

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual study)

เรื่อง การพัฒนาสภาพแวดล้อมบริเวณ
หน้าอาคารของสำนักผังเมือง

จัดทำโดย นางนิภาพร ศรีสุวรรณ

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน
สังกัด กองจัดรูปที่ดินและปรับปรุงฟื้นฟูเมือง
สำนักผังเมือง

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๓
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

๑. ชื่อเรื่อง การพัฒนาสภาพแวดล้อมบริเวณหน้าอาคารของสำนักผังเมือง

๒. หลักการและเหตุผล

กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (รูปแบบพิเศษ) มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๒๘ โดยมีสำนักผังเมือง เป็นหน่วยงานหนึ่งที่ดูแลรับผิดชอบภารกิจด้านวางและจัดทำผังเมืองรวม ผังเมืองเฉพาะ ผังปรับปรุงเขตเพลิงไหม้ และผังศูนย์ชุมชนระดับต่าง ๆ ดำเนินการอนุรักษ์ ปรับปรุงฟื้นฟูเมือง และวางผังจัดรูปที่ดินเพื่อการพัฒนาเมือง ศึกษาและพิจารณากำหนดมาตรการทางผังเมือง ติดตามและประเมินผลการใช้มาตรการและกฎหมายทาง ผังเมือง ตรวจสอบเพื่อควบคุมการใช้ประโยชน์ที่ดินและบริเวณที่มีกฎหมายควบคุม พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศทางภูมิศาสตร์เพื่อการพัฒนาเมืองให้เป็นศูนย์ข้อมูลสารสนเทศทางผังเมือง ศึกษา วิจัย และจัดทำรายงานข้อมูลด้านผังเมือง เพื่อประโยชน์ในการจัดทำฐานข้อมูลสำหรับการวาง จัดทำ ตลอดจนประเมินผลผังประเภทต่าง ๆ รวมทั้งการให้บริการข้อมูลแก่ประชาชน และส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหาร และพัฒนาเมืองให้มีความน่าอยู่อย่างยั่งยืน

สำนักผังเมือง มีส่วนราชการทั้งหมด ๖ ส่วนราชการ ประกอบด้วย สำนักงานเลขานุการ กองนโยบายและแผนงาน กองสำรวจและแผนที่ กองวางผังพัฒนาเมือง กองจัดรูปที่ดินและปรับปรุงฟื้นฟูเมือง และกองควบคุมทางผังเมือง โดยมีวิสัยทัศน์ และพันธกิจ ดังนี้

วิสัยทัศน์

“สำนักผังเมืองเป็นองค์กรต้นทางแห่งการพัฒนาเมือง สู่การเป็นกรุงเทพฯ มหานครระดับโลก”

พันธกิจ

๑. วางและจัดทำผังเมืองรวม ผังเมืองเฉพาะ ผังปรับปรุงเขตเพลิงไหม้ แผนและผังพัฒนาพื้นที่ระดับต่าง ๆ

๒. ดำเนินการอนุรักษ์ปรับปรุง ฟื้นฟูเมืองและวางผังจัดรูปที่ดินเพื่อการพัฒนาเมือง

๓. ศึกษาและพิจารณากำหนดมาตรการทางผังเมือง

๔. ติดตามและประเมินผลการใช้มาตรการและกฎหมายทางผังเมือง

๕. ตรวจสอบเพื่อควบคุมการใช้ประโยชน์ที่ดินและอาคารในบริเวณที่มีกฎหมายควบคุม

๖. พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศทางภูมิศาสตร์เพื่อการพัฒนาเมืองให้เป็นศูนย์ข้อมูล

สารสนเทศทางผังเมืองของกรุงเทพมหานคร

๗. ศึกษา วิจัย และจัดทำรายงานข้อมูลด้านผังเมืองเพื่อประโยชน์ในการจัดทำฐานข้อมูลสำหรับการวางจัดทำ ตลอดจนประเมินผลผังประเภทต่าง ๆ รวมทั้งให้บริการข้อมูลแก่ประชาชน

๘. ส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหาร และพัฒนาเมืองให้มีความน่าอยู่อย่างยั่งยืน

จากภารกิจ

ข้างต้นทำให้ประชาชน และเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานภายนอก และภายใน กรุงเทพมหานคร เข้ามาขอรับบริการอย่างสม่ำเสมอ ซึ่ง งานด้านการให้บริการข้อมูลแก่ประชาชน และ

ส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริการและพัฒนาเมืองให้มีความน่าอยู่อย่างยั่งยืน นั้น สำนักผังเมืองได้ให้บริการกับผู้มาขอใช้บริการ เช่น การให้บริการข้อมูลสารสนเทศแผนที่ การให้บริการ ข้อมูลการใช้ประโยชน์ที่ดิน การให้บริการใช้สถานที่ในการจัดประชุม การมาศึกษาดูงานหุ้่นจำลองกรุงเทพมหานคร และ รวมถึงการ ติดต่อประสานงานกับทุกส่วนราชการภายในสำนักผังเมือง แต่เนื่องจากปัจจุบันบริเวณด้านหน้าทางเข้าอาคารของสำนักผังเมือง ซึ่งมีสวนหย่อมขนาดเล็ก เป็นจุดที่ใช้ในการพักผ่อนของเจ้าหน้าที่ สำนักผังเมือง และเป็นจุดพักผ่อนรวมพลของผู้มาติดต่องาน หรือมาศึกษาดูงาน ขณะนี้ได้เกิดความชำรุดของพื้นทางเดินหลายจุด ต้นไม้ที่ตกแต่งไม่สวยงาม ม้านั่งที่จัดวางมีไม่เพียงพอ จึงทำให้ขาดความเป็นระเบียบเรียบร้อย ไม่สวยงาม และอาจเกิดอันตรายได้

ด้วยเหตุนี้ จึงจำเป็นต้องปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณด้านหน้าอาคารสำนักผังเมือง และจัดสภาพแวดล้อมการทำงานให้เหมาะสม เป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม สะดวก สะอาด ปลอดภัย พร้อม ทั้งสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน อีกทั้งทำให้เอื้อต่อการมีสุขภาพที่ดี และเป็นองค์กรแห่งความสุข Happy Workplace ทั้งของผู้มารับบริการและเจ้าหน้าที่ ซึ่งการดำเนินการนี้สอดคล้องกับ ร่างแผนยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี ๒๕๖๐ - ๒๕๗๙ ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ยุทธศาสตร์การพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ ประเด็นที่ ๓.๕.๓ การสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการมีสุขภาพที่ดี แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะ ที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕) ด้านที่ ๗ การบริหารจัดการเมืองมหานคร มิติที่ ๗.๓ การบริหารทรัพยากรบุคคล

๓. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรต่อผู้ใช้บริการ
๒. เพื่อให้ เกิดสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นแก่เจ้าหน้าที่และผู้ใช้บริการ

๔. เป้าหมาย

ดำเนินการปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณด้านหน้าอาคารสำนักผังเมืองขนาด กว้าง ๑๒ เมตร x ยาว ๔๗ เมตร ซึ่งประกอบด้วย เปลี่ยนกระเบื้องปูทางเดินเท้า ตกแต่งต้นไม้ เพิ่มม้านั่ง และพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน ๕ ส เริ่มตั้งแต่เดือนกันยายน จนถึงเดือนตุลาคม ๒๕๖๑

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงานฯ

ในการดำเนินการ พัฒนาสภาพแวดล้อมบริเวณหน้าอาคารของสำนักผังเมือง ด้วยการปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณด้านหน้าอาคารสำนักผังเมือง และพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน ๕ ส การดำเนินการครั้งนี้ได้ทำการศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี และการบริหารเชิงกลยุทธ์ เพื่อนำมาใช้ดังนี้

๕.๑ กระบวนการ PDCA Cycle (Plan-Do-Check-Act) หรือ The Deming Cycle วงจรเดมมิ่ง เป็นกิจกรรมพื้นฐานในการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของการดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอน ๔ ขั้นตอน คือ วางแผน-ปฏิบัติ-ตรวจสอบ-ปรับปรุงการดำเนินงาน PDCA อย่างเป็นระบบให้ครบวงจรอย่างต่อเนื่อง วงจร PDCA นี้ได้พัฒนาขึ้นโดย ดร.ชิวฮาร์ท ต่อมา ดร.เดมมิ่ง ได้นำมาเผยแพร่จนเป็นที่รู้จักกันอย่าง



แพร่หลาย ขั้นตอนของวงจร PDCA มีการทำงานตามวงจร คือ

๕.๑.๑ P PLAN (การวางแผน) นำงานทั้งหมดที่รับผิดชอบ มาลำดับความสำคัญ กำหนดวัตถุประสงค์ และเป้าหมายในการทำงาน โดยจัดเตรียมเป็นเอกสาร จัดทำวิธีการและขั้นตอนการทำงาน กำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการทำงาน กำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ร่วมดำเนินการ ผู้ตรวจสอบ

- สำรวจพื้นที่ทางกายภาพบริเวณที่จะทำการปรับปรุงภูมิทัศน์ บริเวณด้านหน้าทางเข้าของอาคารสำนักผังเมือง และบริเวณภายในสำนักงานทุกส่วนราชการ

- สำรวจวัสดุอุปกรณ์ที่จะต้องใช้ในการดำเนินการ และวางแผนการดำเนินงาน

- ประสานนักผังเมือง (ภูมิสถาปัตย์) เพื่อทำการออกแบบ

๕.๑.๒ D DO (ปฏิบัติ) ลงมือทำตามแผนงาน ขั้นตอน วิธีการลำดับงานที่กำหนดไว้ใน PLAN ศึกษาวิธีการที่ดี และทำงานให้ได้ผลดีที่สุด ควรจะมีการเก็บบันทึกภาพหรือข้อมูลที่จำเป็น เพื่อประโยชน์ในการทำงานครั้งต่อไป หรือบันทึกข้อบกพร่องของงานไว้ เพื่อนำไปแก้ไขปรับปรุงในครั้งต่อไป

- คำนคว้า รวบรวมข้อมูล จัดองค์ความรู้

- จัดเตรียมอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินการ โดยขอความอนุเคราะห์สนับสนุนวัสดุจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเตรียมแผนกำลังคนที่จะร่วมดำเนินการปรับปรุงภูมิทัศน์

- ประชาสัมพันธ์ โดยจัดทำหนังสือแจ้งทุกส่วนราชการภายในสำนักทราบกำหนดวันที่จะดำเนินการร่วมกัน

๕.๑.๓ C CHECK (ตรวจสอบ) การตรวจสอบเป็นกิจกรรมที่มีขึ้นเพื่อประเมินผลว่า มีการปฏิบัติตามแผนตามมาตรฐานที่ได้กำหนดให้หรือไม่ ด้วยการใช้เครื่องมือช่วยในการตรวจสอบ เช่นจัดทำแบบประเมินเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ

- สำรวจความพึงพอใจจากผู้มาใช้บริการ และเจ้าหน้าที่ของสำนัก

๕.๑.๔ A ACTION (การปรับปรุง) เมื่อพบข้อบกพร่องจากการตรวจสอบCHECK หรือต้องการจะปรับปรุงพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้นกว่าเดิม ควรจะมีการวางแผนให้(PLAN) โดยนำแผนการทำงานเดิม มาทบทวน เพื่อให้ได้งานที่ดีขึ้นและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเป็นไปตามหลักการของวงจรเดมिंग คือ มีการวางแผน(PPLAN) ปฏิบัติตามแผนที่วางไว้(DO) ตรวจสอบการทำงานที่ปฏิบัติ(CHEAK) ทำการแก้ไข ข้อบกพร่อง ปรับปรุงให้ดีขึ้นหรือพัฒนาให้ดีขึ้น(ACTION) เป็นอย่างนี้ต่อเนื่องกันไปไม่มีที่สิ้นสุด จะทำให้งานหรือระบบงานดีขึ้นส่งผลให้ช่วยลดต้นทุน ลดเวลาการทำงาน คุณภาพงานดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

- สรุปผลจากการสำรวจความพึงพอใจจากผู้มาใช้บริการ และเจ้าหน้าที่ของสำนัก เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

๕.๒ การวิเคราะห์ SWOT Analysis

ผู้คิดค้นเทคนิคนี้ คือ อัลเบิร์ต ฮัมฟรีย์ (Albert Humphrey) ได้ชื่อว่าเป็นผู้ริเริ่มแนวคิดนี้ โดยนำเทคนิคมาแสดงในงานสัมมนาที่มหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด SWOT เป็นเครื่องมือในการประเมินสถานการณ์ สำหรับองค์กรหรือโครงการ ซึ่งช่วยผู้บริหารในการวิเคราะห์ศักยภาพองค์กรในการประเมินสถานการณ์พัฒนาขององค์กรในปัจจุบัน เพื่อการทำงานขององค์กรสู่สภาพที่ต้องการในอนาคต ด้วยวิเคราะห์จากปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน และปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก ว่าองค์กรมีจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสการพัฒนา รวมถึงข้อจำกัดที่อาจเป็นปัญหาสำคัญอันทำให้การดำเนินงานไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ อีกทั้งยังฐานคิดสำหรับกำหนดแผนงานโครงการจะใช้เป็นแนวทางในการกำหนดวิสัยทัศน์ และการกำหนดกลยุทธ์เพื่อให้อุตสาหกรรมพัฒนาไปในทางที่เหมาะสม “SWOT” มาจากตัวย่อภาษาอังกฤษ ๔ ตัว โดยแบ่งเป็นปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอก ได้แก่

ปัจจัยภายใน

S (Strengths) จุดเด่นหรือจุดแข็งหรือข้อได้เปรียบ ความสามารถ และสถานการณ์องค์กร ที่เป็นบวก ซึ่งองค์กรนำมาใช้เป็นประโยชน์ในการทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ อันเป็นข้อดีที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กร เช่น มีทรัพยากรด้านบุคคลที่มีความสามารถ มีทักษะ ขยัน มีเครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยและมีคุณภาพ มีความพร้อมทางการเงิน และการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

W (Weakness) จุดด้อย หรือจุดอ่อน หรือข้อเสียเปรียบ เป็นปัญหาหรือข้อบกพร่องที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในต่าง ๆ ขององค์กร ทำให้เกิดความไม่ราบรื่นในการดำเนินงานขององค์กร สถานการณ์ภายในองค์กรที่เป็นลบและด้อยความสามารถ โดยที่องค์กรไม่สามารถนำมาใช้เป็นประโยชน์ในการทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ หรือองค์กรทำได้ไม่ดี ซึ่งองค์กรจะต้องหาวิธีในการแก้ไขปัญหานั้น

ปัจจัยภายนอก

O (Opportunities) โอกาส การที่สภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กรเอื้อประโยชน์หรือส่งเสริมการดำเนินงานขององค์กร โอกาสเป็นการค้นหาคำตอบว่าองค์กรสามารถนำโอกาสใหม่ ๆ ที่อยู่ภายนอกองค์กรมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานในองค์กรได้หรือไม่ โอกาสเป็นปัจจัยภายนอกที่ส่งผลดี โอกาสต่างจากจุดแข็งตรงที่เป็นปัจจัยภายนอก นักการตลาดที่ดีจะต้องเสาะแสวงหาโอกาสอยู่เสมอ และใช้โอกาสนั้นให้เกิดประโยชน์

T (Threats) อุปสรรค ข้อจำกัด หรือภัยคุกคามการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งเกิดจากปัจจัยภายนอก ส่งผลกระทบต่อการทำงาน เป็นสิ่งที่ควบคุมไม่ได้ ทางธุรกิจหากมีอุปสรรคในการดำเนินงาน จะต้องปรับกลยุทธ์ให้สอดคล้อง และพยายามขจัดอุปสรรคต่าง ๆ ที่ขัดขวางการทำงานขององค์กรที่ทำให้ไม่บรรลุวัตถุประสงค์นั้นทั้งหมดไป

ตารางวิเคราะห์ SWOT

<p>S (Strength) จุดแข็ง</p> <p>ผู้บริหารสำนักผังเมืองให้ความสำคัญกับการดำเนินการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่งเสริมอย่างต่อเนื่อง และ จริงจัง สร้างจิตสำนึกให้บุคลากรในองค์กรมีความกระตือรือร้น พร้อมให้ความร่วมมืออย่างจริงจัง</p>	<p>W (Weakness) จุดอ่อน</p> <p>๑. ขาดบุคลากรที่จะทำหน้าที่ดูแลเรื่องการบำรุงรักษาต้นไม้ และเก็บทำความสะอาดบริเวณสวนหย่อมได้อย่างต่อเนื่อง</p> <p>๒. งบประมาณ มีจำกัด ไม่เอื้ออำนวยต่อการจ้างบุคลากรมาดูแล</p>
<p>O (Opportunity) โอกาส</p> <p>๑. เป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กรที่ดี</p> <p>๒. ประชาชนพึงพอใจในการรับบริการ</p> <p>๓. สามารถ เป็นองค์กรตัวอย่างให้หน่วยงานภายนอกมาศึกษาดูงาน</p>	<p>T (Threat) อุปสรรค</p> <p>๑. ปัญหาความขัดแย้งทางความคิดของประชาชน อาจมีผลกระทบต่อการทำงาน</p> <p>๒. ความแปรปรวนสภาพอากาศ อาจทำให้มีผลต่อการใช้สถานที่ในการรอฟักระหว่างการมาขอใช้บริการ และการใช้พักผ่อนหย่อนใจ แ</p>

- การบริหารความเสี่ยง เมื่อพบจุดอ่อน

๑. กรณีขาดบุคลากรที่จะทำหน้าที่ดูแลเรื่องการบำรุงรักษาต้นไม้ และเก็บทำความสะอาดบริเวณสวนหย่อมได้อย่างต่อเนื่อง

๒. งบประมาณมีจำกัด ไม่เอื้ออำนวยต่อการจ้างบุคลากรมาดูแล

- ประสานสำนักงานเขตดินแดงมาดำเนินการเป็นคราวๆ ไป

๕.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ การพัฒนาการบริการ และคุณภาพบริการ

รศ. จินตนา บุญบังการ (๒๕๓๘) เป็นผู้ให้ความหมายของคำว่า “การบริการ” หมายถึง สิ่งที่จับ สัมผัส แต่ต้องได้ยาก และเชื่อมสูญหายได้ง่าย บริการจะเกิดขึ้นทันที และส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบทันที

การบริการที่ดีจึงนำมาซึ่งความประทับใจ หรือสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มารับบริการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

๕.๓.๑ การพัฒนา (Development) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงตามแผนที่มีมีการกำหนดทิศทางและรายละเอียดไว้ล่วงหน้า จะพัฒนาอะไร พัฒนาอย่างไร เมื่อใด ใครจะเป็นผู้พัฒนา

๕.๓.๒ การบริการ (Service) หมายถึง พฤติกรรม กิจกรรม หรือกระบวนการดำเนินการของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และผลจากการกระทำนั้นก่อให้เกิดความพึงพอใจ การบริการที่ดีจะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้อื่นได้ตรงตามที่บุคคลนั้นคาดหวังได้พร้อมกัน ทั้งทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกที่ดีและในขณะเดียวกันก็รู้สึกประทับใจในสิ่งที่ได้รับไปพร้อม ๆ กัน

๕.๓.๓ การพัฒนาบริการ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงตามแผนหรือที่มีมีการกำหนดทิศทาง ซึ่งพฤติกรรม หรือกิจกรรม หรือการกระทำในทางที่มีคุณภาพที่บุคคลหนึ่งทำให้ หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง

๕.๓.๔ คุณภาพบริการ (Service Quality) ระดับความสามารถของผลผลิต หรือบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้าที่มีคุณลักษณะได้มาตรฐาน ปราศจากข้อบกพร่อง และสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้ายิ่งขึ้น เป็นที่พึงพอใจ องค์กรประกอบหลักที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งเป็นหัวใจของคุณภาพบริการประกอบด้วย ๒ ส่วนหลัก ๆ คือ ส่วนแรกเป็นส่วนปรับปรุงให้บริการ (ต้นแบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการ พฤติกรรมของผู้ให้บริการ) ส่วนที่สองเป็นส่วนของผู้รับบริการ (ความพึงพอใจของผู้รับบริการ)

๕.๔ การบูรณาการมีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายในลักษณะใกล้เคียงกัน ไว้ดังนี้

ความหมายการบูรณาการตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า Integration มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า Integrate คำว่าบูรณาการในความหมายทั่วไป หมายถึง การทำสิ่งที่บกพร่องให้สมบูรณ์แบบโดยการเพิ่มเติม บางส่วนที่ขาดอยู่ให้สมบูรณ์ หรือการนำส่วนประกอบย่อยมารวมกันตั้งแต่สองส่วนเพื่อทำให้เป็นส่วนประกอบ ใหญ่ของทั้งหมด ดังนั้นการบูรณาการเป็นการเชื่อมสิ่งหนึ่งหรือหลายสิ่งเข้ามาเป็นส่วนประกอบกับอีกสิ่งหนึ่ง ให้มีความสมบูรณ์กลายเป็นส่วนหนึ่งของแกนหลักหรือส่วนประกอบที่ใหญ่กว่า (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, ๒๕๔๖)

พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต) (๒๕๔๐) ได้ให้ความหมายบูรณาการ หมายถึง การทำให้หน่วยย่อยที่มีอยู่ทั้งหลายที่สัมพันธ์อิงอาศัยซึ่งกันและกันเข้ามาร่วมทำหน้าที่ประสานกลมกลืนให้เป็นอง ค์รวมหนึ่งเดียวที่มีความหมายครบถ้วนสมบูรณ์ในตัว

ประเวศ วะสี (๒๕๔๕) ได้ให้ความหมายของการบูรณาการเป็นความเชื่อมโยงขององค์กรประกอบต่างๆ ไปด้วยกัน อย่างลงตัวและอย่างสมดุล

การบูรณาการ (Integration) หมายถึง การประสานกลมกลืนกันของแผนกระบวนการสารสนเทศ การจัดสรรทรัพยากร การปฏิบัติการ ผลลัพธ์ และการวิเคราะห์ เพื่อสนับสนุนเป้าประสงค์ที่

สถาบัน (Organization-wide Goal) การบูรณาการที่มีประสิทธิผลเป็นมากกว่าความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน (Alignment) ซึ่งการดำเนินการของแต่ละองค์ประกอบภายใน ระบบการจัดการ ผลการดำเนินการมีความเชื่อมโยงกันเป็นหนึ่งเดียวอย่างสมบูรณ์ (คณะกรรมการการอุดมศึกษา, ๒๕๕๗, หน้า ๓๕)

การบูรณาการ คือ การเชื่อมโยงขององค์ประกอบต่าง ๆ ผสมผสานสิ่งที่มีอยู่เข้ามา รวมกันให้มีความประสานสัมพันธ์แบบองค์รวมเป็นหนึ่งเดียว ครบถ้วน สมบูรณ์ เป็นเอกภาพในตัวแบบไม่แยกส่วน จนกลายเป็นส่วนหนึ่งของแกนหลักหรือส่วนประกอบที่ใหญ่ขึ้น

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๖.๑. เสนอแนวทางการพัฒนาสภาพแวดล้อมของสำนักผังเมือง

๖.๒. สำรวจพื้นที่ทางกายภาพบริเวณที่จะทำการปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณด้านหน้าทางเข้า อาคารสำนักผังเมือง และบริเวณภายในสำนักงานทุกส่วนราชการ

๖.๓. สำรวจวัสดุอุปกรณ์ที่จะต้องใช้ในการดำเนินการ และวางแผนการดำเนินงาน

๖.๔. ประสานสำนักผังเมือง (ภูมิสถาปัตย์) เพื่อทำการออกแบบปรับปรุงภูมิทัศน์

๖.๕. จัดทำแผนการดำเนินงานเพื่อขอความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชาแล้วนำเสนอผู้บริหารก่อนดำเนินการ

๖.๖. แต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาสภาพแวดล้อมของสำนักผังเมือง

๖.๗. จัดประชุมคณะทำงานพัฒนาสภาพแวดล้อมของสำนักผังเมือง

๖.๘. ดำเนินการประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอความร่วมมือในการสนับสนุน วัสดุ อุปกรณ์

๖.๙. ประชาสัมพันธ์ให้กับเจ้าหน้าที่ของทุกส่วนราชการภายในสำนักทราบ กำหนดวันเริ่มดำเนินการปรับปรุงภูมิทัศน์ฯ และพัฒนาสภาพแวดล้อมเพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม

๖.๑๐. ดำเนินการปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณด้านหน้าอาคาร และ พัฒนาสภาพแวดล้อมของสำนักผังเมือง โดยให้เจ้าหน้าที่ทุกส่วนราชการภายในสำนัก ร่วมกันปรับปรุงภูมิทัศน์

๖.๑๑. ตรวจสอบความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

๖.๑๒. สรุปผลการดำเนินการ และรายงานผู้บังคับบัญชา

๗. ระยะเวลาการดำเนินการ

จัดทำแนวทางการ ปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณด้านหน้าทางเข้า ของอาคารสำนักผังเมือง และ บริเวณภายในสำนักงานทุกส่วนราชการ ใช้ระยะเวลา ๒ เดือน เริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือนกันยายน ถึงเดือน ตุลาคม ๒๕๖๑

๘. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณ

๙. การติดตามและประเมินผล

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด (KPI)	วิธีการ/เครื่องมือ
เป้าหมาย (Output) กำหนดแนวทางการปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณด้านหน้าทางเข้าของอาคารสำนักผังเมือง และบริเวณภายในสำนักงานทุกส่วนราชการ	สำนักผังเมืองมีการปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณด้านหน้าทางเข้าของอาคารสำนักผังเมือง และบริเวณภายในสำนักงานทุกส่วนราชการ จำนวน ๑ แห่ง	- รายงานผลการดำเนินการจัดทำแนวทางการปรับปรุงพัฒนาสภาพแวดล้อม
วัตถุประสงค์ (Outcome) ๑. เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรต่อองค์กร	- ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักผังเมืองไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	- แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการ
๒. เพื่อให้เกิดสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นแก่ผู้ใช้บริการ	- ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๘๐	- แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการ

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑๐.๑ ผู้บริหารให้ความสำคัญ ส่งเสริมการพัฒนาสภาพแวดล้อมอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง

๑๐.๒ ควรมีการประชาสัมพันธ์ เพื่อปลูกจิตสำนึกเกี่ยวกับดูแลรักษาด้านสิ่งแวดล้อม และสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน รวมถึงการให้ความสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาความสะอาดร่วมกันอย่างต่อเนื่อง

๑๐.๓ จัดงานหรือกิจกรรมที่สอดคล้อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้ ร่วมกันบำเพ็ญประโยชน์ โดยจัดเป็นกิจกรรม BIG CLEANING DAY อย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง หรือในโอกาสวาระสำคัญต่าง ๆ