ระเบียบปฏิบัติการสื่อสาร

Communication

จัดทำโดย

คณะกรรมการบริหารจัดการโครงการสำนักงานสีเขียว

ตรวจสอบโดย

นางสาวพรจิตต์ หมีงาม

รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารและวิชาการ

อนุมัติโดย

ดร.รุจเรขา วิทยาวุฒิกุล

ผู้อำนวยการหอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล

1. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นแนวทางในการติดต่อสื่อสารในระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมและพลังงานทั้งภายในและภายนอกอาคารหอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล

2. ขอบเขต

ระเบียบปฏิบัตินี้ครอบคลุมถึงกิจกรรมการติดต่อสื่อสารด้านสิ่งแวดล้อมและพลังงานทั้งภายในและภายนอกหอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล รวมถึงข้อร้องเรียนที่ได้รับจากที่ต่างๆ

3. คำนิยาม

3.1 การสื่อสารภายใน หมายถึง การสื่อสารที่เกิดขึ้นจากบุคลากรภายในหอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล เช่น ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการฝ่ายต่างๆ พนักงานและเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ เป็นต้น

3.2 การสื่อสารภายนอก หมายถึง การสื่อสารที่เกิดขึ้นจากบุคคลภายนอกหอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล เช่น ส่วนงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัยมหิดล หน่วยงานราชการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้รับเหมาช่วง ผู้ขอใช้สถานที่ เป็นต้น

3.3 ข้อร้องเรียน หมายถึง ประเด็นที่มีปัญหา หรือข้อบกพร่อง หรือสร้างความเดือดร้อน แก่บุคลากรภายในบุคคลภายนอก รวมไปถึงส่วนงาน / อาคารรอบข้าง เป็นต้น

4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

4.1 คณะกรรมการบริหารจัดการโครงการสำนักงานสีเขียว กำหนดหัวข้อการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกลงในตารางการสื่อสารตามแนบท้ายระเบียบนี้ โดยหัวข้อที่ต้องนำมาพิจารณา ในการสื่อสาร มีดังนี้

- ปัญหาสิ่งแวดล้อมและการใช้พลังงานที่มีนัยสำคัญ
- นโยบายและเป้าหมายสิ่งแวดล้อมและพลังงาน
- กฎหมายสิ่งแวดล้อมและพลังงาน
- ข้อมูลจากทางราชการ
- ผลการตรวจวัด
- ข้อร้องเรียนที่ได้รับ เป็นต้น

4.2 รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารและวิชาการและนักประชาสัมพันธ์ รับผิดชอบดูแลให้มีการสื่อสารตามตารางการสื่อสารที่กำหนด

4.3 นักประชาสัมพันธ์ นำไปปฏิบัติตามแผนที่กำหนด พร้อมลงบันทึกผลการดำเนินงานในบันทึกการสื่อสาร และแจ้งผลให้รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารและวิชาการทราบ

4.4 ผู้ที่ได้รับข่าวสารจากภายนอกรวมถึงข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมและพลังงานทั้งภายในและภายนอกหอสมุดและคลังความรู้ฯ ให้บันทึกลงบันทึกการสื่อสาร ในกรณีที่เป็นข้อมูลข่าวสาร และบันทึกลงในบันทึกรับเรื่องร้องเรียน ในกรณีที่เป็นข้อร้องเรียน

4.5 ผู้ที่ได้รับข้อมูลที่แจ้งมาทางฝ่ายสื่อสาร (นักประชาสัมพันธ์) และรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารและวิชาการ ซึ่งถ้าพิจารณาแล้วว่าเป็นข้อร้องเรียนจริง ให้จัดการแก้ไขและจัดทำรายงานการแก้ไขและป้องกัน ตามระเบียบปฏิบัติเรื่องการแก้ไขและป้องกัน

4.6 รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารและวิชาการ หรือผู้ที่รับผิดชอบตอบกลับข้อมูลข่าวสาร หรือข้อร้องเรียนให้แก่ผู้แจ้งทราบ โดยทางจดหมาย หรือ E-mail เป็นต้น

4.7 ฝ่ายสื่อสาร (นักประชาสัมพันธ์) จัดเก็บบันทึกผลการดำเนินงานเพื่อเป็นข้อมูลอ้างอิงต่อไป

5. บันทึก

หมายเลข	ชื่อบันทึก	ระยะเวลาเก็บบันทึก	สถานที่เก็บ
	บันทึกสื่อสาร	2 ปี	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ
	ใบร้องเรียน	2 ปี	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

6. ตารางการสื่อสาร

ลำดับ	หัวข้อการสื่อสาร	สื่อสาร		วิธีการสื่อสาร	ความถี่ในการสื่อสาร
		ภายใน	ภายนอก		
1	นโยบายและเป้าหมายสิ่งแวดล้อมและพลังงาน	√	√	1. ติดประกาศบนบอร์ด 2. สำเนาแจกจ่าย 3. Website หอสมุดฯ	ทุกครั้งที่มีการปรับปรุง
2	กฎหมายสิ่งแวดล้อมและพลังงาน	√	X	1. ติดประกาศบนบอร์ด 2. สำเนาแจกจ่าย 3. Website หอสมุดฯ	ทุกครั้งที่มีการปรับปรุง

ลำดับ	หัวข้อการสื่อสาร	สื่อสาร		วิธีการสื่อสาร	ความถี่ในการสื่อสาร
		ภายใน	ภายนอก		
3	ปัญหาสิ่งแวดล้อม การใช้ทรัพยากรและพลังงาน	√	X	ข้อมูลในนิทรรศการ	เมื่อได้รับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมและพลังงานทุกครั้ง
4	ผลการตรวจวัด	√	X	1. ข้อมูลในนิทรรศการ 2. สาเนาแจกจ่าย	ทุกครั้งที่มีการตรวจวัด
5	ข้อร้องเรียนที่ได้รับ	√	√	1. สำเนาแจกจ่ายผู้ที่เกี่ยวข้อง 2. ติดประกาศบนบอร์ด 3. แจ้งกลับผู้ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมและพลังงาน
6	การรณรงค์ เพื่อการประหยัดพลังงานและการสร้างความสะอาดและเป็นระเบียบ	√	X	สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ ติดตั้งตามจุดการใช้พลังงานนั้นๆ อาทิ ก๊อกน้ำในห้องน้ำ ที่เปิด-ปิดแอร์ คอนดิชั่น เป็นต้น	

หมายเหตุ : √ สื่อสาร X ไม่สื่อสาร