

กรมควบคุมมลพิษ
POLLUTION CONTROL DEPARTMENT

คู่มือการปฏิบัติงาน การให้บริการเอกสารทางวิชาการ

ปรับปรุงครั้งที่	๑
วันที่อนุมัติใช้	๑๘ มีนาคม ๒๕๖๒
จัดทำโดย	กองจัดการกากของเสียและสารอันตราย
อนุมัติโดย	นายสุเมธา วิเชียรเพชร ผู้อำนวยการกองจัดการกากของเสียและสารอันตราย



กรมควบคุมมลพิษ
POLLUTION CONTROL DEPARTMENT

คู่มือการปฏิบัติงาน การให้บริการเอกสารทางวิชาการ

รายชื่อผู้จัดทำ/ทบทวน/ปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน

- | | | |
|--------------------|-------------|-------------------------------|
| ๑. นางสาวพนธ์นัสต์ | พงษ์ขวัญ | นักวิชาการสิ่งแวดล้อมชำนาญการ |
| ๒. นายชูเกียรติ | จันทร์โรจน์ | นักวิชาการสิ่งแวดล้อม |

ประวัติการแก้ไข/ปรับปรุง

แก้ไขครั้งที่	วันที่อนุมัติใช้	รายละเอียดการแก้ไข/ปรับปรุง
๑		ปรับปรุงชื่อหน่วยงาน และส่วนงานที่เปลี่ยนแปลงตาม กฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการกรมควบคุมมลพิษ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พ.ศ.๒๕๖๑

 กรมควบคุมมลพิษ POLLUTION CONTROL DEPARTMENT	คู่มือการปฏิบัติงาน : การให้บริการเอกสารทางวิชาการ		
	หน่วยงาน กองจัดการกากของเสียและสารอันตราย		
	แก้ไขครั้งที่ : -	วันที่เริ่มใช้	หน้าที่ จาก

๑. หลักการและเหตุผล

กองจัดการกากของเสียและสารอันตราย กรมควบคุมมลพิษ มีภารกิจในการศึกษาและพัฒนาองค์ความรู้ ระบบ รูปแบบ และเทคโนโลยี ในการจัดการกากของเสียและสารอันตราย โดยในทุกปีจะมีการจัดทำเอกสารทางวิชาการเกี่ยวกับการจัดการกากของเสียและสารอันตราย เพื่อเผยแพร่ให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งจากหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน นักเรียน นักศึกษา รวมถึงประชาชนทั่วไปนำไปใช้ประโยชน์

ดังนั้น เพื่อให้การให้บริการคู่มือทางวิชาการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับของประชาชน กองจัดการกากของเสียและสารอันตรายจึงได้กำหนดแนวทางในการดำเนินงานสำหรับเจ้าหน้าที่ในการให้บริการคู่มือทางวิชาการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้มาขอรับบริการ และเป็นแนวทางสำหรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องต่อไป

๒. วัตถุประสงค์ (Objectives)

เพื่อจัดระบบการให้บริการเอกสารทางวิชาการด้านการจัดการกากของเสียและสารอันตรายให้มีมาตรฐาน และอำนวยความสะดวกให้กับผู้มาขอรับบริการ

๓. ขอบเขต (Scope)

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จะครอบคลุมการให้บริการเอกสารทางวิชาการใน ๒ กรณี คือ กรณีมาขอรับบริการด้วยตนเอง และกรณีไม่ได้มาขอรับบริการด้วยตนเอง โดยขั้นตอนต่างๆ ตั้งแต่การยื่นความจำนง การพิจารณาอนุญาต การจัดส่งคู่มือทางวิชาการให้กับผู้มาขอรับบริการ และการประเมินความพึงพอใจจากผู้ขอรับบริการเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการต่อไป

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities)

การให้บริการเอกสารทางวิชาการ มีผู้รับผิดชอบ ๒ ส่วนหลัก ได้แก่

๔.๑ ฝ่ายบริหารทั่วไป รับผิดชอบในการรับเรื่องจากผู้ขอรับบริการ ทั้งในกรณีที่ผู้ขอรับบริการยื่นความจำนงด้วยตนเอง และในกรณีที่ผู้ขอรับบริการไม่ได้ยื่นความจำนงด้วยตนเอง แต่ส่งหนังสือหรือจดหมายมาเพื่อขอรับบริการ จากนั้นเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไปจะทำหน้าที่ประสานกับส่วนงานเจ้าของเรื่องเพื่อตรวจสอบ และประสานผู้ขอรับบริการเพื่อจัดส่งเอกสารทางวิชาการ

๔.๒ ส่วนงานเจ้าของเรื่อง รับผิดชอบในการพิจารณาว่า เอกสารทางวิชาการ ที่ผู้ขอรับบริการร้องขอมีความเหมาะสม และมีปริมาณเพียงพอตามที่ผู้ขอรับบริการร้องขอหรือไม่ และจัดเตรียม คู่มือทางวิชาการจัดส่งให้ฝ่ายบริหารทั่วไป เพื่อส่งมอบให้กับผู้ขอรับบริการต่อไป หรือในกรณีที่ไม่สามารถให้ได้หรือไม่มีส่วนงานเจ้าของเรื่องต้องแจ้งเหตุผลให้ผู้ขอรับบริการทราบด้วย

๕. คำจำกัดความ (Definition)

๕.๑ เอกสารทางวิชาการ หมายถึง สื่อที่มีเนื้อหาทางวิชาการเกี่ยวกับการจัดการกากของเสียและสารอันตราย ได้แก่ คู่มือ แผ่นพับ โปสเตอร์ เป็นต้น ซึ่งจัดทำขึ้นเพื่อเสริมสร้าง พัฒนาความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการกากของเสียและสารอันตรายอย่างเป็นระบบตามหลักวิชาการ

๕.๒ ผู้ขอรับบริการ หมายถึง หน่วยงานราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชน นักเรียน นักศึกษา สื่อมวลชน และประชาชนทั่วไป

 กรมควบคุมมลพิษ POLLUTION CONTROL DEPARTMENT	คู่มือการปฏิบัติงาน : การให้บริการเอกสารทางวิชาการ		
	หน่วยงาน กองจัดการกากของเสียและสารอันตราย		
	แก้ไขครั้งที่ : -	วันที่เริ่มใช้	หน้าที่ จาก

๕.๓ ส่วนงานเจ้าของเรื่อง หมายถึง ส่วนงานวิชาการภายในกองจัดการกากของเสียและสารอันตรายที่เกี่ยวข้องกับคู่มือทางวิชาการที่ผู้ขอรับบริการร้องขอ ซึ่งประกอบด้วย ๖ ส่วนงาน ได้แก่ ส่วนขยะมูลฝอยชุมชน ส่วนของเสียอันตราย ส่วนลดและใช้ประโยชน์ของเสีย ส่วนสารอันตราย ส่วนประสานการจัดการเหตุฉุกเฉินและฟื้นฟู และส่วนแผนงานและประมวลผล

๕.๔ ผู้มีอำนาจ หมายถึง ผู้อำนวยการกองจัดการกากของเสียและสารอันตราย หรือรักษาการผู้อำนวยการสำนักจัดการกากของเสียและสารอันตราย

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)

๖.๑ กรณีมาขอรับบริการด้วยตนเอง

๖.๑.๑ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) ผู้ขอรับบริการติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ฝ่ายบริหารทั่วไป กองจัดการกากของเสียและสารอันตราย ณ ชั้น ๑๑ อาคารกรมควบคุมมลพิษ เพื่อแจ้งความจำนงขอรับเอกสารทางวิชาการที่ต้องการ

(๒) ฝ่ายบริหารทั่วไปแจ้งส่วนงานเจ้าของเรื่องที่เกี่ยวข้องเอกสารทางวิชาการที่ผู้ขอรับบริการยื่นความจำนง

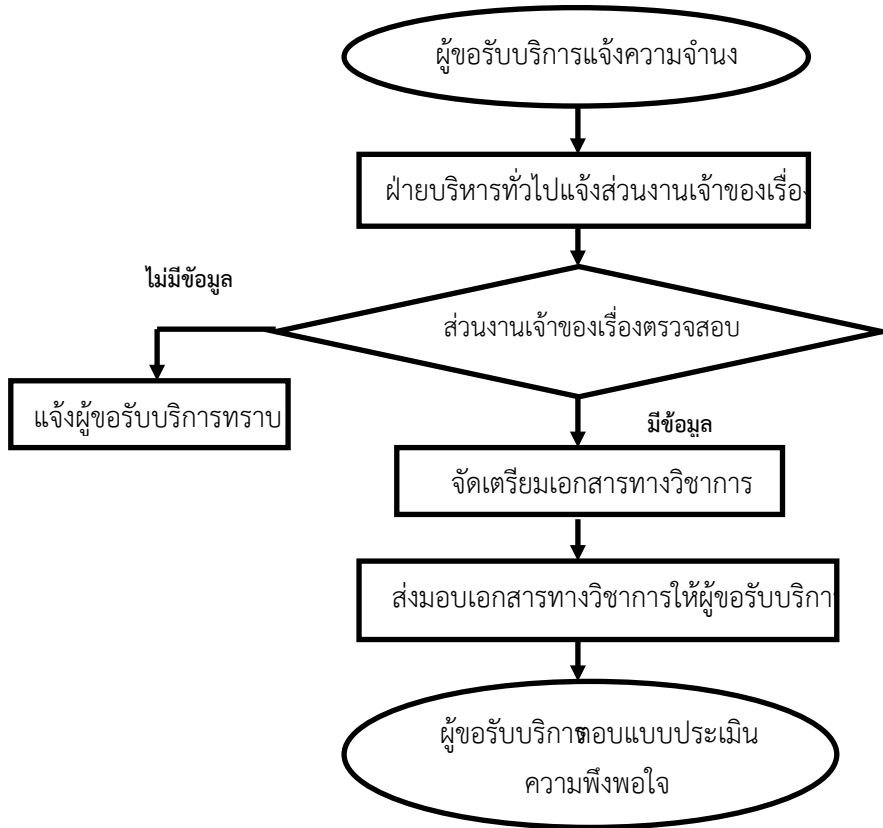
(๓) ส่วนงานเจ้าของเรื่องตรวจสอบว่ามีเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้องและปริมาณเพียงพอหรือไม่

(๔) หากมีเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง ส่วนงานเจ้าของเรื่อง จะดำเนินการจัดเตรียมเอกสารดังกล่าวเพื่อส่งมอบให้ผู้ขอรับบริการและขอความร่วมมือผู้ขอรับบริการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการเอกสารทางวิชาการ

(๕) หากไม่มีเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้องส่วนงานเจ้าของเรื่องจะดำเนินการแจ้งผู้ขอรับบริการทราบ

 กรมควบคุมมลพิษ POLLUTION CONTROL DEPARTMENT	คู่มือการปฏิบัติงาน : การให้บริการเอกสารทางวิชาการ		
	หน่วยงาน กองจัดการกากของเสียและสารอันตราย		
	แก้ไขครั้งที่ : -	วันที่เริ่มใช้	หน้าที่ จาก

๖.๑.๒ แผนผังการปฏิบัติงาน (Work Flow)



๖.๒ กรณีผู้ขอรับบริการขอผ่านหนังสือ/จดหมาย/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)

๖.๒.๑ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน


(๑) ฝ่ายบริหารทั่วไป กองจัดการกากของเสียและสารอันตรายรับหนังสือในระบบสารบรรณ ในกรณีที่ผู้ขอรับบริการส่งหนังสือ หรือจดหมายขอเอกสารทางวิชาการ

(๒) ฝ่ายบริหารทั่วไปเสนอ ผู้มีอำนาจมอบหมายส่วนงานเจ้าของเรื่องที่เกี่ยวข้องเอกสาร ทางวิชาการ ที่ผู้ขอรับบริการยื่นความจำนง

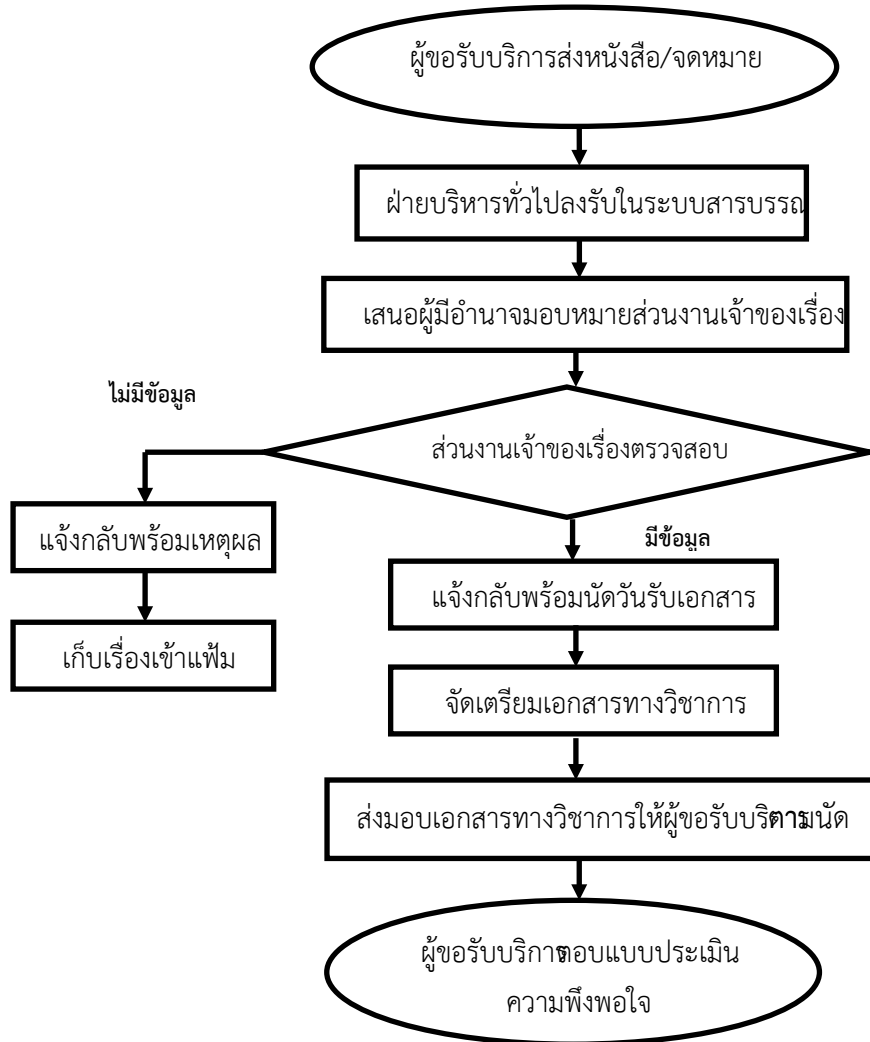
(๓) ส่วนงานเจ้าของเรื่องตรวจสอบว่ามีเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้องและปริมาณเพียงพอหรือไม่

(๔) หากมีเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง ส่วนงานเจ้าของเรื่องจะดำเนินการแจ้งกลับผู้ขอรับบริการเพื่อ นัดวันรับเอกสาร จัดเตรียมเอกสารดังกล่าวส่งมอบให้ผู้ขอรับบริการและขอความร่วมมือผู้ขอรับบริการตอบแบบสำรวจ ความพึงพอใจในการให้บริการเอกสารทางวิชาการ

(๕) หากไม่มีเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง ส่วนงานเจ้าของเรื่อง จะดำเนินการแจ้งผู้ขอรับ บริการทราบพร้อมเหตุผล และเก็บเรื่องเข้าแฟ้มงาน

 กรมควบคุมมลพิษ POLLUTION CONTROL DEPARTMENT	คู่มือการปฏิบัติงาน : การให้บริการเอกสารทางวิชาการ		
	หน่วยงาน กองจัดการกากของเสียและสารอันตราย		
	แก้ไขครั้งที่ : -	วันที่เริ่มใช้	หน้าที่ จาก


๖.๒.๒ แผนผังการปฏิบัติงาน (Work Flow)



๗.มาตรฐานคุณภาพงาน (Quality Control)

๗.๑ กรณีมาขอรับบริการด้วยตนเอง


ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน
ขั้นตอนที่ ๑ ผู้ขอรับบริการติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ฝ่ายบริหารทั่วไป กองจัดการกากของเสียและสารอันตราย แจ้งความจำนงขอรับเอกสารทางวิชาการที่ต้องการ	- ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับรายละเอียดเอกสารทางวิชาการที่ผู้ขอรับบริการยื่นความจำนงเกี่ยวข้องกับส่วนงานทางวิชาการส่วนใด โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการไม่เกิน ๑๐ นาที
ขั้นตอนที่ ๒ ฝ่ายบริหารทั่วไปแจ้งส่วนงานเจ้าของเรื่องดูแลเอกสารทางวิชาการที่ผู้ขอรับบริการยื่นความจำนง	แจ้งส่วนงานเจ้าของเรื่องดำเนินการตรวจสอบเอกสารทางวิชาการตามผู้ขอรับบริการต้องการ โดยระยะเวลาในการดำเนินการไม่เกิน ๕ นาที

 <p>กรมควบคุมมลพิษ POLLUTION CONTROL DEPARTMENT</p>	คู่มือการปฏิบัติงาน : การให้บริการเอกสารทางวิชาการ		
	หน่วยงาน กองจัดการกากของเสียและสารอันตราย		
	แก้ไขครั้งที่ : -	วันที่เริ่มใช้	หน้าที่ จาก

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน
ขั้นตอนที่ ๓ ส่วนเจ้าของเรื่องตรวจสอบว่ามีเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้องและปริมาณเพียงพอหรือไม่	เจ้าหน้าที่ส่วนงาน ตรวจสอบเรื่อง และจำนวนตามที่ได้รับบริการต้องการ <ul style="list-style-type: none"> - กรณีมีเอกสารผู้ขอรับ บริการ ต้องการให้ดำเนินการในขั้นตอนที่ ๔ ต่อไป - กรณีที่ไม่มีเอกสารที่ ผู้ขอรับบริการ ต้องการ ให้แจ้งผู้ขอรับบริการทราบทันที หรือมีคำแนะนำอื่นๆ
ขั้นตอนที่ ๔ ส่วนเจ้าของเรื่องจะดำเนินการจัดเตรียมเอกสารดังกล่าวเพื่อส่งมอบให้ผู้ขอรับบริการ	เจ้าหน้าที่จัดเตรียมเอกสารและส่งมอบให้ผู้รับบริการโดยมีระยะเวลาในการดำเนินการในขั้นตอนที่ ๓ และ ๔ ไม่เกิน ๑๐ นาที
ขั้นตอนที่ ๕ ผู้ขอรับบริการตอบแบบประเมินความพึงพอใจ	ขอความร่วมมือผู้ขอรับบริการตอบแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการเอกสารทางวิชาการเพื่อนำไปปรับปรุงการดำเนินงานต่อไป

๗.๒ กรณีผู้ขอรับบริการขอผ่านหนังสือ/จดหมาย/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน
ขั้นตอนที่ ๑ ฝ่ายบริหารทั่วไป กองจัดการกากของเสียและสารอันตรายลงรับหนังสือ/จดหมายในระบบสารบรรณ ในกรณีที่ผู้ขอรับบริการส่งหนังสือ หรือจดหมายขอเอกสารทางวิชาการ	เจ้าหน้าที่ลงรับหนังสือ/จดหมาย/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ในระบบ e- สารบรรณ และเสนอ ผอ.กจส. พิจารณาตามขั้นตอนการรับ-ส่ง หนังสือ
ขั้นตอนที่ ๒ ฝ่ายบริหารทั่วไปเสนอผู้มีอำนาจมอบหมายส่วนงานเจ้าของเรื่องที่เกี่ยวข้องเอกสารทางวิชาการที่ผู้ขอรับบริการยื่นความจำนง	ผอ.สจก. พิจารณาคำขอรับบริการและมอบหมายให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบเอกสารทางวิชาการตามที่ได้รับบริการต้องการ โดยมี ระยะเวลาการดำเนินการในขั้นตอนที่ ๑ และ ๒ ไม่เกิน ๑ วันทำการ
ขั้นตอนที่ ๓ ส่วนเจ้าของเรื่องตรวจสอบว่ามีเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้องและปริมาณเพียงพอหรือไม่	เจ้าหน้าที่ส่วนงานตรวจสอบเรื่อง และจำนวนตามที่ได้รับบริการต้องการ โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการ ไม่เกิน ๑ วันทำการ <ul style="list-style-type: none"> - กรณีมีเอกสารผู้ขอรับบริการต้องการให้ดำเนินการในขั้นตอนที่ ๔ ต่อไป - กรณีที่ไม่มีเอกสารที่ผู้ขอรับบริการต้องการ ให้แจ้งผู้ขอรับบริการทราบ และเก็บเรื่องเข้าแฟ้ม
ขั้นตอนที่ ๔ ส่วนเจ้าของเรื่องแจ้งกลับผู้ขอรับบริการพร้อมแนบวันรับเอกสาร	เจ้าหน้าที่จัดเตรียมเอกสาร และประสานผู้ขอรับบริการเพื่อนัดวันรับเอกสาร โดยผู้รับบริการมารับเอกสารด้วยตนเอง หรือจัดส่งทางไปรษณีย์ มีระยะเวลาการดำเนินการในขั้นตอนที่ ๓ และ ๔ ไม่เกิน ๑ วันทำการ

 กรมควบคุมมลพิษ POLLUTION CONTROL DEPARTMENT	คู่มือการปฏิบัติงาน : การให้บริการเอกสารทางวิชาการ		
	หน่วยงาน กองจัดการกากของเสียและสารอันตราย		
	แก้ไขครั้งที่ : -	วันที่เริ่มใช้	หน้าที่ จาก

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน
ขั้นตอนที่ ๕ ผู้ขอรับบริการตอบแบบประเมินความพึงพอใจ	ส่งมอบเอกสารให้ผู้รับ บริการตามวันทีนัดหมาย และขอความร่วมมือผู้ขอรับบริการตอบแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการเอกสารทางวิชาการ และส่งกลับทางไปรษณีย์ เพื่อนำไปปรับปรุงการดำเนินงานต่อไป

๘. เอกสารอ้างอิง (Reference Document)

-

๙. ภาคผนวก (ถ้ามี)

-

๑๐. แบบฟอร์มที่ใช้ (Form) (ถ้ามี)

๑๐.๑ แบบบันทึกการให้บริการเอกสารทางวิชาการ

๑๐.๒ แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการเอกสารทางวิชาการ

 กรมควบคุมมลพิษ POLLUTION CONTROL DEPARTMENT	คู่มือการปฏิบัติงาน : การให้บริการเอกสารทางวิชาการ		
	หน่วยงาน กองจัดการกากของเสียและสารอันตราย		
	แก้ไขครั้งที่ : -	วันที่เริ่มใช้	หน้าที่ จาก

**แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการเอกสารทางวิชาการ
ของกองจัดการกากของเสียและสารอันตราย กรมควบคุมมลพิษ**

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับข้อมูลและความพึงพอใจของท่าน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

เพศ ชาย หญิง

อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๑ - ๓๐ ปี ๓๑ - ๔๐ ปี ๔๑ - ๕๐ ปี ๕๐ ปีขึ้นไป

การศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

อาชีพ นักเรียน/นักศึกษา ประชาชน ข้าราชการ พนักงานบริษัทเอกชน

ผู้ประกอบการ อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการ

ประเด็น/เนื้อหา	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ขั้นตอนการให้บริการ					
๒. ความสะดวกในการขอรับบริการ					
๓. ความสุภาพของเจ้าหน้าที่					
๔. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้					
๕. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
๖. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ					
๗. ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ					

๘. ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....