

**การจัดการข้อร้องเรียน**  
**คณะตุรียางคศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร**

คณะฯ จัดการข้อร้องเรียนของผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อแก้ไขอย่างทันที่ทั้งที่และมีประสิทธิภาพ รวมถึงสร้างความเชื่อมั่น และหาแนวทางป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ โดยมีวิธีการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

- 1) กำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียนหลากหลาย และผู้รับผิดชอบในแต่ละเรื่อง
- 2) ตรวจสอบข้อเท็จจริง หากเป็นเรื่องที่มีมูลข้อเท็จจริงและมีผลกระทบรุนแรง คณบดีตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงและหาแนวทางแก้ไขทันที หากไม่มีผลกระทบรุนแรงผู้รับผิดชอบจะดำเนินการแก้ไขตามเรื่องและระยะเวลาที่กำหนด
- 3) แจ้งผลการแก้ไขแก่ผู้ร้องเรียน
- 4) ติดตามประเมินผลและนำผลไปปรับปรุง/ทบทวนกระบวนการ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนในลักษณะเดียวกันในอนาคต

**ตารางการจัดการข้อร้องเรียน**

ช่องทางรับเรื่อง	เรื่อง	ผู้รับผิดชอบ	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	ผลกระทบ/ระยะเวลาตรวจสอบและการแก้ไข	ผลดำเนินการแก้ไข
กล่องรับเรื่องร้องเรียน จดหมาย อีเมล ตัวบุคคล	ทั่วไป	คณบดี	ตรวจสอบเบื้องต้นโดยผู้รับผิดชอบ - ไม่มีมูลข้อเท็จ - มีมูลข้อเท็จ คณบดีตั้งคณะทำงานตรวจสอบ	ผลกระทบไม่รุนแรง / ภายใน 7 วัน ผลกระทบรุนแรงวิกฤต/ ภายใน 3 วัน	แจ้งผลการแก้ไขกับผู้ร้องเรียน
	การเรียนการสอน	รองคณบดีวิชาการ			
	การบริการวิชาการ	รองคณบดีบริการฯ			
	วิจัย	ผู้ช่วยคณบดีวิจัยฯ			
	นักศึกษา	ผู้ช่วยคณบดีกิจการฯ			