



วิทยาลัยนวัตกรรมการ
สื่อสารสังคม
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม

รายงาน

ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2567

รอบ 6 เดือน (ตุลาคม 2566 - มีนาคม 2567)





**วิทยาลัยนวัตกรรมการ
สื่อสารสังคม**
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

รายงานผลการจัดการซื้อร้องเรียน วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2567 รอบ 6 เดือน (ตุลาคม 2566 - มีนาคม 2567)

คำนำ

วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคมได้ดำเนินการด้านการจัดการข้อร้องเรียน โดยเปิดช่องทางให้ผู้ประสงค์ร้องเรียน (นิสิต ศิษย์เก่า บุคลากร บุคคลทั่วไป) สามารถร้องเรียน หรือแสดงความคิดเห็น ซึ่งเป็นเรื่อง ที่ผู้ประสงค์ร้องเรียนได้ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้ประสงค์ร้องเรียน เช่น การร้องเรียนทางด้านวินัย, การบริการ, การขอความเป็นธรรม เป็นต้น

จากการติดตาม การประเมินผลเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะสนับสนุนให้การดำเนินงานของวิทยาลัย นวัตกรรมสื่อสารสังคม บรรลุเป้าประสงค์ตามที่กำหนดไว้ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน นิสิต รวมทั้ง บุคคลภายนอกทราบถึงความสำเร็จในการดำเนินงาน และนำไปสู่การปรับเปลี่ยนแนวทางการดำเนินงาน เพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรคให้เหมาะสมทันต่อสถานการณ์ สามารถบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ฝ่ายแผนและพัฒนาคุณภาพจึงได้จัดทำรายงานการจัดการเรื่องร้องเรียน วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2567 รอบ 6 เดือน (ตุลาคม 2566 - มีนาคม 2567)

ฝ่ายแผนและพัฒนาคุณภาพ

วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน

วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2567 (ตุลาคม 2566 - มีนาคม 2567)

วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

วัตถุประสงค์

เพื่อรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 รอบ 6 เดือน (ตุลาคม 2566 - มีนาคม 2567) ของวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม ให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานในช่วงเวลาดังกล่าว เพื่อนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพของการดำเนินงานต่อไปให้ดียิ่งขึ้น

ระยะเวลาการดำเนินการ

วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม กำหนดให้มีการรายงานผล จำนวน 2 รอบใน 1 ปีงบประมาณ คือ

ครั้งที่ 1 ระยะเวลารอบ 6 เดือน

ประเมินผลการดำเนินงานตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2566 - 31 มีนาคม 2567

ครั้งที่ 2 ระยะเวลารอบ 12 เดือน

ประเมินผลการดำเนินงานตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2566 - 30 กันยายน 2567



วิธีการดำเนินงาน

1

ฝ่ายแผนดำเนินการรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม

2

ฝ่ายแผนดำเนินการสรุปผลการติดตามการจัดการเรื่องร้องเรียนของวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม เป็นรายการนี้

3

ฝ่ายแผนดำเนินการจัดทำรายงาน เสนอต่อคณะกรรมการประจำวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคมเพื่อพิจารณา และเสนอต่อคณบดีพิจารณาต่อไป

4

ฝ่ายแผนดำเนินการเผยแพร่รายงานเพื่อให้ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน นิสิต รวมทั้งบุคคลภายนอกทราบ



ช่องทางการร้องเรียน

วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม

1

ผ่านทางคณบดี



deancosci@g.swu.ac.th

2

ผ่านทางโทรศัพท์
ประจำวิทยาลัยฯ



เบอร์ 02-2592343

3

เว็บไซต์ประจำวิทยาลัยฯ



<http://cosci.swu.ac.th/>

กลไกการจัดการเรื่องเรียน

- 1 รับเรื่องร้องเรียนในช่องทางที่วิทยาลัยฯ เปิดรับ
- 2 ประสานกรรมการฯ รับเรื่องจากผู้ประสงค์ร้องเรียน
- 3 ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน
วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม
- 4 ส่งต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบ แก้ไขปัญหา
- 5 แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และประเมินความพึง
พอใจภายหลังการดำเนินการ
- 6 สรุปรายงานการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน

คำสั่งคณะกรรมการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม



คำสั่งวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม

ที่ ๑ /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

- บริหารจัดการ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ที่มีต่อวิทยาลัยฯ และเสริมสร้างให้เกิดการวางระบบใกล้เคียงประเด็นข้อร้องเรียนภายในวิทยาลัยฯ
- พิจารณาเรื่องร้องเรียน และส่งต่อผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตรวจสอบ แก้ไขปัญหา และชี้แจงตอบกลับผู้ร้องเรียน เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ


/3. ดำเนินการ...

3. ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนหรือข้อขัดแย้งตามแนวทางหลักเกณฑ์การแก้ไขด้วยสันติวิธี
4. กำหนดแนวทางการรับเรื่องร้องเรียนในช่องทางต่าง ๆ
5. รวบรวมข้อมูลและสรุปรายงานการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน เสนอในที่ประชุม

คณะกรรมการประจำวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 22 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2566



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นพดล อินทร์จันทร์)
คณบดีวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม ปฏิบัติการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สรุปผล

ผลการจัดการข้อร้องเรียนวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

รอบ 6 เดือน (ตุลาคม 2566 – มีนาคม 2567)

ผลสรุปการจัดการเรื่องร้องเรียน

ลำดับ ที่	วันที่ ร้องเรียน	ผลการดำเนินการ			ผลคะแนน ความพึงพอใจ ของผู้ร้องเรียน	หมายเหตุ
		ยังไม่ ดำเนินการ	อยู่ ระหว่าง ดำเนินการ	ดำเนินการ แล้วเสร็จ		
1	8 ธันวาคม 2566			✓	4.40 (ระดับความพึงพอใจมาก)	

รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2567
รอบ 6 เดือน (ตุลาคม 2566 - มีนาคม 2567)



วิทยาลัยนวัตกรรมการ
สื่อสารสังคม
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ