

การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนด้านการดำเนินงานของหลักสูตร คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ข้อร้องเรียนด้านการดำเนินงานของหลักสูตร หมายถึง ข้อร้องเรียนที่นักศึกษาได้รับผลกระทบจากการดำเนินการจัดการเรียนการสอน การวัดและประเมินผลการศึกษาของรายวิชาในหลักสูตร

หมายเหตุ : เพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงขอให้ผู้ร้องเรียนโปรดระบุรายวิชา 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

คณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการดำเนินงานของหลักสูตร คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

- | | |
|---|------------------|
| 1. คณบดีคณะวิทยาศาสตร์ | ประธาน |
| 2. รองคณบดีฝ่ายวิชาการและกิจการนักศึกษา | กรรมการ |
| 3. ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิชาการและกิจการนักศึกษา | กรรมการ |
| 4. นางวัลนิดดา วัฒนเพิ่มสกุล | เลขานุการ |
| 5. นางสาวธานัตตา เทพพิทักษ์ | ผู้ช่วยเลขานุการ |

หมายเหตุ: หากคณะทำงานเป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการถูกร้องเรียน จะให้หยุดปฏิบัติหน้าที่คณะทำงานชั่วคราวและมอบหมายผู้แทน เพื่อความโปร่งใสในการตรวจสอบ

ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนด้านการดำเนินงานของหลักสูตร

ลำดับ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
1	ยื่นคำร้องอุทธรณ์ร้องเรียนการดำเนินงานของหลักสูตร ระบุเรื่องที่ต้องการร้องเรียนเกี่ยวกับหลักสูตร	นักศึกษา	
2	เสนอประธานพิจารณาข้อร้องเรียน	งานบริการการศึกษา	1-2 วันทำการ
3	ประธานพิจารณามอบหมายรองคณบดีฝ่ายวิชาการฯ ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น	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

คำร้องขอทุนรื้อเรียนการดำเนินงานของหลักสูตร
คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน.....

ด้วยข้าพเจ้า (นาย,นางสาว)

รหัสนักศึกษา.....นักศึกษาชั้นปีที่..... สาขาวิชา.....

มีความประสงค์ขอทุนรื้อเรียนการดำเนินการของรายวิชา.....

อาจารย์ผู้สอน/บุคลากรที่เกี่ยวข้อง.....

เนื่องจาก.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ.....

(.....)

ที่อยู่ในการติดต่อกลับ.....

.....

เบอร์โทรศัพท์.....

Email:.....

**แบบประเมินความพึงพอใจต่อผลการจัดการข้อร้องเรียนด้านการดำเนินงานของหลักสูตร
คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร**

คำชี้แจง แบบประเมินนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจและผลการจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษาต่อการดำเนินงานของหลักสูตร ข้อมูลจากท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงการดำเนินงานของคณะทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ชาย หญิง
2. ระดับชั้นปี ชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 ชั้นปีที่ 4 ชั้นปีอื่น ๆ โปรดระบุ.....
3. สาขาวิชา.....
4. ระดับปริญญา ตรี โท เอก
5. คณะ วิทยาศาสตร์ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอนแนะ/ข้อร้องเรียน

1. ท่านได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงานของหลักสูตร หรือไม่
 มีการร้องเรียน (โปรดระบุประเด็นที่ร้องเรียน).....
.....
.....

ช่องทางที่ยื่นคำร้อง

- ยื่นเรื่องด้วยตนเองที่งานบริการการศึกษา
 - กล่องรับเรื่องร้องเรียน
 - ส่งทาง Email
 - อื่น ๆ โปรดระบุ.....
- ไม่มีการร้องเรียน

2. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงานของหลักสูตร ได้รับการชี้แจง / แก้ไข / ปรับปรุงหรือไม่ อย่างไร
.....
.....
.....
.....

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของท่านต่อการจัดการข้อร้องเรียน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องคะแนนตามความคิดเห็นของท่าน

มีความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนในระดับน้อยที่สุด (1 คะแนน)

มีความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนในระดับน้อย (2 คะแนน)

มีความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนในระดับปานกลาง (3 คะแนน)

มีความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนในระดับมาก (4 คะแนน)

มีความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนในระดับมากที่สุด (5 คะแนน)

ลำดับ	หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		1	2	3	4	5
1	ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน					
2	ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน					
3	ระยะเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียน					
4	การจัดการแก้ไขข้อร้องเรียน					
5	การแจ้งผลเรื่องร้องเรียน					
6	ความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวม					

ตอนที่ 4 ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบประเมิน

ข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการจัดการข้อร้องเรียนด้านการดำเนินงานของหลักสูตร