



ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน
คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ลำดับ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	เวลา
1	แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านทาง E-Mail: swubas@g.swu.ac.th	-	7 วันทำการ
2	รับเรื่องร้องเรียน (ปกปิดข้อมูลเป็น ความลับ) ตรวจสอบเบื้องต้น	ผู้อำนวยการสำนักงานคณบดี	
3	<ul style="list-style-type: none">แจ้ง/ส่งเรื่องให้กับรองคณบดีฝ่าย บริหาร เพื่อพิจารณาภายใน 3 วัน ทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อ ร้องเรียนแจ้งตอบรับการได้รับเรื่องร้องเรียน ให้แก่ผู้ร้องเรียน ภายใน 3 วันทำ การนับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน	ผู้อำนวยการสำนักงานคณบดี	
4	สอบถาม/สืบหารายละเอียด/ข้อมูล เพิ่มเติม/ ข้อเท็จจริงเบื้องต้น	คณบดี/รองคณบดี/หัวหน้า ศูนย์การจัดการหลักสูตร/ ประธานหลักสูตร	5 วันทำการ
5	แจ้งและประชุมร่วมกับผู้เกี่ยวข้องเพื่อ พิจารณา ข้อเท็จจริง สาเหตุ และ กำหนดแนวทางแก้ไข	คณะกรรมการประจำคณะ และผู้ที่เกี่ยวข้อง	ไม่เกิน 15 วันทำการ
6	รายงานผลการพิจารณาและเสนอแนว ทางแก้ไขต่อคณบดี	รองคณบดี/หัวหน้าศูนย์การ จัดการหลักสูตร/ประธาน หลักสูตร	7-14 วันทำการ
7	แจ้งผลและแนวทางแก้ไขให้แก่ผู้ ร้องเรียน	คณบดี/รองคณบดี/หัวหน้า ศูนย์การจัดการหลักสูตร/ ประธานหลักสูตร	
8	รวบรวมสถิติและรายงานคณะกรรมการ ประจำคณะ (ถ้ามีเรื่องร้องเรียน)	ผู้อำนวยการสำนักงานคณบดี	ทุก 6 เดือน

หมายเหตุ: ระยะเวลาการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนภายในคณะฯ ไม่เกิน 30 วัน