

เอกสารควบคุม

 มหาวิทยาลัย มหิดล ศาลายา	ระเบียบปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Procedure : EP) เรื่อง การสื่อสารและรับเรื่องร้องเรียน		
	หมายเลข EP-AD-04	แก้ไขครั้งที่ 05	วันที่บังคับใช้ 14 พ.ย. 2568

ระเบียบปฏิบัติงาน การสื่อสารและรับเรื่องร้องเรียน Communications and Complaints

หมายเลขเอกสาร EP-AD-04
แก้ไขครั้งที่ 05
วันที่บังคับใช้ 14 พฤศจิกายน 2568

รายการ	ชื่อ	ตำแหน่ง	ลายเซ็น/วันที่
จัดทำโดย	นางสาวอิสสรียา จิตวรานนท์	นักนิเทศศิลป์	 12 พ.ย. 2568
ตรวจสอบ/ ทบทวน โดย	นายพุฒิเศรษฐ์ ตันติเมฆิน	รักษาการแทน หัวหน้างาน บริหารและ พัฒนาระบบ	 12 พ.ย. 2568
ตรวจสอบ/ ทบทวน โดย	นายพุฒิเศรษฐ์ ตันติเมฆิน	ผู้อำนวยการ กองกายภาพและ สิ่งแวดล้อม	 12 พ.ย. 2568
อนุมัติโดย	ผศ.ดร.อิทธิโชคติ จักรไพวงศ์	รองอธิการบดี ฝ่ายกายภาพและ สิ่งแวดล้อม	 12 พ.ย. 2568

เอกสารควบคุม

 มหาวิทยาลัย มหิดล ศาลายา	ระเบียบปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Procedure : EP) เรื่อง การสื่อสารและรับเรื่องร้องเรียน		
	หมายเลข EP-AD-04	แก้ไขครั้งที่ 05	วันที่บังคับใช้ 14 พ.ย. 2568

บันทึกรายการปรับปรุงแก้ไข

ลำดับที่	แก้ไข ครั้งที่	วันที่ บังคับใช้	รายละเอียดการปรับปรุง
1	00	15-08-2561	ออกเอกสารครั้งแรก
2	01	17-08-2563	ยกเลิกเอกสารแนบท้าย
3	02	01-11-2564	1. เปลี่ยนตราสัญลักษณ์ มหาวิทยาลัยมหิดลใหม่ 2. ปรับเปลี่ยนข้อความต่างๆ ให้ สอดคล้องและเป็นปัจจุบัน
4	03	01-10-2565	เปลี่ยนข้อมูลในตารางการสื่อสาร
5	04	01-08-2567	1. เปลี่ยนรูปแบบตัวอักษร 2. แก้ไขรายละเอียดในหัวข้อขั้นตอนการปฏิบัติงาน 3. เพิ่มข้อมูลในตารางการสื่อสาร 4. เพิ่มตารางบันทึกรับเรื่องร้องเรียน หมายเลข EF-AD-04/3
6	05	14-11-2568	1. แก้ไขรูปแบบหัวกระดาษระเบียบปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อม 2. ขอแก้ไขผู้ตรวจสอบ/ทบทวนโดย เดิม นายสุพจน์ ภาชีรอด หัวหน้างานบริหารและพัฒนาระบบ เปลี่ยนเป็น นายพุดธิเศรษฐ์ ตันติเมธิน รักษาการแทนหัวหน้างานบริหารและพัฒนาระบบ

เอกสารควบคุม

 มหาวิทยาลัย มหิดล ศาลายา	ระเบียบปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Procedure : EP) เรื่อง การสื่อสารและรับเรื่องร้องเรียน		
	หมายเลข EP-AD-04	แก้ไขครั้งที่ 05	วันที่บังคับใช้ 14 พ.ย. 2568

ลำดับที่	แก้ไข ครั้งที่	วันที่ บังคับใช้	รายละเอียดการปรับปรุง
			3. แก้ไขรายละเอียดในข้อ 4.3. ให้มีความสอดคล้องกับการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น

เอกสารควบคุม

 มหาวิทยาลัย มหิดล ศาลายา	ระเบียบปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Procedure : EP) เรื่อง การสื่อสารและรับเรื่องร้องเรียน		
	หมายเลข EP-AD-04	แก้ไขครั้งที่ 05	วันที่บังคับใช้ 14 พ.ย. 2568

1. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นแนวทางในการติดต่อสื่อสารในระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมและพลังงานทั้งภายในและภายนอก มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา

2. ขอบเขต

ระเบียบปฏิบัตินี้ครอบคลุมถึงกิจกรรมการติดต่อสื่อสารด้านสิ่งแวดล้อมและพลังงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา รวมถึงข้อร้องเรียนที่ได้รับจากที่ต่างๆ

3. คำนิยาม

- 3.1. การสื่อสารภายใน หมายถึง การสื่อสารที่เกิดขึ้นจากบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา เช่น อธิการบดี รองอธิการบดี ฝ่ายต่างๆ ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายต่างๆ สภามหาวิทยาลัย พนักงานและเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ เป็นต้น
- 3.2. การสื่อสารภายนอก หมายถึง การสื่อสารที่เกิดขึ้นจากบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา เช่น ส่วนงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตต่างๆ ของมหาวิทยาลัยมหิดล หน่วยงานราชการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้รับเหมาช่วง ผู้ขอใช้สถานที่ เป็นต้น
- 3.3. ข้อร้องเรียน หมายถึง ประเด็นที่มีปัญหา หรือข้อบกพร่อง หรือสร้างความเดือดร้อน แก่ บุคลากรภายใน บุคคลภายนอก รวมไปถึงส่วนงาน/อาคารรอบข้าง เป็นต้น

4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 4.1. การสื่อสารภายในและภายนอกกองกายภาพและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา กำหนดหัวข้อการสื่อสาร ทั้งภายในและภายนอก ลงในตารางการสื่อสารตามแนบท้ายระเบียบนี้ โดยหัวข้อที่ต้องนำมาพิจารณาในการสื่อสาร ดังนี้
 - ปัญหาสิ่งแวดล้อมและการใช้พลังงานที่มีนัยสำคัญ
 - นโยบายและเป้าหมายสิ่งแวดล้อมและพลังงาน
 - กฎหมายสิ่งแวดล้อมและพลังงาน

เอกสารควบคุม

 มหาวิทยาลัย มหิดล ศาลายา	ระเบียบปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Procedure : EP) เรื่อง การสื่อสารและรับเรื่องร้องเรียน		
	หมายเลข EP-AD-04	แก้ไขครั้งที่ 05	วันที่บังคับใช้ 14 พ.ย. 2568

- ข้อมูลจากทางราชการ
- ผลการตรวจวัด
- ข้อร้องเรียนที่ได้รับ เป็นต้น

4.2. ผู้อำนวยการกองกายภาพและสิ่งแวดล้อมรับผิดชอบดูแลให้มีการสื่อสารตามตารางการสื่อสารที่กำหนดดังนี้

ลำดับ	หัวข้อการสื่อสาร	สื่อสาร		วิธีการสื่อสาร	ความถี่ในการสื่อสาร	ผู้รับสาร	ผู้ส่งสาร
		ภายใน	ภายนอก				
1	นโยบายและเป้าหมายสิ่งแวดล้อมและพลังงาน	✓	✓	1. ติดประกาศบนบอร์ด/ข้อมูลในนิทรรศการ 2. สำเนาแจกจ่าย 3. Website กองกายภาพและสิ่งแวดล้อม	ทุกครั้งที่มีการปรับปรุง	บุคลากรกองกายภาพ	งานบริหารและพัฒนาระบบ
2	กฎหมายสิ่งแวดล้อมและพลังงาน	✓	X	1. ข้อมูลในนิทรรศการ/ข้อมูลในนิทรรศการ 2. สำเนาแจกจ่ายไปยังส่วนงานที่เกี่ยวข้อง 3. website กองกายภาพและสิ่งแวดล้อม	ทุกครั้งที่มีการปรับปรุง	บุคลากรกองกายภาพ	งานพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
3	ปัญหาสิ่งแวดล้อมการใช้ทรัพยากรและพลังงาน	✓	X	1. ติดประกาศบนบอร์ด 2. สำเนาแจกจ่าย 3. Website กองกายภาพและสิ่งแวดล้อม	เมื่อได้รับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมและพลังงานทุกครั้ง	บุคลากรกองกายภาพ	งานบริหารและพัฒนาระบบ

เอกสารควบคุม

 มหาวิทยาลัย มหิดล ศาลายา	ระเบียบปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Procedure : EP) เรื่อง การสื่อสารและรับเรื่องร้องเรียน		
	หมายเลข EP-AD-04	แก้ไขครั้งที่ 05	วันที่บังคับใช้ 14 พ.ย. 2568

ลำดับ	หัวข้อการสื่อสาร	สื่อสาร		วิธีการสื่อสาร	ความถี่ในการสื่อสาร	ผู้รับสาร	ผู้ส่งสาร
		ภายใน	ภายนอก				
4	ผลการตรวจวัด	✓	X	1. ข้อมูลในนิทรรศการ 2. สำเนาแจกจ่าย	ทุกครั้งที่มีการตรวจวัด	บุคลากรกองกายภาพ	งานบริหารและพัฒนาระบบ
5	ข้อร้องเรียนที่ได้รับ	✓	X	1. สำเนาแจกจ่ายผู้ที่เกี่ยวข้อง 2. ติดประกาศบนบอร์ด 3. แจ้งกลับผู้ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมและพลังงาน	งานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนที่ได้รับ	งานบริหารและพัฒนาระบบ
6	การรณรงค์เพื่อการประหยัดพลังงานและการสร้างความสะอาดและเป็นระเบียบ	✓	X	สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ	ติดตั้งตามจุดการใช้พลังงานนั้นๆ อาทิ ก๊อกน้ำในห้อง น้ำที่เปิด-ปิดแอร์ คอนดิชัน เป็นต้น	บุคลากรกองกายภาพ	งานบริหารและพัฒนาระบบ

หมายเหตุ: ✓ สื่อสาร X ไม่สื่อสาร

- 4.3. เจ้าหน้าที่ผู้กำกับดูแลระเบียบปฏิบัติ ดำเนินการจัดทำแบบฟอร์มดังกล่าว และนำเสนอขออนุมัติผ่าน ระบบงานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) โดยตั้งค่าการตรวจสอบและอนุมัติตามลำดับ ดังนี้
- เจ้าหน้าที่ผู้กำกับดูแลระเบียบปฏิบัติ
 - ผู้อำนวยการกองกายภาพและสิ่งแวดล้อม

เอกสารควบคุม

 มหาวิทยาลัย มหิดล ศาลายา	ระเบียบปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Procedure : EP) เรื่อง การสื่อสารและรับเรื่องร้องเรียน		
	หมายเลข EP-AD-04	แก้ไขครั้งที่ 05	วันที่บังคับใช้ 14 พ.ย. 2568

- 4.4. ผู้ที่ได้รับข่าวสารจากภายนอก รวมถึงข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมและพลังงาน ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา ให้บันทึกลงบันทึกการสื่อสาร ในกรณีที่ข้อร้องเรียนให้บันทึกในบันทึกรับเรื่องร้องเรียน
- 4.5. ผู้ที่ได้รับข้อมูลที่แจ้งมาทางฝ่ายสื่อสาร และหัวหน้างานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งถ้าพิจารณาแล้วว่าเป็นข้อร้องเรียนจริง ให้จัดการแก้ไขและจัดทำรายงานการแก้ไขและป้องกัน ตามระเบียบปฏิบัติเรื่องการแก้ไขและป้องกัน
- 4.6. ผู้อำนวยการกองกายภาพและสิ่งแวดล้อมหรือผู้ที่รับผิดชอบตอบกลับข้อมูลข่าวสารหรือ ข้อร้องเรียนให้แก่ผู้แจ้งทราบ โดยช่องทางที่ได้รับข้อร้องเรียนเข้ามา เช่นทางจดหมาย ทาง Facebook หรือ E-mail เป็นต้น
- 4.7. ฝ่ายสื่อสารจัดเก็บบันทึกผลการดำเนินงานเพื่อเป็นข้อมูลอ้างอิงต่อไป

5. หน้าที่รับผิดชอบ

- 5.1. เจ้าหน้าที่ฝ่ายสื่อสาร มีหน้าที่
 - บันทึกผลการดำเนินงานในบันทึกการสื่อสารและบันทึกรับเรื่องร้องเรียน
 - แจ้งผู้เกี่ยวข้องจัดทำรายงานการแก้ไขและป้องกัน
 - จัดเก็บบันทึกผลการดำเนินงาน
- 5.2. ผู้อำนวยการกองกายภาพและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่
 - รับผิดชอบดูแลให้มีการสื่อสารตามตารางการสื่อสารที่กำหนด

เอกสารควบคุม

 มหาวิทยาลัย มหิดล ศาลายา	ระเบียบปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Procedure : EP) เรื่อง การสื่อสารและรับเรื่องร้องเรียน		
	หมายเลข EP-AD-04	แก้ไขครั้งที่ 05	วันที่บังคับใช้ 14 พ.ย. 2568

6. แบบฟอร์มด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Form : EF)

หมายเลข แบบฟอร์ม	ชื่อแบบฟอร์ม	ระยะเวลา จัดเก็บ	สถานที่ จัดเก็บ
EF-AD-04/1	บันทึกการสื่อสาร (ตาราง)	2 ปี	งานบริหาร และพัฒนา ระบบ
EF-AD-04/2	บันทึกรับเรื่องร้องเรียน (ตาราง)	2 ปี	งานบริหาร และพัฒนา ระบบ
EF-AD-04/3	บันทึกรับเรื่องร้องเรียน	2 ปี	งานบริหาร และพัฒนา ระบบ

7. เอกสารสนับสนุน (Supporting Document : SD)

- ไม่มี -