

**ระบบและกลไกข้อร้องเรียนของนิสิต**  
**คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง**

**วัตถุประสงค์ เพื่อ**

1. ข้อร้องเรียนหรือความคิดเห็นของนิสิตได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การพัฒนาหลักสูตรต่อไป
2. สร้างความตระหนักให้กับอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร อาจารย์ประจำหลักสูตร และเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนเห็นความสำคัญของการทบทวนข้อร้องเรียนของนิสิต

**ชนิดของข้อร้องเรียน**

1. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับข้อสงสัยหรือการไม่ได้รับความเป็นธรรมด้านวิชาการ ได้แก่ คะแนนหรือวิธีการประเมินของอาจารย์ผู้สอน การให้ระดับค่าคะแนน (เกรด)
2. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการประพฤติตนไม่เหมาะสมกับความเป็นครูของอาจารย์ผู้สอนหรือพยาบาลพี่เลี้ยง
3. ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน การวัดและประเมินผล

**ช่องทางการของข้อร้องเรียน**

1. เข้าพบอาจารย์ผู้สอนหรืออาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาโดยตรง
2. เข้าพบอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร หรือประธานหลักสูตร โดยตรง
3. ยื่นคำร้องข้อร้องเรียนต่อประธานหลักสูตรหรือรองคณบดี โดยผ่านเจ้าหน้าที่นักวิชาการที่รับผิดชอบงานหลักสูตร หรือส่งคำร้องทางเว็บไซต์ของคณะ
4. เสนอข้อร้องเรียนทางสายตรงคณบดีทางเว็บไซต์ของคณะ
5. แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนผ่านอาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา คณะกรรมการอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร ทั้งเป็นรายบุคคลหรือทั้งชั้นปี

ทั้งนี้ นิสิตที่ยื่นคำร้องข้อร้องเรียน นิสิตผู้ร้องเรียนระบุชื่อตัวบุคคลที่ต้องการร้องเรียน พร้อมทั้งหลักฐาน (ถ้ามี) และแจ้งช่องทางที่คณะกรรมการที่รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน สามารถติดต่อเพื่อสอบถามข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติม และแจ้งผลการดำเนินงานได้ ทั้งนี้ คณะพยาบาลศาสตร์ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่รับพิจารณาข้อร้องเรียนที่ไม่ประสงค์แสดงตัวตน

กรณีเป็นความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ นิสิตสามารถขอไม่ระบุตัวตน กรณีที่นิสิตไม่ประสงค์ให้ข้อมูลเพิ่มเติมหรือทราบผลดำเนินการ

**ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน**

กรณีเป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับข้อสงสัยหรือการไม่ได้รับความเป็นธรรมด้านวิชาการ ได้แก่ คะแนนหรือวิธีการประเมินของอาจารย์ผู้สอน การให้ระดับค่าคะแนน (เกรด)

1. อาจารย์ผู้สอนหรืออาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาให้ข้อมูลนิสิตโดยตรง หลังจากนั้นอาจารย์ผู้สอนหรืออาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาสรุปประเด็นการเข้าพบของนิสิตแจ้งประธานหลักสูตร
2. นิสิตยื่นอุทธรณ์ต่อประธานหลักสูตร กรณีที่ยังมีข้อสงสัยหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จากข้อ 1 หรือ กรณีนิสิตยื่นคำร้องขอร้องเรียน การจัดการข้อร้องเรียนดำเนินการ ดังนี้
  - 2.1 ประธานหลักสูตรหาข้อมูลเพิ่มเติมหรือตรวจสอบข้อมูลจากผู้เกี่ยวข้องทั้งหมด
  - 2.2 ประธานหลักสูตรชี้แจงหรือตอบกลับแก่นิสิตผู้ขอร้องเรียน และให้นิสิตลงลายมือชื่อเป็นหลักฐาน

- กรณีนิสิตยื่นคำร้องขอร้องเรียนรายวิชาที่จัดสอนโดยคณะอื่น ประธานหลักสูตรเสนอคำร้องของนิสิตต่อคณะที่เกี่ยวข้อง โดยผ่านคณบดี

กรณีเป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการประพฤติตนไม่เหมาะสมกับความเป็นครูของอาจารย์ผู้สอนหรือพยาบาลพี่เลี้ยง

- คณบดีแต่งตั้งคณะทำงานหาข้อเท็จจริงจากข้อร้องเรียน
- คณะทำงานหาข้อเท็จจริงจากผู้เกี่ยวข้องทั้งหมด และเสนอผลต่อคณบดีภายใน 15 วันทำการ นับตั้งแต่วันแต่งตั้งคณะทำงาน
- คณบดีแจ้งผลต่อนิสิตผู้ร้องเรียน และให้นิสิตลงลายมือชื่อเป็นหลักฐาน

กรณีเป็นความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน การวัดและ

ประเมินผล

- อาจารย์ผู้สอน อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชานำความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของนิสิตมาปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนในส่วนที่ไม่ขัดแย้งกับที่กำหนด มคอ. 3 หรือ มคอ.4
- อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาสรุปความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของนิสิตใน มคอ. 5 หรือ มคอ. 6 เพื่อพัฒนาการจัดการเรียนการสอนในปีการศึกษาถัดไป และเสนอที่ประชุมคณะกรรมการอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร

ทั้งนี้ ข้อร้องเรียนและความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของนิสิตจะถูกเก็บเป็นความลับ และนำมา

ปรับปรุงหรือพัฒนาหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน การวัดและประเมินผล

**ขั้นตอนการประเมินผล**

- ประธานหลักสูตรประเมินผลระบบข้อร้องเรียนจากนิสิต
- ประธานหลักสูตรรวบรวมและสรุปประเด็นของข้อร้องเรียน และความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของนิสิต เสนอต่อคณะกรรมการอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร เพื่อพิจารณาและนำมาพัฒนาในปีการศึกษาถัดไปและการปรับปรุงหลักสูตร รวมถึงการพัฒนาระบบข้อร้องเรียน
- ประธานหลักสูตรเสนอสรุปผลเกี่ยวกับข้อเรียนต่อคณะกรรมการประจำคณะพยาบาลศาสตร์ เพื่อพิจารณาและเสนอแนะในการพัฒนาต่อไป

.....