งเป็นความสุขในระดับที่สูงกว่าความสุขระดับพื้นฐาน นอกจากนี้ ผลการศึกษาดังกล่าวยังแตกต่างจากผลการศึกษาของกัญจนาพร ไกรวาส และคณะ (2564) ที่พบว่า ประชาชนมีความสุขสูงสุดในด้านธรรมาภิบาล ส่วนด้านที่ประชาชนมีความสุขต่ำสุด คือ ด้านมาตรฐานการดำรงชีวิต ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากในช่วงปี พ.ศ. 2564 ซึ่งเป็นช่วงปีทำการศึกษาวินิจฉัย เป็นช่วงที่รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับการขับเคลื่อนการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานภาครัฐ เนื่องจากอันดับความโปร่งใสของประเทศจากการจัดอันดับขององค์กรเพื่อความโปร่งใสนานาชาติ (Transparency International : TI) ได้ตกลงมาอย่างต่อเนื่องจากปี พ.ศ. 2561 มาอยู่ที่อันดับ 104 จากทั้งหมด 180 ประเทศ ซึ่งผลจากการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานของเมืองพัทยาดำเนินนโยบายของรัฐบาล ทำให้คะแนนความสุขของประชาชนด้านธรรมาภิบาลในช่วงปี พ.ศ. 2564 มีคะแนนสูงสุด ส่วนคะแนนความสุขด้านมาตรฐานการดำรงชีวิตที่มีค่าต่ำสุดนั้น อาจเนื่องมาจากในปี พ.ศ. 2564 เป็นช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโควิด-19 อย่างรุนแรง และมีประชาชนจำนวนมากที่ต้องตกงาน รายได้ลดลง และมีความวิตกกังวลทั้งในด้านการติดเชื้อโควิด-19 และการได้รับผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 ทำให้คะแนนความสุขของประชาชนด้านมาตรฐานการดำรงชีวิตมีค่าต่ำสุด

เมื่อนำผลการประเมินความสุขของประชาชนจากการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ของเมืองพัทยา ไปเปรียบเทียบกับแนวคิดความสุขมวลรวมประชาชาติ (Gross National Happiness : GNH) ของภูฏาน (เสาวลักษณ์ กิตติประภัสร์, อรณิชา สว่างฟ้า, กนกพร นิตยนิธิพิพทธิ์ และณัฐธราภรณ์ เลี่ยมจรัสกุล, 2553) จะพบว่า ค่าเฉลี่ยความสุขของประชาชนในเมืองพัทยา ในองค์ประกอบความสุขด้านสุขภาพ ด้านการศึกษา และด้านมาตรฐานการดำรงชีวิต มีค่าสูงกว่าค่าเฉลี่ยความสุขของประชาชนในประเทศภูฏาน แต่ในส่วนของการประกอบความสุขด้านสุขภาพใจ ด้านความหลากหลายทางวัฒนธรรมและความสามารถในการรับมือการเปลี่ยนแปลง ด้านการใช้เวลา ด้านธรรมาภิบาล ด้านสุขภาพชุมชน และด้านความหลากหลายทางนิเวศและความสามารถในการรับมือการเปลี่ยนแปลง ค่าเฉลี่ยความสุขของประชาชน ในประเทศภูฏานมีค่าสูงกว่าค่าเฉลี่ยความสุขของประชาชนในเมืองพัทยา ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากเมืองพัทยามีการใช้จ่ายงบประมาณจำนวนมากเพื่อจัดบริการสาธารณะทั้งทางด้านสาธารณสุข การศึกษา และบริการสาธารณะพื้นฐานในด้านอื่น ๆ รวมถึงการส่งเสริมการท่องเที่ยว ทำให้เศรษฐกิจในพื้นที่เติบโตอย่างรวดเร็ว ประชาชนได้มีงานทำ และมีรายได้ดี ส่งผลให้ประชาชนส่วนใหญ่มีมาตรฐานการดำรงชีวิตที่ดี ส่วนกรณีของประเทศภูฏานแม้ว่าจะเป็นประเทศเล็ก ๆ ที่เงียบสงบ และยากจน แต่ภูฏานยังคงดำเนินนโยบายจำกัดจำนวนนักท่องเที่ยวต่อปีเพื่อรักษาสภาพแวดล้อม จำกัดการตัดไม้ทำลายป่า มีการแทรกแนวคิดของความสุขมวลรวมประชาชาติไปในนโยบายหลักของชาติ รวมถึงการอนุรักษ์วัฒนธรรมของชาติที่ถูกแทรกไปสู่ราชการในทุก ๆ ระดับ ทำให้ค่าเฉลี่ยความสุขของประชาชนภูฏาน ในองค์ประกอบความสุขด้านที่ไม่สามารถสร้างได้ด้วยการใช้จ่ายเงินงบประมาณ ได้แก่ ความสุขด้านสุขภาพใจ ความสุขด้านความหลากหลายทางวัฒนธรรมและความสามารถในการรับมือการเปลี่ยนแปลง ความสุขด้านการใช้เวลา ความสุขด้านธรรมาภิบาล ความสุขด้านสุขภาพชุมชน และความสุขด้านความหลากหลายทางนิเวศและความสามารถในการรับมือการเปลี่ยนแปลง มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าค่าเฉลี่ยความสุขของประชาชนในเมืองพัทยา

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

8.1.1 เมืองพัทยาคควรเร่งกำหนดนโยบาย และจัดทำแผนยุทธศาสตร์สำหรับการรับมือกับภาวะวิกฤติ อาทิ กรณีการแพร่ระบาดของโควิด-19 ทั้งนี้ เพื่อให้การดูแลและให้ความช่วยเหลือประชาชนเป็นไปอย่างทันทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ

8.1.2 เมืองพัทยาคควรศึกษาทฤษฎีและวิธีการที่มีประสิทธิภาพ และใช้กลไกและวิธีการดังกล่าวในการขับเคลื่อนนโยบายการสร้างการมีส่วนร่วมจากภาคประชาชนในทุกขั้นตอนของการบริหารงาน ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดธรรมาภิบาลในการบริหารงานอย่างเต็มรูปแบบ

8.1.3 เมืองพัทยาคควรนำผลการประเมินความสุขของประชาชนในครั้งนี้ไปใช้ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และใช้เป็นแนวทางในการดำเนินกิจกรรมและโครงการ ทั้งนี้ เพื่อยกระดับความสุขของประชาชนในทุกมิติ

8.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

8.2.1 สำนักการช่างสุขาภิบาล เมืองพัทยา ควรนำข้อมูลระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์ (GIS) เข้ามาใช้ในการวางแผน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของเมืองพัทยา อาทิ ปัญหาน้ำท่วมขัง ปัญหาการจราจรติดขัด เป็นต้น

8.2.2 สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เมืองพัทยา ควรใช้มาตรการเชิงรุกในการส่งเสริมสุขภาพของประชาชนในทุกกลุ่ม อาทิ การจัดกิจกรรมแข่งขันการร่วมออกกำลังกายระหว่างประชาชนในชุมชนต่าง ๆ เป็นต้น

8.2.3 สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เมืองพัทยา ควรเพิ่มการให้บริการแบบเชิงรุก อาทิ การออกให้บริการหน่วยแพทย์เคลื่อนที่เพื่อให้การตรวจรักษาประชาชนในชุมชนต่าง ๆ รวมทั้งผู้พิการและผู้ป่วยติดเตียง และเพิ่มการประชาสัมพันธ์บริการรับ-ส่งผู้ป่วยระหว่างบ้านและโรงพยาบาลให้ประชาชนส่วนใหญ่ได้รับทราบ

8.2.4 สำนักการช่าง เมืองพัทยา ควรเร่งปรับปรุงพื้นที่สาธารณะทั้งหมดในเขตเมืองพัทยาให้มีอารยสถาปัตย์ (Universal Design) เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและนักท่องเที่ยวที่เป็นผู้พิการ

8.2.5 สำนักการศึกษา เมืองพัทยา ควรวางแผนการฝึกอบรมให้ประชาชนส่วนใหญ่สามารถใช้งานภาษาต่างประเทศได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มผู้ประกอบการและพนักงานของสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวและบริการ เพื่อให้สอดคล้องกับการเป็นเมืองท่องเที่ยวระดับโลก

8.2.6 สำนักการศึกษา เมืองพัทยา ควรยกระดับคุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนเมืองพัทยา อาทิ การพัฒนาคุณภาพของอาจารย์ผู้สอน การเสริมทักษะด้านภาษาต่างประเทศภาษาที่สอง ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม ให้แก่นักเรียน เป็นต้น

8.2.7 เมืองพัทยาสามารถร่วมกับการเคหะแห่งชาติ หรือบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ เพื่อดำเนินการให้ประชาชนที่เข้ามาทำงานในเขตเมืองพัทยาได้มีที่อยู่อาศัยที่มีคุณภาพในเขตเมืองพัทยาได้

8.2.8 สำนักพัฒนาสังคม เมืองพัทยา ควรเพิ่มมาตรการให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 โดยเฉพาะมาตรการที่สามารถสร้างความยั่งยืน อาทิ การฝึกอาชีพ การประสานกับสถานประกอบการที่กลับมาเปิดดำเนินการหลังช่วงสถานการณ์โควิด-19 คลี่คลายลง เพื่อให้รับผู้ที่ตกงานเข้าทำงาน เป็นต้น

9. เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

- กิจฐเขต ไกรवास, จุฬาลักษณ์ พันธัง, ธาธิกานต์ ธัญชยะกุล, กฤติยา อนุวงศ์, ชวโรจน์ แยมกลั่น, อารญา สุขหอม, จรัสพล ชยสิทธิ์ และอาภาภรณ์ สุขหอม. (2564). *โครงการประเมินผลการดำเนินงานงบประมาณอุดหนุนประจำปี 2563*. รายงานฉบับสมบูรณ์. สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา.
- _____. (2565). *โครงการประเมินผลการดำเนินงานงบประมาณอุดหนุนประจำปี 2564*. รายงานฉบับสมบูรณ์. พัทยา: สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา.
- กิจฐเขต ไกรवास. (2564). *การวิเคราะห์ข้อมูลทางรัฐประศาสนศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: ชัคเชส.
- บัวสวรรค์ จันทร์พันดาว และปรุทม์ บุญศรีตัน. (2563). ธรรมนูญความสุขชุมชน: สู่การพัฒนาด้านความสุขมวลรวมเชิงพุทธของชุมชนต้นแบบ. *วารสารพุทธศิลปกรรม*, 3(2), 1-11.
- ฝ่ายทะเบียนและบัตรประชาชน สำนักปลัดเมืองพัทยา. (2564). *สถิติจำนวนประชากรตามทะเบียนราษฎรในเขตเมืองพัทยา*. ชลบุรี: เมืองพัทยา.
- พระมหาสุทิตย์ อาภาโร (อบอู่) และคณะ. (2558). *การสร้างและพัฒนาตัวชี้วัดความสุขของประชาชนตามหลักคำสอนของพระพุทธศาสนา*. รายงานการวิจัย. กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ภูวดล ศิริพงษ์. (2549). ความสุขมวลรวมประชาชาติกับการพัฒนา. *วารสารโรงเรียนนายเรือ*, 6(4), 41-47.
- ศุภเจตน์ จันทร์สาสน. (2556). คุณภาพชีวิตของคนไทย : นัยจากดัชนีการพัฒนามนุษย์. *วารสารนักบริหาร*, 31(4), 46-54.
- สามารถ บุญรัตน์. (2558). การปฏิรูประบบราชการภายใต้มาตรา 44. ใน *รายงานสืบเนื่องจากการประชุมทางวิชาการรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์แห่งชาติ ครั้งที่ 15* (น. 156-167). ชลบุรี: คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สิริมา ศิริมาตยนันท์ และคณะ ปาสิภัทรางกูร. (2554). ภูฏานกับจุดยืนความสุขมวลรวมประชาชาติบนเวทีโลก (Bhutan and Its Positioning of “Gross National Happiness” in the World). *วารสารนักบริหาร*, 31(4), 224-231.
- เสาวลักษณ์ กิตติประภัสร์, อรณิชา สว่างฟ้า, กนกพร นิตยนิธิพฤทธิ์ และณัฐภรณ์ เสิมจรัสกุล. (2553). *พัฒนาการแนวคิดเรื่องความสุขที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สุข และเศรษฐกิจพอเพียง*. กรุงเทพมหานคร: เครือข่ายงานวิจัยนานาชาติเพื่อสังคมอยู่เย็นเป็นสุข.

ภาษาอังกฤษ

- Barrett, R. (2014). *The Values-Driven Organization : Unleashing Human Potential for Performance and Profit*. New York: Routledge, Taylor & Francis Group.
- Maslow, A. H. (1943). A Theory of Human Motivation. *Psychological Review*, 50(1), 370-396.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the Public Service*. New York: McGraw-Hill Book Company, Inc.
- Tideman, S. G. (2011). Gross National Happiness. In Z. Laszlo (Ed.). *Ethical Principal and Economic Transformation – A Buddhist Approach*. Dordrecht: Springer Science+Business Media B.V.
- Yamane, T. (1967). *Statistics : An Introductory Analysis* (2nd ed.). New York: Haper and Row.