

เลขที่ ๔๗

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง ระบบแก้ไขเรื่องร้องเรียนขยะตกค้างในถนนสายหลัก
สายรอง เขตดินแดง

จัดทำโดย นางสาวสุดาพร พลเดช

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

สังกัด ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตดินแดง

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๙
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐

๑. ชื่อเรื่อง ระบบการแก้ไขเรื่องร้องเรียนขยะตกค้างในถนนสายหลัก สายรอง เขตดินแดง

๒. หลักการและเหตุผล

ปี ๒๕๕๗ รัฐบาลกำหนดให้การจัดการขยะมูลฝอยเป็นวาระแห่งชาติ เนื่องจากเล็งเห็นความสำคัญของปัญหาขยะมูลฝอย ของเสียอันตราย กากอุตสาหกรรม และมูลฝอยติดเชื้อ ขยับเคลื่อนผ่าน RoadMap การบริหารจัดการขยะมูลฝอยและของเสียอันตราย ซึ่งกรุงเทพมหานครจัดทำแผนการบริหารจัดการขยะมูลฝอย (ระยะ ๕ ปี พ.ศ.๒๕๕๘-๒๕๖๒) ที่สอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๕๖-๒๕๗๕) โดยมีแนวคิดพื้นฐานที่ว่า “ขยะเป็นทรัพยากรจัดการโดยนำกลับมาใช้ใหม่อย่างคุ้มค่า นำไปกำจัดน้อยที่สุดด้วยเทคโนโลยีทันสมัยและสะอาดเพื่อให้กรุงเทพมหานครเป็นมหานครที่จัดการขยะมูลฝอยอย่างยั่งยืนลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ”

นโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ได้ประกาศ ๖ นโยบายหลัก และ ๑๐ มาตรการเร่งด่วนในการพัฒนากรุงเทพมหานครในช่วงปี ๒๕๕๖-๒๕๕๙ โดยการจัดการขยะถูกจัดให้อยู่ในนโยบายมหานครแห่งความปลอดภัย และมหานครสีเขียว โดย “เพิ่มระบบจัดการขยะที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ตั้งแต่จัดเก็บ ขนถ่าย จนถึงเปลี่ยนขยะให้เป็นพลังงานไฟฟ้าด้วยเทคโนโลยีทันสมัยและสะอาด” และกำหนดมาตรการเร่งด่วน โดยเพิ่มบริการเก็บขนมูลฝอยไม่ให้ตกค้างในชุมชน มีเป้าหมาย เพื่อให้กรุงเทพมหานครเป็นมหานครในการจัดการมูลฝอยอย่างยั่งยืนและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและภาวะโลกร้อน

พล.ต.อ.อัศวิน ขวัญเมือง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ได้วางแนวทางการพัฒนากรุงเทพมหานคร ภายใต้แนวคิด “ผลักดันทันที แก้ไขทันที NOW!” เพื่อแก้ไขปัญหาเร่งด่วนของกรุงเทพมหานคร ตลอดจนมุ่งพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับชาวกรุงเทพมหานคร พร้อมดำเนินภารกิจพิเศษให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี สำหรับนโยบายของกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ๑ ภารกิจพิเศษ ๕ นโยบายทันที ๑๙ ภารกิจผลักดันทันที ซึ่งภารกิจพิเศษ คือ การบริหารจัดการมลพิษท้องสนามหลวง ทั้งด้านการเดินทาง อาหาร ที่พัก การดูแลความปลอดภัย ความสะอาด การแพทย์และการสาธารณสุข เพื่อดูแลประชาชนที่เดินทางมากราบ พระบรมศพ พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ให้ได้รับความสะดวกสบายมากที่สุด

๕ นโยบายทันที ประกอบด้วย

นโยบายที่ ๑ สะอาด (CLEAN) : บ้านเมืองสะอาด การบริหารราชการใสสะอาด

นโยบายที่ ๒ สะดวก (CONVENIENT) : เดินทางสะดวก ใช้ชีวิตสะดวก ข้อมูลสะดวก สะอาด

นโยบายที่ ๓ ปลอดภัย (COMMUNITY) : ชีวิตปลอดภัย ทรัพย์สินปลอดภัย ชุมชนและสังคมปลอดภัย

นโยบายที่ ๔ คุณภาพชีวิตดี (CARE) : ดูแลคุณภาพชีวิตประชาชน สิ่งแวดล้อม และระบบนิเวศ

นโยบายที่ ๕ วิถีพอเพียง (COMMON WAYS OF LIVING) : ภูมิใจในรากฐานไทย พอใจในความเป็นอยู่

๑๙. การกิจ ผลักดันทันที ได้แก่ ๑.การจัดตั้งศูนย์บริหารราชการฉับไวใสสะอาด ๒. ปักคณินึงเดียให้ชาวกรุงเทพมหานคร ทั้งผู้ประกอบการ เจ้าของบ้าน ร้านค้า จิตอาสา ร่วมทำ ความสะอาดย่านชุมชน การค้า คูคลองทั่วกรุงเทพมหานคร อย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง ๓. รณรงค์เก็บ ผักตบผักขวาทั้งในแม่น้ำเจ้าพระยาและคลองทั่วกรุงเทพ โดยนำไปใช้ประโยชน์ เช่น แปรรูปเป็น ผลิตภัณฑ์ ๔. แเบ็งกอกทฤษฎีรู้ทันเหตุการณ์ เป็นแอปพลิเคชันให้บริการข้อมูลประชาชน เกี่ยวกับสภาพฝน สภาพน้ำท่วม สภาพการจราจรบนท้องถนนที่เป็นปัจจุบัน ๕. น้ำเร่งระบาย สั่งการได้ทันที ๒๔ ชั่วโมง ๖. ขวนเอกชนทำแก้มลิง อิงศาสตร์พระราชานในพื้นที่จุดอ่อนน้ำท่วม ๗.ทางแยกทวงโย โส้ใจทุกคน เป็น การพัฒนาทางแยกปลอดภัยร่วมกับภาคเอกชนให้กับผู้พิการ ผู้สูงวัยและประชาชนทั่วไป ๘. ปรับจริง จับจริง รดจอดและวิ่งบนทางเท้า ๙. สั่งปิดสถานบริการฝ่าฝืนกฎหมาย ดำเนินการทันที ๑๐. พลั้บคิ- อยาส์ เครือข่ายเฝ้าระวังความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ๒๔ ชั่วโมง ๑๑. เปลี่ยนพื้นที่เปลี่ยวเป็น พื้นที่โปร่ง ตัดวงจรอาชญากรรม ๑๒. ปลุกป่าในใจคนตามศาสตร์พระราชา ๑๓. ปลุกต้นรวงผึ้งเฉลิม พระเกียรติสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมหาวชิราลงกรณ บดินทรเทพยวรางกูร ๑๔. บางกอก สเปเชียล แคร้ ์ดูแลผู้สูงอายุเป็นพิเศษ ๑๕. เร่งรัดโครงการ “พระปกเกล้า สกายปาร์ค” ๑๖. เปลี่ยนพื้นที่เสื่อมโทรมให้ เป็น “พื้นที่ชุมชนสามัคคี สร้างสุขภาวะดีเพื่อชีวิต” ๑ เขต ๑ ชุมชน ๑๗. สร้างชื่อเสียงด้านการศึกษา และมาตรฐานวิชาการอย่างเท่าเทียมกัน ๑๘. เปิดแหล่งเรียนรู้ศาสตร์พระราชา ๑๙. จัด “ย่านเดินเพลิน กรุงรัตนโกสินทร์”

สำนักงานเขตดินแดง ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ เป็นหน่วยงานปฏิบัติ ที่ต้องนำนโยบายที่ ๑ สะอาด (CLEAN) : บ้านเมืองสะอาด การบริหารราชการใสสะอาด มาดำเนินงาน ให้เกิดผลเป็นรูปธรรม ทั้งนี้ ข้อมูลปัญหาที่ได้รับการร้องเรียนจากประชาชนผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้อง ทุกข์ ๑๕๕๕ กรณีขยะตกค้างต้องได้รับการแก้ไขอย่างทันที ซึ่งในปีงบประมาณ ๒๕๕๙ จำนวนเรื่อง ร้องเรียน ดังนี้

๑.ปัญหาขยะและสิ่งปฏิกูล จำนวน ๘๖ เรื่อง

๒.ปัญหาต้นไม้ จำนวน ๓๔ เรื่อง

ปัญหาขยะมูลฝอยที่พบจะเป็นการลักลอบนำมาทิ้งนอกเวลา แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท

๑) ขยะเศษอาหาร เปลือกผลไม้ ของผู้ค้ารถเข็นที่ขายบริเวณถนนวิภาวดีเนื่องจาก เป็นพื้นที่เศรษฐกิจตลอดสายอาคารบริษัทห้างร้านขนาดใหญ่ โดยจะทิ้งกองบริเวณเสาไฟฟ้า ช่วงบ่าย หลังจากขายเสร็จ

๒) ขยะชิ้นใหญ่ ได้แก่ ที่นอน โต๊ะ โซฟา จะพบบริเวณทางเท้า ริมรั้ว และจะมีผู้ โทรมมาแจ้งให้ไปเก็บ จะเป็นกลุ่มชาเลี้ยงที่รับจ้างขนมาทิ้งบริเวณทางเท้า เช่น ถนนประชาสงเคราะห์

ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการรักษาความ สะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยในพื้นที่ การรักษาสภาพสิ่งแวดล้อม การเก็บขนมูลฝอย (ยกเว้น มูลฝอยในแม่น้ำเจ้าพระยา เรือท่องเที่ยว และเรือสินค้า) การสุขาภิบาลสิ่งปฏิกูล การจัดเก็บ ค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การปลูก ดูแลและบำรุงรักษาต้นไม้ การพิจารณาอนุญาตตัด และขุดย้ายต้นไม้ในที่สาธารณะการจัดทำแผนการปลูกต้นไม้และพื้นที่สีเขียวในพื้นที่เขตที่รับผิดชอบ การดูแลรักษาความสะอาดบริเวณโบราณสถาน สถานที่ที่มีความสำคัญทางประวัติศาสตร์และ

สถาปัตยกรรม การสนับสนุนงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

ดังนั้นเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการแก้ไขเรื่องร้องเรียนขยะตกค้าง จึงมีแนวคิดที่จะวางแนวทางการแก้ไขปัญหาขยะตกค้างในถนนสายหลัก สายรอง เพื่อให้พื้นที่เขตดินแดง มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยไม่มีขยะออกมาทิ้งนอกเวลา โดยสร้างการมีส่วนร่วมจากภาคประชาชน ช่วยกันเป็นหูเป็นตารักษาความสะอาด ผ่านเทคโนโลยีระบบ Line ให้เขตดินแดงเป็นพื้นที่ที่เอื้ออำนวยต่อการอยู่อาศัยและการดำรงชีวิตที่ดีของประชาชน มีการบริหารจัดการขยะ/สิ่งปฏิกูลลดปัญหามลพิษ (สภาพแวดล้อมที่เป็นมลภาวะทางสายตา) มิให้เกิดการร้องเรียนเรื่องความสะอาดของพื้นที่

๓. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสนองต่อนโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ด้านความสะอาดและความรวดเร็วในการป้องกันและเตรียมการแก้ไขปัญหามลพิษให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานคร
๒. เพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนได้ทันที กรณีพบขยะตกค้างในถนนสายหลัก สายรอง พื้นที่เขตดินแดง
๓. เพื่อบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม และภาคประชาชน ให้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาขยะตกค้าง

๔. เป้าหมาย

๑. มีระบบการป้องกันและแก้ไขเรื่องร้องเรียนขยะตกค้างอย่างทันที
๒. มีเครือข่ายความร่วมมือแก้ไขขยะตกค้าง

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงาน

ความรู้ที่นำมาใช้ในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนขยะตกค้างในถนนสายหลัก สายรอง เขตดินแดง

๕.๑ SWOT Analysis

ผู้คิดค้น SWOT เทคนิคนี้ อัลเบิร์ต ฮัมฟรีย์ (Albert Humphrey) ได้ชื่อว่าเป็นผู้ริเริ่มแนวคิดนี้ SWOT Analysis เป็นการวิเคราะห์สภาพองค์การ หรือหน่วยงานในปัจจุบัน เพื่อค้นหาจุดแข็ง จุดเด่น จุดด้อย หรือสิ่งที่อาจเป็นปัญหาสำคัญในการดำเนินงานสู่สภาพที่ต้องการในอนาคต

SWOT เป็นตัวย่อที่มีความหมายดังนี้

S : Strengths - จุดแข็งหรือข้อได้เปรียบ

W : Weaknesses - จุดอ่อนหรือข้อเสียเปรียบ

O : Opportunities - โอกาสที่จะดำเนินการได้

T : Threats - อุปสรรค ข้อจำกัด หรือปัจจัยที่คุกคามการดำเนินงานขององค์การ

หลักการสำคัญของ SWOT ก็คือการวิเคราะห์โดยการสำรวจจากสภาพการณ์ ๒ ด้าน คือ สภาพการณ์

ภายในและสภาพการณ์ภายนอก ดังนั้นการวิเคราะห์ SWOT จึงเรียกได้ว่าเป็นการวิเคราะห์สภาพการณ์ (situation analysis) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน เพื่อให้รู้ตนเอง (รู้เรา) รู้จักสภาพแวดล้อม (รู้เขา) ชัดเจน และวิเคราะห์โอกาส-อุปสรรค การวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ ทั้งภายนอกและภายในองค์กร ซึ่งจะช่วยผู้บริหารขององค์กรทราบถึงการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายนอกองค์กร ทั้งสิ่งที่ได้เกิดขึ้นแล้วและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

จากการศึกษาสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กรตามหลักการดังกล่าวข้างต้น เพื่อนำมาพิจารณาปัจจัยความสำเร็จในการจัดทำระบบแก้ไขเรื่องร้องเรียนขยะตกค้างในถนนสายหลักสายรอง ในพื้นที่เขตดินแดง ดังนี้

ตารางที่ ๑ SWOT Analysis วิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน ภายนอก พื้นที่เขตดินแดง

วิเคราะห์ปัจจัยภายใน	
จุดแข็ง(Strength)	จุดอ่อน(Weakness)
๑) เป็นพื้นที่ขนาดเล็ก คือ มีพื้นที่ ๘.๕๔๓ ตารางกิโลเมตร ทำให้การพัฒนาครอบคลุมทั่วพื้นที่ ๒) การใช้ประโยชน์ที่ดินเพื่อการพาณิชย์และที่อยู่อาศัย ปัญหาพื้นที่ว่างเปล่ามีน้อยมาก	๑) การเข้า-ออก งานบ่อยของบุคลากรด้านการเก็บขนมูลฝอย (ประเภทชั่วคราว) ทำให้การปฏิบัติงานไม่เต็มศักยภาพ ๒) ขาดแคลนบุคลากรมาปฏิบัติงานทดแทน อัตราค่าจ้างที่ขาดหายกรณีบุคลากรประจำ เช่น ลาออก เกษียณ ตาย ฯลฯ การขออัตราทดแทนมีความล่าช้า ๓) โครงสร้างที่จัดเก็บขยะอาคารขนาดใหญ่ เช่น แฟลตของการเคหะแห่งชาติ เป็นการทิ้งขยะรวมลงปล่องทำให้การจัดเก็บเสียเวลาในการโกยขยะจากปล่องมาใส่ถัง/เข่ง และนำไปเทที่รถขยะการทิ้งขยะหน้าปล่องขยะจากผู้ค้าภายนอกอาคาร ๔) ตรอก ซอยคับแคบ และมีจำนวนมากทำให้การปฏิบัติงานเก็บขนมูลฝอยต้องให้เวลามากทำให้เสียเวลาในการชักลากขยะ
วิเคราะห์ปัจจัยภายนอก	
โอกาส(Opportunity)	อุปสรรค(Threat)
๑) การสร้างเครือข่ายที่มีความหลากหลายเพราะเป็นพื้นที่ที่มีประชาชนอาศัยอยู่อย่างหนาแน่น ๒) การประชาสัมพันธ์การจัดการขยะหรือการรับทราบข่าวสารเป็นไปอย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์ ๓) การสร้างการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของเขต ๔) มีชุมชนเข้มแข็งด้านการบริหารจัดการขยะ เช่น ชุมชนศูนย์การกำลังสำรอง ชุมชนสวัสดิ์	๑) ปัญหาการจราจรติดขัดในช่วงโมงเร่งด่วน ๒) การต่อเติมกันสาดอาคารรุกล้ำที่สาธารณะ ๓) การขาดจิตสำนึกและความร่วมมือของประชาชนในการรักษาความสะอาดที่สาธารณะ

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก SWOT Analysis พบว่าเขตดินแดงพื้นที่ขนาดเล็กส่งผลให้การพัฒนาสามารถดำเนินการได้ครอบคลุมทั่วพื้นที่และเป็นเขตเศรษฐกิจมีความหนาแน่นของบ้านเรือนและประชาชน ปัญหาพื้นที่ว่างมีน้อยมาก การรวมกลุ่มของประชาชนในรูปของคณะกรรมการชุมชนที่มีความเข้มแข็งในด้านการให้ความร่วมมือในนโยบายต่าง ๆ ของภาครัฐเป็นอย่างดี ทำให้เกิดเป็นเครือข่ายภายในพื้นที่หลายเครือข่าย เช่น เครือข่ายเฝ้าระวังยาเสพติดในชุมชน เครือข่ายกีฬาฟุตบอล สภาวัฒนธรรมเขตดินแดง เป็นต้น สำหรับจุดอ่อนและอุปสรรคด้านความสะอาดของพื้นที่ปัญหาจำนวนบุคลากรที่ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานการรักษาความสะอาด สภาพโครงสร้างสาธารณูปโภคถนน ตรอก ซอยที่คับแคบ ปัญหาโครงสร้างอาคารขนาดใหญ่กับการบริหารจัดการจุดพักขยะของหน่วยงานการเคหะแห่งชาติในพื้นที่ ซึ่งเป็นปัญหาที่มีมานานและต้องวางแผนทางการแก้ไขปัญหาให้ครอบคลุมเป็นระบบและการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาขยะในพื้นที่

๕.๒ กระบวนการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอน ดังนี้

- ๑) วิเคราะห์ปัญหา แยกแยะและทำความเข้าใจปัญหา หากว่ามีปัญหาในเรื่องเกี่ยวกับการทำงาน วิเคราะห์ปัญหาว่าปัญหาที่เจอมีทางออกอย่างไร มีวิธีใดในการแก้ไขปัญหา ปัญหาที่ใหญ่แค่ไหน ปัญหาที่เจอมันจะส่งผลกระทบต่อหน่วยงานหรือตัวเองมากน้อยแค่ไหน คิดไตร่ตรองพิจารณา แล้วควรเขียนใส่ในกระดาษหรืออาจจะวิเคราะห์โดยใช้แผนที่ความคิด(Mind Map) เป็นต้น
- ๒) รวบรวมข้อมูลจากการวิเคราะห์ปัญหามาให้มากที่สุด ก่อนที่จะตัดสินใจแก้ปัญหาหรือตัดสินใจใดๆ ลงไป เพราะการมีข้อมูลจะทำให้เกิดการตัดสินใจได้อย่างรอบด้านและตัดสินใจได้ดียิ่งขึ้น
- ๓) การหาทางเลือกในการแก้ไขปัญหาไว้หลาย ๆ ทาง จะทำให้ตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ อาจจะขอคำแนะนำ ขอคำปรึกษา จากผู้มีประสบการณ์หรือผู้เชี่ยวชาญ แล้วจึงวิเคราะห์ว่าทางเลือกใดเป็นทางเลือกที่ดีที่สุดหรือตรงกับความต้องการมากที่สุด ด้วยตนเองโดยเรียงลำดับจากวิธีที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุด
- ๔) ตัดสินใจเลือกวิธีที่ดีที่สุด เหมาะสมที่สุดกับสถานการณ์นั้น ๆ เพราะวิธีการที่ดีที่สุดสำหรับการแก้ปัญหาหนึ่งอาจไม่ดีที่สุดสำหรับการแก้ปัญหาอีกปัญหาหนึ่ง ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากสภาพของปัญหาที่ต่างแตกต่างกัน เช่น เรื่องของพื้นที่ , เรื่องของงบประมาณ , เรื่องของเงื่อนไขบางอย่าง ฯลฯ ดังนั้นอาจจะตัดสินใจเลือกวิธีที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดลำดับที่ หนึ่ง ตามรายละเอียดในข้อที่ ๓ แต่ถ้าวิธีการที่หนึ่งมีปัญหาไม่สามารถนำไปใช้ได้หรือใช้แก้ปัญหาไม่ได้ อาจมีวิธีที่สองสำรองไว้ใช้
- ๕) นำวิธีการที่เลือกไปใช้โดยมีการวางแผนเป็นขั้นเป็นตอน มีการกำหนดรายละเอียดออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการทำงาน แล้วจึงลงมือทำทันที
- ๖) มีการประเมินผล ติดตามความคืบหน้าอย่างใกล้ชิด มีการปรับปรุงแผนที่วางไว้ให้เข้ากับเหตุการณ์ หากเกิดความขัดข้อง กล่าวคือ วิธีการที่หนึ่งไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ ให้นำเอาแผนสำรองคือวิธีการที่สองมาประยุกต์ใช้ต่อไป แต่หากวิธีการที่หนึ่งแก้ไขปัญหาได้ประสบความสำเร็จ ก็ขอแสดงความยินดีกับท่านด้วย

๕.๓. การมีส่วนร่วมของประชาชน

ความหมายของการมีส่วนร่วม คาสเปอร์สัน และเบรทแบงค์ (Kasperson & Breitbank, ๑๙๗๔ อ้างถึงใน ทานตะวัน อินทร์จันทร์, ๒๕๔๖, หน้า ๑๙) ให้ความหมายว่าการมีส่วนร่วมของประชาชน คือ การที่ประชาชนทำตนเป็นผู้สร้างสรรค์กิจกรรมในกระบวนการพัฒนาซึ่งจะบังเกิดผล คือ สามารถแสดงบทบาทที่ สร้างสรรค์ได้และผลของกิจกรรมจะต้องย้อนกลับมาสู่พวกเขาเอง United Nations Research

หลักการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งสามารถจะแบ่งระดับของการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนออกเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

๑) การให้ข้อมูลข่าวสาร Inform ถือเป็น การมีส่วนร่วมของประชาชนในระดับต่ำที่สุด แต่เป็นระดับที่สำคัญที่สุด เพราะเป็นก้าวแรกของการที่ภาครัฐจะเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าสู่กระบวนการ มีส่วนร่วมในเรื่องต่างๆ วิธีการให้ข้อมูลสามารถใช้ช่องทางต่าง ๆ เช่น เอกสารสิ่งพิมพ์ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านทางสื่อต่าง ๆ การจัดนิทรรศการ จัดหมายข่าว การจัดงานแถลงข่าว การติดประกาศ และการให้ข้อมูลผ่านเว็บไซต์

๒) การรับฟังความคิดเห็น Consult เป็นกระบวนการที่เปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล ข้อเท็จจริง และความคิดเห็นเพื่อประกอบการตัดสินใจของหน่วยงานภาครัฐด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น การรับฟังความคิดเห็น การสำรวจความคิดเห็น การจัดเวทีสาธารณะ การแสดงความคิดเห็นผ่านเว็บไซต์

๓) การเกี่ยวข้อง Involve เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานหรือร่วมเสนอแนะทางที่นำไปสู่การตัดสินใจ เพื่อสร้างความมั่นใจให้ประชาชนว่าข้อมูลความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนจะถูกลงไปพิจารณาเป็นทางเลือกในการบริหารงานของภาครัฐ เช่น การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพิจารณาประเด็นนโยบายสาธารณะ ประชาพิจารณ์ การจัดตั้งคณะทำงานเพื่อเสนอแนะประเด็นนโยบาย

๔) ความร่วมมือ Collaboration เป็นการให้กลุ่มประชาชน ผู้แทนภาคสาธารณะมีส่วนร่วม โดยเป็นส่วนหนึ่งกับภาครัฐในทุกขั้นตอนของการตัดสินใจ และมีการดำเนินกิจกรรมร่วมกันอย่างต่อเนื่อง เช่น คณะกรรมการที่มีฝ่ายประชาชนร่วมเป็นกรรมการ

๕) การเสริมอำนาจแก่ประชาชน Empower เป็นขั้นที่ให้บทบาทประชาชนในระดับสูงที่สุด โดยให้ประชาชนเป็นผู้ตัดสินใจ เช่น การลงประชามติในประเด็นสาธารณะต่าง ๆ โครงการกองทุนหมู่บ้านที่มอบอำนาจให้ประชาชนเป็นผู้ตัดสินใจทั้งหมด การสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน อาจทำได้หลายระดับ และหลายวิธี ซึ่งบางวิธีสามารถทำได้ง่าย ๆ แต่บางวิธีก็ต้องใช้เวลา ขึ้นอยู่กับความต้องการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชน ค่าใช้จ่ายและความจำเป็นในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นเรื่องละเอียดอ่อนจึงต้องมีการพัฒนาความรู้ความเข้าใจในการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องแก่ประชาชน การรับฟังความคิดเห็น การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม รวมทั้งพัฒนาทักษะและศักยภาพของข้าราชการทุกระดับควบคู่กันไปด้วย จากหลักการและความจำเป็นดังกล่าวทำให้การพัฒนากระบวนการที่ผ่านมามีได้รับการพัฒนากระบวนการบริหารราชการ

ที่สนับสนุนการปรับกระบวนการทำงานของส่วนราชการ ที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น หรือที่เรียกว่า "การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม"

๕.๔ เครือข่ายสังคมออนไลน์

ณัฐพร มักอุดมลาภ (๒๕๕๔) ให้ความหมาย Social Network หรือสังคมออนไลน์คือ รูปแบบของสังคมบนโลกอินเทอร์เน็ต ที่ผู้เล่นอินเทอร์เน็ตจะแบ่งปันความสนใจ สนใจ หรือเรื่องราวต่างๆ เข้าด้วยกัน และเชื่อมโยงไปในทิศทางเดียวกัน โดยส่วนใหญ่ ใหญ่จะใช้เว็บไซต์เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งมีทั้งการส่งอีเมลหรือข้อความ เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network)

ความจำเป็นที่ต้องมีเครือข่าย การพัฒนางานหรือการแก้ปัญหาใดๆที่ใช้วิธีดำเนินงานในรูปแบบที่สืบทอดกันเป็นวัฒนธรรมภายในกลุ่มคน หน่วยงาน หรือองค์กรเดียวกัน จะมีลักษณะไม่ต่างจากการปิดประเทศที่ไม่มีการติดต่อสื่อสารกับภายนอก การดำเนินงานภายใต้กรอบความคิดเดิม อาศัยข้อมูลข่าวสารที่ไหลเวียนอยู่ภายใน ใช้ทรัพยากรหรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่พอจะหาได้ใกล้มือ หรือถ้าจะออกแบบใหม่ก็ต้องใช้เวลานานมาก จะเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนางานอย่างยิ่งและไม่อาจแก้ปัญหาที่ซับซ้อนได้

การสร้าง “เครือข่าย” สามารถช่วยแก้ปัญหาข้างต้นได้ด้วยการเปิดโอกาสให้บุคคลและองค์กรได้แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารรวมทั้งบทเรียนและประสบการณ์กับบุคคลหรือองค์กรที่อยู่นอกหน่วยงานของตน ลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน ให้ความร่วมมือและทำงานในลักษณะที่เอื้อประโยชน์ซึ่งกันและกัน เสมือนการเปิดประตูโลกภายนอก

องค์ประกอบของเครือข่ายสังคมออนไลน์ (ชนพฤษ์ ชามะรัตน์, ๒๕๕๑) มีดังนี้

- ๑) การมีสมาชิกของเครือข่าย
- ๒) การมีจุดมุ่งหมายร่วมกัน
- ๓) การปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกในเครือข่าย
- ๔) การสื่อสารภายในเครือข่าย
- ๕) การมีปฏิสัมพันธ์เชิงแลกเปลี่ยน
- ๖) การให้บริการสมาชิกเครือข่ายสังคมออนไลน์ในรูปแบบต่างๆ

๕.๕ การบริการที่ดี

มิลเลท (Millet, ๑๙๕๔, p. ๓๙๗ อ้างถึงใน ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์, ๒๕๔๕, หน้า ๑๕) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ สาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงาน ภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติ อย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่า ความเสมอภาค

หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่องหมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้บริการ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ และการให้บริการ อย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จากความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงาน สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียนขยะตกค้างในพื้นที่ ดังนี้

๑. การวิเคราะห์ swot สามารถนำมาวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของพื้นที่เขต จุดของ ปัญหาและอุปสรรค เพื่อการแก้ไขปัญหาที่ตรงประเด็น วางแผนการแก้ไขอย่างเป็นระบบครอบคลุมทุกปัญหา

๒. แนวคิดทฤษฎี ที่นำมาปรับใช้ทั้งการสร้างการมีส่วนร่วมและสร้างความร่วมมือในรูปแบบเครือข่ายหรือกลุ่มสังคมโดยใช้เทคโนโลยี line เพื่อความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ระบบการแก้ไขเรื่องร้องเรียนปัญหาขยะตกค้างในถนนสายหลัก สายรอง เขตดินแดง มีขั้นตอนการดำเนินการและรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ ๒ แนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง การแก้ไขเรื่องร้องเรียนขยะตกค้างในถนนสายหลัก สายรอง เขตดินแดง

เนื้องาน	ภารกิจ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	การประเมินผล
ฐานข้อมูล Route Map	จัดทำเส้นทางการเดินรถเก็บ ขนมูลฝอยจำนวน ๕๐ หน้า ที่ ดังนี้ ๑. สำรวจพื้นที่และเส้นทางการปฏิบัติงานรถเก็บขนมูลฝอย ๒. วิเคราะห์ข้อมูลเส้นทาง โดยคำนึงการให้บริการที่ครอบคลุมปริมาณขยะและลดระยะเวลาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ๓. กำหนดเส้นทางใหม่	กลุ่มงาน รักษาความ สะอาด	๑ เดือน (วันที่ ๑-๓๐ มีนาคม ๒๕๖๐)	แผนที่ Route Map ๑ เล่ม
๒. ประชุมเจ้าหน้าที่เก็บขนมูลฝอย	จัดประชุมเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเก็บขนมูลฝอยร่วม แลกเปลี่ยนความคิดเห็น การแก้ไขปัญหาขยะตกค้าง	กลุ่มงาน บริหารทั่วไป	๕ มีนาคม ๒๕๖๐	สรุปผลรายงาน การประชุม

ตารางที่ ๒ แนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง การแก้ไขเรื่องร้องเรียนขยะตกค้างในถนนสายหลัก สายรอง เขตดินแดง (ต่อ)

เนื้อหา	ภารกิจ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	การประเมินผล
๓. แบบสำรวจข้อมูลขยะออกนอกเวลา	จัดทำแบบสำรวจจุดที่พบขยะออกนอกเวลารายละเอียด ประกอบด้วย วันที่ ช่วงเวลา สถานที่ที่พบขยะ	กลุ่มงานรักษาความสะอาด	๖ มีนาคม ๒๕๖๐	แบบสำรวจข้อมูลขยะออกนอกเวลา
๔. สร้างเครือข่าย LINE	๑. ตั้งชื่อกลุ่ม ๒. แจ้งวัตถุประสงค์ของกลุ่ม , บทบาทหน้าที่สมาชิกกลุ่ม ๓. ประชาสัมพันธ์เชิญผู้สนใจเข้าร่วม ๔. สร้างขวัญกำลังใจภายในกลุ่ม	๑.กลุ่มงานรักษาความสะอาด ๒.กลุ่มงานบริหารทั่วไป	๕ มีนาคม ๒๕๖๐	๑.จำนวนสมาชิกกลุ่ม ๒. รายงานผลการดำเนินการของสมาชิกกลุ่ม
๕. จัดทีมงานชุดเร่งด่วน ๕ คน	๑. คัดเลือกเจ้าหน้าที่เก็บขนมูลฝอย จำนวน ๕ คน ประกอบด้วย -ผู้ควบคุมงาน -พนักงานขับรถยนต์ -คนงานประจำรถ ๓ คน	หัวหน้าชุดเร่งด่วน	๕ มีนาคม ๒๕๖๐	ภาพถ่ายผลการดำเนินการ
๖. สื่อประชาสัมพันธ์	๑. แผ่นพับการคัดแยกมูลฝอย ๒. ป้ายไว้นิวกำหนดการจัดเก็บขยะแต่ละประเภท	กลุ่มงานบริหารทั่วไป	๒๐ มีนาคม ๒๕๖๐	แผ่นพับและป้ายไว้นิว
๗. จุดบริการรับเรื่องร้องทุกข์ระดับฝ่าย	รับเรื่องราวร้องทุกข์ในภารกิจฝ่ายรักษา-ความสะอาดฯ	กลุ่มงานบริหารทั่วไป	๒๐ มีนาคม ๒๕๖๐	จำนวนเรื่องร้องทุกข์

๗. ระยะเวลาการดำเนินการ

ระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

๘. งบประมาณ

เป็นงบจัดการประชุมและทำสื่อแผ่นพับ ป้ายไว้นิว เพื่อการประชาสัมพันธ์การสร้างเครือข่ายให้ประชาชนในพื้นที่รับทราบและเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาขยะตกค้าง

งบประมาณดำเนินการ ๑๖,๕๐๐ บาท รายละเอียด ดังนี้

๑. ค่าอาหารว่าง จัดประชุมสมาชิกเครือข่าย ๒๐๐ คน x ๒๕ บาท = ๕,๐๐๐ บาท
๒. ค่าแผ่นพับ ๑,๐๐๐ แผ่น x ๑๐ บาท = ๑๐,๐๐๐ บาท
๓. ค่าป้ายไว้นิว ขนาด ๑.๒๐ เมตร x ๑ เมตร จำนวน ๒ ผืน = ๑,๕๐๐ บาท
- รวมทั้งสิ้น ๑๖,๕๐๐ บาท

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

ตารางที่ ๓ แสดงความสอดคล้องของเป้าหมาย/วัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด/เครื่องมือในการประเมินผล

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด (KPI)	วิธีการ/เครื่องมือในการประเมินผล
เป้าหมาย ๑. มีระบบการป้องกันและแก้ไขเรื่องร้องเรียนขยะตกค้างทันที	ระดับผลผลิต (Output) มีระบบการป้องกันและแก้ไขเรื่องร้องเรียนขยะตกค้าง ๑ ระบบ	๑. มีคู่มือวิธีการดำเนินการระบบการป้องกันและแก้ไขเรื่องร้องเรียนขยะตกค้าง - ที่มาของคู่มือ , วัตถุประสงค์ - วิธีการดำเนินการ/ประเมินผล ๒. รายงานผลของชุดเร่งด่วนที่ปฏิบัติหน้าที่แก้ไขปัญหาขยะตกค้าง ทุกครั้ง ๓. ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์รายงานการแก้ไขปัญหา ได้ภายใน ๑ ชั่วโมง หลังจากรับแจ้ง
๒. มีเครือข่ายความร่วมมือ รายงาน เฝ้าระวังและพัฒนาสภาพแวดล้อมปัญหาขยะตกค้าง	เครือข่าย ๑ เครือข่าย	๑. ตั้งชื่อเครือข่าย ๒. ระเบียบ การเข้าร่วมกลุ่ม -ร่วมกิจกรรม -เป็นตัวอย่าง -รายงาน ๓. บทบาทหน้าที่สมาชิก ๔. ผลการดำเนินงาน
วัตถุประสงค์ ๑. ตอบสนองนโยบายผู้ว่า-ราชการกรุงเทพมหานคร เรื่องความสะอาด	ระดับผลลัพธ์ (Outcome) ๑.พื้นที่เขตดินแดง สะอาดปราศจากขยะตกค้าง เรื่องร้องเรียนลดลงร้อยละ ๘๐	สถิติจำนวนเรื่องร้องเรียนขยะตกค้างจากศูนย์ ร้องทุกข์ ๑๕๕๕ ของสำนักงานเขตดินแดง
๒. แก้ไขข้อร้องเรียนขยะตกค้างได้ทันที	๒.จัดเก็บขยะตกค้างเสร็จภายใน ๑ ชั่วโมง หลังจากรับแจ้ง	รายงานผลการดำเนินการทุกสัปดาห์

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑. กรุงเทพมหานครควรเอื้ออำนวยความสะดวก สนับสนุนงบประมาณและพัฒนาต่อยอดกิจกรรมเพื่อการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการงานสาธารณะ ร่วมคิดร่วมทำเพื่อประโยชน์ส่วนรวม

๒. การจัดการขยะมูลฝอยต้องรณรงค์หลักการ ๓ R ให้อยู่ในการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชน เพื่อลดงบประมาณในการทำลายขยะมูลฝอย เช่น ประชาชนในชุมชนนำขยะรีไซเคิลมาแลกสิ่งของอุปโภค บริโภคในชีวิตประจำวัน เช่น ยาสระผม สบู่ ยาสีฟัน ฯลฯ ตัวอย่างคือ โครงการ ศูนย์บาท

๓. ประชาชน/ชุมชน เป็นผู้มีบทบาทในการจัดการระบบการจัดเก็บมูลฝอยทุกบ้านในชุมชนคัดแยกขยะรีไซเคิลและนัดวันผู้รับซื้อรายใหญ่เข้ามารับไปต่อ หรือขยะเศษอาหารไปไม้ กิ่งไม้นำมาทำปุ๋ยหมักแบบไม่ต้องกลับกองไว้ใช้ในชุมชน ลดการนำขยะไปกำจัด ลดงบประมาณค่ากำจัดขยะ

ระบบการแก้ไขเรื่องร้องเรียนขยะ ตกค้างในถนนสายหลัก สายรอง เขตดินแดง



หลักการและเหตุผล

- ปี 2557 รัฐบาลกำหนดให้การจัดการขยะมูลฝอยเป็นวาระแห่งชาติ เนื่องจากเล็งเห็นความสำคัญของปัญหาขยะมูลฝอย
- กรุงเทพมหานคร จัดทำแผนการบริหารจัดการขยะมูลฝอยระยะ 5 ปี พ.ศ.2558-2562 ที่สอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ 20 ปี พ.ศ.2556-2575 โดยมีแนวคิดพื้นฐานที่ว่า “ขยะเป็นทรัพยากรจัดการโดยนำกลับมาใช้อย่างคุ้มค่า นำไปกำจัดน้อยที่สุด ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย และสะอาดเพื่อให้กรุงเทพมหานคร เป็นมหานครที่จัดการขยะมูลฝอยอย่างยั่งยืนลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ”

หลักการและเหตุผล (ต่อ)

ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร พล.ต.อ.อัศวิน ขวัญเมือง ได้วางแนวทางการพัฒนากรุงเทพมหานคร ภายใต้แนวคิด “ผลักดันทันที แก้ไขทันที NOW” นโยบายในส่วนที่อยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายรักษาความสะอาด คือนโยบายด้านที่ 1 สะอาด (CLEAN) ทั้งนี้ ขยะมูลฝอยเป็นปัญหาหลักของการร้องเรียนของฝ่ายรักษาความสะอาดฯ เช่น ขยะตกค้าง ขยะออกนอกเวลา ทำให้พื้นที่สกปรกเกิดมลภาวะทางสายตาของผู้พบเห็น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อตอบสนองนโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ด้านความสะอาดและความรวดเร็วในการป้องกัน และเตรียมการแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณะ ของกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนได้ทันทีกรณีพบขยะตกค้างใน ถนนสายหลัก สายรอง ในพื้นที่เขตดินแดง
3. เพื่อบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้ง ภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม ให้มีส่วนร่วม ในการแก้ไขปัญหาขยะตกค้าง

เป้าหมาย

1. มีระบบการป้องกันและแก้ไขเรื่องร้องเรียนขยะตกค้างอย่างทันที
2. มีเครือข่ายความร่วมมือแก้ไขปัญหaxyะตกค้าง

ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงาน

1. Swot Analysis วิเคราะห์สภาพองค์กร
2. กระบวนการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ
3. การมีส่วนร่วมของประชาชน
4. เครือข่ายสังคมออนไลน์
5. การบริการที่ดี

กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

เนื้อหา	ภารกิจ	การประเมินผล
1. ฐานข้อมูล route map	จัดทำเส้นทางเดินรถเก็บขนมูลฝอย	แผนที่ route map 1 เล่ม
2. ประชุมเจ้าหน้าที่เก็บขนมูลฝอย	จัดประชุมเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเก็บขนมูลฝอย	สรุปรายงานการประชุม
3. แบบสำรวจข้อมูลขยะออกนอกเวลา	บันทึกจุดที่พบขยะออกนอกเวลา	แบบสำรวจข้อมูลขยะออกนอกเวลา
4. สร้างกลุ่มเครือข่าย LINE	จัดตั้งกลุ่ม Line แจ้งปัญหาขยะ	1. จำนวนสมาชิก 2. รายงานผลการดำเนินการ

กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

เนื้องาน	ภารกิจ	การประเมินผล
5. จัดทีมงานชุด เร่งด่วน 5 คน	คัดเลือกเจ้าหน้าที่ เก็บข้อมูลฟอย	ภาพถ่ายผลการ ดำเนินการ
6. สื่อ ประชาสัมพันธ์	จัดทำแผ่นพับและ ป้ายไวนิว	แผ่นพับและป้าย ไวนิว
7. จุดบริการรับ เรื่องร้องทุกข์ ระดับฝ่าย	รับเรื่องราวร้องทุกข์ ในภารกิจฝ่ายรักษา ความสะอาดฯ	จำนวนเรื่องร้องทุกข์

ระยะเวลาดำเนินการ

เริ่มดำเนินการวันที่ 1- 31 มีนาคม 2560

งบประมาณ

งบประมาณดำเนินการ จำนวน 16,500 บาท ดังนี้

1. ค่าอาหารว่างประชุมสมาชิกเครือข่าย 200×25 บาท = 5,000 บาท
2. ค่าแผ่นพับ 1,000 แผ่น $\times 10$ บาท = 10,000 บาท
3. ค่าป้ายไว้นิว ขนาด 1.20 เมตร $\times 1$ เมตร
จำนวน 2 ผืน = 1,500 บาท

แนวทางการติดตามและประเมินผล

เป้าหมาย	ตัวชี้วัด (KPI)	วิธีการประเมินผล
1. มีระบบการป้องกัน และแก้ไขเรื่อง ร้องเรียนขยะตกค้าง ทันที	มีระบบการป้องกัน และแก้ไขเรื่ององเรียน ขยะตกค้าง 1 ระบบ	1. มีคู่มือการ ดำเนินการระบบการ ป้องกันและแก้ไข เรื่องร้องเรียนขยะ ตกค้าง 2. รายงานผลการ ดำเนินการของชุด เร่งด่วนทุกครั้ง 3. ศูนย์รับเรื่องร้อง ทุกข์รายงานการ แก้ไขปัญหาภายใน 1 ชั่วโมง

แนวทางการติดตามและประเมินผล

เป้าหมาย	ตัวชี้วัด (KPI) ผลผลิต	วิธีการประเมินผล
2. มีเครือข่ายความร่วมมือรายงานปัญหาขยะตกค้าง	เครือข่าย 1 เครือข่าย	<ol style="list-style-type: none">1. ตั้งชื่อเครือข่าย2. ระเบียบการเข้าร่วมกลุ่ม LINE3. บทบาทหน้าที่สมาชิก4. ผลการดำเนินงาน

แนวทางการติดตามและประเมินผล

วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด (KPI) ผลลัพธ์	วิธีการประเมินผล
1. ตอบสนองนโยบาย ผู้ว่าราชการ กรุงเทพมหานคร เรื่อง ความสะอาด	พื้นที่เขตดินแดง สะอาด ปราศจากขยะตกค้าง เรื่องร้องเรียนลดลง ร้อยละ 90	สถิติจำนวนเรื่องร้องเรียน ขยะตกค้างจากศูนย์ร้อง ทุกข์ 1555 ของสำนักงานเขตดินแดง
2. แก้ไขเรื่องร้องเรียน ขยะตกค้างได้ทันที	จัดเก็บขยะตกค้างเสร็จ ภายใน 1 ชั่วโมงหลังจาก รับแจ้ง	รายงานผลการดำเนินการ ทุกสัปดาห์

ข้อเสนอแนะ

1. กรุงเทพมหานครควรเอื้ออำนวยความสะดวก สนับสนุนงบประมาณ และพัฒนาต่อยอดกิจกรรมเพื่อการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน ในกิจการงานสาธารณะ ร่วมคิดร่วมทำเพื่อประโยชน์ส่วนรวม
2. การจัดการขยะมูลฝอยต้องรณรงค์หลักการ 3 R ให้อยู่ในการดำเนิน ชีวิตประจำวันของประชาชน เพื่อลดงบประมาณในการทำลายขยะ มูลฝอย เช่น ประชาชนในชุมชนนำขยะรีไซเคิลมาแลกสิ่งของอุปโภค บริโภคในชีวิตประจำวัน เช่น ยาสระผม สบู่ ยาสีฟัน มาม่า ตัวอย่างคือ โครงการศูนย์บาท
3. ประชาชน/ชุมชน เป็นผู้มีบทบาทในการจัดการระบบการจัดเก็บมูลฝอย ทุกบ้านในชุมชนคัดแยกขยะรีไซเคิลและนัดวันผู้รับซื้อรายใหญ่เข้ามา รับซื้อต่อ หรือขยะเศษอาหาร ใบไม้ กิ่งไม้ นำมาทำปุ๋ยหมักแบบไม่ต้อง กลับกองไว้ใช้ในชุมชน ลดการนำขยะไปกำจัด

จบการนำเสนอ

