

รายงานส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
ด้านการเก็บขนมูลฝอย เพื่อสร้างความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการ ฝ่ายรักษาความสะอาดและ
สวนสาธารณะ สำนักงานเขตสายไหม

จัดทำโดย นายคณาธิป หัศพงค์
ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่งานรักษาความสะอาดชำนาญงาน
สังกัด ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ
สำนักงานเขตสายไหม

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๗
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

คำนำ

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล (Individual Study) เรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านการเก็บขนมูลฝอย เพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตสายไหม เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๗ ของสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ซึ่งข้าพเจ้ามีความประทับใจในหลักสูตรการอบรมนี้เป็นอย่างยิ่ง ข้าพเจ้าต้องขอขอบคุณอาจารย์คณะวิทยากร วิชาต่าง ๆ และสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานครที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ข้าพเจ้า และขอขอบคุณคณะผู้บริหารสำนักงานเขตสายไหมที่ให้โอกาสในการฝึกทักษะปฏิบัติงานเพื่อเป็นนักบริหารที่ดี และขอขอบคุณผู้เข้าร่วมรับการอบรมทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความสามัคคีในการดำเนินกิจกรรมร่วมกันด้วยดีเสมอมา

ขอขอบคุณท่านอาจารย์ที่ปรึกษา นางสาวกรสุภา นิตยวิมล ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์ทรัพยากรมนุษย์และสังคม ที่ได้ให้หลักคิด และสอนแนวทางในด้านวิชาการของจัดทำรายงานการศึกษาส่วนบุคคล (Individual Study) พร้อมทั้งชี้แนะในการดำเนินการจนทำให้รายงานฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ท้ายสุดขอกราบขอบพระคุณท่านปลัดกรุงเทพมหานครที่เปิดโอกาสให้ข้าพเจ้าได้เข้ารับการอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ ข้าพเจ้าจะนำความรู้และประสบการณ์จากการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดียิ่งขึ้นไป

นายคณาธิป หัศพงค์

สารบัญ

	หน้า
ความสำคัญของการศึกษา / ที่มาของการนำเสนอ	๑
วัตถุประสงค์	๓
เป้าหมาย	๓
แนวคิด / หลักการที่ใช้ในการศึกษา	๓
แนวทางการดำเนินการ ระยะเวลา และผู้เกี่ยวข้อง	๘
ประโยชน์จากการศึกษา	๑๒
งบประมาณ	๑๒
แนวทางการติดตามและประเมินผล	๑๒
ข้อเสนอแนะ	๑๓
ภาคผนวก	๑๔

๑. หัวข้อ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านการเก็บขนมูลฝอย เพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ ฝายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตสายไหม

๒. ความสำคัญของการศึกษา / ที่มาของการนำเสนอ

ปัญหา “ขยะ” เป็นปัญหาลำดับต้น ๆ ของประเทศไทย ยิ่งเมืองที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวด้วยแล้ว ปัญหาขยะเป็นปัญหาที่ต้องหาวิธีการบริหารจัดการกันอย่างมากมายทีเดียว กรุงเทพมหานคร ในฐานะเมืองหลวงของประเทศไทย ประสบปัญหาขยะมาอย่างต่อเนื่อง แม้จะมีการรณรงค์เพื่อให้ทุกภาคส่วน ช่วยกันลดปริมาณมูลฝอยมาอย่างยาวนาน แต่ปริมาณขยะที่จัดเก็บได้แต่ละปี กลับมีมากขึ้น กระทั่งรัฐบาลภายใต้การบริหารงานของคณะรักษาความสงบแห่งชาติต้องประกาศให้การจัดการขยะเป็นวาระแห่งชาติ

อัตราการเกิดขยะมูลฝอยของประเทศไทยมีปริมาณขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้นเพิ่มขึ้นทุกปี ซึ่งหากพิจารณาถึงกระบวนการจัดการขยะมูลฝอยแล้ว พบว่ามีอัตราขยะมูลฝอยที่ถูกนำไปกำจัดอย่างถูกต้องมีอัตราเพิ่มขึ้นเพียงเล็กน้อยเท่านั้น และกระบวนการในการคัดแยก การจัดเก็บ การรวบรวม และการเก็บขยะยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ ทำให้เกิดปัญหาขยะตกค้างซึ่งเกิดจากประชากรที่เพิ่มมากขึ้น การขาดจิตสำนึกของประชาชน การพัฒนาทางเศรษฐกิจ สังคม รวมถึงการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยี และแนวโน้มการบริโภคของประชากรที่เพิ่มสูงขึ้น โดยวิกฤตปัญหาขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้นนี้ จำเป็นที่จะต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วนในคราวการประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๕๙ คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบแผนแม่บทการจัดการขยะมูลฝอยของประเทศ (พ.ศ. ๒๕๕๙ – ๒๕๖๔) ที่กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเสนอ และได้มอบหมายให้กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมหารือร่วมกับกระทรวงมหาดไทย เพื่อจัดทำแผนแม่บทการจัดการขยะมูลฝอยของประเทศในระยะสั้น (พ.ศ. ๒๕๕๙ – ๒๕๖๐) และเร่งรัดการดำเนินงานตามแผน Road Map การจัดการขยะมูลฝอยและขยะอันตรายที่คณะรักษาความสงบแห่งชาติได้มีมติเห็นชอบเมื่อวันที่ ๒๖ สิงหาคม ๒๕๕๗ ให้เป็นรูปธรรมโดยเร็ว ในการนี้ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จึงได้หารือร่วมกับกระทรวงมหาดไทย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการ “ประเทศไทย ไร้ขยะ” ตามแนวทาง “ประชารัฐ” ระยะ ๑ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๙ – ๒๕๖๐) ภายใต้แผนแม่บทการจัดการขยะมูลฝอยของประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๙ – ๒๕๖๔ และคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๐ กันยายน ๒๕๕๙ เห็นชอบแผนปฏิบัติการ “ประเทศไทย ไร้ขยะ” ตามแนวทาง “ประชารัฐ” ระยะ ๑ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๙ – ๒๕๖๐) ซึ่งแผนปฏิบัติการฯ ดังกล่าว เป็นแนวทางในการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการขยะในระยะสั้นของหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนและประชาชนโดยทั่วไปให้มีส่วนร่วมในการดำเนินการลดขยะที่ต้นทางเพื่อให้วางรากฐานการดำเนินการจัดการขยะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน โดยกรุงเทพมหานครมีการบริหารจัดการมูลฝอยและของเสียอันตรายด้วยแนวคิดขยะเหลือศูนย์ (Zero waste management) โดยการนำกลับมาใช้ใหม่ (recycle) และทำให้ขยะเหลือน้อยที่สุดและกำจัดที่เหลือ (residue) ด้วยเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพ ตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (๒๕๕๖ – ๒๕๗๕) ระยะที่ ๑ พ.ศ. ๒๕๕๖ – ๒๕๖๐ “ใน ๒๐ ปีข้างหน้า กรุงเทพฯ จะก้าวเป็นมหานครแห่งเอเชีย (Vibrant Asia) เป็นเมืองหลวงของเอเชีย เป็นพลังสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ สังคม ในภูมิภาคอาเซียนและเอเชีย” โดยนำแผนวิสัยทัศน์ของประชาชนเพื่อการพัฒนากรุงเทพมหานครมากำหนดเป็นกรอบในการปรับปรุงบริการสาธารณะต่าง ๆ และประเด็นปัญหาที่ต้องได้รับการพัฒนาและแก้ไข เพื่อให้กรุงเทพฯ ก้าวสู่การเป็น “มหานครแห่งเอเชีย” ในปี พ.ศ. ๒๕๗๕ ซึ่ง

ได้กำหนดกรอบทิศทางการพัฒนากรุงเทพมหานครเกี่ยวกับการจัดการมูลฝอย ตามประเด็นยุทธศาสตร์ ๑ มหานครปลอดภัย ประเด็นยุทธศาสตร์ย่อย ๑.๑ ปลอดภัยพิช เป้าประสงค์ ๑.๑.๒ กรุงเทพมหานครมีการลดและควบคุมปริมาณมูลฝอยที่แหล่งกำเนิดและเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการมูลฝอยตั้งแต่แหล่งกำเนิดจนถึงการกำจัดอย่างถูกต้องตามหลักวิชาการ กลยุทธ์หลักที่ ๑.๑.๒.๕ เพิ่มประสิทธิภาพการกำจัดมูลฝอยด้วยการแปรรูปนำกลับมาใช้ประโยชน์ในปี พ.ศ. ๒๕๕๗ ประกอบกับนโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (พลตำรวจเอกอัศวิน ขวัญเมือง) “๑ ภารกิจพิเศษ ๕ นโยบายทันใจ ๑๙ ภารกิจผลักดันทันที ๕ นโยบายทันใจ ข้อ ๑) สะอาด (CLEAN) : บ้านเมืองสะอาด การบริหารราชการใสสะอาด ข้อ (๒) รวมพลังชาวกรุงเทพ ร่วม Big Cleaning Day เมืองกรุงเทพฯ สะอาด และเนื่องจากฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ มีภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบหลักในการดูแลรักษาความสะอาดและสิ่งแวดล้อม และเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการเก็บขนมูลฝอย มิให้เกิดปัญหาร่องเรียนขยะตกค้าง ซึ่งปัจจุบันมูลฝอยในกรุงเทพมหานครเพิ่มมากขึ้นทุกปี ในปี ๒๕๖๒ มีมูลฝอย ๑๐,๕๖๔.๔๘ ตัน/วัน และสำนักงานเขตสายไหมมีมูลฝอย ๒๓๐.๘๐ ตัน/วัน (ข้อมูลจากสำนักสิ่งแวดล้อม) ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และยังสูญเสียงบประมาณจำนวนมากในการกำจัดมูลฝอยเหล่านี้ ดังนั้นเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการเก็บขนมูลฝอย ลดการร่องเรียนจากมูลฝอยตกค้าง และเป็นการบริหารจัดการการกำจัดเก็บขยะมูลฝอยในพื้นที่เขตสายไหม

ปัจจุบันเขตสายไหมมีจำนวนประชาชนมากที่สุดเป็นอันดับ ๑ ของกรุงเทพมหานคร มีจำนวนประชากรถึง ๒๐๖,๘๘๖ คน มีบ้าน ๑๐๓,๒๖๖ หลังคาเรือน และมีหมู่บ้านจัดสรรเกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก ทำให้มีขยะในพื้นที่ปริมาณมากตามมาด้วย ในขณะที่จำนวนอัตรากำลังและรถเก็บขนมูลฝอยมีเท่าเดิม ส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจของประชาชนและร้องเรียนกรณีการจัดเก็บขนมูลฝอยมีสถิติการร้องเรียนสูงขึ้น รายละเอียดตามตารางเปรียบเทียบสถิติร้องเรียนเรื่องขยะและสิ่งปฏิกูลผ่านช่องทางศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ กทม. ๑๕๕๕ ย้อนหลัง ๓ ปี ดังนี้

สถิติเรื่องร้องเรียนขยะและสิ่งปฏิกูล จากศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ กทม. ๑๕๕๕	จำนวน (ราย)
ปีงบประมาณ ๒๕๖๑	๑๑๔
ปีงบประมาณ ๒๕๖๒	๒๔๘
ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ข้อมูล ณ วันที่ ๑๔ ส.ค.๒๕๖๓)	๔๐๖

นั้นแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจของประชาชนสะท้อนถึงคุณภาพการให้บริการและพฤติกรรมบริการที่ดีของเจ้าหน้าที่ย่อมจะส่งผลทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อหน่วยงาน ดังนั้นงานบริการในยุคปัจจุบันที่ประชาชนมีความต้องการหลากหลาย มีช่องทางในการรับรู้ข่าวสารมากมาย มีการเรียกร้องสิทธิที่พึงได้จากการบริหารงานของหน่วยงานราชการ จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาคุณภาพการบริการ หากมีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการแล้ว กระบวนการทำงานจะมีประสิทธิภาพ สามารถให้บริการเก็บขนมูลฝอยได้อย่างรวดเร็ว สะอาด เรียบร้อย สม่ำเสมอ และมีการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่องภายใต้ทรัพยากรที่จำกัด ประชาชนย่อมเกิดความพึงพอใจ ส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานเขตและกรุงเทพมหานคร

ผู้จัดทำรายงานในฐานะผู้รับผิดชอบงานด้านการเก็บขนมูลฝอย จึงมีแนวคิดในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านการเก็บขนมูลฝอย เพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการของ

ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตสายไหม โดยการพัฒนาเส้นทางการให้บริการการจัดเก็บมูลฝอย (Route Map) ซึ่งทางผู้จัดทำเห็นว่าการพัฒนาและปรับปรุงเส้นทางการให้บริการจัดเก็บมูลฝอย (Route Map) เป็นการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านเก็บขนมูลฝอยเพื่อเป็นฐานข้อมูลและเครื่องมือสำหรับการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถเก็บขนมูลฝอยในการให้บริการเก็บขนมูลฝอยให้มีประสิทธิภาพสูงสุดและลดปัญหาการร้องเรียนจากประชาชนผู้ขอรับบริการ ส่งผลให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากขึ้น และเป็นเครื่องมือสำหรับผู้ควบคุมและผู้บังคับบัญชาใช้ในการควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานของรถเก็บขนมูลฝอย

๓. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเก็บขนมูลฝอยของฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตสายไหมให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากขึ้น
๒. เพื่อให้การร้องเรียนการบริการด้านการเก็บขนมูลฝอย ของฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตสายไหม ลดลง

๔. เป้าหมาย

๑. ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านการเก็บขนมูลฝอยเพิ่มขึ้นร้อยละ ๕
๒. จำนวนการร้องเรียนการปฏิบัติงานด้านการเก็บขนมูลฝอยลดลง ร้อยละ ๓
๓. จัดทำเส้นทางการให้บริการเก็บขนมูลฝอย (Route Map) โดยใช้ระบบ GPS

๕. แนวคิด / หลักการที่ใช้ในการศึกษา

ความหมายของเส้นทางการให้บริการจัดเก็บมูลฝอย(Route Map) มีดังนี้

๑. ความหมายของเส้นทางเดินรถ (Route) หมายความว่า พื้นที่ที่ทำไว้สำหรับการเดินรถไม่ว่าในระดับพื้นดิน ใต้หรือเหนือพื้นดิน (แหล่งที่มา พระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. ๒๕๒๒)

๒. ความหมายของแผนที่ (Map) คือ สิ่งที่มีมนุษย์สร้างขึ้นเพื่อแสดงลักษณะของพื้นที่ผิวโลก (Earth' surface) และสิ่งต่าง ๆ บนพื้นผิวโลก ทั้งที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ (nature) และที่มนุษย์สร้างขึ้น (manmade) โดยแสดงข้อมูลลงบนวัสดุพื้นราบ ด้วยการย่อขนาดให้เล็กลงตามมาตราส่วนที่ต้องการและใช้สัญลักษณ์แทนสิ่งที่มีอยู่จริงบนพื้นผิวโลกลงในแผนที่ (แหล่งที่มาพจนานุกรมศัพท์ภูมิศาสตร์ ฉบับราชบัณฑิตยสถาน)

๓. ระบบกำหนดตำแหน่งบนโลก เรียกว่า จีพีเอส (Global Positioning System : GPS) คือระบบดาวเทียมนำร่องโลก (Global Navigation Satellite System : GNSS) เพื่อระบุข้อมูลของตำแหน่งและเวลาโดยอาศัยการคำนวณจากความถี่สัญญาณนาฬิกาที่ส่งมาจากตำแหน่งของดาวเทียมต่างๆ ที่โคจรรอบโลกทำให้สามารถระบุตำแหน่ง ณ จุดที่สามารถรับสัญญาณได้ทั่วโลกและในทุกสภาพอากาศ รวมถึงสามารถคำนวณความเร็วและทิศทางเพื่อนำมาใช้ร่วมกับแผนที่ในการนำทางได้ (แหล่งที่มาจากวิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี)

ตามคำจำกัดความของผู้จัดทำรายงานมีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ไขปัญหาเส้นทางการเดินรถลดข้อร้องเรียนจากประชาชนผู้รับบริการ และเป็นเครื่องมือในการติดตามการทำงานของรถเก็บขนมูลฝอยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

การจัดทำเส้นทางให้บริการเก็บขนมูลฝอย (Route Map) คือการกำหนดเส้นทางการทำงานของรถเก็บขนมูลฝอย โดยใช้ระบบ GPS ในการกำหนดระยะทางและจุดเริ่มต้น - จุดสิ้นสุดเส้นทาง การปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกรอบการทำงานในทิศทางเดียวกันครอบคลุมการปฏิบัติงานให้ทั่วพื้นที่เขต โดยกำหนดขอบเขตการทำงานประกอบด้วย ถนนสายหลัก ถนนสายรอง หมู่บ้านจัดสรร สถานประกอบการ อาคารสูงๆ ให้อยู่ในพื้นที่ที่ไม่สลัดซับซ้อน มีเส้นทางที่เข้าจัดเก็บมูลฝอยได้ง่าย ประหยัดเวลา และสามารถตรวจสอบการทำงานได้โดยง่าย

ความหมายของความพึงพอใจ ความพึงพอใจตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า Satisfaction มีนักวิชาการให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, ๒๕๔๒, หน้า ๗๗๕)

กิติมา ปรีดีติลลิก กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน และเขาได้รับการตอบสนอง ความต้องการของเข้าได้ (กิติมา ปรีดีติลลิก, ๒๕๒๔ หน้า ๓๒๑ - ๓๒๒)

ชรีณี เดชจินดา กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่ เกิดขึ้นจากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง (ชรีณี เดชจินดา, ๒๕๔๐ หน้า ๒๒)

ภิญโญ สาร สรุพบว่า ความพึงพอใจของบุคคลเป็นสิ่งที่ขึ้นอยู่กับประโยชน์ที่เขาจะได้รับ และขณะเดียวกัน ก็ขึ้นอยู่กับที่เขาคิดว่า อาจเกิดขึ้นกับเขาด้วยและส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ (ภิญโญ สาร, ๒๕๑๔ หน้า ๗๒)

หลุย จำปาเทศ กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออก (หลุย จำปาเทศ, ๒๕๓๓ หน้า ๘)

ความหมายของการบริการ ได้มีนักวิชาการ ให้ความหมายของการบริการได้ดังนี้

กัมปนาท ผุดผ่อง กล่าวว่า การบริการหมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์กร เป็นการตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะต้องเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้แสดงเจตจำนง ให้ได้ตรงกับที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ ทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน (กัมปนาท ผุดผ่อง, ๒๕๔๙ หน้า ๑๙)

เกสินี กลั่นบุศย์ ให้ความหมายว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ต่อผู้มาใช้บริการซึ่งกำหนดเงื่อนไขของการมารับบริการ เช่น การอำนวยความสะดวก การให้ความช่วยเหลือ (เกสินี กลั่นบุศย์, ๒๕๔๐ หน้า ๒๓)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ ให้ความหมายว่า การบริการหมายถึง กิจกรรมผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการลูกค้า (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, ๒๕๓๗ หน้า ๑๔๒)

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

พงศ์สันต์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย กล่าวถึงหลักการบริการที่ดี ไว้ดังนี้
หลักการบริการที่ดีประกอบด้วยหลักสำคัญดังนี้

๑. หลักประสิทธิภาพ หมายถึง การให้บริการที่ได้ผลลัพธ์สูง แต่ใช้ทรัพยากรน้อยและคุ้มค่า
 ๒. หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การให้บริการได้ครบตามขอบข่ายของอำนาจหน้าที่
 ๓. หลักการตอบสนอง หมายถึง การที่ประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการของรัฐได้อย่างไม่จำกัด สามารถเลือกรับบริการได้สอดคล้องกับความพอใจ ไม่สามารถหลีกเลี่ยงหรือปฏิเสธการให้บริการที่ประชาชนร้องขอ อีกทั้งควรรหาช่องทางหรือเพิ่มโอกาสในการให้บริการประชาชนให้มากที่สุด
 ๔. หลักความรวดเร็ว หมายถึง การลดขั้นตอนให้น้อยที่สุด งานใดที่ทำได้ทันทีควรจะทำถ้าไม่สามารถทำได้ทันทีความกำหนดระยะเวลาและควรทำให้เร็วที่สุด
 ๕. หลักความสอดคล้อง หมายถึง การจัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของปัจเจกบุคคลและสภาพสังคม
 ๖. หลักความเชื่อถือไว้วางใจ หมายถึง การทำให้ประชาชนมีความศรัทธาในหน่วยงานของรัฐได้รับความพึงพอใจในบริการ
 ๗. หลักมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร เอื้ออาทรต่อผู้รับบริการ มีความใส่ใจ สนใจเข้าใจปัญหาและให้ความประทับใจมีความสุขหลังจากรับบริการ
 ๘. หลักการให้เกียรติการยอมรับ หมายถึง การให้ความสำคัญ ไม่เลือกปฏิบัติ ต้อนรับด้วยความสุภาพ ไม่ดูถูกเหยียดหยามประชาชน ไม่ใช่อำนาจข่มขู่
 ๙. หลักความเต็มใจ หมายถึง ทำทุกอย่างด้วยใจ ไม่เสแสร้ง พยายามสร้างจิตใจในการบริการ
 ๑๐. หลักการแข่งขัน หมายถึง การพัฒนาหน่วยงานที่ทำให้มีการบริการที่ดีกว่าหน่วยงานอื่นในประเทศเดียวกัน และให้ประชาชนอยากมาใช้บริการอีก
 ๑๑. หลักความกระฉับกระเฉง หมายถึง การตื่นตัวในการทำงานมีความกระตือรือร้น
 ๑๒. หลักภาพพจน์ที่ดี หมายถึง การที่ประชาชนมีความมั่นใจในการบริการ ยอมรับบริการและรับรู้หน่วยงานในทางที่ดี (พงศ์สันต์ ศรีสมทรัพย์ และ ปิยะนุช เงินคล้าย, ๒๕๔๕ หน้า ๓๖๓ - ๓๖๔)
- หลักการให้บริการสาธารณะ(Public Service Delivery) ที่ดี ประกอบด้วยหลักสำคัญ ดังนี้
๑. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
 ๒. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

๓. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

๔. หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

๕. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป (กุลธน ธนาพงศธร อังโน ไพศาล ประโพธิเทศ, ๒๕๔๗ หน้า ๑๓ - ๑๔)

นอกจากนี้ มิลเลทท์ ได้ชี้ให้เห็นว่า คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมด เป็นการปฏิบัติงานด้านการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะสำคัญ ๕ ประการ คือ

๑. การให้บริการที่เสมอภาคกัน (Equitable Service) มีหลักเกณฑ์ว่าบุคคลย่อมเกิดมาอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ความเสมอภาคกัน คือ ประชาชนทุกคนควรมีสิทธิเท่าเทียมกัน ในด้านกฎหมายและการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิวนพวรรณ หรือฐานะทางเศรษฐกิจ ตลอดจนสถานภาพทางสังคม

๒. การให้บริการด้วยความรวดเร็ว (Timely Service) ผลสำเร็จของการบริการนั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับผลสำเร็จของงานหรือประสิทธิผลแต่เพียงอย่างเดียว หากจะต้องมีประสิทธิภาพด้วย คือ ต้องทันเวลา หรือทันเหตุการณ์ ตามที่ความต้องการด้วย เช่น รถดับเพลิงมาภายหลังไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่บรรลุประสิทธิภาพตามที่ต้องการ

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมเสมอภาคกันและให้อย่างรวดเร็วแล้ว ยังต้องพิจารณาถึงปริมาณคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) เป็นการให้บริการตลอดเวลา จะต้องมีความพร้อมและการเตรียมตัวในการให้บริการสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๕. การบริการอัตราก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่เติบโตพัฒนาไป ทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย แนวคิดเชิงปทัสถาน (Normative Concepts) แนวคิดเชิงประจักษ์ (Empirical Concepts) (Millet ๑๙๕๔, หน้า ๓๙๗ อังโน ไพศาล ประโพธิเทศ, ๒๕๔๗ หน้า ๑๓ - ๑๔)

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในภายนอก (SWOT Analysis)

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม โดยนำแนวคิดของ Albert Humphrey (อัลเบิร์ต ฮัมฟรี) เพื่อค้นหาจุดแข็ง จุดอ่อน หรือสิ่งทีอาจเป็นปัญหาสำคัญในการดำเนินงานสู่สภาพที่ต้องการในอนาคต ซึ่งเป็นการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในภายนอก (SWOT Analysis)

จุดแข็ง (Strength) คือ ส่วนที่องค์กรทำได้ดี ส่วนที่มีความเข้มแข็งขององค์กร ส่วนที่เป็นความสามารถพิเศษขององค์กร

จุดอ่อน (Weakness) คือ ส่วนที่เป็นอุปสรรค ล้าหลัง ทำให้องค์กรเสียหาย ทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรเสียหายซึ่งมีลักษณะตรงข้ามกับจุดแข็ง

โอกาส (Opportunity) คือ สภาพแวดล้อมที่เกิดการได้เปรียบ ได้ประโยชน์ หรือทำให้การปฏิบัติงานมีความสะดวก

อุปสรรค (Threats) คือ สภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นอุปสรรคต่อองค์กร เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดเสียเปรียบเสียประโยชน์

จากการศึกษาสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กรดังกล่าวข้างต้น เพื่อนำมาพิจารณาถึงปัจจัยความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านการเก็บขยะมูลฝอย เพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตสายไหม

วิเคราะห์ปัจจัยภายใน	
<p>จุดแข็ง (Strength)</p> <ol style="list-style-type: none"> บุคลากรส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่ชำนาญเส้นทางและมีความเชี่ยวชาญในการจัดเก็บขยะมูลฝอย รถเก็บขยะมูลฝอย ปัจจุบันใช้รถเช่า ซึ่งไม่มีปัญหาเรื่องรถเสียต้องรอซ่อมเป็นเวลานาน ผู้ให้เช่ารถเก็บขยะมีรถสำรองให้ใช้ปฏิบัติงานได้ทันที 	<p>จุดอ่อน (Weakness)</p> <ol style="list-style-type: none"> ขาดแคลนบุคลากรทดแทนในกรณี มีผู้เกษียณอายุราชการ ลาออก ไล่ออก หรือเกิดเจ็บป่วยต้องพักรักษาตัวเป็นเวลานาน หรือเมื่อหายจากอาการเจ็บป่วยแต่ไม่สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้ตามเดิม การเบิกจ่ายงบประมาณการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน เช่น เชง ตะกราว หรือ ถังรองรับมูลฝอยขนาดต่างๆ ล่าช้า
วิเคราะห์ปัจจัยภายนอก	
<p>โอกาส (Opportunity)</p> <ol style="list-style-type: none"> สภาพพื้นที่การจัดเก็บขยะมูลฝอยส่วนใหญ่เป็นพื้นที่พักอาศัย ง่ายต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอย ประชาชนในพื้นที่เข้าใจการปฏิบัติงานของรถเก็บขยะมูลฝอย มีสถานีขนถ่ายมูลฝอยอยู่ในพื้นที่ (สถานีขนถ่ายมูลฝอยสายไหม) 	<p>อุปสรรค (Threats)</p> <ol style="list-style-type: none"> หมู่บ้านจัดสรรขนาดใหญ่ ไม่มีจุดพักขยะ ทำให้เสียเวลาในการจัดเก็บขยะมูลฝอย ปัญหาการจราจรติดขัดในช่วงโมงเร่งด่วน ตามตรอก ซอย หมู่บ้านจัดสรร มีรถจอดกีดขวางเส้นทางการจัดเก็บ ทำให้รถเก็บขยะมูลฝอยไม่สามารถเข้าไปจัดเก็บได้

จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก (SWOT Analysis) พบว่า จุดอ่อนและอุปสรรค ทำให้ต้องปรับปรุงเส้นทางการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย (Route Map) เพื่อให้การทำงานของรถเก็บขยะมูลฝอยเป็นไปตามกรอบการทำงานในทิศทางเดียวกันครอบคลุมการปฏิบัติงานให้ทั่วพื้นที่เขตโดยกำหนดขอบเขตการทำงานให้อยู่ในพื้นที่ที่ไม่สลับซับซ้อน มีเส้นทางที่เข้าจัดเก็บขยะมูลฝอยได้ง่าย ประหยัดเวลา และสามารถตรวจสอบการทำงานได้โดยง่าย ซึ่งจุดแข็งและโอกาสข้างต้นมีความเหมาะสมที่จะพัฒนา/ปรับปรุงเส้นทางการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย (Route Map) ได้ เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการด้านการเก็บขยะมูลฝอย ลดปัญหาเรื่องร้องเรียน ส่งผลให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

หลักการบริหารงาน ตามวงจรของเดมมิง คือ PDCA หรือ (Plan-Do-Check-Act) เป็นกิจกรรมพื้นฐานในการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของการดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วย ๔ ขั้นตอน ส่งผลให้การดำเนินการมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเพิ่มมากขึ้น คือ

P - Plan (วางแผน) หมายถึง การวางแผนงานอย่างรอบคอบ ครอบคลุมถึงการกำหนดหัวข้อที่ต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ซึ่งรวมถึงการพัฒนาสิ่งใหม่ๆ การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน อาจประกอบด้วย การกำหนดเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน Plan การจัดอันดับความสำคัญของเป้าหมาย กำหนดการดำเนินการ กำหนดระยะเวลาการดำเนินงาน กำหนดผู้รับผิดชอบหรือผู้ดำเนินการ และกำหนดงบประมาณที่จะใช้

D - DO (ปฏิบัติตามแผน) หมายถึง การดำเนินการตามแผน มีวิธีการดำเนินการ และมีผลของการดำเนินการ

C - Check (ตรวจสอบการปฏิบัติงานตามแผน) หมายถึง การประเมินแผน การประเมินขั้นตอนการดำเนินงาน และการประเมินผลของการดำเนินงานตามแผนที่ได้ตั้งไว้

A - Act (ปรับปรุงแก้ไข) หมายถึง การนำผลการประเมินมาพัฒนาแผน อาจประกอบด้วย การนำผลการประเมินมาวิเคราะห์ว่ามีขั้นตอนการปฏิบัติงานใดที่ควรปรับปรุงหรือพัฒนาสิ่งที่ดียอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้น

๖. แนวทางการดำเนินการ / ระยะเวลา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๑. ตั้งคณะทำงานปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการเก็บขนมูลฝอย ประกอบด้วย หัวหน้าฝ่ายรักษาความสะอาดฯ หัวหน้ากลุ่มงาน เจ้าหน้าที่งานรักษาความสะอาด หัวหน้าพนักงานทั่วไป (เก็บขนมูลฝอย) นายท่า เพื่อร่วมกันศึกษาปัญหา วิเคราะห์สาเหตุปัญหา วางแผนแก้ปัญหาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ๒ ด้าน คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านประสิทธิภาพการให้บริการ

๒. สำรวจพื้นที่และเส้นทางการให้บริการเก็บขนมูลฝอย(Route Map) (เดิม) และกำหนดเส้นทางการให้บริการเก็บขนมูลฝอย(Route Map) (ใหม่) โดยใช้ระบบ GPS ในการกำหนดระยะทางและจุดเริ่มต้น – จุดสิ้นสุดเส้นทาง โดยกำหนดขอบเขตการทำงานประกอบด้วย ถนนสายหลัก ถนนสายรอง หมู่บ้านจัดสรร สถานประกอบการ อาคารสูงๆ ให้อยู่ในพื้นที่ที่ไม่สลับซับซ้อน มีเส้นทางที่เข้าจัดเก็บมูลฝอยได้ง่าย ประหยัดเวลา และสามารถตรวจสอบการทำงานได้โดยง่าย ซึ่งปัจจุบันฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ มีรถเก็บขนมูลฝอยและเส้นทางการให้บริการเก็บขนมูลฝอย (Route Map) ดังนี้

ประเภทรถ	จำนวน (คัน)	จำนวนเส้นทาง
แบบอัด ขนาด ๕ ตัน	๑๕	๒๑
แบบอัด ขนาด ๒ ตัน	๕	๖
แบบภาชนะรองรับมูลฝอย ๘ ลบ.ม.	๒	๓
แบบภาชนะรองรับมูลฝอย ๓ ลบ.ม.	๒	๒
แบบเปิดข้าง ๒ ตัน	๑	๑
รวม	๒๕	๓๓

๓. จัดทำแผนการสำรวจข้อมูลพื้นฐานเพื่อจัดทำเส้นทางการให้บริการเก็บขนมูลฝอย (Route Map) ใหม่ให้เป็นปัจจุบัน โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

๓.๑ ข้อมูลพื้นฐานของประชากร หลังคาเรือน ในพื้นที่เขตสายไหม

เขตสายไหม แบ่งพื้นที่การปกครองย่อยออกเป็น ๓ แขวง ได้แก่

แขวง	พื้นที่ (ตร.กม.)	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนบ้าน (หลังคาเรือน)	ความหนาแน่น ของประชากร
แขวงสายไหม	๑๘.๖๕๙	๘๑,๐๖๑	๓๕,๒๘๐	๔,๓๔๔.๓๓
แขวงออเงิน	๑๓.๕๑๖	๔๐,๕๒๒	๒๓,๗๕๙	๒,๙๙๘.๐๗
แขวงคลองถนน	๑๒.๔๔๐	๘๕,๓๑๓	๔๔,๒๒๗	๖,๘๕๗.๙๕
รวม	๔๔.๖๑๕	๒๐๖,๘๙๖	๑๐๓,๒๖๖	๔,๖๓๗.๓๖

๓.๒ ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับอัตรากำลังและยานพาหนะ

ลำดับ ที่	รายการ	จำนวน
๑	พนักงานขับเครื่องจักรกลขนาดเบา (เก็บขนมูลฝอย)	๔๓ คน
๒	พนักงานทั่วไป (เก็บขนมูลฝอย)	๑๐๙ คน
๓	ประเภทรถ	
	๓.๑ แบบอัด ขนาด ๕ ตัน	๑๕ คัน
	๓.๒ แบบอัด ขนาด ๒ ตัน	๕ คัน
	๓.๓ แบบภาชนะรองรับมูลฝอย ๘ ลบ.ม.	๒ คัน
	๓.๔ แบบภาชนะรองรับมูลฝอย ๓ ลบ.ม.	๒ คัน
	๓.๕ แบบเปิดข้าง ๒ ตัน	๑ คัน

๓.๓ ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับปริมาณขยะในพื้นที่เขตสายไหม

แขวง	ความหนาแน่นของประชากร (คน/ตร.กม.)	ปริมาณขยะ ตัน/วัน	
		๒๕๖๑	๒๕๖๒
แขวงสายไหม	๔,๓๔๔.๓๓	๑๑๔.๑๓	๑๐๗.๕๖
แขวงออเงิน	๒,๙๙๘.๐๗	๕๔.๗๑	๖๑.๘๒
แขวงคลองถนน	๖,๘๕๗.๙๕	๕๖.๒๒	๕๒.๗๖
รวม	๔,๖๓๗.๓๖	๒๒๕.๐๖	๒๒๒.๑๔

๔. จัดทำแผนสำรวจความพึงพอใจจากประชาชนต่อการให้บริการด้านเก็บขนมูลฝอย เพื่อเป็นข้อมูลนำมาวิเคราะห์พัฒนาการให้บริการให้ประชาชนพึงพอใจมากขึ้น

๔.๑ การจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจจากประชาชนต่อการให้บริการด้านเก็บขนมูลฝอย ของฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตสายไหม ประกอบด้วยคำถาม ๓ ส่วน ได้แก่ ๑) ข้อมูลส่วนบุคคล ๒) ระดับความพึงพอใจ ๓) ข้อเสนอแนะ

๔.๒ ชักซ้อม ทำความเข้าใจในการทำแบบสำรวจความพึงพอใจ แก่พนักงานขับรถเก็บขนมูลฝอยให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยรวบรวมส่งแบบสำรวจความพึงพอใจ ที่นายทำ ตามแผนการดำเนินงาน

๕. วางแผนการแก้ปัญหา เมื่อสามารถหาข้อบกพร่องที่เป็นปัญหาในการทำงานแล้วก็นำมาวางแผนการแก้ปัญหาและสร้างกิจกรรมการปรับปรุงงานดังนี้

๕.๑ กำหนดมาตรการ แนวทาง และแผนงานในการปรับปรุงงาน/แก้ไขปัญหาเป็นการกำหนดวิธีการปรับปรุง และเครื่องมือที่ใช้ในการปรับปรุงงานที่เหมาะสมได้ หรือเทคนิคการคิดหาวิธีการปรับปรุงงาน

๕.๒ ตั้งเป้าหมาย เป็นการกำหนดเป้าหมายการปรับปรุงงานที่ต้องการ โดยกำหนดเป้าหมายการร้องเรียนการบริการต้องลดลง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ผู้รับบริการพึงพอใจ ประกอบด้วย ๒ ด้าน คือ

- ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เป็นส่วนสำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการเพราะผู้ให้บริการมีการปฏิสัมพันธ์ต่อประชาชนโดยตรง จึงควรให้ความสำคัญในการบริการบุคลากรให้เป็นผู้มีลักษณะที่เหมาะสมในการให้บริการ ได้แก่ มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยไมตรี มีความสุภาพ เจ้าหน้าที่ควรมีกริยามารยาท มีความสุภาพอ่อนน้อม มีความเต็มใจช่วยเหลือเต็มใจให้บริการประชาชน โดยจัดให้มีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับหลักการบริการที่ดี หลักการให้บริการสาธารณะ และการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ แก่เจ้าหน้าที่ อย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง

- ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ คณะทำงานร่วมกันพิจารณาปรับปรุงเส้นทางการให้บริการจัดเก็บมูลฝอย (Route Map) เพื่อให้การทำงานของรถเก็บขนมูลฝอยเป็นไปตามกรอบการทำงานในทิศทางเดียวกันครอบคลุมการปฏิบัติงานให้ทั่วพื้นที่เขตโดยกำหนดขอบเขตการทำงานให้อยู่ในพื้นที่ที่ไม่สลับซับซ้อน มีเส้นทางที่เข้าจัดเก็บมูลฝอยได้ง่าย ประหยัดเวลา และสามารถตรวจสอบการทำงานได้โดยง่าย เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการด้านการเก็บขนมูลฝอย ลดปัญหาเรื่องร้องเรียน ส่งผลให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

๖. ดำเนินการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ เมื่อวางแผนการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ขั้นตอนต่อมาจัดทำคำสั่งมอบหมายเจ้าหน้าที่ให้ผู้ปฏิบัติทราบและให้ปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้ในขั้นตอนการลงมือปฏิบัติตามแผน เป็นการดำเนินการเพื่อทดลองปฏิบัติตามแผน แล้วพิจารณาว่ามีแนวโน้มที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ หากมีแนวโน้มที่จะดำเนินการได้ก็เตรียมการกำหนดเป็นมาตรฐานต่อไป แต่ถ้าแนวโน้มว่าจะไม่บรรลุผลตามเป้าหมายก็ต้องกลับไปยังขั้นตอนของการหาวิธีการปรับปรุงงานใหม่ เพื่อหาวิธีการปรับปรุงงานให้เหมาะสม ควรจัดเจ้าหน้าที่ติดตาม ตรวจสอบการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปตามแผน หากพบว่ามีเจ้าหน้าที่ที่ไม่สามารถให้บริการได้ตามแผน และหากไม่สามารถปรับปรุงตนเองได้ให้พิจารณาย้ายไปทำงานในส่วนสนับสนุนที่ไม่ต้องติดต่อกับผู้รับบริการ

๗. ประเมินผล คณะทำงานรวบรวมปัญหาอุปสรรคจากการติดตามประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สถิติการร้องเรียนและผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน มีผู้รับความคิดเห็น หรือแบบสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการโดยตรง เพื่อที่จะได้ทราบว่าจำเป็นต้องปรับปรุงการดำเนินการในจุดใดบ้าง เพื่อให้มีการพัฒนาคุณภาพของการบริการอย่างต่อเนื่อง

ระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ – เดือนกันยายน ๒๕๖๔

ลำดับ	การดำเนินงาน	ปีงบประมาณ ๒๕๖๔										ผู้เกี่ยวข้อง
		ต.ค. ๖๓	พ.ย. ๖๓	ธ.ค. ๖๓	ม.ค. ๖๔	เม.ย. ๖๔	พ.ค. ๖๔	มิ.ย. ๖๔	ก.ค. ๖๔	ส.ค. ๖๔	ก.ย. ๖๔	
Plan : วางแผนการดำเนินงาน												
๑	จัดทำคำสั่งแต่งตั้ง คณะทำงาน	↔										หน.ฝ่าย ผอ.เขต
๒	สำรวจพื้นที่และ เส้นทางกร ให้บริการจัดเก็บมูล ฝอย (Route Map)	↔										คณะ ทำงานฯ
๓	สำรวจข้อมูล พื้นฐาน (ประชากร/ หลังคาเรือน อัตรากำลัง/รถและ ปริมาณขยะ)		↔									คณะ ทำงานฯ
๔	สำรวจความพึง พอใจการให้บริการ ก่อนดำเนินการตาม แผน		↔									คณะ ทำงานฯ
Do: ดำเนินการตามแผน												
๕	๕.๑ ปรับปรุง เส้นทางกร ให้บริการจัดเก็บมูล ฝอย (Route Map) ใหม่			↔								คณะ ทำงานฯ
	๕.๒ จัดอบรมให้ ความรู้เกี่ยวกับการ บริการที่ดีให้กับ เจ้าหน้าที่			↔				↔				หน.ฝ่าย ผอ.เขต
๖	มอบหมายหน้าที่ และปฏิบัติหน้าที่ ตามที่ได้รับ มอบหมาย				↔							เจ้าหน้าที่
Check : ประเมินผลการดำเนินการ												
๗	ติดตามและ ประเมินผล					↔				↔		คณะ ทำงานฯ
๘	สำรวจความพึง พอใจการให้บริการ หลังดำเนินการตาม แผน					↔				↔		คณะ ทำงานฯ

ลำดับ	การดำเนินงาน	ปีงบประมาณ ๒๕๖๔										ผู้เกี่ยวข้อง
		ต.ค. ๖๓	พ.ย. ๖๓	ธ.ค. ๖๓	ม.ค. ๖๔	เม.ย. ๖๔	พ.ค. ๖๔	มิ.ย. ๖๔	ก.ค. ๖๔	ส.ค. ๖๔	ก.ย. ๖๔	
Action : การปรับปรุง พัฒนา												
๙	สำรวจ ปรับปรุง และ พัฒนา ประสิทธิภาพการ ให้บริการ ของ เจ้าหน้าที่						←	→			↔	คณะทำงานฯ

๗. ประโยชน์จากการศึกษา

๑. ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ มีการบริการเก็บขนมูลฝอยที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ในด้านการให้บริการตรงตามกำหนดเวลา สะอาด เรียบร้อย

๒. ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ มีเรื่องร้องเรียนการบริการด้านการเก็บขนมูลฝอยลดลง

๓. เจ้าหน้าที่ในฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ

๔. สำนักงานเขตสายไหมที่มีภาพลักษณ์ที่ดีด้านงานบริการ

๘. งบประมาณ

เป็นการปฏิบัติงานตามหน้าที่ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่และใช้งบประมาณประจำปี

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

เป้าหมาย	ตัวชี้วัด ผลลัพธ์	วิธีการและเครื่องมือ
๑. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อ งานด้านการเก็บขนมูลฝอย เพิ่มขึ้น	๑. ร้อยละความพึงพอใจของ ประชาชนต่องานด้านเก็บขน มูลฝอยเพิ่มขึ้น ร้อยละ ๕	๑. ความพึงพอใจ จากแบบสำรวจ
๒. การร้องเรียนการปฏิบัติงาน ด้านการเก็บขนมูลฝอยลดลง	๒. จำนวนการร้องเรียนลดลง ร้อยละ ๓ เทียบกับปีที่ผ่านมา	๒. รายงานการร้องเรียนของ ประชาชนในพื้นที่เขตสายไหม จากศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ กทม.
เป้าหมาย	ตัวชี้วัด ผลผลิต	วิธีการและเครื่องมือ
๓. จัดทำแผนที่เส้นทางการ ให้บริการเก็บขนมูลฝอย (Route Map)	๓. จัดทำแผนที่เส้นทางการ ให้บริการเก็บขนมูลฝอย (Route Map) ในพื้นที่เขตสายไหม แล้วเสร็จภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔	๓. แผนที่เส้นทางการให้บริการ เก็บขนมูลฝอย (Route Map) ในพื้นที่เขตสายไหม โดยใช้ระบบ GPS

วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์	วิธีการและเครื่องมือ
๑. เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเก็บขนมูลฝอยของฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากขึ้น	๑. ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านเก็บขนมูลฝอยเพิ่มขึ้น ร้อยละ ๕	๑. ความพึงพอใจจากแบบสำรวจ
๒. เพื่อให้การร้องเรียนการบริการด้านการเก็บขนมูลฝอยของฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตสายไหม ลดลง	๒. จำนวนการร้องเรียนลดลง ร้อยละ ๓ เทียบกับปีที่ผ่านมา	๒. รายงานการร้องเรียนของประชาชนในพื้นที่เขตสายไหม จากศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ กทม.

สถิติเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่เพิ่มขึ้นทุกปี

สถิติเรื่องร้องเรียนขยะและสิ่งปฏิกูล จากศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ กทม. ๑๕๕๕	จำนวน (ราย)
ปีงบประมาณ ๒๕๖๑	๑๑๔
ปีงบประมาณ ๒๕๖๒	๒๔๘
ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ข้อมูล ณ วันที่ ๑๔ ส.ค.๒๕๖๓)	๔๐๖
ปีงบประมาณ ๒๕๖๔	ลดลงร้อยละ ๓ ⇒ ๓๙๓

๑๐. ข้อเสนอแนะ

- ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ควรดำเนินการปรับปรุงเส้นทาง การให้บริการจัดเก็บมูลฝอย (Route Map) เป็นประจำให้สอดคล้องกับปริมาณขยะและสภาพปัจจัยพื้นฐานของแต่ละพื้นที่ เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการบริการเก็บขนมูลฝอยมีประสิทธิภาพ

- ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ มีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับหลักการบริการที่ดี หลักการให้บริการสาธารณะ และการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ แก่เจ้าหน้าที่ เพื่อเพิ่มทัศนคติที่ดีต่อการบริการ ส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อหน่วยงาน

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการเก็บขนมูลฝอย ของฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตสายไหม

คำชี้แจง

แบบสำรวจฉบับนี้เป็นแบบสำรวจที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการเก็บขนมูลฝอย ของฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตสายไหม จึงขอความร่วมมือจากท่านได้กรุณาแสดงความคิดเห็นที่ตรงความเป็นจริงทุกข้อ ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับจากท่านจะเป็นประโยชน์และมีคุณค่าอย่างยิ่งในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการประชาชนด้านการเก็บขนมูลฝอย คำตอบของท่านไม่มีผลกระทบประการใดต่อท่าน แบบสำรวจแบ่งเป็น ๓ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ แบบสำรวจเกี่ยวกับปัจจุบันส่วนบุคคลของผู้กรอกแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ แบบสำรวจเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการเก็บขนมูลฝอย ของฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตสายไหม โดยผู้ตอบแบบสำรวจเลือกตอบตามระดับความคิดเห็น จำนวน ๕ ระดับ คือ

๕ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๔ มีระดับความพึงพอใจมาก

๓ มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

๒ มีระดับความพึงพอใจน้อย

๑ มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ ๓ แบบสำรวจข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางส่งเสริมความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการเก็บขนมูลฝอย ของฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตสายไหม

ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตสายไหม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ
สำนักงานเขตสายไหม

ตอนที่ ๑ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อความที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริง

๑. เพศ

() ชาย

() หญิง

๒. อายุ

() ไม่เกิน ๒๐ ปี

() ๒๑ - ๔๐ ปี

() ๔๑ - ๖๐ ปี

() ๖๑ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่ามัธยมศึกษา

() มัธยมศึกษา - ปวส. หรือเทียบเท่า

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

๔. อาชีพ

() ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ

() พนักงานบริษัทเอกชน

() ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว

() รับจ้างทั่วไป และอื่น ๆ

๕. ประเภทบ้านพักอาศัย

() หมู่บ้านจัดสรร

() ตึกแถว/คอนโด/อพาทเมนต์

() ชุมชน

() อื่น ๆ ระบุ

ตอนที่ ๒ ข้อมูลด้านระดับความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการด้านการเก็บขนมูลฝอย

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตารางขวามือ ของแต่ละคำถามตามที่ท่านเห็นว่าตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียว

ข้อ	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		๕	๔	๓	๒	๑
๑	ความถี่ในการจัดเก็บขนมูลฝอย (๒ ครั้ง/สัปดาห์)					
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร กิริยามารยาท มีความสุภาพเรียบร้อย					
๓	การปฏิบัติงานพื้นที่มีความสะอาด เรียบร้อย					
๔	การให้คำแนะนำความรู้เกี่ยวกับการคัดแยกขยะ					
๕	ภาพรวมการให้บริการด้านการเก็บขนมูลฝอย					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับปัญหาและแนวทางส่งเสริมความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ด้านการเก็บขนมูลฝอย

ระบุ.....

