

โครงการประเมินผลการดำเนินงานของเมืองพัทยา
(งบประมาณเงินอุดหนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561)

สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา
ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา
ฝ่ายวิจัยและประเมินผล

สิงหาคม 2561

คำนำ

การประเมินผลการดำเนินงานของเมืองพัทยา (งบอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561) ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการดำเนินโครงการที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ในมิติของประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และผลกระทบ ตามตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายที่กำหนด และเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานโครงการของเมืองพัทยาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ตามภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสังคม และด้านการศึกษา โดยมีกรอบการประเมินใน 3 มิติ ได้แก่ มิติประสิทธิผล มิติประสิทธิภาพ และมิติผลกระทบ ทั้งนี้ในส่วนของขอบเขตด้านเนื้อหาของการประเมิน จะแสดงให้เห็นถึงผลสำเร็จในการดำเนินโครงการของเมืองพัทยาที่สอดคล้องเชื่อมโยงกับเป้าหมายการให้บริการของกระทรวงมหาดไทย และเชื่อมโยงกับเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ระดับชาติ รวมทั้งยังแสดงให้เห็นถึงความคุ้มค่าเชิงภารกิจตามเกณฑ์การชี้วัดที่กำหนดไว้ ซึ่งจากผลของการประเมินผลการดำเนินงานในครั้งนี้ จะทำให้เมืองพัทยาสามารถนำผลการประเมินไปใช้ปรับปรุงการดำเนินงานเมืองพัทยา ให้เกิดประสิทธิภาพและมีความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ นอกจากนี้ข้อมูลจากการศึกษาจะเป็นประโยชน์ในการขออนุมัติงบประมาณอุดหนุนจากรัฐบาล และเป็นแนวทางจัดทำแผนพัฒนาเมืองพัทยาในอนาคตต่อไป

คณะที่ปรึกษาโครงการ

บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

โครงการประเมินผลการดำเนินงานของเมืองพัทยา (งบอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561) มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการดำเนินกิจกรรมและโครงการที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ในมิติประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และผลกระทบ ตามตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายที่กำหนด และประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินกิจกรรมและโครงการของเมืองพัทยาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 โดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในการประเมินผล และทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มประชาชนในบริเวณพื้นที่โดยรอบโครงการที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนทั้งหมด 20 โครงการ จำนวน 1,050 คน และบุคลากรของแต่ละหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยาที่ดูแลรับผิดชอบโครงการที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ทั้งหมด 8 หน่วยงาน ประกอบด้วย สำนักปลัดเมืองพัทยา สำนักการศึกษา สำนักการสาธารณสุข สำนักการช่าง สำนักการช่างสุขาภิบาล สำนักพัฒนาสังคม สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ และสำนักงานเมืองพัทยาสาขาเกาะล้าน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการประเมินผลการดำเนินงานของเมืองพัทยานี้ ประกอบด้วยแบบสอบถาม 2 ชุด ได้แก่ แบบสอบถามชุดที่ 1 สำหรับกลุ่มประชาชน และแบบสอบถามชุดที่ 2 สำหรับกลุ่มบุคลากรของแต่ละหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยาที่ดูแลรับผิดชอบโครงการที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ทั้งนี้ในการประเมินจะครอบคลุมประเด็นสำคัญใน 3 มิติ ดังนี้

- 1) มิติประสิทธิผลในการปฏิบัติภารกิจ ได้ทำการประเมินจาก 3 ตัวชี้วัด ประกอบด้วย (1) การบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติภารกิจ (2) ความพึงพอใจ และ (3) คุณภาพการให้บริการ
- 2) มิติประสิทธิภาพการปฏิบัติภารกิจ ได้ทำการประเมินจาก 5 ตัวชี้วัด ประกอบด้วย (1) ประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม (2) การปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน (3) ระบบการจัดการและการปฏิบัติงาน (4) สิ่งแวดล้อมในการทำงาน และ (5) การประหยัด
- 3) มิติด้านผลกระทบ ได้ทำการประเมินจาก 2 ตัวชี้วัด ประกอบด้วย (1) ทิศทางของผลกระทบ และ (2) ระดับของผลกระทบ

สรุปผลการประเมินตามตัวชี้วัดในแต่ละมิติ พบว่า ผลการดำเนินงานในโครงการของเมืองพัทยา (งบอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561) มีผลการประเมินดังนี้

1. มิติด้านประสิทธิผลการปฏิบัติการกิจ

ตัวชี้วัดที่ 1 : การบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติการกิจ

- (1) โครงการที่ผ่านเกณฑ์ตามตัวชี้วัดการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติการกิจทุกโครงการ คือ โครงการด้านโครงสร้างพื้นฐาน และโครงการด้านสังคม
- (2) โครงการที่ผ่านเกณฑ์ตามตัวชี้วัดการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติการกิจไม่ครบทุกโครงการ 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) โครงการที่ไม่ผ่านเกณฑ์ตามตัวชี้วัดความพึงพอใจทุกโครงการ คือ โครงการด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ตัวชี้วัดที่ 3 : คุณภาพการให้บริการ

- (1) โครงการที่ผ่านเกณฑ์ตามตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการทุกโครงการ คือ โครงการด้านการศึกษา
- (2) โครงการที่ผ่านเกณฑ์ตามตัวชี้วัดความพึงพอใจไม่ครบทุกโครงการ คือ โครงการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ผ่านเกณฑ์ตามตัวชี้วัด 1 โครงการ จากทั้งหมด 2 โครงการ และโครงการด้านสังคม ผ่านเกณฑ์ตามตัวชี้วัด 10 โครงการ จากทั้งหมด 12 โครงการ

2. มิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติการกิจ

ตัวชี้วัดที่ 1 : ประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม

- (1) โครงการที่ผ่านเกณฑ์ตามตัวชี้วัดประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมทุกโครงการ คือ โครงการด้านโครงสร้างพื้นฐาน และโครงการด้านการศึกษา
- (2) โครงการที่ผ่านเกณฑ์ตามตัวชี้วัดประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมไม่ครบทุกโครงการ คือ โครงการด้านสังคม ผ่านเกณฑ์ตามตัวชี้วัด 11 โครงการ จากทั้งหมด 12 โครงการ

ตัวชี้วัดที่ 2 : การปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน

- (1) โครงการที่ผ่านเกณฑ์ตามตัวชี้วัดการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานทุกโครงการ 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 โครงการด้านสังคมและโครงการด้านการศึกษา

ตัวชี้วัดที่ 5 : การประหยัด

- (1) โครงการที่ผ่านเกณฑ์ตามตัวชี้วัดการประหยัดทุกโครงการ คือ ทั้งโครงการด้านโครงสร้างพื้นฐาน โครงการด้านสังคมและโครงการด้านการศึกษา

3. มิติด้านผลกระทบ

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

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 จากผลการประเมินการดำเนินงานของเมืองพัทยา (งบอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561) ที่ผลการดำเนินงานในทุกมิติและในตัวชี้วัดส่วนใหญ่จะอยู่ในเกณฑ์ผ่าน แต่ยังมีบางตัวชี้วัดที่ยังไม่ผ่านเกณฑ์การประเมิน ได้แก่ (1) มิติด้านประสิทธิผลการปฏิบัติภารกิจ ในตัวชี้วัดที่ 1 การบรรลุวัตถุประสงค์ ในการปฏิบัติภารกิจ สำหรับโครงการด้านการศึกษา และตัวชี้วัดที่ 2 ความพึงพอใจ สำหรับโครงการด้าน โครงสร้างพื้นฐาน (2) มิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติภารกิจ ในตัวชี้วัดที่ 2 การปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน สำหรับหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบงานด้านการศึกษา ดังนั้นจึงเสนอให้ผู้บริหารของเมืองพัทยา กำหนดนโยบายในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ในการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติภารกิจ และประสิทธิภาพ การปฏิบัติภารกิจของหน่วยงานและบุคลากรในสังกัดเมืองพัทยา

1.2 ผลการประเมินเฉพาะตัวชี้วัดความพึงพอใจในส่วนที่ทำการประเมินจากกลุ่ม ประชาชนในบริเวณพื้นที่โดยรอบโครงการที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุน หลายโครงการผลการประเมินความ พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย อาทิ โครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ชายหาดดงตาล-พัทยา (ส่วนที่เหลือ) อำเภอบางละ มุง จังหวัดชลบุรี, โครงการก่อสร้างทางระบายน้ำและรวบรวมน้ำเสียที่เขાพระตำหนัก อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี, โครงการสร้างหลักประกันรายได้แก่ผู้สูงอายุ (กรณีจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ), โครงการสนับสนุน การเสริมสร้างสวัสดิภาพทางสังคมให้แก่ผู้พิการและทุพพลภาพ (การจ่ายเบี้ยยังชีพแก่ผู้พิการ), โครงการ ส่งเสริมขีดความสามารถระบบรักษาความปลอดภัยและการกู้ภัยชายฝั่ง ระยะที่ 6, โครงการจัดการด้านความ ปลอดภัยในการเดินทางท่องเที่ยวทางทะเลบริเวณท่าเรือแหลมบาลีฮาย-เกาะล้าน ผลการประเมินความพึง พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ดังนั้นจึงเสนอให้ผู้บริหารของเมืองพัทยา ควรให้กำหนดนโยบายและแผนปฏิบัติการ ในการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่ ในทุกขั้นตอนของการดำเนินโครงการและ กิจกรรม รวมทั้งการให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการดำเนินโครงการ และกิจกรรมแก่ประชาชน

1.3 ผลการประเมินเฉพาะตัวชี้วัดด้านการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน ในส่วน ที่ทำการประเมินจากบุคลากรของแต่ละหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยาที่ดูแลรับผิดชอบโครงการที่ได้รับการ จัดสรรเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ส่วนใหญ่มีผลคะแนนการปรับปรุงประสิทธิภาพการ ดำเนินงานอยู่ในระดับน้อย อาทิ โครงการสนับสนุนการเข้าถึงระบบบริการสุขภาพของครูบ้านนาญ พนักงาน ครูและภารโรงเมืองพัทยา (ค่ารักษา พยาบาลสำหรับครูบ้านนาญ พนักงานครูและภารโรงเมืองพัทยา), โครงการ สนับสนุนค่าใช้จ่ายในการจัดการศึกษาตั้งแต่ระดับอนุบาลจนจบการศึกษาขั้นพื้นฐาน, โครงการสนับสนุน ค่าใช้จ่ายบุคลากรทางการศึกษา, และโครงการจัดการศึกษา ดังนั้นจึงเสนอให้ผู้บริหารของเมืองพัทยา กำหนดนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาบุคลากรของทุกหน่วยงานในสังกัดของเมืองพัทยา รวมทั้งเร่งรัดการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

2.1 ผลการประเมินในภารกิจด้านสังคมที่พบว่าคะแนนผลการประเมินอยู่ในระดับที่ค่อนข้างสูง ดังนั้นหน่วยงานในสังกัดของเมืองพัทยาที่รับผิดชอบการดำเนินงานในด้านโครงสร้างพื้นฐาน และด้านการศึกษา ควรแสวงหาแนวทางในการที่จะยกระดับคะแนนผลการประเมิน พร้อมทั้งเร่งพัฒนาการดำเนินงานโครงการที่รับผิดชอบให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเกิดผลกระทบด้านบวกในระดับสูง

2.2 หน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยาคควรปรับปรุงและพัฒนากลไกในการควบคุม กำกับ ติดตาม การดำเนินโครงการที่อยู่ในการดูแลรับผิดชอบของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ

2.3 หน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยาทุกหน่วยงานควรนำเอาผลการประเมินในครั้งนี้นำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานโครงการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการดำเนินงานโครงการ เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน มีระบบการจัดการและการปฏิบัติงานที่เหมาะสม เกิดสิ่งแวดล้อมที่ดีในการทำงาน และเกิดการประหยัดในการดำเนินงาน

2.4 หน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยาที่รับผิดชอบโครงการด้านโครงสร้างพื้นฐาน และด้านสังคมในบางโครงการ ควรเร่งหามาตรการในการยกระดับคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพ

3. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการประเมินผล

3.1 ในการประเมินผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาในครั้งต่อไป ควรนำข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากทุกหน่วยงานที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุน มาใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานในมิติประสิทธิภาพการปฏิบัติการ ประกอบด้วย ข้อมูลด้านประสิทธิภาพการดำเนินงานโครงการ ข้อมูลการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน ข้อมูลระบบการจัดการและการปฏิบัติงาน ข้อมูลสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และข้อมูลการประหยัด ทั้งนี้เพื่อเพิ่มความถูกต้องและแม่นยำในการประเมินผลจากข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง

3.2 การประเมินผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาในครั้งต่อไป ควรเพิ่มระยะเวลาในการประเมินผล เนื่องจากการประเมินในบางตัวชี้วัด อาทิ ผลกระทบ ทั้งในส่วนของทิศทางและระดับของผลกระทบ ประชาชนผู้ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการจะรับรู้ได้ถึงทิศทางและระดับของผลกระทบได้ต่อเมื่อมีการทบทวนผลการประเมินผลออกไประยะหนึ่งหลังโครงการเสร็จสิ้น

3.3 การเพิ่มประสิทธิภาพในการประเมินผลการดำเนินงานโครงการที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนของเมืองพัทยา มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องลดข้อมูลในส่วนที่เป็นความคิดเห็น การคาดเดา การลำเอียง โดยต้องกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินผลให้มีความเหมาะสม อาทิ เป็นประชาชนหรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากโครงการ เป็นต้น

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร.....	ก
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
หลักการและเหตุผล.....	1
วัตถุประสงค์.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	2
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
2 การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	4
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี.....	4
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการและความพึงพอใจ.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการงบประมาณแผ่นดินของประเทศไทย.....	18
แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผล.....	26
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น.....	31
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเมืองพัทยา และงานโครงการและกิจกรรมของเมืองพัทยา	
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561.....	35
กรอบแนวคิดการประเมิน.....	49
3 วิธีดำเนินการประเมินผล.....	50
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	50
การกำหนดขนาดตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง.....	50
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	51
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
ขั้นตอนการประเมิน.....	55

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4 ผลการประเมิน.....	57
ตอนที่ 1 ภาพรวมผลการประเมินผลการดำเนินงานของเมืองพัทยา งบอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561	57
ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	61
ตอนที่ 3 ผลการดำเนินโครงการที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ในมิติด้านประสิทธิผลการปฏิบัติการ.....	64
ตอนที่ 4 ผลการดำเนินโครงการที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ในมิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติการ.....	77
ตอนที่ 5 ผลการดำเนินโครงการที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ในมิติด้านผลกระทบ.....	92
5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ.....	96
สรุปผลการประเมิน.....	97
ข้อเสนอแนะ.....	102
บรรณานุกรม.....	105
ภาคผนวก.....	108

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ภาพรวมผลการประเมินผลการดำเนินงานของเมืองพัทยา (งบอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561).....	57
2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละโครงการที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุน.....	61
3 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	62
4 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐาน.....	64
5 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติภารกิจโครงการด้านสังคม	64
6 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติภารกิจโครงการด้านการศึกษา.....	67
7 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของระดับความพึงพอใจโครงการด้านโครงสร้างพื้นฐาน.....	68
8 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของระดับความพึงพอใจโครงการด้านการสังคม.....	69
9 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของระดับความพึงพอใจด้านโครงการด้านการศึกษา.....	71
10 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยา.....	72
11 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยา ที่ดูแลรับผิดชอบด้านโครงสร้างพื้นฐาน.....	73
12 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยา ที่ดูแลรับผิดชอบด้านสังคม.....	73
13 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยา ที่ดูแลรับผิดชอบด้านการศึกษา.....	76
14 ร้อยละประสิทธิภาพในการดำเนินงานโดยรวมของหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยา.....	77
15 ร้อยละประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน.....	77
16 ร้อยละประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านสังคม.....	78
17 ร้อยละประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการศึกษา.....	79
18 ร้อยละการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยา.....	80

สารบัญญัตินำ (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
19 ร้อยละการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน.....	80
20 ร้อยละการปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านสังคม.....	81
21 ร้อยละการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการศึกษา.....	82
22 ร้อยละระบบการจัดการและปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยา.....	83
23 ร้อยละระบบการจัดการและปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน.....	83
24 ร้อยละระบบการจัดการและปฏิบัติงานด้านสังคม.....	84
25 ร้อยละระบบการจัดการและปฏิบัติงานด้านการศึกษา.....	85
26 ร้อยละสิ่งแวดล้อมในการทำงานของหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยา.....	86
27 ร้อยละสิ่งแวดล้อมในการทำงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน.....	86
28 ร้อยละสิ่งแวดล้อมในการทำงานด้านสังคม.....	87
29 ร้อยละสิ่งแวดล้อมในการทำงานด้านการศึกษา.....	88
30 ร้อยละการประหยัดในการทำงานของหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยา.....	89
31 ร้อยละการประหยัดในการทำงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน.....	89
32 ร้อยละการประหยัดในการทำงานด้านสังคม.....	90
33 ร้อยละการประหยัดในการทำงานด้านการศึกษา.....	91
34 ร้อยละทิศทางผลกระทบและระดับผลกระทบในการทำงานของหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยา.....	92
35 ร้อยละทิศทางผลกระทบและระดับผลกระทบในการทำงานของหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยา.....	93
36 ร้อยละทิศทางผลกระทบและระดับผลกระทบในการทำงานของหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยา.....	94

สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 เป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี.....	6
2.2 แผนที่เขตเมืองพัทยา.....	37
2.3 โครงสร้างการบริหารเมืองพัทยา.....	39
2.4 กรอบแนวคิดในการประเมินเรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561.....	49

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (มาตรา 22) ได้กำหนดให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสำนักงบประมาณ ร่วมกันจัดให้มีการประเมินความคุ้มค่าในการปฏิบัติภารกิจของรัฐที่ส่วนราชการดำเนินอยู่ เพื่อรายงานคณะรัฐมนตรีสำหรับเป็นแนวทางในการพิจารณาว่าภารกิจใดสมควรจะได้ดำเนินการต่อไปหรือยุบเลิก และเพื่อประโยชน์ในการจัดตั้งงบประมาณของส่วนราชการในปีต่อไป โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ได้ร่วมกับสำนักงบประมาณ ในการจัดทำแนวทางการประเมินความคุ้มค่าในการปฏิบัติภารกิจของรัฐเอาไว้

ดังนั้น หน่วยงานของรัฐจึงต้องมีการประเมินความคุ้มค่า ในการดำเนินภารกิจของตนเองเพื่อดูว่าผลผลิต ผลลัพธ์ ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีผลประโยชน์ที่สมดุลกับทรัพยากรที่ใช้หรือไม่ อย่างไร ทั้งนี้ ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นอาจเป็นได้ทั้งผลสำเร็จที่พึงประสงค์ และผลกระทบในทางลบที่เกิดขึ้นแก่ประชาชน และสังคม ทั้งที่สามารถคำนวณเป็นตัวเงินได้และไม่สามารถคำนวณเป็นตัวเงินได้ การประเมิน ให้ความสำคัญกับ ประเด็นการทำงานใน 3 มิติ ได้แก่ มิติประสิทธิผล มิติประสิทธิภาพ และมิติผลกระทบ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติภารกิจ พิจารณาจากตัวชี้วัด 3 ด้าน ประกอบด้วย การบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติภารกิจ ความพึงพอใจ และคุณภาพการให้บริการ

2) ประสิทธิภาพการปฏิบัติภารกิจประเมินความเหมาะสมสอดคล้องของการใช้ทรัพยากรและกระบวนการทำงาน เพื่อให้ได้มาซึ่งผลผลิตตามวัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด มี 2 ด้าน คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และการประหยัด

3) ผลกระทบ หมายถึง ผลอันสืบเนื่องจากการปฏิบัติภารกิจ ทั้งที่คาดหวัง หรือตั้งใจ และไม่ได้คาดหวังทั้งที่เกิดขึ้นระหว่างและภายหลังการปฏิบัติภารกิจ ที่อาจกระทบต่อการพัฒนาในมิติอื่น หรือการปฏิบัติภารกิจของหน่วยงานอื่น หรือประชาชนทั้งที่เป็นกลุ่มเป้าหมายและกลุ่มอื่น ทั้งในและนอกพื้นที่ การวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานตามภารกิจภาครัฐ ครอบคลุมถึงผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมทั้งผลกระทบด้านบวกและด้านลบในมิติที่สามารถประเมินในรูปตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน

เมืองพัทยาในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 อันมีอำนาจหน้าที่ตามระเบียบดังกล่าว จึงเห็นสมควรที่จะมีการประเมินผลในการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพื่อทราบถึงประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และผลกระทบ ตามตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมทั้งการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินโครงการประจำปี และเป็นข้อมูลสำหรับส่วนราชการในการทบทวน จัดลำดับความสำคัญในการเลือกปฏิบัติภารกิจ รวมทั้งเพื่อเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และลดผลกระทบ ในการปฏิบัติภารกิจ และดำเนินงานต่าง ๆ อันก่อให้เกิดผลประโยชน์แก่ประชาชนและต่อประเทศชาติในอนาคต โดยมีฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เป็นผู้รับผิดชอบในการวิจัยและประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยา ประจำปี พ.ศ.2561 ในครั้งนี้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินผลการดำเนินงานกิจกรรมและโครงการที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ในมิติประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และผลกระทบ ตามตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายที่กำหนด
2. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานกิจกรรมและโครงการของเมืองพัทยาประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา
การวิจัยครั้งนี้จะทำการประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และผลกระทบ จากการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยา จากจำนวนโครงการที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนจากส่วนกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561
2. ขอบเขตด้านประชากร
การวิจัยครั้งนี้เลือกศึกษากลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เมืองพัทยา และบุคลากรของแต่ละหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยาที่ดูแลรับผิดชอบโครงการที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561
3. ขอบเขตด้านระยะเวลาและสถานที่
การวิจัยครั้งนี้เริ่มดำเนินการวิจัยตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ – สิงหาคม พ.ศ. 2561 รวมระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 7 เดือน โดยมีขอบเขตด้านสถานที่ครอบคลุมพื้นที่ในการปกครองของเมืองพัทยาเท่านั้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

ตัวชี้วัด หมายถึง ตัวชี้วัดรายผลผลิต/โครงการที่ถูกจัดทำขึ้นเพื่อประเมินผลสำเร็จของหน่วยงาน ที่เชื่อมโยงกับเป้าหมายการให้บริการระดับกระทรวง

การประเมินผลการดำเนินงาน หมายถึง การประเมินความคุ้มค่าของการดำเนินโครงการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ของหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยา ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสังคม และด้านการศึกษา

การประเมินความคุ้มค่า (Value for Money : VFM) หมายถึง การประเมินการดำเนินการภารกิจของภาครัฐเพื่อให้ได้ผลผลิต ผลลัพธ์ ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ และมีผลประโยชน์ที่สมดุลกับทรัพยากรที่ใช้ไป โดยให้ความสำคัญกับการประเมินใน 3 มิติ ได้แก่ การประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติการ การประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติการ และการประเมินผลกระทบ

การประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติการ หมายถึง การประเมินการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของการปฏิบัติการ โดยเปรียบเทียบผลที่ได้รับจากการปฏิบัติการที่มีความสอดคล้องเป็นไปตามวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และผลที่คาดว่าจะได้รับที่กำหนดไว้ก่อนการดำเนินการหรือไม่ โดยพิจารณาจากตัวชี้วัด 3 ด้าน ได้แก่ การบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติการ ความพึงพอใจ และคุณภาพการให้บริการ

นิยามศัพท์เฉพาะ (ต่อ)

ประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติการ หมายถึง การประเมินความเหมาะสมสอดคล้องของการใช้ทรัพยากรและกระบวนการทำงาน เพื่อให้ได้มาซึ่งผลผลิตตามวัตถุประสงค์ โดยพิจารณาจากผลผลิตเทียบกับต้นทุนทั้งหมด การจัดหาทรัพยากรที่ได้มาตรฐาน มีค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม รวมทั้งมีกระบวนการทำงานที่ประหยัดทรัพยากร ประกอบด้วยตัวชี้วัด 2 ด้าน ได้แก่ ประสิทธิภาพการผลิต และการประหยัด โดยประสิทธิภาพการผลิตจะวัดจากประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม การปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน ระบบการจัดการและการปฏิบัติงาน และสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

ประสิทธิภาพการผลิต หมายถึง ความเหมาะสมสอดคล้องของการใช้ทรัพยากรและกระบวนการทำงาน เพื่อให้ได้มาซึ่งผลผลิตบริการสาธารณะตามวัตถุประสงค์ ซึ่งสามารถวัด/ประเมินได้จากประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม การปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน ระบบการจัดการและการปฏิบัติงาน และสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

การประหยัด คือ การใช้ทรัพยากรและพลังงานในการดำเนินโครงการเท่าที่มีความจำเป็น เพื่อให้ทรัพยากรและพลังงานของราชการสามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างคุ้มค่ามากที่สุด โดยสามารถวัด/ประเมินได้จากข้อมูลของบุคลากรดูแลรับผิดชอบโครงการ เปรียบเทียบระหว่างช่วงก่อนดำเนินโครงการและหลังดำเนินโครงการ

สิ่งแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวที่เอื้ออำนวยให้ผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน สถานที่ทำงาน แสง เสียง อุณหภูมิ และสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา การบังคับบัญชา ค่าตอบแทนสวัสดิการ และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ โดยสามารถวัด/ประเมินได้จากข้อมูลของบุคลากรที่ดูแลรับผิดชอบโครงการ เปรียบเทียบระหว่างช่วงก่อนดำเนินโครงการและหลังดำเนินโครงการ

ประเมินผลกระทบ หมายถึง ผลอันสืบเนื่องจากการปฏิบัติการ ทั้งที่คาดหวังหรือตั้งใจ และไม่ได้คาดหวัง ทั้งที่เกิดขึ้นระหว่างและภายหลังการปฏิบัติการ ที่อาจกระทบต่อการพัฒนาในมิติอื่น หรือการปฏิบัติการของหน่วยงานอื่น หรือประชาชนทั้งที่เป็นกลุ่มเป้าหมายและกลุ่มอื่น ทั้งในและนอกพื้นที่ ครอบคลุมถึงผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมทั้งผลกระทบด้านบวกและลบ ในมิติที่สามารถประเมินรูปตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงผลกระทบในกรณีที่ไม่ได้ดำเนินงานตามภารกิจของภาครัฐด้วย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับผลการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยาในด้านประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และผลกระทบ
2. ทราบข้อมูลในการทบทวน จัดลำดับความสำคัญในการเลือกปฏิบัติการของเมืองพัทยา หรือแนวทางสำหรับรัฐบาลเพื่อพิจารณาขุบเลิกภารกิจ รวมทั้งการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติการให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น
3. สามารถพิจารณาจัดตั้งงบประมาณของเมืองพัทยาในปีต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การประเมินผลการดำเนินงานของเมืองพัทยา (งบอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561) ในครั้งนี้ คณะวิจัยได้มีการทบทวนวรรณกรรมในส่วนของแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นกรอบและแนวทางในการประเมินผล ดังนี้

- 1) แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
- 2) แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่
- 3) แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการและความพึงพอใจ
- 4) แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการงบประมาณแผ่นดินของประเทศไทย
- 5) แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผล
- 6) แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
- 7) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเมืองพัทยา และงานโครงการและกิจกรรมของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561
- 8) กรอบแนวคิดการประเมิน

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในทั้ง 7 ด้าน เป็นแนวคิดสำคัญสำหรับการประเมินผลในครั้งนี้ โดยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

1. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542

ตามที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเมือง (ก.พ.) ได้นำเสนอไว้เกี่ยวกับระเบียบสำนักงานนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 เพื่อเป็นใช้เป็นแนวปฏิบัติที่ประกอบด้วยหลักพื้นฐานของการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี 6 ประการ ดังนี้

1.1 หลักนิติธรรม ได้แก่ การตรากฎหมาย กฎข้อบังคับต่าง ๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคม สังคมยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ข้อบังคับเหล่านี้ โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมาย มิใช่ตามอำเภอใจหรืออำนาจของตัวบุคคล

1.2 หลักคุณธรรม ได้แก่ การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยธรรมาภิบาลให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตัวอย่างแก่สังคมและส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริ่งใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตเป็นนิสัยประจำชาติ

1.3 หลักความโปร่งใส ได้แก่ การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้

1.4 หลักความมีส่วนร่วม ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความคิดเห็น ในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าจะด้วยการแจ้งความเห็น การไต่สวนสาธารณะ การแสดง ประชามติ หรืออื่น ๆ

1.5 หลักความรับผิดชอบ ได้แก่ การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อ สังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมืองและกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาสาธารณะของบ้านเมืองและ กระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาตลอดจนการเคารพในความเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลจาก การกระทำของตน

1.6 หลักความคุ้มค่า ได้แก่ การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อให้เป็นประโยชน์ สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยธรรมาภิบาลให้คนไทยมีความประหยัดใช้ของอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มี คุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก และรักษาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

2. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1

มีสาระสำคัญคือ ในการบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐการลด ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและการยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น โดยกระจายภารกิจและทรัพยากร ให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจในการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการ ของประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน การจัดสรรงบประมาณ การบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเข้า ดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่ต้องคำนึงถึงหลักการข้างต้น ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของ ประชาชน การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร การติดตามตรวจสอบ และการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามความ เหมาะสมของแต่ละภารกิจ

3. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

มีสาระสำคัญคือ เป็นการกำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการขึ้นไว้เป็นลายลักษณ์อักษรในรูปแบบ กฎหมายครั้งแรกที่รวบรวมแนวทางที่ควรปฏิบัติและกำหนดหลักเกณฑ์ใหม่ในการปฏิบัติราชการให้เกิดความ ชัดเจนสามารถวัดผลการปฏิบัติราชการที่แน่นอนขึ้น แม้ว่าหลายเรื่องเป็นการกำหนดเพื่อให้เกิดการพัฒนาใน ชั้นแรกและจะต้องมีการปรับปรุงให้เกิดความสมบูรณ์ในการปฏิบัติราชการภาครัฐในระยะต่อไปก็ตาม แต่ แนวทางตามพระราชกฤษฎีกาฉบับนี้ หากได้มีการนำไปสู่การปฏิบัติอย่างครบถ้วนก็เชื่อว่าจะเป็น การวางรากฐานการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในระยะแรกของการปฏิบัติระบบราชการขึ้นได้ และสามารถรองรับ การพัฒนาระบบราชการที่กำลังจะดำเนินการในระยะต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยแนวการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดีประกอบด้วย 7 ด้าน ดังนี้

3.1 การปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เป็นการบริหารราชการที่สามารถตอบสนอง ต่อความต้องการของประชาชน และพยายามมุ่งให้เกิดผลกระทบในเชิงบวกต่อการพัฒนาชีวิตของประชาชน

3.2 การปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงานของรัฐ เป็นการบริหารเพื่อให้ได้รับ ผลลัพธ์ตรงตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยมีการบริหารแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์และการจัดทำข้อตกลงว่าด้วย ผลงานในทุกระดับ

3.3 การมีประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ เป็นการบริหารที่จะต้องพิจารณาใน เชิงเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้ากับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น โดยมีการทำ Cost-benefit Analysis ให้สามารถ วิเคราะห์ความเป็นไปได้และความคุ้มค่าของแผนงานหรือโครงการต่าง ๆ เทียบกับประโยชน์ที่ได้รับ รวมทั้ง จัดระบบวางแผนเป้าหมายการทำงานและวัดผลงานของแต่ละบุคคลที่เชื่อมโยงกับระดับองค์การ

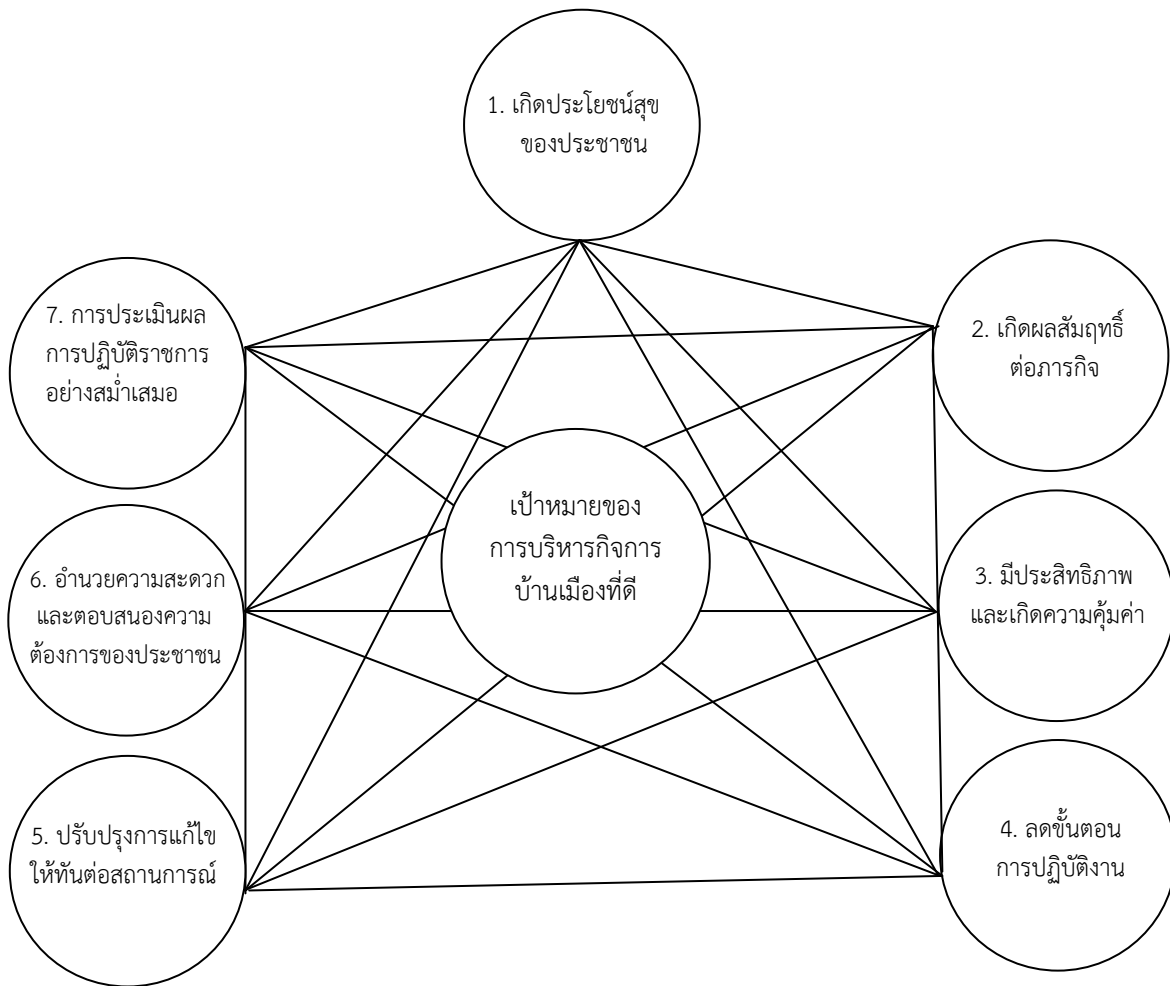
3.4 การมีขั้นตอนการปฏิบัติงานเท่าที่จำเป็น เป็นการกำหนดระยะเวลาปฏิบัติงานและการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และจัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ เพื่อให้การปฏิบัติงานเสร็จสิ้นที่จุดบริการ ใกล้ตัวกับประชาชน รวมทั้งการปฏิบัติงานในรูปแบบ Cost-benefit Analysis

3.5 การปรับปรุงภารกิจของหน่วยงานให้ทันต่อสถานการณ์ เป็นการทบทวนและปรับปรุง กระบวนการและขั้นตอนการทำงานใหม่อยู่เสมอ ซึ่งจำเป็นต้องทบทวนลำดับความสำคัญและความจำเป็นของ แผนงานและโครงการทุกระยะ การยุบเลิกส่วนราชการที่ไม่จำเป็นและการปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบ ต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับสภาวการณ์อยู่เสมอ

3.6 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นการปฏิบัติ ราชการที่มุ่งเน้นถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก โดยมีการสำรวจ ความต้องการของประชาชนและความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลากหลายวิธี และเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติราชการต่อไป

3.7 การประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นการตรวจสอบและวัดผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดระบบ การควบคุมตนเอง ซึ่งจะทำให้สามารถผลักดันการปฏิบัติงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมี ประสิทธิภาพ

แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน เป็นเป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 2.1 เป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

จากวรรณกรรมเกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่ได้ทบทวนมาทั้งหมดสรุปได้ว่า เป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีประกอบไปด้วยการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน การปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงานของรัฐ การมีประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ, 2556) มีสาระสำคัญดังนี้

1. ความเป็นมาของการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) ถ้ามองการพัฒนาการจัดการภาครัฐแนวใหม่ จะเห็นว่าพัฒนามาจากการจัดการภาครัฐในยุคพาราไดม์ที่ 6 โดยเฉพาะการจัดการภาครัฐในแนวใหม่จะเห็นว่า พัฒนามาจากการจัดการเพื่อการปลดปล่อยและแนวทางการจัดการที่มุ่งเน้นตลาด และการจัดการภาครัฐทั้ง 2 แนวทางนี้ก็มีรากฐานมาจากทฤษฎีทางเลือกสาธารณะ และเศรษฐศาสตร์เชิงสถาบันใหม่ หรือเศรษฐศาสตร์องค์การมีลักษณะเด่นคือ ความพยายามแก้ไขปัญหาของระบบราชการแบบดั้งเดิม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปรับปรุงในด้านประสิทธิภาพและการให้บริการให้บริการประชาชน ซึ่งหัวใจสำคัญของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ก็คือการปฏิรูประบบราชการนั่นเอง โดยเหตุผลของการปฏิรูประบบราชการมีดังนี้

1.1 เนื่องจากกระแสโลกาภิวัตน์ที่ทุกประเทศมีแนวโน้มที่จะเปิดเสรีในด้านต่าง ๆ ทำให้เศรษฐกิจเกิดจากไร้พรมแดน และมีการแข่งขันในเวทีโลกรุนแรงมากขึ้น สังคมมีเข้าสู่ยุคแห่งการเรียนรู้ กระแสสังคมเข้าสู่ยุคประชาธิปไตย การบริหารจัดการแนวใหม่ยึดหลักธรรมาภิบาล จึงส่งผลให้ สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนที่จะต้องมีการเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองความต้องการของระบบที่เปลี่ยนแปลงไป

1.2 ระบบราชการไทยมีปัญหาที่สำคัญคือ ความเสื่อมถอยของระบบราชการ และการขาดธรรมาภิบาล ถ้าภาครัฐไม่ปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริหารจัดการของภาครัฐเพื่อไปสู่องค์กรสมัยใหม่ โดยยึดธรรมาภิบาล จะบั่นทอนความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ทั้งยังเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในอนาคตด้วย ดังนั้นแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่จะเป็นการเปลี่ยนแปลงสภาพการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ให้เป็นองค์กรสมัยใหม่ที่ยึดหลักธรรมาภิบาล ซึ่งจะส่งผลทำให้ภาครัฐทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยต้องปรับเปลี่ยนระบบการบริหารจัดการของภาครัฐดังนี้

- (1) ปรับวิธีการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพและเน้นผลงาน
- (2) ปรับการบริหารงานให้เป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้
- (3) ปรับบทบาทภารกิจและกลยุทธ์โดยให้เอกชนและชุมชนมีส่วนร่วม

การปฏิรูประบบราชการเป็นการปรับเปลี่ยนระบบการบริหารจัดการของภาครัฐ ซึ่งอาศัยแนวคิดการปฏิรูประบบราชการที่วาระเดิมล้ำสมัยและขาดประสิทธิภาพ เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาประเทศ และไม่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และการเปลี่ยนแปลงของสังคม และเนื่องจากเกิดภาวะวิกฤติทำให้ราชการต้องลดขนาดลง และปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อประหยัดงบประมาณ และใช้งบประมาณให้เกิดประโยชน์สูงสุด

2. หลักการสำคัญของแผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐเป็นการปฏิรูปในลักษณะองค์รวม เพื่อเปลี่ยนแปลงระบบบริหารภาครัฐไปสู่ระบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ที่เน้นการทำงานโดยวัด

ผลสัมฤทธิ์/มีการวัดผลที่เป็นรูปธรรมโปร่งใส มีการบริหารงานที่รวดเร็วและคล่องตัว สามารถตอบสนองความต้องการของสังคมได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

3. การปฏิรูประบบราชการ ใช้หลัก 4 RE 2 สร้าง 1 เปิด ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

3.1 การปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงาน (Reprocess) ปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้เป็นแบบมุ่งไปสู่การบริหารที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์การในหลายมิติและเป็นรูปธรรม โดยนอกจากจะวัดว่าองค์การ ทำอะไรได้บ้างแล้ว ยังวัดว่าประชาชนได้อะไรอีกด้วย

3.2 การปรับเปลี่ยนระบบงบประมาณ การเงิน และการพัสดุ (Refinance & Budget) เป็นเรื่องการพัฒนาระบบการจัดทำงบประมาณที่เน้นการควบคุมการใช้จ่ายเงินเป็นหลัก เพื่อให้ตรวจสอบได้ง่ายและเน้นเป็นเครื่องมือในการวางแผน ดังนั้นงบประมาณจะชี้ให้เห็นถึงวัตถุประสงค์หรือยุทธศาสตร์ของหน่วยงานคือทำให้ผู้พิจารณางบประมาณสามารถทราบได้ว่าการจัดสรรงบประมาณนั้นช่วยให้องค์การบรรลุเป้าหมายได้หรือไม่ และเป็นระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานและผลสัมฤทธิ์ มีการกำหนดเป้าหมายของงานอย่างเป็นรูปธรรม มีดัชนีชี้วัดผลสัมฤทธิ์ของงาน

3.3 การปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยม (Paradigm) จะมุ่งที่การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานและทัศนคติของเจ้าหน้าที่ของรัฐ จากความคิดความเชื่อเดิม ๆ ไปเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ มีค่านิยม รักศักดิ์ศรี มีจริยธรรม และรับผิดชอบต่องาน

3.4 การปรับปรุงโครงสร้างบริหารราชการแผ่นดิน (Reorganized) มีการปรับปรุงโครงสร้างกระทรวง ทบวง กรม

3.5 สร้างระบบบริหารบุคคลและค่าตอบแทน มีการปรับเปลี่ยนระบบการกำหนดตำแหน่งและเงินเดือน จากระบบยัดชั้นหรือระดับตำแหน่ง เป็นการยึดความสามารถและผลงาน พัฒนารูปแบบการจ้างงานให้มีความหลากหลาย เช่น บางตำแหน่งที่ต้องการความเชี่ยวชาญ อาจใช้การจ้างพิเศษ จะมีการสร้างระบบนักบริหารระดับสูง ให้การสรรหาทำได้อย่างโปร่งใสเปิดกว้างและยึดหลัก “ความสามารถ” มากกว่า “อำนาจนิยม” และจะมีการดูแลขนาดกำลังคนให้กะทัดรัดเหมาะสมกับภารกิจอย่างเป็นรูปธรรม

3.6 สร้างระบบราชการให้มีความทันสมัย

3.7 เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม

ดังนั้นการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) จึงเป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ของภาครัฐและยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ที่เป็นรูปธรรม มีแนวทางในการบริหารจัดการดังนี้ (1) การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน (2) คำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก และ (3) รัฐพึงทำบทบาทเฉพาะที่รัฐทำได้ดีเท่านั้น

4. แนวคิดของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) เป็นแนวคิดที่ต้องการลดบทบาทของภาครัฐในการจัดบริการสาธารณะ ซึ่งเป็นผลมาจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีรากฐานมาจาก 2 แนวคิดหลักดังนี้

4.1 เศรษฐศาสตร์เชิงสถาบันใหม่ (New Institutional Economics) ซึ่งมีแนวคิดที่ส่งผลต่อการปฏิรูประบบการบริหารจัดการคือ การแข่งขัน ทางเลือกผู้รับบริการ ความโปร่งใสและโครงสร้างระบบสิ่งจูงใจ

4.2 การจัดการนิยม (Managerial) คือ การนำเอาแนวทางการจัดการแบบธุรกิจมาปรับใช้ในภาครัฐโดยเน้นการจัดการแบบมืออาชีพ มีดัชนีวัดความสำเร็จ ให้อำนาจในการใช้ดุลยพินิจและความอิสระในการจัดการ และสร้างวัฒนธรรมที่เหมาะสม

5. หลักการสำคัญของ NPM ประกอบด้วย

- (1) มุ่งผลผลิต
- (2) การวัดผลปฏิบัติงาน
- (3) การมีส่วนร่วมของประชาชน
- (4) การสร้างความโปร่งใส
- (5) การจัดการแบบภาคเอกชน
- (6) การเน้นลูกค้า
- (7) ส่งเสริมให้มีการแข่งขัน
- (8) การตรวจสอบบทบาทภาครัฐ
- (9) เน้นจิตสำนึกและความรับผิดชอบ
- (10) ปรับปรุงการจัดการการเงินและบัญชี

6. การจัดการบนพื้นฐานการตลาด (Market – Public Administration) หรืออาจจะเรียกได้ว่า การบริหารภาครัฐแบบผู้ประกอบการ (Entrepreneurial Government) มีสาระสำคัญคือ เป็นการบริหารภาครัฐที่เน้นบทบาทของผู้ประกอบการและอยู่บนพื้นฐานของกลไกตลาด โดยปรับเปลี่ยนบทบาทจากผู้ปฏิบัติมาเป็นผู้กำกับดูแล การมุ่งบรรลุผลลัพธ์ (Outcome Oriented) การมุ่งปรับปรุงประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ คุณภาพในการบริการ และการจัดการเพื่อการเปลี่ยนแปลง ดังนั้นจึงมีความจำเป็นจะต้องเร่งพัฒนาองค์กรภาครัฐให้มีศักยภาพและความสำเร็จในการแข่งขัน โดยการริเริ่มแนวคิดใหม่ขององค์กรในอนาคต ซึ่งรูปแบบขององค์กรในอนาคตจะมีลักษณะเป็นแบบราบ มีการทำงานเป็นทีม และการเชื่อมโยงแบบเครือข่าย แต่โครงสร้างดังกล่าวจะไม่คงที่ตายตัว คือ จะต้องมีความยืดหยุ่นเตรียมพร้อมรับการปรับเปลี่ยนหรือเปลี่ยนแปลงในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงทางการแข่งขันที่รุนแรงในปัจจุบัน และการค้นหาแนวกลยุทธ์ใหม่ ๆ ที่มีการพัฒนาให้เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา องค์กรในอนาคตจะให้ความสำคัญกับความหลากหลายของการเรียนรู้ การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐในอนาคตจะต้องมีการนำเครื่องมือการจัดการต่าง ๆ ที่มีอยู่หลากหลายมาปรับใช้ในองค์กรให้เหมาะสม ดังนั้นการที่จะนำเครื่องมือในการบริหารจัดการต่าง ๆ มาใช้และให้เกิดประโยชน์กับองค์กรได้อย่างแท้จริงนั้น ต้องปฏิบัติโดยศึกษาเครื่องมือทางการจัดการต่าง ๆ ให้เข้าใจถ่องแท้ก่อนที่จะเริ่มใช้งาน เนื่องจากเครื่องมือแต่ละประเภทย่อมมีข้อดีข้อเสีย รวมทั้งความเหมาะสมในการใช้งานที่แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้บริหารขององค์กรจะต้องสนับสนุนและผลักดันการใช้เครื่องมือทางการจัดการต่าง ๆ ไม่ใช่อาศัยนักวิชาการหรือที่ปรึกษาข้างนอกเพียงอย่างเดียว แต่ผู้บริหารจัดมีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดีและสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับองค์กรได้อย่างเหมาะสม และ (2) ในการนำเครื่องมือในการจัดการมาใช้จะต้องปรับปรุง พัฒนาเครื่องมือทางการจัดการให้มีความเหมาะสมกับองค์กร ไม่ใช่ปรับองค์กรให้สอดคล้องและเหมาะสมกับเครื่องมือ

7. ปัญหาในทางปฏิบัติของการปฏิรูประบบราชการ ประกอบด้วย

(1) มาตรการควบคุม (ตามระเบียบกฎเกณฑ์) ของภาครัฐ และการใช้ดุลยพินิจ (อย่างไม่แน่นอนและไม่ชัดเจน) ของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพราะการใช้ดุลยพินิจอาจทำให้เกิด Double Standards ที่ทำให้ภาคเอกชนบางรายเกิดความได้เปรียบเสียเปรียบกัน และส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยโดยรวม

- (2) มีการทำงานที่ไม่โปร่งใส เอื้อประโยชน์พวกพ้อง
- (3) ขาดธรรมาภิบาลในการทำงาน
- (4) ขาดความเป็นมืออาชีพในการทำงาน ขาดความรู้

ดังนั้นแนวโน้มของ “การจัดการภาครัฐ” ในอนาคตจึงมุ่งไปสู่ “การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ” (Privatization) และการใช้ “บุคคลที่สาม” (Third Party) ในการดำเนินการต่าง ๆ แทนภาครัฐเพิ่มมากขึ้นซึ่งทำให้ภาครัฐจำเป็นต้องอาศัย “แนวความคิดและวิธีการบริหารจัดการของภาคธุรกิจเอกชน” มาใช้มากขึ้นทุกที การบริหารจัดการแบบภาคเอกชนเช่นว่านี้ ทำให้เจ้าหน้าที่ของภาครัฐต้องมีความเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพมากขึ้น (Qualified Personnel) พร้อม ๆ กับการต้องเป็น “มืออาชีพ” มากขึ้นด้วย (Higher-quality Professional) แต่โดยที่การบริหารในภาครัฐราชการจะต้องอยู่ภายใต้กฎหมายและกฎระเบียบต่าง ๆ มากมาย (ซึ่งต่างจากการบริหารของภาคเอกชน) และอยู่ภายใต้หลักการปกครองแบบ “นิติรัฐ” (Rule of Law) ด้วยจึงทำให้ภาครัฐจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบของการปกครองแบบเข้มงวดเคร่งครัดมายึดหลักการผ่อนปรนภายใต้ “ธรรมาภิบาล” หรือ “การกำกับดูแลที่ดี” (Good Government) มากขึ้น ปัญหาในปัจจุบันจึงอยู่ที่การเร่งสร้างองค์กรเครือข่ายของภาครัฐและภาคเอกชนที่อาศัยหลักการของ “ธรรมาภิบาล” ซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับของหลักแห่งศีลธรรมจรรยาที่ดีงาม ทุกวันนี้ ภาคเอกชนไม่เพียงแต่เรียกร้องและต้องการ Good Government เท่านั้น แต่ยังเรียกร้อง “Good Judgment” จากเจ้าหน้าที่ของรัฐมากขึ้นทุกขณะด้วย

8. การจัดการวิกฤตการณ์ (Crisis Management) เป็นการจัดการสภาวะวิกฤติที่เกิดขึ้นภายในองค์กร เพื่อแก้ไขปัญหาหรือความยุ่งยากของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิดล่วงหน้า ซึ่งส่งผลกระทบต่อระบบการทำงานในองค์กร โดยที่ไม่สามารถจัดการหรือดำเนินการได้ในกระบวนการทำงานปกติ โดยขั้นตอนในการเกิดสภาวะวิกฤตการณ์มักจะเป็น 4 ขั้นตอนดังนี้ (1) มีสัญญาณเตือน (2) ป่วยเต็มขั้น (3) รักษาโดยลองผิดลองถูก และ (4) เริ่มฟื้น การจัดการในสภาวะวิกฤตินั้นองค์กรจะต้องมีการปรับตัวโดยอาศัยกลยุทธ์การจัดการวิกฤต ได้แก่ การปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรและวัฒนธรรมองค์กรและการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ขององค์กรในด้านต่าง ๆ โดยอาศัยแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการตามสถานการณ์ประกอบกับนำหลักการธรรมาภิบาลมาใช้ในองค์กร ส่งผลให้เกิดผลลัพธ์คือความอยู่รอดขององค์กรและการฟื้นตัวขององค์กร

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการและความพึงพอใจ

1. ความหมายของการให้บริการ

เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการนั่นเอง องค์กรของรัฐจะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่มการให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประชาสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรงเพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว มีแนวคิดการให้บริการของนักวิชาการ โดยยกตัวอย่างพอสังเขป ดังนี้

จากการศึกษาความหมายของคำว่า ให้บริการได้มีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกันดังต่อไปนี้
สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้มันจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

4) หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวก สบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

สมิต สัจฉกร (2542, หน้า 13 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 14) ให้ความหมายว่าการบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือเป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

เลื่อมใส ใจแจ่ม (2546, หน้า 31 -34) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อระหว่าง การติดต่อและหลักการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

นอกจากนี้เขาได้เสนอแนวคิดการปรับกระบวนการทัศนคติสู่การบริการเป็นเลิศของท้องถิ่นในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จได้จำเป็นต้องมีการปรับทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนดังกล่าวด้วย โดยยึดหลักบริการ ดังนี้

- 1) การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ
 - (1) เราจะต้องกระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน
 - (2) มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน (Service Mind)
 - (3) เราจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะให้แก่เรา
 - (4) เราจะต้องสร้างค่านิยมใหม่ว่า ความพึงพอใจของประชาชน คือความสำเร็จของเรา

2) การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ

- (1) มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน
- (2) ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
- (3) คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ
- (4) ลดความเป็นทางการในการประสานงาน
- (5) ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ
- (6) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
- (7) ทำงานเป็นทีม
- (8) ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์
- (10) ยึดการบริหารจัดการที่ดี
- (11) มีมาตรฐานการทำงานมุ่งสู่ความเป็นเลิศการให้บริการ

3) หลักการบริการเป็นเลิศ

- (1) ยิ้มแย้มแจ่มใส

- (2) เต็มใจบริการ
 - (3) ทำงานฉับไว
 - (4) ปราศรัยไพเราะ
 - (5) เหมาะสมโอกาส
 - (6) ไม่ขาดน้ำใจ
- 4) ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ
- (1) แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
 - (2) พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
 - (3) ทำตนเป็นคนสุภาพสง่าผ่าเผย
 - (4) ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา ริมฝีปาก
 - (5) หลีกเลียงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลียงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ
 - (6) แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
 - (7) หลีกเลียงการโต้แย้งฉุนเฉียว ใส่อารมณ์ต่อผู้มาติดต่อ
 - (8) ยกให้ประชาชนเป็นผู้ชนะอยู่เสมอ
 - (9) มองคนในทางที่ดี ไม่ดูถูกคน
 - (10) พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอทั้งบุคลิก การพูดและความรู้
 - (11) หลีกเลียงการพูดมาก เป็นนักฟังที่ดี
 - (12) แสดงให้ปรากฏซัดสนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง
 - (13) ยกย่องผู้มาติดต่อ
- 5) เทคนิคในการต้อนรับประชาชน
- (1) ต้อนรับด้วยความคุ้นเคย เป็นกันเอง
 - (2) ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติอยู่เสมอ
 - (3) ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
 - (4) ต้อนรับด้วยความอบอุ่น
 - (5) ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
 - (6) ต้อนรับด้วยความปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ
 - (7) ต้อนรับด้วยความอดทน
 - (8) ต้อนรับด้วยความเพียร
 - (9) ต้อนรับด้วยความจริงใจ
 - (10) ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ

2. หลักการที่ดีของงานบริการ

การบริการที่ดีได้มีผู้แสดงความคิดเห็นไว้หลาย ๆ ด้าน

จรัส สุวรรณมาลา (2539 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 14 -15) กล่าวถึง ลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของบริการ ดังนี้

1) ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากรจำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

2) ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

3) ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ติดต่อเปิดโอกาสให้ประชาชน ในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

4) ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

4.1) ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวกอาจพิจารณาได้จาก กระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้และรับบริการเพียงจุดเดียว (One – Stop Service)

4.2) ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันที โดยไม่ต้องรอคิวคอยรับบริการ นานเกินสมควร

4.3) ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่อง สม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอนเป็นที่พึงพาของผู้รับบริการ ได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5) ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงินการบัญชีบริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6) การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสมต้นทุนการให้บริการต่ำ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมและต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดี และมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

ปรัชญา เวสารัชช (2523, หน้า 20 - 21 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 15) กล่าวถึง การให้บริการสรุปได้ ดังนี้

1) ทำให้ผู้รับบริการเต็มใจ และไม่เกิดความทุกข์ความเครียดในการมารับบริการ ต้องทำให้ประชาชน เกิดความรู้สึกพอใจ หรือแปลกใจที่ไม่เลวร้ายอย่างที่คิด

2) อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยบริการนานเกินไป หากมีผู้รับบริการมาติดต่อก็คงต้องให้ ผู้รับบริการออกจากหน่วยบริการให้เร็วที่สุด ทั้งนี้รวมทั้งพยายามจัดบริการให้เสร็จเสียในคราวเดียวกัน จะได้ไม่ต้องเป็นภาระมาติดต่อกันในเรื่องเดิม

3) อย่าทำผิดพลาดจนผู้มารับบริการเดือดร้อน หัวหน้าหน่วยควรลงมาดูแลและพบปะผู้รับบริการด้วยตนเอง และสร้างความพอใจด้วยการอำนวยความสะดวกเป็นพิเศษให้เท่าที่สามารถทำได้

4) สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการให้น่ารื่นรมย์ โดยการจัดสถานที่ให้ร่มรื่น มีที่นั่งพัก พนักงาน ข้าราชการ แต่งตัวเรียบร้อย สุภาพ สถานที่ดูสะอาด

5) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคยกับบริการ โดยจัดป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำ มีขั้นตอนอย่างไร มี พนักงาน/เจ้าหน้าที่ซึ่งพร้อมจะตอบคำถาม

6) เตรียมความสะดวกให้พร้อม จัดสิ่งอำนวยความสะดวก มีคำแนะนำ

3. ความสำคัญของบริการ

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 19 -20) กล่าวไว้ว่า ในการพิจารณาความสำคัญของบริการอาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่

- 1) ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร
- 2) ถ้าบริการไม่ดีจะมีผลเสียอย่างไร

บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อันได้แก่ ความคิดและความรู้สึก ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

- 1) มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
- 2) มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 3) มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
- 4) มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
- 5) มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
- 6) มีความรักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
- 7) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

- 1) มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
 - 2) มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
 - 3) มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
 - 4) มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
 - 5) มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
 - 6) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี
- พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังต่อไปนี้

- 1) อธิษาศัยดี

ผู้ให้บริการล้วนมีความคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยอันดี ทั้งด้วยสีหน้า แววตา ท่าทาง และคำพูดการต้อนรับผู้ใช้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มเป็นเสน่ห์ที่สำคัญมีภาษิตจีนกล่าวไว้ว่า “ยิ้มไม่เป็น อย่าค้าขายดีกว่า” การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตรฉายแสงของความเต็มใจ ให้การต้อนรับอย่างอบอุ่น เป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิดและความรู้สึกที่ดี ท่าทางที่กระตือรือร้น กุหลุกจ้อ เป็นการสร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมเข้ากับคำพูดที่ดี มีน้ำเสียงไพเราะ ก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้บริการ

- 2) มิมิตรไมตรี

พนักงานผู้ให้บริการที่มีการแสดงออกให้ผู้รับบริการเห็นว่ามิมิตรไมตรี ก็เป็นการชนะใจตั้งแต่ต้น ความมิมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นงานประเภทใดการบริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือเล็ก ๆ น้อย ๆ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชอบของผู้ใช้บริการ ถ้าพนักงานผู้ให้บริการแสดงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการ ก็จะทำให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคงและเกิดมิตรภาพที่ยืนนาน

3) ความมุ่งมั่นในการให้บริการ

ความมุ่งมั่นในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่งานเป็นอย่างมาก เพราะหากขาดความเอาใจใส่สนใจงานแล้วก็จะเพิกเฉยละเลยในการปฏิบัติงาน หรือทำงานไปเรื่อย ๆ เฉื่อย ๆ เอาดีไม่ได้ การพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่สนใจงานหรือไม่ จะต้องดูว่ามีความจริงจังในการทำงานมากน้อยเพียงใด บางคนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้นต่อหน้าผู้บังคับบัญชา แต่พอลับตาผู้บังคับบัญชาแล้วก็เลิกสนใจงาน หันหลังให้งาน ไม่คิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการบริการ ผู้ใช้บริการ ไม่ดูแลในเรื่องความสะอาดของสถานที่และผลิตภัณฑ์ ซึ่งอยู่ในวิสัยที่จะทำได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก แต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

4) แต่งกายสุภาพและสะอาดเรียบร้อย

พนักงานผู้ให้บริการต้องมีบุคลิกภาพดี เพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการ การแต่งกายที่ถูกกาลเทศะเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงานและสถานภาพของหน่วยงาน จะช่วยทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสกปรกมีกลิ่นเหม็น คงไม่เป็นที่น่าพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเกิดความรู้สึกสะอิดสะเอียน ในการคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพก็จะสื่อแสดงถึงความไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

5) กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม

ประชาชนผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพ และรังเกียจผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบ การที่พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยาสุภาพอ่อนน้อมจะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตาหรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากมีกิริยาสุภาพแล้ว การแสดงออกถึงความมีมารยาทรู้จักที่สูงที่ต่ำ ที่ชอบที่ควร นับเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานผู้ให้บริการจะต้องตระหนักรู้และประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดใด ๆ เกิดขึ้นจะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานมาก

6) วาจาสุภาพ

ไม่มีประชาชนผู้รับบริการคนใดชอบการพูดกระโชกโฮกฮาก พูดหยาบคายก้าวร้าว ทุกคนล้วนต้องการคำพูดที่สุภาพฟังแล้วรื่นหู คนที่ไม่ยอมรับความจริงว่าตนพูดไม่เข้าหูคน หรือคนเขารังเกียจที่จะฟัง จะได้รับการติฉิน โดยทั่วไปการทำงานที่ต้องมีการบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจจึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงควรจะสัมภาษณ์เพื่อจะได้สนทนาป้อนคำถามและฟังคำตอบว่าบุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่ เพียงใด

7) น้ำเสียงไพเราะ

การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป บางคนพูดมีน้ำเสียงชวนฟัง น้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือ ในขณะที่บางคนมีน้ำเสียงห้วนหรือที่เรียกกันว่าพูดไม่มีหางเสียง หรือพูดเสียงดุดัน พูดตวัดเสียง ไม่ว่าผู้ใดจะมีธรรมชาติของเสียงที่เปล่งออกมาเป็นคำพูดอย่างไร การที่จะทำงานบริการได้ดีก็ต้องเป็นผู้มีน้ำเสียงไพเราะ แม้ว่าจะไม่ไพเราะหรือเสียงหวาน เสียงตึงตังก็ร้อง แต่จะต้องมีน้ำเสียงชัดเจนและชวนฟัง จึงจะมีความเหมาะสมในการทำหน้าที่บริการ

8) ควบคุมอารมณ์ได้ดี

พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องพบปะผู้คนมากหน้าหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่าง ๆ กัน ผู้รับบริการบางคนมีกิริยาดี มีความสุภาพ และมีความเป็นผู้ดี แต่บางคนอาจจะมึนงงหรือมารยาทไม่ดี แสดงท่าทางหยิ่งยโส พูดจาโอหัง ก้าวร้าว หรือมีอุปนิสัยใจร้อน ต้องการบริการที่

รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ตั้งใจอาจพูดคำหยาบหรืออาจถึงขั้นชู้ตะคอกด้วยกิริยาหยาบคาย ในงานที่ต้องมีการบริการไม่อาจจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทนอดกลั้น

9) รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา

พฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานที่ต้องให้บริการ จะต้องสนองตอบความต้องการของประชาชน ผู้ใช้บริการ ดังนั้น เมื่อประชาชนผู้ใช้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใด ๆ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้น จะด่วนบอกปิดหรือแสดงท่าที่ไม่สนใจรับรู้ปัญหาย่อมไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้ว จะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการด้วย เพราะการที่พนักงานผู้ให้บริการเพียงแต่รับฟังปัญหาอย่างเดียวย่อมไม่เป็นการเพียงพอ ทั้งจะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการรู้สึกว่าเป็นการรับฟังอย่างขอไปที แต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้นดำเนินการแก้ปัญหา จะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

10) กระตือรือร้น

อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดีอย่างยิ่งในงานบริการ หากพนักงานผู้ทำงานบริการเป็นคนเนิบนาบเฉื่อยฉะแล้ว ย่อมมีลักษณะที่ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการหมดศรัทธาและไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการของงานบริการ อีกทั้งยังจะเป็นผลให้การบริการล่าช้าและผิดเวลา หรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

11) มีวินัย

พนักงานผู้ให้บริการที่มีระเบียบวินัยจะทำงานเป็นระบบมีความคงเส้นคงวา และมีนิสัยยึดมั่นในคำสัญญา เมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างไรแล้ว ก็ปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ดังนั้น ในการคัดเลือกผู้มีคุณสมบัติในการเป็นผู้ทำงานบริการ จึงควรพิจารณาทดสอบความมีวินัยเป็นเรื่องสำคัญ

12) ซื่อสัตย์

การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้องตรงไปตรงมาไม่บิดพลิ้ว หรือใช้เล่ห์กลฉ้อฉล ผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์และรักษาคำพูด ไม่ชอบติดต่อกับคนพูดไปปดหมดเท็จ ตลบตะแลง ดังนั้น พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์รักษาคำพูดจึงเป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการ

จากวรรณกรรมเรื่องการบริการที่ได้ทบทวนมาทั้งหมดข้างต้นสรุปได้ว่า การให้บริการที่มีคุณภาพโดยยึดหลักของความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ความสม่ำเสมอในการให้บริการ ความเสมอภาคในการให้บริการ ความประหยัดในการมารับบริการ และความสะดวกในการรับบริการ จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

4. ความพึงพอใจ

4.1 ความหมายของความพึงพอใจ

“ความพึงพอใจ” ได้มีการศึกษาในเรื่องนี้มาเป็นระยะเวลานาน เพื่อใช้ปรับปรุงงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่จะประกอบด้วยกัน 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายผู้มีส่วนหน้าในการบริการ หรือ พนักงาน เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และฝ่ายผู้รับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้คำจำกัดความของ “ความพึงพอใจ” ไว้ดังนี้

ลักษณะวรรณ พวงไม่มีง (2545, หน้า 11) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแนวความคิด หรือทัศนคติอย่างหนึ่ง เป็นสภาวะรับรู้ภายในซึ่งเกิดจากความคาดหวังไว้ว่า เมื่อทำงานชิ้นหนึ่งแล้วจะได้รับรางวัลอย่างใดอย่าง

หนึ่ง ถ้าได้รับตามที่คาดหวังความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่ถ้ารางวัลต่ำกว่าอินทรีย์ที่คาดหวังก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ

ลักษณะวรรณ พวงไม่มี (2545, หน้า 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพของจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดจะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้น

ซาบพิน (Chaphin, 1998, p. 256 อ้างถึงใน ชูโชค ทิพย์โสทธิ, 2545, หน้า 23) กล่าวว่า ความพึงพอใจตามคำจำกัดความของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา หมายถึง เป็นความรู้สึกในขั้นแรกเมื่อบรรลุถึงจุดมุ่งหมายโดยมีแรงกระตุ้น

แม็คคอร์มิก (McComick, 1965 อ้างถึงใน กิตติยา เหมันค์, 2548, หน้า 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง แรงจูงใจของมนุษย์ ซึ่งตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์ และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

คอตเลอร์ (Kotler, 1994, อ้างถึงใน กิตติยา เหมันค์, 2548, หน้า 12) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่าเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงานหรือประสิทธิภาพ กับความคาดหวังของลูกค้า โดยลูกค้าได้รับบริการหรือสินค้าต่ำกว่าความคาดหวังจะเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าตรงกับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพอใจ และถ้าสูงกว่าความคาดหวังจะเกิดความประทับใจ

วรูม (Vroom, 1964 อ้างถึงใน กัลยา รุ่งเรือง, 2546, หน้า 16) กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจสิ่งนั้น และทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พอใจนั่นเอง

พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (Motive) หรือแรงขับ (Drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา(Biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหาย หรือความลำบากบางอย่างเป็นความต้องการทางจิตวิทยา (Psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (Recognition) การยกย่อง (Esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (Belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจจะไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดเป็นความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับมากที่สุด 2 ทฤษฎีคือ ทฤษฎีของฟรอยด์ และทฤษฎีของมาสโลว์

4.2 การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน

มิลเลท (Millet, 1954, p. 397 อ้างถึงใน ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์, 2545, หน้า 15) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการให้บริการสาธารณะ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง ดังนี้

(1) การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่เข้ามาตรฐานในการให้บริการเดียวกัน

(2) การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะเป็นการสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

(3) การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลทเห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

(4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้บริการหรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

(5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการงบประมาณแผ่นดินของประเทศไทย

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการงบประมาณแผ่นดินของประเทศไทย ประกอบด้วย หลักการจัดการงบประมาณแผ่นดิน ความสำคัญของงบประมาณแผ่นดิน บทบาทของงบประมาณแผ่นดิน และระบบงบประมาณของไทย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. หลักการจัดการงบประมาณแผ่นดิน

หลักการจัดการงบประมาณแผ่นดิน ได้ยึดหลักการพื้นฐานที่สำคัญเพื่อนำไปสู่เป้าหมายในการตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้เสียภาษี และผู้รับบริการจากภาครัฐให้ได้รับประโยชน์สูงสุด (สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา, 2556) ดังนี้

1.1 การรักษาวินัยทางการคลัง การจัดการงบประมาณที่ดีต้องสนับสนุนการรักษาวินัยทางการคลัง โดยรักษาดุลยภาพระหว่างรายได้และรายจ่าย และป้องกันไม่ให้เกิดหนี้ที่ไม่ได้คาดการณ์ไว้ การกำหนดเป้าหมายทางการคลังของรัฐบาลจะต้องใช้สมมติฐานทางเศรษฐกิจที่เป็นกลาง และมีการทบทวนเป้าหมายอยู่เสมอ การประมาณการรายจ่ายล่วงหน้าระยะปานกลางจึงเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการรักษาวินัยทางการคลัง โดยจะทำให้รัฐบาลทราบถึงภาระงบประมาณรายจ่ายของประเทศล่วงหน้า 3 ปี ที่เกิดขึ้นจากนโยบายของรัฐบาลในปัจจุบัน การมีวินัยทางการคลังจึงเป็นปัจจัยที่ทำให้การพัฒนาประเทศมีเสถียรภาพได้อย่างยั่งยืน

1.2 การจัดสรรทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการงบประมาณที่จะส่งผลสำเร็จต่อการดำเนินนโยบายรัฐบาลนั้น จำเป็นต้องมีการกำหนดเป้าหมายการดำเนินงาน กลุ่มผู้รับบริการ วิธีการให้บริการ และวิธีการวัดความสำเร็จในการดำเนินงานให้ชัดเจน โดยมีการกำหนดยุทธศาสตร์เป้าหมาย และตัวชี้วัดความสำเร็จทั้งระดับประเทศ และระดับหน่วยงานอย่างชัดเจน เพื่อใช้เป็นแนวทางการจัดสรรงบประมาณหรือทรัพยากรให้แก่หน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ การบริหารจัดการของหน่วยงานนั้นผู้บริการจะต้องมีอิสระในการบริหารจัดการงบประมาณที่เหมาะสมกับความรับผิดชอบ โดยสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขณะเดียวกันจะต้องมีระบบการจัดการงบประมาณที่โปร่งใส มีการตรวจสอบผลการดำเนินงาน

ทั้งในเรื่องปริมาณ คุณภาพและค่าใช้จ่ายในการบริการแก่ประชาชน เช่น หน่วยงานสามารถลดต้นทุนการดำเนินงานได้ต่ำกว่าปีที่ผ่านมา และดำรงไว้ซึ่งคุณภาพและปริมาณของผลผลิตได้ตามที่รัฐบาลกำหนด การกำหนดแนวทางการจัดสรรงบประมาณเพื่อให้เกิดการแข่งขันกันในการให้บริการแก่ประชาชน ผู้จัดสรรงบประมาณ (รัฐบาล/กระทรวง) เป็นผู้ซื้อบริการจากส่วนราชการหรือภาคเอกชน โดยการส่งเสริมให้ภาคเอกชนเข้ามาให้บริการสาธารณะ หากภาคเอกชนสามารถดำเนินการได้ดีกว่าหน่วยงานภาครัฐ

2. ความสำคัญของงบประมาณแผ่นดิน

งบประมาณแผ่นดินเป็นเครื่องมือสำคัญของรัฐบาลในการดำเนินภารกิจภาครัฐ ซึ่งการจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปีนั้น แสดงให้เห็นถึงทิศทางการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลได้อย่างเป็นรูปธรรมตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ ได้กำหนดให้ยุทธศาสตร์การจัดสรรงบประมาณรายจ่าย เป็นแนวทางในการเชื่อมโยงการดำเนินงานของส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอื่นของรัฐ ให้มีลักษณะเป็นการบูรณาการที่มีประสิทธิภาพและเป็นระบบเพื่อบรรลุตามกรอบนโยบายของรัฐบาล บนหลักการของความโปร่งใส เป็นธรรม ประหยัด และมีประสิทธิภาพ โดยมีความหมายของงบประมาณ (สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณเมืองพัทยา, 2556) ดังนี้

2.1 การวางแผนการที่คาดว่าจะต้องจ่าย โดยการคิดล่วงหน้าและแสดงข้อมูลออกมาเป็นตัวเลข อาจแสดงออกมาในรูปของตัวเงิน จำนวนชั่วโมงในการทำงาน จำนวนผลิตภัณฑ์ จำนวนชั่วโมง จำนวนเครื่องจักร ค่าสึกหรอ ค่าไสหุ้ย เป็นต้น

2.2 แผนงานแบบเบ็ดเสร็จที่จัดทำออกมาในรูปตัวเงิน มีโครงการเพื่อดำเนินงานทั้งหมดในระยะเวลาหนึ่ง โดยแผนนี้รวมถึงการประมาณบริการ กิจกรรม โครงการและการใช้จ่าย ตลอดจนทรัพยากรที่จำเป็นในการสนับสนุนการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามแผน ซึ่งดำเนินการใน 3 ขั้นตอน ประกอบด้วย การจัดเตรียมงบประมาณ การอนุมัติงบประมาณ และการบริหารงบประมาณ

2.3 แผนเงินที่มีวัตถุประสงค์ จำนวนของรายจ่าย แหล่งที่มา และจำนวนรายรับของรัฐบาลในระยะเวลาหนึ่ง โดยแสดงรายละเอียดออกมาอย่างชัดเจน

2.4 งบประมาณรายจ่าย ได้แก่ จำนวนเงินอย่างสูงที่อนุญาตให้จ่าย หรือให้ก่อหนี้ผูกพันได้ ตามวัตถุประสงค์และภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่าย (พระราชบัญญัติวิธีการงบประมาณ พ.ศ. 2502 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2543 ได้ให้นิยามมาตรา 4 อ้างถึงใน ธีระพล อรุณะกสิกร และคณะ, 2545)

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า งบประมาณแผ่นดิน หมายถึง แผนเกี่ยวกับการใช้จ่ายของรัฐบาลและการจัดหารายรับให้เพียงพอกับการใช้จ่ายในรอบระยะเวลาหนึ่ง โดยปกติมีระยะเวลา 1 ปี ดังนั้น จึงเรียกว่า งบประมาณแผ่นดินประจำปี ซึ่งจะเริ่มต้นในวันที่ 1 ตุลาคมของปีไปจนถึงวันที่ 30 กันยายนของปีถัดไป สำนักงบประมาณเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบจัดทำงบประมาณแผ่นดินและนำเสนอเพื่อพิจารณา เมื่อได้รับอนุมัติแล้วจึงตราออกมาเป็นพระราชบัญญัติงบประมาณประจำปีเพื่อใช้บังคับต่อไป โดยในการจัดทำงบประมาณแผ่นดินเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้รัฐบาลมีการวางแผนที่จะดำเนินการไว้ล่วงหน้า และรายจ่ายของรัฐบาลเป็นส่วนประกอบของอุปสงค์รวม การวางแผนการใช้จ่ายและการหารายรับจะทำให้สามารถคาดคะเนสภาพเศรษฐกิจในปีต่อไปได้ นอกจากนี้ยังช่วยให้รัฐบาลบริการการคลังได้อย่างมีประสิทธิภาพภายในขอบเขตของงบประมาณที่จัดทำขึ้น

3. บทบาทของงบประมาณแผ่นดิน

งบประมาณมีบทบาทและความสำคัญต่อเศรษฐกิจ การบริหารและการเมืองของประเทศไทย (สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณเมืองพัทยา, 2556) ดังนี้

3.1 บทบาทและความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศ เนื่องจากงบประมาณแผ่นดินมีบทบาทและความสำคัญในการรักษาเสถียรสภาพทางเศรษฐกิจและการคลังของประเทศ โดยเป็นเครื่องมือที่ทำให้แผนการดำเนินงานต่าง ๆ ของรัฐบาลเป็นจริง สอดคล้องและสัมพันธ์กับสถานการณ์ทางเศรษฐกิจและการคลังของประเทศ โดยในการพัฒนาทางเศรษฐกิจของประเทศนั้นรัฐบาลสามารถกำหนดนโยบายการคลังด้านการใช้จ่าย เพื่อให้การใช้จ่ายงบประมาณของรัฐบาลช่วยทำให้การพัฒนาประเทศสามารถบรรลุเป้าหมาย และเพื่อให้เศรษฐกิจของประเทศโดยรวมมีการเติบโตในการใช้จ่ายงบประมาณของรัฐจะเป็นการเพิ่มรายได้ให้แก่ภาคเอกชน ซึ่งก่อให้เกิดการจ้างงานและเป็นการส่งเสริมชักจูงให้เกิดการลงทุน ทำให้เศรษฐกิจโดยรวมของประเทศเจริญก้าวหน้า รัฐบาลสามารถสร้างแรงจูงใจ เช่น การลงทุนและการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วกว่าผู้ลงทุนทั้งภายในประเทศและจากต่างประเทศ ให้มีความสนใจที่จะลงทุนในประเทศไทยเพิ่มขึ้น โดยรัฐบาลสามารถใช้ดุลงบประมาณเพื่อเป็นกลไกในการกำกับภาวะเศรษฐกิจของประเทศ ได้ใน 3 ลักษณะดังนี้

(1) งบประมาณสมดุล เป็นการจัดทำงบประมาณ โดยถือหลักให้ประมาณการรายได้เท่ากับประมาณการรายจ่าย

(2) งบประมาณเกินดุล เป็นการจัดทำงบประมาณ โดยมีการประมาณการรายได้มากกว่าประมาณการรายจ่าย

(3) งบประมาณขาดดุล เป็นการจัดทำงบประมาณ โดยมีประมาณการรายได้ต่ำกว่าประมาณการรายจ่าย ซึ่งกรณีนี้รัฐบาลจะต้องแสดงที่มาของแหล่งเงินเพื่อชดเชยส่วนของรายได้ที่ขาดไป

3.2 บทบาทและความสำคัญต่อการบริหารประเทศ เนื่องจากในการจัดการงบประมาณนั้นเป็นเครื่องมือในการนำนโยบายของรัฐบาลไปสู่การปฏิบัติ และก่อให้เกิดการนำทรัพยากรของประเทศที่มีอยู่อย่างจำกัดมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพในลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

(1) งบประมาณเป็นเครื่องมือสำหรับใช้ในการวางแผนการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม และองค์กรรูปแบบต่าง ๆ ของรัฐ โดยงบประมาณจะเป็นแผนที่แสดงถึงเจตนารมณ์ของรัฐบาลในการบริหารงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

(2) การจัดการงบประมาณเป็นเครื่องมือในการควบคุมการดำเนินงาน โดยงบประมาณเป็นเครื่องมือในการรายงานความก้าวหน้าหรือผลการดำเนินงาน การประเมินผล เพื่อการเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ และแผนงานงาน/โครงการที่กำหนดไว้

(3) งบประมาณเป็นเครื่องมือในการประสานงาน โดยทำหน้าที่ในการประสานแผนการดำเนินงานต่าง ๆ ของรัฐบาลให้สอดคล้องกัน ประสานทรัพยากรของประเทศเพื่อประโยชน์ในการใช้จ่ายเงิน

3.3 บทบาทและความสำคัญต่อการเมืองของประเทศ เนื่องจากงบประมาณของรัฐบาลหรือฝ่ายบริหารจะต้องได้รับความเห็นจากรัฐสภาก่อนนำไปดำเนินการให้บรรลุผลตามเป้าหมาย/นโยบายที่ฝ่ายบริหารกำหนด โดยงบประมาณมีบทบาทสำคัญทางด้านการเมือง ดังนี้

(1) งบประมาณถูกใช้เป็นเครื่องมือในการรักษาตุลาอำนาจนิติบัญญัติ และอำนาจบริหาร โดยฝ่ายนิติบัญญัติจะต้องพิจารณาให้ความเห็นชอบงบประมาณรายจ่ายประจำปีที่เสนอโดยรัฐบาล และใช้

งบประมาณในการตรวจสอบควบคุมการดำเนินงานของรัฐบาล โดยเปรียบเทียบระหว่างนโยบายหรือแนวทางที่รัฐบาลเสนอต่อรัฐสภากับรายงานการคลังและผลการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอน

(2) งบประมาณเป็นสื่อสำคัญในการรายงานแผน แนวทาง และผลการดำเนินงานของรัฐบาลให้ประชาชนรับรู้ทั่วกันว่ารัฐบาลจะให้บริการอะไร มีคุณภาพอย่างไร และใครคือผู้รับบริการ โดยข้อมูลดังกล่าวจะปรากฏอยู่ในเอกสารงบประมาณ

4. ระบบงบประมาณของไทย

ปัจจุบันประเทศไทยใช้ระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ (Strategic Performance Based Budgeting : SPBB) (สำนักงานบริหารโครงการปรับปรุงระบบจัดการงบประมาณ, ม.ป.ป.) ดังต่อไปนี้

4.1 แนวคิดและหลักการสำคัญของระบบงบประมาณแบบ SPBB

(1) การปรับปรุงให้รัฐบาลสามารถใช้วิธีการและกระบวนการงบประมาณให้เป็นเครื่องมือในการจัดสรรทรัพยากรให้เกิดผลสำเร็จตามนโยบาย และให้เห็นผลที่ประชาชนได้รับจากรัฐบาล

(2) การมุ่งเน้นให้เกิดการใช้จ่ายงบประมาณ โดยคำนึงความโปร่งใสมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

(3) การมอบความคล่องตัวในการจัดทำและบริหารงบประมาณให้กับผู้ปฏิบัติ (Devolution) ในขณะที่เดียวกันหน่วยปฏิบัติจะต้องแสดงถึงความรับผิดชอบ (Accountability) จากการนำงบประมาณไปใช้ให้เกิดผลงานตามยุทธศาสตร์และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน โดยผ่านระบบตรวจสอบผลการปฏิบัติงานและผลทางการเงินที่รวดเร็ว ทันสมัย

4.2 ระบบและวิธีการงบประมาณที่มุ่งเน้นผลงานได้คำนึงถึงความสำเร็จของงานตามเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ระดับชาติ มีการกระจายอำนาจและความรับผิดชอบในการวางแผนจัดการและบริหารงบประมาณแก่กระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ โดยสามารถแสดงความรับผิดชอบของฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

(1) ระดับชาติ หรือ ระดับรัฐบาล แสดงความรับผิดชอบต่อความสำเร็จของเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ระดับชาติ (Strategic Delivery Target) ซึ่งใช้กำหนดยุทธศาสตร์ในการจัดสรรงบประมาณประจำปีของประเทศ โดยข้อมูลดังกล่าวจะมีการเปิดเผยต่อสาธารณชนเพื่อใช้ในการตรวจสอบติดตามผลดำเนินงานของรัฐบาล

(2) ระดับกระทรวง หรือเรียกว่า ระดับความสำเร็จตามยุทธศาสตร์ของกระทรวง โดยมีรัฐมนตรีเจ้ากระทรวงรับผิดชอบต่อเป้าหมายแห่งความสำเร็จที่เรียกว่า เป้าหมายการให้บริการสาธารณะ (Service Delivery Target) ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในข้อตกลงการให้บริการสาธารณะ (Public Service Agreement - PSA) ที่จัดทำระหว่างคณะรัฐมนตรีกับรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง

(3) ระดับกรม หรือระดับหน่วยปฏิบัติ โดยมีหัวหน้าหน่วยงานรับผิดชอบต่อความสำเร็จของผลผลิต (Outputs) ที่หน่วยงานนั้นรับผิดชอบในการดำเนินงาน ซึ่งผลผลิตดังกล่าวเป็นองค์ประกอบสำคัญในข้อตกลงการจัดทำผลผลิต (Service Delivery Agreement - SDA) ที่จัดทำขึ้นระหว่างรัฐมนตรีที่กำกับดูแลกับหัวหน้าหน่วยปฏิบัติ

4.3 องค์ประกอบสำคัญของระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ (สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณเมืองพัทยา, 2556) มีดังนี้

(1) การมุ่งเน้นผลสำเร็จตามเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ โดยให้ความสำคัญกับผลสำเร็จตามเป้าหมายในทุกระดับ ตั้งแต่เป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ระดับชาติจนถึงเป้าหมายการให้บริการของกระทรวงและหน่วยงาน โดยมีผู้รับผิดชอบในแต่ละระดับอย่างชัดเจนดังนี้

(1.1) เป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ระดับชาติ เป็นผลลัพธ์ที่รัฐบาลคาดหวังให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนและประเทศชาติ รัฐบาลที่เข้ามาบริหารประเทศจะมีกรอบนโยบายเป็นแนวทางในการบริหารจัดการประเทศ โดยงบประมาณรายจ่ายประจำปีเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายและตามกรอบเวลาที่กำหนด ทั้งนี้ เป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ระดับชาติของรัฐบาลเป็นการกำหนดเป้าหมายในช่วงอายุของแต่ละรัฐบาล และสามารถจำแนกเป็นรายปีได้ สำนักงบประมาณมีบทบาทหน้าที่ในการถ่ายทอดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ระดับชาติของรัฐบาลให้เป็นเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ประจำปี และแปลงเป็นยุทธศาสตร์จัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปี เพื่อเป็นแนวทางในการจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปี

(1.2) เป้าหมายให้บริการของกระทรวง ต้องเชื่อมโยงและคำนึงถึงผลสำเร็จตามเป้าหมายยุทธศาสตร์ระดับชาติ ซึ่งเป้าหมายยุทธศาสตร์ระดับชาติอาจดำเนินการโดยกระทรวงใดกระทรวงหนึ่ง หรือร่วมกันดำเนินการโดยหลายกระทรวงในลักษณะบูรณาการ เพื่อให้เกิดผลสำเร็จแก่ชุมชนหรือสังคม

(1.3) เป้าหมายการให้บริการของหน่วยงาน ต้องสอดคล้องกับเป้าหมายการให้บริการของกระทรวง โดยมีการกำหนดผลผลิตของหน่วยงานซึ่งอาจเป็นบริการหรือสิ่งของที่ทำให้บริการแก่ประชาชน และมีตัวชี้วัดผลสำเร็จที่แสดงในหลายมิติ ทั้งในเชิงปริมาณ คุณภาพ เวลา และค่าใช้จ่าย

(2) การมุ่งเน้นหลักการธรรมาภิบาล โดยนำหลักการธรรมาภิบาลหรือหลักการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งกำหนดให้มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในแต่ละระดับให้ชัดเจน ตั้งแต่ระดับรัฐบาลหรือคณะรัฐมนตรีต้องรับผิดชอบต่อผลสำเร็จตามเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ระดับชาติลงมาสู่ระดับกระทรวง ซึ่งมีรัฐมนตรีรับผิดชอบในส่วนของผลสำเร็จตามเป้าหมายการให้บริการของกระทรวง และสิ้นสุดที่ระดับหน่วยงานหรือหัวหน้าหน่วยงานที่รับผิดชอบต่อผลผลิตที่ส่งผลโดยตรงต่อประชาชน โดยกำหนดให้มีระบบการติดตามประเมินผล และการรายงานผลการดำเนินงานที่โปร่งใส ตรวจสอบได้เพื่อแสดงผลการดำเนินงานของทุกหน่วยงานว่าได้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ โดยมีตัวชี้วัดผลสำเร็จในทุกมิติ ทั้งเชิงปริมาณ คุณภาพ เวลาและค่าใช้จ่าย ไว้อย่างชัดเจน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการบริหาร ตลอดจนเป็นการแสดงความรับผิดชอบต่อผลสำเร็จของงาน ซึ่งมีรูปแบบของการรายงานเป็นการรายงานผลการปฏิบัติการ และการรายงานด้านการเงินเป็นสำคัญที่ต้องแสดงให้เห็นอย่างเปิดเผยต่อสาธารณะเพื่อความโปร่งใสและประชาชนผู้สนใจสามารถตรวจสอบได้

(3) การมอบอำนาจการบริหารจัดการงบประมาณ โดยให้กระทรวงและหน่วยงานรับผิดชอบเป็นผู้กำหนดเป้าหมายและยุทธศาสตร์ของตนเอง ส่งเสริมให้กระทรวงหน่วยงานมีบทบาทในการตัดสินใจมากขึ้น โดยผ่อนคลายนโยบายระเบียบต่าง ๆ เพื่อให้กระทรวงหน่วยงานมีความคล่องตัวในการบริหารจัดการงบประมาณ สามารถปฏิบัติการกิจให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเป็นรูปธรรมขึ้น

(4) การเพิ่มขอบเขตความครอบคลุมของงบประมาณ โดยในการจัดทำงบประมาณรายจ่ายในอดีตนั้น มีขอบเขตจำกัดอยู่เพียงแค่ค่าใช้จ่ายของกิจกรรมที่ใช้จากเงินงบประมาณแผ่นดินเท่านั้น ไม่รวมกิจกรรมที่ใช้เงินนอกงบประมาณ เช่น เงินกู้ เงินช่วยเหลือ และเงินรายได้ของหน่วยงาน เป็นต้น ดังนั้น การนำเงินนอกงบประมาณมาพิจารณาร่วมกันกับงบประมาณรายจ่ายประจำปี จะทำให้แผนการเงินโดยรวมของ

ภาครัฐมีความสมบูรณ์ ครอบคลุมและสามารถใช้ประโยชน์ในการวางแผนทางการเงินและการคลังได้ถูกต้องเหมาะสมยิ่งขึ้น

(5) การวางแผนการจัดสรรทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยต้องวางแผนการจัดสรรทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และต้องรักษาวินัยทางการคลัง ซึ่งเป็นการประมาณการรายจ่ายล่วงหน้าระยะปานกลางของหน่วยงาน ในระยะ 3 ปี จากปีที่ขอตั้งงบประมาณ โดยมีลักษณะเป็น Rolling Plan ซึ่งต้องมีการปรับประมาณการรายจ่ายล่วงหน้าทุกปีเมื่อเริ่มต้นจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีของปีถัดไป ภายใต้สมมติฐานว่าไม่มีการเปลี่ยนแปลงนโยบายใหม่ สำหรับแผนงานต่าง ๆ เหล่านั้น จะทำให้เกิดความมั่นใจได้สัดส่วนของค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในอนาคตนั้น สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาประเทศในแต่ละด้านโดยในการประมาณการวงเงินงบประมาณรายจ่ายล่วงหน้าระยะปานกลางจะดำเนินการ ทั้งแบบ Top Down Process และ Bottom Up Process โดยการประมาณการแบบ Top Down Process จะเป็นการประมาณการรายจ่ายจากระดับหน่วยงาน ภายใต้สมมติฐานว่าจะไม่มีนโยบายใหม่ในระยะเวลา 3 ปี ซึ่งการประมาณการรายจ่ายล่วงหน้าระยะปานกลางทั้ง 2 แบบ ทำให้รัฐบาลทราบถึงความต้องการพื้นฐานของงบประมาณในแต่ละปี นอกจากนี้ยังช่วยให้รัฐบาลวางแผนการจัดสรรทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถรักษาวินัยทางการคลังไว้ได้

(6) การติดตามและประเมินผลความสำเร็จตามเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ โดยในการติดตามนั้นจำเป็นต้องมีระบบ รูปแบบ กลไกในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน รวมทั้งการใช้จ่ายงบประมาณที่ชัดเจน เป็นมาตรฐาน เพื่อตรวจสอบประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และผลกระทบในการดำเนินงาน เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการจัดสรรงบประมาณ การปรับปรุงประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลในการดำเนินงาน และเผยแพร่ให้ประชาชนทั่วไปได้รับทราบถึงผลการดำเนินงานของภาครัฐมากขึ้น

4.4 แนวทางการกำหนดผลผลิต ตัวชี้วัด เกณฑ์การวัดความสำเร็จ การติดตามและประเมินผล ในการกำหนดผลผลิต ตัวชี้วัด เกณฑ์การวัดความสำเร็จล้วนเป็นเครื่องมือหลักในการแสดงความเชื่อมโยงระหว่างเงินงบประมาณที่ใช้ในการจัดทำผลผลิตกับยุทธศาสตร์กระทรวงเป้าหมายการให้บริการกระทรวง และเป้าหมายยุทธศาสตร์ชาติได้อย่างชัดเจน สำหรับการติดตามและประเมินผลเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งที่จะช่วยให้ทราบว่า โครงการที่ดำเนินการบรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมายที่ต้องการมากน้อยเพียงใด มีประสิทธิภาพหรือไม่ ผลจากการติดตามและประเมินผลจะให้ข้อมูลที่แสดงให้เห็นถึงความสำเร็จ จุดแข็ง จุดอ่อน และแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงาน ช่วยให้การบริหารแผนงานและโครงการมีประสิทธิภาพสูงขึ้น (สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ, เมืองพัทยา, 2556) โดยมีรายละเอียดดังนี้

(1) ผลผลิต (Output) หมายถึง การให้บริการที่ดำเนินงานโดยหน่วยงานของรัฐ ทั้งในรูปแบบของการให้บริการโดยตรงหรือโดยการใช้วัสดุสิ่งของ และ/หรือ สิ่งก่อสร้าง เพื่อนำไปใช้ในการให้บริการแก่ประชาชนองค์กรภายนอกหน่วยงานนั้น โดยมีตัวชี้วัดผลสำเร็จในเชิงปริมาณ คุณภาพเวลา รวมทั้งค่าใช้จ่ายตามที่กำหนดไว้ในเอกสารประกอบพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี หรือพระราชบัญญัติงบประมาณจ่ายเพิ่มเติม หรือที่กำหนดขึ้นใหม่ในระหว่างปีงบประมาณ โดยคุณลักษณะของผลผลิตมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

(1.1) เป็นสิ่งของหรือบริการที่สะท้อนความต้องการหรือความคาดหวังจากลูกค้า โดยผลผลิตของหน่วยงานใดจะเป็นสิ่งของหรือบริการขึ้นอยู่กับบทบาทและลักษณะภารกิจของหน่วยงานนั้น ๆ

(1.2) เป็นรูปธรรมหรือรับรู้ได้ เช่น ถนน การบริหารจัดการน้ำชลประทาน และการให้คำปรึกษา เป็นต้น

(1.3) เป็นผลที่เกิดจากระบบการทำงาน (Delivery System) ของส่วนราชการและ
คำปรึกษา เป็นต้น

(1.4) เป็นผลผลิตขั้นสุดท้ายของหน่วยงานเพื่อให้ประชาชนหรือกลุ่มเป้าหมายภายนอก
องค์กรเป็นผู้ได้รับประโยชน์ (ไม่ใช่เป็นการตอบสนองต่อกลุ่มเป้าหมายภายในองค์กรเอง)

(1.5) หน่วยงานเจ้าของผลผลิตจะต้องสามารถควบคุมความสำเร็จของการนำส่ง
ผลผลิตนั้น

(1.6) สามารถระบุหน่วยนับหรือตรวจวัดได้ชัดเจนในเชิงปริมาณ คุณภาพ ต้นทุน
และเวลา

(1.7) สามารถกำหนดต้นทุน หรือค่าใช้จ่ายในการได้มาซึ่งผลผลิตนั้น ๆ ได้

(1.8) ต้องสอดคล้องและเชื่อมโยงกับความสำเร็จตามเป้าหมายการให้บริการของ
หน่วยงานและเป้าหมายการให้บริการของกระทรวง

(2) ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ หมายถึง จำนวนผลผลิตที่ต้องนำส่งจากการใช้งบประมาณที่ได้รับการ
จัดสรร โดยในการกำหนดตัวชี้วัดด้านปริมาณ หรือการกำหนดเป้าหมายในการผลิตด้านปริมาณจะต้องกำหนดใน
รูปของสิ่งที่สามารถวัดได้ด้วยเชิงปริมาณ (จำนวน) โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

(2.1) จะต้องสะท้อนและมีความสัมพันธ์กับผลผลิตที่กำหนด เช่น ผลผลิตการจัด
การศึกษาค่าเป้าหมายของตัวชี้วัดเชิงปริมาณ ก็ต้องระบุได้ว่าจัดการเรียนการสอนนักเรียนจำนวนเท่าใด
ในช่วงระยะเวลาที่กำหนด

(2.2) จะต้องมีความสัมพันธ์กับงบประมาณที่ขอใช้ โดยสามารถนำค่าเป้าหมายของ
ตัวชี้วัดด้านปริมาณ มาคำนวณหางบประมาณหรือค่าใช้จ่ายได้ตามกิจกรรมหลักภายใต้ผลผลิต ในกรณีที่
ไม่สามารถกำหนดตัวชี้วัดเชิงปริมาณกับผลผลิตได้ อาจใช้ค่าเป้าหมายตัวชี้วัดของกิจกรรมหลักแทนได้ในผลผลิต
นั้น

(3) ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ ในการกำหนดคุณภาพของผลผลิตมีองค์ประกอบ 2 ประเภท ดังนี้

(3.1) คุณภาพของสิ่งที่ให้บริการ หมายถึง คุณภาพของผลผลิตที่ผ่านกระบวนการทำงาน
และนำส่งให้ลูกค้า หรือผู้รับบริการภายนอกได้ใช้ประโยชน์ การวัดคุณภาพบางครั้งอาจจะไม่ทันกำหนด
ระยะเวลาที่ต้องรายงานผล จึงอาจใช้ตัวชี้วัดของกระบวนการได้ เช่น ตัวชี้วัดของกระบวนการ

(3.2) คุณภาพของวิธีการให้บริการ สามารถวัดได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่ง
หน่วยงานจะต้องอธิบาย หรือระบุได้ว่า ลูกค้า หรือผู้รับบริการ หรือผู้รับประโยชน์จากผลผลิตของหน่วยงาน
คือ ประชาชนกลุ่มใด มีลักษณะเฉพาะอย่างไร ซึ่งอาจมีกลุ่มเดียวหรือหลายกลุ่มก็ได้ขึ้นอยู่กับลักษณะของ
ผลผลิตการบริการ โดยความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความแตกต่างกันออกไปอย่างสิ้นเชิงในแต่ละ
ผลผลิต

(4) ตัวชี้วัดเชิงระยะเวลา หมายถึง เป้าหมายในการใช้เวลาในกระบวนการผลิตเพื่อให้ได้ผล
ผลิตในกรณีที่ไม่สามารถกำหนดเวลาในการผลิตได้ อาจใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานของกิจกรรมหลักก็ได้

(5) ตัวชี้วัดเชิงค่าใช้จ่าย/ต้นทุนในการผลิต/งบประมาณในการผลิต เป็นการกำหนด
เป้าหมายค่าใช้จ่ายในการผลิตผลผลิต ในกรณีที่ไม่สามารถกำหนดค่าใช้จ่ายในการผลิตผลผลิตได้ชัดเจน อาจ
ใช้ค่าใช้จ่ายของกิจกรรมหลักก็ได้ แต่ทั้งนี้เมื่อนำค่าใช้จ่ายของทุกกิจกรรมมารวมกันจะต้องเท่ากับค่าใช้จ่าย
ของผลผลิตทั้งผลผลิต

4.5 การกำหนดเกณฑ์การวัดความสำเร็จ เป็นการกำหนดค่าหรือเกณฑ์การวัด อาจใช้ข้อมูลที่เป็น
สถิติเดิมขององค์กร ใช้การปฏิบัติที่ดีจากองค์กรอื่น ๆ ที่ผลิตคล้าย ๆ หรือเหมือนกันทั้งภายในและภายนอก

ประเทศ (Best Practice) และเป็นตามหลักวิชาการเฉพาะที่เกี่ยวข้อง โดยนำข้อมูลทั้ง 3 ดังกล่าว มาเป็นฐานในการกำหนด แต่ทั้งนี้หน่วยงานต่าง ๆ จะต้องพิจารณาศักยภาพของตนเองเป็นพื้นฐานในการกำหนดเสมอ นอกจากนี้ การกำหนดค่าหรือเกณฑ์การวัดที่ดีต้องมีลักษณะท้าทาย หรือการแสดงถึงการเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานจากปีก่อน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

(1) การกำหนดเกณฑ์การวัดในมิติระยะเวลาในการผลิต คือ เป้าหมายในการผลิตของผลิตว่าจะใช้ระยะเวลาเท่าใด ในกรณีที่ผลผลิตไม่สามารถกำหนดระยะเวลาในการผลิตได้อย่างชัดเจน อาจใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานของกิจกรรมหลักก็ได้

(2) การกำหนดเกณฑ์การวัดในมิติค่าใช้จ่าย/ต้นทุนนั้น อาจอยู่ในรูปแบบของต้นทุนต่อหน่วยค่าใช้จ่ายต่อหน่วย ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อหน่วยก็ได้ ในเบื้องต้นหรือระยะแรกหน่วยงานที่ยังไม่ได้จัดทำพจนานุกรมกิจกรรม ก็อาจใช้จำนวนงบประมาณหรือค่าใช้จ่ายทั้งสิ้นของผลผลิตแสดงเป็นต้นทุนต่อหน่วยไปก่อนก็ได้

4.6) การติดตามและประเมินผล ในการปรับเปลี่ยนระบบงบประมาณเป็นแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ หรือ Strategic Performance-based Budgeting (SPBB) ได้รับความเห็นชอบจากรัฐบาลให้เริ่มใช้ได้ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 สำนักงบประมาณได้มีการพัฒนาระบบและรูปแบบการติดตามผล และการประเมินผลตามระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน เพื่อให้สอดคล้องกับระบบและรูปแบบที่แปลงจากยุทธศาสตร์ระดับชาติ กระจาย (Cascade) ลงสู่หน่วยงานระดับล่าง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความสำเร็จของส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ ในการดำเนินงานนำส่งผลผลิตถึงความสำเร็จ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความคุ้มค่า รวมทั้งเพื่อทราบความสัมพันธ์ระหว่างการใช้งบประมาณของส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ ถึงความสำเร็จในระดับเป้าหมายการให้บริการของกระทรวง ทบวง และเป้าหมายยุทธศาสตร์ชาติตามแนวทางการกระจาย (Cascade) ยุทธศาสตร์ชาติลงสู่หน่วยปฏิบัติ โดยความหมายของการติดตามและประเมินผลมีดังนี้

(1) การติดตามผล (Monitoring) และการประเมินผล (Evaluation) เป็นกระบวนการที่เสริมกันและกัน และจะขาดขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งไม่ได้ ระบบการติดตามผลที่ดีจะช่วยส่งผลให้มีการประเมินผลที่รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ มีประสิทธิภาพและสนับสนุนการบรรลุผลสำเร็จและผลลัพธ์ตามยุทธศาสตร์ของรัฐบาลอย่างทันทั่วทั้ง

(2) การติดตามผล (Monitoring) เป็นกระบวนการตรวจสอบประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการดำเนินงานผลผลิต/โครงการ/กิจกรรมของส่วนราชการ โดยการระบุจุดแข็งและจุดบกพร่องและเสนอแนะมาตรการแก้ไขเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ตามแผนการดำเนินงานมากที่สุด

(3) การประเมินผล (Evaluation) เป็นการวัดผลงานของงานของส่วนราชการตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยเป็นกระบวนการค้นหาความสัมพันธ์ ประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และผลกระทบที่ชัดเจน และมีได้เจตนาของส่วนราชการ ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างเป็นระบบ

โดยการติดตามผลและการประเมินผลที่สอดคล้องกับระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ การออกแบบมาเพื่อใช้งานได้ผลผลิต/โครงการ/กิจกรรม และส่วนราชการในระดับกรมและกระทรวง ทั้งภายในกระทรวง และระหว่างกระทรวงต่าง ๆ ได้ตามที่ต้องการ การติดตามผลและการประเมินผลจะช่วยสร้างฐานข้อมูลสารสนเทศ เพื่อนำไปใช้ในวงจรงบประมาณ (Budget Cycle)

แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผล

สตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam, 1971) ได้นำเสนอโมเดลที่ใช้ในการประเมินชื่อ “ซีป โมเดล” (Stufflebeam’s CIPP Model) โดยสตัฟเฟิลบีมได้ให้นิยามการประเมินว่าเป็นกระบวนการของการระบุหรือกำหนดข้อมูลที่ต้องการ รวมถึงการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำข้อมูลที่จัดเก็บมาแล้วนั้น มาจัดทำให้เกิดเป็นสารสนเทศที่มีประโยชน์ เพื่อนำเสนอสำหรับใช้เป็นแนวทางในการประกอบการตัดสินใจได้

สตัฟเฟิลบีมกำหนดประเภทของการประเมิน CIPP = CIPP Model ไว้ดังนี้

1) ประเมินบริบทหรือสภาพแวดล้อม (Context Evaluation : C) เป็นการประเมินก่อนที่จะลงมือดำเนินการโครงการใด ๆ มีจุดมุ่งหมายเพื่อกำหนดหลักการและเหตุผล รวมทั้งเพื่อพิจารณาความจำเป็นการชี้ประเด็นปัญหา ตลอดจนการพิจารณาความเหมาะสมของเป้าหมาย

2) การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation : I) เป็นการประเมินความเหมาะสม ความเพียงพอของทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงาน ตลอดจนแผนและเทคโนโลยีของการดำเนินงาน

3) การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation : P) เป็นการประเมินเพื่อหาข้อบกพร่องของการดำเนินงานโครงการ หาข้อมูลประกอบการตัดสินใจเพื่อการพัฒนา รวมทั้งบันทึกเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นไว้เป็นหลักฐาน

4) การประเมินผลผลิต (Product Evaluation : P) เป็นการประเมินเพื่อเปรียบเทียบผลที่เกิดขึ้นจากการทำโครงการกับเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ของโครงการที่กำหนดไว้แต่ต้น รวมทั้งการพิจารณาในประเด็นของการยุบ เลิกขยาย หรือปรับเปลี่ยนโครงการ

ชนิดของการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้ในหลายระดับ ดังนี้

1) ประเมินการวางแผน การวางแผนเป็นกิจกรรมที่สำคัญในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์กรและการพัฒนาโครงการ การวางแผนจะช่วยในกระบวนการกำหนดทรัพยากรและการกำหนดกิจกรรม ในกระบวนการวางแผนจึงต้องการหาแนวทางในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น และกำหนดระเบียบหรือวิธีการของการดำเนินงานกิจกรรมต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องจนกว่าจะบรรลุวัตถุประสงค์และสามารถชี้ความสัมพันธ์ของระยะเวลาที่ผ่านมาในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต

2) ประเมินโครงการ โดยทั่วไปกระบวนการวางแผนที่สำคัญคือ การกำหนดโครงการ ในการกำหนดโครงการเพื่อดำเนินการจะต้องมีการระบุทรัพยากรและเป้าหมายที่ต้องการ ดังนั้นโครงการจึงต้องกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับการดำเนินงานอย่างเป็นขั้นเป็นตอนและสอดคล้องสัมพันธ์กัน การประเมินผลโครงการจึงหมายถึงรวมถึงกระบวนการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อมูลในลักษณะที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจในการปรับปรุงโครงการ

3) ประเมินนโยบาย นโยบายเป็นสิ่งที่เลือกปฏิบัติและนำมาใช้เป็นแผนในการดำเนินงานนโยบายจึงเป็นเครื่องมือชี้ไปสู่การตัดสินใจในอนาคต นโยบายจึงเป็นแนวทางกว้าง ๆ ซึ่งประกอบด้วย เป้าประสงค์ที่ต้องการและแนวทางการพัฒนาอย่างกว้าง ๆ ตามปกติในองค์กรจะกำหนดโครงการโดยสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร การประเมินนโยบายสามารถทำได้หลายระดับ ได้แก่ การประเมินในการกำหนดนโยบาย การพัฒนาโครงการและการดำเนินกิจกรรมของโครงการ

4) ประเมินองค์กร การประเมินผลองค์กรมีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการดำเนินงาน ดังนั้นการประเมินผลจึงได้รับความสนใจและการดำเนินการอย่างกว้างขวาง และการประเมินองค์กรจึงมีลักษณะของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กร

5) ประเมินผลผลิต การประเมินผลผลิตที่พบมาก คือ ในโรงงานอุตสาหกรรมจะมีการประเมินผลผลิตกันที่ผลิตจากโรงงานต่าง ๆ ว่ามีคุณภาพเป็นอย่างไร ปัจจุบันในการบริหารภาครัฐได้หันมาให้ความสำคัญในการประเมินผลผลิตจากการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ การประเมินผลผลิตจึงจำเป็นต้องกำหนดเกณฑ์มาตรฐานที่ทุกคนยอมรับ แล้วทำการรวบรวมข้อมูลที่ได้มาใช้ในการตัดสินใจ การพัฒนาและการลงทุน โดยทั่วไปการประเมินผลจะเน้นในเรื่องผลกระทบ ซึ่งช่วยให้การตัดสินใจมองไปในอนาคตระยะยาว (Owne, 1993 ; อ่างอิงใน ทิรัศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ, 2557) โดยมีรายละเอียดของการประเมินที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ ดังต่อไปนี้

1) การประเมินประสิทธิผล (Effectiveness) เป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ของการทำงานกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ สำหรับวิธีการวัดประสิทธิผลขององค์การสามารถคำนวณจากความสามารถขององค์การในการบรรลุเป้าหมาย โดยในการวัดจำเป็นต้องตระหนักถึงปัญหาและความซับซ้อนต่าง ๆ ที่แฝงอยู่ในวิธีวัดนั้น (ทิรัศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ, 2557)

2) การประเมินประสิทธิภาพ (Efficiency) ประสิทธิภาพเป็นความสามารถในการลดต้นทุนหรือทรัพยากรต่อหน่วยของผลผลิตที่ได้จากการดำเนินงานต่ำกว่าที่กำหนดไว้ในแผน หรือในทางกลับกันหมายถึงความสามารถในการเพิ่มผลผลิตหรือผลประโยชน์ต่อหน่วยของต้นทุนที่ใช้ในการดำเนินงานสูงกว่าที่กำหนดไว้ในแผน โดยประสิทธิภาพเป็นอัตราส่วนแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตหรือผลประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนหรือทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานจริงเมื่อเปรียบเทียบกับแผนที่วางไว้ (ทิรัศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ, 2557) โดยวิธีการวัดประสิทธิภาพในการประเมินครั้งนี้มีรายละเอียด ดังนี้

2.1) การประเมินผลกระทบ (Impact Evaluation) เป็นการตรวจสอบผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานในแต่ละโครงการ และภาพรวมของผลกระทบทั้งหลาย ๆ ชนิด เช่น ผลกระทบด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง ระบบนิเวศ หรือสิ่งแวดล้อม เทคโนโลยี ประชากรและด้านนโยบาย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเป้าหมายของการประเมินผลกระทบนั้นว่า ต้องการเน้นด้านใดเป็นสำคัญ แต่อย่างไรก็ตามผู้รับผิดชอบโครงการจำเป็นต้องศึกษาว่าในเชิงนิเวศศาสตร์แล้วจะต้องมีการประเมินกระทบด้านใดบ้าง และหากคำนึงถึงการใช้เวลามาเป็นเกณฑ์การประเมินร่วมกับการจำแนกการประเมินแล้ว การประเมินผลกระทบของโครงการอาจจะพิจารณาได้เป็น 2 ระยะ คือ การประเมินผลกระทบในบริบทของการศึกษาความเป็นไปได้เพื่อตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการและการประเมินผลกระทบในบริบทของหลังช่วงระยะสิ้นสุดโครงการ แต่นักประเมินผลส่วนหนึ่งเห็นว่าการประเมินผลกระทบของโครงการสามารถทำได้ในทุกระยะ ไม่ว่าจะก่อนเริ่มโครงการ ระหว่างดำเนินโครงการ เมื่อสิ้นสุดโครงการ หรือในภาพรวมของการดำเนินโครงการทั้งหมด (อนรรักษ์ ปัญญา นูวัฒน์, ม.ป.ป.) ซึ่งในการประเมินผลการดำเนินงานโครงการในครั้งนี้จะมีการประเมินผลกระทบจากการดำเนินงานโครงการของเมืองพัทยา ทั้งในส่วนของทิศทางและระดับของผลกระทบ

2.2) การประเมินความคุ้มค่าในการปฏิบัติการกิจ

(1) ความหมายของการประเมินความคุ้มค่า

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2551) ได้ให้ความหมายของการประเมินความคุ้มค่า (Value for Money : VFM) ไว้ว่า เป็นการประเมินการดำเนินการภารกิจของภาครัฐเพื่อให้ได้ผลผลิตผลลัพธ์ ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ และมีผลประโยชน์ที่สมดุลกับทรัพยากรที่ใช้ ทั้งนี้ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นอาจเป็นได้ทั้งผลสำเร็จที่พึงประสงค์ และผลกระทบในทางลบที่เกิดขึ้นแก่ประชาชนและสังคม ทั้งที่สามารถคำนวณเป็นตัวเงินได้ และไม่สามารถคำนวณเป็นตัวเงินได้ โดยมาตรา 21 มาตรา 22 และมาตรา 23 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้บัญญัติแนวทางการประเมินความคุ้มค่าไว้ดังนี้

มาตรา 21 ส่วนราชการต้องจัดทำบัญชีต้นทุนในงานบริการสาธารณะแต่ละประเภท และรายจ่ายต่อหน่วยงานของบริการสาธารณะ เพื่อการเปรียบเทียบความคุ้มค่าระหว่างปัจจัยนำเข้ากับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งหากรายจ่ายต่อหน่วยของงานบริการสาธารณะของส่วนราชการใดสูงกว่ารายจ่ายต่อหน่วยของงานสาธารณะประเภทเดียวกันของส่วนราชการอื่น ส่วนราชการนั้นต้องจัดทำแผนการลดรายจ่ายต่อหน่วย เพื่อดำเนินการปรับปรุงการทำงานต่อไป

มาตรา 22 ให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติและสำนักงานงบประมาณ ร่วมกันจัดให้มีการประเมินความคุ้มค่าในการปฏิบัติภารกิจของรัฐที่ส่วนราชการดำเนินการอยู่ เพื่อรายงานคณะรัฐมนตรีสำหรับเป็นแนวทางการในการพิจารณาว่าภารกิจใดสมควรจะได้ดำเนินการต่อไป หรือยุบเลิก และเพื่อประโยชน์ในการจัดตั้งงบประมาณของส่วนราชการในปีต่อไป ทั้งนี้ ตามระยะเวลาที่คณะรัฐมนตรีกำหนด

ในการประเมินความคุ้มค่าตามวรรคหนึ่ง ให้คำนึงถึงประเภทและสภาพของแต่ละภารกิจความเป็นไปได้ของภารกิจหรือโครงการที่ดำเนินการ ประโยชน์ที่รัฐและประชาชนจะพึงได้และรายจ่ายที่ต้องเสียไปก่อนและหลังที่ส่วนราชการดำเนินการด้วย โดยความคุ้มค่าตามมาตรานี้ให้หมายถึงประโยชน์หรือผลเสียทางสังคม และประโยชน์หรือผลเสียอื่น ซึ่งไม่อาจคำนวณเป็นตัวเงินได้ด้วย

มาตรา 23 การจัดซื้อจัดจ้างจะต้องกระทำโดยเปิดเผยและเที่ยงธรรม โดยจะต้องชั่งน้ำหนักถึงประโยชน์และผลเสียต่อสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะใช้ ราคา และประโยชน์ระยะยาวของส่วนราชการ ซึ่งมีใช้ถือราคาต่ำสุดเป็นเกณฑ์อย่างเดียว แต่คำนึงถึงการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าในระยะยาวที่จะทำให้เกิดต้นทุนการบริการสาธารณะต่ำลงได้ โดยจะต้องมีการปรับปรุงระเบียบว่าด้วยการพัสดุเพื่อให้เป็นไปตามหลักการดังกล่าว

ทั้งนี้ คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 18 พฤศจิกายน พ.ศ. 2546 ในเรื่องเงื่อนไขการปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยได้กำหนดแนวทางปฏิบัติสำหรับมาตรา 22 ให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสำนักงานงบประมาณร่วมกันศึกษาจัดทำแนวทางดำเนินการประเมินความคุ้มค่าในการปฏิบัติภารกิจของรัฐให้แล้วเสร็จภายในเดือนตุลาคม พ.ศ.2547

จากรวบรวมกรณีในเรื่องความหมายของการประเมินความคุ้มค่าสรุปได้ว่า จากกระแสเปลี่ยนแปลงที่หลากหลายและรวดเร็วในสังคมปัจจุบัน ได้ส่งผลต่อการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย ที่มีความจำเป็นที่จะต้องทบทวนและปรับกลไกการบริหารงานของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว มีความคิดริเริ่ม มีความทันสมัยสอดคล้องกับสังคมยุคใหม่ เพื่อให้ระบบราชการมีความเข้มแข็ง มีภูมิคุ้มกันที่ดีเพียงพอที่จะสร้างสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการเสริมสร้างรากฐานที่แข็งแกร่งทั้งทางเศรษฐกิจและสังคม ให้สามารถแข่งขันกับนานาประเทศได้ รวมทั้งสามารถสร้างความเป็นธรรมทางเศรษฐกิจและสังคมโปร่งใส มีประสิทธิภาพ สามารถตรวจสอบได้ เปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนของสังคมมีส่วนร่วมในการบริหารราชการ และสร้างเสริมให้เกิดความมั่นใจและความเชื่อมั่นศรัทธาในการปฏิบัติงานในทุกระดับ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนอย่างยั่งยืนต่อไป

(2) การให้ความสำคัญในการประเมินความคุ้มค่า

การประเมินความคุ้มค่า ให้ความสำคัญกับการประเมินใน 3 มิติดังนี้

(2.1) ประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติภารกิจ เป็นการประเมินการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของการปฏิบัติภารกิจ โดยเปรียบเทียบผลที่ได้รับจากการปฏิบัติภารกิจว่ามีความสอดคล้องเป็นไป

ตามวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และผลที่คาดว่าจะได้รับที่กำหนดไว้ก่อนดำเนินการหรือไม่ โดยพิจารณาจากตัวชี้วัด 3 ด้าน ได้แก่ การบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติการ ความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการ

(2.2) ประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติการ เป็นการประเมินความเหมาะสมสอดคล้องของการใช้ทรัพยากรและกระบวนการทำงาน เพื่อให้ได้ผลผลิตตามวัตถุประสงค์โดยพิจารณาจากผลผลิตเทียบกับต้นทุนทั้งหมด การจัดหาทรัพยากรที่ได้มาตรฐาน มีค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม รวมทั้งมีกระบวนการทำงานที่ประหยัดทรัพยากร ประกอบด้วยตัวชี้วัด 2 ด้าน ได้แก่ ประสิทธิภาพการผลิต และการประหยัด โดยประสิทธิภาพการผลิตจะวัดจากประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม การปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน ระบบการจัดการและการปฏิบัติงาน และสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

(2.3) ประเมินผลกระทบ เป็นการประเมินผลอันสืบเนื่องจากการปฏิบัติการ ทั้งที่คาดหวังหรือตั้งใจ และไม่ได้คาดหวัง ทั้งที่เกิดขึ้นระหว่างและภายหลังการปฏิบัติการ ที่อาจกระทบต่อการพัฒนาในมิติอื่น หรือการปฏิบัติการของหน่วยงานอื่น หรือประชาชนทั้งที่เป็นกลุ่มเป้าหมายและกลุ่มอื่นทั้งในและนอกพื้นที่ ครอบคลุมถึงผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมทั้งผลกระทบด้านบวกและด้านลบในมิติที่สามารถประเมินในรูปตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงผลกระทบในกรณีที่ไม่ได้ดำเนินงานตามภารกิจของภาครัฐด้วย

(3) ความเชื่อมโยงระหว่างการประเมินความคุ้มค่า กับการประเมินการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ

การประเมินผลการปฏิบัติราชการจะประเมินในระดับผลผลิตและผลลัพธ์ เน้นใน 4 มิติ คือ ประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ คุณภาพการให้บริการ และการพัฒนาองค์กร ตามหลักการประเมินผลแบบสมดุล (Balanced Scorecard) ส่วนการประเมินความคุ้มค่าจะประเมินในระดับผลลัพธ์และผลกระทบ ซึ่งเชื่อมโยงต่อยอดจากการประเมินผลการปฏิบัติราชการโดยประเมินก่อน ระหว่าง และหลังการปฏิบัติการของหน่วยงาน

(4) หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินความคุ้มค่าในการปฏิบัติการของรัฐ

การประเมินความคุ้มค่าในการปฏิบัติการของรัฐตามมาตรา 22 นั้นจำเป็นต้องมีความสอดคล้องกับหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี กล่าวคือ ในการดำเนินงาน/โครงการ หรือการปฏิบัติการของรัฐที่จะมีความคุ้มค่าได้นั้น จะต้องมีการดำเนินงานที่กำหนดขึ้นตอน ระยะเวลา และงบประมาณ เป้าหมายการดำเนินงานที่ชัดเจน รวมทั้งกำหนดผลสัมฤทธิ์ของภารกิจและตัวชี้วัดความสำเร็จภารกิจ (Key performance Indicator : KPI) ตามที่กำหนดในมาตรา 9 วรรค 2

นอกจากนี้การปฏิบัติการของรัฐที่จะมีความคุ้มค่าได้นั้นยังต้องสอดคล้องกับหลักการจัดทำงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ คือ การกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของภารกิจระดับหน่วยงาน หรือระดับผลผลิต จะต้องเชื่อมโยงกับตัวชี้วัดความสำเร็จระดับผลลัพธ์ คือระดับเป้าหมายการให้บริการของหน่วยงานด้วย

การประเมินความคุ้มค่าในการปฏิบัติการของรัฐนั้น สามารถวัดได้จากประสิทธิผล (Effectiveness) และประสิทธิภาพ (Efficiency) ความคุ้มค่าในเชิงประสิทธิผลได้แก่ การบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของภารกิจตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ กล่าวคือ ภารกิจนั้นก่อให้เกิดประโยชน์ที่สามารถตอบสนองตรงกับความต้องการ และก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย สำหรับความคุ้มค่าในเชิงประสิทธิภาพได้แก่ การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ตามแผนปฏิบัติการ ผลการดำเนินงานได้มาตรฐานตามเกณฑ์ที่กำหนด และสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานได้

นอกจากที่กล่าวแล้ว การประเมินความคุ้มค่าในการปฏิบัติการกิจของรัฐ หากเป็นภารกิจหรือผลผลิตขนาดใหญ่ ที่มีการกำหนดประชาชนกลุ่มเป้าหมายหรือผู้รับประโยชน์หลายกลุ่ม หรือดำเนินการเกี่ยวข้องกับพื้นที่อาณาบริเวณที่กว้างขวาง ส่วนราชการหรือหน่วยงานผู้ปฏิบัติการกิจหรือเจ้าของผลผลิตจะต้องประเมินความคุ้มค่าในเชิงของผลกระทบ (Impact) ทั้งด้านบวก และด้านลบ ผลกระทบทางตรงและอ้อม ในด้านต่อไปนี้เป็นคือ ผลกระทบด้านสังคม ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม และผลกระทบด้านการเมืองและความมั่นคงของประเทศ โดยจะเป็นการประเมินความคุ้มค่าในรูปของตัวเงินหรือไม่ใช่ตัวเงิน (Money or Non-money) ก็ได้

(5) ขั้นตอนในการประเมินความคุ้มค่าของหน่วยงาน

(5.1) ทบทวนผลผลิตของหน่วยงาน ประกอบด้วย

(5.1.1) เป็นผลผลิตตามเอกสารงบประมาณรายจ่าย

(5.1.2) เป็นภารกิจหลักของหน่วยงาน

(5.1.3) ทบทวนโดยการจำแนกผลผลิตเป็น 3 ประเภท

(5.1.4) พิจารณาความเชื่อมโยงกับเป้าหมายการให้บริการของหน่วยงาน -

กระทรวง

(5.2) ทบทวนและกำหนดตัวชี้วัด และพิจารณาความสมบูรณ์ของตัวชี้วัดจาก

องค์ประกอบดังนี้

(5.2.1) ตัวชี้วัดความสำเร็จ ระดับผลกระทบต่อประชาชน ผลกระทบทางสังคม เศรษฐกิจสิ่งแวดล้อม การเมือง หรือด้านความมั่นคง ประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพ

(5.2.2) ความสมบูรณ์ของข้อมูล ได้แก่ ความมีอยู่ คือ มีข้อมูลตามคำจำกัดความของตัวชี้วัด (KPI Dictionary) และข้อมูลมีความสมบูรณ์ครบถ้วน กล่าวคือ แหล่งที่มาของข้อมูลต้องชัดเจน ตรวจสอบได้ มีหน่วยงานรับผิดชอบจัดเก็บ รวบรวมข้อมูลอย่างเป็นทางการ

(5.2.3) ความเชื่อมโยงของตัวชี้วัดทั้ง 4 ระดับ คือ ระดับเป้าประสงค์ของยุทธศาสตร์ชาติ เป้าหมายการให้บริการกระทรวง เป้าหมายการให้บริการหน่วยงาน และระดับผลผลิต มีความเชื่อมโยงจากระดับล่างสู่ระดับบนและในทางกลับกันหรือไม่

(5.3) กำหนดผลประโยชน์หรือผลตอบแทน รวมผลประโยชน์เชิงเศรษฐกิจทั้งโดยตรงและโดยอ้อม และผลประโยชน์เชิงสังคม และค่าใช้จ่าย ซึ่งได้แก่ งบดำเนินการ งบดำเนินการปันส่วน งบบุคลากรเต็มเวลา และงบบุคลากรปันส่วน

(5.4) สรุปผลการประเมินความคุ้มค่า ในมิติประสิทธิภาพ และมิติประสิทธิผล ทั้งนี้การประเมินความคุ้มค่าโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจและสังคม นิยมใช้วิธี Cost - Effectiveness ในการประเมินประสิทธิผล

(6) จัดทำข้อเสนอแนะจากการประเมินความคุ้มค่า เช่น การปรับปรุงตัวชี้วัดระดับต่าง ๆ โดยเอกสารข้อมูลที่หน่วยงานต้องใช้ประกอบการประเมินความคุ้มค่า ดังนี้

(6.1) แผนยุทธศาสตร์ของกระทรวง และแผนกลยุทธ์หรือแผนระยะยาวของหน่วยงาน

(6.2) รายละเอียดของงบประมาณรายจ่ายประจำปี ที่ประเมินความคุ้มค่า และรายละเอียดผลการเบิกจ่ายงบประมาณปีเดียวกัน

(6.3) รายงานคำรับรองผลการปฏิบัติราชการประจำปี

(6.4) รายงานผลการวิเคราะห์ด้วยเครื่องมือ PART

(6.5) รายงานผลการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ

แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

โกวิท พวงงาม (2555) ได้สรุปความหมายของการปกครองท้องถิ่น ไว้ดังนี้

1) เป็นการปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนเหล่านั้นอาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากรหรือขนาดของพื้นที่ เช่น หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยแบ่งเป็น องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา

2) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควรเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไป ตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นเป็นสำคัญ รวมทั้งนโยบายของรัฐบาลในการพิจารณาการกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น

3) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) ที่จะดำเนินการปกครองตนเอง โดยสิทธิตามกฎหมายแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์การปกครองท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารงานตามหน้าที่และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบังคับองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น และสิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คืออำนาจในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

4) มีองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง องค์กรที่จำเป็นของท้องถิ่น จัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาลจะมี คณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ หรือในแบบมหานคร คือ กรุงเทพมหานครจะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหาร สภากรุงเทพมหานครจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น

2. วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์ (โกวิท พวงงาม, 2555) ดังนี้

1) ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศ จะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัด ภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่าง ๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้นหากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ก็สามารถมีรายได้ มีเงินงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลได้เป็นอย่างมาก การแบ่งเบาเป็นภาระทั้งในด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2) เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจาก

รัฐบาลแต่อย่างเดียวย่อมไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารเท่านั้น จึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

3) เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็น โดยให้อำนาจหน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

4) เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษารอบอบประชาชนไปโดยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ไม่ว่าจะโดยสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้อย่างดี

3. ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

จากแนวความคิดในการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของรัฐในอันที่จะรักษาความมั่นคงและความผาสุกของประชาชน โดยยึดหลักการกระจายอำนาจการปกครอง และเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นสามารถสรุปได้ดังนี้

1) การปกครองท้องถิ่นคือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (Basic Democracy) เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าการปกครองมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง และการบริหารท้องถิ่น เกิดความรับผิดชอบ และวางแผนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตย โดยประชาชนจะมีโอกาสในการเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติ และฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝนให้ประชาชนใช้ดุลยพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่น นับได้ว่าเป็นผู้นำในท้องถิ่น จะได้ใช้ความรู้ความสามารถบริหารท้องถิ่น เกิดความคุ้นเคยมีความชำนาญในการใช้สิทธิหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป

2) การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self-Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตยประการหนึ่งก็คือ การที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่น โดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่างๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติ (Referendum) ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน (Recall) ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหาและช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน นอกจากนี้การปกครองตนเองในรูปการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริงหรือ การกระจายอำนาจไปในระดับต่ำสุดคือ รากหญ้า (Grass roots) จะเป็นฐานเสริมสำคัญยิ่งของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ความล้มเหลวของระบอบประชาธิปไตยมีหลายองค์ประกอบ แต่องค์ประกอบสำคัญยิ่งยวดอันหนึ่งก็คือการขาดรากฐานในท้องถิ่น (ลิขิต ธีรเวคิน, 2528)

3) การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของการกระจายอำนาจ การที่การปกครองท้องถิ่นมีขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เนื่องจากจำเป็นบางประการ (โกวิท พวงงาม, 2555) ดังนี้

3.1) ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่กว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากงบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมือง

3.2) รัฐบาลมีอาจจะดำเนินการในการสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง เพราะแต่ละท้องถิ่นย่อมมีปัญหาและความต้องการที่แตกต่างกัน การแก้ปัญหาหรือจัดบริการสาธารณะในท้องถิ่นโดยรูปแบบที่เหมือนกันย่อมไม่บังเกิดผลสูงสุด ท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาและเข้าใจปัญหาได้ดีกว่าผู้ซึ่งไม่อยู่ในท้องถิ่นนั้น ประชาชนในท้องถิ่นจึงเป็นผู้ที่เหมาะสมที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นนั้น

3.3) กิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้นไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น ไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง ดังนั้น หากไม่มีหน่วยการปกครองท้องถิ่นแล้วรัฐบาลจะต้องรับภาระดำเนินการทุกอย่าง และไม่แน่ว่าจะสนองความต้องการของท้องถิ่นทุกจุดหรือไม่ รวมทั้งจะต้องดำเนินการเฉพาะท้องถิ่นนั้นๆ ไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น หากได้จัดให้มีการปกครองท้องถิ่นเพื่อดำเนินการเองแล้ว ภาระของรัฐบาลก็จะผ่อนคลายไปรัฐบาลจะมีหน้าที่เพียงแต่ควบคุมดูแลเท่าที่จำเป็นเท่านั้น เพื่อให้ท้องถิ่นมีมาตรฐานในการดำเนินงานยิ่งขึ้น การแบ่งเบาภาระทำให้รัฐบาลมีเวลาที่จะดำเนินการในเรื่องที่สำคัญหรือกิจการใหญ่ๆ ระดับชาติ อันเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติโดยรวม ความคับคั่งของภาระหน้าที่ต่างๆ ที่รวมอยู่ส่วนกลางจะลดน้อยลง ความคล่องตัวในการดำเนินงานของส่วนกลางจะมีมากขึ้น

4) การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการและปัญหา ย่อมต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุดและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน จะต้องเป็นที่รู้ถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารงานจึงเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ไม่ต้องเสียเวลาเสนอเรื่องขออนุมัติ ไปยังส่วนเหนือขึ้นไป ท้องถิ่นสามารถบริหารงานให้เสร็จสิ้นลงภายในท้องถิ่นนั่นเอง ไม่ต้องสิ้นเปลืองเวลาและค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็น

5) การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองการบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการเมืองการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย ในประเทศไทยผู้นำทางการเมืองที่มีชื่อเสียง เช่น นายทองหยด จิตตวิระ, นายสุรินทร์ เทพกาญจนา เป็นต้น ล้วนแต่มีผลงานจากการเป็นนายกเทศมนตรี หรือผู้บริหารท้องถิ่นมาก่อน จนสามารถประสบความสำเร็จเป็นนักการเมืองที่มีชื่อเสียงในระดับชาติ

6) การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบทที่ผ่านมายังมีอุปสรรคที่สำคัญประการหนึ่ง คือ การมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้น จะต้องมาจากการริเริ่มช่วยเหลือตัวเองของท้องถิ่น ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงกันโดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง ซึ่งต้องมาจากการกระจายอำนาจอย่างแท้จริงมิเช่นนั้นแล้วการพัฒนาชนบทจะเป็นลักษณะ “หยิบยั้นยัดใส่ หรือกึ่งหยิบยั้นยัดใส่” เกิดความคาดหวังทุกปีว่าจะมี “ลาภลอย” แทนที่จะเป็นผลดีต่อท้องถิ่นกลับสร้างลักษณะการพัฒนาแบบพึ่งพาไม่ยอมช่วยตนเอง อันเป็นผลทางลบต่อการพัฒนาพื้นฐานระบอบประชาธิปไตย (ลิขิต ธีร

เวคิน, 2528) ดังนั้นการกระจายอำนาจจะทำให้เกิดลักษณะการพึ่งตนเอง ซึ่งเป็นหลักสำคัญของการพัฒนาชนบทอย่างยิ่ง โดยในการกระจายอำนาจมีข้อพึงระวังและได้กลายเป็นจุดวิพากษ์วิจารณ์ซึ่งมีอยู่หลายประการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่อง ขอบเขตการกระจายอำนาจและการคำนึงถึงความรู้ความสามารถของประชาชน ซึ่งเป็นปัญหาที่ถกเถียงกันอย่างมาก และมีมานานตั้งแต่สมัยการเปลี่ยนการปกครอง พ.ศ. 2475

4. องค์ประกอบการปกครองท้องถิ่น

ระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นประกอบด้วย องค์ประกอบ 8 ประการ (นครินทร์ เมฆไตรรัตน์, 2546) ดังนี้

1) สถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่า หากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีการเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่า ประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2) พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์เชื้อชาติ และความสำนึกในการปกครองตนเองของประชาชน จึงได้มีการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่ สำหรับของพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติ โดยองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) องค์การการศึกษา วิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม (Bureau of Social Affair) ได้ให้ความเห็นว่าหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ยังมีปัจจัยอื่นที่จะต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหาร รายได้ และบุคลากร เป็นต้น

3) การกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4) องค์การนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือจากรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎข้อบังคับ เพื่อควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้นๆ

5) เลือกตั้งสมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหาร โดยจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน โดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6) อิสระในการปกครองตนเอง สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการภายในขอบเขตของกฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลางและไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

7) งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า

8) การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐ เพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่าไม่มีอิสระเต็มที่ทีเดียว คงหมายถึงเฉพาะอิสระในการดำเนินการเท่านั้น เพราะมิฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไปรัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่

การปกครองท้องถิ่นกำหนดขึ้นบนพื้นฐานทฤษฎีการกระจายอำนาจและอุดมการณ์ประชาธิปไตย ซึ่งมุ่งเปิดโอกาสและสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมือง และกิจกรรมการปกครองตนเองในระดับหนึ่ง ซึ่งจะเห็นได้จากลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่นที่เน้นการมีอำนาจอิสระในการปกครองตนเอง มีการเลือกตั้ง มีองค์การหรือสถาบันที่จำเป็นในการปกครองตนเอง ที่สำคัญก็คือประชาชนในท้องถิ่นจะมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองอย่างกว้างขวาง

5. รูปแบบการปกครองท้องถิ่น

สำหรับการปกครองท้องถิ่นของไทยในปัจจุบันมี 2 รูปแบบ (เมืองพัทยา, 2556) ดังนี้

(1) รูปแบบการปกครองท้องถิ่นทั่วไป ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

(2) รูปแบบการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ซึ่งมีฐานะเป็นทบวงการเมือง และนิติบุคคล โดยในประเทศไทยมีอยู่ 2 แห่ง คือ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา

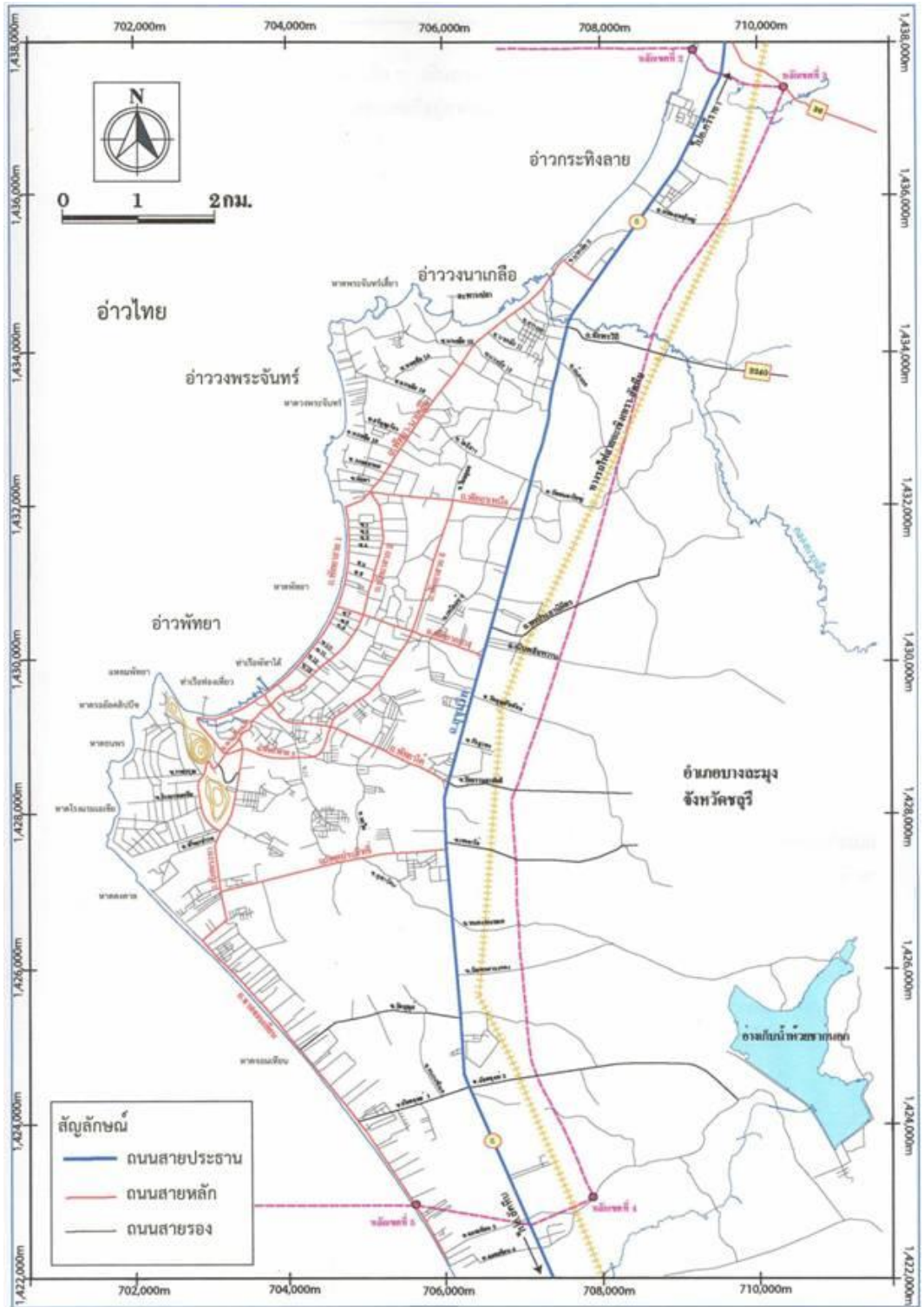
การปกครองท้องถิ่นของไทยในปัจจุบันมีหลายรูปแบบแตกต่างกันออกไปตามความเหมาะสมกับสภาพของแต่ละท้องถิ่น โดยในสภาวะการณ์ที่เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ได้ทำให้ประชาชนมีความตื่นตัว และมีความรู้ความเข้าใจในการปกครองตนเองมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการรับรู้ข่าวสาร และการมีส่วนร่วมทางการเมืองในรูปแบบต่าง ๆ ประกอบการพัฒนาของประเทศได้ทำให้ท้องถิ่นมีความเจริญขึ้นเป็นลำดับ จึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่จะต้องปรับปรุงรูปแบบการปกครองท้องถิ่นไทยที่มีอยู่ในปัจจุบันให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นสามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นและเสริมสร้างการมีส่วนร่วมการปกครอง แต่ทั้งนี้ การที่จะเปลี่ยนแปลงรูปแบบโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นรูปแบบใดก็ตาม จำเป็นจะต้องพิจารณาถึงความเหมาะสมทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ตลอดจนขีดความสามารถทางการบริหารบุคคล การเงิน และการคลังของท้องถิ่นประกอบด้วย

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเมืองพัทยา และแผนงานโครงการและกิจกรรมของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

1. ความเป็นมาของเมืองพัทยา

จากพระราชพงศาวดาร ฉบับพระราชหัตถเลขา เล่ม 2 (กองวิชาการและแผนงานเมืองพัทยา, 2551; อ้างถึงในธพร พร้อมเพียรพันธ์, 2552) กล่าวถึง “ขณะนี้นายกมลเป็นนายชุมนุญคุมไพร่พลอยู่ที่นั่น คอยสกัดจะต่อรอง และพระยากำแพงเพชรขึ้นขี่ช้างพลาย ถือปืนนกสับรางแดง พร้อมด้วยพลทหารแห่แวดล้อมหน้าหลังตรงเข้าไปในระหว่างพวกพลนายกลมซึ่งมาสกัดอยู่นั้น ด้วยเดชบารมีบันดาลให้นายกลมเกรงกลัวเดชะนุภาพ วางอาวุธเสียสิ้น พวกพลทัพเข้าอ่อนน้อมเป็นข้า แล้วนำทัพไปหยุดประทับ ณ ที่มีหนองน้ำ ครั้นรุ่งขึ้นวันอังคาร แรม 6 ค่ำ เดือนยี่ นายกลมจึงนำไพร่พลหมื่นหนึ่ง นำทัพไปถึงตำบลแห่งหนึ่ง หยุดพักแรมเสียคืนหนึ่ง รุ่งขึ้นเดินทัพมาถึงจอมเทียนและทุ่งไก่อเตี้ย สัตหีบ หยุดพักแรมแห่งละคืน ต่อมาตำบลแห่งนั้นชาวบ้านเรียกว่า “ทัพพระยา” และต่อมาเรียกใหม่เป็น “พัทธยา” มีทั้งตัว ท.ทหาร และตัว ธ.ธง เนื่องจากเห็นว่า ตรงที่บริเวณพระยาตากมาตั้งทัพนั้นทำเลดี มีลมดี มีลมทะเล ชื่อลม พัทธยา คือลมที่พัดมาจากทิศตะวันตกเฉียงใต้ ไปทาง

ทิศตะวันออกเฉียงเหนือในต้นฤดูฝน จึงเรียกสถานที่แห่งนี้ว่า “หมู่บ้านพัทยา” ต่อมาปัจจุบันได้เขียนใหม่เป็น “พัทยา” โดยเหตุการณ์สำคัญของเมืองพัทยาได้เกิดขึ้นมาเมื่อวันที่ 29 มิถุนายน 2502 เมื่อมีรถบรรทุกขนาดใหญ่ของทหารอเมริกันประมาณ 4 – 5 คัน ได้บรรทุกทหารเต็มรถประมาณคันละ 100 คน จากจังหวัดนครราชสีมาซึ่งมีฐานทัพของทหารอเมริกันอยู่ที่นั่น มาที่หาดพัทยาและเข้าบ้านตากอากาศของพระยาสุนทรพักอยู่เป็นประจำ บ้านดังกล่าวอยู่ทางตอนใต้ของหาดพัทยาและเข้าบ้านตากอากาศของพระยาสุนทรพักอยู่เป็นประจำ บ้านดังกล่าวอยู่ทางตอนใต้ของหาดพัทยาโดยผลัดกันพักผ่อนเป็นงวด ๆ ละ 1 สัปดาห์ จากเหตุการณ์ดังกล่าว จึงเป็นจุดเริ่มต้นของการเป็นมาของการเที่ยวพัทยา และพัทยาได้เปลี่ยนจากหมู่บ้านชายทะเลที่สงบเงียบมาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวและพักตากอากาศที่ทันสมัยดังที่เป็นอยู่ปัจจุบัน ซึ่งก่อนเดือนพฤศจิกายน 2521 พัทยานีฐานะเป็นสุขาภิบาลนาเกลือ ซึ่งตั้งขึ้นเมื่อปี 2499 มีพื้นที่เฉพาะตำบลนาเกลือ ต่อมาได้ขยายเขตไปถึงพัทยาเมื่อปี 2507 มีพื้นที่การปกครองดูแลประมาณ 22.2 ตารางกิโลเมตร แต่เนื่องจากพัทยาได้เจริญเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็วจนกลายเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมมากทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ หน่วยการปกครองที่เป็นสุขาภิบาลอยู่เดิมไม่อาจจะบริหารงานและให้บริการได้ทันกับความเจริญอย่างรวดเร็วได้ (พื้นที่การปกครองดูแลในปัจจุบัน 208.10 ตารางกิโลเมตร) รัฐบาลจึงได้ตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2521 เป็นรูปการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ คือผู้จัดการเมือง (City Manager) และกำหนดให้ “เมืองพัทยา” มีฐานะเทียบเท่าเทศบาลนคร จนกระทั่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มีผลบังคับใช้ ได้กำหนดให้ผู้บริหารท้องถิ่นและสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้ง จึงยกเลิกพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2521 และตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 30 พฤศจิกายน 2542 โดยพื้นที่เขตเมืองพัทยานีมีรายละเอียดดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 แผนที่เขตเมืองพัทยา

2. โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของเมืองพัทยา

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 (เมืองพัทยา, 2546) ได้กำหนดให้การบริหารเมืองพัทยา และการแบ่งส่วนราชการของเมืองพัทยา มีรายละเอียดดังนี้

1) การบริหารเมืองพัทยา ประกอบด้วยสภาเมืองพัทยา และนายกเมืองพัทยา ดังนี้

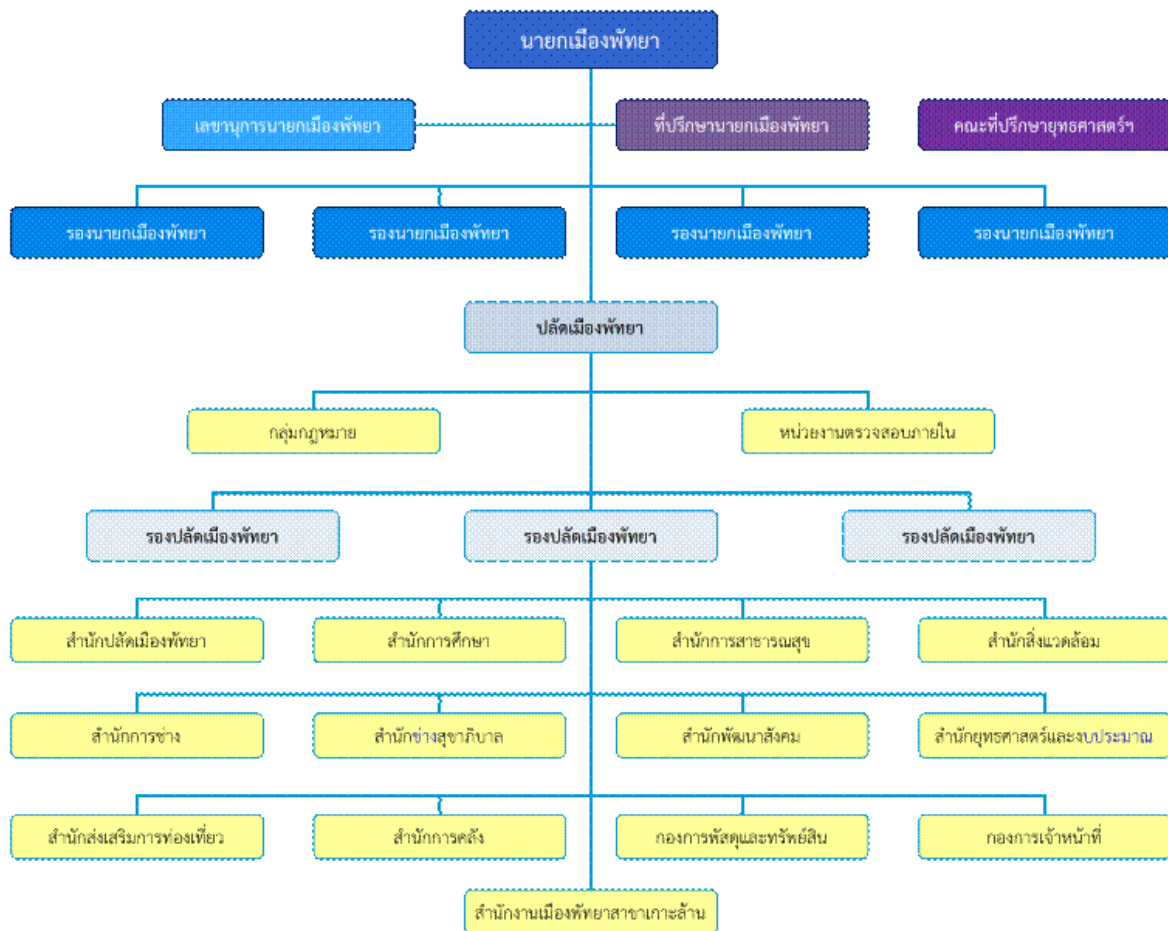
1.1) สภาเมืองพัทยา ประกอบด้วย จำนวนสมาชิก 24 คน ซึ่งเลือกตั้งโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเมืองพัทยา อายุสภาเมืองพัทยามีกำหนดคราวละสี่ปีนับแต่วันเลือกตั้ง ให้สภาเมืองพัทยาเลือกสมาชิกเป็นประธานสภาเมืองพัทยาคณหนึ่ง และรองประธานสภาเมืองพัทยาจำนวนสองคน แล้วเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้ง ให้ปลัดเมืองพัทยาทำหน้าที่เลขานุการสภาเมืองพัทยา มีหน้าที่รับผิดชอบงานธุรการ การจัดประชุม และงานอื่นใดตามที่สภาเมืองพัทยามอบหมาย

1.2) นายกเมืองพัทยา ให้เมืองพัทยามีนายกเมืองพัทยาคณหนึ่ง เลือกตั้งโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเมืองพัทยา มีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละสี่ปีนับแต่วันเลือกตั้ง นายกเมืองพัทยาอาจแต่งตั้งรองนายกเมืองพัทยาจำนวนไม่เกินสี่คนซึ่งมิใช่สมาชิกเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการของเมืองพัทยา นายกเมืองพัทยาอาจแต่งตั้งเลขานุการนายกเมืองพัทยา และผู้ช่วยเลขานุการนายกเมืองพัทยาไม่เกินจำนวนรองนายกเมืองพัทยา และอาจแต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิเป็นประธานที่ปรึกษาและที่ปรึกษาได้จำนวนรวมกันแล้วไม่เกินห้าคน เพื่อช่วยเหลือในการบริหารราชการเมืองพัทยา

2) การแบ่งส่วนราชการเมืองพัทยา ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 ได้แบ่งส่วนราชการออกเป็น 2 ส่วน คือสำนักปลัดเมืองพัทยา และส่วนราชการอื่น ๆ ดังนี้

2.1) สำนักปลัดเมืองพัทยา

2.2) ส่วนราชการอื่น ตามที่นายกเมืองพัทยาประกาศกำหนด โดยความเห็นของกระทรวงมหาดไทย ส่วนราชการเมืองพัทยาประกอบด้วย สำนักปลัดเมืองพัทยา สำนักการศึกษา สำนักการสาธารณสุข สำนักสิ่งแวดล้อม สำนักส่งเสริมการท่องเที่ยว สำนักการช่าง สำนักการช่างสุขาภิบาล สำนักพัฒนาสังคม สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ สำนักการคลัง กองการพัสดุและทรัพย์สิน กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานเมืองพัทยาสาขาเกาะล้าน กลุ่มกฎหมาย และหน่วยงานตรวจสอบภายใน รายละเอียดดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 โครงสร้างการบริหารเมืองพัทยา

3. อำนาจหน้าที่ของเมืองพัทยา

เมืองพัทยามีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการบริหารราชการเมืองพัทยา ประกอบด้วยอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และอำนาจหน้าที่ตามโครงสร้างการบริหารของเมืองพัทยา ดังนี้

1) อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 มีดังนี้

1.1) นายกเมืองพัทยา มีอำนาจหน้าที่ดังนี้ (1) กำหนดนโยบายและรับผิดชอบในการบริหารราชการของเมืองพัทยาให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบัญญัติ และนโยบาย (2) สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการของเมืองพัทยา (3) แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกเมืองพัทยา เลขานุการนายกเมืองพัทยา ผู้ช่วยเลขานุการนายกเมืองพัทยา ประธานที่ปรึกษา ที่ปรึกษาหรือคณะที่ปรึกษา (4) วางระเบียบเพื่อให้งานของเมืองพัทยาเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และ(5)ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่คณะรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรี รัฐมนตรี หรือผู้ว่าราชการจังหวัดมอบหมาย หรือตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของนายกเมืองพัทยา หรือนายกเทศมนตรี หรือคณะเทศมนตรี

1.2) เมืองพัทยา มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการในเขตเมืองพัทยาในเรื่องดังต่อไปนี้ (1) รักษาความสงบเรียบร้อย (2) การส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ (3) การคุ้มครองและดูแลรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณะสมบัติของแผ่นดิน (4) การวางผังเมืองและควบคุมการก่อสร้าง (5) การจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย และการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม (6) การจัดการจราจร (7) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง (8) การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล และการบำบัดน้ำเสีย (9) การจัดให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา (10) การจัดให้มีการควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ และที่จอดรถ (11) การควบคุมอนามัยและความปลอดภัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงมหรสพ และสถานบริการอื่น (12) การควบคุมและส่งเสริมกิจการท่องเที่ยว (13) การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น และ (14) อำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นของเทศบาลนคร หรือของเมืองพัทยา

1.3) เมืองพัทยา มีอำนาจตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมายในกรณีดังต่อไปนี้ (1) การปฏิบัติให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของเมืองพัทยา (2) เมื่อมีกฎหมายให้เมืองพัทยามีอำนาจตราข้อบัญญัติได้ (3) การให้บริการโดยมีค่าตอบแทนตามมาตรา 64 วรรคหนึ่ง “เมืองพัทยาอาจให้บริการแก่บุคคล หน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น โดยมีค่าตอบแทนได้ เมื่อบริการนั้นโดยปกติเป็นบริการที่มีค่าตอบแทน” (4) การพาณิชย์ตามมาตรา 64 วรรคสอง “การประกอบการพาณิชย์ของเมืองพัทยาให้ตราข้อบัญญัติ (5) การคลัง การงบประมาณ การเงิน ทรัพย์สิน การจัดหาผลประโยชน์จากทรัพย์สิน การจ้าง และการพัสดุ (ข้อบัญญัติต้องมีมาตรฐานไม่ต่ำกว่ามาตรฐานกลางที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด) ข้อบัญญัติตามวรรคหนึ่งจะตราขึ้นได้ต้องได้รับความเห็นชอบจากสภาเมืองพัทยา

2) อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้ (1) การจัดให้มีแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง (2) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ (3) การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ (4) การสาธารณูปโภคและการก่อสร้างอื่นๆ (5) การสาธารณูปการ (6) การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ (7) การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน (8) การส่งเสริมการท่องเที่ยว (9) การจัดการศึกษา (10) การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส (11) การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น (12) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย (13) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ (14) การส่งเสริมกีฬา (15) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน (16) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น (17) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง (18) การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย (19) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัวและการรักษาพยาบาล (20) การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน (21) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ (22) การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์ (23) การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่นๆ (24) การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (25) การผังเมือง (26) การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร (27) การดูแลรักษาที่สาธารณะ (28) การควบคุมอาหาร (29) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (30) การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และ (31) กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

3) อำนาจหน้าที่ตามโครงสร้างการบริหารของเมืองพัทยา มีดังนี้

3.1) สำนักปลัดเมืองพัทยา มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับราชการทั่วไปของเมืองพัทยา งานประสานราชการ งานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน งานเลขานุการเมืองพัทยาและผู้บริหารส่วนราชการเมืองพัทยา กิจการสภาเมืองพัทยา การอำนวยความสะดวกแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์แบบบูรณาการเชิงรุก งานรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคง การป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรม งานป้องกันภัยพิบัติ การอำนวยความสะดวกและบรรเทาสาธารณภัย การป้องกันอัคคีภัย การสนธิกำลัง การประสานงานกับส่วนราชการและเอกชน การเฝ้าระวังภัยพิบัติ การอำนวยความสะดวกความปลอดภัย การป้องกันและให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยทั้งทางบกและทางทะเล การบูรณาการ การส่งเสริมศูนย์พัฒนาบุคลากรทางด้านให้การป้องกันและช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ และปฏิบัติราชการอื่นที่ไม่ได้กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใดโดยเฉพาะ รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

3.2) สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย การจัดทำและพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจ สังคมการเมือง การบริหาร โครงสร้างพื้นฐาน สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ประสานและสนับสนุนการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ และกำหนดทิศทางและจัดทำข้อบัญญัติงบประมาณ การดำเนินการวิจัยพัฒนาและประเมินผลการบริหารปฏิบัติตามแผนและงบประมาณให้เกิดประสิทธิภาพ และการนำเทคโนโลยีเพื่อการพัฒนาการบริหาร การบริการประชาชน การส่งเสริมด้านเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

3.3) สำนักการคลัง มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการเงิน การคลัง การบัญชีของเมืองพัทยา ตลอดจนการรับจ่ายเงินอุดหนุนจากรัฐบาลตามโครงการต่าง ๆ การดำเนินการเกี่ยวกับเงินสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่างๆแก่พนักงานเมืองพัทยา รวมทั้งการตรวจสอบเกี่ยวกับการขอรับและเบิกจ่ายบำเหน็จบำนาญของพนักงานเมืองพัทยาและลูกจ้างประจำ การศึกษา วิเคราะห์ กำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีการเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ทุกชนิด จัดทำประมาณการรายรับประจำปีแจ้งประเมินภาษี รับชำระภาษี โรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และรายได้อื่น ๆ ของเมืองพัทยา ติดตามเร่งรัดภาษีค้างชำระ การขอลด ลดค่าภาษี การอุทธรณ์ภาษี ตลอดจนการผ่อนชำระภาษี การยึดและการขายทอดตลาดทรัพย์สินของผู้ค้างชำระภาษี ดูแลรักษาและจัดหาผลประโยชน์จากการใช้ที่สาธารณะ ทำเทียบเรือ ทรัพย์สินของเมืองพัทยา รับชำระและติดตามเร่งรัดค่าเช่าทรัพย์สิน ค่าเช่าที่สาธารณะเพื่อบริการที่จอดรถยนต์และเก็บค่าธรรมเนียมจอดยานยนต์เป็นรายได้ของเมืองพัทยา งานจดทะเบียนพาณิชย์ รับรองอาคารและสิ่งปลูกสร้าง ศึกษาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางให้เมืองพัทยาได้รับจัดสรรรายได้เพิ่มจากส่วนที่รัฐบาลจัดสรรให้กับท้องถิ่นในสัดส่วนที่เหมาะสมและสอดคล้องกับภาระหน้าที่ รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

3.4) สำนักการช่าง มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการขออนุญาตควบคุมอาคาร และการก่อสร้าง การขออนุญาตและควบคุมด้านอุตสาหกรรมและพลังงาน การออกแบบและควบคุมการก่อสร้าง การตรวจวิเคราะห์วัสดุก่อสร้าง การวางและควบคุมด้านผังเมือง การดูแลรักษาและคุ้มครองที่สาธารณะ การจัดรูปและกรรมสิทธิ์ที่ดิน การบำรุงรักษาและบูรณะสาธารณูปโภค อาคาร และสิ่งก่อสร้าง การสนับสนุนให้มีสาธารณูปโภคพื้นฐานบริการประชาชนและนักท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง ได้แก่ ประปา ไฟฟ้า เป็นต้น การจราจรและขนส่ง เชื่อมโยงการขนส่งสินค้าและเดินทางท่องเที่ยว รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

3.5) สำนักการสาธารณสุข มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ การส่งเสริมสนับสนุน การจัดการบริการด้านการรักษาโรค การป้องกันและควบคุมโรค การเสริมสร้างสุขภาพและการพัฒนาศักยภาพของประชาชนทางด้านพฤติกรรมและสำนักทางสุขภาพ การดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการ

สาธารณสุขและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง การพัฒนาความรู้ และรูปแบบการจัดระบบบริการสาธารณสุข การสุขาภิบาลอาหาร การอาชีวอนามัย และการสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม การเผยแพร่ความรู้และถ่ายทอดเทคโนโลยี ทางด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การควบคุมสาธารณสุขสิ่งแวดล้อมภายในอาคารสถานที่และชุมชน และพฤติกรรมกรดูแลรักษาสุขภาพ รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

3.6) สำนักการศึกษา มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารการศึกษาและพัฒนาการศึกษา ทั้งการศึกษาในระบบการศึกษาและการศึกษานอกระบบการศึกษา และการศึกษาตามอัธยาศัย เช่น การจัดการศึกษาปฐมวัย อนุบาลศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาและอาชีวศึกษา งานบริหารวิชาการ งานโรงเรียน งานนิเทศการศึกษา งานกิจการนักเรียน งานการศึกษาปฐมวัย งานขยายโอกาสทางการศึกษา งานห้องสมุด พิพิธภัณฑ์และเครือข่ายทางการศึกษา งานศาสนา การสืบสาน สร้างสรรค์ ศิลปะและวัฒนธรรมของชาติเพื่อการศึกษา การสนองงานของสถาบัน ชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์ เทิดทูนและดำรงไว้ซึ่งสถาบันอันสูงสุดของประเทศ งานกีฬาและนันทนาการเพื่อการศึกษา งานกิจกรรมเด็กและเยาวชนโรงเรียน และการศึกษานอกโรงเรียน รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

3.7) สำนักการช่างสุขาภิบาล มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานจัดการระบบป้องกันและระบายน้ำ การป้องกันน้ำท่วม การระบายน้ำและการบริหารพื้นที่น้ำท่วม การออกแบบและวางโครงการระบบระบายน้ำ การควบคุมงานก่อสร้างเกี่ยวกับการป้องกันน้ำท่วม น้ำกัดเซาะ ระบบท่อ ระบบสูบน้ำ การบำรุงรักษาเครื่องกลและโรงงาน การขออนุญาตและบำรุงรักษาระบบระบายน้ำ งานจัดการคุณภาพน้ำรับผิดชอบเกี่ยวกับ การพัฒนาระบบบำบัดน้ำเสีย การบำบัดน้ำเสีย การวิเคราะห์คุณภาพน้ำและควบคุมมลพิษ การจัดการคุณภาพน้ำ สถานการณ์มลพิษทางน้ำ การจัดการปัญหามลภาวะทางน้ำทางวิศวกรรม ฝ้าระวังดูแลรักษาและอนุรักษ์แหล่งน้ำ คู คลอง และทะเล ตรวจสอบควบคุมคุณภาพน้ำทั้งจากอาคารสถานประกอบการต่าง ๆ ที่เป็นแหล่งกำเนิดน้ำเสียให้เป็นไปตามกฎหมาย รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

3.8) สำนักพัฒนาสังคม มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพและความมั่นคงในชีวิตของประชาชน สร้างความเป็นธรรมและความเสมอภาพในการดำรงชีวิต การส่งเสริมคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของบุคคล พัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาคม การส่งเสริมและพัฒนาสถาบันครอบครัว ตลอดจนศึกษาวิเคราะห์วิจัยปัญหาและแนวทางการดำเนินงานการพัฒนาสังคม รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

3.9) สำนักสิ่งแวดล้อม มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม การศึกษาวิเคราะห์วิจัยเพื่อแก้ไข ฟื้นฟู ส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม ติดตาม ตรวจสอบคุณภาพสิ่งแวดล้อม จัดทำรายงานสถานการณ์สิ่งแวดล้อม การควบคุมคุณภาพและฝ้าระวังอากาศ เสียง ยานพาหนะและแหล่งอื่น ๆ รวมทั้งการจัดการขยะ ของเสียอันตรายและสิ่งปฏิกูล การส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม การดูแลทรัพยากรธรรมชาติ การดูแลพื้นที่สีเขียว การใช้เทคโนโลยีสะอาดที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

3.10) กองการพัสดุและทรัพย์สิน มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ การจัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์ การจ้างงานก่อสร้างหรือบริการ การปรับปรุงซ่อมแซมวัสดุ ครุภัณฑ์ และสิ่งปลูกสร้าง เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักและกอง ควบคุมการจ่ายโอนทรัพย์สิน การจดทะเบียน การต่อทะเบียนและการจำหน่ายทรัพย์สิน การพัฒนาระบบการบริหารพัสดุ ควบคุมและจัดทำทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุ และให้คำปรึกษาแนะนำข้อกฎหมายเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

3.11) สำนักส่งเสริมการท่องเที่ยว มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยวให้มุ่งสู่การเป็นศูนย์กลางทางการท่องเที่ยวของประเทศในระดับภูมิภาค และระดับโลก มุ่งเน้นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับเศรษฐกิจให้กับเมืองพัทยาและเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ การวางแผน การวิเคราะห์ ปัจจัยความเสี่ยง การพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวรูปแบบใหม่ เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว การจัดมหกรรมการท่องเที่ยว การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว การพัฒนากีฬาเพื่อการท่องเที่ยว การจัดมหกรรมกีฬา การจัดการประชุมนิทรรศการ และนันทนาการระดับชาติและนานาชาติ การส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมสร้างสรรค์ เพื่อการท่องเที่ยว การเป็นช่องทางในการแลกเปลี่ยนและเผยแพร่วัฒนธรรมทั้งในและต่างประเทศ การสร้างสรรค์การท่องเที่ยวแนวใหม่ ให้เมืองพัทยามีความทันสมัยที่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารรูปแบบใหม่มาใช้ในการออกแบบการผลิตสื่อการท่องเที่ยวในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ สื่อเคลื่อนไหว เพื่อให้เมืองพัทยาเป็นเมืองท่องเที่ยวดิจิทัลที่สมบูรณ์ การส่งเสริมการผลิตสารคดีภาพยนตร์ รวมทั้งการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางการสื่อสารอันทันสมัยเพื่อเผยแพร่การท่องเที่ยวให้ประเทศสมาชิกอาเซียนและนานาชาติ อารยประเทศได้เข้าถึงการท่องเที่ยวของเมืองพัทยาได้โดยง่าย สร้างกระแสนิยมสร้างรายได้เข้าประเทศจากการท่องเที่ยวและส่งออกสินค้าบริการการท่องเที่ยว กีฬา ศิลปะ วัฒนธรรม การวิเทศสัมพันธ์นำเอกลักษณ์อันโดดเด่นเขตชุมชนสัมพันธ์อันดีกับนานาชาติอารยประเทศ รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

3.12) กองการเจ้าหน้าที่ มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของเมืองพัทยา พนักงานครูเมืองพัทยา บุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างเมืองพัทยา ได้แก่ การสรรหา บรรจุและแต่งตั้ง งานทะเบียนประวัติและบำเหน็จความชอบ งานพัฒนาทรัพยากรบุคคล งานวินัย การอุทธรณ์ การร้องทุกข์ งานเลขานุการคณะกรรมการพนักงานเมืองพัทยา รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

3.13) หน่วยงานตรวจสอบภายใน มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับตรวจสอบการปฏิบัติการบริหารงานงบประมาณ การเงิน การพัสดุและทรัพย์สิน รวมทั้งการบริหารงานด้านอื่น ๆ ให้เป็นไปตามนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง และมติคณะรัฐมนตรี ตรวจสอบบัญชี เอกสารหลักฐาน ประกอบการบันทึกบัญชี ตรวจสอบระบบการดูแลรักษาและความปลอดภัยของทรัพย์สินและการใช้ทรัพยากรทุกประเภทให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และประหยัด รวมทั้งการรายงานผลการตรวจสอบและข้อเสนอแนะต่อผู้บริหาร รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

3.14) กลุ่มกฎหมาย มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาและเสนอแนะด้านระเบียบ กฎหมายแก่เมืองพัทยาและหน่วยงานต่างๆ ประสานงานกับสำนักงานอัยการสูงสุดในการว่าต่าง และแก้ต่างแก่คดีแพ่งทุกชั้นศาล ดำเนินการเกี่ยวกับคดีปกครอง พิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับการละเมิด การพิจารณาคำขออุทธรณ์ภาษี ดำเนินการบังคับทางปกครองตามพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ.2539 พิจารณาเกี่ยวกับนิติกรรมสัญญาของเมืองพัทยา ดำเนินการฟ้องร้องคดีล้มละลาย การบังคับคดี และวางทรัพย์ การพิจารณาร่างกฎหมาย ข้อบัญญัติเมืองพัทยา ระเบียบ ประกาศ คำสั่งของเมืองพัทยา พิจารณาตอบข้อหารือ ชี้แจง ให้คำปรึกษาและแนะนำกับหน่วยงานต่างๆ รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

3.15) สำนักงานเมืองพัทยาสาขาเกาะล้าน มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับกิจการในสำนักงานเมืองพัทยาสาขาเกาะล้านในส่วนที่เป็นอำนาจหน้าที่ของปลัดเมืองพัทยา โดยให้มีสำนักงานเมืองพัทยาสาขาเกาะล้าน รับผิดชอบงานบริหารทั่วไป งานป้องกันและรักษาความปลอดภัย งานโยธาและสุขาภิบาล งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม อยู่ในสังกัดหรืออาจจะให้มีการแบ่งส่วนงานอื่น ๆ ที่จำเป็นมา

ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานเมืองพัทยาสายาเกาะล้านนั้น รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

4. งบประมาณรายจ่ายเงินอุดหนุนเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

งบประมาณรายจ่ายเงินอุดหนุนเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ตามแผนยุทธศาสตร์เมืองพัทยา 3 ปี (พ.ศ. 2559 – 2561) ได้มีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ และรายละเอียดการตั้งงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ดังนี้

วิสัยทัศน์

“นครศูนย์กลางเศรษฐกิจการท่องเที่ยวที่มีมาตรฐาน ยั่งยืนและน่าอยู่สำหรับทุกคน”

พันธกิจ

1) พัฒนาเมืองน่าอยู่และยั่งยืนครอบคลุมทั้งเศรษฐกิจ สังคม โครงสร้างพื้นฐาน และสิ่งแวดล้อม
2) เสริมสร้างขีดความสามารถของเมืองพัทยาสู่การเป็นเมืองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวที่มีมาตรฐาน และเป็นศูนย์กลางการเชื่อมโยงในภูมิภาค

3) พัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ และคุณภาพชีวิตของประชากรโดยการมีส่วนร่วมและเป็นธรรม

วัตถุประสงค์

1) พัฒนาสร้างความพึงพอใจในด้านมาตรฐานและความปลอดภัยของเมือง เพื่อดึงดูดผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจจากนักท่องเที่ยว ผู้มาเยือน และนักลงทุน เข้าสู่พื้นที่เมืองพัทยอย่างต่อเนื่อง

2) เพื่อให้เมืองพัทยามีการพัฒนาที่ยั่งยืน มีความสมดุล และสอดคล้องกับความต้องการของทุกภาคส่วน

3) เพื่อเตรียมความพร้อมของเมืองพัทยาในทุกมิติให้สามารถเป็นเมืองศูนย์กลางการพัฒนาพื้นที่ภาคตะวันออกของประเทศไทย และเป็นแหล่งดึงดูดนักท่องเที่ยว และการลงทุนในระดับ World Class

4) เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในพื้นที่เมืองพัทยาให้เป็นบุคลากรที่มีคุณภาพสูงสามารถเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการพัฒนาที่ยั่งยืน มีคุณภาพชีวิตที่ดี รายได้และการดำรงชีวิตที่มั่นคง ได้รับการกระจายผลประโยชน์อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม

5) เพื่อพัฒนาองค์กรเมืองพัทยาสู่การเป็นองค์กรประสิทธิภาพสูง (High Performance Organization) สามารถบริหารจัดการดูแลมหานครขนาดใหญ่ที่เป็นศูนย์กลางภาคตะวันออกและรองรับนักท่องเที่ยวผู้มาเยือนในปริมาณมาก และหลากหลายวัฒนธรรมความต้องการ

เป้าประสงค์

1) ประชากร ผู้มาเยือน นักท่องเที่ยว นักลงทุนได้รับความสะดวก ความเชื่อมั่นต่อความปลอดภัย สาธารณูปโภค สาธารณูปการ และสิ่งแวดล้อมที่มีคุณภาพของเมืองพัทยา

2) เมืองพัทยามีการพัฒนาที่ยั่งยืน

หน่วยงาน องค์กร สถาบัน ท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องมีการบูรณาการการพัฒนาเชิงพื้นที่และพื้นที่เชื่อมโยงมีกระบวนการมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนา และการกำกับติดตามและการพัฒนาอย่างเข้มข้น

3) พัทยาเป็นศูนย์กลางภูมิภาค

4) พัทยาเป็นเมืองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวที่มีมาตรฐาน

5) ประชากรทุกคนในเมืองพัทยา และที่เกี่ยวข้องทุกคนมีคุณภาพชีวิตที่ดี ได้รับการพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อสนับสนุนการพัฒนาเมืองอย่างยั่งยืนและเป็นธรรม

6) เมืองพัทยาเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพสูง (High Performance Organization)

ยุทธศาสตร์เมืองพัทยา 3 ปี (พ.ศ. 2559 – 2561)

- ยุทธศาสตร์ที่ 1** เสริมสร้างศักยภาพการรองรับอย่างยั่งยืนของพัทยามหานครสู่การเป็นเมืองน่าอยู่ของทุกคน
- ยุทธศาสตร์ที่ 2** พัฒนาสู่การเป็นเมืองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวระดับโลก และมหานครศูนย์กลางภูมิภาค
- ยุทธศาสตร์ที่ 3** พัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ และเสริมสร้างคุณภาพชีวิตประชากรอย่างต่อเนื่อง
- ยุทธศาสตร์ที่ 4** เสริมสร้างการบูรณาการการพัฒนา กับหน่วยงาน องค์กร และท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง
- ยุทธศาสตร์ที่ 5** เสริมสร้างศักยภาพองค์กรสู่การบริหารจัดการเมืองระดับมหานคร และการเป็นศูนย์กลางภูมิภาค

รายละเอียดการตั้งงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เมืองพัทยา

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เมืองพัทยาได้รับจัดสรรงบประมาณเงินอุดหนุน รวมทั้งสิ้น 1,218,768,700 บาท ซึ่งมีรายละเอียดของโครงการ งบประมาณ และหน่วยงานที่รับผิดชอบ ดังนี้

- โครงการที่ 1** โครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ชายหาดดงตาล – พัทยา (ส่วนที่เหลือ) อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี
งบประมาณ : 115,700,000 บาท
หน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักงานช่าง
- โครงการที่ 2** โครงการก่อสร้างระบบระบายน้ำและรวบรวมน้ำเสียพื้นที่เขาพระตำหนัก อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี
งบประมาณ : 25,757,600 บาท
หน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักงานช่างสุขาภิบาล
- โครงการที่ 3** โครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้แก่ผู้สูงอายุ (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)
งบประมาณ : 72,505,200 บาท
หน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักพัฒนาสังคม
- โครงการที่ 4** โครงการสนับสนุนการเสริมสร้างสวัสดิภาพทางสังคมให้แก่ผู้พิการและทุพพลภาพ (การจ่ายเบี้ยยังชีพแก่ผู้พิการ)
งบประมาณ : 13,564,800 บาท
หน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักพัฒนาสังคม
- โครงการที่ 5** โครงการสนับสนุนการเสริมสร้างสวัสดิภาพทางสังคมให้แก่ผู้ป่วยเอดส์ (สนับสนุนสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์)
งบประมาณ : 2,004,000 บาท
หน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักพัฒนาสังคม

- โครงการที่ 6** โครงการเร่งรัดพัฒนาประสิทธิภาพแก้ไขปัญหายาเสพติดเมืองพัทยา (ค่าใช้จ่ายการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดเมืองพัทยา)
งบประมาณ : 15,000,000 บาท
หน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักปลัดเมืองพัทยา
- โครงการที่ 7** โครงการส่งเสริมขีดความสามารถระบบรักษาความปลอดภัยและการกู้ภัยชายฝั่ง ระยะที่ 6
งบประมาณ : 44,739,200 บาท
หน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักปลัดเมืองพัทยา
- โครงการที่ 8** โครงการจัดการด้านความปลอดภัยในการเดินทางท่องเที่ยวทางทะเลบริเวณท่าเรือแหลมบาลีฮาย-เกาะล้าน
งบประมาณ : 20,000,000 บาท
หน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักปลัดเมืองพัทยา
- โครงการที่ 9** โครงการก่อสร้างสนามฟุตบอลสนามกีฬาภาคตะวันออก เมืองพัทยา ระยะที่ 3 จังหวัดชลบุรี (ปี 2561)
งบประมาณ : 99,000,000 บาท
หน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักการช่าง
- โครงการที่ 10** โครงการเพื่อการบริหารและดำเนินงานโรงพยาบาลเมืองพัทยา
งบประมาณ : 170,000,000 บาท
หน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักการสาธารณสุข
- โครงการที่ 11** โครงการดำเนินงานศูนย์การแพทย์ชุมชนเกาะล้าน เมืองพัทยา
งบประมาณ : 31,000,000 บาท
หน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักการสาธารณสุข
- โครงการที่ 12** โครงการปรับปรุงศูนย์กลางระบบเครือข่ายและการสื่อสารข้อมูล ณ ห้องควบคุมและสั่งการ (CCR) ศาลาว่าการเมืองพัทยา
งบประมาณ : 13,500,000 บาท
หน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ
- โครงการที่ 13** โครงการก่อสร้างสถานีสูบน้ำป้องกันน้ำท่วมบ้านเขาตาโล (Sum4/2) พร้อมท่อระบายน้ำอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี (ปี 2561)
งบประมาณ : 66,825,000 บาท
หน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักการช่างสุขาภิบาล
- โครงการที่ 14** โครงการก่อสร้างพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวหาดตาแหวน ติดตั้งทุ่นทำเทียบเรือเกาะล้าน เมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี
งบประมาณ : 47,500,000 บาท
หน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักงานเมืองพัทยา สาขาเกาะล้าน
- โครงการที่ 15** โครงการสนับสนุนอาหารกลางวัน
งบประมาณ : 62,292,000 บาท
หน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักการศึกษา

โครงการที่ 16 โครงการสนับสนุนอาหารเสริม (นมโรงเรียน)

งบประมาณ : 31,663,400 บาท

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักงานการศึกษา

โครงการที่ 17 โครงการสนับสนุนการเข้าถึงระบบบริการสุขภาพของครูบ้านนาญ พนักงานครูและภารโรง เมืองพัทยา (คำรักษาพยาบาลสำหรับครูบ้านนาญ พนักงานครูและภารโรงเมืองพัทยา)

งบประมาณ : 16,000,000 บาท

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักงานการศึกษา

โครงการที่ 18 โครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการจัดการศึกษาตั้งแต่ระดับอนุบาลจนจบการศึกษาขั้นพื้นฐาน

งบประมาณ : 74,762,400 บาท

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักงานการศึกษา

โครงการที่ 19 โครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายบุคลากรทางการศึกษา

งบประมาณ : 254,049,300 บาท

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักงานการศึกษา

โครงการที่ 20 โครงการจัดการศึกษา

งบประมาณ : 42,905,800 บาท

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักงานการศึกษา

การประเมินผลการดำเนินงานของเมืองพัทยา งบประมาณเงินอุดหนุนประจำปี พ.ศ. 2561 ในครั้งนี้ คณะที่ปรึกษาโครงการได้ทำการประเมินผลการดำเนินการ 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสังคม และด้านการศึกษา ภารกิจรวมทั้งสิ้น 20 ภารกิจ ดังนี้

1) ประเมินผลการดำเนินงานโครงการด้านโครงสร้างพื้นฐาน จำนวน 2 ภารกิจ

(1) การปรับปรุงภูมิทัศน์ชายหาดดงตาล – พัทยา (ส่วนที่เหลือ) อำเภอบางละมุง

จังหวัดชลบุรี

(2) การก่อสร้างระบบระบายน้ำและรวบรวมน้ำเสียพื้นที่เขาพระตำหนัก อำเภอบางละมุง

จังหวัดชลบุรี

2) ประเมินผลการดำเนินงานโครงการด้านสังคม จำนวน 12 ภารกิจ

(1) การสร้างหลักประกันด้านรายได้แก่ผู้สูงอายุ (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)

(2) การสนับสนุนการเสริมสร้างสวัสดิภาพทางสังคมให้แก่ผู้พิการและทุพพลภาพ

(การจ่ายเบี้ยยังชีพแก่ผู้พิการ)

(3) การสนับสนุนการเสริมสร้างสวัสดิภาพทางสังคมให้แก่ผู้ป่วยเอดส์

(สนับสนุนสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์)

(4) การเร่งรัดพัฒนาประสิทธิภาพแก้ไขปัญหาเสพติดเมืองพัทยา (ค่าใช้จ่ายการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติดเมืองพัทยา)

(5) การส่งเสริมขีดความสามารถระบบรักษาความปลอดภัยและการกู้ภัยชายฝั่ง ระยะที่ 6

(6) การจัดการด้านความปลอดภัยในการเดินทางท่องเที่ยวทางทะเลบริเวณท่าเรือแหลมบาลีฮาย-เกาะล้าน

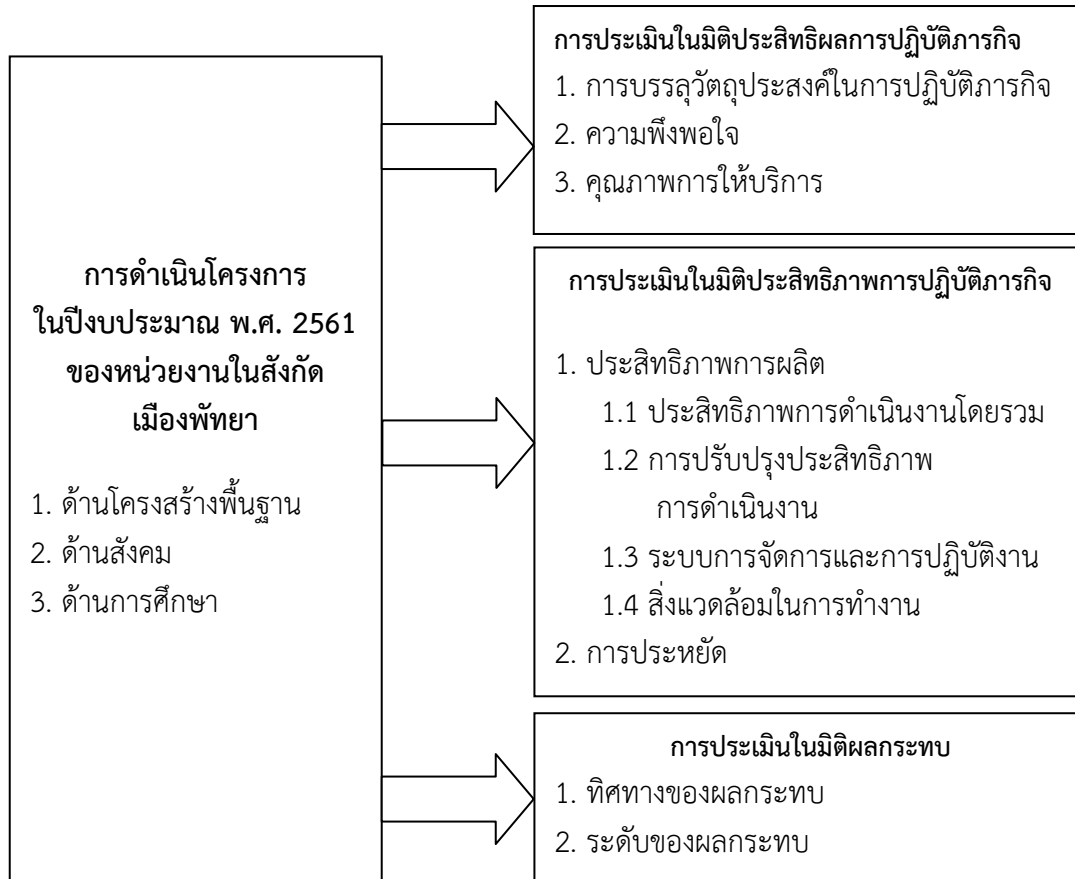
(7) การก่อสร้างสนามฟุตบอลสนามกีฬาภาคตะวันออก เมืองพัทยา ระยะที่ 3 จังหวัดชลบุรี

(ปี 2561)

- (8) การบริหารและดำเนินงานโรงพยาบาลเมืองพัทยา
 - (9) การดำเนินงานศูนย์การแพทย์ชุมชนเกาะล้าน เมืองพัทยา
 - (10) การปรับปรุงศูนย์กลางระบบเครือข่ายและการสื่อสารข้อมูล ณ ห้องควบคุมและสั่งการ (CCR) ศาลาว่าการเมืองพัทยา
 - (11) การก่อสร้างสถานีสูบน้ำป้องกันน้ำท่วมบ้านเขาตาโล (Sum4/2) พร้อมทั้งระบายน้ำอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี (ปี 2561)
 - (12) การก่อสร้างพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวหาดตาแหวน ติดตั้งทุ่นท่าเทียบเรือเกาะล้าน เมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี
- 3) ประเมินผลการดำเนินงานโครงการด้านการศึกษา จำนวน 6 ภารกิจ
- (1) การสนับสนุนอาหารกลางวัน
 - (2) การสนับสนุนอาหารเสริม (นมโรงเรียน)
 - (3) การสนับสนุนการเข้าถึงระบบบริการสุขภาพของครูบ้านาญ พนักงานครูและภารโรงเมืองพัทยา (คำรักษาพยาบาลสำหรับครูบ้านาญ พนักงานครูและภารโรงเมืองพัทยา)
 - (4) การสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการจัดการศึกษาตั้งแต่ระดับอนุบาลจนจบการศึกษาขั้นพื้นฐาน
 - (5) การสนับสนุนค่าใช้จ่ายบุคลากรทางการศึกษา
 - (6) การจัดการศึกษา

กรอบแนวคิดในการประเมิน

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องสามารถนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการประเมิน ได้ดังนี้



ภาพที่ 2.4 กรอบแนวคิดในการประเมินผลการดำเนินงานของเมืองพัทยา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

บทที่ 3

วิธีดำเนินการประเมินผล

การประเมินผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการดำเนินกิจกรรมและโครงการที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ในมิติประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และผลกระทบ ตามตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายที่กำหนด และประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินกิจกรรมและโครงการของเมืองพัทยาประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 โดยมีวิธีดำเนินการประเมิน ดังนี้

- 1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 2) การกำหนดขนาดตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง
- 3) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 4) การวิเคราะห์ข้อมูล
- 5) ขั้นตอนการประเมิน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรในการประเมินผล

ประชากรในการประเมินผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาในครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ประกอบด้วย

1.1 กลุ่มประชาชนในบริเวณพื้นที่โดยรอบโครงการที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนทั้งหมด 20 โครงการ

1.2 กลุ่มบุคลากรของแต่ละหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยาที่ดูแลรับผิดชอบโครงการที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

2. กลุ่มตัวอย่างในการประเมินผล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินผลมีรายละเอียดดังนี้

2.1 กลุ่มประชาชนในบริเวณพื้นที่โดยรอบโครงการที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนทั้งหมด 20 โครงการ เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินผลในมิติประสิทธิผลการปฏิบัติการกิจ และมิติผลกระทบ จำนวน 1,050 คน

2.2 กลุ่มบุคลากรของแต่ละหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยาที่ดูแลรับผิดชอบโครงการที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินผลในมิติประสิทธิภาพการปฏิบัติการกิจ

การกำหนดขนาดตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

1) การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชนในบริเวณพื้นที่โดยรอบโครงการ เพื่อนำมาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ได้ใช้ตารางสำเร็จรูปในการกำหนดขนาดตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (Taro

Yamane, 1967 p : 398) ที่จำนวนขนาดประชากร (N) เท่ากับ 115,840 คน (เมืองพัทยา, มกราคม 2559) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 3\%$ จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เมืองพัทยา ที่จะนำมาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวนทั้งสิ้นประมาณ 1,050 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Sample) ในพื้นที่แต่ละโครงการที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูล

2) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มบุคลากรของแต่ละหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยาที่ดูแลรับผิดชอบโครงการที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ในการสุ่มตัวอย่างผู้ดูแลรับผิดชอบโครงการที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ของแต่ละหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยาทั้ง 8 หน่วยงาน ประกอบด้วย

- (1) สำนักงานช่าง
- (2) สำนักงานช่างสุขาภิบาล
- (3) สำนักพัฒนาสังคม
- (4) สำนักปลัดเมืองพัทยา
- (5) สำนักงานสาธารณสุข
- (6) สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ
- (7) สำนักงานเมืองพัทยา สาขาเกาะล้าน
- (8) สำนักงานการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาในครั้งนี้ ประกอบด้วย แบบประเมินจำนวน 2 ชุด ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

แบบประเมินชุดที่ 1 สำหรับกลุ่มประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เมืองพัทยา ใช้สำหรับการประเมินผลในมิติประสิทธิผลการปฏิบัติงาน และมีผลกระทบ ประกอบไปด้วยเนื้อหา 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ชุมชนที่พักอาศัย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ เป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ

ส่วนที่ 2 การประเมินผลการดำเนินงานของเมืองพัทยา มิติประสิทธิผลการปฏิบัติงานใน 2 ตัวชี้วัด ประกอบด้วย (1) การบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน (2) ความพึงพอใจ และมีผลกระทบใน 2 ตัวชี้วัดประกอบด้วย (1) ทิศทางของผลกระทบ และ (2) ระดับของผลกระทบ โดยแบ่งผลการดำเนินงานโครงการออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสังคม และด้านการศึกษา

2.1 การประเมินผลในมิติประสิทธิผลด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน

1) การให้คะแนน

มี	กำหนดคะแนนเป็น	1
ไม่มี	กำหนดคะแนนเป็น	0

2) การแปลผล เกณฑ์การแปลผลมีรายละเอียดดังนี้

การเปลี่ยนแปลง (ร้อยละ ₂ – ร้อยละ ₁)	ความหมาย
คงที่ - เพิ่มขึ้น	บรรลุวัตถุประสงค์
ลดลง	ไม่บรรลุวัตถุประสงค์

2.2 การประเมินผลในมิติประสิทธิผลด้านความพึงพอใจ

1) การให้คะแนน

ความพึงพอใจมาก	กำหนดคะแนน	3
ความพึงพอใจปานกลาง	กำหนดคะแนน	2
ความพึงพอใจน้อย	กำหนดคะแนน	1

2) การแปลผล

การเปลี่ยนแปลง (ร้อยละ₂ – ร้อยละ₁)	ความหมาย
เพิ่มขึ้น	ความพึงพอใจมาก
คงที่	ความพึงพอใจปานกลาง
ลดลง	ความพึงพอใจน้อย

2.3 การประเมินผลในมิติประสิทธิผลด้านทิศทางของผลกระทบ

1) การให้คะแนน

ผลกระทบในทิศทางด้านบวก	กำหนดคะแนน	2
ผลกระทบในทิศทางด้านลบ	กำหนดคะแนน	1

2) การแปลผล

การเปลี่ยนแปลง (ร้อยละ₂ – ร้อยละ₁)	ความหมาย
คงที่ - เพิ่มขึ้น	มีผลกระทบทางด้านบวก
ลดลง	มีผลกระทบทางด้านลบ

2.4 การประเมินผลมิติประสิทธิผลด้านระดับผลกระทบ

1) การให้คะแนน

ระดับของผลกระทบมาก	กำหนดคะแนน	3
ระดับของผลกระทบปานกลาง	กำหนดคะแนน	2
ระดับของผลกระทบน้อย	กำหนดคะแนน	1

2) การแปลผล

การเปลี่ยนแปลง (ร้อยละ₂ – ร้อยละ₁)	ความหมาย
เพิ่มขึ้น	ระดับของผลกระทบมาก
คงที่	ระดับของผลกระทบปานกลาง
ลดลง	ระดับของผลกระทบน้อย

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเพื่อประเมินผลการดำเนินงานของเมืองพัทยา ในมิติประสิทธิภาพ
การให้บริการ

1) เกณฑ์การให้คะแนน

เห็นด้วยมากที่สุด	กำหนดคะแนนเป็น	5
เห็นด้วยมาก	กำหนดคะแนนเป็น	4
เห็นด้วยปานกลาง	กำหนดคะแนนเป็น	3
เห็นด้วยน้อย	กำหนดคะแนนเป็น	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	กำหนดคะแนนเป็น	1

2) การแปลผล

ร้อยละ	ความหมาย
สูงกว่าร้อยละ 80	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี
71 - 80	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับค่อนข้างดี
61 - 70	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
50 - 60	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับค่อนข้างไม่ดี
ต่ำกว่าร้อยละ 50	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับไม่ดี

แบบประเมินชุดที่ 2 สำหรับหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยาที่ดูแลรับผิดชอบการดำเนินโครงการตามงบประมาณเงินอุดหนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ใช้สำหรับประเมินผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาในมิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติการกิจ ใน 2 ตัวชี้วัดหลัก ได้แก่ ประสิทธิภาพการผลิต และการประหยัด โดยในตัวชี้วัดหลักด้านประสิทธิภาพการผลิต ประกอบไปด้วย 4 ตัวชี้วัดย่อย คือ (1) ประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม (2) การปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน (3) ระบบการจัดการและการปฏิบัติงาน และ (4) สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ส่วนในตัวชี้วัดหลักด้านการประหยัด ประกอบไปด้วย 1 ตัวชี้วัด คือ การประหยัด

2.1 เกณฑ์การให้คะแนน ประเมินผลการดำเนินงานของเมืองพัทยา มิติประสิทธิภาพ ด้านประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม

1) การให้คะแนน

ประสิทธิภาพการดำเนินงานสูง	กำหนดคะแนนเป็น	3
ประสิทธิภาพการดำเนินงานปานกลาง	กำหนดคะแนนเป็น	2
ประสิทธิภาพการดำเนินงานต่ำ	กำหนดคะแนนเป็น	1

2) การแปลผล

ค่าร้อยละ	ความหมาย
สูงกว่าร้อยละ 80	ประสิทธิภาพการดำเนินงานสูง
71 - 80	ประสิทธิภาพการดำเนินงานค่อนข้างสูง
61 - 70	ประสิทธิภาพการดำเนินงานปานกลาง
50 - 60	ประสิทธิภาพการดำเนินงานค่อนข้างต่ำ
ต่ำกว่าร้อยละ 50	ประสิทธิภาพการดำเนินงานต่ำ

2.2 การประเมินผลการดำเนินงานของเมืองพัทยา มิติประสิทธิภาพ ด้านการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน

1) การให้คะแนน

มีการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานมาก	กำหนดคะแนนเป็น	3
มีการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานปานกลาง	กำหนดคะแนนเป็น	2
มีการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานน้อย	กำหนดคะแนนเป็น	1

2) การแปลผล

ค่าร้อยละ	ความหมาย
สูงกว่าร้อยละ 80	การปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานมาก
71 – 80	การปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานค่อนข้างมาก
61 – 70	การปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานปานกลาง
50 – 60	การปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานค่อนข้างน้อย
ต่ำกว่าร้อยละ 50	การปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานน้อย

2.3 การประเมินผลการดำเนินงานของเมืองพัทยา มิติประสิทธิภาพ ด้านระบบการจัดการและการปฏิบัติงาน

1) การให้คะแนน

ระบบการจัดการและปฏิบัติงานดี	กำหนดคะแนนเป็น	3
ระบบการจัดการและปฏิบัติงานปานกลาง	กำหนดคะแนนเป็น	2
ระบบการจัดการและปฏิบัติงานไม่ดี	กำหนดคะแนนเป็น	1

2) การแปลผล

ค่าร้อยละ	ความหมาย
สูงกว่าร้อยละ 80	ระบบการจัดการและปฏิบัติงานดี
71 – 80	ระบบการจัดการและปฏิบัติงานค่อนข้างดี
61 – 70	ระบบการจัดการและปฏิบัติงานปานกลาง
50 – 60	ระบบการจัดการและปฏิบัติงานค่อนข้างไม่ดี
ต่ำกว่าร้อยละ 50	ระบบการจัดการและปฏิบัติงานไม่ดี

2.4 การประเมินผลการดำเนินงานของเมืองพัทยา มิติประสิทธิภาพ ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

1) การให้คะแนน

สิ่งแวดล้อมในการทำงานดี	กำหนดคะแนนเป็น	3
สิ่งแวดล้อมในการทำงานปานกลาง	กำหนดคะแนนเป็น	2
สิ่งแวดล้อมในการทำงานไม่ดี	กำหนดคะแนนเป็น	1

2) การแปลผล

ค่าร้อยละ

สูงกว่าร้อยละ 80

71 – 80

61 – 70

50 – 60

ต่ำกว่าร้อยละ 50

ความหมาย

สิ่งแวดล้อมในการทำงานดี

สิ่งแวดล้อมในการทำงานค่อนข้างดี

สิ่งแวดล้อมในการทำงานปานกลาง

สิ่งแวดล้อมในการทำงานค่อนข้างไม่ดี

สิ่งแวดล้อมในการทำงานไม่ดี

2.5 การประเมินผลการดำเนินงานของเมืองพัทยา มิติประสิทธิภาพด้านการประหยัด

1) การให้คะแนน

ประหยัดมาก

กำหนดคะแนนเป็น 3

ประหยัดปานกลาง

กำหนดคะแนนเป็น 2

ประหยัดน้อย

กำหนดคะแนนเป็น 1

2) การแปลผล

ค่าร้อยละ

สูงกว่าร้อยละ

71 – 80

61 – 70

51 - 60

ต่ำกว่าร้อยละ 50

ความหมาย

ประหยัดมาก

ประหยัดค่อนข้างมาก

ประหยัดปานกลาง

ประหยัดค่อนข้างน้อย

ประหยัดน้อย

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการประเมินในครั้งนี้ มีวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยคณะวิจัยโครงการได้ใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistic) ในการวิเคราะห์ ซึ่งจะประเมินประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และผลกระทบจากการดำเนินโครงการ โดยใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และการเปรียบเทียบค่าร้อยละระหว่างช่วงหลังและก่อนดำเนินโครงการ รวมทั้งการนำเสนอข้อมูลด้วยตารางประกอบคำบรรยาย

ขั้นตอนการประเมิน

การประเมินผลการดำเนินงานของเมืองพัทยานี้ คณะวิจัยได้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อประเมินผลการดำเนินโครงการ และประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินโครงการของเมืองพัทยา โดยมีรายละเอียดของขั้นตอนการประเมินดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาวิจัยเอกสาร (Documentary Research) เป็นการศึกษารายการงบประมาณรายจ่ายเงินอุดหนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ซึ่งมีรายละเอียดของกิจกรรมและโครงการเมืองพัทยานวมถึงการประเมินความคุ้มค่าในการปฏิบัติการของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เพื่อนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการเก็บ

รวบรวมข้อมูลด้านประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และผลกระทบจากการดำเนินของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ขั้นตอนที่ 2 การศึกษาวิจัยภาคสนาม (Survey Research) เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ สำหรับใช้ในการประเมินประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และผลกระทบจากการดำเนินโครงการ

ขั้นตอนที่ 3 นำแบบสอบถามทุกฉบับมาตรวจสอบความเรียบร้อยและให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

ขั้นตอนที่ 4 การบันทึกข้อมูล (Data Entry) และนำข้อมูลที่บันทึกไว้ไปทำการวิเคราะห์ (Data Analysis) ด้วยวิธีการทางสถิติ

ขั้นตอนที่ 5 การนำเสนอข้อมูล (Data Presentation) โดยจัดทำเป็นรายงานผลการประเมินการประเมินผลการดำเนินงานของเมืองพัทยา ในส่วนของงบบุคลากรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

บทที่ 4

ผลการประเมิน

โครงการประเมินผลการดำเนินงานของเมืองพัทยา (งบอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561)
ในครั้งนี้จะนำเสนอผลการศึกษาลำดับตามวัตถุประสงค์ดังนี้

ตอนที่ 1 ภาพรวมผลการประเมินการดำเนินงานของเมืองพัทยา (งบอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561)

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 ผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ในมิติด้านประสิทธิผลการปฏิบัติการกิจ

ตอนที่ 4 ผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ในมิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติการกิจ

ตอนที่ 5 ผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ในมิติด้านผลกระทบ

ผลการศึกษาในแต่ละตอนจะนำเสนอตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ภาพรวมผลการประเมินผลการดำเนินงานของเมืองพัทยา (งบอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561)

ตารางที่ 1 ภาพรวมผลการประเมินผลการดำเนินงานของเมืองพัทยา (งบอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561)

ตัวชี้วัด	ผลการประเมิน	การผ่าน/ไม่ผ่าน เกณฑ์ตามตัวชี้วัด
มิติด้านประสิทธิผลการปฏิบัติการกิจ ตัวชี้วัดที่ 1 : การบรรลุวัตถุประสงค์ ในการปฏิบัติการกิจ		
1) โครงการด้านโครงสร้างพื้นฐาน	บรรลุวัตถุประสงค์ทุกกิจกรรม	ผ่าน
2) โครงการด้านสังคม	บรรลุวัตถุประสงค์ทุกกิจกรรม	ผ่าน
3) โครงการด้านการศึกษา	บรรลุวัตถุประสงค์ทุกกิจกรรม ยกเว้น โครงการสนับสนุน การเข้าถึงระบบบริการสุขภาพฯ	ไม่ผ่าน

ตัวชี้วัด	ผลการประเมิน	การผ่าน/ไม่ผ่าน เกณฑ์ตามตัวชี้วัด
ตัวชี้วัดที่ 2 : ความพึงพอใจ 1) โครงการด้านโครงสร้างพื้นฐาน	ความพึงพอใจ อยู่ในระดับน้อยทุกโครงการ	ไม่ผ่าน
2) โครงการด้านสังคม	ความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากทุกโครงการ ยกเว้น โครงการสร้างหลักประกัน รายได้แก่ผู้สูงอายุ, โครงการสนับสนุน การเสริมสร้างสวัสดิภาพทางสังคม ให้แก่ผู้พิการ, โครงการส่งเสริม ชีตความสามารถ, โครงการจัดการ ด้านความปลอดภัยในการ เดินทางท่องเที่ยวฯ	ผ่าน
3) โครงการด้านการศึกษา	ความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากทุกโครงการ	ผ่าน
ตัวชี้วัดที่ 3 : คุณภาพการให้บริการ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง	ผ่าน
2) ด้านสังคม	คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับค่อนข้างดี	ผ่าน
3) ด้านการศึกษา	คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับค่อนข้างดี	ผ่าน
มิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติการกิจ ตัวชี้วัดที่ 1 : ประสิทธิภาพ การดำเนินงานโดยรวม 1) หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	ประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม อยู่ในระดับสูง	ผ่าน
2) หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบงาน ด้านสังคม	ประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม อยู่ในระดับค่อนข้างสูง	ผ่าน
3) หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบงาน ด้านการศึกษา	ประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม อยู่ในระดับสูง	ผ่าน

ตัวชี้วัด	ผลการประเมิน	การผ่าน/ไม่ผ่าน เกณฑ์ตามตัวชี้วัด
ตัวชี้วัดที่ 2 : การปรับปรุงประสิทธิภาพ การดำเนินงาน		
1) หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	การปรับปรุงประสิทธิภาพ การดำเนินงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก	ผ่าน
2) หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบงาน ด้านสังคม	การปรับปรุงประสิทธิภาพ การดำเนินงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก	ผ่าน
3) หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบงาน ด้านการศึกษา	การปรับปรุงประสิทธิภาพ การดำเนินงานโดยรวม อยู่ในระดับค่อนข้างน้อย	ไม่ผ่าน
ตัวชี้วัดที่ 3 : ระบบการจัดการและ การปฏิบัติงาน		
1) หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	ระบบการจัดการและการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับดี	ผ่าน
2) หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบงาน ด้านสังคม	ระบบการจัดการและการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับดี	ผ่าน
3) หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบงาน ด้านการศึกษา	ระบบการจัดการและการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับดี	ผ่าน
ตัวชี้วัดที่ 4 : สิ่งแวดล้อมในการทำงาน		
1) หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	สิ่งแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับดี	ผ่าน
2) หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบงาน ด้านสังคม	สิ่งแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับดี	ผ่าน
3) หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบงาน ด้านการศึกษา	สิ่งแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี	ผ่าน
ตัวชี้วัดที่ 5 : การประหยัด		
1) หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	การประหยัดโดยรวม อยู่ในระดับมาก	ผ่าน
2) หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบงาน ด้านสังคม	การประหยัดโดยรวม อยู่ในระดับมาก	ผ่าน
3) หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบงาน ด้านการศึกษา	การประหยัดโดยรวม อยู่ในระดับมาก	ผ่าน

ตัวชี้วัด	ผลการประเมิน	การผ่าน/ไม่ผ่าน เกณฑ์ตามตัวชี้วัด
มิติด้านผลกระทบ ตัวชี้วัดที่ 1 : ทิศทางของผลกระทบ 1) โครงการด้านโครงสร้างพื้นฐาน	มีผลกระทบด้านบวกทุกโครงการ ยกเว้น โครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ ชายหาดดงตาล - พัทยา มีผลกระทบด้านลบ	ผ่าน
2) โครงการด้านสังคม	มีผลกระทบด้านบวก ทุกกิจกรรม	ผ่าน
3) โครงการด้านการศึกษา	มีผลกระทบด้านบวก ทุกกิจกรรม	ผ่าน
ตัวชี้วัดที่ 2 : ระดับของผลกระทบ 1) โครงการด้านโครงสร้างพื้นฐาน	ระดับผลกระทบ อยู่ในระดับมากทุกโครงการ	ผ่าน
2) โครงการด้านสังคม	ระดับผลกระทบ อยู่ในระดับมากทุกโครงการ ยกเว้น โครงการก่อสร้างสนามฟุตบอล สนามกีฬาภาคตะวันออกพัทยา มีผลกระทบอยู่ในระดับน้อย	ผ่าน
3) โครงการด้านการศึกษา	ระดับผลกระทบ อยู่ในระดับมากทุกโครงการ	ผ่าน

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละโครงการ

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละโครงการที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณเงินอุดหนุน

โครงการ	จำนวน	ร้อยละ
1) โครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ชายหาดดงตาล-พัทยา (ส่วนที่เหลือ) อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี	70	6.66
2) โครงการก่อสร้างทางระบายน้ำและรวบรวมน้ำเสียที่เขાพระตำหนัก อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี	70	6.66
3) โครงการสร้างหลักประกันรายได้แก่ผู้สูงอายุ (กรณีจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)	70	6.66
4) โครงการสนับสนุนการเสริมสร้างสวัสดิภาพทางสังคมให้แก่ผู้พิการและทุพพลภาพ (การจ่ายเบี้ยยังชีพแก่ผู้พิการ)	70	6.66
5) โครงการสนับสนุนการเสริมสร้างสวัสดิภาพทางสังคมให้แก่ผู้ป่วยเอดส์ (สนับสนุนสงเคราะห์เบี้ยผู้ป่วยเอดส์)	70	6.66
6) โครงการเร่งรัดพัฒนาประสิทธิภาพแก้ไขปัญหายาเสพติดเมืองพัทยา (ค่าใช้จ่ายการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดเมืองพัทยา)	70	6.66
7) โครงการส่งเสริมขีดความสามารถระบบรักษาความปลอดภัยและการกู้ภัยชายฝั่ง ระยะที่ 6	70	6.66
8) โครงการจัดการด้านความปลอดภัยในการเดินทางท่องเที่ยวทางทะเลบริเวณท่าเรือแหลมบาลีฮาย - เกาะล้าน	70	6.66
9) โครงการก่อสร้างสนามฟุตบอลสนามกีฬาภาคตะวันออกเฉียงเหนือพัทยา ระยะที่ 3 จังหวัดชลบุรี (ปี 2561)	70	6.66
10) โครงการเพื่อการบริหารและดำเนินงานโรงพยาบาลเมืองพัทยา	70	6.66
11) โครงการดำเนินงานศูนย์การแพทย์ชุมชน เกาะล้าน เมืองพัทยา	70	6.66

โครงการ	จำนวน	ร้อยละ
12) โครงการปรับปรุงศูนย์กลางระบบเครือข่ายและการสื่อสารข้อมูล ณ ห้องควบคุมและสั่งการ (CCR) ศาลาว่าการเมืองพัทยา	70	6.66
13) โครงการก่อสร้างสถานีสูบน้ำป้องกันน้ำท่วมบ้านเขาตาโล (SUM4/2) พร้อมท่อระบายน้ำ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี (ปี 2561)	70	6.66
14) โครงการก่อสร้างพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวหาดตาแหวน ติดตั้งหุ่นทำเทียบเรือเกาะล้าน เมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี	70	6.66
15) โครงการสนับสนุนอาหารกลางวัน 16) โครงการสนับสนุนอาหารเสริม (นมโรงเรียน) 17) โครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการจัดการศึกษาตั้งแต่ระดับอนุบาลจนจบการศึกษาขั้นพื้นฐาน 18) โครงการจัดการศึกษา	70	6.66
19) โครงการสนับสนุนการเข้าถึงระบบบริการสุขภาพของครูชำนาญ พนักงนครูและภารโรงเมืองพัทยา (คำรึกษาพยาบาลสำหรับครูชำนาญ พนักงนครูและภารโรงเมืองพัทยา) 20) โครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายบุคลากรทางการศึกษา	70	6.66

จากผลการศึกษาในตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละโครงการที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณเงินอุดหนุน ส่วนใหญ่กระจายอยู่ในทุกชุมชนในจำนวนที่ใกล้เคียงกัน มีจำนวนชุมชนละ 70 คน

2. ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	460	43.81
หญิง	590	56.19

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	59	5.62
20 - 30 ปี	208	19.81
31 - 40 ปี	315	30.00
41 - 50 ปี	309	29.43
51 - 60 ปี	97	9.24
มากกว่า 60 ปี	62	5.90
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่า ป.6	55	5.24
ป.6	105	10.00
ม.3	212	20.19
ม.6/ปวช.	173	16.48
อนุปริญญา/ปวส.	222	21.14
ปริญญาตรี	257	24.48
สูงกว่าปริญญาตรี	26	2.48
4. อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	192	18.29
พนักงานบริษัทเอกชน	177	16.86
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	498	47.43
นักเรียน/นักศึกษา	144	13.71
มอเตอร์ไซด์รับจ้าง	34	3.24
แม่บ้าน	5	0.48

จากผลการศึกษาในตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละโครงการที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณเงินอุดหนุน ส่วนใหญ่กระจายอยู่ในทุกชุมชนในจำนวนที่ใกล้เคียงกัน มีจำนวนชุมชนละ 70 คน เพศของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 56.19 อายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นช่วงอายุ 31-40 ปี มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 30.00 ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 24.48

อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 47.43

**ตอนที่ 3 ผลการดำเนินงานโครงการได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2561 ในมิติ
ด้านประสิทธิผลการปฏิบัติการกิจ**

ตัวชี้วัดที่ 1: การบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติการกิจ

1. โครงการด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ตารางที่ 4 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติการกิจด้านโครงสร้างพื้นฐาน

โครงการ	ผลการประเมิน					การบรรลุ วัตถุประสงค์
	ก่อนดำเนิน โครงการ		หลังดำเนิน โครงการ		การเปลี่ยนแปลง	
	ร้อยละ ₁	\bar{X}_1	ร้อยละ ₂	\bar{X}_2	ร้อยละ ₂ -ร้อยละ ₁	
1. โครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ชายหาด ดงตาล-พัทยา (ส่วนที่เหลือ) อำเภอ บางละมุง จังหวัดชลบุรี	85.71	.86	92.86	.93	7.15	บรรลุวัตถุประสงค์
2. โครงการก่อสร้างทางระบบระบายน้ำ และรวบรวมน้ำเสียที่เขાพระตำหนัก อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี	84.29	.84	95.71	.96	11.42	บรรลุวัตถุประสงค์
ภาพรวม	85.00	.85	94.29	.95	9.29	บรรลุวัตถุประสงค์

จากผลการศึกษาในตารางที่ 4 พบว่า ผลการดำเนินงานโครงการด้านโครงสร้างพื้นฐานในภาพรวม
บรรลุวัตถุประสงค์ เนื่องจากมีผลการประเมินการเปลี่ยนแปลงค่าร้อยละ **เพิ่มขึ้น** และเมื่อพิจารณาราย
โครงการ พบว่า

- 1) โครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ชายหาดดงตาล – พัทยา (ส่วนที่เหลือ) อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี
มีผลการประเมินการเปลี่ยนแปลงค่าร้อยละ **เพิ่มขึ้น**
- 2) โครงการก่อสร้างทางระบบระบายน้ำและรวบรวมน้ำเสียที่เขાพระตำหนัก อำเภอบางละมุง
จังหวัดชลบุรี มีผลการประเมินการเปลี่ยนแปลงค่าร้อยละ **เพิ่มขึ้น**

2. โครงการด้านสังคม

ตารางที่ 5 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติการกิจด้านสังคม

โครงการ	ผลการประเมิน					การบรรลุ วัตถุประสงค์
	ก่อนดำเนิน โครงการ		หลังดำเนิน โครงการ		การเปลี่ยนแปลง	
	ร้อยละ ₁	\bar{X}_1	ร้อยละ ₂	\bar{X}_2	ร้อยละ ₂ -ร้อยละ ₁	
1. โครงการสร้างหลักประกันรายได้ แก่ผู้สูงอายุ (กรณีจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)	95.06	.95	100.00	1.00	4.94	บรรลุวัตถุประสงค์

โครงการ	ผลการประเมิน					การบรรลุวัตถุประสงค์
	ก่อนดำเนินโครงการ		หลังดำเนินโครงการ		การเปลี่ยนแปลง	
	ร้อยละ ₁	\bar{X}_1	ร้อยละ ₂	\bar{X}_2	ร้อยละ ₂ -ร้อยละ ₁	
2. โครงการสนับสนุนการเสริมสร้างสวัสดิภาพทางสังคมให้แก่ผู้พิการและทุพพลภาพ (การจ่ายเบี้ยยังชีพแก่ผู้พิการ)	86.30	.90	90.40	.94	4.10	บรรลุวัตถุประสงค์
3. โครงการสนับสนุนการเสริมสร้างสวัสดิภาพทางสังคมให้แก่ผู้ป่วยเอดส์ (สนับสนุนสงเคราะห์เบี้ยผู้ป่วยเอดส์)	95.71	.96	100.00	1.00	4.29	บรรลุวัตถุประสงค์
4. โครงการเร่งรัดพัฒนาประสิทธิภาพแก้ไขปัญหาเสพติดเมืองพัทยา (ค่าใช้จ่ายการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติดเมืองพัทยา)	100.00	1.00	100.00	1.00	0.00	บรรลุวัตถุประสงค์
5. โครงการส่งเสริมขีดความสามารถระบบรักษาความปลอดภัยและการกู้ภัยชายฝั่ง ระยะที่ 6	88.57	.98	91.43	.93	2.86	บรรลุวัตถุประสงค์
6. โครงการจัดการด้านความปลอดภัยในการเดินทางท่องเที่ยวทางทะเลบริเวณท่าเรือแหลมบาลีฮาย - เกาะล้าน	92.86	.93	92.86	.93	0.00	บรรลุวัตถุประสงค์
7. โครงการก่อสร้างสนามฟุตบอลสนามกีฬาภาคตะวันออกพัทยา ระยะที่ 3 จังหวัดชลบุรี (ปี 2561)	67.10	.67	100.00	1.00	32.90	บรรลุวัตถุประสงค์
8. โครงการเพื่อการบริหารและดำเนินงานโรงพยาบาลเมืองพัทยา	92.90	.93	94.29	.94	1.39	บรรลุวัตถุประสงค์
9. โครงการดำเนินงานศูนย์การแพทย์ชุมชนเกาะล้าน เมืองพัทยา	74.29	.74	100.00	1.00	25.71	บรรลุวัตถุประสงค์
10. โครงการปรับปรุงศูนย์กลางระบบเครือข่ายและการสื่อสารข้อมูล ห้องควบคุมและสั่งการ (CCR) ศาลาว่าการเมืองพัทยา	95.71	.96	98.57	.99	2.86	บรรลุวัตถุประสงค์
11. โครงการก่อสร้างสถานีสูบน้ำป้องกันน้ำท่วมบ้านเขาตาโล (SUM4/2) พร้อมท่อระบายน้ำ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี (ปี 2561)	95.71	.96	98.57	.99	2.86	บรรลุวัตถุประสงค์
12. โครงการก่อสร้างพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวหาดตาแหวน ติดตั้งท่อน้ำทำเทียบเรือเกาะล้าน เมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี	92.86	.93	100	1.00	7.14	บรรลุวัตถุประสงค์
ภาพรวม	89.76	.91	97.18	.98	7.42	บรรลุวัตถุประสงค์

จากผลการศึกษาในตารางที่ 5 พบว่า โครงการด้านสังคมในภาพรวมบรรลุวัตถุประสงค์ เนื่องจาก
มีผลการประเมินการเปลี่ยนแปลงค่าร้อยละ **เพิ่มขึ้น** และเมื่อพิจารณารายโครงการ พบว่า

- 1) โครงการสร้างหลักประกันรายได้แก่ผู้สูงอายุ (กรณีจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) มีผลการประเมินการเปลี่ยนแปลงค่าร้อยละ **เพิ่มขึ้น**
- 2) โครงการสนับสนุนการเสริมสร้างสวัสดิภาพทางสังคมให้แก่ผู้พิการและทุพพลภาพ (การจ่ายเบี้ยยังชีพแก่ผู้พิการ มีผลการประเมินการเปลี่ยนแปลงค่าร้อยละ) **เพิ่มขึ้น**
- 3) โครงการสนับสนุนการเสริมสร้างสวัสดิภาพทางสังคมให้แก่ผู้ป่วยเอดส์ (สนับสนุนสงเคราะห์เบี้ยผู้ป่วยเอดส์) มีผลการประเมินการเปลี่ยนแปลงค่าร้อยละ **เพิ่มขึ้น**
- 4) โครงการเร่งรัดพัฒนาประสิทธิภาพแก้ไขปัญหาเสพติดเมืองพัทยา (ค่าใช้จ่ายการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติดเมืองพัทยา) มีผลการประเมินการเปลี่ยนแปลงค่าร้อยละ **คงที่**
- 5) โครงการส่งเสริมขีดความสามารถระบบรักษาความปลอดภัยและการกู้ภัยชายฝั่ง ระยะที่ 6 มีผลการประเมินการเปลี่ยนแปลงค่าร้อยละ **เพิ่มขึ้น**
- 6) โครงการจัดการด้านความปลอดภัยในการเดินทางท่องเที่ยวทางทะเลบริเวณท่าเรือแหลมบาลีฮาย-เกาะล้าน มีผลการประเมินการเปลี่ยนแปลงค่าร้อยละ **คงที่**
- 7) โครงการก่อสร้างสนามฟุตบอลสนามกีฬาภาคตะวันออกพัทยา ระยะที่ 3 จังหวัดชลบุรี (ปี 2561) มีผลการประเมินการเปลี่ยนแปลงค่าร้อยละ **เพิ่มขึ้น**
- 8) โครงการเพื่อการบริหารและดำเนินงานโรงพยาบาลเมืองพัทยา มีผลการประเมินการเปลี่ยนแปลงค่าร้อยละ **เพิ่มขึ้น**
- 9) โครงการดำเนินงานศูนย์การแพทย์ชุมชนเกาะล้าน เมืองพัทยา มีผลการประเมินการเปลี่ยนแปลงค่าร้อยละ **เพิ่มขึ้น**
- 10) โครงการปรับปรุงศูนย์กลางระบบเครือข่ายและการสื่อสารข้อมูล ณ ห้องควบคุมและสั่งการ (CCR) ศาลาว่าการเมืองพัทยา มีผลการประเมินการเปลี่ยนแปลงค่าร้อยละ **เพิ่มขึ้น**
- 11) โครงการก่อสร้างสถานีสูบน้ำป้องกันน้ำท่วมบ้านเขาตาโล (sum4/2) พร้อมท่อระบายน้ำ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี (ปี 2561) มีผลการประเมินการเปลี่ยนแปลงค่าร้อยละ **เพิ่มขึ้น**
- 12) โครงการก่อสร้างพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวหาดตาแหวน ติดตั้งทุนทำเทียบเรือเกาะล้าน เมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี มีผลการประเมินการเปลี่ยนแปลงค่าร้อยละ **เพิ่มขึ้น**

3. โครงการด้านการศึกษา

ตารางที่ 6 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติการกิจโครงการด้านการศึกษา

โครงการ	ผลการประเมิน					การบรรลุวัตถุประสงค์
	ก่อนดำเนินโครงการ		หลังดำเนินโครงการ		การเปลี่ยนแปลง ร้อยละ ₂ -ร้อยละ ₁	
	ร้อยละ ₁	\bar{X}_1	ร้อยละ ₂	\bar{X}_2		
1. โครงการสนับสนุนอาหารกลางวัน	100.00	1.00	100.00	1.00	0.00	บรรลุวัตถุประสงค์
2. โครงการสนับสนุนอาหารเสริม (นมโรงเรียน)	100.00	1.00	100.00	1.00	0.00	บรรลุวัตถุประสงค์
3. โครงการสนับสนุนการเข้าถึงระบบบริการสุขภาพของครูบ้านนาญ พนักงานครูและภารโรงเมืองพัทยา (คำรักษาพยาบาลสำหรับครูบ้านนาญ พนักงานครูและภารโรงเมืองพัทยา)	100.00	1.00	98.60	.99	- 2.40	ไม่บรรลุวัตถุประสงค์
4. โครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการจัดการศึกษาตั้งแต่ระดับอนุบาลจนจบการศึกษาขั้นพื้นฐาน	100.00	1.00	100.00	1.00	0.00	บรรลุวัตถุประสงค์
5. โครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายบุคลากรทางการศึกษา	100.00	1.00	100.00	1.00	0.00	บรรลุวัตถุประสงค์
6. โครงการจัดการศึกษา	100.00	1.00	100.00	1.00	0.00	บรรลุวัตถุประสงค์
ภาพรวม	100.00	1.00	99.77	1.00	- 0.23	ไม่บรรลุวัตถุประสงค์

จากผลการศึกษาในตารางที่ 6 พบว่า โครงการด้านการศึกษาในภาพรวมไม่บรรลุวัตถุประสงค์ เนื่องจากมีผลการประเมินการเปลี่ยนแปลงค่าร้อยละ **ลดลง** และเมื่อพิจารณารายโครงการ พบว่า

1) โครงการสนับสนุนการเข้าถึงระบบบริการสุขภาพของครูบ้านนาญ พนักงานครูและภารโรงเมืองพัทยา (คำรักษาพยาบาลสำหรับครูบ้านนาญ พนักงานครูและภารโรงเมืองพัทยา) มีผลการประเมินการเปลี่ยนแปลงค่าร้อยละ **ลดลง**

ส่วนโครงการด้านการศึกษาที่บรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติการกิจ ประกอบด้วย

- 1) โครงการสนับสนุนอาหารกลางวัน มีผลการประเมินการเปลี่ยนแปลงค่าร้อยละ **คงที่**
- 2) โครงการสนับสนุนอาหารเสริม (นมโรงเรียน) มีผลการประเมินการเปลี่ยนแปลงค่าร้อยละ **คงที่**
- 3) โครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการจัดการศึกษาตั้งแต่ระดับอนุบาลจนจบการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีผลการประเมินการเปลี่ยนแปลงค่าร้อยละ **คงที่**
- 4) โครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายบุคลากรทางการศึกษา มีผลการประเมินการเปลี่ยนแปลงค่าร้อยละ **คงที่**
- 5) โครงการจัดการศึกษา มีผลการประเมินการเปลี่ยนแปลงค่าร้อยละ **คงที่**

ตัวชี้วัดที่ 2 : ระดับความพึงพอใจ

1. โครงการด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของระดับความพึงพอใจโครงการด้านโครงสร้างพื้นฐาน

โครงการ	ผลการประเมิน					ระดับความพึงพอใจ
	ก่อนดำเนินโครงการ		หลังดำเนินโครงการ		การเปลี่ยนแปลง	
	ร้อยละ ₁	\bar{X}_2	ร้อยละ ₂	\bar{X}_2	ร้อยละ ₂ -ร้อยละ ₁	
1. โครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ชายหาดดงตาล-พัทยา (ส่วนที่เหลือ) อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี	72.38	2.17	71.43	2.14	- 0.95	ความพึงพอใจน้อย
2. โครงการก่อสร้างทางระบบระบายน้ำและรวบรวมน้ำเสียที่เขาพระตำหนัก อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี	67.14	2.01	60.00	1.80	- 7.14	ความพึงพอใจน้อย
ภาพรวม	69.76	2.09	65.72	1.97	- 4.04	ความพึงพอใจน้อย

จากผลการศึกษาในตารางที่ 7 พบว่า โครงการด้านโครงสร้างพื้นฐานในภาพรวมได้รับความพึงพอใจน้อย เนื่องจากมีผลการประเมินการเปลี่ยนแปลงค่าร้อยละ **ลดลง** และเมื่อพิจารณารายโครงการ พบว่า

1) โครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ชายหาดดงตาล - พัทยา (ส่วนที่เหลือ) อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี มีผลการประเมินการเปลี่ยนแปลงค่าร้อยละ **ลดลง**

2) โครงการก่อสร้างทางระบบระบายน้ำและรวบรวมน้ำเสียที่เขาพระตำหนัก อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี มีผลการประเมินการเปลี่ยนแปลงค่าร้อยละ **ลดลง**

2. โครงการด้านสังคม

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของระดับความพึงพอใจโครงการด้านการสังคม

โครงการ	ผลการประเมิน					ระดับความพึงพอใจ
	ก่อนดำเนินโครงการ		หลังดำเนินโครงการ		การเปลี่ยนแปลง	
	ร้อยละ ₁	\bar{X}_2	ร้อยละ ₂	\bar{X}_2	ร้อยละ ₂ -ร้อยละ ₁	
1. โครงการสร้างหลักประกันรายได้แก่ผู้สูงอายุ (กรณีจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)	64.20	1.93	59.26	1.78	- 4.94	ความพึงพอใจน้อย
2. โครงการสนับสนุนการเสริมสร้างสวัสดิภาพทางสังคมให้แก่ผู้พิการและทุพพลภาพ (การจ่ายเบี้ยยังชีพแก่ผู้พิการ)	60.00	1.80	48.57	1.46	- 11.43	ความพึงพอใจน้อย
3. โครงการสนับสนุนการเสริมสร้างสวัสดิภาพทางสังคมให้แก่ผู้ป่วยเอดส์ (สนับสนุนสงเคราะห์เบี้ยผู้ป่วยเอดส์)	64.76	1.94	65.71	1.97	0.95	ความพึงพอใจมาก
4. โครงการเร่งรัดพัฒนาประสิทธิภาพแก้ไขปัญหาเสพติดเมืองพัทยา (ค่าใช้จ่ายการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติดเมืองพัทยา)	61.90	1.86	64.29	1.93	2.38	ความพึงพอใจมาก
5. โครงการส่งเสริมขีดความสามารถระบบรักษาความปลอดภัยและการกู้ภัยชายฝั่ง ระยะที่ 6	66.19	1.99	56.67	1.70	- 9.52	ความพึงพอใจน้อย
6. โครงการจัดการด้านความปลอดภัยในการเดินทางท่องเที่ยวทางทะเลบริเวณท่าเรือแหลมบาลีฮาย - เกาะล้าน	56.67	1.70	50.00	1.50	- 6.67	ความพึงพอใจน้อย
7. โครงการก่อสร้างสนามฟุตบอลสนามกีฬาภาคตะวันออกพัทยา ระยะที่ 3 จังหวัดชลบุรี (ปี 2561)	55.71	1.67	63.81	1.91	8.10	ความพึงพอใจมาก
8. โครงการเพื่อการบริหารและดำเนินงานโรงพยาบาลเมืองพัทยา	64.76	1.94	65.24	1.96	0.48	ความพึงพอใจมาก
9. โครงการดำเนินงานศูนย์การแพทย์ชุมชนเกาะล้าน เมืองพัทยา	36.19	1.09	64.76	1.94	28.57	ความพึงพอใจมาก
10. โครงการปรับปรุงศูนย์กลางระบบเครือข่ายและการสื่อสารข้อมูล ห้องควบคุมและสั่งการ (CCR) ศาลาว่าการเมืองพัทยา	64.76	1.94	65.24	1.96	0.48	ความพึงพอใจมาก

โครงการ	ผลการประเมิน					ระดับความพึงพอใจ
	ก่อนดำเนินโครงการ		หลังดำเนินโครงการ		การเปลี่ยนแปลง	
	ร้อยละ ₁	\bar{X}_2	ร้อยละ ₂	\bar{X}_2	ร้อยละ ₂ -ร้อยละ ₁	
11. โครงการก่อสร้างสถานีสูบน้ำป้องกันน้ำท่วมบ้านเขาตาโล (SUM4/2) พร้อมท่อระบายน้ำ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี (ปี 2561)	64.76	1.94	65.24	1.96	0.48	ความพึงพอใจมาก
12. โครงการก่อสร้างพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวหาดตาแหวน ติดตั้งทุ่นท่าเทียบเรือเกาะล้าน เมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี	54.76	1.64	62.38	1.87	7.62	ความพึงพอใจมาก
ภาพรวม	59.56	1.79	60.93	1.83	1.37	ความพึงพอใจมาก

จากผลการศึกษาในตารางที่ 8 พบว่า โครงการด้านสังคมในภาพรวมรวมได้รับความพึงพอใจมาก เนื่องจากมีผลการประเมินการเปลี่ยนแปลงค่าร้อยละ **เพิ่มขึ้น** และเมื่อพิจารณารายโครงการ พบว่า

1) โครงการสนับสนุนการเสริมสร้างสวัสดิภาพทางสังคมให้แก่ผู้ป่วยเอดส์ (สนับสนุนสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์) มีผลการประเมินการเปลี่ยนแปลงค่าร้อยละ **เพิ่มขึ้น**

2) โครงการเร่งรัดพัฒนาประสิทธิภาพแก้ไขปัญหาเสพติดเมืองพัทยา (ค่าใช้จ่ายการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติดเมืองพัทยา) มีผลการประเมินการเปลี่ยนแปลงค่าร้อยละ **เพิ่มขึ้น**

3) โครงการก่อสร้างสนามฟุตบอลสนามกีฬาภาคตะวันออกพัทยา ระยะที่ 3 จังหวัดชลบุรี (ปี 2561) มีผลการประเมินการเปลี่ยนแปลงค่าร้อยละ **เพิ่มขึ้น**

4) โครงการเพื่อการบริหารและดำเนินงานโรงพยาบาลเมืองพัทยา มีผลการประเมินการเปลี่ยนแปลงค่าร้อยละ **เพิ่มขึ้น**

5) โครงการดำเนินงานศูนย์การแพทย์ชุมชนเกาะล้าน เมืองพัทยา มีผลการประเมินการเปลี่ยนแปลงค่าร้อยละ **เพิ่มขึ้น**

6) โครงการปรับปรุงศูนย์กลางระบบเครือข่ายและการสื่อสารข้อมูล ณ ห้องควบคุมและสั่งการ (CCR) ศาลาว่าการเมืองพัทยา มีผลการประเมินการเปลี่ยนแปลงค่าร้อยละ **เพิ่มขึ้น**

7) โครงการก่อสร้างสถานีสูบน้ำป้องกันน้ำท่วมบ้านเขาตาโล (SUM4/2) พร้อมท่อระบายน้ำ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี (ปี 2561) มีผลการประเมินการเปลี่ยนแปลงค่าร้อยละ **เพิ่มขึ้น**

8) โครงการก่อสร้างพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวหาดตาแหวน ติดตั้งทุ่นท่าเทียบเรือเกาะล้าน เมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี มีผลการประเมินการเปลี่ยนแปลงค่าร้อยละ **เพิ่มขึ้น**

ส่วนโครงการด้านสังคมที่ได้รับความพึงพอใจน้อย ประกอบด้วย

1) โครงการสร้างหลักประกันรายได้แก่ผู้สูงอายุ (กรณีจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) มีผลการประเมินการเปลี่ยนแปลงค่าร้อยละ **ลดลง**

2) โครงการสนับสนุนการเสริมสร้างสวัสดิภาพทางสังคมให้แก่ผู้พิการและทุพพลภาพ (การจ่ายเบี้ยยังชีพแก่ผู้พิการ) มีผลการประเมินการเปลี่ยนแปลงค่าร้อยละ **ลดลง**

3) โครงการส่งเสริมขีดความสามารถระบบรักษาความปลอดภัยและการกู้ภัยชายฝั่ง ระยะที่ 6 มีผลการประเมินการเปลี่ยนแปลงค่าร้อยละ **ลดลง**

4) โครงการจัดการด้านความปลอดภัยในการเดินทางท่องเที่ยวทางทะเลบริเวณท่าเรือแหลมบาลีฮาย-เกาะล้าน มีผลการประเมินการเปลี่ยนแปลงค่าร้อยละ **ลดลง**

3. โครงการด้านการศึกษา

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของระดับความพึงพอใจโครงการด้านการศึกษา

โครงการ	ผลการประเมิน					ระดับความพึงพอใจ
	ก่อนดำเนินโครงการ		หลังดำเนินโครงการ		การเปลี่ยนแปลง ร้อยละ ₂ -ร้อยละ ₁	
	ร้อยละ ₁	\bar{X}_2	ร้อยละ ₂	\bar{X}_2		
1. โครงการสนับสนุนอาหารกลางวัน	64.29	1.93	65.24	1.96	0.95	ความพึงพอใจมาก
2. โครงการสนับสนุนอาหารกลางวันเสริม (นมโรงเรียน)	64.29	1.93	65.24	1.96	0.95	ความพึงพอใจมาก
3. โครงการสนับสนุนการเข้าถึงระบบบริการสุขภาพของครูบ้านาญ พนักงานครูและภารโรงเมืองพัทยา (คำรักษาพยาบาลสำหรับครูบ้านาญ พนักงานครูและภารโรงเมืองพัทยา)	64.29	1.93	65.24	1.96	0.95	ความพึงพอใจมาก
4. โครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการจัดการศึกษาตั้งแต่ระดับอนุบาลจนจบการศึกษาขั้นพื้นฐาน	64.29	1.93	65.24	1.96	0.95	ความพึงพอใจมาก
5. โครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายบุคลากรทางการศึกษา	64.29	1.93	64.76	1.94	0.47	ความพึงพอใจมาก
6. โครงการจัดการศึกษา	64.29	1.93	65.24	1.96	0.95	ความพึงพอใจมาก
ภาพรวม	64.29	1.93	65.16	1.96	0.87	ความพึงพอใจมาก

จากผลการศึกษาในตารางที่ 9 พบว่า โครงการด้านการศึกษาในภาพรวมได้รับความพึงพอใจมาก เนื่องจากมีผลการประเมินการเปลี่ยนแปลงค่าร้อยละ **เพิ่มขึ้น** เมื่อพิจารณารายโครงการ พบว่า

1) โครงการสนับสนุนอาหารกลางวัน มีผลการประเมินการเปลี่ยนแปลงค่าร้อยละ **เพิ่มขึ้น**

2) โครงการสนับสนุนอาหารกลางวันเสริม (นมโรงเรียน) มีผลการประเมินการเปลี่ยนแปลงค่าร้อยละ **เพิ่มขึ้น**

3) โครงการสนับสนุนการเข้าถึงระบบบริการสุขภาพของครอบครัว พนักงานครูและภารโรงเมืองพัทยา (คำรักษาพยาบาลสำหรับครอบครัว พนักงานครูและภารโรงเมืองพัทยา) มีผลการประเมินการเปลี่ยนแปลงค่าร้อยละ **เพิ่มขึ้น**

4) โครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการจัดการศึกษาตั้งแต่ระดับอนุบาลจนจบการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีผลการประเมินการเปลี่ยนแปลงค่าร้อยละ **เพิ่มขึ้น**

5) โครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายบุคลากรทางการศึกษา มีผลการประเมินการเปลี่ยนแปลงค่าร้อยละ **เพิ่มขึ้น**

6) โครงการจัดการศึกษา มีผลการประเมินการเปลี่ยนแปลงค่าร้อยละ**เพิ่มขึ้น**

ตัวชี้วัดที่ 3 : คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยา

1. ภาพรวมคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยา

ตารางที่ 10 ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยา

หน่วยงาน	ผลการประเมิน								คุณภาพการให้บริการ
	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ภาพรวม		
	ร้อยละ	\bar{X}	ร้อยละ	\bar{X}	ร้อยละ	\bar{X}	ร้อยละ	\bar{X}	
1. หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบด้านโครงสร้างพื้นฐาน	68.14	3.41	67.61	3.38	67.50	3.38	67.75	3.39	ปานกลาง
2. หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบด้านสังคม	69.98	3.51	70.93	3.55	69.78	3.49	70.31	3.52	ค่อนข้างดี
3. หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบด้านการศึกษา	75.64	3.78	75.79	3.78	75.62	3.78	75.62	3.78	ค่อนข้างดี
ภาพรวม	71.26	3.57	71.45	3.57	70.97	3.55	71.23	3.57	ค่อนข้างดี

จากผลการศึกษาในตารางที่ 10 พบว่า ภาพรวมคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยา อยู่ในระดับค่อนข้างดี (ร้อยละ 71.23)

หน่วยงานที่มีคุณภาพการให้บริการโดยรวมสูงสุดคือ หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบด้านการศึกษา (ร้อยละ 75.62) รองลงมาคือ หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบด้านสังคม (ร้อยละ 70.31)

2. คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ตารางที่ 11 ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยาที่ดูแลรับผิดชอบด้านโครงสร้างพื้นฐาน

หน่วยงาน	ผลการประเมิน								คุณภาพการให้บริการ
	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ภาพรวม		
	ร้อยละ	\bar{X}	ร้อยละ	\bar{X}	ร้อยละ	\bar{X}	ร้อยละ	\bar{X}	
1. สำนักงานช่าง : โครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ชายหาดตลิ่งตาล - พัทยา (ส่วนที่เหลือ) อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี	59.21	2.96	58.29	2.91	59.86	2.99	59.12	2.96	ค่อนข้างไม่ดี
2. สำนักงานช่างสุขาภิบาล : โครงการก่อสร้างระบบระบายน้ำและรวบรวมน้ำเสียพื้นที่เขาพระตำหนัก อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี	77.07	3.85	76.93	3.85	75.14	3.76	76.38	3.82	ค่อนข้างดี
ภาพรวม	68.14	3.41	67.61	3.38	67.50	3.38	67.75	3.39	ปานกลาง

จากผลการศึกษาในตารางที่ 11 พบว่า ภาพรวมคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบด้านโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 67.75)

หน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยาที่มีคุณภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานสูงสุดคือ สำนักงานช่างสุขาภิบาล (ร้อยละ 76.38)

3. คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบด้านสังคม

ตารางที่ 12 ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยาที่ดูแลรับผิดชอบด้านสังคม

หน่วยงาน	ผลการประเมิน								คุณภาพการให้บริการ
	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ภาพรวม		
	ร้อยละ	\bar{X}	ร้อยละ	\bar{X}	ร้อยละ	\bar{X}	ร้อยละ	\bar{X}	
1. สำนักพัฒนาสังคม : โครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้แก่ผู้สูงอายุ (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)	79.88	3.99	78.64	3.93	76.85	3.84	78.46	3.92	ค่อนข้างดี

หน่วยงาน	ผลการประเมิน								คุณภาพการให้บริการ
	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ภาพรวม		
	ร้อยละ	\bar{X}	ร้อยละ	\bar{X}	ร้อยละ	\bar{X}	ร้อยละ	\bar{X}	
2. สำนักพัฒนาสังคม : โครงการสนับสนุนการเสริมสร้างสวัสดิภาพทางสังคมให้แก่ผู้พิการและทุพพลภาพ (การจ่ายเบี้ยยังชีพแก่ผู้พิการ)	80.79	4.04	83.93	4.20	80.43	4.02	81.71	4.09	ดี
3. สำนักพัฒนาสังคม : โครงการสนับสนุนการเสริมสร้างสวัสดิภาพทางสังคมให้แก่ผู้ป่วยเอดส์ (สนับสนุนสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์)	75.00	3.75	75.29	3.76	74.86	3.74	75.05	3.75	ค่อนข้างดี
4. สำนักปลัดเมืองพัทยา : โครงการเร่งรัดพัฒนาประสิทธิภาพแก้ไขปัญหาเสพติดเมืองพัทยา (ค่าใช้จ่ายการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติดเมืองพัทยา)	75.50	3.87	75.93	3.80	74.57	3.73	76.00	3.80	ค่อนข้างดี
5. สำนักปลัดเมืองพัทยา : โครงการส่งเสริมขีดความสามารถระบบรักษาความปลอดภัยและการกู้ภัยชายฝั่ง ระยะที่ 6	78.07	3.90	77.64	3.88	77.64	3.88	77.79	3.89	ค่อนข้างดี
6. สำนักปลัดเมืองพัทยา : โครงการจัดการด้านความปลอดภัยในการเดินทางท่องเที่ยวทางทะเลบริเวณท่าเรือแหลมบาลีฮาย-เกาะล้าน	78.07	3.90	77.64	3.88	77.64	3.88	77.79	3.89	ค่อนข้างดี
7. สำนักการช่าง : โครงการก่อสร้างสนามฟุตบอลสนามกีฬาภาคตะวันออก เมืองพัทยา ระยะที่ 3 จังหวัดชลบุรี (ปี 2561)	71.64	3.58	75.29	3.76	73.71	3.69	73.55	3.68	ค่อนข้างดี

หน่วยงาน	ผลการประเมิน								คุณภาพการให้บริการ
	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ภาพรวม		
	ร้อยละ	\bar{X}	ร้อยละ	\bar{X}	ร้อยละ	\bar{X}	ร้อยละ	\bar{X}	
8. สำนักงานสาธารณสุข : โครงการเพื่อการบริหาร และดำเนินงานโรงพยาบาล เมืองพัทยา	75.07	3.75	75.36	3.77	75.14	3.76	75.19	3.76	ค่อนข้างดี
9. สำนักงานสาธารณสุข : โครงการดำเนินงาน ศูนย์การแพทย์ชุมชน เกาะล้าน เมืองพัทยา	63.57	3.18	67.29	3.36	65.43	3.27	65.43	3.27	ปานกลาง
10. สำนักยุทธศาสตร์และ งบประมาณ : โครงการ ปรับปรุงศูนย์กลางระบบ เครือข่ายและการสื่อสาร ข้อมูล ณ ห้องควบคุมและ สั่งการ (CCR) ศาลาว่า การเมืองพัทยา	43.14	2.16	44.00	2.20	43.50	2.18	43.64	2.18	ค่อนข้าง ไม่ดี
11. สำนักงานช่าง สุขาภิบาล : โครงการ ก่อสร้างสถานีสูบน้ำป้องกันน้ำ ท่วมบ้านเขาตาโล (Sum4/2) พร้อมท่อระบาย น้ำ อำเภอบางละมุง จังหวัด ชลบุรี (ปี 2561)	44.71	2.24	44.57	2.23	43.64	2.18	44.31	2.22	ค่อนข้าง ไม่ดี
12. สำนักงานเมืองพัทยา สาขาเกาะล้าน : โครงการ ก่อสร้างพัฒนาแหล่ง ท่องเที่ยวหาดตาแหวน ติดตั้งหุ่นทำเทียบเรือ เกาะล้าน เมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี	74.36	3.72	75.57	3.78	73.93	3.70	74.79	3.74	ค่อนข้างดี
ภาพรวม	69.98	3.51	70.93	3.55	69.78	3.49	70.31	3.52	ค่อนข้างดี

จากผลการศึกษาในตารางที่ 12 พบว่า ภาพรวมคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบ
ด้านสังคม อยู่ในระดับค่อนข้างดี (ร้อยละ 70.31)

หน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยาที่มีคุณภาพการให้บริการด้านสังคมสูงสุดคือ สำนักพัฒนาสังคม
(ร้อยละ 81.71)

4. คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบด้านการศึกษา

ตารางที่ 13 ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยาที่ดูแลรับผิดชอบด้านการศึกษา

หน่วยงาน	ผลการประเมิน								คุณภาพการให้บริการ
	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ภาพรวม		
	ร้อยละ	\bar{X}	ร้อยละ	\bar{X}	ร้อยละ	\bar{X}	ร้อยละ	\bar{X}	
1. สำนักงานการศึกษา : โครงการสนับสนุนอาหารกลางวัน	75.93	3.80	75.71	3.79	75.86	3.79	75.83	3.79	ค่อนข้างดี
2. สำนักงานการศึกษา : โครงการสนับสนุนอาหารเสริม (นมโรงเรียน)	75.93	3.80	75.71	3.79	75.86	3.79	75.83	3.79	ค่อนข้างดี
3. สำนักงานการศึกษา : โครงการสนับสนุนการเข้าถึงระบบบริการสุขภาพของครูบ้านนาญ พนักงานครูและภารโรงเมืองพัทยา (คำรักษาพยาบาลสำหรับครูบ้านนาญ พนักงานครูและภารโรงเมืองพัทยา)	75.07	3.75	75.36	3.77	75.14	3.76	75.19	3.76	ค่อนข้างดี
4. สำนักงานการศึกษา : โครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการจัดการศึกษาตั้งแต่ระดับอนุบาลจนจบการศึกษาขั้นพื้นฐาน	75.93	3.80	75.71	3.79	75.86	3.79	75.83	3.79	ค่อนข้างดี
5. สำนักงานการศึกษา : โครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายบุคลากรทางการศึกษา	75.07	3.75	75.36	3.77	75.14	3.76	75.19	3.76	ค่อนข้างดี
6. สำนักงานการศึกษา : โครงการจัดการศึกษา	75.93	3.80	75.71	3.79	75.86	3.79	75.83	3.79	ค่อนข้างดี
ภาพรวม	75.64	3.78	75.59	3.78	75.62	3.78	75.62	3.78	ค่อนข้างดี

จากผลการศึกษาในตารางที่ 13 พบว่า ภาพรวมคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบด้านการศึกษา อยู่ในระดับค่อนข้างดี (ร้อยละ 75.62)

สำนักงานศึกษา หน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยาเพียงหน่วยงานเดียวที่ให้บริการในด้านการศึกษามีคุณภาพการให้บริการด้านการศึกษาสูงสุดในโครงการสนับสนุนอาหารกลางวัน, โครงการสนับสนุนอาหารเสริม (นมโรงเรียน), โครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการจัดการศึกษาฯ และโครงการจัดการศึกษา โดยมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับค่อนข้างดี (ร้อยละ 75.83) เท่ากัน

ตอนที่ 4 ผลการดำเนินโครงการที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561
มิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติการ

ตัวชี้วัดที่ 1 : ประสิทธิภาพการผลิต

1.1 ประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม

ตารางที่ 14 ร้อยละประสิทธิภาพในการดำเนินงานโดยรวมของหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยา

หน่วยงาน	ประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม	
	ร้อยละ	ความหมาย
1. หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน	83.34	มีประสิทธิภาพการดำเนินงานสูง
2. หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบงานด้านโครงการด้านสังคม	77.78	มีประสิทธิภาพการดำเนินงานค่อนข้างสูง
3. หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบงานด้านโครงการด้านการศึกษา	94.45	มีประสิทธิภาพการดำเนินงานสูง
รวม	85.19	มีประสิทธิภาพการดำเนินงานสูง

จากผลการศึกษาในตารางที่ 14 พบว่า ภาพรวมประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมของหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยายู่ในระดับสูง (ร้อยละ 85.19)

หน่วยงานที่มีประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมสูงสุดคือ หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบด้านการศึกษา (ร้อยละ 94.45) รองลงมาคือ หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ร้อยละ 83.34)

(1) ประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ตารางที่ 15 ร้อยละของประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

หน่วยงาน	ประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน	
	ร้อยละ	ความหมาย
1. โครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ชายหาดดงตาล – พัทยา (ส่วนที่เหลือ) อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี	83.34	ประสิทธิภาพการดำเนินงานสูง
2. โครงการก่อสร้างระบบระบายน้ำและรวบรวมน้ำเสียพื้นที่เขาพระตำหนัก อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี	83.34	ประสิทธิภาพการดำเนินงานสูง
รวม	83.34	ประสิทธิภาพการดำเนินงานสูง

จากตารางที่ 15 พบว่า ประสิทธิภาพในการดำเนินงานโครงการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเมืองพัทยา ทั้ง 2 โครงการอยู่ในระดับสูง (ร้อยละ 83.34 เท่ากัน)

(2) ประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านสังคม

ตารางที่ 16 ร้อยละของประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านสังคม

หน่วยงาน	ประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านสังคม	
	ร้อยละ	ความหมาย
1. โครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้แก่ผู้สูงอายุ (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)	100.00	ประสิทธิภาพการดำเนินงานสูง
2. โครงการสนับสนุนการเสริมสร้างสวัสดิภาพทางสังคมให้แก่ผู้พิการและทุพพลภาพ (การจ่ายเบี้ยยังชีพแก่ผู้พิการ)	100.00	ประสิทธิภาพการดำเนินงานสูง
3. โครงการสนับสนุนการเสริมสร้างสวัสดิภาพทางสังคมให้แก่ผู้ป่วยเอดส์ (สนับสนุนสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์)	83.34	ประสิทธิภาพการดำเนินงานสูง
4. โครงการเร่งรัดพัฒนาประสิทธิภาพแก้ไขปัญหายาเสพติดเมืองพัทยา (ค่าใช้จ่ายการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดเมืองพัทยา)	83.34	ประสิทธิภาพการดำเนินงานสูง
5. โครงการส่งเสริมขีดความสามารถระบบรักษาความปลอดภัยและการกู้ภัยชายฝั่ง ระยะที่ 6	66.67	ประสิทธิภาพการดำเนินงานปานกลาง
6. โครงการจัดการด้านความปลอดภัยในการเดินทางท่องเที่ยวทางทะเลบริเวณ ท่าเรือแหลมบาลีฮาย-เกาะล้าน	66.67	ประสิทธิภาพการดำเนินงานปานกลาง
7. โครงการก่อสร้างสนามฟุตบอลสนามกีฬาภาคตะวันออก เมืองพัทยา ระยะที่ 3 จังหวัดชลบุรี (ปี 2561)	33.34	ประสิทธิภาพการดำเนินงานต่ำ
8. โครงการเพื่อการบริหารและดำเนินงานโรงพยาบาลเมืองพัทยา	83.34	ประสิทธิภาพการดำเนินงานสูง
9. โครงการดำเนินงานศูนย์การแพทย์ชุมชนเกาะล้านเมืองพัทยา	83.34	ประสิทธิภาพการดำเนินงานสูง
10. โครงการปรับปรุงศูนย์กลางระบบเครือข่ายและการสื่อสารข้อมูล ณ ห้องควบคุมและสั่งการ (CCR) ศาลาว่าการเมืองพัทยา	83.34	ประสิทธิภาพการดำเนินงานสูง
11. โครงการก่อสร้างสถานีสูบน้ำป้องกันน้ำท่วมบ้านเขาตาโล (Sum4/2) พร้อมท่อระบายน้ำ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี (ปี 2561)	83.34	ประสิทธิภาพการดำเนินงานสูง

หน่วยงาน	ประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านสังคม	
	ร้อยละ	ความหมาย
12. โครงการก่อสร้างและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว หาดตาแหวน ติดตั้งหุ่นทำเทียบเรือเกาะล้าน เมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี	66.67	ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ปานกลาง
รวม	77.78	ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ค่อนข้างสูง

จากตารางที่ 16 พบว่า ประสิทธิภาพในการดำเนินงานโครงการด้านสังคมของเมืองพัทยาโดยรวม มีประสิทธิภาพการดำเนินงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง (ร้อยละ 77.78)

(3) ประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการศึกษา

ตารางที่ 17 ร้อยละของประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการศึกษา

หน่วยงาน	ประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการศึกษา	
	ร้อยละ	ความหมาย
1. โครงการสนับสนุนอาหารกลางวัน	100.00	ประสิทธิภาพการดำเนินงานสูง
2. โครงการสนับสนุนอาหารเสริม (นมโรงเรียน)	66.67	ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ปานกลาง
3. โครงการสนับสนุนการเข้าถึงระบบบริการสุขภาพของ ครูบ้านาญ พนักงานครูและภารโรงเมืองพัทยา (ค่ารักษา พยาบาลสำหรับครูบ้านาญ พนักงานครูและภารโรงเมือง พัทยา)	100.00	ประสิทธิภาพการดำเนินงานสูง
4. โครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการจัดการศึกษาตั้งแต่ ระดับอนุบาลจนจบการศึกษาขั้นพื้นฐาน	100.00	ประสิทธิภาพการดำเนินงานสูง
5. โครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายบุคลากรทางการศึกษา	100.00	ประสิทธิภาพการดำเนินงานสูง
6. โครงการจัดการศึกษา	100.00	ประสิทธิภาพการดำเนินงานสูง
รวม	94.45	ประสิทธิภาพการดำเนินงานสูง

จากตารางที่ 17 พบว่า ประสิทธิภาพในการดำเนินงานโครงการด้านการศึกษาของเมืองพัทยาโดยรวม มีประสิทธิภาพการดำเนินงานอยู่ในระดับสูง (ร้อยละ 94.45)

1.2 การปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน

ตารางที่ 18 ร้อยละการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยา

หน่วยงาน	การปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน	
	ร้อยละ	ความหมาย
1. หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน	83.34	มีการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานมาก
2. หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบงานด้านโครงการด้านสังคม	97.67	มีการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานมาก
3. หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบงานด้านโครงการด้านการศึกษา	50.01	มีการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานค่อนข้างน้อย
รวม	77.01	มีการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานค่อนข้างมาก

จากผลการศึกษาในตารางที่ 18 พบว่า การปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมของหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยายู่ในระดับค่อนข้างมาก (ร้อยละ 77.01)

หน่วยงานที่มีการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมสูงสุดคือ หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบด้านสังคม (ร้อยละ 97.67) รองลงมาคือ หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ร้อยละ 83.34)

(1) การปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ตารางที่ 19 ร้อยละของการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

หน่วยงาน	การปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน	
	ร้อยละ	ความหมาย
1. โครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ชายหาดดงตาล – พัทยา (ส่วนที่เหลือ) อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี	83.34	มีการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานมาก
2. โครงการก่อสร้างระบบระบายน้ำและรวบรวมน้ำเสียพื้นที่เขาพระตำหนัก อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี	83.34	มีการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานมาก
รวม	83.34	มีการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานมาก

จากตารางที่ 19 พบว่า การปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงานโครงการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเมืองพัทยาโดยรวม มีการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 83.34)

(2) การปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านสังคม

ตารางที่ 20 ร้อยละของการปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านสังคม

หน่วยงาน	การปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านสังคม	
	ร้อยละ	ความหมาย
1. โครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้แก่ผู้สูงอายุ (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)	100.00	มีการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานมาก
2. โครงการสนับสนุนการเสริมสร้างสวัสดิภาพทางสังคมให้แก่ผู้พิการและทุพพลภาพ (การจ่ายเบี้ยยังชีพแก่ผู้พิการ)	100.00	มีการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานมาก
3. โครงการสนับสนุนการเสริมสร้างสวัสดิภาพทางสังคมให้แก่ผู้ป่วยเอดส์ (สนับสนุนสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์)	100.00	มีการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานมาก
4. โครงการเร่งรัดพัฒนาประสิทธิภาพแก้ไขปัญหายาเสพติดเมืองพัทยา (ค่าใช้จ่ายการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดเมืองพัทยา)	100.00	มีการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานมาก
5. โครงการส่งเสริมขีดความสามารถระบบรักษาความปลอดภัยและการกู้ภัยชายฝั่ง ระยะที่ 6	83.34	มีการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานมาก
6. โครงการจัดการด้านความปลอดภัยในการเดินทางท่องเที่ยวทางทะเลบริเวณ ท่าเรือแหลมบาลีฮาย-เกาะล้าน	83.34	มีการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานมาก
7. โครงการก่อสร้างสนามฟุตบอลสนามกีฬาภาคตะวันออกเมืองพัทยา ระยะที่ 3 จังหวัดชลบุรี (ปี 2561)	83.34	มีการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานมาก
8. โครงการเพื่อการบริหารและดำเนินงานโรงพยาบาลเมืองพัทยา	100.00	มีการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานมาก
9. โครงการดำเนินงานศูนย์การแพทย์ชุมชนเกาะล้าน เมืองพัทยา	100.00	มีการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานมาก
10. โครงการปรับปรุงศูนย์กลางระบบเครือข่ายและการสื่อสารข้อมูล ณ ห้องควบคุมและสั่งการ (CCR) ศาลาว่าการเมืองพัทยา	83.34	มีการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานมาก
11. โครงการก่อสร้างสถานีสูบน้ำป้องกันน้ำท่วมบ้านเขาตาโล (Sum4/2) พร้อมทั้งระบายน้ำ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี (ปี 2561)	83.34	มีการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานมาก
12. โครงการก่อสร้างพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวหาดตาแหวน ติดตั้งหุ่นท่าเทียบเรือเกาะล้าน เมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี	83.34	มีการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานมาก
รวม	91.67	มีการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานมาก

จากตารางที่ 20 พบว่า การปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงานโครงการด้านสังคมของเมืองพัทยาโดยรวม มีการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 91.67)

(3) การปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการศึกษา

ตารางที่ 21 ร้อยละของการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการศึกษา

หน่วยงาน	การปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการศึกษา	
	ร้อยละ	ความหมาย
1. โครงการสนับสนุนอาหารกลางวัน	100.00	มีการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานมาก
2. โครงการสนับสนุนอาหารเสริม (นมโรงเรียน)	66.67	มีการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานปานกลาง
3. โครงการสนับสนุนการเข้าถึงระบบบริการสุขภาพของครู บำนาญ พนักงานครูและภารโรงเมืองพัทยา (คำรักษาพยาบาลสำหรับครูบำนาญ พนักงานครูและภารโรงเมืองพัทยา)	33.34	มีการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานน้อย
4. โครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการจัดการศึกษาตั้งแต่ระดับอนุบาลจนจบการศึกษาขั้นพื้นฐาน	33.34	มีการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานน้อย
5. โครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายบุคลากรทางการศึกษา	33.34	มีการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานน้อย
6. โครงการจัดการศึกษา	33.34	มีการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานน้อย
รวม	50.01	มีการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานค่อนข้างน้อย

จากตารางที่ 21 พบว่า การปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงานโครงการด้านการศึกษาของเมืองพัทยาโดยรวม มีการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย (ร้อยละ 50.01)

1.3 ระบบการจัดการและปฏิบัติงาน

ตารางที่ 22 ร้อยละระบบการจัดการและปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยา

หน่วยงาน	ระบบการจัดการและปฏิบัติงาน	
	ร้อยละ	ความหมาย
1. หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน	83.34	มีระบบการจัดการและปฏิบัติงานดี
2. หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบงานด้านโครงการด้านสังคม	91.67	มีระบบการจัดการและปฏิบัติงานดี
3. หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบงานด้านโครงการด้านการศึกษา	88.89	มีระบบการจัดการและปฏิบัติงานดี
รวม	87.97	มีระบบการจัดการและปฏิบัติงานดี

จากผลการศึกษาในตารางที่ 22 พบว่า ระบบการจัดการและปฏิบัติงานโดยรวมของหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยายู่ในระดับดี (ร้อยละ 87.97)

หน่วยงานที่มีระบบการจัดการและปฏิบัติงานโดยรวมสูงสุดคือ หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบด้านสังคม (ร้อยละ 91.67) รองลงมาคือ หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบด้านการศึกษา (ร้อยละ 88.89)

(1) ระบบการจัดการและปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ตารางที่ 23 ร้อยละระบบการจัดการและปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

หน่วยงาน	ระบบการจัดการและปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน	
	ร้อยละ	ความหมาย
1. โครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ชายหาดดงตาล - พัทยา (ส่วนที่เหลือ) อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี	83.34	ระบบการจัดการและปฏิบัติงานดี
2. โครงการก่อสร้างระบบระบายน้ำและรวบรวมน้ำเสียพื้นที่เขาพระตำหนัก อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี	83.34	ระบบการจัดการและปฏิบัติงานดี
รวม	83.34	ระบบการจัดการและปฏิบัติงานดี

จากตารางที่ 23 พบว่า ระบบการจัดการและปฏิบัติงานในการดำเนินโครงการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเมืองพัทยาโดยรวม มีระบบการจัดการและปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี (ร้อยละ 83.34)

(2) ระบบการจัดการและปฏิบัติงานด้านสังคม

ตารางที่ 24 ร้อยละของระบบการจัดการและปฏิบัติงานด้านสังคม

หน่วยงาน	ระบบการจัดการและปฏิบัติงานด้านสังคม	
	ร้อยละ	ความหมาย
1. โครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้แก่ผู้สูงอายุ (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)	100.00	ระบบการจัดการและปฏิบัติงานดี
2. โครงการสนับสนุนการเสริมสร้างสวัสดิภาพทางสังคมให้แก่ผู้พิการและทุพพลภาพ (การจ่ายเบี้ยยังชีพแก่ผู้พิการ)	100.00	ระบบการจัดการและปฏิบัติงานดี
3. โครงการสนับสนุนการเสริมสร้างสวัสดิภาพทางสังคมให้แก่ผู้ป่วยเอดส์ (สนับสนุนสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์)	100.00	ระบบการจัดการและปฏิบัติงานดี
4. โครงการเร่งรัดพัฒนาประสิทธิภาพแก้ไขปัญหายาเสพติดเมืองพัทยา (ค่าใช้จ่ายการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดเมืองพัทยา)	100.00	ระบบการจัดการและปฏิบัติงานดี
5. โครงการส่งเสริมขีดความสามารถระบบรักษาความปลอดภัยและการกู้ภัยชายฝั่ง ระยะที่ 6	83.34	ระบบการจัดการและปฏิบัติงานดี
6. โครงการจัดการด้านความปลอดภัยในการเดินทางท่องเที่ยวทางทะเลบริเวณ ท่าเรือแหลมบาลีฮาย - เกาะล้าน	83.34	ระบบการจัดการและปฏิบัติงานดี
7. โครงการก่อสร้างสนามฟุตบอลสนามกีฬาภาคตะวันออกเมืองพัทยา ระยะที่ 3 จังหวัดชลบุรี (ปี 2561)	83.34	ระบบการจัดการและปฏิบัติงานดี
8. โครงการเพื่อการบริหารและดำเนินงานโรงพยาบาลเมืองพัทยา	100.00	ระบบการจัดการและปฏิบัติงานดี
9. โครงการดำเนินงานศูนย์การแพทย์ชุมชนเกาะล้าน เมืองพัทยา	100.00	ระบบการจัดการและปฏิบัติงานดี
10. โครงการปรับปรุงศูนย์กลางระบบเครือข่ายและการสื่อสารข้อมูล ณ ห้องควบคุมและสั่งการ (CCR) ศาลาว่าการเมืองพัทยา	83.34	ระบบการจัดการและปฏิบัติงานดี
11. โครงการก่อสร้างสถานีสูบน้ำป้องกันน้ำท่วมบ้านเขาตาโล (Sum4/2) พร้อมท่อระบายน้ำ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี (ปี 2561)	83.34	ระบบการจัดการและปฏิบัติงานดี
12. โครงการก่อสร้างพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวหาดตาแหวน ติดตั้งทุ่นทำเทียบเรือเกาะล้าน เมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี	83.34	ระบบการจัดการและปฏิบัติงานดี
รวม	91.67	ระบบการจัดการและปฏิบัติงานดี

จากตารางที่ 24 พบว่า ระบบการจัดการและปฏิบัติงานในการดำเนินโครงการด้านสังคมของเมืองพัทยาโดยรวม มีระบบการจัดการและปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี (ร้อยละ 91.67)

(3) ระบบการจัดการและปฏิบัติงานด้านการศึกษา

ตารางที่ 25 ร้อยละระบบการจัดการและปฏิบัติงานด้านการศึกษา

หน่วยงาน	ระบบการจัดการและปฏิบัติงานด้านการศึกษา	
	ร้อยละ	ความหมาย
1. โครงการสนับสนุนอาหารกลางวัน	100.00	ระบบการจัดการและปฏิบัติงานดี
2. โครงการสนับสนุนอาหารเสริม (นมโรงเรียน)	66.67	ระบบการจัดการและปฏิบัติงานปานกลาง
3. โครงการสนับสนุนการเข้าถึงระบบบริการสุขภาพของครู บำนาญ พนักงานครูและภารโรงเมืองพัทยา (คำรึกษาพยาบาลสำหรับครูบำนาญ พนักงานครูและภารโรงเมืองพัทยา)	100.00	ระบบการจัดการและปฏิบัติงานดี
4. โครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการจัดการศึกษาตั้งแต่ระดับอนุบาลจนจบการศึกษาขั้นพื้นฐาน	66.67	ระบบการจัดการและปฏิบัติงานปานกลาง
5. โครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายบุคลากรทางการศึกษา	100.00	ระบบการจัดการและปฏิบัติงานดี
6. โครงการจัดการศึกษา	100.00	ระบบการจัดการและปฏิบัติงานดี
รวม	88.89	ระบบการจัดการและปฏิบัติงานดี

จากตารางที่ 25 พบว่า ระบบการจัดการและปฏิบัติงานในการดำเนินโครงการด้านการศึกษาของเมืองพัทยาโดยรวม มีระบบการจัดการและปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี (ร้อยละ 88.89)

1.4 สิ่งแวดล้อมในการทำงาน

ตารางที่ 26 ร้อยละสิ่งแวดล้อมในการทำงานของหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยา

หน่วยงาน	สิ่งแวดล้อมในการทำงาน	
	ร้อยละ	ความหมาย
1. หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน	83.34	มีสิ่งแวดล้อมในการทำงานดี
2. หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบงานด้านโครงการด้านสังคม	91.67	มีสิ่งแวดล้อมในการทำงานดี
3. หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบงานด้านโครงการด้านการศึกษา	77.78	มีสิ่งแวดล้อมในการทำงานค่อนข้างดี
รวม	84.26	มีสิ่งแวดล้อมในการทำงานดี

จากผลการศึกษาในตารางที่ 26 พบว่า สิ่งแวดล้อมในการทำงานโดยรวมของหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยายู่ในระดับดี (ร้อยละ 84.26)

หน่วยงานที่มีสิ่งแวดล้อมในการทำงานโดยรวมดีที่สุดคือ หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบด้านสังคม (ร้อยละ 91.67) รองลงมาคือ หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ร้อยละ 83.34)

(1) สิ่งแวดล้อมในการทำงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ตารางที่ 27 ร้อยละสิ่งแวดล้อมในการทำงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

หน่วยงาน	สิ่งแวดล้อมในการทำงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน	
	ร้อยละ	ความหมาย
1. โครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ชายหาดดงตาล - พัทยา (ส่วนที่เหลือ) อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี	83.34	สิ่งแวดล้อมในการทำงานดี
2. โครงการก่อสร้างระบบระบายน้ำและรวบรวมน้ำเสียพื้นที่เขาพระตำหนัก อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี	83.34	สิ่งแวดล้อมในการทำงานดี
รวม	83.34	สิ่งแวดล้อมในการทำงานดี

จากตารางที่ 27 พบว่า สิ่งแวดล้อมในการทำงานด้านโครงสร้างพื้นฐานของหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยาโดยรวม มีสิ่งแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับดี (ร้อยละ 83.34)

(2) สิ่งแวดล้อมในการทำงานด้านสังคม

ตารางที่ 28 ร้อยละสิ่งแวดล้อมในการทำงานด้านสังคมด้านสังคม

หน่วยงาน	สิ่งแวดล้อมในการทำงานด้านสังคม	
	ร้อยละ	ความหมาย
1. โครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้แก่ผู้สูงอายุ (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)	100.00	สิ่งแวดล้อมในการทำงานดี
2. โครงการสนับสนุนการเสริมสร้างสวัสดิภาพทางสังคมให้แก่ผู้พิการและทุพพลภาพ (การจ่ายเบี้ยยังชีพแก่ผู้พิการ)	100.00	สิ่งแวดล้อมในการทำงานดี
3. โครงการสนับสนุนการเสริมสร้างสวัสดิภาพทางสังคมให้แก่ผู้ป่วยเอดส์ (สนับสนุนสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์)	100.00	สิ่งแวดล้อมในการทำงานดี
4. โครงการเร่งรัดพัฒนาประสิทธิภาพแก้ไขปัญหาเสพติดเมืองพัทยา (ค่าใช้จ่ายการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติดเมืองพัทยา)	100.00	สิ่งแวดล้อมในการทำงานดี
5. โครงการส่งเสริมขีดความสามารถระบบรักษาความปลอดภัยและการกู้ภัยชายฝั่ง ระยะที่ 6	83.34	สิ่งแวดล้อมในการทำงานดี
6. โครงการจัดการด้านความปลอดภัยในการเดินทางท่องเที่ยวทางทะเลบริเวณ ท่าเรือแหลมบาลีฮาย - เกาะล้าน	83.34	สิ่งแวดล้อมในการทำงานดี
7. โครงการก่อสร้างสนามฟุตบอลสนามกีฬาภาคตะวันออกเมืองพัทยา ระยะที่ 3 จังหวัดชลบุรี (ปี 2561)	83.34	สิ่งแวดล้อมในการทำงานดี
8. โครงการเพื่อการบริหารและดำเนินงานโรงพยาบาลเมืองพัทยา	100.00	สิ่งแวดล้อมในการทำงานดี
9. โครงการดำเนินงานศูนย์การแพทย์ชุมชนเกาะล้าน เมืองพัทยา	100.00	สิ่งแวดล้อมในการทำงานดี
10. โครงการปรับปรุงศูนย์กลางระบบเครือข่ายและการสื่อสารข้อมูล ณ ห้องควบคุมและสั่งการ (CCR) ศาลาว่าการเมืองพัทยา	83.34	สิ่งแวดล้อมในการทำงานดี
11. โครงการก่อสร้างสถานีสูบน้ำป้องกันน้ำท่วมบ้านเขาตาโล (Sum4/2) พร้อมท่อระบายน้ำ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี (ปี 2561)	83.34	สิ่งแวดล้อมในการทำงานดี
12. โครงการก่อสร้างพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวหาดตาแหวน ติดตั้งท่อน้ำเทียบเรือเกาะล้าน เมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี	83.34	สิ่งแวดล้อมในการทำงานดี
รวม	91.67	สิ่งแวดล้อมในการทำงานดี

จากตารางที่ 28 พบว่า สิ่งแวดล้อมในการทำงานด้านสังคมของหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยาโดยรวม มีสิ่งแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับดี (ร้อยละ 91.67)

(3) สิ่งแวดล้อมในการทำงานด้านการศึกษา

ตารางที่ 29 ร้อยละสิ่งแวดล้อมในการทำงานด้านการศึกษา

หน่วยงาน	สิ่งแวดล้อมในการทำงานด้านการศึกษา	
	ร้อยละ	ความหมาย
1. โครงการสนับสนุนอาหารกลางวัน	100.00	สิ่งแวดล้อมในการทำงานดี
2. โครงการสนับสนุนอาหารเสริม (นมโรงเรียน)	66.67	สิ่งแวดล้อมในการทำงานปานกลาง
3. โครงการสนับสนุนการเข้าถึงระบบบริการสุขภาพของครู บำนาญ พนักงานครูและภารโรงเมืองพัทยา (ค่ารักษาพยาบาลสำหรับครูบำนาญ พนักงานครูและภารโรงเมืองพัทยา)	100.00	สิ่งแวดล้อมในการทำงานดี
4. โครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการจัดการศึกษาตั้งแต่ระดับอนุบาลจนจบการศึกษาขั้นพื้นฐาน	66.67	สิ่งแวดล้อมในการทำงานปานกลาง
5. โครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายบุคลากรทางการศึกษา	66.67	สิ่งแวดล้อมในการทำงานปานกลาง
6. โครงการจัดการศึกษา	66.67	สิ่งแวดล้อมในการทำงานปานกลาง
รวม	77.78	สิ่งแวดล้อมในการทำงานค่อนข้างดี

จากตารางที่ 29 พบว่า สิ่งแวดล้อมในการทำงานด้านการศึกษาของหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยาโดยรวม มีสิ่งแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างดี (ร้อยละ 77.78)

1.5 การประหยัด

ตารางที่ 30 ร้อยละการประหยัดในการทำงานของหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยา

หน่วยงาน	การประหยัด	
	ร้อยละ	ความหมาย
1. หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน	83.34	มีการประหยัดมาก
2. หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบงานด้านโครงการด้านสังคม	88.89	มีการประหยัดมาก
3. หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบงานด้านโครงการด้านการศึกษา	88.89	มีการประหยัดมาก
รวม	87.04	มีการประหยัดมาก

จากผลการศึกษาในตารางที่ 30 พบว่า การประหยัดในการทำงานโดยรวมของหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยายู่ในระดับมาก (ร้อยละ 87.04)

หน่วยงานที่มีการประหยัดในการทำงานโดยรวมดีที่สุดคือ หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบด้านสังคมและด้านการศึกษา (ร้อยละ 88.89 เท่ากัน)

(1) การประหยัดในการทำงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ตารางที่ 31 ร้อยละของการประหยัดในการทำงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

หน่วยงาน	การประหยัดในการทำงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน	
	ร้อยละ	ความหมาย
1. โครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ชายหาดดงตาล - พัทยา (ส่วนที่เหลือ) อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี	83.34	ประหยัดมาก
2. โครงการก่อสร้างระบบระบายน้ำและรวบรวมน้ำเสียพื้นที่เขาพระตำหนัก อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี	83.34	ประหยัดมาก
รวม	83.34	ประหยัดมาก

จากตารางที่ 31 พบว่า การประหยัดในการทำงานด้านโครงสร้างพื้นฐานของหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยาโดยรวม มีการประหยัดในการทำงานอยู่ระดับประหยัดมาก (ร้อยละ 83.34)

(2) การประหยัดในการทำงานด้านสังคม

ตารางที่ 32 ร้อยละของการประหยัดในการทำงานด้านสังคม

หน่วยงาน	การประหยัดในการทำงานด้านสังคม	
	ร้อยละ	ความหมาย
1. โครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้แก่ผู้สูงอายุ (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)	100.00	ประหยัดมาก
2. โครงการสนับสนุนการเสริมสร้างสวัสดิภาพทางสังคมให้แก่ผู้พิการและทุพพลภาพ (การจ่ายเบี้ยยังชีพแก่ผู้พิการ)	100.00	ประหยัดมาก
3. โครงการสนับสนุนการเสริมสร้างสวัสดิภาพทางสังคมให้แก่ผู้ป่วยเอดส์ (สนับสนุนสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์)	83.34	ประหยัดมาก
4. โครงการเร่งรัดพัฒนาประสิทธิภาพแก้ไขปัญหาเสพติดเมืองพัทยา (ค่าใช้จ่ายการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติดเมืองพัทยา)	100.00	ประหยัดมาก
5. โครงการส่งเสริมขีดความสามารถระบบรักษาความปลอดภัยและการกู้ภัยชายฝั่ง ระยะที่ 6	83.34	ประหยัดมาก
6. โครงการจัดการด้านความปลอดภัยในการเดินทางท่องเที่ยวทางทะเลบริเวณ ท่าเรือแหลมบาลีฮาย-เกาะล้าน	83.34	ประหยัดมาก
7. โครงการก่อสร้างสนามฟุตบอลสนามกีฬาภาคตะวันออกเมืองพัทยา ระยะที่ 3 จังหวัดชลบุรี (ปี 2561)	66.67	ประหยัดปานกลาง
8. โครงการเพื่อการบริหารและดำเนินงานโรงพยาบาลเมืองพัทยา	100.00	ประหยัดมาก
9. โครงการดำเนินงานศูนย์การแพทย์ชุมชนเกาะล้าน เมืองพัทยา	100.00	ประหยัดมาก
10. โครงการปรับปรุงศูนย์กลางระบบเครือข่ายและการสื่อสารข้อมูล ณ ห้องควบคุมและสั่งการ (CCR) ศาลาว่าการเมืองพัทยา	83.34	ประหยัดมาก
11. โครงการก่อสร้างสถานีสูบน้ำป้องกันน้ำท่วมบ้านเขาตาโล (Sum4/2) พร้อมท่อระบายน้ำ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี (ปี 2561)	83.34	ประหยัดมาก
12. โครงการก่อสร้างพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวหาดตาแหวน ติดตั้งหุ่นทำเทียบเรือเกาะล้าน เมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี	83.34	ประหยัดมาก
รวม	88.89	ประหยัดมาก

จากตารางที่ 32 พบว่า การประหยัดในการทำงานด้านสังคมของหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยา โดยรวม มีการประหยัดในการทำงานอยู่ในระดับประหยัดมาก (ร้อยละ 88.89)

(3) การประหยัดในการทำงานด้านการศึกษา

ตารางที่ 33 ร้อยละการประหยัดในการทำงานด้านการศึกษา

หน่วยงาน	การประหยัดในการทำงานด้านการศึกษา	
	ร้อยละ	ความหมาย
1. โครงการสนับสนุนอาหารกลางวัน	100.00	ประหยัดมาก
2. โครงการสนับสนุนอาหารเสริม (นมโรงเรียน)	66.67	ประหยัดปานกลาง
3. โครงการสนับสนุนการเข้าถึงระบบบริการสุขภาพของครู บำนาญ พนักงานครูและภารโรงเมืองพัทยา (ค่ารักษาพยาบาลสำหรับครูบำนาญ พนักงานครูและภารโรงเมืองพัทยา)	100.00	ประหยัดมาก
4. โครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการจัดการศึกษาตั้งแต่ระดับอนุบาลจนจบการศึกษาขั้นพื้นฐาน	66.67	ประหยัดปานกลาง
5. โครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายบุคลากรทางการศึกษา	100.00	ประหยัดมาก
6. โครงการจัดการศึกษา	100.00	ประหยัดมาก
รวม	88.89	ประหยัดมาก

จากตารางที่ 33 พบว่า การประหยัดในการทำงานด้านการศึกษาของหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยา โดยรวม มีการประหยัดในการทำงานอยู่ในระดับประหยัดมาก (ร้อยละ 88.89)

ตอนที่ 5 ผลการดำเนินโครงการที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

มิติในด้านผลกระทบ

ตัวชี้วัดที่ 1 : ทิศทางของผลกระทบ

ตัวชี้วัดที่ 2 : ระดับของผลกระทบ

1. โครงการด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ตารางที่ 34 ร้อยละทิศทางและระดับผลกระทบในการทำงานด้านโครงสร้างพื้นฐานของหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยา

กิจกรรม	ผลกระทบ			
	ทิศทางของผลกระทบ		ระดับของผลกระทบ	
	ร้อยละ ₂ -ร้อยละ ₁	ความหมาย	ร้อยละ ₂ -ร้อยละ ₁	ความหมาย
1. โครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ชายหาด ดงตาล-พัทยา (ส่วนที่เหลือ) อำเภอ บางละมุง จังหวัดชลบุรี	-7.14	ด้านลบ	0.95	มาก
2. โครงการก่อสร้างทางระบบระบายน้ำ และรวบรวมน้ำเสียที่เขાพระตำหนัก อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี	7.14	ด้านบวก	3.34	มาก
ภาพรวม	0.00	ด้านบวก	2.15	มาก

จากผลการศึกษาในตารางที่ 34 พบว่า ทิศทางของผลกระทบในการทำงานของหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยา มีทิศทางด้านบวก (ร้อยละ 0.00)

ส่วนระดับของผลกระทบในการทำงานของหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยา มีระดับผลกระทบมาก (ร้อยละ 2.15)

2. โครงการด้านสังคม

ตารางที่ 35 ร้อยละทิศทางและระดับผลกระทบในการทำงานด้านสังคมของหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยา

กิจกรรม	ผลกระทบ			
	ทิศทางของผลกระทบ		ระดับของผลกระทบ	
	ร้อยละ ₂ - ร้อยละ ₁	ความหมาย	ร้อยละ ₂ - ร้อยละ ₁	ความหมาย
1. โครงการสร้างหลักประกันรายได้แก่ผู้สูงอายุ (กรณีจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)	3.70	ด้านบวก	4.53	มาก
2. โครงการสนับสนุนการเสริมสร้างสวัสดิภาพทางสังคมให้แก่ผู้พิการและทุพพลภาพ (การจ่ายเบี้ยยังชีพแก่ผู้พิการ)	2.86	ด้านบวก	10.00	มาก
3. โครงการสนับสนุนการเสริมสร้างสวัสดิภาพทางสังคมให้แก่ผู้ป่วยเอดส์ (สนับสนุนสงเคราะห์เบี้ยผู้ป่วยเอดส์)	2.86	ด้านบวก	25.24	มาก
4. โครงการเร่งรัดพัฒนาประสิทธิภาพแก้ไขปัญหาเสพติดเมืองพัทยา (ค่าใช้จ่ายการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติดเมืองพัทยา)	2.86	ด้านบวก	25.24	มาก
5. โครงการส่งเสริมขีดความสามารถระบบรักษาความปลอดภัยและการกู้ภัยชายฝั่ง ระยะที่ 6	0.00	ด้านบวก	11.43	มาก
6. โครงการจัดการด้านความปลอดภัยในการเดินทางท่องเที่ยวทางทะเลบริเวณท่าเรือแหลมบาลีฮาย - เกาะล้าน	4.29	ด้านบวก	8.09	มาก
7. โครงการก่อสร้างสนามฟุตบอลสนามกีฬาภาคตะวันออกพัทยา ระยะที่ 3 จังหวัดชลบุรี (ปี 2561)	1.43	ด้านบวก	-0.47	น้อย
8. โครงการเพื่อการบริหารและดำเนินงานโรงพยาบาลเมืองพัทยา	8.60	ด้านบวก	15.24	มาก
9. โครงการดำเนินงานศูนย์การแพทย์ชุมชนเกาะล้าน เมืองพัทยา	2.86	ด้านบวก	4.14	มาก
10. โครงการปรับปรุงศูนย์กลางระบบเครือข่ายและการสื่อสารข้อมูล ณ ห้องควบคุมและสั่งการ (CCR) ศาลาว่าการเมืองพัทยา	2.86	ด้านบวก	20.96	มาก

กิจกรรม	ผลกระทบ			
	ทิศทางของผลกระทบ		ระดับของผลกระทบ	
	ร้อยละ ₂ -ร้อยละ ₁	ความหมาย	ร้อยละ ₂ -ร้อยละ ₁	ความหมาย
11. โครงการก่อสร้างสถานีสูบน้ำป้องกันน้ำท่วมบ้านเขาตาโล (SUM4/2) พร้อมต่อระบบน้ำ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี (ปี 2561)	2.86	ด้านบวก	7.14	มาก
12. โครงการก่อสร้างพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวหาดตาแหวน ติดตั้งหุ่นทำเทียบเรือเกาะล้าน เมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี	80.00	ด้านบวก	0.96	มาก
ภาพรวม	9.60	ด้านบวก	11.04	มาก

จากผลการศึกษาในตารางที่ 35 พบว่า ทิศทางของผลกระทบในการทำงานของหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยา มีทิศทางด้านบวก (ร้อยละ 9.60)

ส่วนระดับของผลกระทบในการทำงานของหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยา มีระดับผลกระทบมาก (ร้อยละ 11.04)

3. โครงการด้านการศึกษา

ตารางที่ 36 ร้อยละทิศทางและระดับผลกระทบในการทำงานของหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยา

กิจกรรม	ผลกระทบ			
	ทิศทางของผลกระทบ		ระดับของผลกระทบ	
	ร้อยละ	ความหมาย	ร้อยละ	ความหมาย
1. โครงการสนับสนุนอาหารกลางวัน	2.86	ด้านบวก	7.14	มาก
2. โครงการสนับสนุนอาหารกลางวันเสริม (นมโรงเรียน)	0	ด้านบวก	6.19	มาก
3. โครงการสนับสนุนการเข้าถึงระบบบริการสุขภาพของครูชำนาญ พนักงาานครูและภารโรงเมืองพัทยา (คำรักษาพยาบาลสำหรับครูชำนาญ พนักงาานครูและภารโรงเมืองพัทยา)	2.86	ด้านบวก	7.14	มาก
4. โครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการจัดการศึกษาตั้งแต่ระดับอนุบาลจนจบการศึกษาขั้นพื้นฐาน	2.86	ด้านบวก	7.14	มาก

กิจกรรม	ผลกระทบ			
	ทิศทางของผลกระทบ		ระดับของผลกระทบ	
	ร้อยละ	ความหมาย	ร้อยละ	ความหมาย
5. โครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายบุคลากรทางการศึกษา	1.43	ด้านบวก	0.47	มาก
6. โครงการจัดการศึกษา	2.86	ด้านบวก	7.14	มาก
ภาพรวม	2.15	ด้านบวก	5.87	มาก

จากผลการศึกษาในตารางที่ 36 พบว่า ทิศทางของผลกระทบในการทำงานของหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยา มีทิศทางด้านบวก (ร้อยละ 2.15)

ส่วนระดับของผลกระทบในการทำงานของหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยา มีระดับผลกระทบมาก (ร้อยละ 5.87)

บทที่ 5

สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ

โครงการประเมินผลการดำเนินงานของเมืองพัทยา (งบอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561) มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการดำเนินงานกิจกรรมและโครงการที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ในมิติประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และผลกระทบ ตามตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายที่กำหนด และประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานกิจกรรมและโครงการของเมืองพัทยาประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 โดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในการประเมินผล และทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มประชาชนในบริเวณพื้นที่โดยรอบโครงการที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนทั้งหมด 20 โครงการ จำนวน 1,050 คน และบุคลากรของแต่ละหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยาที่ดูแลรับผิดชอบโครงการที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ทั้งหมด 8 หน่วยงาน ประกอบด้วย สำนักปลัดเมืองพัทยา สำนักงานการศึกษา สำนักงานการสาธารณสุข สำนักงานการช่าง สำนักงานการช่างสุขาภิบาล สำนักงานพัฒนาสังคม สำนักยุทธศาสตร์ และงบประมาณ และสำนักงานเมืองพัทยาสาขาเกาะล้าน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการประเมินผลการดำเนินงานของเมืองพัทยานี้ ประกอบด้วย แบบสอบถาม 2 ชุด ได้แก่ แบบสอบถามชุดที่ 1 สำหรับกลุ่มประชาชน และแบบสอบถามชุดที่ 2 สำหรับกลุ่มบุคลากรของแต่ละหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยาที่ดูแลรับผิดชอบโครงการที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ทั้งนี้ในการประเมินจะครอบคลุมประเด็นสำคัญใน 3 มิติ ดังนี้

- 1) มิติประสิทธิผลในการปฏิบัติภารกิจ ทำการประเมินจาก 3 ตัวชี้วัด ประกอบด้วย (1) การบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติภารกิจ (2) ความพึงพอใจ และ (3) คุณภาพการให้บริการ
- 2) มิติประสิทธิภาพการปฏิบัติภารกิจ ทำการประเมินจาก 5 ตัวชี้วัด ประกอบด้วย (1) ประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม (2) การปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน (3) ระบบการจัดการและการปฏิบัติงาน (4) สิ่งแวดล้อมในการทำงาน และ (5) การประหยัด
- 3) มิติด้านผลกระทบ ทำการประเมินจาก 2 ตัวชี้วัด ประกอบด้วย (1) ทิศทางของผลกระทบ และ (2) ระดับของผลกระทบ

สรุปผลการประเมิน

ผลการประเมินตามตัวชี้วัดที่กำหนดสามารถสรุปผลได้ดังนี้

ตัวชี้วัด	ผลการประเมิน	การผ่าน/ไม่ผ่านเกณฑ์ตามตัวชี้วัด
<p>มิติด้านประสิทธิผลการปฏิบัติการกิจ <u>ตัวชี้วัดที่ 1</u> : การบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติการกิจ</p> <p>1) โครงการด้านโครงสร้างพื้นฐาน</p>	<p>บรรลุวัตถุประสงค์ทุกโครงการ</p>	ผ่าน
<p>2) โครงการด้านสังคม</p>	<p>บรรลุวัตถุประสงค์ทุกโครงการ</p>	ผ่าน
<p>3) โครงการด้านการศึกษา</p>	<p>บรรลุวัตถุประสงค์ 5 โครงการ จากทั้งหมด 6 โครงการ โดยโครงการที่ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติการกิจคือ โครงการสนับสนุนการเข้าถึงระบบบริการสุขภาพฯ</p>	ไม่ผ่าน
<p><u>ตัวชี้วัดที่ 2</u> : ความพึงพอใจ</p> <p>1) โครงการด้านโครงสร้างพื้นฐาน</p>	<p>ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยทุกโครงการ</p>	ไม่ผ่าน
<p>2) โครงการด้านสังคม</p>	<p>ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 8 โครงการ จากทั้งหมด 12 โครงการ โดยโครงการที่ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยคือ โครงการสร้างหลักประกันรายได้แก่ผู้สูงอายุฯ, โครงการสนับสนุนการเสริมสร้างสวัสดิภาพทางสังคมให้แก่ผู้พิการ, โครงการส่งเสริมขีดความสามารถฯ, โครงการจัดการด้านความปลอดภัยในการเดินทางท่องเที่ยวฯ</p>	ไม่ผ่าน

ตัวชี้วัด	ผลการประเมิน	การผ่าน/ไม่ผ่านเกณฑ์ตามตัวชี้วัด
3) โครงการด้านการศึกษา	ความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากทุกโครงการ	ผ่าน
ตัวชี้วัดที่ 3 : คุณภาพการให้บริการ		
1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง	ผ่าน
2) ด้านสังคม	คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับค่อนข้างดี	ผ่าน
3) ด้านการศึกษา	คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับค่อนข้างดี	ผ่าน
มิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติการกิจ		
ตัวชี้วัดที่ 1 : ประสิทธิภาพการดำเนินงาน		
1) หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบด้านโครงสร้างพื้นฐาน	ประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม อยู่ในระดับสูง	ผ่าน
2) หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบงานด้านสังคม	ประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม อยู่ในระดับ ค่อนข้างสูง	ผ่าน
3) หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบงานด้านการศึกษา	ประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม อยู่ในระดับสูง	ผ่าน
ตัวชี้วัดที่ 2 : การปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน		
1) หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบด้านโครงสร้างพื้นฐาน	การปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก	ผ่าน
2) หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบงานด้านสังคม	การปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก	ผ่าน
3) หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบงานด้านการศึกษา	การปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยรวมอยู่ในระดับ ค่อนข้างน้อย	ไม่ผ่าน

ตัวชี้วัด	ผลการประเมิน	การผ่าน/ไม่ผ่านเกณฑ์ตามตัวชี้วัด
ตัวชี้วัดที่ 3 : ระบบการจัดการและการปฏิบัติงาน 1) หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบด้านโครงสร้างพื้นฐาน	ระบบการจัดการและการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับดี	ผ่าน
2) หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบงานด้านสังคม	ระบบการจัดการและการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับดี	ผ่าน
3) หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบงานด้านการศึกษา	ระบบการจัดการและการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับดี	ผ่าน
ตัวชี้วัดที่ 4 : สิ่งแวดล้อมในการทำงาน 1) หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบด้านโครงสร้างพื้นฐาน	สิ่งแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับดี	ผ่าน
2) หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบงานด้านสังคม	สิ่งแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับดี	ผ่าน
3) หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบงานด้านการศึกษา	สิ่งแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี	ผ่าน
ตัวชี้วัดที่ 5 : การประหยัด 1) หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบด้านโครงสร้างพื้นฐาน	การประหยัดโดยรวมอยู่ในระดับมาก	ผ่าน
2) หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบงานด้านสังคม	การประหยัดโดยรวมอยู่ในระดับมาก	ผ่าน
3) หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบงานด้านการศึกษา	การประหยัดโดยรวมอยู่ในระดับมาก	ผ่าน
มิติด้านผลกระทบ ตัวชี้วัดที่ 1 : ทิศทางของผลกระทบ 1) โครงการด้านโครงสร้างพื้นฐาน	มีผลกระทบด้านบวกทุกโครงการ ยกเว้นโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ชายหาดดงตาล-พัทยา มีผลกระทบด้านลบ	ผ่าน

ตัวชี้วัด	ผลการประเมิน	การผ่าน/ไม่ผ่านเกณฑ์ตามตัวชี้วัด
2) โครงการด้านสังคม	มีผลกระทบด้านบวก ทุกกิจกรรม	ผ่าน
3) โครงการด้านการศึกษา	มีผลกระทบด้านบวก ทุกกิจกรรม	ผ่าน
ตัวชี้วัดที่ 2 : ระดับของผลกระทบ		
1) โครงการด้านโครงสร้างพื้นฐาน	ระดับผลกระทบอยู่ใน ระดับมากทุกโครงการ	ผ่าน
2) โครงการด้านสังคม	ระดับผลกระทบอยู่ในระดับมากทุก โครงการ ยกเว้นโครงการก่อสร้าง สนามฟุตบอลสนามกีฬาภาค ตะวันออกพัทยา มีผลกระทบอยู่ใน ระดับน้อย	ผ่าน
3) โครงการด้านการศึกษา	ระดับผลกระทบอยู่ในระดับมากทุก โครงการ	ผ่าน

จากผลการประเมินในตารางข้างต้น สามารถอธิบายสรุปเพิ่มเติมได้ดังนี้

1. มิติด้านประสิทธิผลการปฏิบัติการกิจ

ตัวชี้วัดที่ 1 : การบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติการกิจ

- (1) โครงการที่ผ่านเกณฑ์ตามตัวชี้วัดการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติการกิจทุกโครงการ คือ โครงการด้านโครงสร้างพื้นฐาน และโครงการด้านสังคม
- (2) โครงการที่ผ่านเกณฑ์ตามตัวชี้วัดการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติการกิจไม่ครบทุกโครงการ 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) โครงการที่ไม่ผ่านเกณฑ์ตามตัวชี้วัดความพึงพอใจทุกโครงการ คือ โครงการด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ตัวชี้วัดที่ 3 : คุณภาพการให้บริการ

- (1) โครงการที่ผ่านเกณฑ์ตามตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการทุกโครงการ คือ โครงการด้านการศึกษา
- (2) โครงการที่ผ่านเกณฑ์ตามตัวชี้วัดความพึงพอใจไม่ครบทุกโครงการ คือ โครงการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ผ่านเกณฑ์ตามตัวชี้วัด 1 โครงการ จากทั้งหมด 2 โครงการ และโครงการด้านสังคม ผ่านเกณฑ์ตามตัวชี้วัด 10 โครงการ จากทั้งหมด 12 โครงการ

2. มิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติการกิจ

ตัวชี้วัดที่ 1 : ประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม

- (1) โครงการที่ผ่านเกณฑ์ตามตัวชี้วัดประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมทุกโครงการ คือ โครงการด้านโครงสร้างพื้นฐาน และโครงการด้านการศึกษา
- (2) โครงการที่ผ่านเกณฑ์ตามตัวชี้วัดประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมไม่ครบทุกโครงการ คือ โครงการด้านสังคม ผ่านเกณฑ์ตามตัวชี้วัด 11 โครงการ จากทั้งหมด 12 โครงการ

ตัวชี้วัดที่ 2 : การปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน

- (1) โครงการที่ผ่านเกณฑ์ตามตัวชี้วัดการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานทุกโครงการ 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 โครงการด้านสังคมและโครงการด้านการศึกษา

ตัวชี้วัดที่ 5 : การประหยัด

- (1) โครงการที่ผ่านเกณฑ์ตามตัวชี้วัดการประหยัดทุกโครงการ คือ ทั้งโครงการด้านโครงสร้างพื้นฐาน โครงการด้านสังคมและโครงการด้านการศึกษา

3. มิติด้านผลกระทบ

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

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 จากผลการประเมินการดำเนินงานของเมืองพัทยา (งบอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561) ที่ผลการดำเนินงานในทุกมิติและในตัวชี้วัดส่วนใหญ่จะอยู่ในเกณฑ์ผ่าน แต่ยังมีบางตัวชี้วัดที่ยังไม่ผ่านเกณฑ์การประเมิน ได้แก่ (1) มิติด้านประสิทธิผลการปฏิบัติภารกิจ ในตัวชี้วัดที่ 1 การบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติภารกิจ สำหรับโครงการด้านการศึกษา และตัวชี้วัดที่ 2 ความพึงพอใจ สำหรับโครงการด้านโครงสร้างพื้นฐาน (2) มิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติภารกิจ ในตัวชี้วัดที่ 2 การปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานสำหรับหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบงานด้านการศึกษา ดังนั้นจึงเสนอให้ผู้บริหารของเมืองพัทยากำหนดนโยบายในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ในการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติภารกิจ และประสิทธิภาพการปฏิบัติภารกิจของหน่วยงานและบุคลากรในสังกัดเมืองพัทยา

1.2 ผลการประเมินเฉพาะตัวชี้วัดความพึงพอใจในส่วนที่ทำการประเมินจากกลุ่มประชาชนในบริเวณพื้นที่โดยรอบโครงการที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุน หลายโครงการผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย อาทิ โครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ชายหาดดงตาล-พัทยา (ส่วนที่เหลือ) อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี, โครงการก่อสร้างทางระบบระบายน้ำและรวบรวมน้ำเสียที่เขાพระตำหนัก อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี, โครงการสร้างหลักประกันรายได้แก่ผู้สูงอายุ (กรณีจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ), โครงการสนับสนุนการเสริมสร้างสวัสดิภาพทางสังคมให้แก่ผู้พิการและทุพพลภาพ (การจ่ายเบี้ยยังชีพแก่ผู้พิการ), โครงการส่งเสริมขีดความสามารถระบบรักษาความปลอดภัยและการกู้ภัยชายฝั่ง ระยะที่ 6, โครงการจัดการด้านความปลอดภัยในการเดินทางท่องเที่ยวทางทะเลบริเวณท่าเรือแหลมบาลีฮาย-เกาะล้าน ผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ดังนั้นจึง

เสนอให้ผู้บริหารของเมืองพัทยา ควรให้กำหนดนโยบายและแผนปฏิบัติการในการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่ ในทุกขั้นตอนของการดำเนินโครงการและกิจกรรม รวมทั้งการให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการดำเนินโครงการและกิจกรรมแก่ประชาชน

1.3 ผลการประเมินเฉพาะตัวชี้วัดด้านการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน ในส่วนที่ทำการประเมินจากบุคลากรของแต่ละหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยาที่ดูแลรับผิดชอบโครงการที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ส่วนใหญ่มีผลคะแนนการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานอยู่ในระดับน้อย อาทิ โครงการสนับสนุนการเข้าถึงระบบบริการสุขภาพของครุบ้านาญ พนักงานครูและภารโรงเมืองพัทยา (คำปรึกษา พยาบาลสำหรับครุบ้านาญ พนักงานครูและภารโรงเมืองพัทยา), โครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการจัดการศึกษาตั้งแต่ระดับอนุบาลจนจบการศึกษาขั้นพื้นฐาน, โครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายบุคลากรทางการศึกษา, และโครงการจัดการศึกษา ดังนั้นจึงเสนอให้ผู้บริหารของเมืองพัทยากำหนดนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาบุคลากรของทุกหน่วยงานในสังกัดของเมืองพัทยา รวมทั้งเร่งรัดการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

2.1 ผลการประเมินในภารกิจด้านสังคมที่พบว่าคะแนนผลการประเมินอยู่ในระดับที่ค่อนข้างสูง ดังนั้นหน่วยงานในสังกัดของเมืองพัทยาที่รับผิดชอบการดำเนินงานในด้านโครงสร้างพื้นฐาน และด้านการศึกษา ควรแสวงหาแนวทางในการที่จะยกระดับคะแนนผลการประเมิน พร้อมทั้งเร่งพัฒนาการดำเนินงานโครงการที่รับผิดชอบให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเกิดผลกระทบด้านบวกในระดับสูง

2.2 หน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยาควรปรับปรุงและพัฒนากลไกในการควบคุม กำกับ ติดตามการดำเนินโครงการที่อยู่ในการดูแลรับผิดชอบของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ

2.3 หน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยาทุกหน่วยงานควรนำเอาผลการประเมินในครั้งนี้นำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานโครงการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการดำเนินงานโครงการ เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน มีระบบการจัดการและการปฏิบัติงานที่เหมาะสม เกิดสิ่งแวดล้อมที่ดีในการทำงาน และเกิดการประหยัดในการดำเนินงาน

2.4 หน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยาที่รับผิดชอบโครงการด้านโครงสร้างพื้นฐาน และด้านสังคมในบางโครงการ ควรเร่งหามาตรการในการยกระดับคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพ

3. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการประเมินผล

3.1 ในการประเมินผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาในครั้งต่อไป ควรนำข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากทุกหน่วยงานที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุน มาใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานในมิติประสิทธิภาพการปฏิบัติการกิจ ประกอบด้วย ข้อมูลด้านประสิทธิภาพการดำเนินงานโครงการ ข้อมูลการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน ข้อมูลระบบการจัดการและการปฏิบัติงาน ข้อมูลสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และข้อมูลการประหยัด เพื่อเพิ่มความถูกต้องและแม่นยำในการประเมินจากข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง

3.2 การประเมินผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาในครั้งต่อไป ควรเพิ่มระยะเวลาในการประเมินผล เนื่องจากการประเมินในบางตัวชี้วัด อาทิ ผลกระทบ ทั้งในส่วนของทิศทางและระดับของผลกระทบ ประชาชนผู้ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการจะรับรู้ได้ถึงทิศทางและระดับของผลกระทบ ได้ต่อเมื่อมีการทอดเวลาการประเมินผลออกไประยะหนึ่งหลังโครงการเสร็จสิ้น

3.3 การเพิ่มประสิทธิภาพในการประเมินผลการดำเนินงานโครงการที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนของเมืองพัทยา มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องลดข้อมูลในส่วนที่เป็นความคิดเห็น การคาดเดา การลำเอียง โดยต้องกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินผลให้มีความเหมาะสม อาทิ เป็นประชาชนหรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากโครงการ เป็นต้น

บรรณานุกรม

- กิตติยา เหมงค์. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์หลักสี่. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2555). การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน.
- ทริศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญและคณะ. (2557). รายงานการวิจัยเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา. สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- ชูโชค ทิพย์โสตติ. (2545). การสำรวจทัศนคติต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเขตบางนา. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์. (2545). การประเมินผลการบริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานภาครัฐด้านระบบบริการภาคเอกชนและประชาชน(P.S.O.107) : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมืองจันทบุรีจังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธพร พร้อมเพียรพันธ์. (2552). การบริหารจัดการเมืองพัทยาในอนาคต. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธีรพล อรุณะกสิกร และคณะ. (2545). พระราชบัญญัติวิธีการงบประมาณ พ.ศ. 2502 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2543. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- นครินทร์ เมฆไตรรัตน์. (2546). ทิศทางการปกครองท้องถิ่นของไทยและต่างประเทศเปรียบเทียบ. กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน.
- นพคุณ ดิลกภากรณ์. (2546). การประเมินผลการบริการประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่าจังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บุญชม ศรีสะอาดและคณะ. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุริยสาสน์.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2523). องค์การกับลูกจ้าง. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. 9 ตุลาคม 2546. ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 120 ตอนที่ 100 ก.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545. 2 ตุลาคม 2545. **ราชกิจจานุเบกษา**. เล่ม 119 ตอนที่ 99 ก.
- เมืองพัทยา. (2546). พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542. **รวมกฎหมายเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเมืองพัทยา ชลบุรี**. งานนิติการ กองวิชาการและแผนงานเมืองพัทยา.
- _____. (2556). **โครงการประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยา พ.ศ. 2556**. ชลบุรี: สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา ฝ่ายวิจัยและประเมินผล.
- _____. (2557). **โครงการประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยา พ.ศ. 2557**. ชลบุรี: สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา ฝ่ายวิจัยและประเมินผล.
- _____. (2558). **โครงการประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยา พ.ศ. 2558**. ชลบุรี: สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา ฝ่ายวิจัยและประเมินผล.
- _____. (2558). **แผนพัฒนาเมืองพัทยา 3 ปี (พ.ศ. 2559 – 2561)**. ชลบุรี: สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณเมืองพัทยา
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารจัดการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542. 10 สิงหาคม 2542. **ราชกิจจานุเบกษา**. เล่ม 116 ตอนที่ 63 ง.
- รัตนภรณ์ แววระโทก. (2554). **การบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM)**. นครราชสีมา: โรงเรียนบุญจิตวิทยา
- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2556) **การจัดการภาครัฐแนวใหม่**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ลิขิต ธีรเวคิน. (2528). **การปกครองท้องถิ่นกับการบริหารจัดการท้องถิ่น: อภิธานศัพท์ของอารยธรรมโลก**. กรุงเทพฯ: โครงการจัดพิมพ์คปไฟ.
- ลักษณะวรรณ พวงไม้มีง. (2545). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของราษฎรผู้พิทักษ์ป่าประจำหน่วยป้องกันรักษาป่าจังหวัดแพร่**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรป่าไม้, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- เลื่อนใส ใจแจ่ม. (2546). **สมาคมสันติบาลเทศบาลแห่งประเทศไทย**. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3(สคช.)**. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

บรรณานุกรม (ต่อ)

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2551). การบริหารภาครัฐแนวใหม่ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551. กรุงเทพฯ ก.พ.

สำนักงานบริหารโครงการปรับปรุงระบบจัดการงบประมาณ. (ม.ป.ป.) ระบบงบประมาณของไทย. กรุงเทพฯ: สำนักงานฯ. เอกสารอัดสำเนา.

สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ. (2556). โครงการวิจัยประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยา พ.ศ. 2556. ชลบุรี: ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา ฝ่ายวิจัยและประเมินผล.

ภาคผนวก

รูปการเก็บแบบประเมินสำหรับกลุ่มประชาชนในเขตพื้นที่เมืองพัทยา



แหลมบาลีฮาย, 28 กรกฎาคม 2561



แหลมบาลีฮาย, 28 กรกฎาคม 2561



หาดดงตาล, 21 กรกฎาคม 2561



หาดดงตาล, 21 กรกฎาคม 2561



หาดดงตาล, 21 กรกฎาคม 2561



หาดกระทิงลาย, 22 กรกฎาคม 2561



หาดกระทิงลาย, 22 กรกฎาคม 2561



สนามกีฬาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 25 กรกฎาคม 2561



สนามกีฬาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 25 กรกฎาคม 2561



พัทธยาเหนือ, 23 กรกฎาคม 2561

ตัวอย่างแบบสอบถาม
สำหรับกลุ่มประชาชน



โครงการประเมินผลการดำเนินงานของเมืองพัทยา
(งบอุดหนุนประจำปีงบประมาณพ.ศ. 2561)
แบบประเมินสำหรับกลุ่มประชาชนในเขตพื้นที่เมืองพัทยา

คำชี้แจง : 1) แบบประเมินผลการดำเนินงานของเมืองพัทยา ในส่วนของโครงการและกิจกรรมที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ

- (1) ประเมินผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ในด้านประสิทธิภาพ ด้านประสิทธิผลและด้านผลกระทบ
- (2) ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินโครงการและกิจกรรมของเมืองพัทยาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

2) แบบประเมินมีทั้งหมด 3 ส่วน กรุณาตอบแบบประเมินให้ครบทั้ง 3 ส่วน

3) กรุณาตอบแบบประเมินตามความเป็นจริง หรือสอดคล้องกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยข้อมูล

จากแบบประเมินทั้งหมดจะถูกนำไปประมวลผลในภาพรวมเท่านั้น เพื่อนำผลการประเมินที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาการดำเนินงานของเมืองพัทยาต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำอธิบาย : โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริง

1. ชุมชนที่ท่านพักอาศัยอยู่.....

2. เพศ ชาย หญิง

3. อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 20 – 30 ปี 31 – 40 ปี
 41 - 50 ปี 51 – 60 ปี มากกว่า 60 ปี

4. ระดับการศึกษา ต่ำกว่า ป.6 ป.6 ม.3
 ม.6/ปวช. อนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรี
 ปริญญาโท ปริญญาเอก

5. อาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน
 ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย นักเรียน/นักศึกษา
 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 การประเมินผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. 2561 ของเมืองพัทยา

- คำอธิบาย : 1) แบบประเมินในส่วนนี้ประกอบไปด้วย โครงการและกิจกรรมในด้านโครงสร้างพื้นฐาน
2) ให้ท่านประเมินผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมทั้งหมดในแบบประเมินส่วนที่ 2 นี้ โดยการ
เปรียบเทียบในช่วงก่อนและหลังดำเนินโครงการ
3) โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็น/ความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

โครงการ/ตัวชี้วัด	ผลการประเมินก่อนและหลังดำเนินโครงการ					
	ก่อนดำเนินโครงการ			หลังดำเนินโครงการ		
1. โครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ชายหาดดงตาล-พัทยา (ส่วนที่เหลือ) อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี						
1.1 โครงการฯ ทำให้ภูมิทัศน์ชายหาดดงตาล-พัทยา ได้รับการปรับปรุง	<input type="checkbox"/> มี		<input type="checkbox"/> ไม่มี	<input type="checkbox"/> มี		<input type="checkbox"/> ไม่มี
1.2 ท่านมีความพึงพอใจการดำเนินงานด้านการปรับปรุงภูมิทัศน์ชายหาดดงตาล-พัทยา	<input type="checkbox"/> มาก	<input type="checkbox"/> ปานกลาง	<input type="checkbox"/> น้อย	<input type="checkbox"/> มาก	<input type="checkbox"/> ปานกลาง	<input type="checkbox"/> น้อย
1.3 การดำเนินงานด้านการปรับปรุงภูมิทัศน์ชายหาดดงตาล-พัทยา ทำให้เกิดผลกระทบในด้านใด	<input type="checkbox"/> ด้านบวก		<input type="checkbox"/> ด้านลบ	<input type="checkbox"/> ด้านบวก		<input type="checkbox"/> ด้านลบ
1.4 ระดับของผลกระทบตามที่ท่านได้ระบุใน ข้อ 1.3 มากน้อยเพียงใด	<input type="checkbox"/> มาก	<input type="checkbox"/> ปานกลาง	<input type="checkbox"/> น้อย	<input type="checkbox"/> มาก	<input type="checkbox"/> ปานกลาง	<input type="checkbox"/> น้อย

ข้อเสนอแนะ : โปรดให้ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้พัฒนาการดำเนินโครงการและกิจกรรมของเมืองพัทยา

โครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ชายหาดดงตาล-พัทยา (ส่วนที่เหลือ) อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 การประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานของเมืองพัทยา ในตัวชี้วัดที่ 5 คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยา

คำอธิบาย : (1) ให้ประเมินคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบโครงการข้างต้น

(2) โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็น/ความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

หน่วยงานที่ให้บริการ/หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบโครงการ : สำนัก.....

การให้บริการของหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยา	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ					
1. การติดต่อกับหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบโครงการทำได้อย่างสะดวก รวดเร็ว					
2. การให้บริการ/การดำเนินงานของหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบโครงการ ทำได้อย่างเบ็ดเสร็จ					
3. การให้บริการ/การดำเนินงานของหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบโครงการ ทำได้อย่างรวดเร็ว					
4. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการ/ระยะเวลาเสร็จสิ้นโครงการ ไว้อย่างชัดเจน					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีจำนวนเพียงพอ					
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ/ในการปฏิบัติงาน					
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีอัธยาศัยไมตรีและมีความเป็นกันเองกับผู้รับบริการ/ประชาชนในพื้นที่					
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรับผิดชอบในการให้บริการ/ในการปฏิบัติงาน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. การเดินทางในช่วงระหว่างดำเนินโครงการมีความสะดวก					
2. หลังจากทีโครงการเสร็จสมบูรณ์ทำให้เกิดความสะดวกสบายในด้านต่าง ๆ เพิ่มขึ้น					
3. ระหว่างดำเนินโครงการมีการแยกพื้นที่โครงการไว้อย่างชัดเจน					
4. ระหว่างดำเนินโครงการมีการดูแลความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน					

ข้อเสนอแนะ : โปรดให้ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้พัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดเมือง
พัทยา

โครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ชายหาดดงตาล-พัทยา (ส่วนที่เหลือ) อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

---ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ---

ตัวอย่างแบบสอบถาม
สำหรับกลุ่มบุคลากร



โครงการประเมินผลการดำเนินงานของเมืองพัทยา

(งบอุดหนุนประจำปีงบประมาณพ.ศ. 2561)

แบบประเมินสำหรับกลุ่มผู้บริหารและบุคลากรของหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบโครงการ

หน่วยงาน : สำนัก.....

คำชี้แจง : 1) แบบประเมินผลการดำเนินงานของเมืองพัทยา ในส่วนของโครงการและกิจกรรมที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติการกิจของหน่วยงานที่ได้รับงบอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

2) แบบประเมินมีทั้งหมด 2 ส่วน กรุณาตอบแบบประเมินให้ครบทั้ง 2 ส่วน

3) กรุณาตอบแบบประเมินตามความเป็นจริง หรือสอดคล้องกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยข้อมูลจากแบบประเมินทั้งหมดจะถูกนำไปประมวลผลในภาพรวมเท่านั้น เพื่อนำผลการประเมินที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาการดำเนินงานของเมืองพัทยาต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำอธิบาย : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริง

1. สถานะของผู้ตอบแบบประเมิน

ผู้บริหารหน่วยงาน

บุคลากรที่ดูแลรับผิดชอบโครงการ

ส่วนที่ 2 การประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติการกิจของหน่วยงานที่ได้รับงบอุดหนุนประจำปี

งบประมาณ พ.ศ. 2561

คำอธิบาย : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็น/ข้อเท็จจริงมากที่สุด

1. ประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม

โครงการ	ประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม		
	มาก (3)	ปานกลาง (2)	น้อย (1)
1. โครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ชายหาดดงตาล – พัทยา (ส่วนที่เหลือ) อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี			

คำอธิบายตัวชี้วัด

ประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม**มาก** (3) หมายถึง มีการดำเนินงานใน**ทุกขั้นตอน**ที่มีประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม**ปานกลาง** (2) หมายถึง มีการดำเนินงานใน**ขั้นตอนส่วนใหญ่**ที่มีประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม**น้อย** (1) หมายถึง มีการดำเนินงานใน**ขั้นตอนส่วนน้อย**ที่มีประสิทธิภาพ

2. การปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน

โครงการ	การปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน		
	มาก (3)	ปานกลาง (2)	น้อย (1)
1. โครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ชายหาดดงตาล – พัทยา (ส่วนที่เหลือ) อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี			

คำอธิบายตัวชี้วัด

- การปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน**มาก** (3) หมายถึง มีการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานใน**ทุกขั้นตอน**
- การปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน**ปานกลาง** (2) หมายถึง มีการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน**ขั้นตอนส่วนใหญ่**
- การปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน**น้อย** (1) หมายถึง มีการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานใน**ขั้นตอนส่วนน้อย**

3. ระบบการจัดการและการปฏิบัติงาน

โครงการ	ระบบการจัดการและการปฏิบัติงาน		
	มาก (3)	ปานกลาง (2)	น้อย (1)
1. โครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ชายหาดดงตาล – พัทยา (ส่วนที่เหลือ) อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี			

คำอธิบายตัวชี้วัด

- ระบบการจัดการและการปฏิบัติงาน**มาก** (3) หมายถึง มีระบบการจัดการและการปฏิบัติงานที่ดีใน**ทุกขั้นตอน**
- ระบบการจัดการและการปฏิบัติงาน**ปานกลาง** (2) หมายถึง มีระบบการจัดการและการปฏิบัติงานที่ดีใน**ขั้นตอนส่วนใหญ่**
- ระบบการจัดการและการปฏิบัติงาน**น้อย** (1) หมายถึง มีระบบการจัดการและการปฏิบัติงานที่ดีใน**ขั้นตอนส่วนน้อย**

4. สิ่งแวดล้อมในการทำงาน

โครงการ	สิ่งแวดล้อมในการทำงาน		
	มาก (3)	ปานกลาง (2)	น้อย (1)
1. โครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ชายหาดดงตาล – พัทยา (ส่วนที่เหลือ) อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี			

คำอธิบายตัวชี้วัด

- สิ่งแวดล้อมในการทำงาน**ระดับมาก** (3) หมายถึง มีสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ดีใน**ทุกขั้นตอน**
- สิ่งแวดล้อมในการทำงาน**ระดับปานกลาง** (2) หมายถึง มีสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ดีใน**ขั้นตอนส่วนใหญ่**
- สิ่งแวดล้อมในการทำงาน**ระดับน้อย** (1) หมายถึง มีสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ดีใน**ขั้นตอนส่วนน้อย**

5. ความประหยัด

โครงการ	ความประหยัด		
	มาก (3)	ปานกลาง (2)	น้อย (1)
1. โครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ชายหาดดงตาล – พัทยา (ส่วนที่เหลือ) อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี			

คำอธิบายตัวชี้วัด

- ความประหยัดระดับมาก (3) หมายถึง มีความประหยัดในทุกขั้นตอนการดำเนินงาน
- ความประหยัดระดับปานกลาง (2) หมายถึง มีความประหยัดในส่วนใหญ่ของขั้นตอนการดำเนินงาน
- ความประหยัดระดับน้อย (1) หมายถึง มีความประหยัดในส่วนน้อยของขั้นตอนการดำเนินงาน

----ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ----

ลิงค์แบบสอบถาม

โครงการประเมินผลการดำเนินงานของเมืองพัทยา (งบอุดหนุนประจำปีงบประมาณพ.ศ. 2561)

แบบสอบถาม ชุดที่ 1

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeyRZx4aDRczHZ05Kj1Q61_mzmXmKDgobZPb_zfyxBCoJfhDw/viewform?usp=sf_link

แบบสอบถาม ชุดที่ 2

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfx9uLXCsuSy5g2yNsZTiw7ABqfCrbOXu0GxE_ioWCHuQdeg/viewform?usp=sf_link

แบบสอบถามชุดที่ 4

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe1VTJ4UeKVicvEx0_VgCiQ6DITbpZrUC5zqkWeVF4Boyz9eg/viewform

แบบสอบถามชุดที่ 5+6

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc_tbj5fD340jiH3GZ4DtnphVkhS-q6rD1T2X3jE9rcVGDxBw/viewform

แบบสอบถามชุดที่ 7

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfwLtBiPTtuOc_XS1Nww4F5I9XWfBkDF7kJA9p1LBVPA6YPg/viewform

แบบสอบถามชุดที่ 11

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf-17eHHDxehwB6Uz1FOfm91ddVeRf8C4fr6A0UVsoYdMdeuw/viewform>