



สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา
ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา ฝ่ายวิจัยและประเมินผล

วิสัยทัศน์

"เมืองแห่งโอกาส
เศรษฐกิจสมดุล
คุณภาพชีวิตที่ดีสำหรับทุกคน"

คำขวัญเมืองพัทยา

เมืองท่องเที่ยวทันสมัย หลากหลายอารยธรรม
ขึ้นจ่าเสียงดนตรี ประเพณีวันไหล มากมายการกีฬา

สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา
ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา
ฝ่ายวิจัยและประเมินผล
โทรศัพท์ : 038-253-237
www.pattaya.go.th

โครงการติดตามและประเมินผลตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 - 2570) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

โครงการติดตามและประเมินผลตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ.2566 - 2570) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2567



call center :
1337
www.pattaya.go.th

คำนำ

โครงการ ติดตามและประเมินผลตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) สํารวจและเก็บรวบรวมข้อมูลการดำเนินงานตามเป้าประสงค์ของยุทธศาสตร์ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) และ (2) ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยา ในมิติต่าง ๆ ตามยุทธศาสตร์เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 เพื่อติดตามและประเมินผลตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ทั้ง 19 ตัวชี้วัด ซึ่งผลการประเมินได้แสดงให้เห็นถึงการดำเนินงานของสำนักต่าง ๆ ในเมืองพัทยา ทั้งในการดำเนินงานเชิงตั้งรับ การดำเนินงานเชิงรุก และการดำเนินงานที่มีประสิทธิผลและมีนวัตกรรม อีกทั้งยังแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเมืองพัทยา และยังทำให้เมืองพัทยาสามารถนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ และสามารถขับเคลื่อนการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพในอนาคตต่อไป

คณะวิจัย

ตุลาคม 2567

สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
บทสรุปผู้บริหาร.....	ข
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฎ
สารบัญภาพ.....	ฏ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
หลักการและเหตุผล.....	1
วัตถุประสงค์โครงการ.....	2
ขอบเขตของการวิจัยและประเมินผล.....	2
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
2 การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	5
แนวคิดเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์.....	5
แนวคิดเกี่ยวกับการติดตามและการประเมินผล.....	8
แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ.....	21
ข้อมูลทั่วไปของเมืองพัทยา และแผนพัฒนาเมืองพัทยา.....	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	66
กรอบแนวคิดในการประเมินผล.....	72
3 วิธีดำเนินการประเมินผล.....	73
ขั้นตอนการดำเนินงาน.....	73
ประชากร ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และกลุ่มตัวอย่าง.....	78
เกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ การกำหนดขนาดตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง.....	81

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	82
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	87
4 ผลการศึกษา.....	90
ผลการดำเนินงานตามเป้าประสงค์ของยุทธศาสตร์ภายใต้ แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570)	90
ผลการประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของ เมืองพัทยา ในมิติต่าง ๆ ตามยุทธศาสตร์เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567.....	133
5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ.....	152
สรุปผลการศึกษา.....	152
ข้อเสนอแนะ.....	157
บรรณานุกรม.....	168
ภาคผนวก.....	172
คณะวิจัย.....	186

สารบัญชิตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความก้าวหน้าของคน (HAI) ของสำนักงานการศึกษา.....	93
4.2 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดคดีอาชญากรรมในเขตเมืองพัทยา ของสำนักปลัดเมืองพัทยา.....	96
4.3 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความพึงพอใจจากการใช้บริการระบบขนส่งมวลชน หรือระบบ สารสนเทศด้านบริการ ของสำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ.....	98
4.4 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงครอบคลุมเขตเมืองพัทยา ของสำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ.....	100
4.5 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความพึงพอใจในการบริการผ่านแพลตฟอร์มกลาง ของสำนัก ยุทธศาสตร์และงบประมาณ.....	102
4.6 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความพร้อมใช้งานของโครงสร้างพื้นฐานสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ในส่วนของสำนักงานช่าง.....	104
4.7 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความพร้อมใช้งานของโครงสร้างพื้นฐานสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ในส่วนของสำนักงานช่างสุขาภิบาล.....	106
4.8 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความพร้อมใช้งานของโครงสร้างพื้นฐานสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ในส่วนของสำนักงานเมืองพัทยาสาขาเกาะล้าน.....	108
4.9 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมาตรฐานสากลของสถานพยาบาล สังกัดเมืองพัทยา ของสำนักการสาธารณสุข.....	109
4.10 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดปริมาณของแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนตามแนวคิด BCG ของสำนักส่งเสริมการท่องเที่ยว.....	111
4.11 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดรายได้ของประชาชนต่อหัวต่อครัวเรือน ของสำนักพัฒนาสังคม.....	113
4.12 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดกลุ่มอาชีพชุมชนเมืองพัทยา ของสำนักพัฒนาสังคม.....	114

สารบัญญัตราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.13 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดพื้นที่วิกฤติน้ำท่วม ของสำนักงานช่างสุขาภิบาล.....	116
4.14 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดมลพิษทางสิ่งแวดล้อม ของสำนักสิ่งแวดล้อม.....	117
4.15 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดพื้นที่สีเขียว ของสำนักสิ่งแวดล้อม	119
4.16 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดปริมาณแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ของสำนักส่งเสริม การท่องเที่ยว.....	121
4.17 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดกระบวนการบริหารจัดการขยะและของเสีย ของสำนัก สิ่งแวดล้อม.....	123
4.18 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดการมีส่วนร่วมของประชาชนหรือชุมชน ของสำนักพัฒนาสังคม.....	125
4.19 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดการออกแบบเมืองอัจฉริยะ 7 ด้าน ของสำนักยุทธศาสตร์ และงบประมาณ.....	127
4.20 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล ของสำนักปลัดเมืองพัทยา.....	129
4.21 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดช่องทางประชาสัมพันธ์สื่อโซเชียลมีเดีย ของสำนักส่งเสริม การท่องเที่ยว.....	131
4.22 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	133
4.23 ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยา ในมิติต่าง ๆ ตามยุทธศาสตร์เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567.....	136
4.24 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยา ในมิติต่าง ๆ ตามยุทธศาสตร์เมืองพัทยา ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 และปีงบประมาณ 2567.....	141
4.25 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเรื่อง ประสิทธิภาพและประสิทธิผล การดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ในกลุ่มประชาชนที่มีความแตกต่างกันในด้านระยะเวลาพักอาศัย/ ทำงานอยู่ในพื้นที่ เมืองพัทยา.....	146

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.26 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเรื่อง ประสิทธิภาพและประสิทธิผล การดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ในกลุ่มประชาชนที่มีความแตกต่างกันในด้านช่วงอายุ.....	147
4.27 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเรื่อง ประสิทธิภาพและประสิทธิผล การดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ในกลุ่มประชาชนที่มีความแตกต่างกันในด้านระดับการศึกษา.....	148
4.28 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเรื่อง ประสิทธิภาพและประสิทธิผล การดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ในกลุ่มประชาชนที่มีความแตกต่างกันในด้านอาชีพ.....	149
4.29 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเรื่อง ประสิทธิภาพและประสิทธิผล การดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ในกลุ่มประชาชนที่มีความแตกต่างกันในด้านรายได้เฉลี่ยของครัวเรือน.....	150
4.30 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเรื่อง ประสิทธิภาพและประสิทธิผล การดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ในกลุ่มประชาชนที่มีความแตกต่างกันในด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยของครัวเรือน.....	151

สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 การวางแผนและการกำหนดยุทธศาสตร์.....	6
2.2 ระบบราชการ 4.0.....	22
2.3 ความเชื่อมโยงของเกณฑ์ PMQA กับระบบราชการ 4.0.....	27
2.4 แผนที่เขตเมืองพัทยา.....	33
2.5 โครงสร้างการบริหารของเมืองพัทยา.....	35
2.6 กรอบแนวคิดการประเมินผล.....	72

บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

โครงการ ติดตามและประเมินผลตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) สำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลการดำเนินงานตามเป้าประสงค์ของยุทธศาสตร์ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) และ (2) ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยา ในมิติต่าง ๆ ตามยุทธศาสตร์เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 โดยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed methods research) ในการศึกษา เพื่อติดตามและประเมินผลตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ซึ่งผลการประเมินจะครอบคลุมใน 2 มิติ ดังต่อไปนี้

1) ผลการดำเนินงานตามเป้าประสงค์ของยุทธศาสตร์ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570)

2) ผลการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยา ในมิติต่าง ๆ ตามยุทธศาสตร์เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

รายละเอียดของผลการประเมินในแต่ละมิติ มีดังต่อไปนี้

ผลการดำเนินงานตามเป้าประสงค์ของยุทธศาสตร์ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570)

1. ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความก้าวหน้าของคน (HAI)

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความก้าวหน้าของคน (HAI) ของสำนักงานการศึกษา พบว่า มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับเกิดผล 7 ตัวชี้วัด และอยู่ในระดับพื้นฐาน 1 ตัวชี้วัด

2. ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดคืบหน้าของอุตสาหกรรมในเขตเมืองพัทยา

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดคืบหน้าของอุตสาหกรรมในเขตเมืองพัทยา ของสำนักปลัดเมืองพัทยา พบว่า มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับก้าวหน้า 5 ตัวชี้วัด และอยู่ในระดับพื้นฐาน 3 ตัวชี้วัด

3. ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความพึงพอใจจากการใช้บริการระบบขนส่งมวลชน หรือระบบสารสนเทศ

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดระบบสารสนเทศด้านบริการ ของสำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ พบว่า มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับก้าวหน้า 4 ตัวชี้วัด และอยู่ในระดับพื้นฐาน 4 ตัวชี้วัด

4. ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงครอบคลุมเขตเมืองพัทยา

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงครอบคลุมเขตเมืองพัทยา ของ

สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ พบว่า มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับก้าวหน้า 4 ตัวชี้วัด และอยู่ในระดับพื้นฐาน 4 ตัวชี้วัด

5. ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความพึงพอใจในการบริการผ่านแพลตฟอร์มกลาง

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความพึงพอใจในการบริการผ่านแพลตฟอร์มกลาง ของสำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ พบว่า มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับเกิดผล 1 ตัวชี้วัด, ระดับก้าวหน้า 4 ตัวชี้วัด และในระดับพื้นฐาน 3 ตัวชี้วัด

6. ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความพร้อมใช้งานของโครงสร้างพื้นฐานสาธารณูปโภคสาธารณูปการ

6.1 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความพร้อมใช้งานของโครงสร้างพื้นฐานสาธารณูปโภคสาธารณูปการ ในส่วนของสำนักการช่าง

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความพร้อมใช้งานของโครงสร้างพื้นฐานสาธารณูปโภคสาธารณูปการ ในส่วนของสำนักการช่าง พบว่า มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับก้าวหน้า 2 ตัวชี้วัด และในระดับพื้นฐาน 6 ตัวชี้วัด

6.2 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความพร้อมใช้งานของโครงสร้างพื้นฐานสาธารณูปโภคสาธารณูปการ ในส่วนของสำนักการช่างสุขาภิบาล

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความพร้อมใช้งานของโครงสร้างพื้นฐานสาธารณูปโภคสาธารณูปการ ในส่วนของสำนักการช่างสุขาภิบาล พบว่า มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับก้าวหน้า 2 ตัวชี้วัด และในระดับพื้นฐาน 6 ตัวชี้วัด

6.3 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความพร้อมใช้งานของโครงสร้างพื้นฐานสาธารณูปโภคสาธารณูปการ ในส่วนของสำนักงานเมืองพัทยาสาขาเกาะล้าน

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความพร้อมใช้งานของโครงสร้างพื้นฐานสาธารณูปโภคสาธารณูปการ ในส่วนของสำนักงานเมืองพัทยาสาขาเกาะล้าน พบว่า มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับก้าวหน้า 4 ตัวชี้วัด และในระดับพื้นฐาน 4 ตัวชี้วัด

7. ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมาตรฐานสากลของสถานพยาบาลสังกัดเมืองพัทยา

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมาตรฐานสากลของสถานพยาบาลสังกัดเมืองพัทยา ของสำนักการสาธารณสุข พบว่า มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับเกิดผล 2 ตัวชี้วัด และในระดับก้าวหน้า 6 ตัวชี้วัด

8. ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดปริมาณของแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนตามแนวคิด BCG

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดปริมาณของแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนตามแนวคิด BCG ของสำนักส่งเสริมการท่องเที่ยว พบว่า มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับเกิดผล 6 ตัวชี้วัด และในระดับก้าวหน้า 2 ตัวชี้วัด

9. ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดรายได้ของประชาชนต่อหัวต่อครัวเรือน

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดรายได้ของประชาชนต่อหัวต่อครัวเรือน ของสำนักพัฒนาสังคม พบว่า มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับเกิดผล 2 ตัวชี้วัด ในระดับก้าวหน้า 3 ตัวชี้วัด และในระดับพื้นฐาน 3 ตัวชี้วัด

10. ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดกลุ่มอาชีพชุมชนเมืองพัทยา

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดกลุ่มอาชีพชุมชนเมืองพัทยา ของสำนักพัฒนาสังคม พบว่า มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับเกิดผล 3 ตัวชี้วัด ในระดับก้าวหน้า 4 ตัวชี้วัด และในระดับพื้นฐาน 1 ตัวชี้วัด

11. ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดพื้นที่วิกฤติน้ำท่วม

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดพื้นที่วิกฤติน้ำท่วม ของสำนักการช่างสุขาภิบาล พบว่า มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับเกิดผล 3 ตัวชี้วัด ในระดับก้าวหน้า 3 ตัวชี้วัด และในระดับพื้นฐาน 5 ตัวชี้วัด

12. ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดมลพิษทางสิ่งแวดล้อม

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดมลพิษทางสิ่งแวดล้อม ของสำนักสิ่งแวดล้อม พบว่า มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับเกิดผล 1 ตัวชี้วัด ในระดับก้าวหน้า 1 ตัวชี้วัด และในระดับพื้นฐาน 6 ตัวชี้วัด

13. ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดพื้นที่สีเขียว

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดพื้นที่สีเขียว ของสำนักสิ่งแวดล้อม พบว่า มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับเกิดผล 1 ตัวชี้วัด ในระดับก้าวหน้า 3 ตัวชี้วัด และในระดับพื้นฐาน 4 ตัวชี้วัด

14. ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดปริมาณแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดปริมาณแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ของสำนักส่งเสริมการท่องเที่ยว พบว่า มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับเกิดผล 3 ตัวชี้วัด ในระดับก้าวหน้า 3 ตัวชี้วัด และในระดับพื้นฐาน 2 ตัวชี้วัด

15. ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดกระบวนการบริหารจัดการขยะและของเสีย

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดกระบวนการบริหารจัดการขยะและของเสีย ของสำนักสิ่งแวดล้อม พบว่า มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับเกิดผล 1 ตัวชี้วัด ในระดับก้าวหน้า 3 ตัวชี้วัด และในระดับพื้นฐาน 4 ตัวชี้วัด

16. ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดการมีส่วนร่วมของประชาชนหรือชุมชน

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดการมีส่วนร่วมของประชาชนหรือชุมชน ของสำนักพัฒนาสังคม พบว่า มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับเกิดผล 1 ตัวชี้วัด ในระดับก้าวหน้า 2 ตัวชี้วัด และในระดับพื้นฐาน 5 ตัวชี้วัด

17. ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดการออกแบบเมืองอัจฉริยะ 7 ด้าน

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดการออกแบบเมืองอัจฉริยะ 7 ด้าน ของสำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ พบว่า มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับเกิดผล 1 ตัวชี้วัด ในระดับก้าวหน้า 2 ตัวชี้วัด และในระดับพื้นฐาน 5 ตัวชี้วัด

18. ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล ของสำนักปลัดเมืองพัทยา พบว่า มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับเกิดผล 1 ตัวชี้วัด และในระดับพื้นฐาน 7 ตัวชี้วัด

19. ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดช่องทางประชาสัมพันธ์สื่อโซเชียลมีเดีย

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล ของสำนักปลัดเมืองพัทยา พบว่า มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับเกิดผล 4 ตัวชี้วัด ในระดับในระดับก้าวหน้า 3 ตัวชี้วัด และในระดับพื้นฐาน 1 ตัวชี้วัด

ผลการประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยา ในมิติต่าง ๆ ตามยุทธศาสตร์เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ผลการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยา ในมิติต่าง ๆ ตามยุทธศาสตร์เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 พบว่า ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดช่องทางประชาสัมพันธ์สื่อโซเชียลมีเดีย ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) มีค่าเฉลี่ยอยู่อันดับที่ 1 ($\bar{x} = 2.32, SD = .615$) รองลงมา ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดปริมาณของแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนตามแนวคิด BCG ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) ($\bar{x} = 2.27, SD = .613$) และผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดความพึงพอใจในการบริการผ่านแพลตฟอร์มกลาง ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) ($\bar{x} = 2.19, SD = .622$) และน้อยสุดคือ ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดพื้นที่วิกฤติน้ำท่วม ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) ($\bar{x} = 1.84, SD = .675$)

สำหรับผลการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยาในมิติต่าง ๆ ตามยุทธศาสตร์เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 พบว่า ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดช่องทางประชาสัมพันธ์สื่อโซเชียลมีเดีย ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) มีค่าเฉลี่ยอยู่อันดับที่ 1 ($\bar{x} = 2.36, SD = .605$) รองลงมา ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดปริมาณของแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนตามแนวคิด BCG ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) ($\bar{x} = 2.32, SD = .628$) และ ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดความพึงพอใจในการบริการผ่านแพลตฟอร์มกลาง ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) ($\bar{x} = 2.25, SD = .642$) และน้อยสุดคือ ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดพื้นที่วิกฤติน้ำท่วม ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) ($\bar{x} = 1.93, SD = .673$)

ทั้งนี้พบว่า เมื่อเปรียบเทียบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยาในมิติต่าง ๆ ตามยุทธศาสตร์เมืองพัทยาในปี พ.ศ.2566 และ พ.ศ.2567 พบว่า ในปี พ.ศ.2567 ผลการประเมินเพิ่มขึ้นทุกตัวชี้วัด

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ยุทธศาสตร์ภายใต้การทบทวนแผนพัฒนาเมืองพัทยา ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2566-2570 เป็นยุทธศาสตร์การพัฒนาเมืองพัทยาที่แสดงถึงทิศทางหรือแนวทางปฏิบัติตามภารกิจให้สัมฤทธิ์ผลตามวิสัยทัศน์ “เมืองแห่งโอกาส เศรษฐกิจสมดุลคุณภาพชีวิตที่ดีสำหรับทุกคน” ซึ่งจะนำพาเมืองพัทยาไปสู่ภาพลักษณ์ใหม่ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 ประกอบด้วย สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน ยุทธศาสตร์เมืองพัทยา การนำแผนพัฒนาเมืองพัทยาไปสู่การปฏิบัติ

การติดตามและประเมินผลตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ภายใต้การทบทวนแผนพัฒนาเมืองพัทยา ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2566-2570 เป็นการสำรวจและประเมินภาพรวมประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการดำเนินกิจกรรมต่างๆที่สำคัญในเมืองพัทยา ซึ่งมีหน่วยงานหลายภาคส่วนเข้ามาเกี่ยวข้อง รวมถึงมีแผนงานโครงการ กิจกรรมที่มีความสอดคล้องกันในเชิงยุทธศาสตร์ เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีและประชาชนได้ประโยชน์สูงสุดจากการดำเนินกิจกรรมตามยุทธศาสตร์ดังกล่าว ซึ่งในการดำเนินงานต่างๆของหน่วยงานภาครัฐ มีความจำเป็นต้องเพื่อพิจารณาว่าผลผลิตและผลลัพธ์เป็นไปตามเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่อย่างไร ทั้งนี้ ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นอาจเป็นได้ทั้งผลสำเร็จ ที่พึงประสงค์ สามารถสร้างความสุขให้แก่ประชาชนผู้รับบริการในยุทธศาสตร์แต่ละด้าน ทั้งยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีและปลอดภัยสำหรับทุกคน ยกกระดับประสิทธิภาพโครงการพื้นฐานรองรับเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ส่งเสริมนวัตกรรมทางเศรษฐกิจและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน และ ยกกระดับการบริหารบ้านเมืองพัทยาเป็นองค์กรที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูง

ดังนั้น เมืองพัทยาในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 อันมีอำนาจหน้าที่ตามระเบียบดังกล่าว และในฐานะผู้กำกับดูแลแผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 - 2570) ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 จึงเห็นสมควรที่จะมีการติดตามและประเมินผลตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ซึ่งเป็นปีแรกในการเริ่มใช้แผนพัฒนาเมืองพัทยาปี พ.ศ. 2566-2570 ในลักษณะของการสำรวจ เก็บข้อมูล ติดตามและประเมินผล ตัวชี้วัดต่างๆเพื่อใช้เป็นมาตรฐานและเพื่อเก็บเป็นฐานข้อมูล สำหรับการใช้ในการเปรียบเทียบ ประเมินความก้าวหน้า หรือประสิทธิภาพการดำเนินงานต่างๆตามยุทธศาสตร์ในด้านต่างๆในปีต่อไปจนสิ้นสุด ระยะเวลาของแผนพัฒนาเมืองพัทยาที่กำหนดไว้ ในปี พ.ศ. 2570 และเพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับส่วนราชการในการทบทวน จัดลำดับความสำคัญในการเลือกปฏิบัติภารกิจ รวมทั้งเพื่อเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และลดผลกระทบในการปฏิบัติภารกิจ และการดำเนินงานต่าง ๆ อันจะก่อให้เกิดผลประโยชน์แก่ประชาชนและต่อประเทศชาติในอนาคต โดยมีฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ

เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการวิจัย ติดตามและประเมินผลตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา ปี พ.ศ. 2566-2570 ในครั้งนี้

วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อสำรวจและเก็บข้อมูล การดำเนินงานตามเป้าประสงค์ยุทธศาสตร์ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา ปี พ.ศ. 2566-2570
2. เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินกิจกรรมและโครงการต่างๆของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ในมิติต่าง ๆ ตามยุทธศาสตร์เมืองพัทยา

ขอบเขตของการวิจัยและประเมินผล

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้จะทำการติดตามและประเมินผลตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ภายใต้การทบทวนแผนพัฒนาเมืองพัทยา ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2566-2570 ในมิติของยุทธศาสตร์ 5 ด้าน ได้แก่ (1) ยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีและปลอดภัยสำหรับทุกคน (2) ยกระดับประสิทธิภาพโครงการพื้นฐานรองรับเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (3) ส่งเสริมนวัตกรรมทางเศรษฐกิจและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (4) การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน (5) ยกระดับการบริหารบ้านเมืองพัทยาเป็นองค์กรที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูง

2. ขอบเขตด้านประชากร

การวิจัยครั้งนี้สำรวจและเก็บข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามตัวชี้วัดของยุทธศาสตร์แต่ละด้าน และสำรวจและเก็บข้อมูลประชาชนในพื้นที่เมืองพัทยาที่เกี่ยวข้อง

3. ขอบเขตด้านระยะเวลาและพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้เริ่มดำเนินการวิจัยตั้งแต่เดือนเมษายน พ.ศ. 2567 - เดือนตุลาคม พ.ศ. 2567 รวมระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 180 วัน โดยมีขอบเขตด้านพื้นที่ครอบคลุมเฉพาะในเขตเมืองพัทยาเท่านั้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

ตัวชี้วัด หมายถึง ตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา ปี พ.ศ. 2566-2570 ที่ถูกจัดทำขึ้นเพื่อประเมินผลลัพธ์ในภาพรวมของการดำเนินงานโครงการของเมืองพัทยา ตามเป้าประสงค์ในแต่ละมิติยุทธศาสตร์

การประเมินผลการดำเนินงาน หมายถึง การประเมินความคุ้มค่าของการดำเนินโครงการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ของหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยา ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านคุณภาพชีวิตและปลอดภัย (2) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (3) ด้านนวัตกรรมทางเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม (4) ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และ (5) ด้านการบริหารบ้านเมือง

นิยามศัพท์เฉพาะ (ต่อ)

การประเมินด้านคุณภาพชีวิตและความปลอดภัย หมายถึง การประเมินการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเมืองพัทยา เพื่อให้ได้ทราบถึงผลลัพธ์ด้านการยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีและปลอดภัยสำหรับทุกคน ได้แก่ ดัชนีความก้าวหน้าของคน และการลดลงของคดีอาชญากรรมในเขตเมืองพัทยา

การประเมินด้านโครงสร้างพื้นฐาน หมายถึง การประเมินการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเมืองพัทยา เพื่อให้ได้ทราบถึงผลลัพธ์ด้านยกระดับประสิทธิภาพโครงการพื้นฐาน รองรับเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ได้แก่ ความพึงพอใจจากการใช้บริการระบบขนส่งมวลชน ความครอบคลุมของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในเมืองพัทยา ความพึงพอใจในการรับบริการผ่านแพลตฟอร์มกลาง หรือระบบสารสนเทศด้านบริการ และ มาตรฐานหรือความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานสาธารณูปโภค สาธารณูปการ

การประเมินด้านนวัตกรรมทางเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม หมายถึง การประเมินการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเมืองพัทยา เพื่อให้ได้ทราบถึงผลลัพธ์ด้านการส่งเสริมนวัตกรรมทางเศรษฐกิจและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ได้แก่ การรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมาตรฐานสากลของสถานพยาบาลสังกัดเมืองพัทยาร้อยละของแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนตามแนวคิด BCG รายได้เฉลี่ยของประชาชนต่อหัวหรือต่อครัวเรือน จำนวนกลุ่มอาชีพชุมชนเมืองพัทยา

การประเมินด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม หมายถึง การประเมินการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเมืองพัทยา เพื่อให้ได้ทราบถึงผลลัพธ์ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน ได้แก่ ปริมาณพื้นที่วิกฤตน้ำท่วม มลพิษที่เกิดจากทางบก ทางน้ำ ทางอากาศ ปริมาณพื้นที่สีเขียว จำนวนแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและพื้นที่สีเขียวได้รับการฟื้นฟูและพัฒนา ประสิทธิภาพของกระบวนการบริหารจัดการขยะและของเสีย จำนวนของประชาชนหรือชุมชนมีส่วนร่วมในโครงการและกิจกรรมเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

การประเมินด้านการบริหารบ้านเมือง หมายถึง การประเมินการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเมืองพัทยา เพื่อให้ได้ทราบถึงผลลัพธ์ด้านการยกระดับการบริหารบ้านเมืองพัทยาเป็นองค์กรที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูง ได้แก่ การประเมินการออกแบบเมืองอัจฉริยะ 7 ด้าน ความพร้อมในการเป็นรัฐบาลดิจิทัล ร้อยละของจำนวนประชาชนเป็นสมาชิกช่องทางประชาสัมพันธ์โซเชียลมีเดียของเมืองพัทยา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงผลการดำเนินงานและความสอดคล้องตามเป้าประสงค์ยุทธศาสตร์ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา ปี พ.ศ. 2566-2570

2. ทราบข้อมูลในการทบทวน จัดลำดับความสำคัญในการปฏิบัติการกิจของเมืองพัทยา หรือแนวทางสำหรับรัฐบาล รวมทั้งการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติการกิจให้มีประสิทธิผล และประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นในมิติต่างๆตามยุทธศาสตร์เมืองพัทยา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ (ต่อ)

3. ทราบถึงข้อมูลการวิพากษ์ยุทธศาสตร์เพื่อประกอบการพิจารณาการกำหนดยุทธศาสตร์ของเมืองพัทยาในวาระต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การติดตามและประเมินผลตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ภายใต้การทบทวนแผนพัฒนาเมืองพัทยา ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2566-2570 ของเมืองพัทยาในครั้งนี้ คณะวิจัยได้ทำการสืบค้นจากเอกสาร ตำรา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากฐานข้อมูลต่าง ๆ และได้ทำการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าว เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการกำหนดตัวแปร และสร้างกรอบแนวคิดของการวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

- 1) แนวคิดเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์
- 2) แนวคิดเกี่ยวกับการติดตามและประเมินผล
- 3) แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
- 4) ข้อมูลทั่วไปของเมืองพัทยาในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566
- 5) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 6) กรอบแนวคิดการประเมินผล

แนวคิดเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์

แผนยุทธศาสตร์ หมายถึง ทิศทางหรือแนวทางปฏิบัติตามพันธกิจและภารกิจ (Mission) ให้สัมฤทธิ์ผลตามวิสัยทัศน์ (Vision) และเป้าประสงค์ของหน่วยงาน (Corporate Goal) แผนยุทธศาสตร์ที่ดีนั้น จะต้องถูกกำหนดขึ้นตามวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน อันเป็นผลผลิตทางความคิดร่วมกันของสมาชิกในหน่วยงานที่ได้ทำงานร่วมกันหรือจะทำงานร่วมกัน โดยวิสัยทัศน์นี้เป็นความเห็นพ้องต้องกันว่าเป็นจุดหมายปลายทางที่หน่วยงานประสงค์จะไปให้ถึง และวิสัยทัศน์นี้มีการเปลี่ยนแปลงออกมาเป็นวัตถุประสงค์ (Objective) ที่เป็นรูปธรรม และสามารถวัดได้นอกจากนั้น หน่วยงานยังสามารถใช้แผนยุทธศาสตร์เป็นกรอบในการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี (Action Plan) โดยกำหนดเป้าหมายของแผนงาน โครงการ ทรัพยากรที่ต้องใช้ งบประมาณที่ต้องใช้ กิจกรรมที่ต้องปฏิบัติ และผลที่คาดว่าจะได้รับ รวมไปถึงใช้ในการติดตามประเมินผลงานได้อีกด้วย

“การวางแผนเชิงกลยุทธ์” (Strategic Planning) หรือ “การบริหารเชิงกลยุทธ์” (Strategic Management) หรือ “การคิดเชิงกลยุทธ์” (Strategic Thinking) การคิดเชิงกลยุทธ์ดังกล่าวนี้ในวันจะมีความสำคัญมากขึ้นทุกที โดยเฉพาะในช่วงที่ประเทศไทยกำลังอยู่ในขั้นตอนของการปรับตัวอย่างรุนแรงเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี และสภาพแวดล้อมในทางเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม ทั้งในระดับโลก ภูมิภาค และภายในประเทศ ความจริงแล้ว “การวางแผนเชิงกลยุทธ์” (Strategic Planning) เป็นส่วนหนึ่งของ “การบริหารเชิงกลยุทธ์” Strategic Management) ทั้งนี้ เนื่องจากว่าองค์ประกอบของการบริหารเชิงยุทธศาสตร์นั้น ส่วนแรกจะเป็นเรื่องของการวาง ทิศทางการบริหารหรือทิศทางกลยุทธ์ (Strategic Direction) ซึ่งก็เป็นเรื่องของการวางแผน และอีกส่วนหนึ่งนั้นเป็นเรื่องการดำเนินกลยุทธ์เพื่อที่จะบรรลุสู่เป้าหมายหรือแผนทิศทางที่ได้กำหนดไว้นั้นเอง การบริหารเชิงกลยุทธ์จึงหมายถึง กระบวนการในการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์นั่นเอง (สมชาย ภาภาสน์วิวัฒน์, 2564)

สุดใจ ดิลกพรรณชนนท์ (2562) กล่าวว่า การจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management) หมายถึง กระบวนการที่ประกอบด้วยวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและข้อมูลสำคัญของธุรกิจที่ใช้ในการประกอบการตัดสินใจ การวางแผนทางการดำเนินงานและควบคุมการปฏิบัติ งานเชิงกลยุทธ์ขององค์การ เพื่อที่จะสร้างความมั่นใจว่าองค์การสามารถที่จะดำเนินการได้อย่างสอดคล้องกับสิ่งแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ตลอดจนสามารถมีการพัฒนาการและสามารถมีการแข่งขันในอุตสาหกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยที่การจัดการเชิงกลยุทธ์มีเป้าหมายสำคัญ 2 ประการ ดังนี้

1) สร้างและดำรงรักษาความสามารถในการแข่งขัน (Competitive Capacity) การเปลี่ยนแปลงตามสภาพแวดล้อมทำให้ธุรกิจต้องปรับตัวอยู่เสมอ การกำหนดและการดำเนินกลยุทธ์ช่วยให้ธุรกิจมีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงและสามารถพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพในการแข่งขันได้อย่างต่อเนื่อง

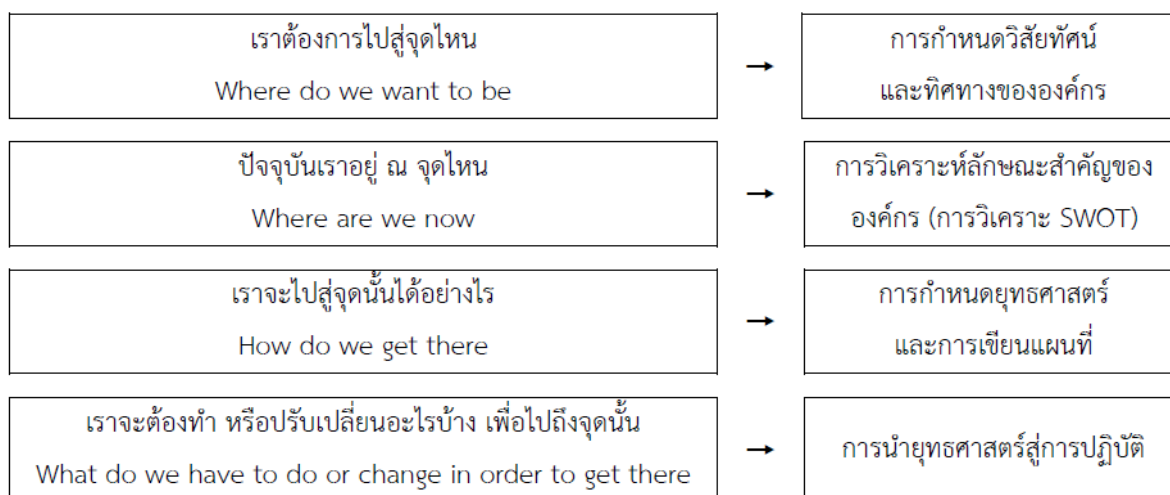
2) สร้างคุณค่า (Create Value) การจัดการเชิงกลยุทธ์ช่วยสร้างคุณค่า (Value) แก่เจ้าของหรือผู้ถือหุ้น (Shareholder) ตลอดจนสร้างความพอใจให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ของธุรกิจ เช่น พนักงาน ผู้ขายวัตถุดิบ และลูกค้า เป็นต้น

1. การบริหารเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Management Process)

เป็นกระบวนการปฏิบัติงานที่มีการดำเนินการอย่างเป็นระบบมีอยู่ 3 ขั้นตอน ดังนี้

1) การวางแผนยุทธศาสตร์ (Strategic Planning)

การวางแผนยุทธศาสตร์ เป็นการตอบคำถามทางยุทธศาสตร์ 4 คำถามที่สำคัญ ดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 2.1 การวางแผนและการกำหนดยุทธศาสตร์

ที่มา : พสุ เตชะรินทร์ และคณะ (2553)

2) การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ (Strategic Implementation)

การแปลงยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติโดยอาศัยแผนปฏิบัติการเป็นเครื่องมือสำหรับใช้เป็นแนวปฏิบัติสำหรับส่วนงานต่างๆให้เป็นไปอย่างสอดคล้องประสานกันทั้งในแง่ทิศทางและจังหวะเวลา โดยการจัดทำแผนปฏิบัติการนั้นอาจใช้รูปแบบต่าง ๆ กันได้หลายแบบ เช่น การใช้การวางแผนโครงการแบบเหตุผลสัมพันธ์ (Logical Framework Project Planning) หรืออาจเขียนในทำนอง Gantt Chart ก็ได้ นอกจากนี้ยังมีบทบาทในการร่วมกันนำแผนยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติโดยวิธีการจัดการประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เพื่อให้บุคลากรได้เกิดการเรียนรู้แผนและนำแผนไปสู่การปฏิบัติ ทั้งนี้จะต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงและฝ่ายที่เกี่ยวข้องด้วย

3) การควบคุมติดตามและประเมินผล (Strategic Control)

การติดตามและประเมินผล ซึ่งหมายถึง การคอยติดตามตรวจสอบความก้าวหน้าปัญหาอุปสรรค ตลอดจนความสำเร็จและล้มเหลวของโครงการกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งวิธีการในการติดตามประเมินผลนั้นคือ การคอยติดตามข่าวสารข้อมูลโดยเฉพาะที่เกี่ยวกับตัวชี้วัดความสำเร็จต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้และคอยแก้ไข ปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นตลอดจนถึงการคอยติดตามให้การสนับสนุนแก่ผู้ปฏิบัติงานในส่วนงานต่าง ๆ ในทุก ๆ ด้านให้สามารถปฏิบัติงานตามกลยุทธ์ให้ได้ผลอย่างมีประสิทธิภาพ

2. หลักการสร้างตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ที่ดี

การกำหนดตัวชี้วัดควรมีการพิจารณาว่าหน่วยงานต้องการตัวชี้วัดในระดับใดและต้องการที่ใช้ตัวชี้วัดในการประเมินผลในประเด็นใด แล้วจึงกำหนดตัวชี้วัดให้มีลักษณะที่ดี ในกรณีที่เป็นตัวชี้วัดระดับ output ให้คำนึงถึงการวัดผลจากปริมาณผลผลิต (Quantity) คุณลักษณะ (Quality) ต้นทุน (Cost) และ เวลา (Time) กลุ่มเป้าหมาย (Target) โดยต้องมีความสมเหตุสมผล ที่จะสามารถอธิบายได้ (Validity) มีข้อมูลที่สามารถสนับสนุนตัวชี้วัดได้ (Availability) มีความเชื่อถือได้ (Reliability) และมีความเคลื่อนไหวจากความไวต่อการเปลี่ยนแปลง (Sensitivity)

3. ลักษณะของตัวชี้วัดที่ดี

ลักษณะของตัวชี้วัดที่ดีควรประกอบด้วย

- 1) มีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ภารกิจ และยุทธศาสตร์ขององค์กร
- 2) ควรแสดงถึงสิ่งที่มีความสำคัญเท่านั้น
- 3) ประกอบด้วยตัวชี้วัดที่เป็นเหตุและผล
- 4) ประกอบด้วยมิติหรือมุมมองที่หลากหลาย เช่น ในการให้บริการ มิได้วัดผลจากการสำรวจกับผู้รับบริการเท่านั้น แต่ควรรวมถึงมุมมองด้านคุณภาพในการให้บริการ และมุมมองด้านการพัฒนาองค์กรที่เกี่ยวข้องด้วย

- 5) จะต้องมีบุคคลหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบทุกตัว

6) ควรเป็นตัวชี้วัดที่องค์กรสามารถควบคุมได้อย่างน้อยร้อยละ 80 ของตัวชี้วัด ทั้งนี้เนื่องจาก ถ้าภายในองค์กรประกอบด้วยตัวชี้วัดที่ไม่สามารถควบคุมได้มากเกินไป จะทำให้ตัวชี้วัดนั้นไม่สามารถแสดงถึงความสามารถการดำเนินงานที่แท้จริงขององค์กร

7) เป็นตัวชี้วัดที่สามารถวัดได้และเป็นที่น่าสนใจของบุคคลทั่วไป ไม่ใช่ตัวชี้วัดที่ผู้เข้าใจมีเพียงแคผู้จัดทำตัวชี้วัดเท่านั้น

8) จะต้องช่วยให้ผู้บริหารและบุคลากรสามารถติดตามการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้ดี ในการใช้ตัวชี้วัดให้เกิดประโยชน์นั้น ไม่ใช่ตัวชี้วัดเมื่อต้องการประเมินผลเท่านั้น แต่ควรจะใช้ตัวชี้วัดในการติดตามการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่สำคัญสำหรับองค์กร องค์กรบางแห่งนำผลของตัวชี้วัดใส่ไว้ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ภายในองค์กร โดยเป็นรูปภาพที่เข้าใจง่าย และประกอบด้วยสิ่งที่เข้าใจทั่วไปในระดับสากล ซึ่งสามารถที่จะเข้ามาตรวจสอบตัวชี้วัดแต่ละตัว ทำให้สามารถทราบว่าการดำเนินงานของตนเองและหน่วยงานเป็นอย่างไร

9) จะต้องไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งภายในองค์กร ซึ่งเป็นข้อควรระวังในการจัดทำตัวชี้วัดเนื่องจาก

(1) เมื่อมีตัวชี้วัด โดยเฉพาะตัวชี้วัดของหน่วยงานแต่ละหน่วยงานจะทำให้แต่ละหน่วยงานต้องมีการแย่งชิงทรัพยากรภายในองค์กรกัน เพื่อที่จะทำให้แต่ฝ่ายบรรลุถึงเป้าหมายของตัวชี้วัดของตนเอง

(2) การมีตัวชี้วัดของแต่ละหน่วยงาน ทำให้เกิดการไม่ร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานแต่ละหน่วยงานเนื่องจากหน่วยงานทั้งหลายจะไม่ร่วมมือหรือช่วยเหลือกัน เพราะการช่วยเหลืออาจจะทำให้หน่วยงานของตนเองไม่บรรลุถึงเป้าหมายที่กำหนดขึ้น

แนวคิดเกี่ยวกับการติดตามและการประเมินผล

1. ความหมายของการประเมินผล

คำว่า การประเมินและการประเมินผล มีลักษณะที่ใกล้เคียงกันมาก โดยการประเมินมาจากคำภาษาอังกฤษว่า Assessment และการประเมินผล มาจากคำภาษาอังกฤษว่า Evaluation ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายของการประเมินหรือการประเมินผลไว้ด้วยนิยามต่าง ๆ ดังนี้

กิจฐเขต ไกรवास (2567) กล่าวว่า การประเมินเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นในทุกขั้นตอนของการดำเนินงาน เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถใช้ในการพิจารณาการดำเนินงาน ซึ่งจะทำให้การดำเนินงานเป็นไปได้อย่างทันที่

พงศ์สันต์ ศรีสมทรัพย์ (2562) กล่าวว่า การประเมินผลโครงการเป็นเรื่องของการตรวจสอบข้อเท็จจริงทั้งหลายที่เกิดจากการดำเนินงานของโครงการ เพื่อให้ทราบถึงระดับความสามารถในการดำเนินงานสามารถระบุถึงประสิทธิภาพที่เกิดจากการดำเนินงาน ทราบปัญหา และอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ตลอดจนถึงความสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ และผลที่ไม่คาดหมายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นต่อสังคม ทั้งในทางบวกและทางลบ

สิน พันธุ์พินิจ (2555: 134) ได้ให้ความหมาย การประเมินผล ไว้ว่า เป็นการพิจารณาเปรียบเทียบตัดสินคุณค่าของสิ่งที่ดำเนินการตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ตามนัยของความหมายนี้ การประเมินผลโครงการจะมุ่งที่จะตัดสินผลทั้งหมดของโครงการ คือ วัตถุประสงค์ของโครงการที่คาดว่าจะมีผลได้ ผลลัพธ์ และ

ผลกระทบที่ได้ดำเนินการไปแล้ว กล่าวได้ว่าโดยอุดมการณ์แล้ว การประเมินผลไม่ได้มุ่งที่จะค้นหาคำตอบที่เป็นจำนวนหรือเชิงปริมาณของความสำเร็จ แต่จะประเมินบทบาทของโครงการที่ดำเนินไปแล้ว ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงที่ไม่คาดหวัง สิ่งที่เป็นประโยชน์ และสิ่งที่เป็นภัยด้วย (detrimental)

Stufflebeam & Shinkfield (2007) ได้ให้ความหมายของการประเมินไว้ว่า เป็นการกำหนดคุณค่าหรือข้อดีในบางสิ่งบางอย่างอย่างเป็นระบบ

Rossi & Freeman (1993) กล่าวว่า การประเมินเป็นการช่วยการตัดสินใจ (Assistant in decision – making) กล่าวคือ การประเมินช่วยเสนอสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจในการบริหารงาน การประเมินจึงขยายขอบเขตนอกเหนือไปจากการประเมินมนุษย์ เช่น ประเมินโครงการ ทรัพยากร มาตรการดำเนินงาน เป็นต้น นอกจากนั้นความต้องการในการทำนายหรือคาดการณ์ (needs of forecasts) ซึ่งเป็นกิจกรรมที่มีความซับซ้อนและอาศัยเทคนิควิธีของผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ทำให้ผู้ประเมินจำต้องให้ความสำคัญกับสมมติฐานที่ตั้งขึ้นเพื่อนำไปสู่การตัดสินใจหรือการคาดการณ์

Stufflebeam (2003) กล่าวถึงการประเมินว่า เป็นกระบวนการบรรยาย เก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเป้าหมาย การวางแผน การดำเนินการ และผลกระทบ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการตัดสินใจ สร้างความน่าเชื่อถือ และเพื่อส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจในสถานการณ์ของโครงการ

Alkin, M. C., & Carden, F. (2012: 102-118) ได้ให้ความหมายของการประเมินว่าเป็นกระบวนการกำหนดขอบเขตการตัดสินใจ การเลือกข้อมูลที่เหมาะสม การเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนการเขียนรายงานสรุป เพื่อให้ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจได้ใช้เป็นแนวทางในการเลือกวิธีการปฏิบัติ

Worthen, B.R. & Sanders, J.R. (1987: 44) ให้ความหมายของการประเมินไว้ว่า เป็นการพิจารณาคุณค่าของสิ่ง ๆ หนึ่ง ประกอบด้วย การจัดหาสารสนเทศเพื่อตัดสินคุณค่าของแผนงาน ผลผลิต กระบวนการ หรือการบรรลุวัตถุประสงค์ หรือการพิจารณาศักยภาพของทางเลือกต่าง ๆ ที่ใช้ในการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์

Tyler, R.W. (1985) กล่าวว่า การประเมินเป็นการเปรียบเทียบระหว่าง “สิ่งที่เป็นจริง” (what is) กับ “สิ่งที่ควรจะเป็น” (what should be)

Scriven, M. (1967) กล่าวว่า การประเมินเป็นการตัดสินคุณค่า (Determining of worth or value) โดยผู้ประเมินจะต้องมีความเชี่ยวชาญในการสังเกตและอาศัยหลักเหตุผล กล่าวอีกอย่างก็คือ แนวคิดดังกล่าวถือว่า ถ้าผู้ประเมินมิได้ตัดสินคุณค่าของสิ่งที่ประเมินถือว่าผู้ประเมินยังทำหน้าที่ไม่สมบูรณ์

Cronbach, L. J. (1963) ได้ให้ความหมายของการประเมินว่า เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล และใช้สารสนเทศสำหรับการตัดสินใจ จุดมุ่งหมายหลักของการประเมินโครงการอยู่ที่ความต้องการทราบผลของโครงการ และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน รวมทั้งส่วนใดของโครงการที่ควรปรับปรุงแก้ไข

สรุปจากการศึกษาเอกสารของนักวิชาการในประเทศไทยและนักวิชาการต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับนิยามของการประเมินผล สรุปได้ว่า การประเมินผล หมายถึง กระบวนการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปข้อมูลของสิ่งใด สิ่งหนึ่ง เพื่อใช้ในการพิจารณาคุณค่าโดยวิธีดำเนินการต้องมีหลักเกณฑ์น่าเชื่อถือ

2. ความสำคัญของการติดตาม

การติดตามเป็นเครื่องมือที่จำเป็นในการปรับปรุงประสิทธิภาพของโครงการที่ดำเนินการอยู่ ต้องส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินงานให้ลดลง ค่าใช้จ่ายโครงการสูงเกินกว่าที่กำหนด กลุ่มเป้าหมายหลักของโครงการไม่ได้รับประโยชน์หรือได้รับน้อยกว่าที่ควรจะเป็น เกิดปัญหาในการควบคุมคุณภาพของการดำเนินงาน ในการปฏิบัติงานภายในหน่วยงานหรือระหว่างหน่วยงานกับกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับประโยชน์จากโครงการ ในทางตรงกันข้ามหากโครงการมีระบบการติดตามที่ดีแล้ว จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้ต้นทุนดำเนินงานต่างๆ เช่น การระบุปัญหาที่เกิดขึ้นในโครงการและการเสนอแนวทางการแก้ปัญหา การติดตามความสามารถในการเข้าถึงโครงการของกลุ่มเป้าหมาย การติดตามปรับเสถียรภาพในการดำเนินงานของส่วนต่างๆในโครงการ และกันเสนอวิธีการปรับปรุงการดำเนินงาน

3. ความสำคัญของการประเมินผล

การประเมินผลนั้นสิ่งหนึ่งที่สำคัญสำหรับการดำเนินการ เช่นเดียวกับการติดตามเพราะผลที่ได้จากการประเมินจะใช้ในการปรับปรุง แก้ไข การขยายขอบเขต หรือการยุติการดำเนินการ ซึ่งขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการประเมิน การประเมินผลแผนพัฒนาเมืองพัทยา ปี พ.ศ. 2566-2570 จึงเป็นสิ่งที่ต้องบ่งชี้ว่าแผนพัฒนาเมืองพัทยาที่กำหนดไว้ได้มีการปฏิบัติหรือไม่อย่างไร อันเป็นตัวชี้วัดว่าแผนหรือโครงการที่ได้ดำเนินการไปแล้วนั้นให้ผลเป็นอย่างไร นำไปสู่ความสำเร็จตามแผนงานที่กำหนดไว้หรือไม่ ทั้งการติดตามและประเมินผลยังเป็นการตรวจสอบว่ามีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ตั้งไว้ในแต่ละด้านมากน้อยอย่างไร ซึ่งผลที่ได้จากการติดตามและการประเมินผลถือเป็นข้อมูลย้อนกลับ ที่สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงและตัดสินใจต่อไป ยังถือเป็นกระบวนการ ตัดสินคุณค่าและการตัดสินใจอย่างมีหลักเกณฑ์โดยใช้ข้อมูลที่รวบรวมอย่างเป็นระบบมีความเที่ยงตรงเชื่อถือได้

4. วิธีการติดตามและประเมินผล

การติดตาม (Monitoring) เป็นการติดตามเพื่อให้ทราบความก้าวหน้าในการดำเนินงานตามโครงการต่าง ๆ ที่ได้รับงบประมาณและได้บรรจุไว้ในแผนการดำเนินงานประจำปี และในกรณีที่พบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานจะได้พิจารณาแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงให้โครงการต่างๆสำเร็จลุล่วงไปได้ อย่างมีประสิทธิภาพ

การประเมินผล (Evaluation) เป็นการรวบรวมผลการติดตามความก้าวหน้าของโครงการและการประเมินผล โครงการของทุกส่วนงานของหน่วยงานเพื่อวิเคราะห์และประเมินผลการดำเนินงาน สำหรับใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานโครงการนั้นๆ และเป็นข้อมูลประกอบการจัดทำแผนดำเนินงานตาม แผนพัฒนาในปีงบประมาณต่อไป ซึ่งโดยทั่วไปการประเมินผลสามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะดังนี้

1) เชิงปริมาณ เป็นการประเมินผลความสำเร็จในการดำเนินงานและการใช้งบประมาณแต่ละโครงการโดยพิจารณาจากเป้าหมายของโครงการที่ได้กำหนดไว้ในแผนการดำเนินงานและจำนวนงบประมาณที่ได้ใช้จ่ายจริง

2) การประเมินผลเชิงคุณภาพเป็นการประเมินผลสำเร็จของโครงการที่มีลักษณะเป็นการประเมินผลความสำเร็จของเป้าหมายเชิงคุณภาพที่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาตามแต่ละด้านของยุทธศาสตร์

5. ขั้นตอนการติดตามและประเมินผล

- 1) กำหนดตัวชี้วัด แนวทางและวิธีการในการติดตามและประเมินผลแผนยุทธศาสตร์
- 2) กำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการติดตามและประเมินผล
- 3) ดำเนินการติดตามและประเมินผลแผนยุทธศาสตร์
- 4) รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องหรือใช้ประกอบการประเมินผล
- 5) สรุปรายงานการติดตามและประเมินผลยุทธศาสตร์

6. การกำหนดตัวชี้วัดในการประเมินผล

เมื่อได้ประเมินประเด็นที่ต้องการประเมินแล้ว ขั้นตอนต่อไปก็คือ การพัฒนาตัวชี้วัดจากแต่ละประเด็น ตัวชี้วัดนี้จะทำหน้าที่เป็นสัญญาณบอกค่าตอบของประเด็นที่ต้องการทราบในการประเมิน ตัวชี้วัดที่เหมาะสมควรพัฒนามาจากประเด็นที่ต้องประเมิน และเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญของโครงการเท่านั้น โดยในการพัฒนาตัวชี้วัด (Indicator) ของประเด็นที่ต้องการประเมิน เริ่มต้นจากการกำหนดตัวชี้วัดการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งรวมถึงการเลือกใช้ชนิดของข้อมูล การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ และการกำหนดเกณฑ์ของตัวชี้วัด การประเมินจะมีคุณภาพมากขึ้นเพียงใด ขึ้นอยู่กับขั้นตอนของการพัฒนาตัวชี้วัดเป็นสำคัญ ดังนั้น ผู้ประเมินควรที่จะทราบถึงรายละเอียดเกี่ยวกับตัวชี้วัดและการกำหนดเกณฑ์เพื่อที่จะนำไปใช้ในการประเมินผล (สุวิมล ติรกานันท์, 2550)

7. ประเภทของตัวชี้วัด

สุวิมล ติรกานันท์ (2550) ชี้ให้เห็นถึงประเภทของตัวชี้วัดที่สามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภทใหญ่ ดังนี้

1) แบ่งตามลักษณะของตัวชี้วัด

(1) ตัวชี้วัดโดยตรง เป็นตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นถึงสิ่งที่เกิดขึ้นโดยตรงในประเด็นที่ต้องการประเมิน เช่น ปริมาณงานที่ได้จากโครงการ

(2) ตัวชี้วัดใกล้เคียง เป็นตัวชี้วัดลักษณะอื่นที่ใกล้เคียงกับประเด็นที่ต้องการประเมิน อาจใช้ตัวชี้วัดเพียงตัวเดียวหรือชุดของตัวชี้วัดในลักษณะเดียวกัน

(3) ตัวชี้วัดผสมเป็นชุดของตัวชี้วัดหลายๆสาขา มาใช้ร่วมกันเพื่อระบุถึงปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในประเด็นที่ต้องการ

2) แบ่งตามลักษณะของกิจกรรม

(1) ตัวชี้วัดด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ อัตราเงินเพื่อการลงทุน การออมอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ เป็นต้น

(2) ตัวชี้วัดทางสังคม ได้แก่ อัตราการอ่านออกเขียนได้อัตราการเจ็บป่วย อัตราการเกิด เป็นต้น

(3) ตัวชี้วัดทางการเมือง ได้แก่ ร้อยละประชาชนที่ใช้สิทธิ์เลือกตั้ง จำนวนพรรคการเมือง สถิติผู้สมัครเข้ารับการเลือกตั้ง เป็นต้น

3) แบ่งตามลักษณะของข้อมูล

(1) ตัวชี้วัดทางกายภาพ ได้แก่ จำนวนผู้สัญจรผ่านสะพานที่สร้างขึ้น อัตราการว่างงาน เป็นต้น

(2) ตัวชี้วัดด้านความรู้สึกและอารมณ์ ได้แก่ ความพึงพอใจ การยอมรับ เป็นต้น

4) แบ่งตามกระบวนการ

(1) ตัวชี้วัดสิ่งนำเข้า (input) ได้แก่ อัตราส่วนระหว่างทรัพยากรที่ใช้กับผลที่ได้ เป็นต้น

(2) ตัวชี้วัดกระบวนการ (process) ได้แก่ ปริมาณงานที่เสร็จสิ้นในแต่ละช่วงเวลา เป็นต้น

(3) ตัวชี้วัดผลสุดท้ายของโครงการ (output) ได้แก่ อัตราส่วนระหว่างครัวเรือนที่ได้รับบริการทางสาธารณสุขกับครัวเรือนทั้งหมดในพื้นที่โครงการ เป็นต้น

8. ค่าของตัวชี้วัด

ค่าของตัวชี้แบ่งเป็น 2 ชนิด ดังนี้

1) ค่าในเชิงปริมาณ เป็นค่าของตัวชี้วัดที่เป็นตัวเลขโดยใช้สถิติเบื้องต้นมาช่วยในการคำนวณที่นิยมใช้มี ดังนี้

(1) ร้อยละ เช่น ร้อยละของเด็กวัยรุ่นที่มีประวัติอาชญากรรม

(2) อัตราส่วน เช่น อัตราส่วนของแพทย์ต่อผู้ป่วย

(3) สัดส่วน เช่น สัดส่วนของสตรีในวัยเจริญพันธุ์ต่อสตรีทั่วประเทศ

(4) จำนวน เช่น จำนวนโรงพยาบาลที่สร้างขึ้นในปี

(5) ค่าเฉลี่ย เช่น อายุการใช้งานเฉลี่ยของครุภัณฑ์

2) ค่าในเชิงคุณลักษณะเป็นค่าของตัวชี้วัดที่บรรยายเป็นข้อความไม่สามารถกำหนดเป็นตัวเลขได้ เช่น ความสอดคล้องความเหมาะสม ซึ่งค่าเหล่านี้ส่วนใหญ่ได้มาจากความคิดเห็นในการพิจารณาของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในบางกรณีค่าเชิงคุณลักษณะสามารถเปลี่ยนเป็นค่าปริมาณได้โดยใช้กลุ่มคนพิจารณาแล้วคิดเป็นร้อยละหรือสัดส่วนของคนที่มีความคิดเห็นสอดคล้องหรือไม่สอดคล้อง ตัวอย่างเช่น การพิจารณาตัวชี้วัดเรื่อง การพิจารณาตัวชี้วัด เรื่องความสอดคล้องของโครงการที่ดำเนินงานกับแผนยุทธศาสตร์ โดยผู้เชี่ยวชาญทางด้านการศึกษา 10 ท่าน มีผู้เชี่ยวชาญที่เห็นว่าสอดคล้อง 8 ท่าน มีท่าน เห็นว่าไม่สอดคล้อง 1 ท่าน ที่เหลืออีก 1 ท่าน ไม่แน่ใจว่าสอดคล้องหรือไม่ ค่าของตัวชี้วัดนี้ร้อยละ 80 หรือ 8/10

9. ลักษณะตัวชี้วัดที่ดี

เป็นที่ทราบกันดีแล้วว่า ในแต่ละประเด็นของการประเมินมีตัวชี้วัดที่สามารถบ่งบอกถึงสิ่งที่เกิดขึ้นในประเด็นนั้นได้หลายตัวด้วยกัน สิ่งที่สำคัญของขั้นตอนนี้ คือ พิจารณาเลือกตัวชี้วัดที่ดีซึ่งมีลักษณะดังนี้

- 1) สอดคล้องกับประเด็นที่ต้องการประเมิน โดยสามารถระบุถึงสถานการณ์ในการประเมินที่ต้องการประเมินได้ชัดเจน
- 2) เป็นรูปธรรมทำให้สามารถวัด หรือสังเกตได้ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ประเมินในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวชี้วัดดังกล่าว
- 3) ได้รับการยอมรับจากผู้ใช้งานประเมิน หากตัวชี้วัดที่ใช้ในการประเมินไม่ได้รับการยอมรับยิ่งส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการประเมินทำให้การประเมินนั้นล้มเหลวในที่สุด

10. เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามประเมินผล

10.1 การติดตาม (Evaluation)

การติดตามนั้น จะทำให้เราทราบได้ว่าขณะนี้ได้มีการได้มีการปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์หรือแผน 3 ปี, แผน 5 ปี ถึงระยะใดแล้ว ซึ่งเทคนิคอย่างง่ายที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการติดตามได้ เช่น Gant Chart ที่จะทำให้ หน่วยงานสามารถติดตามได้ว่าการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์หรือแผนสามปีมีการดำเนินการในช่วงใด ตรงกำหนดระยะเวลาที่กำหนดไว้หรือไม่ แผนปฏิบัติการก็จะเป็นเครื่องมือสำคัญในการติดตามผลการดำเนินงานดังกล่าวมาแล้ว

10.2 การประเมินผล (Evaluation)

การประเมินผลแผนยุทธศาสตร์ จำเป็นต้องมีเกณฑ์มาตรฐาน (Standard criteria) และตัวชี้วัด (Indicators) เพื่อใช้เป็นกรอบในการประเมินเพื่อให้เกิดความชัดเจน เป็นระบบ มีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับ โดยประกอบด้วยเกณฑ์ที่สำคัญ ใน 2 ระดับ คือเกณฑ์การประเมินหน่วยงาน และเกณฑ์การประเมินโครงการ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

11. เกณฑ์มาตรฐานและตัวชี้วัดการประเมินผลหน่วยงาน

เกณฑ์มาตรฐานและตัวชี้วัดการประเมินผลหน่วยงาน ประกอบด้วย 7 เกณฑ์ 22 ตัวชี้วัด ดังนี้

11.1 เกณฑ์สัมฤทธิ์ผลและการบรรลุวัตถุประสงค์ของนโยบาย (Achievement)

การประเมินความสำเร็จโดยพิจารณาเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ กับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในนโยบาย โดยเป็นการประเมินผลขององค์กร 2 ส่วน คือ ผล ในภาพรวมและระดับปฏิบัติการ ผลการดำเนินงานจะต้องเปิดเผยให้สาธารณชนทราบอย่างกว้างขวางอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอและมีกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน อาจเป็นทุกไตรมาส หรือผลการดำเนินงานประจำปี สัมฤทธิ์ผลรวมถึงการดำเนินงานที่มุ่งการบรรลุเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ในระยะยาว โดยมีตัวชี้วัดที่สำคัญ 2 ประการ ดังนี้

- 1) ผลผลิต (Outputs) ประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

(1) ผลผลิตในภาพรวม (Overall outputs) เป็นการประเมินผลผลิตเทียบกับ เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ โดยเปรียบเทียบผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริงกับเป้าหมายรวมขององค์กรในสายตาของสมาชิกขององค์กรและประชาชนผู้รับบริการ การประเมินผลดังกล่าวมีลักษณะที่เป็นพลวัต (Dynamic) และมีปฏิสัมพันธ์กับสถานะแวดล้อมของภายนอกองค์กร

(2) ผลผลิตระดับปฏิบัติการ (Operation outputs) เป็นการประเมินผลโดย พิจารณาระดับการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติการ โดยอาจพิจารณาจากผลผลิตต่อหน่วยกำลังคน ระดับการบริการต่อหน่วยเวลา สัดส่วนของต้นทุนและผลตอบแทน สถานภาพทางการเงิน สินทรัพย์และหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดผลตอบแทน (Non – performing loan) คุณภาพของผลผลิตและบริการสาธารณะ ประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรขององค์กร การประหยัดพลังงานและการรักษาภาวะแวดล้อม

11.2 เกณฑ์ความเสมอภาคและความเป็นธรรมในสังคม

เกณฑ์ความเสมอภาคและความเป็นธรรมในสังคม ประกอบด้วยตัวชี้วัดที่สำคัญ 4 ประการ

1) การเข้าถึง เน้นความสำคัญในเรื่องโอกาสของประชาชน โดยเฉพาะผู้ด้อยโอกาสใน สังคม ให้ได้รับบริการสาธารณะ

2) การจัดสรรทรัพยากร พิจารณาถึงความเป็นธรรมในการจัดสรรทรัพยากรให้กับประชาชน

3) การกระจายผลประโยชน์ เน้นความเป็นธรรมในการกระจายผลประโยชน์หรือผลตอบแทนให้แก่สมาชิกในสังคม

4) ความเสมอภาค เน้นความเป็นธรรมเพื่อให้หลักประกันเรื่องสิทธิและโอกาสในการได้รับบริการสาธารณะโดยปราศจากอคติ ไม่แบ่งแยกกลุ่ม

11.3 เกณฑ์ความสามารถและคุณภาพในการให้บริการ

เกณฑ์ความสามารถและคุณภาพในการให้บริการ ประกอบด้วยตัวชี้วัด 4 ประการ

1) สมรรถนะของหน่วยงาน เป็นตัวชี้วัดขีดความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของประชาชนกลุ่มเป้าหมาย

2) ความทั่วถึงและเพียงพอ พิจารณาถึงความครอบคลุม ความเพียงพอ และความครบถ้วนของการให้บริการทั้งในด้านกลุ่มเป้าหมายที่รับบริการและระยะเวลาที่บริการ

3) ความถี่ในการให้บริการ เป็นตัวชี้วัดระดับการบริการต่อหน่วยเวลาว่ามีความ สม่่าเสมอต่อภารกิจนั้นหรือไม่

4) ประสิทธิภาพการให้บริการ เป็นการชี้วัดประสิทธิภาพขององค์กรที่มุ่งเน้นการบริการที่รวดเร็ว ทันเวลา มีการใช้ทรัพยากรที่เหมาะสม ซึ่งในทางปฏิบัติจำเป็นต้องกำหนดมาตรฐานการบริการไว้เป็นแนวทาง

11.4 เกณฑ์ความรับผิดชอบต่อหน่วยงาน

เกณฑ์ความรับผิดชอบต่อหน่วยงาน ประกอบด้วยตัวชี้วัด 4 ประการ

1) พันธกิจต่อสังคม เป็นตัวชี้วัดที่แสดงถึงภารกิจของหน่วยงานที่มีต่อสังคม พิจารณาได้จากวิสัยทัศน์ นโยบาย แผนงานของหน่วยงาน

2) ความรับผิดชอบต่อสาธารณะ เป็นตัวชี้วัดถึงความรับผิดชอบต่อประชากรกลุ่มเป้าหมาย

3) การให้หลักประกันความเสี่ยง เป็นตัวชี้วัดที่มีความสำคัญเพื่อให้หลักประกันว่าประชาชนผู้รับบริการจะได้รับความคุ้มครองและหรือการชดเชยจากหน่วยงานหากมีความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

4) การยอมรับข้อผิดพลาด เป็นตัวชี้วัดถึงความรับผิดชอบของผู้บริหารระดับสูง และเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่จะยอมรับต่อสาธารณชนในกรณีเกิดความผิดพลาดในการบริหารหรือการปฏิบัติงาน

11.5 เกณฑ์การตอบสนองความต้องการของประชาชน

เกณฑ์การตอบสนองความต้องการของประชาชน ประกอบด้วยตัวชี้วัดที่สำคัญ 4 ประการ

1) การกำหนดประเด็นปัญหา การกำหนดประเด็นปัญหาที่มาจากประชาชนผู้รับบริการ และมีการพิจารณาจัดลำดับความสำคัญ

2) การรับฟังความคิดเห็น เป็นตัวชี้วัดถึงระบบเปิดกว้างในการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการ

3) มาตรการเชิงยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหา เป็นตัวชี้วัดถึงความพร้อมในการแก้ปัญหาให้กับประชาชนผู้รับบริการที่มีทั้งมาตรการระยะสั้นและระยะยาว รวมทั้งเปิดกว้างให้สาธารณชนได้รับ ทราบ และมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ

4) ความรวดเร็วในการแก้ปัญหา เป็นตัวชี้วัดการตอบสนองในการแก้ไขปัญหา การให้ความสำคัญและการกำหนดมาตรการแก้ไขปัญหาด้วยความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพไม่ละเลยเพิกเฉยต่อปัญหา

11.6 เกณฑ์ความพึงพอใจของลูกค้า

เกณฑ์ความพึงพอใจของลูกค้า ประกอบด้วยตัวชี้วัด 2 ประการ

1) ระดับความพึงพอใจ เป็นตัวชี้วัดความเห็นของประชาชนที่มีต่อหน่วยงานซึ่งเกี่ยวข้องกับคุณภาพการปฏิบัติงาน

2) การยอมรับหรือคัดค้าน เป็นตัวชี้วัดระดับการยอมรับมาตรการ นโยบายของหน่วยงาน ซึ่งพิจารณาจากสัดส่วนการยอมรับหรือคัดค้าน เนื่องมาจากผลกระทบของนโยบายของหน่วยงาน

11.7 เกณฑ์ผลเสียหายต่อสังคม

เกณฑ์ผลเสียหายต่อสังคม ประกอบด้วยตัวชี้วัดที่สำคัญ 2 ประการ

1) ผลกระทบภายนอก เป็นตัวชี้วัดว่าหน่วยงานก่อให้เกิดผลกระทบซึ่งสร้างความเสียหายจากการดำเนินงานแก่ประชาชนหรือไม่ โดยอาจวัดจากขนาดและความถี่จากการเสียหายที่เกิดขึ้น เช่น การก่อสร้างถนน ขวางทางน้ำหลากทำให้เกิดปัญหาน้ำท่วมใหญ่

2) ต้นทุนทางสังคม เป็นตัวชี้วัดผลเสียหายที่สังคมต้องแบกรับ เช่น ค่าใช้จ่ายในพื้นที่บูรณะความเสียหายที่เกิดขึ้น

เกณฑ์และตัวชี้วัดผลการดำเนินงานจะเป็นการพิจารณาเกณฑ์รวม (Multiple criteria and indicators) และสามารถใช้เป็นกรอบหรือเครื่องมือในการประเมินผลลัพธ์สุดท้ายและผลกระทบในการดำเนินงานในภาพรวม เพื่อใช้เป็นบรรทัดฐานในการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับระดับการบรรลุผล และการสนองตอบความพึงพอใจของลูกค้าหรือประชากรกลุ่มเป้าหมาย สำหรับค่าตัวแปร (Attributes) อาจแตกต่างกันขึ้นอยู่กับลักษณะกิจกรรมการดำเนินงานของหน่วยงาน

12. เกณฑ์มาตรฐานและตัวชี้วัดการประเมินผลโครงการ

การประเมินผลโครงการ จำเป็นต้องมีเกณฑ์และตัวชี้วัดเพื่อเป็นเครื่องมือกำหนดกรอบทิศทางในการวิเคราะห์และประเมินผลโครงการ ประกอบด้วยเกณฑ์ที่สำคัญ 8 เกณฑ์ด้วยกัน ดังนี้

1) เกณฑ์ความก้าวหน้า (Progress)

เป็นการพิจารณาเปรียบเทียบผลของการดำเนินกิจกรรมกับเป้าหมายที่กำหนดตามแผน การประเมินความก้าวหน้ามุ่งที่จะตอบคำถามว่า การดำเนินกิจกรรมตามโครงการสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดหรือไม่ เป็นไปตามกรอบเวลาหรือไม่และประสบกับปัญหาอุปสรรคอะไรบ้าง ประกอบด้วยตัวชี้วัด 4 ประการ ดังนี้

(1) ผลผลิตเทียบกับเป้าหมายรวมในช่วงเวลา เป็นการดูสัดส่วนของผลผลิต (Outputs) ของโครงการว่าบรรลุเป้าหมายมากน้อยเพียงใด อาทิ ความยาวของถนนที่สร้างได้ จำนวนแหล่งน้ำ ขนาดย่อยเพื่อการเกษตร สัดส่วนปริมาณการงานการก่อสร้าง เทียบกับเป้าหมายรวมในช่วงเวลาที่กำหนด

(2) จำนวนกิจกรรมแล้วเสร็จ เนื่องจากโครงการประกอบด้วยชุดกิจกรรมต่าง ๆ มากมาย จึงจำเป็นต้องมีตัวชี้วัดความก้าวหน้า โดยพิจารณาจำนวนกิจกรรมและประเภทของกิจกรรมที่ได้ ดำเนินการไปแล้ว ทั้งกิจกรรมหลัก กิจกรรมพื้นฐาน กิจกรรมรอง และกิจกรรมเสริม ในช่วงระยะเวลา อาจเป็นสัปดาห์ เดือน ไตรมาส หรือระยะของโครงการ (Phase)

(3) ทรัพยากรที่ใช้ไปในช่วงเวลา เป็นตัวชี้วัดความก้าวหน้าของการใช้ทรัพยากรในโครงการ ซึ่งครอบคลุมด้านงบประมาณโครงการ ได้แก่ งบประมาณที่ใช้ไป งบประมาณที่อยู่ระหว่างผูกพัน เงินงวด และ แผนการใช้จ่ายงบประมาณโครงการ และอัตราการใช้บุคลากรสัมพันธ์กับเวลา ในรูปของคน – วัน (Man – day) หรือ คน เดือน (Man – month)

(4) ระยะเวลาที่ใช้ไป เป็นตัวชี้วัดความก้าวหน้าเพื่อดูว่าได้ใช้เวลาไปเท่าใดแล้ว และเหลือระยะเวลาอีกเท่าใดจึงจะครบกำหนดแล้วเสร็จ โดยจะสามารถใช้เป็นเกณฑ์ประเมินและควบคุมกิจกรรมให้ บรรลุตามเป้าหมายด้านเวลา และเพื่อทราบถึงระยะเวลาที่จะต้องใช้จริงเพื่อให้บรรลุเป้าหมายรวม

2) เกณฑ์ประสิทธิภาพ (Efficiency)

การประเมินประสิทธิภาพเป็นการเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้ กับทรัพยากรที่ใช้ไปในการดำเนินงาน ทรัพยากรที่ใช้นอกจากงบประมาณแล้ว ยังหมายรวมถึงทรัพยากรมนุษย์ ทรัพยากรทางการจัดการ และเวลาที่ใช้ไปในการดำเนินงาน ประกอบด้วยตัวชี้วัด 4 ประการ

(1) สัดส่วนผลผลิตต่อค่าใช้จ่าย เป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพการใช้จ่ายทรัพยากรทางการเงินของโครงการเพื่อให้ได้ผลผลิตที่เหมาะสมและคุ้มค่ากับการลงทุน ซึ่งจะช่วยให้เกิดการใช้จ่ายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สมประโยชน์ ลดค่าใช้จ่ายและประหยัดต้นทุนการผลิต

(2) ผลภาพต่อกำลังคน เป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพการผลิตต่อบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่โครงการ ซึ่งนอกจากจะเป็นตัวชี้ถึงประสิทธิภาพแล้วการดำเนินงานแล้ว ยังแสดงถึงสมรรถนะและศักยภาพของทรัพยากรบุคคลในการดำเนินโครงการ และจะเป็นแนวทางในการปรับขนาดกำลังคนที่เหมาะสมในการดำเนินกิจกรรม และการเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรในระยะยาวอีกด้วย

(3) ผลภาพต่อหน่วยเวลา เป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพการผลิตในช่วงเวลา อาทิ จำนวนครัวเรือนที่ได้รับการอบรมอาชีพเสริมนอกภาคเกษตรต่อเดือน จำนวนนักเรียนที่เข้าเรียนต่อตามโครงการขยายโอกาสทางการศึกษาในแต่ละปี จำนวนผู้ประกอบการรายย่อยที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนในแต่ละช่วงไตรมาส

(4) การประหยัดทรัพยากรการจัดการ เป็นตัวชี้วัดความสามารถของโครงการในการประหยัดทรัพยากรทางการบริหารจัดการ อาทิ การปรับลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นในการดำเนินโครงการ การตัดทอนขั้นตอนการปฏิบัติซึ่งส่งผลต่อการลดค่าใช้จ่ายของโครงการ การประหยัดค่าพลังงานและค่าสาธารณูปการ คิดเป็นร้อยละของค่าใช้จ่ายรวม

3) เกณฑ์ประสิทธิผล (Effectiveness)

การประเมินประสิทธิผล เป็นเกณฑ์พิจารณาระดับการบรรลุวัตถุประสงค์เฉพาะด้าน โดยดูจากผลลัพธ์จากการดำเนินงาน ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงของประชากรกลุ่มเป้าหมายตามโครงการ ประกอบด้วย ตัวชี้วัด 4 ประการ

(1) ระดับการบรรลุเป้าหมาย เป็นตัวชี้วัดว่าโครงการบรรลุเป้าหมายด้านใดบ้าง และการบรรลุเป้าหมายส่งผลต่อประชากรเป้าหมายอย่างไร โดยสามารถวัดการเปลี่ยนแปลงในเชิงปริมาณและคุณภาพของประชากรเป้าหมาย อาทิ การบรรลุเป้าหมายด้านเศรษฐกิจ สังคม

(2) ระดับการมีส่วนร่วม เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จโดยให้ความสำคัญกับมิติการมีส่วนร่วม โดยสามารถอธิบายความสัมพันธ์เชิงเหตุผลได้ว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนส่งผลต่อระดับความสำเร็จมากน้อยเพียงไร และโครงการจะปรับปรุงส่งเสริมการมีส่วนร่วมได้อย่างไร ระดับการมีส่วนร่วมสามารถวัดจาก จำนวนประชากร ความถี่ระดับและกิจกรรม ซึ่งครอบคลุมการร่วมตัดสินใจ วางแผนและติดตามผล

(3) ระดับความพึงพอใจ เป็นเกณฑ์วัดระดับการยอมรับ โดยอาจพิจารณาจากสัดส่วนของประชากรเป้าหมายที่พึงพอใจกับบริการของรัฐ สัดส่วนของครัวเรือนที่พอใจการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่โครงการ ระดับความพึงพอใจในมาตรการตามโครงการ

(4) ความเสี่ยงของโครงการ เป็นตัวชี้วัดประสิทธิผลเพื่อดูว่าโครงการมีความเสี่ยงในการบรรลุเป้าหมายด้านใดด้านหนึ่งหรือเป้าหมายรวมของโครงการหรือไม่ ซึ่งค่าความเสี่ยงจะประเมินจากการ

เปลี่ยนแปลงสถานะแวดล้อมของโครงการ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและสิ่งแวดล้อม ทั้งระยะสั้น และระยะยาว

4) เกณฑ์ผลกระทบ (Impacts)

เป็นการพิจารณาผลกระทบโดยรวมต่อประชากรกลุ่มเป้าหมาย ชุมชน สังคมและหน่วยงาน ในภาพรวม เป็นผลกระทบระยะยาว ผลกระทบอาจมีทั้งที่มุ่งหวัง (Intended impacts) และผลกระทบที่ไม่ได้ มุ่งหวัง (Unintended impacts) ซึ่งอาจเป็นผลด้านบวกหรือด้านลบก็ได้ ประกอบด้วยตัวชี้วัด 3 ประการ

(1) คุณภาพชีวิต เป็นตัวชี้วัดผลกระทบต่อการพัฒนาหรือยกระดับคุณภาพชีวิตของประชากร ชุมชน โดยสามารถวัดจากสัดส่วนครัวเรือนหรือประชากรที่ได้รับบริการจากโครงการพัฒนาที่ส่งผลกระทบต่อ คุณภาพชีวิตที่ดี หรือมาตรฐานการดำรงชีพ

(2) ทศนคติและความเข้าใจ เป็นตัวชี้วัดผลกระทบโดยมุ่งเรื่องทัศนคติและความเข้าใจของ ประชากรกลุ่มเป้าหมายที่มีต่อโครงการ โดยสามารถวัดระดับ (Scale) ทั้งเชิงบวกและลบต่อตัวโครงการเอง โดยเฉพาะวัตถุประสงค์และมาตรการนโยบายผลประโยชน์ของโครงการ ความพึงพอใจในการรับบริการ และ ทัศนคติต่อผู้บริหารและเจ้าหน้าที่โครงการ

(3) การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เป็นตัวชี้วัดผลกระทบโดยให้ความสำคัญเรื่องการ เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมาย โดยเปรียบเทียบระยะก่อนและหลังมีโครงการ อาทิ สัดส่วนของ ครัวเรือนที่ยอมรับเทคโนโลยีการผลิตที่รักษาสิ่งแวดล้อม จำนวนเกษตรกรที่ทำการเกษตรแบบธรรมชาติมาก ยิ่งขึ้น การปฏิบัติของไ้ยวดยานโดยเคารพกฎจราจรมากขึ้น การออกมาใช้สิทธิเลือกตั้งมากขึ้น และลดละ พฤติกรรมการซื้อสิทธิขายเสียง การลดพฤติกรรมการประพุดมิชอบในการปฏิบัติหน้าที่

5) เกณฑ์ความสอดคล้อง (Relevance)

เกณฑ์การประเมินความสอดคล้องมุ่งพิจารณาว่าวัตถุประสงค์ของโครงการสอดคล้องกับ ความต้องการหรือสามารถแก้ไขปัญหาตามที่กำหนดไว้แต่ต้นหรือไม่ ซึ่งจำเป็นต้องมีการประเมินความต้องการ ที่แท้จริง ตลอดจนจะต้องตอบคำถามด้วยว่า แนวทางและกลยุทธ์ที่ใช้ในการดำเนินงานสอดคล้องกับการแก้ไข ปัญหาที่เป็นจริงได้หรือไม่ ประกอบด้วยตัวชี้วัดที่สำคัญ 3 ประการ ดังนี้

(1) ประเด็นปัญหาหลัก ซึ่งพิจารณาจากจำนวนเรื่องหรือประเด็นปัญหาและอุปสรรค ที่เกิดขึ้น ทั้งที่ได้รับการแก้ไขแล้วและที่ยังไม่สามารถแก้ไข รวมถึงการจัดลำดับความสำคัญของปัญหา ตามความเร่งด่วน ตามความรุนแรงของปัญหา

(2) มาตรการหรือกลยุทธ์ในการแก้ไขปัญหา เป็นตัวชี้วัดความสอดคล้องกับการแก้ไขปัญหา ซึ่งเป็นมาตรการทั้งระยะสั้นและระยะยาว โดยสามารถดูได้จากมาตรการที่ผู้บริหารโครงการนำมาใช้ตลอดช่วง ระยะเวลาของการดำเนินโครงการ และความสอดคล้องกับปัญหาหลัก

(3) ความต้องการหรือข้อเรียกร้องของประชากรกลุ่มเป้าหมาย เป็นตัวชี้วัดถึงความต้องการ ของผู้รับบริการในการแก้ไขปัญหาที่ประสบอยู่ อาทิ คำร้องเรียน ข้อร้องทุกข์ ให้แก้ไขปัญหาเพื่อสนอง ตอบสนองต่อประชากรกลุ่มเป้าหมายตามโครงการที่ไม่ได้รับผลประโยชน์จากการดำเนินโครงการ หรือได้รับ

ความเสียหาย จากการดำเนินโครงการซึ่งจะเป็นตัวชี้วัดความสอดคล้องในการดำเนินโครงการและสนองตอบต่อความต้องการของประชากรเป้าหมาย

6) เกณฑ์ความยั่งยืน (Sustainability)

เป็นเกณฑ์การพิจารณาที่สืบเนื่องจากความสอดคล้อง โดยพิจารณาระดับความต่อเนื่องของกิจกรรมว่าจะสามารถดำเนินต่อไปได้โดยไม่มีค่าใช้จ่ายประมาณจากภายนอกโครงการ ความสามารถในการเลี้ยงตัวเองได้ นอกจากนี้ยังหมายถึงรวมถึงความสามารถในการขยายกิจกรรมไปยังพื้นที่แห่งใหม่ ประกอบด้วยตัวชี้วัดที่สำคัญ 3 ประการ คือ

(1) ความอยู่รอดด้านเศรษฐกิจ (Economic viability) เกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรทางการเงินของโครงการ อาทิ จำนวนงบประมาณของโครงการ แผนการใช้จ่ายงบประมาณ ภาระผูกพันสัดส่วนค่าใช้จ่ายเทียบกับผลผลิตที่ได้ ปริมาณเงินทุนสำรอง แหล่งสนับสนุนงบประมาณ ปริมาณงบประมาณหรือเงินทุนหมุนเวียน จำนวน และขนาดกองทุนดำเนินโครงการ ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ถึงความอยู่รอดทางเศรษฐกิจของโครงการ

(2) สมรรถนะด้านสถาบัน (Institutional capacity) เป็นตัวชี้วัดความสามารถของหน่วยงานในการบริหารโครงการ การพัฒนาองค์กรประชาชน การมีส่วนร่วมของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ระดับการมีส่วนร่วมของประชากรกลุ่มเป้าหมายในกระบวนการตัดสินใจ การวางแผนงานและบริหารโครงการ และการปรับปรุง ระเบียบวิธีการปฏิบัติที่เอื้อต่อการดำเนินโครงการ

(3) ความเป็นไปได้ในการขยายผล เป็นตัวชี้วัดความยั่งยืนโดยพิจารณาความสามารถในการพึ่งตัวเอง โอกาสและช่องทางในการขยายผลการดำเนินโครงการกรณีโครงการประสบผลสำเร็จด้วยดี ทั้งการขยาย ผลตามแนวราบ กล่าวคือ การเพิ่มกิจกรรมโครงการ การเพิ่มจำนวนประชากรเป้าหมาย การขยายกำลังผลิตของ โครงการเดิมและการขยายผลในแนวตั้ง ได้แก่ การขยายพื้นที่โครงการ การขยายเครือข่ายโครงการออกไปทั่ว ภูมิภาค และการยกระดับโครงการเป็นระดับชาติ

7) เกณฑ์ความเป็นธรรม (Equity)

เป็นเกณฑ์ที่มุ่งให้เกิดความเป็นธรรมในสังคม (Social equity) โดยพิจารณาถึงผลลัพธ์และผลกระทบจากการดำเนินโครงการ โดยยึดหลักการว่าประชากรกลุ่มเป้าหมายจะได้รับหลักประกันเรื่องความเป็นธรรม ความเสมอภาค ความทั่วถึง ในการรับบริการ การจัดสรรคุณค่า (Values) และการกระจายผลตอบแทนที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน ประกอบด้วยตัวชี้วัด 3 ประการ

(1) ความเป็นธรรมระหว่างกลุ่มอาชีพ เป็นตัวชี้วัดความเป็นธรรมโดยให้ความสำคัญทุกกลุ่มย่อยในสังคม อาทิ ความเป็นธรรมในการจัดสรรทรัพยากรแหล่งน้ำแก่กลุ่มเกษตรกรและกลุ่มอาชีพอื่น การจัดหาตำแหน่งให้กับผู้ว่างงานและผู้ถูกเลิกจ้าง มาตรการลดผลกระทบทางสังคมปัญหาวิกฤติเศรษฐกิจที่จัดให้แก่ประชากรทุกสาขาอาชีพ

(2) ความเป็นธรรมระหว่างเพศ เป็นตัวชี้วัดที่ให้ความสำคัญเรื่องความเป็นธรรมระหว่างเพศ ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่มีความสำคัญมากขึ้นในการประเมินโครงการพัฒนา โดยดูว่าการดำเนินโครงการให้ความเสมอ

ภาวะระหว่างเพศ หรือมีการเลือกปฏิบัติระหว่างเพศ (Gender discrimination) หรือไม่ โดยสามารถพิจารณาเรื่องความเท่าเทียมในโอกาส บทบาทระหว่างหญิง/ชาย การปฏิบัติที่เคารพสิทธิของสตรี

(3) ความเป็นธรรมระหว่างรุ่นคน (Intergenerational equity) เป็นตัวชี้วัดที่เน้นความเป็นธรรมระหว่างรุ่นคน ระหว่างคนรุ่นปัจจุบันและคนรุ่นอนาคต (Future generation) ซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับการจัดสรรและใช้ประโยชน์ทรัพยากรธรรมชาติ การจัดหาพลังงาน โครงการพัฒนาขนาดใหญ่ โครงการที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม และผลกระทบด้านสังคม โดยคำนึงถึงคนรุ่นใหม่ในอนาคตซึ่งจะเป็นผู้ได้รับ กระทบจากการตัดสินใจและการดำเนินโครงการในปัจจุบัน

8) เกณฑ์ความเสียหายของโครงการ (Externalities)

เป็นเกณฑ์ที่สำคัญในการประเมินโครงการเพื่อเป็นหลักประกันว่า การดำเนินโครงการจะไม่ก่อให้เกิดความเสียหายหรือผลกระทบด้านลบต่อสังคม หรือชุมชน ประกอบด้วยตัวชี้วัดที่สำคัญ 3 ประการ

(1) ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม เป็นตัวชี้วัดความเสียหายด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นผลจากการดำเนินโครงการ โดยเป็นการวัดและประเมินเปรียบเทียบผลที่เกิดขึ้นจริงกับการศึกษาผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Impact Assessment – EIA) ในช่วงก่อนทำโครงการ เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายรับผิดชอบและมีการชดเชยความเสียหายจากผลกระทบในลักษณะที่เหมาะสมและเป็นธรรมแก่ผู้เสียหาย เพื่อเป็น หลักประกันความเสี่ยงให้กับสังคม และเป็นมาตรฐานทางจริยธรรมของผู้อนุมัติและผู้ดำเนินโครงการ

(2) ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ เป็นตัวชี้วัดผลกระทบหรือความเสียหายทางด้านเศรษฐกิจที่เกิดจากโครงการพัฒนาของรัฐ ในลักษณะของผลกระทบภายนอก (Externalities) ซึ่งสร้างภาระให้กับประชาชน และชุมชนโดยรอบที่ต้องแบกรับค่าใช้จ่ายเป็นต้นทุนทางสังคม (Social costs) ที่ต้องเสียไป อาทิ พื้นที่การเกษตรที่ถูกน้ำท่วมเสียหายจากโครงการสร้างเขื่อน

(3) ผลกระทบด้านสังคมและวัฒนธรรม เป็นตัวชี้วัดความเสียหายที่เกิดจากการดำเนินโครงการและส่งผลกระทบต่อสังคมและวัฒนธรรมของชุมชน อาทิ การดำเนินงานที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง การสูญเสียโครงสร้าง แบบแผนและวิถีการดำเนินชีวิตที่ดี ความเสื่อมถอยของขนบธรรมเนียม วัฒนธรรม ความเชื่อ ความเอื้ออาทร ความร่วมมือและความช่วยเหลือเกื้อกูลของชุมชนดั้งเดิม

เกณฑ์และตัวชี้วัดดังกล่าวข้างต้นสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินผลโครงการ ซึ่งครอบคลุม มิติ ด้านเศรษฐกิจ สังคม มิติด้านการบริหารจัดการ มิติด้านทรัพยากร และมิติด้านสิ่งแวดล้อม เกณฑ์และตัวชี้วัด จะเป็นประโยชน์ในการติดตามและประเมินผลโครงการ ในลักษณะที่เป็นพลวัตร ในทุกขั้นตอนของกระบวนการ โครงการ เพื่อวัดถึงความสำเร็จและความล้มเหลวของโครงการพัฒนาด้านต่าง ๆ ซึ่งในทางปฏิบัติ จำเป็นต้อง นำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะโครงการ โดยกำหนดและวัดตัวแปรเฉพาะเพื่อประมวลเป็นตัวชี้วัดรวม (Composite indicators) ของแต่ละโครงการต่อไป

แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.), 2565)

1. ความเป็นมาของระบบราชการ 4.0

ด้วยวิสัยทัศน์ของประเทศไทย “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” โดยมีฐานคิดหลักคือ เปลี่ยนจากการผลิตสินค้าโภคภัณฑ์ไปสู่สินค้าเชิงนวัตกรรม เปลี่ยนจากการขับเคลื่อนประเทศด้วยภาคอุตสาหกรรมไปสู่การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม และเปลี่ยนจากการเน้นภาคการผลิตสินค้าไปสู่การเน้นภาคบริการมากขึ้น เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ดังกล่าว รัฐบาลจึงมีนโยบายที่จะใช้โมเดลขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรม เพื่อพัฒนาประเทศไทยไปสู่การเป็นประเทศไทย 4.0 ดังนั้นระบบราชการจึงต้องมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อสอดคล้องกับบริบทที่จะเกิดขึ้นจากการเป็นประเทศไทย 4.0 โดยภาครัฐหรือระบบราชการจะต้องทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลัก (Better Governance, Happier Citizens) หมายความว่า ระบบราชการไทยจะต้องปฏิรูปขนานใหญ่ เพื่อให้สามารถเป็นที่ไว้วางใจและเป็นพึ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริง กล่าวคือ ภาครัฐต้องปรับตัวและต้องพลิกโฉมเข้าสู่ยุคดิจิทัล ยุกระดับประสิทธิภาพภาครัฐสู่สังคมดิจิทัลที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และอำนวยความสะดวกในการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมในยุคดิจิทัลท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและไม่สามารถคาดเดาได้ ดังนั้น ภาครัฐจึงต้องมุ่งเน้นความคล่องตัวเพื่อขับเคลื่อนภารกิจพิเศษ (Agenda-based) และนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาพลิกโฉมหน่วยงานภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 (Government 4.0 หรือ Gov. 4.0) อันเป็นฟันเฟืองและเสาหลักที่สำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาล ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสอดคล้องกับทิศทางในการบริหารงานของประเทศให้ก้าวสู่การเป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ซึ่งจะส่งผลให้กลไกการพัฒนา ระบบราชการมีการปรับตัวต่อความท้าทายใหม่ๆ อีกทั้งเป็นการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันกับนานาประเทศ และยังเป็นการยกระดับสมรรถนะของหน่วยงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. เป้าหมายการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0

จากแนวคิดของการพัฒนาหน่วยงานภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 เพื่อให้รองรับต่อการเปลี่ยนแปลงและการเป็นประเทศไทย 4.0 ตามนโยบายของรัฐบาล ดังนั้นการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 จึงมีเป้าหมายหลักเพื่อให้ภาครัฐสามารถเป็นที่พึ่ง ที่เชื่อถือและไว้วางใจได้ของประชาชน โดยได้กำหนดเป้าหมายในการพัฒนาระบบราชการไว้ ดังนี้



ภาพที่ 2.2 ระบบราชการ 4.0

2.1 ระบบราชการที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงถึงกัน (Open & Connected Government)

ต้องมีความเปิดเผยโปร่งใสในการทำงาน โดยบุคคลภายนอกสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการหรือมีการแบ่งปันข้อมูลซึ่งกันและกัน และสามารถเข้ามาตรวจสอบการทำงานได้ ตลอดจนเปิดกว้างให้กลไกหรือภาคส่วนอื่นๆ เช่น ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม ได้เข้ามามีส่วนร่วม และโอนถ่ายภารกิจที่ภาครัฐไม่ควรดำเนินการเองออกไปให้แก่ภาคส่วนอื่นๆ เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการแทน โดยการจัดระเบียบความสัมพันธ์ในเชิงโครงสร้างให้สอดคล้องกับการทำงาน ในแนวระนาบ ในลักษณะของเครือข่าย มากกว่าตามสายการบังคับบัญชาในแนวตั้ง ขณะเดียวกันก็ยังคง เชื่อมโยงการทำงานภายในภาครัฐด้วยกันเองให้มีเอกภาพและสอดคล้องประสานกัน ไม่ว่าจะเป็นการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น

2.2 ระบบราชการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government) ต้องทำงาน

ในเชิงรุกและมองไปข้างหน้า โดยตั้งคำถามกับตนเองเสมอว่า ประชาชนจะได้อะไร มุ่งเน้นแก้ไข ปัญหาความต้องการและตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยไม่ต้องรอให้ประชาชนเข้ามาติดต่อขอรับบริการหรือร้องขอความช่วยเหลือจากทางราชการ (Proactive Public Services) รวมทั้งใช้ประโยชน์จากข้อมูลของทางราชการ (Big Government Data) และระบบดิจิทัลสมัยใหม่ในการจัดบริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการของประชาชน (Personalized หรือ Tailored Services) พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกโดยมีการเชื่อมโยงกันเองของหน่วยงานราชการเพื่อให้บริการต่างๆ สามารถเสร็จสิ้นในจุดเดียว ประชาชนสามารถเรียกใช้บริการของทางราชการได้ตลอดเวลาตามความต้องการของตนและผ่านการติดต่อได้หลายช่องทางผสมผสานกัน ไม่ว่าจะเป็นติดต่อมาด้วยตนเอง อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ โซเชียลมีเดีย หรือแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์มือถือ

2.3 หน่วยงานของรัฐมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government) ต้องทำงานอย่างเตรียมการณ้ไว้วางหน้า มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง สร้างนวัตกรรมหรือความคิดริเริ่มและประยุกต์องค์ความรู้ในแบบสหสาขาวิชาเข้ามาใช้ในการตอบโต้กับโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลัน เพื่อสร้างคุณค่า มีความยืดหยุ่นและความสามารถในการตอบสนองกับสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างทันเวลา ตลอดจนเป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูง และปรับตัวเข้าสู่สภาพความเป็นสำนักงานสมัยใหม่ รวมทั้งทำให้ข้าราชการมีความผูกพันต่อการปฏิบัติราชการและปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมกับบทบาทของตน ดังนี้

1) ในฐานะเป็นผู้สนับสนุนการทำงานของรัฐบาล ก็จะต้องให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลสารสนเทศที่ถูกต้อง เชิงลึกและสามารถนำไปปฏิบัติให้บังเกิดผลได้จริง และเกิดความคุ้มค่า

2) ในฐานะเป็นผู้กำกับดูแล ก็จะต้องมีความเป็นกลางและตรงไปตรงมา รวมทั้งวางกฎระเบียบให้เหมาะสม (Smart Regulation) และยกเลิกการควบคุมที่ไม่เกิดประโยชน์ลง เพื่อไม่ให้เป็นการกีดกันหรืออุปสรรคต่อประชาชนหรือการประกอบธุรกิจ

3) ในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติงาน ก็จะต้องมีความซื่อสัตย์สุจริต รับผิดชอบต่อนหน้าที่ ทำงานร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานต่างๆ ในทุกระดับได้ และสามารถบูรณาการเชื่อมโยงการทำงานตามห่วงโซ่ยุทธศาสตร์ ตั้งแต่ตั้งต้นจนจบ รวมทั้งใช้ทรัพยากรและบริการต่างๆ ร่วมกัน

ฉะนั้น ความสำเร็จของการพัฒนาไปสู่ระบบราชการ 4.0 ดังกล่าวต้องอาศัยปัจจัยสำคัญ ๓ อย่างน้อย 3 ประการ ดังนี้

1) การสานพลังทุกภาคส่วน ระหว่างภาครัฐและภาคส่วนอื่นๆ ในสังคม (Collaboration) เป็นการยกระดับการทำงานให้สูงขึ้นไปกว่าการประสานงานกัน (Coordination) หรือทำงานด้วยกัน (Cooperation) ไปสู่การร่วมมือกัน (Collaboration) อย่างแท้จริง โดยจัดระบบให้มีการวางแผนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ต้องการร่วมกัน มีการระดมและนำเอาทรัพยากรทุกชนิดเข้ามาแบ่งปันและใช้ประโยชน์ร่วมกัน มีการยอมรับความเสี่ยงและรับผิดชอบต่อผลสำเร็จที่เกิดขึ้นร่วมกัน เพื่อพัฒนาประเทศหรือแก้ปัญหาความต้องกรของประชาชนที่มีความสลับซับซ้อนมากขึ้น จนไม่มีภาคส่วนใดในสังคมจะสามารถดำเนินการได้ลุล่วงด้วยตนเองโดยลำพังอีกต่อไป หรือเป็นการบริหารกิจการบ้านเมืองในรูปแบบ “ประชารัฐ”

2) การสร้างนวัตกรรม (Innovation) เป็นการคิดค้นและแสวงหาวิธีการหรือแนวทาง (Solutions)ใหม่ๆ อันจะเกิดผลกระทบมหาศาล (Big Impact) เพื่อปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะและนโยบายสาธารณะให้สามารถตอบโจทย์ความท้าทายของประเทศหรือตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ อันแปรผันไปตามสภาพพลวัตของการเปลี่ยนแปลง โดยอาศัยรูปแบบห้องปฏิบัติการ (Government Lab/ Public Sector Innovation Lab) และใช้กระบวนการความคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ในลักษณะที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อสร้างความเข้าใจและเข้าถึงความรู้สึกนึกคิด (Empathize) ก่อนจะสร้างจินตนาการ (Ideate) พัฒนาต้นแบบ (Prototype) ทำการ

ทดสอบปฏิบัติจริงและขยายผลต่อไป หรือเป็นการนำเอาศาสตร์พระราชาวาดด้วย “เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา” มาประยุกต์ใช้

3) การปรับเข้าสู่การเป็นดิจิทัล (Digitization/Digitalization) เป็นการผสมผสานกันของการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลผ่านคลาวด์คอมพิวติ้ง (Cloud Computing) อุปกรณ์ประเภทสมาร์ทโฟน (Smart Phone) และการทำงานร่วมกันผ่านเครื่องมือต่างๆ (Collaboration Tools) ทำให้สามารถติดต่อกันได้อย่างเรียลไทม์ (Real Time) ไม่ว่าจะอยู่ที่ใด และสามารถวิเคราะห์ข้อมูลที่สลับซับซ้อนต่างๆ ได้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของประชาชน เกิดผลกระทบอย่างสูงและมีความคาดหวังต่อการให้บริการของทางราชการที่จะต้องดำเนินการในทุกเวลา ทุกสถานที่ ทุกอุปกรณ์ และทุกช่องทาง ได้อย่างมั่นคง ปลอดภัย และประหยัด

ในส่วนของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องได้รับการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ทางความคิด (Mindset) ให้ตนเองมีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ (Public Entrepreneurship) เพิ่มทักษะให้มีสมรรถนะที่จำเป็นและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตน อันจะช่วยให้สามารถแสดงบทบาทของการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change Leader) เพื่อสร้างคุณค่า (Public Value) และประโยชน์สุขให้แก่ประชาชน

การทำงานของระบบราชการต้องปรับเปลี่ยนจากการทำงานรูปแบบเดิม ๆ มาสู่ระบบราชการรูปแบบใหม่ ดังตารางที่ 2.1 เพื่อปรับตัวรองรับการเปลี่ยนแปลงที่กำลังเกิดขึ้น

ตารางที่ 2.1 สรุปการเปรียบเทียบระบบราชการเดิมและระบบราชการใหม่

ระบบราชการเดิม	ระบบราชการใหม่ (ระบบราชการ 4.0)
การทำงานแยกตามภารกิจของแต่ละหน่วยงาน แม้มีการทำงานประสานงานกันระหว่างหน่วยงาน แต่ยังไม่ใช้การบูรณาการอย่างแท้จริง (Autonomy, Separation)	การทำงานร่วมกันแบบบูรณาการอย่างแท้จริง ในเชิงยุทธศาสตร์ตั้งแต่ระดับการวางนโยบายไปจนถึงการนำไปปฏิบัติ (Collaboration)
การทำงานยังไม่อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างเต็มรูปแบบและยังเป็นการทำงานตามสายการบังคับบัญชาในแนวตั้ง (Fragmentation, Hierarchy, Silo, Vertical Approach)	การทำงานมีการเชื่อมโยงผ่านระบบดิจิทัล อย่างเต็มรูปแบบตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการเชื่อมโยงทุกส่วนราชการในการบริการประชาชนและมีการบังคับบัญชาในแนวนอน (End-to-end process flow, Cross-boundary management, Program/Project Management Office, Horizontal approach)

ตารางที่ 2.1 สรุปการเปรียบเทียบระบบราชการเดิมและระบบราชการใหม่ (ต่อ)

ระบบราชการเดิม	ระบบราชการใหม่ (ระบบราชการ 4.0)
ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันอย่างตายตัวตามสิทธิพื้นฐานของบุคคลที่รัฐกำหนด(Standardization)	ให้บริการตามความต้องการเฉพาะบุคคลซึ่งสามารถออกแบบ /เลือกรูปแบบ / วิธีการในการขอรับบริการได้ (Customization, Personalization)
ระบบทำงานในแบบอนาล็อก (Analog)	ระบบการทำงานที่ปรับเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ (Digitization)
การดำเนินงานเชิงรับ ตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น (Passive)	การดำเนินงานที่ตอบสนองทันที/ทันเวลา/เชิงรุก ทันต่อการเปลี่ยนแปลง มีการคาดการณ์ไว้ล่วงหน้า (Pro-Active)
ยึดกฎเกณฑ์ และมุ่งเน้นแต่การปฏิบัติงานตามเป้าหมาย (Rule-based, Performance-oriented)	สร้างนวัตกรรม มีการควบคุมอย่างชาญฉลาด มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน (Innovation, Smart regulation, Results-oriented)
ปฏิบัติงานตามนโยบาย ขับเคลื่อนโดยภาครัฐเป็นศูนย์กลาง (Government-driven)	ปฏิบัติงานโดยเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-centric)
ระบบการทำงานที่ล่าช้า มีต้นทุนสูง (Red tape, Costly)	สร้างคุณค่าในการให้บริการแก่ประชาชน ทำน้อยได้มาก (Creating value for the public, Doing more and better with less)
เปิดเผยข้อมูลตามที่ร้องขอเฉพาะราย / เปิดเผยข้อมูลจำกัด (Close system, Upon Request only)	เปิดเผยข้อมูลเป็นปกติ (default) ในรูปแบบที่สามารถนำไปใช้ได้ทันทีโดยไม่ต้องร้องขอ (Open system, Open access)
การปฏิบัติงานตามขั้นตอนแบบเดิมๆ (Routine Work)	สามารถแก้ไขปัญหาโดยไม่จำเป็นต้องใช้วิธีการทำงานรูปแบบเดิมและสามารถตอบสนองได้ทันที (Non-routine problem solving, Real-time capability)
ต่างหน่วยงานทำงานกันลำพังโดยไม่มีการแบ่งปันทรัพยากรเพื่อใช้งานร่วมกัน (Stand-alone)	แบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน เพื่อลดต้นทุนเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Shared Services)
วางนโยบาย และปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้สึก และคาดเดาเอาเอง (Intuition)	ปฏิบัติงานบนพื้นฐานของข้อมูลความต้องการของประชาชน และวางนโยบายที่สามารถนำไปปฏิบัติให้เกิดผลได้จริง (Data-driven, Demand-driven, Actionable policy solutions)

ตารางที่ 2.1 สรุปการเปรียบเทียบระบบราชการเดิมและระบบราชการใหม่ (ต่อ)

ระบบราชการเดิม	ระบบราชการใหม่ (ระบบราชการ 4.0)
บริการประชาชนเฉพาะในเวลาราชการ (Office-hours only)	บริการประชาชนตลอดเวลา (On-demand services)
มีความเชี่ยวชาญ/ชำนาญเฉพาะทาง (Expert/Specialist)	มีความสามารถในการใช้ความรู้ สติปัญญา และข้อมูลสารสนเทศเพื่อแก้ไขปัญหาและสร้างคุณค่า (Knowledge worker) มีความสามารถในการเรียนรู้ (Educability) มีเหตุผลในเชิงจริยธรรม (Ethic ability)
ข้าราชการแบบดั้งเดิม (Public administrator)	มีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ (Public Entrepreneurship)

3. คุณลักษณะสำคัญ 10 ประการ ของระบบราชการ 4.0

จากแนวคิดใหม่ดังกล่าว อาจสรุปเป็นคุณลักษณะสำคัญของการปฏิบัติงานในระบบราชการ 4.0 ดังนี้

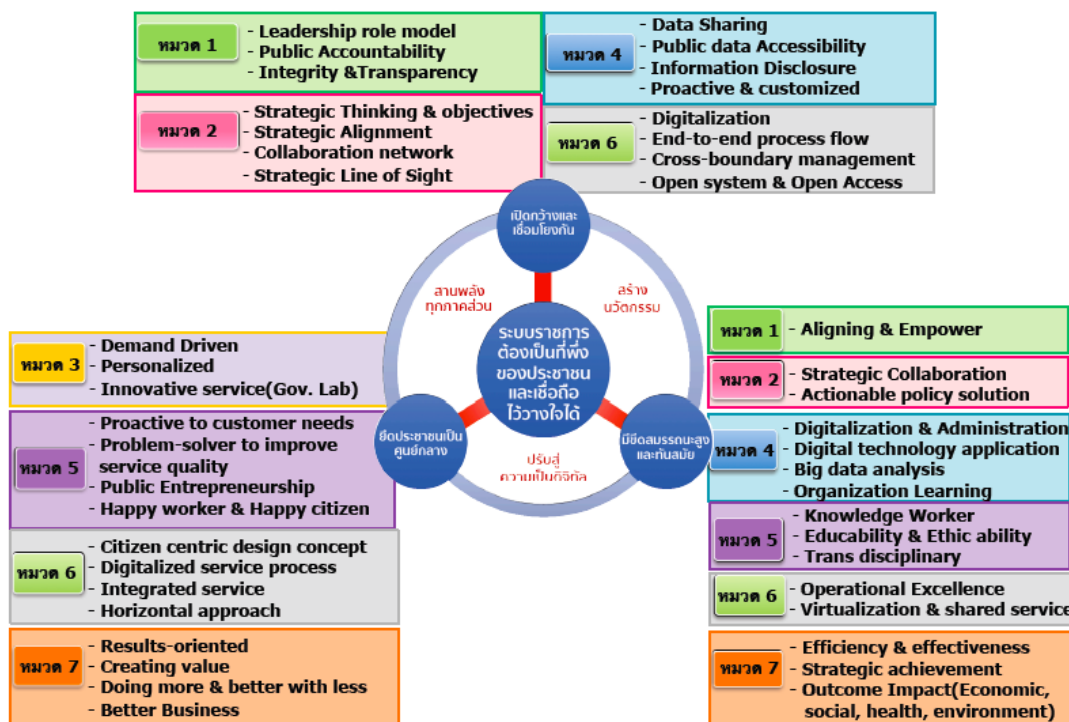
- 1) ทำงานอย่างเปิดเผย โปร่งใส เอื้อให้บุคคลภายนอกและประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้
- 2) ทำงานเชิงรุก แก้ไขปัญหา ตอบสนองความต้องการของประชาชน และสร้างคุณค่า
- 3) แบ่งปันข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เชื่อมโยงการทำงานซึ่งกันอย่างเป็นเอกภาพเบ็ดเสร็จในจุดเดียว
- 4) ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารจัดการ มีฐานข้อมูลที่ทันสมัยเพื่อสนับสนุนการวางแผนยุทธศาสตร์และการตัดสินใจในการทำงาน
- 5) ปรับรูปแบบการทำงานให้คล่องตัวรองรับการประสานงานแนวระนาบและในลักษณะเครือข่าย
- 6) ทำงานอย่างเตรียมการไว้ล่วงหน้า ตอบสนองต่อสถานการณ์ทันเวลา มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงทั้งในระดับองค์กรและในระดับปฏิบัติการ
- 7) เปิดกว้างให้ภาคส่วนอื่นเข้ามามีส่วนร่วม ถ่ายโอนภารกิจไปดำเนินการแทนได้
- 8) ส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรม ความคิดริเริ่ม และการประยุกต์ใช้องค์ความรู้ในการทำงานที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง
- 9) บุคลากรทุกระดับพร้อมปรับเปลี่ยนตัวเองสู่องค์กรที่มีความทันสมัยและมุ่งเน้นผลงานที่ดี
- 10) ให้ความสำคัญกับบุคลากร ดึงดูดบุคลากรที่มีศักยภาพสูง พัฒนาอย่างเหมาะสมตามบทบาทหน้าที่ สร้างความผูกพัน สร้างแรงจูงใจ มีแผนเชิงรุกรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

4. การขับเคลื่อนหน่วยงานภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0

4.1 การขับเคลื่อนระบบราชการ 4.0 โดยใช้แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

จากแนวคิดของระบบราชการ 4.0 ดังกล่าว สำนักงาน ก.พ.ร. ได้นำมาพัฒนาเครื่องมือเพื่อส่งเสริมให้ส่วนราชการนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาองค์กรเพื่อตอบโจทย์การพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 โดยเชื่อมโยงกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ดังภาพที่ 2.3 ซึ่งได้ส่งเสริมให้ส่วนราชการนำมาใช้ในการวิเคราะห์และปรับปรุงองค์กรตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มีข้อกำหนดที่พัฒนาบนแนวคิดของการบริหารจัดการเชิงบูรณาการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ สามารถนำมาวิเคราะห์เชื่อมโยงกับคุณลักษณะทั้ง 3 มิติของราชการ 4.0 ได้ดังนี้



ภาพที่ 2.3 ความเชื่อมโยงของเกณฑ์ PMQA กับระบบราชการ 4.0

มิติที่ 1 ภาครัฐที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open and Connectedness Government)

มีความสัมพันธ์กับ PMQA ในหมวดที่สำคัญ ดังนี้

หมวด 1 การนำองค์การ ผู้บริหารของส่วนราชการจะต้องมีวิสัยทัศน์ในเชิงยุทธศาสตร์มีนโยบายในการเปิดเผยข้อมูล มีความโปร่งใส มุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน

หมวด 2 การวางแผนยุทธศาสตร์ ส่วนราชการต้องมีแนวคิดเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Thinking) โดยกำหนดเป้าประสงค์ ที่ไม่เพียงตอบโจทย์ภาระหน้าที่และบริบทของส่วนราชการเท่านั้น แต่ยังคงบูรณา

การกักยุงศาสตร์ของประเทศ มีการแก้ปัญหาในเชิงรุก ที่นำไปสู่ผลลัพธ์ที่มีผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการข้อมูล เป็นเรื่องของการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ การแบ่งปันข้อมูลระหว่างส่วนราชการ เพื่อให้สาธารณะเข้าถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ทั้งนี้อยู่บนพื้นฐานของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ตอบสนองในเชิงรุก และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน (Proactive and Customize)

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ คือการทำให้ทุกระบบงานมีความเชื่อมโยงอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการออกแบบการทำงานจากต้นน้ำถึงปลายน้ำเพื่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ลดต้นทุน มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาทดแทนการทำงานในรูปแบบเก่า โดยคำนึงถึงประสิทธิผลของกระบวนการทำงานทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกัน

มิติที่ 2 การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centric) มีความสัมพันธ์กับ PMQA ในหมวดที่สำคัญ ดังนี้

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนราชการต้องเข้าใจการเปลี่ยนแปลงความต้องการของประชาชน (Demand Driven) ที่ปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็ว มีความหลากหลายตามพื้นที่ ตามยุคสมัยและสภาพแวดล้อมเฉพาะถิ่น การให้บริการบางเรื่องต้องคิดก่อนล่วงหน้า (Proactive) อาจเป็นการคิดร่วมกันระหว่างประชาชน และรัฐในการแก้ไขปัญหา (Government Lab) ตลอดจนสร้างนวัตกรรมการให้บริการ (Service Innovation)

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร ส่วนราชการจะต้องปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากรเป็นเชิงรุกที่ตอบสนองความต้องการและเข้าใจความคาดหวังของประชาชน (Proactive to Customer Needs) เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรในการแก้ไขปัญหาที่กำลังเกิดขึ้นเฉพาะหน้าได้อย่างถูกต้อง ทันทันที และเกิดประสิทธิผล ด้วยจิตสำนึกที่มีในการปรับปรุง ใส่ใจคุณภาพและการให้บริการในแง่มุมมองของการเป็นเจ้าของธุรกิจ (Public Entrepreneurship) ทำงานร่วมกับประชาชนเพื่อนำไปสู่สัมฤทธิ์ผลของความยั่งยืนและความสุขทั้งผู้ปฏิบัติงานและประชาชน (Happy Worker and Happy Citizen)

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ ส่วนราชการต้องออกแบบระบบการบริการที่ทำให้ประชาชนเข้าถึงการบริการได้สะดวก (Citizen-centric Design Concept) กระบวนการทำงานต้องคิดถึงการบูรณาการของการบริการและความเชื่อมโยงกันของหลายๆ หน่วยงาน (Integrated Service, Horizontal Approach) หรือมุ่งเน้นความต้องการของผู้รับบริการเป็นที่ตั้ง การนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด (Digitalized Service Process) โดยมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่เกิดแก่ประชาชนและภาคสังคมด้วยต้นทุนที่ลดลงและคุ้มค่า

มิติที่ 3 มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart and High Performance) เกี่ยวข้องกับ PMQA ในหมวดที่สำคัญ ดังนี้

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ส่วนราชการจะต้องมีมุมมองในการปรับรูปแบบการทำงาน และการนำเทคโนโลยีมาใช้ เชื่อมโยงให้เกิดนวัตกรรมโดยเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดเป้าหมายเชิง ยุทธศาสตร์ตลอดจนการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ (Strategic Collaboration) และการเปิดโอกาสให้ ภาคเอกชนและภาคท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วม ผ่านการขับเคลื่อนเชิงนโยบาย (Actionable Policy Solution)

หมวด 4 การวัด วิเคราะห์และการจัดการความรู้ ระบบสนับสนุนด้านเทคโนโลยีดิจิทัลต้องมีความเหมาะสม ทันสมัย ใช้งานได้ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ (Digitalization & Administration) ในรูปแบบ ที่เหมาะสม และสร้างขีดความสามารถในการรองรับการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analysis) เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Organizational Learning)

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร การวางแผนพัฒนาบุคลากรต้องสอดคล้องกับทิศทางการปรับเปลี่ยน เป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย มีความเป็น Trans-disciplinary กล่าวคือ กลุ่มบุคลากรที่มีความรู้ ที่หลากหลายสาขาเข้ามาร่วมทำงานเพื่อแก้ปัญหาและโจทย์ที่มีความซับซ้อนร่วมกัน มีแผนพัฒนาบุคลากรให้มีความรอบรู้ ใช้ข้อมูลเป็น เปิดสู่การเรียนรู้ (Knowledge worker) ทั้งนี้อยู่บนพื้นฐานของความพร้อมเรียนรู้ และคุณธรรม จริยธรรมที่พัฒนาไปควบคู่กัน (Educability & Ethic Ability)

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ กระบวนการทำงานต้องคำนึงถึงการแบ่งปันทรัพยากร เพื่อให้ลดต้นทุนลง ขณะเดียวกันคำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน มีการใช้เทคโนโลยี มาช่วยให้ทุกกระบวนการเกิดประสิทธิภาพสูงสุด (Virtualization and Shared service) มีการพัฒนาและ สร้างนวัตกรรมในทุกกระบวนการ เพื่อให้้องค์การมุ่งสู่ระบบการทำงานที่มีขีดสมรรถนะสูงและมีความเป็นเลิศ ในระบบปฏิบัติงาน (Operational Excellence)

การที่จะทำให้การทำงานบรรลุผลดังกล่าวต้องอาศัย หมวด 1 การนำองค์การ คือ ผู้นำต้อง เชื่อมโยงและสร้างบรรยากาศที่เอื้อให้เกิดนวัตกรรมการปรับปรุง (Align and Empower) และบูรณาการไปสู่ ผลลัพธ์ขององค์การในทุกด้าน ในหมวด 7 และเกิดผลกระทบที่นำไปสู่การบรรลุยุทธศาสตร์ชาติ และการ พัฒนาเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และสาธารณสุข

5. แนวคิดในการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0

ถึงแม้ว่าส่วนราชการจะมีความคุ้นเคยกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ทั้ง 7 หมวด รวมถึงข้อกำหนดของเกณฑ์ PMQA โดยใช้เป็นระบบการรับรองในระดับการพัฒนาที่ 250 - 275 คะแนน และใช้เพื่อพัฒนาความเป็นเลิศรายหมวดตามแนวทางรางวัล (ระดับ 300 คะแนน) แต่ทั้งสองแนวทาง ยังมีแนวคิดในเชิงตั้งรับ (Reactive) คือเป็นการดำเนินการแบบค่อยเป็นค่อยไป หรือพัฒนาปรับปรุงโดยยึด บริบทของส่วนราชการเป็นที่ตั้ง จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องเชื่อมโยงแนวคิดการพัฒนาองค์การไปสู่การบูรณาการ กับทิศทางการพัฒนาและยุทธศาสตร์ของประเทศ รวมทั้งการเร่งให้เกิดการปรับปรุงผ่านกลไกของการสร้าง นวัตกรรมทั่วทั้งองค์การและการปรับตัวให้เข้าสู่ยุคเทคโนโลยีดิจิทัลให้เกิดผล กล่าวคือใช้กลไกของเกณฑ์ คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาปรับการดำเนินการจากแนวคิดแบบตั้งรับ ไปสู่การทำงานเชิงรุก

(Proactive) และการสร้างนวัตกรรมสู่ประสิทธิผลและตอบสนองการพัฒนาประเทศ (Effective & Innovative) โดยแนวคิดการพัฒนาในทั้งสามระดับอาจอธิบายเชื่อมโยงกับมิติต่างๆ ของระบบราชการ 4.0 ดังแสดงในตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 มิติของการพัฒนาในแต่ละระดับสู่ระบบราชการ 4.0

มิติ (Overall Concept)	Basic (Reactive)	Advance (Proactive)	Significance (Effective & innovative)
Collaboration	Cooperation	Integration	Collective Solution
Innovation	Internal Process	Service/Output	Policy/outcome
Digitalization	Usage/ data base Collection of data & communication	Citizen experience End to end process	Integrated and connectedness
Customer	Service quality and customer satisfaction	Proactive services CRM	Personalized services Government lab
Process	Standardization	Data-driven improvement	Integrated process improvement Operational excellence
People	Rule-base Responsive Top-down	Integrity Professional Tran-disciplinary	Problem solvers Initiative Entrepreneurship
Leadership	Effective leadership	Actively engaged Pay attention to details	21st century leadership
Results	Organization	Sector/Area	National/Impact

ระดับพื้นฐาน เป็นการดำเนินงานในเชิงตั้งรับ (Reactive) คือ ปฏิบัติงานตามหน้าที่ และระเบียบปฏิบัติ **ระดับก้าวหน้า** เป็นการดำเนินงานในเชิงรุก (Proactive) คือ คิดและวิเคราะห์ก่อนที่จะปฏิบัติงาน และมีการคาดเดาเหตุการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นล่วงหน้า **ระดับเกิดผล (การพัฒนาต่อเนื่อง)** เป็นการดำเนินการที่มีประสิทธิผลและมีนวัตกรรม (Effective & Innovative) คือ คิดเป็น คิดเก่ง คิดเชื่อมโยงและบูรณาการให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิผลและเกิดนวัตกรรม โดยมีคำอธิบายมิตีย่อยดังต่อไปนี้

1) การให้ความร่วมมือ (Collaboration) มีการพัฒนาจากพื้นฐานการทำงานในเชิงให้ความร่วมมือ (Cooperation) ไปสู่การบูรณาการวางแผนการทำงานร่วมกัน (Integration) และต่อยอดไปสู่การทำงานในเชิงร่วมกันคิด ร่วมกันทำงานให้ได้คำตอบที่ดี (Collective Solution)

2) นวัตกรรม (Innovation) จากนวัตกรรมของกระบวนการภายในหน่วยงาน (Internal Process Innovation) คือ การลดขั้นตอนการบริการให้รวดเร็วยิ่งขึ้น ไปสู่นวัตกรรมของผลผลิตและการบริการ (Service Innovation) คือ นวัตกรรมที่นำมาใช้ พัฒนา และสร้างคุณค่าในงานบริการภาครัฐ

การปรับปรุงบริการหรือสร้างบริการใหม่ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ไปสู่นวัตกรรมเชิงนโยบาย (Policy/ Outcome) เป็นการคิดริเริ่มนโยบาย กฎหมายและกฎระเบียบใหม่ๆ ให้ทันสมัยเหมาะสมและทันต่อสถานการณ์

3) ความเป็นดิจิทัล (Digitalization) จากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการจัดเก็บข้อมูลและสามารถสื่อสารได้ ฉับไว รวดเร็วขึ้น (Usage/ data base Collection of Data & Communication) ไปสู่ระบบดิจิทัล ที่ใช้ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ หรือ ประชาชน เกิดประสบการณ์ของผู้รับบริการที่เหนือความคาดหมาย ทำให้ประชาชนประทับใจ หรือสามารถติดตามกระบวนการตั้งแต่ต้นจนถึงปลายได้รวดเร็ว (Citizen Experience, End to End Process) เช่น ระบบเตือนไปยังผู้รับบริการล่วงหน้าโดยไม่ต้องใช้ระบบบัตรคิวหรือการนั่งรอ ไปสู่ระบบดิจิทัลที่บูรณาการทุกภาคส่วนและสามารถแบ่งปันข้อมูลกันได้ (Integrated and Connectedness) เช่น การมีข้อมูลที่เชื่อมโยงถึงกันและสามารถดูได้ทุกที่ ทุกเวลา มีความสะดวกประชาชน และผู้ใช้งานสามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องร้องขอ

4) ผู้รับบริการ (Customer) ระดับตั้งรับ คือการให้บริการที่มีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ(Service Quality and Customer Satisfaction) ไปสู่การให้บริการในเชิงรุกและการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ (Proactive Services, Compliant Resolution Management (CRM)) คือ มีการวางแผนรองรับการบริการที่อาจมีการเปลี่ยนแปลง มองเห็นปัญหา และมีกระบวนการในการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบเพื่อไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำอีก และพัฒนามาสู่การให้บริการที่สามารถออกแบบตรงกับความต้องการของประชาชน (Personalized Services) หรือคิดร่วมกันเพื่อสร้างกลไกขึ้นมาใหม่ (Government Lab)

5) กระบวนการ (Process) ระดับตั้งรับในการจัดการกระบวนการ คือการทำงานอย่างเป็นระบบได้มาตรฐาน มีการจัดทำคู่มือมาตรฐานในการทำงาน และการบริการ (Standardization) มีการปรับปรุงงานตามวงจร P-D-C-A ไปสู่เชิงรุกในการปรับปรุงกระบวนการโดยวิเคราะห์จากข้อมูลทั้งภายในและภายนอก (Data driven Improvement) เพื่อให้ทราบถึงสาเหตุที่แท้จริง ว่าปัญหาอยู่ตรงไหนและปรับปรุงอย่างเป็นระบบ การกระตุ้นให้เกิดการสร้างนวัตกรรม จนสามารถเทียบเคียง (Benchmark) กับกระบวนการทำงานขององค์กรอื่นเพื่อใช้ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เป็นเลิศ (Integrated Process Improvement Operational Excellence)

6) บุคลากร (People) ระดับตั้งรับ คือบุคลากรที่ปฏิบัติตามระเบียบ ตอบสนองและทำงานตามการสั่งการที่มาจากระดับบนสู่ระดับล่าง (Rule-base, Responsive, Top-down) การพัฒนาไปสู่เชิงรุกคือเป็นบุคลากรที่มีจิตสำนึก มีความเชี่ยวชาญ มีความคล่องตัว มีความสามารถหลากหลาย (Integrity, Professional, Tran-disciplinary) และเมื่อพัฒนาไปสู่ระดับเกิดผลคือเป็นบุคลากรที่แก้ปัญหาเป็น คิดริเริ่ม และมีความเป็นเจ้าของธุรกิจ (Problem Solvers, Initiative, Entrepreneurship)

7) ผู้นำ (Leadership) ระดับตั้งรับหรือพื้นฐานเป็นผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ นำเป็น คิดเป็น (Effective Leadership) พัฒนาก้าวหน้าเป็นผู้นำที่ทำงานเข้มข้น จริงจัง ใส่ใจในรายละเอียด (Actively Engaged, Pay Attention to Details) และพัฒนาไปสู่ผู้นำสำหรับศตวรรษที่ 21 (21st Century Leadership)

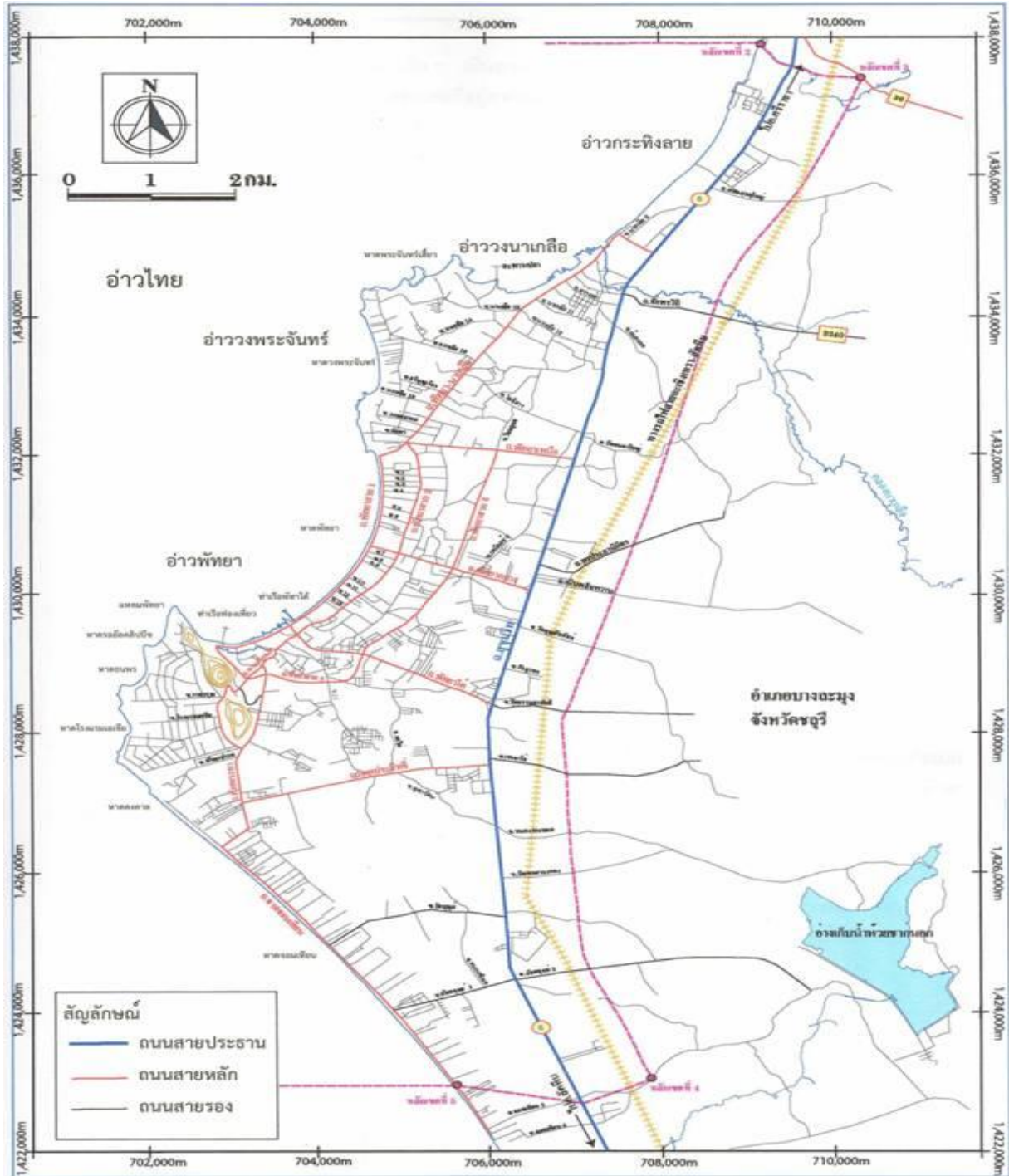
8) ผลลัพธ์ (Results) จากการบรรลุผลตามยุทธศาสตร์องค์การ (Organization) ไปสู่การบรรลุผลตามยุทธศาสตร์พื้นที่ (Sector) จนไปสู่การบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ชาติ (National Strategy)

ข้อมูลทั่วไปของเมืองพัทยา และแผนพัฒนาเมืองพัทยา

1. ความเป็นมาของเมืองพัทยา

จากพระราชพงศาวดาร ฉบับพระราชหัตถเลขา เล่ม 2 (กองวิชาการและแผนงานเมืองพัทยา, 2551 อ้างถึงใน ธพร พร้อมเพียรพันธ์, 2552) กล่าวถึง “ขณะนี้นายกลมเป็นนายชุมนุมคุมไพร่พลอยู่ที่นั่น คอยสกัดจะต่อรอง และพระยากำแพงเพชรขึ้นขี่ช้างพลาย ถือป็นนกลั้บรางแดง พร้อมด้วยพลทหาร แห่แวดล้อมหน้าหลังตรงเข้าไปในระหว่างพวกพลนายกลมซึ่งมาสังกัดอยู่นั้น ด้วยเดชबारมีบันดาลให้นายกลม เกรงกลัวเดชานุภาพ วางอาวุธเสียสิ้น พวกพลทัพเข้าอ่อนน้อมเป็นข้า แล้วนำทัพไปหยุดประทับ ณ ที่มีหนองน้ำ ครั้นรุ่งขึ้นวันอังคาร แรม 6 ค่ำ เดือนยี่ นายกลมจึงนำไพร่พลหมื่นหนึ่ง นำทัพไปถึงตำบลแห่งหนึ่ง หยุดพักแรมเสียคืนหนึ่ง รุ่งขึ้นเดินทัพมาถึงจอมเทียนและทุ่งไก่อเตี้ย สัตหีบ หยุดพักแรมแห่งละคืน ต่อมาตำบลแห่งนั้นชาวบ้านเรียกว่า “ทัพพระยา” และต่อมาเรียกใหม่เป็น “พัทยา” มีทั้งตัว ท.ทหาร และตัว ธ.ธง เนื่องจากเห็นว่า ตรงที่บริเวณพระยาตากมาตั้งทัพนั้นทำเลดี มีลมดี มีลมทะเล ชื่อลม พัทยา คือลมที่พัดมาจากทิศตะวันตกเฉียงใต้ ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือในต้นฤดูฝน จึงเรียกสถานที่แห่งนั้นว่า “หมู่บ้านพัทยา” ต่อมาปัจจุบันได้เขียนใหม่เป็น “พัทยา” โดยเหตุการณ์สำคัญของเมืองพัทยาได้เกิดขึ้นมาเมื่อ วันที่ 29 มิถุนายน 2502 เมื่อมีรถบรรทุกขนาดใหญ่ของทหารอเมริกันประมาณ 4 - 5 คัน ได้บรรทุกทหาร เต็มรถประมาณคันละ 100 คนจากจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งมีฐานทัพของทหารอเมริกันอยู่ที่นั่นมาที่หาดพัทยาและเข้าบ้านตากอากาศของพระยาสุนทรพักอยู่เป็นประจำ บ้านดังกล่าวอยู่ทางตอนใต้ของหาดพัทยา โดยผลัดกันพักผ่อนเป็นงวดๆ ละ 1 สัปดาห์ จากเหตุการณ์ดังกล่าวจึงเป็นจุดเริ่มต้นของการเป็นมาของการเที่ยวพัทยา และพัทยาได้เปลี่ยนจากหมู่บ้านชายทะเลที่สงบเงียบมาเป็นสถานที่ท่องเที่ยว และพักตากอากาศที่ทันสมัยดังที่เป็นอยู่ปัจจุบัน ซึ่งก่อนเดือนพฤศจิกายน 2521 พัทยาในฐานะเป็นสุขาภิบาล นาเกลือ ซึ่งตั้งขึ้นเมื่อปี 2499 มีพื้นที่เฉพาะตำบลนาเกลือ ต่อมาได้ขยายเขตไปถึงพัทยาเมื่อปี 2507 มีพื้นที่การปกครองดูแลประมาณ 22.2 ตารางกิโลเมตร แต่เนื่องจากพัทยาได้เจริญเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว จนกลายเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมมากทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ หน่วยการปกครองที่เป็นสุขาภิบาลอยู่เดิมไม่อาจจะบริหารงานและให้บริการได้ทันกับความเจริญอย่างรวดเร็ว (พื้นที่การปกครองดูแลในปัจจุบัน 208.10 ตารางกิโลเมตร) รัฐบาลจึงได้ตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2521 เป็นรูปการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ คือ ผู้จัดการเมือง (City Manager) และกำหนดให้ “เมืองพัทยา”

มีฐานะเทียบเท่าเทศบาลนคร จนกระทั่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มีผลบังคับใช้ ได้กำหนดให้ผู้บริหารท้องถิ่นและสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้ง จึงยกเลิกพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2521 และตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 30 พฤศจิกายน 2542 โดยพื้นที่เขตเมืองพัทยามีรายละเอียดดังภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 แผนที่เขตเมืองพัทยา

2. โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของเมืองพัทยา

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 (เมืองพัทยา, 2566) ได้กำหนดให้การบริหารเมืองพัทยา และการแบ่งส่วนราชการของเมืองพัทยา มีรายละเอียดดังนี้

1) การบริหารเมืองพัทยา ประกอบด้วย สภาเมืองพัทยา และนายกเมืองพัทยา ดังนี้

1.1) สภาเมืองพัทยา ประกอบด้วย จำนวนสมาชิก 24 คน ซึ่งเลือกตั้งโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเมืองพัทยา อายุสภาเมืองพัทยามีกำหนดคราวละสี่ปีนับแต่วันเลือกตั้ง ให้สภาเมืองพัทยาลือเลือกสมาชิกเป็นประธานสภาเมืองพัทยาคคนหนึ่ง และรองประธานสภาเมืองพัทยาคจำนวนสองคน แล้วเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้ง ให้ปลัดเมืองพัทยาคทำหน้าที่เลขานุการสภาเมืองพัทยาค มีหน้าที่รับผิดชอบงานธุรการ การจัดประชุม และงานอื่นใดตามที่สภาเมืองพัทยาคมอบหมาย

1.2) นายกเมืองพัทยาค ให้เมืองพัทยาคมีนายกเมืองพัทยาคคนหนึ่ง เลือกตั้งโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเมืองพัทยาค มีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละสี่ปีนับแต่วันเลือกตั้ง นายกเมืองพัทยาคอาจแต่งตั้งรองนายกเมืองพัทยาคจำนวนไม่เกินสี่คนซึ่งมิใช่สมาชิกเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการของเมืองพัทยาค นายกเมืองพัทยาคอาจแต่งตั้งเลขานุการนายกเมืองพัทยาค และผู้ช่วยเลขานุการนายกเมืองพัทยาคไม่เกินจำนวนรองนายกเมืองพัทยาค และอาจแต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิเป็นประธานที่ปรึกษาและที่ปรึกษาได้จำนวนรวมกันแล้วไม่เกินห้าคน เพื่อช่วยเหลือในการบริหารราชการเมืองพัทยาค

2) การแบ่งส่วนราชการเมืองพัทยาค ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยาค พ.ศ. 2542 ได้แบ่งส่วนราชการออกเป็น 2 ส่วน คคือ สำนักปลัดเมืองพัทยาค และส่วนราชการอื่น ๆ ดังนี้

2.1) สำนักปลัดเมืองพัทยาค

2.2) ส่วนราชการอื่น ตามที่นายกเมืองพัทยาคประกาศกำหนด โดยความเห็นชอบของกระทรวงมหาดไทย

ปัจจุบันส่วนราชการเมืองพัทยาค ประกอบด้วย สำนักปลัดเมืองพัทยาค สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม สำนักการศึกษา สำนักสวัสดิการสังคม สำนักพัสดุและทรัพย์สิน สำนักคลัง สำนักช่าง สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ สำนักช่างสุขาภิบาล สำนักทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม สำนักการท่องเที่ยวและกีฬา กองการเจ้าหน้าที่ กลุ่มกฎหมาย หน่วยตรวจสอบภายใน และเมืองพัทยาค สาขาเกาะล้าน รายละเอียดดังภาพที่ 2.5

รัฐมนตรี หรือผู้ว่าราชการจังหวัดมอบหมาย หรือตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของนายกเมืองพัทยา

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) อำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นของเมืองพัทยา

1.3) เมืองพัทยา มีอำนาจตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมายในกรณีดังต่อไปนี้ (1) การปฏิบัติให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของเมืองพัทยา (2) เมื่อมีกฎหมายให้เมืองพัทยามีอำนาจตราข้อบัญญัติได้ (3) การให้บริการโดยมีค่าตอบแทนตามมาตรา 64 วรรคหนึ่ง “เมืองพัทยาอาจให้บริการแก่บุคคล หน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น โดยมีค่าตอบแทนได้เมื่อบริการนั้นโดยปกติเป็นบริการที่มีค่าตอบแทน” (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) การสาธารณูปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ (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) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย

ของบ้านเมือง (18) การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย (19) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัวและการรักษาพยาบาล (20) การจัดให้มีและควบคุมสุสาน และฌาปนสถาน (21) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ (22) การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์ (23) การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่นๆ (24) การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (25) การผังเมือง (26) การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร (27) การดูแลรักษาที่สาธารณะ (28) การควบคุมอาหาร (29) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (30) การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน และ (31) กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

3) อำนาจหน้าที่ตามโครงสร้างการบริหารของเมืองพัทยา มีดังนี้

3.1) สำนักปลัดเมืองพัทยา มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับราชการทั่วไปของเมืองพัทยา งานประสานราชการ งานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน งานเลขานุการเมืองพัทยาและผู้บริหารส่วนราชการเมืองพัทยา กิจการสภาเมืองพัทยา การอำนวยความสะดวกแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์แบบบูรณาการเชิงรุก งานรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคง การป้องกันและแก้ไขปัญหาหยาเสพติด งานป้องกันภัยพิบัติ การอำนวยความสะดวกและบรรเทาสาธารณภัย การป้องกันอัคคีภัย การสนธิกำลัง การประสานงานกับส่วนราชการและเอกชน การเฝ้าระวังภัยพิบัติ การอำนวยความสะดวก การป้องกันและการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยทั้งทางบกและทางทะเล การบูรณาการ การส่งเสริมศูนย์พัฒนาบุคลากรทางด้านให้การป้องกันและช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ และปฏิบัติราชการอื่นที่ไม่ได้กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใดโดยเฉพาะ รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

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

3.3) สำนักคลัง มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการเงิน การคลัง การบัญชีของเมืองพัทยา ตลอดจนการรับจ่ายเงินอุดหนุนจากรัฐบาลตามโครงการต่างๆ การดำเนินการเกี่ยวกับเงินสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ แก่พนักงานเมืองพัทยา รวมทั้งการตรวจสอบเกี่ยวกับการขอรับและเบิกจ่ายบำเหน็จบำนาญของพนักงานเมืองพัทยาและลูกจ้างประจำ การศึกษา วิเคราะห์ กำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีการเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ทุกชนิด จัดทำประมาณการรายรับประจำปีแจ้งประเมินภาษีรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และรายได้อื่น ๆ ของเมืองพัทยา ติดตามเร่งรัดภาษีค้างชำระ การขอปลด ขอลดค่าภาษี การอุทธรณ์ภาษี ตลอดจนการผ่อนชำระภาษี การยึดและการขายทอดตลาดทรัพย์สินของผู้ค้างชำระภาษี ดูแลรักษาและจัดหาผลประโยชน์จากการ

ใช้ที่สาธารณะ ท่าเทียบเรือ ทرف์สินของเมืองพัทยา รับชำระและติดตามเร่งรัดค่าเช่าทرف์สิน ค่าเช่าที่สาธารณะเพื่อบริการที่จอดยานยนต์และเก็บค่าธรรมเนียมจอดยานยนต์ เป็นรายได้ของ เมืองพัทยา งานจดทะเบียนพาณิชย์ รับรองอาคารและสิ่งปลูกสร้าง ศึกษาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางให้เมืองพัทยาได้รับจัดสรรรายได้เพิ่มจากส่วนที่รัฐบาลจัดสรรให้กับท้องถิ่นในสัดส่วนที่เหมาะสมและสอดคล้องกับภาระหน้าที่รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

3.4) สำนักช่าง มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการขออนุญาตควบคุมอาคาร และการก่อสร้าง การขออนุญาตและควบคุมด้านอุตสาหกรรมและพลังงาน การออกแบบและควบคุม การก่อสร้าง การตรวจวิเคราะห์วัสดุก่อสร้าง การวางและควบคุมด้านผังเมือง การดูแลรักษาและคุ้มครองที่สาธารณะ การจัดรูปและกรรมสิทธิ์ที่ดิน การบำรุงรักษาและบูรณะสาธารณูปโภค อาคาร และสิ่ง ก่อสร้าง การสนับสนุนให้มีสาธารณูปโภคพื้นฐานบริการประชาชนและนักท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง ได้แก่ ประปา ไฟฟ้า เป็นต้น การจราจรและขนส่ง เชื่อมโยงการขนส่งสินค้าและเดินทางท่องเที่ยว รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง และที่ได้รับมอบหมาย

3.5) สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการส่งเสริม สนับสนุนการจัดการบริการด้านการรักษาโรค การป้องกันและควบคุมโรค การเสริมสร้างสุขภาพและการพัฒนาศักยภาพของประชาชนทางด้านพฤติกรรมและสำนึกทางสุขภาพ การดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุขและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง การพัฒนาความรู้ และรูปแบบการจัดระบบบริการสาธารณสุข การสุขาภิบาลอาหาร การอาชีวอนามัย และการสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม การเผยแพร่ความรู้และถ่ายทอด เทคโนโลยีทางการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การควบคุมสาธารณสุขสิ่งแวดล้อมภายใน อาคารสถานที่และชุมชน และพฤติกรรมดูแลรักษาสุขภาพ รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง และที่ได้รับมอบหมาย

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

3.7) สำนักช่างสุขาภิบาล มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานจัดการระบบป้องกันและระบายน้ำ การป้องกันน้ำท่วม การระบายน้ำและการบริหารพื้นที่น้ำท่วม การออกแบบและวางโครงการระบบระบายน้ำ การควบคุมงานก่อสร้างเกี่ยวกับการป้องกันน้ำท่วม น้ำกัดเซาะ ระบบท่อ ระบบสูบน้ำ การบำรุงรักษาเครื่องกลและโรงงาน การขออนุญาตและบำรุงรักษาระบบระบายน้ำ งานจัดการคุณภาพน้ำ

รับผิดชอบเกี่ยวกับการพัฒนาระบบบำบัดน้ำเสีย การบำบัดน้ำเสีย การวิเคราะห์คุณภาพน้ำและควบคุมมลพิษ การจัดการคุณภาพน้ำ สถานการณ์มลพิษทางน้ำ การจัดการปัญหามลภาวะทางน้ำทางวิศวกรรม เฝ้าระวังดูแลรักษาและอนุรักษ์แหล่งน้ำ คู คลอง และทะเล ตรวจสอบควบคุมคุณภาพน้ำทั้งจากอาคารสถานประกอบการต่างๆ ที่เป็นแหล่งกำเนิดน้ำเสียให้เป็นไปตามกฎหมาย รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

3.8) สำนักสวัสดิการสังคม มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพและความมั่นคงในชีวิตของประชาชน สร้างความเป็นธรรมและความเสมอภาคในการดำรงชีวิต การส่งเสริมคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของบุคคล พัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาคม การส่งเสริมและพัฒนาสถาบันครอบครัว ตลอดจนศึกษาวิเคราะห์วิจัยปัญหาและแนวทางการดำเนินงานการพัฒนาสังคม รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

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

3.10) สำนักพัสดุและทรัพย์สิน มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ การจัดหาวัสดุครุภัณฑ์ การจ้างงานก่อสร้างหรือบริการ การปรับปรุงซ่อมแซมวัสดุ ครุภัณฑ์ และสิ่งปลูกสร้าง เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักและกอง ควบคุมการจ่ายโอนทรัพย์สิน การจดทะเบียน การต่อทะเบียน และการจำหน่ายทรัพย์สิน การพัฒนาระบบการบริหารพัสดุ ควบคุมและจัดทำทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุ และให้คำปรึกษาแนะนำข้อกฎหมายเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง และที่ได้รับมอบหมาย

3.11) สำนักการท่องเที่ยวและกีฬา มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยวให้มุ่งสู่การเป็นศูนย์กลางทางการท่องเที่ยวของประเทศในระดับภูมิภาค และระดับโลก มุ่งเน้นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับเศรษฐกิจให้กับเมืองพัทยาและเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ การวางแผนการวิเคราะห์ปัจจัยความเสี่ยง การพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวรูปแบบใหม่ เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว การจัดมหกรรมการท่องเที่ยว การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว การพัฒนากีฬาเพื่อการท่องเที่ยว การจัดมหกรรมกีฬา การจัดการประชุมนิทรรศการ และนันทนาการระดับชาติและนานาชาติ การส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมสร้างสรรค์เพื่อการท่องเที่ยว การเป็นช่องทางในการแลกเปลี่ยนและเผยแพร่วัฒนธรรมทั้งในและต่างประเทศ การสร้างสรรค์การท่องเที่ยวแนวใหม่ ให้เมืองพัทยามีความทันสมัยที่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารรูปแบบใหม่มาใช้ในการออกแบบการผลิตสื่อการท่องเที่ยวในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ สื่อเคลื่อนไหว เพื่อให้เมืองพัทยาเป็นเมืองท่องเที่ยวดิจิทัลที่สมบูรณ์ การส่งเสริมการผลิตสารคดีภาพยนตร์ รวมทั้ง

การเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการสื่อสารอันทันสมัย เพื่อเผยแพร่การท่องเที่ยว ให้ประเทศสมาชิกอาเซียนและนานาชาติสามารถเข้าถึงการท่องเที่ยวของเมืองพัทยาได้โดยง่าย สร้างกระแสนิยมสร้างรายได้เข้าประเทศจากการท่องเที่ยวและส่งออกสินค้าบริการการท่องเที่ยว กีฬา ศิลปะ วัฒนธรรม การวิเทศสัมพันธ์นำเอกลักษณ์อันโดดเด่นเชิงดูसानสัมพันธ์อันดีกับนานาชาติประเทศไทย รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

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

3.13) หน่วยตรวจสอบภายใน มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับตรวจสอบการปฏิบัติการบริหารงานงบประมาณ การเงิน การพัสดุและทรัพย์สิน รวมทั้งการบริหารงานด้านอื่น ๆ ให้เป็นไปตามนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง และมติคณะรัฐมนตรี ตรวจสอบบัญชี เอกสารหลักฐานประกอบการบันทึกบัญชี ตรวจสอบระบบการดูแลรักษาและความปลอดภัยของทรัพย์สินและการใช้ทรัพยากรทุกประเภทให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และประหยัด การรายงานผลการตรวจสอบและข้อเสนอแนะต่อผู้บริหาร รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

3.14) กลุ่มกฎหมาย มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาและเสนอแนะด้านระเบียบ กฎหมายแก่เมืองพัทยาและหน่วยงานต่างๆ ประสานงานกับสำนักงานอัยการสูงสุดในการว่าต่างและแก้ต่างแก้คดีแพ่งทุกชั้นศาล ดำเนินการเกี่ยวกับคดีปกครอง พิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับการละเมิดการพิจารณาค่าขออุทธรณ์ภาษี ดำเนินการบังคับทางปกครองตามพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ.2539 พิจารณาเกี่ยวกับนิติกรรมสัญญาของเมืองพัทยา ดำเนินการฟ้องร้องคดีล้มละลาย การบังคับคดีและวางทรัพย์ การพิจารณาร่างกฎหมาย ข้อบัญญัติเมืองพัทยา ระเบียบ ประกาศ คำสั่งของเมืองพัทยา พิจารณาตอบข้อหารือ ชี้แจง ให้คำปรึกษาแนะนำกับหน่วยงานต่างๆ รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

3.15) เมืองพัทยา สาขาเกาะล้าน มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับกิจการเมืองพัทยา สาขาเกาะล้าน ในส่วนที่เป็นอำนาจหน้าที่ของปลัดเมืองพัทยา โดยให้มีเมืองพัทยา สาขาเกาะล้าน รับผิดชอบงานบริหารทั่วไป งานป้องกันและรักษาความปลอดภัย งานโยธาและสุขาภิบาล งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม อยู่ในสังกัดหรืออาจจะให้มีการแบ่งส่วนงานอื่น ๆ ที่จำเป็นมาปฏิบัติหน้าที่เมืองพัทยา สาขาเกาะล้านนั้น รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

4. วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ เป้าประสงค์ของเมืองพัทยา

วิสัยทัศน์

“นครศูนย์กลางเศรษฐกิจการท่องเที่ยวที่มีมาตรฐาน ยั่งยืนและน่าอยู่สำหรับทุกคน”

พันธกิจ

- 1) พัฒนาเมืองน่าอยู่และยั่งยืนครอบคลุมทั้งเศรษฐกิจ สังคม โครงสร้างพื้นฐาน และสิ่งแวดล้อม
- 2) เสริมสร้างขีดความสามารถของเมืองพัทยาสู่การเป็นเมืองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวที่มีมาตรฐาน และเป็นศูนย์กลางการเชื่อมโยงในภูมิภาค
- 3) พัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ และคุณภาพชีวิตของประชากรโดยการมีส่วนร่วม และเป็นธรรม

วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อสร้างความพึงพอใจในด้านมาตรฐานและความปลอดภัยของเมือง เพื่อดึงดูดผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจจากนักท่องเที่ยว ผู้มาเยือน และนักลงทุน เข้าสู่พื้นที่เมืองพัทยาอย่างต่อเนื่อง
- 2) เพื่อให้เมืองพัทยามีการพัฒนาที่ยั่งยืน มีความสมดุล และสอดคล้องกับความต้องการของทุกภาคส่วน
- 3) เพื่อเตรียมความพร้อมของเมืองพัทยาในทุกมิติให้สามารถเป็นเมืองศูนย์กลางการพัฒนาพื้นที่ภาคตะวันออกของประเทศไทย และเป็นแหล่งดึงดูดนักท่องเที่ยว และการลงทุนในระดับ World class
- 4) เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในพื้นที่เมืองพัทยาให้เป็นบุคลากรที่มีคุณภาพสูงสามารถเข้าเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการพัฒนาที่ยั่งยืน มีคุณภาพชีวิตที่ดี รายได้และการดำรงชีวิตที่มั่นคง ได้รับการกระจายผลประโยชน์อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม
- 5) เพื่อพัฒนาองค์กรเมืองพัทยาสู่การเป็นองค์กรประสิทธิภาพสูง (High performance organization) สามารถบริหารจัดการและดูแลมหานครขนาดใหญ่ที่เป็นศูนย์กลางภาคตะวันออก และรองรับนักท่องเที่ยว ผู้มาเยือน ในปริมาณมากและหลากหลายวัฒนธรรมความต้องการ

เป้าประสงค์

- 1) ประชากร ผู้มาเยือน นักท่องเที่ยว นักลงทุน ได้รับความสะดวกสบาย ความเชื่อมั่นต่อความปลอดภัย สาธารณูปโภค สาธารณูปการ และสิ่งแวดล้อมที่มีคุณภาพของเมืองพัทยา
- 2) เมืองพัทยามีการพัฒนาที่ยั่งยืน
 - 2.1) หน่วยงาน องค์กร สถาบัน ท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องมีการบูรณาการการพัฒนาเชิงพื้นที่ และพื้นที่ เชื่อมโยง
 - 2.2) มีกระบวนการมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนา และการกำกับติดตามการพัฒนาอย่าง เข้มข้น

- 3) พัทยาเป็นเมืองศูนย์กลางภูมิภาค
- 4) พัทยาเป็นเมืองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวที่มีมาตรฐานสากล
- 5) ประชากรทุกคนในเมืองพัทยา และที่เกี่ยวข้องทุกคนมีคุณภาพชีวิตที่ดีได้รับการพัฒนาคุณภาพอย่าง ต่อเนื่องเพื่อสนับสนุนการพัฒนาเมืองอย่างยั่งยืน และเป็นธรรม
- 6) เมืองพัทยาเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพสูง (High performance organization)

5. แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 - 2570)

แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 - 2570) (สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ, 2563, หน้า 105 – 119) เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้การบริหารงานของเมืองพัทยาดำเนินการกิจอย่างมีทิศทาง และมีเป้าหมายที่ชัดเจน พร้อมทั้งสอดคล้องกับความสัมพันธ์ระหว่างแผนพัฒนาระดับมหภาคและยุทธศาสตร์การพัฒนาและแผนงาน โดยแผนพัฒนาเมืองพัทยามีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับแผนพัฒนาในระดับมหภาค ดังนี้

5.1 ความสัมพันธ์ระหว่างแผนพัฒนาเมืองพัทยากับแผนพัฒนาระดับมหภาค

5.1.1 แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580)

แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560) มีรายละเอียด ดังนี้

วิสัยทัศน์

“ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง”

เป้าหมายการพัฒนาประเทศ

“ประเทศชาติมั่นคง ประชาชนมีความสุข เศรษฐกิจพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สังคมเป็นธรรม ฐานทรัพยากรธรรมชาติยั่งยืน” โดยยกระดับศักยภาพของประเทศในหลากหลายมิติ พัฒนาคนในทุกมิติและในทุกช่วงวัย ให้เป็นคนดี เก่ง และมีคุณภาพ สร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม สร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และมีภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม โดยการประเมินผลการพัฒนาตามยุทธศาสตร์ชาติ ประกอบด้วย

- 1) ความอยู่ดีมีสุขของคนไทยและสังคมไทย
- 2) ขีดความสามารถในการแข่งขัน การพัฒนาเศรษฐกิจและการกระจายรายได้
- 3) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศ
- 4) ความเท่าเทียมและความเสมอภาคของสังคม
- 5) ความหลากหลายทางชีวภาพ คุณภาพสิ่งแวดล้อมและความยั่งยืนของทรัพยากรธรรมชาติ
- 6) ประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการเข้าถึงการให้บริการของภาครัฐ

การพัฒนาประเทศในช่วงระยะเวลาของยุทธศาสตร์ชาติ จะมุ่งเน้นการสร้างสมดุลระหว่างการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยประกอบด้วย 6 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

ประเด็นยุทธศาสตร์ 1 ยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคงเพื่อบริหารจัดการสภาวะแวดล้อมของประเทศให้มีความมั่นคง ปลอดภัย และความสงบเรียบร้อย ในทุกระดับและทุกมิติ สร้างความร่วมมือในการสามารถรับกับภัยคุกคามและภัยพิบัติทุกรูปแบบ พร้อมกับป้องกันและแก้ไขปัญหาด้านความมั่นคงในปัจจุบัน และที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต เพื่อแสดงให้เห็นว่าประเทศไทยมีความสามารถในการจัดการความมั่นคงได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความเป็นรูปธรรม ซึ่งจะทำให้ประเทศไทยเป็นที่ยอมรับในด้านความมั่นคงจากประชาคมระหว่างประเทศ

ประเด็นยุทธศาสตร์ 2 ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขันมีเป้าหมายในการยกระดับศักยภาพในหลายมิติ ควบคู่กับการขยายโอกาสของประเทศไทยในเวทีโลก ควบคู่ไปกับการยกระดับรายได้ และการกินดีอยู่ดี รวมถึงการเพิ่มคนชนชั้นกลางและลดความเหลื่อมล้ำของคนในประเทศ

ประเด็นยุทธศาสตร์ 3 ยุทธศาสตร์ชาติด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์

มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญ คือ เพื่อพัฒนาคนในทุกมิติและในทุกช่วงวัยให้เป็นคนดี เก่ง และมีคุณภาพ คนไทยในอนาคตมีความพร้อมทั้งกาย ใจ สติ ปัญญา มีทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ ๒๑ มีทักษะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษและภาษาที่ ๓ และมีคุณธรรม เพื่อการนำไปสู่การเป็นคนไทยที่มีทักษะสูง และมีสัมมาชีพตามทักษะและความถนัดของตนเอง

ประเด็นยุทธศาสตร์ 4 ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม มีการสร้างความเป็นธรรมและลดความเหลื่อมล้ำในทุกมิติ กระจายศูนย์กลางความเจริญทางเศรษฐกิจและสังคม เพิ่มโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามาเป็นกำลังของการพัฒนาประเทศในทุกระดับ สร้างสภาพแวดล้อมในประชารมมีคุณภาพ สนับสนุนการรวมตัวของประชาชนในการร่วมคิดร่วมทำเพื่อส่วนรวม โดยมีรัฐให้หลักประกันในการเข้าถึงบริการและสวัสดิการที่มีคุณภาพ

ประเด็นยุทธศาสตร์ 5 ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

คำนึงถึงความยั่งยืนของฐานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของประชาชนให้เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ใช้พื้นที่เป็นตัวตั้งในการกำหนดกลยุทธ์และแผนงาน ให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้เข้ามามีส่วนร่วมในแบบทางตรงให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ผ่านมาตรการต่าง ๆ ที่มุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์ต่อความยั่งยืน ให้ความสำคัญต่อการสร้างสมดุลทางเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และคุณภาพชีวิต โดยการอนุรักษ์และรักษาทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรม ให้คนรุ่นต่อไปได้ใช้อย่างยั่งยืน

ประเด็นยุทธศาสตร์ 6 ยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐการปรับเปลี่ยนภาครัฐ โดยยึดหลัก "ภาครัฐของประชาชน เพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม" ภาครัฐต้องดำเนินการด้วยการยึดหลักธรรมาภิบาล และปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่

ตลอดเวลา โดยการนำนวัตกรรมมาใช้เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส พร้อมทั้งมีกระบวนการยุติธรรมเป็นไปเพื่อผลประโยชน์ของส่วนรวมและประเทศ ด้วยการปลูกฝังค่านิยมความซื่อสัตย์สุจริต ความมัธยัสถ์ และสร้างจิตสำนึกในการปฏิเสธ ไม่ยอมรับการทุจริตประพฤติมิชอบ

5.1.2 แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566 - 2570)

เนื่องด้วยเป้าประสงค์ที่ต้องการให้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ทำหน้าที่ระบุนโยบายการพัฒนาประเทศที่ควรมุ่งเน้นได้อย่างชัดเจน การกำหนดกรอบแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 มุ่งเน้นคัดเลือกประเด็นการพัฒนาที่มีลำดับความสำคัญสูงในการพลิกโฉมประเทศไทยสู่ Hi-Value and Sustainable Thailand โดยรายละเอียดขององค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน และมีจุดหมาย ดังนี้

1) เศรษฐกิจมูลค่าสูงที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (High Value-Added Economy)

เพื่อให้เป้าหมายของการมี “เศรษฐกิจมูลค่าสูงที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม” บังเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม ประกอบด้วย

จุดหมายที่ 1 ไทยเป็นประเทศชั้นนำด้านสินค้าเกษตรและเกษตรแปรรูปมูลค่าสูง

จุดหมายที่ 2 ไทยเป็นจุดหมายของการท่องเที่ยวที่เน้นคุณค่าและความยั่งยืน

จุดหมายที่ 3 ไทยเป็นฐานการผลิตยานยนต์ไฟฟ้าของอาเซียน

จุดหมายที่ 4 ไทยเป็นศูนย์กลางทางการแพทย์และสุขภาพมูลค่าสูง

จุดหมายที่ 5 ไทยเป็นประตูการค้าการลงทุนและจุดยุทธศาสตร์ทางโลจิสติกส์

ที่สำคัญของภูมิภาค

จุดหมายที่ 6 ไทยเป็นฐานการผลิตอิเล็กทรอนิกส์อัจฉริยะและบริการดิจิทัลของ

อาเซียน

2) สังคมแห่งโอกาสและความเสมอภาค (High Opportunity Society)

เพื่อผลักดันการสร้าง "สังคมแห่งโอกาสและความเสมอภาค" อย่างเป็นรูปธรรม

จุดหมายที่ 7 ไทยมี SMEs ที่เข้มแข็ง มีศักยภาพสูง และสามารถแข่งขันได้

จุดหมายที่ 8 ไทยมีพื้นที่และเมืองหลักของภูมิภาคที่มีความเจริญทางเศรษฐกิจ

ทันสมัยและน่าอยู่

จุดหมายที่ 9 ไทยมีความยากจนข้ามรุ่นลดลง และคนไทยทุกคนมีความคุ้มครอง

ทางสังคมที่เพียงพอ เหมาะสม

3) วิถีชีวิตที่ยั่งยืน (Eco-Friendly Living)

เพื่อผลักดันการสร้าง "วิถีชีวิตที่ยั่งยืน" อย่างเป็นรูปธรรม ประกอบด้วย

จุดหมายที่ 10 ไทยมีเศรษฐกิจหมุนเวียนและสังคมคาร์บอนต่ำ

จุดหมายที่ 11 ไทยสามารถลดความเสี่ยงและผลกระทบจากภัยธรรมชาติ และ

การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

4) ปัจจัยสนับสนุนการพลิกโฉมประเทศ (Key Enablers for Thailand's Transformation)

เพื่อสร้าง "ปัจจัยสนับสนุนการพลิกโฉมประเทศ" ประกอบด้วย
หมวดหมู่ที่ 12 ไทยมีกำลังคนสมรรถนะสูง มุ่งเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ตอบโจทย์การ
พัฒนาแห่งอนาคต

หมวดหมู่ที่ 13 ไทยมีภาครัฐที่มีสมรรถนะสูง ภาครัฐมีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศในทุกมิติ

5.1.3 ไทยแลนด์ 4.0 (สำนักโฆษก สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี, 2560, 3-11)

ประเทศไทยที่กำลังเร่งสร้างแผนที่จะนำพาประเทศไปสู่อนาคต โดยมุ่งเน้นการปรับเปลี่ยนโครงสร้างทางเศรษฐกิจมาสู่ระบบเศรษฐกิจที่เน้นการสร้างมูลค่า (Value-Based Economy) เพื่อพาประเทศไทยหลุดพ้นจากกับดักรายได้ปานกลาง กับดักความเหลื่อมล้ำทางสังคม และกับดักความไม่สมดุลในการพัฒนา โดยมีการปรับเปลี่ยนใน 4 มิติดังนี้

มิติที่ 1 ความมั่งคั่งทางเศรษฐกิจ (Economic Wealth)

โจทย์ใหญ่ของประเทศไทยในปัจจุบัน คือลดการพึ่งพาเทคโนโลยีจากต่างประเทศ โดยมุ่งขับเคลื่อนเศรษฐกิจ ด้วยนวัตกรรม เทคโนโลยี และความคิดสร้างสรรค์ และเปลี่ยนจากเน้นภาคการผลิตสินค้ามาสู่ภาคบริการมากขึ้น ปัจจัยเหล่านี้จะนำไปสู่ความมั่งคั่งทางเศรษฐกิจของประเทศ

มิติที่ 2 ความอยู่ดีมีสุขของผู้คนในสังคม (Social Well-beings)

ความเหลื่อมล้ำเป็นปัญหาที่ฝังรากลึกในสังคมไทยและเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาประเทศชาติ จึงเป็นโจทย์สำคัญที่ทุกภาคส่วนจะต้องช่วยกันลดระดับความเหลื่อมล้ำ รวมทั้งส่งเสริมให้เกษตรกรใช้เทคโนโลยีการเกษตรเพื่อสร้างรายได้ให้เพิ่มมากขึ้นยกระดับธุรกิจเอสเอ็มอี และวิสาหกิจชุมชนด้วยเทคโนโลยีนวัตกรรมสร้างระบบสวัสดิการสังคม ภายใน 20 ปี

มิติที่ 3 การยกระดับศักยภาพและคุณค่าของมนุษย์ (Human Wisdom)

การพัฒนาทุนมนุษย์จำเป็นต้องคำนึงถึงการพัฒนามาตรฐานของเด็กไทย ยกย่องคุณภาพของแรงงานให้สอดคล้องกับตลาดแรงงานและทิศทางการพัฒนาของประเทศ

มิติที่ 4 การรักษาสีสิ่งแวดล้อม (Environmental Wellness)

การพัฒนาเศรษฐกิจควรควบคู่ไปกับการสร้างสังคมที่น่าอยู่ ดังนั้นเรื่องสิ่งแวดล้อมจึงเป็นเรื่องสำคัญไม่แพ้ตัวเลข การเติบโตทางเศรษฐกิจ เช่น ลดการปล่อยมลพิษ รู้จักอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ มีพื้นที่ทางการเกษตรอินทรีย์ที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน มีระบบการจัดการขยะอย่างยั่งยืนและถูกต้อง ตามหลักสุขาภิบาล

5.1.4 แผนพัฒนาภาคตะวันออก (พ.ศ. 2566 - 2570) (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2565)

การพัฒนาภาคตะวันออกได้มุ่งเน้นให้เป็นฐานเศรษฐกิจชั้นนำของอาเซียน โดยรักษาฐานเศรษฐกิจเดิมที่มีอยู่ให้เติบโตอย่างยั่งยืนและสร้างฐานเศรษฐกิจใหม่ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและสนับสนุนให้ประเทศเติบโตอย่างมีเสถียรภาพและขับเคลื่อนการพัฒนาในทุกมิติการพัฒนา มียุทธศาสตร์ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกให้เป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษที่มีความทันสมัยที่สุดในภูมิภาคอาเซียน

- 1) การพัฒนาเกี่ยวกับอุตสาหกรรมเป้าหมาย ประกอบด้วย 3 แนวทาง ได้แก่
 - 1.1) พัฒนโครงสร้างพื้นฐานด้านการคมนาคมขนส่ง และต่อยอดโครงสร้างพื้นฐานทุกระบบให้เชื่อมโยงเข้าสู่พื้นที่เศรษฐกิจ
 - 1.2) ส่งเสริมการลงทุนในอุตสาหกรรมเป้าหมายพิเศษ
 - 1.3) พัฒนาบุคลากร การศึกษา การวิจัย และเทคโนโลยี
- 2) การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวชายทะเลนานาชาติในจังหวัดชลบุรี - ระยอง ให้เป็นฐานการกระจายรายได้และการสร้างงานให้แก่ชุมชน
- 3) การพัฒนาสภาพแวดล้อมเมืองสำคัญของจังหวัดให้เป็นเมืองใหม่อัจฉริยะน่าอยู่เอื้อต่อการขยายตัวทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างมีสมดุล

ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาภาคตะวันออกให้เป็นแหล่งผลิตอาหารที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานสากล

- 1) การพัฒนาการผลิตและการค้าผลไม้ภาคตะวันออกให้เป็นศูนย์ผลไม้เมืองร้อนของอาเซียน
- 2) การส่งเสริมการเลี้ยงปศุสัตว์ให้ผลผลิตมีคุณภาพและได้มาตรฐานความปลอดภัยสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคทั้งในประเทศและต่างประเทศ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ปรับปรุงมาตรฐานสินค้าและธุรกิจบริการด้านการท่องเที่ยว

- 1) พัฒนาและฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวชายทะเลในจังหวัดจันทบุรีและตราด
- 2) ฟื้นฟูและปรับปรุงการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ ศาสนา และวัฒนธรรมเชิงนิเวศและอนุรักษ์เชิงเกษตร เชิงสุขภาพการท่องเที่ยวโดยชุมชน แหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการ และท่องเที่ยวเมืองเก่า
- 3) ฟื้นฟูและอนุรักษ์ท่องเที่ยวอารยธรรมขอม

ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาพื้นที่เศรษฐกิจชายแดนให้เป็นประตูเศรษฐกิจเชื่อมโยงกับประเทศเพื่อนบ้านให้เจริญเติบโตอย่างยั่งยืน

- 1) พัฒนาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษชายแดนอรุณประเทศ จังหวัดสระแก้ว
- 2) พัฒนาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษชายแดนหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่จังหวัดตราด

3) พัฒนาพื้นที่เศรษฐกิจชายแดนบ้านแหลมและบ้านฝักกาด อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัด
จันทบุรี

ยุทธศาสตร์ที่ 5 แก้ไขปัญหาทรัพยากรธรรมชาติและจัดระบบการบริหารจัดการมลพิษ
ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

- 1) บริหารจัดการน้ำเพื่อบรรเทาภาวะ ภัยแล้งและน้ำท่วมจันทบุรี ตราด และสระแก้ว
- 2) ฟื้นฟูป่าต้นน้ำให้เกิดความสมดุลต่อระบบนิเวศ
- 3) คุ้มครองและฟื้นฟูป่าชายเลน ปะการัง หาดทราย และป้องกันการกัดเซาะชายฝั่ง
- 4) ดำเนินการตามมาตรการจัดการมลพิษทางอากาศในจังหวัดระยอง ชลบุรี และ
ฉะเชิงเทรา

5) ปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพของระบบบำบัดน้ำเสียชุมชนในจังหวัดที่เป็น
ศูนย์กลางการค้า การท่องเที่ยว และพื้นที่อุตสาหกรรม

6) พัฒนาและปรับปรุงกระบวนการรวบรวม ขนย้าย และการกำจัดขยะให้มี
ประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

5.1.5 โครงการพัฒนาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor: EEC) (สำนักงานจังหวัดระยอง, 2564)

สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (สกพอ.) เป็นหน่วยงาน
ของรัฐ มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการลงทุน ยกกระดับนวัตกรรมและพัฒนาเทคโนโลยีขั้นสูงในประเทศไทย
ทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยการดำเนินงานด้านการติดต่อดำเนินธุรกิจ ตลอดระยะเวลาของโครงการ และประสานงาน
อย่างใกล้ชิดกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนอื่น ๆ เพื่อให้มั่นใจว่าโครงการนั้นจะประสบความสำเร็จ
มีประเด็นยุทธศาสตร์และแผนงาน ดังนี้

ประเด็นยุทธศาสตร์ 1 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบสาธารณูปโภค

- แผนงาน 1.1 การพัฒนาระบบคมนาคมขนส่งทางถนน
- แผนงาน 1.2 การพัฒนาระบบคมนาคมขนส่งทางราง
- แผนงาน 1.3 การพัฒนาระบบคมนาคมขนส่งทางน้ำ
- แผนงาน 1.4 การพัฒนาสนามบินและระบบโลจิสติกส์ที่เกี่ยวข้อง
- แผนงาน 1.5 การพัฒนาระบบไฟฟ้า
- แผนงาน 1.6 การพัฒนาระบบประปา

ประเด็นยุทธศาสตร์ 2 การพัฒนาและส่งเสริมอุตสาหกรรมเป้าหมาย

- แผนงาน 2.1 การส่งเสริมการลงทุนในอุตสาหกรรมเป้าหมาย
- แผนงาน 2.2 การพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพอุตสาหกรรมของประเทศ และการ
กระตุ้นตลาดภายในประเทศ

แผนงาน 2.3 การส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมยานยนต์สมัยใหม่

แผนงาน 2.4 การส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์อัจฉริยะ มุ่งเน้นการพัฒนาและส่งเสริมอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์อัจฉริยะ

แผนงาน 2.5 การส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวของกลุ่มรายได้ดี และการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

แผนงาน 2.6 การส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมเกษตรและเทคโนโลยีชีวภาพ

แผนงาน 2.7 การส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมแปรรูปอาหาร

แผนงาน 2.8 การส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมหุ่นยนต์และระบบอัตโนมัติ

แผนงาน 2.9 การส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมการบินและโลจิสติกส์

แผนงาน 2.10 การส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมเชื้อเพลิงชีวภาพและเคมี ชีวภาพ

แผนงาน 2.11 การส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมดิจิทัล

แผนงาน 2.12 การส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจร

ประเด็นยุทธศาสตร์ 3 การพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว

แผนงาน 3.1 การพัฒนาคุณภาพแหล่งท่องเที่ยว

แผนงาน 3.2 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

แผนงาน 3.3 การพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว

แผนงาน 3.4 การสร้างความเชื่อมั่นนักท่องเที่ยว

ประเด็นยุทธศาสตร์ 4 การพัฒนาบุคลากร การศึกษา การวิจัย และเทคโนโลยี

แผนงาน 4.1 การพัฒนาบุคลากรและการศึกษา

แผนงาน 4.2 การพัฒนาการวิจัยและเทคโนโลยี

ประเด็นยุทธศาสตร์ 5 การพัฒนาเมืองใหม่อัจฉริยะน่าอยู่และศูนย์กลางการเงิน

แผนงาน 5.1 การพัฒนาเมืองใหม่อัจฉริยะน่าอยู่

แผนงาน 5.2 การพัฒนาศูนย์กลางการเงิน

ประเด็นยุทธศาสตร์ 6 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัล

แผนงาน 6.1 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ท่อร้อยสายเคเบิลใยแก้วนำแสง และเสา (1-Pole)

แผนงาน 6.2 ASEAN Digital Hub

แผนงาน 6.3 การพัฒนา Advanced Big Data, Cloud and Data Center (ABCD)

แผนงาน 6.4 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานอินเทอร์เน็ตทุกสรรพสิ่ง (Internet of Think : IoT)

แผนงาน 6.5 การสร้างศูนย์ทดสอบ 5G และเตรียมโครงสร้างพื้นฐานในพื้นที่นำร่อง

แผนงาน 6.6 การพัฒนาเขตส่งเสริมอุตสาหกรรมและนวัตกรรมดิจิทัล (Digital Park Thailand) และสถาบันไอโอที (Thai IoT Association: IoT)

แผนงาน 6.7 IoT Smart City

แผนงาน 6.8 การพัฒนาศูนย์กระจายพัสดุภัณฑ์อัตโนมัติ (Automated Postal Distribution Center)

5.1.6 แผนพัฒนากลุ่มจังหวัดภาคตะวันออก 1 (ฉะเชิงเทรา ชลบุรี ระยอง) พ.ศ. 2566 – 2570

แผนพัฒนากลุ่มจังหวัดภาคตะวันออก 1 (ฉะเชิงเทรา ชลบุรี ระยอง) พ.ศ. 2566 – 2570 (สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2565) มีรายละเอียด ดังนี้

วิสัยทัศน์

“เศรษฐกิจชั้นนำ พัฒนาอย่างสมดุลและยั่งยืน บนพื้นฐานสังคมเป็นสุข”

พันธกิจ

- 1) ยกกระดับพื้นที่ให้เป็นเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกที่ดีและทันสมัย
- 2) พัฒนาแหล่งผลิตสินค้าเกษตรที่ได้มาตรฐานและมีมูลค่าสูง
- 3) ส่งเสริมและพัฒนาด้านการท่องเที่ยว
- 4) บริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างมีส่วนร่วมและยั่งยืน
- 5) พัฒนาคูณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น มีความมั่นคงปลอดภัย และส่งเสริมการเรียนรู้

ตลอดช่วงชีวิต

เป้าหมายการพัฒนา

- 1) พื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกที่ดีและทันสมัยที่สุด
- 2) แหล่งผลิตสินค้าเกษตรที่ได้มาตรฐานและมีมูลค่าสูง
- 3) การท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ
- 4) ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมได้รับการบริหารจัดการอย่างมีส่วนร่วม และยั่งยืน
- 5) ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความมั่นคงปลอดภัย และเกิดการเรียนรู้ตลอดช่วงชีวิต

ประเด็นการพัฒนา

- 1) พัฒนาพื้นที่เพื่อส่งเสริมการค้า การลงทุนอุตสาหกรรม มุ่งสู่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกที่ดีและทันสมัย
- 2) พัฒนาพื้นที่ให้เป็นแหล่งผลิตสินค้าเกษตรที่ได้มาตรฐานและมีมูลค่าสูง
- 3) ส่งเสริมและพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก สินค้า และการบริการด้านการท่องเที่ยว
- 4) ส่งเสริมและพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

5) พัฒนาศักยภาพคนทุกช่วงวัยให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความมั่นคงปลอดภัย และส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดช่วงชีวิต

5.1.7 แผนพัฒนาจังหวัดชลบุรี (พ.ศ. 2566 - 2570)

แผนพัฒนาจังหวัดชลบุรี (พ.ศ. 2566 - 2570) (สำนักงานจังหวัดชลบุรี, 2565) มีรายละเอียดดังนี้

วิสัยทัศน์

“เมืองนวัตกรรมชั้นนำ สร้างสรรค์เศรษฐกิจใหม่ สู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างสมดุล และยั่งยืน”

ประเด็นการพัฒนาที่ 1 ยกระดับการพัฒนานวัตกรรมอุตสาหกรรมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันเศรษฐกิจอุตสาหกรรม และเทคโนโลยีที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน

วัตถุประสงค์

1) เพื่อให้อุตสาหกรรมเข้าสู่อุตสาหกรรม 4.0 โดยการใช้องค์ความรู้นวัตกรรม และเทคโนโลยีขั้นสูง

2) เพื่อให้ภาคอุตสาหกรรมมีความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคม และผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ทุกภาคส่วนอยู่ร่วมกันได้อย่างยั่งยืน

3) เพื่อสนับสนุนให้เกิดผู้ประกอบการรายใหม่ และสินค้าใหม่

เป้าหมายและตัวชี้วัด

1) จำนวนสถานประกอบการที่นำเทคโนโลยี นวัตกรรม และดิจิทัล ไปใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตของ สถานประกอบการ

2) ร้อยละสถานประกอบการที่ผ่านเกณฑ์อุตสาหกรรมสีเขียว

3) จำนวนผู้ประกอบการ SME และวิสาหกิจชุมชนรายใหม่

แนวทางการพัฒนา

1) สร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านเทคโนโลยี นวัตกรรมและดิจิทัลตามความต้องการของภาคอุตสาหกรรม เพื่อการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ร่วมกัน

2) สนับสนุนองค์ความรู้ด้านกฎหมาย นโยบายการลงทุน และการสร้างความเข้าใจในการดำเนินนโยบายด้านเศรษฐกิจในพื้นที่ เพื่อสร้างแนวทางในการพัฒนาไปในทิศทางเดียวกัน

3) ส่งเสริมให้ภาคอุตสาหกรรมใช้เทคโนโลยีสะอาดในกระบวนการผลิต

4) มุ่งเน้นให้อุตสาหกรรมใช้ประโยชน์จากทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่ม ให้กับผลผลิตอุตสาหกรรม

5) กระตุ้นอุปสงค์ตลาดกลุ่มสินค้าชีวภาพ หรือใช้เทคโนโลยีชีวภาพในการผลิต

6) ส่งเสริม สร้างความเข้าใจ มีการฝึกอบรมให้ความรู้ด้าน CSR ให้แก่ผู้ประกอบการทุกระดับ และสำหรับประชาชน ในเรื่องของพื้นที่อุตสาหกรรม

7) ผลักดันให้เกิด i-Mall แพลตฟอร์มตลาดอุตสาหกรรมออนไลน์เป็นศูนย์กลางการกระจายสินค้าอุตสาหกรรม

8) ส่งเสริมให้ผลิตภัณฑ์ชุมชนได้รับการรับรองมาตรฐานอุตสาหกรรมมากขึ้นแผนงานและโครงการที่สำคัญ

แผนงานและโครงการที่สำคัญ

แผนงานที่ 1 ด้านอุตสาหกรรมให้เป็นมิตรกับสังคมและสิ่งแวดล้อม

ประเด็นการพัฒนาที่ 2 ยกกระดับให้เป็นจังหวัดท่องเที่ยวที่มีคุณภาพระดับนานาชาติ
วัตถุประสงค์

1) ส่งเสริมและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว สินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวให้มีคุณภาพสามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้ทุกกลุ่ม (เด็ก ผู้ใหญ่ ผู้สูงอายุ คนพิการ)

2) รายได้จากการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น

เป้าหมายและตัวชี้วัด

1) จำนวนโครงการ/กิจกรรมด้านการท่องเที่ยวที่ได้รับการพัฒนาให้มีคุณภาพ

2) ร้อยละของรายได้จากการท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้น

แนวทางการพัฒนา

1) พัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว

2) ปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวหลักของจังหวัดให้สามารถรักษาสถานภาพการเป็นแหล่ง

3) ส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนให้มีศักยภาพพร้อมรับนักท่องเที่ยว

4) พัฒนาปัจจัย/โครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวให้เพียงพอและได้มาตรฐานในระดับนานาชาติ

5) ปรับปรุงพัฒนาข้อมูลและระบบสารสนเทศด้านการท่องเที่ยวของจังหวัด โดยระบบ Digital Platform

6) ยกกระดับศักยภาพด้านสินค้าและการตลาดด้านการท่องเที่ยวในเชิงรุกให้ตรงกับ

7) พัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวให้มีคุณภาพเพื่อรองรับเขตพัฒนาสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว

8) พัฒนาและเพิ่มศักยภาพด้านสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อมเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว

แผนงานและโครงการที่สำคัญ

แผนงานที่ 1 ด้านการพัฒนาการท่องเที่ยวและบริการ

ประเด็นการพัฒนาที่ 3 สร้างเสริมนวัตกรรมเกษตรสู่เศรษฐกิจชีวภาพ

วัตถุประสงค์

- 1) เพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสินค้าเกษตร
- 2) สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าเกษตรโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมในการ
- 3) ส่งเสริมการตลาด เพิ่มช่องทางการจัดจำหน่าย และสร้างเครือข่ายตลาดออนไลน์ด้าน

การเกษตร

เป้าหมายและตัวชี้วัด

- 1) ร้อยละของจำนวนฟาร์มที่ได้รับรองคุณภาพมาตรฐานที่เพิ่มขึ้น
- 2) จำนวนนวัตกรรมการแปรรูปด้านการเกษตรที่สามารถถ่ายทอดให้กับเกษตรกรในพื้นที่ได้

เรียนรู้ และนำไปใช้ประโยชน์

- 3) ร้อยละของผลผลิตทางการเกษตรที่ได้รับการแปรรูปและพัฒนาบรรจุภัณฑ์เพิ่มขึ้น
- 4) ร้อยละของรายได้ที่เพิ่มขึ้นของกลุ่ม/สถาบันเกษตรกรที่ได้รับการพัฒนาและส่งเสริม

การตลาด

แนวทางการพัฒนา

- 1) พัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลนวัตกรรมการเกษตร
- 2) ส่งเสริมพัฒนาการเกษตรอัจฉริยะ
- 3) พัฒนาเกษตรกรในการผลิตการเกษตรให้มีมาตรฐาน
- 4) ส่งเสริมการวิจัยและพัฒนาการผลิตและคุณภาพด้านการจัดการหลังเก็บเกี่ยว
- 5) ส่งเสริมโครงการพระราชดำริ
- 6) ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมในการแปรรูปการเกษตร
- 7) ส่งเสริมการพัฒนาบรรจุภัณฑ์และการสร้างแบรนด์
- 8) ส่งเสริมการตลาดและเชื่อมโยงเครือข่ายเพื่อประชาสัมพันธ์เพิ่มช่องทางจำหน่าย
- 9) ส่งเสริมและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร
- 10) ส่งเสริมเกษตรกรสู่ผู้ประกอบการเกษตร

แผนงานและโครงการที่สำคัญ

แผนงานที่ 1 ด้านการพัฒนาการเกษตร

ประเด็นการพัฒนาที่ 4 ยกกระดับประสิทธิภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และเอกชน

โครงสร้างพื้นฐานและคมนาคม รองรับเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก

วัตถุประสงค์

- 1) ระบบขนส่งและการให้บริการเชื่อมโยงพื้นที่เศรษฐกิจและชุมชนที่มีประสิทธิภาพ
- 2) พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้มีความพร้อมรองรับการขยายตัวของเมือง และพื้นที่เขตพัฒนา

พิเศษภาคตะวันออก

- 3) เพิ่มประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีในการบริหารจัดการข้อมูลภาครัฐ
 - 4) ปฏิรูปสื่อ กระบวนการประชาสัมพันธ์เชิงรุกของภาครัฐ ด้วยเทคโนโลยีการเป้าหมายและตัวชี้วัด
 - 1) จำนวนโครงการถนน (สายหลัก/สายรอง/สายย่อย) ที่ก่อสร้างและบำรุงรักษา
 - 2) ร้อยละจำนวนอุบัติเหตุทางถนนหรือระบบขนส่งต่าง ๆ ลดลง
 - 3) จำนวนถนนที่ได้รับการพัฒนาตามผังเมืองในเขต EEC
 - 4) จำนวนสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ได้รับการปรับปรุงเพิ่มขึ้น
 - 4.1) ร้อยละครัวเรือนและสถานประกอบการที่มีน้ำอุปโภค บริโภคใช้
 - 4.2) ร้อยละครัวเรือนและสถานประกอบการที่มีไฟฟ้าใช้
 - 4.3) จำนวนระบบป้องกันน้ำท่วมและระบบระบายน้ำชุมชนที่ได้รับการปรับปรุง
 - 4.4) จำนวนสาธารณูปการที่ได้รับการพัฒนาเพิ่มมากขึ้น
 - 5) ปริมาณการใช้น้ำภายในจังหวัดเพิ่มขึ้น
 - 6) ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลภาครัฐผ่านช่องทาง
 - 7) ร้อยละของสื่อมวลชนในพื้นที่เข้าร่วมโครงการปฏิรูปสื่อ
- แนวทางการพัฒนา

- 1) พัฒนาและปรับปรุงเส้นทางคมนาคมให้สามารถรองรับการขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจและสังคม การขนส่งสินค้าและการขนส่งมวลชน
- 2) พัฒนาระบบขนส่งทางบกและทางน้ำเพื่อรองรับการเติบโตทางเศรษฐกิจใน
- 3) ปรับปรุงจุดเสี่ยงหรือจุดอันตรายบนถนนหรือโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ ให้มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน
- 4) พัฒนาระบบขนส่งทางถนนตามผังเมืองในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก
- 5) ส่งเสริมการผลิตและเพิ่มประสิทธิภาพระบบจำหน่ายน้ำประปา
- 6) ส่งเสริมการขยายระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติมให้กับผู้ใช้รายใหม่ รวมทั้งปรับปรุงระบบไฟฟ้าให้พร้อมใช้งาน มั่นคง เชื่อถือได้และปลอดภัย
- 7) ปรับปรุงและก่อสร้างระบบป้องกันน้ำท่วมและระบบระบายน้ำชุมชน
- 8) พัฒนาระบบสาธารณูปการเพื่อรองรับการขยายตัวของเมือง เช่น สวนสาธารณะ ทำเทียบเรือ ลานเอนกประสงค์
- 9) พัฒนาแหล่งน้ำใหม่และปรับปรุงแหล่งน้ำเดิมให้มีปริมาณกักเก็บน้ำเพิ่มขึ้น
- 10) ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีในการเข้าถึงข้อมูลภาครัฐ
- 11) ส่งเสริมกระบวนการปฏิรูปสื่อ กระบวนการประชาสัมพันธ์เชิงรุกของภาครัฐด้วยเทคโนโลยีการสื่อสารยุคใหม่

แผนงานและโครงการที่สำคัญ

แผนงานที่ 1 ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบโลจิสติกส์

ประเด็นการพัฒนาที่ 5 สร้างสรรค์สังคมให้มั่นคงมีคุณภาพและยั่งยืน

วัตถุประสงค์

1) ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี สามารถเข้าถึงสิทธิสวัสดิการสังคมรวมทั้งมีความรู้ความเข้าใจ และเข้าถึงสิทธิตามกฎหมายมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและเป็นเมืองน่าอยู่

2) ผู้นำองค์กรด้านการศึกษาเพื่อการมีงานทำ ก้าวล้ำเทคโนโลยี สร้างภาคีเครือข่ายพัฒนาคนทุกช่วงวัย ก้าวไกลทางด้านวิทยาศาสตร์และนวัตกรรม น้อมนำศาสตร์พระราชา เพื่อพัฒนาคุณภาพสู่สากล

3) ผู้เรียนและกำลังแรงงานได้รับการเตรียมความพร้อมด้านเทคโนโลยี ดิจิทัลนวัตกรรม และการสื่อสาร เข้าสู่ Thailand 4.0

4) แรงงานมีงานทำ มีหลักประกันที่มั่นคง มีความปลอดภัยในการทำงาน มีคุณภาพชีวิตที่ดี ได้รับการคุ้มครองตามกฎหมาย และสถานประกอบการมีมาตรฐานแรงงาน มีความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงาน

5) ประชาชนมีการประยุกต์ใช้ “ศาสตร์พระราชา” เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดี และมีภูมิคุ้มกัน

6) การสร้างภูมิคุ้มกันให้ประชาชนมีความเข้าใจเรื่องด้านความมั่นคง เช่น ปัญหายาเสพติด ปัญหาด้านค่านิยม และอาชญากรรมต่าง ๆ

เป้าหมายและตัวชี้วัด

1) ร้อยละของสถานพยาบาลได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลตามมาตรฐานสากล (HA/ Advance HA/JC) ตามศักยภาพของสถานพยาบาลแต่ละระดับ

2) จำนวนประชาชนมีศักยภาพด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเพิ่มขึ้น

3) ร้อยละจำนวนผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุการจราจรทางถนนลดลง

4) ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของประชาชนที่เข้าถึงความช่วยเหลือตามกฎหมาย และกระบวนการยุติธรรม

5) ร้อยละประชากรกลุ่มเป้าหมายได้รับการป้องกันและคุ้มครองจากปัญหาการค่านิยม

6) ร้อยละของผู้สูงอายุเข้าถึงสิทธิบริการทางสังคมและได้รับการพัฒนาทักษะทางกายใจ

7) ร้อยละของคะแนนเฉลี่ยผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาหลัก จากการทดสอบระดับเพิ่มขึ้น

8) ร้อยละของนักเรียน นักศึกษาที่ได้รับการส่งเสริมและพัฒนาการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำทุกช่วงวัย

9) ร้อยละของนักเรียน นักศึกษาที่ได้รับการส่งเสริมการจัดการศึกษาด้านการวิจัย วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี นวัตกรรม ภาษาเพื่อการศึกษาและสิ่งแวดล้อมเพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษาสู่มาตรฐานสากล

10) ร้อยละของผู้สำเร็จการศึกษาอาชีวศึกษาและการอุดมศึกษาที่ เข้าสู่ตลาดแรงงาน หรือ ประกอบอาชีพอิสระเพิ่มขึ้น

11) ร้อยละของแรงงานมีงานทำและมีหลักประกันในการทำงานและได้รับการคุ้มครองตามกฎหมายเพิ่มขึ้น

12) ร้อยละของสถานประกอบกิจการที่ปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน

13) จำนวนสถานประกอบกิจการที่มีการบริหารจัดการที่ดีแสดงถึงความรับผิดชอบ

14) ร้อยละของประชาชน รับรู้และเข้าใจเกี่ยวกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจ

15) ร้อยละของประชาชนที่สามารถนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไปประยุกต์ใช้เพื่อ พัฒนาคุณภาพชีวิต

16) ร้อยละของประชาชนมีความเข้าใจในปัญหาด้านความมั่นคงเพิ่มขึ้น

แนวทางการพัฒนา

1) พัฒนาและปรับปรุงเส้นทางคมนาคมให้สามารถรองรับการขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจและ สังคม การขนส่งสินค้าและการขนส่งมวลชน

2) พัฒนาระบบขนส่งทางบกและทางน้ำเพื่อรองรับการเติบโตทางเศรษฐกิจในอนาคต

3) ปรับปรุงจุดเสี่ยงหรือจุดอันตรายบนถนนหรือโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ ให้มีความปลอดภัย ต่อชีวิตและทรัพย์สิน

4) พัฒนาระบบขนส่งทางถนนตามผังเมืองในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก

5) ส่งเสริมการผลิตและเพิ่มประสิทธิภาพระบบจำหน่ายน้ำประปา

6) ส่งเสริมการขยายระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติมให้กับผู้ใช้รายใหม่ รวมทั้งปรับปรุงระบบ ไฟฟ้าให้พร้อมใช้งาน มั่นคง เชื่อถือได้และปลอดภัย

7) ปรับปรุงและก่อสร้างระบบป้องกันน้ำท่วมและระบบระบายน้ำชุมชน

8) พัฒนาระบบสาธารณูปการเพื่อรองรับการขยายตัวของเมือง เช่น สวนสาธารณะท่าเทียบ เรือ ลานเอนกประสงค์

9) พัฒนาแหล่งน้ำใหม่และปรับปรุงแหล่งน้ำเดิมให้มีปริมาณกักเก็บน้ำเพิ่มขึ้น

10) ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีในการเข้าถึงข้อมูลภาครัฐ

11) ส่งเสริมกระบวนการปฏิรูปสื่อกระบวนการประชาสัมพันธ์เชิงรุกของภาครัฐด้วย เทคโนโลยีการสื่อสารยุคใหม่

แผนงานและโครงการที่สำคัญ

แผนงานที่ 1 ด้านพัฒนาสังคมและคุณภาพชีวิต

ประเด็นการพัฒนาที่ 6 บริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้เกิดความสมดุล และมีส่วนร่วมอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์

- 1) ทรพยากรธรรมชาติมีความอุดมสมบูรณ์
- 2) แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติได้รับการฟื้นฟูและพัฒนา
- 3) ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 4) การจัดการขยะมูลฝอยเป็นไปอย่างถูกต้องตามหลักวิชาการ

เป้าหมายและตัวชี้วัด

- 1) พื้นที่สีเขียวเพิ่มขึ้น
- 2) กิจกรรมเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจแก้ไขปัญหาการอยู่ร่วมกันระหว่างคนกับสัตว์ป่า
- 3) แหล่งอาหารสัตว์ป่าอุดมสมบูรณ์เพิ่มขึ้น (แห่ง)
- 4) จำนวนแหล่งทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งเพิ่มขึ้น (แห่ง)
- 5) จำนวนพื้นที่ได้รับการป้องกันการกัดเซาะ
- 6) จำนวนแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและพื้นที่สีเขียวได้รับการฟื้นฟูและพัฒนาเพิ่มขึ้น
- 7) จำนวนกิจกรรมที่ชุมชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและ

สิ่งแวดล้อม

- 8) ปริมาณขยะมูลฝอยชุมชนที่นำกลับมาใช้ประโยชน์
- 9) ขยะติดเชื้อได้รับการจัดการอย่างถูกต้อง
- 10) จำนวนศูนย์กำจัดขยะมูลฝอยแบบครบวงจร

แนวทางการพัฒนา

- 1) ฟื้นฟูพื้นที่ป่า เพิ่มแหล่งน้ำ อาหาร แร่ธาตุให้มีความอุดมสมบูรณ์โดยการมีส่วนร่วม
- 2) เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจการป้องกันและแก้ไขปัญหาสัตว์ป่าออกมารบกวนประชาชน
- 3) ปรับปรุงพื้นที่แหล่งอาหารสำหรับสัตว์ป่า
- 4) เพิ่มจำนวนแหล่งอาศัยของสัตว์น้ำและหญ้าทะเล
- 5) ป้องกันการกัดเซาะแหล่งทรัพยากรธรรมชาติ
- 6) ฟื้นฟูและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างมีส่วนร่วม
- 7) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในการคัดแยกขยะที่ต้นทาง
- 8) ส่งเสริมการจัดการขยะติดเชื้อให้เป็นไปอย่างถูกต้อง
- 9) ก่อสร้างศูนย์กำจัดขยะมูลฝอยแบบครบวงจร

แผนงานและโครงการที่สำคัญ

แผนงานที่ 1 ด้านบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

5.1.8 ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดชลบุรี (พ.ศ. 2566 - 2570)

ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดชลบุรี (พ.ศ. 2566 - 2570) (องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี, 2564) มีรายละเอียด ดังนี้

วิสัยทัศน์

“เมืองนวัตกรรมน่าอยู่ ศูนย์กลางการท่องเที่ยวและกีฬา พัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน”

พันธกิจ

- 1) เสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน องค์กรเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2) ส่งเสริมการจัดการศึกษา การให้บริการการศึกษาขั้นพื้นฐานอย่างทั่วถึง
- 3) ส่งเสริมการศึกษาให้เข้าสู่นวัตกรรมสมัยใหม่
- 4) ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมการท่องเที่ยวและกีฬาระดับนานาชาติ
- 5) เสริมสร้างและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของ
- 6) ส่งเสริมอาชีพและเพิ่มรายได้ให้แก่ประชาชน
- 7) สนับสนุนช่วยเหลือให้ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินการป้องกัน
แก้ปัญหาสังคม ยาเสพติด
- 8) เสริมสร้างความร่วมมือในการกำจัดขยะมูลฝอย การจัดการระบบบำบัดน้ำเสียการบริหาร
จัดการมลพิษและสิ่งแวดล้อมแบบบูรณาการ

กลยุทธ์การพัฒนา

- 1) ส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจของจังหวัดชลบุรีให้มีการขยายตัวอย่างเพียงพอต่อการ
สร้างงานและสร้างรายได้ รวมทั้งเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและเครือข่ายชุมชนให้เกิดการเชื่อมโยง
พัฒนาชนบทและเมืองอย่างยั่งยืน สามารถพึ่งตนเองได้
- 2) เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและเสริมสร้างคุณค่าที่ดีในสังคมไทยบนพื้นฐานของการ
อนุรักษ์วัฒนธรรม และเอกลักษณ์ของความเป็นไทย สามารถสร้างคนให้เป็นคนดี คนเก่ง พร้อมด้วยคุณธรรม
จริยธรรม และมีระเบียบวินัย
- 3) เพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของคนทุกคนให้มีสุขภาพพลานามัยสมบูรณ์แข็งแรง
มีกระบวนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง สร้างระบบคุ้มครองความมั่นคงทางสังคม รวมทั้งให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการ
พัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง
- 4) เพื่อพัฒนาการศึกษาของเยาวชนในจังหวัดชลบุรีให้ก้าวหน้าสู่นวัตกรรมสมัยใหม่
- 5) เพื่อสนับสนุนการใช้ประโยชน์และการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมให้
เอื้อต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว เพื่อให้คนและธรรมชาติอยู่ด้วยกันอย่างสมดุลและยั่งยืน

6) ส่งเสริมกีฬาให้เป็นศูนย์กลางของชาติและนานาชาติ โดยความร่วมมือทั้งภาครัฐ เอกชน เยาวชน และประชาชนทั่วไป

7) ส่งเสริมการพัฒนางานด้านการท่องเที่ยว ด้านความยั่งยืนของสินค้าการบริการ ด้านการแข่งขัน ความร่วมมือของภาครัฐและเอกชน

8) ส่งเสริมและสนับสนุนการบริหารจัดการที่ดี มีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการร่วมกันคิด ร่วมกันทำ และร่วมกันรับผิดชอบ เพื่อพัฒนาบุคลากรในองค์กรเป็นบุคลากรยุคใหม่สามารถนำพองค์กรไปสู่องค์กรยุคใหม่และสามารถบริหารจัดการ องค์กรด้วยระบบการบริหารสมัยใหม่ได้เป็นอย่างดี

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาคุณภาพชีวิตและสังคม

1.1 พัฒนาอาคารสถานที่สำหรับการจัดการศึกษา

1.2 พัฒนาวัสดุ ครุภัณฑ์ทางการศึกษา

1.3 พัฒนาระบบการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

1.4 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมขององค์กรต่าง ๆ ในการอนุรักษ์ฟื้นฟูศิลป วัฒนธรรม ประเพณี

และศาสนา

1.5 ส่งเสริมการจัดการศึกษา การให้บริการการศึกษาขั้นพื้นฐานอย่างทั่วถึง เท่าเทียมและมีคุณภาพ

มีคุณภาพ

1.6 ขยายและพัฒนาเครือข่ายการเรียนรู้สู่ชุมชนและท้องถิ่นด้วยเทคโนโลยี

1.7 สนับสนุนและพัฒนาสถานพยาบาลให้ได้มาตรฐาน

1.8 สนับสนุนและพัฒนาเครื่องมือเครื่องใช้ทางการแพทย์ที่จำเป็น

1.9 พัฒนาระบบการให้บริการทางด้านสาธารณสุขแก่ประชาชนให้ทั่วถึง

1.10 การพัฒนาระบบสวัสดิการสังคมเพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี

1.11 พัฒนาระบบการป้องกัน / ควบคุมโรคติดต่อและโรคอุบัติใหม่

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวและกีฬา

2.1 พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดชลบุรีให้ได้มาตรฐานสากลและการท่องเที่ยววิถีใหม่

2.2 พัฒนาการให้บริการการท่องเที่ยวตามมาตรฐานสากลสำหรับเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวในประเทศและนานาชาติ

2.3 ส่งเสริมการท่องเที่ยววิถีวัฒนธรรมของท้องถิ่น

2.4 สร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านการท่องเที่ยวระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อพัฒนาสู่ระดับนานาชาติ

2.5 ส่งเสริมพัฒนากีฬาสู่ความเป็นเลิศสามารถนำไปสู่กีฬาเพื่อการอาชีพได้

2.6 ส่งเสริมพัฒนากีฬาและสนามกีฬาสำหรับรองรับกีฬาขั้นพื้นฐาน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและโครงข่ายคมนาคมขนส่ง

- 3.1 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและโครงข่ายคมนาคมขนส่งเพื่อรองรับการพัฒนา
- 3.2 พัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภคและบริโภค
- 3.3 พัฒนาระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง
- 3.4 พัฒนาระบบทางระบายน้ำ

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจ

- 4.1 ส่งเสริมพัฒนาสถาบันเกษตรกรให้เข้มแข็งยั่งยืน
- 4.2 ส่งเสริมพัฒนาอุตสาหกรรมท้องถิ่นให้ได้มาตรฐานสากล
- 4.3 เสริมสร้างภูมิปัญญาท้องถิ่นภายใต้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงสำหรับเป็นแหล่งการเรียนรู้และการถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ชุมชน
- 4.4 ส่งเสริมและเพิ่มโอกาสการมีงานทำและมีรายได้เพิ่ม
- 4.5 ส่งเสริมคุณภาพสินค้า ผลิตภัณฑ์ และความเป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่นสู่ภูมิภาคและระดับสากล
- 4.6 ส่งเสริมเกษตรกรรมที่มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและระบบดิจิทัลมาใช้ประโยชน์ (Smart Farmer)

ยุทธศาสตร์ที่ 5 ยุทธศาสตร์การป้องกันปราบปรามและฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติด การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- 5.1 รมรงค์สร้างจิตสำนึกให้สถาบันครอบครัวเข้มแข็งเสริมสร้างความอบอุ่นให้ครอบครัว
- 5.2 รมรงค์ประชาสัมพันธ์โดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อเข้าถึงกลุ่มวัยรุ่น ให้เห็นถึงโทษและพิษภัยของยาเสพติด
- 5.3 พัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร ให้เข้มแข็งโดยผู้นำท้องถิ่นให้ความสำคัญในการป้องกัน
- 5.4 ส่งเสริมการพัฒนารูปแบบการป้องกันปราบปรามแก้ไขปัญหาเสพติดในเชิงรุกและบูรณาการให้ทั่วถึงและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน
- 5.5 ส่งเสริมสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีในการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ยุทธศาสตร์ที่ 6 ยุทธศาสตร์การจัดการสิ่งแวดล้อมอัจฉริยะ (Smart environment)

- 6.1 พัฒนาระบบการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม
- 6.2 พัฒนาเทคโนโลยีสำหรับบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบ (Smart)
- 6.3 พัฒนาและวางระบบชุมชนเมืองและชนบท
- 6.4 พัฒนาพื้นที่สีเขียวสำหรับเป็นปอดของประชาชนให้ยั่งยืน
- 6.5 สร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการร่วมกันกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลอย่างมีประสิทธิภาพ

ยุทธศาสตร์ที่ 7 ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล

- 7.1 เสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนเพื่อการพึ่งพาตนเองทางสังคมตามระบอบ
- 7.2 ส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ ความเข้าใจ มีจิตสำนึกและการมีส่วนร่วม
- 7.3 ส่งเสริมให้ภาคเอกชนและประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการภาครัฐ
- 7.4 ส่งเสริมการบริหารเชิงรุก โดยเน้นการให้บริการที่ดีแก่ประชาชน
- 7.5 พัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐไปสู่องค์กรยุคใหม่
- 7.6 ส่งเสริมและสนับสนุนเพื่อให้เกิดการพัฒนางานด้านการบริการ
- 7.7 พัฒนาศักยภาพบุคลากร และระบบข้อมูลเพื่อการทำงานสู่มีอาชีพภายใต้องค์กรแห่ง

การเรียนรู้

7.8 ยกกระดับการให้บริการประชาชนและการบริหารจัดการด้วยเทคโนโลยีสู่การเป็นภาครัฐดิจิทัล (Digital Government) ตามแนวทางของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

5.1.9 แผนพัฒนาเมืองพัทยาทตามแนวทาง Neo Pattaya (เมืองพัทยา, 2563)

- 1) นโยบายด้านเศรษฐกิจ
 - 1.1) ยกกระดับโครงสร้างพื้นฐานและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเพื่อรองรับ EEC
 - 1.2) เน้นการพัฒนาพื้นที่เกาะล้าน
 - 1.3) การส่งเสริมกิจกรรมท่องเที่ยว
 - 1.4) ยกกระดับการเป็นเมือง MICE
 - 1.5) กระจายโอกาสทางเศรษฐกิจ/การค้าสู่ชุมชน
- 2) นโยบายด้านสังคม
 - 2.1) บริการสาธารณสุขด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 2.2) เยาวชนมีส่วนร่วมป้องกันแก้ไขปัญหาเสพติด
 - 2.3) มี One Stop Service ด้านความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว
- 3) นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม
 - 3.1) จัดทำยุทธศาสตร์สิ่งแวดล้อมโดยเฉพาะ
 - 3.2) สร้างเครือข่ายสิ่งแวดล้อมภาพประชาชน
- 4) นโยบายด้านวัฒนธรรม
 - 4.1) งานฉลองพิธีบรมราชาภิเษก
 - 4.2) งานแสดงมหรสพวัฒนธรรมพื้นบ้านภาคตะวันออก
 - 4.3) ส่งเสริมความหลากหลายของวัฒนธรรมไทยและทั่วโลก
- 5) นโยบายด้านบริหาร
 - 5.1) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่าง ๆ
 - 5.2) ยกระดับงานบริการสู่เทคโนโลยีสารสนเทศ

5.3) การสื่อสารสาธารณะ

5.2 แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 - 2570)

แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 - 2570) (สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา, 2565) มีรายละเอียด ดังนี้

วิสัยทัศน์

“เมืองแห่งโอกาส เศรษฐกิจสมดุล คุณภาพชีวิตที่ดีสำหรับทุกคน”

เป้าประสงค์

1) ประชาชนทุกคนในเมืองพัทยา สามารถเข้าถึงบริการพื้นฐานได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม ลดความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและสังคม เคารพความหลากหลายทางวัฒนธรรม มีการพัฒนาด้าน เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อมและเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง (Resilience) พึ่งพาตนเองได้และเป็นประโยชน์ต่อเมืองอื่นโดยรอบ

2) การพัฒนานวัตกรรมทางเศรษฐกิจของเมืองพัทยาให้เกิดความสมดุล 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เกื้อหนุนให้ประชาชนมีโอกาสพัฒนาตนเองได้อย่างเต็มศักยภาพ และสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจด้านการขับเคลื่อนนวัตกรรม โดยคำนึงถึงความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม

3) ประชาชนในเมืองพัทยามีสุขภาวะที่ดี มีการศึกษา มีชีวิตการทำงานและรายได้ที่ดี มีสภาพแวดล้อมในการอยู่อาศัยที่ดี ชุมชนมีความปลอดภัย มีการคมนาคมที่สะดวกปลอดภัย เป็นเมืองที่น่าอยู่ และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนทางการเมืองและสังคม

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

1) ผ่านเกณฑ์การประเมินขั้นต่ำเพื่อการประกันคุณภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2) ดัชนีความก้าวหน้าของคน (Human Achievement Index: HAI) เพิ่มขึ้น

3) ผ่านเกณฑ์การประเมินการออกแบบเมืองอัจฉริยะ 7 ด้าน

ยุทธศาสตร์เมืองพัทยา

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีและความปลอดภัยสำหรับทุกคน

เป้าประสงค์

1) ประชาชนในเขตเมืองพัทยาทุกคน มีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

1) ผ่านเกณฑ์การประเมินขั้นต่ำเพื่อการประกันคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 4 ด้าน ดังนี้

- (1) ด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิต
- (2) ด้านการศึกษา
- (3) ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัย
- (4) ด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้าน และโบราณสถาน

2) ดัชนีความก้าวหน้าของคน (Human Achievement Index: HAI) เพิ่มขึ้น 3 ด้าน ดังนี้

- (1) ด้านสุขภาพ
- (2) ด้านการศึกษา
- (3) ด้านชีวิตครอบครัวและชุมชน

3) ผ่านเกณฑ์การประเมินการออกแบบเมืองอัจฉริยะ 7 ด้าน

- (1) ด้านการดำรงชีวิตอัจฉริยะ (Smart Living)
- (2) ด้านพลเมืองอัจฉริยะ (Smart People)

กลยุทธ์

1) การส่งเสริมการพัฒนาเมืองแห่งการศึกษาที่ทันสมัย มีมาตรฐานระดับสากล

2) การปรับปรุงและพัฒนาาระบบความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนนักท่องเที่ยวและนักลงทุนในเมืองพัทยา ให้เป็นเมืองน่าอยู่และมีความปลอดภัยสูง

3) การยกระดับการให้บริการสวัสดิการสังคม เพื่อแก้ไขปัญหาทางสังคม เช่น ด้านสุขภาพอนามัย การป้องกันโรคติดต่อ และการดูแลกลุ่มเปราะบาง ให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพสูง

4) การจัดระเบียบสังคมเพื่อความปลอดภัยและความสงบเรียบร้อยของสังคม เช่น หาบเร่แผงลอย กลุ่มค้ามนุษย์ กลุ่มค้าสิ่งเสพติด กลุ่มคนเร่ร่อน ประชากรแฝง และอาชญากรข้ามชาติ เป็นต้น

จุดยืนทางยุทธศาสตร์

มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีและมีความสุขให้กับประชาชนทุกคน ได้แก่ การมีสุขภาพแข็งแรง มีที่อยู่อาศัย ครอบครัวที่อบอุ่น สภาพแวดล้อมที่ดี มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีการศึกษามีสวัสดิการสังคม เคารพความหลากหลายทางพหุวัฒนธรรม เป็นต้น ส่วนประกอบดังกล่าวจำเป็นต้องสร้างระบบให้สมดุลและดำรงอยู่ภายใต้ความเปลี่ยนแปลงทางสังคม ความเปลี่ยนแปลงจากภัยธรรมชาติ และความเปลี่ยนแปลงของโรคอุบัติใหม่ ทั้งนี้ คุณภาพชีวิตที่ดีสามารถทำให้ประชาชนมีความสุขและส่งผลทำให้สังคมมีคุณภาพ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยกระดับประสิทธิภาพโครงสร้างพื้นฐาน รองรับเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก

เป้าประสงค์

- 1) การยกระดับระบบขนส่งมวลชนเมืองพัทยาให้มีมาตรฐานและประสิทธิภาพสูง

2) การยกระดับโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อบริการประชาชน

3) การยกระดับคุณภาพโครงสร้างพื้นฐานเมืองพัทยาให้มีมาตรฐานสูง

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

1) ผ่านเกณฑ์การประเมินขั้นต่ำเพื่อการประกันคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 3 ด้าน ดังนี้

(1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

(2) ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบปลอดภัย

(3) ด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน อาชีพ การท่องเที่ยวและการลงทุน

2) ดัชนีความก้าวหน้าของคน (Human Achievement Index: HAI) เพิ่มขึ้น 2 ด้าน ดังนี้

(1) ด้านที่อยู่อาศัยและสภาพแวดล้อม

(2) ด้านการคมนาคมและการสื่อสาร

3) ผ่านเกณฑ์การประเมินการออกแบบเมืองอัจฉริยะ 4 ด้าน ดังนี้

(1) ด้านพลังงานอัจฉริยะ (Smart Energy)

(2) ด้านการเดินทางและขนส่งอัจฉริยะ (Smart Mobility)

(3) ด้านสิ่งแวดล้อมอัจฉริยะ (Smart Environment)

(4) ด้านการดำรงชีวิตอัจฉริยะ (Smart Living)

กลยุทธ์

1) การสร้างและพัฒนาระบบขนส่งมวลชนเมืองพัทยา เพื่อเชื่อมต่อการขนส่ง ทางบก ทางราง และทางทะเล ให้มีมาตรฐานและประสิทธิภาพ เช่น รถไฟฟ้ารางเบา รถขนส่งสาธารณะที่ทันสมัย เพื่อรองรับการขยายตัวเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก

2) การยกระดับโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง แพลตฟอร์มกลาง และระบบสารสนเทศด้านบริหารและบริการ เพื่อรองรับการพัฒนานวัตกรรมทางเศรษฐกิจสมดุล

3) การยกระดับคุณภาพโครงสร้างพื้นฐานเมืองพัทยา ให้มีมาตรฐานสูง เช่น ทางเดินเท้า ศาลาที่พัก จุดจอดรถ สะพาน และไฟทางเดิน เป็นต้น โดยบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และเอกชน

4) การปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวเดิมของเมืองพัทยาให้มีความทันสมัยมีความปลอดภัยและรักษาวัฒนธรรมท้องถิ่นเดิม

5) การยกระดับพื้นที่อยู่อาศัย เพื่อรองรับจำนวนประชากรจากการขยายตัวทางเศรษฐกิจ ในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก

จุดยืนทางยุทธศาสตร์

มุ่งเน้นการยกระดับคุณภาพโครงสร้างพื้นฐานให้มีมาตรฐานสากล เพื่ออำนวยความสะดวกต่อการให้บริการประชาชน อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม พร้อมทั้งเชื่อมโยงพื้นที่เศรษฐกิจและชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพ รองรับเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ส่งเสริมนวัตกรรมทางเศรษฐกิจและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เป้าประสงค์

- 1) การเป็นศูนย์กลางด้านสุขภาพที่ทันสมัยแห่งภาคตะวันออก
- 2) การส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพและการท่องเที่ยวสีเขียว
- 3) การส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน ภายใต้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

1) ผ่านเกณฑ์การประเมินขั้นต่ำเพื่อการประกันคุณภาพการจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 3 ด้าน ดังนี้

- (1) ด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิต
- (2) ด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน อาชีพ การท่องเที่ยว และการลงทุน
- (3) ด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้าน และโบราณสถาน

2) ดัชนีความก้าวหน้าของคน (Human Achievement Index: HAI) เพิ่มขึ้น 2 ด้าน ดังนี้

- (1) ด้านชีวิตการทำงาน
- (2) ด้านรายได้

3) ผ่านเกณฑ์การประเมินการออกแบบเมืองอัจฉริยะ 3 ด้าน ดังนี้

- (1) ด้านเศรษฐกิจอัจฉริยะ (Smart Economy)
- (2) ด้านสิ่งแวดล้อมอัจฉริยะ (Smart Environment)
- (3) ด้านพลเมืองอัจฉริยะ (Smart People)

กลยุทธ์

1) การส่งเสริมการพัฒนาอุตสาหกรรมด้านสุขภาพ เช่น บุคลากร โรงพยาบาล อุปกรณ์ทางการแพทย์ และระบบสารสนเทศสาธารณสุขและสุขภาพ เพื่อให้เมืองพัทยาคือศูนย์กลางด้านสุขภาพที่ทันสมัยแห่งภาคตะวันออก และมุ่งสู่การพัฒนาการแพทย์ระดับนานาชาติ

2) การส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพ ที่มีศักยภาพในการเติบโตสูง

3) การส่งเสริมการท่องเที่ยวสีเขียวใน 2 มิติ ได้แก่ (1) มิติด้านสิ่งแวดล้อม และ (2) มิติด้านศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่นและพหุวัฒนธรรม

4) การยกระดับอุตสาหกรรมไมซ์ (Meetings, Incentives, Conventions, Exhibitions: MICE)

5) การส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน การประกอบอาชีพ การสร้างรายได้ ที่สามารถพึ่งตนเอง ภายใต้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

6) การส่งเสริมเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์

จุดยืนทางยุทธศาสตร์

มุ่งเน้นการส่งเสริมนวัตกรรมทางเศรษฐกิจการท่องเที่ยว เมืองพัทยาเติบโตอย่างสมดุลและยั่งยืน เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยการเชื่อมโยงความร่วมมือของทุกภาคส่วนในการฝ่าทุกวิกฤต ยกระดับศักยภาพเศรษฐกิจที่มีโอกาสการจ้างงาน และสร้างรายได้ให้กับภาคประชาชนอย่างทั่วถึง

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

เป้าประสงค์

- 1) การยกระดับการบริหารจัดการน้ำอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ
- 2) การเฝ้าระวังและป้องกันปราบปรามการเกิดปัญหามลพิษ
- 3) การอนุรักษ์ พื้่นฟู และแก้ไขปัญหาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมแบบบูรณาการ
- 4) การจัดการขยะและของเสียอย่างเป็นระบบ

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

1) ผ่านเกณฑ์การประเมินขั้นต่ำเพื่อการประกันคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 2 ด้าน ดังนี้

(1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

(2) ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

2) ดัชนีความก้าวหน้าของคน (Human Achievement Index: HAI) เพิ่มขึ้น 1 ด้าน ดังนี้

(1) ด้านที่อยู่อาศัยและสภาพแวดล้อม

3) ผ่านเกณฑ์การประเมินการออกแบบเมืองอัจฉริยะ 1 ด้าน ดังนี้

(1) ด้านสิ่งแวดล้อมอัจฉริยะ (Smart Environment)

กลยุทธ์

1) การยกระดับการบริหารจัดการน้ำอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความมั่นคงด้านน้ำ เช่น การแก้ไขปัญหาขาดแคลนน้ำอุปโภค บริโภค และการแก้ปัญหาน้ำท่วม

2) การเฝ้าระวังและป้องกันปราบปรามการเกิดปัญหามลพิษทางบก ทางน้ำ และทางอากาศอย่างมีประสิทธิภาพ

3) การอนุรักษ์ พื้่นฟู และแก้ไขปัญหาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมแบบบูรณาการ เช่น แนวชายหาด แนวปะการัง สวนสาธารณะ หมู่เกาะ และป่าชายเลน

4) การจัดการขยะและของเสียอย่างเป็นระบบ เพื่อลดการตกค้างขยะในชุมชน

จุดยืนทางยุทธศาสตร์

มุ่งเน้นการใช้ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างถูกหลักอนุรักษ์วิทยา ได้แก่ การอนุรักษ์ พื้่นฟู เฝ้าระวัง ป้องกัน และการแก้ไขปัญหา โดยการมีส่วนร่วมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน เพื่อลดอัตราการสูญเสียทรัพยากรและการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์สุทธิเป็นศูนย์ อย่างยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การยกระดับการบริหารเมืองพัทยาเป็นองค์กรที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูง

เป้าประสงค์

- 1) การเป็นองค์กรที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูง
- 2) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน
- 3) การปรับปรุงระบบการประชาสัมพันธ์เชิงรุก

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

1) ผ่านเกณฑ์การประเมินขั้นต่ำเพื่อการประกันคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 1 ด้าน ดังนี้

- (1) ด้านการจัดระเบียบชุมชน และการรักษาความสงบปลอดภัย
- 2) ดัชนีความก้าวหน้าของคน (Human Achievement Index: HAI) เพิ่มขึ้น 1 ด้าน ดังนี้
 - (1) ด้านการมีส่วนร่วม
- 3) ผ่านเกณฑ์การประเมินการออกแบบเมืองอัจฉริยะ 1 ด้าน ดังนี้
 - (1) การบริหารภาครัฐอัจฉริยะ (Smart Governance)

กลยุทธ์

1) การพัฒนาและยกระดับการบริหารและการปฏิบัติงานของเมืองพัทยาที่มีความทันสมัยสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลสมรรถนะสูง

2) การยกระดับการบริการสาธารณะของเมืองพัทยาให้ประชาชนสามารถเข้าถึงอย่างสะดวกและโปร่งใส

3) การปรับปรุงระบบการประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ให้กับเมืองพัทยา

4) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านวัฒนธรรม ด้านโครงสร้างพื้นฐาน และด้านสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

จุดยืนทางยุทธศาสตร์

มุ่งเน้นส่งเสริมเมืองพัทยาเป็นองค์กรดิจิทัลสมรรถนะสูงมุ่งสู่เมืองอัจฉริยะ ใน 7 ด้าน ได้แก่ (1) สิ่งแวดล้อมอัจฉริยะ (2) เศรษฐกิจอัจฉริยะ (3) ขนส่งอัจฉริยะ (4) พลังงานอัจฉริยะ (5) พลเมืองอัจฉริยะ (6) การดำรงชีวิตอัจฉริยะ และ (7) การบริหารภาครัฐอัจฉริยะ และสอดคล้องต่อการเป็นรัฐบาลดิจิทัลและการมีส่วนร่วมของประชาชน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยติดตามและประเมินผลตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 - 2570) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ในครั้งนี้ ได้มีการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

กิจจุฑา ไกรवास, จุฬาลักษณ์ พันธัง, ธาภิกันต์ ธัญญะกุล, อารญา สุขหอม, จรัสพล ชยะสิทธิ์ และ อากาศกรณ์ สุขหอม (2566) ได้ดำเนินโครงการประเมินผลการดำเนินงานงบเงินอุดหนุนประจำปี 2566

โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการดำเนินกิจกรรมและโครงการที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ในมิติของผลลัพธ์ด้านความสุขของประชาชนผู้รับประโยชน์จากการดำเนินโครงการ และประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินกิจกรรมและโครงการงบเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ของเมืองพัทยา โดยใช้วิธีวิจัยทั้งเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในการประเมินผล จากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการดำเนินงานงบเงินอุดหนุนประจำปี พ.ศ. 2566 ของเมืองพัทยาใน 8 กลุ่มย่อย ประกอบด้วย (1) กลุ่มนักลงทุน (2) กลุ่มผู้ประกอบการ (3) กลุ่มธุรกิจโรงแรม (4) กลุ่มสมาคมธุรกิจท่องเที่ยว (5) กลุ่มผู้ปกครองโรงเรียนเมืองพัทยา (6) กลุ่มสมาคม/ธุรกิจท่องเที่ยว/เรือนำเที่ยวเกาะล้าน (7) กลุ่มผู้สูงอายุ/คนพิการ และ (8) กลุ่มผู้บริหารสำนักการช่าง เมืองพัทยา จำนวน 42 คน โดยใช้เครื่องมือทั้งแนวคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และจากกลุ่มประชาชนและนักท่องเที่ยวที่เป็นผู้รับบริการและ/หรือมีส่วนได้รับประโยชน์จากการดำเนินงานงบเงินอุดหนุนประจำปี พ.ศ. 2566 ของเมืองพัทยา จำนวน 500 คน โดยใช้เครื่องมือแบบสำรวจในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในการประเมินผลตามกรอบของวัตถุประสงค์

ผลการประเมินการดำเนินกิจกรรมและโครงการที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ในมิติของผลลัพธ์ด้านความสุขของประชาชนผู้รับผลประโยชน์จากการดำเนินโครงการ ในภาพรวมพบว่า ประชาชนมีความสุขค่อนข้างมากจากผลผลิตการดำเนินกิจกรรมและโครงการในด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยา ดังต่อไปนี้

1) ด้านเมืองอยู่ดี การดำเนินกิจกรรม/โครงการของสำนักการช่าง สำนักการช่างสุขาภิบาล สำนักงานเมืองพัทยา สาขาเกาะล้าน และสำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ ทำให้เกิดผลผลิตด้านเมืองอยู่ดีในระดับค่อนข้างมากทั้งหมด

2) ด้านคนมีสุข การดำเนินกิจกรรม/โครงการของสำนักการศึกษา สำนักพัฒนาสังคม และสำนักส่งเสริมการท่องเที่ยว ทำให้เกิดผลผลิตด้านคนมีสุขในระดับค่อนข้างมากทั้งหมด

3) ด้านสิ่งแวดล้อมยั่งยืน การดำเนินกิจกรรม/โครงการของสำนักการช่างสุขาภิบาล สำนักงานเมืองพัทยา สาขาเกาะล้าน และสำนักปลัดเมืองพัทยา ทำให้เกิดผลผลิตด้านสิ่งแวดล้อมยั่งยืนในระดับค่อนข้างมากทั้งหมด

4) ด้านเมืองแห่งการเรียนรู้และการบริหารจัดการที่ดี การดำเนินกิจกรรม/โครงการของสำนักการศึกษา ทำให้เกิดผลผลิตด้านเมืองแห่งการเรียนรู้และการบริหารจัดการที่ดีในระดับค่อนข้างมากทั้งหมด

สุจิตรา วุฒิโสภณ, แววมยุรา คำสุข, ณิชชนก รัตนวงศา, ปุญญาภักดิ์ ปนศิริ และธรรมสรณ แสนสุข (2566) ได้ดำเนินโครงการติดตามและประเมินผลตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ภายใต้การทบทวนแผนพัฒนาเมืองพัทยาลงปีที่ 2 พ.ศ. 2566-2570 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและเก็บข้อมูล การดำเนินงานตามเป้าประสงค์ยุทธศาสตร์ภายใต้แผนพัฒนา เมืองพัทยา ปี พ.ศ. 2566-2570 และเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 เป็นการศึกษาวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) คือ การวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ สำหรับการ

วิจัยเชิงปริมาณเป็นการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มประชาชนผู้รับประโยชน์จากการดำเนินโครงการของเมืองพัทยาในแต่ละมิตียุทธศาสตร์ ทั้ง 42 ชุมชน ชุมชนละ 20 ตัวอย่าง สวนการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง และใช้การสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง แล้วจึงเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในการประเมินผลตามกรอบของวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ผลการโครงการติดตามและประเมินผลตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ภายใต้การทบทวนแผนพัฒนาเมืองพัทยา ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2566-2570 ของเมืองพัทยา ในภาพรวมของแต่ละมิตียุทธศาสตร์ มีดังนี้ ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีและปลอดภัยสำหรับทุกคน ใช้การประเมินด้วยตัวชี้วัด ความก้าวหน้าของคนในเขตเมืองพัทยา พบว่า มีค่าดัชนีเป็นไปในเชิงบวกสูงกวามาตรฐานเมื่อเทียบกับค่าดัชนีระดับประเทศหรือภูมิภาคในมิติต่าง ๆ แสดงให้เห็นถึงการพัฒนาคมนในเขตพื้นที่เมืองพัทยาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งแนวนโยบายในการจัดการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในท้องถิ่นมีโครงการที่เป็นไปอย่างสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้อาศัยในพื้นที่ แม้จะเป็นปีแรกในการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ จึงทำให้ประสิทธิภาพเชิงนโยบายยังไม่สูงมาก แต่แสดงให้เห็นถึงทิศทางนโยบายที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องตามเป้าประสงค์ ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยกระดับประสิทธิภาพโครงสร้างพื้นฐานรองรับเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ใช้การประเมินความพึงพอใจจากประชาชนผู้รับประโยชน์ และการสำรวจความพร้อมในการใช้งานของบริการสาธารณะหรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่จัดว่าเป็นโครงสร้างพื้นฐานของเมืองพัทยา พบว่า การเข้าถึงน้ำประปาในเมืองพัทยามีความครอบคลุมทั่วทั้งเมือง แต่บางพื้นที่อาจพบปัญหาการขาดแคลนน้ำในช่วงฤดูแล้ง ระบบไฟฟ้าในเมืองพัทยามีความเสถียร แต่บางพื้นที่อาจมีปัญหาไฟฟ้าดับบ่อยครั้ง ระบบขนส่งสาธารณะในเมืองพัทยายังมีข้อจำกัดและไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ ระบบระบายน้ำในเมืองพัทยามีปัญหาน้ำท่วมในบางพื้นที่ โดยเฉพาะช่วงฤดูฝน การจัดการขยะในเมืองพัทยามีประสิทธิภาพ แต่ยังมีปัญหาขยะล้นหลามในบางพื้นที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริเวณแหล่งท่องเที่ยว หรือที่พักอาศัยที่มีนักท่องเที่ยวหนาแน่น ซึ่งเมื่อพิจารณาจากนโยบายและแผนงานในการบริหารจัดการหรือพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเมืองพัทยาจะเห็นว่ามีความสอดคล้องกันกับสถานการณ์ในพื้นที่ แต่ขณะเดียวกันการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐานที่เกิดขึ้นในหลายโครงการอาจต้องใช้เวลาในการดำเนินงาน เนื่องจากเป็นโครงการขนาดใหญ่ จึงทำให้ประชาชนส่วนใหญ่อาจเข้าใจว่าการดำเนินงานมีความล่าช้า หรือขาดการใช้สื่อประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนเกิดความเข้าใจมากขึ้น โครงการติดตามและประเมินผลตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ภายใต้การทบทวนแผนพัฒนาเมืองพัทยา ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2566-2570 ยุทธศาสตร์ที่ 3 ส่งเสริมนวัตกรรมทางเศรษฐกิจและเปนมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ใช้วิธีการสำรวจและวัดผลที่หลากหลาย เช่น จำนวนธุรกิจใหม่ที่เริ่มต้นในพัทยา, มูลค่าการลงทุนใหม่ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม, อัตราการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่เข้าสู่ธุรกิจในพื้นที่ ในการวิเคราะห์และประเมินผล พบว่า ดานสถานพยาบาลในเมืองพัทยา มีการได้รับการรับรองและดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน รวมถึงการจัดการระบบสารสนเทศทางการแพทย์ และการพัฒนาทักษะบุคลากรอย่างต่อเนื่อง มีการฝึกอบรมและการศึกษาต่อเนื่อง เป็นส่วนสำคัญที่ช่วยรักษามาตรฐานการบริการ ในด้านปริมาณของแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนตามแนวคิด BCG ยังคงขาดระบบการวัดผลและประเมินผลการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนหรือความครอบคลุมสำหรับการนำไปใช้ในการ

ตัดสินใจและวางแผนการพัฒนาที่เหมาะสม ในด้านตัวชี้วัดรายได้ต่อหัวของประชากร พบว่า ประชากรในเขตพื้นที่เมืองพัทยา มีรายได้เฉลี่ยสูงกว่าค่าเฉลี่ยระดับประเทศ หรือภูมิภาค ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ดัชนีย่อยด้านเศรษฐกิจ ในดัชนีความก้าวหน้าของมนุษย์ (HAI) โดยผลการวิเคราะห์การกระจายรายได้ในพื้นที่เมืองพัทยา จะเห็นได้ว่ามีปัจจัยการมีส่วนร่วมในภาคเศรษฐกิจที่แตกต่างกัน เช่น การท่องเที่ยว, การบริการ, การค้า และอุตสาหกรรม ส่งผลให้รายได้ของประชากรแตกต่างกัน ซึ่งประชากรมีการศึกษาสูงและทักษะที่ทันสมัย มักจะมีรายได้สูงกว่าการเปรียบเทียบรายได้ในเขตเมืองกับเขตชนบทของพัทยา โดยทั่วไปเขตเมืองมีแนวโน้มที่จะมีรายได้สูงกว่าเขตชนบท และการวิเคราะห์รายได้ในพื้นที่เฉพาะ คือ พื้นที่ท่องเที่ยวหลักและพื้นที่ที่เป็นแหล่งอุตสาหกรรมจะมีรายได้สูงกว่า ซึ่งเพื่อให้กลุ่มประชากรในท้องถิ่นหรือชุมชนมีรายได้ที่มั่นคงและเกิดการพัฒนา เมืองพัทยาสามารถส่งเสริมได้โดยการจัดตั้งนโยบายการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร การสร้างเครือข่ายความร่วมมือ การสร้างแบรนด์ชุมชน และการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยี ยุทธศาสตร์ที่ 4 การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน ใช้การประเมินมาตรฐานขั้นต่ำการจัดการบริการสาธารณะของเมืองพัทยาในด้านโครงสร้างพื้นฐานในการวิเคราะห์ พบว่า เมืองพัทยาสามารถแก้ไขปัญหาน้ำท่วมในเมืองพัทยาภายใน 48 ชั่วโมง ได้ตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ เมื่อพายุเผชิญกับปัญหาน้ำท่วม หลังจากได้รับแจ้งเหตุหรือตรวจพบ จำนวนโครงการที่จัดการเกี่ยวกับการดูแลแหล่งน้ำต่าง ๆ ของเมืองพัทยา รวมถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรชายฝั่ง ทำได้ตามเป้าหมายทั้งหมด และมีการทำได้สูงกว่าเป้าหมายในโครงการการส่งเสริมการปลูกต้นไม้ การอนุรักษ์ดูแลรักษาป่า ทรัพยากรชายฝั่งหรือการจัดการเกี่ยวกับปัญหาน้ำเน่าเสีย การจัดทำโครงการเพื่อจัดการค่า PM 2.5 ได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน เมืองพัทยาสามารถพัฒนาการจัดการโดยการให้ความรู้แก่ประชาชน การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนและหน่วยงานต่าง ๆ รวมถึงการวิจัยและพัฒนาในด้านของมลพิษทางสิ่งแวดล้อม เพื่อช่วยให้เมืองพัทยาสามารถลดมลพิษทางสิ่งแวดล้อมและสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีต่อสุขภาพของประชาชนและการท่องเที่ยวได้อย่างยั่งยืน ยุทธศาสตร์ที่ 5 ยกระดับการบริหารเมืองพัทยาเป็นองค์กรที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูง ในการพัฒนาด้านการบริหารภาครัฐอัจฉริยะ (Smart Governance) พัทยาอาจนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการเมืองในทุกด้าน เช่น การขนส่งสาธารณะ การสุขภาพ และการศึกษา หรือพัฒนาให้ประชาชนสามารถทำธุรกรรมกับภาครัฐได้เกือบทั้งหมดผ่านช่องทางออนไลน์ ด้วยความสะดวกรวดเร็ว มีระบบความปลอดภัยของข้อมูลที่แน่นหนาและผู้ใช้สามารถเข้าใจได้ง่าย ใช้งานผ่านช่องทางออนไลน์ได้ไม่ยาก หรือมีระบบเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐที่ทำให้ข้อมูลสามารถแลกเปลี่ยนกันได้อย่างปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ ซึ่งในภาพรวมประชาชนผู้ใช้งานระบบแพลตฟอร์มต่าง ๆ ของเมืองพัทยา มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.40 จาก 5 คะแนนของแบบสอบถาม

กิจกรรมเขต ไกรवास, จุฬาลักษณ์ พันธัง, ธาริกานต์ ธนัญชยะกุล, ชวโรจน์ แยมกลิ่น, อารญา สุขหอม, จรัสพล ชยะสิทธิ์ และอาภาภรณ์ สุขหอม (2564) ได้ดำเนินโครงการประเมินผลการดำเนินงานงบเงินอุดหนุนประจำปี 2564 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการดำเนินกิจกรรมและโครงการที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในมิติของผลลัพธ์ด้านความสุขของประชาชนผู้รับประโยชน์จากการ

ดำเนินโครงการ และประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินกิจกรรมและโครงการงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ของเมืองพัทยา โดยใช้วิธีวิจัยทั้งเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในการประเมินผล จากกลุ่มประชาชนผู้รับประโยชน์จากการดำเนินโครงการของเมืองพัทยาทั้ง 42 ชุมชน โดยใช้เครื่องมือทั้งแนวคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และแบบสำรวจ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผลการประเมินการดำเนินงานงบประมาณประจำปี 2564 ของเมืองพัทยา ในภาพรวมพบว่า ประชาชนผู้รับผลประโยชน์จากการดำเนินงานของเมืองพัทยามีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจลดลงจากช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ไม่มากนัก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากประชาชนส่วนใหญ่สามารถรับมือกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ได้ดีขึ้น ประกอบกับเมืองพัทยามีการดูแลในหลายด้านที่ยังมีความโดดเด่น อาทิ การดูแลด้านสุขภาพของประชาชน การแก้ไขปัญหาหน้าท่วมขังและปัญหาขยะซึ่งเป็นปัญหาสำคัญของเมืองพัทยา รวมทั้งมาตรการต่าง ๆ ในการให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนในช่วงโควิด-19 เป็นต้น ซึ่งผลการดำเนินงานงบประมาณประจำปี 2564 ที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลในระดับที่ค่อนข้างสูง แม้ว่าจะอยู่ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ได้ส่งผลให้ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากต่อการดำเนินกิจกรรมและโครงการภายใต้งบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ของเมืองพัทยา ซึ่งผลการประเมินในทั้งสองด้านนี้ได้แสดงให้เห็นถึงความคุ้มค่า คุ้มประโยชน์ในการใช้จ่ายงบประมาณเพื่อดำเนินกิจกรรมและโครงการของเมืองพัทยา สำหรับรายละเอียดของผลการประเมินการดำเนินกิจกรรมและโครงการที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในมิติของผลลัพธ์ด้านความสุขของประชาชนผู้รับผลประโยชน์จากการดำเนินโครงการ มีดังนี้

1) ความสุขด้านสุขภาพใจ ภาพรวมผลการประเมินอยู่ที่ 6.60 คะแนน จากคะแนนเต็ม 10 โดยคะแนนความสุขในภาพรวมได้ลดลงเล็กน้อยจากช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เนื่องจากสาเหตุของผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 แต่จากการดูแลของเมืองพัทยาทั้งทางด้านสุขภาพ และการสนับสนุนการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ในชุมชน ทำให้ประชาชนได้ผ่อนคลายจากภาวะความเครียด และลดภาวะซึมเศร้าลงไปได้มาก

2) ความสุขด้านสุขภาพ ภาพรวมผลการประเมินอยู่ที่ 8.00 คะแนน จากคะแนนเต็ม 10 ซึ่งแม้ว่าจะอยู่ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 แต่คะแนนความสุขในภาพรวมยังอยู่ในระดับสูง เนื่องจากการดูแลสุขภาพประชาชนของเมืองพัทยาสามารถทำได้ดี และยังมี การดำเนินงานแบบเชิงรุกเพื่อเข้าไปให้บริการประชาชนถึงในชุมชน

3) ความสุขด้านการศึกษา ภาพรวมผลการประเมินอยู่ที่ 7.70 คะแนน จากคะแนนเต็ม 10 ซึ่งเป็นระดับคะแนนความสุขที่ลดลงเล็กน้อยจากช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เนื่องจากการเรียนการสอนแบบออนไลน์ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีคุณภาพที่แตกต่างจากการเรียนการสอนในที่ตั้งค่อนข้างมาก อย่างไรก็ตามเมื่อสถานการณ์โควิด-19 เริ่มคลี่คลาย และโรงเรียนเมืองพัทยาสามารถกลับมาจัดการเรียนการสอนในที่ตั้งได้ คะแนนความสุขในด้านนี้ของประชาชนน่าจะเพิ่มสูงขึ้น

4) ความสุขด้านความหลากหลายทางวัฒนธรรมและความสามารถในการรับมือการเปลี่ยนแปลง ภาพรวมผลการประเมินอยู่ที่ 7.58 คะแนน จากคะแนนเต็ม 10 ซึ่งเป็นระดับคะแนนความสุขที่ลดลงจากช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ทั้งนี้เนื่องจากในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 กิจกรรมการจัดงานเพื่อส่งเสริมและอนุรักษ์ประเพณีและวัฒนธรรมของเมืองพัทยาได้ระงับไปเกือบทั้งหมด

5) ความสุขด้านการใช้เวลา ภาพรวมผลการประเมินอยู่ที่ 6.70 คะแนน จากคะแนนเต็ม 10 ซึ่งเป็นระดับคะแนนความสุขที่ลดลงจากช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ทั้งนี้เนื่องจากในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 แม้ว่าประชาชนจำนวนมากจะมีเวลาอยู่กับครอบครัว มีเวลาพักผ่อนและได้ออกกำลังกายเพิ่มมากขึ้น แต่ก็ยังมีประชาชนอีกจำนวนมากที่ต้องตกงาน และมีภาวะความเครียด ซึมเศร้าจากปัญหาเศรษฐกิจที่เป็นผลกระทบจากโควิด-19

6) ความสุขด้านธรรมาภิบาล ภาพรวมผลการประเมินอยู่ที่ 6.84 คะแนน จากคะแนนเต็ม 10 ซึ่งเป็นระดับคะแนนความสุขที่ลดลงจากช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เนื่องจากในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 เมืองพัทยามีข้อจำกัดมากพอสมควรในเรื่องการให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง รวมทั้งข้อจำกัดในการให้บริการประชาชน และการดูแลให้การดำเนินงานต่าง ๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

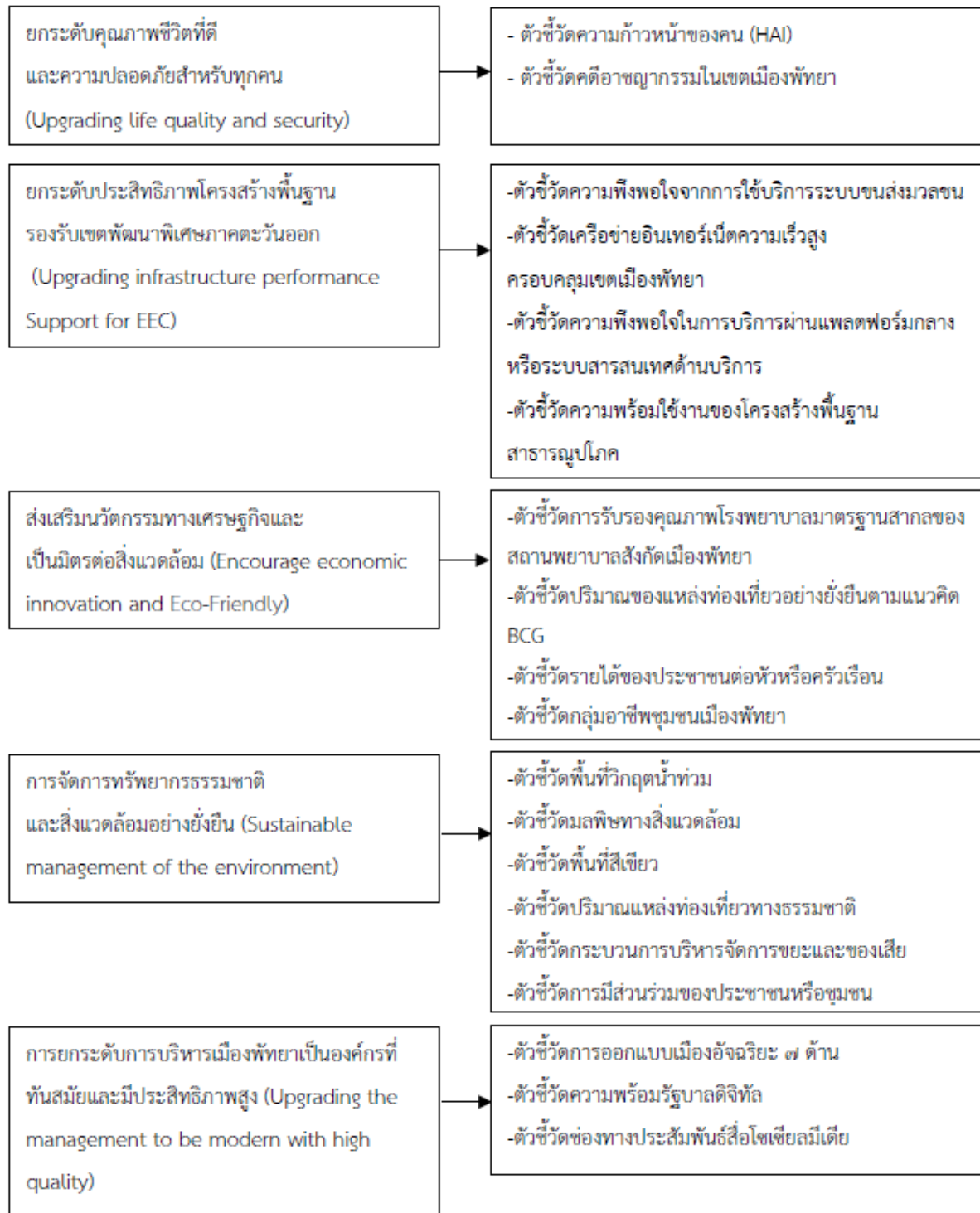
7) ความสุขด้านสุขภาพชุมชน ในภาพรวมผลการประเมินอยู่ที่ 7.18 คะแนน จากคะแนนเต็ม 10 ซึ่งเป็นระดับคะแนนความสุขที่ลดลงเล็กน้อยจากช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เนื่องจากในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีคนตกงานเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้เกิดปัญหาการโจรกรรมทรัพย์สินเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในชุมชนเริ่มถดถอย เนื่องจากในช่วงสองปีที่ผ่านมามีกิจกรรมให้สมาชิกในชุมชนได้ร่วมกันน้อยมาก

8) ความสุขด้านความหลากหลายทางนิเวศและความสามารถในการรับมือการเปลี่ยนแปลง ภาพรวมผลการประเมินอยู่ที่ 7.66 คะแนน จากคะแนนเต็ม 10 ซึ่งเป็นระดับคะแนนความสุขที่ลดลงเล็กน้อยจากช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เนื่องจากเมืองพัทยาสามารถดูแลสิ่งแวดล้อมทางทะเล และแก้ไขปัญหาสำคัญของเมืองได้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น อาทิ ปัญหาน้ำท่วม ปัญหายยะ เป็นต้น แต่ยังคงมีปัญหาอยู่เฉพาะในส่วนที่เป็นปัญหารองลงไป อาทิ ปัญหาการขุดเจาะถนนบ่อยครั้ง ทำให้ท่อประปาแตกและทำให้การจราจรติดขัด เป็นต้น

9) ความสุขด้านมาตรฐานการดำรงชีวิต ภาพรวมผลการประเมินอยู่ที่ 6.82 คะแนน จากคะแนนเต็ม 10 ซึ่งเป็นระดับคะแนนความสุขที่ใกล้เคียงกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เนื่องจากประชาชนส่วนที่ตกงานอันเนื่องมาจากผลกระทบของโควิด-19 นั้น ส่วนใหญ่ได้อพยพกลับภูมิลำเนาเดิมไปแล้ว ส่วนประชาชนที่เหลืออยู่ในปัจจุบันส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่ไม่มีภาระค่าใช้จ่ายและหนี้สินมากนัก รวมทั้งเมืองพัทยายังมีมาตรการต่าง ๆ ในการให้ความช่วยเหลือ อาทิ การแจกเงิน แจกอาหาร เป็นต้น ทำให้คะแนนความสุขในด้านนี้ใกล้เคียงกับในปี พ.ศ. 2564

กรอบแนวคิดการประเมินผล

จากวรรณกรรมทั้งในส่วนของแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้อง สามารถนำมาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดในการติดตามและการประเมินผลได้ดังนี้



ภาพที่ 2.6 กรอบแนวคิดการประเมินผล

ที่มา : คณะผู้วิจัย (2566)

บทที่ 3

วิธีดำเนินการประเมินผล

โครงการ ติดตามและประเมินผลตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ในครั้งนี้ ใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ทั้งวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีรายละเอียดของวิธีดำเนินการประเมินผล ดังนี้

- 1) ขั้นตอนการดำเนินงาน
- 2) ประชากร ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และกลุ่มตัวอย่าง
- 3) เกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ การกำหนดขนาดตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง
- 4) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 5) การวิเคราะห์ข้อมูล

ขั้นตอนการดำเนินงาน

การติดตามและประเมินผลตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 มีรายละเอียดในแต่ละขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาวิจัยเอกสาร (Documentary Research) เป็นการศึกษาข้อมูลวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดการประเมินผล และสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการติดตามและประเมินผลตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ขั้นตอนที่ 2 การวางแผนเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญและกลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่ม ประกอบด้วย

- 1) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญสำหรับแนวคำถามสำหรับการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกแต่ละชุด ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการสำนัก และหัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่สำนัก ที่ดูแลรับผิดชอบการดำเนินงานตามตัวชี้วัดแต่ละตัวชี้วัด ดังนี้

คำถามชุดที่	ผู้บริหาร	หัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่
ชุดที่ 1 ตัวชี้วัดความก้าวหน้าของคน (HAI)	1) ผู้อำนวยการ/ รองผู้อำนวยการ สำนักการศึกษา จำนวน 1 คน	1) หัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่สำนักการศึกษา ที่ดูแลรับผิดชอบการดำเนินงานตาม ตัวชี้วัดความก้าวหน้าของคน (HAI) จำนวน 1 คน

คำถามชุดที่	ผู้บริหาร	หัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่
ชุดที่ 2 ตัวชี้วัดคดียาเสพติดอาชญากรรมในเขตเมืองพัทยา	2) ปลัดเมืองพัทยา/ รองปลัดเมืองพัทยา จำนวน 1 คน	2) หัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดเมืองพัทยา ที่ดูแลรับผิดชอบการดำเนินงานตามตัวชี้วัดคดียาเสพติดอาชญากรรมในเขตเมืองพัทยา จำนวน 1 คน
ชุดที่ 18 ตัวชี้วัดความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล		3) หัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดเมืองพัทยา ที่ดูแลรับผิดชอบการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล จำนวน 1 คน
ชุดที่ 6 ตัวชี้วัดความพร้อมใช้งานของโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการ	3) ผู้อำนวยการ/ รองผู้อำนวยการสำนักงานเมืองพัทยาสาขาเกาะล้าน จำนวน 1 คน	4) หัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่สำนักงานเมืองพัทยาสาขาเกาะล้าน ที่ดูแลรับผิดชอบการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความพร้อมใช้งานของโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการ จำนวน 1 คน
ชุดที่ 3 ตัวชี้วัดความพึงพอใจจากการใช้บริการระบบขนส่งมวลชนหรือระบบสารสนเทศด้านบริการ	4) ผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการสำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ จำนวน 1 คน	5) หัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ ที่ดูแลรับผิดชอบการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความพึงพอใจจากการใช้บริการระบบขนส่งมวลชนหรือระบบสารสนเทศด้านบริการ จำนวน 1 คน
ชุดที่ 4 ตัวชี้วัดเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงครอบคลุมเขตเมืองพัทยา		6) หัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ ที่ดูแลรับผิดชอบการดำเนินงานตามตัวชี้วัดเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงครอบคลุมเขตเมืองพัทยา จำนวน 1 คน
ชุดที่ 5 ตัวชี้วัดความพึงพอใจในการบริการผ่านแพลตฟอร์มกลาง		7) หัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ ที่ดูแลรับผิดชอบการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความพึงพอใจในการบริการผ่านแพลตฟอร์มกลาง จำนวน 1 คน

คำถามชุดที่	ผู้บริหาร	หัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่
ชุดที่ 17 ตัวชี้วัดการออกแบบเมืองอัจฉริยะ 7 ด้าน	5) ผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการสำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ จำนวน 1 คน	8) หัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ ที่ดูแลรับผิดชอบการดำเนินงานตามตัวชี้วัดการออกแบบเมืองอัจฉริยะ 7 ด้าน จำนวน 1 คน
ชุดที่ 6 ตัวชี้วัดความพร้อมใช้งานของโครงสร้างพื้นฐานสาธารณูปโภค สาธารณูปการ	6) ผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการสำนักการช่าง จำนวน 1 คน	9) หัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่สำนักการช่าง ที่ดูแลรับผิดชอบการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความพร้อมใช้งานของโครงสร้างพื้นฐานสาธารณูปโภค สาธารณูปการ จำนวน 1 คน
ชุดที่ 6 ตัวชี้วัดความพร้อมใช้งานของโครงสร้างพื้นฐานสาธารณูปโภค สาธารณูปการ	7) ผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการสำนักการช่างสุขาภิบาล จำนวน 1 คน	10) หัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่สำนักการช่างสุขาภิบาล ที่ดูแลรับผิดชอบการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความพร้อมใช้งานของโครงสร้างพื้นฐานสาธารณูปโภค สาธารณูปการ จำนวน 1 คน
ชุดที่ 11 ตัวชี้วัดพื้นที่วิกฤติน้ำท่วม		11) หัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่สำนักการช่างสุขาภิบาล ที่ดูแลรับผิดชอบการดำเนินงานตามตัวชี้วัดพื้นที่วิกฤติน้ำท่วม จำนวน 1 คน
ชุดที่ 7 ตัวชี้วัดการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมาตรฐานสากลของสถานพยาบาลสังกัดเมืองพัทยา	8) ผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการสำนักการสาธารณสุข จำนวน 1 คน	12) หัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่สำนักการสาธารณสุข ที่ดูแลรับผิดชอบการดำเนินงานตามตัวชี้วัดการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมาตรฐานสากลของสถานพยาบาลสังกัดเมืองพัทยา จำนวน 1 คน

คำถามชุดที่	ผู้บริหาร	หัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่
ชุดที่ 8 ตัวชี้วัดปริมาณ ของแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ตามแนวคิด BCG	9) ผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการ สำนักส่งเสริมการท่องเที่ยว จำนวน 1 คน	13) หัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่สำนักส่งเสริม การท่องเที่ยว ที่ดูแลรับผิดชอบ การดำเนินงานตามตัวชี้วัดปริมาณ ของแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ตามแนวคิด BCG จำนวน 1 คน
ชุดที่ 14 ตัวชี้วัดปริมาณแหล่งท่องเที่ยว ทางธรรมชาติ		14) หัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่สำนักส่งเสริม การท่องเที่ยว ที่ดูแลรับผิดชอบ การดำเนินงานตามตัวชี้วัดปริมาณ แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ จำนวน 1 คน
ชุดที่ 19 ตัวชี้วัดช่องทางประชาสัมพันธ์ สื่อโซเชียลมีเดีย		15) หัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่สำนักส่งเสริม การท่องเที่ยว ที่ดูแลรับผิดชอบ การดำเนินงานตามตัวชี้วัดช่องทาง ประชาสัมพันธ์สื่อโซเชียลมีเดีย จำนวน 1 คน
ชุดที่ 9 ตัวชี้วัดรายได้ของประชาชน ต่อหัวต่อครัวเรือน	10) ผู้อำนวยการ/ รองผู้อำนวยการ สำนักพัฒนาสังคม จำนวน 1 คน	16) หัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่ สำนักพัฒนาสังคม ที่ดูแลรับผิดชอบ การดำเนินงานตามตัวชี้วัดรายได้ ของประชาชนต่อหัวต่อครัวเรือน จำนวน 1 คน
ชุดที่ 10 ตัวชี้วัดกลุ่มอาชีพ ชุมชนเมืองพัทยา		17) หัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่ สำนักพัฒนาสังคม ที่ดูแลรับผิดชอบ การดำเนินงานตามตัวชี้วัดกลุ่มอาชีพ ชุมชนเมืองพัทยา จำนวน 1 คน
ชุดที่ 16 ตัวชี้วัดการมีส่วนร่วม ของประชาชนหรือชุมชน		18) หัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่ สำนักพัฒนาสังคม ที่ดูแลรับผิดชอบ การดำเนินงานตามตัวชี้วัดการมี ส่วนร่วมของประชาชนหรือชุมชน จำนวน 1 คน

คำถามชุดที่	ผู้บริหาร	หัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่
ชุดที่ 12 ตัวชี้วัดมลพิษทางสิ่งแวดล้อม	11) ผู้อำนวยการ/ รองผู้อำนวยการ สำนักสิ่งแวดล้อม จำนวน 1 คน	19) หัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่ สำนักสิ่งแวดล้อม ที่ดูแลรับผิดชอบ การดำเนินงานตามตัวชี้วัด มลพิษทางสิ่งแวดล้อม จำนวน 1 คน
ชุดที่ 13 ตัวชี้วัดพื้นที่สีเขียว		20) หัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่ สำนักสิ่งแวดล้อม ที่ดูแลรับผิดชอบ การดำเนินงานตามตัวชี้วัดพื้นที่สีเขียว จำนวน 1 คน
ชุดที่ 15 ตัวชี้วัดกระบวนการบริหาร จัดการขยะและของเสีย		21) หัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่ สำนักสิ่งแวดล้อม ที่ดูแลรับผิดชอบ การดำเนินงานตามตัวชี้วัด กระบวนการบริหารจัดการขยะ และของเสีย จำนวน 1 คน

2) กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยเครื่องมือแบบสอบถาม เพื่อนำมาใช้สำหรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินกิจกรรมและโครงการต่างๆของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ในมิติต่าง ๆ ตามยุทธศาสตร์เมืองพัทยา ประกอบไปด้วย กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มีที่พักอาศัย และ/หรือมีสถานที่ทำงานอยู่ในเขตเมืองพัทยา จำนวน 400 คน

ขั้นตอนที่ 3 การศึกษาวิจัยภาคสนาม (Survey Research) เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) กลุ่มผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการสำนัก และหัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่สำนัก ที่ดูแลรับผิดชอบการดำเนินงานตามตัวชี้วัดแต่ละตัวชี้วัดสำหรับติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2566-2570 ในมิติของยุทธศาสตร์ 5 ด้าน ได้แก่ (1) ยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีและปลอดภัยสำหรับทุกคน (2) ยกระดับประสิทธิภาพโครงการพื้นฐานรองรับเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (3) ส่งเสริมนวัตกรรมทางเศรษฐกิจและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (4) การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน (5) ยกระดับการบริหารบ้านเมืองพัทยาเป็นองค์กรที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูง และเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) จากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มีที่พักอาศัย และ/หรือมีสถานที่ทำงานอยู่ในเขตเมืองพัทยา สำหรับนำมาประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ในการดำเนินกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ในมิติต่าง ๆ ตามยุทธศาสตร์เมืองพัทยา

ขั้นตอนที่ 4 การนำข้อมูลทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณที่รวบรวมได้ มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลก่อนนำเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis) ภายใต้กรอบแนวคิดของการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2566-2570 ในมิติของยุทธศาสตร์ 5 ด้าน และการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ในมิติต่าง ๆ ตามยุทธศาสตร์เมืองพัทยา

ขั้นตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลตามกรอบของวัตถุประสงค์ แนวคิดของการประเมินผล และตัวชี้วัดสำหรับประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2566-2570 ด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ของเมืองพัทยา ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติอนุมาน (Inferential Statistics)

ขั้นตอนที่ 6 การนำเสนอข้อมูล (Data Presentation) ด้วยการจัดทำเป็นรายงานฉบับสมบูรณ์โครงการ ติดตามและประเมินผลตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ประชากร ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้สำหรับการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 มี 2 กลุ่ม ดังนี้

1.1 กลุ่มผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการสำนัก และหัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่สำนัก ที่ดูแลรับผิดชอบการดำเนินงานตามตัวชี้วัดแต่ละตัวชี้วัด

1.2 กลุ่มประชาชนที่มีที่พักอาศัย และ/หรือมีสถานที่ทำงานอยู่ในเขตเมืองพัทยา

2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2566-2570 ครั้งนี้ เป็นกลุ่มผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการสำนัก และหัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่สำนัก ที่ดูแลรับผิดชอบการดำเนินงานตามตัวชี้วัดแต่ละตัวชี้วัด ซึ่งกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญจะถูกนำมาสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ ประกอบด้วยผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวนทั้งสิ้น 42 คน ดังนี้

2.1 กลุ่มผู้บริหาร

- | | |
|--|------------|
| 1) ผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการสำนักการศึกษา | จำนวน 1 คน |
| 2) ปลัดเมืองพัทยา/รองปลัดเมืองพัทยา | จำนวน 1 คน |

3) ผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการสำนักงานเมืองพัทยาสาขาเกาะล้าน	จำนวน 1 คน
4) ผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการสำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ	จำนวน 1 คน
5) ผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการสำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ	จำนวน 1 คน
6) ผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการสำนักการช่าง	จำนวน 1 คน
7) ผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการสำนักการช่างสุขาภิบาล	จำนวน 1 คน
8) ผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการสำนักการสาธารณสุข	จำนวน 1 คน
9) ผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมการท่องเที่ยว	จำนวน 1 คน
10) ผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการสำนักพัฒนาสังคม	จำนวน 1 คน
11) ผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการสำนักสิ่งแวดล้อม	จำนวน 1 คน
รวม	11 คน

2.2 กลุ่มหัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่

1) หัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่สำนักการศึกษา ที่ดูแลรับผิดชอบ การดำเนินงานตามตัวชี้วัดความก้าวหน้าของคน (HAI)	จำนวน 1 คน
2) หัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่สำนักปลัดเมืองพัทยา ที่ดูแลรับผิดชอบ การดำเนินงานตามตัวชี้วัดคดีอาชญากรรมในเขตเมืองพัทยา	จำนวน 1 คน
3) หัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่สำนักปลัด ที่ดูแลรับผิดชอบ การดำเนินงานตามตัวชี้วัดความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล	จำนวน 1 คน
4) หัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่สำนักงานเมืองพัทยาสาขาเกาะล้าน ที่ดูแลรับผิดชอบการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความพร้อมใช้งาน ของโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการ	จำนวน 1 คน
5) หัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ ที่ดูแลรับผิดชอบการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความพึงพอใจจากการ ใช้บริการระบบขนส่งมวลชนหรือระบบสารสนเทศด้านบริการ	จำนวน 1 คน
6) หัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ ที่ดูแลรับผิดชอบการดำเนินงานตามตัวชี้วัดเครือข่าย อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงครอบคลุมเขตเมืองพัทยา	จำนวน 1 คน
7) หัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ ที่ดูแลรับผิดชอบการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความพึงพอใจ ในการบริการผ่านแพลตฟอร์มกลาง	จำนวน 1 คน
8) หัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ ที่ดูแลรับผิดชอบการดำเนินงานตามตัวชี้วัด การออกแบบเมืองอัจฉริยะ 7 ด้าน	จำนวน 1 คน

- | | |
|---|------------|
| 9) หัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่สำนักงานช่าง ที่ดูแลรับผิดชอบ
การดำเนินงานตามตัวชี้วัดความพร้อมใช้งาน
ของโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการ | จำนวน 1 คน |
| 10) หัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่สำนักงานช่างสุขาภิบาล ที่ดูแลรับผิดชอบ
การดำเนินงานตามตัวชี้วัดความพร้อมใช้งานของโครงสร้างพื้นฐาน
สาธารณูปโภค สาธารณูปการ | จำนวน 1 คน |
| 11) หัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่สำนักงานช่างสุขาภิบาล ที่ดูแลรับผิดชอบ
การดำเนินงานตามตัวชี้วัดพื้นที่วิกฤติน้ำท่วม | จำนวน 1 คน |
| 12) หัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุข ที่ดูแลรับผิดชอบ
การดำเนินงานตามตัวชี้วัดการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล
มาตรฐานสากลของสถานพยาบาลสังกัดเมืองพัทยา | จำนวน 1 คน |
| 13) หัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่สำนักงานส่งเสริมการท่องเที่ยว
ที่ดูแลรับผิดชอบการดำเนินงานตามตัวชี้วัดปริมาณ
ของแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนตามแนวคิด BCG | จำนวน 1 คน |
| 14) หัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่สำนักงานส่งเสริมการท่องเที่ยว ที่ดูแลรับผิดชอบ
การดำเนินงานตามตัวชี้วัดปริมาณแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ | จำนวน 1 คน |
| 15) หัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่สำนักงานส่งเสริมการท่องเที่ยว ดูแลรับผิดชอบ
ที่การดำเนินงานตามตัวชี้วัดช่องทางประชาสัมพันธ์สื่อโซเชียลมีเดีย | จำนวน 1 คน |
| 16) หัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่สำนักพัฒนาสังคม ที่ดูแลรับผิดชอบ
การดำเนินงานตามตัวชี้วัดรายได้ของประชาชนต่อหัวต่อครัวเรือน | จำนวน 1 คน |
| 17) หัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่สำนักพัฒนาสังคม ที่ดูแลรับผิดชอบ
การดำเนินงานตามตัวชี้วัดกลุ่มอาชีพชุมชนเมืองพัทยา | จำนวน 1 คน |
| 18) หัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่สำนักพัฒนาสังคม ที่ดูแลรับผิดชอบ
การดำเนินงานตามตัวชี้วัดการมีส่วนร่วมของประชาชนหรือชุมชน | จำนวน 1 คน |
| 19) หัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่สำนักสิ่งแวดล้อม ที่ดูแลรับผิดชอบ
การดำเนินงานตามตัวชี้วัดมลพิษทางสิ่งแวดล้อม | จำนวน 1 คน |
| 20) หัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่สำนักสิ่งแวดล้อม ที่ดูแลรับผิดชอบ
การดำเนินงานตามตัวชี้วัดพื้นที่สีเขียว | จำนวน 1 คน |
| 21) หัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่สำนักสิ่งแวดล้อม ที่ดูแลรับผิดชอบ
การดำเนินงานตามตัวชี้วัดกระบวนการบริหารจัดการขยะ
และของเสีย | จำนวน 1 คน |

รวม

21 คน

3. กลุ่มตัวอย่าง

จากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มีที่พักอาศัย และ/หรือมีสถานที่ทำงานอยู่ในเขตเมืองพัทยา ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ในมิติต่าง ๆ ตามยุทธศาสตร์เมืองพัทยา เป็นกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มีที่พักอาศัย และ/หรือมีสถานที่ทำงานอยู่ในพื้นที่ 42 ชุมชนของเมืองพัทยา จำนวนรวมทั้งสิ้น 400 คน

เกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ การกำหนดขนาดตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง

1. เกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญซึ่งเป็นกลุ่มผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการสำนัก และหัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่สำนัก ที่ดูแลรับผิดชอบการดำเนินงานตามตัวชี้วัดแต่ละตัวชี้วัด มีเกณฑ์การคัดเลือก ดังนี้

1) เป็นผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการสำนัก และหัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่สำนัก ที่ดูแลรับผิดชอบการดำเนินงานตามตัวชี้วัดภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2566-2570 ในแต่ละตัวชี้วัดที่สำนักรับผิดชอบ

2) เป็นผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการสำนัก และหัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่สำนัก ที่ดูแลรับผิดชอบการดำเนินงานตามตัวชี้วัดภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2566-2570 ในช่วงปีงบประมาณ 2567

3) เป็นผู้ที่ยินดีให้ข้อมูลสำหรับใช้ในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2566-2570

2. การกำหนดขนาดตัวอย่าง

การกำหนดขนาดตัวอย่างจากกลุ่มประชาชนที่มีที่พักอาศัย และ/หรือมีสถานที่ทำงานอยู่ในเขตเมืองพัทยา เพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับนำมาประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ในครั้งนี้ คณะวิจัยใช้ตารางสำเร็จรูปในการกำหนดขนาดตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1967 p. 398) ที่จำนวนประชากร (N) เท่ากับ 119,122 คน (ฝ่ายทะเบียนและบัตรประชาชน สำนักปลัดเมืองพัทยา, กุมภาพันธ์ 2566) โดยกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ระดับ $\pm 5\%$ จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้นประมาณ 400 คน

3. การสุ่มตัวอย่าง

การคัดเลือกตัวอย่างเพื่อนำมาเก็บรวบรวมข้อมูล จะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยตารางสุ่ม (Random Table) จากกลุ่มประชาชนที่มีที่พักอาศัย และ/หรือมีสถานที่ทำงานอยู่ในเขตเมืองพัทยา เพื่อกระจายตัวอย่างให้ทั่วทั้งพื้นที่ของเมืองพัทยา โดยได้

กระจายพื้นที่สำหรับการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างไปทั้งพื้นที่ชุมชนฝั่งซ้ายและชุมชนฝั่งขวาของถนนสุขุมวิท

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ มีรายละเอียดดังนี้

1) การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง (Literature review) เป็นการรวบรวมและศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

- (1) แนวคิดเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์
- (2) แนวคิดเกี่ยวกับการติดตามและประเมินผล
- (3) แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
- (4) ข้อมูลทั่วไปของเมืองพัทยาในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566
- (5) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2) นำประเด็นที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมสร้างเป็นแนวคำถาม เพื่อนำไปเก็บรวบรวมจากกลุ่มผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการสำนัก และหัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่สำนัก ที่ดูแลรับผิดชอบการดำเนินงานตามตัวชี้วัดแต่ละตัวชี้วัด และสร้างแบบสอบถาม เพื่อนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชาชนที่มีที่พักอาศัย และ/หรือมีสถานที่ทำงานอยู่ในเขตเมืองพัทยา

3) นำแนวคำถามและแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

4) นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ไปทดลองเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชาชนที่มีที่พักอาศัย และ/หรือมีสถานที่ทำงานอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองหนองปรือ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี จำนวน 30 ชุด จากนั้นจึงนำมาคำนวณค่าความเชื่อมั่นด้วยค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha) ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาในภาพรวมของแบบสอบถามทั้งชุด เท่ากับ .896

5) นำแนวคำถามที่ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา และแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาและความเชื่อมั่น มาทำการปรับแก้ไขให้สมบูรณ์ ก่อนที่จะนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจริงต่อไป

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ

เครื่องมือที่ใช้สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้แก่ แนวคำถามที่ใช้สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญในกลุ่มผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการสำนัก และหัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่สำนัก ที่ดูแลรับผิดชอบการดำเนินงานตามตัวชี้วัดแต่ละตัวชี้วัด ประกอบไปด้วยแนวคำถามแบบมีโครงสร้าง (Structured Question) จำนวน 8 ข้อใหญ่ ดังต่อไปนี้

1) การดำเนินงานตามตัวชี้วัด... ของสำนัก... มีการทำงานกับหน่วยงานภายใน และ/หรือ หน่วยงานภายนอกเมืองพัทยา ในลักษณะดังต่อไปนี้ หรือไม่ อย่างไร

- (1) การให้ความร่วมมือ (Cooperation) ในการทำงาน
- (2) การบูรณาการวางแผนการทำงานร่วมกัน (Integration)
- (3) การทำงานในเชิงร่วมกันคิด ร่วมกันทำงาน เพื่อให้ได้คำตอบที่ดี (Collective Solution)

2) การดำเนินงานตามตัวชี้วัด... ของสำนัก... มีการใช้นวัตกรรมต่าง ๆ ต่อไปนี้ เพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการให้บริการ หรือไม่ อย่างไร

- (1) มีการใช้นวัตกรรมกระบวนการภายในหน่วยงาน (Internal Process Innovation) เพื่อลดขั้นตอนการให้บริการให้รวดเร็วยิ่งขึ้น
- (2) มีการใช้นวัตกรรมผลผลิตและการบริการ (Service Innovation) เพื่อปรับปรุง คุณภาพการให้บริการ, สร้างบริการใหม่, ยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน
- (3) มีการใช้นวัตกรรมเชิงนโยบาย (Policy/Outcome Innovation) ในการคิด/ริเริ่ม นโยบาย กฎหมาย และกฎระเบียบ ให้มีความทันสมัย เหมาะสม และทันต่อสถานการณ์

3) การดำเนินงานตามตัวชี้วัด... ของสำนัก... มีการปรับไปสู่การเป็นดิจิทัล (Digitalization) ในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้ หรือไม่ อย่างไร

- (1) มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดเก็บ/ใช้งานฐานข้อมูล และในการสื่อสาร เพื่อให้เกิดความฉับไว รวดเร็วในการให้บริการ
- (2) มีการใช้ระบบดิจิทัลในการให้บริการ เพื่อให้เกิดประสบการณ์ที่เหนือความคาดหมาย, ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ, สามารถติดตามกระบวนการตั้งแต่ต้นทางจนถึงปลายทางได้อย่างรวดเร็ว
- (3) มีการใช้ระบบดิจิทัลที่มีการบูรณาการ และสามารถแบ่งปันข้อมูลกันได้ในทุกภาคส่วน เช่น ประชาชน หรือหน่วยงานต่าง ๆ สามารถเข้าไปใช้ข้อมูลได้โดยไม่ต้องร้องขอ

4) การดำเนินงานตามตัวชี้วัด... ของสำนัก... มีการให้บริการผู้รับบริการในรูปแบบ/ลักษณะ ต่าง ๆ ต่อไปนี้ หรือไม่ อย่างไร

- (1) มีการให้บริการที่มีคุณภาพ เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ (Service Quality and Customer Satisfaction)
- (2) มีการให้บริการแบบเชิงรุก และมีการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ (Proactive Service, Compliant Resolution Management (CRM)) เช่น มีการวางแผนรองรับการเปลี่ยนแปลงที่อาจส่งผลต่อการให้บริการ, มีกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ
- (3) มีการออกแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ (Personalized Service) หรือมีการคิดร่วมกันกับผู้รับบริการเพื่อสร้างกลไกการให้บริการขึ้นมาใหม่ (Government Lab)

5) การดำเนินงานตามตัวชี้วัด... ของสำนัก... มีกระบวนการให้บริการในรูปแบบ/ลักษณะต่าง ๆ ต่อไปนี้ หรือไม่ อย่างไร

(1) มีการทำงานอย่างเป็นระบบ ได้มาตรฐาน โดยมีการจัดทำคู่มือมาตรฐานในการทำงาน และการให้บริการ (Standardization)

(2) มีการปรับปรุงงานตามวงจร P-D-C-A โดยนำข้อมูลจากทั้งภายในและภายนอก มาปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการ (Data-driven Improvement) เพื่อให้ทราบถึงสภาพปัญหา และสาเหตุที่แท้จริง ก่อนนำไปสู่การปรับปรุงอย่างเป็นระบบ

(3) มีการกระตุ้นให้เกิดการสร้างนวัตกรรม จนสามารถเทียบเคียง (Benchmark) กับกระบวนการทำงานของหน่วยงานอื่น เพื่อนำมาใช้ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เป็นเลิศ (Integrated Process Improvement Operational Excellence) ได้

6) ในการดำเนินงานตามตัวชี้วัด... ของสำนัก... บุคลากรมีการทำงานตามรูปแบบ/วิธีการต่าง ๆ ต่อไปนี้ หรือไม่ อย่างไร

(1) บุคลากรปฏิบัติตามระเบียบ, ตอบสนอง และปฏิบัติตามคำสั่งที่มาจากผู้บริหารระดับบนสู่ระดับล่าง (Rule-base, Responsive, Top-down)

(2) บุคลากรมีจิตสำนึก, มีความเชี่ยวชาญ, มีความคล่องตัว, มีความสามารถหลากหลาย (Integrity, Professional, Tran-disciplinary)

(3) บุคลากรแก้ปัญหาเป็น, มีความคิดริเริ่ม และมีความเป็นเจ้าของธุรกิจ (Problem Solvers, Initiative, Entrepreneurship)

7) ในการดำเนินงานตามตัวชี้วัด... ของสำนัก... ผู้บริหารของสำนักฯ ได้แสดงให้เห็นถึงการมีภาวะผู้นำ ในเรื่องต่าง ๆ ต่อไปนี้ หรือไม่ อย่างไร

(1) การมีวิสัยทัศน์, นำเป็น, คิดเป็น (Effective Leadership)

(2) การเป็นผู้นำที่ทำงานแข่งขัน จริงจัง, ใส่ใจในรายละเอียด (Actively Engaged, Pay Attention to Details)

(3) การมีทักษะภาวะผู้นำสำหรับศตวรรษที่ 21 (21st Century Leadership) เช่น การสร้างความร่วมมือและการทำงานเป็นทีม, การใช้เทคโนโลยีและการสื่อสาร, การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์, การมีภาวะผู้นำและความกล้าหาญในการแก้ปัญหา, การสร้างฉันทามติและการจูงใจ

8) ในการดำเนินงานตามตัวชี้วัด... ของสำนัก... เกิดผลลัพธ์ (Results) จากการบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ในระดับต่าง ๆ ต่อไปนี้ หรือไม่ อย่างไร

(1) เกิดผลลัพธ์จากการบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ของเมืองพัทยา (Organization Level)

(2) เกิดผลลัพธ์จากการบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ของเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (Sector Level)

(3) เกิดผลลัพธ์จากการบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ชาติ (National Strategy)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วยคำถามใน 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามทั้งแบบปลายปิด (Closed-ended Question) และแบบกึ่งเปิดกึ่งปิด (Semi-closed Ended Question) จำนวน 8 ข้อ ดังต่อไปนี้

- 1) ชื่อชุมชนที่พักอาศัย/ทำงาน
- 2) ระยะเวลาที่พักอาศัยอยู่ในที่พักอาศัยปัจจุบัน
- 3) เพศ
- 4) อายุ
- 5) การศึกษา
- 6) การศึกษา
- 7) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครัวเรือน
- 8) ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนของครัวเรือน

ส่วนที่ 2 : การประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยา ในมิติต่าง ๆ ตามยุทธศาสตร์เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ประกอบด้วยคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 19 ข้อ ดังนี้

1) ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดความก้าวหน้าของคน (HAI) ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เช่น ประชาชนได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึง, มีอาชีพที่มั่นคง, มีรายได้เพียงพอสำหรับการดำรงชีวิตของตนเองและครอบครัว

2) ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดคดียาเสพติดในเขตเมืองพัทยา ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เช่น คดียาเสพติดในเขตเมืองพัทยาลดลง ทำให้การใช้ชีวิตในครอบครัว และชุมชนมีความอบอุ่นและปลอดภัย

3) ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดความพึงพอใจจากการใช้บริการระบบขนส่งมวลชน หรือระบบสารสนเทศด้านบริการ ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เช่น ความพึงพอใจจากการขออนุญาตต่าง ๆ ผ่านระบบออนไลน์, ความพึงพอใจจากการชำระค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ผ่านระบบออนไลน์

4) ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงครอบคลุมเขตเมืองพัทยา ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เช่น ในเขตเมืองพัทยามีเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงครอบคลุมทุกพื้นที่

5) ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดความพึงพอใจในการบริการผ่านแพลตฟอร์มกลาง ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เช่น การตรวจขออนุญาตต่าง ๆ ผ่านช่องทางออนไลน์, การตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ และการชำระค่าน้ำค่าไฟ ผ่านแอปพลิเคชัน

6) ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดความพร้อมใช้งานของโครงสร้างพื้นฐานสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เช่น ในเขตเมืองพัทยามีโครงสร้างพื้นฐาน อาทิ ถนน, ไฟฟ้า, ประปา, ฯ ที่พร้อมสำหรับการใช้งาน

7) ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมาตรฐานสากลของสถานพยาบาลสังกัดเมืองพัทยา ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เช่น โรงพยาบาลและสถานพยาบาลสังกัดเมืองพัทยาสามารถให้บริการอย่างมีคุณภาพได้มาตรฐานสากล

8) ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดปริมาณของแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนตามแนวคิด BCG ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เช่น การมีผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว/ แหล่งท่องเที่ยวในเขตเมืองพัทยาที่มีการนำเอาองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาประยุกต์กับการท่องเที่ยวให้เกิดความยั่งยืน

9) ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดรายได้ของประชาชนต่อหัวต่อครัวเรือน ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เช่น ประชาชนในเขตเมืองพัทยามีรายได้เพิ่มมากขึ้น

10) ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดกลุ่มอาชีพชุมชนเมืองพัทยา ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เช่น กลุ่มอาชีพต่าง ๆ ในชุมชนของเมืองพัทยาได้รับการส่งเสริมให้มีความเข้มแข็ง ทำให้สมาชิกของกลุ่มมีรายได้เพิ่มขึ้น

11) ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดพื้นที่วิกฤติน้ำท่วม ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เช่น พื้นที่ที่ประสบปัญหาน้ำท่วมในเขตเมืองพัทยาลดน้อยลง และการระบายน้ำสามารถทำได้รวดเร็วขึ้น

12) ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดมลพิษทางสิ่งแวดล้อม ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เช่น มลพิษทางสิ่งแวดล้อม ได้แก่ น้ำเน่าเสีย, ในอากาศมีฝุ่น PM 2.5 ลดน้อยลง

13) ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดพื้นที่สีเขียว ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เช่น พื้นที่สวนสาธารณะ, สวนหย่อม ในเขตเมืองพัทยามีเพิ่มขึ้น

14) ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดปริมาณแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เช่น หาดทราย, ทะเล, เกาะ ในพื้นที่ของเมืองพัทยา ได้รับการดูแลและพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่สมบูรณ์แบบมากขึ้น

15) ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดกระบวนการบริหารจัดการขยะและของเสีย ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เช่น เมืองพัทยามีระบบการบริหารจัดการขยะและของเสียที่ดี ทำให้ไม่มีขยะและของเสียตกค้าง

16) ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดการมีส่วนร่วมของประชาชนหรือชุมชน ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เช่น ประชาชน/ ชุมชนในเขตเมืองพัทยาให้ความร่วมมือกับการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ของเมืองพัทยาเป็นอย่างดี

17) ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดการออกแบบเมืองอัจฉริยะ 7 ด้าน ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) ได้แก่ สิ่งแวดล้อมอัจฉริยะ, การบริการภาครัฐอัจฉริยะ, การเดินทางและการขนส่งอัจฉริยะ, พลังงานอัจฉริยะ, เศรษฐกิจอัจฉริยะ, การดำรงชีวิตอัจฉริยะ, พลเมืองอัจฉริยะ

18) ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เช่น มีความพร้อมเป็นศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ, เป็นศูนย์กลางบริการภาครัฐเพื่อภาคธุรกิจ

19) ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดช่องทางประชาสัมพันธ์โซเชียลมีเดีย ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เช่นมีการใช้โซเชียลมีเดียเพื่อประชาสัมพันธ์ การดำเนินงานต่าง ๆ ของเมืองพัทยา อาทิ การส่งเสริมการท่องเที่ยว, การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของเมืองพัทยา ในสายตาชาวโลก เป็นต้น

ส่วนที่ 3 : ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานตามตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended Form)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ข้อมูลเชิงคุณภาพที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญในกลุ่มกลุ่มผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการสำนัก และหัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่สำนัก ที่ดูแลรับผิดชอบการดำเนินงานตามตัวชี้วัดแต่ละตัวชี้วัด เพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินงานใน 19 ตัวชี้วัดของยุทธศาสตร์ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากข้อมูลที่ได้จากคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อจัดกลุ่มของผลการดำเนินงานออกเป็น 3 ระดับ ตามแนวคิดของการพัฒนาหน่วยงานภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 ดังนี้

- 1) การดำเนินงานแบบเชิงตั้งรับ (พื้นฐาน)
- 2) การดำเนินงานแบบเชิงรุก (ก้าวหน้า)
- 3) การดำเนินงานที่มีประสิทธิผลและมีนวัตกรรม (เกิดผล)

2. ข้อมูลเชิงปริมาณ

ข้อมูลเชิงปริมาณที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มประชาชนที่มีที่พักอาศัย และ/หรือมีสถานที่ทำงานอยู่ในเขตเมืองพัทยา จำนวน 400 คน มีวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติการแจกแจงค่าความถี่ และค่าร้อยละในการวิเคราะห์ข้อมูล

2) ข้อมูลประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยา ในมิติต่าง ๆ ตามยุทธศาสตร์เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ใช้ค่าเฉลี่ย (X) ในการวิเคราะห์ โดยมีเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้

2.1) เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการดำเนินโครงการ และกิจกรรม

ช่วงค่าเฉลี่ย	ความหมาย
2.34 – 3.00	ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมสูง
1.67 – 2.33	ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมปานกลาง
1.00 – 1.66	ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่ำ

2.2) เกณฑ์การแปลผลความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพและประสิทธิผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มีเกณฑ์การแปลผล ดังนี้

ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (ค่าเฉลี่ย ₂ – ค่าเฉลี่ย ₁)	ความหมาย
เพิ่มขึ้น	ประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้น
คงที่	ประสิทธิภาพและประสิทธิผลคงที่
ลดลง	ประสิทธิภาพและประสิทธิผลลดลง

3) การทดสอบสมมติฐานเพื่อทดสอบความแตกต่างใน 3 ประเด็น ดังนี้

(1) ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเรื่อง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ในกลุ่มประชาชนที่มีความแตกต่างกันในด้านระยะเวลาพักอาศัย/ ทำงานอยู่ในพื้นที่เมืองพัทยา

(2) ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเรื่อง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ในกลุ่มประชาชนที่มีความแตกต่างกันในด้านช่วงอายุ

(3) ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเรื่อง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ในกลุ่มประชาชนที่มีความแตกต่างกันในด้านระดับการศึกษา

(4) ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเรื่อง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ในกลุ่มประชาชนที่มีความแตกต่างกันในด้านอาชีพ

(5) ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเรื่อง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ในกลุ่มประชาชนที่มีความแตกต่างกันในด้านรายได้เฉลี่ยของครัวเรือน

(6) ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเรื่อง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ในกลุ่มประชาชนที่มีความแตกต่างกันในด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยของครัวเรือน

การทดสอบสมมติฐานทั้ง 3 ข้อ ใช้วิธีการทางสถิติในการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ในการทดสอบสมมติฐาน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติในการทดสอบสมมติฐานไว้ที่ .05

4) ข้อมูลส่วนที่ 3 : ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานตามตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ในการวิเคราะห์ข้อมูล

บทที่ 4 ผลการศึกษา

โครงการ ติดตามและประเมินผลตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) สํารวจและเก็บรวบรวมข้อมูลการดำเนินงานตามเป้าประสงค์ของยุทธศาสตร์ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) และ (2) ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยา ในมิติต่าง ๆ ตามยุทธศาสตร์เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 โดยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed methods research) ในการศึกษา เพื่อติดตามและประเมินผลตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ซึ่งผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการดำเนินงานตามเป้าประสงค์ของยุทธศาสตร์ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570)

ตอนที่ 2 ผลการประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยา ในมิติต่าง ๆ ตามยุทธศาสตร์เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

รายละเอียดของผลการศึกษาในแต่ละส่วนมีดังต่อไปนี้

ผลการดำเนินงานตามเป้าประสงค์ของยุทธศาสตร์ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570)

ผลการศึกษาในส่วนนี้เป็นการศึกษาผลการดำเนินงานใน 19 ตัวชี้วัดของยุทธศาสตร์ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key-Informants) ที่เป็นตัวแทนของหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบการดำเนินงานตามตัวชี้วัดในแต่ละตัวชี้วัด ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการสำนัก จำนวน 1 คน และหัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่สำนักที่ดูแลรับผิดชอบการดำเนินงานตามตัวชี้วัด จำนวน 1 คน ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

ตัวชี้วัด	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คนที่ 1	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คนที่ 2
1. ตัวชี้วัดความก้าวหน้าของคน (HAI)	สำนักการศึกษา	1) ผู้อำนวยการ/ รองผู้อำนวยการ	1) หัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่ที่ดูแลรับผิดชอบการดำเนินงานตามตัวชี้วัด
2. ตัวชี้วัดคดีอาชญากรรมในเขตเมืองพัทยา	สำนักปลัดเมืองพัทยา	1) ปลัดเมืองพัทยา/ รองปลัดเมืองพัทยา	1) หัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่ที่ดูแลรับผิดชอบการดำเนินงานตามตัวชี้วัด

ตัวชี้วัด	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คนที่ 1	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คนที่ 2
3. ตัวชี้วัดความพึงพอใจ จากการใช้บริการ ระบบขนส่งมวลชน หรือระบบสารสนเทศ ด้านบริการ	สำนักยุทธศาสตร์ และงบประมาณ	1) ผู้อำนวยการ/ รองผู้อำนวยการ	1) หัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่ ที่ดูแลรับผิดชอบการ ดำเนินงานตามตัวชี้วัด
4. ตัวชี้วัดเครือข่าย อินเทอร์เน็ต ความเร็วสูงครอบคลุม เขตเมืองพัทยา	สำนักยุทธศาสตร์ และงบประมาณ	1) ผู้อำนวยการ/ รองผู้อำนวยการ	1) หัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่ ที่ดูแลรับผิดชอบการ ดำเนินงานตามตัวชี้วัด
5. ตัวชี้วัดความพึงพอใจ ในการบริการผ่าน แพลตฟอร์มกลาง	สำนักยุทธศาสตร์ และงบประมาณ	1) ผู้อำนวยการ/ รองผู้อำนวยการ	1) หัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่ ที่ดูแลรับผิดชอบการ ดำเนินงานตามตัวชี้วัด
6. ตัวชี้วัดความพร้อม ใช้งานของโครงสร้าง พื้นฐานสาธารณูปโภค สาธารณูปการ	1) สำนักการช่าง 2) สำนักการช่าง สุขาภิบาล 3) สำนักงาน เมืองพัทยา สาขาเกาะล้าน	1) ผู้อำนวยการ/ รองผู้อำนวยการ 2) ผู้อำนวยการ/ รองผู้อำนวยการ 3) ผู้อำนวยการ/ รองผู้อำนวยการ	1) หัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่ ที่ดูแลรับผิดชอบการ ดำเนินงานตามตัวชี้วัด 2) หัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่ ที่ดูแลรับผิดชอบการ ดำเนินงานตามตัวชี้วัด 3) หัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่ ที่ดูแลรับผิดชอบการ ดำเนินงานตามตัวชี้วัด
7. ตัวชี้วัดการรับรอง คุณภาพโรงพยาบาล มาตรฐานสากล ของสถานพยาบาล สังกัดเมืองพัทยา	สำนักการสาธารณสุข	1) ผู้อำนวยการ/ รองผู้อำนวยการ	1) หัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่ ที่ดูแลรับผิดชอบการ ดำเนินงานตามตัวชี้วัด
8. ตัวชี้วัดปริมาณ ของแหล่งท่องเที่ยว อย่างยั่งยืน ตามแนวคิด BCG	สำนักส่งเสริม การท่องเที่ยว	1) ผู้อำนวยการ/ รองผู้อำนวยการ	1) หัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่ ที่ดูแลรับผิดชอบการ ดำเนินงานตามตัวชี้วัด

ตัวชี้วัด	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คนที่ 1	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คนที่ 2
9. ตัวชี้วัดรายได้ของ ประชาชนต่อหัว ต่อครัวเรือน	สำนักพัฒนาสังคม	1) ผู้อำนวยการ/ รองผู้อำนวยการ	1) หัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่ ที่ดูแลรับผิดชอบการ ดำเนินงานตามตัวชี้วัด
10. ตัวชี้วัดกลุ่มอาชีพ ชุมชนเมืองพัทยา	สำนักพัฒนาสังคม	1) ผู้อำนวยการ/ รองผู้อำนวยการ	1) หัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่ ที่ดูแลรับผิดชอบการ ดำเนินงานตามตัวชี้วัด
11. ตัวชี้วัดพื้นที่วิกฤติ น้ำท่วม	สำนักการช่าง สุขาภิบาล	1) ผู้อำนวยการ/ รองผู้อำนวยการ	1) หัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่ ที่ดูแลรับผิดชอบการ ดำเนินงานตามตัวชี้วัด
12. ตัวชี้วัดมลพิษ ทางสิ่งแวดล้อม	สำนักสิ่งแวดล้อม	1) ผู้อำนวยการ/ รองผู้อำนวยการ	1) หัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่ ที่ดูแลรับผิดชอบการ ดำเนินงานตามตัวชี้วัด
13. ตัวชี้วัดพื้นที่สีเขียว	สำนักสิ่งแวดล้อม	1) ผู้อำนวยการ/ รองผู้อำนวยการ	1) หัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่ ที่ดูแลรับผิดชอบการ ดำเนินงานตามตัวชี้วัด
14. ตัวชี้วัดปริมาณ แหล่งท่องเที่ยว ทางธรรมชาติ	สำนักส่งเสริม การท่องเที่ยว	1) ผู้อำนวยการ/ รองผู้อำนวยการ	1) หัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่ ที่ดูแลรับผิดชอบการ ดำเนินงานตามตัวชี้วัด
15. ตัวชี้วัดกระบวนการ บริหารจัดการขยะ และของเสีย	สำนักสิ่งแวดล้อม	1) ผู้อำนวยการ/ รองผู้อำนวยการ	1) หัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่ ที่ดูแลรับผิดชอบการ ดำเนินงานตามตัวชี้วัด
16. ตัวชี้วัดการมีส่วนร่วม ของประชาชน หรือชุมชน	สำนักพัฒนาสังคม	1) ผู้อำนวยการ/ รองผู้อำนวยการ	1) หัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่ ที่ดูแลรับผิดชอบการ ดำเนินงานตามตัวชี้วัด
17. ตัวชี้วัดการออกแบบ เมืองอัจฉริยะ 7 ด้าน	สำนักยุทธศาสตร์และ งบประมาณ	1) ผู้อำนวยการ/ รองผู้อำนวยการ	1) หัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่ ที่ดูแลรับผิดชอบการ ดำเนินงานตามตัวชี้วัด

ตัวชี้วัด	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คนที่ 1	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คนที่ 2
18. ตัวชี้วัดความพร้อม รัฐบาลดิจิทัล	สำนักปลัดเมืองพัทยา	1) ปลัดเมืองพัทยา/ รองปลัดเมืองพัทยา	1) หัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่ ที่ดูแลรับผิดชอบการ ดำเนินงานตามตัวชี้วัด
19. ตัวชี้วัดช่องทาง ประชาสัมพันธ์ สื่อโซเชียลมีเดีย	สำนักส่งเสริม การท่องเที่ยว	1) ผู้อำนวยการ/ รองผู้อำนวยการ	1) หัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่ ที่ดูแลรับผิดชอบการ ดำเนินงานตามตัวชี้วัด

ผลการศึกษาการดำเนินงานในแต่ละตัวชี้วัดจะนำเสนอตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความก้าวหน้าของคน (HAI)

ตารางที่ 4.1 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความก้าวหน้าของคน (HAI) ของสำนักการศึกษา

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน		
	การดำเนินงาน เชิงตั้งรับ (พื้นฐาน)	การดำเนินงาน เชิงรุก (ก้าวหน้า)	การดำเนินงาน ที่มีประสิทธิผล และมีนวัตกรรม (เกิดผล)
1. การทำงานกับหน่วยงานภายใน และ/หรือหน่วยงานภายนอกเมืองพัทยา			✓
2. การใช้นวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการให้บริการ			✓
3. การปรับปรุงสู่การเป็นดิจิทัล (Digitalization)			✓
4. รูปแบบ/ลักษณะของการให้บริการผู้รับบริการ	✓		
5. รูปแบบ/ลักษณะของกระบวนการให้บริการ			✓
6. รูปแบบ/วิธีการทำงานของบุคลากร			✓
7. การมีภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักฯ			✓
8. ระดับการบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ของผลลัพธ์ (Results)			✓

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความก้าวหน้าของคน (HAI) ของสำนักการศึกษา พบว่า มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับเกิดผล 7 ตัวชี้วัด และอยู่ในระดับพื้นฐาน 1 ตัวชี้วัด ประกอบด้วย ตัวชี้วัดรูปแบบ/

ลักษณะของการให้บริการผู้รับบริการ รายละเอียดของผลการดำเนินงานในแต่ละตัวชี้วัดตั้งข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญต่อไปนี้

“มีการให้ความร่วมมือ (Cooperation) ในการทำงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เช่น การทำ MOU ด้านการศึกษากับสถาบันการศึกษาต่างๆ, มีการบูรณาการวางแผนการทำงานร่วมกัน (Integration) เช่น ระบบ MC-LS-PLC (การนิเทศเชิงรุกสู่การเรียนรู้ที่ยั่งยืน) พัฒนาระบบพี่เลี้ยง และระบบโค้ชแก่ครูผู้สอน, มีการทำงานในเชิงร่วมกันคิด ร่วมกันทำงาน เช่น โครงการ Pattaya Film Festival การพัฒนาเมืองพัทยา ไปสู่ City of Film ซึ่งเป็นความร่วมมือหลายหน่วยงาน เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและโรงเรียน เป็นต้น”

“มีการใช้นวัตกรรมกระบวนการภายในหน่วยงาน (Internal Process Innovation) เพื่อลดขั้นตอนการให้บริการให้รวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น ผ่าน Platform Google form, มีการใช้นวัตกรรมผลผลิตและการบริการ (Service Innovation) เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ สร้างบริการใหม่ ยกกระดับประสิทธิภาพการให้บริการ เช่น PA นวัตกรรมการพัฒนา Platform Agreement, มีการใช้นวัตกรรมเชิงนโยบาย (Policy/ Outcome Innovation) ในการคิด/ริเริ่มนโยบาย กฎระเบียบ ให้มีความทันสมัย เหมาะสม และทันต่อสถานการณ์ เช่น การพัฒนาหลักสูตรและรายวิชาภาพยนตร์ สำหรับนักเรียนในระดับมัธยมศึกษา เป็นต้น”

“มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดเก็บ/ใช้งานฐานข้อมูล เช่น ERC, มีการใช้ระบบดิจิทัลในการให้บริการ สามารถติดตามกระบวนการตั้งแต่ต้นทางจนถึงปลายทางได้อย่างรวดเร็ว เช่น E-SAR, มีการใช้ระบบดิจิทัลที่มีการบูรณาการ และสามารถแบ่งปันข้อมูลกันได้ในทุกภาคส่วน เช่น ประชาชนหรือหน่วยงานต่าง ๆ สามารถเข้าไปใช้ข้อมูลได้ เช่น ในสำนักการศึกษาจะมี Link เข้าไปในแต่ละหน่วยงานหรือยกตัวอย่างที่ประชาชนสามารถเข้าไปรับชมได้ เช่น การ Steam การถ่ายทอดสดการแข่งขันฟุตบอลเยาวชนที่จัดโดยสำนักการศึกษา เมืองพัทยา เป็นต้น”

“มีการให้บริการที่มีคุณภาพ เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ เช่น มี QR Code scan ประเมินความพึงพอใจ เป็นต้น”

“มีการให้บริการแบบเชิงรุก และมีการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ ทุกข้อร้องเรียนจะได้รับการแก้ไข, มีการปรับปรุงงานตามวงจร P-D-C-A โดยนำข้อมูลจากทั้งภายในและภายนอกมาปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการ (Data-driven Improvement) เพื่อให้ทราบถึงสภาพปัญหาและสาเหตุที่แท้จริง ก่อนนำไปสู่การปรับปรุงอย่างเป็นระบบ มีการติดตามงาน และรายงานผลผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น, มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็น Application สำหรับติดต่อสื่อสารข้อมูลของนักเรียน โรงเรียนกับผู้ปกครอง, มีการใช้ระบบ MC-LS-PLC (การนิเทศเชิงรุกสู่การเรียนรู้ที่ยั่งยืน) พัฒนาระบบพี่เลี้ยงและระบบโค้ชแก่ครูผู้สอน, มีการกระตุ้นให้เกิดการสร้างนวัตกรรม เพื่อนำมาใช้ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เป็นเลิศ เช่น การสร้างนวัตกรรมร่วมกันแบบ Co-5step กับครูผู้สอน ซึ่งนับชั่วโมง PLC ได้ สามารถนำไปใช้ประเมินวิทยฐานะด้วย Logbook ได้”

“บุคลากรปฏิบัติตามระเบียบ ตอบสนอง และปฏิบัติตามคำสั่งการที่มาจากผู้บริหารระดับบนสู่ระดับล่างได้ (Rule-base), บุคลากรมีจิตสำนึก, มีความเชี่ยวชาญ, มีความคล่องตัว, มีความสามารถหลากหลาย

(Integrity, Professional, Tran-disciplinary), **บุคลากรแก้ปัญหาเป็น, มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ เพื่อการทำงานที่ดีขึ้น** เช่น โครงการ One School One Hotel, โครงการการศึกษาเพื่อต่อต้านการใช้ยาเสพติดในเด็กนักเรียน (D.A.R.E.) ซึ่งเป็นกลไกหนึ่งเพื่อร่วมดำเนินงานป้องกันยาเสพติดในชั้นเรียน เพื่อให้เด็กนักเรียนมีทักษะ รู้จักวิธีหลบเลี่ยงปฏิเสธการใช้สารเสพติดและความรุนแรงได้ สามารถควบคุมการขยายตัวลดการแพร่ระบาดของยาเสพติดในโรงเรียน และชุมชนในเขตเมืองพัทยา เป็นต้น”

“**ผู้บริหารมีทักษะภาวะผู้นำสำหรับศตวรรษที่ 21 (21st Century Leadership)** เช่น การสร้างความร่วมมือและการทำงานเป็นทีม, การใช้เทคโนโลยีและการสื่อสาร, การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์, การมีภาวะผู้นำและความกล้าหาญในการแก้ปัญหา, การสร้างฉันทามติและการจูงใจ มีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการพัฒนาคนตามหลัก 3R 8C, มีการมอบนโยบายส่งผ่านกิจกรรมต่าง ๆ ที่สำนักการศึกษาได้จัดขึ้น”

“**เกิดผลลัพธ์จากการบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ของเมืองพัทยา (Organization Level) ยุทธศาสตร์ของเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (Sector Level) และยุทธศาสตร์ชาติ (National Strategy)** ในด้านความก้าวหน้าของคน (HAI) ผ่านกิจกรรมโครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับด้านการศึกษา เช่น การจัดทำหลักสูตรรายวิชาภาพยนตร์ในระดับมัธยมศึกษาเพื่อสอดรับกับการส่งเสริมเมืองพัทยาให้เป็น City of film, ส่งตัวแทนเยาวชนจากโรงเรียนเมืองพัทยา 9 เข้าร่วมประกวดเยาวชนนักผลิตสื่อสร้างสรรค์ในโครงการ อีอีซี สแควร์ (EEC) ปี 2567 : EEC Square Young Content Creator ภายใต้หัวข้อ “นี่แหละ ภูมิปัญญาบ้านฉัน THIS IS MY LOCAL WISDOM” และได้รับรางวัลหนังสือเรื่อง ธนาคารปума ของโรงเรียนเมืองพัทยา 11 (รางวัล EEC) เป็นต้น”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1, ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 และผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3, สัมภาษณ์, 25 กันยายน 2567)

2. ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดคคือาชาญากรรมในเขตเมืองพัทยา

ตารางที่ 4.2 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดคคือาชาญากรรมในเขตเมืองพัทยา ของสำนักปลัดเมืองพัทยา

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน		
	การดำเนินงาน เชิงตั้งรับ (พื้นฐาน)	การดำเนินงาน เชิงรุก (ก้าวหน้า)	การดำเนินงาน ที่มีประสิทธิผล และมีนวัตกรรม (เกิดผล)
1. การทำงานกับหน่วยงานภายใน และ/หรือ หน่วยงานภายนอกเมืองพัทยา		✓	
2. การใช้นวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการให้บริการ		✓	
3. การปรับไปสู่การเป็นดิจิทัล (Digitalization)		✓	
4. รูปแบบ/ลักษณะของการให้บริการผู้รับบริการ	✓		
5. รูปแบบ/ลักษณะของกระบวนการให้บริการ		✓	
6. รูปแบบ/วิธีการทำงานของบุคลากร		✓	
7. การมีภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักฯ	✓		
8. ระดับการบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ของผลลัพธ์ (Results)	✓		

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดคคือาชาญากรรมในเขตเมืองพัทยา ของสำนักปลัดเมืองพัทยา พบว่า มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับก้าวหน้า 5 ตัวชี้วัด และอยู่ในระดับพื้นฐาน 3 ตัวชี้วัด ประกอบด้วย ตัวชี้วัด รูปแบบ/ลักษณะของการให้บริการผู้รับบริการ, ตัวชี้วัดการมีภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักฯ และตัวชี้วัดระดับ การบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ของผลลัพธ์ (Results) รายละเอียดของผลการดำเนินงานในแต่ละตัวชี้วัดดังข้อมูล จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญต่อไปนี้

“มีลักษณะการทำงานในเชิงร่วมกันคิด ร่วมกันทำงานเป็นส่วนใหญ่ เช่น ทุกเช้าจะมีแถว – ส่งงาน, แบ่งงานรอบเช้า – บ่าย ปล่อยแถว, มีการประสานงานกันทั้งในและนอกหน่วยงาน มีโครงการส่งเสริม ความสามารถกู้ภัยทางบก มีหัวหน้าฝ่ายทำหน้าที่ควบคุมการทำงานเพื่อประสิทธิภาพที่ดี มีการทำงาน ประสานกันทั้งโซนแหลมบาลีฮาย และโซน Walking Street”

“มีการใช้นวัตกรรมผลผลิตและการบริการ (Service Innovation) เพื่อปรับปรุงคุณภาพการ ให้บริการ สร้างบริการใหม่ และยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน เช่น มีวิทยุสื่อสาร มีกลุ่มไลน์ มี Application มีรถรถกอล์ฟ – รับส่งผู้ป่วย ผู้สูงอายุ เด็ก คนพิการ ในการเดินทางข้ามเกาะล้าน, มี Helper

ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเรื่อง First Aids”

“มีการใช้ระบบดิจิทัลในการให้บริการ เพื่อให้เกิดประสบการณ์ที่เหนือความคาดหมาย ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ สามารถติดตามกระบวนการตั้งแต่ต้นทางจนถึงปลายทางได้อย่างรวดเร็ว เช่น มีโปรแกรม GPS 360 องศา ในการให้ความช่วยเหลือคนพิการ คนไร้ที่พึ่งผ่านระบบออนไลน์ โดยจะแจ้งเจ้าหน้าที่ที่อยู่ใกล้สุดเข้ามาดูแล, มีการใช้ Application เช่น Buz สำหรับติดต่อประสานงาน, Chrome และมีการรายงานผ่าน Google Form ได้แบบ Real time ซึ่งทำให้ลดงานเอกสารลงได้”

“มีการให้บริการที่มีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ โดยพิจารณาตามกรณี ตามความเหมาะสม ดูแลด้านความปลอดภัย เช่น มีแผงกั้นเหล็ก กรวยยาง การจัดการดูแลการจราจร เวลาที่มี Event ต่าง ๆ การดูแลน้ำท่วม การช่วยเหลือคนป่วย รถยก เป็นต้น”

“มีการปรับปรุงงานตามวงจร P-D-C-A โดยนำข้อมูลจากทั้งภายในและภายนอกมาปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการ (Data-driven Improvement) เพื่อให้ทราบถึงสภาพปัญหา และสาเหตุที่แท้จริง ก่อนนำไปสู่การปรับปรุงอย่างเป็นระบบ เช่น การปล่อยแถว ⇨ รับนโยบาย ⇨ รับส่งงาน ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ วิธีแก้ไข ผลลัพธ์ มีการเช็คกำลังพลก่อนและหลัง มีการรายงานผ่านไลน์ ผ่าน Buz”

“บุคลากรมีจิตสำนึก, มีความเชี่ยวชาญ, มีความคล่องตัว, มีความสามารถหลากหลาย (Integrity, Professional, Tran-disciplinary) แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ มีการฝึกอบรมในรูปแบบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับงาน เช่น ยุทธวิธีป้องกันตัว เป็นต้น”

“ผู้นำมีวิสัยทัศน์, นำเป็น, คิดเป็น ร่วมกันแก้ปัญหากับผู้บังคับบัญชา มีการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น GPS 360 องศา”

“เกิดผลลัพธ์จากการบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ของเมืองพัทยา (Organization Level) ที่เห็นชัดเจน เช่น การดูแลรักษาความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกนักท่องเที่ยว ดูแลการจราจร การบริการสาธารณะ การปฐมพยาบาล เป็นต้น”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5 และผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 6, สัมภาษณ์, วันที่ 25 กันยายน พ.ศ. 2567)

3. ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความพึงพอใจจากการใช้บริการระบบขนส่งมวลชน หรือระบบสารสนเทศด้านบริการ

ตารางที่ 4.3 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความพึงพอใจจากการใช้บริการระบบขนส่งมวลชน หรือระบบสารสนเทศด้านบริการ ของสำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน		
	การดำเนินงาน เชิงตั้งรับ (พื้นฐาน)	การดำเนินงาน เชิงรุก (ก้าวหน้า)	การดำเนินงาน ที่มีประสิทธิผล และมีนวัตกรรม (เกิดผล)
1. การทำงานกับหน่วยงานภายใน และ/หรือ หน่วยงานภายนอกเมืองพัทยา		✓	
2. การใช้นวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการให้บริการ		✓	
3. การปรับไปสู่การเป็นดิจิทัล (Digitalization)		✓	
4. รูปแบบ/ลักษณะของการให้บริการผู้รับบริการ	✓		
5. รูปแบบ/ลักษณะของกระบวนการให้บริการ		✓	
6. รูปแบบ/วิธีการทำงานของบุคลากร	✓		
7. การมีภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักฯ	✓		
8. ระดับการบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ของผลลัพธ์ (Results)	✓		

หมายเหตุ : เมืองพัทยาไม่มีการกิจการด้านการให้บริการระบบขนส่งมวลชน ตัวชี้วัดนี้จึงใช้ข้อมูลผลการดำเนินงานระบบสารสนเทศด้านบริการ ซึ่งเป็นข้อมูลชุดเดียวกับผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงครอบคลุมเขตเมืองพัทยา

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดระบบสารสนเทศด้านบริการ ของสำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ พบว่า มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับก้าวหน้า 4 ตัวชี้วัด และอยู่ในระดับพื้นฐาน 4 ตัวชี้วัด ประกอบด้วย ตัวชี้วัดรูปแบบ/ลักษณะของการให้บริการผู้รับบริการ, ตัวชี้วัดรูปแบบ/วิธีการทำงานของบุคลากร, ตัวชี้วัดการมีภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักฯ และตัวชี้วัดระดับการบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ (Results) รายละเอียดของผลการดำเนินงานในแต่ละตัวชี้วัดตั้งข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญต่อไปนี้

“มีการให้ความร่วมมือ (Cooperation) ในการทำงาน, มีการบูรณาการวางแผนการทำงานร่วมกัน (Integration) รวมถึงการทำงานในเชิงร่วมกันคิด ร่วมกันทำงาน ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน”

“มีแพลตฟอร์ม CRM ที่เป็น Infrastructure ในด้าน Safety & Security, มีห้อง CCR, มี AI CCTV”

“มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดเก็บ ใช้งานฐานข้อมูล และในการสื่อสาร, มีการอบรมพัฒนาบุคลากรเพื่อนำไปสู่ความเป็น Smart City โดย Deppa ทั้งในระดับผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติการ”

“มีการให้บริการที่มีคุณภาพ เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ เช่น หน้าเมืองพัทยา และตามแนวชายหาด จะมี internet 5G ให้บริการฟรี”

“มีการทำงานอย่างเป็นระบบ ได้มาตรฐาน เช่น มีมาตรฐานความปลอดภัยด้านระบบสารสนเทศ, มีการปรับปรุงงานตามวงจร P-D-C-A โดยนำข้อมูลจากทั้งภายในและภายนอกมาปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการ (Data-driven Improvement) เพื่อให้ทราบถึงสภาพปัญหา และสาเหตุที่แท้จริง ก่อนนำไปสู่การปรับปรุงอย่างเป็นระบบ มีการนำไปปรับใช้กับทุกแพลตฟอร์ม มีการจัดเก็บการจราจรด้านคอมพิวเตอร์ตาม พ.ร.บ. คอมพิวเตอร์”

“เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติตามระเบียบ ตอบสนอง และปฏิบัติตามการสั่งการที่มาจากผู้บริหารระดับบนสู่ระดับล่างได้”

“ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์, นำเป็น, คิดเป็น (Effective Leadership) มีภาวะผู้นำ”

“เกิดผลลัพธ์จากการบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ของเมืองพัทยา เช่น โครงการพัฒนาเทคโนโลยี 5G Pattaya Smart City ระหว่างเมืองพัทยา กับ NT เพื่อขับเคลื่อนและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเครือข่าย 5G ปัญญาประดิษฐ์ (AI) และ IOT (Internet of Things) ให้เกิดประโยชน์ในการบริหารจัดการเมือง โดยติดตั้งระบบเสาอัจฉริยะ (Smart Pole) ในพื้นที่ของเมืองพัทยา ซึ่งจะช่วยเพิ่มการเข้าถึงและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในเมืองพัทยา ตลอดจนนักท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้น”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 7 และผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 8, สัมภาษณ์, วันที่ 26 กันยายน พ.ศ. 2567)

4. ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงครอบคลุมเขตเมืองพัทยา

ตารางที่ 4.4 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงครอบคลุมเขตเมืองพัทยา
ของสำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน		
	การดำเนินงาน เชิงตั้งรับ (พื้นฐาน)	การดำเนินงาน เชิงรุก (ก้าวหน้า)	การดำเนินงาน ที่มีประสิทธิผล และมีนวัตกรรม (เกิดผล)
1. การทำงานกับหน่วยงานภายใน และ/หรือ หน่วยงานภายนอกเมืองพัทยา		✓	
2. การใช้นวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการให้บริการ		✓	
3. การปรับปรุงสู่การเป็นดิจิทัล (Digitalization)		✓	
4. รูปแบบ/ลักษณะของการให้บริการผู้รับบริการ	✓		
5. รูปแบบ/ลักษณะของกระบวนการให้บริการ		✓	
6. รูปแบบ/วิธีการทำงานของบุคลากร	✓		
7. การมีภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักฯ	✓		
8. ระดับการบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ของผลลัพธ์ (Results)	✓		

หมายเหตุ : ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงครอบคลุมเขตเมืองพัทยา ใช้ข้อมูลชุดเดียวกับ
ผลการดำเนินงานระบบสารสนเทศด้านบริการ

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงครอบคลุมเขตเมืองพัทยา ของสำนัก
ยุทธศาสตร์และงบประมาณ พบว่า มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับก้าวหน้า 4 ตัวชี้วัด และอยู่ในระดับ
พื้นฐาน 4 ตัวชี้วัด ประกอบด้วย ตัวชี้วัดรูปแบบ/ลักษณะของการให้บริการผู้รับบริการ, ตัวชี้วัดรูปแบบ/
วิธีการทำงานของบุคลากร, ตัวชี้วัดการมีภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักฯ และตัวชี้วัดระดับการบรรลุผลตาม
ยุทธศาสตร์ (Results) รายละเอียดของผลการดำเนินงานในแต่ละตัวชี้วัดดังข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญต่อไปนี้

“มีการให้ความร่วมมือ (Cooperation) ในการทำงาน, มีการบูรณาการวางแผนการทำงานร่วมกัน
(Integration) รวมถึงการทำงานในเชิงร่วมกันคิด ร่วมกันทำงาน ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน”

“มีแพลตฟอร์ม CRM ที่เป็น Infrastructure ในด้าน Safety & Security, มีห้อง CCR, มี AI
CCTV”

“มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดเก็บ ใช้งานฐานข้อมูล และในการสื่อสาร, มีการอบรมพัฒนาบุคลากรเพื่อนำไปสู่ความเป็น Smart City โดย Deppa ทั้งในระดับผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติการ”

“มีการให้บริการที่มีคุณภาพ เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ เช่น หน้าเมืองพัทยา และตามแนวชายหาด จะมี internet 5G ให้บริการฟรี”

“มีการทำงานอย่างเป็นระบบ ได้มาตรฐาน เช่น มีมาตรฐานความปลอดภัยด้านระบบสารสนเทศ, มีการปรับปรุงงานตามวงจร P-D-C-A โดยนำข้อมูลจากทั้งภายในและภายนอกมาปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการ (Data-driven Improvement) เพื่อให้ทราบถึงสภาพปัญหา และสาเหตุที่แท้จริง ก่อนนำไปสู่การปรับปรุงอย่างเป็นระบบ มีการนำไปปรับใช้กับทุกแพลตฟอร์ม มีการจัดเก็บการจราจรด้านคอมพิวเตอร์ตาม พ.ร.บ. คอมพิวเตอร์”

“เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติตามระเบียบ ตอบสนอง และปฏิบัติตามคำสั่งการที่มาจากผู้บริหารระดับบนสู่ระดับล่างได้”

“ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์, นำเป็น, คิดเป็น (Effective Leadership) มีภาวะผู้นำ”

“เกิดผลลัพธ์จากการบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ของเมืองพัทยา เช่น โครงการพัฒนาเทคโนโลยี 5G Pattaya Smart City ระหว่างเมืองพัทยา กับ NT เพื่อขับเคลื่อนและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเครือข่าย 5G ปัญญาประดิษฐ์ (AI) และ IOT (Internet of Things) ให้เกิดประโยชน์ในการบริหารจัดการเมือง โดยติดตั้งระบบเสาอัจฉริยะ (Smart Pole) ในพื้นที่ของเมืองพัทยา ซึ่งจะช่วยเพิ่มการเข้าถึงและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในเมืองพัทยา ตลอดจนนักท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้น”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 7 และผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 8, สัมภาษณ์, วันที่ 26 กันยายน พ.ศ. 2567)

5. ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความพึงพอใจในการบริการผ่านแพลตฟอร์มกลาง

ตารางที่ 4.5 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความพึงพอใจในการบริการผ่านแพลตฟอร์มกลาง ของสำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน		
	การดำเนินงาน เชิงตั้งรับ (พื้นฐาน)	การดำเนินงาน เชิงรุก (ก้าวหน้า)	การดำเนินงาน ที่มีประสิทธิผล และมีนวัตกรรม (เกิดผล)
1. การทำงานกับหน่วยงานภายใน และ/หรือ หน่วยงานภายนอกเมืองพัทยา		✓	
2. การใช้นวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการให้บริการ		✓	
3. การปรับปรุงสู่การเป็นดิจิทัล (Digitalization)			✓
4. รูปแบบ/ลักษณะของการให้บริการผู้รับบริการ		✓	
5. รูปแบบ/ลักษณะของกระบวนการให้บริการ		✓	
6. รูปแบบ/วิธีการทำงานของบุคลากร	✓		
7. การมีภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักฯ	✓		
8. ระดับการบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ของผลลัพธ์ (Results)	✓		

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความพึงพอใจในการบริการผ่านแพลตฟอร์มกลาง ของสำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ พบว่า มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับเกิดผล 1 ตัวชี้วัด, ระดับก้าวหน้า 4 ตัวชี้วัด และในระดับพื้นฐาน 3 ตัวชี้วัด ประกอบด้วย ตัวชี้วัดรูปแบบ/วิธีการทำงานของบุคลากร, ตัวชี้วัดการมีภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักฯ และตัวชี้วัดระดับการบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ (Results) รายละเอียดของผลการดำเนินงานในแต่ละตัวชี้วัดดังข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญต่อไปนี้

“มีการบูรณาการวางแผนการทำงานร่วมกัน (Integration) ทัวทั้งเมืองพัทยา มีการสอบถามความต้องการเพื่อนำไปปรับใช้ในการวางแผนกลยุทธ์”

“มีการใช้นวัตกรรมผลิตและบริการเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ สร้างบริการใหม่และยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการ โดยพัฒนาตามกรอบแนวคิดการพัฒนาแพลตฟอร์มกลางเมืองพัทยา การใช้แพลตฟอร์ม CRM”

“มีการใช้ระบบดิจิทัลที่มีการบูรณาการ สามารถแบ่งปันข้อมูลกันได้ในทุกภาคส่วน โดยการ

เผยแพร่ข้อมูลต้องเป็นไปตามระบบมาตรฐานกลาง เช่น การเข้าถึงของประชาชนหรือหน่วยงานต่าง ๆ ข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็น Open data ต้องมีความถูกต้อง เชื่อถือได้”

“มีการให้บริการที่มีคุณภาพ เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ เช่น กำลังพัฒนาระบบของโครงการพัฒนาแพลตฟอร์มกลางเมืองพัทยา เพื่อยกระดับเป็นองค์กรดิจิทัลสมรรถนะสูง มุ่งสู่เมืองอัจฉริยะพร้อมเป็นรัฐบาลดิจิทัล”

“มีการปรับปรุงงานตามวงจร P-D-C-A โดยนำข้อมูลจากทั้งภายในและภายนอกมาปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการ (Data-driven Improvement) เพื่อให้ทราบถึงสภาพปัญหา และสาเหตุที่แท้จริง ก่อนนำไปสู่การปรับปรุงอย่างเป็นระบบ, มีการใช้ระบบ SDLC (System Development Life Cycle : SDLC) ที่เป็นขั้นตอนกระบวนการพัฒนาระบบงาน เพื่อช่วยแก้ปัญหาหรือตอบสนองความต้องการขององค์กร โดยการพัฒนาระบบแบ่งออกเป็น 7 ขั้นตอน ดังนี้ (1) การค้นหาปัญหาขององค์กร (2) การศึกษาความเหมาะสม (3) การวิเคราะห์ (Analysis) เป็นการรวบรวมข้อมูลปัญหาความต้องการที่มีเพื่อนำไปออกแบบระบบ (4) การออกแบบ (Design) นำผลการวิเคราะห์มาออกแบบเป็นแนวคิด (Logical Design) เพื่อแก้ไขปัญหา (5) การพัฒนาและทดสอบ เป็นขั้นตอนการเขียนโปรแกรม (Coding) (6) การติดตั้ง (Implementation) และ (7) การซ่อมบำรุงระบบ (System Maintenance)”

“บุคลากรปฏิบัติตามระเบียบ, ตอบสนอง และปฏิบัติตามคำสั่งที่มาจากผู้บริหารระดับบนสู่ระดับล่าง”

“ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์, นำเป็น, คิดเป็น แต่อาจต้องเพิ่มเติมความรู้ด้านเทคโนโลยี”

“เกิดผลลัพธ์จากการบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ของเมืองพัทยา เช่น โครงการพัฒนาแพลตฟอร์มกลางเมืองพัทยา เพื่อยกระดับเป็นองค์กรดิจิทัลสมรรถนะสูง มุ่งสู่เมืองอัจฉริยะพร้อมเป็นรัฐบาลดิจิทัล”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 7 และผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 8, สัมภาษณ์, วันที่ 26 กันยายน พ.ศ. 2567)

**6. ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความพร้อมใช้งานของโครงสร้างพื้นฐานสาธารณูปโภค
สาธารณูปการ**

6.1 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความพร้อมใช้งานของโครงสร้างพื้นฐานสาธารณูปโภค
สาธารณูปการ ในส่วนของสำนักการช่าง

**ตารางที่ 4.6 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความพร้อมใช้งานของโครงสร้างพื้นฐานสาธารณูปโภค
สาธารณูปการ ในส่วนของสำนักการช่าง**

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน		
	การดำเนินงาน เชิงตั้งรับ (พื้นฐาน)	การดำเนินงาน เชิงรุก (ก้าวหน้า)	การดำเนินงาน ที่มีประสิทธิผล และมีนวัตกรรม (เกิดผล)
1. การทำงานกับหน่วยงานภายใน และ/หรือ หน่วยงานภายนอกเมืองพัทยา	✓		
2. การใช้นวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการให้บริการ	✓		
3. การปรับไปสู่การเป็นดิจิทัล (Digitalization)	✓		
4. รูปแบบ/ลักษณะของการให้บริการผู้รับบริการ		✓	
5. รูปแบบ/ลักษณะของกระบวนการให้บริการ	✓		
6. รูปแบบ/วิธีการทำงานของบุคลากร	✓		
7. การมีภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักฯ		✓	
8. ระดับการบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ของผลลัพธ์ (Results)	✓		

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความพร้อมใช้งานของโครงสร้างพื้นฐานสาธารณูปโภค สาธารณูปการ
ในส่วนของสำนักการช่าง พบว่า มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับก้าวหน้า 2 ตัวชี้วัด และในระดับพื้นฐาน
6 ตัวชี้วัด ประกอบด้วย ตัวชี้วัดการทำงานกับหน่วยงานภายใน และ/หรือหน่วยงานภายนอกเมืองพัทยา,
ตัวชี้วัดการใช้นวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการให้บริการ, ตัวชี้วัดการปรับไปสู่
การเป็นดิจิทัล (Digitalization), ตัวชี้วัดรูปแบบ/ลักษณะของกระบวนการให้บริการ, ตัวชี้วัดรูปแบบ/วิธีการ
ทำงานของบุคลากร และตัวชี้วัดระดับการบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ (Results) รายละเอียดของผลการ
ดำเนินงานในแต่ละตัวชี้วัดดังข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญต่อไปนี้

“มีการให้ความร่วมมือ (Cooperation) ในการทำงานกับหน่วยงานภายนอกค่อนข้างมาก เช่น ศาล, ตำรวจ, ไฟฟ้า เป็นต้น, มีการทำงานที่สนับสนุนซึ่งกันและกันภายใน และภายนอกหน่วยงาน”

“มีการลดขั้นตอนการให้บริการให้รวดเร็วยิ่งขึ้น มีการทำงานเชิงรับ เช่น Call Center 1337 ใช้เวลาดำเนินการประมาณ 3 – 7 วัน, มีการทำงานเชิงรุก เช่น การลงพื้นที่ไปตรวจเอง”

“มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดเก็บ/ใช้งานฐานข้อมูล และในการสื่อสาร, มีการจัดทำโครงการเสริมสร้างประสิทธิภาพแสงสว่างบนท้องถนนในขณะนี้ แต่ยังไม่เสร็จสมบูรณ์ดี”

“มีการออกแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เราไม่สามารถทำในคราวเดียวได้ แต่ในปีงบประมาณ 68 จะดีขึ้น โดยเฉพาะเรื่องแสงสว่างบนท้องถนน”

“มีการทำงานอย่างเป็นระบบ ได้มาตรฐาน แต่ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับจิตสำนึกในการทำงานที่ดีด้วย เช่น มีธงเก้า Safety มีหมวกให้ใส่ ก็ต้องสวมใส่ขณะปฏิบัติงานเพื่อความปลอดภัย, มีการรายงานผลการทำงานแต่ไม่ค่อยอัปเดต บางทีมีการแจ้งเหตุมาแต่ไม่ทันใจ ยังไม่บรรลุผลตามเป้าหมายในทันที”

“บุคลากรมีความเชี่ยวชาญ, มีความคล่องตัว, มีความสามารถ, มีทักษะความรู้เฉพาะด้าน เช่น งานช่างไฟ”

“ผู้บริหารฯ มีภาวะผู้นำสูง มีการสร้างความร่วมมือและการทำงานเป็นทีม, ใช้เทคโนโลยีและการสื่อสาร, มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์, มีความกล้าหาญในการแก้ปัญหา, มีการนำความรู้มาอธิบายและสอนงาน มีการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ใหม่ ๆ ที่เกี่ยวกับงาน มีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ”

“เกิดผลลัพธ์จากการบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ของเมืองพัทยา (Organization Level) เช่น โครงการนำสายไฟฟ้าลงใต้ดินใน 9 เส้นทางหลัก ทั้งพัทยาเหนือ – กลาง – ใต้”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 7 และผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 8, สัมภาษณ์, วันที่ 26 กันยายน พ.ศ. 2567)

6.2 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความพร้อมใช้งานของโครงสร้างพื้นฐานสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ในส่วนของสำนักการช่างสุขาภิบาล

ตารางที่ 4.7 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความพร้อมใช้งานของโครงสร้างพื้นฐานสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ในส่วนของสำนักการช่างสุขาภิบาล

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน		
	การดำเนินงาน เชิงตั้งรับ (พื้นฐาน)	การดำเนินงาน เชิงรุก (ก้าวหน้า)	การดำเนินงาน ที่มีประสิทธิผล และมีนวัตกรรม (เกิดผล)
1. การทำงานกับหน่วยงานภายใน และ/หรือ หน่วยงานภายนอกเมืองพัทยา	✓		
2. การใช้นวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการให้บริการ	✓		
3. การปรับไปสู่การเป็นดิจิทัล (Digitalization)	✓		
4. รูปแบบ/ลักษณะของการให้บริการผู้รับบริการ	✓		
5. รูปแบบ/ลักษณะของกระบวนการให้บริการ	✓		
6. รูปแบบ/วิธีการทำงานของบุคลากร		✓	
7. การมีภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักฯ		✓	
8. ระดับการบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ของผลลัพธ์ (Results)	✓		

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความพร้อมใช้งานของโครงสร้างพื้นฐานสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ในส่วนของสำนักการช่างสุขาภิบาล พบว่า มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับก้าวหน้า 2 ตัวชี้วัด และในระดับพื้นฐาน 6 ตัวชี้วัด ประกอบด้วย ตัวชี้วัดการทำงานกับหน่วยงานภายใน และ/หรือหน่วยงานภายนอกเมืองพัทยา, ตัวชี้วัดการใช้นวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการให้บริการ, ตัวชี้วัดการปรับไปสู่การเป็นดิจิทัล (Digitalization), ตัวชี้วัดรูปแบบ/ลักษณะของการให้บริการผู้รับบริการ, ตัวชี้วัดรูปแบบ/ลักษณะของกระบวนการให้บริการ และตัวชี้วัดระดับการบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ (Results) รายละเอียดของผลการดำเนินงานในแต่ละตัวชี้วัดดังข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญต่อไปนี้

“มีการทำงานร่วมกันกับหน่วยงานภายนอกและหน่วยงานภายใน เช่น การร่วมมือกันทำงานกับ กองช่าง และหน่วยงานภายนอกอื่น ๆ เช่น เทศบาลตำบลหนองปรือ เทศบาลตำบลหนองปลาไหล ในการดำเนินงานต่าง ๆ ตามที่ถูกร้องขอความร่วมมือ”

“เมืองพัทยามีการนำเบอร์โทรสายด่วน 1337 มาใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ถ้าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกองช่างสุขาภิบาล ก็จะรีบดำเนินการภายใน 1 – 3 วัน ซึ่งเป็นช่องทางที่เพิ่มความสะดวกสบายให้กับประชาชนที่ไม่ต้องเดินทางมาเขียนแบบฟอร์มคำร้องแบบในอดีต”

“ใช้โปรแกรม Excel มาใช้ในการเก็บข้อมูลคำร้องต่าง ๆ ทำให้สามารถทำงานได้รวดเร็วมากขึ้น นอกจากนี้มีการใช้ Application Line มาใช้ในการติดต่อประสานงานของหน่วยงานภายใน ทำให้รับเรื่องได้เร็วขึ้นและดำเนินการได้ทันทีโดยไม่ต้องรอหนังสือแจ้งเรื่องมายังกองช่างสุขาภิบาล”

“ลักษณะงานของกองจะเป็นการทำงานเชิงรับ เป็นการทำงานให้บริการที่มีคุณภาพเพื่อให้เป็นที่พึงพอใจของประชาชน โดยเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนมา ก็จะรีบดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว”

“ทางกองจะมีลักษณะการทำงานตามมาตรฐานการทำงาน และทำงานให้เป็นไปตามระเบียบ”

“บุคลากรมีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ทางกองมีการมอบหมายงานให้รับผิดชอบตามความเชี่ยวชาญของแต่ละบุคคล นอกจากนี้บุคลากรยังมีความสามารถที่หลากหลายอีกด้วย”

“ผู้บริหารมีความจริงจังและใส่ใจรายละเอียดในการทำงานเป็นพิเศษ มีการส่งเสริมและแบ่งปันข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ให้กับบุคลากรได้ศึกษาเรียนรู้”

“เกิดผลลัพธ์จากการบรรลุยุทธศาสตร์เมืองพัทยา เพราะมีการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเมืองพัทยาเป็นหลัก”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 9 และผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 10, สัมภาษณ์, 25 กันยายน 2567)

6.3 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความพร้อมใช้งานของโครงสร้างพื้นฐานสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ในส่วนของสำนักงานเมืองพัทยาสาขาเกาะล้าน

ตารางที่ 4.8 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความพร้อมใช้งานของโครงสร้างพื้นฐานสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ในส่วนของสำนักงานเมืองพัทยาสาขาเกาะล้าน

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน		
	การดำเนินงาน เชิงตั้งรับ (พื้นฐาน)	การดำเนินงาน เชิงรุก (ก้าวหน้า)	การดำเนินงาน ที่มีประสิทธิผล และมีนวัตกรรม (เกิดผล)
1. การทำงานกับหน่วยงานภายใน และ/หรือ หน่วยงานภายนอกเมืองพัทยา	✓		
2. การใช้นวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการให้บริการ	✓		
3. การปรับไปสู่การเป็นดิจิทัล (Digitalization)		✓	
4. รูปแบบ/ลักษณะของการให้บริการผู้รับบริการ		✓	
5. รูปแบบ/ลักษณะของกระบวนการให้บริการ	✓		
6. รูปแบบ/วิธีการทำงานของบุคลากร	✓		
7. การมีภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักฯ		✓	
8. ระดับการบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ของผลลัพธ์ (Results)		✓	

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความพร้อมใช้งานของโครงสร้างพื้นฐานสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ในส่วนของสำนักงานเมืองพัทยาสาขาเกาะล้าน พบว่า มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับก้าวหน้า 4 ตัวชี้วัด และในระดับพื้นฐาน 4 ตัวชี้วัด ประกอบด้วย ตัวชี้วัดการทำงานกับหน่วยงานภายใน และ/หรือหน่วยงาน ภายนอกเมืองพัทยา, ตัวชี้วัดการใช้นวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการให้บริการ, ตัวชี้วัดรูปแบบ/ลักษณะของกระบวนการให้บริการ และตัวชี้วัดรูปแบบ/วิธีการทำงานของบุคลากร รายละเอียดของผลการดำเนินงานในแต่ละตัวชี้วัดดังข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญต่อไปนี้

“มีการให้ความร่วมมือกันในการทำงานระหว่างหน่วยงานภายใน เช่น การสนับสนุนเครื่องมือ หรือกำลังคน เป็นต้น”

“มีการแจ้งผ่านไลน์กลุ่ม หรือไลน์ส่วนตัว เพื่อความสะดวกรวดเร็ว ลดขั้นตอนการให้บริการ”

“มีการติดตั้ง CCTV 200 ตัว ทั้งเกาะล้าน เพื่อใช้ประโยชน์ด้านต่าง ๆ การจราจร อุบัติเหตุ

สิ่งแวดล้อม ความปลอดภัยนักท่องเที่ยวและประชาชน มีการลดขั้นตอนในการขอดูกำลังที่ทำได้ง่ายขึ้น ประชาชนมีความพึงพอใจในระบบดิจิทัลที่ให้บริการ”

“มีการให้บริการแบบเชิงรุก เช่นการลงพื้นที่สำรวจ มีความพร้อมในการแก้ไข โดยไม่ต้องรอให้ชาวบ้านแจ้ง”

“มีการทำงานอย่างเป็นระบบ มีมาตรฐาน อิงตามระเบียบกฎหมายของหน่วยงานหลัก”

“บุคลากรปฏิบัติตามระเบียบ ตอบสนอง และปฏิบัติตามคำสั่งการที่มาจากผู้บริหารระดับบนสู่ระดับล่าง (Rule-base, Responsive, Top-down)”

“ผู้นำทำงานแข่งขัน จริงจัง ใส่ใจในรายละเอียด”

“เกิดผลลัพธ์จากการบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ของเมืองพัทยา (Organization Level) เช่น การสร้างถนนหนทางต่าง ๆ ภายในเกาะล้าน ไฟฟ้าส่องสว่าง เป็นต้น”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 11 และผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 12, สัมภาษณ์, วันที่ 25 กันยายน พ.ศ. 2567)

7. ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมาตรฐานสากลของสถานพยาบาลสังกัดเมืองพัทยา

ตารางที่ 4.9 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมาตรฐานสากลของสถานพยาบาล สังกัดเมืองพัทยา ของสำนักการสาธารณสุข

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน		
	การดำเนินงาน เชิงตั้งรับ (พื้นฐาน)	การดำเนินงาน เชิงรุก (ก้าวหน้า)	การดำเนินงาน ที่มีประสิทธิผล และมีนวัตกรรม (เกิดผล)
1. การทำงานกับหน่วยงานภายใน และ/หรือ หน่วยงานภายนอกเมืองพัทยา			✓
2. การใช้นวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการให้บริการ		✓	
3. การปรับไปสู่การเป็นดิจิทัล (Digitalization)		✓	
4. รูปแบบ/ลักษณะของการให้บริการผู้รับบริการ			✓
5. รูปแบบ/ลักษณะของกระบวนการให้บริการ		✓	
6. รูปแบบ/วิธีการทำงานของบุคลากร		✓	
7. การมีภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักฯ		✓	
8. ระดับการบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ของผลลัพธ์ (Results)			✓

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมาตรฐานสากลของสถานพยาบาลสังกัดเมืองพัทยา ของสำนักการสาธารณสุข พบว่า มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับเกิดผล 2 ตัวชี้วัด และในระดับก้าวหน้า 6 ตัวชี้วัด ประกอบด้วย ตัวชี้วัดการใช้นวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการให้บริการ, ตัวชี้วัดการปรับปรุงไปสู่การเป็นดิจิทัล (Digitalization), ตัวชี้วัดรูปแบบ/ลักษณะของกระบวนการให้บริการ, ตัวชี้วัดรูปแบบ/วิธีการทำงานของบุคลากร และตัวชี้วัดการมีภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักฯ รายละเอียดของผลการดำเนินงานในแต่ละตัวชี้วัดดังข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญต่อไปนี้

“มีการวางแผนเชิงร่วมกันคิด ร่วมกันทำงาน วางแผนการรักษาร่วมกันระหว่างทีมสุขภาพของโรงพยาบาลทั้งด้านเชิงรุก – เชิงรับกับเครือข่าย เช่น อสม. กองทุนบริการสาธารณสุข ในเรื่องการออกเยี่ยมบ้าน หรือกับศูนย์แพทย์ชุมชนเมืองพัทยา (วัดบุญยัถยาราม) เป็นต้น รวมทั้งมีการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก คือ โรงพยาบาลเครือข่าย ไม่ว่าจะเป็น ร.พ.บางละมุง ร.พ.ชลบุรี ร.พ.สมเด็จพระเจ้าในการส่งต่อคนไข้”

“มีการใช้การใช้นวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการให้บริการ มีระบบบัตรคิว จองผ่าน Application เช่น การจองคิวรับการรักษา การตรวจสุขภาพ การแพทย์แผนไทย เป็นต้น”

“มีการส่งผ่านข้อมูลผู้ป่วยผ่าน Cloud ทำให้การบริการด้านการรักษารวดเร็วยิ่งขึ้น มีการใช้ระบบดิจิทัลในการให้บริการ เพื่อให้เกิดประสบการณ์ที่เหนือความคาดหมาย ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ สามารถติดตามกระบวนการตั้งแต่ต้นทางจนถึงปลายทางได้อย่างรวดเร็ว เช่น ระบบคลังยาและเวชภัณฑ์ มีเครื่องมือแพทย์ที่เทคโนโลยีสูงมีความก้าวหน้าและทันสมัย”

“มีระบบการจัดการโรงพยาบาล ที่มีประสิทธิภาพ ผ่าน Cloud, มีการจัดการระบบสารสนเทศ HIMS ในบริหารโรงพยาบาล เช่น ระบบส่งตรวจต่าง ๆ, ระบบ HIM ในการจัดการข้อมูลสุขภาพ เป็นต้น มีการให้บริการแบบเชิงรุก เช่น การออกหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ มีโครงการหมอถึงบ้าน – พยาบาลถึงเรือน และมีการประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 80 ว่ามีการให้บริการทางการแพทย์ที่ยอดเยี่ยมและดูแลเอาใจใส่อย่างดี เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ เช่น จักษุแพทย์ แพทย์ทางด้านกระดูก มีเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย”

“มีการทำงานอย่างเป็นระบบ ได้ตามมาตรฐาน HA, ได้มาตรฐาน ISO ระเบียบปฏิบัติ (WP) และวิธีปฏิบัติงาน (WI) โดยมีการจัดทำคู่มือมาตรฐานในการทำงานและการให้บริการ (Standardization) มีการใช้ Triage เป็นแนวทางการคัดแยกผู้ป่วยเพื่อให้ได้รับการรักษาอย่างรวดเร็วเหมาะสมตามสภาพการเจ็บป่วยภายในระยะเวลาที่เหมาะสม”

“บุคลากรปฏิบัติตามระเบียบ ตอบสนอง และปฏิบัติตามคำสั่งการที่มาจากผู้บริหารระดับบนสู่ระดับล่าง บุคลากรมีจิตสำนึก มีความเชี่ยวชาญ มีความคล่องตัวในการปฏิบัติหน้าที่ มีการกำหนดคุณสมบัติผู้ปฏิบัติงานตาม TOR อยู่แล้ว เพื่อให้เหมาะสมกับงาน”

“ผู้นำมีการสร้างความร่วมมือและการทำงานเป็นทีม เช่น การประชุมบุคลากร รับฟังความคิดเห็นทุกระดับ มีภาวะผู้นำในการสร้างฉันทามติ ให้เกียรติบุคลากร”

“เกิดผลลัพธ์จากการบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ชาติ (National Strategy) เช่น ได้รับการรับรองคุณภาพขั้นมาตรฐานตามมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ (HA) อยู่ในขั้นที่ 3

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 13 และผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 14, สัมภาษณ์, วันที่ 26 กันยายน พ.ศ. 2567)

8. ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดปริมาณของแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนตามแนวคิด BCG

ตารางที่ 4.10 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดปริมาณของแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนตามแนวคิด BCG ของสำนักส่งเสริมการท่องเที่ยว

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน		
	การดำเนินงาน เชิงตั้งรับ (พื้นฐาน)	การดำเนินงาน เชิงรุก (ก้าวหน้า)	การดำเนินงาน ที่มีประสิทธิผล และมีนวัตกรรม (เกิดผล)
1. การทำงานกับหน่วยงานภายใน และ/หรือ หน่วยงานภายนอกเมืองพัทยา			✓
2. การใช้นวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการให้บริการ			✓
3. การปรับปรุงสู่การเป็นดิจิทัล (Digitalization)			✓
4. รูปแบบ/ลักษณะของการให้บริการผู้รับบริการ		✓	
5. รูปแบบ/ลักษณะของกระบวนการให้บริการ			✓
6. รูปแบบ/วิธีการทำงานของบุคลากร			✓
7. การมีภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักฯ		✓	
8. ระดับการบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ของผลลัพธ์ (Results)			✓

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดปริมาณของแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนตามแนวคิด BCG ของสำนักส่งเสริมการท่องเที่ยว พบว่า มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับเกิดผล 6 ตัวชี้วัด และในระดับก้าวหน้า 2 ตัวชี้วัด ประกอบด้วย ตัวชี้วัดรูปแบบ/ลักษณะของการให้บริการผู้รับบริการ และตัวชี้วัดการมีภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักฯ รายละเอียดของผลการดำเนินงานในแต่ละตัวชี้วัดตั้งข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญต่อไปนี้

“เรามีการทำงานร่วมกันกับหน่วยงานต่าง ๆ เช่น อบจ. ททท. ฯลฯ เมืองพัทยาเตรียมพร้อมเป็นเมืองสร้างสรรค์ภาพยนตร์ของ UNESCO โดยมีการทำงานร่วมกันกับหน่วยงานต่าง ๆ จำนวน 12 หน่วยงาน เพื่อผลักดันให้เมืองพัทยายเป็นเมืองภาพยนตร์ ซึ่งจะสามารถสร้างรายได้ให้กับเมืองพัทยามากกว่าการจัดอีเวนต์ต่าง ๆ ทั้งปีรวมกัน”

“มีนโยบายส่งเสริมผลักดันให้เกิดแหล่งท่องเที่ยวสร้างสรรค์ย่านนาเกลือ ซึ่งเป็นย่านที่ยังหลงเหลือลักษณะวิถีชีวิตประมงที่วิถีชีวิตดั้งเดิมของชาวพัทยายู่ เพื่อให้เกิดแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นเชิงอนุรักษ์และเกิดความยั่งยืน ก่อให้เกิดรายได้มาสู่ชุมชนท้องถิ่น ตลอดจนเกิดความรักต่อท้องถิ่นมากขึ้น”

“มีสายด่วน 1337 สำหรับการแจ้งเรื่องต่าง ๆ และยังมีการนำ Social Eye Contact มาใช้ ซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลจากสื่อโซเชียลต่าง ๆ เช่น เฟสบุ๊ก อินสตาแกรม ที่มีการกล่าวถึงเมืองพัทยาในเรื่องต่าง ๆ แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อนำมาสร้างความรับรู้ความเข้าใจกับประชาชน”

“หลังจบทุกกิจกรรมอีเวนต์ที่จัดจะมีการทำการประเมินแบบ 360 องศา มีการสอบถามผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผู้ประกอบการต่าง ๆ โรงแรม ร้านอาหาร ฯลฯ ในด้านต่าง ๆ มีการรณรงค์เรื่องการริไซเคิลขยะ การนำกลับมาใช้ใหม่ พอจบงานอีเวนต์ก็จะพบปัญหาขยะอยู่เสมอ ซึ่งเราต้องทำให้เกิดความสมดุลทั้งด้านสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ และสังคม ซึ่งสำนักส่งเสริมการท่องเที่ยวพยายามขับเคลื่อนในประเด็นนี้

การดำเนินงานของเมืองพัทยาในด้านการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนตามแนวคิด BCG เราได้ยึดเอามาตรฐานสากลมาใช้เทียบเคียง (Benchmark) เป็นมาตรฐานในการดำเนินงาน จนสามารถเป็นต้นแบบให้กับหน่วยงานอื่น ๆ และยังได้รับรางวัลต่าง ๆ มากมาย เช่น ISO รางวัลระดับเอเชีย 3 รางวัล และรางวัลเหรียญทองระดับโลก ปัจจุบันเราเป็นต้นแบบด้านการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนให้กับเมืองอื่น ๆ ที่มีศักยภาพ ซึ่งหลายเมืองก็เตรียมยื่นขอรับการประเมินเพื่อรับรางวัลต่าง ๆ”

“บุคลากรมีความคิดริเริ่ม ใช้ไอเดียสร้างสรรค์ มีการขับเคลื่อนการพัฒนาย่านสร้างสรรค์นาเกลือให้มีความสวยงาม นักท่องเที่ยวสามารถมาท่องเที่ยวได้ทุกวันโดยที่เราไม่ต้องจัดอีเวนต์รอลเลย งานส่งเสริมการท่องเที่ยวเป็นการทำงานเชิงรุก เราต้องทำงานแบบก้าวให้ทันเทรนด์การท่องเที่ยว”

“การจัดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวต่าง ๆ ต้องอาศัยการทำงานร่วมกันหลายฝ่าย ซึ่งบางครั้งเป็นกิจกรรมรูปแบบใหม่ ๆ ที่ยังไม่เคยจัดมาก่อน แต่ผู้บริหารมีความเข้าใจและเปิดรับในการทำงานทำให้การทำงานสามารถบรรลุเป้าหมายได้ อีกทั้งผู้บริหารมีการส่งเสริมการร่วมมือกันทำงาน มีความยืดหยุ่นในเรื่องของระเบียบราชการต่าง ๆ ทำให้การทำงานสามารถดำเนินไปได้”

“เราดำเนินงานตามนโยบายของภาครัฐ มีการนำยุทธศาสตร์ทุกระดับเป็นตัวนำในการทำงาน ดังนั้นจึงทำให้ผลการดำเนินงานของเราจะบรรลุตามยุทธศาสตร์ชาติอยู่แล้ว”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 15 และผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 16, สัมภาษณ์, 26 กันยายน 2567)

9. ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดรายได้ของประชาชนต่อหัวต่อครัวเรือน

ตารางที่ 4.11 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดรายได้ของประชาชนต่อหัวต่อครัวเรือน ของสำนักพัฒนาสังคม

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน		
	การดำเนินงาน เชิงตั้งรับ (พื้นฐาน)	การดำเนินงาน เชิงรุก (ก้าวหน้า)	การดำเนินงาน ที่มีประสิทธิผล และมีนวัตกรรม (เกิดผล)
1. การทำงานกับหน่วยงานภายใน และ/หรือ หน่วยงานภายนอกเมืองพัทยา		✓	
2. การใช้นวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการให้บริการ	✓		
3. การปรับไปสู่การเป็นดิจิทัล (Digitalization)	✓		
4. รูปแบบ/ลักษณะของการให้บริการผู้รับบริการ			✓
5. รูปแบบ/ลักษณะของกระบวนการให้บริการ		✓	
6. รูปแบบ/วิธีการทำงานของบุคลากร		✓	
7. การมีภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักฯ	✓		
8. ระดับการบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ของผลลัพธ์ (Results)			✓

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดรายได้ของประชาชนต่อหัวต่อครัวเรือน ของสำนักพัฒนาสังคม พบว่า มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับเกิดผล 2 ตัวชี้วัด ในระดับก้าวหน้า 3 ตัวชี้วัด และในระดับพื้นฐาน 3 ตัวชี้วัด ประกอบด้วย ตัวชี้วัดการใช้นวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการให้บริการ ตัวชี้วัดการปรับไปสู่การเป็นดิจิทัล (Digitalization) และตัวชี้วัดการมีภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักฯ รายละเอียดของผลการดำเนินงานในแต่ละตัวชี้วัดดังข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญต่อไปนี้

“มีการทำงานร่วมกันกับหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก เวลาที่มีการประชุมก็จะให้เจ้าหน้าที่แต่ละฝ่ายลงพื้นที่ไปรับข้อมูลความเดือดร้อนของประชาชน และมีการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่นเพื่อแก้ไขปัญหาในพื้นที่ งานส่วนใหญ่จะเป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่”

“นำระบบแผนที่คลังมาใช้ในการทำงาน ทำให้ทำงานได้รวดเร็วขึ้นและข้อมูลมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น มีการใช้ Application Line กลุ่มภายในหน่วยงานสำหรับการแจ้งข้อมูลข่าวสาร”

“การจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ ส่วนใหญ่จะใช้ระบบโปรแกรมของหน่วยงานส่วนกลาง เช่น ใช้โปรแกรมของกรมบัญชีกลางในการจัดเก็บข้อมูลเบ็ดเสร็จสถิติ ทำให้การติดต่อสื่อสารกับประชาชนทำได้รวดเร็ว”

“มีการจัดตั้งวิสาหกิจชุมชนและพัฒนาให้เกิดความเข้มแข็ง เพื่อเป็นการเสริมสร้างรายได้ให้กับครัวเรือนและชุมชน ตามความต้องการของประชาชน”

“หลังจบโครงการมีการติดตาม ประเมินผล และนำมาปรับปรุงงาน แต่ส่วนใหญ่แล้วเมืองพัทยาจะเป็นต้นแบบให้หน่วยงานอื่นมาศึกษาดูงาน แต่ถ้าเราไปดูงานหน่วยงานอื่น ก็จะทำแนวทางดี ๆ มาปรับใช้และพัฒนาเมืองพัทยาต่อ”

“บุคลากรมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี มีทักษะที่หลากหลาย มีความเชี่ยวชาญในการทำงาน”

“ผู้บริหารของสำนักมีวิสัยทัศน์ที่ดี ให้แนวคิดและแนวทางในการทำงาน ส่งเสริมให้มีการบูรณาการการทำงานกับหน่วยงานภายในมากขึ้น”

“ทุกโครงการมีการนำยุทธศาสตร์ในแต่ละระดับมาเป็นตัวตั้งในการดำเนินโครงการต่าง ๆ ดังนั้นผลลัพธ์การทำงานจะสามารถบรรลุยุทธศาสตร์ได้หมด รวมถึงยุทธศาสตร์ชาติ”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 17 และผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 18, สัมภาษณ์, 27 กันยายน 2567)

10. ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดกลุ่มอาชีพชุมชนเมืองพัทยา

ตารางที่ 4.12 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดกลุ่มอาชีพชุมชนเมืองพัทยา ของสำนักพัฒนาสังคม

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน		
	การดำเนินงาน เชิงตั้งรับ (พื้นฐาน)	การดำเนินงาน เชิงรุก (ก้าวหน้า)	การดำเนินงาน ที่มีประสิทธิผล และมีนวัตกรรม (เกิดผล)
1. การทำงานกับหน่วยงานภายใน และ/หรือ หน่วยงานภายนอกเมืองพัทยา			✓
2. การใช้นวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการให้บริการ		✓	
3. การปรับไปสู่การเป็นดิจิทัล (Digitalization)		✓	
4. รูปแบบ/ลักษณะของการให้บริการผู้รับบริการ			✓
5. รูปแบบ/ลักษณะของกระบวนการให้บริการ		✓	
6. รูปแบบ/วิธีการทำงานของบุคลากร		✓	
7. การมีภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักฯ	✓		
8. ระดับการบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ของผลลัพธ์ (Results)			✓

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดกลุ่มอาชีพชุมชนเมืองพัทยา ของสำนักพัฒนาสังคม พบว่า มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับเกิดผล 3 ตัวชี้วัด ในระดับก้าวหน้า 4 ตัวชี้วัด และในระดับพื้นฐาน 1 ตัวชี้วัด ประกอบด้วย ตัวชี้วัดการมีภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนัก รายละเอียดของผลการดำเนินงานในแต่ละตัวชี้วัดดังข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญต่อไปนี้

“มีการทำงานร่วมกัน และบูรณาการทั้งกับหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก เช่น ศูนย์คุ้มครองฯ สถานสงเคราะห์ สตม. บ้านพักเด็ก ร.พ. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภาคเอกชนต่าง ๆ ในการแก้ไขปัญหาในพื้นที่และให้ความช่วยเหลือบุคคลไร้ที่พึ่งพิง เพื่อประสานงานกันในการส่งเสริมอาชีพและการมีงานทำให้กับบุคคลเหล่านี้”

“มีการใช้ Google form มาใช้ในการรับสมัครคนเข้าร่วมการอบรมด้านอาชีพ ทำให้สามารถรับข้อมูลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารการสมัครได้มากขึ้น การนำนวัตกรรมมาช่วยยกระดับผลิตภัณท์ให้ดีขึ้น เช่น การทำไม้กวาดจากขวดพลาสติก เอาเทคโนโลยีมาให้ชาวบ้านได้ใช้เพื่อความรวดเร็วในการผลิตและมีคุณภาพดีขึ้น”

“งานของเราจะเน้นการใช้ Platform ส่วนกลางในการเก็บข้อมูล สำหรับทางเมืองพัทยาเองมีสายด่วน 1337 ในการรับแจ้งเรื่องต่าง ๆ จากประชาชน ทำให้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น และตอนนี้ทางกองกำลังดำเนินการจัดทำโปรแกรมเก็บรวบรวมข้อมูลประชาชนว่า แต่ละครัวเรือนมีสมาชิกจำนวนเท่าไร มีผู้สูงอายุ ผู้ป่วย ผู้พิการ จำนวนเท่าไรบ้าง นอกจากนี้ยังมีช่องทางเผยแพร่ข่าวสาร เช่น Website Facebook”

“มีการจัดตั้งวิสาหกิจชุมชน เพื่อส่งเสริมให้เกิดความเข้มแข็ง และก่อนจะจัดโครงการอบรมก็จะทำการสำรวจความต้องการของประชาชนก่อน แล้วจึงจัดอบรมเรื่องนั้น ๆ ให้ นอกจากนี้ยังมีการส่งเสริมอาชีพในการขายของออนไลน์ ทางกองจะลงพื้นที่ไปดูแล จัดหาอุปกรณ์ให้กับประชาชนได้ทำและไลฟ์สด ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้ คือ มียอดขายดี ชาวบ้านมีความพึงพอใจกันมาก”

“หลังจบโครงการมีการติดตาม ประเมินผล และนำมาปรับปรุงงาน ส่วนในเรื่องการเทียบเคียงนั้น เมืองพัทยาจะเป็นต้นแบบให้กับหน่วยงานอื่นมาศึกษาดูงานที่เรามากกว่า แต่ถ้าเรามีการไปศึกษาดูงานที่อื่น ก็จะมีการนำความรู้ หรือแนวทางที่ดีมาปรับใช้และพัฒนาต่อ”

“บุคลากรสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างดี มีความเป็นจิตอาสา ซึ่งการทำงานต้องใช้ทักษะ และจิตวิทยาในการมาก เพราะกลุ่มที่เราต้องเข้าไปดูแลเป็นบุคคลไร้ที่พึ่ง คนจร ผู้ป่วย เด็กเร่ร่อน ซึ่งการทำงานไม่เป็นเวลา บางครั้งช่วงกลางคืนก็ ต้องออกไป ถ้าได้รับแจ้งมา”

“ผู้บริหารให้นโยบาย แนวคิด และแนวทางในการทำงาน เน้นภาพรวมในการทำงาน ให้มีการบูรณาการทำงานร่วมกับหน่วยงานภายในอื่น”

“ทุกโครงการของกองจะดำเนินการโดยมียุทธศาสตร์ในระดับต่าง ๆ เป็นตัวตั้ง ทุกโครงการมันเกี่ยวข้องกันหมด รวมถึง SDG”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 17 และผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 18, สัมภาษณ์, 27 กันยายน 2567)

11. ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดพื้นที่วิกฤติน้ำท่วม

ตารางที่ 4.13 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดพื้นที่วิกฤติน้ำท่วม ของสำนักการช่างสุขาภิบาล

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน		
	การดำเนินงาน เชิงตั้งรับ (พื้นฐาน)	การดำเนินงาน เชิงรุก (ก้าวหน้า)	การดำเนินงาน ที่มีประสิทธิผล และมีนวัตกรรม (เกิดผล)
1. การทำงานกับหน่วยงานภายใน และ/หรือ หน่วยงานภายนอกเมืองพัทยา		✓	
2. การใช้นวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการให้บริการ	✓		
3. การปรับปรุงสู่การเป็นดิจิทัล (Digitalization)	✓		
4. รูปแบบ/ลักษณะของการให้บริการผู้รับบริการ	✓		
5. รูปแบบ/ลักษณะของกระบวนการให้บริการ	✓		
6. รูปแบบ/วิธีการทำงานของบุคลากร		✓	
7. การมีภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักฯ		✓	
8. ระดับการบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ของผลลัพธ์ (Results)	✓		

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดพื้นที่วิกฤติน้ำท่วม ของสำนักการช่างสุขาภิบาล พบว่า มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับเกิดผล 3 ตัวชี้วัด ในระดับก้าวหน้า 3 ตัวชี้วัด และในระดับพื้นฐาน 5 ตัวชี้วัด ประกอบด้วย ตัวชี้วัดการใช้นวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการให้บริการ ตัวชี้วัดการปรับปรุงสู่การเป็นดิจิทัล (Digitalization) ตัวชี้วัดรูปแบบ/ลักษณะของการให้บริการผู้รับบริการ ตัวชี้วัดรูปแบบ/ลักษณะของกระบวนการให้บริการ และตัวชี้วัดระดับการบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ของผลลัพธ์ (Results) รายละเอียดของผลการดำเนินงานในแต่ละตัวชี้วัดดังข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญต่อไปนี้

“เรามีการเข้าร่วมประชุมกับหน่วยงานภายนอกทุกเดือน เพื่อรับทราบข้อมูลแผนการทำงานของแต่ละหน่วยงาน กรณีถ้าได้รับแจ้งเรื่องปัญหาและทำการตรวจสอบว่าเป็นความรับผิดชอบของหน่วยงานอื่นก็จะส่งต่อเรื่องไปให้ สำหรับหน่วยงานภายในมีการบูรณาการการทำงานร่วมกัน เช่น การซ่อมถนนที่เกิดจากท่า/การลอกท่อระบายน้ำ จะมีการติดต่อประสานงานกันในการทำงาน”

“มีช่องทางในการติดต่อแจ้งเรื่องผ่านทางสายด่วน 1337 และได้รับการประสานภายในก่อนทางหน่วยงานก็จะดำเนินการล่วงหน้าก่อนที่จะมีหนังสือแจ้งมา เพื่อความรวดเร็วในการดำเนินงาน”

“มีการใช้โปรแกรมในการเก็บข้อมูลเบื้องต้น เก็บคำร้องต่าง ๆ ทำให้การทำงานรวดเร็วขึ้น มีการใช้ Application Line มาใช้ในการแจ้งข้อมูลข่าวสารภายในหน่วยงาน”

“ลักษณะการทำงานจะเป็นการแก้ไขปัญหาตามที่ได้รับเรื่องร้องเรียนมา แล้วจึงดำเนินการแก้ไขปัญหาเพื่อให้เกิดความพึงพอใจกับประชาชน”

“กระบวนการทำงานเป็นการทำงานตามมาตรฐานและระเบียบ ดำเนินการตามระบบ”

“บุคลากรมีจิตสำนึกในการบริการประชาชน มีทักษะและความเชี่ยวชาญ และมีความสามารถที่หลากหลาย โดยมีการมอบหมายงานให้รับผิดชอบ”

“ผู้บริหารมีการส่งเสริมและแชร์ข้อมูลเทคโนโลยีใหม่ ๆ ให้พนักงานได้ศึกษา มีความจริงจังในการทำงาน ใส่ใจรายละเอียด”

“ผลลัพธ์สามารถบรรลุยุทธศาสตร์ของเมืองพัทยา มีการดำเนินงานตามแนวทางยุทธศาสตร์เมืองพัทยา”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 9 และผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 10, สัมภาษณ์, 25 กันยายน 2567)

12. ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดมลพิษทางสิ่งแวดล้อม

ตารางที่ 4.14 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดมลพิษทางสิ่งแวดล้อม ของสำนักสิ่งแวดล้อม

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน		
	การดำเนินงาน เชิงตั้งรับ (พื้นฐาน)	การดำเนินงาน เชิงรุก (ก้าวหน้า)	การดำเนินงาน ที่มีประสิทธิผล และมีนวัตกรรม (เกิดผล)
1. การทำงานกับหน่วยงานภายใน และ/หรือ หน่วยงานภายนอกเมืองพัทยา	✓		
2. การใช้นวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการให้บริการ		✓	
3. การปรับไปสู่การเป็นดิจิทัล (Digitalization)			✓
4. รูปแบบ/ลักษณะของการให้บริการผู้รับบริการ	✓		
5. รูปแบบ/ลักษณะของกระบวนการให้บริการ	✓		
6. รูปแบบ/วิธีการทำงานของบุคลากร	✓		
7. การมีภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักฯ	✓		
8. ระดับการบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ของผลลัพธ์ (Results)	✓		

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดมลพิษทางสิ่งแวดล้อม ของสำนักสิ่งแวดล้อม พบว่า มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับเกิดผล 1 ตัวชี้วัด ในระดับในระดับก้าวหน้า 1 ตัวชี้วัด และในระดับพื้นฐาน 6 ตัวชี้วัด ประกอบด้วย ตัวชี้วัดการทำงานกับหน่วยงานภายใน และ/หรือหน่วยงานภายนอกเมืองพัทยา ตัวชี้วัดรูปแบบ/ลักษณะของการให้บริการผู้รับบริการ ตัวชี้วัดรูปแบบ/ลักษณะของกระบวนการให้บริการ ตัวชี้วัดรูปแบบ/วิธีการทำงานของบุคลากร ตัวชี้วัดการมีภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักฯ และตัวชี้วัดระดับการบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ของผลลัพธ์ (Results) รายละเอียดของผลการดำเนินงานในแต่ละตัวชี้วัดดังข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญต่อไปนี้

“มีการทำงานในลักษณะการให้ความร่วมมือ (Cooperation) ในการทำงานเป็นส่วนใหญ่”

“มีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ, สร้างบริการใหม่, ยกระดับของประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน เช่น การแจ้งข้อมูลค่า PM 2.5 ปัจจุบันจะมีรถ Mobile เคลื่อนที่ไปตามจุดต่าง ๆ ของเมืองพัทยา แจ้งแบบ Real Time ให้ประชาชนได้เห็นชัดเจน ตามในโครงการตรวจวัดสภาพอากาศ”

“มีการใช้ระบบดิจิทัลที่มีการบูรณาการ และสามารถแบ่งปันข้อมูลกันได้ในทุกภาคส่วน ประชาชนหรือหน่วยงานต่าง ๆ สามารถเข้าไปใช้ข้อมูลได้โดยไม่ต้องร้องขอ เช่น ข้อมูลสภาพอากาศที่ link กับ Website แบบ Real Time”

“มีการให้บริการที่มีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ เช่น รถ Mobile เคลื่อนที่รายงานสภาพอากาศ เป็นต้น”

“มีการทำงานอย่างเป็นระบบ ได้มาตรฐานการควบคุมมลพิษทางอากาศ มีการเปรียบเทียบสภาพอากาศ และรายงานผลหรือแจ้งเตือน”

“บุคลากรมีการปฏิบัติตามระเบียบ, ตอบสนอง และปฏิบัติตามคำสั่งที่มาจากผู้บริหารระดับบนสู่ระดับล่างได้”

“ผู้นำมีวิสัยทัศน์, นำเป็น, คิดเป็น”

“เกิดผลลัพธ์จากการบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ของเมืองพัทยา (Organization Level) ตามแผนงานที่จะนำไปสู่ความเป็น Smart City”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 19 และผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 20, สัมภาษณ์, วันที่ 27 กันยายน พ.ศ. 2567)

13. ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดพื้นที่สีเขียว

ตารางที่ 4.15 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดพื้นที่สีเขียว ของสำนักสิ่งแวดล้อม

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน		
	การดำเนินงาน เชิงตั้งรับ (พื้นฐาน)	การดำเนินงาน เชิงรุก (ก้าวหน้า)	การดำเนินงาน ที่มีประสิทธิผล และมีนวัตกรรม (เกิดผล)
1. การทำงานกับหน่วยงานภายใน และ/หรือ หน่วยงานภายนอกเมืองพัทยา		✓	
2. การใช้นวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการให้บริการ	✓		
3. การปรับไปสู่การเป็นดิจิทัล (Digitalization)	✓		
4. รูปแบบ/ลักษณะของการให้บริการผู้รับบริการ	✓		
5. รูปแบบ/ลักษณะของกระบวนการให้บริการ		✓	
6. รูปแบบ/วิธีการทำงานของบุคลากร	✓		
7. การมีภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักฯ		✓	
8. ระดับการบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ของผลลัพธ์ (Results)			✓

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดพื้นที่สีเขียว ของสำนักสิ่งแวดล้อม พบว่า มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับเกิดผล 1 ตัวชี้วัด ในระดับในระดับก้าวหน้า 3 ตัวชี้วัด และในระดับพื้นฐาน 4 ตัวชี้วัด ประกอบด้วย ตัวชี้วัดการใช้นวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการให้บริการ ตัวชี้วัดการปรับไปสู่การเป็นดิจิทัล (Digitalization) ตัวชี้วัดรูปแบบ/ลักษณะของการให้บริการผู้รับบริการ และตัวชี้วัดรูปแบบ/วิธีการทำงานของบุคลากร รายละเอียดของผลการดำเนินงานในแต่ละตัวชี้วัดดังข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญต่อไปนี้

“มีการทำงานในเชิงร่วมกันคิด ร่วมกันทำงาน ในการดูแลพื้นที่สาธารณะสีเขียวของเมืองพัทยา ตามแนวทางของ Green Area ของส่วนกลาง, รวมถึงมีการทำงานร่วมกันกับภาคเอกชน สมาคมโรงแรมฯ ผู้ประกอบการ เช่น การปลูกป่าโกงกาง บริเวณคลองนกยาง”

“มีการใช้นวัตกรรมของกระบวนการภายในหน่วยงาน เพื่อลดขั้นตอนการให้บริการให้รวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น การลงระบบเพื่อจัดทำพื้นที่สีเขียว, การใช้นวัตกรรมของผลผลิตและการบริการ (Service Innovation) เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ, สร้างบริการใหม่, ยกระดับของประสิทธิภาพการให้บริการ

ประชาชน เช่น การส่งแบบคำร้องต่าง ๆ ออนไลน์ เพื่อขอรับบริการสำนักทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเมืองพัทยา ตามลิงก์ หรือ QR Code เป็นต้น”

“มีการใช้ระบบดิจิทัลในการให้บริการสอดรับกับหน่วยงานกลาง กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม เช่น ระบบรายงานการเพิ่มพื้นที่สีเขียวของเมืองและชุมชน (Green Area) เพื่อจัดทำฐานข้อมูลทรัพยากรทางบก (พื้นที่สีเขียว) โดยสามารถติดตามกระบวนการตั้งแต่ต้นทางจนถึงปลายทางได้อย่างรวดเร็ว”

“มีการให้บริการที่มีคุณภาพ เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ เช่น การขอรับบริการแบบคำร้องขอตัดกิ่งไม้ ผ่าน QR Code”

“มีการทำงานอย่างเป็นระบบ ได้มาตรฐาน โดยมีการจัดทำคู่มือมาตรฐานในการทำงานและการให้บริการ, มีการปรับปรุงงานตามวงจร P-D-C-A โดยนำข้อมูลจากทั้งภายในและภายนอกมาปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการ เพื่อให้ทราบถึงสภาพปัญหา และสาเหตุที่แท้จริง ก่อนนำไปสู่การปรับปรุงอย่างเป็นระบบ เช่น แผนการดูแลต้นไม้ตามพื้นที่สีเขียว ลงตามพื้นที่ ตามเขตที่ดูแลรับผิดชอบทุกจุด”

“บุคลากรสามารถปฏิบัติตามระเบียบ, ตอบสนอง และปฏิบัติตามคำสั่งการที่มาจากผู้บริหารระดับบนสู่ระดับล่างได้”

“ผู้บริหารสำนักฯ เป็นผู้นำ ทำงานแข่งขัน จริงจัง, ใส่ใจในรายละเอียด”

“เกิดผลลัพธ์จากการบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ชาติ (National Strategy) เนื่องจากปฏิบัติตามระบบแพลตฟอร์มกลางกรีนดิจิทัล (Green digital platform)”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 19 และผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 20, สัมภาษณ์, วันที่ 27 กันยายน พ.ศ. 2567)

14. ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดปริมาณแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ

ตารางที่ 4.16 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดปริมาณแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ของสำนักส่งเสริมการท่องเที่ยว

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน		
	การดำเนินงาน เชิงตั้งรับ (พื้นฐาน)	การดำเนินงาน เชิงรุก (ก้าวหน้า)	การดำเนินงาน ที่มีประสิทธิผล และมีนวัตกรรม (เกิดผล)
1. การทำงานกับหน่วยงานภายใน และ/หรือ หน่วยงานภายนอกเมืองพัทยา		✓	
2. การใช้นวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการให้บริการ	✓		
3. การปรับไปสู่การเป็นดิจิทัล (Digitalization)		✓	
4. รูปแบบ/ลักษณะของการให้บริการผู้รับบริการ		✓	
5. รูปแบบ/ลักษณะของกระบวนการให้บริการ			✓
6. รูปแบบ/วิธีการทำงานของบุคลากร			✓
7. การมีภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักฯ	✓		
8. ระดับการบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ของผลลัพธ์ (Results)			✓

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดปริมาณแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ของสำนักส่งเสริมการท่องเที่ยว พบว่า มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับเกิดผล 3 ตัวชี้วัด ในระดับในระดับก้าวหน้า 3 ตัวชี้วัด และในระดับพื้นฐาน 2 ตัวชี้วัดประกอบด้วย ตัวชี้วัดการใช้นวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ และตัวชี้วัดการมีภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักฯ รายละเอียดของผลการดำเนินงานในแต่ละตัวชี้วัดตั้งข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญต่อไปนี้

“มีการบูรณาการกับกรมเจ้าท่าเกี่ยวกับบริเวณชายหาดในเรื่องความปลอดภัย การจัดระเบียบต่าง ๆ เพื่อป้องกันเหตุร้ายต่าง ๆ มีการร่วมกับกรมการท่องเที่ยวในการประเมินชายหาดเพื่อสร้างมาตรฐานสากล โดยชายหาดพัทยาได้รับมาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวไทย และตอนนี้อยู่ในช่วงการประเมิน ISO 10009 ซึ่งทางกรมการท่องเที่ยวได้เลือก 10 ชายหาดในไทย เป็นตัวแทนนำร่องเข้าสู่การประเมินมาตรฐาน ISO โดยชายหาดพัทยาติดอันดับ 1 ใน 10 ชายหาดที่ได้รับการคัดเลือก นอกจากนี้เรายังได้รับรางวัล TCEB MICE VENUE STANDARD อีกด้วย”

“มีการใช้ Application Line ในการประสานงานติดต่อสื่อสารภายใน ซึ่งเป็นการลดขั้นตอนในการทำงาน ลดการใช้กระดาษ”

“มีสายด่วน 1337 ของเมืองพัทยา และมี Social Eye Contact ที่เก็บข้อมูลที่ถูกกล่าวถึงเกี่ยวกับเมืองพัทยาในประเด็นต่าง ๆ แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์และจัดทำสื่อวีดิทัศน์ สपोर्टต่าง ๆ ในการสร้างความรับรู้ให้กับประชาชนให้เข้าใจการทำงานของเมืองพัทยามากขึ้น”

“มี Contact Center และมีการประเมินผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแบบ 360 องศา หลังจากจบงานอีเวนต์ต่าง ๆ และนำข้อมูลมาปรับปรุงต่อไปเพื่อสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน”

“การดำเนินงานของเมืองพัทยาในด้านการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติก็เช่นเดียวกับการดำเนินงานในด้านการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนตามแนวคิด BCG เราได้ยึดเอามาตรฐานสากลมาใช้เทียบเคียง (Benchmark) เป็นมาตรฐานในการดำเนินงาน จนทำให้ได้รับรางวัลต่าง ๆ มากมาย ทั้งรางวัลระดับชาติ รางวัลระดับเอเชีย และรางวัลระดับโลก ทำให้ตอนนี้เมืองพัทยากลายเป็นต้นแบบให้กับหน่วยงานอื่นได้มาศึกษาและนำไปพัฒนาพื้นที่ของตนเอง”

“บุคลากรของสำนักฯ พยายามทำงานเพื่อสร้างประโยชน์ให้กับเมืองพัทยาและประชาชนเป็นอย่างมาก ลักษณะการทำงานของเรานเน้นการใช้ความคิดสร้างสรรค์ การทำงานเชิงรุก เพื่อส่งเสริมให้เกิดการท่องเที่ยว ดึงนักท่องเที่ยวเข้ามา สร้างรายได้ ทำให้เศรษฐกิจดีขึ้น”

“ผู้บริหารมีการเปิดกว้างในความคิด มีความเข้าใจ และเปิดรับไอเดียต่าง ๆ ให้ความยืดหยุ่นในการทำงานต่าง ๆ ซึ่งช่วยให้การทำงานราบรื่น และส่งเสริมการทำงานร่วมกันเป็นทีม”

“สำนักส่งเสริมการท่องเที่ยวทำงานตามนโยบายของภาครัฐ มีการนำยุทธศาสตร์ทุกระดับมาเป็นตัวตั้งในการทำงานต่าง ๆ เพื่อตอบสนองนโยบายภาครัฐอยู่แล้ว ดังนั้นการทำงานจึงบรรลุยุทธศาสตร์ในทุกระดับแน่นอน”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 15 และผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 16, สัมภาษณ์, 26 กันยายน 2567)

15. ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดกระบวนการบริหารจัดการขยะและของเสีย

ตารางที่ 4.17 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดกระบวนการบริหารจัดการขยะและของเสีย ของสำนักสิ่งแวดล้อม

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน		
	การดำเนินงาน เชิงตั้งรับ (พื้นฐาน)	การดำเนินงาน เชิงรุก (ก้าวหน้า)	การดำเนินงาน ที่มีประสิทธิผล และมีนวัตกรรม (เกิดผล)
1. การทำงานกับหน่วยงานภายใน และ/หรือ หน่วยงานภายนอกเมืองพัทยา		✓	
2. การใช้นวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการให้บริการ		✓	
3. การปรับปรุงสู่การเป็นดิจิทัล (Digitalization)	✓		
4. รูปแบบ/ลักษณะของการให้บริการผู้รับบริการ		✓	
5. รูปแบบ/ลักษณะของกระบวนการให้บริการ	✓		
6. รูปแบบ/วิธีการทำงานของบุคลากร	✓		
7. การมีภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักฯ	✓		
8. ระดับการบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ของผลลัพธ์ (Results)			✓

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดกระบวนการบริหารจัดการขยะและของเสีย ของสำนักสิ่งแวดล้อมพบว่า มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับเกิดผล 1 ตัวชี้วัด ในระดับในระดับก้าวหน้า 3 ตัวชี้วัด และในระดับพื้นฐาน 4 ตัวชี้วัดประกอบด้วย ตัวชี้วัดการปรับปรุงสู่การเป็นดิจิทัล (Digitalization) ตัวชี้วัดรูปแบบ/ลักษณะของกระบวนการให้บริการ ตัวชี้วัดรูปแบบ/วิธีการมีการทำงานของบุคลากร และตัวชี้วัดการมีภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักฯ รายละเอียดของผลการดำเนินงานในแต่ละตัวชี้วัดตั้งข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญต่อไปนี้

“มีการทำงานในเชิงร่วมกันคิด ร่วมกันทำงาน ในรูปแบบคณะกรรมการสิ่งปฏิกูลและมูลฝอยของเมืองพัทยา, คณะกรรมการรักษาความสะอาดและสิ่งแวดล้อม/ คณะกรรมการเครือข่ายอาสาสมัครท้องถิ่นรักษ์โลก เช่น มีกิจกรรมทอดผ้าป่าขยะรีไซเคิล กิจกรรมธนาคารขยะรีไซเคิล โครงการรวมพลังร่วมพัฒนาพิทยาน่าอยู่ นามอง ขยะคูคลอง (Big Cleaning) เป็นต้น”

“มีการให้บริการจัดเก็บมูลฝอยทั่วไป การบริการสูบล้างสิ่งปฏิกูลทางออนไลน์/ การใช้ระบบติดตาม GPS

ตรวจสอบพิทักษ์การจัดเก็บขยะมูลฝอย/ การใช้ Application, Line กลุ่ม สำหรับติดต่อสื่อสารส่งข้อมูล ประสิทธิภาพการจัดการขยะมูลฝอยแบบ Real Time”

“มีการใช้ระบบ QR Code เพื่อส่งแบบคำร้องต่าง ๆ ออนไลน์ในการขอรับบริการจากสำนักทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เช่น แบบคำร้องจัดเก็บขยะมูลฝอยทั่วไป แบบคำร้องจัดเก็บขยะอันตราย แบบคำร้องขอใช้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ เป็นต้น”

“เจ้าหน้าที่มีการให้บริการแบบเชิงรุก มีการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ มีการลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อแก้ไขปัญหาหรือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างรวดเร็ว พร้อมแจ้งผลแก่ผู้ร้องเรียนได้รับทราบ”

“มีการทำงานอย่างเป็นระบบ ได้มาตรฐาน โดยมีการจัดทำคู่มือมาตรฐานต่าง ๆ ในการทำงาน และให้บริการ เช่น คู่มือสำหรับผู้รับบริการขอรับบริการจัดเก็บมูลฝอยทั่วไป มีการจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานเก็บขนขยะและกำจัดขยะมูลฝอย, มีการปรับปรุงงานตามวงจร P-D-C-A เช่น มีการวางแผนงาน กำหนดผู้รับผิดชอบ ขั้นตอนการปฏิบัติตามแผนงาน ตรวจสอบการดำเนินงานสรุปผลและปรับปรุงการดำเนินงานให้ผู้บริหารรับทราบ”

“เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามระเบียบ, ตอบสนอง และปฏิบัติตามคำสั่งการตามลำดับการบังคับบัญชา อย่างเคร่งครัด มีจิตสำนึก มีความรู้ความสามารถในงานที่ได้รับมอบหมาย มีการศึกษาหาความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้”

“ผู้บริหารมีความตระหนักถึงปัญหาด้านมลพิษต่าง ๆ เช่น ปัญหาการจัดการขยะมูลฝอย มลพิษทางน้ำ อากาศ เสียง ปัญหาทรัพยากรสิ่งแวดล้อมเสื่อมโทรม มีวิสัยทัศน์ มีความเป็นผู้นำ”

“เกิดผลลัพธ์จากการบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ที่ 4 ของเมืองพัทยา การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน เช่น มลพิษจากขยะที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมลดลงและได้รับการจัดการอย่างเป็นระบบ, เกิดผลลัพธ์จากการบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ของเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ยุทธศาสตร์ที่ 5 การแก้ไขปัญหาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและจัดระบบการบริหารจัดการมลพิษให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เช่น มลพิษจากขยะที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมลดลง ขยะตกค้างในชุมชนลดลง, เกิดผลลัพธ์จากการบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ชาติ ด้านที่ 5 ด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เช่น ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่เสื่อมโทรมได้รับการอนุรักษ์ฟื้นฟู การมีพฤติกรรมบริโภคที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมเพิ่มขึ้น”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 19 และผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 20, สัมภาษณ์, วันที่ 27 กันยายน พ.ศ. 2567)

16. ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดการมีส่วนร่วมของประชาชนหรือชุมชน

ตารางที่ 4.18 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดการมีส่วนร่วมของประชาชนหรือชุมชน ของสำนักพัฒนาสังคม

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน		
	การดำเนินงาน เชิงตั้งรับ (พื้นฐาน)	การดำเนินงาน เชิงรุก (ก้าวหน้า)	การดำเนินงาน ที่มีประสิทธิผล และมีนวัตกรรม (เกิดผล)
1. การทำงานกับหน่วยงานภายใน และ/หรือ หน่วยงานภายนอกเมืองพัทยา	✓		
2. การใช้นวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการให้บริการ	✓		
3. การปรับปรุงสู่การเป็นดิจิทัล (Digitalization)	✓		
4. รูปแบบ/ลักษณะของการให้บริการผู้รับบริการ		✓	
5. รูปแบบ/ลักษณะของกระบวนการให้บริการ	✓		
6. รูปแบบ/วิธีการทำงานของบุคลากร		✓	
7. การมีภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักฯ	✓		
8. ระดับการบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ของผลลัพธ์ (Results)			✓

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดการมีส่วนร่วมของประชาชนหรือชุมชน ของสำนักพัฒนาสังคม พบว่า มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับเกิดผล 1 ตัวชี้วัด ในระดับในระดับก้าวหน้า 2 ตัวชี้วัด และในระดับพื้นฐาน 5 ตัวชี้วัด ประกอบด้วย ตัวชี้วัดการทำงานกับหน่วยงานภายใน และ/หรือหน่วยงานภายนอกเมืองพัทยา ตัวชี้วัดการใช้นวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการให้บริการ ตัวชี้วัดการปรับปรุงสู่การเป็นดิจิทัล (Digitalization) ตัวชี้วัดรูปแบบ/ลักษณะของกระบวนการให้บริการ และตัวชี้วัดการมีภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักฯ รายละเอียดของผลการดำเนินงานในแต่ละตัวชี้วัดดังข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญต่อไป

“มีการทำงานร่วมกันกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก เวลามีโครงการประชาคม ก็จะทำให้เจ้าหน้าที่แต่ละฝ่ายลงพื้นที่ชุมชนเพื่อปรับข้อมูลความเดือดร้อนจากประชาชน”

“มีการใช้ Line ในการแจ้งข้อมูลข่าวสาร ใช้ระบบแผนที่คลิ่งในการทำงาน ทำให้สามารถทำงานได้เร็วขึ้น และได้ข้อมูลที่ชัดเจนมากขึ้น”

“กำลังดำเนินการจัดทำโปรแกรมข้อมูลประชาชนแต่ละครัวเรือนเกี่ยวกับจำนวนผู้ป่วย คนชรา และมีสายด่วน 1337 สำหรับให้ประชาชนการแจ้งเรื่องมายังเมืองพัทยา”

“มีการทำงานเชิงรุก มีการกระตุ้นให้ผู้นำชุมชนได้มีการสำรวจปัญหาและนำมาประชุมร่วมกันในการแก้ไขปัญหา ก่อนดำเนินโครงการจะมีการสำรวจความต้องการของประชาชนก่อน หรือผู้สูงอายุ ผู้พิการ อยากรู้เรื่องอะไรก็จะจัดอบรมให้ มีการออกหน่วยให้บริการถึงบ้านร่วมกับหน่วยงานอื่น เช่น สาธารณสุข ทะเบียนและบัตร เพื่อให้บริการกับผู้ป่วยและผู้พิการที่ไม่สามารถมาดำเนินการได้ที่เมืองพัทยา และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนโดยการให้คณะกรรมการชุมชนให้ข้อมูลต่าง ๆ”

“หลังการดำเนินโครงการมีการติดตาม ประเมินผล และนำมาปรับปรุง เพื่อพัฒนาให้การทำงานในครั้งต่อไปให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น”

“บุคลากรทำงานได้มีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขปัญหาได้ มีทักษะในการทำงานเป็นอย่างมาก”

“ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ มีความเก่งในการทำงาน ส่งเสริมการทำงานของบุคลากร เน้นการทำงานภาพรวมที่มีการบูรณาการทำงานร่วมกับหน่วยงานภายในอื่น”

“ทุกโครงการมีการดำเนินงานเป้าหมายตามยุทธศาสตร์แต่ละระดับอยู่แล้ว ดังนั้นผลลัพธ์จึงบรรลุยุทธศาสตร์ทุกระดับ”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 17 และผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 18, สัมภาษณ์, 27 กันยายน 2567)

17. ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดการออกแบบเมืองอัจฉริยะ 7 ด้าน

ตารางที่ 4.19 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดการออกแบบเมืองอัจฉริยะ 7 ด้าน ของสำนักยุทธศาสตร์ และงบประมาณ

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน		
	การดำเนินงาน เชิงตั้งรับ (พื้นฐาน)	การดำเนินงาน เชิงรุก (ก้าวหน้า)	การดำเนินงาน ที่มีประสิทธิผล และมีนวัตกรรม (เกิดผล)
1. การทำงานกับหน่วยงานภายใน และ/หรือ หน่วยงานภายนอกเมืองพัทยา		✓	
2. การใช้นวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการให้บริการ			✓
3. การปรับปรุงสู่การเป็นดิจิทัล (Digitalization)			✓
4. รูปแบบ/ลักษณะของการให้บริการผู้รับบริการ		✓	
5. รูปแบบ/ลักษณะของกระบวนการให้บริการ		✓	
6. รูปแบบ/วิธีการมีการทำงานของบุคลากร	✓		
7. การมีภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักฯ		✓	
8. ระดับการบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ของผลลัพธ์ (Results)			✓

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดการออกแบบเมืองอัจฉริยะ 7 ด้าน ของสำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ พบว่า มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับเกิดผล 1 ตัวชี้วัด ในระดับในระดับก้าวหน้า 2 ตัวชี้วัด และในระดับพื้นฐาน 5 ตัวชี้วัด ประกอบด้วย ตัวชี้วัดการทำงานกับหน่วยงานภายใน และ/หรือหน่วยงานภายนอกเมืองพัทยา ตัวชี้วัดการใช้นวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการให้บริการ ตัวชี้วัดการปรับปรุงสู่การเป็นดิจิทัล (Digitalization) ตัวชี้วัดรูปแบบ/ลักษณะของกระบวนการให้บริการ และตัวชี้วัดการมีภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักฯ รายละเอียดของผลการดำเนินงานในแต่ละตัวชี้วัดตั้งข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญต่อไปนี้

“มีการบูรณาการวางแผนการทำงานร่วมกัน เช่น มีโครงการ Internet Centralization กระจายตามหน่วยงานต่าง ๆ/ มีการทำงานร่วมกับ True, โทรคมนาคมแห่งชาติ (NT)”

“มีการคิด/ริเริ่มนโยบาย กฎหมาย และกฎระเบียบ ให้มีความทันสมัย เหมาะสม และทันต่อสถานการณ์ เช่น นโยบายที่เกี่ยวข้องกับโรงเรียน โรงพยาบาลหรือ ตามแนวชายหาด จะมี 5G รองรับความ

เป็น Smart City, มีการเช่าใช้ MPLS จากเอกชนในการให้บริการหน่วยงาน”

“มีการให้บริการที่มีคุณภาพ เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ เช่น มีการสอบถามความพึงพอใจ ทุก 6 เดือนทั้งภายใน-ภายนอก มีการสอบถามประเมิน ERP ผ่านระบบ เป็นต้น, มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดเก็บ/ใช้งานฐานข้อมูล และในการสื่อสาร เพื่อให้เกิดความฉับไว รวดเร็วในการให้บริการ เช่น การใช้ ERP พัฒนาใน 7 ระบบงาน มีระบบ CMS ในการจัดเก็บฐานข้อมูล, มีการใช้ระบบดิจิทัลที่มีการบูรณาการ และสามารถแบ่งปันข้อมูลกันได้ในทุกภาคส่วน เช่น ประชาชน หรือหน่วยงานต่าง ๆ สามารถติดต่อเมืองพัทยา ผ่าน Application Line Website”

“มีการให้บริการแบบเชิงรุก และมีการแก้ไขปัญหาที่มีประสิทธิผล เช่น มีการวางแผนรองรับ Risk Management การใช้ Internet 2 คู่สายแก้ไขปัญหาการ Down Time มีระบบแบตเตอรี่สำรอง การรองรับการ Back up ข้อมูล และมีกระบวนการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ เป็นต้น”

“มีการปรับปรุงงานตามวงจร P-D-C-A เช่น เรื่อง CCTV มีการนำข้อมูลจากทั้งภายในและภายนอกมาปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการ เพื่อให้ทราบถึงสภาพปัญหา และสาเหตุที่แท้จริง ก่อนนำไปสู่การปรับปรุงอย่างเป็นระบบ”

“บุคลากรปฏิบัติตามระเบียบ, ตอบสนอง และปฏิบัติตามคำสั่งการตามสายการบังคับบัญชา”

“ผู้นำมีวิสัยทัศน์ ทำงานจริงจัง, ใส่ใจในรายละเอียด สร้างความร่วมมือในการทำงานเป็นทีม เช่น ในปี 68 จะมีการบริหารจัดการที่เป็นแบบ Real Time มากขึ้น แต่อาจจะต้องเพิ่มเติมในส่วนของความรู้ที่เป็นเฉพาะทางด้าน IT ให้มากยิ่งขึ้น”

“เกิดผลลัพธ์จากการบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ของเมืองพัทยา เช่น แผนแม่บทด้านสารสนเทศ การพัฒนาแพลตฟอร์มทางยุทธศาสตร์ เป็นต้น, เกิดผลลัพธ์จากการบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ของเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก เช่น โครงการจัดการระบบอินเทอร์เน็ตและสมาร์ตโฟนเพื่อบริหารจัดการเมืองในพื้นที่ EEC เป็นต้น และเกิดผลลัพธ์จากการบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ชาติ เช่น การจัดการข้อมูลการบริหารงานภาครัฐ Data Division ไปสู่ความเป็น Smart City เป็นต้น”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 7 และผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 8, สัมภาษณ์, วันที่ 26 กันยายน พ.ศ. 2567)

18. ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล

ตารางที่ 4.20 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล ของสำนักปลัดเมืองพัทยา

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน		
	การดำเนินงาน เชิงตั้งรับ (พื้นฐาน)	การดำเนินงาน เชิงรุก (ก้าวหน้า)	การดำเนินงาน ที่มีประสิทธิผล และมีนวัตกรรม (เกิดผล)
1. การทำงานกับหน่วยงานภายใน และ/หรือ หน่วยงานภายนอกเมืองพัทยา	✓		
2. การใช้นวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการให้บริการ	✓		
3. การปรับไปสู่การเป็นดิจิทัล (Digitalization)	✓		
4. รูปแบบ/ลักษณะของการให้บริการผู้รับบริการ	✓		
5. รูปแบบ/ลักษณะของกระบวนการให้บริการ	✓		
6. รูปแบบ/วิธีการทำงานของบุคลากร	✓		
7. การมีภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักฯ	✓		
8. ระดับการบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ของผลลัพธ์ (Results)			✓

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล ของสำนักปลัดเมืองพัทยา พบว่า มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับเกิดผล 1 ตัวชี้วัด และในระดับพื้นฐาน 7 ตัวชี้วัดประกอบด้วย ตัวชี้วัดการทำงานกับหน่วยงานภายใน และ/หรือหน่วยงานภายนอกเมืองพัทยา ตัวชี้วัดการใช้นวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการให้บริการ ตัวชี้วัดการปรับไปสู่การเป็นดิจิทัล (Digitalization) ตัวชี้วัดรูปแบบ/ลักษณะของการให้บริการผู้รับบริการ ตัวชี้วัดรูปแบบ/ลักษณะของกระบวนการให้บริการ ตัวชี้วัดรูปแบบ/วิธีการทำงานของบุคลากร และตัวชี้วัดการมีภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักฯ รายละเอียดของผลการดำเนินงานในแต่ละตัวชี้วัดดังข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญต่อไปนี้

“มีการทำงานในเชิงร่วมกันคิด ร่วมกันทำงาน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น นโยบายการติดตั้ง Solar Cell มีการประชุมออนไลน์ร่วมกัน เสนอแนวทางร่วมกัน”

“มีไลน์กลุ่มของเมืองพัทยา เราเป็น Center ลดขั้นตอนการให้บริการเพื่อให้สะดวกรวดเร็วมากขึ้น เช่น มีประชุม หรือรับ – ส่งหนังสือก็จะ tag ลงไลน์”

“การจัดเก็บข้อมูลจะ Scan – Flash Drive ลงคอมพิวเตอร์ ยังไม่มี E-สารบัญ เป็นของตนเอง, มี E-mail กลางที่ประชาชนสามารถติดต่อเข้ามาได้ และมีฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่มีเจ้าหน้าที่ดูแลโดยตรง”

“มีกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ มีการแจ้งหัวหน้างานหรือ ผอ. เพื่อขอคำแนะนำปรึกษา หรือให้ช่วยแก้ปัญหาได้ทันทันที”

“มีการทำงานอย่างเป็นระบบ ได้มาตรฐาน ยึดหยุ่นได้ตามสถานการณ์ ตามความเหมาะสม โดยมีการจัดทำคู่มือมาตรฐานในการทำงานและการให้บริการ มีกระบวนการควบคุมภายใน”

“บุคลากรปฏิบัติตามระเบียบ, ตอบสนอง และปฏิบัติตามคำสั่งที่มาจากผู้บริหารระดับบนสู่ระดับล่าง”

“เป็นตัวอย่างที่ดีแก่ลูกน้อง โดยต้องทำเป็นก่อน และสามารถสอนหรือให้คำแนะนำเมื่อเกิดปัญหาได้ มีความจริงใจในการแก้ปัญหา มีภาวะผู้นำที่ดี”

“เกิดผลลัพธ์จากการบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ชาติ (National Strategy) เช่น การให้บริการประชาชน ต้องจัดทำเป็นประกาศเพื่อเป็นช่องทางในการติดต่อ เป็นต้น แต่ความเป็นรัฐบาลดิจิทัลของเมืองพัทยายังมีอุปสรรคด้านระบบงาน ความพร้อม และบุคลากร จึงยังไม่เห็นภาพที่ชัดเจนนัก, one stop service จนท. ต้องมีความรู้ที่หลากหลาย ตอบคำถามประชาชนได้ เพราะภาพรวมการบริการต้องครบจบที่เดียว

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5 และผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 6, สัมภาษณ์, วันที่ 25 กันยายน พ.ศ. 2567)

19. ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดช่องทางประชาสัมพันธ์สื่อโซเชียลมีเดีย

ตารางที่ 4.21 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดช่องทางประชาสัมพันธ์สื่อโซเชียลมีเดีย ของสำนักส่งเสริมการท่องเที่ยว

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน		
	การดำเนินงาน เชิงตั้งรับ (พื้นฐาน)	การดำเนินงาน เชิงรุก (ก้าวหน้า)	การดำเนินงาน ที่มีประสิทธิผล และมีนวัตกรรม (เกิดผล)
1. การทำงานกับหน่วยงานภายใน และ/หรือ หน่วยงานภายนอกเมืองพัทยา			✓
2. การใช้นวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการให้บริการ		✓	
3. การปรับปรุงสู่การเป็นดิจิทัล (Digitalization)		✓	
4. รูปแบบ/ลักษณะของการให้บริการผู้รับบริการ		✓	
5. รูปแบบ/ลักษณะของกระบวนการให้บริการ			✓
6. รูปแบบ/วิธีการมีการทำงานของบุคลากร			✓
7. การมีภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักฯ	✓		
8. ระดับการบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ของผลลัพธ์ (Results)			✓

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล ของสำนักปลัดเมืองพัทยา พบว่า มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับเกิดผล 4 ตัวชี้วัด ในระดับในระดับก้าวหน้า 3 ตัวชี้วัด และในระดับพื้นฐาน 1 ตัวชี้วัด ประกอบด้วย ตัวชี้วัดการมีภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักฯ รายละเอียดของผลการดำเนินงานในแต่ละตัวชี้วัดตั้งข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญต่อไปนี้

“มีการประสานความร่วมมือกันกับทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เช่น สื่อท้องถิ่น สื่อวิทยุ ประชาสัมพันธ์จังหวัด ถ้าแต่ละหน่วยงานมีกิจกรรมอะไรก็จะส่งข้อมูลมาให้ช่วยประชาสัมพันธ์ นอกจากนี้มีการทำงานร่วมกับอบจ. ททท. ในการทำ Road Show เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว มีการกำหนดเป้าหมายว่าแต่ละปีจะไปประเทศไหนบ้าง และตอนนี้เรากำลังเตรียมตัวเป็นเมืองสร้างสรรค์ภาพยนตร์ของ UNESCO ซึ่งต้องมีการบูรณาการกับต่างประเทศ เช่น เมืองปูซาน ประเทศเกาหลีใต้ เมืองยามากาตะ ประเทศญี่ปุ่น และมีแผนที่จะประสานงานกับเมืองมูไบ ประเทศอินเดีย และจากแผนที่จะเป็นเมืองภาพยนตร์ ทำให้ต้องมีการทำงานร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ ถึง 12 หน่วยงาน เช่น กระทรวงวัฒนธรรม ททท. มหาวิทยาลัย

ธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ฯลฯ”

“มีการนำ Social Eye Contact มาใช้เป็นที่แรก เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเมืองพัทยา จากสื่อโซเชียลออนไลน์ต่าง ๆ ทั้งเชิงบวกและเชิงลบ แล้วนำข้อมูลมาแยกเป็นประเด็นสำคัญ 5 อันดับ จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์มาผลิตสื่อวีดิทัศน์ สปอร์ต เพื่อเผยแพร่สื่อที่จะช่วยสร้างความรู้ ความเข้าใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเมืองพัทยา ซึ่งถือเป็นการประชาสัมพันธ์เชิงรุก”

“การมีสายด่วนของเมืองพัทยา 1337 และการทำ Social Eye Contact ที่จะสามารถนำมาสร้าง ข้อมูลและแบ่งปันข้อมูลให้กับประชาชนได้”

“เรามีการประเมินความสำเร็จของโครงการ และสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีส่วนได้ส่วน เสียหลังจากจบโครงการต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์และนำไปปรับปรุงในการจัดกิจกรรมในอนาคต”

“เมืองพัทยามีกระบวนการทำงานที่เทียบเคียงกับมาตรฐานสากล การทำงานของเราเป็นต้นแบบ ให้กับหน่วยงานอื่นนำไปใช้เป็นแนวทางในการทำงาน เราเป็นเมืองนำร่องในการจัดงานทั้งระดับชาติและ นานาชาติหลายงาน เช่น งานพลุ งานดนตรี Jazz เป็นต้น ซึ่งที่ผ่านมาก็มีเมืองอื่น ๆ หน่วยงานอื่น ๆ หลายหน่วยงานที่เข้ามาศึกษาดูงานด้านการประชาสัมพันธ์ การใช้สื่อโซเชียลมีเดียเพื่อประชาสัมพันธ์การจัด งานต่าง ๆ ให้ประสบความสำเร็จ”

“เราเป็นแนวหน้าขององค์กร บุคลากรเราต้องทุ่มเท ทำงานเชิงรุก เป็นงานใช้ความคิดสร้างสรรค์ พยายามจัดกิจกรรมที่สร้างประโยชน์ให้กับเมืองพัทยา จัดกิจกรรมที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวที่มีกำลังจ่ายสูง มีศักยภาพในการใช้จ่ายเงิน ซึ่งเป็นลูกค้าคุณภาพดีมาสู่เมืองพัทยา”

“ผู้บริหารส่งเสริมการทำงานร่วมกันหลายฝ่าย มีความเข้าใจ และเปิดรับฟังความคิดเห็นต่าง ๆ ให้ความยืดหยุ่นในการทำงาน”

“เราทำงานตามยุทธศาสตร์อยู่แล้ว มุ่งทำงานเพื่อสนองนโยบายของภาครัฐ ดูว่ายุทธศาสตร์แต่ละ ระดับมีอะไรบ้าง และเราก็ทำงานตามยุทธศาสตร์นั้น”

(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 15 และผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 16, สัมภาษณ์, 26 กันยายน 2567)

ตอนที่ 2 ผลการประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยา ในมิติต่าง ๆ ตามยุทธศาสตร์เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ผลการศึกษาในส่วนนี้เป็นการศึกษาผลการประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการดำเนินโครงการ และกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยา ในมิติต่าง ๆ ตามยุทธศาสตร์เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มีที่พักอาศัย และ/หรือมีสถานที่ทำงานที่ตั้งอยู่ในเขตเมืองพัทยา จำนวน 400 คน ซึ่งข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามมีรายละเอียด ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.22 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. ชุมชนที่พักอาศัย/ที่ทำงาน		
ชุมชนซอย 6 ยศศักดิ์	22	5.50
ชุมชนเทพประสิทธิ์	69	17.25
ชุมชนโพธิ์สัมพันธ์	16	4.00
ชุมชนลานโพธิ์	61	15.25
ชุมชนหนองตะแบก	12	3.00
ชุมชนกระทิงลาย	46	11.50
ชุมชนตลาดเก่านาเกลือ	67	16.75
ชุมชนซอย 5 ธันวาคม	10	2.50
ชุมชนพื้ทยากลาง	24	6.00
ชุมชนเจริญสุขพัฒนา	28	7.00
ชุมชนพื้ทยาใต้พัฒนา	26	6.50
ชุมชนพื้ทยาเหนือ	19	4.75
รวม	400	100.00
2. ระยะเวลาที่พักอาศัย/ทำงานอยู่ในปัจจุบัน		
น้อยกว่า 1 ปี	46	11.50
1 – 2 ปี	68	17.00
3 – 5 ปี	82	20.50
6 – 10 ปี	56	14.00
มากกว่า 10 ปี	148	37.00
รวม	400	100.00

ตารางที่ 4.22 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
3. เพศ		
ชาย	143	35.75
หญิง	257	64.25
รวม	400	100.00
4. อายุ		
อายุน้อยกว่า 20 ปี	40	10.00
อายุ 20 – 30 ปี	159	39.75
อายุ 31 – 40 ปี	102	25.50
อายุ 41 – 50 ปี	48	12.00
อายุ 51 – 60 ปี	38	9.50
อายุ 61 ปีขึ้นไป	13	3.25
รวม	400	100.00
5. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าป.6/ป.6	38	9.50
มัธยมศึกษาตอนต้น	56	14.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	155	38.75
อนุปริญญา/ปวส.	76	19.00
ปริญญาตรี	56	14.00
ปริญญาโท	8	2.00
ปริญญาเอก	11	2.75
รวม	400	100.00
6. อาชีพ		
พนักงานบริษัทเอกชน	136	34.00
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	23	5.75
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	129	32.25
นักเรียน/นักศึกษา	48	12.00
ว่างงาน	12	3.00
อื่น ๆ	52	23.00
รวม	400	100.00

ตารางที่ 4.22 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครัวเรือน		
น้อยกว่า 10,000 บาท	58	14.50
10,000 – 20,000 บาท	173	43.25
20,001 – 30,000 บาท	81	20.25
30,001 – 50,000 บาท	45	11.25
50,001 – 70,000 บาท	31	7.75
มากกว่า 70,000 บาท	12	3.00
รวม	400	100.00
8. ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนของครัวเรือน		
น้อยกว่า 10,000 บาท	31	7.75
10,000 – 20,000 บาท	157	39.25
20,001 – 30,000 บาท	141	35.25
30,001 – 50,000 บาท	12	3.00
50,001 – 70,000 บาท	9	2.25
มากกว่า 70,000 บาท	50	12.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พักอาศัย/ทำงานอยู่ในพื้นที่ชุมชนเทศบาลเมืองพัทยา มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 17.25 รองลงมาพักอาศัย/ทำงานอยู่ในพื้นที่ชุมชนตลาดเก่านาเกลือ มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 16.75 และพักอาศัย/ทำงานอยู่ในพื้นที่ชุมชนลานโพธิ์ มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 15.25

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาพักอาศัย/ทำงานอยู่ในที่ปัจจุบันมากกว่า 10 ปี มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 37.00 รองลงมา มีระยะเวลาพักอาศัย/ทำงานอยู่ในที่ปัจจุบัน 3 – 5 ปี มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 20.50 และมีระยะเวลาพักอาศัย/ทำงานอยู่ในที่ปัจจุบัน 1 – 2 ปี มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 17.00

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 64.25

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 20 – 30 ปี มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 39.75 รองลงมา มีอายุในช่วง 31 – 40 ปี มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 25.50 และมีอายุในช่วง 41 – 50 ปี มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 12.00

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 38.75 รองลงมา มีการศึกษาระดับอนุปริญา/ปวส. มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 19.00 และมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และระดับปริญาตรี มีจำนวนเท่ากันคิดเป็นร้อยละ 14.00

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 34.00 รองลงมาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 32.25

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครัวเรือน 10,000 – 20,000 บาท มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 43.25 รองลงมา 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.25 และน้อยกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.50 ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนของครัวเรือนส่วนใหญ่ 10,000 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.25 รองลงมา รายได้ 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.25 และรายได้ และมากกว่า 70,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.50

2. ผลการประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยา ในมิติต่าง ๆ ตามยุทธศาสตร์เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ตารางที่ 4.23 ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยา ในมิติต่าง ๆ ตามยุทธศาสตร์เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

การดำเนินงานตามตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา(พ.ศ. 2566 – 2570)	ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ปีงบประมาณ 2567					
	น้อย	ปานกลาง	มาก	\bar{x}	S.D.	ลำดับ
1. ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดความก้าวหน้าของคน (HAI) ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เช่น ประชาชนได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึง, มีอาชีพที่มั่นคง, มีรายได้เพียงพอสำหรับการดำรงชีวิตของตนเองและครอบครัว	46 (11.50)	299 (74.75)	55 (13.75)	2.02	.503	13
2. ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดคดียาเสพติดในเขตเมืองพัทยา ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เช่น คดียาเสพติดในเขตเมืองพัทยาลดลง ทำให้การใช้ชีวิตในครอบครัว และชุมชนมีความอบอุ่นและปลอดภัย	56 (14.00)	275 (68.75)	69 (17.25)	2.03	.559	12
3. ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดความพึงพอใจจากการใช้ระบบขนส่งมวลชน หรือระบบสารสนเทศด้านบริการ ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เช่น ความพึงพอใจจากการขออนุญาตต่าง ๆ ผ่านระบบออนไลน์, ความพึงพอใจจากการชำระค่าธรรมเนียม ต่าง ๆ ผ่านระบบออนไลน์	45 (11.25)	235 (58.75)	120 (30.00)	2.19	.615	5

ตารางที่ 4.23 ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยา ในมิติต่าง ๆ ตามยุทธศาสตร์เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (ต่อ)

การดำเนินงานตามตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา(พ.ศ. 2566 – 2570)	ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ปีงบประมาณ 2567					
	น้อย	ปานกลาง	มาก	\bar{x}	S.D.	ลำดับ
4. ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาทามตัวชี้วัดเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงครอบคลุมเขตเมืองพัทยา ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เช่น ในเขตเมืองพัทยามีเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงครอบคลุมทุกพื้นที่	41 (10.25)	230 (57.50)	129 (32.25)	2.22	.614	4
5. ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาทามตัวชี้วัดความพึงพอใจในการบริการผ่านแพลตฟอร์มกลาง ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เช่น การตรวจขออนุญาตต่าง ๆ ผ่านช่องทางออนไลน์, การตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ และการชำระค่าน้ำค่าไฟผ่านแอปพลิเคชัน	45 (11.25)	211 (52.75)	144 (36.00)	2.25	.642	3*
6. ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาทามตัวชี้วัดความพร้อมใช้งานของโครงสร้างพื้นฐานสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ภายใต้แผนพัฒนา เมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เช่น ในเขตเมืองพัทยามีโครงสร้างพื้นฐาน อาทิ ถนน, ไฟฟ้า, ประปา, ฯ ที่พร้อมสำหรับการใช้งาน	50 (12.50)	286 (71.50)	64 (16.00)	2.04	.533	11
7. ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาทามตัวชี้วัดการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมาตรฐานสากลของสถานพยาบาลสังกัดเมืองพัทยา ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เช่น โรงพยาบาลและสถานพยาบาลสังกัดเมืองพัทยาสามารถให้บริการอย่างมีคุณภาพได้มาตรฐานสากล	59 (17.75)	212 (53.00)	129 (32.25)	2.17	.663	6
8. ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาทามตัวชี้วัดปริมาณของแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนตามแนวคิด BCG ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เช่น การมีผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว/ แหล่งท่องเที่ยวในเขตเมืองพัทยาที่มีการนำเอาองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาประยุกต์กับการท่องเที่ยวให้เกิดความยั่งยืน	35 (8.75)	201 (50.25)	164 (41.00)	2.32	.628	2*

ตารางที่ 4.23 ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยา ในมิติต่าง ๆ ตามยุทธศาสตร์เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (ต่อ)

การดำเนินงานตามตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา(พ.ศ. 2566 – 2570)	ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ปีงบประมาณ 2567					
	น้อย	ปานกลาง	มาก	\bar{x}	S.D.	ลำดับ
9. ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดรายได้ของประชาชน ต่อหัวต่อครัวเรือน ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เช่น ประชาชนในเขตเมืองพัทยามีรายได้เพิ่มมากขึ้น	54 (13.50)	283 (70.75)	63 (15.75)	2.02	.539	13
10. ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดกลุ่มอาชีพชุมชนเมืองพัทยา ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เช่น กลุ่มอาชีพต่าง ๆ ในชุมชนของเมืองพัทยาได้รับการส่งเสริมให้มีความเข้มแข็งทำให้สมาชิกของกลุ่มมีรายได้เพิ่มขึ้น	55 (13.75)	269 (67.25)	76 (19.00)	2.05	.569	10
11. ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดพื้นที่วิกฤติน้ำท่วม ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เช่น พื้นที่ที่ประสบปัญหาน้ำท่วมในเขตเมืองพัทยาลดน้อยลง และการระบายน้ำสามารถทำได้รวดเร็วขึ้น	106 (26.50)	217 (54.25)	77 (19.25)	1.93	.673	19*
12. ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดมลพิษทางสิ่งแวดล้อม ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เช่น มลพิษทางสิ่งแวดล้อม ได้แก่ น้ำเน่าเสีย, ในอากาศมีฝุ่น PM 2.5 ลดน้อยลง	85 (21.25)	238 (59.50)	77 (19.25)	1.98	.637	17*
13. ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดพื้นที่สีเขียว ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เช่น พื้นที่สวนสาธารณะ, สวนหย่อม ในเขตเมืองพัทยามีเพิ่มขึ้น	85 (21.25)	237 (59.25)	78 (19.50)	1.98	.639	17*

ตารางที่ 4.23 ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยา ในมิติต่าง ๆ ตามยุทธศาสตร์เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (ต่อ)

การดำเนินงานตามตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา(พ.ศ. 2566 – 2570)	ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ปีงบประมาณ 2567					
	น้อย	ปานกลาง	มาก	\bar{x}	S.D.	ลำดับ
14. ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดปริมาณแหล่งท่องเที่ยว ทางธรรมชาติ ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เช่น หาดทราย, ทะเล, เกาะ ในพื้นที่ของเมืองพัทยา ได้รับการดูแลและพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่สมบูรณ์แบบมากขึ้น	57 (14.25)	228 (57.00)	115 (28.75)	2.15	.640	7
15. ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดกระบวนการบริหารจัดการขยะและของเสีย ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เช่น เมืองพัทยามีระบบการบริหารจัดการขยะและของเสียที่ดี ทำให้ไม่มีขยะและของเสียตกค้าง	73 (18.25)	231 (57.75)	96 (24.00)	2.06	.064	9
16. ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดการมีส่วนร่วมของประชาชนหรือชุมชน ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เช่น ประชาชน/ชุมชนในเขตเมืองพัทยาให้ความร่วมมือกับการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ของเมืองพัทยาเป็นอย่างดี	65 (16.25)	265 (66.25)	70 (17.50)	2.01	.582	16
17. ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดการออกแบบ เมืองอัจฉริยะ 7 ด้าน ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) ได้แก่ สิ่งแวดล้อมอัจฉริยะ, การบริการภาครัฐอัจฉริยะ, การเดินทาง และการขนส่งอัจฉริยะ, พลังงานอัจฉริยะ, เศรษฐกิจอัจฉริยะ, การดำรงชีวิตอัจฉริยะ, พลเมืองอัจฉริยะ	74 (18.50)	243 (60.75)	83 (20.75)	2.02	.627	13

ตารางที่ 4.23 ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยา ในมิติต่าง ๆ ตามยุทธศาสตร์เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (ต่อ)

การดำเนินงานตามตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา(พ.ศ. 2566 – 2570)	ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ปีงบประมาณ 2567					
	น้อย	ปานกลาง	มาก	\bar{x}	S.D.	ลำดับ
18. ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เช่น มีความพร้อมเป็นศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ, เป็นศูนย์กลางบริการภาครัฐเพื่อภาคธุรกิจ	59 (14.75)	249 (62.25)	92 (23.00)	2.08	.610	8
19. ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดช่องทางประชาสัมพันธ์สื่อโซเชียลมีเดีย ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เช่น มีการใช้สื่อโซเชียลมีเดียเพื่อประชาสัมพันธ์การดำเนินงานต่าง ๆ ของเมืองพัทยา อาทิ การส่งเสริมการท่องเที่ยว, การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของเมืองพัทยาในสายตาชาวโลก เป็นต้น	27 (6.75)	203 (50.75)	170 (42.50)	2.36	.605	1*

จากตารางที่ 4.23 ผลการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยาในมิติต่าง ๆ ตามยุทธศาสตร์เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 พบว่า ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดช่องทางประชาสัมพันธ์สื่อโซเชียลมีเดีย มีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรม สูงเป็นลำดับที่ 1 ($\bar{X} = 2.36$, S.D. = .605) รองลงมาคือ ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดปริมาณของแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนตามแนวคิด BCG ($\bar{X} = 2.32$, SD = .628) และผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดความพึงพอใจในการบริการผ่านแพลตฟอร์มกลาง ($\bar{X} = 2.25$, SD = .642) ตามลำดับ

ส่วนผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดพื้นที่วิกฤติน้ำท่วม มีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรม อยู่ในลำดับที่ 19 ($\bar{X} = 1.93$, SD = .673) และผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดมลพิษทางสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 1.98$, SD = .637) และผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดพื้นที่สีเขียว ($\bar{X} = 1.98$, SD = .639) มีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมเท่ากัน อยู่ในลำดับที่ 17

3. ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยา ในมิติต่าง ๆ ตามยุทธศาสตร์เมืองพัทยา ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 และปีงบประมาณ 2567

ตารางที่ 4.24 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยา ในมิติต่าง ๆ ตามยุทธศาสตร์เมืองพัทยา ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 และปีงบประมาณ 2567

การดำเนินงานตามตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570)	เปรียบเทียบประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ				
	ปีงบประมาณ 2566		ปีงบประมาณ 2567		การเปลี่ยนแปลงค่าเฉลี่ย $(\bar{X}_2 - \bar{X}_1)$
	\bar{X}_1	S.D.	\bar{X}_2	S.D.	
1. ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดความก้าวหน้าของคน (HAI) ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เช่น ประชาชนได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึง, มีอาชีพที่มั่นคง, มีรายได้เพียงพอสำหรับการดำรงชีวิตของตนเอง และครอบครัว	1.90	.440	2.02	.503	เพิ่มขึ้น (+ 0.12)
2. ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดคติอาชญากรรมในเขตเมืองพัทยา ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เช่น คติอาชญากรรมในเขตเมืองพัทยาลดลง ทำให้การใช้ชีวิตในครอบครัว และชุมชนมีความอบอุ่นและปลอดภัย	1.98	.539	2.03	.559	เพิ่มขึ้น (+ 0.05)
3. ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดความพึงพอใจจากการใช้ระบบขนส่งมวลชน หรือระบบสารสนเทศด้านบริการภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เช่น ความพึงพอใจจากการขออนุญาตต่าง ๆ ผ่านระบบออนไลน์, ความพึงพอใจจากการชำระค่าธรรมเนียม ต่าง ๆ ผ่านระบบออนไลน์	2.14	.602	2.19	.615	เพิ่มขึ้น (+ 0.05)
4. ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงครอบคลุมเขตเมืองพัทยา ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เช่น ในเขตเมืองพัทยามีเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงครอบคลุมทุกพื้นที่	2.12	.646	2.22	.614	เพิ่มขึ้น (+ 0.10)

ตารางที่ 4.24 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยา ในมิติต่าง ๆ ตามยุทธศาสตร์เมืองพัทยา ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 และปีงบประมาณ 2567 (ต่อ)

การดำเนินงานตามตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570)	เปรียบเทียบประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ				
	ปีงบประมาณ 2566		ปีงบประมาณ 2567		การเปลี่ยนแปลงค่าเฉลี่ย $\bar{X}_2 - \bar{X}_1$
	\bar{X}_1	S.D.	\bar{X}_2	S.D.	
5. ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดความพึงพอใจในการบริการผ่านแพลตฟอร์มกลาง ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เช่น การตรวจขออนุญาตต่าง ๆ ผ่านช่องทางออนไลน์, การตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ และการชำระค่าน้ำค่าไฟ ผ่านแอปพลิเคชัน	2.19	.622	2.25	.642	เพิ่มขึ้น (+ 0.06)
6. ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดความพร้อมใช้งานของโครงสร้างพื้นฐานสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เช่น ในเขตเมืองพัทยามีโครงสร้างพื้นฐาน อาทิ ถนน, ไฟฟ้า, ประปา, ฯ ที่พร้อมสำหรับการใช้งาน	2.00	.506	2.04	.533	เพิ่มขึ้น (+ 0.04) ¹⁷
7. ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมาตรฐานสากลของสถานพยาบาลสังกัดเมืองพัทยา ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เช่น โรงพยาบาลและสถานพยาบาลสังกัดเมืองพัทยาสามารถให้บริการอย่างมีคุณภาพได้มาตรฐานสากล	2.04	.616	2.17	.663	เพิ่มขึ้น (+ 0.13) ³
8. ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดปริมาณของแหล่งท่องเที่ยวที่ยั่งยืนตามแนวคิด BCG ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เช่น การมีผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว/ แหล่งท่องเที่ยวในเขตเมืองพัทยาที่มีการนำเอาองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาประยุกต์กับการท่องเที่ยวให้เกิดความยั่งยืน	2.27	.613	2.32	.628	เพิ่มขึ้น (+ 0.15) ¹
9. ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดรายได้ของประชาชนต่อหัวต่อครัวเรือน ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เช่น ประชาชนในเขตเมืองพัทยามีรายได้เพิ่มมากขึ้น	1.95	.511	2.02	.539	เพิ่มขึ้น (+ 0.07)

ตารางที่ 4.24 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยา ในมิติต่าง ๆ ตามยุทธศาสตร์เมืองพัทยา ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 และปีงบประมาณ 2567 (ต่อ)

การดำเนินงานตามตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570)	เปรียบเทียบประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ				
	ปีงบประมาณ 2566		ปีงบประมาณ 2567		การเปลี่ยนแปลงค่าเฉลี่ย $\bar{X}_2 - \bar{X}_1$
	\bar{X}_1	S.D.	\bar{X}_2	S.D.	
10. ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดกลุ่มอาชีพชุมชนเมืองพัทยา ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เช่น กลุ่มอาชีพต่าง ๆ ในชุมชนของเมืองพัทยาได้รับการส่งเสริมให้มีความเข้มแข็ง ทำให้สมาชิกของกลุ่มมีรายได้เพิ่มขึ้น	2.00	.542	2.05	.569	เพิ่มขึ้น (+ 0.05)
11. ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดพื้นที่วิกฤติน้ำท่วม ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เช่น พื้นที่ที่ประสบปัญหาน้ำท่วมในเขตเมืองพัทยาลดน้อยลงและการระบายน้ำสามารถทำได้รวดเร็วขึ้น	1.84	.675	1.93	.673	เพิ่มขึ้น (+ 0.09)
12. ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดมลพิษทางสิ่งแวดล้อม ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เช่น มลพิษทางสิ่งแวดล้อม ได้แก่ น้ำเน่าเสีย, ในอากาศมีฝุ่น PM 2.5 ลดน้อยลง	1.92	.649	1.98	.637	เพิ่มขึ้น (+ 0.06)
13. ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดพื้นที่สีเขียว ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เช่น พื้นที่สวนสาธารณะ, สวนหย่อม ในเขตเมืองพัทยามีเพิ่มขึ้น	1.90	.586	1.98	.639	เพิ่มขึ้น (+ 0.08)
14. ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดปริมาณแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เช่น หาดทราย, ทะเล, เกาะ ในพื้นที่ของเมืองพัทยา ได้รับการดูแลและพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่สมบูรณ์แบบมากขึ้น	2.07	.644	2.15	.640	เพิ่มขึ้น (+ 0.08)
15. ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดกระบวนการบริหารจัดการขยะและของเสีย ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เช่น เมืองพัทยามีระบบการบริหารจัดการขยะและของเสียที่ดี ทำให้ไม่มีขยะและของเสียตกค้าง	2.00	.633	2.06	.664	เพิ่มขึ้น (+ 0.06)

ตารางที่ 4.24 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยาในมิติต่าง ๆ ตามยุทธศาสตร์เมืองพัทยา ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 และปีงบประมาณ 2567 (ต่อ)

การดำเนินงานตามตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570)	เปรียบเทียบประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ				
	ปีงบประมาณ 2566		ปีงบประมาณ 2567		การเปลี่ยนแปลงค่าเฉลี่ย $\bar{X}_2 - \bar{X}_1$
	\bar{X}_1	S.D.	\bar{X}_2	S.D.	
16. ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดการมีส่วนร่วมของประชาชนหรือชุมชน ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เช่น ประชาชน/ ชุมชนในเขตเมืองพัทยา ให้ความร่วมมือกับการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ของเมืองพัทยา เป็นอย่างดี	1.97	.583	2.01	.582	เพิ่มขึ้น (+ 0.04) ¹⁷
17. ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดการออกแบบเมืองอัจฉริยะ 7 ด้าน ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) ได้แก่ สิ่งแวดล้อมอัจฉริยะ, การบริการภาครัฐอัจฉริยะ, การเดินทางและการขนส่งอัจฉริยะ, พลังงานอัจฉริยะ, เศรษฐกิจอัจฉริยะ, การดำรงชีวิตอัจฉริยะ, พลเมืองอัจฉริยะ	1.88	.583	2.02	.627	เพิ่มขึ้น (+ 0.14) ²
18. ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เช่น มีความพร้อมเป็นศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ, เป็นศูนย์กลางบริการภาครัฐเพื่อภาคธุรกิจ	1.95	.618	2.08	.610	เพิ่มขึ้น (+ 0.13) ³
19. ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดช่องทางประชาสัมพันธ์สื่อโซเชียลมีเดีย ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เช่น มีการใช้สื่อโซเชียลมีเดีย เพื่อประชาสัมพันธ์การดำเนินงานต่าง ๆ ของเมืองพัทยา อาทิ การส่งเสริมการท่องเที่ยว, การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของเมืองพัทยาในสายตาชาวโลก เป็นต้น	2.32	.615	2.36	.605	เพิ่มขึ้น (+ 0.04) ¹⁷

จากตารางที่ 4.24 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยาในมิติต่าง ๆ ตามยุทธศาสตร์เมืองพัทยา ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 และปีงบประมาณ 2567 พบว่า ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดปริมาณของแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนตามแนวคิด BCG เช่น การมีผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว/ แหล่งท่องเที่ยวในเขตเมืองพัทยา

(พ.ศ. 2566 – 2570) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ที่มีการนำเอาองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาประยุกต์กับการท่องเที่ยวให้เกิดความยั่งยืน มีการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพและประสิทธิผล มากเป็นลำดับที่ 1 $[(\bar{x}_2 - \bar{x}_1) = + 0.15]$ รองลงมาเป็นผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาทามตัวชี้วัดการออกแบบเมืองอัจฉริยะ 7 ด้าน ได้แก่ สิ่งแวดล้อมอัจฉริยะ, การบริการภาครัฐอัจฉริยะ, การเดินทางและการขนส่งอัจฉริยะ, พลังงานอัจฉริยะ, เศรษฐกิจอัจฉริยะ, การดำรงชีวิตอัจฉริยะ, พลเมืองอัจฉริยะ มีการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพและประสิทธิผล มากเป็นลำดับที่ 2 $[(\bar{x}_2 - \bar{x}_1) = + 0.14]$ และผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาทามตัวชี้วัดการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมาตรฐานสากลของสถานพยาบาลสังกัดเมืองพัทยา เช่น โรงพยาบาลและสถานพยาบาลสังกัดเมืองพัทยาสามารถให้บริการอย่างมีคุณภาพได้มาตรฐานสากล และผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาทามตัวชี้วัดความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล เช่น มีความพร้อมเป็นศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ, เป็นศูนย์กลางบริการภาครัฐเพื่อภาคธุรกิจ มีการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพและประสิทธิผล เท่ากันเป็นลำดับที่ 3 $[(\bar{x}_2 - \bar{x}_1) = + 0.13]$

ส่วนผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาทามตัวชี้วัดความพร้อมใช้งานของโครงสร้างพื้นฐานสาธารณูปโภค สาธารณูปการ เช่น ในเขตเมืองพัทยามีโครงสร้างพื้นฐาน อาทิ ถนน, ไฟฟ้า, ประปา, ฯ ที่พร้อมสำหรับการใช้งาน, ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาทามตัวชี้วัดการมีส่วนร่วมของประชาชนหรือชุมชน เช่น ประชาชน/ ชุมชนในเขตเมืองพัทยาให้ความร่วมมือกับการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ของเมืองพัทยาเป็นอย่างดี และผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาทามตัวชี้วัดช่องทางประชาสัมพันธ์สื่อโซเชียลมีเดีย ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เช่น มีการใช้สื่อโซเชียลมีเดียเพื่อประชาสัมพันธ์การดำเนินงานต่าง ๆ ของเมืองพัทยา อาทิ การส่งเสริมการท่องเที่ยว, การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของเมืองพัทยาในสายตาชาวโลก เป็นต้น มีการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพและประสิทธิผลน้อยที่สุด โดยมีค่าเท่ากันเป็นลำดับที่ 17 $[(\bar{x}_2 - \bar{x}_1) = + 0.04]$

4. ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเรื่อง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จำแนกตามกลุ่มประชาชนที่มีความแตกต่างกัน

การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเรื่อง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ได้ใช้วิธีการทางสถิติในการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเรื่อง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยา ระหว่างกลุ่มประชาชนที่มีความแตกต่างกันในเรื่องต่าง ๆ ต่อไปนี้

- 1) ประชาชนที่มีระยะเวลาพักอาศัย/ ทำงานอยู่ในพื้นที่เมืองพัทยาแตกต่างกัน
- 2) ประชาชนที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน
- 3) ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

- 4) ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน
 - 5) ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยของครัวเรือนแตกต่างกัน
 - 6) ประชาชนที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยของครัวเรือนแตกต่างกัน
- ผลการศึกษาในแต่ละส่วนจะนำเสนอตามลำดับดังต่อไปนี้

4.1 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเรื่อง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ในกลุ่มประชาชนที่มีความแตกต่างกันในด้านระยะเวลาพักอาศัย/ ทำงานอยู่ในพื้นที่เมืองพัทยา

ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเรื่อง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ในกลุ่มประชาชนที่มีความแตกต่างกันในด้านระยะเวลาพักอาศัย/ ทำงานอยู่ในพื้นที่เมืองพัทยา

	Sum of Squares	df	Mean square	F	Sig.
Between Group	.817	4	.204	2.175	.071
Within Group	37.007	394	.094		
Total	37.824	398			

จากตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเรื่อง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ในกลุ่มประชาชนที่มีความแตกต่างกันในด้านระยะเวลาพักอาศัย/ ทำงานอยู่ในพื้นที่เมืองพัทยา โดยใช้สถิติ One-way ANOVA ในการทดสอบ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ค่านัยสำคัญ (Sig.) ที่คำนวณได้จากโปรแกรมสำเร็จรูปมีค่าเท่ากับ .071 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการทดสอบ (.05)

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ประชาชนที่มีระยะเวลาพักอาศัย/ ทำงานอยู่ในพื้นที่เมืองพัทยาต่างกัน จะมีความคิดเห็นในเรื่อง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 **ไม่แตกต่างกัน**

4.2 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเรื่อง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ในกลุ่มประชาชนที่มีความแตกต่างกันในด้านช่วงอายุ

ตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเรื่อง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ในกลุ่มประชาชนที่มีความแตกต่างกันในด้านช่วงอายุ

	Sum of Squares	df	Mean square	F	Sig.
Between Group	1.495	5	.299	2.175	.007
Within Group	36.329	393	.092		
Total	37.824	398			

จากตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเรื่อง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ในกลุ่มประชาชนที่มีความแตกต่างกันในด้านช่วงอายุ โดยใช้สถิติ One-way ANOVA ในการทดสอบ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ค่านัยสำคัญ (Sig.) ที่คำนวณได้จากโปรแกรมสำเร็จรูปมีค่าเท่ากับ .007 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการทดสอบ (.05)

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ประชาชนที่มีช่วงอายุต่างกันจะมีความคิดเห็นในเรื่อง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 แตกต่างกัน

4.3 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเรื่อง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ในกลุ่มประชาชนที่มีความแตกต่างกันในด้านระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเรื่อง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ในกลุ่มประชาชนที่มีความแตกต่างกันในด้านระดับการศึกษา

	Sum of Squares	df	Mean square	F	sig.
Between Group	1.243	6	.207	2.220	.041
Within Group	36.581	392	.093		
Total	37.824	398			

จากตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเรื่อง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ในกลุ่มประชาชนที่มีความแตกต่างกันในด้านระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ One-way ANOVA ในการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ค่านัยสำคัญ (Sig.) ที่คำนวณได้จากโปรแกรมสำเร็จรูปมีค่าเท่ากับ .041 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการทดสอบ (.05)

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีความคิดเห็นในเรื่อง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 แตกต่างกัน

4.4 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเรื่อง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ในกลุ่มประชาชนที่มีความแตกต่างกันในด้านอาชีพ

ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเรื่อง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ในกลุ่มประชาชนที่มีความแตกต่างกันในด้านอาชีพ

	Sum of Squares	df	Mean square	F	Sig.
Between Group	.608	5	.122	1.283	.270
Within Group	37.216	393	.095		
Total	37.824	398			

จากตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเรื่อง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ในกลุ่มประชาชนที่มีความแตกต่างกันในด้านอาชีพ โดยใช้สถิติ One-way ANOVA ในการทดสอบ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ค่านัยสำคัญ (Sig.) ที่คำนวณได้จากโปรแกรมสำเร็จรูปมีค่าเท่ากับ .270 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการทดสอบ (.05)

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันจะมีความคิดเห็นในเรื่อง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 **ไม่แตกต่างกัน**

4.5 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเรื่อง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ในกลุ่มประชาชนที่มีความแตกต่างกันในด้านรายได้เฉลี่ยของครัวเรือน

ตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเรื่อง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ในกลุ่มประชาชนที่มีความแตกต่างกันในด้านรายได้เฉลี่ยของครัวเรือน

	Sum of Squares	df	Mean square	F	Sig.
Between Group	.513	5	.103	1.081	.370
Within Group	37.311	393	.095		
Total	37.824	398			

จากตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเรื่อง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ในกลุ่มประชาชนที่มีความแตกต่างกันในด้านรายได้เฉลี่ยของครัวเรือน โดยใช้สถิติ One-way ANOVA ในการทดสอบ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ค่านัยสำคัญ (Sig.) ที่คำนวณได้จากโปรแกรมสำเร็จรูปมีค่าเท่ากับ .370 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการทดสอบ (.05)

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่างกันจะมีความคิดเห็นในเรื่อง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 **ไม่แตกต่างกัน**

4.6 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเรื่อง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ในกลุ่มประชาชนที่มีความแตกต่างกันในด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยของครัวเรือน

ตารางที่ 4.30 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเรื่อง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ในกลุ่มประชาชนที่มีความแตกต่างกันในด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยของครัวเรือน

	Sum of Squares	df	Mean square	F	Sig.
Between Group	.549	5	.110	1.157	.330
Within Group	37.275	393	.095		
Total	37.824	398			

จากตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเรื่อง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ในกลุ่มประชาชนที่มีความแตกต่างกันในด้านรายได้เฉลี่ยของครัวเรือน โดยใช้สถิติ One-way ANOVA ในการทดสอบ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ค่านัยสำคัญ (Sig.) ที่คำนวณได้จากโปรแกรมสำเร็จรูปมีค่าเท่ากับ .330 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการทดสอบ (.05)

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่างกันจะมีความคิดเห็นในเรื่อง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 **ไม่แตกต่างกัน**

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

โครงการ ติดตามและประเมินผลตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) สํารวจและเก็บรวบรวมข้อมูลการดำเนินงานตามเป้าประสงค์ของยุทธศาสตร์ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) และ (2) ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยา ในมิติต่าง ๆ ตามยุทธศาสตร์เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 โดยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed methods research) ในการศึกษา เพื่อติดตามและประเมินผลตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

1. ผลการดำเนินงานตามเป้าประสงค์ของยุทธศาสตร์ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570)

1.1 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความก้าวหน้าของคน (HAI)

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความก้าวหน้าของคน (HAI) ของสำนักงานการศึกษา พบว่า มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับเกิดผล 7 ตัวชี้วัด และอยู่ในระดับพื้นฐาน 1 ตัวชี้วัด ประกอบด้วย ตัวชี้วัดรูปแบบลักษณะ/ของการให้บริการผู้รับบริการ

1.2 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดคติอาชญากรรมในเขตเมืองพัทยา

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดคติอาชญากรรมในเขตเมืองพัทยา ของสำนักปลัดเมืองพัทยา พบว่า มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับก้าวหน้า 5 ตัวชี้วัด และอยู่ในระดับพื้นฐาน 3 ตัวชี้วัด ประกอบด้วย ตัวชี้วัดรูปแบบลักษณะ/ของการให้บริการผู้รับบริการ, ตัวชี้วัดการมีภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักฯ และตัวชี้วัดระดับการบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ของผลลัพธ์ (Results)

1.3 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความพึงพอใจจากการใช้บริการระบบขนส่งมวลชนหรือระบบสารสนเทศด้านบริการ

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดระบบสารสนเทศด้านบริการ ของสำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ พบว่า มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับก้าวหน้า 4 ตัวชี้วัด และอยู่ในระดับพื้นฐาน 4 ตัวชี้วัด ประกอบด้วย ตัวชี้วัดรูปแบบลักษณะ/ของการให้บริการผู้รับบริการ, ตัวชี้วัดรูปแบบวิธีการทำงาน/ของบุคลากร, ตัวชี้วัดการมีภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักฯ และตัวชี้วัดระดับการบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ (Results)

1.4 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงครอบคลุมเขตเมืองพัทยา

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงครอบคลุมเขตเมืองพัทยา ของสำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ พบว่า มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับก้าวหน้า 4 ตัวชี้วัด และอยู่ใน

ระดับพื้นฐาน 4 ตัวชี้วัด ประกอบด้วย ตัวชี้วัดรูปแบบลักษณะของการให้บริการผู้รับบริการ, ตัวชี้วัดรูปแบบวิธีการทำงานของบุคลากร, ตัวชี้วัดการมีภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักฯ และตัวชี้วัดระดับการบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ (Results)

1.5 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความพึงพอใจในการบริการผ่านแพลตฟอร์มกลาง

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความพึงพอใจในการบริการผ่านแพลตฟอร์มกลาง ของสำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ พบว่า มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับเกิดผล 1 ตัวชี้วัด, ระดับก้าวหน้า 4 ตัวชี้วัด และในระดับพื้นฐาน 3 ตัวชี้วัด ประกอบด้วย ตัวชี้วัดรูปแบบวิธีการทำงาน/ของบุคลากร, ตัวชี้วัดการมีภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักฯ และตัวชี้วัดระดับการบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ (Results)

1.6 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความพร้อมใช้งานของโครงสร้างพื้นฐานสาธารณูปโภคสาธารณูปการ

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความพร้อมใช้งานของโครงสร้างพื้นฐานสาธารณูปโภคสาธารณูปการ ในส่วนของสำนักการช่าง พบว่า มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับก้าวหน้า 2 ตัวชี้วัด และในระดับพื้นฐาน 6 ตัวชี้วัด ประกอบด้วย ตัวชี้วัดการทำงานกับหน่วยงานภายใน และหรือหน่วยงานภายนอก/เมืองพัทยา, ตัวชี้วัดการใช้นวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการให้บริการ, ตัวชี้วัดการปรับปรุงสู่การเป็นดิจิทัล (Digitalization), ตัวชี้วัดรูปแบบลักษณะ/ของกระบวนการให้บริการ, ตัวชี้วัดรูปแบบวิธีการทำงาน/ของบุคลากร และตัวชี้วัดระดับการบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ (Results)

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความพร้อมใช้งานของโครงสร้างพื้นฐานสาธารณูปโภคสาธารณูปการ ในส่วนของสำนักการช่างสุขาภิบาล พบว่า มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับก้าวหน้า 2 ตัวชี้วัด และในระดับพื้นฐาน 6 ตัวชี้วัด ประกอบด้วย ตัวชี้วัดการทำงานกับหน่วยงานภายใน และหรือหน่วยงานภายนอกเมืองพัทยา, ตัวชี้วัดการใช้นวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการให้บริการ, ตัวชี้วัดการปรับปรุงสู่การเป็นดิจิทัล (Digitalization), ตัวชี้วัดรูปแบบ/ลักษณะของการให้บริการผู้รับบริการ, ตัวชี้วัดรูปแบบ/ลักษณะของกระบวนการให้บริการ และตัวชี้วัดระดับการบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ (Results)

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความพร้อมใช้งานของโครงสร้างพื้นฐานสาธารณูปโภคสาธารณูปการ ในส่วนของสำนักงานเมืองพัทยาสาขาเกาะล้าน พบว่า มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับก้าวหน้า 4 ตัวชี้วัด และในระดับพื้นฐาน 4 ตัวชี้วัด ประกอบด้วย ตัวชี้วัดการทำงานกับหน่วยงานภายใน และหรือ/หน่วยงานภายนอกเมืองพัทยา, ตัวชี้วัดการใช้นวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการให้บริการ, ตัวชี้วัดรูปแบบ/ลักษณะของกระบวนการให้บริการ และตัวชี้วัดรูปแบบวิธีการทำงาน/ของบุคลากร

1.7 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมาตรฐานสากลของสถานพยาบาลสังกัดเมืองพัทยา

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมาตรฐานสากลของสถานพยาบาลสังกัดเมืองพัทยา ของสำนักการสาธารณสุข พบว่า มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับเกิดผล 2 ตัวชี้วัด และในระดับก้าวหน้า 6 ตัวชี้วัด ประกอบด้วย ตัวชี้วัดการใช้นวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการให้บริการ, ตัวชี้วัดการปรับปรุงสู่การเป็นดิจิทัล (Digitalization), ตัวชี้วัดรูปแบบลักษณะ/

ของกระบวนการให้บริการ, ตัวชี้วัดรูปแบบ/วิธีการทำงานของบุคลากร และตัวชี้วัดการมีภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักฯ

1.8 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดปริมาณของแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนตามแนวคิด BCG

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดปริมาณของแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนตามแนวคิด BCG ของสำนักส่งเสริมการท่องเที่ยว พบว่า มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับเกิดผล 6 ตัวชี้วัด และในระดับก้าวหน้า 2 ตัวชี้วัด ประกอบด้วย ตัวชี้วัดรูปแบบ/ลักษณะของการให้บริการผู้รับบริการ และตัวชี้วัดการมีภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักฯ

1.9 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดรายได้ของประชาชนต่อหัวต่อครัวเรือน

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดรายได้ของประชาชนต่อหัวต่อครัวเรือน ของสำนักพัฒนาสังคม พบว่า มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับเกิดผล 2 ตัวชี้วัด ในระดับก้าวหน้า 3 ตัวชี้วัด และในระดับพื้นฐาน 3 ตัวชี้วัดประกอบด้วย ตัวชี้วัดการใช้นวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการให้บริการ ตัวชี้วัดการปรับปรุงสู่การเป็นดิจิทัล (Digitalization) และตัวชี้วัดการมีภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักฯ

1.10 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดกลุ่มอาชีพชุมชนเมืองพัทยา

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดกลุ่มอาชีพชุมชนเมืองพัทยา ของสำนักพัฒนาสังคม พบว่า มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับเกิดผล 3 ตัวชี้วัด ในระดับก้าวหน้า 4 ตัวชี้วัด และในระดับพื้นฐาน 1 ตัวชี้วัด ประกอบด้วย ตัวชี้วัดการมีภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักฯ

1.11 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดพื้นที่วิกฤติน้ำท่วม

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดพื้นที่วิกฤติน้ำท่วม ของเมืองพัทยา พบว่า มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับเชิงรุก 3 ตัวชี้วัด และในระดับเชิงตั้งรับ 5 ตัวชี้วัด ประกอบด้วย ตัวชี้วัดการใช้นวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการให้บริการ, ตัวชี้วัดการปรับปรุงสู่การเป็นดิจิทัล (Digitalization), ตัวชี้วัดรูปแบบ/ลักษณะของการให้บริการผู้รับบริการ, รูปแบบ/ลักษณะของกระบวนการให้บริการ, ระดับการบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ของผลลัพธ์ (Results)

1.12 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดมลพิษทางสิ่งแวดล้อม

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดมลพิษทางสิ่งแวดล้อม ของเมืองพัทยา พบว่า มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับเกิดผล 1 ตัวชี้วัด ในระดับในระหว่างก้าวหน้า 1 ตัวชี้วัด และในระดับพื้นฐาน 6 ตัวชี้วัดประกอบด้วย ตัวชี้วัดการทำงานกับหน่วยงานภายใน และหรือหน่วยงานภายนอกเมืองพัทยา/ตัวชี้วัดรูปแบบลักษณะ/ของการให้บริการผู้รับบริการ ตัวชี้วัดรูปแบบลักษณะ/ของกระบวนการให้บริการ ตัวชี้วัดรูปแบบวิธีการทำงาน/ของบุคลากร ตัวชี้วัดการมีภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักฯ และตัวชี้วัดระดับการบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ของผลลัพธ์ (Results)

1.13 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดพื้นที่สีเขียว

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดพื้นที่สีเขียว ของเมืองพัทยา พบว่า มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับเกิดผล 1 ตัวชี้วัด ในระดับในระหว่างก้าวหน้า 3 ตัวชี้วัด และในระดับพื้นฐาน 4 ตัวชี้วัด ประกอบด้วย ตัวชี้วัดการใช้นวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการให้บริการ ตัวชี้วัดการปรับปรุงสู่

การเป็นดิจิทัล (Digitalization) ตัวชี้วัดรูปแบบลักษณะ/ของการให้บริการผู้รับบริการ และตัวชี้วัดรูปแบบ/วิธีการทำงานของบุคลากร

1.14 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดปริมาณแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดปริมาณแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ของเมืองพัทยา พบว่า มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับเกิดผล 3 ตัวชี้วัด ในระดับในระดับก้าวหน้า 3 ตัวชี้วัด และในระดับพื้นฐาน 2 ตัวชี้วัดประกอบด้วย ตัวชี้วัดการใช้นวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ และตัวชี้วัดการมีภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักฯ

1.15 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดกระบวนการบริหารจัดการขยะและของเสีย

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดกระบวนการบริหารจัดการขยะและของเสีย ของเมืองพัทยา พบว่า มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับเกิดผล 1 ตัวชี้วัด ในระดับในระดับก้าวหน้า 3 ตัวชี้วัด และในระดับพื้นฐาน 4 ตัวชี้วัดประกอบด้วย ตัวชี้วัดการปรับปรุงไปสู่การเป็นดิจิทัล (Digitalization) ตัวชี้วัดรูปแบบ/ลักษณะของกระบวนการให้บริการ ตัวชี้วัดรูปแบบวิธีการมีการทำงาน/ของบุคลากร และตัวชี้วัดการมีภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักฯ

1.16 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดการมีส่วนร่วมของประชาชนหรือชุมชน

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดการมีส่วนร่วมของประชาชนหรือชุมชนของเมืองพัทยา พบว่า มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับเกิดผล 1 ตัวชี้วัด ในระดับในระดับก้าวหน้า 2 ตัวชี้วัด และในระดับพื้นฐาน 5 ตัวชี้วัดประกอบด้วย ตัวชี้วัดการทำงานกับหน่วยงานภายใน และหรือหน่วยงานภายนอกเมืองพัทยา/ตัวชี้วัดการใช้นวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการให้บริการ ตัวชี้วัดการปรับปรุงสู่การเป็นดิจิทัล (Digitalization) ตัวชี้วัดรูปแบบลักษณะ/ของกระบวนการให้บริการ และตัวชี้วัดการมีภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักฯ

1.17 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดการออกแบบเมืองอัจฉริยะ ด้าน 7

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดการออกแบบเมืองอัจฉริยะ 7 ด้าน ของเมืองพัทยา พบว่า มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับเกิดผล 1 ตัวชี้วัด ในระดับในระดับก้าวหน้า 2 ตัวชี้วัด และในระดับพื้นฐาน 5 ตัวชี้วัดประกอบด้วย ตัวชี้วัดการทำงานกับหน่วยงานภายใน และหรือหน่วยงานภายนอกเมืองพัทยา/ตัวชี้วัดการใช้นวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการให้บริการ ตัวชี้วัดการปรับปรุงสู่การเป็นดิจิทัล (Digitalization) ตัวชี้วัดรูปแบบลักษณะ/ของกระบวนการให้บริการ และตัวชี้วัดการมีภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักฯ

1.18. ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล ของเมืองพัทยา พบว่า มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับเกิดผล 1 ตัวชี้วัด และในระดับพื้นฐาน 7 ตัวชี้วัดประกอบด้วย ตัวชี้วัดการทำงานกับหน่วยงานภายใน และหรือหน่วยงานภายนอกเมืองพัทยา/ตัวชี้วัดการใช้นวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการให้บริการ ตัวชี้วัดการปรับปรุงสู่การเป็นดิจิทัล (Digitalization) ตัวชี้วัดรูปแบบลักษณะ/ของการให้บริการผู้รับบริการ ตัวชี้วัดรูปแบบลักษณะ/ของกระบวนการให้บริการ ตัวชี้วัด

รูปแบบวิธีการทำงาน/ของบุคลากร และตัวชี้วัดการมีภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักฯ

11.9 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดช่องทางประชาสัมพันธ์สื่อโซเชียลมีเดีย

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดช่องทางประชาสัมพันธ์สื่อโซเชียลมีเดีย ของเมืองพัทยา พบว่า มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับเกิดผล 4 ตัวชี้วัด ในระดับในระดับก้าวหน้า 3 ตัวชี้วัด และในระดับพื้นฐาน 1 ตัวชี้วัดประกอบด้วย ตัวชี้วัดการมีภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักฯ

2. ผลการประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยา ในมิติต่าง ๆ ตามยุทธศาสตร์เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ผลการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยาในมิติต่าง ๆ ตามยุทธศาสตร์เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 พบว่า ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดช่องทางประชาสัมพันธ์สื่อโซเชียลมีเดีย ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) มีค่าเฉลี่ยอยู่อันดับที่ 1 ($\bar{x} = 2.32, SD = .615$) รองลงมา ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาทตามตัวชี้วัดปริมาณของแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนตามแนวคิด BCG ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) ($\bar{x} = 2.27, SD = .613$) และผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาทตามตัวชี้วัดความพึงพอใจในการบริการผ่านแพลตฟอร์มกลาง ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) ($\bar{x} = 2.19, SD = .622$) และน้อยสุดคือ ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาทตามตัวชี้วัดพื้นที่วิกฤติน้ำท่วม ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) ($\bar{x} = 1.84, SD = .675$)

สำหรับผลการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยาในมิติต่าง ๆ ตามยุทธศาสตร์เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 พบว่า ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาทตามตัวชี้วัดช่องทางประชาสัมพันธ์สื่อโซเชียลมีเดีย ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) มีค่าเฉลี่ยอยู่อันดับที่ 1 ($\bar{x} = 2.36, SD = .605$) รองลงมา ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาทตามตัวชี้วัดปริมาณของแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนตามแนวคิด BCG ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) ($\bar{x} = 2.32, SD = .628$) และ ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาทตามตัวชี้วัดความพึงพอใจในการบริการผ่านแพลตฟอร์มกลาง ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) ($\bar{x} = 2.25, SD = .642$) และน้อยสุดคือ ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาทตามตัวชี้วัดพื้นที่วิกฤติน้ำท่วม ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) ($\bar{x} = 1.93, SD = .673$)

ทั้งนี้พบว่าเมื่อเปรียบเทียบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยาในมิติต่าง ๆ ตามยุทธศาสตร์เมืองพัทยาในปี พ.ศ.2566 และ พ.ศ.2567 พบว่า ในปี พ.ศ.2567 ผลการประเมินเพิ่มขึ้นทุกตัวชี้วัด

ข้อเสนอแนะ

1. การดำเนินงานตามตัวชี้วัดความก้าวหน้าของคน (HAI)

1) รูปแบบ/ลักษณะของการให้บริการผู้รับบริการ ของสำนักงานการศึกษา

- 1.1) ควรจัดให้มีการเผยแพร่ความรู้และทักษะต่าง ๆ ผ่านแพลตฟอร์มที่ผู้รับบริการเข้าถึงได้ตลอดเวลา
- 1.2) ควรจัดให้มีโปรแกรมการศึกษาที่ตอบโจทย์ตลาดแรงงาน อาทิ พัฒนาหลักสูตรการศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน เช่น หลักสูตรภาษาอังกฤษ, ทักษะการบริการลูกค้า, และเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 1.3) ควรจัดให้มีการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะชีวิตที่จำเป็นสำหรับชีวิตประจำวัน เช่น การเงินส่วนบุคคล, การทำอาหาร, และการใช้เทคโนโลยี เพื่อให้ผู้เรียนมีความสามารถในการจัดการชีวิตอย่างมีประสิทธิภาพ
- 1.4) ควรสร้างพื้นที่เรียนรู้ในชุมชน โดยจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ในชุมชนที่ให้บริการด้านการศึกษา เช่น ห้องสมุด, ศูนย์ฝึกอบรม, หรือสถานที่แลกเปลี่ยนความรู้
- 1.5) ควรสร้างความร่วมมือกับภาคเอกชน และธุรกิจในท้องถิ่นเพื่อพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมที่ตรงกับความต้องการของอุตสาหกรรม และสร้างโอกาสในการฝึกงาน
- 1.6) ควรส่งเสริมให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในกระบวนการศึกษา เช่น การจัดกิจกรรมร่วมระหว่างโรงเรียนและผู้ปกครอง เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและสนับสนุนการเรียนรู้ของเด็ก

2. การดำเนินงานตามตัวชี้วัดคิตอาชญากรรมในเขตเมืองพัทยา

1) รูปแบบลักษณะ/ของการให้บริการผู้รับบริการ

- 1.1) ควรมีการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและเข้าถึงได้ง่าย สร้างช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์, แอปพลิเคชัน, หรือสายด่วน เพื่อให้ประชาชนสามารถสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับคิตอาชญากรรมได้อย่างรวดเร็วและสะดวก
- 1.2) ควรสร้างศูนย์บริการประชาชน จัดตั้งศูนย์บริการที่ให้คำปรึกษาและช่วยเหลือเกี่ยวกับคิตอาชญากรรม โดยมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ
- 1.3) ควรให้บริการช่วยเหลือทางกฎหมาย ร่วมมือกับหน่วยงานที่ให้บริการทางกฎหมาย เพื่อให้ประชาชนได้รับคำปรึกษาเกี่ยวกับสิทธิและกระบวนการทางกฎหมายที่ถูกต้อง
- 1.4) ควรการจัดอบรมและให้ความรู้ หรือจัดกิจกรรมหรือเวิร์กช็อปเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรม การปฏิบัติตนเมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่คาดคิด และการรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ
- 1.5) ควรสร้างความร่วมมือกับชุมชน ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในการป้องกันอาชญากรรม โดยการจัดตั้งกลุ่มเฝ้าระวังหรืออาสาสมัครในแต่ละพื้นที่
- 1.6) นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น ระบบกล้องวงจรปิดที่เชื่อมโยงกับศูนย์ควบคุม การใช้ระบบแอป

พลิกฟื้นแจ้งเตือนเหตุการณ์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการป้องกันและสืบสวนคดี

1.7) จัดตั้งช่องทางสำหรับการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับอาชญากรรมที่มีความปลอดภัยและไม่เปิดเผยตัวตน เพื่อสนับสนุนการสืบสวนและการจับกุมผู้กระทำผิด

2) การมีภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักฯ

2.1) ผู้บริหารควรกำหนดวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนในการป้องกันและลดอาชญากรรมในพื้นที่ เพื่อให้ทีมงานและประชาชนมีแนวทางที่เข้าใจร่วมกัน

2.2) ส่งเสริมการสื่อสารภายในหน่วยงานและกับชุมชน โดยให้ข้อมูลที่โปร่งใสและสม่ำเสมอเกี่ยวกับมาตรการต่าง ๆ ที่ดำเนินการเพื่อความปลอดภัย

2.3) สร้างวัฒนธรรมการทำงานร่วมกันในทีม โดยส่งเสริมการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานและชุมชนในการแก้ปัญหาคดีอาชญากรรม

2.4) จัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับภาวะผู้นำ การจัดการวิกฤต และการใช้เทคโนโลยีในงานด้านความปลอดภัย เพื่อเพิ่มทักษะและความมั่นใจให้กับผู้บริหารและทีมงาน

2.5) สร้างช่องทางสำหรับประชาชนและผู้ใต้บังคับบัญชาในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับมาตรการด้านความปลอดภัย

2.6) บริหารควรสร้างบรรยากาศที่ทุกคนในองค์กรมีความรับผิดชอบต่อการป้องกันและลดอาชญากรรม โดยกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนและติดตามผลอย่างสม่ำเสมอ

2.7) ส่งเสริมกิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหน่วยงานกับชุมชน เช่น การจัดเวทีเสวนาเกี่ยวกับปัญหาอาชญากรรมและวิธีการป้องกัน

3) ระดับการบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ของผลลัพธ์ (Results)

3.1) จัดทำแผนปฏิบัติการที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับมาตรการที่ต้องดำเนินการ เช่น การเพิ่มความถี่ในการลาดตระเวนของตำรวจ หรือการจัดกิจกรรมในชุมชนเพื่อส่งเสริมความปลอดภัย

3.2) สร้างความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ตำรวจ, องค์กรชุมชน และหน่วยงานทางกฎหมาย เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและครอบคลุม

3.3) สื่อสารผลลัพธ์และความก้าวหน้าในการจัดการปัญหาอาชญากรรมแก่ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

3. การดำเนินงานตามตัวชี้วัดความพึงพอใจจากการใช้บริการระบบขนส่งมวลชน หรือระบบสารสนเทศด้านบริการ

1) รูปแบบลักษณะ/ของการให้บริการผู้รับบริการ

1.1) พัฒนาแอปพลิเคชันมือถือที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับตารางเวลา, เส้นทาง, และสถานะการให้บริการของขนส่งมวลชน

1.2) ติดตั้งป้ายบอกเส้นทาง, สถานี, และข้อมูลการเดินทางอย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใจและเข้าถึงบริการได้ง่าย

1.3) จัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับระบบขนส่งมวลชน, เส้นทาง, และการเดินทางในพื้นที่ รวมถึงบริการช่วยเหลือในกรณีฉุกเฉิน

1.4) ทำการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2) การมีภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักฯ

2.1) ส่งเสริมให้บุคลากรมีแนวทางการบริการที่เอื้อต่อผู้ใช้บริการ เช่น การต้อนรับและการให้ข้อมูลที่ชัดเจนเพื่อสร้างความพึงพอใจ

2.2) จัดให้มีระบบบริหารจัดการการทำงานที่ใช้เทคโนโลยี เช่น ระบบติดตามสถานะการให้บริการ หรือแอปพลิเคชันสำหรับการสื่อสารภายในทีม

2.3) ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมผ่านการจัดกิจกรรมหรือการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ระหว่างบุคลากร

2.4) สร้างระบบรางวัลสำหรับบุคลากรที่ให้บริการดีเด่นหรือมีส่วนร่วมในการพัฒนาบริการ เพื่อกระตุ้นให้มีความมุ่งมั่นในการทำงาน

2.5) ส่งเสริมให้บุคลากรใช้ข้อมูลที่ได้รับจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการปรับปรุงการทำงานและบริการ

3) ระดับการบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ของผลลัพธ์ (Results)

3.1) ร่วมมือกับองค์กรภาคเอกชน, สถาบันการศึกษา, และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาบริการ เช่น การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการใช้บริการขนส่งสาธารณะ

3.2) ตรวจสอบและปรับปรุงกระบวนการทำงานของบุคลากรในระบบขนส่งมวลชนและการให้บริการสารสนเทศ เพื่อให้บริการเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

3.3) สร้างระบบที่สามารถติดตามข้อมูลและประเมินผลการดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง เช่น การเก็บข้อมูลจากการสำรวจความพึงพอใจและการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการ

3.4) กำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนและวัดผลได้ เช่น อัตราการใช้บริการขนส่งมวลชน, ระยะเวลาเฉลี่ยในการเดินทาง, และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อเป็นกรอบการทำงานและการประเมินผล

4. การดำเนินงานตามตัวชี้วัดเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงครอบคลุมเขตเมืองพัทยา

1) รูปแบบลักษณะ/ของการให้บริการผู้รับบริการ

1.1) จัดทำพื้นที่ Wi-Fi ฟรีในสถานที่สำคัญ เช่น สวนสาธารณะ, สถานีขนส่ง, และพื้นที่ท่องเที่ยว เพื่อให้ประชาชนและนักท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ง่าย

1.2) จัดตั้งจุดบริการประชาชนที่ให้ข้อมูลและช่วยเหลือเกี่ยวกับการสมัครใช้บริการ, แก้ไขปัญหา, และการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับบริการอินเทอร์เน็ต

2) รูปแบบวิธีการทำงาน/ของบุคลากร

2.1) จัดโปรแกรมฝึกอบรมให้กับบุคลากรเกี่ยวกับเทคโนโลยีเครือข่ายและการให้บริการ

อินเทอร์เน็ต รวมถึงการแก้ไขปัญหาทางเทคนิค เพื่อให้สามารถให้บริการและสนับสนุนผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2) ส่งเสริมให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดีในการบริการผู้ใช้ และจัดให้มีการประเมินผลงานด้านบริการอย่างสม่ำเสมอ

2.3) จัดทำคู่มือการใช้งานและข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับบริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อให้บุคลากรสามารถให้คำแนะนำที่ถูกต้องแก่ผู้ใช้บริการ

3) การมีภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักฯ

3.1) ส่งเสริมการสร้างความร่วมมือกับผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต, ภาคเอกชน, และหน่วยงานรัฐบาล เพื่อรวบรวมทรัพยากรและความรู้ในการพัฒนาเครือข่าย

3.2) ผู้บริหารควรสื่อสารและประชาสัมพันธ์ความก้าวหน้าและผลลัพธ์ในการพัฒนาเครือข่ายให้ประชาชนทราบ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและสนับสนุนการใช้บริการ

3.3) สร้างทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญในการพัฒนาและดูแลเครือข่าย เพื่อให้มีความพร้อมในการตอบสนองต่อปัญหาและความท้าทายต่าง ๆ

4) ระดับการบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ของผลลัพธ์ (Results)

4.1) สนับสนุนการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานของเครือข่าย เช่น การขยายเส้นทางไฟเบอร์ออปติกและสถานีฐาน เพื่อเพิ่มความครอบคลุมและประสิทธิภาพในการให้บริการ

4.2) สร้างระบบติดตามผลการให้บริการและการใช้เครือข่ายอย่างต่อเนื่อง โดยใช้เทคโนโลยีในการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์แนวโน้ม เช่น การสำรวจความพึงพอใจและการใช้งาน

5. การดำเนินงานตามตัวชี้วัดความพึงพอใจในการบริการผ่านแพลตฟอร์มกลาง

1) รูปแบบ/วิธีการทำงานของบุคลากร

1.1) จัดทำคู่มือการใช้งานและข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับการใช้แพลตฟอร์มกลาง เพื่อช่วยให้บุคลากรสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง

1.2) ส่งเสริมการทำงานร่วมกันในทีม โดยการใช้แพลตฟอร์มกลางสม่ำเสมอ

2) การมีภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักฯ

2.1) ส่งเสริมให้บุคลากรเข้าร่วมการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการและการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

2.2) ส่งเสริมการสื่อสารที่เปิดกว้างระหว่างผู้บริหารและบุคลากร เพื่อให้ทุกคนสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและเสนอแนวทางการปรับปรุงบริการ

3) ระดับการบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ของผลลัพธ์ (Results)

3.1) ใช้ข้อมูลที่ได้รับจากการติดตามและวิเคราะห์เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการ เช่น การปรับปรุงฟีเจอร์ในแพลตฟอร์ม หรือการเพิ่มการสนับสนุนสำหรับผู้ใช้

3.2) สร้างระบบการติดตามผลการให้บริการผ่านแพลตฟอร์มกลางอย่างต่อเนื่อง โดยสามารถ

เก็บข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลเพื่อความสะดวกในการวิเคราะห์

6. การดำเนินงานตามตัวชี้วัดความพร้อมใช้งานของโครงสร้างพื้นฐานสาธารณูปโภค สาธารณูปการ

1) การทำงานกับหน่วยงานภายใน และ/หรือ หน่วยงานภายนอกเมืองพัทยา

1.1) จัดตั้งกลุ่มหรือคณะทำงานที่ประกอบด้วยตัวแทนจากหน่วยงานภายในเมืองพัทยาและหน่วยงานภายนอก เช่น สถานีตำรวจ, หน่วยงานสาธารณสุข, และองค์กรไม่แสวงหากำไร เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและทรัพยากรระหว่างหน่วยงาน

2) การใช้นวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการให้บริการ

2.1) พัฒนาแอปพลิเคชันที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการสาธารณะ เช่น สถานะของระบบน้ำประปา ระบบไฟฟ้า และการจัดการขยะ รวมถึงช่องทางให้ประชาชนแจ้งปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

2.2) นำข้อมูล Big Data มาใช้ในการคาดการณ์แนวโน้มการใช้บริการในอนาคต เพื่อการวางแผนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่มีประสิทธิภาพ

3) การปรับไปสู่การเป็นดิจิทัล (Digitalization)

3.1) ส่งเสริมการติดตั้งเครือข่ายไฟเบอร์ออปติกและ Wi-Fi ฟรีในพื้นที่สาธารณะ เช่น สวนสาธารณะและสถานที่ท่องเที่ยว เพื่อให้ประชาชนและนักท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการได้สะดวก

3.2) สร้างแพลตฟอร์มออนไลน์ที่ให้บริการต่าง ๆ แก่ประชาชน เช่น การจ่ายค่าบริการ, การแจ้งปัญหา และการขอข้อมูลเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน

4) รูปแบบ/ลักษณะของกระบวนการให้บริการ

4.1) นำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการและดำเนินการให้บริการ เช่น การใช้ระบบจัดการงานอัตโนมัติ (Automation) เพื่อเพิ่มความรวดเร็วและลดความผิดพลาดในการให้บริการ

5) รูปแบบ/วิธีการทำงานของบุคลากร

5.1) สร้างช่องทางการสื่อสารที่รวดเร็วระหว่างบุคลากร เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อปัญหาหรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ทันที

6) ระดับการบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ของผลลัพธ์ (Results)

6.1) สร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายในเมืองและหน่วยงานภายนอก เช่น ภาคเอกชน และองค์กรวิจัย เพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานอย่างยั่งยืน

6.2) ตั้งตัวชี้วัดที่สามารถวัดผลได้อย่างชัดเจน เช่น ระดับการเข้าถึงบริการน้ำประปา ไฟฟ้า การจัดการขยะ และการขนส่งสาธารณะ

7. การดำเนินงานตามตัวชี้วัดรายได้ของประชาชนต่อหัวต่อครัวเรือน

1) การใช้นวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการให้บริการ

1.1) สร้างแอปพลิเคชันที่ให้ประชาชนสามารถลงทะเบียนและรายงานข้อมูลรายได้ของตนเอง

ได้อย่างสะดวก โดยมีฟังก์ชันการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการบริหารจัดการการเงิน

1.2) จัดทำข้อมูลให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดการการเงินส่วนบุคคล และวิธีการรายงานรายได้ อย่างถูกต้อง ผ่านช่องทางออนไลน์

2) การปรับปรุงสู่การเป็นดิจิทัล (Digitalization)

2.1) พัฒนาแพลตฟอร์มออนไลน์ที่ประชาชนสามารถลงทะเบียนและรายงานข้อมูลรายได้ได้ง่าย เช่น เว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันมือถือที่ใช้งานสะดวก และมีความปลอดภัย

2.2) จัดโปรแกรมฝึกอบรมให้ประชาชนเรียนรู้การใช้งานแพลตฟอร์มดิจิทัลในการรายงานรายได้ เพื่อเพิ่มความสะดวกและความมั่นใจในการใช้งาน

3) การมีภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักฯ

3.1) ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการรายงานข้อมูลรายได้ ผ่านกิจกรรมการประชุม หรือการสำรวจความคิดเห็น

3.2) สร้างตัวชี้วัดที่สามารถวัดผลการดำเนินงานในการวัดรายได้ เช่น ความแม่นยำในการเก็บข้อมูล และความพึงพอใจของประชาชน

8. การดำเนินงานตามตัวชี้วัดกลุ่มอาชีพชุมชนเมืองพัทยา

1) การมีภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักฯ

1.1) ควรกำหนดวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน โดยเน้นการส่งเสริมกลุ่มอาชีพที่ยั่งยืนและสร้างรายได้

1.2) จัดกิจกรรมที่ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นและเสนอแนวทางในการส่งเสริมกลุ่มอาชีพ

9. การดำเนินงานตามตัวชี้วัดพื้นที่วิกฤติน้ำท่วม ของสำนักการช่างสุขาภิบาล

1) การใช้นวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการให้บริการ

1.1) พัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับประชาชนที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์น้ำท่วม สถานที่อพยพ และข้อมูลความช่วยเหลือ สามารถช่วยประชาชนให้เตรียมตัวได้ดีขึ้น

1.2) ใช้ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) ในการวิเคราะห์พื้นที่เสี่ยงน้ำท่วม และวางแผนการระบายน้ำอย่างมีประสิทธิภาพ

2) การปรับปรุงสู่การเป็นดิจิทัล (Digitalization)

2.1) พัฒนาระบบข้อมูลกลางที่รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์น้ำท่วม, สถานที่เสี่ยง, และการตอบสนองจากหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้เจ้าหน้าที่และประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย

2.2) พัฒนาแอปพลิเคชันที่ส่งการแจ้งเตือนเกี่ยวกับสถานการณ์น้ำท่วม, สภาพอากาศ, และข้อมูลการช่วยเหลือ เพื่อให้ประชาชนสามารถรับข้อมูลได้ทันที

3) รูปแบบ/ลักษณะของการให้บริการผู้รับบริการ

3.1) จัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลที่เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อให้ประชาชนสามารถสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์น้ำท่วม, สถานที่อพยพ, และบริการช่วยเหลือต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา

3.2) จัดกิจกรรมอบรมหรือเวิร์กช็อปเพื่อให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการป้องกันและการจัดการน้ำท่วม เช่น เทคนิคการเตรียมความพร้อมก่อนน้ำท่วม

4) รูปแบบ/ลักษณะของกระบวนการให้บริการ

4.1) กำหนดขั้นตอนการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน เพื่อให้การตอบสนองต่อสถานการณ์น้ำท่วมเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

4.2) จัดทำแผนผังการให้บริการที่ชัดเจน เพื่อให้ประชาชนรู้ว่าตนสามารถเข้าถึงบริการได้ที่ไหน และขั้นตอนในการขอความช่วยเหลือเป็นอย่างไร

4.3) จัดอบรมให้กับเจ้าหน้าที่เพื่อให้มีความรู้และทักษะในการตอบสนองต่อวิกฤติน้ำท่วม รวมถึงการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

5) ระดับการบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ของผลลัพธ์ (Results)

5.1) วางแผนยุทธศาสตร์ที่ครอบคลุมทั้งระยะสั้นเพื่อการตอบสนองที่รวดเร็ว และระยะยาวเพื่อการพัฒนาาระบบป้องกันน้ำท่วมที่ยั่งยืน

5.2) ส่งเสริมการประสานงานระหว่างหน่วยงานรัฐ, องค์กรภาคเอกชน, และชุมชนในการจัดการน้ำท่วม เพื่อให้เกิดการสนับสนุนและความร่วมมืออย่างมีประสิทธิภาพ

10. การดำเนินงานตามตัวชี้วัดมลพิษทางสิ่งแวดล้อม

1) การทำงานกับหน่วยงานภายใน และ/หรือหน่วยงานภายนอกเมืองพัทยา

1.1) จัดตั้งคณะทำงานที่ประกอบด้วยตัวแทนจากหน่วยงานต่าง ๆ เช่น สำนักการช่างสุขาภิบาล, สำนักอนามัย, และหน่วยงานท้องถิ่น เพื่อร่วมกันวางแผนและดำเนินการลดมลพิษ

1.2) พัฒนาโครงการที่มุ่งเน้นการจัดการมลพิษ เช่น โครงการการจัดการขยะ, การบำบัดน้ำเสีย, และการปลูกป่าเมืองเพื่อลดมลพิษทางอากาศ โดยร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก

2) รูปแบบ/ลักษณะของการให้บริการผู้รับบริการ

2.1) จัดกิจกรรมส่งเสริมการศึกษาและความตระหนักรู้เกี่ยวกับมลพิษ เช่น การอบรม, เวิร์กช็อป, และการจัดงานนิทรรศการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าร่วม

2.2) สร้างระบบบริการจัดการขยะที่สะดวก เช่น จุดรับขยะรีไซเคิล, การให้บริการเก็บขยะที่บ้าน, และการจัดโครงการแลกเปลี่ยนขยะเป็นวัสดุที่มีค่า

3) รูปแบบ/ลักษณะของกระบวนการให้บริการ

3.1) สร้างระบบบริการที่ง่ายต่อการเข้าถึง เช่น ระบบออนไลน์สำหรับการแจ้งปัญหามลพิษ การร้องเรียน และการขอข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม

3.2) จัดกิจกรรมหรือแคมเปญเพื่อสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับมลพิษทางสิ่งแวดล้อม เช่น การจัดเวิร์กช็อปเกี่ยวกับการลดขยะและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

4) รูปแบบ/วิธีการทำงานของบุคลากร

4.1) จัดอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานภายในและภาคประชาชนเกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อม การลดขยะ และการรีไซเคิล โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานภายนอกมาร่วมอบรม

5) การมีภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักฯ

5.1) ควรกำหนดระบบการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานด้านมลพิษทางสิ่งแวดล้อม เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน

6) ระดับการบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ของผลลัพธ์ (Results)

6.1) สร้างแผนปฏิบัติการที่ชัดเจนเพื่อดำเนินการตามเป้าหมาย โดยระบุขั้นตอน, กิจกรรมที่ต้องทำ, และระยะเวลาในการดำเนินงาน

6.2) พัฒนาโครงการนำร่องเพื่อทดสอบแนวทางการจัดการมลพิษใหม่ ๆ และนำผลลัพธ์ที่ได้มาใช้ในการขยายผลสู่การดำเนินงานในวงกว้าง

11. การดำเนินงานตามตัวชี้วัดพื้นที่สีเขียว

1) การใช้นวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการให้บริการ

1.1) ใช้แนวคิดสวนแนวตั้งในพื้นที่จำกัด เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียวในเขตเมือง ลดมลพิษทางอากาศ และเพิ่มความสวยงามให้กับสภาพแวดล้อม

1.2) นำเทคโนโลยีการเกษตรอัจฉริยะ เช่น ระบบน้ำหยดอัตโนมัติ และการใช้ปุ๋ยอัจฉริยะ เพื่อเพิ่มผลผลิตและลดการใช้น้ำในพื้นที่เกษตรในเมือง

2) การปรับปรุงสู่การเป็นดิจิทัล (Digitalization)

2.1) ติดตั้งเซ็นเซอร์ตรวจสอบสภาพแวดล้อมในพื้นที่สีเขียว เช่น ความชื้นในดิน, คุณภาพอากาศ, และสภาพอากาศ เพื่อใช้ข้อมูลในการวางแผนและการดูแลรักษาอย่างมีประสิทธิภาพ

3) รูปแบบ/ลักษณะของการให้บริการผู้รับบริการ

3.1) ผลิตสื่อดิจิทัล เช่น วิดีโอและบทความเกี่ยวกับการอนุรักษ์พื้นที่สีเขียวและการลดมลพิษ เพื่อสร้างความตระหนักรู้และการมีส่วนร่วมจากชุมชน

4) รูปแบบ/วิธีการทำงานของบุคลากร

4.1) จัดอบรมให้กับเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการดูแลรักษาพื้นที่สีเขียว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

12. การดำเนินงานตามตัวชี้วัดปริมาณแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ

1) การใช้นวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการให้บริการ

1.1) พัฒนาโปรแกรม VR ที่ให้ผู้สนใจสามารถสำรวจแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติแบบเสมือนจริง เพื่อกระตุ้นความสนใจและการตัดสินใจในการเดินทาง

1.2) ใช้เทคโนโลยีในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อติดตามจำนวนผู้เยี่ยมชมในแต่ละแหล่งท่องเที่ยว

เพื่อปรับปรุงการจัดการและการให้บริการตามความต้องการ

2) การมีภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักฯ

2.1) ผู้นำที่สร้างแรงบันดาลใจให้กับทีมงานและชุมชน โดยการส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมการอนุรักษ์และการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว

13. การดำเนินงานตามตัวชี้วัดกระบวนการบริหารจัดการขยะและของเสีย

1) กระบวนการบริหารจัดการขยะและของเสีย

1.1) ส่งเสริมให้ประชาชนแยกขยะเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น ขยะรีไซเคิล ขยะทั่วไป และขยะอันตราย โดยจัดเตรียมถังขยะที่ชัดเจนและสะดวกในการเข้าถึง

1.2) ปรับปรุงระบบเก็บขยะให้มีความสม่ำเสมอและตรงเวลา พร้อมใช้เทคโนโลยีในการติดตามเส้นทางการเก็บขยะ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

2) รูปแบบ/ลักษณะของกระบวนการให้บริการ

2.1) การให้บริการที่เข้าถึงง่าย โดยตั้งจุดเก็บขยะที่สะดวกและเข้าถึงได้ง่ายในชุมชน โดยมีการจัดเตรียมถังขยะที่แยกประเภทชัดเจน เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชน

2.2) จัดกิจกรรมรีไซเคิลในชุมชน เช่น ตลาดของเก่าหรือการแลกเปลี่ยนของใช้ เพื่อลดปริมาณขยะและกระตุ้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรีไซเคิล

3) รูปแบบ/วิธีการทำงานของบุคลากร

3.1) จัดฝึกอบรมให้กับบุคลากรเกี่ยวกับแนวทางการบริหารจัดการขยะ วิธีการแยกประเภทขยะ และการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการจัดการ เพื่อให้บุคลากรมีความรู้และทักษะที่จำเป็น

3.2) ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ฝ่ายสิ่งแวดล้อม ฝ่ายเทศกิจ และฝ่ายบริการสาธารณะ เพื่อสร้างความร่วมมือและการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ

4) การมีภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักฯ

4.1) กำหนดวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนเกี่ยวกับการบริหารจัดการขยะและของเสีย พร้อมทั้งสื่อสารให้บุคลากรและประชาชนเข้าใจและมีส่วนร่วมในการบรรลุเป้าหมาย

4.2) จัดประชุมสม่ำเสมอเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอจากบุคลากรและประชาชนเกี่ยวกับการบริหารจัดการขยะ เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง

14. การดำเนินงานตามตัวชี้วัดการมีส่วนร่วมของประชาชนหรือชุมชน

1) การทำงานกับหน่วยงานภายใน และ/หรือหน่วยงานภายนอกเมืองพัทยา

1.1) สร้างกลุ่มหรือคณะกรรมการที่ประกอบด้วยตัวแทนจากชุมชน เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อโครงการต่าง ๆ ของเมือง

1.2) จัดกิจกรรมการอบรมให้กับประชาชนเกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ในการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น เช่น การอบรมเรื่องการจัดการทรัพยากรธรรมชาติหรือการส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

2) การใช้นวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการให้บริการ

2.1) ใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสื่อสารและให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย และสามารถมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

3) การปรับปรุงสู่การเป็นดิจิทัล (Digitalization)

3.1) ใช้สื่อสังคมออนไลน์และแพลตฟอร์มดิจิทัลในการสื่อสารกับประชาชน โดยให้ประชาชนสามารถเสนอความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะได้อย่างสะดวก

4) รูปแบบ/ลักษณะของกระบวนการให้บริการ

4.1) จัดให้มีการประชุมรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในแต่ละชุมชน เพื่อให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นและเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ

5) การมีภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักฯ

5.1) ส่งเสริมให้ผู้บริหารมีส่วนร่วมในโครงการหรือกิจกรรมของชุมชน เพื่อสร้างความเชื่อมโยงและแสดงให้เห็นถึงความตั้งใจในการทำงานเพื่อประชาชน

5.2) จัดกิจกรรม "เปิดบ้าน" ให้ประชาชนเข้ามาพบปะผู้บริหาร เพื่อเสนอความคิดเห็นและข้อกังวลต่างๆ โดยตรง

15. การดำเนินงานตามตัวชี้วัดการออกแบบเมืองอัจฉริยะ 7 ด้าน

1) รูปแบบ/วิธีการมีการทำงานของบุคลากร

1.1) จัดตั้งทีมงานที่มีความหลากหลายจากหลายสาขา เช่น วิศวกรรม สถาปัตยกรรม เทคโนโลยีสารสนเทศ และการบริหารจัดการ เพื่อให้สามารถนำเสนอแนวคิดที่ครอบคลุมและเหมาะสมกับการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ

1.2) ส่งเสริมให้บุคลากรมีความคิดสร้างสรรค์และยืดหยุ่นในการทำงาน โดยอาจใช้การทำงานแบบ Agile ที่ช่วยให้ทีมสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว

16. การดำเนินงานตามตัวชี้วัดความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล

1) การทำงานกับหน่วยงานภายใน และ/หรือหน่วยงานภายนอกเมืองพัทยา

1.1) สร้างฐานข้อมูลกลางที่สามารถแชร์ข้อมูลระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอก โดยมีมาตรการความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูล

1.2) กำหนดมาตรฐานการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่ชัดเจน เพื่อให้ทุกฝ่ายสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) การใช้นวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการให้บริการ

2.1) นำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) หรือ Chatbot มาช่วยตอบคำถามและให้ข้อมูลพื้นฐานแก่ประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง ลดภาระการทำงานของเจ้าหน้าที่

3) การปรับปรุงสู่การเป็นดิจิทัล (Digitalization)

3.1) พัฒนาระบบบริการออนไลน์ที่มีความหลากหลาย ตั้งแต่การให้ข้อมูล การยื่นคำร้อง จนถึงการชำระเงิน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

3.2) ลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ระบบคลาวด์ โครงข่ายอินเทอร์เน็ตที่รวดเร็ว และซอฟต์แวร์ที่ทันสมัย เพื่อสนับสนุนการทำงานดิจิทัล

4) รูปแบบ/ลักษณะของการให้บริการผู้รับบริการ

4.1) พัฒนาระบบที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถทำรายการต่าง ๆ ได้ในที่เดียว ไม่ต้องติดต่อหลายหน่วยงาน

5) รูปแบบ/ลักษณะของกระบวนการให้บริการ

5.1) ควรมีมาตรการที่ทำให้บริการดิจิทัลเข้าถึงได้ง่ายสำหรับผู้พิการหรือผู้สูงอายุ เช่น การออกแบบเว็บไซต์ที่เป็นมิตรและมีฟังก์ชันช่วยเหลือ

5.2) ควรมีการรณรงค์เพื่อสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับบริการดิจิทัลที่มีอยู่ เพื่อให้ประชาชนเข้าใจและสามารถใช้บริการได้อย่างเต็มที่

6) รูปแบบ/วิธีการทำงานของบุคลากร

6.1) จัดโปรแกรมการอบรมและสัมมนาเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลและการใช้เครื่องมือดิจิทัล เพื่อให้บุคลากรสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6.2) จัดตั้งทีมสนับสนุนทางเทคนิคเพื่อช่วยเหลือบุคลากรในกรณีที่พบปัญหาทางด้านเทคโนโลยีหรือระบบการทำงาน

7) การมีภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักฯ

7.1) ผู้บริหารควรกระตุ้นให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเอง โดยการให้รางวัลหรือการยกย่องในผลงานที่ดี

7.2) จัดตั้งระบบการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของรัฐบาลดิจิทัล เพื่อให้สามารถปรับปรุงและพัฒนางานได้อย่างต่อเนื่อง

17. การดำเนินงานตามตัวชี้วัดช่องทางประชาสัมพันธ์สื่อโซเชียลมีเดีย

1) การมีภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักฯ

1.1) เสริมสร้างความไว้วางใจด้วยการสื่อสารข้อมูลที่โปร่งใส โดยการรายงานผลการดำเนินงาน หรือการตอบข้อสงสัยของประชาชนอย่างรวดเร็ว

1.2) ผลิตรายการที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของประชาชน เช่น ข่าวสารเกี่ยวกับโครงการพัฒนาทรัพยากรท้องถิ่น หรือกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสร้างความสนใจและการมีส่วนร่วม

บรรณานุกรม

- กิจฐเขต ไกรवास. (2567). *การวิเคราะห์โครงการสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเคเอส พับลิชชิ่ง จำกัด.
- กิจฐเขต ไกรवास, จุฬาลักษณ์ พันธุ์, ธาธิกานต์ ธัญญชยะกุล, อารญา สุขหอม, จรัสพล ชยะสิทธิ์ และ อภาภรณ์ สุขหอม. (2566). *รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการประเมินผลการดำเนินงานงบประมาณอุดหนุน ประจำปี 2566*. ชลบุรี: สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา.
- กิจฐเขต ไกรवास, จุฬาลักษณ์ พันธุ์, ธาธิกานต์ ธัญญชยะกุล, ชวโรจน์ แยมกลิ่น, อารญา สุขหอม, จรัสพล ชยะสิทธิ์ และ อภาภรณ์ สุขหอม. (2564). *รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการประเมินผลการดำเนินงาน งบประมาณอุดหนุนประจำปี 2564*. ชลบุรี: สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา.
- ธพร พร้อมเพียรพันธ์. (2552). *การบริหารจัดการเมืองพัทยาในอนาคต* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นายิกา เด็ดขุนทด. (2550). *LibQUAL+TM : เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดยุคใหม่*. อินโฟร์ เมชั่น: กรุงเทพฯ.
- บรรจง จันทมาศ. (2547). *การบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ ส.ส.ท.
- ปรียาวิดี ผลอเนก. (2556). *การจัดการคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปยณัฐ จันทรเกิด. (2560). *คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชน*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์].
- แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566-2570). (1 พฤศจิกายน 2565). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 139 ตอนพิเศษ 258 หน้า 1-143.
- พงศ์สันต์ ศรีสมทรัพย์. (2562). *การประเมินผลโครงการในภาครัฐ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พลฤทธิ จิระเสวี. (2550). *การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล ตา หู คอ จมูก*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร].
- พสุ เตชะรินทร์ และคณะ. (2553). *การนำแผนยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. เมืองพัทยา. (2546). *พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542. รวมกฎหมายเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเมืองพัทยา*. ชลบุรี: งานนิติการ กองวิชาการและแผนงาน เมืองพัทยา.
- _____. (2558). *แผนแม่บทการพัฒนาเมืองพัทยา 10 ปี (พ.ศ. 2559 - 2568)*. ชลบุรี: สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา.
- _____. (2563). *แผนพัฒนาเมืองพัทยาทตามแนวทาง NEO PATTAYA (พ.ศ. 2563-2565)*. ชลบุรี: สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา.

บรรณานุกรม (ต่อ)

_____. (2565). แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 - 2570). ชลบุรี: สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณเมืองพัทยา.

รายงานผลการประเมินมาตรฐานขั้นต่ำการจัดการบริการสาธารณะ ประจำปี พ.ศ. 2566 (2566). เข้าถึงได้จาก <https://www.pattaya.go.th/wp-content/uploads/2023/06>.

เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2554). การจัดการคุณภาพ: จาก TQC ถึง TQM, ISO 9000 และการประกันคุณภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.

สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน). (2566). สอบถามคาสถิติพื้นฐานทั่วประเทศ.

สมชาย ภคภาสนวิวัฒน์. (2543). การบริหารเชิงกลยุทธ์. (พิมพ์ครั้งที่ 21). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์อมรินทร์ How To.

สมวงศ์ พงศสถาพร. (2550). เคล็ดลับไม่ลับการตลาดบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ยูบีซีแอลบุคส์

สุดใจ ดิลกทรรศนนท์. (2562). การจัดการเชิงกลยุทธ์. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สามลดา.

สุจิตรา วุฒิโสภณ, แวมยุธา คำสุข, ณภชนก รัตนวงศา, ปุญญาภัค ปนศิริ และธรรมสรณ แสนสุข. (2566).

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการติดตามและประเมินผลตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ภายใต้การทบทวนแผนพัฒนาเมืองพัทยา ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2566-2570. ชลบุรี: สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณเมืองพัทยา.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.). (2565). คู่มือการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2566. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561-2580. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการของคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.

_____. (2565). แผนพัฒนาภาคตะวันออก (พ.ศ. 2566-2570). กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.

สำนักงานจังหวัดชลบุรี. (2566). แผนพัฒนาจังหวัดชลบุรี พ.ศ. 2566-2570. ฉบับทบทวน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ชลบุรี: กลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด สำนักงานจังหวัดชลบุรี.

สำนักงานจังหวัดระยอง. (2564). โครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor Development). ระยอง: กลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด สำนักงานจังหวัดระยอง.

สำนักโฆษก สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี. (2560). ไทยแลนด์ 4.0 ขับเคลื่อนอนาคตสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน. วารสาร “ไทยคู่ฟ้า”, 33, 3-11.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข สำนักบริหารการสาธารณสุข. (2559). *รายงานข้อมูล CMI รายนวายน*. กรุงเทพฯ: กองบริหารการสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข งบประมาณ 2567. เข้าถึงได้จาก https://cmi.moph.go.th/report/micro/index?menu_id=6.
- สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ, กระทรวงสาธารณสุข สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข. (2566). *การเพื่อพัฒนาแผนการลงทุนกำลังคนด้านสุขภาพเพื่อรองรับธรรมณญว่าด้วยระบบสุขภาพแห่งชาติ*.
- สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. (2565). *แผนพัฒนากลุ่มจังหวัดภาคตะวันออก 1 (ฉะเชิงเทรา ชลบุรี ระยอง) พ.ศ. 2566-2570*. กรุงเทพฯ: กลุ่มยุทธศาสตร์การพัฒนภาคตะวันออก สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2566). *การสำรวจภาวะการทำงานของประชากร พ.ศ.2566*. กรุงเทพฯ: กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2566). *การสำรวจภาวะเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือน พ.ศ.2566*. กองพัฒนาข้อมูลและตัวชี้วัดสังคม. กรุงเทพฯ: กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม.
- สิน พันธุ์พินิจ. (2555). *เทคนิคการวางแผนและประเมินผลโครงการ*. กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒน์.
- สุวิมล ตรีภานันท์. (2550). *การประเมินโครงการ: แนวทางสู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. (2564). *ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดชลบุรี*. ชลบุรี: กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ฝ่ายนโยบายและแผน องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี.
- Abel, S. A., & White, P. L. (1995). Baryogenesis from domain walls in the next-to-minimal supersymmetric standard model. *Physical Review D*, 52(8), 4371.
- Alkin, M. C., & Carden, F. (2012). Evaluation Roots: An International Perspective. *Journal of MultiDisciplinary Evaluation*, 8(17), 102-118.
- Bitner, M. J., & Hubbert, A. R. (1994). Encounter satisfaction versus overall satisfaction versus quality. In R. T. Rust & R. L. Oliver (Eds.), *Service quality: New directions in theory and practice* (72-94). Thousand Oaks: Sage.
- Bitner, Mary Jo., Bernard H. Booms, and Lois A. Mohr. 1994. "Critical Service Encounters: The Employee's Viewpoint". *Journal of Marketing* 58(October): 95-106.
- Cronbach, L. J. (1963). Course Improvement through Evaluation. *Teachers College Record: The Voice of Scholarship in Education*, 64(8), 1-13.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*, 64(1), 12.
- Provus, M. (1971). Evaluation as public policy. *Curriculum Theory Network*, 3(8-9), 33-44.
- Rossi, P. H., Freeman, H. E. (1993). *Evaluation: A systematic approach*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Scriven, M. (1967). "The Contenance of Education Evaluation," *Teacher College Record*, 1(4), 411-419.
- Stufflebeam, D. L. The CIPP Model for Evaluation. In: T. Kellaghan, DL. Stufflebeam eds International Handbook of Educational Evaluation. *Kluwer International Handbooks of Education*. Springer, Dordrecht. 2003(9): 31-56.
- Stufflebeam, D. L., & Shinkfield, A. J. (2007). *Evaluation theory, models and applications*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Swing, M., Melnyk, S., Cooper, M.B., & Hartley, J. (2011). *Managing operations across supply chain*. NY: McGraw-Hill.
- Tyler, R. W. (1985). *Principles of Curriculum, Instruction and Evaluation: Past Influences and Present Effects* [Unpublished doctoral dissertation]. Loyola University of Chicago.
- Verma, R., & Boyer, K.K. (2009). *Operations and supply chain management: World class theory and practice*. South-Western Cengage Learning (International Edition).
- Weber, M. (1966). *The Theory of Social and Economic Organization*. New York: The Free Press.
- Worthen, B.R. & Sanders, J.R. (1987). *Educational Evaluation: Alternative Approaches and Practical Guideline*. New York: Longman.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Simon and Schuster.

ภาคผนวก ก.

แนวคำถาม สำหรับการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก

คำถาม : สำนัก.....

โครงการ ติดตามและประเมินผลตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ตัวชี้วัด	ประเด็นคำถาม
<p>1. ตัวชี้วัดความก้าวหน้าของคณ (HAI)</p> <p>2. ตัวชี้วัดคณ อาชญากรรมในเขตเมืองพัทยา</p> <p>3. ตัวชี้วัดความพึงพอใจจากการใช้บริการระบบขนส่งมวลชนหรือระบบสารสนเทศด้านบริการ</p> <p>4. ตัวชี้วัดเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงครอบคลุมเขตเมืองพัทยา</p> <p>5. ตัวชี้วัดความพึงพอใจในการบริการผ่านแพลตฟอร์มกลาง</p> <p>6. ตัวชี้วัดความพร้อมใช้งานของโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการ</p> <p>7. ตัวชี้วัดการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมาตรฐานสากลของสถานพยาบาลสังกัดเมืองพัทยา</p> <p>8. ตัวชี้วัดปริมาณของแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนตามแนวคิด BCG</p>	<p>1) การดำเนินงานตามตัวชี้วัดความก้าวหน้าของคณ (HAI) ของสำนัก..... มีการทำงานกับหน่วยงานภายใน และ/หรือ</p> <p>หน่วยงานภายนอกเมืองพัทยา ในลักษณะดังต่อไปนี้ หรือไม่ อย่างไร</p> <p>(1) การให้ความร่วมมือ (Cooperation) ในการทำงาน</p> <p>(2) การบูรณาการวางแผนการทำงานร่วมกัน (Integration)</p> <p>(3) การทำงานในเชิงร่วมกันคิด ร่วมกันทำงาน เพื่อให้ได้คำตอบที่ดี (Collective Solution)</p> <p>2) การดำเนินงานตามตัวชี้วัดความก้าวหน้าของคณ (HAI) ของสำนัก..... มีการใช้นวัตกรรมต่าง ๆ ต่อไปนี้ เพื่อให้เกิด</p> <p>ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการให้บริการ หรือไม่ อย่างไร</p> <p>(1) มีการใช้นวัตกรรมกระบวนการภายในหน่วยงาน (Internal Process Innovation) เพื่อลดขั้นตอนการให้บริการให้รวดเร็วยิ่งขึ้น</p> <p>(2) มีการใช้นวัตกรรมผลผลิตและการบริการ (Service Innovation) เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ, สร้างบริการใหม่, ยกกระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน</p> <p>(3) มีการใช้นวัตกรรมเชิงนโยบาย (Policy/Outcome Innovation) ในการคิด/ริเริ่มนโยบาย กฎหมาย และกฎระเบียบ ให้มีความทันสมัย เหมาะสม และทันต่อสถานการณ์</p> <p>3) การดำเนินงานตามตัวชี้วัดความก้าวหน้าของคณ (HAI) ของสำนัก..... มีการปรับปรุงสู่การเป็นดิจิทัล (Digitalization) ในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้ หรือไม่ อย่างไร</p> <p>(1) มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดเก็บ/ใช้งานฐานข้อมูล และในการสื่อสาร เพื่อให้เกิดความฉับไว รวดเร็วในการให้บริการ</p> <p>(2) มีการใช้ระบบดิจิทัลในการให้บริการ เพื่อให้เกิดประสบการณ์ที่เหนือความคาดหมาย, ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ, สามารถติดตามกระบวนการตั้งแต่ต้นทางจนถึงปลายทางได้อย่างรวดเร็ว</p> <p>(3) มีการใช้ระบบดิจิทัลที่มีการบูรณาการ และสามารถแบ่งปันข้อมูลกันได้ในทุกภาคส่วน เช่น ประชาชน หรือหน่วยงานต่าง ๆ สามารถเข้าไปใช้ข้อมูลได้โดยไม่ต้องร้องขอ</p> <p>4) การดำเนินงานตามตัวชี้วัดความก้าวหน้าของคณ (HAI) ของสำนัก..... มีการให้บริการผู้รับบริการในรูปแบบ/ลักษณะต่าง ๆ ต่อไปนี้ หรือไม่ อย่างไร</p> <p>(1) มีการให้บริการที่มีคุณภาพ เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ (Service Quality and Customer Satisfaction)</p>

ตัวชี้วัด	ประเด็นคำถาม
9. ตัวชี้วัดรายได้ของประชาชนต่อหัวต่อครัวเรือน	(2) มีการให้บริการแบบเชิงรุก และมีการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ (Proactive Service, Compliant Resolution Management (CRM)) เช่น มีการวางแผนรองรับการเปลี่ยนแปลงที่อาจส่งผลกระทบต่อ การให้บริการ, มีกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ เพื่อ
10. ตัวชี้วัดกลุ่มอาชีพชุมชนเมืองพัทยา	ไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ
11. ตัวชี้วัดพื้นที่วิกฤติน้ำท่วม	(3) มีการออกแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ (Personalized Service) หรือมีการคิดร่วมกัน กับผู้รับบริการเพื่อสร้างกลไกการให้บริการขึ้นมาใหม่ (Government Lab)
12. ตัวชี้วัดมลพิษทางสิ่งแวดล้อม	5) การดำเนินงานตามตัวชี้วัดความก้าวหน้าของคน (HAI) ของสำนัก..... มีกระบวนการให้บริการในรูปแบบ/ลักษณะต่าง ๆ
13. ตัวชี้วัดพื้นที่สีเขียว	ต่อไปนี หรือไม่ อย่างไร
14. ตัวชี้วัดปริมาณแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ	(1) มีการทำงานอย่างเป็นระบบ ได้มาตรฐาน โดยมีการจัดทำคู่มือมาตรฐานในการทำงาน และการให้บริการ (Standardization)
15. ตัวชี้วัดกระบวนการบริหารจัดการขยะและของเสีย	(2) มีการปรับปรุงงานตามวงจร P-D-C-A โดยนำข้อมูลจากทั้งภายในและภายนอกมาปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการ (Data-driven Improvement) เพื่อให้ทราบถึงสภาพปัญหา และสาเหตุที่แท้จริง ก่อนนำไปสู่การปรับปรุง
16. ตัวชี้วัดการมีส่วนร่วมของประชาชนหรือชุมชน	อย่างเป็นระบบ
17. ตัวชี้วัดการออกแบบเมืองอัจฉริยะ 7 ด้าน	(3) มีการกระตุ้นให้เกิดการสร้างนวัตกรรม จนสามารถเทียบเคียง (Benchmark) กับกระบวนการทำงานของหน่วยงานอื่น เพื่อนำมาใช้ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เป็นเลิศ (Integrated Process Improvement Operational Excellence) ได้
18. ตัวชี้วัดความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล	6) ในการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความก้าวหน้าของคน (HAI) ของสำนัก..... บุคลากรมีการทำงานตามรูปแบบ/วิธีการต่าง ๆ ต่อไปนี หรือไม่ อย่างไร
19. ตัวชี้วัดช่องทางประชาสัมพันธ์สื่อโซเชียลมีเดีย	(1) บุคลากรปฏิบัติตามระเบียบ, ตอบสนอง และปฏิบัติตามคำสั่งการที่มาจากผู้บริหารระดับบนสู่ระดับล่าง (Rule-base, Responsive, Top-down)
	(2) บุคลากรมีจิตสำนึก, มีความเชี่ยวชาญ, มีความคล่องตัว, มีความสามารถหลากหลาย (Integrity, Professional, Tran-disciplinary)
	(3) บุคลากรแก้ปัญหาเป็น, มีความคิดริเริ่ม และมีความเป็นเจ้าของธุรกิจ (Problem Solvers, Initiative, Entrepreneurship)

ตัวชี้วัด	ประเด็นคำถาม
	<p>7) ในการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความก้าวหน้าของคน (HAI) ของสำนัก..... ผู้บริหารของสำนักฯ ได้แสดงให้เห็นถึงการมีภาวะผู้นำ ในเรื่องต่าง ๆ ต่อไปนี้ หรือไม่ อย่างไร</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) การมีวิสัยทัศน์, นำเป็น, คิดเป็น (Effective Leadership) (2) การเป็นผู้นำที่ทำงานแข่งขัน จริงจัง, ใส่ใจในรายละเอียด (Actively Engaged, Pay Attention to Details) (3) การมีทักษะภาวะผู้นำสำหรับศตวรรษที่ 21 (21st Century Leadership) เช่น การสร้างความร่วมมือและการทำงานเป็นทีม, การใช้เทคโนโลยีและการสื่อสาร, การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์, การมีภาวะผู้นำและความกล้าหาญในการแก้ปัญหา, การสร้างฉันทามติและการจูงใจ <p>8) ในการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความก้าวหน้าของคน (HAI) ของสำนัก..... เกิดผลลัพธ์ (Results) จากการบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ในระดับต่าง ๆ ต่อไปนี้ หรือไม่ อย่างไร</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) เกิดผลลัพธ์จากการบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ของเมืองพัทยา (Organization Level) (2) เกิดผลลัพธ์จากการบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ของเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (Sector Level) (3) เกิดผลลัพธ์จากการบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ชาติ (National Strategy)

ภาคผนวก ข.

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

โครงการ ติดตามและประเมินผลตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา

(พ.ศ. 2566 – 2570) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

คำชี้แจง : 1) แบบสอบถามชุดนี้เมืองพัทยาได้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องสำหรับการติดตามและประเมินผลตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

2) โปรดให้ข้อมูลตามความเป็นจริง หรือข้อมูลที่สอดคล้องกับความเห็นของท่าน โดยข้อมูลที่ได้จะถูกนำมาวิเคราะห์ในภาพรวมและจะไม่มีการเปิดเผยข้อมูลเป็นรายบุคคลซึ่งจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อท่าน

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ชื่อชุมชนที่ท่านพักอาศัย/ทำงาน.....

1.2 ระยะเวลาที่พักอาศัยอยู่ในที่พักอาศัยปัจจุบัน

น้อยกว่า 1 ปี

1 – 2 ปี

3 – 5 ปี

6 – 10 ปี

มากกว่า 10 ปี

1.3 เพศ

ชาย

หญิง

1.4 อายุ

อายุ น้อยกว่า 20 ปี

อายุ 20 – 30 ปี

อายุ 31 – 40 ปี

อายุ 41 – 50 ปี

อายุ 51 – 60 ปี

อายุ 61 ขึ้นไป

1.5 การศึกษา

ต่ำกว่าป.6 / ป.6

มัธยมศึกษาตอนต้น

ปริญญาโท

มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

อนุปริญญา/ปวส.

ปริญญาเอก

ปริญญาตรี

1.6 อาชีพ

พนักงานบริษัทเอกชน

รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

นักเรียน/นักศึกษา

ว่างงาน

อื่นๆ (โปรดระบุ).....

1.7 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครัวเรือน

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 10,000 บาท | <input type="checkbox"/> 10,000 – 20,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 20,001 – 30,000 บาท | <input type="checkbox"/> 30,001 – 50,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 50,001 – 70,000 บาท | <input type="checkbox"/> มากกว่า 70,000 บาท |

1.8 ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนของครัวเรือน

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 10,000 บาท | <input type="checkbox"/> 10,000 – 20,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 20,001 – 30,000 บาท | <input type="checkbox"/> 30,001 – 50,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 50,001 – 70,000 บาท | <input type="checkbox"/> มากกว่า 70,000 บาท |

ส่วนที่ 2 : ผลการประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยา
ในมิติต่าง ๆ ตามยุทธศาสตร์เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

การดำเนินงานตามตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570)	ประสิทธิภาพและประสิทธิผล การดำเนินกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ					
	ปีงบประมาณ 2566			ปีงบประมาณ 2567		
	น้อย (0-4)	ปาน กลาง (5-7)	มาก (8- 10)	น้อย (0- 4)	ปาน กลาง (5-7)	มาก (8- 10)
1. ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดความก้าวหน้า ของคน (HAI) ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เช่น ประชาชนได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึง, มีอาชีพที่มั่นคง, มีรายได้เพียงพอสำหรับการดำรงชีวิตของตนเองและครอบครัว						
2. ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดคตินิยม ในเขตเมืองพัทยา ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เช่น คตินิยมในเขตเมืองพัทยาลดลง ทำให้การใช้ชีวิต ในครอบครัว และชุมชนมีความอบอุ่นและปลอดภัย						
3. ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดความพึงพอใจจากการ ใช้บริการระบบขนส่งมวลชน หรือระบบสารสนเทศด้านบริการ ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เช่น ความพึงพอใจ จากการขออนุญาตต่าง ๆ ผ่านระบบออนไลน์, ความพึงพอใจจากการ ชำระค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ผ่านระบบออนไลน์						

การดำเนินงานตามตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570)	ประสิทธิภาพและประสิทธิผล การดำเนินกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ					
	ปีงบประมาณ 2566			ปีงบประมาณ 2567		
	น้อย (0-4)	ปาน กลาง (5-7)	มาก (8- 10)	น้อย (0- 4)	ปาน กลาง (5-7)	มาก (8- 10)
4. ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ความเร็วสูงครอบคลุมเขตเมืองพัทยา ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เช่น ในเขตเมืองพัทยามีเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ความเร็วสูงครอบคลุมทุกพื้นที่						
5. ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดความพึงพอใจในการ บริการผ่านแพลตฟอร์มกลาง ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เช่น การตรวจสอบขออนุญาตต่าง ๆ ผ่านช่องทาง ออนไลน์, การตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ และการชำระค่าน้ำค่าไฟ ผ่านแอปพลิเคชัน						
6. ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดความพร้อมใช้งานของ โครงสร้างพื้นฐานสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ภายใต้แผนพัฒนา เมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เช่น ในเขตเมืองพัทยามีโครงสร้าง พื้นฐาน อาทิ ถนน, ไฟฟ้า, ประปา, ฯ ที่พร้อมสำหรับการใช้งาน						
7. ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดการรับรองคุณภาพ โรงพยาบาลมาตรฐานสากลของสถานพยาบาลสังกัดเมืองพัทยา ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เช่น โรงพยาบาล และสถานพยาบาลสังกัดเมืองพัทยาสามารถให้บริการอย่างมีคุณภาพ ได้มาตรฐานสากล						
8. ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดปริมาณของแหล่ง ท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนตามแนวคิด BCG ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เช่น การมีผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว/ แหล่งท่องเที่ยวในเขตเมืองพัทยาที่มีการนำเอาองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยี และนวัตกรรมมาประยุกต์กับการท่องเที่ยวให้เกิดความยั่งยืน						
9. ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาตามตัวชี้วัดรายได้ของประชาชน ต่อหัวต่อครัวเรือน ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เช่น ประชาชนในเขตเมืองพัทยามีรายได้เพิ่มมากขึ้น						

การดำเนินงานตามตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570)	ประสิทธิภาพและประสิทธิผล การดำเนินงานกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ					
	ปีงบประมาณ 2566			ปีงบประมาณ 2567		
	น้อย (0-4)	ปานกลาง (5-7)	มาก (8-10)	น้อย (0-4)	ปานกลาง (5-7)	มาก (8-10)
10. ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาทตามตัวชี้วัดกลุ่มอาชีพชุมชนเมืองพัทยา ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เช่น กลุ่มอาชีพต่าง ๆ ในชุมชนของเมืองพัทยาได้รับการส่งเสริมให้มีความเข้มแข็ง ทำให้สมาชิกของกลุ่มมีรายได้เพิ่มขึ้น						
11. ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาทตามตัวชี้วัดพื้นที่วิกฤติน้ำท่วม ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เช่น พื้นที่ที่ประสบปัญหาน้ำท่วมในเขตเมืองพัทยาลดน้อยลง และการระบายน้ำสามารถทำได้รวดเร็วขึ้น						
12. ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาทตามตัวชี้วัดมลพิษทางสิ่งแวดล้อม ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เช่น มลพิษทางสิ่งแวดล้อม ได้แก่ น้ำเน่าเสีย, ในอากาศมีฝุ่น PM 2.5 ลดน้อยลง						
13. ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาทตามตัวชี้วัดพื้นที่สีเขียว ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เช่น พื้นที่สวนสาธารณะ, สวนหย่อม ในเขตเมืองพัทยามีเพิ่มขึ้น						
14. ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาทตามตัวชี้วัดปริมาณแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เช่น หาดทราย, ทะเล, เกาะ ในพื้นที่ของเมืองพัทยา ได้รับการดูแลและพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่สมบูรณ์แบบมากขึ้น						
15. ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาทตามตัวชี้วัดกระบวนการบริหารจัดการขยะและของเสีย ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เช่น เมืองพัทยามีระบบการบริหารจัดการขยะและของเสียที่ดี ทำให้ไม่มีขยะและของเสียตกค้าง						

โครงการติดตามและประเมินผลตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา

(พ.ศ.2566 – 2570) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

การดำเนินงานตามตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570)	ประสิทธิภาพและประสิทธิผล การดำเนินกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ					
	ปีงบประมาณ 2566			ปีงบประมาณ 2567		
	น้อย (0-4)	ปานกลาง (5-7)	มาก (8-10)	น้อย (0-4)	ปานกลาง (5-7)	มาก (8-10)
16. ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาทามตัวชี้วัดการมีส่วนร่วม ของประชาชนหรือชุมชน ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เช่น ประชาชน/ ชุมชนในเขตเมืองพัทยาให้ความร่วมมือกับการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ของเมืองพัทยายเป็นอย่างดี						
17. ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาทามตัวชี้วัดการออกแบบเมืองอัจฉริยะ 7 ด้าน ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) ได้แก่ สิ่งแวดล้อมอัจฉริยะ, การบริการภาครัฐอัจฉริยะ, การเดินทางและการขนส่ง อัจฉริยะ, พลังงานอัจฉริยะ, เศรษฐกิจอัจฉริยะ, การดำรงชีวิตอัจฉริยะ, พลเมืองอัจฉริยะ						
18. ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาทามตัวชี้วัดความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เช่น มีความพร้อม เป็นศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ, เป็นศูนย์กลางบริการภาครัฐ เพื่อภาคธุรกิจ						
19. ผลการดำเนินงานของเมืองพัทยาทามตัวชี้วัดช่องทางประชาสัมพันธ์ สื่อโซเชียลมีเดีย ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570) เช่น มีการใช้สื่อโซเชียลมีเดียเพื่อประชาสัมพันธ์การดำเนินงานต่าง ๆ ของ เมืองพัทยา อาทิ การส่งเสริมการท่องเที่ยว, การสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ของเมืองพัทยาในสายตาชาวโลก เป็นต้น						

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานตามตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ภายใต้แผนพัฒนาเมืองพัทยา (พ.ศ. 2566 – 2570)

ข้อเสนอแนะ.....

พื้นที่ดำเนินงาน.....

*** ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ***

ภาคผนวก ค.

รูปลงพื้นที่เก็บข้อมูล







คณะวิจัย

- | | |
|---|-----------------------------|
| 1. ผู้อำนวยการสำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา | ที่ปรึกษา |
| 2. ผู้อำนวยการส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา เมืองพัทยา | ที่ปรึกษา |
| 3. หัวหน้าฝ่ายวิจัยและประเมินผล เมืองพัทยา | ที่ปรึกษา |
| 4. รองศาสตราจารย์ ดร.กฤษเชต ไกรवास มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ | หัวหน้าโครงการ |
| 5. อาจารย์ ดร.จุฬาลักษณ์ พันธัง มหาวิทยาลัยบูรพา | นักวิจัย |
| 6. อาจารย์ ดร.ธาริกานต์ ธัญชยะกุล
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา | นักวิจัย |
| 7. ดร.อารญา สุขหอม มูลนิธิการพัฒนาเมืองและชนบทไทย | นักวิจัย |
| 8. ดร.จรัสพล ชนะสิทธิ์ มูลนิธิการพัฒนาเมืองและชนบทไทย | นักวิจัย |
| 9. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อาภาภรณ์ สุขหอม มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ | นักวิจัยและเลขานุการโครงการ |