

กรมควบคุมมลพิษ
POLLUTION CONTROL DEPARTMENT

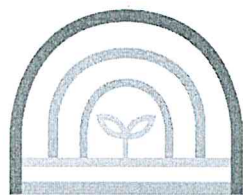
คู่มือ การให้บริการเอกสารทางวิชาการ

ปรับปรุงครั้งที่ ๔
วันที่อนุมัติใช้
จัดทำโดย

มีนาคม ๒๕๖๘
ส่วนแผนงานและประมวลผล กองจัดการกากของเสียและสารอันตราย

อนุมัติโดย

นางสาวพานิต รัตสุข
ผู้อำนวยการกองจัดการกากของเสียและสารอันตราย



กรมควบคุมมลพิษ
POLLUTION CONTROL DEPARTMENT

คู่มือ การให้บริการเอกสารทางวิชาการ

รายชื่อผู้จัดทำ/ทบทวน/ปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน

- | | |
|--------------------|-------------|
| ๑. นางสาวพนธ์นัสต์ | พงษ์ขวัญ |
| ๒. นางสาวมลิวลย์ | จันทร์โรจน์ |

นักวิชาการสิ่งแวดล้อมชำนาญการพิเศษ
นักวิชาการสิ่งแวดล้อม

ประวัติการแก้ไข/ ปรับปรุง

แก้ไขครั้งที่	วันที่อนุมัติใช้	รายละเอียดการแก้ไข/ ปรับปรุง
๔	-	- ค่าธรรมเนียมและค่าบริการ - รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอรับบริการ - ระบุกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑. หลักการและเหตุผล

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

ดังนั้น เพื่อให้การให้บริการคู่มือทางวิชาการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับของประชาชน กองจัดการกากของเสียและสารอันตรายจึงได้กำหนดแนวทางในการดำเนินงานในการให้บริการเอกสารทางวิชาการ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กองจัดการกากของเสียและสารอันตราย และอำนวยความสะดวกให้กับผู้มาขอรับบริการ

๒. วัตถุประสงค์ (Objectives)

เพื่อจัดระบบการให้บริการเอกสารทางวิชาการด้านการจัดการกากของเสียและสารอันตรายให้มีมาตรฐาน และอำนวยความสะดวกให้กับผู้มาขอรับบริการ

๓. ขอบเขต (Scope)

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จะครอบคลุมการให้บริการเอกสารทางวิชาการใน ๒ กรณี คือ กรณีมาขอรับบริการด้วยตนเอง และกรณีไม่ได้มาขอรับบริการด้วยตนเอง โดยขั้นตอนต่างๆ ตั้งแต่การยื่นความจำนง การพิจารณาอนุญาต การจัดส่งคู่มือทางวิชาการให้กับผู้มาขอรับบริการ และการประเมินความพึงพอใจจากผู้ขอรับบริการ เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการต่อไป

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities)

การให้บริการเอกสารทางวิชาการ มีผู้รับผิดชอบ ๒ ส่วนหลัก ได้แก่

๔.๑ ฝ่ายบริหารทั่วไป รับผิดชอบในการรับเรื่องจากผู้ขอรับบริการ ทั้งในกรณีที่ผู้ขอรับบริการยื่นความจำนงด้วยตนเอง และในกรณีที่ผู้ขอรับบริการไม่ได้มายื่นความจำนงด้วยตนเอง แต่ส่งหนังสือหรือจดหมายมาเพื่อขอรับบริการ จากนั้นเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไปจะทำหน้าที่ประสานกับส่วนงานเจ้าของเรื่องเพื่อตรวจสอบ และประสานผู้ขอรับบริการเพื่อจัดส่งเอกสารทางวิชาการ

๔.๒ ส่วนงานเจ้าของเรื่อง รับผิดชอบในการพิจารณาว่าเอกสารทางวิชาการ ที่ผู้ขอรับบริการร้องขอมีความเหมาะสม และมีปริมาณเพียงพอตามที่ผู้ขอรับบริการร้องขอหรือไม่ และจัดเตรียมคู่มือทางวิชาการจัดส่งให้ฝ่ายบริหารทั่วไป เพื่อส่งมอบให้กับผู้ขอรับบริการต่อไป หรือในกรณีที่ไม่สามารถให้ได้หรือไม่มีส่วนงานเจ้าของเรื่องต้องแจ้งเหตุผลให้ผู้ขอรับบริการทราบด้วย

๕. คำจำกัดความ (Definition)

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



๕.๓ ส่วนงานเจ้าของเรื่อง หมายถึง ส่วนงานวิชาการภายในกองจัดการกากของเสียและสารอันตรายที่เกี่ยวข้องกับคู่มือทางวิชาการที่ผู้ขอรับบริการร้องขอ ซึ่งประกอบด้วย ๖ ส่วนงาน ได้แก่ ส่วนขยะมูลฝอยชุมชน ส่วนของเสียอันตราย ส่วนลดและใช้ประโยชน์ของเสีย ส่วนสารอันตราย ส่วนมลพิษจากกากของเสียและสารอันตราย 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 เพื่อแจ้งความจำนงค์ขอรับเอกสารทางวิชาการที่ต้องการ

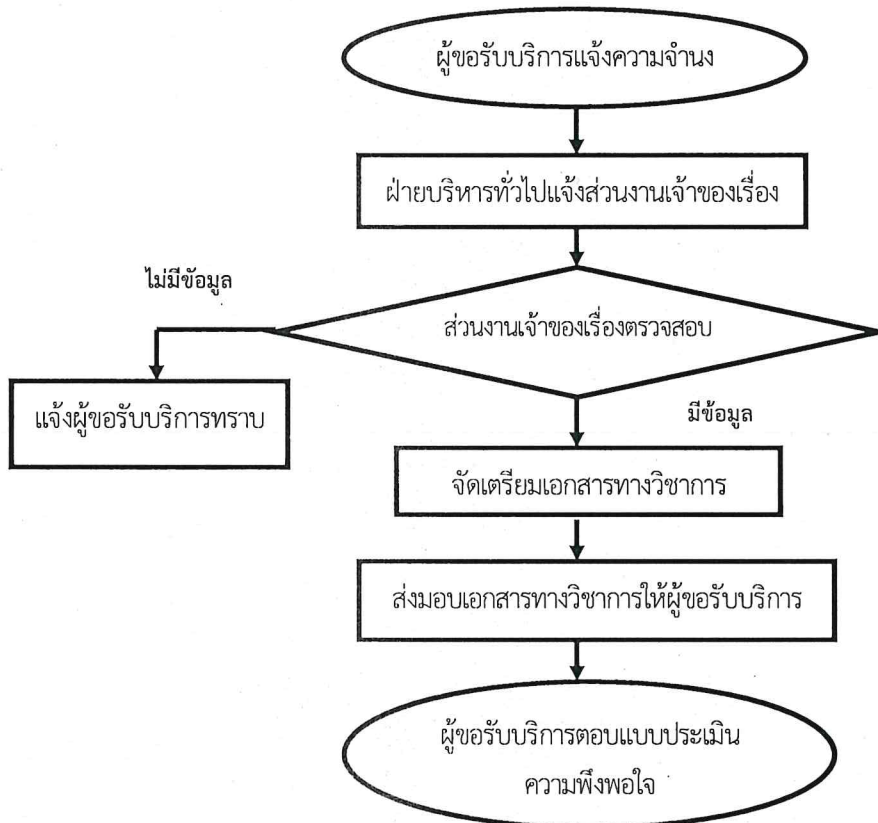
(๒) ฝ่ายบริหารทั่วไปแจ้งส่วนงานเจ้าของเรื่องที่เกี่ยวข้องเอกสารทางวิชาการที่ผู้ขอรับบริการยื่นความจำนงค์

(๓) ส่วนงานเจ้าของเรื่องตรวจสอบว่ามีเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้องและปริมาณเพียงพอหรือไม่

(๔) หากมีเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้องส่วนงานเจ้าของเรื่องจะดำเนินการจัดเตรียมเอกสารดังกล่าวเพื่อส่งมอบให้ผู้ขอรับบริการ และขอความร่วมมือผู้ขอรับบริการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการเอกสารทางวิชาการ

(๕) หากไม่มีเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้องส่วนงานเจ้าของเรื่องจะดำเนินการแจ้งผู้ขอรับบริการทราบในกรณีที่มีการเผยแพร่ทางเว็บไซต์กรมควบคุมมลพิษ (www.pcd.go.th) ให้ส่วนเจ้าของงานแจ้งช่องทาง การดาวน์โหลดเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ให้ผู้ขอรับบริการ

๖.๑.๒ แผนผังการปฏิบัติงาน (Work Flow)



๖.๒ กรณีผู้ขอรับบริการขอผ่านหนังสือ/จดหมาย/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)

๖.๒.๑ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) ฝ่ายบริหารทั่วไป กองจัดการกากของเสียและสารอันตราย ลงรับหนังสือในระบบสารบรรณ ในกรณีที่ผู้ขอรับบริการส่งหนังสือ หรือจดหมายขอเอกสารทางวิชาการ

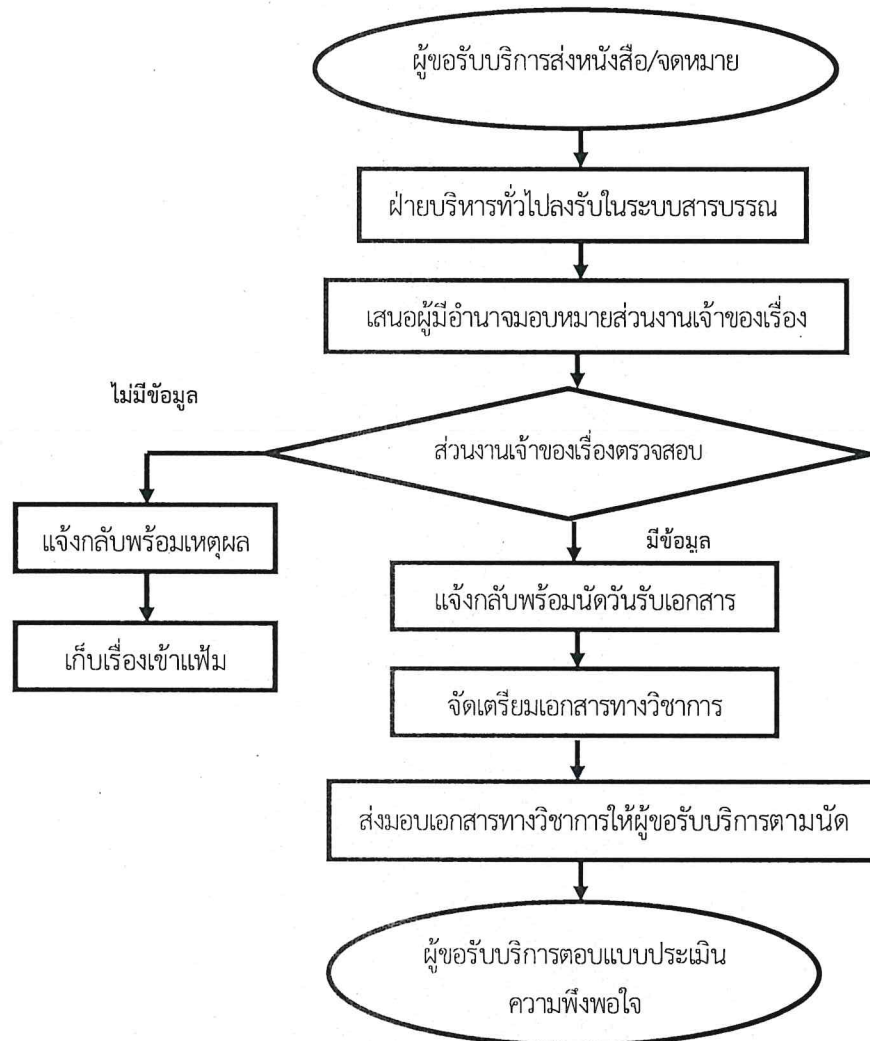
(๒) ฝ่ายบริหารทั่วไปเสนอผู้มีอำนาจมอบหมายส่วนงานเจ้าของเรื่องที่ดูแลเอกสารทางวิชาการ ที่ผู้ขอรับบริการยื่นความจำนงค์

(๓) ส่วนงานเจ้าของเรื่องตรวจสอบว่ามีเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้องและปริมาณเพียงพอหรือไม่

(๔) หากมีเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้องส่วนงานเจ้าของเรื่องจะดำเนินการแจ้งกลับผู้ขอรับบริการเพื่อ นัดวันรับเอกสาร จัดเตรียมเอกสารดังกล่าวส่งมอบให้ผู้ขอรับบริการ และขอความร่วมมือผู้ขอรับบริการตอบแบบสำรวจ ความพึงพอใจในการให้บริการเอกสารทางวิชาการ

(๕) หากไม่มีเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้องส่วนงานเจ้าของเรื่องจะดำเนินการแจ้งผู้ขอรับ บริการทราบพร้อมเหตุผล ในกรณีที่มีการเผยแพร่ทางเว็บไซต์กรมควบคุมมลพิษ (www.pcd.go.th) ให้ส่วนเจ้าของงานแจ้งช่องทางการดาวน์โหลดเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ให้ผู้ขอรับบริการ และเก็บเรื่องเข้าแฟ้มงาน

๖.๒.๒ แผนผังการปฏิบัติงาน (Work Flow)



๗.มาตรฐานคุณภาพงาน (Quality Control)

๗.๑ กรณีมาขอรับบริการด้วยตนเอง

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน
ขั้นตอนที่ ๑ ผู้ขอรับบริการติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ฝ่ายบริหารทั่วไป กองจัดการกากของเสียและสารอันตรายเพื่อแจ้งความจำนงค์ขอรับเอกสารทางวิชาการที่ต้องการ	- ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับรายละเอียดเอกสารทางวิชาการที่ผู้ขอรับบริการยื่นความจำนงค์ว่าเกี่ยวข้องกับส่วนงานทางวิชาการส่วนใด โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการไม่เกิน ๑๐ นาที
ขั้นตอนที่ ๒ ฝ่ายบริหารทั่วไปแจ้งส่วนงานเจ้าของเรื่องที่เกี่ยวข้องเอกสารทางวิชาการที่ผู้ขอรับบริการยื่นความจำนงค์	แจ้งส่วนงานเจ้าของเรื่องดำเนินการตรวจสอบเอกสารทางวิชาการตามที่คุณขอรับบริการต้องการ โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการไม่เกิน ๕ นาที



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน
ขั้นตอนที่ ๓ ส่วนเจ้าของเรื่องตรวจสอบว่ามีเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้องและปริมาณเพียงพอหรือไม่	เจ้าหน้าที่ส่วนงานตรวจสอบเรื่อง และจำนวนตามที่ได้รับบริการต้องการ - กรณี มีเอกสารผู้ขอรับบริการ ต้องการให้ดำเนินการในขั้นตอนที่ ๔ ต่อไป - กรณีที่ไม่มีเอกสารที่ผู้ขอรับบริการต้องการ ให้แจ้งผู้ขอรับบริการทราบทันที หรือมีคำแนะนำอื่นๆ - กรณี ที่ มีการเผยแพร่ทางเว็บไซต์ กรมควบคุมมลพิษ (www.pcd.go.th) ให้แจ้งช่องทางการดาวน์โหลดเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ให้ผู้ขอรับบริการ
ขั้นตอนที่ ๔ ส่วนเจ้าของเรื่องจะดำเนินการจัดเตรียมเอกสารดังกล่าวเพื่อส่งมอบให้ผู้ขอรับบริการ	เจ้าหน้าที่จัดเตรียมเอกสารและส่งมอบให้ผู้รับบริการ โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการในขั้นตอนที่ ๓ และ ๔ ไม่เกิน ๑๐ นาที
ขั้นตอนที่ ๕ ผู้ขอรับบริการตอบแบบประเมินความพึงพอใจ	ขอความร่วมมือผู้ขอรับบริการตอบแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการเอกสารทางวิชาการ เพื่อนำไปปรับปรุงการดำเนินงานต่อไป

๗.๒ กรณีผู้ขอรับบริการขอผ่านหนังสือ/จดหมาย/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน
ขั้นตอนที่ ๑ ฝ่ายบริหารทั่วไป กองจัดการกากของเสียและสารอันตราย ลงรับหนังสือ/จดหมายในระบบสารบรรณ ในกรณีที่ผู้ขอรับบริการส่งหนังสือ หรือจดหมายขอเอกสารทางวิชาการ	เจ้าหน้าที่ลงรับหนังสือ/จดหมาย/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ในระบบ e- สารบรรณ และเสนอ ผอ.กจส. พิจารณาตามขั้นตอนการรับ-ส่ง หนังสือ
ขั้นตอนที่ ๒ ฝ่ายบริหารทั่วไปเสนอผู้มีอำนาจมอบหมายส่วนงานเจ้าของเรื่องที่ดูแลเอกสารทางวิชาการที่ผู้ขอรับบริการยื่นความจำนง	ผอ.จก. พิจารณาคำขอรับบริการ และมอบหมายให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบเอกสารทางวิชาการตามที่ผู้ขอรับบริการต้องการ โดยมีระยะเวลาการดำเนินการในขั้นตอนที่ ๑ และ ๒ ไม่เกิน ๑ วันทำการ
ขั้นตอนที่ ๓ ส่วนเจ้าของเรื่องตรวจสอบว่ามีเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้องและปริมาณเพียงพอหรือไม่	เจ้าหน้าที่ส่วนงานตรวจสอบเรื่อง และจำนวนตามที่ได้รับบริการต้องการ โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการ ไม่เกิน ๑ วันทำการ - กรณี มีเอกสารผู้ขอรับบริการ ต้องการให้ดำเนินการในขั้นตอนที่ ๔ ต่อไป - กรณีที่ไม่มีเอกสารที่ผู้ขอรับบริการต้องการ



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน
	ให้แจ้งผู้ขอรับบริการทราบ และเก็บเรื่องเข้าแฟ้ม - กรณีที่มีการเผยแพร่ทางเว็บไซต์ กรมควบคุมมลพิษ (www.pcd.go.th) ให้แจ้ง ช่องทางการดาวน์โหลดเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ให้ผู้ขอรับบริการ และเก็บเรื่องเข้าแฟ้มงาน
ขั้นตอนที่ ๔ ส่วนเจ้าของเรื่องแจ้งกลับผู้ขอรับบริการ พร้อมนัดวันรับเอกสาร	เจ้าหน้าที่จัดเตรียมเอกสาร และประสานผู้ขอรับบริการ เพื่อนัดวันรับเอกสาร โดยผู้รับบริการมารับเอกสารด้วย ตนเอง หรือจัดส่งทางไปรษณีย์ มีระยะเวลาการดำเนินการ ในขั้นตอนที่ ๓ และ ๔ ไม่เกิน ๑ วันทำการ
ขั้นตอนที่ ๕ ผู้ขอรับบริการตอบแบบประเมิน ความพึงพอใจ	ส่งมอบเอกสารให้ผู้รับบริการตามวันที่ยื่นคำขอ และ ขอความร่วมมือผู้ขอรับบริการตอบแบบประเมิน ความพึงพอใจในการให้บริการเอกสารทางวิชาการ และ ส่งกลับทางไปรษณีย์ เพื่อนำไปปรับปรุงการดำเนินงาน ต่อไป

๘. ช่องทางการให้บริการ

๘.๑ ขอรับบริการด้วยตนเอง ณ กองจัดการกากของเสียและสารอันตราย ชั้น ๑๑ อาคารกรมควบคุมมลพิษ

๘.๒ ขอผ่านหนังสือ/จดหมาย

ที่อยู่จัดส่งที่ กรมควบคุมมลพิษ เลขที่ ๙๒ ซอยพหลโยธิน ๗ ถนนพหลโยธิน แขวงพญาไท เขตพญาไท
กรุงเทพ ๑๐๔๐๐

๘.๓ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) : plan.whsm@gmail.com

๙. เวลาให้บริการ

วันจันทร์ – ศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

ยกเว้นวันเสาร์ – อาทิตย์ วันหยุดนักขัตฤกษ์ และวันหยุดตามมติคณะรัฐมนตรี

๑๐. ค่าธรรมเนียมและค่าบริการ

๑๐.๑ ค่าธรรมเนียม

ไม่มี

๑๐.๒ ค่าบริการ

ไม่มี

๑๑. รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอรับบริการ

หนังสือขอความอนุเคราะห์ข้อมูล (ถ้ามี)



๑๒. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๑ การขอรับบริการข้อมูล

- พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
- ระเบียบกรมควบคุมมลพิษ ว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๖๒

๑๓. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

- ๑๓.๑ เจ้าหน้าที่ส่วนแผนงานและประมวลผลที่ได้รับมอบหมาย
- ๑๓.๒ เจ้าหน้าที่ส่วนขยะมูลฝอยชุมชนที่ได้รับมอบหมาย
- ๑๓.๓ เจ้าหน้าที่ส่วนลดและใช้ประโยชน์ของเสียที่ได้รับมอบหมาย
- ๑๓.๔ เจ้าหน้าที่ส่วนของเสียอันตรายที่ได้รับมอบหมาย
- ๑๓.๕ เจ้าหน้าที่ส่วนสารอันตรายที่ได้รับมอบหมาย
- ๑๓.๖ เจ้าหน้าที่ส่วนมลพิษจากกากของเสียและสารอันตรายที่ได้รับมอบหมาย

๑๒. เอกสารอ้างอิง (Reference Document)

ไม่มี

๑๓. ภาคผนวก (ถ้ามี)

ไม่มี

๑๔. แบบฟอร์มที่ใช้ (Form) (ถ้ามี)

- ๑๒.๑ แบบบันทึกการให้บริการเอกสารทางวิชาการ
- ๑๒.๒ แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการเอกสารทางวิชาการ



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

.....

.....

.....

