



คู่มือระบบและกลไก กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน และอุทธรณ์ของนักศึกษา

Student Grievance & Academic Appeal Process



2569

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"> • อาจารย์เข้าสอนไม่ตรงเวลา / ไม่ครบตามแผน • อุปกรณ์ห้องปฏิบัติการชำรุด / ไม่พร้อมใช้ • วิธีการสอนไม่สอดคล้องกับ มคอ.3 • พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของบุคลากร
มิติที่ 2 การประเมินผล	การอุทธรณ์ผลการประเมิน (Academic Appeal)	<ul style="list-style-type: none"> • ขอดูคะแนนสอบ / ขอตีความข้อสอบ • ขอตีความข้อสอบ • อุทธรณ์ผลการตัดเกรด • ร้องเรียนความโปร่งใสในการประเมิน

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

4.2 หลักประกันความเป็นกลาง (Neutrality Assurance)

หลักการสำคัญ:

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

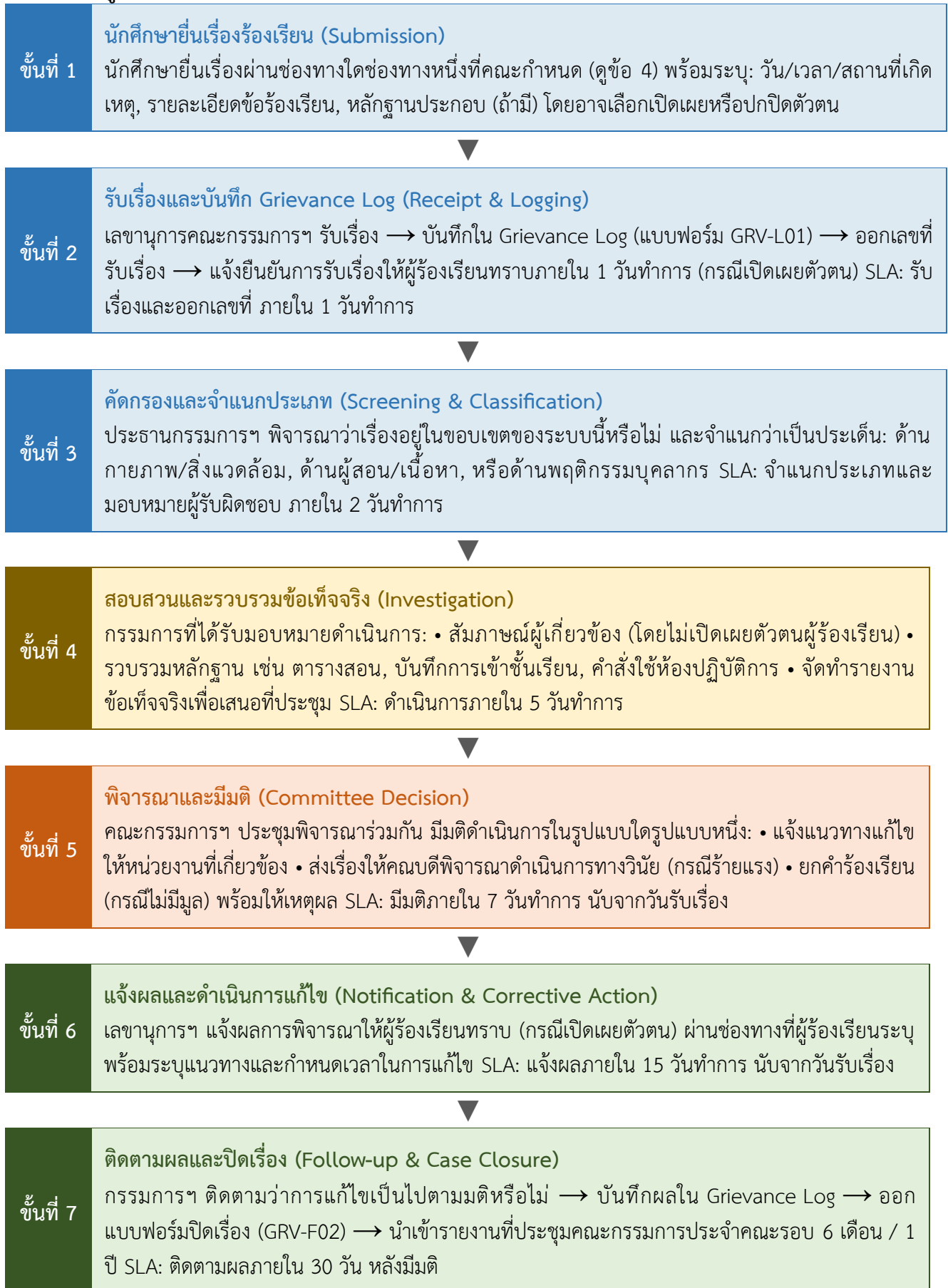
5. ช่องทางการยื่นเรื่องร้องเรียน/อุทธรณ์ (Submission Channels)

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
4	อีเมลทางการ	ส่งมายัง email: grievance.te@udru.ac.th (หัวหน้างานพัฒนานักศึกษา)	ปกปิดตัวตน (สมัครเมลใหม่) / เปิดเผยตัวตน (ใช้เมลมหาวิทยาลัย)

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	กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	SLA
—	ยื่นอุทธรณ์	นักศึกษา	ภายใน 15 วัน หลังประกาศผลการเรียน
1-2	รับเรื่องและแจ้งยืนยัน	เลขานุการฯ	ภายใน 1 วันทำการ
3	พบอาจารย์ผู้สอน (Level 1)	ประธานกรรมการฯ	ภายใน 3 วันทำการ
4	<ul style="list-style-type: none"> กรณีนักศึกษาพึงพอใจ: ปิดเรื่อง บันทึกผลใน Grievance Log (ข) กรณีนักศึกษาไม่พึงพอใจ: ยกระดับไปชั้นที่ 2 (Formal Committee Review) 	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"/> บันทึกคะแนน <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"> จัดทำ SOP กระบวนการร้องเรียน/อุทธรณ์ แต่งตั้งคณะกรรมการ ออกแบบช่องทางและแบบฟอร์ม กำหนด SLA 	<ul style="list-style-type: none"> คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ ประกาศ SOP (คู่มือนักศึกษา) แบบฟอร์มที่จัดเตรียม
D	Do ดำเนินการตามระบบ	<ul style="list-style-type: none"> รับเรื่องและบันทึก Grievance Log สอบสวนและมีมติตามกรอบ SLA แจ้งผลกลับผู้ร้องเรียน 	<ul style="list-style-type: none"> Grievance Log (GRV-L01) รายงานการประชุมคณะกรรมการ หนังสือแจ้งผลนักศึกษา
C	Check ติดตามและประเมินผล	<ul style="list-style-type: none"> สรุปสถิติข้อร้องเรียนรอบ 6 เดือน/1 ปี วิเคราะห์แนวโน้มและประเด็นซ้ำ ประเมิน SLA Compliance 	<ul style="list-style-type: none"> รายงานสรุปข้อร้องเรียนประจำปี รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำคณะ Dashboard / สถิติ Grievance
A	Act ปรับปรุงและป้องกัน	<ul style="list-style-type: none"> นำเสนอรายงานสรุปในที่ประชุมบริหาร กำหนด Preventive Action (PA) ผลักดันเข้าแผนพัฒนาคุณภาพ / งบประมาณปีถัดไป ปรับปรุง SOP ให้เป็นปัจจุบัน 	<ul style="list-style-type: none"> รายงานการประชุมบริหารคณะ บันทึก Preventive Action แผนพัฒนาคุณภาพประจำปี (QIP)

10. ตัวชี้วัดประสิทธิภาพระบบ (KPIs for Grievance System)

คณะฯ กำหนดและรายงาน KPI ต่อไปนี้ในรายงานประจำปีและการประชุมบริหาร:

#	KPI	เป้าหมาย	วิธีวัด	รอบการรายงาน
1	อัตราการแจ้งยืนยันรับเรื่องภายใน 1 วันทำการ	≥ 95%	Grievance Log	ทุก 6 เดือน
2	อัตราการปิดเรื่องภายใน 15 วันทำการ	≥ 85%	Grievance Log	ทุก 6 เดือน
3	ความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อกระบวนการ	≥ 3.5 / 5.0	แบบสอบถาม	ทุกปีการศึกษา
4	จำนวนข้อร้องเรียนซ้ำในประเด็นเดิม (ตัวชี้วัด Preventive Action)	ลดลง ≥ 50%	Grievance Log	ทุกปีการศึกษา
5	อัตราคำร้องอุทธรณ์ที่ได้รับการพิจารณาและแจ้งผลตามกำหนด	100%	Grievance Log (APP)	ทุกภาคการศึกษา
6	จำนวนครั้งที่น่ารายงานข้อร้องเรียนเข้าที่ประชุมบริหาร	≥ 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"> SOP APP (TE-SOP-STU-001/2) แบบฟอร์ม APP-F01 Grievance Log (ส่วน APP) รายงานการประชุมที่มีวาระนี้
Criterion 6 Student Support	6.1 Advisory System	ระบบให้คำปรึกษาและรับเรื่องร้องเรียน ครอบคลุมทุกนักศึกษา มีช่องทางที่หลากหลาย	<ul style="list-style-type: none"> ประกาศช่องทางการร้องเรียน QR Code / ลิงก์ในคู่มือนักศึกษา แบบฟอร์ม GRV-F01
Criterion 6 Student Support	6.2 Grievance Process	กระบวนการร้องเรียนชัดเจน มีกำหนดเวลา มีผู้รับผิดชอบ นักศึกษารับรู้สิทธิ์	<ul style="list-style-type: none"> SOP GRV (TE-SOP-STU-001/1) Flowchart ที่เผยแพร่ คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ
Criterion 6 Student Support	6.5 Continuous Improvement	ผลจากข้อร้องเรียนถูกนำไปปรับปรุงระบบ และมีหลักฐานการนำไปใช้จริง (Closing the Loop)	<ul style="list-style-type: none"> รายงานสรุปสถิติประจำปี รายงานการประชุมบริหาร บันทึก Preventive Action แผนพัฒนาคุณภาพ (QIP)

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:	2.0
วันที่ประกาศใช้:	27 / พฤษภาคม / 2569
อ้างอิงเกณฑ์:	AUN-QA v.4 Criterion 5 & Criterion 6
อนุมัติโดย:	คณบดีคณะเทคโนโลยีและวิศวกรรมศาสตร์



คำสั่งคณะเทคโนโลยีและวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
ที่ ๐๘๙/๒๕๖๙
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและอุทธรณ์ของนักศึกษา
ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๙

ด้วย คณะเทคโนโลยีและวิศวกรรมศาสตร์ ได้กำหนดระบบและกลไก "กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและอุทธรณ์ของนักศึกษา" ของคณะเทคโนโลยีและวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกหลักสูตร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนหรืออุทธรณ์ได้อย่างถูกต้อง โปร่งใส และปลอดภัย มีกำหนดขั้นตอน ระยะเวลา 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 ๒๕๖๙ ราชานามดังนี้

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

อำนาจและหน้าที่

๑. กำกับและดูแลกระบวนการโดยรวม ลงนามผลการพิจารณาอุทธรณ์ นำเสนอรายงานต่อคณบดี
๒. รับเรื่องร้องเรียนผ่านทุกช่องทาง บันทึก Grievance Log ประสานงานกับผู้เกี่ยวข้อง
๓. พิจารณาข้อเท็จจริง ให้ความเห็นในการพิจารณา
๔. ตัวแทนฝ่ายนักศึกษา สร้างความมั่นใจแก่ผู้ร้องเรียน
๕. จัดทำรายงานการประชุม ติดตามความคืบหน้าและแจ้งผล จัดเก็บเอกสารหลักฐาน

สั่ง ณ วันที่ ๒๗ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วราจิต พยอม)
คณบดีคณะเทคโนโลยีและวิศวกรรมศาสตร์