

ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ
ของเมืองพัทยาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566*

THE SATISFACTION OF PEOPLE TO QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN
PATTAYA CITY FOR THE FISCAL YEAR 2023

กฤษเชต ไกรวาส¹, ธาริกานต์ ธัญญชยะกุล² และ อาภาภรณ์ สุขหอม³

Kitthachet Krivart¹, Tharikarn Thananchayakul² and Arpaporn Sookhom³

^{1,3}มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

^{1,3}Walailak University, Thailand

²มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

²Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University, Thailand

Corresponding author's E-mail: tharikarn@aru.ac.th

Received 2 August 2024; Revised 22 August 2024; Accepted 29 August 2024

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชาชนและนักท่องเที่ยวที่เป็นผู้รับบริการและ/หรือมีส่วนได้รับประโยชน์จากการดำเนินงานงบประมาณอุดหนุนประจำปี พ.ศ. 2566 ของเมืองพัทยา จำนวน 500 คน โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในการประเมินผลตามกรอบของวัตถุประสงค์ และใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ในการวิเคราะห์ข้อมูล

* กฤษเชต ไกรวาส, ธาริกานต์ ธัญญชยะกุล และ อาภาภรณ์ สุขหอม. (2567). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566. วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย, 4(4), 135-155.

Kitthachet Krivart, Tharikarn Thananchayakul and Arpaporn Sookhom. (2024). The Satisfaction of People to Quality of Public Services in Pattaya City for the Fiscal Year 2023. Journal of Political Science Mahamakut Buddhist University, 4(4), 135-155.;

DOI: <https://doi.org/10.>

<https://so02.tci-thaijo.org/index.php/jpsmbu/index>



ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ สาธารณะของเมืองพัทยา ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (\bar{x} = 2.82) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้าน ดังนี้ 1) ด้านเมืองอยู่ดี ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (\bar{x} = 2.78) 2) ด้านคนมีสุข ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (\bar{x} = 2.81) 3) ด้านสิ่งแวดล้อมยั่งยืน ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (\bar{x} = 2.84) 4) และด้านเมืองแห่งการเรียนรู้และการบริหารจัดการที่ดี ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (\bar{x} = 2.84)

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, บริการสาธารณะ, ความพึงพอใจ, เมืองพัทยา

Abstract

This study aims to evaluate the satisfaction of people to quality of public services in Pattaya city for the fiscal year 2023. A quantitative research method was used to collect data from a sample of 500 residents and tourists who are recipients or beneficiaries from the fiscal year 2023 budget allocations of Pattaya city. The data was collected by using a survey tool to assess the quality of services according to the research objective and average (\bar{x}) was used to data analysis .

The results indicated that the overall satisfaction with the public services in Pattaya City for the fiscal year 2023 is at a high level (\bar{x} = 2.82). The average satisfaction levels for each aspects are as follows: 1) "Urban well-being" - high level of satisfaction (\bar{x} = 2.78); 2) "Well-being of people" - high level of satisfaction (\bar{x} = 2.81); 3) "Sustainable Environment" - high level of satisfaction (\bar{x} = 2.84); and 4) "Learning City and Good Governance" - high level of satisfaction (\bar{x} = 2.84).

Keywords: Satisfaction, Public Service Quality, Public Service, Pattaya City



บทนำ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (มาตรา 22) ได้กำหนดให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติและสำนักงานประมาณ ร่วมกันจัดให้มีการประเมินความคุ้มค่าในการปฏิบัติภารกิจของรัฐที่ส่วนราชการดำเนิน เพื่อรายงานคณะรัฐมนตรีเป็นแนวทางในการพิจารณาว่าภารกิจใดสมควรจะดำเนินการต่อไปหรือยุบเลิก และเพื่อประโยชน์ในการจัดตั้งงบประมาณของส่วนราชการในปีต่อไป จากนโยบายดังกล่าวนี้ทำให้ทุกหน่วยงานของรัฐมีความจำเป็นต้องดำเนินการประเมินผลการดำเนินงานกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ เพื่อพิจารณาว่าผลผลิตและผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ มีประสิทธิภาพ และมีผลประโยชน์ที่สมดุลกับทรัพยากรที่ใช้หรือไม่อย่างไร ด้วยเหตุนี้ เมืองพัทยาในฐานะที่เป็นส่วนราชการ อันมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติดังกล่าว จึงเห็นสมควรที่จะมีการประเมินผลการดำเนินงานกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 เพื่อทราบถึงคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเมืองพัทยาในการดำเนินโครงการและกิจกรรมที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ทั้งนี้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ.2566 - 2570) (สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ, 2563, หน้า 105 – 119) เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้การบริหารงานของเมืองพัทยาดำเนินการกิจอย่างมีทิศทางและมีเป้าหมายที่ชัดเจน พร้อมทั้งสอดคล้องกับความสัมพันธระหว่างแผนพัฒนาระดับมหภาคและยุทธศาสตร์การพัฒนาและแผนงาน โดยมีกรอบของยุทธศาสตร์เมืองพัทยา 5 ยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีและความปลอดภัยสำหรับทุกคน เป้าประสงค์ คือ ประชาชนในเขตเมืองพัทยาทุกคน มีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยกระดับประสิทธิภาพโครงสร้างพื้นฐาน รองรับเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก เป้าประสงค์ คือ 1) การยกระดับระบบขนส่งมวลชนเมืองพัทยาให้มีมาตรฐานและประสิทธิภาพสูง 2) การยกระดับโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อบริการประชาชน 3) การยกระดับคุณภาพโครงสร้างพื้นฐานเมืองพัทยาให้มีมาตรฐานสูง ยุทธศาสตร์ที่ 3 ส่งเสริมนวัตกรรมทางเศรษฐกิจและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เป้าประสงค์ คือ 1) การเป็นศูนย์กลางด้านสุขภาพที่ทันสมัยแห่งภาคตะวันออก 2) การส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพและการท่องเที่ยวสีเขียว 3) การส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน ภายใต้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ยุทธศาสตร์ที่ 4 การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมยั่งยืน เป้าประสงค์ คือ



1) การยกระดับการบริหารจัดการน้ำอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ 2) การเฝ้าระวังและป้องกันปราบปรามการเกิดปัญหามลพิษ 3) การอนุรักษ์ ฟื้นฟู และแก้ไขปัญหาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมแบบบูรณาการ 4) การจัดการขยะและของเสียอย่างเป็นระบบ และยุทธศาสตร์ที่ 5 การยกระดับการบริหารเมืองพัทยาเป็นองค์กรที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูง เป้าประสงค์ คือ 1) การเป็นองค์กรที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูง 2) การปรับปรุงระบบการประชาสัมพันธ์เชิงรุก จากยุทธศาสตร์เมืองพัทยา 5 ด้าน สามารถสรุปเป็นประเด็นสำคัญ 4 ด้าน สำหรับการประเมินผลการดำเนินงานกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ คือ 1) ด้านเมืองอยู่ดี 2) คนมีสุข 3) สิ่งแวดล้อมยั่งยืน และ 4) ด้านเมืองแห่งการเรียนรู้การบริหารจัดการที่ดี

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น เมืองพัทยาในฐานะที่เป็นส่วนราชการในรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 อันมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติดังกล่าว จึงเห็นสมควรที่จะมีการประเมินผลการดำเนินงานกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ที่ดำเนินงานตามกรอบยุทธศาสตร์ของเมืองพัทยา เพื่อทราบถึงผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ซึ่งผลจากการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นข้อมูลสำหรับเมืองพัทยาในการทบทวน จัดลำดับความสำคัญในการเลือกปฏิบัติการกิจ รวมทั้งเพื่อเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และลดผลกระทบในการปฏิบัติการกิจ และการดำเนินงานต่าง ๆ รวมทั้งสามารถพิจารณาจัดตั้งงบประมาณของเมืองพัทยาในปีต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิภาพมากขึ้น อันจะก่อให้เกิดผลประโยชน์แก่ประชาชนต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



การทบทวนวรรณกรรม

งานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 นั้น ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. สุจิตรา วุฒิสถาณ และคณะ (2566) ได้ดำเนินโครงการประเมินผลการดำเนินงานبودหนุนประจำปี พ.ศ. 2565 ของเมืองพัทยา พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินกิจกรรมและโครงการงบบุหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ของเมืองพัทยา อยู่ในระดับพอใจมาก-มากที่สุด โดยภาพรวมมีระดับผลลัพธ์ความพึงพอใจของประชาชนเพิ่มขึ้น ในประเด็นดังต่อไปนี้ 1) ลดปัญหาและผลกระทบทางเศรษฐกิจในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด 2019 ลงไปได้ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) 2) บุตรหลานของท่านได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$) 3) ท่านและครอบครัวมีสุขภาพแข็งแรง มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$) 4) รักษาความสมดุลของสภาพแวดล้อม มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$) 5) ครอบครัวของท่านเกิดความแข็งแรง มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$) 6) สมาชิกในครอบครัวมีการใช้เวลาในการดำรงชีวิตได้อย่างเหมาะสม มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$) 7) ส่งเสริมและรักษาวัฒนธรรมของชาติ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด $\bar{X} = 4.43$) นอกจากนี้ภาพรวมระดับผลลัพธ์ความพึงพอใจของประชาชนที่ลดลง ในประเด็นดังต่อไปนี้ 1) มีคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ได้ตามมาตรฐาน มีระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.12$) และภาพรวมระดับผลลัพธ์ความพึงพอใจของประชาชนคงที่ ในประเด็นดังต่อไปนี้ 1) ทำให้มีสถานะทางจิตใจที่ดี มีระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.11$) 2) การดำเนินงานของเมืองพัทยาเป็นไปอย่างมีธรรมาภิบาล มีระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.03$)

2. กิจฐเขต ไกรवास และคณะ (2565) ได้ดำเนินโครงการประเมินผลการดำเนินงานبودหนุนประจำปี 2564 ของเมืองพัทยา พบว่า ผลการประเมินการดำเนินงานงบบุหนุนประจำปี 2564 ของเมืองพัทยา มีดังนี้

1) ภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับประโยชน์จากการดำเนินกิจกรรมและโครงการภายใต้งบบุหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ($\bar{X} = 2.66$) 2) ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับประโยชน์จากการดำเนินกิจกรรมและโครงการภายใต้งบบุหนุนประจำปีที่มีค่าเพิ่มขึ้น ประกอบด้วย (1) ประชาชนมีคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ได้ตามมาตรฐาน (+0.04) (2) ลดปัญหาและผลกระทบทางเศรษฐกิจในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด



2019 ลงไปได้ (+0.02) (3) รักษาความสมดุลของสภาพแวดล้อม (+0.11) (4) ครอบคลุมประชาชนเกิดความเข้มแข็ง (+0.04) และ 3) ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับประโยชน์จากการดำเนินกิจกรรมและโครงการภายใต้งบประมาณอุดหนุนประจำปีที่มีค่าลดลง ประกอบด้วย ความพึงพอใจในผลผลิตและผลลัพธ์ในเรื่องต่อไปนี้ (1) บุตรหลานของประชาชนได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพ (-0.10) (2) ประชาชนมีสุขภาพแข็งแรง (-0.04) (3) ประชาชนทุกคนครอบคลุมมีการใช้เวลาในการดำรงชีวิตได้อย่างเหมาะสม (-0.04) (4) ประชาชนมีสภาวะทางจิตใจที่ดี (-0.11) 5) การดำเนินงานของเมืองพัทยาเป็นไปอย่างมีธรรมาภิบาล (-0.06) (6) ส่งเสริมและรักษาวัฒนธรรมของชาติ (-0.12)

3. กิจรัฐเขต ไกรวาส และคณะ (2564) ได้ดำเนินโครงการประเมินผลการดำเนินงานงบประมาณอุดหนุนประจำปี พ.ศ. 2563 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินกิจกรรมและโครงการภายใต้งบประมาณอุดหนุนประจำปี สรุปได้ดังนี้ 1) ประชาชนมีคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ได้ตามมาตรฐาน มีระดับความพึงพอใจมาก 2) ลดปัญหาและผลกระทบทางเศรษฐกิจในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด 2019 ลดลงไปได้ มีระดับความพึงพอใจปานกลาง 3) บุตรหลานของประชาชนได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพ มีระดับความพึงพอใจมาก 4) ช่วยทำให้ประชาชนมีสุขภาพแข็งแรง มีระดับความพึงพอใจมาก 5) รักษาความสมดุลของสภาพแวดล้อม มีระดับความพึงพอใจมาก 6) ครอบคลุมเกิดความเข้มแข็ง มีระดับความพึงพอใจมาก 7) ครอบคลุมมีการใช้เวลาในการดำรงชีวิตได้อย่างเหมาะสม มีระดับความพึงพอใจมาก 8) มีสภาวะทางจิตใจที่ดี มีระดับความพึงพอใจมาก 9) การดำเนินงานของเมืองพัทยาเป็นไปอย่างมีธรรมาภิบาล มีระดับความพึงพอใจมาก 10) ส่งเสริมและรักษาวัฒนธรรมของชาติ มีระดับความพึงพอใจมาก

4. กิจรัฐเขต ไกรวาส และคณะ (2563) ได้ดำเนินโครงการประเมินผลการดำเนินงานของเมืองพัทยา (งบอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562) พบว่า 1) มิติด้านประสิทธิผลการปฏิบัติการกิจตัวชี้วัดที่ 1 : การบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติการกิจ (1) โครงการที่ผ่านเกณฑ์ตามตัวชี้วัดการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติการกิจ คือ โครงการด้านโครงสร้างพื้นฐาน โครงการด้านการศึกษา และโครงการด้านสิ่งแวดล้อม (2) โครงการที่ไม่ผ่านเกณฑ์ตามตัวชี้วัดการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติการกิจ คือ โครงการด้านสังคม เนื่องจากไม่บรรลุวัตถุประสงค์ 6 ใน 10 กิจกรรม ตัวชี้วัดที่ 2 : ความพึงพอใจ (1) โครงการที่ผ่านเกณฑ์ตามตัวชี้วัดความพึงพอใจ คือ โครงการด้านโครงสร้างพื้นฐาน โครงการด้านสังคม โครงการด้านการศึกษา และโครงการด้านสิ่งแวดล้อม ตัวชี้วัดที่ 3 : คุณภาพการให้บริการ (1) โครงการที่



ผ่านเกณฑ์ตามตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการ คือ โครงการด้าน โครงสร้างพื้นฐาน โครงการด้าน สังคม โครงการด้านการศึกษา และโครงการด้านสิ่งแวดล้อม 2) มิติด้านประสิทธิภาพการ ปฏิบัติภารกิจ ตัวชี้วัดที่ 1 : ประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม (1) โครงการที่ผ่านเกณฑ์ตาม ตัวชี้วัดประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม คือ โครงการด้านโครงสร้างพื้นฐาน โครงการด้าน สังคม โครงการด้านการศึกษา และโครงการด้านสิ่งแวดล้อม ตัวชี้วัดที่ 2 : การปรับปรุง ประสิทธิภาพการดำเนินงาน (1) โครงการที่ผ่านเกณฑ์ตามตัวชี้วัดการปรับปรุงประสิทธิภาพ การดำเนินงาน คือ โครงการด้านโครงสร้างพื้นฐาน โครงการด้านสังคม โครงการด้านการศึกษา และโครงการด้านสิ่งแวดล้อม ตัวชี้วัดที่ 3 : ระบบการจัดการและการปฏิบัติงาน (1) โครงการที่ ผ่านเกณฑ์ตามตัวชี้วัดระบบการจัดการและการปฏิบัติงาน คือ โครงการด้านโครงสร้างพื้นฐาน โครงการด้านสังคม โครงการด้านการศึกษา และโครงการด้านสิ่งแวดล้อม ตัวชี้วัดที่ 4 : การ ประหยัด (1) โครงการที่ผ่านเกณฑ์ตามตัวชี้วัดการประหยัด คือ โครงการด้านโครงสร้างพื้นฐาน โครงการด้านการศึกษา และโครงการด้านสิ่งแวดล้อม (2) โครงการที่ไม่ผ่านเกณฑ์ตามตัวชี้วัด การประหยัดคือ โครงการด้านสังคม 3) มิติด้านผลกระทบ ตัวชี้วัดที่ 1 : ทิศทางของผลกระทบ ตัวชี้วัดที่ 2 : ระดับของผลกระทบ (1) โครงการที่ผ่านเกณฑ์ตามตัวชี้วัดทิศทางของผลกระทบ และระดับของผลกระทบ คือ โครงการด้านโครงสร้างพื้นฐาน โครงการด้านสังคม โครงการด้าน การศึกษา และโครงการด้านสิ่งแวดล้อม

5. กิจรัฐเขต ไกรวาส และคณะ (2562) ได้ดำเนินโครงการประเมินผลการดำเนินงาน ของเมืองพัทยา (งบอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561) พบว่า 1) มิติด้านประสิทธิผล การปฏิบัติภารกิจ ประกอบด้วย ตัวชี้วัดที่ 1 : การบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติภารกิจ (1)โครงการที่ผ่านเกณฑ์ตามตัวชี้วัดการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติภารกิจทุกโครงการ คือ โครงการด้านโครงสร้างพื้นฐาน และโครงการด้านสังคม (2) โครงการที่ผ่านเกณฑ์ตามตัวชี้วัด การบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติภารกิจ ไม่ครบทุกโครงการ คือ โครงการด้านการศึกษา ผ่านเกณฑ์ตามตัวชี้วัด 5 โครงการ จากทั้งหมด 6 โครงการ ตัวชี้วัดที่ 2 : ความพึงพอใจ (1) โครงการที่ผ่านเกณฑ์ตามตัวชี้วัดความพึงพอใจทุกโครงการ คือ โครงการด้านการศึกษา (2) โครงการที่ผ่านเกณฑ์ตามตัวชี้วัดความพึงพอใจไม่ครบทุกโครงการ คือ โครงการด้านสังคม ผ่านเกณฑ์ตามตัวชี้วัด 8 โครงการ จากทั้งหมด 12 โครงการ (3) โครงการที่ไม่ผ่านเกณฑ์ตาม ตัวชี้วัดความพึงพอใจทุกโครงการ คือ โครงการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ตัวชี้วัดที่ 3 : คุณภาพ การให้บริการ (1) โครงการที่ผ่านเกณฑ์ตามตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการทุกโครงการ คือ



โครงการด้านการศึกษา (2) โครงการที่ผ่านเกณฑ์ตามตัวชี้วัดความพึงพอใจไม่ครบทุกโครงการ คือ โครงการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ผ่านเกณฑ์ตามตัวชี้วัด 1 โครงการ จากทั้งหมด 2 โครงการ และโครงการด้านสังคม ผ่านเกณฑ์ตามตัวชี้วัด 10 โครงการ จากทั้งหมด 12 โครงการ 2) มิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติการ ประกอบด้วย ตัวชี้วัดที่ 1 : ประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยรวม (1) โครงการที่ผ่านเกณฑ์ตามตัวชี้วัดประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมทุกโครงการ คือ โครงการด้านโครงสร้างพื้นฐาน และโครงการด้านการศึกษา (2) โครงการที่ผ่านเกณฑ์ตามตัวชี้วัดประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมไม่ครบทุกโครงการ คือ โครงการด้านสังคม ผ่านเกณฑ์ตามตัวชี้วัด 11 โครงการ จากทั้งหมด 12 โครงการ ตัวชี้วัดที่ 2 : การปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน (1) โครงการที่ผ่านเกณฑ์ตามตัวชี้วัดการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน ทุกโครงการ คือ โครงการด้านโครงสร้างพื้นฐาน และโครงการด้านสังคม (2) โครงการที่ผ่านเกณฑ์ตามตัวชี้วัดประสิทธิภาพการดำเนินงานไม่ครบทุกโครงการ คือ โครงการการศึกษา ผ่านเกณฑ์ตามตัวชี้วัด 2 โครงการ จากทั้งหมด 6 โครงการ ตัวชี้วัดที่ 3 : ระบบการจัดการและการปฏิบัติงาน (1) โครงการที่ผ่านเกณฑ์ตามตัวชี้วัดระบบการจัดการและการปฏิบัติงานทุกโครงการ คือ ทั้งโครงการด้านโครงสร้างพื้นฐาน โครงการด้านสังคมและโครงการด้านการศึกษา ตัวชี้วัดที่ 4 : สิ่งแวดล้อมในการทำงาน (1) โครงการที่ผ่านเกณฑ์ตามตัวชี้วัดสิ่งแวดล้อมในการทำงานทุกโครงการ คือ ทั้งโครงการด้านโครงสร้างพื้นฐาน โครงการด้านสังคม และโครงการด้านการศึกษา ตัวชี้วัดที่ 5 : การประหยัด (1) โครงการที่ผ่านเกณฑ์ตามตัวชี้วัดการประหยัดทุกโครงการ คือ ทั้งโครงการด้านโครงสร้างพื้นฐาน โครงการด้านสังคม และโครงการด้านการศึกษา และ 3) มิติด้านผลกระทบ ประกอบด้วย ตัวชี้วัดที่ 1 : ทิศทางของผลกระทบ (1) โครงการที่ผ่านเกณฑ์ตามตัวชี้วัดทิศทางของผลกระทบทุกโครงการ คือ โครงการด้านสังคม และโครงการด้านการศึกษา (2) โครงการที่ผ่านเกณฑ์ตามตัวชี้วัดทิศทางของผลกระทบไม่ครบทุกโครงการ คือ โครงการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ผ่านเกณฑ์ตามตัวชี้วัด 1 โครงการ จากทั้งหมด 2 โครงการ ตัวชี้วัดที่ 2 : ระดับของผลกระทบ (1) โครงการที่ผ่านเกณฑ์ตามตัวชี้วัดระดับของผลกระทบทุกโครงการ คือ โครงการด้านการศึกษา (2) โครงการที่ผ่านเกณฑ์ตามตัวชี้วัดระดับของผลกระทบไม่ครบทุกโครงการ คือ โครงการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ผ่านเกณฑ์ตามตัวชี้วัด 1 โครงการ จากทั้งหมด 2 โครงการและโครงการด้านสังคม ผ่านเกณฑ์ตามตัวชี้วัด 11 โครงการ จากทั้งหมด 12 โครงการ

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง จะเห็นได้ว่าผลการดำเนินงานกิจกรรมและโครงการของเมืองพัทยาในรอบปีงบประมาณที่ผ่านมา มีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อ



โครงการต่าง ๆ และโครงการที่ผ่านเกณฑ์ตัวชี้วัดความพึงพอใจมากน้อยแตกต่างกัน ดังนั้นการดำเนินการศึกษาประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเมืองพัทยาจึงมีความสำคัญมาก สามารถนำไปเป็นข้อมูลสำหรับการดำเนินกิจกรรมและโครงการของเมืองพัทยาต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้ ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ กลุ่มประชาชนและนักท่องเที่ยวที่เป็นผู้รับบริการและ/หรือมีส่วนได้รับประโยชน์จากการดำเนินงานงบประมาณประจำปี พ.ศ. 2566 โดยใช้ตารางสำเร็จรูปในการกำหนดขนาดตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1967 p. 398) ที่จำนวนประชากร (N) เท่ากับ 119,122 คน (ฝ่ายทะเบียนและบัตรประชาชนสำนักปลัดเมืองพัทยา, กุมภาพันธ์ 2564) โดยกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ระดับ $\pm 4\%$ จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้นประมาณ 500 คน การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อนำมาเก็บรวบรวมข้อมูล จะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) จากกลุ่มประชาชนและนักท่องเที่ยวที่เป็นผู้รับบริการและ/หรือมีส่วนได้รับประโยชน์จากการดำเนินงานงบประมาณประจำปี พ.ศ. 2566 ของเมืองพัทยา โดยคณะวิจัยได้ทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ 42 ชุมชนของเมืองพัทยา และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

การสร้างและตรวจสอบเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและนำมาสร้างแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามใน 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ในด้านเมืองอยู่ดี ด้านคนมีสุข ด้านสิ่งแวดล้อมยั่งยืน และด้านเมืองแห่งการเรียนรู้และการบริหารจัดการที่ดี และส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานงบประมาณประจำปีของเมืองพัทยา

ตรวจสอบเครื่องมือโดยให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) แล้วจึงนำไปทดลองเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชาชนและนักท่องเที่ยวบริเวณ



หาดจอมเทียน เมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี จำนวน 30 ชุด จากนั้นนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาและความเชื่อมั่นมาทำการปรับแก้ไขให้สมบูรณ์ ก่อนที่จะนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) จากกลุ่มประชาชนและนักท่องเที่ยวที่เป็นผู้รับบริการและ/หรือมีส่วนได้รับประโยชน์จากการดำเนินงานงบประมาณอุดหนุนประจำปี พ.ศ. 2566 ของเมืองพัทยา สำหรับนำมาประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

การวิเคราะห์ข้อมูล

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติการแจกแจงค่าความถี่และค่าร้อยละในการวิเคราะห์ข้อมูล

2) ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเมืองพัทยาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ของกลุ่มประชาชนและนักท่องเที่ยวที่เป็นผู้รับบริการและ/หรือมีส่วนได้รับประโยชน์จากการดำเนินงานงบประมาณอุดหนุนประจำปี พ.ศ. 2566 ของเมืองพัทยา ใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ในการวิเคราะห์ โดยมีเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ดังนี้ ช่วงค่าเฉลี่ย 2.34 – 3.00 คือ พึงพอใจมาก 1.67 – 2.33 คือ พึงพอใจปานกลาง และ 1.00 - 1.66 คือ พึงพอใจน้อย

3) ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานงบประมาณอุดหนุนประจำปีของเมืองพัทยาโดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัย

1. ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{x} = 2.82$) โดยแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ย ดังนี้



ตารางที่ 1 ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเมืองพัทยา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ	\bar{x}
ด้านเมืองอยู่ดี	พึงพอใจมาก	2.78
ด้านคนมีสุข	พึงพอใจมาก	2.81
ด้านสิ่งแวดล้อมยั่งยืน	พึงพอใจมาก	2.84
ด้านเมืองแห่งการเรียนรู้และการบริหารจัดการที่ดี	พึงพอใจมาก	2.84

จากตารางที่ 1 พบว่า ภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
สาธารณะของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเมือง
อยู่ดี ด้านคนมีสุข ด้านสิ่งแวดล้อมยั่งยืน และด้านเมืองแห่งการเรียนรู้และการบริหารจัดการที่
ดี มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของ
เมืองพัทยาในแต่ละด้านของปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มีรายละเอียด ดังนี้

1) ด้านเมืองอยู่ดี เป็นการสำรวจเรื่องการใช้ประโยชน์ที่ดินที่มีความเหมาะสม การมี
โครงสร้างพื้นฐานที่เพียงพอสำหรับคนทุกกลุ่ม การที่ประชาชนในชุมชนมีความมั่นคงในด้านที่
อยู่อาศัย การที่ประชาชนในชุมชนและนักท่องเที่ยวมีความปลอดภัย และเศรษฐกิจของ
ประชาชนในพื้นที่ที่มีความมั่นคง พบว่าในภาพรวมประชาชนมีระดับความพึงพอใจมาก (2.78)
ดังตาราง

ตารางที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของ
เมืองพัทยา ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2566 ด้านเมืองอยู่ดี



ผลผลิตจากการดำเนินงานงบประมาณ ประจำปี ด้านเมืองอยู่ดี	ผลลัพธ์ระดับความพึงพอใจของประชาชน			
	ปีงบประมาณ 2566			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	\bar{X}
1. การใช้ประโยชน์ที่ดินมีความเหมาะสม	396 (79.20)	100 (20.00)	4 (0.80)	2.78
2. โครงสร้างพื้นฐานเพียงพอสำหรับคนทุก กลุ่ม	395 (79.00)	98 (19.60)	7 (1.40)	2.78
3. ชุมชนมีความมั่นคงในด้านที่อยู่อาศัย	378 (75.60)	121 (24.20)	1 (0.20)	2.75
4. ชุมชนและนักท่องเที่ยวมีความปลอดภัย	404 (80.80)	94 (18.80)	2 (0.40)	2.80
5. เศรษฐกิจของประชาชนในพื้นที่มีความ มั่นคง	399 (79.80)	97 (19.40)	4 (0.80)	2.79
ภาพรวม	2.78			

จากตารางที่ 2 พบว่า ภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ด้านเมืองอยู่ดี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง ชุมชนและนักท่องเที่ยวมีความปลอดภัย (2.80) และต่ำสุดในเรื่อง ชุมชนมีความมั่นคงในด้านที่อยู่อาศัย (2.75)

2) ด้านคนมีสุข เป็นการสำรวจเรื่องการที่ประชาชนในชุมชนมีสุขภาพดี ได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพ ได้รับสวัสดิการและการพิทักษ์สิทธิ์ที่เหมาะสมและเท่าเทียม เกิดครอบครัวที่อบอุ่น เกิดชุมชนที่มีความเอื้ออาทร เกิดกิจกรรมที่สร้างสรรค์สังคม และเกิดการดำรงไว้ซึ่งประเพณี วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น พบว่าในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมาก (2.81) ดังตาราง



ตารางที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเมืองพัทยา ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2566 ด้านคนมีสุข

ผลผลิตจากการดำเนินงานงบประมาณ ประจำปี ด้านคนมีสุข	ผลลัพธ์ระดับความพึงพอใจของประชาชน			
	ปีงบประมาณ 2566			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	\bar{X}
1. ประชาชนในชุมชนมีสุข	395 (79.00)	99 (19.80)	6 (1.20)	2.78
2. ประชาชนในชุมชนได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพ	401 (80.20)	95 (19.00)	4 (0.80)	2.79
3. ประชาชนในชุมชนได้รับสวัสดิการและการพิทักษ์สิทธิ์ที่เหมาะสมและเท่าเทียม	388 (77.60)	107(21.40)	5 (1.00)	2.77
4. ประชาชนในชุมชนมีครอบครัวที่อบอุ่น	391 (78.20)	106 (21.20)	3 (0.60)	2.78
5. ประชาชนในชุมชนมีความเอื้ออาทร	416 (83.20)	79 (15.80)	5 (1.00)	2.82
6. ประชาชนในชุมชนมีกิจกรรมที่สร้างสรรค์สังคม	422 (84.40)	76 (15.20)	2 (0.40)	2.84
7. ประชาชนในชุมชนมีการดำรงไว้ซึ่งประเพณี วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น	434 (86.80)	65 (13.00)	1 (0.20)	2.87
ภาพรวม	2.81			

จากตารางที่ 3 พบว่า ภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ด้านคนมีสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง ประชาชนในชุมชนมีการดำรงไว้ซึ่งประเพณี วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น (2.87) และต่ำสุดในเรื่อง ประชาชนในชุมชนได้รับสวัสดิการและการพิทักษ์สิทธิ์ที่เหมาะสมและเท่าเทียม (2.77)



3) ด้านสิ่งแวดล้อมยั่งยืน เป็นการสำรวจเรื่องการที่ทรัพยากรธรรมชาติทางทะเลมีความอุดมสมบูรณ์ มีพื้นที่สีเขียวเพียงพอสำหรับประชาชนในชุมชนและนักท่องเที่ยว สภาพภูมิทัศน์ของเมืองพัทยามีความสวยงาม ชยะ ของเสีย และมลพิษถูกจัดการอย่างเหมาะสม มีประสิทธิภาพ และครอบคลุมทั่วทั้งพื้นที่ และประชาชนมีวิถีชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมพบว่าในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมาก (2.84) ดังตาราง

ตารางที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ด้านสิ่งแวดล้อมยั่งยืน

ผลผลิตจากการดำเนินงานงบเงิน อุดหนุนประจำปี ด้านสิ่งแวดล้อมยั่งยืน	ผลลัพธ์ระดับความพึงพอใจของประชาชน			
	ปีงบประมาณ 2566			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	\bar{X}
1. ทรัพยากร ธรรมชาติทางทะเล มี ความอุดมสมบูรณ์	420 (84.00)	77 (15.40)	3 (0.60)	2.83
2. มีพื้นที่สีเขียวเพียงพอสำหรับ ประชาชนในชุมชนและ นักท่องเที่ยว	436 (87.20)	63 (12.60)	1 (0.20)	2.87
3. สภาพภูมิทัศน์ของเมืองพัทยา มี ความสวยงาม	434 (86.80)	61 (12.20)	5 (1.00)	2.86
4. ชยะ ของเสีย และมลพิษถูกจัดการ อย่างเหมาะสม มีประสิทธิภาพ และครอบคลุมทั่วทั้ง พื้นที่	430 (86.00)	69 (13.80)	1 (0.20)	2.86
5. ประชาชนมีวิถีชีวิตที่เป็นมิตรกับ สิ่งแวดล้อม	404 (80.80)	94 (18.80)	2 (0.40)	2.80
ภาพรวม	2.84			

จากตารางที่ 4 พบว่า ภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ด้านสิ่งแวดล้อมยั่งยืน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง มีพื้นที่สีเขียวเพียงพอสำหรับประชาชนในชุมชนและนักท่องเที่ยว (2.87) และต่ำสุดในเรื่อง ประชาชนมีวิถีชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (2.80)



4) ด้านเมืองแห่งการเรียนรู้และการบริหารจัดการที่ดี เป็นการสำรวจเรื่องการมีวิสัยทัศน์และแผนงานที่ชัดเจน บุคลากรมีความรอบรู้และเชี่ยวชาญ ระบบการทำงานของเมืองพัทยาได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีการบริหารจัดการที่ดี และมีนวัตกรรมการพัฒนาเมือง พบว่าในภาพรวมประชาชนมีระดับความพึงพอใจมาก (2.84) ดังตาราง

ตารางที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ด้านเมืองแห่งการเรียนรู้และการบริหารจัดการที่ดี

ผลผลิตจากการดำเนินงานงบเงินอุดหนุนประจำปี ด้านเมืองแห่งการเรียนรู้และการบริหารจัดการที่ดี	ผลลัพธ์ระดับความพึงพอใจของประชาชน			
	ปีงบประมาณ 2566			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	\bar{X}
1. เมืองพัทยามีวิสัยทัศน์และแผนงานที่ชัดเจน	422 (84.40)	7 4(14.80)	4 (0.80)	2.84
2. บุคลากรของเมืองพัทยามีความรอบรู้และเชี่ยวชาญ	420 (84.00)	78 (15.60)	2 (0.40)	2.84
3. ระบบการทำงานของเมืองพัทยาได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	420 (84.00)	77 (15.40)	3 (0.60)	2.83
4. เมืองพัทยามีการบริหารจัดการที่ดี	412 (82.40)	84 (16.80)	4 (0.80)	2.82
5. เมืองพัทยามีนวัตกรรมการพัฒนาเมือง	430 (86.00)	68 (13.60)	2 (0.40)	2.86
ภาพรวม	2.84			

จากตารางที่ 5 พบว่า ภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ด้านเมืองแห่งการเรียนรู้และการ



บริหารจัดการที่ดี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง เมืองพัทยามีนวัตกรรมการพัฒนาเมือง (2.86) และต่ำสุดในเรื่อง เมืองพัทยามีการบริหารจัดการที่ดี (2.82)

อภิปรายผล

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 พบว่า สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กิจฐเขต ไกรवास และคณะ (2564) ที่ได้ดำเนินโครงการประเมินผลการดำเนินงานงบประมาณประจำปี พ.ศ. 2563 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินกิจกรรมและโครงการในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ด้านเมืองอยู่ดี พบว่า สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุจิตรา วุฒิโสภณ และคณะ (2566) กล่าวคือ 1) ลดปัญหาและผลกระทบทางเศรษฐกิจในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด 2019 ลงไปได้ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กิจฐเขต ไกรवास และคณะ (2564) พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับประโยชน์จากการดำเนินกิจกรรมและโครงการภายใต้งบประมาณประจำปีที่มีค่าเพิ่มขึ้น ในประเด็นการลดปัญหาและผลกระทบทางเศรษฐกิจในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด 2019 ลงไปได้ (+0.02) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กิจฐเขต ไกรवास และคณะ (2563) พบว่า โครงการที่ผ่านเกณฑ์ตามตัวชี้วัดด้านความพึงพอใจ คือ โครงการด้านโครงสร้างพื้นฐาน นอกจากนี้ผลการศึกษามีความแตกต่างจากผลการศึกษาของ กิจฐเขต ไกรवास และคณะ (2562) พบว่า โครงการที่ไม่ผ่านเกณฑ์ตามตัวชี้วัดความพึงพอใจทุกโครงการ คือ โครงการด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ด้านคนมีสุข สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุจิตรา วุฒิโสภณ และคณะ (2566) พบว่า 1) บุตรหลานของท่านได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$) 3) ท่านและครอบครัวมีสุขภาพแข็งแรง มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$) 4) ครอบครัวของท่านเกิดความแข็งแรง มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$) 5) ท่านและสมาชิกในครอบครัวมีการใช้เวลาในการดำรงชีวิตได้อย่างเหมาะสม มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$) 6) ส่งเสริมและรักษาวัฒนธรรมของชาติ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.43$) และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กิจฐเขต ไกรवास และคณะ (2564) ที่พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับประโยชน์จากการดำเนินกิจกรรม และโครงการภายใต้เงิน



อุดหนุนประจำปีที่มีค่าเพิ่มขึ้น ในประเด็น 1) ประชาชนมีคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ได้ตามมาตรฐาน (+0.04) และ 2) ครอบครัวประชาชนเกิดความเข้มแข็ง (+0.04) และ 1) ประชาชนมีคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ได้ตามมาตรฐาน มีระดับความพึงพอใจมาก 2) บุตรหลานของประชาชนได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพ มีระดับความพึงพอใจมาก 3) บุตรหลานของประชาชนได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพ มีระดับความพึงพอใจมาก 4) ประชาชนมีสุขภาพแข็งแรง มีระดับความพึงพอใจมาก 5) ครอบครัวเกิดความเข้มแข็ง มีระดับความพึงพอใจมาก 6) ครอบครัวมีการใช้เวลาในการดำรงชีวิตได้อย่างเหมาะสม มีระดับความพึงพอใจมาก 7) มีสภาวะทางจิตใจที่ดี มีระดับความพึงพอใจมาก และ 8) ส่งเสริมและรักษาวัฒนธรรมของชาติ มีระดับความพึงพอใจมาก และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กิจฐเขต ไกรवास และคณะ (2563) ที่พบว่า โครงการที่ผ่านเกณฑ์ตามตัวชี้วัดด้านความพึงพอใจ คือ โครงการด้านสังคม โครงการด้านการศึกษา นอกจากนี้ผลการศึกษามีความแตกต่างจากผลการศึกษาของ กิจฐเขต ไกรवास และคณะ (2562) ที่พบว่า โครงการที่ผ่านเกณฑ์ตามตัวชี้วัดความพึงพอใจไม่ครบทุกโครงการ คือ โครงการด้านสังคม ผ่านเกณฑ์ตามตัวชี้วัด 8 โครงการ จากทั้งหมด 12 โครงการ

ด้านสิ่งแวดล้อมยั่งยืน สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุจิตรา วุฒิโสภณ และคณะ (2566) ที่พบว่า การดำเนินงานภายใต้ตั้งอุดหนุนของเมืองพัทยา ช่วยรักษาความสมดุลของสภาพแวดล้อม มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$) และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กิจฐเขต ไกรवास และคณะ (2565) ที่พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับประโยชน์จากการดำเนินกิจกรรมและโครงการภายใต้ตั้งเงินอุดหนุนประจำปีที่มีค่าเพิ่มขึ้น ในประเด็นช่วยรักษาความสมดุลของสภาพแวดล้อม (+0.11) และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กิจฐเขต ไกรवास และคณะ (2564) ที่พบว่า การดำเนินงานภายใต้ตั้งอุดหนุนของเมืองพัทยา ช่วยรักษาความสมดุลของสภาพแวดล้อม ส่งผลให้ประชาชนมีระดับความพึงพอใจมาก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กิจฐเขต ไกรवास และคณะ (2563) ที่พบว่า โครงการที่ผ่านเกณฑ์ตามตัวชี้วัดด้านความพึงพอใจ คือ โครงการด้านสิ่งแวดล้อม

ด้านเมืองแห่งการเรียนรู้และการบริหารจัดการที่ดี พบว่า สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กิจฐเขต ไกรवासและคณะ (2564) ที่พบว่า การดำเนินงานภายใต้ตั้งอุดหนุนของเมืองพัทยาเป็นไปอย่างมีธรรมาภิบาล ส่งผลให้ประชาชนมีระดับความพึงพอใจมาก นอกจากนี้พบว่าผลการศึกษาแตกต่างจากผลการศึกษาของ กิจฐเขต ไกรवास และคณะ (2565) ที่พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับประโยชน์จากการดำเนินกิจกรรม และโครงการ



ภายใต้งบประมาณอุดหนุนประจำปีที่มีค่าลดลง ในประเด็นการดำเนินงานภายใต้งบประมาณอุดหนุนของเมืองพัทยาเป็นไปอย่างมีธรรมาภิบาล (-0.06)

สรุป/ข้อเสนอแนะ

สรุป

จากผลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเมืองอยู่ดี ด้านคนมีสุข ด้านสิ่งแวดล้อมยั่งยืน และด้านเมืองแห่งการเรียนรู้และการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งผลจากการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นข้อมูลสำหรับเมืองพัทยาในการทบทวนการปฏิบัติการ และการดำเนินกิจกรรมและโครงการ รวมทั้งสามารถพิจารณาจัดตั้งงบประมาณของเมืองพัทยาในปีต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะด้านเมืองอยู่ดี

(1) ควรร่วมกับหน่วยงานที่ดูแลการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานในพื้นที่ ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นต่อการส่งเสริมคุณภาพชีวิตทั้งหมด (2) ควรมีการปรับปรุงผิวจราจรในบริเวณโดยรอบเมืองพัทยาที่มีสภาพขรุขระ เพื่อให้เกิดความสะดวกในการสัญจร และเพิ่มความปลอดภัยให้แก่ผู้สัญจร (3) ควรมีการปรับปรุงภูมิทัศน์ในบริเวณสวนสาธารณะ หรือชายหาด ที่อยู่ในเขตเมืองพัทยา เพื่อให้เกิดทัศนียภาพที่สวยงามเหมาะแก่การท่องเที่ยวและพักผ่อนหย่อนใจ และ(4) ควรมีการซ่อมบำรุงไฟฟ้าส่องสว่างที่เสีย และควรเพิ่มไฟส่องสว่างบริเวณพื้นที่ในจุดที่เป็นพื้นที่เสี่ยงอันตราย

2. ข้อเสนอแนะด้านคนมีสุข

(1) ควรจัดให้มีบริการหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ในการเข้าไปดูแลด้านสุขภาพให้ประชาชนในแต่ละชุมชน โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุและผู้ป่วยติดเตียง (2) ควรจัดอบรมในการให้ความรู้เพิ่มเติมในการให้คำปรึกษาด้านสุขภาพเบื้องต้นให้แก่ประชาชน และ อสม. ในชุมชน (3) ควรมีกิจกรรมรณรงค์เพื่อให้ประชาชนมีการออกกำลังกายและดูแลสุขภาพของตนเองและสมาชิกในครอบครัวอยู่เสมอ (4) ควรจัดทำความร่วมมือกับหน่วยงานสาธารณสุขสถานพยาบาลของรัฐและเอกชนในการให้บริการรับ หรือส่งต่อผู้ป่วยในชุมชน เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการรักษาพยาบาล (5) ควรดูแลและให้ข้อมูลสิทธิรักษาพยาบาลแก่ประชาชนที่มี



ทะเบียนบ้านอยู่ในเขตเมืองพัทยาอย่างทั่วถึง (6) ควรจัดให้มีหน่วยให้คำปรึกษาด้านสุขภาพจิตแก่ประชาชนในหลากหลายช่องทาง อาทิ ทางโทรศัพท์ ทางออนไลน์ และหน่วยให้บริการที่เมืองพัทยาเมือง (7) ควรมีการจัดให้ความรู้แก่ประชาชนในเรื่องสุขภาพจิต และการดูแลสุขภาพจิตในกรณีต่าง ๆ เช่น อาการของโรคซึมเศร้า และวิธีการดูแลตนเอง และการอยู่ร่วมกับผู้ป่วยซึมเศร้า เป็นต้น (8) ควรส่งเสริมให้ผู้ประกอบการให้การดูแลและป้องกันปัญหาทางด้านจิตใจและปัญหาอื่น ๆ ที่จะเข้ามากระทบต่อสภาพจิตใจของลูกค้า (9) ควรจัดให้มีการศึกษานอกระบบในหลักสูตรที่เพิ่มความเชี่ยวชาญในการประกอบอาชีพ อาทิ การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการ ไกด์ท้องถิ่น เป็นต้น (10) ควรจัดให้มีการจัดการศึกษาฟรีสำหรับเด็กที่มีทะเบียนบ้านอยู่ในเขตเมืองพัทยา (11) ควรมีการเพิ่มเนื้อหาการเรียนของเด็กในด้านทักษะการใช้ชีวิต การช่วยเหลือตนเองในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินต่าง ๆ เพื่อให้เด็กสามารถใช้ได้ในชีวิตจริง (12) ควรร่วมกับการเคหะแห่งชาติ หรือผู้ประกอบการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ในการจัดหาที่อยู่อาศัยให้แก่ผู้มีรายได้น้อยในเขตเมืองพัทยาที่ต้องเช่าที่พักอาศัย และ (13) ควรจัดกิจกรรมรณรงค์ส่งเสริมการสร้างความปลอดภัยและเข้มแข็งภายในครอบครัวและชุมชนทุกชุมชนอย่างต่อเนื่อง

3. ข้อเสนอแนะด้านสิ่งแวดล้อมยั่งยืน

(1) ควรจัดให้มีการให้ความรู้ผู้ประกอบการในพื้นที่เมืองพัทยาถึงผลกระทบของอาชีพที่มีต่อสิ่งแวดล้อม และแนวทางแก้ไขหรือแนวทางป้องกัน (2) ควรจัดตั้งชมรมผู้ประกอบการในแต่ละประเภท เพื่อเพิ่มการมีส่วนร่วมจากผู้ประกอบการในการดูแลและรักษาสมดุลของสภาพแวดล้อม (3) ควรบังคับใช้กฎหมายอย่างเข้มข้นเพื่อเป็นตัวอย่างในการลงโทษผู้ที่ทำลายสภาพแวดล้อมอย่างจริงจัง (4) ควรส่งเสริมการสร้างเครือข่ายเยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ และผู้พิการระหว่างชุมชนต่าง ๆ ในเขตพื้นที่เมืองพัทยา เพื่อช่วยกันดูแลสิ่งแวดล้อมภายในชุมชน (5) ควรจัดตั้งกลุ่มจิตอาสาพัฒนาสิ่งแวดล้อม เพื่อช่วยสอดส่องดูแลความเรียบร้อยของแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ของเมืองพัทยา โดยเฉพาะบริเวณโดยรอบที่มีการปรับปรุงทัศน (6) ควรสำรวจดูพื้นที่ที่ยังเป็นชุมชนแออัด และเข้าไปปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้ดีขึ้น

4. ข้อเสนอแนะด้านเมืองแห่งการเรียนรู้และการบริหารจัดการที่ดี

(1) ควรร่วมกับหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบในการดำเนินมาตรการด้านการปราบปรามและป้องกันการแพร่ระบาดของยาเสพติดอย่างจริงจัง (2) ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ดูแลพื้นที่ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวโดยเฉพาะบริเวณชายหาดรอบเมืองพัทยา เพื่อให้เกิด



ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวและประชาชน และ (3) ควรส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรได้เรียนรู้องค์ความรู้ใหม่ ๆ เพื่อนำมาบริหารจัดการในการให้บริการแก่ประชาชน

เอกสารอ้างอิง

กิจฐเขต ไกรवास และคณะ. (2562). รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการประเมินผลการดำเนินงาน
งบประมาณอุดหนุนประจำปี 2561. ชลบุรี: สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา.

_____. (2563). รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการประเมินผลการดำเนินงานงบประมาณอุดหนุน
ประจำปี 2562. ชลบุรี: สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา.

กิจฐเขต ไกรवास และคณะ. (2564). รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการประเมินผลการดำเนินงาน
งบประมาณอุดหนุนประจำปี 2563. ชลบุรี: สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณเมืองพัทยา.

_____. (2565). รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการประเมินผลการดำเนินงานงบประมาณอุดหนุน
ประจำปี 2564. ชลบุรี: สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา.

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. 9
ตุลาคม 2546. ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 120 ตอนที่ 100 ก.

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545. 2 ตุลาคม 2545. ราช
กิจจานุเบกษา. เล่ม 119 ตอนที่ 99 ก.

เมืองพัทยา. (2546). พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542. รวม
กฎหมายเกี่ยวกับ การปฏิบัติงานของเมืองพัทยา ชลบุรี. งานนิติการ กองวิชาการและ
แผนงานเมืองพัทยา.

_____. (2558). แผนพัฒนาเมืองพัทยา 3 ปี (พ.ศ. 2559 – 2561). ชลบุรี: สำนักยุทธศาสตร์
และงบประมาณเมืองพัทยา.

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารจัดการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.
2542. 10 สิงหาคม 2542. ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 116 ตอนที่ 63 ง.



สุจิตรา วุฒิโสภณ และคณะ. (2566). รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการประเมินผลการดำเนินงาน
งบบุคลากรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ของเมืองพัทยา. ชลบุรี: สำนักยุทธศาสตร์
และงบประมาณ เมืองพัทยา.

สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ. (2556). โครงการวิจัยประเมินผลการดำเนินงานของ
หน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยา พ.ศ. 2556. ชลบุรี: ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา ฝ่ายวิจัย
และประเมินผล.