

เลขที่ ๕๕

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การพัฒนาบุคลากร
ด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอย

จัดทำโดย นางสาวอลิสา บุญเลิศ

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน
สังกัด ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ
สำนักงานเขตพระโขนง

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๖
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

๑. ชื่อเรื่องการพัฒนาบุคลากรด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอย

๒. หลักการและเหตุผล

กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคล และมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๒๘ รวมทั้งยังมีอำนาจหน้าที่เพิ่มมากขึ้น ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ มีบุคลากรทั้งในส่วนของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ ข้าราชการครู ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างทั่วไป ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการกรุงเทพมหานคร และบุคลากรกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๕๔ โดยในการบริหารราชการของกรุงเทพมหานคร ได้กำหนดแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๖ – ๒๕๗๕) ภายใต้วิสัยทัศน์ กรุงเทพฯ ๒๕๗๕ “กรุงเทพมหานครแห่งเอเชีย (Bangkok :Vibrant of Asia) ประกอบไปด้วย ๗ ประเด็นยุทธศาสตร์หลัก ได้แก่ มหานครปลอดภัย มหานครสีเขียว มหานครสำหรับทุกคน มหานครกะทัดรัด มหานครประชาธิปไตย มหานครแห่งเศรษฐกิจและการเรียนรู้ และการบริหารจัดการ ซึ่งตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๒๘ ได้กำหนดโครงสร้าง การจัดระเบียบบริหารราชการ การให้อำนาจหน้าที่ต่าง ๆ ที่กรุงเทพมหานครจะต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามมาตรา ๘๙ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๒๘ ประกอบด้วย ๑) การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ๒) การทะเบียนตามที่กฎหมายกำหนด ๓) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ๔) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง ๕) การผังเมือง ๖) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก หรือทางน้ำ และทางระบายน้ำ ๗) การวิศวกรรมจราจร ๘) การขนส่ง ๙) การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้ามและที่จอดรถ ๑๐) การดูแลรักษาที่สาธารณะ ๑๑) การควบคุมอาคาร ๑๒) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย ๑๓) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ๑๔) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ๑๕) การพัฒนาและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ๑๖) การสาธารณสุข โภชนา ๑๗) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล ๑๘) การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน ๑๙) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ ๒๐) การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์ ๒๑) การควบคุมความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัยในโรงมหรสพ และสถานอื่น ๆ ๒๒) การสาธารณสุข ๒๓) การสังคมสงเคราะห์ ๒๔) การส่งเสริมการกีฬา ๒๕) การส่งเสริมการประกอบอาชีพ ๒๖) การพาณิชย์ของกรุงเทพมหานคร ๒๗) หน้าที่อื่น ๆ ตามที่กฎหมายระบุให้เป็นอำนาจหน้าที่ของผู้ว่าราชการจังหวัด อำเภอ เทศบาลนคร หรือตามที่คณะรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรี หรือรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย มอบหมายหรือที่กฎหมายระบุให้เป็นหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร จะเห็นได้ว่ากรุงเทพมหานครมีภารกิจที่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง กรุงเทพมหานคร มีหน้าที่ที่จะต้องจัดเก็บขยะ มูลฝอย สิ่งปฏิกูล จากอาคารบ้านเรือนและที่สาธารณะต่าง ๆ เพื่อนำไปกำจัดให้ถูกต้องตามหลักกาสุขาภิบาล ซึ่งในกรุงเทพมหานครจะมีจำนวนขยะมูลฝอยที่ต้องนำไปบำบัด กำจัด ทั้งด้วยการเผาและการฝังกลบประมาณ ๑๐,๐๐๐ ตันต่อวัน ซึ่งต้องใช้งบประมาณในการดำเนินการเป็นจำนวนมาก โดยสามารถเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการเก็บและขนสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอยจากประชาชนได้ตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ค่าธรรมเนียมการเก็บและขนสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอยตามกฎหมายว่าด้วย การสาธารณสุข (ฉบับที่ ๒)

พ.ศ. ๒๕๔๘ แต่ก็ยังไม่เพียงพอต่อการบริหารจัดการ จำเป็นต้องจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปีเพิ่มเติม เพื่อสนับสนุนการดำเนินการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง

สำนักงานเขตพระโขนง เป็นหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร มีพื้นที่ ๑๓.๐๖๔ ตารางกิโลเมตร แบ่งการปกครองออกเป็น ๑ แขวง ได้แก่ แขวงบางจาก มีประชากรตามข้อมูลทะเบียนราษฎรจำนวน ๙๒,๓๒๐ คนบ้านพักอาศัย จำนวน ๔๙,๙๒๗ หลังคาเรือน และยังเป็นที่ตั้งโรงงาน สถานประกอบการ การประกอบกิจการพาณิชย์กรรม และที่อยู่อาศัยรวมเป็นจำนวนมาก จึงคาดว่าน่าจะมีประชากรเข้าออกในพื้นที่เขตมากกว่าจำนวนประชากรจริงปัจจุบันสำนักงานเขตพระโขนง โดยฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะสามารถจัดเก็บขยะมูลฝอยในพื้นที่เขต ได้ประมาณวันละ ๑๔๒ ตัน และเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการเก็บและขนสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอยจากประชาชนได้ ประมาณเดือนละ ๕๐๐,๐๐๐.- บาท ซึ่งยังต่ำกว่าที่ควรจะเป็นค่าธรรมเนียมได้จริง เนื่องจากไม่มีบุคลากรที่ปฏิบัติงานหน้าที่ด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมเป็นการเฉพาะ ปัจจุบันได้มอบหมายให้พนักงานขับเครื่องจักรกลขนาดเบา (เก็บขนมูลฝอย) และพนักงานทั่วไป (เก็บขนมูลฝอย) ทำหน้าที่ในการจัดเก็บค่าธรรมเนียมอีกหน้าที่หนึ่ง แต่ยังไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดเนื่องจากผู้ปฏิบัติงานยังขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องของกฎ ระเบียบและการบริการที่ดี จึงมีแนวคิดที่จะพัฒนาบุคลากรดังกล่าวให้มีความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานที่ดี เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล จึงจำเป็นต้องมีการวางแผนเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคลากรให้ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้ได้ผลสัมฤทธิ์ของงานสูงสุดตรงตามเป้าหมายและเพื่อให้เกิดการยอมรับในลักษณะของการบริการที่ดี ซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการหรือประชาชนมีความศรัทธาและเชื่อถือ ลดปัญหาข้อโต้แย้งที่หลีกเลี่ยงหรือไม่ยินยอมชำระค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการ จึงได้จัดทำโครงการฝึกอบรม “การพัฒนาบุคลากรด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอย” เพื่อให้บุคลากรมีความเชี่ยวชาญสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการปรับเปลี่ยนความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ทักษะ พฤติกรรม ค่านิยม ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอันจะส่งผลต่อการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ และเอื้ออำนวยประโยชน์ต่อองค์กรต่อไป

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อพัฒนาความรู้ ความเข้าใจของบุคลากรด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอย โดยการให้ความรู้ในด้านระเบียบและวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดเก็บค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอยที่ถูกต้อง

๓.๒ เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการจัดเก็บค่าธรรมเนียมและป้องกันการทุจริตต่อหน้าที่

๓.๓ เพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อชำระค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอยเกิดความพึงพอใจ

๓.๔ เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกในการบริการที่ดี (Service Mind) ในการบริการประชาชน

๓.๕ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจระหว่างประชาชนและผู้ให้บริการ

๔. เป้าหมาย

จัดอบรมให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดเก็บค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอย ให้แก่พนักงานขับเครื่องจักรกรขนาดเบา (เก็บขนมูลฝอย) จำนวน ๓๔ คน และพนักงานทั่วไป(เก็บขนมูลฝอย)จำนวน ๑๐๘ คน

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงาน

๕.๑ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

- พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕
- ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง การควบคุมกิจการรับทำการเก็บขนหรือกำจัดสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอย โดยทำเป็นธุรกิจหรือโดยได้รับประโยชน์ตอบแทนด้วยการคิดค่าบริการ พ.ศ. ๒๕๔๑

- ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ค่าบริการ พ.ศ. ๒๕๔๓
- ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครเรื่อง การเก็บขนและกำจัดสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอย พ.ศ. ๒๕๔๔

- ระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วย อัตราค่าบริการและหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการยกเว้นหรือลดหย่อนค่าบริการ พ.ศ. ๒๕๔๔

- ข้อบังคับกรุงเทพมหานคร ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจัดการมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลของอาคาร สถานที่ และสถานบริการการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๔๕

- ระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วย การรับเงิน การเบิกจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน การนำส่งเงิน และการตรวจเงิน พ.ศ. ๒๕๕๕

๕.๒ แนวคิดการพัฒนาบุคลากรในเชิงระบบ ประกอบด้วย ๓ ส่วนหลัก คือ

๕.๒.๑ Input หรือสิ่งนำเข้า ซึ่งได้แก่ ทรัพยากรต่าง ๆ เงินงบประมาณ บุคคล วัสดุ อุปกรณ์ ตลอดจน นโยบายและแนวคิดในการบริหารงานการพัฒนาบุคลากร วิธีการที่ใช้ในการพัฒนาบุคลากรและเทคโนโลยีต่าง ๆ ฯลฯ ซึ่งหน่วยงานทุ่มเทหรือใส่เข้าไปในระบบการพัฒนาบุคลากร

๕.๒.๒ Processหรือกระบวนการพัฒนาบุคคล หมายถึง การฝึกอบรมการสัมมนาการประชุมเชิงปฏิบัติการ หรือการดำเนินการพัฒนาบุคลากรในลักษณะอื่น ๆ เช่น การมอบหมายงาน การหมุนเวียนหน้าที่การงาน (Job Rotation)

๕.๒.๓ Output หรือผลลัพธ์ คือบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาแล้ว รวมทั้งข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับผลลัพธ์ซึ่งจะส่งผลกระทบ เป็นข้อมูลย้อนกลับหรือ Feedback เพื่อใช้ในการปรับปรุงการพัฒนาบุคลากรต่อไปอีก แนวคิดนี้ต้องการเน้นถึงประเด็นสำคัญว่า ถ้าต้องการผลลัพธ์ที่มีคุณภาพก็จำเป็นต้องใส่สิ่งนำเข้าที่สมบูรณ์ และมีคุณภาพเข้าไปในระบบ และดูแลให้กระบวนการพัฒนาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพด้วย

เมื่อพิจารณาถึงขอบข่ายในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรจะเห็นว่า มีกรอบแนวคิดที่ครอบคลุมอยู่ในวงกว้างที่เกี่ยวข้องกับความหมาย ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากร และการฝึกอบรมใน ๓ เรื่อง คือ การฝึกอบรม (Training) การศึกษา (Education) และการพัฒนา (Development)

การฝึกอบรม หมายถึง กิจกรรมการเรียนรู้เฉพาะของบุคคลเพื่อที่ปรับปรุงและเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ความเข้าใจ (Understanding) ทักษะ (Skill) และเจตคติ (Attitude) ที่เหมาะสมจนสามารถก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรม และเจตคติต่อการทำงานในหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (ยงยุทธ, ๒๕๕๑) สำนักงาน ก.พ. ได้อธิบายว่า การฝึกอบรม คือกระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างมีระบบ เพื่อให้บุคคลมีความรู้ ความเข้าใจ มีความสามารถที่จำเป็นและมีทัศนคติที่ดีสำหรับการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งของหน่วยงานหรือองค์กรนั้น และการฝึกอบรมคือ กระบวนการที่ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ความเข้าใจ ทักษะ และความชำนาญ ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และเปลี่ยนพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

การศึกษา หมายถึง กิจกรรมด้านการพัฒนาคน ที่ได้กำหนดขึ้นเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมของเจ้าหน้าที่หรือพนักงาน ที่นอกเหนือจากการเน้นเฉพาะงานที่กำลังปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน จุดเน้นของการศึกษาคือ การเตรียมบุคคลให้มีความพร้อมในการทำงานตามความต้องการขององค์กรในอนาคต (สุจิตรา, ๒๕๕๑) ส่วนยงยุทธ, ๒๕๕๑ กล่าวว่า การศึกษา คือ กิจกรรมที่มุ่งเน้นความหมายในการที่จะเสริมสร้างองค์ความรู้ ความชำนาญ ค่านิยมทางศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม และความเข้าใจ มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิต เพื่อให้ผู้รับการศึกษาสามารถดำรงชีวิต และทำประโยชน์ต่อสังคมได้ นอกจากนี้ยังหมายถึงกระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างมีระบบ เพื่อให้บุคคลมีความรู้ ทักษะ ทักษะ ในเรื่องต่างๆ ไป อย่างกว้าง ๆ โดยมุ่งเน้นการสร้างคนให้มีความสมบูรณ์ เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมด้วยดี และสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมได้ เป็นสำคัญ การศึกษาโดยทั่วไปก็ยังคงเป็นการสนองความต้องการของบุคคลในการเตรียมความพร้อมหรือสร้างพื้นฐานในการเลือกอาชีพมากกว่าการมุ่งเน้นให้นำไปใช้ในการปฏิบัติงานใดงานหนึ่ง และเป็นเรื่องที่สามารถกระทำตลอดชีวิต (Lifelong Education) ไม่จำกัดระยะเวลา

การพัฒนา หมายถึง การกระทำที่เป็นเหตุบางสิ่งบางอย่างเจริญเติบโตหรือขยายออกเพื่อให้ดีขึ้นมากกว่าเดิม สำหรับการพัฒนาบุคลากรนั้น ยงยุทธ ๒๕๕๑ กล่าวว่า การพัฒนาฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร หมายถึง กรรมวิธีใหม่ที่จะเพิ่มพูนคุณธรรม จริยธรรมและสมรรถภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร ทั้งในด้านความคิด การกระทำ ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ความชำนาญ ตลอดจนการพัฒนาบุคลิกภาพทั้งภายนอกและภายใน ให้มีความเจริญก้าวหน้า เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น และประสบผลสำเร็จยิ่งขึ้น นักวิชาการการฝึกอบรมบางท่านเห็นว่าการพัฒนาบุคคลเป็นความที่มีความหมายกว้างมากและเกือบจะเป็นเรื่องเดียวกันกับการฝึกอบรม โดยกล่าวว่าการฝึกอบรม เป็นการเสริมสร้างให้เกิดการเรียนรู้ เพื่อให้สามารถทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งได้ตามจุดประสงค์เฉพาะอย่างในขณะที่การพัฒนาบุคคลนั้นมุ่งเสริมสร้างให้เกิดการเรียนรู้ในเรื่องทั่ว ๆ ไป อย่างกว้าง ๆ นอกจากนี้อาจกล่าวได้ว่ากิจกรรมใดที่จะมีส่วนทำให้พนักงานมีความรู้ ทักษะ ประสิทธิภาพ และทัศนคติที่ดีขึ้น สามารถที่จะปฏิบัติหน้าที่ที่ยากขึ้นและมีความรับผิดชอบที่สูงขึ้นในองค์กรได้แล้วเรียกว่าเป็นการพัฒนาบุคคลทั้งนั้น ซึ่งหมายความรวมถึงการให้การศึกษาเพิ่มเติม การฝึกอบรม การสอนงาน หรือการนิเทศงาน (Job Instruction) การสอนงาน (Coaching) การให้คำปรึกษาหารือ (Counselling) การมอบหมายหน้าที่ให้ทำเป็นครั้งคราว (Job Assignment) การให้รักษาการแทน (Acting) การโยกย้ายสับเปลี่ยนหน้าที่การงานเพื่อให้โอกาสศึกษางานที่แปลกใหม่ หรือได้มีโอกาสศึกษาหาความรู้ และประสบการณ์จากหน่วยงานอื่น (Job Rotation)

จากความหมายของการพัฒนาบุคลากรดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าการฝึกอบรมเป็นวิธีการหนึ่ง หรือส่วนหนึ่งของการพัฒนาบุคคลเท่านั้น เพราะการพัฒนาบุคคลเป็นเรื่องซึ่งมีจุดประสงค์และแนวคิดกว้างกว่าการฝึกอบรม นอกจากนั้น การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคคลนั้น เป็นเรื่องที่มีวัตถุประสงค์เฉพาะเจาะจง เน้นถึงการเพิ่มประสิทธิภาพของงานซึ่งตัวบุคคลนั้นปฏิบัติอยู่ หรือปฏิบัติต่อไปในระยะยาว เนื้อหาของเรื่องฝึกอบรมอาจเป็นเรื่องที่ตรงกับความต้องการของตัวบุคคลนั้นหรือไม่ก็ได้ แต่จะเป็นเรื่องที่มีมุ่งเน้นให้ตรงกับงานที่กำลังปฏิบัติอยู่ หรือกำลังจะได้รับมอบหมาย ให้ปฏิบัติ โดยมีกำหนดระยะเวลาเริ่มต้น และสิ้นสุดลงอย่างแน่นอน มีจุดประสงค์ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ซึ่งสามารถประเมินผลได้จากการปฏิบัติงานหรือผลงานหลังจากได้รับการฝึกอบรมในขณะที่การศึกษาเป็นเรื่องระยะยาว และอาจประเมินไม่ได้ทันที

๕.๓ ประเมินสภาพแวดล้อมภายใน และภายนอก (Swot Analysis)

ปัจจัยภายใน

จุดแข็ง (Strengths)

- ผู้บริหารให้ความสำคัญในการจัดเก็บค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอย
- มีระเบียบ ข้อบัญญัติ ข้อบังคับ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
- ประชาชนให้ความร่วมมือในการจัดเก็บค่าธรรมเนียมได้เกินร้อยละ ๘๐

จุดอ่อน (Weakness)

- ขาดอัตรากำลังในการจัดเก็บค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอย
- เจ้าหน้าที่ขาดทักษะความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยภายนอก

โอกาส (Opportunity)

- ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการบริการ

อุปสรรค (Threat)

- ขยะตกค้าง ประชาชนไม่ทิ้งในที่ ๆ กำหนดและตรงตามเวลา
- กฎหมายไม่ครอบคลุมที่จะเอาผิดกับผู้ที่ไม่ชำระค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอย

ปัจจัยภายใน	
จุดแข็ง (S: Strength)	จุดอ่อน (W: Weakness)
๑. ผู้บริหารให้ความสำคัญในการจัดเก็บค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอย	๑. ขาดอัตรากำลังในการจัดเก็บค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอย
๒. ระบบงานด้านการจัดเก็บชัดเจน	๒. เจ้าหน้าที่ช่วยงานขาดทักษะ ความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน
ปัจจัยภายนอก	
โอกาส (O: Opportunity)	อุปสรรค (T: Threat)
๑. ประชาชนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	๑. กฎหมายไม่ครอบคลุมที่จะเอาผิดกับประชาชน
๒. ประชาชนให้ความร่วมมือ	๒. มีขยะตกค้างประชาชนไม่ทิ้งขยะในที่ ๆ

	กำหนดและตรงตามเวลา
--	--------------------

จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมพบว่า ไม่มีบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมเป็นการเฉพาะ ปัจจุบันได้มอบหมายให้พนักงานขับเครื่องจักรขนาดเบา (เก็บขนมูลฝอย) และพนักงานทั่วไป (เก็บขนมูลฝอย) ทำหน้าที่ในการจัดเก็บค่าธรรมเนียม แต่พบโอกาสจากการมีระเบียบ ข้อบัญญัติ ที่ชัดเจนจึงนำโอกาสไปลดจุดอ่อนโดยการอบรมการพัฒนาบุคลากรด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอย

๕.๔ ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg

เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ประกอบด้วยปัจจัย ๒ ด้าน คือ

- ปัจจัยจูงใจ หมายถึงปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ผลผลิตเพิ่มขึ้น ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยที่ผลักดันให้เกิดแรงจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับคำชมเชยยกย่อง การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ได้รับมอบหมายงานในขั้นสูงขึ้นไป โอกาสในการเจริญก้าวหน้า การเลื่อนขั้น การเลื่อนตำแหน่ง การมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก ปัจจัยดังกล่าวทำให้บุคคลรู้สึกนึกคิดในด้านดี

- ปัจจัยค้ำจุน หมายถึงปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจในงานที่ทำ ไม่ใช่ปัจจัยจูงใจโดยตรงในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ นโยบายและการบริหารงานขององค์กร การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร อัตราค่าจ้าง ความมั่นคง สภาพการทำงาน ถ้าหากบุคคลขาดปัจจัยด้านนี้จะทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน แต่ไม่ใช่ปัจจัยด้านนี้จะเป็นตัวช่วยให้เกิดแรงจูงใจแต่อย่างใด มักจะเป็นปัจจัยที่มาจากสิ่งแวดล้อมของงาน หรือเป็นปัจจัยภายนอกตัวบุคคล ได้แก่ เงินเดือน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สถานะทางอาชีพ นโยบายและการบริหารงาน สภาพการทำงาน ชีวิตส่วนตัว ความมั่นคงในการทำงาน วิธีการปกครองบังคับบัญชา

๕.๕ Service Mind ถือเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ คนที่ทำงานบริการจะต้องให้บริการแก่ลูกค้าด้วยจิตใจที่รักงานบริการอย่างเต็มเปี่ยม และแสดงออกให้ลูกค้าเห็นถึงความเอาใจใส่ของผู้บริการที่มีต่อลูกค้าให้สมกับที่เป็นพนักงานบริการลูกค้า โดยคำว่า Service Mind สามารถแยกออกเป็น ๑๑ คำ ตามอักษร ได้ดังนี้

Service หรือบริการ

S (smile) ยิ้ม แยมเข้าไว้ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกดี ๆ เวลาเข้ามาใช้บริการจากเราฝึกรยิ้มบ่อย ๆ โดยฝึกรยิ้มกับกระจก เวลาพูดให้มองกระจกไปด้วย ยิ้มไปเพื่อให้เกิดรอยยิ้มในน้ำเสียง แม้ไม่ได้เห็นหน้ากันก็สามารถรับรู้ได้ว่าคนพูดกำลังยิ้มอยู่

V (Value) ไม่ว่าจะทำอะไรต้องคำนึงถึงมูลค่าเพิ่มด้วย ทำอย่างไรให้บริการของเราเกิดคุณค่าสูงสุดลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด และปรารถนาจะกลับมาใช้บริการอีก และจะทำอย่างไรจึงจะปรับเปลี่ยนในงานในส่วนของเราให้มีคุณค่าเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ

I (Impression) ทำช่วงเวลาแรกพบ ให้น่าประทับใจมากที่สุด ดูแลในเรื่องบุคลิก การแต่งกายให้สะอาดสุภาพ ถูกกาลเทศะดูดีในภาพรวม เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจตั้งแต่แรกพบ

C (Courtesy) ความสุภาพอ่อนโยนทำให้ผู้ที่พบเห็นหรือมีปฏิสัมพันธ์ด้วยรู้สึกประทับใจในความอ่อนน้อมถ่อมตน สำหรับคนไทยการยกมือไหว้เป็นมารยาทอันงดงามที่จะทำให้ผู้ใหญ่เกิดความรักใคร่เอ็นดู

E (Endurance) ความอดทน จำเป็นมากสำหรับงานบริการ เพราะลูกค้ามีหลากหลายรูปแบบ บางคนมากแบบอารมณ์ร้อน เราก็ต้องรู้จักควบคุมอารมณ์เอาน้ำเย็นเข้าลูบ จะช่วยผ่อนหนักให้เป็นเบาได้

Mind หรือจิตใจ

M (Make believe) การมีความเชื่อในสิ่งที่ถูกต้องดีงาม ทำให้คนเรามีความสุขเชื่อในงานที่ทำมีความสุขและรักในงานบริการ เพื่อให้เกิดการบริการที่ดีที่สุด ลูกค้ารับสิ่งที่ดีที่สุดจากเรา

I (Insist) ยืนหยัดในสิ่งที่ทำ ไม่ว่าจะเจออุปสรรคปัญหาสักกี่ครั้ง ก็ไม่ท้อถอย แม้เจอลูกค้าตำหนิต่อว่า หรือลูกค้าเอาแต่ใจ ก็ต้องอดทนและจะประสบความสำเร็จในที่สุด

N (Necessitate) เพราะลูกค้าคือคนสำคัญ และต้องการได้รับการดูแลจากเราเป็นอย่างดี เราต้องทำให้ลูกค้าทุกคนเป็นคนพิเศษ ไม่แบ่งแยกหรือเลือกที่รักมักที่ชัง

D (Devote) อุทิศตนให้กับงานที่ทำ ทำงานด้วยหัวใจบริการอย่างเต็มที่ สักวันก็จะมีคนเห็นความตั้งใจจริงของเรา ลูกค้ารักเพื่อนร่วมงานชื่นชอบเจ้านายชื่นชม

ทั้ง ๑๑ คุณสมบัติของ Service Mind ที่กล่าวมานี้ คือ หัวใจของงานบริการที่คนทำงานบริการพึงมี เพื่อการเป็นพนักงานบริการลูกค้าที่ดี สร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าเมื่อเข้ามาใช้บริการจากคุณ และเมื่อคุณสามารถมัดใจลูกค้าไว้ได้ คุณก็จะได้ลูกค้าที่ภักดีและไม่เปลี่ยนใจจากคุณไปไหน

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

กำหนดแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

๖.๑ ประชุมเจ้าหน้าที่ในฝ่ายรักษาความสะอาด เพื่อกำหนดแนวทางการฝึกอบรม และกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของการดำเนินการ โดยจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการฝึกอบรม ประกอบด้วย

๖.๑.๑ ผู้อำนวยการเขตพระโขนง	ประธานคณะกรรมการ
๖.๑.๒ ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตพระโขนง	คณะกรรมการ
๖.๑.๓ นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ	คณะกรรมการ
๖.๑.๔ นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ	คณะกรรมการ
๖.๑.๕ เจ้าหน้าที่งานรักษาความสะอาดชำนาญงาน	คณะกรรมการ
๖.๑.๖ เจ้าหน้าที่งานรักษาความสะอาดปฏิบัติงาน	คณะกรรมการ
๖.๑.๗ เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน	คณะกรรมการ
๖.๑.๘ เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน	คณะกรรมการและเลขานุการ

๖.๒ เจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความสะอาดฯ ออกสำรวจเก็บข้อมูลในพื้นที่แต่ละกลุ่มโซนนำผลข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการและสาเหตุของปัญหา

- เปรียบเทียบสถิติในการจัดเก็บค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอย
- ประชุมผู้เกี่ยวข้อง (หัวหน้าฝ่าย ผู้ควบคุม หัวหน้างาน คนงาน)
- ออกตรวจสอบการปฏิบัติงานตามพื้นที่
- สอบถามประชาชนผู้รับบริการ
- สรุปข้อมูลที่ได้รับทั้งหมดและประเมินผลสาเหตุของปัญหาและอุปสรรค

๖.๓ วิเคราะห์เพื่อกำหนดองค์ความรู้ที่ต้องใช้ในการฝึกอบรม เพื่อการแก้ไขปัญหาอุปสรรคและปรับปรุงงาน กำหนดหัวข้อในการเสริมสร้างความรู้ กำหนดการฝึกอบรม ประสานวิทยากรที่มีความรู้ที่เหมาะสมกับหัวข้อการฝึกอบรมโดยหัวข้อหลักในการฝึกอบรมประกอบด้วย ๓ หัวข้อหลักดังนี้

- กฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง
- Service Mind
- การกระตุ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอย

๖.๔ จัดทำโครงการ “การพัฒนาบุคลากรด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอย”
เสนอผู้อำนวยการเขต เพื่อพิจารณาอนุมัติ

๖.๕ จัดทำคำสั่งกลุ่มเป้าหมายเข้ารับการอบรม คือพนักงานขับเครื่องจักรกลขนาดเบา จำนวน ๓๔ คน พนักงานทั่วไป (เก็บขนมูลฝอย) จำนวน ๑๐๘ คน

๖.๖ จัดทำหนังสือขอเชิญวิทยากรจากบุคคลภายนอกที่มีความรู้ ความชำนาญ ในกฎระเบียบ ที่เกี่ยวข้องการบริการที่ดี และการกระตุ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บค่าธรรมเนียม

๖.๗ จัดทำหนังสือเชิญประธานพิธีเปิด (ผู้อำนวยการเขต) เปิดพิธีการฝึกอบรม พร้อมแนบกำหนดการฝึกอบรม และหนังสือกล่าวเปิดพิธี

๖.๘ เรียงเชิญ ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต หัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ ร่วมพิธีเปิดการอบรม

๖.๙ จัดพิมพ์เอกสารประกอบการฝึกอบรมการลงทะเบียนการเบิกจ่าย แบบสอบถาม

๖.๑๐ จัดทำหนังสือแจ้งฝ่ายปกครองขอใช้สถานที่อบรม ณ ห้องประชุมชั้น ๔

๖.๑๑ ประชุมซักซ้อมการแบ่งหน้าที่ปฏิบัติงานในวันฝึกอบรมก่อนวันดำเนินการ

๖.๑๒ ดำเนินการฝึกอบรม

๖.๑๓ ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมลงทะเบียน กรอกแบบประเมินก่อนเข้ารับการอบรม และหลังเข้ารับการฝึกอบรม

๖.๑๔ เมื่อดำเนินการฝึกอบรมเรียบร้อย นำแบบประเมินผลก่อนการฝึกอบรม Pre test หลังจากฝึกอบรม Post test และแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนหลังการฝึกอบรม มาสรุป

๖.๑๕ รายงานผลการดำเนินโครงการพัฒนาบุคลากรด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอย เสนอผู้อำนวยการเขตพระโขนงทราบ

๖.๑๖ ติดตามประเมินผลจากแบบสอบถามทุก ๔ เดือน หลังการฝึกอบรม

๘.งบประมาณ

เบิกจ่ายจากงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๙ หมวดรายจ่ายอื่น แผนงาน รักษาความสะอาด งานรักษาความสะอาด รายการ การพัฒนาบุคลากรด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมเก็บ ขนมูลฝอย ดังนี้

๘.๑ ค่าตอบแทนวิทยากร	เป็นเงิน	๓,๖๐๐ บาท
๘.๒ ค่าอาหาร	เป็นเงิน	๑๒,๑๕๐ บาท
๘.๓ ค่าวัสดุอุปกรณ์	เป็นเงิน	๕,๑๕๐ บาท
รวมเป็นเงินทั้งสิ้น		๒๙,๐๐๐ บาท

(สองหมื่นเก้าพันบาทถ้วน)

๙. การติดตามและประเมินผล

๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ

- จัดอบรมพนักงานขับเครื่องจักรกลขนาดเบา (เก็บขนมูลฝอย) จำนวน ๓๔ คน และพนักงานทั่วไป (เก็บขนมูลฝอย) จำนวน ๑๐๘ คน ภายในระยะเวลาที่กำหนด
- ร้อยละ ๙๐ ของบุคลากรผู้เข้ารับการอบรมการจัดเก็บค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอยมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน
- ร้อยละของข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอยลดลงร้อยละ ๒๐ ต่อปี
- ร้อยละ ๙๐ ของผู้ชำระค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๙.๒ วิธีการ/เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและประเมินผล

- แบบทดสอบ Pre test ก่อนเข้ารับการอบรมและหลังการอบรม Post test
- เปรียบเทียบสถิติข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน
- แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนหลังการอบรม และทุก ๔ เดือน

๑๐. ข้อเสนอแนะ

- เห็นควรจัดสรรงบประมาณในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพเจ้าหน้าที่อย่างน้อยปีละ

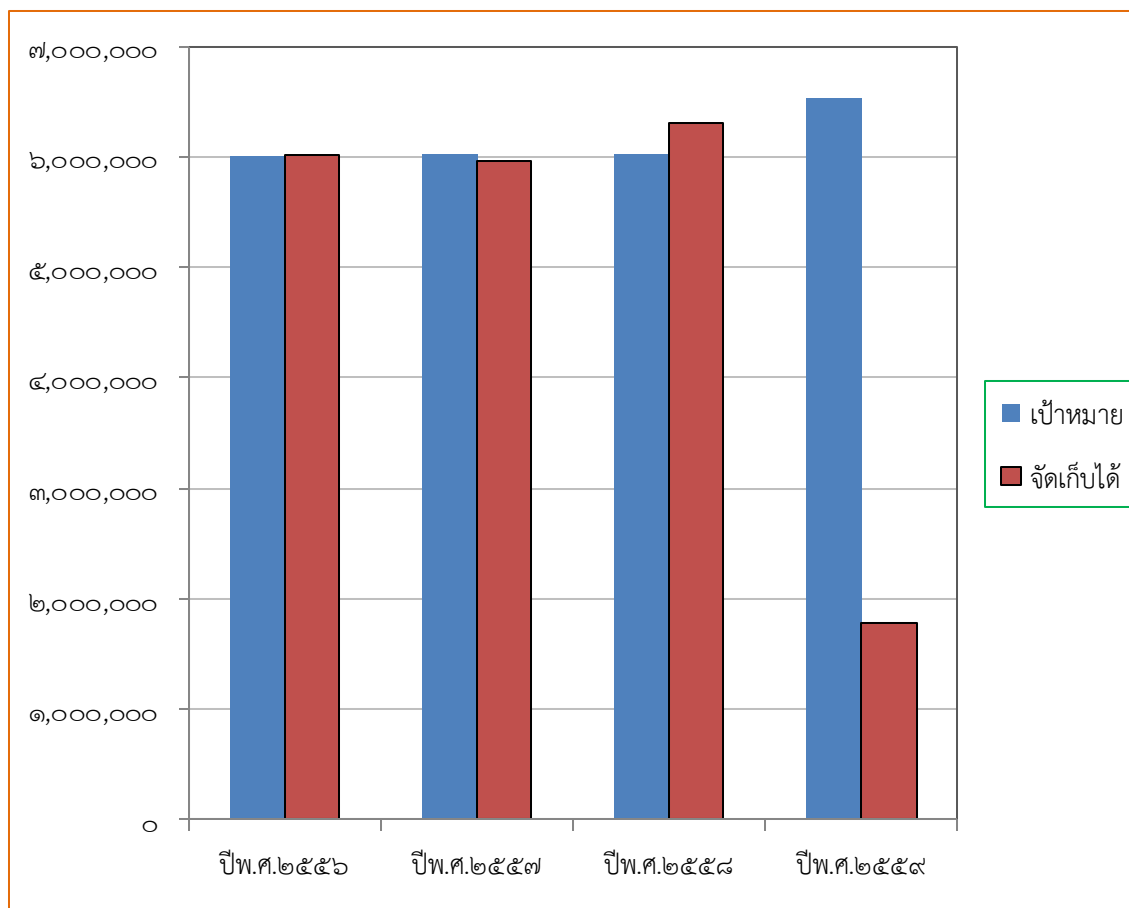
๑ ครั้ง

ภาคผนวก

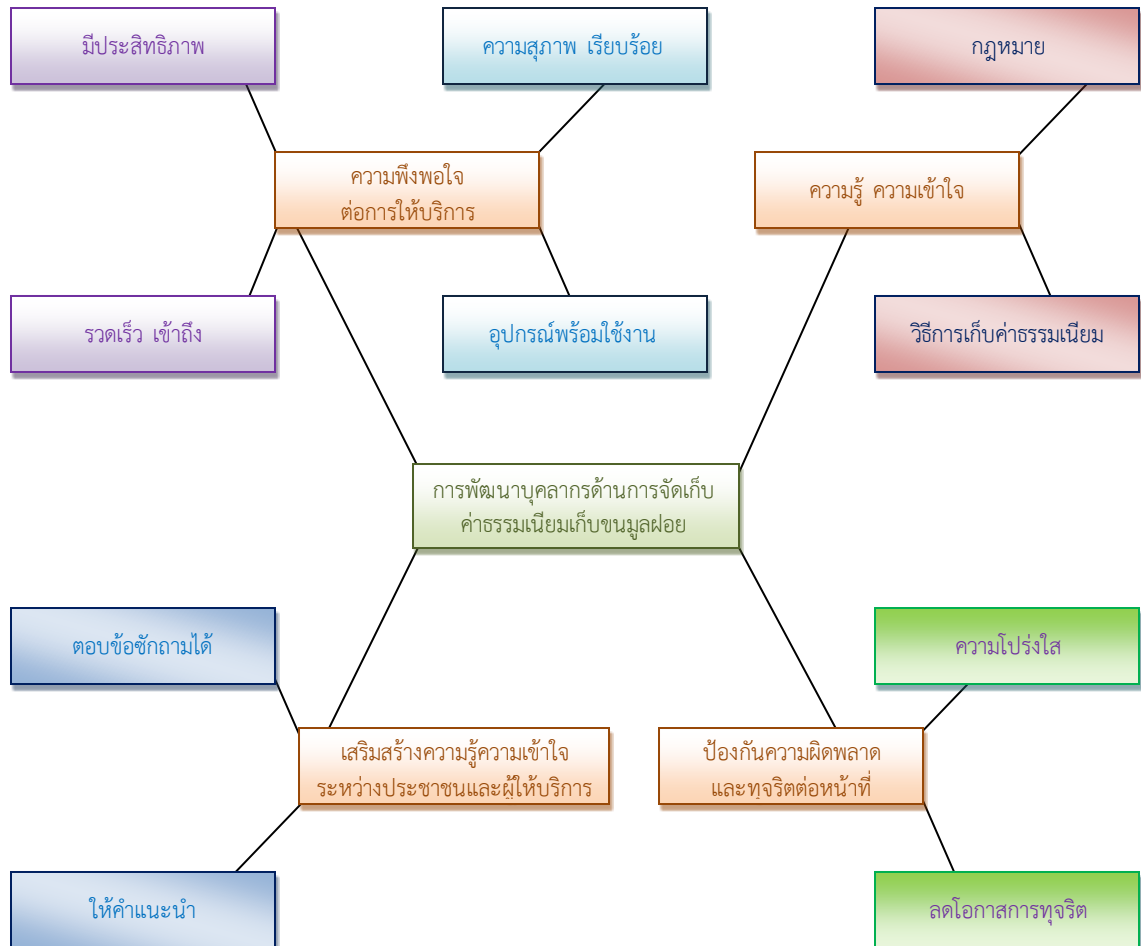
สถิติการจัดเก็บเงินค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอย

ปีงบประมาณ	เป้าหมาย	จัดเก็บได้	คิดเป็นร้อยละ
ปีพ.ศ.๒๕๕๖	๖,๐๐๐,๐๐๐	๖,๐๑๙,๗๒๐	๑๐๐%
ปีพ.ศ.๒๕๕๗	๖,๐๓๐,๐๐๐	๕,๙๕๓,๐๔๐	๙๙%
ปีพ.ศ.๒๕๕๘	๖,๐๓๐,๐๐๐	๖,๓๐๘,๔๖๐	๑๐๐%
ปีพ.ศ.๒๕๕๙	๖,๕๓๐,๐๐๐	๑,๗๗๔,๒๒๐	๒๗%

ต.ค.๒๕๕๘ - ม.ค.๒๕๕๙



การพัฒนาบุคลากรด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอย (Mind Map)



(Pre Test)

ชื่อ.....ตำแหน่ง.....

แบบทดสอบความรู้ ตามโครงการพัฒนาบุคลากรด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอย

จงตอบคำถามต่อไปนี้ โดยเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุด (ข้อ ก หรือ ข หรือ ค หรือ ง) เพียงข้อเดียว และทำเครื่องหมาย x ลงในช่องคำตอบที่เลือกในกระดาษคำตอบ

๑. มูลฝอย หมายความว่าอะไร

- ก. เศษกระดาษ เศษผ้า ถุงพลาสติก
- ข. ถ้วย ซ้อน
- ค. ปากกา กระเป่า
- ง. ซากสัตว์ โทรศัพท์

๒. การจัดเก็บขยะมูลฝอย เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติใด

- ก. พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕
- ข. พระราชบัญญัติโรงงาน พ.ศ.๒๕๓๕
- ค. พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย พ.ศ.๒๕๓๕
- ง. พระราชบัญญัติเกี่ยวกับการละเมิด พ.ศ.๒๕๒๙

๓. มูลฝอยติดเชื้อ คืออะไร

- ก. มูลสัตว์
- ข. กล่องกระดาษ
- ค. เข็มฉีดยา
- ง. กระป๋องนม

๔. ปัจจุบันกรุงเทพมหานคร จัดเก็บค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอยบ้านพักอาศัย ปีละเท่าไร

- ก. ๑๒๐ บาท
- ข. ๒๔๐ บาท
- ค. ๓๖๐ บาท
- ง. ๔๒๐ บาท

๕. สถานพยาบาลที่มีมูลฝอยติดเชื้อวันหนึ่งไม่เกิน ๒ กิโลกรัม ต้องชำระค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอย เดือนละเท่าไร

- ก. ๒๐๐ บาท
- ข. ๓๐๐ บาท
- ค. ๔๐๐ บาท
- ง. ๕๐๐ บาท

๖. สถานที่กำจัดมูลฝอยของกรุงเทพมหานคร อยู่ที่ใด

- ก. หนองแขม
- ข. อ่อนนุช
- ค. ลาดกระบัง
- ง. ถูกทั้ง ก และ ข

๗. ไม้ตั้งขยະในที่ที่กำหนด มีโทษปรับไม่เกินเท่าใด

- ก. ๑,๕๐๐ บาท
- ข. ๒,๐๐๐ บาท
- ค. ๒,๕๐๐ บาท
- ง. ๓,๐๐๐ บาท

๘. อาคาร หมายถึงอะไร

- ก. บ้าน
- ข. สำนักงาน
- ค. คลังสินค้า
- ง. ถูกทั้ง ๓ ข้อ

๙. สิ่งปฏิภูล หมายถึงอะไร

- ก. ซากสัตว์
- ข. อุจจาระ
- ค. ปัสสาวะ
- ง. ถูกทั้ง ข และ ค

๑๐. ค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอย เดือนละ ๔๐ บาท คือข้อใด

- ก. วันหนึ่งไม่เกิน ๑๐ ลิตร
- ข. วันหนึ่งไม่เกิน ๒๐ ลิตร
- ค. วันหนึ่งไม่เกิน ๓๐ ลิตร
- ง. ไม่มีข้อใดถูก

๑๑. ค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอย (ขยะติดเชื้อ) เดือนละเท่าใด

- ก. ๒๐๐ บาท
- ข. ๓๐๐ บาท
- ค. ๔๐๐ บาท
- ง. ๕๐๐ บาท

๑๒. ขยะวันหนึ่งเกิน ๕๐๐ ลิตร แต่ไม่เกิน ๑ ลบ. เมตร ต้องชำระค่าธรรมเนียมเดือนละเท่าใด

- ก. ๕๐๐ บาท
- ข. ๑,๐๐๐ บาท
- ค. ๑,๕๐๐ บาท
- ง. ๒,๐๐๐ บาท

๑๓. ค่าสุบสิ่งปฏิภูล ฐบ.เมตรละเท่าใด

- ก. ๑๕๐ บาท
- ข. ๒๐๐ บาท
- ค. ๒๕๐ บาท
- ง. ๓๐๐ บาท

๑๔. ถ้าเก็บขยะวันหนึ่งเกิน ๒๐ ลิตร แต่ไม่เกิน ๕๐๐ ลิตร ถ้าเก็บทุก ๒๐ ลิตร หรือเศษของแต่ละ ๒๐ ลิตร คิดค่าธรรมเนียมเดือนละเท่าใด

ก. เดือนละ ๒๐ บาท

ข. เดือนละ ๔๐ บาท

ค. เดือนละ ๖๐ บาท

ง. ไม่มีข้อใดถูก

๑๕. มูลฝอยที่นำกลับมาใช้ใหม่ได้ คือข้อใด

ก. กระดาษ

ข. พลาสติก

ค. อลูมิเนียม

ง. ถูกทุกข้อ

(Post Test)

ชื่อ.....ตำแหน่ง.....

แบบทดสอบความรู้ ตามโครงการพัฒนาบุคลากรด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอย

จงตอบคำถามต่อไปนี้ โดยเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุด (ข้อ ก หรือ ข หรือ ค หรือ ง) เพียงข้อเดียว และทำเครื่องหมาย x ลงในช่องคำตอบที่เลือกในกระดาษคำตอบ

๑. มูลฝอย หมายความว่าอะไร

- ก. เศษกระดาษ เศษผ้า ถุงพลาสติก
- ข. ถ้วย ซ้อน
- ค. ปากกา กระเป่า
- ง. ซากสัตว์ โทรศัพท์

๒. การจัดเก็บขยะมูลฝอย เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติใด

- ก. พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕
- ข. พระราชบัญญัติโรงงาน พ.ศ.๒๕๓๕
- ค. พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย พ.ศ.๒๕๓๕
- ง. พระราชบัญญัติเกี่ยวกับการละเมิด พ.ศ.๒๕๒๙

๓. มูลฝอยติดเชื้อ คืออะไร

- ก. มูลสัตว์
- ข. กิ่งกระดาษ
- ค. เข็มฉีดยา
- ง. กระป๋องนม

๔. ปัจจุบันกรุงเทพมหานคร จัดเก็บค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอยบ้านพักอาศัย ปีละเท่าไร

- ก. ๑๒๐ บาท
- ข. ๒๔๐ บาท
- ค. ๓๖๐ บาท
- ง. ๔๒๐ บาท

๕. สถานพยาบาลที่มีมูลฝอยติดเชื้อวันหนึ่งไม่เกิน ๒ กิโลกรัม ต้องชำระค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอย เดือนละเท่าไร

- ก. ๒๐๐ บาท
- ข. ๓๐๐ บาท
- ค. ๔๐๐ บาท
- ง. ๕๐๐ บาท

๖. สถานที่กำจัดมูลฝอยของกรุงเทพมหานคร อยู่ที่ใด

- ก. หนองแขม
- ข. อ่อนนุช
- ค. ลาดกระบัง
- ง. ถูกทั้ง ก และ ข

๗. ไม้ทังขยะในที่ที่กำหนด มีโทษปรับไม่เกินเท่าใด

- ก. ๑,๕๐๐ บาท
- ข. ๒,๐๐๐ บาท
- ค. ๒,๕๐๐ บาท
- ง. ๓,๐๐๐ บาท

๘. อาคาร หมายถึงอะไร

- ก. บ้าน
- ข. สำนักงาน
- ค. คลังสินค้า
- ง. ถูกทั้ง ๓ ข้อ

๙. สิ่งปฏิภูล หมายถึงอะไร

- ก. ซากสัตว์
- ข. อุจจาระ
- ค. ปัสสาวะ
- ง. ถูกทั้ง ข และ ค

๑๐. ค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอย เดือนละ ๔๐ บาท คือข้อใด

- ก. วันหนึ่งไม่เกิน ๑๐ ลิตร
- ข. วันหนึ่งไม่เกิน ๒๐ ลิตร
- ค. วันหนึ่งไม่เกิน ๓๐ ลิตร
- ง. ไม่มีข้อใดถูก

๑๑. ค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอย (ขยะติดเชื้อ) เดือนละเท่าใด

- ก. ๒๐๐ บาท
- ข. ๓๐๐ บาท
- ค. ๔๐๐ บาท
- ง. ๕๐๐ บาท

๑๒. ขยะวันหนึ่งเกิน ๕๐๐ ลิตร แต่ไม่เกิน ๑ ลบ. เมตร ต้องชำระค่าธรรมเนียมเดือนละเท่าใด

- ก. ๕๐๐ บาท
- ข. ๑,๐๐๐ บาท
- ค. ๑,๕๐๐ บาท
- ง. ๒,๐๐๐ บาท

๑๓. ค่าสุบสิ่งปฏิภูล ฐบ.เมตรละเท่าใด

- ก. ๑๕๐ บาท
- ข. ๒๐๐ บาท
- ค. ๒๕๐ บาท
- ง. ๓๐๐ บาท

๑๔. ถ้าเก็บขยะวันหนึ่งเกิน ๒๐ ลิตร แต่ไม่เกิน ๕๐๐ ลิตร ถ้าเก็บทุก ๒๐ ลิตร หรือเศษของแต่ละ ๒๐ ลิตร คิดค่าธรรมเนียมเดือนละเท่าใด

ก. เดือนละ ๒๐ บาท

ข. เดือนละ ๔๐ บาท

ค. เดือนละ ๖๐ บาท

ง. ไม่มีข้อใดถูก

๑๕. มูลฝอยที่นำกลับมาใช้ใหม่ได้ คือข้อใด

ก. กระดาษ

ข. พลาสติก

ค. อลูมิเนียม

ง. ถูกทุกข้อ

เฉลยคำตอบ

๑. ก ๒. ก ๓. ค ๔. ข ๕. ข ๖. ง ๗. ง ๘. ง ๙. ง ๑๐. ข
๑๑. ข ๑๒. ง ๑๓. ค ๑๔. ข ๑๕. ง

แบบสอบถามความพึงพอใจ
การให้บริการการเก็บเงินค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอย

เรียน ผู้รับบริการการจัดเก็บเงินค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอย

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

- ๑ เพศ ชาย หญิง
- ๒ อายุ ต่ำกว่า ๓๐ ปี ๓๐-๔๙ ปี ตั้งแต่ ๕๐ ปีขึ้นไป
- ๓ การศึกษา ต่ำกว่า ปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
- ๔ พื้นที่รับบริการ

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจผู้รับบริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
เจ้าหน้าที่เก็บเงินค่าธรรมเนียม					
๑ การแต่งกาย กิริยามารยาท ของผู้ให้บริการ					
๒ ความรู้ความเข้าใจในระเบียบ ของผู้ให้บริการ					
๓ อัตราค่าธรรมเนียม มีความเหมาะสม					
๔ ความถี่ในการให้บริการเก็บขนมูลฝอย สม่ำเสมอ					
๕ วัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ มีเพียงพอ					
๖ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ เหมาะสม และทั่วถึง					
๗ ความรู้ความเข้าใจ ในเอกสารเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์					
๘ ความสะอาดสบายในการขอรับบริการ ณ สำนักงานเขต					
๑.๘ การให้การต้อนรับของเจ้าหน้าที่ เหมาะสม					
๑.๙ ความสะอาด รวดเร็วในการให้บริการ					
๑๐ อื่น ๆ					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....
.....
.....
.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์