

2.2.4 ช่องทางรับข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็นด้านห้องสมุดสีเขียว และนำมาปรับปรุงแก้ไข

(1) มีช่องทางเพื่อรับข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็นด้านห้องสมุดสีเขียว เช่น ไลน์ เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก อีเมล
กล่องรับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากการประชุม

(2) มีผู้รับผิดชอบในการรับข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น

(3) มีการแสดงข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็นด้านห้องสมุดสีเขียว

(4) มีการรายงานผลการปรับปรุงจากข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น และเสนอต่อผู้บริหาร

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ได้ดำเนินแนวทางจัดทำช่องทางรับข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น
ด้านห้องสมุดสีเขียว และนำมาปรับปรุงแก้ไข ดังนี้

1. มีช่องทางเพื่อรับข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็นด้านห้องสมุดสีเขียว เช่น ไลน์ เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก อีเมล
กล่องรับข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากการประชุม

2. มีผู้รับผิดชอบในการรับข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น

3. มีการแสดงข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็นด้านห้องสมุดสีเขียว

4. มีการรายงานผลการปรับปรุงจากข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น และเสนอต่อผู้บริหาร

ปี 2567

1. มีช่องทางเพื่อรับข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็นด้านห้องสมุดสีเขียว เช่น ไลน์ เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก อีเมล

1.1 ช่องทางระบบรับฟังเสียงลูกค้า VOC (Voice of Customer) ที่ URL:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfSmL_mp7PFGxU9vj1TWHPxnYdU-uCktPNOEokopkzyLmwV_w/viewform



Voice of Customer
แบบแจ้งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

supawadeep@go.buu.ac.th [Switch account](#)

The name, email, and photo associated with your Google account will be recorded when you upload files and submit this form

* Indicates required question

สถานภาพปัจจุบันของท่าน *

Choose

Next Clear form

1.2 ช่องทาง Social media (Line@buulibrary และ Facebook: BUULibraryFanpage)

- สำหรับผู้ใช้บริการ

Facebook: BUULibraryFanpage



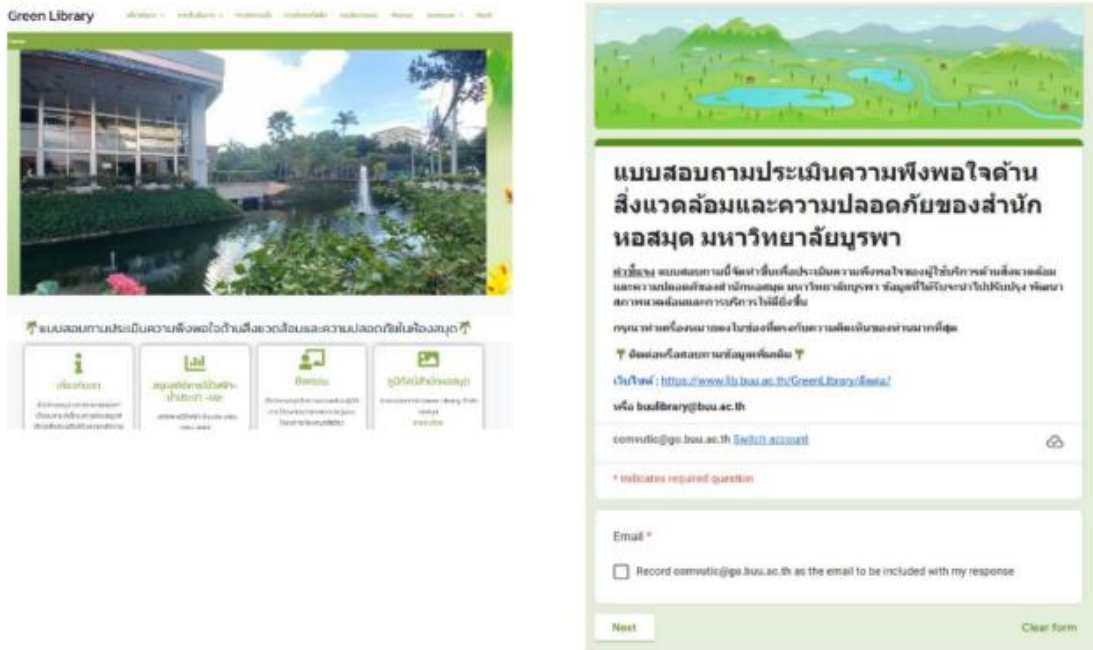
Line@buulibrary



- สำหรับบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา (Line BUU Library Staff)



1.3 แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยของสำนักหอสมุด



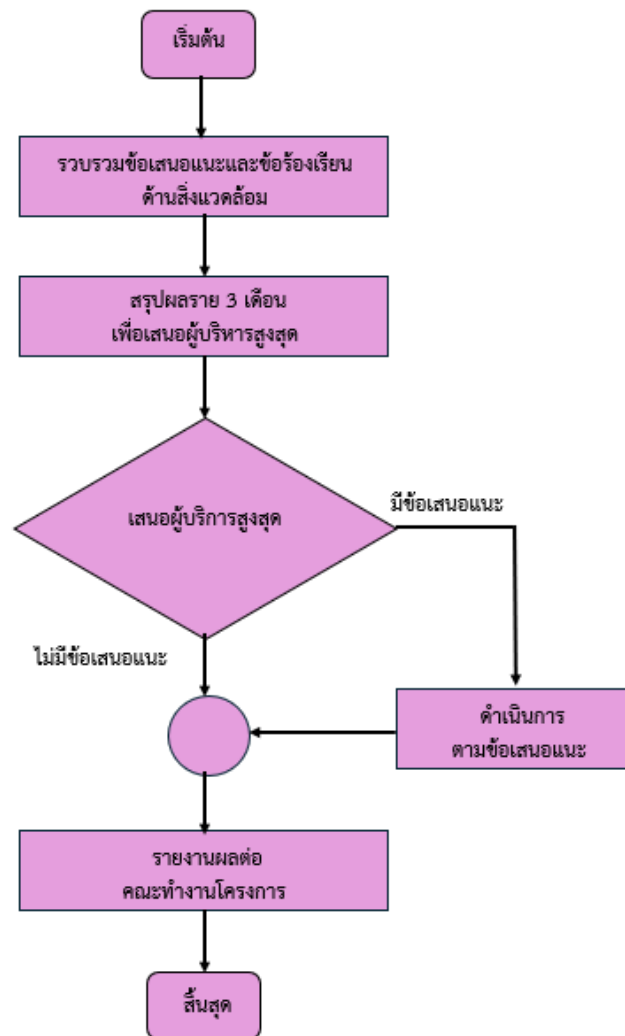
1.4 จัดทำ QR Code เพื่อรับข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็นด้านสิ่งแวดล้อม ทั้งภายในและภายนอก อาคารสำนักหอสมุด



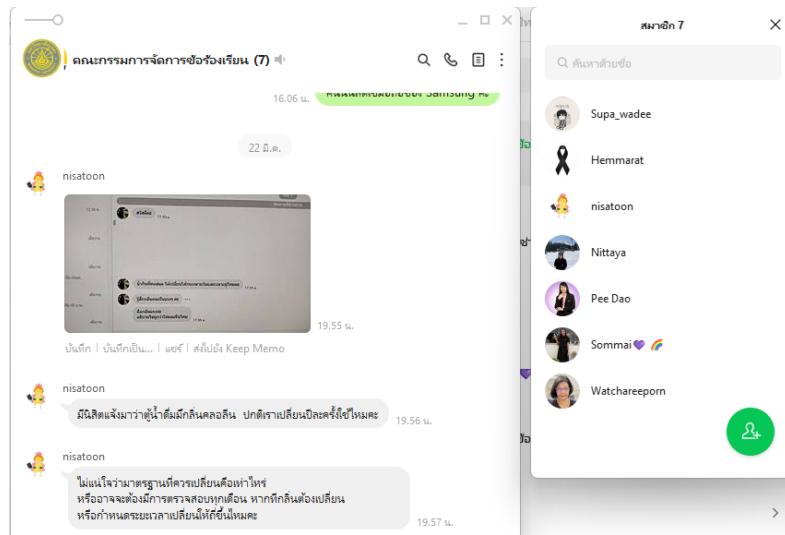
2. มีผู้รับผิดชอบในการรับข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น

การรับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม จากหน่วยงานภายในหรือภายนอก เนื่องจากสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา มีคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งมีหน้าที่รวบรวมข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ รวมถึงการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน การประสานงานและการชี้แจงผู้ร้องเรียนให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ดังนั้นคณะทำงานฯ จะดำเนินการรวบรวมและทำการสรุปข้อมูลเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับด้านสิ่งแวดล้อมของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จากคณะทำงานฯ การจัดการข้อร้องเรียนฯ ทุก 3 เดือน แล้วนำเสนอผู้บริหารสูงสุด หลังจากนั้นจะทำการสรุป เพื่อนำเสนอในที่ประชุมคณะทำงานโครงการฯ ทุก 6 เดือน โดยมีขั้นตอนและการดำเนินการดังนี้

ขั้นตอนและการดำเนินการรับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม



คณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียน



สัมภาษณ์ผู้รับผิดชอบหรือผู้เกี่ยวข้องถึงแนวทางการรับข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น หรือข้อร้องเรียน



3. มีการแสดงข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็นด้านห้องสมุดสีเขียว

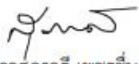
มีผู้ใช้บริการให้ข้อคิดเห็นทาง Facebook จำนวน 2 ข้อ ดังนี้

ลำดับที่	วัน เดือน ปี	ช่องทาง	ข้อเสนอแนะ/ ข้อร้องเรียน
1	27 ตุลาคม 2567	facebook	ไฟที่โถงชั้น 1 เสีย 2 ดวงค่ะ กะทริบตลอดเวลา ตอนกลางคืนจะชัดมาก ส่งผลต่ออ่านหนังสือ
	29 ตุลาคม 2567	facebook	ปลั๊กไฟคะ โตะโถงชั้น 1 ปลั๊กไฟของโตะที่ 5 (นับโตะที่ 1 จากร้านอาหารสามารถใช้ได้คะ และปลั๊กไฟของโตะที่ 6 มีอาการช็อตบ่อย ๆ ทำให้ต้องคอยไปดึงปลั๊กออกและเสียบใหม่อยู่บ่อยครั้งเพื่อใช้งาน

4. มีการรายงานผลการปรับปรุงจากข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น และเสนอต่อผู้บริหาร

ลำดับที่	วัน เดือน ปี	ช่องทาง	ข้อเสนอแนะ/ ข้อร้องเรียน	การแก้ไขปัญหา
1	27 ตุลาคม 2567	facebook	ไฟที่โถงชั้น 1 เสีย 2 ดวงคะ กะพริบตลอดเวลา ตอน กลางคืนจะชัดมาก ส่งผลต่อ อ่านหนังสือ	ดำเนินการเปลี่ยนหลอดไฟ ภายใน 1 วัน
	29 ตุลาคม 2567	facebook	ปลั๊กไฟคะ โตะโถงชั้น 1 ปลั๊กไฟของโตะที่ 5 (นับโตะที่ 1 จากร้านอาหาร สามารถใช้ได้คะ และปลั๊ก ไฟของโตะที่ 6 มีอาการ ช็อตบ่อย ๆ ทำให้ต้องคอย ไปดึงปลั๊กออกและเสียบ ใหม่อยู่บ่อยครั้งเพื่อใช้งาน	โตะที่ 5 ดำเนินการซ่อมแซมให้ ภายใน 1 วัน โตะที่ 6 ดำเนินการตรวจสอบและแ ภายใน 2 วัน

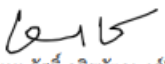
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นางสาวสุภาวดี เพชรชื่นสกุล)
ประธานคณะกรรมการ
คณะทำงานด้านการสื่อสารและสร้างจิตสำนึก

ความคิดเห็นของผู้อำนวยการ

นำแนวทางในการแก้ปัญหาแจ้งเพื่อทราบในคณะกรรมการห้องสมุดสีเขียวและสำนักงานสีเขียว

ทราบ


(นายเหวรงค์ วีชรัดดอนพงศ์)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด

ปี 2568

1. มีช่องทางเพื่อรับข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็นด้านสิ่งแวดล้อม เช่น ไลน์ เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก อีเมล

1.1 ช่องทางระบบรับฟังเสียงลูกค้า VOC (Voice of Customer ที่ URL:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfSml_mp7PFGxU9vj1TWHPxnYdU-uCktPNOEokopkzylmwV_w/viewform



Voice of Customer

แบบแจ้งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

supawadeep@go.buu.ac.th [Switch account](#)

The name, email, and photo associated with your Google account will be recorded when you upload files and submit this form

* Indicates required question

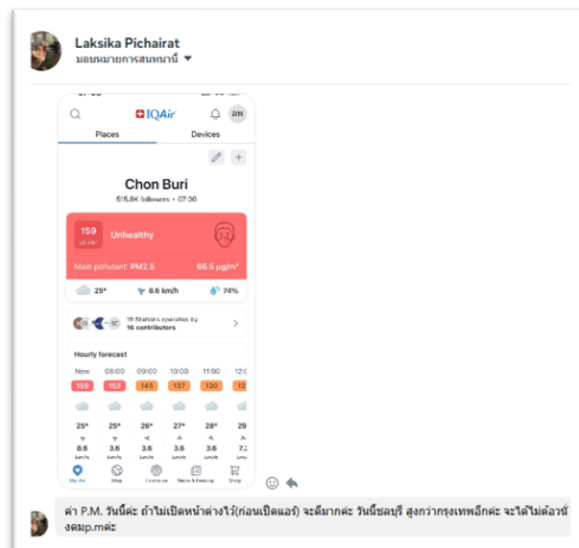
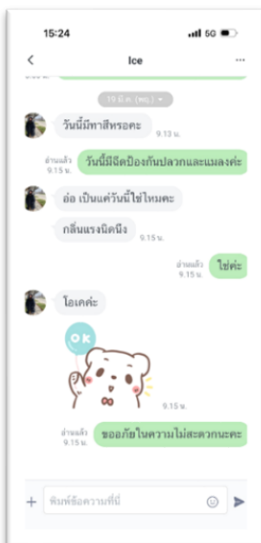
สถานภาพปัจจุบันของท่าน *

Choose

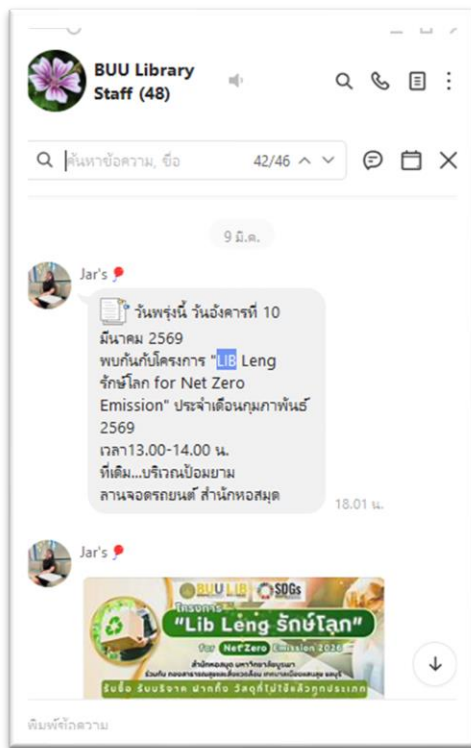
Next Clear form

1.2 ช่องทาง Social media (Line@buulibrary และ Facebook: BUULibraryFanpage)

- สำหรับผู้ใช้บริการ Line@buulibrary และ Facebook: BUULibraryFanpage



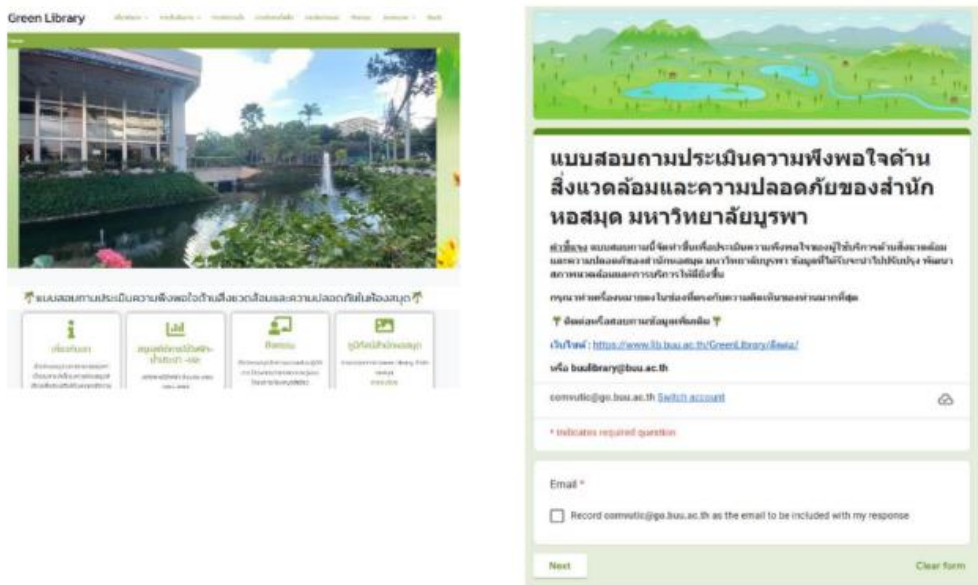
- สำหรับบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา (Line BUU Library Staff)



1.3 กล่องรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านสิ่งแวดล้อม



1.4 แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยของสำนักหอสมุด



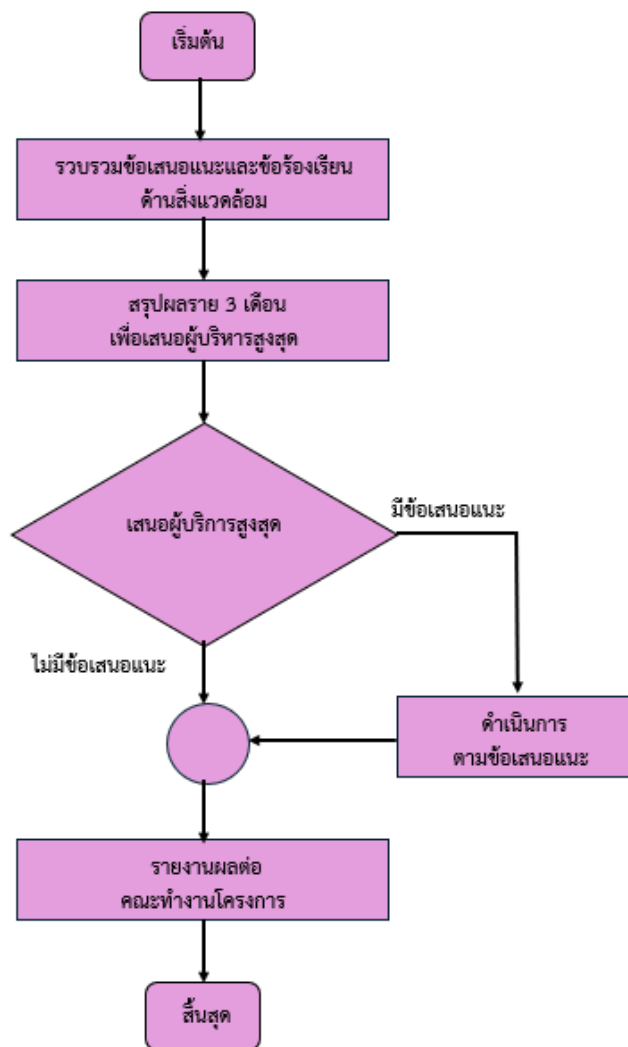
1.5 จัดทำ QR Code เพื่อรับข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็นด้านสิ่งแวดล้อม ทั้งภายในและภายนอกอาคารสำนักหอสมุด



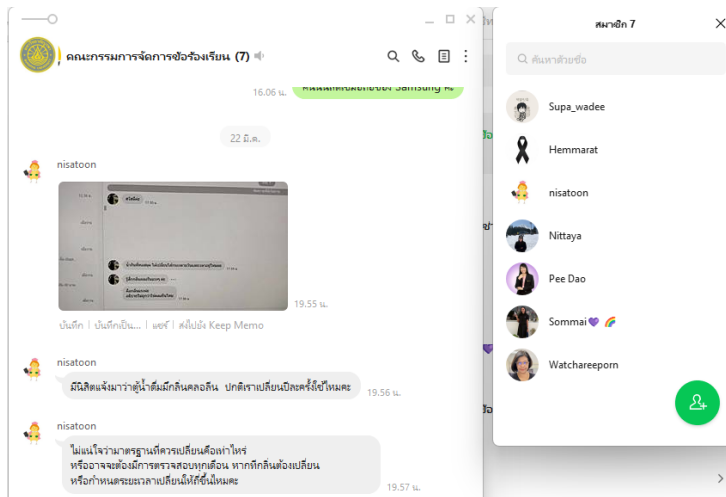
2. มีผู้รับผิดชอบในการรับข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น

การรับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม จากหน่วยงานภายในหรือภายนอก เนื่องจากสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา มีคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งมีหน้าที่รวบรวมข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ รวมถึงการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน การประสานงานและการชี้แจงผู้ร้องเรียนให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ดังนั้นคณะทำงานฯ จะดำเนินการรวบรวมและทำการสรุปข้อมูลเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับด้านสิ่งแวดล้อมของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จากคณะทำงานฯ การจัดการข้อร้องเรียนฯ ทุก 3 เดือน แล้วนำเรียนต่อผู้บริหารสูงสุด โดยมีขั้นตอนและการดำเนินการดังนี้

ขั้นตอนและการดำเนินการรับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม



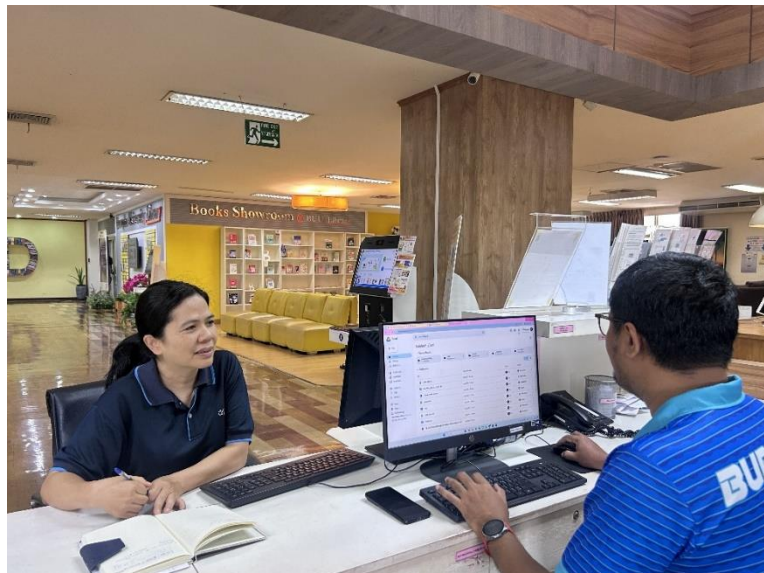
คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน



นอกจากนี้ยังมีผู้รับผิดชอบในการรับข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็นด้านสิ่งแวดล้อม ดังนี้

ลำดับที่	ช่องทางการรับข้อเสนอแนะ	ผู้รับผิดชอบ
1	ช่องทางระบบรับฟังเสียงลูกค้า VOC (Voice of Customer	เฉลิมเกียรติ
2	ช่องทาง Social media (Facebook/ Line)	สุภาวดี นิสาชล
3	กล่องรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านสิ่งแวดล้อม	สุภาวดี นิสาชล
4	แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยของสำนักหอสมุด	ฉัญลักษณ์

มีการสัมภาษณ์ผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่เกี่ยวข้องถึงแนวทางการรับข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น หรือข้อร้องเรียน



3. มีการแสดงข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็นด้านสิ่งแวดล้อม

ห้องน้ำท้อเหม็นค้ะ อยากให้ปรับปรุง เวลาห้องน้ำฟังก์ก็ปล่อยไว้นานเกินค้ะ อยากให้รีบซ่อม ลิฟต์ด้วยค้ะ

4. มีการรายงานผลการปรับปรุงจากข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น และเสนอต่อผู้บริหาร



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โทร. ๒๔๙๕

ที่ ฮว ๘๑๒๘/

วันที่ ๘ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๘

เรื่อง การสรุปข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม

เรียน ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด

ด้วยคณะทำงานด้านการสื่อสารและสร้างจิตสำนึก (หมวด ๒) ได้ดำเนินการสรุปข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม ตั้งแต่เดือนมกราคม – เดือนมีนาคม ๒๕๖๘ พบว่า มีข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ลำดับที่	วัน เดือน ปี	ช่องทาง	ข้อเสนอแนะ/ ข้อร้องเรียน	การแก้ไขปัญหา
1	31 มีนาคม 2568	แบบสอบถาม	ห้องน้ำท้อเหม็นค้ะ อยากให้ปรับปรุง เวลาห้องน้ำฟังก์ก็ปล่อยไว้นานเกินค้ะ อยากให้รีบซ่อม ลิฟต์ด้วยค้ะ	ในเบื้องต้นหลังจากที่ได้รับข้อร้องเรียน ทางผู้รักษาการแทนหัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการได้แจ้งได้มีการปรึกษากับผู้อำนวยการสำนักหอสมุด เรื่องของการติดต่อช่างที่จะเข้ามาดำเนินการซ่อมท่อในห้องน้ำ ซึ่งจากการประสานจัดหาช่างและพูดคุยรายละเอียด พบว่า ต้องดำเนินการปรับรื้อห้องน้ำเพื่อเปลี่ยนท่อใหม่ (ทุกพื้นที่) เนื่องจากระบบท่อน้ำภายในอาคารสำนักหอสมุด เริ่มเสื่อมสภาพ เกิดตะกรัน สนิมอุดตันภายในท่อน้ำ ซึ่งทำให้ท่อน้ำไม่สามารถระบายน้ำเสียได้ตามปกติ จึงอาจเป็นสาเหตุของการเกิดกลิ่น ซึ่งในปีงบประมาณ 2569 สำนักหอสมุดมีแผนในการปรับปรุงท่อน้ำภายในอาคาร - ดำเนินการเรียกช่างมาซ่อมกรณีที่พบปัญหาทันที

ลำดับที่	วัน เดือน ปี	ช่องทาง	ข้อเสนอแนะ/ ข้อร้องเรียน	การแก้ไขปัญหา
				- ดำเนินการซ่อมแต่อาจจะใช้ระยะเวลาในการซ่อมแซมประมาณ 1 เดือน (รออะไหล่ที่จะนำมาเปลี่ยนแทนของเดิม)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาวสุภาวดี เพชรชินสกุล)

ประธานคณะกรรมการ


คณะทำงานด้านการสื่อสารและสร้างจิตสำนึก

ความคิดเห็นของผู้อำนวยการ

๑. นำเขาแจ้งเพื่อทราบในคณะกรรมการห้องสมุดสีเขียวและสำนักงานสีเขียว

๒. นำเขาหารือเพื่อแก้ไขปัญหาระยะยาวในคณะกรรมการบริหารฯ

ทราบ



(นายเนมิศม์ วชิรหัตถพงศ์)

ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด

สำนักหอสมุดได้จัดทำ KPI เกี่ยวกับห้องสมุดสีเขียวและสำนักงานสีเขียว เพื่อบุคลากรแสดงความคิดเห็น หรือให้ข้อเสนอแนะจากการดำเนินงานห้องสมุดสีเขียวและสำนักงานสีเขียว

๔.๑ ระดับภาระงานเกี่ยวกับห้องสมุดสีเขียวและสำนักงานสีเขียว

KPI Template													
ชื่อตัวชี้วัด	ระดับภาระงานเกี่ยวกับห้องสมุดสีเขียวและสำนักงานสีเขียว												
ชนิดตัวชี้วัด	ตัวชี้วัดเชิงปริมาณเชิงคุณภาพ												
หน่วยวัด	ระดับภาระงานเกี่ยวกับห้องสมุดสีเขียวและสำนักงานสีเขียว												
รายละเอียดตัวชี้วัด	ระดับภาระงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับห้องสมุดสีเขียวและสำนักงานสีเขียว												
วัตถุประสงค์	เพื่อวัดภาระงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับห้องสมุดสีเขียวและสำนักงานสีเขียว และการมีส่วนร่วมของโครงการห้องสมุดสีเขียวและสำนักงานสีเขียว												
ระดับที่บังคับใช้	ทุกระดับ												
เกณฑ์การประเมิน	ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาตรีขึ้นไป และข้าราชการ รอบที่ ๒ <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">ระดับ</th> <th>ตัวชี้วัด</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ระดับที่ ๑</td> <td>เป็นกรรมการเกี่ยวกับห้องสมุดสีเขียวและสำนักงานสีเขียว</td> </tr> <tr> <td>ระดับที่ ๒</td> <td>ระดับที่ ๑ และระบุหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเกี่ยวกับห้องสมุดสีเขียวและสำนักงานสีเขียว ในหมวดที่รับผิดชอบ</td> </tr> <tr> <td>ระดับที่ ๓</td> <td>ระดับที่ ๒ และแสดงรายละเอียดงานหรือผลการดำเนินงานที่ได้รับมอบหมาย</td> </tr> <tr> <td>ระดับที่ ๔</td> <td>ระดับที่ ๓ และสรุปผลการดำเนินงานที่ได้รับมอบหมายให้กับประธาน แต่ละหมวดเป็นผู้รับรอง</td> </tr> <tr> <td>ระดับที่ ๕</td> <td>ระดับที่ ๔ และให้ข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนา เพื่อจัดทำแผนดำเนินงานในปีถัดไป</td> </tr> </tbody> </table>	ระดับ	ตัวชี้วัด	ระดับที่ ๑	เป็นกรรมการเกี่ยวกับห้องสมุดสีเขียวและสำนักงานสีเขียว	ระดับที่ ๒	ระดับที่ ๑ และระบุหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเกี่ยวกับห้องสมุดสีเขียวและสำนักงานสีเขียว ในหมวดที่รับผิดชอบ	ระดับที่ ๓	ระดับที่ ๒ และแสดงรายละเอียดงานหรือผลการดำเนินงานที่ได้รับมอบหมาย	ระดับที่ ๔	ระดับที่ ๓ และสรุปผลการดำเนินงานที่ได้รับมอบหมายให้กับประธาน แต่ละหมวดเป็นผู้รับรอง	ระดับที่ ๕	ระดับที่ ๔ และให้ข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนา เพื่อจัดทำแผนดำเนินงานในปีถัดไป
ระดับ	ตัวชี้วัด												
ระดับที่ ๑	เป็นกรรมการเกี่ยวกับห้องสมุดสีเขียวและสำนักงานสีเขียว												
ระดับที่ ๒	ระดับที่ ๑ และระบุหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเกี่ยวกับห้องสมุดสีเขียวและสำนักงานสีเขียว ในหมวดที่รับผิดชอบ												
ระดับที่ ๓	ระดับที่ ๒ และแสดงรายละเอียดงานหรือผลการดำเนินงานที่ได้รับมอบหมาย												
ระดับที่ ๔	ระดับที่ ๓ และสรุปผลการดำเนินงานที่ได้รับมอบหมายให้กับประธาน แต่ละหมวดเป็นผู้รับรอง												
ระดับที่ ๕	ระดับที่ ๔ และให้ข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนา เพื่อจัดทำแผนดำเนินงานในปีถัดไป												
เอกสารที่ใช้ในการประเมิน	๑. เอกสารการมอบหมายงานหรือคำสั่งแต่งตั้ง ๒. เอกสารแสดงรายละเอียดในแต่ละระดับ ตามแบบฟอร์มที่กำหนด												

รวมถึงมีการประชุมบุคลากรสำนักหอสมุด เพื่อหาแนวทางร่วมกันในการดำเนินงานห้องสมุดสีเขียวและสำนักงานสีเขียว และแสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะจากการดำเนินงาน



ปี 2569

1. มีช่องทางเพื่อรับข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็นด้านสิ่งแวดล้อม เช่น ไลน์ เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก อีเมล

1.1 ช่องทางระบบรับฟังเสียงลูกค้า VOC (Voice of Customer) ที่ URL:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfSmL_mp7PFGxU9vj1TWWhpxnYdU-uCktPNOEokopkzYLmwV_w/viewform



Voice of Customer

แบบแจ้งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

supawadeep@go.buu.ac.th [Switch account](#)

The name, email, and photo associated with your Google account will be recorded when you upload files and submit this form

* Indicates required question

สถานที่ปัจจุบันของท่าน *

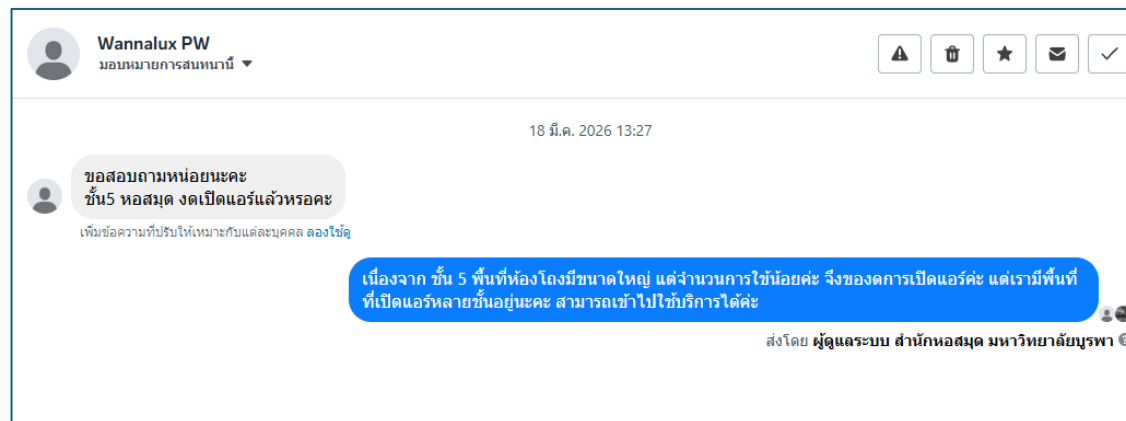
Choose

Next Clear form

1.2 ช่องทาง Social media (Line@buulibrary และ Facebook: BUULibraryFanpage)

- สำหรับผู้ใช้บริการ

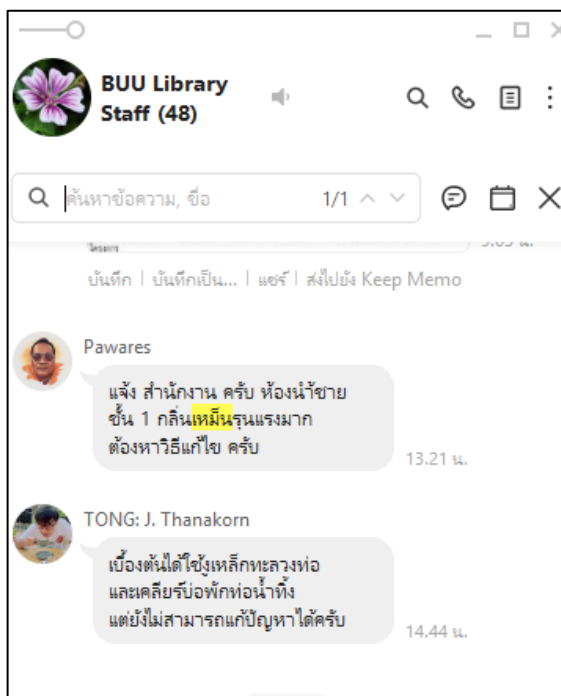
Facebook: BUULibraryFanpage



Line@buulibrary



- สำหรับบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา (Line BUU Library Staff)



1.3 กล่องรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านสิ่งแวดล้อม



1.4 แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยของสำนักหอสมุด



แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

ข้าพเจ้าขอ ขอแสดงความยินดีสำหรับเรื่องประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งผลที่ได้จะนำไปปรับปรุงพัฒนาการของหอสมุดและการบริการให้มีดีขึ้น

กรุณาทำแบบสอบถามนี้โดยละเอียดกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

📧 ติดต่อหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา

เว็บไซต์ : <https://www.lib.buu.ac.th/GreenLibrary/ลิโสต/>

หรือ buulibrary@buu.ac.th

comunic@buu.ac.th [Switch account](#)

* indicates required question

Email *

Record comunic@buu.ac.th as the email to be included with my response

Next Clear form

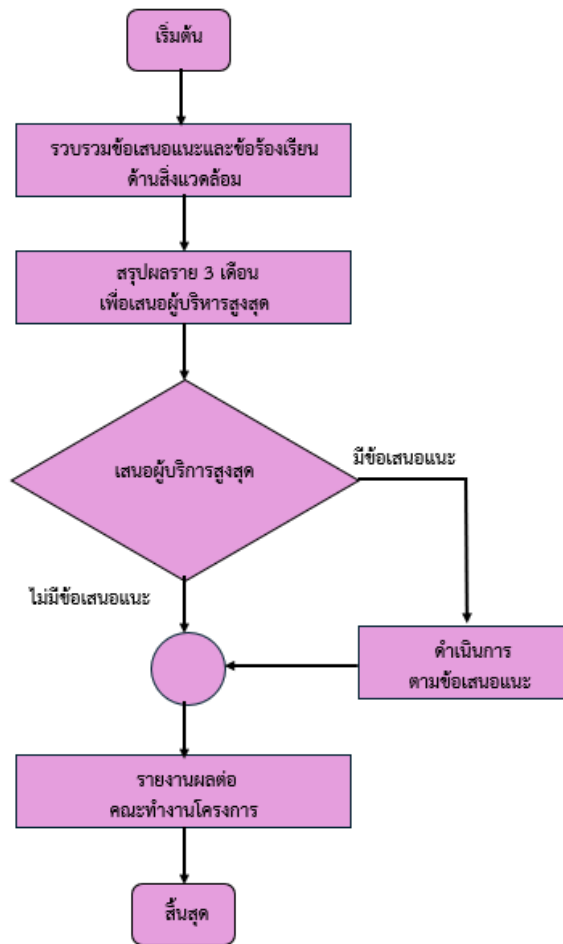
1.5 จัดทำ QR Code เพื่อรับข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็นด้านสิ่งแวดล้อม ทั้งภายในและภายนอก อาคารสำนักหอสมุด



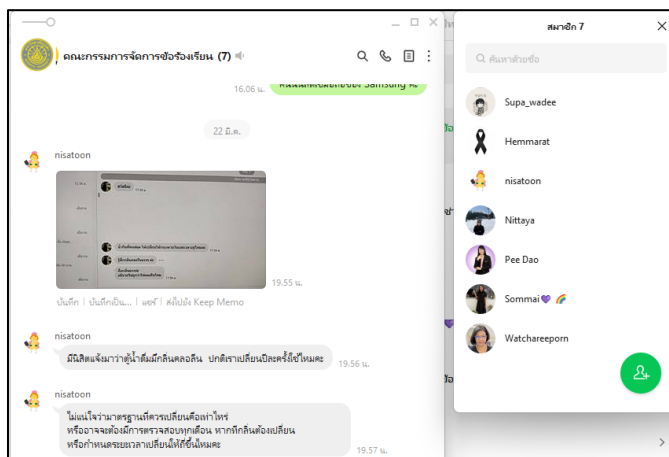
2. มีผู้รับผิดชอบในการรับข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น

การรับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม จากหน่วยงานภายในหรือภายนอก เนื่องจากสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา มีคณะทำงานการจัดการข้อร้องเรียน สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งมีหน้าที่รวบรวมข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ รวมถึงการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน การประสานงานและการชี้แจงผู้ร้องเรียนให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ดังนั้นคณะทำงานฯ จะดำเนินการรวบรวมและทำการสรุปข้อมูลเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับด้านสิ่งแวดล้อมของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จากคณะทำงานฯ การจัดการข้อร้องเรียนฯ ทุก 3 เดือน แล้วนำเสนอต่อผู้บริหารสูงสุด โดยมีขั้นตอนและการดำเนินการดังนี้

ขั้นตอนและการดำเนินการรับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม



คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน



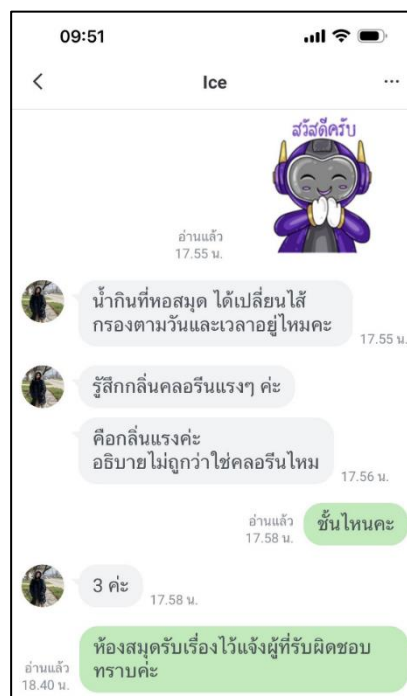
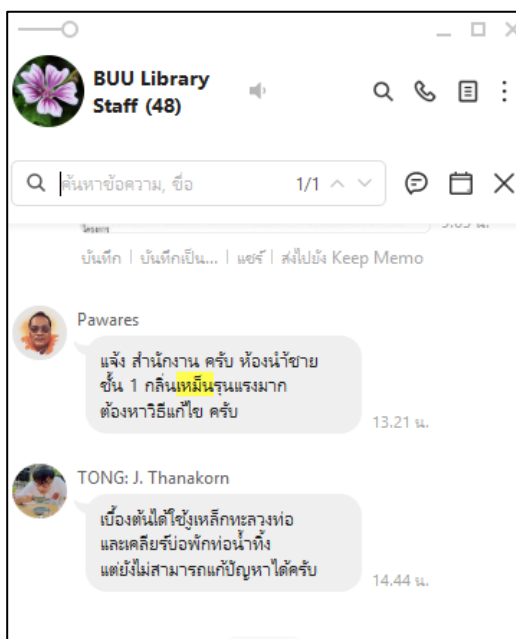
นอกจากนี้ยังมีผู้รับผิดชอบในการรับข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นด้านสิ่งแวดล้อม ดังนี้

ลำดับที่	ช่องทางการรับข้อเสนอแนะ	ผู้รับผิดชอบ
1	ช่องทางระบบรับฟังเสียงลูกค้า VOC (Voice of Customer	เฉลิมเกียรติ
2	ช่องทาง Social media (Facebook/ Line)	สุภาวดี นิสาชล
3	กล่องรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านสิ่งแวดล้อม	สุภาวดี นิสาชล
4	แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยของสำนักหอสมุด	ฉัญลักษณ์

มีการสัมภาษณ์ผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่เกี่ยวข้องถึงแนวทางการรับข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น หรือข้อร้องเรียน



3. มีการแสดงข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็นด้านสิ่งแวดล้อม



4. มีการรายงานผลการปรับปรุงจากข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น และเสนอต่อผู้บริหาร



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โทร. ๒๔๔๕

ที่ อว ๘๑๒๔/

วันที่ ๓ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๔

เรื่อง การสรุปข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม

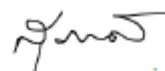
เรียน ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด

ด้วยคณะทำงานด้านการสื่อสารและสร้างจิตสำนึก (หมวด ๒) ได้ดำเนินการสรุปข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม ตั้งแต่เดือน มกราคม - มีนาคม ๒๕๖๔ พบว่า มีข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ลำดับที่	วัน เดือน ปี	ช่องทาง	ข้อเสนอแนะ/ ข้อร้องเรียน	การแก้ไขปัญหา
1	11 กุมภาพันธ์ 2569	ไลน์	คำ P.M. วันนี้ค่ะ ถ้าไม่เปิดหน้าต่างไว้ (ก่อนเปิดแอร์) จะดีมากค่ะ วันนี้ชลบุรีสูงกว่ากรุงเทพอีกค่ะ จะได้ไม่ต้องนั่งตม pm ค่ะ	1. แจ้งผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและคณะกรรมการการจัดการข้อร้องเรียน 2. ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดแจ้งไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการปิดหน้าต่างและกำชับให้ช่วยตรวจสอบและดูแลอย่างสม่ำเสมอ 3. แอดมินแจ้งผลการดำเนินงานไปยังผู้ร้องเรียน (ดำเนินการภายใน 1 วัน) 4. นอกจากนี้ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดได้ดำเนินการให้ฝ่ายสำนักงานผู้อำนวยการดำเนินการจัดหาเครื่องฟอกอากาศที่มีประสิทธิภาพในการกำจัดไวรัส แบคทีเรีย สปอร์เชื้อรา ทั้งในอากาศและบนพื้นผิวสัมผัส รวมถึงลดฝุ่น PM 2.5 และกลิ่นไม่พึงประสงค์ในพื้นที่บริการและพื้นที่ทำงานของบุคลากร

ลำดับที่	วัน เดือน ปี	ช่องทาง	ข้อเสนอแนะ/ ข้อร้องเรียน	การแก้ไขปัญหา
2	16 กุมภาพันธ์ 2569	ไลน์	ห้องน้ำชาย ชั้น 1 กลิ่นเหม็นรุนแรงมาก ต้องหาวิธีแก้ไขครับ	<ol style="list-style-type: none"> 1. แจ้งผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและคณะกรรมการการจัดการข้อร้องเรียน 2. หลังจากได้รับแจ้งแล้ว ได้มีการประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องในเบื้องต้น พบว่า ได้มีการดำเนินการนำภูเหล็กทะเลงท้อต้นไปบ้างแล้ว 3. ผู้อำนวยการได้ให้รณากรณ์ติดต่อประสานงานกับช่างให้มาดูและทะเลงท้อต้นให้ในเบื้องต้น 4. ให้แม่บ้านแขวนป้ายงดใช้อ่างล้างมือให้ห้องน้ำชาย-หญิง-คนพิการ ไปก่อน เนื่องจากใช้ท่อน้ำเดียวกัน ซึ่งจะช่วยลดการเอ่อล้นของท่อระบายน้ำทิ้งที่ส่งกลิ่นเหม็น 5. หลังจากได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังกล่าว พบว่า ห้องน้ำไม่ส่งกลิ่นเหม็นรบกวนแล้ว) 6. ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการประสานกับช่างเดินท่อภายนอกอาคารเพื่อทิ้งน้ำทิ้งลงท่อใหญ่ของมหาวิทยาลัย ซึ่งตอนนี้ได้ทิ้งลงคลองรอบสำนักหอสมุด (เพิ่งทราบเหมือนกันว่าเป็นแบบนี้มานานแล้ว จะทำให้น้ำเสีย) (ดำเนินการภายใน 3 วัน)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



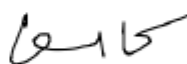
(นางสาวสุภาวดี เพชรชินสกุล)

ประธานคณะกรรมการ
คณะทำงานด้านการสื่อสารและสร้างจิตสำนึก

ความคิดเห็นของผู้อำนวยความสะดวก

.....
นำเข้าแจ้งเพื่อทราบในคณะกรรมการห้องสมุดสีเขียวและสำนักงานสีเขียว
.....





ทราบ



(นายเหมรค์มี วชิรทัตพงศ์)

ผู้อำนวยความสะดวกสำนักหอสมุด

นำข้อร้องเรียนเข้าที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักหอสมุด

← e-Meeting Burapha University	
วาระการประชุม การประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักหอสมุด ครั้งที่ ๑/๒๕๖๙ วันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๙ ๐๙:๐๐ น.	
วาระที่ ๑ เรื่องแจ้งให้ที่ประชุมทราบ	
๑.๑ ประธานแจ้งให้ที่ประชุมทราบ	
๑.๑.๑	แนวทางในการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดซื้อพัสดุแบบรวมศูนย์ 
๑.๑.๒	การจัดโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การปรับเปลี่ยนองค์กรทางการศึกษาในยุคปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์
๑.๑.๓	การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการสัญญาของมหาวิทยาลัย 
๑.๒.๑๑	ผลการดำเนินงานตามค่าเป้าหมายและตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา 
๑.๒.๑๒	ข้อร้องเรียน ปี ๒๕๖๙ 

นอกจากนี้ สำนักหอสมุดได้จัดทำ KPI เกี่ยวกับห้องสมุดสีเขียวและสำนักงานสีเขียว เพื่อบุคลากรแสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะจากการดำเนินงานห้องสมุดสีเขียวและสำนักงานสีเขียว

๔. งานตามข้อกำหนดของส่วนงาน

๔.๑ ภาระงานเกี่ยวกับห้องสมุดสีเขียวและสำนักงานสีเขียว

KPI Template													
ชื่อตัวชี้วัด	ระดับภาระงานเกี่ยวกับห้องสมุดสีเขียวและสำนักงานสีเขียว												
หน่วยวัด	ระดับภาระงานเกี่ยวกับห้องสมุดสีเขียวและสำนักงานสีเขียว												
รายละเอียดตัวชี้วัด	ระดับภาระงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับห้องสมุดสีเขียวและสำนักงานสีเขียว												
วัตถุประสงค์	เพื่อวัดภาระงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับห้องสมุดสีเขียวและสำนักงานสีเขียว และการมีส่วนร่วมของโครงการห้องสมุดสีเขียวและสำนักงานสีเขียว												
ระดับที่บังคับใช้	ทุกระดับ												
เกณฑ์การประเมิน	<p>ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรีขึ้นไป และข้าราชการ</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ระดับ</th> <th>ตัวชี้วัด</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ระดับที่ ๑</td> <td>เป็นกรรมการเกี่ยวกับห้องสมุดสีเขียวและสำนักงานสีเขียว</td> </tr> <tr> <td>ระดับที่ ๒</td> <td>ระดับที่ ๑ และระบุน้ำหนักที่ได้รับมอบหมายเกี่ยวกับห้องสมุดสีเขียวและสำนักงานสีเขียวจากประธานหมวด</td> </tr> <tr> <td>ระดับที่ ๓</td> <td>ระดับที่ ๒ และแสดงรายละเอียดงานหรือผลการดำเนินงานที่ได้รับมอบหมาย</td> </tr> <tr> <td>ระดับที่ ๔</td> <td>ระดับที่ ๓ และสรุปผลการดำเนินงานที่ได้รับมอบหมายให้กับประธานแต่ละหมวดเป็นผู้รับรอง</td> </tr> <tr> <td>ระดับที่ ๕</td> <td>ระดับที่ ๔ และให้ข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนา เพื่อจัดทำแผนดำเนินงานในปีถัดไป</td> </tr> </tbody> </table> <p>หมายเหตุ สำหรับข้าราชการ (ไม่ต้องประเมินในข้อนี้ในรอบการประเมินที่ ๑ และให้เก็บผลการดำเนินงานไว้สำหรับการประเมินในรอบที่ ๒)</p>	ระดับ	ตัวชี้วัด	ระดับที่ ๑	เป็นกรรมการเกี่ยวกับห้องสมุดสีเขียวและสำนักงานสีเขียว	ระดับที่ ๒	ระดับที่ ๑ และระบุน้ำหนักที่ได้รับมอบหมายเกี่ยวกับห้องสมุดสีเขียวและสำนักงานสีเขียวจากประธานหมวด	ระดับที่ ๓	ระดับที่ ๒ และแสดงรายละเอียดงานหรือผลการดำเนินงานที่ได้รับมอบหมาย	ระดับที่ ๔	ระดับที่ ๓ และสรุปผลการดำเนินงานที่ได้รับมอบหมายให้กับประธานแต่ละหมวดเป็นผู้รับรอง	ระดับที่ ๕	ระดับที่ ๔ และให้ข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนา เพื่อจัดทำแผนดำเนินงานในปีถัดไป
ระดับ	ตัวชี้วัด												
ระดับที่ ๑	เป็นกรรมการเกี่ยวกับห้องสมุดสีเขียวและสำนักงานสีเขียว												
ระดับที่ ๒	ระดับที่ ๑ และระบุน้ำหนักที่ได้รับมอบหมายเกี่ยวกับห้องสมุดสีเขียวและสำนักงานสีเขียวจากประธานหมวด												
ระดับที่ ๓	ระดับที่ ๒ และแสดงรายละเอียดงานหรือผลการดำเนินงานที่ได้รับมอบหมาย												
ระดับที่ ๔	ระดับที่ ๓ และสรุปผลการดำเนินงานที่ได้รับมอบหมายให้กับประธานแต่ละหมวดเป็นผู้รับรอง												
ระดับที่ ๕	ระดับที่ ๔ และให้ข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนา เพื่อจัดทำแผนดำเนินงานในปีถัดไป												
เอกสารที่ใช้ในการประเมิน	<p>๑. เอกสารคำสั่งแต่งตั้ง</p> <p>๒. เอกสารแสดงรายละเอียดในแต่ละระดับ</p> <p>๓. เอกสารแสดงหลักฐานเชิงประจักษ์ที่แสดงถึงการปฏิบัติงานจริงได้ เช่น รูปภาพการปฏิบัติงาน รายงานการประชุมฯ</p>												