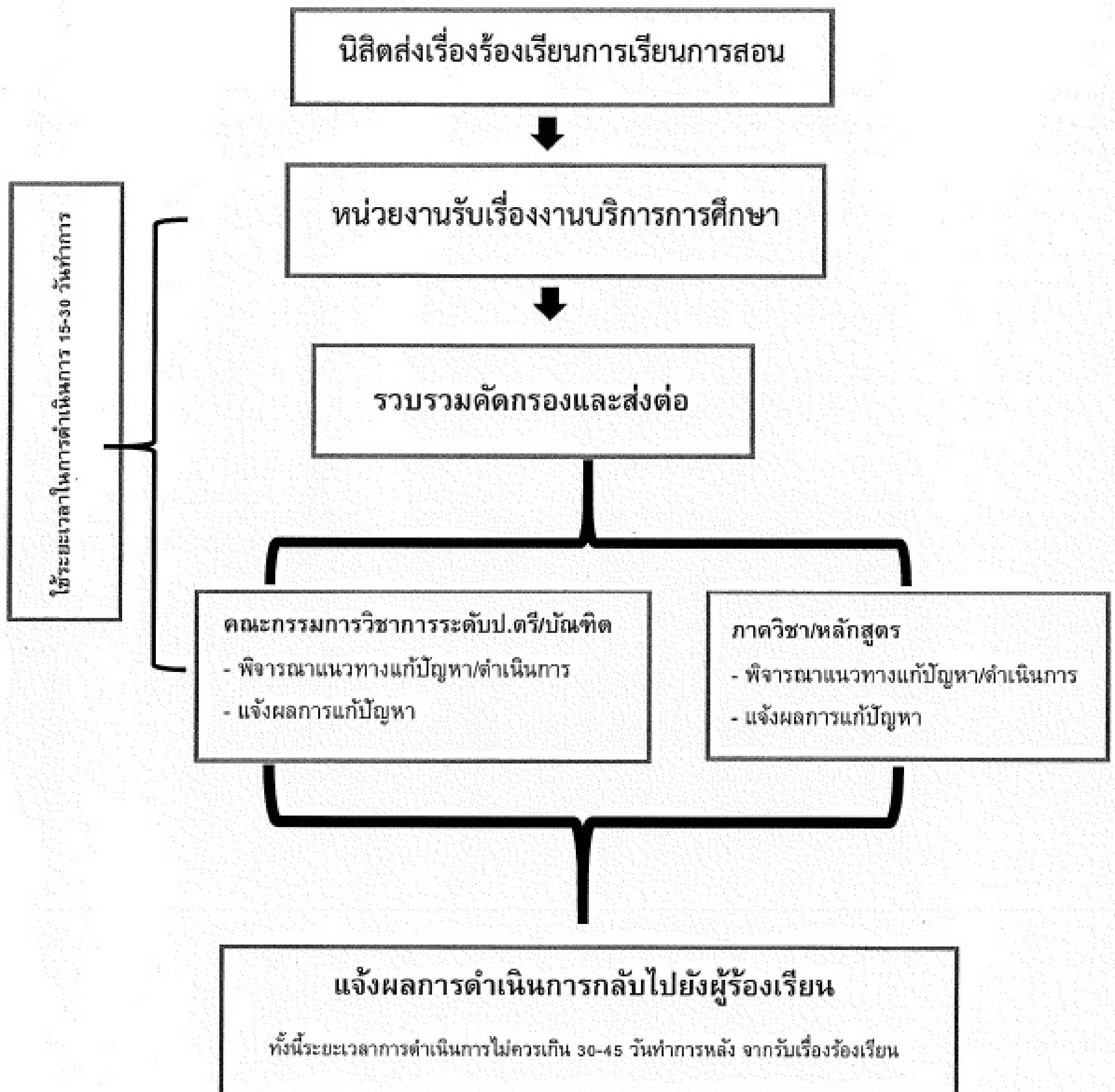




# ช่องทางร้องเรียนสำหรับ นิสิตคณะศึกษาศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์



ติดต่อสอบถามได้ที่ งานบริการการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์  
โทร. 055-96- (1920-1921)



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ มหาวิทยาลัยนเรศวร คณะสังคมศาสตร์ งานบริการการศึกษา โทร. 1921

ที่ อว 0603.21.01(4)/

วันที่ 2 สิงหาคม 2565

งานบริการการศึกษา ระดับปริญญาตรี

รับที่ 0705 วันที่ 31/8/65

เรื่อง ขอส่งช่องทางการร้องเรียนสำหรับนิสิตคณะสังคมศาสตร์

เวลา 10.15 น.

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

การประชุม ๗ / ๒๕๖๕

๕.๑๖

ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 8/2564 วันพฤหัสบดีที่ 23 กันยายน 2564 และผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Online) โดยใช้ระบบ Microsoft Teams วาระที่ 4.11 เรื่อง พิจารณารายงานผลการประเมินประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ปีการศึกษา 2563 โดยที่ประชุมมีมติเห็นชอบ มอบงานบริการการศึกษาดำเนินการจัดทำช่องทางการร้องเรียนสำหรับนิสิตคณะสังคมศาสตร์ และช่องทางการร้องเรียนของนิสิตในระดับภาควิชา และหลักสูตร ความละเอียดทราบแล้ว นั้น

บัดนี้ การดำเนินการดังกล่าวเสร็จสิ้นเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เพื่อให้การดำเนินการช่องทางการร้องเรียนสำหรับนิสิตคณะสังคมศาสตร์บรรลุวัตถุประสงค์ทุกประการ ในกรณีนี้ งานบริการการศึกษา คณะสังคมศาสตร์ จึงขอส่งช่องทางการร้องเรียนสำหรับนิสิตคณะสังคมศาสตร์ เพื่อนำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะสังคมศาสตร์ ในวาระสืบเนื่องต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุดมพร ชีระวิริยะกุล)

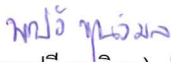
รองคณบดีฝ่ายวิชาการและพัฒนาคุณภาพการศึกษา


เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

- เพื่อโปรดพิจารณา


- งานบริการการศึกษา ขอส่งช่องทางการร้องเรียนสำหรับ  
นิติตคณะสังคมศาสตร์ เพื่อนำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการประจำ  
คณะฯ ในวาระสืบเนื่องต่อไป

- เห็นสมควรนำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะ  
สังคมศาสตร์ในวาระสืบเนื่อง


  
(นางพรปวี ชุนนิมล) 3/1/65  
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

  
(นางปิยะภา พิพัฒน์ศาสตร์)  
หัวหน้างานบริการการศึกษา  
3 5.0 65

  
(นางพชรวรรณ นลินรัตน์กุล) 3 5.0 65  
รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าสำนักงานเลขานุการคณะสังคมศาสตร์

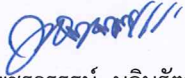
  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุดมพร ชีระวิริยะกุล)  
รองคณบดีฝ่ายวิชาการและพัฒนาคณาภพการศึกษา  
3 5.0 65

ข้าราชที่ประจำ ๑-๖.๑

  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นภิสา ไวยูร์เกียรติ)  
คณบดีคณะสังคมศาสตร์  
3 5.0 2565

เสนอที่ประชุม คณะกรรมการประจำคณะสังคมศาสตร์  
ครั้งที่ ๗/๒๕๖๕ วันพฤหัสบดีที่ ๔ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๕  
โดยใช้ห้องประชุมราชพฤกษ์ ๑ อาคารคณะสังคมศาสตร์  
วาระพิจารณาที่ ๕.๑๒ ขอส่งช่องทางการร้องเรียนสำหรับนิสิตคณะสังคมศาสตร์

มติ รับทราบ



(นางพชรวรรณ นลินรัตน์กุล)

กรรมการและเลขานุการคณะกรรมการประจำคณะ

ทราบ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นภิสา ไชยบุรีเกียรติ)  
ประธานคณะกรรมการประจำคณะสังคมศาสตร์

ช่องทางการร้องเรียนสำหรับนิสิตคณะสังคมศาสตร์

นิติตส่งเรื่องร้องเรียนการเรียนการสอน



หน่วยงานรับเรื่องงานบริการการศึกษา



รวบรวมคัดกรองและส่งต่อ

ใช้ระยะเวลาในการดำเนินการ 15-30 วันทำการ

คณะกรรมการวิชาการระดับป.ตรี/บัณฑิต

- พิจารณาแนวทางแก้ปัญหา/ดำเนินการ
- แจ้งผลการแก้ปัญหา

ภาควิชา/หลักสูตร

- พิจารณาแนวทางแก้ปัญหา/ดำเนินการ
- แจ้งผลการแก้ปัญหา

แจ้งผลการดำเนินการกลับไปยังผู้ร้องเรียน

ทั้งนี้ระยะเวลาการดำเนินการไม่ควรเกิน 30-45 วันทำการหลังจากรับเรื่องร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียนสำหรับนิสิต  
สังกัดสถานประชาคมอาเซียนศึกษา



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สถานประชาคมอาเซียนศึกษา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร โทร. ๑๙๒๐

ที่ อว ๐๖๐๓.๒๑.๐๑.๐๖/๒๐๒๕ วันที่ ๒๑ มิถุนายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอส่งช่องทางการร้องเรียนสำหรับนิสิตสังกัดสถานประชาคมอาเซียนศึกษา

เรียน รองคณบดีฝ่ายวิชาการและพัฒนาคุณภาพการศึกษา

อ้างถึง บันทึกข้อความ ที่ อว ๐๖๐๓.๐๓.๐๑(๔)/ว ๐๐๓๒ ลงวันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๖๕ เรื่อง  
ขอความอนุเคราะห์พิจารณา (ร่าง) Flowchart ช่องทางการร้องเรียนสำหรับนิสิตสังกัดภาควิชา/หลักสูตรฯ และ  
งานบริการการศึกษา ได้ส่ง Flowchart ช่องทางร้องเรียนสำหรับนิสิตคณะสังคมศาสตร์ ตามมติที่ประชุม  
คณะกรรมการวิชาการและพัฒนาคุณภาพการศึกษา ระดับปริญญาตรี คณะสังคมศาสตร์ ครั้งที่ ๖/๒๕๖๔ เมื่อวันที่  
๑๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ ซึ่งมติที่ประชุมเห็นชอบให้มีช่องทางการร้องเรียน ๒ รูปแบบ คือ ช่องทางการ  
ร้องเรียนสำหรับนิสิตคณะฯ และช่องทางการร้องเรียนสำหรับนิสิตของหลักสูตร ความละเอียดทราบแล้ว นั้น

ในการนี้ สถานประชาคมอาเซียนศึกษา คณะสังคมศาสตร์ ใคร่ขอส่ง Flowchart ช่องทางการ  
ร้องเรียนของนิสิตสังกัดสถานประชาคมอาเซียนศึกษา ตามมติที่ประชุมคณาจารย์สถานประชาคมอาเซียนศึกษา  
ครั้งที่ ๒/๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๘ มิถุนายน ๒๕๖๕ วาระที่ ๕ เรื่องอื่นๆ (รายละเอียดตั้งเอกสารแนบ)

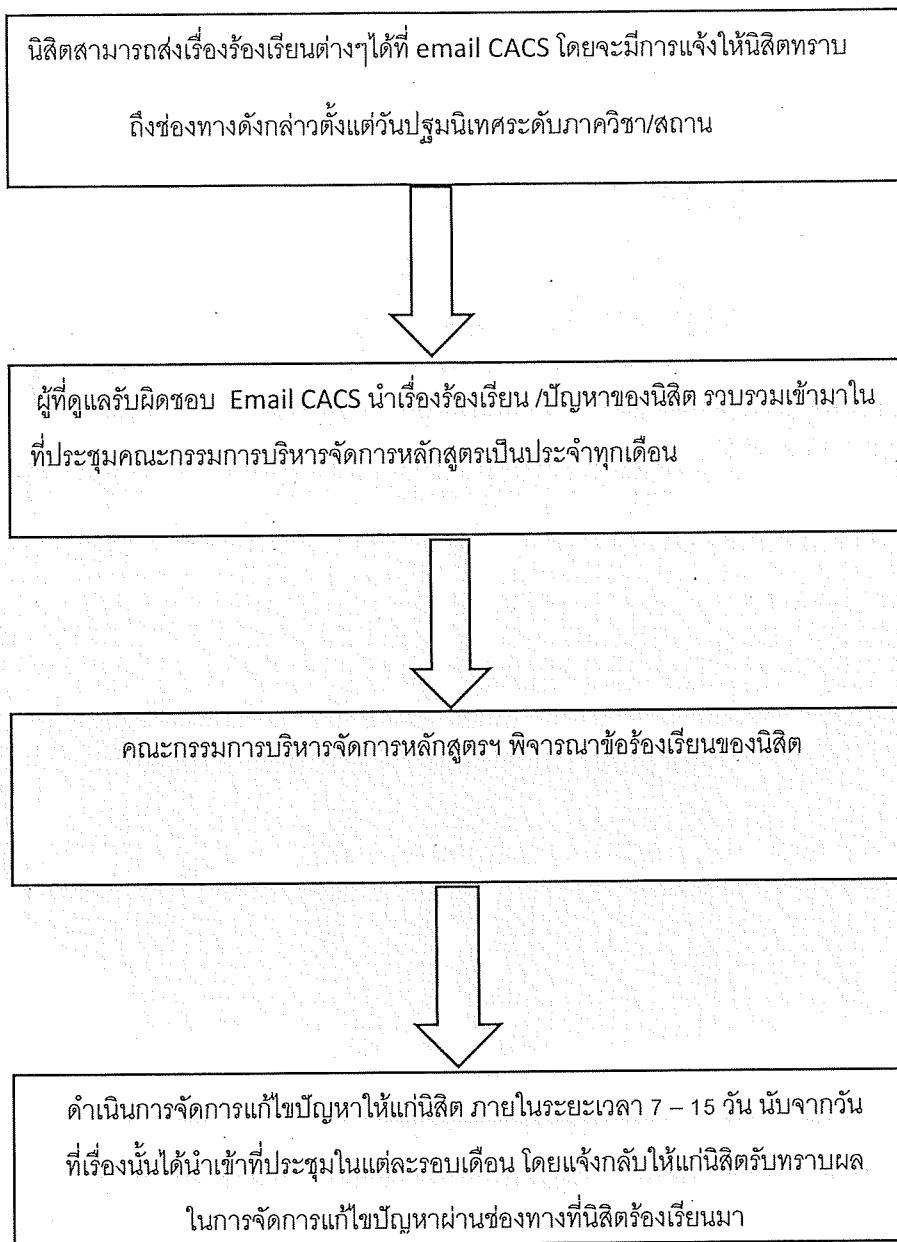
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นภิสา ไชยกุลเกียรติ)

ผู้อำนวยการสถานประชาคมอาเซียนศึกษา



ขั้นตอนการร้องเรียนของนิสิตสถานประชาคมอาเซียนศึกษา



ช่องทางการร้องเรียนสำหรับ  
นิสิตสังกัดภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์



คณะสังคมศาสตร์  
รับที่ ๕๒๕ ๒๕๖ 2565  
วันที่ 15-5-6๕

ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์  
รับที่ ๐๖๑๒ ๒๕ เม.ย. 2565  
เวลา 14.30 ๕.

## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะสังคมศาสตร์ ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ โทร. 1998 (ภายใน)

ที่ อว.0603.21.05/0433

วันที่ 25 เมษายน 2565

เรื่อง ขอส่งช่องทางการร้องเรียนสำหรับนิสิตสังกัดภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

ตามบันทึกข้อความที่ อว 0603.21.01(4)/ว 0032 ลงวันที่ 10 มกราคม 2565 เรื่อง ขอความอนุเคราะห์พิจารณา (ร่าง) flowchart ช่องทางการร้องเรียนสำหรับนิสิตสังกัดภาควิชา/หลักสูตร ฯ นั้น

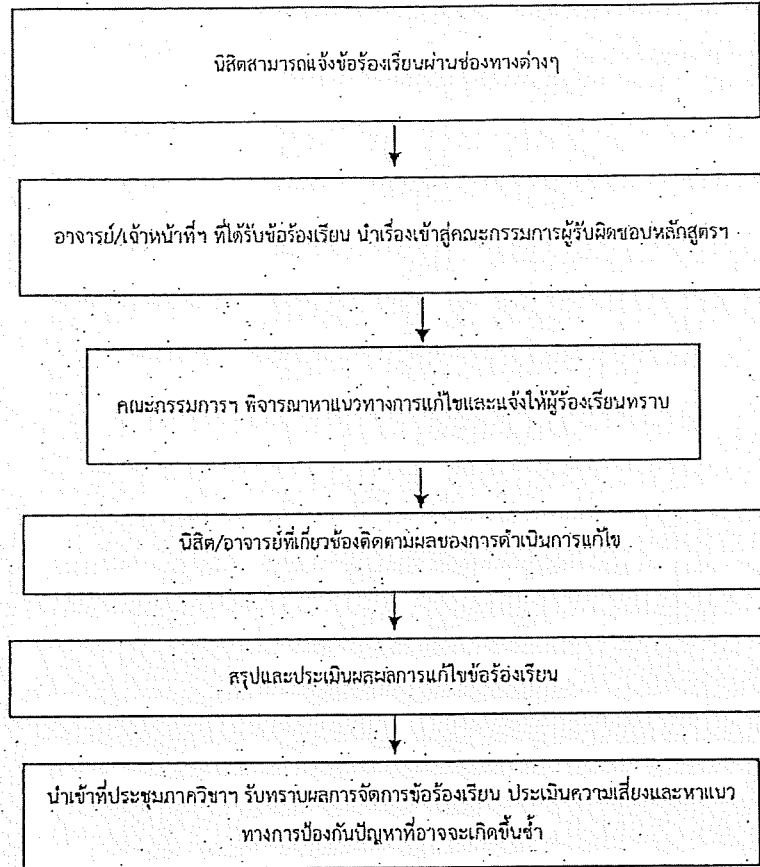
ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ ได้ดำเนินการพิจารณาตามมติวาระพิเศษ ในการประชุมภาควิชารัฐศาสตร์ ฯ ครั้งที่ 1/2565 ในวันจันทร์ที่ 28 มีนาคม 2565 เวลา 13.00 - 15.00 น. ตามวาระที่ 2 เรื่องการพิจารณา (ร่าง) flowchart ช่องทางการร้องเรียนสำหรับนิสิตสังกัดภาควิชา/หลักสูตร โดยคณะกรรมการในที่ประชุม ฯ ได้พิจารณาแนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนของนิสิต ซึ่งเป็นเรื่องสืบเนื่องจากการประชุมครั้งที่ 1/2565 เมื่อวันพฤหัสบดีที่ 17 กุมภาพันธ์ 2565 และเห็นสมควรแก้ไขปรับปรุงเพิ่มเติมรายละเอียด ดังเอกสารแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(รองศาสตราจารย์ ดร. วิษุพล พุทธิรักษา)

หัวหน้าภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

ขั้นตอนในการร้องเรียน ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์



# หน้าที่ 54

## แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนของนิสิต

ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

### การจัดการข้อร้องเรียนของนิสิต

- กลไกการรับข้อร้องเรียนจากนิสิต
  - นิสิตสามารถร้องเรียนเรื่องต่างๆ โดยจะต้องระบุชื่อผู้ร้องเรียน แต่หลักสูตรฯ จะดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนโดยไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน
  - การเรียกร้องของนิสิต สามารถกระทำได้เป็นลายลักษณ์อักษร โดยผ่านอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ อาจารย์ประจำหลักสูตรฯ ประธานหลักสูตรฯ เจ้าหน้าที่ภาควิชาฯ หัวหน้าภาควิชาฯ
  - การนำเรื่องร้องเรียนของนิสิตมาแก้ไขปัญห โดยผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการผู้รับผิดชอบหลักสูตรฯ เพื่อหาข้อมูลและ/หรือแก้ไขปัญหาเบื้องต้น หลังจากนั้นจึงนำผลสรุปการจัดการข้อร้องเรียนมาแจ้งเพื่อทราบในที่ประชุมของภาควิชาฯ
  - แนวทางในการจัดการข้อร้องเรียน
    - 1) ในกรณีที่ไม่มีปรากฏข้อมูลชัดเจนว่ามีผลกระทบ/ปัญหาต่อการจัดการเรียนการสอน ให้พิจารณายุติเรื่อง และแจ้งผู้ร้องเรียนเพื่อทราบ
    - 2) ถ้าปรากฏมีมูลเหตุที่มีผลกระทบ/ปัญหาต่อการจัดการเรียนการสอน ซึ่งอยู่ภายใต้ขอบเขตและ/หรืออำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการผู้รับผิดชอบหลักสูตรฯ ให้คณะกรรมการผู้รับผิดชอบหลักสูตรฯ ดำเนินการจัดการข้อเรียกร้องตามสมควรแก่เหตุ ในกรณีที่ไม่มีอยู่ในอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการผู้รับผิดชอบหลักสูตรฯ ก็ให้เสนอข้อเรียนเรียนไปยังภาควิชาฯ
    - 3) ถ้าเกิดปัญหาและกระทบต่อการเรียนการสอนอย่างร้ายแรง ให้ส่งเรื่องไปที่คณะ เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป
  - ดำเนินการและติดตามผลการจัดการข้อร้องเรียนโดยคณะกรรมการผู้รับผิดชอบหลักสูตรฯ
  - หลังจากนั้น หลักสูตรฯ นำเสนอผลการจัดการข้อร้องเรียนให้กับคณะสังคมศาสตร์
- แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนของนิสิตและผู้ปกครองนิสิต
  1. หลักการและเหตุผล

เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาที่นิสิตหรือผู้ปกครองนิสิตได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงาน และ/หรือพฤติกรรมของอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร อาจารย์ประจำภาควิชาฯ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ประจำภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและมีการพัฒนาคุณภาพงานของหลักสูตรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

## หน้าที่ 55

### 2. ประเภทของข้อร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการบริหารและการจัดการเรียนการสอน การวัดและประเมินผล การเรียน รวมทั้งพฤติกรรมของอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร ตลอดจนอาจารย์ประจำภาควิชา และเจ้าหน้าที่ประจำภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

### 3. แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการส่งเรื่องร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนจำเป็นต้องระบุชื่อผู้ร้องเรียน และต้องส่งเรื่องที่ต้องการร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร พร้อมทั้งระบุชื่อตัวบุคคลที่ต้องการร้องเรียนไว้อย่างชัดเจน ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้คณะกรรมการผู้รับผิดชอบฯ จัดการเรื่องร้องเรียนสามารถติดต่อท่านเพื่อสอบถามข้อมูลและขอรายละเอียดเพิ่มเติม รวมทั้งแจ้งผลการดำเนินงานแก่ท่านได้นั้น ขอความกรุณาผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ รวมทั้งช่องทางการติดต่อกลับไว้ในเรื่องร้องเรียนด้วย ทั้งนี้ การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนจะถูก ปกปิดและเป็นความลับ

### 4. ระยะเวลาการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

ในกรณีที่เป็นการร้องเรียนทั่วไป จะมีระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน 30 วัน แต่ในกรณีที่เป็นการร้องเรียนที่หนักหรือผู้ปกครองนิสิตได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงและเร่งด่วน จะดำเนินการให้เร็วที่สุดแต่จะมีระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน 15 วัน หลังจากที่ได้รับเรื่องร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร

### 5. ช่องทางการส่งเรื่องร้องเรียน

- ยื่นเรื่องด้วยตนเองที่ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ ชั้น 4 อาคารคณะสังคมศาสตร์ ต่อประธานหลักสูตร อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร อาจารย์ที่ปรึกษาฯ หัวหน้าภาควิชาฯ และ/หรือเจ้าหน้าที่ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ (ในวันและเวลาราชการ)
- ยื่นเรื่องด้วยตนเองต่อประธานหลักสูตร อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร อาจารย์ที่ปรึกษาหรือเจ้าหน้าที่ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ ผ่านทางอีเมล
- ยื่นเรื่องด้วยตนเองผ่านเว็บไซต์ของภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ (.....) ผ่านทาง Facebook
- ยื่นเรื่องด้วยตนเองผ่านเว็บไซต์ของคณะสังคมศาสตร์ (<http://www.socsci.nu.ac.th/th/>) จากนั้นเลือกเมนู "SHOUTBOX" เพื่อกรอกข้อมูลและส่งเรื่องร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียนสำหรับนิสิตสังกัดภาควิชาประวัติศาสตร์



คณะศึกษาศาสตร์  
รับที่ 1744 ที่ 56 มี.ค. 2565  
เวลา 17.44 น.

ภาควิชาประวัติศาสตร์  
รับที่ 177 วันที่ 10 มี.ค. 2565  
เวลา 16.29 น.

งานบริการการศึกษา ระดับปริญญาตรี  
รับที่ 00202 วันที่ 11/3/65  
เวลา 12.04 น.

## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ มหาวิทยาลัยนเรศวร คณะศึกษาศาสตร์ ภาควิชาประวัติศาสตร์ โทร. 1943

ที่ อว 0603.21.03/

วันที่ 9 มีนาคม 2565

เรื่อง ขอส่ง (ร่าง) flowchart ช่องทางการร้องเรียนสำหรับนิสิตสังกัดภาควิชา/หลักสูตรฯ

เรียน คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

ตามบันทึกข้อความ ที่ อว 0603.01.01(4)/ว 0032 ลงวันที่ 10 มกราคม 2565 เรื่อง ขอความอนุเคราะห์พิจารณา (ร่าง) flowchart ช่องทางการร้องเรียนสำหรับนิสิตสังกัดภาควิชา/หลักสูตรฯ ความละเอียดทราบแล้วนั้น

ในการนี้ ภาควิชาประวัติศาสตร์ ขอแจ้ง (ร่าง) flowchart ช่องทางการร้องเรียนสำหรับนิสิตหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาประวัติศาสตร์ ใช้ช่องทางการร้องเรียนเช่นเดียวกับช่องทางการร้องเรียนสำหรับนิสิตคณะศึกษาศาสตร์ และขอส่ง (ร่าง) flowchart ช่องทางการร้องเรียนสำหรับนิสิตหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ศึกษากับหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ศึกษา ตามเอกสารแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

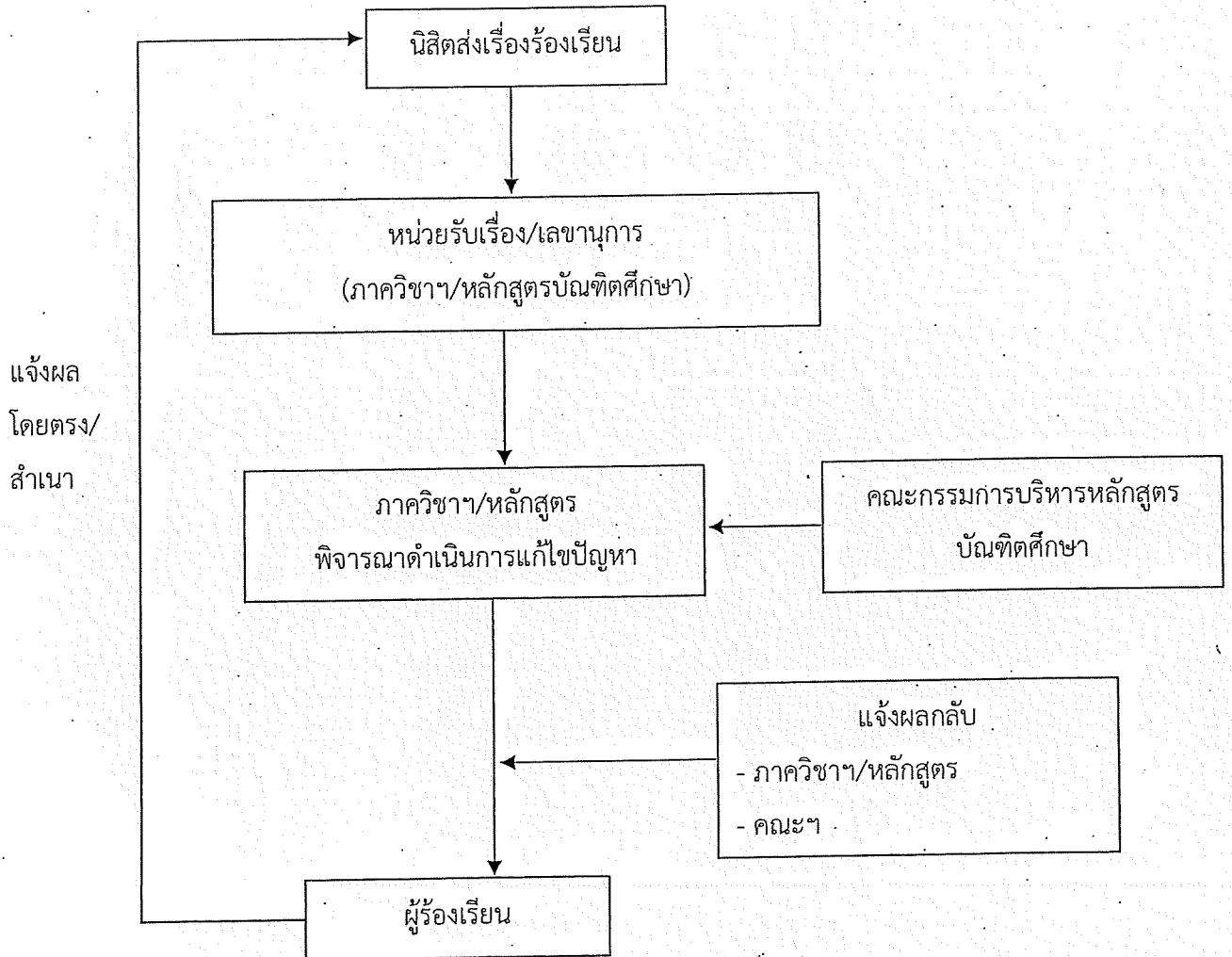
ท.พ.  
(อาจารย์ชนิดา พรหมพยัคฆ์)

รักษาราชการแทน หัวหน้าภาควิชาประวัติศาสตร์



# หน้าที่ 57

(ร่าง) flowchart ช่องทางการร้องเรียนสำหรับนิสิต  
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต และหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต  
สาขาวิชาเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ศึกษา



ช่องทางการร้องเรียนสำหรับ  
นิสิตสังกัดภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา

งานบริการการศึกษา ระดับปริญญาตรี  
รับที่ 00356 วันที่ 14/5  
เวลา 15.47 น.



คณะสังคมศาสตร์ หน้าที่ 58  
รับที่ 2390 วันที่ 15.ย. 2565  
เวลา 15.18 น.

ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา  
รับที่ 0445 วันที่ 1.1.2565  
เวลา 13.12 น.

## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ มหาวิทยาลัยนเรศวร คณะสังคมศาสตร์ ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา โทร. 1962

ที่ อว 0603.21.04/- วันที่ 1 เมษายน 2565

เรื่อง ขอส่งข้อมูลช่องทางการร้องเรียนของหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

ตามบันทึกข้อความที่ อว 0603.21.01(4)/ ว0032 ลงวันที่ 10 มกราคม 2565 เรื่อง ขอความ  
อนุเคราะห์พิจารณา (ร่าง) flowchart ช่องทางการร้องเรียนสำหรับนิสิตสังกัดภาควิชา/หลักสูตรฯ  
ความละเอียดทราบแล้วนั้น

ในการนี้ ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะสังคมศาสตร์ ได้พิจารณาเรื่องดังกล่าว  
เป็นที่เรียบร้อยแล้วจึงขอส่งข้อมูลช่องทางการร้องเรียนของภาควิชา/หลักสูตร (รายละเอียดดังเอกสารที่แนบ  
มาพร้อมนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

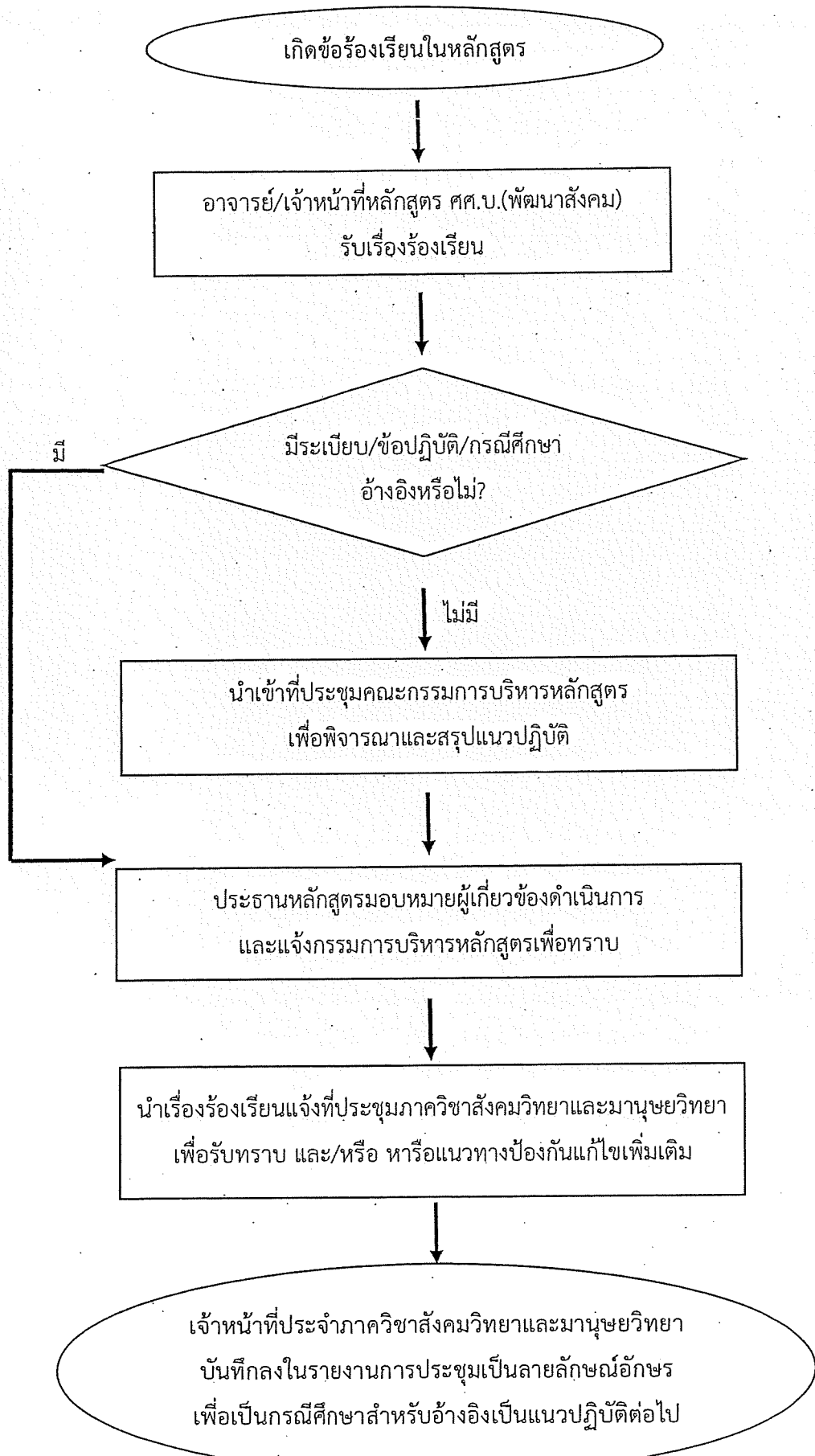
รัตเกล้า เปรมประสิทธิ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัตเกล้า เปรมประสิทธิ์)

หัวหน้าภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา

# หน้าที่ 59

กระบวนการทำเส้นทาง (Flowchart) การบริหารความเสี่ยงเกี่ยวกับข้อร้องเรียนในหลักสูตร ศศ.บ. (พัฒนาสังคม)



# หน้าที่ 60

กระบวนการทำเส้นทางการบริหารความเสี่ยงเกี่ยวกับข้อร้องเรียนในหลักสูตร  
ปีการศึกษา 2560-2564 ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

ยุทธศาสตร์/เป้าหมายหน่วยงาน มีคุณภาพหลักสูตรตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการศึกษา

- วัตถุประสงค์ 1. เพื่อสร้างการเชื่อมโยงความต้องการของ Stakeholders สู่ผลการเรียนรู้ที่คาดหวังและรายวิชาหลักสูตร  
2. เพื่อสรุปกระบวนการทำเส้นทางการบริหารความเสี่ยงเกี่ยวกับข้อร้องเรียนในหลักสูตร

ความเสี่ยง		ด้านความเสี่ยง S: Strategic O: Operational F: Financial C: Compliance	วิเคราะห์ความเสี่ยง			การจัดการ ความเสี่ยง	ลำดับความสำคัญ
ประเด็นความเสี่ยง	ปัจจัยเสี่ยง (ภายใน/ ภายนอก)		โอกาสการเกิด	ผลกระทบ	ระดับความเสี่ยง		
1. ความต้องการของ Stakeholders มีการเปลี่ยนแปลงไปจากหลักสูตร ปัจจุบันที่เขียนขึ้นก่อนปี พ.ศ. 2560	ภายนอก	S: กลยุทธ์ การพัฒนา หลักสูตร O: การกำหนด เนื้อหา การเรียน การสอน	4	5	20 สูง มาก	จัดทำหลักสูตร ศศ.บ. (พัฒนาสังคม) หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2565 โดยเริ่มจาก Stakeholders' Need Analysis ซึ่งเป็นแบบ Outside-in และปรับ เนื้อหารายวิชาหลักสูตร ปัจจุบันโดยอิงกับการ เปลี่ยนแปลงของข้อมูล	1
2. การเกิดข้อร้องเรียนในหลักสูตร	ภายใน	C: การสื่อสาร กระบวนการ จัดการ ข้อร้องเรียน	2	5	10 ปาน กลาง	จัดทำ Flowchart สรุปกระบวนการทำ เส้นทางการบริหาร ความเสี่ยงเกี่ยวกับ ข้อร้องเรียนใน หลักสูตร	2

ลงชื่อ.....กรรมการบริหารความเสี่ยงภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา

ช่องทางการร้องเรียนสำหรับนิสิตสังกัดภาควิชาจิตวิทยา

รับที่ 1658 วันที่ 61 มี.ค. 2565  
เวลา 16.35 น.

ภาควิชาจิตวิทยา  
รับที่ 136 วันที่ 9 มี.ค. 2565  
เวลา 13.52 น.



### บันทึกข้อความ

งานบริการการศึกษา ระดับปริญญาตรี  
รับที่ 00195 วันที่ 10 มี.ค. 2565  
เวลา 14.50 น.

ส่วนราชการ มหาวิทยาลัยนเรศวร คณะสังคมศาสตร์ ภาควิชาจิตวิทยา โทร. 1970

ที่ อว 0603.21.02/0098 วันที่ 9 มีนาคม 2565

เรื่อง ขอส่งข้อมูลช่องทางการร้องเรียนของภาควิชา/หลักสูตร

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

ตามบันทึกข้อความที่ อว 0603.21.01(4)/ ว0032 ลงวันที่ 10 มกราคม 2565 เรื่อง ขอความ  
อนุเคราะห์พิจารณา (ร่าง) flowchart ช่องทางการร้องเรียนสำหรับนิสิตสังกัดภาควิชา/หลักสูตรฯ  
ความละเอียดทราบแล้วนั้น

ในการนี้ ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ ได้พิจารณาเรื่องดังกล่าวเป็นที่เรียบร้อยแล้ว  
จึงขอส่งข้อมูลช่องทางการร้องเรียนของภาควิชา/หลักสูตร (รายละเอียดดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้)

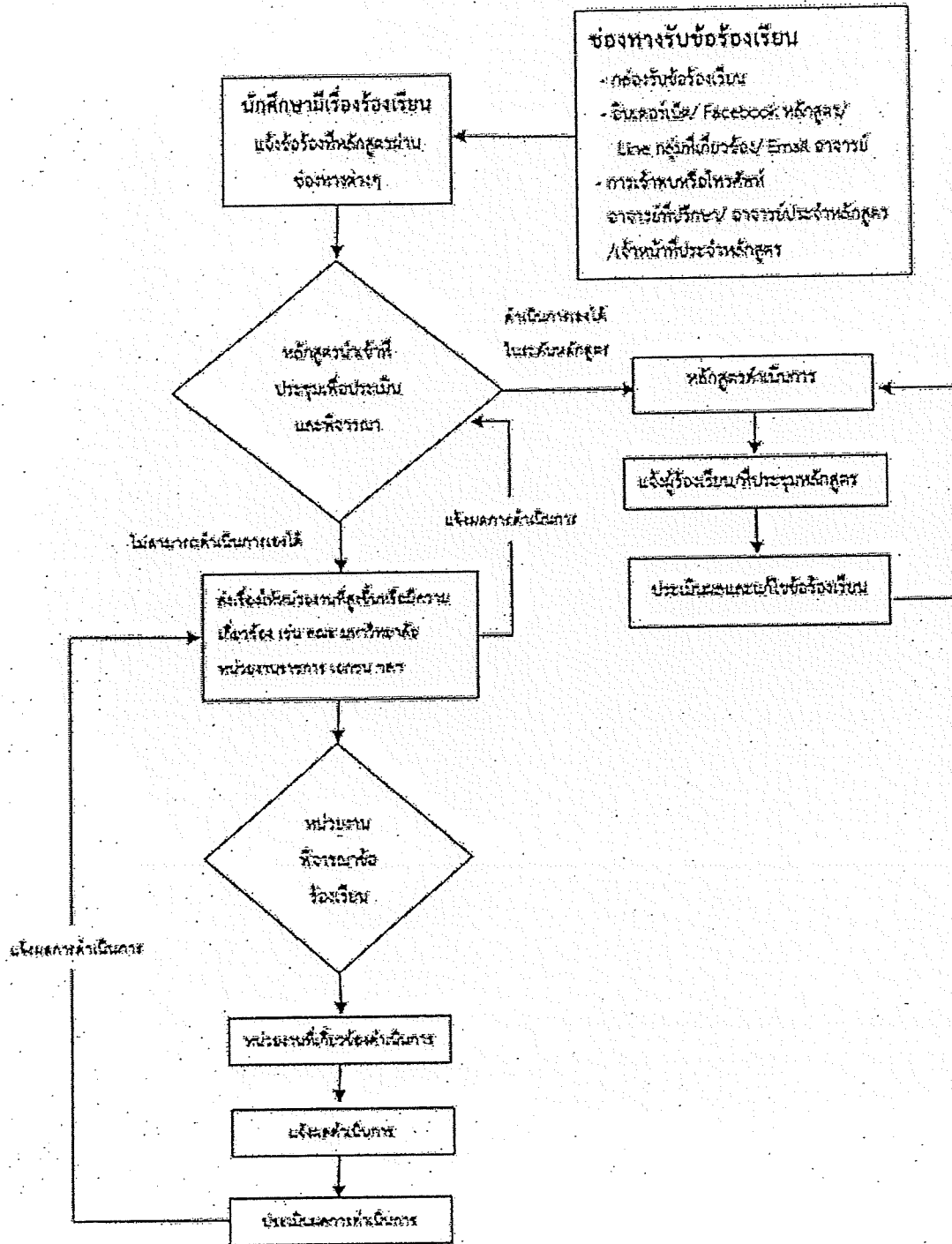
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

*กนกพัฒน์*

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนกพัฒน์ อนุศักดิ์เสถียร)

หัวหน้าภาควิชาจิตวิทยา

ระบบการจัดการและช่องทางการร้องเรียนนิสิตหลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา





## หน้าที่ 63

1. หลักสูตรได้วางระบบช่องทางการร้องเรียน ของนิสิตผ่าน ช่องทางต่อไปนี้

1.1 นิสิตสามารถร้องเรียนผ่านทาง Facebook : Nu Psyche, Line ของหลักสูตร หรือกลุ่มออนไลน์ ที่เกี่ยวข้อง หรือทาง email ของอาจารย์ที่ปรึกษาประจำชั้นปีโดยตรง

1.2 ผ่านทางการพบอาจารย์ที่ปรึกษาแบบกลุ่มหรือรายบุคคล ผ่านทางแอฟริเคชั่นที่อาจารย์ที่ปรึกษา ประจำชั้นปีได้แจ้งไว้

1.3 เข้าพบโดยตรงที่ห้องพักอาจารย์ชั้น 3 อาคารคณะสังคมศาสตร์ หรือโทรศัพท์ถึงอาจารย์หรือ เจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตรหลักสูตร

1.4 ส่งจดหมายร้องเรียนผ่านทางตู้รับเรื่องร้องเรียนหน้าภาควิชาจิตวิทยา ชั้น 3 อาคารคณะ สังคมศาสตร์

2. หลักสูตรนำเรื่องร้องเรียนเข้าที่ประชุมเพื่อร่วมกันพิจารณา ถ้าเป็นเรื่องที่หลักสูตรฯ สามารถดำเนินการเอง ได้หลักสูตรจะตั้งกรรมการเพื่อพิจารณาและจัดการข้อร้องเรียน และจะแจ้งแก่ผู้ร้องเรียนให้ทราบเพื่อ ดำเนินการต่อเนื่องต่อไปจนจบ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนพอใจผลการจัดการข้อร้องเรียน กรรมการจัดการ ข้อร้องเรียนแจ้งผลการดำเนินการให้หลักสูตรทราบต่อไป

3. ในกรณีที่ไม่สามารถจัดการข้อร้องเรียนเองได้ เนื่องจากไม่อยู่ในหน้าที่หรือเกินความสามารถของหลักสูตร จะแจ้งให้หน่วยงาน เช่น ภาควิชา คณะมหาวิทยาลัย หรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

4. เมื่อหน่วยงานจัดการข้อร้องเรียนแล้วจะแจ้งผลการจัดการกลับมายังหลักสูตร เพื่อให้หลักสูตรรับทราบและ ประเมินผลหรือแก้ไขต่อไป