



โครงการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจ ของประชาชนและนักท่องเที่ยว ต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา ปี 2565

สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา
ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา ฝ่ายวิจัยและประเมินผล



เมืองท่องเที่ยวทันสมัย
หลากหลายอารยธรรม
ขึ้นจ่าเสียงดนตรี
ประเพณีวันไหล
มากมายการกีฬา

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

โครงการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา ปี 2565

call center :
1337
www.pattaya.go.th

คำนำ

โครงการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา ปี 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ประเมินผลการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา (2) ศึกษาปัญหาและความต้องการของประชาชนและนักท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะล้านเมืองพัทยา และ (3) ศึกษาแนวทางที่มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลในการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา ทั้งนี้ ผลการสำรวจทำให้ทราบถึงความสำเร็จในการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา ซึ่งเมืองพัทยาสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้าน เมืองพัทยา ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

โครงการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้าน เมืองพัทยา ปี 2565 ในครั้งนี้ สำเร็จลงได้จากความร่วมมือของประชาชนในพื้นที่และนักท่องเที่ยว รวมทั้งผู้บริหารและบุคลากรของเมืองพัทยา โดยเฉพาะผู้บริหารและบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของสำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา ที่ได้มีส่วนในการสนับสนุนข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) ที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึงได้ช่วยอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) ที่มีความสำคัญต่อการได้มาซึ่งผลการศึกษาที่เป็นคำตอบของวัตถุประสงค์การสำรวจในครั้งนี้ ซึ่งคณะวิจัยต้องขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

คณะวิจัย

กรกฎาคม 2565

บทสรุปผู้บริหาร

Executive Summary

โครงการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา วัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อประเมินผลการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา (2) เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการของประชาชนและนักท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะล้าน เมืองพัทยา และ (3) เพื่อศึกษาแนวทางที่มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลในการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา ด้วยวิธีการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มีทะเบียนราษฎร์หรือทำงานประจำในพื้นที่เกาะล้าน จำนวน 400 คน กลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวเกาะล้าน จำนวน 400 คน กลุ่มผู้บริหารเมืองพัทยาที่ดูแลรับผิดชอบการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้าน จำนวน 3 คน และกลุ่มผู้ประกอบการบริษัทนำเที่ยว โรงแรม/ที่พัก ร้านอาหาร และธุรกิจขนส่งนักท่องเที่ยว จำนวน 4 คน การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูล (Content Analysis) และการสังเคราะห์ข้อมูล (Synthesis) ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามกรอบของวัตถุประสงค์

ผลการสำรวจ

1. ผลการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา

ผลการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา พบว่า ภาพรวมในช่วงหลังดำเนินโครงการประชาชนและนักท่องเที่ยวมีระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านทางด้านกายภาพ ด้านเศรษฐกิจและสังคม และด้านการขับเคลื่อนนโยบายภาครัฐเพิ่มขึ้นในระดับเหมาะสมปานกลาง ($\bar{X} = 0.40$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกายภาพ ในช่วงหลังดำเนินโครงการประชาชนและนักท่องเที่ยวมีระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านทางด้านกายภาพเพิ่มขึ้นในระดับเหมาะสมปานกลาง ($\bar{X} = 0.28$)

ด้านเศรษฐกิจและสังคม ในช่วงหลังดำเนินโครงการประชาชนและนักท่องเที่ยวมีระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านทางด้านเศรษฐกิจและด้านสังคมเพิ่มขึ้นในระดับเหมาะสมปานกลาง ($\bar{X} = 0.57$)

ด้านการขับเคลื่อนนโยบายภาครัฐด้านการขับเคลื่อนนโยบายภาครัฐ ในช่วงหลังดำเนินโครงการประชาชนและนักท่องเที่ยวมีระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านทางด้านการขับเคลื่อนนโยบายภาครัฐเพิ่มขึ้นในระดับเหมาะสมปานกลาง ($\bar{X} = 0.53$)

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา

2.1 ผลการทดสอบความคิดเห็นและความพึงพอใจในช่วงก่อนดำเนินโครงการ

ผลการทดสอบ พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประเภท เพศ ระดับการศึกษา ที่พักอาศัย รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาการพักอาศัย (กลุ่มนักท่องเที่ยว) ต่างกัน มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ = .05)

ส่วนกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาพักอาศัย (กลุ่มประชาชนและผู้ประกอบการ) ต่างกัน มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยาไม่แตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ = .05)

2.2 ผลการทดสอบความคิดเห็นและความพึงพอใจในช่วงหลังดำเนินโครงการ

ผลการทดสอบ พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประเภท เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ที่พักอาศัย ระยะเวลาการพักอาศัย (กลุ่มประชาชนในเกาะล้านและผู้ประกอบการ) ระยะเวลาการพักอาศัย (กลุ่มนักท่องเที่ยว) ต่างกัน มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ = .05)

ส่วนกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยาไม่แตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ = .05)

3. ผลการศึกษาปัญหาและความต้องการของประชาชนและนักท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะล้านเมืองพัทยา

3.1 ปัญหาสำคัญที่ประชาชนและนักท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะล้านประสบ

ผลการศึกษาจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 2 กลุ่ม พบว่า ปัญหาสำคัญที่ประชาชนและนักท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะล้านประสบ ประกอบด้วย

1) ปัญหาด้านเส้นทางการจราจร

- (1) ปัญหาถนนลาดชันทำให้เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ
- (2) ปัญหาถนนแคบไม่ได้มาตรฐาน ทำให้การสัญจรยากลำบากและเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ

- (3) ปัญหาผิวถนนที่ปูด้วยอิฐบล็อกตัวหนอน ทำให้ลื่น เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย และกินยาง

2) ปัญหาด้านท่าเทียบเรือ

- (1) ปัญหาท่าเทียบเรือมีความแออัด และเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ
- (2) ปัญหาท่าเทียบเรือที่ไม่ได้มาตรฐาน และมีพื้นที่ไม่เพียงพอสำหรับให้บริการ
- (3) ปัญหาท่าเรือมีสภาพชำรุดทรุดโทรม

3) ปัญหาด้านขยะ

- (1) ปัญหาขยะทะเลและขยะตกค้าง
- (2) ปัญหาความล่าช้าในการดำเนินโครงการกำจัดขยะ
- (3) ปัญหานโยบายการจัดการขยะขาดความต่อเนื่อง

4) ปัญหาด้านน้ำประปา

- (1) ปัญหาปริมาณและคุณภาพของน้ำประปา
- (2) ปัญหาราคาน้ำประปาที่ค่อนข้างแพง
- (3) ปัญหาการต่อสัญญาการผลิตน้ำประปากับบริษัทอีสท์วอเตอร์มีความล่าช้า

5) ปัญหาด้านอื่น ๆ

- (1) ปัญหาความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว และประชาชน
- (2) ปัญหาห้องน้ำสาธารณะและบริการสาธารณะอื่น ๆ มีไม่เพียงพอ
- (3) ปัญหาประชากรแฝง

3.2 การดำเนินการของเมืองพัทยาในการแก้ไขปัญหาที่ประชาชนและนักท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะล้านประสบ

1) การแก้ไขปัญหาด้านเส้นทางการจราจร

- (1) การแก้ไขปัญหาความลาดชันของถนน
- (2) การแก้ไขปัญหาถนนแคบไม่ได้มาตรฐาน ทำให้การสัญจรลำบาก
- (3) การแก้ไขปัญหาผิวถนนลื่น เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย และกินยาง

2) การแก้ไขปัญหาด้านท่าเทียบเรือ

- (1) การแก้ไขปัญหาท่าเทียบเรือมีความแออัด และเสี่ยงต่ออุบัติเหตุ
- (2) การแก้ไขปัญหาท่าเทียบเรือที่ไม่ได้มาตรฐาน มีขนาดพื้นที่ไม่เพียงพอสำหรับ

การให้บริการ

- (3) การแก้ไขปัญหาท่าเรือมีสภาพชำรุดทรุดโทรม

3) การแก้ไขปัญหาด้านขยะ

- (1) การแก้ไขปัญหาขยะทะเลและขยะตกค้าง
- (2) การแก้ไขปัญหาความล่าช้าในการดำเนินโครงการกำจัดขยะ
- (3) การแก้ไขปัญหา นโยบายการจัดการขยะขาดความต่อเนื่อง

4) การแก้ไขปัญหาด้านน้ำประปา

- (1) การแก้ไขปัญหาปริมาณและคุณภาพของน้ำประปา
- (2) การแก้ไขปัญหาราคาน้ำประปาที่ค่อนข้างแพง
- (3) การแก้ไขปัญหาการต่อสัญญาการผลิตน้ำประปากับบริษัทอีสท์วอเตอร์มีความล่าช้า

5) การแก้ไขปัญหาด้านอื่น ๆ

- (1) การแก้ไขปัญหาความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว และประชาชน
- (2) การแก้ไขปัญหาห้องน้ำสาธารณะและบริการสาธารณะอื่น ๆ มิใช่เพียงพอ
- (3) การแก้ไขปัญหาประชากรแฝง

3.3 การดำเนินโครงการด้านการพัฒนาและแก้ไขปัญหาของเมืองพัทยาบนพื้นที่เกาะล้าน ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา

ผลการดำเนินโครงการสามารถแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

- 1) โครงการที่ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว และทำให้การแก้ไขปัญหาในส่วนนี้ของเกาะล้านสามารถคลี่คลายไปได้ อาทิ โครงการพัฒนาการจ่ายกระแสไฟฟ้าบนเกาะล้าน เป็นต้น
- 2) โครงการที่กำลังดำเนินการและจะทำให้สามารถแก้ไขปัญหาได้ในระยะเวลาอันใกล้ อาทิ โครงการขยายกำลังการผลิตน้ำประปา โครงการก่อสร้างเตาเผาขยะบนเกาะล้าน และโครงการขยายและปรับปรุงท่าเทียบเรือ
- 3) โครงการที่ได้ดำเนินการไปแล้วบางส่วนและกำลังเร่งดำเนินการในส่วนที่เหลือ อาทิ โครงการขยายและปรับปรุงถนนบนเกาะให้มีความปลอดภัย รวมทั้งโครงการพัฒนาสาธารณูปโภคอื่น ๆ

3.4 โครงการด้านการพัฒนาและแก้ไขปัญหาบนพื้นที่เกาะล้านที่เมืองพัทยาควรดำเนินการเพิ่มเติม

- 1) โครงการด้านการพัฒนาเส้นทางการสัญจร
 - (1) โครงการพัฒนาเส้นทางจราจรพร้อมเส้นทางท่องเที่ยวเชิงนันทนาการบนพื้นที่เกาะล้าน
 - (2) โครงการปรับปรุงถนนจากหน้าบ้านไปหาดแสม เพื่อลดความลาดชันลง
 - (3) โครงการขยายผิวจราจรของถนนบนเกาะล้าน
- 2) โครงการด้านการปรับปรุงและพัฒนาท่าเทียบเรือ
 - (1) โครงการขยายพื้นที่และพัฒนาท่าเทียบเรือให้ได้มาตรฐาน
 - (2) โครงการก่อสร้างท่าเทียบเรือเร็ว (speed boat)
 - (3) โครงการก่อสร้างท่าเทียบเรือขนส่งสินค้าแยกออกจากท่าเทียบเรือโดยสาร
 - (4) โครงการปรับปรุงท่าเทียบเรือและพัฒนาภูมิทัศน์บริเวณท่าเทียบเรือหาดตาแหวนให้สวยงาม
- 3) โครงการด้านการจัดการขยะ
 - (1) โครงการก่อสร้างศูนย์กำจัดขยะมูลฝอยชุมชนด้วยวิธีเผาทำลายบนพื้นที่เกาะล้านแบบครบวงจร
 - (2) โครงการคัดแยกขยะ
- 4) โครงการด้านการบำบัดน้ำเสีย
 - (1) โครงการก่อสร้างระบบบำบัดน้ำเสียครอบคลุมพื้นที่ทั้งเกาะล้าน

- พื้นที่เกาะล้าน
- 5) โครงการด้านการปรับปรุงและพัฒนาบริการน้ำประปา
 - (1) โครงการขยายกำลังการผลิตน้ำประปาเพิ่มเป็น 3,000 ลูกบาศก์เมตรต่อวัน
 - (2) โครงการปรับปรุงคุณภาพน้ำประปา
 - 6) โครงการด้านการจัดการความปลอดภัย
 - (1) โครงการเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย
 - (2) โครงการยกระดับการดูแลความปลอดภัยให้แก่ประชาชนและนักท่องเที่ยว
 - 7) โครงการด้านการจัดการประชากรแฝง
 - (1) โครงการวิจัยด้านประชากรแฝง
 - (2) โครงการแก้ไขปัญหาประชากรแฝง
 - 8) โครงการด้านการปรับปรุงภูมิทัศน์
 - (1) โครงการก่อสร้างจุดชมวิวยุคใหม่พร้อมปรับปรุงภูมิทัศน์หาดตาแหวน เกาะล้าน เมืองพัทยา
 - (2) โครงการจ้างศึกษาออกแบบปรับปรุงภูมิทัศน์หาดแสมและจุดชมวิวยุคใหม่บริเวณลานกีฬา ร่มร้อนเขาหาดตาแหวน เกาะล้าน
 - (3) โครงการปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณหาดต่าง ๆ ที่เป็นพื้นที่ท่องเที่ยวของเกาะล้าน
 - 9) โครงการด้านการปรับปรุงและพัฒนาสิ่งบริการสาธารณะบริเวณแหล่งท่องเที่ยว
 - (1) โครงการก่อสร้างสิ่งบริการสาธารณะเพิ่มเติม อาทิ ห้องน้ำสาธารณะ ที่นั่งพักผ่อน จุดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น
 - (2) โครงการปรับปรุงและพัฒนาสิ่งบริการสาธารณะต่าง ๆ บริเวณชายหาดที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว อาทิ สวนหย่อม พื้นที่สำหรับกิจกรรมนันทนาการ และการติดตั้งเก้าอี้สำหรับนั่งพักผ่อน เป็นต้น
 - 10) โครงการด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
 - (1) โครงการรณรงค์อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมบนพื้นที่เกาะล้าน
 - (2) โครงการส่งเสริมให้ประชาชน ผู้ประกอบการและนักท่องเที่ยวร่วมกันรักษาสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติบริเวณพื้นที่เกาะล้าน
 - (3) โครงการการนำนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วยจัดบริการสาธารณะที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม อาทิ Solar Cell EV Low-Carbon, การเผาขยะด้วยเตาเผาปลอดมลภาวะ เป็นต้น

4. แนวทางที่มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลในการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา

4.1 ระดับของประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินโครงการด้านการพัฒนาและแก้ไขปัญหาในพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยาในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา พร้อมเหตุผลในการประเมิน

1) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีโครงการที่มีระดับของประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่ในระดับสูง จำนวน 3 โครงการ เนื่องจากโครงการดังกล่าวดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว และผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีการรับรู้/กล่าวถึงโครงการดังกล่าว ซึ่งประกอบด้วย

- (1) โครงการรณรงค์อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมบนพื้นที่เกาะล้าน
- (2) โครงการก่อสร้างปรับปรุงสะพานทางเดินหาดเทียน
- (3) โครงการพัฒนาและอำนวยความสะดวกทางการจราจรเส้นทางสู่แหล่งท่องเที่ยว

บนเกาะล้าน

ส่วนโครงการ 5 โครงการที่เหลือ มีระดับของประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากโครงการทั้งหมดดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว แต่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญยังมีการรับรู้/กล่าวถึงโครงการดังกล่าวค่อนข้างน้อย

2) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีโครงการที่มีระดับของประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่ในระดับสูง จำนวน 6 โครงการ เนื่องจากโครงการดังกล่าวดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว และผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีการรับรู้/กล่าวถึงโครงการดังกล่าว ซึ่งประกอบด้วย

- (1) โครงการรณรงค์อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมบนพื้นที่เกาะล้าน
- (2) โครงการก่อสร้างปรับปรุงสะพานทางเดินหาดเทียน
- (3) โครงการปรับปรุงท่าเทียบเรือเพื่อการท่องเที่ยวเกาะล้าน เมืองพัทยา
- (4) โครงการจ้างศึกษาออกแบบก่อสร้างและปรับปรุงท่าเทียบเรือหาดตาแหวน

เกาะล้าน

- (5) โครงการก่อสร้างจุดชมวิพร้อมปรับปรุงภูมิทัศน์หาดตาแหวน เกาะล้าน เมืองพัทยา
- (6) โครงการจ้างศึกษาออกแบบปรับปรุงภูมิทัศน์หาดแสมและจุดชมวิบริเวณลานกีฬา

ร่มร้อนเขาหาดตาแหวน เกาะล้าน

ส่วนโครงการ 7 โครงการที่เหลือ มีระดับของประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากโครงการทั้งหมดดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว แต่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญยังมีการรับรู้/กล่าวถึงโครงการดังกล่าวค่อนข้างน้อย

3) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีโครงการที่มีระดับของประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่ในระดับสูง จำนวน 3 โครงการ เนื่องจากโครงการดังกล่าวดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว และผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีการรับรู้/กล่าวถึงโครงการดังกล่าว ซึ่งประกอบด้วย

- (1) โครงการรณรงค์อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมบนพื้นที่เกาะล้าน
- (2) โครงการปรับปรุงท่าเทียบเรือเพื่อการท่องเที่ยวเกาะล้าน เมืองพัทยา
- (3) โครงการศึกษาและออกแบบก่อสร้างเส้นทางจราจรพร้อมเส้นทางท่องเที่ยวเชิง

นันทนาการบนพื้นที่เกาะล้าน เมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

ส่วนโครงการ 5 โครงการที่เหลือ มีระดับของประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากโครงการทั้งหมดดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว แต่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญยังมีการรับรู้/กล่าวถึงโครงการดังกล่าวค่อนข้างน้อย

4.2 แนวทางปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินโครงการด้านการพัฒนาและการแก้ไขปัญหาในพื้นที่เกาะล้านให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้น

1) ด้านการพัฒนาเส้นทางการสัญจร

(1) ควรดำเนินโครงการพัฒนาเส้นทางจราจรพร้อมเส้นทางท่องเที่ยวเชิงนันทนาการบนพื้นที่เกาะล้านเพื่อเชื่อมพื้นที่การท่องเที่ยวแต่ละหาดเข้าหากัน เพื่อลดความแออัดของเส้นทางสายหลัก และเพื่อลดจำนวนอุบัติเหตุ ซึ่งเส้นทางท่องเที่ยวเชิงนันทนาการจะอนุญาตให้ใช้เฉพาะยานพาหนะเล็กในการสัญจร

(2) ควรดำเนินโครงการปรับปรุงถนนสายท่าหน้าบ้าน – หาดแสม ด้วยการลดความลาดชันลง เพื่อลดการเกิดอุบัติเหตุ

(3) ควรดำเนินโครงการขยายผิวจราจรของถนนบนเกาะล้าน เพื่อลดความแออัดและอุบัติเหตุ

(4) ควรดำเนินโครงการพัฒนาเส้นทางการท่องเที่ยวเชื่อมโยงทุกหาดรอบเกาะ เพื่อเพิ่มความสะดวกในการเดินทางท่องเที่ยวและลดการเกิดอุบัติเหตุ

2) โครงการด้านการปรับปรุงและพัฒนาท่าเทียบเรือ

(1) ควรดำเนินโครงการขยายพื้นที่และพัฒนาท่าเทียบเรือให้ได้มาตรฐาน เพื่อขยายพื้นที่ท่าเทียบเรือหน้าบ้านให้เพียงพอกับความต้องการใช้บริการ และเพื่อแยกท่าเทียบเรือโดยสารและท่าเทียบเรือขนส่งสินค้าออกจากกันตามมาตรฐาน

(2) ควรดำเนินโครงการก่อสร้างท่าเทียบเรือเร็ว (speed boat) เพื่อรองรับสำหรับการขนย้ายผู้ป่วยฉุกเฉิน

(3) ควรดำเนินโครงการขยายพื้นที่ท่าเรือหน้าบ้าน เพื่อเพิ่มความสะดวกและความปลอดภัยให้แก่ประชาชนและนักท่องเที่ยว

(4) ควรดำเนินโครงการก่อสร้างท่าเทียบเรือขนส่งสินค้าแยกออกจากท่าเทียบเรือโดยสาร เพื่อลดความแออัดและความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุบริเวณท่าเทียบเรือโดยสาร

(5) ควรดำเนินโครงการปรับปรุงท่าเทียบเรือ และพัฒนาภูมิทัศน์บริเวณท่าเทียบเรือหาดตาแหวนให้สวยงาม เพื่อช่วยลดความแออัดของท่าเทียบเรือหน้าบ้าน และเพื่อพัฒนาสภาพภูมิทัศน์ให้สวยงามเหมาะสำหรับการท่องเที่ยว

3) โครงการด้านการจัดการขยะ

(1) ควรดำเนินโครงการก่อสร้างศูนย์กำจัดขยะมูลฝอยชุมชนด้วยวิธีเผาทำลายบนพื้นที่เกาะล้านแบบครบวงจร เพื่อแก้ไขปัญหาขยะตกค้างบนพื้นที่เกาะล้าน ซึ่งเป็นการทำลายทัศนียภาพที่สวยงามและสร้างปัญหาในด้านการท่องเที่ยว

(2) ควรดำเนินโครงการก่อสร้างเตาเผาขยะปลอดมลพิษ เพื่อเร่งแก้ไขปัญหาขยะตกค้างบนเกาะล้าน

(3) ควรดำเนินโครงการคัดแยกขยะ เพื่อลดปริมาณขยะที่จะเข้าสู่กระบวนการกำจัด

4) โครงการด้านการบำบัดน้ำเสีย

(1) ควรดำเนินโครงการก่อสร้างระบบบำบัดน้ำเสีย ระยะที่ 1 บริเวณท่าเรือหน้าบ้าน เพื่อรวบรวมและบำบัดน้ำเสียในบริเวณที่มีผู้อยู่อาศัยหนาแน่นก่อนปล่อยลงสู่ทะเล

(2) ควรดำเนินโครงการก่อสร้างระบบบำบัดน้ำเสีย ระยะที่ 2 ให้ครอบคลุมพื้นที่ทั้งเกาะล้าน เพื่อรวบรวมและบำบัดน้ำเสียจากชุมชนและสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวก่อนปล่อยลงสู่ทะเล ซึ่งจะเป็นการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมด้านการท่องเที่ยว

5) โครงการด้านการปรับปรุงและพัฒนาบริการน้ำประปา

(1) ควรดำเนินโครงการขยายกำลังการผลิตน้ำประปาเพิ่มเป็น 3,000 ลูกบาศก์เมตรต่อวัน เพื่อให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชนและการขยายตัวด้านการท่องเที่ยวที่จะเพิ่มสูงขึ้นในอนาคต

(2) ควรดำเนินโครงการเพิ่มกำลังผลิตน้ำประปาในพื้นที่เกาะล้าน เพื่อให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชนและนักท่องเที่ยว

(3) ควรดำเนินโครงการปรับปรุงคุณภาพน้ำประปา เพื่อผลิตและให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพได้ตามมาตรฐาน สามารถรองรับการท่องเที่ยวโดยเฉพาะในกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติได้

6) โครงการด้านการจัดการความปลอดภัย

(1) ควรดำเนินโครงการเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยบนพื้นที่เกาะล้าน เพื่อเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถด้านการรักษาความปลอดภัยบนพื้นที่เกาะล้านเพิ่มเติม อาทิ การติดตั้งกล้องวงจรปิด เครื่องเตือนภัยแจ้งเหตุอัตโนมัติ (Burglar Alarm) และตู้ขอความช่วยเหลือฉุกเฉิน (Alarm/Emergency Box)

(2) ควรดำเนินโครงการยกระดับการดูแลความปลอดภัยให้แก่ประชาชนและนักท่องเที่ยว เพื่อยกระดับการดำเนินงานรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนและนักท่องเที่ยวให้ได้ตามมาตรฐานสากล

7) โครงการด้านการจัดการประชากรแฝง

(1) ควรดำเนินโครงการวิจัยด้านประชากรแฝง เพื่อศึกษาจำนวน การกระจายตัว และวัตถุประสงค์การย้ายถิ่นของประชากรแฝง เพื่อนำมาใช้วางแผนด้านการจัดบริการสาธารณสุข และกำหนดนโยบายด้านประชากรแฝง

(2) ควรดำเนินโครงการแก้ไขปัญหาประชากรแฝง เนื่องจากประชากรแฝงโดยเฉพาะประชากรแฝงในกลุ่มแรงงานต่างด้าว ทำให้การบริการด้านการดูแลสุขภาพความปลอดภัย ด้านสาธารณสุข ด้านการจัดบริการสาธารณะ และอื่น ๆ ด้อยประสิทธิภาพลง เนื่องจากไม่มีข้อมูลของประชากรกลุ่มนี้ตามทะเบียนราษฎร

8) โครงการด้านการปรับปรุงภูมิทัศน์

(1) ควรดำเนินโครงการก่อสร้างจุดชมวิวพร้อมปรับปรุงภูมิทัศน์หาดตาแหวน เกาะล้าน เมืองพัทยา เพื่อปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ให้สวยงามและพัฒนาพื้นที่เพื่อใช้ประโยชน์ด้านการท่องเที่ยว

(2) ควรดำเนินโครงการจ้างศึกษาออกแบบปรับปรุงภูมิทัศน์หาดเสมและจุดชมวิวบริเวณลานกีฬาร่มร้อน เขาหาดตาแหวน เกาะล้าน เพื่อปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ให้สวยงามและพัฒนาพื้นที่เพื่อใช้ประโยชน์ด้านการท่องเที่ยว

(3) ควรดำเนินโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณหาดต่าง ๆ ที่เป็นพื้นที่ท่องเที่ยวของเกาะล้าน เพื่อปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์และพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ บริเวณเกาะล้าน

9) โครงการด้านการปรับปรุงและพัฒนาสิ่งบริการสาธารณะบริเวณแหล่งท่องเที่ยว

(1) ควรดำเนินโครงการก่อสร้างสิ่งบริการสาธารณะเพิ่มเติม อาทิ ห้องน้ำสาธารณะ ที่นั่งพักผ่อน จุดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น เพื่อเพิ่มจำนวนสิ่งบริการสาธารณะให้เพียงพอที่จะรองรับความต้องการของประชาชน และนักท่องเที่ยว

(2) ควรดำเนินโครงการก่อสร้างห้องน้ำสาธารณะเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มจำนวนห้องน้ำสาธารณะให้เพียงพอสำหรับรองรับความต้องการของประชาชน และนักท่องเที่ยว

(3) ควรดำเนินโครงการปรับปรุงและพัฒนาสิ่งบริการสาธารณะต่าง ๆ บริเวณชายหาดที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว อาทิ สวนหย่อม พื้นที่สำหรับกิจกรรมนันทนาการ และการติดตั้งเก้าอี้สำหรับนั่งพักผ่อน เป็นต้น เพื่อให้ประชาชนและนักท่องเที่ยวสามารถใช้ประโยชน์จากพื้นที่ในแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ได้เพิ่มขึ้น

10) โครงการด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

(1) ควรดำเนินโครงการรณรงค์อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมบนพื้นที่เกาะล้าน เพื่อสร้างจิตสำนึกด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมให้แก่ประชาชนและนักท่องเที่ยว

(2) ควรดำเนินโครงการส่งเสริมให้ประชาชน ผู้ประกอบการ และนักท่องเที่ยวร่วมกันรักษาสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติบริเวณพื้นที่เกาะล้าน เพื่อให้สิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติที่งดงามของเกาะล้านยังคงอยู่ตลอดไป

(3) ควรดำเนินโครงการการนำนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วยจัดบริการสาธารณะที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม อาทิ Solar Cell EV Low-Carbon, การเผาขยะด้วยเตาเผาปลอดภัยมลภาวะ เป็นต้น เพื่อเป็นต้นแบบด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

ข้อเสนอแนะ

จากสรุปผลการศึกษาที่ได้นำเสนอไปทั้งหมดข้างต้น สามารถนำประเด็นข้อค้นพบดังกล่าวมากำหนดข้อเสนอแนะได้ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 เมืองพัทยาควรนำข้อมูลผลการประเมินประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลในการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา มาใช้ในการกำหนดนโยบายและแผนงานด้านการพัฒนาและแก้ไขปัญหาบนพื้นที่เกาะล้าน เพื่อให้สอดคล้องกับความจำเป็นเร่งด่วนของปัญหาและความต้องการของประชาชน ผู้ประกอบการและนักท่องเที่ยว

1.2 เมืองพัทยาควรกำหนดเป็นนโยบายเร่งด่วนที่จะแก้ไขปัญหาแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติในพื้นที่เกาะล้านเสื่อมโทรม ด้วยการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมต่าง ๆ เข้ามาใช้ร่วมกับภูมิปัญญาท้องถิ่น

1.3 เมืองพัทยาควรมีศึกษาเพื่อจัดทำแผนพัฒนาพื้นที่บริเวณหน้าหาดต่าง ๆ ของเกาะล้านให้สามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างสูงสุด และสามารถให้บริการแก่ประชาชนและนักท่องเที่ยวที่จะเพิ่มจำนวนขึ้นอย่างมากในอนาคต ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

2.1) ด้านการพัฒนาเส้นทางจราจร

(1) ควรพัฒนาเส้นทางจราจรพร้อมเส้นทางท่องเที่ยวเชิงนันทนาการบนเกาะล้าน เพื่อเชื่อมโยงพื้นที่ท่องเที่ยวทุกหาด ซึ่งจะช่วยเพิ่มความสะดวกในการเดินทาง ลดความแออัดของเส้นทางสายหลัก และลดจำนวนอุบัติเหตุ

(2) ควรปรับปรุงถนนสายท่าหน้าบ้าน – หาดแสม ด้วยการลดความลาดชันลง เพื่อลดการเกิดอุบัติเหตุ

(3) ควรขยายผิวจราจรของถนนบนเกาะล้าน เพื่อลดความแออัดและอุบัติเหตุ

2.2) ด้านการปรับปรุงและพัฒนาท่าเทียบเรือ

(1) ควรขยายพื้นที่และพัฒนาท่าเทียบเรือให้ได้มาตรฐาน โดยแยกท่าเทียบเรือโดยสารและท่าเทียบเรือขนส่งสินค้าออกจากกัน เพื่อขยายพื้นที่ท่าเทียบเรือให้เพียงพอกับความต้องการใช้บริการ และเพิ่มความสะดวกและความปลอดภัยให้แก่ประชาชนและนักท่องเที่ยว

(2) ควรก่อสร้างท่าเทียบเรือเร็ว (speed boat) เพื่อรองรับสำหรับกรณีการขนย้ายผู้ช่วยฉุกเฉิน

(3) ควรปรับปรุงท่าเทียบเรือ และพัฒนาภูมิทัศน์บริเวณท่าเทียบเรือหาดตาแหวนให้สวยงาม เพื่อช่วยลดความแออัดของท่าเทียบเรือหน้าบ้าน และเพื่อพัฒนาสภาพภูมิทัศน์ให้สวยงามเหมาะสมสำหรับการท่องเที่ยว

2.3) ด้านการจัดการขยะ

(1) ควรก่อสร้างศูนย์กำจัดขยะมูลฝอยชุมชนด้วยวิธีเผาทำลายบนพื้นที่เกาะล้านแบบครบวงจร เพื่อแก้ไขปัญหาขยะตกค้างบนพื้นที่เกาะล้าน ซึ่งเป็นการทำลายทัศนียภาพที่สวยงามและสร้างปัญหาในด้านการท่องเที่ยว

(2) ควรดำเนินการคัดแยกขยะ เพื่อลดปริมาณขยะที่จะเข้าสู่กระบวนการกำจัด

2.4) ด้านการบำบัดน้ำเสีย

(1) ควรก่อสร้างระบบบำบัดน้ำเสีย ระยะที่ 1 บริเวณท่าเรือหน้าบ้าน เพื่อรวบรวมและบำบัดน้ำเสียในบริเวณที่มีผู้อยู่อาศัยหนาแน่นก่อนปล่อยลงสู่ทะเล

(2) ควรก่อสร้างระบบบำบัดน้ำเสีย ระยะที่ 2 ให้ครอบคลุมพื้นที่ทั้งเกาะล้าน เพื่อรวบรวมและบำบัดน้ำเสียจากชุมชนและสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวก่อนปล่อยลงสู่ทะเล ซึ่งจะเป็นการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมด้านการท่องเที่ยว

2.5) ด้านการปรับปรุงและพัฒนาบริการน้ำประปา

(1) ควรขยายกำลังการผลิตน้ำประปาเพิ่มเป็น 3,000 ลูกบาศก์เมตรต่อวัน เพื่อให้เพียงพอับความต้องการของประชาชนและการขยายตัวด้านการท่องเที่ยวที่จะเพิ่มสูงขึ้นในอนาคต

(2) ควรดำเนินโครงการปรับปรุงคุณภาพน้ำประปา เพื่อผลิตและให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพได้ตามมาตรฐาน สามารถรองรับการท่องเที่ยวโดยเฉพาะในกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติได้

2.6) ด้านการจัดการความปลอดภัย

(1) ควรเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยบนพื้นที่เกาะล้าน เพื่อเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถด้านการรักษาความปลอดภัยบนพื้นที่เกาะล้านเพิ่มเติม อาทิ การติดตั้งกล้องวงจรปิด เครื่องเตือนภัยแจ้งเหตุอัตโนมัติ (Burglar Alarm) และตู้ขอความช่วยเหลือฉุกเฉิน (Alarm/Emergency Box)

(2) ควรยกระดับการดูแลความปลอดภัยให้แก่ประชาชนและนักท่องเที่ยว เพื่อยกระดับการดำเนินงานรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนและนักท่องเที่ยวให้ได้ตามมาตรฐานสากล

2.7) ด้านการจัดการประชากรแฝง

(1) ควรศึกษาจำนวน การกระจายตัว และวัตถุประสงค์การย้ายถิ่นของประชากรแฝง เพื่อนำมาใช้วางแผนด้านการจัดบริการสาธารณะ และกำหนดนโยบายด้านประชากรแฝง

(2) ควรเร่งแก้ไขปัญหาประชากรแฝง เนื่องจากประชากรแฝงโดยเฉพาะประชากรแฝงในกลุ่มแรงงานต่างด้าว ทำให้การบริการด้านการดูแลรักษาความปลอดภัย ด้านสาธารณสุข ด้านการจัดบริการสาธารณะ และอื่น ๆ ด้อยประสิทธิภาพลง เนื่องจากไม่มีข้อมูลของประชากรกลุ่มนี้ตามทะเบียนราษฎร

2.8) ด้านการปรับปรุงภูมิทัศน์

(1) ควรก่อสร้างจุดชมวิวยุคใหม่ปรับปรุงภูมิทัศน์หาดตาแหวน เกาะล้าน เพื่อปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ให้สวยงามและพัฒนาพื้นที่เพื่อใช้ประโยชน์ด้านการท่องเที่ยว

(2) ควรศึกษาออกแบบปรับปรุงภูมิทัศน์หาดแสมและจุดชมวิวบริเวณลานกีฬาร่มร้อน เขาหาดตาแหวน เกาะล้าน เพื่อปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ให้สวยงามและพัฒนาพื้นที่เพื่อใช้ประโยชน์ด้านการท่องเที่ยว

(3) ควรปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณหาดต่าง ๆ ที่เป็นพื้นที่ท่องเที่ยวของเกาะล้าน เพื่อปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์และพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ บริเวณเกาะล้าน

2.9) ด้านการปรับปรุงและพัฒนาสิ่งบริการสาธารณะบริเวณแหล่งท่องเที่ยว

(1) ควรก่อสร้างสิ่งบริการสาธารณะเพิ่มเติม อาทิ ห้องน้ำสาธารณะ ที่นั่งพักผ่อน จุดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น เพื่อเพิ่มจำนวนสิ่งบริการสาธารณะให้เพียงพอที่จะรองรับความต้องการของประชาชนและนักท่องเที่ยว

(2) ควรก่อสร้างห้องน้ำสาธารณะเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มจำนวนห้องน้ำสาธารณะให้เพียงพอสำหรับรองรับความต้องการของประชาชน และนักท่องเที่ยว

(3) ควรปรับปรุงและพัฒนาสิ่งบริการสาธารณะต่าง ๆ บริเวณชายหาดที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว อาทิ สวนหย่อม พื้นที่สำหรับกิจกรรมนันทนาการ และการติดตั้งเก้าอี้สำหรับนั่งพักผ่อน เป็นต้น เพื่อให้ประชาชนและนักท่องเที่ยวสามารถใช้ประโยชน์จากพื้นที่ในแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ได้เพิ่มขึ้น

2.10) ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

(1) ควรรณรงค์อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมบนพื้นที่เกาะล้าน เพื่อสร้างจิตสำนึกด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมให้แก่ประชาชนและนักท่องเที่ยว

(2) ควรส่งเสริมให้ประชาชน ผู้ประกอบการ และนักท่องเที่ยวร่วมกันรักษาสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติบริเวณพื้นที่เกาะล้าน เพื่อให้สิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติที่งดงามของเกาะล้านยังคงอยู่ตลอดไป

(3) ควรนำนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วยจัดบริการสาธารณะที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม อาทิ Solar Cell EV Low-Carbon, การเผาขยะด้วยเตาเผาปลอดมลภาวะ เป็นต้น เพื่อเป็นต้นแบบด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
บทสรุปผู้บริหาร.....	ข
สารบัญ.....	ฅ
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพ.....	ฌ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
หลักการและเหตุผล.....	1
วัตถุประสงค์โครงการ.....	2
ขอบเขตการดำเนินงาน.....	2
ผลสำเร็จของผลงานเชิงปริมาณ และคุณภาพ.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
2 การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	5
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการสาธารณสุขแนวใหม่.....	5
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณสุขและความพึงพอใจ.....	21
แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผล.....	30
แนวคิดการประเมินผลโครงการ.....	36
ข้อมูลทั่วไป แผนงานโครงการ และกิจกรรมของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562.....	66
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	79
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	86
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	87
ขั้นตอนการดำเนินโครงการวิจัย.....	87
ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ.....	88
การกำหนดขนาดตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่าง และเกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ.....	89
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	90
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	92

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4 ผลการศึกษา.....	95
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	95
ผลการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา.....	98
ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา.....	106
ผลการศึกษาปัญหาและความต้องการของประชาชนและนักท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะล้านเมืองพัทยา.....	109
ผลการศึกษาแนวทางที่มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลในการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา.....	124
5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ.....	134
สรุปผลการศึกษา.....	134
อภิปรายผล.....	144
ข้อเสนอแนะ.....	146
บรรณานุกรม.....	149
ภาคผนวก.....	154

สารบัญชาราย

ตารางที่	หน้า
2.1 เปรียบเทียบรายละเอียดของ Formative & Summative Evaluation.....	43
2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างประเภทการประเมิน ประเภทการตัดสินใจ และการนำไปใช้ประโยชน์ แบบจำลองของ Stufflebeam.....	45
2.3 สิ่งที่เกี่ยวข้องกับโครงการและประเด็นการประเมิน.....	47
2.4 สิ่งที่เกี่ยวข้องกับโครงการและประเด็นการประเมิน.....	47
2.5 สิ่งที่เกี่ยวข้องกับโครงการ และประเด็นการประเมิน.....	49
2.6 สิ่งที่เกี่ยวข้องกับโครงการ และประเด็นการประเมิน.....	51
2.7 สิ่งที่เกี่ยวข้องกับโครงการและประเด็นการประเมิน.....	51
2.8 แบบการทดลองจำแนกตามระดับการควบคุมตัวแปรแทรกซ้อนในการวิจัยเชิงทดลอง.....	61
2.9 ตารางสรุปการออกแบบการประเมิน.....	65
2.10 ตัวอย่างการออกแบบประเมินโครงการเร่งรัดขยายระบบประปาชนบท.....	65
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	95
4.2 ภาพรวมผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยว ที่มีต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา ในช่วงก่อนและหลังดำเนินโครงการ.....	98
4.3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อ การดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา ในช่วงก่อนและหลังดำเนินโครงการ ทางด้านกายภาพ.....	99
4.4 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อ การดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา ในช่วงก่อนและหลังดำเนินโครงการ ทางด้านเศรษฐกิจและสังคม.....	102
4.5 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อ การดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา ในช่วงก่อนและหลังดำเนินโครงการ ทางด้านการศึกษาและสันทนาการ.....	104
4.6 เปรียบเทียบภาพรวมระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวในช่วง ระหว่างก่อนและหลังการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา จำแนกตาม ประเภท เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ที่พักอาศัย และระยะเวลาในการพักอาศัย ของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	106

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.7 ปัญหาสำคัญที่ประชาชนและนักท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะล้านประสบ.....	110
4.8 การดำเนินการของเมืองพัทยาในการแก้ไขปัญหาที่ประชาชนและนักท่องเที่ยว ในพื้นที่เกาะล้านประสบ.....	114
4.9 การดำเนินโครงการด้านการพัฒนาและแก้ไขปัญหาของเมืองพัทยาบนพื้นที่เกาะล้าน ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา.....	119
4.10 โครงการด้านการพัฒนาและแก้ปัญหบบนพื้นที่เกาะล้านที่เมืองพัทยาควรดำเนินการ เพิ่มเติมพร้อมทั้งเหตุผลและความจำเป็น.....	121
4.11 ระดับของประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินโครงการด้านการพัฒนาและแก้ไขปัญหา ในพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562.....	125
4.12 ระดับของประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินโครงการด้านการพัฒนาและแก้ไขปัญหา ในพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563.....	127
4.13 ระดับของประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินโครงการด้านการพัฒนาและแก้ไขปัญหา ในพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564.....	129

สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 แบบจำลองการประเมินของ Tyler.....	40
2.2 เมตริกซ์การบรรยายและเมตริกซ์การตัดสินคุณค่า.....	41
2.3 ประเด็นที่ประเมินและการพิจารณาความสัมพันธ์ และความสอดคล้อง.....	42
2.4 การเปรียบเทียบสัมบูรณ์และการเปรียบเทียบสัมพัทธ์.....	42
2.5 แบบจำลองการประเมินของ Provus.....	44
2.6 ขั้นตอนการดำเนินงานในโรงเรียนที่มีอ่างล้างมือ.....	53
2.7 ขั้นตอนการดำเนินงานในโรงเรียนที่ไม่มีอ่างล้างมือ.....	53
2.8 ขั้นตอนการส่งผลไปยังเป้าหมายที่กำหนด.....	54
2.9 ขั้นตอนการส่งผลกระทบต่อไปยังกลุ่มเป้าหมายอื่น.....	54
2.10 แผนที่เกาะล้าน.....	67
2.11 แผนภูมิจำนวนประชากรบนเกาะล้าน ในช่วงปี พ.ศ. 2561 -2564	72
2.12 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	86

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

เมืองพัทยาเป็นเมืองท่องเที่ยวระดับโลกที่มีนักท่องเที่ยวและประชากรทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เพื่อเข้ามาประกอบธุรกิจและอาชีพต่าง ๆ โดยเฉพาะในด้านการท่องเที่ยว ทำให้ปัจจุบันเมืองพัทยามีจำนวนประชากรตามทะเบียนราษฎรประมาณ 105,000 คน และยังมีประชากรแฝงที่เข้ามาอาศัยอยู่มากถึงประมาณ 445,081 คน นอกจากนี้ยังมีนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในแต่ละปีมากถึงกว่า 6,000,000 คน (สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา, พฤศจิกายน 2564) ด้วยเหตุนี้เองจึงเป็นภาระที่ค่อนข้างหนักของเมืองพัทยาในการจัดเตรียมสิ่งบริการสาธารณะเพื่อรองรับการเติบโตทางด้านการท่องเที่ยว ควบคู่ไปกับการดูแลสุขภาพการท่องเที่ยวยและสิ่งแวดล้อมให้ยังคงสภาพความสวยงาม และเป็นที่ยึดจุดใจแก่นักท่องเที่ยวอย่างยาวนาน ในขณะเดียวกัน การใช้จ่ายงบประมาณเพื่อการดำเนินโครงการต่าง ๆ ก็จะต้องเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีประสิทธิผล และเกิดผลกระทบทางบวกทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งยังต้องก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนในพื้นที่

เกาะล้านเป็นหน่วยงานในสังกัดของเมืองพัทยา” ตั้งอยู่ในตำบลนาเกลือ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ทางด้านทิศตะวันตกของเมืองพัทยา อยู่ห่างฝั่งออกไปประมาณ 7.5 กิโลเมตร การเดินทางด้วยเรือเร็วใช้เวลาเดินทางประมาณ 15 นาที ส่วนทางด้วยเรือโดยสารใช้เวลาประมาณ 40 นาที หมู่เกาะล้านเดิมเป็นที่รู้จักในหมู่นักท่องเที่ยวต่างชาติในชื่อ “หมู่เกาะปะการัง” (Coral Islands) เพราะอุดมไปด้วยปะการังนานาชนิด เป็นแหล่งดำน้ำชมปะการังแห่งหนึ่งของประเทศที่อยู่ใกล้กรุงเทพฯ มากที่สุด เกาะล้านมีเกาะครกและเกาะสากเป็นเกาะบริวาร ปัจจุบันเกาะล้านมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 2,924 คน เป็นเพศชาย 1,451 คน เพศหญิง 1,473 คน และมีจำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 680 ครัวเรือน (สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา, 2564) ซึ่งตัวเลขจำนวนประชากรดังกล่าวมีความขัดแย้งกับข้อเท็จจริงที่ปรากฏในพื้นที่ เนื่องจากเกาะล้านในปัจจุบันมีประชากรอาศัยอยู่อย่างหนาแน่น โดยมีจำนวนแรงงานที่เป็นประชากรแฝงและอพยพมาจากพื้นที่อื่นมากกว่าประชากรตามทะเบียนราษฎรถึง 3-4 เท่า ทั้งนี้ เมืองพัทยาได้มีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และบริการสาธารณะต่าง ๆ ในพื้นที่ของเกาะล้าน อาทิ ในปีงบประมาณ 2564 มีโครงการขยายเขตไฟฟ้าเพื่อรองรับการจัดการขยะ โครงการปรับปรุงท่าเทียบเรือเพื่อรองรับการท่องเที่ยว โครงการศึกษาและออกแบบก่อสร้างเส้นทางจราจรพร้อมเส้นทางท่องเที่ยวเชิงนันทนาการ โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ โครงการก่อสร้างศูนย์กำจัดขยะมูลฝอยชุมชนด้วยวิธีไพโรไลซิสแบบครบวงจร และโครงการเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย เป็นต้น และจากการที่เกาะล้านเป็นอีกหนึ่งพื้นที่เศรษฐกิจที่มีความสำคัญของเมืองพัทยา โดยในช่วงก่อนสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-2019 (COVID-19) มีจำนวนนักท่องเที่ยวเดินทางไปเที่ยวเกาะล้านมากถึงประมาณปีละ 4 ล้านคน และสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวมากถึงประมาณปีละ 56,000 ล้านบาท (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

สำนักงานพัทยา, 2563) ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่การดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านในด้านต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้เกิดการให้บริการสาธารณะที่มีคุณภาพแก่ทั้งประชาชนในพื้นที่และนักท่องเที่ยว นั้น จะต้องมีการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

จากหลักการและเหตุผลทั้งหมดข้างต้น จึงมีความจำเป็นเร่งด่วนที่เมืองพัทยาจะต้องมีการประเมินผลการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้าน เพื่อที่จะประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของทั้งประชาชนในพื้นที่และนักท่องเที่ยวที่มีต่อการดำเนินโครงการพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา ว่าการดำเนินโครงการต่าง ๆ นั้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเกิดผลกระทบทางบวกต่อเศรษฐกิจสังคมและสิ่งแวดล้อมหรือไม่ อย่างไร รวมทั้งการดำเนินโครงการพัฒนาพื้นที่เกาะล้านต่าง ๆ นั้นได้ก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งทางตรงและทางอ้อมแก่ประชาชนในพื้นที่และนักท่องเที่ยวมากน้อยเพียงใด

วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อประเมินผลการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา
2. เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการของประชาชนและนักท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะล้าน เมืองพัทยา
3. เพื่อศึกษาแนวทางที่มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลในการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้าน

ของเมืองพัทยา

ขอบเขตการดำเนินงาน

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การประเมินผลครั้งนี้มีเนื้อหาครอบคลุมผลการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา ปัญหาและความต้องการของประชาชนและนักท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะล้าน เมืองพัทยา และแนวทางที่มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลในการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา

2. ขอบเขตด้านประชากร

การประเมินผลครั้งนี้ครอบคลุมประชากรใน 4 กลุ่ม ซึ่งเป็นผู้รับบริการ และ/หรือมีส่วนได้รับประโยชน์จากการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา ประกอบด้วย

- 1) กลุ่มประชาชนที่มีทะเบียนราษฎร์หรือทำงานประจำในพื้นที่เกาะล้าน
- 2) กลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวเกาะล้าน
- 3) กลุ่มผู้บริหารเมืองพัทยาที่ดูแลรับผิดชอบการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้าน
- 4) กลุ่มผู้ประกอบการบริษัทนำเที่ยว โรงแรม/ที่พัก ร้านอาหาร และธุรกิจขนส่งนักท่องเที่ยว

3. ขอบเขตด้านระยะเวลาและพื้นที่

การประเมินผลครั้งนี้ จะเริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือนเมษายน ถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2565 รวมระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 4 เดือน โดยมีขอบเขตพื้นที่ดำเนินงานเฉพาะในพื้นที่เกาะล้านเท่านั้น

ผลสำเร็จของผลงานเชิงปริมาณ และคุณภาพ

1. ผลสำเร็จของผลงานเชิงปริมาณ

1.1 ทราบถึงระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา

1.2 ทราบถึงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าร้อยละของระดับความคิดเห็น และความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา ระหว่างช่วงก่อนและหลังการดำเนินงาน

2. ผลสำเร็จของผลงานเชิงคุณภาพ

2.1 ทราบถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนและนักท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะล้าน

2.2 ทราบถึงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางที่มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลในการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา

นิยามศัพท์เฉพาะ

การประเมินผล หมายถึง การประเมินผลการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา ใน 3 ด้าน ประกอบด้วย (1) ความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา (2) สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นกับประชาชนและนักท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะล้าน และ (3) ความต้องการของประชาชนและนักท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะล้าน

ความคิดเห็นและความพึงพอใจ หมายถึง ความคิดเห็นและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงและ/หรือการพัฒนาทางด้านกายภาพ ด้านเศรษฐกิจและสังคม และด้านการดำเนินนโยบายภาครัฐในพื้นที่เกาะล้าน เมืองพัทยา

การเปลี่ยนแปลงและ/หรือการพัฒนาทางด้านกายภาพ หมายถึง ปัญหาความเสื่อมโทรมของแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ประโยชน์ใช้สอยของพื้นที่บริเวณชายหาดต่าง ๆ ความสะดวกในการเดินทางสู่เกาะด้วยเส้นทางเรือ ความสะดวกของเส้นทางคมนาคมในพื้นที่เกาะ ความเหมาะสมและเพียงพอของพื้นที่สำหรับรองรับกิจกรรมการท่องเที่ยวที่หลากหลายสำหรับประชาชนทุกกลุ่ม ทุกเพศ ทุกวัย รวมทั้งกลุ่มผู้พิการ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวทุกกลุ่ม ทุกเพศ ทุกวัย รวมทั้งกลุ่มผู้พิการ อาทิ ทางเดินลงสู่ชายหาดมีทางลาดสำหรับผู้พิการ และมีราวจับสำหรับผู้สูงอายุ เป็นต้น ความเพียงพอในการรองรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวบริเวณชายหาดต่าง ๆ ของเกาะล้าน อาทิ มีร้านอาหาร ห้องน้ำที่สะอาด ไว้ให้บริการนักท่องเที่ยวอย่างเพียงพอ เป็นต้น การใช้นวัตกรรมสมัยใหม่ในการรักษาสิ่งแวดล้อม อาทิ โครงการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานธรรมชาติ เป็นต้น และการรักษาบรรยากาศและเอกลักษณ์ด้านการท่องเที่ยว “หาดทรายขาว น้ำทะเลใส ใกล้เคียงกรุงเทพฯ” ของเกาะล้าน

การเปลี่ยนแปลงและ/หรือการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจและสังคม หมายถึง การสร้างรายได้ที่ยั่งยืนในด้านการท่องเที่ยว การวางแผนรองรับการขยายตัวของกิจกรรมทางเศรษฐกิจในด้านการท่องเที่ยว เช่น ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก โรงแรม เป็นต้น การจัดการความปลอดภัยบริเวณชายหาดต่าง ๆ

การสร้างบรรยากาศที่ดีในด้านการลงทุน และการสร้างความเชื่อมั่นให้นักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการและประชาชน

การเปลี่ยนแปลงและ/หรือการพัฒนาทางการขับเคลื่อนนโยบายภาครัฐ หมายถึง กิจกรรมเปิดเมืองพัทยา (Pattaya Move on) การขับเคลื่อนนโยบายกระตุ้นการท่องเที่ยวและเศรษฐกิจของรัฐบาล อาทิ เราเที่ยวด้วยกัน, ทัวร์เที่ยวไทย เป็นต้น และกิจกรรมฟื้นฟูผลกระทบจากโควิด-2019 ของเมืองพัทยา อาทิ เทศกาลดนตรีพัทยามิวสิคเฟสติวัล 2021 (มีการเพิ่มเวทีหาดนวล เกาะล้าน) เป็นต้น ได้ช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจของเกาะล้าน รวมทั้งความเหมาะสมของมาตรการควบคุมการเดินทางเข้าพื้นที่เกาะล้าน เพื่อดูแลและป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด-19 อาทิ การสวมหน้ากากอนามัย, การวัดอุณหภูมิ, การรณรงค์ใช้เจลล้างมือ เป็นต้น

สภาพปัญหา หมายถึง ปัญหาที่ประชาชนและนักท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะล้านประสบ การดำเนินการแก้ไขปัญหในพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยาในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา รวมถึงความคิดเห็นของประชาชนและนักท่องเที่ยวต่อประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลในการแก้ไขปัญหาในพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา

ความต้องการ หมายถึง ความต้องการของประชาชนและนักท่องเที่ยวให้เมืองพัทยาดำเนินโครงการด้านการพัฒนาและแก้ไขปัญหาในพื้นที่เกาะล้าน รวมถึงการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินโครงการด้านการพัฒนาและแก้ไขปัญหาในพื้นที่เกาะล้านให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามความต้องการของประชาชนและนักท่องเที่ยว

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ข้อมูลผลการประเมินการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา ซึ่งเมืองพัทยาสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนปรับปรุงการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้าน
2. ได้ข้อมูลผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าร้อยละของระดับความคิดเห็น และความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา ระหว่างช่วงก่อนและหลังการดำเนินงาน ซึ่งเมืองพัทยาสามารถนำมาวิเคราะห์ถึงจุดเด่น จุดด้อย และประสิทธิภาพของการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้าน
3. ได้ข้อมูลปัญหาและความต้องการของประชาชนและนักท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะล้าน ซึ่งเมืองพัทยาสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการจัดทำแผนพัฒนาเพื่อการแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนและนักท่องเที่ยวได้
4. ได้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางที่มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลในการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งเมืองพัทยาสามารถนำไปกำหนดแนวทาง/มาตรการในการดำเนินโครงการ/กิจกรรมด้านการพัฒนาพื้นที่เกาะล้านได้

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวดูต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยาในครั้งนี้ คณะนักวิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมในส่วนของแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดและเป็นแนวทางในการประเมินผล ดังนี้

- 1) แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการสาธารณะแนวใหม่
- 2) แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะและความพึงพอใจ
- 3) แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผล
- 4) แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลโครงการ
- 5) ข้อมูลทั่วไป แผนงานโครงการ และกิจกรรมของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
- 6) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 7) กรอบแนวคิดการประเมิน

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการสาธารณะแนวใหม่

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการสาธารณะแนวใหม่ มีพัฒนาการเริ่มต้นจากแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) ไปสู่แนวคิดการจัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่ (New Public Governance: NPG) และแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service: NPS) ซึ่งในแต่ละแนวคิดมีสาระสำคัญดังนี้

1. แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่

การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) (เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ, 2556) ถ้ามองการพัฒนาการจัดการภาครัฐแนวใหม่จะเห็นว่า พัฒนามาจากการจัดการภาครัฐในยุคพาราไดม์ที่ 6 โดยเฉพาะการจัดการภาครัฐในแนวใหม่จะเห็นว่า พัฒนามาจากการจัดการเพื่อการปลดปล่อยและแนวทางการจัดการที่มุ่งเน้นตลาด และการจัดการภาครัฐทั้ง 2 แนวทางนี้ก็มีรากฐานมาจากทฤษฎีทางเลือกสาธารณะ และเศรษฐศาสตร์เชิงสถาบันใหม่ หรือเศรษฐศาสตร์องค์กร มีลักษณะเด่น คือ ความพยายามแก้ไข้ปัญหาของระบบราชการแบบดั้งเดิม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปรับปรุงในด้านประสิทธิภาพและการให้บริการประชาชน ซึ่งหัวใจสำคัญของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ก็คือ การปฏิรูประบบราชการนั่นเอง โดยเหตุผลของการปฏิรูประบบราชการ มีดังนี้

- 1) เนื่องจากกระแสโลกาภิวัตน์ที่ทุกประเทศมีแนวโน้มที่จะเปิดเสรีในด้านต่าง ๆ ทำให้เกิดเศรษฐกิจไร้พรมแดน และมีการแข่งขันในเวทีโลกรุนแรงมากขึ้น สังคมมีการเข้าสู่ยุคแห่งการเรียนรู้ กระแสสังคมเข้าสู่ยุคประชาธิปไตย การบริหารจัดการแนวใหม่ยึดหลักธรรมาภิบาล ส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรทั้งภาครัฐและ

เอกชนที่จะต้องมีการเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองความต้องการของระบบที่เปลี่ยนแปลงไป

2) ระบบราชการไทยมีปัญหาที่สำคัญ คือ ความเสื่อมถอยของระบบราชการและการขาดธรรมาภิบาล ถ้าภาครัฐไม่ปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริหารจัดการของภาครัฐเพื่อไปสู่องค์กรสมัยใหม่โดยยึดธรรมาภิบาล จะบั่นทอนความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ทั้งยังเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในอนาคตด้วย ดังนั้น แนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่จะเป็นการเปลี่ยนแปลงสภาพการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันให้เป็นองค์กรสมัยใหม่ที่ยึดหลักธรรมาภิบาล ซึ่งจะส่งผลให้ภาครัฐทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยต้องปรับเปลี่ยนระบบการบริหารจัดการของภาครัฐ ดังนี้

- (1) ปรับวิธีการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ และเน้นผลงาน
- (2) ปรับการบริหารงานให้เป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้
- (3) ปรับบทบาทภารกิจ และกลยุทธ์โดยให้เอกชนและชุมชนมีส่วนร่วม

การปฏิรูประบบราชการเป็นการปรับเปลี่ยนระบบการบริหารจัดการของภาครัฐ ซึ่งอาศัยแนวคิดการปฏิรูประบบราชการที่วาระระบบเดิมล้าสมัย และขาดประสิทธิภาพเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาประเทศ และไม่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและการเปลี่ยนแปลงของสังคม และเนื่องจากภาวะวิกฤติเศรษฐกิจทำให้ภาคราชการต้องลดขนาดลงและปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อประหยัดงบประมาณและใช้งบประมาณให้เกิดประโยชน์สูงสุด

หลักการสำคัญของแผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐ เป็นการปฏิรูปในลักษณะองค์รวมเพื่อเปลี่ยนแปลงระบบบริหารภาครัฐไปสู่ระบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ที่เน้นการทำงานโดยการวัดผลสัมฤทธิ์/มีการวัดผลที่เป็นรูปธรรมโปร่งใส มีการบริหารงานที่รวดเร็วและคล่องตัว สามารถตอบสนองความต้องการของสังคมได้อย่างถูกต้องเหมาะสม โดยการปฏิรูประบบราชการใช้หลัก 4 RE 2 สร้าง 1 เปิด ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1) การปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงาน (Reprocess) ปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้เป็นแบบมุ่งไปสู่การบริหารที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์การในหลายมิติ และเป็นรูปธรรม โดยนอกจากจะวัดว่าองค์กรทำอะไรได้บ้างแล้ว ยังวัดว่าประชาชนได้อะไรอีกด้วย

2) การปรับเปลี่ยนระบบงบประมาณ การเงิน และการพัสดุ (Refinance & Budget) เป็นเรื่องการพัฒนากระบวนการจัดทำงบประมาณที่เน้นการควบคุมการใช้จ่ายเงินเป็นหลัก เพื่อให้ตรวจสอบได้ง่ายและเน้นเป็นเครื่องมือในการวางแผน ดังนั้น งบประมาณจะชี้ให้เห็นถึงวัตถุประสงค์หรือยุทธศาสตร์ของหน่วยงานคือ ทำให้ผู้พิจารณางบประมาณสามารถทราบได้ว่าการจัดสรรงบประมาณนั้นช่วยให้องค์การบรรลุเป้าหมายได้หรือไม่ และเป็นระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานและผลสัมฤทธิ์ มีการกำหนดเป้าหมายของงานอย่างเป็นรูปธรรม มีดัชนีชี้วัดผลสัมฤทธิ์ของงาน

3) การปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยม (Reparadigm) จะมุ่งที่การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานและทัศนคติของเจ้าหน้าที่ของรัฐ จากความคิดความเชื่อเดิม ๆ ไปเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ มีค่านิยม รักศักดิ์ศรี มีจริยธรรม และรับผิดชอบต่องาน

4) การปรับปรุงโครงสร้างบริหารราชการแผ่นดิน (Reorganized) มีการปรับปรุงโครงสร้างกระทรวง ทบวง กรม

5) สร้างระบบบริหารบุคคลและค่าตอบแทน มีการปรับเปลี่ยนระบบการกำหนดตำแหน่งและเงินเดือนจากระบบยัดชั้นหรือระดับตำแหน่ง เป็นการยืดความสามารถและผลงาน พัฒนารูปแบบการจ้างงานให้มีความหลากหลาย เช่น บางตำแหน่งที่ต้องการความเชี่ยวชาญ อาจใช้การจ้างพิเศษ จะมีการสร้างระบบการสรรหานักบริหารระดับสูง ให้การสรรหาทำได้อย่างโปร่งใสเปิดกว้างและยึดหลัก “ความสามารถ” มากกว่า “อำนาจนิยม” และจะมีการดูแลขนาดกำลังคนให้กะทัดรัดเหมาะสมกับภารกิจอย่างเป็นรูปธรรม

6) สร้างระบบราชการให้มีความทันสมัย

7) เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม

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

แนวคิดของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) เป็นแนวคิดที่ต้องการลดบทบาทของภาครัฐในการจัดบริการสาธารณะ ซึ่งเป็นผลมาจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีรากฐานมาจาก 2 แนวคิดหลักดังนี้

1) เศรษฐศาสตร์เชิงสถาบันใหม่ (New Institutional Economics) ซึ่งมีแนวคิดที่ส่งผลต่อการปฏิรูประบบการบริหารจัดการ คือ การแข่งขัน ทางเลือกผู้รับบริการ ความโปร่งใสและโครงสร้าง ระบบสิ่งจูงใจ

2) การจัดการนิยม (Managerial) คือ การนำเอาแนวทางการจัดการแบบธุรกิจมาปรับใช้ในภาครัฐโดยเน้นการจัดการแบบมืออาชีพ มีดัชนีวัดความสำเร็จ ให้อำนาจในการใช้ดุลยพินิจและความอิสระในการจัดการ และสร้างวัฒนธรรมที่เหมาะสม

หลักการสำคัญของ NPM ประกอบด้วย

- 1) มุ่งผลผลิต
- 2) การวัดผลปฏิบัติงาน
- 3) การมีส่วนร่วมของประชาชน
- 4) การสร้างความโปร่งใส
- 5) การจัดการแบบภาคเอกชน
- 6) การเน้นลูกค้า

- 7) ส่งเสริมให้มีการแข่งขัน
- 8) การตรวจสอบบทบาทภาครัฐ
- 9) เน้นจิตสำนึกและความรับผิดชอบ
- 10) ปรับปรุงการจัดการการเงินและบัญชี

การจัดการบนพื้นฐานการตลาด (Market - Public Administration) หรืออาจจะเรียกได้ว่าการบริหารภาครัฐแบบผู้ประกอบการ (Entrepreneurial Government) มีสาระสำคัญ คือ เป็นการบริหารภาครัฐที่เน้นบทบาทของผู้ประกอบการและอยู่บนพื้นฐานของกลไกตลาด โดยปรับเปลี่ยนบทบาทจากผู้ปฏิบัติมาเป็นผู้กำกับดูแล การมุ่งบรรลุผลลัพธ์ (Outcome Oriented) การมุ่งปรับปรุงประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพคุณภาพในการบริการ และการจัดการเพื่อการเปลี่ยนแปลง ดังนั้น จึงมีความจำเป็นจะต้องเร่งพัฒนาองค์กรภาครัฐให้มีศักยภาพและความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยการริเริ่มแนวคิดใหม่ขององค์กรในอนาคต ซึ่งรูปแบบขององค์กรในอนาคตจะมีลักษณะเป็นแบบราบ มีการทำงานเป็นทีม และการเชื่อมโยงแบบเครือข่าย แต่โครงสร้างดังกล่าวจะไม่คงที่ตายตัว คือ จะต้องมีความยืดหยุ่นเตรียมพร้อมรับการปรับเปลี่ยนหรือเปลี่ยนแปลงในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงทางการแข่งขันที่รุนแรงในปัจจุบัน และการค้นหาแนวกลยุทธ์ใหม่ ๆ ที่มีการพัฒนาให้เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา องค์กรในอนาคตจะให้ความสำคัญกับความหลากหลายของการเรียนรู้ การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น การบริหารจัดการองค์กรภาครัฐในอนาคตจะต้องมีการนำเครื่องมือการจัดการต่าง ๆ ที่มีอยู่หลากหลายมาปรับใช้ในองค์กรให้เหมาะสม ดังนั้น การที่จะนำเครื่องมือในการบริหารจัดการต่าง ๆ มาใช้และให้เกิดประโยชน์กับองค์กรได้อย่างแท้จริงนั้น ต้องปฏิบัติโดยศึกษาเครื่องมือทางการจัดการต่าง ๆ ให้เข้าใจถ่องแท้ก่อนที่จะเริ่มใช้งาน เนื่องจากเครื่องมือแต่ละประเภทนั้นมีข้อดีข้อเสีย รวมทั้งความเหมาะสมในการใช้งานที่แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้บริหารขององค์กรจะต้องสนับสนุนและผลักดันการใช้เครื่องมือทางการจัดการต่าง ๆ โดยผู้บริหารควรมีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดี และสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับองค์กรได้อย่างเหมาะสม และในการนำเครื่องมือในการจัดการมาใช้จะต้องปรับปรุง พัฒนาเครื่องมือทางการจัดการให้มีความเหมาะสมกับองค์กร ไม่ใช่ปรับองค์กรให้สอดคล้องและเหมาะสมกับเครื่องมือ

ปัญหาในทางปฏิบัติของการปฏิรูประบบราชการ ประกอบด้วย

- 1) มาตรการควบคุม (ตามระเบียบกฎหมาย) ของภาครัฐ และการใช้ดุลยพินิจ (อย่างไม่แน่นอนและไม่ชัดเจน) ของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพราะการใช้ดุลยพินิจอาจทำให้เกิด Double Standards ที่ทำให้ภาคเอกชนบางรายเกิดความได้เปรียบเสียเปรียบกัน และส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยโดยรวม
- 2) มีการทำงานที่ไม่โปร่งใส เอื้อประโยชน์พวกพ้อง
- 3) ขาดธรรมาภิบาลในการทำงาน
- 4) ขาดความเป็นมืออาชีพในการทำงาน ขาดความรู้

ดังนั้น แนวโน้มของ “การจัดการภาครัฐ” ในอนาคตจึงมุ่งไปสู่ “การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ” (Privatization) และการใช้ “บุคคลที่สาม” (Third Party) ในการดำเนินการต่าง ๆ แทนภาครัฐเพิ่มมากขึ้น ซึ่งทำให้ภาครัฐจำเป็นต้องอาศัย “แนวความคิดและวิธีการบริหารจัดการของภาคธุรกิจเอกชน” มาใช้มากขึ้น ทุกที่ การบริหารจัดการแบบภาคเอกชนเช่นนี้ ทำให้เจ้าหน้าที่ของภาครัฐต้องมีความเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพมากขึ้น (Qualified Personnel) พร้อม ๆ กับการต้องเป็น “มืออาชีพ” มากขึ้นด้วย (Higher-quality Professional) แต่โดยที่การบริหารในภาครัฐราชการจะต้องอยู่ภายใต้กฎหมายและกฎระเบียบต่าง ๆ มากมาย (ซึ่งต่างจากการบริหารของภาคเอกชน) และอยู่ภายใต้หลักการปกครองแบบ “นิติรัฐ” (Rule of Law) ด้วย จึงทำให้ภาครัฐจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบของการปกครองแบบเข้มงวดเคร่งครัดมายึดหลักการผ่อนปรนภายใต้ “ธรรมาภิบาล” หรือ “การกำกับดูแลที่ดี” (Good Governance) มากขึ้น ปัญหาในปัจจุบันจึงอยู่ที่การเร่งสร้างองค์กรเครือข่ายของภาครัฐและภาคเอกชนที่อาศัยหลักการของ “ธรรมาภิบาล” ซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับของหลักแห่งศีลธรรมจรรยาที่ดีงาม ทุกวันนี้ภาคเอกชนไม่เพียงแต่เรียกร้องและต้องการ Good Governance เท่านั้น แต่ยังเรียกร้อง “Good Judgment” จากเจ้าหน้าที่ของรัฐมากขึ้นทุกขณะด้วย

การจัดการวิกฤตการณ์ (Crisis Management) เป็นการจัดการสภาวะวิกฤติที่เกิดขึ้นภายในองค์กร เพื่อแก้ไขปัญหาหรือความยุ่งยากของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิดล่วงหน้า ซึ่งส่งผลกระทบต่อระบบการทำงานในองค์กร โดยที่ไม่สามารถจัดการหรือดำเนินการได้ในกระบวนการทำงานปกติ โดยขั้นตอนในการเกิดสภาวะวิกฤตการณ์มักจะพบเป็น 4 ขั้นตอนดังนี้ (1) มีสัญญาณเตือน (2) ป่วยเต็มขั้น (3) รักษาโดยลองผิดลองถูก และ (4) เริ่มฟื้น การจัดการในสภาวะวิกฤตินั้นองค์กรจะต้องมีการปรับตัวโดยอาศัยกลยุทธ์การจัดการวิกฤต ได้แก่ การปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรและวัฒนธรรมองค์กรและการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ขององค์กรในด้านต่าง ๆ โดยอาศัยแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการตามสถานการณ์ประกอบกับนำหลักการธรรมาภิบาลมาใช้ในองค์กร ส่งผลให้เกิดผลลัพธ์ คือ ความอยู่รอดขององค์กรและการฟื้นตัวขององค์กร

2. การจัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่

การจัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่ (New Public Governance: NPG) เป็นแนวคิดที่ก่อกำเนิดขึ้นบนพื้นฐานของการดำรงอยู่ของแนวคิดการจัดการภาครัฐแบบดั้งเดิม (Public Administration: PA) และแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) NPG เป็นเครื่องมือเชิงมนทัศน์ที่จะช่วยขยายความเข้าใจที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงไปของกระแสสังคมโลกในศตวรรษที่ 21 ที่มีความแตกต่างหลากหลาย และมีความสลับซับซ้อนของปัญหาและความต้องการที่เพิ่มมากขึ้น พร้อมทั้งยังเป็นการเปิดมุมมองให้เห็นถึงสภาพความเป็นจริงของวิธีการปฏิบัติงานของบุคคลในภาครัฐให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น ดังนั้น การมุ่งเน้นแต่เพียงการจัดการที่ดี (Good Governance) (ความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ประสิทธิภาพ ยุติธรรม ความคุ้มค่า การมีส่วนร่วม) คงจะไม่เพียงพอกับบริบทและกระแสของสังคมโลกที่เปลี่ยนแปลงไป ภายใต้สถานการณ์ที่ปัญหาความซับซ้อนของงานสาธารณะที่เพิ่มขึ้นอย่างมาก และปัญหาข้อจำกัดทางด้านทรัพยากรของภาครัฐเอง รวมทั้งความเข้มแข็งและความกระตือรือร้นของภาคประชาสังคมได้ ทำให้พื้นที่สาธารณะกำลังเปิดกว้างต่อการมีส่วนร่วมจากภาคส่วนต่าง ๆ อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ส่งผลให้ NPG เกิดขึ้น

เพื่อรองรับต่อปรากฏการณ์การเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหารจัดการปกครองอันแตกต่างหลากหลาย (Loffler, 2005)

Kennett (2010) ได้เสนอว่า การจัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่ (NPG) เป็นความสัมพันธ์รูปแบบใหม่ระหว่างรัฐกับสังคม โดยที่กิจกรรมต่าง ๆ อันเป็นสาธารณะมิได้ผูกขาดอยู่ที่ภาครัฐแต่เพียงฝ่ายเดียว แต่เกิดจากปฏิสัมพันธ์อันหลากหลาย (A Plurality of Actors) ของผู้คนจากหลาย ๆ ภาคส่วนที่คำนึงถึงผลประโยชน์และให้ความสนใจที่จะเข้ามามีบทบาทในกิจกรรมสาธารณะ

มุมมองในการวิเคราะห์การจัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่ (NPG) จำแนกออกเป็น 5 รูปแบบคือ (1) การจัดการปกครองเชิงสังคมการเมือง (Socio-Political Governance) (2) การจัดการปกครองเชิงนโยบายสาธารณะ (Public Policy Governance) (3) การจัดการปกครองเชิงการบริหาร (Administrative Governance) (4) การจัดการปกครองในรูปแบบของการรับเหมาช่วง (Contract Governance) และ (5) การจัดการปกครองในรูปของเครือข่าย (Network Governance) (Osborne, 2010) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) การจัดการปกครองในรูปแบบของสังคมการเมือง (Socio-Political Governance) แนวทางนี้มุ่งให้ความสนใจในการวิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ภาครัฐกับสังคม (institutional Relationship Within Society) โดยมีมุมมองว่า รัฐบาลหรือฝ่ายการเมืองไม่ใช่ตัวแสดงหลักที่มีบทบาทในการกำหนดนโยบายสาธารณะและส่งมอบบริการสาธารณะแต่เพียงฝ่ายเดียว แต่ยังเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสถาบันและปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันกับตัวแสดงอื่น ๆ ในสังคม โดยการมองแบบรวมทั้งหมด (Totality) เพื่อจะได้เข้าใจถึงการกำหนดนโยบายและการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ การวิเคราะห์แบบรวมทั้งหมดดังกล่าวนี้ มองว่ากระบวนการนโยบายมักขึ้นอยู่กับผู้กระทำการทางสังคมอันหลากหลายต่างๆ (Societal Actors) ที่จะให้ความชอบธรรมและสามารถบรรลุผลในทางปฏิบัติแก่นโยบายเหล่านั้นได้ ก็ต่อเมื่อกระบวนการดังกล่าวดำเนินการภายใต้ความสัมพันธ์ที่สอดคล้องกันระหว่างภาครัฐกับภาคสังคม (Kooiman, 1999)

2) การจัดการปกครองในรูปแบบนโยบายสาธารณะ (Public Policy Governance) แนวคิดนี้ให้ความสนใจไปที่วิธีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างชนชั้นนำทางด้านนโยบายกับชุมชนเครือข่ายต่าง ๆ (Policy Elites and Networks Interact) ในการสร้างสรรค์และมีอิทธิพลต่อการกำหนดกระบวนการนโยบายสาธารณะ การจัดการปกครองในรูปแบบนี้มองว่าศูนย์กลางของการกำหนด และการนำนโยบายไปปฏิบัติรวมทั้งการส่งมอบบริการสาธารณะมิใช่หน้าที่ภาครัฐแต่เพียงฝ่ายเดียวอีกต่อไป แต่จะประกอบไปด้วยการทำงานร่วมกันของชุมชนและเครือข่ายต่าง ๆ ที่ประกอบไปด้วยตัวแสดงที่หลากหลายภาคส่วนที่มีผลประโยชน์ที่แตกต่างกัน ซึ่งแตกต่างจากแนวคิดการจัดการภาครัฐแบบดั้งเดิม (PA) ที่มีภาครัฐเป็นตัวแสดงหลัก โดยมีกลุ่มนักการเมืองเป็นผู้กำหนดนโยบาย และมีฝ่ายข้าราชการประจำเป็นผู้นำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ ตามแนวคิดการเมืองและการบริหารควรวแยกออกจากกันของ Woodrow Willson (Willson, 2007)

3) การจัดการปกครองในรูปแบบของการบริหารราชการ (Administrative Governance) แนวคิดนี้ให้ความสนใจไปที่การประยุกต์ใช้การบริหารภาครัฐแบบดั้งเดิม (Public Administration - PA) ให้เกิดประสิทธิผลกับการบริหารงานสาธารณะในบริบทปัจจุบัน พร้อมกับเสนอให้ปรับปรุง แนวทางการปฏิบัติ ภายใต้หลักการการบริหารภาครัฐแบบดั้งเดิมเสียใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีความซับซ้อนของยุคสมัยปัจจุบัน การวิเคราะห์ในมุมมองที่เปลี่ยนแปลงไปของแนวคิดนี้ให้ความสำคัญในการศึกษาแนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติและการส่งมอบบริการสาธารณะ และการพัฒนากรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีที่เหมาะสมกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปของกระแสสังคมโลกในยุคปัจจุบัน การจัดการปกครองในรูปแบบนี้ยังอยู่บนหลักการบริหารงานภาครัฐแบบดั้งเดิม (PA) แต่ต้องมีการปรับปรุงสาระสำคัญในเรื่องของกรอบแนวคิดและหลักการปฏิบัติ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาวะทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป โดยการนำแนวคิดการจัดการปกครองสาธารณะมาปรับใช้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำบริการสาธารณะของรัฐจำนวนมากมาให้เครือข่ายขององค์กรไม่แสวงหากำไรและองค์กรเอกชนแสวงหากำไรเป็นผู้รับเหมาช่วงจนทำให้ภาครัฐเองกลายเป็น “รัฐกลวง” (Hollow State) (Ewalt, 2001, p.8) นั้นแสดงให้เห็นว่ารัฐไม่สามารถจัดการบริหารได้เพียงลำพังอีกต่อไป และในการบริหารราชการรัฐก็ไม่ใช่ว่าตัวแสดงที่มีฐานะเหนือกว่าตัวแสดงอื่น ๆ ในสังคม ทำให้การบริหารจัดการสังคมปราศจากศูนย์กลางในการใช้อำนาจตัดสินใจ (Salamon, 2002; Lynn; Heinrich & Hill, 2001; Frederickson, 1999 อ้างถึงใน Osborne, 2010)

4) การจัดการปกครองในรูปแบบของระบบสัญญา (Contract Governance) แนวคิดนี้ให้ความสนใจไปยังการบริหารงานสาธารณะภายใต้กรอบแนวคิดการจัดการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Management: NPM) โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำกลไกการสร้างความสัมพันธ์เชิงพันธสัญญา (Contractual Relationships) มาใช้สำหรับการส่งมอบบริการสาธารณะของภาครัฐ และเสนอให้นำรูปแบบของการจัดการปกครองมาใช้ในฐานะของการเปิดให้บริษัทเอกชนทำหน้าที่รับทำสัญญาในการให้บริการสาธารณะแก่สาธารณชน โดยรัฐจะต้องมีการประสานงานและกำกับ ติดตามการดำเนินงานของบริษัทที่รับทำสัญญาต่าง ๆ เหล่านั้น จึงจะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ แนวคิดนี้มองว่ารัฐสมัยใหม่ต้องแบกความรับผิดชอบในระบบการให้บริการสาธารณะ จึงต้องมีการอาศัยระบบการทำสัญญาแทนระบบราชการแบบดั้งเดิม (Kettl, 1993; Kettl, 2000 อ้างถึงใน Osborne, 2010)

5) การจัดการปกครองในรูปแบบของเครือข่าย (Network Governance) แนวคิดนี้ให้ความสนใจไปที่การวิเคราะห์ถึงวิธีการทำงานของเครือข่ายที่มีการประสานงานร่วมกันระหว่างองค์กรจัดการตนเองต่าง ๆ (Self-Organizing of Inter-organizational Networks) ในการจัดตั้งตนเองของเครือข่าย ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรดังกล่าวนี้เพื่อทำหน้าที่ให้บริการสาธารณะ โดยจะมีรัฐเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่ง (A Partner) ของเครือข่ายดังกล่าวด้วยหรือไม่ก็ได้ แนวคิดนี้คล้ายคลึงกับแนวคิดการจัดการปกครองในรูปแบบนโยบายสาธารณะ (Public Policy Governance) หากแตกต่างกันตรงที่แนวคิดการจัดการปกครองในรูปแบบนโยบายสาธารณะ ให้ความสนใจต่อบทบาทของชนชั้นนำทางนโยบายในการเข้าไปมี

ปฏิสัมพันธ์กับเครือข่าย เพื่อการริเริ่มและกำหนดกระบวนการนโยบายสาธารณะ แต่แนวคิดการจัดการปกครองในรูปแบบของเครือข่าย มุ่งความสนใจไปที่บทบาทของเครือข่ายของตัวแสดงที่มีบทบาทร่วมในการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติและกระบวนการนโยบายสาธารณะของภาครัฐ (Osborne, 2010)

การจัดการปกครองท้องถิ่นและการประยุกต์ใช้การจัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่ (New Public Governance)

การจัดการปกครองท้องถิ่น (Local Governance) เมื่อมีการนำคำว่า Governance มาใช้แทนคำว่า Government การจัดการปกครองท้องถิ่นจึงสามารถกำหนดลักษณะตามคำนิยามของ Rhodes (1997) ได้ดังนี้

1) การปรับขนาดขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในทุก ๆ รูปแบบให้มีขนาดที่กะทัดรัดและเล็กลง เพื่อให้เกิดความสะดวกและคล่องตัวในการบริหารงาน โครงสร้างภายในองค์กรควรจะมีเหมาะสมในการจัดการปกครองด้วย และยังต้องใช้กลไกตลาดและกึ่งตลาดในการส่งมอบบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น

2) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีภาคีเครือข่าย (Network Governance) ในการจัดการปกครอง เพื่อทำการตรวจสอบและควบคุมการใช้อำนาจของท้องถิ่น หน่วยงานท้องถิ่นที่ให้บริการจะต้องมีความสามารถในการรับผิดชอบ (Accountability) เปิดเผยข้อมูลและมีความซื่อสัตย์ในการบริหารงานของท้องถิ่น

3) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีการจัดการสาธารณะแบบใหม่ (New Public Management) คือ เน้นลัทธิการจัดการนิยมและเศรษฐศาสตร์เชิงสถาบันแนวใหม่ ซึ่งเป็นการนำหลักการของเอกชนมาประยุกต์ใช้กับการจัดการปกครองท้องถิ่น ด้วยการเสนอให้การบริหารจัดการสาธารณะที่ท้องถิ่นจะต้องการแข่งขันตอบสนองประชาชนเสมือนเป็นลูกค้ามากกว่าเป็นผู้ถูกปกครอง เพิ่มการแข่งขันด้วยการจ้างเหมาและใช้กลไกกึ่งตลาด และเพิ่มทางเลือกให้กับผู้มารับบริการ

4) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีการบริหารจัดการที่ดี (Good Governance) เป็นการจัดการที่ส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพและความรับผิดชอบต่อสาธารณะ มีความโปร่งใส ในการบริหารจัดการปกครองท้องถิ่น เน้นการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนหรือภาคประชาสังคม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและตัวแสดงอื่น ๆ

5) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีระบบการเชื่อมโยงทางสังคม (Socio-cybernetic System) ผ่านประเด็นนโยบายสาธารณะ เป็นการเปิดโอกาสให้ภาคส่วนอื่น ๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจไปพร้อม ๆ กับท้องถิ่น ดังนั้น ท้องถิ่นจึงมีหน้าที่ที่จะกระตุ้นให้เกิดการรวมตัวกันของภาคส่วนต่าง ๆ เพื่อมาแสดงพลังในการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน อีกทั้งยังช่วยกันกำหนดกติกาในการจัดการร่วมกันอีกด้วย

6) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีการจัดการเครือข่ายของท้องถิ่นที่จัดการดูแลได้ด้วยตนเอง (Self-organizing Network) ซึ่งทำงานในลักษณะของเครือข่ายที่พึ่งพาอาศัยกัน โดยเป็นการเปิดโอกาสให้มีตัวแสดงที่มากมายในการส่งมอบบริการสาธารณะทั้งฝ่ายรัฐ เอกชน และประชาชน ทำให้

ท้องถิ่นต้องแลกเปลี่ยนทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายจึงต้องมีเครือข่าย โดยเครือข่ายไม่ได้มีเพียงท้องถิ่น เครือข่ายเป็นความสัมพันธ์ทางสังคมที่กว้างขวาง รวมถึงกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นผ่านการจัดการเครือข่ายที่อยู่บนพื้นฐานของความไว้วางใจ (Trust) และการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน หน่วยงานลักษณะนี้ต้องสามารถจัดการดูแลตนเองได้มิใช่มีความเป็นอิสระเพียงอย่างเดียว

สำหรับการประยุกต์ใช้เครื่องมือจากแนวคิด NPG ในการจัดการปกครองท้องถิ่นนั้น Cheema (2005) ได้อธิบายถึงการนำแนวคิด NPG มาประยุกต์ใช้ในการจัดการปกครองท้องถิ่นว่า เป็นการส่งเสริมให้ท้องถิ่นต้องมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง และเพื่อเป็นพื้นฐานในการจัดการภาครัฐในระดับภูมิภาคและระดับประเทศต่อไป โดยท้องถิ่นจะต้องมีการใช้เครื่องมือในการทำงาน ดังนี้

1) ในระดับรัฐ จะต้องมีการปรับเปลี่ยนการบริหารภาครัฐแบบดั้งเดิม ที่เน้นสายการบังคับบัญชา อันก่อให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน ไปเป็นการทำงานเป็นทีมมากขึ้น (Shift from the Traditional form of Hierarchy in Government Organizations to Team-Orientation) นั่นคือ รัฐจะต้องมีการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่นมากขึ้น เพื่อให้เกิดความเป็นอิสระในการตัดสินใจ

2) ปรับเปลี่ยนบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากผู้ให้บริการโดยตรงเป็นผู้ที่คอยกำกับดูแล มีบทบาทของผู้กระตุ้นและกำกับทิศทาง และมุ่งเน้นระบบตลาดมากขึ้น (Shift from Direct Delivery of Services to a Catalytic and Steering Role and Market-Orientation) และเปิดโอกาสให้ภาคส่วนอื่น ๆ ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและการส่งมอบบริการสาธารณะของท้องถิ่นด้วย เช่น การเปิดโอกาสให้เอกชนหรือภาคส่วนอื่น ๆ ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดให้มีบริการสาธารณะ เป็นต้นว่า การจัดการขยะ การจัดการศึกษา การดูแลผู้สูงอายุและคนพิการ

3) การจัดการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการปฏิรูปกฎระเบียบต่าง ๆ ที่เป็นอุปสรรคและก่อให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงานไปสู่การเสริมสร้างพลังอำนาจให้กับชุมชนและตัวแสดงอื่น ๆ (Shift from Bureaucratic Red-Tape to Community Empowerment) เช่น การแก้ไขกฎระเบียบให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนเพื่อพัฒนาท้องถิ่น

4) การจัดการปกครองท้องถิ่นจะต้องเปลี่ยนแปลงจากการให้ความสำคัญต่อบรรยากาศนำเข้าไปสู่การมุ่งเน้นผลการดำเนินงาน (Shift from Input to Result-Orientation) เพื่อให้การทำงานในท้องถิ่นมีความยืดหยุ่นมากขึ้น เช่น การเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบผลการดำเนินงานตามโครงการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

5) รัฐบาลกลางจะต้องมีการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่น และการมีส่วนร่วมของประชาชนในการออกแบบโครงการและนโยบาย รวมทั้งการนำนโยบายไปปฏิบัติ (Shift from Centralized to Decentralized and Participatory Modes of Policy and Programs Design and Implementation) โดยจะต้องมีความเชื่อว่าการมีส่วนร่วมเป็นกระบวนการสำคัญในการพัฒนาประชาธิปไตย การตรวจสอบและ

การเสริมสร้างพลังอำนาจให้แก่ภาคประชาสังคม เช่น การให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการจัดทำงบประมาณ (Participatory Budgeting)

6) การจัดการปกครองท้องถิ่นจะต้องเปลี่ยนจากการตัดสินใจที่มักกระทำแบบปิดลับ ไปสู่การเปิดเผยเพื่อรองรับการตรวจสอบทางการบริหารทางการเงินและการเมือง (Shift from Secrecy in Decision-Making to Administrative, Financial and Political Accountability) เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของภาครัฐที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ เช่น การให้ประชาชนหรือภาคส่วนอื่น ๆ ได้เข้ามาเป็นคณะกรรมการการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

7) การจัดการปกครองท้องถิ่นจะต้องเปลี่ยนจากการวางบทบาทเป็นพ่อขุนอุปถัมภ์ตามแบบฉบับของข้าราชการ ไปสู่การเสริมสร้างพลังอำนาจให้แก่ชุมชนและการให้องค์การ

นอกจากนี้ ยังมีนักวิชาการที่เสนอเครื่องมือในการจัดการภาครัฐตามแนวคิด NPG อีกท่านหนึ่งคือ Peter (2010) โดย Peter เรียกเครื่องมือในการบริหารจัดการภาครัฐนี้ว่า Meta-governance เนื่องจากการนำแนวคิด NPG มาปรับใช้ในการจัดการภาครัฐ นั้นอนันว่ามีผลในเชิงบวก แต่ก็หลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะมีปัญหาอันเป็นผลในเชิงลบตามมา ซึ่ง Peter กล่าวว่าปัญหามีอย่างน้อย 4 ประการ คือ (1) ปัญหาการตัดสินใจของเครือข่ายที่มีอาจหาฉันทมติเพื่อให้ข้อตกลงนั้นยุติลงได้โดยง่าย (2) ปัญหาการมีส่วนร่วมของผู้อยู่นอกเครือข่าย (3) ปัญหาการประสานงาน และ (4) ปัญหาความรับผิดชอบ เมื่อเป็นเช่นนี้ Peter จึงมองว่า จำเป็นที่จะต้องนำกลไกที่เรียกว่า Meta-governance เข้ามาใช้เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยมีรัฐเข้ามากำกับและควบคุมท้องถิ่นและภาคประชาชนให้เป็นไปในทิศทางที่ต้องการ ซึ่งเขาเรียกว่า การจัดการของการจัดการปกครองสาธารณะ (The Governance of Governance) โดยสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการจัดการปกครองท้องถิ่นได้ คือ (1) การจัดการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการรักษาความสมดุลระหว่างการควบคุมกับการให้อิสระแก่หน่วยงานย่อย ภาคประชาสังคม และกลุ่มเครือข่ายต่างๆ ซึ่งกระทำการผ่านการควบคุมต่อสิ่งแวดล้อมของการกระทำมากกว่าที่จะใช้วิธีการควบคุมโดยตรงต่อการกระทำดังกล่าว (2) การจัดการปกครองท้องถิ่นจะต้องใช้วิธีการจัดการที่เน้นผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) เป็นเครื่องมือสำคัญของ Meta-governance โดยการระบุเป้าประสงค์ของงานสาธารณะของท้องถิ่น พร้อมกับสร้างเครื่องมือวัดปัจจัยนำออก (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) ที่เหมาะสม (3) การจัดการปกครองท้องถิ่นจะต้องให้ความสำคัญกับการจัดการเชิงกลยุทธ์ให้ความสนใจกับการประสานงานเชิงนโยบายกับหน่วยงานระดับย่อย ๆ (4) การจัดการปกครองท้องถิ่นจะต้องลดการใช้กฎระเบียบที่เป็นทางการมาเป็นเครื่องมือที่อ่อนนุ่ม ที่อยู่บนพื้นฐานของการประนีประนอมและการเจรจาต่อรอง ซึ่งเครื่องมือที่อ่อนนุ่ม คือ การสร้างความไว้วางใจ (Mutual Trust) และการสร้างค่านิยมร่วม (Common Values) และในที่สุดสิ่งเหล่านี้ก็จะกลายเป็นทุนทางสังคมที่สร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนท้องถิ่นได้

Loffler (2005) ได้ให้ข้อเสนอว่า การปกครองท้องถิ่น (Local Government) ที่มีรูปแบบการบริหารงานแบบดั้งเดิม สามารถเปลี่ยนมาเป็นการจัดการปกครองท้องถิ่น (Local Governance) ได้ด้วยการนำแนวคิดการจัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่ (NPG) มาปรับปรุงวิธีการทำงานของท้องถิ่นด้วยการ

- (1) เสริมสร้างภาวะผู้นำองค์กรให้ไปเป็นผู้นำแบบเครือข่ายที่มุ่งพัฒนาชุมชน ประสาน ให้แต่ละเครือข่ายในท้องถิ่นมีนโยบายที่เชื่อมโยงและเข้ากันได้ จัดการให้ภาคส่วนต่าง ๆ มีแรงจูงใจและความคาดหวัง
- (2) การจัดการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการรักษาความสมดุลทางการเมืองระหว่างเครือข่ายต่าง ๆ มีการวางแผนชุมชนร่วมกัน เมื่อมีปัญหาท้าทายทางออกร่วมกัน (3) การจัดการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการจัดการตลาดแรงงาน พัฒนาผู้ร่วมงานให้ทำงานได้ทุกๆ ด้าน ให้ความสำคัญต่อผลลัพธ์ของบริการที่มีต่อคุณภาพชีวิตของทุกๆ ภาคส่วน สร้างแรงจูงใจโดยเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานใช้ความสามารถได้กว้างและหลากหลาย
- (4) การจัดการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการจัดการความรู้และทรัพยากร การเตรียมงบประมาณท้องถิ่น โดยการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่าง ๆ วัตถุประสงค์ทางการเงิน และเวลาในการดำเนินกิจกรรมขององค์กรและภาคส่วนต่าง ๆ ความโปร่งใสทางการคลังเพื่อสื่อสารไปยังภาคส่วนอื่น ๆ เพื่อแสดงถึงความคุ้มค่าของเงินที่ใช้ดำเนินกิจกรรมสาธารณะ

3. แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่

การบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service: NPS) เป็นชุดของแนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์ที่ให้ความสำคัญกับการบริการสาธารณะ การบริหารปกครองแบบประชาธิปไตย และการสร้างความผูกพันของพลเมือง เดนฮาร์ด และเดนฮาร์ด (Denhardt and Denhardt, 2000, pp. 549-559) มองว่า เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ทัศนะในเชิงวิชาการและในทางการแก้ไข ปัญหาของสังคม ประเทศเปลี่ยนแปลงไปจากช่วงยุคดั้งเดิม (Old public administration) Denhardt and Denhardt (2003, pp. 16-18) ได้ทำการวิพากษ์แนวคิด ของ David Osborne และ Ted Gaebler ที่นำเสนอแนวคิด NPM ในหนังสือชื่อ Reinventing Government ซึ่งประกอบด้วยหลักการสำคัญ 10 ประการ คือ (1) รัฐบาลทำหน้าที่เป็นผู้ควบคุมกำกับทิศทางมากกว่าให้ระบบราชการดำเนินการทุกอย่าง (Catalytic government, steering rather than rowing) (2) ชุมชนเป็นเจ้าของโดยรัฐบาลมอบอำนาจให้กับประชาชนมากกว่าคอยให้บริการเพียงอย่างเดียว (A community-owned government, empowering rather than serving) (3) ระบบราชการต้องมีการแข่งขันในการให้บริการสาธารณะ (Competitive government, Injecting competition into service delivery) (4) ระบบราชการต้องขับเคลื่อนด้วยภารกิจมากกว่ามุ่งเน้นที่กฎระเบียบ (Mission-driven government, Transforming rule-driven organization) (5) ภาครัฐต้องให้ความสำคัญกับผลลัพธ์มากกว่ามองเพียงแค่ปัจจัยนำเข้า (Results-oriented government, Funding outcomes, Not inputs) (6) การบริหารภาครัฐต้องมุ่งตอบสนองต่อความต้องการและข้อเรียกร้องของลูกค้ามากกว่าตอบสนองความต้องการของตัวระบบราชการ (Customer-driven government, Meeting the needs of the customer, Not the bureaucracy) (7) เน้นให้ระบบราชการดำเนินงานในเชิงผู้ประกอบการมุ่งแสวงหารายได้มากกว่าการใช้จ่าย (Enterprising government, Earning rather than spending) (8) ภาครัฐต้องสามารถคาดการณ์ปัญหาล่วงหน้ามากกว่าที่จะคอยตามแก้ปัญหา (Anticipatory government, Prevention rather than cure) (9) รัฐบาลต้องกระจายอำนาจจากสายการบังคับบัญชาไปสู่การมีส่วนร่วมและทำงานเป็นทีม (Decentralized government, from hierarchy to participation and team-work)

และ (10) รัฐบาลต้องปรับเปลี่ยนตามกลไกตลาด (Market-oriented government, leveraging change through the market)

ทั้งนี้ Denhardt and Denhardt ได้นำเสนอแนวคิดการบริการสาธารณะใหม่ โดยมองว่าถึงเวลาแล้วที่ประชาชนต้องก้าวสู่การเป็นพลเมือง มีส่วนร่วมในการคิด การทำ การรับผลประโยชน์ การประเมินผล และตรวจสอบปัญหาความต้องการของตน รัฐต้องมอบอำนาจให้ประชาชน มุ่งเน้นให้เจ้าหน้าที่ของรัฐ “ฟัง” มากกว่า “สั่ง” และ “รับใช้หรือให้บริการพลเมือง” มากกว่า “กำกับหรือควบคุม” (Denhardt and Denhardt, 2007, p.3) รัฐต้องสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนทุกคนและมุ่งที่ผลประโยชน์สาธารณะเป็นสิ่งสำคัญ รวมถึงสร้างการมีส่วนร่วมในการให้บริการของภาครัฐมากขึ้น ตลอดจนให้ความสำคัญกับการดำเนินงานบนพื้นฐานของประชาธิปไตย (Denhardt and Denhardt, 2007)

Denhardt and Denhardt (2011) เห็นว่า การบริการสาธารณะใหม่ (New public service) มีสาระสำคัญ ดังนี้

ประการแรก ประโยชน์สาธารณะ คือ เป้าหมายหลักในการบริหารงานภาครัฐ โดยต้องมองข้ามผลประโยชน์ของตนเอง พวกพ้อง ราชการ นักการเมือง หรือกลุ่มผลประโยชน์ใด ๆ ขณะเดียวกันรัฐจะสร้างการบริการสาธารณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้สูงสุดจำเป็นต้องสร้างจากการปรึกษาหารือ ร่วมคิดร่วมไตร่ตรองจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง (Public deliberation) ซึ่งมีลักษณะตรงกันข้ามกับการแบ่งเป็นฝ่ายเสียงข้างมากและเสียงข้างน้อย หรือฝ่ายที่ทำกับฝ่ายที่คัดค้าน

ประการที่สอง การบริการสาธารณะใหม่เน้นการคิดในเชิงยุทธศาสตร์ (Think strategically) คือ หลังจากที่มีการปรึกษาหารือ ร่วมวิเคราะห์ ร่วมไตร่ตรองจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องแล้ว ต้องมีการร่วมมือกันดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในขั้นต่อไปอย่างมียุทธศาสตร์ ขณะเดียวกันการบริการสาธารณะใหม่ยังให้ความสำคัญกับความยั่งยืนของสิ่งที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการจะต้องไม่มีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดรู้สึกว่าคุณเองเสียเปรียบ เหลือมั่งงำ ต้องมีทางออกที่เป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย และหากหลีกเลี่ยงไม่ได้ว่าต้องมีฝ่ายที่เสียประโยชน์ จะต้องหาแนวทางในการชดเชยให้กับฝ่ายที่เสียประโยชน์ หรือฝ่ายที่รับผลกระทบในแง่ลบมากกว่า

ประการที่สาม รัฐไม่ใช่ผู้กำกับ สั่งการ ตัดสินใจ แต่ต้องเป็นผู้รับใช้ประชาชน กล่าวคือ รับฟังความคิดเห็นของประชาชน เปิดโอกาสให้ประชาชน ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมปฏิบัติ ร่วมรับผลประโยชน์ ร่วมตรวจสอบ

ประการที่สี่ รัฐประศาสนศาสตร์ ไม่ได้เชื่อมโยงกับภาครัฐเท่านั้น แต่สัมพันธ์กับหลากหลายภาคส่วนและหลายระดับ ทั้งประโยชน์สาธารณะ รัฐธรรมนูญ และกฎหมายต่าง ๆ และมาตรฐานวิชาชีพ เป็นต้น

ประการที่ห้า บริการสาธารณะใหม่คนที่รัฐต้องรับใช้ คือ พลเมือง (Citizens) เพื่อให้การบริหารงานภาครัฐตระหนักอยู่เสมอว่าต้องคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะ สิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึง คือ การร่วมมือและความรับผิดชอบร่วมกัน

ประการที่หก การบริการสาธารณะใหม่เน้นตอบสนองความต้องการ และให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการต่าง ๆ เป็นสำคัญ ไม่ได้มองเฉพาะผลผลิตหรือความมีประสิทธิภาพเท่านั้น

ประการที่เจ็ด การบริการสาธารณะใหม่ไม่เห็นด้วยกับการสร้างนักรการเมือง และข้าราชการให้เป็นเสมือนผู้ประกอบการในราชการ แต่ต้องการสร้างพลเมืองที่ร่วมแรงร่วมใจกันคนละไม้คนละมือเพื่อประโยชน์ส่วนรวม โดยเชื่อมั่นว่าคนมีจิตใจที่ดี มีพลังและกล้าหาญพอที่จะคิดและลงมือทำ อันจะนำมาซึ่งชุมชน ท้องถิ่น สังคม และประเทศที่ดีขึ้น

Denhardt and Denhardt (2011) ได้เสนอหลักการต่อบทบาทการบริหารจัดการของภาครัฐที่ควรจะทำและควรส่งเสริม 7 ประการ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) การให้บริการพลเมืองไม่ใช่การให้บริการลูกค้า (Serve Citizens, Not Customer) แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ได้ตระหนักถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์การภาครัฐกับพลเมืองที่มีความแตกต่างกันโดยสิ้นเชิงระหว่างองค์การภาคเอกชนกับลูกค้า ในการบริการภาครัฐมีความยุ่งยากเป็นอย่างมากในระบುವ่าใครคือลูกค้า เพราะการให้บริการของภาครัฐบางที่ผู้รับบริการเป็นมากกว่าลูกค้า เพราะเขาคือพลเมือง (Citizens) มากไปกว่านั้นหากภาครัฐยังมองประชาชนเป็นเพียงลูกค้าที่คอยรับบริการคนหนึ่งแล้วนั้น ก็จะก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมขึ้นระหว่างลูกค้าที่เป็นคนรวยกับลูกค้าที่เป็นคนจน เพราะรัฐจำเป็นต้องมีส่วนช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส เดนฮาร์ทและเดนฮาร์ท พยายามชี้ให้เห็นว่า การจัดการบริการสาธารณะของภาครัฐยังคงเป็นสิ่งที่สำคัญและต้องคำนึงถึงพลเมืองเป็นสำคัญ และหากพลเมือง (Citizens) มีความเป็นพลเมืองสูง (Citizenship) แล้วนั้น ก็ย่อมหมายความว่าพลเมืองตระหนักในบทบาท (Role) มีความรับผิดชอบในภาระหน้าที่ของตนเอง (Responsibility) และแสดงความรับผิดชอบต่อชุมชนที่พลเมืองอาศัยอยู่ พลเมืองก็จะทุ่มเทการทำงานและอยากที่จะสร้างประโยชน์ให้กับชุมชน (Neighbourhood) ส่งผลให้พลเมืองมีความสนใจในผลประโยชน์สาธารณะมากขึ้น (Denhardt and Denhardt, 2007)

ข้อเสนอของ เดนฮาร์ทและเดนฮาร์ท จึงพยายามชี้ให้เห็นว่า บทบาทของภาครัฐที่ควรจะทำนั้นก็ คือ การให้ความสำคัญกับการสร้างความเป็นพลเมืองให้กับประชาชนมากกว่าการมองประชาชนเป็นเพียงลูกค้าคนหนึ่งที่มาใช้บริการจากภาครัฐ การมองประชาชนว่าเป็นเพียงลูกค้าคนหนึ่งนั้นนำไปสู่การปฏิบัติหน้าที่ต่อประชาชนทุกคนเหมือนกัน ซึ่งขาดการมองไปถึงความหลากหลายของคนในสังคมที่มีทั้งคนรวยคนจน และคนด้อยโอกาส การมองประชาชนว่าเป็นเพียงลูกค้าจึงไม่สามารถสร้างความเป็นธรรมให้กับสังคมได้ อีกข้อเสนอหนึ่งที่เดนฮาร์ทและเดนฮาร์ทนำเสนอขึ้นก็คือ บทบาทของเจ้าหน้าที่รัฐในการกระตุ้นให้ประชาชนได้แสดงออกถึงความสนใจผลประโยชน์สาธารณะและค่านิยมของสังคม เพื่อเป็นการสร้างความรับผิดชอบและสำนึกร่วมกันต่อชุมชนและสังคมที่พลเมืองอาศัย

2) แสวงหาผลประโยชน์สาธารณะ (Seek the Public Interest) แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ให้ความสำคัญกับการแสวงหาผลประโยชน์สาธารณะ ผลประโยชน์สาธารณะเป็นทั้งความรัก (Love) และภาระหน้าที่ (Duty) ที่จะกระทำของพลเมือง ซึ่งแต่ละบุคคลล้วนมีแตกต่างกัน แต่สิ่งที่ภาครัฐควรจะทำก็คือ การส่งเสริมการมีส่วนร่วมสาธารณะ (Public Participation) การปรึกษาหารือกัน (Deliberation) และการสร้างวาทกรรมสาธารณะ (Public Dialogue) เพื่อสร้างวิสัยทัศน์สาธารณะให้กับพลเมือง (Denhardt and Denhardt, 2007) ซึ่งแต่เดิมการบริหารงานภาครัฐแบบเก่า (Old Public Administration) และแนวคิด

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ไม่ได้ให้ความสนใจในประเด็นการสร้างค่านิยมร่วมในผลประโยชน์สาธารณะ กล่าวคือ การบริหารงานภาครัฐแบบเก่าเจ้าหน้าที่รัฐเป็นเพียงผู้รับนโยบายจากนักการเมืองไปปฏิบัติ ไม่ได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย ที่เลวร้ายไปกว่านั้นไม่ได้เปิดโอกาสให้พลเมืองเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายที่เกี่ยวกับผลประโยชน์สาธารณะเลย อีกทั้งแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) เกี่ยวกับผลประโยชน์สาธารณะถูกให้คำนิยามว่าเป็นผลประโยชน์ของผู้รับบริการ (Customer) และลูกค้าก็มีความสนใจแต่ผลประโยชน์ส่วนตัว (Self Interest)

แนวคิดการบริหารสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service) จึงเสนอแนวทางให้ทั้งภาครัฐเจ้าหน้าที่รัฐและประชาชนมาสร้างเวทีสาธารณะ เพื่อให้ประชาชนและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องแสวงหาค่านิยมร่วมกันเกี่ยวกับผลประโยชน์สาธารณะ เพื่อนำไปสู่การกำหนดนโยบายสาธารณะที่เหมาะสม ในการสร้างความเท่าเทียมและเป็นธรรมให้กับสังคม (Denhardt and Denhardt, 2007)

3) ให้คุณค่ากับพลเมืองเหนือกว่าความเป็นผู้ประกอบการ (Value Citizenship over Entrepreneurship) ข้าราชการควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์สาธารณะกับพลเมืองมากกว่าการทำตัวเป็นผู้ประกอบการที่มีอำนาจบริหารจัดการเสมือนใช้เงินในกระเป๋าตัวเอง ในอดีตภาครัฐมีบทบาทในการเป็นผู้ถือหางเสือ (Steer) คอยกำหนดทิศทางให้กับสังคมแต่สังคมในปัจจุบันมีความซับซ้อนและมีความหลากหลายมากขึ้นบทบาทของภาครัฐควรเปลี่ยนไป ดังเช่น นโยบายหรือโครงการต่าง ๆ ที่ถูกนำเสนอซึ่งเกิดจากหลายกลุ่มคนในสังคม เกิดจากหลายองค์การ ที่นำมาผสมรวมกันในหลาย ๆ ความคิดเห็นและหลาย ๆ ความสนใจ

บทบาทของภาครัฐและเจ้าหน้าที่รัฐตามแนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์ยุคเก่า (Old Public Administration) นั้น มีหน้าที่การนำนโยบายไปปฏิบัติ ไม่ได้มีส่วนไปเกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบาย ส่วนพลเมืองเป็นเพียงผู้ที่ทำหน้าที่ในการเลือกตัวแทนไปบริหารประเทศ ไม่ได้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายเช่นกัน (Denhardt and Denhardt, 2007)

แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ มองบทบาทของเจ้าหน้าที่รัฐว่าเป็นเสมือนผู้ประกอบการ ที่มองพลเมืองเป็นเพียงลูกค้าที่มาคอยรับบริการ จึงกำหนดบทบาทของเจ้าหน้าที่รัฐให้เป็นเพียงผู้ที่คอยสร้างทางเลือกที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าให้มากที่สุด ผ่านนโยบายสาธารณะที่ถูกออกแบบให้มีการแข่งขันผ่านระบบตลาด (Denhardt and Denhardt, 2007) เพื่อให้ได้กำไรหรือประโยชน์สูงสุดตามแนวคิดการดำเนินธุรกิจแบบเอกชน โดยละเอียดถึงความไม่เท่าเทียมกันของคนในสังคมว่าทุกคนไม่สามารถแข่งขันในตลาดได้หมดเพราะทุกคนเกิดมามีความแตกต่างกัน อีกทั้งขาดการมองเรื่องความยุติธรรมในสังคมและการให้ความสนใจในตัวของพลเมือง

สำหรับแนวคิดการบริการสาธารณะใหม่ (New Public Service) ได้แสดงให้เห็นมุมมองที่แตกต่างจากแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้น ก็คือ การมุ่งความสนใจไปยังพลเมืองเพื่อที่กระตุ้นให้พลเมืองเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ โดยการสร้างการมีส่วนร่วมนั้นภาครัฐสามารถ

สร้างผ่านกระบวนการวาทกรรมเพื่อให้พลเมืองได้อภิปรายอย่างสร้างสรรค์ตามแนวคิดธรรมาภิบาลประชาธิปไตย (Democratic Governance) (Denhardt and Denhardt, 2007)

4) คิดเชิงกลยุทธ์และปฏิบัติอย่างประชาธิปไตย (Think Strategically, Act Democratically) นโยบายสาธารณะและโครงการต่าง ๆ ต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนและคำนึงถึงประสิทธิภาพและความพยายามร่วมมือกัน ผลประโยชน์สาธารณะ (Public Interest) เกิดจากการสร้างวาทกรรมสาธารณะ (Public Dialogue) และการปรึกษาหารือกันเพื่อแสดงออกถึงค่านิยมที่สนใจร่วมกัน (Denhardt and Denhardt, 2007) โดยแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่นั้น ได้เสนอแนวทางให้ภาครัฐสร้างการมีส่วนร่วมตั้งแต่การกำหนดนโยบายจนถึงการนำนโยบายไปปฏิบัติ การมีส่วนร่วมของพลเมืองที่จะทำประโยชน์เพื่อชุมชน ฉะนั้น ภาครัฐหรือผู้นำทางการเมืองจึงต้องเชื่อมั่นในพลเมืองของตัวเองก่อนด้วย เพื่อประโยชน์ในการสร้างการมีส่วนร่วม

แนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์แบบเก่า (Old Public Administration) ได้สะท้อนให้เห็นว่าการกำหนดนโยบายหรือการนำนโยบายไปปฏิบัติ (Implementation) เป็นการกำหนดจากฝ่ายการเมือง ส่วนหน่วยงานภาครัฐเป็นเพียงผู้นำนโยบายปฏิบัติ (Top - Down) อีกทั้งในการบริหารจัดการภาครัฐในยุคนั้นเน้นการบริหารจัดการตามระเบียบแบบแผน และเป็นไปตามกระบวนการและเทคนิคได้มีการทดลองทำมาแล้ว และถือว่ากระบวนการและเทคนิควิธีดังกล่าวเป็นวิธีการบริหารที่ดีที่สุดตามแนวคิดการบริหารจัดการแบบวิทยาศาสตร์ (Scientific Management) (Denhardt and Denhardt, 2007) เมื่อเจ้าหน้าที่รัฐไม่ได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายเป็นเพียงผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ ก็ย่อมแสดงให้เห็นว่าแนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์แบบเก่านี้อาจไม่ได้ให้ความสนใจในการคิดแบบเชิงกลยุทธ์และไม่มีการปฏิบัติแบบประชาธิปไตยแม้แต่น้อย

แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ได้เสนอแนวทางและบทบาทของเจ้าหน้าที่รัฐแตกต่างออกไปจากแนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์แบบเก่าในเรื่องการนำนโยบายไปปฏิบัติ (Implementation) โดยให้แนวทางว่าการนำนโยบายไปปฏิบัติที่รัฐไม่จำเป็นต้องทำเองทั้งหมด เพียงปล่อยให้มีการแข่งขันโดยใช้กลไกตลาดและส่งเสริมให้เอกชนเข้ามาแข่งขันและนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งจะเป็นวิธีที่ได้มาซึ่งคุณภาพและประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน และภาครัฐก็ส่งเสริมให้ภาคประชาสังคมมีส่วนช่วยในการนำนโยบายไปปฏิบัติ แสดงให้เห็นจุดยืนของภาครัฐที่พยายามจะลดภาระงานและขนาดของรัฐให้เล็กลง จึงส่งเสริมให้ภาคเอกชนและภาคประชาสังคมนำนโยบายไปปฏิบัติแทนที่ภาครัฐจะเป็นดำเนินการเองทั้งหมด (Denhardt and Denhardt, 2007)

สำหรับแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service) เน้นการมีส่วนร่วมของพลเมือง (Citizen Engagement) และการสร้างชุมชน (Community Engagement) โดยมองว่าการมีส่วนร่วมของพลเมืองในกระบวนการนโยบายสาธารณะเป็นสิ่งที่จำเป็นและควรส่งเสริมให้เกิดขึ้นตามระบอบประชาธิปไตย แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ถูกขับเคลื่อนจากแนวคิดการสร้างชุมชนไม่ได้เกิดจากแรงขับเคลื่อนของกลไกตลาด ซึ่งในชุมชนมีการปฏิสัมพันธ์ของคนในชุมชนแบบไม่เป็นทางการ มีการ

รู้จักมักคุ้นกันมาก สนับสนุนกัน ความสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการนี้จะช่วยสร้างแรงจูงใจให้สมาชิกในชุมชนมีส่วนร่วมและแสดงจุดยืนในประเด็นสาธารณะที่มีความสนใจร่วมกัน (Denhardt and Denhardt, 2007)

5) ความรับผิดชอบไม่ใช่เรื่องง่าย (Recognize that Accountability Isn't Simple) ผู้รับใช้ประชาชนควรมุ่งความสนใจไปที่รัฐธรรมนูญ ค่านิยมร่วมของชุมชน บรรทัดฐานทางการเมือง มาตรฐานวิชาชีพและผลประโยชน์ของประชาชนมากกว่ามุ่งความสนใจไปที่แรงขับเคลื่อนสังคมโดยระบบตลาด ภาระรับผิดชอบ (Accountability) ความรับผิดชอบ (Responsibility) ของเจ้าหน้าที่รัฐในการบริการสาธารณะมีความซับซ้อนเป็นอย่างมาก ฉะนั้นแล้วเจ้าหน้าที่รัฐจะต้องรับผิดชอบต่อหน่วยงานและมาตรฐานรวมถึงผลประโยชน์สาธารณะ (Public Interest) รัฐธรรมนูญ (Constitution Law) มาตรฐานวิชาชีพ (Professional Standards) ค่านิยมชุมชน (Community Value) บรรทัดฐานทางประชาธิปไตย (Democratic Norm) และพลเมือง (Citizen) ตัวแปรเหล่านี้มีความหลากหลายและมีความซับซ้อนซึ่งเจ้าหน้าที่รัฐจำเป็นต้องตระหนักและต้องให้ความสำคัญตลอดจนพัฒนาความรับผิดชอบต่อสิ่งเหล่านี้ด้วย

แนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์แบบเก่า (Old Public Administration) ภาระความรับผิดชอบ (Accountability) มุ่งตอบสนองต่อหลักเกณฑ์ กฎระเบียบ และสายการบังคับบัญชา (Hierarchy) ในการปฏิบัติงานเพื่อที่จะหลีกเลี่ยงให้มีการใช้ดุลพินิจในการปฏิบัติงาน และในมุมมองการตอบสนองต่อประเด็นสาธารณะแทบจะไม่มีหรือถ้ามีก็น้อยมาก

แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) มองประชาชนในฐานะลูกค้า ฉะนั้นภาระความรับผิดชอบของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่จึงรับผิดชอบต่อการตอบสนองความพึงพอใจ อีกทั้งภาครัฐก็พยายามลดบทบาทของตัวเองให้เอกชนทำหน้าที่แทนเพราะเอกชนมีความคล่องตัวกว่า ทำให้ความรับผิดชอบจึงเน้นไปที่การรับผิดชอบต่อผลลัพธ์และมีเป้าหมาย เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Denhardt and Denhardt, 2007)

สำหรับแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service) ไม่ได้มุ่งความสนใจไปที่ภาระรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ (Result) และประสิทธิภาพ (Efficiency) เหมือนกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) แต่มุ่งความสนใจไปที่ความรับผิดชอบต่อความเป็นพลเมือง (Citizenship) และผลประโยชน์สาธารณะ (Public Interest) ที่สามารถตรวจสอบได้ (Denhardt and Denhardt, 2007)

6) การให้บริการมากกว่าการกำกับดูแล (Serve Rather than Steer) สิ่งสำคัญสำหรับภาครัฐคือ เป็นผู้ดำเนินการจัดการ (Service) ให้กับพลเมืองมากกว่าการคอยทำหน้าที่กำกับทิศทางของสังคม (Steer) เหมือนกับแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) บทบาทผู้นำก็มุ่งไปยังการเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneurship) ที่สามารถแข่งขันได้ในระบบตลาดโดยที่ภาครัฐพยายามจะลดบทบาทของตัวเองให้เอกชนเข้ามาทำงานแทนภาครัฐ (Outsourcing) ไม่ว่าจะเป็นงานด้านการเก็บขยะ เรือรบ บริการสายการบิน บริการด้านโทรคมนาคม เป็นต้น โดยผู้นำก็จะใช้การจูงใจในรูปแบบ

ของตัวเงินเพื่อให้งานบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ อีกทั้งงานบริการสาธารณะแบบเก่า ภาครัฐมักจะเป็นผู้ผูกขาดเป็นการปิดกั้นทางเลือกของประชาชน (Denhardt and Denhardt, 2007)

สำหรับภาวะผู้นำของแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ มองว่าผู้นำจะเป็นผู้ขับเคลื่อน ค่านิยมร่วม ความเป็นผู้นำไม่ใช่ที่มาของอำนาจ แต่ผู้นำจะเป็นผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงสร้างแนวทางในการ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นผ่านเวทีสาธารณะและการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ฉะนั้นแล้วในแนวคิดการบริการ สาธารณะแนวใหม่ ผู้นำก็คือผู้รับใช้ (Servants) ไม่ใช่ผู้ประกอบการ โดยเคนฮาร์ทและเด็นฮาร์ท (Denhardt and Denhardt, 2007) ได้สรุปบทบาทของเจ้าหน้าที่รัฐตามนักวิชาการในอดีตไว้ คือ (1) เป็นผู้จัดบริการ สาธารณะ (2) เป็นผู้รักษากฎการสาธารณะ (3) เป็นผู้อำนวยความสะดวก (Facilitator) ให้กับพลเมืองและ สร้างวาทกรรมประชาธิปไตย (4) เป็นผู้สนับสนุนให้เกิดการสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชน นอกจากนี้ยังมี บทบาทในการเจรจา (Negotiating) บทบาทในการเป็นตัวแทนในการไกล่เกลี่ยแก้ปัญหา (Conciliating and Mediating) และบทบาทในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง (Conflict Solution) (Denhardt and Denhardt, 2007)

7) ให้คุณค่ากับประชาชนไม่ใช่แค่เน้นที่ผลผลิต (Value People, Not Just Productivity) องค์การภาครัฐและเครือข่ายหากมีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนก็จะเป็นผลดีต่อองค์การ ในระยะยาว สำหรับแนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์แบบเก่า มุ่งเน้นประสิทธิภาพที่เกิดจากการบริหารจัดการ เทคนิคและกระบวนการที่ดีที่สุดจะมีการบังคับควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ให้อย่างจะทำงาน รูปแบบของ การจูงใจก็จะใช้วิธีจูงใจในรูปแบบของตัวเงินเพื่อให้ได้ผลผลิตตามต้องการ ส่วนแนวคิดการบริหารจัดการ ภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ที่ได้อิทธิพลมาจากแนวคิดทางเลือกสาธารณะที่มองว่า ประชาชนเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน ซึ่งจะจูงใจเพื่อให้ได้ผลผลิตที่ต้องการนั้นจะต้องจูงใจตามแบบที่แต่ละคน ต้องการ มีการวัดผลงานตามมาตรฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งทั้งสองแนวคิดนี้ไม่ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ในการบริหารจัดการ (Denhardt and Denhardt, 2007)

แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ได้แสดงให้เห็นว่ารัฐควรจะให้คุณค่าคนทำงานมากกว่า แค่ต้องการผลปฏิบัติการ เพราะมนุษย์มีความแตกต่างกันรัฐจำเป็นต้องส่งเสริมค่านิยมร่วมกัน ซึ่งได้แก่ ความเป็นธรรม ความเสมอภาพ การตอบสนอง การเสริมพลังชุมชนและความยึดมั่นร่วมกัน การมอบอำนาจ ในการตัดสินใจ (Empowerment) แก่ผู้ปฏิบัติงาน การสร้างจริยธรรมความร่วมมือ ซึ่งถือว่าเป็นค่านิยมร่วม ที่มากกว่าประสิทธิภาพและผลผลิตที่ต้องการตามแนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์แบบเก่าและแนวคิดการบริหาร จัดการภาครัฐแนวใหม่

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะและความพึงพอใจ

1. ความสำคัญของการบริการ

จากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการพัฒนาคุณภาพ การให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ หรือผู้รับบริการนั่นเอง หน่วยงานภาครัฐจะต้องตอบสนองความต้องการ

ของคนหลายกลุ่ม การให้บริการของหน่วยงานภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประชาสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรง เพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ซึ่งสมิตส์ชุกร (2542, หน้า 13 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 14) ได้กล่าวถึง การบริการไว้ว่า เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ โดยความสำคัญของการบริการ (สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 19-20) นั้น มีประเด็นพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ดังนี้

- 1) ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร
- 2) ถ้าบริการไม่ดีจะมีผลเสียอย่างไร

บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีทัศนคติ อันได้แก่ ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

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

ส่วนบริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

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

2. หลักการที่ดีของการบริการ

การให้บริการที่ดีนั้น มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้หลักการไว้ ดังนี้

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13) ได้กล่าวถึง หลักการที่ดีของการบริการ ไว้ว่า

1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการ ที่องค์การจัดให้ นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่ บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้อำนวยประโยชน์ และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2) หลักความสม่าเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่าเสมอ มิใช่ ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

4) หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการ มากจนเกินไป

เลื่อมใส ใจแจ้ง (2546, หน้า 31 -34) ได้เสนอแนวคิดในการบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพ ไว้ว่า จะต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ระหว่างการติดต่อและหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหาร ขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และ สร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

นอกจากนี้ เลื่อมใส ใจแจ้ง ยังได้เสนอแนวคิดการปรับกระบวนการขั้นตอนสู่การบริการเป็นเลิศของ ท้องถิ่น ที่ได้กล่าวถึง การพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งจะประสบความสำเร็จได้นั้น จำเป็นที่จะต้องมีการปรับทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนดังกล่าวด้วย โดยยึดหลักการบริการ ดังนี้

1) การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ

(1) เราจะต้องกระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน

(2) มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน (Service Mind)

(3) เราจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะให้แก่เรา

(4) เราจะต้องสร้างค่านิยมใหม่ว่า ความพึงพอใจของประชาชน คือ ความสำเร็จของเรา

2) การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ

(1) มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน

(2) ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง

(3) คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ

(4) ลดความเป็นทางการในการประสานงาน

(5) ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ

- (6) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
 - (7) ทำงานเป็นทีม
 - (8) ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์
 - (10) ยึดการบริหารจัดการที่ดี
 - (11) มีมาตรฐานการทำงานมุ่งสู่ความเป็นเลิศการให้บริการ
- 3) หลักการบริการเป็นเลิศ
- (1) ยิ้มแย้มแจ่มใส
 - (2) เต็มใจบริการ
 - (3) ทำงานฉับไว
 - (4) ปราศรัยไพเราะ
 - (5) เหมาะสมโอกาส
 - (6) ไม่ขาดน้ำใจ
- 4) ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ
- (1) แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
 - (2) พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
 - (3) ทำตนเป็นคนสุภาพสง่าผ่าเผย
 - (4) ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา ริมฝีปาก
 - (5) หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลี่ยงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ
 - (6) แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
 - (7) หลีกเลี่ยงการโต้แย้งฉุนเฉียว ใส่อารมณ์ต่อผู้มาติดต่อ
 - (8) ยกให้ประชาชนเป็นผู้ชนะอยู่เสมอ
 - (9) มองคนในทางที่ดี ไม่ดูถูกคน
 - (10) พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอทั้งบุคลิก การพูดและความรู้
 - (11) หลีกเลี่ยงการพูดมาก เป็นนักฟังที่ดี
 - (12) แสดงให้ปรากฏชัดสนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง
 - (13) ยกย่องผู้มาติดต่อ
- 5) เทคนิคในการต้อนรับประชาชน
- (1) ต้อนรับด้วยความคุ้นเคย เป็นกันเอง
 - (2) ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติอยู่เสมอ
 - (3) ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
 - (4) ต้อนรับด้วยความอบอุ่น
 - (5) ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่

- (6) ต้อนรับด้วยความปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ
- (7) ต้อนรับด้วยความอดทน
- (8) ต้อนรับด้วยความเพียร
- (9) ต้อนรับด้วยความจริงใจ
- (10) ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ

3. คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี

ผู้ที่ทำงานบริการได้ดีนั้น ควรมีคุณลักษณะสำคัญดังนี้

1) อธยาศัยดี ผู้ใช้บริการล้วนมีความคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยอันดี ทั้งด้วยสีหน้า แววตา ท่าทาง และคำพูดการต้อนรับผู้ใช้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มเป็นเสน่ห์ ที่สำคัญมีภาษิตจีนกล่าวไว้ว่า “ยิ้มไม่เป็น อย่าค้าขายดีกว่า” การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตรฉายแสงของความเต็มใจให้การต้อนรับอย่างอบอุ่น เป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิดและความรู้สึกที่ดี ท่าทางที่กระตือรือร้น กุหลุกจ้อ เป็นการสร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมเข้ากับคำพูดที่ดี มีน้ำเสียงไพเราะ ก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้บริการ

2) มีมิตรไมตรี พนักงานผู้ให้บริการที่มีการแสดงออกให้ผู้ใช้บริการเห็นว่ามิตรไมตรี ก็เป็นการชนะใจตั้งแต่ต้น ความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็งานประเภทใดการบริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือเล็ก ๆ น้อย ๆ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชอบของผู้ใช้บริการ ถ้าพนักงานผู้ให้บริการแสดงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการ ก็จะเกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคงและเกิดมิตรภาพที่ยืนนาน

3) ความมุ่งมั่นในการให้บริการ ความมุ่งมั่นในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่งานเป็นอย่างมาก เพราะหากขาดความเอาใจใส่สนใจงานแล้วก็จะเพิกเฉยละเลยในการปฏิบัติงาน หรือทำงานไปเรื่อย ๆ เฉื่อย ๆ เอาดีไม่ได้ การพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่สนใจงานหรือไม่ จะต้องดูว่ามีความจริงจังในการทำงานมากน้อยเพียงใด บางคนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้นต่อหน้าผู้บังคับบัญชา แต่พอลับตาผู้บังคับบัญชาแล้วก็เลิกสนใจงาน หันหลังให้งาน ไม่คิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการบริการผู้ใช้บริการ ไม่ดูแลในเรื่องความสะอาดของสถานที่และผลิตภัณฑ์ ซึ่งอยู่ในวิสัยที่จะทำได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก แต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

4) แต่งกายสุภาพและสะอาดเรียบร้อย พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพดี เพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการ การแต่งกายที่ถูกกาลเทศะเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงานและสถานภาพของหน่วยงาน จะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ที่ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสกปรก มีกลิ่นเหม็น คงไม่เป็นที่น่าพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเกิดความรู้สึกสะอิดสะเอียน ในการคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพก็จะสื่อแสดงถึงความไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

5) กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม ประชาชนผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพ และรังเกียจผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบ การที่พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยาสุภาพอ่อนน้อมจะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตาหรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากมีกิริยาสุภาพแล้ว การแสดงออกถึงความมีมารยาทรู้จักที่สูงที่ต่ำ ที่ชอบที่ควร นับเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานผู้ให้บริการจะต้องตระหนักและประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดใด ๆ เกิดขึ้นจะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานมาก

6) วาจาสุภาพ ไม่มีประชาชนผู้รับบริการคนใดชอบการพูดกระโชกโฮกฮาก พูดหยาบคาย ก้าวร้าว ทุกคนล้วนต้องการคำพูดที่สุภาพฟังแล้วรื่นหู คนที่ไม่ยอมรับความจริงว่าตนพูดไม่เข้าหูคน หรือคนเขารังเกียจที่จะฟัง จะได้รับการติฉิน โดยทั่วไปการทำงานที่ต้องมีการบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจจึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงควรจะสัมภาษณ์เพื่อจะได้สนทนาป้อนคำถามและฟังคำตอบว่าบุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่ เพียงใด

7) น้ำเสียงไพเราะ การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป บางคนพูดมีน้ำเสียงชวนฟัง น้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือ ในขณะที่บางคนมีน้ำเสียงห้วนหรือที่เรียกกันว่าพูดไม่มีหางเสียง หรือพูดเสียงดุดัน พูดตวัดเสียง ไม่ว่าผู้ใดจะมีธรรมชาติของเสียงที่เปล่งออกมาเป็นคำพูดอย่างไร การที่จะทำงานบริการได้ดีก็จะต้องเป็นผู้มีน้ำเสียงไพเราะ แม้ว่าจะไม่ไพเราะหรือเสียงหวาน เสียงต้อยนักร้องแต่จะต้องมีน้ำเสียงชัดเจนและชวนฟัง จึงจะมีความเหมาะสมในการทำหน้าที่บริการ

8) ควบคุมอารมณ์ได้ดี พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องพบปะผู้คนมากหน้าหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่าง ๆ กัน ผู้รับบริการบางคนมีกิริยาดี มีความสุภาพ และมีความเป็นผู้ดี แต่บางคนอาจจะมียุติมารยาทไม่ดี แสดงท่าทางหยิ่งยโส พูดจาโอหัง ก้าวร้าว หรือมีอุปนิสัยใจร้อน ต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ดังใจอาจพูดตำหนิหรืออาจถึงขั้นขู่ตะคอกด้วยกิริยาหยาบคาย ในงานที่ต้องมีการบริการไม่อาจจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทนอดกลั้น

9) รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา พฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานที่ต้องให้บริการ จะต้องสนองตอบความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ ดังนั้น เมื่อประชาชนผู้ใช้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใดๆ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้น จะด่วนบอกปิดหรือแสดงท่าทีไม่สนใจรับรู้ปัญหาย่อมไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้ว จะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการด้วย เพราะการที่พนักงานผู้ให้บริการเพียงแต่รับฟังปัญหาอย่างเดียวย่อมไม่เป็นการเพียงพอ ทั้งจะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการรู้สึกว่าเป็นการรับฟังอย่างขอไปที แต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้นดำเนินการแก้ปัญหา จะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

10) กระจือรื้อรัน อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระจือรื้อรันเป็นพฤติกรรมที่ตื้ออย่างยั้งในงานบริการ หากพนักงานผู้ทำงานบริการเป็นคนเนิบนาบเฉื่อยฉะแล้ว ย่อมมีลักษณะที่ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการหมดศรัทธาและไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการของงานบริการ อีกทั้งยังจะเป็นผลให้การบริการล่าช้าและผิดเวลาหรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

11) มีวินัย พนักงานผู้ให้บริการที่มีระเบียบวินัยจะทำงานเป็นระบบมีความคงเส้นคงวา และมีนิสัยยึดมั่นในคำสัญญา เมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างไรแล้ว ก็จะมีปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ดังนั้น ในการคัดเลือกผู้ที่มีคุณสมบัติในการเป็นพนักงานบริการ จึงควรพิจารณาทดสอบความมีวินัยเป็นเรื่องสำคัญ

12) ซื่อสัตย์ การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้องตรงไปตรงมาไม่บิดพลิ้วหรือใช้เล่ห์กลฉ้อฉล ผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์และรักษาคำพูด ไม่ชอบติดต่อกับคนพูดไปปดมดเท็จตลบลตะแลง ดังนั้น พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์รักษาคำพูดจึงเป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการ

4. คุณภาพของการบริการ

จรัส สุวรรณมาลา (2539) ได้กล่าวถึง ตัวแปรที่จะถูกนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของการบริการ ไว้ดังนี้

1) ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากรจำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

2) ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

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

4) ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

4.1) ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้และรับบริการเพียงจุดเดียว (One - Stop Service)

4.2) ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันที โดยไม่ต้องรอคิวคอยรับบริการนานเกินสมควร

4.3) ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอนเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5) ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงินการบัญชีบริการทางการแพทย์ เภสัชกร กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6) การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสมต้นทุนการให้บริการต่ำ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสม และต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดี และมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

ปรัชญา เวสารัชช (2523, หน้า 20-21 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 15) ได้กล่าวถึงการให้บริการที่มีคุณภาพ ไว้ดังนี้

1) ทำให้ผู้รับบริการเต็มใจ และไม่เกิดความทุกข์ ความเครียดในการมารับบริการ ต้องทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกพอใจ หรือแปลกใจที่ไม่เลวร้ายอย่างที่คิด

2) อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยบริการนานเกินไป หากมีผู้รับบริการมาติดต่อก็ต้องให้ผู้รับบริการออกจากหน่วยบริการให้เร็วที่สุด ทั้งนี้ รวมทั้งพยายามจัดบริการให้เสร็จเสียในคราวเดียวกันจะได้ไม่ต้องเป็นภาระมาติดต่่อีกในเรื่องเดิม

3) อย่าทำผิดพลาดจนผู้มารับบริการเดือดร้อน หัวหน้าหน่วยควรลงมาดูแลและพบปะผู้รับบริการด้วยตนเอง และสร้างความพอใจด้วยการอำนวยความสะดวกเป็นพิเศษให้เท่าที่สามารถทำได้

4) สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการให้น่ารื่นรมย์ โดยการจัดสถานที่ให้ร่มรื่น มีที่นั่งพัก พนักงานข้าราชการ แต่งตัวเรียบร้อย สุภาพ สถานที่ดูสะอาด

5) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคยกับบริการ โดยจัดป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำ มีขั้นตอนอย่างไร มีพนักงาน/เจ้าหน้าที่ซึ่งพร้อมจะตอบคำถาม

6) เตรียมความสะดวกให้พร้อม จัดสิ่งอำนวยความสะดวก มีคำแนะนำ

จากวรรณกรรมเรื่อง การบริการ ที่ได้ทบทวนมาทั้งหมดข้างต้นสรุปได้ว่า การบริการที่มีคุณภาพจะต้องยึดหลักของความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ความสม่ำเสมอในการให้บริการ ความเสมอภาคในการให้บริการ ความประหยัดในการมารับบริการ และความสะดวกในการรับบริการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

5. ความพึงพอใจ

5.1 ความหมายของความพึงพอใจ

การศึกษาในเรื่อง“ความพึงพอใจ” ได้มีการดำเนินการมาเป็นระยะเวลานาน ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้ปรับปรุงงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ซึ่งจะมีผู้ที่เกี่ยวข้อง 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายผู้มีหน้าที่ในการให้บริการ หรือ พนักงาน เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และฝ่ายผู้รับบริการ โดยความหมายของ “ความพึงพอใจ” นั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมาย ไว้ดังนี้

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

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

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

คอตเลอร์ (Kotler, 1994, อ้างถึงใน กิตติยา เหมันค์, 2548, หน้า 12) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่า เป็นระดับความรู้สึกที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงานหรือประสิทธิภาพกับความคาดหวังของลูกค้า โดยลูกค้าได้รับการหรือสินค้าต่ำกว่าความคาดหวังจะเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าตรงกับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพอใจ และถ้าสูงกว่าความคาดหวังจะเกิดความประทับใจ

วรูม (Vroom, 1964 อ้างถึงใน กัลยา รุ่งเรือง, 2546, หน้า 16) กล่าวว่า ทักษะและ ความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจสิ่งนั้น และทักษะด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พอใจนั่นเอง

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

5.2 การสร้างความพึงพอใจในบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน

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

(1) การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกัน

(2) การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะเป็นการสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

(3) การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลทเห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

(4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้บริการหรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

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

แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผล

สตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam, 1971) ได้นำเสนอ โมเดลที่ใช้ในการประเมินชื่อ “ซีป โมเดล” (Stufflebeam’s CIPP Model) โดยสตัฟเฟิลบีมได้ให้นิยามการประเมินว่า เป็นกระบวนการของการระบุหรือกำหนดข้อมูลที่ต้องการ รวมถึงการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำข้อมูลที่จัดเก็บมาแล้วนั้น มาจัดทำให้เกิดเป็นสารสนเทศที่มีประโยชน์ เพื่อนำเสนอสำหรับใช้เป็นแนวทางในการประกอบการตัดสินใจได้

1. ประเภทของการประเมิน

สตัฟเฟิลบีมกำหนดประเภทของการประเมิน CIPP = CIPP Model ไว้ดังนี้

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

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

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

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

2. ชนิดของการประเมิน

ชนิดของการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้ในหลายระดับ ดังนี้

1) ประเมินการวางแผน การวางแผนเป็นกิจกรรมที่สำคัญในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์กร และการพัฒนาโครงการ การวางแผนจะช่วยให้กระบวนการกำหนดทรัพยากรและกำหนดกิจกรรม ในกระบวนการวางแผนจึงต้องการหาแนวทางในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น และกำหนดระเบียบหรือวิธีการของการดำเนินงานกิจกรรมต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องจนกว่าจะบรรลุวัตถุประสงค์และสามารถชี้ความสัมพันธ์ของระยะเวลาที่ผ่านมาในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต

2) ประเมินโครงการ โดยทั่วไปกระบวนการวางแผนที่สำคัญคือ การกำหนดโครงการ ในการกำหนดโครงการเพื่อดำเนินการจะต้องมีการระบุทรัพยากรและเป้าหมายที่ต้องการ ดังนั้นโครงการจึงต้องกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับการดำเนินงานอย่างเป็นขั้นเป็นตอนและสอดคล้องสัมพันธ์กัน การประเมินผลโครงการ จึงหมายถึงรวมถึงกระบวนการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อมูลในลักษณะที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจในการปรับปรุงโครงการ

3) ประเมินนโยบาย นโยบายเป็นสิ่งที่เลือกปฏิบัติและนำมาใช้เป็นแผนในการดำเนินงานนโยบาย จึงเป็นเครื่องมือชี้นำไปสู่การตัดสินใจในอนาคต นโยบายจึงเป็นแนวทางกว้างๆ ซึ่งประกอบด้วย เป้าประสงค์ที่ต้องการและแนวทางการพัฒนาอย่างกว้างๆ ตามปกติในองค์กรจะกำหนดโครงการโดยสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร การประเมินนโยบายสามารถทำได้หลายระดับ ได้แก่ การประเมินในการกำหนดนโยบาย การพัฒนาโครงการและการดำเนินกิจกรรมของโครงการ

4) ประเมินองค์กร การประเมินผลองค์กรมีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการดำเนินงาน ดังนั้นการประเมินผลจึงได้รับความสนใจและการดำเนินการอย่างกว้างขวาง และการประเมินองค์กรจึงมีลักษณะของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กร

5) ประเมินผลผลิต การประเมินผลผลิตที่พบมาก คือ ในโรงงานอุตสาหกรรมจะมีการประเมินผลผลิตภัณฑ์ที่ผลิตจากโรงงานต่าง ๆ ว่ามีคุณภาพเป็นอย่างไร ปัจจุบันในการบริหารภาครัฐได้หันมาให้ความสำคัญในการประเมินผลผลิตจากการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ การประเมินผลผลิตจึงจำเป็นต้องกำหนดเกณฑ์มาตรฐานที่ทุกคนยอมรับ แล้วทำการรวบรวมข้อมูลที่ได้มาใช้ในการตัดสินใจ

การพัฒนาและการลงทุน โดยทั่วไปการประเมินผลจะเน้นในเรื่องผลกระทบ ซึ่งช่วยให้การตัดสินใจมองไปในอนาคตระยะยาว (Owne, 1993 อ้างถึงใน ทิรัศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ, 2557) โดยการประเมินผลผลิตมีรายละเอียดของการประเมิน ดังนี้

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

(2) การประเมินประสิทธิภาพ (Efficiency) ประสิทธิภาพเป็นความสามารถในการลดต้นทุนหรือทรัพยากรต่อหน่วยของผลผลิตที่ได้จากการดำเนินงานต่ำกว่าที่กำหนดไว้ในแผน หรือในทางกลับกัน หมายถึง ความสามารถในการเพิ่มผลผลิตหรือผลประโยชน์ต่อหน่วยของต้นทุนที่ใช้ในการดำเนินงานสูงกว่าที่กำหนดไว้ในแผน โดยประสิทธิภาพเป็นอัตราส่วนแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตหรือผลประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนหรือทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานจริงเมื่อเปรียบเทียบกับแผนที่วางไว้ (ทิรัศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ, 2557) โดยวิธีการวัดประสิทธิภาพในการประเมิน มีรายละเอียดดังนี้

(2.1) การประเมินผลกระทบ (Impact Evaluation) เป็นการตรวจสอบผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานในแต่ละโครงการ และภาพรวมของผลกระทบทั้งหลาย ๆ ชนิด เช่น ผลกระทบด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง ระบบนิเวศ หรือสิ่งแวดล้อม เทคโนโลยี ประชากรและด้านนโยบาย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเป้าหมายของการประเมินผลกระทบนั้นว่า ต้องการเน้นด้านใดเป็นสำคัญ แต่อย่างไรก็ตามผู้รับผิดชอบโครงการจำเป็นต้องศึกษาดูว่าในเชิงนิเวศศาสตร์แล้วจะต้องมีการประเมินกระทบด้านใดบ้าง และหากคำนึงถึงการใช้เวลามาเป็นเกณฑ์การประเมินร่วมกับการจำแนกการประเมินแล้ว การประเมินผลกระทบของโครงการอาจจะพิจารณาได้เป็น 2 ระยะ คือ การประเมินผลกระทบในบริบทของการศึกษาความเป็นไปได้เพื่อตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการและการประเมินผลกระทบในบริบทของหลังช่วงระยะสิ้นสุดโครงการ แต่นักประเมินผลส่วนหนึ่งเห็นว่าการประเมินผลกระทบของโครงการสามารถทำได้ในทุกระยะ ไม่ว่าจะเริ่มก่อนเริ่มโครงการระหว่างดำเนินโครงการ เมื่อสิ้นสุดโครงการ หรือในภาพรวมของการดำเนินโครงการทั้งหมด (อนุรักษ ปัญญา นูวัฒน์, 2548) ซึ่งในการประเมินผลการดำเนินงานโครงการในครั้งนี้จะมีการประเมินผลกระทบจากการดำเนินงานโครงการของเมืองพัทยา ทั้งในส่วนของทิศทางและระดับของผลกระทบ

(2.2) การประเมินความคุ้มค่าในการปฏิบัติการกิจ

(2.2.1) ความหมายของการประเมินความคุ้มค่า

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) (2551) ได้ให้ความหมายของการประเมินความคุ้มค่า (Value for Money : VFM) ไว้ว่า เป็นการประเมินการดำเนินการภารกิจของภาครัฐเพื่อให้ได้ผลผลิต ผลลัพธ์ ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ และมีผลประโยชน์ที่สมดุลกับทรัพยากรที่ใช้ ทั้งนี้ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นอาจเป็นได้ทั้งผลสำเร็จที่พึงประสงค์ และผลกระทบในทางลบที่เกิดขึ้นแก่ประชาชนและสังคม ทั้งที่สามารถคำนวณเป็นตัวเงินได้ และไม่สามารถ

ค่านวมเป็นตัวเงินได้ โดยมาตรา 21 มาตรา 22 และมาตรา 23 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้บัญญัติแนวทางการประเมินความคุ้มค่าไว้ดังนี้

มาตรา 21 ส่วนราชการต้องจัดทำบัญชีต้นทุนในงานบริการสาธารณะแต่ละประเภท และรายจ่ายต่อหน่วยงานของบริการสาธารณะ เพื่อการเปรียบเทียบความคุ้มค่าระหว่างปัจจัยนำเข้ากับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งหากรายจ่ายต่อหน่วยของงานบริการสาธารณะของส่วนราชการใดสูงกว่ารายจ่ายต่อหน่วยของงานสาธารณะประเภทเดียวกันของส่วนราชการอื่น ส่วนราชการนั้นต้องจัดทำแผนการลดรายจ่ายต่อหน่วย เพื่อดำเนินการปรับปรุงการทำงานต่อไป

มาตรา 22 ให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสำนักงานประมาณ ร่วมกันจัดให้มีการประเมินความคุ้มค่าในการปฏิบัติการกิจของรัฐที่ส่วนราชการ ดำเนินการอยู่ เพื่อรายงานคณะรัฐมนตรีสำหรับเป็นแนวทางการในการพิจารณาว่าภารกิจใดสมควรจะได้ ดำเนินการต่อไป หรือยุบเลิก และเพื่อประโยชน์ในการจัดตั้งงบประมาณของส่วนราชการในปีต่อไป ทั้งนี้ ตามระยะเวลาที่คณะรัฐมนตรีกำหนด

ในการประเมินความคุ้มค่าตามวรรคหนึ่ง ให้คำนึงถึงประเภทและสภาพของแต่ละภารกิจความเป็นไปได้ของภารกิจหรือโครงการที่ดำเนินการ ประโยชน์ที่รัฐและประชาชนจะพึงได้และรายจ่ายที่ต้องเสียไปก่อนและหลังที่ส่วนราชการดำเนินการด้วย โดยความคุ้มค่าตามมาตรานี้ให้หมายถึงประโยชน์ หรือผลเสียทางสังคม และประโยชน์หรือผลเสียอื่น ซึ่งไม่อาจคำนวณเป็นตัวเงินได้ด้วย

มาตรา 23 การจัดซื้อจัดจ้างจะต้องกระทำโดยเปิดเผยและเที่ยงธรรม โดยจะต้อง ชั่งน้ำหนักถึงประโยชน์และผลเสียต่อสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะใช้ ราคาและ ประโยชน์ระยะยาวของส่วนราชการ ซึ่งมีใช้ถือราคาต่ำสุดเป็นเกณฑ์อย่างเดียว แต่คำนึงถึงการใช้ทรัพยากร อย่างคุ้มค่าในระยะยาวที่จะทำให้งบประมาณการบริการสาธารณะต่ำลงได้ โดยจะต้องมีการปรับปรุงระเบียบว่าด้วยการพัสดุเพื่อให้เป็นไปตามหลักการดังกล่าว

ทั้งนี้ คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 18 พฤศจิกายน พ.ศ. 2546 ในเรื่องเงื่อนไข การปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติสำหรับมาตรา 22 ให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสำนักงานประมาณร่วมกันศึกษาจัดทำแนวทางดำเนินการประเมินความคุ้มค่าในการปฏิบัติการกิจ ของรัฐให้แล้วเสร็จภายในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2547

จากวรรณกรรมในเรื่องความหมายของการประเมินความคุ้มค่าสรุปได้ว่า จาก กระแสเปลี่ยนแปลงที่หลากหลายและรวดเร็วในสังคมปัจจุบัน ได้ส่งผลต่อการกำหนดยุทธศาสตร์ การพัฒนาระบบราชการไทย ที่มีความจำเป็นที่จะต้องทบทวนและปรับกลไกการบริหารงานของภาครัฐให้มี ประสิทธิภาพ รวดเร็ว มีความคิดริเริ่ม มีความทันสมัยสอดคล้องกับสังคมยุคใหม่ เพื่อให้ระบบราชการมีความ เข้มแข็ง มีภูมิคุ้มกันที่ดีเพียงพอที่จะสร้างสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการเสริมสร้างรากฐานที่แข็งแกร่งทั้งทาง เศรษฐกิจและสังคม ให้สามารถแข่งขันกับนานาประเทศได้ รวมทั้งสามารถสร้างความเป็นธรรมทางเศรษฐกิจ

และสังคมโปร่งใส มีประสิทธิภาพ สามารถตรวจสอบได้ เปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนของสังคม มีส่วนร่วมในการบริหารราชการ และสร้างเสริมให้เกิดความมั่นใจและความเชื่อมั่นศรัทธาในการปฏิบัติงานในทุกระดับ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนอย่างยั่งยืนต่อไป

(2.2.2) การให้ความสำคัญในการประเมินความคุ้มค่า

การประเมินความคุ้มค่า ให้ความสำคัญกับการประเมินใน 3 มิติ ดังนี้

มิติที่ 1 ประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติการกิจ เป็นการประเมินการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของการปฏิบัติการกิจ โดยเปรียบเทียบผลที่ได้รับจากการปฏิบัติการกิจว่ามีความสอดคล้องเป็นไปตามวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และผลที่คาดว่าจะได้รับที่กำหนดไว้ก่อนดำเนินการหรือไม่ โดยพิจารณาจากตัวชี้วัด 3 ด้าน ได้แก่ การบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติการกิจ ความพึงพอใจ และคุณภาพการให้บริการ

มิติที่ 2 ประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติการกิจ เป็นการประเมินความเหมาะสมสอดคล้องของการใช้ทรัพยากรและกระบวนการทำงาน เพื่อให้ได้ผลผลิตตามวัตถุประสงค์ โดยพิจารณาจากผลผลิตเทียบกับต้นทุนทั้งหมด การจัดหาทรัพยากรที่ได้มาตรฐาน มีค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม รวมทั้งมีกระบวนการทำงานที่ประหยัดทรัพยากร ประกอบด้วยตัวชี้วัด 2 ด้าน ได้แก่ ประสิทธิภาพการผลิตและการประหยัด โดยประสิทธิภาพการผลิตจะวัดจากประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม การปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน ระบบการจัดการและการปฏิบัติงาน และสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

มิติที่ 3 ประเมินผลกระทบ เป็นการประเมินผลอันสืบเนื่องจากการปฏิบัติการกิจทั้งที่คาดหวังหรือตั้งใจ และไม่ได้คาดหวัง ทั้งที่เกิดขึ้นระหว่างและภายหลังการปฏิบัติการกิจ ที่อาจกระทบต่อการพัฒนาในมิติอื่น หรือการปฏิบัติการกิจของหน่วยงานอื่น หรือประชาชนทั้งที่เป็นกลุ่มเป้าหมายและกลุ่มอื่น ทั้งในและนอกพื้นที่ ครอบคลุมถึงผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมทั้งผลกระทบด้านบวกและด้านลบ ในมิติที่สามารถประเมินในรูปตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงผลกระทบในกรณีที่ไม่ได้ดำเนินงานตามภารกิจของภาครัฐด้วย

(2.2.3) ความเชื่อมโยงระหว่างการประเมินความคุ้มค่ากับการประเมินการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ

การประเมินผลการปฏิบัติราชการจะประเมินในระดับผลผลิตและผลลัพธ์เน้นใน 4 มิติ คือ ประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ คุณภาพการให้บริการ และการพัฒนาองค์กร ตามหลักการประเมินผลแบบสมดุล (Balanced Scorecard) ส่วนการประเมินความคุ้มค่าจะประเมินในระดับผลลัพธ์และผลกระทบ ซึ่งเชื่อมโยงต่อยอดจากการประเมินผลการปฏิบัติราชการโดยประเมินก่อน ระหว่าง และหลังการปฏิบัติการกิจของหน่วยงาน

(2.2.4) หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินความคุ้มค่าในการปฏิบัติการกิจของรัฐ

การประเมินความคุ้มค่าในการปฏิบัติการกิจของรัฐตามมาตรา 22 นั้น จำเป็นต้องมีความสอดคล้องกับหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี กล่าวคือ ในการดำเนินงาน/

โครงการหรือการปฏิบัติการกิจของรัฐที่จะมีความคุ้มค่าได้นั้น จะต้องมีการดำเนินงานที่กำหนดขึ้นตอน ระยะเวลา และงบประมาณ เป้าหมายการดำเนินงานที่ชัดเจน รวมทั้งกำหนดผลสัมฤทธิ์ของภารกิจและตัวชี้วัดความสำเร็จภารกิจ (Key performance Indicator : KPI) ตามที่กำหนดในมาตรา 9 วรรค 2

นอกจากนี้การปฏิบัติการกิจของรัฐที่จะมีความคุ้มค่าได้นั้นยังต้องสอดคล้องกับหลักการจัดทำงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ คือ การกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของภารกิจระดับหน่วยงานหรือระดับผลผลิต จะต้องเชื่อมโยงกับตัวชี้วัดความสำเร็จระดับผลลัพธ์ คือระดับเป้าหมายการให้บริการของหน่วยงานด้วย

การประเมินความคุ้มค่าในการปฏิบัติการกิจของรัฐนั้น สามารถวัดได้จากประสิทธิผล (Effectiveness) และประสิทธิภาพ (Efficiency) ความคุ้มค่าในเชิงประสิทธิผล ได้แก่ การบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของภารกิจตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ กล่าวคือ ภารกิจนั้นก่อให้เกิดประโยชน์ที่สามารถตอบสนองตรงกับความต้องการ และก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย สำหรับความคุ้มค่าในเชิงประสิทธิภาพ ได้แก่ การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ตามแผนปฏิบัติการผลการดำเนินงานได้มาตรฐานตามเกณฑ์ที่กำหนด และสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานได้

นอกจากที่กล่าวแล้ว การประเมินความคุ้มค่าในการปฏิบัติการกิจของรัฐ หากเป็นภารกิจหรือผลผลิตขนาดใหญ่ ที่มีการกำหนดประชาชนกลุ่มเป้าหมายหรือผู้รับประโยชน์หลายกลุ่มหรือดำเนินการเกี่ยวข้องกับพื้นที่อาณาบริเวณที่กว้างขวาง ส่วนราชการหรือหน่วยงานผู้ปฏิบัติการกิจหรือเจ้าของผลผลิตจะต้องประเมินความคุ้มค่าในเชิงของผลกระทบ (Impact) ทั้งด้านบวก และด้านลบ ผลกระทบทางตรงและทางอ้อมในด้านต่อไปนี้ด้วยคือ ผลกระทบด้านสังคม ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม และผลกระทบด้านการเมืองและความมั่นคงของประเทศ โดยจะเป็นการประเมินความคุ้มค่าในรูปของตัวเงินหรือไม่ใช่ตัวเงิน (Money or Non-money) ก็ได้

(2.2.5) ขั้นตอนในการประเมินความคุ้มค่าของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ 1 ทบทวนผลผลิตของหน่วยงาน ประกอบด้วย

ก1 เป็นผลผลิตตามเอกสารงบประมาณรายจ่าย

ก2 เป็นภารกิจหลักของหน่วยงาน

ก3 ทบทวนโดยการจำแนกผลผลิตเป็น 3 ประเภท

ก4 พิจารณาความเชื่อมโยงกับเป้าหมายการให้บริการของหน่วยงาน-
กระทรวง

ขั้นตอนที่ 2 ทบทวนและกำหนดตัวชี้วัด และพิจารณาความสมบูรณ์ของ
ตัวชี้วัดจากองค์ประกอบดังนี้

ข1 ตัวชี้วัดความสำเร็จ ระดับผลกระทบต่อประชาชน ผลกระทบทางสังคม
เศรษฐกิจสิ่งแวดล้อม การเมือง หรือด้านความมั่นคง ประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพ

ข2 ความสมบูรณ์ของข้อมูล ได้แก่ ความมีอยู่ คือ มีข้อมูลตามคำจำกัดความของตัวชี้วัด (KPI Dictionary) และข้อมูลมีความสมบูรณ์ครบถ้วน กล่าวคือ แหล่งที่มาของข้อมูลต้องชัดเจน ตรวจสอบได้ มีหน่วยงานรับผิดชอบจัดเก็บ รวบรวมข้อมูลอย่างเป็นทางการ

ข3 ความเชื่อมโยงของตัวชี้วัดทั้ง 4 ระดับ คือ ระดับเป้าประสงค์ของยุทธศาสตร์ชาติ เป้าหมายการให้บริการกระทรวง เป้าหมายการให้บริการหน่วยงาน และระดับผลลัพธ์ มีความเชื่อมโยงจากระดับล่างสู่ระดับบนและในทางกลับกันหรือไม่

ขั้นตอนที่ 3 กำหนดผลประโยชน์หรือผลตอบแทน รวมผลประโยชน์เชิงเศรษฐกิจทั้งโดยตรงและโดยอ้อม และผลประโยชน์เชิงสังคม และค่าใช้จ่าย ซึ่งได้แก่ งบดำเนินการ งบดำเนินการปันส่วน งบบุคลากรเต็มเวลา และงบบุคลากรปันส่วน

ขั้นตอนที่ 4 สรุปผลการประเมินความคุ้มค่า ในมิติประสิทธิภาพ และมิติประสิทธิผล ทั้งนี้การประเมินความคุ้มค่าโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจและสังคม นิยมใช้วิธี Cost-Effectiveness ในการประเมินประสิทธิผล

(2.2.6) จัดทำข้อเสนอแนะจากการประเมินความคุ้มค่า เช่น การปรับปรุงตัวชี้วัดระดับต่าง ๆ โดยเอกสารข้อมูลที่หน่วยงานต้องใช้ประกอบการประเมินความคุ้มค่า ดังนี้

ก1 แผนยุทธศาสตร์ของกระทรวง และแผนกลยุทธ์หรือแผนระยะยาวของหน่วยงาน

ก2 รายละเอียดของงบประมาณรายจ่ายประจำปีที่ประเมินความคุ้มค่า และรายละเอียดผลการเบิกจ่ายงบประมาณปีเดียวกัน

ก3 รายงานคำรับรองผลการปฏิบัติราชการประจำปี

ก4 รายงานผลการวิเคราะห์ด้วยเครื่องมือ PART

ก5 รายงานผลการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ

แนวคิดการประเมินผลโครงการ

ในการพิจารณายอมรับกันว่าคนคนหนึ่งเป็นคนดี เรามักจะพิจารณาถึงคุณสมบัติของเขาว่าเป็นคนซื่อสัตย์ มีความตั้งใจทำงานเพื่อสังคมส่วนรวม และมีคุณสมบัติทั้งสองมาโดยตลอด ลักษณะที่เกิดขึ้นนี้เป็นการประเมินบุคคล หรือที่เรียกว่าเป็นการตัดสินคน ประเด็นที่ประเมิน คือ การเป็นคนดี ทั้งนี้จะเห็นว่าเราใช้ “ความซื่อสัตย์” และ “ความตั้งใจทำงานเพื่อส่วนรวม” มาเป็นตัวชี้วัดถึงความเป็นคนดี ส่วนระยะเวลาที่มีคุณสมบัติ เป็นเกณฑ์ในการตัดสินตัวชี้วัดทั้งสอง ข้อมูลที่ต้องการใช้เป็นรายละเอียดเกี่ยวกับพฤติกรรมความซื่อสัตย์ และพฤติกรรมเกี่ยวกับความตั้งใจในการทำงาน

จากตัวอย่างในการประเมินบุคคลข้างต้น ขั้นตอนของการประเมินจะเริ่มต้นจากกำหนดประเด็นที่ต้องการประเมิน ตามมาด้วยการกำหนดตัวชี้วัด จากนั้นจึงกำหนดเกณฑ์ในการตัดสินตัวชี้วัด ดังนั้น สิ่งแรกที่นักประเมินจะต้องทำ คือ การกำหนดประเด็นที่ต้องการประเมิน

1. การกำหนดประเด็นในการประเมิน

การกำหนดประเด็นในการประเมิน สามารถกำหนดได้จากการ

1.1 พิจารณาวัตถุประสงค์ และ/หรือเป้าหมายของโครงการ

เป็นการนำวัตถุประสงค์มากำหนดเป็นประเด็นในการประเมิน จากขั้นตอนของนโยบายและแผน ซึ่งเป็นการปรับจากแผนกลยุทธ์มาเป็นแผนปฏิบัติการ หากขั้นตอนการจัดทำนโยบายและแผนเป็นไปตามขั้นตอนดังกล่าว การประเมินสามารถที่จะกำหนดประเด็นในการประเมินได้ตามกิจกรรมเป้าประสงค์ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และจุดมุ่งหมาย ตามลำดับ ทำให้การติดตามนโยบายจากระดับบนลงมายังระดับล่างมีความเป็นรูปธรรม แต่ลักษณะการดำเนินการในปัจจุบันการจัดทำนโยบายและแผนยังขาดความต่อเนื่อง และในระดับปฏิบัติการมีการจัดทำแผนโครงการไม่ครบถ้วนตามเป้าหมายของแผนงาน วัตถุประสงค์ในแผนโครงการไม่ครอบคลุมประเด็นที่ต้องการ หรือเขียนไว้ไม่ชัดเจน หรือเขียนไว้เกินความเป็นจริง หรือไม่มีการระบุเป้าหมายของโครงการ ซึ่งล้วนเป็นปัญหาที่ไม่สามารถใช้วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายเป็นประเด็นในการประเมิน ตัวอย่างเช่น โครงการส่งเสริมการเลี้ยงโคเนื้อใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ มีวัตถุประสงค์ของโครงการดังนี้

- 1) เพิ่มพัฒนาการเกษตรในพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้
- 2) เพื่อส่งเสริมให้เกษตรกรมีการใช้พื้นที่ว่างเปล่าให้เป็นประโยชน์

ปัญหาที่พบในวัตถุประสงค์ข้อ 1) คือ จะเห็นได้ว่าวัตถุประสงค์มีขอบเขตกว้างเกินกว่าสิ่งที่โครงการนี้ได้ทำมาก ในโครงการมีการส่งเสริมการเลี้ยงโคเนื้อเพียงอย่างเดียว แต่ในวัตถุประสงค์กำหนดว่าต้องการพัฒนาการเกษตร ซึ่งมีความหมายรวมทั้งการเพาะปลูกพืชอื่น ๆ และการประมง ด้วยวัตถุประสงค์นี้จึงไม่เหมาะที่จะนำมากำหนดประเด็นในการประเมิน

ปัญหาที่พบในวัตถุประสงค์ข้อที่ 2) คือ โครงการนี้มีเจตนาหลักที่จะทำให้เกษตรกรมีรายได้เพิ่มขึ้น การใช้ที่ดินว่างเปล่าเป็นเงินสำรองลงมา และในบางกรณีพบว่า เกษตรกรใช้พื้นที่ที่ใช้ประโยชน์ในด้านอื่นอยู่แล้วมาทำการเลี้ยงสัตว์ ซึ่งลักษณะนี้ไม่จัดว่าเป็นการใช้ที่ดินว่างเปล่า จะเห็นว่าวัตถุประสงค์ข้อนี้ไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น จึงทำให้ผู้ประเมินต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องของโครงการก่อนที่จะเริ่มกำหนดประเด็นในการประเมิน ทั้งนี้เพราะความล้มเหลวของโครงการอาจเกิดมาจากแผนที่ไม่ชัดเจน หรือไม่ถูกต้องก็เป็นได้

2. พิจารณาจากความต้องการของผู้ใช้ผลจากการประเมิน

ผู้ใช้ผลการประเมิน ได้แก่ ผู้ให้ทุน ผู้มีหน้าที่จัดทำนโยบาย ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับต้น เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ลักษณะของสิ่งที่บุคคลแต่ละระดับต้องการทราบจะแตกต่างกันออกไป เช่น เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการต้องการทราบว่าผลที่ได้ (output) เป็นไปตามเป้าหมายหรือไม่ ในขณะที่ผู้บริหารระดับสูงต้องการมากกว่าผลที่ได้ อาจต้องการทราบถึงคุณภาพของการดำเนินโครงการตั้งแต่ต้นจนจบ ความพอใจของ

ผู้รับบริการโครงการนั้นอาจขึ้นอยู่กับงบประมาณโครงการที่ใช้ ตลอดจนผลกระทบที่ไม่คาดหวังอันเนื่องมาจากโครงการ ซึ่งปัญหาที่พบในกรณีนี้ ได้แก่

1) ผู้ใช้แต่ละระดับจะมีคำถาม หรือประเด็นที่ต้องการประเมินแตกต่างกันไปตามภาระหน้าที่ที่ตนมีอยู่จนทำให้สับสนเป้าหมายที่แท้จริง

2) การที่แต่ละฝ่ายมีประเด็นที่แตกต่างกัน หากมีผู้ใช้หลายฝ่ายทำให้การประเมินประนีประนอมระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ทำได้ยาก และการประเมินที่ละประเด็นเป็นสิ่งที่ทำไม่ได้ เนื่องจากโครงการามีระยะเวลาการทำงานที่แน่นอน มีการกำหนดจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดการประเมินทุกประเด็นในคราวเดียวกัน จะเหมาะสมมากกว่า เพราะผู้ประเมินสามารถวางแผนและออกแบบการประเมินให้สอดคล้องกันได้

3. พิจารณาจากประสบการณ์ของผู้ประเมิน

หากผู้ประเมินมีประสบการณ์ด้านการประเมินมาก จะทำให้สามารถระบุถึงประเด็นการประเมินในโครงการแต่ละประเภทได้ด้วยตนเอง ทั้งนี้โดยได้รับความเห็นชอบของผู้ใช้ผลการประเมิน อย่างไรก็ตามการกำหนดประเด็นที่ต้องการประเมินจากประสบการณ์ผู้ประเมินยังมีปัญหาเกี่ยวกับ

1) วัสดุทัศนของผู้ประเมิน ว่าเป็นคนมองภาพงานในลักษณะทั้งระบบ หรือเป็นคนที่มีมองภาพงานทีละด้าน การมองภาพทั้งระบบมีประโยชน์มากในการประเมินโครงการใหญ่ ๆ การประเมินแผนงานที่ประกอบด้วยแผนโครงการจำนวนมากมาย และการประเมินนโยบายซึ่งประกอบด้วยแผนงาน และแผนโครงการ

2) ภูมิหลังของผู้ประเมิน ส่วนใหญ่แล้วการกำหนดประเด็นจะเป็นไปตามสาขาที่ตนศึกษา หรือเป็นการกำหนดตามภาระหน้าที่การทำงานที่ตนปฏิบัติอยู่ ทำให้ขาดการพิจารณาประเด็นที่สำคัญอื่น ๆ

4. อาศัยแบบจำลอง (Mode) และแนวคิด

แบบจำลองที่ใช้กันทั่วไปมีอยู่ 2 ลักษณะ ดังนี้

1) Descriptive Model เป็นแบบจำลองที่สร้างขึ้นเพื่อเป็นการบรรยาย การอธิบายลักษณะของสิ่งต่าง ๆ และอาจมีส่วนที่แสดงสิ่งที่คาดหวังในแบบจำลองนั้นอีกด้วย

2) Prescriptive Model เป็นแบบจำลองที่สร้างขึ้นโดยมีลักษณะเป็นกฎ หรือเป็นแนวทางไปสู่การปฏิบัติ ผู้ใช้แบบจำลองจะอาศัยแบบจำลองนี้เป็นกรอบแนวคิด เป็นวิธีการในการดำเนินการ

ลักษณะแบบจำลองที่ใช้ในการประเมินเป็นแบบ Prescriptive Model ผู้ประเมินจะใช้แบบจำลองในการกำหนดประเด็นที่ต้องการประเมินและกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญ นอกจากนี้จะมีแบบจำลองแล้วยังมีแนวคิดต่าง ๆ ที่สามารถนำมาใช้ได้ลักษณะเดียวกัน ซึ่งนักวิชาการด้านการประเมินคิดค้นขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ประเมิน การสร้างแบบจำลองหรือแนวคิดใด ๆ ก็ตาม จะถูกสร้างขึ้นภายใต้บริบทของผู้คิด ซึ่งไม่ใช่ว่าจะเหมาะสมกับบริบทอื่นได้ทั้งหมด ในเรื่องนี้ผู้มีหน้าที่ประเมินต้องศึกษาบริบท และความ เป็นมาของแบบจำลอง และแนวคิดก่อนที่จะนำมาใช้ในงานที่ตนเองรับผิดชอบ

แบบจําลองที่ใช้ในการประเมินในปัจจุบันเกือบทั้งหมด เป็นแบบจําลองที่มีจุดเริ่มต้นมาจากการประเมินทางการศึกษา ต่อมาได้มีผู้นํามาประยุกต์ใช้กับการประเมินโครงการต่าง ๆ แบ่งแบบจําลองเป็นกลุ่มใหญ่ ๆ ได้ 3 กลุ่ม ดังนี้

1) Objective Based Model ในกลุ่มนี้มุ่งให้ความสนใจเปรียบเทียบผลที่ได้รับกับวัตถุประสงค์ นักวิชาการในกลุ่มนี้ได้แก่ Tyler และ Cronbach

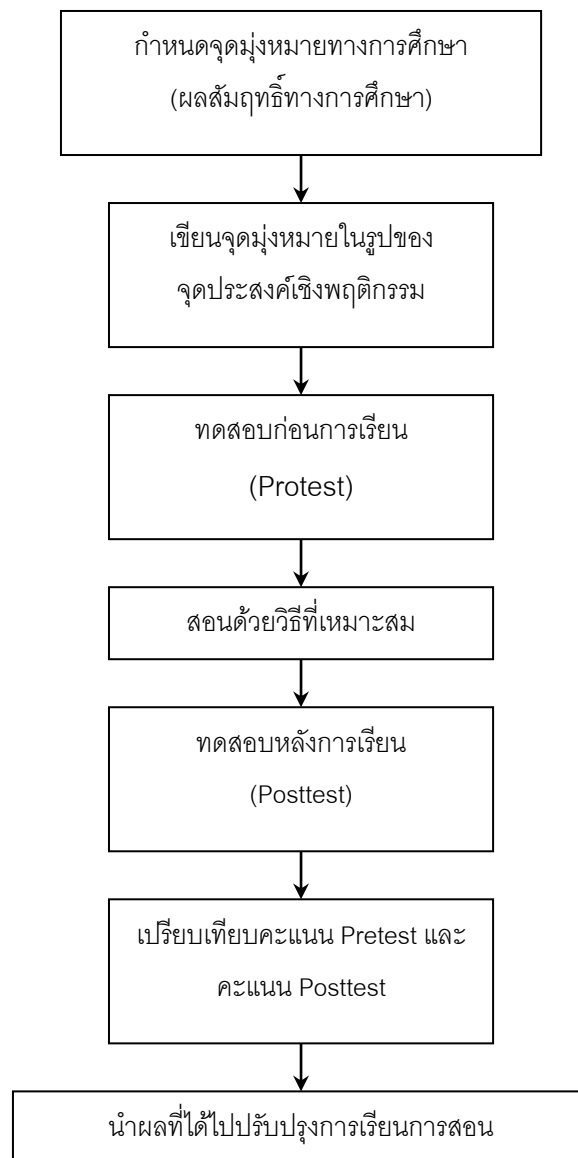
2) Judgmenta Evaluation Mode กลุ่มที่สองนี้ให้ความสนใจกับการตัดสินคุณค่าของสิ่งที่ถูกประเมิน นักวิชาการในกลุ่มนี้ได้แก่ Stake Scriven และ Provus

3) Decision-oriented Evaluation Model กลุ่มสุดท้ายเป็นกลุ่มที่มุ่งผลิตสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ นักวิชาการในกลุ่มนี้ได้แก่ Stufflebeam และ Alkin

ในที่นี่จะนำเสนอแบบจําลองที่สำคัญและใช้กันมากในงานประเมินโครงการ ดังนี้

Goal Attainment Model ของ Tyler

Tyler (1942) ได้พัฒนาแบบจําลองนี้ขึ้นในปี ค.ศ.1942 โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อการประเมินผลทางการศึกษา ประเด็นที่ใช้ในการประเมินคือวัตถุประสงค์ เป็นการตรวจสอบว่าผลการดําเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ มุ่งเน้นที่การวัดผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาที่เป็นผลมาจากการเรียนการสอนในโรงเรียน มีขั้นตอนดังนี้



ภาพที่ 2.1 แบบจำลองการประเมินของ Tyler

จุดอ่อนในแบบจำลองของ Tyler นี้ คือ การมุ่งเน้นที่วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ทำให้การประเมินขาดสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ในด้านอื่น ๆ

Goal and Side Effect Attainment Model ของ Cronbach

Cronbach (1963) พัฒนาแบบจำลองนี้ขึ้นในปี ค.ศ.1963 เพื่อแก้ไขข้อบกพร่องในแบบจำลองของ Tyler จุดเน้นของแบบจำลองนี้เป็นการประเมินเพื่อสร้างสารสนเทศในการตัดสินใจเกี่ยวกับ การปรับปรุงรายวิชา การปรับปรุงตัวนักเรียน และการจัดการบริหาร

วิธีการประเมินประกอบด้วย

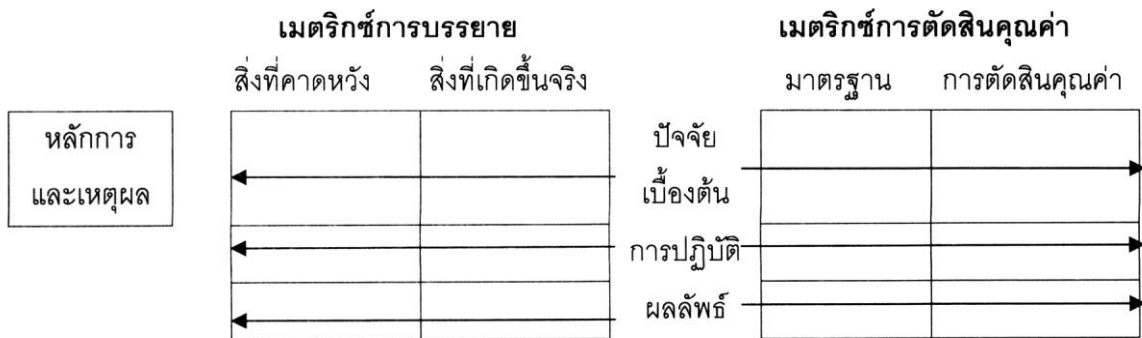
- (1) ประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาเหมือน Tyler

- (2) ประเมินกระบวนการเรียนการสอน
- (3) ประเมินประสิทธิภาพ
- (4) ประเมินทัศนคติ
- (5) การติดตามผลหลังการเรียนรู้

Cronbach พยายามแก้ไขข้อบกพร่องในวิธีการประเมินของ Tyler โดยให้มีการประเมินในด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย

Coutenance Model ของ Stake

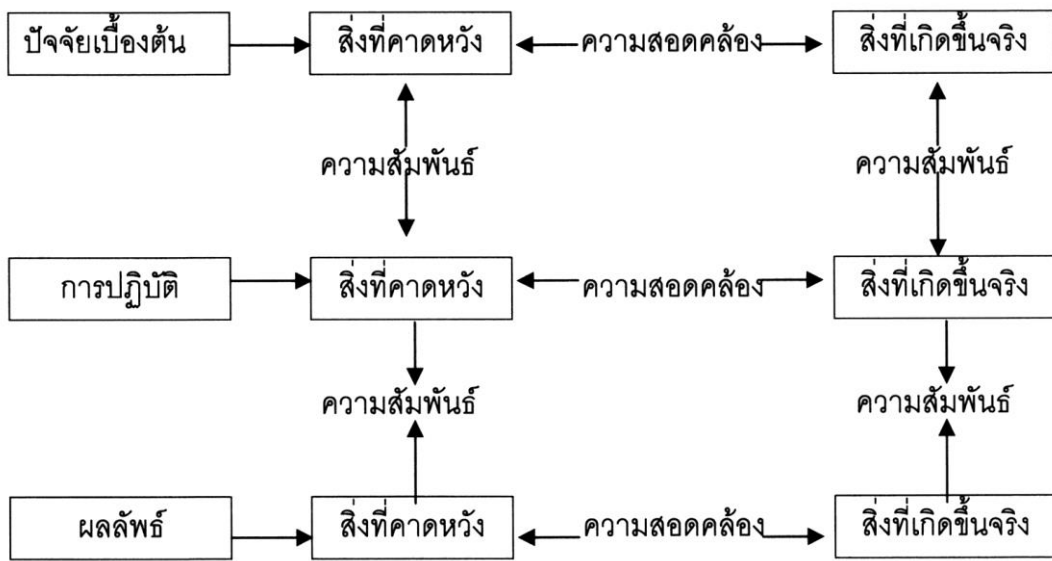
Stake (1967) พัฒนาแบบจำลองนี้ขึ้นในปี ค.ศ.1967 เป็นการประเมิน 3 ประเด็นหลัก คือ ปัจจัยเบื้องต้น การปฏิบัติ และผลลัพธ์ โดยแบ่งวิธีการเป็น 2 เมตริกซ์ ประกอบด้วยเมตริกซ์การบรรยาย และเมตริกซ์การตัดสินคุณค่า



ภาพที่ 2.2 เมตริกซ์การบรรยายและเมตริกซ์การตัดสินคุณค่า

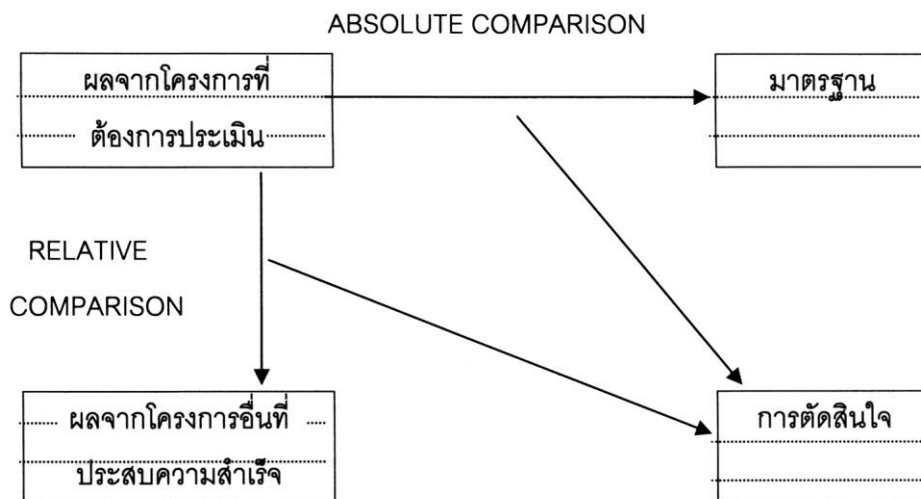
การใช้เมตริกซ์ทั้งสองจะเป็นการพิจารณาใน 2 ประเด็น ดังนี้

- 1) การพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเบื้องต้น การปฏิบัติ และผลลัพธ์
- 2) การพิจารณาความสอดคล้องระหว่างสิ่งที่คาดหวังและส่วนของสิ่งที่เกิดขึ้นจริง



ภาพที่ 2.3 ประเด็นที่ประเมินและการพิจารณาความสัมพันธ์ และความสอดคล้อง

จากแผนภูมিরะหว่างปัจจัยเบื้องต้น การปฏิบัติ และผลลัพธ์ จะต้องพิจารณาความสัมพันธ์ของทั้ง 3 ส่วน แต่ในระหว่างสิ่งที่คาดหวังและสิ่งที่เกิดขึ้นจริงจะต้องพิจารณาความสอดคล้องที่เกิดขึ้น



ภาพที่ 2.4 การเปรียบเทียบสัมบูรณ์และการเปรียบเทียบสัมพัทธ์

การเปรียบเทียบผลที่ได้จากโครงการแบ่งการเปรียบเทียบเป็น 2 แบบ ดังนี้

1) การเปรียบเทียบสัมบูรณ์ (Absolute Comparison) เป็นการนำผลที่ได้จากโครงการไปเปรียบเทียบกับมาตรฐาน ซึ่งหมายถึงสิ่งที่ควรจะมี หรือควรจะเป็น หรือควรจะได้จากโครงการ โดยมีการกำหนดไว้ล่วงหน้า

2) การเปรียบเทียบสัมพัทธ์ (Relative Comparison) เป็นการนำผลที่ได้จากโครงการไปเปรียบเทียบกับโครงการในลักษณะเดียวกันที่ประสบความสำเร็จ

Formative & Summative Evaluation ของ Scriven

Scriven (1967) เสนอแบบจำลองนี้ขึ้นในปี ค.ศ.1967 โดยแบ่งการประเมินเป็น 2 ส่วน คือ Formative Evaluation หมายถึง การประเมินความก้าวหน้าของโครงการ และ Summative Evaluation หมายถึง การประเมินผลสรุปของโครงการ โดยการประเมินทั้ง 2 แบบ มีรายละเอียดที่แตกต่างกันดังนี้

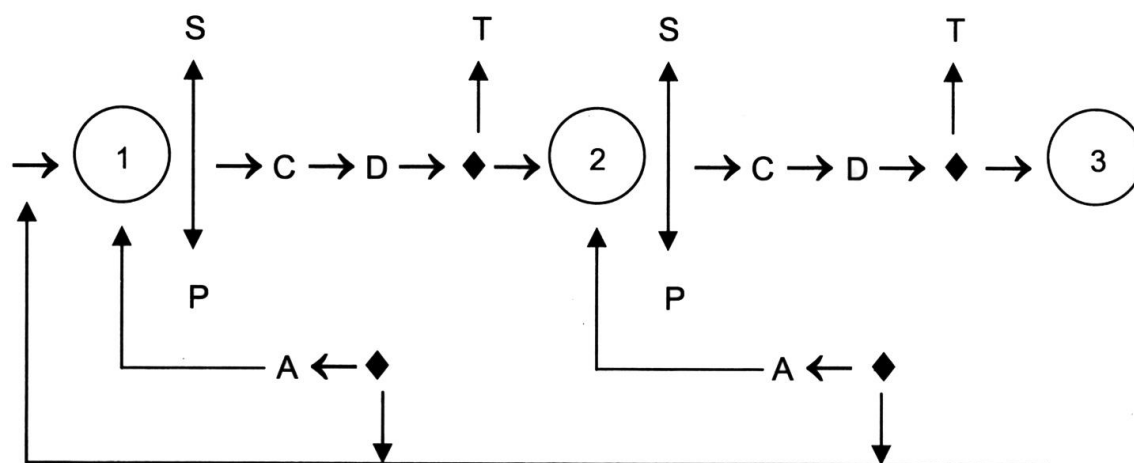
ตารางที่ 2.1 เปรียบเทียบรายละเอียดของ Formative & Summative Evaluation

รายละเอียด	Formative Evaluation	Summative Evaluation
1. วัตถุประสงค์	- ปรับปรุงโครงการ	- ยุติ หรือ ขยายโครงการ
2. ผู้ใช้ผลประเมิน	- ผู้บริหารและคณะผู้ดำเนินงาน	- ผู้บริหารระดับนโยบาย หรือ เจ้าของทุน
3. ผู้ประเมิน	- บุคคลภายในโครงการ	- บุคคลภายในและภายนอกโครงการ
4. ลักษณะการเก็บข้อมูล	- เป็นทางการและไม่เป็นทางการ - เก็บข้อมูลเป็นระยะ ๆ	- เป็นทางการ - เก็บเพียงครั้งเดียวตอนสิ้นสุดโครงการ
5. กลุ่มตัวอย่าง	- ขนาดเล็ก	- ขนาดใหญ่และครอบคลุมเป้าหมาย
6. ประเด็นคำถาม	- ทำอะไร - ทำได้เท่าไร - มีอะไรต้องปรับปรุง - ต้องการทรัพยากรอะไรเพิ่มขึ้นอีก - มีปัญหา/อุปสรรคอะไร	- มีผลอะไรเกิดขึ้น - ค่าใช้จ่ายเป็นอย่างไร - ควรยุติหรือขยายโครงการ

Evaluation of Ongoing Programs in the Public School System ของ Provus

Provus (1969) พัฒนารูปแบบการประเมินขึ้นในปี ค.ศ.1969 เขาได้กล่าวถึง ความสัมพันธ์ระหว่างขั้นตอนต่าง ๆ ของโครงการ ประกอบด้วย

- 1) การออกแบบหรือการวางแผนโครงการ
- 2) การเตรียมปัจจัยนำเข้า
- 3) กระบวนการดำเนินงาน
- 4) ผลผลิตที่ได้จากโครงการ
- 5) การวิเคราะห์การลงทุน



ภาพที่ 2.5 แบบจำลองการประเมินของ Provus

- S = มาตรฐาน (Standard)
- P = การดำเนินงาน (Program performance)
- C = เปรียบเทียบ (Compare)
- D = ไม่สอดคล้อง (Discrepancy information)
- T = ยกเลิก (Terminate)
- A = การเปลี่ยนแปลง (Alteration)

กิจกรรมที่ ① จะนำการดำเนินงาน (P) มาเปรียบเทียบ (C) กับมาตรฐานงาน (S) ถ้าพบว่าไม่สอดคล้อง (D) จะมีทางเลือกอยู่ 3 ทาง คือ ยุติโครงการ (T) หรือมีการเปลี่ยนแปลง (A) หรือกลับไปเริ่มต้นใหม่ หากมีความสอดคล้องก็จะดำเนินการในกิจกรรม ② ต่อไป

แนวคิดของ Alkin

Alkin (1969) ได้พัฒนาวิธีการประเมินที่เรียกว่า “Center for the Study of Evaluation Approach” ในปี ค.ศ.1969 โดยแบ่งการประเมินออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

- 1) การประเมินสภาพของระบบที่เป็นอยู่ (System assessment) เป็นการประเมินสภาพทั้งหมดของพื้นที่เป้าหมาย โดยนำข้อมูลที่ได้มากำหนดขอบเขตของงาน และวัตถุประสงค์ของโครงการ
- 2) การประเมินเพื่อการวางแผนโครงการ (Program Planning) เป็นการประเมินก่อนเริ่มโครงการ เป็นการพิจารณาเพื่อตัดสินใจเลือกทางเลือกที่เหมาะสมในการดำเนินการ
- 3) การประเมินเพื่อการดำเนินโครงการ (Program implementation) เป็นการประเมินในระหว่างที่ดำเนินโครงการเพื่อติดตามกำกับงานให้เป็นไปตามแผน
- 4) การประเมินเพื่อการปรับปรุงโครงการ (Program improvement) เป็นการประเมินในระหว่างดำเนินโครงการเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาแก้ไข ปรับปรุงโครงการ

5) การประเมินเพื่อการยอมรับผลของโครงการ (Program certification) เป็นการประเมินเพื่อศึกษาผลที่ได้จากโครงการ และรวบรวมข้อมูลไว้เพื่อการปรับปรุง ยกเลิก หรือขยายโครงการ

CIPP Model ของ Stufflebeam

Stufflebeam (1971) พัฒนาแบบจำลองนี้ขึ้นในปี ค.ศ.1971 โดยมีแนวคิดในการสร้างสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ แบ่งการประเมินเป็น 4 ประเด็นตามประเภทของการตัดสินใจ และการนำไปใช้ประโยชน์

ตารางที่ 2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างประเภทการประเมิน ประเภทการตัดสินใจ และการนำไปใช้ประโยชน์ แบบจำลองของ Stufflebeam

ประเภทการประเมิน	ประเภทของการตัดสินใจ	การนำไปใช้ประโยชน์
Context Evaluation	Planning Decision	ใช้กำหนดนโยบายหรือเป้าหมาย ใช้คัดเลือกโครงการที่เหมาะสม
Input Evaluation	Structuring Decision	กำหนดโครงสร้างการดำเนินงาน ยุทธวิธี วิธีการ แผนการดำเนินงาน
Process Evaluation	Implementation Decision	ติดตามและกำกับการดำเนินงานตามแผน ปรับปรุงวิธีการดำเนินงาน รายงานความก้าวหน้าของโครงการ
Product Evaluation	Recycling Decision	ยุติ ชะลอ หรือขยายโครงการ

แบบจำลองของ Stufflebeam จะแบ่งการประเมินแต่ละแบบเพื่อให้ได้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน

แบบจำลองในการประเมินการฝึกอบรมของ Kirkpatrick

Kirkpatrick (1978) ได้นำเสนอแบบจำลองนี้ในปี 1978 กำหนดให้มีการประเมินใน 4 ด้านด้วยกัน ดังนี้

(1) การประเมิน **ปฏิกิริยา (reaction)** เป็นการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม เนื้อหาวิชาการ วิธีการฝึกอบรม และผลประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม

(2) การประเมิน **การเรียนรู้ (learning)** เป็นการประเมินการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมทั้งด้านความรู้ (cognitive) ความรู้สึกรักใคร่ (affective) และความสามารถในการปฏิบัติ (psychomotor)

(3) การประเมิน **พฤติกรรม (behavior)** เป็นการประเมินพฤติกรรมในการนำความรู้ที่ได้จากการอบรมไปใช้ปฏิบัติงานในหน่วยงานว่ามีผลอย่างไร

(4) การประเมิน **ผลต่อองค์กร (result)** เป็นการประเมินผลกระทบต่อองค์กรที่ได้จากการปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการอบรม

ปัญหาที่พบในการใช้แบบจำลองกำหนดประเด็นการประเมิน

1) แบบจำลองที่ใช้ไม่ครอบคลุมทุกประเด็นที่ควรประเมิน เช่น ตัวอย่าง การใช้แบบจำลองในการประเมินการฝึกอบรม ตามแบบจำลองของ Kirkpatrick

เมื่อผู้ประเมินนำแบบจำลองนี้มาใช้ในการประเมินเกี่ยวกับวิทยากรจะได้รับคำตอบจากผู้เข้ารับการฝึกอบรมซึ่งเป็นเพียงความพึงพอใจ หรือความคิดเห็นเท่านั้น แต่ไม่สามารถยืนยันว่าเป็นความจริงหรือไม่ วิทยากรบางท่านอาจมีวิธีการสอนที่สนุกสนานทำให้ผู้เรียนไม่เบื่อ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมส่วนใหญ่จะชอบวิทยากรลักษณะนี้ ในบางครั้งจะพบว่าเนื้อหาสาระที่ได้จากวิทยากร ลักษณะนี้บางท่านมีค่อนข้างน้อย และเมื่อผู้ประเมินประเมินต่อไปเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ก็จะทำให้ได้ผลที่คลาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริง

2) การใช้เพียงบางส่วนของแบบจำลองโดยขาดการอธิบาย แบบจำลองที่ถูกนำมาใช้ในลักษณะนี้ได้แก่ แบบจำลอง CIPP ของ Stufflebeam ซึ่งประกอบด้วยวิธีการประเมินใน 4 ด้านด้วยกัน คือ Context Input Process และ Product การนำไปใช้ควรที่จะทราบว่าจะทราบภายใต้สถานการณ์แบบใดที่ควรใช้แบบจำลองนี้ ตามแนวคิดของ Stufflebeam มักพบเสมอว่า มีการอ้างว่าใช้แบบจำลองนี้โดยจะใช้เพียง 3 ด้าน คือ Input Process และ Product แต่ไม่มีการให้เหตุผลว่าทำไมจึงไม่มีการประเมิน Context ซึ่งลักษณะการประเมิน 3 ด้านนี้ควรจัดอยู่ในแนวคิดระบบ (system perspective) จะเหมาะสมมากกว่า

3) การเลือกแบบจำลองมาใช้โดยไม่เหมาะสมกับโครงการที่ต้องการประเมิน ตัวอย่างเช่น การใช้แบบจำลอง CIPP กับโครงการพัฒนาชนบทที่มีเป้าหมายหลักให้ชาวชนบทมีการพัฒนาจนสามารถพึ่งพาตนเองได้ต่อไปในอนาคต แต่จากแบบจำลองไม่พบว่าประเด็นใดกล่าวถึงการติดตามผลที่เกิดขึ้นต่อไปในอนาคตอย่างต่อเนื่อง หรือที่เรียกว่าการติดตามผล (follow-up study) ทำให้ไม่มีคำตอบเกี่ยวกับผลการพัฒนา

ดังนั้น การกำหนดประเด็นในการประเมินจากวิธีการใดวิธีการหนึ่งใน 4 วิธีข้างต้นจึงยังไม่เพียงพอ อาจจะต้องพิจารณาควคู่กันไปทั้ง 4 วิธี เพื่อลดข้อบกพร่องในแต่ละวิธี โดยเป็นการผสมผสานวิธีการให้เกิดภาพรวมที่เหมาะสม และครอบคลุมประเด็นที่สำคัญที่ควรทำการประเมิน นอกจากนี้ในการประเมินโครงการ มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ประเมินควรพิจารณาประเด็นที่ต้องการประเมินควบคู่ไปกับปัจจัยอื่นของโครงการดังจะได้กล่าวต่อไป

5. พิจารณาจากสิ่งที่เกี่ยวข้องทั้งหมด

ในการพิจารณาประเด็นของการประเมินจากสิ่งที่เกี่ยวข้องทั้งหมด จะเริ่มต้นจากการระบุสิ่งที่เกี่ยวข้องก่อนด้วยการวิเคราะห์โครงการ จากนั้นจึงกำหนดประเด็นที่ต้องการคำตอบ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 1 โครงการส่งเสริมการเลี้ยงสุกรในภาคกลาง

สิ่งที่เกี่ยวข้องกับโครงการนี้ประกอบด้วย

ตารางที่ 2.3 สิ่งที่เกี่ยวข้องกับโครงการและประเด็นการประเมิน

สิ่งที่เกี่ยวข้องกับโครงการ	ประเด็นที่ต้องการประเมิน
1. ตัวแผนหรือโครงการ	1.1 ความสมบูรณ์ของเนื้อหาในแผนหรือโครงการ 1.2 ความชัดเจนของส่วนประกอบ 1.3 ความสอดคล้องกับแผนแม่บท 1.4 ความสอดคล้องระหว่างส่วนประกอบ
2. สิ่งป้อนเข้า (input) 2.1 เจ้าหน้าที่ 2.2 งบประมาณ 2.3 เทคนิควิธีการ 2.4 พื้นที่ตั้งของโครงการ 2.5 กลุ่มเกษตรกรเป้าหมาย	2.1 ความสามารถของเจ้าหน้าที่ 2.2 ความเพียงพอของงบประมาณ 2.3 ความเหมาะสมของเทคนิควิธีการ 2.4 ความเหมาะสมของพื้นที่ตั้งโครงการ 2.5 ความคิดเห็นของเกษตรกรเป้าหมาย 2.5.1 การมีส่วนร่วมหรือการให้ความร่วมมือ 2.5.2 ความพึงพอใจ
3. การบริหารโครงการ	3.1 การดําเนินงานตามแผน 3.2 การติดตามกำกับงาน 3.3 การประสานงานระหว่างหน่วยงาน 3.4 การประสานงานกับกลุ่มเกษตรกรเป้าหมาย
4. ผลที่ได้รับจากโครงการ	4.1 ผลโดยตรง 4.2 ผลทางอ้อม 4.3 ผลกระทบ

ตัวอย่างที่ 2 โครงการฝึกอบรมความรู้ในการวิจัยทางสังคมศาสตร์

ตารางที่ 2.4 สิ่งที่เกี่ยวข้องกับโครงการและประเด็นการประเมิน

สิ่งที่เกี่ยวข้องกับโครงการ	ประเด็นที่ต้องการประเมิน
1. ตัวแผนหรือโครงการ	1.1 ความสมบูรณ์ของเนื้อหาในแผนหรือโครงการ 1.2 ความชัดเจนของส่วนประกอบ 1.3 ความสอดคล้องกับแผนแม่บท 1.4 ความสอดคล้องระหว่างส่วนประกอบ

ตารางที่ 2.4 สิ่งที่เกี่ยวข้องกับโครงการและประเด็นการประเมิน

สิ่งที่เกี่ยวข้องกับโครงการ	ประเด็นที่ต้องการประเมิน
2. หลักสูตรการฝึกอบรม	2.1 ความเหมาะสมของหลักสูตรกับวัตถุประสงค์ 2.2 ความเหมาะสมของหลักสูตรกับระยะเวลา 2.3 ความเหมาะสมของหลักสูตรต่อกลุ่มเป้าหมาย
3. เนื้อหารายวิชา	3.1 ความเหมาะสมของเนื้อหาหลักสูตร 3.2 ความเหมาะสมของเนื้อหาเกี่ยวกับเวลา
4. วิทยากร	4.1 ความเหมาะสมของวิทยากรกับเนื้อหา 4.2 ความสามารถของวิทยากรในการถ่ายทอดความรู้
5. ผู้เข้ารับการฝึกอบรม	5.1 ความเหมาะสมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมกับโครงการฝึกอบรม 5.2 ความรู้ความสามารถที่ได้รับจากการฝึกอบรม
6. เอกสารประกอบการฝึกอบรม	6.1 ความสอดคล้องกับเนื้อหาการบรรยาย 6.2 ความครบถ้วนของรายละเอียด
7. สถานที่จัดการฝึกอบรม	7.1 ความเหมาะสมของสถานที่ต่อหลักสูตรต่อจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม 7.2 ความสะดวกในการเดินทาง
8. วัสดุอุปกรณ์	8.1 ความเหมาะสมของวัสดุอุปกรณ์ 8.2 ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ 8.3 ความพร้อมใช้ของวัสดุอุปกรณ์

การพิจารณาสิ่งที่เกี่ยวข้องกับโครงการต้องอาศัยความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของผู้ประเมินเข้าร่วมในการกำหนดประเด็น นอกจากนี้ยังสามารถอาศัยแบบจำลองเข้ามาช่วยในการกำหนดประเด็นร่วมกับสิ่งที่เกี่ยวข้องได้เช่นกัน

ตัวอย่างที่ 3 การประเมินโครงการพัฒนาชนบท

ในการประเมินโครงการ ความสำคัญไม่ได้อยู่ที่เพียงระบุว่าโครงการประสบความสำเร็จหรือไม่ แต่สิ่งที่ใช้ผลการประเมินคือ สารสนเทศประกอบการตัดสินใจ ปรับปรุง แก้ไข ขยาย หรือยุติโครงการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการปรับปรุงแก้ไขจะต้องมีสารสนเทศที่ชี้ให้เห็นถึงตำแหน่งหรือขั้นตอนที่ผิดพลาดเพื่อจะได้แก้ไขได้อย่างถูกต้อง ในทัศนะของคณะวิจัยเห็นว่าควรพิจารณาถึงสิ่งที่เกี่ยวข้องกับโครงการทั้งหมดซึ่งมีส่วนประกอบสำคัญ 3 ส่วน ดังนี้

- (1) แผนงานหรือโครงการ
- (2) การบริหารงานโครงการ

(3) ผลที่ได้

การกำหนดประเด็นในการประเมินจะเป็นไปตามส่วนประกอบแต่ละส่วน อาศัยแนวคิดเกี่ยวกับการประเมินโครงการมาผนวกเข้ากับกระบวนการการจัดทำนโยบายและแผน โดยพิจารณาถึงข้อบกพร่องที่เคยเกิดขึ้นในการดำเนินการตามนโยบายและแผน ตั้งแต่จุดเริ่มต้นของการกำหนดโครงการไปจนถึงผลที่ได้จากโครงการ ดังนี้

1) ตัวแผนงานหรือโครงการ

เรามักจะพบกันเสมอว่าการกำหนดโครงการส่วนใหญ่มีเป้าหมายหลักเพื่อการของบประมาณ มีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการหรือความชัดเจนของตัวโครงการน้อยมาก ซึ่งเป็นปัญหาสำคัญของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 ได้กำหนดอย่างชัดเจนเกี่ยวกับการจัดทำแผนให้มีความสอดคล้องกันระหว่างแผนในแต่ละระดับ และให้เป็นแผนงานที่เหมาะสมกับพื้นที่และความต้องการของประชาชน การกำหนดประเด็นในชุดนี้เป็นการนำประเด็นข้างต้นมาผนวกเข้ากับแนวความคิดเรื่อง การประเมินความต้องการ (Needs Assessment) การศึกษาความเป็นไปได้ (Feasibility Study) และการประเมินบริบท (Context Evaluation)

1.1) การประเมินความต้องการ (Needs Assessment) เป็นการประเมินถึงความต้องการโครงการในพื้นที่ก่อนที่จะจัดโครงการต่าง ๆ เข้าสู่พื้นที่ เพื่อให้เกิดความสอดคล้องระหว่างโครงการที่จัดขึ้นกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่

1.2) การศึกษาความเป็นไปได้ (Feasibility Study) เป็นการประเมินเมื่อผู้จัดทำโครงการได้ตัดสินใจเลือกโครงการ กิจกรรมในโครงการ เพื่อพิจารณาความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ นิยมศึกษาใน 6 ประเด็น ประกอบด้วย ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านการเมือง ด้านการบริหาร ด้านเทคโนโลยี และด้านสิ่งแวดล้อม

1.3) การประเมินบริบท (Context Evaluation) เป็นการประเมินสภาพแวดล้อมทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับโครงการ เพื่อให้เกิดความสอดคล้องก่อนเริ่มปฏิบัติงาน คณะวิจัยได้นำการประเมินทั้ง 3 แบบมาผสมผสานกัน กำหนดเป็นประเด็นในการประเมินที่สำคัญดังนี้

ตารางที่ 2.5 สิ่งที่เกี่ยวข้องกับโครงการ และประเด็นการประเมิน

สิ่งที่เกี่ยวข้องกับโครงการ	ประเด็นที่ต้องการประเมิน
ตัวแผนหรือโครงการ	1. ความสมบูรณ์ของเนื้อหาในแผนหรือโครงการ 2. ความชัดเจนของส่วนประกอบ 3. ความสอดคล้องกับแผนแม่บท 4. ความสอดคล้องระหว่างส่วนประกอบ 5. ความซ้ำซ้อนกับโครงการอื่น 6. ความสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย

2) การบริหารโครงการ

เมื่อมีการกำหนดแผน/โครงการเรียบร้อยแล้ว งานขั้นต่อมาเป็นการนำไปใช้ในทางปฏิบัติ ปัญหาแรกที่มีมักพบ คือ ความล่าช้าของระบบงบประมาณ โดยเฉพาะในช่วงที่มีการเปลี่ยนรัฐบาลทำให้งานส่วนใหญ่ชะงัก ไม่สามารถดำเนินการได้ตามกำหนดเวลา ไม่ว่าจะเป็นช่วงเริ่มต้นหรือช่วงระหว่างการทำงานโครงการ ปัญหาที่พบต่อมา คือ ขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น การติดตามกำกับงาน การควบคุมโครงการ เป็นต้น และปัญหาที่สามคือ การให้ความร่วมมือของประชาชน ในการกำหนดประเด็นการประเมินชุดนี้เป็นการนำแนวคิดของการประเมินสิ่งป้อนเข้าสู่โครงการ (Input Evaluation) การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation) การติดตามกำกับงาน (Monitoring) และการประเมินความก้าวหน้า (Formative Evaluation) ผสมผสานกัน

2.1) การประเมินสิ่งป้อนเข้าสู่โครงการ (Input Evaluation) หมายถึง การประเมินความพร้อมของสิ่งต่าง ๆ ที่ถูกนำเข้ามาร่วมในโครงการ ประกอบด้วย บุคลากร งบประมาณ แนวทางการจัดการ วัสดุอุปกรณ์

2.2) การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation) หมายถึง การประเมินการปฏิบัติงานตามนโยบาย แผนงาน หรือโครงการว่ามีความถูกต้องเหมาะสมเพียงใด

2.3) การติดตามกำกับงาน (Monitoring) หมายถึง เป็นการประเมินเพื่อตรวจสอบว่าการดำเนินงานเป็นไปตามนโยบาย แผนงาน หรือโครงการที่วางไว้หรือไม่

2.4) การประเมินความก้าวหน้า (Formative Evaluation) หมายถึง การประเมินความก้าวหน้าของโครงการ เมื่อดำเนินโครงการไปได้ระยะหนึ่ง เพื่อนำผลไปใช้แก้ไขปรับปรุงโครงการ การพิจารณาในขั้นตอนนี้จะแบ่งเป็น 2 ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง คือ ฝ่ายเจ้าหน้าที่ของรัฐ และฝ่ายผู้รับผลของโครงการ (ประชาชน) มีประเด็นการประเมินที่สำคัญ ดังนี้

ตารางที่ 2.6 สิ่งที่เกี่ยวข้องกับโครงการ และประเด็นการประเมิน

สิ่งที่เกี่ยวข้องกับโครงการ	ประเด็นที่ต้องการประเมิน
1. สิ่งป้อนเข้า (input)	
1.1 เจ้าหน้าที่	1.1 ความสามารถของเจ้าหน้าที่
1.2 งบประมาณ	1.2 ความเพียงพอของงบประมาณ
1.3 เทคนิควิธีการ	1.3 ความเหมาะสมของเทคนิควิธีการ
1.4 พื้นที่ตั้งของโครงการ	1.4 ความเหมาะสมของพื้นที่ตั้งโครงการ
1.5 กลุ่มประชาชนเป้าหมาย	1.5 ความคิดเห็นของกลุ่มประชาชนเป้าหมาย
	1.5.1 การยอมรับของประชาชน
	1.5.2 การมีส่วนร่วมหรือการให้ความร่วมมือ
	1.5.3 ความพึงพอใจ

ตารางที่ 2.6 สิ่งที่เกี่ยวข้องกับโครงการ และประเด็นการประเมิน (ต่อ)

สิ่งที่เกี่ยวข้องกับโครงการ	ประเด็นที่ต้องการประเมิน
2. การบริหารโครงการ	2.1 การดำเนินงานตามแผน 2.2 การติดตามกำกับงาน 2.3 การประสานงานระหว่างหน่วยงานและภายในหน่วยงาน 2.4 การประสานงานกับกลุ่มประชาชนเป้าหมาย

3) ผลที่ได้จากโครงการ

ส่วนสุดท้ายของโครงการคือ ผลที่ได้จากโครงการ ในความเห็นของผู้เขียนควรพิจารณาเป็น 2 ส่วน ในส่วนแรกเป็นผลโดยตรงที่เกิดขึ้นกับโครงการ และควรเป็นผลที่คาดหวังว่าจะได้มาจากแผน/โครงการ ส่วนที่สองเป็นผลที่ไม่คาดหวังซึ่งมักจะเป็นสิ่งเกิดขึ้นในการดำเนินการใด ๆ ทางสังคมเสมอ ผลที่ได้ทั้ง 2 ส่วนจะมีผลทั้งทางบวกและทางลบ ผู้ประเมินควรให้ความสนใจทั้งสองด้าน การกำหนดประเด็นการประเมินชุดนี้ เป็นการนำแนวคิดเรื่อง การประเมินผลลัพธ์ (Output Evaluation) และการประเมินผลสรุป (Summative Evaluation)

3.1 การประเมินผลลัพธ์ (Output Evaluation) หมายถึง การประเมินผลที่ได้จากโครงการว่าเป็นไปตามที่คาดหวังหรือไม่ เพียงใด

3.2 การประเมินผลสรุป (Summative Evaluation) หมายถึง การประเมินผลสรุปของโครงการหลังจากสิ้นสุดการดำเนินโครงการนั้น เพื่อนำผลไปประกอบการตัดสินใจว่า ควรปรับปรุง แก้ไขสานต่อ หรือ ยุติโครงการ

ประเด็นการประเมินที่สำคัญ ประกอบด้วย

ตารางที่ 2.7 สิ่งที่เกี่ยวข้องกับโครงการ และประเด็นการประเมิน

สิ่งที่เกี่ยวข้องกับโครงการ	ประเด็นที่ต้องการประเมิน
ผลของโครงการ 1. ผลทางตรงหรือเป้าหมายของโครงการ	1.1 บรรลุผลทางตรง <ul style="list-style-type: none"> ● เวลาที่เสร็จ ● งบประมาณที่ใช้ ● ปริมาณงานที่ได้ 1.2 ผลที่เกิดกับกลุ่มเป้าหมาย <ul style="list-style-type: none"> ● ความเพียงพอ ● ความทั่วถึง 1.3 ผลที่ไม่ได้คาดหวังทั้งทางบวกและทางลบ

ตารางที่ 2.7 สิ่งที่เกี่ยวข้องกับโครงการ และประเด็นการประเมิน (ต่อ)

สิ่งที่เกี่ยวข้องกับโครงการ	ประเด็นที่ต้องการประเมิน
2. ผลทางอ้อม	2.1 ผลต่อความเป็นอยู่ด้านอื่น ๆ <ul style="list-style-type: none"> ● ผลต่อสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ● ผลต่อความเป็นอยู่ด้านอื่น ๆ ของประชาชน 2.2 ผลต่อโครงการอื่น ๆ <ul style="list-style-type: none"> ● การสนับสนุนโครงการอื่น ● การขัดแย้งกับโครงการอื่น

6. พิจารณาจากการวิเคราะห์โครงการที่ต้องการประเมิน

การวิเคราะห์โครงการเป็นการแยกแยะส่วนประกอบของแผนโครงการ ซึ่งได้แก่ เป้าหมาย วัตถุประสงค์ สิ่งของ กลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้อง ผลที่เกิดขึ้นจากโครงการ ผลกระทบและภาพรวมของโครงการ และยังแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประกอบเหล่านั้น ตลอดจนความต่อเนื่องในการส่งผลของส่วนประกอบเหล่านั้น การพิจารณาในลักษณะนี้ทำให้ผู้ประเมินเข้าใจโครงการที่ต้องการประเมิน นอกจากนี้ยังทำให้ได้ประเด็นที่ครบถ้วนเช่นเดียวกับวิธีที่ 5 ที่พิจารณาจากสิ่งที่เกี่ยวข้องกับโครงการ งานในวิธีนี้จึงเริ่มต้นจากการทำความเข้าใจแผนของโครงการ และขั้นตอนในการดำเนินงานดังแสดงในตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 4 การประเมินโครงการสาธิตการล้างมือและแปรงฟันที่ถูกต้องสุลักษณะ

1) เป้าหมายของโครงการ

ปี 2542 มีเป้าหมายจำนวน 600 โรงเรียน

ปี 2543 มีเป้าหมายจำนวน 600 โรงเรียน

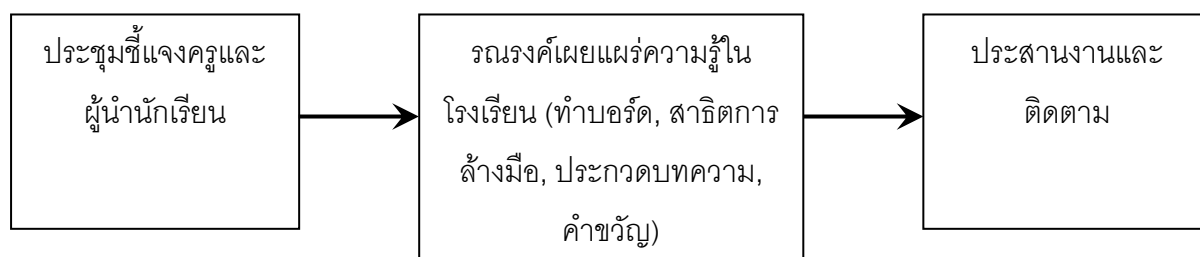
ปี 2544 มีเป้าหมายจำนวน 600 โรงเรียน

2) วิธีดำเนินการ

ดำเนินการในโรงเรียนประถมศึกษาที่มีอาคารโรงอาหาร/กิจกรรมอาหารกลางวันในโรงเรียน

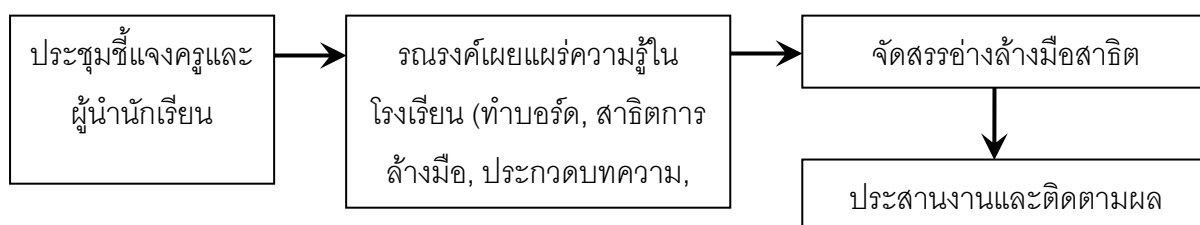
แบ่งเป็น 2 รูปแบบ

รูปแบบที่ 1 ดำเนินการในโรงเรียนประถมศึกษาที่มีอ่างล้างมือ ศูนย์ละ 30 โรงเรียน
รวม 12 ศูนย์ 360 โรงเรียน



ภาพที่ 2.6 ขั้นตอนการดำเนินงานในโรงเรียนที่มีอ่างล้างมือ

รูปแบบที่ 2 ดำเนินการในโรงเรียนประถมศึกษาที่ไม่มีอ่างล้างมือ จังหวัดละ 3 โรงเรียน
รวม 75 จังหวัด 225 โรงเรียน

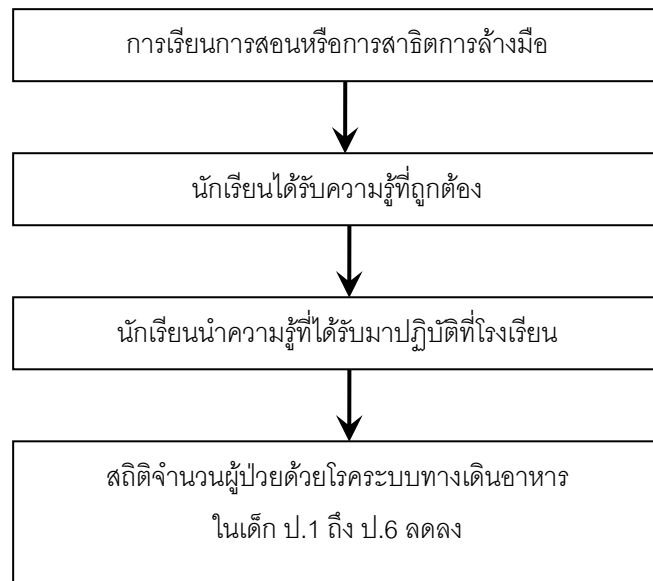


ภาพที่ 2.7 ขั้นตอนการดำเนินงานในโรงเรียนที่ไม่มีอ่างล้างมือ

3) ผลการวิเคราะห์เพื่อหากกลุ่มเป้าหมายของโครงการ

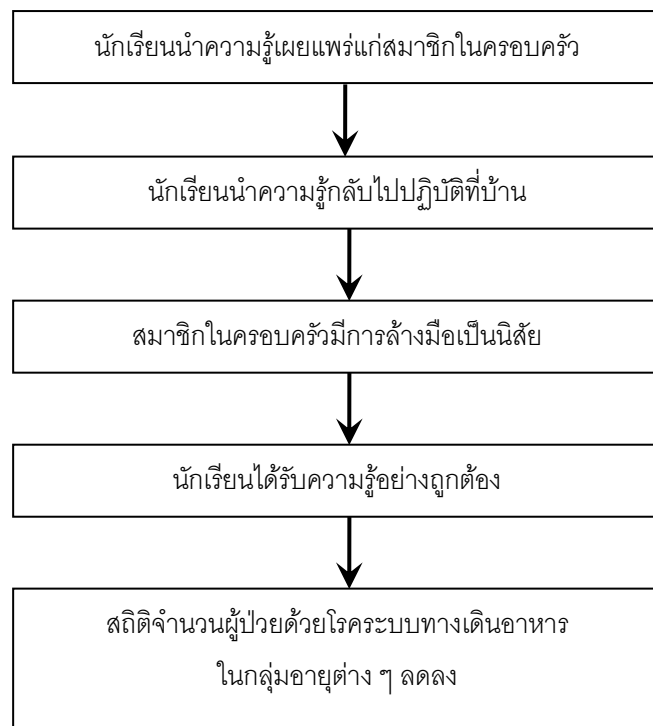
(1) โครงการนี้มีจุดเริ่มต้นของโครงการด้วยการส่งเสริมให้มีการล้างมือในเด็กนักเรียนระดับประถมศึกษา โดยมีจุดมุ่งหมายที่สำคัญเพื่อลดการระบาดของโรคทางเดินอาหาร และเพื่อสร้างลักษณะนิสัยในการรักษาสุขอนามัย

(2) หากต้องการให้เป็นไปตามจุดมุ่งหมายที่กำหนด แสดงว่าจะต้องมีการให้ความรู้แก่เด็กนักเรียน แล้วเด็กนักเรียนเหล่านั้นรับความรู้มาอย่างถูกต้อง จากนั้นมีการนำไปปฏิบัติ และส่งผลให้โรคระบบทางเดินอาหารในเด็กกลุ่ม ป.1 ถึง ป.6 ลดลงในที่สุด



ภาพที่ 2.8 ขั้นตอนการส่งผลไปยังเป้าหมายที่กำหนด

(3) ในขณะเดียวกันหากผลของโครงการสร้างลักษณะนิสัยแก่เด็กจริง จึงเป็นไปได้ว่าเด็กจะนำวิธีการกลับไปใช้ที่บ้านด้วย และส่งผลไปยังบุคคลอื่น ๆ ในครอบครัว ทำให้มีการล้างมือในกลุ่มอายุอื่นด้วย และผลที่ตามมาคือ สถิติจำนวนผู้ป่วยด้วยโรกระบบทางเดินอาหารในกลุ่มอายุอื่น ๆ ลดลงด้วย



ภาพที่ 2.9 ขั้นตอนการส่งผลกระทบไปยังกลุ่มเป้าหมายอื่น

4) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินโครงการ

(1) กองสุขาภิบาลอาหาร

(2) ศูนย์อนามัยสิ่งแวดล้อม 12 เขต

(3) โรงเรียนประถมศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการประถมศึกษาแห่งชาติ สำนักงานเทศบาล และองค์การบริหารส่วนจังหวัด

5) กลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องกับโครงการ

จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องข้างต้น เมื่อนำมาพิจารณาจะพบว่า ในการดำเนินโครงการประกอบด้วยกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินโครงการทั้งฝ่ายปฏิบัติการ และฝ่ายที่รับผลของโครงการ ดังนี้

(1) ฝ่ายปฏิบัติการประกอบด้วย

(1.1) บุคลากรสาธารณสุข ได้แก่ เจ้าหน้าที่สาธารณสุข เจ้าหน้าที่อนามัย เป็นต้น

(1.2) ครูในโรงเรียน ได้แก่ ครูอนามัย ครูประจำชั้น เป็นต้น

(2) ฝ่ายที่ได้รับผลของโครงการ

(2.1) นักเรียนที่เข้าร่วมโครงการ ตั้งแต่ชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 ถึง 6

(2.2) สมาชิกในครอบครัวของนักเรียนที่เข้าร่วมโครงการ

6) ข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้องโครงการ

(1) โครงการนี้มีจุดมุ่งหมายที่สำคัญในการลดการป่วยจากโรกระบบทางเดินอาหาร ข้อมูลที่สำคัญในเรื่องนี้ คือสถิติการระบาดของโรกระบบทางเดินอาหาร นับตั้งแต่ก่อนเริ่มโครงการ จนถึงวันที่โครงการกำลังดำเนินการอยู่

จากการพิจารณาข้อมูลจากรายงานการเฝ้าระวังโรค ของกองระบาดวิทยา สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ปี 2540 พบว่ามีการจัดเก็บข้อมูลเป็นจำแนกตามรายจังหวัด รายเดือน จำแนกตามกลุ่มอายุ ในการจำแนกตามกลุ่มอายุพบว่ากลุ่มอายุ 25-34 ปีมีอัตราการป่วยสูงสุด รองลงมาเป็นกลุ่มอายุ 15-24 ปี กลุ่มอายุ 10-14 ปี กลุ่มอายุ 5-9 ปี และกลุ่มอายุ 35 ปีขึ้นไป ตามลำดับ จากข้อมูลชุดนี้แสดงให้เห็นได้ว่ากลุ่มอายุที่อยู่ในระดับประถมศึกษา คือกลุ่ม 5-9 ปี และบางส่วนของกลุ่ม 10-14 ปี ไม่ใช่กลุ่มที่มีอัตราการป่วยด้วยโรกระบบทางเดินอาหารสูงสุด แต่โครงการนี้ใช้กลุ่มอายุนี้เป็นเป้าหมายในการเผยแพร่ความรู้ น่าจะคาดหวังให้คนกลุ่มนี้ส่งต่อความรู้ที่ได้รับไปยังสมาชิกในครอบครัวที่อยู่ในกลุ่มอายุอื่น ประเด็นนี้เป็นประเด็นที่ควรพิจารณาในการติดตามผลกระทบของโครงการ

(2) จำนวนโรงเรียนทั้งหมดในพื้นที่เป็นข้อมูลอีกชุดหนึ่ง ที่ควรให้ความสนใจ ในแต่ละจังหวัด ที่ดำเนินโครงการจะมีโรงเรียนส่วนหนึ่งที่ได้รับโครงการ การทราบถึงสัดส่วนโรงเรียนที่ได้รับโครงการเป็นส่วนที่ทำให้ทราบถึงความทั่วถึงของโครงการในพื้นที่ ควบคู่ไปกับการใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนการดำเนินงานในปีต่อไป โดยหากโครงการยังดำเนินการไม่เต็มพื้นที่ จะได้มีการพิจารณาว่าควรดำเนินต่อหรือไม่ แต่ในกรณีนี้ดำเนินการครบทุกโรงเรียนในพื้นที่ก็น่าที่จะมีการยุติการดำเนินงานด้านการส่งเสริมการล้างมือ

(3) ปัจจัยทางโครงสร้างที่เอื้อต่อการดำเนินโครงการที่สำคัญคือ การสร้างอ่างล้างมือเพื่ออำนวยความสะดวกในการที่เด็กนักเรียนจะได้บริเวณที่เป็นสัดส่วนในการล้างมือ เนื่องจากในแต่ละโรงเรียนมีจำนวนนักเรียนค่อนข้างมาก การดำเนินโครงการโดยอาศัยกioskประปาเดิมที่มีอยู่อาจไม่เพียงพอต่อจำนวนนักเรียนทั้งหมดที่จะต้องมาล้างมือก่อนรับประทานอาหาร ซึ่งมีเวลาให้ล้างมือเป็นเวลาช่วงสั้น ๆ เท่านั้น ในขณะที่เดียวกันการมีอ่างล้างมือก็อาจกลายเป็นอุปสรรคสำคัญที่ทำให้นักเรียนไม่สร้างพฤติกรรมการล้างมือเมื่อกลับไปบ้านได้ เนื่องจากไม่มีอ่างล้างมือที่บ้าน

(4) ในจำนวนนักเรียนที่ได้รับโครงการทั้งหมดจะมีความแตกต่างกันเนื่องมาจากการเรียนรู้ซึ่งบางคนอาจจะสามารถทำตามได้อย่างถูกต้อง ในขณะที่อีกบางคนยังไม่ครบทุกขั้นตอน นอกจากนี้ยังมีผลมาจากลักษณะนิสัยเดิมของเด็กแต่ละคน ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการเรียนรู้โดยเฉลี่ยของนักเรียนในแต่ละศูนย์จึงมีความสำคัญในการปรับปรุงการเรียนการสอนหรือการเผยแพร่ความรู้ ในขณะที่เดียวกันการแก้ไขหากมีปัญหาก่อขึ้นจากการเรียนรู้ ผู้ดำเนินโครงการก็น่าจะได้ทราบว่ามีขั้นตอนใดที่มีปัญหาในการเรียนรู้ เพื่อจะได้หาแนวทางแก้ไข

(5) ในพื้นที่ดำเนินโครงการมีจำนวนโรงเรียนที่เป็นกลุ่มเป้าหมายอยู่เป็นจำนวนมาก หากมีข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนโรงเรียนที่ดำเนินการไปแล้วว่ามีสัดส่วนเท่าใดของโรงเรียนทั้งหมดในพื้นที่ จะทำให้ทราบสถานการณ์การดำเนินโครงการที่เป็นอยู่ในขณะนี้ได้เป็นอย่างดี และสามารถใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานต่อไป

(6) ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ซึ่งเป็นที่ได้จากการรวบรวมความคิดเห็นของฝ่ายปฏิบัติการ คือ บุคลากรสาธารณสุขและครูในโรงเรียน การทราบถึงความคิดเห็นของบุคคลกลุ่มนี้มีข้อดี คือ

(6.1) การได้ทราบถึงคงสภาพปัญหา ข้อขัดข้องที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน แม้จะไม่มีผลต่อความสำเร็จ แต่ข้อมูลเหล่านี้จะมีประโยชน์ต่อการวางแผนงานในปีต่อไป

(6.2) การได้ทราบความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน จะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานบุคคล ทำให้เข้าใจผู้ปฏิบัติงาน สร้างความรู้สึกที่ดีระหว่างฝ่ายวางแผนและฝ่ายปฏิบัติการ

ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการดำเนินโครงการส่วนใหญ่จะเป็นปัญหาในการดำเนินงานตามขั้นตอนในโครงการ และปัญหาด้านงบประมาณ ซึ่งเป็น 2 ส่วนที่สำคัญจึงควรมีการรวบรวมข้อมูลเหล่านี้ในการประเมินโครงการ หากต้องการใช้ผลการประเมินโครงการในการแก้ไขปรับปรุงโครงการในปีต่อไป

7. ประเด็นการประเมินที่ได้จากการวิเคราะห์โครงการ

1) ประเด็นจากจุดมุ่งหมายของโครงการ

จุดมุ่งหมายของโครงการเพื่อลดจำนวนผู้ป่วยด้วยโรกระบบทางเดินอาหาร

1.1) การลดจำนวนผู้ป่วยด้วยโรกระบบทางเดินอาหารที่มีอายุอยู่ระหว่าง 6-12 ปี (ป.1 ถึง ป.6)

1.2) การลดจำนวนผู้ป่วยด้วยโรกระบบทางเดินอาหารในกลุ่มอายุต่าง ๆ

2) ประเด็นจากขั้นตอนในการส่งผลต่อกลุ่มเป้าหมาย

- 2.1) การได้รับความรู้ของนักเรียน
- 2.2) พฤติกรรมการนำไปปฏิบัติ
- 3) ประเด็นจากกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องกับโครงการ
 - 3.1) ความคิดเห็นของบุคลากรสาธารณสุข
 - 3.2) ความคิดเห็นของครู
 - 3.3) ความคิดเห็นของผู้ปกครอง
- 4) ประเด็นจากการมองภาพรวมของโครงการ
 - 4.1) ความทั่วถึงของพื้นที่ดำเนินโครงการ
 - 4.2) ความสำเร็จในการดำเนินโครงการ
 - 4.3) ผลประโยชน์ที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเงินลงทุน
- 5) ข้อมูลที่ต้องรวบรวมในคราวเดียวกัน

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของบุคลากรสาธารณสุขและครูในโรงเรียน

จากวิธีการกำหนดประเด็นในการประเมินทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้น จะพบว่าวิธีการที่ 5 และวิธีการที่ 6 จะให้ประเด็นที่ครอบคลุมรายละเอียดที่สามารถนำไปใช้ในการแก้ไขปรับปรุงโครงการได้มากกว่าวิธีที่ 1 ถึง 4

8. สิ่งที่ควรพิจารณาควบคู่ไปกับการกำหนดประเด็นในการประเมิน

1) ระยะเวลาที่ประเมิน

ผู้ประเมินจะต้องทราบว่า การประเมินของตนอยู่ในช่วงเวลาใดของการดำเนินโครงการ เช่น ก่อนการดำเนินโครงการ ระหว่างการดำเนินโครงการ เมื่อสิ้นสุดโครงการ หรือตลอดการจัดทำโครงการ ทั้งนี้ เพราะประเด็นที่ต้องการประเมินแต่ละประเด็นจะมีช่วงเวลาการจัดเก็บข้อมูลที่แตกต่างกันออกไป โดยทั่วไปมักพบว่าผู้ประเมินจะได้รับมอบหมายให้ทำการประเมินเมื่อโครงการสิ้นสุดลงแล้ว ทำให้ไม่สามารถประเมินประสิทธิภาพในการบริหารโครงการ หรือเรื่องราวใดที่เกิดขึ้นในระหว่างการดำเนินโครงการได้อย่างแม่นยำ

2) ประเภทของโครงการที่ประเมิน

โครงการแต่ละประเภทจะมีประเด็นสำคัญในการประเมินที่แตกต่างกันออกไป เช่น โครงการฝึกอบรมโครงการให้บริการชุมชน สิ่งสำคัญคือ ผู้ประเมินต้องเข้าใจโครงการที่จะประเมินให้ละเอียดถี่ถ้วนเสียก่อนว่ามีการพัฒนาอย่างไร มีเป้าหมายเพื่อคนกลุ่มไหนมีวิธีการดำเนินการอย่างไร การที่ผู้ประเมินมีความเข้าใจโครงการในลักษณะหยาบ ๆ จะเป็นผลเสียอย่างมากต่อการประเมิน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อวัตถุประสงค์ของโครงการไม่ชัดเจน

9. การตัดสินใจเลือกประเด็นในการประเมิน

เมื่อการกำหนดประเด็นในการประเมินมีวิธีการกำหนดได้หลายวิธีด้วยกัน ผู้ประเมินมีหน้าที่ตัดสินใจเลือกหรือรวบรวมประเด็นที่ต้องการประเมิน การประชุมผู้ใช้ผลการประเมินเป็นวิธีการหนึ่งที่สามารถกระทำได้ เพื่อให้ผลการประเมินเป็นประโยชน์กับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

นอกจากนี้ การประชุมผู้ใช้ผลการประเมินยังมีประโยชน์ในกรณีที่โครงการนั้นขาดรายละเอียดที่สำคัญ เช่น วัตถุประสงค์ไม่ชัดเจน ผู้ที่เป็นเจ้าของโครงการจะได้มีโอกาสในการชี้แจง ซึ่งจะเป็นผลดีมากกว่าการที่ผู้ประเมินตัดสินใจกำหนดวัตถุประสงค์ด้วยตนเองจากกิจกรรมทั้งหมดที่ปรากฏในโครงการ

10. การออกแบบการประเมิน

การประเมินเป็นชุด (set) ของการดำเนินการ เพื่อตัดสินใจคุณค่าของสิ่งต่าง ๆ ที่ต้องการประเมิน ได้แก่ โครงการ องค์กร นโยบาย แผนงาน กิจกรรม เป็นต้น สิ่งที่ผู้ประเมินต้องการ คือสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ (useful information) เกี่ยวกับเป้าหมาย ความคาดหวังผลที่เกิดขึ้นและผลกระทบที่ตามมา การที่ผู้ประเมินจะได้สารสนเทศที่ต้องการ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการออกแบบการประเมินที่เหมาะสมและถูกต้อง เนื่องจากการออกแบบการประเมินเป็นขั้นตอนที่เชื่อมโยงจากประเด็นการประเมินไปสู่วิธีการประเมิน การออกแบบการประเมินจึงเป็นการกำหนดชนิด รูปแบบ ขอบเขต มาตรฐาน และแนวทางการประเมิน

การออกแบบการประเมินเป็นการวางแผนการทำงานเกี่ยวกับการประเมิน เพื่อให้ได้ผลการประเมินที่ตอบประเด็นปัญหาในการประเมิน อีกทั้งเป็นการจัดสรรการใช้ทรัพยากร และกำลังคนอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

11. เกณฑ์ที่ใช้ในการออกแบบการประเมิน

การดำเนินการออกแบบการประเมินมีวิธีการเช่นเดียวกับการออกแบบการวิจัย การออกแบบการประเมินจึงต้องคำนึงถึงเกณฑ์ดังต่อไปนี้

1) ความตรงภายใน (Internal Validity) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นของตัวแปรตามเป็นผลมาจากตัวแปรอิสระที่ทำการศึกษา ในกรณีนี้คือ การเปลี่ยนแปลงหรือผลที่เกิดขึ้นในตัวชี้วัดเป็นผลมาจากองค์กร และการดำเนินโครงการที่ต้องการประเมินนั่นเอง ทำให้ผู้ประเมินต้องควบคุมตัวแปรแทรกซ้อนและตัวแปรสอดแทรกที่มีผลต่อตัวแปรตามหรือตัวชี้วัดได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ยังต้องมีวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล แปลความหมาย และสรุปผลที่ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม จึงจะทำให้งานประเมินมีความตรงภายใน

2) ความตรงภายนอก (External Validity) หมายถึง การที่ผู้ประเมินสามารถสรุปผลการประเมินไปยังกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้อง ครอบคลุมพื้นที่เป้าหมายของโครงการ แต่ความตรงภายนอกของการประเมินจะต่างจากความตรงภายนอกของการวิจัย ตรงที่ไม่สามารถสรุปอ้างอิงไปยังโครงการอื่น ๆ ที่มีลักษณะใกล้เคียงกันได้ ทั้งนี้เพราะแต่ละโครงการจะมีบริบทและความสำคัญของโครงการแตกต่างกันออกไป

3) ความเป็นไปได้ในการประเมิน หมายถึง การออกแบบการประเมินจะต้องคำนึงถึงเวลาและสถานการณ์ที่จะทำการประเมิน ตลอดจนทรัพยากรที่มีอยู่ไม่ว่าจะเป็นงบประมาณหรือกำลังคน ที่สำคัญอีกข้อคือ ผลการประเมินต้องทันต่อเวลาที่จะนำผลการประเมินไปใช้ในการตัดสินใจ

12. ส่วนประกอบที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบการประเมิน

ดังที่กล่าวแล้วว่าการออกแบบการประเมินเป็นขั้นตอนที่เชื่อมโยงประเด็นปัญหาการประเมินไปสู่ขั้นตอนดำเนินการประเมิน ส่วนประกอบที่เกี่ยวข้องจึงประกอบด้วย

- 1) ประเด็นปัญหาของการประเมิน
- 2) การเลือกใช้รูปแบบการประเมิน
- 3) การกำหนดวิธีการประเมิน
 - 3.1) การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง
 - 3.2) การออกแบบเครื่องมือวัดตัวชี้วัด
 - 3.3) การกำหนดเกณฑ์หรือมาตรฐานของตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของโครงการที่ต้องการประเมิน
 - 3.4) การกำหนดแหล่งของข้อมูล
 - 3.5) การกำหนดวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

13. ประเด็นปัญหาของการประเมิน

ในการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ขั้นตอนแรกที่ต้องดำเนินการคือการกำหนดปัญหาการวิจัย ซึ่งหมายถึง ประเด็นที่นักวิจัยสงสัยและต้องการดำเนินการเพื่อหาคำตอบที่ถูกต้องตรงกับความเป็นจริงทำให้มีลักษณะเป็นข้อสงสัยของผู้วิจัยต่อสถานการณ์ ทั้งที่เป็นความขัดแย้งและไม่เป็นความขัดแย้งระหว่างสถานการณ์ที่เป็นจริงกับสถานการณ์ที่คาดหวัง หรือสถานการณ์ที่ควรจะเป็นหากผู้วิจัยเห็นว่าควรหาคำอธิบายสถานการณ์ใด ก็สามารถนำมาเป็นประเด็นปัญหาการวิจัยได้ ในการประเมินก็เช่นเดียวกัน ผู้ประเมินจะต้องกำหนดประเด็นที่ต้องการจะประเมินเป็นขั้นตอนแรก ลักษณะของประเด็นการประเมินต่างจากประเด็นปัญหาในการวิจัย คือไม่ใช่ข้อสงสัยของผู้ประเมิน แต่เป็นข้อสงสัยของผู้ใช้ผลการประเมิน

14. การเลือกใช้ชนิดและรูปแบบการประเมิน

1) ชนิดของการประเมิน (Evaluation Type) สามารถแบ่งได้ตามช่วงเวลาของการประเมิน ได้แก่ การประเมินความต้องการ (Needs Assessment) การประเมินความเป็นไปได้ (Feasibility Study) เป็นต้น ผู้ประเมินจะต้องพิจารณาโครงการที่จะประเมินว่าอยู่ในช่วงเวลาใดของการดำเนินโครงการ

2) รูปแบบของการประเมิน (Evaluation Design) ในจำนวนรูปแบบการวิจัยทั้งหมด การวิจัยเชิงทดลองเป็นเพียงแบบเดียวที่สามารถบอกความเป็นเหตุเป็นผลได้อย่างชัดเจนที่สุด แต่ด้วยข้อจำกัดทางสังคมและพฤติกรรมของมนุษย์ ทำให้การใช้การวิจัยเชิงทดลองในการประเมินยังทำได้ไม่มากนัก รูปแบบที่ใช้

ในการวิจัยเชิงทดลอง (Experimental Design) แบ่งได้เป็น 3 กลุ่มตามระดับการควบคุมตัวแปรแทรกซ้อน ดังนี้

2.1) Pre-experimental Designs เป็นแบบการทดลองที่ใช้กับกลุ่มตัวอย่างเดียว โดยไม่มีการสุ่มตัวอย่าง ทำให้มีตัวแปรแทรกซ้อนที่เกิดจากกลุ่มตัวอย่าง และไม่สามารถสรุปได้ชัดเจนว่าผลที่ได้เป็นผลมาจากตัวแปรที่มาเป็น treatment ในการทดลองหรือไม่

2.2) Quasi-experimental Designs เป็นแบบการทดลองที่ปรับปรุงจากแบบที่ 2.1) โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม กลุ่มหนึ่งเป็นกลุ่มควบคุมที่ไม่ได้รับ treatment แต่มีการวัดผลในระยะเดียวกันกับกลุ่มที่ได้รับ treatment ทำให้เห็นผลของการทดลองชัดเจนมากขึ้น แต่ยังไม่สามารถควบคุมตัวแปรแทรกซ้อนที่เกิดจากกลุ่มตัวอย่าง

2.3) True-experimental Designs เป็นแบบการทดลองที่ปรับปรุงจากแบบที่ 2.2) มีกลุ่มควบคุม และมีการสุ่มที่เรียกว่า Randomization ซึ่งประกอบด้วย การสุ่มตัวอย่างจากประชากรที่เรียกว่า Random Selection และการสุ่มตัวอย่างเข้ากับ treatment ที่เรียกว่า Random Assignment การสุ่มทั้งสองขั้นตอนจะเป็นการควบคุมตัวแปรแทรกซ้อนที่เกิดจากกลุ่มตัวอย่างได้เป็นอย่างดี

จากกลุ่มทั้ง 3 กลุ่ม แบบการประเมินยังสามารถนำแนวคิดเรื่องการศึกษาตามช่วงระยะเวลาเข้ามาร่วมเป็นรูปแบบ ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมในการศึกษาแนวโน้ม (Trend) วิธีการที่นำมาใช้กันมาก คือ Time Series ลักษณะการดำเนินการเหมือนเดิมเพียงเพิ่มจำนวนครั้งในการวัดผลมากขึ้น ในเอกสารนี้จะนำเสนอกลุ่มละ 3 รูปแบบดังรายละเอียดในตารางที่ 2.8

ตารางที่ 2.8 แบบการทดลองจำแนกตามระดับการควบคุมตัวแปรแทรกซ้อนในการวิจัยเชิงทดลอง

Pre-experimental Designs	Quasi-experimental Designs	True-experimental Designs
A. ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างเดียว	B. ใช้ 2 กลุ่มตัวอย่างโดยมีกลุ่มหนึ่งเป็นกลุ่มควบคุม	C. ใช้ 2 กลุ่มตัวอย่าง มีกลุ่มควบคุม และมี Randomization
a) มีการวัดผลช่วงเวลาเดียว		
$x O_2$	$x O_2$ $. O_c$	$R x O_2$ $R . O_c$
THE SINGLE GROUP POSTTEST-ONLY DESIGN	NON-EQUIVALENT CONTROL GROUP POSTTEST-ONLY DESIGN	TRUE CONTROL GROUP POSTTEST-ONLY DESIGN
b) มีการวัดผล 2 ครั้ง ก่อนและหลังการทดลอง		
$O_1 X O_2$	$O_1 X O_2$ $O_{c1} . O_{c2}$	$R O_1 X O_2$ $R O_{c1} . O_{c2}$
THE SINGLE GROUP PRETEST-POSTTEST DESIGN	NON-EQUIVALENT CONTROL GROUP PRETEST-POSTTEST DESIGN	TRUE CONTROL GROUP PRETEST-POSTTEST DESIGN
c) มีการวัดผลหลายช่วงเวลา		
$O_1 O_2 O_3 X O_4 O_5 O_6$	$O_1 O_2 O_3 X O_4 O_5 O_6$ $O_{c1} O_{c2} O_{c3} . O_{c4} O_{c5} O_{c6}$	$R O_1 O_2 O_3 X O_4 O_5 O_6$ $R O_{c1} O_{c2} O_{c3} . O_{c4} O_{c5} O_{c6}$
THE SINGLE GROUP PRETEST-POSTTEST TIME SERIES DESIGN	NON-EQUIVALENT CONTROL GROUP PRETEST-POSTTEST TIME SERIES DESIGN	TRUE CONTROL GROUP PRETEST-POSTTEST TIME SERIES DESIGN

x = ได้รับ treatment

$.$ = ไม่ได้รับ treatment

R = randomization

O_1, O_2, \dots = ค่าที่วัดได้จากกลุ่มทดลองครั้งที่ 1,2...

O_{c1}, O_{c2}, \dots = ค่าที่วัดได้จากกลุ่มควบคุมครั้งที่ 1,2...

การเลือกใช้รูปแบบใดขึ้นอยู่กับโครงการที่ต้องการประเมิน การควบคุมตัวแปรแทรกซ้อนและระยะเวลาที่ต้องการประเมิน

15. การกำหนดวิธีการประเมิน

1) การสุ่มตัวอย่าง ในการประเมินจะพบอยู่เสมอว่าประชากรมีขนาดใหญ่มาก และเกินกำลังที่ผู้ประเมินจะทำการศึกษาได้ ทำให้จำเป็นต้องศึกษาเพียงส่วนหนึ่งของประชากร ส่วนหนึ่งของประชากรที่ศึกษาจะต้องมีคุณสมบัติเป็นตัวแทนที่ดี จึงมีเทคนิคที่นำมาใช้คัดเลือกตัวอย่างในการประเมินเรียกว่า การสุ่มตัวอย่าง (sampling) หลักการที่สำคัญของการสุ่มตัวอย่าง คือ เลือกวิธีการสุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม เพื่อให้ได้ตัวแทนที่ดีของประชากรที่ศึกษา และขนาดของกลุ่มตัวอย่างต้องมีขนาดพอเหมาะทั้งในด้านทฤษฎีและในด้านการปฏิบัติ แบ่งวิธีการสุ่มตัวอย่างออกได้ดังนี้

1.1) การสุ่มที่อาศัยหลักการเกี่ยวกับความน่าจะเป็น (Probability Sampling)

1.1.1) Simple Random Sampling เป็นการสุ่มตัวอย่างเมื่อประชากรมีลักษณะใกล้เคียงกัน วิธีที่นิยมใช้กันคือ การจับสลาก

1.1.2) Systematic Sampling เป็นการสุ่มตัวอย่างเมื่อประชากรมีลักษณะใกล้เคียงกัน แต่ลักษณะของประชากรมีการจัดเรียงตามลำดับหมายเลขไว้แล้ว การสุ่มจึงสามารถทำอย่างเป็นระบบ โดยการนำจำนวนประชากรหารด้วยจำนวนตัวอย่าง จะได้ช่วงการสุ่มที่ต้องการ

1.1.3) Stratified Sampling เป็นการสุ่มตัวอย่างเมื่อผู้ประเมินพบว่าประชากรมีความแตกต่างอย่างชัดเจน กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนที่ดีของประชากรจึงต้องประกอบด้วยสมาชิกของกลุ่มย่อยเหล่านั้นทุกกลุ่ม ผู้ประเมินจะเริ่มด้วยการแบ่งประชากรออกเป็นกลุ่มตามความแตกต่าง จากนั้นสุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่มย่อยของประชากรตามสัดส่วนของประชากรในแต่ละกลุ่ม

1.1.4) Cluster Sampling ในบางประชากรจะพบลักษณะการรวมตัวเป็นกลุ่มก้อน ทำให้การศึกษาจากสมาชิกในกลุ่มย่อย ๆ เหล่านี้ทั้งหมด เช่น การศึกษาผลของวิธีการสอนคณิตศาสตร์ จะต้องเป็นวิธีการสอนที่เหมาะสมกับนักเรียนทั้งห้อง ไม่ใช่วิธีที่ได้ผลดีกับนักเรียนคนใดคนหนึ่งเท่านั้น การสุ่มต้องสุ่มทีละห้อง หรือการศึกษารูปแบบการพัฒนาชุมชน จะต้องเป็นรูปแบบที่ใช้ได้ผลกับคนทั้งหมดบ้าน การสุ่มจึงต้องสุ่มทีละหมู่บ้าน เพื่อให้ได้สมาชิกที่ครบถ้วน

1.1.5) Multi-stage Sampling ในหลายกรณีพบว่าประชากรมีคุณลักษณะที่ซับซ้อน ทำให้ต้องมีการสุ่มตัวอย่างมากกว่า 1 ครั้ง โดยจะใช้วิธีการสุ่มที่เหมือนกันหรือไม่ก็ได้ เช่น การสุ่มตัวอย่างนักเรียน ต้องเริ่มสุ่มจากภาคทางการศึกษา ขนาดโรงเรียน การอยู่ในชุมชน ชั้นเรียนไปจนถึงห้องเรียน

การสุ่มตัวอย่างโดยทั่วไปจะเป็นการสุ่มคนหรือครัวเรือน แต่ในบางกรณีผู้ประเมินสามารถสุ่มตัวแปรหรือตัวชี้วัดให้แก่กลุ่มตัวอย่าง โดยแต่ละคนจะได้รับการประเมินเพียงบางตัวชี้วัดเท่านั้น ตัวอย่างที่เห็นได้ชัด คือ การสุ่มข้อสอบให้กลุ่มผู้สอบเนื่องจากจำนวนข้อสอบมีมากเกินไป ผู้สอบไม่สามารถทำข้อสอบทั้งหมดได้ เรียกวิธีนี้เรียกว่า Matrix Sampling โดยผู้สอบแต่ละคนจะทำข้อสอบต่างข้อกัน

การสุ่มตัวอย่างที่ใช้ความน่าจะเป็นที่มีขนาดกลุ่มตัวอย่างเหมาะสม ทำให้ผู้ประเมินสามารถใช้สถิติอนุมานสรุปอ้างอิงผลการประเมินจากกลุ่มตัวอย่างกลับไปยังประชากรทั้งหมดได้ แต่ในบางกรณี

ผู้ประเมินไม่สามารถใช้วิธีดังกล่าวข้างต้นได้ เพราะมีข้อจำกัดต่าง ๆ เข้ามาเกี่ยวข้อง จึงต้องหันมาใช้ในการเลือกตัวอย่างอีกแบบหนึ่งที่ไม่ใช้ความน่าจะเป็น

1.2) การสุ่มที่ไม่อาศัยหลักการเกี่ยวกับความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling)

ซึ่งในตำราจะใช้คำว่า “Selection” แทนคำว่า “Sampling” ที่น่าสนใจมี 3 วิธี ดังนี้

1.2.1) Purposive Selection เป็นการเลือกตัวอย่างที่เจาะจงเพื่อให้เหมาะสมกับปัญหาการประเมินนั้น ๆ

1.2.2) Accidental Selection เป็นการเลือกตัวอย่างในลักษณะการบังเอิญพบ

1.2.3) Quota Selection เป็นการกำหนดสัดส่วนของกลุ่มที่ตัวอย่างที่มีความแตกต่างกันไปล่วงหน้า โดยไม่เป็นไปตามสัดส่วนในประชากร

วิธีการในชุดนี้มักจะได้สะดวก และเมื่อมีเวลาจำกัดในการศึกษา หรือต้องการศึกษาหรือการวิเคราะห์ที่มีลักษณะเป็นการศึกษาเฉพาะกรณี (Case study) การสรุปผลจะทำได้เฉพาะกลุ่มที่ทำการศึกษา หรือสรุปในกลุ่มประชากรที่มีภายใต้สภาพการณ์ที่มีเงื่อนไขเช่นเดียวกันเท่านั้น

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างต้องพิจารณาถึง ขนาดของประชากร ลักษณะความแตกต่างของประชากร ขนาดความคลาดเคลื่อนสูงสุดที่ยอมรับได้ ระดับของความเชื่อมั่น ชนิดของพารามิเตอร์ที่ต้องการทดสอบ งบประมาณ และวิธีที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล อย่างไรก็ตามในทางปฏิบัติมีข้อจำกัดเกิดขึ้นมากมาย เช่น การขาดงบประมาณ การขาดกำลังคน ความจำกัดของเวลา และความร่วมมือของกลุ่มตัวอย่าง ทำให้ผู้ประเมินไม่สามารถใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ ทำให้ผู้ประเมินต้องย้อนกลับมาพิจารณาถึงขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่มีความเหมาะสมทางปฏิบัติด้วย โดยอาจจะต้องยอมให้มีความคลาดเคลื่อนเพิ่มขึ้นเพื่อลดจำนวนของกลุ่มตัวอย่างลง ทำให้การสรุปผลการประเมินกลับไปยังประชากรไม่ได้มากเท่าที่ผู้ประเมินต้องการ

2) การออกแบบเครื่องมือวัดตัวชี้วัด ในกรณีที่เป็นข้อมูลปฐมภูมิ ผู้ประเมินต้องออกแบบเครื่องมือที่ใช้วัดตัวแปร เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ แบบสังเกต แบบรายงานผลการปฏิบัติงาน การเลือกใช้เครื่องมือขึ้นอยู่กับ

2.1) ตัวชี้วัดที่ต้องการวัด ว่าเป็นลักษณะทางกายภาพ หรือเป็นด้านความคิดเห็น อารมณ์ความรู้สึก วิธีการสร้างเครื่องมือจะแตกต่างกันออกไป

2.2) กลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้ให้ข้อมูล ว่ามีความสามารถในการอ่านเขียนหรือไม่

2.3) ระยะเวลาที่ใช้เก็บข้อมูล เครื่องมือแต่ละชนิดจะใช้เวลาที่แตกต่างกัน ผู้ประเมินต้องพิจารณาระยะเวลาของโครงการมาประกอบการตัดสินใจเลือกใช้เครื่องมือ

3) การกำหนดเกณฑ์หรือมาตรฐานของตัวชี้วัด ที่แสดงถึงความสำเร็จของโครงการที่ต้องการประเมิน ผู้ประเมินต้องตัดสินใจเลือกวิธีการกำหนดเกณฑ์จากตัวชี้วัด สภาพของโครงการ ความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้อง

4) การกำหนดแหล่งของข้อมูล แหล่งของข้อมูลที่สำคัญ ได้แก่

4.1) บันทึกต่าง ๆ ของโครงการ (program record) เป็นข้อมูลที่เสียค่าใช้จ่ายต่ำ ไม่มีผลกระทบอันเนื่องมาจากการเก็บข้อมูลในการประเมิน และไม่มีปัญหาเรื่องความร่วมมือ

4.2) ผู้มีส่วนร่วมในโครงการ ได้แก่ ผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ในโครงการ

4.3) ทีมงาน มีข้อบกพร่องตรงที่มีความลำเอียงในการตอบที่เป็นผลดีต่อโครงการ

4.4) การสังเกตของผู้ประเมิน ในลักษณะนี้คุณภาพของข้อมูลขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของผู้ประเมิน

4.5) ดัชนีที่มีอยู่ในชุมชน เช่น อัตราการเกิด ดัชนีผู้บริโภค สถิติคดีอาชญากรรม

4.6) ผู้ที่ได้รับผลจากโครงการ หรือกลุ่มเป้าหมายของโครงการ

5) การวิเคราะห์ข้อมูล การใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินมี 2 วิธี ดังนี้

5.1) สถิติบรรยาย (Descriptive Statistics) เป็นสถิติที่ใช้ในการบรรยาย หรืออธิบาย ลักษณะต่าง ๆ ของกลุ่มตัวอย่างหรือประชากรที่ใช้ในการศึกษาเท่านั้น ไม่สนใจที่จะสรุปอ้างอิงไปยังประชากรอื่น วิธีการทางสถิติประเภทนี้ที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ การจัดตำแหน่ง การเปรียบเทียบ การวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลาง การวัดการกระจาย การวัดความสัมพันธ์

การใช้สถิติบรรยาย จะใช้ใน 2 ส่วน ดังนี้

5.1.1) ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยขึ้นกับชนิดของเครื่องมือที่ใช้ ถ้าเป็นแบบสอบถาม (questionnaire) ทั่วไป จะมีการประมาณค่าความเที่ยงและความตรงด้วยสัมประสิทธิ์ความเที่ยงและสัมประสิทธิ์ความตรงชนิดต่าง ๆ แต่ถ้าเป็นแบบทดสอบ (test) จะต้องมีการวิเคราะห์คุณภาพอย่างอื่นนอกเหนือจากการประมาณค่าความเที่ยงและความตรง ได้แก่ ค่าความยาก อำนาจจำแนก การทำงานของตัวलग เป็นต้น

5.1.2) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมาย ซึ่งเป็นขั้นตอนหลังจากที่ผู้ประเมินได้เก็บรวบรวมข้อมูลมาแล้ว มีการจัดหมวดหมู่ของข้อมูลหรือจัดกระทำให้เกิดสารสนเทศ

5.2) สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นสถิติที่ใช้ในการสรุปอ้างอิงค่าสถิติต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาไปยังกลุ่มประชากรของกลุ่มตัวอย่างนั้น ซึ่งจำเป็นจะต้องมีการสุ่มตัวอย่างที่ถูกต้องและมีขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม โดยเป็นการอนุมานหรือสรุปอ้างอิงจากค่าสถิติ (statistic) ของกลุ่มตัวอย่างไปยังค่าพารามิเตอร์ (parameter) ของประชากรก็ได้ ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนที่จะทำการวิเคราะห์ การตรวจสอบอาจใช้เจ้าหน้าที่ หรือโปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้กับคอมพิวเตอร์ หรืออาจจะใช้ทั้ง 2 วิธีด้วยกัน เพื่อให้เกิดความแม่นยำ การตรวจสอบความถูกต้องนอกจากจะมีผลต่อการทำการวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว ยังเป็นการตรวจสอบจำนวนข้อมูลว่าได้ครบตามจำนวนที่กำหนดไว้หรือไม่ หากไม่ครบจะมีการแก้ไขต่อไป

เมื่อผู้ประเมินได้ดำเนินการออกแบบเสร็จสิ้นแล้ว ขั้นตอนต่อไปเป็นการนำผลที่ได้จากการออกแบบมาบรรจุลงในตารางสรุปการออกแบบการประเมิน

16. การทำตารางสรุปผลการออกแบบการประเมิน

หลังจากที่ผู้ประเมินออกแบบการประเมินเรียบร้อยแล้ว งานในขั้นตอนต่อไปของการวางแผน คือ การจัดทำตารางสรุปผลการออกแบบการประเมิน ซึ่งจะประกอบด้วยรายละเอียดเกี่ยวกับประเด็นตัวชี้วัด ข้อมูลที่ต้องการ เครื่องมือการเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ และเกณฑ์ ดังแสดงในตารางที่ 2.9 และในตารางที่ 2.10

ตารางที่ 2.9 ตารางสรุปผลการออกแบบการประเมิน

ประเด็น	ตัวชี้วัด	ข้อมูลที่ต้องการ	เครื่องมือ	การเก็บข้อมูล	การวิเคราะห์	เกณฑ์

ตารางที่ 2.10 ตัวอย่างการออกแบบประเมินโครงการเร่งรัดขยายระบบประปาชนบท

ประเด็น	ตัวชี้วัด	ข้อมูลที่ต้องการ	เครื่องมือ	การเก็บข้อมูล	การวิเคราะห์	เกณฑ์
ประชาชน มีน้ำสะอาด ใช้อย่าง เพียงพอ และทั่วถึง	1. ปริมาณ น้ำที่แต่ละ คนใช้ใน 1 วัน	1. ปริมาณน้ำที่ แต่ละคนใช้ใน การอุปโภคและ บริโภคใน 1 วัน	1.1 แบบ สำรวจ 1.2 มาตร วัดน้ำ	1. เก็บข้อมูล กับครัวเรือนใน พื้นที่เมื่อการ จัดทำระบบ ประปาเสร็จ และเริ่มมีการ ใช้น้ำระยะหนึ่ง	1. หาค่าเฉลี่ย ปริมาณน้ำ ที่สมาชิก แต่ละคน ใช้ใน 1 วัน	1. น้ำบริโภค ไม่ต่ำกว่า 5 ลิตรต่อวัน น้ำอุปโภค ไม่ต่ำกว่า 45 ลิตรต่อวัน
	2. สัดส่วน ครัวเรือนที่มี น้ำประปาใช้ จากสัดส่วน ครัวเรือน ทั้งหมด	2. จำนวน ครัวเรือนที่มีน้ำใช้ และจำนวน ครัวเรือนทั้งหมด ในหมู่บ้าน	2. แบบ สำรวจ	2. เก็บข้อมูล กับครัวเรือน เมื่อการจัดทำ ระบบประปา เสร็จ และเริ่มมี การใช้น้ำระยะ หนึ่ง	2. คำนวณ สัดส่วนระหว่าง ครัวเรือนที่มี น้ำประปาใช้ กับครัวเรือน ทั้งหมด	2. สัดส่วน ควรเท่ากับ 1

ข้อมูลทั่วไป แผนงานโครงการ และกิจกรรมของสำนักงานเมืองพัทยาสาขาเกาะล้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ข้อมูลทั่วไป แผนงานโครงการ และกิจกรรมของสำนักงานเมืองพัทยาสาขาเกาะล้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา, 2564) มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ที่ตั้งของเกาะล้าน

เกาะล้านตั้งอยู่ที่หมู่ 7 ตำบลนาเกลือ ทางด้านทิศตะวันตกของเมืองพัทยา ห่างจากฝั่งออกไปประมาณ 7 กิโลเมตร ตำแหน่งที่ตั้งอยู่บริเวณเส้นรุ้งที่ $12^{\circ} 56'$ เหนือ และเส้นแวงที่ $100^{\circ} 47'$ ตะวันออก มีขนาดพื้นที่ 4.7 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 3,000 ไร่ (ภาพที่ 2.10) ซึ่งจากชายหาดเมืองพัทยาสามารถมองเห็นเกาะล้านได้อย่างชัดเจน การเดินทางสู่เกาะล้านด้วยเรือเร็ว ใช้เวลาเดินทางประมาณ 15 นาที และการเดินทางด้วยเรือโดยสาร ใช้เวลาเดินทางประมาณ 45 นาที

2. สภาพทั่วไปของเกาะล้าน

เกาะล้านมีรูปร่างเป็นห้าเหลี่ยมด้านไม่เท่า ส่วนที่ยาวที่สุดประมาณ 4.65 กิโลเมตร ส่วนที่กว้างที่สุดประมาณ 2.15 กิโลเมตร สภาพภูมิประเทศประมาณร้อยละ 90 ของพื้นที่เป็นภูเขา หมู่เกาะล้านประกอบด้วย เกาะล้าน เกาะครก และเกาะซาก เดิมเป็นที่รู้จักในหมู่นักท่องเที่ยวต่างชาติในนามว่า “หมู่เกาะปะการัง” (Coral Islands) เพราะอุดมไปด้วยปะการังนานาชนิด เป็นแหล่งปะการังที่สมบูรณ์แห่งหนึ่งของประเทศ และใกล้กรุงเทพมหานครมากที่สุด

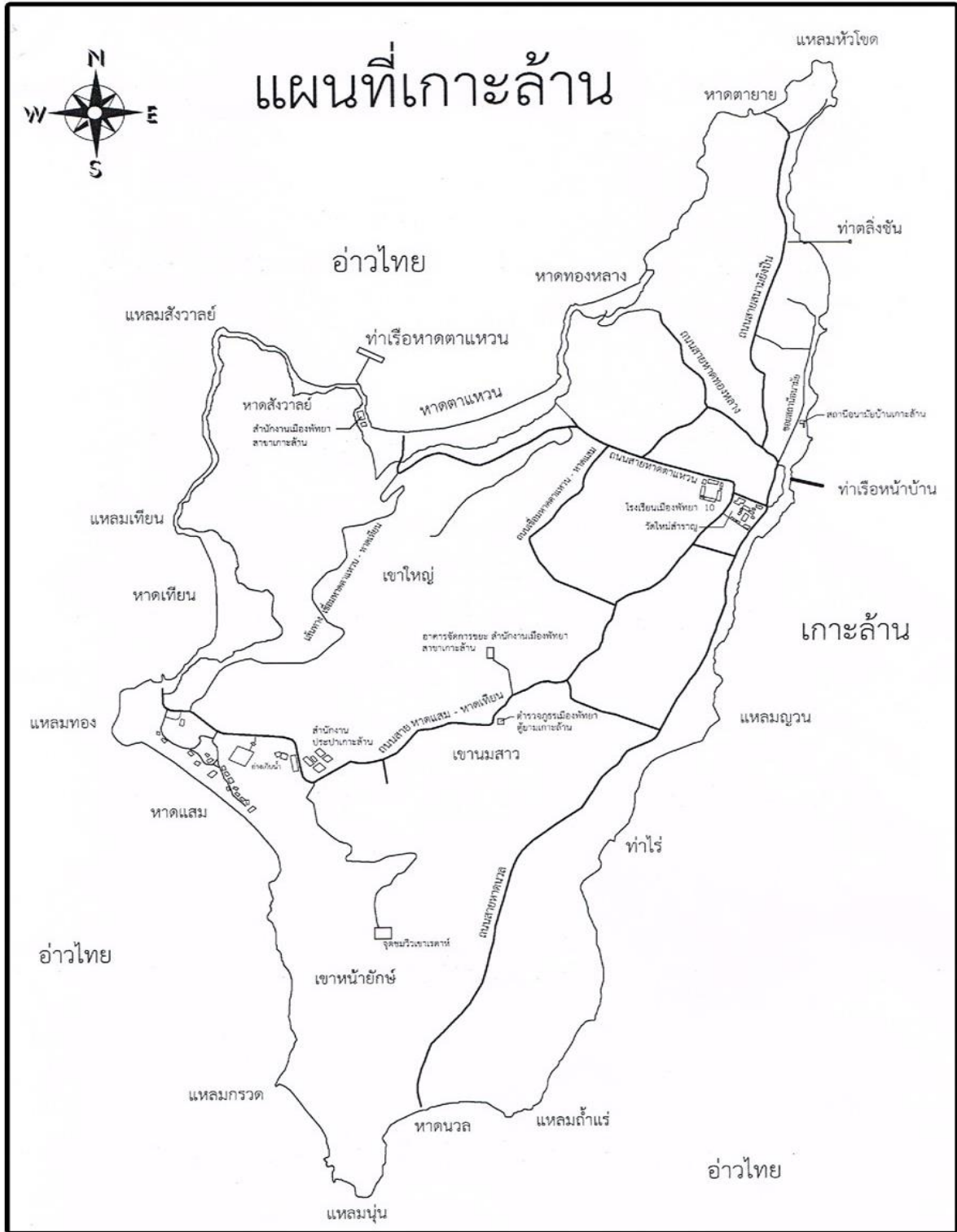
3. แหล่งท่องเที่ยวยอดนิยมของหมู่เกาะล้าน

1) **หาดตาแหวน** อยู่ทางตอนเหนือของเกาะ เป็นหาดทรายยาวประมาณ 750 เมตร มีความงามทางธรรมชาติอยู่มาก เพราะมีหาดทรายที่ขาวสะอาดและน้ำทะเลใสเป็นสีคราม ปลายหาดทั้งสองด้านยังมีแนวปะการังในระดับน้ำตื้นที่มีสีสันสวยงาม อีกทั้งยังมีร้านจำหน่ายสินค้าที่ระลึกตั้งเรียงรายตลอดแนวชายหาด

2) **หาดสังวาลย์** เป็นหาดเล็ก ๆ อยู่ติดกับหาดตาแหวน มีความยาวหาด 150 เมตร ความงามของหาดทรายนั้นไม่แพ้หาดตาแหวนเลยทีเดียว แต่มีความสงบกว่า จึงเป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปที่ชอบนอนอาบแดด ซึ่งทั้งหาดตาแหวน หาดสังวาลย์ และหาดทองหลาง จะมีความสวยงามมากที่สุดในช่วงเดือนธันวาคม - เมษายน เพราะคลื่นลมจะสงบ สามารถดำน้ำ ดูปะการังที่ใต้น้ำได้เป็นอย่างดี

3) **หาดทองหลาง** เป็นหาดขนาดเล็กที่เงียบสงบ เหมาะสำหรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการพักผ่อนแบบส่วนตัว กิจกรรมหลักคือการดำน้ำดูปะการังบริเวณปลายหาดที่เชื่อมต่อกับหาดตาแหวน หาดทองหลางยังมีแนวปะการังน้ำตื้นที่สวยงาม และมีบริการเดินชมปะการังใต้น้ำแบบ Sea Walker ที่

นักท่องเที่ยวจำนวนมากนิยมมาใช้บริการ ส่วนนักท่องเที่ยวที่ชื่นชอบปะการังแต่ไม่ชอบการดำน้ำ ที่หาดนี้ยังมีบริการเรือท่องเที่ยวที่ชมปะการังได้อย่างใกล้ชิดอีกด้วย



ภาพที่ 2.10 แผนที่เกาะล้าน

4) **หาดเทียน** เป็นหาดที่สวยงามแห่งที่สอง มีความยาวของหาดประมาณ 500 เมตร อยู่ทางทิศตะวันตกของเกาะ หาดทรายแห่งนี้มีความสวยงามไม่แพ้หาดตาแหวน แต่เนื่องจากมีหาดขนาดเล็กกว่าจึงมีผู้นิยมไปท่องเที่ยวพักผ่อนน้อย อย่างไรก็ตามในฤดูที่มีมรสุมรุนแรงเข้าปะทะชายหาดทางด้านทิศเหนือ คือหาดตาแหวน นักท่องเที่ยวจะหลบไปพักผ่อน ณ หาดเทียนนี้แทนเป็นจำนวนมาก

5) **หาดแสม** อยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ของเกาะล้าน เป็นหาดขนาดเล็กความยาวประมาณ 350 เมตร มีความสวยงาม เงียบสงบ เหมาะสำหรับการพักผ่อนและการเล่นน้ำ มีน้ำทะเลสีครามและหาดทรายที่ขาวสะอาด ปัจจุบันมีการปรับปรุงภูมิทัศน์โดยรวมทั้งปลูกต้นไม้ สร้างลานอเนกประสงค์ อาคารร้านค้าร้านอาหารที่ได้มาตรฐาน รวมถึงเส้นทางสัญจรที่สามารถเดินทางไปมาได้อย่างสะดวก จึงเป็นชายหาดอีกแห่งหนึ่งที่มีนักท่องเที่ยวเดินทางมาพักผ่อนเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะชาวต่างชาติแถบยุโรป

6) **หาดนวล** อยู่ทางตอนใต้ของเกาะล้าน เป็นหาดขนาดเล็กยาวประมาณ 250 เมตร ธรรมชาติในพื้นที่เป็นของเอกชน สภาพสิ่งแวดล้อม ชายหาดและปะการังอยู่ในสภาพสมบูรณ์ เนื่องจากไม่ค่อยมีนักท่องเที่ยวนิยมมาเที่ยวมาก จึงเป็นหาดที่เงียบสงบ เหมาะสำหรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการความเป็นส่วนตัว

เกาะล้านยังมีชายหาดที่มีความสวยงามและมีทรัพยากรธรรมชาติที่สมบูรณ์อีกหลายแห่ง เช่น หาดตายาย และหาดแหลมห้วยโขด เป็นต้น ซึ่งส่วนใหญ่เป็นชายหาดขนาดเล็กประมาณ 50-70 เมตร ส่วนพื้นที่ด้านในของเกาะล้านส่วนใหญ่จะเป็นภูเขาที่ปกคลุมด้วยต้นไม้เขียวชอุ่มตลอดทั้งปี ซึ่งยังคงมีความเป็นธรรมชาติดั้งเดิมอยู่มาก ทำให้เกาะล้านจึงเป็นจุดดึงดูดสำคัญของนักท่องเที่ยวที่ต้องการเดินทางไปท่องเที่ยวพักผ่อน ส่วนพื้นที่ทางด้านตะวันออกของเกาะล้านเป็นที่ตั้งของชุมชนเกาะล้านซึ่งยังมีสภาพไม่ดึงดูดนักท่องเที่ยวมากนัก

7) **เกาะครก** ตั้งอยู่ประมาณเส้นรุ้งที่ $12^{\circ} 55' 30''$ เหนือ และเส้นแวงที่ $100^{\circ} 9' 30''$ ตะวันออก อยู่ทางทิศตะวันตกของแหลมพัทยา ห่างจากชายหาดพัทยาประมาณ 7 กม. หรืออยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือของเกาะล้าน เกาะครกเป็นเกาะเล็ก ๆ ตัวเกาะยาวมน ทอดตัวขนานกับฝั่ง มีพื้นที่ประมาณ 0.05 ตร.กม. ส่วนที่ยาวที่สุดประมาณ 550 เมตร กว้างประมาณ 150 เมตร โดยรอบเกาะส่วนใหญ่เป็นโขดหิน มีหาดทรายอยู่เพียงหาดเดียว ตั้งอยู่ตอนกลางทางฝั่งตะวันออกของเกาะ คือ หาดเกาะครก ซึ่งชายหาดมีความยาวประมาณ 100 เมตร

8) **เกาะสาก** อยู่ที่เส้นรุ้ง $12^{\circ} 5'$ เหนือ และเส้นแวง $100^{\circ} 40'$ ตะวันออก เกาะสากตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของพัทยา ห่างจากชายหาดพัทยาประมาณ 8 กิโลเมตร บริเวณด้านเหนือของเกาะล้าน ห่างจากแหลมห้วยโขดประมาณ 500 เมตร เกาะสากเป็นเกาะขนาดเล็ก มีลักษณะโค้งเป็นรูปเกือบกึ่งวงกลม มีพื้นที่ประมาณ 0.05 ตารางกิโลเมตร เกาะสากมีหาดทรายอยู่ 2 หาด คือ หาดทรายบริเวณอ่าวเหนือ ซึ่งเป็นหาดทรายยาวประมาณ 250 เมตร มีหาดทรายที่ขาว และมีปะการังน้ำตื้นอยู่ห่างจากชายฝั่งไม่กี่กิโลเมตร บนหาดนี้มีที่พักและร้านค้า เรือทัศนอาสำจะจอดให้นักท่องเที่ยวลงเล่นน้ำและดำน้ำชมปะการังน้ำตื้น อีกหาดหนึ่งคือหาดทางตอนใต้ของเกาะ ซึ่งอยู่ตรงข้ามกับหาดแรก และมีทางเดินเชื่อมถึงกันได้ หาดนี้มีขนาดเล็กและยังมีหิน

จำนวนมาก ความยาวของหาดประมาณ 80 เมตร มีแนวปะการังอยู่บริเวณหน้าหาด ดังนั้น เรือทัศนศึกษาจึงมักมาจอดให้นักท่องเที่ยวลงค้ำน้ำแบบ Sea Walker ที่บริเวณนี้

4. โครงสร้างพื้นฐานของเกาะล้าน

พื้นที่ทางด้านทิศตะวันออกของเกาะล้าน ส่วนหนึ่งเป็นที่อยู่อาศัยของชุมชนชาวประมง ซึ่งอยู่อาศัยสืบทอดกันมาเป็นเวลายาวนาน นอกจากนี้พื้นที่ส่วนหนึ่งของเกาะล้านยังเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ได้พัฒนาเป็นสถานที่พักตากอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว ประกอบด้วย ที่พักแบบบังกะโล และรีสอร์ท ที่มีจำนวนห้องพักเพียงพอสำหรับรองรับความต้องการของนักท่องเที่ยว

เกาะล้านมีการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานและการบริการท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว โดยการสร้างแหล่งท่องเที่ยว ร้านค้า ร้านอาหาร และร้านขายของที่ระลึกไว้สำหรับให้บริการนักท่องเที่ยว รวมถึงการบริการเช่าเรือชมปะการัง และเรือเจ็ทสกี โครงสร้างพื้นฐานที่มีการพัฒนา ได้แก่ ถนนเชื่อมต่อระหว่างหาดต่าง ๆ ท่าเรือ 2 แห่ง เป็นท่าเทียบเรือโดยสารบริเวณชุมชนหน้าบ้านเกาะล้าน และท่าเทียบเรือท่องเที่ยวหาดตาแหวน

บนเกาะล้านไม่มีแหล่งน้ำจืดธรรมชาติ แต่มีบริษัทที่ได้รับสัมปทานผลิตน้ำทะเลให้เป็นน้ำจืดเพื่อนำมาจำหน่ายให้แก่ประชาชน แต่กำลังการผลิตน้ำประปาในปัจจุบันยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ดังนั้นประชาชนจึงยังต้องซื้อน้ำจากฝั่งพัทยา และสร้างที่กักเก็บน้ำฝนไว้ใช้เอง ในด้านกระแสไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการวางสายส่งกระแสไฟฟ้าจากฝั่งพัทยามายังเกาะล้าน ซึ่งทำให้บนเกาะล้านมีกระแสไฟฟ้าใช้ที่เพียงพอต่อการขยายตัวของภาคประชาชนและธุรกิจ สิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวจะสร้างขึ้นบริเวณริมหาดเกือบทุกหาด มีทั้งในส่วนที่สร้างขึ้นอย่างถาวร และเป็นแบบเพิงพักชั่วคราว นอกจากนี้ยังมีที่พักทั้งในรูปแบบรีสอร์ทและบังกะโลอยู่เป็นจำนวนมาก

5. สิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวบนเกาะล้าน

1) **ร้านอาหารและเครื่องดื่ม** มีอยู่ทุกหาด แต่ที่หาดแสมจะเป็นอาคารร้านอาหารที่หน่วยงานราชการเป็นผู้สร้าง และให้สัมปทานแก่เอกชนเข้าไปประกอบการระยะยาว ร้านอาหารของเกาะล้านส่วนใหญ่ประกอบการอย่างถูกต้องตามหลักสุขาภิบาล เช่น ร้านอาหารบริเวณหาดตาแหวนและหาดแสม จะมีบ่อดักไขมันก่อนปล่อยน้ำเสียลงสู่ท่อระบายน้ำสาธารณะ

2) **ร้านค้าของที่ระลึก** มีอยู่ตลอดแนวชายหาดตาแหวน และบริเวณชุมชนหน้าบ้าน ร้านค้าของที่ระลึกได้รับการอุดหนุนเป็นอย่างดีมาตลอดจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ

3) **บริการชมปะการัง** ชนิดเรือท้องกระจกที่ให้นักท่องเที่ยวได้นั่งชมโดยไม่ต้องลงน้ำทะเล จะมีบริการบริเวณหาดตาแหวนและหาดทองกลาง ส่วนการค้ำน้ำแบบ Sea Walker เพื่อลงไปเดินชมปะการังน้ำตื้นในระดับความลึกไม่เกิน 6 เมตร มีให้บริการเกือบทุกหาด โดยการใช้บริการชมปะการังประเภนี้นักท่องเที่ยวควรสำรวจความพร้อมของร่างกายก่อน เพื่อไม่ให้เกิดอันตรายแก่ตนเอง

4) **บริการเช่าเรือเจ็ทสกี เรือลากกล้วย** มีบริการเป็นจำนวนมากในทุกหาด เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับความสนุกสนานเพลิดเพลิน และเพื่อการออกกำลังกาย

5) **เรือลากร่ม** คล้ายกับการกระโดดร่ม แต่จะอาศัยลมจากการใช้เรือลาก ใกล้เคียงกับการทะเล่เล่นว่าว ซึ่งนักท่องเที่ยวที่อยู่บนร่มจะได้ชมวิวเกาะล้านในมุมสูงแบบ 360 องศา

6) **บริการรักษาความปลอดภัย** จะมีเจ้าหน้าที่กู้ภัยทางทะเล เจ้าหน้าที่เทศกิจของเมืองพญา สาขาเกาะล้าน และเจ้าหน้าที่ตำรวจพร้อมเรือตรวจการณ์ ประจำบริเวณชายหาดที่มีนักท่องเที่ยวลงเล่นน้ำเป็นจำนวนมาก เพื่อเฝ้าระวังดูแลรักษาความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวทั้งในน้ำและบนชายฝั่ง ซึ่งจะเป็นการสร้างความมั่นใจในด้านความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี

7) **บริการรถขนส่งสาธารณะ** บนเกาะล้านนักท่องเที่ยวสามารถเดินทางไปยังหาดต่าง ๆ ได้โดยสะดวก เนื่องจากมีสหกรณ์เดินรถบ้านเกาะล้าน จำกัด ที่ให้บริการรถสองแถวรับ - ส่งนักท่องเที่ยวตามเส้นทางสายหลัก เช่น สายหน้าบ้าน - หาดตาแหวน, สายหน้าบ้าน - หาดแสม - หาดเทียน, สายหน้าบ้าน - หาดนวล, สายหาดตาแหวน - หาดแสม - หาดเทียน และสายหาดตาแหวน - หาดนวล มีปริมาณรถให้บริการ 33 คัน นอกจากนี้ยังมีรถจักรยานยนต์รับจ้างที่ให้บริการตามจุดต่าง ๆ จำนวน 121 คัน

8) **ระบบไฟฟ้าบนพื้นที่เกาะล้าน** เดิมกระแสไฟฟ้าที่ให้บริการบนเกาะล้านผลิตจากเครื่องปั่นไฟของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ไปตั้งโรงปั่นไฟฟ้าอยู่บนเกาะล้าน แต่เมื่อเกิดการขยายตัวของการท่องเที่ยวทำให้ปริมาณไฟฟ้าที่โรงปั่นไฟผลิตได้ไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้ไฟฟ้าบนเกาะล้าน ในปี พ.ศ. 2553 เมืองพญาและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงได้ร่วมกันดำเนินโครงการวางสายส่งไฟฟ้าใต้ทะเลไปยังเกาะล้าน เพื่อให้กระแสไฟฟ้าเพียงพอต่อความต้องการใช้ไฟฟ้า ทำให้ปัจจุบันปัญหาไฟฟ้าดับบนเกาะล้านจึงหมดไป

6. บริการเรือโดยสารระหว่างเมืองพญา - เกาะล้าน

การเดินทางระหว่างเมืองพญาและเกาะล้านมีเรือโดยสารวิ่งให้บริการตลอดทั้งวัน โดยคิดอัตราค่าโดยสาร 30 บาท/คน/เที่ยว ซึ่งตารางเดินเรือโดยสารในแต่ละวันมีดังนี้

ตารางที่ 2.11 ตารางเดินเรือโดยสารระหว่างเมืองพญา - เกาะล้าน

ออกจากพญา (แหลมบาลีฮาย) - ทำหน้าบ้าน		ออกจากเกาะล้าน (ทำหน้าบ้าน)	
เวลาเรือออก	07.00 น.	เวลาเรือออก	06.30 น.
	10.00 น.		07.30 น.
	12.00 น.		09.30 น.
	14.00 น.		12.00 น.
	15.30 น.		14.00 น.
	17.00 น.		15.30 น.
	18.30 น.		17.00 น.
			18.00 น.

ออกจากพัทยา (แหลมบาลีฮาย) - ท่าหาดตาแหวน		ออกจากเกาะล้าน (ท่าหาดตาแหวน)	
เวลาเรือออก	08.00 น.	เวลาเรือออก	13.00 น.
	09.00 น.		14.00 น.
	11.00 น.		15.00 น.
	13.00 น.		16.00 น.
			17.00 น.

นอกจากนี้ยังมีเรือเร็วโดยสาร ที่คิดอัตราค่าโดยสาร 200 บาท/คน/เที่ยว ส่วนอัตราค่าโดยสารแบบเช่าเหมาทั้งลำขึ้นอยู่กับขนาดของเรือและจำนวนเครื่องยนต์

7. บริการขนส่งสาธารณะบนเกาะล้าน

ตารางที่ 2.12 เส้นทางให้บริการ และราคาค่าโดยสารขนส่งสาธารณะบนเกาะล้าน

ประเภท	เส้นทาง	ราคา
1. รถสองแถวรับจ้าง (สหกรณ์เดินรถบ้านเกาะล้าน)	สายหน้าบ้าน - หาดตาแหวน สายหน้าบ้าน - หาดแสม - หาดเทียน สายหน้าบ้าน - หาดนวล สายหาดตาแหวน - หาดแสม - หาดเทียน สายหาดตาแหวน - หาดนวล	เริ่มต้นที่ 20 บาท/คน/เที่ยว และเพิ่มขึ้นตามระยะทาง
2. รถจักรยานยนต์รับจ้าง	ให้บริการรับ - ส่งนักท่องเที่ยว ตามสถานที่ต่าง ๆ	เริ่มต้นที่ 40 บาท/คน/เที่ยว และเพิ่มขึ้นตามระยะทาง

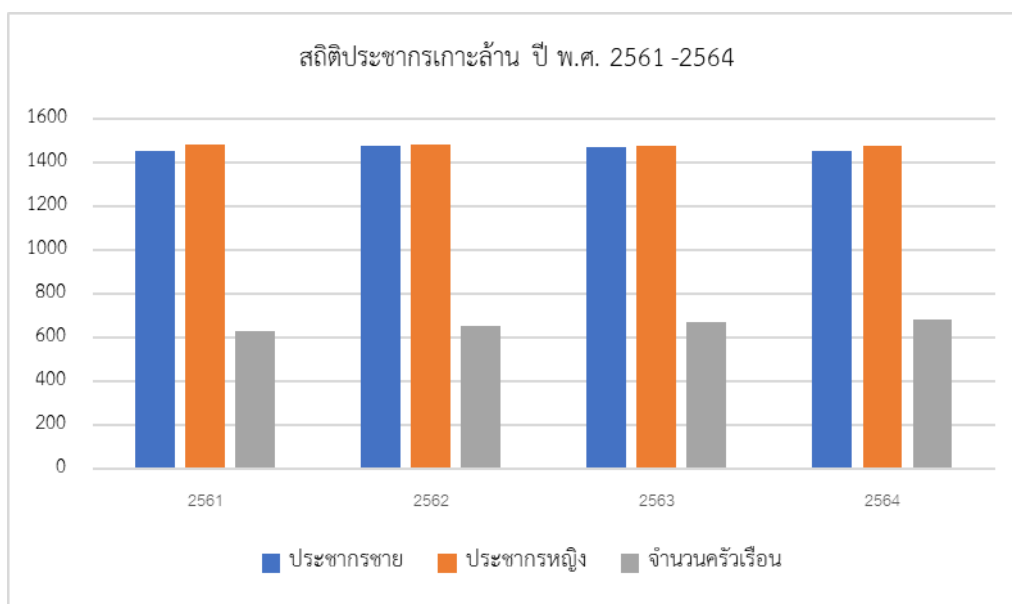
8. ประชากรบนเกาะล้าน

8.1 จำนวนและการเปลี่ยนแปลงประชากร

ประชากรที่มีทะเบียนราษฎร์อยู่บนเกาะล้าน ในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2561 – 2564 มีจำนวนและการเปลี่ยนแปลง ดังนี้

ตารางที่ 2.13 จำนวนและการเปลี่ยนแปลงของประชากรบนเกาะล้าน ในช่วงปี พ.ศ. 2561 – 2564

ประชากร (คน)	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	การเปลี่ยนแปลง ประชากร (คน/ครัวเรือน)	ร้อยละการ เปลี่ยนแปลง ประชากร (%)
ประชากรทั้งหมด	2,934	2,958	2,940	2,924	- 16	- 0.54
ประชากรชาย	1,454	1,477	1,466	1,451	- 15	- 1.02
ประชากรหญิง	1,480	1,481	1,474	1,473	- 1	- 0.07
จำนวนครัวเรือน	626	649	667	680	+ 13	+ 1.95



ที่มา : ฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักปลัดเมืองพัทยา, กุมภาพันธ์ 2565

ภาพที่ 2.11 แผนภูมิจำนวนประชากรบนเกาะล้าน ในช่วงปี พ.ศ. 2561 -2564

8.2 จำนวนครัวเรือน จำนวนหลังคาเรือน และความหนาแน่นประชากร

ในปี พ.ศ. 2564 เกาะล้านมีประชากรตามทะเบียนราษฎร จำนวนทั้งสิ้น 2,924 คน จำแนกเป็นเพศชาย 1,451 คน เพศหญิง 1,473 คน โดยมีจำนวนครัวเรือน จำนวนหลังคาเรือน และความหนาแน่นของประชากร ดังนี้

- 1) จำนวนครัวเรือน 680 ครัวเรือน
- 2) จำนวนหลังคาเรือน 1,447 หลังคาเรือน
- 3) ความหนาแน่นประชากรเฉลี่ย 718 คนต่อตร.กม. (พื้นที่ทั้งหมด 4.7 ตร.กม.)

นอกจากนี้บนเกาะล้านยังมีประชากรแฝงที่ประกอบอาชีพประมง และอาชีพบริการนักท่องเที่ยว อาศัยอยู่อีกประมาณ 2,000 คน (ฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักปลัดเมืองพัทยา, กุมภาพันธ์ 2565)

9. จำนวนนักท่องเที่ยวเกาะล้าน

9.1 ภาพรวมจำนวนนักท่องเที่ยว

ภาพรวมนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางมาเที่ยวเกาะล้านในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2555 – 2564) จากปี พ.ศ. 2555 ที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น 2,484,709 คน ปี พ.ศ. 2557 จำนวนนักท่องเที่ยวลดลงเหลือ 1,622,923 คน แต่ปี พ.ศ. 2558 กลับเพิ่มขึ้นสูงสุดในรอบ 10 ปี เป็น 5,506,065 คน ช่วงปี พ.ศ. 2559 – 2561 จำนวนนักท่องเที่ยวลดลงเล็กน้อย และกลับเพิ่มขึ้นเล็กน้อยในปี พ.ศ. 2562 ส่วนในปี พ.ศ. 2563 – 2564 จำนวนนักท่องเที่ยวลดลงอย่างมากจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 โดยปี พ.ศ. 2563 จำนวนนักท่องเที่ยวลดลงเหลือ 1,031,807 คน และในปี พ.ศ. 2564 เหลือเพียง 400,372 คน

ตารางที่ 2.14 ภาพรวมจำนวนนักท่องเที่ยวเกาะล้าน ในช่วงปี พ.ศ. 2555 – 2564

ปี พ.ศ.	จำนวนนักท่องเที่ยว (คน)
ปี พ.ศ. 2555	2,484,709
ปี พ.ศ. 2556	2,747,312
ปี พ.ศ. 2557	1,622,923
ปี พ.ศ. 2558	5,506,065
ปี พ.ศ. 2559	4,663,444
ปี พ.ศ. 2560	4,447,604
ปี พ.ศ. 2561	3,715,654
ปี พ.ศ. 2562	3,971,646
ปี พ.ศ. 2563	1,031,807
ปี พ.ศ. 2564	400,372

ที่มา : เมืองพัทยา สาขาเกาะล้าน, กุมภาพันธ์ 2565

9.2 จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติ

จากข้อมูลของเมืองพัทยา สาขาเกาะล้าน และสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาค สาขาพัทยา พบว่าในช่วงก่อนสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 เกาะล้านมีจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวมากถึง 7,000 - 12,000 คนต่อวัน โดยสัดส่วนของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่

นิยมเดินทางมาเที่ยวเกาะล้าน ประกอบด้วย นักท่องเที่ยวชาวจีน ร้อยละ 50, รัสเซีย ร้อยละ 30, อินเดีย ร้อยละ 10, เกาหลีใต้และญี่ปุ่น มีสัดส่วนร้อยละ 4 เท่ากัน ส่วนที่เหลือเป็นนักท่องเที่ยวชาติอื่น ๆ

10. สถานประกอบการที่พักและร้านอาหารบนเกาะล้าน

ตารางที่ 2.14 ภาพรวมจำนวนนักท่องเที่ยวเกาะล้าน ในช่วงปี พ.ศ. 2555 – 2564

ประเภทสถานประกอบการ	จำนวน (แห่ง)
1. ที่พัก/โรงแรม/รีสอร์ท/เกสต์เฮ้าส์	228
2. ร้านอาหาร	216
3. ร้านอาหารชายหาดที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยว	40

ที่มา : เมืองพัทยา สาขาเกาะล้าน, กุมภาพันธ์ 2565

11. โครงสร้างการบริหารงานของเมืองพัทยา สาขาเกาะล้าน

เมืองพัทยา สาขาเกาะล้าน มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับกิจการของเมืองพัทยา ในส่วนที่มีการแบ่งส่วนงานที่จำเป็นมาปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชนบนเกาะล้าน ได้แก่ งานเกี่ยวกับการบริหารงานทั่วไป งานเกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ งานเกี่ยวกับสวัสดิการสังคม สังคม สงเคราะห์ งานเกี่ยวกับการเงินและบัญชี งานเกี่ยวกับการโยธา การก่อสร้าง การจราจร งานระบบไฟฟ้า แสงสว่าง งานเกี่ยวกับการช่างสุขาภิบาล งานเกี่ยวกับการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม การรักษาพยาบาล การให้บริการสุขภาพของศูนย์แพทย์ชุมชนบ้านเกาะล้าน งานเกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งมีการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงาน ดังนี้

- ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
- ฝ่ายการเงินและบัญชี
- ฝ่ายการโยธา
- ฝ่ายบริหารงานสาธารณสุข
- ฝ่ายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

11.1 การบริการด้านการป้องกันและการรักษาความปลอดภัย

การบริการรักษาความปลอดภัยบริเวณเกาะล้าน จะมีเจ้าหน้าที่กู้ภัยทางทะเล เจ้าหน้าที่เทศกิจของเมืองพัทยา สาขาเกาะล้าน และเจ้าหน้าที่ตำรวจ พร้อมเรือตรวจการณ์ประจำบริเวณชายหาดที่มีนักท่องเที่ยวลงเล่นน้ำเป็นจำนวนมาก เพื่อเฝ้าระวังดูแลรักษาความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวทั้งในน้ำและบนชายฝั่ง ซึ่งมีส่วนสร้างความมั่นใจในด้านความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างมาก

มีดังนี้

1) การป้องกันและรักษาความปลอดภัยทางบก

ความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการป้องกันและรักษาความปลอดภัยทางบก

(1) รถดับเพลิง 6 ล้อ (บรรจุน้ำได้ 5,000 ลิตร)	จำนวน	2	คัน
(2) รถดับเพลิงชนิด 4 ล้อ (บรรจุน้ำได้ 800 ลิตร)	จำนวน	1	คัน
(3) ถังดับเพลิง	จำนวน	109	ถัง
(4) เจ้าหน้าที่กู้ภัยทางบก	จำนวน	12	คน

2) การป้องกันและรักษาความปลอดภัยทางทะเล

ความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการป้องกันและรักษาความปลอดภัยทางทะเล

มีดังนี้

(1) เรือยางตรวจการณ์	จำนวน	2	ลำ
(2) เรือพยาบาล	จำนวน	1	ลำ
(3) เรือเจ็ทสกี	จำนวน	1	ลำ
(4) เจ้าหน้าที่กู้ภัยทางทะเล	จำนวน	19	คน

11.2 การบริการด้านศูนย์แพทย์ชุมชนบ้านเกาะล้าน เมืองพัทยา

1) วิสัยทัศน์ (VISION)

“ศูนย์แพทย์ชุมชนบ้านเกาะล้าน ได้มาตรฐาน ใส่ใจบริการ คุณภาพและความปลอดภัยคือหัวใจของเรา”

2) พันธกิจ (MISSION)

- ยึดมั่นมาตรฐานและจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ เพื่อประโยชน์และความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- มุ่งพัฒนาคุณภาพบริการด้านสุขภาพอย่างต่อเนื่อง
- ส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับเครือข่ายองค์กรสุขภาพ
- พัฒนาศักยภาพบุคลากรให้ทันสมัย
- มีมาตรฐานการส่งต่อผู้ป่วยที่มีคุณภาพ

3) เป้าประสงค์ (Goals)

- สร้างภาคีเครือข่ายมีส่วนร่วมในการดูแลสุขภาพและระบบส่งต่ออย่างต่อเนื่องและยั่งยืน
- องค์กรมีมาตรฐาน และเป็นที่ยอมรับในระดับประเทศ
- ประชาชนและนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจและมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและบริการตามมาตรฐาน EMS แบบ Bed to Bed

- สร้างระบบสุขภาพชุมชนเป็นองค์กรรวมตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
 - ประชาชนมีพฤติกรรมเหมาะสม มีภูมิคุ้มกันด้านสุขภาพและอัตราการป่วยที่เป็นปัญหาในพื้นที่ลดลง
- 4) วัฒนธรรมองค์กร
“จิตบริการสาธารณะ (Service mild)”
- 5) ค่านิยมขององค์กร TQMCN
- | | |
|--------------|---------------------------|
| T = TEAM | ทำงานเป็นทีม |
| Q = QUALITY | บริการอย่างมีคุณภาพ |
| M = MORAL | เพียบพร้อมคุณธรรม |
| C = CUSTOMER | ผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง |
| N = NETWORK | ผลงานเกิดจากภาคีเครือข่าย |

12. โครงการด้านการพัฒนาเกาะล้านในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 – 2564 (ฝ่ายบริหารงบประมาณ ส่วนงบประมาณ สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา, 2564)

12.1 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

1) งบประมาณเมืองพัทยา

- (1) โครงการรณรงค์อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมบนพื้นที่เกาะล้าน
หน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักงานเมืองพัทยา สาขาเกาะล้าน
วงเงินงบประมาณ : 250,000 บาท
- (2) โครงการก่อสร้างปรับปรุงสะพานทางเดินหาดเทียน
หน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักงานเมืองพัทยา สาขาเกาะล้าน
วงเงินงบประมาณ : 4,500,000 บาท
- (3) โครงการออกแบบเพิ่มเติมประสิทธิภาพระบบบำบัดน้ำเสีย เกาะล้าน
หน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักงานเมืองพัทยา สาขาเกาะล้าน
วงเงินงบประมาณ : 400,000 บาท
- (4) โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อในพื้นที่เกาะล้าน
หน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักงานเมืองพัทยา สาขาเกาะล้าน
วงเงินงบประมาณ : 200,000 บาท
- (5) โครงการพัฒนาศักยภาพการบริหารงานและการให้บริการประชาชน
หน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักงานเมืองพัทยา สาขาเกาะล้าน
วงเงินงบประมาณ : 300,000 บาท
- (6) โครงการฝึกอบรมช่วยเหลือผู้ประสบภัยและดับเพลิงขั้นต้น
หน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักงานเมืองพัทยา สาขาเกาะล้าน

วงเงินงบประมาณ : 150,000 บาท

2) งบอุดหนุน

(1) โครงการพัฒนาและอำนวยความสะดวกความปลอดภัยทางการจราจรเส้นทางสู่แหล่งท่องเที่ยวบนเกาะล้าน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักงานเมืองพัทยา สาขาเกาะล้าน

วงเงินงบประมาณ : 33,000,000 บาท

(2) โครงการจัดซื้อครุภัณฑ์สำหรับขนถ่ายขยะมูลฝอยเกาะล้าน เมืองพัทยา

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักงานเมืองพัทยา สาขาเกาะล้าน

วงเงินงบประมาณ : 39,690,000 บาท

12.2 งบประมาณ พ.ศ. 2563

1) งบประมาณเมืองพัทยา

(1) โครงการรณรงค์อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมบนพื้นที่เกาะล้าน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักงานเมืองพัทยา สาขาเกาะล้าน

วงเงินงบประมาณ : 250,000 บาท

(2) โครงการปรับปรุงอาคารสำนักงานหาดตาแหวน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักงานเมืองพัทยา สาขาเกาะล้าน

วงเงินงบประมาณ : 15,000,000 บาท

(3) โครงการก่อสร้างปรับปรุงสะพานเดินหาดเทียน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักงานเมืองพัทยา สาขาเกาะล้าน

วงเงินงบประมาณ : 4,500,000 บาท

(4) โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อในพื้นที่เกาะล้าน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักงานเมืองพัทยา สาขาเกาะล้าน

วงเงินงบประมาณ : 200,000 บาท

(5) โครงการฝึกอบรมและส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัยของเกาะล้านจากภัยพิบัติ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักงานเมืองพัทยา สาขาเกาะล้าน

วงเงินงบประมาณ : 850,000 บาท

(6) โครงการพัฒนาศักยภาพการบริหารงานและการให้บริการประชาชน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักงานเมืองพัทยา สาขาเกาะล้าน

วงเงินงบประมาณ : 300,000 บาท

(7) โครงการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินเกาะล้าน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักงานเมืองพัทยา สาขาเกาะล้าน

วงเงินงบประมาณ : 10,150,000 บาท

2) งบอุดหนุน

- (1) โครงการปรับปรุงท่าเทียบเรือเพื่อการท่องเที่ยวเกาะล้าน เมืองพัทยา
หน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักงานเมืองพัทยา สาขาเกาะล้าน
วงเงินงบประมาณ : 25,600,000 บาท
- (2) โครงการจ้างศึกษาออกแบบก่อสร้างและปรับปรุงท่าเทียบเรือหาดตาแหวน
เกาะล้าน
หน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักงานเมืองพัทยา สาขาเกาะล้าน
วงเงินงบประมาณ : 11,000,000 บาท
- (3) โครงการจ้างศึกษาออกแบบสร้างระบบบำบัดน้ำเสียชุมชนเกาะล้าน แห่งที่ 3
หน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักงานเมืองพัทยา สาขาเกาะล้าน
วงเงินงบประมาณ : 10,000,000 บาท
- (4) โครงการก่อสร้างจุดชมวิวยุโรปพร้อมปรับปรุงภูมิทัศน์หาดตาแหวน เกาะล้าน เมือง
พัทยา
หน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักงานเมืองพัทยา สาขาเกาะล้าน
วงเงินงบประมาณ : 20,000,000 บาท
- (5) โครงการจ้างศึกษาออกแบบปรับปรุงภูมิทัศน์หาดแสมและจุดชมวิวยบริเวณลาน
กีฬาร่มร้อนเขาหาดตาแหวน เกาะล้าน
หน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักงานเมืองพัทยา สาขาเกาะล้าน
วงเงินงบประมาณ : 10,000,000 บาท

3) งบประมาณจากภาคเอกชน

- (1) โครงการก่อสร้างศูนย์กำจัดขยะมูลฝอยชุมชนด้วยวิธีเผาทำลายบนพื้นที่เกาะล้าน
แบบครบวงจร
หน่วยงานที่รับผิดชอบ : บริษัทเอกชน
วงเงินงบประมาณ : - บาท (เอกชนเป็นผู้ลงทุน)

12.3 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

1) งบประมาณเมืองพัทยา

- (1) โครงการรณรงค์อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมบนพื้นที่เกาะล้าน
หน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักงานเมืองพัทยา สาขาเกาะล้าน
วงเงินงบประมาณ : 250,000 บาท
- (2) โครงการขยายเขตไฟฟ้าเพื่อรองรับการจัดการขยะเกาะล้าน
หน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักงานเมืองพัทยา สาขาเกาะล้าน

วงเงินงบประมาณ : 2,439,000 บาท

(3) โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อในพื้นที่เกาะล้าน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักงานเมืองพัทยา สาขาเกาะล้าน

วงเงินงบประมาณ : 150,000 บาท

2) งบอุดหนุน

(1) โครงการปรับปรุงท่าเทียบเรือเพื่อการท่องเที่ยวเกาะล้าน เมืองพัทยา

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักงานเมืองพัทยา สาขาเกาะล้าน

วงเงินงบประมาณ : 47,280,000 บาท

(2) โครงการศึกษาความเหมาะสมและผลกระทบสิ่งแวดล้อม (EIA) เพื่อพัฒนาท่าเทียบเรือสาธารณูปโภค เกาะล้าน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักงานเมืองพัทยา สาขาเกาะล้าน

วงเงินงบประมาณ : 11,711,000 บาท

(3) โครงการศึกษาและออกแบบก่อสร้างเส้นทางจราจรพร้อมเส้นทางท่องเที่ยวเชิงนันทนาการบนพื้นที่เกาะล้าน เมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักงานเมืองพัทยา สาขาเกาะล้าน

วงเงินงบประมาณ : 9,900,000 บาท

(4) โครงการเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยพื้นที่เกาะล้าน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักงานเมืองพัทยา สาขาเกาะล้าน

วงเงินงบประมาณ : 67,940,000 บาท

3) งบประมาณจากภาคเอกชน

(1) โครงการก่อสร้างศูนย์กำจัดขยะมูลฝอยชุมชนด้วยวิธีเผาทำลายบนพื้นที่เกาะล้านแบบครบวงจร

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : บริษัทเอกชน

วงเงินงบประมาณ : - บาท (เอกชนเป็นผู้ลงทุน)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คณะวิจัยได้มีการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

อิสระพงษ์ พลธานี, อุมารพร บุญเพชรแก้ว, ฐิติวัลค์ ช่อมะลิ, ณัฐณา มุลคร, สุदारัตน์ คณิตอิทธิวัฒน์, ศศิพร กลั่นบุศย์ และอาทิตยา ประเสริฐนอก (2564, หน้า 98-110) ได้ศึกษา ผลกระทบจากการท่องเที่ยวทางทะเลตามองค์ประกอบของการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ในพื้นที่เกาะล้าน อำเภอ บางละมุง จังหวัดชลบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบจากการท่องเที่ยวทางทะเลตามองค์ประกอบของการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน กรณีศึกษาเกาะล้าน อำเภอ บางละมุง จังหวัดชลบุรี เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้เครื่องมือ

แบบสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลจากภาครัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องภายในเกาะล้าน ผู้ประกอบการภายในเกาะล้าน ชาวบ้านและนักท่องเที่ยว ที่ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 40 คน ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content analysis) และสรุปผลการวิจัยด้วยวิธีเชิงพรรณนา ผลการศึกษาพบว่า ผลกระทบด้านเศรษฐกิจจากการที่นักท่องเที่ยวมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ธุรกิจการท่องเที่ยวมีการขยายตัว ทำให้เกิดการจ้างงานสร้างรายได้และอาชีพให้กับคนในชุมชน แต่เมื่อมีรายได้เพิ่มมากขึ้นค่าครองชีพก็สูงมากขึ้นเช่นกัน ด้านสังคมการท่องเที่ยวประกอบด้วยกิจกรรมท่องเที่ยวทางทะเล ทำให้ชาวบ้านมีทางเลือกในการประกอบอาชีพที่หลากหลายมากขึ้น นอกเหนือจากอาชีพทำการประมงดั้งเดิม มาเป็นการประกอบ อาชีพให้บริการด้านการท่องเที่ยว ทำให้ชาวบ้านมีส่วนร่วมในกิจกรรมสาธารณประโยชน์น้อยลง การคมนาคมบนเกาะล้านเกิดอุบัติเหตุขึ้นบ่อยครั้ง เนื่องจากเส้นทางส่วนมากเป็นทางลาดชันเนื่องจากนักท่องเที่ยวไม่ชำนาญการใช้เส้นทาง ด้านวัฒนธรรมส่งผลกระทบต่อเปลี่ยนแปลงค่อนข้างน้อย เพราะชาวบ้านบนเกาะล้านยังคงมีการแต่งกาย การดำเนินชีวิต และการเคารพบูชาสิ่งศักดิ์สิทธิ์หรือสถานที่สำคัญทางศาสนาตามเดิม และด้านสิ่งแวดล้อมจากการท่องเที่ยวเกิดขึ้นจากการมีจำนวนนักท่องเที่ยวมากขึ้น ส่งผลให้ปะการังเสื่อมโทรม และเกาะล้านยังพบกับปัญหาขยะล้นเกาะ เนื่องจากการจัดการขยะที่ยังไม่มีประสิทธิภาพ แต่ในอนาคตมีโครงการที่จะทำศูนย์กำจัดขยะโดยวิธีเผาทำลายขยะเพื่อลดปริมาณจำนวนขยะบนเกาะล้าน ซึ่งผลจากการศึกษานี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยวของเกาะล้านได้ต่อไป

รุ่งรติศ เมืองลือ (2560, หน้า 31-57) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลตะวันออกอย่างยั่งยืนในจังหวัดชลบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาทรัพยากรการท่องเที่ยวของจังหวัดชลบุรี 2) การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis) ของการพัฒนาการท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลตะวันออกอย่างยั่งยืน ในจังหวัดชลบุรี 3) สร้างแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลตะวันออกอย่างยั่งยืนในจังหวัดชลบุรี โดยใช้เทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) จากการสนทนากลุ่ม การสัมภาษณ์ และการสังเกต โดยมีเครื่องมือวิจัยคือ แบบรายการศึกษาชุมชน (Community Study Checklist) และแบบตรวจสอบทรัพยากรการท่องเที่ยว (Tourism Resources Audit) ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก ผลการวิจัยพบว่า 1) ทรัพยากรการท่องเที่ยวของจังหวัดชลบุรีที่สำคัญ ได้แก่ ชายหาดพัทยา ชายหาด บางแสน เกาะล้าน เกาะสีชัง เกาะเสม็ดสาร เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว-เขาชมพู่ วัดญาณสังวรารามวรมหาวิหาร วัดใหญ่อินทารามวรมหาวิหาร และกิจกรรมทางการท่องเที่ยวที่น่าสนใจ คือ การเที่ยวเกาะต่าง ๆ และการดำน้ำ ชมปะการัง การเดินป่าศึกษาธรรมชาติบริเวณเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว -เขาชมพู่ 2) การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของการพัฒนาการท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลตะวันออกอย่างยั่งยืนในจังหวัดชลบุรี พบว่าจุดแข็ง คือ มีที่ตั้งเหมาะสมเป็นประตูเชื่อมโยงสู่ภาคตะวันออกจากสนามบินสุวรรณภูมิ สนามบินอู่ตะเภา ทรัพยากรธรรมชาติมีความโดดเด่น ภูมิทัศน์ทางทะเลที่สวยงาม เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงระดับโลก (World Class Destination) จุดอ่อน คือ การขาดยุทธศาสตร์การวางแผนและกลยุทธ์การใช้ทรัพยากรเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โอกาส คือ การสร้างแบรนด์ท่องเที่ยวแดนทะเลตะวันออก รองรับนักท่องเที่ยวจากตลาดจีน อินเดียและอาเซียน และรัฐบาลสนับสนุนให้เป็นพื้นที่

ท่องเที่ยวระดับโลก และอุปสรรค คือ การเปลี่ยนแปลงของระบบนิเวศ เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน 3) แนวทางในการพัฒนาการท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลตะวันออกอย่างยั่งยืนในจังหวัดชลบุรี ควรมีการบูรณาการทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ประชาชน และนักท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในจังหวัดชลบุรี

กิจจุฑา ไกรवास และคณะ (2564, หน้า ข-ช) ได้ดำเนินโครงการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวต่อการดำเนินงานโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ชายหาดดงตาล - พัทยา และโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์แหล่งท่องเที่ยวบริเวณแหลมบาลีฮาย วัตถุประสงค์เพื่อ (1) ประเมินผลการดำเนินโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ชายหาดดงตาล-พัทยา และโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์แหล่งท่องเที่ยวบริเวณแหลมบาลีฮาย และ (2) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการดำเนินโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ชายหาดดงตาล-พัทยา และโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์แหล่งท่องเที่ยวบริเวณแหลมบาลีฮาย ด้วยวิธีการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มประชาชนและนักท่องเที่ยวบริเวณชายหาดดงตาล-พัทยา จำนวน 600 คน และ กลุ่มประชาชนและนักท่องเที่ยวบริเวณแหลมบาลีฮาย จำนวน 600 คน และทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติ และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหาข้อมูล (Content Analysis) ตามกรอบของวัตถุประสงค์ผลการสำรวจพบว่า

1. ผลการประเมินโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ชายหาดดงตาล - พัทยา และโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์แหล่งท่องเที่ยวบริเวณแหลมบาลีฮาย

ผลการประเมินโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ชายหาดดงตาล - พัทยา และโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์แหล่งท่องเที่ยวบริเวณแหลมบาลีฮาย ในกลุ่มตัวอย่างประชาชนและนักท่องเที่ยว ในแต่ละตัวชี้วัด สรุปได้ดังนี้

1.1 โครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ชายหาดดงตาล - พัทยา

1) ตัวชี้วัดด้านการแก้ไขปัญหาแหล่งท่องเที่ยวทรัพยากรธรรมชาติชายหาด

การแก้ไขปัญหาความเสื่อมโทรมของแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติบริเวณชายหาดดงตาล-พัทยาของโครงการ มีผลการประเมินในระดับเหมาะสมปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นหลังการดำเนินโครงการ เท่ากับ +0.50

2) ตัวชี้วัดด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย

การจัดการด้านความปลอดภัยบริเวณชายหาดดงตาล-พัทยา มีผลการประเมินในระดับเหมาะสมปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นหลังการดำเนินโครงการ เท่ากับ +0.32

3) ตัวชี้วัดด้านการปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ใหม่ให้กับพื้นที่

ประโยชน์ใช้สอยของพื้นที่บริเวณหน้าหาดดงตาล มีผลการประเมินในระดับเหมาะสมปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นหลังการดำเนินโครงการ เท่ากับ +0.71

ความสะดวกในการเข้าถึงพื้นที่บริเวณชายหาดดงตาล-พัทยา มีผลการประเมินในระดับเหมาะสมปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นหลังการดำเนินโครงการ เท่ากับ +0.72

4) ตัวชี้วัดด้านการเพิ่มพื้นที่ใช้สอยและรูปแบบกิจกรรม

พื้นที่ดำเนินกิจกรรมสำหรับประชาชนทุกกลุ่ม ทุกเพศ ทุกวัย รวมทั้งกลุ่มผู้พิการ มีผลการประเมินในระดับเหมาะสมปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นหลังการดำเนินโครงการ เท่ากับ +0.39

ความสามารถของพื้นที่ในการรองรับกิจกรรมที่หลากหลายสำหรับประชาชนทุกกลุ่ม ทุกเพศ ทุกวัย รวมทั้งกลุ่มผู้พิการ มีผลการประเมินในระดับเหมาะสมปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นหลังการดำเนินโครงการ เท่ากับ +0.97

สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับประชาชนทุกกลุ่ม ทุกเพศ ทุกวัย รวมทั้งกลุ่มผู้พิการ มีผลการประเมินในระดับเหมาะสมปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นหลังการดำเนินโครงการ เท่ากับ +0.70

5) ตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพในการรองรับการขยายตัวของเมือง

การรองรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวบริเวณชายหาดดงตาลชายหาดดงตาล-พัทยา/แหลมบาลีฮาย มีผลการประเมินในระดับเหมาะสมปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นหลังการดำเนินโครงการ เท่ากับ +0.79

การรองรับการขยายตัวของกิจกรรมทางเศรษฐกิจในด้านการท่องเที่ยว เช่น ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก โรงแรม เป็นต้น มีผลการประเมินในระดับเหมาะสมปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นหลังการดำเนินโครงการ เท่ากับ +0.44

6) ตัวชี้วัดด้านการผสมผสานแนวคิดในการรักษาสิ่งแวดล้อมด้วยนวัตกรรมใหม่ การสร้างบรรยากาศและเอกลักษณ์ของเมืองพัทยา

การใช้นวัตกรรมสมัยใหม่ในการรักษาสิ่งแวดล้อม มีผลการประเมินในระดับเหมาะสมปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นหลังการดำเนินโครงการ เท่ากับ 0.43

การสร้างบรรยากาศและเอกลักษณ์ของเมืองพัทยา มีผลการประเมินในระดับเหมาะสมปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นหลังการดำเนินโครงการ เท่ากับ 0.29

การสร้างรายได้ที่ยั่งยืนในด้านการท่องเที่ยว มีผลการประเมินในระดับเหมาะสมปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นหลังการดำเนินโครงการ เท่ากับ +0.25

การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่เมืองพัทยา มีผลการประเมินในระดับเหมาะสมปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นหลังการดำเนินโครงการ เท่ากับ +0.39

การสร้างเชื่อมั่นให้แก่นักท่องเที่ยวและประชาชนทั่วไป มีผลการประเมินในระดับเหมาะสมปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นหลังการดำเนินโครงการ เท่ากับ +0.58

1.2 โครงการปรับปรุงภูมิทัศน์แหล่งท่องเที่ยวบริเวณแหลมบาลีฮาย

1) ตัวชี้วัดด้านการแก้ไขปัญหาแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติชายหาด

การแก้ไขปัญหาความเสื่อมโทรมของแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติบริเวณแหลมบาลีฮายของโครงการ มีผลการประเมินในระดับเหมาะสมปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นหลังการดำเนินโครงการ เท่ากับ +0.92

2) ตัวชี้วัดด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย

การจัดการด้านความปลอดภัยบริเวณแหลมบาลีฮาย มีผลการประเมินในระดับเหมาะสมปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นหลังการดำเนินโครงการ เท่ากับ +0.96

3) ตัวชี้วัดด้านการปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ใหม่ให้กับพื้นที่

ประโยชน์ใช้สอยของพื้นที่บริเวณแหลมบาลีฮาย มีผลการประเมินในระดับเหมาะสมปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นหลังการดำเนินโครงการ เท่ากับ +0.99

ความสะดวกในการเข้าถึงพื้นที่บริเวณแหลมบาลีฮาย มีผลการประเมินในระดับเหมาะสมปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นหลังการดำเนินโครงการ เท่ากับ +0.89

4) ตัวชี้วัดด้านการเพิ่มพื้นที่ใช้สอยและรูปแบบกิจกรรม

พื้นที่ดำเนินกิจกรรมสำหรับประชาชนทุกกลุ่ม ทุกเพศ ทุกวัย รวมทั้งกลุ่มผู้พิการ มีผลการประเมินในระดับเหมาะสมปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นหลังการดำเนินโครงการ เท่ากับ +0.76

ความสามารถของพื้นที่ในการรองรับกิจกรรมที่หลากหลาย สำหรับประชาชนทุกกลุ่มทุกเพศ ทุกวัย รวมทั้งกลุ่มผู้พิการ มีผลการประเมินในระดับเหมาะสมปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นหลังการดำเนินโครงการ เท่ากับ +0.78

สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับประชาชนทุกกลุ่ม ทุกเพศ ทุกวัย รวมทั้งกลุ่มผู้พิการ มีผลการประเมินในระดับเหมาะสมมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นหลังการดำเนินโครงการ เท่ากับ +1.01

5) ตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพในการรองรับการขยายตัวของเมือง

การรองรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวบริเวณแหลมบาลีฮาย มีผลการประเมินในระดับเหมาะสมปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นหลังการดำเนินโครงการ เท่ากับ +0.58

การรองรับการขยายตัวของกิจกรรมทางเศรษฐกิจในด้านการท่องเที่ยว เช่น ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก โรงแรม เป็นต้น มีผลการประเมินในระดับเหมาะสมปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นหลังการดำเนินโครงการ เท่ากับ +0.78

6) ตัวชี้วัดด้านการผสมผสานแนวคิดการรักษาสิ่งแวดล้อมด้วยนวัตกรรมใหม่ สร้างบรรยากาศและเอกลักษณ์ของเมืองพัทยา

การใช้นวัตกรรมสมัยใหม่ในการรักษาสิ่งแวดล้อม มีผลการประเมินในระดับเหมาะสมปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นหลังการดำเนินโครงการ เท่ากับ +0.59

การสร้างบรรยากาศและเอกลักษณ์ของเมืองพัทยา มีผลการประเมินในระดับเหมาะสมปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นหลังการดำเนินโครงการ เท่ากับ +0.92

การสร้างรายได้ที่ยั่งยืนในด้านการท่องเที่ยว มีผลการประเมินในระดับเหมาะสมปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นหลังการดำเนินโครงการ เท่ากับ +0.71

การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่เมืองพัทยา มีผลการประเมินในระดับเหมาะสมปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นหลังการดำเนินโครงการ เท่ากับ +0.96

การสร้างเชื่อมั่นให้แก่นักท่องเที่ยวและประชาชนทั่วไป มีผลการประเมินในระดับเหมาะสมปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นหลังการดำเนินโครงการ เท่ากับ +0.85

ผลการประเมินโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ชายหาดงตาล - พัทยา และโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์แหล่งท่องเที่ยวบริเวณแหลมบาลีฮาย ในกลุ่มตัวอย่างประชาชนและนักท่องเที่ยว และกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญประชาชนในพื้นที่

ผลการประเมินโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ชายหาดงตาล - พัทยา และโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์แหล่งท่องเที่ยวบริเวณแหลมบาลีฮาย ในกลุ่มตัวอย่างประชาชนและนักท่องเที่ยว พบว่า การดำเนินโครงการมีความเหมาะสมปานกลาง

ส่วนผลการประเมินโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ชายหาดงตาล - พัทยา และโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์แหล่งท่องเที่ยวบริเวณแหลมบาลีฮาย ในกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญประชาชนในพื้นที่ พบว่า การดำเนินโครงการมีความเหมาะสม

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการดำเนินงานโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ชายหาดงตาล - พัทยา และโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์แหล่งท่องเที่ยวบริเวณแหลมบาลีฮาย

2.1 ระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการดำเนินงานโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ชายหาดงตาล - พัทยา

ผลการศึกษา พบว่า ความแตกต่างในค่าเฉลี่ยความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการดำเนินงานโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ชายหาดงตาล - พัทยา ระหว่างช่วงหลังและช่วงก่อนดำเนินโครงการ ($X_2 - X_1$) มีความแตกต่างกันเป็นบวก ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ประชาชนและนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ชายหาดงตาล - พัทยาเพิ่มขึ้นในทุกตัวชี้วัด โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้นดังกล่าวตกอยู่ในช่วงที่สรุปได้ว่า การดำเนินงานโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ชายหาดงตาล - พัทยา มีความเหมาะสมปานกลาง

2.2 เปรียบเทียบภาพรวมระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการดำเนินโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ชายหาดงตาล - พัทยา จำแนกตามประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ที่พักอาศัย และระยะเวลาในการพักอาศัย

ผลการทดสอบในช่วงก่อนดำเนินโครงการ พบว่า มีเฉพาะกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการพักอาศัยในที่พักอาศัยปัจจุบันต่างกัน ที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ชายหาดงตาล - พัทยา แตกต่างกันอย่างชัดเจน (แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ, Sig. = .022)

ผลการทดสอบในช่วงหลังดำเนินโครงการ พบว่า มีกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประเภทต่างกัน มีระดับการศึกษาต่างกัน และมีระยะเวลาในการพักอาศัยในที่พักอาศัยปัจจุบันต่างกัน ที่มีค่าเฉลี่ย

ความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ชายหาดดงตาล - พัทยา แตกต่างกันอย่างชัดเจน (แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ, Sig. = .001, Sig. = .000 และ Sig. = .000 ตามลำดับ)

2.3 ระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการดำเนินงานโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์แหล่งท่องเที่ยวบริเวณแหลมบาลีฮาย

ผลการศึกษา พบว่า ความแตกต่างในค่าเฉลี่ยความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการดำเนินงานโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์แหล่งท่องเที่ยวบริเวณแหลมบาลีฮาย ระหว่างช่วงหลังและช่วงก่อนดำเนินโครงการ ($X_2 - X_1$) มีความแตกต่างกันเป็นบวก ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าประชาชนและนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์แหล่งท่องเที่ยวบริเวณแหลมบาลีฮายเพิ่มขึ้นในทุกตัวชี้วัด โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้นดังกล่าวตกอยู่ในช่วงที่สรุปได้ว่าการดำเนินงานโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ชายหาดดงตาล - พัทยา มีความเหมาะสมระดับปานกลาง ยกเว้นตัวชี้วัดด้านการเพิ่มพื้นที่ใช้สอยและรูปแบบกิจกรรม ตัวชี้วัดย่อยที่ 3 เรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับประชาชนทุกกลุ่ม ทุกเพศ ทุกวัย รวมทั้งกลุ่มผู้พิการ ที่มีความเหมาะสมระดับมาก

2.4 เปรียบเทียบภาพรวมระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการดำเนินโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์แหล่งท่องเที่ยวบริเวณแหลมบาลีฮาย จำแนกตามประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ที่พักอาศัย และระยะเวลาในการพักอาศัย

ผลการทดสอบในช่วงก่อนดำเนินโครงการ พบว่า ไม่มีกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามใดที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์แหล่งท่องเที่ยวบริเวณแหลมบาลีฮายแตกต่างกันอย่างชัดเจน (ในทุกกลุ่มมีค่า Sig. > .05)

ผลการทดสอบในช่วงหลังดำเนินโครงการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์แหล่งท่องเที่ยวบริเวณแหลมบาลีฮายแตกต่างกันอย่างชัดเจน (แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ, ทุกกลุ่มมีค่า Sig. = .000)

2.5 เปรียบเทียบภาพรวมระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการดำเนินโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ชายหาดดงตาล - พัทยา และโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์แหล่งท่องเที่ยวบริเวณแหลมบาลีฮาย

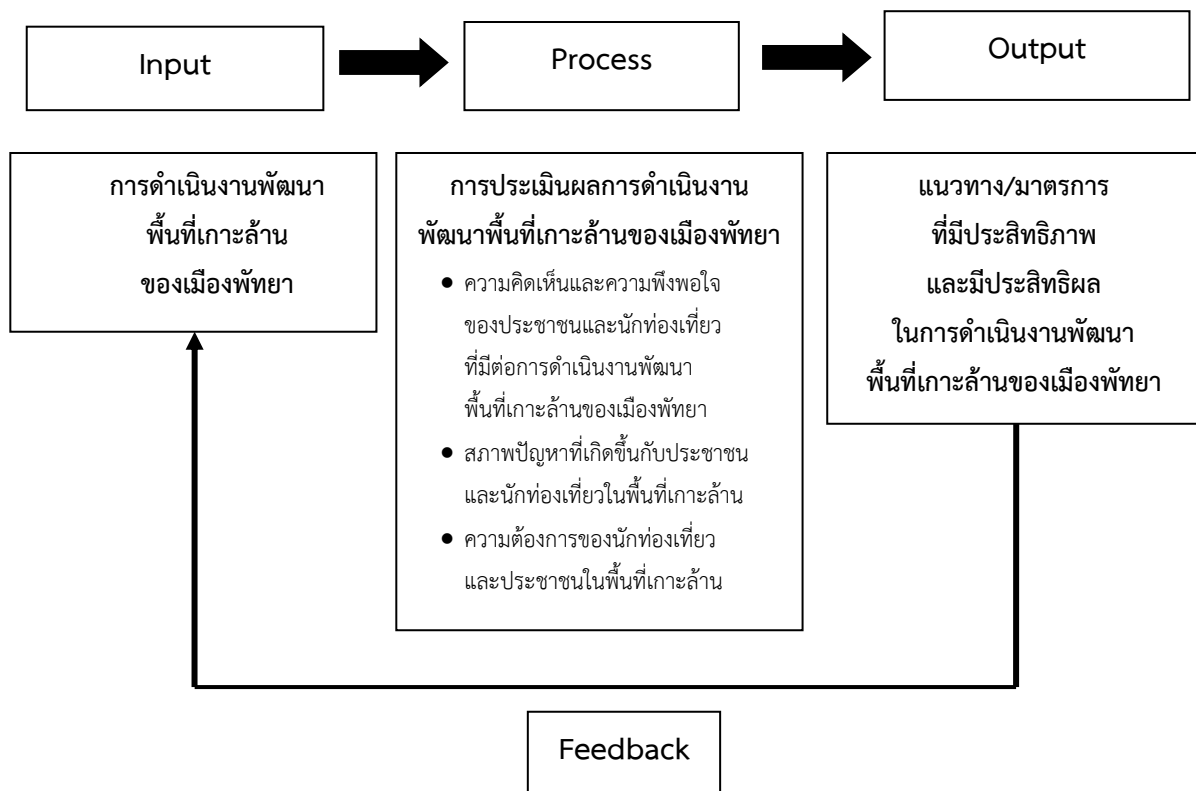
จากผลการศึกษา พบว่า ภาพรวมของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการดำเนินโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ชายหาดดงตาล - พัทยา ช่วงระหว่างก่อนดำเนินโครงการและหลังดำเนินโครงการมีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน (มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000) โดยค่าเฉลี่ยความคิดเห็นและความพึงพอใจในช่วงหลังดำเนินโครงการมีค่าเพิ่มสูงขึ้นอย่างชัดเจน

ภาพรวมระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการดำเนินโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์แหล่งท่องเที่ยวบริเวณแหลมบาลีฮาย ช่วงระหว่างก่อนดำเนินโครงการและ

หลังดำเนินโครงการมีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน (มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000) โดยค่าเฉลี่ยความคิดเห็นและความพึงพอใจในช่วงหลังดำเนินโครงการมีค่าเพิ่มสูงขึ้นอย่างชัดเจน

กรอบแนวคิดในการประเมิน

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คณะวิจัยได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และได้นำเอาทฤษฎีระบบ (Systems Theory) (French and Ball, 1990, pp. 53-54, Robbins et al., 2006, p.55, Kinichi and Kreitner, 2003, p.307) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 2.12 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการประเมินผล

การสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อประเมินผลการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา (2) เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการของประชาชนและนักท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะล้านเมืองพัทยา และ (3) เพื่อศึกษาแนวทางที่มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลในการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา โดยมีระเบียบวิธีวิจัยของโครงการ ดังนี้

- 1) ขั้นตอนการดำเนินโครงการวิจัย
- 2) ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ
- 3) การกำหนดขนาดตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่าง และเกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ
- 4) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 5) การวิเคราะห์ข้อมูล

ขั้นตอนการดำเนินโครงการวิจัย

การดำเนินโครงการวิจัยในครั้งนี้ มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1) ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในส่วนของแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย นิยามศัพท์เฉพาะในการวิจัย และประเด็นคำถาม สำหรับใช้ในการสร้างเครื่องมือแบบสอบถาม และแนวคำถามสำหรับการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview)

2) สร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือแบบสอบถาม และแนวคำถามสำหรับการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

3) วางแผนการลงพื้นที่เกาะล้าน เมืองพัทยา เพื่อสำรวจข้อมูลภาคสนามจากกลุ่มตัวอย่างและกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกกลุ่มของการวิจัยในครั้งนี้

4) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามจากกลุ่มเป้าหมายดังต่อไปนี้

4.1) กลุ่มประชาชนที่มีทะเบียนราษฎร์หรือทำงานประจำในพื้นที่เกาะล้าน จำนวน 400 คน

4.2) กลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวเกาะล้าน จำนวน 400 คน

4.3) กลุ่มผู้บริหารเมืองพัทยาที่ดูแลรับผิดชอบการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้าน จำนวน 3 คน

4.4) กลุ่มผู้ประกอบการบริษัทนำเที่ยว โรงแรม/ที่พัก ร้านอาหาร และธุรกิจขนส่งนักท่องเที่ยว จำนวน 4 คน

5) การตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้จากการสำรวจข้อมูลภาคสนาม เมื่อผู้ช่วยนักวิจัยได้แจกแบบสอบถามในแต่ละชุดให้แก่กลุ่มตัวอย่าง และกลุ่มตัวอย่างได้ตอบข้อมูล

เสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้ช่วยนักวิจัยจะต้องตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกชุด หากกลุ่มตัวอย่างยังตอบแบบสอบถามไม่ครบถ้วนจะต้องขอให้กลุ่มตัวอย่างช่วยตอบข้อมูลเพิ่มเติมให้สมบูรณ์ เช่นเดียวกับการสัมภาษณ์แบบเชิงลึกเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ทุกครั้งก่อนจบการสัมภาษณ์ นักวิจัยจะต้องตรวจสอบอย่างละเอียดถี่ถ้วน ว่าได้ทำการสัมภาษณ์ครบถ้วนตามประเด็นที่ได้กำหนดไว้แล้วหรือไม่

6) วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูล (Content Analysis) ตามกรอบของวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้

7) นำเสนอผลการศึกษาในรูปแบบของตารางผลการศึกษา ประกอบการบรรยาย

ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

1. ประชากร

การศึกษาครั้งนี้ครอบคลุมประชากรวิจัยใน 4 กลุ่ม ซึ่งเป็นกลุ่มผู้รับบริการ และ/หรือมีส่วนได้รับผลประโยชน์จากการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา ประกอบด้วย

- 1) กลุ่มประชาชนที่มีทะเบียนราษฎร์หรือทำงานประจำในพื้นที่เกาะล้าน
- 2) กลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวเกาะล้าน
- 3) กลุ่มผู้บริหารเมืองพัทยาที่ดูแลรับผิดชอบการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้าน
- 4) กลุ่มผู้ประกอบการบริษัทนำเที่ยว โรงแรม/ที่พัก ร้านอาหาร และธุรกิจขนส่งนักท่องเที่ยว

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณเพื่อนำมาประเมินผลการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา เป็นกลุ่มที่ถูกคัดเลือกจากประชาชนและนักท่องเที่ยวบริเวณพื้นที่เกาะล้าน ประกอบด้วย

- 1) กลุ่มประชาชนที่มีทะเบียนราษฎร์หรือทำงานประจำในพื้นที่เกาะล้าน จำนวน 400 คน
- 2) กลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวเกาะล้าน จำนวน 400 คน

3. กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ใช้สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพเพื่อนำมาวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนและนักท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะล้าน ประกอบด้วย

- 1) กลุ่มผู้บริหารเมืองพัทยาที่ดูแลรับผิดชอบการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้าน จำนวน 3 คน
- 2) กลุ่มผู้ประกอบการบริษัทนำเที่ยว โรงแรม/ที่พัก ร้านอาหาร และธุรกิจขนส่งนักท่องเที่ยว จำนวน 4 คน

การกำหนดขนาดตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่าง และเกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

1. การกำหนดขนาดตัวอย่าง

การกำหนดขนาดตัวอย่างเพื่อนำมาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คณะวิจัยได้ใช้ตารางสำเร็จรูปของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1967 p. 398) มาใช้ในการกำหนดขนาดตัวอย่างสำหรับประชากรวิจัยในกลุ่มเชิงปริมาณทั้ง 2 กลุ่ม ดังนี้

1) กลุ่มประชาชนที่มีทะเบียนราษฎร์หรือทำงานประจำในพื้นที่เกาะล้าน มีจำนวนประชากร (รวมประชากรแฝง) (N) ทั้งสิ้นประมาณ 12,000 คน (สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา, 2562) ซึ่งเมื่อกำหนดขนาดตัวอย่างที่ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่จะนำมาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 387 คน แต่เพื่อให้สะดวกสำหรับการตรวจสอบผลการวิเคราะห์ข้อมูล คณะวิจัยจึงได้เพิ่มจำนวนตัวอย่างในกลุ่มประชาชนเป็นจำนวนทั้งสิ้น 400 คน

2) กลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวเกาะล้าน มีจำนวนประชากร (N) ทั้งสิ้นประมาณเดือนละ 120,000 คน (ฝ่ายกิจการพิเศษ สำนักปลัดเมืองพัทยา เมืองพัทยา, 2565) ซึ่งเมื่อกำหนดขนาดตัวอย่างที่ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่จะนำมาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 400 คน

2. การสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างเพื่อนำมาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยการใช้ตารางสุ่ม (Random Sampling) เพื่อเลือกตัวอย่างจากกลุ่มประชาชนที่มีทะเบียนราษฎร์หรือทำงานประจำในพื้นที่เกาะล้าน และกลุ่มประชากรนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวเกาะล้าน สำหรับนำมาเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม

3. เกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

3.1 การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญจากกลุ่มผู้บริหารเมืองพัทยา ที่ดูแลรับผิดชอบการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้าน มีเกณฑ์การคัดเลือกดังนี้

1) เป็นผู้บริหารระดับต่าง ๆ ของเมืองพัทยา ที่ดูแลรับผิดชอบการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านโดยตรง

2) มีประสบการณ์การปฏิบัติงานในพื้นที่เกาะล้านหรือเกี่ยวข้อง/เชื่อมโยงกับพื้นที่เกาะล้าน ไม่น้อยกว่า 2 ปี

3.2 การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญจากกลุ่มประชากรผู้ประกอบการบริษัทนำเที่ยว โรงแรม/ที่พัก ร้านอาหาร และธุรกิจขนส่งนักท่องเที่ยว มีเกณฑ์การคัดเลือกดังนี้

1) เป็นผู้ประกอบการบริษัทนำเที่ยว โรงแรม/ที่พัก ร้านอาหาร และธุรกิจขนส่งนักท่องเที่ยว ในพื้นที่เกาะล้าน

2) ดำเนินกิจการบริษัทนำเที่ยว โรงแรม/ที่พัก ร้านอาหาร และธุรกิจขนส่งนักท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะล้าน เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 2 ปี

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ

เครื่องมือแบบสอบถามสำหรับใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ ประกอบด้วยคำถาม 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามแบบเลือกตอบใน 8 เรื่อง ได้แก่ ประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่พักอาศัยในปัจจุบัน และระยะเวลาที่พักอาศัยอยู่ในพื้นที่เกาะล้าน

ตอนที่ 2 : ระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการดำเนินงานในพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา ประกอบด้วยคำถามแบบให้ค่าน้ำหนัก (Rating Scale) เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง/การพัฒนาใน 3 ด้าน

2.1 การเปลี่ยนแปลง/การพัฒนาทางด้านกายภาพ

คำถามด้านการเปลี่ยนแปลง/การพัฒนาทางด้านกายภาพ ประกอบด้วย 11 คำถาม ดังต่อไปนี้

- 1) ปัญหาความเสื่อมโทรมของแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติในพื้นที่เกาะล้าน
- 2) ประโยชน์ใช้สอยของพื้นที่บริเวณชายหาดต่าง ๆ ของเกาะล้าน
- 3) ความสะดวกในการเดินทางสู่เกาะล้านด้วยเส้นทางเรือ
- 4) ความสะดวกและปลอดภัยของท่าเทียบเรือเกาะล้าน
- 5) ความสะดวกของเส้นทางคมนาคมในพื้นที่เกาะล้าน
- 6) ความเหมาะสมของพื้นที่ดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวทุกกลุ่มทุกเพศ ทุกวัย รวมทั้งกลุ่มผู้พิการ
- 7) ความเพียงพอของพื้นที่สำหรับรองรับกิจกรรมการท่องเที่ยวที่หลากหลายสำหรับประชาชนทุกกลุ่ม ทุกเพศ ทุกวัย รวมทั้งกลุ่มผู้พิการ
- 8) สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวทุกกลุ่ม ทุกเพศ ทุกวัย รวมทั้งกลุ่มผู้พิการ อาทิ ทางเดินลงสู่ชายหาดมีทางลาดสำหรับผู้พิการ และมีราวจับสำหรับผู้สูงอายุ เป็นต้น
- 9) ความเพียงพอในการรองรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวบริเวณชายหาดต่าง ๆ ของเกาะล้าน อาทิ มีร้านอาหาร ห้องน้ำที่สะอาด ไว้ให้บริการนักท่องเที่ยวอย่างเพียงพอ เป็นต้น
- 10) การใช้นวัตกรรมสมัยใหม่ในการรักษาสิ่งแวดล้อม อาทิ โครงการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานธรรมชาติ เป็นต้น
- 11) การรักษาบรรยากาศ และเอกลักษณ์ด้านการท่องเที่ยว “หาดทรายขาว น้ำทะเลใส ใกล้กรุงเทพฯ” ของเกาะล้าน

2.2 การเปลี่ยนแปลง/การพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจและสังคม

คำถามด้านการเปลี่ยนแปลง/การพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ประกอบด้วย 5 คำถาม ดังต่อไปนี้

12) การสร้างรายได้ที่ยั่งยืนในด้านการท่องเที่ยว

13) การวางแผนรองรับการขยายตัวของกิจกรรมทางเศรษฐกิจในด้านการท่องเที่ยว เช่น ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก โรงแรม เป็นต้น

14) การจัดการความปลอดภัยบริเวณชายหาดต่าง ๆ ของเกาะล้าน

15) การสร้างบรรยากาศที่ดีในด้านการลงทุนของเกาะล้าน

16) การสร้างความเชื่อมั่นให้แก่นักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการและประชาชน

2.3 การเปลี่ยนแปลง/พัฒนาด้านการขับเคลื่อนนโยบายภาครัฐ

คำถามด้านการเปลี่ยนแปลง/พัฒนาทางการขับเคลื่อนนโยบายภาครัฐ ประกอบด้วย 5 คำถาม ดังต่อไปนี้

17) กิจกรรมเปิดเมืองพัทยา (Pattaya Move on) ได้ช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจของเกาะล้าน

18) การขับเคลื่อนนโยบายกระตุ้นการท่องเที่ยวและเศรษฐกิจของรัฐบาล อาทิ เราเที่ยวด้วยกัน, ทัวร์เที่ยวไทย เป็นต้น ได้ช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจของเกาะล้าน

19) กิจกรรมฟื้นฟูผลกระทบจากโควิด-2019 ของเมืองพัทยา อาทิ เทศกาลดนตรีพัทยามิวสิคเฟสติวัล 2021 (มีการเพิ่มเวทีหาดนวล เกาะล้าน) เป็นต้น ได้ช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจของเกาะล้าน

20) ความเหมาะสมของมาตรการควบคุมการเดินทางเข้าพื้นที่เกาะล้าน เพื่อดูแลและป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด-19 อาทิ การสวมหน้ากากอนามัย, การวัดอุณหภูมิ, การรณรงค์ใช้เจลล้างมือ เป็นต้น

ตอนที่ 3 : ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาการดำเนินงานในพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา
ประกอบด้วยประเด็นคำถามใน 3 ด้าน ต่อไปนี้

1) ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการดำเนินงานด้านกายภาพ

2) ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจและสังคม

3) ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการดำเนินงานด้านการขับเคลื่อนนโยบายภาครัฐ

2. เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ

เครื่องมือแนวคำถามสำหรับใช้ในการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเพื่อใช้สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ ประกอบด้วยประเด็นคำถามหลักใน 5 ประเด็น ดังนี้

1) ปัญหาที่ประชาชนและนักท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะล้านประสบมีปัญหาคำคัญอะไรบ้าง และที่ผ่านมามือเมืองพัทยาได้เข้าไปดำเนินการแก้ไขอย่างไรบ้าง

2) โครงการด้านการพัฒนาและแก้ไขปัญหาที่เมืองพัทยาได้เข้าไปดำเนินการในพื้นที่เกาะล้านช่วง 5 ปีที่ผ่านมา มีโครงการในด้าน/โครงการสำคัญใดบ้าง และประชาชนและนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการดำเนินโครงการดังกล่าวอย่างไรบ้าง

3) ในความเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญเมืองพัทยาคควรเพิ่มเติมโครงการด้านการพัฒนาและการแก้ไขปัญหาในพื้นที่เกาะล้านในด้าน/โครงการใดบ้าง เพราะเหตุใดจึงจำเป็นต้องดำเนินโครงการดังกล่าวเพิ่มเติม

4) การดำเนินโครงการด้านการพัฒนาและแก้ไขปัญหาในพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา สามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด เหตุผลที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการดำเนินโครงการของเมืองพัทยาให้อยู่ในระดับดังกล่าว

5) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีแนวทางปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินโครงการด้านการพัฒนาและการแก้ไขปัญหาในพื้นที่เกาะล้าน ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลเพิ่มขึ้นได้อย่างไรบ้าง

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติการแจกแจงค่าความถี่ และค่าร้อยละ ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2) ข้อมูลผลการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา ใช้สถิติค่าเฉลี่ย และการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (ค่าเฉลี่ย₂ - ค่าเฉลี่ย₁) ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1) เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยความคิดเห็นและความพึงพอใจ

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

2.2) เกณฑ์การแปลผลความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นและความพึงพอใจระหว่างช่วงหลังดำเนินโครงการ (ค่าเฉลี่ย₂) และช่วงก่อนดำเนินโครงการ (ค่าเฉลี่ย₁)

การแปลผลความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวต่อการดำเนินโครงการ ระหว่างช่วงหลังดำเนินโครงการและช่วงก่อนดำเนินโครงการ (ค่าเฉลี่ย₂ - ค่าเฉลี่ย₁) มีเกณฑ์การแปลผลดังนี้

ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (ค่าเฉลี่ย ₂ – ค่าเฉลี่ย ₁)	ความหมาย
เพิ่มขึ้นมากกว่า 1.00	เหมาะสมมาก
เพิ่มขึ้นในช่วง 0.01 – 1.00	เหมาะสมปานกลาง
คงที่หรือน้อยกว่า 0.00	เหมาะสมน้อย

3) ข้อมูลส่วนที่ 3 : ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวในช่วงระหว่างก่อนและหลังการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา

3.1) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวในช่วงระหว่างก่อนและหลังการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา จำแนกตามประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติ One-way ANOVA ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.2) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวในช่วงระหว่างก่อนและหลังการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติ t-test ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.3) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวในช่วงระหว่างก่อนและหลังการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติ One-way ANOVA ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.4) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวในช่วงระหว่างก่อนและหลังการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา จำแนกตามการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติ One-way ANOVA ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวในช่วงระหว่างก่อนและหลังการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติ One-way ANOVA ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.6) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวในช่วงระหว่างก่อนและหลังการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติ One-way ANOVA ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.7) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวในช่วงระหว่างก่อนและหลังการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา จำแนกตามที่พักอาศัยในปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติ One-way ANOVA ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.8) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวในช่วงระหว่างก่อนและหลังการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา จำแนกตามระยะเวลาที่พักอาศัยอยู่ในพื้นที่เกาะล้านของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มประชาชนและผู้ประกอบการ ใช้สถิติ One-way ANOVA ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.9) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวในช่วงระหว่างก่อนและหลังการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา จำแนกตามระยะเวลาที่พักอาศัยอยู่ในพื้นที่เกาะล้านของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักท่องเที่ยว ใช้สถิติ One-way ANOVA ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

1) ข้อมูลปัญหาและความต้องการของประชาชนและนักท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะล้าน เมืองพัทยา ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2) ข้อมูลแนวทางที่มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลในการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา ใช้วิธีการสังเคราะห์ (Synthesis) ข้อมูลจากผลการศึกษาเชิงปริมาณ และผลการศึกษาเชิงคุณภาพ เพื่อนำมากำหนดแนวทางที่มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลในการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา

เกณฑ์การแปลผลระดับของประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา มีเกณฑ์การแปลผลดังนี้

- | | | |
|--|---------|---|
| (1) โครงการดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว และผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีการรับรู้/กล่าวถึงโครงการดังกล่าว | หมายถึง | โครงการมีระดับของประสิทธิภาพและประสิทธิผลในระดับสูง |
| (2) โครงการยังดำเนินการไม่เสร็จสิ้น แต่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีการรับรู้/กล่าวถึงโครงการดังกล่าว หรือ โครงการดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว แต่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีการรับรู้/กล่าวถึงโครงการดังกล่าวค่อนข้างน้อย | หมายถึง | โครงการมีระดับของประสิทธิภาพและประสิทธิผลในระดับปานกลาง |
| (3) โครงการยังดำเนินการไม่เสร็จสิ้น และผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีการรับรู้/กล่าวถึงโครงการดังกล่าวค่อนข้างน้อย | หมายถึง | โครงการมีระดับของประสิทธิภาพและประสิทธิผลในระดับต่ำ |

บทที่ 4 ผลการศึกษา

โครงการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้าน เมืองพัทยา มีผลการศึกษาที่จะนำเสนอ ดังนี้

- 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - 2) ผลการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา
 - 3) ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวในช่วงระหว่างก่อนและหลังการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา
 - 4) ผลการศึกษาปัญหาและความต้องการของประชาชนและนักท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะล้าน เมืองพัทยา
 - 5) ผลการศึกษาแนวทางที่มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลในการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านเมืองพัทยา
- ผลการศึกษาในแต่ละส่วนจะนำเสนอตามลำดับดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. ประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม		
1) ประชาชนในพื้นที่เกาะล้าน	280	35.00
2) ผู้ประกอบการ	120	15.00
3) นักท่องเที่ยว	400	50.00
2. เพศ		
1) ชาย	377	47.12
2) หญิง	423	52.88

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
3. อายุ		
1) อายุน้อยกว่า 20 ปี	35	4.38
2) อายุ 20 – 30 ปี	323	40.37
3) อายุ 31 – 40 ปี	227	28.37
4) อายุ 41 – 50 ปี	160	20.00
5) อายุ 51 – 60 ปี	53	6.63
6) อายุ 61 ขึ้นไป	2	0.25
4. การศึกษา		
1) ต่ำกว่าป.6 / ป.6	163	20.37
2) มัธยมศึกษาตอนต้น	45	5.62
3) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	117	14.62
4) อนุปริญญา/ปวส.	43	5.38
5) ปริญญาตรี	387	48.38
6) ปริญญาโท	36	4.50
7) ปริญญาเอก	9	1.13
5. อาชีพ		
1) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	57	7.12
2) พนักงานบริษัทเอกชน	121	15.13
3) นักเรียน/นักศึกษา	185	23.12
4) ว่างงาน	13	1.63
5) ประกอบธุรกิจส่วนตัว	192	24.00
6) ค้าขาย	232	29.00
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
1) ต่ำกว่า 10,000 บาท	163	20.37
2) 10,000 – 20,000 บาท	487	60.87
3) 20,001 – 30,000 บาท	22	2.75
4) 30,000 – 50,000 บาท	127	15.88
5) มากกว่า 50,000 บาท	1	0.13

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
7. ที่พักอาศัยในปัจจุบัน		
1) ในพื้นที่เกาะล้าน	379	47.37
2) ในเขตเมืองพัทยา	33	4.13
3) ในเขต อ.บางละมุง (นอกเขตเมืองพัทยา)	18	2.25
4) จังหวัดชลบุรี (นอกเขตเมืองพัทยา)	34	4.25
5) ภาคตะวันออก (นอกเหนือจากจังหวัดชลบุรี)	31	3.88
6) กรุงเทพฯ และปริมณฑล	168	21.00
7) ภาคอื่น ๆ (นอกเหนือจากภาคตะวันออก และกรุงเทพฯ และปริมณฑล)	137	17.12
8. ระยะเวลาพักอาศัยอยู่ในพื้นที่เกาะล้านของกลุ่มประชาชน		
1) น้อยกว่า 1 ปี	4	1.43
2) 1 – 2 ปี	4	1.43
3) 3 – 5 ปี	23	8.21
4) 6 – 10 ปี	36	12.86
5) มากกว่า 10 ปี	213	76.07
9. ระยะเวลาพักอาศัยอยู่ในพื้นที่เกาะล้านของกลุ่มผู้ประกอบการ		
1) น้อยกว่า 1 ปี	0	0.00
2) 1 – 2 ปี	9	7.50
3) 3 – 5 ปี	15	12.50
4) 6 – 10 ปี	11	9.17
5) มากกว่า 10 ปี	85	70.83
10. ระยะเวลาพักอาศัยอยู่ในพื้นที่เกาะล้านของกลุ่มนักท่องเที่ยว		
1) มาเช้า – เย็นกลับ	98	24.50
2) ค้างคืน 1 คืน	247	61.75
3) ค้างคืน 2 – 3 คืน	53	13.25
4) ค้างคืน 4 – 7 คืน	1	0.25
5) ค้างคืนมากกว่า 1 สัปดาห์	1	0.25

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโครงการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา ส่วนใหญ่เป็นประชาชน

ในพื้นที่เกาะล้าน คิดเป็นร้อยละ 35.00 เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.88 อยู่ในช่วงอายุ 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.37 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 48.38 ประกอบอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 29.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 10,000 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 60.87 ส่วนใหญ่พักอาศัยอยู่ในพื้นที่เกาะล้าน คิดเป็นร้อยละ 47.37 ระยะเวลาพักอาศัยอยู่ในพื้นที่เกาะล้านของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มประชาชนส่วนใหญ่มากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 76.07 ระยะเวลาพักอาศัยอยู่ในพื้นที่เกาะล้านของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ประกอบการส่วนใหญ่มากกว่า 10 ปีเช่นเดียวกับกลุ่มประชาชน คิดเป็นร้อยละ 70.83 และระยะเวลาพักอาศัยของกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวเกาะล้านส่วนใหญ่พักค้างคืน 1 คืน คิดเป็นร้อยละ 61.75

ผลการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา

1. ภาพรวมผลการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา

ตารางที่ 4.2 ภาพรวมผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา ในช่วงก่อนและหลังดำเนินโครงการ

การเปลี่ยนแปลง/การพัฒนา ด้านกายภาพ/ด้านเศรษฐกิจและสังคม และด้านการขับเคลื่อนนโยบายภาครัฐ	ผลการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจ				
	ก่อนดำเนินโครงการ		หลังดำเนินโครงการ		สรุปผลการประเมิน (หลัง-ก่อน)
	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย	
ด้านกายภาพ	1.88	พึงพอใจปานกลาง	2.16	พึงพอใจปานกลาง	0.28 เหมาะสมปานกลาง
ด้านเศรษฐกิจและสังคม	2.13	พึงพอใจปานกลาง	2.70	พึงพอใจมาก	0.57 เหมาะสมปานกลาง
ด้านการขับเคลื่อนนโยบายภาครัฐ	1.90	พึงพอใจปานกลาง	2.43	พึงพอใจมาก	0.53 เหมาะสมปานกลาง
ภาพรวม	1.95	พึงพอใจปานกลาง	2.35	พึงพอใจมาก	0.40 เหมาะสมปานกลาง

ผลการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา พบว่า ภาพรวมในช่วงหลังดำเนินโครงการประชาชนและนักท่องเที่ยวมีระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านทางด้านกายภาพ ด้านเศรษฐกิจและสังคม และด้านการขับเคลื่อนนโยบายภาครัฐเพิ่มขึ้นในระดับเหมาะสมปานกลาง ($\bar{x} = 0.40$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกายภาพ ในช่วงหลังดำเนินโครงการประชาชนและนักท่องเที่ยวมีระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านทางด้านกายภาพเพิ่มขึ้นในระดับเหมาะสมปานกลาง ($\bar{X} = 0.28$)

ด้านเศรษฐกิจและสังคม ในช่วงหลังดำเนินโครงการประชาชนและนักท่องเที่ยวมีระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านทางด้านเศรษฐกิจและด้านสังคมเพิ่มขึ้นในระดับเหมาะสมปานกลาง ($\bar{X} = 0.57$)

ด้านการขับเคลื่อนนโยบายภาครัฐด้านการขับเคลื่อนนโยบายภาครัฐ ในช่วงหลังดำเนินโครงการประชาชนและนักท่องเที่ยวมีระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านทางด้านนโยบายภาครัฐเพิ่มขึ้นในระดับเหมาะสมปานกลาง ($\bar{X} = 0.53$)

2. ผลการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา ทางด้านกายภาพ ด้านเศรษฐกิจและสังคม และด้านการขับเคลื่อนนโยบายภาครัฐ

2.1 ผลการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยาทางด้านกายภาพ

ตารางที่ 4.3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา ในช่วงก่อนและหลังดำเนินโครงการทางด้านกายภาพ

การเปลี่ยนแปลง/ การพัฒนาด้านกายภาพ	ก่อนการดำเนินโครงการ				หลังการดำเนินโครงการ				สรุปผลการ ประเมิน (หลัง-ก่อน)
	มาก (3)	ปาน กลาง (2)	น้อย (1)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	มาก (3)	ปาน กลาง (2)	น้อย (1)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	
1) ปัญหาความเสื่อมโทรม ของแหล่งท่องเที่ยว ทางธรรมชาติในพื้นที่ เกาะล้าน	41 (5.13)	423 (52.88)	336 (42.00)	1.63 (พึงพอใจน้อย)	25 (3.13)	141 (17.63)	634 (79.25)	1.24 (พึงพอใจน้อย)	- 0.39 (เหมาะสม ปานกลาง)
2) ประโยชน์ใช้สอยของ พื้นที่บริเวณหน้าหาด ต่าง ๆ ของเกาะล้าน	190 (23.75)	555 (69.38)	55 (6.88)	2.17 (พึงพอใจ ปานกลาง)	21 (2.63)	170 (21.25)	609 (76.13)	1.27 (พึงพอใจน้อย)	- 0.90 (เหมาะสม น้อย)
3) ความสะดวกในการ เดินทางสู่เกาะล้าน ด้วยเส้นทางเรือ	212 (26.50)	518 (64.75)	70 (8.75)	2.18 (พึงพอใจ ปานกลาง)	596 (74.50)	193 (24.13)	11 (1.38)	2.73 (พึงพอใจมาก)	0.55 (เหมาะสม ปานกลาง)
4) ความสะดวกและ ปลอดภัยของท่า เทียบเรือเกาะล้าน	173 (21.63)	528 (66.00)	99 (12.38)	2.09 (พึงพอใจ ปานกลาง)	501 (62.63)	275 (34.38)	24 (3.00)	2.60 (พึงพอใจมาก)	0.51 (เหมาะสม ปานกลาง)

ตารางที่ 4.3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา ในช่วงก่อนและหลังดำเนินโครงการทางด้านกายภาพ (ต่อ)

การเปลี่ยนแปลง/ การพัฒนาด้านกายภาพ	ก่อนการดำเนินโครงการ				หลังการดำเนินโครงการ				สรุปผลการ ประเมิน (หลัง-ก่อน)
	มาก (3)	ปาน กลาง (2)	น้อย (1)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	มาก (3)	ปาน กลาง (2)	น้อย (1)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	
5) ความสะดวกของ เส้นทางคมนาคม ในพื้นที่เกาะล้าน	105 (13.13)	381 (47.63)	314 (39.25)	1.74 (พึงพอใจ ปานกลาง)	315 (39.38)	214 (26.75)	271 (33.88)	2.05 (พึงพอใจ ปานกลาง)	0.31 (เหมาะสม ปานกลาง)
6) ความเหมาะสมของ พื้นที่ดำเนินกิจกรรม การท่องเที่ยว สำหรับ นักท่องเที่ยวทุกกลุ่ม ทุกเพศ ทุกวัย รวมทั้ง กลุ่มผู้พิการ	115 (14.38)	535 (66.88)	150 (18.75)	1.96 (พึงพอใจ ปานกลาง)	513 (64.13)	287 (35.88)	0 (0.00)	2.64 (พึงพอใจมาก)	0.68 (เหมาะสม ปานกลาง)
7) ความเพียงพอของพื้นที่ สำหรับรองรับกิจกรรม การท่องเที่ยวที่ หลากหลายสำหรับ ประชาชนทุกกลุ่ม ทุกเพศ ทุกวัย รวมทั้ง กลุ่มผู้พิการ	108 (13.50)	501 (62.63)	191 (23.88)	1.90 (พึงพอใจ ปานกลาง)	398 (49.75)	304 (38.00)	98 (12.25)	2.38 (พึงพอใจมาก)	0.48 (เหมาะสม ปานกลาง)
8) สิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับนักท่องเที่ยว ทุกกลุ่ม ทุกเพศ ทุกวัย รวมทั้งกลุ่มผู้พิการ อาทิ ทางเดินลงสู่ ชายหาดมีทางลาด สำหรับผู้พิการ และ มีราวจับสำหรับผู้ สูงอายุ เป็นต้น	41 (5.13)	482 (60.25)	277 (34.63)	1.71 (พึงพอใจ ปานกลาง)	289 (36.13)	285 (35.63)	226 (28.25)	2.08 (พึงพอใจ ปานกลาง)	0.37 (เหมาะสม ปานกลาง)

ตารางที่ 4.3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา ในช่วงก่อนและหลังดำเนินโครงการทางด้านกายภาพ (ต่อ)

การเปลี่ยนแปลง/ การพัฒนาทางด้านกายภาพ	ก่อนการดำเนินโครงการ				หลังการดำเนินโครงการ				สรุปผลการ ประเมิน (หลัง-ก่อน)
	มาก (3)	ปาน กลาง (2)	น้อย (1)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	มาก (3)	ปาน กลาง (2)	น้อย (1)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	
9) ความเพียงพอในการ รองรับนักท่องเที่ยวที่ เดินทางเข้ามาท่องเที่ยว บริเวณชายหาดต่าง ๆ ของเกาะล้าน อาทิ มีร้าน อาหาร ห้องน้ำ ที่สะอาด ไว้ให้บริการ นักท่องเที่ยวอย่าง เพียงพอ เป็นต้น	57 (7.13)	457 (57.13)	286 (35.75) 457 (57.13)	1.71 (พึงพอใจ ปานกลาง)	326 (40.75)	274 (34.25)	200 (25.00)	2.16 (พึงพอใจ ปานกลาง)	0.45 (เหมาะสม ปานกลาง)
10) การใช้นวัตกรรม สมัยใหม่ในการรักษา สิ่งแวดล้อม อาทิ โครงการผลิตไฟฟ้า จากพลังงานธรรมชาติ เป็นต้น	22 (2.75)	321 (40.13)	457 (57.13)	1.46 (พึงพอใจน้อย)	207 (25.88)	273 (34.13)	320 (40.00)	1.86 (พึงพอใจ ปานกลาง)	0.40 (เหมาะสม ปานกลาง)
11) การรักษาบรรยากาศ และเอกลักษณ์ ด้านการท่องเที่ยว “หาดทรายขาว น้ำทะเลใส ใกล้กรุงเทพฯ” ของเกาะล้าน	252 (31.50)	455 (56.88)	93 (11.63)	2.20 (พึงพอใจ ปานกลาง)	647 (80.88)	131 (16.38)	22 (2.75)	2.78 (พึงพอใจมาก)	0.58 (เหมาะสม ปานกลาง)

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา ในช่วงก่อนและหลังดำเนินโครงการทางด้านกายภาพ พบว่า

ช่วงก่อนดำเนินโครงการ ระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา **มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลางทุกเรื่อง** ยกเว้น เรื่อง ปัญหาความเสื่อมโทรมของแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติในพื้นที่เกาะล้าน

($\bar{X} = 1.63$) และเรื่อง การใช้นวัตกรรมสมัยใหม่ในการรักษาสิ่งแวดล้อม อาทิ โครงการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานธรรมชาติ เป็นต้น ($\bar{X} = 1.46$) ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจน้อย

ช่วงหลังดำเนินโครงการ ระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลางถึงพึงพอใจมากทุกเรื่อง ยกเว้นเรื่อง ปัญหาความเสื่อมโทรมของแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติในพื้นที่เกาะล้าน ($\bar{X} = 1.24$) และประโยชน์ใช้สอยของพื้นที่บริเวณชายหาดต่าง ๆ ของเกาะล้าน ($\bar{X} = 1.27$) ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจน้อย

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา ในช่วงหลังและช่วงก่อนดำเนินโครงการ ($X_2 - X_1$) พบว่า ค่าเฉลี่ยมีค่าเพิ่มขึ้นทุกเรื่อง

2.2 ผลการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยาทางด้านเศรษฐกิจและสังคม

ตารางที่ 4.4 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา ในช่วงก่อนและหลังดำเนินโครงการทางด้านเศรษฐกิจและสังคม

การเปลี่ยนแปลง/ การพัฒนา ด้านเศรษฐกิจและสังคม	ก่อนการดำเนินโครงการ				หลังการดำเนินโครงการ				สรุปผลการ ประเมิน (หลัง-ก่อน)
	มาก (3)	ปาน กลาง (2)	น้อย (1)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	มาก (3)	ปาน กลาง (2)	น้อย (1)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	
12) การสร้างรายได้ที่ยั่งยืนในด้านการท่องเที่ยว	216 (27.00)	481 (60.13)	103 (12.88)	2.14 (พึงพอใจ ปานกลาง)	582 (72.75)	198 (24.75)	20 (2.50)	2.70 (พึงพอใจมาก)	0.56 (เหมาะสม ปานกลาง)
13) การวางแผนรองรับการขยายตัวของกิจกรรมทางเศรษฐกิจในด้านการท่องเที่ยว เช่น ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก โรงแรม เป็นต้น	138 (17.25)	138 (17.25)	145 (18.13)	1.99 (พึงพอใจ ปานกลาง)	525 (65.63)	196 (24.50)	196 (24.50)	2.56 (พึงพอใจมาก)	0.57 (เหมาะสม ปานกลาง)

ตารางที่ 4.4 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา ในช่วงก่อนและหลังดำเนินโครงการทางด้านเศรษฐกิจและสังคม (ต่อ)

การเปลี่ยนแปลง/ การพัฒนา ด้านเศรษฐกิจและสังคม	ก่อนการดำเนินโครงการ				หลังการดำเนินโครงการ				สรุปผลการ ประเมิน (หลัง-ก่อน)
	มาก (3)	ปาน กลาง (2)	น้อย (1)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	มาก (3)	ปาน กลาง (2)	น้อย (1)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	
14) การจัดการความปลอดภัยบริเวณชายหาดต่าง ๆ ของเกาะล้าน	217 (27.13)	488 (61.00)	95 (11.58)	2.15 (พึงพอใจปานกลาง)	595 (74.38)	192 (24.00)	13 (1.63)	2.73 (พึงพอใจมาก)	0.58 (เหมาะสมปานกลาง)
15) การสร้างบรรยากาศที่ดีในด้านการลงทุนของเกาะล้าน	215 (26.88)	506 (63.25)	79 (9.88)	2.17 (พึงพอใจปานกลาง)	591 (73.88)	202 (25.25)	7 (0.88)	2.73 (พึงพอใจมาก)	0.56 (เหมาะสมปานกลาง)
16) การสร้างความเชื่อมั่นให้นักท่องเที่ยวผู้ประกอบการ และประชาชน	243 (30.38)	467 (58.38)	90 (11.25)	2.19 (พึงพอใจปานกลาง)	624 (78.00)	165 (20.63)	11 (1.38)	2.77 (พึงพอใจมาก)	0.58 (เหมาะสมปานกลาง)

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา ในช่วงก่อนและหลังดำเนินโครงการทางด้านเศรษฐกิจและสังคม พบว่า

ช่วงก่อนดำเนินโครงการ ระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลางทุกเรื่อง

ช่วงหลังดำเนินโครงการ ระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากทุกเรื่อง

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา ในช่วงหลังและช่วงก่อนดำเนินโครงการ ($X_2 - X_1$) พบว่า ค่าเฉลี่ยมีค่าเพิ่มขึ้นทุกเรื่อง

2.3 ผลการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยาทางการขับเคลื่อนนโยบายภาครัฐ

ตารางที่ 4.5 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา ในช่วงก่อนและหลังดำเนินโครงการทางการขับเคลื่อนนโยบายภาครัฐ

การเปลี่ยนแปลง/ การพัฒนา ด้านการขับเคลื่อน นโยบายภาครัฐ	ก่อนการดำเนินโครงการ				หลังการดำเนินโครงการ				สรุปผลการ ประเมิน (หลัง-ก่อน)
	มาก (3)	ปาน กลาง (2)	น้อย (1)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	มาก (3)	ปาน กลาง (2)	น้อย (1)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	
17) กิจกรรมเปิดเมือง พัทยา (Pattaya Move on) ได้ช่วย กระตุ้นเศรษฐกิจ ของเกาะล้าน	50 (6.25)	548 (68.50)	202 (25.25)	1.81 (พึงพอใจ ปานกลาง)	381 (47.63)	244 (30.50)	175 (21.88)	2.26 (พึงพอใจ ปานกลาง)	0.71 (เหมาะสม ปานกลาง)
18) การขับเคลื่อน นโยบายกระตุ้น การท่องเที่ยวและ เศรษฐกิจของรัฐบาล อาทิ เราเที่ยวด้วยกัน, ทัวร์เที่ยวไทย เป็นต้น ได้ช่วยกระตุ้น เศรษฐกิจของ เกาะล้าน	106 (13.25)	499 (62.38)	195 (24.38)	1.89 (พึงพอใจ ปานกลาง)	479 (59.88)	224 (28.00)	97 (12.13)	2.48 (พึงพอใจมาก)	0.59 (เหมาะสม ปานกลาง)
19) กิจกรรมฟื้นฟู ผลกระทบจาก โควิด-2019 ของเมือง พัทยา อาทิ เทศกาล ดนตรีพัทยามิวสิค เฟสติวัล 2021 (มีการเพิ่มเวที หาดนวล เกาะล้าน) เป็นต้น ได้ช่วยกระตุ้น เศรษฐกิจของ เกาะล้าน	91 (11.38)	555 (69.38)	154 (19.25)	1.92 (พึงพอใจ ปานกลาง)	494 (61.75)	224 (28.00)	82 (10.25)	2.52 (พึงพอใจมาก)	0.60 (เหมาะสม ปานกลาง)

ตารางที่ 4.5 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา ในช่วงก่อนและหลังดำเนินโครงการทางด้านการขับเคลื่อนนโยบายภาครัฐ (ต่อ)

การเปลี่ยนแปลง/ การพัฒนา ด้านการขับเคลื่อน นโยบายภาครัฐ	ก่อนการดำเนินโครงการ				หลังการดำเนินโครงการ				สรุปผลการ ประเมิน (หลัง-ก่อน)
	มาก (3)	ปาน กลาง (2)	น้อย (1)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	มาก (3)	ปาน กลาง (2)	น้อย (1)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	
20) ความเหมาะสมของ มาตรการควบคุมการ เดินทางเข้าพื้นที่ เกาะล้าน เพื่อดูแล และป้องกันการแพร่ ระบาดของโควิด-19 อาทิ การสวม หน้ากากอนามัย, การวัดอุณหภูมิ, การรณรงค์ใช้เจล ล้างมือ เป็นต้น	123 (15.38)	546 (68.25)	131 (16.38)	1.99 (พึงพอใจ ปานกลาง)	501 (62.63)	166 (20.75)	133 (16.63)	2.46 (พึงพอใจมาก)	0.47 (เหมาะสม ปานกลาง)

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา ในช่วงก่อนและหลังดำเนินโครงการทางด้านการขับเคลื่อนนโยบายภาครัฐ พบว่า

ช่วงก่อนดำเนินโครงการ ระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลางทุกเรื่อง

ช่วงหลังดำเนินโครงการ ระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากทุกเรื่อง ยกเว้น เรื่องกิจกรรมเปิดเมืองพัทยา (Pattaya Move on) ได้ช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจของเกาะล้าน ($\bar{X} = 2.26$) ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา ในช่วงหลังและช่วงก่อนดำเนินโครงการ ($X_2 - X_1$) พบว่า ค่าเฉลี่ยมีค่าเพิ่มขึ้นทุกเรื่อง

ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา

ตารางที่ 4.6 เปรียบเทียบภาพรวมระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวในช่วงระหว่างก่อนและหลังการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา จำแนกตาม ประเภท เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ที่พักอาศัย และระยะเวลาในการพักอาศัย ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม	ก่อนดำเนินโครงการ		หลังดำเนินโครงการ	
	ค่าสถิติ	ค่า Sig.	ค่าสถิติ	ค่า Sig.
1. ประเภท	3.564	.000	4.693	.000
2. เพศ	- 2.922	.004	2.626	.009
3. อายุ	.901	.632	2.014	.001
4. การศึกษา	1.752	.006	3.588	.000
5. อาชีพ	.768	.828	2.982	.000
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	1.490	.037	1.404	.075
7. เขตพื้นที่พักอาศัย	2.396	.000	3.147	.000
8. ระยะเวลาพักอาศัย (กลุ่มประชาชนและผู้ประกอบการ)	1.659	.159	5.335	.000
9. ระยะเวลาพักอาศัย (กลุ่มนักท่องเที่ยว)	4.821	.001	9.630	.000

จากการทดสอบความแตกต่างในระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา ในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตัวแปรประเภท เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่พักอาศัยต่างกัน ระยะเวลาพักอาศัยของกลุ่มประชาชนและผู้ประกอบการ และระยะเวลาพักอาศัยของกลุ่มนักท่องเที่ยว ด้วยสถิติการทดสอบค่าที (t-test) ในตัวแปรเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม และสถิติการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ในตัวแปรประเภท อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เขตพื้นที่พักอาศัยต่างกัน ระยะเวลาพักอาศัย (กลุ่มประชาชนและผู้ประกอบการ) และระยะเวลาพักอาศัย (กลุ่มนักท่องเที่ยว) โดยใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติในการทดสอบที่ .05

1. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวในช่วงก่อนดำเนินโครงการ

1.1 ผู้ตอบแบบสอบถามในประเภทที่ต่างกัน ประกอบด้วย (1) กลุ่มประชาชนในเกาะล้าน (2) กลุ่มผู้ประกอบการ และ (3) กลุ่มนักท่องเที่ยว ทั้ง 3 กลุ่มนี้มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig. = .000)

1.2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน ประกอบด้วย (1) กลุ่มเพศชาย และ (2) กลุ่มเพศหญิง ทั้ง 2 กลุ่มนี้มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig. = .004)

1.3 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ประกอบด้วย (1) กลุ่มที่มีการศึกษาต่ำกว่า ป.6/ป.6 (2) กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (3) กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. (4) กลุ่มที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. (5) กลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (6) กลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท และ (7) กลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig. = .006)

1.4 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ประกอบด้วย (1) กลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท (2) กลุ่มที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาท (3) กลุ่มที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท (4) กลุ่มที่มีรายได้ 30,000 – 50,000 บาท และ (5) กลุ่มที่มีรายได้ มากกว่า 50,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig. = .037)

1.5 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเขตพื้นที่พักอาศัยต่างกัน ประกอบด้วย (1) กลุ่มที่พักอาศัยในพื้นที่เกาะล้าน (2) กลุ่มที่พักอาศัยในเขตเมืองพัทยา และ (3) กลุ่มที่พักอาศัยในเขตอำเภอบางละมุง ส่วนนอกเขตเมืองพัทยา มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig. = .000)

1.6 ผู้ตอบแบบสอบถาม (กลุ่มนักท่องเที่ยว) ที่มีระยะเวลาพักอาศัยต่างกัน ประกอบด้วย (1) กลุ่มมาเช้า – เย็นกลับ (2) กลุ่มค้างคืน 1 คืน (3) กลุ่มค้างคืน 2 – 3 คืน (4) กลุ่มค้างคืน 4 – 7 คืน และ (5) กลุ่มค้างคืนมากกว่า 1 สัปดาห์ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig. = .001)

1.7 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาพักอาศัยอยู่ในพื้นที่เกาะล้าน (กลุ่มประชาชนและผู้ประกอบการ) ต่างกัน มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยาไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวในช่วงหลังดำเนินโครงการ

2.1 ผู้ตอบแบบสอบถามในประเภทที่ต่างกัน ประกอบด้วย (1) กลุ่มประชาชนในเกาะล้าน (2) กลุ่มผู้ประกอบการ และ (3) กลุ่มนักท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig. = .000)

2.2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน ประกอบด้วย (1) กลุ่มเพศชาย และ (2) กลุ่มเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig. = .009)

2.3 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน ประกอบด้วย (1) กลุ่มที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี (2) กลุ่มอายุ 20 – 30 ปี (3) กลุ่มอายุ 31 – 40 ปี (4) กลุ่มอายุ 41 – 50 ปี (5) กลุ่มอายุ 51 – 60 ปี และ (6) กลุ่มอายุ 61 ขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig. = .001)

2.4 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ประกอบด้วย (1) กลุ่มที่มีการศึกษาต่ำกว่าป.6/ป.6 (2) กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (3) กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. (4) กลุ่มที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. (5) กลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (6) กลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท และ (7) กลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig. = .000)

2.5 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน ประกอบด้วย (1) กลุ่มรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ (2) กลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน (3) กลุ่มค้าขาย (4) กลุ่มประกอบธุรกิจส่วนตัว (5) กลุ่มนักเรียน/นักศึกษา และ (6) กลุ่มว่างงาน มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig. = .000)

2.6 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเขตพื้นที่พักอาศัยต่างกัน ประกอบด้วย (1) กลุ่มที่พักอาศัยในพื้นที่เกาะล้าน (2) กลุ่มที่พักอาศัยในเขตเมืองพัทยา และ (3) กลุ่มที่พักอาศัยในเขตอำเภอบางละมุง ส่วนนอกเขตเมืองพัทยา มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig. = .000)

2.7 ผู้ตอบแบบสอบถาม (กลุ่มประชาชนและผู้ประกอบการ) ที่มีระยะเวลาที่พักอาศัยต่างกัน ประกอบด้วย (1) กลุ่มพักอาศัยน้อยกว่า 1 ปี (2) กลุ่มพักอาศัย 1 – 2 ปี (3) กลุ่มพักอาศัย 3 – 5 ปี (4) กลุ่มพักอาศัย 6 – 10 ปี และ (5) กลุ่มพักอาศัยมากกว่า 10 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig. = .000)

2.8 ผู้ตอบแบบสอบถาม (กลุ่มนักท่องเที่ยว) ที่มีระยะเวลาที่พักอาศัยต่างกัน ประกอบด้วย (1) กลุ่มมาเช้า – เย็นกลับ (2) กลุ่มค้างคืน 1 คืน (3) กลุ่มค้างคืน 2 – 3 คืน (4) ค้างคืน 4 – 7 คืน และ

(5) กลุ่มค้ำคั้นมากกว่า 1 สัปดาห์ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา **แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ** (Sig. = .001)

2.9 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา **ไม่แตกต่างกัน** ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ผลการศึกษาปัญหาและความต้องการของประชาชนและนักท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะล้านเมืองพัทยา

ผลการศึกษาปัญหาและความต้องการของประชาชนและนักท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะล้าน เมืองพัทยา คณะวิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 2 กลุ่ม ประกอบด้วย (1) กลุ่มผู้บริหารเมืองพัทยาที่ดูแลรับผิดชอบการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้าน จำนวน 3 คน และ (2) กลุ่มผู้ประกอบการบริษัทนำเที่ยว โรงแรม/ที่พัก ร้านอาหาร และธุรกิจขนส่งนักท่องเที่ยว จำนวน 4 คน โดยผลการศึกษาในส่วนนี้จะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

- 1) ปัญหาสำคัญที่ประชาชนและนักท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะล้านประสบ
 - 2) การแก้ไขปัญหาที่ประชาชนและนักท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะล้านประสบ
 - 3) การดำเนินโครงการด้านการพัฒนาและแก้ไขปัญหาของเมืองพัทยาบนพื้นที่เกาะล้าน ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา
 - 4) โครงการด้านการพัฒนาและแก้ไขปัญหาบนพื้นที่เกาะล้านที่เมืองพัทยาควรดำเนินการเพิ่มเติม พร้อมทั้งเหตุผลและความจำเป็น
- ผลการศึกษาทั้งหมดจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. ปัญหาสำคัญที่ประชาชนและนักท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะล้านประสบ

ผลการศึกษาจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 2 กลุ่ม พบว่า ปัญหาสำคัญที่ประชาชนและนักท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะล้านประสบ ประกอบด้วย

1.1 ปัญหาด้านเส้นทางการจราจร

- (1) ปัญหาถนนลาดชันทำให้เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ
- (2) ปัญหาถนนแคบไม่ได้มาตรฐาน ทำให้การสัญจรยากลำบากและเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ
- (3) ปัญหาผิวถนนที่ปูด้วยอิฐบล็อคอูตัวหนอน ทำให้ลื่น เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย และกินยาง

1.2 ปัญหาด้านท่าเทียบเรือ

- (1) ปัญหาท่าเทียบเรือมีความแออัด และเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ
- (2) ปัญหาท่าเทียบเรือที่ไม่ได้มาตรฐาน และมีพื้นที่ไม่เพียงพอสำหรับให้บริการ
- (3) ปัญหาท่าเรือมีสภาพชำรุดทรุดโทรม

1.3 ปัญหาด้านขยะ

- (1) ปัญหาขยะทะเลและขยะตกค้าง

(2) ปัญหาความล่าช้าในการดำเนินโครงการกำจัดขยะ

(3) ปัญหานโยบายการจัดการขยะขาดความต่อเนื่อง

1.4 ปัญหาด้านน้ำประปา

(1) ปัญหาปริมาณและคุณภาพของน้ำประปา

(2) ปัญหาราคาน้ำประปาที่ค่อนข้างแพง

(3) ปัญหาการต่อสัญญาการผลิตน้ำประปากับบริษัทอีสท์วอเตอร์มีความล่าช้า

1.5 ปัญหาด้านอื่น ๆ

(1) ปัญหาความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว และประชาชน

(2) ปัญหาห้องน้ำสาธารณะและบริการสาธารณะอื่น ๆ มีไม่เพียงพอ

(3) ปัญหาประชากรแฝง

รายละเอียดข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญต่อไปนี้

ตารางที่ 4.7 ปัญหาสำคัญที่ประชาชนและนักท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะล้านประสบ

กลุ่มผู้บริหารเมืองพัทยา	กลุ่มผู้ประกอบการ
<p>1. ปัญหาด้านเส้นทางจราจร</p> <p>1) ปัญหาถนนมีความลาดชันมากทำให้เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ</p> <p>“ถนนดั้งเดิมบนเกาะล้านส่วนมากจะตัดตามสภาพภูมิประเทศที่เป็นภูเขา ทำให้ถนนมีความลาดชันและเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ”</p> <p>2) ปัญหาผิวถนนที่ปูด้วยอิฐบล็อควัฒนอน ทำให้ลื่นและเกิดอุบัติเหตุได้ง่าย และกินยาง</p> <p>“ประเด็นของถนนตัวหนอน ถ้าหากเราใช้เป็นถนนคอนกรีตก็จะมีปัญหาเรื่องน้ำ ทำให้คอนกรีตไม่มีคุณภาพ หรือมีต้นทุนค่อนข้างสูง น้ำในเกาะเป็นน้ำกร่อยเมื่อนำมาผสมคอนกรีตจะได้คอนกรีตที่ไม่มีคุณภาพ ในยุคก่อน ๆ เลยมีการออกแบบให้เป็นถนนตัวหนอน เพราะง่ายในการปูถนน และยังทำให้เป็นเอกลักษณ์ของเกาะล้าน ซึ่งข้อดีคือ วัสดุแข็ง ข้อเสียคือ กินยาง รถที่ใช้บนเกาะจะต้องเปลี่ยนยางบ่อย และมีความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุสูง”</p>	<p>1. ปัญหาด้านเส้นทางจราจร</p> <p>1) ปัญหาถนนแคบทำให้การสัญจรยากลำบาก และเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ</p> <p>“ในช่วงที่มีนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวจำนวนมาก จะเกิดปัญหาการจราจรติดขัด และมีโอกาสเกิดอุบัติเหตุได้ง่าย เนื่องจากนักท่องเที่ยวไม่มีความชำนาญในเส้นทาง”</p> <p>2) ปัญหาผิวถนนที่ปูด้วยอิฐบล็อควัฒนอน ทำให้ลื่นและเกิดอุบัติเหตุได้ง่าย และยังกินยางทำให้รถที่วิ่งบนเกาะต้องเปลี่ยนยางบ่อย</p>

ตารางที่ 4.7 ปัญหาสำคัญที่ประชาชนและนักท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะล้านประสบ (ต่อ)

กลุ่มผู้บริหารเมืองพัทยา	กลุ่มผู้ประกอบการ
<p>3) ปัญหาถนนแคบไม่ได้มาตรฐาน</p> <p>“เมืองพัทยายพยายามแก้ปัญหาถนนบนเกาะล้านที่ไม่ได้มาตรฐาน ถนนแคบ เราพยายามขยายให้กว้างขึ้นโดยขอพื้นที่จากชาวบ้านเพื่อการขยายถนน แต่ที่ดินบนเกาะล้านส่วนใหญ่ไม่มีเอกสารสิทธิ์ ทำให้ยากลำบากเพราะต้องประสานกับส่วนราชการหลาย ๆ หน่วยที่เป็นเจ้าของพื้นที่ แต่มีส่วนน้อยที่ไปชนกับที่ดินที่เป็นเอกสารสิทธิ์ ซึ่งเราจะขอให้เขาอุทิศที่ดินให้แก่ราชการ เพื่อที่จะนำพื้นที่ที่ได้รับการบริจาคมาสร้างเป็นถนนนันทนาการ”</p>	
<p>2. ปัญหาด้านท่าเทียบเรือ</p> <p>1) ปัญหาท่าเทียบเรือมีความแออัด และเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ</p> <p>“ท่าเรือหน้าบ้านมีการจราจรที่แออัด เพราะมีทั้งเรือโดยสาร เรือขนส่งสินค้า และเรือประมงจำนวนมากที่เข้ามาเทียบท่า ทำให้มีความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ”</p> <p>2) ปัญหาท่าเรือมีสภาพชำรุดทรุดโทรม</p> <p>“ท่าเรือตาแหวน ปัจจุบันมีสภาพชำรุดทรุดโทรม เพราะสร้างมานานกว่า 30 ปีแล้ว”</p> <p>3) ปัญหาท่าเทียบเรือที่ไม่ได้มาตรฐาน</p> <p>“ท่าเทียบเรือเกาะล้านที่ใช้อยู่ปัจจุบันนี้ไม่ได้ตามมาตรฐาน เพราะไม่ได้มีการแยกกระหว่างท่าเรือขนส่งผู้โดยสารกับท่าเรือขนส่งสินค้า เนื่องจากวิธีการเทียบท่าและสิ่งบริการต่าง ๆ ของท่าเทียบเรือแต่ละประเภทจะไม่เหมือนกัน เรือโดยสารจะเทียบกับตัวท่าเรือเลย ส่วนเรือสปีดโบ๊ทจะต้องมีทุ่นสำหรับจอดเรือ”</p>	<p>2. ปัญหาด้านท่าเทียบเรือ</p> <p>1) ปัญหาท่าเทียบเรือมีพื้นที่ไม่เพียงพอสำหรับให้บริการ</p> <p>“ท่าหน้าบ้านมีผู้ใช้บริการในแต่ละวันเป็นจำนวนมาก ทำให้เกิดปัญหาการจราจรทางเรือติดขัด และเสี่ยงที่จะเกิดอุบัติเหตุกับผู้โดยสารทั้งนักท่องเที่ยวและประชาชน”</p> <p>2) ปัญหาท่าเรือทรุดโทรม ไม่เหมาะสมสำหรับการใช้งาน</p> <p>“ท่าเรือตาแหวนปัจจุบันมีสภาพชำรุดทรุดโทรม ซึ่งนอกจากจะไม่เหมาะสมสำหรับการใช้งานแล้ว ยังทำให้ทัศนียภาพบริเวณดังกล่าวเกิดความไม่สวยงาม และราคาสูญเสียตาของนักท่องเที่ยว”</p>
<p>3. ปัญหาขยะ</p> <p>1) ปัญหาขยะทะเลและขยะตกค้าง</p> <p>“ขยะหน้าหาดบนเกาะล้านส่วนมากจะเป็นขยะจากที่อื่นที่ทะเลพัดเข้ามา ซึ่งก่อนหน้านี้นี้เมื่อรวบรวมขยะได้แล้วจะขนขึ้นเรือเพื่อไปกำจัดบนฝั่ง แต่เมื่อเรือเสียต้องซ่อมแซม จะทำให้เกิดปัญหาขยะตกค้างเป็นจำนวนมาก”</p>	<p>3. ปัญหาขยะ</p> <p>1) ปัญหาขยะมูลฝอยปริมาณมาก</p> <p>“ขยะบนเกาะล้านมีทั้งที่มาจากบนเกาะและขยะทะเลที่ถูกพัดมาขึ้นฝั่งที่เกาะ ทำให้มีปริมาณขยะจำนวนมาก และการกำจัดยังทำได้ค่อนข้างช้า จนทำให้เกิดขยะสะสมเป็นจำนวนมาก ซึ่งอาจทำให้เกิดปัญหาต่อสุขภาพของประชาชนและทัศนียภาพที่ความสวยงามของเกาะล้าน”</p>

ตารางที่ 4.7 ปัญหาสำคัญที่ประชาชนและนักท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะล้านประสบ (ต่อ)

กลุ่มผู้บริหารเมืองพัทยา	กลุ่มผู้ประกอบการ
<p>2) ปัญหาความล่าช้าในการดำเนินโครงการกำจัดขยะ</p> <p>“ปัญหาในการดำเนินงานคือ ต้องขอความเห็นชอบจากกระทรวงมหาดไทย และต้องทำ IEE เนื่องจากเป็นการกำจัดขยะไม่เกิน 50 ตัน/วัน แต่ถ้าเกินต้องทำ EIA นอกจากนี้ในการขอใช้พื้นที่ต้องได้รับอนุญาตจากเจ้าของพื้นที่คือ กรมป่าไม้ ต้องได้รับความเห็นชอบการใช้ที่สาธารณประโยชน์จากกระทรวงมหาดไทย ในส่วนของสัญญาจ้างผู้รับเหมาต้องได้รับความเห็นชอบจากสำนักงานอัยการสูงสุด ซึ่งตอนนี้ทางกรมป่าไม้ได้อนุญาตแล้ว และทางกระทรวงมหาดไทยกำลังจะให้ความเห็นชอบเร็ว ๆ นี้ ซึ่งหากสำนักงานอัยการสูงสุดให้ความเห็นชอบสัญญาเมื่อไร ก็จะเริ่มดำเนินการโครงการกำจัดขยะแบบเผาทำลายได้ทันที”</p> <p>3) ปัญหานโยบายการจัดการขยะขาดความต่อเนื่อง</p> <p>“นโยบายของผู้บริหารก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้การดำเนินงานเรื่องนี้ขาดความต่อเนื่อง เนื่องจากผู้บริหารบางคนมีนโยบายให้กำจัดขยะด้วยวิธีการเผา แต่บางคนก็มีนโยบายให้ขนขยะไปกำจัดบนฝั่ง ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวทำให้การดำเนินโครงการขาดความต่อเนื่อง”</p>	
<p>4. ปัญหาด้านน้ำประปา</p> <p>1) ปัญหาปริมาณและคุณภาพของน้ำประปา</p> <p>“ปัจจุบันกำลังการผลิตน้ำประปาบนเกาะล้านของบริษัทอีสท์วอเตอร์มีเพียง 300 ลบ.ม.ต่อวัน ซึ่งไม่เพียงพอกับความต้องการ เพราะสามารถให้บริการได้เพียง 285 หลังคาเรือน แต่ประชาชนบนเกาะล้านอาศัยอยู่มากกว่า 1,200 หลังคาเรือน นอกจากนี้บางครั้งน้ำประปายังมีความขุ่นเนื่องจากการผลิตน้ำประปาจากน้ำทะเลจะควบคุมคุณภาพได้ยาก”</p> <p>2) ปัญหาราคาน้ำประปาที่ค่อนข้างแพง</p> <p>“ทางบริษัทอีสท์วอเตอร์ที่เป็นผู้ผลิตน้ำประปาบนเกาะล้าน ได้ใช้วิธีการผลิตน้ำประปาจากน้ำทะเล ทำให้ต้นทุนค่อนข้างสูงและควบคุมคุณภาพได้ยาก ซึ่งราคาน้ำประปาบนเกาะล้านสำหรับชาวบ้านอยู่ที่ประมาณ 40 บาทต่อยูนิต และราคาสำหรับผู้ประกอบการอยู่ที่ประมาณ 70 บาทต่อยูนิต”</p>	<p>4. ปัญหาด้านน้ำประปา</p> <p>1) ปัญหาปริมาณและคุณภาพของน้ำประปา</p> <p>“ที่ผ่านมาน้ำประปาบนเกาะล้านมีปริมาณไม่เพียงพอกับความต้องการ โดยเฉพาะในช่วงที่มีนักท่องเที่ยวจำนวนมาก ทำให้บางช่วงน้ำประปาจะไหลอ่อน และบางครั้งมีสีขุ่น”</p>

ตารางที่ 4.7 ปัญหาสำคัญที่ประชาชนและนักท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะล้านประสบ (ต่อ)

กลุ่มผู้บริหารเมืองพัทยา	กลุ่มผู้ประกอบการ
<p>3) ปัญหาการต่อสัญญาการผลิตน้ำประปากับบริษัท อีสท์วอเตอร์มีความล่าช้า</p> <p>“ตอนนี้สัญญาของบริษัทอีสท์วอเตอร์หมดไปแล้ว ตั้งแต่ปี 2564 แต่ทางเมืองพัทยาได้เสนอขอต่อสัญญากับบริษัทอีสท์วอเตอร์ไปแล้ว ซึ่งต้องรอผลจากกระทรวงมหาดไทยก่อนว่าจะเห็นชอบการต่อสัญญาในครั้งนี้อย่างไรหรือไม่ เนื่องจากเป็นการต่ออายุสัญญาออกไป 3 ปี น้อยกว่าที่กำหนดไว้ในสัญญาเดิมคือระยะเวลา 5 ปี”</p>	
<p>5. ปัญหาด้านอื่น ๆ</p> <p>1) ปัญหาความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว และประชาชน</p> <p>“การจี้ชิงทรัพย์ การปล้นนักท่องเที่ยว มันมีมาตลอด เพราะว่าทางเกาะล้านยังไม่มีเจ้าหน้าที่เพียงพอที่จะตรวจตราตามชายหาด อีกทั้งยังไม่มีกั้นรั้วกั้นที่เข้มงวด”</p> <p>2) ปัญหาบริการสาธารณะมีไม่เพียงพอ</p> <p>“ปัญหาเรื่องบริการสาธารณะมีไม่เพียงพอ โดยเฉพาะห้องน้ำสาธารณะ แม้แต่สถานที่ราชการเองก็มีน้อย อนาคตควรต้องสร้างห้องน้ำเพิ่มเติม เพื่อให้บริการแก่ประชาชนและนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวเกาะล้าน”</p> <p>3) ปัญหาประชากรแฝง</p> <p>“ปัญหาประชากรจำนวนมากที่เข้ามาทำงานและใช้บริการสาธารณะต่าง ๆ ในพื้นที่ของเกาะล้าน แต่ไม่ได้ย้ายทะเบียนบ้านเข้ามาอาศัยอยู่ในเขตเมืองพัทยา รวมถึงในส่วนของการจ้างงานผิดกฎหมาย ที่ทำให้ยากต่อการดูแลและควบคุมในหลาย ๆ เรื่อง ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของปัญหาอาชญากรรม ยาเสพติด การแพร่ระบาดของโรคติดต่อ เป็นต้น”</p>	<p>5. ปัญหาด้านอื่น ๆ</p> <p>1) ปัญหาความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว และประชาชน</p> <p>“เนื่องจากจำนวนเจ้าหน้าที่ดูแลเรื่องความปลอดภัยบนเกาะล้านยังมีไม่เพียงพอ ทำให้โอกาสที่จะเกิดอันตรายต่าง ๆ กับนักท่องเที่ยวและประชาชนยังมีอยู่”</p> <p>2) ปัญหาห้องน้ำสาธารณะมีไม่เพียงพอ</p> <p>“ห้องน้ำสาธารณะบนเกาะที่ให้บริการนักท่องเที่ยวยังมีน้อย และไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยวหาห้องน้ำสาธารณะเข้าได้ยาก และที่มีอยู่ก็มักนักท่องเที่ยวใช้บริการเป็นจำนวนมาก ซึ่งบางครั้งจะมีปัญหาเรื่องความสกปรก”</p>

2. การดำเนินการของเมืองพัทยาในการแก้ไขปัญหาที่ประชาชนและนักท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะล้านประสบ

ผลการศึกษาจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 2 กลุ่ม พบว่า เมืองพัทยาได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาที่ประชาชนและนักท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะล้านประสบ ประกอบด้วย

1.1 การแก้ไขปัญหาด้านเส้นทางการจราจร

- (1) การแก้ไขปัญหาความลาดชันของถนน
- (2) การแก้ไขปัญหาถนนแคบไม่ได้มาตรฐาน ทำให้การสัญจรลำบาก

(3) การแก้ไขปัญหาคิวรถจักรยานยนต์ เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย และกินยาง

1.2 การแก้ไขปัญหาด้านท่าเทียบเรือ

(1) การแก้ไขปัญหาท่าเทียบเรือมีความแออัด และเสี่ยงต่ออุบัติเหตุ

(2) การแก้ไขปัญหาคิวรถจักรยานยนต์ที่จอดรอขึ้นเรือที่แน่นเกินไปไม่เพียงพอสำหรับการ

ให้บริการ

(3) การแก้ไขปัญหาคิวรถจักรยานยนต์ที่จอดรอขึ้นเรือที่แน่นเกินไปไม่เพียงพอสำหรับการ

1.3 การแก้ไขปัญหาด้านขยะ

(1) การแก้ไขปัญหาคิวรถจักรยานยนต์ที่จอดรอขึ้นเรือที่แน่นเกินไปไม่เพียงพอสำหรับการ

(2) การแก้ไขปัญหาคิวรถจักรยานยนต์ที่จอดรอขึ้นเรือที่แน่นเกินไปไม่เพียงพอสำหรับการ

(3) การแก้ไขปัญหาคิวรถจักรยานยนต์ที่จอดรอขึ้นเรือที่แน่นเกินไปไม่เพียงพอสำหรับการ

1.4 การแก้ไขปัญหาด้านน้ำประปา

(1) การแก้ไขปัญหาคิวรถจักรยานยนต์ที่จอดรอขึ้นเรือที่แน่นเกินไปไม่เพียงพอสำหรับการ

(2) การแก้ไขปัญหาคิวรถจักรยานยนต์ที่จอดรอขึ้นเรือที่แน่นเกินไปไม่เพียงพอสำหรับการ

(3) การแก้ไขปัญหาคิวรถจักรยานยนต์ที่จอดรอขึ้นเรือที่แน่นเกินไปไม่เพียงพอสำหรับการ

1.5 การแก้ไขปัญหาด้านอื่น ๆ

(1) การแก้ไขปัญหาคิวรถจักรยานยนต์ที่จอดรอขึ้นเรือที่แน่นเกินไปไม่เพียงพอสำหรับการ

(2) การแก้ไขปัญหาคิวรถจักรยานยนต์ที่จอดรอขึ้นเรือที่แน่นเกินไปไม่เพียงพอสำหรับการ

(3) การแก้ไขปัญหาคิวรถจักรยานยนต์ที่จอดรอขึ้นเรือที่แน่นเกินไปไม่เพียงพอสำหรับการ

รายละเอียดข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญต่อไปนี้

ตารางที่ 4.8 การดำเนินการของเมืองพัทยาในการแก้ไขปัญหาที่ประชาชนและนักท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะล้าน
ประสบ

กลุ่มผู้บริหารเมืองพัทยา	กลุ่มผู้ประกอบการ
<p>1. การแก้ไขปัญหาด้านเส้นทางจราจร</p> <p>1) การแก้ไขปัญหาคิวรถจักรยานยนต์ที่จอดรอขึ้นเรือที่แน่นเกินไปไม่เพียงพอสำหรับการ</p> <p>“เมืองพัทยามีโครงการปรับปรุงเส้นทางนันทนาการ เพื่อเชื่อมโยงเส้นทางให้รอบเกาะ และปรับปรุงถนนเส้นทางหลักเพื่อลดความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ โดยปัจจุบันกำลังดำเนินการปรับปรุงเส้นทางจากท่าหน้าบ้านไปหาดแสม เพื่อลดความลาดเอียงของถนนลง ไม่ให้ลาดชันมาก”</p>	<p>1. การแก้ไขปัญหาด้านเส้นทางจราจร</p> <p>1) การแก้ไขปัญหาคิวรถจักรยานยนต์ที่จอดรอขึ้นเรือที่แน่นเกินไปไม่เพียงพอสำหรับการ</p> <p>“ที่ผ่านมาเมืองพัทยาได้มีการปรับปรุงเส้นทางสายหลักหลายสายให้สามารถขับขี่ได้อย่างปลอดภัยมากขึ้น แต่ในเส้นทางสายรองและเส้นทางเข้าสู่แหล่งท่องเที่ยวบางแห่ง ยังต้องมีการปรับปรุงขยายเส้นทางให้กว้างขึ้นและไม่ชันมาก”</p>

ตารางที่ 4.8 การดำเนินการของเมืองพัทยาในการแก้ไขปัญหาที่ประชาชนและนักท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะล้าน
ประสบ (ต่อ)

กลุ่มผู้บริหารเมืองพัทยา	กลุ่มผู้ประกอบการ
<p>2) การแก้ไขปัญหาผิวถนนลื่น เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย และ กินยาง</p> <p>“ถนนรุ่นใหม่ในจุดที่เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ จะปูผิว ถนนด้วยคอนกรีตแทนการใช้อิฐบล็อกตัวหนอน เพราะจะ ทำให้การยึดเกาะถนนของยางรถทำได้ดีกว่าเดิม ซึ่งการเกิด อุบัติเหตุจะลดลงไปได้”</p> <p>3) การแก้ไขปัญหาถนนแคบไม่ได้มาตรฐาน</p> <p>“เมืองพัทยายพยายามแก้ปัญหาถนนแคบไม่ได้ มาตรฐาน ด้วยการขอบริจาคที่ดินจากชาวบ้าน รวมทั้งการ ประสานขอใช้พื้นที่จากส่วนราชการเจ้าของที่ดิน เพื่อนำมาใช้ สำหรับขยายถนน”</p>	<p>2) การแก้ไขปัญหาถนนที่ปูด้วยอิฐบล็อกตัวหนอนทำให้ ถนนลื่น เกิดอุบัติเหตุบ่อย และหน้ายางสึกง่าย</p> <p>“เมืองพัทยาได้ปรับผิวถนนหลายจุดเป็นคอนกรีตแทน การใช้อิฐบล็อกตัวหนอน ซึ่งทำให้การยึดเกาะถนนของยางรถทำ ได้ดีกว่าเดิม แต่ในเรื่องนี้คงต้องปรับอีกมาก เนื่องจากยังมี ถนนอีกจำนวนมากที่เป็นอิฐบล็อกตัวหนอน”</p>
<p>2. ปัญหาท่าเทียบเรือ</p> <p>1) การแก้ไขปัญหาท่าเทียบเรือมีความแออัด และเสี่ยง ต่ออุบัติเหตุ</p> <p>“เมืองพัทยามีโครงการที่จะขยายพื้นที่ท่าเรือหน้าบ้าน และแยกท่าเรือโดยสารและท่าเรือขนส่งสินค้าออกจากกัน เพื่อลดความแออัด และความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ”</p> <p>2) การแก้ไขปัญหาท่าเรือมีสภาพชำรุดทรุดโทรม</p> <p>“ปัจจุบันมีโครงการปรับปรุงสะพานท่าเทียบเรือ หาดตาแหวน โดยใช้งบประมาณ 80 – 90 ล้านบาท การปรับปรุง โครงสร้างด้านล่าง ตอนนี้อยู่งวด 3 – 4 ไปแล้ว หลังจาก โครงสร้างด้านล่างเสร็จจะดำเนินการปรับปรุงด้านบนให้ สวยงาม ซึ่งเมื่อปรับปรุงเสร็จแล้วจะทำให้ท่าเทียบเรือ ตาแหวนสามารถกลับมาใช้งานได้ปกติ”</p> <p>3) การแก้ไขปัญหาท่าเทียบเรือที่ไม่ได้มาตรฐาน</p> <p>“เมืองพัทยาได้มีการศึกษาเรื่องการขยายพื้นที่ ให้บริการของท่าเทียบเรือให้เป็นไปตามมาตรฐาน รวมไปถึง สิ่งบริการต่าง ๆ ของท่าเทียบเรือ ซึ่งการเทียบเรือนั้นจะไม่ เหมือนกัน เรือโดยสารจะเทียบกับตัวท่าเรือเลย ส่วนเรือ สปีดโบ๊ทจะต้องมีท่อนสำหรับจอดเรือ นอกจากนี้ท่าเทียบเรือที่ หาดตาแหวนที่สร้างมาประมาณ 32 ปีแล้ว จึงมีสภาพที่ ทรุดโทรม ซึ่งเมืองพัทยาได้มีการศึกษาออกแบบปรับปรุงใน เบื้องต้นแล้ว และกำลังรอดำเนินการตามแผนงานที่ได้วางไว้”</p>	<p>2. ปัญหาท่าเทียบเรือ</p> <p>1) การแก้ไขปัญหาท่าเทียบเรือมีขนาดพื้นที่ไม่เพียงพอ สำหรับการให้บริการ</p> <p>“ได้ทราบข้อมูลจากผู้นำชุมชนและเจ้าหน้าที่ของ เมืองพัทยามาว่า กำลังมีโครงการที่จะขยายท่าเรือหน้าบ้าน”</p> <p>2) การแก้ไขปัญหาท่าเรือทรุดโทรม ไม่เหมาะสมสำหรับ การใช้งาน</p> <p>“ท่าเรือหาดตาแหวนที่ปัจจุบันมีสภาพชำรุดและทรุด โทรมไปมาก เนื่องจากสร้างมานานแล้ว ทางเมืองพัทยากำลัง ดำเนินการปรับปรุงท่าเทียบเรือแห่งนี้เพื่อให้กลับมาใช้งาน ได้ตามปกติ”</p>

ตารางที่ 4.8 การดำเนินการของเมืองพัทยาในการแก้ไขปัญหาที่ประชาชนและนักท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะล้าน
ประสบ (ต่อ)

กลุ่มผู้บริหารเมืองพัทยา	กลุ่มผู้ประกอบการ
<p>3. ปัญหาขยะ</p> <p>1) การแก้ไขปัญหาขยะทะเลและขยะตกค้าง</p> <p>“ปัจจุบันเมืองพัทยาใช้พนักงานจ้างเหมารายวันเข้ามาจัดการขยะ ทั้งเก็บขยะ กวาดขยะ ในส่วนของการกำจัดก่อนปี 2556 ใช้เรือในการขนไปกำจัดบนฝั่ง แต่มีปัญหาในเรื่องของเรือที่ต้องใช้งบประมาณสูงในการซื้อ และเมื่อเรือมีปัญหาต้องซ่อมแซมจะทำให้เกิดขยะตกค้าง จึงต้องหาพื้นที่รวบรวมและพักขยะระหว่างทำหน้าบ้านกับหาดแสม”</p> <p>2) การแก้ไขปัญหาความล่าช้าในการดำเนินโครงการกำจัดขยะ</p> <p>“เมืองพัทยาได้ติดตามเรื่องการขออนุญาตใช้พื้นที่จากกรมป่าไม้ ซึ่งตอนนี้ทางกรมป่าไม้ได้อนุญาตแล้ว ส่วนเรื่องการใช้ที่ดินสาธารณประโยชน์จากกระทรวงมหาดไทยน่าจะได้รับความเห็นชอบเร็ว ๆ นี้ ส่วนสัญญาจ้างผู้รับเหมาทางสำนักงานอัยการสูงสุดกำลังเร่งดำเนินการตรวจสอบให้”</p> <p>3) การแก้ไขปัญหาการขาดความต่อเนื่องของนโยบายการจัดการขยะ</p> <p>“กระทรวงมหาดไทยได้มีนโยบายการกำจัดขยะมูลฝอยที่แหล่งกำเนิด โดยให้ใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับพื้นที่และไม่ก่อให้เกิดมลภาวะ ทำให้ทิศทางของนโยบายการจัดการขยะของเกาะล้านมีความแน่นอนและต่อเนื่อง โดยจะเป็นการกำจัดขยะด้วยวิธีการเผาทำลาย ที่บริเวณเขานมหาดแสม ซึ่งอยู่ในพื้นที่ของเกาะล้าน หมู่ 7 ตำบลนาเกลือ”</p>	<p>3. ปัญหาขยะ</p> <p>1) การแก้ไขปัญหาขยะมูลฝอยปริมาณมาก</p> <p>“ปัจจุบันเมืองพัทยากำลังก่อสร้างเตาเผาขยะ เพื่อเผาทำลายขยะบนเกาะ ซึ่งตั้งอยู่แถว ๆ บริเวณเขานม หาดแสม”</p>

ตารางที่ 4.8 การดำเนินการของเมืองพัทยาในการแก้ไขปัญหาที่ประชาชนและนักท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะล้าน
ประสบ (ต่อ)

กลุ่มผู้บริหารเมืองพัทยา	กลุ่มผู้ประกอบการ
<p>4. ปัญหาน้ำประปา</p> <p>1) การแก้ไขปัญหาด้านปริมาณและคุณภาพน้ำประปา</p> <p>“เมืองพัทยามีแผนเพิ่มกำลังการผลิตน้ำประปบบนเกาะล้าน โดยจะให้บริษัทอีสท์วอเตอร์เข้ามาลงทุนเพื่อขยายกำลังการผลิตจาก 300 ลบ.ม.ต่อวัน เป็น 1,000 ลบ.ม.ต่อวัน และจะขยายเพิ่มเป็น 3,000 ลบ.ม.ต่อวัน ในอีก 20 ปีข้างหน้า โดยให้มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์เข้ามาทำการ ศึกษา ซึ่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ได้เสนอแนวทางไว้ 2 แนวทาง แนวทางแรกเป็นการวางท่อส่งน้ำประปาจากฝั่งไปยังเกาะ ซึ่งมีข้อดีคือสามารถควบคุมคุณภาพน้ำได้ แต่แนวทางนี้ตกไปเนื่องจากน้ำประปบบนฝั่งก็ไม่เพียงพออยู่แล้ว ส่วนแนวทางที่ 2 ที่ถูกเลือกคือ ผลิตน้ำประปาจากน้ำทะเล ซึ่งมีจุดอ่อนตรงที่การควบคุมคุณภาพน้ำทำได้ยาก”</p> <p>2) การแก้ไขปัญหาการค่าน้ำประปาที่ค่อนข้างแพง</p> <p>“การผลิตน้ำประปาจากน้ำทะเล ทำให้ต้นทุนค่อนข้างสูง ซึ่งทางบริษัทอีสท์วอเตอร์ได้ช่วยลดความเดือดร้อนของประชาชนโดยกำหนดราคาน้ำประปาออกเป็น 2 ราคา ราคาสำหรับชาวบ้านอยู่ที่ 30-40 บาทต่อยูนิต และราคาสำหรับผู้ประกอบการอยู่ที่ 70-80 บาทต่อยูนิต”</p> <p>3) การแก้ไขปัญหาการต่อสัญญาการผลิตน้ำประปากับบริษัทอีสท์วอเตอร์ทำได้ล่าช้า</p> <p>“ทางเมืองพัทยาได้เสนอยื่นขอต่อสัญญากับบริษัทอีสท์วอเตอร์ไปแล้วก่อนสิ้นสุดสัญญาในปี 2564 แต่กระบวนการต่อสัญญามีความล่าช้าเนื่องจากต้องรอขอความเห็นชอบจากกระทรวงมหาดไทยก่อน แต่เพื่อไม่ให้ประชาชนต้องได้รับความเดือดร้อน ระหว่างช่วงที่รอต่อสัญญาทางบริษัทอีสท์วอเตอร์ยังคงให้บริการน้ำประปาตามปกติ”</p>	<p>4. ปัญหาน้ำประปา</p> <p>1) การแก้ไขปัญหาด้านปริมาณ และ คุณภาพของน้ำประปา</p> <p>“เมืองพัทยามีแผนที่จะขยายกำลังการผลิตน้ำประปาให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชนและผู้ประกอบการบนเกาะ ซึ่งในส่วนนี้น่าจะกำลังดำเนินการอยู่ และมีแผนขยายกำลังการผลิตเพื่อรองรับความต้องการที่จะเพิ่มขึ้นในอีก 20 ปีข้างหน้า แต่ส่วนของคุณภาพน้ำหากยังไม่ได้มีการเปลี่ยนแปลงวิธีการผลิตหรือเทคโนโลยีที่ใช้จะดีขึ้นยาก”</p>

ตารางที่ 4.8 การดำเนินการของเมืองพญาในการแก้ไขปัญหาที่ประชาชนและนักท่องเที่ยวในพื้นที่เกะล้าน
ประสบ (ต่อ)

กลุ่มผู้บริหารเมืองพญา	กลุ่มผู้ประกอบการ
<p>5. ปัญหาอื่น ๆ</p> <p>1) การแก้ไขปัญหาความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว และประชาชน</p> <p>“เมืองพญาได้ดำเนินมาตรการด้านการรักษาความปลอดภัย ด้วยการติดตั้งกล้องวงจรปิด เครื่องเตือนภัยแจ้งเหตุอัตโนมัติ (Burglar Alarm) และตู้ขอความช่วยเหลือฉุกเฉิน (Alarm/Emergency Box) เพิ่มเติมบนพื้นที่เกะล้าน”</p> <p>2) การแก้ไขปัญหาบริการสาธารณะมีไม่เพียงพอ</p> <p>“เมืองพญามีแผนที่จะจัดทำบริการสาธารณะสำหรับประชาชนและนักท่องเที่ยวเพิ่มเติม ไม่ว่าจะเป็นห้องน้ำสาธารณะ ที่นั่งพักผ่อน จุดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น”</p> <p>3) การแก้ไขปัญหาประชากรแฝง</p> <p>“เมืองพญามีแนวนโยบายการแก้ไขปัญหาประชากรแฝง ด้วยการส่งเสริมให้ประชาชนที่เข้าทำงานในเขตเมืองพญาย้ายทะเบียนบ้านเข้ามาอาศัยอยู่ในพื้นที่ ซึ่งจะช่วยให้สัดส่วนการได้รับงบเงินอุดหนุนของเมืองพญามากขึ้น ทำให้สามารถจัดการบริการสาธารณะได้อย่างทั่วถึง และในส่วนของประชากรแฝงที่เป็นแรงงานผิดกฎหมาย ได้มีการประสานกับตำรวจ ตม. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เข้ามาดูแล”</p>	<p>5. ปัญหาอื่น ๆ</p> <p>1) การแก้ไขปัญหาความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว และประชาชน</p> <p>“เมืองพญาได้มีการติดตั้งกล้องวงจรปิด และอุปกรณ์ด้านการดูแลความปลอดภัยต่าง ๆ เพิ่มเติม เพื่อช่วยเสริมในเรื่องการดูแลความปลอดภัย เพราะเจ้าหน้าที่มีค่อนข้างน้อย เมื่อเทียบกับจำนวนของนักท่องเที่ยวและประชาชน”</p> <p>2) การแก้ไขปัญหาห้องน้ำสาธารณะมีไม่เพียงพอ</p> <p>“เมืองพญาได้ดำเนินการก่อสร้างห้องน้ำสาธารณะเพิ่มเติม แต่ก็ยังไม่เพียงพอสำหรับจำนวนนักท่องเที่ยวที่มีค่อนข้างมาก โดยเฉพาะในช่วงวันหยุด นอกจากนี้ปัญหาความสกปรกของห้องน้ำสาธารณะก็ยังไม่ได้รับการแก้ไข”</p>

3. การดำเนินโครงการด้านการพัฒนาและแก้ไขปัญหาของเมืองพญาบนพื้นที่เกะล้าน ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา

ผลการศึกษาจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 2 กลุ่ม พบว่า ผลการดำเนินโครงการด้านการพัฒนาและแก้ไขปัญหาของเมืองพญาบนพื้นที่เกะล้านในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา สามารถพัฒนาและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ บนพื้นที่เกะล้านไปได้มากพอสมควร แต่การดำเนินโครงการส่วนใหญ่ยังไม่ทันกับการเพิ่มขึ้นอย่างมากของจำนวนผู้รับบริการ ซึ่งผลการดำเนินโครงการสามารถแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

(1) โครงการที่ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว และทำให้การแก้ไขปัญหาในส่วนนี้ของเกะล้านสามารถคล่องไปได้ อาทิ โครงการพัฒนาการจ่ายกระแสไฟฟ้าบนเกะล้าน เป็นต้น

(2) โครงการที่กำลังดำเนินการและจะทำให้สามารถแก้ไขปัญหาได้ในระยะเวลาอันใกล้ อาทิ โครงการขยายกำลังการผลิตน้ำประปา โครงการก่อสร้างเตาเผาขยะบนเกะล้าน และโครงการขยายและปรับปรุงท่าเทียบเรือ

(3) โครงการที่ได้ดำเนินการไปแล้วบางส่วนและกำลังเร่งดำเนินการในส่วนที่เหลือ อาทิ โครงการขยายและปรับปรุงถนนบนเกาะให้มีความปลอดภัย รวมทั้งโครงการพัฒนาสาธารณูปโภคอื่น ๆ รายละเอียดตั้งข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญต่อไปนี้

ตารางที่ 4.9 การดำเนินโครงการด้านการพัฒนาและแก้ไขปัญหาของเมืองพัทยาบนพื้นที่เกาะล้าน ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา

กลุ่มผู้บริหารเมืองพัทยา	กลุ่มผู้ประกอบการ
<p>“ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา เมืองพัทยาได้ดำเนินโครงการด้านการพัฒนาและแก้ไขปัญหาบนพื้นที่เกาะล้านได้ก้าวหน้าไปในระดับหนึ่ง ในส่วนที่ได้แก้ไขเรียบร้อยแล้วคือ เรื่องกระแสไฟฟ้า ที่มีการเดินสายเคเบิลใต้ทะเลมาจากฝั่งทำให้ปัญหาเรื่องไฟฟ้าบนเกาะหมดไป</p> <p>โครงการที่กำลังดำเนินการและจะทำให้สามารถแก้ไขปัญหาได้ในระยะเวลาอันใกล้ก็คือ โครงการขยายกำลังการผลิตน้ำประปา โครงการก่อสร้างเตาเผาขยะบนเกาะ โครงการขยายและปรับปรุงท่าเทียบเรือ</p> <p>ส่วนโครงการที่ได้ดำเนินการไปแล้วบางส่วนและกำลังเร่งดำเนินการในส่วนที่เหลือคือ โครงการขยายและปรับปรุงถนนบนเกาะให้มีความปลอดภัย รวมทั้งโครงการพัฒนาสาธารณูปโภคอื่น ๆ”</p>	<p>“ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา เมืองพัทยาได้พัฒนาและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ บนพื้นที่เกาะล้านไปได้มากพอสมควร แต่เนื่องจากความต้องการด้านการบริการของทั้งประชาชนและนักท่องเที่ยวบนเกาะที่มีมากกว่าการเพิ่มขึ้นของบริการสาธารณะ เช่น โครงการเพิ่มกำลังผลิตน้ำประปาจาก 300 ลบ.ม.ต่อวัน เป็น 1,000 ลบ.ม.ต่อวัน หากโครงการดังกล่าวนี้เสร็จล่าช้าไม่ทันช่วงเศรษฐกิจฟื้นตัว ปัญหาในเรื่องการผลิตน้ำประปาได้ไม่เพียงพอกับความต้องการก็จะยังไม่ได้รับการแก้ไข เพราะเมื่อเศรษฐกิจฟื้นตัวนักท่องเที่ยวจะเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวเกาะล้านโดยเฉลี่ยมากกว่าวันละ 20,000 คน</p>

4. โครงการด้านการพัฒนาและแก้ไขปัญหาบนพื้นที่เกาะล้านที่เมืองพัทยาควรดำเนินการเพิ่มเติม พร้อมทั้งเหตุผลและความจำเป็น

ผลการศึกษาจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 2 กลุ่ม พบว่า โครงการด้านการพัฒนาและแก้ไขปัญหาบนพื้นที่เกาะล้านที่เมืองพัทยาควรดำเนินการเพิ่มเติม ประกอบไปด้วย

4.1 โครงการด้านการพัฒนาเส้นทางการสัญจร

- (1) โครงการพัฒนาเส้นทางจราจรพร้อมเส้นทางท่องเที่ยวเชิงนันทนาการบนพื้นที่เกาะล้าน
- (2) โครงการปรับปรุงถนนจากทำหน้าบ้านไปหาดแสม เพื่อลดความลาดชันลง
- (3) โครงการขยายผิวจราจรของถนนบนเกาะล้าน

4.2 โครงการด้านการปรับปรุงและพัฒนาท่าเทียบเรือ

- (1) โครงการขยายพื้นที่และพัฒนาท่าเทียบเรือให้ได้มาตรฐาน
- (2) โครงการก่อสร้างท่าเทียบเรือเร็ว (speed boat)
- (3) โครงการก่อสร้างท่าเทียบเรือขนส่งสินค้าแยกออกจากท่าเทียบเรือโดยสาร

(4) โครงการปรับปรุงท่าเทียบเรือและพัฒนาภูมิทัศน์บริเวณท่าเทียบเรือหาดตาแหวนให้สวยงาม

4.3 โครงการด้านการจัดการขยะ

(1) โครงการก่อสร้างศูนย์กำจัดขยะมูลฝอยชุมชนด้วยวิธีเผาทำลายบนพื้นที่เกาะล้านแบบครบวงจร

(2) โครงการคัดแยกขยะ

4.4 โครงการด้านการบำบัดน้ำเสีย

(1) โครงการก่อสร้างระบบบำบัดน้ำเสียครอบคลุมพื้นที่ทั้งเกาะล้าน

4.5 โครงการด้านการปรับปรุงและพัฒนาบริการน้ำประปา

(1) โครงการขยายกำลังการผลิตน้ำประปาเพิ่มเป็น 3,000 ลูกบาศก์เมตรต่อวัน

(2) โครงการปรับปรุงคุณภาพน้ำประปา

4.6 โครงการด้านการจัดการความปลอดภัย

(1) โครงการเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยพื้นที่เกาะล้าน

(2) โครงการยกระดับการดูแลความปลอดภัยให้แก่ประชาชนและนักท่องเที่ยว

4.7 โครงการด้านการจัดการประชากรแฝง

(1) โครงการวิจัยด้านประชากรแฝง

(2) โครงการแก้ไขปัญหาประชากรแฝง

4.8 โครงการด้านการปรับปรุงภูมิทัศน์

(1) โครงการก่อสร้างจุดชมวิวพร้อมปรับปรุงภูมิทัศน์หาดตาแหวน เกาะล้าน เมืองพัทยา

(2) โครงการจ้างศึกษาออกแบบปรับปรุงภูมิทัศน์หาดแสมและจุดชมวิวบริเวณลานกีฬา ร่มร้อนเขาหาดตาแหวน เกาะล้าน

(3) โครงการปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณหาดต่าง ๆ ที่เป็นพื้นที่ท่องเที่ยวของเกาะล้าน

4.9 โครงการด้านการปรับปรุงและพัฒนาสิ่งบริการสาธารณะบริเวณแหล่งท่องเที่ยว

(1) โครงการก่อสร้างสิ่งบริการสาธารณะเพิ่มเติม อาทิ ห้องน้ำสาธารณะ ที่นั่งพักผ่อน จุดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

(2) โครงการปรับปรุงและพัฒนาสิ่งบริการสาธารณะต่าง ๆ บริเวณชายหาดที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว อาทิ สวนหย่อม พื้นที่สำหรับกิจกรรมนันทนาการ และการติดตั้งเก้าอี้สำหรับนั่งพักผ่อน เป็นต้น

4.10 โครงการด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

(1) โครงการรณรงค์อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมบนพื้นที่เกาะล้าน

(2) โครงการส่งเสริมให้ประชาชน ผู้ประกอบการและนักท่องเที่ยวร่วมกันรักษาสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติบริเวณพื้นที่เกาะล้าน

(3) โครงการการนำนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วยจัดบริการสาธารณะที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม อาทิ Solar Cell EV Low-Carbon, การเผาขยะด้วยเตาเผาปลอดมลภาวะ เป็นต้น รายละเอียดของโครงการด้านการพัฒนาและแก้ไขปัญหาบนพื้นที่เกาะล้านที่เมืองพัทยาควรดำเนินการเพิ่มเติม พร้อมทั้งเหตุผลและความจำเป็นมีดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.10 โครงการด้านการพัฒนาและแก้ไขปัญหาบนพื้นที่เกาะล้านที่เมืองพัทยาควรดำเนินการเพิ่มเติม พร้อมทั้งเหตุผลและความจำเป็น

กลุ่มผู้บริหารเมืองพัทยา	กลุ่มผู้ประกอบการ
<p>1. โครงการด้านการพัฒนาเส้นทางการสัญจร</p> <p>1.1 โครงการพัฒนาเส้นทางจราจรพร้อมเส้นทางท่องเที่ยวเชิงนันทนาการบนพื้นที่เกาะล้าน</p> <p>เหตุผลและความจำเป็น : โครงการพัฒนาเส้นทางจราจรพร้อมเส้นทางท่องเที่ยวเชิงนันทนาการ จะเป็นการพัฒนาเส้นทางรอบเกาะเพื่อเชื่อมพื้นที่การท่องเที่ยวแต่ละหาดเข้าหากัน เพื่อลดความแออัดของเส้นทางสายหลัก และลดจำนวนอุบัติเหตุ ซึ่งเส้นทางท่องเที่ยวเชิงนันทนาการจะอนุญาตให้ใช้เฉพาะยานพาหนะเล็กในการสัญจร</p>	<p>1. โครงการด้านการพัฒนาเส้นทางการสัญจร</p> <p>1.1 โครงการปรับปรุงถนนจากท่าหน้าบ้านไปหาดแสมเพื่อลดความลาดชันลง</p> <p>เหตุผลและความจำเป็น : เพื่อลดการเกิดอุบัติเหตุ</p> <p>1.2 โครงการขยายผิวจราจรของถนนบนเกาะล้าน</p> <p>เหตุผลและความจำเป็น : เพื่อลดความแออัดและอุบัติเหตุ</p> <p>1.3 โครงการพัฒนาเส้นทางการท่องเที่ยวเพื่อเชื่อมโยงทุกหาดรอบเกาะ</p> <p>เหตุผลและความจำเป็น : เพื่อเพิ่มความสะดวกในการเดินทางท่องเที่ยวและลดการเกิดอุบัติเหตุ</p>
<p>2. โครงการด้านการปรับปรุงและพัฒนาท่าเทียบเรือ</p> <p>2.1 โครงการขยายพื้นที่และพัฒนาท่าเทียบเรือให้ได้มาตรฐาน</p> <p>เหตุผลและความจำเป็น : เพื่อขยายพื้นที่ท่าเทียบเรือหน้าบ้าน ให้เพียงพอสำหรับความต้องการใช้บริการ และแยกท่าเทียบเรือโดยสารและท่าเทียบเรือขนส่งสินค้าออกจากกันตามมาตรฐาน</p> <p>2.2 โครงการก่อสร้างท่าเทียบเรือเร็ว (speed boat)</p> <p>เหตุผลและความจำเป็น : เพื่อรองรับสำหรับการขนย้ายผู้ป่วยฉุกเฉิน</p>	<p>2. โครงการด้านการปรับปรุงและพัฒนาท่าเทียบเรือ</p> <p>2.1 โครงการขยายพื้นที่ท่าเรือหน้าบ้าน</p> <p>เหตุผลและความจำเป็น : เพื่อเพิ่มความสะดวกและความปลอดภัยให้แก่ประชาชนและนักท่องเที่ยว</p> <p>2.2 โครงการก่อสร้างท่าเทียบเรือขนส่งสินค้าแยกออกจากท่าเทียบเรือโดยสาร</p> <p>เหตุผลและความจำเป็น : เพื่อลดความแออัดและความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุบริเวณท่าเทียบเรือโดยสาร</p> <p>2.3 โครงการปรับปรุงท่าเทียบเรือและพัฒนาภูมิทัศน์บริเวณท่าเทียบเรือหาดตาแหวนให้สวยงาม</p> <p>เหตุผลและความจำเป็น : เพื่อช่วยลดความแออัดของท่าเทียบเรือหน้าบ้านและเพื่อพัฒนาสภาพภูมิทัศน์ให้สวยงามเหมาะสำหรับการท่องเที่ยว</p>

ตารางที่ 4.10 โครงการด้านการพัฒนาและแก้ไขปัญหาบนพื้นที่เกาะล้านที่เมืองพัทยาคควรดำเนินการเพิ่มเติม พร้อมทั้งเหตุผลและความจำเป็น (ต่อ)

กลุ่มผู้บริหารเมืองพัทยา	กลุ่มผู้ประกอบการ
<p>3. โครงการด้านการจัดการขยะ</p> <p>3.1 โครงการก่อสร้างศูนย์กำจัดขยะมูลฝอยชุมชนด้วยวิธีเผาทำลายบนพื้นที่เกาะล้านแบบครบวงจร</p> <p>เหตุผลและความจำเป็น : เพื่อแก้ไขปัญหาขยะตกค้างบนพื้นที่เกาะล้าน ซึ่งเป็นการทำลายทัศนียภาพที่สวยงามและสร้างปัญหาในด้านการท่องเที่ยว</p>	<p>3. โครงการด้านการจัดการขยะ</p> <p>3.1 โครงการก่อสร้างเตาเผาขยะปลอดมลพิษ</p> <p>เหตุผลและความจำเป็น : เพื่อเร่งแก้ไขปัญหาขยะตกค้างบนเกาะล้าน</p> <p>3.2 โครงการคัดแยกขยะ</p> <p>เหตุผลและความจำเป็น : เพื่อลดปริมาณขยะที่จะเข้าสู่กระบวนการกำจัด</p>
<p>4. โครงการด้านการบำบัดน้ำเสีย</p> <p>4.1 โครงการก่อสร้างระบบบำบัดน้ำเสียบริเวณท่าเรือหน้าบ้าน</p> <p>เหตุผลและความจำเป็น : เพื่อรวบรวมและบำบัดน้ำเสียในบริเวณที่มีผู้อยู่อาศัยหนาแน่น ก่อนปล่อยลงสู่ทะเล</p>	<p>4. โครงการด้านการบำบัดน้ำเสีย</p> <p>4.1 โครงการก่อสร้างระบบบำบัดน้ำเสียครอบคลุมพื้นที่ทั้งเกาะล้าน</p> <p>เหตุผลและความจำเป็น : เพื่อรวบรวมและบำบัดน้ำเสียจากชุมชนและสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยว ก่อนปล่อยลงสู่ทะเล ซึ่งจะเป็นการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมด้านการท่องเที่ยว</p>
<p>5. โครงการด้านการปรับปรุงและพัฒนาบริการน้ำประปา</p> <p>5.1 โครงการขยายกำลังการผลิตน้ำประปาเพิ่มเป็น 3,000 ลูกบาศก์เมตรต่อวัน</p> <p>เหตุผลและความจำเป็น : เพื่อให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชนและการขยายตัวด้านการท่องเที่ยวที่จะเพิ่มสูงขึ้นในอนาคต</p>	<p>5. โครงการด้านการปรับปรุงและพัฒนาบริการน้ำประปา</p> <p>5.1 โครงการเพิ่มกำลังผลิตน้ำประปาในพื้นที่เกาะล้าน</p> <p>เหตุผลและความจำเป็น : เพื่อให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชนและนักท่องเที่ยว</p> <p>5.2 โครงการปรับปรุงคุณภาพน้ำประปา</p> <p>เหตุผลและความจำเป็น : เพื่อผลิตและให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพได้ตามมาตรฐาน สามารถรองรับการท่องเที่ยวโดยเฉพาะในกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติได้</p>
<p>6. โครงการด้านการจัดการความปลอดภัย</p> <p>6.1 โครงการเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยพื้นที่เกาะล้าน</p> <p>เหตุผลและความจำเป็น : เพื่อเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถด้านการรักษาความปลอดภัยเพิ่มเติมบนพื้นที่เกาะล้าน อาทิ การติดตั้งกล้องวงจรปิด เครื่องเตือนภัยแจ้งเหตุอัตโนมัติ (Burglar Alarm) และตู้ขอความช่วยเหลือฉุกเฉิน (Alarm/Emergency Box)</p>	<p>6. โครงการด้านการจัดการความปลอดภัย</p> <p>6.1 โครงการยกระดับการดูแลความปลอดภัยให้แก่ประชาชนและนักท่องเที่ยว</p> <p>เหตุผลและความจำเป็น : เพื่อยกระดับการดำเนินงานรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนและนักท่องเที่ยวให้ได้ตามมาตรฐานสากล</p>

ตารางที่ 4.10 โครงการด้านการพัฒนาและแก้ไขปัญหาบนพื้นที่เกาะล้านที่เมืองพัทยาควรดำเนินการเพิ่มเติม พร้อมทั้งเหตุผลและความจำเป็น (ต่อ)

กลุ่มผู้บริหารเมืองพัทยา	กลุ่มผู้ประกอบการ
<p>7. โครงการด้านการจัดการประชากรแฝง</p> <p>7.1 โครงการวิจัยด้านประชากรแฝง</p> <p>เหตุผลและความจำเป็น : เพื่อศึกษาจำนวน การกระจายตัว และวัตถุประสงค์การย้ายถิ่นของประชากรแฝง เพื่อนำมาใช้วางแผนด้านการจัดบริการสาธารณะ และกำหนดนโยบายด้านประชากรแฝง</p>	<p>7. โครงการด้านการจัดการประชากรแฝง</p> <p>7.1 โครงการแก้ไขปัญหาประชากรแฝง</p> <p>เหตุผลและความจำเป็น : ประชากรแฝงโดยเฉพาะประชากรแฝงในกลุ่มแรงงานต่างด้าว ทำให้การบริการด้านการดูแลสุขภาพความปลอดภัย ด้านสาธารณสุข ด้านการจัดบริการสาธารณะ และอื่น ๆ ด้อยประสิทธิภาพลง เนื่องจากไม่มีข้อมูลของประชากรกลุ่มนี้ตามทะเบียนราษฎร</p>
<p>8. โครงการด้านการปรับปรุงภูมิทัศน์</p> <p>8.1 โครงการก่อสร้างจุดชมวิวยุคใหม่พร้อมปรับปรุงภูมิทัศน์หาดตาแหวน เกาะล้าน เมืองพัทยา</p> <p>เหตุผลและความจำเป็น : เพื่อปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ให้สวยงามและพัฒนาพื้นที่เพื่อใช้ประโยชน์ด้านการท่องเที่ยว</p> <p>8.2 โครงการจ้างศึกษาออกแบบปรับปรุงภูมิทัศน์หาดแสมและจุดชมวิวยุคใหม่บริเวณลานกีฬาร่มร้อน เขาหาดตาแหวน เกาะล้าน</p> <p>เหตุผลและความจำเป็น : เพื่อปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ให้สวยงามและพัฒนาพื้นที่เพื่อใช้ประโยชน์ด้านการท่องเที่ยว</p>	<p>8. โครงการด้านการปรับปรุงภูมิทัศน์</p> <p>8.1 โครงการปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณหาดต่าง ๆ ที่เป็นพื้นที่ท่องเที่ยวของเกาะล้าน</p> <p>เหตุผลและความจำเป็น : เพื่อปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์และพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ บริเวณเกาะล้าน</p>
<p>9. โครงการด้านการปรับปรุงและพัฒนาสิ่งบริการสาธารณะบริเวณแหล่งท่องเที่ยว</p> <p>9.1 โครงการก่อสร้างสิ่งบริการสาธารณะเพิ่มเติม อาทิ หอพักสาธารณะ ที่นั่งพักผ่อน จุดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น</p> <p>เหตุผลและความจำเป็น : เพื่อเพิ่มจำนวนสิ่งบริการสาธารณะให้เพียงพอที่จะรองรับความต้องการของประชาชนและนักท่องเที่ยว</p>	<p>9. โครงการด้านการปรับปรุงและพัฒนาสิ่งบริการสาธารณะบริเวณแหล่งท่องเที่ยว</p> <p>9.1 โครงการก่อสร้างห้องน้ำสาธารณะเพิ่มเติม</p> <p>เหตุผลและความจำเป็น : เพื่อเพิ่มจำนวนห้องน้ำสาธารณะให้เพียงพอสำหรับรองรับความต้องการของประชาชน และนักท่องเที่ยว</p> <p>9.2 โครงการปรับปรุงและพัฒนาสิ่งบริการสาธารณะต่าง ๆ บริเวณชายหาดที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว อาทิ สวนหย่อม พื้นที่สำหรับกิจกรรมนันทนาการ และการติดตั้งเก้าอี้สำหรับนั่งพักผ่อน เป็นต้น</p> <p>เหตุผลและความจำเป็น : เพื่อให้ประชาชนและนักท่องเที่ยวสามารถใช้ประโยชน์จากพื้นที่ในแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ได้เพิ่มขึ้น</p>

ตารางที่ 4.10 โครงการด้านการพัฒนาและแก้ไขปัญหาบนพื้นที่เกาะล้านที่เมืองพัทยาควรดำเนินการเพิ่มเติม พร้อมทั้งเหตุผลและความจำเป็น (ต่อ)

กลุ่มผู้บริหารเมืองพัทยา	กลุ่มผู้ประกอบการ
<p>10. โครงการด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม</p> <p>10.1 โครงการรณรงค์อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมบนพื้นที่เกาะล้าน</p> <p>เหตุผลและความจำเป็น : เพื่อสร้างจิตสำนึกด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมให้แก่ประชาชนและนักท่องเที่ยว</p>	<p>10. โครงการด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม</p> <p>10.1 โครงการส่งเสริมให้ประชาชน ผู้ประกอบการ และนักท่องเที่ยวร่วมกันรักษาสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติบริเวณพื้นที่เกาะล้าน</p> <p>เหตุผลและความจำเป็น : เพื่อให้สิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติที่งดงามของเกาะล้านยังคงอยู่ตลอดไป</p> <p>10.2 โครงการการนำนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วยจัดบริการสาธารณะที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม อาทิ Solar Cell EV Low-Carbon, การเผาขยะด้วยเตาเผาปลอดมลภาวะ เป็นต้น</p> <p>เหตุผลและความจำเป็น : เพื่อเป็นต้นแบบด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม</p>

ผลการศึกษาแนวทางที่มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลในการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา

ผลการศึกษาแนวทางที่มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลในการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา คณะวิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 2 กลุ่ม ประกอบด้วย (1) กลุ่มผู้บริหารเมืองพัทยาที่ดูแลรับผิดชอบการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้าน จำนวน 3 คน และ (2) กลุ่มผู้ประกอบการบริษัทนำเที่ยว โรงแรม/ที่พัก ร้านอาหาร และธุรกิจขนส่งนักท่องเที่ยว จำนวน 4 คน จากนั้นคณะวิจัยจะทำการวิเคราะห์ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของโครงการพัฒนาเกาะล้านในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 – 2564 โดยผลการศึกษาในส่วนนี้จะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1) ระดับของประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินโครงการด้านการพัฒนาและแก้ไขปัญหาในพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา พร้อมเหตุผลในการประเมิน

2) แนวทางปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินโครงการด้านการพัฒนาและการแก้ไขปัญหาในพื้นที่เกาะล้าน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้น

ผลการศึกษาในทั้ง 2 ประเด็นจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. ระดับของประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินโครงการด้านการพัฒนาและแก้ไขปัญหาในพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา พร้อมเหตุผลในการประเมิน

ผลการศึกษาในส่วนนี้จะเป็นการวิเคราะห์ระดับของประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินโครงการด้านการพัฒนาและแก้ไขปัญหาในพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา พร้อมเหตุผลในการประเมิน โดยคณะวิจัยได้กำหนดเกณฑ์สำหรับใช้ในการวิเคราะห์ระดับของประสิทธิภาพและประสิทธิผลไว้ดังนี้

- (1) โครงการดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว และผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีการรับรู้/กล่าวถึงโครงการดังกล่าว หมายถึง โครงการมีระดับของประสิทธิภาพและประสิทธิผลในระดับสูง
- (2) โครงการยังดำเนินการไม่เสร็จสิ้น แต่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีการรับรู้/กล่าวถึงโครงการดังกล่าว หรือ โครงการดำเนินการเสร็จสิ้นแล้วแต่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีการรับรู้/กล่าวถึงโครงการดังกล่าว ก่อนข้างน้อย หมายถึง โครงการมีระดับของประสิทธิภาพและประสิทธิผลในระดับปานกลาง
- (3) โครงการยังดำเนินการไม่เสร็จสิ้น และผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีการรับรู้/กล่าวถึงโครงการดังกล่าว ก่อนข้างน้อย หมายถึง โครงการมีระดับของประสิทธิภาพและประสิทธิผลในระดับต่ำ

ผลการประเมินระดับของประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินโครงการด้านการพัฒนาและแก้ไขปัญหาในพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา ในแต่ละปีงบประมาณ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1.1 ระดับของประสิทธิภาพและประสิทธิผลในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ตารางที่ 4.11 ระดับของประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินโครงการด้านการพัฒนาและแก้ไขปัญหาในพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

โครงการ	ระดับของประสิทธิภาพและประสิทธิผล	เหตุผลในการประเมิน
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562		
1) โครงการรณรงค์อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมบนพื้นที่เกาะล้าน	ประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่ในระดับสูง	1) โครงการดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว 2) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีการรับรู้/กล่าวถึงโครงการดังกล่าว
2) โครงการก่อสร้างปรับปรุงสะพานทางเดินหาดเทียน	ประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่ในระดับสูง	1) โครงการดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว 2) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีการรับรู้/กล่าวถึงโครงการดังกล่าว

ตารางที่ 4.11 ระดับของประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินโครงการด้านการพัฒนาและแก้ไขปัญหาในพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 (ต่อ)

โครงการ	ระดับของประสิทธิภาพและประสิทธิผล	เหตุผลในการประเมิน
3) โครงการออกแบบเพิ่มเติมประสิทธิภาพระบบบำบัดน้ำเสีย เกาะล้าน	ประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่ในระดับปานกลาง	1) โครงการดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว 2) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีการรับรู้/กล่าวถึงโครงการค่อนข้างน้อย
4) โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อในพื้นที่เกาะล้าน	ประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่ในระดับปานกลาง	1) โครงการดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว 2) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีการรับรู้/กล่าวถึงโครงการค่อนข้างน้อย
5) โครงการพัฒนาศักยภาพการบริหารงานและการให้บริการประชาชน	ประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่ในระดับปานกลาง	1) โครงการดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว 2) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีการรับรู้/กล่าวถึงโครงการค่อนข้างน้อย
6) โครงการฝึกอบรมช่วยเหลือผู้ประสบภัยและดับเพลิงขั้นต้น	ประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่ในระดับปานกลาง	1) โครงการดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว 2) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีการรับรู้/กล่าวถึงโครงการค่อนข้างน้อย
7) โครงการพัฒนาและอำนวยความสะดวกทางการจราจรเส้นทางสู่แหล่งท่องเที่ยวบนเกาะล้าน	ประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่ในระดับสูง	1) โครงการดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว 2) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีการรับรู้/กล่าวถึงโครงการดังกล่าว
8) โครงการจัดซื้อครุภัณฑ์สำหรับขนถ่ายขยะมูลฝอยเกาะล้าน เมืองพัทยา	ประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่ในระดับปานกลาง	1) โครงการดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว 2) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีการรับรู้/กล่าวถึงโครงการค่อนข้างน้อย

ผลการประเมินระดับของประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินโครงการด้านการพัฒนาและแก้ไขปัญหาในพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 พบว่า

มีโครงการที่มีระดับของประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่ในระดับสูง จำนวน 3 โครงการ เนื่องจากโครงการดังกล่าวดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว และผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีการรับรู้/กล่าวถึงโครงการดังกล่าว ซึ่งประกอบด้วย

- 1) โครงการรณรงค์อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมบนพื้นที่เกาะล้าน
- 2) โครงการก่อสร้างปรับปรุงสะพานทางเดินหาดเทียน
- 3) โครงการพัฒนาและอำนวยความสะดวกทางการจราจรเส้นทางสู่แหล่งท่องเที่ยวบน

เกาะล้าน

ส่วนโครงการใน 5 โครงการที่เหลือ มีระดับของประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากโครงการทั้งหมดดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว แต่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีการรับรู้/กล่าวถึงโครงการดังกล่าวค่อนข้างน้อย

1.2 ระดับของประสิทธิภาพและประสิทธิผลในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ตารางที่ 4.12 ระดับของประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินโครงการด้านการพัฒนาและแก้ไขปัญหาในพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

โครงการ	ระดับของประสิทธิภาพและประสิทธิผล	เหตุผลในการประเมิน
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563		
1) โครงการรณรงค์อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมบนพื้นที่เกาะล้าน	ประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่ในระดับสูง	1) โครงการดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว 2) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีการรับรู้/กล่าวถึงโครงการดังกล่าว
2) โครงการปรับปรุงอาคารสำนักงานหาดตาแหวน	ประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่ในระดับปานกลาง	1) โครงการดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว 2) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีการรับรู้/กล่าวถึงโครงการค่อนข้างน้อย
3) โครงการก่อสร้างปรับปรุงสะพานเดินหาดเทียน	ประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่ในระดับสูง	1) โครงการดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว 2) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีการรับรู้/กล่าวถึงโครงการดังกล่าว
4) โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อในพื้นที่เกาะล้าน	ประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่ในระดับปานกลาง	1) โครงการดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว 2) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีการรับรู้/กล่าวถึงโครงการค่อนข้างน้อย
5) โครงการฝึกอบรมและส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัยของเกาะล้านจากภัยพิบัติ	ประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่ในระดับปานกลาง	1) โครงการดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว 2) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีการรับรู้/กล่าวถึงโครงการค่อนข้างน้อย
6) โครงการพัฒนาศักยภาพการบริหารงานและการให้บริการประชาชน	ประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่ในระดับปานกลาง	1) โครงการดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว 2) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีการรับรู้/กล่าวถึงโครงการค่อนข้างน้อย
7) โครงการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินเกาะล้าน	ประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่ในระดับปานกลาง	1) โครงการดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว 2) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีการรับรู้/กล่าวถึงโครงการค่อนข้างน้อย
8) โครงการปรับปรุงท่าเทียบเรือเพื่อการท่องเที่ยวเกาะล้าน เมืองพัทยา	ประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่ในระดับสูง	1) โครงการดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว 2) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีการรับรู้/กล่าวถึงโครงการดังกล่าว
9) โครงการจ้างศึกษาออกแบบก่อสร้างและปรับปรุงท่าเทียบเรือหาดตาแหวน เกาะล้าน	ประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่ในระดับสูง	1) โครงการดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว 2) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีการรับรู้/กล่าวถึงโครงการดังกล่าว

ตารางที่ 4.12 ระดับของประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินโครงการด้านการพัฒนาและแก้ไขปัญหาในพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (ต่อ)

โครงการ	ระดับของประสิทธิภาพและประสิทธิผล	เหตุผลในการประเมิน
10) โครงการจ้างศึกษาออกแบบสร้างระบบบำบัดน้ำเสียชุมชนเกาะล้าน แห่งที่ 3	ประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่ในระดับปานกลาง	1) โครงการดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว 2) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีการรับรู้/กล่าวถึงโครงการค่อนข้างน้อย
11) โครงการก่อสร้างจุดชมวิวยุโรปพร้อมปรับปรุงภูมิทัศน์หาดตาแหวน เกาะล้าน เมืองพัทยา	ประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่ในระดับสูง	1) โครงการดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว 2) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีการรับรู้/กล่าวถึงโครงการดังกล่าว
12) โครงการจ้างศึกษาออกแบบปรับปรุงภูมิทัศน์หาดแสมและจุดชมวิวยุโรปบริเวณลานกีฬา ร่มร้อนเขาหาดตาแหวน เกาะล้าน	ประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่ในระดับสูง	1) โครงการดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว 2) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีการรับรู้/กล่าวถึงโครงการดังกล่าว
13) โครงการก่อสร้างศูนย์กำจัดขยะมูลฝอยชุมชนด้วยวิธีเผาทำลายบนพื้นที่เกาะล้านแบบครบวงจร	ประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่ในระดับปานกลาง	1) โครงการดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว 2) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีการรับรู้/กล่าวถึงโครงการค่อนข้างน้อย

ผลการประเมินระดับของประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินโครงการด้านการพัฒนาและแก้ไขปัญหาในพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 พบว่า

มีโครงการที่มีระดับของประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่ในระดับสูง จำนวน 6 โครงการ เนื่องจากโครงการดังกล่าวดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว และผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มีการรับรู้/กล่าวถึงโครงการดังกล่าว ซึ่งประกอบด้วย

- 1) โครงการรณรงค์อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมบนพื้นที่เกาะล้าน
- 2) โครงการก่อสร้างปรับปรุงสะพานทางเดินหาดเทียน
- 3) โครงการปรับปรุงท่าเทียบเรือเพื่อการท่องเที่ยวเกาะล้าน เมืองพัทยา
- 4) โครงการจ้างศึกษาออกแบบก่อสร้างและปรับปรุงท่าเทียบเรือหาดตาแหวน เกาะล้าน
- 5) โครงการก่อสร้างจุดชมวิวยุโรปพร้อมปรับปรุงภูมิทัศน์หาดตาแหวน เกาะล้าน เมืองพัทยา
- 6) โครงการจ้างศึกษาออกแบบปรับปรุงภูมิทัศน์หาดแสมและจุดชมวิวยุโรปบริเวณลานกีฬา ร่มร้อนเขาหาดตาแหวน เกาะล้าน

ส่วนโครงการใน 7 โครงการที่เหลือ มีระดับของประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากโครงการทั้งหมดดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว แต่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีการรับรู้/กล่าวถึงโครงการดังกล่าวค่อนข้างน้อย

1.3 ระดับของประสิทธิภาพและประสิทธิผลในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ตารางที่ 4.13 ระดับของประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินโครงการด้านการพัฒนาและแก้ไขปัญหาในพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

โครงการ	ระดับของประสิทธิภาพและประสิทธิผล	เหตุผลในการประเมิน
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564		
1) โครงการรณรงค์อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมบนพื้นที่เกาะล้าน	ประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่ในระดับสูง	1) โครงการดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว 2) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีการรับรู้/กล่าวถึงโครงการดังกล่าว
2) โครงการขยายเขตไฟฟ้าเพื่อรองรับการจัดการขยะเกาะล้าน	ประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่ในระดับปานกลาง	1) โครงการดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว 2) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญไม่มีการรับรู้/กล่าวถึงโครงการดังกล่าว
3) โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อในพื้นที่เกาะล้าน	ประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่ในระดับปานกลาง	1) โครงการดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว 2) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญไม่มีการรับรู้/กล่าวถึงโครงการดังกล่าว
4) โครงการปรับปรุงท่าเทียบเรือเพื่อการท่องเที่ยวเกาะล้าน เมืองพัทยา	ประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่ในระดับสูง	1) โครงการดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว 2) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีการรับรู้/กล่าวถึงโครงการดังกล่าว
5) โครงการศึกษาความเหมาะสมและผลกระทบสิ่งแวดล้อม (EIA) เพื่อพัฒนาท่าเทียบเรือสาธารณูปโภค เกาะล้าน	ประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่ในระดับปานกลาง	1) โครงการดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว 2) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญไม่มีการรับรู้/กล่าวถึงโครงการดังกล่าว
6) โครงการศึกษาและออกแบบก่อสร้างเส้นทางจราจรพร้อมเส้นทางท่องเที่ยวเชิงนันทนาการบนพื้นที่เกาะล้าน เมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี	ประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่ในระดับสูง	1) โครงการดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว 2) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีการรับรู้/กล่าวถึงโครงการดังกล่าว
7) โครงการเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยในพื้นที่เกาะล้าน	ประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่ในระดับปานกลาง	1) โครงการดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว 2) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญไม่มีการรับรู้/กล่าวถึงโครงการดังกล่าว
8) โครงการก่อสร้างศูนย์กำจัดขยะมูลฝอยชุมชนด้วยวิธีเผาทำลายบนพื้นที่เกาะล้านแบบครบวงจร	ประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่ในระดับปานกลาง	1) โครงการดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว 2) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญไม่มีการรับรู้/กล่าวถึงโครงการดังกล่าว

ผลการประเมินระดับของประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินโครงการด้านการพัฒนาและแก้ไขปัญหาในพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 พบว่า

มีโครงการที่มีระดับของประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่ในระดับสูง จำนวน 3 โครงการ เนื่องจากโครงการดังกล่าวดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว และผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มีการรับรู้/กล่าวถึงโครงการดังกล่าว ซึ่งประกอบด้วย

- 1) โครงการรณรงค์อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมบนพื้นที่เกาะล้าน
- 2) โครงการปรับปรุงท่าเทียบเรือเพื่อการท่องเที่ยวเกาะล้าน เมืองพัทยา
- 3) โครงการศึกษาและออกแบบก่อสร้างเส้นทางจราจรพร้อมเส้นทางท่องเที่ยวเชิงนันทนาการบนพื้นที่เกาะล้าน เมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

ส่วนโครงการใน 5 โครงการที่เหลือ มีระดับของประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากโครงการทั้งหมดดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว แต่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีการรับรู้/กล่าวถึงโครงการดังกล่าวค่อนข้างน้อย

2. แนวทางปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินโครงการด้านการพัฒนาและการแก้ไขปัญหาในพื้นที่เกาะล้านให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้น

ผลการศึกษาจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญทำให้ได้แนวทางปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินโครงการด้านการพัฒนาและการแก้ไขปัญหาในพื้นที่เกาะล้าน ของเมืองพัทยา ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้น สำหรับในแต่ละโครงการ ดังนี้

2.1 ด้านการพัฒนาเส้นทางจราจร

1) ควรดำเนินโครงการพัฒนาเส้นทางจราจรพร้อมเส้นทางท่องเที่ยวเชิงนันทนาการบนพื้นที่เกาะล้านเพื่อเชื่อมพื้นที่การท่องเที่ยวแต่ละหาดเข้าหากัน เพื่อลดความแออัดของเส้นทางสายหลัก และเพื่อลดจำนวนอุบัติเหตุ ซึ่งเส้นทางท่องเที่ยวเชิงนันทนาการจะอนุญาตให้ใช้เฉพาะยานพาหนะเล็กในการสัญจร

2) ควรดำเนินโครงการปรับปรุงถนนจากทำหน้าบ้านไปหาดแสมด้วยการลดความลาดชันลงเพื่อลดการเกิดอุบัติเหตุ

3) ควรดำเนินโครงการขยายผิวจราจรของถนนบนเกาะล้าน เพื่อลดความแออัดและอุบัติเหตุ

4) ควรดำเนินโครงการพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวเพื่อเชื่อมโยงทุกหาดรอบเกาะ เพื่อเพิ่มความสะดวกในการเดินทางท่องเที่ยวและลดการเกิดอุบัติเหตุ

2.2 โครงการด้านการปรับปรุงและพัฒนาท่าเทียบเรือ

1) ควรดำเนินโครงการขยายพื้นที่และพัฒนาท่าเทียบเรือให้ได้มาตรฐาน เพื่อขยายพื้นที่ท่าเทียบเรือหน้าบ้าน ให้เพียงพอสำหรับความต้องการใช้บริการ และแยกท่าเทียบเรือโดยสารและท่าเทียบเรือขนส่งสินค้าออกจากกันตามมาตรฐาน

2) ควรดำเนินโครงการก่อสร้างท่าเทียบเรือเร็ว (speed boat) เพื่อรองรับสำหรับบริการขนย้ายผู้ป่วยฉุกเฉิน

3) ควรดำเนินโครงการขยายพื้นที่ท่าเรือหน้าบ้าน เพื่อเพิ่มความสะดวกและความปลอดภัยให้แก่ประชาชนและนักท่องเที่ยว

4) ควรดำเนินโครงการก่อสร้างท่าเทียบเรือขนส่งสินค้าแยกออกจากท่าเทียบเรือโดยสาร เพื่อลดความแออัดและความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุบริเวณท่าเทียบเรือโดยสาร

5) ควรดำเนินโครงการปรับปรุงท่าเทียบเรือและพัฒนาภูมิทัศน์บริเวณท่าเทียบเรือหาดตาแหวนให้สวยงาม เพื่อช่วยลดความแออัดของท่าเทียบเรือหน้าบ้านและพัฒนาสภาพภูมิทัศน์ให้สวยงามเหมาะสำหรับการท่องเที่ยว

2.3 โครงการด้านการจัดการขยะ

1) ควรดำเนินโครงการก่อสร้างศูนย์กำจัดขยะมูลฝอยชุมชนด้วยวิธีเผาทำลายบนพื้นที่เกาะล้านแบบครบวงจร เพื่อแก้ไขปัญหาขยะตกค้างบนพื้นที่เกาะล้าน ซึ่งเป็นการทำลายทัศนียภาพที่สวยงามและสร้างปัญหาในด้านการท่องเที่ยว

2) ควรดำเนินโครงการก่อสร้างเตาเผาขยะปลอดมลพิษ เพื่อเร่งแก้ไขปัญหาขยะตกค้างบนเกาะล้าน

3) ควรดำเนินโครงการคัดแยกขยะ เพื่อลดปริมาณขยะที่จะเข้าสู่กระบวนการกำจัด

2.4 โครงการด้านการบำบัดน้ำเสีย

1) ควรดำเนินโครงการก่อสร้างระบบบำบัดน้ำเสียบริเวณท่าเรือหน้าบ้าน เพื่อรวบรวมและบำบัดน้ำเสียในบริเวณที่มีผู้อยู่อาศัยหนาแน่น ก่อนปล่อยลงสู่ทะเล

2) ควรดำเนินโครงการก่อสร้างระบบบำบัดน้ำเสียครอบคลุมพื้นที่ทั้งเกาะล้าน เพื่อรวบรวมและบำบัดน้ำเสียจากชุมชนและสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวก่อนปล่อยลงสู่ทะเล ซึ่งจะเป็นการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมด้านการท่องเที่ยว

2.5 โครงการด้านการปรับปรุงและพัฒนาบริการน้ำประปา

1) ควรดำเนินโครงการขยายกำลังการผลิตน้ำประปาเพิ่มเป็น 3,000 ลูกบาศก์เมตรต่อวัน เพื่อให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชนและการขยายตัวด้านการท่องเที่ยวที่จะเพิ่มสูงขึ้นในอนาคต

2) ควรดำเนินโครงการเพิ่มกำลังผลิตน้ำประปาในพื้นที่เกาะล้าน เพื่อให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชนและนักท่องเที่ยว

3) ควรดำเนินโครงการปรับปรุงคุณภาพน้ำประปา เพื่อผลิตและให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพได้ตามมาตรฐาน สามารถรองรับการท่องเที่ยวโดยเฉพาะในกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติได้

2.6 โครงการด้านการจัดการความปลอดภัย

1) ควรดำเนินโครงการเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยพื้นที่เกาะล้าน เพื่อเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถด้านการรักษาความปลอดภัยเพิ่มเติมบนพื้นที่เกาะล้าน อาทิ การติดตั้งกล้องวงจรปิด เครื่องเตือนภัยแจ้งเหตุอัตโนมัติ (Burglar Alarm) และตู้ขอความช่วยเหลือฉุกเฉิน (Alarm/Emergency Box)

2) ควรดำเนินโครงการยกระดับการดูแลความปลอดภัยให้แก่ประชาชนและนักท่องเที่ยว เพื่อยกระดับการดำเนินงานรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนและนักท่องเที่ยวให้ได้ตามมาตรฐานสากล

2.7 โครงการด้านการจัดการประชากรแฝง

1) ควรดำเนินโครงการวิจัยด้านประชากรแฝง เพื่อศึกษาจำนวน การกระจายตัว และ วัตถุประสงค์การย้ายถิ่นของประชากรแฝง เพื่อนำมาใช้วางแผนด้านการจัดบริการสาธารณสุข และกำหนด นโยบายด้านประชากรแฝง

2) ควรดำเนินโครงการแก้ไขปัญหาประชากรแฝง เนื่องจากประชากรแฝงโดยเฉพาะ ประชากรแฝงในกลุ่มแรงงานต่างด้าว ทำให้การบริการด้านการดูแลรักษาความปลอดภัย ด้านสาธารณสุข ด้าน การจัด บริการสาธารณสุข และอื่น ๆ ด้อยประสิทธิภาพลง เนื่องจากไม่มีข้อมูลของประชากรกลุ่มนี้ตาม ทะเบียนราษฎร

2.8 โครงการด้านการปรับปรุงภูมิทัศน์

1) ควรดำเนินโครงการก่อสร้างจุดชมวิวกว้างพร้อมปรับปรุงภูมิทัศน์หาดตาแหวน เกาะล้าน เมือง พัทยา เพื่อปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ให้สวยงามและพัฒนาพื้นที่เพื่อใช้ประโยชน์ด้านการท่องเที่ยว

2) ควรดำเนินโครงการจ้างศึกษาออกแบบปรับปรุงภูมิทัศน์หาดแสมและจุดชมวิวกว้างบริเวณลาน กีฬาร่มร้อน เขาหาดตาแหวน เกาะล้าน เพื่อปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ให้สวยงามและพัฒนาพื้นที่เพื่อใช้ ประโยชน์ด้านการท่องเที่ยว

3) ควรดำเนินโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณหาดต่าง ๆ ที่เป็นพื้นที่ท่องเที่ยวของเกาะล้าน เพื่อปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์และพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ บริเวณเกาะล้าน

2.9 โครงการด้านการปรับปรุงและพัฒนาสิ่งบริการสาธารณสุขบริเวณแหล่งท่องเที่ยว

1) ควรดำเนินโครงการก่อสร้างสิ่งบริการสาธารณสุขเพิ่มเติม อาทิ ห้องน้ำสาธารณะ ที่นั่ง พักผ่อน จุดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น เพื่อเพิ่มจำนวนสิ่งบริการสาธารณสุขให้เพียงพอที่จะรองรับความต้องการ ของประชาชน และนักท่องเที่ยว

2) ควรดำเนินโครงการก่อสร้างห้องน้ำสาธารณะเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มจำนวนห้องน้ำสาธารณะให้ เพียงพอสำหรับรองรับความต้องการของประชาชน และนักท่องเที่ยว

3) ควรดำเนินโครงการปรับปรุงและพัฒนาสิ่งบริการสาธารณสุขต่าง ๆ บริเวณชายหาดที่เป็น แหล่งท่องเที่ยว อาทิ สวนหย่อม พื้นที่สำหรับกิจกรรมนันทนาการ และการติดตั้งเก้าอี้สำหรับนั่งพักผ่อน เป็นต้น เพื่อให้ประชาชนและนักท่องเที่ยวสามารถใช้ประโยชน์จากพื้นที่ในแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ได้เพิ่มขึ้น

2.10 โครงการด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

1) ควรดำเนินโครงการรณรงค์อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมบนพื้นที่เกาะล้าน เพื่อสร้างจิตสำนึกด้าน การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมให้แก่ประชาชนและนักท่องเที่ยว

2) ควรดำเนินโครงการส่งเสริมให้ประชาชน ผู้ประกอบการ และนักท่องเที่ยวร่วมกันรักษาสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติบริเวณพื้นที่เกาะล้าน เพื่อให้สิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติที่งดงามของเกาะล้านยังคงอยู่ตลอดไป

3) ควรดำเนินโครงการการนำนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วยจัดบริการสาธารณะที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม อาทิ Solar Cell EV Low-Carbon, การเผาขยะด้วยเตาเผาปลอดมลภาวะ เป็นต้น เพื่อเป็นต้นแบบด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

โครงการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา วัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อประเมินผลการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา (2) เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการของประชาชนและนักท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะล้าน เมืองพัทยา และ (3) เพื่อศึกษาแนวทางที่มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลในการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา ด้วยวิธีการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มีทะเบียนราษฎร์หรือทำงานประจำในพื้นที่เกาะล้าน จำนวน 400 คน กลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวเกาะล้าน จำนวน 400 คน กลุ่มผู้บริหารเมืองพัทยาที่ดูแลรับผิดชอบการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้าน จำนวน 3 คน และกลุ่มผู้ประกอบการบริษัทนำเที่ยว โรงแรม/ที่พัก ร้านอาหาร และธุรกิจขนส่งนักท่องเที่ยว จำนวน 4 คน การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูล (Content Analysis) และการสังเคราะห์ข้อมูล (Synthesis) ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามกรอบของวัตถุประสงค์

สรุปผลการศึกษา

โครงการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้าน เมืองพัทยา สามารถสรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ผลการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา

1.1 ภาพรวมผลการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้าน เมืองพัทยา

ผลการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา พบว่า ภาพรวมในช่วงหลังดำเนินโครงการประชาชนและนักท่องเที่ยวมีระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านทางด้านกายภาพ ด้านเศรษฐกิจและสังคม และด้านการขับเคลื่อนนโยบายภาครัฐเพิ่มขึ้นในระดับเหมาะสมปานกลาง ($\bar{X} = 0.40$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกายภาพ ในช่วงหลังดำเนินโครงการประชาชนและนักท่องเที่ยวมีระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านทางด้านกายภาพเพิ่มขึ้นในระดับเหมาะสมปานกลาง ($\bar{X} = 0.28$)

ด้านเศรษฐกิจและสังคม ในช่วงหลังดำเนินโครงการประชาชนและนักท่องเที่ยวมีระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านทางด้านการเศรษฐกิจและด้านสังคมเพิ่มขึ้นในระดับเหมาะสมปานกลาง ($\bar{X} = 0.57$)

ด้านการขับเคลื่อนนโยบายภาครัฐด้านการขับเคลื่อนนโยบายภาครัฐ ในช่วงหลังดำเนินโครงการประชาชนและนักท่องเที่ยวมีระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านทางด้านการขับเคลื่อนนโยบายภาครัฐเพิ่มขึ้นในระดับเหมาะสมปานกลาง ($\bar{X} = 0.53$)

1.2 ผลการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้าน เมืองพัทยา

1.2.1 ระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา ด้านกายภาพ

1) ช่วงก่อนดำเนินโครงการ ระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลางทุกเรื่อง ยกเว้น เรื่อง ปัญหาความเสื่อมโทรมของแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติในพื้นที่เกาะล้าน ($\bar{X} = 1.63$) และเรื่อง การใช้นวัตกรรมสมัยใหม่ในการรักษาสิ่งแวดล้อม อาทิ โครงการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานธรรมชาติ เป็นต้น ($\bar{X} = 1.46$) ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจน้อย

2) ช่วงหลังดำเนินโครงการ ระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลางถึงพึงพอใจมากทุกเรื่อง ยกเว้นเรื่อง ปัญหาความเสื่อมโทรมของแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติในพื้นที่เกาะล้าน ($\bar{X} = 1.24$) และประโยชน์ใช้สอยของพื้นที่บริเวณหน้าหาดต่าง ๆ ของเกาะล้าน ($\bar{X} = 1.27$) ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจน้อย

3) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา ในช่วงหลังและช่วงก่อนดำเนินโครงการ ($X_2 - X_1$) พบว่า ค่าเฉลี่ยมีค่าเพิ่มขึ้นทุกเรื่อง

1.2.2 ระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา ด้านเศรษฐกิจและสังคม

1) ช่วงก่อนดำเนินโครงการ ระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลางทุกเรื่อง

2) ช่วงหลังดำเนินโครงการ ระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากทุกเรื่อง

3) **เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา ในช่วงหลังและช่วงก่อนดำเนินโครงการ ($X_2 - X_1$) พบว่า ค่าเฉลี่ยมีค่าเพิ่มขึ้นทุกเรื่อง**

1.2.3 **ระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา ด้านการขับเคลื่อนนโยบายภาครัฐ**

1) **ช่วงก่อนดำเนินโครงการ** ระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา **มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลางทุกเรื่อง**

2) **ช่วงหลังดำเนินโครงการ** ระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา **มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากทุกเรื่อง** ยกเว้น เรื่องกิจกรรมเปิดเมืองพัทยา (Pattaya Move on) ได้ช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจของเกาะล้าน ($\bar{X} = 2.26$) ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

3) **เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา ในช่วงหลังและช่วงก่อนดำเนินโครงการ ($X_2 - X_1$) พบว่า ค่าเฉลี่ยมีค่าเพิ่มขึ้นทุกเรื่อง**

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา

จากการทดสอบความแตกต่างในระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา ในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตัวแปรประเภท เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่พักอาศัยต่างกัน ระยะเวลาพักอาศัยของกลุ่มประชาชนและผู้ประกอบการ และระยะเวลาพักอาศัยของกลุ่มนักท่องเที่ยว ด้วยสถิติการทดสอบค่าที (t-test) ในตัวแปรเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม และสถิติการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (Oneway-ANOVA) ในตัวแปรประเภท อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่พักอาศัยต่างกัน ระยะเวลาพักอาศัยของกลุ่มประชาชนและผู้ประกอบการ และระยะเวลาพักอาศัยของกลุ่มนักท่องเที่ยว โดยใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติในการทดสอบที่ .05

2.1 ผลการทดสอบความคิดเห็นและความพึงพอใจในช่วงก่อนดำเนินโครงการ

ผลการทดสอบ พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประเภท เพศ ระดับการศึกษา ที่พักอาศัย รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาการพักอาศัย (กลุ่มนักท่องเที่ยว) ต่างกัน มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ = .05)

ส่วนกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาพักอาศัย (กลุ่มประชาชนและผู้ประกอบการ) ต่างกัน พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยาไม่แตกต่างกัน

2.2 ผลการทดสอบความคิดเห็นและความพึงพอใจในช่วงหลังดำเนินโครงการ

ผลการทดสอบ พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประเภท เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ที่พักอาศัย ระยะเวลาการพักอาศัย (กลุ่มประชาชนในเกาะล้านและผู้ประกอบการ) ระยะเวลาการพักอาศัย (กลุ่มนักท่องเที่ยว) ต่างกัน มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ = .05)

ส่วนกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยาไม่แตกต่างกัน

3. ผลการศึกษาปัญหาและความต้องการของประชาชนและนักท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะล้านเมืองพัทยา

3.1 ปัญหาสำคัญที่ประชาชนและนักท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะล้านประสบ

ผลการศึกษาจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 2 กลุ่ม พบว่า ปัญหาสำคัญที่ประชาชนและนักท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะล้านประสบ ประกอบด้วย

1) ปัญหาด้านเส้นทางการจราจร

- (1) ปัญหาถนนลาดชันทำให้เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ
- (2) ปัญหาถนนแคบไม่ได้มาตรฐาน ทำให้การสัญจรยากลำบากและเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ

- (3) ปัญหาผิวถนนที่ปูด้วยอิฐบล็อกตัวหนอน ทำให้ลื่น เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย และกินยาง

2) ปัญหาด้านท่าเทียบเรือ

- (1) ปัญหาท่าเทียบเรือมีความแออัด และเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ
- (2) ปัญหาท่าเทียบเรือที่ไม่ได้มาตรฐาน และมีพื้นที่ไม่เพียงพอสำหรับให้บริการ
- (3) ปัญหาท่าเรือมีสภาพชำรุดทรุดโทรม

3) ปัญหาด้านขยะ

- (1) ปัญหาขยะทะเลและขยะตกค้าง
- (2) ปัญหาความล่าช้าในการดำเนินโครงการกำจัดขยะ
- (3) ปัญหานโยบายการจัดการขยะขาดความต่อเนื่อง

4) ปัญหาด้านน้ำประปา

- (1) ปัญหาปริมาณและคุณภาพของน้ำประปา
- (2) ปัญหาราคาน้ำประปาที่ค่อนข้างแพง
- (3) ปัญหาการต่อสัญญาการผลิตน้ำประปา กับบริษัทอีสท์วอเตอร์มีความล่าช้า

5) ปัญหาด้านอื่น ๆ

- (1) ปัญหาความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว และประชาชน
- (2) ปัญหาห้องน้ำสาธารณะและบริการสาธารณะอื่น ๆ มีไม่เพียงพอ
- (3) ปัญหาประชากรแฝง

3.2 การดำเนินการของเมืองพัทยาในการแก้ไขปัญหาที่ประชาชนและนักท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะล้านประสบ

- 1) การแก้ไขปัญหาด้านเส้นทางการจราจร
 - (1) การแก้ไขปัญหาความลาดชันของถนน
 - (2) การแก้ไขปัญหาถนนแคบไม่ได้มาตรฐาน ทำให้การสัญจรลำบาก
 - (3) การแก้ไขปัญหาผิวถนนลื่น เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย และกินยาง
- 2) การแก้ไขปัญหาด้านท่าเทียบเรือ
 - (1) การแก้ไขปัญหาท่าเทียบเรือมีความแออัด และเสี่ยงต่ออุบัติเหตุ
 - (2) การแก้ไขปัญหาปัญหาท่าเทียบเรือที่ไม่ได้มาตรฐาน มีขนาดพื้นที่ไม่เพียงพอสำหรับ

การให้บริการ

- (3) การแก้ไขปัญหาท่าเรือมีสภาพชำรุดทรุดโทรม
- 3) การแก้ไขปัญหาด้านขยะ
 - (1) การแก้ไขปัญหาขยะทะเลและขยะตกค้าง
 - (2) การแก้ไขปัญหาความล่าช้าในการดำเนินโครงการกำจัดขยะ
 - (3) การแก้ไขปัญหานโยบายการจัดการขยะขาดความต่อเนื่อง
- 4) การแก้ไขปัญหาด้านน้ำประปา
 - (1) การแก้ไขปัญหาปริมาณและคุณภาพของน้ำประปา
 - (2) การแก้ไขปัญหาราคาน้ำประปาที่ค่อนข้างแพง
 - (3) การแก้ไขปัญหาการต่อสัญญาการผลิตน้ำประปากับบริษัทอีสท์วอเตอร์มีความล่าช้า
- 5) การแก้ไขปัญหาด้านอื่น ๆ
 - (1) การแก้ไขปัญหาความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว และประชาชน
 - (2) การแก้ไขปัญหาห้องน้ำสาธารณะและบริการสาธารณะอื่น ๆ มีไม่เพียงพอ
 - (3) การแก้ไขปัญหาประชากรแฝง

3.3 การดำเนินโครงการด้านการพัฒนาและแก้ไขปัญหาของเมืองพัทยาบนพื้นที่เกาะล้านในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา

ผลการดำเนินโครงการด้านการพัฒนาและแก้ไขปัญหาของเมืองพัทยาบนพื้นที่เกาะล้านในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา สามารถพัฒนาและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ บนพื้นที่เกาะล้านไปได้มากพอสมควร แต่การดำเนินโครงการส่วนใหญ่ยังไม่ทันกับการเพิ่มขึ้นอย่างมากของจำนวนผู้รับบริการ ซึ่งผลการดำเนินโครงการสามารถแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

1) โครงการที่ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว และทำให้การแก้ไขปัญหาในส่วนนี้ของเกาะล้านสามารถคลี่คลายไปได้ อาทิ โครงการพัฒนาการจ่ายกระแสไฟฟ้าบนเกาะล้าน เป็นต้น

2) โครงการที่กำลังดำเนินการและจะทำให้สามารถแก้ไขปัญหาได้ในระยะเวลาอันใกล้ อาทิ โครงการขยายกำลังการผลิตน้ำประปา โครงการก่อสร้างเตาเผาขยะบนเกาะล้าน และโครงการขยายและปรับปรุงท่าเทียบเรือ

3) โครงการที่ได้ดำเนินการไปแล้วบางส่วนและกำลังเร่งดำเนินการในส่วนที่เหลือ อาทิ โครงการขยายและปรับปรุงถนนบนเกาะให้มีความปลอดภัย รวมทั้งโครงการพัฒนาสาธารณูปโภคอื่น ๆ

3.4 โครงการด้านการพัฒนาและแก้ไขปัญหาบนพื้นที่เกาะล้านที่เมืองพัทยาควรดำเนินการเพิ่มเติม

1) โครงการด้านการพัฒนาเส้นทางการสัญจร
(1) โครงการพัฒนาเส้นทางจราจรพร้อมเส้นทางท่องเที่ยวเชิงนันทนาการบนพื้นที่เกาะล้าน

(2) โครงการปรับปรุงถนนจากหน้าบ้านไปหาดแสม เพื่อลดความลาดชันลง

(3) โครงการขยายผิวจราจรของถนนบนเกาะล้าน

2) โครงการด้านการปรับปรุงและพัฒนาท่าเทียบเรือ

(1) โครงการขยายพื้นที่และพัฒนาท่าเทียบเรือให้ได้มาตรฐาน

(2) โครงการก่อสร้างท่าเทียบเรือเร็ว (speed boat)

(3) โครงการก่อสร้างท่าเทียบเรือขนส่งสินค้าแยกออกจากท่าเทียบเรือโดยสาร

(4) โครงการปรับปรุงท่าเทียบเรือและพัฒนาภูมิทัศน์บริเวณท่าเทียบเรือหาดตาแหวน

ให้สวยงาม

3) โครงการด้านการจัดการขยะ

(1) โครงการก่อสร้างศูนย์กำจัดขยะมูลฝอยชุมชนด้วยวิธีเผาทำลายบนพื้นที่เกาะล้าน

แบบครบวงจร

(2) โครงการคัดแยกขยะ

4) โครงการด้านการบำบัดน้ำเสีย

(1) โครงการก่อสร้างระบบบำบัดน้ำเสียครอบคลุมพื้นที่ทั้งเกาะล้าน

5) โครงการด้านการปรับปรุงและพัฒนาบริการน้ำประปา

(1) โครงการขยายกำลังการผลิตน้ำประปาเพิ่มเป็น 3,000 ลูกบาศก์เมตรต่อวัน

(2) โครงการปรับปรุงคุณภาพน้ำประปา

6) โครงการด้านการจัดการความปลอดภัย

(1) โครงการเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย

พื้นที่เกาะล้าน

(2) โครงการยกระดับการดูแลความปลอดภัยให้แก่ประชาชนและนักท่องเที่ยว

- 7) โครงการด้านการจัดการประชากรแฝง
 - (1) โครงการวิจัยด้านประชากรแฝง
 - (2) โครงการแก้ไขปัญหาประชากรแฝง
- 8) โครงการด้านการปรับปรุงภูมิทัศน์
 - (1) โครงการก่อสร้างจุดชมวิวยุคใหม่พร้อมปรับปรุงภูมิทัศน์หาดตาแหวน เกาะล้าน เมืองพัทยา
 - (2) โครงการจ้างศึกษาออกแบบปรับปรุงภูมิทัศน์หาดแสมและจุดชมวิวยุคใหม่บริเวณลานกีฬา ร่มร้อนเขาหาดตาแหวน เกาะล้าน
 - (3) โครงการปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณหาดต่าง ๆ ที่เป็นพื้นที่ท่องเที่ยวของเกาะล้าน
- 9) โครงการด้านการปรับปรุงและพัฒนาสิ่งบริการสาธารณะบริเวณแหล่งท่องเที่ยว
 - (1) โครงการก่อสร้างสิ่งบริการสาธารณะเพิ่มเติม อาทิ ห้องน้ำสาธารณะ ที่นั่งพักผ่อน จุดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น
 - (2) โครงการปรับปรุงและพัฒนาสิ่งบริการสาธารณะต่าง ๆ บริเวณชายหาดที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว อาทิ สวนหย่อม พื้นที่สำหรับกิจกรรมนันทนาการ และการติดตั้งเก้าอี้สำหรับนั่งพักผ่อน เป็นต้น
- 10) โครงการด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
 - (1) โครงการรณรงค์อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมบนพื้นที่เกาะล้าน
 - (2) โครงการส่งเสริมให้ประชาชน ผู้ประกอบการและนักท่องเที่ยวร่วมกันรักษาสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติบริเวณพื้นที่เกาะล้าน
 - (3) โครงการการนำนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วยจัดบริการสาธารณะที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม อาทิ Solar Cell EV Low-Carbon, การเผาขยะด้วยเตาเผาปลอดมลภาวะ เป็นต้น

4. แนวทางที่มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลในการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา

4.1 ระดับของประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินโครงการด้านการพัฒนาและแก้ไขปัญหาในพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยาในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา พร้อมเหตุผลในการประเมิน

1) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีโครงการที่มีระดับของประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่ในระดับสูง จำนวน 3 โครงการ เนื่องจากโครงการดังกล่าวดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว และผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีการรับรู้/กล่าวถึงโครงการดังกล่าว ซึ่งประกอบด้วย

- (1) โครงการรณรงค์อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมบนพื้นที่เกาะล้าน
- (2) โครงการก่อสร้างปรับปรุงสะพานทางเดินหาดเทียน
- (3) โครงการพัฒนาและอำนวยความสะดวกทางการจราจรเส้นทางสู่แหล่งท่องเที่ยวบนเกาะล้าน

ส่วนโครงการ 5 โครงการที่เหลือ มีระดับของประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากโครงการทั้งหมดดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว แต่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญยังมีการรับรู้/กล่าวถึงโครงการดังกล่าวค่อนข้างน้อย

2) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีโครงการที่มีระดับของประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่ในระดับสูง จำนวน 6 โครงการ เนื่องจากโครงการดังกล่าวดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว และผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีการรับรู้/กล่าวถึงโครงการดังกล่าว ซึ่งประกอบด้วย

- (1) โครงการรณรงค์อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมบนพื้นที่เกาะล้าน
- (2) โครงการก่อสร้างปรับปรุงสะพานทางเดินหาดเทียน
- (3) โครงการปรับปรุงท่าเทียบเรือเพื่อการท่องเที่ยวเกาะล้าน เมืองพัทยา
- (4) โครงการจ้างศึกษาออกแบบก่อสร้างและปรับปรุงท่าเทียบเรือหาดตาแหวน

เกาะล้าน

- (5) โครงการก่อสร้างจุดชมวิวยพร้อมปรับปรุงภูมิทัศน์หาดตาแหวน เกาะล้าน เมืองพัทยา
- (6) โครงการจ้างศึกษาออกแบบปรับปรุงภูมิทัศน์หาดแสมและจุดชมวิวยบริเวณลานกีฬา

ร่มร้อนเขาหาดตาแหวน เกาะล้าน

ส่วนโครงการ 7 โครงการที่เหลือ มีระดับของประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากโครงการทั้งหมดดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว แต่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญยังมีการรับรู้/กล่าวถึงโครงการดังกล่าวค่อนข้างน้อย

3) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีโครงการที่มีระดับของประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่ในระดับสูง จำนวน 3 โครงการ เนื่องจากโครงการดังกล่าวดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว และผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีการรับรู้/กล่าวถึงโครงการดังกล่าว ซึ่งประกอบด้วย

- (1) โครงการรณรงค์อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมบนพื้นที่เกาะล้าน
- (2) โครงการปรับปรุงท่าเทียบเรือเพื่อการท่องเที่ยวเกาะล้าน เมืองพัทยา
- (3) โครงการศึกษาและออกแบบก่อสร้างเส้นทางจราจรพร้อมเส้นทางท่องเที่ยวเชิง

นันทนาการบนพื้นที่เกาะล้าน เมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

ส่วนโครงการ 5 โครงการที่เหลือ มีระดับของประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากโครงการทั้งหมดดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว แต่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญยังมีการรับรู้/กล่าวถึงโครงการดังกล่าวค่อนข้างน้อย

4.2 แนวทางปรับปรุงและพัฒนากิจการดำเนินโครงการด้านการพัฒนาและการแก้ไขปัญหาในพื้นที่เกาะล้านให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้น

1) ด้านการพัฒนาเส้นทางการสัญจร

(1) ควรดำเนินโครงการพัฒนาเส้นทางจราจรพร้อมเส้นทางท่องเที่ยวเชิงนันทนาการบนพื้นที่เกาะล้านเพื่อเชื่อมพื้นที่การท่องเที่ยวแต่ละหาดเข้าหากัน เพื่อลดความแออัดของเส้นทางสายหลัก และ

เพื่อลดจำนวนอุบัติเหตุ ซึ่งเส้นทางท่องเที่ยวเชิงนันทนาการจะอนุญาตให้ใช้เฉพาะยานพาหนะเล็กในการสัญจร

(2) ควรดำเนินโครงการปรับปรุงถนนสายทำหน้าบ้าน – หาดแสม ด้วยการลดความลาดชันลง เพื่อลดการเกิดอุบัติเหตุ

(3) ควรดำเนินโครงการขยายผิวจราจรของถนนบนเกาะล้าน เพื่อลดความแออัดและอุบัติเหตุ

(4) ควรดำเนินโครงการพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวเชื่อมโยงทุกหาดรอบเกาะ เพื่อเพิ่มความสะดวกในการเดินทางท่องเที่ยวและลดการเกิดอุบัติเหตุ

2) โครงการด้านการปรับปรุงและพัฒนาท่าเทียบเรือ

(1) ควรดำเนินโครงการขยายพื้นที่และพัฒนาท่าเทียบเรือให้ได้มาตรฐาน เพื่อขยายพื้นที่ท่าเทียบเรือหน้าบ้านให้เพียงพอกับความต้องการใช้บริการ และเพื่อแยกท่าเทียบเรือโดยสารและท่าเทียบเรือขนส่งสินค้าออกจากกันตามมาตรฐาน

(2) ควรดำเนินโครงการก่อสร้างท่าเทียบเรือเร็ว (speed boat) เพื่อรองรับสำหรับกรณีการขนย้ายผู้ป่วยฉุกเฉิน

(3) ควรดำเนินโครงการขยายพื้นที่ท่าเรือหน้าบ้าน เพื่อเพิ่มความสะดวกและความปลอดภัยให้แก่ประชาชนและนักท่องเที่ยว

(4) ควรดำเนินโครงการก่อสร้างท่าเทียบเรือขนส่งสินค้าแยกออกจากท่าเทียบเรือโดยสาร เพื่อลดความแออัดและความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุบริเวณท่าเทียบเรือโดยสาร

(5) ควรดำเนินโครงการปรับปรุงท่าเทียบเรือ และพัฒนาภูมิทัศน์บริเวณท่าเทียบเรือหาดตาแหวนให้สวยงาม เพื่อช่วยลดความแออัดของท่าเทียบเรือหน้าบ้าน และเพื่อพัฒนาสภาพภูมิทัศน์ให้สวยงามเหมาะสำหรับการท่องเที่ยว

3) โครงการด้านการจัดการขยะ

(1) ควรดำเนินโครงการก่อสร้างศูนย์กำจัดขยะมูลฝอยชุมชนด้วยวิธีเผาทำลายบนพื้นที่เกาะล้านแบบครบวงจร เพื่อแก้ไขปัญหาขยะตกค้างบนพื้นที่เกาะล้าน ซึ่งเป็นการทำลายทัศนียภาพที่สวยงามและสร้างปัญหาในด้านการท่องเที่ยว

(2) ควรดำเนินโครงการก่อสร้างเตาเผาขยะปลอดมลพิษ เพื่อเร่งแก้ไขปัญหาขยะตกค้างบนเกาะล้าน

(3) ควรดำเนินโครงการคัดแยกขยะ เพื่อลดปริมาณขยะที่จะเข้าสู่กระบวนการกำจัด

4) โครงการด้านการบำบัดน้ำเสีย

(1) ควรดำเนินโครงการก่อสร้างระบบบำบัดน้ำเสีย ระยะที่ 1 บริเวณท่าเรือหน้าบ้าน เพื่อรวบรวมและบำบัดน้ำเสียในบริเวณที่มีผู้อยู่อาศัยหนาแน่นก่อนปล่อยลงสู่ทะเล

(2) ควรดำเนินโครงการก่อสร้างระบบบำบัดน้ำเสีย ระยะที่ 2 ให้ครอบคลุมพื้นที่ทั้งเกาะล้าน เพื่อรวบรวมและบำบัดน้ำเสียจากชุมชนและสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวก่อนปล่อยลงสู่ทะเล ซึ่งจะเป็นการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมด้านการท่องเที่ยว

5) โครงการด้านการปรับปรุงและพัฒนาบริการน้ำประปา

(1) ควรดำเนินโครงการขยายกำลังการผลิตน้ำประปาเพิ่มเป็น 3,000 ลูกบาศก์เมตรต่อวัน เพื่อให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชนและการขยายตัวด้านการท่องเที่ยวที่จะเพิ่มสูงขึ้นในอนาคต

(2) ควรดำเนินโครงการเพิ่มกำลังผลิตน้ำประปาในพื้นที่เกาะล้าน เพื่อให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชนและนักท่องเที่ยว

(3) ควรดำเนินโครงการปรับปรุงคุณภาพน้ำประปา เพื่อผลิตและให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพได้ตามมาตรฐาน สามารถรองรับการท่องเที่ยวโดยเฉพาะในกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติได้

6) โครงการด้านการจัดการความปลอดภัย

(1) ควรดำเนินโครงการเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยพื้นที่เกาะล้าน เพื่อเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถด้านการรักษาความปลอดภัยบนพื้นที่เกาะล้านเพิ่มเติม อาทิ การติดตั้งกล้องวงจรปิด เครื่องเตือนภัยแจ้งเหตุอัตโนมัติ (Burglar Alarm) และตู้ขอความช่วยเหลือฉุกเฉิน (Alarm/Emergency Box)

(2) ควรดำเนินโครงการยกระดับการดูแลความปลอดภัยให้แก่ประชาชนและนักท่องเที่ยว เพื่อยกระดับการดำเนินงานรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนและนักท่องเที่ยวให้ได้ตามมาตรฐานสากล

7) โครงการด้านการจัดการประชากรแฝง

(1) ควรดำเนินโครงการวิจัยด้านประชากรแฝง เพื่อศึกษาจำนวน การกระจายตัว และวัตถุประสงค์การย้ายถิ่นของประชากรแฝง เพื่อนำมาใช้วางแผนด้านการจัดบริการสาธารณสุข และกำหนดนโยบายด้านประชากรแฝง

(2) ควรดำเนินโครงการแก้ไขปัญหาประชากรแฝง เนื่องจากประชากรแฝงโดยเฉพาะประชากรแฝงในกลุ่มแรงงานต่างด้าว ทำให้การบริการด้านการดูแลสุขภาพความปลอดภัย ด้านสาธารณสุขด้านการจัดบริการสาธารณสุข และอื่น ๆ ด้อยประสิทธิภาพลง เนื่องจากไม่มีข้อมูลของประชากรกลุ่มนี้ตามทะเบียนราษฎร

8) โครงการด้านการปรับปรุงภูมิทัศน์

(1) ควรดำเนินโครงการก่อสร้างจุดชมวิวยุคใหม่ปรับปรุงภูมิทัศน์หาดตาแหวน เกาะล้าน เมืองพัทยา เพื่อปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ให้สวยงามและพัฒนาพื้นที่เพื่อใช้ประโยชน์ด้านการท่องเที่ยว

(2) ควรดำเนินโครงการจ้างศึกษาออกแบบปรับปรุงภูมิทัศน์หาดแสมและจุดชมวิวยุคใหม่ลานกีฬาร่มร่อน เขาหาดตาแหวน เกาะล้าน เพื่อปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ให้สวยงามและพัฒนาพื้นที่เพื่อใช้ประโยชน์ด้านการท่องเที่ยว

(3) ควรดำเนินโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณหาดต่าง ๆ ที่เป็นพื้นที่ท่องเที่ยวของเกาะล้าน เพื่อปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์และพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ บริเวณเกาะล้าน

9) โครงการด้านการปรับปรุงและพัฒนาสิ่งบริการสาธารณะบริเวณแหล่งท่องเที่ยว

(1) ควรดำเนินโครงการก่อสร้างสิ่งบริการสาธารณะเพิ่มเติม อาทิ ห้องน้ำสาธารณะ ที่นั่งพักผ่อน จุดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น เพื่อเพิ่มจำนวนสิ่งบริการสาธารณะให้เพียงพอที่จะรองรับความต้องการของประชาชน และนักท่องเที่ยว

(2) ควรดำเนินโครงการก่อสร้างห้องน้ำสาธารณะเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มจำนวนห้องน้ำสาธารณะให้เพียงพอสำหรับรองรับความต้องการของประชาชน และนักท่องเที่ยว

(3) ควรดำเนินโครงการปรับปรุงและพัฒนาสิ่งบริการสาธารณะต่าง ๆ บริเวณชายหาดที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว อาทิ สวนหย่อม พื้นที่สำหรับกิจกรรมนันทนาการ และการติดตั้งเก้าอี้สำหรับนั่งพักผ่อน เป็นต้น เพื่อให้ประชาชนและนักท่องเที่ยวสามารถใช้ประโยชน์จากพื้นที่ในแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ได้เพิ่มขึ้น

10) โครงการด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

(1) ควรดำเนินโครงการรณรงค์อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมบนพื้นที่เกาะล้าน เพื่อสร้างจิตสำนึกด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมให้แก่ประชาชนและนักท่องเที่ยว

(2) ควรดำเนินโครงการส่งเสริมให้ประชาชน ผู้ประกอบการ และนักท่องเที่ยวร่วมกันรักษาสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติบริเวณพื้นที่เกาะล้าน เพื่อให้สิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติที่งดงามของเกาะล้านยังคงอยู่ตลอดไป

(3) ควรดำเนินโครงการการนำนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วยจัดบริการสาธารณะที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม อาทิ Solar Cell EV Low-Carbon, การเผาขยะด้วยเตาเผาปลอดมลภาวะ เป็นต้น เพื่อเป็นต้นแบบด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาที่ได้นำเสนอทั้งหมดในสรุปผลการศึกษา สามารถนำเอาประเด็นข้อค้นพบสำคัญมาอภิปรายผลเพื่อหาเหตุผลสำหรับอธิบายข้อค้นพบที่ได้ ดังนี้

1. จากผลการศึกษาที่พบว่า ประชาชนและนักท่องเที่ยวยังมีความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา ในเรื่อง ปัญหาความเสื่อมโทรมของแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติในพื้นที่เกาะล้าน เมื่อเปรียบเทียบระหว่างช่วงก่อนและหลังการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยาตลอด ผลการศึกษาดังกล่าวนี้สอดคล้องกับการศึกษาของอิสระพงษ์ พลธานี, อุมพร บุญเพชรแก้ว, ธิดิวัลค์ ช่อมะลิ, ณิชฎณา มุลคร, สุดารัตน์ คณิตอิทธิวัฒน์, ศศิพร กลิ่นบุศย์ และอาทิตยา ประเสริฐนอก (2564, หน้า 98-110) เรื่อง การศึกษาผลกระทบจากการท่องเที่ยวทางทะเลตามองค์ประกอบของการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ในพื้นที่เกาะล้าน อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ที่มีข้อค้นพบว่า ผลกระทบจากการท่องเที่ยวทางทะเลในพื้นที่เกาะล้าน ด้านสิ่งแวดล้อมจากการท่องเที่ยวเกิดขึ้นจากการมีจำนวนนักท่องเที่ยวมากขึ้น ส่งผลให้ปะการังเสื่อมโทรม และเกาะล้านยังพบกับปัญหาขยะล้นเกาะ เนื่องจากการ

จัดการขยะที่ยังไม่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ผลการศึกษาดังกล่าวยังสอดคล้องกับการศึกษาของรุ่งรติศ เมืองลือ (2560, หน้า 31-57) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลตะวันออก อย่างยั่งยืนในจังหวัดชลบุรี ที่มีข้อค้นพบว่า การพัฒนาการท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลตะวันออกอย่างยั่งยืน ในจังหวัดชลบุรี ยังมีจุดอ่อนเรื่อง การขาดยุทธศาสตร์การวางแผนและกลยุทธ์การใช้ทรัพยากรเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการพัฒนาการท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะล้านนั้น ที่ผ่านมาหน่วยงาน ที่ดูแลรับผิดชอบในด้านส่งเสริมการท่องเที่ยวยังขาดการบูรณาการการส่งเสริมการท่องเที่ยวร่วมกัน รวมถึง การบูรณาการร่วมกับเมืองพัทยาที่เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบหลักในการพัฒนาสาธารณูปโภคและสิ่งบริการ พื้นฐานต่าง ๆ เพื่อรองรับการท่องเที่ยว

2. จากผลการศึกษาที่พบว่า ประชาชนและนักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา ในเรื่อง ประโยชน์ใช้สอยของพื้นที่บริเวณหน้าหาดต่าง ๆ ของเกาะล้าน เมื่อเปรียบเทียบระหว่างช่วงก่อนและหลังการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา ลดลง ผลการศึกษาดังกล่าวนี้นี้แตกต่างจากการศึกษาของกิจฐเขต ไกรवास และคณะ (2564, หน้า ข-ช) ที่ได้ ดำเนินโครงการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวต่อการดำเนินงาน โครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ชายหาดดงตาล - พัทยา และโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์แหล่งท่องเที่ยวบริเวณแหลมบาลีฮาย ที่มีข้อค้นพบว่า ประโยชน์ใช้สอยของพื้นที่บริเวณหน้าหาดดงตาล มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นหลังการดำเนินโครงการ ($\bar{x} = +0.71$) เช่นเดียวกับประโยชน์ใช้สอยของพื้นที่บริเวณแหลมบาลีฮาย ที่มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้น หลังการดำเนินโครงการ ($\bar{x} = +0.99$) ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากพื้นที่บริเวณหน้าหาดของเกาะล้านมีพื้นที่ ค่อนข้างจำกัด เมื่อถูกนำมาใช้สร้างสิ่งสาธารณประโยชน์ต่าง ๆ จึงทำให้พื้นที่โล่งที่ประชาชนและนักท่องเที่ยว จะใช้ประโยชน์เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจจึงลดลง ส่วนพื้นที่บริเวณชายหาดดงตาล - พัทยา และแหลมบาลีฮาย มีข้อจำกัดในด้านพื้นที่น้อยกว่า ดังนั้น เมื่อเมืองพัทยาได้มีการนำพื้นที่โล่งมาก่อสร้างสิ่งบริการสาธารณะ ให้ประชาชนและนักท่องเที่ยวได้ใช้ประโยชน์ ประชาชนและนักท่องเที่ยวจึงเห็นว่าประโยชน์ใช้สอยของพื้นที่ หลังดำเนินโครงการมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้น

3. จากผลการศึกษาที่พบว่า โครงการที่มีระดับของประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่ในระดับสูง ทั้งในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ส่วนใหญ่จะเป็น โครงการด้านการพัฒนาและแก้ไขปัญหาด้านบริการสาธารณะที่มีความเกี่ยวข้อง/เชื่อมโยงกับการท่องเที่ยว อาทิ โครงการรณรงค์อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมบนพื้นที่เกาะล้าน, โครงการปรับปรุงท่าเทียบเรือเพื่อการท่องเที่ยว เกาะล้าน และโครงการศึกษาและออกแบบก่อสร้างเส้นทางจราจรพร้อมเส้นทางท่องเที่ยวเชิงนันทนาการบน พื้นที่เกาะล้าน เป็นต้น ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับข้อมูลพื้นฐานทางด้านประชากรและเศรษฐกิจ ของเกาะล้าน ที่พบว่า ประชากรที่พักอาศัยอยู่บนเกาะล้านทั้งในส่วนที่เป็นประชากรตามทะเบียนราษฎรและ ประชากรแฝง ส่วนใหญ่มีอาชีพทางด้านการท่องเที่ยว (ฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักปลัดเมืองพัทยา, กุมภาพันธ์ 2565) ด้วยเหตุนี้เองจึงทำให้ประชากรในพื้นที่ต่างให้ความสำคัญกับ คุณภาพของบริการพื้นฐานด้านการท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นท่าเทียบเรือ ถนน ไฟฟ้า น้ำประปา และการจัดการ ขยะ เป็นต้น เช่นเดียวกับในการจัดลำดับความสำคัญด้านการจัดสรรงบประมาณ และการดำเนินโครงการด้าน

การพัฒนาและแก้ไขปัญหาบนเกาะล้านของเมืองพัทยา (ฝ่ายบริหารงบประมาณ ส่วนงบประมาณ สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา, 2564) จะมีความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับการให้ความสำคัญของประชาชนในพื้นที่ ในเรื่องคุณภาพของบริการพื้นฐานด้านการท่องเที่ยว

ข้อเสนอแนะ

จากสรุปผลการศึกษาที่ได้นำเสนอไปทั้งหมดข้างต้น สามารถนำประเด็นข้อค้นพบดังกล่าวมากำหนดข้อเสนอแนะได้ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 เมืองพัทยาควรนำข้อมูลผลการประเมินประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานพัฒนาพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา มาใช้ในการกำหนดนโยบายและแผนงานด้านการพัฒนาและแก้ไขปัญหาบนพื้นที่เกาะล้าน เพื่อให้สอดคล้องกับความจำเป็นเร่งด่วนของปัญหาและความต้องการของประชาชน ผู้ประกอบการและนักท่องเที่ยว

1.2 เมืองพัทยาควรกำหนดเป็นนโยบายเร่งด่วนที่จะแก้ไขปัญหาแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติในพื้นที่เกาะล้านเสื่อมโทรม ด้วยการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมต่าง ๆ เข้ามาใช้ร่วมกับภูมิปัญญาท้องถิ่น

1.3 เมืองพัทยาควรมีศึกษาเพื่อจัดทำแผนพัฒนาพื้นที่บริเวณหน้าหาดต่าง ๆ ของเกาะล้านให้สามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างสูงสุด และสามารถให้บริการแก่ประชาชนและนักท่องเที่ยวที่จะเพิ่มจำนวนขึ้นอย่างมากในอนาคต ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

2.1) ด้านการพัฒนาเส้นทางการสัญจร

(1) ควรพัฒนาเส้นทางจราจรพร้อมเส้นทางท่องเที่ยวเชิงนันทนาการบนเกาะล้าน เพื่อเชื่อมโยงพื้นที่ท่องเที่ยวทุกหาด ซึ่งจะช่วยเพิ่มความสะดวกในการเดินทาง ลดความแออัดของเส้นทางสายหลัก และลดจำนวนอุบัติเหตุ

(2) ควรปรับปรุงถนนสายทำหน้าบ้าน – หาดแสม ด้วยการลดความลาดชันลง เพื่อลดการเกิดอุบัติเหตุ

(3) ควรขยายผิวจราจรของถนนบนเกาะล้าน เพื่อลดความแออัดและอุบัติเหตุ

2.2) ด้านการปรับปรุงและพัฒนาท่าเทียบเรือ

(1) ควรขยายพื้นที่และพัฒนาท่าเทียบเรือให้ได้มาตรฐาน โดยแยกท่าเทียบเรือโดยสารและท่าเทียบเรือขนส่งสินค้าออกจากกัน เพื่อขยายพื้นที่ท่าเทียบเรือให้เพียงพอกับความต้องการใช้บริการ และเพิ่มความสะดวกและความปลอดภัยให้แก่ประชาชนและนักท่องเที่ยว

(2) ควรก่อสร้างท่าเทียบเรือเร็ว (speed boat) เพื่อรองรับสำหรับกรณีการขนย้ายผู้ป่วยฉุกเฉิน

(3) ควรปรับปรุงท่าเทียบเรือ และพัฒนาภูมิทัศน์บริเวณท่าเทียบเรือหาดตาแหวนให้สวยงาม เพื่อช่วยลดความแออัดของท่าเทียบเรือหน้าบ้าน และเพื่อพัฒนาสภาพภูมิทัศน์ให้สวยงามเหมาะสมสำหรับการท่องเที่ยว

2.3) ด้านการจัดการขยะ

(1) ควรก่อสร้างศูนย์กำจัดขยะมูลฝอยชุมชนด้วยวิธีเผาทำลายบนพื้นที่เกาะล้านแบบครบวงจร เพื่อแก้ไขปัญหาขยะตกค้างบนพื้นที่เกาะล้าน ซึ่งเป็นการทำลายทัศนียภาพที่สวยงามและสร้างปัญหาในด้านการท่องเที่ยว

(2) ควรดำเนินการคัดแยกขยะ เพื่อลดปริมาณขยะที่จะเข้าสู่กระบวนการกำจัด

2.4) ด้านการบำบัดน้ำเสีย

(1) ควรก่อสร้างระบบบำบัดน้ำเสีย ระยะที่ 1 บริเวณท่าเรือหน้าบ้าน เพื่อรวบรวมและบำบัดน้ำเสียในบริเวณที่มีผู้อยู่อาศัยหนาแน่นก่อนปล่อยลงสู่ทะเล

(2) ควรก่อสร้างระบบบำบัดน้ำเสีย ระยะที่ 2 ให้ครอบคลุมพื้นที่ทั้งเกาะล้าน เพื่อรวบรวมและบำบัดน้ำเสียจากชุมชนและสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวก่อนปล่อยลงสู่ทะเล ซึ่งจะเป็นการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมด้านการท่องเที่ยว

2.5) ด้านการปรับปรุงและพัฒนาบริการน้ำประปา

(1) ควรขยายกำลังการผลิตน้ำประปาเพิ่มเป็น 3,000 ลูกบาศก์เมตรต่อวัน เพื่อให้เพียงพอับความต้องการของประชาชนและการขยายตัวด้านการท่องเที่ยวที่จะเพิ่มสูงขึ้นในอนาคต

(2) ควรดำเนินโครงการปรับปรุงคุณภาพน้ำประปา เพื่อผลิตและให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพได้ตามมาตรฐาน สามารถรองรับการท่องเที่ยวโดยเฉพาะในกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติได้

2.6) ด้านการจัดการความปลอดภัย

(1) ควรเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยบนพื้นที่เกาะล้าน เพื่อเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถด้านการรักษาความปลอดภัยบนพื้นที่เกาะล้านเพิ่มเติม อาทิ การติดตั้งกล้องวงจรปิด เครื่องเตือนภัยแจ้งเหตุอัตโนมัติ (Burglar Alarm) และตู้ขอความช่วยเหลือฉุกเฉิน (Alarm/Emergency Box)

(2) ควรยกระดับการดูแลความปลอดภัยให้แก่ประชาชนและนักท่องเที่ยว เพื่อยกระดับการดำเนินงานรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนและนักท่องเที่ยวให้ได้ตามมาตรฐานสากล

2.7) ด้านการจัดการประชากรแฝง

(1) ควรศึกษาจำนวน การกระจายตัว และวัตถุประสงค์การย้ายถิ่นของประชากรแฝง เพื่อนำมาใช้วางแผนด้านการจัดบริการสาธารณะ และกำหนดนโยบายด้านประชากรแฝง

(2) ควรเร่งแก้ไขปัญหาประชากรแฝง เนื่องจากประชากรแฝงโดยเฉพาะประชากรแฝงในกลุ่มแรงงานต่างด้าว ทำให้การบริการด้านการดูแลสุขภาพความปลอดภัย ด้านสาธารณสุข ด้านการจัดบริการสาธารณะ และอื่น ๆ ด้อยประสิทธิภาพลง เนื่องจากไม่มีข้อมูลของประชากรกลุ่มนี้ตามทะเบียนราษฎร

2.8) ด้านการปรับปรุงภูมิทัศน์

(1) ควรก่อสร้างจุดชมวิวพร้อมปรับปรุงภูมิทัศน์หาดตาแหวน เกาะล้าน เพื่อปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ให้สวยงามและพัฒนาพื้นที่เพื่อใช้ประโยชน์ด้านการท่องเที่ยว

(2) ควรศึกษาออกแบบปรับปรุงภูมิทัศน์หาดแสมและจุดชมวิวบริเวณลานกีฬาห่มร้อนเขาหาดตาแหวน เกาะล้าน เพื่อปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ให้สวยงามและพัฒนาพื้นที่เพื่อใช้ประโยชน์ด้านการท่องเที่ยว

(3) ควรปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณหาดต่าง ๆ ที่เป็นพื้นที่ท่องเที่ยวของเกาะล้าน เพื่อปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์และพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ บริเวณเกาะล้าน

2.9) ด้านการปรับปรุงและพัฒนาสิ่งบริการสาธารณะบริเวณแหล่งท่องเที่ยว

(1) ควรก่อสร้างสิ่งบริการสาธารณะเพิ่มเติม อาทิ ห้องน้ำสาธารณะ ที่นั่งพักผ่อน จุดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น เพื่อเพิ่มจำนวนสิ่งบริการสาธารณะให้เพียงพอที่จะรองรับความต้องการของประชาชนและนักท่องเที่ยว

(2) ควรก่อสร้างห้องน้ำสาธารณะเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มจำนวนห้องน้ำสาธารณะให้เพียงพอสำหรับรองรับความต้องการของประชาชน และนักท่องเที่ยว

(3) ควรปรับปรุงและพัฒนาสิ่งบริการสาธารณะต่าง ๆ บริเวณชายหาดที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว อาทิ สวนหย่อม พื้นที่สำหรับกิจกรรมนันทนาการ และการติดตั้งเก้าอี้สำหรับนั่งพักผ่อน เป็นต้น เพื่อให้ประชาชนและนักท่องเที่ยวสามารถใช้ประโยชน์จากพื้นที่ในแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ได้เพิ่มขึ้น

2.10) ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

(1) ควรรณรงค์อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมบนพื้นที่เกาะล้าน เพื่อสร้างจิตสำนึกด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมให้แก่ประชาชนและนักท่องเที่ยว

(2) ควรส่งเสริมให้ประชาชน ผู้ประกอบการ และนักท่องเที่ยวร่วมกันรักษาสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติบริเวณพื้นที่เกาะล้าน เพื่อให้สิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติที่งดงามของเกาะล้านยังคงอยู่ตลอดไป

(3) ควรนำนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วยจัดบริการสาธารณะที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม อาทิ Solar Cell EV Low-Carbon, การเผาขยะด้วยเตาเผาปลอดมลภาวะ เป็นต้น เพื่อเป็นต้นแบบด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

บรรณานุกรม

- กัลยา รุ่งเรือง. (2546). ความพึงพอใจในการทำงานตามทฤษฎีค้ำจุนและการจูงใจของอาจารย์อาชีวศึกษา: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงเรียนอรรถวิทย์พนิชยการ. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานพัทยา. (2563). โครงการไทยเที่ยวไทย : เกาะล้าน. ชลบุรี: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานพัทยา.
- กิจฐเขต ไกรवास. (2556). การวิเคราะห์และประเมินผลโครงการ. ชลบุรี: โกลเด้น แซค เทรตติ้ง.
- กิจฐเขต ไกรवास และคณะ. (2564). รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวต่อการดำเนินงานโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ชายหาดดงตาล - พัทยา และโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์แหล่งท่องเที่ยวบริเวณแหลมบาลีฮาย. ชลบุรี: เมืองพัทยา.
- กิตติยา เหม้งค์. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์หลักสี่. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2539). การตรวจสอบผลการดำเนินงาน: กลยุทธ์ในการปรับปรุงบริการภาครัฐ. กรุงเทพฯ: คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนักงานเลขาธิการสำนักนายกรัฐมนตรี.
- ทวิศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญและคณะ. (2557). รายงานการวิจัยเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา. สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- ชูโชค ทิพย์โสสถิ. (2545). การสำรวจทัศนคติต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเขตบางนา. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์. (2545). การประเมินผลการบริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานภาครัฐด้านระบบบริการภาคเอกชนและประชาชน (P.S.O.107) : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมืองจันทบุรีจังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธีรพล อรุณะกสิกร และคณะ. (2545). พระราชบัญญัติวิธีการงบประมาณ พ.ศ. 2502 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2543. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- บุญชม ศรีสะอาดและคณะ. (2545). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สุริยสาสน์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ฝ่ายบริหารงบประมาณ ส่วนงบประมาณ สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา. (2564). ผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 – 2564 สำนักงานเมืองพัทยา สาขาเกาะล้าน. ชลบุรี: เมืองพัทยา.
- ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา. (2565). บรรยายสรุปเมืองพัทยา ปี 2564. ชลบุรี: เมืองพัทยา.
- ฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักปลัดเมืองพัทยา. (2565). สถิติจำนวนประชากร เกาะล้าน ปี พ.ศ. 2561 -2564. ชลบุรี: เมืองพัทยา.
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. 9 ตุลาคม 2546. ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 120 ตอนที่ 100 ก.
- พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545. 2 ตุลาคม 2545. ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 119 ตอนที่ 99 ก.
- เมืองพัทยา. (2546). พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542. รวมกฎหมายเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเมืองพัทยา ชลบุรี. งานนิติการ กองวิชาการและแผนงานเมืองพัทยา.
- _____. (2558). แผนพัฒนาเมืองพัทยา 3 ปี (พ.ศ. 2559 – 2561). ชลบุรี: สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณเมืองพัทยา.
- เมืองพัทยา สาขาเกาะล้าน. (2565). สถิติการท่องเที่ยวเกาะล้าน ปี 2555 – 2564. ชลบุรี: เมืองพัทยา.
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารจัดการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542. 10 สิงหาคม 2542. ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 116 ตอนที่ 63 ง.
- รุ่งรติศ เมืองลือ. (2560). แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลตะวันออกอย่างยั่งยืนในจังหวัดชลบุรี. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี. 11(ฉบับพิเศษ), 31-57.
- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2556). การจัดการภาครัฐแนวใหม่. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ลักษณะวรรณ พวงไม้มีง. (2545). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของราษฎรผู้พิทักษ์ป่าประจำหน่วยป้องกันรักษาป่าจังหวัดแพร่. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรป่าไม้, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เลื่อมใส ใจแจ้ง. (2546). สมาคมสันติบาลแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหา
ด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.). ปัญหาพิเศษ
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัย
บูรพา.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.). (2551). การบริหารภาครัฐแนวใหม่ตามพระราชบัญญัติ
ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551. กรุงเทพฯ: ก.พ.
- สำนักงานบริหารโครงการปรับปรุงระบบจัดการงบประมาณ. (ม.ป.ป.). ระบบงบประมาณของไทย (อัดสำเนา).
กรุงเทพฯ: สำนักงานฯ.
- อนุรักษ์ ปัญญาวัฒน์. (2548). แนวคิดการประเมินโครงการ. เอกสารประกอบการสอนระดับบัณฑิตศึกษา
(อัดสำเนา). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อิสระพงษ์ พลธานี, อุมาพร บุญเพชรแก้ว, จิตติวัลค์ ช่อมะลิ, ณัฐมา มุลคร, สุदारัตน์ คณิตอิทธิวัฒน์, ศศิพร
กลิ่นบุศย์ และอาทิตยา ประเสริฐนอก. (2564). ผลกระทบจากการท่องเที่ยวทางทะเลตาม
องค์ประกอบของการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ในพื้นที่เกาะล้าน อำเภอ บางละมุง จังหวัดชลบุรี.
ศิลปศาสตร์ปริทัศน์. 16(2), 98-110.
- Alkin, M.C. (1969). *Evaluation Theory Development*. New York: Russell Sage Foundation.
- Cheema, G. S. (2005). *From Public Administration to Governance: The Paradigm Shift in
the Link between Government and Citizens*. A paper presented at the 6th Global
Forum on Reinventing Government towards Participatory and Transparent
Governance. on 24-27 May 2005, Seoul, Republic of Korea.
- Cronbach, L. (1963). *Educational Psychology*. 2nd Edition. Harcourt: New York.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2011). *The New Public Service: Serving, Not Steering*.
Armonk, NY: M.E. Sharpe.
- _____. (2000). The New Public Service: Serving Rather than Steering. *Public Administration
Review*, 60, 549-559.
- _____. (2007). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. (Expanded Edition).
Armonk, NY: M.E. Sharpe.
- _____. (2003). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. Armonk, NY: M.E. Sharpe.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Ewalt, Jo Ann G. (2001). **Theories of Governance and New Public Management: Links to Understanding Welfare Policy Implementation**. Paper prepared for presentation at the Annual Conference of the American Society for Public Administration, Newark, New Jersey, March 12.
- Hood, C. (1991). A Public Management for All Seasons?. **Public Administration**. 69: Spring pp.3 - 19.
- Kennett, P. (2010). **Global Perspectives on Governance**. In **The New Public Governance?: Emerging Perspectives on the Theory and Practice of Public Governance**. Stephen P. Osborne (ed.). London: Routledge.
- Kirkpatrick, D. L. (1978). Evaluation in-house training program. **Training and Development Journal**, 32(9), 6-9.
- Kooiman, J. (1999). Social-political Governance: Overview, Reflections and Design. **Public Management Review**. 1(1).
- Loffler, E. (2005). **Governance and Government: Networking with External Stakeholders in Public Management and Governance**. Tony Bovaird and Elke Loffler (eds.). London: Taylor & Francis Group.
- Osborne, S. P. (2010). Introduction: The (New) Public Governance: A Suitable Case for Treatment?. In **The New Public Governance?: Emerging Perspectives on the Theory and Practice of Public Governance**. Stephen P. Osborne (ed.). London: Routledge.
- Pestoff, V. (2010). **New Public Governance, Co-production & Third Sector Social Services**. Institute of Civil Society Studies, Ersta Skondal University Collage, Stockholm, Sweden.
- Peters, B. G. (2010). **Meta-governance and Public Management**. In **The New Public Governance?: Emerging Perspectives on the Theory and Practice of Public Governance**. Stephen P. Osborne (ed.). London: Routledge.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Provus, M. (1969). **Evaluation of Ongoing Programs in the Public School Systems: The Sixty-eighth Year Book of the National Society for the Study of Education.** Chicago: The University of Chicago Press.
- Rhodes, R. A. W. (1997). **Understanding governance: Policy Networks, Governance, Reflexivity and Accountability.** Buckingham: Open University Press.
- Rosenbloom, D. H. & Robert, S. K. (2005). **Public Administration: Understanding Management, Politics, and law in the Public Sector.** Singapore: McGraw-Hill.
- Scriven, M. (1967). **The Methodology of Evaluation: Perspective in Public Service and Social Action Programs.** New York: Russell Sage Foundation.
- Stake, R.E. (1967). The Countenance of Educational Evaluation. **Teacher College Record**, 68, 523-540.
- Stufflebeam, Daniel L. (1971). **The Relevance of the CIPP Evaluation Model for Educational Accountability.** Atlantic City, N.J.
- Tyler, Ralph W. (1942). General Statement on Evaluation. **Journal of Educational Research**, 35(7), 492-501.
- Wilson, W. (2007). **The study of administration.** in Shafritz, Jay, M. & Hyde, Albert, C. **Classics of Public Administration.** Wadsworth: Cengage Learning.

แบบสอบถาม

การสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยว

ต่อการดำเนินงานในพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา

- คำชี้แจง : - แบบสอบถามชุดนี้เมืองพัทยาได้จัดทำขึ้น เพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวต่อการดำเนินงานในพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยาที่ส่งผลให้เกิดการพัฒนา/การเปลี่ยนแปลงทางด้านกายภาพ ด้านเศรษฐกิจและสังคม และด้านการขับเคลื่อนนโยบายของภาครัฐ
- โปรดให้ข้อมูลตามความเป็นจริง หรือสอดคล้องกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ จะถูกนำมาวิเคราะห์ในภาพรวม และไม่มีเปิดเผยข้อมูลเป็นรายบุคคล ดังนั้นจึงไม่ทำให้เกิดปัญหาหรือผลกระทบใด ๆ ต่อท่าน

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ประชาชนในเกาะล้าน ผู้ประกอบการ นักท่องเที่ยว

1.2 เพศ ชาย หญิง

- 1.3 อายุ อายุน้อยกว่า 20 ปี อายุ 20 – 30 ปี อายุ 31 – 40 ปี
 อายุ 41 – 50 ปี อายุ 51 – 60 ปี อายุ 61 ขึ้นไป

- 1.4 การศึกษา ต่ำกว่าป.6/ป.6 ม.ต้น
 ม.ปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรี
 ปริญญาโท ปริญญาเอก

- 1.5 อาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน
 ค้าขาย ประกอบธุรกิจส่วนตัว นักเรียน/นักศึกษา
 ว่างงาน อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,000 – 20,000 บาท 20,001 – 30,000 บาท
 30,000 – 50,000 บาท มากกว่า 50,000 บาท

1.7 ที่พักอาศัยในปัจจุบันของท่าน

- ในพื้นที่เกาะล้าน ในเขตเมืองพัทยา ในเขต อ.บางละมุง (นอกเขตเมืองพัทยา)
 จังหวัดชลบุรี (นอกเขตเมืองพัทยา) ระบุอำเภอ.....
 ภาคตะวันออก (นอกเหนือจากจังหวัดชลบุรี) กรุงเทพฯ และปริมณฑล
 ภาคอื่น ๆ (นอกเหนือจากภาคตะวันออก และกรุงเทพฯ และปริมณฑล)

1.8 ระยะเวลาที่พักอาศัยอยู่ในพื้นที่เกาะล้าน

1.8.1 สำหรับประชาชนในเกาะล้าน และผู้ประกอบการ

- น้อยกว่า 1 ปี 1 – 2 ปี 3 – 5 ปี
 6 – 10 ปี มากกว่า 10 ปี

1.8.2 สำหรับนักท่องเที่ยว

- มาเช้า – เย็นกลับ ค้างคืน 1 คืน ค้างคืน 2 – 3 คืน
 ค้างคืน 4 – 7 คืน ค้างคืนมากกว่า 1 สัปดาห์

ส่วนที่ 2 : ระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการดำเนินงานในพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา

คำอธิบาย : กรุณาตอบข้อมูลตามความเป็นจริง โดยขอให้เปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลง/การพัฒนาทางด้านกายภาพ ด้านเศรษฐกิจและสังคม และด้านการขับเคลื่อนนโยบายภาครัฐ อาทิ การกระตุ้นการท่องเที่ยวและเศรษฐกิจ และการฟื้นฟูผลกระทบจากโควิด-2019 เป็นต้น ในพื้นที่เกาะล้าน ทั้งในช่วงก่อนและหลังดำเนินโครงการ และกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยา

การเปลี่ยนแปลง/การพัฒนาทางด้านกายภาพ ด้านเศรษฐกิจและสังคม และด้านการดำเนินนโยบายภาครัฐ	ระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจ					
	ก่อนดำเนินโครงการ			หลังดำเนินโครงการ		
	มาก	ปานกลาง	น้อย	มาก	ปานกลาง	น้อย
ด้านกายภาพ						
1. ปัญหาความเสื่อมโทรมของแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติในพื้นที่เกาะล้าน						
2. ประชาชนใช้สอยของพื้นที่บริเวณหน้าหาดต่าง ๆ ของเกาะล้าน						
3. ความสะดวกในการเดินทางสู่เกาะล้านด้วยเส้นทางเรือ						
4. ความสะดวกและปลอดภัยของท่าเทียบเรือเกาะล้าน						
5. ความสะดวกของเส้นทางคมนาคมในพื้นที่เกาะล้าน						
6. ความเหมาะสมของพื้นที่ดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวทุกกลุ่ม ทุกเพศ ทุกวัย รวมทั้งกลุ่มผู้พิการ						
7. ความเพียงพอของพื้นที่สำหรับรองรับกิจกรรมการท่องเที่ยวที่หลากหลายสำหรับประชาชนทุกกลุ่ม ทุกเพศ ทุกวัย รวมทั้งกลุ่มผู้พิการ						
8. สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวทุกกลุ่ม ทุกเพศ ทุกวัย รวมทั้งกลุ่มผู้พิการ อาทิ ทางเดินลงสู่ชายหาดมีทางลาดสำหรับผู้พิการ และมีราวจับสำหรับผู้สูงอายุ เป็นต้น						
9. ความเพียงพอในการรองรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวบริเวณชายหาดต่าง ๆ ของเกาะล้าน อาทิ มีร้านอาหาร ห้องน้ำที่สะอาด ไว้ให้บริการนักท่องเที่ยวอย่างเพียงพอ เป็นต้น						
10. การใช้นวัตกรรมสมัยใหม่ในการรักษาสิ่งแวดล้อม อาทิ โครงการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานธรรมชาติ เป็นต้น						

การเปลี่ยนแปลง/การพัฒนาทางด้านกายภาพ ด้านเศรษฐกิจและสังคม และด้านการดำเนินนโยบายภาครัฐ	ระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจ					
	ก่อนดำเนินโครงการ			หลังดำเนินโครงการ		
	มาก	ปานกลาง	น้อย	มาก	ปานกลาง	น้อย
11. การรักษาบรรยากาศ และเอกลักษณ์ด้านการท่องเที่ยว “หาดทรายขาว น้ำทะเลใส ใกล้กรุงเทพฯ” ของเกาะล้าน						
ด้านเศรษฐกิจและสังคม						
12. การสร้างรายได้ที่ยั่งยืนในด้านการท่องเที่ยว						
13. การวางแผนรองรับการขยายตัวของกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ในด้านการท่องเที่ยว เช่น ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก โรงแรม เป็นต้น						
14. การจัดการความปลอดภัยบริเวณชายหาดต่าง ๆ ของเกาะล้าน						
15. การสร้างบรรยากาศที่ดีในด้านการลงทุนของเกาะล้าน						
16. การสร้างความเชื่อมั่นให้แก่นักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการ และประชาชน						
ด้านการขับเคลื่อนนโยบายภาครัฐ						
17. กิจกรรมเปิดเมืองพัทยา (Pattaya Move on) ได้ช่วยกระตุ้น เศรษฐกิจของเกาะล้าน						
18. การขับเคลื่อนนโยบายกระตุ้นการท่องเที่ยวและเศรษฐกิจของ รัฐบาล อาทิ เราเที่ยวด้วยกัน, ทัวร์เที่ยวไทย เป็นต้น ได้ช่วย กระตุ้นเศรษฐกิจของเกาะล้าน						
19. กิจกรรมฟื้นฟูผลกระทบจากโควิด-2019 ของเมืองพัทยา อาทิ เทศกาลดนตรีพัทยามิวสิคเฟสติวัล 2021 (มีการเพิ่มเวทีหาดนวล เกาะล้าน) เป็นต้น ได้ช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจของเกาะล้าน						
20. ความเหมาะสมของมาตรการควบคุมการเดินทางเข้าพื้นที่ เกาะล้าน เพื่อดูแลและป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด-19 อาทิ การสวมหน้ากากอนามัย, การวัดอุณหภูมิ, การรณรงค์ใช้ เจลล้างมือ เป็นต้น						

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาการดำเนินงานในพื้นที่เกาะล้านของเมืองพัทยา

1. ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการดำเนินงานด้านกายภาพ

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจและสังคม

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการดำเนินงานด้านการขับเคลื่อนนโยบายภาครัฐ

.....

.....

*** ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ***

คณะวิจัย

- | | | |
|-----------------------------------|---|---------------------------------|
| 1. นายณัฐพล ธีรวิวัฒน์ | ผู้อำนวยการสำนักยุทธศาสตร์
และงบประมาณ | ที่ปรึกษา |
| 2. เรือเอกชรัณ ชุติวรวัลค์ | ผู้อำนวยการส่วนยุทธศาสตร์
การพัฒนา | ที่ปรึกษา |
| 3. นางสาวนภัทร์ฐมณัฐ์ ตันติวัฒน์ | หัวหน้าฝ่ายวิจัยและประเมินผล | ที่ปรึกษา |
| 4. อาจารย์ ดร.อาภาภรณ์ สุขหอม | มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ | หัวหน้าโครงการ |
| 5. รศ.ดร.กัญชเชต ไกรवास | มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ | นักวิจัย |
| 6. อาจารย์ ดร.จุฬาลักษณ์ พันธัง | มหาวิทยาลัยบูรพา | นักวิจัย |
| 7. นางสาวอารญา สุขหอม | มูลนิธิการพัฒนาเมืองและ
ชนบทไทย | นักวิจัย |
| 8. นายจรัสพล ชนะสิทธิ์ | มูลนิธิการพัฒนาเมืองและ
ชนบทไทย | นักวิจัย |
| 9. อาจารย์ ดร.ธาริกานต์ ธัญชยะกุล | มหาวิทยาลัยราชภัฏ
พระนครศรีอยุธยา | นักวิจัยและ
ประสานงานโครงการ |
| 10. นางสาวจุฑารัตน์ ศิลาอ่อน | มูลนิธิการพัฒนาเมืองและ
ชนบทไทย | ผู้ช่วยนักวิจัย |