

รายงานส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การพัฒนาช่องทางการให้บริการออนไลน์ด้านการ
จัดการมูลฝอย สิ่งปฏิกูล ไขมัน และการบำรุงรักษาต้นไม้
ของสำนักงานเขตบางนา

จัดทำโดย นายคงพล ตั้งนิตยวงศ์
ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่งานรักษาความสะอาดชำนาญงาน
สังกัด ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตบางนา

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๘
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๑. หัวข้อ การพัฒนาช่องทางการให้บริการออนไลน์ด้านการจัดการมูลฝอย สิ่งปฏิกูล ไขมัน และการบำรุงรักษาต้นไม้ ของสำนักงานเขตบางนา

๒. ความสำคัญของการศึกษา/ที่มาของการนำเสนอ

กรุงเทพมหานครมีหน้าที่บริหารจัดการขยะที่เกิดขึ้นในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ดำเนินการบริหารจัดการขยะชุมชน อาศัยอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. ๒๕๓๕ ประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องการจัดการมูลฝอย พ.ศ. ๒๕๖๐ กฎกระทรวงสุขลักษณะการจัดการมูลฝอยทั่วไป พ.ศ. ๒๕๖๐ กฎกระทรวงกำหนดค่าธรรมเนียมการออกใบอนุญาต หนังสือรับรองการแจ้งและการให้บริการในการจัดการสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอย พ.ศ. ๒๕๕๙ โดยบริหารจัดการขยะอย่างถูกสุขลักษณะ เริ่มต้นจากการลดและคัดแยกมูลฝอยที่แหล่งกำเนิดเพื่อลดปริมาณมูลฝอยที่ต้องกำจัด ลดค่าใช้จ่าย ลดการใช้พลังงาน โดยส่งเสริมทุกภาคส่วนลดและคัดแยกมูลฝอยตั้งแต่แหล่งกำเนิดด้วยหลักการ ๓ ช (๓ R) ประกอบด้วย ลดการใช้ (Reduce) การใช้ซ้ำ (Reuse) และการนำกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) แยกขยะก่อนทิ้งเพื่อนำไปจัดการที่เหมาะสม โดยกรุงเทพมหานครได้กำหนดยุทธศาสตร์การจัดการขยะไว้ในแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ๒๐ ปี ด้านมหานครปลอดภัย มีเป้าหมายลดขยะที่ต้องกำจัด ร้อยละ ๒๐ ในปี ๒๕๗๕ จากปีฐาน ๒๕๕๖ และเพิ่มการนำขยะไปใช้ประโยชน์ร้อยละ ๕๐ ในปี ๒๕๗๕ จากปีฐาน ๒๕๕๖ โดยมีโครงการสำคัญ เช่น โครงการความร่วมมือ ภาครัฐ เอกชน ประชาสังคม จัดการขยะพลาสติกและขยะอย่างยั่งยืน เป้าหมายลดขยะพลาสติกในทะเลร้อยละ ๕๐ ในปี ๒๕๗๐ โครงการส่งเสริมชุมชน สถานศึกษา สถานประกอบการ ลดและคัดแยกขยะใช้ประโยชน์โดยส่งเสริมคัดแยกขยะรีไซเคิลขาย หรือบริจาค เศษอาหารหมักปุ๋ยอินทรีย์ หรือเลี้ยงสัตว์ ส่งเสริมตลาด ผู้ประกอบการแยกขยะเศษผักผลไม้ และเก็บรวบรวมนำไปหมักปุ๋ยอินทรีย์ ส่งเสริมการแยกขยะอันตรายในชุมชน โครงการ “วน” เพื่อลดขยะพลาสติกอย่างยั่งยืนตั้งจุดรวบรวมพลาสติกชนิดอ่อน ถุงและฟิล์มพลาสติกที่ใช้แล้ว เช่น ถุงน้ำแข็ง ฟิล์มหุ้มขวดน้ำ ถุงขนมปัง ถุงหิ้วข้าว มาผลิตเป็นถุงใช้ซ้ำ หลังจากนั้นกรุงเทพมหานครได้มีนโยบายบริการจัดเก็บขนมูลฝอย สิ่งปฏิกูล ไขมัน ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่และสม่ำเสมอ กำหนดนโยบายการเก็บขยะให้สะอาดทุกที่ที่ไม่มีขยะตกค้าง เก็บรวบรวมมูลฝอยแยกตามประเภทเช่น มูลฝอยรีไซเคิล มูลฝอยชิ้นใหญ่ มูลฝอยอันตรายดำเนินการจัดเก็บทุกวันอาทิตย์ หรือตามที่ตั้งสำนักงานเขตประกาศ นอกจากนั้นยังรวมถึงการบริการเก็บมูลฝอยกิ่งไม้ มูลฝอยก่อสร้าง สิ่งปฏิกูล ไขมัน กิ่งไม้ใบไม้ โดยรับแจ้งจากประชาชนทางโทรศัพท์ ซึ่งกรุงเทพมหานครได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของสำนักงานเขตโดยฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ดำเนินการบริการประชาชนให้ครอบคลุมทั้งพื้นที่และมีความสม่ำเสมอ ในขณะที่เดียวกันฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะพบปัญหาการบริการรวบรวมมูลฝอย สิ่งปฏิกูล ไขมัน กิ่งไม้ใบไม้ และขยะก่อสร้าง ไม่ครอบคลุมจากประชาชนบางส่วนไม่ทราบช่องทางการติดต่อขอรับบริการดังกล่าว ทำให้ล้นกองทิ้งมูลฝอยผิดกฎหมาย เช่น การทิ้งขยะนอกเวลา การลักลอบทิ้งขยะ การทิ้งขยะชิ้นใหญ่นอกเวลาและสถานที่ที่กำหนด จึงขอเสนอการพัฒนาช่องทางการให้บริการออนไลน์ด้านการจัดการมูลฝอย สิ่งปฏิกูล ไขมัน และการบำรุง รักษาต้นไม้ ของสำนักงานเขตบางนา เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงง่าย ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ลดการเดินทางและเพิ่มช่องทางการเข้าถึงบริการด้านการรักษาความสะอาดและการบำรุงรักษาต้นไม้ เพื่อแก้ไขปัญหาความล่าช้าของงาน และลดข้อร้องเรียนของประชาชนให้ลดน้อยลง

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชนด้านการรักษาความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง และการดูแลบำรุงรักษาต้นไม้ ของสำนักงานเขต

๓.๒ เพื่ออำนวยความสะดวกประชาชนในการติดต่อราชการขอรับบริการออนไลน์ด้านรักษาความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง และการดูแลบำรุงรักษาต้นไม้ เพื่อลดระยะเวลา ขั้นตอนการเดินทางของประชาชนที่มาติดต่อราชการ ณ สำนักงานเขต

๔. เป้าหมาย

๔.๑ พัฒนาระบบงานบริการประชาชน และการติดต่อราชการของประชาชนในการขอรับบริการกับฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ด้วยการบริการออนไลน์ (e-service)

๔.๒ พัฒนาแอปพลิเคชันการให้ข้อมูลข่าวสารการบริการ การขอรับบริการ การสอบถามข้อมูล การชำระค่าธรรมเนียม โดยเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ได้หลากหลายช่องทาง

๕. แนวคิด/หลักการที่ใช้ในการศึกษา

๕.๑ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

๕.๑.๑ หลักการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือการบริการที่ภาครัฐให้แก่ประชาชนโดยยึดหลักดังต่อไปนี้ (ประสพโชค ประมงกิจ, ๒๕๔๙)

๑) ที่เดียว คือ ประชาชนสามารถติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานของรัฐที่จุดเดียว โดยได้รับบริการแบบ เบ็ดเสร็จจากเว็บไซต์ที่บูรณาการบริการต่าง ๆ ที่เคยอยู่อย่างกระจัดกระจายให้มารวมอยู่ที่เดียวได้

๒) ทันใด คือ หน่วยงานของรัฐสามารถให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์แก่ประชาชน โดยมีการตอบรับแบบ ทันที่ทันใด ไม่เสียเวลารอการตอบกลับทางเอกสาร ส่งผลให้ประชาชนสามารถทราบผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นได้อย่าง ทันทีทันใด

๓) ทั่วไทย คือ ประชาชนสามารถใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกที่ เพราะรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สามารถ เชื่อมโยงประชาชนคนไทยทุกที่ในโลกให้สามารถเข้าใช้บริการของภาครัฐได้โดยผ่านการใช้เครือข่าย อินเทอร์เน็ตที่หน่วยงานของรัฐจัดบริการได้

๔) ทุกเวลา คือ ประชาชนสามารถใช้บริการออนไลน์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกเวลา เนื่องจากคอมพิวเตอร์ แมข่ายและระบบอินเทอร์เน็ตเปิดทุกวัน ตลอดยี่สิบสี่ ชั่วโมง ประชาชนจะได้รับความสะดวกเพิ่มขึ้น เนื่องจากสามารถรับบริการนอกเวลาราชการได้

๕) ทั่วถึงและเท่าเทียม คือ การให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ประชาชนมีความเสมอภาคและเท่าเทียมในโอกาส การเข้ารับบริการจากภาครัฐ โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางมาติดต่อรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ

๖) โปร่งใสและเป็นธรรมาภิบาล คือ การให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะต้องมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ประชาชนสามารถ เข้ามาสืบค้นข้อมูลได้เพราะรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นแหล่งข้อมูลที่เปิดเผย

๕.๑.๒ ประเภทการให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการของหน่วยงาน ของรัฐเช่นเดียวกัน โดยสามารถแบ่งกลุ่มผู้รับบริการออกเป็น ๔ ประเภท (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, ๒๕๔๙)

๑) การให้บริการจากภาครัฐสู่ประชาชน (Government to Citizen: G๒C) เป็นการให้บริการพื้นฐาน จากภาครัฐหรือหน่วยงานของรัฐไปสู่ประชาชนโดยตรง ประชาชนสามารถทำธุรกรรมโดยผ่านเครือข่ายสารสนเทศ ของภาครัฐ อินเทอร์เน็ตจึงกลายเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะรองรับและสามารถตอบสนองกับกิจกรรมที่ประชาชนขอรับบริการได้เช่น การชำระเงินภาษีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และการค้นหาข้อมูลซึ่งภาครัฐ ดำเนินการให้บริการข้อมูลผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น

๒) การให้บริการจากภาครัฐสู่ภาคเอกชน (Government to Business : G๒B) เป็นการให้บริการ พื้นฐานจากภาครัฐหรือหน่วยงานของรัฐไปสู่ภาคเอกชน โดยภาครัฐจะต้องให้การบริการที่รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้รวมถึงมีความถูกต้องของข้อมูล เช่น การจดทะเบียนการค้า การจัดซื้อจัดจ้าง อิเล็กทรอนิกส์และการชำระภาษี เป็นต้น

๓) การให้บริการจากภาครัฐสู่ภาครัฐ (Government to Government: G๒G) เป็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการทำงานระหว่างหน่วยงานของรัฐหรือภายในหน่วยงานของรัฐ โดยเปลี่ยนแปลง รูปแบบการใหม่ด้วยการใช้ระบบสารสนเทศของภาครัฐร่วมกัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ มีความรวดเร็ว และสามารถเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐ รวมทั้งสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน ทำให้เกิดการทำงานร่วมกัน เช่น ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ระบบบัญชีและการเงิน ระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

๔) การให้บริการจากภาครัฐสู่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ (Government to Employee: G๒E) การสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะทำให้เกิดการให้บริการแก่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพราะรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์จะเป็นเครื่องมือที่จำเป็นเพื่อช่วยในการปฏิบัติงาน เช่น ระบบการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ ระบบสวัสดิการ เป็นต้น

๕.๑.๓ ระดับการให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

เมื่อภาครัฐได้ริเริ่มการพัฒนาาระบบราชการโดยการนำระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ งาน หน่วยงาน ของรัฐจึงต้องมีพัฒนาการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้นตามลำดับ เช่น การพัฒนาระบบการให้บริการ ให้ทันสมัยมากขึ้น เพื่อให้อำนาจสามารถรองรับกับการพัฒนาประเทศในยุคโลกาภิวัตน์รวมทั้งยึดหลักการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยหน่วยงานของรัฐจะต้องเริ่มปรับเปลี่ยนขั้นตอน การดำเนินงานและโครงสร้างการทำงาน โดยเริ่มพัฒนาระดับการให้บริการตามลำดับ ดังนี้

ระดับที่หนึ่ง ระดับการให้บริการข้อมูลพื้นฐานเป็นระดับการเผยแพร่ข้อมูลโดยหน่วยงานของรัฐ ต่าง ๆ จะต้องจัดให้มีเว็บไซต์เพื่อให้บริการข่าวสารข้อมูลสู่ประชาชน โดยเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง มีคุณค่าต่อ การใช้งาน และมีความทันสมัย ซึ่งปัจจุบันหน่วยงานของรัฐมีบริการข้อมูลพื้นฐานทางออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

ระดับที่สอง ระดับการให้ข้อมูลที่มีการปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ เป็นระดับที่มีการตอบโต้ โดยหน่วยงานของรัฐจะต้องจัดให้มีเว็บไซต์ต่าง ๆ ที่สามารถสร้างปฏิสัมพันธ์กับประชาชนได้ ประชาชน สามารถเข้าไปสืบค้นข้อมูล หรือแม้กระทั่งสร้างกระดานสนทนา เพื่อให้ประชาชนได้ร้องทุกข์ ฝากปัญหาต่าง ๆ และมีการตอบกลับมาของหน่วยงานของรัฐในเวลาที่เหมาะสม

ระดับที่สาม ระดับการให้บริการธุรกรรมออนไลน์เป็นระดับที่มีการทำธุรกรรมออนไลน์โดยหน่วยงาน ของรัฐจะต้องจัดให้มีเว็บไซต์หน่วยงานของรัฐที่ประชาชนสามารถดำเนินธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์เสมือนกับ ติดต่อกับหน่วยงานของรัฐเอง เว็บไซต์ต่างๆของหน่วยงานของรัฐต้องสามารถดำเนินธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ โดยสมบูรณ์เหมือนร้านค้าอิเล็กทรอนิกส์โดยทั่วไป ซึ่งจะเป็นการลดขั้นตอนการให้บริการ โดยที่ประชาชน ไม่ต้องเดินทางไปทำธุรกรรมด้วยตัวเอง ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดเจน ได้แก่ ระบบ e-Revenue เป็นระบบการรับชำระภาษีประเภทต่าง ๆ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของหน่วยงาน

ระดับที่สี่ ระดับการเชื่อมโยงข้อมูลและธุรกรรมออนไลน์ข้ามหน่วยงาน เป็นระดับการบูรณาการ ข้ามหน่วยงาน โดยหน่วยงานของรัฐจัดให้มีการรวมการให้บริการต่าง ๆ ที่ประชาชนต้องไปดำเนินการหลาย ๆ หน่วยงานของรัฐ ให้มาดำเนินการภายในหน่วยงานของรัฐเพียงหน่วยงานเดียว เพื่อให้ประชาชนมีความสะดวก ในการดำเนินธุรกิจของตนเองได้อย่างรวดเร็ว อย่างไรก็ตาม หน่วยงานของรัฐส่วนใหญ่มีการพัฒนาถึงระยะที่สาม คือ ในหลาย ๆ หน่วยงานสามารถ ให้บริการทางด้านธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ได้เช่น ประชาชนสามารถยื่นแบบชำระภาษีผ่านทางเว็บไซต์ได้ โดยไม่ต้องเดินทางไปที่ กรมสรรพากร เป็นต้น แต่ยังมีหน่วยงานของรัฐอื่นที่ยังคงอยู่ในระยะที่ หนึ่งและระยะ ที่สองอยู่ซึ่งยังคงต้องใช้เวลาในการพัฒนาเพื่อให้ผ่านไปสู่ระยะที่สี่ได้ในที่สุด

๕.๒ การบริการประชาชน

แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (๒๐) ประเด็น การบริการประชาชน และประสิทธิภาพภาครัฐ (พ.ศ.๒๕๖๑ – ๒๕๘๐) แผนย่อยของแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็น การบริการประชาชน และประสิทธิภาพภาครัฐ การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ มุ่งเน้นการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ ภาครัฐให้มีความทันสมัย ทันความเปลี่ยนแปลงของโลกาภิวัตน์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว สามารถ ตอบสนองความต้องการของประชาชนและสามารถแก้ไขปัญหาที่มีอยู่อย่างเป็นลำดับขั้นตอน เพื่อนำไปสู่ การพัฒนาประสิทธิภาพของภาครัฐให้เกิดความเชื่อมโยงและบูรณาการ

การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ แผนย่อยการพัฒนาบริการประชาชน เป้าหมายสำคัญคือ ภาครัฐยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนอง ความต้องการ และให้บริการอย่างสะดวกรวดเร็ว โปร่งใส โดยภาครัฐต้องร่วมมือและช่วยเหลือกันในการ ปฏิบัติหน้าที่ มีระบบการบริหารจัดการที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส ให้การบริหารราชการ แผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และ

งานของรัฐอย่างอื่นให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สร้างประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยต้องมีความพร้อมที่จะปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ของโลกอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ และระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้อย่างคุ้มค่า เพื่อให้ประชาชนและผู้รับบริการทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส หลากหลาย ช่องทาง ตรวจสอบได้ เสียค่าใช้จ่ายน้อย ไม่มีข้อจำกัดของเวลา พื้นที่ และกลุ่มคน และผู้ใช้งานไม่ต้องร้องขอหรือยื่นเรื่องต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

แนวทางการพัฒนารูปแบบการบริการ

๑) พัฒนารูปแบบบริการภาครัฐเพื่อ อำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน ผู้ประกอบการ และภาคธุรกิจ โดยภาครัฐจัดสรรรูปแบบบริการให้มีความสะดวก มีการเชื่อมโยงหลาย หน่วยงาน แบบเบ็ดเสร็จ ครบวงจร และหลากหลายรูปแบบตามความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งอำนวยความสะดวกทางการค้า การลงทุน และการดำเนินธุรกิจ อาทิ การบูรณาการขั้นตอนการออกใบอนุญาตต่าง ๆ การให้บริการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาที่มีประสิทธิภาพสะดวกรวดเร็วและสอดคล้องกับมาตรฐานสากล

๒) พัฒนาการให้บริการภาครัฐผ่านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการและปฏิบัติงานเทียบได้กับมาตรฐานสากลอย่างคุ้มค่า มีความรวดเร็ว โปร่งใส เสียค่าใช้จ่ายน้อย ลดข้อจำกัดทางกายภาพ เวลา พื้นที่และตรวจสอบได้ ตามหลักการออกแบบที่เป็นสากล เพื่อให้บริการภาครัฐเป็นไปอย่างปลอดภัย สร้างสรรค์ โปร่งใส มีธรรมาภิบาล เกิดประโยชน์สูงสุด

๓) ปรับวิธีการทำงาน จาก “การทำงานตามภารกิจที่กฎหมายกำหนด” เป็น “การให้บริการ ที่ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ” ปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อสนับสนุนการพัฒนาบริการภาครัฐที่มีคุณค่าและ ได้มาตรฐานสากล โดยเปลี่ยนจากการทำงานด้วยมือ เป็นการทำงานบนระบบดิจิทัลทั้งหมด เชื่อมโยงและ บูรณาการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐเข้าด้วยกันเสมือนเป็นองค์กรเดียว มีการพัฒนาบริการเดิมและสร้าง บริการใหม่ที่เป็นพลวัตสอดคล้องเหมาะสมกับสถานการณ์และขับเคลื่อนโดยความต้องการของประชาชน ภาคธุรกิจ และผู้ใช้บริการ และเปิดโอกาสให้เสนอความเห็นต่อการดำเนินงาน

๕.๓ ระบบสารสนเทศ

ระบบสารสนเทศ (Information System) หมายถึง ระบบที่มีการนำคอมพิวเตอร์มาช่วยในการรวบรวม จัดเก็บหรือจัดการกับข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ข้อมูลนั้นกลายเป็นสารสนเทศที่ดีสามารถนำไปใช้ในการประกอบการตัดสินใจได้ในเวลาอันรวดเร็ว โดยระบบสารสนเทศเป็นกลุ่มองค์ประกอบที่ทำงานร่วมกัน สัมพันธ์กันทั้งตัวมันเองและสิ่งแวดล้อมภายนอก เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยมี ส่วนประกอบที่เอื้อต่อการกระทำ ๔ ด้าน ประกอบด้วย ๑) ปัจจัยนำเข้า (Input) หมายถึง ทรัพยากรทางการบริหารทุก ๆ ด้านได้แก่บุคลากร (Man) งบประมาณ (Money) วัสดุ อุปกรณ์ (Materials) ซึ่งรวมถึงระบบคอมพิวเตอร์ที่นำมาเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการเชื่อมต่อออนไลน์ และการบริหารจัดการ (Management) ๒) กระบวนการ (Process) คือ การนำเอาปัจจัยทางการบริหารทุกประเภทมาใช้ในการดำเนินงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ เนื่องจากกระบวนการจะมีระบบย่อย ๆ รวมกันอยู่หลายระบบ ครบวงจร ตั้งแต่การบริหารการจัดการ การนิเทศ การวัดและประเมินผล การติดตามตรวจสอบ เพื่อให้ปัจจัยทั้งหลายเข้าสู่กระบวนการทุกกระบวนการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ๓)

ผลลัพธ์ (Product or Output) เป็นผลที่เกิดจากกระบวนการของการนำเอาปัจจัยมาปฏิบัติ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และ ๔) ผลกระทบ (Outcome or Impact) เป็นผลที่เกิดขึ้นภายหลังจากผลลัพธ์ที่ได้ซึ่งอาจจะเป็นสิ่งที่คาดหวัง หรือไม่เคยคาดคิดมาก่อน

๕.๔ Internet of ting (IOT)

Internet of ting (IOT) คือ การที่อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ สามารถเชื่อมโยงหรือส่งข้อมูลถึงกันได้ด้วยอินเทอร์เน็ต โดยไม่ต้องป้อนข้อมูล การเชื่อมโยงนี้ง่ายจนทำให้เราสามารถสั่งการควบคุมการใช้งานอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ ไปจนถึงการเชื่อมโยงการใช้งานอื่นๆ จนเกิดเป็นบรรดา Smart ต่างๆ ได้แก่ Smart Device, Smart Grid, Smart Home, Smart Network, Smart Intelligent Transportation ซึ่งแตกต่างจากอดีตที่อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เป็นเพียงสื่อกลางในการส่งและแสดงข้อมูลเท่านั้น

การจัดทำข้อเสนอการพัฒนาช่องทางการให้บริการออนไลน์ด้านการจัดการมูลฝอย สิ่งปฏิกูล ไขมัน และการบำรุง รักษาต้นไม้ ของสำนักงานเขตบางนา นี้ได้นำแนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หลักการบริการประชาชนที่ดีตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี ประเด็นการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๑ – ๒๕๘๐ หลักการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หลักการพัฒนาระบบสารสนเทศ (Information System) ซึ่งเป็นระบบที่มีการนำคอมพิวเตอร์มาช่วยในการรวบรวม จัดเก็บหรือจัดการกับข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ข้อมูลนั้นกลายเป็นสารสนเทศที่ดี และสื่อสารสองทางเพื่อบริการที่ดีด้วย Internet of ting (IOT) ซึ่งเป็นการเชื่อมโยงหรือส่งข้อมูลถึงกันได้ด้วยอินเทอร์เน็ต เพื่อพัฒนาบริการประชาชนของภาครัฐยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนอง ความต้องการ และให้บริการอย่างสะดวกรวดเร็ว โปร่งใส โดยภาครัฐต้องปฏิบัติหน้าที่ มีระบบการบริหารจัดการที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สร้างประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยนำนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้อย่างคุ้มค่า เพื่อให้ประชาชนและผู้รับบริการทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส หลากหลายช่องทาง ตรวจสอบได้ เสียค่าใช้จ่ายน้อย ไม่มีข้อจำกัดของเวลา พื้นที่ และกลุ่มคน และผู้ใช้งานไม่ต้องร้องขอ หรือยื่นเรื่องต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖. แนวทางการดำเนินการ/ระยะเวลา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

การจัดทำระบบการบริการประชาชนด้านการจัดการมูลฝอย สิ่งปฏิกูล ไขมัน และการบำรุงรักษาต้นไม้ด้วยบริการออนไลน์ (e-service) ของฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตบางนา เป็นการเพิ่มช่องทางการขอรับบริการจากการโทรศัพท์หรือการเข้ามาติดต่อที่สำนักงานเขตเป็นการแจ้งขอรับบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตออนไลน์ ด้วย Line official application ซึ่งประชาชนส่วนใหญ่รู้จักคุ้นเคยและใช้งานอยู่แล้ว มีกระบวนการดำเนินการ ดังนี้

๖.๑.เตรียมปัจจัยนำเข้า (Input)

๖.๑.๑ บุคลากร ประกอบด้วยข้าราชการที่รับผิดชอบงานด้านการจัดการมูลฝอย สิ่งปฏิกูล ไขมันและการบำรุงรักษาต้นไม้ ของฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ เจ้าหน้าที่ระบบ

คอมพิวเตอร์ ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบางนา เป็นคณะทำงานจัดทำระบบออนไลน์ด้านการรักษาความสะอาดและการดูแลรักษาต้นไม้ โดยคำสั่งผู้อำนวยการเขตบางนา

๖.๑.๒ วัสดุอุปกรณ์ จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อนำเข้าข้อมูล และนำเข้า Line official application เครื่องพิมพ์เพื่อพิมพ์ใบงานเมื่อประชาชนแจ้งขอรับบริการ

๖.๑.๓ งบประมาณ สำหรับเป็นค่าเช่ารายเดือน Line official application และค่าวัสดุสำนักงาน

๖.๑.๔ การบริหารจัดการ โดยกำหนดบุคลากรที่ทำหน้าที่สื่อสาร ตอบรับกับประชาชนที่แจ้งขอรับบริการออนไลน์ ส่งต่อไปรับงานไปยังกลุ่มงานที่มีหน้าที่บริการในแต่ละด้านเพื่อติดต่อกลับ เพื่อขอรายละเอียดเพิ่มเติม ลงคิวการให้บริการ และแจ้งกำหนดวัน เวลาที่เข้ารับบริการ

๖.๒ การดำเนินการ (Process)

๖.๒.๑ จัดประชุมคณะทำงาน จัดทำระบบการบริการออนไลน์ด้านการรักษาความสะอาดและการดูแลรักษาต้นไม้ จัดทำแผนปฏิบัติการและกำหนดโครงสร้างการจัดบริการออนไลน์เพื่อมอบหมายหน้าที่ให้คณะทำงานสนับสนุนข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน และมีข้อมูลเพียงพอ โดยใช้หลักพัฒนาการให้บริการภาครัฐผ่านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการและปฏิบัติงานเทียบได้กับมาตรฐานสากลอย่างคุ้มค่า มีความรวดเร็ว โปร่งใส เสียค่าใช้จ่ายน้อย ลดข้อจำกัดทางกายภาพ เวลา พื้นที่และตรวจสอบได้ ตามหลักการออกแบบที่เป็นสากล เพื่อให้บริการ ภาครัฐเป็นไปอย่างปลอดภัย สร้างสรรค์ โปร่งใส มีธรรมาภิบาล เกิดประโยชน์สูงสุด โดยเลือกใช้

๖.๒.๒ เจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานบริการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

๑) งานด้านการรวบรวมและขนส่งมูลฝอย ประกอบด้วย การขอรับบริการเก็บขนมูลฝอยทั่วไปแบบประจำ การแจ้งขอบริการเก็บขนมูลฝอยแบบชั่วคราว อัตราค่าธรรมเนียม การแจ้งมูลฝอยตกค้าง การแจ้งเหตุผู้ลักลอบทิ้งขยะในที่สาธารณะ ที่ว่าง หรือแหล่งน้ำ การแจ้งปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เก็บขนมูลฝอย โดยมีอัตราค่าธรรมเนียม ดังนี้

ค่าเก็บและขนมูลฝอยทั่วไป

ค่าเก็บและขนมูลฝอยทั่วไป ประจำรายเดือน

วันหนึ่งไม่เกิน ๒๐ ลิตร เดือนละ ๔๐ บาท

วันหนึ่งเกิน ๒๐ ลิตร แต่ไม่เกิน ๕๐๐ ลิตร ค่าเก็บและขนทุกๆ ๒๐ ลิตร เดือนละ ๔๐ บาท

๒) งานด้านการสูบล้างปฏิภูลและไขมัน ประกอบด้วย

รับแจ้งสูบล้างปฏิภูลและไขมัน จัดลำดับคิวการให้บริการรับแจ้งการลงนัดและแจ้งอัตราค่าธรรมเนียมการสูบล้างปฏิภูลและไขมัน ในอัตราลูกบาศก์เมตรละ ๒๕๐ บาท เศษไม่เกินครึ่งลูกบาศก์เมตรคิดค่าบริการไม่เกิน ๑๕๐ บาท เศษเกินครึ่งลูกบาศก์เมตรให้คิดเท่ากับ ๑ ลูกบาศก์เมตร

๓) งานด้านการบำรุงรักษาต้นไม้ ประกอบด้วย การให้บริการตัดและขุดต้นไม้ โดยมีอัตราค่าธรรมเนียม ดังนี้ (ดูจากตารางภาคผนวก)

๔) งานด้านการให้ความรู้เพื่อสร้างการรับรู้และจิตสำนึกที่ดีต่อการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยต่อบ้านเมือง ประกอบด้วย สถานการณ์ปริมาณมูลฝอย

แหล่งกำเนิดมูลฝอย องค์ประกอบขยะ การลดและคัดแยกขยะตามหลัก 3 R การบริการเก็บขนมูลฝอย การกำจัดมูลฝอย การกำจัดสิ่งปฏิกูล ไชมัน กิ่งไม้ใบไม้ การดูแลบำรุงรักษาต้นไม้ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๖.๒.๓ คณะทำงาน ฯ กำหนดโครงสร้างเมนูที่นำเสนอในระบบบริการออนไลน์ ผ่าน Line Official Account Application โดยนำข้อมูลที่ได้รับมาจัดเป็นแฟ้ม และไฟล์ข้อมูล ประกอบด้วยข้อมูลข่าวสาร ความรู้ กฎหมาย บริการ ช่องทางการติดต่อ และจัดเรียงข้อมูลในไฟล์ข้อมูล ให้มีลำดับขั้นตอนการนำเสนอที่น่าสนใจ เข้าใจง่าย

๖.๒.๔ เจ้าหน้าที่ระบบคอมพิวเตอร์ ดาวันโหนด Line Official Account Application และนำเข้าในคอมพิวเตอร์ที่ทำหน้าที่หลักด้านการบริการออนไลน์ที่เตรียมไว้โดยเฉพาะ นำเข้าข้อมูลตามแฟ้มและไฟล์ที่กำหนด โดยทุกเมนูแนบ Link ไปยังรายละเอียดการให้บริการซึ่งจะระบุ ขั้นตอนการบริการ อัตราค่าธรรมเนียม วิธีการชำระค่าธรรมเนียม การบันทึกข้อมูลที่เป็นในรูปแบบ กรอกข้อมูลเพื่อขอรับบริการ และการแสดงความคิดเห็นตามแบบฟอร์มที่กำหนด และส่งเข้าหน้า Chat ไปยังเจ้าหน้าที่รับเรื่องประจำวัน (Admin)

๖.๒.๕ ทดสอบระบบเสมือนจริงโดยแชร์ Link หรือ QR-code ให้บุคลากรในฝ่าย รักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ และคณะทำงาน ฯ เพื่อทดลองเข้าระบบใช้เมนูต่างๆ รวมถึงการ กรอกข้อมูลเพื่อขอรับบริการไปยังเจ้าหน้าที่และเจ้าหน้าที่ (Admin) ตอบรับเป็นรายบุคคล พร้อมขอ รายละเอียดเพิ่มเติม หรือให้ข้อมูลเพิ่มเติมพร้อมพิมพ์เอกสารไปรับงานส่งต่อไปยังหัวหน้าฝ่ายรักษา ความสะอาดและสวนสาธารณะเพื่อมอบหมายงานให้ผู้รับผิดชอบ หลังจากนั้นผู้รับผิดชอบจะแจ้ง กำหนดการเข้ารับบริการเป็นข้อความใน Chat โดยตรงกับผู้ขอรับบริการเป็นรายบุคคล จนกว่าบริการ เสร็จเรียบร้อย

๖.๒.๖ รับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะต่อระบบและการใช้งานจากบุคลากรในฝ่าย รักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ และคณะทำงาน ฯ ที่ทดลองเข้าระบบ แล้วสรุปประเด็นที่สมควร ปรับปรุงแจ้งเจ้าหน้าที่ระบบคอมพิวเตอร์ของสำนักงานเขตปรับปรุงแก้ไข เสร็จแล้วทดลองซ้ำเพื่อให้ นำ ความคิดเห็นมาปรับปรุงจนกว่าจะไม่มี การแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมอีก

๖.๒.๗ นำเสนอผลการจัดทำระบบบริการออนไลน์ โดยตั้งชื่อ “บริการจัดเก็บมูลฝอย ไชมัน สิ่งปฏิกูล กิ่งไม้ และดูแลรักษาต้นไม้ออนไลน์ สำนักงานเขตบางนา” หรือ “Bangna Waste and Green Management Concept” หรือชื่ออื่นต่อผู้อำนวยการเขตบางนาพิจารณา ให้ความเห็นชอบ และอนุมัติให้ใช้อย่างเป็นทางการต่อไป

๖.๒.๘ สร้าง URL Link และ QR-Code Link พร้อมคำอธิบายรายละเอียด คุณสมบัติของระบบบริการออนไลน์ ฯ บริการที่มีใน Link พร้อมคำอธิบายรายละเอียดคุณสมบัติของ ระบบบริการออนไลน์เพื่อแชร์ในกลุ่มต่าง ๆ โดยเฉพาะ Line Group ของฝ่ายต่าง ๆ ทั้งภายในและ ภายนอก เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก สำนักงานเขต เพื่อให้แพร่กระจายไปยังประชาชนทุกกลุ่มในพื้นที่เขต

๖.๒.๙ มอบหมายเจ้าหน้าที่ในฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ทำหน้าที่ Admin ระบบบริการออนไลน์ฯ รับเรื่อง ส่งเรื่องต่อไปตามสายบังคับบัญชา ติดตามการโต้ตอบกลับเจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบติดต่อบริการในแต่ละด้าน และรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นที่มีต่อระบบเพื่อนำไปปรับปรุงระบบ

๖.๓ การติดตามประเมินผล

๖.๓.๑ ติดตามจากการตรวจความสม่ำเสมอในการแจ้งบริการ การตอบรับจาก Admin การแจ้งกำหนดบริการจากเจ้าหน้าที่ การรายงานผลการดำเนินการสำเร็จ การรับฟังความคิดเห็นจากผู้ขอรับบริการออนไลน์ ฯ สรุปผลดำเนินการในแต่ละกิจกรรม

๖.๓.๒ ปรับปรุงข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ให้ทันสมัยอยู่เสมอ ปรับปรุงรายการข้อมูลบริการที่มีการเปลี่ยนแปลงจากกฎหมาย ระเบียบที่แก้ไขใหม่

๖.๔ ระยะเวลาดำเนินการ และผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการระหว่างเดือนกรกฎาคม-ธันวาคม ๒๕๖๔

ขั้นตอนดำเนินการ	ระยะเวลาดำเนินการ ปี พ.ศ. ๒๕๖๔						ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
๑. จัดทำคำสั่งแต่งตั้ง คณะกรรมการภายใน สำนักงานเขต	←→						ฝ่ายรักษาฯ ฝ่ายปกครอง
๒. จัดประชุมคณะกรรมการ เพื่อแบ่งหน้าที่การทำงาน	←→						ฝ่ายรักษาฯ ฝ่ายปกครอง
๓. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ ในแต่ละด้านรวบรวมข้อมูล		←→					ฝ่ายรักษาฯ
๔. คณะทำงานฯ กำหนด โครงสร้างเมนูที่นำเสนอเมนู ในระบบบริการออนไลน์ผ่าน Line Official Account	←→						ฝ่ายรักษาฯ ฝ่ายปกครอง
๕. ทดสอบระบบเสมือนจริง โดยแชร์ Link หรือ QR-Code ให้เจ้าหน้าที่ ฝ่ายรักษาความสะอาดฯ ทดลองใช้เมนู		←→					ฝ่ายรักษาฯ ฝ่ายปกครอง
๖. ติดตามและประเมินผล เพื่อปรับปรุงระบบ		←→					ฝ่ายรักษาฯ ฝ่ายปกครอง

๗. ประโยชน์จากการศึกษา

๗.๑ สำนักงานเขตมีบริการ e-service ด้านการรักษาความสะอาดเพิ่มช่องทางการให้บริการ ให้กับประชาชนในการติดต่อราชการ ความรวดเร็ว สะดวก สบาย สามารถรับบริการได้ทันที โดยไม่ต้องเดินทางมาแจ้งที่สำนักงานเขต

๗.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจด้านการบริการของสำนักงานเขต

๗.๓ ประชาชนสามารถตรวจสอบค่าธรรมเนียมการให้บริการพร้อมทั้งขั้นตอนและข้อกำหนดได้อย่างทันที

๘. งบประมาณ

ขอใช้งบประมาณประจำปี หมวดค่าบำรุงและรักษาความสะอาด ของฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ เพื่อใช้เป็นค่าเช่ารายเดือน Line Official Account Application และค่าวัสดุสำนักงาน

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ ระดับผลผลิต (Output) และหรือระดับผลลัพธ์(Outcome) ระดับผลผลิต (Output) ประเมินตัวชี้วัดความสำเร็จ จากจำนวนสมาชิกในไลน์กลุ่มที่เข้ามาเป็นสมาชิก ต้องมีจำนวนเพิ่มขึ้นเป็นประจำทุกเดือน รวมทั้งเรื่องการรับแจ้งเรื่องร้องทุกข์ของประชาชน ต้องมีการดำเนินการให้แล้วเสร็จหลังจากที่ได้รับการแจ้งและมีเจ้าหน้าที่รับเรื่องแจ้งร้องทุกข์แล้ว ไม่น้อยกว่า ๓ วัน โดยมีการรายงานผลกลับหาผู้แจ้ง หลังจากดำเนินการแล้วเสร็จ

ระดับผลลัพธ์ (Outcome) มีการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกเดือน เก็บข้อมูลสถิติของผู้เข้ามาใช้บริการในการแจ้งข้อความเรื่องร้องทุกข์ พร้อมแบบประเมินผลหลังจากการรับแจ้ง เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขงานให้ดียิ่งขึ้น

๙.๒ วิธีการ / เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและการประเมินผล (สำเร็จ) ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจก่อนและหลัง การให้คะแนนประเมินความพึงพอใจ โดยมีการให้คะแนนเป็น ๕ ระดับ จาก แย่ที่สุด แย่ ปานกลาง ดี และดีมาก พร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เพื่อนำข้อมูลการให้บริการมาปรับปรุงแก้ไขระบบงานให้ดียิ่งขึ้น

ตัวอย่างแบบสำรวจและการประเมินความพึงพอใจ

หัวข้อการประเมิน	แย่มาก (๑)	แย่ (๒)	ปานกลาง (๓)	ดี (๔)	ดีมาก (๕)
๑. ความสะดวกสบายที่ได้รับบริการ					
๒. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา					
๓. แอปพลิเคชันนี้มีประโยชน์หรือไม่					
๔. ภาพรวมการให้บริการ					

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑. เจ้าหน้าที่ยังขาดความเข้าใจในด้านการปฏิบัติงาน ซึ่งยังต้องใช้เวลาในการเรียนรู้ เพื่อนำมาปรับปรุงการใช้ระบบงานแอปพลิเคชันไลน์

๒. ประชาชนยังไม่ทราบถึงขั้นตอนการเข้าใช้งานแอปพลิเคชัน ต้องเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่เขตเข้าใจระบบงาน โดยเริ่มจากชุมชนในพื้นที่ ให้ประธานชุมชนหรือหมู่บ้านเป็นแนวร่วมในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่มีส่วนร่วมในการเข้ามาใช้แอปพลิเคชันนี้

อ้างอิง

สำนักสิ่งแวดล้อม, ๒๕๖๓, คู่มือแนวทางการจัดเก็บค่าธรรมเนียมการจัดการสิ่งปฏิกูลและมูลฝอยของ กรุงเทพมหานคร, สืบค้นเมื่อ ๒๔ พฤษภาคม ๒๕๖๔ จาก WWW.bangkok.go.th/environment

ภาคผนวก



แจ้งข่าว:ค่าบริการค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอย

สำนักงานเขตบางนา ปี 2564



ใช้คำสั่งจ่ายในนาม กรุงเทพมหานคร



ชำระด้วยตนเองหรือผู้แทนที่ฝ่ายรักษาความสะอาดฯ



ชำระผ่านแอปพลิเคชัน



อัตราค่าธรรมเนียม

ค่าเก็บและขนมูลฝอยทั่วไป



1. ค่าเก็บและขนมูลฝอยทั่วไปประจำรายเดือน

- วันหนึ่งไม่เกิน 20 ลิตร.....เดือนละ 20 บาท
- วันหนึ่งเกิน 20 ลิตร แต่ไม่เกิน 500 ลิตร ค่าเก็บและขนทุก ๆ 20 ลิตร หรือเศษของแต่ละ 20 ลิตร.....เดือนละ 40 บาท
- วันหนึ่งเกิน 500 ลิตร แต่ไม่เกิน 1 ลูกบาศก์เมตร.....เดือนละ 2,000 บาท
- วันหนึ่งเกิน 1 ลูกบาศก์เมตร ค่าเก็บและขนทุก ๆ ลูกบาศก์เมตร หรือเศษของลูกบาศก์เมตร.....เดือนละ 2,000 บาท

2. ค่าเก็บและขนมูลฝอยทั่วไปเป็นครั้งคราว

- ครั้งหนึ่ง ๆ ไม่เกิน 1 ลูกบาศก์เมตร.....ครั้งละ 150 บาท
- ครั้งหนึ่ง ๆ เกิน 1 ลูกบาศก์เมตร ค่าเก็บและขนทุก ๆ ลูกบาศก์เมตร หรือเศษของลูกบาศก์เมตร.....ลูกบาศก์เมตรละ 150 บาท



รถบรรทุกน้ำ

1. กว้างและล้นทำความสะอาดด้วยเครื่องจักรกล(รถยนต์บรรทุกน้ำฉีดเครื่องฉีดน้ำ หรือ มีดน้ำแรงดันสูง และรถยนต์กวาดถนน และดูดฝุ่น)

- ไม่เกิน 100 ตารางเมตร.....ครั้งละ 2,500 บาท
- เกิน 100 ตารางเมตร แต่ไม่เกิน 500 เมตร.....ตารางเมตรละ 15 บาท
- เกิน 500 ตารางเมตร.....ตารางเมตรละ 10 บาท

2. การบริการรักษาความสะอาดบริเวณทางเท้าที่ใช้วางแผงลอย

- ขนาดพื้นที่ไม่เกิน 1 ตารางเมตร.....เดือนละ 300 บาท
- ขนาดพื้นที่เกิน 1 ตารางเมตร คิดค่าบริการเพิ่มขึ้นอีกต่อพื้นที่ทุก 0.50 ตารางเมตร.....เดือนละ 300 บาท

3. สิ่งนำโดยรถยนต์บรรทุกน้ำปริมาณไม่เกิน 6,000 ลิตร

- ไม่เกิน 10 กิโลเมตร.....ครั้งละ 500 บาท
- เกิน 10 กิโลเมตร คิดเพิ่มอีกกิโลเมตรละ.....20 บาท



ค่าเก็บและขนอุจจาระหรือสิ่งปฏิกูล/ไขมัน

- เศษอุจจาระในครัวหรือลูกบาศก์เมตรแรก.....ลูกบาศก์เมตรละ 250 บาท
- เศษอุจจาระต่อครั้งต่อไป.....ลูกบาศก์เมตรละ 150 บาท
- เศษไขมันหรือลูกบาศก์เมตร.....ลูกบาศก์เมตรละ 150 บาท

การบริการตัดและขุดต้นไม้



1. ค่าบริการในการตัดต้นไม้

1.1 บริเวณที่ไม่มีสิ่งกีดขวาง

- ขนาดรอบโคนต้น ไม่เกิน 100 ซม.....ต้นละ 200 บาท
- ขนาดรอบโคนต้น 101 - 150 ซม.....ต้นละ 500 บาท
- ขนาดรอบโคนต้น 151 - 200 ซม.....ต้นละ 800 บาท
- ขนาดรอบโคนต้น 201 - 250 ซม.....ต้นละ 1,000 บาท
- ขนาดรอบโคนต้น 251 - 300 ซม.....ต้นละ 1,400 บาท
- ขนาดรอบโคนต้น 301 ซม. ขึ้นไป.....ต้นละ 1,700 บาท

1.2 บริเวณที่มีจำกัด หรือมีสิ่งกีดขวาง

- ขนาดรอบโคนต้น ไม่เกิน 100 ซม.....ต้นละ 400 บาท
- ขนาดรอบโคนต้น 101 - 150 ซม.....ต้นละ 1,000 บาท
- ขนาดรอบโคนต้น 151 - 200 ซม.....ต้นละ 1,600 บาท
- ขนาดรอบโคนต้น 201 - 250 ซม.....ต้นละ 2,200 บาท
- ขนาดรอบโคนต้น 251 - 300 ซม.....ต้นละ 2,800 บาท
- ขนาดรอบโคนต้น 301 ซม. ขึ้นไป.....ต้นละ 3,400 บาท

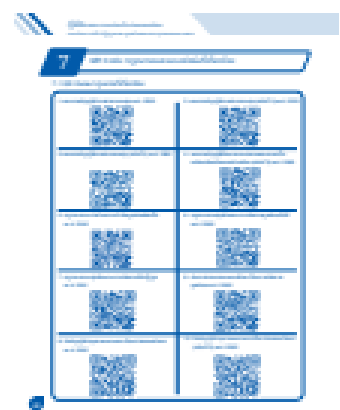
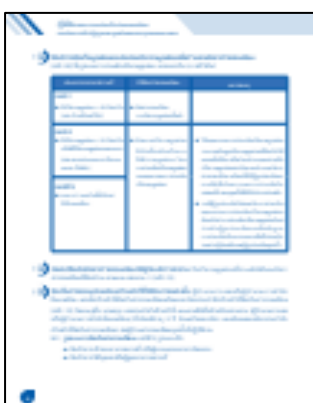
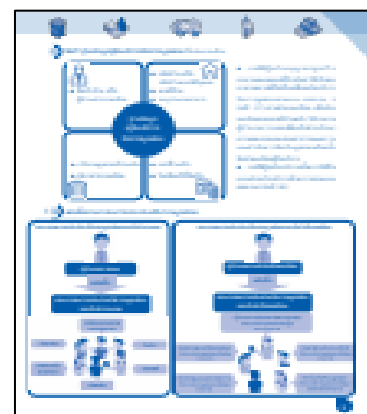
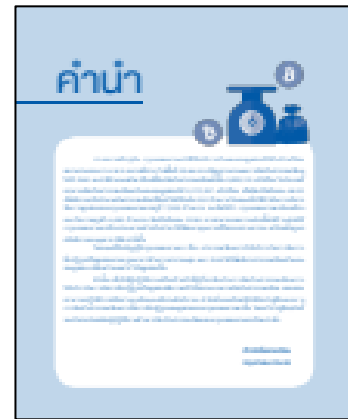
2. ค่าบริการในการขุดโคนต้นไม้ที่ตัดแล้ว

- ขนาดรอบโคนต้น 50 - 100 ซม.....ต้นละ 600 บาท
- ขนาดรอบโคนต้น 101 - 150 ซม.....ต้นละ 1,000 บาท
- ขนาดรอบโคนต้น 151 - 200 ซม.....ต้นละ 1,400 บาท
- ขนาดรอบโคนต้น 201 - 250 ซม.....ต้นละ 2,000 บาท
- ขนาดรอบโคนต้น 251 - 300 ซม.....ต้นละ 3,000 บาท
- ขนาดรอบโคนต้น 301 ซม. ขึ้นไป.....ต้นละ 4,000 บาท

3. ค่าเก็บขนขยะทางออกไกลเมตร

- ไม่เกิน 10 กิโลเมตร.....เที่ยวละ 500 บาท
 - เกิน 10 กิโลเมตรขึ้นไป.....เที่ยวละ 700 บาท
- หมายเหตุ ค่าใช้จ่ายในการเป็นหน่วยของสิริให้ลดค่าบริการลงร้อยละ 20 จากอัตราที่กำหนด

คู่มือแนวทางการจัดเก็บค่าธรรมเนียมการจัดการสิ่งปฏิกูลและมูลฝอยของกรุงเทพมหานคร



อัตราค่าธรรมเนียมการเก็บและขนส่งปฏิภูมหรือมูลฝอยของกรุงเทพมหานคร



ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร

เรื่อง ค่าธรรมเนียมการเก็บและขนส่งปฏิภูมหรือมูลฝอยตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๔๖

โดยที่เป็นการสมควรตราข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครว่าด้วยค่าธรรมเนียมการเก็บและขนส่งปฏิภูมหรือมูลฝอยตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๐ และมาตรา ๒๓ แห่งพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ประกอบกับมาตรา ๘๗ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๒๘ กรุงเทพมหานครโดยความเห็นชอบของสภากรุงเทพมหานคร

จึงตราข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครขึ้นไว้ ดังต่อไปนี้

- ข้อ ๑ ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครนี้เรียกว่า "ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ค่าธรรมเนียมการเก็บและขนส่งปฏิภูมหรือมูลฝอยตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๔๖"
- ข้อ ๒ ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป
- ข้อ ๓ บรรดาข้อบัญญัติ เทศบัญญัติ กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่งอื่นใด ในส่วนที่ได้ตราไว้แล้วในข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครนี้ หรือซึ่งขัดหรือแย้งกับข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครนี้ ให้ใช้ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครนี้แทน
- ข้อ ๔ ให้ผู้มีหน้าที่เสียค่าธรรมเนียมการเก็บและขนส่งปฏิภูมหรือมูลฝอยชำระค่าธรรมเนียมตามที่กำหนดในบัญชีอัตราค่าธรรมเนียมท้ายข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครนี้
- ข้อ ๕ ให้ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครรักษาการตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครนี้ และให้มีอำนาจออกข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และประกาศ เพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๕ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๔๖

(นายสมัคร สุนทรเวช)

ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

หมายเหตุ : เหตุผลในการประกาศใช้ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครฉบับนี้ คือ โดยที่เป็นการสมควรกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการของกรุงเทพมหานครในการเก็บและขนสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอย ทั้งนี้ ไม่เกินอัตราที่กำหนดในกฎกระทรวงซึ่งออกตามความในพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ซึ่งการดำเนินการดังกล่าว มาตรา ๒๐ และมาตรา ๒๓ แห่งพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ประกอบกับมาตรา ๕๗ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๒๘ บัญญัติให้ตราเป็นข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร จึงจำเป็นต้องตราข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครนี้

บัญชีอัตราค่าธรรมเนียม

ลำดับที่	รายการ	บาท
๑.	ค่าเก็บและขนอุจจาระหรือสิ่งปฏิกูลครั้งหนึ่ง ๆ	
	เศษของลูกบาศก์เมตรหรือลูกบาศก์เมตรแรก และลูกบาศก์เมตรต่อ ๆ ไป	ลูกบาศก์เมตรละ ๒๕๐
	เศษไม่เกินครึ่งลูกบาศก์เมตร	๑๕๐
	เศษเกินครึ่งลูกบาศก์เมตร ให้คิดเท่ากับ ๑ ลูกบาศก์เมตร	
๒.	ค่าเก็บและขนมูลฝอยทั่วไป	
	๑. ค่าเก็บและขนมูลฝอยทั่วไปประจำรายเดือน	
	๑.๑ วันหนึ่งไม่เกิน ๒๐ ลิตร	เดือนละ ๔๐
	๑.๒ วันหนึ่งเกิน ๒๐ ลิตร แต่ไม่เกิน ๕๐๐ ลิตร ค่าเก็บและขนทุก ๆ ๒๐ ลิตร	
	หรือเศษของแต่ละ ๒๐ ลิตร	เดือนละ ๔๐
	๑.๓ วันหนึ่งเกิน ๕๐๐ ลิตร แต่ไม่เกิน ๑ ลูกบาศก์เมตร	เดือนละ ๒,๐๐๐
	๑.๔ วันหนึ่งเกิน ๑ ลูกบาศก์เมตร ค่าเก็บและขนทุก ๆ ลูกบาศก์เมตร	
	หรือเศษของลูกบาศก์เมตร	เดือนละ ๒,๐๐๐
	๒. ค่าเก็บและขนมูลฝอยทั่วไปเป็นครั้งคราว	
	๒.๑ ครั้งหนึ่ง ๆ ไม่เกิน ๑ ลูกบาศก์เมตร	ครั้งละ ๑๕๐
๒.๒ ครั้งหนึ่ง ๆ เกิน ๑ ลูกบาศก์เมตร ค่าเก็บและขนทุก ๆ ลูกบาศก์เมตร		
หรือเศษของลูกบาศก์เมตร	ลูกบาศก์เมตรละ ๑๕๐	
๓.	ค่าเก็บและขนมูลฝอยติดเชื้อ	
	๑. ค่าเก็บและขนมูลฝอยติดเชื้อเป็นรายเดือน	
๑.๑ กรณีที่มีน้ำหนักวันหนึ่งไม่เกิน ๒ กิโลกรัม หรือมีปริมาณไม่เกิน ๑๓ ลิตร	เดือนละ ๓๐๐	