

เลขที่ ๔๖

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน
ลูกจ้างฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ
สำนักงานเขตดินแดง

จัดทำโดย นายบุรฉัตร นามกร
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๓
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

๑. ชื่อเรื่อง การสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของลูกจ้างฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตดินแดง

๒. หลักการและเหตุผล

ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตดินแดง มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย การลดมลพิษและรักษาสิ่งแวดล้อม การบริการขนถ่ายสิ่งปฏิกูล การดูแลบำรุงรักษาต้นไม้ให้สวยงามร่มรื่น การจัดเก็บค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอย และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง การปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบดังกล่าวต้องใช้ลูกจ้างเป็นจำนวนมาก โดยส่วนใหญ่เป็นประเภทผู้ใช้แรงงาน ผู้มีความในด้านการศึกษาน้อย ประกอบด้วย ลูกจ้างประจำ จำนวน ๓๘๗ อัตรา ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน ๑๑๘ อัตรา รวม ๕๐๕ อัตรา

ปัญหาที่ประสบอยู่ในปัจจุบันของฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะได้แก่ สถิติการลาป่วยของลูกจ้างที่มีเป็นจำนวนมากในแต่ละบุคคล การมาสาย การขาดราชการโดยไม่ทราบสาเหตุ การถูกไล่ออกจากราชการกรณีขาดราชการเกินกว่า ๑๕ วัน พฤติกรรมขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ทำงานอย่างเฉื่อยชา ผู้บังคับบัญชาต้องควบคุมดูแลการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง งานไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ จากการวิเคราะห์ถึงสาเหตุของพฤติกรรมของลูกจ้างดังกล่าวจะพบว่า ปัญหาเกิดจากอัตราค่าจ้างต่ำไม่เพียงพอต่อค่าครองชีพในปัจจุบัน มีความเสี่ยงภัยในการปฏิบัติงานเนื่องจากลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติ อาทิเช่น การกวาดถนนริมบาทวิถี พื้นถนน การเก็บมูลฝอยในเวลาากลางคืน การตัดแต่งกิ่งไม้ริมถนน ซึ่งมีความเสี่ยงภัยในเรื่องอุบัติเหตุ ความเสี่ยงภัยต่อสุขภาพอนามัยฝุ่นละออง ขยะพิษ ปัญหาสุขภาพอนามัยไม่สมบูรณ์เนื่องจากการทำงานหนักต้องใช้แรงกาย ความไม่เจริญในตำแหน่งหน้าที่ ซึ่งปัญหาดังกล่าวจำเป็นต้องสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานเป็นสภาวะจิตใจ หรือความรู้สึกของบุคคลที่เป็นพฤติกรรมแสดงออกต่อสภาพแวดล้อมหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานอันเป็นสิ่งบ่งชี้ถึงความตั้งใจ และทำให้เกิดกำลังใจที่จะร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ เช่น ถ้าบุคคลมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ดี ย่อมส่งผลต่อความสำเร็จของงาน และถ้าบุคคลมีขวัญกำลังใจปฏิบัติงานที่ไม่ดี ย่อมส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการทำงานออกมาไม่ดีไม่มีประสิทธิภาพ งานไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือการปฏิบัติงานล้มเหลวได้ ขวัญและกำลังใจเป็นสิ่งที่ผู้บริหารจะต้องเอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่เสมอ เพราะถ้าการบำรุงขวัญที่ดีจะทำให้มีการสร้างผลงานที่มีคุณภาพให้แก่หน่วยงานให้อยู่ระดับสูงตามความต้องการ และส่งผลไปถึงประสิทธิภาพของงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

ผู้จัดทำได้ตระหนักถึงความสำคัญของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของลูกจ้างฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตดินแดง จึงได้เสนอแนวความคิดในการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

๓. วัตถุประสงค์

๒.๑. เพื่อให้ลูกจ้างฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานงานเขตดินแดง มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่

๒.๒ มีความประทับใจ มีเจตคติที่ดีต่อองค์กร

๒.๓ เพื่อเป็นแรงจูงใจให้ลูกจ้างปฏิบัติงานอย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพ

๔. เป้าหมาย

สามารถทำให้ลูกจ้างฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานงานเขตดินแดง มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ก่อให้เกิดความรักความสามัคคีในองค์กร

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงาน

๕.๑ การวิเคราะห์องค์กร (SWQT หรือ Situation Analysis)

เป็นการวิเคราะห์ศักยภาพเพื่อประเมินสภาพการพัฒนาขององค์กรปัจจุบันเป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อองค์กร

S: Strengths หมายถึงจุดแข็งขององค์กร ปัจจัยใดที่เป็นข้อได้เปรียบหรือจุดเด่น ควรนำมาใช้ในการพัฒนาและส่งเสริมความเข้มแข็งขององค์กร

W: Weaknes หมายถึงจุดอ่อนของโครงการ ปัจจัยใดที่เป็นจุดด้อย ข้อเสียเปรียบขององค์กรควรปรับปรุงให้ดีขึ้น หรือขจัดให้หมดไป

O: Opprtunites หมายถึงโอกาส ปัจจัยใดที่เป็นประโยชน์ และองค์กรสามารถถกฉวยข้อดีเหล่านั้นมาเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กรได้

T: Threst หมายถึงอุปสรรค ปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อหรือก่อให้เกิดความเสียหายซึ่งองค์กรต้องหลีกเลี่ยง

หลักสำคัญของ SWOT ก็คือ การวิเคราะห์โดยการสำรวจจากสภาพการณ์ ๒ ด้าน คือ สภาพการณ์ภายในและสภาพการณ์ภายนอก โดยมีขั้นตอนดังนี้

S และ W เป็นการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์กร

เป็นการประเมินสภาพแวดล้อมภายในองค์กร เกี่ยวกับการวิเคราะห์และพิจารณาทรัพยากรและความสามารถภายในองค์กรทุก ด้าน เพื่อที่จะระบุจุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กร แหล่งที่มาเบื้องต้นของข้อมูลเพื่อการประเมินสภาพแวดล้อมภายใน คือระบบข้อมูลเพื่อการบริหารที่ครอบคลุมทุกด้าน ทั้งในด้านโครงสร้าง ระบบ ระเบียบ วิธีปฏิบัติงาน บรรยากาศในการทำงานและทรัพยากรในการบริหาร (คน เงิน วัสดุ การจัดการ) รวมถึงการพิจารณาผลการดำเนินงานที่ผ่านมาขององค์กรเพื่อที่จะเข้าใจสถานการณ์

O และ T เป็นการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร เป็นการประเมินสภาพแวดล้อมที่องค์กรไม่สามารถควบคุมได้หรือไม่ได้เกิดจากตัวองค์กรเอง ส่วนใหญ่สภาพแวดล้อมภายนอกจะเกี่ยวกับการเมืองสังคมรวมถึงสภาวะทางเศรษฐกิจ ข่าวโรคระบาด สงครามระหว่างประเทศ ต้องวิเคราะห์แบบไม่เอนเอียงเพราะจะไม่สามารถนำผลวิเคราะห์มาปรับปรุงองค์กรได้ นอกจากนี้ยังต้องจับตาสถานการณ์ภายนอกองค์กรให้ดี เพราะจุดแข็งบางเรื่องที่เคยเป็นจุดแข็ง เมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไปบางทีจุดแข็งก็อาจกลายเป็นจุดอ่อนได้

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก (SWOT Analysis)

<p>จุดแข็ง (Strengths)</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญและสนับสนุนในเรื่องการสร้างขวัญและกำลังใจกับลูกจ้าง ๒. ราชการมีระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจนในการให้สวัสดิการลูกจ้าง เพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ๓. อาชีพรับราชการเป็นอาชีพที่มั่นคง 	<p>จุดอ่อน (Weaknesses)</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. อัตราค่าจ้างต่ำ ๒. มีความเสี่ยงภัยในการปฏิบัติงานเรื่องอุบัติเหตุ ๓. มีความเสี่ยงภัยในสุขภาพอนามัย ๔. ไม่มีความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่ง ๕. ระเบียบปฏิบัติในการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการมีขั้นตอนมาก เบิกจ่ายไม่รวดเร็ว
<p>โอกาส (Opportunities)</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. มีภาคเอกชนให้การสนับสนุนในการให้สวัสดิการลูกจ้างเพิ่มเติม ๒. ตำแหน่งคนงาน เป็นตำแหน่งที่ได้รับความนิยมยกย่องชื่นชมในสังคมว่าเป็นอาชีพที่มีความเสถียร 	<p>อุปสรรค (Threats)</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. ลูกจ้างไม่ให้ความสนใจในสวัสดิการที่ตนเองและครอบครัวพึงจะได้รับจากการปฏิบัติงานในหน้าที่ราชการ ๒. สภาพเศรษฐกิจ ค่าครองชีพที่สูงขึ้นทำให้ค่าจ้างและสวัสดิการที่ได้รับไม่เพียงพอต่อการครองชีพ

๕.๒ ทฤษฎีของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ความหมายของขวัญและกำลังใจขวัญและกำลังใจตรงกับภาษาอังกฤษว่า morale มีรากฐานมาจากภาษาฝรั่งเศสว่า “Esprit De Corps” ซึ่งในระยะแรกขวัญ เป็นศัพท์ที่ใช้ในวงการทหารในระหว่างที่มีสงครามซึ่งจำเป็นต้องสร้างสิ่งบำรุงขวัญและได้มีการนำมาใช้ในวงการศึกษาตลอดจนในวงการอุตสาหกรรม สรุปได้ว่าขวัญกำลังใจในการทำงานเป็นเจตคติแห่งจิตใจ น้ำใจ ระดับความเป็นอยู่และภาวะของอารมณ์ในแต่ละบุคคลที่เป็นสมาชิกกลุ่มซึ่งเกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารโดยตรง อันจะส่งผลกระทบต่อความตั้งใจ ความร่วมมือ และความสนใจในการปฏิบัติงาน โดยเป็นสภาพที่เกิดขึ้นและสะท้อนให้เห็นถึงสภาพของการทำงาน เช่นการกระตือรือร้น อารมณ์ คาดหวัง ความมั่นใจหรือกล่าวได้ว่าเป็นทัศนคติของบุคคลหรือกลุ่มที่มีผลต่อสภาพแวดล้อมของงานที่ปฏิบัติ ตลอดจนการให้ความร่วมมือด้วยสมัครใจในการที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อประโยชน์ที่ดีที่สุดขององค์การ ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานนี้เป็นปัจจัยสำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล เป็นสิ่งจำเป็นในการบริหารงานบุคคลเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการที่จะทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจปฏิบัติงาน หากขวัญดีบุคคลก็ย่อมมีความพอใจที่จะปฏิบัติงานสูงขึ้น หากขวัญไม่ดีบุคคลย่อมเกิดความท้อแท้ เบื่อหน่าย และไม่พอใจที่จะปฏิบัติงานอันส่งผลกระทบต่อการบริหารงาน ในองค์กร ดังนั้นผู้บริหารควรรู้จักการบำรุงขวัญบุคลากรในองค์กร เพื่อให้ได้ผลการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลดี

ความสำคัญของขวัญและกำลังใจในการทำงานสำหรับความสำคัญของขวัญในการปฏิบัติงานได้มีนักวิชาการให้ความเห็นพอสรุป

- (๑) ขวัญกำลังใจในการทำงานเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจเพื่อวัตถุประสงค์ขององค์การ
 - (๒) สร้างความจงรักภักดีมีสัจย์ต่อหมู่คณะและองค์การ เกื้อหนุนให้ระเบียบข้อบังคับเกิดผลในด้านการควบคุมความประพฤติของพนักงาน เจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติงานอยู่ในกรอบแห่งระเบียบวินัยและมีศีลธรรมอันดีงาม
 - (๓) สร้างสามัคคีธรรมในหมู่คณะและก่อให้เกิดพลังร่วมในกลุ่ม
 - (๔) ทำให้เกิดพลังสามัคคี เพื่อให้สามารถฝ่าฟันอุปสรรคทั้งหลายขององค์การได้
 - (๕) เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในองค์กรกับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์การ
 - (๖) เกื้อหนุนและจูงใจให้สมาชิกและหมู่คณะหรือองค์การเกิดความศรัทธาเริ่มสร้างสรรค์ในกิจการต่าง ๆ ขององค์การ และ
 - (๗) ทำให้เกิดความเชื่อมั่นศรัทธาในองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่
- นอกจากนี้ ขวัญกำลังใจยังเป็นการสนับสนุนและจูงใจให้สมาชิกมีความศรัทธาเริ่มสร้างสรรค์ในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรและยังเสนอ ความคิดเห็นต่าง ๆ ในการปรับปรุงองค์กรให้ดีขึ้น จะเห็นได้ว่าในองค์กรที่สมาชิกที่มีขวัญกำลังใจดีจะมีบรรยากาศในหน่วยงาน แจ่มใส ร่าเริง การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้อง น่าเชื่อถือ สมาชิกมีความสนใจในงานที่ตนเองรับผิดชอบ สามารถวิพากษ์วิจารณ์ให้ข้อคิดเห็นเสนอแนะต่างๆ ด้วยความบริสุทธิ์ใจ และทุกคนพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลืองานพิเศษด้วยความเต็มใจ สมาชิกในองค์กรที่มีขวัญเสีย จะมีบรรยากาศในหน่วยงานไม่แจ่มใสมีการทะเลาะกันในกลุ่ม

เพื่อนร่วมงาน มีความเฉื่อยชา ความล่าช้าของการปฏิบัติงานเพิ่มสูงขึ้นเรื่อย ๆ งานมีความผิดพลาด เชื่อถือไม่ได้มากขึ้นผิดปกติขาดงาน ลางานมากกว่าปกติ มีการลาออกหรือย้ายไปอยู่ที่อื่นด้วยความสมัครใจในอัตราเพิ่มมากขึ้นอย่าง ผิดปกติ ผู้ใต้บังคับบัญชามีความเยินขาดต่อผู้บังคับบัญชา ไม่มีการเชื่องฟัง ไม่สุภาพ และมักแข็งข้อหรือขัดคำสั่งของผู้บังคับบัญชาเสมอ มีคำร้องทุกข์หรือคำร้องเรียนมากผิดปกติ จึงสรุปได้ว่าขวัญกำลังใจมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นอย่างยิ่งถ้าขวัญของบุคลากรดีทั้งโดยส่วนตัวและส่วนรวม ย่อมส่งผลให้งานของหน่วยงานดีตามไปด้วย และการที่ขวัญของกลุ่มอยู่ในระดับสูงก็จะช่วยสร้างพื้นฐานสำหรับการปฏิบัติงานที่ดีด้วย

อะไรที่มีอิทธิพลต่อการมีขวัญกำลังใจในการทำงาน ปัจจัยที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดขวัญกำลังใจในการทำงานได้แก่

(๑) ลักษณะท่าทางและบทบาทของหัวหน้าที่มีต่อผู้ปฏิบัติงาน หัวหน้างานมีความสำคัญเพราะเปรียบเหมือนผู้ประสานงานระหว่างองค์กรกับผู้ปฏิบัติงาน หัวหน้างานมีอิทธิพลอย่างสูงต่อการปฏิบัติงานแต่ละวัน

(๒) ความพึงพอใจในหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่ คนส่วนมากชอบที่จะทำงานที่ตนถูกใจ และสามารถได้ดี เพราะทำให้มีโอกาสใช้ความสามารถทางสติปัญญาและพัฒนาบุคลิกภาพตนเอง

(๓) การเข้ากันได้กับเพื่อนร่วมงานได้ทุกคนจะรู้สึกพอใจต่อการทำงาน ถ้ารู้สึกว่าเป็นที่ยอมรับและเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเพื่อนร่วมงาน

(๔) ความพึงพอใจต่อวัตถุประสงค์หลักและประสิทธิผลขององค์กร ถ้าทุกคนหรือส่วนใหญ่เข้าใจซาบซึ้งถึงระบบและวิธีดำเนินงานขององค์กรแล้ว ย่อมจะอุทิศเวลาให้แก่งาน มีกำลังใจและขวัญในการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น

(๕) ความพึงพอใจต่อสภาพเศรษฐกิจและบำเหน็จรางวัล การให้รางวัลจะช่วยจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นต่อการปฏิบัติ หน้าที่อย่างขยันขันแข็ง มั่นใจและมีกำลังขวัญดี

(๖) สุขภาพทางด้านร่างกายและจิตใจที่สัมพันธ์กัน เพราะจิตใจของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนอาจเปลี่ยนแปลงได้เสมออันเป็นผลโดยตรงจากด้านร่างกาย จึงถือว่าปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพทางกายและจิตใจมีอิทธิพลอย่างมากต่อการปฏิบัติงาน เพราะถ้ามีปัญหาอาจทำงานไม่ได้ดี

ส่วนในทัศนะของนัก วิชาการไทย เช่น อุทัย หิรัญโต และปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ ขวัญกำลังใจในการทำงาน เกิดขึ้นจากปัจจัยต่าง ๆ ประกอบด้วย

(๑) ลักษณะท่าทางและบทบาทของผู้นำหรือหัวหน้าที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

(๒) ความพอใจในหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่ อันเกิดจากการมอบหมายงานให้บุคคลปฏิบัติหรือรับผิดชอบ

(๓) ความพอใจต่อวัตถุประสงค์หลักและนโยบายดำเนินงานขององค์กรของพนักงานเจ้าหน้าที่และผู้ร่วมงาน ตลอดจนการจัดองค์การและระบบงาน

(๔) การให้บำเหน็จ รางวัล และการเลื่อนชั้น เลื่อนตำแหน่งแก่ผู้ปฏิบัติงานที่ดี

(๕) สภาพของการปฏิบัติงาน (working condition)

(๖) ระบบการวัดผลความสำเร็จในการทำงาน

(๗) โอกาสในการแสดงความคิดเห็นและการยอมรับ

ตามที่นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน ใว้ นั้น พอสรุปได้ว่าการที่จะทำให้องค์การประสบความสำเร็จได้หรือการทำงานร่วมกันของบุคคลหลายๆ คน จะต้องมีความดีใจในการทำงานที่ดี มีความเต็มใจในการทำงานและมีความสุขกับการทำงาน รวมถึงให้ความรู้สึกรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การและมีความรู้สึกรู้สึกอยากทำงาน ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องรู้ให้แน่ชัดว่าอะไรคือสิ่งที่ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาไม่พอใจ การที่ผู้ใต้บังคับบัญชาจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ต้องอาศัยสิ่งจูงใจ และการที่องค์การใดมีสิ่งจูงใจมากผู้ปฏิบัติงานในองค์การนั้นย่อมจะมีขวัญ และกำลังใจมากขึ้นด้วยเช่นกัน

๕.๓ แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการทำงานมีความเกี่ยวข้องกับ ความต้องการของมนุษย์และการจูงใจ โดยตรง ได้มีผู้ศึกษาค้นคว้าและเขียนไว้มากมาย แต่ในที่นี้จะขอนำมากล่าวเฉพาะหลักการและทฤษฎีที่สำคัญพอสังเขป ดังนี้

Herzberg ได้ศึกษาทฤษฎีจูงใจค้ำจุน (Motivation Maintenance Theory) หรือ ทฤษฎีจูงใจสุขอนามัย (Motivation Hygiene Theory) เป็นทฤษฎีที่ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยสำคัญ ๒ ประการ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยทั้งสองได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (MotivationFactor) และปัจจัยสุขอนามัย หรือ ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor)

ปัจจัยจูงใจ (MotivationFactor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้บุคลากรในหน่วยงานเกิดความพึงพอใจ และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ปัจจัยจูงใจมี ๕ ประการคือ

๑. ความสำเร็จของงาน (Achievement)
๒. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)
๓. ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement)
๔. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Work Itself)
๕. ความรับผิดชอบ (Responsibility)

ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) เป็น ปัจจัยที่ไม่ใช่สิ่งจูงใจ แต่เป็นปัจจัยที่จะค้ำจุนให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคคล ปัจจัยค้ำจุนนี้เป็นสิ่งจำเป็นเพราะถ้าไม่มีปัจจัยเหล่านี้ บุคคลในองค์กรอาจเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยค้ำจุน ๑๐ ประการ คือ

๑. นโยบาย และการบริหารงานของหน่วย (Company Policy And Administration)
๒. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility Growth)
๓. ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation to Superior, Subordinate, Peer)
๔. เงินเดือน (Salary)
๕. สถานะของอาชีพ (Occupation)
๖. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personnel Life)
๗. ความมั่นคงในงาน (Security)

๘. สถานการณ์การทำงาน (Working Conditions)

๙. เทคนิคของผู้นิเทศ (Supervisor Technical)

๑๐. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life)

Maslow ได้ตั้งทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจ โดยมีสมมติฐานว่ามนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นก็จะเข้ามาแทนที่ ความต้องการของคนเราอาจจะซ้ำซ้อนกัน ความต้องการอย่างหนึ่งอาจจะยังไม่ทันหมดไป ความต้องการอีกอย่างหนึ่งก็จะเกิดขึ้นได้ ซึ่งความต้องการจะเป็นไปตามลำดับดังนี้

๑. ความต้องการด้านสรีระ (Physiological Need) เป็นความต้องการขั้นมูลฐานของมนุษย์และเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดสำหรับการดำรงชีวิต ได้แก่ อาหาร อากาศ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยา รักษาโรค ความต้องการการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ

๒. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Need) เป็นความรู้สึกที่ต้องการความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งรวมถึงความก้าวหน้าและความอบอุ่นใจ

๓. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Love and Belonging) เมื่อความต้องการทางร่างกายและความต้องการความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของก็จะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อ พฤติกรรมของบุคคล ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของหมายถึง ความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับ ได้รับความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อนร่วมงาน

๔. ความต้องการการเห็นตนเองมีคุณค่า (Esteem Need) ความต้องการด้านนี้เป็นความต้องการระดับสูงที่เกี่ยวกับ ความอยากเด่นในสังคม ต้องการให้บุคคลอื่น รวมถึงความเชื่อมั่นในตนเอง ความรู้ ความสามารถ ความเป็นอิสระและเสรีภาพ

๕. ความต้องการที่จะทำความเข้าใจตนเอง (Need For Self Actualization) เป็นความต้องการที่จะเข้าใจตนเองตามสภาพที่ตนเองเป็นอยู่ เข้าใจถึงความสามารถ ความสนใจ ความต้องการของตนเอง ยอมรับได้ในส่วนที่เป็นจุดอ่อนของตนเอง

McGragor กล่าวว่าโอกาสที่ครูจะได้รับการตอบสนองสิ่งจูงใจมากหรือน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับผู้บริหารโรงเรียนเป็นสำคัญ ดังนั้นจึงเป็นการสมควรที่จะได้รับทราบถึงข้อสมมติฐานที่เกี่ยวกับตัวคนใน ทักษะของผู้บริหาร ทั้งนี้เพราะการที่ผู้บริหารโรงเรียนจะเปิดโอกาสให้ครูมีโอกาสตอบสนองสิ่ง จูงใจมากหรือน้อยเพียงใดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะของข้อสมมติฐานหรือความเชื่อของผู้บริหารที่มีต่อตัว คน ข้อสมมติฐานทั้งสอง คือทฤษฎี X และทฤษฎี Y ซึ่งเปรียบเทียบลักษณะของคนให้เห็นในสองทักษะที่แตกต่างกันดังนี้

๑. ทฤษฎี X

๑.๑ มนุษย์ปกติไม่ชอบทำงานและจะพยายามหลีกเลี่ยงเมื่อมีโอกาส

๑.๒ โดยเหตุที่มนุษย์ไม่ชอบทำงานดังกล่าว ดังนั้นเพื่อให้คนได้ปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การจึงต้องใช้วิธี การบังคับ ควบคุม สั่งการ หรือ ช่มชู้ด้วยวิธีการลงโทษต่างๆ

๑.๓ มนุษย์โดยปกติจะเห็นแก่ตัวเองเป็นสำคัญ จนกระทั่งไม่เอาใจใส่ในความดีขององค์การเท่าที่ควร

๑.๔ มนุษย์มักมีท่าทีต่อต้านการเปลี่ยนแปลง และมีความต้องการความมั่นคงในการทำงานเหนือว่าสิ่งอื่นใด

๑.๕ มนุษย์เมื่อเข้ามาทำงานมักจะขาดความปรารถนา และมักจะถูกพวกไม่เอาไหน ชักนำไปในทางเสื่อมเสียได้ง่าย

ความเชื่อเกี่ยวกับทัศนคติของคนทั้ง ๕ ประการ นี้กำลังจะสูญไปจากสังคมปัจจุบันเพราะการบริหารงานแบบนี้ไม่มีส่วนช่วยส่งเสริมในทางที่ดีต่อพนักงาน เจ้าหน้าที่ ให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน จึงต้องทำความเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ให้ดีกว่าที่พบในข้อสันนิษฐานของทฤษฎี X นี้ McGrigor ได้นำแนวความคิดของ Maslow และนำเอาทฤษฎีจูงใจของ Herzberg มาเป็นข้อสนับสนุน ข้อสันนิษฐานใหม่เกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์โดยเรียกข้อสันนิษฐานใหม่นี้ว่า ทฤษฎี Y

๒. ทฤษฎี Y

๒.๑ คนโดยทั่วไปมิใช่จะรังเกียจหรือไม่ชอบทำงานเสมอไป คนอาจถือว่าเป็นสิ่งที่สนุกสนาน หรือให้ความเพลิดเพลินได้ด้วยงานต่างๆ จะเป็นสิ่งที่ดีหรือเลว ย่อมขึ้นอยู่กับสภาพของการควบคุม และการจัดการอย่างเหมาะสม ก็จะเป็นสิ่งหนึ่งที่สามารถตอบสนองสิ่งจูงใจของคนได้

๒.๒ การออกคำสั่ง การควบคุม การปูนบำเหน็จรางวัล การลงโทษทางวินัย มิใช่เป็นวิธีเดียวที่จะให้คนปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงาน คนเราจะปฏิบัติตามเป้าหมายขององค์กรต่อเมื่อเขามีความศรัทธาต่อวัตถุประสงค์ขององค์กรนั้น

๒.๓ ด้วยเหตุผลดังกล่าว การที่คนยินดีผูกมัดตนเองต่องานขององค์กร ย่อมมีผลทำให้งานดังกล่าวเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์กับสิ่งจูงใจที่จะ ปฏิบัติงาน

๒.๔ ถ้าหากงานต่างๆ ได้มีการจัดอย่างเหมาะสมแล้วคนงานจะยอมรับงานดังกล่าว และอยากที่จะรับผิดชอบในผลสำเร็จของงานนั้นด้วย

๒.๕ ถ้า หากได้มีการเข้าใจถึงคนโดยถูกต้องแล้วจะเห็นได้ว่า คนโดยทั่วไปจะมีคุณสมบัติที่ดี คือมีความคิดความอ่านที่ดี มีความฉลาดและมีความคิดริเริ่มที่จะช่วยแก้ปัญหาต่างๆ ขององค์กรได้อย่างดี

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๖.๑ กรอบแนวทางในการดำเนินงานโดยการเสนอโครงการที่สร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานได้แก่

๖.๑.๑ โครงการเสริมแรงบวกด้วยการชมเชยก่อแก่ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ดีเด่น

ลักษณะโครงการ เป็นโครงการยกย่องชมเชยแก่ผู้ปฏิบัติงานดีเด่นโดยการให้ลูกจ้างแต่ละกลุ่มงานเป็นผู้พิจารณาเสนอรายชื่อลูกจ้างดีเด่น ๓ เดือน เสนอรายชื่อ ๑ คน ผู้ที่ได้รับการเสนอชื่อเป็นลูกจ้างดีเด่น กรณีที่เป็นลูกจ้างประจำได้รับการพิจารณาขึ้นค่าจ้างเป็นกรณีพิเศษ กรณีที่เป็นลูกจ้างชั่วคราวจะได้รับการพิจารณาบรรจุเป็นลูกจ้างประจำ ทั้งนี้อยู่ในหลักเกณฑ์ที่ทางราชการกำหนด

๖.๑.๒ โครงการ ตรวจพื้นที่ที่มีรางวัล

ลักษณะโครงการ ให้ลูกจ้างแจ้งเหตุปัญหาต่าง ๆ ที่เป็นปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน อาทิ เช่นมีขยะตกค้าง ต้นไม้ล้ม การปิดป้ายประชาสัมพันธ์ที่สาธารณะ บุคคลที่ต้องสงสัยเป็นอาชญากรรม ปัญหาอื่นใดที่ขัดต่อความสงบสุขของบ้านเมือง ลูกจ้างรายใดแจ้งปัญหามากที่สุดจะได้รับการยกย่อง ชมเชยและได้รับมอบรางวัลในการประชุมลูกจ้าง

๖.๑.๓ โครงการเผยแพร่ความรู้ด้านสวัสดิการ

ลักษณะโครงการ เป็นการอบรมให้ความรู้ในเรื่องสวัสดิการต่าง ๆ ที่ลูกจ้างพึงจะได้รับ เพื่อให้การเบิกจ่ายเงินสวัสดิการเป็นไปอย่างรวดเร็วไม่ผิดพลาด ลูกจ้างจะได้รับเงินสวัสดิการต่าง ๆ ด้วยความรวดเร็ว

๖.๑.๔ โครงการฌาปนกิจลูกจ้างฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ

สำนักงานเขตดินแดง

ลักษณะโครงการ เป็นการช่วยเหลือกันเองในระหว่างลูกจ้างกรณีที่บุคคลในครอบครัวของลูกจ้างเสียชีวิตหรือตัวลูกจ้างเองเสียชีวิต โดยกำหนดเก็บเงินไว้อย่างชัดเจนมีการทำบัญชีรายรับรายจ่าย

รายละเอียดโครงการตามภาคผนวก

๖.๒ ขั้นตอนในการดำเนินงาน

๖.๒.๑ วิเคราะห์สาเหตุถึงการขาดขวัญและกำลังใจของลูกจ้าง โดยแต่ละกลุ่มงานของฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะเป็นผู้วิเคราะห์สาเหตุได้แก่

- กลุ่มงานพัฒนาความสะอาด ๑
- กลุ่มงานพัฒนาความสะอาด ๒
- กลุ่มงานปลูกและบำรุงรักษาต้นไม้
- กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป

โดยนำเสนอปัญหาต่าง ๆ ที่ได้พบเห็นและวิธีดำเนินการแก้ไขนำเสนอเป็นโครงการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของลูกจ้างฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ เพื่อให้ผู้อำนวยการเขตดินแดงเป็นผู้อนุมัติโครงการ

๖.๒.๒ ประชุมปรึกษากำหนดแนวทางการดำเนินการตามโครงการ แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการตามโครงการ ประกอบด้วย

- หัวหน้าฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ประธานกรรมการ
- หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาความสะอาด ๑ กรรมการ
- หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาความสะอาด ๒ กรรมการ
- หัวหน้ากลุ่มงานปลูกและบำรุงรักษาต้นไม้ กรรมการ
- เจ้าหน้าที่งานรักษาความสะอาด กรรมการ
- เจ้าพนักงานการเกษตร กรรมการ
- เจ้าพนักงานธุรการ กรรมการ
- เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี กรรมการ
- หัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานทั่วไป กรรมการและเลขานุการ

๖.๒.๓ ประชุมชี้แจงโครงการ

ประชุมชี้แจงโครงการให้ลูกจ้างทุกคนในฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะทราบถึงวัตถุประสงค์ของโครงการ ให้ลูกจ้างสอบถามความไม่เข้าใจในโครงการ โดยจะประชุมชี้แจงโครงการในวันประชุมลูกจ้างประจำเดือน

๖.๒.๔ ดำเนินการตามโครงการ

การดำเนินการตามโครงการจะมีการกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด โดยคณะกรรมการที่ได้แต่งตั้ง ในระหว่างดำเนินการตามโครงการจะมีการประชุมเดือนละ ๑ ครั้ง ในวันจันทร์ของสัปดาห์แรกของเดือน เพื่อให้ทราบถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น กำหนดวิธีดำเนินการแก้ไข หรืออาจจะมีการกำหนดรายละเอียดในโครงการเพิ่มเติมเพื่อให้โครงการดำเนินการตามวัตถุประสงค์

๖.๒.๕ ติดตามและประเมินผลโครงการ

เมื่อการดำเนินการสิ้นสุดลงจะมีการติดตามประเมินผลโครงการ ซึ่งถ้าโครงการดังกล่าวประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดีก็จะจัดทำเป็นโครงการที่ต่อเนื่อง และจัดโครงการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับลูกจ้าง เพิ่มเติมต่อไป

๖.๒.๖ รายงานผลโครงการ

รายงานผลโครงการให้ผู้อำนวยการเขตดินแดงทราบ ข้อดีและข้อบกพร่องของโครงการ การตอบสนองของลูกจ้างที่มีต่อโครงการ

๘. แนวทางการติดตามและประเมินผล

๘.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ

ระดับผลผลิต (output)

ลูกจ้างทุกคนมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเกิดความประทับใจและมีเจตคติที่ดีต่อฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ

ผลลัพธ์ (Outcom)

๘.๑.๑ ลูกจ้างให้ความสำคัญปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ

๘.๑.๒ ลูกจ้างเกิดความประทับใจ และมีเจตคติที่ดีต่อฝ่ายรักษาความสะอาดและ

สวนสาธารณะ

๘.๒ วิธี/เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและประเมินผล (สำเร็จ)

- ลูกจ้างร้อยละ ๘๐% มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน
- ลูกจ้างร้อยละ ๘๐ % เกิดความประทับใจต่อฝ่ายรักษาความสะอาดและ

สวนสาธารณะ สำนักงานเขตดินแดง

- สถิติการลาของลูกจ้างที่ลดน้อยลง

๘.๓ เครื่องมือ

- ออกแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกจ้างที่มีทัศนคติต่อองค์กร
- ออกแบบสอบถามประชาชนในพื้นที่เขตดินแดงที่มีทัศนคติต่อลูกจ้าง

ในการให้บริการด้านต่าง ๆ

- สังเกตจากพฤติกรรมการทำงานของลูกจ้าง

๙. ข้อเสนอแนะ

๑. ผู้จัดทำมีความเห็นว่าการจัดทำกรอบแนวทางการสร้างขวัญกำลังใจให้กับลูกจ้าง ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตดินแดง ได้รับความประทับใจและเกิดขวัญกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างแท้จริง เป็นเพียงส่วนหนึ่งเท่านั้น กรุงเทพมหานครควรให้ความสนใจในด้านสวัสดิการให้กับลูกจ้างให้เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากลูกจ้างเป็นส่วนสำคัญในการรักษาความสะอาดความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง เพื่อภาพลักษณ์ที่ดีของกรุงเทพมหานคร

๒. กรุงเทพมหานครควรส่งเสริมความรู้ ทักษะการทำงาน เพิ่มเติมให้กับลูกจ้าง เช่น การฝึกอบรม การศึกษาดูงาน สัมมนา เพื่อเป็นการส่งเสริมศักยภาพการทำงานให้กับลูกจ้าง

๓. กรุงเทพมหานครควรส่งเสริมให้ลูกจ้างผู้ใช้แรงงานที่มีคุณวุฒิการศึกษา ให้สามารถเปลี่ยนตำแหน่งให้ตรงกับคุณวุฒิการศึกษาได้ เพื่อความก้าวหน้าในการปฏิบัติราชการ

๔. กรุงเทพมหานครควรเพิ่มงบประมาณในด้านวัสดุป้องกันอุบัติเหตุให้กับลูกจ้างที่ปฏิบัติงานเสี่ยงต่ออุบัติเหตุ ให้ลูกจ้างมีวัสดุป้องกันอุบัติเหตุให้เพียงพอ

ภาคผนวก

ชื่อโครงการ	เสริมแรงบวกด้วยการชมเชยกย่องแก่ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ดีเด่น
ผู้รับผิดชอบโครงการ	ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตดินแดง
ปีงบประมาณ	๒๕๕๘

๑. หลักการและเหตุผล

การเสริมแรงบวก (Positive reinforcement) คือ การเสริมแรงที่มีผลทำให้พฤติกรรมที่ได้รับการเสริมแรงนั้นมีความถี่เพิ่มขึ้น เช่น นาย ก. เข้ามาทำงานตรงเวลา หัวหน้างานจึงชมเชยนาย ก. ในที่ประชุมว่าขยันขันแข็งมาทำงานตรงเวลา ผลที่ตามมาคือ นาย ก. มาทำงานตรงเวลาทุกวัน แสดงว่าพฤติกรรมดังกล่าวได้รับการเสริมแรงทางบวกมาจากคำชมของหัวหน้า ดังนั้น การสร้างขวัญกำลังใจให้ผู้ปฏิบัติงาน ที่ตั้งใจทำความดีไม่ว่าจะเป็นเรื่องใดก็ตามหน่วยงานควรให้การสนับสนุนยกย่องเผยแพร่ความดีผู้นั้นให้เป็นที่ประจักษ์แก่สังคม และการให้ของขวัญรางวัลก็เป็นแรงกระตุ้นพฤติกรรมให้บุคคลแสดงออกมากยิ่งขึ้น

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสร้างขวัญกำลังใจให้ผู้ปฏิบัติงานที่มีความมานะ อุตสาหะ มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่จนเป็นที่ประจักษ์แก่บุคคลทั่วไป ของฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ
๒. เพื่อสร้างความร่วมมือ ร่วมใจของลูกจ้างฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ในอันที่จะยกย่องเชิดชูเกียรติซึ่งกันและกัน

๓. เป้าหมาย

ลูกจ้างฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ได้รับการยกย่องเชิดชูเกียรติ ๓ เดือน / ครั้ง

๔. วิธีการดำเนินการ

๑. จัดการประชุมประชาสัมพันธ์โครงการ ให้ลูกจ้างทราบ หลักเกณฑ์วิธีการ ดังนี้
 - ๑.๑ ต้องเป็นลูกจ้างในสังกัดฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ
 - ๑.๒ แบ่งกลุ่มตามสายงาน กวาด เก็บขนมูลฝอย ขนถ่ายสิ่งปฏิกูล คนสวน
 - ๑.๓ แต่ละกลุ่มเสนอรายชื่อกลุ่มละ ๑ คน (๓ เดือน เสนอ ๑ ครั้ง)
 - ๑.๔ นำการลา ผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานมาประกอบการพิจารณา
๒. จัดบอร์ดข้อความการชมเชยพร้อมติดภาพถ่าย
๓. รวบรวมสถิติผู้ที่มีได้รับการชมเชยกย่องมากที่สุดเพื่อมอบของขวัญรางวัลปลายปี

๔. ผู้ได้รับการยกย่องชมเชยมากที่สุดกรณีที่เป็นลูกจ้างประจำจะได้รับการพิจารณาความชอบ กรณีที่เป็นลูกจ้างชั่วคราวจะได้รับการพิจารณาบรรจุเป็นลูกจ้างประจำ ทั้งนี้จะต้องอยู่ในเกณฑ์ของการพิจารณาตามระเบียบของกรุงเทพมหานคร

๕. ระยะเวลาในการดำเนินการ

เดือนพฤษภาคม ๒๕๕๘ ถึงเดือน เมษายน ๒๕๕๙

๖. ปัญหาอุปสรรค

การชมเชยกย่องบางคนคิดว่าเป็นเรื่องไม่สำคัญและเสียเวลา ก็จะไม่ให้ความร่วมมือร่วมโครงการ

๗. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

ลูกจ้างฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ที่มีความประพฤติปฏิบัติดี จะเป็นตัวอย่างที่ดีแก่บุคคลอื่นและชักนำให้ผู้อื่นปฏิบัติตามมีจำนวนมากขึ้น มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้การทำงานบรรลุตามเป้าหมาย

ชื่อโครงการ	ตรวจพื้นที่ที่มีรางวัล
ผู้รับผิดชอบโครงการ	ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตดินแดง
ปีงบประมาณ	๒๕๕๘

๑. หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันการร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาขยะตกค้าง ปัญหาต้นไม้ และปัญหาอื่น ๆ มีเป็นจำนวนมากโดยการร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร และโทรแจ้งที่ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตดินแดง เมื่อเทียบสัดส่วนระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่นับว่าไม่เพียงพอที่จะดำเนินการให้ทั่วพื้นที่ เพื่อให้มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยอย่างทั่วถึงตลอดเวลา ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ จึงได้จัดทำโครงการตรวจพื้นที่ที่มีรางวัล เพื่อเป็นการมอบรางวัลให้แก่เจ้าหน้าที่ของฝ่ายรักษาความสะอาดฯ เพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ที่โทรแจ้งหรือพบเห็นขยะตกค้าง ปัญหาต้นไม้ ท่อระบายน้ำอุดตันหรือปัญหาอื่นที่เกี่ยวข้องกับความสงบสุขของบ้านเมือง เพื่อที่จะเข้าดำเนินการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะเขตดินแดง

๒. เพื่อลดจำนวนเรื่องร้องเรียน

๓. เพื่อสร้างขวัญกำลังใจแก่เจ้าหน้าที่ผู้ตั้งใจปฏิบัติงาน

๓. เป้าหมาย

๑. สร้างแรงจูงใจให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน

๒. มอบรางวัลเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยการมอบรางวัลในการทำความดี

๓. จำนวนเรื่องร้องเรียนลดลง

๔. ช่วยเหลือการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น ๆ

๔. วิธีการดำเนินการ

๑. จัดประชุมประชาสัมพันธ์โครงการ ให้ลูกจ้างทราบหลักเกณฑ์ในการแจ้ง โดย เรื่องที่จะแจ้งจะต้องไม่อยู่ในวิสัยที่ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถจะแก้ไขปัญหาเองได้ เรื่องที่แจ้งดังนี้

๑.๑ ต้นไม้บนทางเท้า ต้นไม้ตาย ต้นไม้โคนล้ม ต้นไม้ถูกรถชน

๑.๒ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยในถนนและทางเท้า

มีท่อประปาแตก มีเสาไฟชำรุดหัก มีตู้โทรศัพท์ชำรุด มีการกองวัสดุสิ่งของบนทางเท้าหรือผิวการจราจร ทางเท้าถนนชำรุด มีการขุดถนนทางเท้า มีฝาท่อพักหาย,ชำรุด มีการขุดถนนทางเท้า ผิวการจราจรชำรุด

๑.๓ ความสะอาดบริเวณจุดผ่อนผันให้ตั้งวางสินค้า

มีน้ำสกปรกบนทางเท้าผิวการจราจรบริเวณจุดผ่อนผัน มีขยะตกเรี่ยราดบริเวณจุดผ่อนผัน มีการวางภาชนะที่ใส่อาหารหรือล้างจานบนทางเท้าผิวการจราจร ไม่มีการเก็บภาชนะที่ตั้งวางขายสินค้าหลังเวลาเลิกจำหน่าย

๑.๔ ความสะอาดบนทางเท้าและผิวการจราจร

มีขยะทิ้งกองบนทางเท้าหรือผิวการจราจร มีขยะเต็มถังไม่มีเจ้าหน้าที่มาจัดเก็บ ขยะล้นกองอยู่รอบถัง

๑.๕ การติดป้ายโฆษณาในที่สาธารณะ

มีการติดป้ายโฆษณาบนสะพานลอยคนเดินข้าม มีการติดป้ายโฆษณาในเกาะกลางถนน มีการติดตั้งป้ายโฆษณาบนทางเท้า มีการติดตั้งป้ายโฆษณาตามกำแพง รั้ว ต้นไม้

๑.๖ พบเห็นบุคคลที่ต้องสงไสที่จะก่ออาชญากรรม

๑.๗ ปัญหาอื่นใดที่ขัดต่อความสงบสุขของบ้านเมือง

๒. จัดทำแบบรับเรื่องทางโทรศัพท์

๓. เจ้าหน้าที่ออกไปตรวจสอบกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข

๔. บันทึกสถิติผู้แจ้งเหตุ ผู้ที่แจ้งเหตุมากที่สุดที่เป็นผู้ได้รับรางวัล

๕. ประกาศรายชื่อผู้ได้รับรางวัลประจำเดือน

๖. มอบรางวัลและกล่าวชมเชยต่อที่ประชุมข้าราชการลูกจ้าง

๕. ระยะเวลาที่ดำเนินการ

เดือนพฤษภาคม ๒๕๕๘ ถึงเดือนเมษายน ๒๕๕๙

๕. ปัญหาอุปสรรค

๖.๑ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานไม่ให้ความสำคัญกับโครงการ

๖.๒ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเห็นว่าเป็นงานในหน้าที่ของตนเองจะต้องทำอยู่แล้ว

๖.๓ ปัญหาที่พบอาจต้องประสานหน่วยงานอื่นเข้าดำเนินการ

๗. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๗.๑ ลูกจ้างมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

๗.๒. การมอบสิ่งของรางวัลเป็นการกระตุ้นให้อยากกระทำซ้ำ

๗.๓ จำนวนเรื่องร้องเรียนลดลง

๗.๔ ประชาชนมีความพึงพอใจความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของพื้นที่

ชื่อโครงการ	เผยแพร่ความรู้ด้านสวัสดิการ
ผู้รับผิดชอบโครงการ	ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตดินแดง
ปีงบประมาณ	๒๕๕๘

๑. หลักการและเหตุผล

ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะมีลูกจ้างมีสิทธิที่จะได้รับสวัสดิการต่าง ๆ จากการปฏิบัติงานราชการ เป็นจำนวนมาก อาทิ การเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาล การศึกษาบุตร การฌาปนกิจสงเคราะห์กรุงเทพมหานคร การเข้าร่วมเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์กรุงเทพมหานคร ซึ่งลูกจ้างทุกคนจำเป็นต้องทราบถึงสวัสดิการต่าง ๆ ที่ตนเองและครอบครัวพึงจะได้รับ ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ได้ตระหนักถึงความสำคัญของสวัสดิการที่ลูกจ้างพึงจะได้รับ จึงได้จัดทำโครงการเผยแพร่ความรู้ด้านสวัสดิการ

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นการเผยแพร่ความรู้ด้านสวัสดิการให้กับลูกจ้างฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ
๒. ปรีกษาหารือร่วมกันในการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการต่าง ๆ ให้เป็นไปด้วยความถูกต้องรวดเร็ว
๓. ปรีกษาหารือร่วมกันถึงปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน

๓. เป้าหมาย

ลูกจ้างฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตดินแดง

๔. วิธีการดำเนินการ

- ๔.๑ กำหนดหัวข้อความรู้ด้านสวัสดิการ
- ๔.๑ แจงให้ลูกจ้างทราบโครงการ
- ๔.๒ ประชุมให้ความรู้และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
- ๔.๓ เชิญวิทยากรมาให้ความรู้

๕. ระยะเวลาที่ดำเนินการ

เดือนพฤษภาคม ๒๕๕๘ ถึงเดือนเมษายน ๒๕๕๙

๖. ค่าใช้จ่ายโครงการ

ไม่ใช้งบประมาณในการดำเนินการ

๗. ปัญหาอุปสรรค

ลูกจ้างไม่ได้ให้ความร่วมมือในการดำเนินการ เนื่องจากไม่เห็นความสำคัญของสวัสดิการที่ตนเองและครอบครัวพึงจะได้รับ

๘. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

ลูกจ้างฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตดินแดง มีความรู้ด้านสวัสดิการ สิทธิประโยชน์ที่ข้าราชการและลูกจ้างและครอบครัวพึงจะได้รับ การเบิกจ่ายเงินเป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้การทำงานบรรลุตามเป้าหมาย

โครงการฌาปนกิจฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตดินแดง

มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการช่วยเหลือกันระหว่างเพื่อนลูกจ้างในฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ กรณีที่ตนเองเสียชีวิต หรือบุคคลในครอบครัวเสียชีวิต เป็นการตกลงกันเองในระหว่างเพื่อนลูกจ้างด้วยกัน โดยมอบให้เจ้าหน้าที่การเงินของฝ่ายรักษาความสะอาดฯ เป็นผู้จัดเก็บเงิน

หลักเกณฑ์ในการช่วยเหลือ

๑. ลูกจ้างผู้ปฏิบัติงานเสียชีวิต มอบเงินจำนวน ๒๐,๐๐๐.-บาท
 ๒. สามีหรือภรรยาที่ของลูกจ้างที่ถูกต้องตามกฎหมายเสียชีวิต มอบเงินจำนวน ๘,๐๐๐.-บาท
 ๓. บุตรของลูกจ้างเสียชีวิต (กรณีอายุไม่เกิน ๑๕ ปี) มอบเงินจำนวน ๘,๐๐๐.-บาท
 ๔. บิดา มารดา ของลูกจ้างเสียชีวิต มอบเงินจำนวน ๘,๐๐๐.-บาท
- การเก็บเงิน
๑. จัดเก็บเงินกรณีผู้เสียชีวิต ดังนี้
 - ลูกจ้างผู้ปฏิบัติงานเสียชีวิต เก็บเงินรายละ ๔๐.-บาท
 - บุคคลในครอบครัวเสียชีวิต เก็บเงินรายละ ๒๐.-บาท

เจ้าหน้าที่การเงินของฝ่ายรักษาความสะอาดฯ เป็นผู้จัดทำบัญชีรายรับ-รายจ่าย ไว้เพื่อการตรวจสอบ