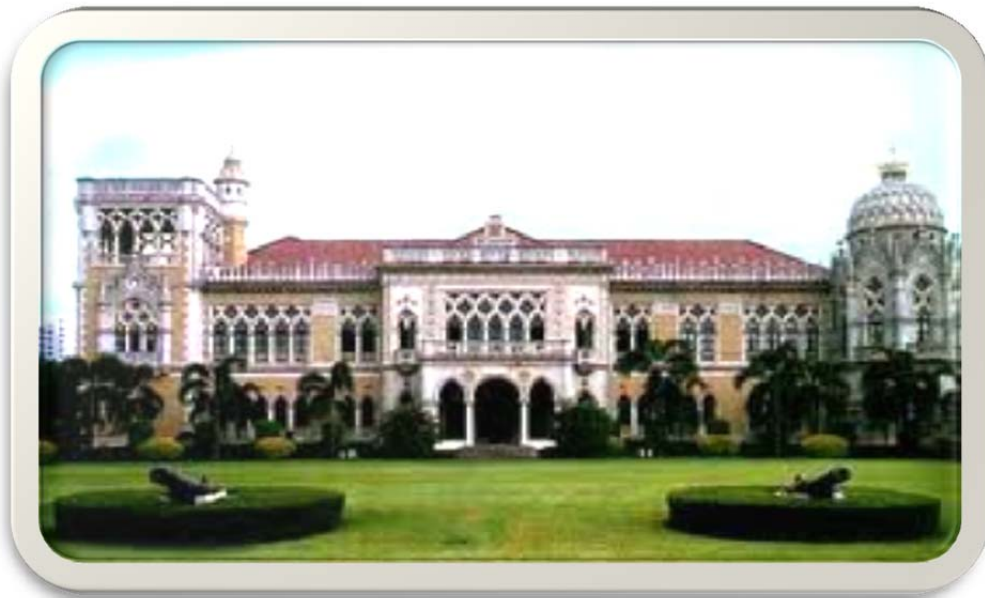




รายงานฉบับสมบูรณ์
การประมวลผลการประเมินเป้าหมายมาตรฐาน
การจัดบริการสาธารณสุขของเมืองพัทยา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓



สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

สารบัญ

	หน้า
บทที่ ๑ ผลประเมินมาตรฐานการจัดบริการสาธารณสุขของเมืองพัทยา	๑
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญ	๑
๑.๒ การประเมินมาตรฐานการจัดบริการสาธารณสุขของเมืองพัทยา	๓
๑.๓ แนวคิดการประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล	๔
๑.๔ สรุปผลการประเมินมาตรฐานการจัดบริการสาธารณสุขของเมืองพัทยา	๕
๑.๕ สภาพปัญหาในการประเมินฯ และการพัฒนาในอนาคต	๑๐
บทที่ ๒ รายละเอียดผลการประเมินมาตรฐานการจัดมาตรฐานบริการสาธารณสุขของเมืองพัทยา	๑๒
๒.๑ บทนำการประเมินมาตรฐานการจัดบริการสาธารณสุข	๑๒
๒.๒ ผลการประเมินด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๑๖
๒.๓ ผลการประเมินด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต	๒๗
๒.๔ ผลการประเมินด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย	๔๓
๒.๕ ผลการประเมินด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว	๕๐
๒.๖ ผลการประเมินด้านการบริหารจัดการ การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม	๕๓
๒.๗ ผลการประเมินด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น	๕๙
บทที่ ๓ รายละเอียดผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเมืองพัทยา	๖๓
๓.๑ บทนำการประเมินความพึงพอใจ	๖๓
๓.๒ สรุปภาพรวมผลการประเมินความพึงพอใจ	๖๕
๓.๓ ผลการประเมินความพึงพอใจจำแนกเป็นรายด้าน	๖๘
๓.๓.๑ ความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๖๘
๓.๓.๒ ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต	๗๐
๓.๓.๓ ความพึงพอใจด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย	๗๓
๓.๓.๔ ความพึงพอใจด้านส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว	๗๖
๓.๓.๕ ความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการ การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม	๗๘
๓.๓.๖ ความพึงพอใจด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น	๘๐
บทที่ ๔ สรุปผลการประเมินมาตรฐานการจัดบริการสาธารณสุขของเมืองพัทยา	๘๓
๔.๑ บทวิเคราะห์	๘๓
๔.๒ ข้อเสนอแนะการพัฒนากระบวนการประเมินฯ ในอนาคต	๘๗
๔.๓ บทสรุปผู้บริหาร	๘๘

บทที่ ๑

ผลประเมินมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ หมวด ๑๔ การปกครองส่วนท้องถิ่น ได้กำหนดแนวทางส่งเสริมการปกครองให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามมาตรา ๒๘๑ ภายใต้บังคับมาตรา ๑ กำหนดให้รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดบริการสาธารณะ และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่

มาตรา ๒๘๒ กำหนดให้การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องทำเท่าที่จำเป็นและมีหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่ชัดเจนสอดคล้องและเหมาะสมกับรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ โดยต้องเป็นไปเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม และจะกระทบถึงสาระสำคัญของหลักการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น หรือนอกเหนือจากที่กฎหมายบัญญัติไว้ไม่ได้

ในการกำกับดูแลตามมาตรา ๒๘๒ ที่กล่าวมา ได้กำหนดให้มีการกำหนดมาตรฐานกลาง เพื่อเป็นแนวทางให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเลือกไปปฏิบัติได้เอง โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างในระดับของการพัฒนาและประสิทธิภาพในการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละรูปแบบ โดยไม่กระทบต่อความสามารถในการตัดสินใจดำเนินงานตามความต้องการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งจัดให้มีกลไกการตรวจสอบการดำเนินงานโดยประชาชนเป็นหลัก

มาตรา ๒๘๓ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และย่อมมีอำนาจในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวมด้วย

เพื่อให้การปฏิบัติภารกิจเป็นไปตามรัฐธรรมนูญมาตราที่ ๒๘๑ ๒๘๒ และ ๒๘๓ มีการออกพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจใหแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ หมวด ๒ การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ ในมาตรา ๑๖ บัญญัติให้เมืองพัทยามีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชน ในท้องถิ่นของตนเอง ตามมาตรา ๑๖ จำนวน ๓๑ ภารกิจ และได้กำหนดให้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการการกระจายอำนาจใหแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (กกถ.)

ตามมาตรา ๑๒ กำหนดให้คณะกรรมการฯ มีอำนาจและหน้าที่ กำหนดการจัดระบบการบริการสาธารณะตามอำนาจและหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง, เสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรีให้มีการกระจายอำนาจการอนุมัติหรือการอนุญาต ตามที่มีกฎหมายบัญญัติให้ต้องขออนุมัติหรือขออนุญาต ไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยคำนึงถึงความสะดวก

รวดเร็วในการให้บริการประชาชน และการกำกับดูแลให้เป็นไปตามกฎหมายนั้น ๆ เป็นสำคัญ รวมถึงเสนอแนะและจัดระบบตรวจสอบและการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น

ในการประชุม กกถ. ครั้งที่ ๕ / ๒๕๔๙ เมื่อวันที่ ๑ กันยายน พ.ศ. ๒๕๔๙ ได้พิจารณาแนวทางการประสานแผนการพัฒนาท้องถิ่นตาม พ.ร.บ. กำหนดแผนฯ พ.ศ. ๒๕๔๒ มาตรา ๑๗ (๒) โดยมีความเห็นว่าเป็นปัจจุบันภารกิจการจัดบริการสาธารณะของ อปท. ยังประสบปัญหาในการบูรณาการแผนงาน/โครงการ และการดำเนินงานระหว่างราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่นจนส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะแก่ประชาชน

กกถ. จึงมีคำสั่งที่ ๑๖ / ๒๕๔๙ ลงวันที่ ๒๔ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๔๙ แต่งตั้งคณะกรรมการเฉพาะกิจ เพื่อศึกษาการกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่และความสัมพันธ์ในการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งปัจจุบันคณะกรรมการเฉพาะกิจฯ ได้ดำเนินการจำแนกลักษณะและกำหนดมาตรฐานการบริการสาธารณะของ อปท. โดยได้ตามคำเป้าหมาย ความเห็นของ อปท. และส่วนราชการเจ้าของภารกิจ พร้อมทั้งนำเสนอ กกถ. ให้ความเห็นชอบและนำเสนอต่อคณะรัฐมนตรี

คณะรัฐมนตรี ในการประชุมเมื่อวันที่ ๑๕ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๑ มีมติเห็นชอบตามความเห็นของ กกถ. ในการประเมินเป้าหมายมาตรฐานในการจัดบริการสาธารณะของ อปท. กำหนดให้มีการประเมินดังนี้ (๑) เทศบาลและ อบต. ระหว่าง พ.ศ. ๒๕๕๑ - ๒๕๕๓ (๒) อบจ. เมืองพัทยา และเมืองพัทยา ระหว่าง พ.ศ. ๒๕๕๒ - ๒๕๕๓ มีวัตถุประสงค์หลัก ดังนี้

๑) เพื่อแบ่งปันความรับผิดชอบจากรัฐบาลกลางไปให้ อปท. ได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง

๒) เพื่อให้ อปท. ได้ใช้ทรัพยากรที่ได้รับการจัดสรรจากรัฐในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ คุ่มค่าต่อการลงทุน และมีมาตรฐานไม่ต่ำกว่าการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ

นอกจากนี้ได้มีการกำหนดแนวทาง และขั้นตอนในการประเมินเป้าหมายมาตรฐานในการจัดบริการสาธารณะ ดังนี้

- ๑) มีการกำหนดมาตรฐานและการประกันคุณภาพของบริการสาธารณะ
- ๒) มีระบบประเมินและรับรองคุณภาพมาตรฐาน
- ๓) มีระบบกลไกงบประมาณในการประสานแผนการพัฒนาระหว่าง อปท. และราชการส่วนภูมิภาค ทั้งในระดับเดียวกันและการประสานต่างระดับ รวมทั้งการประสานงานระหว่าง อปท. กับราชการส่วนภูมิภาค
- ๔) มีระบบการให้รางวัลและเกณฑ์การจัดสรรเงินอุดหนุนให้แก่ อปท. ตามผลการประเมินคุณภาพการจัดบริการสาธารณะ
- ๕) การส่งคืนข้อมูลแก่ชุมชน/หมู่บ้าน โดยมีตัวแทนการเฝ้าระวัง
- ๖) ข้อมูลผลการประเมินที่ได้รับ จะเป็นข้อมูลในการสนับสนุนการเทียบเคียงผลงาน (Benchmarking) และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ทำงานระหว่าง อปท. ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

๑.๒ การประเมินมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา

สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สกถ.) ได้ดำเนินการพัฒนาระบบการประเมินมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะด้วยวิธีการประเมินตนเองของเมืองพัทยา โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญ เพื่อพัฒนาการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาให้มีมาตรฐานสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี โดยพัฒนาระบบการประเมินตนเองฯ ของเมืองพัทยาให้สามารถ นำผลการประเมินไปปรับปรุงตนเองได้อย่างต่อเนื่อง (Self-continuous Improvement) ภายใต้มาตรฐานการบริการที่ยอมรับได้ โดยมีการรับรองความเชื่อถือได้ของผลการประเมิน ผ่านกลไกของชุมชนท้องถิ่น และมีการเผยแพร่ผลการประเมินให้คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คณะรัฐมนตรี และประชาชนในพื้นที่ได้รับทราบผลการประเมินอย่างกว้างขวาง

การประเมินมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา โดยวิธีการประเมินตนเองครั้งที่ ๑ ใน พ.ศ. ๒๕๕๒ โดยใช้ข้อมูลของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๑ ครอบคลุมการจัดบริการสาธารณะ ๖ ด้าน มีดัชนีชี้วัดที่ทำการประเมินรวมทั้งสิ้น ๗๙ ดัชนีชี้วัด และการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา

สำหรับการประเมินตนเองครั้งที่ ๒ ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ โดยใช้ข้อมูลของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ มีการประเมินซ้ำในครั้งที่ ๒ เหมือนกับในครั้งที่ ๑ เพื่อดำเนินการวัดผลและเปรียบเทียบซ้ำในครั้งที่ ๒ ครอบคลุมการจัดบริการสาธารณะ ๖ ด้าน มีดัชนีชี้วัดที่ทำการประเมินรวมทั้งสิ้น ๙๑ ดัชนีชี้วัด และการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา โดย สกถ. ได้ดำเนินการพัฒนาแบบประเมินมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะด้วยวิธีการประเมินตนเองและแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน และจัดส่งให้เมืองพัทยาดำเนินการประเมินตนเอง

ขั้นตอนและวิธีการประเมินมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา ดำเนินการด้วยวิธีการประเมินตนเองในครั้งนี้นี้กำหนดให้เมืองพัทยาใช้กลไก “คณะผู้บริหารเมืองพัทยา” ทำหน้าที่กำกับดูแล สนับสนุน และรับรองผลการประเมิน โดยมีขั้นตอน ดังนี้

๑) แต่งตั้ง “คณะทำงานการประเมินตนเอง” ให้ผู้ว่าราชการเมืองพัทยา หรือปลัดเมืองพัทยา ที่ทำหน้าที่รักษาการ แต่งตั้ง “คณะทำงานการประเมินตนเอง” ตามภารกิจการจัดบริการสาธารณะในแต่ละด้านตามความเหมาะสมของปริมาณงานในแต่ละภารกิจการจัดบริการของ เมืองพัทยา

๒) ดำเนินการประเมินตามแบบประเมินตนเอง “คณะทำงานการประเมินตนเอง” ที่ได้รับการแต่งตั้งในภารกิจแต่ละด้านทำการประเมินตนเองตามแบบประเมินที่พัฒนาขึ้นโดยสำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจฯ จำนวน ๓ แบบหลัก คือ

- (๑) แบบ พัทยา ๑: แบบรวบรวมข้อมูลทั่วไป
- (๒) แบบ พัทยา ๒: แบบรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินการจัดบริการสาธารณะโดยตนเองของ พัทยา
- (๓) แบบ พัทยา ๓: แบบสำรวจความพึงพอใจการจัดบริการสาธารณะของ พัทยา

๓) เสนอผลการประเมินตนเองให้ “คณะผู้บริหารเมืองพัทยา” รับรอง เมื่อ “คณะกรรมการประเมินตนเอง” ดำเนินการประเมินมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะฯแล้วเสร็จ ให้เสนอผลการประเมินฯ เพื่อให้ “คณะผู้บริหารเมืองพัทยา” พิจารณารับรองความถูกต้อง และความสอดคล้องกับข้อเท็จจริงของผลการประเมินตนเอง

๔) บันทึกผลการประเมินตนเองทาง www.dloc.opm.go.th เมื่อ “คณะผู้บริหารเมืองพัทยา” ได้ให้การรับรองผลการประเมินตนเอง แล้วให้ดำเนินการบันทึกข้อมูลผลการประเมินตนเองลงในเว็บไซต์ของ สกถ. ทาง www.dloc.opm.go.th

๕) ส่งผลการประเมินให้ สกถ. เมื่อบันทึกข้อมูลผลการประเมินตนเองลงในเว็บไซต์ของ สกถ. แล้ว ให้ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้อง ความเรียบร้อยของข้อมูล แล้วส่งข้อมูลเป็นอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตนี้ในช่องทางเว็บไซต์ของ สกถ. ทาง www.dloc.opm.go.th

๖) รายงานผลการประเมินตนเองให้ที่ประชุมสภาเมืองพัทยารับทราบ ให้นายกเมืองพัตยานำผลการประเมินตนเองรายงานให้ที่ประชุมสภาเมืองพัทยา รับทราบในการประชุมสภาฯ นัดแรก ภายหลังจากที่ได้จัดส่งผลการประเมินตนเองให้กับ สกถ.

๗) ประกาศผลการประเมินตนเองให้ประชาชนรับทราบ นำผลการประเมินฯประกาศให้ประชาชนรับทราบ โดยการประชาสัมพันธ์อย่างกว้างขวาง

๑.๓ แนวคิดการประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การประมวลผลข้อมูลการประเมินเป้าหมายมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ ได้นำข้อมูลจากการประเมินตนเองของเมืองพัทยาในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๑ และ พ.ศ. ๒๕๕๓ มาดำเนินการประมวลผลด้วยระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ และคิดเป็นสัดส่วนโดยแยกตามผลการประเมิน ๔ ประเภท คือ ทำได้ตามเป้าหมาย ต้องปรับปรุง ไม่มีโครงสร้างพื้นฐานให้บริการ และข้อมูลไม่ครบ โดยมีเหตุผลเพื่อเปรียบเทียบเชิงสัดส่วนเป็นร้อยละในแต่ละด้าน และให้สามารถเปรียบเทียบกับผลการประเมินครั้งที่ ๑ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๑ นอกจากนี้มีการประมวลผลแบ่งเป็น ๒ ประเภท คือ การประมวลผลการประเมินเป้าหมายมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะ และการประมวลผลด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ

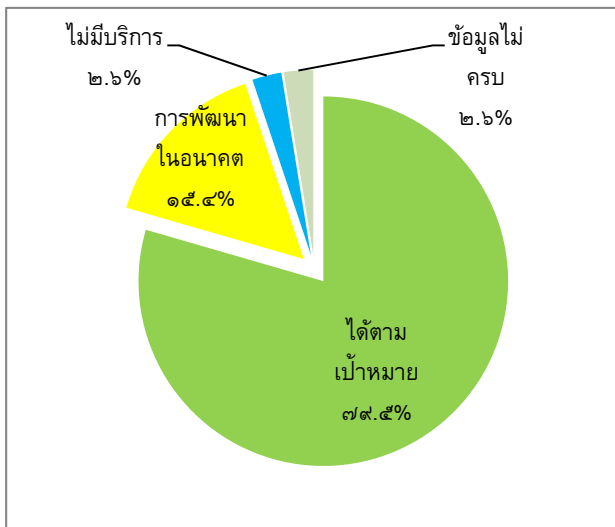
การวิเคราะห์ข้อมูลจากการประมวลผลข้อมูลการประเมินเป้าหมายมาตรฐานฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ ใช้หลักการวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบของผลการประเมินในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๑ และ พ.ศ. ๒๕๕๓ รวมทั้งข้อมูลจากการประชุมระดมสมองรับฟังความคิดเห็นจากตัวแทนของเมืองพัทยาจากนั้นนำมาสรุปเป็นแนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการกระจายอำนาจในอนาคต

๑.๔ สรุปผลการประเมินมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา

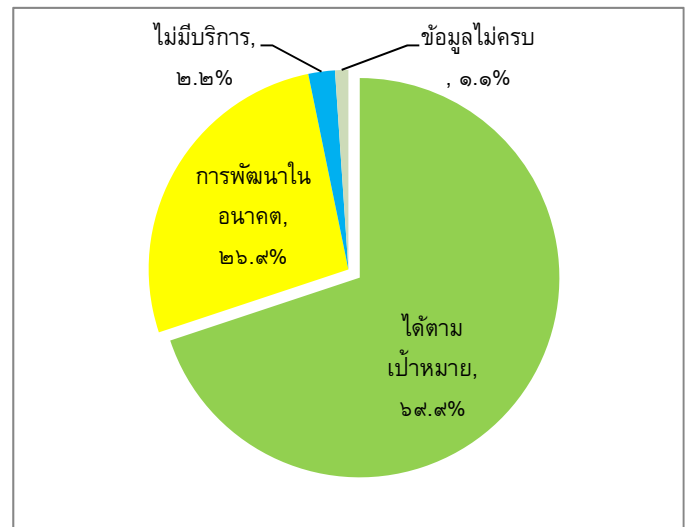
๑.๔.๑ สรุปผลการจัดบริการสาธารณะตามดัชนีชี้วัด

ผลการประเมินมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาใน พ.ศ. ๒๕๕๑ ทั้งหมด ๖ ด้าน มีการกำหนดมาตรฐานการบริการสาธารณะทั้งสิ้น ๗๙ ดัชนีชี้วัด พบว่าเมืองพัทยาสามารถดำเนินการจัดบริการสาธารณะได้ตามค่าเป้าหมาย จำนวน ๖๒ ดัชนีชี้วัดคิดเป็นร้อยละ ๗๘.๕ ของจำนวนดัชนีชี้วัดทั้งหมด ในขณะที่มีดัชนีชี้วัดที่ต้องดำเนินการปรับปรุงในอนาคต ๑๒ ดัชนีชี้วัดคิดเป็นร้อยละ ๑๕.๒ และมีดัชนีชี้วัดจำนวน ๓ ดัชนีชี้วัดที่ไม่สามารถประเมินได้เนื่องจากข้อมูลไม่ครบ เพราะไม่ได้มีการจัดเก็บข้อมูลไว้ คิดเป็นร้อยละ ๓.๘ และไม่ได้ดำเนินการจำนวน ๒ ดัชนีชี้วัดคิดเป็นร้อยละ ๒.๕

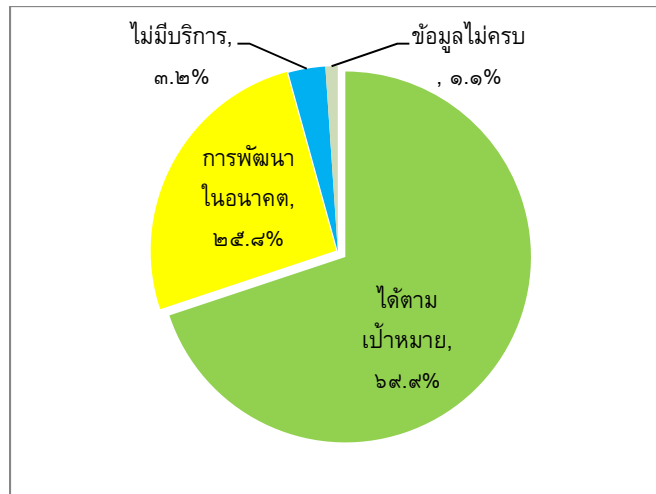
สำหรับผลการประเมินมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาใน พ.ศ. ๒๕๕๒ ทั้งหมด ๖ ด้านเช่นกัน มีการกำหนดมาตรฐานการบริการสาธารณะทั้งสิ้น ๙๓ ดัชนีชี้วัด เมืองพัทยาสามารถดำเนินการจัดบริการสาธารณะได้ตามค่าเป้าหมาย จำนวน ๖๕ ดัชนีชี้วัดคิดเป็นร้อยละ ๖๙.๙ ของจำนวนดัชนีชี้วัดทั้งหมด ในขณะที่มีดัชนีชี้วัดที่ต้องดำเนินการพัฒนาในอนาคต ๒๕ ดัชนีชี้วัดคิดเป็นร้อยละ ๒๖.๙ กรอกข้อมูลไม่ครบถ้วนจำนวน ๒ ดัชนีชี้วัดคิดเป็นร้อยละ ๒.๒ และไม่มีการบริการจำนวน ๑ ดัชนีชี้วัดคิดเป็นร้อยละ ๑.๑



ภาพที่ ๑.๑ กราฟสัดส่วนผลการประเมินมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะ พ.ศ. ๒๕๕๑



ภาพที่ ๑.๒ กราฟสัดส่วนผลการประเมินมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะ พ.ศ. ๒๕๕๒



ภาพที่ ๑.๓ กราฟสัดส่วนผลการประเมินมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะ พ.ศ. ๒๕๕๓

สำหรับผลการประเมินมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาใน พ.ศ. ๒๕๕๓ ทั้งหมด ๖ ด้านเช่นกัน มีการกำหนดมาตรฐานการบริการสาธารณะทั้งสิ้น ๙๓ ดัชนีชี้วัด เมืองพัทยาสามารถดำเนินการจัดบริการสาธารณะได้ตามค่าเป้าหมาย จำนวน ๖๕ ดัชนีชี้วัดคิดเป็นร้อยละ ๖๙.๙ ของจำนวนดัชนีชี้วัดทั้งหมด ในขณะที่มีดัชนีชี้วัดที่ต้องดำเนินการพัฒนาในอนาคต ๒๔ ดัชนีชี้วัดคิดเป็นร้อยละ ๒๕.๘ กรอกข้อมูลไม่ครบถ้วนจำนวน ๒ ดัชนีชี้วัดคิดเป็นร้อยละ ๒.๒ และไม่มีบริการจำนวน ๑ ดัชนีชี้วัดคิดเป็นร้อยละ ๑.๑

เมื่อเปรียบเทียบผลการประเมินมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะของทั้ง ๓ ครั้งพบว่า มีแนวโน้มการดำเนินการได้ตามค่าเป้าหมายลดลงจาก พ.ศ. ๒๕๕๑ จาก ๖๒ ดัชนีชี้วัดคิดเป็นร้อยละ ๗๘.๕ ลดลงและเท่ากันใน พ.ศ. ๒๕๕๒ - ๒๕๕๓ จำนวน ๖๕ ดัชนีชี้วัดคิดเป็นร้อยละ ๖๙.๙ แต่ยังคงพบสิ่งที่ต้องพัฒนาในอนาคต และการกรอกข้อมูลที่ไม่ครบถ้วน

ตารางที่ ๑.๑ สรุปภาพรวมการประเมินมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะ

บริการสาธารณะ	ปีงบประมาณ	จำนวนดัชนีชี้วัด	ได้ตามเป้าหมาย (ดัชนีชี้วัด/%)	การพัฒนาในอนาคต (ดัชนีชี้วัด/%)	ไม่มีบริการ (ดัชนีชี้วัด/%)	ข้อมูลไม่ครบ (ดัชนีชี้วัด/%)
๑. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๒๕๕๑	๑๗	๑๔ ๘๒.๔%	๓ ๑๗.๖%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%
	๒๕๕๒	๒๗	๒๕ ๙๒.๖%	๐ ๐.๐%	๒ ๗.๔%	๐ ๐.๐%
	๒๕๕๓	๒๗	๒๔ ๘๘.๙%	๐ ๐.๐%	๓ ๑๑.๑%	๐ ๐.๐%
๒. ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต	๒๕๕๑	๒๘	๑๘ ๖๔.๓%	๗ ๒๕.๐%	๒ ๗.๑%	๑ ๓.๖%
	๒๕๕๒	๓๒	๑๘ ๕๖.๓%	๑๔ ๔๓.๘%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%
	๒๕๕๓	๓๒	๑๙ ๕๙.๔%	๑๓ ๔๐.๖%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%

บริการสาธารณะ	ปีงบประมาณ	จำนวนดัชนีชี้วัด	ได้ตามเป้าหมาย (ดัชนีชี้วัด/%)	การพัฒนาในอนาคต (ดัชนีชี้วัด/%)	ไม่มีบริการ (ดัชนีชี้วัด/%)	ข้อมูลไม่ครบ (ดัชนีชี้วัด/%)
๓. ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย	๒๕๕๑	๑๗	๑๗ ๑๐๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%
	๒๕๕๒	๑๗	๑๑ ๖๔.๗%	๖ ๓๕.๓%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%
	๒๕๕๓	๑๗	๑๐ ๕๘.๘%	๗ ๔๑.๒%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%
๔. ด้านวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว	๒๕๕๑	๒	๒ ๑๐๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%
	๒๕๕๒	๒	๒ ๑๐๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%
	๒๕๕๓	๒	๒ ๑๐๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%
๕. ด้านการบริหาร อนุรักษ์ทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๒๕๕๑	๑๐	๘ ๘๐.๐%	๑ ๑๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%
	๒๕๕๒	๑๐	๗ ๗๐.๐%	๓ ๓๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%
	๒๕๕๓	๑๐	๘ ๘๐.๐%	๒ ๒๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%
๖. ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น	๒๕๕๑	๕	๓ ๖๐.๐%	๑ ๒๐.๐%	๐ ๐.๐%	๑ ๒๐.๐%
	๒๕๕๒	๕	๒ ๔๐.๐%	๒ ๔๐.๐%	๐ ๐.๐%	๑ ๒๐.๐%
	๒๕๕๓	๕	๒ ๔๐.๐%	๒ ๔๐.๐%	๐ ๐.๐%	๑ ๒๐.๐%
สรุปรวมทุกด้าน	๒๕๕๑	๗๙	๖๒ ๗๙.๕%	๑๒ ๑๕.๔%	๒ ๒.๖%	๒ ๒.๖%
	๒๕๕๒	๙๓	๖๕ ๖๙.๙%	๒๕ ๒๖.๙%	๒ ๒.๒%	๑ ๑.๑%
	๒๕๕๓	๙๓	๖๕ ๖๙.๙%	๒๔ ๒๕.๘%	๓ ๓.๒%	๑ ๑.๑%

หมายเหตุ

- ได้ตามเป้าหมาย หมายถึง จำนวนดัชนีชี้วัดหรือค่าร้อยละในแต่ละภารกิจที่ผลการประเมินมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะ สามารถดำเนินการได้ตามเกณฑ์ค่าเป้าหมายที่กำหนดในแต่ละดัชนีชี้วัด
- การพัฒนาในอนาคต หมายถึง จำนวนดัชนีชี้วัดหรือค่าร้อยละในแต่ละภารกิจที่ผลการประเมินมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะ ไม่สามารถดำเนินการได้ตามเกณฑ์ค่าเป้าหมายที่กำหนดในแต่ละดัชนีชี้วัด
- ไม่มีบริการ หมายถึง จำนวนดัชนีชี้วัดหรือค่าร้อยละในแต่ละภารกิจที่เมืองพัทยา ไม่ได้ปฏิบัติการเนื่องจากไม่มีความจำเป็นในการปฏิบัติการ เช่น สมมติงานด้านการซ่อมเครื่องหมายจราจร ในปีงบประมาณนั้นๆ ไม่มีเครื่องหมายจราจรชำรุดเสียหาย ถือว่าปีงบประมาณนั้นไม่มีการจัดบริการสาธารณะในงานด้านการซ่อมเครื่องหมายจราจร แต่ผลประเมินถือว่าได้ตามเป้าหมาย

- ข้อมูลไม่ครบ หมายถึง จำนวนดัชนีชี้วัดหรือค่าร้อยละในแต่ละภารกิจที่เมืองพัทยากรอกข้อมูลไม่ครบถ้วน เช่น ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๑ กรอกข้อมูลได้ แต่ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒ ไม่ได้กรอกข้อมูล หรือมีการกรอกข้อมูลเฉพาะส่วนใดส่วนหนึ่งในช่องกรอการประเมิน (๑) หรือดำเนินการได้จริง (๒) (ดูในข้อ ๒) ตารางรายละเอียดผลการประเมินรายการกิจและรายดัชนีชี้วัด)

๑.๔.๒ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะของเมืองพัทยา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาใน พ.ศ. ๒๕๕๑ จำนวน ๓๐๐ ตัวอย่าง ในภาพรวมพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ ๗๓.๙ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง และต้องการให้มีการปรับปรุงที่ร้อยละ ๒๖.๑ ภารกิจด้านการจัดบริการสาธารณะด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๙๗.๗ รองลงมาคือด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยวที่ระดับร้อยละ ๙๔.๗ สำหรับด้านการบริหาร การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๖๘.๓

พ.ศ. ๒๕๕๓ ในภาพรวมพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ ๕๖.๒ และต้องการให้มีการปรับปรุงที่ร้อยละ ๔๓.๘ ภารกิจการจัดบริการสาธารณะทั้งหมด ๖ ด้านๆ ที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๙๙.๐ สำหรับด้านที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐานคิดเป็นร้อยละ ๔๕.๓

เปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนใน พ.ศ. ๒๕๕๑ และ พ.ศ. ๒๕๕๓ พบว่าระดับความพึงพอใจที่มีอัตราส่วนเพิ่มขึ้นในด้านการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว เพิ่มขึ้นจากร้อยละ ๙๔.๗ เป็นร้อยละ ๙๙ และด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น เพิ่มขึ้นจากร้อยละ ๘๐.๐ เป็นร้อยละ ๘๗.๔

ตารางที่ ๑.๒ สรุปภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจรายด้านของเมืองพัทยา

การบริการสาธารณะ	๒๕๕๑		๒๕๕๓		รวม	
	ปรับปรุง (แห่ง/ร้อยละ)	พอใจ (แห่ง/ร้อยละ)	ปรับปรุง (แห่ง/ร้อยละ)	พอใจ (แห่ง/ร้อยละ)	ปรับปรุง (แห่ง/ร้อยละ)	พอใจ (แห่ง/ร้อยละ)
๑. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๗ ๑๔.๐%	๔๒ ๘๖.๐%	๑,๑๖๕ ๕๔.๗%	๙๖๕ ๔๕.๓%	๑,๒๘๕ ๔๗.๓%	๑,๔๓๓ ๕๒.๗%
๒. ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต	๕๗ ๑๕.๒%	๓๑๘ ๘๔.๘%	๙๘๔ ๔๖.๗%	๑,๑๒๒ ๕๓.๓%	๑,๐๔๑ ๔๒.๐%	๑,๔๔๐ ๕๘.๐%
๓. ด้านจัดระเบียบชุมชนฯ	๑๐ ๒.๓%	๔๒๙ ๙๗.๗%	๕๗ ๘.๒%	๖๔๒ ๙๑.๘%	๖๗ ๕.๙%	๑,๐๗๑ ๙๔.๑%
๔. ด้านส่งเสริมการลงทุนฯ	๓ ๒.๐%	๑๔๒ ๙๔.๗%	๑ ๑.๐%	๙๙ ๙๙.๐%	๔ ๑.๖%	๒๔๑ ๙๘.๔%
๕. ด้านอนุรักษ์ทรัพยากรฯ	๗๓ ๓๑.๗%	๑๕๗ ๖๘.๓%	๘๑๔ ๔๔.๕%	๑,๐๑๕ ๕๕.๕%	๘๘๗ ๔๓.๑%	๑,๑๗๒ ๕๖.๙%

การบริการสาธารณะ	๒๕๕๑		๒๕๕๓		รวม	
	ปรับปรุง (แห่ง/ร้อยละ)	พอใจ (แห่ง/ร้อยละ)	ปรับปรุง (แห่ง/ร้อยละ)	พอใจ (แห่ง/ร้อยละ)	ปรับปรุง (แห่ง/ร้อยละ)	พอใจ (แห่ง/ร้อยละ)
๖. ด้านศิลปะ วัฒนธรรมฯ	๑๓ ๑๓.๐%	๘๐ ๘๐.๐%	๓๘ ๑๒.๖%	๒๖๓ ๘๗.๔%	๕๑ ๑๒.๙%	๓๔๓ ๘๗.๑%
รวมผลความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการบริการสาธารณะ	๕๐๖ ๒๖.๑%	๑,๔๓๓ ๗๓.๙%	๓,๒๗๘ ๔๓.๘%	๔,๒๐๔ ๕๖.๒%	๓,๘๙๗ ๓๙.๑%	๖,๐๖๓ ๖๐.๙%

หมายเหตุ

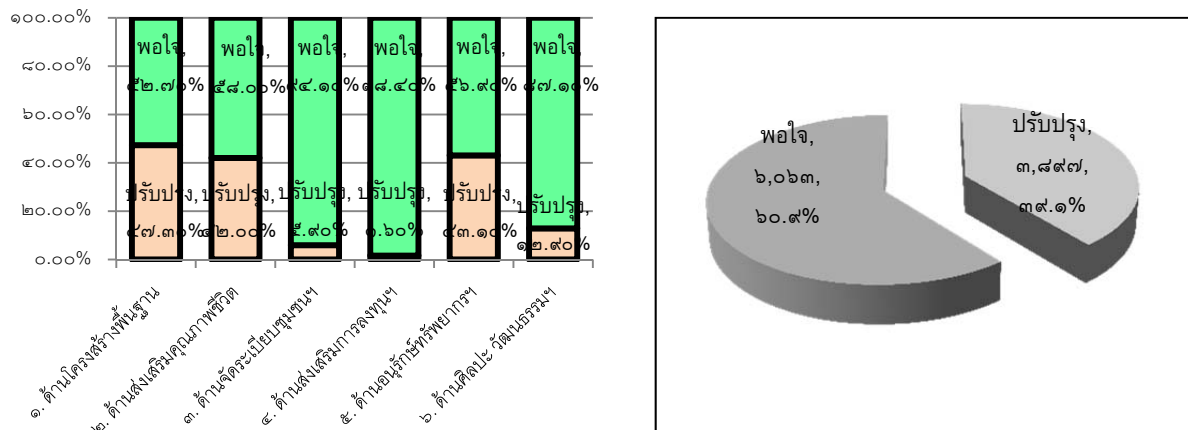
- พอใจ หมายถึง ประชาชนมีความเห็นพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะในด้านนั้น ไม่ว่าจะอยู่ในระดับพอใจ หรือพอใจมาก (จากแบบประเมินปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๑)
- ปรับปรุง หมายถึง ประชาชนมีความเห็นให้ปรับปรุง/พัฒนาการจัดบริการสาธารณะในด้านนั้น และรวมถึงไม่พอใจ หรือไม่พอใจมาก (จากแบบประเมินปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๑)
- รวม หมายถึง ผลรวมจำนวนความพึงพอใจของประชาชนในแต่ละด้านของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๑ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓

สำหรับความพึงพอใจอีก ๔ ด้านมีแนวโน้มที่ลดลงจากการสำรวจใน พ.ศ. ๒๕๕๑ เป็นผลเนื่องมาจากปริมาณจำนวนการสุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจใน พ.ศ. ๒๕๕๑ มีการสุ่มตัวอย่างจริงเพียง ๑,๙๓๙ ตัวอย่าง ซึ่งเป็นอัตราส่วนที่น้อยเมื่อเทียบกับจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เมืองพัทยาทั้งหมด ส่งผลให้ข้อมูลยังไม่มีคามแม่นยำเพียงพอ แต่ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ เมืองพัทยาได้มีการพัฒนาระบบการสุ่มตัวอย่างเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ดำเนินการกำหนดกลุ่มประชากรเป้าหมาย และกระจายครอบคลุมทุกเขต ทุกช่วงอายุ เพศ และมีความหลากหลายกลุ่มเป้าหมายซึ่งพิจารณาจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจความพึงพอใจใน พ.ศ. ๒๕๕๓ ได้จากตารางที่ ๑.๒ ที่มีจำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างเพิ่มมากขึ้นเป็นจำนวน ๗,๔๘๒ ตัวอย่าง ทำให้ได้ข้อมูลที่มีความละเอียด แม่นยำ และมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การวิเคราะห์ข้อมูล และการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังสนับสนุนให้ประชาชนเกิดการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาเพิ่มมากขึ้น รวมถึงเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางยุทธศาสตร์พัฒนาการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาในอนาคต เพื่อให้ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ซึ่งจะส่งผลให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนในอนาคตที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาเพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับในอนาคต

๑.๔.๓ สรุปผลเปรียบเทียบการประเมินมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะกับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะ

จากผลการผลการประเมินมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะใน พ.ศ. ๒๕๕๓ ตามภาพที่ ๑.๒ เมืองพัทยาสามารถดำเนินการจัดบริการสาธารณะได้บรรลุผลสำเร็จตามค่าเป้าหมายสูงถึงร้อยละ ๗๒.๐ แต่เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการสาธารณะใน พ.ศ. ๒๕๕๓ ตามภาพที่ ๑.๔ พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมที่มีต่อผลการจัดบริการสาธารณะ ประชาชน

ที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ ๖๐.๙ ซึ่งพบว่าประชาชนยังมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณสุขในระดับปานกลาง



ภาพที่ ๑.๔ กราฟสรุปภาพรวมผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน พ.ศ. ๒๕๕๓

สิ่งเหล่านี้เป็นสัญญาณแสดงให้เห็นว่าในอนาคตเมืองพัทยาต้องดำเนินการวิเคราะห์และหาสาเหตุดังกล่าว เพื่อนำมาวางแผนยุทธศาสตร์ในการจัดบริการสาธารณสุข นำไปสู่กระบวนการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นรูปธรรมและครบวงจร ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการยกระดับมาตรฐานการบริการสาธารณสุขและความพึงพอใจของประชาชนให้สูงยิ่งขึ้นไป

๑.๕ สภาพปัญหาในการประเมินฯ และการพัฒนาในอนาคต

จากการดำเนินโครงการประเมินมาตรฐานการจัดบริการสาธารณสุขของเมืองพัทยาในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ สามารถสรุปปัญหาต่างๆ ได้ดังนี้

๑) ปัญหาด้านดัชนีชี้วัด (Indicators) ปัญหาสำคัญที่เกี่ยวข้องกับดัชนีชี้วัดและส่งผลต่อการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลการประเมินมาตรฐานการจัดบริการสาธารณสุขของเมืองพัทยา ยังพบการกำหนดความหมายหรือการให้คำนิยามต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับดัชนีชี้วัดยังไม่มี ความชัดเจน และสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน ทำให้คณะทำงานประเมินตนเองไม่สามารถดำเนินการจัดเก็บข้อมูลได้อย่างถูกต้อง และครบถ้วนตรงตามวัตถุประสงค์ของดัชนีชี้วัด ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อผลการประเมินที่คลาดเคลื่อนหรือผิดพลาดจากความเป็นจริงได้

แนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ในช่วงของการออกแบบสอบถามหรือจัดทำคู่มือการประเมินตนเองต้องมีการประชุมและทบทวนการกำหนดคำนิยามต่างๆ ให้มีความชัดเจน และสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมโดยให้คณะทำงานประเมินตนเองหรือผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับดัชนีชี้วัดนั้น ดำเนินการตรวจสอบหรือตรวจสอบเปรียบเทียบกับข้อมูลตัวอย่างที่มีในการปฏิบัติงาน

๒) ปัญหาด้านการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการจัดบริการสาธารณสุข เนื่องจากเมืองพัทยาเป็นองค์กรขนาดใหญ่มีบุคลากรจำนวนมาก มีการแบ่งเป็นหน่วยงานต่างๆ ซึ่งข้อมูลการจัดบริการสาธารณสุขมาจาก

หลายส่วนงาน ถ้าข้อมูลที่นำมาประเมินไม่มีความถูกต้องแม่นยำ อาจส่งผลต่อการวิเคราะห์และตัดสินใจ การพัฒนาการบริการสาธารณะได้

แนวทางในการแก้ไขและป้องกันปัญหาระยะยาวเพื่อให้คณะทำงานประเมินตนเอง สามารถดำเนินการประเมินมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพต้องวางแผนระบบในการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูล โดยทำให้เป็นงานประจำหมายถึงว่าเมื่อทำงานประจำทุกวัน ก็สามารถสรุปเป็น ข้อมูลการจัดบริการสาธารณะไปพร้อมกัน เช่น จัดทำระบบสรุปข้อมูลรายเดือน หรือรายไตรมาส (๓ เดือน) จะลดเวลาในการเก็บหรือสรุปข้อมูลย้อนหลังทั้งปี ซึ่งจะทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการประเมินตนเอง และได้ข้อมูลที่มีความถูกต้องแม่นยำ

บทที่ ๒

รายละเอียดผลการประเมินมาตรฐานการจัดบริการสาธารณสุขของเมืองพัทยา

๒.๑ บทนำการประเมินมาตรฐานการจัดบริการสาธารณสุข

๒.๑.๑ บทนำ

กระบวนการประเมินมาตรฐานการจัดบริการสาธารณสุขของเมืองพัทยาใน พ.ศ. ๒๕๕๓ สกถ. ได้มีการพัฒนาและปรับปรุง ดัชนีชี้วัดร่วมกับเมืองพัทยา มีการปรับปรุง ดัชนีชี้วัดครอบคลุมการจัดบริการสาธารณสุข ๖ ด้านทั้งหมด ๙๓ ดัชนีชี้วัด และดำเนินการอบรมชี้แจงทำความเข้าใจให้คณะทำงานประเมินตนเองมีความเข้าใจในดัชนีชี้วัดและแนวทางการเก็บรวบรวมข้อมูล รวมถึงขั้นตอนการประเมินตนเองตามข้อที่ ๑.๒ ตลอดจนระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการกรอกข้อมูลและสรุปประเมินผลการประเมินตนเอง

สำหรับระบบการประเมินมาตรฐานการจัดบริการสาธารณสุขในด้านการให้บริการสาธารณสุขของเมืองพัทยาใน พ.ศ. ๒๕๕๓ ได้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการและรูปแบบโดยรวม เพื่อแก้ไขปัญหาจากกระบวนการประเมินมาตรฐานการจัดบริการสาธารณสุข ใน พ.ศ. ๒๕๕๑ ซึ่งมีประเด็นสำคัญที่เปลี่ยนแปลง ดังนี้

๑) การปรับเปลี่ยนรูปแบบของคู่มือการประเมินมาตรฐานการจัดบริการสาธารณสุข ใน พ.ศ. ๒๕๕๑ มีการจัดทำคู่มือ ๒ เล่มประกอบด้วย ๑) คู่มือการประเมินมาตรฐานการจัดบริการสาธารณสุข และ ๒) แบบรวบรวมข้อมูล ทำให้เกิดปัญหาความยุ่งยากในการทำงานที่ต้องเปิดคู่มือ ๒ เล่มเพื่อเปรียบเทียบ ดังนั้นใน พ.ศ. ๒๕๕๓ จึงได้มีการปรับเปลี่ยนรวบรวมคู่มือให้เหลือเพียง ๑ เล่ม คือ คู่มือการจัดเก็บและแบบรวบรวมข้อมูลเพื่อการประเมินมาตรฐานการจัดบริการสาธารณสุขโดยตนเองของเมืองพัทยา เพื่อความสะดวกในการทำงาน

๒) การปรับเปลี่ยนดัชนีชี้วัด เพื่อเป็นการพัฒนาและยกระดับมาตรฐานการจัดบริการสาธารณสุขให้มีความท้าทายมากขึ้น และสามารถตอบสนองต่อการให้บริการประชาชน รวมถึงมีการปรับปรุงแก้ไขคำนิยามต่างๆ เพื่อให้ผู้รวบรวมและกรอกข้อมูลมาตรฐานการจัดบริการสาธารณสุขมีความเข้าใจและสามารถจัดเก็บข้อมูลได้ถูกต้อง และแม่นยำตรงตามวัตถุประสงค์ของแต่ละดัชนีชี้วัด ซึ่งจะนำไปสู่การวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อปรับปรุงและยกระดับมาตรฐานการจัดบริการสาธารณสุขในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓) การพัฒนาและออกแบบระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อรองรับการกรอกข้อมูลประเมินมาตรฐานการจัดบริการสาธารณสุข โดยปรับเปลี่ยนให้หน้าจอใช้งานได้ง่าย และเหมือนกับในคู่มือการจัดเก็บและแบบรวบรวมข้อมูลฯ เพื่อลดความยุ่งยากในการกรอกข้อมูลและการทำงานคู่มือ

๔) การปรับเปลี่ยนระบบการส่งรายงานผลการประเมินมาตรฐานการจัดบริการสาธารณสุขจากเดิมเมื่อกรอกข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์เสร็จเรียบร้อยแล้วต้องดำเนินการจัดพิมพ์เป็นเอกสารและนำส่งในรูปแบบเอกสารไปที่ สกถ. ทำให้เพิ่มขึ้นขั้นตอนการทำงาน ดังนั้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจึงได้

ยกเลิกขั้นตอนการนำส่งเอกสาร ให้ดำเนินการส่งข้อมูลผ่านระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว

การดำเนินการเปลี่ยนแปลงระบบการประเมินมาตรฐานการจัดบริการสาธารณสุขทั้งหมด เพื่อให้คณะทำงานประเมินตนเองและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถดำเนินการประเมินตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความรู้สึกว่าไม่ได้เป็นการเพิ่มภาระการทำงาน แต่เป็นกระบวนการช่วยเหลือตรวจสอบการทำงานของ ตนเองเพื่อจะได้สามารถวัดผลการจัดมาตรฐานบริการสาธารณสุขในภารกิจประจำวัน แล้วนำไปสู่การพัฒนา ยกระดับมาตรฐานการจัดบริการสาธารณสุขในอนาคต เพื่อสามารถวัดผลเทียบกับเมืองที่มีขนาดใหญ่ ในระดับนานาชาติได้

๒.๑.๒ คำแนะนำการอ่านและตีความรายงาน

เพื่อให้การอ่าน และทำความเข้าใจรายงานการประเมินมาตรฐานการจัดบริการสาธารณสุขของ เมืองพัทยามีความเข้าใจตรงกัน จึงได้กำหนดคำนิยามที่เกี่ยวข้องที่อ้างถึงในตาราง ดังนี้

๑) ตารางสรุปภาพรวมการประเมินมาตรฐานการจัดบริการสาธารณสุขในแต่ละด้านมีวัตถุประสงค์ ที่จะสรุปภาพรวมการประเมินมาตรฐานการจัดบริการสาธารณสุข ทั้งหมด ๖ ด้าน ซึ่งสรุปภาพรวมของทุกภารกิจ ในแต่ละด้านเปรียบเทียบในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๑ - ๒๕๕๓ โดยสรุปจำนวนดัชนีชี้วัดรวมในแต่ละ ปีงบประมาณ และแจกแจงผลการประเมินเป็น ๔ กลุ่ม และมีการสรุปภาพรวมผลการประเมินมาตรฐานการ จัดบริการสาธารณสุขของแต่ละด้านที่ส่วนท้ายตาราง มีรูปแบบดังภาพที่ ๒.๑

ตัวเลขที่ปรากฏในภาพที่ ๒.๑ ในแต่ละภารกิจจะแยกแต่ละปีงบประมาณ จะประกอบด้วย ๒ ค่า หลักๆ ดังนี้

(๑) ตัวเลขบรรทัดด้านบน (ตัวเอียง) แสดงจำนวนดัชนีชี้วัดที่มีผลการประเมินใน ๔ ประเภท (ได้ตามเป้าหมาย, การพัฒนาในอนาคต, ไม่มีบริการ และข้อมูลไม่ครบ)ซึ่งสามารถดูรายละเอียดใน รายงานผลการประเมินแต่ละด้าน และแต่ละภารกิจ

(๒) ตัวเลขบรรทัดด้านล่าง (ขีดเส้นใต้) แสดงจำนวนร้อยละของดัชนีชี้วัดที่มีผลการประเมิน ใน ๔ ประเภท โดยคิดจาก ร้อยละของจำนวนดัชนีชี้วัดที่มีผลการประเมินในแต่ละประเภทเทียบกับจำนวนดัชนีชี้ วัดรวมทั้งหมดในแต่ละภารกิจแต่ละปีงบประมาณ มีหน่วยนับเป็นร้อยละหรือเปอร์เซ็นต์

บริการสาธารณะ	ปีงบประมาณ	จำนวนดัชนีชี้วัด	ได้ตามเป้าหมาย (ดัชนีชี้วัด/%)	การพัฒนาในอนาคต (ดัชนีชี้วัด/%)	ไม่มีบริการ (ดัชนีชี้วัด/%)	ข้อมูลไม่ครบ (ดัชนีชี้วัด/%)
ภารกิจที่ ๑	๒๕๕๑	๒	๑ ๕๐.๐%	๑ ๕๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%
	๒๕๕๒	๒	๑ ๕๐.๐%	๑ ๕๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%
	๒๕๕๓	๒	๑ ๕๐.๐%	๑ ๕๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%
ภารกิจที่ ๒	๒๕๕๑	๑	๑ ๑๐๐.๐%	๑ ๑๐๐.๐%	๐ ๐.๐%	๑ ๑๐๐.๐%
	๒๕๕๒	๓	๑ ๓๓.๓%	๑ ๓๓.๓%	๐ ๐.๐%	๑ ๓๓.๓%
	๒๕๕๓	๓	๑ ๓๓.๓%	๑ ๓๓.๓%	๐ ๐.๐%	๑ ๓๓.๓%
สรุปรวมภารกิจด้านที่ ๑	๒๕๕๑	๕	๒ ๔๐.๐%	๒ ๔๐.๐%	๐ ๐.๐%	๑ ๒๐.๐%
	๒๕๕๒	๕	๒ ๔๐.๐%	๒ ๔๐.๐%	๐ ๐.๐%	๑ ๒๐.๐%
	๒๕๕๓	๕	๒ ๔๐.๐%	๒ ๔๐.๐%	๐ ๐.๐%	๑ ๒๐.๐%

ภาพที่ ๒.๑ ตัวอย่างตารางสรุปภาพรวมการประเมินมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะในแต่ละด้าน

นอกจากนี้ได้มีการกำหนดคำนิยามในหัวตาราง พร้อมคำอธิบายความหมาย ดังนี้

- (๑) บริการสาธารณะ หมายถึง ภารกิจการบริการสาธารณะ
- (๒) ปีงบประมาณ หมายถึง ปีงบประมาณที่ดำเนินการประเมินมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะ
- (๓) จำนวนดัชนีชี้วัด หมายถึง จำนวนดัชนีชี้วัดรวมทั้งหมดในแต่ละภารกิจ ในแต่ละปีงบประมาณที่ดำเนินการประเมินมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะ
- (๔) ได้ตามเป้าหมายหมายถึง จำนวนดัชนีชี้วัดหรือค่าร้อยละในแต่ละภารกิจที่ผลการประเมินมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะสามารถดำเนินการได้ตามเกณฑ์ค่าเป้าหมายที่กำหนดในแต่ละดัชนีชี้วัด
- (๕) การพัฒนาในอนาคตหมายถึง จำนวนดัชนีชี้วัดหรือค่าร้อยละในแต่ละภารกิจที่ผลการประเมินมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะไม่สามารถดำเนินการได้ตามเกณฑ์ค่าเป้าหมายที่กำหนดในแต่ละดัชนีชี้วัด
- (๖) ไม่มีบริการหมายถึง จำนวนดัชนีชี้วัดหรือค่าร้อยละในแต่ละภารกิจที่เมืองพัทยาไม่ได้ปฏิบัติภารกิจ เนื่องจากไม่มีความจำเป็นในการปฏิบัติภารกิจ เช่น สมมติงานด้านการซ่อมเครื่องหมายจราจรในปีงบประมาณนั้นๆ ไม่มีเครื่องหมายจราจรชำรุดเสียหาย ถือว่าปีงบประมาณนั้นไม่มีการให้บริการสาธารณะในงานด้านการซ่อมเครื่องหมายจราจรแต่ผลประเมินถือว่าได้ตามเป้าหมาย

(๗) ข้อมูลไม่ครบหมายถึง จำนวนดัชนีชี้วัดหรือค่าร้อยละในแต่ละภารกิจที่เมืองพัทยา กรอกข้อมูลไม่ครบถ้วน เช่น ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๑ กรอกข้อมูลได้ แต่ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒ ไม่ได้ กรอกข้อมูล หรือมีการกรอกข้อมูลเฉพาะส่วนใดส่วนหนึ่งในช่องกรอการประเมิน (๑) หรือดำเนินการได้จริง (๒) (ดูในข้อ ๒) ตารางรายละเอียดผลการประเมินรายการกิจและรายดัชนีชี้วัด)

๒) ตารางรายละเอียดผลการประเมินรายการกิจและรายดัชนีชี้วัดมีวัตถุประสงค์ที่จะแสดง รายละเอียดผลการประเมินมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะในแต่ละภารกิจแต่ละดัชนีชี้วัดเปรียบเทียบกับผล การปฏิบัติงานและค่ากรอการประเมินในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๑ และพ.ศ. ๒๕๕๓ มีรูปแบบดังภาพที่ ๒.๒

บริการสาธารณะ	ปีงบประมาณ	ค่าเป้าหมาย	กรอการประเมิน (๑)	ดำเนินการได้จริง (๒)	(๒) เทียบกับ (๑) %	ผลการประเมิน
ภารกิจที่ ๑						
๑.๑ รายละเอียดดัชนีชี้วัด ภารกิจที่ ๑ ดัชนีชี้วัดที่ ๑ (หน่วยนับ)	๒๕๕๑	๐%	๐	๐	ไม่มีกรประเมิน	ไม่มีกรประเมิน
	๒๕๕๒	๑๐๐%	๖	๑๘	๓๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๖	๑๗	๒๘๓.๓%	ได้ตามเป้าหมาย
๑.๒ รายละเอียดดัชนีชี้วัด ภารกิจที่ ๑ ดัชนีชี้วัดที่ ๒ (หน่วยนับ)	๒๕๕๑	๑๐๐%	๓๓	๓๓	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๒	๑๐๐%	๔๔	๔๔	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๘๗	๘๗	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย

ภาพที่ ๒.๒ ตัวอย่างตารางผลการประเมินรายการกิจ

นอกจากนี้ได้มีการกำหนดคำนิยามในหัวตาราง พร้อมคำอธิบายความหมาย ดังนี้

(๑) บริการสาธารณะ หมายถึง ภารกิจกรบริการสาธารณะ และ/หรือดัชนีชี้วัดกรปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจพร้อมหน่วยนับ

(๒) ปีงบประมาณ หมายถึง ปีงบประมาณที่ดำเนินการประเมินมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะ

(๓) ค่าเป้าหมาย หมายถึง ค่าเป้าหมายที่ตั้งเป็นเกณฑ์ในการประเมินมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะในแต่ละดัชนีชี้วัด มีหน่วยเป็นร้อยละหรือเปอร์เซ็นต์ อ้างอิงมาจากคู่มือกรจัดเก็บและแบบรวบรวมข้อมูลเพื่อการประเมินมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะโดยตนเองของเมืองพัทยาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓(ส่วนที่ ๕ดัชนีชี้วัด วิธีการวัด และค่าเป้าหมายขั้นต่ำการให้บริการสาธารณะ เมืองพัทยาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓)

(๔) กรอการประเมิน (๑) หมายถึง ข้อมูลที่ต้องปฏิบัติภารกิจในแต่ละดัชนีชี้วัด มีที่มาจากแบบพทฯ ๑ ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของเมืองพัทยา

(๕) ดำเนินการได้จริง (๒) หมายถึง ข้อมูลที่สามารถปฏิบัติภารกิจสำเร็จตามเกณฑ์ที่กำหนดในแต่ละดัชนีชี้วัดที่มีมาจากแบบพหุยา ๒ แบบรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินการจัดบริการสาธารณะโดยตนเองของเมืองพหุยา

(๖) (๒) เทียบกับ (๑) % หมายถึงการคำนวณผลการปฏิบัติงานตามดัชนีชี้วัด คิดเป็นร้อยละหรือเปอร์เซ็นต์เปรียบเทียบข้อ (๕) กับข้อ (๔) หรือตามสูตรที่กำหนดอื่นๆ

(๗) ผลการประเมิน หมายถึง สรุปผลการประเมินจากการเปรียบเทียบผลในข้อ (๖) กับข้อ (๓) มีทั้งหมด ๕ สถานะ คือ ได้ตามเป้าหมาย, การพัฒนาในอนาคต, ไม่มีบริการ, ข้อมูลไม่ครบ (ดูรายละเอียดในข้อ ๑) ตารางสรุปภาพรวมการประเมินมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะในแต่ละด้าน) และ ไม่มีการประเมิน

(๘) สถานะไม่มีการประเมิน หมายถึงดัชนีชี้วัดรายการนั้นไม่ได้มีการกำหนดเป็นเกณฑ์สำหรับประเมินมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะในปีงบประมาณนั้น ซึ่งสามารถสังเกตได้ในช่องค่าเป้าหมายจะเป็น ๐ “ศูนย์” เช่น จากภาพที่ ๒.๒ ดัชนีชี้วัดที่ ๑.๑ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๑ มีค่าเป้าหมายเป็น ๐ แต่ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒ – ๒๕๕๓ มีค่าเป้าหมายร้อยละ ๑๐๐ แสดงว่าเป็นดัชนีชี้วัดใหม่ที่กำหนดในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ แต่ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๑ ไม่ได้มีการกำหนดดัชนีชี้วัดนี้ในการประเมินมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะ

๒.๒ ผลการประเมินด้านโครงสร้างพื้นฐาน

๒.๒.๑ สรุปภาพรวมด้านโครงสร้างพื้นฐาน

การประเมินเป้าหมายมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีจำนวน ๓ ภารกิจหลัก ประกอบด้วย

๑) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ ถนนในเขตเมืองจำนวน ๕ ดัชนีชี้วัด

๒) การจัดให้มีไฟฟ้าและความส่องสว่างตามสถานที่สาธารณะ จำนวน ๑๒ ดัชนีชี้วัด

๓) การจัดการจราจร มีภารกิจย่อย จำนวน ๔ ภารกิจย่อย ๑๐ ดัชนีชี้วัด

(๑) งานทำเครื่องหมายจราจรจำนวน ๓ ดัชนีชี้วัด

(๒) งานตีเส้นจราจร จำนวน ๒ ดัชนีชี้วัด

(๓) งานสัญญาณไฟจราจร จำนวน ๑ ดัชนีชี้วัด

(๔) งานบำรุงรักษาสัญญาณไฟจราจร จำนวน ๔ ดัชนีชี้วัด

พ.ศ. ๒๕๕๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐานมีดัชนีชี้วัดเพียง ๑๖ ดัชนีชี้วัด และ พ.ศ. ๒๕๕๒ และ ๒๕๕๓ ในด้านโครงสร้างพื้นฐานมีดัชนีชี้วัดรวมทั้งสิ้นจำนวน ๒๗ ดัชนีชี้วัด โดยเพิ่มดัชนีชี้วัดในภารกิจที่ ๓ ด้านการจัดการจราจรจำนวน ๑๐ ดัชนีชี้วัด และภารกิจที่ ๒ ด้านการจัดให้มีไฟฟ้าและความส่องสว่างจำนวน ๑ ดัชนีชี้วัด ผลการประเมินสาธารณะตามตารางใน พ.ศ. ๒๕๕๑เมืองพหุยาสามารถดำเนินการได้ตาม

ค่าเป้าหมาย ๑๔ ดัชนีชี้วัดคิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕ และต้องมีการพัฒนาในอนาคตจำนวน ๒ ดัชนีชี้วัดคิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕ ใน พ.ศ. ๒๕๕๒ และ พ.ศ. ๒๕๕๓ สามารถดำเนินการได้ตามค่าเป้าหมาย ๒๕ ดัชนีชี้วัดคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖ และ ๒๔ ดัชนีชี้วัดคิดเป็นร้อยละ ๘๘.๙ ตามลำดับอย่างไรก็ตามใน พ.ศ. ๒๕๕๒ และ พ.ศ. ๒๕๕๓ พบดัชนีชี้วัดที่ไม่มีบริการจำนวน ๒ ดัชนีชี้วัดคิดเป็นร้อยละ ๗.๕ และ ๓ ดัชนีชี้วัดคิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑ ตามลำดับสำหรับดัชนีชี้วัดที่ไม่มีบริการ เพราะไม่มีการเกิดปัญหาให้ดำเนินการซ่อมบำรุงด้านโครงสร้างพื้นฐาน จึงไม่ได้ปฏิบัติภารกิจตามดัชนีชี้วัดเหล่านี้

ตารางที่ ๒.๑ สรุปการให้บริการสาธารณะด้านที่ ๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

บริการสาธารณะ	ปีงบประมาณ	จำนวนดัชนีชี้วัด	ได้ตามเป้าหมาย (ดัชนีชี้วัด/%)	การพัฒนาในอนาคต (ดัชนีชี้วัด/%)	ไม่มีบริการ (ดัชนีชี้วัด/%)	ข้อมูลไม่ครบ (ดัชนีชี้วัด/%)
ภารกิจที่ ๑ การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ ถนนในเขตเมือง	๒๕๕๑	๕	๕ ๑๐๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%
	๒๕๕๒	๕	๕ ๑๐๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%
	๒๕๕๓	๕	๕ ๑๐๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%
ภารกิจที่ ๒ การจัดให้มีไฟฟ้าและความส่องสว่างตามสถานที่สาธารณะ	๒๕๕๑	๑๑	๙ ๘๑.๘%	๒ ๑๘.๒%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%
	๒๕๕๒	๑๒	๑๒ ๑๐๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%
	๒๕๕๓	๑๒	๑๒ ๑๐๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%
ภารกิจที่ ๓ การจัด การจราจร	๒๕๕๑	๐	ไม่มีประเมิน	ไม่มีประเมิน	ไม่มีประเมิน	ไม่มีประเมิน
	๒๕๕๒	๑๐	๘ ๘๐.๐%	๐ ๐.๐%	๒ ๒๐.๐%	๐ ๐.๐%
	๒๕๕๓	๑๐	๗ ๗๐.๐%	๐ ๐.๐%	๓ ๓๐.๐%	๐ ๐.๐%
รวมทุกภารกิจ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๒๕๕๑	๑๖	๑๔ ๘๗.๕%	๒ ๑๒.๕%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%
	๒๕๕๒	๒๗	๒๕ ๙๒.๖%	๐ ๐.๐%	๒ ๗.๔%	๐ ๐.๐%
	๒๕๕๓	๒๗	๒๔ ๘๘.๙%	๐ ๐.๐%	๓ ๑๑.๑%	๐ ๐.๐%

๒.๒.๒ ผลการประเมินภารกิจการจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และถนนฯ

ภารกิจการจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ ถนนในเขตเมืองซึ่งแบ่งได้ ๕ ดัชนีชี้วัด ดังนี้ ๑) การก่อสร้างและปรับปรุงผิวจราจรมาตรฐานถนนสายหลัก ๒) การก่อสร้างถนนสายรองเสร็จและได้มาตรฐาน ๓) การก่อสร้างถนนในชุมชนเสร็จและได้มาตรฐาน ๔) การบำรุงรักษาปกติทุกเส้นทางสำหรับถนนลาดยาง/คอนกรีต/ลูกรัง ๕) การบำรุงรักษาถนนลาดยาง/คอนกรีตตามกำหนดระยะเวลา ในกิจกรรมฉาบผิวเสริมผิวลาดยางตามมาตรฐาน ทั้ง ๕ ดัชนีชี้วัดมีการเปลี่ยนแปลงโดยการยกระดับมาตรฐาน ถนนอ้างอิงสมาคมวิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทยให้มีมาตรฐานที่สูงขึ้น และปรับเปลี่ยนเกณฑ์ค่าเป้าหมายใหม่ ผลการประเมินสามารถวิเคราะห์ได้ ดังนี้

๑) ผลการประเมินดัชนีชี้วัดการก่อสร้างและปรับปรุงผิวจราจรมาตรฐานถนนสายหลักใน พ.ศ. ๒๕๕๑ ดำเนินการได้ ๑๕ กม. คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ หลังจากนั้นได้มีการปรับเปลี่ยนมาตรฐานถนน และค่าเป้าหมายเหลือร้อยละ ๗๐ ใน พ.ศ. ๒๕๕๒ ดำเนินการได้ ๑๕.๕๖๐ กม. คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ และใน พ.ศ. ๒๕๕๓ ดำเนินการได้จริง ๑๖.๕๖๐ กม. คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ จากการประเมินทั้ง ๓ ครั้ง เมืองพัทยาสามารถปฏิบัติภารกิจได้บรรลุตามเกณฑ์ค่าเป้าหมายมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะ

๒) ผลการประเมินดัชนีชี้วัดการก่อสร้างถนนสายรองเสร็จและได้มาตรฐานใน พ.ศ. ๒๕๕๑ ดำเนินการได้ ๒๗ กม. คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ หลังจากนั้นได้มีการปรับเปลี่ยนมาตรฐานถนน และค่าเป้าหมายเหลือร้อยละ ๗๐ ใน พ.ศ. ๒๕๕๒ ดำเนินการได้ ๒๗.๙ กม. คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ และใน พ.ศ. ๒๕๕๓ ดำเนินการได้จริง ๕๙.๙ กม. คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ จากการประเมินทั้ง ๓ ครั้ง เมืองพัทยาสสามารถปฏิบัติภารกิจได้บรรลุตามเกณฑ์ค่าเป้าหมายมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะ

๓) ผลการประเมินดัชนีชี้วัดการก่อสร้างถนนในชุมชนเสร็จและได้มาตรฐาน ใน พ.ศ. ๒๕๕๑ ดำเนินการได้ ๑๐๘.๑๒ กม. คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ หลังจากนั้นได้มีการปรับเปลี่ยนมาตรฐานถนน และค่าเป้าหมายเหลือร้อยละ ๗๐ ใน พ.ศ. ๒๕๕๒ ดำเนินการได้ ๑๒๐.๓๙๖ กม. คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ และใน พ.ศ. ๒๕๕๓ ดำเนินการได้จริง ๑๕๓.๔๕๖ กม. คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ จากการประเมินทั้ง ๓ ครั้ง เมืองพัทยาสสามารถปฏิบัติภารกิจได้บรรลุตามเกณฑ์ค่าเป้าหมายมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะ

๔) ผลการประเมินดัชนีชี้วัดการบำรุงรักษาปกติทุกเส้นทางสำหรับถนนลาดยาง/คอนกรีต/ลูกรังมีการกำหนดเกณฑ์ค่าเป้าหมายที่ร้อยละ ๗๐ ผลการประเมินใน พ.ศ. ๒๕๕๑ ดำเนินการได้ ๑๕๐.๑๒๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ใน พ.ศ. ๒๕๕๒ ดำเนินการได้ ๑๖๔.๒๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ และใน พ.ศ. ๒๕๕๓ ดำเนินการได้ ๒๒๙.๓๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ จากการประเมินทั้ง ๓ ครั้ง เมืองพัทยาสสามารถปฏิบัติภารกิจได้บรรลุตามเกณฑ์ค่าเป้าหมายมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะ

๕) ผลการประเมินดัชนีชี้วัดการบำรุงรักษาถนนลาดยาง/คอนกรีตตามกำหนดระยะเวลา ในกิจกรรมฉาบผิวเสริมผิวลาดยางตามมาตรฐาน มีการกำหนดเกณฑ์ค่าเป้าหมายที่ร้อยละ ๑๐๐ ผลการประเมินใน พ.ศ. ๒๕๕๑ ดำเนินการได้ ๒๕.๒๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ใน พ.ศ. ๒๕๕๒ ดำเนินการได้ ๑๕๗.๕๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ และใน พ.ศ. ๒๕๕๓ ดำเนินการได้ ๒๒๑.๐๐๙ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ จากการ

ประเมินทั้ง ๓ ครั้ง เมืองพัทยาสามารถปฏิบัติการกิจได้บรรลุตามเกณฑ์ค่าเป้าหมายมาตรฐานการให้บริการ
สาธารณะ

ตารางที่ ๒.๒ ผลการประเมินภารกิจที่ ๑ งานทำเครื่องหมายจราจร

บริการสาธารณะ	ปีงบประมาณ	ค่าเป้าหมาย	กรอบการประเมิน (๑)	ดำเนินการได้จริง (๒)	(๒) เทียบกับ (๑) %	ผลการประเมิน
ภารกิจที่ ๑ การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบกทางน้ำ และทางระบายน้ำในเขตเมือง						
๑.๑ ความยาวถนนสายหลักได้รับการก่อสร้างปรับปรุงเป็นผิวจราจรมาตรฐาน (กม.)	๒๕๕๑	๑๐๐%	๑๕.๐๐๐	๑๕.๐๐๐	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๒	๗๐%	๑๕.๕๖๐	๑๕.๕๖๐	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๓	๗๐%	๑๖.๕๖๐	๑๖.๕๖๐	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
๑.๒ ความยาวถนนสายรองที่ก่อสร้างเสร็จและได้ตามมาตรฐาน (กม.)	๒๕๕๑	๑๐๐%	๒๗.๐๐๐	๒๗.๐๐๐	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๒	๗๐%	๒๗.๙๐๐	๒๗.๙๐๐	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๓	๗๐%	๕๙.๙๐๐	๕๙.๙๐๐	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
๑.๓ ความยาวจำนวนถนนในชุมชนที่ก่อสร้างได้ตามเกณฑ์มาตรฐาน (กม.)	๒๕๕๑	๑๐๐%	๑๐๘.๑๒๐	๑๐๘.๑๒๐	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๒	๗๐%	๑๒๐.๓๙๖	๑๒๐.๓๙๖	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๓	๗๐%	๑๕๓.๔๕๖	๑๕๓.๔๕๖	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
๑.๔ ถนนลาดยาง/คอนกรีต/ลูกรังที่ได้รับการบำรุงปกติทุกเส้นทาง(กม.)	๒๕๕๑	๗๐%	๑๕๐.๑๒๐	๑๕๐.๑๒๐	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๒	๗๐%	๑๖๔.๒๙๖	๑๖๔.๒๙๖	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๓	๗๐%	๒๒๙.๓๕๖	๒๒๙.๓๕๖	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
๑.๕ ถนนลาดยาง/คอนกรีตได้รับการบำรุงตามกำหนดระยะเวลาในกิจกรรมฉาบผิวเสริมผิวลาดยางอย่างถูกต้องตามมาตรฐาน (กม.)	๒๕๕๑	๑๐๐%	๒๕.๒๙๐	๒๕.๒๙๐	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๒	๑๐๐%	๑๕๗.๕๘๙	๑๕๗.๕๘๙	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๒๒๑.๐๐๙	๒๒๑.๐๐๙	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย

จากผลการประเมินทั้ง ๕ ดัชนีชี้วัดเมืองพัทยาสามารถดำเนินการได้สูงกว่าค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ เมื่อมีการวิเคราะห์เปรียบเทียบกับกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดการบริการสาธารณะตามแบบพหุวิทยา ๓.๑ พ.ศ. ๒๕๕๑ อยู่ที่ร้อยละ ๖๘.๐ พ.ศ. ๒๕๕๓ อยู่ที่ร้อยละ ๖๙.๘ และภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ ๖๙.๕ ถึงแม้ว่าเมืองพัทยาจะดำเนินการได้ตามค่าเป้าหมาย แต่ระดับความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นเมืองพัทยาต้องมีการปรับเปลี่ยนดัชนีชี้วัดใหม่ เพื่อยกระดับมาตรฐานการบริการสาธารณะให้ดีขึ้น

๒.๒.๓ ผลการประเมินภารกิจการจัดให้มีไฟฟ้าและความส่องสว่างตามสถานที่สาธารณะ

ภารกิจการจัดให้มีไฟฟ้าและความส่องสว่างตามสถานที่สาธารณะของเมืองพัทยา มี ๑๒ ดัชนีชี้วัด ด้านการดูแลระบบไฟฟ้าให้มีค่าความส่องสว่างระดับต่ำสุดในพื้นที่ต่างๆ ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด ได้แก่ ในพื้นที่ถนนสายหลัก, ถนนสายรอง, วงเวียนที่ไม่มีสัญญาณไฟจราจร, สวนสาธารณะ/สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ, ตลาด(ในอาคาร), ตลาด(นอกอาคาร), สนามเด็กเล่น, ลานจอดรถสาธารณะ, ลานกีฬาชุมชน, สะพาน, สะพานลอยคนข้าม และการเข้าซ่อมบำรุงสัญญาณไฟจราจรเมื่อเกิดการดับ หรือกระพริบค้าง สามารถได้รับการแก้ไขไม่เกินภายใน ๑ ชั่วโมง ซึ่งดัชนีชี้วัดทุกหัวข้อมีค่าเป้าหมายร้อยละ ๑๐๐ และมีดัชนีชี้วัดเรื่องการดูแลระบบไฟฟ้าให้มีค่าความส่องสว่างระดับต่ำสุดในพื้นที่ตลาด(นอกอาคาร) เป็นดัชนีชี้วัดใหม่ที่เพิ่มขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ ส่วนอีก ๑๑ ดัชนีชี้วัดเป็นดัชนีชี้วัดเดิมที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลง เพื่อเป็นการประเมินผลซ้ำผลการประเมินสามารถวิเคราะห์ได้ ดังนี้

๑) ผลการประเมินดัชนีชี้วัดถนนสายหลักในเขตชุมชนที่ได้รับการติดตั้งระบบความส่องสว่างในระดับต่ำสุดอย่างน้อย ๑๕ ลักซ์ ถนนสายหลักทั้งหมด ๑๖.๕๖๐ กม. มีระดับความส่องสว่างตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ได้ตามเกณฑ์ค่ามาตรฐานเป้าหมาย

๒) ผลการประเมินดัชนีชี้วัดถนนสายรองในเขตชุมชนที่ได้รับการติดตั้งระบบความส่องสว่างในระดับต่ำสุดอย่างน้อย ๑๐ ลักซ์ ถนนสายรองทั้งหมด ๕๙ กม. มีระดับความส่องสว่างตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ได้ตามเกณฑ์ค่ามาตรฐานเป้าหมาย

๓) ผลการประเมินดัชนีชี้วัดวงเวียนที่ไม่มีสัญญาณไฟจราจรที่จัดให้มีค่าความส่องสว่างในระดับต่ำสุดอย่างน้อย ๑๕ ลักซ์ วงเวียนทั้งหมด ๑ แห่งมีระดับความส่องสว่างตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ได้ตามเกณฑ์ค่ามาตรฐานเป้าหมาย

๔) ผลการประเมินดัชนีชี้วัดสวนสาธารณะ/สถานที่พักผ่อนหย่อนใจที่จัดให้มีค่าความส่องสว่างในระดับต่ำสุดอย่างน้อย ๑๐ ลักซ์ สวนสาธารณะ/สถานที่พักผ่อนทั้งหมด ๑๔ แห่งมีระดับความส่องสว่างตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ได้ตามเกณฑ์ค่ามาตรฐานเป้าหมาย

ตารางที่ ๒.๓ ผลการประเมินภารกิจที่ ๒ การจัดให้มีไฟฟ้าและความส่องสว่างตามสถานที่สาธารณะ

บริการสาธารณะ	ปีงบประมาณ	ค่าเป้าหมาย	กรอบการประเมิน (๑)	ดำเนินการได้จริง (๒)	(๒) เทียบกับ (๑) %	ผลการประเมิน
ภารกิจที่ ๒ การจัดให้มีไฟฟ้าและความส่องสว่างตามสถานที่สาธารณะ						
๒.๑ ถนนสายหลักในเขตชุมชนที่ได้รับการติดตั้งระบบความส่องสว่างในระดับต่ำสุดอย่างน้อย ๑๕ ลักซ์ (กม.)	๒๕๕๑	๑๐๐%	๑๕.๐๐๐	๑๕.๐๐๐	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๒	๑๐๐%	๑๕.๕๖๐	๑๕.๕๖๐	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๑๖.๕๖๐	๑๖.๕๖๐	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
๒.๒ ถนนสายรองในเขตชุมชนที่ได้รับการติดตั้งระบบความส่องสว่างในระดับต่ำสุดอย่างน้อย ๑๐ ลักซ์ (กม.)	๒๕๕๑	๑๐๐%	๒๗.๐๐๐	๒๗.๐๐๐	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๒	๑๐๐%	๒๗.๙๐๐	๒๗.๙๐๐	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๕๙.๙๐๐	๕๙.๙๐๐	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย

บริการสาธารณะ	ปีงบประมาณ	ค่าเป้าหมาย	กรอบการประเมิน (๑)	ดำเนินการได้จริง (๒)	(๒) เทียบกับ (๑) %	ผลการประเมิน
๒.๓ วงเวียนที่ไม่มีสัญญาณไฟจราจรที่จัดให้มีความส่องสว่างในระดับต่ำสุดอย่างน้อย ๑๕ ลักซ์ (แห่ง)	๒๕๕๑	๑๐๐%	๑	๑	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๒	๑๐๐%	๑	๑	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๑	๑	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
๒.๔ สวนสาธารณะ/สถานที่พักผ่อนหย่อนใจที่จัดให้มีความส่องสว่างในระดับต่ำสุดอย่างน้อย ๑๐ ลักซ์ (แห่ง)	๒๕๕๑	๑๐๐%	๑๑	๑๑	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๒	๑๐๐%	๑๔	๑๔	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๑๔	๑๔	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
๒.๕ ตลาด(ในอาคาร)ที่จัดให้มีความส่องสว่างในระดับต่ำสุดอย่างน้อย ๑๐ ลักซ์ (แห่ง)	๒๕๕๑	๑๐๐%	๒	๑	๕๐.๐%	การพัฒนาในอนาคต
	๒๕๕๒	๑๐๐%	๒	๒	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๒	๒	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
๒.๖ ตลาด (นอกอาคาร)ที่จัดให้มีความส่องสว่างในระดับต่ำสุดอย่างน้อย ๓๐ ลักซ์ (แห่ง)	๒๕๕๑	-	-	-	ไม่มีการประเมิน	ไม่มีการประเมิน
	๒๕๕๒	๑๐๐%	๒	๒	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๒	๒	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
๒.๗ สนามเด็กเล่นที่จัดให้มีความส่องสว่างในระดับต่ำสุดอย่างน้อย ๕๐ ลักซ์ (แห่ง)	๒๕๕๑	๑๐๐%	๖	๒	๓๓.๓%	การพัฒนาในอนาคต
	๒๕๕๒	๑๐๐%	๒	๒	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๓	๓	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
๒.๘ ลานจอดรถสาธารณะที่จัดให้มีความส่องสว่างในระดับต่ำสุดอย่างน้อย ๑๕ ลักซ์ (แห่ง)	๒๕๕๑	๑๐๐%	๒	๒	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๒	๑๐๐%	๕	๕	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๕	๕	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
๒.๙ ลานกีฬาชุมชนที่จัดให้มีความส่องสว่างในระดับต่ำสุดอย่างน้อย ๕๐ ลักซ์(แห่ง)	๒๕๕๑	๑๐๐%	๒	๒	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๒	๑๐๐%	๒	๒	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๒	๒	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
๒.๑๐ สะพานที่จัดให้มีความส่องสว่างในระดับต่ำสุดอย่างน้อย ๓๐ลักซ์ (แห่ง)	๒๕๕๑	๑๐๐%	๑๐	๑๐	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๒	๑๐๐%	๑๒	๑๒	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๑๒	๑๒	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
๒.๑๑ สะพานลอยคนข้ามที่จัดให้มีความส่องสว่างในระดับต่ำสุดอย่างน้อย ๑๕ ลักซ์ (แห่ง)	๒๕๕๑	๑๐๐%	๑๐	๑๐	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๒	๑๐๐%	๑๒	๑๒	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๑๒	๑๒	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
๒.๑๒ ระยะเวลาในการเข้าซ่อมบำรุงเมื่อสัญญาณไฟจราจรเกิดการดับ หรือ กระปรืบค้างได้รับการแก้ไขไม่เกินภายใน ๑ ชั่วโมง (จุด)	๒๕๕๑	๑๐๐%	๓๒๐	๓๒๐	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๒	๑๐๐%	๒๒๐	๒๒๐	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๑๙๗	๑๙๗	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย

๕) ผลการประเมินดัชนีชี้วัดตลาด (ในอาคาร) ที่จัดให้มีความส่องสว่างในระดับต่ำสุดอย่างน้อย ๑๐ ลักซ์ ตลาด (ในอาคาร) ทั้งหมด ๒ แห่ง ใน พ.ศ. ๒๕๕๑ สามารถดำเนินการได้ ๑ แห่งคิดเป็นร้อยละ ๕๐ แต่ใน พ.ศ. ๒๕๕๒ - ๒๕๕๓ สามารถดำเนินการให้มีระดับความส่องสว่างตามเกณฑ์มาตรฐานได้ทั้ง ๒ แห่งคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ได้ตามเกณฑ์ค่ามาตรฐานเป้าหมาย

๖) ผลการประเมินดัชนีชี้วัดตลาด (นอกอาคาร) ที่จัดให้มีความส่องสว่างในระดับต่ำสุดอย่างน้อย ๓๐ ลักซ์ ใน พ.ศ. ๒๕๕๑ ไม่มีการประเมินเนื่องจากเป็นดัชนีชี้วัดใหม่ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ ผลการประเมินตลาดทั้ง ๒ แห่งมีระดับความส่องสว่างตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ได้ตามเกณฑ์ค่ามาตรฐานเป้าหมาย

๗) ผลการประเมินดัชนีชี้วัดสนามเด็กเล่นที่จัดให้มีความส่องสว่างในระดับต่ำสุดอย่างน้อย ๕๐ ลักซ์ ใน พ.ศ. ๒๕๕๑ ผลการประเมินมีสนามเด็กเล่นทั้งหมด ๖ แห่งสามารถดำเนินการ ๒ แห่งคิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓ ใน พ.ศ. ๒๕๕๒ - ๒๕๕๓ ผลการประเมินสนามเด็กเล่นทั้ง ๓ แห่งมีระดับความส่องสว่างตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ได้ตามเกณฑ์ค่ามาตรฐานเป้าหมาย

๘) ผลการประเมินดัชนีชี้วัดลานจอดรถสาธารณะที่จัดให้มีความส่องสว่างในระดับต่ำสุดอย่างน้อย ๑๕ ลักซ์ ลานจอดรถสาธารณะทั้งหมด ๕ แห่งมีระดับความส่องสว่างตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ได้ตามเกณฑ์ค่ามาตรฐานเป้าหมาย

๙) ผลการประเมินดัชนีชี้วัดลานกีฬาชุมชนที่จัดให้มีความส่องสว่างในระดับต่ำสุดอย่างน้อย ๕๐ ลักซ์ ลานกีฬาชุมชนทั้งหมด ๒ แห่ง มีระดับความส่องสว่างตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ได้ตามเกณฑ์ค่ามาตรฐานเป้าหมาย

๑๐) ผลการประเมินดัชนีชี้วัดสะพานที่จัดให้มีความส่องสว่างในระดับต่ำสุดอย่างน้อย ๓๐ ลักซ์ สะพานทั้งหมด ๑๒ แห่งมีระดับความส่องสว่างตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ได้ตามเกณฑ์ค่ามาตรฐานเป้าหมาย

๑๑) ผลการประเมินดัชนีชี้วัดสะพานลอยคนข้ามที่จัดให้มีความส่องสว่างในระดับต่ำสุดอย่างน้อย ๑๕ ลักซ์ สะพานลอยคนข้ามทั้งหมด ๑๒ แห่ง มีระดับความส่องสว่างตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ได้ตามเกณฑ์ค่ามาตรฐานเป้าหมาย

๑๒) ผลการประเมินดัชนีชี้วัดระยะเวลาในการเข้าซ่อมบำรุงเมื่อสัญญาณไฟจราจรเกิดการดับหรือกระพริบค้างได้รับการแก้ไขไม่เกินภายใน ๑ ชั่วโมง ใน พ.ศ. ๒๕๕๑ พบปัญหา ๓๒๐ ครั้ง พ.ศ. ๒๕๕๒ พบปัญหา ๒๒๐ ครั้ง และ พ.ศ. ๒๕๕๓ พบปัญหา ๑๙๗ ครั้ง ทั้ง ๓ ปีเมืองพัทยาสามารถดำเนินการซ่อมบำรุงได้ตามระยะเวลาและตามจำนวนครั้งที่พบปัญหาคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ผ่านตามค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้

จากผลการประเมินด้านการดูแลระบบไฟฟ้าให้มีค่าความส่องสว่างระดับต่ำสุดในพื้นที่ต่างๆ ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดทั้ง ๑๑ ดัชนีชี้วัดเมืองพัทยาสามารถดำเนินการได้ตามค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ร้อยละ ๑๐๐ เมื่อมีการวิเคราะห์เปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะตามแบบพทฯ ๓.๑ พ.ศ. ๒๕๕๑ อยู่ที่ร้อยละ ๘๒.๖ พ.ศ. ๒๕๕๓ อยู่ที่ร้อยละ ๓๕.๒ และภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ ๖๓.๑ ถึงแม้ว่าเมืองพัทยายังดำเนินการได้ตามค่าเป้าหมาย แต่ระดับความพึงพอใจของประชาชน

อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นเมืองพัทยาต้องมีการปรับเปลี่ยนดัชนีชี้วัดใหม่ เพื่อยกระดับมาตรฐานการบริการ สาธารณะให้ดีขึ้น เช่น การบำรุงรักษาระบบส่องสว่างในพื้นที่ต่างๆ เมื่อพบปัญหาชำรุด ภายในระยะเวลา มาตรฐานที่กำหนด เป็นต้น

นอกจากนี้ในอนาคตควรปรับปรุงค่านิยามเกี่ยวกับสะพาน ให้กำหนดเป็นสะพานสำหรับ รถยนต์ข้าม และสะพานลอยคนข้ามควรให้ครอบคลุมถึงสะพานคนเดินข้าม แต่สะพานที่ใช้งานอยู่ใน ปัจจุบันมีปัญหาสะพานที่มีสภาพเก่า ไม่ได้รับการออกแบบให้สามารถติดตั้งระบบไฟฟ้าได้ ซึ่งมีผลกระทบต่อ การก่อสร้างและความปลอดภัยในการใช้งานเมื่อติดคอมไฟแล้วไม่สามารถรับแรงลมได้

สำหรับในด้านการประเมินความพึงพอใจในอนาคตสำหรับด้านสวนสาธารณะควรแยกให้ ส่วนงานที่รับผิดชอบดูแลสวนสาธารณะรับผิดชอบในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ สวนสาธารณะ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่แม่นยำ และสอดคล้องกับหน่วยงานที่รับผิดชอบงานประจำ

ผลการประเมินด้านการเข้าซ่อมบำรุงสัญญาณไฟจราจรเมื่อเกิดการดับ หรือกระพริบค้าง สามารถได้รับการแก้ไขไม่เกินภายใน ๑ ชั่วโมง เมืองพัทยาสามารถดำเนินการได้ตามค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ ร้อยละ ๑๐๐ เมื่อมีการวิเคราะห์เปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการ สาธารณะตามแบบพหุ ๓.๑ พ.ศ. ๒๕๕๑ อยู่ที่ร้อยละ ๖๖.๐ พ.ศ. ๒๕๕๓ อยู่ที่ร้อยละ ๕๔.๓ และภาพรวม อยู่ที่ร้อยละ ๕๖.๐ ถึงแม้ว่าเมืองพัทยาจะดำเนินการได้ตามค่าเป้าหมาย แต่ระดับความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นเมืองพัทยาต้องมีการปรับเปลี่ยนดัชนีชี้วัดใหม่ เพื่อยกระดับมาตรฐานการบริการ สาธารณะให้ดีขึ้น เช่น การลดเวลามาตรฐานในการดำเนินการแก้ไขปัญหาหลังจากได้รับแจ้ง เป็นต้นและ ให้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจทันทีภายหลังการซ่อมบำรุงกับประชาชนที่แจ้งข้อมูล หรือประชาชนที่อยู่ ใกล้เคียงในพื้นที่นั้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่แม่นยำ

๒.๒.๔ ผลการประเมินภารกิจจัดการจราจร

ภารกิจจัดการจราจรของเมืองพัทยาสามารถแบ่งเป็นภารกิจย่อยได้ ๔ ภารกิจ มีทั้งหมด ๑๐ ดัชนีชี้วัด ไม่เคยดำเนินการประเมินมาตรฐานบริการสาธารณะใน พ.ศ. ๒๕๕๑ เพราะทั้งหมดเป็นดัชนีชี้วัด ใหม่ จึงเริ่มดำเนินการประเมินมาตรฐานบริการสาธารณะใน พ.ศ. ๒๕๕๒ – ๒๕๕๓ โดยทุกดัชนีชี้วัด กำหนดค่าเป้าหมายที่ร้อยละ ๗๐ ผลการประเมินสามารถวิเคราะห์ได้ ดังนี้

๑) ผลการประเมินดัชนีชี้วัดการซ่อมและติดตั้งเครื่องหมายจราจรขนาดเล็ก-กลาง กรณีจัด ซ่อมไม่เกิน ๓ วันทำการใน พ.ศ. ๒๕๕๒ – ๒๕๕๓ ไม่มีบริการ เพราะไม่พบปัญหาเครื่องหมายจราจรชำรุด เสียหาย

๒) ผลการประเมินดัชนีชี้วัดการซ่อมและติดตั้งเครื่องหมายจราจรกรณีติดตั้งใหม่บริเวณเดียว ไม่เกิน ๓ วันทำการหลังจากได้รับคำร้องใน พ.ศ. ๒๕๕๒ พบปัญหา ๑,๑๖๔ ครั้งและใน พ.ศ. ๒๕๕๓ พบ ปัญหา ๑๕๓ ครั้ง ทั้ง ๒ ปีสามารถดำเนินการซ่อมได้ตามเกณฑ์มาตรฐานคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ซึ่งเป็นไป ตามค่าเป้าหมายที่กำหนดร้อยละ ๑๐๐

๓) ผลการประเมินดัชนีชี้วัดการซ่อมและติดตั้งเครื่องหมายจราจรกรณีติดตั้งใหม่หลายบริเวณ ทำการหลังจากได้รับแจ้งใน พ.ศ. ๒๕๕๒ พบปัญหา ๘ ครั้งและใน พ.ศ. ๒๕๕๓ พบปัญหา ๕ ครั้งทั้ง ๒ ปี สามารถดำเนินการซ่อมได้ตามเกณฑ์มาตรฐานคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ซึ่งเป็นไปตามค่าเป้าหมายที่กำหนด ร้อยละ ๑๐๐

๔) ผลการประเมินดัชนีชี้วัดการบำรุงรักษาเครื่องหมายจราจรกรณีเสื่อมสภาพจากการใช้งาน ปกติบำรุงรักษาทุก ๑ ปีใน พ.ศ. ๒๕๕๒ พบปัญหา ๕๐ ครั้งและใน พ.ศ. ๒๕๕๓ พบปัญหา ๗๐ ครั้งทั้ง ๒ ปี สามารถดำเนินการซ่อมได้ตามเกณฑ์มาตรฐานคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ซึ่งเป็นไปตามค่าเป้าหมายที่กำหนด ร้อยละ ๑๐๐

ตารางที่ ๒.๔ ผลการประเมินภารกิจที่ ๓ การจัดการจราจร

บริการสาธารณะ	ปีงบประมาณ	ค่าเป้าหมาย	กรอบการประเมิน (๑)	ดำเนินการได้จริง (๒)	(๒) เทียบกับ (๑) %	ผลการประเมิน
ภารกิจที่ 3 การจัดการจราจร (งานเครื่องหมายจราจร)						
๓.๑ การซ่อมและติดตั้งเครื่องหมายจราจรขนาดเล็ก-กลาง กรณีจัดซ่อมไม่เกิน ๓ วันทำการ (จุด)	๒๕๕๑	-	-	-	ไม่มีการประเมิน	ไม่มีการประเมิน
	๒๕๕๒	๗๐%	๐	๐	ไม่มีบริการ	ไม่มีบริการ
	๒๕๕๓	๗๐%	๐	๐	ไม่มีบริการ	ไม่มีบริการ
๓.๒ การซ่อมและติดตั้งเครื่องหมายจราจรกรณีติดตั้งใหม่บริเวณเดียว ไม่เกิน ๓ วันทำการหลังจากได้รับคำร้อง (จุด)	๒๕๕๑	-	-	-	ไม่มีการประเมิน	ไม่มีการประเมิน
	๒๕๕๒	๗๐%	๑๑๖๔	๑๑๖๔	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๓	๗๐%	๑๕๓	๑๕๓	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
๓.๓ การซ่อมและติดตั้งเครื่องหมายจราจรกรณีติดตั้งใหม่หลายบริเวณ ทำการหลังจากได้รับแจ้ง (จุด)	๒๕๕๑	-	-	-	ไม่มีการประเมิน	ไม่มีการประเมิน
	๒๕๕๒	๗๐%	๘	๘	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๓	๗๐%	๕	๕	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
ภารกิจที่ ๓ การจัดการจราจร (งานตีเส้นจราจร)						
๓.๔ การบำรุงรักษาเครื่องหมายจราจรกรณีเสื่อมสภาพจากการใช้งาน ปกติบำรุงรักษาทุก ๑ ปี (ครั้ง)	๒๕๕๑	-	-	-	ไม่มีการประเมิน	ไม่มีการประเมิน
	๒๕๕๒	๗๐%	๕๐	๕๐	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๓	๗๐%	๗๐	๗๐	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
๓.๕ การซ่อมและติดตั้งเครื่องหมายจราจรกรณีติดตั้งใหม่บริเวณเดียว ไม่เกิน ๓ วันทำการหลังจากได้รับคำร้อง (จุด)	๒๕๕๑	-	-	-	ไม่มีการประเมิน	ไม่มีการประเมิน
	๒๕๕๒	๗๐%	๑๐๙	๑๐๙	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๓	๗๐%	๑๒๐	๑๒๐	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย

บริการสาธารณะ	ปีงบประมาณ	ค่าเป้าหมาย	กรอบการประเมิน (๑)	ดำเนินการได้จริง (๒)	(๒) เทียบกับ (๑) %	ผลการประเมิน
ภารกิจที่ ๓ การจัดการจราจร (งานสัญญาณไฟจราจร)						
๓.๖ การบำรุงรักษาสัญญาณไฟจราจรที่เกิดข้อขัดข้องหรือชำรุดกรณีหลอดไฟแสดงการทำงานการควบคุมเครื่องควบคุมปุ่มกดสวิตซ์สำหรับแสดงควบคุมการทำงานของเครื่องควบคุมดับขัดข้องหรือชำรุดเสียหายต้องแก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน๒๔ ชั่วโมง(ครั้ง)	๒๕๕๑	-	-	-	ไม่มีการประเมิน	ไม่มีการประเมิน
	๒๕๕๒	๗๐%	๔๐	๔๐	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๓	๗๐%	๒๐	๒๐	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
ภารกิจที่ ๓ การจัดการจราจร (งานบำรุงรักษาสัญญาณไฟจราจร)						
๓.๗ การบำรุงรักษาสัญญาณไฟจราจรที่ขัดข้องหรือชำรุดกรณีเกิดความเสียหายแก่เสาสัญญาณไฟจราจรชนิดเสาธรรมดาดังแก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน๔๘ ชั่วโมง (ครั้ง)	๒๕๕๑	-	-	-	ไม่มีการประเมิน	ไม่มีการประเมิน
	๒๕๕๒	๗๐%	๓	๓	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๓	๗๐%	๐	๐	ไม่มีบริการ	ไม่มีบริการ
๓.๘ การบำรุงรักษาสัญญาณไฟกรณีเกิดความเสียหายแก่เสาสัญญาณไฟชนิดเสาสูงต้องแก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน ๕วัน (ครั้ง)	๒๕๕๑	-	-	-	ไม่มีการประเมิน	ไม่มีการประเมิน
	๒๕๕๒	๗๐%	๐	๐	ไม่มีบริการ	ไม่มีบริการ
	๒๕๕๓	๗๐%	๐	๐	ไม่มีบริการ	ไม่มีบริการ
ภารกิจที่ ๓ การจัดการจราจร (งานบำรุงรักษาสัญญาณไฟจราจร)						
๓.๙ การบำรุงรักษาสัญญาณไฟกรณีสายเคเบิลเมนไฟฟ้าเกิดขัดข้องหรือชำรุดเสียหายต้องแก้ไขให้สัญญาณไฟจราจรใช้งานได้ไปพลางก่อนภายใน๘ ชั่วโมงแต่ทั้งนี้ต้องแก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน ๗๒ ชั่วโมง (ครั้ง)	๒๕๕๑	-	-	-	ไม่มีการประเมิน	ไม่มีการประเมิน
	๒๕๕๒	๗๐%	๕	๕	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๓	๗๐%	๙	๙	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
๓.๑๐ การบำรุงรักษาสัญญาณไฟกรณีสายเคเบิลสัญญาณไฟจราจรเกิดขัดข้องหรือชำรุดเสียหายต้องแก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน๑๒๐ วัน (ครั้ง)	๒๕๕๑	-	-	-	ไม่มีการประเมิน	ไม่มีการประเมิน
	๒๕๕๒	๗๐%	๙	๙	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๓	๗๐%	๑๑	๑๑	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย

๕) ผลการประเมินดัชนีชี้วัดการซ่อมและติดตั้งเครื่องหมายจราจรกรณีติดตั้งใหม่บริเวณเดียวไม่เกิน ๓ วันทำการหลังจากได้รับคำร้องใน พ.ศ. ๒๕๕๒ พบปัญหา ๑๐๙ ครั้งและใน พ.ศ. ๒๕๕๓ พบปัญหา ๑๒๐ ครั้งทั้ง ๒ ปีสามารถดำเนินการซ่อมได้ตามเกณฑ์มาตรฐานคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ซึ่งเป็นไปตามค่าเป้าหมายที่กำหนดร้อยละ ๑๐๐

๖) ผลการประเมินดัชนีชี้วัดการบำรุงรักษาสัญญาณไฟจราจรที่เกิดข้อขัดข้องหรือชำรุดกรณีหลอดไฟแสดงการทำงานการควบคุมเครื่องควบคุมปุ่มกดสวิทช์สำหรับแสดงควบคุมการทำงานของเครื่องควบคุมดับขัดข้องหรือชำรุดเสียหายต้องแก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน ๒๔ ชั่วโมงใน พ.ศ. ๒๕๕๒ พบปัญหา ๔๐ ครั้งและใน พ.ศ. ๒๕๕๓ พบปัญหา ๒๐ ครั้งทั้ง ๒ ปีสามารถดำเนินการซ่อมได้ตามเกณฑ์มาตรฐานคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ซึ่งเป็นไปตามค่าเป้าหมายที่กำหนดร้อยละ ๑๐๐

๗) ผลการประเมินดัชนีชี้วัดการบำรุงรักษาสัญญาณไฟจราจรที่ขัดข้องหรือชำรุดกรณีเกิดความเสียหายแก่เสาสัญญาณไฟจราจรชนิดเสาธรรมดาคงต้องแก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน ๔๘ ชั่วโมงใน พ.ศ. ๒๕๕๒ พบปัญหา ๓ ครั้งและสามารถดำเนินการซ่อมได้ตามเกณฑ์มาตรฐานคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ซึ่งเป็นไปตามค่าเป้าหมายที่กำหนดร้อยละ ๑๐๐ แต่ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ไม่มีการบริการในภารกิจนี้ เพราะไม่พบปัญหาการชำรุดเสียหาย

๘) ผลการประเมินดัชนีชี้วัดการบำรุงรักษาสัญญาณไฟกรณีเกิดความเสียหายแก่เสาสัญญาณไฟชนิดเสาสูงต้องแก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน ๕ วันใน พ.ศ. ๒๕๕๒ – ๒๕๕๓ ไม่มีบริการในภารกิจนี้ เพราะไม่พบปัญหาการชำรุดเสียหาย

๙) ผลการประเมินดัชนีชี้วัดการบำรุงรักษาสัญญาณไฟกรณีสายเคเบิลเมนไฟฟ้าเกิดขัดข้องหรือชำรุดเสียหายต้องแก้ไขให้สัญญาณไฟจราจรใช้งานได้ไปพลางก่อนภายใน ๘ ชั่วโมง แต่ทั้งนี้ต้องแก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน ๗๒ ชั่วโมงใน พ.ศ. ๒๕๕๒ พบปัญหา ๕ ครั้งและใน พ.ศ. ๒๕๕๓พบปัญหา๙ ครั้งทั้ง ๒ ปีสามารถดำเนินการซ่อมได้ตามเกณฑ์มาตรฐานคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ซึ่งเป็นไปตามค่าเป้าหมายที่กำหนดร้อยละ ๑๐๐

๑๐) ผลการประเมินดัชนีชี้วัดการบำรุงรักษาสัญญาณไฟกรณีสายเคเบิลสัญญาณไฟจราจรเกิดขัดข้องหรือชำรุดเสียหายต้องแก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน ๑๒๐ วันใน พ.ศ. ๒๕๕๒ พบปัญหา ๙ ครั้งและใน พ.ศ. ๒๕๕๓ พบปัญหา ๑๑ ครั้งทั้ง ๒ ปีสามารถดำเนินการซ่อมได้ตามเกณฑ์มาตรฐานคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ซึ่งเป็นไปตามค่าเป้าหมายที่กำหนดร้อยละ ๑๐๐

ผลการประเมินด้านการซ่อมและบำรุงรักษาเครื่องหมายจราจร, อุปกรณ์, สัญญาณไฟจราจรดัชนีชี้วัดทั้งหมดเป็นเรื่องใหม่ แต่เมืองพัทยาสามารถดำเนินการได้ตามค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ร้อยละ ๑๐๐ เมื่อมีการวิเคราะห์เปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะตามแบบพทฯ ๓.๑ พ.ศ. ๒๕๕๓ ด้านเครื่องหมายจราจรมีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ ๖๖.๐ ด้านเครื่องหมายจราจรบนพื้นทางมีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ ๔๒.๐ ด้านสัญญาณไฟจราจรมีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ ๒๕.๗ ซึ่งภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางถึงค่อนข้างน้อย ดังนั้นเมืองพัทยาต้องมีการปรับเปลี่ยนดัชนีชี้วัดใหม่ เพื่อยกระดับมาตรฐานการบริการสาธารณะให้ดีขึ้น และเพิ่มความพึงพอใจให้กับประชาชน เช่น การลดเวลาดำเนินการในการดำเนินการแก้ไขปัญหาหลังจากได้รับแจ้ง หรือการเพิ่มประสิทธิภาพด้านระบบจราจร หรือการพัฒนาจำนวนบุคลากรที่เป็นจราจรอาสาสมัคร เป็นต้น

ในด้านการปรับปรุงดัชนีชี้วัดในอนาคต ควรมีการยกเลิกดัชนีชี้วัดการประเมินผลด้านเสาสัญญาณไฟจราจรทั้งชนิดธรรมดาและเสาสูงออก เพราะหน่วยงานที่รับผิดชอบส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานการ

ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในการดำเนินการซ่อม ซึ่งเมืองพัทยาไม่ได้เข้าไปรับผิดชอบในการกิจเป็นหลัก มีบทบาทเพียงผู้แจ้งประสานงานเมื่อเกิดปัญหาอุบัติเหตุเท่านั้น นอกจากนี้ในปรับปรุงระบบการประเมินความพึงพอใจ เพื่อให้สามารถเพิ่มระดับความพึงพอใจของประชาชน ควรให้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานซ่อมทันทีภายหลังการซ่อมบำรุงเสร็จเรียบร้อย โดยให้ประชาชนที่แจ้งข้อมูล หรือประชาชนที่อยู่ใกล้เคียงในพื้นที่นั้นเป็นผู้ประเมิน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่แม่นยำ และสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมกับภาคประชาชน

๒.๓ ผลการประเมินด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต

๒.๓.๑ สรุปภาพรวมด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต

การประเมินเป้าหมายมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ใน พ.ศ. ๒๕๕๒ และ พ.ศ. ๒๕๕๓ มีจำนวนภารกิจ ๘ ภารกิจ จำนวน ๓๒ดัชนีชี้วัดเพิ่มขึ้นจากดัชนีชี้วัดใน พ.ศ. ๒๕๕๑ จำนวน ๒๘ ดัชนีชี้วัด ประกอบด้วย

๑) การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กสตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส๑๖ ดัชนีชี้วัด

๒) การส่งเสริม การฝึก และการประกอบอาชีพจำนวน ๑ ดัชนีชี้วัด

๓) การจัดการศึกษาจำนวน ๑ ดัชนีชี้วัด

๔) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจจำนวน ๑ ดัชนีชี้วัด

๕) การจัดให้มีและควบคุมตลาดจำนวน ๑ ดัชนีชี้วัด

๖) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาลจำนวน ๗ ดัชนีชี้วัด

๗) การสาธารณสุขมูลฐานจำนวน ๓ ดัชนีชี้วัด

๘) การป้องกันและควบคุมอุบัติเหตุและโรคไม่ติดต่อจำนวน ๒ ดัชนีชี้วัด

ผลการประเมินการให้บริการสาธารณะด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ใน พ.ศ. ๒๕๕๒ สามารถดำเนินการได้ตามค่าเป้าหมาย ๑๘ ดัชนีชี้วัด คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๓ และต้องพัฒนาในอนาคต ๑๔ ดัชนีชี้วัด คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๗ และใน พ.ศ. ๒๕๕๓ ดำเนินการได้ตามค่าเป้าหมาย ๑๙ ดัชนีชี้วัด คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๔ และต้องพัฒนาในอนาคต ๑๓ ดัชนีชี้วัด คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๖ ลดลงจาก พ.ศ. ๒๕๕๑ ซึ่งทำได้ตามค่าเป้าหมายร้อยละ ๖๔.๓ คือสามารถดำเนินการได้ตามค่าเป้าหมาย ๑๘ ดัชนีชี้วัด จากทั้งสิ้น ๒๘ ดัชนีชี้วัด

ตารางที่ ๒.๕ สรุปการให้บริการสาธารณะด้านที่ ๒ การส่งเสริมคุณภาพชีวิต

บริการสาธารณะ	ปีงบประมาณ	จำนวนดัชนีชี้วัด	ได้ตามเป้าหมาย (ดัชนีชี้วัด/%)	การพัฒนาในอนาคต (ดัชนีชี้วัด/%)	ไม่มีบริการ (ดัชนีชี้วัด/%)	ข้อมูลไม่ครบ (ดัชนีชี้วัด/%)
ภารกิจที่ ๔ การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กสตรี	๒๕๕๑	๑๔	๙ ๕๖.๓%	๗ ๔๓.๘%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%

บริการสาธารณะ	ปีงบประมาณ	จำนวนดัชนีชี้วัด	ได้ตามเป้าหมาย (ดัชนีชี้วัด/%)	การพัฒนาในอนาคต (ดัชนีชี้วัด/%)	ไม่มีบริการ (ดัชนีชี้วัด/%)	ข้อมูลไม่ครบ (ดัชนีชี้วัด/%)
ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส	๒๕๕๒	๑๖	๙ ๕๖.๓%	๗ ๔๓.๘%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%
	๒๕๕๓	๑๖	๙ ๕๖.๓%	๗ ๔๓.๘%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%
ภารกิจที่ ๕ การส่งเสริม การฝึกและการประกอบอาชีพ	๒๕๕๑	๑	๐ ๐.๐%	๑ ๑๐๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%
	๒๕๕๒	๑	๐ ๐.๐%	๑ ๑๐๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%
	๒๕๕๓	๑	๐ ๐.๐%	๑ ๑๐๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%
ภารกิจที่ ๖ การจัดการศึกษา	๒๕๕๑	๑	๐ ๐.๐%	๑ ๑๐๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%
	๒๕๕๒	๑	๑ ๑๐๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%
	๒๕๕๓	๑	๑ ๑๐๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%
ภารกิจที่ ๗ การจัดทำมีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ	๒๕๕๑	๑	๐ ๐.๐%	๑ ๑๐๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%
	๒๕๕๒	๑	๐ ๐.๐%	๑ ๑๐๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%
	๒๕๕๓	๑	๐ ๐.๐%	๑ ๑๐๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%
ภารกิจที่ ๘ การจัดทำมีและควบคุมตลาด	๒๕๕๑	๑	๑ ๑๐๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%
	๒๕๕๒	๑	๑ ๑๐๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%
	๒๕๕๓	๑	๑ ๑๐๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%
ภารกิจที่ ๙ การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล	๒๕๕๑	๖	๔ ๖๖.๗%	๐ ๐.๐%	๑ ๑๖.๗%	๑ ๑๖.๗%
	๒๕๕๒	๗	๓ ๔๒.๙%	๔ ๕๗.๑%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%
	๒๕๕๓	๗	๔ ๕๗.๑%	๓ ๔๒.๙%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%
ภารกิจที่ ๑๐ การสาธารณสุขมูลฐาน	๒๕๕๑	๓	๑ ๓๓.๓%	๑ ๓๓.๓%	๑ ๓๓.๓%	๐ ๐.๐%
	๒๕๕๒	๓	๒ ๖๖.๗%	๑ ๓๓.๓%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%
	๒๕๕๓	๓	๒ ๖๖.๗%	๑ ๓๓.๓%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%

บริการสาธารณะ	ปีงบประมาณ	จำนวนดัชนีชี้วัด	ได้ตามเป้าหมาย (ดัชนีชี้วัด/%)	การพัฒนาในอนาคต (ดัชนีชี้วัด/%)	ไม่มีบริการ (ดัชนีชี้วัด/%)	ข้อมูลไม่ครบ (ดัชนีชี้วัด/%)
ภารกิจที่ ๑๑ การป้องกันและควบคุมอุบัติเหตุและโรคไม่ติดต่อ	๒๕๕๑	๑	๑ ๑๐๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%
	๒๕๕๒	๒	๒ ๑๐๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%
	๒๕๕๓	๒	๒ ๑๐๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%
รวมทุกภารกิจด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต	๒๕๕๑	๒๘	๑๘ ๖๔.๓%	๗ ๒๕.๐%	๒ ๗.๑%	๑ ๓.๖%
	๒๕๕๒	๓๒	๑๘ ๕๖.๓%	๑๔ ๔๓.๘%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%
	๒๕๕๓	๓๓	๑๙ ๕๗.๕%	๑๓ ๔๐.๖%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%

๒.๓.๒ ผลการประเมินภารกิจการสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กสตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส

ภารกิจการสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กสตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส มีทั้งหมด ๑๖ ดัชนีชี้วัด ซึ่งแบ่งแยกตามภารกิจย่อย ประกอบด้วย

- ๑) ด้านสตรีมีครรภ์และมารดาหลังคลอด จำนวน ๒ ดัชนีชี้วัด
- ๒) ด้านเด็กเล็ก เด็กนักเรียน จำนวน ๓ ดัชนีชี้วัด
- ๓) ด้านผู้สูงอายุ จำนวน ๔ ดัชนีชี้วัด
- ๔) ด้านคนพิการ จำนวน ๔ ดัชนีชี้วัด
- ๕) ด้านผู้ป่วยโรคเอดส์ และคนเร่ร่อน จำนวน ๓ ดัชนีชี้วัด

จำนวนดัชนีชี้วัดภารกิจนี้ ใน พ.ศ. ๒๕๕๒ และ พ.ศ. ๒๕๕๓ เพิ่มจาก พ.ศ. ๒๕๕๑ โดยแยกข้อคำถาม เรื่องมารดาหลังคลอดออกจากหญิงมีครรภ์ และเพิ่มดัชนีชี้วัดเด็กที่มารับบริการฉีดวัคซีน ผลการประเมิน สามารถวิเคราะห์ได้ ดังนี้

ตารางที่ ๒.๖ ผลการประเมินภารกิจที่ ๔ ด้านการสังคมสงเคราะห์และพัฒนาคุณภาพชีวิตฯ

บริการสาธารณะ	ปีงบประมาณ	ค่าเป้าหมาย	กรอบการประเมิน (๑)	ดำเนินการได้จริง (๒)	(๒) เทียบกับ (๑) %	ผลการประเมิน
ภารกิจที่ ๔ การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กสตรี ผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ด้อยโอกาส						
๔.๑ หญิงมีครรภ์ที่มารับบริการได้รับคำแนะนำในการดูแลสุขภาพและเสริมสร้างภูมิคุ้มกันโรค (ราย)	๒๕๕๑	๑๐๐%	๒,๓๑๖	๒,๑๔๕	๙๒.๖%	การพัฒนาในอนาคต
	๒๕๕๒	๑๐๐%	๑,๖๘๓	๑,๖๘๓	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๑,๒๕๖	๑,๒๕๖	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย

บริการสาธารณะ	ปีงบประมาณ	ค่าเป้าหมาย	กรอบการประเมิน (๑)	ดำเนินการได้จริง (๒)	(๒) เทียบกับ (๑) %	ผลการประเมิน
๔.๒ มารดาหลังคลอดที่มารับบริการได้รับการตรวจหลังคลอดหรือได้รับคำแนะนำในการดูแลสุขภาพ (ราย)	๒๕๕๑ ¹	๑๐๐%	๒,๓๑๖.๐๐	๒,๑๔๕.๐๐	๙๒.๖%	การพัฒนาในอนาคต
	๒๕๕๒	๑๐๐%	๕๖๐.๐๐	๕๖๐.๐๐	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๓๙๑.๐๐	๓๙๑.๐๐	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
๔.๓ เด็กอายุ ๐-๕ ปี ที่มารับบริการฉีดวัคซีนที่ศูนย์บริการสาธารณสุข ได้รับการประเมินพัฒนาการ และได้รับการส่งต่อ กรณีที่มีความผิดปกติไปยังสถานพยาบาลเฉพาะทาง (ราย)	๒๕๕๑	๐%	-	-	ไม่มีการประเมิน	ไม่มีการประเมิน
	๒๕๕๒	๙๕%	๔,๕๘๑	๔,๐๘๔	๘๙.๒%	การพัฒนาในอนาคต
	๒๕๕๓	๙๕%	๔,๘๓๓	๔,๑๒๗	๘๕.๔%	การพัฒนาในอนาคต
๔.๔ เด็กเล็กในศูนย์เด็กเล็กเมืองพัทยาได้รับอาหารเสริมนมหรืออาหารเสริมอื่น ๆ อย่างน้อย ๑ ครั้ง/วัน หรือ ๒๐๐ วัน/ปีการศึกษา (ราย)	๒๕๕๑	๑๐๐%	๑๔,๖๘๑	๑๔,๖๘๑	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๒	๑๐๐%	๑,๕๗๙	๑,๕๗๙	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๑,๖๔๔	๑,๖๔๔	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
๔.๕ เด็กนักเรียนในโรงเรียนสังกัดของเมืองพัทยาระดับชั้นอนุบาล - มัธยมต้นได้รับอาหารเสริมนมหรืออาหารเสริมอื่น ๆ และได้รับประทานอาหารกลางวันที่มีคุณค่าทางโภชนาการอย่างน้อย ๑ ครั้ง/วัน หรือ ๒๐๐ วัน/ปีการศึกษา (ราย)	๒๕๕๑	๑๐๐%	๑๔,๖๑๘	๙,๕๑๓	๖๕.๑%	การพัฒนาในอนาคต
	๒๕๕๒	๑๐๐%	๑๔,๙๙๒	๑๔,๙๙๒	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๑๔,๙๘๖	๑๔,๙๘๖	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
๔.๖ ผู้สูงอายุ(ที่ขึ้นทะเบียน)ได้รับการตรวจสุขภาพเบื้องต้นอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง (ราย)	๒๕๕๑	๑๐๐%	๖๐๐	๖๐๐	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๒	๑๐๐%	๔,๐๗๗	๖๐๐	๑๔.๗%	การพัฒนาในอนาคต
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๔,๖๐๘	๖๕๐	๑๔.๑%	การพัฒนาในอนาคต
๔.๗ ชุมชนในเขตเมืองพัทยา มีสถานที่ออกกำลังกายสำหรับผู้สูงอายุอย่างน้อย ๑ แห่ง (แห่ง)	๒๕๕๑	๑๐๐%	๓๑	๑	๓.๒%	การพัฒนาในอนาคต
	๒๕๕๒	๑๐๐%	๓๓	๘	๒๔.๒%	การพัฒนาในอนาคต
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๓๔	๙	๒๖.๕%	การพัฒนาในอนาคต

¹ ในปี พ.ศ. ๒๕๕๑ รวมดัชนีชี้วัดที่ ๔.๒ กับดัชนีชี้วัดที่ ๔.๑ ไว้เป็นข้อเดียวกัน

บริการสาธารณะ	ปีงบประมาณ	ค่าเป้าหมาย	กรอบการประเมิน (๑)	ดำเนินการได้จริง (๒)	(๒) เทียบกับ (๑) %	ผลการประเมิน
๔.๘ ผู้สูงอายุ (ที่ขึ้นทะเบียน) ได้รับการเยี่ยมเยียน หรือดูแลสุขภาพ หรือแนะนำให้คำปรึกษา หรือร่วมกิจกรรมต่างๆ ไม่น้อยกว่า ๔ ครั้ง / ปี (กิจกรรม)	๒๕๕๑	๑๐๐%	๖๐๐	๕๐	๘.๓%	การพัฒนาในอนาคต
	๒๕๕๒	๑๐๐%	๔	๒	๕๐.๐%	การพัฒนาในอนาคต
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๔	๒	๕๐.๐%	การพัฒนาในอนาคต
๔.๙ ผู้สูงอายุที่เข้าเกณฑ์และมีคุณสมบัติตามที่กฎหมายกำหนดได้รับเบี้ยยังชีพ (ราย)	๒๕๕๑	๑๐๐%	๑๑๔.๐๐	๑๑๔	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๒	๑๐๐%	๔,๐๗๗	๔,๐๗๗	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๔,๖๐๘	๔,๖๐๘	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
๔.๑๐ คนพิการที่มีคุณสมบัติครบตามที่กฎหมายกำหนดได้รับเบี้ยยังชีพ (ราย)	๒๕๕๑	๑๐๐%	๓๒	๓๒	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๒	๑๐๐%	๗๓	๗๓	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๖๕๐	๖๕๐	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
๔.๑๑ อาคารส่วนราชการของเมืองพัทยามีการจัดทำห้องน้ำสำหรับคนพิการ(อาคาร)	๒๕๕๑	๑๐๐%	๓	๓	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๒	๑๐๐%	๕	๔	๘๐.๐%	การพัฒนาในอนาคต
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๕	๔	๘๐.๐%	การพัฒนาในอนาคต
๔.๑๒ อาคารส่วนราชการของเมืองพัทยานีมีการจัดทำทางลาดสำหรับคนพิการ (อาคาร)	๒๕๕๑	๑๐๐%	๓	๓	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๒	๑๐๐%	๕	๔	๘๐.๐%	การพัฒนาในอนาคต
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๕	๔	๘๐.๐%	การพัฒนาในอนาคต
๔.๑๓ อาคารส่วนราชการของเมืองพัทยาที่จัดทำที่จอดรถสำหรับผู้พิการ (อาคาร)	๒๕๕๑	๑๐๐%	๒	๒	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๒	๑๐๐%	๕	๔	๘๐.๐%	การพัฒนาในอนาคต
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๕	๔	๘๐.๐%	การพัฒนาในอนาคต

บริการสาธารณะ	ปีงบประมาณ	ค่าเป้าหมาย	กรอบการประเมิน (๑)	ดำเนินการได้จริง (๒)	(๒) เทียบกับ (๑) %	ผลการประเมิน
๔.๑๔ ผู้ป่วยโรคเอดส์ที่ถูกทอดทิ้ง/ระยะสุดท้ายได้รับการนำส่งโรงพยาบาลหรือสถานสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์(ราย)	๒๕๕๑	๑๐๐%	๑๐	๑๐	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๒	๑๐๐%	๔	๔	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๕	๕	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
๔.๑๕ ผู้ป่วยโรคเอดส์ยากจน/ถูกทอดทิ้งที่ได้รับเบี้ยยังชีพ(ราย)	๒๕๕๑	๑๐๐%	๑๓	๑๓	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๒	๑๐๐%	๒๘	๒๘	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๖๑	๖๑	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
๔.๑๖ จำนวนบุคคลเร่ร่อน/ขอทานที่ได้รับการนำส่งสถานแรกรับคนไร้ที่พึ่งนนทบุรี(บ้านปากเกร็ด)(ราย)	๒๕๕๑	๑๐๐%	๒๘๕	๒๘๕	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๒	๑๐๐%	๒๕๒	๒๕๒	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๑๒๙	๑๒๙	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย

๑) ผลการประเมิน หญิงมีครรภ์ที่มารับบริการได้รับคำแนะนำในการดูแลสุขภาพและเสริมสร้างภูมิคุ้มกันโรค สามารถดำเนินการให้คำแนะนำได้ จำนวน ๑,๖๘๓ ราย ใน พ.ศ. ๒๕๕๒ และ ๑,๒๕๖ ราย ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของหญิงมีครรภ์ที่มารับบริการทั้งหมดทั้ง ๒ ปี และทำได้เพิ่มมากกว่า พ.ศ. ๒๕๕๑ ซึ่งดำเนินการให้คำแนะนำได้ ๒,๑๔๕ ราย จากผู้มารับบริการทั้งหมด ๒,๓๑๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖ การดำเนินการใน พ.ศ. ๒๕๕๒ และ พ.ศ. ๒๕๕๓ สอดคล้องกับผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านนี้ ซึ่งมีระดับความพึงพอใจที่ ร้อยละ ๑๐๐

๒) ผลการประเมิน มารดาหลังคลอดที่มารับบริการได้รับการตรวจหลังคลอดหรือได้รับคำแนะนำในการดูแลสุขภาพ สามารถดำเนินการให้คำแนะนำได้ จำนวน ๕๖๐ ราย ใน พ.ศ. ๒๕๕๒ และ จำนวน ๓๙๑ ราย ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของผู้มารับบริการ ทั้ง ๒ ปี และทำได้เพิ่มมากกว่า พ.ศ. ๒๕๕๑ ซึ่งดำเนินการให้คำแนะนำได้ ๒,๑๔๕ ราย จากผู้มารับบริการทั้งหมด ๒,๓๑๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖ เนื่องจากใน พ.ศ. ๒๕๕๑ เป็นการประเมินผลหญิงมีครรภ์และมารดาหลังคลอดไว้ด้วยกัน การดำเนินการในด้านนี้ทั้ง ๓ ปี สอดคล้องกับผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านนี้ ซึ่งมีระดับความพึงพอใจที่ ร้อยละ ๑๐๐ ทั้งใน พ.ศ. ๒๕๕๑ และ พ.ศ. ๒๕๕๓

๓) ผลการประเมิน เด็กอายุ ๐-๕ ปี ที่มารับบริการฉีดวัคซีนที่ศูนย์บริการสาธารณสุข ได้รับการประเมินพัฒนาการ และได้รับการส่งต่อ กรณีที่มีความผิดปกติไปยังสถานพยาบาลเฉพาะทาง ใน พ.ศ. ๒๕๕๒ ดำเนินการได้จำนวน ๔,๐๘๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒ และใน พ.ศ. ๒๕๕๓ ดำเนินการได้จำนวน ๔,๑๒๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔ อันเนื่องมาจาก จำนวนครั้งที่เด็กต้องฉีดวัคซีนให้ครบคือ ๔ ครั้ง แต่เด็กที่ได้รับ

วัคซีนมักย้ายถิ่นฐานตามบิดามารดา ก่อนฉีดวัคซีนครบ ๔ ครั้ง ดังนั้นจึงเป็นสิ่งที่ต้องพัฒนาต่อไปในอนาคต
ดัชนีชี้วัดนี้ไม่มีการประเมินใน พ.ศ. ๒๕๕๑ และไม่มีการประเมินความพึงพอใจ

๔) ผลการประเมิน เด็กเล็กในศูนย์เด็กเล็กเมืองพัทยาได้รับอาหารเสริมนมหรืออาหารเสริมอื่น ๆ
อย่างน้อย ๑ ครั้ง/วัน หรือ ๒๐๐วัน/ปีการศึกษา ดำเนินการได้ จำนวน ๑,๕๗๙ ราย ใน พ.ศ. ๒๕๕๒ และ
จำนวน ๑,๖๔๔ ราย ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ทั้ง ๒ ปี และพบว่าใน พ.ศ. ๒๕๕๑ ดำเนินการได้
ร้อยละ ๑๐๐ คือดำเนินการได้ จำนวน ๑๔,๖๘๑ ราย ซึ่งเป็นตัวเลขที่สูงกว่า พ.ศ. ๒๕๕๒ และ พ.ศ. ๒๕๕๓
มาก อันเนื่องมาจากการนับรวมจำนวนเด็กนักเรียนตั้งแต่ระดับเด็กเล็ก จนถึงมัธยมต้นเข้าไว้ด้วยกัน

๕) ผลการประเมิน เด็กนักเรียนในโรงเรียนสังกัดของเมืองพัทยาระดับชั้นอนุบาล - มัธยมต้น
ได้รับอาหารเสริมนมหรืออาหารเสริมอื่น ๆ และได้รับประทานอาหารกลางวันที่มีคุณค่าทางโภชนาการอย่างน้อย ๑
ครั้ง/วัน หรือ ๒๐๐ วัน/ปีการศึกษา ดำเนินการได้ร้อยละ ๑๐๐ ทั้งใน พ.ศ. ๒๕๕๑ พ.ศ. ๒๕๕๒ และ พ.ศ. ๒๕๕๓
กล่าวคือ ใน พ.ศ. ๒๕๕๑ ดำเนินการได้จำนวน ๑๔,๖๘๑ ราย พ.ศ. ๒๕๕๒ ดำเนินการได้ จำนวน ๑๔,๙๙๒
ราย และ พ.ศ. ๒๕๕๓ ดำเนินการได้ ๑๔,๙๘๖ ราย

ผลการประเมินความพึงพอใจ การให้บริการสาธารณะ ด้านเด็กเล็กนี้ เป็นการวัดความพึงพอใจ
ต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต รวมไปถึงการจัดการเรียนการสอน กิจกรรมเสริมสร้างการเรียนรู้ให้กับเด็ก และ
เยาวชน ซึ่งพบระดับความพึงพอใจใน พ.ศ. ๒๕๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘ อยู่ในระดับดี อย่างไรก็ตาม เมืองพัทยา
ควรจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการสาธารณะด้านนี้ รวมไปถึงการปรับเกณฑ์
การวัดความพึงพอใจให้สอดคล้องกับภารกิจที่ได้ดำเนินการจริง เพื่อยกระดับการให้บริการสาธารณะด้านเด็ก
และเยาวชนต่อไป

๖) ผลการประเมิน ผู้สูงอายุ(ที่ขึ้นทะเบียน) ได้รับการตรวจสุขภาพเบื้องต้น อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง
ดำเนินการได้ จำนวน ๖๐๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๗ ใน พ.ศ. ๒๕๕๒ และ จำนวน ๖๕๐ ราย ใน พ.ศ. ๒๕๕๓
คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๑ เนื่องจาก กำลังบุคลากรด้านสาธารณสุขไม่เพียงพอต่อการดำเนินการ การดำเนินการ
ตรวจสุขภาพผู้สูงอายุ จะดำเนินการให้แก่ผู้สูงอายุที่มีปัญหาสุขภาพก่อนเป็นลำดับแรก จึงเป็นสิ่งที่ต้องพัฒนา
ต่อไปในอนาคต ดัชนีชี้วัดนี้ไม่มีการประเมินใน พ.ศ. ๒๕๕๑

๗) ผลการประเมิน ชุมชนในเขตเมืองพัทยา มีสถานที่ออกกำลังกายสำหรับผู้สูงอายุ อย่างน้อย ๑
แห่ง ดำเนินการได้จำนวน ๘ ชุมชน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๒ ใน พ.ศ. ๒๕๕๒ และ จำนวน ๙ ชุมชน คิดเป็น
ร้อยละ ๒๖.๕ ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ เมื่อเปรียบเทียบกับ พ.ศ. ๒๕๕๑ ดำเนินการได้จำนวน ๑ ชุมชน คิดเป็น
ร้อยละ ๓.๒ เนื่องจากสถานที่ออกกำลังกายสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะไม่สามารถสร้างได้ในทุกชุมชน แต่มีการ
จัดกิจกรรมการออกกำลังกายสำหรับผู้สูงอายุทุกชุมชน เป็นสิ่งที่ต้องพัฒนาต่อไปในอนาคต เพื่อยกระดับ
มาตรฐานการบริการในด้านนี้

๘) ผลการประเมิน ผู้สูงอายุ (ที่ขึ้นทะเบียน) ได้รับการเยี่ยมเยียน หรือดูแลสุขภาพ หรือแนะนำ
ให้คำปรึกษา หรือร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ไม่น้อยกว่า ๔ ครั้ง / ปี ดำเนินการได้ ๒ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๕๐ ใน
พ.ศ. ๒๕๕๒ และ ดำเนินการได้ ๒ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๕๐ ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ เมื่อเปรียบเทียบกับ พ.ศ. ๒๕๕๑
ดำเนินการตรวจเยี่ยมผู้สูงอายุได้จำนวน ๕๐ คน จากที่ขึ้นทะเบียนไว้จำนวน ๖๐๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๓

เนื่องจากข้อจำกัดด้านบุคลากร การออกเยี่ยมเยียนผู้สูงอายุ ๑ ครั้ง ต้องใช้เวลาประมาณ ๒ ชั่วโมง จึงดำเนินการเยี่ยมเยียนผู้สูงอายุที่ป่วยเป็นโรคเรื้อรัง ทุกสภาพก่อน จึงเป็นสิ่งที่ต้องพัฒนาต่อไปในอนาคต โดยในเบื้องต้น ควรปรับเกณฑ์การชี้วัดให้สอดคล้องกับจำนวนบุคลากรและภารกิจเร่งด่วน

๙) ผลการประเมิน ผู้สูงอายุที่เข้าเกณฑ์และมีคุณสมบัติตามที่กฎหมายกำหนดได้รับเบี้ยยังชีพ ดำเนินการได้จำนวน ๑๑๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ใน พ.ศ. ๒๕๕๑ ดำเนินการได้จำนวน ๔,๐๗๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ใน พ.ศ. ๒๕๕๒ และดำเนินการได้จำนวน ๔,๖๐๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ พ.ศ. ๒๕๕๓ ภารกิจทำให้บริการผู้สูงอายุทั้งหมดนี้ ไม่มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ไม่มีการประเมินความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะด้านผู้สูงอายุ ทั้ง ๔ ดัชนีชี้วัดนี้ อันเนื่องมาจากผู้ให้ความคิดเห็นเป็นกลุ่มผู้สูงอายุ ไม่สะดวกต่อการให้ข้อมูล อย่างไรก็ตามในปีต่อไปเมืองพัทยา ควรทำการรับฟังความคิดเห็น และ ประเมินความพึงพอใจของผู้สูงอายุ เพื่อจัดบริการสาธารณะให้สอดคล้องกับสถานการณ์ของประเทศไทยซึ่งกำลังเข้าสู่ยุคของผู้สูงอายุ

๑๐) ผลการประเมิน คนพิการที่มีคุณสมบัติครบตามที่กฎหมายกำหนดได้รับเบี้ยยังชีพ ดำเนินการได้ จำนวน ๓๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ใน พ.ศ. ๒๕๕๑ ดำเนินการได้จำนวน ๗๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ใน พ.ศ. ๒๕๕๒ และดำเนินการได้จำนวน ๖๕๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ ไม่มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภารกิจนี้

๑๑) ผลการประเมิน อาคารส่วนราชการของเมืองพัทยามีการจัดทำห้องน้ำสำหรับคนพิการ สามารถดำเนินการได้ จำนวน ๔ แห่ง คิดร้อยละ ๘๐ ทั้ง พ.ศ. ๒๕๕๒ และ พ.ศ. ๒๕๕๓ เนื่องจากสถานที่ราชการ ๑ แห่ง ได้แก่ สถานธนาบาล มีพื้นที่จำกัดมาก ไม่สามารถปรับปรุงได้ เมื่อเปรียบเทียบกับ พ.ศ. ๒๕๕๑ ดำเนินการได้ ๓ แห่ง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ อาจเกิดจากความเข้าใจผิดในการรวบรวมข้อมูล

๑๒) ผลการประเมิน อาคารส่วนราชการของเมืองพัทยามีการจัดทำทางลาดสำหรับคนพิการ สามารถดำเนินการได้ จำนวน ๔ แห่ง คิดเป็นร้อยละ ๘๐ ทั้ง พ.ศ. ๒๕๕๒ และ พ.ศ. ๒๕๕๓ เนื่องจากสถานที่ราชการ ๑ แห่ง ได้แก่ สถานธนาบาล มีพื้นที่จำกัดมาก ไม่สามารถปรับปรุงได้ เมื่อเปรียบเทียบกับ พ.ศ. ๒๕๕๑ ดำเนินการได้ ๓ แห่ง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ อาจเกิดจากความเข้าใจผิดในการรวบรวมข้อมูล

๑๓) ผลการประเมิน อาคารส่วนราชการของเมืองพัทยามีการจัดทำที่จอดรถสำหรับผู้พิการ สามารถดำเนินการได้ จำนวน ๔ แห่ง คิดเป็นร้อยละ ๘๐ ทั้ง พ.ศ. ๒๕๕๒ และ พ.ศ. ๒๕๕๓ เนื่องจากสถานที่ราชการ ๑ แห่ง ได้แก่ สถานธนาบาล มีพื้นที่จำกัดมาก ไม่สามารถปรับปรุงได้ เมื่อเปรียบเทียบกับ พ.ศ. ๒๕๕๑ ดำเนินการได้ ๓ แห่ง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ อาจเกิดจากความเข้าใจผิดในการรวบรวมข้อมูล

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านการให้ความช่วยเหลือ ให้บริการ และจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้พิการของส่วนราชการเมืองพัทยา พบว่า ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ ประชาชนมีความพึงพอใจที่ระดับร้อยละ ๘๘.๔ เท่าเทียมกับ พ.ศ. ๒๕๕๑ ซึ่งประชาชนมีความพึงพอใจที่ร้อยละ ๑๐๐ แสดงให้เห็นการตระหนักต่อการให้บริการต่อผู้พิการของเมืองพัทยา ต่อไปเมืองพัทยาคควรดำเนินการปรับเกณฑ์การวัด การให้บริการอื่นๆ เช่น การสร้างทางเดินเท้าสำหรับผู้พิการทางสายตา การปรับปรุงสถานที่พักผ่อนหย่อนใจเพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้พิการทางขา เป็นต้น เพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานการให้บริการสาธารณะแก่คนพิการ

๑๔) ผลการประเมิน ผู้ป่วยโรคเอดส์ที่ถูกทอดทิ้ง/ระยะสุดท้ายได้รับการนำส่งโรงพยาบาลหรือสถานสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์ ดำเนินการได้ จำนวน ๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ใน พ.ศ. ๒๕๕๒ และดำเนินการได้ จำนวน ๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ โดยไม่นับรวมผู้ป่วยโรคเอดส์ทั้งหมดเนื่องจากผู้ป่วยโรคเอดส์จำนวนหนึ่งยังมีผู้อุปการะ/สามารถเลี้ยงดูตนเองได้ เมื่อเปรียบเทียบกับ พ.ศ. ๒๕๕๑ พบว่าดำเนินการได้ จำนวน ๑๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ปัจจุบันมีจำนวนผู้ป่วยโรคเอดส์ที่ถูกทอดทิ้งน้อยลง

๑๕) ผลการประเมิน ผู้ป่วยโรคเอดส์ยากจน/ถูกทอดทิ้งที่ได้รับเบี้ยยังชีพ ดำเนินการได้จำนวน ๒๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ใน พ.ศ. ๒๕๕๒ และดำเนินการได้จำนวน ๖๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ เมื่อเปรียบเทียบกับพ.ศ. ๒๕๕๑ สามารถดำเนินการได้ ๑๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ แสดงให้เห็นจำนวนผู้ป่วยโรคเอดส์ยากจน/ถูกทอดทิ้งที่ได้รับเบี้ยยังชีพ มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นทุกปี

๑๖) ผลการประเมิน จำนวนบุคคลเร่ร่อน/ขอทาน ที่ได้รับการนำส่งสถานแรกรับคนไร้ที่พึ่งนนทบุรี ดำเนินการได้ ๒๕๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ใน พ.ศ. ๒๕๕๒ และ ดำเนินการได้ ๑๒๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ เมื่อเปรียบเทียบกับ พ.ศ. ๒๕๕๑ พบว่า ดำเนินการได้ ๒๕๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ แสดงให้เห็นว่าจำนวนบุคคลเร่ร่อน/ขอทาน ที่ได้รับการนำส่งสถานแรกรับคนไร้ที่พึ่งนนทบุรี มีจำนวนน้อยลงทุกปี

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านนี้ เป็นการวัดความพึงพอใจรวมในการแก้ปัญหาและให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยเอดส์ บุคคลเร่ร่อน คนขอทาน รวมทั้งเด็กสตรีที่ถูกกระทำความรุนแรง พบว่า ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ ประชาชนมีความพึงพอใจที่ร้อยละ ๖๕.๖ มากกว่าความพึงพอใจในปี ๒๕๕๑ ซึ่งมีความพึงพอใจที่ร้อยละ ๕๗.๙ เมืองพัทยาควรปรับการประเมินความพึงพอใจ กลุ่มผู้ป่วยโรคเอดส์ ออกจากกลุ่มอื่นเนื่องจากจำนวนผู้ป่วยโรคเอดส์มีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปี ดังนั้นควรปรับการบริการสาธารณะด้านผู้ป่วยโรคเอดส์ โดยเน้นไปที่การลดจำนวนผู้ป่วยโรคเอดส์ด้วยการณรงค์ การให้ความรู้ในการป้องกันโรค

ผลการวิเคราะห์ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ของเมืองพัทยา ใน พ.ศ. ๒๕๕๒ และ พ.ศ. ๒๕๕๔ ต้องพัฒนาต่อไปในอนาคต ๗ ดัชนีชี้วัด จากทั้งหมด ๑๖ สิ่งที่ต้องพัฒนา จำแนกเป็น การฉีดวัคซีนให้เด็ก ๐ - ๕ พ.ศ. จำนวน ๑ ดัชนีชี้วัด การดูแลสุขภาพ/เยี่ยมเยียนผู้สูงอายุ ๓ ดัชนีชี้วัด และ อาคารส่วนราชการซึ่งต้องจัดสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้พิการ ๑ ดัชนีชี้วัด อันเนื่องมาจากข้อจำกัดด้านจำนวนบุคลากรและข้อจำกัดด้านกายภาพของอาคารราชการ

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในเมืองพัทยา ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ได้รับความพึงพอใจในระดับสูง โดยเฉพาะด้านการดูแล สตรีมีครรภ์ มารดาหลังคลอด ได้รับความพึงพอใจ ร้อยละ ๑๐๐ แสดงให้เห็นความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรด้านสาธารณสุขอย่างเต็มกำลัง การพัฒนาต่อไปในอนาคต ควรปรับเพิ่มในด้านอัตรากำลังบุคลากรให้เพียงพอ ตามอัตราส่วนมาตรฐานคือ จำนวนพยาบาล ๑ คน : จำนวนประชากร ๕,๐๐๐ คน และ จำนวนแพทย์ ๑ คน : จำนวนประชากร ๑๐,๐๐๐ คน

๒.๓.๓ ผลการประเมินภารกิจส่งเสริม การฝึก และการประกอบอาชีพ

ภารกิจส่งเสริม การฝึก และการประกอบอาชีพมี ๑ ดัชนีชี้วัด คือ ประชาชนในชุมชนมีการรวมกลุ่ม (มีสมาชิกไม่น้อยกว่า ๒๐ คน) และได้รับการสนับสนุนการพัฒนาอาชีพ อย่างต่อเนื่อง ผลการประเมินใน พ.ศ. ๒๕๕๑ มีการรวมกลุ่มเพียง ๑ กลุ่ม แต่ค่าเป้าหมาย ๑๕ กลุ่มคิดเป็นร้อยละ ๖.๗ พ.ศ. ๒๕๕๒ มีการรวมกลุ่มเพียง ๒ กลุ่ม แต่ค่าเป้าหมาย ๖ กลุ่มคิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓ และ พ.ศ. ๒๕๕๓ มีการรวมกลุ่มเพียง ๓ กลุ่ม แต่ค่าเป้าหมาย ๖ กลุ่มคิดเป็นร้อยละ ๕๐ สรุปผลการประเมินทั้ง ๓ ปีต้องมีการพัฒนาในอนาคต เนื่องจากการรวมกลุ่มสมาชิกมีจำนวนน้อยไม่เป็นไปตามเงื่อนไขไม่น้อยกว่า ๒๐ คน และยังคงดำเนินการอย่างต่อเนื่องมีเพียงกลุ่มนวดแผนไทยเท่านั้น กลุ่มที่ดำเนินการด้านอื่นๆ เช่น กลุ่มถักไหมพรม ทำสร้อยคริสตัล เย็บกระเป๋า และทำดอกไม้ประดิษฐ์ ไม่สามารถให้ผลตอบแทนที่พอต่อการดำรงชีพของสมาชิกได้ จึงไม่มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการส่งเสริมการรวมกลุ่มอาชีพ และจัดกิจกรรมสนับสนุนการพัฒนาอาชีพของประชาชนใน พ.ศ. ๒๕๕๓ มีระดับความพึงพอใจที่ร้อยละ ๙๒ ซึ่งอยู่ในระดับสูง และไม่มีการประเมินความพึงพอใจในด้านนี้ใน พ.ศ. ๒๕๕๑

ตารางที่ ๒.๗ ผลการประเมินภารกิจที่ ๕ การส่งเสริม การฝึก และการประกอบอาชีพ

บริการสาธารณะ	ปีงบประมาณ	ค่าเป้าหมาย	กรอบการประเมิน (๑)	ดำเนินการได้จริง (๒)	(๒) เทียบกับ (๑) %	ผลการประเมิน
ภารกิจที่ ๕ การส่งเสริม การฝึก และการประกอบอาชีพ						
๕.๑ ประชาชนในชุมชนมีการรวมกลุ่ม(มีสมาชิกไม่น้อยกว่า ๒๐ คน) และได้รับการสนับสนุนการพัฒนาอาชีพอย่างต่อเนื่อง (กลุ่ม)	๒๕๕๑	๑๐๐%	๑๕	๑	๖.๗%	การพัฒนาในอนาคต
	๒๕๕๒	๑๐๐%	๖	๒	๓๓.๓%	การพัฒนาในอนาคต
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๖	๓	๕๐.๐%	การพัฒนาในอนาคต

การปรับเกณฑ์ชี้วัดในด้านนี้ เมืองพัทยาอาจเพิ่มเกณฑ์การชี้วัด ด้านจำนวนกิจกรรมที่ส่งเสริมให้ประชาชน รับการฝึกอาชีพอย่างต่อเนื่อง หรือ ร้อยละของประชาชนที่ต้องการฝึกอาชีพ ได้รับการส่งเสริมให้ฝึกอาชีพ และ ในส่วนตัวชี้วัดเดิม อาจปรับลดจำนวนสมาชิกให้น้อยลง

๒.๓.๔ ผลการประเมินภารกิจจัดการศึกษา

ภารกิจจัดการศึกษา มี ๑ ดัชนีชี้วัด คือ เด็กและเยาวชน ซึ่งมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตเมืองพัทยา ได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐานไม่ต่ำกว่า ๙ ปี พบว่า ใน พ.ศ. ๒๕๕๒ ดำเนินการได้ ๔๔,๖๐๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ และ ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ ดำเนินการได้ ๔๓,๙๖๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สามารถพัฒนาได้จาก พ.ศ. ๒๕๕๑ ซึ่งดำเนินการได้จำนวน ๑๒,๕๒๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๒

ผลการประเมินความพึงพอใจ การให้บริการสาธารณะด้านนี้ เป็นการวัดความพึงพอใจต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต รวมไปถึงการจัดการเรียนการสอน กิจกรรมเสริมสร้างการเรียนรู้ให้กับเด็ก และเยาวชน ซึ่งพบความพึงพอใจใน พ.ศ. ๒๕๕๓ ที่ระดับร้อยละ ๘๒.๘ และไม่มีการประเมินผลความพึงพอใจในภารกิจนี้ ใน พ.ศ. ๒๕๕๑ เมืองพัทยา จึงควรประเมินผลในภารกิจนี้ซ้ำอีกครั้งในปีต่อไป

ตารางที่ ๒.๘ ผลการประเมินภารกิจที่ ๖ ด้านการจัดการศึกษา

บริการสาธารณะ	ปีงบประมาณ	ค่าเป้าหมาย	กรอบการประเมิน (๑)	ดำเนินการได้จริง (๒)	(๒) เทียบกับ (๑) %	ผลการประเมิน
ภารกิจที่ ๖ การจัดการศึกษา						
๖.๑ เด็กและเยาวชนซึ่งมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตเมืองพัทยา ได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐานไม่ต่ำกว่า ๙ ปี (ราย)	๒๕๕๑	๑๐๐%	๑๖,๒๐๙	๑๖,๕๒๐	๗๗.๒%	การพัฒนาในอนาคต
	๒๕๕๒	๑๐๐%	๔๔,๖๐๙	๔๔,๖๐๙	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๔๓,๙๖๙	๔๓,๙๖๙	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย

๒.๓.๕ ผลการประเมินภารกิจการจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

ภารกิจการจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจมี ๑ ดัชนีชี้วัด คือ สัดส่วนของพื้นที่สถานที่พักผ่อนหย่อนใจต่อจำนวนประชากรตามเกณฑ์มาตรฐาน (๑๖ ตร.ม./คน) สามารถดำเนินการได้ ๑๕.๑๑ ตร.ม./คน คิดเป็น ร้อยละ ๙๔.๕ ทั้งใน พ.ศ. ๒๕๕๒ และ ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ ลดลงจาก พ.ศ. ๒๕๕๑ ซึ่งสามารถดำเนินการได้ ร้อยละ ๑๐๐ โดยอาจมีสาเหตุจากความเข้าใจ คำว่า “สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ” ของเจ้าหน้าที่ในแต่ละปีที่แตกต่างกัน จึงควรทำความเข้าใจความหมายของสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ร่วมกันต่อไป

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนด้านความเพียงพอต่อการจัดสถานที่หรือบริเวณสำหรับการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวใน พ.ศ. ๒๕๕๓ มีระดับความพึงพอใจที่ร้อยละ ๕๘.๒ จากประชาชนที่แสดงความเห็นจำนวนรวม ๒๑๑ คน ความพึงพอใจน้อยกว่า พ.ศ. ๒๕๕๑ ซึ่งมีระดับความพึงพอใจที่ร้อยละ ๘๔ จากประชาชนที่แสดงความเห็นจำนวนรวม ๑๐๐ คน แสดงให้เห็นว่าประชาชนส่วนใหญ่คิดว่าสัดส่วนของพื้นที่สถานที่พักผ่อนหย่อนใจต่อจำนวนประชากร ยังไม่เพียงพอ เมืองพัทยา จึงควรจัดให้มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจเพิ่มขึ้น ได้แก่ สวนสาธารณะ แหล่งเรียนรู้ สนามกีฬา ให้เพียงพอต่อจำนวนประชากรที่เพิ่มมากขึ้นทุกปี

ตารางที่ ๒.๙ ผลการประเมินภารกิจที่ ๗ ด้านการจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

บริการสาธารณะ	ปีงบประมาณ	ค่าเป้าหมาย	กรอบการประเมิน (๑)	ดำเนินการได้จริง (๒)	(๒) เทียบกับ (๑) %	ผลการประเมิน
ภารกิจที่ ๗ การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ						
๗.๑ สัดส่วนของพื้นที่สถานที่พักผ่อนหย่อนใจต่อจำนวนประชากรตามเกณฑ์มาตรฐาน (๑๖ ตร.ม./คน)	๒๕๕๑	๑๐๐%	๑๖	๑๖	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๒	๑๐๐%	๑๖	๑๖	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๑๖	๑๖	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย

๒.๓.๖ ผลการประเมินภารกิจจัดการจัดให้มีและควบคุมตลาด

ภารกิจจัดการจัดให้มีและควบคุมตลาดในเมืองพญา มี ๑ ดัชนีชี้วัด คือ ตลาดสดในเขตเมืองพญา ที่ได้รับการควบคุมมาตรฐานสุขาภิบาลตลาดตามข้อบัญญัติเมืองพญาเรื่องตลาด พ.ศ. ๒๕๔๕ จำนวน ๔ แห่ง สามารถดำเนินการได้จำนวน ๑๖ แห่ง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ทั้งใน พ.ศ. ๒๕๕๒ และ พ.ศ. ๒๕๕๓ เมื่อเปรียบเทียบกับ พ.ศ. ๒๕๕๑ ดำเนินการได้ จำนวน ๑๓ แห่ง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

โดยกรอบการประเมินจำนวนตลาดที่ได้รับการควบคุมมาตรฐานสุขาภิบาลนี้ เมืองพญาได้ดำเนินการทั้งในส่วนตลาดของเมืองพญาเอง จำนวน ๒ แห่ง และ ตลาดเอกชนในเขตเมืองพญาจำนวน ๑๔ แห่ง ซึ่งแตกต่างจากจำนวนตลาดที่ดำเนินการในด้านการจัดให้มีแสงสว่างซึ่งดำเนินการได้ เฉพาะตลาดของเมืองพญาเอง จำนวน ๒ แห่งเท่านั้น เกณฑ์ในส่วนดัชนีชี้วัดนี้ ในปีต่อไป จึงควรแยกการควบคุมมาตรฐานสุขาภิบาลออกเป็น ๒ ดัชนีชี้วัด คือ ตลาดของเมืองพญา ๑ ดัชนีชี้วัด และ ตลาดเอกชน ๑ ดัชนีชี้วัด เพื่อความชัดเจนของข้อมูล

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนด้านอาหารในตลาดสดและร้านค้ามีความสะอาดและถูกสุขลักษณะ มีลักษณะไม่สอดคล้องกันกับผลการประเมินเกณฑ์การชี้วัด คือ ระดับความพึงพอใจที่ร้อยละ ๔๑.๕๓ ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ ลดน้อยลงจาก พ.ศ. ๒๕๕๑ ซึ่งมีระดับความพึงพอใจที่ร้อยละ ๗๔ ปีต่อไปเมืองพญาควรปรับการประเมินความพึงพอใจของตลาดสดและร้านค้าออกจากกัน เพื่อให้ได้ความคิดเห็นที่แท้จริงและนำไปปรับการให้บริการสาธารณะในด้านนี้ต่อไป

ตารางที่ ๒.๑๐ ผลการประเมินภารกิจที่ ๘ ด้านการจัดให้มีและควบคุมตลาด

บริการสาธารณะ	ปีงบประมาณ	ค่าเป้าหมาย	กรอบการประเมิน (๑)	ดำเนินการได้จริง (๒)	(๒) เทียบกับ (๑) %	ผลการประเมิน
ภารกิจที่ ๘ การจัดให้มีและควบคุมตลาด						
๘.๑ ตลาดสดในเขตเมืองพญาที่ได้รับการควบคุมมาตรฐานสุขาภิบาลตลาดตามข้อบัญญัติเมืองพญาเรื่องตลาดพ.ศ. ๒๕๔๕ จำนวน ๔ แห่ง (ตลาดแห่งใหม่)	๒๕๕๑	๑๐๐%	๑๓	๑๓	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๒	๑๐๐%	๑๖	๑๖	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๑๖	๑๖	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย

๒.๓.๗ ผลการประเมินภารกิจสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล

ภารกิจสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาลในเมืองพัทยา ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ มี ๗ ดัชนีชี้วัด สามารถดำเนินการได้ตามค่าเป้าหมาย ๓ ดัชนีชี้วัดใน พ.ศ. ๒๕๕๒ และ ดำเนินการได้ตามค่าเป้าหมาย ๔ ดัชนีชี้วัด ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ โดยแยกข้อคำถาม สุขาภิบาลอาหาร และ การดูแล/ส่งต่อผู้ป่วย ผลการประเมิน สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

๑) ผลการประเมิน ห้างสรรพสินค้าในเขตเมืองพัทยาได้รับการตรวจหาสารปนเปื้อนในอาหารปรุงสุกและอาหารสดอย่างน้อย ๒ ครั้ง/ปี ดำเนินการได้ ๑๒ แห่ง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ทั้งใน พ.ศ. ๒๕๕๑ พ.ศ. ๒๕๕๒ และ พ.ศ. ๒๕๕๓ ไม่มีการประเมินผลความพึงพอใจในด้านนี้

๒) ผลการประเมินร้านอาหารในเขตเมืองพัทยาผ่านการตรวจด้านสุขาภิบาลอาหารและแบคทีเรียในอาหารอย่างน้อย ๒ ครั้ง / ปี ดำเนินการได้ ๘๕๐ แห่งคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ใน พ.ศ. ๒๕๕๒ และ ดำเนินการได้ ๙๕๐ แห่งคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ ดำเนินการได้มาตรฐานสูงขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับ พ.ศ. ๒๕๕๑ดำเนินการได้ ๘๐๐ แห่งคิดเป็นร้อยละ ๖๖.๗

เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบกับผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนด้านอาหารในตลาดสดและร้านค้ามีความสะอาดและถูกสุขลักษณะ มีลักษณะไม่สอดคล้องกันกับผลการประเมินเกณฑ์การชี้วัดคือ ระดับความพึงพอใจที่ร้อยละ ๔๑.๕ ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ ลดน้อยลงจาก พ.ศ. ๒๕๕๑ ซึ่งมีระดับความพึงพอใจที่ร้อยละ ๗๓.๖ ดังนั้นเมืองพัทยาคควรปรับดัชนีชี้วัดใหม่เพื่อยกระดับมาตรฐานการบริการสาธารณสุขให้ดีขึ้น เช่น การตรวจร้านอาหารแห่งเดิมได้ปรับมาตรฐานร้านอาหารให้มีมาตรฐานสูงขึ้นทุกปี ดำเนินการขยายกลุ่มร้านอาหารที่เข้าตรวจสอบเพิ่ม โดยตรวจร้านอาหารริมทางสาธารณะเพิ่มขึ้นด้วย

ตารางที่ ๒.๑๑ ผลการประเมินภารกิจที่ ๙ การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล

บริการสาธารณสุข	ปีงบประมาณ	ค่าเป้าหมาย	กรอบการประเมิน (๑)	ดำเนินการได้จริง (๒)	(๒) เทียบกับ (๑) %	ผลการประเมิน
ภารกิจที่ ๙ การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัวและการรักษาพยาบาล						
๙.๑ ห้างสรรพสินค้าในเขตเมืองพัทยาได้รับการตรวจหาสารปนเปื้อนในอาหารปรุงสุกและอาหารสดอย่างน้อย ๒ ครั้ง/ปี	๒๕๕๑	๑๐๐%	๑๒.๐๐	๑๒.๐๐	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๒	๑๐๐%	๑๒.๐๐	๑๒.๐๐	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๑๒.๐๐	๑๒.๐๐	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
๙.๒ ร้านอาหารในเขตเมืองพัทยาผ่านการตรวจด้านสุขาภิบาลอาหารและแบคทีเรียในอาหารอย่างน้อย ๒ ครั้ง / ปี	๒๕๕๑	๖๐%	๑,๒๐๐.๐๐	๘๐๐.๐๐	๖๖.๗%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๒	๗๐%	๘๕๐.๐๐	๘๕๐.๐๐	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๓	๗๐%	๙๕๐.๐๐	๙๕๐.๐๐	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย

บริการสาธารณะ	ปีงบประมาณ	ค่าเป้าหมาย	กรอบการประเมิน (๑)	ดำเนินการได้จริง (๒)	(๒) เทียบกับ (๑) %	ผลการประเมิน
๙.๓ ผู้รับบริการที่มีอายุตั้งแต่ ๔๐ ปี ขึ้นไปได้รับการตรวจคัดกรอง โรคความดันโลหิตสูง และโรคเบาหวาน (ราย)	๒๕๕๑	๐%	-	-	ไม่มีการประเมิน	ไม่มีการประเมิน
	๒๕๕๒	๑๐๐%	๙,๘๔๕.๐๐	๖,๗๑๑.๐๐	๖๘.๒%	การพัฒนาในอนาคต
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๓,๙๓๗.๐๐	๔,๖๐๒.๐๐	๑๑๖.๙%	ได้ตามเป้าหมาย
๙.๔ ผู้มารับบริการได้รับการถ่ายทอดและส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับโรคที่เจ็บป่วยและสามารถปฏิบัติตนได้อย่างถูกต้อง (ราย)	๒๕๕๑	๐%	-	-	ไม่มีการประเมิน	ไม่มีการประเมิน
	๒๕๕๒	๘๐%	๒๒,๒๘๘.๐๐	๒,๘๔๐.๐๐	๑๒.๗%	การพัฒนาในอนาคต
	๒๕๕๓	๘๐%	๒๕,๑๕๙.๒๐	๒,๖๗๖.๐๐	๑๐.๖%	การพัฒนาในอนาคต
๙.๕ ผู้ป่วยมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นด้านการบริการสาธารณสุข (ราย)	๒๕๕๑	๐%	๐.๐๐	๐.๐๐	ไม่มีการประเมิน	ไม่มีการประเมิน
	๒๕๕๒	๙๕%	๒๗,๘๖๓.๐๐	๓๓๑.๐๐	๑.๒%	การพัฒนาในอนาคต
	๒๕๕๓	๙๕%	๓๑,๔๔๙.๐๐	๖๐.๐๐	๐.๒%	การพัฒนาในอนาคต
๙.๖ ผู้ป่วยเรื้อรังและมีภาวะแทรกซ้อนที่มารับบริการจะได้รับการติดตามอาการและเยี่ยมที่บ้าน (ราย)	๒๕๕๑	๐%	๐.๐๐	๐.๐๐	ไม่มีการประเมิน	ไม่มีการประเมิน
	๒๕๕๒	๗๐%	๒,๖๗๖.๐๐	๒๓๖.๐๐	๘.๘%	การพัฒนาในอนาคต
	๒๕๕๓	๗๐%	๒,๖๗๖.๐๐	๒๓๖.๐๐	๘.๘%	การพัฒนาในอนาคต
๙.๗ การส่งผู้ป่วยจากห้องปฐมพยาบาลถึงท่าเรือแหลมบาลีฮายสำเร็จภายใน ๓๐ นาที/ราย (ราย)	๒๕๕๑	๑๐๐%	๑๑๙.๐๐	๑๑๙.๐๐	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๒	๑๐๐%	๑๒๖.๐๐	๑๒๖.๐๐	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๑๕๘.๐๐	๑๕๘.๐๐	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย

๓) ผลการประเมิน ผู้รับบริการที่มีอายุตั้งแต่ ๔๐ ปีขึ้นไป ได้รับการตรวจคัดกรอง โรคความดันโลหิตสูง และโรคเบาหวาน ดำเนินการได้ ๖,๗๑๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๒ ใน พ.ศ. ๒๕๕๒ และดำเนินการได้ ๔,๖๐๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๑๖.๙ ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ ดัชนีชี้วัดนี้ไม่มีการประเมินใน พ.ศ. ๒๕๕๑ และไม่มีการประเมินความพึงพอใจ

๔) ผลการประเมินผู้มารับบริการได้รับการถ่ายทอดและส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับโรคที่เจ็บป่วย และสามารถปฏิบัติตนได้อย่างถูกต้องดำเนินการได้ ๒,๘๔๐ รายคิดเป็นร้อยละ ๑๒.๗ ใน พ.ศ. ๒๕๕๒ และ ๒,๖๗๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๖ ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ เนื่องจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องวัดผู้มารับบริการที่ได้รับการ

ถ่ายทอดและส่งเสริมความรู้ในการดูแลตนเองจากโรคที่เจ็บป่วยให้สามารถปฏิบัติตนได้ถูกต้องอย่างจริงจัง โดย
ต้องใช้เวลาสอน ครั้งละ ๓๐ นาที จำนวน ๓๐ คน/กลุ่ม การดำเนินการสอนเช่นนี้ จะทำได้สัปดาห์ละ ๒ ครั้ง
เพื่อให้ผู้ป่วยดูแลตนเองได้ทุกด้าน โดยเฉพาะด้านการรับประทานยาอย่างถูกต้องเท่านั้น ดัชนีชี้วัดนี้ไม่มีการ
ประเมินใน พ.ศ. ๒๕๕๑ และไม่มีการประเมินความพึงพอใจ

๕) ผลการประเมินผู้ป่วยมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นด้านการบริการสาธารณสุข
ดำเนินการได้ ๓๓๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑.๒ ใน พ.ศ. ๒๕๕๒ และ ดำเนินการได้ ๖๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๐.๒
ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ เนื่องจากผู้ป่วยไม่สะดวกแสดงความคิดเห็นทุกคน ในปีต่อไป เมืองพัทยาจึงขอปรับ
ค่าเป้าหมายจากเดิม ให้เป็นจำนวนกลุ่มตัวอย่างซึ่งคิดเป็นค่าความเชื่อมั่นร้อยละ ๙๕ ของผู้ป่วยทั้งหมด

๖) ผลการประเมินผู้ป่วยเรื้อรังและมีภาวะแทรกซ้อนที่มารับบริการจะได้รับการติดตามอาการ
และเยี่ยมที่บ้านดำเนินการได้ ๒๓๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘.๘ ทั้งใน พ.ศ. ๒๕๕๒ และ พ.ศ. ๒๕๕๓ เป็นดัชนีชี้วัด
ใหม่ ซึ่งเพิ่มขึ้นจาก พ.ศ. ๒๕๕๑ ไม่สามารถดำเนินการตามค่าเป้าหมายที่กำหนดเนื่องจากการติดตามผู้ป่วย
เรื้อรังที่บ้าน ต้องใช้เวลาในการเยี่ยมประมาณ ๒ ชั่วโมง/ราย จำนวนบุคลากรที่มีอยู่ไม่เพียงพอต่อการ
ดำเนินงาน จึงต้องพัฒนาต่อไปในอนาคต

๗) ผลการประเมิน การส่งผู้ป่วยจากห้องปฐมพยาบาลถึงท่าเรือแหลมบาลีฮายสำเร็จภายใน ๓๐
นาที/รายดำเนินการได้ ๑๒๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ใน พ.ศ. ๒๕๕๒ และ ดำเนินการได้ ๑๕๘ ราย คิดเป็น
ร้อยละ ๑๐๐ ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ เมื่อเปรียบเทียบกับ พ.ศ. ๒๕๕๑ ดำเนินการได้ ๑๑๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
เนื่องจากไม่มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในดัชนีชี้วัด ข้อที่ ๓) ถึง ข้อที่ ๗)
ในการกิจด้านนี้ทำให้ไม่สามารถเปรียบเทียบผลการดำเนินการกับความพึงพอใจของประชาชนได้ เมืองพัทยา
ควรดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนจึงควรประเมินผลซ้ำอีกครั้งในปีต่อไป

๒.๓.๘ ผลการประเมินภารกิจสาธารณสุขมูลฐาน

ภารกิจสาธารณสุขมูลฐานในเมืองพัทยาใน พ.ศ. ๒๕๕๒ และ พ.ศ. พ.ศ. ๒๕๕๓ มี ๓ ดัชนีชี้วัด
ปรับเปลี่ยนจาก พ.ศ. ๒๕๕๑ จำนวน ๑ ดัชนีชี้วัด สามารถดำเนินการได้ตามค่าเป้าหมาย ๒ ดัชนีชี้วัดใน
พ.ศ. ๒๕๕๒ และ ดำเนินการได้ตามค่าเป้าหมาย ๔ ดัชนีชี้วัด ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ ผลการประเมินสามารถ
วิเคราะห์ได้ดังนี้

๑) ผลการประเมิน เด็กอายุ ๐-๖ ปี ไม่มีปัญหาทุพโภชนาการดำเนินการได้คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙
ใน พ.ศ. ๒๕๕๒ และ ดำเนินการได้จำนวน ๗,๕๘๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔ ใน พ.ศ. จำนวน ๗,๓๓๘ ราย
คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙ ใน พ.ศ. ๒๕๕๒ และ ดำเนินการได้จำนวน ๗,๕๘๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔ ใน พ.ศ. ๒๕๕๓
ซึ่งได้ตามค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ร้อยละ ๙๕ ตามมาตรฐานสาธารณสุข และดำเนินการได้มากกว่า พ.ศ. ๒๕๕๑
ซึ่งดำเนินการได้ ๓๗๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔

๒) ผลการประเมิน การมีจิตอาสาช่วยงานที่ศูนย์บริการสาธารณสุขเมืองพัทยาทุกชุมชนเป็น
ประจำทุกวันๆ ละชุมชนดำเนินการได้ ๒๐ ชุมชน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๖ ใน พ.ศ. ๒๕๕๒ และ ดำเนินการได้
๒๐ ชุมชน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๘ ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ ดัชนีชี้วัดนี้ไม่มีการประเมินใน พ.ศ. ๒๕๕๑ ดังนั้นจึงต้อง

พัฒนาต่อไปในอนาคต โดยทางเมืองพัทธาคาจะสามารถดำเนินการได้ร้อยละ ๘๐ ตามค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ใน พ.ศ. ๒๕๕๔

๓) ผลการประเมิน โรงเรียนในเขตเมืองพัทธามีระบบการเฝ้าระวังการใช้สารเสพติด และมีชมรม To be number one ดำเนินการได้ ๑๐ แห่ง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ใน พ.ศ. ๒๕๕๒ และดำเนินการได้ ๑๑ แห่ง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ เช่นเดียวกับ พ.ศ. ๒๕๕๑ ดำเนินการได้ ๑๐ แห่ง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ แม้จะไม่มีผลการประเมินความพึงพอใจในดัชนีชี้วัดนี้โดยตรง แต่การประเมินผลความพึงพอใจต่อแนวทางการจัดการป้องกัน ควบคุม และเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของยาเสพติดในเขตเมืองพัทธยา ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ อยู่ที่ระดับร้อยละ ๑๗.๓ ซึ่งเป็นระดับต่ำมาก ดังนั้นจึงควรเร่งปรับมาตรการด้านการเฝ้าระวังการใช้สารเสพติดอย่างเร่งด่วน และควรประเมินผลซ้ำอีกครั้งในปีต่อไป

ตารางที่ ๒.๑๒ ผลการประเมินภารกิจที่ ๑๐ การสาธารณสุขมูลฐาน

บริการสาธารณะ	ปีงบประมาณ	ค่าเป้าหมาย	กรอบการประเมิน (๑)	ดำเนินการได้จริง (๒)	(๒) เทียบกับ (๑) %	ผลการประเมิน
ภารกิจที่ ๑๐ การสาธารณสุขมูลฐาน						
๑๐.๑ เด็กอายุ ๐-๖ ปี ไม่มีปัญหาทุพโภชนาการ (ราย)	๒๕๕๑	๑๐๐%	๓๙๔.๐๐	๓๗๒.๐๐	๙๔.๔%	การพัฒนาในอนาคต
	๒๕๕๒	๙๕%	๗,๖๕๐.๐๐	๗,๓๓๘.๐๐	๙๕.๙%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๓	๙๕%	๗,๘๖๗.๐๐	๗,๕๘๔.๐๐	๙๖.๔%	ได้ตามเป้าหมาย
๑๐.๒ มีจิตอาสาช่วยงานที่ศูนย์บริการสาธารณสุขเมืองพัทธยาทุกชุมชน เป็นประจำทุกวันๆ ละชุมชน(ราย)	๒๕๕๑	๐%	-	-	ไม่มีการประเมิน	ไม่มีการประเมิน
	๒๕๕๒	๘๐%	๓๓.๐๐	๒๐.๐๐	๖๐.๖%	การพัฒนาในอนาคต
	๒๕๕๓	๘๐%	๓๔.๐๐	๒๐.๐๐	๕๘.๘%	การพัฒนาในอนาคต
๑๐.๓ โรงเรียนในเขตเมืองพัทธามีระบบการเฝ้าระวังการใช้สารเสพติด และมีชมรม To be number one (โรงเรียน)	๒๕๕๑	๑๐๐%	๑๐.๐๐	๑๐.๐๐	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๒	๑๐๐%	๑๐.๐๐	๑๐.๐๐	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๑๑.๐๐	๑๑.๐๐	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย

๒.๓.๙ ผลการประเมินภารกิจป้องกันและควบคุมอุบัติเหตุและโรคไม่ติดต่อ

ภารกิจป้องกันและควบคุมอุบัติเหตุและโรคไม่ติดต่อในเมืองพัทธยาใน พ.ศ. ๒๕๕๒ และ พ.ศ. ๒๕๕๓ มี ๒ ดัชนีชี้วัด เป็นเกณฑ์ชี้วัดใหม่จาก พ.ศ. ๒๕๕๑ ซึ่งวัดจำนวนผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุบนท้องถนนที่ลดลงในแต่ละปี และสามารถดำเนินการได้ตามค่าเป้าหมายทั้ง ๒ ดัชนีชี้วัด ใน พ.ศ. ๒๕๕๒ และ พ.ศ. ๒๕๕๓ ผลการประเมิน สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

๑) ผลการประเมิน จำนวนกิจกรรมการรณรงค์ลดอุบัติเหตุช่วงเทศกาลอย่างน้อย ๒ ครั้ง/ปี ดำเนินการได้ปีละ ๓ กิจกรรม คิดเป็นร้อยละ ๑๕๐ ทั้งใน พ.ศ. ๒๕๕๒ และ พ.ศ. ๒๕๕๓

เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบกับผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตรวจคัดกรอง ความรวดเร็ว และประสิทธิภาพการให้บริการเมื่อเกิดอุบัติเหตุของเมืองพัทยา ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ มีระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๐ เพิ่มมากขึ้นกว่า พ.ศ. ๒๕๕๑ ซึ่งมีความพึงพอใจร้อยละ ๖๘.๙ แสดงให้เห็นประสิทธิภาพของเมืองพัทยาในการลดอุบัติเหตุ

๒) ผลการประเมิน จำนวนกิจกรรมการรณรงค์โรคไม่ติดต่อ อย่างน้อย ๒ ครั้ง/ปี สามารถดำเนินการได้ ๔ ครั้งใน พ.ศ. ๒๕๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๒๐๐ และ ๕ ครั้งใน พ.ศ. ๒๕๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๒๕๐ ได้ตามค่าเป้าหมาย ไม่มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในดัชนีชี้วัดนี้

ตารางที่ ๒.๑๓ ผลการประเมินภารกิจที่ ๑๑ การป้องกันและควบคุมอุบัติเหตุและโรคไม่ติดต่อ

บริการสาธารณะ	ปีงบประมาณ	ค่าเป้าหมาย	กรอบการประเมิน (๑)	ดำเนินการได้จริง (๒)	(๒) เทียบ กับ (๑) %	ผลการประเมิน
ภารกิจที่ ๑๑ การป้องกันและควบคุมอุบัติเหตุและโรคไม่ติดต่อ						
๑๑.๑ จำนวนกิจกรรมการรณรงค์ลดอุบัติเหตุช่วงเทศกาลอย่างน้อย ๒ ครั้ง/ปี (กิจกรรม)	๒๕๕๑	๐%	๐.๐๐	๐.๐๐	ไม่มีการประเมิน	ไม่มีการประเมิน
	๒๕๕๒	๑๐๐%	๒.๐๐	๓.๐๐	๑๕๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๒.๐๐	๓.๐๐	๑๕๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
๑๑.๒ จำนวนกิจกรรมการรณรงค์โรคไม่ติดต่ออย่างน้อย ๒ ครั้ง/ปี (กิจกรรม)	๒๕๕๑	๐%	๐.๐๐	๐.๐๐	ไม่มีการประเมิน	ไม่มีการประเมิน
	๒๕๕๒	๑๐๐%	๒.๐๐	๔.๐๐	๒๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๒.๐๐	๕.๐๐	๒๕๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย

๒.๔ ผลการประเมินด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย

๒.๔.๑ สรุปภาพรวมด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย

การประเมินเป้าหมายมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อยใน พ.ศ. ๒๕๕๓ มีจำนวนภารกิจ ๒ ภารกิจ จำนวน ๑๗ ดัชนีชี้วัด จำนวนเท่ากับ ดัชนีชี้วัดใน พ.ศ. ๒๕๕๑ ประกอบด้วย

- ๑) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยทางบกและทางทะเลจำนวน ๔ ดัชนีชี้วัด
- ๒) การจัดบริการรับชำระภาษี / ทะเบียน / บัตร จำนวน ๑๓ ดัชนีชี้วัด

ผลการประเมินพบว่า ใน พ.ศ. ๒๕๕๒ ดำเนินการได้คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๗ ต้องพัฒนาในอนาคตร้อยละ ๓๕.๓ ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ ดำเนินการได้คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๘ ต้องพัฒนาในอนาคตร้อยละ ๔๑.๒

ตารางที่ ๒.๑๔ สรุปการให้บริการสาธารณสุขด้านที่ ๓ การจัดระเบียบชุมชน/สังคมฯ

บริการสาธารณสุข	ปีงบประมาณ	จำนวน ดัชนีชี้วัด	ได้ตาม เป้าหมาย (ดัชนีชี้วัด/%)	การพัฒนาใน อนาคต (ดัชนีชี้วัด/%)	ไม่มีบริการ (ดัชนีชี้วัด/%)	ข้อมูลไม่ครบ (ดัชนีชี้วัด/%)
ภารกิจที่ ๑๒ การป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย ทางบกและทางทะเล	๒๕๕๑	๔	๔ ๑๐๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%
	๒๕๕๒	๔	๒ ๕๐.๐%	๒ ๕๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%
	๒๕๕๓	๔	๒ ๕๐.๐%	๒ ๕๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%
ภารกิจที่ ๑๓ การจัดบริการ รับชำระภาษี / ทะเบียน / บัตร	๒๕๕๑	๑๓	๑๓ ๑๐๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%
	๒๕๕๒	๑๓	๙ ๖๙.๒%	๔ ๓๐.๘%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%
	๒๕๕๓	๑๓	๘ ๖๑.๕%	๕ ๓๘.๕%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%
รวมทุกภารกิจด้านการ วางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชย์กรรม และการ ท่องเที่ยว	๒๕๕๑	๑๗	๑๗ ๑๐๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%
	๒๕๕๒	๑๗	๑๑ ๖๔.๗%	๖ ๓๕.๓%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%
	๒๕๕๓	๑๗	๑๐ ๕๘.๘%	๗ ๔๑.๒%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%

๒.๔.๒ ผลการประเมินภารกิจการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยทางบกและทางทะเล

ภารกิจการป้องกันและควบคุมอุบัติเหตุและโรคไม่ติดต่อในเมืองพัทยาใน พ.ศ. ๒๕๕๒ และ พ.ศ. ๒๕๕๓ มี ๔ ดัชนีชี้วัด เป็นดัชนีชี้วัดเรื่องเดิมใน พ.ศ. ๒๕๕๑ เพื่อประเมินผลซ้ำ ผลการประเมิน สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

๑) ผลการประเมิน จำนวนชุมชนมีอาสาสมัครป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เมืองพัทยา สามารถดำเนินการได้จำนวน ๓๓ แห่ง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ใน พ.ศ. ๒๕๕๒ และ ดำเนินการได้จำนวน ๓๔ แห่ง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ เช่นเดียวกับ พ.ศ. ๒๕๕๑ดำเนินการได้จำนวน ๓๑ แห่ง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ และเมืองพัทยาคอร์ปปรับเป็นการวัดจำนวนอาสาสมัครป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้เป็นร้อยละ ๒ ของจำนวนประชากรทั้งหมด เพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายกำหนด

ตารางที่ ๒.๑๕ ผลการประเมินภารกิจที่ ๑๒ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยฯ

บริการสาธารณะ	ปีงบประมาณ	ค่าเป้าหมาย	กรอบการประเมิน (๑)	ดำเนินการได้จริง (๒)	(๒) เทียบกับ (๑) %	ผลการประเมิน
ภารกิจที่ ๑๒ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยทางบกและทางทะเล						
๑๒.๑ ชุมชนมีอาสาสมัครป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (แห่ง)	๒๕๕๑	๑๐๐%	๓๑.๐๐	๓๑.๐๐	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๒	๑๐๐%	๓๓.๐๐	๓๓.๐๐	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๓๔.๐๐	๓๔.๐๐	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
๑๒.๒ การเข้าถึงที่เกิดเหตุอัคคีภัยภายใน ๘ นาทีนับจากได้รับแจ้ง (ครั้ง)	๒๕๕๑	๑๐๐%	๓๖.๐๐	๓๖.๐๐	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๒	๑๐๐%	๕๓.๐๐	๕๓.๐๐	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๓๒.๐๐	๓๒.๐๐	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
๑๒.๓ การเข้าถึงที่เกิดเหตุอุบัติเหตุทางทะเลภายใน ๕ นาที นับจากได้รับแจ้ง (ครั้ง)	๒๕๕๑	๑๐๐%	๔๖.๐๐	๔๖.๐๐	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๒	๑๐๐%	๓๙๓.๐๐	๔๖.๐๐	๑๑.๗%	การพัฒนาในอนาคต
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๓๐๔.๐๐	๕๔.๐๐	๑๗.๘%	การพัฒนาในอนาคต
๑๒.๔ การช่วยเหลือผู้ประสบภัยทางทะเลให้สามารถรอดชีวิตได้ทุกคน (ครั้ง)	๒๕๕๑	๑๐๐%	๔๖.๐๐	๔๖.๐๐	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๒	๑๐๐%	๓๙๓.๐๐	๓๘๙.๐๐	๙๙.๐%	การพัฒนาในอนาคต
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๓๐๔.๐๐	๒๙๗.๐๐	๙๗.๗%	การพัฒนาในอนาคต

๒) ผลการประเมิน การเข้าถึงที่เกิดเหตุอัคคีภัยภายใน ๘ นาทีนับจากได้รับแจ้ง สามารถดำเนินการได้ ๕๓ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ใน พ.ศ. ๒๕๕๒ และ ดำเนินการได้ ๓๒ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ พ.ศ. ๒๕๕๓ เช่นเดียวกับ พ.ศ. ๒๕๕๑ ดำเนินการได้ ๓๖ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ เนื่องจากเมืองพัทยา ได้แบ่งศูนย์กู้ภัยออกเป็น ๓ เขตได้แก่ ศูนย์นาเกลือ ศูนย์พัทยา และศูนย์จอมเทียน ทำให้สามารถเข้าถึงที่เกิดเหตุได้อย่างรวดเร็วเมื่อได้รับแจ้ง ส่วนการกู้ภัยทางทะเลโดยตรงยังใช้คู่กับการกู้ภัยทางบก สอดคล้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพการเข้าระงับเหตุไฟไหม้ฯ ของเมืองพัทยา ในปีพ.ศ.๒๕๕๓ มีความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๔ อย่างไรก็ตามการดำเนินการในดัชนีชี้วัดนี้เป็นไปตามมาตรฐานสากลจึงควรประเมินผลซ้ำในปีต่อไป

๓) ผลการประเมิน การเข้าถึงที่เกิดเหตุอุบัติเหตุทางทะเลภายใน ๕ นาที นับจากได้รับแจ้ง สามารถดำเนินการได้ ๔๖ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗ ใน พ.ศ. ๒๕๕๒ และ ดำเนินการได้ ๕๔ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๘ ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ ลดลงจาก พ.ศ. ๒๕๕๑ ดำเนินการได้ ๔๖ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ เมื่อวิเคราะห์ผลเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของประชาชนต่อความรวดเร็วในการเข้าช่วยเหลือผู้ประสบอุบัติเหตุทางทะเล ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ ที่ระดับร้อยละ ๘๖ ซึ่งอยู่ในระดับดี ดังนั้น เมืองพัทยาคควรยกระดับมาตรฐานการบริการสาธารณะในดัชนีชี้วัดนี้ ให้ได้ตามเกณฑ์มาตรฐานสากล เนื่องจากเป็นเมืองท่องเที่ยวทางทะเล

๔) ผลการประเมิน การช่วยเหลือผู้ประสบภัยทางทะเลให้สามารถรอดชีวิตได้ทุกคน สามารถดำเนินการได้จำนวน ๓๘๙ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๙๙ ใน พ.ศ. ๒๕๕๒ และ ดำเนินการได้จำนวน ๒๙๗ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗ ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ เมื่อเปรียบเทียบกับ พ.ศ. ๒๕๕๑ ดำเนินการได้ ๔๖ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบกับผลประเมินความพึงพอใจในความสามารถช่วยเหลือผู้ประสบภัยทางทะเลให้รอดชีวิตครบถ้วนทุกคน ที่ระดับร้อยละ ๗๘ ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ ลดลงจากความพึงพอใจใน พ.ศ. ๒๕๕๑ ที่ระดับร้อยละ ๑๐๐ ดังนั้นเมืองพัทยาควรยกระดับมาตรฐานการดำเนินการในดัชนีชีวิตนี้ให้ได้มาตรฐานที่แน่นอนต่อเนื่องทุกปีเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับประชาชน

ผลการดำเนินการในดัชนีชีวิตที่ ๓ และ ๔ ในภารกิจด้านนี้ เป็นภาพรวมการดำเนินการทั้งในเขตเมืองพัทยาและเกาะล้าน ซึ่งในส่วนของเมืองพัทยาสมาสามารถดำเนินการกู้ภัยทางทะเล และช่วยเหลือผู้ประสบภัยทางทะเลได้ร้อยละ ๑๐๐ ดังนั้น การพัฒนาในอนาคตในภารกิจด้านนี้ จึงควรเน้นไปที่การพัฒนากระบวนการกู้ภัยทางทะเลในส่วนของเกาะล้าน เนื่องจากพื้นที่บนเกาะเป็นภูเขา การเดินทางเพื่อให้ความช่วยเหลือจากส่วนกลางจึงค่อนข้างล่าช้า ประกอบกับชายฝั่งทะเลรอบเกาะเป็นบริเวณที่ยาวจึงยังไม่มีหน่วยกู้ภัยชายฝั่งได้ครบถ้วน จึงต้องพัฒนาภารกิจการกู้ภัยทางทะเลในส่วนของเกาะล้าน ให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล ต่อไปในอนาคต เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่นักท่องเที่ยวและประชาชนต่อไป

๒.๔.๓ ผลการประเมินภารกิจการจัดบริการรับชำระภาษี / ทะเบียน / บัตร

ภารกิจการจัดบริการรับชำระภาษี / ทะเบียน / บัตรในเมืองพัทยาใน พ.ศ. ๒๕๕๒ และ พ.ศ. ๒๕๕๓ มี ๑๑ ดัชนีชีวิต เป็นเกณฑ์ชีวิตเดิมใน พ.ศ. ๒๕๕๑ โดยเพิ่มความเร็วในการให้บริการเพิ่มขึ้นทุกดัชนีชีวิต ผลการประเมิน สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ตารางที่ ๒.๑๖ ผลการประเมินภารกิจที่ ๑๓ ด้านการจัดบริการรับชำระภาษี/ทะเบียน/บัตร

บริการสาธารณะ	ปีงบประมาณ	ค่าเป้าหมาย	กรอบการประเมิน (๑)	ดำเนินการได้จริง (๒)	(๒) เทียบกับ (๑) %	ผลการประเมิน
ภารกิจที่ ๑๓ การจัดบริการรับชำระภาษี / ทะเบียน / บัตร						
๑๓.๑ ระยะเวลาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินไม่เกิน ๑๐ นาที/ราย	๒๕๕๑	๑๐๐%	๔,๔๓๙	๔,๔๓๙	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๒	๑๐๐%	๕,๑๐๑	๕,๐๓๑	๙๘.๖%	การพัฒนาในอนาคต
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๕,๑๙๔	๕,๑๑๖	๙๘.๕%	การพัฒนาในอนาคต
๑๓.๒ ระยะเวลาการชำระภาษีบำรุงท้องที่ไม่เกิน ๑๓ นาที/ราย	๒๕๕๑	๑๐๐%	๔,๙๔๖	๔,๙๔๖	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๒	๑๐๐%	๕,๔๖๗	๕,๓๘๓	๙๘.๕%	การพัฒนาในอนาคต
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๕,๕๓๕	๕,๓๔๗	๙๖.๖%	การพัฒนาในอนาคต

บริการสาธารณะ	ปีงบประมาณ	ค่าเป้าหมาย	กรอบการประเมิน (๑)	ดำเนินการได้จริง (๒)	(๒) เทียบกับ (๑) %	ผลการประเมิน
๑๓.๓ ระยะเวลาการชำระภาษีป้ายไม่เกิน ๑๒ นาที/ราย	๒๕๕๑	๑๐๐%	๔,๓๐๗	๔,๓๐๗	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๒	๑๐๐%	๔,๕๔๓	๔,๓๓๕	๙๕.๔%	การพัฒนาในอนาคต
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๔,๘๗๕	๔,๘๓๐	๙๙.๑%	การพัฒนาในอนาคต
๑๓.๔ ระยะเวลาการบริการข้อมูลด้านแผนที่ภาษีไม่เกิน ๑๐ นาที/ราย	๒๕๕๑	๑๐๐%	๑๓,๖๙๒	๑๓,๖๙๒	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๒	๑๐๐%	๑๕,๐๖๐	๑๕,๐๖๐	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๑๖,๕๖๗	๑๖,๕๖๓	๙๙.๙๘%	การพัฒนาในอนาคต
๑๓.๕ ระยะเวลาการขอจดทะเบียนพาณิชย์ไม่เกิน ๑๕ นาที/ราย	๒๕๕๑	๑๐๐%	๒,๐๖๑	๒,๐๖๑	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๒	๑๐๐%	๑,๗๓๑	๑,๗๓๑	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๑,๗๑๓	๑,๗๑๓	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
๑๓.๖ ระยะเวลาการแจ้งประกอบการค้ารายใหม่ไม่เกิน ๑๕ นาที/ราย	๒๕๕๑	๑๐๐%	๑,๕๒๓	๑,๕๒๓	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๒	๑๐๐%	๑,๔๑๖	๑,๔๑๖	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๑,๓๐๗	๑,๓๐๗	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
๑๓.๗ ระยะเวลาการแจ้งยกเลิกสถานประกอบการไม่เกิน ๑๐ นาที/ราย	๒๕๕๑	๑๐๐%	๒๑๓	๒๑๓	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๒	๑๐๐%	๒๒๘	๒๒๘	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๒๘๐	๒๘๐	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
๑๓.๘ ระยะเวลาการชำระค่าเช่าอาคารไม่เกิน ๕ นาที/ราย	๒๕๕๑	๑๐๐%	๕,๔๘๔	๕,๔๘๔	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๒	๑๐๐%	๕,๐๒๘	๕,๐๒๘	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๕,๐๐๔	๕,๐๐๔	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
๑๓.๙ การให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชนใหม่/ เปลี่ยนบัตร (กรณีบัตรยังไม่หมดอายุ)	๒๕๕๑	๑๐๐%	๒๔,๓๓๑	๒๔,๓๓๑	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๒	๑๐๐%	๓๐,๔๒๕	๓๐,๔๒๕	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๑๙,๙๖๐	๑๙,๙๖๐	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
๑๓.๑๐ การให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชนใหม่/เปลี่ยนบัตร (กรณีบัตรหมดอายุ)	๒๕๕๑	๑๐๐%	๙,๖๓๗	๙,๖๓๗	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๒	๑๐๐%	๑๐,๗๙๗	๑๐,๗๙๗	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๗,๕๔๑	๗,๕๔๑	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย

บริการสาธารณะ	ปีงบประมาณ	ค่าเป้าหมาย	กรอบการประเมิน (๑)	ดำเนินการได้จริง (๒)	(๒) เทียบกับ (๑) %	ผลการประเมิน
๑๓.๑๑ การให้บริการแจ้งเกิด/ตาย (ภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด) /ย้ายที่อยู่	๒๕๕๑	๑๐๐%	๒๗,๓๓๓	๒๗,๓๓๓	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๒	๑๐๐%	๒๕,๔๖๙	๕,๑๑๖	๒๐.๑%	การพัฒนาในอนาคต
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๒๕,๐๑๒	๕,๓๒๙	๒๑.๓%	การพัฒนาในอนาคต
๑๓.๑๒ การออกไปอนุญาตก่อสร้างอาคารทั้งหมด	๒๕๕๑	๑๐๐%	๗๔๓	๗๔๓	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๒	๑๐๐%	๖๖๗	๖๖๗	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๖๖๙	๖๖๙	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
๑๓.๑๓ การออกไปอนุญาตก่อสร้างบ้านพัก/ที่อยู่อาศัยทั้งหมด	๒๕๕๑	๑๐๐%	๗๔๓	๗๔๓	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๒	๑๐๐%	๕๓๓	๕๓๓	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๕๔๕	๕๔๕	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย

๑) ผลการประเมิน ระยะเวลาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินไม่เกิน ๑๐ นาที/รายดำเนินการได้ ตามเวลาที่กำหนดไว้จำนวน ๕,๐๓๑ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖ ใน พ.ศ. ๒๕๕๒ และ ๕,๑๑๖ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕ ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ เนื่องจากการปรับเวลาการให้บริการที่เร็วขึ้นเป็น ๑๐ นาที/ราย จากเดิม พ.ศ. ๒๕๕๑ กำหนดเวลาไว้ ๑๒ นาที/ราย ดำเนินการได้ ๔,๔๓๙ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๒) ผลการประเมิน ระยะเวลาการชำระภาษีบำรุงท้องที่ไม่เกิน ๑๓ นาที/ราย ดำเนินการได้ ตามเวลาที่กำหนดไว้ ๕,๓๘๓ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕ ใน พ.ศ. ๒๕๕๒ และ ๕,๓๔๗ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖ ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ เนื่องจากการปรับเวลาการให้บริการที่เร็วขึ้นเป็น ๑๓ นาที/ราย จากเดิม พ.ศ. ๒๕๕๑ กำหนดเวลาไว้ ๑๔ นาที/ราย ดำเนินการได้ ๔,๙๔๖ คิดเป็น ร้อยละ ๑๐๐

๓) ผลการประเมิน ระยะเวลาการชำระภาษีป้ายไม่เกิน ๑๒ นาที/รายดำเนินการได้ตามเวลาที่กำหนดไว้ ๔,๓๓๕ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔ ใน พ.ศ. ๒๕๕๒ และ ๔,๘๓๐ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑ ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ เนื่องจากการปรับเวลาการให้บริการที่เร็วขึ้นเป็น ๑๒ นาที/ราย จากเดิม พ.ศ. ๒๕๕๑ กำหนดเวลาไว้ ๑๕ นาที/รายดำเนินการได้ ๔,๓๐๗ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อความรวดเร็วในการให้บริการชำระภาษีในประเภทต่างๆ เช่น ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภายในเวลาที่กำหนดนับตั้งแต่รับบัตรคิดที่ระดับร้อยละ ๗๙.๗ ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ แสดงให้เห็นว่าเมืองพัทยาควรประเมินผลซ้ำโดยคงความรวดเร็วในการให้บริการเช่นเดียวกับ พ.ศ. ๒๕๕๓ นี้

๔) ผลการประเมิน ระยะเวลาการบริการข้อมูลด้านแผนที่ภาษีไม่เกิน ๑๐ นาที/รายดำเนินการได้ตามเวลาที่กำหนดไว้ ๑๕,๐๖๐ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ใน พ.ศ. ๒๕๕๒ และ ๑๖,๕๖๓ คิดเป็น

ร้อยละ ๙๙.๙๘ ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ ลดลงจาก พ.ศ. ๒๕๕๑ ดำเนินการได้ ๑๓,๖๙๒ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สอดคล้องกับความพึงพอใจของประชาชนด้านนี้ ที่ระดับร้อยละ ๙๕ ใน พ.ศ. ๒๕๕๓

ผลการดำเนินการในส่วนการรับชำระภาษี ในดัชนีชี้วัดที่ ๑) - ๔) ใน พ.ศ. ๒๕๕๒ และ พ.ศ. ๒๕๕๓ ซึ่งได้เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการขึ้นจากเดิมใน พ.ศ. ๒๕๕๑ นั้น เมืองพัทยาดำเนินการในภารกิจเหล่านี้ได้ใกล้เคียงกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ใน พ.ศ. ต่อไปอาจดำเนินการวัดซ้ำโดยไม่เพิ่มความเร็วเพื่อหาค่าความเที่ยงของสมรรถนะการทำงานต่อไป

๕) ผลการประเมิน ระยะเวลาการขอจดทะเบียนพาณิชย์ไม่เกิน ๑๕ นาที/รายดำเนินการได้ ๑,๗๓๑ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ใน พ.ศ. ๒๕๕๒ และ ๑,๗๑๓ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ เช่นเดียวกับ พ.ศ. ๒๕๕๑ ดำเนินการได้ ๒,๐๖๑ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สอดคล้องกับความพึงพอใจของประชาชนด้านนี้ ที่ระดับร้อยละ ๑๐๐ ใน พ.ศ. ๒๕๕๓

๖) ผลการประเมิน ระยะเวลาการแจ้งประกอบการค้ารายใหม่ไม่เกิน ๑๕ นาที/รายดำเนินการได้ ๑,๔๑๖ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ใน พ.ศ. ๒๕๕๒ และ ๑,๓๐๗ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ เช่นเดียวกับ พ.ศ. ๒๕๕๑ ดำเนินการได้ ๑,๕๒๓ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สอดคล้องกับความพึงพอใจของประชาชนด้านนี้ ที่ระดับร้อยละ ๑๐๐ ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ ซึ่งเพิ่มมากกว่าพ.ศ. ๒๕๕๑ ที่มีความพึงพอใจระดับร้อยละ ๕๕

๗) ผลการประเมิน ระยะเวลาการแจ้งยกเลิกสถานประกอบการไม่เกิน ๑๐ นาที/รายดำเนินการได้ ๒๒๘ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ใน พ.ศ. ๒๕๕๒ และ ๒๘๐ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ เช่นเดียวกับพ.ศ. ๒๕๕๑ ดำเนินการได้ ๒๑๓ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สอดคล้องกับความพึงพอใจของประชาชนด้านนี้ ที่ระดับร้อยละ ๑๐๐ ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ และไม่มีการประเมินความพึงพอใจในดัชนีชี้วัดนี้ ใน พ.ศ. ๒๕๕๑

๘) ผลการประเมิน ระยะเวลาการชำระค่าเช่าอาคารไม่เกิน ๕ นาที/รายดำเนินการได้ ๕,๐๒๘ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ใน พ.ศ. ๒๕๕๒ และ ๕,๐๐๔ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ เช่นเดียวกับ พ.ศ. ๒๕๕๑ ดำเนินการได้ ๕,๔๘๔ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สอดคล้องกับความพึงพอใจของประชาชนด้านนี้ ที่ระดับร้อยละ ๑๐๐ ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ ซึ่งเพิ่มมากกว่า พ.ศ. ๒๕๕๑ ที่มีความพึงพอใจระดับร้อยละ ๖๒

๙) ผลการประเมิน การให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชนใหม่/ เปลี่ยนบัตร (กรณีบัตรยังไม่หมดอายุ) ดำเนินการได้ ๓๐,๔๒๕ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ใน พ.ศ. ๒๕๕๒ และ ๑๙,๙๖๐ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ เช่นเดียวกับ พ.ศ. ๒๕๕๑ ดำเนินการได้ ๒๔,๓๓๑ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สอดคล้องกับความพึงพอใจของประชาชนด้านนี้ ที่ระดับร้อยละ ๙๘.๓๓ ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ ซึ่งเพิ่มมากกว่า พ.ศ. ๒๕๕๑ ที่มีความพึงพอใจระดับร้อยละ ๖๒

๑๐) ผลการประเมิน การให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชนใหม่/เปลี่ยนบัตร (กรณีบัตรหมดอายุ) ดำเนินการได้ ๑๐,๗๙๗ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ใน พ.ศ. ๒๕๕๒ และ ๗,๕๔๑ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ เช่นเดียวกับ พ.ศ. ๒๕๕๑ ดำเนินการได้ ๙,๖๓๗ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

เมื่อวิเคราะห์ผลความพึงพอใจของประชาชนในดัชนีชี้วัดที่ ๕) ถึง ดัชนีชี้วัดที่ ๙) แสดงให้เห็นการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพของเมืองพัทยาในด้านการบริการบัตร และทะเบียน ดังนั้นเมืองพัทยาควรยกระดับมาตรฐานการให้บริการด้านบัตรและทะเบียน โดยปรับความรวดเร็วในการให้บริการให้รวดเร็วขึ้นกว่าเดิม และอาจเพิ่มช่องทางในการให้บริการมากขึ้น

๑๑) ผลการประเมิน การให้บริการแจ้งเกิด/ตาย (ภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด) /ย้ายที่อยู่ ดำเนินการได้ตามเวลาที่กำหนดไว้ ๕,๑๑๖ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๑ ใน พ.ศ. ๒๕๕๒ และ ๕,๓๒๙ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๓ ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ เนื่องจากไม่สามารถรวบรวมข้อมูลการย้ายที่อยู่ได้ลดลงจาก พ.ศ. ๒๕๕๑ ดำเนินการได้ ๒๗,๓๓๓ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ แตกต่างจากระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อความรวดเร็วในการให้บริการรับแจ้งการเกิด ตาย ย้ายที่อยู่ ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ ที่ระดับร้อยละ ๘๓.๓๓ ลดลงจากความพึงพอใจใน พ.ศ. ๒๕๕๑ ที่ระดับร้อยละ ๑๐๐

๑๒) ผลการประเมิน การออกใบอนุญาตก่อสร้างอาคารทั้งหมดดำเนินการได้ ๖๖๗ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ใน พ.ศ. ๒๕๕๒ และ ๖๖๙ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ เช่นเดียวกับ พ.ศ. ๒๕๕๑ ดำเนินการได้ ๗๔๓ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๑๓) ผลการประเมิน การออกใบอนุญาตก่อสร้างบ้านพัก/ที่อยู่อาศัยทั้งหมดดำเนินการได้ ๕๓๓ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ใน พ.ศ. ๒๕๕๒ และ ๕๔๕ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ เช่นเดียวกับ พ.ศ. ๒๕๕๑ ดำเนินการได้ ๗๔๓ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ผลการดำเนินการ ด้านการออกใบอนุญาตก่อสร้างอาคารทั้งหมด และการออกใบอนุญาตก่อสร้างบ้านพัก/ที่อยู่อาศัย ในดัชนีชี้วัดที่ ๑๒) และ ๑๓) ประชาชนมีระดับความพึงพอใจที่ร้อยละ ๖๕.๕ และเห็นว่าควรปรับปรุงร้อยละ ๓๔.๕ ลดลงจากความพึงพอใจใน พ.ศ. ๒๕๕๑ ที่ระดับร้อยละ ๘๐.๔ ดังนั้นควรปรับปรุงเพิ่มในกำหนดเวลาแล้วเสร็จที่แน่นอนเพื่อเป็นเป้าหมายในการทำงานของบุคลากร เพิ่มความพึงพอใจให้ประชาชนผู้รับบริการ และเป็นการยกระดับมาตรฐานการให้บริการสาธารณะต่อไป

๒.๕ ผลการประเมินด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว

๒.๕.๑ สรุปภาพรวมด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม

การประเมินเป้าหมายมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว มีจำนวน ๑ ภารกิจหลัก คือภารกิจส่งเสริมการท่องเที่ยว การพาณิชยกรรม และการส่งเสริมการลงทุน ซึ่งมี ๒ ดัชนีชี้วัดใน พ.ศ. ๒๕๕๑ – ๒๕๕๓ สามารถดำเนินการได้ตามค่าเป้าหมาย ทั้ง ๒ ดัชนีชี้วัด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตารางที่ ๒.๑๗ สรุปการให้บริการสาธารณะด้านที่ ๔ การวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมฯ

บริการสาธารณะ	ปีงบประมาณ	จำนวนดัชนีชี้วัด	ได้ตามเป้าหมาย (ดัชนีชี้วัด/%)	การพัฒนาในอนาคต (ดัชนีชี้วัด/%)	ไม่มีบริการ (ดัชนีชี้วัด/%)	ข้อมูลไม่ครบ (ดัชนีชี้วัด/%)
ภารกิจที่ ๑๔ การส่งเสริมการท่องเที่ยว การพาณิชย์และการส่งเสริมการลงทุน	๒๕๕๑	๒	๒ ๑๐๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%
	๒๕๕๒	๒	๒ ๑๐๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%
	๒๕๕๓	๒	๒ ๑๐๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%
รวมทุกภารกิจด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว	๒๕๕๑	๒	๒ ๑๐๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%
	๒๕๕๒	๒	๒ ๑๐๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%
	๒๕๕๓	๒	๒ ๑๐๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%

๒.๕.๒ ผลการประเมินภารกิจส่งเสริมการท่องเที่ยว การพาณิชย์ฯ

ภารกิจส่งเสริมการท่องเที่ยว การพาณิชย์และการส่งเสริมการลงทุนใน พ.ศ. ๒๕๕๓ มี ๒ ดัชนีชี้วัด คือการจัดให้มีกิจกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยวประจำปีอย่างน้อย ๖ กิจกรรม/ปี คิดเป็นค่าเป้าหมายร้อยละ ๑๐๐ และการจัดให้มีการบริการ อำนวยความสะดวกเพื่อช่วยเหลือนักท่องเที่ยว กรณีรถยนต์ขัดข้องตลอด ๒๔ชม.หลังจากรับแจ้งเหตุไม่เกิน ๑๐ นาทีคิดเป็นค่าเป้าหมายร้อยละ ๑๐๐ ทั้ง ๒ ดัชนีชี้วัดนี้เป็นดัชนีชี้วัดที่ปรับปรุงใหม่ เพราะดัชนีชี้วัดเดิม ใน พ.ศ. ๒๕๕๑ เรื่องการจัดให้มีศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวและประชาชนเกณฑ์ขั้นต่ำ ๔ แห่ง ดำเนินการได้จริง ๔ แห่งคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ และเรื่องการจัดให้มีคู่มือบริการข้อมูลการท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวและประชาชนทางโทรศัพท์ตลอด ๒๔ ชั่วโมงเกณฑ์ขั้นต่ำ ๓๐ คู่มือ ดำเนินการได้จริง ๓๐ คู่มือคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ เมืองพัทยาสามารถดำเนินการได้ตามค่าเป้าหมายครบถ้วน จึงได้มีการปรับปรุงดัชนีชี้วัดใหม่ เพื่อยกระดับมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะสำหรับผลการประเมินสามารถวิเคราะห์ได้ ดังนี้

๑) ผลการประเมินดัชนีชี้วัดการจัดให้มีกิจกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยวประจำปีอย่างน้อย ๖ กิจกรรม/ปี เป็นดัชนีชี้วัดใหม่ จึงไม่มีการประเมินใน พ.ศ. ๒๕๕๑ ผลการประเมินใน พ.ศ. ๒๕๕๒ ดำเนินการจัดกิจกรรมได้ ๑๘ กิจกรรมจากค่าเป้าหมายที่ ๖ กิจกรรมคิดเป็นร้อยละ ๓๐๐ และใน พ.ศ. ๒๕๕๓ ดำเนินการจัดกิจกรรมได้ ๑๗ กิจกรรมจากค่าเป้าหมายที่ ๖ กิจกรรมคิดเป็นร้อยละ ๒๘๓.๓ สาเหตุที่สามารถดำเนินการได้มากเพราะเมืองพัทยาเป็นเมืองท่องเที่ยว จึงมีการจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการ

ท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศเป็นประจำ ทำให้ผลการประเมินมาตรฐานการจัดการบริการสาธารณสุขสูงกว่าค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้สูงมาก

เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขตามแบบพหุฯ ๓.๔ ใน พ.ศ. ๒๕๕๑ ประชาชนมีระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๐ มีผลใกล้เคียงกับใน พ.ศ. ๒๕๕๓ ประชาชนมีระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๘.๐ และภาพรวมมีระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๘.๐ ซึ่งอยู่ในระดับสูงมาก ดังนั้นแนวทางการพัฒนา และยกระดับมาตรฐานการจัดการบริการสาธารณสุขเมืองพหุฯ ต้องมีการทบทวนและปรับปรุงดัชนีชี้วัด เช่น กำหนดดัชนีชี้วัดแยกการจัดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวระหว่างในประเทศ และต่างประเทศให้ชัดเจน หรือกำหนดดัชนีชี้วัดเพิ่มเติมด้านการจัดกิจกรรมที่สร้างความร่วมมือกับภาครัฐและ/หรือการเอกชน เพื่อกำหนดทิศทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวในเมืองพหุฯ เป็นต้น

ตารางที่ ๒.๑๘ ผลการประเมินภารกิจที่ ๑๔ การส่งเสริมการท่องเที่ยวการพาณิชย์

บริการสาธารณสุข	ปีงบประมาณ	ค่าเป้าหมาย	กรอบการประเมิน (๑)	ดำเนินการได้จริง (๒)	(๒) เทียบกับ (๑) %	ผลการประเมิน
ภารกิจที่ ๑๔ การส่งเสริมการท่องเที่ยว การพาณิชย์และการส่งเสริมการลงทุน						
๑๔.๑ จัดให้มีกิจกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยวประจำปีอย่างน้อย ๖ กิจกรรม/ปี	๒๕๕๑	๐%	๐	๐	ไม่มีการประเมิน	ไม่มีการประเมิน
	๒๕๕๒	๑๐๐%	๖	๑๘	๓๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๖	๑๗	๒๘๓.๓%	ได้ตามเป้าหมาย
๑๔.๒ จัดให้มีการบริการอำนวยความสะดวกเพื่อช่วยเหลือนักท่องเที่ยว กรณีรถยนต์ขัดข้องตลอด ๒๔ ชม. หลังจากรับแจ้งเหตุไม่เกิน ๑๐ นาที	๒๕๕๑	๐%	๐	๐	ไม่มีการประเมิน	ไม่มีการประเมิน
	๒๕๕๒	๑๐๐%	๔๔	๔๔	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๘๗	๘๗	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย

๒) ผลการประเมินดัชนีชี้วัดการจัดให้มีการบริการอำนวยความสะดวกเพื่อช่วยเหลือนักท่องเที่ยว กรณีรถยนต์ขัดข้องตลอด ๒๔ ชม. หลังจากรับแจ้งเหตุไม่เกิน ๑๐ นาทีเป็นดัชนีชี้วัดใหม่ จึงไม่มีการประเมินใน พ.ศ. ๒๕๕๑ ผลการประเมินใน พ.ศ. ๒๕๕๒ ดำเนินการช่วยเหลือได้ ๔๔ ครั้งจากการรับแจ้งเหตุทั้งหมด ๔๔ ครั้งคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ และใน พ.ศ. ๒๕๕๓ ดำเนินการช่วยเหลือได้ ๘๗ ครั้งจากการรับแจ้งเหตุทั้งหมด ๘๗ ครั้งคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สาเหตุที่สามารถดำเนินการได้มากเพราะเมืองพหุฯ เป็นเมืองท่องเที่ยว จึงต้องมีการบริการนักท่องเที่ยวเป็นหลัก เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการเป็นเมืองท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง และเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยว และประชาชนได้อีกด้วย

เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขตามแบบพหุฯ ๓.๔ ใน พ.ศ. ๒๕๕๑ ยังไม่มีการประเมินความพึงพอใจ เพราะไม่มีการกำหนดดัชนีชี้วัดเรื่องนี้ในการประเมินมาตรฐานการจัดการบริการสาธารณสุข ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ ประชาชนมีระดับความพึงพอใจร้อยละ

๑๐๐ ซึ่งอยู่ในระดับสูงที่สุด ดังนั้นแนวทางการพัฒนา และยกระดับมาตรฐานการจัดบริการสาธารณสุขเมืองพัทยา ต้องมีการทบทวนและปรับปรุงดัชนีชี้วัดในมิติอื่นๆ เช่น การให้บริการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวด้านอื่นๆ เป็นต้น

๒.๖ ผลการประเมินด้านการบริหารจัดการการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม

๒.๖.๑ สรุปภาพรวมด้านการบริหารจัดการ การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม

การประเมินเป้าหมายมาตรฐานการจัดบริการสาธารณสุขด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ใน พ.ศ. ๒๕๕๒ และ พ.ศ. ๒๕๕๓ มีจำนวนภารกิจ ๓ ภารกิจ จำนวน ๑๐ ดัชนีชี้วัด เป็นการประเมินซ้ำใน พ.ศ. ๒๕๕๑ ประกอบด้วย

- ๑) การจัดการบำรุงรักษาทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๑ ดัชนีชี้วัด
- ๒) การจัดการมูลฝอยสิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย จำนวน ๗ ดัชนีชี้วัด
- ๓) การเฝ้าระวังและติดตามตรวจสอบคุณภาพสิ่งแวดล้อม จำนวน ๒ ดัชนีชี้วัด

ผลการประเมินการให้บริการสาธารณสุขด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ใน พ.ศ. ๒๕๕๒ สามารถดำเนินการได้ตามค่าเป้าหมาย ๑๘ ดัชนีชี้วัด คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๓ และต้องพัฒนาในอนาคต ๑๔ ดัชนีชี้วัด คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๗ และใน พ.ศ. ๒๕๕๓ ดำเนินการได้ตามค่าเป้าหมาย ๑๙ ดัชนีชี้วัด คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๔ และต้องพัฒนาในอนาคต ๑๓ ดัชนีชี้วัด คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๖ ลดลงจาก พ.ศ. ๒๕๕๑ ซึ่งทำได้ตามค่าเป้าหมายร้อยละ ๖๔.๓ คือสามารถดำเนินการได้ตามค่าเป้าหมาย ๑๘ ดัชนีชี้วัด จากทั้งสิ้น ๒๘ ดัชนีชี้วัด

ตารางที่ ๒.๑๙ สรุปการให้บริการสาธารณสุขด้านที่ ๕ ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม

บริการสาธารณสุข	ปีงบประมาณ	จำนวนดัชนีชี้วัด	ได้ตามเป้าหมาย (แห่ง/ร้อยละ)	การพัฒนาในอนาคต (แห่ง/ร้อยละ)	ไม่มีบริการ (แห่ง/ร้อยละ)	ข้อมูลไม่ครบ (แห่ง/ร้อยละ)
ภารกิจที่ ๑๕ การจัดการบำรุงรักษาทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๒๕๕๑	๑	๑ ๑๐๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%
	๒๕๕๒	๑	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%	๑ ๑๐๐.๐%
	๒๕๕๓	๑	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%	๑ ๑๐๐.๐%
ภารกิจที่ ๑๖ การจัดการมูลฝอยสิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย	๒๕๕๑	๗	๕ ๗๑.๔%	๑ ๑๔.๓%	๑ ๑๔.๓%	๐ ๐.๐%
	๒๕๕๒	๗	๔ ๕๗.๑%	๓ ๔๒.๙%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%
	๒๕๕๓	๗	๕ ๗๑.๔%	๒ ๒๘.๖%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%

บริการสาธารณะ	ปีงบประมาณ	จำนวนดัชนีชี้วัด	ได้ตามเป้าหมาย (แห่ง/ร้อยละ)	การพัฒนาในอนาคต (แห่ง/ร้อยละ)	ไม่มีบริการ (แห่ง/ร้อยละ)	ข้อมูลไม่ครบ (แห่ง/ร้อยละ)
ภารกิจที่ ๑๗ การเฝ้าระวัง และ ติดตาม ตรวจสอบ คุณภาพสิ่งแวดล้อม	๒๕๕๑	๒	๒ ๑๐๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%
	๒๕๕๒	๒	๒ ๑๐๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%
	๒๕๕๓	๒	๒ ๑๐๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%
รวมทุกภารกิจ ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม	๒๕๕๑	๑๐	๘ ๘๐.๐%	๑ ๑๐.๐%	๑ ๑๐.๐%	๐ ๐.๐%
	๒๕๕๒	๑๐	๖ ๖๐.๐%	๓ ๓๐.๐%	๐ ๐.๐%	๑ ๑๐.๐%
	๒๕๕๓	๑๐	๗ ๗๐.๐%	๒ ๒๐.๐%	๐ ๐.๐%	๑ ๑๐.๐%

๒.๖.๒ ผลการประเมินภารกิจจัดการน้ำเสียในชุมชน

ภารกิจจัดการบำรุงรักษาทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในเมืองพญาใน พ.ศ. ๒๕๕๒ และ พ.ศ. ๒๕๕๓ มี ๑ ดัชนีชี้วัด เป็นเกณฑ์ชี้วัดเดิมใน พ.ศ. ๒๕๕๑ โดยวัดขนาดพื้นที่สีเขียวในเขตเมืองพญา (๕ตรม./คน) ผลการประเมิน พบว่าเมืองพญา ดำเนินการเพิ่มพื้นที่สีเขียวได้ ใน พ.ศ. ๒๕๕๑ ได้ ๑,๓๖๐,๐๐๐ ตรม. คิดเป็นร้อยละ ๒๕๙.๕ ใน พ.ศ. ๒๕๕๒ ดำเนินการได้คิด ๑,๖๓๓,๘๒๐ ตรม. คิดเป็นร้อยละ ๓๐๗.๖ และ ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ ดำเนินการได้ ๑,๖๓๓,๘๒๐ ตรม. คิดเป็นร้อยละ ๓๐๓.๕ โดยใช้ฐานคิดเปรียบเทียบขนาดพื้นที่สีเขียวกับจำนวนประชากรตามทะเบียนในเมืองพญา

แต่จากการวิเคราะห์แนวโน้มจำนวนประชากรแฝงในเมืองพญา มีจำนวนมากกว่าประชากรตามทะเบียนราษฎร ๓ เท่า ดังนั้นผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อพื้นที่สีเขียว ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ จึงอยู่ที่ระดับ ร้อยละ ๕๕.๒ ซึ่งเป็นปัญหาจากการขยายตัวของประชากรแฝงมากขึ้น ในขณะที่พื้นที่ยังคงเดิม การแก้ไขปัญหาในภารกิจนี้ จึงจำเป็นต้องดำเนินการปลูกป่าร่วมกับประชาชนโดยใช้พื้นที่ที่สามารถใช้ประโยชน์ได้ เช่น ทางเลียบริมไฟ ตามหลักการพัฒนารูปสร้างป่าในเมืองเช่นเดียวกับประเทศสิงคโปร์

ตารางที่ ๒.๒๐ ผลการประเมินภารกิจที่ ๑๕ การจัดการบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

บริการสาธารณะ	ปีงบประมาณ	ค่าเป้าหมาย	กรอบการประเมิน (๑)	ดำเนินการได้จริง (๒)	(๒) เทียบกับ (๑) %	ผลการประเมิน
ภารกิจที่ ๑๕ การจัดการบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม						
๑๕.๑ ขนาดพื้นที่สีเขียวในเขตเมือง	๒๕๕๑	๑๐๐%	๕๒๓,๙๘๖	๑,๓๖๐,๐๐๐	๒๕๙.๕%	ได้ตามเป้าหมาย
พื้ชยา (๕ตรม./คน)	๒๕๕๒	๑๐๐%	๕๓๑,๐๗๐	๑,๖๓๓,๘๒๐	๓๐๗.๖%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๕๓๘,๒๗๕	๑,๖๓๓,๘๒๐	๓๐๓.๕%	ได้ตามเป้าหมาย

๒.๖.๓ ผลการประเมินภารกิจจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

ภารกิจจัดการมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสียในเมืองพญาใน พ.ศ. ๒๕๕๒ และ พ.ศ. ๒๕๕๓ มี ๗ ดัชนีชี้วัด เป็นเกณฑ์ชี้วัดเดิมใน พ.ศ. ๒๕๕๑ จำนวน ๖ ดัชนีชี้วัด และปรับเปลี่ยนเกณฑ์ชี้วัด จำนวน ๑ ดัชนีชี้วัด ผลการประเมิน สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

๑) ผลการประเมินกิจกรรมในเขตเมืองพญาที่มีการคัดแยกขยะมูลฝอยก่อนทิ้งลงถัง ไม่น้อยกว่า ๖ กิจกรรม/ปี ปรับจากเกณฑ์ชี้วัดใน พ.ศ. ๒๕๕๑ ซึ่งวัดครัวเรือนในเขตเมืองพญาที่มีการคัดแยกขยะก่อนทิ้งลงถัง ผลการประเมินพบว่า ดำเนินการได้ ๒ กิจกรรม จากค่าเป้าหมาย ๖ กิจกรรม/ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓ ใน พ.ศ. ๒๕๕๒ และ พ.ศ. ๒๕๕๓ เป็นสิ่งที่ต้องพัฒนาต่อไปในอนาคต ใน พ.ศ. ๒๕๕๑ ไม่มีการประเมินในดัชนีชี้วัดนี้ ไม่มีการประเมินผลความพึงพอใจในดัชนีชี้วัดนี้

๒) ผลการประเมินชุมชนที่ได้รับการจัดเก็บขยะอย่างน้อย ๒ ครั้ง/สัปดาห์ (ชุมชน) ดำเนินการได้ ๓๓ ชุมชน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ใน พ.ศ. ๒๕๕๒ และ ๓๔ ชุมชน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ เช่นเดียวกับ พ.ศ. ๒๕๕๑ ดำเนินการได้ ๓๑ ชุมชน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ เมื่อวิเคราะห์ผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะในดัชนีชี้วัดนี้ พบว่า ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ มีความพึงพอใจที่ระดับร้อยละ ๔๕.๘ อยู่ในระดับต่ำกว่าค่ากลาง ดังนั้นเมืองพญาจึงควรยกระดับการให้บริการสาธารณะในดัชนีชี้วัดนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับจำนวนประชากรที่เพิ่มมากขึ้น

ตารางที่ ๒.๒๑ ผลการประเมินภารกิจที่ ๑๖ ด้านการจัดการมูลฝอย และน้ำเสีย

บริการสาธารณะ	ปีงบประมาณ	ค่าเป้าหมาย	กรอบการประเมิน (๑)	ดำเนินการได้จริง (๒)	(๒) เทียบกับ (๑) %	ผลการประเมิน
ภารกิจที่ ๑๖ การจัดการมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย						
๑๖.๑ กิจกรรมในเขตเมืองพญาที่มีการคัดแยกขยะมูลฝอยก่อนทิ้งลงถัง ไม่น้อยกว่า ๖กิจกรรม/ปี	๒๕๕๑	๐%	๐.๐๐	๐.๐๐	ไม่มีการประเมิน	ไม่มีการประเมิน
	๒๕๕๒	๑๐๐%	๖.๐๐	๒.๐๐	๓๓.๓%	การพัฒนาในอนาคต
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๖.๐๐	๒.๐๐	๓๓.๓%	การพัฒนาในอนาคต

บริการสาธารณะ	ปีงบประมาณ	ค่าเป้าหมาย	กรอบการประเมิน (๑)	ดำเนินการได้จริง (๒)	(๒) เทียบกับ (๑) %	ผลการประเมิน
๑๖.๒ ชุมชนที่ได้รับการจัดเก็บขยะอย่างน้อย ๒ ครั้ง/สัปดาห์ (ชุมชน)	๒๕๕๑	๑๐๐%	๓๑.๐๐	๓๑.๐๐	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๒	๑๐๐%	๓๓.๐๐	๓๓.๐๐	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๓๔.๐๐	๓๔.๐๐	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
๑๖.๓ ปริมาณขยะที่เมืองพัทยาสามารถจัดเก็บและกำจัดอย่างถูกสุขลักษณะเฉลี่ยต่อวัน (ตัน)	๒๕๕๑	๑๐๐%	๐.๖๐	๐.๖๐	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๒	๑๐๐%	๓๐๐.๐๐	๓๐๐.๐๐	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๓๒๐.๐๐	๓๒๐.๐๐	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
๑๖.๔ ปริมาณขยะมูลฝอยติดเชื้อที่เมืองพัทยาสามารถดำเนินการจัดเก็บและกำจัดอย่างถูกสุขลักษณะเฉลี่ยต่อวัน (ตัน)	๒๕๕๑	๑๐๐%	๐.๖๐	๐.๖๐	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๒	๑๐๐%	๐.๕๔	๐.๕๔	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๐.๕๕	๐.๕๕	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
๑๖.๕ ปริมาณสิ่งปฏิกูลที่เมืองพัทยาสามารถดำเนินการเปลี่ยนสภาพให้อยู่ในสภาพปลอดภัยจากการเกิดโรคเพื่อนำไปกำจัด/ทิ้ง/ใช้ประโยชน์เฉลี่ยต่อวัน (ลบ.ม.)	๒๕๕๑	๑๐๐%	๒๐.๐๐	๒๐.๐๐	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๒	๑๐๐%	๕๖.๐๐	๕๖.๐๐	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๕๕.๐๐	๕๕.๐๐	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
๑๖.๖ มีการติดตามตรวจสอบคุณภาพน้ำใต้ดินจำนวน ๒ ครั้ง/ปี (แห่ง)	๒๕๕๑	๑๐๐%	๑.๐๐	๑.๐๐	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๒	๑๐๐%	๒.๐๐	๑.๐๐	๕๐.๐%	การพัฒนาในอนาคต
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๒.๐๐	๑.๐๐	๕๐.๐%	การพัฒนาในอนาคต
๑๖.๗ มีการติดตามตรวจสอบคุณภาพน้ำในแหล่งสาธารณะอย่างน้อย ๓ ครั้ง/ปี	๒๕๕๑	๑๐๐%	๒.๐๐	๑.๐๐	๕๐.๐%	การพัฒนาในอนาคต
	๒๕๕๒	๑๐๐%	๓.๐๐	๒.๐๐	๖๖.๗%	การพัฒนาในอนาคต
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๓.๐๐	๓.๐๐	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย

๓) ผลการประเมินปริมาณขยะที่เมืองพัทยาสามารถจัดเก็บและกำจัดอย่างถูกสุขลักษณะเฉลี่ยต่อวัน (ตัน) ดำเนินการได้ ๓๐๐ ตันต่อวัน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ใน พ.ศ. ๒๕๕๒ และ ๓๒๐ ตันต่อวัน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ เช่นเดียวกับ พ.ศ. ๒๕๕๑ ดำเนินการได้ ๐.๖๐ ตันต่อวัน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๔) ผลการประเมินปริมาณขยะมูลฝอยติดเชื้อที่เมืองพัทยาสามารถดำเนินการจัดเก็บและกำจัด อย่างถูกสุขลักษณะเฉลี่ยต่อวัน (ตัน) ดำเนินการได้ ๐.๕๔ ตันต่อวัน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ใน พ.ศ. ๒๕๕๒

และ ๐.๕๕ ต้นต่อวัน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ พ.ศ. ๒๕๕๓ เช่นเดียวกับ พ.ศ. ๒๕๕๑ ดำเนินการได้ ๐.๖๐ ต้นต่อวัน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

การประเมินผลความพึงพอใจในด้านการจัดการขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา ไม่มีการประเมินผลความพึงพอใจต่อภารกิจที่เป็นเกณฑ์ชี้วัดโดยตรง แต่เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบกับความพึงพอใจของประชาชนต่อสถานีฝังกลบขยะมูลฝอยเป็นไปอย่างถูกหลักสุขาภิบาล ไม่มีกลิ่น น้ำเสียจากสถานีรวบรวมบริเวณพื้นที่ใกล้เคียง พบว่า ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ มีความพึงพอใจร้อยละ ๔๙ อยู่ในระดับต่ำกว่าค่ากลาง ดังนั้นเมืองพัทยา ควรปรับมาตรฐานการให้บริการสาธารณะในด้านการจัดการขยะมูลฝอยโดยเร่งด่วน เพื่อให้สอดคล้องกับจำนวนประชากรที่เพิ่มมากขึ้น

๕) ผลการประเมินปริมาณสิ่งปฏิกูลที่เมืองพัทยาสมาสามารถดำเนินการเปลี่ยนสภาพให้อยู่ในสภาพปลอดภัยจากการเกิดโรคเพื่อนำไปกำจัด/ทิ้ง/ใช้ประโยชน์เฉลี่ยต่อวัน (ลบ.ม.) ดำเนินการได้ ๕๖ ลบ.ม. ต่อวัน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ใน พ.ศ. ๒๕๕๒ และ ๕๕ ลบ.ม. ต่อวัน. คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ เช่นเดียวกับ พ.ศ. ๒๕๕๑ ดำเนินการได้ ๒๐ ลบ.ม. ต่อวัน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ไม่มีการประเมินความพึงพอใจในดัชนีชี้วัดนี้

๖) ผลการประเมิน การติดตามตรวจสอบคุณภาพน้ำใต้ดินจำนวน ๒ ครั้ง /ปี (แห่ง) ดำเนินการได้ ปีละ ๑ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๕๐ ทั้งใน พ.ศ. ๒๕๕๒ และ พ.ศ. ๒๕๕๓ เป็นสิ่งที่ต้องพัฒนาต่อไปในอนาคต เนื่องจากการเพิ่มจำนวนครั้งในการตรวจสอบคุณภาพน้ำใต้ดินจากเดิมใน พ.ศ. ๒๕๕๑ ซึ่งกำหนดเป้าหมายไว้ที่ปีละ ๑ ครั้งและดำเนินการได้ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ไม่มีการประเมินความพึงพอใจในดัชนีชี้วัดนี้

ผลการประเมิน การติดตามตรวจสอบคุณภาพน้ำในแหล่งสาธารณะ อย่างน้อย ๓ ครั้ง/ปี ใน พ.ศ. ๒๕๕๒ ดำเนินการได้ ๒ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๗ และ ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ ดำเนินการได้ ๓ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ เพิ่มขึ้นกว่าพ.ศ. ๒๕๕๑ ดำเนินการได้ ๑ ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๐ เมื่อวิเคราะห์ผลความพึงพอใจของประชาชนต่อความสะอาดของแหล่งน้ำสาธารณะ ซึ่งมีระดับความพึงพอใจที่ร้อยละ ๓๔.๕ ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ และ ลดลงจากพ.ศ. ๒๕๕๑ ที่ความพึงพอใจระดับร้อยละ ๖๑.๒ แสดงให้เห็นว่าจำนวนครั้งในการตรวจสอบคุณภาพน้ำในแหล่งสาธารณะยังไม่สะท้อนถึงการรักษาความสะอาดของแหล่งน้ำสาธารณะ ดังนั้นเมืองพัทยา จึงควรปรับเกณฑ์การชี้วัด เพื่อสะท้อนการรักษาความสะอาดของน้ำในแหล่งน้ำสาธารณะต่อไป มีการตรวจสอบร่วมกับหน่วยงานอื่น และมีมาตรการในการแก้ไขปัญหาโดยเพิ่มการมีส่วนร่วมกับประชาชนให้ตระหนักต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ว่าเป็นหน้าที่ที่ประชาชนพึงปฏิบัติด้วย

๒.๖.๔ ผลการประเมินภารกิจการเฝ้าระวังและติดตามตรวจสอบคุณภาพสิ่งแวดล้อม

ภารกิจการเฝ้าระวังและติดตามตรวจสอบคุณภาพสิ่งแวดล้อมในเมืองพัทยาใน พ.ศ. ๒๕๕๒ และ พ.ศ. ๒๕๕๓ มี ๒ ดัชนีชี้วัด เป็นเกณฑ์ชี้วัดเดิมใน พ.ศ. ๒๕๕๑ เพื่อเป็นการประเมินผลซ้ำ ผลการประเมิน สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ตารางที่ ๒.๒๒ ผลการประเมินภารกิจที่ ๑๗ การเฝ้าระวังและติดตามตรวจสอบคุณภาพสิ่งแวดล้อม

บริการสาธารณะ	ปีงบประมาณ	ค่าเป้าหมาย	กรอบการประเมิน (๑)	ดำเนินการได้จริง (๒)	(๒) เทียบกับ (๑) %	ผลการประเมิน
ภารกิจที่ ๑๗ การเฝ้าระวังและติดตามตรวจสอบคุณภาพสิ่งแวดล้อม						
๑๗.๑ จุดตรวจวัดคุณภาพอากาศที่ปริมาณค่าฝุ่นละอองและเขม่าควันไม่เกินค่ามาตรฐานที่กำหนดที่ขนาดฝุ่นละอองไม่เกิน ๑๐ และ ๑๐๐ ไมครอนตามมาตรฐาน	๒๕๕๑	๑๐๐%	๑.๐๐	๑.๐๐	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๒	๑๐๐%	๒.๐๐	๒.๐๐	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๒.๐๐	๒.๐๐	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
๑๗.๒ จุดตรวจวัดคุณภาพเสียงที่ระดับเสียงไม่เกินค่ามาตรฐานที่กำหนดที่ค่าระดับเสียงเฉลี่ยและระดับเสียงสูงสุดตามมาตรฐาน	๒๕๕๑	๑๐๐%	๑.๐๐	๑.๐๐	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๒	๑๐๐%	๒.๐๐	๒.๐๐	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๒.๐๐	๒.๐๐	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย

๑) ผลการประเมิน จุดตรวจวัดคุณภาพอากาศที่ปริมาณค่าฝุ่นละอองและเขม่าควันไม่เกินค่ามาตรฐานที่กำหนดที่ขนาดฝุ่นละอองไม่เกิน ๑๐ และ ๑๐๐ ไมครอนตามมาตรฐาน โดยมีค่าเป้าหมายจุดตรวจวัดจำนวน ๒ แห่ง เมืองพัทยาดำเนินการได้ ๒ แห่ง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ทั้งใน พ.ศ. ๒๕๕๒ และ พ.ศ. ๒๕๕๓ เช่นเดียวกับ พ.ศ. ๒๕๕๑ ดำเนินการได้ ๑ แห่ง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ แต่เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อความสะอาดของอากาศในเขตเมืองพัทยาอยู่ที่ระดับ ร้อยละ ๕๙.๙ ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ และระดับร้อยละ ๗๕ ใน พ.ศ. ๒๕๕๑ อยู่ที่ระดับต่ำและระดับปานกลาง ดังนั้นเมืองพัทยาควรยกระดับมาตรฐานความสะอาดของอากาศโดยปรับเกณฑ์การชี้วัดใหม่ เช่น มาตรการในการเพิ่มออกซิเจน การรณรงค์ลดควันเสียจากรถยนต์ หรือโรงงาน

๒) ผลการประเมิน จุดตรวจวัดคุณภาพเสียงที่ระดับเสียงไม่เกินค่ามาตรฐานที่กำหนดที่ค่าระดับเสียงเฉลี่ย และระดับเสียงสูงสุดตามมาตรฐาน โดยมีค่าเป้าหมายจุดตรวจวัดระดับเสียงจำนวน ๒ แห่ง เมืองพัทยา ดำเนินการได้ ๒ แห่ง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ทั้ง ใน พ.ศ. ๒๕๕๒ และ พ.ศ. ๒๕๕๓ ปี เป็นการปรับค่าเป้าหมายเพิ่มขึ้นจาก พ.ศ. ๒๕๕๑ ซึ่งกำหนดเป้าหมายที่ ๑ แห่งและดำเนินการได้คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

เมื่อเปรียบเทียบกับผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อระดับเสียงอยู่ที่ระดับ ร้อยละ ๕๓.๔ ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ และระดับร้อยละ ๕๖.๓ ใน พ.ศ. ๒๕๕๑ ดังนั้นเมืองพัทยาควรปรับเกณฑ์การชี้วัด ด้านนี้เพิ่มขึ้น โดยอาจเพิ่มค่าเป้าหมายไปวัดที่การควบคุมระดับเสียง การจัดโซนนิ่ง นอกเหนือจากจำนวนจุดตรวจที่ได้วัดอยู่แล้ว

๒.๗ ผลการประเมินด้านศิลปะ วัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

๒.๗.๑ สรุปภาพรวมด้านศิลปะ วัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

การประเมินเป้าหมายมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะด้านศิลปะ วัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น มีจำนวน ๒ ภารกิจหลัก ประกอบด้วย

๑) ภารกิจการบำรุงรักษาศิลปะจารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่นมีจำนวน ๒ ดัชนีชี้วัด

๒) ภารกิจการนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้มีจำนวน ๓ ดัชนีชี้วัด

ตารางที่ ๒.๒๓ สรุปการให้บริการสาธารณะด้านที่ ๖ ศิลปะ วัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณีฯ

บริการสาธารณะ	ปีงบประมาณ	จำนวนดัชนีชี้วัด	ได้ตามเป้าหมาย (ดัชนีชี้วัด/%)	การพัฒนาในอนาคต (ดัชนีชี้วัด/%)	ไม่มีบริการ (ดัชนีชี้วัด/%)	ข้อมูลไม่ครบ (ดัชนีชี้วัด/%)
ภารกิจที่ ๑๘ การบำรุงรักษาศิลปะจารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น	๒๕๕๑	๒	๑ ๕๐.๐%	๑ ๕๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%
	๒๕๕๒	๒	๑ ๕๐.๐%	๑ ๕๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%
	๒๕๕๓	๒	๑ ๕๐.๐%	๑ ๕๐.๐%	๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%
ภารกิจที่ ๑๙ การนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้	๒๕๕๑	๓	๑ ๓๓.๓%	๑ ๓๓.๓%	๐ ๐.๐%	๑ ๓๓.๓%
	๒๕๕๒	๓	๑ ๓๓.๓%	๑ ๓๓.๓%	๐ ๐.๐%	๑ ๓๓.๓%
	๒๕๕๓	๓	๑ ๓๓.๓%	๑ ๓๓.๓%	๐ ๐.๐%	๑ ๓๓.๓%
รวมทุกภารกิจ ด้านศิลปะ วัฒนธรรมศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น	๒๕๕๑	๕	๒ ๔๐.๐%	๒ ๔๐.๐%	๐ ๐.๐%	๑ ๒๐.๐%
	๒๕๕๒	๕	๒ ๔๐.๐%	๒ ๔๐.๐%	๐ ๐.๐%	๑ ๒๐.๐%
	๒๕๕๓	๕	๒ ๔๐.๐%	๒ ๔๐.๐%	๐ ๐.๐%	๑ ๒๐.๐%

๒.๗.๒ ผลการประเมินภารกิจการบำรุงรักษาศิลปะจารีตประเพณีฯ

ภารกิจการบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่นมี ๒ ดัชนีชี้วัดคือ เรื่องเด็กและเยาวชนในโรงเรียนสังกัดเมืองพิทยาได้รับการปลูกฝังวินัยและถ่ายทอดวัฒนธรรมของชาติอย่างน้อย ๑ ครั้ง / สัปดาห์ และเรื่องผู้รวมกลุ่มเพื่อการอนุรักษ์และพัฒนาการแพทย์พื้นบ้านไทย ซึ่งทั้ง ๒ ดัชนีชี้วัดใช้ในการประเมินมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะใน พ.ศ. ๒๕๕๑ – ๒๕๕๓ โดยไม่ได้มีการเปลี่ยนแปลง เพื่อเป็นการประเมินผลซ้ำผลการประเมินสามารถวิเคราะห์ได้ ดังนี้

ตารางที่ ๒.๒๔ ผลการประเมินภารกิจที่ ๑๘ การอนุรักษ์ฟื้นฟูและส่งเสริม ศิลปะ วัฒนธรรมฯ

บริการสาธารณะ	ปีงบประมาณ	ค่าเป้าหมาย	กรอบการประเมิน (๑)	ดำเนินการได้จริง (๒)	(๒) เทียบกับ (๑) %	ผลการประเมิน
ภารกิจที่ ๑๘ การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น						
๑๘.๑ เด็กและเยาวชนในโรงเรียนสังกัดเมืองพัทยา ได้รับการปลูกฝังวินัยและถ่ายทอดวัฒนธรรมของชาติอย่างน้อย ๑ ครั้ง / สัปดาห์	๒๕๕๑	๑๐๐%	๑๔,๖๘๑	๑๔,๖๘๑	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๒	๑๐๐%	๑๕,๑๒๘	๑๕,๑๒๘	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๑๕,๒๗๓	๑๕,๒๗๓	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
๑๘.๒ ผู้รวมกลุ่มเพื่อการอนุรักษ์และพัฒนาการแพทย์พื้นบ้านไทย (คน/ชุมชน)	๒๕๕๑	๑๐๐%	๗๗๕	๓๓๗	๔๓.๕%	การพัฒนาในอนาคต
	๒๕๕๒	๑๐๐%	๘๕๐	๒๔๖	๒๘.๙%	การพัฒนาในอนาคต
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๘๗๕	๒๘๘	๓๒.๙%	การพัฒนาในอนาคต

๑) ผลการประเมินดัชนีชี้วัดเรื่องการปลูกฝังวินัยและถ่ายทอดวัฒนธรรมของชาติอย่างน้อย ๑ ครั้ง / สัปดาห์ให้กับเด็กและเยาวชนในโรงเรียนสังกัดเมืองพัทยาใน พ.ศ. ๒๕๕๑ -๒๕๕๓ พบว่าเมืองพัทยาสามารถดำเนินการปฏิบัติได้ตามค่าเป้าหมายมาตรฐานที่กำหนดไว้ร้อยละ ๑๐๐

๒) ผลการประเมินดัชนีชี้วัดเรื่องผู้รวมกลุ่มเพื่อการอนุรักษ์และพัฒนาการแพทย์พื้นบ้านไทย พบว่าเมืองพัทยาดำเนินการได้ใน พ.ศ. ๒๕๕๑ ร้อยละ ๔๓.๕ พ.ศ. ๒๕๕๒ ร้อยละ ๒๘.๙ และ พ.ศ. ๒๕๕๓ ร้อยละ ๓๒.๙ ซึ่งไม่เป็นไปตามค่าเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ร้อยละ ๑๐๐ เนื่องจากมีจำนวนคนรวมกลุ่มในการดำเนินกิจกรรมน้อยกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้อย่างน้อย ๒๕ คน/ชุมชน ซึ่งเมืองพัทยามีจำนวนชุมชนใน พ.ศ. ๒๕๕๑ จำนวน ๓๑ ชุมชน พ.ศ. ๒๕๕๒ จำนวน ๓๔ ชุมชน และพ.ศ. ๒๕๕๓ จำนวน ๓๕ ชุมชนจึงยังไม่สามารถรวมกลุ่มประชากรได้ตามเกณฑ์เป้าหมายที่กำหนดไว้

วิเคราะห์ดัชนีชี้วัดเรื่องการปลูกฝังวินัยและถ่ายทอดวัฒนธรรมของชาติอย่างน้อย ๑ ครั้ง/สัปดาห์ให้กับเด็กและเยาวชนในโรงเรียนสังกัดเมืองพัทยา ทั้ง ๓ ปี เมืองพัทยาสามารถดำเนินการได้ตามค่าเป้าหมายเมื่อเปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะตามแบบพทฯ ๓.๖.๑ ใน พ.ศ. ๒๕๕๑ ยังไม่มีการประเมินความพึงพอใจเริ่มมีการประเมินใน พ.ศ. ๒๕๕๓ มีระดับความพึงพอใจที่ร้อยละ ๘๗.๙ อยู่ในระดับสูง ซึ่งสามารถมีโอกาสนในการพัฒนาระดับความพึงพอใจให้สูงขึ้น ดังนั้นการพัฒนาในอนาคตควรมีการปรับเปลี่ยนดัชนีชี้วัดใหม่ในมุมมองด้านอื่นๆ เพราะดัชนีชี้วัดปัจจุบันสามารถดำเนินการได้บรรลุเป้าหมายต่อเนื่องทั้ง ๓ ปีเพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาการจัดบริการสาธารณะ เช่น การประเมินจำนวนกิจกรรมหรือโครงการที่ส่งเสริมให้เด็กและเยาวชนมีการปลูกฝังวินัยและถ่ายทอดวัฒนธรรมของชาติ, การพัฒนาครูให้มีความรู้ เพื่อจะได้สามารถสอนหรือถ่ายทอดนักเรียนต่อได้ หรือจำนวนหลักสูตรที่ได้มีการพัฒนาด้านวินัยหรือวัฒนธรรมของชาติ เป็นต้น

วิเคราะห์ดัชนีชี้วัดเรื่องผู้รวมกลุ่มเพื่อการอนุรักษ์และพัฒนาการแพทย์พื้นบ้านไทย ทั้ง ๓ ปี เมืองพิมายยังต้องมีการพัฒนาในอนาคตเพราะยังไม่ได้ตามค่าเป้าหมายที่กำหนด เมื่อเปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขตามแบบพญา ๓.๖.๒ ใน พ.ศ. ๒๕๕๑ มีระดับความพึงพอใจที่ร้อยละ ๘๐.๐ และเพิ่มขึ้นใน พ.ศ. ๒๕๕๓ อยู่ที่ร้อยละ ๘๔.๕ ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ ๘๖.๔ ซึ่งอยู่ในระดับสูง ดังนั้นในอนาคตเมืองพิมายต้องวางแผนในการดำเนินการให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย เช่น การจัดกิจกรรมรณรงค์ ประชาสัมพันธ์ หรือสนับสนุนสร้างแรงจูงใจเพื่อให้ประชาชนเข้าใจและมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์และพัฒนาการแพทย์พื้นบ้านไทย ให้เป็นแพทย์ทางเลือกสำหรับประชาชนให้มากขึ้น

๒.๗.๓ ผลการประเมินภารกิจงานนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้

ภารกิจงานนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้มี ๓ ดัชนีชี้วัดคือการยกย่องให้เป็นแบบอย่างในการประยุกต์ใช้ "ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง" สำหรับประชาชน, ชุมชน และกิจการ/ร้านค้าซึ่งทั้ง ๓ ดัชนีชี้วัดใช้ในการประเมินมาตรฐานการจัดบริการสาธารณสุขใน พ.ศ. ๒๕๕๑ - ๒๕๕๓ โดยไม่ได้มีการเปลี่ยนแปลง เพื่อเป็นการประเมินผลซ้ำผลการประเมินสามารถวิเคราะห์ได้ ดังนี้

ตารางที่ ๒.๒๕ ผลการประเมินภารกิจที่ ๑๙ การนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้

บริการสาธารณสุข	ปีงบประมาณ	ค่าเป้าหมาย	กรอบการประเมิน (๑)	ดำเนินการได้จริง (๒)	(๒) เทียบกับ (๑) %	ผลการประเมิน
ภารกิจที่ ๑๙ การนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้						
๑๙.๑ บุคคลที่ได้รับการยกย่องให้เป็นแบบอย่างในการประยุกต์ใช้ "ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง" (คน/ปี)	๒๕๕๑	๑๐๐%	๕	๕	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๒	๑๐๐%	๕	๐	๐.๐%	ข้อมูลไม่ครบ
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๕	๑	๒๐.๐%	การพัฒนาในอนาคต
๑๙.๒ ชุมชนที่ได้รับการยกย่องให้เป็นแบบอย่างในการประยุกต์ใช้ "ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง" (ชุมชน/ปี)	๒๕๕๑	๑๐๐%	๑	๑	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๒	๑๐๐%	๑	๐	๐.๐%	ข้อมูลไม่ครบ
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๑	๑	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
๑๙.๓ กิจการ/ร้านค้าที่ได้รับการยกย่องให้เป็นแบบอย่างประยุกต์ใช้ "ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง" (ร้าน/ปี)	๒๕๕๑	๑๐๐%	๒	๒	๑๐๐.๐%	ได้ตามเป้าหมาย
	๒๕๕๒	๑๐๐%	๒	๐	๐.๐%	ข้อมูลไม่ครบ
	๒๕๕๓	๑๐๐%	๒	๑	๕๐.๐%	การพัฒนาในอนาคต

๑) ผลการประเมินดัชนีชี้วัดเรื่องการสนับสนุนและยกย่องบุคคลให้เป็นแบบอย่างในการประยุกต์ใช้ "ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง" ได้มีการกำหนดกรอบการประเมินไว้ที่ ๕ คน/ปี พบว่าใน พ.ศ. ๒๕๕๑

สามารถดำเนินการได้ ๕ คน/ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ พ.ศ. ๒๕๕๒ ไม่สามารถประเมินได้ เพราะกรอกข้อมูลไม่ครบ และใน พ.ศ. ๒๕๕๓ ดำเนินการได้เพียง ๑ รายคิดเป็นร้อยละ ๒๐

เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการ สาธารณะตามแบบพหุวิทยา ๓.๖.๒ ใน พ.ศ. ๒๕๕๑ ประชาชนมีระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๐ และเพิ่มขึ้นใน พ.ศ. ๒๕๕๓ ประชาชนมีระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๘.๐ และภาพรวมมีระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๐.๘ ซึ่งอยู่ในระดับสูง ดังนั้นแนวทางการพัฒนา และยกระดับมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะเมืองพหุวิทยาต้อง วางแผนในอนาคตระยะยาวถึงการสนับสนุน ส่งเสริม และยกย่องประชาชนให้เป็นแบบอย่างในการประยุกต์ใช้ “ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง”

๒) ผลการประเมินดัชนีชี้วัดเรื่องการสนับสนุนและยกย่องชุมชนให้เป็นแบบอย่างในการ ประยุกต์ใช้ “ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” ได้มีการกำหนดกรอบการประเมินไว้ที่ ๑ ชุมชน/ปี พบว่าใน พ.ศ. ๒๕๕๑ สามารถดำเนินการได้ ๑ ชุมชน/ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ พ.ศ. ๒๕๕๒ ไม่สามารถประเมินได้ เพราะกรอกข้อมูล ไม่ครบ และใน พ.ศ. ๒๕๕๓ ดำเนินการได้ ๑ ชุมชนคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการ สาธารณะตามแบบพหุวิทยา ๓.๖.๒ ใน พ.ศ. ๒๕๕๑ ไม่มีการประเมินผลความพึงพอใจ แต่ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ ประชาชนมีระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๖.๐ ซึ่งอยู่ในระดับสูง ดังนั้นแนวทางการพัฒนา และยกระดับ มาตรฐานการจัดบริการสาธารณะเมืองพหุวิทยาต้องวางแผนในอนาคตระยะยาวถึงการสนับสนุน ส่งเสริม และยก ย่องชุมชนให้เป็นแบบอย่างในการประยุกต์ใช้ “ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง”

๓) ผลการประเมินดัชนีชี้วัดเรื่องการสนับสนุนและยกย่องกิจการ/ร้านค้าให้เป็นแบบอย่างใน การประยุกต์ใช้ “ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” ได้มีการกำหนดกรอบการประเมินไว้ที่ ๒ ร้าน/ปี พบว่าใน พ.ศ. ๒๕๕๑ สามารถดำเนินการได้ ๒ ร้าน/ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ พ.ศ. ๒๕๕๒ ไม่สามารถประเมินได้ เพราะกรอกข้อมูล ไม่ครบ และใน พ.ศ. ๒๕๕๓ ดำเนินการได้เพียง ๑ รายคิดเป็นร้อยละ ๕๐

เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจของกิจการ/ร้านค้าที่มีต่อการจัดบริการ สาธารณะตามแบบพหุวิทยา ๓.๖.๒ ใน พ.ศ. ๒๕๕๑ ไม่มีการประเมินผลความพึงพอใจ แต่ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ ประชาชนมีระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๖.๐ ซึ่งอยู่ในระดับสูง ดังนั้นแนวทางการพัฒนา และยกระดับ มาตรฐานการจัดบริการสาธารณะเมืองพหุวิทยาต้องวางแผนในอนาคตระยะยาวถึงการสนับสนุน ส่งเสริม และยก ย่องกิจการ/ร้านค้าให้เป็นแบบอย่างในการประยุกต์ใช้ “ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง”

บทที่ ๓

รายละเอียดผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ ของเมืองพัทยา

๓.๑ บทนำการประเมินความพึงพอใจ

๓.๑.๑ บทนำ

กระบวนการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาใน พ.ศ. ๒๕๕๓ ได้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการและรูปแบบสอบถาม เพื่อแก้ไขปัญหาจากกระบวนการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ใน พ.ศ. ๒๕๕๑ ซึ่งมีประเด็นที่เปลี่ยนแปลงไป ดังนี้

๑) การปรับเปลี่ยนประเด็นคำถามให้มีความกระชับ ชัดเจน และสอดคล้องกับภารกิจการจัดบริการสาธารณะที่มีต่อประชาชน โดยปรับเปลี่ยนคำถามที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ที่ประชาชนจะได้รับจากการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา

๒) การปรับเปลี่ยนระดับการให้คะแนนความพึงพอใจของประชาชน จากเดิมใน พ.ศ. ๒๕๕๑ มีระดับการให้คะแนน ๕ ระดับคือ ไม่แสดงความเห็น, ไม่พอใจมาก, ไม่พอใจ, พอใจ และพอใจมาก ได้มีการปรับปรุงใหม่ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ ให้ลดระดับการให้คะแนนเหลือเพียง ๒ ระดับคือ ปรับปรุง และพอใจ เพื่อให้เกิดความสะดวกในการประเมินของประชาชน

๓) การปรับเปลี่ยนวิธีการสุ่มตัวอย่าง และการเก็บข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน มีการพัฒนาและปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความเจาะจงเฉพาะกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงและสามารถสอบถามได้ตรงตามกลุ่มเป้าหมายอย่างแท้จริง

สำหรับการประเมินผลการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาในบทที่ ๒ ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ มีการประเมินครอบคลุม ๒ ปีงบประมาณ คือประเมินย้อนหลังในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒ และประเมินปีงบประมาณปัจจุบัน พ.ศ. ๒๕๕๓ รวมกับการประเมินในครั้งแรกในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๑ แต่สำหรับการประเมินด้านความพึงพอใจของประชาชนสามารถดำเนินการได้เพียง ๒ ปีงบประมาณคือปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๑ และ ๒๕๕๓ เท่านั้น ไม่สามารถประเมินย้อนหลังในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒ ได้ เนื่องจากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต้องทำในปีงบประมาณปัจจุบันเท่านั้น ไม่สามารถดำเนินการย้อนหลังได้ ดังนั้นการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนจึงสามารถเปรียบเทียบได้เฉพาะข้อมูลในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๑ และ พ.ศ. ๒๕๕๓ เท่านั้น

๓.๑.๒ คำแนะนำการอ่านและตีความรายงาน

เพื่อให้การอ่าน และทำความเข้าใจรายงานสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเมืองพัทยามีความเข้าใจตรงกัน จึงได้กำหนดคำนิยามที่เกี่ยวข้องที่อ้างถึงในตาราง และกราฟความพึงพอใจ

การบริการสาธารณสุข	๒๕๕๑		๒๕๕๓		รวม	
	ปรับปรุง	พอใจ	ปรับปรุง	พอใจ	ปรับปรุง	พอใจ
แบบ พัทยา ๓.๔ แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ด้าน						
๑. คำถามการประเมินความพึงพอใจ ๑	๒ ๒.๐%	๙๕ ๙๖.๐%	๑ ๒.๐%	๕๙ ๙๘.๐%	๓ ๒.๐%	๑๔๔ ๙๘.๐%
๒. คำถามการประเมินความพึงพอใจ ๒	ไม่มีประเมิน ๐.๐%	ไม่มีประเมิน ๐.๐%	๐ ๐.๐%	๕๐ ๑๐๐.๐%	๐ ๐.๐%	๕๐ ๑๐๐.๐%
๓. ภาพรวมผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนแต่ละด้าน	๒ ๒.๐%	๙๕ ๙๔.๐%	๑ ๑.๐%	๙๙ ๙๙.๐%	๓ ๑.๕%	๑๔๔ ๙๘.๕%

ภาพที่ ๓.๑ ตัวอย่างตารางความพึงพอใจ

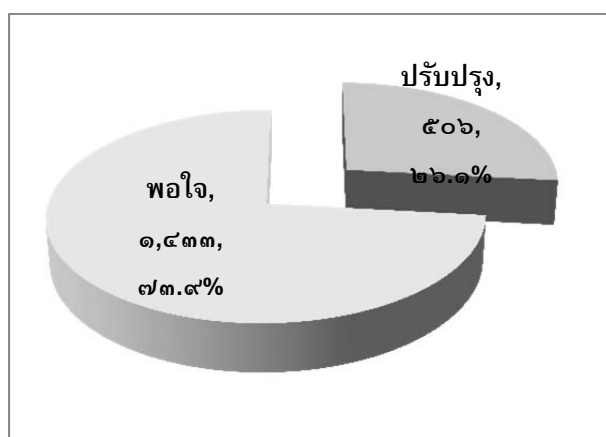
ตัวเลขที่ปรากฏในภาพที่ ๓.๑ ตารางความพึงพอใจในแต่ละด้านจะประกอบด้วย ๒ ค่า หลักๆ ดังนี้ ตัวเลขบรรทัดด้านบน (ตัวเอียง) แสดงจำนวนกลุ่มประชากรตัวอย่างที่ดำเนินการประเมินความพึงพอใจแยกเป็นปรับปรุงและพอใจ มีหน่วยนับเป็นคน และตัวเลขบรรทัดด้านล่าง (ขีดเส้นใต้) แสดงจำนวนร้อยละของประชากรตัวอย่างที่ดำเนินการประเมินความพึงพอใจแยกเป็นปรับปรุงและพอใจ มีหน่วยนับเป็นร้อยละหรือเปอร์เซ็นต์

นอกจากนี้ได้มีการกำหนดคำนิยามในหัวตาราง พร้อมคำอธิบายความหมาย ดังนี้

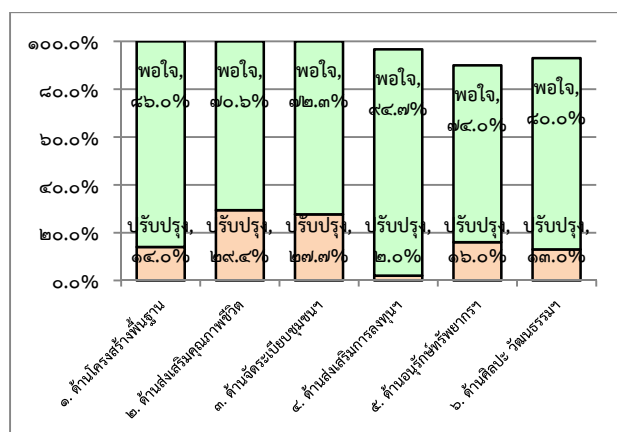
- **พอใจ** หมายถึง ประชาชนมีความเห็นพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณสุขในด้านนั้น ไม่ว่าจะอยู่ในระดับพอใจ หรือพอใจมาก (จากแบบประเมินปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๑)
- **ปรับปรุง** หมายถึง ประชาชนมีความเห็นให้ปรับปรุง/พัฒนาการจัดบริการสาธารณสุขในด้านนั้น และรวมถึงไม่พอใจ หรือไม่พอใจมาก (จากแบบประเมินปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๑)
- **ค่าเฉลี่ย** หมายถึง ค่าร้อยละเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนในแต่ละด้านของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๑ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓

๓.๒ สรุปภาพรวมผลการประเมินความพึงพอใจ

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาใน พ.ศ. ๒๕๕๑ ทั้ง ๖ ด้าน จำนวน ๓๐๐ ตัวอย่าง (ด้านละ ๕๐ ตัวอย่าง) ในภาพรวมพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ ๗๓.๙ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง และต้องการให้มีการปรับปรุงที่ร้อยละ ๒๖.๑ ภารกิจด้านการจัดบริการสาธารณะด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๙๔.๗ รองลงมาคือด้านโครงสร้างพื้นฐานร้อยละ ๘๖.๐ สำหรับด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดร้อยละ ๗๐.๖

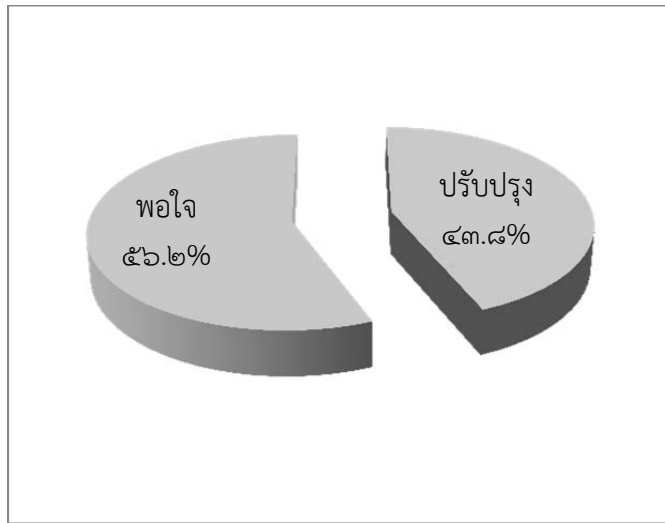


ภาพที่ ๓.๒ กราฟสัดส่วนความพึงพอใจ พ.ศ. ๒๕๕๑

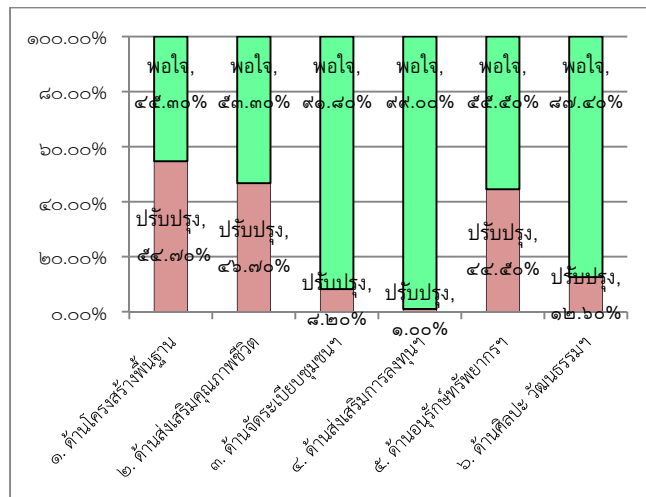


ภาพที่ ๓.๓ สรุปภาพรวมผลการประเมินความพึงพอใจรายด้าน พ.ศ. ๒๕๕๑

พ.ศ. ๒๕๕๓ ในภาพรวมพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ ๕๖.๒ และต้องการให้มีการปรับปรุงที่ร้อยละ ๔๓.๘ ภารกิจการจัดบริการสาธารณะทั้งหมด ๖ ด้านๆ ที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๙๙.๐ สำหรับด้านที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐานคิดเป็นร้อยละ ๔๕.๓

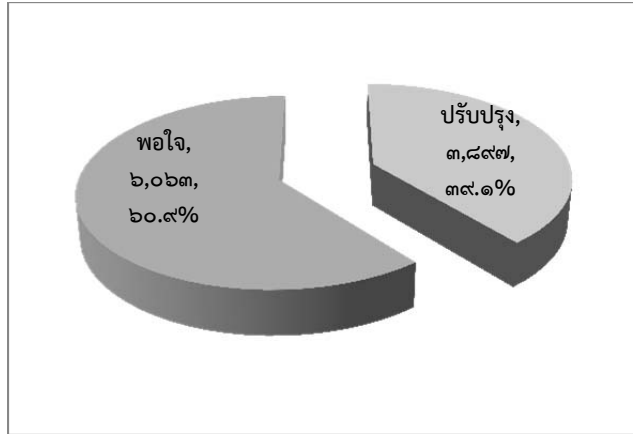


ภาพที่ ๓.๔ กราฟสัดส่วนความพึงพอใจ พ.ศ. ๒๕๕๓

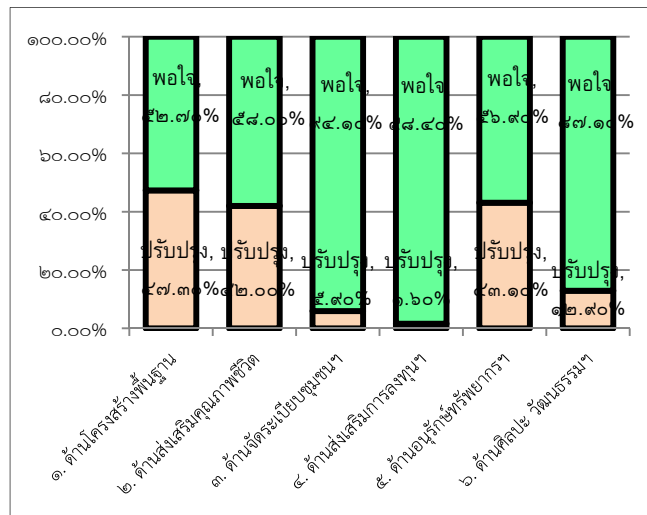


ภาพที่ ๓.๕ สรุปภาพรวมผลการประเมินความพึงพอใจรายด้าน พ.ศ. ๒๕๕๓

เมื่อนำข้อมูลความพึงพอใจของ พ.ศ. ๒๕๕๑ และ พ.ศ. ๒๕๕๓ มาคิดเป็นค่าเฉลี่ยในภาพรวมพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ ๖๐.๙ และต้องการให้มีการปรับปรุงที่ร้อยละ ๓๙.๑ ภารกิจด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๙๘.๔ แต่ภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐานมีความพึงพอใจน้อยที่สุดร้อยละ ๕๒.๗



ภาพที่ ๓.๖ กราฟสัดส่วนความพึงพอใจโดยรวม พ.ศ. ๒๕๕๑ และ พ.ศ. ๒๕๕๓



ภาพที่ ๓.๗ สรุปภาพรวมผลการประเมินความพึงพอใจรายด้าน พ.ศ. ๒๕๕๑ และ พ.ศ. ๒๕๕๓

จากตารางที่ ๓.๑ พบว่าจำนวนประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ พ.ศ. ๒๕๕๓ มีจำนวนทั้งหมด ๗,๔๘๒ ราย ซึ่งมีปริมาณมากกว่าใน พ.ศ. ๒๕๕๑ ที่มีจำนวนเพียง ๑,๙๓๙ ราย ซึ่งมากกว่าปริมาณเกณฑ์ขั้นต่ำที่ได้มีกำหนดไว้อย่างน้อย ๓๐๐ ตัวอย่าง แสดงถึงความมุ่งมั่นของคณะทำงานประเมินตนเองของเมืองพัทยาที่ต้องการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน ส่งผลให้เกิดความแม่นยำของข้อมูลที่น่ามาวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของประชาชนใน พ.ศ. ๒๕๕๓

ตารางที่ ๓.๑ สรุปภาพรวมผลการประเมินความพึงพอใจรายด้านของเมืองพัทยา

การบริการสาธารณะ	๒๕๕๑		๒๕๕๓		รวม	
	ปรับปรุง (คน / %)	พอใจ (คน / %)	ปรับปรุง (คน / %)	พอใจ (คน / %)	ปรับปรุง (คน / %)	พอใจ (คน / %)
๑. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๗ ๑๔.๐%	๔๒ ๘๖.๐%	๑,๑๖๕ ๕๔.๗%	๙๖๕ ๔๕.๓%	๑,๒๘๕ ๔๗.๓%	๑,๔๓๓ ๕๒.๗%
๒. ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต	๒๐๐ ๒๙.๔%	๔๘๐ ๗๐.๖%	๙๘๔ ๔๗.๙%	๑,๐๗๒ ๕๒.๑%	๑,๑๘๔ ๔๓.๓%	๑,๕๕๒ ๕๖.๗%
๓. ด้านจัดระเบียบชุมชนฯ	๒๐๕ ๒๗.๗%	๕๓๖ ๗๒.๓%	๗๕ ๙.๙%	๖๘๔ ๙๐.๑%	๒๘๐ ๑๘.๗%	๑,๒๒๐ ๘๑.๓%
๔. ด้านส่งเสริมการลงทุนฯ	๓ ๒.๐%	๑๔๒ ๙๔.๗%	๑ ๑.๐%	๙๙ ๙๙.๐%	๔ ๑.๖%	๒๔๑ ๙๘.๔%
๕. ด้านอนุรักษ์ทรัพยากรฯ	๗๘ ๑๖.๐%	๑๕๓ ๗๔.๐%	๑,๐๑๕ ๔๗.๕%	๑,๑๒๑ ๕๒.๕%	๑,๐๙๓ ๔๖.๒%	๑,๒๗๔ ๕๓.๘%
๖. ด้านศิลปะ วัฒนธรรมฯ	๑๓ ๑๓.๐%	๘๐ ๘๐.๐%	๓๘ ๑๒.๖%	๒๖๓ ๘๗.๔%	๕๑ ๑๒.๙%	๓๔๓ ๘๗.๑%
รวมผลความพึงพอใจของ ประชาชนต่อบริการสาธารณะ	๕๐๖ ๒๖.๑%	๑,๔๓๓ ๗๓.๙%	๓,๒๗๘ ๔๓.๘%	๔,๒๐๔ ๕๖.๒%	๓,๘๙๗ ๓๙.๑%	๖,๐๖๓ ๖๐.๙%

๓.๓ ผลการประเมินความพึงพอใจจำแนกเป็นรายด้าน

จากภาพรวมสามารถวิเคราะห์ผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนแยกเป็นรายด้านทั้งหมด ๖ ด้านได้ดังนี้

๓.๓.๑ ความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน

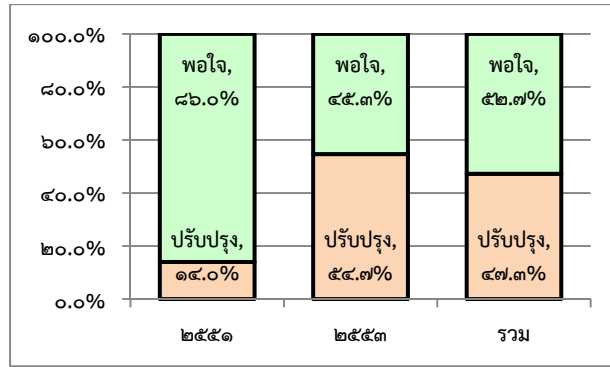
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ มีการปรับปรุงหัวข้อการประเมินในแบบสอบถาม จาก พ.ศ. ๒๕๕๑ จำนวน ๒ ประเด็น ดังนี้

๑) การปรับลดประเด็นคำถามในการประเมินความพึงพอใจของประชาชน จากเดิมมีจำนวน ๑๓ คำถาม ให้เหลือเพียง ๗ คำถาม เพื่อให้กระชับ แต่สอดคล้องกับการจัดบริการสาธารณะทุกๆ ด้าน

๒) เพิ่มการประเมินความพึงพอใจให้ครอบคลุมกับการจัดบริการสาธารณะที่เพิ่มขึ้นจาก พ.ศ. ๒๕๕๑ เช่น คุณภาพของทางเท้าริมถนนในเขตเมืองพัทยา, คุณภาพของเครื่องหมายจราจร เครื่องหมายจราจรบนพื้นทาง และสัญญาณไฟจราจรมีสภาพพร้อมใช้งาน

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานของเมืองพัทยา ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ โดยรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจร้อยละ ๔๕.๓ และต้องการให้ปรับปรุงร้อยละ ๕๔.๗ มีความพึงพอใจลดลงจาก พ.ศ. ๒๕๕๑ ที่มีระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๖.๐ และต้องการให้ปรับปรุงร้อยละ ๑๔.๐

สรุปภาพโดยรวมความพึงพอใจของ พ.ศ. ๒๕๕๑ และ พ.ศ. ๒๕๕๓ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจร้อยละ ๕๒.๗ และต้องการให้ปรับปรุงร้อยละ ๔๗.๓



ภาพที่ ๓.๘ สรุปภาพรวมความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ตารางที่ ๓.๒ ความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน

การบริการสาธารณะ	๒๕๕๑		๒๕๕๓		รวม	
	ปรับปรุง (คน / %)	พอใจ (คน / %)	ปรับปรุง (คน / %)	พอใจ (คน / %)	ปรับปรุง (คน / %)	พอใจ (คน / %)
แบบ พัทยา ๓.๑ แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ด้านโครงสร้างพื้นฐาน						
๑. คุณภาพและการบำรุงรักษาถนนในเขตเมืองพัทยา เช่น ผิวจราจรไม่เป็นหลุมบ่อ, ไหล่ทางไม่ชำรุด, สภาพข้างทางไม่รกร เป็นต้น	๒๘ ๒๘.๐%	๖๖ ๖๖.๐%	๙๔ ๓๐.๒%	๒๑๗ ๖๙.๘%	๑๒๕ ๓๐.๖%	๒๘๓ ๖๙.๔%
๒. คุณภาพของทางเท้าริมถนนในเขตเมืองพัทยา ไม่ชำรุด สามารถใช้งานได้ อย่างสะดวก และมีความปลอดภัย	ไม่มีประเมิน ๐.๐%	ไม่มีประเมิน ๐.๐%	๑๓๙ ๔๔.๘%	๑๗๑ ๕๕.๒%	๑๓๙ ๔๔.๘%	๑๗๑ ๕๕.๒%
๓. หลอดไฟฟ้าและความสว่างในเขตเมืองพัทยา เช่น ถนน, วงเวียน, สวนสาธารณะ, ตลาด ฯลฯ มีความสว่างตลอดเวลาการใช้งาน	๗๕ ๑๖.๗%	๓๖๙ ๘๒.๖%	๒๐๑ ๖๔.๘%	๑๐๙ ๓๕.๒%	๒๗๖ ๓๖.๙%	๔๗๘ ๖๓.๑%
๔. ความรวดเร็วในการแก้ไขสัญญาณไฟจราจรที่เกิดปัญหา (ดับ กระพริบค้าง)	๑๗ ๓๔.๐%	๓๓ ๖๖.๐%	๑๓๗ ๔๕.๗%	๑๖๓ ๕๔.๓%	๑๕๔ ๔๔.๐%	๑๙๖ ๕๖.๐%
๕. เครื่องหมายจราจรมีสภาพพร้อมใช้งาน สามารถมองเห็นได้ชัดเจน	ไม่มีประเมิน ๐.๐%	ไม่มีประเมิน ๐.๐%	๑๙๗ ๖๕.๙%	๑๐๒ ๓๔.๑%	๑๙๗ ๖๕.๙%	๑๐๒ ๓๔.๑%
๖. เครื่องหมายจราจรบนพื้นทาง (เส้นจราจรบนพื้นถนนทุกชนิด, ลูกศร ฯลฯ) สามารถมองเห็นได้ชัดเจน	ไม่มีประเมิน ๐.๐%	ไม่มีประเมิน ๐.๐%	๑๗๔ ๕๘.๐%	๑๒๖ ๔๒.๐%	๑๗๔ ๕๘.๐%	๑๒๖ ๔๒.๐%

การบริการสาธารณะ	๒๕๕๑		๒๕๕๓		รวม	
	ปรับปรุง (คน / %)	พอใจ (คน / %)	ปรับปรุง (คน / %)	พอใจ (คน / %)	ปรับปรุง (คน / %)	พอใจ (คน / %)
๗. สัญญาณไฟจราจรมีสภาพพร้อมใช้งานสามารถมองเห็นได้ชัดเจน	ไม่มีประเมิน ๐.๐%	ไม่มีประเมิน ๐.๐%	๒๒๓ ๗๔.๓%	๗๗ ๒๕.๗%	๒๒๓ ๗๔.๓%	๗๗ ๒๕.๗%
๘. ภาพรวมผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๗ ๑๔.๐%	๔๒ ๘๖.๐%	๑,๑๖๕ ๕๔.๗%	๙๖๕ ๔๕.๓%	๑,๒๘๕ ๔๗.๓%	๑,๔๓๓ ๕๒.๗%

สำหรับเรื่องที่ประชาชนต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุด จากการประเมินความพึงพอใจใน พ.ศ. ๒๕๕๓ และเป็นหัวข้อคำถามใหม่คือ เรื่องคุณภาพทางเท้า เครื่องหมายจราจร เครื่องหมายจราจรบนพื้นทางสัญญาณไฟจราจร ซึ่งส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจค่อนข้างน้อยอยู่ที่ระหว่างร้อยละ ๒๕ - ๕๕ ดังนั้นเมืองพัทยา ควรเร่งหามาตรการปรับปรุงแก้ไข และสื่อสารกระบวนการจัดบริการสาธารณะให้ประชาชนรับทราบ

สำหรับหัวข้อที่มีการประเมินซ้ำใน พ.ศ. ๒๕๕๑ และ พ.ศ. ๒๕๕๓ ประชาชนยังมีระดับความพึงพอใจปานกลาง เรื่องการความส่องสว่างของหลอดไฟในเขตเมืองพัทยามีความพึงพอใจร้อยละ ๖๓.๔ และเรื่องความรวดเร็วในการแก้ไขสัญญาณไฟจราจรที่เกิดปัญหา (ดับ กระพริบค้าง) มีความพึงพอใจร้อยละ ๕๖.๐ ดังนั้นเมืองพัทยาคควรเร่งหามาตรการปรับปรุงแก้ไขการจัดบริการสาธารณะให้มีความรวดเร็วและได้มาตรฐานที่กำหนดไว้ รวมถึงสร้างกระบวนการสื่อสารให้ประชาชนรับทราบถึงการปฏิบัติการกิจการจัดบริการสาธารณะ

๓.๓.๒ ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตใน พ.ศ. ๒๕๕๓ มีการปรับปรุงหัวข้อการประเมินแบบสอบถามจาก พ.ศ. ๒๕๕๑ ดังนี้

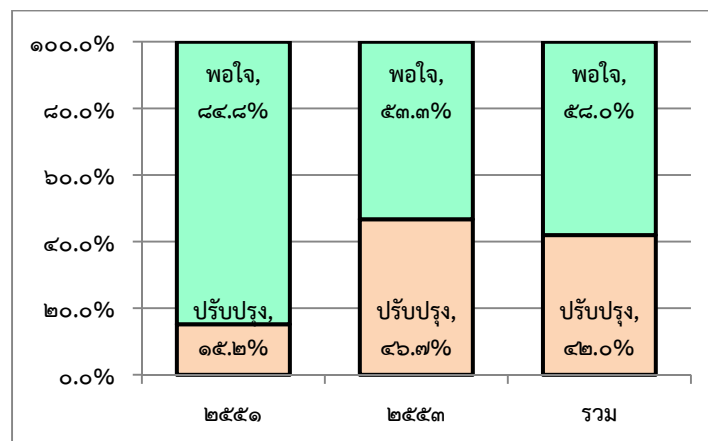
๑) ปรับปรุงประเด็นคำถาม ให้ชัดเจนมากขึ้น เช่น แยกข้อความความพึงพอใจต่อการให้บริการหญิงมีครรภ์ และ มารดาหลังคลอดออกจากกัน ในประเด็นคำถามข้อ ๖. และ ข้อ๗

๒) เพิ่มประเด็นคำถามการประเมินความพึงพอใจที่เป็นรูปธรรม เช่น ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในบริเวณสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ความสะอาด สะดวกสบาย การจัดสถานที่ในตลาดท่าเทียบเรือ และสถานที่จอดรถได้มาตรฐาน

๓) เพิ่มประเด็นคำถามการประเมินความพึงพอใจ ให้มีความครอบคลุมและสอดคล้องกับการจัดบริการสาธารณะ เช่น ความสะอาด สะดวกสบาย การจัดสถานที่ในตลาด ท่าเทียบเรือ และสถานที่จอดรถได้มาตรฐาน การพัฒนาคุณภาพชีวิต การจัดการเรียนการสอน กิจกรรมเสริมสร้างการเรียนรู้ให้กับเด็ก และเยาวชนในเขตเมืองพัทยา

๔) ตัดข้อคำถามในประเด็นคำถามที่เป็นการให้บริการสาธารณะตามกฎหมายกำหนดออก เช่น ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ อาทิ การตรวจสุขภาพ เบี้ยยังชีพ การออกกำลังกาย การเยี่ยมเยียนเพื่อให้คำปรึกษา เป็นต้น

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของเมืองพัทยา ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ โดยรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจร้อยละ ๕๓.๓ และต้องการให้ปรับปรุงร้อยละ ๔๖.๗ มีความพึงพอใจลดลงจาก พ.ศ. ๒๕๕๑ ที่มีระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๔.๘ และต้องการให้ปรับปรุงร้อยละ ๑๕.๒



ภาพที่ ๓.๙ สรุปภาพรวมความพึงพอใจด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต

สรุปภาพโดยรวมความพึงพอใจของ พ.ศ. ๒๕๕๑ และ พ.ศ. ๒๕๕๓ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจร้อยละ ๕๘ และต้องการให้ปรับปรุงร้อยละ ๔๒ ซึ่งจัดได้ว่ามีความพึงพอใจระดับปานกลาง เนื่องจากด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตประกอบด้วยกลุ่มเป้าหมายที่ใช้บริการสาธารณะในด้านนี้มีหลากหลายกลุ่ม ประกอบด้วย เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส และประชาชนทั่วไป จึงมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

ข้อสังเกตที่สำคัญในระดับความพึงพอใจ พ.ศ. ๒๕๕๓ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในการให้บริการสาธารณะด้านการส่งเสริมพัฒนาสตรี ที่ระดับร้อยละ ๑๐๐ ได้แก่

- ๑) การให้บริการ การส่งเสริม แนะนำ ดูแลสุขภาพหญิงมีครรภ์
- ๒) การให้บริการ การส่งเสริม แนะนำ ดูแลสุขภาพมารดาหลังคลอด

ประเด็นคำถามประชาชนต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุดใน พ.ศ. ๒๕๕๓ คือ แนวทางการจัดการป้องกัน ควบคุม และเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของยาเสพติดในเขตเมืองพัทยา มีระดับคะแนนความพอใจร้อยละ ๑๗.๓ และคิดว่าควรปรับปรุง ร้อยละ ๘๒.๗ ดังนั้นเมืองพัทยา ควรเร่งปรับปรุงมาตรการ แนวทางจัดการการแพร่ระบาดของยาเสพติด อย่างเร่งด่วน

ตารางที่ ๓.๓ ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต

การบริการสาธารณะ	๒๕๕๑		๒๕๕๓		รวม	
	ปรับปรุง (คน / %)	พอใจ (คน / %)	ปรับปรุง (คน / %)	พอใจ (คน / %)	ปรับปรุง (คน / %)	พอใจ (คน / %)
แบบ พัทยา ๓.๒.๑ แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ด้านการส่งเสริมพัฒนาสตรี						
๑. การให้บริการ การส่งเสริม แนะนำ ดูแลสุขภาพหญิงมีครรภ์	๐ ๐.๐%	๕๐ ๑๐๐.๐%	๐ ๐.๐%	๖๐ ๑๐๐.๐%	๐ ๐.๐%	๑๑๐ ๑๐๐.๐%
๒. การให้บริการ การส่งเสริม แนะนำ ดูแลสุขภาพมารดาหลังคลอด	๐ ๐.๐%	๕๐ ๑๐๐.๐%	๐ ๐.๐%	๖๐ ๑๐๐.๐%	๐ ๐.๐%	๑๑๐ ๑๐๐.๐%
แบบ พัทยา ๓.๒.๒ แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ด้านการพัฒนาเด็กและเยาวชน						
๑. การพัฒนาคุณภาพชีวิต การจัดการ เรียนการสอน กิจกรรมเสริมสร้างการ เรียนรู้ให้กับเด็ก และเยาวชนในเขต เมืองพัททยา	ไม่มี ประเมิน ๐.๐%	ไม่มี ประเมิน ๐.๐%	๑๖ ๑๗.๒%	๗๗ ๘๒.๘%	๑๖ ๑๗.๒%	๗๗ ๘๒.๘%
แบบ พัทยา ๓.๒.๓ แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ด้านการพัฒนาศักยภาพคนพิการ						
๑. การให้ความช่วยเหลือ ให้บริการ และจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้ พิการของส่วนราชการเมืองพัททยา	๐ ๐.๐%	๕๐ ๑๐๐.๐%	๑ ๑.๖%	๖๐ ๙๘.๔%	๑ ๐.๙%	๑๑๐ ๙๙.๑%
แบบ พัทยา ๓.๒.๔ แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ด้านการช่วยเหลือผู้ป่วยโรคเอดส์และผู้ประสบปัญหาสังคม						
๑. การแก้ปัญหาและให้ความ ช่วยเหลือผู้ป่วยเอดส์ บุคคลเร่ร่อน คนขอทาน รวมทั้งเด็กและสตรีที่ถูก กระทำความรุนแรง	๑๖ ๔๒.๑%	๒๒ ๕๗.๙%	๒๑ ๓๔.๔%	๔๐ ๖๕.๖%	๓๗ ๓๗.๔%	๖๒ ๖๒.๖%
แบบ พัทยา ๓.๒.๕ แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ด้านการส่งเสริมและฝึกอาชีพ						
๑. การส่งเสริมการรวมกลุ่มอาชีพ และจัดกิจกรรมสนับสนุนการพัฒนา อาชีพของประชาชน	ไม่มี ประเมิน ๐.๐%	ไม่มี ประเมิน ๐.๐%	๔ ๘.๐%	๔๖ ๙๒.๐%	๔ ๘.๐%	๔๖ ๙๒.๐%
แบบ พัทยา ๓.๒.๖ แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ด้านการให้บริการผู้ป่วยฉุกเฉิน						
๑. การให้บริการตรวจคัดกรอง ความ รวดเร็ว และประสิทธิภาพการ ให้บริการเมื่อเกิดอุบัติเหตุ ของเมือง พัททยา	๑๔ ๓๑.๑%	๓๑ ๖๘.๙%	๑๑ ๑๐.๐%	๙๙ ๙๐.๐%	๒๕ ๑๖.๑%	๑๓๐ ๘๓.๙%
แบบ พัทยา ๓.๒.๗ แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ด้านการให้บริการสุขภาพแบบผสมผสาน						
๑. การจัดกิจกรรมป้องกันและส่งเสริม การมีส่วนร่วมด้านสุขภาพ ของเมือง พัททยา	๘ ๑๗.๘%	๓๗ ๘๒.๒%	๑๐ ๑๙.๖%	๔๑ ๘๐.๔%	๑๘ ๑๘.๘%	๗๘ ๘๑.๓%
แบบ พัทยา ๓.๒.๘ แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน กลุ่มประชาชนทั่วไป						
๑. ความเพียงพอต่อการจัดสถานที่ หรือบริเวณสำหรับการพักผ่อนหย่อน ใจของประชาชน และนักท่องเที่ยว	๘ ๑๖.๐%	๔๒ ๘๔.๐%	๑๓๐ ๔๑.๘%	๑๘๑ ๕๘.๒%	๑๓๘ ๓๘.๒%	๒๒๓ ๖๑.๘%

การบริการสาธารณะ	๒๕๕๑		๒๕๕๓		รวม	
	ปรับปรุง (คน / %)	พอใจ (คน / %)	ปรับปรุง (คน / %)	พอใจ (คน / %)	ปรับปรุง (คน / %)	พอใจ (คน / %)
๒. ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในบริเวณสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ	ไม่มี ประเมิน ๐.๐%	ไม่มี ประเมิน ๐.๐%	๑๕๘ ๕๑.๐%	๑๕๒ ๔๙.๐%	๑๕๘ ๕๑.๐%	๑๕๒ ๔๙.๐%
๓. ความสะอาด สะดวกสบาย การจัดสถานที่ในตลาด ท่าเทียบเรือ และสถานที่จอดรถได้มาตรฐาน	ไม่มี ประเมิน ๐.๐%	ไม่มี ประเมิน ๐.๐%	๑๙๑ ๖๑.๐%	๑๒๒ ๓๙.๐%	๑๙๑ ๖๑.๐%	๑๒๒ ๓๙.๐%
๔. อาหารในตลาดสดและร้านค้ามีความสะอาด และถูกสุขลักษณะ	๑๑ ๒๓.๔%	๓๖ ๗๖.๖%	๑๘๓ ๕๘.๕%	๑๓๐ ๔๑.๕%	๑๙๔ ๕๓.๙%	๑๖๖ ๔๖.๑%
๕. แนวทางการจัดการป้องกันควบคุม และเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของยาสีฟันติดเชื้อในเขตเมืองพัทยา	ไม่มี ประเมิน ๐.๐%	ไม่มี ประเมิน ๐.๐%	๒๕๙ ๘๒.๗%	๕๔ ๑๗.๓%	๒๕๙ ๘๒.๗%	๕๔ ๑๗.๓%

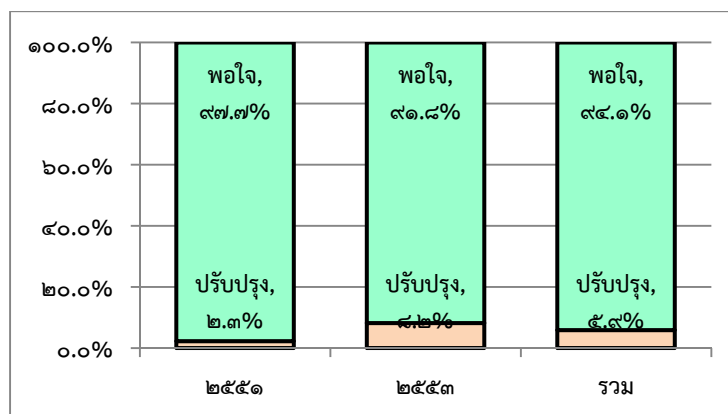
๓.๓.๓ ความพึงพอใจด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ มีการปรับปรุงหัวข้อการประเมินแบบสอบถามจากจากใน พ.ศ. ๒๕๕๑ ดังนี้

๑) ปรับปรุงประเด็นคำถามให้มีความชัดเจนมากขึ้น เช่น ระบุความรวดเร็วในการเข้าระงับเหตุไฟไหม้ ภายใน ๘ นาที ระบุเวลาที่ให้บริการสาธารณะอื่นๆ เช่น การบริการทำบัตรประจำตัวประชาชน เสร็จภายใน ๑๕ นาที

๒) เพิ่มประเด็นคำถามที่เป็นรูปธรรมมากขึ้น เช่น ประสิทธิภาพการเข้าระงับเหตุไฟไหม้ ได้อย่างถูกต้องในแต่ละสาเหตุ มีเครื่องมือ/เครื่องจักร ครบถ้วน ใช้งานได้จริง และสามารถลดความเสียหายจากไฟไหม้ได้

๓) ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อยของเมืองพัทยา ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ โดยรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจร้อยละ ๙๑.๘ และต้องการให้ปรับปรุงร้อยละ ๘.๒ มีความพึงพอใจลดลงจาก พ.ศ. ๒๕๕๑ ที่มีระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๗.๗ และต้องการให้ปรับปรุงร้อยละ ๒.๓



ภาพที่ ๓.๑๐ สรุปภาพรวมความพึงพอใจด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย

สรุปภาพโดยรวมความพึงพอใจของ พ.ศ. ๒๕๕๑ และ พ.ศ.๒๕๕๓ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๑ และต้องการให้ปรับปรุงร้อยละ ๕.๙ ซึ่งจัดระดับได้ว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง เพราะการให้บริการสาธารณะด้านทะเบียนและบัตร รวมไปถึงการให้บริการด้านพาณิชย์กรรม ส่งเสริมการลงทุนของเมืองพัทยา เป็นบริการสาธารณะที่ได้มาตรฐานในระดับสากล สามารถให้บริการได้ตามเวลาที่กำหนดไว้ ดังนั้นความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะด้านพาณิชย์กรรมและส่งเสริมการลงทุนใน พ.ศ. ๒๕๕๓ จึงอยู่ที่ระดับร้อยละ ๑๐๐ ทั้งหมดจำนวน ๔ ประเด็นคำถาม ได้แก่

- ๑) ความรวดเร็วในการให้บริการรับจดทะเบียนพาณิชย์ ได้ภายใน ๑๕ นาที/ราย นับตั้งแต่รับบัตรคิว
- ๒) ความรวดเร็วในการให้บริการแจ้งประกอบการค้ารายใหม่ ได้ภายใน ๑๕ นาที/ราย นับตั้งแต่รับบัตรคิว
- ๓) ความรวดเร็วในการให้บริการแจ้งยกเลิกสถานประกอบการ ได้ภายใน ๑๐ นาที/ราย นับตั้งแต่รับบัตรคิว
- ๔) ความรวดเร็วในการให้บริการรับชำระค่าเช่าอาคาร ท่าเทียบเรือ ตลาดสด และอื่นๆ ได้ภายใน ๕ นาที/ราย นับตั้งแต่รับบัตรคิว

นอกจากนี้ การเพิ่มประสิทธิภาพในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอย่างเป็นระบบทั่วทุกมุมเมืองในเขตเมืองพัทยา ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยทั้งทางบกใน พ.ศ. ๒๕๕๓ อยู่ในระดับสูงอีกด้วย

ตารางที่ ๓.๔ ความพึงพอใจด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย

การบริการสาธารณะ	๒๕๕๑		๒๕๕๓		รวม	
	ปรับปรุง (คน / %)	พอใจ (คน / %)	ปรับปรุง (คน / %)	พอใจ (คน / %)	ปรับปรุง (คน / %)	พอใจ (คน / %)
แบบ พัทธา ๓.๓.๑ แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยทางบก						
๑. ความรวดเร็วในการเข้าระงับเหตุไฟไหม้ ภายใน ๘ นาที ภายหลังจากได้รับแจ้งเหตุ	ไม่มี ประเมิน ๐.๐%	ไม่มี ประเมิน ๐.๐%	๒ ๓.๖%	๕๔ ๙๖.๔%	๒ ๓.๖%	๕๔ ๙๖.๔%
๒. ประสิทธิภาพการเข้าระงับเหตุไฟไหม้ ได้อย่างถูกต้องในแต่ละสาเหตุ มีเครื่องมือ/เครื่องจักร ครบถ้วน ใช้งานได้จริง และสามารถลดความเสียหายจากไฟไหม้ได้	๑ ๒.๐%	๔๘ ๙๘.๐%	๒ ๓.๖%	๕๔ ๙๖.๔%	๒ ๓.๖%	๕๔ ๙๖.๔%
แบบ พัทธา ๓.๓.๒ แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยทางทะเล						
๑. ความรวดเร็วในการเข้าช่วยเหลือผู้ประสบอุบัติเหตุทางทะเล (กู้ภัยทางทะเล) ภายใน ๕ นาที ภายหลังจากได้รับแจ้งเหตุ	ไม่มี ประเมิน ๐.๐%	ไม่มี ประเมิน ๐.๐%	๗ ๑๔.๐%	๔๓ ๘๖.๐%	๗ ๑๔.๐%	๔๓ ๘๖.๐%
๒. สามารถช่วยเหลือผู้ประสบภัยทางทะเลได้รอดชีวิตครบถ้วนทุกคน เมื่อได้รับแจ้งเหตุ	๐ ๐.๐%	๔๗ ๑๐๐.๐%	๑๑ ๒๒.๐%	๓๙ ๗๘.๐%	๑๑ ๑๑.๓%	๘๖ ๘๘.๗%
แบบ พัทธา ๓.๓.๓ แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนด้านการชำระภาษี						
๑. ความรวดเร็วในการให้บริการชำระภาษีในประเภทต่างๆ เช่น ภาษีโรงเรือนและที่ดิน, ภาษีบำรุงท้องที่, ภาษีป้าย ภายในเวลาที่กำหนด นับตั้งแต่รับบัตรคิว	๐ ๐.๐%	๕๐ ๑๐๐.๐%	๑๒ ๒๐.๓%	๔๗ ๗๙.๗%	๑๒ ๑๑.๐%	๙๗ ๘๙.๐%
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลด้านแผนที่ภาษี ภายในเวลาที่กำหนด นับตั้งแต่รับบัตรคิว	ไม่มี ประเมิน ๐.๐%	ไม่มี ประเมิน ๐.๐%	๓ ๕.๐%	๕๗ ๙๕.๐%	๓ ๕.๐%	๕๗ ๙๕.๐%
แบบ พัทธา ๓.๓.๔ แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนด้านพาณิชย์กรรมและส่งเสริมการลงทุน						
๑. ความรวดเร็วในการให้บริการรับจดทะเบียนพาณิชย์ ได้ภายใน ๑๕ นาที/ราย นับตั้งแต่รับบัตรคิว	๐ ๐.๐%	๕๐ ๑๐๐.๐%	๐ ๐.๐%	๖๐ ๑๐๐.๐%	๐ ๐.๐%	๖๐ ๑๐๐.๐%
๒. ความรวดเร็วแจ้งในการให้บริการแจ้งประกอบการค้ารายใหม่ ได้ภายใน ๑๕ นาที/ราย นับตั้งแต่รับบัตรคิว	๐ ๐.๐%	๕๐ ๑๐๐.๐%	๐ ๐.๐%	๖๐ ๐.๐%	๐ ๐.๐%	๑๑๐ ๑๐๐.๐%

การบริการสาธารณะ	๒๕๕๑		๒๕๕๓		รวม	
	ปรับปรุง (คน / %)	พอใจ (คน / %)	ปรับปรุง (คน / %)	พอใจ (คน / %)	ปรับปรุง (คน / %)	พอใจ (คน / %)
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการแจ้ง ยกเลิกสถานประกอบการ ได้ภายใน ๑๐ นาที/ราย นับตั้งแต่รับบัตรคิว	๐ ๐.๐%	๕๐ ๑๐๐.๐%	๐ ๐.๐%	๖๐ ๑๐๐.๐%	๐ ๐.๐%	๖๐ ๑๐๐.๐%
๔. ความรวดเร็วในการให้บริการรับ ชำระค่าเช่าอาคาร ทำเทียบเรือ ตลาดสด และอื่นๆ ได้ภายใน ๕ นาที/ราย นับตั้งแต่รับบัตรคิว	๐ ๐.๐%	๕๐ ๑๐๐.๐%	๐ ๐.๐%	๖๐ ๑๐๐.๐%	๐ ๐.๐%	๑๑๐ ๑๐๐.๐%
แบบ พัทธา ๓.๓.๕ แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนด้านวางผังและควบคุมการก่อสร้าง						
๑. ความรวดเร็วในการออก ใบอนุญาตก่อสร้างอาคารและบ้านพัก ภายในระยะเวลา ๓๐ วัน/ราย	๙ ๑๙.๖%	๓๗ ๘๐.๔%	๒๐ ๓๔.๕%	๓๘ ๖๕.๕%	๒๙ ๒๗.๙%	๗๕ ๗๒.๑%
แบบ พัทธา ๓.๓.๕ แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนด้านงานบัตรประชาชน						
๑. ความรวดเร็วในการให้บริการการ จัดทำบัตรประจำตัวประชาชนใหม่/ เปลี่ยนบัตร ได้ภายใน ๑๕ นาที/ราย นับตั้งแต่รับบัตรคิว	๐ ๐.๐%	๔๙ ๑๐๐.๐%	๑ ๑.๗%	๕๙ ๙๘.๓%	๑ ๐.๙%	๑๐๘ ๙๙.๑%
แบบ พัทธา ๓.๓.๖ แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนด้านทะเบียนราษฎร						
๑. ความรวดเร็วในการให้บริการรับ แจ้งการเกิด /ตาย /ย้ายที่อยู่ ได้ ภายใน ๑๕ นาที/ราย นับตั้งแต่รับ บัตรคิว	๐ ๐.๐%	๔๕ ๑๐๐.๐%	๑๐ ๑๖.๗%	๕๐ ๘๓.๓%	๑๐ ๙.๕%	๙๕ ๙๐.๕%

๓.๓.๔ ความพึงพอใจด้านส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว

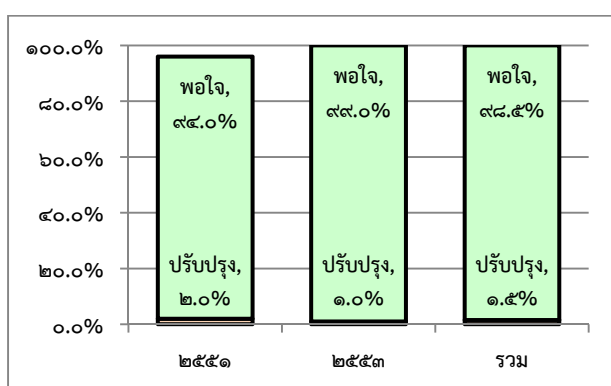
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะด้านส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ มีการปรับปรุงหัวข้อการประเมินในแบบสอบถาม จาก พ.ศ. ๒๕๕๑ จำนวน ๒ ประเด็น ดังนี้

๑) ปรับปรุงประเด็นคำถามให้มีความครอบคลุมและสอดคล้องกับการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทลุงที่มีความหลากหลาย เช่น การจัดบริการนักท่องเที่ยวกรณีรถเสีย, การให้ความช่วยเหลืออื่นๆ

๒) ยกเลิกคำถามเดิมมีความเฉพาะเจาะจงในการสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการของ “Call Center” ที่ให้บริการข้อมูลการท่องเที่ยว แต่เนื่องจากการจัดบริการสาธารณะที่มีความหลากหลาย จึงได้ปรับเปลี่ยนประเด็นคำถามเป็น การให้บริการช่วยเหลือ การให้บริการข้อมูล และจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยว ให้มีความครอบคลุมในภาพรวม

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะด้านส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยวของเมืองพัทยา ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ โดยรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจร้อยละ ๙๙.๐ และต้องการให้ปรับปรุงร้อยละ ๑.๐ ไม่มีความแตกต่างจาก พ.ศ. ๒๕๕๑ มีความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๐ และต้องการให้ปรับปรุงร้อยละ ๒.๐

สรุปภาพโดยรวมความพึงพอใจของ พ.ศ. ๒๕๕๑ และ พ.ศ. ๒๕๕๓ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจร้อยละ ๙๘.๕ และต้องการให้ปรับปรุงร้อยละ ๑.๕ ซึ่งจัดระดับได้ว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงมาก เพราะยุทธศาสตร์หลักของเมืองพัทยาเป็นเมืองที่เน้นด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวเป็นพื้นฐาน จึงต้องเน้นการให้บริการกับนักท่องเที่ยว เพื่อให้นักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวในเมืองพัทยา ส่งผลให้เศรษฐกิจและธุรกิจของเมืองพัทยาเจริญเติบโตขึ้น



ภาพที่ ๓.๑๑ สรุปภาพรวมความพึงพอใจด้านส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว

ตารางที่ ๓.๕ ความพึงพอใจด้านส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว

การบริการสาธารณะ	๒๕๕๑		๒๕๕๓		รวม	
	ปรับปรุง (คน / %)	พอใจ (คน / %)	ปรับปรุง (คน / %)	พอใจ (คน / %)	ปรับปรุง (คน / %)	พอใจ (คน / %)
แบบ พัทยา ๓.๔ แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ด้านส่งเสริมการลงทุนฯ						
๑. การจัดเตรียมงาน และการให้บริการในกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยว	๒ ๒.๐%	๙๕ ๙๖.๐%	๑ ๒.๐%	๔๙ ๙๘.๐%	๓ ๒.๐%	๑๔๔ ๙๘.๐%
๒. การให้บริการช่วยเหลือ การให้บริการข้อมูล และจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว	ไม่มีประเมิน ๐.๐%	ไม่มีประเมิน ๐.๐%	๐ ๐.๐%	๕๐ ๑๐๐.๐%	๐ ๐.๐%	๕๐ ๑๐๐.๐%
๓. ภาพรวมผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว	๒ ๒.๐%	๙๕ ๙๔.๐%	๑ ๑.๐%	๙๙ ๙๙.๐%	๓ ๑.๕%	๑๔๔ ๙๘.๕%

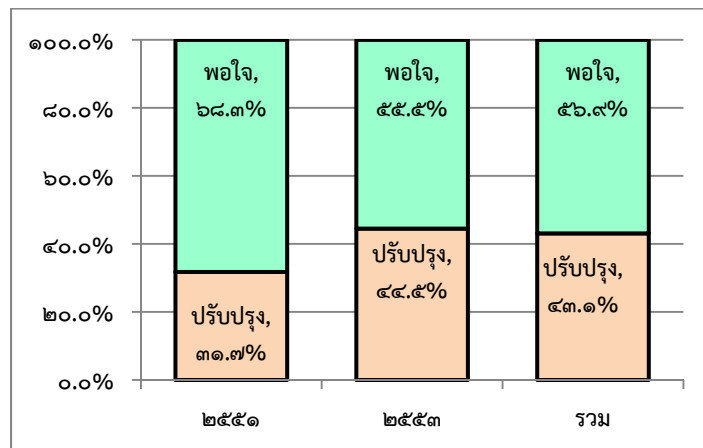
๓.๓.๕ ความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ มีการปรับปรุงหัวข้อการประเมินแบบสอบถาม จากจากใน พ.ศ. ๒๕๕๑ ดังนี้

๑) ปรับปรุงประเด็นคำถามให้มีความชัดเจนมากขึ้น โดยปรับคำถามข้อ ๒. จากความพึงพอใจต่อความสะอาดและเป็นระเบียบของเมืองพัทยา เป็น ความถี่ในการจัดเก็บขยะในชุมชนของเมืองพัทยา อย่างน้อยสัปดาห์ละ ๒ ครั้ง และไม่มีขยะตกค้างในพื้นที่

๒) เพิ่มประเด็นคำถาม สถานีฝังกลบขยะมูลฝอยเป็นไปอย่างถูกหลักสุขาภิบาล ไม่มีกลิ่น น้ำเสียจากสถานีรบกวนบริเวณพื้นที่ใกล้เคียง

๓) ตัดประเด็นคำถามความพึงพอใจต่อความสะอาดและเป็นระเบียบของเมืองพัทยาออก เนื่องจากเป็นคำถามที่ผู้ตอบอาจเข้าใจไม่ชัดเจน



ภาพที่ ๓.๑๒ สรุปภาพรวมความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมของเมืองพัทยา ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ โดยรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจร้อยละ ๕๕.๕ และต้องการให้ปรับปรุงร้อยละ ๔๔.๕ มีความพึงพอใจลดลงจาก พ.ศ. ๒๕๕๑ ที่มีระดับความพึงพอใจร้อยละ ๖๘.๓ และต้องการให้ปรับปรุงร้อยละ ๓๑.๗

สรุปภาพโดยรวมความพึงพอใจของ พ.ศ. ๒๕๕๑ และ พ.ศ. ๒๕๕๓ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจร้อยละ ๕๖.๙ และต้องการให้ปรับปรุงร้อยละ ๔๓.๑ อยู่ในระดับปานกลางทุกประเด็นคำถาม ซึ่งใน พ.ศ. ๒๕๕๓ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อพื้นที่สีเขียวบนเกาะล้าน (ป่าไม้ สวนสาธารณะ เกาะกลางถนน) มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน มากที่สุดในด้านนี้ โดยมีระดับความพึงพอใจร้อยละ

๖๙.๗ และมีระดับความพึงพอใจเรื่อง ความสะอาดของน้ำในแหล่งน้ำสาธารณะ (แม่น้ำ ลำคลอง อ่างเก็บน้ำ ห้วย หนองน้ำ รวมถึงท่อระบายน้ำสาธารณะ) ในเขตเมืองพัทธาน้อยที่สุด โดยมีระดับความพึงพอใจ ๓๔.๕ ต้องการให้ปรับปรุงร้อยละ ๖๕.๕ ดังนั้นเมืองพัทธานควรเร่งปรับปรุงความสะอาดของน้ำในแหล่งน้ำสาธารณะ อย่างเร่งด่วน ทั้งการเพิ่มมาตรการให้การบริหารจัดการ ควบคู่ไปกับการรณรงค์ ปลุกจิตสำนึกให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดูแลแหล่งน้ำสาธารณะร่วมกัน

ตารางที่ ๓.๖ ความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม

การบริการสาธารณะ	๒๕๕๑		๒๕๕๓		รวม	
	ปรับปรุง (คน / %)	พอใจ (คน / %)	ปรับปรุง (คน / %)	พอใจ (คน / %)	ปรับปรุง (คน / %)	พอใจ (คน / %)
แบบ พัทธา ๓.๕.๑ แบบสำรวจความพึงพอใจด้านการบริหาร การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเมืองพัทธา						
๑. พื้นที่สีเขียวในเมืองพัทธา (ป่าไม้ สวนสาธารณะ เกาะกลางถนน) มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	๑๓ ๓๐.๒%	๓๐ ๖๙.๘%	๑๓๓ ๔๔.๘%	๑๖๔ ๕๕.๒%	๑๔๖ ๔๒.๙%	๑๙๔ ๕๗.๑%
๒. ความถี่การจัดเก็บขยะในชุมชนของเมืองพัทธา อย่างน้อยสัปดาห์ละ ๒ ครั้ง และไม่มีขยะตกค้างในพื้นที่	๑๔ ๒๙.๒%	๓๔ ๗๐.๘%	๑๖๗ ๕๕.๒%	๑๔๑ ๔๕.๘%	๑๘๑ ๕๐.๘%	๑๗๕ ๔๙.๒%
๓. สถานีฝังกลบขยะมูลฝอยเป็นไปอย่างถูกหลักสุขาภิบาล ไม่มีกลิ่น น้ำเสียจากสถานีรบกวนบริเวณพื้นที่ใกล้เคียง	ไม่มีประเมิน ๐.๐%	ไม่มีประเมิน ๐.๐%	๑๕๕ ๕๑.๐%	๑๔๙ ๔๙.๐%	๑๕๕ ๕๑.๐%	๑๔๙ ๔๙.๐%
๔. น้ำในแหล่งน้ำสาธารณะ (แม่น้ำ ลำคลอง อ่างเก็บน้ำ ห้วย หนองน้ำ รวมถึงท่อระบายน้ำสาธารณะ) ในเขตเมืองพัทธา มีความสะอาดไม่มีกลิ่นรบกวน	๑๙ ๓๘.๘%	๓๐ ๖๑.๒%	๒๐๑ ๖๕.๕%	๑๐๖ ๓๔.๕%	๒๒๐ ๖๑.๘%	๑๓๖ ๓๘.๒%
๕. ความสะอาดของอากาศในเขตเมืองพัทธา	๑๒ ๒๕.๐%	๓๖ ๗๕.๐%	๑๒๔ ๔๐.๑%	๑๘๕ ๕๙.๙%	๑๓๖ ๓๘.๑%	๒๒๑ ๖๑.๙%
๖. ระดับเสียงในเขตเมืองพัทธา ไม่ดังจนสร้างความเครียด หรือเป็นอันตรายต่อสุขภาพหู	๒๑ ๔๓.๘%	๒๗ ๕๖.๓%	๑๔๓ ๔๖.๖%	๑๖๔ ๕๓.๔%	๑๖๔ ๔๖.๒%	๑๙๑ ๕๓.๘%

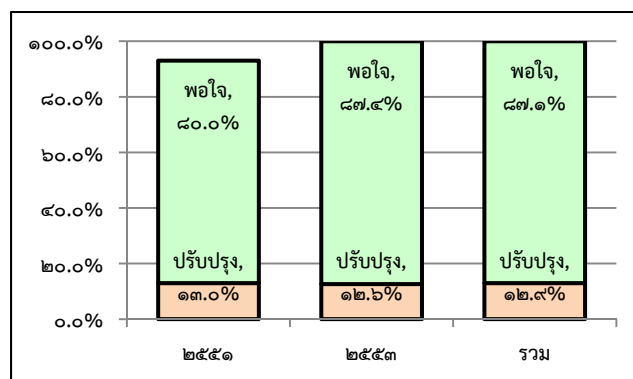
การบริการสาธารณะ	๒๕๕๑		๒๕๕๓		รวม	
	ปรับปรุง (คน / %)	พอใจ (คน / %)	ปรับปรุง (คน / %)	พอใจ (คน / %)	ปรับปรุง (คน / %)	พอใจ (คน / %)
แบบ พัทยา ๓.๕.๒ แบบสำรวจความพึงพอใจด้านการบริหาร การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เมืองพัทยา (สาขาเกาะล้าน)						
๗. พื้นที่สีเขียวบนเกาะล้าน (ป่าไม้สวนสาธารณะ เกาะกลางถนน) มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	๑๓ ๓๐.๒%	๓๐ ๖๙.๘%	๙๒ ๓๐.๓%	๒๑๒ ๖๙.๗%	๑๐๕ ๓๐.๓%	๒๔๒ ๖๙.๗%

๓.๓.๖ ความพึงพอใจด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ มีการปรับปรุงหัวข้อการประเมินในแบบสอบถามจาก พ.ศ. ๒๕๕๑ จำนวน ๒ ประเด็น ดังนี้

๑) เพิ่มการประเมินความพึงพอใจในกลุ่มเด็กและเยาวชน ด้านการจัดกิจกรรมส่งเสริมให้เด็กและเยาวชนในโรงเรียน ได้เกิดการมีส่วนร่วมด้านการปลูกฝังวินัย และการถ่ายทอดวัฒนธรรมของชาติ

๒) เพิ่มการประเมินความพึงพอใจในกลุ่มประชาชนและชุมชน ด้านการจัดกิจกรรมส่งเสริม/สนับสนุนให้มีความเข้าใจ และสามารถนำหลักปรัชญา “เศรษฐกิจพอเพียง” ไปประยุกต์ใช้ให้มีความยั่งยืนได้จริงโดยเพิ่มอีก ๒ ประเด็น คือ การประยุกต์ใช้ในการพัฒนาชุมชน และการประกอบธุรกิจ



ภาพที่ ๓.๑๓ สรุปภาพรวมความพึงพอใจด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีฯ

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นของเมืองพัทยา ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ โดยรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจร้อยละ ๘๗.๔ และต้องการให้ปรับปรุงร้อยละ ๑๒.๖ ไม่มีความแตกต่างจาก พ.ศ. ๒๕๕๑ มีความพึงพอใจร้อยละ ๘๗.๐ และต้องการให้ปรับปรุงร้อยละ ๑๓.๐

ตารางที่ ๓.๗ ความพึงพอใจด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

การบริการสาธารณะ	๒๕๕๑		๒๕๕๓		รวม	
	ปรับปรุง (คน / %)	พอใจ (คน / %)	ปรับปรุง (คน / %)	พอใจ (คน / %)	ปรับปรุง (คน / %)	พอใจ (คน / %)
แบบ พัทยา ๓.๖.๑ สํารวจความพึงพอใจของประชาชน ด้านการบํารุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณีฯ สําหรับเด็กและเยาวชน						
๑. การจัดกิจกรรมการส่งเสริมให้เด็กและเยาวชนในโรงเรียน ได้เกิดการมีส่วนร่วมด้านการปลูกฝังวินัย และการถ่ายทอดวัฒนธรรมของชาติ	ไม่มี ประเมิน ๐.๐%	ไม่มี ประเมิน ๐.๐%	๑๔ ๑๕.๑%	๗๙ ๘๔.๙%	๑๔ ๑๕.๑%	๗๙ ๘๔.๙%
แบบ พัทยา ๓.๖.๒ สํารวจความพึงพอใจของประชาชน ด้านการบํารุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณีฯ สําหรับประชาชน						
๑. การจัดกิจกรรมการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมกิจกรรมเพื่อการอนุรักษ์และพัฒนาการแพทย์พื้นบ้านไทย	๕ ๑๐.๐%	๔๐ ๘๐.๐%	๙ ๑๕.๕%	๔๙ ๘๔.๕%	๑๔ ๑๓.๖%	๘๙ ๘๖.๔%
แบบ พัทยา ๓.๖.๓ สํารวจความพึงพอใจของประชาชน ด้านปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง สําหรับประชาชน และชุมชน						
๑. การจัดกิจกรรมส่งเสริม/สนับสนุนให้ประชาชนมีความเข้าใจ และสามารถนำหลักปรัชญา "เศรษฐกิจพอเพียง" ไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้จริง	๘ ๑๖.๐%	๔๐ ๘๐.๐%	๑ ๒.๐%	๔๙ ๙๘.๐%	๙ ๙.๒%	๘๙ ๙๐.๘%
๒. การจัดกิจกรรมส่งเสริม/สนับสนุนให้ชุมชนมีความเข้าใจ และสามารถนำหลักปรัชญา "เศรษฐกิจพอเพียง" ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาชุมชนให้มีความยั่งยืนได้จริง	ไม่มี ประเมิน ๐.๐%	ไม่มี ประเมิน ๐.๐%	๗ ๑๔.๐%	๔๓ ๘๖.๐%	๗ ๑๔.๐%	๔๓ ๘๖.๐%
๓. การจัดกิจกรรมส่งเสริม/สนับสนุนให้กิจการ/ร้านค้ามีความเข้าใจ และสามารถนำหลักปรัชญา "เศรษฐกิจพอเพียง" ไปประยุกต์ใช้ในการประกอบธุรกิจให้มีความยั่งยืนได้จริง	ไม่มี ประเมิน ๐.๐%	ไม่มี ประเมิน ๐.๐%	๗ ๑๔.๐%	๔๓ ๘๖.๐%	๗ ๑๔.๐%	๔๓ ๘๖.๐%
๔. ภาพรวมผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนด้านศิลปะ วัฒนธรรมฯ	๑๓ ๑๓.๐%	๘๐ ๘๐.๐%	๓๘ ๑๒.๖%	๒๖๓ ๘๗.๔%	๕๑ ๑๒.๙%	๓๔๓ ๘๗.๑%

สรุปภาพโดยรวมความพึงพอใจของ พ.ศ. ๒๕๕๑ และ พ.ศ. ๒๕๕๓ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจร้อยละ ๘๗.๑ และต้องการให้ปรับปรุงร้อยละ ๑๒.๙ ซึ่งแนวโน้มความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมส่งเสริมให้ประชาชนอนุรักษ์พัฒนาการแพทย์พื้นบ้านไทย และด้านการจัดกิจกรรมส่งเสริมให้ประชาชนเข้าใจหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง มีแนวโน้มความพึงพอใจที่เพิ่มมากขึ้นจาก พ.ศ. ๒๕๕๑

บทที่ ๔

สรุปผลการประเมินมาตรฐานการจัดบริการสาธารณสุขของเมืองพัทยา

ผลการประเมินมาตรฐานการจัดบริการสาธารณสุขของเมืองพัทยาในครั้งที่ ๒ ดำเนินการประเมินการจัดบริการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๕๒ และ พ.ศ. ๒๕๕๓ ทั้งหมด ๖ ด้าน รวมจำนวนดัชนีชี้วัดทั้งสิ้น ๙๓ ดัชนีชี้วัดเมืองพัทยาสามารถดำเนินการจัดบริการสาธารณสุขในแต่ละปี ดังนี้

พ.ศ. ๒๕๕๓ ได้ตามค่าเป้าหมาย จำนวน ๖๕ ดัชนีชี้วัดคิดเป็นร้อยละ ๖๙.๙ ของจำนวนดัชนีชี้วัดทั้งหมด ดัชนีชี้วัดที่ต้องดำเนินการปรับปรุงในอนาคต ๒๕ ดัชนีชี้วัดคิดเป็นร้อยละ ๒๖.๙ ดัชนีชี้วัดที่ไม่มีบริการ ๒ ดัชนีชี้วัดคิดเป็นร้อยละ ๒.๒ กรอกข้อมูลไม่ครบถ้วน ๑ ดัชนีชี้วัดคิดเป็นร้อยละ ๑.๑

พ.ศ. ๒๕๕๒ ได้ตามค่าเป้าหมาย จำนวน ๖๕ ดัชนีชี้วัดคิดเป็นร้อยละ ๖๙.๙ ของจำนวนดัชนีชี้วัดทั้งหมด ดัชนีชี้วัดที่ต้องดำเนินการปรับปรุงในอนาคต ๒๔ ดัชนีชี้วัดคิดเป็นร้อยละ ๒๕.๘ ดัชนีชี้วัดที่ไม่มีบริการ ๒ ดัชนีชี้วัดคิดเป็นร้อยละ ๒.๒ กรอกข้อมูลไม่ครบถ้วน ๑ ดัชนีชี้วัดคิดเป็นร้อยละ ๑.๑

ผลการประเมินมาตรฐานการจัดบริการสาธารณสุขครั้งที่ ๑ เมื่อ พ.ศ. ๒๕๕๒ ของเมืองพัทยาใช้ข้อมูลใน พ.ศ. ๒๕๕๑ ทั้งหมด ๖ ด้าน มีการกำหนดมาตรฐานการบริการสาธารณสุขทั้งสิ้น ๗๙ ดัชนีชี้วัด พบว่าเมืองพัทยาสามารถดำเนินการจัดบริการสาธารณสุขได้ตามค่าเป้าหมาย จำนวน ๖๒ ดัชนีชี้วัดคิดเป็นร้อยละ ๗๘.๕ ของจำนวนดัชนีชี้วัดทั้งหมดในขณะที่มีดัชนีชี้วัดที่ต้องดำเนินการปรับปรุงในอนาคต ๑๒ ดัชนีชี้วัดคิดเป็นร้อยละ ๑๕.๒ ดัชนีชี้วัดที่ไม่มีบริการ ๒ ดัชนีชี้วัดคิดเป็นร้อยละ ๒.๕ กรอกข้อมูลไม่ครบถ้วน ๒ ดัชนีชี้วัดคิดเป็นร้อยละ ๒.๕

๔.๑ บทวิเคราะห์

จากการประเมินมาตรฐานการบริการสาธารณสุขทั้ง ๒ ครั้งโดยแยกเป็นการประเมินรายปี ๓ ปี ครั้งที่ ๑ ดำเนินการใน พ.ศ. ๒๕๕๒ ใช้ข้อมูลของ พ.ศ. ๒๕๕๑ และครั้งที่ ๒ ดำเนินการในปี พ.ศ. ๒๕๕๓ โดยใช้ข้อมูลของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒ และ พ.ศ. ๒๕๕๓ ของเมืองพัทยาดำเนินการประเมินมาตรฐานการจัดบริการสาธารณสุข สามารถนำผลการประเมินมาวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติการจัดการบริการสาธารณสุขได้ โดยวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบในมุมมองภาพรวมของผลการประเมินมาตรฐานการจัดการบริการสาธารณสุข และในมุมมองด้านดัชนีชี้วัดที่มีการวัดและประเมินซ้ำ

๔.๑.๑ บทวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบในมุมมองภาพรวม

ผลการวิเคราะห์ในมุมมองด้านภาพรวมจากการเปรียบเทียบผลการประเมินทั้ง ๒ ครั้ง แยกเป็นการประเมินรายปี ใน พ.ศ. ๒๕๕๑ พ.ศ. ๒๕๕๒ และ พ.ศ. ๒๕๕๓ จากตารางที่ ๑.๑ สรุปภาพรวมผลการประเมินมาตรฐานการจัดบริการสาธารณสุข มีวัตถุประสงค์เพื่อพิจารณาถึงประสิทธิภาพโดยรวมในการจัดบริการสาธารณสุขของเมืองพัทยา ได้พิจารณาแยกตามภารกิจการจัดบริการสาธารณสุขทั้งหมด ๖ ด้าน และได้เปรียบเทียบผลการประเมินทั้ง ๓ ปี ระหว่าง พ.ศ. ๒๕๕๑ พ.ศ. ๒๕๕๒ และ พ.ศ. ๒๕๕๓

ผลการประเมินตามดัชนีชี้วัดที่ใน พ.ศ. ๒๕๕๑ จากทั้งหมด ๗๙ ดัชนีชี้วัด พบว่ามีจำนวน ๑๖ ดัชนีชี้วัดที่เมืองพัทยาไม่สามารถดำเนินการจัดบริการสาธารณสุขได้ตามค่าเป้าหมาย แต่ ใน พ.ศ. ๒๕๕๒ และ พ.ศ. ๒๕๕๓ เมืองพัทยาไม่สามารถดำเนินการจัดบริการสาธารณสุขได้ตามค่าเป้าหมาย จำนวน ๒๕ และ ๒๔ ดัชนีชี้วัดตามลำดับ โดยด้านที่ไม่สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมายมากที่สุดคือด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ผลการประเมินทั้ง ๓ ปี สามารถวิเคราะห์ผลได้ดังนี้

(๑) ผลการประเมิน “ได้ตามเป้าหมาย” หมายถึง สามารถจัดบริการสาธารณสุขได้ตามเกณฑ์ค่าเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ พบว่าใน พ.ศ. ๒๕๕๓ สามารถทำได้ตามค่าเป้าหมาย ๖๕ ดัชนีชี้วัดจากทั้งหมด ๙๓ ดัชนีชี้วัดคิดเป็นร้อยละ ๖๙.๙ เท่ากับใน พ.ศ. ๒๕๕๒ และลดลงจาก พ.ศ. ๒๕๕๑ ที่ทำได้ตามค่าเป้าหมาย ๖๒ ดัชนีชี้วัดจากทั้งหมด ๗๙ ดัชนีชี้วัดคิดเป็นร้อยละ ๗๘.๕ ทั้งนี้เกิดจากการปรับค่าเป้าหมายที่สูงขึ้นในการประเมินครั้งที่ ๒

ผลการประเมินบริการสาธารณสุขด้านวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยวของเมืองพัทยาดำเนินการได้ตามเป้าหมายมากที่สุด คือได้ตามเป้าหมายทั้ง ๒ ดัชนีชี้วัดคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ทั้งใน พ.ศ. ๒๕๕๒ และ พ.ศ. ๒๕๕๓ ลำดับรองลงมาคือด้านโครงสร้างพื้นฐานโดยใน พ.ศ. ๒๕๕๒ ได้ตามค่าเป้าหมายจำนวน ๒๕ ดัชนีชี้วัดจากทั้งหมด ๒๗ ดัชนีชี้วัด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖ พ.ศ. ๒๕๕๓ ได้ตามค่าเป้าหมายจำนวน ๒๔ ดัชนีชี้วัดจากทั้งหมด ๒๗ ดัชนีชี้วัด คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๙ ดีกว่าพ.ศ. ๒๕๕๑ ซึ่งดำเนินการได้ตามค่าเป้าหมาย ๑๔ ดัชนีชี้วัด จากทั้งหมด ๑๗ ดัชนีชี้วัด คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔

(๒) ผลการประเมิน “พัฒนาในอนาคต” หมายถึง ไม่สามารถจัดบริการสาธารณสุขได้ตามเกณฑ์มาตรฐานค่าเป้าหมายที่กำหนด ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ มีจำนวน ๒๑ ดัชนีชี้วัด ใน พ.ศ. ๒๕๕๒ มีจำนวน ๒๒ ดัชนีชี้วัดที่ไม่สามารถดำเนินการได้บรรลุค่าเป้าหมาย ลดลงจาก พ.ศ. ๒๕๕๑ มีจำนวน ๑๒ ดัชนีชี้วัด จากทั้งหมด ๗๙ ดัชนีชี้วัด ใน พ.ศ. ๒๕๕๒ และ พ.ศ. ๒๕๕๓ ไม่สามารถจัดบริการสาธารณสุขตามเกณฑ์ค่าเป้าหมายได้แยกเป็นรายด้านดังนี้

ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตไม่สามารถจัดบริการสาธารณสุขได้ตามเกณฑ์มาตรฐานค่าเป้าหมายที่กำหนดมากที่สุด จำนวน ๑๔ ดัชนีชี้วัด ใน พ.ศ. ๒๕๕๒ และ จำนวน ๑๓ ดัชนีชี้วัดใน พ.ศ. ๒๕๕๓ จากสาเหตุ ๓ ประการ คือ (๑) ข้อจำกัดทางกายภาพทำให้ผลการประเมินอาคารส่วนราชการให้มีการอำนวยความสะดวกสำหรับ

คนพิการจำนวน ๓ ดัชนีชี้วัดไม่สามารถจัดบริการสาธารณสุขได้ตามเกณฑ์ เนื่องจากเมืองพัทยามีอาคารส่วนราชการเก่าแก่และคับแคบไม่สามารถปรับปรุงได้ ๑ อาคาร (๒) การกำหนดค่าเป้าหมายไม่สอดคล้องกับจำนวนบุคลากรที่มีอยู่ ได้แก่ การเยี่ยมเยียนผู้ป่วยเรื้อรังที่บ้าน การเยี่ยมเยียนผู้สูงอายุไม่น้อยกว่า๔ครั้งต่อปี การถ่ายทอดความรู้ให้ผู้ป่วยจะนับเฉพาะผู้ที่ได้รับความรู้อย่างแท้จริงซึ่งใช้เวลาครั้งละ ๒-๓ ชั่วโมง (๓) ดัชนีชี้วัดมีข้อจำกัดที่เป็นปัจจัยภายนอก ได้แก่การจัดสถานที่ออกกำลังกายสำหรับผู้สูงอายุทุกชุมชน การฉีดวัคซีนให้เด็กอายุ ๐-๕ ปีเมืองพัทยาจะนับเฉพาะผู้ที่ได้รับวัคซีนครบทั้ง ๔ ครั้ง การสนับสนุนการพัฒนาอาชีพเมืองพัทยาจะนับเฉพาะกลุ่มที่ดำเนินการต่อเนื่องมีสมาชิกไม่น้อยกว่า ๒๐ คน จิตอาสาที่ช่วยงานสาธารณสุขกำหนดเป้าหมายทุกชุมชน

ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ไม่สามารถจัดบริการสาธารณสุขได้ตามเกณฑ์มาตรฐานค่าเป้าหมายที่กำหนดจำนวน ๖ ดัชนีชี้วัดคิดเป็นร้อยละ ๓๕.๓ ใน พ.ศ. ๒๕๕๒ และ จำนวน ๗ ดัชนีชี้วัดคิดเป็นร้อยละ ๔๑.๒ ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ ได้แก่ การเข้าถึงที่เกิดเหตุอุบัติเหตุทางทะเลภายใน ๕ นาที นับจากได้รับแจ้ง การช่วยเหลือผู้ประสบภัยทางทะเลให้รอดชีวิตได้ทุกคน การบริการข้อมูลด้านแผนที่ภาคี การให้บริการแจ้งเกิด/ตาย/ย้ายที่อยู่ และการชำระภาษี

ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ไม่สามารถจัดบริการสาธารณสุขได้ตามเกณฑ์มาตรฐานค่าเป้าหมายที่กำหนดจำนวน ๓ ดัชนีชี้วัด ใน พ.ศ. ๒๕๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๓๐ และจำนวน ๒ ดัชนีชี้วัดคิดเป็นร้อยละ ๒๐ ในพ.ศ. ๒๕๕๓

จากผลการประเมินนี้ เมืองพัทยายังคงแสดงความตั้งใจในการดำเนินงานการให้บริการสาธารณสุขโดยวางแผนการให้บริการให้ได้ตามค่าเป้าหมายในดัชนีชี้วัดเหล่านี้เพื่อเป็นการพัฒนามาตรฐานการให้บริการสาธารณสุขต่อไป

(๓) ผลการประเมิน “ข้อมูลไม่ครบ” หมายถึง ไม่สามารถประเมินได้เนื่องจากกรอกข้อมูลไม่ครบ เพราะไม่ได้มีการจัดเก็บข้อมูล ใน พ.ศ. ๒๕๕๑ มีจำนวน ๒ ดัชนีชี้วัด คือเรื่องการส่งต่อผู้ป่วยฉุกเฉินในเขตเมืองพัทยาสำเร็จภายใน ๑๕ นาที ซึ่งได้ยกเลิกดัชนีชี้วัดนี้ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ และเรื่องการนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้ แต่ใน พ.ศ. ๒๕๕๒ และ พ.ศ. ๒๕๕๓ เมืองพัทยายังคงไม่สามารถเก็บข้อมูลในด้านการยกย่องบุคคล/ชุมชนและร้านค้าให้เป็นแบบอย่างประยุกต์ใช้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงได้ จึงควรตั้งหน่วยงานขึ้นมาขับเคลื่อนการดำเนินการด้านนี้ในปีต่อไป

(๔) ผลการประเมิน “ไม่มีบริการ” หมายถึง ไม่มีการให้บริการสาธารณสุขดัชนีชี้วัดในปีนั้น เนื่องจากไม่เกิดปัญหานั้นขึ้น ใน พ.ศ. ๒๕๕๑ มีจำนวน ๒ ดัชนีชี้วัด ในเรื่องศูนย์สาธารณสุขในสังกัดเมืองพัทยาที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน HCA และเรื่องชุมชนที่มีกลุ่มอาสาสมัครดูแลสุขภาพจิตอย่างน้อย ๑ กลุ่ม ทั้ง ๒ ดัชนีชี้วัดนี้ได้ยกเลิกไป ใน พ.ศ. ๒๕๕๒ และ พ.ศ. ๒๕๕๓

ภารกิจที่ไม่มีบริการ ใน พ.ศ. ๒๕๕๒ และ พ.ศ. ๒๕๕๓ คือเรื่องการบำรุงรักษาสัญญาณไฟจราจรที่ขัดข้อง และการบำรุงรักษาสัญญาณไฟกรณีเกิดความเสียหาย เนื่องจากไม่พบปัญหาการชำรุดบกพร่องของสัญญาณไฟจราจร

๔.๑.๒ บทวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบในมุมมองด้านดัชนีชี้วัดที่มีการวัดและประเมินซ้ำ

ผลการวิเคราะห์ในมุมมองด้านดัชนีชี้วัดที่มีการวัดและประเมินซ้ำ มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ถึงประสิทธิภาพในการปรับปรุงพัฒนาฯ กระดับมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะ รวมถึงการรักษากระดับมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยา ได้พิจารณาแยกตามภารกิจการจัดบริการสาธารณะทั้งหมด ๖ ด้าน ได้มีการวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบระหว่างดัชนีชี้วัดเดิม และดัชนีชี้วัดใหม่/เปลี่ยนแปลง ซึ่งมีค่านิยามดังนี้

๑) ดัชนีชี้วัดเดิม หมายถึง ดัชนีชี้วัดที่มีกำหนดเพื่อประเมินและวัดผลการจัดบริการสาธารณะ เหมือนกันระหว่าง พ.ศ. ๒๕๕๑ และ พ.ศ. ๒๕๕๓ โดยไม่ได้มีการเปลี่ยนแปลง

๒) ดัชนีชี้วัดใหม่ หมายถึง ดัชนีชี้วัดที่มีกำหนดขึ้นมาใหม่ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ เนื่องจากดัชนีชี้วัดใน พ.ศ. ๒๕๕๑ สามารถปฏิบัติได้บรรลุค่าเป้าหมายร้อยละ ๑๐๐ และไม่มีควมจำเป็นต้องประเมินหรือวัดซ้ำในครั้งที่ ๒

ตารางที่ ๔.๑ วิเคราะห์เปรียบเทียบดัชนีชี้วัดเดิม และดัชนีชี้วัดใหม่/เปลี่ยนแปลง

บริการสาธารณะ	ประเภทดัชนีชี้วัด	ได้ตามเป้าหมาย (ดัชนีชี้วัด/%)	การพัฒนาในอนาคต (ดัชนีชี้วัด/%)	ไม่มีบริการ (ดัชนีชี้วัด/%)	ข้อมูลไม่ครบ (ดัชนีชี้วัด/%)
๑. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	ดัชนีชี้วัดเดิม	๑๓	-	-	-
	ดัชนีชี้วัดใหม่/เปลี่ยนแปลง	๑๔	-	-	-
๒. ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต	ดัชนีชี้วัดเดิม	๑๔	๖	-	-
	ดัชนีชี้วัดใหม่/เปลี่ยนแปลง	๖	๖	-	-
๓. ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย	ดัชนีชี้วัดเดิม	๘	๙	-	-
	ดัชนีชี้วัดใหม่/เปลี่ยนแปลง	-	-	-	-
๔. ด้านวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว	ดัชนีชี้วัดเดิม	๐	-	-	-
	ดัชนีชี้วัดใหม่/เปลี่ยนแปลง	๒	-	-	-
๕. ด้านการบริหาร อนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	ดัชนีชี้วัดเดิม	๗	๑	-	๑
	ดัชนีชี้วัดใหม่/เปลี่ยนแปลง	-	๑	-	-
๖. ด้านศิลปะ วัฒนธรรมจารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น	ดัชนีชี้วัดเดิม	๒	๓	-	-
	ดัชนีชี้วัดใหม่/เปลี่ยนแปลง	-	-	-	-
สรุปรวมทุกภารกิจ	ดัชนีชี้วัดเดิม	๔๔	๑๙	-	๑
	ดัชนีชี้วัดใหม่/เปลี่ยนแปลง	๒๒	๗	-	-

๓) ดัชนีชี้วัดเปลี่ยนแปลง หมายถึง ดัชนีชี้วัดที่มีการเปลี่ยนแปลงค่าเป้าหมายใหม่ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ เพื่อให้มีความท้าทายมากกว่าใน พ.ศ. ๒๕๕๑ เนื่องจากสามารถปฏิบัติได้บรรลุค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้แต่ยังไม่สามารถบรรลุค่าเป้าหมายสูงสุดร้อยละ ๑๐๐ จึงยังมีโอกาสในการปรับปรุงพัฒนาให้มีค่าเป้าหมายที่สูงมากขึ้น และยังคงมีความจำเป็นในการประเมินหรือวัดซ้ำในครั้งที่ ๒ อย่างต่อเนื่อง

จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบดัชนีชี้วัดที่ได้ดำเนินการกำหนดเป็นมาตรฐานการประเมินการบริการ สาธารณะในครั้งที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๕๒ และ พ.ศ. ๒๕๕๓ จำนวนทั้งสิ้น ๙๓ ดัชนีชี้วัด พบว่ามีดัชนีชี้วัดจำนวน ๖๔ ดัชนีชี้วัดเป็นดัชนีชี้วัดเดิมที่มีการกำหนดเกณฑ์การประเมินและค่าเป้าหมายเหมือนใน พ.ศ. ๒๕๕๑ เพื่อ ดำเนินการวัดผลซ้ำ และมี ๒๙ ดัชนีชี้วัดที่เป็นดัชนีชี้วัดที่มีการจัดทำขึ้นมาใหม่หรือมีการเปลี่ยนแปลงค่าเป้าหมาย ให้มีความท้าทายมากกว่าในการประเมินครั้งที่ ๑

จากการวิเคราะห์ผลการประเมินดัชนีชี้วัดใหม่/เปลี่ยนแปลงทั้งหมด ๒๙ ดัชนีชี้วัดเมืองพัทยา สามารถดำเนินการได้ตามค่าเป้าหมายทั้งหมด ๓๑ ดัชนีชี้วัด แสดงถึงศักยภาพของเมืองพัทยาในการยกระดับการ ให้บริการสาธารณะ และมีการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการสาธารณะอย่างต่อเนื่อง

สำหรับดัชนีชี้วัดเดิมใน พ.ศ. ๒๕๕๑ ที่ประเมินซ้ำในปี พ.ศ. ๒๕๕๓ จำนวน ๔๖ ดัชนีชี้วัดเมือง พัทยาสามารถดำเนินการได้ตามค่าเป้าหมาย ๒๒ ดัชนีชี้วัด และมี ๗ ดัชนีชี้วัดที่ต้องมีการพัฒนาในอนาคต

๔.๒ ข้อเสนอแนะการพัฒนากระบวนการประเมินฯ ในอนาคต

จากผลการประเมินมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ พบว่าผลการประเมินสามารถดำเนินการได้บรรลุตามเกณฑ์ค่าเป้าหมายดัชนีชี้วัดในระดับปานกลาง ดังนั้นนักวิจัย ได้เสนอแนวทางการพัฒนาระบบการประเมินมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะในอนาคต ดังนี้

๑) ดำเนินการประเมินผลซ้ำในปีต่อไปสำหรับดัชนีชี้วัดที่ไม่สามารถจัดบริการสาธารณะได้ตาม เกณฑ์มาตรฐานค่าเป้าหมายที่กำหนด เนื่องจากการประเมินผลการให้บริการสาธารณะ ๒ ครั้ง เก็บข้อมูลแยกเป็น ๓ ปี ได้เกิดกระบวนการทำความเข้าใจแบบประเมินร่วมกันกับบุคลากรและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบภารกิจด้านต่างๆ ของเมืองพัทยาซึ่งจะทำให้สามารถดำเนินการประเมินผลการให้บริการสาธารณะได้ดีขึ้นในปีต่อไป

จากกระบวนการทำชี้แจง ทำความเข้าใจแบบประเมินการให้บริการสาธารณะร่วมกับบุคลากร และเจ้าหน้าที่ของเมืองพัทยา พบว่ามีความกระตือรือร้น ตั้งใจในการประเมินผลการให้บริการสาธารณะ ตลอดจน มีทัศนคติที่ดี เห็นประโยชน์ของการประเมินผล และมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการสาธารณะให้ได้ตาม ค่าเป้าหมายเป็นอย่างดี

๒) การบูรณาการกำหนดดัชนีชี้วัดตามประเภทของงานโดยพิจารณาดัชนีชี้วัดเป็น ๒ กลุ่ม คือ ดัชนีชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์ของเมืองพัทยา และดัชนีชี้วัดตามหน้าหรืองานประจำของแต่ละสำนัก (งานพื้นฐาน) เพื่อจะได้ดำเนินการวัดผลการปฏิบัติงานการให้บริการสาธารณะโดยภาพรวม และตอบสนองต่อทิศทางและ วิสัยทัศน์ของเมืองพัทยา

๓) การพัฒนาดัชนีชี้วัดและค่าเป้าหมายเกณฑ์มาตรฐานต่างๆ ที่สามารถดำเนินการได้ตาม ค่าเป้าหมายอย่างต่อเนื่องแล้ว ด้วยกระบวนการเทียบเคียง (Benchmarking) กับมาตรฐานการจัดบริการ สาธารณะของเมืองที่อยู่ในระดับเดียวกับเมืองพัทยาในภูมิภาคเอเชีย หรือนานาชาติ โดยการสร้างความร่วมมือกับ

องค์กร หรือเมืองต่างๆผ่านกระบวนการดูงาน ศึกษา วิจัย เพื่อเป็นแนวทางการยกระดับมาตรฐานการจัดบริการ สาธารณะ และนำไปสู่การยกระดับเมืองพัทยาให้เป็นเมืองที่น่าอยู่ระดับโลก

๔) การเชื่อมโยงผลการประเมินมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะกับการสร้างแรงจูงใจด้วยการให้ เงินรางวัล ผ่านกระบวนการตรวจประเมินอย่างเป็นธรรม โดยมีการกำหนดคณะกรรมการที่มีความเป็นกลางไป ดำเนินการตรวจสอบการจัดมาตรฐานการให้บริการสาธารณะเปรียบเทียบกับเกณฑ์ค่าเป้าหมายต่างๆ ที่ได้มีการ กำหนดไว้ แล้วนำมาเชื่อมโยงกับระบบการประเมินผลการทำงาน และระบบการจ่ายผลตอบแทน เพื่อเป็นการ สร้างแรงจูงใจให้กับหน่วยงานที่สามารถดำเนินการได้ประสบผลสำเร็จตามดัชนีชี้วัดต่างๆ

๕) การพัฒนาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาให้สูงขึ้น โดยสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน ตั้งแต่การรับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการและความคาดหวัง ของประชาชน แล้วนำมาวางแผนกำหนดเป็นดัชนีชี้วัดการจัดบริการสาธารณะ จนนำไปสู่การวางแผนพัฒนาระบบการ ให้บริการสาธารณะด้านต่างๆ นอกจากนี้ควรมีกระบวนการสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนรับทราบ ข่าวสารอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นแนวทางการสร้างการมีส่วนร่วมกับภาคประชาชน และหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

๔.๓ บทสรุปผู้บริหาร

จากผลการประเมินมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะทั้ง ๒ ครั้ง โดยแยกเก็บข้อมูล ๓ ปี ใน พ.ศ. ๒๕๕๑ พ.ศ. ๒๕๕๒ และ พ.ศ. ๒๕๕๓ มีการประเมินครอบคลุม ๖ ด้าน ๑๙ ภารกิจ ใน พ.ศ. ๒๕๕๑ มีการกำหนด มาตรฐานการบริการสาธารณะทั้งสิ้น ๗๙ ดัชนีชี้วัด พบว่าเมืองพัทยาสมาสามารถดำเนินการจัดบริการสาธารณะได้ ตามค่าเป้าหมาย จำนวน ๖๒ ดัชนีชี้วัดคิดเป็นร้อยละ ๗๘.๕ ของจำนวนดัชนีชี้วัดทั้งหมด มีดัชนีชี้วัดที่ต้อง ดำเนินการปรับปรุงในอนาคต ๑๒ ดัชนีชี้วัดคิดเป็นร้อยละ ๑๕.๒ ไม่มีบริการจำนวน ๒ ดัชนีชี้วัดคิดเป็นร้อยละ ๒.๖ และเก็บข้อมูลได้ไม่ครบจำนวน ๒ ดัชนีชี้วัดคิดเป็นร้อยละ ๒.๖

ใน พ.ศ. ๒๕๕๓ ผลการประเมินมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะของเมืองพัทยาใน พ.ศ. ๒๕๕๓ ทั้งหมด ๖ ด้าน ๑๙ ภารกิจ มีดัชนีชี้วัดหลักที่ทำการประเมินรวมทั้งสิ้น ๙๓ ดัชนีชี้วัด เมืองพัทยาสมาสามารถ ดำเนินการจัดบริการสาธารณะได้ตามค่าเป้าหมาย จำนวน ๖๕ ดัชนีชี้วัดคิดเป็นร้อยละ ๖๙.๕ ของจำนวนดัชนีชี้วัด ทั้งหมด เท่ากับ พ.ศ. ๒๕๕๒ ในขณะที่มีดัชนีชี้วัดที่ต้องดำเนินการปรับปรุงในอนาคต ใน พ.ศ. ๒๕๕๒ จำนวน ๒๕ ดัชนีชี้วัดคิดเป็นร้อยละ ๒๙.๖ ไม่มีบริการจำนวน ๒ ดัชนีชี้วัดคิดเป็นร้อยละ ๒.๒ และเก็บข้อมูลได้ไม่ครบจำนวน ๑ ดัชนีชี้วัดคิดเป็นร้อยละ ๑.๑ ใกล้เคียงกับ พ.ศ. ๒๕๕๓ ที่มีดัชนีชี้วัดที่ต้องดำเนินการปรับปรุงในอนาคต จำนวน ๒๔ ดัชนีชี้วัดคิดเป็นร้อยละ ๒๕.๘ ไม่มีบริการจำนวน ๓ ดัชนีชี้วัดคิดเป็นร้อยละ ๓.๒ และเก็บข้อมูลได้ไม่ครบ จำนวน ๑ ดัชนีชี้วัดคิดเป็นร้อยละ ๑.๑

นอกจากนี้การประเมินผลการจัดบริการสาธารณะใน พ.ศ. ๒๕๕๓ พบว่ามีดัชนีชี้วัดจำนวน ๖๔ ดัชนีชี้วัดจากทั้งหมด ๙๓ ดัชนีชี้วัด เป็นดัชนีชี้วัดเดิมที่มีการกำหนดเกณฑ์การประเมินและค่าเป้าหมายเหมือนกับ

ใน พ.ศ. ๒๕๕๑ เพื่อดำเนินการประเมินและวัดผลซ้ำ ผลการประเมินเข้าเมืองพัทยาสามารถดำเนินการได้ตามค่าเป้าหมาย ๔๔ ดัชนีชี้วัด มี ๑๙ ดัชนีชี้วัดที่ต้องมีการพัฒนาในอนาคต และมี ๒๕ ดัชนีชี้วัดที่จัดทำขึ้นมาใหม่หรือมีการเปลี่ยนแปลงค่าเป้าหมายให้มีความท้าทายมากกว่าในการประเมินครั้งที่ ๑ ใน พ.ศ. ๒๕๕๑ ซึ่งผลการประเมินสรุปว่าเมืองพัทยาสามารถดำเนินการได้ตามค่าเป้าหมายทั้งหมด ๒๒ ดัชนีชี้วัด ๗ ดัชนีชี้วัดที่ต้องมีการพัฒนาในอนาคต

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินมาตรฐานการให้บริการสาธารณะของเมืองพัทยา สรุปได้ว่า “เมืองพัทยามีมาตรฐานการให้บริการสาธารณะได้ในระดับกลางค่อนข้างดี” ดังนั้นมาตรฐานการให้บริการสาธารณะและค่าเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ในกระบวนการประเมินที่สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง จึงนำไปเป็นประโยชน์ต่อการขออนุมัติเห็นชอบในหลักการกำหนดเป็นค่ามาตรฐานในการให้บริการสาธารณะขั้นพื้นฐานของเมืองพัทยา เพื่อเป็นการรักษาระดับมาตรฐานการให้บริการสาธารณะให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับแนวทางการพัฒนาและยกระดับมาตรฐานการให้บริการสาธารณะในอนาคตของเมืองพัทยาสามารถดำเนินการปรับปรุงได้โดย ๑) ดำเนินการประเมินผลซ้ำในปีต่อไปสำหรับดัชนีชี้วัดที่ไม่สามารถให้บริการสาธารณะได้ตามเกณฑ์มาตรฐานค่าเป้าหมายที่กำหนด ๒) บูรณาการ กำหนดดัชนีชี้วัดตามประเภทของงานโดยพิจารณาดัชนีชี้วัดเป็น ๒ กลุ่ม คือ ดัชนีชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์ของเมืองพัทยา และดัชนีชี้วัดตามหน้าหรืองานประจำของแต่ละสำนัก(งานพื้นฐาน) ๓) การพัฒนาดัชนีชี้วัดและค่าเป้าหมายเกณฑ์มาตรฐานต่างๆ ที่สามารถดำเนินการได้ตามค่าเป้าหมายอย่างต่อเนื่องแล้ว ด้วยกระบวนการเทียบเคียง (Benchmarking) ๔) การเชื่อมโยงผลการประเมินมาตรฐานการให้บริการสาธารณะกับการสร้างแรงจูงใจด้วยการให้เงินรางวัล ผ่านกระบวนการตรวจประเมินอย่างเป็นธรรม และ ๕) การพัฒนาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเมืองพัทยาให้สูงขึ้น โดยสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน ตั้งแต่กระบวนการรับฟังความคิดเห็นความต้องการและความคาดหวังของประชาชน แล้วนำมาวางแผนกำหนดเป็นดัชนีชี้วัดการให้บริการสาธารณะ จนนำไปสู่การวางแผนพัฒนาระบบการให้บริการสาธารณะด้านต่างๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของประชาชน หรือดำเนินการผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน และให้ประชาชนสามารถตรวจสอบได้ เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางที่กำหนดไว้ใน รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ ต่อแนวทางการส่งเสริมการปกครองให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการดำเนินงานได้อย่างโปร่งใส และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน