



คู่มือ แนวทางการดำเนิน งานการจัดการข้อร้องเรียน คณะกรรมการสื่อสารมวลชน

คู่มือ

แนวทางการดำเนินงานการจัดการซื้อร้องเรียน

คณะกรรมการสื่อสารมวลชน

จัดทำโดย

คณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียน คณะกรรมการสื่อสารมวลชน

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คำนำ

ตามประกาศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เรื่อง นโยบายคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ลงวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2560 ซึ่งกำหนดแนวทางในการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน ตลอดจนเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการดำเนินงาน เพื่อป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ทั้งนี้ คณะการสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่เป็นส่วนงานวิชาการที่มีผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลายกลุ่ม ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา ผู้ปกครอง ศิษย์เก่า บุคลากร หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ตลอดจนเครือข่ายวิชาชีพด้านการสื่อสารมวลชนและสังคมโดยรวม คณะฯ จึงให้ความสำคัญกับการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน เพื่อให้สามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม

เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน โปร่งใส และตรวจสอบได้ คณะการสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงได้จัดทำ “คู่มือแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน คณะการสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่” เพื่อกำหนดแนวทาง ขั้นตอน และผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยคำนึงถึงการคุ้มครองข้อมูลและความปลอดภัยของผู้ร้องเรียน เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นและยกระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลและความโปร่งใสอย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์

1. กำหนดแนวทางปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียนมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน เป็นมาตรฐานเดียวกัน และสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง และเป็นธรรม
2. เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียน การพิจารณา และการติดตามผลการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นธรรม และสามารถตรวจสอบได้
3. เพื่อคุ้มครองข้อมูลและรักษาความลับของผู้ร้องเรียน รวมทั้งสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
4. เพื่อนำข้อมูลจากข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของคณะให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
5. เพื่อส่งเสริมการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล คุณธรรม และความโปร่งใส อันเป็นการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ และยกระดับคุณภาพการดำเนินงานของคณะการสื่อสารมวลชนมหาวิทยาลัยเชียงใหม่อย่างต่อเนื่อง

คำนิยามของข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ (VOC) หมายถึง ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ติดต่อสอบถาม/ชมเชย/แจ้งเบาะแสทุจริต

ข้อร้องเรียนทั่วไป หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานทั่วไปของคณะ เช่น การให้บริการ การบริหารงาน หรือการปฏิบัติงานของบุคลากร

ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม การทุจริต หรือการกระทำผิดทางจริยธรรมภายในคณะ เช่น การเรียกรับเงินหรือเรียกรับผลประโยชน์ การประพฤติตนไม่เหมาะสมในหน้าที่การงาน

ผู้ร้องเรียน หมายถึง บุคคลหรือนิติบุคคลที่ยื่นข้อร้องเรียนต่อคณะกรรมการสื่อสารมวลชน โดยอาจเป็น นักศึกษา บุคลากร ศิษย์เก่า หรือบุคคลทั่วไป

ผู้ถูกร้องเรียน หมายถึง บุคคลหรือหน่วยงานที่ถูกกล่าวถึงในข้อร้องเรียน ซึ่งอาจเป็นบุคลากร คณะกรรมการสื่อสารมวลชน หน่วยงานภายในคณะกรรมการสื่อสารมวลชนที่เกี่ยวข้อง

หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

1. ระบุ ชื่อ-นามสกุล e-mail และเบอร์โทรศัพท์ของผู้ร้อง เพื่อใช้ติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม และแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ทราบผ่านทาง e-mail (ไม่บังคับกรอก)
2. รายละเอียดข้อมูลที่ผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เพื่อให้การดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสควรระบุรายละเอียดข้อมูลสำคัญดังต่อไปนี้
 - **ข้อมูลผู้ถูกร้อง** ชื่อ-นามสกุล หรือตำแหน่ง หรือสังกัดของเจ้าหน้าที่ที่ถูกกล่าวหาว่ากระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ
 - **ช่วงเวลาเกิดเหตุ** วัน เวลา หรือช่วงเวลาที่มีการกระทำความผิด
 - **พฤติการณ์ความผิด** รายละเอียดและพฤติกรรมที่มีการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างชัดเจน (เช่น การเรียกรับผลประโยชน์ การละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หรือการเอื้อประโยชน์แก่พวกพ้อง)
 - **หลักฐานประกอบ (ถ้ามี)** เอกสาร ไฟล์ภาพ ไฟล์เสียง หรือพยานบุคคลที่เกี่ยวข้อง
3. ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุเรื่องราวอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียนหรือร้องทุกข์พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร
4. เป็นเรื่องที่ไม่ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรือขอให้แก้ไข อันเนื่องมาจากผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยหรือจากส่วนงานในสังกัดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
5. ต้องเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมด โดยผู้ร้องต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ
6. การนำความอันเป็นเท็จมาร้องเรียน หรือบิดเบือนข้อเท็จจริง ซึ่งอาจทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย หรือมีเจตนากลั่นแกล้งผู้อื่น ผู้ร้องอาจต้องรับผิดชอบทั้งทางแพ่ง ทางวินัยและทางอาญา
7. เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์อาจรับไว้พิจารณาก็ได้ ถ้าหากระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน สามารถสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

ระดับความรุนแรงและการดำเนินการแก้ไข:

ระดับความเร่งด่วน

- 4: ด่วนที่สุด แก้ไขภายใน 7 วัน
- 3: ด่วน แก้ไขภายใน 14 วัน
- 2: ปกติ แก้ไขภายใน 21 วัน
- 1: ไม่ด่วน/ไม่ระบุ แก้ไขภายใน มากกว่า 21 วันทำการ
- 0: ไม่กระทบ ไม่ต้องดำเนินการ

ระดับความเสี่ยง

- 3: เสี่ยงสูง
- 2: ปานกลาง
- 1: น้อย
- 0: ไม่กระทบ

ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

คณะกรรมการสื่อสารมวลชนได้แยกช่องทางการแจ้งเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบออกจากช่องทางการร้องเรียนทั่วไปอย่างเด็ดขาด โดยบุคคลภายนอกและบุคลากรสามารถแจ้งได้ผ่านช่องทางดังนี้

1. ช่องทางออนไลน์โดยตรงของส่วนงาน (ระบบ VOC มหาวิทยาลัยเชียงใหม่)

ผู้ร้องเรียนสามารถเข้าสู่ระบบ VOC (Voice of Customer) ผ่านหน้าเว็บไซต์หลักของคณะกรรมการสื่อสารมวลชน โดยมีขั้นตอนการใช้งานโดยละเอียดดังนี้

- 1) เข้าสู่เว็บไซต์หลักของคณะกรรมการสื่อสารมวลชน <https://www.masscomm.cmu.ac.th> แล้วคลิกที่แบนเนอร์หรือลิงก์ "แจ้งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ"
- 2) ระบบจะเชื่อมโยงไปยังหน้าระบบ VOC กลางของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยเข้าสู่ระบบรับฟังเสียงลูกค้า สำหรับคณะกรรมการสื่อสารมวลชนโดยเฉพาะ
- 3) ในส่วน "ประเภท" ผู้ใช้จำเป็นต้องเลือกหมวดหมู่เป็น "[แจ้งเบาะแสทุจริต]" เท่านั้น เพื่อให้เรื่องส่งตรงถึงคณะกรรมการเฉพาะทาง
- 4) กรอกข้อมูลส่วนตัว
- 5) กรอกรายละเอียดพฤติการณ์ทุจริต พร้อมเลือกให้หรือไม่ให้ความยินยอมในการเผยแพร่คำร้องเรียน
- 6) เลือกแนบไฟล์หลักฐานประกอบ

2. ช่องทางร้องเรียนตรงภายในส่วนงาน (ช่องทางเพิ่มเติม)

นอกเหนือจากระบบ VOC กลางแล้ว คณะได้อยู่ระหว่างการทดลองใช้ระบบ VOC ที่พัฒนาขึ้นมาเอง โดยสามารถเข้าสู่เว็บไซต์ MIS ของคณะกรรมการสื่อสารมวลชน <https://emis.masscomm.cmu.ac.th/voc> และยังมีช่องทางอื่นๆ โดยผู้ร้องเรียนยังสามารถส่งข้อมูลหลักฐานการทุจริตตรงถึงผู้บริหารและผู้รับผิดชอบของคณะได้ผ่านช่องทางดังต่อไปนี้

- 1) **สายตรงถึงคณบดี** คลิกลิงก์สายตรงถึงคณบดี (e-mail คณบดี) ผ่านหน้าเว็บไซต์คณะกรรมการสื่อสารมวลชน <https://www.masscomm.cmu.ac.th> เพื่อส่งข้อมูลถึงคณบดีโดยตรง

2) กล้องรับเรื่องร้องเรียน (D2D) หย่อนเอกสารหรือหลักฐานได้ที่กล่อง D2D บริเวณชั้น 1 อาคาร Learning Center

3) ช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) (ส่งข้อมูลผ่านทางกล่องข้อความส่วนตัว/Inbox เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลจะประสานงานส่งต่อเรื่องให้เลขาธิการคณะทันที)

1. Facebook Page: <https://www.facebook.com/MassComm.CMU.Official>

2. Instagram: <https://www.instagram.com/masscomm.cmu.official/>

4) ช่องทางอีเมลทางการของคณะ โดยระบุหัวข้อเรื่องเป็นข้อร้องเรียนให้ชัดเจน

3. ช่องทางการเชื่อมโยงไปยังหน่วยงานตรวจสอบภายนอกโดยตรง

หากผู้ร้องเรียนประสงค์จะแจ้งเบาะแสแก่หน่วยงานปราบปรามการทุจริตระดับประเทศ สามารถเข้าถึงลิงก์เชื่อมโยงได้จากหน้าเว็บไซต์คณะโดยตรงไปยังหน่วยงานดังต่อไปนี้

1) สำนักงาน ป.ป.ช. (สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ) ช่องทางร้องเรียนตรงภายในส่วนงาน (ช่องทางเพิ่มเติม) <https://www.nacc.go.th/allcomplaint>

2) สำนักงาน ป.ป.ท. (สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ) <https://anonymous.pacc.go.th/>

ค่าธรรมเนียม ไม่มีค่าธรรมเนียม

กฎ/ระเบียบ/ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

1. ประกาศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เรื่อง หลักเกณฑ์การรับและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์
2. ประกาศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เรื่อง มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

เรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย

1. ชีวิตและทรัพย์สิน
2. การเรียนการสอน/บริการการศึกษา/พัฒนาคุณภาพนักศึกษา
3. การบริหารจัดการของคณะ
4. วิจัย
5. การบริการของหน่วยงานย่อย

ขั้นตอนกระบวนการจัดการต่อข้อร้องเรียน

ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน/Control Point (CP)	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
(เริ่ม) ผู้ร้องเรียน ส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทางรับข้อร้องเรียน	ทุกวัน	ช่องทางรับข้อร้องเรียน 1. ช่องทางออนไลน์โดยตรงของส่วนงาน (ระบบ VOC มหาวิทยาลัยเชียงใหม่) ผู้ร้องเรียนสามารถเข้าสู่ระบบ VOC (Voice of Customer) ผ่านหน้าเว็บไซต์หลักของคณะกรรมการสื่อสารมวลชน โดยมีขั้นตอนการใช้งานโดยละเอียดดังนี้ 1) เข้าสู่เว็บไซต์หลักของคณะกรรมการสื่อสารมวลชน https://www.masscomm.cmu.ac.th แล้วคลิกที่แบนเนอร์หรือลิงก์ แจ้งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ" 2) ระบบจะเชื่อมโยงไปยังหน้าระบบ VOC กลางของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยเข้าสู่ระบบรับฟังเสียงลูกค้า สำหรับคณะกรรมการสื่อสารมวลชนโดยเฉพาะ 3) ในส่วน "ประเภท" ผู้ใช้จำเป็นต้องเลือกหมวดหมู่เป็น "[แจ้งเบาะแสทุจริต]" เท่านั้น เพื่อให้เรื่องส่งตรงถึงคณะกรรมการเฉพาะทาง 4) กรอกข้อมูลส่วนตัว 5) กรอกรายละเอียดเหตุการณ์ทุจริต พร้อมเลือกให้หรือไม่ให้ความยินยอมในการเผยแพร่คำร้องเรียน 6) เลือกแนบไฟล์หลักฐานประกอบ 2. ช่องทางร้องเรียนตรงภายในส่วนงาน (ช่องทางเพิ่มเติม) นอกเหนือจากระบบ VOC กลางแล้วผู้ร้องเรียนยังสามารถส่งข้อมูลหลักฐานการทุจริตตรงถึงผู้บริหารและผู้รับผิดชอบของคณะได้ผ่านช่องทางดังต่อไปนี้	ผู้ร้องเรียน	- หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ตามประกาศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เรื่อง หลักเกณฑ์การรับและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ 1. ต้องระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนและติดต่อสอบถามได้ 2. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และต้องระบุเรื่องราวอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียนหรือร้องทุกข์พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร 3. เป็นเรื่องที่ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรือขอให้แก้ไข อันเนื่องมาจากผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยหรือจากส่วนงานในสังกัด

ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน/Control Point (CP)	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
		1) สายตรงถึงคนบตี คลิกลิงก์สายตรงถึงคนบตี (E-mail คนบตี) ผ่านหน้าเว็บไซต์ คณะการสื่อสารมวลชน https://www.masscomm.cmu.ac.th เพื่อส่งข้อมูลถึงคนบตีโดยตรง 2) กล่องรับเรื่องร้องเรียน (D2D) หย่อนเอกสารหรือหลักฐานได้ที่กล่อง D2D บริเวณชั้น 1 อาคาร Learning Center 3) ช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) (ส่งข้อมูลผ่านทางกล่องข้อความส่วนตัว/Inbox เจ้าหน้าที่ ผู้ดูแลจะประสานงานส่งต่อเรื่องให้เลขาธิการคณะทันที) 1. FacebookPage: https://www.facebook.com/MassComm.CMU.Official 2. Instagram: https://www.instagram.com/masscomm.cmu.official/ 4) ช่องทางอีเมลทางการของคณะ โดยระบุหัวเรื่องเป็นข้อร้องเรียนให้ชัดเจน 3. ช่องทางการเชื่อมโยงไปยังหน่วยงานตรวจสอบภายนอกโดยตรง หากผู้ร้องเรียนประสงค์จะแจ้งเบาะแสแก่หน่วยงานปราบปรามการทุจริตระดับประเทศ สามารถเข้าถึงลิงก์เชื่อมโยงได้จากหน้าเว็บไซต์ คณะโดยตรงไปยังหน่วยงานดังต่อไปนี้ 1) สำนักงาน ป.ป.ช. (สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ) ช่องทางร้องเรียนตรงภายในส่วนงาน (ช่องทางเพิ่มเติม) https://www.nacc.go.th/allcomplaint		มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 4. ต้องเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมด โดยผู้ร้องต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ 5. การนำความอันเป็นเท็จมาร้องเรียน หรือบิดเบือนข้อเท็จจริง ซึ่งอาจทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย หรือมีเจตนากลั่นแกล้งผู้อื่น ผู้ร้องอาจต้องรับผิดชอบทั้งทางแพ่ง ทางวินัยและทางอาญา 6. เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ อาจรับไว้พิจารณาก็ได้ ถ้าหากระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคล

ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน/Control Point (CP)	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
		2) สำนักงาน ป.ป.ท. (สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ) https://anonymous.pacc.go.th/ กรอกข้อมูล - ระบุ ชื่อ-นามสกุล e-mail และเบอร์โทรศัพท์ของผู้ร้อง เพื่อใช้ติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม และแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ทราบผ่านทาง e-mail (ไม่บังคับกรอก) - ข้อมูลผู้ถูกร้อง ชื่อ-นามสกุล หรือตำแหน่ง หรือสังกัดของเจ้าหน้าที่ที่ถูกกล่าวหาว่ากระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ - ช่วงเวลาเกิดเหตุ วัน เวลา หรือช่วงเวลาที่มีการกระทำความผิด - พฤติการณ์ความผิด รายละเอียดและพฤติกรรมที่มีการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างชัดเจน (เช่น การเรียกรับผลประโยชน์ การละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หรือการเอื้อประโยชน์แก่พวกพ้อง) - หลักฐานประกอบ (ถ้ามี) เอกสาร ไฟล์ภาพ ไฟล์เสียง หรือพยานบุคคลที่เกี่ยวข้อง		แน่นอน สามารถสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ
รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเบื้องต้น และคัดกรองประเภทเรื่อง	ภายใน 1 วันทำการ	- จัดประเภทเรื่องร้องเรียน - ชีวิตและสวัสดิการ - การเรียนการสอน บริการการศึกษา พัฒนาคุณภาพ - การบริหารจัดการของคณะ - วิจัย - การบริการของหน่วยงานย่อย - ตรวจสอบความซับซ้อนของเรื่องร้องเรียน - กรณีเรื่องไม่ซับซ้อน ส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - กรณีเรื่องซับซ้อน ประชุมคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน	เลขานุการคณะ	- ระบบ VOC หรือ Voice of Customer - กล้อง D2D - สายตรงถึงคณบดี - Social Media - อื่น ๆ

ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน/Control Point (CP)	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
กรณีเรื่องไม่ซับซ้อน (A)				
ประสาน หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง ดำเนินการ	ภายใน 1-3 วันหลังได้รับ เรื่อง	- เสนอเรื่อง การจัดการข้อร้องเรียนทางระบบ CMU e-Document ให้ผู้บริหารทราบและ พิจารณาสั่งการ - ส่งต่อไปยังหน่วยงาน/คณะกรรมการ/ คณะทำงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ โดยระบุ แนวทางและกรอบเวลาการดำเนินการ	เลขานุการ คณะ	- บันทึกสรุปเรื่อง ร้องเรียน - ระบบ CMU e- Document
สืบข้อเท็จจริง	ภายใน 1-3 วันหลังได้รับ เรื่อง	- ดำเนินการสืบข้อเท็จจริง - ส่งการไปยังเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการ แก้ไขปัญหา (ถ้ามี) - แจ้งผลตอบกลับการพิจารณาดำเนินการไปยัง เลขานุการคณะทางระบบ CMU e-Document (เรื่องเดิม)	หน่วยงาน/ คณะกรรมการ /คณะทำงาน ที่เกี่ยวข้อง	บันทึกสรุปเรื่องร้องเรียน
ตอบสนอง/ แก้ไขปัญหา	ภายใน 1-3 วันหลังได้รับ เรื่อง	- ตรวจสอบว่าหน่วยงานที่รับผิดชอบได้ ดำเนินการตามที่ตกลงกันไว้หรือไม่ - รายงานความคืบหน้ากลับไปยังผู้ร้องเรียน (หากมีการระบุให้แจ้งผล)	เลขานุการ คณะ	บันทึกสรุปเรื่องร้องเรียน
รวบรวมข้อมูล เพื่อการสรุปผล	1-2 ชั่วโมง	- สรุปข้อมูลผลการดำเนินการจากหน่วยงาน - รายงานถึงคณบดีเพื่อทราบ	เลขานุการ คณะ	สรุปข้อมูลผลการ ดำเนินการ
คณบดีพิจารณา	30 นาที	พิจารณา/ทราบเรื่องร้องเรียน	คณบดี	บันทึกสรุปเรื่องร้องเรียน
รายงานสถิติ เรื่องร้องเรียน	1-2 ชั่วโมง	- จัดทำรายงานสรุปปัญหาและแนวทางแก้ไขนำ ข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ (ถ้ามี) - รายงานคณะกรรมการบริหารทราบเป็น ระเบียบวาระประจำทุกเดือน	เลขานุการ คณะ	รายงานสรุปปัญหาและ แนวทางแก้ไข
สรุปสำนวน รายงานผลการ สืบสวน ข้อเท็จจริง	ภายใน 15 วันทำการ	สรุปสำนวนรายงานผลการสืบสวนข้อเท็จจริง เสนอคณบดีพิจารณาลงโทษทางวินัย หรือส่งต่อ มหาวิทยาลัย/หน่วยงานภายนอก	คณะกรรมการ สืบสวน ข้อเท็จจริง	
แจ้งผลการ ดำเนินงาน	ภายใน 3 วันทำการ	แจ้งผลการดำเนินงานและการสิ้นสุดกระบวนการ ให้ผู้ร้องเรียนทราบ (กรณีระบุตัวตน)	เลขานุการ คณะ	

ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน/Control Point (CP)	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
	หลังเสร็จสิ้นกระบวนการ			
กรณีเรื่องซับซ้อน (B)				
จัดทำบันทึกสรุปเรื่องร้องเรียน	ภายใน 1-3 วันหลังได้รับเรื่อง	จัดทำบันทึกสรุปเรื่องร้องเรียนนำเข้าสู่ที่ประชุมคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน	เลขานุการคณะ	บันทึกสรุปเรื่องร้องเรียน
ประชุมคณะกรรมการฯ	1-3 วัน	- พิจารณาข้อร้องเรียน - กำหนดแนวทางการดำเนินงาน	คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน	บันทึกสรุปเรื่องร้องเรียน
ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ	ภายใน 1-3 วันหลังได้รับเรื่อง	- เสนอเรื่อง การจัดการข้อร้องเรียนทางระบบ CMU e-Document ให้ผู้บริหารทราบและพิจารณาสั่งการ - ส่งต่อไปยังหน่วยงาน/คณะกรรมการ/คณะทำงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ โดยระบุแนวทางและกรอบเวลาการดำเนินการ	เลขานุการคณะ	- บันทึกสรุปเรื่องร้องเรียน - ระบบ CMU e-Document
สืบข้อเท็จจริง	ภายใน 1-3 วันหลังได้รับเรื่อง	- ดำเนินการสืบข้อเท็จจริง - สั่งการไปยังเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา (ถ้ามี) - แจ้งผลตอบกลับการพิจารณาดำเนินการไปยังเลขานุการคณะทางระบบ CMU e-Document (เรื่องเดิม)	หน่วยงาน/คณะกรรมการ/คณะทำงานที่เกี่ยวข้อง	บันทึกสรุปเรื่องร้องเรียน
ตอบสนอง/แก้ไขปัญหา	ภายใน 1-3 วันหลังได้รับเรื่อง	- ตรวจสอบว่าหน่วยงานที่รับผิดชอบได้ดำเนินการตามที่ตกลงกันไว้หรือไม่ - รายงานความคืบหน้ากลับไปยังผู้ร้องเรียน (หากมีการระบุให้แจ้งผล)	เลขานุการคณะ	บันทึกสรุปเรื่องร้องเรียน
รวบรวมข้อมูลเพื่อการสรุปผล	1-2 ชั่วโมง	- สรุปข้อมูลผลการดำเนินการจากหน่วยงาน - รายงานถึงคณบดีเพื่อทราบ	เลขานุการคณะ	สรุปข้อมูลผลการดำเนินการ
คณบดีพิจารณา	30 นาที	พิจารณา/ทราบเรื่องร้องเรียน	คณบดี	บันทึกสรุปเรื่องร้องเรียน
รายงานสถิติเรื่องร้องเรียน	1-2 ชั่วโมง	- จัดทำรายงานสรุปปัญหาและแนวทางแก้ไขนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ (ถ้ามี)	เลขานุการคณะ	รายงานสรุปปัญหาและแนวทางแก้ไข

ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน/Control Point (CP)	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
		- รายงานคณะกรรมการบริหารทราบเป็น ระเบียบวาระประจำทุกเดือน		
สรุปสำนวน รายงานผลการ สืบสวน ข้อเท็จจริง	ภายใน 15 วันทำการ	สรุปสำนวนรายงานผลการสืบสวนข้อเท็จจริง เสนอคณบดีพิจารณาลงโทษทางวินัย หรือส่งต่อ มหาวิทยาลัย/หน่วยงานภายนอก	คณะกรรมการ สืบสวน ข้อเท็จจริง	
แจ้งผลการ ดำเนินงาน	ภายใน 3 วันทำการ หลังเสร็จสิ้น กระบวนการ	แจ้งผลการดำเนินงานและการสิ้นสุดกระบวนการ ให้ผู้ร้องเรียนทราบ (กรณีระบุตัวตน)	เลขานุการ คณะ	

หมายเหตุ: มาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส คณะกรรมการสื่อสารมวลชนจะปกปิดข้อมูล ชื่อ-สกุล และที่อยู่ของผู้
แจ้งเบาะแสเป็นความลับขั้นสูงสุด เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้แจ้งเบาะแสได้รับผลกระทบจากการแจ้งข้อมูลดังกล่าว

ภาคผนวก

คณะได้แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน คณะการสื่อสารมวลชน ตามคำสั่งที่ 108/2567 ลงวันที่ 10 มิถุนายน 2567 ประกอบด้วย

1. รองคณบดีฝ่ายบริหาร	ที่ปรึกษา
2. ผู้ช่วยคณบดี หรือปฏิบัติการแทนคณบดีด้านบริหารทั่วไป	ประธานกรรมการ
3. หัวหน้าสำนักวิชาการสื่อสารมวลชน	กรรมการ
4. ผู้ช่วยคณบดี หรือปฏิบัติการแทนคณบดีด้านพัฒนาคุณภาพนักศึกษา	กรรมการ
5. เลขานุการคณะกรรมการสื่อสารมวลชน	กรรมการ
6. หัวหน้างานบริหารทั่วไป	กรรมการ
7. หัวหน้างานบริการการศึกษาและพัฒนาคุณภาพนักศึกษา	กรรมการ
8. หัวหน้าหน่วยอาคารสถานที่และยานพาหนะ	กรรมการ
9. ผู้แทนสถานีวิทยุเสียงสื่อสารมวลชน	กรรมการ
10. นายมนตรี วงศ์ใหม่ (ศูนย์นวัตกรรมสื่อสาร)	กรรมการ
11. นางสาวสยามนิล ประชาราษฎร์	กรรมการและเลขานุการ

คณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

1. คณะกรรมการวิชาการ คำสั่งคณะที่ 96/2567
2. คณะกรรมการบริหารหลักสูตร ป.ตรี คำสั่งคณะที่ 97/2567
3. คณะกรรมการบริหารหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา คำสั่งคณะที่ 138/2567
4. คณะกรรมการบริหารหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต คำสั่งคณะที่ 139/2567
5. คณะกรรมการบริหารหลักสูตรฯ สาขาภาพยนตร์ดิจิทัล คำสั่งคณะที่ 157/2567
6. คณะกรรมการพิจารณา 3.51 คำสั่งคณะที่ 118/2567
7. คณะกรรมการทวนสอบผลสัมฤทธิ์กระบวนการวิชา คำสั่งคณะที่ 55/2567 และ 56/2567
8. คณะกรรมการแก้ไขลำดับขั้นกระบวนการวิชาการระดับปริญญาตรี คำสั่งคณะที่ 75/2567
9. คณะกรรมการฝ่ายพัฒนาคุณภาพนักศึกษา คำสั่งคณะที่ 104/2567
10. คณะกรรมการวินัยนักศึกษาประจำคณะ คำสั่งคณะที่ 103/2567
11. คณะกรรมการฝ่ายห้องค้นคว้า
12. คณะกรรมการบริหารงานวิจัย คำสั่งคณะที่ 101/2567
13. คณะกรรมการหน่วยวิเทศสัมพันธ์ คำสั่งคณะที่ 102/2567
14. คณะกรรมการฝ่ายประชาสัมพันธ์และภาพลักษณ์องค์กร คำสั่งคณะที่ 110/2567
15. คณะกรรมการฝ่ายโสตทัศนูปกรณ์และเทคโนโลยี คำสั่งคณะที่ 106/2567
16. คณะกรรมการศูนย์นวัตกรรมสื่อสาร คำสั่งคณะที่ 114/2567
17. คณะกรรมการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ คำสั่งคณะที่ 105/2567
18. คณะกรรมการฝ่ายอาคารสถานที่ คำสั่งคณะที่ 107/2567
19. คณะกรรมการฝ่ายแผน คำสั่งคณะที่ 94/2567
20. คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา คำสั่งคณะที่ 95/2567

21. คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง คำสั่งคณะ 113/2567
22. คณะกรรมการและคณะทำงานประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส คำสั่งคณะที่ 117/2567
23. คณะกรรมการคุณธรรมจริยธรรม คำสั่งคณะที่ 116/2567
24. ฯลฯ

หมายเหตุ: คณะกรรมการ/คณะทำงานที่เกี่ยวข้องจะมีกระบวนการและกลไกการดำเนินการในรายละเอียดที่แตกต่างกัน