

รายงานส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของฝ่ายโยธา
สำนักงานเขตดอนเมือง

จัดทำโดย นางสาวสุดารัตน์ ภูโปร่ง
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน
สังกัด ฝ่ายโยธา สำนักงานเขตดอนเมือง

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๖
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๑. หัวข้อ การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของฝ่ายโยธา สำนักงานเขตดอนเมือง

๒. ความสำคัญของการศึกษา/ที่มีของการนำเสนอ

กรุงเทพมหานครมีแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕) เป็นกรอบแนวทางการพัฒนากรุงเทพมหานคร โดยด้านที่ ๑ มหานครปลอดภัย มิติที่ ๑.๔ มหานครปลอดภัยพิบัติ เป้าหมาย ๑.๔.๑ กรุงเทพมหานครลดความเสี่ยงและฟื้นคืนจากภัยพิบัติ ตามแผนปฏิบัติการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ได้ยึดโครงสร้างและเป้าหมายตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕) และผู้บริหารกรุงเทพมหานคร ได้กำหนดแผนงานการพัฒนากรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยมีมติที่ ๑.๔ ปลอดภัยพิบัติ เป้าประสงค์ ๑.๔.๑ กรุงเทพมหานครสามารถรองรับปริมาณน้ำหลาก ลดความเสี่ยงและฟื้นคืนจากภัยพิบัติ และสามารถผลักดันระบายน้ำท่วมขังในถนนสายหลัก เพื่อระบายลงคลองหลักได้ทันที เพื่อแก้ไขปัญหาของกรุงเทพมหานครโดยมีนโยบายหลักเพื่อความสุขของคนกรุงเทพฯ และผลักดันอนาคตกรุงเทพมหานครสู่ความเป็นเมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน เพื่ออนาคตการเดินทางที่สะดวก รวดเร็ว ประหยัด และปลอดภัย

สำนักงานเขตดอนเมือง ในฐานะหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบหลักในการให้บริการประชาชนที่สำคัญและสอดคล้องตามแผนปฏิบัติการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ได้แก่ การจัดทำคู่มือและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ การบริหารจัดการน้ำ ในกรณีฝนตกหนัก และต่อเนื่องเป็นเวลานาน ทำให้มีน้ำท่วมขังในพื้นที่ ต้องมีการระบายน้ำลงสู่ลำราง และคูคลองในเวลาอันรวดเร็ว เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ให้มีประสิทธิภาพสูงสุดและเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น การมีแนวทางในการปฏิบัติงาน และเครื่องมือในการติดต่อสื่อสาร ประสานการติดตามงาน และรายงานการผลปฏิบัติงานให้แก่ข้าราชการและบุคลากรของฝ่ายโยธา สำนักงานเขตดอนเมือง จึงได้จัดทำโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของฝ่ายโยธา สำนักงานเขตดอนเมือง เพื่อให้ข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานเขตดอนเมือง มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกัน และนำนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครไปสู่การปฏิบัติได้อย่างแท้จริง เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อให้มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของฝ่ายโยธา สำนักงานเขตดอนเมือง

๓.๒ เพื่อให้ข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานครสังกัดฝ่ายโยธา สำนักงานเขตดอนเมือง ปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

๓.๓ เพื่อให้มีการรายงานผลการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และสามารถแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ทำให้การร้องเรียนลดน้อยลง

๔. เป้าหมาย

๔.๑ จัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานให้กับข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดฝ่ายโยธา สำนักงานเขตดอนเมือง

๔.๒ จัดอบรมให้ความรู้ และแนวทางการปฏิบัติงานแก่ข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดฝ่ายโยธา สำนักงานเขตดอนเมือง ในรูปแบบโค้ช (พี่สอนน้อง) ณ สำนักงานเขตดอนเมือง จำนวน ๑ วัน

๔.๓ ได้มีการนำระบบแอปพลิเคชัน Line มาใช้ในการติดต่อสื่อสาร ประสานการติดตามงาน และรายงานการผลปฏิบัติงาน เป็นการลดระยะเวลาในการรายงาน และเอกสารประกอบการรายงาน

๕. แนวคิด/หลักการที่ใช้ในการศึกษา

๕.๑ การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) คือ การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐโดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การบริหารงานแบบมืออาชีพ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การจัดการโครงสร้างที่กะทัดรัดและแนวราบ การเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาแข่งขันการให้บริการสาธารณะ การให้ความสำคัญต่อค่านิยม จรรยาบรรณวิชาชีพ คุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจนทั้งการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ

เหตุผลที่ต้องนำแนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่มาใช้

๑) กระแสโลกาภิวัตน์ ส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ที่ต้องเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองความต้องการของระบบที่เปลี่ยนแปลงไป

๒) ระบบราชการไทยมีปัญหาที่สำคัญคือ ความเสื่อมถอยของระบบราชการ และขาดธรรมาภิบาล ถ้าภาครัฐไม่ปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริหารจัดการของภาครัฐเพื่อไปสู่องค์กรสมัยใหม่โดยยึดหลักธรรมาภิบาล ก็จะมีผลบั่นทอนความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ทั้งยังเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในอนาคตด้วย ดังนั้นการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) จึงเป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ของภาครัฐและยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ที่เป็นรูปธรรม มีแนวทางในการบริหารจัดการดังนี้

- การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน
- ลดการควบคุมจากส่วนกลางและเพิ่มอิสระในการบริหารให้แก่หน่วยงาน
- การกำหนด การวัด และการให้รางวัลแก่ผลการดำเนินงานทั้งในระดับองค์กร

และระดับบุคคล

- การสร้างระบบสนับสนุนทั้งในด้านบุคลากร (เช่น การฝึกอบรม ระบบค่าตอบแทน และระบบคุณธรรม) เทคโนโลยี เพื่อช่วยให้หน่วยงานสามารถทำงานได้อย่างบรรลุวัตถุประสงค์

- การเปิดกว้างต่อแนวคิดในเรื่องของการแข่งขัน ทั้งการแข่งขันระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกัน และระหว่างหน่วยงานของรัฐกับหน่วยงานของภาคเอกชน ในขณะที่เดียวกันภาครัฐก็หันมาทบทวนตัวเองว่าสิ่งใดควรทำเองและสิ่งใดควรปล่อยให้เอกชนทำ

แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

หลักใหญ่ของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ คือ การเปลี่ยนระบบราชการที่เน้นระเบียบและขั้นตอนไปสู่การบริหารแบบใหม่ซึ่งเน้นผลสำเร็จและความรับผิดชอบ รวมทั้งใช้เทคนิคและวิธีการของเอกชนมาปรับปรุงการทำงาน Hood เห็นว่าสิ่งที่เรียกว่า “การจัดการภาครัฐแนวใหม่” มีหลักสำคัญ ๗ ประการ คือ

๑) จัดการโดยนักวิชาชีพที่ชำนาญการ (Hands-on professional management) หมายถึง ให้ผู้จัดการมืออาชีพได้จัดการด้วยตัวเอง ด้วยความชำนาญ โปร่งใส และมีความสามารถในการใช้ดุลพินิจ เหตุผลก็เพราะเมื่อผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายแล้ว ก็จะเกิดความรับผิดชอบต่อการตรวจสอบจากภายนอก

๒) มีมาตรฐานและการวัดผลงานที่ชัดเจน (Explicit standards and measures of performance) ภาครัฐจึงต้องมีจุดมุ่งหมายและเป้าหมายของผลงาน และการตรวจสอบจะมีได้ก็ต่อเมื่อจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน

๓) เน้นการควบคุมผลผลิตที่มากขึ้น (Greater emphasis on output controls) การใช้ทรัพยากรต้องเป็นไปตามผลงานที่วัดได้ เพราะเน้นผลสำเร็จมากกว่าระเบียบวิธี

๔) แยกหน่วยงานภาครัฐออกเป็นหน่วยย่อยๆ (Shift to disaggregation of units in the public sector) การแยกหน่วยงานใหญ่ออกเป็นหน่วยย่อยๆ ตามลักษณะสินค้าและบริการที่ผลิต ให้เงินสนับสนุนแยกกัน และติดต่อกันอย่างเป็นอิสระ

๕) เปลี่ยนภาครัฐให้แข่งขันกันมากขึ้น (Shift to greater competition in the public sector) เป็นการเปลี่ยนวิธีทำงานไปเป็นการจ้างเหมาและประมูล เหตุผลก็เพื่อให้ฝ่ายที่เป็นปรปักษ์กัน (rivalry) เป็นกุญแจสำคัญที่จะทำให้ต้นทุนต่ำและมาตรฐานสูงขึ้น

๖) เน้นการจัดการตามแบบภาคเอกชน (Stress on private sector styles of management practice) เปลี่ยนวิธีการแบบข้าราชการไปเป็นการยืดหยุ่นในการจ้างและให้รางวัล

๗) เน้นการใช้ทรัพยากรอย่างมีวินัยและประหยัด (Stress on greater discipline and parsimony in resource use) วิธีนี้อาจทำได้ เช่น การตัดค่าใช้จ่าย เพิ่มวินัยการทำงาน หดยุติยั้งการเรียกร้องของสหภาพแรงงาน จำกัดต้นทุนการปฏิบัติ เหตุผลก็เพราะต้องการตรวจสอบความ ต้องการใช้ทรัพยากรของภาครัฐ และ “ทำงานมากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรน้อยลง” (do more with less)

๕.๒ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

ได้กำหนด ขอบเขต แบบแผน วิธีปฏิบัติราชการ เพื่อเป็นไปตามหลักการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ดังนี้

- ๑) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
- ๒) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- ๓) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- ๔) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
- ๕) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์
- ๖) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความ
- ๗) มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งได้แก่ การตรวจสอบและวัดผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดระบบการควบคุมตนเอง

๕.๓ เทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัจจุบันคำว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือเรียกสั้น ๆ ว่า ไอที นั้น มักนำมาใช้อย่างกว้างขวาง เกือบทุกวงการ ล้วนเห็นความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศกันแทบทั้งสิ้น หรือโลกแห่งยุคไอที ในความเป็นจริง คำว่า เทคโนโลยีสารสนเทศนั้น ประกอบด้วยคำว่า เทคโนโลยี และคำว่า สารสนเทศ มารวมกันโดยแต่ละคำมีความหมาย ดังนี้

๑) เทคโนโลยี (Technology) คือ การประยุกต์ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์มาใช้ให้เกิดประโยชน์ที่เกี่ยวกับการผลิต การสร้างวิธีการดำเนิน และรวมถึงอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ไม่ได้มีในตามธรรมชาติโลกแห่งเทคโนโลยียุคนี้ ทำให้มนุษย์ได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกจากเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับการดำเนินชีวิตประจำวันไม่ถ้วน

๒) สารสนเทศ (Information) คือ ผลลัพธ์ที่เกิดจากการประมวลผลข้อมูลดิบ (Raw data) ด้วยการรวบรวมข้อมูลดิบจากแหล่งต่าง ๆ และนำมาผ่านกระบวนการประมวลผล ไม่ว่าจะเป็นการจัดข้อมูล การเรียงลำดับข้อมูล การคำนวณและสรุปผล จากนั้นก็นำมาเสนอในรูปแบบของรายงานที่เหมาะสมต่อการใช้งานที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตมนุษย์ ในชีวิตประจำวัน ข่าวสาร ความรู้ด้านวิชาการ และธุรกิจ

เมื่อนำเอาคำว่า เทคโนโลยี และ สารสนเทศ รวมเข้าไว้ด้วยกันแล้ว จึงสรุปความหมายโดยรวมได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) คือการประยุกต์เอาความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์มาจัดการสารสนเทศที่ต้องการ โดยอาศัยเครื่องมือทางเทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น เทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีด้านเครือข่ายโทรคมนาคมและการสื่อสาร ตลอดจนอาศัยความรู้ในกระบวนการดำเนินงานสารสนเทศในขั้นตอนต่าง ๆ ตั้งแต่การแสวงหา การวิเคราะห์การจัดเก็บ รวมถึงการจัดการเผยแพร่และแลกเปลี่ยนสารสนเทศด้วย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพความถูกต้อง ความแม่นยำ และความรวดเร็วทันต่อการนำมาใช้ประโยชน์ได้นั่นเอง

การแสวงหา การวิเคราะห์และการจัดเก็บข้อมูล จำเป็นต้องอาศัยเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและแม่นยำ ในทำนองเดียวกันเทคโนโลยีทางด้านเครือข่ายการสื่อสารและโทรคมนาคมสามารถช่วยให้การเผยแพร่และแลกเปลี่ยนสารสนเทศทำได้ทั่วถึงมากยิ่งขึ้น

๑) การเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นวิธีการรวบรวมข้อมูลเข้าสู่ระบบ อาจเห็นพนักงานการไฟฟ้าไปที่บ้านพร้อมเครื่องคอมพิวเตอร์ขนาดเล็ก เพื่อบันทึกข้อมูลการใช้ไฟฟ้า ในการสอบแข่งขันที่มีผู้สอบจำนวนมาก ก็มีการใช้ดินสอระบายตามช่องที่เลือกตอบ เพื่อให้เครื่องอ่านเก็บรวบรวมข้อมูลได้ เมื่อไปซื้อสินค้าที่ห้างสรรพสินค้าก็มีการใช้รหัสแท่ง (Bar code) พนักงานจะนำสินค้าผ่านการตรวจของเครื่องเพื่ออ่านข้อมูลการซื้อสินค้าที่บรรจุในรหัสแท่ง เมื่อไปที่ห้องสมุดก็พบว่าหนังสือมีรหัสแท่งเช่นเดียวกัน การใช้รหัสแท่งเพื่อให้ง่ายต่อการเก็บรวบรวม

๒) การประมวลผล ข้อมูลที่เก็บมาได้มักจะเก็บหนังสือต่าง ๆ เช่น แผ่นบันทึก แผ่นซีดี หรือเทป เป็นต้น ข้อมูลเหล่านี้จะถูกนำมาประมวลผลตามต้องการ เช่น แยกแยะข้อมูลเป็นกลุ่ม เรียงลำดับข้อมูล คำนวณ หรือจัดการคัดแยกข้อมูลที่จัดเก็บเหล่านั้น

๓) การแสดงผลลัพธ์ อุปกรณ์ที่ใช้เทคโนโลยีในการแสดงผลลัพธ์มีมาก สามารถแสดงเป็นตัวหนังสือ เป็นรูปภาพตลอดจนพิมพ์ออกมาที่กระดาษ การแสดงผลลัพธ์มีทั้งที่แสดงเป็นภาพ เป็นเสียง เป็นวีดิทัศน์

๔) การทำสำเนา เมื่อมีข้อมูลที่จัดเก็บในสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ การทำสำเนาจะทำได้ง่ายและทำได้เป็นจำนวนมาก

๕) การสื่อสารโทรคมนาคม เป็นวิธีการที่จะส่งข้อมูลจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งหรือกระจายออกไปยังปลายทางครึ่งละมาก ๆ ปัจจุบันมีอุปกรณ์ระบบสื่อสารโทรคมนาคมหลายประเภท ตั้งแต่ตัวเลขโทรศัพท์ เส้นใยนำแสง เคเบิลใต้น้ำ คลื่นวิทยุไมโครเวฟและดาวเทียม เป็นต้น

๕.๔ แอปพลิเคชัน (Application)

Application (แอปพลิเคชัน) หรือที่ทุกคนเรียกกันสั้น ๆ ว่า App (แอป) คือ โปรแกรมที่อำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ที่ออกแบบมาสำหรับ Mobile (โมบาย) Tablet (แท็บเล็ต) หรืออุปกรณ์เคลื่อนที่ ที่เรารู้จักกัน ซึ่งในแต่ละระบบปฏิบัติการจะมีผู้พัฒนาแอปพลิเคชันขึ้นมามากมาย

เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน ซึ่งจะมีให้ดาวน์โหลดทั้งฟรีและจ่ายเงิน ทั้งในด้านการศึกษาด้านการสื่อสารหรือแม้แต่ด้านความบันเทิงต่าง ๆ เป็นต้น

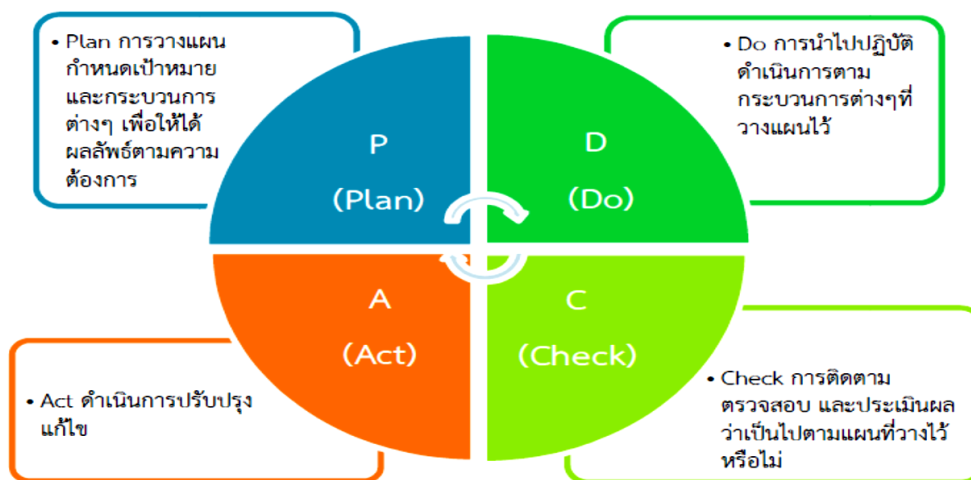
โมบายแอป จะแบ่งออกเป็น ๓ ประเภท คือ Native Application, Hybrid Application และ Web Application

๑. Native App (เนทีฟ แอป) คือ Application ที่ถูกพัฒนาด้วย Library (ไลบรารี) หรือ SDK (เอส ดี เค) เครื่องมือที่เอาไว้สำหรับพัฒนาโปรแกรมหรือแอปพลิเคชัน ของ OS Mobile (โอ เอส โมบาย) นั้น ๆ โดยเฉพาะ อาทิ Android (แอนดรอยด์) ใช้ Android SDK (แอนดรอยด์ เอส ดี เค), IOS (ไอ โอ เอส) ใช้ Objective c (ออปเจกทีฟ ซี), Windows Phone (วินโดว์ โฟน) ใช้ C# (ซีชาร์ป) เป็นต้น

๒. Hybrid Application (ไฮบริด แอปพลิเคชัน) คือ Application ที่ถูกพัฒนาขึ้นมาด้วยจุดประสงค์ ที่ต้องการให้สามารถ รันบนระบบปฏิบัติการได้ทุก OS โดยใช้ Framework (เฟรมเวิร์ก) เข้าช่วย เพื่อให้สามารถทำงานได้ทุกระบบปฏิบัติการ

๓. Web Application (เว็บ แอปพลิเคชัน) คือ Application ที่ถูกเขียนขึ้นมาเพื่อเป็น Browser (บราวเซอร์) สำหรับการใช้งานเว็บเพจต่าง ๆ ซึ่งถูกปรับแต่งให้แสดงผลแต่ส่วนที่จำเป็น เพื่อเป็นการลดทรัพยากรในการประมวลผล ของตัวเครื่องสมาร์ทโฟนหรือแท็บเล็ต ทำให้โหลดหน้าเว็บไซต์ได้เร็วขึ้น อีกทั้งผู้ใช้งานยังสามารถใช้งานผ่านอินเทอร์เน็ตและอินทราเน็ต ในความเร็วเท่าได้

๕.๕ วงจรบริหารงานคุณภาพ (PDCA cycle)



วงจรบริหารงานคุณภาพ (PDCA cycle) เป็นแนวคิดของ W.Edwards Deming เป็นกิจกรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพของการดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วย ๔ ขั้นตอน ดังนี้

๑) การวางแผน (Plan) หมายถึง การกำหนดวัตถุประสงค์และตั้งเป้าหมายกำหนดขั้นตอนวิธีการและระยะเวลา ทำให้เกิดการพัฒนา ปรับปรุงที่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ซึ่งในการวางแผนจำเป็นต้องกำหนดมาตรฐานของวิธีการทำงานหรือ เกณฑ์มาตรฐานต่างๆ และการปฏิบัติเป็นไปตามข้อกำหนดที่เป็นมาตรฐาน จะช่วยให้การวางแผนมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

๒) การปฏิบัติ (Do) หมายถึง การปฏิบัติให้เป็นไปตามแผน วิธีการ และขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้ และลงมือปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนด

๓) การตรวจสอบ (Check) คือ การติดตามและตรวจสอบความก้าวหน้าของการปรับปรุงข้อมูลการให้บริการให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และดูผลสำเร็จของงานนั้นว่า เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดหรือไม่ ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพ

๔) การปรับปรุงงานหรือการดำเนินกิจกรรม (Act) คือ การดำเนินการให้เหมาะสม มีการประเมินผล หากการปฏิบัติเป็นที่น่าพอใจก็จัดให้เป็นมาตรฐาน เพื่อเป็นแนวทางให้ปฏิบัติต่อไป หากการปฏิบัติมีข้อปรับปรุงให้กำหนดวิธีการปรับปรุงจะช่วยให้มีความสมบูรณ์ และมีคุณภาพเพิ่มขึ้น

เมื่อดำเนินการครบทั้ง ๔ ขั้นตอนแล้ว หากพบว่าดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของฝ่ายโยธา สำนักงานเขตดอนเมือง ยังสามารถเพิ่มประสิทธิภาพได้อีก ก็ให้เริ่มการวางแผนใหม่เป็นวงจรในรอบที่สอง โดยนำข้อมูลการดำเนินการ ปัญหาอุปสรรคในรอบแรกมาปรับปรุง และดำเนินการใหม่ในรอบต่อไป สำหรับการดำเนินการสามารถทำได้หลายรอบจนกว่างานที่ปฏิบัตินั้น จะมีความสมบูรณ์ ครบถ้วน มีประสิทธิภาพดีแล้ว ก็สามารถหยุดการดำเนินการได้

๕.๖ หลักบริหารของ ๔ M

หลักการ ๔ M เป็นกลุ่มปัจจัย (Factors) เพื่อนำไปสู่การแยกแยะปัญหาสาเหตุต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดี

๔ M ประกอบด้วย Man Money Materials Management

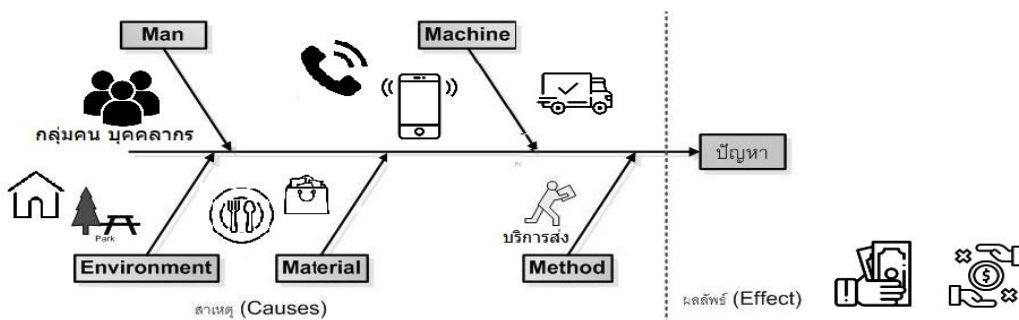
๑. Man หรือคน = การบริหารกำลังคน จะใช้คนอย่างไรให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลกับงานให้มากที่สุด ฉะนั้น ๔ M นี้เป็นเรื่องของการบริหารคน

๒. Money หรือ เงิน = การบริหารเงิน จะจัดสรรเงินอย่างไรให้ใช้จ่ายต้นทุนน้อยที่สุดและให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ส่วน ๔ M นี้เรื่องการจัดสรรเงินทอง

๓. Materials หรือ วัสดุดิบ = การบริหารวัสดุในการดำเนินงานว่าจะทำอย่างไรให้สิ้นเปลืองน้อยที่สุด หรือเกิดประโยชน์สูงสุด ส่วน ๔ M นี้เรื่องวัสดุดิบส่วนประกอบในการดำเนินงาน

๔. Management หรือ การจัดการ = การจัดการ คือกระบวนการจัดการบริหารควบคุมเพื่อให้งานทั้งหมดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลอย่างเต็มที่ และนี่ ๔ M สุดท้ายรวมทุกอย่างเข้าด้วยกันเป็นเรื่องของการจัดการ คน เงิน วัสดุดิบ จัดการให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

รูปภาพแสดงการทำงานของ ๔ M



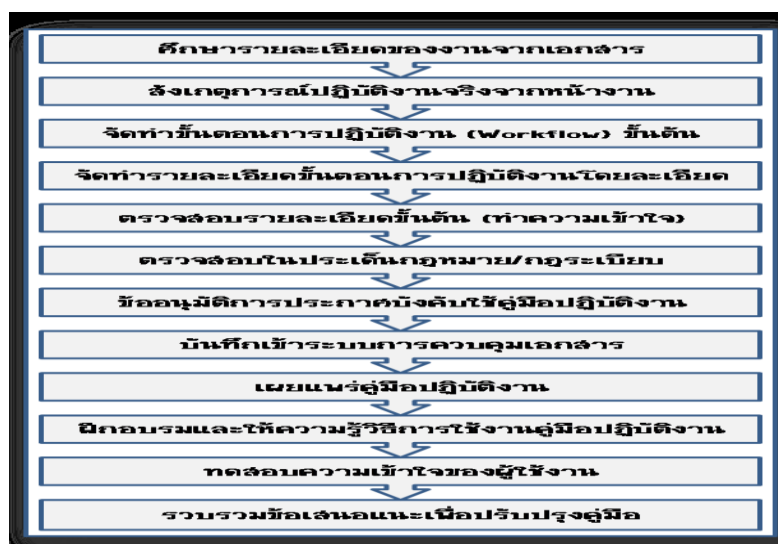
จะเห็นได้ว่าปัญหาส่วนใหญ่มักเกิดจากการบริหารจัดการยังไม่เป็นแบบมืออาชีพ ดังนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องใช้กลยุทธ์ "คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา" และปัญหาอีกประการหนึ่งคือ ความต่อเนื่องของการบริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาครัฐที่มีการเปลี่ยนผู้บริหารซึ่งมีวาระ ผู้บริหารใหม่มา ก็ยกเลิกของเก่าทิ้ง และเริ่มต้นศูนย์ใหม่ ผู้บริหารไม่ได้ใช้เงินของตนเอง ความระมัดระวังการใช้เงินจึงอาจจะสุญญากาศเอกชนไม่ได้ อุปสรรคที่สำคัญ ผู้บริหารมีความรู้ความสามารถในการดำเนินการบริหารโครงการในระดับหนึ่ง แต่ไม่ค่อยจะมีเวลาติดตามและประเมินผลโครงการ ทำให้ไม่ทราบว่าการดำเนินการตามนโยบายในหลายๆ โครงการ ได้ผลอย่างไร อุปสรรคอีกประการหนึ่งคือการร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน ยังไม่เต็มที่เท่าที่ควร

๕.๗ คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) หมายถึง เอกสารที่อธิบายการปฏิบัติงานให้ชัดเจน เช่น แผนที่บอกเส้นทางการทำงานที่มีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของกระบวนการ ระบุถึงขั้นตอนและรายละเอียดของกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานไว้อ้างอิง เพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงาน

๑. เพื่อให้การปฏิบัติงานในปัจจุบันเป็นระบบและมีมาตรฐานแบบเดียวกัน ได้ผลลัพธ์ที่เหมือนกันและคงที่
๒. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบและเข้าใจว่าควรทำอะไรก่อน - หลัง เพราะคู่มือการปฏิบัติงานจะแสดงถึงลำดับขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน (Flow of Steps)
๓. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าควรปฏิบัติอย่างไร เมื่อใด กับใคร เพราะจะระบุรายละเอียดครบถ้วน
๔. เพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้องกับนโยบาย วิสัยทัศน์ ภารกิจ และเป้าหมายขององค์กร เพราะผ่านการพิจารณา ทบทวนและอนุมัติแล้ว และแสดงวัตถุประสงค์ชัดเจน
๕. เพื่อให้ผู้บริหารติดตามงานได้ทุกขั้นตอนเพราะมีการแจกจ่ายไปยังผู้เกี่ยวข้องทุกคนและจัดเก็บไว้อ้างอิง
๖. เพื่อเป็นเครื่องมือในการฝึกอบรม เพราะช่วยสร้างความเข้าใจที่ชัดเจน และระบุรายละเอียดได้ครบถ้วนมากกว่าการช่วยอธิบายด้วยวาจาเพียงอย่างเดียว ซึ่งอาจอธิบายตกหล่นไม่ครบถ้วน
๗. เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการทำงาน เพราะบางกระบวนการอาจมีความซับซ้อนเกี่ยวข้องกับหลายฝ่าย ซึ่งอาจไม่สามารถจดจำได้หมด อาจต้องใช้อ้างอิง ขณะปฏิบัติงานหรือมีปัญหาเกิดขึ้น

ขั้นตอนการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน



ประโยชน์ของคู่มือในการปฏิบัติงาน

๑. ช่วยลดการตอบคำถาม
๒. ช่วยลดเวลาในการเรียนรู้งาน
๓. ช่วยส่งเสริมความมั่นใจในการทำงาน
๔. ช่วยให้เกิดความสม่ำเสมอในการทำงาน
๕. ช่วยลดความขัดแย้งในการที่อาจเกิดขึ้นในการทำงาน
๖. ทำให้การปฏิบัติงานเป็นมืออาชีพมากขึ้น
๗. ช่วยในการปรับปรุงงานและออกแบบกระบวนการงานใหม่
๘. เพื่อเป็นสื่อในการประสานงาน เพราะมีการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือหน่วยงาน เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงหรือมีปัญหาเกิดขึ้น สามารถนำเข้ามาใช้ในการประชุมหารือประสานงานร่วมกัน

๖. แนวทางการดำเนินการ / ระยะเวลา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ขั้นตอนการดำเนินการ	ระยะเวลาดำเนินการ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔)											ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง		
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.		ก.ย.	
๑. จัดทำโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของฝ่ายโยธา สำนักงานเขตดอนเมือง	➔													ข้าราชการและบุคลากรฝ่ายโยธา
๒. เสนอผู้อำนวยการเขตดอนเมือง อนุมัติ	➔													ผู้บริหารเขตและฝ่ายโยธา
๓. ดำเนินการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน โดยรวบรวมแนวทางขั้นตอนการปฏิบัติงานและการนำนโยบายของหน่วยงานไปปฏิบัติงานได้ทันต่อสถานการณ์ ในปัจจุบันของกรุงเทพมหานคร ภายใต้พันธกิจมหานครปลอดภัย	➔													ผู้บริหารเขตข้าราชการและบุคลากรฝ่ายโยธา

ขั้นตอนการดำเนินการ	ระยะเวลาดำเนินการ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔)											ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง		
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.		ก.ย.	
๔. จัดอบรมข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดฝ่ายโยธา สำนักงานเขตดอนเมือง จำนวน ๑ วัน	→													ข้าราชการและบุคลากรฝ่ายโยธา
๕. จัดตั้งกลุ่มในระบบแอปพลิเคชัน Line และให้ข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดฝ่ายโยธา สำนักงานเขตดอนเมือง เข้าร่วมเป็นสมาชิก พร้อมรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ		→											ข้าราชการและบุคลากรฝ่ายโยธา	
๖. ติดตามประเมินผลการดำเนินการ และสรุปรายงานผู้บริหารเขตทราบ													→	ผู้บริหารเขต ข้าราชการและบุคลากรฝ่ายโยธา

๗. ประโยชน์จากการศึกษา

๗.๑ มีการจัดทำคู่มือ และนโยบายของหน่วยงานให้สามารถรองรับการปฏิบัติงานได้ทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบันของกรุงเทพมหานคร ภายใต้พันธกิจ มหานครปลอดภัย

๗.๒ ข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดฝ่ายโยธา สำนักงานเขตดอนเมือง นำแนวทางไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

๗.๓ ฝ่ายโยธา สำนักงานเขตดอนเมืองนำระบบแอปพลิเคชัน Line ไปใช้ในการปฏิบัติงาน และรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบอย่างรวดเร็ว และรวบรวมข้อมูลรายงานสำนักการระบายน้ำ และสำนักการโยธา ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

๗.๔ สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเฉพาะหน้า และรายงานการแก้ไขปัญหาคือผู้บังคับบัญชาได้อย่างรวดเร็ว

๘. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณของทางราชการ

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ

ระดับผลผลิต (Output)

- มีคู่มือการปฏิบัติงานของฝ่ายโยธา สำนักงานเขตดอนเมือง จำนวน ๑ ฉบับ
- มีระบบการรายงานผลการปฏิบัติงานผ่านแอปพลิเคชัน จำนวน ๑ ระบบ

ระดับผลลัพธ์ (Outcome)

- ร้อยละร้อยละของความสำเร็จในการปฏิบัติงานของฝ่ายโยธา สำนักงานเขตดอนเมือง สามารถเร่งระบายน้ำออกจากถนนสายหลัก สายรอง ลงสู่ลำราง คู คลองหลักในพื้นที่

๙.๒ วิธีการ / เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและการประเมินผล (สำเร็จ)

- ติดตามการรายงานผลการปฏิบัติงานผ่านระบบแอปพลิเคชัน เป็นประจำทุกเดือน
- ประเมินผลการปฏิบัติงานของฝ่ายโยธา สำนักงานเขตดอนเมือง เปรียบเทียบก่อน – หลัง การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน
- ประเมินผลการปฏิบัติงานของฝ่ายโยธาจากข้อร้องเรียนของประชาชนในพื้นที่เกี่ยวกับน้ำท่วมลดน้อยลง ๕% จากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑๐.๑ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า เมื่อการจัดทำคู่มือขั้นตอนในการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการน้ำของฝ่ายโยธา สำนักงานเขตดอนเมือง ทำได้สำเร็จแล้ว จะสามารถนำไปเป็นต้นแบบของการดำเนินการและแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการน้ำในพื้นที่ของสำนักงานเขตต่าง ๆ อีก ๕๐ สำนักงานเขต

๑๐.๒ สำนักงานเขตทั้ง ๕๐ เขต ควรมีการประชุมหารือแลร่วมกันปรับปรุงให้คู่มือมีความทันสมัยสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น