



กองพัฒนานักศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

หลักเกณฑ์การพิจารณาข้อร้องเรียน กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

.....

หลักการและเหตุผล

กองพัฒนานักศึกษาเป็นหน่วยงานที่สนับสนุนส่งเสริมการจัดการศึกษาให้บัณฑิตของมหาวิทยาลัยมี คุณธรรม จริยธรรม มีความขยันหมั่นเพียร สู้งาน มีความรู้ทางวิชาการ วิชาชีพ มีการจัดบริการแก่นักศึกษาและศิษย์เก่า สนับสนุนและส่งเสริมการจัดกิจกรรมนักศึกษาเพื่อให้นักศึกษาได้รับการพัฒนา ด้าน ร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา และเกิดคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ ได้แก่ ความรู้ทักษะ การคิด ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ทักษะการวิเคราะห์ และการสื่อสารและการพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจนส่งเสริมสนับสนุนประสานงานการพัฒนาาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา โดยกองพัฒนานักศึกษา ได้กำหนดกลุ่มผู้รับบริการหลัก คือนักศึกษาและศิษย์เก่าและกลุ่มผู้รับบริการรองประกอบด้วยคณาจารย์ ข้าราชการ บุคลากร เจ้าหน้าที่ และประชาชนทั่วไป เพื่อให้การบริการตรงกับความต้องการได้มีคุณภาพ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้มีขั้นตอนการทบทวนผลการพิจารณาที่ผู้ร้องเรียนเห็นว่าไม่เป็นธรรม โดยผู้มีอำนาจที่มี ประสิทธิภาพอีกชั้นหนึ่ง
2. เพื่อให้การรับข้อร้องเรียนของแต่ละงานมีรูปแบบและแนวทางปฏิบัติเดียวกัน

คำจำกัดความ

1. การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่กองพัฒนานักศึกษา จัดให้บริการแก่ผู้บริการ สอดรับกับภารกิจ ทุกกลุ่มงานภายในกองทะเบียนและประมวลผล และความต้องการของผู้รับบริการ ประกอบด้วย การให้บริการด้านเอกสาร สื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลทางเว็บไซต์ และจัดให้มีผู้รับผิดชอบด้านบริการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามโดยตรง
2. ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาและประมวลผล ที่ผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอก ยื่นต่อกองพัฒนานักศึกษา ทั้งนี้ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการต้องไม่ขัดต่อระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ แนวปฏิบัติ ที่เกี่ยวข้องกับกองพัฒนานักศึกษา
3. ข้อบกพร่อง หมายถึง สิ่งที่เกิดจากความเป็นจริงที่เกิดจากผู้ปฏิบัติงาน อาจเกิดจากความไม่รู้ หรือความประมาทในการปฏิบัติงานและก่อให้เกิดความเสียหายหรือไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

