



คำสั่งสำนักการพิมพ์  
ที่ ๑๖ /๒๕๖๕

เรื่อง มอบหมายการปฏิบัติงานด้านการรับข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นด้านสิ่งแวดล้อม

เพื่อประโยชน์และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการขับเคลื่อนสำนักการพิมพ์เป็นสำนักงานสีเขียว (Green Office) และเป็นไปตามเกณฑ์การประเมินสำนักงานสีเขียว (Green Office) หมวด ๒ การสื่อสารและสร้างจิตสำนึก ข้อ ๒.๒.๔ กำหนดให้มีช่องทางรับข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นด้านสิ่งแวดล้อม และนำมาปรับปรุงแก้ไข (๒) มีผู้รับผิดชอบในการรับข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น จึงมอบหมายผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานด้านรับข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นด้านสิ่งแวดล้อม ดังนี้

๑. นางสาวยิ่งลักษณ์ ชั่วเอ้ เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน และนางกัญญ์วรา แซ่เจี๋ย เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน รับผิดชอบ

- ช่องทางกล่องรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม บริเวณชั้นใต้ดิน MB๑ และชั้นใต้ดิน B๑

๒. นางสาวสุมัทธา คลังแสง นักวิชาการช่างศิลป์ชำนาญการพิเศษ และนางกัญญ์วรา แซ่เจี๋ย เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน รับผิดชอบ

๒.๑ ช่องทางเดินทางมาด้วยตนเอง ชั้นใต้ดิน MB๑ สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

๒.๒ ช่องทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๒๘๓๑ ๙๔๗๑ - ๒

๓. นางสาวยิ่งลักษณ์ ชั่วเอ้ เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน และนางสาวนัฐฐาภรณ์ เป็งยาวงค์ เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน รับผิดชอบ

๓.๑ ช่องทาง E-mail : eptg.senate@gmail.com

๓.๒ ช่องทาง Line official Account “Publishing go Green”

๓.๓ ช่องทางการสแกน QR Code เพื่อรับข้อคิดเห็น และข้อร้องเรียนออนไลน์ ด้วย Google forms

๔. นางสาวชมพูนุช ลาภเกิด นายช่างศิลป์อาวุโส และนายณัฐวรธรณ์ ณชคร นายช่างศิลป์ปฏิบัติงาน รับผิดชอบ

๔.๑ ช่องทางระบบ Intranet สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

๔.๒ ช่องทางบนเว็บไซต์ “สำนักงานสีเขียว Senate Go Green” สำนักการพิมพ์

๕. เลขานุการและผู้ช่วยเลขานุการคณะกรรมการ หมวดที่ ๒ การสื่อสารและสร้างจิตสำนึก รวบรวมแบบบันทึกที่รับข้อเสนอแนะด้านสิ่งแวดล้อม (แบบฟอร์ม ๒.๒ (๒)) และคำตอบข้อร้องเรียน และนำเข้าสู่ที่ประชุมคณะกรรมการฯ พิจารณาข้อร้องเรียนตามประเภท/ประเด็นการตอบข้อคำถาม และคำตอบข้อร้องเรียน รวมทั้งแจ้งผลการดำเนินงานตามแนวทางการแก้ไข/ป้องกันปัญหาและ แจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ

**โดยให้มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้**

๑. ดำเนินการรับข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นด้านสิ่งแวดล้อมตามช่องทางที่ได้รับมอบหมาย และทำการบันทึกที่รับข้อเสนอแนะด้านสิ่งแวดล้อม (แบบฟอร์ม ๒.๒ (๒)) พร้อมติดต่อแจ้งการรับเรื่อง กลับไปยังผู้ใช้บริการทันทีเมื่อได้รับเรื่อง

๒. ส่งแบบบันทึกที่รับข้อเสนอแนะด้านสิ่งแวดล้อม (แบบฟอร์ม ๒.๒ (๒)) ให้แก่ คณะอนุกรรมการดำเนินการสำนักงานสีเขียว ด้านนโยบายและการสื่อสาร เพื่อรายงานต่อคณะกรรมการ ขับเคลื่อนสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาเป็นสำนักงานสีเขียว (Green Office)

๓. ประสานงานส่งข้อคำถาม และติดตามคำตอบจากเจ้าของเรื่อง เพื่อดำเนินการ นำเสนอผู้บริหาร และแจ้งให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบต่อไป

๔. เผยแพร่คำถาม/คำตอบ ผ่านช่องทางการสื่อสารหน่วยงานทุกครั้ง

๕. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๗ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕



(นางรักชนก เกสรทอง)

ผู้อำนวยการสำนักงานการพิมพ์

แนวทางการรับข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นด้านสิ่งแวดล้อม  
สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

๑. ผู้รับผิดชอบ

๑. กล้องรับฟังข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม บริเวณชั้น MB๑ และชั้น B๑

ผู้รับผิดชอบ

- นางสาวสุมัทนา คลิ่งแสง
- นางกัญญ์วรา แซ่เจี๋ย

๒. เดินทางมาด้วยตนเอง ชั้น MB๑ สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ผู้รับผิดชอบ

- นางสาวสุมัทนา คลิ่งแสง
- นางกัญญ์วรา แซ่เจี๋ย

๓. ช่องทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๒ ๘๓๑ ๙๔๗๑-๒

ผู้รับผิดชอบ

- นางสาวสุมัทนา คลิ่งแสง
- 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 ติดต่อบริการรับเรื่องกลับไปยังผู้ร้องเรียนทันทีเมื่อได้รับเรื่อง 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

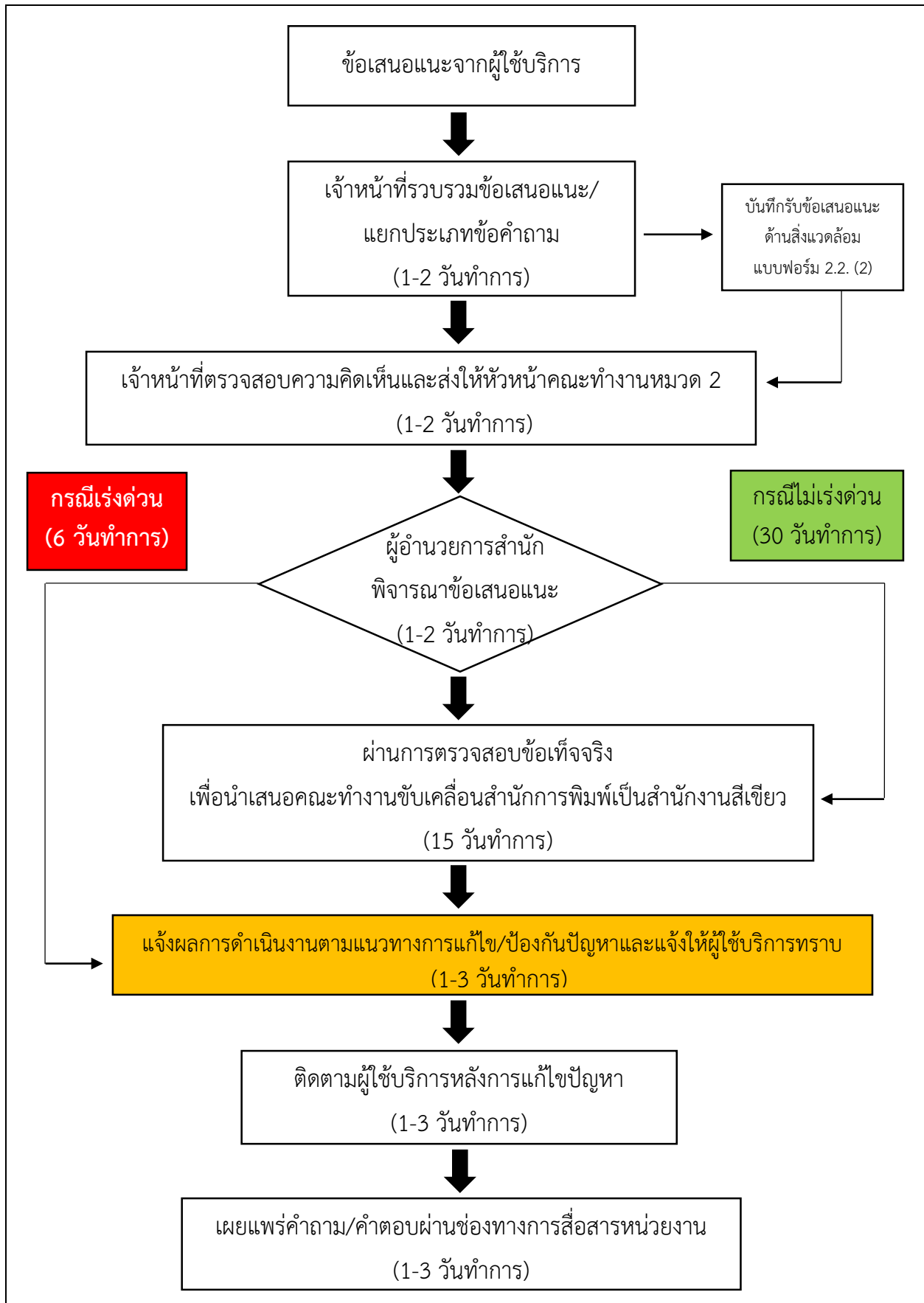
## ๓. ข้อควรปฏิบัติ

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. ....