



กรมควบคุมมลพิษ  
POLLUTION CONTROL DEPARTMENT

ระเบียบปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อม  
(Environmental Procedure)

เรื่อง : การติดต่อสื่อสาร  
หมายเลขเอกสาร : EP-10  
สำเนาฉบับที่ :

เอกสารควบคุม  
 เอกสารไม่ควบคุม

ผู้จัดทำ	ผู้ตรวจสอบ	ผู้อนุมัติ
(นางสาวดารารัตน์ รื่นรมย์สุข)	(นางศิวพร จอมพงศ์)	(นางสุวรรณ เตียรต์สุวรรณ)
ตำแหน่ง นักวิทยาศาสตร์ชำนาญการ	ตำแหน่ง วิชาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการฝ่ายคุณภาพสิ่งแวดล้อม และห้องปฏิบัติการ	ตำแหน่ง EMR
วันที่ ____/____/____	วันที่ ____/____/____	วันที่ ____/____/____





ระเบียบปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อม Environmental Procedure	แก้ไขครั้งที่ : 02	หน้า 3 จาก 6
	วันที่มีผลบังคับใช้ : 22 มิถุนายน 2560	
เรื่อง : การติดต่อสื่อสาร	หมายเลข : EP-10	

**1. วัตถุประสงค์**

เพื่อให้เจ้าหน้าที่ภายในกรมควบคุมมลพิษได้ทราบถึงลักษณะปัญหาสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นในหน่วยงานของตน และทราบถึงวิธีการปฏิบัติต่อลักษณะปัญหาสิ่งแวดล้อมเหล่านั้น รวมถึงมีการดำเนินการกับข้อร้องเรียนจากหน่วยงานภายนอกเพื่อแก้ไขปรับปรุงปัญหาที่กรมควบคุมมลพิษได้ทำให้เกิดขึ้น

**2. ขอบเขต**

ใช้สำหรับสื่อสารภายในและภายนอกกรมควบคุมมลพิษในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม

**3. คำจำกัดความ**

3.1 กรมฯ หมายถึง กรมควบคุมมลพิษ

3.2 คณะทำงานฯ หมายถึง คณะทำงานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมของกรมควบคุมมลพิษ

**4. ขั้นตอนการดำเนินงาน**

4.1 การสื่อสารภายในและภายนอก จะมีการสื่อสารในเรื่อง

หัวข้อการสื่อสาร	วิธีการสื่อสาร	ความถี่ในการสื่อสาร	กลุ่มเป้าหมาย		ผู้รับผิดชอบ
			ภายใน	ภายนอก	
นโยบายสิ่งแวดล้อม	ติดบอร์ด , ประกาศใน Intranet , Internet	ทุกครั้งเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง	บุคลากรภายในกรมฯ	ผู้ส่งมอบสินค้าและผู้รับจ้างช่วง , ผู้ที่เข้ามาใช้บริการ	เจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์/สวก.
ปัญหาสิ่งแวดล้อมที่มีนัยสำคัญ	ประกาศใน Intranet	ทุกครั้งเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง	บุคลากรภายในกรมฯ		ผู้ควบคุมเอกสาร
ความเสี่ยงและโอกาส	ประกาศใน Intranet	ทุกครั้งเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง	บุคลากรภายในกรมฯ		ผู้ควบคุมเอกสาร
กฎหมายสิ่งแวดล้อมที่มีความเกี่ยวข้องกับปฏิบัติงานหรือสมควรปฏิบัติตาม	ใส่แฟ้ม ไฟล์ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และประกาศใน Intranet	ทุกครั้งเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง	บุคลากรภายในกรมฯ		ผู้ควบคุมเอกสาร
วัตถุประสงค์และเป้าหมาย และการเก็บข้อมูลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย	ประกาศใน Intranet , แจงในที่ประชุม	ตามแผนงานสิ่งแวดล้อมประจำปีที่กำหนด	บุคลากรภายในกรมฯ		คณะทำงานฯ



ระเบียบปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อม Environmental Procedure	แก้ไขครั้งที่ : 02	หน้า 4 จาก 6
	วันที่มีผลบังคับใช้ : 22 มิถุนายน 2560	
เรื่อง : การติดต่อสื่อสาร	หมายเลข : EP-10	

หัวข้อการสื่อสาร	วิธีการสื่อสาร	ความถี่ในการสื่อสาร	กลุ่มเป้าหมาย		ผู้รับผิดชอบ
			ภายใน	ภายนอก	
ข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมจากหน่วยงานภายใน	แจ้งในที่ประชุม	ทุกครั้งมีการร้องเรียน	ผู้ที่ต้องรับผิดชอบต่อข้อร้องเรียน, ผู้ที่มาร้องเรียน		เจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจและบังคับการ
ข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมจากหน่วยงานภายนอก	แจ้งในที่ประชุม	ทุกครั้งมีการร้องเรียน	ผู้ที่ต้องรับผิดชอบต่อข้อร้องเรียน, ผู้ที่มาร้องเรียน		เจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจและบังคับการ
ข้อกำหนดทางด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง	เอกสารนำส่ง	ทุกครั้งที่มีการจ้างงานหรือส่งสินค้าที่ต้องมีการเข้ามาส่งในกรมฯ	ผู้ส่งมอบสินค้าและผู้รับจ้างช่วง		คณะกรรมการฯ
การประชาสัมพันธ์และรณรงค์ด้านต่างๆ ได้แก่ มาตรการอนุรักษ์พลังงาน ทรัพยากร	ติดบอร์ด , ประกาศใน Intranet	ทุกครั้งเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง	บุคลากรภายในกรมฯ	ผู้รับจ้างช่วง , ผู้ที่เข้ามาใช้บริการ	คณะกรรมการฯ
ผลการตรวจวัดด้านสิ่งแวดล้อม, ปริมาณก๊าซเรือนกระจก	ประกาศใน Intranet , แจ้งในที่ประชุม	อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	บุคลากรภายในกรมฯ		คณะกรรมการฯ
ผลการประเมินความสอดคล้องระหว่างการปฏิบัติตามกฎหมาย	แจ้งในที่ประชุม	อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	บุคลากรภายในกรมฯ		คณะกรรมการฯ
หลักฐานการปฏิบัติตามกฎหมาย	จดหมาย หรือ ตามที่กฎหมายกำหนด	ตามที่กฎหมายนั้นๆกำหนด		หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง	คณะกรรมการฯ
ผลการตรวจประเมินภายในและผลจากการตรวจประเมินจาก	แจ้งในที่ประชุม	อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	บุคลากรภายในกรมฯ		คณะกรรมการฯ



ระเบียบปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อม Environmental Procedure	แก้ไขครั้งที่ : 02	หน้า 5 จาก 6
	วันที่มีผลบังคับใช้ : 22 มิถุนายน 2560	
เรื่อง : การติดต่อสื่อสาร	หมายเลข : EP-10	

หัวข้อการสื่อสาร	วิธีการสื่อสาร	ความถี่ในการสื่อสาร	กลุ่มเป้าหมาย		ผู้รับผิดชอบ
			ภายใน	ภายนอก	
ผู้ตรวจรับรองระบบฯ					
ผลจากการทบทวนการจัดการ	แจ้งในที่ประชุม	อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	บุคลากรภายในกรมฯ		เจ้าหน้าที่ฝ่ายคุณภาพสิ่งแวดล้อมและห้องปฏิบัติการ
การกิจกรรมของกรมฯ เช่น การซ่อมเหตุฉุกเฉิน	จัดทำหนังสือแจ้ง	ทุกครั้งที่กรมฯมีกิจกรรม		หน่วยงานภายนอกกรอบๆ กรมฯ	เจ้าหน้าที่สำนักงานเลขานุการกรม

## หมายเหตุ

1. วิธีการสื่อสารจะต้องทำการประเมินถึงประสิทธิภาพอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง อ้างอิงระเบียบปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อม เรื่อง การตรวจประเมินภายใน (EP-13)

2. ทุกครั้งที่มีการสื่อสารจะต้องจัดทำแบบบันทึกสื่อสาร F-EP-10/2 ทุกครั้ง

4.2 ในกรณีที่มีข้อร้องเรียนจากหน่วยงานภายนอกหรือจากภายในกรมฯ กรมฯจะมีการสื่อสารกับหน่วยงานภายนอกโดยมีขั้นตอนในการรับทราบและดำเนินการกับข้อร้องเรียน ดังนี้

4.2.1 เมื่อมีข้อร้องเรียนจากภายนอกทั้งทางโทรศัพท์และทางคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจและบังคับการ บันทึกรายละเอียดลงในระบบคอมพิวเตอร์ และแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอนะ (F-EP-10/1)

4.2.2 เจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจและบังคับการ ส่งต้นฉบับแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอนะ (F-EP-10/1) ให้หน่วยงานที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียนนั้น และส่งสำเนาให้ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมรับทราบ

4.2.3 หน่วยงานที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียนพิจารณาหาสาเหตุของข้อร้องเรียน และหาวิธีการแก้ไข (ในกรณีที่แก้ไขได้) และวิธีการป้องกัน (ในกรณีที่ป้องกันได้) ไม่ให้เกิดขึ้นอีก

4.2.4 หน่วยงานที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียนดำเนินการตามวิธีการแก้ไขและป้องกันปัญหานั้น จนกระทั่งเสร็จสิ้นปัญหา

4.2.5 EMR หรือตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจและบังคับการ ติดตามตรวจสอบการแก้ไขและป้องกันปัญหาที่เป็นข้อร้องเรียนนั้น และบันทึกผลลงในแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอนะ (F-EP-10/1)

- กรณีผลการแก้ไขหรือป้องกันไม่แล้วเสร็จหรือแล้วเสร็จแต่ไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ ต้องดำเนินการใหม่จนกว่าจะแล้วเสร็จหรือแก้ปัญหาได้

4.2.6 ในกรณีที่ต้องแจ้งผลการแก้ไขหรือป้องกันกลับแก่ผู้ร้องเรียน EMRหรือตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจและบังคับการ จัดทำหนังสือชี้แจงผลการแก้ไขและป้องกันส่งให้ผู้ร้องเรียน

4.2.7 ข้อร้องเรียนจากภายนอกและผลการแก้ไขและป้องกันต้องนำเข้าไปประชุมทบทวนเพื่อรายงานให้ผู้บริหารทราบตามระเบียบปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อม เรื่อง การทบทวนการจัดการ (EP-14)

4.3 ในกรณีที่มีการจัดประชุม จะต้องดำเนินการดังนี้

4.3.1 การเตรียมการประชุม เช่น การแจ้งประชุมหรือการจัดเตรียมเอกสารการประชุม จะต้องใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และใช้กระดาษเท่าที่จำเป็น



ระเบียบปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อม Environmental Procedure	แก้ไขครั้งที่ : 02	หน้า 6 จาก 6
	วันที่มีผลบังคับใช้ : 22 มิถุนายน 2560	
เรื่อง : การติดต่อสื่อสาร	หมายเลข : EP-10	

4.3.2 การเตรียมสถานที่ จะต้องจัดเตรียมสถานที่ให้เหมาะสมกับจำนวนผู้เข้าร่วมประชุม หากเป็นการจัดนอกสถานที่ที่จะต้องคัดเลือกสถานที่ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (หากกระทำได้)

4.3.3 การเตรียมอาหาร จะต้องจัดเตรียมอาหาร เครื่องดื่ม ให้พอดีกับจำนวนผู้เข้าประชุม และเกิดขยะจากบรรจุภัณฑ์น้อยที่สุด ละเว้นบรรจุภัณฑ์โฟมและพลาสติก

## 5. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

### 5.1 เอกสารสนับสนุน

5.1.1 แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ (F-EP-10/1)

5.1.2 แบบบันทึกการสื่อสาร (F-EP-10/2)

### 5.2 เอกสารอ้างอิง

5.2.1 มาตรฐานระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ISO 14001 (7.4)

5.2.2 มาตรฐานสำนักงานสีเขียว หมวดที่ 2 การดำเนินการ Green office ข้อ 2.1 การสื่อสารและกระบวนการสร้างจิตสำนึก และ ข้อ 2.2 การจัดประชุมและนิทรรศการ

5.2.3 ระเบียบปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อม เรื่องการตรวจประเมินภายใน (EP-13)

5.2.4 ระเบียบปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อม เรื่อง การทบทวนการจัดการ (EP-14)

## 6. การจัดเก็บบันทึก

ลำดับ	ชื่อ	หมายเลขเอกสาร	วิธีการจัดเก็บ	ระยะเวลาจัดเก็บ	สถานที่จัดเก็บ	ผู้รับผิดชอบ
1	การรับเรื่องร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะ	F-EP-10/1	เรียงตามลำดับวันที่	2 ปี	ฝ่ายตรวจและบังคับการ	เจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจและบังคับการ
2	แบบบันทึกการสื่อสาร	F-EP-10/2	เรียงตามลำดับวันที่	2 ปี	ฝ่ายคุณภาพสิ่งแวดล้อมและห้องปฏิบัติการ	เจ้าหน้าที่ฝ่ายคุณภาพสิ่งแวดล้อมและห้องปฏิบัติการ