

เลขที่ ๓๗

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การจัดทำคู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการชั่งน้ำหนักมูลฝอย
ณ ศูนย์กำจัดมูลฝอยสายไหม

จัดทำโดย นายอาคม อธิสุวรรณศิลป์

ตำแหน่ง นายช่างไฟฟ้าชำนาญงาน

สังกัด กองโรงงานกำจัดมูลฝอย สำนักสิ่งแวดล้อม

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๙
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐

๑. ชื่อเรื่อง การจัดทำคู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการชั่งน้ำหนักมูลฝอย ณ ศูนย์กำจัดมูลฝอยสายไหม

๒. หลักการและเหตุผล

สำนักสิ่งแวดล้อมมีหน้าที่รับผิดชอบบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมของกรุงเทพมหานคร มุ่งเน้นให้กรุงเทพมหานคร มีสภาพแวดล้อมและภูมิทัศน์ที่ได้รับการพัฒนาให้ร่มรื่น สวยงาม ซึ่งมีการกิจหลักที่สำคัญ คือ การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บและกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและขยะอันตราย โดยส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการลดและคัดแยกมูลฝอยให้นำมูลฝอยกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ ตลอดจนสนับสนุนการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการกำจัดมูลฝอยให้ได้รับการควบคุมและกำจัดอย่างถูกสุขลักษณะ

การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บและกำจัดมูลฝอยเป็นภารกิจหลักสำคัญของสำนักสิ่งแวดล้อมมีความสอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๗๕) ซึ่งได้กำหนดทิศทางการพัฒนากรุงเทพมหานครเกี่ยวกับการจัดการมูลฝอย ตามประเด็นยุทธศาสตร์ ๑ มหานครปลอดภัย ประเด็นยุทธศาสตร์ย่อย ๑.๑ ปลอดภัยพิช เป้าประสงค์ที่ ๑.๑.๒ กรุงเทพมหานครมีการลดและควบคุมปริมาณมูลฝอยที่แหล่งกำเนิดและเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการมูลฝอยตั้งแต่แหล่งกำเนิดจนถึงการกำจัดอย่างถูกต้องตามหลักวิชาการ กลยุทธ์หลักที่ ๑.๑.๒.๕ เพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริหารจัดการมูลฝอยของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กรุงเทพมหานครมีกระบวนการจัดการ มูลฝอยเริ่มตั้งแต่การจัดเก็บมูลฝอยจากแหล่งกำเนิด การขนส่ง การขนถ่ายที่ศูนย์กำจัดมูลฝอย และการนำมูลฝอยไปกำจัด ซึ่งมีศูนย์กำจัดมูลฝอยจำนวน ๓ แห่ง คือ ศูนย์กำจัดมูลฝอยอ่อนนุช ศูนย์กำจัดมูลฝอยหนองแขม และศูนย์กำจัดมูลฝอยสายไหม ทำหน้าที่รองรับมูลฝอยจากสำนักงานเขต เพื่อการขนส่งไปกำจัดโดยการฝังกลบมูลฝอยอย่างถูกสุขลักษณะสุขาภิบาล (Sanitary Landfill) ต่อไป

ศูนย์กำจัดมูลฝอยสายไหม มีพื้นที่ ๕๒ ไร่ เป็นที่รองรับการขนถ่ายมูลฝอยจากหน่วยงาน ๑๘ แห่ง ประกอบด้วย สำนักสิ่งแวดล้อม (กองจัดการขยะของเสียอันตราย และสิ่งปฏิกูล และสำนักงานสวนสาธารณะ) กองทัพอากาศ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และสำนักงานเขต ๑๕ แห่ง ได้แก่ สำนักงานเขต บางซื่อ จตุจักร ดุสิต ราชเทวี พญาไท ลาดพร้าว บางเขน หลักสี่ ดอนเมือง สายไหม ดินแดง คันนายาว คลองสามวา ปทุมวัน บางกะปิ ซึ่งมีรถเก็บขนมูลฝอยใช้บริการจำนวน ๗๐๐ เที่ยวต่อวัน และรองรับมูลฝอยได้ประมาณ ๒,๗๐๐ ตันต่อวัน ที่ผ่านมาพบว่า กระบวนการจัดเก็บข้อมูลการบันทึกค่าน้ำหนักรถเก็บขนมูลฝอยมีความผิดพลาด ข้อมูลไม่ตรงกับข้อเท็จจริง เจ้าหน้าที่ประจำรถเก็บขนมูลฝอยที่ใช้บริการต้องขอให้ดำเนินการแก้ไข เป็นประจำ ส่งผลให้เกิดความล่าช้า การรอคอยของรถเก็บขนมูลฝอยคันอื่นๆ และยังมีผลกระทบถึงชุมชนรอบพื้นที่ศูนย์กำจัดมูลฝอยสายไหมอันเนื่องมาจากการจราจรโดยรอบติดขัด เกิดมลพิษทางอากาศจากควันรถเก็บขนมูลฝอย และการให้บริการเก็บขนมูลฝอยของสำนักงานเขต ทั้งนี้ข้อมูลปริมาณมูลฝอยของสำนักงานเขตและสำนักสิ่งแวดล้อมที่ผิดพลาด ยังส่งผลถึงผลการประเมินการปฏิบัติราชการประจำปีของสำนักงานเขต สำนักสิ่งแวดล้อม และกรุงเทพมหานครด้วย

ผู้ศึกษาในฐานะผู้รับผิดชอบการบริหารจัดการภายในศูนย์กำจัดมูลฝอยสายไหมได้ตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาอันเนื่องมาจากระบบการจัดเก็บข้อมูลการบันทึกค่าน้ำหนักรถเก็บขนมูลฝอยที่ผิดพลาด จึงมีแนวคิดในการปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บข้อมูลการบันทึกค่าน้ำหนักรถเก็บขนมูลฝอยดังกล่าว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำจุดชั่งน้ำหนักรถเก็บขนมูลฝอยด้วยการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานกระบวนการจัดเก็บข้อมูลการบันทึกค่าน้ำหนักรถเก็บขนมูลฝอย ณ ศูนย์กำจัดมูลฝอยสายไหม

๓. วัตถุประสงค์

- ๓.๑ เพื่อลดความผิดพลาดของการบันทึกข้อมูลค่าน้ำหนักรถเก็บขนมูลฝอย
- ๓.๒ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ประจำจุดชั่งน้ำหนักรถเก็บขนมูลฝอยมีแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๔. เป้าหมาย

- ๔.๑ จัดประชุมคณะทำงานเพื่อศึกษาวิเคราะห์ปัญหาเพื่อจัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงานอย่างน้อยจำนวน ๓ ครั้ง
- ๔.๒ จัดทำคู่มือปฏิบัติงานกระบวนการจัดเก็บข้อมูลการบันทึกค่าน้ำหนักรถเก็บขนมูลฝอย ณ ศูนย์กำจัดมูลฝอยสายไหม จำนวน ๑ เล่ม
- ๔.๓ จัดประชุมชี้แจงคู่มือการปฏิบัติงานและฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการในการใช้เครื่องชั่งที่ถูกต้องให้แก่เจ้าหน้าที่ประจำจุดชั่งน้ำหนักรถเก็บขนมูลฝอยอย่างน้อย ๑ ครั้งต่อปี

๕. ความรู้ที่นำมาใช้การจัดทำรายงาน

๕.๑ การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) *

๕.๑.๑ คู่มือการปฏิบัติงาน เป็นแผนที่บอกเส้นทางการปฏิบัติงานที่มีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของกระบวนการปฏิบัติงาน ระบุถึงขั้นตอนและรายละเอียดต่างๆ ของกระบวนการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนส่วนใหญ่นิยมจัดทำคู่มือสำหรับงานที่มีความซับซ้อน มีหลายขั้นตอน และเกี่ยวข้องกับหลายคนสามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลง เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานไว้อ้างอิงไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติอย่างมีมาตรฐาน

๕.๑.๒ วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑) เพื่อให้หน่วยงานมีคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม กระบวนการต่าง ๆ ของหน่วยงานสามารถ

* การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. ๒๕๕๒

นำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการองค์การ

๒) การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลิตผลหรือการให้บริการที่มีคุณภาพ เสร็จรวดเร็วทันตามกำหนดเวลานัดหมาย มีการปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัย และไม่ก่อให้เกิดมลพิษแก่ชุมชน

๕.๑.๓ ประโยชน์ของการจัดทำคู่มือ มี ๒ ระดับ รายละเอียดตามตารางที่ ๑ ดังนี้

ตารางที่ ๑ แสดงประโยชน์ของการจัดทำคู่มือต่อองค์การและผู้บังคับบัญชา และผู้ปฏิบัติงาน

ประโยชน์ต่อองค์การและผู้บังคับบัญชา	ประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน
-ใช้เป็นคู่มือในการสอนงาน -ใช้ฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงานใหม่ -ประหยัดงบประมาณในการฝึกอบรม -การกำหนดหน้าที่การงานชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน -การควบคุมงานและการติดตามผลการปฏิบัติงานให้มีความผิดพลาดลดน้อยลง -เป็นคู่มือในการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Review) ของบุคลากร -ช่วยในการปรับปรุงงานและออกแบบกระบวนการใหม่ -ใช้เป็นฐานในการประกาศเวลามาตรฐานการให้บริการ	-ได้รับทราบภาระหน้าที่ของตนเองชัดเจนยิ่งขึ้น -ได้เรียนรู้งานเร็วขึ้นสำหรับผู้เข้ามาทำงานใหม่ -มีขั้นตอนปฏิบัติงานที่ชัดเจน -สามารถวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อให้ผลงานบรรลุตามเป้าหมาย -ใช้เป็นแนวทางเพื่อการวิเคราะห์งานให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา -ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น -เพราะมีสิ่งที่อ้างอิง -สร้างความเป็นมืออาชีพในการปฏิบัติงาน

๕.๑.๔ องค์ประกอบของคู่มือการปฏิบัติงาน การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน มี ๑๐ องค์ประกอบสำคัญที่คู่มือต้องมีเป็นอย่างน้อย รายละเอียดตามตารางที่ ๒ ดังนี้

ตารางที่ ๒ แสดงองค์ประกอบและคำอธิบายรายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบ

องค์ประกอบ	รายละเอียด
๑.วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	ชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงวัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานของกระบวนการงานขึ้นมา
๒.ขอบเขต	ชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงขอบเขตของกระบวนการในคู่มือว่าครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนใดถึงขั้นตอนใด หน่วยงานใด กับใคร ที่ใด และเมื่อใด
๓.คำจำกัดความ	ชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงคำศัพท์เฉพาะ อาจเป็นภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษ หรือคำย่อ ที่กล่าวในการปฏิบัติงานเพื่อให้เข้าใจตรงกัน

ตารางที่ ๒ แสดงองค์ประกอบและคำอธิบายรายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบ (ต่อ)

องค์ประกอบ	รายละเอียด
๔.หน้าที่ความรับผิดชอบ	เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบว่าใครบ้างที่เกี่ยวข้องกับระเบียบปฏิบัติ นั้นๆ โดยมักจะเรียงจากผู้อำนวยการหรือตำแหน่งสูงสุดลงมา
๕.Work Flow กระบวนการ	<pre> graph TD Start([จุดเริ่มต้น และ สิ้นสุดของกระบวนการ]) --> D1{ } D1 -- No --> Start D1 -- Yes --> A1[กิจกรรมและ คำปฏิบัติงาน] A1 --> A2[] A2 --> A3[] A3 --> D2{ } D2 -- No --> A4[] D2 -- Yes --> End([]) </pre> จุดเริ่มต้น และ สิ้นสุดของกระบวนการ กิจกรรมและ คำปฏิบัติงาน การตัดสินใจ ทิศทาง/ การเคลื่อนไหว ของงาน
๖.ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	แสดงรายละเอียดวิธีการทำงานของแต่ละขั้นตอนย่อย เอกสารระเบียบ ที่ใช้ประกอบการดำเนินการ แบบฟอร์ม ผู้รับผิดชอบ
๗.มาตรฐานงาน	ระบุข้อกำหนดในการปฏิบัติงานมาตรฐานระยะเวลา มาตรฐานในเชิง คุณภาพ เช่น ความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของข้อมูล ความผิดพลาด ความคุ้มค่าของงาน เป็นต้น
๘.ระบบติดตาม ประเมินผล	กำหนดรูปแบบ และระยะเวลาในการติดตาม เช่น ทุก ๓ เดือน หรือ ทุก ๖ เดือน โดยเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนด
๙.เอกสารอ้างอิง	ชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงเอกสารอื่นใดที่ต้องใช้ประกอบคู่กันหรืออ้างอิง เพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นๆ สมบูรณ์ เช่น ระเบียบปฏิบัติเรื่องอื่น พระราชบัญญัติ กฎหมาย กฎระเบียบ หรือวิธีการทำงาน เป็นต้น
๑๐.แบบฟอร์มที่ใช้	เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการบันทึก ข้อมูลของผู้ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานของกระบวนการนั้น ๆ

๕.๑.๕ ลักษณะที่ดีของคู่มือการปฏิบัติงาน มีดังนี้

- ๑) ข้อความกระชับและชัดเจน อ่านเข้าใจได้ง่าย
- ๒) เป็นประโยชน์สำหรับการปฏิบัติงานและฝึกอบรม เหมาะสมกับองค์กรและผู้ใช้งานแต่ละกลุ่ม
- ๓) ตรงกับการปฏิบัติที่เป็นปัจจุบัน (Update) ไม่ล้าสมัย
- ๔) มีตัวอย่างประกอบ
- ๕) แสดงหน่วยงานที่จัดทำ วันที่บังคับใช้

๕.๒ การจัดทำแผนเชิงกลยุทธ์และการบริหารเชิงกลยุทธ์ (Strategic Planning)

สุเทพ ธัญญสิทธิ์^๒ กล่าวว่า การวางแผนเชิงกลยุทธ์ คือจุดเริ่มต้นของกระบวนการจัดการองค์กรที่สำคัญ โดยเริ่มที่การศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับสภาพขององค์กร การนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หรือสังเคราะห์ และวางทิศทางขององค์กร จากนั้นจึงกำหนดกลยุทธ์ว่า ควรทำอย่างไรเพื่อให้ได้ตามทิศทางที่กำหนดไว้ ซึ่งการวางแผนเชิงกลยุทธ์สู่ความเป็นเลิศนั้น มีเครื่องมือให้เลือกใช้หลากหลายแนวคิดตามลักษณะขององค์กร เครื่องมือที่ได้รับความนิยม ดังนี้

๕.๒.๑ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (Environmental Assessment) คือเครื่องมือที่สามารถใช้ตรวจสอบสถานขององค์กรและยังตรวจสอบสภาพแวดล้อมภายนอกที่จะส่งผลกระทบต่อวางแผนขององค์กรได้อย่างดี ใช้งานง่ายสามารถนำมาวิเคราะห์และประยุกต์ใช้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นที่รู้จักโดยทั่วไป คือ การ SWOT Analysis ซึ่งเป็นกระบวนการวิเคราะห์สถานขององค์กร (สภาพแวดล้อมภายใน) เพื่อค้นหาจุดแข็ง (Strength) และจุดอ่อน (Weakness) ขององค์กร รวมถึงการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กร (ภายนอก) เพื่อค้นหาโอกาส (Opportunity) และอุปสรรค (Threat)

เมื่อได้ผลจากการวิเคราะห์ SWOT แล้ว องค์กรสามารถนำมาใช้ประกอบการพิจารณา กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ กลยุทธ์ขององค์กรอย่างชัดเจน เพื่อให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ต้องการได้อย่างรัดกุม สามารถลดความเสี่ยงที่จะเกิดในอนาคต

๕.๒.๒ หลักการบริหาร ๔ M การบริการองค์กรบนพื้นฐานทั่วไปแล้วมีสิ่งที่เข้ามาเกี่ยวข้องอยู่มากแตกต่างกันตามลักษณะขององค์กร วัตถุประสงค์และเป้าหมาย แต่สิ่งที่ทุกองค์กรมีเหมือนกัน คือบุคคลและทรัพยากร จึงจำเป็นต้อง มีกลยุทธ์ที่ทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการและมีประสิทธิภาพสูงสุด ปัจจัยในการบริหารมีองค์ประกอบที่สำคัญดังต่อไปนี้

๑) คน (Man) เป็นปัจจัยสำคัญของการบริหารงาน หน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ จำเป็นต้องมีคนที่ปฏิบัติงาน ผลงานที่ดีจะออกมาได้ต้องประกอบด้วยบุคคลที่มีคุณภาพและมีความรับผิดชอบ ต่อองค์กรหรือหน่วยงานนั้น ๆ

๒) เงิน (Money) องค์กรจำเป็นต้องมีงบประมาณเพื่อการบริหารงาน หากองค์กรใดขาดงบประมาณ การบริหารงานขององค์กรนั้นก็ยากที่จะบรรลุเป้าหมาย

^๒ สุเทพ ธัญญสิทธิ์ การจัดทำแผนกลยุทธ์และการบริหารเชิงกลยุทธ์ เอกสารประกอบการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหาร มหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๙ สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร. ๒๕๖๐

๓) ทรัพยากรหรือวัสดุ (Material) การบริหารจำเป็นต้องมีวัสดุอุปกรณ์หรือทรัพยากรในการบริหาร เมื่อขาดวัสดุอุปกรณ์หรือทรัพยากรในการบริหารแล้วย่อมจะเป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดปัญหาในการบริหารงาน

๔) การบริหารจัดการ (Management) เป็นภารกิจของผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาโดยตรง คือเป็นกลไกและตัวประสานที่สำคัญที่สุดในการประมวลผลกันและกำกับปัจจัยต่าง ๆ ทั้ง ๓ ประการให้สามารถดำเนินไปได้โดยมีประสิทธิภาพจนบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานตามที่ต้องการ

๕.๒.๓ การควบคุมคุณภาพด้วย Deming Cycle ; Plan Do Check และ Action (PDCA) เป็นกระบวนการวางแผนและควบคุมที่ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง สามารถนำมาซึ่งมาตรฐานการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น เป็นระบบและเป็นกระบวนการที่มีความชัดเจนทุกขั้นตอน สามารถทำซ้ำได้ สามารถวัดผลได้ และกระบวนการมีการพัฒนาและปรับปรุงงานอย่างสม่ำเสมอ มี ๔ ขั้นตอน ดังนี้

๑) การวางแผน (Plans) การกำหนดประเด็นปัญหาและพัฒนาแนวทางเพื่อแก้ไข

๒) การดำเนินการตามแผน (Do) เป็นการดำเนินการตามแผนในเบื้องต้น

๓) การตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานตามแผน (Check) หากเกิดความผิดพลาด คลาดเคลื่อนหรือไม่เป็นไปตามที่วางแผนไว้สามารถรู้และแก้ไขได้

๔) การปรับปรุงการดำเนินงานตามแผน แล้วดำเนินการตามแผนต่อไป (Action) ซึ่งจะนำไปสู่การเริ่มวงจรการวางแผนใหม่ที่ดีขึ้น

จากปัญหาความผิดพลาดขณะปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ณ กระบวนการจัดเก็บข้อมูลการบันทึกค่าน้ำหนักกรณเก็บขนมูลฝอย สามารถวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) เกี่ยวกับความผิดพลาดที่เกิดขึ้น โดยกำหนดให้ประเด็นเกี่ยวกับการดำเนินงานภายในของศูนย์กำจัดมูลฝอยสายไหมเป็นสภาพแวดล้อมภายใน และกรุงเทพมหานครเป็นสภาพแวดล้อมภายนอกทำการวิเคราะห์ด้วยหลักการบริหาร ๔ M รายละเอียดตามตารางที่ ๓ ดังนี้

ตารางที่ ๓ แสดงการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมกระบวนการจัดเก็บข้อมูลการบันทึกค่าน้ำหนักกรณเก็บขนมูลฝอย ณ ศูนย์กำจัดมูลฝอยสายไหม

Strengths	Weakness
คน (Man) -เจ้าหน้าที่เป็นคนรุ่นใหม่ -อายุน้อย ร่างกายแข็งแรง -เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะเรียนรู้	คน (Man) -เจ้าหน้าที่ไม่ปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ต่างคนต่างทำโดยอาศัยความเคยชินประสบการณ์ของแต่ละคน -ยังไม่มีแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานและเชื่อถือได้

Strengths	Weakness
เงิน (Money) -มีค่าตอบแทนนอกเวลาทำการ ทรัพยากรหรือวัตถุ (Material) -มีเครื่องชั่งน้ำหนักที่ทันสมัยเที่ยงตรง -มีอาคารชั่งน้ำหนักที่มั่นคงแข็งแรงมีความสะดวกสบายในการปฏิบัติงาน	คน (Man) -เจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานเนื่องจากงานซ้ำๆเป็นเวลานาน -เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจ การใช้งานเครื่องชั่งน้ำหนัก
Opportunities	Treats
การบริหารจัดการ (Management) -มีนโยบายส่งเสริมในภาพรวมของผู้บริหาร -มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานจากหน่วยงานกลางของกรุงเทพมหานคร	คน (Man) -พนักงานขับรถเก็บขนมูลฝอยไม่ให้ความสำคัญร่วมมือนำรถเก็บขนมูลฝอยมาชั่งน้ำหนัก การบริหารจัดการ (Management) -นโยบายของผู้บริหารไม่ต่อเนื่อง -การส่งเสริมความรู้ด้านเทคโนโลยียังไม่เพียงพอสำหรับเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงานในศูนย์กำจัดมูลฝอยสายไหม

จากผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมตามตารางที่ ๓ พบว่า กระบวนการจัดเก็บข้อมูลการบันทึกค่าน้ำหนักรถเก็บขนมูลฝอย ณ ศูนย์กำจัดมูลฝอยสายไหม มีจุดอ่อนที่สำคัญอยู่ที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้น เมื่อการปฏิบัติงานขั้นตอนที่ชัดเจน ระบุรายละเอียดไว้ครบถ้วน สมบูรณ์ประกอบกับการจัดการฝึกอบรมการใช้งานเครื่องชั่งน้ำหนัก และมีการติดตาม ตรวจสอบการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน

ผู้ศึกษาจึงได้กำหนดแนวทางในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดเก็บข้อมูลการบันทึกค่าน้ำหนักรถเก็บขนมูลฝอย ณ ศูนย์กำจัดมูลฝอยสายไหม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และลดปัญหาความผิดพลาดที่เกิดขึ้น ตามลำดับขั้นตอนมีรายละเอียดปรากฏตาม ข้อ ๖ กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่อไปนี้

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

การจัดทำคู่มือกระบวนการจัดเก็บข้อมูล การบันทึกค่าน้ำหนักรถเก็บขนมูลฝอย ณ ศูนย์กำจัดมูลฝอยสายไหม มีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ การวางแผน

๑. ขออนุมัติการจัดคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดเก็บข้อมูลการบันทึกค่าน้ำหนักรถเก็บขนมูลฝอย ณ ศูนย์กำจัดมูลฝอยสายไหม

๒. ศึกษาแนวคิด หลักการ ทฤษฎี กฎหมาย ผลการศึกษา การรายงานอื่นๆ ที่เกี่ยวกับการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อนำมาวิเคราะห์หาแนวทางที่สอดคล้องกับการดำเนินงานของผู้ศึกษาซึ่งได้ศึกษาการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

๓. จัดทำสถิติข้อมูลการตรวจสอบความผิดพลาดจากการบันทึกข้อมูลการชั่งน้ำหนักรถเก็บขนมูลฝอยไว้ ก่อนมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและนำคู่มือไปใช้ปฏิบัติงานจริง

ขั้นตอนที่ ๒ การดำเนินงาน

๔. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน โดยมี ๒ ขั้นตอนหลัก ดังนี้

๔.๑ ขั้นตอนการวางแผนการเขียนคู่มือ ประกอบด้วย

๔.๑.๑ การกำหนดวัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือ

๔.๑.๒ กำหนดขอบเขตเนื้อหา ว่ามีของกระบวนการในคู่มือว่าครอบคลุมขั้นตอนใด หน่วยงานใด ใครเกี่ยวข้อง ที่ใด และเมื่อใด

๔.๑.๓ กำหนดรูปแบบของคู่มือ ได้แก่

-บทที่ ๑ บทนำ เนื้อหาประกอบด้วย เหตุผลความจำเป็นในการจัดทำคู่มือ วัตถุประสงค์ของคู่มือ ขอบเขตเนื้อหาในคู่มือ ประโยชน์ของคู่มือ และคำศัพท์ที่สำคัญในคู่มือ

-บทที่ ๒ การวิเคราะห์งานและศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง ให้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของงานที่จะนำมาเขียนเป็นคู่มือกับงานทั้งระบบ หลักการ ทฤษฎี วิธีการ ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานที่นำมาจัดทำคู่มือและงานทั้งระบบขององค์กร

-บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องที่จะนำมาจัดทำคู่มือ เนื้อหาครอบคลุมขั้นตอนหรือกระบวนการปฏิบัติตั้งแต่ขั้นตอนแรกจนถึงขั้นตอนสุดท้าย อย่างละเอียดผู้ปฏิบัติงานอ่านคู่มือแล้ว สามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้จริง มีแผนภูมิแสดงขั้นตอนประกอบ เพิ่มความเข้าใจของผู้อ่านคู่มือ

-บทที่ ๔ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เนื้อหาประกอบด้วยปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงานที่พบเป็นประจำในเรื่องที่จัดทำคู่มือ ให้ระบุข้อเสนอแนะ

ถึงแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าวไว้ด้วย และอาจจะบรู๊ซเสนอแนะ
ในการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ ผู้จัดทำคู่มือสามารถยกกรณีตัวอย่างเพื่อให้ผู้อ่านคู่มือเกิดความเข้าใจยิ่งขึ้นและหากตัวอย่างจำนวนมากสามารถเขียนแยกมาเป็นบทตัวอย่างเพิ่มได้อีกหนึ่งบท

๔.๒ ขั้นลงมือเขียนคู่มือ ผู้จัดทำคู่มือจะลงมือเขียนรายละเอียดตามโครงร่างคู่มือ
ที่ได้จัดทำตามรูปแบบของคู่มือที่กำหนดในขั้นการวางแผนเขียนคู่มือ

๕. จัดทำหนังสือขอแต่งตั้งคณะทำงานจัดทำคู่มือ เพื่อร่วมพิจารณารายละเอียดของคู่มือ
การปฏิบัติงานที่จัดทำขึ้น โดยคณะทำงานจำนวน ๙ ราย ประกอบด้วย

๑) ผู้อำนวยการสำนักสิ่งแวดล้อม หรือรองผู้อำนวยการสำนักที่ผู้อำนวยการสำนัก
มอบหมายให้กำกับและดูแลกองโรงงานกำจัดมูลฝอย

๒) ผู้อำนวยการกองโรงงานกำจัดมูลฝอย

๓) หัวหน้าศูนย์กำจัดมูลฝอยสายไหม

๔) หัวหน้าฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ จำนวน ๕ ราย^๓ ซึ่งเป็นผู้แทน
จาก ๑๕ สำนักงานเขตที่มาขนถ่ายมูลฝอยที่ศูนย์กำจัดมูลฝอยสายไหม และ

๕) ผู้ศึกษาในฐานะคณะทำงานและเลขานุการคณะทำงาน

๖. จัดทำหนังสือเชิญคณะทำงานร่วมพิจารณาคู่มือการปฏิบัติงาน (ร่างฉบับสมบูรณ์)

๗. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (ฉบับสมบูรณ์) โดยนำข้อเสนอแนะของคณะทำงานมา
ปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน อย่างน้อย ๓ ครั้ง

๘. ขอความเห็นชอบนำคู่มือการปฏิบัติงานไปปฏิบัติ

๙. จัดทำหนังสือเชิญเจ้าหน้าที่ประชุมรับฟังการชี้แจงและฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการใช้คู่มือ
การปฏิบัติงาน

๑๐. ดำเนินการจัดการประชุมรับฟังการชี้แจงและฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการใช้คู่มือการ
ปฏิบัติงาน

๑๑. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนำคู่มือการปฏิบัติงานไปใช้ปฏิบัติงานจริง

ขั้นตอนที่ ๓ การติดตามและประเมินผล

๑๒. จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจและปัญหาการใช้คู่มือการปฏิบัติงานของ
ผู้ปฏิบัติงานและดำเนินการสำรวจตามแบบสอบถามที่จัดทำขึ้น

๑๓. ตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยใช้วิธีการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมและ
บันทึกผลการสังเกตนั้น และเข้าไปสังเกตแบบมีส่วนร่วมและบันทึกผลการสังเกต เพื่อพิจารณาพฤติกรรม
ของเจ้าหน้าที่ว่ามีความแตกต่าง เหมือนกันอย่างไร

^๓ สำนักงานเขตบางซื่อ จตุจักร ดุสิต ราชเทวี พญาไท ลาดพร้าว บางเขน หลักสี่ ดอนเมือง สายไหม คันนายาว ดินแดง
คลองสามวา ปทุมวัน และบางกะปิ

๑๔. ตรวจสอบจากสถิติความผิดพลาดของข้อมูลปริมาณมูลฝอยที่ต้องดำเนินการแก้ไข

๑๕. สังเกตจำนวนรถเก็บขนมูลฝอยและระยะเวลาในการรอคอยการนำรถเก็บขนมูลฝอยเข้าชั่งน้ำหนัก

๑๖. จัดทำหนังสือรายงานผลการปฏิบัติงานเปรียบเทียบก่อนและหลังมีคู่มือการปฏิบัติงานให้ผู้อำนวยการสำนักสิ่งแวดล้อมทราบ

ขั้นตอนที่ ๔ การพัฒนาหรือปรับปรุง

๑๗. นำผลการปฏิบัติงานก่อนนำคู่มือไปใช้เปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงานหลังจากใช้คู่มือแล้ว ผลการสำรวจจากแบบสอบถาม บันทึกผลการสังเกตมาวิเคราะห์เพื่อค้นหาข้อเท็จจริงจากการนำคู่มือการปฏิบัติงานไปใช้ และดำเนินการพัฒนา หรือปรับปรุง ขั้นตอนที่ยังมีข้อบกพร่องหรือขั้นตอนที่สามารถพัฒนาให้งานมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๑๘. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานตามขั้นตอนการที่กำหนดไว้อีกครั้ง

๗. ระยะเวลาการดำเนินการ

การดำเนินการจัดทำคู่มือกระบวนการจัดเก็บข้อมูลการบันทึกค่าน้ำหนักรถเก็บขนมูลฝอย ณ ศูนย์กำจัดมูลฝอยสายไหม ระยะเวลาดำเนินการ ๖ เดือน โดยมีขั้นตอนตามตารางที่ ๔ ดังนี้

ตารางที่ ๔ แสดงขั้นตอนการดำเนินงานหลักและระยะเวลาดำเนินงาน

ลำดับ ที่	ขั้นตอนการดำเนินงานหลัก ตามกรอบแนวทาง	เดือน ที่ ๑	เดือน ที่ ๒	เดือน ที่ ๓	เดือน ที่ ๔	เดือน ที่ ๕	เดือน ที่ ๖
๑.	ขั้นตอนการวางแผน						
๒.	ขั้นตอนการดำเนินงาน						
๓.	ขั้นตอนการติดตามและประเมินผล						
๔.	ขั้นตอนการพัฒนาหรือปรับปรุง						

๘. งบประมาณ

ไม่ขอจัดสรรงบประมาณประจำปี

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

การดำเนินการจัดทำจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดเก็บข้อมูลการบันทึกค่าน้ำหนักลดเก็บขนมูลฝอย ณ ศูนย์กำจัดมูลฝอยสายไหม มีตัวชี้วัดความสำเร็จของการดำเนินงาน รายละเอียดตามตารางที่ ๕ ดังนี้

ตารางที่ ๕ แสดงความสอดคล้องของเป้าหมาย/วัตถุประสงค์ ตัวชี้วัดและวิธีการ/เครื่องมือในการประเมินผล

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด(KPI)	วิธีการ/เครื่องมือในการประเมินผล
เป้าหมาย ๑.จัดทำคู่มือกระบวนการจัดเก็บข้อมูลการบันทึกค่าน้ำหนักลดเก็บขนมูลฝอย ณ ศูนย์กำจัดมูลฝอยสายไหม จำนวน ๑ เล่ม	ระดับผลผลิต(Output) ๑.ศูนย์กำจัดมูลฝอยสายไหมมีคู่มือกระบวนการจัดเก็บข้อมูลการบันทึกค่าน้ำหนักลดเก็บขนมูลฝอย จำนวน ๑ เล่ม	ศึกษาปัญหามานำวิเคราะห์ร่วมกับผู้เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดแนวทางแก้ไขที่เป็นรูปธรรมและมีมาตรฐาน
๒.จัดประชุมคณะทำงานจัดทำคู่มือ จำนวน ๓ ครั้ง	๒.ประชุมคณะทำงานจัดทำคู่มือ ไม่น้อยกว่า ๓ ครั้ง	วางแนวทางการประชุมให้ได้เนื้อหาครบถ้วนภายใน ๓ ครั้ง
๓.จัดประชุมชี้แจงคู่มือการปฏิบัติงานและฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้แก่เจ้าหน้าที่ประจำจุดชั่งน้ำหนักลดเก็บขนมูลฝอย จำนวน ๑ ครั้ง	๓.ประชุมชี้แจงคู่มือการปฏิบัติงานและฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้แก่เจ้าหน้าที่ประจำจุดชั่งน้ำหนักลดเก็บขนมูลฝอยจำนวน ๑ ครั้ง	อบรมโดยใช้เนื้อหาจากคู่มือและการฝึกการใช้เครื่องชั่งที่ถูกวิธี
วัตถุประสงค์ ๑.เพื่อลดความผิดพลาดของการบันทึกข้อมูลค่าน้ำหนักลดเก็บขนมูลฝอย	ระดับผลลัพธ์ (Outcome) ๑.ความผิดพลาดของข้อมูลการบันทึกค่าน้ำหนักลดเก็บขนมูลฝอยลดลงร้อยละ ๑๐ ก่อน - หลังการนำคู่มือไปใช้	ผลการเปรียบเทียบสถิติจำนวนข้อมูลการบันทึกค่าน้ำหนักลดเก็บขนมูลฝอยก่อน - หลังการนำคู่มือไปใช้แล้ว ๓ เดือน
๒.เพื่อให้เจ้าหน้าที่ประจำจุดชั่งน้ำหนักลดเก็บขนมูลฝอยมีแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน	๒.เจ้าหน้าที่ประจำจุดชั่งน้ำหนักลดเก็บขนมูลฝอยปฏิบัติงานเป็นมาตรฐาน	ทำการสุ่มตรวจจากจุดชั่งน้ำหนักอย่างสม่ำเสมอ เป็นเวลา ๓ เดือน

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑๐.๑ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการอื่นๆ ของศูนย์กำจัดมูลฝอยสายไหม

๑๐.๒ นำการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดเก็บข้อมูลการบันทึกค่าน้ำหนักรถเก็บขนมูลฝอย ณ ศูนย์กำจัดมูลฝอยสายไหม ไปประยุกต์ใช้ในกรณีที่ศูนย์กำจัดมูลฝอยแห่งอื่นของกรุงเทพมหานครที่มีปัญหาเกิดความผิดพลาดในการบันทึกข้อมูลค่าน้ำหนักรถเก็บขนมูลฝอย

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล (Individual Study)

การจัดทำคู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการชั่งน้ำหนักมูลฝอย
ณ ศูนย์กำจัดมูลฝอยสายไหม

โดย นายอาคม อธิฐสุวรรณศิลป์
นายช่างไฟฟ้าชำนาญงาน ศูนย์กำจัดมูลฝอยสายไหม
กองโรงงานกำจัดมูลฝอย สำนักสิ่งแวดล้อม
เลขที่ ๓๓

หลักการและเหตุผล

สำนักสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่บริหารจัดการสิ่งแวดล้อมของกรุงเทพมหานครมุ่งเน้นให้มีสภาพแวดล้อมและภูมิทัศน์ร่มรื่นสวยงาม และมีภารกิจหลักในการกำจัดมูลฝอย สอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ ๒๐ ปี ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๑.มหานครปลอดภัย ยุทธศาสตร์ย่อยที่ ๑.๑ ปลอดภัยพิษ ศูนย์กำจัดมูลฝอยสายไหม รองรับการขนถ่ายมูลฝอยวันละ ๗๐๐ เที่ยว ๒๗๐๐ ตัน

ปัญหา

- การเก็บข้อมูลการบันทึกค่าน้ำหนักรถเก็บขนมูลฝอย มีความผิดพลาด ข้อมูลไม่ตรงกับข้อเท็จจริง

การแก้ไข

- จัดทำคู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการชั่งน้ำหนักมูลฝอย

วัตถุประสงค์

เพื่อลดความผิดพลาดของการบันทึกข้อมูลค่าน้ำหนัก
รถเก็บขนมูลฝอย

เพื่อให้เจ้าหน้าที่ประจำจุดชั่งน้ำหนักรถเก็บขนมูลฝอย
มีแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

เป้าหมาย

จัดประชุมคณะทำงานเพื่อศึกษาวิเคราะห์ปัญหาเพื่อจัดทำเป็นคู่มือ
ปฏิบัติงานอย่างน้อย ๓ ครั้ง

จัดทำคู่มือกระบวนการจัดเก็บข้อมูลการบันทึกค่าน้ำหนัก
รถเก็บขนมูลฝอย ณ ศูนย์กำจัดมูลฝอยสายไหมจำนวน ๑ เล่ม

จัดประชุมชี้แจงคู่มือการปฏิบัติงานและฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ
ให้แก่เจ้าหน้าที่ประจำจุดชั่งน้ำหนักรถเก็บขนมูลฝอยอย่างน้อย ๑ ครั้งต่อปี

ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงาน

๑. เรื่องการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

ความหมายของคู่มือการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

ประโยชน์ของการจัดทำคู่มือ

องค์ประกอบของคู่มือการปฏิบัติงาน

ลักษณะที่ดีของคู่มือการปฏิบัติงาน

ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงาน

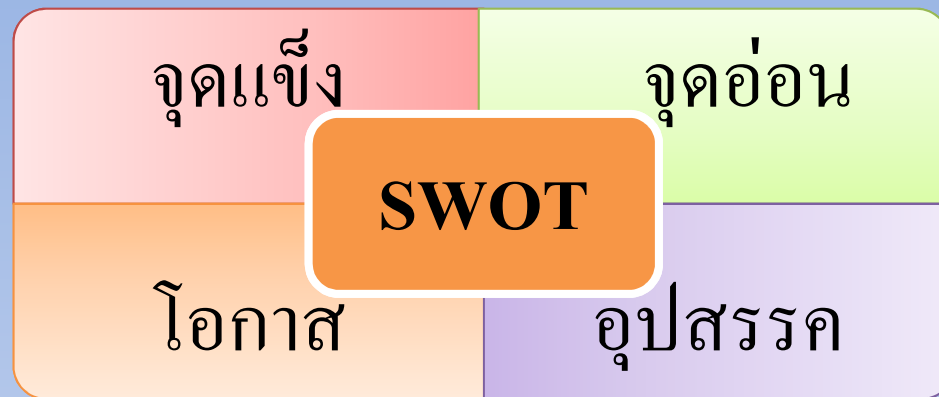
๒. เอกสารการสอนเรื่องการจัดทำแผนเชิงกลยุทธ์ และการบริหารเชิงกลยุทธ์

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT)

หลักการบริหาร ๔ M

การควบคุมคุณภาพด้วย DemingCycle (PDCA)

Strengths	Weakness
คน (Man) -เจ้าหน้าที่เป็นคนรุ่นใหม่ -อายุยังน้อยร่างกายแข็งแรง -เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะเรียนรู้ เงิน (Money) -มีค่าตอบแทนนอกเวลาทำการ ทรัพยากรหรือวัสดุ (Material) -มีเครื่องชั่งน้ำหนักที่ทันสมัยเที่ยงตรง-มีอาคารชั่งน้ำหนักที่มั่นคงแข็งแรงมีความสะดวกสบายในการปฏิบัติงาน	คน (Man) • เจ้าหน้าที่ไม่ปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยต่างคนต่างทำโดยอาศัยความเคยชิน จากประสบการณ์ของแต่ละคน ยังไม่มีแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน และเชื่อถือได้ • เจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานเนื่องจากงานซ้ำๆเป็นเวลานาน • เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจการใช้งานเครื่องชั่งน้ำหนัก
Opportunities	Treats
การบริหารจัดการ (Management) -มีนโยบายการส่งเสริมให้มีการควบคุมปริมาณ มูลฝอยในภาพรวมของกรุงเทพมหานครของผู้บริหารระดับสูง -มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานจากหน่วยงานกลางของกรุงเทพมหานคร	คน (Man) -พนักงานขับรถเก็บขนมูลฝอยไม่ให้ความร่วมมือนำรถมาชั่งน้ำหนัก การบริหารจัดการ (Management) -นโยบายของผู้บริหารไม่ต่อเนื่อง-การส่งเสริมความรู้ด้านเทคโนโลยียังไม่ เพียงพอสำหรับเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงานในศูนย์กำจัดมูลฝอยสายไหม



จุดอ่อน (Weakness)

คน (Man)

- เจ้าหน้าที่ไม่ปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยต่างคนต่างทำโดยอาศัยความเคยชิน จากประสบการณ์ของแต่ละคน ยังไม่มีแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน และเชื่อถือได้
- เจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน
- เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจการใช้งานเครื่องชั่งน้ำหนัก

กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ ๑ การวางแผน

- 
- ขออนุมัติการจัดทำคู่มือ
 - ศึกษาแนวคิด หลักการ ทฤษฎี กฎหมาย ผลการศึกษา รายงานอื่นๆ
 - จัดทำสถิติข้อมูล การตรวจสอบความผิดพลาดจากการบันทึกข้อมูล

ขั้นตอนที่ ๒. การดำเนินงาน

- 
- จัดทำร่างคู่มือการปฏิบัติงาน

- 
- ขอแต่งตั้งคณะทำงานจัดทำคู่มือ เพื่อร่วมพิจารณารายละเอียดของคู่มือการปฏิบัติงานที่จัดทำขึ้น

- 
- จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (ฉบับสมบูรณ์)

- 
- ประชุมรับฟังการชี้แจงและฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการใช้คู่มือกาปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ ๓. การติดตามและประเมินผล

- จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจและปัญหาการใช้คู่มือ
- ตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยใช้วิธีการสังเกต
- ตรวจสอบสถิติความผิดพลาดของข้อมูลปริมาณมูลฝอยที่ต้องดำเนินการแก้ไข
- จัดทำหนังสือรายงานผลการปฏิบัติงานงานเปรียบเทียบก่อนและหลังมีคู่มือการปฏิบัติงานเสนอผู้อำนวยการสำนักสิ่งแวดล้อมทราบ

ขั้นตอนที่ ๔. การพัฒนาหรือปรับปรุง

- 
- นำผลการปฏิบัติงานก่อนนำคู่มือไปใช้ เปรียบเทียบกับหลังจากใช้คู่มือแล้ว และดำเนินการปรับปรุง ขั้นตอนที่ยังมีข้อบกพร่อง

- 
- จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ อีกครั้ง

ระยะเวลาการดำเนินการ

การดำเนินการจัดทำคู่มือ มีระยะเวลาดำเนินการ ๖ เดือน

ลำดับที่	ขั้นตอนการดำเนินงานหลัก ตามกรอบแนวทาง	เดือนที่ ๑	เดือนที่ ๒	เดือนที่ ๓	เดือนที่ ๔	เดือนที่ ๕	เดือนที่ ๖
๑.	ขั้นตอนการวางแผน						
๒.	ขั้นตอนการดำเนินงาน						
๓.	ขั้นตอนการติดตามและ ประเมินผล						
๔.	ขั้นตอนการพัฒนาหรือปรับปรุง						

งบประมาณ

- ไม่ขอจัดสรรงบประมาณประจำปี
- ใช้วัสดุสำนักงานที่มีอยู่

แนวทางการติดตามและประเมินผล

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด(KPI)	วิธีการ/เครื่องมือในการประเมินผล
<u>เป้าหมาย</u> ๑.จัดทำคู่มือกระบวนการจัดเก็บข้อมูลการบันทึกค่าน้ำหนักกรดเก็บขนมูลฝอยจำนวน ๑ เล่ม	<u>ระดับผลผลิต(Output)</u> ๑.ได้คู่มือการจัดเก็บข้อมูลการบันทึกค่าน้ำหนักกรดเก็บขนมูลฝอย จำนวน ๑ เล่ม	ศึกษาปัญหา นำมาวิเคราะห์ ร่วมกับผู้เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดแนวทางแก้ไขที่เป็นรูปธรรมและมีมาตรฐาน
๒.จัดประชุมคณะทำงานจัดทำคู่มือ จำนวน ๓ ครั้ง	๒.ประชุมคณะทำงานจัดทำคู่มือจำนวน ๓ ครั้ง	วางแนวทางการประชุมให้ได้เนื้อหาครบถ้วนภายใน 3 ครั้ง
๓.จัดประชุมชี้แจงคู่มือการปฏิบัติงานและฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้แก่เจ้าหน้าที่จำนวน ๑ ครั้ง	๓.ประชุมชี้แจงคู่มือการปฏิบัติงานและฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้แก่เจ้าหน้าที่จำนวน๑ครั้ง	อบรมโดยใช้เนื้อหาจากคู่มือ และการฝึกการใช้เครื่องชั่งที่ถูกต้องวิธี

<u>วัตถุประสงค์</u>	<u>ระดับผลลัพธ์ (Outcome)</u>	
๑.เพื่อลดความผิดพลาดของการบันทึกข้อมูลค่าน้ำหนักรถเก็บขนมูลฝอย	๑.ความผิดพลาดของข้อมูลการบันทึกค่าน้ำหนักรถเก็บขนมูลฝอยลดลงร้อยละ 10 ก่อน - หลังการนำคู่มือไปใช้	ผลการเปรียบเทียบสถิติจำนวนข้อมูลการบันทึกค่าน้ำหนักรถเก็บขนมูลฝอย ก่อน –หลังการนำคู่มือไปใช้แล้ว ๓ เดือน
๒.เพื่อให้เจ้าหน้าที่ประจำจุดชั่งน้ำหนักรถเก็บขนมูลฝอย มีแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน	๒.เจ้าหน้าที่ประจำจุดชั่งน้ำหนักรถเก็บขนมูลฝอยปฏิบัติงานเป็นมาตรฐาน	ทำการสุ่มตรวจจากจุดชั่งน้ำหนักอย่างสม่ำเสมอเป็นเวลา 3 เดือน

ข้อเสนอแนะ

➡ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการอื่นๆ ของศูนย์
กำจัดมูลฝอยสายไหม

➡ นำการจัดทำคู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการชั่งน้ำหนักมูล
ฝอย ณ ศูนย์กำจัดมูลฝอยสายไหม ไปประยุกต์ใช้ที่ศูนย์กำจัดมูล
ฝอยแห่งอื่นของกรุงเทพมหานคร

จบการนำเสนอ