



คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน

Procedure Manual(P)

ชื่อเอกสาร

การให้บริการดูแลสิ่งปฏิกูล

รหัสเอกสาร

วันที่ประกาศใช้

ผู้จัดทำ

นางสาวสุชาพิชญ์ แสนทวีสุข

ผู้ตรวจสอบ

นายนเรศ รักเพ็ง

ผู้อนุมัติ

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้งานบริการดูแลสิ่งปฏิกูลตามคำร้องขอให้บริการของประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรีมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๑.๒ เพื่อให้ผู้ใช้บริการและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการดูแลสิ่งปฏิกูลได้รับความรู้และทราบถึงวิธีการและขั้นตอนการบริการดูแลสิ่งปฏิกูลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรีอย่างถูกต้อง

๑.๓ เพื่อเป็นการรักษาสิ่งแวดล้อมและเสริมสร้างคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น

๒. ขอบข่าย

คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานฉบับนี้ต้องสอดคล้องการดำเนินการเกี่ยวกับการดำเนินการให้บริการดูแลสิ่งปฏิกูลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี เป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์เสริมสร้างและพัฒนากิจการบริการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ที่มีตัวชี้วัดระดับกลยุทธ์ คือ การกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล น้ำเสียและมลพิษต่างๆ ถูกหลักสุขาภิบาลและมีสภาพแวดล้อมที่ดีขึ้นและยั่งยืน

๓. คำศัพท์และนิยาม

๓.๑ สิ่งปฏิกูล หมายถึง อุจจาระหรือปัสสาวะ และหมายรวมถึงสิ่งอื่นใด ซึ่งเป็นสิ่งโสโครกหรือมีกลิ่นเหม็น

๓.๒ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลนคร เทศบาลเมือง เทศบาลตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล

๓.๓ ผู้แจ้งคำร้อง หมายถึง ประชาชนทั่วไป และบริษัทห้างร้าน ในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรี ซึ่งองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ไม่สามารถให้บริการได้ หรืออาจบริการได้ไม่ทั่วถึง

๓.๔ เจ้าหน้าที่รับคำร้อง หมายถึง เจ้าหน้าที่กองทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ที่มีหน้าที่รับคำร้อง ตามช่องทางรับคำร้อง

๔. เอกสารอ้างอิง

๔.๑ พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.๒๕๔๐ มาตรา๔๕(๘)

๔.๒ กฎกระทรวง พ.ศ. ๒๕๔๑ ออกตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.๒๕๔๐ข้อ (๒)

๔.๓ คำสั่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ที่ ๖๔๐/๒๕๖๑

๕. แบบฟอร์มที่ใช้

๕.๑ แบบคำร้องขอรับบริการขนถ่ายสิ่งปฏิกุลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี

๕.๒ แบบรายงานยกเลิกการปฏิบัติงานการให้บริการขนถ่ายสิ่งปฏิกุลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี

๖ . ผังงาน

ผู้รับผิดชอบ

ขั้นตอน

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

๖.๑ เจ้าหน้าที่ธุรการ

รับแจ้งดูสิ่งปฏิกุลและลงทะเบียนรับคำร้อง
เพื่อออกหมายเลขคำร้อง

๑. แบบคำร้องขอรับ
บริการขนถ่ายสิ่ง
ปฏิกุลขององค์การ
บริหารส่วนจังหวัด
นนทบุรี

๖.๒ เจ้าหน้าที่ธุรการ/
นักวิชาการสิ่งแวดล้อมฯ

พิจารณาว่าผู้แจ้งคำร้องอยู่
ในเขตพื้นที่บริการหรือไม่

ไม่อยู่

ให้ผู้แจ้งคำร้องติดต่อขอรับบริการ
จากอปท.ในพื้นที่

อยู่

๖.๓ เจ้าหน้าที่ธุรการ/
นักวิชาการสิ่งแวดล้อมฯ

หัวหน้าควบคุมงานมอบหมายงานให้รอดูสิ่ง
ปฏิกุลปฏิบัติงานตามพื้นที่และรวบรวมเสนอ
ผอ.กองทรัพยากรฯ



๖.๔ เจ้าหน้าที่ رصد
สิ่งปลูก

เจ้าหน้าที่ رصدสิ่งปลูกเข้ามารับคำร้องขอรับ
บริการในเวลาเช้าของทุกวันทำการ เพื่อออก
ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการตามคำร้อง พร้อมชำระ
ค่าบริการและออกใบเสร็จรับเงินให้กับ
ผู้ใช้บริการ

๖.๕ เจ้าหน้าที่ رصد
สิ่งปลูก/เจ้าหน้าที่
สำนักคลัง

นำส่งเงินค่าบริการให้กับเจ้าหน้าที่สำนักคลัง ใน
วันทำการถัดไป

๖.๖ นักวิชาการ
สิ่งแวดล้อม

หัวหน้าควบคุมการปฏิบัติงาน รายงานปัญหา
และอุปสรรคในการให้บริการต่อ
ผู้อำนวยการกอง

๖.๓ เจ้าหน้าที่ธุรการ/
นักวิชาการสิ่งแวดล้อม

กองทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมรวบรวม
สถิติต่างๆ ของงาน رصدสิ่งปลูกประจำเดือนเพื่อ
นำเสนอผู้บังคับบัญชา ตามลำดับ

รายงานให้ผู้บริหารทราบ

๒. แบบรายงานยกเลิกการ
ปฏิบัติงานการให้บริการ
ขนถ่ายสิ่งปลูกของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัด
นนทบุรี

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๗.๑ ประชาชนสามารถขอรับบริการดูสิ่งปฏิภูลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ๒ ช่องทางคือ

- การขอรับบริการด้วยตัวเอง ณ กองทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ที่ทำการองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี โดยการเขียนคำร้องขอรับบริการดูสิ่งปฏิภูล ในวันทำการ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. – ๑๖.๓๐ น. (โดยแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย ๑ วันทำการ)

- การขอรับบริการทางโทรศัพท์ สามารถติดต่อสายตรงได้ที่หมายเลข ๐-๒๕๘๙-๐๔๙๔ ในวันทำการ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. – ๑๖.๓๐ น. (โดยแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย ๑ วันทำการ) เจ้าหน้าที่รับคำร้องจะแจ้งเลขที่คำร้องขอรับบริการ วันที่เข้าดำเนินการ และรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

๗.๒ หัวหน้าผู้ควบคุมการปฏิบัติงานส่งมอบหมายงานตามเขตพื้นที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบสิ่งปฏิภูล และรวบรวมเสนอหัวหน้าฝ่าย และผู้อำนวยการกองตามลำดับ

๗.๓ ผู้อำนวยการกองอนุมัติให้รถดูสิ่งปฏิภูลออกปฏิบัติหน้าที่ให้บริการตามคำร้อง

๗.๔ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบสิ่งปฏิภูลเข้ามารับคำร้องขอรับบริการในเวลาเช้าของทุกวันทำการ เพื่อออกปฏิบัติหน้าที่ให้บริการตามคำร้อง พร้อมรับชำระค่าบริการและออกใบเสร็จรับเงินให้กับผู้ใช้บริการ

๗.๕ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบสิ่งปฏิภูลนำส่งเงินค่าบริการให้กับเจ้าหน้าที่กองคลัง และใบคำร้องที่เกิดปัญหาการให้บริการต่อหัวหน้าผู้ควบคุมการปฏิบัติงานในวันทำการถัดไป

๗.๖ หากมีปัญหา หัวหน้าผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน รายงานปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการต่อผู้อำนวยการกอง

๗.๖.๑ กรณีที่ทางผู้ขอรับบริการต้องการยกเลิกต้องโทรแจ้งเจ้าหน้าที่ก่อนถึงวันเข้าดำเนินการ

๗.๖.๒ ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถดำเนินการได้ เช่น เนื่องจากหาฝาบ่อไม่เจอ มีการปูกระเบื้องทับฝาบ่อ ไม่มีคนอยู่บ้านในช่วงเวลาที่เข้าดำเนินการ เป็นต้น หากผู้ขอรับบริการอยู่ต้องลงนามในเอกสารเพื่อรับรองว่าไม่สามารถดำเนินการได้จริง และหลังจากวันเข้าดำเนินการเจ้าหน้าที่จะโทรสอบถามทางผู้ขอรับบริการ เพื่อขอทราบสาเหตุที่ไม่สามารถดำเนินการได้อีกครั้ง และทำเอกสารแบบรายงานการยกเลิกการปฏิบัติงานการให้บริการขนถ่ายสิ่งปฏิภูล

๗.๗ ผู้อำนวยการกอง รับทราบปัญหา

๗.๘ กองทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมรวบรวมสถิติต่างๆ ของงานดูสิ่งปฏิภูลประจำเดือนเพื่อนำเสนอผู้บังคับบัญชา ตามลำดับ

๗.๙ ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรีรับทราบ

๘. ภาคผนวก (ถ้ามี)

ช่องทางการร้องเรียน

๘.๑ ช่องทางการร้องเรียน ที่ทำการองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี โทร. ๐-๒๕๘๙-๐๔๕๑-๕

๘.๒ ช่องทางการร้องเรียน ศูนย์ดำรงธรรม ศาลากลางจังหวัดนนทบุรี

๘.๓ ช่องทางการร้องเรียน ศูนย์บริการประชาชน สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สายด่วน ๑๑๑๑/
www.๑๑๑๑.go.th / ตู้ปณ.๑๑๑๑ ถ.พิษณุโลก เขตดุสิต กทม. ๑๐๓๐๐)

๘.๔ ช่องทางการร้องเรียน ทางเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี (www.nont-pro.go.th)