



โครงการประเมินผลการดำเนินงาน งบเงินอุดหนุนประจำปี

สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัททยา
ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา
ฝ่ายวิจัยและประเมินผล

โครงการประเมินผลการดำเนินงานงบประมาณประจำปี

สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา
ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา
ฝ่ายวิจัยและประเมินผล

พฤษภาคม 2563

คำนำ

โครงการประเมินผลการดำเนินงานของเมืองพัทยางบประมาณเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการดำเนินโครงการที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในมิติผลลัพธ์ด้านความสุขของประชาชนผู้รับประโยชน์จากการดำเนินโครงการ และเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานโครงการของเมืองพัทยาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ตามภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสังคม ด้านการศึกษา และด้านสิ่งแวดล้อม โดยมีกรอบการประเมินใน 9 องค์ประกอบความสุข ได้แก่ องค์ประกอบความสุขด้านสุขภาพใจ องค์ประกอบความสุขด้านสุขภาพ องค์ประกอบความสุขด้านการศึกษา องค์ประกอบความสุขด้านความหลากหลายทางวัฒนธรรมและความสามารถในการรับมือการเปลี่ยนแปลง องค์ประกอบความสุขด้านการใช้เวลา องค์ประกอบความสุขด้านธรรมาภิบาล องค์ประกอบความสุขด้านสุขภาพชุมชน องค์ประกอบความสุขด้านความหลากหลายทางนิเวศและความสามารถในการรับมือการเปลี่ยนแปลง และองค์ประกอบความสุขด้านมาตรฐานการดำรงชีวิต ทั้งนี้ในส่วนของขอบเขตด้านเนื้อหาของ การประเมิน จะแสดงให้เห็นถึงผลสำเร็จในการดำเนินโครงการของเมืองพัทยาที่สอดคล้องเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ด้านความสุขของประชาชน รวมทั้งยังแสดงให้เห็นถึงความคุ้มค่าเชิงภารกิจตามเกณฑ์การชี้วัดที่กำหนดไว้ ซึ่งจากผลของการประเมินผลการดำเนินงานในครั้ง นี้ จะทำให้เมืองพัทยาสามารถนำผลการประเมินไปใช้ปรับปรุงการดำเนินงานเมืองพัทยาให้เกิดประสิทธิภาพและมีความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ นอกจากนี้ข้อมูลจากการศึกษาจะเป็นประโยชน์ในการขออนุมัติงบประมาณอุดหนุนจากรัฐบาล และเป็นแนวทางจัดทำแผนพัฒนาเมืองพัทยาในอนาคตต่อไป

คณะที่ปรึกษาโครงการ

พฤษภาคม 2564

บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

โครงการประเมินผลการดำเนินงานงบประมาณเงินอุดหนุนประจำปี พ.ศ. 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการดำเนินกิจกรรม และโครงการที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในมิติของผลลัพธ์ด้านความสุขของประชาชนผู้รับประโยชน์จากการดำเนินโครงการและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินกิจกรรม และโครงการของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในการประเมินผล และทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่าง ประชาชนในบริเวณพื้นที่โดยเมืองพัทยา จำนวน 42 ชุมชน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการประเมินผล ทั้งนี้ในการประเมิน จะครอบคลุมประเด็นสำคัญประเมินใน 2 มิติ ดังนี้

1) ผลการประเมินผลการดำเนินกิจกรรมและโครงการที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในมิติของผลลัพธ์ด้านความสุขของประชาชนผู้รับผลประโยชน์จากการดำเนินโครงการ ซึ่งประกอบด้วย 9 องค์ประกอบความสุข ได้แก่ องค์ประกอบความสุขด้านสุขภาพใจ องค์ประกอบความสุขด้านสุขภาพ องค์ประกอบความสุขด้านการศึกษา องค์ประกอบความสุขด้านความหลากหลายทางวัฒนธรรมและความสามารถในการรับมือการเปลี่ยนแปลง องค์ประกอบความสุขด้านการใช้เวลา องค์ประกอบความสุขด้านธรรมาภิบาล องค์ประกอบความสุขด้านสุขภาพชุมชน องค์ประกอบความสุขด้านความหลากหลายทางนิเวศและความสามารถในการรับมือการเปลี่ยนแปลง และองค์ประกอบความสุขด้านมาตรฐานการดำรงชีวิต

2) ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินกิจกรรม และโครงการของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

สรุปผลการประเมินการดำเนินงานโครงการของเมืองพัทยา (งบอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562) มีผลการประเมินตามตัวชี้วัดในแต่ละมิติ ดังนี้

1. ผลการประเมินผลการดำเนินกิจกรรมและโครงการที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในมิติของผลลัพธ์ด้านความสุขของประชาชนผู้รับผลประโยชน์จากการดำเนินโครงการ

- 1) องค์ประกอบความสุขด้านสุขภาพใจ ในภาพรวม ผลการประเมินอยู่ระดับ 8 จากคะแนนเต็ม 10
- 2) องค์ประกอบความสุขด้านสุขภาพ ในภาพรวม ผลการประเมินอยู่ระดับ 8 จากคะแนนเต็ม 10
- 3) องค์ประกอบความสุขด้านการศึกษา ในภาพรวม ผลการประเมินอยู่ระดับ 8 จากคะแนนเต็ม 10
- 4) องค์ประกอบความสุขด้านความหลากหลายทางวัฒนธรรมและความสามารถในการรับมือการเปลี่ยนแปลง ในภาพรวม ผลการประเมินอยู่ระดับ 9 จากคะแนนเต็ม 10

- 5) องค์ประกอบความสุขด้านการใช้เวลา ในภาพรวม ผลการประเมินอยู่ระดับ 9 จากคะแนนเต็ม 10
- 6) องค์ประกอบความสุขด้านธรรมาภิบาล ในภาพรวม ผลการประเมินอยู่ระดับ 9 จากคะแนนเต็ม 10
- 7) องค์ประกอบความสุขด้านสุขภาพชุมชน ในภาพรวม ผลการประเมินอยู่ระดับ 8 จากคะแนนเต็ม 10
- 8) องค์ประกอบความสุขด้านความหลากหลายทางนิเวศและความสามารถในการรับมือการเปลี่ยนแปลง ในภาพรวม ผลการประเมินอยู่ระดับ 8 จากคะแนนเต็ม 10
- 9) องค์ประกอบความสุขด้านมาตรฐานการดำรงชีวิต ในภาพรวม ผลการประเมินอยู่ระดับ 8 จากคะแนนเต็ม 10

2. ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินกิจกรรม และโครงการของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

2.1 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินกิจกรรม และโครงการภายใต้งบประมาณอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ของเมืองพัทยา

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการดำเนินกิจกรรม และโครงการภายใต้งบประมาณอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ของเมืองพัทยา ดังนี้

- 1) การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ได้ตามมาตรฐาน มีระดับความพึงพอใจในปี 2562 อยู่ระดับปานกลาง มีระดับความพึงพอใจในปีใน 2563 อยู่ระดับมาก
- 2) การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยลดปัญหาและผลกระทบทางเศรษฐกิจในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด 2019 ลดลงได้ มีระดับความพึงพอใจในปี 2562 อยู่ระดับน้อย มีระดับความพึงพอใจในปีใน 2563 อยู่ระดับปานกลาง
- 3) การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยทำให้บุตรหลานได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพ มีระดับความพึงพอใจในปี 2562 อยู่ระดับปานกลาง มีระดับความพึงพอใจในปีใน 2563 อยู่ระดับมาก
- 4) การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยทำให้ท่านและครอบครัวมีสุขภาพแข็งแรง มีระดับความพึงพอใจในปี 2562 อยู่ระดับปานกลาง มีระดับความพึงพอใจในปีใน 2563 อยู่ระดับมาก
- 5) การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยรักษาความสมดุลย์ของสภาพแวดล้อม มีระดับความพึงพอใจในปี 2562 อยู่ระดับปานกลาง มีระดับความพึงพอใจในปีใน 2563 อยู่ระดับมาก
- 6) การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยทำให้ครอบครัวเกิดความเข้มแข็ง มีระดับความพึงพอใจในปี 2562 อยู่ระดับปานกลาง มีระดับความพึงพอใจในปีใน 2563 อยู่ระดับมาก

7) การดำเนินงานภายใต้ตั้งบุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยให้ครอบครัวมีการใช้เวลาในการดำรงชีวิตได้อย่างเหมาะสม มีระดับความพึงพอใจในปี 2562 อยู่ระดับปานกลาง มีระดับความพึงพอใจในปี 2563 อยู่ระดับมาก

8) การดำเนินงานภายใต้ตั้งบุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยให้มีสภาวะทางจิตใจที่ดี มีระดับความพึงพอใจในปี 2562 อยู่ระดับปานกลาง มีระดับความพึงพอใจในปี 2563 อยู่ระดับมาก

9) การดำเนินงานภายใต้ตั้งบุดหนุนของเมืองพัทยาเป็นไปอย่างมีธรรมาภิบาล มีระดับความพึงพอใจในปี 2562 อยู่ระดับปานกลาง มีระดับความพึงพอใจในปี 2563 อยู่ระดับมาก

10) การดำเนินงานภายใต้ตั้งบุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยส่งเสริมและรักษาวัฒนธรรมของชาติ มีระดับความพึงพอใจในปี 2562 อยู่ระดับปานกลาง มีระดับความพึงพอใจในปี 2563 อยู่ระดับมาก

2.2 เปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินกิจกรรมและโครงการภายใต้ตั้งเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ของเมืองพัทยา จำแนกตามปีงบประมาณโซนพื้นที่ชุมชน เขตที่อยู่ตามทะเบียนบ้าน ระยะเวลาการพักอาศัยและกลุ่มอาชีพ

1) ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินกิจกรรมและโครงการภายใต้ตั้งเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ของเมืองพัทยา จำแนกตามปีงบประมาณ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการดำเนินกิจกรรม และโครงการภายใต้ตั้งเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ของเมืองพัทยา จำแนกตามปีงบประมาณ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เพิ่มขึ้น 0.77

2) เปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินกิจกรรมและโครงการภายใต้ตั้งเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ของเมืองพัทยา จำแนกตามโซนพื้นที่ชุมชน

ความพึงพอใจต่อการดำเนินกิจกรรม และโครงการภายใต้ตั้งเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ของเมืองพัทยา จำแนกตามโซนพื้นที่ชุมชนในภาพรวม โซนฝั่งขวาของถนนสุขุมวิทมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่าฝั่งซ้ายของถนนสุขุมวิท โดยโซนฝั่งขวาของถนนสุขุมวิท พบว่า การดำเนินงานภายใต้ตั้งบุดหนุนของเมืองพัทยา ประชาชนมีความพึงพอใจในทุกด้านมากกว่าโซนฝั่งซ้าย ยกเว้น ในเรื่องคุณภาพชีวิต และการมีสุขภาพแข็งแรง ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยกว่าโซนฝั่งซ้ายของถนนสุขุมวิท

3) เปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินกิจกรรมและโครงการภายใต้ตั้งเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ของเมืองพัทยา จำแนกตามเขตที่อยู่ตามทะเบียนบ้าน

ความพึงพอใจต่อการดำเนินกิจกรรม และโครงการภายใต้ตั้งเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ของเมืองพัทยา จำแนกตามเขตที่อยู่ตามทะเบียนบ้าน ในภาพรวม ประชาชนที่มีทะเบียนบ้านในเขตเมืองพัทยา และประชาชนที่มีทะเบียนบ้านนอกเขตเมืองพัทยา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน

โดยผู้ที่มีทะเบียนบ้านในเขตเมืองพัทยา มีความพึงพอใจในเรื่อง การช่วยลดปัญหาและผลกระทบทางเศรษฐกิจในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด 2019 เรื่องการดูแลทางการศึกษา เรื่องสุขภาวะทางจิตใจ และเรื่องการส่งเสริมรักษาวัฒนธรรมของชาติ มากกว่าผู้ที่มีทะเบียนบ้านนอกเขตเมืองพัทยา และผู้ที่มีทะเบียนบ้านนอกเขตเมืองพัทยา มีความพึงพอใจในเรื่องคุณภาพชีวิต เรื่องการมีสุขภาพแข็งแรง เรื่องความสมดุลของสภาพแวดล้อม เรื่องความเข้มแข็งของครอบครัว และความเหมาะสมในการใช้เวลาในการดำรงชีวิต มากกว่าผู้ที่มีทะเบียนบ้านในเขตเมืองพัทยา

4) เปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินกิจกรรมและโครงการภายใต้เงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ของเมืองพัทยา จำแนกตามระยะเวลาการพักอาศัย

ความพึงพอใจต่อการดำเนินกิจกรรม และโครงการภายใต้เงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของเมืองพัทยา จำแนกตามระยะเวลาการพักอาศัย ในภาพรวม ประชาชนที่มีระยะเวลาในการพักอาศัยต่ำกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีระยะเวลาการพักอาศัยตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป โดยประชาชนที่มีระยะเวลาในการพักอาศัยต่ำกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจในเรื่องคุณภาพชีวิต เรื่องการดูแลทางการศึกษา เรื่องการมีสุขภาพแข็งแรง เรื่องความเข้มแข็งของครอบครัว เรื่องการมีธรรมาภิบาล และเรื่องการส่งเสริมรักษาวัฒนธรรมของชาติ และประชาชนที่มีระยะเวลาในการพักอาศัยตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในเรื่องการช่วยลดปัญหาและผลกระทบทางเศรษฐกิจในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด 2019 เรื่องความสมดุลของสภาพแวดล้อม และความเหมาะสมในการใช้เวลาในการดำรงชีวิต

5) เปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินกิจกรรมและโครงการภายใต้เงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ของเมืองพัทยา จำแนกตามกลุ่มอาชีพ

ความพึงพอใจต่อการดำเนินกิจกรรม และโครงการภายใต้เงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของเมืองพัทยา จำแนกตามกลุ่มอาชีพ ในภาพรวม กลุ่มอาชีพภาครัฐ มีความพึงพอใจมากที่สุด กลุ่มอาชีพเอกชนและกลุ่มอาชีพอาชน ๆ (ว่างงาน, เกษียณอายุ, นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจเท่ากัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 เมืองพัทยาควรมีการกำหนดนโยบายและแผนยุทธศาสตร์สำหรับการรับมือกับสภาวะวิกฤติอย่างเช่นในกรณีการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด 2019 เพื่อให้การดูแลและให้ความช่วยเหลือประชาชนและนักท่องเที่ยวเป็นไปอย่างทันทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ

1.2 เมืองพัทยาควรขับเคลื่อนนโยบายการสร้างการมีส่วนร่วมจากภาคประชาชนในการดำเนินงานของเมืองพัทยาแบบครบทั้งกระบวนการดำเนินงาน ทั้งนี้เพื่อให้เกิดธรรมาภิบาลในการบริหารงานอย่างเต็มรูปแบบ และยังเป็นการเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ประชาชน โดยเฉพาะในกลุ่มที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการดำเนินงานโครงการ

1.3 เมืองพัทยาควรนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลการดำเนินงานงบอุดหนุนประจำปีในครั้งนี้ไปใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และแผนงานโครงการ/กิจกรรม ตลอดจนเป็นแนวทางในการบริหารโครงการ/กิจกรรม เพื่อยกระดับความสุขในทั้ง 10 มิติ ของประชาชนและนักท่องเที่ยวในเขตเมืองพัทยา

2. ข้อเสนอเชิงปฏิบัติการ

2.1 ข้อเสนอแนะด้านการทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ตามมาตรฐาน

1) เมืองพัทยาควรมีการดำเนินโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่อย่างหลากหลายทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม

2) เมืองพัทยาควรร่วมกับหน่วยงานที่ดูแลการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานในพื้นที่ ได้แก่ ไฟฟ้า ประปา และการสื่อสาร ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นต่อการส่งเสริมคุณภาพชีวิตทั้งหมด

3) เมืองพัทยาควรร่วมกับการเคหะแห่งชาติ หรือภาคเอกชนในการจัดหาที่อยู่อาศัยให้แก่ผู้มีรายได้น้อยในเขตเมืองพัทยาที่ต้องเช่าที่พักอาศัย

2.2 ข้อเสนอแนะด้านการลดปัญหาและผลกระทบทางเศรษฐกิจในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด 2019

1) เมืองพัฒนาควรมีการดูแลคุณภาพชีวิตของประชาชนในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด 2019

2) เมืองพัฒนาควรจัดหางานหรืออาชีพเสริมเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนที่ตกงานในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด 2019หรือผลกระทบจากปัญหาอื่น ๆ ในอนาคต

3) เมืองพัทยาควรเร่งหามาตรการในการลดปัญหาการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด 2019 อย่างเร่งด่วน เพื่อให้กิจการต่าง ๆ สามารถกลับมาดำเนินการได้เศรษฐกิจและการจ้างงานในพื้นที่จะได้ฟื้นตัว

4) เมืองพัทยาควรนำมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด 2019 มาบังคับใช้อย่างเข้มงวด เพื่อลดจำนวนผู้ติดเชื้อให้ได้อย่างรวดเร็ว ปัญหาความเดือดร้อนทางด้านเศรษฐกิจของประชาชนและผู้ประกอบการจะได้ไม่เกิดขึ้นยาวนาน

2.3 ข้อเสนอแนะด้านการทำให้ประชาชนมีสุขภาพแข็งแรง

1) เมืองพัทยาควรเพิ่มงบประมาณด้านการพัฒนา อสม. เพื่อให้การดูแลสุขภาพของประชาชนในระดับชุมชนสามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) เมืองพัทยาควรเพิ่มพื้นที่เพื่อการออกกำลังกาย และลานกิจกรรมอเนกประสงค์ เพื่อให้ประชาชนในทุกชุมชนสามารถไปใช้บริการได้โดยไม่ยากลำบากในการเดินทาง

3) เมืองพัทยาควรมีกิจกรรมรณรงค์เพื่อให้ประชาชนมีการออกกำลังกายและดูแลสุขภาพ
สุขภาพของตนเองและสมาชิกในครอบครัวอยู่เสมอ

4) โรงพยาบาลและสถานบริการด้านสาธารณสุขของเมืองพัทยามุ่งเน้น

2.4. ข้อเสนอแนะด้านการรักษาความสมดุลของสภาพแวดล้อม

1) เมืองพัทยาควรกำหนดมาตรการที่เข้มงวดในการป้องกันและแก้ไขผลกระทบ
ต่อสิ่งแวดล้อมจากการท่องเที่ยวทางทะเล

2) ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่เมืองพัทยามีสวนร่วมเพิ่มมากขึ้นในการ
ดูแลและรักษาสมดุลของสภาพแวดล้อม

3) นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างประเทศควรมีส่วนร่วมในการดูแลและรักษาสมดุล
ของสภาพแวดล้อมมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

4) เมืองพัทยาควรมีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเข้มข้นเพื่อเป็นตัวอย่างในการลงโทษ
ผู้ที่ทำลายสภาพแวดล้อมอย่างจริงจัง

2.5 ข้อเสนอแนะด้านการทำให้ชุมชนเกิดความเข้มแข็ง

1) เมืองพัทยาควรร่วมกับหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบในการดำเนินมาตรการด้านการ
ปราบปรามและป้องกันการแพร่ระบาดของยาเสพติดอย่างจริงจัง

2) เมืองพัทยาควรจัดกิจกรรมรณรงค์ส่งเสริมการสร้างความปลอดภัยและเข้มแข็งภายใน
ครอบครัวและชุมชนทุกชุมชนอย่างต่อเนื่อง

3) เมืองพัทยาควรส่งเสริมการสร้างเครือข่ายเยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ และผู้พิการระหว่าง
ชุมชนต่าง ๆ ในเขตพื้นที่เมืองพัทยา

2.6 ข้อเสนอแนะด้านการทำให้ประชาชนมีการใช้เวลาในการดำรงชีวิตได้อย่างเหมาะสม

1) หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบของเมืองพัทยาควรเข้าไปแก้ไขปัญหาการใช้เวลาว่าง
ที่ไม่เหมาะสมของเยาวชน เช่น การติดเกมส์และการพนันออนไลน์ การจับกลุ่มมั่วสุมของเยาวชน เป็นต้น

2) ควรรณรงค์และส่งเสริมให้ประชาชนในชุมชนต่าง ๆ มีการใช้เวลาว่างที่เป็นประโยชน์
เช่น ออกกำลังกาย ทำงานอดิเรก และอาชีพเสริม เป็นต้น

2.7 ข้อเสนอแนะด้านการทำให้ประชาชนมีสภาวะทางจิตใจที่ดี

1) ควรส่งเสริมให้มีการนำเอาหลักคำสอนของแต่ละศาสนาที่ประชาชนนับถือมาเป็น
แนวทางในการดำรงชีวิตและขัดเกลาจิตใจ

2) ควรส่งเสริมให้ประชาชนในชุมชนได้เข้าร่วมกิจกรรมทางศาสนาของตนอยู่เป็นประจำ
เพื่อให้มีที่ยึดเหนี่ยวและขัดเกลาจิตใจ

3) สถานบริการทางด้านสาธารณสุขของเมืองพัทยาควรจัดบริการฟรีในด้านการให้คำปรึกษาทางสุขภาพจิตใจแก่ประชาชน

4) เมืองพัทยาควรส่งเสริมให้ผู้ประกอบการให้การดูแลและป้องกันปัญหาทางด้านจิตใจและปัญหาอื่น ๆ ที่จะเข้ามากระทบต่อสภาพจิตใจของลูกจ้าง

5) เมืองพัทยาควรรณรงค์และจัดกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสุขภาวะทางด้านจิตใจให้แก่ประชาชนและนักท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง

2.8 ข้อเสนอแนะด้านการดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนให้เป็นไปอย่างมีธรรมาภิบาล

1) ควรให้ตัวแทนประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินงานโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยาเพิ่มมากขึ้น

2) ควรมีการเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานต่าง ๆ ของเมืองพัทยาให้ประชาชนในพื้นที่สื่อมวลชน และสาธารณชนได้รับทราบข้อมูลอย่างทั่วถึง

3) ในการตรวจรับงานโครงการต่าง ๆ ควรให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการเป็นกรรมการตรวจรับ หรือเป็นสักขีพยาน

4) ในการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ ที่อาจเกิดผลกระทบต่อชุมชน ควรให้ผู้นำชุมชนหรือตัวแทนของชุมชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการกำกับ ดูแลการดำเนินงานโครงการ

2.9 ข้อเสนอแนะด้านการช่วยส่งเสริมและรักษาวัฒนธรรมของชาติ

1) เมืองพัทยาควรจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนกิจกรรมส่งเสริมประเพณีวัฒนธรรมให้แก่ชุมชนต่าง ๆ อย่างทั่วถึง

2) เมืองพัทยาควรส่งเสริมกิจกรรมที่โดดเด่นทางด้านประเพณีและวัฒนธรรมของชุมชนในเขตเมืองพัทยา เพื่อให้เกิดประโยชน์ทั้งในด้านการอนุรักษ์ประเพณีและวัฒนธรรม และการส่งเสริมการท่องเที่ยว

3) ควรส่งเสริมการบูรณาการทางวัฒนธรรมระหว่างวัฒนธรรมท้องถิ่นของชาวเมืองพัทยา วัฒนธรรมของชาวไทยในภาคอื่น ๆ ของประเทศ และวัฒนธรรมของชาวต่างชาติที่เข้ามาอาศัยอยู่ในเขตเมืองพัทยา

4) เมืองพัทยาควรเร่งปลูกฝังค่านิยมในเรื่องความภาคภูมิใจและการหวงแหนศิลปวัฒนธรรมและประเพณีที่ดีงามของชาติ โดยเฉพาะในกลุ่มนักเรียนที่ศึกษาอยู่ในโรงเรียนสังกัดเมืองพัทยา

สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
บทสรุปผู้บริหาร.....	ข
สารบัญ.....	ฅ
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพ.....	ฐ

บทที่

1 บทนำ.....	1
หลักการและเหตุผล.....	1
วัตถุประสงค์.....	2
ขอบเขตการประเมิน.....	3
ขั้นตอนการประเมิน.....	2
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
2 การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการสาธารณสุขแนวใหม่.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณสุขและความพึงพอใจ.....	26
แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผล.....	35
ข้อมูลทั่วไป แผนงานโครงการ และกิจกรรมของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563.....	41
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	60
3 วิธีดำเนินการประเมินผล.....	61
ประชากร ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และกลุ่มตัวอย่าง.....	61
การกำหนดขนาดตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง.....	62
ขั้นตอนการดำเนินงาน.....	62
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	63
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	64

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4 ผลการศึกษา.....	66
ผลการประเมินผลการดำเนินกิจกรรมและโครงการที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2563 ในมิติของผลลัพธ์ด้านความสุขของประชาชนผู้รับผลประโยชน์ จากการดำเนินโครงการ.....	66
ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินกิจกรรม และโครงการของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563.....	83
ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยว	
5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ.....	105
สรุปผลการศึกษา.....	105
ข้อเสนอแนะ.....	111
บรรณานุกรม.....	115
ภาคผนวก.....	119

สารบัญญัตินี้

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวนและร้อยละของชุมชนที่พักอาศัย/ทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	83
4.2 จำนวนและร้อยละของประเภทระยะเวลาที่พักอาศัยในที่อาศัยปัจจุบัน เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	85
4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินกิจกรรม และโครงการภายใต้ งบประมาณอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ของเมืองพัทยา.....	87
4.4 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินกิจกรรมและโครงการภายใต้ งบประมาณอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ของเมืองพัทยา จำแนกตาม ปีงบประมาณ.....	90
4.5 เปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินกิจกรรมและ โครงการภายใต้งบประมาณอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ของเมืองพัทยา จำแนกตามเขตพื้นที่ชุมชน.....	92
4.6 เปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินกิจกรรมและโครงการ ภายใต้งบประมาณอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ของเมืองพัทยา จำแนกตามเขตที่อยู่ ตามทะเบียนบ้าน.....	94
4.7 เปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินกิจกรรมและ โครงการภายใต้งบประมาณอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ของเมืองพัทยา จำแนกตามระยะเวลาการพักอาศัย.....	96
4.8 เปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินกิจกรรมและ โครงการภายใต้งบประมาณอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ของเมืองพัทยา จำแนกตามกลุ่มอาชีพ.....	98
4.9 ข้อเสนอแนะด้านการทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ตามมาตรฐาน.....	99
4.10 ข้อเสนอแนะด้านการลดปัญหาและผลกระทบทางเศรษฐกิจในช่วงการแพร่ระบาดของ โควิด 2019.....	100
4.11 ด้านการทำให้บุตรหลานของประชาชนได้รับการศึกษาอย่างมีคุณภาพ.....	100
4.12 ข้อเสนอแนะด้านการทำให้ประชาชนมีสุขภาพแข็งแรง.....	101
4.13 ข้อเสนอแนะด้านการรักษาความสมดุลของสภาพแวดล้อม.....	101

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.14 ข้อเสนอแนะด้านการทำให้ชุมชนเกิดความเข้มแข็ง.....	102
4.15 ข้อเสนอแนะด้านการทำให้ประชาชนมีการใช้เวลาในการดำรงชีวิตได้อย่างเหมาะสม.....	102
4.16 ข้อเสนอแนะด้านการทำให้ประชาชนมีสภาวะทางจิตใจที่ดี.....	103
4.17 ข้อเสนอแนะด้านการดำเนินงานภายใต้ตั้งบุดหนุนให้เป็นไปอย่างมีธรรมาภิบาล.....	103
4.18 ข้อเสนอแนะด้านการช่วยส่งเสริมและรักษาวัฒนธรรมของชาติ.....	104

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 เป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี.....	10
2.2 แผนที่เขตเมืองพัทยา.....	42
2.3 โครงสร้างการบริหารของเมืองพัทยา.....	44
2.4 กรอบแนวคิดการประเมิน.....	60

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (มาตรา 22) ได้กำหนดให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสำนักงานประมาณ ร่วมกันจัดให้มีการประเมินความคุ้มค่าในการปฏิบัติการกิจของรัฐที่ส่วนราชการดำเนินอยู่ เพื่อรายงานคณะรัฐมนตรีสำหรับเป็นแนวทางในการพิจารณาว่าภารกิจใดสมควรจะได้ดำเนินการต่อไปหรือยุบเลิก และเพื่อประโยชน์ในการจัดตั้งงบประมาณของส่วนราชการในปีต่อไป โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติได้ร่วมกับสำนักงานประมาณ ในการจัดทำแนวทางการประเมินความคุ้มค่าในการปฏิบัติการกิจของรัฐเอาไว้

จากนโยบายดังกล่าวทำให้ทุกหน่วยงานของรัฐ มีความจำเป็นต้องดำเนินการประเมินผลการดำเนินงานโครงการต่างๆ เพื่อพิจารณาว่า ผลผลิตและผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้สามารถสร้างความสุขให้แก่ประชาชนผู้รับบริการครอบคลุมทั้ง 9 มิติ 33 ตัวชี้วัด ทั้งความสุขของประชาชนในมิติความสุขด้านสุขภาพ ความสุขด้านการศึกษา ความสุขด้านความหลากหลายทางวัฒนธรรมและความสามารถในการรับมือการเปลี่ยนแปลง ความสุขด้านการใช้เวลา ความสุขด้านธรรมาภิบาล ความสุขด้านสุขภาพชุมชน ความสุขด้านความหลากหลายทางนิเวศและความสามารถในการรับมือการเปลี่ยนแปลง และความสุขด้านมาตรฐานการดำรงชีพ

ดังนั้น เมืองพัทยาในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 อันมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติดังกล่าว จึงเห็นสมควรที่จะจัดให้มีการประเมินผลการดำเนินงานโครงการที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพื่อทราบถึงผลการดำเนินกิจกรรม และโครงการที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในมิติของผลลัพธ์ด้านความสุขของประชาชนผู้รับประโยชน์จากการดำเนินโครงการ และเป็นข้อมูลสำหรับส่วนราชการในการทบทวน จัดลำดับความสำคัญในการเลือกปฏิบัติการกิจ รวมทั้งเพื่อเป็นแนวทางในการเพิ่มความสุขให้แก่ประชาชนผู้รับบริการจากการปฏิบัติการกิจ และการดำเนินงานต่างๆ อันจะก่อให้เกิดผลประโยชน์แก่ประชาชนและต่อประเทศชาติในอนาคต โดยมีฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เป็นผู้รับผิดชอบในการวิจัยและประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยา ในส่วนของโครงการที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในครั้งนี้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินผลการดำเนินกิจกรรม และโครงการที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในมิติของผลลัพธ์ด้านความสุขของประชาชนผู้รับประโยชน์จากการดำเนินโครงการ
2. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินกิจกรรม และโครงการของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ขอบเขตการประเมิน

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา
การวิจัยครั้งนี้จะทำการประเมินประเมินผลการดำเนินกิจกรรม และโครงการที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในมิติของผลลัพธ์ด้านความสุขของประชาชนผู้รับประโยชน์จากการดำเนินโครงการ
2. ขอบเขตด้านประชากร
การวิจัยครั้งนี้เลือกศึกษาคณะกรรมการชุมชน และตัวแทนประชาชนที่เป็นผู้รับบริการและ/หรือมีส่วนได้รับผลประโยชน์จากการดำเนินงานโครงการของเมืองพัทยา ที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในทั้ง 42 ชุมชน
3. ขอบเขตด้านระยะเวลาและพื้นที่
การวิจัยครั้งนี้เริ่มดำเนินการวิจัยตั้งแต่เดือนธันวาคม พ.ศ. 2563 – เดือนมีนาคม พ.ศ. 2564 รวมระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 4 เดือน โดยมีขอบเขตด้านพื้นที่ครอบคลุมเฉพาะในเขตเมืองพัทยาเท่านั้น

ขั้นตอนการประเมิน

การประเมินผลการดำเนินงานของเมืองพัทยา ในส่วนของงบประมาณเงินอุดหนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จะใช้วิธีการวิจัยแบบเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ในการประเมินผล โดยมีรายละเอียดของแต่ละขั้นตอนการประเมินผลดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาวิจัยเอกสาร (Documentary Research) เป็นการศึกษารายการงบประมาณรายจ่ายเงินอุดหนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ซึ่งมีรายละเอียดของกิจกรรมและโครงการเมืองพัทยา และดัชนีชี้วัดความสุขของประเทศภูฏาน (GNH) เพื่อนำมาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิด และในการสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้านความสุขของประชาชนผู้รับประโยชน์จากการดำเนินโครงการของเมืองพัทยา ในส่วนของงบประมาณเงินอุดหนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ขั้นตอนที่ 2 การศึกษาวิจัยภาคสนาม (Survey Research) เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพจาก คณะกรรมการชุมชนของ 42 ชุมชนในเขตพื้นที่เมืองพัทยา สำหรับนำมาใช้ในการประเมินความสุขของประชาชนผู้รับประโยชน์จากการดำเนินโครงการของเมืองพัทยาภายใต้งบประมาณเงินอุดหนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของเมืองพัทยา

ขั้นตอนที่ 3 นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ก่อนเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล

ขั้นตอนที่ 4 นำข้อมูลที่ผ่านกระบวนการตรวจสอบความสมบูรณ์ข้อมูลเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis) ภายใต้กรอบแนวคิดของการประเมินผล และตัวชี้วัดในแต่ละมิติที่ได้จัดทำไว้

ขั้นตอนที่ 5 การนำเสนอข้อมูล (Data Presentation) โดยจัดทำเป็นรายงานการประเมินผลการดำเนินงานของเมืองพัทยา ในส่วนของงบอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

นิยามศัพท์เฉพาะ

ตัวชี้วัด หมายถึง ตัวชี้วัดรายผลผลิต/โครงการที่ถูกจัดทำขึ้นเพื่อประเมินผลสำเร็จในการดำเนินงานโครงการของเมืองพัทยาที่เชื่อมโยงกับเป้าหมายการให้บริการระดับกระทรวง

การประเมินผลการดำเนินงาน หมายถึง การประเมินความคุ้มค่าของการดำเนินโครงการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยา ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสังคม ด้านการศึกษา และด้านสิ่งแวดล้อม

การประเมินความสุขด้านสุขภาพจิต หมายถึง การประเมินการดำเนินงานตามภารกิจของเมืองพัทยา เพื่อให้ได้ทราบถึงผลลัพธ์ด้านสุขภาพใจของประชาชน ได้แก่ ความพึงพอใจในชีวิต อารมณ์ทางบวก อารมณ์ทางลบ และจิตวิญญาณ

ดัชนีวัดความพึงพอใจในชีวิต หมายถึง ความพอใจของประชาชนในการดำเนินโครงการของเมืองพัทยาในด้านสาธารณสุขภาค และด้านการสนับสนุนปัจจัยพื้นฐานต่าง ๆ

ดัชนีวัดอารมณ์ทางบวก หมายถึง ความรู้สึกดีของประชาชนในการดำเนินโครงการของเมืองพัทยาที่มีในด้านสาธารณสุขภาค และด้านการสนับสนุนปัจจัยพื้นฐานต่าง ๆ

ดัชนีวัดอารมณ์ทางลบ หมายถึง ความรู้สึกไม่ดีของประชาชนในการดำเนินโครงการของเมืองพัทยาที่มีในด้านสาธารณสุขภาค และด้านการสนับสนุนปัจจัยพื้นฐานต่าง ๆ

ดัชนีวัดจิตวิญญาณ หมายถึง การเข้าถึงจิตใจ จนนำไปสู่ความรู้สึกเต็มใจของประชาชน ในการให้ความร่วมมือต่อการดำเนินโครงการของเมืองพัทยา

การประเมินความสุขด้านสุขภาพ หมายถึง การประเมินการดำเนินงานตามภารกิจของเมืองพัทยา เพื่อให้ได้ทราบถึงผลลัพธ์ด้านสุขภาพของประชาชน ได้แก่ ภาพรวมของสุขภาพ ความแข็งแรง ความพิการ และสุขภาพจิต

ดัชนีวัดภาพรวมของสุขภาพ หมายถึง ความพอใจโดยรวมของประชาชนในการดำเนินโครงการของเมืองพัทยาในด้านการส่งเสริมสุขภาพของคนในชุมชน อาทิ การจัดตั้งโรงพยาบาล คลินิก และการเปิดศูนย์ชุมชน

ดัชนีวัดความแข็งแรง หมายถึง การมีสุขภาพดีขึ้นของประชาชนหลังการเข้าร่วมกิจกรรมการดำเนินโครงการของเมืองพัทยาในด้านการส่งเสริมสุขภาพของคนในชุมชน

ดัชนีวัดความพิการ หมายถึง การเข้าถึงในการดำเนินโครงการด้านการอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ และส่งเสริมอาชีพในการดูแลผู้พิการและผู้ป่วยติดเตียง

ดัชนีวัดสุขภาพจิต หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนในการลดภาวะความเจ็บป่วย ความรู้สึกผ่อนคลายในด้านสุขภาพจากการดำเนินโครงการในด้านการส่งเสริมสุขภาพของคนในชุมชน

การประเมินความสุขด้านการศึกษา หมายถึง การประเมินการดำเนินงานตามภารกิจของเมืองพัทยา เพื่อให้ได้ทราบถึงผลลัพธ์ด้านการศึกษา ได้แก่ การออกเขียนได้ การศึกษาตามหลักสูตร ความรู้ และคุณค่า

ดัชนีวัดการอ่านออกเขียนได้ หมายถึง ความรู้สึกต่อการดำเนินโครงการของเมืองพัทยาในการส่งเสริมทักษะการอ่านออกเขียนได้ของเด็ก การจัดแบ่งโรงเรียนที่เหมาะสมตามวัยของเด็ก และพัฒนาครูผู้สอนให้สามารถสอนเด็กให้อ่านออกเขียนได้

ดัชนีวัดการศึกษาตามหลักสูตร หมายถึง ความรู้สึกต่อการดำเนินโครงการของเมืองพัทยาในการพัฒนาโรงเรียนให้ได้มาตรฐาน มีการส่งเสริมทักษะด้านภาษาอังกฤษ และพัฒนาทักษะความสามารถของครูผู้สอน

ดัชนีวัดความรู้ หมายถึง ความรู้ที่เด็กในชุมชนได้รับจากการดำเนินโครงการของเมืองพัทยาในด้านการส่งเสริมการศึกษา

ดัชนีวัดคุณค่า หมายถึง การให้ความสำคัญและคุณค่าต่อเยาวชนของเมืองพัทยา โดยมีการจัดโครงการที่สนับสนุนทุนการศึกษาแก่เด็กที่เรียนดีแต่ขาดแคลน

การประเมินความสุขด้านความหลากหลายทางวัฒนธรรมและความสามารถในการรับมือการเปลี่ยนแปลง หมายถึง การประเมินการดำเนินงานตามภารกิจของเมืองพัทยา เพื่อให้ได้ทราบถึงผลลัพธ์ด้านความหลากหลายทางวัฒนธรรมและความสามารถในการรับมือการเปลี่ยนแปลง ได้แก่ ทักษะงานฝีมือ การมีส่วนร่วมทางวัฒนธรรม การพูดภาษาท้องถิ่น และมารยาททางสังคม

ดัชนีวัดทักษะงานฝีมือ หมายถึง มีการยกระดับสินค้าชุมชนให้มีมูลค่าเพิ่มจากการดำเนินโครงการของเมืองพัทยาในด้านการพัฒนาฝีมือกลุ่มแม่บ้าน การพัฒนารูปแบบให้มีความทันสมัย

ดัชนีวัดการมีส่วนร่วมทางวัฒนธรรม หมายถึง ความรู้สึกต่อการจัดโครงการของเมืองพัทยาที่ส่งเสริมประเพณีและวัฒนธรรมของไทย และพหุวัฒนธรรม

ดัชนีวัดทักษะการพูดภาษาท้องถิ่น หมายถึง การดำเนินโครงการของเมืองพัทยาในการส่งเสริมการใช้ภาษาท้องถิ่นในชุมชนดั้งเดิม

ดัชนีวัดมารยาททางสังคม หมายถึง การดำเนินโครงการของเมืองพัทยาในการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการมีความเข้าใจเกี่ยวกับแนวปฏิบัติอันดี และเหมาะสมของสังคม

การประเมินความสุขด้านการใช้เวลา หมายถึง การประเมินการดำเนินงานตามภารกิจของเมืองพัทยา เพื่อให้ได้ทราบถึงผลลัพธ์ด้านการศึกษาของประชาชน ได้แก่ การทำงาน การนอนหลับ และการออกกำลังกาย

ดัชนีวัดการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนในการได้รับความสะดวกในการปฏิบัติงานจากการดำเนินโครงการของเมืองพัทยาในด้านสาธารณสุข โภค และการบริการสาธารณสุข

ดัชนีวัดการนอนหลับ หมายถึง ความรู้สึกต่อการนอนหลับพักผ่อนของประชาชน จากการได้รับการอำนวยความสะดวกจากการดำเนินโครงการของเมืองพัทยาในด้านสาธารณสุข โภค และการบริการสาธารณสุข

การประเมินความสุขด้านธรรมาภิบาล หมายถึง การประเมินการดำเนินงานตามภารกิจของเมืองพัทยา เพื่อให้ได้ทราบถึงผลลัพธ์ด้านธรรมาภิบาล ได้แก่ การมีส่วนร่วมทางการเมือง การให้บริการสาธารณสุข ประสิทธิภาพของเมืองพัทยา และสิทธิขั้นพื้นฐาน

ดัชนีวัดการมีส่วนร่วมทางการเมือง หมายถึง ความรู้สึกในการเข้าไปมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินโครงการต่าง ๆ ของชุมชน

ดัชนีวัดการให้บริการ หมายถึง เมืองพัทยามีการดำเนินโครงการที่ทันต่อเหตุการณ์ มีความรวดเร็วและเป็นประโยชน์ต่อประชาชน

ดัชนีวัดการให้บริการ หมายถึง การใช้งบประมาณที่คุ้มค่า ประชาชนได้รับประโยชน์ในการใช้จ่ายงบประมาณในการดำเนินงานอย่างทั่วถึงจากการดำเนินโครงการของเมืองพัทยา

ดัชนีวัดสิทธิขั้นพื้นฐาน หมายถึง โครงการเมืองพัทยามีการดำเนินกิจกรรมที่เป็นการให้บริการขั้นพื้นฐานแก่ประชาชน

การประเมินความสุขด้านสุขภาพชุมชน หมายถึง การประเมินการดำเนินงานตามภารกิจของเมืองพัทยา เพื่อให้ได้ทราบถึงผลลัพธ์ด้านสุขภาพชุมชน ได้แก่ การบริจาคต้งเวลาและ/หรือทรัพย์สิน ความปลอดภัย ความสัมพันธ์ในชุมชน และครอบครัว

ดัชนีวัดการบริจาคต้ง (เวลาและเงิน) หมายถึง การจัดสรรงบประมาณในการดำเนินโครงการได้อย่างเหมาะสมคุ้มค่า

ดัชนีวัดความปลอดภัย หมายถึง ความรู้สึกได้รับความปลอดภัยจากการดำเนินโครงการของเมืองพัทยา อาทิ การติดตั้งกล้องวงจรปิด การเพิ่มการรักษาความปลอดภัย เป็นต้น

ดัชนีวัดความสัมพันธ์ในชุมชน หมายถึง การจัดกิจกรรมที่ให้ประชาชนในชุมชนได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานร่วมกัน ทำให้เกิดความผูกพัน

ดัชนีวัดครอบครัว หมายถึง การดำเนินโครงการของเมืองพัทยาช่วยอำนวยความสะดวกในการดำเนินชีวิตทำให้ประชาชนได้มีเวลาอยู่กับครอบครัวและดำเนินกิจกรรมภายในครอบครัว

การประเมินความสุขด้านความหลากหลายทางนิเวศและความสามารถในการรับมือการเปลี่ยนแปลง หมายถึง การประเมินการดำเนินงานตามภารกิจของเมืองพัทยา เพื่อให้ได้ทราบถึงผลลัพธ์ด้านความหลากหลายทางนิเวศและความสามารถในการรับมือการเปลี่ยนแปลง ได้แก่ ความเสียหายของสิ่งมีชีวิตทางทะเล ปัญหาเกี่ยวกับเมือง ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม และปัญหาจากระบบนิเวศ

ดัชนีวัดความเสียหายของสิ่งมีชีวิตทางทะเล หมายถึง เมืองพัทยามีการดูแลสิ่งแวดล้อมทางทะเลเป็นอย่างดี จึงทำให้สิ่งมีชีวิตทางทะเล ได้รับผลกระทบจากกิจกรรมต่าง ๆ น้อย

ดัชนีวัดปัญหาเกี่ยวกับเมือง หมายถึง เมืองพัทยามีการดูแลจัดการพื้นที่บริเวณรอบเมืองอย่างดี ทำให้เมืองมีความสวยงาม

ดัชนีวัดความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม หมายถึง เมืองพัทยามีการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมเป็นอย่างดี ทำให้สภาพแวดล้อมโดยรวมดี

ดัชนีวัดปัญหาจากระบบนิเวศ หมายถึง เมืองพัทยามีการจัดการดูแลเรื่องแม่น้ำลำคลองเป็นอย่างดี ทำให้ระบบนิเวศทางทะเล และป่าชายเลนยังคงอุดมสมบูรณ์

การประเมินความสุขด้านมาตรฐานการดำรงชีพ หมายถึง การประเมินการดำเนินงานตามภารกิจของเมืองพัทยา เพื่อให้ได้ทราบถึงผลลัพธ์ด้านมาตรฐานการดำรงชีพ ได้แก่ รายได้ต่อหัว สิทธิพล และที่อยู่อาศัย

ดัชนีวัดรายได้ต่อหัว หมายถึง เมืองพัทยามีการจัดการโครงการที่ช่วยแบ่งเบาภาระของประชาชน ทำให้ประชาชนในพื้นที่ส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อหัวเพิ่มขึ้น

ดัชนีวัดสิทธิพล หมายถึง การดำเนินงานโครงการของเมืองพัทยาช่วยทำให้เศรษฐกิจดีขึ้น

ดัชนีวัดที่อยู่อาศัย หมายถึง เมืองพัทยาได้ส่งเสริมการพัฒนาที่อยู่อาศัย ทำให้ประชาชนมีทางเลือก และมีคุณภาพชีวิตดีขึ้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงผลการดำเนินกิจกรรม และโครงการที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในมิติของผลลัพธ์ด้านความสุขของประชาชนผู้รับประโยชน์จากการดำเนินโครงการ
2. ทราบข้อมูลในการทบทวน จัดลำดับความสำคัญในการปฏิบัติภารกิจของเมืองพัทยา หรือแนวทางสำหรับรัฐบาล เพื่อพิจารณาขุบเลิกภารกิจ รวมทั้งการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติภารกิจให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น
3. สามารถพิจารณาจัดตั้งงบประมาณของเมืองพัทยาในปีต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การประเมินผลการดำเนินงานของเมืองพัทยา (งบประมาณเงินอุดหนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562) ในครั้งนี้ คณะวิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมในส่วนของแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดและเป็นแนวทางในการประเมินผล ดังนี้

- 1) แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
- 2) แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการสาธารณะแนวใหม่
- 3) แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะและความพึงพอใจ
- 4) แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผล
- 5) ข้อมูลทั่วไป แผนงานโครงการ และกิจกรรมของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
- 6) กรอบแนวคิดการประเมิน

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวคิดสำคัญสำหรับการประเมินผลในครั้งนี้ โดยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

1. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเมือง (ก.พ.) ได้นำเสนอระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 เพื่อเป็นใช้เป็นแนวปฏิบัติ ซึ่งประกอบด้วยหลักพื้นฐานของการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี 6 ประการ ดังนี้

1.1 หลักนิติธรรม ได้แก่ การตรากฎหมาย กฎข้อบังคับต่างๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคม สังคมยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ข้อบังคับเหล่านี้ โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมาย มิใช่ตามอำเภอใจหรืออำนาจของตัวบุคคล

1.2 หลักคุณธรรม ได้แก่ การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยทรงศรัทธาให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตัวอย่างแก่สังคมและส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตเป็นนิสัยประจำชาติ

1.3 หลักความโปร่งใส ได้แก่ การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่าง

ตรงไปตรงมา ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้

1.4 หลักความมีส่วนร่วม ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความคิดเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าจะด้วยการแจ้งความเห็น การไต่สวนสาธารณะ การแสดงประชามติ หรืออื่นๆ

1.5 หลักความรับผิดชอบ ได้แก่ การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมืองและกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหา ตลอดจนการเคารพในความเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน

1.6 หลักความคุ้มค่า ได้แก่ การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อให้เป็นประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยธรรมาภิบาลของไทยมีความประหยัดใช้ของอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก และรักษาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

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

สาระสำคัญของพระราชบัญญัติฉบับนี้ ได้กำหนดให้การบริหารราชการตามพระราชบัญญัติเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและการยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น โดยกระจายภารกิจ และทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจในการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน การจัดสรรงบประมาณ การบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่ต้องคำนึงถึงหลักการข้างต้น ในการปฏิบัติหน้าที่ ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร การติดตามตรวจสอบ และการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ

3. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

มีสาระสำคัญของพระราชกฤษฎีกาฉบับนี้ เป็นการกำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการขึ้นไว้ เป็นลายลักษณ์อักษรในรูปแบบกฎหมายครั้งแรก โดยรวบรวมแนวทางที่ควรปฏิบัติและกำหนดหลักเกณฑ์ใหม่ในการปฏิบัติราชการให้เกิดความชัดเจนสามารถวัดผลการปฏิบัติราชการที่แน่นอนขึ้น แม้ว่าหลายเรื่องเป็นการกำหนดเพื่อให้เกิดการพัฒนาในขั้นแรกและจะต้องมีการปรับปรุงให้เกิดความสมบูรณ์ในการปฏิบัติราชการภาครัฐในระยะต่อไปก็ตาม แต่แนวทางตามพระราชกฤษฎีกาฉบับนี้ หากได้มีการนำไปสู่การปฏิบัติอย่างครบถ้วน ก็เชื่อว่าจะเป็นการวางรากฐานการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในระยะแรกของการปฏิบัติระบบราชการขึ้นได้ และสามารถรองรับการพัฒนากระบวนการที่กำลังจะดำเนินการในระยะต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยแนวการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีประกอบด้วย 7 ด้าน ดังนี้

3.1 การปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เป็นการบริหารราชการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และพยายามมุ่งให้เกิดผลกระทบในเชิงบวกต่อการพัฒนาชีวิตของประชาชน

3.2 การปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงานของรัฐ เป็นการบริหารเพื่อให้ได้รับผลลัพธ์ตรงตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยมีการบริหารแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์และการจัดทำข้อตกลงว่าด้วยผลงานในทุกระดับ

3.3 การมีประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ เป็นการบริหารที่จะต้องพิจารณาในเชิงเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้ากับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น โดยมีการทำ Cost-benefit Analysis ให้สามารถวิเคราะห์ความเป็นไปได้และความคุ้มค่าของแผนงานหรือโครงการต่าง ๆ เทียบกับประโยชน์ที่ได้รับ รวมทั้งจัดระบบวางแผนเป้าหมายการทำงานและวัดผลงานของแต่ละบุคคลที่เชื่อมโยงกับระดับองค์การ

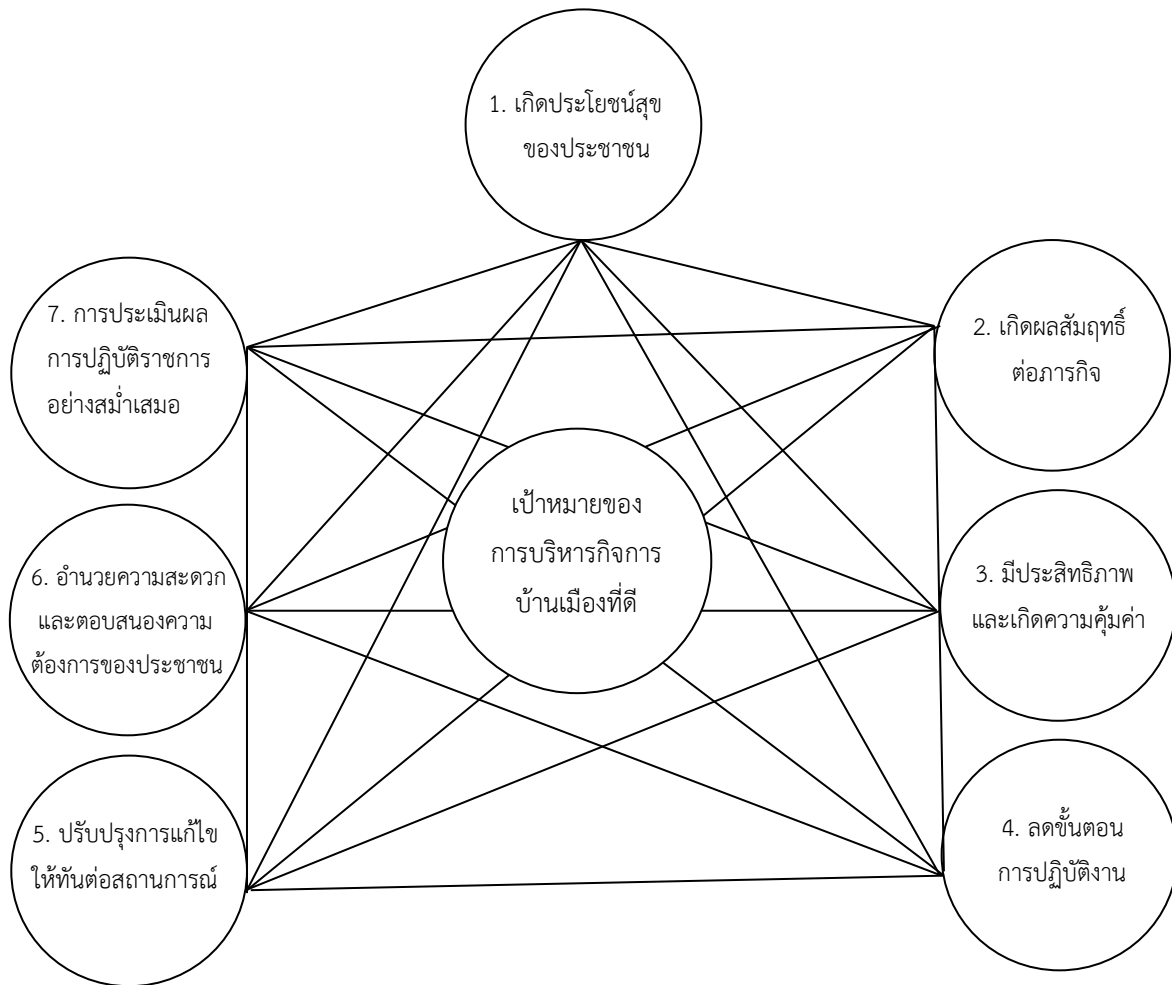
3.4 การมีขั้นตอนการปฏิบัติงานเท่าที่จำเป็น เป็นการกำหนดระยะเวลาปฏิบัติงานและการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และจัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ เพื่อให้การปฏิบัติงานเสร็จสิ้นที่จุดบริการใกล้ตัวกับประชาชน รวมทั้งการปฏิบัติงานในรูป Cost-benefit Analysis

3.5 การปรับปรุงภารกิจของหน่วยงานให้ทันต่อสถานการณ์ เป็นการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการและขั้นตอนการทำงานใหม่อยู่เสมอ ซึ่งจำเป็นต้องทบทวนลำดับความสำคัญ และความจำเป็นของแผนงานและโครงการทุกระยะการยุบเลิกส่วนราชการที่ไม่จำเป็นและการปรับปรุงกฎหมาย กฎระเบียบต่างๆ ให้เหมาะสมกับสถานการณ์อยู่เสมอ

3.6 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นการปฏิบัติราชการที่มุ่งเน้นถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก โดยมีการสำรวจความต้องการของประชาชนและความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลากหลายวิธี และเป็นไปอย่างสม่ำเสมอเพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติราชการต่อไป

3.7 การประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นการตรวจสอบและวัดผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดระบบการควบคุมตนเอง ซึ่งจะทำให้สามารถผลักดันการปฏิบัติงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน เป็นเป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 2.1 เป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

จากวรรณกรรมเกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่ได้ทบทวนมาทั้งหมดสรุปได้ว่า เป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีประกอบไปด้วย การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน การปฏิบัติงาน ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงานของรัฐ การมีประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน

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 ความพยายามแก้ไข ปัญหาของระบบราชการแบบดั้งเดิม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปรับปรุงในด้านประสิทธิภาพและการให้บริการประชาชน ซึ่งหัวใจสำคัญของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ก็คือ การปฏิรูประบบราชการนั่นเอง โดยเหตุผลของการปฏิรูประบบราชการ มีดังนี้

1) เนื่องจากกระแสโลกาภิวัตน์ที่ทุกประเทศมีแนวโน้มที่จะเปิดเสรีในด้านต่าง ๆ ทำให้เกิดเศรษฐกิจไร้พรมแดน และมีการแข่งขันในเวทีโลกรุนแรงมากขึ้น สังคมมีการเข้าสู่ยุคแห่งการเรียนรู้ กระแสสังคมเข้าสู่ยุคประชาธิปไตย การบริหารจัดการแนวใหม่ยึดหลักธรรมาภิบาล ส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนที่จะต้องมีการเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองความต้องการของระบบที่เปลี่ยนแปลงไป

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

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

การปฏิรูประบบราชการเป็นการปรับเปลี่ยนระบบการบริหารจัดการของภาครัฐ ซึ่งอาศัยแนวคิดการปฏิรูประบบราชการที่ว่าระบบเดิมล้าสมัย และขาดประสิทธิภาพเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาประเทศ และไม่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและการเปลี่ยนแปลงของสังคม และเนื่องจากภาวะวิกฤติเศรษฐกิจทำให้ภาครัฐขาดดุลงบประมาณและปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อประหยัดงบประมาณและใช้งบประมาณให้เกิดประโยชน์สูงสุด

หลักการสำคัญของแผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐ เป็นการปฏิรูปในลักษณะองค์รวม เพื่อเปลี่ยนแปลงระบบบริหารภาครัฐไปสู่ระบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ที่เน้นการทำงานโดยการวัดผลสัมฤทธิ์/มีการวัดผลที่เป็นรูปธรรมโปร่งใส มีการบริหารงานที่รวดเร็วและคล่องตัว สามารถตอบสนอง

ความต้องการของสังคมได้อย่างถูกต้องเหมาะสม โดยการปฏิรูปราชการใช้หลัก 4 RE 2 สร้าง 1 เปิด ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1) การปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงาน (Reprocess) ปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้เป็นแบบมุ่งไปสู่การบริหารที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์การในหลายมิติ และเป็นรูปธรรม โดยนอกจากจะวัดว่าองค์การทำอะไรได้บ้างแล้ว ยังวัดว่าประชาชนได้อะไรอีกด้วย

2) การปรับเปลี่ยนระบบงบประมาณ การเงิน และการพัสดุ (Refinance & Budget) เป็นเรื่อง การพัฒนาระบบการจัดทำงบประมาณที่เน้นการควบคุมการใช้จ่ายเงินเป็นหลัก เพื่อให้ตรวจสอบได้ง่ายและ เน้นเป็นเครื่องมือในการวางแผน ดังนั้น งบประมาณจะชี้ให้เห็นถึงวัตถุประสงค์หรือยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน คือ ทำให้ผู้พิจารณางบประมาณสามารถทราบได้ว่าการจัดสรรงบประมาณนั้นช่วยให้องค์การบรรลุเป้าหมาย ได้หรือไม่ และเป็นระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานและผลสัมฤทธิ์ มีการกำหนดเป้าหมายของงาน อย่างเป็นรูปธรรม มีดัชนีชี้วัดผลสัมฤทธิ์ของงาน

3) การปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยม (Paradigm) จะมุ่งที่การปรับเปลี่ยน วัฒนธรรมการทำงานและทัศนคติของเจ้าหน้าที่ของรัฐ จากความคิดความเชื่อเดิม ๆ ไปเป็นองค์การแห่งการ เรียนรู้ มีค่านิยม รักศักดิ์ศรี มีจริยธรรม และรับผิดชอบต่องาน

4) การปรับปรุงโครงสร้างบริหารราชการแผ่นดิน (Reorganized) มีการปรับปรุงโครงสร้าง กระทรวง ทบวง กรม

5) สร้างระบบบริหารบุคคลและค่าตอบแทน มีการปรับเปลี่ยนระบบการกำหนดตำแหน่งและ เงินเดือนจากระบบยัดชั้นหรือระดับตำแหน่ง เป็นการยึดความสามารถและผลงาน พัฒนารูปแบบการจ้างงาน ให้มีความหลากหลาย เช่น บางตำแหน่งที่ต้องการความเชี่ยวชาญ อาจใช้การจ้างพิเศษ จะมีการสร้างระบบ การสรรหานักบริหารระดับสูง ให้การสรรหาทำได้อย่างโปร่งใสเปิดกว้างและยึดหลัก “ความสามารถ” มากกว่า “อำนาจนิยม” และจะมีการดูแลขนาดกำลังคนให้กะทัดรัดเหมาะสมกับภารกิจอย่างเป็นรูปธรรม

6) สร้างระบบราชการให้มีความทันสมัย

7) เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม

ดังนั้นการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) จึงเป็นแนวคิดพื้นฐานของ การบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ของภาครัฐและยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ที่เป็นรูปธรรม มีแนวทางในการบริหารจัดการดังนี้ (1) การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน (2) คำนึงถึง ความต้องการของประชาชนเป็นหลัก และ (3) รัฐพึงทำบทบาทเฉพาะที่รัฐทำได้ดีเท่านั้น

แนวคิดของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) เป็นแนวคิดที่ ต้องการ ลดบทบาทของภาครัฐในการจัดบริการสาธารณะ ซึ่งเป็นผลมาจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีรากฐานมาจาก 2 แนวคิดหลักดังนี้

1) เศรษฐศาสตร์เชิงสถาบันใหม่ (New Institutional Economics) ซึ่งมีแนวคิดที่ส่งผลต่อการ ปฏิรูประบบการบริหารจัดการ คือ การแข่งขัน ทางเลือกผู้รับบริการ ความโปร่งใสและโครงสร้าง ระบบ สิ่งจูงใจ

2) การจัดการนิยม (Managerial) คือ การนำเอาแนวทางการจัดการแบบธุรกิจมาปรับใช้ในภาครัฐโดยเน้นการจัดการแบบมืออาชีพ มีดัชนีวัดความสำเร็จให้อำนาจในการใช้ดุลยพินิจและความอิสระในการจัดการ 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 ประสิทธิภาพ คุณภาพในการบริการ 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 ต้องปฏิบัติ โดยศึกษาเครื่องมือทางการจัดการต่าง ๆ ให้เข้าใจถ่องแท้ก่อนที่จะเริ่มใช้งาน เนื่องจากเครื่องมือแต่ละประเภทนั้นมีข้อดีข้อเสีย รวมทั้งความเหมาะสมในการใช้งานที่แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้บริหารขององค์กรจะต้องสนับสนุนและผลักดันการใช้เครื่องมือทางการจัดการต่าง ๆ โดยผู้บริหารควรมีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดีและสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับองค์กรได้อย่างเหมาะสม และในการนำเครื่องมือในการจัดการมาใช้จะต้องปรับปรุง พัฒนาเครื่องมือทางการจัดการให้มีความเหมาะสมกับองค์กร ไม่ใช่ปรับองค์กรให้สอดคล้องและเหมาะสมกับเครื่องมือ

ปัญหาในทางปฏิบัติของการปฏิรูประบบราชการ ประกอบด้วย

1) มาตรการควบคุม (ตามระเบียบกฎเกณฑ์) 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 เป็นเครื่องมือเชิงมนทัศน์

ที่จะช่วยขยายความเข้าใจที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงไปของกระแสสังคมโลกในศตวรรษที่ 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 รูปแบบ คือ (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) แนวทางนี้มุ่งให้ความสนใจในการวิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์การภาครัฐกับสังคม (institutional Relationship Within Society) โดยมีมุมมองว่า รัฐบาลหรือฝ่ายการเมืองไม่ใช่ตัวแสดงหลักที่มีบทบาทในการกำหนดนโยบายสาธารณะและส่งมอบบริการสาธารณะแต่เพียงฝ่ายเดียว แต่ยังเกี่ยวข้องกับสถาบันและปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันกับตัวแสดงอื่น ๆ ในสังคม โดยการมองแบบรวมทั้งหมด (Totality) เพื่อจะได้เข้าใจถึงการกำหนดนโยบายและการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ การวิเคราะห์แบบรวมทั้งหมดดังกล่าวนี้ มองว่ากระบวนการนโยบายมักขึ้นอยู่กับผู้กระทำทางสังคมอันหลากหลายต่างๆ (Societal Actors) ที่จะให้ความชอบธรรมและสามารถบรรลุผลในทางปฏิบัติแก่นโยบายเหล่านั้นได้ ก็ต่อเมื่อกระบวนการดังกล่าวดำเนินการภายใต้ความสัมพันธ์ที่สอดคล้องกันระหว่างภาครัฐกับภาคสังคม (Kooiman, 1999)

2) การจัดการปกครองในรูปแบบนโยบายสาธารณะ (Public Policy Governance) แนวคิดนี้ให้ความสนใจไปที่วิธีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างชนชั้นนำทางด้านนโยบายกับชุมชนเครือข่ายต่าง ๆ (Policy Elites and Networks Interact) ในการสร้างสรรค์และมีอิทธิพลต่อการกำหนดกระบวนการนโยบายสาธารณะ การจัดการปกครองในรูปแบบนี้มองว่าศูนย์กลางของการกำหนด และการนำนโยบายไปปฏิบัติ

รวมทั้งการส่งมอบบริการสาธารณะมิใช่หน้าที่ภาครัฐแต่เพียงฝ่ายเดียวอีกต่อไป แต่จะประกอบไปด้วยการทำงานร่วมกันของชุมชนและเครือข่ายต่าง ๆ ที่ประกอบไปด้วยตัวแสดงที่หลากหลายภาคส่วนที่มีผลประโยชน์ที่แตกต่างกัน ซึ่งแตกต่างจากแนวคิดการจัดการภาครัฐแบบดั้งเดิม (PA) ที่มีภาครัฐเป็นตัวแสดงหลัก โดยมีกลุ่มนักการเมืองเป็นผู้กำหนดนโยบาย และมีฝ่ายข้าราชการประจำเป็นผู้ดำเนินนโยบายไปสู่การปฏิบัติตามแนวคิดการเมืองและการบริหารควรแยกออกจากกันของ Woodrow Willson (Willson, 2007)

3) การจัดการปกครองในรูปแบบของการบริหารราชการ (Administrative Governance) แนวคิดนี้ให้ความสนใจไปที่การประยุกต์ใช้การบริหารภาครัฐแบบดั้งเดิม (Public Administration - PA) ให้เกิดประสิทธิผลกับการบริหารงานสาธารณะในบริบทปัจจุบัน พร้อมกับเสนอให้ปรับปรุง แนวทางการปฏิบัติภายใต้หลักการการบริหารภาครัฐแบบดั้งเดิมเสียใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีความซับซ้อนของยุคสมัยปัจจุบัน การวิเคราะห์ในมุมมองที่เปลี่ยนแปลงไปของแนวคิดนี้ให้ความสำคัญในการศึกษาแนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติและการส่งมอบบริการสาธารณะ และการพัฒนากรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีที่เหมาะสมกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปของกระแสสังคมโลกในยุคปัจจุบัน การจัดการปกครองในรูปแบบนี้ยังอยู่บนหลักการบริหารงานภาครัฐแบบดั้งเดิม (PA) แต่ต้องมีการปรับปรุงสาระสำคัญของกรอบแนวคิดและหลักการปฏิบัติ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาวะทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป โดยการนำแนวคิดการจัดการปกครองสาธารณะมาปรับใช้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำบริการสาธารณะของรัฐจำนวนมากมาให้เครือข่ายขององค์กรไม่แสวงหากำไรและองค์กรเอกชนแสวงหากำไร เป็นผู้รับเหมาช่วงจนทำให้ภาครัฐเองกลายเป็น “รัฐกลวง” (Hollow State) (Ewalt, 2001) นั้นแสดงให้เห็นว่ารัฐไม่สามารถจัดการบริหารได้เพียงลำพังอีกต่อไป และในการบริหารราชการรัฐก็ไม่ใช้ตัวแสดงที่มีฐานะเหนือกว่าตัวแสดงอื่น 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) ในการจัดตั้งตนเองของเครือข่ายความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรดังกล่าวนี้เพื่อทำหน้าที่ให้บริการสาธารณะ โดยจะมีรัฐเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่ง

(A Partner) ของเครือข่ายดังกล่าวด้วยหรือไม่ก็ได้ แนวคิดนี้คล้ายคลึงกับแนวคิดการจัดการปกครองในรูปแบบนโยบายสาธารณะ (Public Policy Governance) หากแตกต่างกันตรงที่แนวคิดการจัดการปกครองในรูปแบบนโยบายสาธารณะ ให้ความสำคัญต่อบทบาทของชนชั้นนำทางนโยบายในการเข้าไปมีปฏิสัมพันธ์กับเครือข่าย 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 และยังคงใช้กลไกตลาดและกึ่งตลาดในการส่งมอบบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น

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 โดยเป็นการเปิดโอกาสให้มีส่วนแสดงที่มากมายในการส่งมอบบริการสาธารณะทั้งฝ่ายรัฐ เอกชน และประชาชน ทำให้ท้องถิ่นต้องแลกเปลี่ยนทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายจึงต้องมีเครือข่าย 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 ที่เป็นอุปสรรคและก่อให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงานไปสู่การเสริมสร้างพลังอำนาจให้กับชุมชนและตัวแสดงอื่นๆ (Shift from Bureaucratic Red-Tape to Community Empowerment) เช่น การแก้ไขกฎระเบียบให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนเพื่อพัฒนาท้องถิ่น

4) การจัดการปกครองท้องถิ่นจะต้องเปลี่ยนแปลงจากการให้ความสำคัญต่อปัจจัยนำเข้าไปสู่การมุ่งเน้นผลการดำเนินงาน (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 การตรวจสอบและการเสริมสร้างพลังอำนาจให้แก่ภาคประชาสังคม 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 ไปสู่การเสริมสร้างพลังอำนาจให้แก่ชุมชนและการให้องค์กร

นอกจากนี้ ยังมีนักวิชาการที่เสนอเครื่องมือในการจัดการภาครัฐตามแนวคิด NPG อีกท่านหนึ่งคือ Peter (2010) โดย Peter ได้เรียกเครื่องมือในการบริหารจัดการภาครัฐนี้ว่า Meta-governance เนื่องจากการนำแนวคิด NPG มาปรับใช้ในการจัดการภาครัฐ นั้นอนว่ามีผลในเชิงบวก แต่ก็หลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะมีปัญหาอันเป็นผลในเชิงลบตามมา ซึ่ง Peter กล่าวว่าปัญหานั้นมี 4 ประการ คือ (1) ปัญหาการตัดสินใจของเครือข่ายที่มีอาจหาฉันทมติเพื่อให้ข้อถกเถียงนั้นยุติลงได้ง่าย (2) ปัญหาการมีส่วนร่วมของผู้ภายนอกเครือข่าย (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 ซึ่งกระทำผ่านการควบคุมต่อสิ่งแวดล้อมของการกระทำมากกว่าที่จะใช้วิธีการควบคุมโดยตรงต่อการกระทำดังกล่าว (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 ให้แต่ละเครือข่าย ในท้องถิ่นมีนโยบายที่เชื่อมโยงและเข้ากันได้ จัดการให้ภาคส่วนต่าง ๆ มีแรงจูงใจและความคาดหวัง
(2) การจัดการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการรักษาความสมดุลทางการเมืองระหว่างเครือข่ายต่าง ๆ มีการ วางแผนชุมชนร่วมกัน เมื่อมีปัญหาที่หาทางออกร่วมกัน (3) การจัดการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการจัดการ ตลาดแรงงาน พัฒนาผู้ร่วมงานให้ทำงานได้ทุกๆ ด้าน ให้ความสำคัญต่อผลลัพธ์ของบริการที่มีต่อคุณภาพชีวิต ของทุกๆ ภาคส่วน สร้างแรงจูงใจโดยเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานใช้ความสามารถได้กว้างและหลากหลาย
(4) การจัดการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการจัดการความรู้และทรัพยากร การเตรียมงบประมาณท้องถิ่น โดยการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่าง ๆ วัตถุประสงค์ทางการเงิน และเวลาในการดำเนินกิจกรรมขององค์กรและ ภาคส่วนต่าง ๆ ความโปร่งใสทางการคลังเพื่อสื่อสารไปยังภาคส่วนอื่น ๆ เพื่อแสดงถึงความคุ้มค่าของเงินที่ใช้ ดำเนินกิจกรรมสาธารณะ

3. แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่

การบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service: NPS) เป็นชุดของแนวคิดทางรัฐประศาสน ศาสตร์ที่ให้ความสำคัญกับการบริการสาธารณะ การบริหารปกครองแบบประชาธิปไตย และการสร้าง ความผูกพันของพลเมือง เดนฮาร์ด และเดนฮาร์ด (Denhardt and Denhardt, 2000, pp. 549-559) มองว่า เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ทัศนะในเชิงวิชาการและในทางการแก้ไข ปัญหาของสังคม ประเทศเปลี่ยนแปลงไปจาก ช่วงยุคดั้งเดิม (Old public administration) Denhardt and Denhardt (2003, pp. 16-18) ได้ทำการ วิพากษ์แนวคิด ของ David Osborne และ Ted Gaebler ที่นำเสนอแนวคิด NPM ในหนังสือชื่อReinventing Government ซึ่งประกอบด้วยหลักการสำคัญ 10 ประการ คือ (1) รัฐบาลทำหน้าที่ เป็น ผู้ควบคุมกำกับทิศทางมากกว่าให้ระบบราชการดำเนินการทุกอย่าง (Catalytic government, steering rather than rowing) (2) ชุมชนเป็นเจ้าของโดยรัฐบาลมอบอำนาจให้กับประชาชนมากกว่าคอยให้บริการ เพียงอย่างเดียว (A community-owned government, empowering rather than serving) (3) ระบบ ราชการต้องมีการแข่งขันในการให้บริการสาธารณะ (Competitive government, Injecting competition into service delivery) (4) ระบบราชการต้องขับเคลื่อนด้วยภารกิจมากกว่ามุ่งเน้นที่กฎระเบียบ (Mission-driven government, Transforming rule-driven organization) (5) ภาครัฐต้องให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ มากกว่ามองเพียงแค่ปัจจัยนำเข้า (Results-oriented government, Funding outcomes, Not inputs) (6) การบริหารภาครัฐต้องมุ่งตอบสนองต่อความต้องการและข้อเรียกร้องของลูกค้ามากกว่าตอบสนอง ความต้องการของตัวระบบราชการ (Customer-driven government, Meeting the needs of the customer, Not the bureaucracy) (7) เน้นให้ระบบราชการดำเนินงานในเชิงผู้ประกอบการมุ่งแสวงหา รายได้มากกว่าการใช้จ่าย (Enterprising government, Earning rather than spending) (8) ภาครัฐ ต้องสามารถคาดการณ์ปัญหาล่วงหน้ามากกว่าที่จะคอยตามแก้ปัญหา (Anticipatory government, Prevention rather than cure) (9) รัฐบาลต้องกระจายอำนาจจากสายการบังคับบัญชาไปสู่การมีส่วนร่วม และทำงานเป็นทีม (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 รัฐบาลต้องมอบอำนาจให้ประชาชน มุ่งเน้นให้เจ้าหน้าที่ของรัฐ “ฟัง” มากกว่า “สั่ง” และ “รับใช้หรือให้บริการพลเมือง” มากกว่า “กำกับหรือควบคุม” (Denhardt and Denhardt, 2007, p.3) รัฐบาลต้องสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนทุกคนและมุ่งที่ผลประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญ 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 ขณะเดียวกันการบริการสาธารณะใหม่ยังให้ความสำคัญกับความยั่งยืนของสิ่งที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการจะต้องไม่มีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดรู้สึกว่าการตนเองเสียเปรียบ เหลือมั่งงั่ง ต้องมีทางออกที่เป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย และหากหลีกเลี่ยงไม่ได้ว่าต้องมีฝ่ายที่เสียประโยชน์ จะต้องหาแนวทางในการชดเชยให้กับฝ่ายที่เสียประโยชน์ หรือฝ่ายที่รับผลกระทบในแง่ลบมากกว่า

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

ประการที่สี่ รัฐประศาสนศาสตร์ ไม่ได้เชื่อมโยงกับภาครัฐเท่านั้น แต่สัมพันธ์กับหลากหลายภาคส่วน และหลายระดับ ทั้งประโยชน์สาธารณะ รัฐธรรมนูญ และกฎหมายต่าง ๆ และมาตรฐานวิชาชีพ เป็นต้น

ประการที่ห้า บริการสาธารณะใหม่คนที่รัฐต้องรับใช้ คือ พลเมือง (Citizens) เพื่อให้การบริหารงานภาครัฐตระหนักอยู่เสมอว่าต้องคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะ สิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึง คือ การร่วมมือและความรับผิดชอบร่วมกัน

ประการที่หก การบริการสาธารณะใหม่เน้นตอบสนองความต้องการ และให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการต่าง ๆ เป็นสำคัญ ไม่ได้มองเฉพาะผลผลิตหรือความมีประสิทธิภาพเท่านั้น

ประการที่เจ็ด การบริการสาธารณะใหม่ไม่เห็นด้วยกับการสร้างนักการเมือง และข้าราชการ ให้เป็นเสมือนผู้ประกอบการในราชการ แต่ต้องการสร้างพลเมืองที่ร่วมแรงร่วมใจกันคนละไม้คนละมือเพื่อ ประโยชน์ส่วนรวม โดยเชื่อมั่นว่าคนมีจิตใจที่ดี มีพลังและกล้าหาญพอที่จะคิดและลงมือทำ อันจะนำมาซึ่ง ชุมชน ท้องถิ่น สังคม และประเทศที่ดีขึ้น

Denhardt and Denhardt (2011) ได้เสนอหลักการต่อบทบาทการบริหารจัดการของภาครัฐ ที่ควรจะทำและควรส่งเสริม 7 ประการ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) การให้บริการพลเมืองไม่ใช่การให้บริการลูกค้า (Serve Citizens, Not Customer) แนวคิด การบริการสาธารณะแนวใหม่ได้ตระหนักถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์การภาครัฐกับพลเมือง ที่มีความแตกต่างกันโดยสิ้นเชิงระหว่างองค์การภาคเอกชนกับลูกค้า ในการบริการภาครัฐมีความยุ่งยากเป็น อย่างมากในระบುವ่าใครคือลูกค้า เพราะการให้บริการของภาครัฐบางที่ผู้รับบริการเป็นมากกว่าลูกค้า เพราะเขา คือพลเมือง (Citizens) มากไปกว่านั้นหากภาครัฐยังมองประชาชนเป็นเพียงลูกค้าที่คอยรับบริการคนหนึ่งแล้ว นั้น ก็จะก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมขึ้นระหว่างลูกค้าที่เป็นคนรวยกับลูกค้าที่เป็นคนจน เพราะรัฐจำเป็นต้องมี ส่วนช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส เดนฮาร์ทและเดนฮาร์ท พยายามชี้ให้เห็นว่า การจัดบริการสาธารณะของภาครัฐ ยังคงเป็นสิ่งสำคัญและต้องคำนึงถึงพลเมืองเป็นสำคัญ และหากพลเมือง (Citizens) มีความเป็นพลเมืองสูง (Citizenship) แล้วนั้น ก็ย่อมหมายความว่าพลเมืองตระหนักในบทบาท (Role) มีความรับผิดชอบใน ภาระหน้าที่ของตนเอง (Responsibility) และแสดงความรับผิดชอบต่อชุมชนที่พลเมืองอาศัยอยู่ พลเมือง ก็จะ พุ่มเทการทำงานและอยากที่จะสร้างประโยชน์ให้กับชุมชน (Neighbourhood) ส่งผลให้พลเมืองมีความสนใจ ในผลประโยชน์สาธารณะมากขึ้น (Denhardt and Denhardt, 2007)

ข้อเสนอของ เดนฮาร์ทและเดนฮาร์ท จึงพยายามชี้ให้เห็นว่า บทบาทของภาครัฐที่ควรจะทำนั้น ก็คือ การให้ความสำคัญกับการสร้างความเป็นพลเมืองให้กับประชาชนมากกว่าการมองประชาชนเป็นเพียง ลูกค้าคนหนึ่งที่มารับบริการจากภาครัฐ การมองประชาชนว่าเป็นเพียงลูกค้าคนหนึ่งนั้นนำไปสู่การปฏิบัติ หน้าที่ต่อประชาชนทุกคนเหมือนกัน ซึ่งขาดการมองไปถึงความหลากหลายของคนในสังคมที่มีทั้งคนรวยคนจน และคนด้อยโอกาส การมองประชาชนว่าเป็นเพียงลูกค้าจึงไม่สามารถสร้างความเป็นธรรมให้กับสังคมได้ อีกข้อเสนอหนึ่งที่เดนฮาร์ทและเดนฮาร์ทนำเสนอขึ้นก็คือ บทบาทของเจ้าหน้าที่รัฐในการกระตุ้นให้ประชาชน ได้แสดงออกถึงความสนใจผลประโยชน์สาธารณะและค่านิยมของสังคม เพื่อเป็นการสร้างความรับผิดชอบและ สำนิกร่วมกันต่อชุมชนและสังคมที่พลเมืองอาศัย

2) แสวงหาผลประโยชน์สาธารณะ (Seek the Public Interest) แนวคิดการบริการสาธารณะ แนวใหม่ให้ความสำคัญกับการแสวงหาผลประโยชน์สาธารณะ ผลประโยชน์สาธารณะเป็นทั้งความรัก (Love) และภาระหน้าที่ (Duty) ที่จะกระทำของพลเมือง ซึ่งแต่ละบุคคลล้วนมีแตกต่างกัน แต่สิ่งที่ภาครัฐควรจะทำ ก็คือ การส่งเสริมการมีส่วนร่วมสาธารณะ (Public Participation) การปรึกษาหารือกัน (Deliberation) และ การสร้างวาทกรรมสาธารณะ (Public Dialogue) เพื่อสร้างวิสัยทัศน์สาธารณะให้กับพลเมือง (Denhardt and Denhardt, 2007) ซึ่งแต่เดิมการบริหารงานภาครัฐแบบเก่า (Old Public Administration) และแนวคิด การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ไม่ได้ให้ความสนใจในประเด็นการสร้างค่านิยมร่วมในผลประโยชน์

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

แนวคิดการบริหารสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service) จึงเสนอแนวทางให้ทั้งภาครัฐเจ้าหน้าที่รัฐและประชาชนมาสร้างเวทีสาธารณะ เพื่อให้ประชาชนและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องแสวงหาคำนิยามร่วมกันเกี่ยวกับผลประโยชน์สาธารณะ 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 โดยการสร้างการมีส่วนร่วมนั้นภาครัฐสามารถสร้างผ่านกระบวนการวาทกรรมเพื่อให้พลเมืองได้อภิปรายอย่างสร้างสรรค์ตามแนวคิดธรรมาภิบาลประชาธิปไตย (Democratic Governance) (Denhardt and Denhardt, 2007)

4) คิดเชิงกลยุทธ์และปฏิบัติอย่างประชาธิปไตย (Think Strategically, Act Democratically)

นโยบายสาธารณะและโครงการต่าง ๆ ต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนและคำนึงถึงประสิทธิภาพและความพยายามร่วมกัน 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) อีกทั้งในการบริหารจัดการภาครัฐในยุคนี้ เน้นการบริหารจัดการตามระเบียบแบบแผน และเป็นไปตามกระบวนการและเทคนิคได้มีการทดลองทำมาแล้ว และถือว่ากระบวนการและเทคนิควิธีดังกล่าวเป็นวิธีการบริหารที่ดีที่สุดตามแนวคิดการบริหารจัดการแบบวิทยาศาสตร์ (Scientific Management) (Denhardt and Denhardt, 2007) เมื่อเจ้าหน้าที่รัฐไม่ได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายเป็นเพียงผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ ก็ย่อมแสดงให้เห็นว่าแนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์แบบเก่านี้ ไม่ได้ให้ความสนใจในการคิดแบบเชิงกลยุทธ์และไม่มีการปฏิบัติแบบประชาธิปไตยแม้แต่น้อย

แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ได้เสนอแนวทางและบทบาทของเจ้าหน้าที่รัฐแตกต่างออกไปจากแนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์แบบเก่าในเรื่องการนำนโยบายไปปฏิบัติ (Implementation) โดยให้แนวทางว่าการนำนโยบายไปปฏิบัติที่รัฐไม่จำเป็นต้องทำเองทั้งหมด เพียงปล่อยให้มีการแข่งขันโดยใช้กลไกตลาดและส่งเสริมให้เอกชนเข้ามาแข่งขันและนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งเป็นวิธีที่ได้มาซึ่งคุณภาพและประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน และภาครัฐก็ส่งเสริมให้ภาคประชาสังคม มีส่วนช่วยในการนำนโยบายไปปฏิบัติ แสดงให้เห็นจุดยืนของภาครัฐที่พยายามจะลดภาระงานและขนาดของรัฐให้เล็กลง จึงส่งเสริมให้ภาคเอกชนและภาคประชาสังคมนำนโยบายไปปฏิบัติแทนที่ภาครัฐจะเป็นดำเนินการเองทั้งหมด (Denhardt and Denhardt, 2007)

สำหรับแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service) เน้นการมีส่วนร่วมของพลเมือง (Citizen Engagement) และการสร้างชุมชน (Community Engagement) โดยมองว่าการมีส่วนร่วมของพลเมืองในกระบวนการนโยบายสาธารณะเป็นสิ่งที่จำเป็นและควรส่งเสริมให้เกิดขึ้นตามระบอบประชาธิปไตย แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ถูกขับเคลื่อนจากแนวคิดการสร้างชุมชนไม่ได้เกิดจากแรงขับเคลื่อนของกลไกตลาด ซึ่งในชุมชนมีการปฏิสัมพันธ์ของคนในชุมชนแบบไม่เป็นทางการ มีการรู้จักมักคุ้นกันมาก สนับสนุนกัน ความสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการนี้จะช่วยสร้างแรงจูงใจให้สมาชิกในชุมชนมีส่วนร่วมและแสดงจุดยืนในประเด็นสาธารณะที่มีความสนใจร่วมกัน (Denhardt and Denhardt, 2007)

5) ความรับผิดชอบไม่ใช่เรื่องง่าย (Recognize that Accountability Isn't Simple) ผู้รับใช้ประชาชนควรมุ่งความสนใจไปที่รัฐธรรมนูญ ค่านิยมร่วมของชุมชน บรรทัดฐานทางการเมือง มาตรฐานวิชาชีพ

และผลประโยชน์ของประชาชนมากกว่ามุ่งความสนใจไปที่แรงขับเคลื่อนสังคมโดยระบบตลาด ภาระรับผิดชอบ (Accountability) ความรับผิดชอบ (Responsibility) ของเจ้าหน้าที่รัฐในการบริการสาธารณะ มีความซับซ้อนเป็นอย่างมาก ฉะนั้นแล้วเจ้าหน้าที่รัฐจะต้องรับผิดชอบต่อหน่วยงานและมาตรฐานรวมถึงผลประโยชน์สาธารณะ (Public Interest) รัฐธรรมนูญ (Constitution Law) มาตรฐานวิชาชีพ (Professional Standards) ค่านิยมชุมชน (Community Value) บรรทัดฐานทางประชาธิปไตย (Democratic Norm) และพลเมือง (Citizen) ตัวแปรเหล่านี้มีความหลากหลายและมีความซับซ้อนซึ่งเจ้าหน้าที่รัฐจำเป็นต้องตระหนัก และต้องให้ความสำคัญตลอดจนพัฒนาความรับผิดชอบต่อสิ่งเหล่านี้ด้วย

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) ไม่ว่าจะป็นงานด้านการเก็บขยะ เรือจ้าง บริการสายการบิน บริการด้านโทรคมนาคม เป็นต้น โดยผู้นำก็จะใช้การจูงใจในรูปแบบของตัวเงินเพื่อให้งานบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ อีกทั้งงานบริการสาธารณะแบบเก่า ภาครัฐมักจะเป็นผู้ผูกขาดเป็นการปิดกั้นทางเลือกของประชาชน (Denhardt and Denhardt, 2007)

สำหรับภาวะผู้นำของแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ มองว่าผู้นำจะเป็นผู้ขับเคลื่อนค่านิยมร่วม ความเป็นผู้นำไม่ใช่ที่มาของอำนาจ แต่ผู้นำจะเป็นผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงสร้างแนวทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นผ่านเวทีสาธารณะและการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ฉะนั้นแล้วในแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ ผู้นำก็คือผู้รับใช้ (Servants) ไม่ใช่ผู้ประกอบการ โดยเดเนฮาร์ดท์และเด็นฮาร์ดท์ (Denhardt

and Denhardt, 2007) ได้สรุปบทบาทของเจ้าหน้าที่รัฐตามนักวิชาการในอดีตไว้ คือ (1) เป็นผู้จัดบริการสาธารณะ (2) เป็นผู้รักษาองค์การสาธารณะ (3) เป็นผู้อำนวยความสะดวก (Facilitator) ให้กับพลเมืองและสร้างวาทกรรมประชาธิปไตย (4) เป็นผู้สนับสนุนให้เกิดการสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชน นอกจากนี้ยังมีบทบาทในการเจรจา (Negotiating) บทบาทในการเป็นตัวแทนในการไกล่เกลี่ยแก้ปัญหา (Conciliating and Mediating) และบทบาทในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง (Conflict Solution) (Denhardt and Denhardt, 2007)

7) ให้คุณค่ากับประชาชนไม่ใช่แค่เน้นที่ผลผลิต (Value People, Not Just Productivity) องค์การภาครัฐและเครือข่ายหากมีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนก็จะเป็นผลดีต่อองค์การในระยะยาว สำหรับแนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์แบบเก่า มุ่งเน้นประสิทธิภาพที่เกิดจากการบริหารจัดการ เทคนิคและกระบวนการที่ดีที่สุดจะมีการบังคับควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ให้อย่างจะทำงาน รูปแบบของการจูงใจก็จะใช้วิธีจูงใจในรูปแบบของตัวเงินเพื่อให้ได้ผลผลิตตามต้องการ ส่วนแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ที่ได้อิทธิพลมาจากแนวคิดทางเลือกสาธารณะที่มองว่าประชาชนเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน ซึ่งจะจูงใจเพื่อให้ได้ผลผลิตที่ต้องการนั้นจะต้องจูงใจตามแบบที่แต่ละคนต้องการ มีการวัดผลงานตามมาตรฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งทั้งสองแนวคิดนี้ไม่ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ (Denhardt and Denhardt, 2007)

แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ได้แสดงให้เห็นว่ารัฐควรจะให้คุณค่าคนทำงานมากกว่าแค่ต้องการผลปฏิบัติการ เพราะมนุษย์มีความแตกต่างกันรัฐจำเป็นต้องส่งเสริมค่านิยมร่วมกัน ซึ่งได้แก่ ความเป็นธรรม ความเสมอภาพ การตอบสนอง การเสริมพลังชุมชนและความยึดมั่นร่วมกัน การมอบอำนาจในการตัดสินใจ (Empowerment) แก่ผู้ปฏิบัติงาน การสร้างจริยธรรมความร่วมมือ ซึ่งถือว่าเป็นค่านิยมร่วมที่มากกว่าประสิทธิภาพและผลผลิตที่ต้องการตามแนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์แบบเก่าและแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะและความพึงพอใจ

1. ความสำคัญของการบริการ

จากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ หรือผู้รับบริการนั่นเอง หน่วยงานภาครัฐจะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่ม การให้บริการของหน่วยงานภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประสานสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรง เพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ซึ่งสมิต สัจฉกร (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 เป็นการ

ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ โดยความสำคัญของการบริการ (สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 19-20) นั้น มีประเด็นพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ดังนี้

- 1) ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร
- 2) ถ้าบริการไม่ดีจะมีผลเสียอย่างไร

บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อันได้แก่ ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

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

ส่วนบริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ เป็นไปในทางลบ 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 ที่องค์การจัดให้จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

4) หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการ มากจนเกินไป

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

นอกจากนี้ เลื่อมใส ใจแจ่ม ยังได้เสนอแนวคิดการปรับกระบวนการทัศนสู่การบริการเป็นเลิศของท้องถิ่น ที่ได้กล่าวถึง การพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งจะประสบความสำเร็จได้นั้น จำเป็น ที่จะต้องมีการปรับทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนดังกล่าวด้วย โดยยึด หลักการบริการ 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) อัจฉริยะดี ผู้ใช้บริการล้วนมีความคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยอันดี ทั้งด้วยสีหน้า แววตา ท่าทาง และคำพูดการต้อนรับผู้ใช้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มเป็นเสน่ห์ ที่สำคัญ

มีภาชิตจีนกล่าวไว้ว่า “ยิ้มไม่เป็น อย่าค้าขายดีกว่า” การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตรฉายแสงของความเต็มใจให้การต้อนรับอย่างอบอุ่น เป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิดและความรู้สึกที่ดี ท่าทางที่กระตือรือร้น กุหลุกจ่อเป็นการสร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมเข้ากับคำพูดที่ดี มีน้ำเสียงไพเราะ ก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้บริการ

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

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

4) แต่งกายสุภาพและสะอาดเรียบร้อย พนักงานผู้ให้บริการต้องมีบุคลิกภาพดี เพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการ การแต่งกายที่ถูกกาลเทศะเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงานและสถานภาพของหน่วยงาน จะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสกปรก มีกลิ่นเหม็น คงไม่เป็นที่น่าพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเกิดความรู้สึกสะอิดสะเอียน ในการคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพก็จะสื่อแสดงถึงความไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

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

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

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

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

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

10) กระตือรือร้น อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดียิ่งในงานบริการ หากพนักงานผู้ทำงานบริการเป็นคนเนิบนาบเฉื่อยฉะแล้ว ย่อมมีลักษณะที่ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการหมดศรัทธาและไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการของงานบริการ อีกทั้งยังจะเป็นผลให้การบริการล่าช้าและผิดเวลาหรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

11) มีวินัย พนักงานผู้ให้บริการที่มีระเบียบวินัยจะทำงานเป็นระบบมีความคงเส้นคงวา และมีนิสัยยึดมั่นในคำสัญญา เมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างไรแล้ว ก็จะต้องปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ดังนั้น ในการคัดเลือกผู้มีคุณสมบัติในการเป็นผู้ทำงานบริการ จึงควรพิจารณาทดสอบความมีวินัยเป็นเรื่องสำคัญ

12) ซื่อสัตย์ การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้องตรงไปตรงมาไม่บิดพลิ้วหรือใช้เล่ห์กลฉ้อฉล ผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์และรักษาคำพูด ไม่ชอบติดต่อกับคนพูดโป้ปดมดเท็จลบลบตา 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 คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอนเป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5) ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงินการบัญชีบริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการ ที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6) การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสมต้นทุนการให้บริการต่ำ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสม และต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดี และมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

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

1) ทำให้ผู้รับบริการเต็มใจ และไม่เกิดความทุกข์ความเครียดในการมารับบริการ ต้องทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกพอใจ หรือแปลกใจที่ไม่เลวร้ายอย่างที่คิด

2) อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยบริการนานเกินไป หากมีผู้รับบริการมาติดต่อก็ก็น่าจะให้ผู้รับบริการออกจากหน่วยบริการให้เร็วที่สุด ทั้งนี้ รวมทั้งพยายามจัดบริการให้เสร็จเสียในคราวเดียวกัน จะได้ไม่ต้องเป็นภาระมาติดต่อกันในเรื่องเดิม

3) อย่าทำผิดพลาดจนผู้มารับบริการเดือดร้อน หัวหน้าหน่วยควรลงมาดูแลและพบปะผู้รับบริการด้วยตนเอง และสร้างความพอใจด้วยการอำนวยความสะดวกเป็นพิเศษให้เท่าที่สามารถทำได้

4) สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการให้น่ารื่นรมย์ โดยการจัดสถานที่ให้ร่มรื่น มีที่นั่งพัก พนักงานข้าราชการ แต่งตัวเรียบร้อย สุภาพ สถานที่ดูสะอาด

5) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคยกับบริการ โดยจัดป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำ มีขั้นตอนอย่างไร มีพนักงาน/เจ้าหน้าที่ซึ่งพร้อมจะตอบคำถาม

6) เตรียมความสะดวกให้พร้อม จัดสิ่งอำนวยความสะดวก มีคำแนะนำ

จากวรรณกรรมเรื่อง การบริการ ที่ได้พบทวนมาทั้งหมดข้างต้นสรุปได้ว่า การบริการที่มีคุณภาพจะต้องยึดหลักของความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ความสม่ำเสมอในการให้บริการ ความเสมอภาคในการให้บริการ ความประหยัดในการมารับบริการ และความสะดวกในการรับบริการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

5. ความพึงพอใจ

5.1 ความหมายของความพึงพอใจ

การศึกษาในเรื่อง“ความพึงพอใจ” ได้มีการดำเนินการมาเป็นระยะเวลาอันยาวนาน ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้ปรับปรุงงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ซึ่งจะมีผู้ที่เกี่ยวข้อง 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายผู้มีหน้าที่ในการให้บริการ หรือ พนักงาน เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และฝ่ายผู้รับบริการ โดยความหมายของ “ความพึงพอใจ” นั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

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 เหมันต์, 2548, หน้า 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง แรงจูงใจของมนุษย์ ซึ่งตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์ และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

คอตเลอร์ (Kotler, 1994, อ้างถึงใน กิตติยา เหมันต์, 2548, หน้า 12) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่า เป็นระดับความรู้สึกที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงานหรือ

ประสิทธิภาพกับความคาดหวังของลูกค้า โดยลูกค้าได้รับบริการหรือสินค้าต่ำกว่าความคาดหวังจะเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าตรงกับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพอใจ และถ้าสูงกว่าความคาดหวังจะเกิดความประทับใจ

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

พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (Motive) หรือแรงขับ (Drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา(Biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหาย หรือความลำบากบางอย่างเป็นความต้องการทางจิตวิทยา (Psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (Recognition) การยกย่อง (Esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (Belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจจะไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำ ในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดเป็นความตึงเครียดโดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของพรอยด์ 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 ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

(4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้บริการหรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

(5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถ ที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผล

สตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam, 1971) ได้นำเสนอโมเดลที่ใช้ในการประเมินชื่อ “ซีป โมเดล” (Stufflebeam’s CIPP Model) โดยสตัฟเฟิลบีมได้ให้นิยามการประเมินว่า เป็นกระบวนการของการระบุ หรือ กำหนดข้อมูลที่ต้องการ รวมถึงการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำข้อมูลที่จัดเก็บมาแล้วนั้น มาจัดทำให้เกิดเป็นสารสนเทศที่มีประโยชน์ เพื่อนำเสนอสำหรับใช้เป็นแนวทางในการประกอบการตัดสินใจได้

สตัฟเฟิลบีมกำหนดประเภทของการประเมิน CIPP = CIPP Model ไว้ดังนี้

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

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

3) การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation : P) เป็นการประเมินเพื่อหาข้อบกพร่องของการ ดำเนินงานโครงการ หาข้อมูลประกอบการตัดสินใจเพื่อการพัฒนางาน รวมทั้งบันทึกเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นไว้เป็นหลักฐาน

4) การประเมินผลผลิต (Product Evaluation : P) เป็นการประเมินเพื่อเปรียบเทียบผลที่เกิดขึ้น จากการทำโครงการกับเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ของโครงการที่กำหนดไว้แต่ต้น รวมทั้งการพิจารณา ในประเด็นของการยุบ เลิกขยาย หรือปรับเปลี่ยนโครงการ

ชนิดของการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้ในหลายระดับ ดังนี้

1) ประเมินการวางแผน การวางแผนเป็นกิจกรรมที่สำคัญในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์กร และการพัฒนาโครงการ การวางแผนจะช่วยให้กระบวนการกำหนดทรัพยากรและการกำหนดกิจกรรม ในกระบวนการวางแผนจึงต้องการหาแนวทางในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น และกำหนดระเบียบหรือวิธีการของ การดำเนินงานกิจกรรมต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องจนกว่าจะบรรลุวัตถุประสงค์และสามารถชี้ความสัมพันธ์ของ ระยะเวลาที่ผ่านมาในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต

2) ประเมินโครงการ โดยทั่วไปกระบวนการวางแผนที่สำคัญคือ การกำหนดโครงการ ในการ กำหนดโครงการเพื่อดำเนินการจะต้องมีการระบุทรัพยากรและเป้าหมายที่ต้องการ ดังนั้นโครงการจึงต้อง กำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับการดำเนินงานอย่างเป็นขั้นเป็นตอนและสอดคล้องสัมพันธ์กัน การประเมินผล โครงการ จึงหมายถึงรวมถึงกระบวนการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อมูลในลักษณะที่เป็น ประโยชน์ต่อการตัดสินใจในการปรับปรุงโครงการ

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) โดยมีรายละเอียดของการประเมินที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ ดังต่อไปนี้

1) การประเมินประสิทธิผล (Effectiveness) เป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ของการทำงานกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ สำหรับวิธีการวัดประสิทธิผลขององค์กรสามารถคำนวณจากความสามารถขององค์กรในการบรรลุเป้าหมาย โดยในการวัดจำเป็นต้องตระหนักถึงปัญหาและความซับซ้อนต่างๆ ที่แฝงอยู่ในวิธีวัดนั้น (ทิรัศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ, 2557)

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

2.1) การประเมินผลกระทบ (Impact Evaluation) เป็นการตรวจสอบผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานในแต่ละโครงการ และภาพรวมของผลกระทบทั้งหลาย ๆ ชนิด เช่น ผลกระทบด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง ระบบนิเวศ หรือสิ่งแวดล้อม เทคโนโลยี ประชากรและด้านนโยบาย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเป้าหมายของการประเมินผลกระทบนั้นว่า ต้องการเน้นด้านใดเป็นสำคัญ แต่อย่างไรก็ตามผู้รับผิดชอบโครงการจำเป็นต้องศึกษาดูว่าในเชิงนิเวศศาสตร์แล้วจะต้องมีการประเมินกระทบด้านใดบ้าง และหากคำนึงถึงการใช้เวลาเป็นเกณฑ์การประเมินร่วมกับการจำแนกการประเมินแล้ว การประเมินผลกระทบของโครงการอาจจะพิจารณาได้เป็น 2 ระยะ คือ การประเมินผลกระทบในบริบทของการศึกษาความเป็นไปได้เพื่อตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการและการประเมินผลกระทบในบริบทของหลังช่วงระยะสิ้นสุดโครงการ แต่นักประเมินผล

ส่วนหนึ่งเห็นว่าการประเมินผลกระทบของโครงการสามารถทำได้ในทุกระยะ ไม่ว่าจะมาก่อนเริ่มโครงการ ระหว่างดำเนินโครงการ เมื่อสิ้นสุดโครงการ หรือในภาพรวมของการดำเนินโครงการทั้งหมด (อนุรักษ์ ปัญญา นวัตกรรม, ม.ป.ป.) ซึ่งในการประเมินผลการดำเนินงานโครงการในครั้งนี้จะมีการประเมินผลกระทบจากการดำเนินงานโครงการของเมืองพัทยา ทั้งในส่วนของทิศทางและระดับของผลกระทบ

2.2) การประเมินความคุ้มค่าในการปฏิบัติภารกิจ

(1) ความหมายของการประเมินความคุ้มค่า

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

มาตรา 21 ส่วนราชการต้องจัดทำบัญชีต้นทุนในงานบริการสาธารณะแต่ละประเภท และรายจ่ายต่อหน่วยงานของบริการสาธารณะ เพื่อการเปรียบเทียบความคุ้มค่าระหว่างปัจจัยนำเข้ากับผลลัพธ์ ที่เกิดขึ้น ซึ่งหากรายจ่ายต่อหน่วยของงานบริการสาธารณะของส่วนราชการใดสูงกว่ารายจ่ายต่อหน่วยของงานบริการสาธารณะประเภทเดียวกันของส่วนราชการอื่น ส่วนราชการนั้นต้องจัดทำแผนการลดรายจ่ายต่อหน่วยเพื่อดำเนินการปรับปรุงการทำงานต่อไป

มาตรา 22 ให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติและสำนักงานประมาณ ร่วมกันจัดให้มีการประเมินความคุ้มค่าในการปฏิบัติภารกิจของรัฐที่ส่วนราชการดำเนินการอยู่ เพื่อรายงานคณะรัฐมนตรีสำหรับเป็นแนวทางการในการพิจารณาว่าภารกิจใดสมควรจะได้ดำเนินการต่อไป หรือยุบเลิก และเพื่อประโยชน์ในการจัดตั้งงบประมาณของส่วนราชการในปีต่อไป ทั้งนี้ ตามระยะเวลาที่คณะรัฐมนตรีกำหนด

ในการประเมินความคุ้มค่าตามวรรคหนึ่ง ให้คำนึงถึงประเภทและสภาพของแต่ละภารกิจความเป็นไปได้ของภารกิจหรือโครงการที่ดำเนินการ ประโยชน์ที่รัฐและประชาชนจะพึงได้และรายจ่ายที่ต้องเสียไปก่อนและหลังที่ส่วนราชการดำเนินการด้วย โดยความคุ้มค่าตามมาตรานี้ให้หมายถึงประโยชน์หรือผลเสียทางสังคม และประโยชน์หรือผลเสียอื่น ซึ่งไม่อาจคำนวณเป็นตัวเงินได้ด้วย

มาตรา 23 การจัดซื้อจัดจ้างจะต้องกระทำโดยเปิดเผยและเที่ยงธรรม โดยจะต้องชั่งน้ำหนักถึงประโยชน์และผลเสียต่อสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะใช้ ราคาและประโยชน์ระยะยาวของส่วนราชการ ซึ่งมีใช้ถือราคาต่ำสุดเป็นเกณฑ์อย่างเดียวนั้น แต่คำนึงถึงการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าในระยะยาวที่จะทำให้ต้นทุนการบริการสาธารณะต่ำลงได้ โดยจะต้องมีการปรับปรุงระเบียบว่าด้วยการพัสดุเพื่อให้เป็นไปตามหลักการดังกล่าว

ทั้งนี้ คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 18 พฤศจิกายน พ.ศ. 2546 ในเรื่องเงื่อนไขการปฏิบัติ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยได้กำหนด แนวทางปฏิบัติสำหรับมาตรา 22 ให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติและ สำนักงานงบประมาณร่วมกันศึกษาจัดทำแนวทางดำเนินการประเมินความคุ้มค่าในการปฏิบัติภารกิจของ รัฐให้แล้วเสร็จภายในเดือนตุลาคม พ.ศ.2547

จากวรรณกรรมในเรื่องความหมายของการประเมินความคุ้มค่าสรุปได้ว่า จากกระแส เปลี่ยนแปลงที่หลากหลายและรวดเร็วในสังคมปัจจุบัน ได้ส่งผลต่อการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบ ราชการไทย ที่มีความจำเป็นที่จะต้องทบทวนและปรับกลไกการบริหารงานของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว มีความคิดริเริ่ม มีความทันสมัยสอดคล้องกับสังคมยุคใหม่ เพื่อให้ระบบราชการมีความเข้มแข็งมี ภูมิคุ้มกันที่ดีเพียงพอที่จะสร้างสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการเสริมสร้างรากฐานที่แข็งแกร่งทั้งทางเศรษฐกิจ และ สังคม ให้สามารถแข่งขันกับนานาประเทศได้ รวมทั้งสามารถสร้างความเป็นธรรมทางเศรษฐกิจและสังคม โปร่งใส มีประสิทธิภาพ สามารถตรวจสอบได้ เปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนของสังคม มีส่วนร่วมในการบริหาร ราชการ และสร้างเสริมให้เกิดความมั่นใจและความเชื่อมั่นศรัทธาในการปฏิบัติงานในทุกระดับ เพื่อประโยชน์ สุขของประชาชนอย่างยั่งยืนต่อไป

(2) การให้ความสำคัญในการประเมินความคุ้มค่า

การประเมินความคุ้มค่า ให้ความสำคัญกับการประเมินใน 3 มิติดังนี้

(2.1) ประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติภารกิจ เป็นการประเมินการบรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายของการปฏิบัติภารกิจ โดยเปรียบเทียบผลที่ได้รับจากการปฏิบัติภารกิจว่ามีความสอดคล้อง เป็นไปตามวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และผลที่คาดว่าจะได้รับที่กำหนดไว้ก่อนดำเนินการหรือไม่ โดยพิจารณา จากตัวชี้วัด 3 ด้าน ได้แก่ การบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติภารกิจ ความพึงพอใจ และคุณภาพ การ ให้บริการ

(2.2) ประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติภารกิจ เป็นการประเมินความเหมาะสม สอดคล้องของการใช้ทรัพยากรและกระบวนการทำงาน เพื่อให้ได้ผลผลิตตามวัตถุประสงค์โดยพิจารณาจาก ผลผลิตเทียบกับต้นทุนทั้งหมด การจัดหาทรัพยากรที่ได้มาตรฐาน มีค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมรวมทั้งมีกระบวนการ ทำงานที่ประหยัดทรัพยากร ประกอบด้วยตัวชี้วัด 2 ด้าน ได้แก่ ประสิทธิภาพการผลิต และการประหยัด โดย ประสิทธิภาพการผลิตจะวัดจากประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม การปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน ระบบการจัดการและการปฏิบัติงาน และสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

(2.3) ประเมินผลกระทบ เป็นการประเมินผลอันสืบเนื่องจากการปฏิบัติภารกิจทั้งที่ คาดหมายหรือตั้งใจ และไม่ได้คาดหมาย ทั้งที่เกิดขึ้นระหว่างและภายหลังการปฏิบัติภารกิจ ที่อาจกระทบ ต่อการพัฒนาในมิติอื่น หรือการปฏิบัติภารกิจของหน่วยงานอื่น หรือประชาชนทั้งที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย และ กลุ่มอื่น ทั้งในและนอกพื้นที่ ครอบคลุมถึงผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมทั้งผลกระทบด้านบวกและ ด้านลบ ในมิติที่สามารถประเมินในรูปตัวเงินและไม่ใช่ตัวเงิน นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงผลกระทบในกรณี ที่ไม่ได้ดำเนินงานตามภารกิจของภาครัฐด้วย

(3) ความเชื่อมโยงระหว่างการประเมินความคุ้มค่ากับการประเมินการปฏิบัติราชการ ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ

การประเมินผลการปฏิบัติราชการจะประเมินในระดับผลผลิตและผลลัพธ์ เน้นใน 4 มิติ คือ ประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ คุณภาพการให้บริการ และการพัฒนาองค์กร ตามหลักการประเมินผลแบบ สมดุล (Balanced Scorecard) ส่วนการประเมินความคุ้มค่าจะประเมินในระดับผลลัพธ์และผลกระทบ ซึ่ง เชื่อมโยงต่อยอดจากการประเมินผลการปฏิบัติราชการโดยประเมินก่อน ระหว่าง และหลังการปฏิบัติภารกิจ ของหน่วยงาน

(4) หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินความคุ้มค่าในการปฏิบัติภารกิจของรัฐ

การประเมินความคุ้มค่าในการปฏิบัติภารกิจของรัฐตามมาตรา 22 นั้นจำเป็นต้องมีความสอดคล้องกับหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี กล่าวคือ ในการดำเนินงาน/โครงการ หรือการ ปฏิบัติภารกิจของรัฐที่จะมีความคุ้มค่าได้นั้น จะต้องมีการดำเนินงานที่กำหนดขั้นตอน ระยะเวลา และ งบประมาณ เป้าหมายการดำเนินงานที่ชัดเจน รวมทั้งกำหนดผลสัมฤทธิ์ของภารกิจและตัวชี้วัดความสำเร็จ ภารกิจ (Key performance Indicator : KPI) ตามที่กำหนดในมาตรา 9 วรรค 2

นอกจากนี้การปฏิบัติภารกิจของรัฐที่จะมีความคุ้มค่าได้นั้นยังต้องสอดคล้องกับหลักการ จัดทำงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ คือ การกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของภารกิจระดับ หน่วยงานหรือระดับผลผลิต จะต้องเชื่อมโยงกับตัวชี้วัดความสำเร็จระดับผลลัพธ์ คือระดับเป้าหมาย การให้บริการของหน่วยงานด้วย

การประเมินความคุ้มค่าในการปฏิบัติภารกิจของรัฐนั้น สามารถวัดได้จากประสิทธิผล (Effectiveness) และประสิทธิภาพ (Efficiency) ความคุ้มค่าในเชิงประสิทธิผล ได้แก่ การบรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายของภารกิจตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ กล่าวคือ ภารกิจนั้นก่อให้เกิดประโยชน์ที่สามารถตอบสนอง ตรงกับความต้องการ และก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย สำหรับความคุ้มค่า ในเชิง ประสิทธิภาพ ได้แก่ การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ตามแผนปฏิบัติการ ผลการดำเนินงานได้ มาตรฐานตามเกณฑ์ที่กำหนด และสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานได้

นอกจากที่กล่าวแล้ว การประเมินความคุ้มค่าในการปฏิบัติภารกิจของรัฐ หากเป็นภารกิจ หรือผลผลิตขนาดใหญ่ ที่มีการกำหนดประชาชนกลุ่มเป้าหมายหรือผู้รับประโยชน์หลายกลุ่ม หรือดำเนินการ เกี่ยวข้องกับพื้นที่อาณาบริเวณที่กว้างขวาง ส่วนราชการหรือหน่วยงานผู้ปฏิบัติภารกิจหรือเจ้าของผลผลิต จะต้องประเมินความคุ้มค่าในเชิงของผลกระทบ (Impact) ทั้งด้านบวก และด้านลบ ผลกระทบทางตรง และทางอ้อมในด้านต่อไปนี้ด้วยคือ ผลกระทบด้านสังคม ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม และผลกระทบด้านการเมืองและความมั่นคงของประเทศ โดยจะเป็นการประเมินความคุ้มค่าในรูปของตัวเงิน หรือไม่ใช่ตัวเงิน (Money or Non-money) ก็ได้

(5) ขั้นตอนในการประเมินความคุ้มค่าของหน่วยงาน

(5.1) ทบทวนผลผลิตของหน่วยงาน ประกอบด้วย

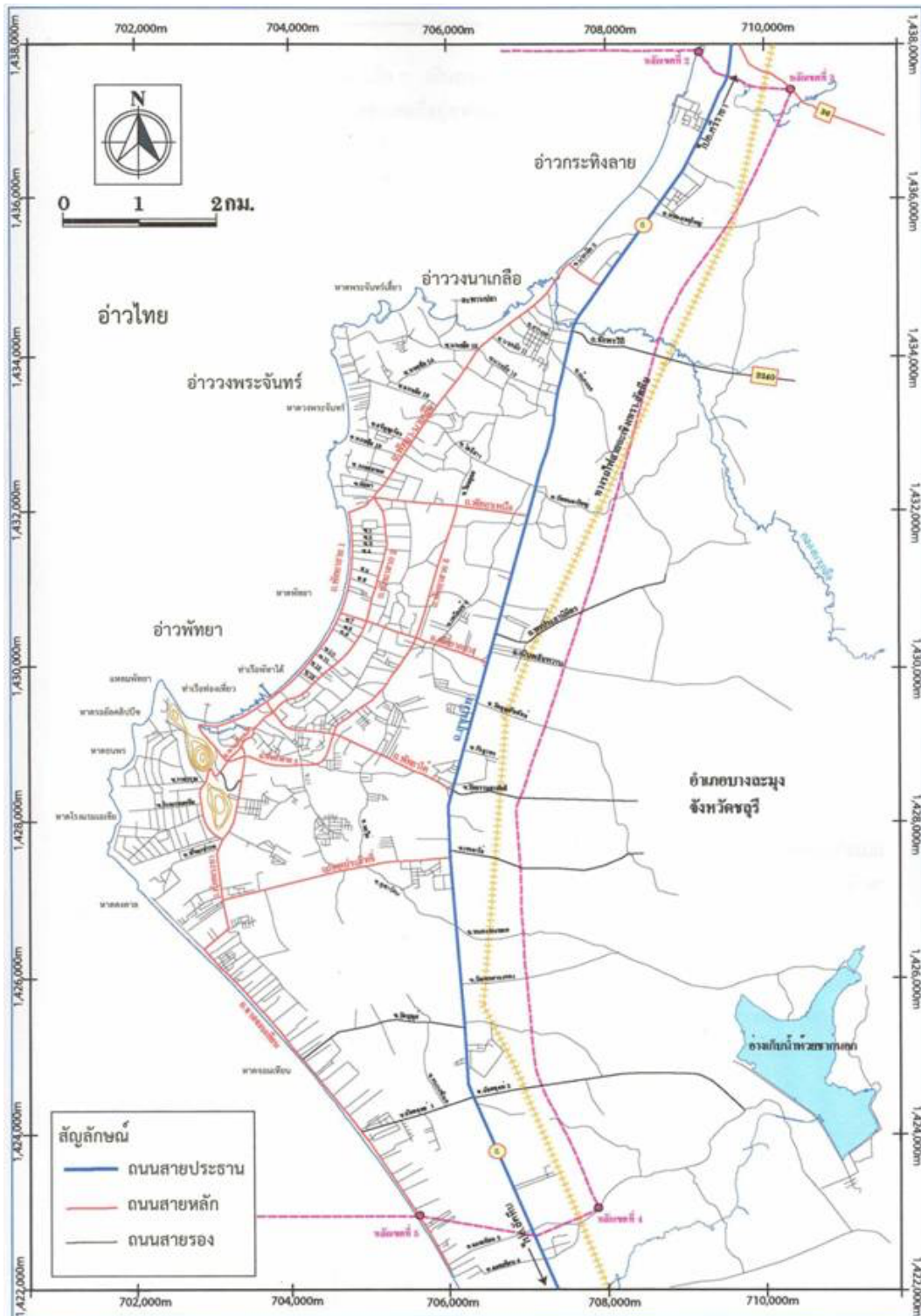
(5.1.1) เป็นผลผลิตตามเอกสารงบประมาณรายจ่าย

- (5.1.2) เป็นภารกิจหลักของหน่วยงาน
 - (5.1.3) ทบทวนโดยการจำแนกผลผลิตเป็น 3 ประเภท
 - (5.1.4) พิจารณาความเชื่อมโยงกับเป้าหมายการให้บริการของหน่วยงาน-
กระทรวง
- (5.2) ทบทวนและกำหนดตัวชี้วัด และพิจารณาความสมบูรณ์ของตัวชี้วัดจาก
องค์ประกอบดังนี้
- (5.2.1) ตัวชี้วัดความสำเร็จ ระดับผลกระทบต่อประชาชน ผลกระทบทางสังคม
เศรษฐกิจสิ่งแวดล้อม การเมือง หรือด้านความมั่นคง ประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพ
 - (5.2.2) ความสมบูรณ์ของข้อมูล ได้แก่ ความมีอยู่ คือ มีข้อมูลตามคำจำกัด
ความของตัวชี้วัด (KPI Dictionary) และข้อมูลมีความสมบูรณ์ครบถ้วน กล่าวคือ แหล่งที่มาของข้อมูลต้อง
ชัดเจน ตรวจสอบได้ มีหน่วยงานรับผิดชอบจัดเก็บ รวบรวมข้อมูลอย่างเป็นทางการ
 - (5.2.3) ความเชื่อมโยงของตัวชี้วัดทั้ง 4 ระดับ คือ ระดับเป้าประสงค์
ของยุทธศาสตร์ชาติ เป้าหมายการให้บริการกระทรวง เป้าหมายการให้บริการหน่วยงาน และระดับผลผลิต
มีความเชื่อมโยงจากระดับล่างสู่ระดับบนและในทางกลับกันหรือไม่
- (5.3) กำหนดผลประโยชน์หรือผลตอบแทน รวมผลประโยชน์เชิงเศรษฐกิจทั้งโดยตรง
และโดยอ้อม และผลประโยชน์เชิงสังคม และค่าใช้จ่าย ซึ่งได้แก่ งบดำเนินการ งบดำเนินการปันส่วน
งบบุคลากรเต็มเวลา และงบบุคลากรปันส่วน
- (5.4) สรุปผลการประเมินความคุ้มค่า ในมิติประสิทธิภาพ และมิติประสิทธิผล ทั้งนี้
การประเมินความคุ้มค่าโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจและสังคม นิยมใช้วิธี Cost-Effectiveness
ในการประเมินประสิทธิผล
- (6) จัดทำข้อเสนอแนะจากการประเมินความคุ้มค่า เช่น การปรับปรุงตัวชี้วัดระดับต่างๆ
โดยเอกสารข้อมูลที่หน่วยงานต้องใช้ประกอบการประเมินความคุ้มค่า ดังนี้
- (6.1) แผนยุทธศาสตร์ของกระทรวง และแผนกลยุทธ์หรือแผนระยะยาวของ
หน่วยงาน
 - (6.2) รายละเอียดของงบประมาณรายจ่ายประจำปีที่ประเมินความคุ้มค่าและ
รายละเอียดผลการเบิกจ่ายงบประมาณปีเดียวกัน
 - (6.3) รายงานคำรับรองผลการปฏิบัติราชการประจำปี
 - (6.4) รายงานผลการวิเคราะห์ด้วยเครื่องมือ PART
 - (6.5) รายงานผลการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ

ข้อมูลทั่วไป แผนงานโครงการ และกิจกรรมของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

1. ความเป็นมาของเมืองพัทยา

จากพระราชพงศาวดาร ฉบับพระราชหัตถเลขา เล่ม 2 (กองวิชาการและแผนงานเมืองพัทยา, 2551 อ้างถึงใน ธพร พร้อมเพียรพันธ์, 2552) กล่าวถึง “ขณะนี้นายกลมเป็นนายชุมนุมนุมไพร่พลอยู่ที่นั่น คอยสกัดจะต่อรอง และพระยากำแพงเพชรขึ้นขี่ช้างพลาย ถือป็นนกกัสบรางแดง พร้อมด้วยพลทหารแห่แวดล้อมหน้าหลังตรงเข้าไปในระหว่างพวกพลนายกลมซึ่งมาสักต่อนั้น ด้วยเดชบารมีบันดาลให้นายกลมเกรงกลัวเตชานุกภาพ วางอาวุธเสียสิ้น พวกพลทัพเข้าอ่อนน้อมเป็นข้า แล้วนำทัพไปหยุดประทับ ณ ที่มีหนองน้ำครึ่งรุ่งขึ้นวันอังคาร แรม 6 ค่ำ เดือนยี่ นายกลมจึงนำไพร่พลหมื่นหนึ่ง นำทัพไปถึงตำบลแห่งหนึ่ง หยุดพักแรมเสียคืนหนึ่ง รุ่งขึ้นเดินทัพมาถึงจอมเทียนและทุ่งไก่อเตี้ย สัตหีบ หยุดพักแรมแห่งละคืน ต่อมาตำบลแห่งนั้นชาวบ้านเรียกว่า “ทัพพระยา” และต่อมาเรียกใหม่เป็น “พัทยายา” มีทั้งตัว ท.ทหาร และตัว ธ.ธง เนื่องจากเห็นว่า ตรงที่บริเวณพระยาตากมาตั้งทัพนั้นท่าเลดี มีลมดี มีลมทะเล ชื่อลม พัทยา คือลมที่พัดมาจากทิศตะวันตกเฉียงใต้ ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือในต้นฤดูฝน จึงเรียกสถานที่แห่งนี้ว่า “หมู่บ้านพัทยายา” ต่อมาปัจจุบันได้เขียนใหม่เป็น “พัทยา” โดยเหตุการณ์สำคัญของเมืองพัทยาได้เกิดขึ้นมาเมื่อ วันที่ 29 มิถุนายน 2502 เมื่อมีรถบรรทุกขนาดใหญ่ของทหารอเมริกันประมาณ 4 - 5 คัน ได้บรรทุกทหาร เต็มรถประมาณคันละ 100 คนจากจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งมีฐานทัพของทหารอเมริกันอยู่ที่นั่นมาที่หาดพัทยาและเข้าบ้านตากอากาศของพระยาสุนทรพักอยู่เป็นประจำ บ้านดังกล่าวอยู่ทางตอนใต้ของหาดพัทยา โดยผลัดกันพักผ่อนเป็นงวดๆ ละ 1 สัปดาห์ จากเหตุการณ์ดังกล่าวจึงเป็นจุดเริ่มต้นของการเป็นมาของการเที่ยวพัทยา และพัทยาได้เปลี่ยนจากหมู่บ้านชายทะเลที่สงบเงียบมาเป็นสถานที่ท่องเที่ยว และพักตากอากาศที่ทันสมัยดังที่เป็นอยู่ปัจจุบัน ซึ่งก่อนเดือนพฤศจิกายน 2521 พัทยามีฐานะเป็นสุขาภิบาล นาเกลือ ซึ่งตั้งขึ้นเมื่อปี 2499 มีพื้นที่เฉพาะตำบลนาเกลือ ต่อมาได้ขยายเขตไปถึงพัทยาเมื่อปี 2507 มีพื้นที่การปกครองดูแลประมาณ 22.2 ตารางกิโลเมตร แต่เนื่องจากพัทยาได้เจริญเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว จนกลายเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมมากทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ หน่วยการปกครองที่เป็นสุขาภิบาลอยู่เดิมไม่อาจจะบริหารงานและให้บริการได้ทันกับความเจริญอย่างรวดเร็วได้ (พื้นที่การปกครองดูแลในปัจจุบัน 208.10 ตารางกิโลเมตร) รัฐบาลจึงได้ตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2521 เป็นรูปการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ คือ ผู้จัดการเมือง (City Manager) และกำหนดให้ “เมืองพัทยา” มีฐานะเทียบเท่าเทศบาลนคร จนกระทั่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มีผลบังคับใช้ ได้กำหนดให้ผู้บริหารท้องถิ่นและสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้ง จึงยกเลิกพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2521 และตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 30 พฤศจิกายน 2542 โดยพื้นที่เขตเมืองพัทยามีรายละเอียดดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 แผนที่เขตเมืองพัทยา

2. โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของเมืองพัทยา

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

- 1) การบริหารเมืองพัทยา ประกอบด้วย สภาเมืองพัทยา และนายกเมืองพัทยา ดังนี้

1.1) สภาเมืองพัทยา ประกอบด้วย จำนวนสมาชิก 24 คน ซึ่งเลือกตั้งโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเมืองพัทยา อายุสภาเมืองพัทยามีกำหนดคราวละสี่ปีนับแต่วันเลือกตั้ง ให้สภาเมืองพัทยาเลือกสมาชิกเป็นประธานสภาเมืองพัทยานคนหนึ่ง และรองประธานสภาเมืองพัทยานจำนวนสองคน แล้วเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้ง ให้ปลัดเมืองพัทยานทำหน้าที่เลขานุการสภาเมืองพัทยาน มีหน้าที่รับผิดชอบงานธุรการ การจัดประชุม และงานอื่นใดตามที่สภาเมืองพัทยานมอบหมาย

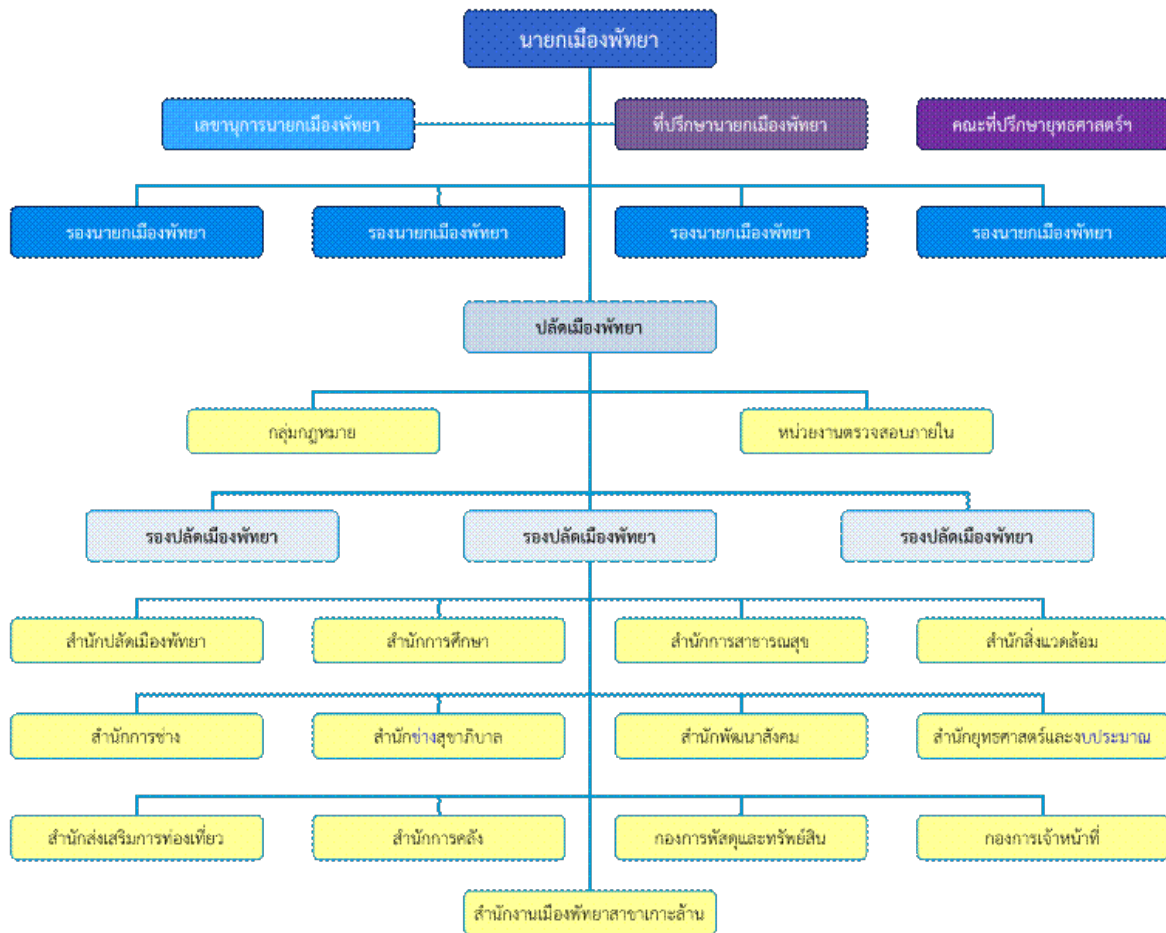
1.2) นายกเมืองพัทยาน ให้เมืองพัทยานมีนายกเมืองพัทยานคนหนึ่ง เลือกตั้งโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเมืองพัทยาน มีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละสี่ปีนับแต่วันเลือกตั้ง นายกเมืองพัทยานอาจแต่งตั้งรองนายกเมืองพัทยานจำนวนไม่เกินสี่คนซึ่งมิใช่สมาชิกเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการของเมืองพัทยาน นายกเมืองพัทยานอาจแต่งตั้งเลขานุการนายกเมืองพัทยาน และผู้ช่วยเลขานุการนายกเมืองพัทยานไม่เกินจำนวนรองนายกเมืองพัทยาน และอาจแต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิเป็นประธานที่ปรึกษาและที่ปรึกษาได้จำนวนรวมกันแล้วไม่เกินห้าคน เพื่อช่วยเหลือในการบริหารราชการเมืองพัทยาน

2) การแบ่งส่วนราชการเมืองพัทยาน ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยาน พ.ศ. 2542 ได้แบ่งส่วนราชการออกเป็น 2 ส่วน คือ สำนักปลัดเมืองพัทยาน และส่วนราชการอื่นๆ ดังนี้

2.1) สำนักปลัดเมืองพัทยาน

2.2) ส่วนราชการอื่น ตามที่นายกเมืองพัทยานประกาศกำหนด โดยความเห็นชอบของกระทรวงมหาดไทย

ปัจจุบันส่วนราชการเมืองพัทยานประกอบด้วย สำนักปลัดเมืองพัทยาน สำนักการศึกษา สำนักการสาธารณสุข สำนักสิ่งแวดล้อม สำนักส่งเสริมการท่องเที่ยว สำนักการช่าง สำนักการช่างสุขาภิบาล สำนักพัฒนาสังคม สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ สำนักการคลัง กองการพัสดุและทรัพย์สิน กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานเมืองพัทยานสาขาเกาะล้าน กลุ่มกฎหมาย และหน่วยงานตรวจสอบภายใน รายละเอียดดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 โครงสร้างการบริหารของเมืองพัทยา

3. อำนาจหน้าที่ของเมืองพัทยา

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

1) อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 มีดังนี้

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

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

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

2) อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้ (1) การจัดให้มีแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง (2) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ (3) การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ (4) การสาธารณสุขและการก่อสร้างอื่นๆ (5) การสาธารณสุข (6) การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ (7) การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน (8) การส่งเสริมการท่องเที่ยว (9) การจัดการศึกษา (10) การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส (11) การบำรุงรักษา ศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น (12) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย (13) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ (14) การส่งเสริม กีฬา (15) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน (16) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น (17) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง (18) การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย (19) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัวและการรักษาพยาบาล (20) การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน (21) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ (22) การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์ (23) การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่นๆ (24) การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์

จากป่าไม้ ที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (25) การผังเมือง (26) การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร (27) การดูแลรักษาที่สาธารณะ (28) การควบคุมอาหาร (29) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (30) การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน และ (31) กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

3) อำนาจหน้าที่ตามโครงสร้างการบริหารของเมืองพัทยา มีดังนี้

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

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

3.3) สำนักการคลัง มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการเงิน การคลัง การบัญชีของเมืองพัทยา ตลอดจนการรับจ่ายเงินอุดหนุนจากรัฐบาลตามโครงการต่างๆ การดำเนินการเกี่ยวกับเงินสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่างๆ แก่พนักงานเมืองพัทยา รวมทั้งการตรวจสอบเกี่ยวกับการขอรับและเบิกจ่ายบำเหน็จบำนาญของพนักงานเมืองพัทยาและลูกจ้างประจำ การศึกษา วิเคราะห์ กำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีการเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ทุกชนิด จัดทำประมาณการรายรับประจำปีแจ้งประเมินภาษีรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ค่าธรรมเนียมต่างๆ และรายได้อื่น ๆ ของเมืองพัทยา ติดตามเร่งรัดภาษีค้างชำระ การขอปลด ขอลดค่าภาษี การอุทธรณ์ภาษี ตลอดจนการผ่อนชำระภาษี การยึดและการขายทอดตลาดทรัพย์สินของผู้ค้างชำระภาษี ดูแลรักษาและจัดหาผลประโยชน์จากการใช้ที่สาธารณะ ทำเทียบเรือ ทรัพย์สินของเมืองพัทยา รับชำระและติดตามเร่งรัดค่าเช่าทรัพย์สิน ค่าเช่าที่สาธารณะ เพื่อบริการที่จอดรถยนต์และเก็บค่าธรรมเนียมจอดรถยนต์ เป็นรายได้ของ เมืองพัทยา งานจดทะเบียนพาณิชย์ รับรองอาคารและสิ่งปลูกสร้าง ศึกษาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางให้เมืองพัทยาได้รับจัดสรรรายได้เพิ่ม

จากส่วนที่รัฐบาลจัดสรรให้กับท้องถิ่นในสัดส่วนที่เหมาะสมและสอดคล้องกับภาระหน้าที่ รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

3.4) สำนักงานช่าง มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการขออนุญาตควบคุมอาคาร และการก่อสร้าง การขออนุญาตและควบคุมด้านอุตสาหกรรมและพลังงาน การออกแบบและควบคุม การก่อสร้าง การตรวจวิเคราะห์วัสดุก่อสร้าง การวางและควบคุมด้านผังเมือง การดูแลรักษาและคุ้มครอง ที่สาธารณะ การจัดรูปและกรรมสิทธิ์ที่ดิน การบำรุงรักษาและบูรณะสาธารณูปโภค อาคาร และสิ่งก่อสร้าง การสนับสนุนให้มีสาธารณูปโภคพื้นฐานบริการประชาชนและนักท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง ได้แก่ ประปา ไฟฟ้า เป็นต้น การจราจรและขนส่ง เชื่อมโยงการขนส่งสินค้าและเดินทางท่องเที่ยว รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง และที่ได้รับมอบหมาย

3.5) สำนักงานสาธารณสุข มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ การส่งเสริมสนับสนุน การจัดการบริการด้านการรักษาโรค การป้องกันและควบคุมโรค การเสริมสร้างสุขภาพและการพัฒนา ศักยภาพของประชาชนทางด้านพฤติกรรมและสำนึกทางสุขภาพ การดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุขและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง การพัฒนาความรู้ และรูปแบบการจัดระบบบริการสาธารณสุข การสุขาภิบาลอาหาร การอาชีวอนามัย และการสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม การเผยแพร่ความรู้และถ่ายทอด เทคโนโลยีทางการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การควบคุมสาธารณสุขสิ่งแวดล้อมภายใน อาคารสถานที่และชุมชน และพฤติกรรมดูแลรักษาสุขภาพ รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง และที่ได้รับ มอบหมาย

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

3.7) สำนักงานช่างสุขาภิบาล มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานจัดการระบบป้องกัน และระบายน้ำ การป้องกันน้ำท่วม การระบายน้ำและการบริหารพื้นที่น้ำท่วม การออกแบบและวางโครงการ ระบบระบายน้ำ การควบคุมงานก่อสร้างเกี่ยวกับการป้องกันน้ำท่วม น้ำกัดเซาะ ระบบท่อ ระบบสูบน้ำ การบำรุงรักษาเครื่องกลและโรงงาน การขออนุญาตและบำรุงรักษาระบบระบายน้ำ งานจัดการคุณภาพน้ำ รับผิดชอบเกี่ยวกับการพัฒนาระบบบำบัดน้ำเสีย การบำบัดน้ำเสีย การวิเคราะห์คุณภาพน้ำและควบคุมมลพิษ การจัดการคุณภาพน้ำ สถานการณ์มลพิษทางน้ำ การจัดการปัญหามลภาวะทางน้ำทางวิศวกรรม เฝ้าระวังดูแล รักษาและอนุรักษ์แหล่งน้ำ คู คลอง และทะเล ตรวจสอบควบคุมคุณภาพน้ำที่จากอาคารสถานประกอบการ

ต่างๆ ที่เป็นแหล่งกำเนิดน้ำเสียให้เป็นไปตามกฎหมาย รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

3.8) สำนักพัฒนาสังคม มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพและความมั่นคงในชีวิตของประชาชน สร้างความเป็นธรรมและความเสมอภาคในการดำรงชีวิต การส่งเสริมคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของบุคคล พัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาคม การส่งเสริมและพัฒนาสถาบันครอบครัว ตลอดจนศึกษาวิเคราะห์วิจัยปัญหาและแนวทางการดำเนินงานการพัฒนาสังคม รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

3.9) สำนักสิ่งแวดล้อม มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ด้านสิ่งแวดล้อม การศึกษาวิเคราะห์วิจัยเพื่อแก้ไข ฟื้นฟู ส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม ติดตาม ตรวจสอบคุณภาพสิ่งแวดล้อม จัดทำรายงานสถานการณ์สิ่งแวดล้อม การควบคุมคุณภาพและเฝ้าระวังอากาศ เสียง ยานพาหนะและแหล่งอื่น ๆ รวมทั้งการจัดการขยะ ของเสียอันตรายและสิ่งปฏิกูล การส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม การดูแลทรัพยากรธรรมชาติ การดูแลพื้นที่สีเขียว การใช้เทคโนโลยีสะอาดที่เป็นมิตร กับสิ่งแวดล้อม รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

3.10) กองการพัสดุและทรัพย์สิน มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ การจัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์ การจ้างงานก่อสร้างหรือบริการ การปรับปรุงซ่อมแซมวัสดุ ครุภัณฑ์ และสิ่งปลูกสร้าง เพื่อสนับสนุน การปฏิบัติงานของสำนักและกอง ควบคุมการจ่ายโอนทรัพย์สิน การจดทะเบียน การต่อทะเบียน และการจำหน่ายทรัพย์สิน การพัฒนาระบบการบริหารพัสดุ ควบคุมและจัดทำทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุ และให้คำปรึกษาแนะนำข้อกฎหมายเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง และที่ได้รับมอบหมาย

3.11) สำนักส่งเสริมการท่องเที่ยว มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยวให้มุ่งสู่การเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวของประเทศในระดับภูมิภาค และระดับโลก มุ่งเน้นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับเศรษฐกิจให้กับเมืองพัทยาและเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ การวางแผน การวิเคราะห์ปัจจัยความเสี่ยง การพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวรูปแบบใหม่ เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว การจัดมหกรรมการท่องเที่ยว การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว การพัฒนากีฬาเพื่อการท่องเที่ยว การจัดมหกรรมกีฬา การจัดการประชุมนิทรรศการ และนันทนาการระดับชาติและนานาชาติ การส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม สร้างสรรค์เพื่อการท่องเที่ยว การเป็นช่องทางในการแลกเปลี่ยนและเผยแพร่วัฒนธรรมทั้งในและต่างประเทศ การสร้างสรรค์การท่องเที่ยวแนวใหม่ ให้เมืองพัทยานีความทันสมัยที่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารรูปแบบใหม่มาใช้ในการออกแบบการผลิตสื่อการท่องเที่ยวในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ สื่อเคลื่อนไหว เพื่อให้เมืองพัทยานีเป็นเมืองท่องเที่ยวดิจิทัลที่สมบูรณ์ การส่งเสริมการผลิตสารคดีภาพยนตร์ รวมทั้งการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการสื่อสารอันทันสมัย เพื่อเผยแพร่การท่องเที่ยว ให้ประเทศสมาชิกอาเซียนและนานาชาติอารยประเทศได้เข้าถึงการท่องเที่ยวของเมืองพัทยาได้โดยง่าย สร้างกระแสนิยมสร้างรายได้เข้าประเทศจากการท่องเที่ยวและส่งออกสินค้าบริการการท่องเที่ยว กีฬา ศิลปะ วัฒนธรรม การวิเทศสัมพันธ์

นำเอกลักษณ์อันโดดเด่นเชิงชุมชนสัมพันธ์อันดีกับนานาชาติมาอารยประเทศ รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

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

3.13) หน่วยงานตรวจสอบภายใน มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับตรวจสอบ การปฏิบัติการบริหารงานงบประมาณ การเงิน การพัสดุและทรัพย์สิน รวมทั้งการบริหารงานด้านอื่น ๆ ให้เป็นไปตามนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง และมติคณะรัฐมนตรี ตรวจสอบบัญชี เอกสารหลักฐานประกอบการบันทึกบัญชี ตรวจสอบระบบการดูแลรักษาและความปลอดภัยของทรัพย์สินและการใช้ทรัพยากรทุกประเภทให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และประหยัด การรายงานผลการตรวจสอบและข้อเสนอแนะต่อผู้บริหาร รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

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

3.15) สำนักงานเมืองพัทยาสาขาเกาะล้าน มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับกิจการในสำนักงานเมืองพัทยาสาขาเกาะล้านในส่วนที่เป็นอำนาจหน้าที่ของปลัดเมืองพัทยา โดยให้มีสำนักงานเมืองพัทยาสาขาเกาะล้าน รับผิดชอบงานบริหารทั่วไป งานป้องกันและรักษาความปลอดภัย งานโยธาและสุขาภิบาล งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม อยู่ในสังกัดหรืออาจจะให้มีการแบ่งส่วนงานอื่น ๆ ที่จำเป็นมาปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานเมืองพัทยาสาขาเกาะล้านนั้น รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

4. วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของเมืองพัทยา

วิสัยทัศน์

“นครศูนย์กลางเศรษฐกิจการท่องเที่ยวที่มีมาตรฐาน ยั่งยืนและน่าอยู่สำหรับทุกคน”

พันธกิจ

1) พัฒนาเมืองน่าอยู่และยั่งยืนครอบคลุมทั้งเศรษฐกิจ สังคม โครงสร้างพื้นฐาน และสิ่งแวดล้อม

2) เสริมสร้างขีดความสามารถของเมืองพัทยาสู่การเป็นเมืองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวที่มีมาตรฐาน และเป็นศูนย์กลางการเชื่อมโยงในภูมิภาค

3) พัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ และคุณภาพชีวิตของประชากรโดยการมีส่วนร่วม และเป็นธรรม

วัตถุประสงค์

1) พัฒนาสร้างความพึงพอใจในด้านมาตรฐานและความปลอดภัยของเมือง เพื่อดึงดูดผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจจากนักท่องเที่ยว ผู้มาเยือน และนักลงทุน เข้าสู่พื้นที่เมืองพัทยาอย่างต่อเนื่อง

2) เพื่อให้เมืองพัทยามีการพัฒนาที่ยั่งยืน มีความสมดุล และสอดคล้องกับความต้องการของทุกภาคส่วน

3) เพื่อเตรียมความพร้อมของเมืองพัทยาในทุกมิติให้สามารถเป็นเมืองศูนย์กลางการพัฒนาพื้นที่ภาคตะวันออกของประเทศไทย และเป็นแหล่งดึงดูดนักท่องเที่ยวและการลงทุนในระดับ World Class

4) เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในพื้นที่เมืองพัทยาให้เป็นบุคลากรที่มีคุณภาพสูงสามารถเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการพัฒนาที่ยั่งยืน มีคุณภาพชีวิตที่ดี รายได้และการดำรงชีวิตที่มั่นคง ได้รับการกระจายผลประโยชน์อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม

5) เพื่อพัฒนาองค์กรเมืองพัทยาสู่การเป็นองค์กรประสิทธิภาพสูง (High Performance Organization) สามารถบริหารจัดการดูแลมหานครขนาดใหญ่ที่เป็นศูนย์กลางภาคตะวันออกและรองรับนักท่องเที่ยวผู้มาเยือนในปริมาณมาก และหลากหลายวัฒนธรรมความต้องการ

เป้าประสงค์

1) ประชากร ผู้มาเยือน นักท่องเที่ยว นักลงทุนได้รับความสะดวก ความเชื่อมั่นต่อความปลอดภัย สาธารณูปโภค สาธารณูปการ และสิ่งแวดล้อมที่มีคุณภาพของเมืองพัทยา

2) เมืองพัทยามีการพัฒนาที่ยั่งยืน หน่วยงาน องค์กร สถาบัน ท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องมีการบูรณาการการพัฒนาเชิงพื้นที่และพื้นที่เชื่อมโยง มีกระบวนการมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนา และการกำกับติดตามและการพัฒนาอย่างเข้มข้น

3) พัทยาเป็นศูนย์กลางภูมิภาค

4) พัทยาเป็นเมืองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวที่มีมาตรฐาน

5) ประชากรทุกคนในเมืองพัทยา และที่เกี่ยวข้องทุกคนมีคุณภาพชีวิตที่ดี ได้รับการพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อสนับสนุนการพัฒนาเมืองอย่างยั่งยืนและเป็นธรรม

6) เมืองพัทยาเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพสูง (High Performance Organization)

แผนภาพความเชื่อมโยงงบประมาณเพื่อใช้ประกอบในการจัดทำงบประมาณรายจ่าย

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

หน่วยงาน เมืองพัทยา

ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี(6+1)	ย.2 ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน	ย.4 ด้านการสร้างโอกาสความเสมอภาคและเท่าเทียม
ประเด็นแผนแม่บท	เขตเศรษฐกิจพิเศษ	พลังทางสังคม
เป้าหมายแผนแม่บท	การเจริญเติบโตของผลิตภัณฑ์มวลรวมของพื้นที่เขตเศรษฐกิจทั้งหมดเพิ่มขึ้น	ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคม
ตัวชี้วัดแผนแม่บท	อัตราการขยายตัวของผลิตภัณฑ์รวมของพื้นที่เขตเศรษฐกิจทั้งหมดเพิ่มขึ้น ขยายตัวอย่างน้อยร้อยละ 5 ภายในปี 2565	มิติด้านโอกาสของดัชนีชี้วัดความก้าวหน้าทางสังคม ร้อยละ 10 ภายในปี 2565
แผนแม่บทย่อย	การพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก	การเสริมสร้างทุนทางสังคม
เป้าหมายแผนแม่บทย่อย	การขยายตัวของผลิตภัณฑ์มวลรวมของพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออกเพิ่มขึ้น	ภาคีการพัฒนามีบทบาทในการพัฒนาสังคมมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง
ตัวชี้วัดแผนแม่บทย่อย	อัตราการขยายตัวของผลิตภัณฑ์มวลรวมของพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก ขยายตัวร้อยละ 6.3 ภายในปี 2565	ดัชนีวัดทุนทางสังคม เฉลี่ยเพิ่มขึ้น ร้อยละ 10 ภายในปี 2565 (ปี 2561-2565)
คำอธิบายตัวชี้วัด/สถานะตัวชี้วัด	นำผลสำรวจของ BOI มาใช้	เมืองพัทยาได้มีโอกาสในการประเมินผลการดำเนินงานของงบประมาณในแต่ละปีงบประมาณ
- อธิบายตัวชี้วัด เช่น ที่มาของตัวชี้วัด วิธีการคำนวณตัวชี้วัด	นำผลสำรวจของ BOI มาใช้	เมืองพัทยาได้มีโอกาสในการประเมินผลการดำเนินงานของงบประมาณในแต่ละปีงบประมาณ
- ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดในปีที่ผ่านมา ปีปัจจุบัน และเป้าหมายในปีถัดไป	นำผลสำรวจของ BOI มาใช้	สำรวจความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่เมืองพัทยา ในด้านต่าง ๆ ของเมืองพัทยา

แผนภาพความเชื่อมโยงงบประมาณเพื่อใช้ประกอบในการจัดทำงบประมาณรายจ่าย

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

หน่วยงาน เมืองพัทยา (ต่อ)

ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี(6+1)	ย.2 ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน	ย.4 ด้านการสร้างโอกาสความเสมอภาคและเท่าเทียม
- หน่วยงานเจ้าภาพที่ทำการวัดหรือเก็บข้อมูลตัวชี้วัด	สำนักงานคณะกรรมการนโยบายพัฒนาภาคพิเศษภาคตะวันออก	เมืองพัทยา
- หน่วยงานเจ้าภาพรับผิดชอบหลักและหน่วยงานที่ร่วมส่งเป้าหมายและตัวชี้วัดพร้อมระบุสัดส่วนของหน่วยงานที่ร่วมส่งค่าเป้าหมายและตัวชี้วัด	สำนักงานคณะกรรมการนโยบายพิเศษภาคพิเศษตะวันออก	เมืองพัทยา
ยุทธศาสตร์จัดสรร	ยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน	ยุทธศาสตร์ที่ 4 ด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม
แผนงาน (ตามยุทธศาสตร์จัดสรร)	แผนงานบูรณาการเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก	แผนงานยุทธศาสตร์ส่งเสริมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น
ผลสัมฤทธิ์กระทรวง	ชุมชนมีความสงบเรียบร้อยปลอดภัย และมีความสุขตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง	
ตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์กระทรวง	ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ : จำนวนครั้งในการดำเนินการรักษาความสงบเรียบร้อยภายในและเตรียมพร้อมด้านการจัดการสาธารณภัยในพื้นที่	
เป้าหมายกระทรวง	ภูมิภาค เมือง และพื้นที่เศรษฐกิจมีขีดความสามารถในการแข่งขัน	ชุมชนมีความสุข
ตัวชี้วัดเป้าหมายกระทรวง	เชิงคุณภาพ : ระดับความสำเร็จในการสนับสนุนการพัฒนาพื้นที่พิเศษในภารกิจของกระทรวงมหาดไทย	เชิงปริมาณ : ร้อยละของประชาชนกลุ่มเป้าหมายได้รับสวัสดิการผ่านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามเกณฑ์ที่กำหนด (ร้อยละ 100)

แผนภาพความเชื่อมโยงงบประมาณเพื่อใช้ประกอบในการจัดทำงบประมาณรายจ่าย

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

หน่วยงาน เมืองพัทยา (ต่อ)

ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี(6+1)	ย.2 ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน	ย.4 ด้านการสร้างโอกาสความเสมอภาคและเท่าเทียม
ผลสัมฤทธิ์หน่วยงาน	เมืองพัทยามีศักยภาพในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยว และองค์กรมีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลโดยการมีส่วนร่วมของประชาชน	
ตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์หน่วยงาน	เชิงปริมาณ : สัดส่วนผลิตภัณฑ์มวลรวมในจังหวัดเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 ภายในปี 2565 เชิงคุณภาพ : ร้อยละการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 ภายในปี2565	
เป้าหมายการให้บริการหน่วยงาน	เมืองพัทยาเป็นเมืองน่าอยู่และยั่งยืน ครอบคลุมทั้งเศรษฐกิจ สังคม โครงสร้างพื้นฐานและสิ่งแวดล้อม	เมืองพัทยาเป็นศูนย์กลางทาง การค้า การลงทุน มีการเชื่อมโยง โครงข่ายครอบคลุมระดับภูมิภาค ชุมชนมีความเข้มแข็ง มี สิ่งแวดล้อมที่ดี
ตัวชี้วัดเป้าหมายการให้บริการหน่วยงาน	อัตราการขยายตัวของผลิตภัณฑ์มวลรวมของพื้นที่เมืองพัทยาขยายตัวร้อยละ 10 ภายในปี 2565	เชิงปริมาณ : ร้อยละรายได้จากการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 ภายในปี2565 เชิงคุณภาพ : ดัชนีความสุขและความอยู่ดีกินดีมีสุขเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 ภายในปี2565
โครงการ (ล้านบาท : ทศนิยม ๔ ตำแหน่ง)	โครงการ : พัฒนาพื้นที่ระยอง เศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก 72.9000 ล้านบาท	ผลผลิต : การจัดบริการสาธารณะ 1,816.9284 ล้านบาท
ตัวชี้วัดเป้าหมายโครงการ	เชิงคุณภาพ : การบริหารงานตามหลัก ธรรมาภิบาล	เชิงปริมาณ : ร้อยละรายได้จากการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 ภายในปี2565 เชิงคุณภาพ : ดัชนีวัดความสุขและความอยู่ดีกินดีมีสุขเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 ภายในปี 2565
รวมงบประมาณทั้งสิ้น	72,900,000 บาท	1,816,928,400 บาท

โครงการเมืองพัทยาประจำปี 2563

โครงการที่ 1

โครงการ : การก่อสร้างพื้นที่รับน้ำพร้อมสวนสาธารณะสนามกีฬาศูนย์เยาวชนเมืองพัทยา

งบประมาณ : 14,634 บาท

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : การจัดหาครุภัณฑ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการศึกษาของเมือง
พัทยา

การจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน

โครงการที่ 2

โครงการ : การพัฒนาพื้นที่เพื่อสร้างอาคารจอดรถสำหรับตลาดจำหน่ายสินค้าของฝากเพื่อเพิ่ม
ส่งเสริมการท่องเที่ยว

งบประมาณ : 17,280,000 บาท

ปี 2563 ตั้งงบประมาณ 17,280,000 บาท สมทบ 1,920,000 บาท

โครงการที่ 3

โครงการ : การจ้างศึกษาออกแบบปรับปรุงภูมิทัศน์หาดแสม และจุดชมวิวยิวบริเวณลานกีฬาร่มร้อนเขา
หาดแหวน เกาะล้าน

งบประมาณ : 9,000,000 บาท

โครงการที่ 4

โครงการ : การสร้างระบบระบายน้ำและรวบรวมน้ำเสีย พื้นที่เขาพระตำหนัก อำเภอบางละมุง
จังหวัดชลบุรี

งบประมาณ : 33,438,200 บาท

ปี 2563 ผูกพันงบประมาณ 33,438,200 บาท สมทบ 6,915,000 บาท

โครงการที่ 5

โครงการ : การปรับปรุงท่าเทียบเรือเพื่อการท่องเที่ยวเกาะล้าน เมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัด
ชลบุรี

งบประมาณ : 23,040,000 บาท

ปี 2563 ตั้งงบประมาณ 23,040,000 บาท สมทบ 2,560,000 บาท

โครงการที่ 6

โครงการ : การก่อสร้างกำแพงกันดินคลองกระทิงลาย (ช่วงถนนเลียบบทางรถไฟถึงถนนสุขุมวิท)
อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

งบประมาณ : 12,288,600 บาท

ปี 2563 ตั้งงบประมาณ 12,288,600 บาท สมทบ 1,365,400 บาท

โครงการที่ 7

โครงการ : การสร้างระบบระบายน้ำถนนจอมเทียนสายสอง (ช่วงตลาดร่มโพธิ์ถึงโค้งดงตาล) อำเภอ
บางละมุง จังหวัดชลบุรี

งบประมาณ : 26,100,000 บาท

โครงการที่ 8

โครงการ : การปรับปรุงท่อระบายน้ำฝนเพื่อป้องกันน้ำท่วมชายหาดยินยอม (ซอยพระตำหนัก 5)
อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

งบประมาณ : 115,020,000 บาท

โครงการที่ 9

โครงการ : การก่อสร้างท่อระบายน้ำ ถนนเลียบบทางรถไฟฝั่งตะวันออก (ช่วงคลองนาเกลือถึงทาง
หลวงแผ่นดินหมายเลข 36) อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

งบประมาณ : 26,100,000 บาท

โครงการที่ 10

โครงการ : การก่อสร้างท่อรวบรวมน้ำเสียและท่อระบายน้ำฝน ถนนจอมเทียนสาย 1 (ช่วงโค้งดงตาล
ถึงแยกบุญญ์กัญญา) อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

ปี 2563 ตั้งงบประมาณ 27,000,000 บาท สมทบ 3,000,000 บาท

การจัดบริการสาธารณะด้านสังคม

โครงการที่ 11

โครงการ : ค่าใช้จ่ายสำหรับสนับสนุนสงเคราะห์เบี้ยผู้สูงอายุ (10,997 คน)

งบประมาณ : 86,030,400 บาท

โครงการที่ 12

โครงการ : ค่าใช้จ่ายสำหรับสนับสนุนสงเคราะห์เบี้ยความพิการ

งบประมาณ : 16,406,400 บาท

โครงการที่ 13

โครงการ : ค่าใช้จ่ายสำหรับสนับสนุนสงเคราะห์เบี้ยผู้ป่วยเอดส์

งบประมาณ : 2,532,000 บาท

โครงการที่ 14

โครงการ : ค่าใช้จ่ายการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดเมืองพัทยา

งบประมาณ : 12,859,300 บาท

เงินอุดหนุนเฉพาะกิจ

โครงการที่ 15

โครงการ : ค่าใช้จ่ายเพื่อการบริหารและการดำเนินงานโรงพยาบาลเมืองพัทยา

งบประมาณ : 170,000,000 บาท

โครงการที่ 16

โครงการ : ค่าดำเนินงานศูนย์แพทย์ชุมชนเกาะล้านเมืองพัทยา

งบประมาณ : 31,000,000 บาท

โครงการที่ 17

โครงการ : รายการค่าใช้จ่ายเพื่อส่งเสริมขีดความสามารถระบบรักษาความปลอดภัยและการกู้ภัยทาง

บก

งบประมาณ : 44,000,000 บาท

โครงการที่ 18

โครงการ : การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการแก้ไขปัญหาประชาชนเพื่อสังคมเปี่ยมสุข

งบประมาณ : 11,000,000 บาท

โครงการที่ 19

โครงการ : รายการค่าใช้จ่ายเพื่อส่งเสริมขีดความสามารถระบบรักษาความปลอดภัยและกู้ภัยทาง

ทะเล

งบประมาณ : 20,000,000 บาท

โครงการที่ 20

โครงการ : ก่อสร้างสนามฟุตบอล สนามกีฬาภาคตะวันออก เมืองพัทยา ระยะที่ 3 จังหวัดชลบุรี

งบประมาณ : 80,177,100 บาท

โครงการที่ 21

โครงการ : การก่อสร้างสถานีสูบน้ำป้องกันน้ำท่วมเขาตาโล (Sump 4/2) พร้อมท่อระบายน้ำ
อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

งบประมาณ : 22,477,500 บาท

โครงการที่ 22

โครงการ : การปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพระบบสายน้ำสัญญาณใยแก้วนำแสงแบบฝังใต้ดิน ระยะ
ที่ 2 อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

งบประมาณ : 36,000,000 บาท

โครงการที่ 23

โครงการ : การก่อสร้างสวนสาธารณะบึงหนองโพง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

งบประมาณ : 31,320,000 บาท

โครงการที่ 24

โครงการ : การจัดหาและติดตั้งเครื่องกำเนิดไฟฟ้าและอุปกรณ์ประกอบในสถานีสูบน้ำ อำเภอบางละ
มุง จังหวัดชลบุรี

งบประมาณ : 24,750,000 บาท

โครงการที่ 25

โครงการ : การติดตั้งแก้ไขและสำรองระบบสื่อสารข้อมูลหลักเมืองพัทยา

งบประมาณ : 45,000,000 บาท

โครงการที่ 26

โครงการ : การจัดซื้อรถยนต์บรรทุกน้ำ เมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

งบประมาณ : 5,000,000 บาท

โครงการที่ 27

โครงการ : การปฏิรูปเชิงจิตตอลเพื่อประชาชน

งบประมาณ : 22,500,000 บาท

โครงการที่ 28

โครงการ : การพัฒนาระบบและจัดเก็บเอกสารของสำนักงานคลังให้เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ของ
เมืองพัทยา

งบประมาณ : 22,050,000 บาท

โครงการที่ 29

โครงการ : การก่อสร้างจุดชมวิวยพร้อมปรับปรุงภูมิทัศน์หาดตาแหวน เกาะล้าน เมืองพัทยา
อำเภอ บางละมุง จังหวัดชลบุรี
งบประมาณ : 18,000,000 บาท

โครงการที่ 30

โครงการ : การก่อสร้างหลังคาคลุมลานอเนกประสงค์หน้าวัดใหม่สำราญ เกาะล้าน เมืองพัทยา
อำเภอ บางละมุง จังหวัดชลบุรี
งบประมาณ : 18,900,000 บาท

โครงการที่ 31

โครงการ : การก่อสร้างระบบระบายน้ำ ถนนสุขุมวิทฝั่งตะวันตก (ตรงข้ามโรงเรียนเมืองพัทยา 4)
งบประมาณ : 9,360,000 บาท

โครงการที่ 32

โครงการ : การเสริมสร้างความปลอดภัยสนามกีฬาแห่งชาติภาคตะวันออกโดยดำเนินการดังนี้
ก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ท่อระบายน้ำ ป้อมยาม ประตูทางเข้าออก งานรั้วโดยรอบ และไฟฟ้าส่อง
สว่างตลอดจนระบบรักษาความปลอดภัย ฯลฯ
งบประมาณ : 54,000,000 บาท

โครงการที่ 33

โครงการ : การจ้างเหมาปรับปรุงระบบสัญญาณไฟจราจรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ATC ระยะที่ 1 และ
ระยะที่ 2
งบประมาณ : 40,950,000 บาท

โครงการที่ 34

โครงการ : การจ้างเหมาปรับปรุงซ่อมแซมระบบสัญญาณไฟจราจร คนข้ามถนนเพื่อป้องกันอุบัติเหตุ
ในพื้นที่พัทยา
งบประมาณ : 27,000,000 บาท

โครงการที่ 35

โครงการ : การก่อสร้างทางจักรยานสนามกีฬาแห่งชาติภาคตะวันออก
งบประมาณ : 27,000,000 บาท

การจัดบริการสาธารณะด้านสิ่งแวดล้อม

โครงการที่ 36

โครงการ : การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการรักษาความสะอาดและส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม
อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

งบประมาณ : 60,030,000บาท

โครงการที่ 37

โครงการ : การจ้างศึกษาออกแบบก่อสร้างระบบบำบัดน้ำเสียชุมชนเกาะล้าน แห่งที่ 3 พร้อมจัดทำ
รายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม (Environmental Impact ASSESSMENT : EIA)

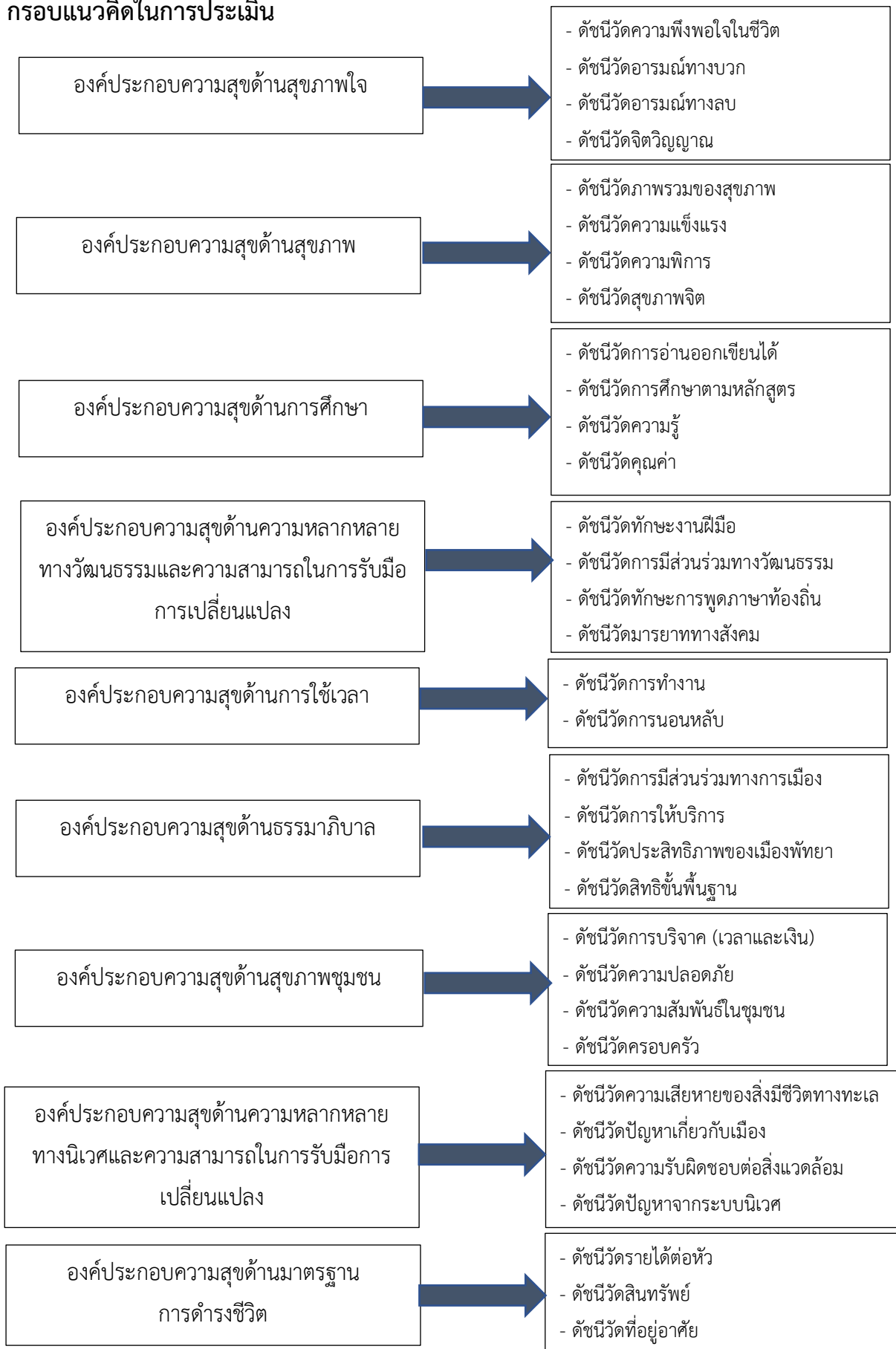
งบประมาณ : 9,000,000 บาท

โครงการที่ 38

โครงการ : การก่อสร้างระบบระบายน้ำถนนเลียบบทางรถไฟฝั่งตะวันออก ระยะที่ 1

งบประมาณ : 112,860,000 บาท

กรอบแนวคิดในการประเมิน



ภาพที่ 2.4 กรอบแนวคิดการประเมิน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการประเมินผล

โครงการประเมินผลการดำเนินงานงบประมาณอุดหนุนประจำปีของเมืองพัทยาในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ของโครงการเพื่อ (1) ประเมินผลการดำเนินกิจกรรม และโครงการที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในมิติของผลลัพธ์ด้านความสุขของประชาชนผู้รับประโยชน์จากการดำเนินโครงการ และ (2) เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินกิจกรรม และโครงการของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยมีวิธีการประเมินโครงการ ดังนี้

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

ประชากร ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรสำหรับการประเมินผล

คณะกรรมการชุมชน และตัวแทนประชาชนที่เป็นผู้รับบริการและ/หรือมีส่วนได้รับผลประโยชน์จากการดำเนินงานโครงการของเมืองพัทยา ที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในทั้ง 42 ชุมชน

2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่คณะผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ เป็นกลุ่มที่สามารถสะท้อนข้อมูลบริการต่าง ๆ ที่ได้รับจากเมืองพัทยา ข้อมูลการเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับผลประโยชน์จากการดำเนินงานโครงการของเมืองพัทยา ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินโครงการภายใต้เงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ถูกนำมาสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย ประธานชุมชน หรือรองประธานชุมชนทั้ง 42 ชุมชน

3. กลุ่มตัวอย่างในการประเมินผล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาประเมินผลการดำเนินงานของเมืองพัทยา เป็นกลุ่มที่ถูกคัดเลือกจากประชาชนที่เป็นผู้รับบริการและ/หรือมีส่วนได้รับผลประโยชน์จากการดำเนินงานโครงการของเมืองพัทยา ที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในทั้ง 42 ชุมชน จำนวนทั้งหมด 500 คน

การกำหนดขนาดตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

1. การกำหนดขนาดตัวอย่าง

การกำหนดจำนวนประชากรในกลุ่มประชาชนที่เป็นผู้รับบริการและ/หรือมีส่วนได้รับผลประโยชน์จากการดำเนินงานโครงการของเมืองพัทยา ที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในทั้ง 42 ชุมชน เพื่อนำมาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คณะวิจัยใช้ตารางสำเร็จรูปในการกำหนดขนาดตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1967 p. 398) ที่จำนวนประชากร (N) เท่ากับ 119,122 คน (ฝ่ายทะเบียนและบัตรประชาชน สำนักปลัดเมืองพัทยา, กุมภาพันธ์ 2562) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 4\%$ จะได้จำนวนกลุ่มประชาชนที่เป็นผู้รับบริการและ/หรือมีส่วนได้รับผลประโยชน์จากการดำเนินงานโครงการของเมืองพัทยา ที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในทั้ง 42 ชุมชน ที่จะนำมาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวนทั้งสิ้นประมาณ 500 คน

2. การสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างเพื่อนำมาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จะใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ประชาชนที่เป็นผู้รับบริการและ/หรือมีส่วนได้รับผลประโยชน์จากการดำเนินงานโครงการของเมืองพัทยา ที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ชุมชนละประมาณ 10 – 15 คน

ขั้นตอนการดำเนินงาน

- 1) ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในส่วนของแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง
- 2) สร้างและตรวจสอบสอบถามคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม
- 3) วางแผนการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามจากประชากรวิจัยและกลุ่มตัวอย่างในทุกกลุ่ม
- 4) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามจากกลุ่มเป้าหมายดังต่อไปนี้
 - 4.1) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 42 คน
 - 4.2) กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่เป็นผู้รับบริการและ/หรือมีส่วนได้รับผลประโยชน์จากการดำเนินงานโครงการของเมืองพัทยา ที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จำนวน 500 คน
- 5) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) และวิธีการวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลเชิงคุณภาพ ตามกรอบของวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้
- 6) นำเสนอผลการศึกษาในรูปแบบของตารางผลการศึกษา ประกอบการบรรยาย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วยคำถามใน 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามในเรื่อง ชื่อชุมชนที่พักอาศัย/ทำงาน ประเภทของการมีทะเบียนอยู่ในหรือนอกเขตเมืองพัทยา ระยะเวลาที่พักอาศัยอยู่ในที่พักอาศัยปัจจุบัน เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ

ส่วนที่ 2 : ระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินกิจกรรม และโครงการงบเงินอุดหนุนประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2563 ประกอบด้วยข้อคำถาม 10 ข้อ ดังนี้

1) การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยทำให้ท่านมีคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ได้ตามมาตรฐาน

2) การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยลดปัญหาและผลกระทบทางเศรษฐกิจในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด 2019 ลงไปได้

3) การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยทำให้บุตรหลานของท่านได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพ

4) การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยทำให้ท่านและครอบครัวมีสุขภาพแข็งแรง

5) การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยรักษาความสมดุลของสภาพแวดล้อม

6) การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยทำให้ครอบครัวของท่านเกิดความเข้มแข็ง

7) การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยทำให้ท่านและสมาชิกในครอบครัวมีการใช้เวลาในการดำรงชีวิตได้อย่างเหมาะสม

8) การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยทำให้ท่านมีสภาวะทางจิตใจที่ดี

9) การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาเป็นไปอย่างมีธรรมาภิบาล

10) การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยส่งเสริมและรักษาวัฒนธรรมของชาติ

ส่วนที่ 3 : ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานงบเงินอุดหนุนประจำปีของเมืองพัทยา ประกอบด้วยข้อคำถาม 10 ข้อ ดังนี้

1) ด้านการทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ตามมาตรฐาน

2) ด้านการลดปัญหาและผลกระทบทางเศรษฐกิจในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด 2019

3) ด้านการทำให้บุตรหลานของประชาชนได้รับการศึกษาอย่างมีคุณภาพ

4) ด้านการทำให้ประชาชนมีสุขภาพแข็งแรง

5) ด้านการรักษาความสมดุลของสภาพแวดล้อม

6) ด้านการทำให้ชุมชนเกิดความเข้มแข็ง

7) ด้านการทำให้ประชาชนมีการใช้เวลาในการดำรงชีวิตได้อย่างเหมาะสม

8) ด้านการทำให้ประชาชนมีสภาวะทางจิตใจที่ดี

9) ด้านการดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนให้เป็นไปอย่างมีธรรมาภิบาล

10) ด้านการช่วยส่งเสริมและรักษาวัฒนธรรมของชาติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1) ข้อมูลส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติการแจกแจงค่าความถี่ และค่าร้อยละ ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2) ข้อมูลส่วนที่ 2 : ระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานกิจกรรม และโครงการงบบุคลากรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ใช้สถิติค่าเฉลี่ย การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (ค่าเฉลี่ย₂ – ค่าเฉลี่ย₁)

2.1) เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย

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

2.2) เกณฑ์การแปลผลความแตกต่างของค่าเฉลี่ย

การแปลผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เป็นผู้รับบริการและ/หรือมีส่วนได้รับผลประโยชน์จากการดำเนินงานโครงการของเมืองพัทยา ที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ทั้ง 42 ชุมชน ในประเด็นดังต่อไปนี้

(1) ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และ พ.ศ. 2564

(2) ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในชุมชนโซนฝั่งซ้ายและโซนฝั่งขวาของถนนสุขุมวิท

(3) ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีทะเบียนบ้านอยู่ในเขตและนอกเขตเมืองพัทยา

(4) ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีระยะเวลาพักอาศัยไม่เกิน 5 ปีและมากกว่า 5 ปีขึ้นไป

(5) ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีกลุ่มอาชีพภาครัฐ กลุ่มอาชีพภาคเอกชน และกลุ่มอาชีพอื่น ๆ

ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในทั้ง 5 กรณีข้างต้น มีเกณฑ์การแปลผลดังนี้

ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (ค่าเฉลี่ย ₂ – ค่าเฉลี่ย ₁)	ความหมาย
เพิ่มขึ้น	ความพึงพอใจเพิ่มขึ้น
คงที่	ความพึงพอใจคงที่
ลดลง	ความพึงพอใจลดลง

3) ข้อมูลส่วนที่ 3 : ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานงบประมาณอุดหนุนประจำปีของเมืองพัทยา ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ในการวิเคราะห์ข้อมูล

บทที่ 4

ผลการศึกษา

โครงการสำรวจวิเคราะห์การประเมินผลการดำเนินงานขุดถนนประจำ มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อประเมินผลการดำเนินกิจกรรมและโครงการที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในมิติของผลลัพธ์ด้านความสุขของประชาชนผู้รับผลประโยชน์จากการดำเนินโครงการ และ (2) เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินกิจกรรม และโครงการของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยผลการศึกษานำเสนอโดยลำดับตามกรอบของวัตถุประสงค์ของโครงการ ดังต่อไปนี้

1) ผลการประเมินผลการดำเนินกิจกรรมและโครงการที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในมิติของผลลัพธ์ด้านความสุขของประชาชนผู้รับผลประโยชน์จากการดำเนินโครงการ

2) ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินกิจกรรม และโครงการของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ผลการศึกษาในแต่ละส่วนจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

ผลการประเมินผลการดำเนินกิจกรรมและโครงการที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในมิติของผลลัพธ์ด้านความสุขของประชาชนผู้รับผลประโยชน์จากการดำเนินโครงการ

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ลำดับ	รายชื่อชุมชน	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	ตำแหน่ง
1.	ซอย 6 ยศศักดิ์	นางสาวชรินทร์ทิพย์ คุ่มทรัพย์	ประธานชุมชน
2.	เทพประสิทธิ์	นางรตยา แจ้งฉาย	ประธานชุมชน
3.	โพธิ์สัมพันธ์	นายอนูวรรตน์ ประพันธ์	ประธานชุมชน
4.	รุ่งเรือง	นายชุมศักดิ์ชภาภักซ์ ศุภกิจฉน์ทวงศ์	ประธานชุมชน
5.	ลานโพธิ์	นายสันติ คลองน้อย	ประธานชุมชน
6.	วัดบุญญ์กัญจนาราม	นายสุจินต์ หนองใหญ่	ประธานชุมชน
7.	หนองพังแค	คุณจำเนียร ภิรมย์อัน	ประธานชุมชน
8.	ร้อยหลัง	นายกุหลาบ ขวัญเมือง	ประธานชุมชน
9.	หนองตะแบก	นายเกษม จูแยม	ประธานชุมชน
10.	เขาตาโล	นายสมเกียรติ เดชไพบูลย์	ประธานชุมชน
11.	หนองอ้อ	คุณพนม เจริญปรีชา	ประธานชุมชน
12.	เขาน้อย	นายเฉลย เกื้อนชู	ประธานชุมชน
13.	กระทีนกลาง	นายจිරศักดิ์ กิตติศักดิ์บ้านบึง	ประธานชุมชน
14.	วัดชัยมงคล	นางสาวนารี สีหมอก	ประธานชุมชน

โครงการประเมินผลการดำเนินงานงบประมาณอุดหนุนประจำปี

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (ต่อ)

ลำดับ	รายชื่อชุมชน	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	ตำแหน่ง
15.	ตลาดเก่านาเกลือ	นายวิโรจน์ จั่นเพชร	ประธานชุมชน
16.	วัดช่องลม	นายรุ่งโรจน์ โล่ห์ทองคำ	ประธานชุมชน
17.	หนองใหญ่บ้านบน	นางปิ่นหยี ทองนาค	ประธานชุมชน
18.	ซอย 5 ธันวาคม	คุณสุรินทร์ ยิ้มใย	ประธานชุมชน
18	บ้านโรงไม้ขีด	นายบุญมา ฝิ่งรัก	ประธานชุมชน
20.	ซอยกอไผ่	นายวิรัตน์ จ้อยจินดา	ประธานชุมชน
21.	บ้านหัวทุ่ง	นายบุญธรรม โปธิ์สุวรรณ	ประธานชุมชน
22.	วัดธรรมสามัคคี	นางศรีไพร ใจดี	ประธานชุมชน
23.	พื้ทยากลาง	นายสมจิต พาทันธุ์	ประธานชุมชน
24.	ซอยไปรษณีย์	นายจิระวุฒ อำนวยชัยศิริ	ประธานชุมชน
25.	ต้นกระบก	นายชาติ เอี่ยมอร่าม	ประธานชุมชน
26.	ทัพพระยา	นายปรีชา คำชาย	ประธานชุมชน
27.	เกาะล้าน	นายบุญเชิด บุญยิ่ง	ประธานชุมชน
28.	วอล์คกิ้งสตรีท	นายเมธากฤษฏ์ สุนทรส	ประธานชุมชน
29.	เจริญสุขพัฒนา	นายสมทรง ตาสี	ประธานชุมชน
30.	บ้านเนินทางรถไฟ	นายมนูญ วงษ์เสนา	ประธานชุมชน
31.	บ้านกระบก 33	นางปาริชาติ กำเนิดขอนแก่น	ประธานชุมชน
32.	ชุมสาย	นายจิรวัดน์ ปลูกใจ	ประธานชุมชน
33.	พื้ทยาใต้พัฒนา	นายประเสริฐ เลี่ยมและ	ประธานชุมชน
34.	ชัยพรวิถึ	นายธนัท ศุภพลทองโชติ	ประธานชุมชน
35.	หนองใหญ่บ้านล่าง	นายณรงค์ ธิวัชศักดิ์	ประธานชุมชน
36.	พื้ทยาเหนือ	คุณเจริญ อ่วมจันทร์	ประธานชุมชน
37.	อรุโณทัย	นางอรวรรณ สุขอนันต์วงศ์	ประธานชุมชน
38.	ชัยพลกษั	นายสมศักดิ์ สุวรรณทองขาว	ประธานชุมชน
39	มาบประคู้	คุณสตรกร สันหน้ง	ประธานชุมชน
40.	แหลมราชเวช	นายทศพล สิริวัฒน์ไพโรจน์	ประธานชุมชน
41.	บงกช	นางสตรกร สันหน้ง	ประธานชุมชน
42.	เพนียดข้าง	นางศรีวิภา ปลั้มสุข	ประธานชุมชน

โครงการประเมินผลการดำเนินงานงบประมาณเงินอุดหนุนประจำปี

2. ภาพรวมของผลการประเมินผลลัพธ์ด้านความสุขของประชาชนผู้รับผลประโยชน์จากการดำเนินโครงการที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

องค์ประกอบความสุข	ดัชนีชี้วัด	ผลการประเมิน
1. องค์ประกอบความสุขด้านสุขภาพใจ	1.1 ดัชนีวัดความพึงพอใจในชีวิต	9/10
	1.2 ดัชนีวัดอารมณ์ทางบวก	8/10
	1.3 ดัชนีวัดอารมณ์ทางลบ	8/10
	1.4 ดัชนีวัดจิตวิญญาณ	7/10
	รวม	8/10
2. องค์ประกอบความสุขด้านสุขภาพ	2.1 ดัชนีวัดภาพรวมของสุขภาพ	8/10
	2.2 ดัชนีวัดความแข็งแรง	7/10
	2.3 ดัชนีวัดความพิการ	7/10
	2.4 ดัชนีวัดสุขภาพจิต	8/10
	รวม	8/10
3. องค์ประกอบความสุขด้านการศึกษา	3.1 ดัชนีวัดการอ่านออกเขียนได้	7/10
	3.2 ดัชนีวัดการศึกษาตามหลักสูตร	9/10
	3.3 ดัชนีวัดความรู้	8/10
	3.4 ดัชนีวัดคุณค่า	7/10
	รวม	8/10
4. องค์ประกอบความสุขด้านความหลากหลายทางวัฒนธรรมและความสามารถในการรับมือการเปลี่ยนแปลง	4.1 ดัชนีวัดทักษะงานฝีมือ	8/10
	4.2 ดัชนีวัดการมีส่วนร่วมทางวัฒนธรรม	9/10
	4.3 ดัชนีวัดทักษะการพูดภาษาท้องถิ่น	8/10
	4.4 ดัชนีวัดมารยาททางสังคม	9/10
	รวม	9/10

โครงการประเมินผลการดำเนินงานงบบุคลากรประจำปี

2. ภาพรวมของผลการประเมินผลลัพธ์ด้านความสุขของประชาชนผู้รับผลประโยชน์จากการดำเนินโครงการที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (ต่อ)

องค์ประกอบความสุข	ดัชนีชี้วัด	ผลการประเมิน
5. องค์ประกอบความสุขด้านการใช้เวลา	5.1 ดัชนีวัดการทำงาน	9/10
	5.2 ดัชนีวัดการนอนหลับ	9/10
	รวม	9/10
6. องค์ประกอบความสุขด้านธรรมาภิบาล	6.1 ดัชนีวัดการมีส่วนร่วมทางการเมือง	8/10
	6.2 ดัชนีวัดการให้บริการ	9/10
	6.3 ดัชนีวัดประสิทธิภาพของเมืองพัทยา	9/10
	6.4 ดัชนีวัดสิทธิขั้นพื้นฐาน	9/10
	รวม	9/10
7. องค์ประกอบความสุขด้านสุขภาพชุมชน	7.1 ดัชนีวัดการบริจาค (เวลาและเงิน)	8/10
	7.2 ดัชนีวัดความปลอดภัย	8/10
	7.3 ดัชนีวัดความสัมพันธ์ในชุมชน	9/10
	7.4 ดัชนีวัดครอบครัว	8/10
	รวม	8/10
8. องค์ประกอบความสุขด้านความหลากหลายทางนิเวศและความสามารถในการรับมือการเปลี่ยนแปลง	8.1 ดัชนีวัดความเสียหายของสิ่งมีชีวิตทางทะเล	8/10
	8.2 ดัชนีวัดปัญหาเกี่ยวกับเมือง	8/10
	8.3 ดัชนีวัดความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม	8/10
	8.4 ดัชนีวัดปัญหาจากระบบนิเวศ	8/10
	รวม	8/10

โครงการประเมินผลการดำเนินงานงบประมาณเงินอุดหนุนประจำปี

2. ภาพรวมของผลการประเมินผลลัพธ์ด้านความสุขของประชาชนผู้รับผลประโยชน์จากการดำเนินโครงการที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (ต่อ)

องค์ประกอบความสุข	ดัชนีชี้วัด	ผลการประเมิน
9. องค์ประกอบความสุขด้านมาตรฐานการดำรงชีวิต	9.1 ดัชนีวัดรายได้ต่อหัว	8/10
	9.2 ดัชนีวัดสินทรัพย์	7/10
	9.3 ดัชนีวัดที่อยู่อาศัย	8/10
	รวม	8/10

3. ผลการประเมินผลลัพธ์ด้านความสุขของประชาชนผู้รับผลประโยชน์จากการดำเนินโครงการที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จำแนกตามดัชนีชี้วัดในแต่ละองค์ประกอบ

3.1) ดัชนีชี้วัดในองค์ประกอบความสุขด้านสุขภาพจิต

ดัชนีชี้วัดในองค์ประกอบความสุขด้านสุขภาพจิต	ผลการประเมิน
1. ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจในชีวิต	<p>ผลการประเมินความสุข : 9/10</p> <p>เหตุผลประกอบการประเมิน</p> <p>1) เมืองพัทยามีการดำเนินโครงการพัฒนาชุมชนในด้านสาธารณสุขปลอดภัยเสมอ</p> <p>2) เมืองพัทยามีการติดตั้งสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับชุมชน อาทิ การ ป้ายบอกชื่อซอย ติดตั้งกล้องวงจรปิด การจัดการเรื่อง การระบายน้ำในช่วงฤดูฝน การฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อ เป็นต้น</p> <p>3) เมืองพัทยามีการช่วยบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนในช่วงวิกฤตการณ์โควิด ได้แก่ การแจกอาหาร และมอบเงินช่วยเหลือ</p>

3.1) ดัชนีชี้วัดในองค์ประกอบความสุขด้านสุขภาพจิต (ต่อ)

ดัชนีชี้วัดในองค์ประกอบความสุขด้านสุขภาพจิต	ผลการประเมิน
2. ดัชนีชี้วัดอารมณ์ทางบวก	<p>ผลการประเมินความสุข : 8/10</p> <p>เหตุผลประกอบการประเมิน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) เมืองพัทยามีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนในชุมชน 2) เมืองพัทยามีการให้ความช่วยเหลือในเรื่องการส่งเสริมอาชีพและพัฒนาอาชีพให้กับคนในชุมชน 3) เมืองพัทยาให้ความสำคัญและมีการออกมาตรการในการแก้ไขปัญหาโควิด 19 ในพื้นที่อย่างจริงจัง 4) เมืองพัทยาสับสนุนให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะการแก้ไขปัญหาของชุมชน และการพัฒนาชุมชน
3. ดัชนีชี้วัดอารมณ์ทางลบ	<p>ผลการประเมินความสุข : 8/10</p> <p>เหตุผลประกอบการประเมิน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) เมืองพัทยามีการพยายามจัดการปัญหาเรื่องน้ำท่วมขัง แต่หลายชุมชนยังคงประสบปัญหาน้ำท่วมขังอยู่ ทำให้เกิดปัญหาการจราจรติดขัด 2) น้ำประปาไหลอ่อน และไม่ไหลบ่อยในบางพื้นที่
4. ดัชนีชี้วัดจิตวิญญาณ	<p>ผลการประเมินความสุข : 7/10</p> <p>เหตุผลประกอบการประเมิน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) คนในชุมชนให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามนโยบายต่าง ๆ ของเมืองพัทยา 2) คนในชุมชนให้ความร่วมมือในการเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของชุมชน 3) คนในชุมชนให้ความเชื่อถือ และนับถือผู้นำของเมืองพัทยา 4) คนในชุมชนรักและหวงแหนสาธารณูปโภคส่วนรวมในชุมชน โดยช่วยการดูแลรักษา และแจ้งเมืองพัทยาเมื่อเกิดการชำรุด

3.2) ดัชนีชี้วัดในองค์ประกอบความสุขด้านสุขภาพ

ดัชนีชี้วัดในองค์ประกอบความสุขด้านสุขภาพ	ผลการประเมิน
1. ดัชนีชี้วัดภาพรวมของสุขภาพ	<p>ผลการประเมินความสุข : 8/10</p> <p>เหตุผลประกอบการประเมิน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพของคนในชุมชน อาทิ แอโรบิค โยคะ ไทเก๊ก เป็นต้น 2) มีการอบรมให้ความรู้ อสม.ในชุมชนในการช่วยเหลือดูแลด้านสุขภาพของคนในชุมชน 3) ส่งเสริมให้ อสม. เปิดตู้ยาชุมชน โดยเมืองพัทยามีการจัดหายาสามัญที่จำเป็นมาให้บริการอย่างครบถ้วน 4) มีโรงพยาบาล และคลินิกไว้ให้บริการเรื่องสุขภาพ
2. ดัชนีชี้วัดความแข็งแรง	<p>ผลการประเมินความสุข : 7/10</p> <p>เหตุผลประกอบการประเมิน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) คนในชุมชนทุกเพศ ทุกวัย ให้ความสนใจในการเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการออกกำลังกาย ทั้งแอโรบิค รำไทเก๊ก และโยคะ 2) คนในชุมชนรู้สึกร่างกายกระปรี้กระเปร่าขึ้นจากการออกกำลังกายสม่ำเสมอ 3) การที่มีคลินิกนอกเวลา และโรงพยาบาลที่อยู่ใกล้ ทำให้เมื่อเกิดการเจ็บป่วยก็ไปเข้ารับการรักษาได้สะดวก ทำให้อาการเจ็บป่วยบางอย่างบรรเทาได้รวดเร็ว

3.2) ดัชนีชี้วัดในองค์ประกอบความสุทางด้านสุขภาพ (ต่อ)

ดัชนีชี้วัดในองค์ประกอบความสุทางด้านสุขภาพ	ผลการประเมิน
3. ดัชนีชี้วัดความพิการ	<p>ผลการประเมินความสุ : 7/10</p> <p>เหตุผลประกอบการประเมิน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) เมืองพัทยามีการตรวจเยี่ยมผู้ป่วยติดเตียง และพิการทางร่างกายตามที่พักอาศัย 2) มีการให้บริการรับ-ส่งผู้ป่วยที่มีความการ และผู้ป่วยติดเตียงจากที่บ้าน และโรงพยาบาล 3) มีการปรับพื้นที่สาธารณะให้เกิดความสะดวกแก่ผู้พิการ 4) มีการมอบสิ่งของจำเป็น และเงินช่วยเหลือผู้พิการ และผู้ป่วยติดเตียง
4. ดัชนีชี้วัดสุขภาพจิต	<p>ผลการประเมินความสุ : 8/10</p> <p>เหตุผลประกอบการประเมิน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) คนในชุมชนรู้สึกถึงความสะดวกในการบรรเทารักษาการเจ็บป่วยพื้นฐานด้วยการจัดหายาที่ตู้ยาชุมชน 2) คนในชุมชนรู้สึกผ่อนคลาย และได้พบปะกันมากขึ้นจากกิจกรรมส่งเสริมการออกกำลังกายที่ลานกิจกรรมชุมชน 3) คนในชุมชนได้รับการให้บริการการรักษาอาการเจ็บป่วยสะดวกมากขึ้น เมื่อมีโรงพยาบาลประจำเมืองพัทยา และคลินิกที่ให้บริการนอกเวลา

3.3) ดัชนีชี้วัดในองค์ประกอบความสุขด้านการศึกษา

ดัชนีชี้วัดในองค์ประกอบความสุข ด้านการศึกษา	ผลการประเมิน
1. ดัชนีชี้วัดการอ่านออกเขียนได้	<p>ผลการประเมินความสุข : 7/10</p> <p>เหตุผลประกอบการประเมิน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) มีการจัดแบ่งโรงเรียนตั้งแต่ระดับอนุบาล ประถม และมัธยม เพื่อให้ให้นักเรียนได้เรียนรู้ตามวัย 2) มีการส่งเสริมให้ความรู้ครูผู้สอนในการจัดการเรียนการสอนที่เหมาะสมและสอดคล้องกับเด็กในแต่ละช่วงวัย 3) มีการกำหนดมาตรฐานการเรียนรู้ของเด็กในแต่ละระดับชั้นเรียนให้อ่านออกเขียนได้ 4) มีการทดสอบทักษะการอ่านออกเขียนได้ และทักษะความรู้ตามระดับชั้น และส่งเสริมการจัดกิจกรรมที่สนับสนุนการเรียนรู้ของนักเรียน
2. ดัชนีชี้วัดการศึกษาตามหลักสูตร	<p>ผลการประเมินความสุข : 9/10</p> <p>เหตุผลประกอบการประเมิน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) มีโรงเรียนที่มีมาตรฐานรองการศึกษาในทุกระดับชั้นอยู่ใกล้ชุมชน 2) มีการจัดการแข่งขันทักษะทางวิชาการ เพื่อให้เกิดทักษะความสามารถ และแลกเปลี่ยนความรู้กันระหว่างโรงเรียน 3) มีการจัดครูผู้สอนที่มีความรู้ความสามารถ 4) มีการส่งเสริมการเรียนการสอนวิชาภาษาอังกฤษ
3. ดัชนีวัดความรู้	<p>ผลการประเมินความสุข : 8/10</p> <p>เหตุผลประกอบการประเมิน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) เด็กในชุมชนได้เข้าโรงเรียนและเลื่อนระดับชั้นศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นเกือบทุกครัวเรือน 2) เด็กในชุมชนมีความรู้ความสารถที่ทันต่อเทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลงของสังคม 3) เด็กในชุมชนสามารถนำความรู้ที่ได้จากการเรียนมาช่วยเหลือผู้ปกครองในการประกอบอาชีพที่บ้านได้

3.3) ดัชนีชี้วัดในองค์ประกอบความสุขด้านการศึกษา (ต่อ)

ดัชนีชี้วัดในองค์ประกอบความสุข ด้านการศึกษา	ผลการประเมิน
4. ดัชนีชี้วัดคุณค่า	ผลการประเมินความสุข : 7/10 เหตุผลประกอบการประเมิน 1) มีการสนับสนุนในการจัดอาหารกลางวันที่ถูกต้องตามหลักโภชนาการให้แก่เด็กนักเรียน 2) มีการให้ทุนการศึกษาสำหรับเด็กนักเรียนที่เรียนดีแต่ขาดแคลน 3) เด็กในชุมชนมีที่เรียนใกล้บ้าน

3.4) ดัชนีชี้วัดในองค์ประกอบความสุขด้านความหลากหลายทางวัฒนธรรมและความสามารถในการรับมือการเปลี่ยนแปลง

ดัชนีชี้วัดในองค์ประกอบความสุข ด้านความหลากหลายทางวัฒนธรรม และความสามารถในการรับมือการ เปลี่ยนแปลง	ผลการประเมิน
1. ดัชนีชี้วัดทักษะงานฝีมือ	ผลการประเมินความสุข : 8/10 เหตุผลประกอบการประเมิน 1) มีการส่งเสริมการยกระดับสินค้าชุมชนให้มีมูลค่าเพิ่ม 2) มีการจัดอบรมทักษะการพัฒนาฝีมือต่อกลุ่มแม่บ้าน 3) มีการส่งเสริม สนับสนุนในการรักษาอัตลักษณ์ของสินค้า หรือ ภูมิปัญญาของชุมชน โดยให้พัฒนาให้ดูมีความทันสมัยเหมาะสมกับยุคสมัย

3.4) ดัชนีชี้วัดในองค์ประกอบความสุขด้านความหลากหลายทางวัฒนธรรมและความสามารถในการรับมือการเปลี่ยนแปลง (ต่อ)

ดัชนีชี้วัดในองค์ประกอบความสุขด้านความหลากหลายทางวัฒนธรรมและความสามารถในการรับมือการเปลี่ยนแปลง	ผลการประเมิน
2. ดัชนีชี้วัดการมีส่วนร่วมทางวัฒนธรรม	<p>ผลการประเมินความสุข : 9/10</p> <p>เหตุผลประกอบการประเมิน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) มีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมประเพณีไทย อาทิ วันสงกรานต์ วันลอยกระทง ปีใหม่ วันเข้าพรรษา เป็นต้น 2) มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการแต่งกายด้วยชุดไทยในเทศกาลต่าง ๆ 3) มีการจัดกิจกรรมวันสำคัญของของวัฒนธรรมอื่น ๆ ที่มีความหลากหลาย อาทิ วันตรุษจีน วันถือศีลอด เป็นต้น
3. ดัชนีวัดทักษะการพูดภาษาท้องถิ่น	<p>ผลการประเมินความสุข : 8/10</p> <p>เหตุผลประกอบการประเมิน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) มีการอนุรักษ์การพูดภาษาถิ่น ทำให้ประชาชนวัยสูงอายุ รู้สึกถึงความเป็นคนพื้นถิ่นและดั้งเดิม
4. ดัชนีชี้วัดมารยาททางสังคม	<p>ผลการประเมินความสุข : 9/10</p> <p>เหตุผลประกอบการประเมิน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) มีการจัดทำแนวทางการปฏิบัติตนในการขายสินค้าแก่นักท่องเที่ยวให้แก่พ่อค้าแม่ค้า เพื่อให้ทราบแนวทางปฏิบัติอันเหมาะสม และไม่สร้างความรำคาญใจในการขายสินค้าแก่นักท่องเที่ยว 2) เมืองพัทยา มีการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการร้านค้ามีการอบรมพนักงานในการให้บริการแก่ลูกค้า

3.5) ดัชนีชี้วัดในองค์ประกอบความสุขด้านการใช้เวลา

ดัชนีชี้วัดในองค์ประกอบความสุข ด้านด้านการใช้เวลา	ผลการประเมิน
1. ดัชนีชี้วัดการทำงาน	<p>ผลการประเมินความสุข : 9/10</p> <p>เหตุผลประกอบการประเมิน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) พัทธามีการจัดการบริการสาธารณะที่สะดวกทำให้การเดินทางไปทำงานสะดวกสบาย และรวดเร็ว 2) เมืองพัทภูมิมีการประกอบอาชีพที่หลากหลาย ทำให้สามารถเลือกประกอบอาชีพได้ตรงตามความถนัด 3) มีการพัฒนาทักษะทางอาชีพให้แก่ผู้ประกอบการ ทำให้สามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้ทันทั้งที่
2. ดัชนีชี้วัดการนอนหลับ	<p>ผลการประเมินความสุข : 9/10</p> <p>เหตุผลประกอบการประเมิน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) เมืองพัทภูมิมีการจัดการเรื่องสาธารณูปโภคพื้นฐานดี ทำให้การเดินทางสะดวกมีเวลาพักผ่อนได้เต็มที่ 2) เมืองพัทภูมิช่วยดูแลในเรื่องการบริการพื้นฐาน เช่น จัดให้มีโรงเรียนในชุมชน ทำให้เด็กมีเวลานอนหลับพักผ่อนมากขึ้น 3) เมืองพัทภูมิมีการจัดให้มีโรงพยาบาล คลินิก และศูนย์ประจำหมู่บ้าน ทำให้ผู้ป่วยไม่ต้องเดินทางไปรับการรักษาไกลทำให้มีเวลาพักผ่อนได้เต็มที่

3.6) ดัชนีชี้วัดในองค์ประกอบความสุขด้านด้านธรรมาภิบาล

ดัชนีชี้วัดในองค์ประกอบความสุข ด้านธรรมาภิบาล	ผลการประเมิน
1. ดัชนีชี้วัดการมีส่วนร่วมทางการเมือง	ผลการประเมินความสุข : 8/10 เหตุผลประกอบการประเมิน 1) มีการประชุมร่วมกับประธานชุมชนสม่ำเสมอ เพื่อติดตามการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ 2) มีการจัดประชุมร่วมกับผู้นำชุมชน หรือตัวแทนชุมชนในการนำเสนอถึงปัญหาของชุมชนที่ต้องการได้รับการแก้ไขเร่งด่วน 3) มีการตั้งตัวแทนของชุมชน ในการเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการตรวจสอบ กำกับ ดูแล การพัฒนาชุมชน
2. ดัชนีชี้วัดการให้บริการ	ผลการประเมินความสุข : 9/10 เหตุผลประกอบการประเมิน 1) มีการจัดบริการต่าง ๆ รวดเร็ว ทันต่อความต้องการ 2) มีการสนับสนุนโครงการที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน
3. ดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพของเมือง พัทยา	ผลการประเมินความสุข : 9/10 เหตุผลประกอบการประเมิน 1) มีการใช้งบประมาณที่คุ้มค่า ประชาชนได้รับประโยชน์ในการใช้จ่ายงบประมาณในการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
4. ดัชนีชี้วัดสิทธิขั้นพื้นฐาน	ผลการประเมินความสุข : 9/10 เหตุผลประกอบการประเมิน 1) เมืองพัทยามีการจัดการในเรื่องการบริการขั้นพื้นฐาน อาทิ ไฟฟ้า ถนน น้ำประปา แก่ประชาชนทุกคน 2) เมืองพัทยามีการส่งเสริมอาชีพให้แก่กลุ่มแม่บ้าน และประชาชน 3) เมืองพัทยามีการจัดบริการด้านการศึกษา และสาธารณสุขแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง

3.7) ดัชนีชี้วัดในองค์ประกอบความสุขด้านสุขภาพชุมชน

ดัชนีชี้วัดในองค์ประกอบความสุขด้านสุขภาพชุมชน	ผลการประเมิน
1. ดัชนีชี้วัดการบริจาคน (เวลาและเงิน)	<p>ผลการประเมินความสุข : 8/10</p> <p>เหตุผลประกอบการประเมิน</p> <p>1) เมืองพัทยามีการจัดสรรงบประมาณในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชนได้อย่างเหมาะสม คุ่มค่า อาทิ งบประมาณสนับสนุน ด้านการศึกษา ด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งแวดล้อม เป็นต้น</p> <p>2) เมืองพัทยามีการสนับสนุนการใช้เวลาว่างของประชาชนให้เกิดประโยชน์ โดยการสนับสนุนการส่งเสริมอาชีพแก่กลุ่มแม่บ้าน และผู้สูงอายุ</p>
2. ดัชนีชี้วัดความปลอดภัย	<p>ผลการประเมินความสุข : 8/10</p> <p>เหตุผลประกอบการประเมิน</p> <p>1) เมืองพัทยามีการจัดการติดตั้งกล้องวงจรปิดบริเวณโดยรอบชุมชน ทำให้เกิดความปลอดภัยในชุมชน</p> <p>2) มีการจัดการเรื่องเส้นทางการจราจรให้สะดวก ปลอดภัยและลดอุบัติเหตุ</p> <p>3) มีเพิ่มป้อมตำรวจ และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในบริเวณที่สำคัญ</p>
3. ดัชนีชี้วัดความสัมพันธ์ในชุมชน	<p>ผลการประเมินความสุข : 9/10</p> <p>เหตุผลประกอบการประเมิน</p> <p>1) มีการจัดกิจกรรมที่ให้ประชาชนในชุมชนได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานร่วมกัน ทำให้เกิดความผูกพัน</p>
4. ดัชนีชี้วัดครอบครัว	<p>ผลการประเมินความสุข : 8/10</p> <p>เหตุผลประกอบการประเมิน</p> <p>1) เมืองพัทยามีการดูแลเรื่องสาธารณูปโภคพื้นฐานที่จำเป็นต่อประชาชน ทำให้ประชาชนมีเวลาในการอยู่กับครอบครัว และดำเนินกิจกรรมภายในครอบครัวได้มากขึ้น</p>

3.8) ดัชนีชี้วัดในองค์ประกอบความสุขด้านความหลากหลายทางนิเวศและความสามารถในการรับมือการเปลี่ยนแปลง

ดัชนีชี้วัดในองค์ประกอบความสุขด้านความหลากหลายทางนิเวศและความสามารถในการรับมือการเปลี่ยนแปลง	ผลการประเมิน
1. ดัชนีชี้วัดความเสียหายของสิ่งมีชีวิตทางทะเล	<p>ผลการประเมินความสุข : 8/10</p> <p>เหตุผลประกอบการประเมิน</p> <p>1) เมืองพัทยามีการดูแลสิ่งแวดล้อมทางทะเลเป็นอย่างดี จึงทำให้สิ่งมีชีวิตทางทะเล ได้รับผลกระทบจากกิจกรรมต่าง ๆ น้อย</p> <p>2) เมืองพัทยามีการตรวจสอบการปล่อยน้ำเสียของสถานประกอบการขนาดใหญ่ ซึ่งจะต้องมีการบำบัดก่อนปล่อยลงแหล่งน้ำและไม่ทำให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งมีชีวิตทางทะเล</p>
2. ดัชนีชี้วัดปัญหาเกี่ยวกับเมือง	<p>ผลการประเมินความสุข : 8/10</p> <p>เหตุผลประกอบการประเมิน</p> <p>1) เมืองพัทยามีการดูแลจัดการพื้นที่บริเวณรอบเมืองอย่างดี อาทิ การดูแล การกำจัดขยะมูลฝอย การดูแลความเรียบร้อยบริเวณชายหาด การดูแลพื้นที่ทางเท้า จึงทำให้เมืองในพื้นที่ส่วนใหญ่สวยงาม สะอาดตา</p> <p>2) เมืองพัทยามีการปรับภูมิทัศน์บริเวณชายหาดและแหล่งท่องเที่ยว ทำให้พื้นที่เมืองและบริเวณแหล่งท่องเที่ยวมีความสวยงาม</p> <p>3) เมืองพัทยามีการจัดจุดทิ้งขยะไว้อย่างเป็นระเบียบ ทำให้พื้นที่โดยรวมสะอาดและไม่มีการทิ้งขยะ</p>

3.8) ดัชนีชี้วัดในองค์ประกอบความสุขด้านความหลากหลายทางนิเวศและความสามารถในการรับมือการเปลี่ยนแปลง (ต่อ)

ดัชนีชี้วัดในองค์ประกอบความสุขด้านความหลากหลายทางนิเวศและความสามารถในการรับมือการเปลี่ยนแปลง	ผลการประเมิน
3. ดัชนีชี้วัดความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม	ผลการประเมินความสุข : 8/10 เหตุผลประกอบการประเมิน 1) เมืองพัทยามีการปลูกต้นไม้ และเพิ่มพื้นที่สีเขียวในบริเวณพื้นที่สาธารณะ ทำให้เมืองเกิดความร่มรื่น 2) เมืองพัทยามีการให้ครัวเรือน และสถานประกอบการขนาดใหญ่บำบัดน้ำเสียก่อนปล่อยลงสู่น้ำลำคลอง ทำให้ไม่เกิดน้ำเน่าเสีย
4. ดัชนีชี้วัดปัญหาจากระบบนิเวศ	ผลการประเมินความสุข : 8/10 เหตุผลประกอบการประเมิน 1) เมืองพัทยามีการจัดการดูแลเรื่องแม่น้ำลำคลองเป็นอย่างดี ทำให้ระบบนิเวศทางทะเล และป่าชายเลนยังคงอุดมสมบูรณ์

3.9) ดัชนีชี้วัดในองค์ประกอบความสุขด้านความสุขด้านมาตรฐานการดำรงชีวิต

ดัชนีชี้วัดในองค์ประกอบความสุขด้านความสุขด้านมาตรฐานการดำรงชีวิต	ผลการประเมิน
1. ดัชนีชี้วัดรายได้ต่อหัว	ผลการประเมินความสุข : 8/10 เหตุผลประกอบการประเมิน 1) เมืองพัทยามีการจัดการโครงการที่ช่วยแบ่งเบาภาระของประชาชน ทำให้ประชาชนในพื้นที่ส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อหัวเพิ่มขึ้น 2) เมืองพัทยามีการส่งเสริมการท่องเที่ยว และการส่งเสริมสินค้าชุมชนทำให้ประชาชนส่วนใหญ่มีรายได้ต่อหัวเพิ่มขึ้น

3.9) ดัชนีชี้วัดในองค์ประกอบความสุขด้านความสุขด้านมาตรฐานการดำรงชีวิต (ต่อ)

ดัชนีชี้วัดในองค์ประกอบความสุข ด้านความสุขด้านมาตรฐาน การดำรงชีวิต	ผลการประเมิน
2. ดัชนีชี้วัดสินทรัพย์	<p>ผลการประเมินความสุข : 7/10</p> <p>เหตุผลประกอบการประเมิน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) การดำเนินงานโครงการของเมืองพัทยาช่วยให้เศรษฐกิจดีขึ้น ราคาที่ดีและทรัพย์สินของประชาชนเพิ่มขึ้น 2) การพัฒนาของเมืองพัทยาทำให้ที่ดินรกร้างว่างเปล่าที่มีผู้ซื้อไว้เก็งกำไร ถูกนำมาพัฒนาให้เกิดประโยชน์ 3) การพัฒนาทางด้านกายภาพและโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ ทำให้สินทรัพย์ของประชาชนมีสภาพแวดล้อมที่ดีและมีสาธารณูปโภคครบครัน
3. ดัชนีชี้วัดที่อยู่อาศัย	<p>ผลการประเมินความสุข : 8/10</p> <p>เหตุผลประกอบการประเมิน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) การประสานงานของเมืองพัทยากับการเคหะแห่งชาติทำให้ประชาชนที่มีฐานะยากจนในเขตเมืองพัทยาได้มีโอกาสมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง 2) เมืองพัทยาได้เข้ามาช่วยปรับปรุงและซ่อมแซมที่อยู่อาศัยของประชาชนที่มีฐานะยากจนให้มีสภาพเหมาะสมสำหรับการอยู่อาศัย 3) เมืองพัทยาได้ส่งเสริมการพัฒนาที่อยู่อาศัยในรูปแบบต่าง ๆ ของภาคเอกชนทำให้ประชาชนในพื้นที่มีทางเลือกเพิ่มมากขึ้นในการซื้อ หรือเช่าที่อยู่อาศัยในรูปแบบต่าง ๆ

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินกิจกรรม และโครงการของเมืองพัทยาประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินกิจกรรม และโครงการของเมืองพัทยาประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 จำนำเสนอโดยลำดับในแต่ละประเด็นดังนี้

- 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 2) ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินกิจกรรม และโครงการภายใต้เงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ของเมืองพัทยา
- 3) เปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินกิจกรรม และโครงการภายใต้เงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ของเมืองพัทยา จำแนกตาม ปีงบประมาณ โซนพื้นที่ชุมชน เขตที่อยู่ตามทะเบียนบ้าน ระยะเวลาการพักอาศัย และกลุ่มอาชีพ
- 4) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานงบประมาณอุดหนุนประจำปีของเมืองพัทยารายละเอียดของผลการศึกษาในแต่ละประเด็นจะนำเสนอตามลำดับดังนี้
 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - 1.1 ชุมชนที่พักอาศัย/ทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของชุมชนที่พักอาศัย/ทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ชุมชนที่พักอาศัย/ทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
ชุมชนฝั่งซ้ายของถนนสุขุมวิท		
1.ชุมชนวัดช่องลม	15	3.00
2.ชุมชนตลาดเก่านาเกลือ	10	2.00
3.ชุมชนลานโพธิ์	15	3.00
4.ชุมชนซอยไพบรณีย์	10	2.00
5.ชุมชนบ้านหัวทุ่ง	10	2.00
6.ชุมชนหนองตะแบก	10	2.00
7.ชุมชนชุมชนโพธิ์สัมพันธ์	15	3.00
8.ร้อยหลัง	10	2.00
9.ชุมชนแหลมราชเวช	10	2.00
10.ชุมชนพญาเหนือ	15	3.00

โครงการประเมินผลการดำเนินงานงบเงินอุดหนุนประจำปี

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของชุมชนที่พักอาศัย/ทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ชุมชนที่พักอาศัย/ทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
11.ชุมชนหนองอ้อ	10	2.00
12.ชุมชนเพนียดช้าง	15	3.00
13.ชุมชนชุมสาย	10	2.00
14.ชุมชนอรุโณทัย	10	2.00
15.ชุมชนบงกช	15	3.00
16.ชุมชนพิทยาทัยพัฒนา	15	3.00
17.ชุมชนวอล์คกิ้งสตรีท	15	3.00
18.ชุมชนวัดชัยมงคล	10	2.00
19.ชุมชนทัพพระยา	10	2.00
20.ชุมชนซอยก่อไผ่	10	2.00
21.ชุมชนเทพประสิทธิ์	15	3.00
22.ชุมชนวัดบุญญ์กัญจนาราม	10	2.00
23. ชุมชนซอย 6 ยศศักดิ์	10	2.00
24. ชุมชนเกาะล้าน	10	2.00
ชุมชนฝั่งขวาของถนนสุขุมวิท		
25.ชุมชนกระทิงลาย	15	3.00
26.ชุมชนบ้านโรงไม้ขีด	10	2.00
27.ชุมชนชัยพรวิถิ์	10	2.00
28.ชุมชนบ้านกระบก 33	10	2.00
29.ชุมชนตันกระบก	10	2.00
30.ชุมชนหนองใหญ่บ้านบน	15	3.00
31.ชุมชนหนองใหญ่บ้านล่าง	10	2.00
32.ชุมชนรุ่งเรือง	10	2.00
33.ชุมชนเจริญสุขพัฒนา	10	2.00
34.ชุมชนซอย 5 ธันวา	15	3.00
35.ชุมชนพิทยากลาง	10	2.00

โครงการประเมินผลการดำเนินงานงบเงินอุดหนุนประจำปี

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของชุมชนที่พักอาศัย/ทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ชุมชนที่พักอาศัย/ทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
36.ชุมชนเขาน้อย	10	2.00
37.ชุมชนบ้านเนินทางรถไฟ	15	3.00
38.ชุมชนวัดธรรมสามัคคี	10	2.00
39.ชุมชนมาบประดู๋	15	3.00
40.ชุมชนเขาตาโล	10	2.00
41.ชุมชนหนองพังแค	10	2.00
42.ชุมชนชัยพฤกษ์	15	3.00
รวม	500	100.00

1.2 ประเภทระยะเวลาที่พักอาศัยในที่อาศัยปัจจุบัน เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 4.2 จำนวนและร้อยละของประเภทระยะเวลาที่พักอาศัยในที่อาศัยปัจจุบัน เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.ประเภท		
มีทะเบียนบ้านอยู่ในเขตเมืองพัทยา	307	61.40
มีทะเบียนบ้านอยู่นอกเขตเมืองพัทยา	193	38.60
2.ระยะเวลาที่พักอาศัยอยู่ในที่พักอาศัยปัจจุบัน		
1 – 2 ปี	2	0.40
3 – 5 ปี	82	16.40
6 – 10 ปี	199	39.80
มากกว่า 10 ปี	217	43.40
3.เพศ		
ชาย	239	47.80
หญิง	261	52.20

ตาราง 4.2 จำนวนและร้อยละของประเภทระยะเวลาที่พักอาศัยในที่อาศัยปัจจุบัน เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4.อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	30	6.00
20 -30 ปี	66	13.20
31 – 40 ปี	116	23.20
41 – 50 ปี	141	28.20
51 – 60 ปี	102	20.40
61 ปีขึ้นไป	45	9.00
5.การศึกษา		
ต่ำกว่า ป.6/ป.6	33	6.60
มัธยมศึกษาตอนต้น	67	13.40
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	137	27.40
อนุปริญญา/ปวส.	100	20.00
ปริญญาตรี	137	27.40
ปริญญาโท	26	5.20
6.อาชีพ		
พนักงานบริษัทเอกชน	60	12.00
ราชการ/รัฐวิสาหกิจ	67	13.40
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	251	50.20
นักเรียน/นักศึกษา	65	13.00
ว่างงาน	57	11.40

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีทะเบียนบ้านอยู่ในเขตเมืองพัทยา คิดเป็นร้อยละ 61.40 มีระยะเวลาที่พักอาศัยมากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.40 เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.20 มีช่วงอายุ 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.20 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และ ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 27.40 และประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 50.20

โครงการประเมินผลการดำเนินงานงบประมาณอุดหนุนประจำปี

2. ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินกิจกรรม และโครงการภายใต้เงินอุดหนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ของเมืองพัทยา

ตารางที่ 4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินกิจกรรม และโครงการภายใต้เงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ของเมืองพัทยา

ผลผลิตและผลลัพธ์จากการดำเนินงาน งบประมาณอุดหนุน ประจำปี: 2563 ของ เมืองพัทยา	ระดับความพึงพอใจ ในปีก่อนหน้า				ระดับความพึงพอใจในช่วงปีปัจจุบัน (ปีงบประมาณ 2563)			
	มาก	ปาน กลาง	น้อย	\bar{X}	มาก	ปาน กลาง	น้อย	\bar{X}
1. การดำเนินงานภายใต้เงินอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยทำให้ท่านมีคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ได้ตามมาตรฐาน	83 (16.60)	310 (62.00)	107 (21.40)	1.95	323 (64.60)	175 (35.00)	2 (0.40)	2.64
2. การดำเนินงานภายใต้เงินอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยลดปัญหาและผลกระทบทางเศรษฐกิจในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด 2019 ลงไปได้	12 (2.40)	234 (46.80)	254 (50.80)	1.52	100 (20.00)	328 (65.60)	72 (14.40)	2.06
3. การดำเนินงานภายใต้เงินอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยทำให้บุตรหลานของท่านได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพ	121 (24.20)	327 (65.40)	52 (10.40)	2.14	369 (73.80)	131 (26.20)	0 (0.00)	2.74
4. การดำเนินงานภายใต้เงินอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยทำให้ท่านและครอบครัวมีความสุขแข็งแรง	69 (13.80)	347 (69.40)	84 (16.80)	1.97	352 (70.40)	148 (29.60)	0 (0.00)	2.70
5. การดำเนินงานภายใต้เงินอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยรักษาความสมดุลของสภาพแวดล้อม	72 (14.40)	298 (59.60)	130 (26.00)	1.88	360 (72.00)	140 (28.00)	0 (0.00)	2.72
6. การดำเนินงานภายใต้เงินอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยทำให้ครอบครัวของท่านเกิดความเข้มแข็ง	42 (8.40)	335 (67.00)	123 (24.60)	1.84	318 (63.60)	182 (36.40)	0 (0.00)	2.64
7. การดำเนินงานภายใต้เงินอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยทำให้ท่านและสมาชิกในครอบครัวมีการใช้เวลาในการดำรงชีวิตได้อย่างเหมาะสม	52 (10.40)	324 (64.80)	124 (24.80)	1.86	347 (69.40)	153 (30.60)	0 (0.00)	2.69

ตารางที่ 4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินกิจกรรม และโครงการภายใต้งบเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ของเมืองพัทยา (ต่อ)

ผลผลิตและผลลัพธ์จากการดำเนินงาน งบเงินอุดหนุน ประจำปี: 2563 ของ เมืองพัทยา	ระดับความพึงพอใจ ในปีก่อนหน้า				ระดับความพึงพอใจในช่วงปีปัจจุบัน (ปีงบประมาณ 2563)			
	มาก	ปาน กลาง	น้อย	\bar{X}	มาก	ปาน กลาง	น้อย	\bar{X}
8. การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของ เมืองพัทยาช่วยให้ท่านมีสภาวะทาง จิตใจที่ดี	65 (13.00)	302 (60.40)	133 (26.60)	1.86	387 (77.40)	113 (22.60)	0 (0.00)	2.77
9. การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของ เมืองพัทยาเป็นไปอย่างมีธรรมาภิบาล	63 (12.60)	321 (64.20)	116 (23.20)	1.89	344 (68.80)	156 (31.20)	0 (0.00)	2.69
10. การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของ เมืองพัทยาช่วยส่งเสริมและรักษา วัฒนธรรมของชาติ	21 (4.20)	329 (65.80)	150 (30.00)	1.74	387 (77.40)	113 (22.60)	0 (0.00)	2.77

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการดำเนินกิจกรรม และโครงการภายใต้
งบเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ของเมืองพัทยา ดังนี้

1) การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ได้ตาม
มาตรฐาน มีระดับความพึงพอใจในปี 2562 อยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 1.97$) มีระดับความพึงพอใจในปีใน 2563 อยู่
ระดับมาก ($\bar{X} = 2.64$)

2) การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยลดปัญหาและผลกระทบทางเศรษฐกิจในช่วงการ
แพร่ระบาดของโควิด 2019 ลดลงได้ มีระดับความพึงพอใจในปี 2562 อยู่ระดับน้อย ($\bar{X} = 1.52$) มีระดับความพึง
พอใจในปีใน 2563 อยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.06$)

3) การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยให้บุตรหลานได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพ มี
ระดับความพึงพอใจในปี 2562 อยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.14$) มีระดับความพึงพอใจในปีใน 2563 อยู่ระดับมาก
($\bar{X} = 2.74$)

4) การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยให้ท่านและครอบครัวมีสุขภาพแข็งแรง มีระดับ
ความพึงพอใจในปี 2562 อยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 1.97$) มีระดับความพึงพอใจในปีใน 2563 อยู่ระดับมาก ($\bar{X} =$
2.70)

5) การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยรักษาความสมดุลย์ของสภาพแวดล้อม มีระดับ
ความพึงพอใจในปี 2562 อยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 1.88$) มีระดับความพึงพอใจในปีใน 2563 อยู่ระดับมาก ($\bar{X} =$
2.72)

6) การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยให้ครอบครัวเกิดความเข้มแข็ง มีระดับความพึงพอใจในปี 2562 อยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 1.84$) มีระดับความพึงพอใจในปีใน 2563 อยู่ระดับมาก ($\bar{X} = 2.64$)

7) การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยให้ครอบครัวมีการใช้เวลาในการดำรงชีวิตได้อย่างเหมาะสม มีระดับความพึงพอใจในปี 2562 อยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 1.86$) มีระดับความพึงพอใจในปีใน 2563 อยู่ระดับมาก ($\bar{X} = 2.69$)

8) การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยให้มีสภาวะทางจิตใจที่ดี มีระดับความพึงพอใจในปี 2562 อยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 1.86$) มีระดับความพึงพอใจในปีใน 2563 อยู่ระดับมาก ($\bar{X} = 2.77$)

9) การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาเป็นไปอย่างมีธรรมาภิบาล มีระดับความพึงพอใจในปี 2562 อยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 1.89$) มีระดับความพึงพอใจในปีใน 2563 อยู่ระดับมาก ($\bar{X} = 2.69$)

10) การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยส่งเสริมและรักษาวัฒนธรรมของชาติ มีระดับความพึงพอใจในปี 2562 อยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 1.74$) มีระดับความพึงพอใจในปีใน 2563 อยู่ระดับมาก ($\bar{X} = 2.77$)

3. เปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินกิจกรรมและโครงการ ภายใต้เงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ของเมืองพัทยา จำแนกตามปีงบประมาณ โชนพื้นที่ ชุมชน เขตที่อยู่ตามทะเบียนบ้าน ระยะเวลาการพักอาศัยและกลุ่มอาชีพ

3.1 จำแนกตามปีงบประมาณ

ตารางที่ 4.4 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินกิจกรรมและโครงการภายใต้เงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ของเมืองพัทยา จำแนกตามปีงบประมาณ

ผลผลิตและผลลัพธ์	ผลการประเมินความพึงพอใจ		
	ปีงบประมาณ 2562 (\bar{X}_1)	ปีงบประมาณ 2563 (\bar{X}_2)	ความแตกต่างของผลการ ประเมินความพึงพอใจ ในช่วง 2 ปีงบประมาณ ($\bar{X}_2 - \bar{X}_1$)
1. การดำเนินงานภายใต้ตั้งอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยทำให้ท่านมีคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ได้ตามมาตรฐาน	1.95	2.64	0.69
2. การดำเนินงานภายใต้ตั้งอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยลดปัญหาและผลกระทบทางเศรษฐกิจในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด 2019 ลงไปได้	1.52	2.06	0.54
3. การดำเนินงานภายใต้ตั้งอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยทำให้บุตรหลานของท่านได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพ	2.14	2.74	0.60
4. การดำเนินงานภายใต้ตั้งอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยทำให้ท่านและครอบครัวมีความสุขแข็งแรง	1.97	2.70	0.73
5. การดำเนินงานภายใต้ตั้งอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยรักษาความสมดุลย์ของสภาพแวดล้อม	1.88	2.72	0.84
6. การดำเนินงานภายใต้ตั้งอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยทำให้ครอบครัวของท่านเกิดความเข้มแข็ง	1.84	2.64	0.80
7. การดำเนินงานภายใต้ตั้งอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยทำให้ท่านและสมาชิกในครอบครัวมีการใช้เวลาในการดำรงชีวิตได้อย่างเหมาะสม	1.86	2.69	0.83

ตารางที่ 4.4 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินกิจกรรมและโครงการภายใต้เงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ของเมืองพัทยา จำแนกตามปีงบประมาณ (ต่อ)

ผลผลิตและผลลัพธ์	ผลการประเมินความพึงพอใจ		
	ปีงบประมาณ 2562 (\bar{X}_1)	ปีงบประมาณ 2563 (\bar{X}_2)	ความแตกต่างของผลการประเมินความพึงพอใจในช่วง 2 ปีงบประมาณ ($\bar{X}_2 - \bar{X}_1$)
8. การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยทำให้ท่านมีสภาวะทางจิตใจที่ดี	1.86	2.77	0.91
9. การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาเป็นไปอย่างมีธรรมาภิบาล	1.89	2.69	0.80
10. การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยส่งเสริมและรักษาวัฒนธรรมของชาติ	1.74	2.77	1.03
รวม	1.87	2.64	0.77

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการดำเนินกิจกรรม และโครงการภายใต้เงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ของเมืองพัทยา จำแนกตามปีงบประมาณ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เพิ่มขึ้น 0.77 โดยพิจารณาในรายละเอียดได้ดังนี้

- 1) การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ได้ตามมาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เพิ่มขึ้น 0.69
- 2) การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยลดปัญหาและผลกระทบทางเศรษฐกิจในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด 2019 ลดลงได้ มีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เพิ่มขึ้น 0.54
- 3) การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยทำให้บุตรหลานได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เพิ่มขึ้น 0.60
- 4) การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยทำให้ท่านและครอบครัวมีสุขภาพแข็งแรง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เพิ่มขึ้น 0.73
- 5) การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยรักษาความสมดุลย์ของสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เพิ่มขึ้น 0.84
- 6) การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยทำให้ครอบครัวเกิดความเข้มแข็ง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เพิ่มขึ้น 0.80
- 7) การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยทำให้ครอบครัวมีการใช้เวลาในการดำรงชีวิตได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เพิ่มขึ้น 0.83

8) การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยทำให้มีสภาวะทางจิตใจที่ดี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เพิ่มขึ้น 0.91

9) การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาเป็นไปอย่างมีธรรมาภิบาล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เพิ่มขึ้น 0.80

10) การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาส่งเสริมและรักษาวัฒนธรรมของชาติ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เพิ่มขึ้น 1.03

3.2 จำแนกตามโซนพื้นที่ชุมชน

ตาราง 4.5 เปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินกิจกรรมและโครงการภายใต้เงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ของเมืองพัทยา จำแนกตามโซนพื้นที่ชุมชน

ผลผลิตและผลลัพธ์	ผลประเมินความพึงพอใจ		
	โซนฝั่งซ้ายของถนนสุขุมวิท (\bar{x}_1)	โซนฝั่งขวาของถนนสุขุมวิท (\bar{x}_2)	ความแตกต่างของผลการประเมินความพึงพอใจระหว่าง 2 โซนที่ตั้งของชุมชน ($\bar{x}_2 - \bar{x}_1$)
1. การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยทำให้ท่านมีคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ได้ตามมาตรฐาน	2.67	2.61	-0.06
2. การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยลดปัญหาและผลกระทบทางเศรษฐกิจในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด 2019 ลงไปได้	2.05	2.06	0.01
3. การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยทำให้บุตรหลานของท่านได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพ	2.68	2.81	0.13
4. การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยทำให้ท่านและครอบครัวมีสุขภาพแข็งแรง	2.72	2.68	-0.04
5. การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยรักษาความสมดุลย์ของสภาพแวดล้อม	2.70	2.75	0.05
6. การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยทำให้ครอบครัวของท่านเกิดความเข้มแข็ง	2.71	2.54	-0.17

ตาราง 4.5 เปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินกิจกรรมและโครงการ ภายใต้เงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ของเมืองพัทยา จำแนกตามโซนพื้นที่ชุมชน (ต่อ)

ผลผลิตและผลลัพธ์	ผลประเมินความพึงพอใจ		
	โซนฝั่งซ้ายของถนนสุขุมวิท	โซนฝั่งขวาของถนนสุขุมวิท	ความแตกต่างของผลการประเมินความพึงพอใจระหว่าง 2 โซนที่ตั้งของชุมชน ($\bar{X}_2 - \bar{X}_1$)
7. การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยให้ท่านและสมาชิกในครอบครัวมีการใช้เวลาในการดำรงชีวิตได้อย่างเหมาะสม	2.65	2.75	0.10
8. การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยให้ท่านมีสภาวะทางจิตใจที่ดี	2.79	2.76	0.03
9. การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาเป็นไปอย่างมีธรรมาภิบาล	2.65	2.73	0.08
10. การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยส่งเสริมและรักษาวัฒนธรรมของชาติ	2.76	2.79	0.03
รวม	2.64	2.65	0.01

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการดำเนินกิจกรรม และโครงการ ภายใต้เงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ของเมืองพัทยา จำแนกตามโซนพื้นที่ชุมชนในภาพรวม โซนฝั่งขวาของถนนสุขุมวิทมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่าฝั่งซ้ายของถนนสุขุมวิท โดยพิจารณาในรายละเอียดได้ดังนี้

โซนฝั่งขวาของถนนสุขุมวิท พบว่า การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยา ประชาชนมีความพึงพอใจในทุกด้านมากกว่าโซนฝั่งซ้าย ยกเว้น ในเรื่องคุณภาพชีวิต และการมีสุขภาพแข็งแรง ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยกว่าโซนฝั่งซ้ายของถนนสุขุมวิท

3.3 จำแนกตามเขตที่อยู่ตามทะเบียนบ้าน

ตารางที่ 4.6 เปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินกิจกรรมและโครงการ ภายใต้งบเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ของเมืองพัทยา จำแนกตามเขตที่อยู่ตามทะเบียนบ้าน

ผลผลิตและผลลัพธ์	ผลการประเมินความพึงพอใจ		
	มีทะเบียนบ้านนอก เขตเมืองพัทยา (\bar{X}_1)	มีทะเบียนบ้านใน เขตเมืองพัทยา (\bar{X}_2)	ความแตกต่างของผลการ ประเมินความพึงพอใจ ระหว่างกลุ่มมีทะเบียนอยู่ใน และนอกเขตเมืองพัทยา ($\bar{X}_2 - \bar{X}_1$)
1. การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยทำให้ท่านมีคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ได้ตามมาตรฐาน	2.69	2.61	-0.08
2. การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยลดปัญหาและผลกระทบทางเศรษฐกิจในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด 2019 ลงไปได้	1.97	2.11	0.14
3. การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยทำให้บุตรหลานของท่านได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพ	2.72	2.75	0.03
4. การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยทำให้ท่านและครอบครัวมีความสุขแข็งแรง	2.72	2.69	-0.03
5. การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยรักษาความสมดุลย์ของสภาพแวดล้อม	2.68	2.61	-0.07
6. การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยทำให้ครอบครัวของท่านเกิดความเข้มแข็ง	2.70	2.69	-0.01
7. การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยทำให้ท่านและสมาชิกในครอบครัวมีการใช้เวลาในการดำรงชีวิตได้อย่างเหมาะสม	2.73	2.69	-0.04

ตารางที่ 4.6 เปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินกิจกรรมและโครงการ ภายใต้เงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ของเมืองพัทยา จำแนกตามเขตที่อยู่ตามทะเบียนบ้าน (ต่อ)

ผลผลิตและผลลัพธ์	ผลการประเมินความพึงพอใจ		
	มีทะเบียนบ้านนอก เขตเมืองพัทยา (\bar{X}_1)	มีทะเบียนบ้านใน เขตเมืองพัทยา (\bar{X}_2)	ความแตกต่างของผลการ ประเมินความพึงพอใจ ระหว่างกลุ่มมีทะเบียนอยู่ใน และนอกเขตเมืองพัทยา ($\bar{X}_2 - \bar{X}_1$)
8. การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยทำให้ท่านมีสภาวะทางจิตใจที่ดี	2.73	2.80	0.07
9. การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาเป็นไปอย่างมีธรรมาภิบาล	2.69	2.69	0
10. การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยส่งเสริมและรักษาวัฒนธรรมของชาติ	2.77	2.78	0.01
รวม	2.64	2.64	0

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการดำเนินกิจกรรม และโครงการ ภายใต้เงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ของเมืองพัทยา จำแนกตามเขตที่อยู่ตามทะเบียนบ้าน ในภาพรวม ประชาชนที่มีทะเบียนบ้านในเขตเมืองพัทยา และประชาชนที่มีทะเบียนบ้านนอกเขตเมืองพัทยา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน โดยพิจารณาในรายละเอียดได้ดังนี้

ผู้ที่มีทะเบียนบ้านในเขตเมืองพัทยา มีความพึงพอใจในเรื่อง การช่วยลดปัญหาและผลกระทบทางเศรษฐกิจในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด 2019 เรื่องการดูแลทางด้านการศึกษา เรื่องสภาวะทางจิตใจ และเรื่องการส่งเสริมรักษาวัฒนธรรมของชาติ มากกว่าผู้ที่มีทะเบียนบ้านนอกเขตเมืองพัทยา

ผู้ที่มีทะเบียนบ้านนอกเขตเมืองพัทยา มีความพึงพอใจในเรื่องคุณภาพชีวิต เรื่องการมีสุขภาพแข็งแรง เรื่องความสมดุลย์ของสภาพแวดล้อม เรื่องความเข้มแข็งของครอบครัว และความเหมาะสมในการใช้เวลาในการดำรงชีวิต มากกว่าผู้ที่มีทะเบียนบ้านในเขตเมืองพัทยา

3.4 จำแนกตามระยะเวลาการพักอาศัย

ตารางที่ 4.7 เปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินกิจกรรมและโครงการภายใต้งบเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ของเมืองพัทยา จำแนกตามระยะเวลาการพักอาศัย

ผลผลิตและผลลัพธ์	ผลการประเมินความพึงพอใจ		
	มีระยะเวลาการพักอาศัยต่ำกว่า 5 ปี (\bar{x}_1)	มีระยะเวลาการพักอาศัยตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไป (\bar{x}_2)	ความแตกต่างของผลการประเมินความพึงพอใจระหว่างกลุ่มที่มีระยะเวลาพักอาศัยตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไปและต่ำกว่า 5 ปี ($\bar{x}_2 - \bar{x}_1$)
1. การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยทำให้ท่านมีคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ได้ตามมาตรฐาน	2.70	2.63	-0.07
2. การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยลดปัญหาและผลกระทบทางเศรษฐกิจในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด 2019 ลงไปได้	2.04	2.06	0.02
3. การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยทำให้บุตรหลานของท่านได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพ	2.82	2.72	-0.10
4. การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยทำให้ท่านและครอบครัวมีความสุขแข็งแรง	2.83	2.68	-0.15
5. การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยรักษาความสมดุลย์ของสภาพแวดล้อม	2.71	2.72	0.01
6. การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยทำให้ครอบครัวของท่านเกิดความเข้มแข็ง	2.67	2.63	-0.04
7. การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยทำให้ท่านและสมาชิกในครอบครัวมีการใช้เวลาในการดำรงชีวิตได้อย่างเหมาะสม	2.63	2.71	0.08

ตารางที่ 4.7 เปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินกิจกรรมและโครงการภายใต้เงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ของเมืองพัทยา จำแนกตามระยะเวลาการพักอาศัย (ต่อ)

ผลผลิตและผลลัพธ์	ผลการประเมินความพึงพอใจ		
	มีระยะเวลาการพักอาศัยต่ำกว่า 5 ปี (\bar{x}_1)	มีระยะเวลาการพักอาศัยตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไป (\bar{x}_2)	ความแตกต่างของผลการประเมินความพึงพอใจระหว่างกลุ่มที่มีระยะเวลาพักอาศัยตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไปและต่ำกว่า 5 ปี ($\bar{x}_2 - \bar{x}_1$)
8. การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยให้ท่านมีสถานะทางจิตใจที่ดี	2.80	2.77	-0.03
9. การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาเป็นไปอย่างมีธรรมาภิบาล	2.70	2.69	-0.01
10. การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยส่งเสริมและรักษาวัฒนธรรมของชาติ	2.80	2.77	-0.03
รวม	2.67	2.64	-0.03

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการดำเนินกิจกรรม และโครงการภายใต้เงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ของเมืองพัทยา จำแนกตามระยะเวลาการพักอาศัย ในภาพรวม ประชาชนที่มีระยะเวลาในการพักอาศัยต่ำกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีระยะเวลาการพักอาศัยตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป โดยพิจารณาในรายละเอียดได้ดังนี้

ประชาชนที่มีระยะเวลาในการพักอาศัยต่ำกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจในเรื่องคุณภาพชีวิต เรื่องการดูแลทางด้านการศึกษา เรื่องการมีสุขภาพแข็งแรง เรื่องความเข้มแข็งของครอบครัว เรื่องการมีธรรมาภิบาล และเรื่องการส่งเสริมรักษาวัฒนธรรมของชาติ

ประชาชนที่มีระยะเวลาในการพักอาศัยตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในเรื่องการช่วยลดปัญหาและผลกระทบทางเศรษฐกิจในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด 2019 เรื่องความสมดุลของสภาพแวดล้อม และความเหมาะสมในการใช้เวลาในการดำรงชีวิต

3.5 จำแนกตามกลุ่มอาชีพ

ตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินกิจกรรมและโครงการ ภายใต้งบเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ของเมืองพัทยา จำแนกตามกลุ่มอาชีพ

ผลผลิตและผลลัพธ์	ผลการประเมินความพึงพอใจ		
	กลุ่มอาชีพ ภาครัฐ	กลุ่มอาชีพ เอกชน	กลุ่มอาชีพอื่นๆ (ว่างงาน,เกษียณอายุ,นักเรียน/ นักศึกษา)
1. การดำเนินงานภายใต้ตั้งบุดหนุนของเมือง พัทยาช่วยทำให้ท่านมีคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ได้ ตามมาตรฐาน	2.64	2.62	2.70
2. การดำเนินงานภายใต้ตั้งบุดหนุนของเมือง พัทยาช่วยลดปัญหาและผลกระทบทางเศรษฐกิจ ในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด 2019 ลงไปได้	2.16	2.05	2.02
3. การดำเนินงานภายใต้ตั้งบุดหนุนของเมือง พัทยาช่วยทำให้บุตรหลานของท่านได้รับ การศึกษาที่มีคุณภาพ	2.72	2.75	2.73
4. การดำเนินงานภายใต้ตั้งบุดหนุนของเมือง พัทยาช่วยทำให้ท่านและครอบครัวมีความสุขภาพ แข็งแรง	2.64	2.71	2.73
5. การดำเนินงานภายใต้ตั้งบุดหนุนของเมือง พัทยาช่วยรักษาความสมดุลย์ของสภาพแวดล้อม	2.81	2.72	2.68
6. การดำเนินงานภายใต้ตั้งบุดหนุนของเมือง พัทยาช่วยทำให้ครอบครัวของท่านเกิดความ เข้มแข็ง	2.69	2.64	2.60
7. การดำเนินงานภายใต้ตั้งบุดหนุนของเมือง พัทยาช่วยทำให้ท่านและสมาชิกในครอบครัวมี การใช้เวลาในการดำรงชีวิตได้อย่างเหมาะสม	2.66	2.70	2.70
8. การดำเนินงานภายใต้ตั้งบุดหนุนของเมือง พัทยาช่วยทำให้ท่านมีสภาวะทางจิตใจที่ดี	2.72	2.78	2.78
9. การดำเนินงานภายใต้ตั้งบุดหนุนของเมือง พัทยาเป็นไปอย่างมี ธรรมาภิบาล	2.69	2.70	2.66
10.การดำเนินงานภายใต้ตั้งบุดหนุนของเมือง พัทยาช่วยส่งเสริมและรักษาวัฒนธรรม ของชาติ	2.78	2.78	2.75
รวม	2.65	2.64	2.64

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการดำเนินกิจกรรม และโครงการ ภายใต้เงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ของเมืองพัทยา จำแนกตามกลุ่มอาชีพ ในภาพรวม กลุ่มอาชีพภาครัฐ มีความพึงพอใจมากที่สุด กลุ่มอาชีพเอกชนและกลุ่มอาชีพอื่น ๆ (ว่างงาน, เกษียณอายุ, นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจเท่ากัน

4. ข้อเสนอในการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมภายใต้เงินอุดหนุนของเมืองพัทยา

4.1 ข้อเสนอแนะด้านการทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ตามมาตรฐาน

ตารางที่ 4.9 ข้อเสนอแนะด้านการทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ตามมาตรฐาน

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1. เมืองพัทยาคควรมีการดำเนินโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่อย่างหลากหลายทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม	16
2. เมืองพัทยาคควรร่วมกับหน่วยงานที่ดูแลการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานในพื้นที่ ได้แก่ ไฟฟ้า ประปา และการสื่อสาร ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นต่อการส่งเสริมคุณภาพชีวิตทั้งหมด	9
3. เมืองพัทยาคควรร่วมกับการเคหะแห่งชาติ หรือภาคเอกชนในการจัดหาที่อยู่อาศัยให้แก่ผู้มีรายได้น้อยในเขตเมืองพัทยาที่ต้องเช่าที่พักอาศัย	8

4.2 ข้อเสนอแนะด้านการลดปัญหาและผลกระทบทางเศรษฐกิจในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด 2019

ตารางที่ 4.10 ข้อเสนอแนะด้านการลดปัญหาและผลกระทบทางเศรษฐกิจในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด 2019

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1. เมืองพัฒนาควรมีการดูแลคุณภาพชีวิตของประชาชนในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด 2019	15
2. เมืองพัฒนาควรจัดหางานหรืออาชีพเสริมเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนที่ตกงานในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด 2019 หรือผลกระทบจากปัญหาอื่น ๆ ในอนาคต	12
3. เมืองพัฒนาควรเร่งหามาตรการในการลดปัญหาการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด 2019 อย่างเร่งด่วน เพื่อให้กิจการต่าง ๆ สามารถกลับมาดำเนินการได้ เศรษฐกิจและการจ้างงานในพื้นที่จะได้ฟื้นตัว	9
4. เมืองพัฒนาควรมีมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด 2019 มาบังคับใช้อย่างเข้มงวด เพื่อลดจำนวนผู้ติดเชื้อให้ได้อย่างรวดเร็ว ปัญหาความเดือดร้อนทางด้านเศรษฐกิจของประชาชนและผู้ประกอบการจะได้ไม่เกิดขึ้นยาวนาน	6

4.3 ข้อเสนอแนะด้านการทำให้บุตรหลานของประชาชนได้รับการศึกษาอย่างมีคุณภาพ

ตารางที่ 4.11 ด้านการทำให้บุตรหลานของประชาชนได้รับการศึกษาอย่างมีคุณภาพ

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1. เมืองพัฒนาควรรักษามาตรฐานในการจัดการเรียนการสอนของหลาย ๆ โรงเรียนในสังกัดของเมืองพัฒนา	7
2. เมืองพัฒนาควรจัดการศึกษาภายใต้มาตรฐานเดิมแบบให้ฟรีสำหรับนักเรียนที่มีทะเบียนบ้านอยู่ในเขตเมืองพัฒนา โดยไม่ต้องจำแนกฐานะทางเศรษฐกิจของผู้ปกครอง ซึ่งในทางปฏิบัติจะจำแนกได้ยาก	5
3. เมืองพัฒนาควรจัดรถโรงเรียนเพื่อรับส่งนักเรียนระหว่างบ้านและโรงเรียนแบบเดิมที่เคยทำอยู่ เพื่อลดปัญหาความหวงกังวลของผู้ปกครอง และลดปัญหาเด็กหนีเรียน	5

4.4 ข้อเสนอแนะด้านการทำให้ประชาชนมีสุขภาพแข็งแรง

ตารางที่ 4.12 ข้อเสนอแนะด้านการทำให้ประชาชนมีสุขภาพแข็งแรง

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1. เมืองพัทยาควรเพิ่มงบประมาณด้านการพัฒนา อสม. เพื่อให้การดูแลสุขภาพของประชาชนในระดับชุมชนสามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ	16
2. เมืองพัทยาควรเพิ่มพื้นที่เพื่อการออกกำลังกาย และลานกิจกรรมอเนกประสงค์ เพื่อให้ประชาชนในทุกชุมชนสามารถไปใช้บริการได้โดยไม่ยากลำบากในการเดินทาง	11
3. เมืองพัทยาควรมีกิจกรรมรณรงค์เพื่อให้ประชาชนมีการออกกำลังกาย และดูแลสุขภาพของตนเองและสมาชิกในครอบครัวอยู่เสมอ	6
4. โรงพยาบาลและสถานบริการด้านสาธารณสุขของเมืองพัทยามุ่งเน้นกิจกรรมในด้านการส่งเสริมสุขภาพมากกว่าด้านการรักษา	2

4.5 ข้อเสนอแนะด้านการรักษาความสมดุลของสภาพแวดล้อม

ตารางที่ 4.13 ข้อเสนอแนะด้านการรักษาความสมดุลของสภาพแวดล้อม

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1. เมืองพัทยาควรกำหนดมาตรการที่เข้มงวดในการป้องกันและแก้ไขผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากการท่องเที่ยวทางทะเล	7
2. ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่เมืองพัทยามีส่วนร่วมเพิ่มมากขึ้นในการดูแลและรักษาสมดุลของสภาพแวดล้อม	4
3. นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างประเทศควรมีส่วนร่วมในการดูแลและรักษาสมดุลของสภาพแวดล้อมมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน	3
4. เมืองพัทยาควรมีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเข้มข้นเพื่อเป็นตัวอย่างในการลงโทษผู้ที่ทำลายสภาพแวดล้อมอย่างจริงจัง	2

4.6 ข้อเสนอแนะด้านการทำให้ชุมชนเกิดความเข้มแข็ง

ตารางที่ 4.14 ด้านการทำให้ชุมชนเกิดความเข้มแข็ง

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1. เมืองพัทยาควรร่วมกับหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบในการดำเนินมาตรการด้านการปราบปรามและป้องกันการแพร่ระบาดของยาเสพติดอย่างจริงจัง	8
2. เมืองพัทยาควรจัดกิจกรรมรณรงค์ส่งเสริมการสร้างความปลอดภัยและเข้มแข็งภายในครอบครัวและชุมชนทุกชุมชนอย่างต่อเนื่อง	5
3. เมืองพัทยาควรส่งเสริมการสร้างเครือข่ายเยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ และผู้พิการระหว่างชุมชนต่าง ๆ ในเขตพื้นที่เมืองพัทยา	3

4.7 ข้อเสนอแนะด้านการทำให้ประชาชนมีการใช้เวลาในการดำรงชีวิตได้อย่างเหมาะสม

ตารางที่ 4.15 ข้อเสนอแนะด้านการทำให้ประชาชนมีการใช้เวลาในการดำรงชีวิตได้อย่างเหมาะสม

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1. หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบของเมืองพัทยาควรเข้าไปแก้ไขปัญหาการใช้เวลาว่างที่ไม่เหมาะสมของเยาวชน เช่น การติดเกมส์และการพนันออนไลน์ การจับกลุ่มมั่วสุมของเยาวชน เป็นต้น	6
2. ควรรณรงค์และส่งเสริมให้ประชาชนในชุมชนต่าง ๆ มีการใช้เวลาว่างที่เป็นประโยชน์ เช่น ออกกำลังกาย ทำงานอดิเรก และอาชีพเสริม เป็นต้น	4

4.8 ข้อเสนอแนะด้านการทำให้ประชาชนมีสภาวะทางจิตใจที่ดี

ตารางที่ 4.16 ข้อเสนอแนะด้านการทำให้ประชาชนมีสภาวะทางจิตใจที่ดี

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1. ควรส่งเสริมให้มีการนำเอาหลักคำสอนของแต่ละศาสนาที่ประชาชนนับถือมาเป็นแนวทางในการดำรงชีวิตและขัดเกลาจิตใจ	5
2. ควรส่งเสริมให้ประชาชนในชุมชนได้เข้าร่วมกิจกรรมทางศาสนาของตนอยู่เป็นประจำ เพื่อให้มีที่ยึดเหนี่ยวและขัดเกลาจิตใจ	5
3. สถานบริการทางด้านสาธารณสุขของเมืองพัทยาควรจัดบริการฟรีในด้านการให้คำปรึกษาทางสุขภาพจิตใจแก่ประชาชน	4
4. เมืองพัทยาควรส่งเสริมให้ผู้ประกอบการให้การดูแลและป้องกันปัญหาทางด้านจิตใจและปัญหาอื่น ๆ ที่จะเข้ามากระทบต่อสภาพจิตใจของลูกจ้าง	3
5. เมืองพัทยาคควรรณรงค์และจัดกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสภาวะทางด้านจิตใจให้แก่ประชาชนและนักท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง	2

4.9 ข้อเสนอแนะด้านการดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนให้เป็นไปอย่างมีธรรมาภิบาล

ตารางที่ 4.17 ข้อเสนอแนะด้านการดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนให้เป็นไปอย่างมีธรรมาภิบาล

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1. ควรให้ตัวแทนประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินงานโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยาเพิ่มมากขึ้น	8
2. ควรมีการเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานต่าง ๆ ของเมืองพัทยาให้ประชาชนในพื้นที่ สื่อมวลชน และสาธารณชนได้รับทราบข้อมูลอย่างทั่วถึง	6
3. ในการตรวจรับงานโครงการต่าง ๆ ควรให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการเป็นกรรมการตรวจรับ หรือเป็นสักขีพยาน	4
4. ในการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ ที่อาจเกิดผลกระทบต่อชุมชน ควรให้ผู้นำชุมชนหรือตัวแทนของชุมชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการกำกับ ดูแลการดำเนินงานโครงการ	4

4.10 ข้อเสนอแนะด้านการช่วยส่งเสริมและรักษาวัฒนธรรมของชาติ

ตารางที่ 4.18 ข้อเสนอแนะด้านการช่วยส่งเสริมและรักษาวัฒนธรรมของชาติ

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1. เมืองพัทยาควรจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนกิจกรรมส่งเสริมประเพณีวัฒนธรรมให้แก่ชุมชนต่าง ๆ อย่างทั่วถึง	7
2. เมืองพัทยาควรส่งเสริมกิจกรรมที่โดดเด่นทางด้านประเพณีและวัฒนธรรมของชุมชนในเขตเมืองพัทยา เพื่อให้เกิดประโยชน์ทั้งในด้านการอนุรักษ์ประเพณีและวัฒนธรรม และการส่งเสริมการท่องเที่ยว	6
3. ควรส่งเสริมการบูรณาการทางวัฒนธรรมระหว่างวัฒนธรรมท้องถิ่นของชาวเมืองพัทยา วัฒนธรรมของชาวไทยในภาคอื่น ๆ ของประเทศ และวัฒนธรรมของชาวต่างชาติที่เข้ามาอาศัยอยู่ในเขตเมืองพัทยา	6
4. เมืองพัทยาควรเร่งปลูกฝังค่านิยมในเรื่องความภาคภูมิใจและการหวงแหนศิลปวัฒนธรรมและประเพณีที่ดีงามของชาติ โดยเฉพาะในกลุ่มนักเรียนที่ศึกษาอยู่ในโรงเรียนสังกัดเมืองพัทยา	4

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

โครงการประเมินผลการดำเนินงานงบประมาณเงินอุดหนุนประจำปี (งบอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563) มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการดำเนินงานกิจกรรม และโครงการที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในมิติของผลลัพธ์ด้านความสุขของประชาชนผู้รับประโยชน์จากการดำเนินโครงการและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินกิจกรรม และโครงการของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในการประเมินผล และทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่าง ประชาชนในบริเวณพื้นที่โดยเมืองพัทยา จำนวน 42 ชุมชน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการประเมินผล ทั้งนี้ในการประเมิน จะครอบคลุมประเด็นสำคัญประเมินใน 2 มิติ ดังนี้

1) ผลการประเมินผลการดำเนินงานกิจกรรมและโครงการที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในมิติของผลลัพธ์ด้านความสุขของประชาชนผู้รับผลประโยชน์จากการดำเนินโครงการ ซึ่งประกอบด้วย 9 องค์ประกอบความสุข ได้แก่ องค์ประกอบความสุขด้านสุขภาพใจ องค์ประกอบความสุขด้านสุขภาพ องค์ประกอบความสุขด้านการศึกษา องค์ประกอบความสุขด้านความหลากหลายทางวัฒนธรรมและความสามารถในการรับมือการเปลี่ยนแปลง องค์ประกอบความสุขด้านการใช้เวลา องค์ประกอบความสุขด้านธรรมาภิบาล องค์ประกอบความสุขด้านสุขภาพชุมชน องค์ประกอบความสุขด้านความหลากหลายทางนิเวศและความสามารถในการรับมือการเปลี่ยนแปลง และองค์ประกอบความสุขด้านมาตรฐานการดำรงชีวิต

2) ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินกิจกรรม และโครงการของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

สรุปผลการศึกษา

โครงการประเมินผลการดำเนินงานงบประมาณเงินอุดหนุนประจำปี (งบอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563) สามารถสรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ผลการประเมินผลการดำเนินงานกิจกรรมและโครงการที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในมิติของผลลัพธ์ด้านความสุขของประชาชนผู้รับผลประโยชน์จากการดำเนินโครงการ

- 1) องค์ประกอบความสุขด้านสุขภาพใจ ในภาพรวม ผลการประเมินอยู่ระดับ 8 จากคะแนนเต็ม 10
- 2) องค์ประกอบความสุขด้านสุขภาพ ในภาพรวม ผลการประเมินอยู่ระดับ 8 จากคะแนนเต็ม 10
- 3) องค์ประกอบความสุขด้านการศึกษา ในภาพรวม ผลการประเมินอยู่ระดับ 8 จากคะแนนเต็ม 10
- 4) องค์ประกอบความสุขด้านความหลากหลายทางวัฒนธรรมและความสามารถในการรับมือการเปลี่ยนแปลง ในภาพรวม ผลการประเมินอยู่ระดับ 9 จากคะแนนเต็ม 10

- 5) องค์ประกอบความสุขด้านการใช้เวลา ในภาพรวม ผลการประเมินอยู่ระดับ 9 จากคะแนนเต็ม 10
- 6) องค์ประกอบความสุขด้านธรรมาภิบาล ในภาพรวม ผลการประเมินอยู่ระดับ 9 จากคะแนนเต็ม 10
- 7) องค์ประกอบความสุขด้านสุขภาพชุมชน ในภาพรวม ผลการประเมินอยู่ระดับ 8 จากคะแนนเต็ม 10
- 8) องค์ประกอบความสุขด้านความหลากหลายทางนิเวศและความสามารถในการรับมือการเปลี่ยนแปลง ในภาพรวม ผลการประเมินอยู่ระดับ 8 จากคะแนนเต็ม 10
- 9) องค์ประกอบความสุขด้านมาตรฐานการดำรงชีวิต ในภาพรวม ผลการประเมินอยู่ระดับ 8 จากคะแนนเต็ม 10

2. ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินกิจกรรม และโครงการของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีทะเบียนบ้านอยู่ในเขตเมืองพัทยา คิดเป็นร้อยละ 61.40 มีระยะเวลาที่พักอาศัยมากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.40 เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.20 มีช่วงอายุ 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.20 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และ ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 27.40 และประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 50.20

2.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินกิจกรรม และโครงการภายใต้งบเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ของเมืองพัทยา

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการดำเนินกิจกรรม และโครงการภายใต้งบเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ของเมืองพัทยา ดังนี้

- 1) การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ได้ตามมาตรฐาน มีระดับความพึงพอใจในปี 2562 อยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 1.97$) มีระดับความพึงพอใจในปีใน 2563 อยู่ระดับมาก ($\bar{X} = 2.64$)
- 2) การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยลดปัญหาและผลกระทบทางเศรษฐกิจในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด 2019 ลดลงได้ มีระดับความพึงพอใจในปี 2562 อยู่ระดับน้อย ($\bar{X} = 1.52$) มีระดับความพึงพอใจในปีใน 2563 อยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.06$)
- 3) การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยให้บุตรหลานได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพ มีระดับความพึงพอใจในปี 2562 อยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.14$) มีระดับความพึงพอใจในปีใน 2563 อยู่ระดับมาก ($\bar{X} = 2.74$)

4) การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยให้ท่านและครอบครัวมีสุขภาพแข็งแรง มีระดับความพึงพอใจในปี 2562 อยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 1.97$) มีระดับความพึงพอใจในปีใน 2563 อยู่ระดับมาก ($\bar{X} = 2.70$)

5) การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยรักษาความสมดุลของสภาพแวดล้อม มีระดับความพึงพอใจในปี 2562 อยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 1.88$) มีระดับความพึงพอใจในปีใน 2563 อยู่ระดับมาก ($\bar{X} = 2.72$)

6) การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยให้ครอบครัวเกิดความเข้มแข็ง มีระดับความพึงพอใจในปี 2562 อยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 1.84$) มีระดับความพึงพอใจในปีใน 2563 อยู่ระดับมาก ($\bar{X} = 2.64$)

7) การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยให้ครอบครัวมีการใช้เวลาในการดำรงชีวิตได้อย่างเหมาะสม มีระดับความพึงพอใจในปี 2562 อยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 1.86$) มีระดับความพึงพอใจในปีใน 2563 อยู่ระดับมาก ($\bar{X} = 2.69$)

8) การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยให้มีสภาวะทางจิตใจที่ดี มีระดับความพึงพอใจในปี 2562 อยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 1.86$) มีระดับความพึงพอใจในปีใน 2563 อยู่ระดับมาก ($\bar{X} = 2.77$)

9) การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาเป็นไปอย่างมีธรรมาภิบาล มีระดับความพึงพอใจในปี 2562 อยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 1.89$) มีระดับความพึงพอใจในปีใน 2563 อยู่ระดับมาก ($\bar{X} = 2.69$)

10) การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยส่งเสริมและรักษาวัฒนธรรมของชาติ มีระดับความพึงพอใจในปี 2562 อยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 1.74$) มีระดับความพึงพอใจในปีใน 2563 อยู่ระดับมาก ($\bar{X} = 2.77$)

2.3 เปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินกิจกรรมและโครงการภายใต้งบอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ของเมืองพัทยา จำแนกตามปีงบประมาณ โชนพื้นที่ ชุมชน เขตที่อยู่ตามทะเบียนบ้าน ระยะเวลาการพักอาศัยและกลุ่มอาชีพ

1) ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินกิจกรรมและโครงการภายใต้งบอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ของเมืองพัทยา จำแนกตามปีงบประมาณ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการดำเนินกิจกรรม และโครงการภายใต้งบอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ของเมืองพัทยา จำแนกตามปีงบประมาณ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้น 0.77 โดยพิจารณาในรายละเอียดได้ดังนี้

(1) การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ได้ตามมาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เพิ่มขึ้น 0.69

(2) การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยลดปัญหาและผลกระทบทางเศรษฐกิจในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด 2019 ลดลงได้ มีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เพิ่มขึ้น 0.54

(3) การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยให้บุตรหลานได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เพิ่มขึ้น 0.60

(4) การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยให้ท่านและครอบครัวมีสุขภาพแข็งแรง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เพิ่มขึ้น 0.73

(5) การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยรักษาความสมดุลย์ของสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เพิ่มขึ้น 0.84

(6) การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยให้ครอบครัวเกิดความเข้มแข็ง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เพิ่มขึ้น 0.80

(7) การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยให้ครอบครัวมีการใช้เวลาในการดำรงชีวิตได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เพิ่มขึ้น 0.83

(8) การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยให้มีสภาวะทางจิตใจที่ดี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เพิ่มขึ้น 0.91

(9) การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาเป็นไปอย่างมีธรรมาภิบาล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เพิ่มขึ้น 0.80

(10) การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยส่งเสริมและรักษาวัฒนธรรมของชาติ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เพิ่มขึ้น 1.03

2) เปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินกิจกรรมและโครงการภายใต้เงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ของเมืองพัทยา จำแนกตามโซนพื้นที่ชุมชน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการดำเนินกิจกรรม และโครงการภายใต้เงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ของเมืองพัทยา จำแนกตามโซนพื้นที่ชุมชนในภาพรวม โซนฝั่งขวาของถนนสุขุมวิทมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่าฝั่งซ้ายของถนนสุขุมวิท โดยพิจารณาในรายละเอียดได้ดังนี้

โซนฝั่งขวาของถนนสุขุมวิท พบว่า การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยา ประชาชนมีความพึงพอใจในทุกด้านมากกว่าโซนฝั่งซ้าย ยกเว้น ในเรื่องคุณภาพชีวิต และการมีสุขภาพแข็งแรง ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยกว่าโซนฝั่งซ้ายของถนนสุขุมวิท

3) เปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินกิจกรรมและโครงการภายใต้เงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ของเมืองพัทยา จำแนกตามเขตที่อยู่ตามทะเบียนบ้าน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการดำเนินกิจกรรม และโครงการภายใต้เงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ของเมืองพัทยา จำแนกตามเขตที่อยู่ตามทะเบียนบ้าน ในภาพรวม ประชาชนที่มีทะเบียนบ้านในเขตเมืองพัทยา และประชาชนที่มีทะเบียนบ้านนอกเขตเมืองพัทยา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน โดยพิจารณาในรายละเอียดได้ดังนี้

ผู้ที่มีทะเบียนบ้านในเขตเมืองพัทยา มีความพึงพอใจในเรื่อง การช่วยลดปัญหาและผลกระทบทางเศรษฐกิจในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด 2019 เรื่องการดูแลทางด้านการศึกษา เรื่องสภาวะทางจิตใจ และเรื่องการส่งเสริมรักษาวัฒนธรรมของชาติ มากกว่าผู้ที่มีทะเบียนบ้านนอกเขตเมืองพัทยา

ผู้ที่มีทะเบียนบ้านนอกเขตเมืองพัทยา มีความพึงพอใจในเรื่องคุณภาพชีวิต เรื่องการมีสุขภาพแข็งแรง เรื่องความสมดุลของสภาพแวดล้อม เรื่องความเข้มแข็งของครอบครัว และความเหมาะสมในการใช้เวลาในการดำรงชีวิต มากกว่าผู้ที่มีทะเบียนบ้านในเขตเมืองพัทยา

4) เปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินกิจกรรมและโครงการ ภายใต้เงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ของเมืองพัทยา จำแนกตามระยะเวลาการพักอาศัย

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการดำเนินกิจกรรม และโครงการภายใต้เงินอุดหนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ของเมืองพัทยา จำแนกตามระยะเวลาการพักอาศัย ในภาพรวม ประชาชนที่มีระยะเวลาในการพักอาศัยต่ำกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีระยะเวลาการพักอาศัยตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป โดยพิจารณาในรายละเอียดได้ดังนี้

ประชาชนที่มีระยะเวลาในการพักอาศัยต่ำกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจในเรื่องคุณภาพชีวิต เรื่องการดูแลทางด้านการศึกษา เรื่องการมีสุขภาพแข็งแรง เรื่องความเข้มแข็งของครอบครัว เรื่องการมีธรรมาภิบาล และเรื่องส่งเสริมรักษาวัฒนธรรมของชาติ

ประชาชนที่มีระยะเวลาในการพักอาศัยตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในเรื่องการช่วยลดปัญหา และผลกระทบทางเศรษฐกิจในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด 2019 เรื่องความสมดุลของสภาพแวดล้อม และความเหมาะสมในการใช้เวลาในการดำรงชีวิต

5) เปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินกิจกรรมและโครงการ ภายใต้เงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ของเมืองพัทยา จำแนกตามกลุ่มอาชีพ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการดำเนินกิจกรรม และโครงการภายใต้เงินอุดหนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ของเมืองพัทยา จำแนกตามกลุ่มอาชีพ ในภาพรวม กลุ่มอาชีพภาครัฐ มีความพึงพอใจมากที่สุด กลุ่มอาชีพเอกชนและกลุ่มอาชีพอื่น ๆ (ว่างงาน, เกษียณอายุ, นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจเท่ากัน

3. ข้อเสนอในการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมภายใต้เงินอุดหนุนของเมืองพัทยา

3.1 ข้อเสนอแนะด้านการทำให้ประชาชนมีสุขภาพแข็งแรง

1) เมืองพัทยาควรเพิ่มงบประมาณด้านการพัฒนา อสม. เพื่อให้การดูแลสุขภาพของประชาชนในระดับชุมชนสามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) เมืองพัทยาควรเพิ่มพื้นที่เพื่อการออกกำลังกาย และลานกิจกรรมอเนกประสงค์ เพื่อให้ประชาชนในทุกชุมชนสามารถไปใช้บริการได้โดย

ไม่ยากลำบากในการเดินทาง

3) เมืองพัทยาควรมีกิจกรรมรณรงค์เพื่อให้ประชาชนมีการออกกำลังกาย

และดูแลสุขภาพของตนเองและสมาชิกในครอบครัวอยู่เสมอ

4) โรงพยาบาลและสถานบริการด้านสาธารณสุขของเมืองพัทยาควรมุ่งเน้นกิจกรรมในด้านการส่งเสริมสุขภาพมากกว่าด้านการรักษา

3.2 ข้อเสนอแนะด้านการทำให้ชุมชนเกิดความเข้มแข็ง

- 1) เมืองพัทยาควรร่วมกับหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบในการดำเนินมาตรการด้านการปราบปรามและป้องกันการแพร่ระบาดของยาเสพติดอย่างจริงจัง
- 2) เมืองพัทยาควรจัดกิจกรรมรณรงค์ส่งเสริมการสร้างความปลอดภัยและเข้มแข็งภายในครอบครัวและชุมชนทุกชุมชนอย่างต่อเนื่อง
- 3) เมืองพัทยาควรส่งเสริมการสร้างเครือข่ายเยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ และผู้พิการระหว่างชุมชนต่าง ๆ ในเขตพื้นที่เมืองพัทยา

3.3 ข้อเสนอแนะด้านการทำให้ประชาชนมีการใช้เวลาในการดำรงชีวิตได้อย่างเหมาะสม

- 1) หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบของเมืองพัทยาควรเข้าไปแก้ไขปัญหาการใช้เวลาว่างที่ไม่เหมาะสมของเยาวชน เช่น การติดเกมส์และการพนันออนไลน์ การจับกลุ่มมั่วสุมของเยาวชน เป็นต้น
- 2) ควรรณรงค์และส่งเสริมให้ประชาชนในชุมชนต่าง ๆ มีการใช้เวลาว่างที่เป็นประโยชน์ เช่น ออกกำลังกาย ทำงานอดิเรก และอาชีพเสริม เป็นต้น

3.4 ข้อเสนอแนะด้านการทำให้ประชาชนมีสภาวะทางจิตใจที่ดี

- 1) ควรส่งเสริมให้มีการนำเอาหลักคำสอนของแต่ละศาสนาที่ประชาชนนับถือมาเป็นแนวทางในการดำรงชีวิตและขัดเกลากจิตใจ
- 2) ควรส่งเสริมให้ประชาชนในชุมชนได้เข้าร่วมกิจกรรมทางศาสนาของตนอยู่เป็นประจำ เพื่อให้มีที่ยึดเหนี่ยวและขัดเกลากจิตใจ
- 3) สถานบริการทางด้านสาธารณสุขของเมืองพัทยาควรจัดบริการฟรีในด้านการให้คำปรึกษาทางสุขภาพจิตใจแก่ประชาชน
- 4) เมืองพัทยาควรส่งเสริมให้ผู้ประกอบการให้การดูแลและป้องกันปัญหาทางด้านจิตใจและปัญหาอื่น ๆ ที่จะเข้ามากระทบต่อสภาพจิตใจของลูกจ้าง
- 5) เมืองพัทยาควรรณรงค์และจัดกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสภาวะทางด้านจิตใจให้แก่ประชาชนและนักท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง

3.5 ข้อเสนอแนะด้านการดำเนินงานภายใต้งบประมาณให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

- 1) ควรให้ตัวแทนประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินงานโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยาเพิ่มมากขึ้น
- 2) ควรมีการเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานต่าง ๆ ของเมืองพัทยาให้ประชาชนในพื้นที่ สื่อมวลชน และสาธารณชนได้รับทราบข้อมูลอย่างทั่วถึง
- 3) ในการตรวจรับงานโครงการต่าง ๆ ควรให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการเป็นกรรมการตรวจรับ หรือเป็นสักขีพยาน
- 4) ในการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ ที่อาจเกิดผลกระทบต่อชุมชน ควรให้ผู้นำชุมชนหรือตัวแทนของชุมชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการกำกับ ดูแลการดำเนินงานโครงการ

3.6 ข้อเสนอแนะด้านการช่วยส่งเสริมและรักษาวัฒนธรรมของชาติ

- 1) เมืองพัทยาควรจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนกิจกรรมส่งเสริมประเพณีวัฒนธรรมให้แก่ชุมชนต่าง ๆ อย่างทั่วถึง
- 2) เมืองพัทยาควรส่งเสริมกิจกรรมที่โดดเด่นทางด้านประเพณีและวัฒนธรรมของชุมชนในเขตเมืองพัทยา เพื่อให้เกิดประโยชน์ทั้งในด้านการอนุรักษ์ประเพณีและวัฒนธรรม และการส่งเสริมการท่องเที่ยว
- 3) ควรส่งเสริมการบูรณาการทางวัฒนธรรมระหว่างวัฒนธรรมท้องถิ่นของชาวเมืองพัทยา วัฒนธรรมของชาวไทยในภาคอื่น ๆ ของประเทศ และวัฒนธรรมของชาวต่างชาติที่เข้ามาอาศัยอยู่ในเขตเมืองพัทยา
- 4) เมืองพัทยาควรเร่งปลูกฝังค่านิยมในเรื่องความภาคภูมิใจและการหวงแหนศิลปวัฒนธรรมและประเพณีที่ดีงามของชาติ โดยเฉพาะในกลุ่มนักเรียนที่ศึกษาอยู่ในโรงเรียนสังกัดเมืองพัทยา

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- 1.1 เมืองพัทยาควรมีการกำหนดนโยบายและแผนยุทธศาสตร์สำหรับการรับมือกับสภาวะวิกฤติอย่างเช่นในกรณีการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด 2019 เพื่อให้การดูแลและให้ความช่วยเหลือประชาชนและนักท่องเที่ยวเป็นอย่างดีและมีประสิทธิภาพ
- 1.2 เมืองพัทยาควรขับเคลื่อนนโยบายการสร้างการมีส่วนร่วมจากภาคประชาชนในการดำเนินงานของเมืองพัทยาแบบครบทั้งกระบวนการดำเนินงาน ทั้งนี้เพื่อให้เกิดธรรมาภิบาลในการบริหารงานอย่างเต็มรูปแบบ และยังเป็นการเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ประชาชน โดยเฉพาะในกลุ่มที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการดำเนินงานโครงการ
- 1.3 เมืองพัทยาควรนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลการดำเนินงานงบประมาณอุดหนุนประจำปีในครั้งนี้นำไปใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และแผนงานโครงการ/กิจกรรม ตลอดจนเป็นแนวทางในการบริหารโครงการ/กิจกรรม เพื่อยกระดับความสุขในทั้ง 10 มิติ ของประชาชนและนักท่องเที่ยวในเขตเมืองพัทยา

2. ข้อเสนอเชิงปฏิบัติการ

- 2.1 ข้อเสนอแนะด้านการทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ตามมาตรฐาน
 - 1) เมืองพัทยาควรมีการดำเนินโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่อย่างหลากหลายทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม
 - 2) เมืองพัทยาควรร่วมกับหน่วยงานที่ดูแลการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานในพื้นที่ ได้แก่ ไฟฟ้า ประปา และการสื่อสาร ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นต่อการส่งเสริมคุณภาพชีวิตทั้งหมด

3) เมืองพัทยาควรร่วมกับการเคหะแห่งชาติ หรือภาคเอกชนในการจัดหาที่อยู่อาศัยให้แก่ผู้มีรายได้น้อยในเขตเมืองพัทยาที่ต้องเช่าที่พักอาศัย

2.2 ข้อเสนอแนะด้านการลดปัญหาและผลกระทบทางเศรษฐกิจในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด 2019

1) เมืองพัฒนาควรมีการดูแลคุณภาพชีวิตของประชาชนในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด 2019

2) เมืองพัฒนาควรจัดหางานหรืออาชีพเสริมเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนที่ตกงานในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด 2019 หรือผลกระทบจากปัญหาอื่น ๆ ในอนาคต

3) เมืองพัทยาควรเร่งหามาตรการในการลดปัญหาการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด 2019 อย่างเร่งด่วน เพื่อให้กิจการต่าง ๆ สามารถกลับมาดำเนินการได้ เศรษฐกิจและการจ้างงานในพื้นที่จะได้ฟื้นตัว

4) เมืองพัทยาควรนำมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด 2019 มาบังคับใช้อย่างเข้มงวด เพื่อลดจำนวนผู้ติดเชื้อให้ได้อย่างรวดเร็ว ปัญหาความเดือดร้อนทางด้านเศรษฐกิจของประชาชนและผู้ประกอบการจะได้ไม่เกิดขึ้นยาวนาน

2.3 ข้อเสนอแนะด้านการทำให้ประชาชนมีสุขภาพแข็งแรง

1) เมืองพัทยาควรเพิ่มงบประมาณด้านการพัฒนา อสม. เพื่อให้การดูแลสุขภาพของประชาชนในระดับชุมชนสามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) เมืองพัทยาควรเพิ่มพื้นที่เพื่อการออกกำลังกาย และลานกิจกรรมนอกประสงค์ เพื่อให้ประชาชนในทุกชุมชนสามารถไปใช้บริการได้โดยไม่ยากลำบากในการเดินทาง

3) เมืองพัทยาควรมีกิจกรรมรณรงค์เพื่อให้ประชาชนมีการออกกำลังกายและดูแลสุขภาพของตนเองและสมาชิกในครอบครัวอยู่เสมอ

4) โรงพยาบาลและสถานบริการด้านสาธารณสุขของเมืองพัทยามุ่งเน้น

2.4. ข้อเสนอแนะด้านการรักษาความสมดุลของสภาพแวดล้อม

1) เมืองพัทยาควรกำหนดมาตรการที่เข้มงวดในการป้องกันและแก้ไขผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากการท่องเที่ยวทางทะเล

2) ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่เมืองพัทยามีส่วนร่วมเพิ่มมากขึ้นในการดูแลและรักษาสมดุลของสภาพแวดล้อม

3) นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างประเทศควรมีส่วนร่วมในการดูแลและรักษาสมดุลของสภาพแวดล้อมมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

4) เมืองพัทยาควรมีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเข้มข้นเพื่อเป็นตัวอย่างในการลงโทษผู้ที่ทำลายสภาพแวดล้อมอย่างจริงจัง

2.5 ข้อเสนอแนะด้านการทำให้ชุมชนเกิดความเข้มแข็ง

1) เมืองพัทยาคควรร่วมกับหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบในการดำเนินมาตรการด้านการปราบปรามและป้องกันการแพร่ระบาดของยาเสพติดอย่างจริงจัง

2) เมืองพัทยาคควรจัดกิจกรรมรณรงค์ส่งเสริมการสร้างความปลอดภัยและเข้มแข็งภายในครอบครัวและชุมชนทุกชุมชนอย่างต่อเนื่อง

3) เมืองพัทยาคควรส่งเสริมการสร้างเครือข่ายเยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ และผู้พิการระหว่างชุมชนต่าง ๆ ในเขตพื้นที่เมืองพัทยา

2.6 ข้อเสนอแนะด้านการทำให้ประชาชนมีการใช้เวลาในการดำรงชีวิตได้อย่างเหมาะสม

1) หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบของเมืองพัทยาคควรเข้าไปแก้ไขปัญหาการใช้เวลาว่างที่ไม่เหมาะสมของเยาวชน เช่น การติดเกมส์และการพนันออนไลน์ การจับกลุ่มมั่วสุมของเยาวชน เป็นต้น

2) ควรรณรงค์และส่งเสริมให้ประชาชนในชุมชนต่าง ๆ มีการใช้เวลาว่างที่เป็นประโยชน์ เช่น ออกกำลังกาย ทำงานอดิเรก และอาชีพเสริม เป็นต้น

2.7 ข้อเสนอแนะด้านการทำให้ประชาชนมีสภาวะทางจิตใจที่ดี

1) ควรส่งเสริมให้มีการนำเอาหลักคำสอนของแต่ละศาสนาที่ประชาชนนับถือมาเป็นแนวทางในการดำรงชีวิตและขัดเกลาจิตใจ

2) ควรส่งเสริมให้ประชาชนในชุมชนได้เข้าร่วมกิจกรรมทางศาสนาของตนอยู่เป็นประจำ เพื่อให้มีที่ยึดเหนี่ยวและขัดเกลาจิตใจ

3) สถานบริการทางด้านสาธารณสุขของเมืองพัทยาคควรจัดบริการฟรีในด้านการให้คำปรึกษาทางสุขภาพจิตใจแก่ประชาชน

4) เมืองพัทยาคควรส่งเสริมให้ผู้ประกอบการให้การดูแลและป้องกันปัญหาทางด้านจิตใจและปัญหาอื่น ๆ ที่จะเข้ามากระทบต่อสภาพจิตใจของลูกค้า

5) เมืองพัทยาคควรรณรงค์และจัดกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสภาวะทางด้านจิตใจให้แก่ประชาชนและนักท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง

2.8 ข้อเสนอแนะด้านการดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนให้เป็นไปอย่างมีธรรมาภิบาล

1) ควรให้ตัวแทนประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินงานโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของเมืองพัทยาเพิ่มมากขึ้น

2) ควรมีการเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานต่าง ๆ ของเมืองพัทยาให้ประชาชนในพื้นที่สื่อมวลชน และสาธารณชนได้รับทราบข้อมูลอย่างทั่วถึง

3) ในการตรวจรับงานโครงการต่าง ๆ ควรให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการเป็นกรรมการตรวจรับ หรือเป็นสักขีพยาน

4) ในการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ ที่อาจเกิดผลกระทบต่อชุมชน ควรให้ผู้นำชุมชนหรือตัวแทนของชุมชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการกำกับ ดูแลการดำเนินงานโครงการ

2.9 ข้อเสนอแนะด้านการช่วยส่งเสริมและรักษาวัฒนธรรมของชาติ

1) เมืองพัทยาควรจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนกิจกรรมส่งเสริมประเพณีวัฒนธรรมให้แก่ชุมชนต่าง ๆ อย่างทั่วถึง

2) เมืองพัทยาควรส่งเสริมกิจกรรมที่โดดเด่นทางด้านประเพณีและวัฒนธรรมของชุมชนในเขตเมืองพัทยา เพื่อให้เกิดประโยชน์ทั้งในด้านการอนุรักษ์ประเพณีและวัฒนธรรม และการส่งเสริมการท่องเที่ยว

3) ควรส่งเสริมการบูรณาการทางวัฒนธรรมระหว่างวัฒนธรรมท้องถิ่นของชาวเมืองพัทยา วัฒนธรรมของชาวไทยในภาคอื่น ๆ ของประเทศ และวัฒนธรรมของชาวต่างชาติที่เข้ามาอาศัยอยู่ในเขตเมืองพัทยา

4) เมืองพัทยาควรเร่งปลูกฝังค่านิยมในเรื่องความภาคภูมิใจและการหวงแหน ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีที่ดีงามของชาติ โดยเฉพาะในกลุ่มนักเรียนที่ศึกษาอยู่ในโรงเรียนสังกัดเมืองพัทยา

บรรณานุกรม

- กิตติยา เหมงศ์. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์หลักสี่. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- โกวิท พวงงาม. (2555). การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน.
- ทริศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญและคณะ. (2557). รายงานการวิจัยเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา. สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- ชูโชค ทิพย์โสสถิ. (2545). การสำรวจทัศนคติต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเขตบางนา. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์. (2545). การประเมินผลการบริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานภาครัฐด้านระบบบริการภาคเอกชนและประชาชน(P.S.O.107) : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมืองจันทบุรีจังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธพร พร้อมเพียรพันธ์. (2552). การบริหารจัดการเมืองพัทยาในอนาคต. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธีรพล อรุณะกสิกร และคณะ. (2545). พระราชบัญญัติวิธีการงบประมาณ พ.ศ. 2502 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2543. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- นครินทร์ เมฆไตรรัตน์. (2546). ทิศทางการปกครองท้องถิ่นของไทยและต่างประเทศเปรียบเทียบ. กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน.
- นพคุณ ดิลกภากรณ์. (2546). การประเมินผลการบริการประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่าจังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

บรรณานุกรม (ต่อ)

บุญชม ศรีสะอาดและคณะ. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุริยสาสน์.

ปรัชญา เวสารัชช์. (2523). องค์การกับลูกจ้าง. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. 9 ตุลาคม 2546.

ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 120 ตอนที่ 100 ก.

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545. 2 ตุลาคม 2545. ราชกิจจานุเบกษา.

เล่ม 119 ตอนที่ 99 ก.

เมืองพัทยา. (2546). พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542. รวมกฎหมายเกี่ยวกับ

การปฏิบัติงานของเมืองพัทยา ชลบุรี. งานนิติการ กองวิชาการและแผนงานเมืองพัทยา.

_____. (2556). โครงการประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยา พ.ศ. 2556.

ชลบุรี: สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา ฝ่ายวิจัยและประเมินผล.

_____. (2557). โครงการประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยา พ.ศ. 2557.

ชลบุรี: สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา ฝ่ายวิจัยและประเมินผล.

_____. (2558). โครงการประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยา พ.ศ. 2558. ชลบุรี:

สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา ฝ่ายวิจัยและประเมินผล.

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

งบประมาณเมืองพัทยา

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารจัดการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542. 10

สิงหาคม 2542. ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 116 ตอนที่ 63 ง.

รัตนารณณ์ แววกระโทก. (2554). การบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM).

นครราชสีมา: โรงเรียนบุญจิตวิทยา

เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2556) การจัดการภาครัฐแนวใหม่. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์

มหาวิทยาลัย.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ลิขิต ธีรเวคิน. (2528). การปกครองท้องถิ่นกับการบริหารจัดการท้องถิ่น: อภิธานศัพท์ของอารยธรรมโลก. กรุงเทพฯ: โครงการจัดพิมพ์คบไฟ.
- ลักษณะวรรณ พวงไม้มีง. (2545). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของราษฎรผู้พิทักษ์ป่าประจำหน่วยป้องกันรักษาป่าจังหวัดแพร่. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรป่าไม้, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- เลื่อนใส ใจแจ้ง. (2546). สมาคมสันติบาตรเทศบาลแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย3(สคช.). ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป,วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2551). การบริหารภาครัฐแนวใหม่ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551. กรุงเทพฯ ก.พ.
- สำนักงานบริหารโครงการปรับปรุงระบบจัดการงบประมาณ. (ม.ป.ป.) ระบบงบประมาณของไทย. กรุงเทพฯ: สำนักงานฯ. เอกสารอัดสำเนา.
- สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ. (2556). โครงการวิจัยประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดเมืองพัทยา พ.ศ. 2556. ชลบุรี: ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา ฝ่ายวิจัยและประเมินผล.
- 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.
- Ewalt, J. A. 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.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- 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.
- 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.
- Ouchi, W. (1979). Markets, Bureaucracies and Clans. *Administrative Science Quarterly*. Vol. 25.
- 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.
- Rhodes, R. A. W. (1997). *Understanding governance: Policy Networks, Governance, Reflexivity and Accountability*. Open University Press, Buckingham.
- Rosenbloom, D. H. & Robert, S. K. (2005). *Public Administration: Understanding Management, Politics, and law in the Public Sector*. Singapore: McGraw-Hill.
- Wilson, W. (2007). The study of administration. in Shafritz, Jay, M. & Hyde, Albert, C. *Classics of Public Administration*. Wadsworth: Cengage Learning.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

การประเมินผลการดำเนินงานงบประมาณอุดหนุนประจำปี

- คำชี้แจง : 1) แบบสอบถามชุดนี้เมืองพัทยาได้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องสำหรับการประเมินผลการดำเนินงานภายใต้งบประมาณอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของเมืองพัทยา
- 2) โปรดให้ข้อมูลตามความเป็นจริง หรือข้อมูลที่สอดคล้องกับความเห็นของท่าน โดยข้อมูลที่ได้จะถูกนำมาวิเคราะห์ในภาพรวมและจะไม่มีการเปิดเผยข้อมูลเป็นรายบุคคลซึ่งจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อท่าน

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ชื่อชุมชนที่ท่านพักอาศัย/ทำงาน.....

1.2 ประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม

- มีทะเบียนบ้านอยู่ในเขตเมืองพัทยา มีทะเบียนบ้านอยู่นอกเขตเมืองพัทยา

1.3 ระยะเวลาที่พักอาศัยอยู่ในที่พักอาศัยปัจจุบัน

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

1.4 เพศ

- ชาย หญิง

1.5 อายุ

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

1.6 การศึกษา

- ต่ำกว่าป.6 / ป.6 มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส.
 ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก

1.7 อาชีพ

- พนักงานบริษัทเอกชน รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
 ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย นักเรียน/นักศึกษา
 ว่างาน อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินกิจกรรม และโครงการภายใต้งบประมาณอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของเมืองพัทยา

คำอธิบาย : 1) ในช่วงปีงบประมาณ 2563 ที่ผ่านมา เมืองพัทยาได้รับการจัดสรรงบประมาณเงินอุดหนุนจากรัฐบาล เพื่อนำมาใช้ในการดำเนินโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ในพื้นที่เมืองพัทยา ซึ่งประกอบไปด้วย

(1) กิจกรรม : การจัดบริการสาธารณะด้านการศึกษา เช่น ค่าอาหารกลางวันนักเรียน, ค่าอาหารเสริม (นม), ค่าหนังสือเรียน, ค่าอุปกรณ์การเรียน และค่าจัดกิจกรรมเยาวชนสัมพันธ์เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เป็นต้น

(2) กิจกรรม : การจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การก่อสร้างระบบระบายน้ำและรวบรวมน้ำเสีย พื้นที่เขาพระตำหนัก, การปรับปรุงท่าเทียบเรือเพื่อการท่องเที่ยวเกาะล้าน และการก่อสร้างท่อรวบรวมน้ำเสียและท่อระบายน้ำฝน ถนนจอมเทียนสาย 1 (ช่วงโค้งดงตาลถึงแยกบุญญ์กัญจน) เป็นต้น

(3) กิจกรรม : การจัดบริการสาธารณะด้านสังคม เช่น สนับสนุนสงเคราะห์เบี้ยผู้สูงอายุ, สนับสนุนสงเคราะห์เบี้ยความพิการ และสนับสนุนสงเคราะห์เบี้ยผู้ป่วยเอดส์ เป็นต้น

(4) กิจกรรมจากเงินอุดหนุนเฉพาะกิจ เช่น

- (4.1) ค่าใช้จ่ายเพื่อการบริหารและดำเนินงานโรงพยาบาลเมืองพัทยา
- (4.2) ก่อสร้างสนามฟุตบอล สนามกีฬาภาคตะวันออก เมืองพัทยา ระยะที่ 3
- (4.3) ก่อสร้างสวนสาธารณะบึงหนองโพง
- (4.4) การปฏิรูปเชิงดิจิทัลเพื่อประชาชน
- (4.5) การปรับปรุงระบบสัญญาณไฟจราจรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ATC

(5) กิจกรรม : การจัดบริการสาธารณะด้านสิ่งแวดล้อม เช่น การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการรักษาความสะอาดและส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม และการจ้างศึกษาออกแบบก่อสร้างระบบบำบัดน้ำเสียชุมชนเกาะล้าน แห่งที่ 3 พร้อมจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

2) จากผลการดำเนินงานภายใต้เงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ 2563 ของเมืองพัทยาทั้งหมดนี้ ท่านเห็นว่าจะทำให้ท่านมีความพึงพอใจต่อการดำเนินกิจกรรม และโครงการงบเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของเมืองพัทยาน้อยเพียงใด

ผลผลิตและผลลัพธ์จากการดำเนินงานงบประมาณอุดหนุนประจำปี 2563 ของเมืองพัทยา	ระดับความพึงพอใจ ในปีก่อนหน้า			ระดับความพึงพอใจ ในช่วงปีปัจจุบัน (ปีงบประมาณ 2563)		
	มาก (3)	ปานกลาง (2)	น้อย (1)	มาก (3)	ปานกลาง (2)	น้อย (1)
1. การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยทำให้ท่านมีคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ได้ตามมาตรฐาน						
2. การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยลดปัญหาและผลกระทบทางเศรษฐกิจในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด 2019 ลงไปได้						
3. การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยทำให้บุตรหลานของท่านได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพ						
4. การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยทำให้ท่านและครอบครัวมีสุขภาพแข็งแรง						
5. การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยรักษาความสมดุลย์ของสภาพแวดล้อม						
6. การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยทำให้ครอบครัวของท่านเกิดความเข้มแข็ง						
7. การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยทำให้ท่านและสมาชิกในครอบครัวมีการใช้เวลาในการดำรงชีวิตได้อย่างเหมาะสม						
8. การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยทำให้ท่านมีสภาวะทางจิตใจที่ดี						
9. การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาเป็นไปอย่างมีธรรมาภิบาล						
10. การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยส่งเสริมและรักษาวัฒนธรรมของชาติ						

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานงบเงินอุดหนุนประจำปีของเมืองพัทยา

1. ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานงบเงินอุดหนุนประจำปีของเมืองพัทยา

1.1 ด้านการทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ตามมาตรฐาน

.....

1.2 ด้านการลดปัญหาและผลกระทบทางเศรษฐกิจในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด 2019

.....

1.3 ด้านการทำให้บุตรหลานของประชาชนได้รับการศึกษาอย่างมีคุณภาพ

.....

1.4 ด้านการทำให้ประชาชนมีสุขภาพแข็งแรง

.....

1.5 ด้านการรักษาความสมดุลของสภาพแวดล้อม

.....

1.6 ด้านการทำให้ชุมชนเกิดความเข้มแข็ง

.....

1.7 ด้านการทำให้ประชาชนมีการใช้เวลาในการดำรงชีวิตได้อย่างเหมาะสม

.....

1.8 ด้านการทำให้ประชาชนมีสภาวะทางจิตใจที่ดี

.....

1.9 ด้านการดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนให้เป็นไปอย่างมีธรรมาภิบาล

.....

1.10 ด้านการช่วยส่งเสริมและรักษาวัฒนธรรมของชาติ

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข.

แนวคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก

แนวคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก

“โครงการการประเมินผลการดำเนินงานงบประมาณเงินอุดหนุนประจำปี2563 ”

อธิบายข้อมูลโครงการ :

ในช่วงปีงบประมาณ 2563 ที่ผ่านมา เมืองพัทยาได้รับการจัดสรรงบประมาณเงินอุดหนุนจากรัฐบาลเพื่อนำมาใช้ในการดำเนินโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ในพื้นที่เมืองพัทยา ซึ่งประกอบไปด้วย

1. กิจกรรม : การจัดบริการสาธารณะด้านการศึกษา เช่น ค่าอาหารกลางวันนักเรียน, ค่าอาหารเสริม (นม), ค่าหนังสือเรียน, ค่าอุปกรณ์การเรียน และค่าจัดกิจกรรมเยาวชนสัมพันธ์เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เป็นต้น

2. กิจกรรม : การจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การก่อสร้างระบบระบายน้ำและรวบรวมน้ำเสีย พื้นที่เขาพระตำหนัก, การปรับปรุงท่าเทียบเรือเพื่อการท่องเที่ยวเกาะล้าน และการก่อสร้างท่อรวบรวมน้ำเสียและท่อระบายน้ำฝน ถนนจอมเทียนสาย 1 (ช่วงโค้งดงตาลถึงแยกบุญญ์ภัญญา) เป็นต้น

3. กิจกรรม : การจัดบริการสาธารณะด้านสังคม เช่น สนับสนุนสงเคราะห์เบี้ยผู้สูงอายุ, สนับสนุนสงเคราะห์เบี้ยความพิการ และสนับสนุนสงเคราะห์เบี้ยผู้ป่วยเอดส์ เป็นต้น

4. กิจกรรมจากเงินอุดหนุนเฉพาะกิจ เช่น

4.1 ค่าใช้จ่ายเพื่อการบริหารและดำเนินงานโรงพยาบาลเมืองพัทยา

4.2 ก่อสร้างสนามฟุตบอล สนามกีฬาภาคตะวันออก เมืองพัทยา ระยะที่ 3

4.3 ก่อสร้างสวนสาธารณะบึงหนองโพง

4.4 การปฏิรูปเชิงดิจิทัลเพื่อประชาชน

4.5 การปรับปรุงระบบสัญญาณไฟจราจรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ATC

5. กิจกรรม : การจัดบริการสาธารณะด้านสิ่งแวดล้อม เช่น การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการรักษาความสะอาดและส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม และการจ้างศึกษาออกแบบก่อสร้างระบบบำบัดน้ำเสียชุมชนเกาะล้าน แห่งที่ 3 พร้อมจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

จากผลการดำเนินงานงบประมาณเงินอุดหนุนประจำปีงบประมาณ 2563 ของเมืองพัทยาทั้งหมดนี้ ท่านเห็นว่าจะทำให้ประชาชนในชุมชนของท่านมีความสุข และมีความอยู่ดีกินดีมีสุข ในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้มากนักน้อยเพียงใด (ให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (ประธาน/รองประธานชุมชน) ประเมินผลในแต่ละประเด็นออกมาเป็นเปอร์เซ็นต์ พร้อมให้เหตุผลประกอบการประเมิน)

1. การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยทำให้ประชาชนในชุมชนของท่านมีคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ตามมาตรฐาน (Living standards)

2. การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยลดปัญหาและผลกระทบทางเศรษฐกิจในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด 2019 ลงไปได้

3. การดำเนินงานภายใต้งบอุดหนุนของเมืองพัทยาช่วยทำให้บุตรหลานของประชาชนในชุมชนของท่านได้รับการศึกษาอย่างมีคุณภาพ (Education)

4. การดำเนินงานภายใต้งบประมาณของเมืองพัทยาช่วยให้ประชาชนในชุมชนของท่านมีสุขภาพแข็งแรง (Health)
5. การดำเนินงานภายใต้งบประมาณของเมืองพัทยาช่วยรักษาความสมดุลย์ของสภาพแวดล้อม (Environment)
6. การดำเนินงานภายใต้งบประมาณของเมืองพัทยาช่วยให้ชุมชนของท่านเกิดความเข้มแข็ง (Community vitality)
7. การดำเนินงานภายใต้งบประมาณของเมืองพัทยาช่วยให้ประชาชนในชุมชนของท่านมีการใช้เวลาในการดำรงชีวิตได้อย่างเหมาะสม (Work Life Balance)
8. การดำเนินงานภายใต้งบประมาณของเมืองพัทยาช่วยให้ประชาชนในชุมชนของท่านมีสภาวะทางจิตใจที่ดี (Psychological well-being)
9. การดำเนินงานภายใต้งบประมาณของเมืองพัทยาเป็นไปอย่างมีธรรมาภิบาล (Good governance)
10. การดำเนินงานภายใต้งบประมาณของเมืองพัทยาช่วยส่งเสริมและรักษาวัฒนธรรมของชาติ (Cultural resilience and promotion)

ภาคผนวก ค.
รูปการเก็บรวบรวมข้อมูล

รูปการณ์เก็บรวบรวมข้อมูล



รูปการเก็บรวบรวมข้อมูล

