การดำเนินการรับข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็นจากผู้ใช้บริการ

มีการแสดงข้อเสนอแนะด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการ โดยสำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีช่องทางการรับข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นจากผู้ใช้บริการ 8 ช่องทาง ได้แก่

1. QR Code บนเว็บไซต์ และโปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ
2. ทางระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-office)
3. กล่องรับฟังข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น
4. E-mail
5. Facebook
6. Line Official Account (Line OA)
7. ทางโทรศัพท์
8. เดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักการพิมพ์

ซึ่งในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2565 - กันยายน 2566 ไม่พบข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็นจากผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีแนวทางการรับข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นด้านสิ่งแวดล้อมและขั้นตอนการปรับปรุงแก้ไข/ป้องกันปัญหาที่เกี่ยวข้องในด้านสิ่งแวดล้อม

แนวทางการรับข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นด้านสิ่งแวดล้อม สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

1. ผู้รับผิดชอบ

1.1 ช่องทางรับข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นด้านสิ่งแวดล้อมอิเล็กทรอนิกส์ (Google forms) ผ่าน QR Code บนเว็บไซต์ และโปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ผู้รับผิดชอบ

- นางสาวอรุณรัตน์ ภู่ระหงษ์
- นางสาววณิชชา แก่นไชย
- นายสาโรจน์ จักร์ศิริ

1.2 ทางระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-office) ผู้รับผิดชอบ นายสาโรจน์ จักร์ศิริ

1.3 กล่องรับฟังข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นด้านสิ่งแวดล้อม ผู้รับผิดชอบ นายสาโรจน์ จักร์ศิริ

1.4 E-mail : printing.parliament@gmail.com ผู้รับผิดชอบ นางสาวเยาวภา ปุลันรัมย์

1.5 Facebook : https://www.facebook.com/parliament.print ผู้รับผิดชอบ

- นายสาโรจน์ จักร์ศิริ
- นางสาวเยาวภา ปุลันรัมย์
- นางสาวกัญญภา แสนสินธุ์

1.6 Line Official Account : @049baqfa (Printing_Service) ผู้รับผิดชอบ นางสาวโสภา ภูอะกิจ

1.7 ช่องทางโทรศัพท์ : 0 2242 5900 ผู้รับผิดชอบ

- กลุ่มงานบริหารทั่วไป ต่อ 5401
- กลุ่มงานบรรณาธิการและเทคโนโลยีจัดการพิมพ์ ต่อ 5411
- กลุ่มงานโรงพิมพ์และสำเนาสิ่งพิมพ์ ต่อ 5421
- กลุ่มงานบริการพัสดุสิ่งพิมพ์และคลังสิ่งพิมพ์ ต่อ 5431

1.8 เดินทางมาด้วยตนเอง ชั้น MB1 สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (ฝั่ง สว.)

2. การตอบข้อร้องเรียน

2.1 ติดต่อแจ้งการรับเรื่องกลับไปยังผู้ร้องเรียนทันทีเมื่อได้รับเรื่อง เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบว่า สำนักการพิมพ์ ได้รับข้อร้องเรียนของท่านแล้ว และจะเร่งดำเนินการต่อไป

2.2 พิจารณาข้อร้องเรียน ดังนี้

2.2.1 แยกประเภท เช่น ด้านการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ด้านอาคารสถานที่ ด้านสิ่งแวดล้อมและอนุรักษ์พลังงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ฯลฯ ส่งต่อข้อมูลแจ้งให้เจ้าของเรื่องรับทราบ เพื่อดำเนินการแก้ไข

2.2.2 ประเด็นการตอบข้อคำถาม

(1) คำถามทั่วไปสามารถตอบได้เลย

(2) คำถามที่ตัดสินใจไม่ได้ นำเข้าที่ประชุม

(3) คำถามที่เป็นเรื่องที่ต้องขอความช่วยเหลือจากทางสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เพื่อนำเสนอสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรต่อไป

2.3 ประสานงานส่งข้อคำถาม และติดตามคำตอบจากเจ้าของเรื่อง เพื่อดำเนินการนำเสนอผู้บริหาร และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบต่อไป

2.4 นำคำตอบข้อร้องเรียนเสนอผู้อำนวยการสำนักการพิมพ์พิจารณา และรับทราบก่อนแจ้งไปยังผู้ร้องเรียน

2.5 ดำเนินการตอบข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบ และติดตามสอบถามผู้ใช้บริการหลังการแก้ไขปัญหาอีกครั้งหนึ่ง

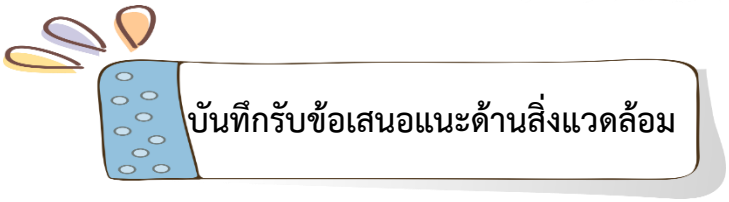
2.6 เผยแพร่คำถาม/คำตอบ ผ่านช่องทางการสื่อสารหน่วยงานทุกครั้ง

3. ข้อควรปฏิบัติ

3.1 บุคลากรทุกคนต้องอัพเดทข้อมูลขององค์กร ให้สามารถตอบคำถามผู้ใช้บริการได้

3.2 สร้างข้อคำถามที่ถามบ่อย พบบ่อย ไว้บนเว็บไซต์ หรือ Facebook ของสำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

3.3 ขอให้ทุกกลุ่มงาน แจ้งข้อมูลกิจกรรมของแต่ละกลุ่มงาน เช่น งาน หรือกิจกรรมที่ดำเนินการ กำลังดำเนินการ หรือมีโครงการจะดำเนินการเร็ว ๆ นี้ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ของสำนักการพิมพ์ เพื่อให้บุคลากรได้รับทราบความเคลื่อนไหวร่วมกัน



แบบฟอร์ม 2.2 (2)

บันทึกรับข้อเสนอแนะด้านสิ่งแวดล้อม

1. สำหรับผู้แจ้งเสนอแนะภายนอก วันที่แจ้ง ..... ชื่อ-สกุล..... ที่อยู่.....	1. สำหรับผู้แจ้งข้อเสนอแนะภายใน วันที่แจ้ง ..... สังกัดหน่วย ..... งาน .....
เรื่อง ☐ ฝุ่นละออง ☐ เสียงดังรบกวน ☐ ขยะ ☐ น้ำเสีย ☐ กลิ่นรบกวน ☐ อื่นๆ ระบุ	รายละเอียด ☐ มีแผ่นแนบ ....
ผู้รับเรื่อง .....หน่วย/งาน	

2. หน่วยงานรับข้อเสนอแนะ :

3. สำหรับผู้รับผิดชอบการแก้ไข

การวิเคราะห์ต้นเหตุของปัญหา

การแก้ไข

การป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำ

ผู้รับผิดชอบ ..... หน่วย/งาน .....

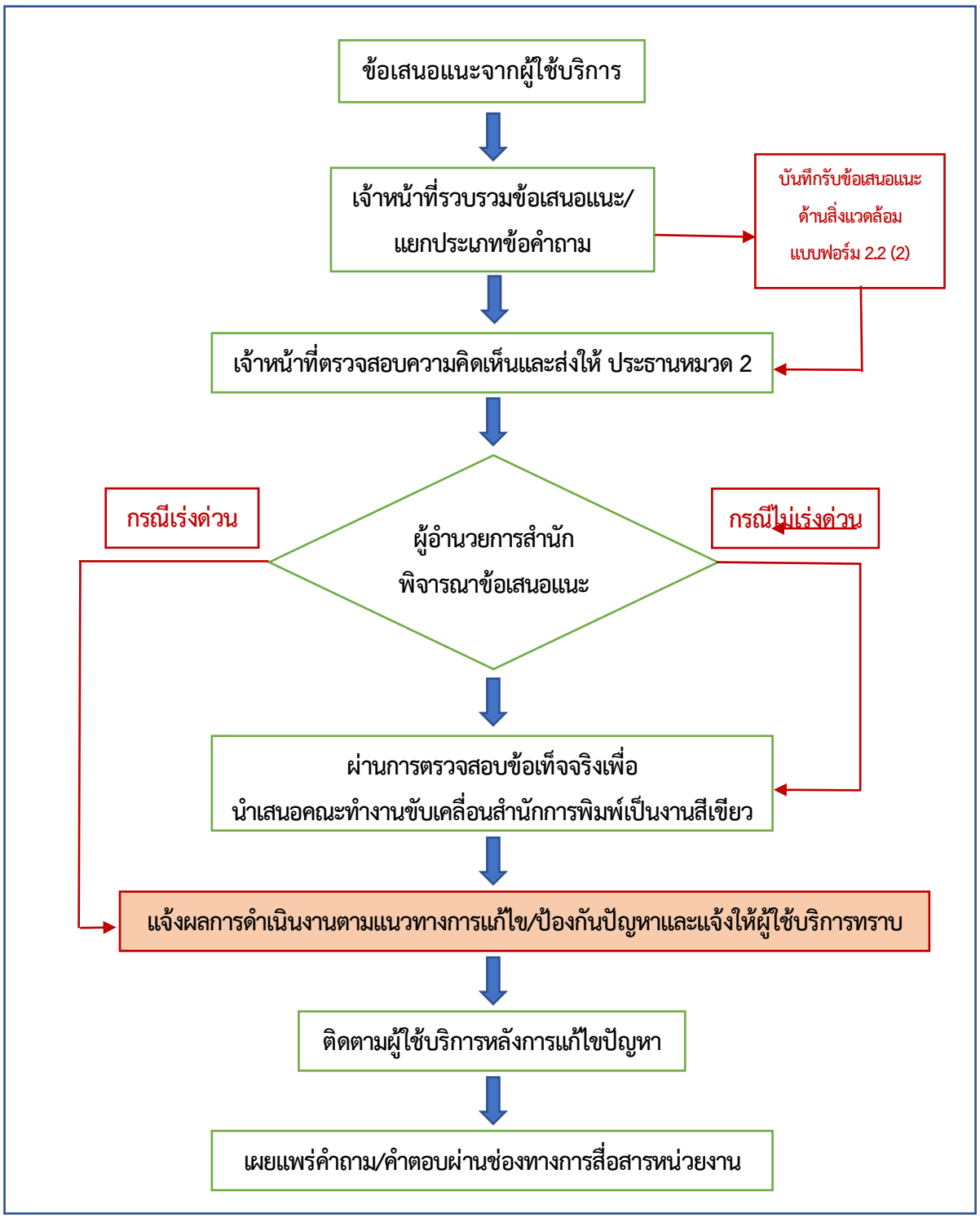
4. การติดตามผล

☐ ผ่าน

☐ ไม่ผ่าน

อื่นๆ ระบุ .....

.....

ผู้ติดตามผล..... หน่วย/งาน ..... โทร .....

Flowchart แสดงขั้นตอนการรับข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นด้านสิ่งแวดล้อม