



# คู่มือ ระบบและกลไกกระบวนการจัดการ ข้อร้องเรียนและอุทธรณ์ของนักศึกษา

Student Grievance & Academic Appeal Process



# 2568

คณะเทคโนโลยีและวิศวกรรมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

## 1. วัตถุประสงค์

คู่มือฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อกำหนดระบบและกลไก "กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและอุทธรณ์ของนักศึกษา" ของคณะเทคโนโลยีและวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกหลักสูตร โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้:

- 1.1 เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนหรืออุทธรณ์ได้อย่างถูกต้อง โปร่งใส และปลอดภัย
- 1.2 เพื่อกำหนดขั้นตอน ระยะเวลา และผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนที่ชัดเจน (SOP)
- 1.3 เพื่อใช้ข้อมูลจากข้อร้องเรียนในการปรับปรุงคุณภาพการจัดการเรียนการสอนและบริการนักศึกษาตามวงจร PDCA
- 1.4 เพื่อให้สอดคล้องกับเกณฑ์ AUN-QA version 4 ระดับหลักสูตร Criterion 5 (Student Assessment) และ Criterion 6 (Student Support Services)

## 2. ขอบเขต

ระบบนี้ครอบคลุม 2 มิติหลัก ดังนี้

มิติ	ขอบเขต	ตัวอย่างประเด็น
มิติที่ 1 การจัดการเรียนการสอน	ข้อร้องเรียน ด้านการจัดการเรียนการสอน (Teaching & Learning Grievance)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• อาจารย์เข้าสอนไม่ตรงเวลา / ไม่ครบตามแผน</li> <li>• อุปกรณ์ห้องปฏิบัติการชำรุด / ไม่พร้อมใช้</li> <li>• วิธีการสอนไม่สอดคล้องกับ มคอ.3</li> <li>• พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของบุคลากร</li> </ul>
มิติที่ 2 การประเมินผล	การอุทธรณ์ผลการประเมิน (Academic Appeal)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ขอดูคะแนนสอบ / ขอตีความข้อสอบ</li> <li>• ขอตีความข้อสอบ</li> <li>• อุทธรณ์ผลการตัดเกรด</li> <li>• ร้องเรียนความโปร่งใสในการประเมิน</li> </ul>

### 3. นิยามและคำจำกัดความ (Definitions)

คำศัพท์ / Term	คำนิยาม / Definition
ข้อร้องเรียน (Grievance)	การแสดงออกถึงความไม่พอใจหรือข้อกังวลอย่างเป็นทางการของนักศึกษาต่อกระบวนการ บริการ หรือพฤติกรรมที่ส่งผลกระทบต่อการศึกษาหรือสภาพแวดล้อมการเรียนรู้
การอุทธรณ์ (Appeal)	คำร้องขอให้ทบทวนการตัดสินใจด้านการประเมินผล หรือการตัดเกรดที่นักศึกษาเห็นว่าไม่เป็นธรรมหรือไม่โปร่งใส
ผู้ร้องเรียน (Complainant)	นักศึกษาหรือกลุ่มนักศึกษาที่ยื่นเรื่องร้องเรียนหรืออุทธรณ์
ผู้ถูกร้องเรียน (Respondent)	บุคลากรสายวิชาการหรือสายสนับสนุนที่เป็นเรื่องแห่งการร้องเรียน
คณะกรรมการพิจารณา	คณะกรรมการที่คณบดีแต่งตั้งเพื่อพิจารณาข้อร้องเรียน ประกอบด้วยผู้ที่ไม่มีส่วนได้ส่วนเสียในเรื่องนั้น
Service Level Agreement (SLA)	กรอบเวลามาตรฐานที่คณะฯ กำหนดในการตอบสนองและแจ้งผลการพิจารณาต่อนักศึกษา
Grievance Log	ทะเบียนคุมข้อร้องเรียนที่บันทึกข้อมูลการร้องเรียนทั้งหมด ประกอบด้วย วันที่รับเรื่อง ประเภท สถานะ และผลการดำเนินการ
การปิดลูป (Closing the Loop)	กระบวนการนำผลจากข้อร้องเรียนไปใช้ในการปรับปรุงระบบอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรม และแจ้งผลกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ

## 4. โครงสร้างคณะกรรมการและผู้รับผิดชอบ (Committee Structure)

### 4.1 คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและอุทธรณ์ของนักศึกษา

คณบดีคณะเทคโนโลยีและวิศวกรรมศาสตร์ ออกคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการฯ ประกอบด้วย:

ตำแหน่งในคณะกรรมการ	ผู้ดำรงตำแหน่ง	หน้าที่หลัก
1. ประธานกรรมการ	รองคณบดีฝ่ายวิชาการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>กำกับและดูแลกระบวนการโดยรวม</li> <li>ลงนามผลการพิจารณาอุทธรณ์</li> <li>นำเสนอรายงานต่อคณบดี</li> </ul>
2. กรรมการ (รับเรื่องและสอบสวน)	หัวหน้างานวิชาการและ บริการนักศึกษา (บุคลากรสายสนับสนุนที่ไม่มี ส่วนได้ส่วนเสียด้านการ จัดการเรียนการสอน)	<ul style="list-style-type: none"> <li>รับเรื่องร้องเรียนผ่านทุกช่องทาง</li> <li>บันทึก Grievance Log</li> <li>ประสานงานกับผู้เกี่ยวข้อง</li> </ul>
3. กรรมการ (ผู้แทนอาจารย์)	อาจารย์ผู้แทน (ไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย) 2 คน	<ul style="list-style-type: none"> <li>พิจารณาข้อเท็จจริง</li> <li>ให้ความเห็นในการพิจารณา</li> </ul>
4. กรรมการ (ผู้แทนนักศึกษา)	นายกสโมสรนักศึกษา หรือผู้แทน	<ul style="list-style-type: none"> <li>ตัวแทนฝ่ายนักศึกษา</li> <li>สร้างความมั่นใจแก่ผู้ร้องเรียน</li> </ul>
5. เลขานุการคณะกรรมการ	หัวหน้างานวิชาการและ บริการนักศึกษา (บุคลากรสายสนับสนุนที่ไม่มี ส่วนได้ส่วนเสียด้านการ จัดการเรียนการสอน)	<ul style="list-style-type: none"> <li>จัดทำรายงานการประชุม</li> <li>ติดตามความคืบหน้าและแจ้งผล</li> <li>จัดเก็บเอกสารหลักฐาน</li> </ul>

### 4.2 หลักประกันความเป็นกลาง (Neutrality Assurance)

#### หลักการสำคัญ:

- กรรมการผู้ใดที่มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงในเรื่องที่ร้องเรียน ต้องถอนตัวออกจากการพิจารณา
- ผู้ถูกร้องเรียนจะไม่เป็นกรรมการในการพิจารณาเรื่องนั้น
- ห้ามเปิดเผยตัวตนของผู้ร้องเรียน (ในกรณีที่ประสงค์ไม่เปิดเผย) โดยเด็ดขาด
- ผลการพิจารณาจะไม่ส่งผลกระทบต่อคะแนนหรือสถานภาพการเป็นนักศึกษา

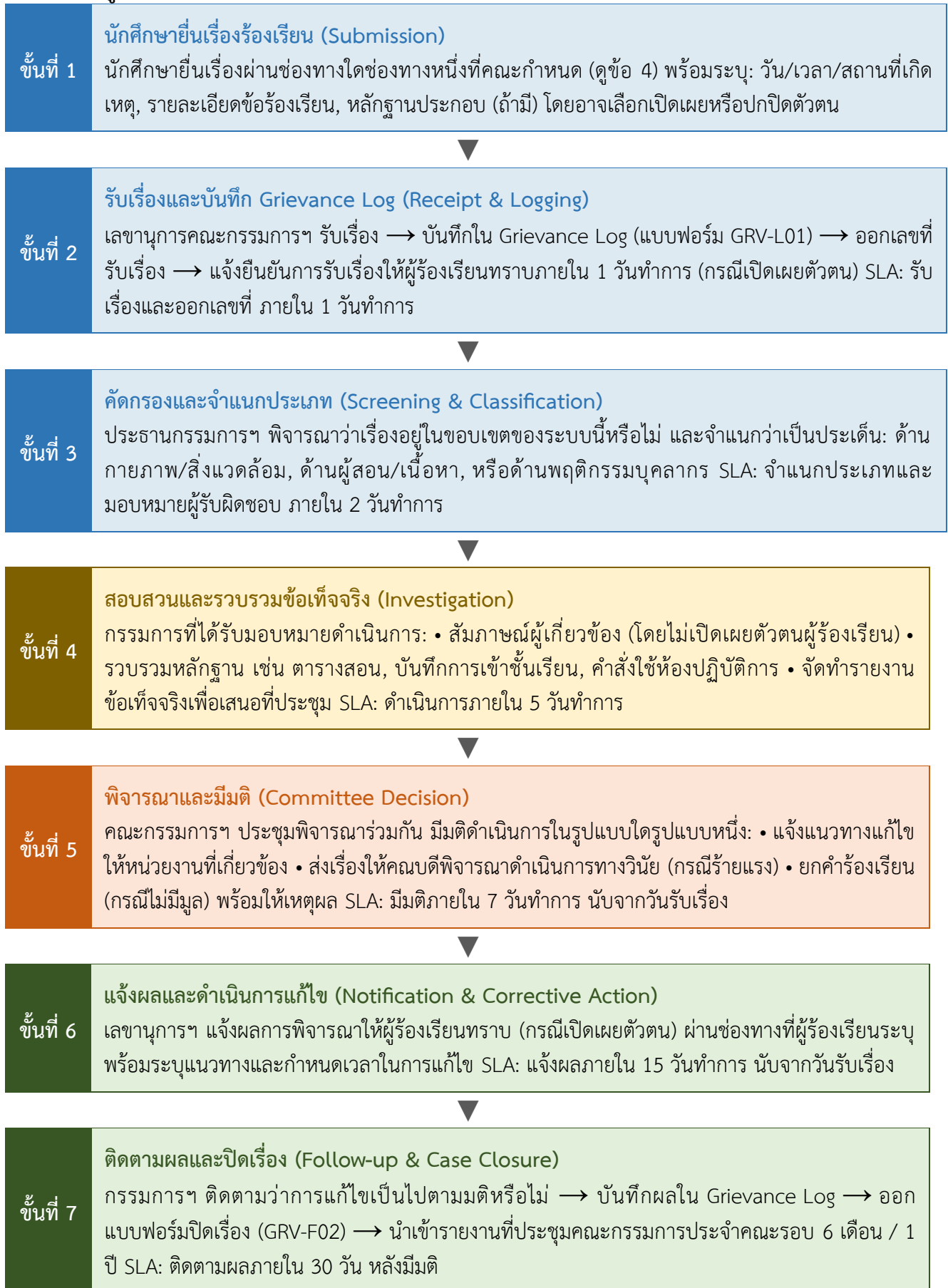
## 5. ช่องทางการยื่นเรื่องร้องเรียน/อุทธรณ์ (Submission Channels)

คณะฯ จัดให้มีช่องทางการยื่นเรื่องที่หลากหลาย ทั้งแบบเปิดเผยตัวตนและปกปิดตัวตน เพื่อให้นักศึกษาทุกคนสามารถเข้าถึงระบบได้อย่างสะดวกและปลอดภัย:

#	ช่องทาง	รายละเอียด	ระดับ Anonymity
1	แบบฟอร์มออนไลน์	Google Form / ระบบของคณะ ผ่าน QR Code หรือลิงก์บนเว็บไซต์คณะ	ปกปิดตัวตน (สมัครเมลใหม่) / เปิดเผยตัวตน (ใช้เมลมหาวิทยาลัย)
2	กล่องรับข้อร้องเรียน	ติดตั้งบริเวณหน้าสำนักงานคณะ (เปิดกล่องทุกวันจันทร์)	ปกปิดตัวตนได้สมบูรณ์
3	ยื่นตรงต่อเจ้าหน้าที่	ยื่นแบบฟอร์มด้วยตนเองที่งานพัฒนานักศึกษา (ชั้น 1 สำนักงานคณะเทคโนโลยีและ วิศวกรรมศาสตร์)	เปิดเผยตัวตน

## 6. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน มิติที่ 1: การจัดการเรียนการสอน (Teaching & Learning Grievance Process — SOP TE-SOP-STU-001/1)

### 6.1 แผนภูมิกระบวนการ (Process Flowchart)

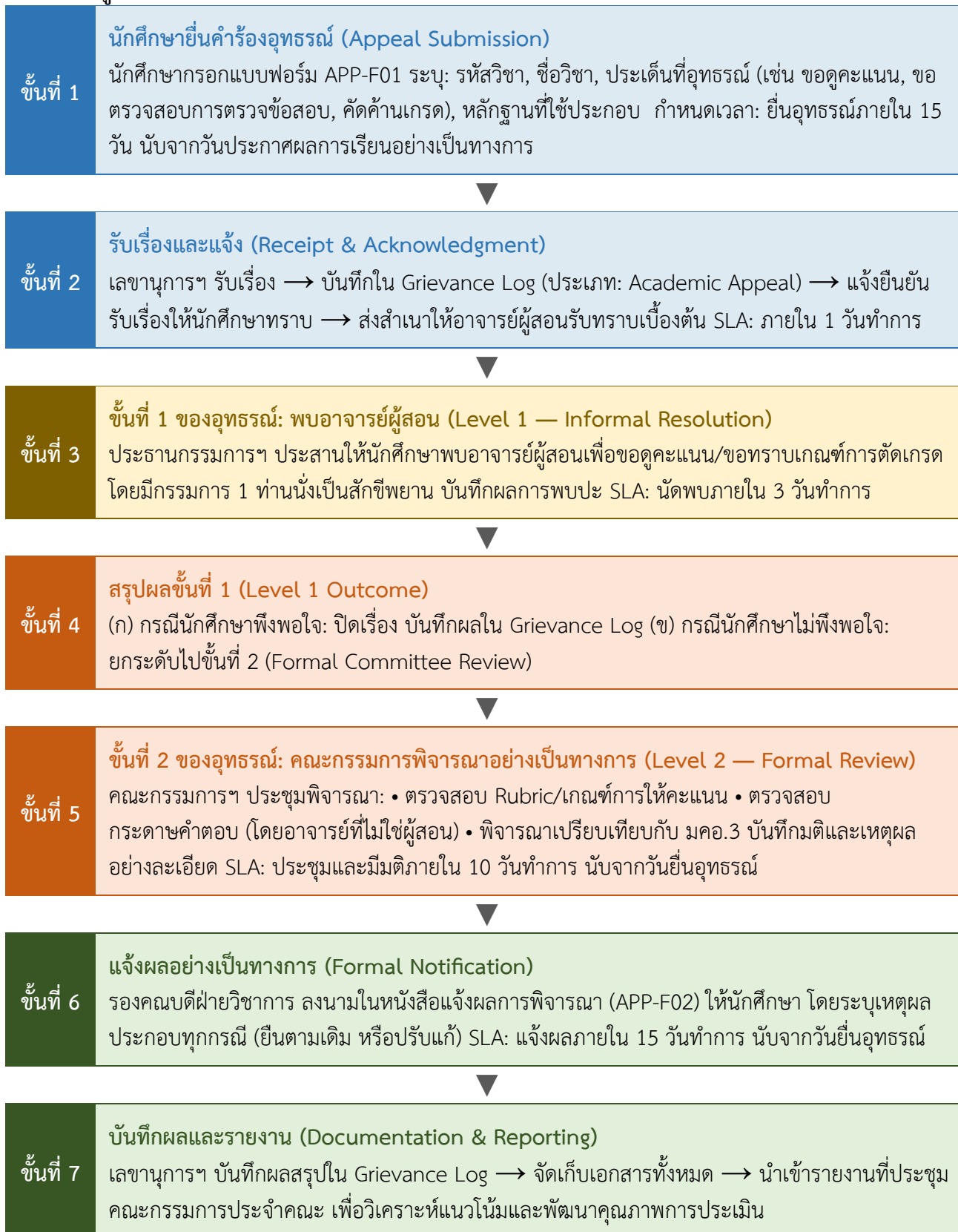


## 6.2 สรุปกรอบเวลา SLA — มิติที่ 1

ขั้น	กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	SLA
1-2	รับเรื่องและแจ้งยืนยัน	เลขานุการฯ	ภายใน 1 วันทำการ
3	คัดกรองและมอบหมาย	ประธานกรรมการฯ	ภายใน 2 วันทำการ
4	สอบสวนข้อเท็จจริง	กรรมการที่ได้รับมอบหมาย	ภายใน 5 วันทำการ
5	มีมติพิจารณา	คณะกรรมการฯ (ทั้งคณะ)	ภายใน 7 วันทำการ
6	แจ้งผลแก่ผู้ร้องเรียน	เลขานุการฯ	ภายใน 15 วันทำการ
7	ติดตามและปิดเรื่อง	กรรมการฯ	ภายใน 30 วัน หลังมีมติ

## 7. กระบวนการอุทธรณ์ผลการประเมิน มิติที่ 2: Academic Appeal (Academic Appeal Process — SOP TE-SOP-STU-001/2)

### 7.1 แผนภูมิกระบวนการ (Process Flowchart)



## 7.2 สรุปกรอบเวลา SLA — มิติที่ 2 (Academic Appeal)

ขั้น ชั้น	กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	SLA
—	ยื่นอุทธรณ์	นักศึกษา	ภายใน 15 วัน หลังประกาศ ผลการเรียน
1-2	รับเรื่องและแจ้งยืนยัน	เลขานุการฯ	ภายใน 1 วันทำการ
3	พบอาจารย์ผู้สอน (Level 1)	ประธานกรรมการฯ	ภายใน 3 วันทำการ
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>กรณีนักศึกษาพึงพอใจ: ปิดเรื่อง บันทึกผล ใน Grievance Log (ข)</li> <li>กรณีนักศึกษาไม่พึงพอใจ: ยกระดับไปชั้นที่ 2 (Formal Committee Review)</li> </ul>	ประธานกรรมการฯ	ภายใน 1 วันทำการ
5	คณะกรรมการพิจารณา (Level 2)	คณะกรรมการฯ	ภายใน 10 วันทำการ
6	แจ้งผลอย่างเป็นทางการ	รองคณบดีฝ่ายวิชาการ	ภายใน 15 วันทำการ

## 8. แบบฟอร์มและเอกสารประกอบ (Forms & Supporting Documents)

### 8.1 แบบฟอร์ม GRV-F01: แบบคำร้องเรียน (Grievance Form)

GRV-F01 แบบคำร้องเรียน — คณะเทคโนโลยีและวิศวกรรมศาสตร์	
เลขที่รับเรื่อง:	GRV-...../...../.....
วันที่รับเรื่อง:	.../.../.....
ส่วนที่ 1: ข้อมูลผู้ร้องเรียน (โปรดทำเครื่องหมาย <input checked="" type="checkbox"/> หากต้องการปกปิดตัวตน: [ ] ปกปิดตัวตน)	
สถานะ	<input type="checkbox"/> ปกปิดตัวตน <input type="checkbox"/> เปิดเผยตัวตน
ชื่อ-สกุล (กรณีเปิดเผย):	.....
รหัสนักศึกษา:	.....
หลักสูตร / ชั้นปี:	.....
ช่องทางติดต่อกลับ:	อีเมล / เบอร์โทร: .....
ส่วนที่ 2: รายละเอียดข้อร้องเรียน	
ประเภทข้อร้องเรียน:	<input type="checkbox"/> ด้านกายภาพ/ห้องปฏิบัติการ <input type="checkbox"/> ด้านการสอน/เนื้อหา <input type="checkbox"/> ด้านพฤติกรรมบุคลากร <input type="checkbox"/> อื่นๆ: .....
วิชา/กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง:	.....
วัน/เวลาที่เกิดเหตุ:	.....
รายละเอียดข้อร้องเรียน:	..... ..... .....
หลักฐานประกอบ:	<input type="checkbox"/> ภาพถ่าย <input type="checkbox"/> เอกสาร <input type="checkbox"/> อื่นๆ: ..... รายละเอียดหลักฐาน: .....
ผลที่ต้องการให้ดำเนินการ:	..... .....
ลงชื่อผู้ร้องเรียน: ..... (.....) วันที่: ...../...../..... กรณีปกปิดตัวตนให้ระบุเลขห้อง เช่น 69040256	สำหรับเจ้าหน้าที่: ..... (.....) วันที่: ...../...../.....

## 8.2 แบบฟอร์ม APP-F01: แบบคำร้องอุทธรณ์ผลการประเมิน (Academic Appeal Form)

APP-F01 แบบคำร้องอุทธรณ์ผลการประเมิน — คณะเทคโนโลยีและวิศวกรรมศาสตร์			
เลขที่รับเรื่อง:	APP-...../...../.....	วันที่รับเรื่อง:	.../.../.....
ส่วนที่ 1: ข้อมูลนักศึกษา			
ชื่อ-สกุล:	.....		
รหัสนักศึกษา:	.....		
หลักสูตร / ชั้นปี / กลุ่ม:	.....		
อีเมล / เบอร์โทร:	.....		
ส่วนที่ 2: รายละเอียดวิชาที่อุทธรณ์			
รหัสวิชา / ชื่อวิชา:	.....		
อาจารย์ผู้สอน:	.....		
ภาคการศึกษา/ปีการศึกษา:	.....		
เกรดที่ได้รับ:	.....		
ประเภทอุทธรณ์:	<input type="checkbox"/> ขอดูคะแนน/กระดาษคำตอบ <input type="checkbox"/> ขอให้ตรวจสอบการตรวจข้อสอบใหม่ <input type="checkbox"/> คัดค้านเกณฑ์การตัดเกรด <input type="checkbox"/> อื่นๆ: .....		
รายละเอียดและเหตุผล:	..... ..... ..... .....		
หลักฐานประกอบ:	<input type="checkbox"/> ใบแสดงผลคะแนน <input type="checkbox"/> บันทึคะแนน <input type="checkbox"/> อื่นๆ: .....		
ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อมูลข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ และยอมรับผลการพิจารณาของคณะกรรมการฯ			
ลงชื่อนักศึกษา: .....	สำหรับเจ้าหน้าที่: .....		
(.....)	(.....)		
วันที่: ...../...../.....	วันที่: ...../...../.....		

### 8.3 แบบฟอร์ม GRV-L01: ทะเบียนคุมข้อร้องเรียน (Grievance Log)

บันทึกข้อมูลโดยเลขานุการคณะกรรมการฯ ทุกครั้งที่มีการรับเรื่อง — จัดเก็บเป็นไฟล์ Excel / Google Sheet (แบ่งตามปีการศึกษา)

เลขที่	วันที่รับ	ประเภท	ช่องทาง	สาระสำคัญ	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ	วันปิดเรื่อง	หมายเหตุ
GRV-001								
GRV-002								
GRV-003								
GRV-004								
GRV-005								
GRV-006								
GRV-007								
GRV-008								
GRV-009								
GRV-010								
GRV-011								
GRV-012								
GRV-013								
GRV-014								

รหัสประเภท: GRV = ข้อร้องเรียนทั่วไป (มิติที่ 1) | APP = อุทธรณ์ผลการประเมิน (มิติที่ 2)

รหัสสถานะ: P = กำลังดำเนินการ | C = ปิดเรื่องแล้ว | E = ยกระดับ | W = ยกคำร้อง

### 9. การปิดลูป PDCA (Closing the PDCA Loop)

วงจร	ขั้นตอน	กิจกรรม/หลักฐาน	เอกสารประกอบ (Evidence)
P	Plan วางแผนและออกแบบ	<ul style="list-style-type: none"> <li>จัดทำ SOP กระบวนการร้องเรียน/อุทธรณ์</li> <li>แต่งตั้งคณะกรรมการ</li> <li>ออกแบบช่องทางและแบบฟอร์ม</li> <li>กำหนด SLA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ</li> <li>ประกาศ SOP (คู่มือนักศึกษา)</li> <li>แบบฟอร์มที่จัดเตรียม</li> </ul>
D	Do ดำเนินการตามระบบ	<ul style="list-style-type: none"> <li>รับเรื่องและบันทึก Grievance Log</li> <li>สอบสวนและมีมติตามกรอบ SLA</li> <li>แจ้งผลกลับผู้ร้องเรียน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grievance Log (GRV-L01)</li> <li>รายงานการประชุมคณะกรรมการ</li> <li>หนังสือแจ้งผลนักศึกษา</li> </ul>
C	Check ติดตามและประเมินผล	<ul style="list-style-type: none"> <li>สรุปสถิติข้อร้องเรียนรอบ 6 เดือน/1 ปี</li> <li>วิเคราะห์แนวโน้มและประเด็นซ้ำ</li> <li>ประเมิน SLA Compliance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>รายงานสรุปข้อร้องเรียนประจำปี</li> <li>รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำคณะ</li> <li>Dashboard / สถิติ Grievance</li> </ul>
A	Act ปรับปรุงและป้องกัน	<ul style="list-style-type: none"> <li>นำเสนอรายงานสรุปในที่ประชุมบริหาร</li> <li>กำหนด Preventive Action (PA)</li> <li>ผลักดันเข้าแผนพัฒนาคุณภาพ / งบประมาณปีถัดไป</li> <li>ปรับปรุง SOP ให้เป็นปัจจุบัน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>รายงานการประชุมบริหารคณะ</li> <li>บันทึก Preventive Action</li> <li>แผนพัฒนาคุณภาพประจำปี (QIP)</li> </ul>

## 10. ตัวชี้วัดประสิทธิภาพระบบ (KPIs for Grievance System)

คณะฯ กำหนดและรายงาน KPI ต่อไปนี้ในรายงานประจำปีและการประชุมบริหาร:

#	KPI	เป้าหมาย	วิธีวัด	รอบการรายงาน
1	อัตราการแจ้งยืนยันรับเรื่องภายใน 1 วันทำการ	$\geq 95\%$	Grievance Log	ทุก 6 เดือน
2	อัตราการปิดเรื่องภายใน 15 วันทำการ	$\geq 85\%$	Grievance Log	ทุก 6 เดือน
3	ความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อกระบวนการ	$\geq 3.5 / 5.0$	แบบสอบถาม	ทุกปีการศึกษา
4	จำนวนข้อร้องเรียนซ้ำในประเด็นเดิม (ตัวชี้วัด Preventive Action)	ลดลง $\geq 50\%$	Grievance Log	ทุกปีการศึกษา
5	อัตราคำร้องอุทธรณ์ที่ได้รับการพิจารณาและแจ้งผลตามกำหนด	100%	Grievance Log (APP)	ทุกภาคการศึกษา
6	จำนวนครั้งที่นำรายงานข้อร้องเรียนเข้าที่ประชุมบริหาร	$\geq 2$ ครั้ง/ปี	รายงานการประชุม	ทุกปีการศึกษา

## 11. การแมปหลักฐาน AUN-QA (AUN-QA Evidence Mapping)

ตารางแสดงการเชื่อมโยงระหว่างกิจกรรม/เอกสารของระบบนี้กับเกณฑ์ AUN-QA v.4 ระดับหลักสูตร เพื่อให้คณะฯ เตรียมหลักฐานได้ตรงจุดก่อนการตรวจประเมิน:

Criterion	Sub-criterion	สิ่งที่ Assessor คาดหวัง	หลักฐาน/เอกสารที่คณะฯ ต้องเตรียม
Criterion 5 Student Assessment	5.4 / 5.5 Appeal Process	มีระบบอุทธรณ์ผลการประเมินที่โปร่งใส นักศึกษาเข้าถึงได้จริง และมีเอกสารบันทึกไว้	<ul style="list-style-type: none"> <li>SOP APP (TE-SOP-STU-001/2)</li> <li>แบบฟอร์ม APP-F01</li> <li>Grievance Log (ส่วน APP)</li> <li>รายงานการประชุมที่มีวาระนี้</li> </ul>
Criterion 6 Student Support	6.1 Advisory System	ระบบให้คำปรึกษาและรับเรื่องร้องเรียน ครอบคลุมทุกนักศึกษา มีช่องทางที่หลากหลาย	<ul style="list-style-type: none"> <li>ประกาศช่องทางการร้องเรียน</li> <li>QR Code / ลิงก์ในคู่มือนักศึกษา</li> <li>แบบฟอร์ม GRV-F01</li> </ul>
Criterion 6 Student Support	6.2 Grievance Process	กระบวนการร้องเรียนชัดเจน มีกำหนดเวลา มีผู้รับผิดชอบ นักศึกษารับรู้สิทธิ์	<ul style="list-style-type: none"> <li>SOP GRV (TE-SOP-STU-001/1)</li> <li>Flowchart ที่เผยแพร่</li> <li>คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ</li> </ul>
Criterion 6 Student Support	6.5 Continuous Improvement	ผลจากข้อร้องเรียนถูกนำไปปรับปรุงระบบ และมีหลักฐานการนำไปใช้จริง (Closing the Loop)	<ul style="list-style-type: none"> <li>รายงานสรุปสถิติประจำปี</li> <li>รายงานการประชุมบริหาร</li> <li>บันทึก Preventive Action</li> <li>แผนพัฒนาคุณภาพ (QIP)</li> </ul>

## 12. การประชาสัมพันธ์และการรักษาความลับ

### 12.1 แผนการประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษารับรู้สิทธิ์

#	ช่องทางประชาสัมพันธ์	เนื้อหาที่ประชาสัมพันธ์	ความถี่/ช่วงเวลา
1	คู่มือนักศึกษา (Student Handbook)	Flowchart กระบวนการ + ช่องทางทั้งหมด + QR Code	ทุกปีการศึกษา
2	เว็บไซต์คณะ	SOP ฉบับย่อ, แบบฟอร์ม GRV-F01 และ APP-F01 (ดาวน์โหลดได้)	ตลอดปีการศึกษา (อัปเดตเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง)
3	เพจ Facebook คณะ	อินโฟกราฟิก "สิทธิ์ของนักศึกษา: ช่องทางร้องเรียน/อุทธรณ์"	ต้นภาคการศึกษา (2 ครั้ง/ปี)
4	บอร์ดประกาศคณะ	Flowchart และ QR Code ลิงก์แบบฟอร์ม	ติดตลอด (ปรับปรุงทุกปี)
5	ปฐมนิเทศนักศึกษา	แนะนำระบบและสิทธิวิธียื่นเรื่อง	ทุกปีการศึกษา

## 11.2 มาตรการรักษาความลับ (Confidentiality Measures)

### มาตรการปกป้องผู้ร้องเรียน (Anti-Retaliation & Confidentiality):

- ห้ามเปิดเผยตัวตนของผู้ร้องเรียนที่ประสงค์จะปกปิดตัวตน ยกเว้นมีความจำเป็นต้องเปิดเผยตามกระบวนการยุติธรรม
- ข้อมูลในการร้องเรียนจะถูกเก็บรักษาเป็นความลับ เข้าถึงได้เฉพาะคณะกรรมการฯ เท่านั้น
- ห้ามดำเนินการใดๆ ที่เป็นการตอบโต้ต่อผู้ร้องเรียน ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อม ถือเป็นความผิดทางวินัย
- Grievance Log และเอกสารประกอบจะถูกจัดเก็บในพื้นที่ที่จำกัดการเข้าถึง (ห้องงานพัฒนานักศึกษา)
- การรายงานสถิติต่อที่ประชุม จะนำเสนอในภาพรวม ไม่ระบุตัวตนผู้ร้องเรียน

### ประวัติการแก้ไขเอกสาร (Document Revision History)

ฉบับที่	วันที่	รายละเอียดการแก้ไข	ผู้อนุมัติ
1.0	..../..../.....	จัดทำครั้งแรก (Initial Release)	คณบดีคณะเทคโนโลยีฯ

เอกสารเลขที่:	TE-SOP-STU-001
ฉบับที่ / แก้ไขครั้งที่:	1.0
วันที่ประกาศใช้:	2 / พฤษภาคม / 2568
อ้างอิงเกณฑ์:	AUN-QA v.4 Criterion 5 & Criterion 6
อนุมัติโดย:	คณบดีคณะเทคโนโลยีและวิศวกรรมศาสตร์



คำสั่งคณะเทคโนโลยีและวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี  
ที่ ๑๔๙/๒๕๖๘  
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและอุทธรณ์ของนักศึกษา  
ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๘

ด้วย คณะเทคโนโลยีและวิศวกรรมศาสตร์ ได้กำหนดระบบและกลไก "กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและอุทธรณ์ของนักศึกษา" ของคณะเทคโนโลยีและวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกหลักสูตร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนหรืออุทธรณ์ได้อย่างถูกต้อง โปร่งใส และปลอดภัย มีกำหนดขั้นตอน กรอบเวลา และผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนที่ชัดเจน สามารถใช้ข้อมูลจากข้อร้องเรียนในการปรับปรุงคุณภาพการจัดการเรียนการสอนและบริการนักศึกษาตามวงจร PDCA รวมถึงมีความสอดคล้องกับเกณฑ์ AUN-QA version ๔ ระดับหลักสูตร Criterion ๕ (Student Assessment) และ Criterion ๖ (Student Support Services)

ฉะนั้น จึงอาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๖ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๔๗ แต่งตั้ง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและอุทธรณ์ของนักศึกษา คณะเทคโนโลยีและวิศวกรรมศาสตร์ ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๘ ราชนามดังนี้

- |   |                     |
|---|---------------------|
| ๑. รองคณบดีคณะเทคโนโลยีและวิศวกรรมศาสตร์  | ประธานกรรมการ       |
| ๒. ผู้แทนอาจารย์ประจำหลักสูตร             | กรรมการ             |
| ๓. ผู้แทนอาจารย์ประจำหลักสูตร             | กรรมการ             |
| ๔. นายกโสมสรณ์นักศึกษา หรือผู้แทนนักศึกษา | กรรมการ             |
| ๕. หัวหน้างานวิชาการและบริการการศึกษา     | กรรมการและเลขานุการ |

#### อำนาจและหน้าที่

- คณบดี
- กำกับและดูแลกระบวนการโดยรวม ลงนามผลการพิจารณาอุทธรณ์ นำเสนอรายงานต่อ
  - รับเรื่องร้องเรียนผ่านทุกช่องทาง บันทึก Grievance Log ประสานงานกับผู้เกี่ยวข้อง
  - พิจารณาข้อเท็จจริง ให้ความเห็นในการพิจารณา
  - ตัวแทนฝ่ายนักศึกษา สร้างความมั่นใจแก่ผู้ร้องเรียน
  - จัดทำรายงานการประชุม ติดตามความคืบหน้าและแจ้งผล จัดเก็บเอกสารหลักฐาน

สั่ง ณ วันที่ ๒ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุนทร สุทธิบาก)  
คณบดีคณะเทคโนโลยีและวิศวกรรมศาสตร์





คำสั่งคณะเทคโนโลยีและวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี  
ที่ ๑๔๗/๒๕๖๘  
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและอุทธรณ์ของนักศึกษา  
ปีการศึกษา ๒๕๖๘

ด้วย คณะเทคโนโลยีและวิศวกรรมศาสตร์ ได้กำหนดระบบและกลไก "กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและอุทธรณ์ของนักศึกษา" ของคณะเทคโนโลยีและวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกหลักสูตร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนหรืออุทธรณ์ได้อย่างถูกต้อง โปร่งใส และปลอดภัย มีกำหนดขั้นตอน กรอบเวลา และผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนที่ชัดเจน สามารถใช้ข้อมูลจากข้อร้องเรียนในการปรับปรุงคุณภาพการจัดการเรียนการสอนและบริการนักศึกษาตามวงจร PDCA รวมถึงมีความสอดคล้องกับเกณฑ์ AUN-QA version ๔ ระดับหลักสูตร Criterion ๕ (Student Assessment) และ Criterion ๖ (Student Support Services)

ฉะนั้น จึงอาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๖ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๔๗ แต่งตั้ง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและอุทธรณ์ของนักศึกษา คณะเทคโนโลยีและวิศวกรรมศาสตร์ ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๘ ราชานามดังนี้

- |  |                     |
|--|---------------------|
| ๑. รองคณบดีคณะเทคโนโลยีและวิศวกรรมศาสตร์ | ประธานกรรมการ       |
| ๒. ผู้แทนอาจารย์ประจำหลักสูตร            | กรรมการ             |
| ๓. ผู้แทนอาจารย์ประจำหลักสูตร            | กรรมการ             |
| ๔. นายกโสมสรณ์ศึกษา หรือผู้แทนนักศึกษา   | กรรมการ             |
| ๕. หัวหน้างานวิชาการและบริการการศึกษา    | กรรมการและเลขานุการ |

#### อำนาจและหน้าที่

- กำกับและดูแลกระบวนการโดยรวม ลงนามผลการพิจารณาอุทธรณ์ นำเสนอรายงานต่อคณบดี
  - รับเรื่องร้องเรียนผ่านทุกช่องทาง บันทึก Grievance Log ประสานงานกับผู้เกี่ยวข้อง
  - พิจารณาข้อเท็จจริง ให้ความเห็นในการพิจารณา
  - ตัวแทนฝ่ายนักศึกษา สร้างความมั่นใจแก่ผู้ร้องเรียน
  - จัดทำรายงานการประชุม ติดตามความคืบหน้าและแจ้งผล จัดเก็บเอกสารหลักฐาน
- สั่ง ณ วันที่ ๒ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุนทร สุทธิบาก)  
คณบดีคณะเทคโนโลยีและวิศวกรรมศาสตร์