

การบริหารจัดการสำนักงานสีเขียวในบริบทของการสื่อสารและสร้างจิตสำนึก  
ของสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Green Office Management of Communication and Awareness  
in Office of Academic Resources, Chulalongkorn University

จันทร์งาม ชูตระกูล, ปิยธิดา ท่อประทุม, พิมพ์ คงมา

สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

junngam.c@car.chula.ac.th

piyathida.h@car.chula.ac.th

pim.k@car.chula.ac.th

**บทคัดย่อ**

สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้ตระหนักถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และเพื่อตอบสนองนโยบาย Green Chula ของมหาวิทยาลัย จึงได้มีการดำเนินงานด้านการจัดการพลังงานและสิ่งแวดล้อม อย่างเป็นระบบ โดยการเข้าร่วมโครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office) ของกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม และการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงาน โดยมีคณะทำงานย่อยด้านการสื่อสารและสร้างจิตสำนึก รับผิดชอบด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ประเมินผล และสรุปผลการอบรม ประชาสัมพันธ์ และสร้างความตระหนักรู้ นำเสนอต่อคณะกรรมการดำเนินงานสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงาน ซึ่งผลการดำเนินงานสำนักงานสีเขียวทั้งหมดส่งผลให้สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยผ่านการตรวจประเมิน และการรับรองเป็นสำนักงานสีเขียว ระดับดีเยี่ยม (Gold) ในโครงการสำนักงานสีเขียว กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม

**คำสำคัญ:** สำนักงานสีเขียว, การสื่อสาร, การสร้างจิตสำนึก

**ABSTRACT**

Well aware of the issue of environmental impact, together with Chulalongkorn University policy of Green Chula, the Office of Academic Resources (OAR) has set up our system of energy and environmental management and joined the Green Office Project of the Department of Environmental Quality Promotion. The Committee of Environmental Management and Energy Conservation has been arranged with a sub-committee to communicate the policy and promote

awareness both inside and outside of OAR and report to the Committee. Meeting the audit requirements in the assessments and summaries of communications and public relations activities as well as trainings, the Office of Academic Resources has been certified the Gold Green Office in Green Office Project by the Department of Environmental Quality Promotion.

**Keyword:** Green Office, Communication, Awareness

## บทนำ

จากความมุ่งมั่นที่จะดำเนินการสู่การเป็นมหาวิทยาลัยแห่งความยั่งยืนและตระหนักถึงความสำคัญของการบริโภคทรัพยากรอย่างยั่งยืน นำมาสู่นโยบาย Green Chula ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อันเป็นนโยบายที่อยากสร้างสิ่งแวดล้อมดี ๆ ให้โลก นิสิตจุฬาฯ และชุมชนโดยรอบ เป็นความพยายามเปลี่ยนมหาวิทยาลัยกลางเมืองให้เป็นมหาวิทยาลัยสีเขียว ภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 2 สร้างสรรค์องค์ความรู้และนวัตกรรม (Knowledge & Innovation) โดยมีเป้าประสงค์ คือ งานวิจัยและวิชาการที่ชั้นนำและขับเคลื่อนการพัฒนาสังคมไทย ตามกลยุทธ์ที่ 12 คือ ผดุงไว้ซึ่งความร่วมมือและบรรยากาศที่ส่งเสริมการเรียนรู้ เพื่อความผาสุกในการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย ทำให้จุฬาฯ มีโครงการเพื่อสิ่งแวดล้อมและเพื่อชุมชนเกิดขึ้นมากมาย โดยมุ่งเน้นไปที่ สภาพแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัย ด้านการเรียนการสอน การจัดการอาคารและการประหยัดพลังงาน ระบบการขนส่ง การจัดการของเสียและน้ำเสีย ตลอดจนตัวชี้วัดอื่น ๆ ตามการจัดอันดับมหาวิทยาลัยสีเขียวของโลก (UI Green Metric World University Ranking) จากนโยบายนี้ ส่งผลให้จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้รับการจัดอันดับเป็นมหาวิทยาลัยสีเขียวอันดับที่ 84 ของโลก และเป็นอันดับที่ 3 ของมหาวิทยาลัยไทย โดยได้คะแนนเป็นอันดับ 1 ใน 3 ตัวชี้วัด ได้แก่ ด้านการจัดการพลังงาน ด้านการจัดการขยะ และด้านการจัดการเรียนการสอน

สำนักงานวิทยทรัพยากร ในฐานะหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย และจัดว่าเป็น 1 ในพื้นที่ที่เป็นศูนย์กลางของนิสิต ซึ่งมีผู้เข้ามาใช้บริการเฉลี่ยปีละ 443,854 ราย อีกทั้งเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง/ 1 เดือน ในทุกช่วงสอบ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือปีละ 4 เดือน ส่งผลให้เกิดการใช้พลังงาน อาทิ ไฟฟ้า และน้ำ ในปริมาณมากอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ นอกจากนั้นผลกระทบที่ตามมาจากรับบริการอีกประการหนึ่งคือ ปริมาณของเสีย เช่น ขยะและน้ำเสียที่เพิ่มปริมาณตามมาด้วย เหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญก่อให้เกิดก๊าซเรือนกระจก ซึ่งสำนักงานวิทยทรัพยากรได้ตระหนักถึงผลกระทบดังกล่าว และเพื่อตอบสนองนโยบาย Green Chula ของมหาวิทยาลัย จึงได้มีการดำเนินงานด้านการจัดการพลังงานและสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบ โดยเข้าร่วมเป็นสมาชิกเครือข่ายห้องสมุดสีเขียว สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ และเข้าร่วมตรวจประเมินสำนักงานสีเขียว กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม ในปีงบประมาณ 2563 โดยมีเป้าหมายสำคัญ คือ การลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกจากค่าเฉลี่ย 3 ปี โดยมีการวางมาตรการ ด้านการใช้น้ำ การใช้น้ำมัน เชื้อเพลิง การใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า การจัดการขยะ และความน่าอยู่ เป็นต้น ซึ่งผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ 2563 พบว่า ปริมาณก๊าซเรือนกระจกลดลงถึงร้อยละ 85.74 ยืนยันด้วยผลการตรวจประเมินสำนักงานสีเขียว กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม ด้วยผลคะแนนรวมที่มากกว่า 90 ในระดับดีเยี่ยม

การดำเนินงานด้านการจัดการพลังงานและสิ่งแวดล้อมนอกจากการดำเนินงานด้านระบบ ภายภาพแล้ว สิ่งสำคัญที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพ คือ การสร้างความตระหนักรู้และความเข้าใจถึงประเด็นปัญหา สิ่งแวดล้อม เพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างเป็นมิตร ซึ่งในปีที่ผ่านมาสำนักงานวิทยทรัพยากรได้มุ่งเน้นที่การให้ความรู้แก่ บุคลากรเป็นหลัก โดยเครื่องมือสำคัญ คือ การอบรม การประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร บทความนี้มีจุดประสงค์ หลักเพื่อนำเสนอกระบวนการให้ความรู้ การสื่อสาร และการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการพลังงานและ สิ่งแวดล้อม การเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่าอย่างยั่งยืน

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บุคลากร ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย รับรู้การเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของสำนักงานสีเขียว
2. เพื่อรณรงค์ให้ความรู้เกี่ยวกับสำนักงานสีเขียว นโยบาย มาตรการ ด้านการอนุรักษ์พลังงาน และสิ่งแวดล้อมของสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
3. เพื่อเผยแพร่ข้อมูลการใช้ทรัพยากร และพลังงานของสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย ให้แก่บุคลากร ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

## ขั้นตอนและวิธีดำเนินการ

ขั้นตอนการดำเนินงานการบริหารจัดการสำนักงานสีเขียวในบริบทของ คณะทำงานด้านการ สื่อสารและสร้างจิตสำนึก คือ การสื่อสารและสร้างจิตสำนึก ให้กับบุคลากรภายในสำนักงานฯ ผู้รับบริการและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียกับสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับรู้และเข้าถึงข้อมูล พร้อมทั้งจะได้ ตระหนักและสร้างจิตสำนึกในการใช้ทรัพยากรและพลังงาน ผ่านกิจกรรมต่าง ๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

### 1. การฝึกอบรมและการสร้างความตระหนัก

การฝึกอบรมเป็นขั้นตอนหนึ่งในการเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ ความตระหนักด้าน สิ่งแวดล้อม เพื่อก่อให้เกิดความรู้และทักษะในการใช้ทรัพยากรและพลังงาน ด้านสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร เช่น ในการบรรยายหัวข้อ เรื่อง ความรู้เบื้องต้นของสำนักงานสีเขียวและข้อกำหนด โดย รองศาสตราจารย์ ดร.สยาม อรุณศรีมรกต คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล และทีมงาน เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2563

1.1 การวางแผนการฝึกอบรมหัวข้อหลักสูตรต่าง ๆ ในการให้ความรู้เกี่ยวกับด้านการอนุรักษ์ พลังงานและสิ่งแวดล้อมแก่บุคลากรและผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั้น ได้กำหนดหัวข้อหลักสูตรต่าง ๆ ลงในแผนการจัดโครงการ/หลักสูตรฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรตามสมรรถนะ (Competency Plan) ประจำปี 2563 ของสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ดังนี้

- 1) ความสำคัญของสำนักงานสีเขียว
- 2) การใช้พลังงานไฟฟ้า และเชื้อเพลิงอย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) การประหยัดทรัพยากร
- 4) การจัดการขยะ และน้ำเสีย
- 5) การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
- 6) การจัดการก๊าซเรือนกระจก

7) การดับเพลิงขั้นต้น และการอพยพหนีไฟ

1.2 การวางแผนการฝึกอบรม

วางแผนการฝึกอบรมโดยการกำหนดช่วงเวลาการจัดอบรมและกลุ่มเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ในแผนการจัดอบรม ซึ่งประกอบด้วยบุคลากร ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานฯ ในแต่ละหลักสูตรตลอดจนการติดต่อประสานงานวิทยากรในการจัดอบรมที่มีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และมีความเชี่ยวชาญโดยตรงกับเนื้อหาของแต่ละหลักสูตร ดังตัวอย่างต่อไปนี้

แบบฟอร์ม 2.1(1)

หลักสูตรและแผนการฝึกอบรมประจำปีงบประมาณ 2563

ลำดับที่	หลักสูตร	กลุ่มเป้าหมาย	2562		2563															
			ค.ศ.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.						
1	ความสำคัญของสำนักงานสีเขียว	บุคลากรสำนักงานทุกระดับ																		
2	การใช้พลังงานไฟฟ้า และเชื้อเพลิงอย่างมีประสิทธิภาพ	บุคลากรสำนักงานทุกระดับ																		
3	การประหยัดทรัพยากร	บุคลากรสำนักงานทุกระดับ																		
4	การจัดการขยะและน้ำเสีย	บุคลากรสำนักงานทุกระดับ และ กลุ่มแม่บ้าน																		
5	การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อ/จ้าง																		
6	การจัดการก๊าซเรือนกระจก	บุคลากรสำนักงานทุกระดับ																		
7	การดับเพลิงขั้นต้นและการอพยพหนีไฟ	บุคลากรสำนักงานทุกระดับ																		

ภาพที่ 1 หลักสูตรและแผนการฝึกอบรมประจำปีงบประมาณ 2563 ที่เกี่ยวกับการให้ความรู้ด้านการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมของปีงบประมาณ 2563

1.3 การประเมินผลการจัดอบรมและวิธีการประเมินผลความรู้ความเข้าใจก่อนการฝึกอบรม และหลังการฝึกอบรม

ดำเนินการจัดอบรมตามแผนการฝึกอบรมที่ได้วางไว้และมีการประเมินความรู้ความเข้าใจทั้งก่อนเข้าร่วมฝึกอบรมและหลังการเข้าร่วมฝึกอบรมเพื่อรวบรวมข้อมูลในการให้ความรู้ความเข้าใจของบุคลากรและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับรู้และสร้างความตระหนักในการให้ความร่วมมือด้านการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมต่อไป



ภาพที่ 2 การจัดอบรมเกี่ยวกับความรู้เบื้องต้นของสำนักงานสีเขียว ให้แก่บุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับสำนักงานฯ ในวันที่ 24 กรกฎาคม 2563 เวลา 9.00 - 16.00 น.



ภาพที่ 3 การอบรมการฝึกซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟแก่บุคลากร ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับสำนักงานฯ ในวันที่ 24 ธันวาคม 2562 เวลา 9.00 -12.00 น.

## 2. การประชาสัมพันธ์ในการสร้างความตระหนัก

การวางแผนประชาสัมพันธ์ และสร้างความตระหนักรู้ด้านการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เกิดการตระหนักและนำไปปฏิบัติได้ถูกต้อง เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของเป้าหมายที่วางไว้ในด้านสิ่งแวดล้อมที่ทันสมัยและทันเหตุการณ์ในการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของสำนักงานวิทยทรัพยากร โดยได้มีการพิจารณาจัดทำแผนการสื่อสารด้านสิ่งแวดล้อมประจำปีงบประมาณ 2563 และกำหนดรายละเอียดในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

### 2.1 หัวข้อและความถี่การสื่อสาร

2.2 กำหนดช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายมีประสิทธิภาพเหมาะสมกับหัวข้อการสื่อสาร และองค์กร ได้แก่ การส่งอีเมลประชาสัมพันธ์ การใช้สื่อสังคมออนไลน์ การใช้ Digital Signage และการสื่อสารผ่านระบบเสียงตามสายในสำนักงาน

2.3 ระบุกลุ่มเป้าหมายรับเรื่องสื่อสาร ได้แก่ บุคลากร ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และบุคคลภายนอก

2.4 กำหนดผู้รับผิดชอบในการประชาสัมพันธ์ ได้แก่ คณะทำงานด้านการสื่อสารและสร้างจิตสำนึก

ลำดับ	หัวข้อการสื่อสาร	วิธีการสื่อสาร	ความถี่การสื่อสาร	กลุ่มเป้าหมาย		ผู้รับผิดชอบ
				ภายใน	ภายนอก	
1	นโยบายสิ่งแวดล้อม	E-mail / Social media / Digital signage	ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง	✓	✓	หมวด 2
2	ปัญหาสิ่งแวดล้อมที่มีนัยสำคัญและการจัดการ	E-mail / Social media / Digital signage	ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง	✓		หมวด 2
3	การปฏิบัติตามกฎหมาย	E-mail / Social media / Digital signage	ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง	✓		หมวด 2
4	ความสะอาดและความเป็นระเบียบ (5ส.)	E-mail / Social media / Digital signage	ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง	✓		หมวด 2
5	เป้าหมายและมาตรการพลังงาน-ทรัพยากร (ได้แก่ น้ำ ไฟฟ้า น้ำมันเชื้อเพลิง กระดาษ และอื่นๆ)	E-mail / Social media / Digital signage	ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง	✓	✓	หมวด 2
6	เป้าหมายและมาตรการจัดการของเสีย	E-mail / Social media / Digital signage	ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง	✓		หมวด 2
7	ผลการใช้ทรัพยากร พลังงาน และของเสีย	E-mail / Social media / Digital signage	ทุกเดือน	✓	✓	หมวด 2
8	สินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	E-mail / Social media / Digital signage	ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง	✓		หมวด 2
9	ความสำคัญก๊าซเรือนกระจก	E-mail / Social media / Digital signage	ทุกเดือน	✓	✓	หมวด 2
10	ปริมาณก๊าซเรือนกระจก	E-mail / Social media / Digital signage	ทุกเดือน	✓	✓	หมวด 2

ดร. กนกพร  
เชื้อนุดิ  
18 ต.ค. 2563

ภาพที่ 4 แผนการสื่อสารด้านสิ่งแวดล้อมประจำปีงบประมาณ 2563

## ผลการดำเนินการ อภิปรายผล

การบริหารจัดการสำนักงานสีเขียวในบริบทของการสื่อสารและสร้างจิตสำนึก ของสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีผลการดำเนินการ ดังนี้

1. การอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงาน

คณะทำงานด้านการสื่อสารและสร้างจิตสำนึกได้จัดทำหลักสูตรและแผนการฝึกอบรมประจำปีงบประมาณ โดยเริ่มจากการวางพื้นฐาน ซึ่งมีหัวข้อสำคัญ ได้แก่ ความสำคัญของสำนักงานสีเขียว การใช้พลังงานไฟฟ้า และเชื้อเพลิงอย่างมีประสิทธิภาพ การประหยัดทรัพยากร การจัดการขยะและน้ำเสีย การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตร การจัดการก๊าซเรือนกระจก และการดับเพลิงขั้นต้นและการอพยพหนีไฟ โดยการเข้าร่วมกับหน่วยงานที่จัดอบรม การฝึกอบรมสำนักงานสีเขียว จัดโดยกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม และหน่วยงานจัดเอง เช่น การฝึกซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟ

ผลการจัดการอบรมสำนักงานสีเขียวเมื่อพิจารณาผลคะแนนเฉลี่ยของแบบทดสอบก่อนและหลังอบรม พบว่า คะแนนเฉลี่ยจากการทำแบบทดสอบหลังอบรมสูงกว่าก่อนอบรมทั้ง 4 หัวข้อ ได้แก่ ความรู้เบื้องต้นของสำนักงานสีเขียวและข้อกำหนด เพิ่มขึ้นร้อยละ 3.52 การจัดซื้อจัดจ้างและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพิ่มขึ้นร้อยละ 8.08 พลังงานและการจัดการขยะและน้ำเสียอย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มขึ้นร้อยละ 39.68 และการจัดการก๊าซเรือนกระจก เพิ่มขึ้นร้อยละ 48.60

2. ส่งเสริมการตระหนักรู้ด้านการอนุรักษ์พลังงานและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยวางแผนการ

สื่อสารผ่านทางออนไลน์ social media และ digital signage ทุกเดือน โดยมีหัวข้อหลักตามเกณฑ์การประเมิน ได้แก่ นโยบายสิ่งแวดล้อม ปัญหาสิ่งแวดล้อมที่มียุทธศาสตร์สำคัญและการจัดการ การปฏิบัติตามกฎหมาย ความสะอาดและความปลอดภัย (5ส) เป้าหมายและมาตรการพลังงาน-ทรัพยากร (ได้แก่ น้ำ ไฟฟ้า น้ำมันเชื้อเพลิง กระดาษและอื่น ๆ) เป้าหมายและมาตรการจัดการของเสีย ผลการใช้ทรัพยากร พลังงานและของเสีย สินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ความสำคัญของก๊าซเรือนกระจก และปริมาณก๊าซเรือนกระจก

ตัวอย่างการส่งเสริมการตระหนักรู้



ภาพที่ 5 การส่งเสริมความตระหนักรู้ด้านสิ่งแวดล้อมผ่าน facebook fan page

อย่างไรก็ตามเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมและอนุรักษ์พลังงานให้ บรรลุเป้าหมาย คณะทำงานการสื่อสารและสร้างความตระหนักรู้ได้ประสานงานกับคณะกรรมการดำเนินงาน เพื่อการขอรับรองมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001:2015) ในการรับเรื่องข้อร้องเรียนเกี่ยวกับ สิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงานภายในอาคารมหาธีรราชานุสรณ์ ในทุกช่องทาง ได้แก่ Line Facebook Website และ E-mail

### ตัวอย่างแบบฟอร์มข้อร้องเรียนผ่านเว็บไซต์

แบบฟอร์มรับข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ  
Complaint / Suggestions Form

\* Required field

รายละเอียด / Description \*

วันที่เกิดเหตุ / The Date of the Event

เวลา / Time

ไฟล์แนบ / Attach File

Browse... No file selected.

ประเภท / Type

ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน / Request for Staff or Organization

ร้องเรียนการให้บริการ / request for Services

ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย / Comment Suggestion and Compliment

สอบถามข้อมูล / Question

ร้องขอข้อมูล / Request for Information

อื่นๆ / Other [โปรดระบุ]

ข้อเสนอแนะ / Suggestion

ภาพที่ 6 ช่องทางรับข้อร้องเรียนทางเว็บไซต์

ตามที่ได้มีการบริหารจัดการสำนักงานสีเขียวในบริบทของการสื่อสารและสร้างจิตสำนึก ของ สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น ทำให้การดำเนินงานในส่วนต่าง ๆ เป็นไป ในทิศทาง และแนวปฏิบัติร่วมกันของทุกภาคส่วน ดังจะเห็นได้จากผลการดำเนินงานด้านการใช้พลังงานและ ทรัพยากร และการจัดการของเสีย ดังนี้

#### ด้านการใช้พลังงานและทรัพยากร

**ด้านการใช้น้ำ** จากข้อมูลปริมาณการใช้น้ำที่ได้บันทึก พบว่าปีงบประมาณ 2561 มีการใช้ลดลง จากปีงบประมาณ 2560 ร้อยละ 10.21 ซึ่งอาจเป็นผลมาจากปริมาณผู้ใช้บริการและจำนวนเวลาทำการที่ลดลง และ ในปีงบประมาณ 2562 มีการใช้น้ำเพิ่มจากปีงบประมาณ 2561 ร้อยละ 5.01 โดยจำนวนผู้ใช้บริการที่ลดลงจาก ปีงบประมาณ 2561 เป็นผลมาจากมีการเปลี่ยนระบบหัวอ่านที่ประตูทางเข้า ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ - มิถุนายน 2562 ทำให้มีแค่จำนวนจากการขายบัตรเข้าออกสำหรับบุคคลภายนอก จึงไม่ใช่ตัวเลข ผู้ใช้บริการจริง นอกจากนี้ การเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง ในช่วงสอบ 4 ครั้ง/ปี ส่งผลให้เวลาทำการเพิ่มมากขึ้น จึงอาจส่งผลให้ปริมาณการใช้น้ำ เพิ่มขึ้นตามไปด้วย สำหรับในปีงบประมาณ 2563 จากข้อมูลปริมาณการใช้น้ำระหว่างเดือนตุลาคม 2562 -



เมษายน 2563 พบว่า มีการใช้น้ำเพิ่มมากขึ้นกว่าช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณ 2562 ร้อยละ 10.21 คาดว่าเป็นผลจากจำนวนผู้ใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้นถึงร้อยละ 50.87 จากช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณ 2562

*ด้านการใช้ไฟฟ้า* จากข้อมูลปริมาณการใช้ไฟฟ้า พบว่าปีงบประมาณ 2561 มีการใช้ลดลงจากปีงบประมาณ 2560 ร้อยละ 6.61 ซึ่งอาจเป็นผลมาจากปริมาณผู้ใช้บริการและจำนวนเวลาทำการที่ลดลง และในปีงบประมาณ 2562 มีการใช้ไฟฟ้าลดลงจากปีงบประมาณ 2561 ร้อยละ 39.86 ซึ่งเป็นผลมาจากการเปลี่ยนมิเตอร์ของอาคารสำนักงานฯ ไปรวมกับมิเตอร์ของมหาวิทยาลัยตั้งแต่วันที่เดือนเมษายน 2562 ในปีงบประมาณ 2563 จากข้อมูลปริมาณการใช้ไฟฟ้าที่มีอยู่ (ตุลาคม 2562 - มิถุนายน 2563) พบว่า มีการใช้ไฟฟ้าลดลงกว่าช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณ 2562 ร้อยละ 81.68 เนื่องจากมีการดำเนินการเพื่อลดค่าการใช้ไฟฟ้า ดังนี้ 1) การเปลี่ยนมิเตอร์ฯ 2) การเปลี่ยนหลอดไฟจากหลอดฟลูออเรสเซนต์เป็นหลอด LED 3) การปรับค่าอุณหภูมิให้อยู่ที่ 24 องศาเซลเซียส และ 4) การนำระบบจัดการและควบคุมอาคารอัตโนมัติ (BAS: Building Automation System) มาใช้งาน ทำให้หน่วยการใช้ไฟฟ้าลดลงอย่างมาก ถึงแม้ว่าจำนวนผู้ใช้บริการจะเพิ่มมากขึ้นถึงร้อยละ 43.43 จากช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณ 2562 นอกจากนี้สำนักงานฯ ปิดบริการตั้งแต่วันที่ 20 มีนาคม - 30 มิถุนายน 2563 เนื่องจากการแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID-19 มีเพียงเจ้าหน้าที่บางส่วนเข้ามาปฏิบัติงานแบบเหลื่อมเวลา ส่งผลให้ปริมาณการใช้ไฟฟ้าในช่วงเวลาเดียวกันกับปีงบประมาณก่อนหน้าลดลงอย่างมีนัยสำคัญ

*ด้านการใช้น้ำมันเชื้อเพลิง* การบันทึกการใช้ปริมาณน้ำมันเพลิงของรถตู้จำนวน 2 คัน และรถจักรยานยนต์ 1 คัน โดยบันทึกภาระการเดินทางและปริมาณการเติมน้ำมันแทนการใช้น้ำมันที่แท้จริง โดยมาตรการสำคัญเพื่อลดการดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย ได้แก่ การดับเครื่องยนต์ขณะจอดรถ การวางแผนก่อนออกเดินทางและศึกษาเส้นทางล่วงหน้าถ้าไปทางเดียวกันควรไปด้วยกัน การตรวจเช็คคลมยางให้อยู่ในระดับมาตรฐาน การสลับยางและตั้งศูนย์ถ่วงล้อตามกำหนด การตรวจเช็คเครื่องยนต์ตามรอบระยะเวลาอย่างสม่ำเสมอ และบุคลากรที่ต้องเดินทางไปเข้าร่วมประชุมหรือติดต่อหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ให้ใช้การเดิน หรือจักรยาน หรือระบบขนส่งสาธารณะของมหาวิทยาลัยแทนการใช้รถที่ต้องใช้น้ำมันเชื้อเพลิง

*ด้านการใช้กระดาษ* ได้บันทึกจำนวนปริมาณการเบิกกระดาษคงคลังรายไตรมาส แต่ไม่มีการบันทึกปริมาณการใช้ของแต่ละฝ่าย/ศูนย์ พบว่า ในปี 2561 มีการเบิกสูงกว่าปี 2560 ร้อยละ 73.56 เนื่องจากมีการเบิกเพื่อสำรองตามนโยบายการถ่ายเอกสารและพิมพ์โดยใช้เครื่องบริการตัวเอง (Ricoh) แทนการใช้บริการร้านถ่ายเอกสาร และเบิกกระดาษสำหรับบริการผู้ใช้บริการถ่ายเอกสาร/พิมพ์เอกสารด้วยตนเอง (Ricoh) ในขณะที่ปี 2562 มีปริมาณการเบิกลดลง ร้อยละ 54.28 ผลจากการสำรองกระดาษตั้งแต่ปี 2561 และในปี 2563 จะเห็นได้ว่าปริมาณการเบิกกระดาษเพิ่มขึ้น ร้อยละ 46.62 เนื่องจากการยกเลิกบริการร้านถ่ายเอกสาร และปริมาณการใช้บริการถ่ายเอกสารด้วยตนเองของผู้รับบริการเพิ่มขึ้น โดยในปีงบประมาณ 2563 (ต.ค 62 - ส.ค. 63) มีการใช้บริการด้วยตนเองถึง 233,125 แผ่น หรือ 466.25 ริม แม้ว่าจะมีแนวโน้มการเบิกกระดาษสูงขึ้นก็ตาม แต่ได้มีการกำหนดมาตรการการดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายการลดกระดาษ ได้แก่ การใช้ระบบ Lesspaper หรือระบบอีเมลในการรับส่งเอกสาร การตรวจทานเอกสารที่พิมพ์ก่อนการส่งพิมพ์ การควบคุมปริมาณกระดาษ ใช้เท่าที่จำเป็นและเกี่ยวข้องกับงานในราชการเท่านั้น การใช้กระดาษพิมพ์ทั้งสองด้าน (หน้า-หลัง) การนำกระดาษใช้หน้าเดียวกลับมา

ใช้ใหม่ การ Share file ในระหว่างแผนก/กลุ่ม และลดการแจกเอกสารประกอบการประชุมด้วยการสแกนเป็นไฟล์แล้วแจกแทน

*ด้านการใช้ทรัพยากรอื่น ๆ* ได้แก่ หมึกพิมพ์ ที่ผ่านมาสํานักงานวิทยทรัพยากร มีจำนวนเครื่องพิมพ์รวมของแต่ละฝ่าย/ศูนย์ และรายบุคคล ทำให้มีการใช้หมึกพิมพ์ตามมาด้วย ภายหลังได้มีนโยบายให้ใช้เครื่องพิมพ์ส่วนกลางของ (Ricoh) และไม่ซื้อเครื่องพิมพ์รายบุคคลอีกต่อไป ทั้งนี้ให้ชี้แจงกว่าเครื่องพิมพ์จะเสีย โดยกำหนดมาตรการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายได้แก่ ตรวจสอบเอกสารที่พิมพ์ก่อนการสั่งพิมพ์ กำหนดรายละเอียดการพิมพ์ด้วยรายละเอียดทั่วไป 300 dpi และการสั่งพิมพ์เป็นขาว-ดำ แทนที่จะสั่งพิมพ์เป็นสี และสั่งพิมพ์เป็นสีเฉพาะงานที่มีความจำเป็น ส่วนด้านการใช้อุปกรณ์สํานักงาน ได้กำหนดมาตรการ ได้แก่ การใช้วัสดุ อุปกรณ์ สํานักงาน ให้เบิกใช้เฉพาะที่จำเป็น เหมาะสม และประหยัดเท่านั้น การกำหนดพื้นที่วางอุปกรณ์สํานักงานที่ใช้ส่วนรวม บางอุปกรณ์สามารถใช้ร่วมกันได้ และจัดให้มีจุดแลกเปลี่ยนเวียนใช้วัสดุสํานักงานที่เกินความจำเป็น

### **การจัดการของเสีย**

*ด้านการจัดการขยะ* จากข้อมูลปริมาณขยะ พบว่า ในปีงบประมาณ 2562 มีปริมาณขยะเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ 2561 ถึงร้อยละ 30.84 ทั้งนี้เนื่องมาจากมีการเปิดบริการ 24 ชม. เพิ่มขึ้นในทุกช่วงที่มีการสอบ อีกทั้งในปีงบประมาณ 2562 การเติบโตของธุรกิจส่งอาหาร ได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นส่งผลให้นิสิตใช้บริการเป็นจำนวนมากในช่วงสอบ และในปีงบประมาณ 2563 จะเห็นได้ว่ามีแนวโน้มปริมาณขยะลดลง ทั้งนี้เนื่องจากได้มีการบริหารจัดการขยะ โดยได้รับความร่วมมือจากสํานักบริหารกายภาพมหาวิทยาลัยร่วมกับโครงการ Chula Zero Waste มาให้ความรู้เรื่องการคัดแยกขยะให้กับแม่บ้าน ประกอบกับสสิต ชมรม Chula Zero Waste club ได้นำเสนอรูปแบบการคัดแยกขยะตั้งแต่ต้นทาง และทำงานร่วมกับแม่บ้านในการคัดแยกขยะทำให้แม่บ้านมีความเข้าใจมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้ปริมาณขยะรีไซเคิลเพิ่มขึ้น และปริมาณขยะทั่วไปมีแนวโน้มลดลง ตลอดจนการปิดทำการในช่วงสถานการณ์ Covid-19 ถึง 3 เดือน ปริมาณขยะจึงลดลงอย่างเห็นได้ชัด ในส่วนการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายได้มีกำหนดมาตรการได้แก่ การจัดให้มีการแยกขยะอย่างเหมาะสมเพื่อนำไปกำจัดอย่างถูกวิธีตามมาตรการของมหาวิทยาลัย จัดให้มีการแยกทิ้งกระดาษที่ไม่ใช้แล้วออกจากขยะทั่วไป มีจุดรับกระดาษที่ใช้แล้วของผู้รับบริการ เพื่อนำไปใช้ต่อ หรือนำไปกำจัดด้วยวิธีการที่เหมาะสม กำหนดให้รับประทานอาหารในห้องอาหารชั้นล่าง หรือชั้นที่จัดเตรียมไว้ให้เท่านั้น และงดใช้ถุงพลาสติกชนิดใช้ครั้งเดียวโดยการเปลี่ยนมาใช้ถุงผ้าแทน

*ด้านการจัดการน้ำเสีย* การจัดการน้ำเสียและการจัดการคุณภาพน้ำทิ้งของสํานักงานวิทยทรัพยากรให้อยู่ในมาตรฐานกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยได้ว่าจ้างบริษัท พร้อม เทคโนโลยี เซอร์วิส จำกัด เป็นผู้ดูแลบำรุงรักษางานอาคาร และผู้รับผิดชอบการจัดการน้ำเสีย ทั้งการบำบัดและการตรวจสอบคุณภาพ การรั่วไหลของน้ำ

### **สรุปผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์**

สํานักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้เข้าร่วมโครงการสํานักงานสีเขียว กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม และรับการตรวจประเมินสํานักงานสีเขียว เมื่อวันที่ 1 กันยายน 2563 โดยผ่านการตรวจประเมินและการรับรองเป็นสํานักงานสีเขียว ในระดับดีเยี่ยม (Gold) โดยความสำเร็จและผลการดำเนินงานที่

บรรลุเป้าหมาย และสามารถดำเนินงานได้ตามมาตรการต่าง ๆ นั้น บริบทของการสื่อสารและสร้างจิตสำนึก ถือเป็นส่วนที่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงให้บุคลากร ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รับรู้การเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของสำนักงานสีเขียว ตระหนักถึงผลกระทบด้านพลังงานและสิ่งแวดล้อม อันนำไปสู่การอยู่ร่วมกันอย่างเป็นมิตรและหนึ่งเดียวกันทั้งภายใน และภายนอกสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

### รายการอ้างอิง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2559). *แผนยุทธศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2560 – 2563*. สืบค้นจาก <http://www.osm.chula.ac.th/images/stories/news/n590915/ST-Plan-60-63.pdf>

สยาม อรุณศรีมิตร, กัมปนาท ภักดีกุล, ฐิติธร บุญเรือง, และเพ็ญพรรณ พงษ์สายันต์. (2562). *มาตรฐานสำนักงานสีเขียว (Green Office Standard)*. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม.