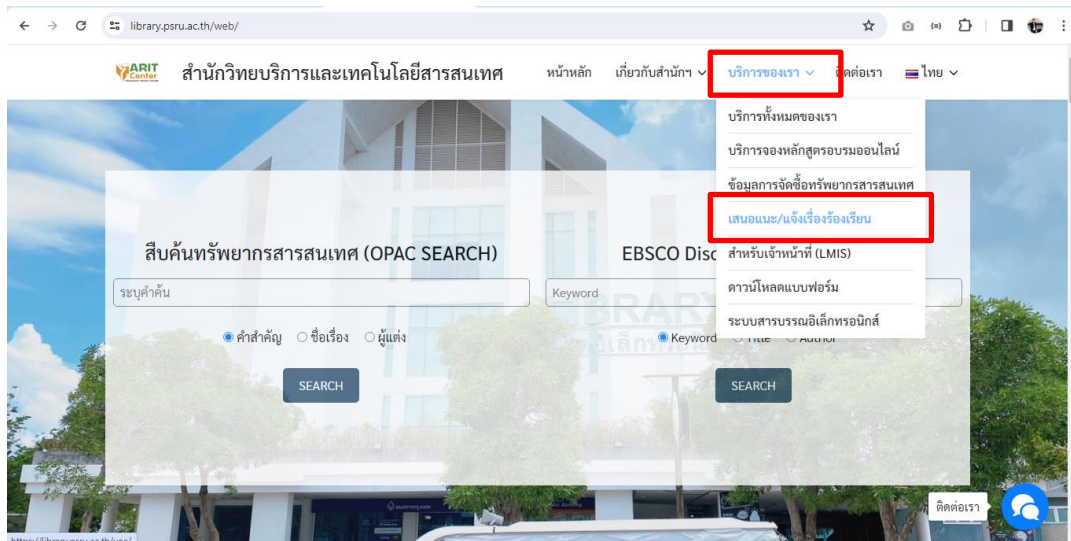


## 2.2.4 ช่องทางรับข้อเสนอแนะ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีช่องทางการรับข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นด้านสิ่งแวดล้อม โดยผู้ใช้บริการสามารถแจ้งข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นต่าง ๆ ผ่านระบบรับฟังเสียงลูกค้า (Voice Of Customer) ซึ่งสามารถเข้าใช้งานได้หลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์, LINE BOT, Facebook ดังนี้

- 1) ช่องทางการแจ้งข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะผ่านเว็บไซต์สำนักวิทยบริการฯ (<https://library.psu.ac.th>)

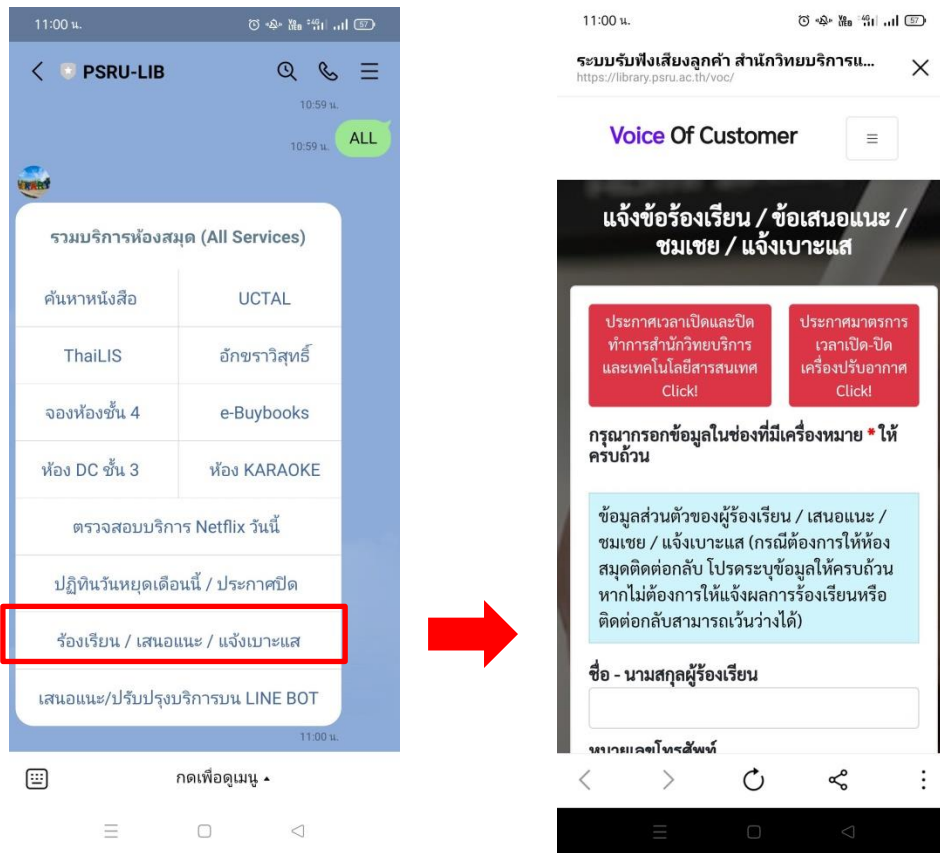


ภาพที่ 1 การแจ้งข้อเสนอแนะ / ข้อร้องเรียนผ่านเว็บไซต์

A screenshot of the 'Voice Of Customer' feedback form. The form is titled 'แจ้งข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ชมเชย / แจ้งเบาะแส' (Feedback/Complaint/Praise/Report). It includes fields for 'ชื่อ - นามสกุลผู้ร้องเรียน' (Name and Surname of the complainant), 'หมายเลขโทรศัพท์' (Phone number), 'Email เพื่อใช้ติดต่อและแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินงาน' (Email for contact and progress updates), 'สถานภาพปัจจุบันของท่าน (\*)' (Your current status), 'ประเภท (\*)' (Category), 'หมวดหมู่การร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ชมเชย / แจ้งเบาะแส (\*)' (Type of complaint/feedback/praise/report), 'ความเร่งด่วนของปัญหา' (Urgency of the problem), and 'รายละเอียด(\*)' (Details). There are also radio buttons for 'คำสำคัญ' (Keywords) and 'ชื่อเรื่อง' (Subject), and a 'SEARCH' button. The form is set against a background image of a person wearing glasses.

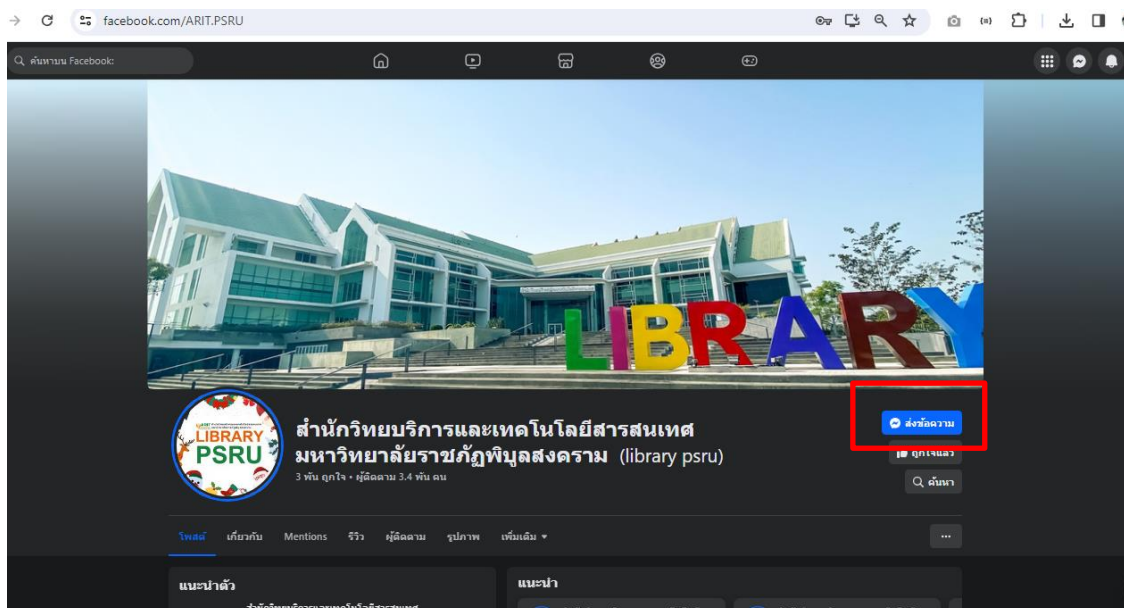
ภาพที่ 2 ระบบแจ้งข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ

2) ช่องทางการแจ้งข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะผ่านบริการ LINE BOT ของสำนักวิทยบริการฯ (LINE ID : @PSRU-LIB)



ภาพที่ 3 การแจ้งข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะผ่านบริการ LINE BOT

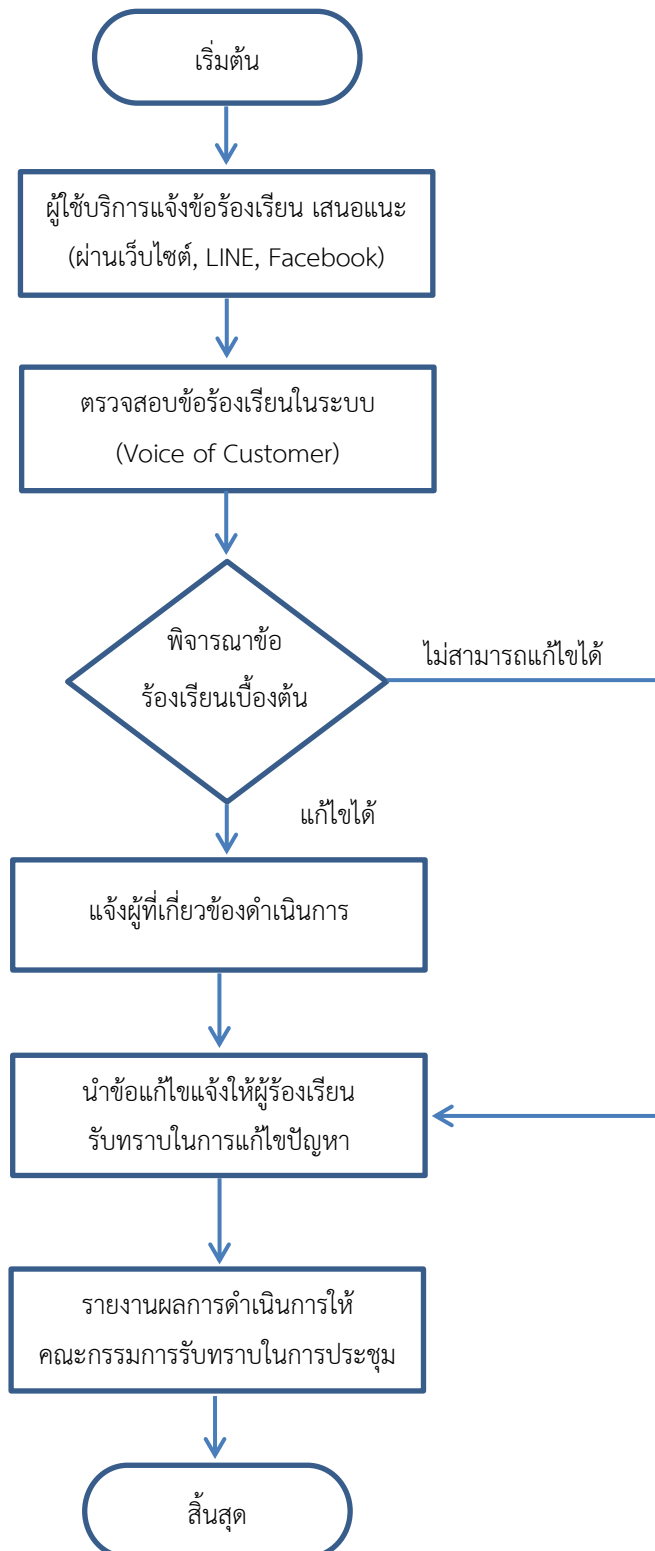
3) ช่องทางการรับข้อเสนอแนะผ่าน facebook สำนักวิทยบริการฯ



ภาพที่ 4 การแจ้งข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะผ่าน facebook สำนักวิทยบริการฯ

## ขั้นตอนการดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ได้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ดำเนินการรับเรื่องของข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะเพื่อดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะนั้น ๆ โดยมีลำดับขั้นตอน ดังนี้



← → ↻ Not secure 202.29.80.65/LiMis/user/voc/index 🔍 ☆ 📷 (x) 📄 📌 📱 🖨️

Voice Of Customer

HOME  
หน้าหลัก  
บริการลูกค้า  
✚️ ข้อร้องเรียนใหม่  
🔍 กำลังดำเนินการ  
🔍 ดำเนินการเสร็จสิ้น  


---

REPORTS  
📊 รายงานข้อร้องเรียน  
📄 กลับหน้าหลัก LMS

รายการแจ้งเรื่องร้องเรียนใหม่  
View Details

รายการกำลังตรวจสอบ/ดำเนินการ  
View Details

ข้อร้องเรียนที่สิ้นสุดการดำเนินการ  
View Details

### 📄 รายการข้อร้องเรียนทั้งหมด

10 entries per page

วัน เวลา	ประเภท	หมวดหมู่	ผู้ร้องเรียน	เรื่องร้องเรียน	ความเร่งด่วน	สถานะการร้องเรียน	รายละเอียด
2 ส.ค. 2566 15:30:03	ข้อเสนอนะ	อื่นๆ (Other)	สมาชิกห้องสมุดประเภทสมทบ	กรณีนักศึกษาบางกลุ่มเข้ามาใช้ห้องสมุด แต่เสียงตอบรับบุคคลอื่นที่ต่อใช้สมาชิกในการอ่านหนังสือ จึงขอให้เจ้าหน้าที่เข้มงวด หรือตัดเดือนด้วยครับ เพื่อไม่ให้เป็นการรบกวนบุคคลอื่นที่เข้ามาใช้บริการครับ	ปกติ	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	
8 พ.ย. 2566 00:29:47	ข้อเสนอนะ	สาธารณูปโภค พลังงาน (ห้องน้ำ ไฟฟ้า อุณหภูมิ ในอาคาร ระบบน้ำ ฯลฯ)	นักศึกษา ระดับปริญญาตรี	เมื่อยกให้มีการขยายเวลาการใช้งานเครื่องปรับอากาศที่ห้องบริการ 24 ชั่วโมงครับ เพราะสังเกตเห็นได้ว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ มีกิจกรรมงานของคณะมาทำที่ห้อง 24 ชั่วโมง ซึ่งการทำงานอย่างสะดวกสบาย ด้วยการเปิดเครื่องปรับอากาศ จะทำให้ นักศึกษามีสมาธิในการทำงานมากยิ่งขึ้น	ปกติ	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	
18 ก.ย. 2566 10:26:50	ข้อร้องเรียน	การบริการ	นักศึกษา ระดับปริญญาตรี	ผมเป็นนักศึกษาคนหนึ่งที่ชอบอ่านหนังสือทำงานในท้องสมุดแต่เวลาปิดห้องสมุดเร็วมากคือปิดพร้อมเวลาเลิกเรียน แล้วจะเอาเวลาไหนมาใช้บริการ? ถ้าถามว่าแล้วห้อง 24 ชั่วโมงล่ะครับผมเห็นแต่ห้องแค่นั้นกับนักศึกษามากมายพอเธอถามไม่เปิดเธอก็ไม่ต่างกับที่หอหรือครับแล้วแค่เห็นคนใช้บริการจำนวนหนึ่งก็ไม่อยากเข้าไปแล้วเพราะมันอีกอีกรับบ้างคงแค่ชอบอ่านหนังสือเฉยๆ อยากรจะให้เพิ่มเวลาให้บริการให้มากกว่านี้ 20.00 แบบเดิมกำลังโอเคไม่เยอะแต่ 16:30 ไม่โอเคจริงๆ ถ้าไม่ได้จริงๆ ช่วยลบข้อนี้ด้วยดี	ด่วนที่สุด	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	

Showing 1 to 3 of 3 entries

Logged in as: นายสมภพ นูสิทธิ์

Voice Of Customer

HOME  
หน้าหลัก  
บริการลูกค้า  
✚️ ข้อร้องเรียนใหม่  
🔍 กำลังดำเนินการ  
🔍 ดำเนินการเสร็จสิ้น  


---

REPORTS  
📊 รายงานข้อร้องเรียน  
📄 กลับหน้าหลัก LMS

### 📄 สรุปรายงานข้อร้องเรียน

รายงานข้อมูลการร้องเรียนตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2566 ถึงวันที่ 20 ธันวาคม 2566 🔍 เริ่มต้นกำหนดช่วงเวลาใหม่

วัน / เดือน / ปี	ข้อร้องเรียนทั้งหมด (เรื่อง)	รอดตรวจสอบ	แก้ไขได้ (เรื่อง)	ไม่สามารถแก้ไขได้ (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)
18 กันยายน 2566	1	0	1	0	0
8 พฤศจิกายน 2566	1	0	1	0	0
2 ธันวาคม 2566	1	0	1	0	0
<b>รวม</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

ประเภท	จำนวน (เรื่อง)
ข้อร้องเรียน	1
ข้อเสนอนะ	2

หมวดหมู่	จำนวน (เรื่อง)
การบริการ	1
สาธารณูปโภค พลังงาน (ห้องน้ำ ไฟฟ้า อุณหภูมิ ในอาคาร ระบบน้ำ ฯลฯ)	1
อื่นๆ (Other)	1

#### 📊 สัดส่วนการดำเนินการ

■ ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว  
■ อยู่ระหว่างดำเนินการ  
■ ไม่สามารถแก้ไขได้


#### 📊 จำนวนตามประเภท

#### 📊 จำนวนตามหมวดหมู่

Copyright © 2023, Voice Of Customer ARIT PSRU

ภาพที่ 5 ภาพรวมการจัดการข้อร้องเรียนในระบบรับฟังเสียงลูกค้า (Voice of Customer)

มีการสรุปและรายงานข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะด้านสิ่งแวดล้อมให้ผู้บริหารทราบในการประชุม คณะกรรมการบริหารจัดการ และคณะกรรมการดำเนินงานสำนักงานสีเขียว



**รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารจัดการ และคณะกรรมการดำเนินงานสำนักงานสีเขียว**  
ครั้งที่ 1/2566

วันจันทร์ที่ 19 มิถุนายน พ.ศ. 2566 เวลา 13.30 น.  
ณ ห้องประชุม Meeting 2 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

**รายชื่อผู้มาประชุม**

**คณะกรรมการบริหารจัดการสำนักงานสีเขียว**

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมชาย ชาติ ประชากรรณการ
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุวัฒน์ สวัสดิ์ไชย กรรมการ
3. อาจารย์ชัชวาลย์ วัฒนประพันธ์ กรรมการ
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิเชษฐ สันติ กรรมการ
5. นายเจสดี ทังยะ กรรมการและเลขานุการ

**คณะกรรมการดำเนินงานสำนักงานสีเขียว**

**วาระที่ 1**

1. นางสาวกัญญา นุชพยอม ประธานคณะกรรมการ
2. นางสาวอรุณา พงษ์สุทธิ กรรมการ
3. นางสาววิภาดา บุญคง กรรมการและเลขานุการ

**วาระที่ 2**

1. นายนุช กัญญา ประธานคณะกรรมการ
2. นางสาวสุรางคนางค์ ไขศรี กรรมการ
3. นายนุช มุสิก กรรมการและเลขานุการ

**วาระที่ 3**

1. นายนุช ฐิติคุณ ประธานคณะกรรมการ
2. นายนุช พงษ์เกล้า กรรมการ
3. นายนุช พงษ์เกล้า กรรมการ
4. นายนุช ฐิติคุณ กรรมการและเลขานุการ

3

**เริ่มประชุมเวลา 13.30 น.**

เมื่อคณะกรรมการฯ มาครบองค์ประชุมแล้ว ประธานฯ จึงกล่าวเปิดประชุม และดำเนินการประชุม ตามระเบียบวาระการประชุม ดังนี้

**ระเบียบวาระที่ 1 การติดตามผลการดำเนินงานปรับปรุงระบบฯ ที่ผ่านมา**

**1.1 ติดตามผลการดำเนินงานสำนักงานสีเขียว**

ประธานฯแจ้งว่า ตามที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ได้จัดทำโครงการระบบประเมินสำนักงานสีเขียวภายในสำนักงาน ประจำปี 2567 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 1 ครั้ง ในเดือนธันวาคม 2566 จากคณะกรรมการตรวจประเมินสำนักงานสีเขียวในสำนักงานที่ผ่านการเลือกผลดีสุดการดำเนินงานสำนักงานสีเขียว และผลดีสุดการประเมินสำนักงานสีเขียว และโครงการตรวจประเมินสำนักงานสีเขียว ประจำปี 2567 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศและหน่วยงาน สภาการศึกษาและสิ่งแวดล้อมอื่น ทางกรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม จึงแจ้งให้ทราบว่าจะมีการพิจารณาการเปิดรับสมัคร ถึง 29 กุมภาพันธ์ 2567 ทั่วประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ได้ทราบว่าจะมีการพิจารณาการเปิดรับสมัคร ถึง 29 กุมภาพันธ์ 2567 ทั่วประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ได้ทราบว่าจะมีการพิจารณาการเปิดรับสมัคร และดำเนินการประชุมคณะกรรมการฯ ในวันที่ 6 พฤศจิกายน 2566 เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการตรวจประเมินฯ ขอความร่วมมือให้ดำเนินการ ดังนี้

- 1.1 Upload ข้อมูลหลักฐานการดำเนินงานตามเกณฑ์ฯ 2566 ตัวชี้วัดไว้ที่หน้าเว็บไซต์สำนักงานสีเขียวของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ก่อนวันรับการตรวจประเมิน ระหว่างวันที่ 3 วัน
- 1.2 จัดทำ แผนลด Carbon Footprint นำเสนอผลการดำเนินงานในภาพรวม ไม่เกิน 20 นาที ให้ครบถ้วนสมบูรณ์การดำเนินงานตามเกณฑ์สำนักงานสีเขียว ทั้ง 6 หมวด 23 ประเด็น (ในรูปแบบ Powerpoint หรือ VTR)
- 1.3 เตรียมพื้นที่ปฏิบัติงานพร้อมรับการตรวจประเมิน
- 1.4 เตรียมบุคลากรที่ส่วนเกี่ยวข้องเข้าร่วมการตรวจประเมินฯ ได้แก่ ผู้บริหาร คณะทำงาน หรือผู้รับผิดชอบทั้ง 6 หมวด เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ เช่น ที่สำนักงาน ที่จัดเก็บและคัดแยกขยะ พนักงานเก็บขยะ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย พนักงาน เป็นต้น

**มติที่ประชุม** รับทราบ และดำเนินการต่อไป

**1.2 ติดตามผลการดำเนินงานกิจกรรมการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมของ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ**

ประธานฯแจ้งว่า กิจกรรมการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินการแล้วมี ดังนี้

- 1.1 กิจกรรมประหยัดกระดาษใช้ดี : เจ้าหญิงรักษ์โลก ในโครงการ PSRU LIBRARY FAIR ประจำปีงบประมาณ 2566 (<https://www.facebook.com/thedead4life/no.573565078143612&type=3>)

12

เกณฑ์การประเมิน	ผลการตรวจประเมินสำนักงานสีเขียวภายในสำนักงาน	คะแนน
<b>หมวดที่ 6 การจัดซื้อและจัดจ้าง</b>		14.38/15
บุคคล	มีความรู้ความเข้าใจในความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายสามารถอธิบายและปฏิบัติตามได้ตรงตามเกณฑ์ที่กำหนด	
บุคคลที่ตรวจปรับปรุงแก้ไข	-	
ข้อเสนอแนะ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ใช้วิธีการประเมินเชิงปริมาณที่ประเมินเป็นรายบุคคล</li> <li>2. ทบทวนแบบประเมินให้สอดคล้องกับที่ข้อตกลงการจ้างปฏิบัติงาน</li> <li>3. เพิ่มวิธีการคัดเลือกสถานที่ที่ประเมินตามแบบฟอร์มการคัดเลือกสถานที่สำรวจ 1 สถานที่</li> <li>4. เพิ่มปริมาณการประเมินในแต่ละตัวชี้วัดประเมินเข้าในการปฏิบัติงานให้ชัดเจนมากขึ้น</li> </ol>	

**มติที่ประชุม** รับทราบ มอบหมายให้คณะกรรมการหมวด 1-6 นำข้อเสนอแนะของคณะกรรมการตรวจประเมินสำนักงานสีเขียวภายในสำนักงาน ไปดำเนินการตามแผน ปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงาน เพื่อเห็นผลแผนการตรวจประเมินภายนอก ของกรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อมต่อไป โดยให้ฝ่ายเลขานุการติดตามอย่างต่อเนื่อง

**4.2 การสื่อสารและขอความคิดเห็นจากคณาจารย์**

รายงานการรับข้อเสนอแนะขอความคิดเห็นด้านสิ่งแวดล้อม (เดือนธันวาคม - เดือนพฤศจิกายน 2566) คือคณะทำงานด้านสิ่งแวดล้อม หมวดที่ 2 การสื่อสารและการสร้างจิตสำนึก ได้จัดทำ ช่องทางการรับข้อเสนอแนะขอความคิดเห็นด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้การดำเนินการจากของหมวดที่ 2 เป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งรายงานการรับข้อเสนอแนะขอความคิดเห็นด้านสิ่งแวดล้อม (เดือนธันวาคม - เดือนพฤศจิกายน 2566) ว่าไม่พบข้อเสนอแนะขอความคิดเห็นด้านสิ่งแวดล้อม จึงถือผลสัมฤทธิ์ของการบริหารสำนักงานสีเขียว ๓ เดือน

**มติที่ประชุม** รับทราบ มอบหมายให้คณะกรรมการหมวด 2 รายงานผลหรือข้อร้องเรียนอย่างต่อเนื่องต่อไป

**4.3 การปฏิบัติตามกฎหมาย**

คณะกรรมการผู้รับผิดชอบดำเนินการรวบรวมกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และทำการวิเคราะห์การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมประเภทต่าง ๆ ตามกฎหมาย พร้อมทั้งมอบหมายผู้ที่เกี่ยวข้องให้บุคลากรได้รับทราบ โดยสรุปพบว่า ส่วนใหญ่มีการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมที่สอดคล้องกับที่กฎหมายกำหนด ดังนี้

14

**4.4 มอบหมายแก้ไขปรับปรุงเอกสาร**

ประธานฯแจ้งที่ประชุมทราบข้อเท็จจริงว่า หากพบปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินงาน ขอให้แจ้งฝ่ายบริหารจะได้หาแนวทางและกำหนดมาตรการในการแก้ไขปรับปรุง ทั้งนี้ ได้มีการปรับปรุงการมอบหมายหน้าที่ ความรับผิดชอบในการดูแล กำกับดำเนินงานสำนักงานสีเขียว ครอบคลุมถึงการจัดสรรค่าวัสดุให้เหมาะสม

**มติที่ประชุม** รับทราบ และดำเนินการต่อไป

**ระเบียบวาระที่ 5 การประเมินผลของข้อเสนอแนะจากผู้บริหารในการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม**

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้ส่งผลการตรวจประเมินสำนักงานสีเขียวในหน่วยงานต้นแบบต่อ จิตกรรณการสื่อสารในองค์กร บุคลากรด้านและระดับผู้เกี่ยวข้องร่วมประเมินปฏิบัติงานเป็นต้นแบบและได้ดำเนินการปฏิบัติตามประจำ

**มติที่ประชุม** รับทราบ และดำเนินการต่อไป

**ระเบียบวาระที่ 6 ข้อเสนอแนะจากที่ประชุม และยึดถือแนวปฏิบัติของผู้บริหารองค์การดำเนินงานสำนักงานสีเขียวอย่างต่อเนื่อง**



ท่านประธานฯแจ้งที่ประชุม กล่าวขอบคุณคณะกรรมการดำเนินงานสำนักงานสีเขียว ที่ร่วมกับดำเนินงานสำนักงานสีเขียว และขอให้การประเมินปรับปรุงตัวชี้วัด และขอเชิญคณะกรรมการดำเนินงานสำนักงานสีเขียวร่วมให้ข้อมูลแก่คณะกรรมการประเมิน และรับฟังผลการประเมินในวันพรุ่งนี้ เพื่อให้ทราบข้อดีข้อด้อยของตัวชี้วัด

**มติที่ประชุม** รับทราบ

**ระเบียบวาระที่ 7 เชิญฟัง ๗**

-ไม่มี-

ประธานฯกล่าวขอบคุณ และกล่าวปิดประชุม  
ปิดประชุมเวลา 16.30 น.

 (นางสาววิภาดา บุญคง)  
ผู้อำนวยการศูนย์  
 (นางสาวกัญญา นุชพยอม)  
ผู้อำนวยการสำนักงานประชุม