

สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16	คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการ : ให้บริการข้อมูล สารสนเทศสิ่งแวดล้อม	เอกสารหมายเลข : REO 16 - VP - 07
		การแก้ไขครั้งที่ :
		วันที่เริ่มใช้ : 12 มีนาคม 2558
		หน้าที่ : 1 จาก 9

## 1. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานตามกระบวนการให้บริการข้อมูลสารสนเทศสิ่งแวดล้อมด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน ที่ผู้รับบริการสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 2. ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการให้บริการข้อมูลสารสนเทศสิ่งแวดล้อมของสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16 ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ครอบคลุมการจัดเตรียมข้อมูลสารสนเทศสิ่งแวดล้อมให้ครบทุกประเด็น และปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศสิ่งแวดล้อมให้เป็นปัจจุบัน โดยจัดเก็บในรูปแบบเอกสาร/ดิจิทัลไฟล์ ไว้ที่ส่วนงาน และนำเสนอทางเว็บไซต์สำนักงาน

## 3. คำจำกัดความ

3.1 การให้บริการของหน่วยงาน หมายถึง กระบวนการให้บริการข้อมูลสารสนเทศสิ่งแวดล้อมของสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16 โดยผู้รับบริการสามารถรับบริการด้วยตนเอง หรือการให้บริการผ่านกิจกรรมของสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16

3.2 ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16 ด้วยตนเอง หรือผ่านช่องทางให้บริการอื่นๆ ที่จัดไว้ ซึ่งรวมถึงประชาชน องค์กรเอกชน องค์กรภาครัฐ ซึ่งมีได้รวมถึงเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการผู้ให้บริการ

3.3 ข้อมูลสารสนเทศสิ่งแวดล้อม หมายถึง ข้อมูลที่สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16 ได้รวบรวม ประมวลผลและเผยแพร่ไว้ ได้แก่ ข้อมูลคุณภาพน้ำ ข้อมูลคุณภาพอากาศและเสียง ข้อมูลขยะมูลฝอยและของเสียอันตราย ข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ ข้อมูลการจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษ ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น เอกสารสิ่งพิมพ์ เอกสารดิจิทัล หรือภาพ เป็นต้น

## 4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ในกระบวนการให้คำปรึกษาและเสนอแนะทางวิชาการและมาตรการด้านสิ่งแวดล้อม ตลอดจนสนับสนุนและส่งเสริมศักยภาพการดำเนินงานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม ของสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาค มีบุคลากรและหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในกระบวนการ ประกอบด้วย

4.1 ผู้อำนวยการสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16 มีหน้าที่รับผิดชอบพิจารณาสั่งการหรือมอบหมายให้กลุ่มงาน หรือบุคลากรของสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16 ดำเนินการให้คำปรึกษาแนะนำเรื่องหน่วยงาน/ประชาชนมาขอรับบริการ รวมทั้งควบคุม กำกับ ดูแล การให้บริการคำปรึกษาแนะนำ เป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้องตามหลักวิชาการ เหมาะสม เป็นไปได้ในทางปฏิบัติ

4.2 ส่วนแผนสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่รับผิดชอบการให้คำปรึกษาแนะนำด้านการจัดทำแผนการจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อมระดับภาค ประสานการดำเนินงานตลอดจนติดตามและประเมินผลการ

สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16	<b>คู่มือการปฏิบัติงาน</b> <b>กระบวนการ : ให้บริการข้อมูล</b> <b>สารสนเทศสิ่งแวดล้อม</b>	เอกสารหมายเลข : REO 16 - VP - 07
		การแก้ไขครั้งที่ :
		วันที่เริ่มใช้ : 12 มีนาคม 2558
		หน้าที่ : 2 จาก 9

ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการเพื่อการจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อมในระดับจังหวัดและแผนจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อมระดับภาค ประสานการจัดทำรายงานสถานการณ์สิ่งแวดล้อมในระดับภาค รวมทั้งวิเคราะห์ และประเมินสถานการณ์ไปสู่การจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อม หรือด้านอื่นๆที่ได้รับมอบหมาย

4.3 **ส่วนควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อม** มีหน้าที่รับผิดชอบการเสนอแนะและให้คำปรึกษาทางวิชาการ ดำเนินงานด้านการจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อม ประสานและสนับสนุนการติดตามตรวจสอบเพื่อการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ด้านสิ่งแวดล้อม ประสานและร่วมการดำเนินงานด้านตรวจบังคับการและงานกฎหมายสิ่งแวดล้อม

4.4 **ส่วนเฝ้าระวังและเตือนภัย** มีหน้าที่ตรวจสอบและเฝ้าระวังคุณภาพสิ่งแวดล้อม พัฒนาระบบเตือนภัยด้านสิ่งแวดล้อม หรือด้านอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

4.5 **ส่วนวิเคราะห์คุณภาพสิ่งแวดล้อม** มีหน้าที่รับผิดชอบกาตรวจวิเคราะห์ตัวอย่างสิ่งแวดล้อม วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อการจัดการมลพิษสิ่งแวดล้อม พัฒนารูปแบบ และวิธีการตรวจวิเคราะห์ตัวอย่างสิ่งแวดล้อมให้ได้ตามมาตรฐานสากลของห้องปฏิบัติการ หรือด้านอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

4.6 **ส่วนส่งเสริมและเผยแพร่** มีหน้าที่รับผิดชอบการสนับสนุนและส่งเสริมการมีส่วนร่วม และสร้างเครือข่ายด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมระดับภาค วิจัย และพัฒนานวัตกรรมองค์ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อม ตลอดจนดำเนินการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม จัดทำสื่อเพื่อเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ด้านสิ่งแวดล้อม เผยแพร่ความรู้และประชาสัมพันธ์ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

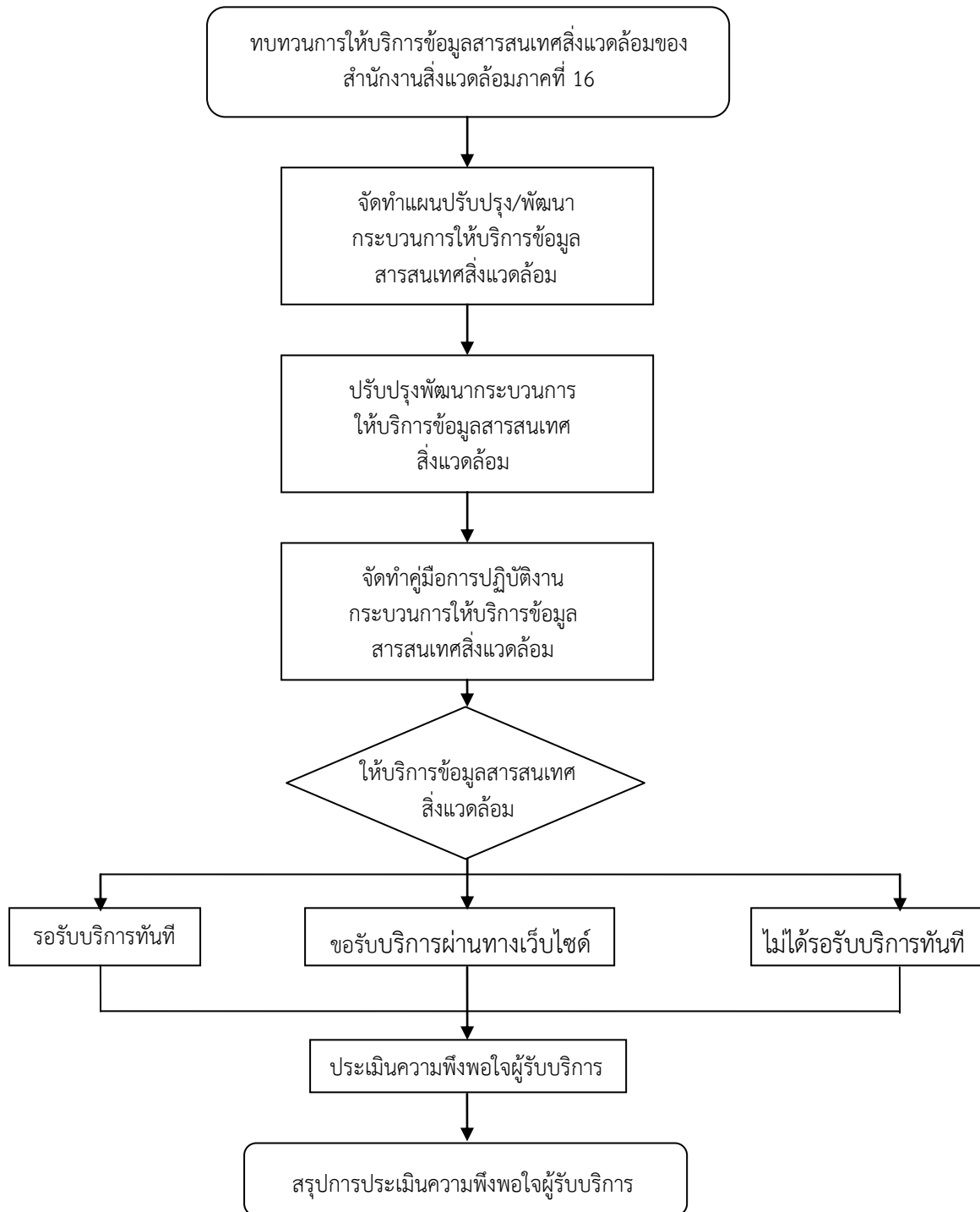
4.7 **ส่วนสารสนเทศสิ่งแวดล้อม** มีหน้าที่รับผิดชอบจัดทำและพัฒนาระบบฐานข้อมูลสารสนเทศสิ่งแวดล้อมระดับภาค ติดตาม ตรวจสอบ และเฝ้าระวังสถานการณ์หมอกควันภาคใต้ ตอนล่าง จัดทำรายงานสถานการณ์สิ่งแวดล้อมประจำปี และด้านอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

4.8 **ส่วนอำนวยบริการ** มีหน้าที่รับผิดชอบงานธุรการและสารบรรณ งานการเงินและบัญชี งานพัสดุ งานการเจ้าหน้าที่ งานยานพาหนะและอาคารสถานที่ ดำเนินการพัฒนาระบบบริหารราชการ และด้านอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16	<b>คู่มือการปฏิบัติงาน</b> <b>กระบวนการ : ให้บริการข้อมูล</b> <b>สารสนเทศสิ่งแวดล้อม</b>	เอกสารหมายเลข : REO 16 - VP - 07
		การแก้ไขครั้งที่ :
		วันที่เริ่มใช้ : 12 มีนาคม 2558
		หน้าที่ : 3 จาก 9

## 5. แผนผังขั้นตอนการดำเนินงาน (Work Flow)

แผนผังขั้นตอนการดำเนินงาน ดังรูป



สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16	<b>คู่มือการปฏิบัติงาน</b> <b>กระบวนการ : ให้บริการข้อมูล</b> <b>สารสนเทศสิ่งแวดล้อม</b>	เอกสารหมายเลข : REO 16 - VP - 07
		การแก้ไขครั้งที่ :
		วันที่เริ่มใช้ : 12 มีนาคม 2558
		หน้าที่ : 4 จาก 9

## 6. รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. ทบทวนกระบวนการให้บริการข้อมูลสารสนเทศสิ่งแวดล้อมโดยคณะทำงานสารสนเทศสิ่งแวดล้อม สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16
2. จัดทำแผนปรับปรุง/พัฒนากระบวนการให้บริการข้อมูลสารสนเทศสิ่งแวดล้อม
3. ปรับปรุงพัฒนากระบวนการให้บริการข้อมูลสารสนเทศสิ่งแวดล้อมให้จัดเตรียมข้อมูลสารสนเทศสิ่งแวดล้อมให้ครบทุกประเด็น และให้เป็นปัจจุบัน โดยจัดเก็บในรูปแบบเอกสาร/ดิจิทัลไฟล์ ไว้ที่สำนักงาน และนำเสนอทางเว็บไซต์สำนักงาน ([www.reo16.mnre.go.th](http://www.reo16.mnre.go.th))
4. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการให้บริการข้อมูลสารสนเทศสิ่งแวดล้อม
5. ให้บริการข้อมูลสารสนเทศสิ่งแวดล้อม
  - กรณีที่ผู้รับบริการรอรับบริการทันที เนื่องจากมาด้วยตนเอง หรือโทรศัพท์มา ให้ส่งเรื่องให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการให้บริการตามคำขอ
  - กรณีที่ไม่ได้รอรับบริการทันที ให้เสนอเรื่องให้ ผอ.สสภ. พิจารณาสั่งการ
  - กรณีผ่านทางเว็บไซต์สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16 สามารถ download ข้อมูลสารสนเทศสิ่งแวดล้อมที่มีอยู่บนเว็บไซต์ได้ทันที
6. ประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ
7. สรุปการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

## 7. มาตรฐานคุณภาพงาน

ข้อกำหนดที่สำคัญในกระบวนการปฏิบัติงาน คือ ครบทุกประเด็นและเป็นปัจจุบัน ของข้อมูลสารสนเทศสิ่งแวดล้อมและนำไปใช้ประโยชน์ได้  
 ทั้งนี้ในการควบคุมคุณภาพงาน จะมีความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดมาตรฐานคุณภาพงาน

## 8. ระบบติดตามประเมินผล

มอบหมายผู้รับผิดชอบในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้รับบริการจากทุกส่วนงานและจากเว็บไซต์ตั้งแต่เดือนมกราคมถึงกรกฎาคม 2558

## 9. เอกสารอ้างอิง

สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16	<b>คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการ : ให้บริการข้อมูล สารสนเทศสิ่งแวดล้อม</b>	เอกสารหมายเลข : REO 16 - VP - 07
		การแก้ไขครั้งที่ :
		วันที่เริ่มใช้ : 12 มีนาคม 2558
		หน้าที่ : 5 จาก 9

## 10. แบบฟอร์มที่ใช้

10.1 แบบฟอร์มการขอรับบริการให้คำปรึกษาแนะนำด้านสิ่งแวดล้อม : กรณีไม่มีหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษร หรือโทรศัพท์ (แบบฟอร์มที่ REO16-VP-07-F1)

10.2 ตารางจัดเก็บข้อมูลการให้บริการให้คำปรึกษาแนะนำที่มีการนำไปใช้ประโยชน์ (แบบฟอร์มที่ REO16-VP-07-F2)

สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16	คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการ : ให้บริการข้อมูล สารสนเทศสิ่งแวดล้อม	เอกสารหมายเลข : REO 16 - VP - 07
		การแก้ไขครั้งที่ :
		วันที่เริ่มใช้ : 12 มีนาคม 2558
		หน้าที่ : 6 จาก 9

---

## ภาคผนวก



สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16	<b>คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการ : ให้บริการข้อมูล สารสนเทศสิ่งแวดล้อม</b>	เอกสารหมายเลข : REO 16 - VP - 07
		การแก้ไขครั้งที่ :
		วันที่เริ่มใช้ : 12 มีนาคม 2558
		หน้าที่ : 8 จาก 9

- 2 -

6. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องแสดงระดับความพึงพอใจ โดยระดับความพึงพอใจ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = พอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ 2 = น้อย และ 1 = ควรปรับปรุง

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>					
● ให้บริการแก่ผู้มารับบริการตามลำดับก่อน-หลัง					
● ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสม และรวดเร็ว					
● ขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
● มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ เต็มใจในการให้บริการ					
● ให้คำแนะนำ / คำปรึกษา / ตอบข้อซักถามได้ดี					
● บริการด้วยความสุจริต โปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ					
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>					
● ให้บริการได้ตรงตามความต้องการ					
● ข้อมูลสารสนเทศมีความถูกต้อง เชื่อถือได้					
● มีความเข้าใจต่อข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับ					

7. คำแนะนำสำหรับปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในการตอบแบบสำรวจ

สำหรับเจ้าหน้าที่

ชื่อผู้ให้บริการ .....	การบริการแล้วเสร็จ
ส่วนงาน .....	วันที่ .....
	เวลา .....



