

ช่องทางรับข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นด้านห้องสมุดสีเขียว สำนักงานสีเขียว

การจัดการข้อเสนอแนะและเสียงสะท้อน

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

การบริหารข้อเสนอแนะ (Feedback Management Framework)

สำนักหอสมุดกลางให้ความสำคัญกับ “เสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” (Voice of Stakeholders) ในฐานะกลไกสำคัญของการพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน โดยออกแบบระบบรับฟังความคิดเห็นทั้งในรูปแบบ **เชิงรับ (Passive)** และ **เชิงรุก (Active)** เพื่อให้การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล โปร่งใส และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement)

แนวทางดังกล่าวสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินหมวด 2 ตัวชี้วัด 2.2.4 ซึ่งเน้นการรับข้อเสนอแนะ การนำไปปรับปรุง และการรายงานผลอย่างเป็นระบบ

ช่องทางรับข้อเสนอแนะ

ช่องทางเชิงรับ (Passive Feedback)

สำนักหอสมุดกลางได้จัดทำช่องทางรับข้อเสนอแนะผ่าน

Suggest e-Form: SU GREEN LIBRARY

เป็นระบบออนไลน์ที่เปิดโอกาสให้บุคลากรและผู้ใช้บริการสามารถเสนอความคิดเห็นหรือร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมได้โดยสะดวกและเป็นความลับ

ผลลัพธ์

ในรอบปีที่ผ่านมา ไม่พบข้อร้องเรียน (Zero Complaints)

สะท้อนถึง

- ☐ การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมที่เป็นไปตามมาตรฐาน
- ☐ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

☐ ระบบป้องกันปัญหาที่มีประสิทธิภาพเชิงป้องกัน (Preventive Approach)

อย่างไรก็ตาม สำนักหอสมุดกลางยังคงเปิดช่องทางดังกล่าวไว้ตลอดเวลา เพื่อรักษาระบบ Early Warning System

ช่องทางเชิงรุก (Active Feedback)

เพื่อให้การรับฟังความคิดเห็นไม่จำกัดเฉพาะการร้องเรียน สำนักหอสมุดกลางได้ดำเนินการเชิงรุกผ่าน

แบบประเมินกิจกรรม Best Year SULIB (งานปีใหม่)

โดยเพิ่มคำถามเฉพาะด้าน Green Library & Green Office เพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

แนวคิดนี้สะท้อนหลักการ

- ☐ Proactive Governance
- ☐ Participatory Management
- ☐ Stakeholder Engagement

เสียงสะท้อนด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Reflection)

จากการวิเคราะห์ผลแบบประเมิน พบประเด็นสำคัญที่ควรปรับปรุง ดังนี้

- การลดใช้พลาสติก (Highest Priority)
ได้รับการระบุว่าเป็นประเด็นเร่งด่วนที่สุด
สะท้อนความตระหนักด้าน Circular Economy และการลด Single-use Plastic
- การจัดการอาหารเหลือทิ้ง (Food Waste)
แสดงถึงความตื่นตัวต่อประเด็น Carbon Footprint จากขยะอินทรีย์
- การคัดแยกขยะให้ชัดเจน
สะท้อนความต้องการระบบจัดการของเสียที่มีประสิทธิภาพและเข้าใจง่าย

การวิเคราะห์ผลดังกล่าวช่วยให้หน่วยงานสามารถกำหนดมาตรการปรับปรุงเชิงเป้าหมาย (Targeted Improvement) ได้อย่างชัดเจน

ช่องทางการสื่อสารที่บุคลากรต้องการ (Preferred Channels)

จากการสำรวจความพึงพอใจ พบว่า

- ☐ อันดับ 1: LINE / Application
- ☐ อันดับ 2: ป้ายประชาสัมพันธ์

สะท้อนว่าบุคลากรต้องการข้อมูลที่

- ☐ เข้าถึงง่าย
- ☐ รวดเร็ว
- ☐ อยู่ในช่องทางที่ใช้งานประจำ

ดังนั้น สำนักหอสมุดกลางจึงปรับกลยุทธ์การสื่อสารให้เน้น Digital-first Communication ควบคู่กับสื่อสาร จุดใช้งานจริง (Point-of-Use Communication)

ความรู้สึกต่อโครงการ (Sentiment Analysis)

เสียงสะท้อนเชิงคุณภาพระบุว่า “เป็นการชื่นชมเรื่อง Green ที่ทำอยู่แล้ว ดีขึ้นทุกปี จงดำเนินการต่อไป” สะท้อนถึง

- ☐ ความเชื่อมั่นในทิศทางองค์กร
- ☐ การยอมรับเชิงบวก (Positive Sentiment)
- ☐ ความต่อเนื่องของนโยบาย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ สามารถสรุปได้ว่า

- ☐ บุคลากรมีความตื่นตัวและให้ความสำคัญกับประเด็นสิ่งแวดล้อมอย่างจริงจัง
- ☐ ระบบรับข้อเสนอแนะมีความครบถ้วนทั้ง Passive และ Active
- ☐ ผลสะท้อนถูกนำไปใช้กำหนดมาตรการปรับปรุงจริง

☐ ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับสูง

กล่าวโดยสรุป ระบบการจัดการข้อเสนอแนะของสำนักหอสมุดกลางไม่เพียงทำหน้าที่ “รับฟัง” แต่ทำหน้าที่ “ขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลง” สู่การเป็น Green Library & Green Office อย่างยั่งยืน

การจัดการข้อเสนอแนะ (หมวด 2: GO & GL 2.2.4)

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน (Passive)

Suggest e-Form SU GREEN LIBRARY



ผลลัพธ์: ยังไม่พบข้อร้องเรียน (Zero Complaints) ✓

ช่องทางเชิงรุก (Active)

แบบประเมินกิจกรรม Best year SULIB (งานปีใหม่)



เพิ่มคำถามด้าน Green Library & Office เพื่อรับฟังความคิดเห็นและนำมาปรับปรุงแก้ไขตามความเป็นจริง

ช่องทางการสื่อสารและความพึงพอใจ

ช่องทางที่บุคลากรต้องการ (Preferred Channels)



อันดับ 1:
LINE / Application



อันดับ 2:
ป้ายประชาสัมพันธ์

ความรู้สึกต่อโครงการ (Sentiment)

**“เป็นการชื่นชมเรื่อง Green ที่ทำอยู่แล้ว ดีขึ้นทุกปี
จึงดำเนินการต่อไป”**

บทสรุป: บุคลากรมีความตื่นตัวและพึงพอใจกับทิศทางการดำเนินงานปัจจุบัน ✓

เสียงสะท้อน: สิ่งที่ต้องปรับปรุงด้านสิ่งแวดล้อม

คำถาม: ท่านคิดว่าสิ่งใดควรปรับปรุงมากที่สุดในการจัดกิจกรรม? (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. การลดใช้พลาสติก (Highest Priority)

• ประเด็นสำคัญที่ต้องเร่งดำเนินการ

2. การจัดการอาหารเหลือทิ้ง (Food Waste)

3. การคัดแยกขยะให้ชัดเจน

การจัดการข้อเสนอแนะและเสียงสะท้อน

(หมวด 2: การสื่อสารและการสร้างจิตสำนึก – GO & GL 2.2.4)

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

1. แนวคิดการบริหารข้อเสนอแนะ

1 รับฟังเชิงระบบ

Systematic Communication คัดกรองเดือนละ

2 สื่อสารหลายช่องทาง

Line, Facebook, Instagram, Website

3 สื่อสารเปลี่ยนพฤติกรรม

ใช้ Line, Facebook, Instagram, Website และจอประชาสัมพันธ์

2 ช่องทางเชิงรุก (Active)

แบบประเมินกิจกรรม Best Year SULIB



Suggest e-Form
SU GREEN LIBRARY



2. ช่องทางรับข้อเสนอแนะ

1 ช่องทางเชิงรับ (Passive)



Zero Complaints

Suggest e-Form
SU GREEN LIBRARY

ช่องทางเชิงรับ (Active) ✓

2 ช่องทางเชิงรุก (Active)

แบบประเมินกิจกรรม Best Year SULIB

3 ดึงทางเชิงรุก

กำหนดารับข้อเสนอแนะแบบ



4. ช่องทางการสื่อสารที่บุคลากรต้องการ



LINE / Application (อันดับ 1)

ป้ายประชาสัมพันธ์ (อันดับ 2)



ป้ายประชาสัมพันธ์ (อันดับ 2)



5. บทสรุปเชิงวิเคราะห์

✓ บุคลากรใส่ใจและตื่นตัวต่อสิ่ง

✓ ระบบรับฟังครบถ้วน

เชิงรับ และเชิงรุก

✓ นำผลสะท้อนสู่การ

ปรับปรุงอย่างเห็นรูปธรรม

