

## แนวทางการรับข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นด้านสิ่งแวดล้อม

### สำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

#### 1. ผู้รับผิดชอบ

##### 1. กล่องรับฟังข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม

##### 1.1 บริเวณศูนย์บริการ Call Center วุฒิสภา ชั้น 1

###### ผู้รับผิดชอบ

- นายวิศรุต จักรแก้ว

##### 1.2 สำนักประชาสัมพันธ์ ชั้น 2

###### ผู้รับผิดชอบ

1) นางสาวสุรียรัตน์ พะสีนาม

2) นางสาวชัชววรรณ เพชรศรีทอง

##### 2. เดินทางมาด้วยตนเอง

##### 2.1 สำนักประชาสัมพันธ์ ชั้น 1 ณ ศูนย์บริการ Call Center วุฒิสภา

###### ผู้รับผิดชอบ

1) นายวิศรุต จักรแก้ว

2) นางสาวสุกัญญา สำราญจิตร

3) นายธนลภย์ ชวาลสันตติ

##### 2.2 สำนักประชาสัมพันธ์ ชั้น 2 (กลุ่มงานผลิตเอกสารเผยแพร่)

###### ผู้รับผิดชอบ

1) นายวราพงษ์ เทพรงค์ทอง

2) นางสาวสรินยา กุลสิวลี

3) นางสุพิชฌาย์ เกษโกมล

##### 3. ช่องทางโทรศัพท์ หมายเลข 02 831 9349

###### ผู้รับผิดชอบ

1) นายวราพงษ์ เทพรงค์ทอง

2) นางสาวสรินยา กุลสิวลี

##### 4. การสแกน QR Code เพื่อรับข้อคิดเห็น และข้อร้องเรียนออนไลน์ด้วย Google Form

###### ผู้รับผิดชอบ

1) นายเอกภักดิ์ หอมสมบัติ

2) นางสาวปิยวรรณ แสนเมือง

3) นายพงษ์ดนัย ไทยพิทักษ์

5. ระบบ intranet สำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ผู้รับผิดชอบ

- 1) นางสาวสุพัตริยา ชมเจริญ
- 2) นางสาวเยาวภา การะเกตุ

6. เว็บไซต์ สำนักงานสีเขียว สำนักประชาสัมพันธ์

ผู้รับผิดชอบ

- 1) นางสาวสุพัตริยา ชมเจริญ
- 2) นางสาวเยาวภา การะเกตุ

## 2. การตอบข้อร้องเรียน

2.1 ติดต่อแจ้งการรับเรื่องกลับไปยังผู้ร้องเรียนทันทีเมื่อได้รับเรื่อง เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบว่าสำนักประชาสัมพันธ์ ได้รับข้อร้องเรียนของท่านแล้ว และจะเร่งดำเนินการต่อไป

2.2 พิจารณาข้อร้องเรียน ดังนี้

2.2.1 แยกประเภท เช่น ด้านการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ด้านอาคารสถานที่ ด้านสิ่งแวดล้อมและอนุรักษ์พลังงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ฯลฯ ส่งต่อข้อมูลแจ้งให้เจ้าของเรื่องรับทราบ เพื่อดำเนินการแก้ไข

2.2.2 พิจารณาข้อร้องเรียน ดังนี้

- (1) คำถามทั่วไปสามารถตอบได้เลย
- (2) คำถามที่ตัดสินใจไม่ได้ นำเข้าที่ประชุม
- (3) คำถามที่เป็นเรื่องที่ต้องขอความช่วยเหลือจากสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

เพื่อนำเสนอสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาดำเนินการต่อไป

2.3 ประสานงานส่งข้อมูล คำถาม และติดตามคำตอบจากเจ้าของเรื่องหรือผู้เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการนำเสนอผู้บริหารและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบต่อไป

2.4 นำคำตอบข้อร้องเรียนเสนอผู้อำนวยการสำนักประชาสัมพันธ์พิจารณา และรับทราบก่อนแจ้งผู้ร้องเรียน

2.5 ดำเนินการตอบข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบ และติดตามสอบถามผู้ร้องเรียน หลังการแก้ไขปัญหาอีกครั้งหนึ่ง

2.6 เผยแพร่คำถาม/คำตอบ ผ่านช่องทางการสื่อสารของหน่วยงานทุกครั้ง

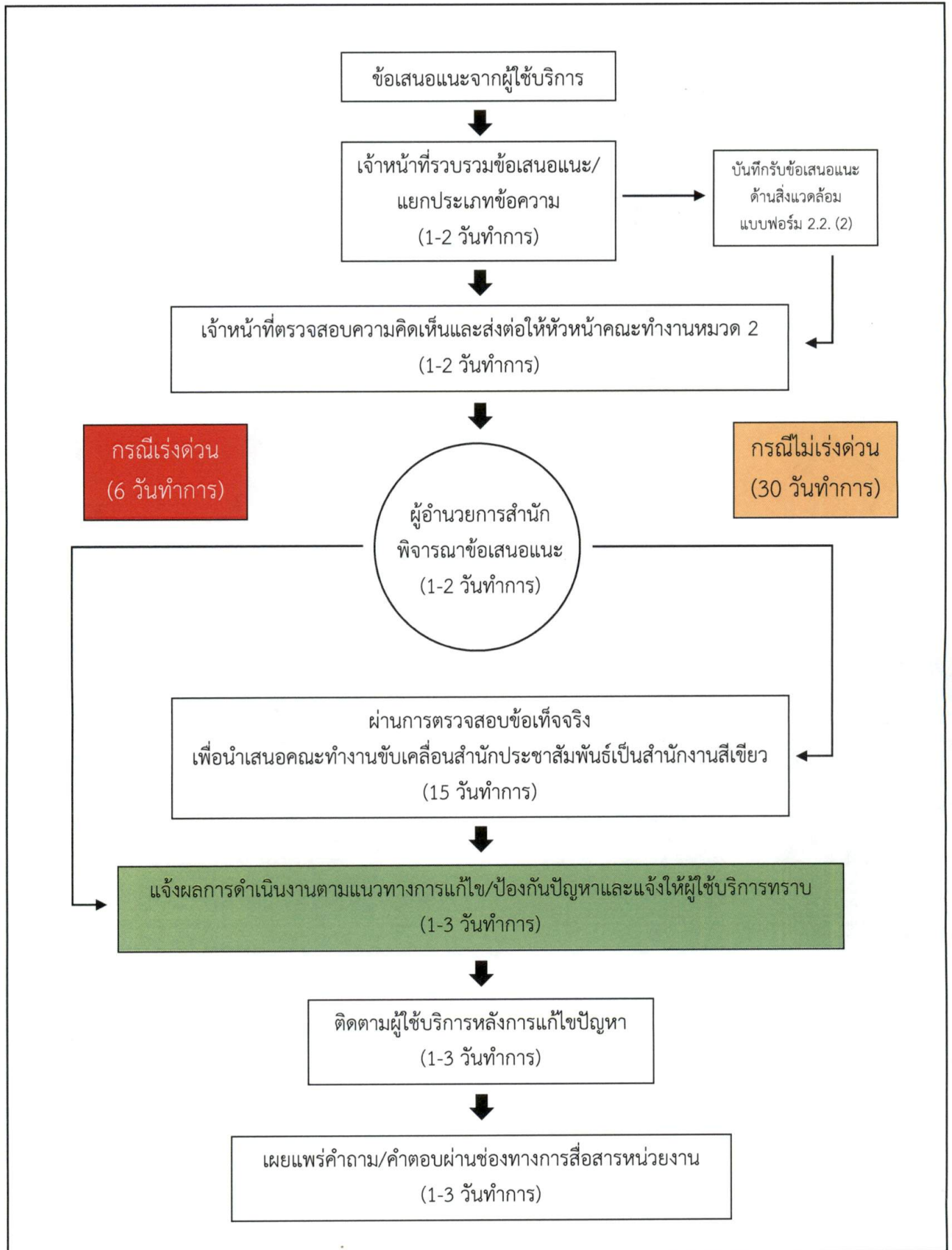
## 3. ข้อควรปฏิบัติ

3.1 บุคลากรทุกคนต้องอัปเดตข้อมูลของสำนัก ให้สามารถตอบคำถามผู้ใช้บริการได้

3.2 รวบรวมข้อคำถามที่ถามบ่อย พบบ่อย ไว้บนเว็บไซต์ หรือ Facebook ของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

3.3 ทุกกลุ่มงานแจ้งข้อมูล ภารกิจ กิจกรรมของแต่ละกลุ่มงาน เช่น กิจกรรมโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ หรือที่ดำเนินการแล้วเสร็จผ่านช่องทางต่าง ๆ ของสำนักประชาสัมพันธ์ เพื่อให้บุคลากรได้รับทราบความเคลื่อนไหวร่วมกัน

## Flowchart แสดงขั้นตอนการรับข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นด้านสิ่งแวดล้อม



## บันทึกรับข้อเสนอแนะด้านสิ่งแวดล้อม

<p>1. สำหรับผู้แจ้งเสนอแนะภายนอก</p> <p>วันที่แจ้ง .....</p> <p>ชื่อ - สกุล .....</p> <p>สำนัก .....</p>	<p>1. สำหรับผู้แจ้งเสนอแนะภายใน</p> <p>วันที่แจ้ง .....</p> <p>สังกัดหน่วย .....</p> <p>กลุ่มงาน .....</p>
<p>เรื่อง .....</p> <p><input type="checkbox"/> ฝุ่นละออง    <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

อื่น ๆ ระบุ .....

.....

.....