

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การจัดทำฐานข้อมูลการจัดเก็บค่าธรรมเนียม
เก็บขนมูลฝอยของฝ่ายรักษาความสะอาดฯ
สำนักงานเขตปทุมวันลงในเว็บไซต์

จัดทำโดย นางจอมขวัญ โรหิตเสถียร
ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
สังกัด ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ
สำนักงานเขตปทุมวัน

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
นักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๒
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑

๑. ชื่อเรื่อง การจัดทำฐานข้อมูลการจัดเก็บค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอยของฝ่ายรักษาความสะอาด และสวนสาธารณะ สำนักงานเขตปทุมวันลงในเว็บไซต์

๒. หลักการและเหตุผล

กระบวนการในการชำระค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอยของสำนักงานเขตปทุมวัน ปัจจุบันได้มอบหมายให้พนักงานเก็บเงินออกไปให้บริการรับชำระค่าธรรมเนียมตามสถานประกอบการและบ้านเรือนประชาชนในพื้นที่ บางครั้งออกไปไม่พบเจ้าของบ้านจึงได้ส่งใบแจ้งชำระเงินไว้ เมื่อประชาชนทราบและมาชำระค่าธรรมเนียมที่สำนักงานเขต บางรายไม่ได้นำใบแจ้งมาเมื่อเจ้าหน้าที่ธุรการค้นหาข้อมูลซึ่งอยู่ในระบบกระดาษ คือทะเบียนคุมการชำระค่าธรรมเนียม ทำให้ใช้เวลานาน ส่งผลให้บริการไม่รวดเร็วเท่าที่ควร บางครั้งเกิดความผิดพลาดในการรับชำระค่าธรรมเนียมเกินหรือน้อยกว่าจำนวนที่จะต้องจัดเก็บจริง

ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ มีภารกิจตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๖๑ – พ.ศ.๒๕๖๕) วิสัยทัศน์ ด้านมหานครปลอดภัย ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๑ ปลอดภัยพิช เป้าหมายกรุงเทพมหานครมีการลดและควบคุมปริมาณมูลฝอยที่แหล่งกำเนิดและเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการมูลฝอย และนโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ๕ นโยบายทันใจ สะอาด (CLEAN) บ้านเมืองสะอาด และในยุคไทยแลนด์ ๔.๐ การนำเทคโนโลยีมาปรับใช้เพื่อให้การบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพดี และรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยการจัดทำระบบการจัดทำฐานข้อมูลการจัดเก็บค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอยของฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตปทุมวัน ในเว็บไซต์สำนักงานเขตปทุมวัน เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลค่าธรรมเนียมของหลังคาเรือนแต่ละหลัง และประชาชนสามารถตรวจสอบข้อมูลการจัดเก็บค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอยของบ้านเรือน หรือสถานประกอบการของตนเอง ว่ามีปริมาณเท่าใด ต้องเสียค่าใช้จ่ายเป็นค่าธรรมเนียมเท่าใด มีค้างชำระหรือไม่ โดยทำสถิติเป็นปริมาณขยะต่อเดือน ประกอบด้วยรายละเอียดว่าบ้านเรือนแต่ละหลังมีปริมาณขยะที่เพิ่มขึ้นหรือลดลง เพื่อนำมาวิเคราะห์ประกอบกิจกรรมการลดปริมาณมูลฝอยตามนโยบายผู้บริหารให้บรรลุเป้าหมายตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย

จึงเห็นว่าการจัดทำฐานข้อมูลการจัดเก็บค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอยของฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตปทุมวัน ในเว็บไซต์สำนักงานเขตปทุมวันนั้น จะทำให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ประชาชนจะได้ทราบข้อมูลปริมาณขยะในบ้านเรือน สร้างความมีส่วนร่วมในการคัดแยก ลดปริมาณขยะในการจัดเก็บ และสนองนโยบายของผู้บริหารได้ตามเป้าหมาย ประกอบกับมีข้อมูลเกี่ยวกับการจัดเก็บค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอยที่ละเอียดในเวลาอันรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ

๓. วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนาระบบฐานข้อมูลค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอย ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลผ่านช่องทางออนไลน์ ช่วยให้การบริการประชาชนที่มาชำระค่าธรรมเนียม ณ สำนักงานเขตเป็นไปด้วยความรวดเร็ว และสามารถรวบรวมข้อมูลสถิติต่าง ๆ เพื่อนำมาประกอบการวิเคราะห์สร้างสรรค์กิจกรรม หรือโครงการเกี่ยวกับการจัดการมูลฝอยในพื้นที่เขตปทุมวันเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เป้าหมาย

๑. พัฒนาระบบในการชำระค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอย จำนวน ๑ ระบบ

๒. ประชาชนได้รับใบเสร็จรับเงินค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอยด้วยความรวดเร็ว ภายในเวลาไม่เกิน ๕ นาที นับตั้งแต่วันเรื่องขอรับบริการ

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงานฯ

ในการจัดทำฐานข้อมูลการจัดเก็บค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอยของฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตปทุมวัน ในเว็บไซต์สำนักงานเขตปทุมวัน ได้นำหลักการดังนี้

๑. หลักการ PDCA ประกอบด้วย

- P = Plan การวางแผน
- D = Do การดำเนินการ
- C = Check การตรวจสอบประเมินผล
- A = Action การดำเนินการให้เหมาะสม

มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินการ โดยมีกรอบระยะเวลาที่ต้องดำเนินการ กำหนดผู้รับผิดชอบดำเนินการ โดยมีแผนการดำเนินการ ดังนี้

ที่	การดำเนินงาน	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒											ผู้รับผิดชอบ		
		ตค	พย	ธค	มค	กพ	มีค	เมย	พค	มิย	กค	สค		กย	
๑	วางแผนการดำเนินการ	←→													ผู้จัดทำรายงาน
๒	ขั้นตอนการดำเนินการ														ฝ่ายทะเบียน
	๒.๑ ประสานขอข้อมูลทะเบียนเลขบ้านจากฝ่ายทะเบียน		←→												ฝ่ายรายได้ ฝ่ายสิ่งแวดล้อม
	๒.๒ ประสานขอข้อมูลสถานประกอบการจากฝ่ายรายได้และฝ่ายสิ่งแวดล้อม		←→												ผู้จัดทำรายงาน และเจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาฯ
	๒.๓ นำข้อมูลที่ได้มารวบรวมนำเข้าระบบโดยใช้โปรแกรม Microsoft Access					←→									ฝ่ายปกครอง
	๒.๔ นำเข้าในเว็บไซต์สำนักงานเขตปทุมวัน										←→				ผู้จัดทำรายงาน
๓	ประเมินผลการดำเนินการ												←→		ผู้จัดทำรายงาน
๔	ปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินการ													←→	ผู้จัดทำรายงาน

๕.๑ P = Plan การวางแผน โดยดำเนินการดังนี้

- ๕.๑.๒ จัดประชุมชี้แจงให้เจ้าหน้าที่ทราบรายละเอียดการดำเนินการ เสนอโครงการเพื่อขอความเห็นชอบและอนุมัติโครงการจากผู้อำนวยการเขตโดยเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในวันเวลาราชการปกติ เพื่อจัดทำข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยไม่มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ
- ๕.๑.๓ ร่วมกันกำหนดขั้นตอน วิธีการโดยจัดทำเป็นคำสั่งมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามโครงการ
- ๕.๑.๔ ชักซ้อมความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูล ขั้นตอนการจัดเก็บข้อมูลให้เจ้าหน้าที่ทราบ

๕.๒ D = Do การดำเนินการ โดยดำเนินการดังนี้

- ในการจัดเก็บข้อมูลค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอย ระบบเดิมคือระบบกระดาษ โดยพนักงานเก็บเงินฯ จะนำมาลงรายละเอียดในเล่มคู่มือการชำระค่าธรรมเนียมแต่ละวันที่จัดเก็บได้ ข้อมูลจะแบ่งออกเป็นแขวง ถนน ตรอก ซอย และบ้านเลขที่ เมื่อมีประชาชนเดินทางมาชำระค่าธรรมเนียม สำนักงานเขตปทุมวัน เจ้าหน้าที่ธุรการผู้รับผิดชอบในการชำระค่าธรรมเนียม จะไปสืบค้นจากทะเบียนคู่มือค่าธรรมเนียมดังกล่าว บางครั้งประชาชนแจ้งบ้านเลขที่ หรือถนน ตรอก ซอย ไม่ตรงกันกับทะเบียนคู่มือดังกล่าว เกิดความล่าช้าในการให้บริการ
- รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเลขที่บ้านที่ได้จากฝ่ายทะเบียน ข้อมูลปริมาณขยะของบ้านแต่ละหลังที่จัดเก็บจากข้อมูลของพนักงานเก็บเงินค่าธรรมเนียม ลักษณะของสถานประกอบการที่ได้ข้อมูลจากฝ่ายรายได้และฝ่ายสิ่งแวดล้อม เช่นร้านอาหาร บ้านพักอาศัย หอพัก คอนโดมิเนียม ห้างสรรพสินค้า โรงเรียน โรงพยาบาล คลินิก เป็นต้น และนำข้อมูลสรุปที่ได้แยกเป็นแขวง ถนน ตรอก ซอย นำเข้าระบบฐานข้อมูลโดยใช้โปรแกรม Microsoft Access เข้าเว็บไซต์ของสำนักงานเขตปทุมวัน โดยมีไอคอนให้ click เข้าไปโดยล็อกอินเข้าสู่ระบบโดยใช้เลขที่บ้าน และชื่อซอย และรหัสบ้าน ซึ่งฐานข้อมูลดังกล่าวสามารถล็อกอินเข้าไปตรวจสอบได้เฉพาะข้อมูลของรหัสบ้านนั้น ๆ เท่านั้น จะมีระบบรักษาความลับของข้อมูลบ้านอื่น ๆ แต่สำหรับเจ้าหน้าที่เท่านั้นที่จะสามารถดูภาพรวมได้ มีแบบสรุประดับฐานข้อมูลในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ รายละเอียดดังนี้

ประเภท	จำนวนหลังคาเรือน
<u>บ้านเรือนที่ต้องจัดเก็บค่าธรรมเนียม</u>	
- บ้านพักอาศัย	๖,๗๑๑
- โรงแรม	๒๙
- บ้านเช่า/ห้องเช่า/ตึกให้เช่า	๒๙
- โรงเรียน	๒

ประเภท	จำนวนหลังคาเรือน
บ้านเรือนที่ต้องจัดเก็บค่าธรรมเนียม	
- สถาบันการศึกษา	๔
- อาคารชุดพักอาศัย	๑,๓๗๖
- อาคารสูง	๓,๓๙๙
- ศูนย์การค้า	๑๗
- ภัตตาคาร/ห้องอาหาร	๖๗
- สถานที่ราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๔
- ร้านค้า	๖๗๕
- ศาสนสถาน	๖
- สำนักงาน/สถานประกอบการ	๔๐๓
- ตลาดสด	๓
- โรงภาพยนตร์	๒
- อื่น ๆ (ไซต์งานก่อสร้าง สถานีรถไฟบีทีเอส)	๓
บ้านเรือนที่ไม่ต้องจัดเก็บค่าธรรมเนียม	
- รื้อถอน	๖,๔๓๒
- ไม่ได้ให้บริการเก็บขนมูลฝอย	๒,๖๕๖
- มีเลขที่แต่ไม่มีบ้าน	๒,๓๘๕
- หน่วยงานในสังกัด กทม.	๑๓
- ไม่มีผู้อยู่อาศัย	๒,๓๐๘
รวมหลังคาเรือนตามทะเบียนราษฎร	๒๖,๕๑๖

รายละเอียดค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอย

ประเภท	จำนวนหลังคาเรือน	ค่าธรรมเนียม (บาท)
ที่จัดเก็บได้		
- บ้านพักอาศัย	๔,๙๙๑	๑,๑๙๗,๖๐๐
- โรงแรม	๒๙	๙๑๓,๔๔๐
- โรงเรียน	๒	๒๔๓,๘๔๐
- สถาบันการศึกษา	๔	๒๘๙,๔๔๐
- อาคารชุดพักอาศัย	๑,๓๗๖	๓๙๑,๔๔๐
- อาคารสูง	๓,๓๙๙	๑,๑๖๗,๘๔๐
- ศูนย์การค้า	๑๗	๒,๗๓๖,๐๐๐
ประเภท	จำนวนหลังคาเรือน	ค่าธรรมเนียม (บาท)

ที่จัดเก็บได้		
- ภัตตาคาร/ห้องอาหาร	๖๗	๖๘,๑๖๐
- สถานที่ราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๔	๒๓๒,๑๒๐
- ร้านค้า	๖๗๕	๕๙๐,๔๒๐
- ศาสนสถาน	๖	๑๒,๙๖๐
- สำนักงาน/สถานประกอบการ	๔๐๓	๓๔๒,๔๘๐
- ตลาดสด	๓	๗๓,๔๔๐
- อื่น ๆ (ไซต์งานก่อสร้าง สถานีรถไฟบีทีเอส)	๓	๘๕,๔๔๐
ที่จัดเก็บไม่ได้		
- บ้านพักอาศัย	๑,๗๑๓	-
- อาคารสำหรับพักอาศัย	๑	-
- ศูนย์การค้า	๑	-
- ตลาดสด	๑	-
- โรงภาพยนตร์	๒	-
- โรงแรม	๒	-
- สถาบันการศึกษา	๑	-
- ศาสนสถาน	๑	-

๕.๓ การตรวจสอบประเมินผล (C = Check) โดยดำเนินการดังนี้

๕.๓.๑ ให้ประชาชนกรอกแบบแสดงความคิดเห็นความพึงพอใจในการบริการ

๕.๓.๒ จัดประชุมเข้าหน้าที่เพื่อรับฟังความคิดเห็น เพื่อทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

๕.๔ การดำเนินการให้เหมาะสม (A = Action) โดยนำปัญหาอุปสรรคที่ได้จากการประชุมมาพัฒนาปรับปรุงงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมาย พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบทุกสิ้นเดือน

๒. หลักความสำคัญของเทคโนโลยี

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของคนเรามากขึ้นจนกลายเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินชีวิตของคนเกือบทุกระดับ ซึ่งบทบาทและประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่

๒.๑ ทำให้เกิดคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และมีความสะดวกสบายยิ่งขึ้น จากสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

๒.๒ ทำให้เกิดการจัดการทรัพยากรธรรมชาติได้ดียิ่งขึ้น เช่น การรวบรวมข้อมูลเรื่องการเก็บขนมูลฝอย การลดปริมาณมูลฝอย ณ แหล่งกำเนิด

๒.๓ ทำให้เกิดระบบป้องกันประเทศที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๒.๔ ประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลา มีความสะดวกสบายในการรวบรวมข้อมูล

๒.๕ สามารถเพิ่มช่องทางเลือกในการรับรู้ข่าวสารของประชาชนให้มากขึ้น

๒.๖ ลดแรงงานคนในการทำงานต่าง ๆ เช่น ช่วยในการรวบรวมตัวเลขต่าง ๆ ง่ายขึ้น

๒.๗ ลดต้นทุนการผลิต

สืบค้นข้อมูลจาก <https://sites.google.com/site/๒๒๐๐๔๐๕natthawut/e-book/--prayochn-khxng-thekhnoloyi-sarsnthes>

๓. แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย ของสำนักงานพัฒนาระบบราชการไทย (ก.พ.ร.) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๑ : การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน โดยใช้หลักพัฒนางานบริการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ยืดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เหมาะสมมาใช้เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ง่ายและหลากหลายรูปแบบ เน้นการบริการเชิงรุกที่มี ปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างภาครัฐและประชาชน การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จอย่างแท้จริง พัฒนาระบบการจัดการ ข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศ ดังนี้

๓.๑ พัฒนาระบบการให้บริการประชาชน

๓.๑.๑ ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐพัฒนาระบบการเชื่อมโยงงานบริการซึ่งกันและกัน และวางรูปแบบ การให้บริการประชาชนที่สามารถขอรับบริการจากภาครัฐได้ทุกเรื่อง โดยไม่คำนึงว่าผู้รับบริการ จะมาขอรับบริการ ณ ที่ใด (No Wrong Door)

๓.๑.๒ ยกกระตือรือร้นการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) ด้วยการเชื่อมโยงและ บูรณาการกระบวนการบริการที่หลากหลายจากส่วนราชการต่าง ๆ มาไว้ ณ สถานที่เดียวกัน เพื่อให้ประชาชนสามารถรับบริการได้สะดวก รวดเร็ว ณ จุดเดียว เช่น ศูนย์รับคำขออนุญาต ศูนย์ช่วยเหลือเด็กและสตรีในภาวะวิกฤต (One Stop Crisis Center : OSCC) เป็นต้น

๓.๑.๓ ส่งเสริมให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้ในการให้บริการ ประชาชน (e-Service) เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการของรัฐได้ง่ายขึ้น รวมทั้งพัฒนารูปแบบ การบริการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเป็นผู้เลือกรูปแบบการรับบริการที่เหมาะสมกับความต้องการ ของตนเอง (Government You Design) โดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ เช่น m - Government ซึ่งให้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile G๒C Service) ที่ส่งข้อมูลข่าวสารและบริการถึง ประชาชน แจ้งข่าวภัยธรรมชาติ ข้อมูลการเกษตร ราคาพืชผล หรือการติดต่อและแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านสังคมเครือข่ายออนไลน์ (Social Network) เป็นต้น

๓.๑.๔ ส่งเสริมให้มีเว็บกลางของภาครัฐ (Web Portal) เพื่อเป็นช่องทางของบริการภาครัฐทุกประเภท โดยให้เชื่อมโยงกับบริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ทุกหน่วยงานของภาครัฐ รวมถึงข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้ ซึ่งประชาชนสามารถเข้าถึงได้

๓.๑.๕ ยกกระตือรือร้นคุณภาพมาตรฐานการให้บริการประชาชนที่มีความเชื่อมโยงกันระหว่างหลาย ส่วนราชการ นำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจของประเทศและการ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยทบทวนขั้นตอน ปรับปรุงกระบวนการ หรือแก้ไข กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน ของรัฐ เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความคล่องตัวและเอื้อต่อการแข่งขันของประเทศ

๓.๑.๖ ส่งเสริมให้มีการนำระบบการรับประกันคุณภาพมาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement) มาใช้ในภาครัฐ ซึ่งเป็นการกำหนดเงื่อนไขในการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ที่มีต่อประชาชน โดยการกำหนดระดับการให้บริการ ซึ่งครอบคลุมการกำหนดลักษณะ ความสำคัญ ระยะเวลา รวมถึงการชดเชยกรณีการให้บริการไม่เป็นไปตามที่กำหนด

๓.๑.๗ ส่งเสริมให้มีการพัฒนาประสิทธิภาพของระบบบริการภาครัฐโดยใช้ประโยชน์จากบัตรประจำตัว ประชาชน ในการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ประชาชนตามวงจรชีวิต โดยเฉพาะการใช้ประโยชน์จากบัตรสมาร์ทการ์ด (Smart Card) หรือ เลขประจำตัวประชาชน ๑๓ หลัก

๓.๒ เสริมสร้างวัฒนธรรมการให้บริการที่เป็นเลิศ

๓.๒.๑ ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ ค่านิยม และหล่อหลอมการสร้าง วัฒนธรรมองค์การให้ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของรัฐมีจิตใจที่เอื้อต่อการให้บริการที่ดี รวมถึง เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพการบริการโดยตรงมากขึ้น

๓.๒.๒ ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐยกระดับระบบการบริการประชาชนโดยการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการเพื่อให้สามารถนำมาปรับปรุงและพัฒนา คุณภาพการบริการได้อย่างจริงจัง เน้นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ หลังจากได้รับการบริการ และนำผลสำรวจความพึงพอใจมาวิเคราะห์ ศึกษาเปรียบเทียบ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน และเผยแพร่ผลการสำรวจให้ประชาชนทราบ โดยอาจจัดตั้ง สถาบันการส่งเสริมการให้บริการประชาชนที่เป็นเลิศ (Institute for Citizen - Centered Service Excellence) เพื่อทำหน้าที่ในการสำรวจความคิดเห็น วิเคราะห์ ติดตาม เสนอแนะ การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการประชาชนแก่ส่วนราชการต่าง ๆ

ข้อมูลจาก <https://www.opdc.go.th/lite/content๐๘๐๒.html>

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

กรอบแนวทางการดำเนินการ

๑. ศึกษาและวิเคราะห์กระบวนการทำงาน และฐานข้อมูลเดิม วิเคราะห์ฐานข้อมูลเดิมจากทะเบียนค่านิยมเก็บขนมูลฝอย และวิเคราะห์ออกแบบกระบวนการทำงานใหม่โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการปฏิบัติงาน

๒. ออกแบบและจัดทำฐานข้อมูลการจัดเก็บค่านิยมเก็บขนมูลฝอย ประกอบด้วยเลขที่บ้าน ประเภทของสถานที่ ปริมาณขยะที่เกิดขึ้น อัตราค่านิยมเก็บขนมูลฝอย

๓. พัฒนาระบบตามความต้องการที่ได้วิเคราะห์ ออกแบบไว้ รวมทั้งประสานขอข้อมูลเลขบ้าน ณ ปัจจุบันจากฝ่ายทะเบียน เพื่อปรับปรุงข้อมูลเลขที่บ้านให้ถูกต้อง และประสานฝ่ายรายได้และฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพเพื่อประสานขอข้อมูลสถานประกอบการ

๔. เชื่อมโยงระบบเพื่อให้บริการประชาชนผ่านใช้เว็บไซต์ของสำนักงานเขตปทุมวัน โดยมีไอคอน “ค่านิยมเก็บขนมูลฝอย” ให้ประชาชน Click โดยกำหนด Keyword ในการสืบค้นข้อมูลคือ เลขที่บ้าน ถนน ตรอก ซอย และชื่อสถานประกอบการ และรหัสประจำบ้าน Log in เข้าสู่ระบบ โดยไม่สามารถดูข้อมูลของบ้านอื่นได้

๕. ประชาชนสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาชำระที่สำนักงานเขต หรือแจ้งนัดให้เจ้าหน้าที่ไปรับเงินค่านิยมเก็บขนมูลฝอย โดยผ่านระบบดังกล่าว

๖. แจกแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ และสรุปผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารทราบทุกสิ้นเดือน

แผนผังเปรียบเทียบการดำเนินการ

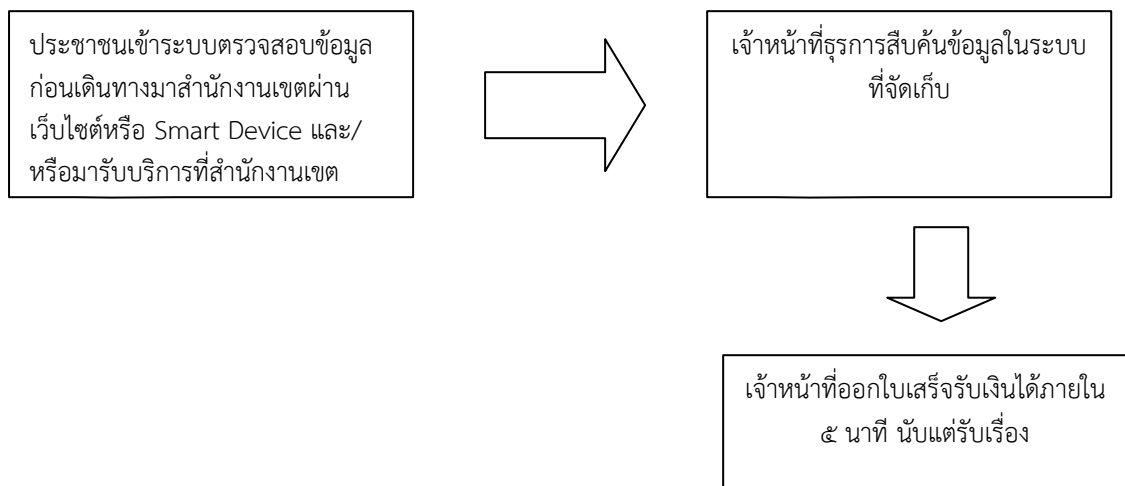
ระบบเดิม กรณีพบข้อมูล



กรณีไม่พบข้อมูล



ระบบใหม่



ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๑. ผู้อำนวยการเขตให้ความเห็นชอบและอนุมัติโครงการ
๒. ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตที่ควบคุม กำกับ ดูแลการปฏิบัติงานของฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ให้ความเห็นชอบในการดำเนินการตามโครงการ
๓. หัวหน้าฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ เป็นผู้ควบคุมกำกับดูแลการปฏิบัติงานตามโครงการ
๔. ผู้จัดทำรายงานและเจ้าหน้าที่กลุ่มงานธุรการ เป็นผู้ปฏิบัติงานตามขั้นตอนจนแล้วเสร็จตามโครงการ

๗. ระยะเวลาการดำเนินการ

๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒

๘. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณ

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด (KPI)	วิธีการ/เครื่องมือการติดตามและประเมินผล
<p>ระดับผลผลิต (Output)</p> <p>๑. สำนักงานเขตปทุมวันมีระบบฐานข้อมูลค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอยจำนวน ๑ ระบบภายในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒</p> <p>๒. มีข้อมูลเกี่ยวกับการจัดเก็บค่าธรรมเนียม โดยมีรายละเอียดเลขที่บ้าน ถนน ตรอก ซอย แขวง ปริมาณขยะ ประเภท อัตราค่าธรรมเนียม ภายในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒</p>	<p>- ระบบฐานข้อมูลค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอยในเว็บไซต์ของสำนักงานเขตปทุมวันใช้ภายในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒</p> <p>- ระบบฐานข้อมูลค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอยในเว็บไซต์ของสำนักงานเขตปทุมวัน โดยมีรายละเอียดเลขที่บ้าน ถนน ตรอก ซอย แขวง ปริมาณขยะ ประเภท อัตราค่าธรรมเนียมปีที่ชำระค่าธรรมเนียมล่าสุด ภายในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒</p>	<p>- ตรวจสอบจากฐานข้อมูลในเว็บไซต์ของสำนักงานเขตปทุมวัน</p> <p>- ตรวจสอบจากฐานข้อมูลในเว็บไซต์ของสำนักงานเขตปทุมวัน</p>
<p>ระดับผลลัพธ์ (Outcome)</p> <p>๑. เจ้าหน้าที่สามารถรับชำระค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอยได้ภายในเวลาไม่เกิน ๕ นาที นับตั้งแต่รับเรื่อง</p>	<p>- ระยะเวลาการบริการประชาชนรอไม่เกิน ๕ นาที</p>	<p>- จับเวลาการให้บริการ</p>

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด (KPI)	วิธีการ/เครื่องมือ การติดตามและประเมินผล
ระดับผลลัพธ์ (Outcome) ๒. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้วยความรวดเร็วระดับมากขึ้นไป ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	- ร้อยละ ๘๐ ของจำนวนประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจในการให้บริการด้วยความรวดเร็วระดับมากขึ้นไป	- จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจ โดยให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น

๑๐. ข้อเสนอแนะ

ระบบนี้ควรเป็นระบบกลางในภาพรวมของกรุงเทพมหานคร เพื่อให้สำนักงานเขตมีกระบวนการขั้นตอน และมาตรฐานในการบริการเกี่ยวกับการรับชำระค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอยเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และเชื่อมโยงต่อยอดในเรื่องการอำนวยความสะดวกในเรื่องการชำระค่าธรรมเนียมข้ามเขต รวมทั้งทุกสำนักงานเขตควรจัดทำฐานข้อมูลดังกล่าวและเชื่อมโยงไปยังสำนักสิ่งแวดล้อม เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวไปประกอบในการคิดค้นโครงการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการขยะแบบครบวงจร นโยบายส่งเสริมการจัดการมูลฝอย ณ แหล่งกำเนิด หรืออีกหลาย ๆ โครงการ เพื่อให้กรุงเทพมหานครเป็นต้นแบบด้านการจัดการมูลฝอย มีสิ่งแวดล้อมที่ดี เป็นเมืองปลอดภัย เป็นเมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืนต่อไป

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ณ ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตปทุมวัน
เข้ารับบริการวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

๑. เพศ ๑) ชาย ๒) หญิง
๒. อายุ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒) ๒๑ - ๔๐ ปี
 ๔) ๔๑ - ๖๐ ปี ๕) ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
 ๑) ประถมศึกษา ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
 ๓) ปริญญาตรี ๔) สูงกว่าปริญญาตรี
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ
 ๑) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ๒) ผู้ประกอบการ
 ๓) ประชาชนผู้รับบริการ ๔) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
 ๕) อื่นๆ โปรดระบุ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๒. ป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๓. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					
๔. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะ

ขอขอบคุณที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

