

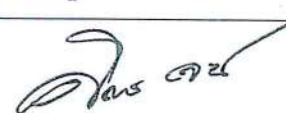
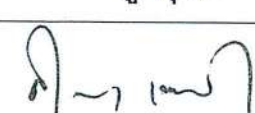


กรมควบคุมมลพิษ
POLLUTION CONTROL DEPARTMENT

ระเบียบปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อม
(Environmental Procedure)

เรื่อง : การติดต่อสื่อสาร
หมายเลขเอกสาร : EP-10
สำเนาฉบับที่ :

เอกสารควบคุม
 เอกสารไม่ควบคุม

ผู้จัดทำ	ผู้ตรวจสอบ	ผู้อนุมัติ
 (นางสาวดารารัตน์ รื่นรมย์สุข)	 (นางศิวาพร จอมพงศ์)	 (นางสุวรรณา เตียรณ์สุวรรณ)
ตำแหน่ง นักวิทยาศาสตร์ชำนาญการ	ตำแหน่ง วิชาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการฝ่ายคุณภาพสิ่งแวดล้อม และห้องปฏิบัติการ	ตำแหน่ง EMR
วันที่ 05 / ส.ย. / 2560	วันที่ 07 / ส.ย. / 2560	วันที่ 09 / ส.ย. / 2560



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/สลก.
ปัญหาสิ่งแวดล้อมที่มีนัยสำคัญ	ประกาศใน Intranet	ทุกครั้งเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง	บุคลากรภายในกรมฯ		ผู้ควบคุมเอกสาร
ความเสี่ยงและโอกาส	ประกาศใน Intranet	ทุกครั้งเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง	บุคลากรภายในกรมฯ		ผู้ควบคุมเอกสาร
กฎหมายสิ่งแวดล้อมที่มีความเกี่ยวข้องกับปฏิบัติงานหรือสมควรปฏิบัติตาม	ใส่แฟ้ม ไฟล์ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และประกาศใน Intranet	ทุกครั้งเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง	บุคลากรภายในกรมฯ		ผู้ควบคุมเอกสาร
วัตถุประสงค์และเป้าหมาย และผลการเก็บข้อมูลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย	ประกาศใน Intranet , แจ้งในที่ประชุม	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	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ผู้ที่ต้องรับผิดชอบต่อข้อร้องเรียน, ผู้ที่มาร้องเรียน		เจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจและบังคับการ
ข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมจากหน่วยงานภายนอก	แจ้งในที่ประชุม	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ผู้ที่ต้องรับผิดชอบต่อข้อร้องเรียน, ผู้ที่มาร้องเรียน		เจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจและบังคับการ
ข้อกำหนดทางด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง	เอกสารนำส่ง	ทุกครั้งที่มีการจ้างงานหรือส่งสินค้าที่ต้องมีการเข้ามาส่งในกรมฯ	ผู้ส่งมอบสินค้าและผู้รับจ้างช่วง		คณะกรรมการฯ
การประชาสัมพันธ์และรณรงค์ด้านต่างๆ ได้แก่ มาตรการอนุรักษ์พลังงาน ทรัพยากร	ติดบอร์ด, ประกาศใน Intranet	ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง	บุคลากรภายในกรมฯ	ผู้รับจ้างช่วง, ผู้ที่เข้ามาให้บริการ	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		หน่วยงานภายนอกรอบๆกรมฯ	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/ข้อเสนอแนะ (F-EP-10/1)

4.2.2 เจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจและบังคับการ ส่งต้นฉบับแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ (F-EP-10/1) ให้หน่วยงานที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียนนั้น และส่งสำเนาให้ฝ่ายเลขานุการคณะทำงานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมรับทราบ

4.2.3 หน่วยงานที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียนพิจารณาหาสาเหตุของข้อร้องเรียน และหาวิธีการแก้ไข (ในกรณีที่แก้ไขได้) และวิธีการป้องกัน (ในกรณีที่ป้องกันได้) ไม่ให้เกิดขึ้นอีก

4.2.4 หน่วยงานที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียนดำเนินการตามวิธีการแก้ไขและป้องกันปัญหานั้น จนกระทั่งเสร็จสิ้นปัญหา

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

• กรณีผลการแก้ไขหรือป้องกันไม่แล้วเสร็จหรือแล้วเสร็จแต่ไม่มีประสิทธิผลเพียงพอ 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 หากเป็นการจัดนอกสถานที่จะต้องคัดเลือกสถานที่ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (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



การรับเรื่องร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ

เอกสารไม่ควบคุม

เลขที่ _____

1. ร้องเรียน เสนอแนะ โดย
- เจ้าหน้าที่กรมฯ ชื่อ-นามสกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ) _____
หน่วยงาน _____ โทร _____
- บุคคลภายนอก ชื่อ-นามสกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ) _____
ที่อยู่ _____ โทร _____
2. วัน / เดือน / ปีที่ร้องเรียน / เสนอแนะ _____ เวลา _____ น.
3. วิธีการร้องเรียน/เสนอแนะ โทรแจ้ง บันทึกข้อความ วาจา อื่น ๆ _____
4. ผู้รับเรื่องร้องเรียน/เสนอแนะ เจ้าหน้าที่กรมฯ ชื่อ _____ หน่วยงาน _____
 EMR รปภ
5. รายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียน/เสนอแนะ _____

ผู้บันทึก _____ วันที่ _____

6. สาเหตุของข้อร้องเรียน

ผู้ที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียน _____ วันที่ _____
ผู้บังคับบัญชาหน่วยงาน _____ วันที่ _____

7. การดำเนินการแก้ไข และป้องกัน

การดำเนินการแก้ไข และป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดเสร็จ

8. สรุปผลการแก้ไข และป้องกัน

- ดำเนินการแก้ไข และป้องกันเสร็จเรียบร้อยแล้ว
- ยังไม่สามารถดำเนินการแก้ไข และป้องกันได้ในขณะนี้ เนื่องจาก _____

- ไม่สามารถดำเนินการแก้ไข และป้องกันได้ เนื่องจาก _____

9. ดำเนินการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน / เสนอแนะโดยวิธีการ _____ เมื่อ ____ / ____ / ____



ลำดับ	วันที่	รายละเอียดข่าวสารรับเข้า/ส่งออก	การดำเนินการ	ผู้ดำเนินการ