

แนวทางการรับข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นด้านสิ่งแวดล้อม  
สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

๑. ผู้รับผิดชอบ

๑. กล้องรับฟังข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม บริเวณชั้น MB๑ และชั้น B๑

ผู้รับผิดชอบ

- นางสาวสุมัทนา คลังแสง
- นางกัญญ์วรา แซ่เจี๋ย

๒. เดินทางมาด้วยตนเอง ชั้น MB๑ สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ผู้รับผิดชอบ

- นางสาวสุมัทนา คลังแสง
- นางกัญญ์วรา แซ่เจี๋ย

๓. ช่องทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๒ ๘๓๑ ๙๔๗๑-๒

ผู้รับผิดชอบ

- นางสาวสุมัทนา คลังแสง
- นางกัญญ์วรา แซ่เจี๋ย

๔. ช่องทาง E-mail : [eptg.senate@gmail.com](mailto:eptg.senate@gmail.com)

ผู้รับผิดชอบ

- นางสาวยิ่งลักษณ์ ชั่วเอื้
- นางสาวณัฐราภรณ์ เป็งยาวงค์

๕. ช่องทาง Line official Account “Publishing go Green”

ผู้รับผิดชอบ

- นางสาวยิ่งลักษณ์ ชั่วเอื้
- นางสาวณัฐราภรณ์ เป็งยาวงค์

๖. การสแกน QR Code เพื่อรับข้อคิดเห็น และข้อร้องเรียนออนไลน์ด้วย Google Form

ผู้รับผิดชอบ

- นางสาวยิ่งลักษณ์ ชั่วเอื้
- นางสาวณัฐราภรณ์ เป็งยาวงค์

๗. ระบบ intranet สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ผู้รับผิดชอบ

- นางสาวชมพูนุช ลากเกิด
- นายณัฐวรรธน์ ณิชคร

๘. เว็บไซต์ สำนักงานสีเขียว สำนักการพิมพ์

ผู้รับผิดชอบ

- นางสาวชมพูนุช ลากเกิด
- นายณัฐวรรธน์ ณิชคร

## ๒. การตอบข้อร้องเรียน

๒.๑ ติดต่อกับการรับเรื่องกลับไปยังผู้ร้องเรียนทันทีเมื่อได้รับเรื่อง เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบว่าสำนักงานพิมพ์ ได้รับข้อร้องเรียนของท่านแล้ว และจะเร่งดำเนินการต่อไป

๒.๒ พิจารณาข้อร้องเรียน ดังนี้

๒.๒.๑ แยกประเภท เช่น ด้านการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ด้านอาคารสถานที่ ด้านสิ่งแวดล้อมและอนุรักษ์พลังงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ฯลฯ ส่งต่อข้อมูลแจ้งให้เจ้าของเรื่องรับทราบ เพื่อดำเนินการแก้ไข

๒.๒.๒ พิจารณาข้อร้องเรียน ดังนี้

(๑) คำถามทั่วไปสามารถตอบได้เลย

(๒) คำถามที่ตัดสินใจไม่ได้ นำเข้าที่ประชุม

(๓) คำถามที่เป็นเรื่องที่ต้องขอความช่วยเหลือจากสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เพื่อนำเสนอสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาดำเนินการต่อไป

๒.๓ ประสานงานส่งข้อมูล คำถาม และติดตามคำตอบจากเจ้าของเรื่องหรือผู้เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการนำเสนอผู้บริหารและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบต่อไป

๒.๔ นำคำตอบข้อร้องเรียนเสนอผู้อำนวยการสำนักงานพิมพ์พิจารณา และรับทราบก่อนแจ้งผู้ร้องเรียน

๒.๕ ดำเนินการตอบข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบ และติดตามสอบถามผู้ร้องเรียน หลังการแก้ไขปัญหาอีกครั้งหนึ่ง

๒.๖ เผยแพร่คำถาม/คำตอบ ผ่านช่องทางการสื่อสารของหน่วยงานทุกครั้ง

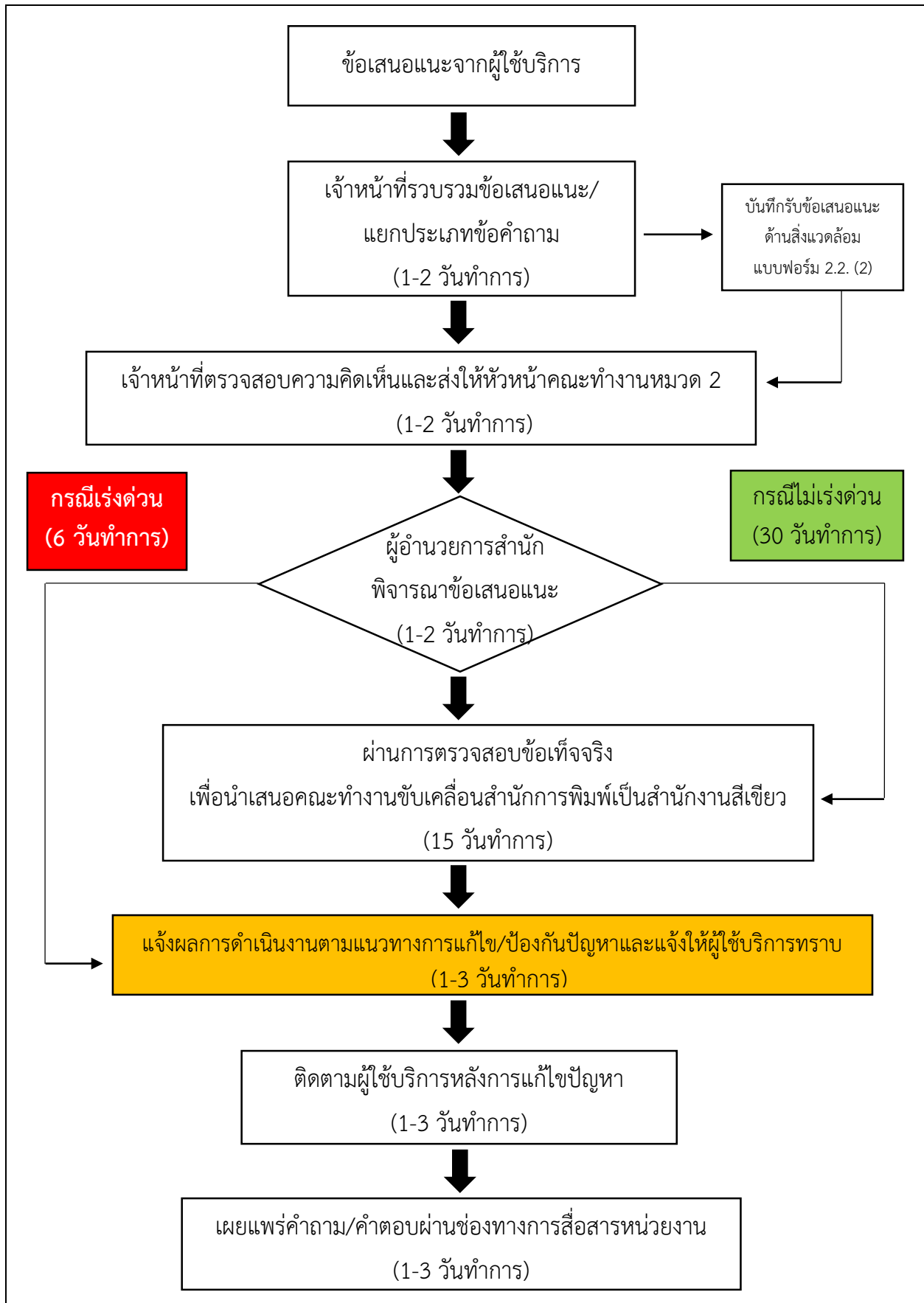
## ๓. ข้อควรปฏิบัติ

๓.๑ บุคลากรทุกคนต้องอัปเดตข้อมูลของสำนัก ให้สามารถตอบคำถามผู้ใช้บริการได้

๓.๒ รวบรวมข้อคำถามที่ถามบ่อย พบบ่อย ไว้บนเว็บไซต์ หรือ Facebook ของสำนักงานพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

๓.๓ ทุกกลุ่มงานแจ้งข้อมูล ภารกิจ กิจกรรมของแต่ละกลุ่มงาน เช่น กิจกรรมโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ หรือที่ดำเนินการแล้วเสร็จผ่านช่องทางต่าง ๆ ของสำนักงานพิมพ์ เพื่อให้บุคลากรได้รับทราบความเคลื่อนไหวร่วมกัน

# Flowchart แสดงขั้นตอนการรับข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นด้านสิ่งแวดล้อม



บันทึกรับข้อเสนอแนะด้านสิ่งแวดล้อม

<p>1. สำหรับผู้แจ้งเสนอแนะภายนอก</p> <p>วันที่แจ้ง .....</p> <p>ชื่อ-สกุล .....</p> <p>สำนัก .....</p>	<p>1. สำหรับผู้แจ้งรับข้อเสนอแนะภายใน</p> <p>วันที่แจ้ง .....</p> <p>สังกัดหน่วย .....</p> <p>กลุ่มงาน .....</p>
<p>เรื่อง .....</p> <p><input type="checkbox"/> ฟุ้งละออง <input type="checkbox"/> เสียงดังรบกวน <input type="checkbox"/> ขยะ</p> <p><input type="checkbox"/> น้ำเสีย <input type="checkbox"/> กลิ่นรบกวน</p> <p><input type="checkbox"/> อื่น ๆ ระบุ .....</p>	<p>รายละเอียด <input type="checkbox"/> มีเอกสารแนบ</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

ผู้รับเรื่อง ..... กลุ่มงาน/สำนัก .....

2. หน่วยงานรับข้อเสนอแนะ :

3. สำหรับผู้รับผิดชอบการแก้ไข

การวิเคราะห์ต้นเหตุของปัญหา

การแก้ไข

การป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำ

ผู้รับผิดชอบ ..... กลุ่มงาน/สำนัก .....

4. การติดตามผล

ผ่าน

ไม่ผ่าน

อื่นๆ ระบุ .....

.....

.....

ผู้ติดตามผล ..... กลุ่มงาน/สำนัก ..... โทร. ....