



วิทยาลัยนวัตกรรม
สื่อสารสังคม
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



คู่มือปฏิบัติต้งาน การจัดการข้อร้องเรียน



วิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คำนำ

วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม ให้ความสำคัญกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน โดยมี กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และเพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานมีการปฏิบัติ ตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ที่ถูกต้อง ที่จะทำให้วิทยาลัยฯ ดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุตาม วัตถุประสงค์ที่ต้องการ จึงจำเป็นต้องมีแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ในการนี้ วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม จึงได้ดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการเรื่อง ร้องเรียนของวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคมขึ้น เพื่อเป็นกรอบแนวทางการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ได้มี แนวทางในการดำเนินงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีมาตรฐาน ส่งผลให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เกิดความพึงพอใจ และส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคมต่อไป

ฝ่ายแผนและพัฒนาคุณภาพ

วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม

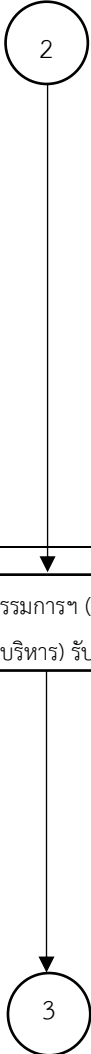
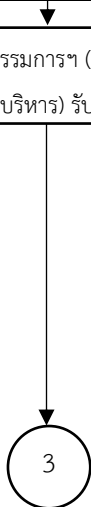
สารบัญ


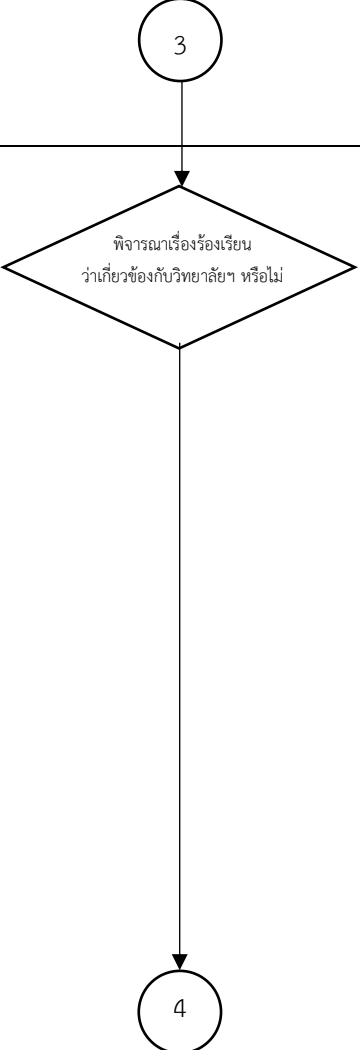
หน้า

คำนำ.....	ก
สารบัญ.....	๗
แผนผังการปฏิบัติงาน.....	1
Flowchart ขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน	9
ภาคผนวก ก	
ข้อบังคับมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	
ว่าด้วยการอุทธรณ์และการร้องทุกข์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2561	11
ภาคผนวก ข	
แบบฟอร์มข้อสรุปการจัดการข้อร้องเรียนวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม	13
ภาคผนวก ค	
แบบฟอร์มประเมินความพึงพอใจและผลการจัดการข้อร้องเรียน	
วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม	15
ภาคผนวก ง	
ตัวอย่างบันทึกข้อความแจ้งผลการจัดการข้อร้องเรียน	17
ภาคผนวก จ	
คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน	
วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม	19

แผนผังการปฏิบัติงาน
การจัดการข้อร้องเรียน

ที่	วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน		ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา การปฏิบัติงาน แต่ละขั้นตอน	กฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง
	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน				
	<pre> graph TD Start([เริ่มต้น]) --> Complainant[/ผู้ประสงค์ร้องเรียน/] Complainant --> Step1((1)) </pre>	-	-	-	-	
1	<pre> graph TD Complainant[/ผู้ประสงค์ร้องเรียน/] --> Step1((1)) </pre>	ขั้นตอนที่ 1 ผู้ประสงค์ร้องเรียน โดยผู้ประสงค์ร้องเรียน (นิสิต ศิษย์เก่า บุคลากร บุคคลทั่วไป) ซึ่งเป็นเรื่องที่ผู้ประสงค์ร้องเรียน ได้ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ หรือ หน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหาย ต่อผู้ประสงค์ร้องเรียน เช่น การ ร้องเรียนทางด้านวินัย, การ บริการ, การขอความเป็นธรรม เป็นต้น	-	-	-	1) ข้อบังคับ มหาวิทยาลัยศรี นครินทรวิโรฒ ว่า ด้วยการอุทธรณ์ และการร้องทุกข์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2561

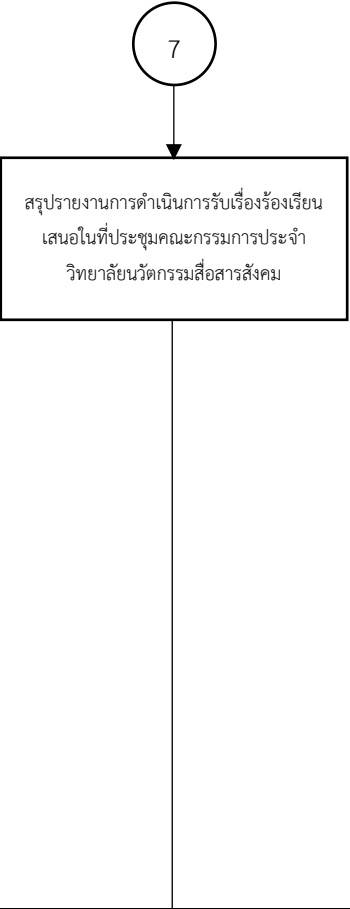

ที่	วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน		ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา การปฏิบัติงาน แต่ละขั้นตอน	กฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง
	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน				
		<p>3) ผ่านทางประธานกรรมการฯ (รองคณบดีฝ่ายบริหาร) โดยเป็นช่องทางที่กำหนดไว้ที่ เว็บไซต์ประจำวิทยาลัยฯ (http://cosci.swu.ac.th/) ตามแบบฟอร์มข้อร้องเรียน ออนไลน์ โดยมีประธาน กรรมการฯ (รองคณบดีฝ่ายบริหาร) เป็นผู้กำกับดูแลโดยตรง</p>	<p>3) ประธานกรรมการฯ (รองคณบดีฝ่ายบริหาร)</p>		<p>3) ผ่านประธาน กรรมการฯ (รอง คณบดีฝ่ายบริหาร ดำเนินการรับเรื่อง โดยตรง</p>	
3		<p>ขั้นตอนที่ 3 ประธานกรรมการฯ (รองคณบดี ฝ่ายบริหาร) รับเรื่อง โดยประธานกรรมการฯ (รอง คณบดี ฝ่ายบริหาร) จะเป็นผู้ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนจากคณบดี, เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง และตรวจสอบข้อร้องเรียน</p>	<p>1) ประธานกรรมการฯ (รองคณบดีฝ่ายบริหาร)</p>	-	-	

ที่	วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน		ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา การปฏิบัติงาน แต่ละขั้นตอน	กฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง
	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน				
		จากแบบฟอร์มที่มีผู้ประสงค์ ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์				
4		ขั้นตอนที่ 4 พิจารณาเรื่องร้องเรียนว่าเกี่ยวข้องกับวิทยาลัยฯ หรือไม่ โดยประธานกรรมการฯ (รองคณบดีฝ่ายบริหาร) จะเป็นผู้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากผู้ประสงค์ร้องเรียนเบื้องต้นว่าข้อร้องเรียนดังกล่าวเกี่ยวข้องกับวิทยาลัยฯ หรือไม่ แบ่งเป็น 2 กรณี คือ 1) กรณีไม่เกี่ยวข้องกับวิทยาลัยฯ จะดำเนินการยุติข้อร้องเรียน โดยการแจ้งผลไปยังผู้ประสงค์ร้องเรียน และให้คำแนะนำเพื่อให้ผู้ร้องเรียนประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป	1) ประธานกรรมการฯ (รองคณบดีฝ่ายบริหาร)	-	ดำเนินการภายใน 3 วันทำการ	

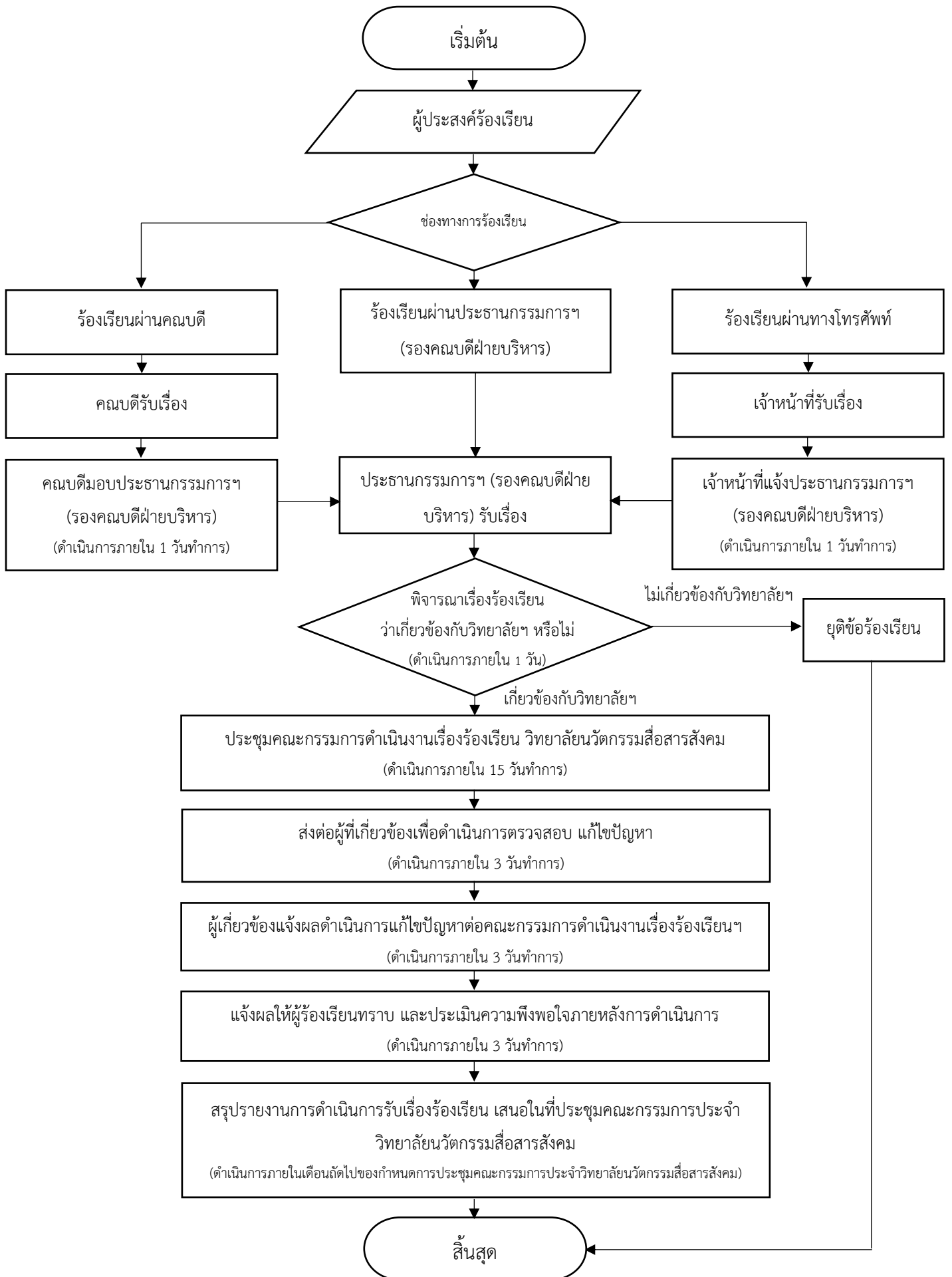
ที่	วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน		ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา การปฏิบัติงาน แต่ละขั้นตอน	กฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง
	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน				
		2) กรณีเกี่ยวข้องกับวิทยาลัย จะดำเนินการต่อในขั้นตอนถัดไป				
5		ขั้นตอนที่ 5 ประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน เรื่องร้องเรียน วิทยาลัยนวัตกรรม สื่อสารสังคม โดยประธานกรรมการฯ (รองคณบดีฝ่ายบริหาร) จะเป็นผู้ดำเนินการจัดการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน วิทยาลัยนวัตกรรม สื่อสารสังคม เพื่อพิจารณาข้อร้องเรียนเป็นรายกรณี	1) คณะกรรมการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน วิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม	1) วาระการประชุม คณะกรรมการดำเนินงาน เรื่องร้องเรียน วิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม	ดำเนินการภายในเดือนถัดไป หลังจากรองคณบดีฝ่ายบริหารรับเรื่อง	
6		ขั้นตอนที่ 6 ส่งต่อผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการ ตรวจสอบ แก้ไขปัญหา โดยที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน	1) คณะกรรมการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน วิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม	-	ดำเนินการภายใน 3 วันทำการ	

ที่	วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน		ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา การปฏิบัติงาน แต่ละขั้นตอน	กฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง
	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน				
	 <p>5</p>	วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม จะประสานไปยังผู้เกี่ยวข้องเพื่อ ดำเนินการหาแนวทางการแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องเรียนต่อไป	2) ผู้เกี่ยวข้องกับข้อ ร้องเรียนเป็นรายกรณี			
7	 <p>ผู้เกี่ยวข้องแจ้งผลดำเนินการแก้ไขปัญหาต่อ คณะกรรมการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนฯ</p> <p>6</p>	ขั้นตอนที่ 7 ผู้เกี่ยวข้องแจ้งผลดำเนินการ แก้ไขปัญหาต่อคณะกรรมการ ดำเนินงานเรื่องร้องเรียนฯ โดยภายหลังจากผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการร่วมพูดคุย หาแนวทาง การแก้ไขปัญหา กับผู้ร้องเรียน เสร็จสิ้น จะต้องทำการแจ้งผล ต่อคณะกรรมการฯ โดยจัดทำ บันทึกข้อความแจ้งผลข้อ ร้องเรียนพร้อมทั้งแนบแบบฟอร์ม ข้อสรุปการจัดการข้อร้องเรียน วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม	1) คณะกรรมการ ดำเนินงานเรื่อง ร้องเรียน วิทยาลัย นวัตกรรมการสื่อสารสังคม 2) ผู้เกี่ยวข้องกับข้อ ร้องเรียนเป็นรายกรณี	1) บันทึกข้อความแจ้งผล ข้อร้องเรียน 2) แบบฟอร์มข้อสรุปการ จัดการข้อร้องเรียน วิทยาลัยนวัตกรรมการ สื่อสารสังคม	ดำเนินการภายใน 3 วันทำการ	

ที่	วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน		ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา การปฏิบัติงาน แต่ละขั้นตอน	กฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง
	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน				
8		<p>ขั้นตอนที่ 8 แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และ ประเมินความพึงพอใจภายหลัง การดำเนินการ</p> <p>โดยผู้เกี่ยวข้องจะดำเนินการ ประสานไปยังผู้ร้องเรียนอีกครั้ง เพื่อแจ้งผลการจัดการข้อ ร้องเรียน ผ่านทางอีเมลของผู้ ร้องเรียน รวมทั้งประเมินความพึง พอใจในการจัดการข้อร้องเรียน จากผู้ร้องเรียนตามแบบฟอร์ม ประเมินความพึงพอใจในการ จัดการข้อร้องเรียนวิทยาลัย นวัตกรรมสื่อสารสังคม</p>	<p>1) ผู้เกี่ยวข้องกับข้อ ร้องเรียนเป็นรายกรณี</p>	<p>1) แบบฟอร์มประเมิน ความพึงพอใจในการ จัดการข้อร้องเรียน วิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสาร สังคม</p>	<p>ดำเนินการภายใน 3 วันทำการ</p>	

ที่	วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน		ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา การปฏิบัติงาน แต่ละขั้นตอน	กฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง
	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน				
9	 <p>7</p> <p>สรุปรายงานการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน เสนอในที่ประชุมคณะกรรมการประจำ วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม</p>	<p>ขั้นตอนที่ 9</p> <p>สรุปรายงานการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน เสนอในที่ประชุมคณะกรรมการประจำวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม</p> <p>โดยคณะกรรมการฯ จัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียนเป็นรายกรณี ประกอบด้วย</p> <ul style="list-style-type: none"> - บันทึกข้อความแจ้งผลข้อร้องเรียน - ข้อเสนอสรุปการจัดการข้อร้องเรียน - ผลประเมินความพึงพอใจในการจัดการข้อร้องเรียนวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม <p>เพื่อเสนอในที่ประชุมคณะกรรมการประจำวิทยาลัยฯ</p>	<p>1) คณะกรรมการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม</p>	<p>1) รายงานการจัดการข้อร้องเรียน ประกอบด้วย</p> <ul style="list-style-type: none"> - บันทึกข้อความแจ้งผลข้อร้องเรียน - ข้อเสนอสรุปการจัดการข้อร้องเรียน - ผลประเมินความพึงพอใจในการจัดการข้อร้องเรียนวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม 	<p>ดำเนินการภายในเดือนถัดไปของกำหนดการประชุมคณะกรรมการประจำวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม</p>	
10	 <p>สิ้นสุด</p>	-	-	-	-	-

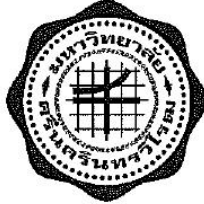
Flowchart ขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ข้อบังคับมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ว่าด้วยการอุทธรณ์และการร้องทุกข์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2561



ข้อบังคับมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ว่าด้วยการอุทธรณ์และการร้องทุกข์ (ฉบับที่ ๒)
พ.ศ. ๒๕๖๑

โดยที่เป็นการสมควรแก้ไขเพิ่มเติมข้อบังคับมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ว่าด้วยการอุทธรณ์และการร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๙ ให้สอดคล้องและเหมาะสมตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ. ๒๕๕๙

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๓ (๒) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ. ๒๕๕๙ ประกอบกับมติสภามหาวิทยาลัยในการประชุมครั้งที่ ๑๒/๒๕๖๑ เมื่อวันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ สภามหาวิทยาลัยจึงออกข้อบังคับไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ข้อบังคับนี้เรียกว่า “ข้อบังคับมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ว่าด้วยการอุทธรณ์และการร้องทุกข์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๑”

ข้อ ๒ ข้อบังคับนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกความในข้อ ๗ (๑) ของข้อบังคับมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ว่าด้วยการอุทธรณ์และการร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๙ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“(๑) กรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิที่สภามหาวิทยาลัยมอบหมาย เป็นประธานกรรมการ หรือผู้ที่เคยดำรงตำแหน่งกรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิของมหาวิทยาลัยหรือผู้ทรงคุณวุฒิที่สภามหาวิทยาลัยเห็นชอบหนึ่งคน”

ข้อ ๔ ให้เพิ่มความต่อไปนี้เป็นข้อ ๗/๑ ของข้อบังคับมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ว่าด้วยการอุทธรณ์และการร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๙

“ข้อ ๗/๑ ในกรณีที่ประธานกรรมการไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ หรือไม่มีประธานกรรมการให้ กอร. เลือกรกรรมการคนหนึ่งทำหน้าที่ประธานกรรมการ”

ข้อ ๕ ให้เพิ่มความต่อไปนี้เป็นข้อ ๗/๒ ของข้อบังคับมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ว่าด้วยการอุทธรณ์และการร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๙

“ข้อ ๗/๒ ในกรณีที่ตำแหน่งประธานกรรมการหรือกรรมการว่างลงที่ไม่ใช่ด้วยเหตุครบวาระและยังมิได้มีการดำเนินการให้เต็มมาซึ่งตำแหน่งที่ว่างลงดังกล่าว ให้ กอร. ประกอบด้วยกรรมการเท่าที่เหลืออยู่ทำหน้าที่ต่อไป”

ประกาศ ณ วันที่ ๒๔ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๑

1/77

(ศาสตราจารย์ ดร.เกษม สุวรรณกุล)

นายกสภามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ภาคผนวก ข

แบบฟอร์มข้อสรุปการจัดการข้อร้องเรียนวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม

ภาคผนวก ค

แบบฟอร์มประเมินความพึงพอใจและผลการจัดการซื้อร้องเรียนวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม



วิทยาลัยนวัตกรรม
สื่อสารสังคม
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แบบประเมินความพึงพอใจและผลการจัดการข้อร้องเรียน
วิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คำชี้แจง : แบบประเมินนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจและผลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อมูลจากท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงการดำเนินงานของวิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ชาย หญิง ไม่ระบุ
2. สถานภาพ บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายปฏิบัติการ
 นิสิต บุคคลภายนอก อื่น ๆ ระบุ.....

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน

1. ท่านได้ให้ข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนในเรื่องที่ต้องการให้วิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคมปรับปรุง แก้ไข เรื่องต่าง ๆ ในประเด็นใด

.....

.....

.....

2. ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไข / ปรับปรุงหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของท่านต่อการจัดการข้อร้องเรียน

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องคะแนนตามความคิดเห็นของท่าน

ลำดับ	หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน					
2	ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน					
3	ระยะเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียน					
4	การแจ้งผลเรื่องร้องเรียน					
5	ความพึงพอใจในภาพรวม					

ตอนที่ 4 ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

ภาคผนวก ง

ตัวอย่างบันทึกข้อความแจ้งผลการจัดการซื้อร้องเรียน



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม สำนักงานคณบดี โทร. 11267

ที่ อว 8719.1/

วันที่

เรื่อง ขอแจ้งผลการจัดการข้อร้องเรียน

เรียน คณะกรรมการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม

ด้วย..... วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม

ได้รับร้องเรียนเรื่อง..... เมื่อวันที่

..... โดยผ่านที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม ครั้งที่ ในวัน..... แล้วนั้น

ในการนี้จึงขอแจ้งผลการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(.....)

ผู้จัดการข้อร้องเรียน

ภาคผนวก จ

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม



คำสั่งวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม

ที่ 9 /2566

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม

เพื่อให้การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม เป็นไปด้วยความเรียบร้อย โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ จึงอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 29 มาตรา 34 มาตรา 43 และมาตรา 44 แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ. 2559 และตามคำสั่งมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ 10189/2563 ลงวันที่ 29 ธันวาคม 2563 เรื่อง การมอบอำนาจให้ผู้ปฏิบัติการแทนอธิการบดี จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม โดยมีรายชื่อดังต่อไปนี้

- | | |
|---|----------------------------|
| 1. คณบดีวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม | ที่ปรึกษา |
| 2. รองคณบดีฝ่ายบริหาร | ประธานกรรมการ |
| 3. รองคณบดีฝ่ายแผนและพัฒนาคุณภาพ | กรรมการ |
| 4. รองคณบดีฝ่ายวิชาการและวิจัย | กรรมการ |
| 5. รองคณบดีฝ่ายพัฒนาศักยภาพนิสิต | กรรมการ |
| 6. หัวหน้าสาขาคอมพิวเตอร์มีเดียและธุรกิจไซเบอร์ | กรรมการ |
| 7. หัวหน้าสาขาภาพยนตร์และสื่อดิจิทัล | กรรมการ |
| 8. หัวหน้าสาขานวัตกรรมการสื่อสาร | กรรมการ |
| 9. หัวหน้าศูนย์นวัตกรรมและวิทยบริการ | กรรมการ |
| 10. ตัวแทนสภาคณาจารย์และพนักงาน | กรรมการ |
| 11. ผู้อำนวยการสำนักงานคณบดี | กรรมการและเลขานุการ |
| 12. นางสาวสุนิตา คำสุข | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

โดยให้คณะกรรมการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ดังกล่าว มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. บริหารจัดการ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ที่มีต่อวิทยาลัยฯ และเสริมสร้างให้เกิดการวางระบบใกล้เคียงประเด็นข้อร้องเรียนภายในวิทยาลัยฯ

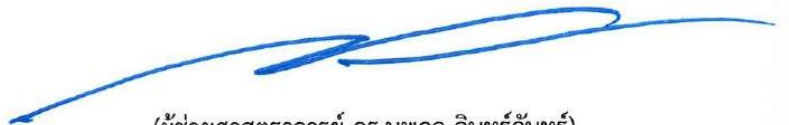
2. พิจารณาเรื่องร้องเรียน และส่งต่อผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตรวจสอบ แก้ไขปัญหา และชี้แจงตอบกลับผู้ร้องเรียน เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ

/3. ดำเนินการ...

3. ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนหรือข้อขัดแย้งตามแนวทางหลักเกณฑ์การแก้ไขด้วยสันติวิธี
4. กำหนดแนวทางการรับเรื่องร้องเรียนในช่องทางต่าง ๆ
5. รวบรวมข้อมูลและสรุปรายงานการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน เสนอในที่ประชุมคณะกรรมการประจำวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 22 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2566



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นพดล อินทร์จันทร์)
คณบดีวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม ปฏิบัติการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ