ประกาศคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
เรื่อง แนวปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษาเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ สามารถป้องกันและแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๑ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๔๗ มติที่ประชุมคณะกรรมการกำกับแนวปฏิบัติการบริหารหลักสูตร ในการประชุมครั้งที่ ๔/๒๕๖๗ เมื่อวันที่ ๙ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ และประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เรื่อง การอุทธรณ์ผลการเรียนสำหรับนักศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๗ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา จึงออกประกาศ เรื่อง แนวปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา ดังนี้

๑. ประเภทของข้อร้องเรียน มีดังนี้

๑.๑ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการประเมินผลการศึกษา (เกรด) ของรายวิชาในหลักสูตร

๑.๒ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน

๑.๓ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสิทธิและผลประโยชน์ของนักศึกษา

๑.๔ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับนักศึกษาร่วมสถาบัน

๑.๕ ข้อร้องเรียนอื่น ๆ

๒. ช่องทางร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นของนักศึกษา มีดังนี้

๒.๑ ร้องเรียนผ่านอาจารย์ที่ปรึกษาหมู่เรียนโดยตรงหรือบันทึกเป็นเอกสารข้อร้องเรียนยื่นต่ออาจารย์ที่ปรึกษา

๒.๒ ร้องเรียนผ่านคณะกรรมการบริหารหลักสูตร คือ ประธานหลักสูตร/อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรโดยตรงหรือบันทึกเป็นเอกสารข้อร้องเรียนยื่นต่อประธานหลักสูตร/อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร

๒.๓ ร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็นผ่านระบบการจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เพื่อยื่นต่อคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา กรณีที่ยังมีข้อสงสัยหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จากข้อ ๒.๑-๒.๒

๓. การจัดการข้อร้องเรียน เมื่อได้รับข้อร้องเรียนของนักศึกษาจากช่องทางต่าง ๆ แล้ว อาจารย์ที่ปรึกษาหมู่เรียน/คณะกรรมการบริหารหลักสูตรตรวจสอบข้อมูล ชี้แจงหรือตอบกลับแก่นักศึกษา กรณีที่ยังมีข้อสงสัยหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม ให้นำเสนอต่อคณบดี/คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา เพื่อพิจารณาดำเนินการตรวจสอบข้อมูล/ข้อเท็จจริงจากผู้เกี่ยวข้อง โดยมีแนวทางการจัดการดังนี้

๓.๑ ข้อร้องเรียนที่เป็นกรณีไม่เร่งด่วนและไม่ร้ายแรง นำเข้าพิจารณาในที่ประชุมคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา ตามวาระการประชุม

๓.๒ ข้อร้องเรียนที่เป็นกรณีเร่งด่วนแต่ไม่รุนแรง นำเข้าพิจารณาในที่ประชุมคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา เป็นกรณีพิเศษภายใน ๑ สัปดาห์หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน

๓.๓ ข้อร้องเรียนที่เป็นกรณีเร่งด่วนและรุนแรง เสี่ยงต่อความเสียหายในด้านทรัพย์สินหรือเสื่อมเสียชื่อเสียงของสถาบัน นำเสนอต่ออธิการบดีหรือรองอธิการบดีที่เกี่ยวข้องทันที

๔. การแจ้งผลการดำเนินการ คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษาจะแจ้งผลการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของนักศึกษา ดังนี้

๔.๑ ข้อร้องเรียนที่เป็นกรณีไม่เร่งด่วนและไม่ร้ายแรง แจ้งผลการดำเนินการภายใน 1 เดือน นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๔.๒ ข้อร้องเรียนที่เป็นกรณีเร่งด่วนแต่ไม่รุนแรง แจ้งผลการดำเนินการภายใน ๒ สัปดาห์ นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๔.๓ ข้อร้องเรียนที่เป็นกรณีเร่งด่วนและรุนแรง แจ้งผลการดำเนินการภายใน ๑ สัปดาห์ นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๕. ผู้ร้องเรียนจะได้รับความคุ้มครองโดยไม่เปิดเผยรายชื่อผู้ร้องเรียน

ทั้งนี้ ผลการดำเนินการของคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษาถือว่าเป็นที่สิ้นสุด

ประกาศ ณ วันที่ ๕ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๗

(รองศาสตราจารย์ ว่าที่ ร.ต.พงษ์ศักดิ์ จิตตบุตร)
คณบดีคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

๓๙/๒๕๖๗