

## การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนด้านการดำเนินงานของหลักสูตร คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ข้อร้องเรียนด้านการดำเนินงานของหลักสูตร หมายถึง ข้อร้องเรียนที่นักศึกษาได้รับผลกระทบจากการดำเนินการจัดการเรียนการสอน การวัดและประเมินผลการศึกษาของรายวิชาในหลักสูตร

**หมายเหตุ :** เพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงขอให้ผู้ร้องเรียน โปรดระบุรายวิชา อาจารย์/บุคลากรของคณะฯ ที่ท่านต้องการร้องเรียนและโปรดแจ้งช่องทางที่คณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการดำเนินงานของหลักสูตร คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร สามารถติดต่อท่านเพื่อสอบถามข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมและแจ้งผลการดำเนินงานแก่ท่านได้

### ประเภทของเรื่องร้องเรียนด้านการดำเนินงานของหลักสูตร

1. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการอุทธรณ์การประเมินผลการศึกษา (เกรด) ของรายวิชาในหลักสูตร
2. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน/พฤติกรรมบุคลากร ในการดำเนินงานของหลักสูตร

### ช่องทางส่งเรื่องร้องเรียนด้านการดำเนินงานของหลักสูตร

1. ยื่นเรื่องด้วยตนเองที่งานบริการการศึกษา คณะวิทยาศาสตร์
2. ใส่กล่องรับเรื่องร้องเรียนบริเวณหน้าห้องบริการการศึกษา (เปิดกล่องทุกวันทำการแรกของสัปดาห์)
3. ส่งทาง Email : [ess.scisu@gmail.com](mailto:ess.scisu@gmail.com)

### คณะทำงานการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการดำเนินงานของหลักสูตร คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

- |   |                  |
|---|------------------|
| 1. คณบดีคณะวิทยาศาสตร์                        | ประธาน           |
| 2. รองคณบดีฝ่ายวิชาการและประกันคุณภาพการศึกษา | กรรมการ          |
| 3. ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายการศึกษา                   | กรรมการ          |
| 4. นางบังอร ดำรงสุกิจ                         | เลขานุการ        |
| 5. นางวัลลน์ดดา วัฒนเพิ่มสกุล                 | ผู้ช่วยเลขานุการ |

หมายเหตุ: หากคณะทำงานเป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการถูกร้องเรียน จะให้หยุดปฏิบัติหน้าที่คณะทำงานฯ ชั่วคราวและมอบหมายผู้แทน เพื่อความโปร่งใสในการตรวจสอบ

ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนด้านการดำเนินงานของหลักสูตร

ลำดับ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
1	ยื่นคำร้องอุทธรณ์ร้องเรียนการดำเนินงานของหลักสูตร ระบุเรื่องที่ต้องการร้องเรียนเกี่ยวกับหลักสูตร	นักศึกษา	
2	เสนอประธานพิจารณาข้อร้องเรียน	งานบริการการศึกษา	1-2 วันทำการ
3	ประธานพิจารณามอบหมายรองคณบดีฝ่ายวิชาการตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น	ประธานคณะทำงาน	1 วันทำการ
4	สอบถาม/สืบหารายละเอียด/ข้อมูลเพิ่มเติม/ ข้อเท็จจริง	รองคณบดีฝ่ายวิชาการฯ และคณะทำงาน	ไม่เกิน 5 วันทำการ
5	รายงานประธานพิจารณาข้อมูล	รองคณบดีฝ่ายวิชาการฯ	1 วันทำการ
6	แจ้งและประชุมร่วมกับผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณา ข้อเท็จจริงสาเหตุ และกำหนดแนวทางแก้ไข	ประธานคณะทำงาน	ไม่เกิน 5 วันทำการ
7	แจ้งผลและแนวทางแก้ไขให้แก่ผู้ร้องเรียน	ประธานคณะทำงาน	ไม่เกิน 3 วันทำการ
8	รวบรวมสถิติการยื่นคำร้องเรียนฯ และรายงานคณะกรรมการประจำคณะฯ	รองคณบดีฝ่ายวิชาการฯ	1 วันทำการ