

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล  
(Individual Study)

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาหน่วยงานเอกชน  
ที่กระทำผิดกฎหมายอาสาร คึกษาเฉพาะพื้นที่เขตลาดพร้าว

จัดทำโดย นายกมล มีแป้น  
ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการ  
สังกัด ฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตลาดพร้าว

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม  
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๔  
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

## คำนำ

รายงานการศึกษาส่วนบุคคลฉบับนี้เป็น ส่วนหนึ่งของการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารมหา  
นคร ระดับต้น รุ่นที่ ๓๔ จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาและการเพิ่มประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาหน่วยงานเอกชน  
ที่กระทำผิดกฎหมายอาคาร ศึกษาเฉพาะพื้นที่ลาดพร้าว เพราะพื้นที่เขตลาดพร้าวมีการก่อสร้างอาคารสูง  
และหมู่บ้านต่างๆ จำนวนมาก จึงจำเป็นต้องป้องกันเหตุเดือดร้อนรำคาญและมีมาตรการทางปกครอง

ผู้จัดทำรายงานการศึกษาขอขอบพระคุณ นายแพทย์เกรียงไกร ตั้งจิตธมณีศักดา ผู้อำนวยการ  
โรงพยาบาลลาดกระบัง สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นที่ปรึกษาและให้คำแนะนำ  
ในการจัดทำรายงานการศึกษาให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และหวังว่ารายงานการศึกษาส่วนบุคคลฉบับนี้จะเป็น  
ประโยชน์ต่อผู้สนใจและผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

กมล มีแป้น

๒๘ มกราคม ๒๕๖๒

## สารบัญ

หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
เป้าหมาย	๑
ความรู้ที่ใช้ในการจัดทำรายงานฯ	
- ทฤษฎีเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม (KPA)	๒
- ทฤษฎีการบริหารงานตามแบบ PDCA	๘
กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	๑๐
ระยะเวลาการดำเนินการ	๑๐
งบประมาณ	๑๐
แนวทางการติดตามและประเมินผล	๑๑
ข้อเสนอแนะ	๑๑
ภาคผนวก	

๑. **ชื่อเรื่อง** การเพิ่มประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาหน่วยงานเอกชนที่กระทำผิดกฎหมายอาคาร ศึกษาเฉพาะพื้นที่เขตลาดพร้าว

## ๒. หลักการและเหตุผล

สำนักงานเขตลาดพร้าว เป็น ๑ ใน ๕๐ เขต ของกรุงเทพมหานคร มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงานการปกครอง การทะเบียน การจัดทำแผนพัฒนาเขต การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้ามและที่จอดรถ การสาธารณสุขปศุสัตว์ และการก่อสร้างอื่นๆ การสาธารณสุขการ การส่งเสริมการฝึกและการประกอบอาชีพ การส่งเสริมการลงทุน การส่งเสริมการท่องเที่ยว การจัดการศึกษา การสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิต การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว การรักษาความปลอดภัยความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการอนามัย การผังเมือง การวิศวกรรมจราจร การดูแลรักษาสาธารณะ การควบคุมอาคาร การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยชีวิตและทรัพย์สิน การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่างๆ

สำหรับพื้นที่เขตลาดพร้าว เป็นพื้นที่กึ่งเมืองกึ่งชุมชนมีความเจริญเติบโตด้านอาคารที่พักอาศัยและสถานประกอบกิจการ จากการตรวจสอบพบว่า หน่วยงานเอกชนขออนุญาตก่อสร้างอาคารแต่ขณะก่อสร้างไม่มีวิศวกรควบคุมเพราะไม่ใส่ใจหรือละเลยก่อให้เกิดฝุ่นละอองมลภาวะเป็นพิษซึ่งเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายควบคุมอาคาร กฎหมายการสาธารณสุข ข้อบัญญัติท้องถิ่น และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๖๕) การบริหารจัดการเมืองมหานครมิติที่ ๗.๑ กฎหมาย ระบบกฎหมายที่รองรับความเป็นอิสระและให้อำนาจในการบริหารจัดการและจัดบริการสาธารณะตามที่ประชาชนคาดหวัง

ฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตลาดพร้าว มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครและกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร การควบคุมดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การส่งเสริมการดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน การส่งเสริมสนับสนุนงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานนิติการทั่วไป งานเกี่ยวกับคดีและการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคดี และหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

## ๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาฝุ่นละอองจากการก่อสร้างอาคาร

๓.๒ เพื่อศึกษาถึงมาตรการทางปกครอง/กฎหมายที่สามารถใช้ได้กับการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานท้องถิ่น

๓.๓ เพื่อความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง

## ๔. เป้าหมาย

๔.๑ เพื่อให้ทราบแนวทางในการแก้ไขปัญหาและสามารถเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาฝุ่นละอองจากการก่อสร้างอาคาร มากกว่าร้อยละ ๘๐

๔.๒ เพื่อให้ทราบปัญหาเกี่ยวกับมาตรการทางปกครอง/กฎหมาย

๔.๓ เพื่อให้ได้แนวทางแก้ไขและป้องกันเรื่องร้องเรียนเหตุเดือดร้อนรำคาญ มากกว่าร้อยละ ๘๐

๕. ความรู้ที่...

## ๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงานฯ

### ๕.๑ ทฤษฎีความรู้ ทศนคติ และพฤติกรรม (KAP)

ทฤษฎีนี้ เป็นทฤษฎีที่ให้ความสำคัญกับตัวแปร ๓ ตัว คือ ความรู้ (Knowledge) ทศนคติ (Attitude) และการยอมรับปฏิบัติ (Practice) ของผู้รับสารอันอาจมีผลกระทบต่อสังคมต่อไป ทฤษฎีความรู้ ทศนคติ และพฤติกรรม (Knowledge Attitude Practice – KAP) เป็นการศึกษาที่เน้นผลกระทบของการสื่อสารต่อตัวผู้รับสารทฤษฎีความรู้ ทศนคติ และพฤติกรรม (Knowledge Attitude Practice – KAP) ถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือมากขึ้นในการปรับเปลี่ยนสังคมให้ทันสมัย โดยพยายามแสดงให้เห็นถึงการสื่อสาร หรือ สื่อมวลชนในฐานะตัวแปรต้นที่สามารถเป็นตัวนำการพัฒนาเขาไปสู่ชุมชนได้ด้วยการอาศัยทฤษฎีความรู้ ทศนคติ และพฤติกรรม (Knowledge Attitude Practice – KAP) เป็นตัวแปรตามในการวัดความสำเร็จของการสื่อสารเพื่อการพัฒนา ที่มาจากการยอมรับความเปลี่ยนแปลงในกลุ่มผู้รับสารว่า ความรู้ ทศนคติ และพฤติกรรมของผู้รับสารเปลี่ยนแปลงไปในทางบวกหรือไม่ ถ้าไม่ แล้วอะไร และอย่างไรเป็นอุปสรรค

การเปลี่ยนแปลงทั้ง ๓ ตัวแปรนี้ จะเกิดขึ้นในลักษณะต่อเนื่อง กล่าวคือ เมื่อผู้รับสารได้รับสารก็จะทำให้เกิดความรู้ เมื่อเกิดความรู้ขึ้น ก็จะไปมีผลทำให้เกิดทศนคติและขั้นสุดท้าย คือการก่อให้เกิดการกระทำ

จะเห็นได้ว่า สื่อมวลชนมีบทบาทสำคัญในการนำข่าวสารต่างๆ ไปเผยแพร่เพื่อให้ประชาชนในสังคมได้รับทราบว่าจะในสังคมมีปัญหาอะไร เมื่อประชาชนได้รับทราบ ข่าวสารนั้นๆ ย่อมก่อให้เกิดทศนคติ และเกิดพฤติกรรมต่อไป ซึ่งมีลักษณะสัมพันธ์กันเป็นลูกโซ่เป็นที่ยอมรับกันว่าการสื่อสารมีบทบาทสำคัญในการดำเนินโครงการต่างๆ ให้บรรลุผลสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ การที่คนเดินเท้ามีพฤติกรรมปฏิบัติตามกฎจราจรได้ก็ต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมืออันสำคัญในการเพิ่มพูนความรู้ สร้างทศนคติที่ดีและเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางที่เหมาะสม โดยผ่านสื่อชนิดต่างๆ ไปยังประชาชนกลุ่มเป้าหมาย อาจจำแนกได้เป็น ๓ ลักษณะดังนี้

๑. ความรู้ (Knowledge or Cognition)

๒. ทศนคติ หรือทศนคติ (Attitude or Affection)

๓. พฤติกรรม (Practice or Behavior)

### ความรู้ (Knowledge or Cognition)

เป็นการรับรู้เบื้องต้น ซึ่งบุคคลส่วนมากจะได้รับผ่านประสบการณ์โดยการเรียนรู้จากการตอบสนองสิ่งเร้า (S-R) แล้วจัดระบบเป็นโครงสร้างของความรู้ที่ผสมผสานระหว่างความจำ (ข้อมูล) กับสภาพจิตวิทยา ด้วยเหตุนี้ความรู้จึงเป็นความจำที่เลือกสรรซึ่งสอดคล้องกับสภาพจิตใจของตนเอง ความรู้จึงเป็นกระบวนการภายใน อย่างไรก็ตามความรู้ก็อาจ ส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกของมนุษย์ได้ และผลกระทบที่ผู้รับสารเชิงความรู้ในทฤษฎีการสื่อสารนั้นอาจปรากฏได้จากสาเหตุ ๕ ประการ คือ

๑. การตอบข้อสงสัย (Ambiguity Resolution) การสื่อสารมักจะสร้างความสับสนให้สมาชิกในสังคม ผู้รับสารจึงมักแสวงหาสารสนเทศโดยการอาศัยสื่อทั้งหลายเพื่อตอบ ข้อสงสัยและความสับสนของตน

๒. การสร้างทศนคติ (Attitude Formation) ผลกระทบเชิงความรู้ต่อการปลูกฝังทศนคติ นั้น สวมมากนิยมใช้กับสารสนเทศที่เป็นนวัตกรรม เพื่อสร้างทศนคติให้คนยอมรับการแพร่วัตกรรมการนั้นๆ (ในฐานะความรู้)

๓. การกำหนดวาระ (Agenda Setting) เป็นผลกระทบเชิงความรู้ที่สื่อกระจายออกไปเพื่อให้ประชาชนตระหนักและผูกพันกับประเด็นวาระที่สื่อกำหนดขึ้น หากตรงกับภูมิหลังปัจเจกชนและค่านิยมของสังคมแล้ว ผู้รับสารก็จะเลือกสารสนเทศนั้น

๔. การพอกพูนระบบความเชื่อ (Expansion of the Belief System) การสื่อสารสังคมมักกระจายความเชื่อ ค่านิยม และอุดมการณ์ด้านต่างๆ ไปสู่ประชาชนจึงทำให้ผู้รับสารรับทราบระบบความเชื่อถือหลากหลายและลึกซึ้งไว้ในความเชื่อของตนมากขึ้นไปเรื่อยๆ

๕. การรู้อรรถาธิบายค่านิยม (Value Clarification) ความขัดแย้งในเรื่องค่านิยมและอุดมการณ์เป็นภาวะปกติของสังคม สื่อมวลชนที่น่าเสนอข้อเท็จจริงในประเด็นเหล่านี้ ย่อมทำให้ประชาชนผู้รับสารเข้าใจถึงค่านิยมเหล่านั้นแจ่มชัดขึ้น

#### **ทัศนคติ หรือทัศนคติ (Attitude or Affection)**

ทัศนคติ หรือทัศนคติเป็นดัชนีชี้ว่าคุณคนคนนั้นคิดและรู้สึกอย่างไรกับคนรอบข้างวัตถุหรือสิ่งแวดล้อมตลอดจนสถานการณ์ต่างๆ โดยทัศนคตินั้นมีรากฐานมาจากความเชื่อที่อาจส่งผลถึงพฤติกรรมในอนาคตได้ ทัศนคติจึงเป็นเพียงความพรอมที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้า ทัศนคติจะประกอบด้วย ความรู้ ความรู้สึก และพฤติกรรม ซึ่งทำให้นิยามทัศนคติกลายเป็นผลรวมของ KAP

บุคคลสามารถแสดงทัศนคติได้ ๓ ประการด้วยกัน คือ

๑. ทัศนคติเชิงบวก เป็นทัศนคติที่ชักนำให้บุคคลแสดงออก มีความรู้สึกหรืออารมณ์จากสภาพจิตใจตอบสนองในด้านดีต่อบุคคลอื่น หรือเรื่องราวหนึ่งเรื่องราวใด รวมทั้ง หน่วยงาน องค์การสถาบัน และการดำเนินกิจการขององค์การและอื่นๆ

๒. ทัศนคติเชิงลบ เป็นทัศนคติที่สร้างความรู้สึกเป็นไปในทางเสื่อมเสีย ไม่ได้ได้รับความเชื่อถือหรือไว้วางใจ อาจมีความเคลือบแคลงระแวงสงสัย รวมทั้งเกลียดชังต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งเรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือหน่วยงาน องค์การ สถาบัน และการดำเนินกิจการขององค์การ สถาบัน องค์การ และอื่นๆ

๓. ทัศนคติที่บุคคลไม่แสดงความคิดเห็นในเรื่องราว หรือปัญหาใดปัญหาหนึ่งต่อบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์การและอื่นๆ โดยสิ้นเชิง

#### **พฤติกรรม (Practice or Behavior)**

พฤติกรรมส่วนใหญ่เป็นการแสดงออกของบุคคลโดยมีพื้นฐานที่มาจากความรู้ และทัศนคติของบุคคล การที่บุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ก็เนื่องมาจากมีความรู้และทัศนคติที่แตกต่างกัน ความแตกต่างของความรู้ และทัศนคติเกิดขึ้นได้ ก็เพราะความแตกต่างอันเนื่องมาจากการเปิดรับสื่อ และความแตกต่างในการแปลความสารที่ตนเองได้รับ จึงก่อให้เกิดประสบการณ์ที่สัมผัสที่แตกต่างกัน อันมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคคล พฤติกรรมที่ถูกโน้มน้าวด้วยการสื่อสารนั้น อาจเกิดขึ้นจากกระบวนการเรียนรู้ หรือการตอบสนองต่อสื่อ (S-R) ซึ่งมักจะมีมูลฐานจากการคำนึงถึงตนเองเป็นหลัก ในบางครั้งสื่อจะพยายามสื่อสารสังคมในปัจจุบันพยายามทำให้บุคคลมีพฤติกรรมเพื่อส่วนรวมของสังคม หรือผู้อื่น ดังนั้นการกระจายการสื่อสารในสังคมจึงมีได้มุ่งหวังเฉพาะบุคคล แต่มุ่งหวังที่จะให้มนุษย์มีพฤติกรรมที่อยู่ร่วมกันโดยสันติ ซึ่งเป็นผลที่เกิดขึ้นจากการปลูกสำนึกผู้รับสาร มิใช่เกิดจากการครอบงำผู้รับสารเพียงฝ่ายเดียว โดยทั่วไปการโน้มน้าวพฤติกรรมสื่อสารสามารถเกิดขึ้นได้ในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับปัจเจกบุคคล กลุ่ม จนถึงระดับสังคม การโน้มน้าวพฤติกรรมในทุกระดับของการสื่อสารสังคมอาจผ่านสื่อโดยอาศัยวิธีการดังนี้

๑. การปลุกเร้าอารมณ์ (Emotional Arousal) เพื่อให้เกิดความตื่นตัวเร้าใจในการติดตามไม่ว่าด้วยภาพ หรือเสียง

๒. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ด้วยการแสดงความอ่อนโยน เสียสละ และความกรุณาปราณี

๓. การสร้าง...

๓. การสร้างแบบอย่างขึ้นในใจ (Internalized Norms) เป็นการสร้างมาตรฐานอย่างหนึ่งขึ้น เพื่อให้มาตรฐานนั้นปลูกศรัทธา และเป็นตัวอย่างแก่ผู้รับสารที่จะต้องปฏิบัติตาม ๔. การให้รางวัล (Reward) เช่น การลด แลก แจก แถม

ผลของการโน้มน้าวด้วยวิธีการข้างต้น ก่อให้เกิดพฤติกรรมพื้นฐาน ๒ แบบ คือ

๑. กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมใหม่ๆ หรือให้มีพฤติกรรมที่ต่อเนื่อง (Activation)

๒. หยุดยั้งพฤติกรรมเก่า (Deactivation)

ทั้งการกระตุ้น และการหยุดยั้ง เป็นพฤติกรรมพื้นฐานที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมอื่นๆ ตามมา เช่น การตัดสินใจวินิจฉัยต่อประเด็นปัญหา การจัดหายุทธวิธีดำเนินงาน และการสร้างพฤติกรรมเพื่อส่วนรวม

ทฤษฎีความรู้ ทักษะคติ และพฤติกรรม (Knowledge Attitude Practice – KAP) นั้นเป็นผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้รับสาร เนื่องจากผู้รับสารนั้นเป็นส่วนหนึ่งของระบบสังคมกับการสื่อสาร ซึ่งทฤษฎีความรู้ ทักษะคติ และพฤติกรรม (Knowledge Attitude Practice – KAP) จะวัดความเปลี่ยนแปลงในตัว บุคลากรที่รับข้อมูล ข่าวสาร และความรู้ต่างๆ ใน ๓ ด้าน คือ ความรู้ ทักษะคติ และพฤติกรรม ว่าจะเปลี่ยนแปลงไปในทางบวก หรือลบ อย่างไร

#### **ทัศนคติ (Attitude)**

โดยทั่วไปหมายถึง ความรู้สึก หรือท่าทีของบุคคลที่มีต่อบุคคล วัตถุสิ่งของ หรือสถานการณ์ต่างๆ ความรู้สึกหรือท่าทีนี้จะนำไปในทำนองที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้

ทัศนคติมีได้ติดตัวมาตั้งแต่กำเนิด แต่เกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ของบุคคลด้วยเหตุนี้ทัศนคติจึงอาจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา และการเปลี่ยนแปลงนี้ขึ้นอยู่กับการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ที่บุคคลได้รับเพิ่มขึ้น การเปลี่ยนแปลงจะเร็วหรือช้าขึ้นอยู่กับความเข้มข้นของทัศนคติและประสบการณ์ใหม่ที่ได้รับด้วย

มีนักจิตวิทยาหลายท่านได้นิยามเกี่ยวกับทัศนคติเอาไว้ ดังเช่น

**อัลพอร์ต (Allport, ๑๙๓๙)** ได้นิยามไว้ดังนี้

๑. ทัศนคติเกิดจากการเรียนรู้ เด็กที่เกิดมาใหม่จะได้รับการอบรมสั่งสอนเกี่ยวกับวัฒนธรรม และประเพณีจากบิดา ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม ตลอดจนได้เห็นแนวการปฏิบัติของพ่อแม่แล้วรับมาปฏิบัติต่อไป

๒. เกิดจากความสามารถในการแยกแยะความแตกต่าง นั่นคือ แยกสิ่งใดดีไม่ดี เช่น ผู้ใหญ่กับเด็กจะมีการกระทำที่แตกต่างกัน

๓. เกิดจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคลซึ่งแตกต่างกันออกไป

๔. เกิดจากการเลียนแบบหรือรับเอาทัศนคติของผู้อื่นมาเป็นของตน

**โอเวน เบิร์ต (Bert F. Owen)** ให้นิยามไว้ว่า “ทัศนคติ คือ ระดับสภาพของจิตใจและสมอง ในลักษณะพรอมที่จะกำหนดแนวทางในการตอบสนองบุคคลใดบุคคลหนึ่งต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่ง”

**แคมป์เบล (Campbell)** ให้นิยามไว้ว่า “ท่าทีหรือทัศนคติทางสังคมของบุคคล คือ ความโน้มเอียงที่จะตอบสนองในลักษณะที่เหมือนกันในอาการที่แน่นอนและยืนนาน โดยไม่มีการเปลี่ยนแปลงต่อการกระตุ้นทางสังคมอย่างใดอย่างหนึ่ง”

**เครนช คัชฟลด์ และบัลเชย (Krech Crutchfield and Ballaehy)** ได้ให้ความเห็นว่า

๑. ทัศนคติเกิดจากการตอบสนองความต้องการของบุคคล นั่นคือ สิ่งใดตอบสนองความต้องการของตนได้ บุคคลก็มีทัศนคติดีต่อสิ่งนั้น ในทางตรงกันข้าม หากสิ่งใดตอบสนองความต้องการของตนไม่ได้ บุคคลก็จะมีทัศนคติไม่ดีต่อสิ่งนั้น

๒. ทัศนคติ...

๒. ทักษะที่เกิดจากการได้เรียนรู้ความจริงต่างๆ อาจจะได้เรียนรู้มาจากการอ่าน หรือจากคำบอกเล่าของผู้อื่นก็ได้

๓. เกิดจากการเข้าไปเป็นสมาชิกหรือสังกัดกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง คนส่วนมากมักจะยอมรับเอาทักษะของกลุ่มมาเป็นของตน หากทัศนคตินั้นไม่ขัดแย้งกับทัศนคติของตนมากเกินไป

๔. ทักษะที่มีส่วนความสัมพันธ์กับบุคลิกภาพของบุคคลด้วยนั้น คือ ผู้ที่มีบุคลิกภาพสมบูรณ์ มักมองผู้อื่นในแง่ดี ส่วนผู้ที่ปรับตัวยากจะมีทัศนคติในทางตรงข้าม

**กิลฟอร์ด (Gilford)** ให้นิยามไวว่า “ทัศนคติเป็นอารมณ์ความรู้สึกที่บุคคลทุกคนมี แต่มีในระดับที่แตกต่างกัน ทัศนคติจะผลักดันให้บุคคลตอบสนองต่อวัตถุหรือสถานการณ์ต่างๆ ไปในทัศนคติที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ”

#### **องค์ประกอบของทัศนคติ**

องค์ประกอบของทัศนคติที่สำคัญมี ๓ ด้าน คือ

๑. องค์ประกอบด้านความรู้ ความเข้าใจ (Cognitive Component) บุคคลจะต้องมีความรู้ ความเชื่อ ความเข้าใจ ต่อสิ่งเร้าก่อนจึงจะเกิดทัศนคติได้ เช่น ถ้าเราไม่มีความรู้ หรือรู้จักยานอวกาศ คืออะไร ใช้ทำอะไร เราก็จะไม่มีทัศนคติกับยานอวกาศได้เลย เป็นต้น

๒. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นความรู้สึกที่บุคคลประเมินสิ่งเร้าในทางบวกหรือทางลบ คือ ประเมินว่าสิ่งเร้านั้นดีหรือไม่ดี ชอบหรือไม่ชอบ องค์ประกอบด้านนี้จัดเป็นองค์ประกอบที่นักจิตวิทยานิยมวัด

๓. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นแนวโน้มที่บุคคลจะมีพฤติกรรมตอบสนองต่อสิ่งเร้า พฤติกรรมที่แสดงออกมานั้นเกิดจากความรู้ และความรู้สึกที่เขามีอยู่เกี่ยวกับวัตถุ เหตุการณ์หรือบุคคลนั้นๆ นั่นเอง

#### **การสร้างทัศนคติ**

การสร้างทัศนคติ มีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๑. วัฒนธรรม (culture) วัฒนธรรมมีอิทธิพลต่อชีวิตของบุคคลทุกๆ คนตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตายไปที่เดียว วัฒนธรรมของชาติต่างๆ แตกต่างกันไป เริ่มจากครอบครัว โรงเรียน วัด สถาบันอื่นในสังคม วิทยุ โทรทัศน์ สื่อสารมวลชนต่างๆ มีอิทธิพลต่อการสร้างทัศนคติของเด็กทั้งสิ้น

๒. ครอบครัว (family) ครอบครัวยุคแรกๆ ที่อบรมให้เด็กเรียนรู้ การสมาคมต่างๆ จึงมีอิทธิพลมากที่สุดในการสร้างทัศนคติให้แก่เด็ก ตลอดจนการปลูกฝังทัศนคติในการดำเนินชีวิตให้แก่บุตรของตน ทั้งนี้เพราะเด็กมักเลียนแบบและเชื่อฟังพ่อแม่อยู่แล้ว

๓. กลุ่มเพื่อน (social groups) เด็กที่จากบิดามารดาอยู่อยู่กับกลุ่มเพื่อนตั้งแต่เล็กๆ จะได้รับอิทธิพลต่างๆ จากกลุ่มเพื่อนมากที่สุด ทั้งนี้เพราะเด็กต้องการการยอมรับจากเพื่อนต้องการคำแนะนำและความช่วยเหลือจากเพื่อนฝูง นั่นคือ เด็กต้องการมีมิตรนั่นเอง

๔. บุคลิกภาพ (personality) ลักษณะบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์หรือมีอิทธิพลต่อทัศนคติของบุคคลมากเหมือนกัน นั่นคือ พวกที่ชอบสังคม พวกเกลียดสังคม พวกชอบเด่น หรือพวกอ่อนน้อมนั้น จะมีทัศนคติไม่เหมือนกัน

#### **เปลี่ยนทัศนคติ**

การเปลี่ยนทัศนคติ ทัศนคติสามารถเปลี่ยนแปลงได้ หากบุคคลเกิดการเรียนรู้ใหม่เพราะทัศนคติไม่ใช่สิ่งที่ติดตัวบุคคลมาตั้งแต่เกิด แต่เป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้



แนวคิดที่เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทัศนคติมีมากมาย แต่ในที่นี้ขอเสนอเพียงแนวคิดที่สำคัญ คือ แนวคิดของคาร์ล โหฟแลนด์ (Carl Hovland) การเปลี่ยนทัศนคติเกิดขึ้นเพราะองค์ประกอบด้านความรู้ (Cognitive Component) เปลี่ยนไป จึงทำให้องค์ประกอบด้านอื่นๆ คือ ด้านความรู้สึก และด้านพฤติกรรม เปลี่ยนแปลงไปด้วย แนวคิดนี้จึงให้ความสำคัญเรื่องการสื่อความหมาย (Communication) เพราะเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลได้รับข้อมูลต่างๆ การสื่อความหมายประกอบด้วย

๑. แหล่งข่าว (Source) แหล่งข่าวที่มีความน่าเชื่อถือ จะทำให้ผู้รับสารเปลี่ยนทัศนคติได้ง่าย ความน่าเชื่อถือของแหล่งข่าว เกิดได้จากความเชี่ยวชาญ หรือความชำนาญของผู้ส่งข่าว ผู้ส่งที่มีอำนาจ อันเกิดจากตำแหน่งหรืออำนาจที่เกิดจากการศรัทธา ก็เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการเปลี่ยนทัศนคติของผู้รับสาร

กระบวนการเปลี่ยนทัศนคติ จะเริ่มจากผู้รับสาร สนใจข่าวสาร (Attention) และมีความเข้าใจเนื้อหาที่ส่งมา (Comprehension) จากนั้นจะเกิดการยอมรับ (Acceptance) และเกิดการจำหรือเก็บรักษา (Retention) และมีการกระทำ (Action) หรือการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

๒. ข่าวสาร (Message) คือสิ่งต่างๆ หรือข้อมูลที่แหล่งข่าวเสนอให้แก่ผู้รับสารในการเสนอข่าวสารให้แก่ผู้รับสาร เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ การเสนอข่าวสารควรเป็นข่าวสารที่ผู้ฟังสนใจ การสร้างความรู้สึกที่ดีโดยการเสนอข่าวสารที่สอดคล้องกับสิ่งที่เขาเชื่อถืออยู่ จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติได้ง่ายกว่า

๓. ผู้รับสาร (Audience) การสื่อความหมายโดยการโฆษณาชวนเชื่อเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคตินั้น องค์ประกอบเกี่ยวกับตัวผู้รับสารเองก็สำคัญเช่นเดียวกัน เช่น ระดับการศึกษา อายุ เพศ ฐานะทางเศรษฐกิจ และสังคม บุคลิกภาพ ความนับถือตนเอง และอื่นๆ สิ่งเหล่านี้ล้วนมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติทั้งสิ้น

จะเห็นได้ว่า ทัศนคตินั้นไม่ได้มีมาตั้งแต่เกิด แต่ทัศนคติเกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ของบุคคล ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาหากมีการเรียนรู้ หรือประสบการณ์ใหม่ๆ ผ่านเข้ามา ซึ่งทัศนคตินั้นจะมีองค์ประกอบที่สำคัญ ๓ ด้าน คือ ความรู้ความเข้าใจ ความรู้สึก และพฤติกรรม สำหรับการศึกษาเรื่องทัศนคติของบุคลากรคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลมหาวิทยาลัยมหิดล ตลอดจนทางและเนื้อหาโดยรวมในเรื่องการจัดการความรู้ นั้น ผู้ศึกษาสนใจศึกษาว่าบุคลากรในองค์กรจะมีความรู้ความเข้าใจ ความรู้สึก และพฤติกรรมอย่างไร ตลอดจนทางในการสื่อสาร และเนื้อหาเกี่ยวกับการจัดการความรู้ที่เผยแพร่ผ่านสื่อต่างๆ ในองค์กร

#### **ตัวชี้วัด (KPI)**

การแก้ไขปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญจากการก่อสร้างอาคาร

#### การปฏิบัติ (Practice)

๑. จัดให้มีเจ้าหน้าที่จากโครงการเข้าพบผู้พักอาศัยข้างเคียงเป็นประจำ ตลอดช่วงเวลาก่อสร้างเพื่อสอบถามถึงผลกระทบจากการก่อสร้างโครงการ หากมีปัญหาเกิดขึ้นต้องหาแนวทางแก้ไขอย่างเร่งด่วน

๒. จำกัดความเร็วยานพาหนะที่ใช้ขนส่งดิน และวัสดุก่อสร้างให้มีความเร็วไม่เกิน ๓๐ กิโลเมตร/ชั่วโมง

๓. ในการบรรทุกวัสดุก่อสร้างให้จัดการหาวัสดุปิดคลุมท้ายรถให้มิดชิดทั้งด้านบนและด้านข้าง ทั้ง ๓ ด้าน เพื่อป้องกันการปลิวฟุ้งและร่วงหล่นของวัสดุ

๔. จัดให้มีการใช้เครื่องจักรกลที่มีประสิทธิภาพและมีการตรวจสอบเครื่องจักรกลที่ใช้ในการก่อสร้างให้อยู่ในสภาพดีอยู่เสมอ เพื่อลดการเกิดเขม่า และควัน

๕. ฉีดพรมน้ำบริเวณพื้นที่ก่อสร้างช่วงเวลา ๐๘.๐๐ น. ๑๑.๐๐ น. และ ๑๔.๐๐ น. ทุกวัน และฉีดพรมน้ำทุกครั้งก่อนกวาดพื้นและทำความสะอาดพื้นผิวเพื่อลดการฟุ้งกระจายของฝุ่นละออง

๖. ใช้ผ้าใบหรือวัสดุที่คล้ายกันกั้นอาคาร โดยยึดติดกับผนังด้านนอกมีความสูงเท่ากันกับอาคารขณะก่อสร้างตลอดแนวอาคาร เพื่อป้องกันฝุ่นละอองหรือเศษวัสดุก่อสร้างที่เกิดจากการก่อสร้างหรือ ตกแต่งในพื้นที่ชั้นสูงๆ ของอาคารที่อาจจะตกหรือปลิวไปสู่พื้นที่โครงการ และจะต้องรักษาให้อยู่ในสภาพดี อยู่ตลอดการก่อสร้าง

๗. บริเวณปากทางเข้า-ออกพื้นที่โครงการ ต้องปิดทึบตลอดเวลา เปิดเฉพาะเมื่อมีรถ-เข้าออก และต้องรักษาพื้นผิวให้สะอาดปราศจากเศษหิน ดิน ทราบ หรือฝุ่น ตกค้างจนการก่อสร้างแล้วเสร็จ

๘. ไม่ขนส่งวัสดุอุปกรณ์ก่อสร้างในช่วงโมงเร่งด่วนเพื่อป้องกันปัญหาการจราจรติดขัด

๙. จัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของโครงการอำนวยความสะดวกตลอดระยะเวลาการก่อสร้าง และเพิ่มเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยบริเวณทางแยกกรณีมีการขนส่งวัสดุก่อสร้าง

๑๐. ไม่ทำการขนส่งวัสดุก่อสร้างในช่วงเวลากลางคืน

๑๑. ยานพาหนะที่ใช้ต้องไม่บรรทุกน้ำหนักเกินมาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนด

๑๒. จัดให้มีปล่องยางทิ้งเศษวัสดุก่อสร้างจากที่สูง และลำเลียงทิ้งลงทุกวันในช่วงเวลา ๑๕.๐๐ - ๑๖.๐๐ น. ยกเว้นเสาร์-อาทิตย์ เนื่องจากเป็นวันพักผ่อนของชุมชน

๑๓. จัดให้มีการขนย้ายวัสดุออกจากพื้นที่ก่อสร้างทุกวัน เพื่อป้องกันการสะสม โดยรถบรรทุกที่ใช้ทำการขนส่งต้องมีการปิดคลุมด้วยผ้าใบให้มิดชิดเพื่อป้องกันเศษวัสดุตกลงบนถนนภายนอกหรือเกิดฝุ่นฟุ้งกระจายขณะรถวิ่ง

๑๔. การกระทำใดๆ ที่ทำให้เกิดมลภาวะต้องจัดทำในพื้นที่ที่คลุมผ้าใบหรือในห้องที่มีหลังคา และผนังปิดด้านข้างอีก ๓ ด้าน

๑๕. จัดให้มีห้องเก็บเสียงและฝุ่นในการตัดการเจียรกระเบื้องปูพื้นและวัสดุต่างๆ พร้อมทั้งจัดอุปกรณ์กันเสียงและฝุ่นสำหรับคนงาน

#### ทัศนคติ (Attitude)

##### ๑. ด้านความคิด

- ผู้ประกอบการหมั่นตรวจสอบงานก่อสร้างอาคารทุกวัน
- คนงานก่อสร้างรู้จักสิ่งแวดล้อม

##### ๒. ด้านอารมณ์

- ผู้ประกอบการก่อสร้างจิตใจต้องสาธารณะเป็นหลัก
- คนงานก่อสร้างมีจิตใจรักความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง

##### ๓. ด้านพฤติกรรม

- ผู้ประกอบการก่อสร้างใส่ใจงานที่ทำให้เกิดเหตุเดือดร้อนรำคาญมากขึ้น
- คนงานก่อสร้างไม่สร้างปัญหาและก่อเหตุเดือดร้อนรำคาญกับประชาชนโดยรอบสถานที่ก่อสร้าง

#### การเรียนรู้ (Knowledge)

๑. ผู้ประกอบการศึกษาผลกระทบของปัญหาและหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาก่อนการดำเนินการ

๒. ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดโครงการ

๓. ใช้แรงงานท้องถิ่นในการก่อสร้าง

๕.๒ ทฤษฎีการบริหารงานตามแบบ PDCA ซึ่งเป็นวงจรการบริหารคุณภาพงาน ประกอบด้วย

### **P การวางแผน PLAN การทำงาน**

ซึ่งเราต้องรู้ว่า เราจะให้ใครทำ (Who) ทำอะไร (What) ที่ไหน (Where) ทำเมื่อไร และมีเวลาเท่าไร (When) ทำอย่างไร (How) ภายใต้งบประมาณเท่าไร (How much) ให้ได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ (Purpose) ปัญหาเริ่มต้นจาก คน ๑ คน ไม่ได้มีงานเดียว ทุกๆ คน มีทั้งงานด่วน งานแทรก งานของหัวหน้างานของเพื่อน สารพัดงานที่มั่วรวมมั่วตุมกันเข้ามา และที่วุ่นวายมากขึ้นไปอีก ก็คือหากองค์กรนั้นมีหลายนาย ซึ่งแต่ละนาย ก็สุดที่จะเอาแต่ใจตัวเอง เอาใจไม่ถูก ดังนั้นคนทำงานจึงเริ่มรวน ไม่รู้จะทำงานไหนก่อน พอจะเริ่มทำงานนั้น ผู้ร่วมงานถูกดึงไปทำอย่างอื่น งาน รันต่อไม่ได้ พอทำงานหนึ่งเสร็จ เวลาไม่พอที่จะทำงานถัดไป ต้องปรับ How (ปรับวิธีการ) แต่การปรับHow แบบเหลือเวลาทำงานน้อย ๆ มักจะทำได้ยาก สุดท้ายทีมงานก็ต้องวกกลับมาปรึกษาหัวหน้าทีมอีกครั้ง สำหรับปัญหาเหล่านี้ หากจะแก้ ต้องทำให้ความผันผวนของการดำเนินงานตามแผนงานมีให้น้อยลง ซึ่งคนที่เป็หัวหน้าทีม จำเป็นต้อง Priority งานทุก ๆ งานต้องกำหนดเป้าหมาย Purpose ของแต่ละงานไว้ชัดเจน แล้วจึงทำการวางแผนงาน Plan และหากต้องการให้ทีมงานปรับตัวได้เร็ว หัวหน้าทีมจะต้องสอน Coaching วิธีคิดให้กับทีมงานด้วย ในขณะเดียวกัน หัวหน้าทีมต้องปรับแผนงานเร็วเพื่อที่จะได้นำพาทีมงาน ทำงานให้สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้

### **D คือ การลงมือทำ (DO)**

ปัญหา มันเริ่มต้นจากความไม่ชัดเจนของหลายสิ่งหลายอย่าง เช่น แม้ว่าตอนวางแผน จะบอกว่า ให้ใครทำให้ฝ่ายไหนทำบ้าง แต่ไม่ได้ระบุว่ามีใครเจ้าภาพหลัก ทำให้ทีมงานเกี่ยงงานกันได้ง่าย ยิ่งหาไม่ชอบขึ้นหน้ากันด้วยแล้ว งานยังไม่เดินเลย หรือในตอนวางแผนบอกว่า จะต้องใช้อุปกรณ์แบบนี้ เท่านั้น แต่พอทำจริงปริมาณไม่พอใช้ เพราะตอนวางแผน มองว่างงบประมาณไม่พอเลยตัดโน้น ตัดนี่จนความเป็นจริง เกิดความไม่เพียงพอต่อการทำางาน ดังนั้น การแก้ปัญหาเหล่านี้ สิ่งที่ต้องทำในฐานะหัวหน้าทีมงาน ก็คือ การระมัดระวังในการนำทีม (Directing) ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับ เรื่อง วิธีการสื่อสาร (Communication) การจูงใจให้ทีมงานอยากทำงาน (Motivation) และหัวหน้าทีมยังต้องทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษา (Consulting) ให้กับทีมงานด้วย รวมถึงต้องมีการจัดกำลังคน และจัดเตรียมทรัพยากรให้เพียงพอต่อการดำเนินงาน (Organizing) ให้ดี ก่อนที่จะดำเนินการลงมือทำ (Do)

### **C คือ การตรวจสอบ งาน (Check)**

เริ่มต้นจาก การตรวจสอบนั้นทำได้ง่าย แต่การนำข้อมูลที่ตรวจสอบไปใช้ ควบคุมการทำงานของส่วนงานนั้น ๆ มักเป็นไปอย่างเชื่องช้า หรือไม่ได้นำไปใช้เลย และเมื่อเวลาผ่านไป พนักงานจะมองว่า การตรวจสอบของเขานั้น ไม่เห็นมีความจำเป็นต้องทำเลย ไม่นานพวกเขาก็จะเลิกทำการตรวจสอบงาน ดังนั้นแนวทางแก้ไข คือหัวหน้าทีมงาน จะต้องเป็นผู้รับรู้ผลของการตรวจสอบงาน (Check) ของส่วนงานในสังกัดทั้งหมด เพื่อจะได้ทำการเป็นผู้ประสาน (Coordinator) นำข้อมูลไปใช้ในการควบคุม (Control) ให้ผลงานเป็นตามแผน และหัวหน้างานยังจำเป็นต้องดำเนินการ ติดตาม การตรวจสอบงาน และควบคุมผลงาน อย่างต่อเนื่อง (Continue) สม่่าเสมอ เพื่อให้ทีมงาน เห็นถึงความสำคัญของงาน

### **A คือ การปรับปรุง แก้ไข งานให้ดีขึ้น (Act)**

ในกรณีที่ผลงานออกมาไม่ได้ตามเป้าหมาย ก็ไม่มีใครทำอะไรต่อ และยิ่งงานได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ พนักงานก็จะทำเหมือนเดิม ซึ่งทำให้องค์กรไม่พัฒนา ดังนั้นแนวทางแก้ไข คือ กรณีที่ทำงานไม่ได้ เป้าหมาย หัวหน้าทีมงาน จะต้องทำการปรับแผน (Adjust plan) โดยเน้นในประเด็นวิธีการ (How) และในกรณีที่ทำได้ตามแผนที่กำหนดไว้ หัวหน้าทีมงาน จำเป็นที่จะต้องทำการ สั่งการ (Command) ให้ทุกฝ่ายตั้งเป้าหมายให้สูงขึ้น เพื่อที่องค์กรจะได้พัฒนาต่อไปไม่สิ้นสุด (Action to improvement)

Plan การวางแผน...

Plan การวางแผนที่ดี ควรตอบคำถามต่อไปนี้ได้

-มีอะไรบ้างที่ต้องทำ

-ใครทำ

-ต้องใช้อะไรบ้าง

-ระยะเวลาในการทำงานแต่ละขั้นตอนเป็นเท่าใด

-ลำดับการทำงานเป็นอย่างไร ควรทำอะไรก่อน อะไรหลัง

-เป้าหมายในการกระทำครั้งนี้คืออะไร

Do การดำเนินการ

-ทำให้ถูกต้องตั้งแต่แรก จะได้ไม่ต้องแก้ไข หรือรับผลเสียจากการกระทำที่ผิดพลาด

๑. Plan (วางแผน)	การวางแผนการดำเนินงานอย่างรอบคอบ ซึ่งรวมถึง การสอนงานการพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น จากการปฏิบัติงาน ทั้งยังช่วยให้เราสามารถคาดการณ์สิ่ง ที่เกิดขึ้นในอนาคตเป็นไปด้วยความเรียบร้อย สำเร็จตาม วัตถุประสงค์และแผนงานที่วางไว้เห็นควรปฏิบัติดังนี้ ๑. จัดตั้งคณะทำงานด้านกฎหมายและสิ่งแวดล้อม กำหนดผู้รับผิดชอบ ๒. ศึกษาการสำรวจอาคารในพื้นที่ ๓. รวบรวมเอกสารการสำรวจอาคาร ๔. นำข้อมูลที่ได้มากำหนดเป็นขั้นตอนและวิธีการ ดำเนินการ ซึ่งจะทำให้เกิดระเบียบแบบแผนหรือเป็น มาตรฐานเดียวกัน ๕. สรุปผลการสำรวจและข้อเสนอแนะ ๖. เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น
๒. Do (ปฏิบัติตามแผน)	คือ การปฏิบัติตามแผนงานที่ได้วางไว้ในขั้นตอนการ วางแผน ซึ่งผู้รับผิดชอบหรือคณะทำงานต้องปฏิบัติตาม ขั้นตอน วิธีการ ลำดับงานและระยะเวลาที่เรากำหนดไว้ ในแผน
๓. Check (ตรวจสอบการปฏิบัติ ตามแผน)	คือ การตรวจสอบข้อมูลการสำรวจอาคาร แล้วนำเสนอ คณะทำงานฯ พร้อมแบบสำรวจและข้อเสนอแนะ
๔. Act (ปรับปรุงแก้ไข)	นำข้อมูลการสำรวจอาคารที่ได้ข้อสรุปผลการสำรวจ และข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ พัฒนา สิ่งที่ดีอยู่แล้ว ให้ดียิ่งขึ้นไปอีก

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๖.๑ กรอบแนวทางการดำเนินการ

๖.๑.๑ จัดตั้งคณะทำงานด้านกฎหมายและสิ่งแวดล้อม

๖.๑.๒ ศึกษาการสำรวจอาคารในพื้นที่

๖.๑.๓ รวบรวมเอกสารการสำรวจอาคาร

๖.๑.๔ นำข้อมูลที่ได้มากำหนดเป็นขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ ซึ่งจะก่อให้เกิดระเบียบแบบแผนหรือเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๖.๑.๕ สรุปผลการสำรวจและข้อเสนอแนะ

๖.๑.๖ นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น

๖.๒ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถแบ่งได้เป็น ๒ กลุ่ม คือ

๖.๒.๑ ผู้เกี่ยวข้องในการสำรวจอาคารแขวงลาดพร้าว

- นิติกรปฏิบัติการ/ชำนาญการ
- นักวิชาการสุขาภิบาลปฏิบัติการ/ชำนาญการ
- นายช่างโยธา/สำรวจปฏิบัติการ/ชำนาญงาน

๖.๒.๒ ผู้เกี่ยวข้องในการสำรวจอาคารแขวงจรเข้บัว

- นิติกรปฏิบัติการ/ชำนาญการ
- นักวิชาการสุขาภิบาลปฏิบัติการ/ชำนาญการ
- นายช่างโยธา/สำรวจปฏิบัติการ/ชำนาญงาน

๗. ระยะเวลาการดำเนินการ

เริ่มดำเนินการตั้งแต่ ๑๕ มิถุนายน ๒๕๖๒ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒

ลำดับที่	การดำเนินการ	พ.ศ. ๒๕๖๒			
		๑๕-๓๐ มิ.ย.	๑-๓๐ ก.ค.	๑-๓๑ ส.ค.	๑-๓๐ ก.ย.
๑	ตั้งคณะทำงานด้านกฎหมายและสิ่งแวดล้อม	↔			
๒	ศึกษาการสำรวจอาคาร	↔			
๓	รวบรวมเอกสารสำรวจอาคาร		↔		
๔	นำข้อมูลที่ได้มากำหนดเป็นขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ ซึ่งจะก่อให้เกิดระเบียบแบบแผนหรือเป็นมาตรฐานเดียวกัน	↔	↔		
๕	สรุปผลการสำรวจข้อเสนอแนะ			↔	
๖	นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่อเสนอมาตรการทางปกครอง/กฎหมาย				↔

๘. งบประมาณ

ไม่ได้ใช้งบประมาณ

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด (KPI)	วิธีการ / เครื่องมือ
เป้าหมาย (Out Come) ๑. เพื่อให้ทราบแนวทางในการแก้ไขปัญหาฝุ่นละอองจากการก่อสร้างอาคาร	- รู้ถึงแนวทางแก้ไขปัญหาฝุ่นละอองจากการก่อสร้าง	- ป้องกัน - ควบคุม - กำจัด } ฝุ่นละออง
๒. เพื่อให้ทราบปัญหาเกี่ยวกับมาตรการทางปกครอง/กฎหมาย	- สามารถนำมาตรการทางปกครอง/กฎหมาย ไปใช้ในการทำงานได้	- วิเคราะห์จากเอกสารและข้อมูล
๓. เพื่อให้ได้แนวทางแก้ไขและป้องปรามเรื่องร้องเรียนเหตุเดือดร้อนรำคาญ	- ปฏิบัติงานได้ตามนโยบายผู้บริหารภายใน ๓ วัน	- ตรวจสอบพื้นที่
เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด (KPI)	วิธีการ / เครื่องมือ
วัตถุประสงค์ (Out Put) ๑. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาฝุ่นละอองจากการก่อสร้างอาคาร	- ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานมากกว่าร้อยละ ๘๐	- ตรวจสอบพื้นที่
๒. เพื่อศึกษามาตรการทางปกครอง/กฎหมายที่สามารถใช้ได้กับการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานท้องถิ่น	- เสนอตรากฎหมายเฉพาะทาง	- วิเคราะห์จากเอกสารและข้อมูล
๓. เพื่อความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง	- งานก่อสร้างอาคารจะมีความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย มากกว่าร้อยละ ๘๐	- ตรวจสอบพื้นที่

๑๐. ข้อเสนอแนะ

หากการดำเนินการกับหน่วยงานเอกชนที่กระทำผิดกฎหมายควบคุมอาคาร สามารถนำไปใช้กับการปฏิบัติงานของฝ่ายเทศกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จนสามารถสร้างความพอใจให้กับประชาชนในเขตพื้นที่เขตลาดพร้าวได้ เห็นควรให้ผู้อำนวยการเขตลาดพร้าวออกมาตรการทางปกครองอย่างต่อเนื่อง โดยดำเนินการในเรื่องอื่น ๆ เพิ่มเติมจนครบทุกเรื่อง รวมทั้งนำเสนอผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เพื่อเผยแพร่เป็นแนวทางให้กับสำนักงานเขตอื่น ๆ ดำเนินการ เป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนที่มีต่อกรุงเทพมหานครในด้านการบริหารการจัดการ

## ภาคผนวก

### พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๒๒

ในการก่อสร้างอาคาร ผู้ได้รับใบอนุญาตหรือผู้ดำเนินการต้องดำเนินการให้เป็นไปตามเงื่อนไขแห่งการอนุญาต ซึ่งอาศัยมาตรา ๕(๓) และ ๘(๑๑) แห่งพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๒๒ และพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๓๕ เรื่อง หลักการ วิธีการ และเงื่อนไข การก่อสร้าง ดัดแปลงรื้อถอน เคลื่อนย้าย ใช้หรือเปลี่ยนการใช้ในอาคารมิได้ครอบคลุมถึงการป้องกันฝุ่นละออง ยกเว้นข้อ ๒๖ ซึ่งระบุเฉพาะ การรื้อถอนอาคารที่อยู่ห่างที่สาธารณะ อาคารอื่น หรือที่ดินต่างเจ้าของ หรือผู้ครอบครอง น้อยกว่า ๒ เมตร ซึ่งผู้ดำเนินการต้องจัดให้มีการป้องกันฝุ่นละอองและเศษวัสดุร่วงหล่นที่อาจเป็นอันตรายต่อ สุขภาพ ชีวิต และทรัพย์สิน

การควบคุมฝุ่นละอองจากการก่อสร้างอาคารในเขตกรุงเทพมหานครตามพระราชบัญญัติ ควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๒๒ มีข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๔๔ อาศัยอำนาจตาม ความในมาตรา ๙ และมาตรา ๑๐ แห่งพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๒๒ แก้ไขเพิ่มเติมโดย พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๓๕ มีข้อกำหนดเกี่ยวข้องกับการควบคุมฝุ่นละอองจากการ ก่อสร้างอาคารในกรุงเทพมหานคร โดยกำหนดให้ในการก่อสร้างอาคารผู้ได้รับอนุญาตหรือผู้ดำเนินการต้องจัด ให้มีรั้วชั่วคราวที่บสูงไม่น้อยกว่า ๒ เมตร ปิดกั้นตามแนวเขตที่ดินติดต่อกับที่สาธารณะหรือที่ดินต่างเจ้าของ หรือผู้ครอบครอง เว้นแต่จะมีรั้วที่บหรือกำแพงเดิมสูงไม่น้อยกว่า ๒ เมตร และในระหว่างการก่อสร้างอาคาร ที่มี ความสูงเหนือระดับดินเกิน ๑๐ เมตร ด้านที่ระยะราบวัดจากแนวอาคารด้านนอกถึงที่สาธารณะหรือที่ดิน ต่างเจ้าของหรือผู้ครอบครองน้อยกว่ากึ่งหนึ่งของความสูงของอาคาร ผู้ดำเนินการต้องจัดให้มีสิ่งป้องกันวัสดุ ร่วงหล่นที่อาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ ชีวิต ร่างกาย หรือทรัพย์สิน มีความสูงไม่น้อยกว่าความสูงของอาคาร ที่ได้รับอนุญาตและต้องรักษาให้อยู่ในสภาพดีตลอดเวลาการก่อสร้าง

ประกาศกรุงเทพมหานคร เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ในการก่อสร้างอาคารและสาธารณูปโภค พ.ศ. ๒๕๓๙ อาศัยอำนาจผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครในฐานะเจ้าพนักงานท้องถิ่น ลงวันที่ ๒๓ กันยายน พ.ศ. ๒๕๓๙

กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นราชการส่วนท้องถิ่น มีประกาศกรุงเทพมหานคร เรื่องกำหนด หลักเกณฑ์ในการก่อสร้างอาคารและสาธารณูปโภค พ.ศ. ๒๕๓๙ อาศัยอำนาจผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครใน ในฐานะเจ้าพนักงานท้องถิ่น ตามกฎหมายระดับพระราชบัญญัติหลายฉบับในการให้อำนาจดังนี้ ตามมาตรา ๔ แห่งพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๒๒ ตามมาตรา ๔ แห่งพระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. ๒๕๓๕ ตามมาตรา ๔ แห่งพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ในฐานะพนักงานเจ้าหน้าที่ ตามมาตรา ๔ แห่งพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ในฐานะพนักงานเจ้าหน้าที่ ตามมาตรา ๑๔ ทวิแห่งพระราชบัญญัติวิชาชีพวิศวกรรม พ.ศ. ๒๕๐๕ แก้ไข เพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติวิชาชีพวิศวกรรม (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๒๐ และตามมาตรา ๑๕(๓) แห่ง พระราชบัญญัติทางหลวง พ.ศ. ๒๕๓๕ เป็นข้อกำหนดที่ใช้ในการป้องกันฝุ่นละอองจากการก่อสร้างอาคาร โดยเฉพาะตั้งแต่เริ่มขออนุญาตก่อสร้าง โดยให้จัดทำมาตรการเพื่อป้องกันมิให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพ ชีวิต ร่างกาย ทรัพย์สิน ตลอดจนมาตรการในการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและป้องกันปัญหาการจราจร และสิ่ง สาธารณประโยชน์ สามารถกำหนดเงื่อนไขแห่งการอนุญาตให้มีเครื่องป้องกันวัสดุก่อสร้างตกหล่นและฝุ่น ละอองฟุ้งกระจายรอบตัวอาคารที่ก่อสร้างได้ และตามข้อ ๓.๓ ของประกาศกรุงเทพมหานครฉบับนี้ หากกรณี อาคารที่ปลูกสร้างติดต่อกับทางสาธารณะจะลงมือปลูกสร้างได้ต่อเมื่อได้นัดหมายให้นายช่างทราบเพื่อตรวจสอบ

แนวติดตั้งสิ่งป้องกันอันตรายที่จะเกิดขึ้นต่อผู้ใช้ทางสาธารณะนั้น ซึ่งประกาศดังกล่าวใช้บังคับได้เฉพาะเขต กรุงเทพมหานครเท่านั้น โดยการจัดทำมาตรการนี้สามารถยื่นพร้อมกันกับแบบแปลนในการขออนุญาตก่อสร้างอาคารหรือตามเวลาที่เจ้าหน้าที่กำหนด หากมีผู้ฝ่าฝืนไม่กระทำตามเงื่อนไขแห่งการอนุญาต และเจ้าหน้าที่ได้เตือนแล้วยังไม่กระทำการดังกล่าวอีกจะมีโทษทางอาญาได้ ตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๒๒

#### **พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. ๒๕๓๕**

กฎหมายฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ใช้รักษาความสะอาดของบ้านเมืองโดยทั่วไป มีส่วนที่เกี่ยวข้องนำมาใช้จัดการกับปัญหาฝุ่นละอองจากการก่อสร้างอาคารได้ ในเรื่อง การขนส่งวัสดุก่อสร้างบนถนนที่เป็นกรวด หิน ดิน เลน ททราย โดยในกฎหมายฉบับนี้มีสาระสำคัญ ให้เจ้าของรถซึ่งใช้บรรทุกกรวด หิน ดิน เลน ททราย ต้องจัดให้รถนั้นอยู่ในสภาพที่ป้องกันมิให้สิ่งดังกล่าวตกหล่น รั่วไหล ปลิว ฟุ้ง กระจายลงบนถนนในระหว่างที่ใช้รถนั้น ถ้ามีกรณีดังกล่าวพนักงานเจ้าหน้าที่ เจ้าพนักงานจราจร หรือตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ควบคุมการจราจรมีอำนาจสั่งให้ผู้ขับขี่นำรถไปที่สถานีตำรวจ ที่ทำการขนส่ง หรือสำนักงานเขตและยึดรถนั้นไว้จนกว่าเจ้าของหรือผู้ครอบครองรถจะชำระค่าปรับ ซึ่งแม้การขนส่งวัสดุก่อสร้างบนถนนอาจจะไม่ได้ทำให้เกิดฝุ่นละอองจากบริเวณที่มีการก่อสร้างโดยตรง แต่ก็ยังเป็นผลมาจากการก่อสร้างอาคารด้วย

#### **พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕**

กฎหมายฉบับนี้เป็นการระงับเหตุรำคาญ และเป็นกฎหมายที่มุ่งในการรักษาอนามัยของประชาชนและการจัดการสุขาภิบาล ซึ่งรวมถึงขยะ มูลฝอย การดังกล่าวซึ่งเป็นที่น่ารังเกียจ หรืออาจเป็นที่น่ารังเกียจ หรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ สถานที่ผิดสุขลักษณะ เหตุรำคาญ โดยมอบอำนาจให้แก่เจ้าพนักงานท้องถิ่น และเจ้าพนักงานสาธารณสุขในการดำเนินการจัดการปัญหาเหตุรำคาญตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ โดยกำหนดอำนาจหน้าที่ของพนักงานท้องถิ่น และเจ้าพนักงานสาธารณสุขในการดำเนินการควบคุม ดูแล กำกับ การและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นมิให้สร้างความเดือดร้อนแก่ประชาชนที่อาศัยโดยทั่วไป

กฎหมายตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ได้กำหนดให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับเหตุที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญแก่ผู้อยู่อาศัยบริเวณใกล้เคียงหรือผู้ที่ต้องประสบเหตุ นั้น ซึ่งฝุ่นละอองจากการก่อสร้างอาคาร เป็นเหตุเดือดร้อนรำคาญตามพระราชบัญญัติฉบับนี้ได้แก่ การกระทำอันเป็นเหตุให้เกิดฝุ่นละออง จนเป็นเหตุให้เสื่อมหรือเป็นอันตรายต่อสุขภาพให้ถือว่าเป็นเหตุรำคาญ