



รายงานสรุปผลการดำเนินงาน โครงการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านการอุทธรณ์ ร้องทุกข์และพิทักษ์ระบบคุณธรรม

ณ มหาวิทยาลัยแม่โจ้และมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
ระหว่างวันที่ ๑๖ - ๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๒
โดย คณะกรรมการอุทธรณ์ ร้องทุกข์และพิทักษ์ระบบคุณธรรม ประจำมหาวิทยาลัย (ก.อ.พ.ร.)



สารบัญ

	หน้า
บทที่ ๑ รายละเอียดโครงการ	๑
๑. ประเภทโครงการ	๑
๒. หลักการและเหตุผล	๑
๓. กลุ่มเป้าหมาย	๑
๔. วัตถุประสงค์ของโครงการ	๒
๕. ผลที่คาดว่าจะได้รับ	๒
บทที่ ๒ บทสรุปผู้บริหาร	๓
บทที่ ๓ สรุปสาระสำคัญที่ได้จากการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้	๕
๑. การประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ณ มหาวิทยาลัยแม่โจ้	๕
๒. การประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ณ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	๘
บทที่ ๔ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ	๑๒
ภาคผนวก	๑๕
๑. ภาพกิจกรรม	๑๕
๒. รายชื่อผู้เข้าร่วมการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้	๑๗

โครงการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการอุทธรณ์ ร้องทุกข์และพิทักษ์ระบบคุณธรรม

ณ มหาวิทยาลัยแม่โจ้และมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ระหว่างวันที่ ๑๖ - ๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๒

บทที่ ๑ รายละเอียดโครงการ

๑. ประเภทโครงการ : ปรับปรุงกระบวนการให้บริการด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัย ให้เกิดความถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส มีผู้รับผิดชอบและสามารถตรวจสอบได้

๒. หลักการและเหตุผล

ตามมาตรา ๓๑ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. ๒๕๕๘ และข้อ ๗ ของข้อบังคับ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ว่าด้วย การบริหารงานบุคคล พ.ศ. ๒๕๕๘ และที่แก้ไขเพิ่มเติมได้วางหลักให้มีคณะกรรมการ อุทธรณ์ ร้องทุกข์และพิทักษ์ระบบคุณธรรมประจำมหาวิทยาลัย (ก.อ.พ.ร.) เพื่อเป็นกลไกสำคัญในการดำเนินงาน ด้านการพิจารณาวินิจฉัยการอุทธรณ์คำสั่งลงโทษทางวินัยและการร้องทุกข์ของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย ขอนแก่น การเสริมสร้างวินัยตลอดจนการรักษาระบบคุณธรรมของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยขอนแก่น และปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดหรือตามที่มหาวิทยาลัยหรือสภามหาวิทยาลัยมอบหมาย ซึ่งคณะกรรมการ ก.อ.พ.ร. ได้ตระหนักถึงความสำคัญของบทบาทหน้าที่ดังกล่าว โดยยึดมั่นในหลักการว่า การอุทธรณ์และการร้องทุกข์นั้น เป็นสิทธิพื้นฐานประการหนึ่งที่เปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถปกป้องสิทธิ ประโยชน์ของตนเองและสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของหน่วยงาน ภายใต้หลักเกณฑ์ ตามระเบียบสภามหาวิทยาลัยขอนแก่น ว่าด้วยการอุทธรณ์และการร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ซึ่งกระบวนการ ดังกล่าวจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหา การปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินการต่างๆ ของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

จากการปฏิบัติงานที่ผ่านมา พบว่าภายหลังจากการเปลี่ยนสถานะเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ได้มีการร้องทุกข์เพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก โดยนับแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๘ ถึงปัจจุบัน (ข้อมูล ณ วันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๒) มีเรื่องร้องทุกข์จำนวนมากถึง ๘๙๓ เรื่อง โดยคณะกรรมการ ก.อ.พ.ร. ได้มีการพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูงสุด ในกรณีนี้ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาระบบงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คณะกรรมการ ก.อ.พ.ร. จึงเห็นสมควร จัดโครงการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระบบงานด้านการอุทธรณ์ การร้องทุกข์ และการพิทักษ์ระบบคุณธรรมของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่และมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐเช่นเดียวกัน กับมหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อศึกษาแนวคิด รูปแบบการปฏิบัติงาน ตลอดจนแลกเปลี่ยนเรียนรู้กรณีศึกษา ที่น่าสนใจของแต่ละมหาวิทยาลัย อันจะนำไปสู่การพัฒนาระบบงานด้านการอุทธรณ์ การร้องทุกข์และการพิทักษ์ระบบคุณธรรมของมหาวิทยาลัยขอนแก่นให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

๓. กลุ่มเป้าหมาย

คณะกรรมการอุทธรณ์ ร้องทุกข์และพิทักษ์ระบบคุณธรรม ประจำมหาวิทยาลัย (ก.อ.พ.ร.) และบุคลากร สังกัดกองกฎหมายที่ปฏิบัติงานด้านการอุทธรณ์ การร้องทุกข์และพิทักษ์ระบบคุณธรรม

❖ โครงการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการอุทธรณ์ ร้องทุกข์และพิทักษ์ระบบคุณธรรม ❖

โดย กองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

๔. วัตถุประสงค์

๔.๑ เพื่อประชุมร่วมกับผู้บริหาร คณะกรรมการอุทธรณ์ร้องทุกข์ประจำมหาวิทยาลัย และผู้ปฏิบัติงานด้านการอุทธรณ์และการร้องทุกข์ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ และมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวคิด รูปแบบการปฏิบัติงาน ระบบงานด้านการอุทธรณ์ การร้องทุกข์และพิทักษ์ระบบคุณธรรม ตลอดจนแลกเปลี่ยนเรียนรู้กรณีศึกษาที่น่าสนใจของแต่ละมหาวิทยาลัย

๔.๒ เพื่อให้ได้ข้อมูลในการศึกษาเปรียบเทียบและเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบงานด้านการอุทธรณ์ การร้องทุกข์และพิทักษ์ระบบคุณธรรมของมหาวิทยาลัยขอนแก่นให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

๔.๓ เพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการดำเนินงานด้านการอุทธรณ์ การร้องทุกข์และพิทักษ์ระบบคุณธรรมในระดับสถาบันอุดมศึกษา

๕. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๕.๑ มีการแลกเปลี่ยนและเรียนรู้แนวคิด รูปแบบการปฏิบัติงาน ระบบงานด้านการอุทธรณ์ การร้องทุกข์และพิทักษ์ระบบคุณธรรมของมหาวิทยาลัยอื่น ตลอดจนแลกเปลี่ยนเรียนรู้กรณีศึกษาที่น่าสนใจของแต่ละมหาวิทยาลัย

๕.๒ ได้มีข้อมูลสำหรับใช้ในการศึกษาเปรียบเทียบและเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบงานด้านการอุทธรณ์ การร้องทุกข์และพิทักษ์ระบบคุณธรรมของมหาวิทยาลัยขอนแก่นให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

๕.๓ ได้สร้างเครือข่ายความร่วมมือในการดำเนินงานด้านการอุทธรณ์ การร้องทุกข์และพิทักษ์ระบบคุณธรรมระหว่างมหาวิทยาลัย

บทที่ ๒ บทสรุปผู้บริหาร

ตามที่ คณะกรรมการอุทธรณ์ ร้องทุกข์และพิทักษ์ระบบคุณธรรม ประจำมหาวิทยาลัย (ก.อ.พ.ร.) ผู้แทนผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ได้เข้าร่วมประชุมในโครงการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระบบงานด้านการอุทธรณ์ การร้องทุกข์และการพิทักษ์ระบบคุณธรรม ระหว่างมหาวิทยาลัยขอนแก่น กับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ ในระหว่างวันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๒ ถึงวันที่ ๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๒ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับแนวคิด รูปแบบการปฏิบัติงาน ตลอดจนกรณีศึกษาที่น่าสนใจของแต่ละมหาวิทยาลัย อันจะนำไปสู่การพัฒนากระบวนการด้านการอุทธรณ์ การร้องทุกข์ และการพิทักษ์ระบบคุณธรรมของมหาวิทยาลัยขอนแก่นให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป ภายใต้หลักธรรมาภิบาล ได้แก่ หลักประสิทธิภาพ หลักการตอบสนอง หลักการเปิดเผย โปร่งใส หลักการรับผิดชอบ สามารถตรวจสอบได้ หลักการมีส่วนร่วม การพยายามแสวงหาฉันทามติ และหลักนิติธรรม สรุปผลการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ดังต่อไปนี้

๑. สรุปผลการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกับมหาวิทยาลัยแม่โจ้

๑.๑ จุดเด่น : มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ได้เปลี่ยนแปลงสถานะเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ตั้งแต่วันที่ ๖ พฤษภาคม ๒๕๖๐ มีการดำเนินงานด้านการอุทธรณ์ และการร้องทุกข์ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยแม่โจ้ พ.ศ. ๒๕๖๐ และข้อบังคับมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ว่าด้วยการอุทธรณ์และการร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๖๐ ซึ่งพบว่าบุคลากรมีการอุทธรณ์และร้องทุกข์ในปริมาณค่อนข้างน้อย

๑.๒ เจ็ดข้อความสำเร็จ : มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีการนำวิธีการบริหารจัดการเชิงสมานฉันท์มาใช้ในการบริหารงานทั่วไป โดยให้ความสำคัญกับการสื่อสารสร้างความเข้าใจระหว่างบุคลากรกับผู้บังคับบัญชา ประกอบกับบุคลากรในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ส่วนใหญ่เป็นศิษย์เก่า ซึ่งมีความรัก ความผูกพัน และความเชื่อมั่น ศรัทธาต่อองค์กรเป็นพื้นฐาน ทำให้มีบรรยากาศการทำงานร่วมกันอย่างเป็นมิตรและเกื้อกูลกันฉันท์พี่น้อง นอกจากนี้ยังมีการจัดการประชุมคณบดี (Dean Forum) เป็นประจำ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ปัญหาที่เกิดขึ้นภายในแต่ละส่วนงาน มีการหารือแนวทางในการแก้ไขปัญหาเพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ตลอดจนร่วมกันทบทวนแนวทางการบริหารจัดการภายในองค์กรอยู่เสมอ รวมทั้งมีการกำหนดหลักเกณฑ์การประเมินผู้บริหาร อันเป็นกลไกในการป้องกันให้ผู้บริหารใช้อำนาจบังคับบัญชาหรือบริหารงานให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีปัญหาข้อพิพาทระหว่างผู้บังคับบัญชาและบุคลากรในจำนวนค่อนข้างน้อย

๒. สรุปผลการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

๒.๑ จุดเด่น : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้เปลี่ยนแปลงสถานะเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ตั้งแต่วันที่ ๗ มีนาคม ๒๕๕๑ มีการดำเนินงานด้านการอุทธรณ์ และการร้องทุกข์ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัย เชียงใหม่ พ.ศ. ๒๕๕๑ ประกอบข้อบังคับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ว่าด้วยคณะกรรมการอุทธรณ์และร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๖ และประกาศคณะกรรมการอุทธรณ์และร้องทุกข์ เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการอุทธรณ์และร้องทุกข์ และวิธีพิจารณาอุทธรณ์และร้องทุกข์ของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประกาศ ณ วันที่ ๑๙ พฤษภาคม ๒๕๕๓ ซึ่งบุคลากรมีการอุทธรณ์และร้องทุกข์ในปริมาณมาก และนำไปสู่การฟ้องคดีเป็นจำนวนมาก แต่มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบในการบริหารจัดการเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทำให้สามารถดำเนินงานด้านการอุทธรณ์และการร้องทุกข์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

❖ โครงการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการอุทธรณ์ ร้องทุกข์และพิทักษ์ระบบคุณธรรม ❖

โดย กองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

๒.๒ เจ็อนไขความสำเร็จ : มีการจัดตั้ง “ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท” และนำมาปรับใช้ในกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ แต่ไม่สามารถนำมาปรับใช้ในกระบวนการพิจารณาอุทธรณ์ได้ เนื่องจากเป็นกรณีเกี่ยวกับการดำเนินการทางวินัยซึ่งต้องปฏิบัติตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด โดยในกรณีที่คู่กรณีมีความประสงค์จะไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในประเด็นเดียวกันกับที่มีการร้องทุกข์ และสามารถเจรจาไกล่เกลี่ยได้สำเร็จ ผู้ร้องทุกข์มีสิทธิในการขอถอนเรื่องร้องทุกข์ได้ เมื่อถอนเรื่องแล้ว ให้ถือว่ากรรณการร้องทุกข์เป็นอันระงับไป นอกจากนี้ ได้มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างภายในกองกฎหมายใหม่ โดยแบ่งเป็นกลุ่มงานจำนวน ๔ กลุ่ม และให้ทุกกลุ่มงานมีภารกิจด้านกฎหมายทุกประเภทเช่นกัน เพื่อเสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งนิติกร มีความรู้ ความเชี่ยวชาญทางกฎหมายทุกด้าน และลดปัญหาความเหลื่อมล้ำด้านปริมาณงานของแต่ละกลุ่มงานนอกจากนี้ ในส่วนของ คณะกรรมการ ก.อ.ร. ได้กำหนดรูปแบบให้มี “กรรมการเจ้าของสำนวน” โดยมอบหมายเรื่องให้กรรมการ ก.อ.ร. ตามความเชี่ยวชาญของกรรมการแต่ละราย เพื่อให้ทำหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริง สรุปพยานหลักฐานและจัดทำความเห็นเบื้องต้นเพื่อเสนอต่อที่ประชุม ก.อ.ร. พิจารณาตามอำนาจหน้าที่ต่อไป ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพในการบริหารจัดการภาระงานด้านการอุทธรณ์และการร้องทุกข์ได้เป็นอย่างดี อีกทั้งคณะกรรมการ ก.อ.ร. ไม่มีผู้ดำรงตำแหน่งทางบริหารเข้าร่วมเป็นกรรมการ ซึ่งช่วยป้องกันปัญหาข้อโต้แย้งเกี่ยวกับความเป็นกลางของ ก.อ.ร. และเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้อุทธรณ์และผู้ร้องทุกข์ที่มาใช้บริการ

๓. ข้อเสนอแนะในการนำไปประยุกต์ใช้

จากข้อมูลการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับมหาวิทยาลัยแม่โจ้และมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สะท้อนให้เห็นถึงการให้ความสำคัญในกระบวนการงานด้านการอุทธรณ์ ร้องทุกข์และพิทักษ์ระบบคุณธรรมของแต่ละมหาวิทยาลัย ควบคู่กับการบริหารงานภายในมหาวิทยาลัย ซึ่งมีความแตกต่างกันตามบริบทและวัฒนธรรมองค์กรของแต่ละมหาวิทยาลัย โดยมีการนำระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทหรือการบริหารจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์มาใช้ในการบริหารจัดการ ที่มุ่งเน้นการสร้างเครือข่ายร่วมมือ ตลอดจนการเสริมสร้างกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ปัญหาในการปฏิบัติงานภายในองค์กร เพื่อหาแนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาาร่วมกัน รวมถึงลดถึง การให้ความสำคัญในการกำหนดระเบียบหรือหลักเกณฑ์ภายในเพื่อรองรับการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากบทสรุปดังกล่าว คณะกรรมการ ก.อ.พ.ร. ได้พิจารณาแล้วเห็นว่ามีส่วนที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ตามบริบทของมหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการกระบวนการงานด้านการอุทธรณ์ ร้องทุกข์และพิทักษ์ระบบคุณธรรม ดังนี้

๓.๑ มหาวิทยาลัยควรมีการพิจารณาทบทวนกระบวนการบริหารงานและขั้นตอนการปฏิบัติงานทั้งในระดับส่วนงานและมหาวิทยาลัย เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคอันเป็นมูลเหตุที่มาของเรื่องอุทธรณ์และร้องทุกข์ ซึ่งจะสามารถนำไปสู่แนวทางในการปรับปรุงรูปแบบหรือวิธีการในการบริหารงาน หรือการแก้ไขปัญหาเชิงป้องกันต่อไป

๓.๒ มหาวิทยาลัยควรมีการเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการนำวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทหรือการบริหารจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์มาใช้ให้ครอบคลุมบริบทของการบริหารงาน ทั้งในระดับส่วนงานและมหาวิทยาลัย โดยอาจมีการทบทวนระเบียบหรือหลักเกณฑ์ภายในที่เกี่ยวข้องให้มีความเป็นปัจจุบัน และส่งเสริมให้ส่วนงานเป็นเครือข่ายและมีส่วนร่วมในกระบวนการงานด้านนี้อย่างเป็นรูปธรรมร่วมกับมหาวิทยาลัยต่อไป

๓.๓ มหาวิทยาลัยควรมีรูปแบบหรือวิธีการในการเตรียมความพร้อมให้แก่บุคคลที่จะก้าวเข้าสู่ตำแหน่งทางบริหาร เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจด้านกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องในการบริหารงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง รวมทั้งหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล อันจะเป็นการเสริมสร้างและป้องกันมิให้เกิดปัญหาการอุทธรณ์และร้องทุกข์เกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการใช้อำนาจเชิงบริหารที่ไม่เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง นอกจากนี้ เห็นควรมีการกำหนดหรือพัฒนารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อสร้างความรับรู้และความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนเพิ่มพื้นที่ในการรับฟังหรือแลกเปลี่ยนเรียนรู้ปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างกระบวนการป้องกันความขัดแย้งภายในองค์กร และเป็นการเสริมสร้างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานร่วมกัน อันจะนำไปสู่การเป็นองค์กรแห่งความสุข (Happy Workplace)

❖ **โครงการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการอุทธรณ์ ร้องทุกข์และพิทักษ์ระบบคุณธรรม** ❖

โดย กองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทที่ ๓ สรุปสาระสำคัญที่ได้จากการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ในการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ตามโครงการนี้ ผู้แทนของแต่ละมหาวิทยาลัยที่เข้าร่วมการประชุม ได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับแนวคิด หลักการและรูปแบบการดำเนินงานด้านการอุทธรณ์ร้องทุกข์ ของแต่ละมหาวิทยาลัย บนพื้นฐานของกฎหมายและหลักเกณฑ์ภายในของแต่ละมหาวิทยาลัย มีการอภิปรายเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน รวมทั้งวิธีการบริหารจัดการปัญหาและอุปสรรคดังกล่าว ตลอดจนได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้กรณีศึกษาที่น่าสนใจ โดยร่วมกันอภิปรายกันอย่างกว้างขวางถึงแนวทางในการพิจารณาวินิจฉัย นับเป็นก้าวสำคัญในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการดำเนินงานด้านการอุทธรณ์ การร้องทุกข์ ร่วมกับสถาบันอุดมศึกษาแห่งอื่น และองค์ความรู้ที่ได้จากการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ดังกล่าว จะนำไปสู่การพัฒนากระบวนการด้านการอุทธรณ์ การร้องทุกข์และการพิทักษ์ระบบคุณธรรมของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป โดยสรุปสาระสำคัญที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้ ดังนี้

๑. การประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ณ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

๑.๑ ระบบงานด้านการอุทธรณ์และการร้องทุกข์ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้

การดำเนินงานด้านการอุทธรณ์และการร้องทุกข์ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เป็นไปตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยแม่โจ้ พ.ศ. ๒๕๖๐ และข้อบังคับมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ว่าด้วยการอุทธรณ์และการร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๖๐ มีรายละเอียด ดังนี้

๑.๑.๑ คณะกรรมการอุทธรณ์และร้องทุกข์ประจำมหาวิทยาลัยแม่โจ้ (ก.อ.ม.)

สภามหาวิทยาลัยแม่โจ้ เป็นผู้มีอำนาจหน้าที่ในการแต่งตั้งคณะกรรมการอุทธรณ์และร้องทุกข์ประจำมหาวิทยาลัยแม่โจ้ (ก.อ.ม.) ประกอบด้วย

- | | |
|---|---------------|
| ๑) กรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิ | เป็นประธาน |
| ๒) รองอธิการบดีที่อธิการบดีมอบหมาย ๑ คน | เป็นกรรมการ |
| ๓) หัวหน้าส่วนงานที่มีการเรียนการสอน จำนวนไม่เกิน ๓ คน และหัวหน้าส่วนงานที่ไม่มีการเรียนการสอน จำนวน ๑ คน | เป็นกรรมการ |
| ๔) ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกมหาวิทยาลัย จำนวนไม่เกิน ๒ คน | เป็นกรรมการ |
| ๕) ประธานสภาพนักงาน | เป็นกรรมการ |
| ๖) ผู้ดำรงตำแหน่งนิติกรของมหาวิทยาลัย | เป็นเลขานุการ |
| ทั้งนี้ อาจมีผู้ช่วยเลขานุการด้วยก็ได้ | |

๑.๑.๒ หน้าที่และอำนาจของคณะกรรมการ ก.อ.ม.

- ๑) พิจารณาอุทธรณ์คำสั่งลงโทษทางวินัยของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย แต่ไม่รวมถึงกรณีที่ข้าราชการอุทธรณ์คำสั่งลงโทษทางวินัยอย่างร้ายแรง
- ๒) พิจารณาคำร้องทุกข์ของผู้ปฏิบัติงาน ดังนี้

❖ โครงการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการอุทธรณ์ ร้องทุกข์และพิทักษ์ระบบคุณธรรม ❖

โดย กองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ก. กรณีที่เห็นว่าตนไม่ได้รับความเป็นธรรมเนื่องจากการกระทำของผู้บังคับบัญชา เป็นต้นว่าผู้บังคับบัญชาใช้อำนาจหน้าที่ปฏิบัติต่อตนโดยไม่ถูกต้อง หรือไม่ปฏิบัติต่อตนให้ถูกต้องตามกฎหมาย

ข. กรณีที่มีความคับข้องใจเนื่องจากการกระทำหรือคำสั่งของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อตนเอง ดังนี้

(๑) บริหารงานบุคคลโดยเลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมเพราะเหตุแห่งความแตกต่างในเรื่องถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ สถานภาพทางกายและสุขภาพ สถานะของบุคคลฐานะทางเศรษฐกิจหรือสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรมหรือความ คิดเห็นทางการเมืองอันไม่ขัดต่อกฎหมาย

(๒) ไม่มอบหมายงานให้ปฏิบัติ หรือ

(๓) ประวิงเวลาหรือหน่วงเหนี่ยวการดำเนินการบางเรื่องเป็นเหตุให้ไม่ได้รับสิทธิประโยชน์อันพึงมีพึงได้ในเวลาอันสมควร

ค. กรณีถูกสั่งให้ออกจากงานหรือเลิกจ้าง

๑.๑.๓ หน่วยงานที่รับผิดชอบภารกิจด้านการอุทธรณ์และการร้องทุกข์

งานวินัยและนิติการ กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้

๑.๒ การนำแนวคิดเรื่องการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทหรือวิธีการบริหารจัดการเชิงสมานฉันท์มาใช้ในระบบงานอุทธรณ์และร้องทุกข์

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีการนำวิธีการบริหารจัดการเชิงสมานฉันท์มาใช้ในการบริหารงานทั่วไปเพื่อช่วยลดข้อร้องเรียนต่างๆ รวมทั้งลดปัญหาการอุทธรณ์และการร้องทุกข์ โดยให้ความสำคัญกับการสื่อสารภายในองค์กร และเมื่อเกิดปัญหามักจะร่วมกันหาทางออกโดยการพูดคุยเจรจาสร้างความเข้าใจระหว่างบุคลากรกับผู้บังคับบัญชา ประกอบกับบุคลากรในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ส่วนใหญ่เป็นศิษย์เก่า ซึ่งมีความรัก ความผูกพันและมีความเชื่อมั่นศรัทธาต่อองค์กรเป็นพื้นฐาน ทำให้มีบรรยากาศการทำงานร่วมกันอย่างเป็นมิตรและเกื้อกูลกันฉันท์พี่น้อง และเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้มหาวิทยาลัยแม่โจ้มีปัญหาข้อพิพาทน้อยมาก

๑.๓ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดประชุมและการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง

ในกระบวนการพิจารณาวินิจฉัยร้องทุกข์ ได้ดำเนินการจัดประชุมตามขั้นตอนปกติ โดยมีการติดตั้งคอมพิวเตอร์ทุกโต๊ะภายในห้องประชุม เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เข้าประชุมและลดปริมาณการใช้กระดาษในการจัดพิมพ์วาระการประชุมและเอกสารประกอบ นอกจากนี้ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ ซึ่งอาจพัฒนาสู่การจัดทำระบบการรับเรื่องอุทธรณ์ร้องทุกข์ออนไลน์ต่อไปในอนาคต

๑.๔ ปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติงาน และวิธีการบริหารจัดการ

บุคลากรมหาวิทยาลัยแม่โจ้มีการอุทธรณ์และร้องทุกข์ไม่มากนัก ส่วนใหญ่บุคลากรมักจะใช้สิทธิร้องเรียนในกรณีที่ปัญหาระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งในอดีต เคยมีการร้องเรียนผ่านสายตรงอธิการบดีกว่าหนึ่งพันเรื่อง จึงได้ร่วมกันแก้ไขปัญหามีการจัดการประชุมคณบดี (Dean Forum) เป็นประจำทุกเดือน โดยในการประชุมดังกล่าว ถือเป็นพื้นที่ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ปัญหาที่เกิดขึ้นภายในแต่ละส่วนงาน ทำให้มีการหารือแนวทางในการแก้ไขปัญหาเพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ตลอดจนร่วมกันทบทวนแนวทางการบริหารจัดการ

และมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในองค์กรอยู่เสมอ นอกจากนี้ มีการให้ความรู้แก่บุคลากรเกี่ยวกับการใช้สิทธิในการอุทธรณ์ ร้องทุกข์ และร้องเรียน ทำให้บุคลากรส่วนใหญ่มีความเข้าใจว่าการใช้สิทธิต่างๆ ดังกล่าว จะต้องมีการพยานหลักฐานตามสมควร จึงมีส่วนในการช่วยลดปัญหาข้อร้องเรียนเพื่อกลับแก่งกันประกอบด้วย นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ได้กำหนดหลักเกณฑ์การประเมินผู้บริหาร ซึ่งเป็นวิธีการในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้บริหารและสะท้อนความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้บริหาร อันเป็นการช่วยกำกับดูแลและป้องกันมิให้ผู้บริหารปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาโดยไม่เป็นธรรม ซึ่งปัจจุบันพบว่าปัญหาการร้องเรียนมีจำนวนลดลงมาก

๑.๕ การนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในกระบวนการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์และร้องทุกข์

๑.๕.๑ หลักนิติธรรม : มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ดำเนินงานด้านการอุทธรณ์และการร้องทุกข์ โดยถือปฏิบัติตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยแม่โจ้ พ.ศ. ๒๕๖๐ และข้อบังคับมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ว่าด้วยการอุทธรณ์และการร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๖๐ อย่างเคร่งครัด โดยคำนึงถึงความถูกต้องและความเป็นธรรมของคู่กรณี เป็นสำคัญ ซึ่งตามข้อบังคับฉบับดังกล่าว ได้กำหนดสิทธิขั้นพื้นฐานอันเป็นหลักประกันในการให้ความเป็นธรรมให้แก่ผู้อุทธรณ์และผู้ร้องทุกข์ เช่น สิทธิในการคัดค้านกรรมการ ก.อ.ม. ในกรณีที่เห็นว่าคณะกรรมการ ก.อ.ม. เป็นผู้มีส่วนได้เสียกับกรณีของคณหรือมีสภาพร้ายแรงที่อาจส่งผลให้การพิจารณาไม่เป็นกลาง

๑.๕.๒ หลักประสิทธิภาพ : มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มุ่งเน้นการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า ดังจะเห็นได้จากการติดตั้งคอมพิวเตอร์ทุกโต๊ะ ภายในห้องประชุม เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เข้าประชุมและลดปริมาณการใช้กระดาษในการจัดพิมพ์วาระการประชุมและเอกสารประกอบ และเป็นการช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายอีกด้วย

๑.๕.๓ หลักการตอบสนอง : มหาวิทยาลัยแม่โจ้มีปริมาณเรื่องอุทธรณ์และร้องทุกข์ไม่มากนัก บุคลากรมีจำนวนเพียงพอต่อการดำเนินงาน ทำให้สามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๑.๕.๔ หลักเปิดเผย/โปร่งใส : มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีการให้ความรู้แก่บุคลากรเกี่ยวกับการใช้สิทธิในการอุทธรณ์ ร้องทุกข์ และร้องเรียน อยู่เสมอ เป็นการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินงาน นอกจากนี้ มีกระบวนการรับให้ ผู้อุทธรณ์และผู้ร้องทุกข์ ตลอดจนประชาชน ให้สามารถเข้าตรวจดูหรือคัดสำเนาข้อมูลข่าวสารได้ ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๑.๕.๕ หลักการรับผิดชอบสามารถตรวจสอบได้ : ในด้านการอุทธรณ์และการร้องทุกข์ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ได้มอบหมายให้งานวินัยและนิติการ กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานมหาวิทยาลัย เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบหลัก และมีกลไกในการดำเนินงาน คือ คณะกรรมการอุทธรณ์และร้องทุกข์ ประจำมหาวิทยาลัยแม่โจ้ (ก.อ.ม.) ซึ่งทำหน้าที่เป็นองค์คณะในการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์และร้องทุกข์ ผู้ใช้บริการและผู้เกี่ยวข้องสามารถสอบถามข้อมูล หรือติดตามเรื่องได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

๑.๕.๖ หลักการมีส่วนร่วม/การพยายามแสวงหาฉันทามติ : คณะกรรมการอุทธรณ์และร้องทุกข์ประจำมหาวิทยาลัยแม่โจ้ (ก.อ.ม.) ซึ่งทำหน้าที่เป็นองค์คณะในการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์และร้องทุกข์ มีองค์ประกอบของกรรมการประเภท “ประธานสภาพนักงาน” ซึ่งมีที่มาจากการเลือกตั้งของบุคลากร และถือว่าเป็นผู้แทนของบุคลากรที่มีส่วนร่วมในกระบวนการพิจารณาวินิจฉัย และเสริมสร้างหลักประกันความเป็นกลางในกระบวนการพิจารณา

๒. การประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ณ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

๒.๑ ระบบงานด้านการอุทธรณ์และการร้องทุกข์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

การดำเนินงานด้านการอุทธรณ์และการร้องทุกข์ของมหาวิทยาลัยแม่เชียงใหม่ เป็นไปตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พ.ศ. ๒๕๕๑ ประกอบด้วยข้อบังคับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ว่าด้วยคณะกรรมการอุทธรณ์และร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๖ และประกาศคณะกรรมการอุทธรณ์และร้องทุกข์ เรื่อง หลักเกณฑ์วิธีการอุทธรณ์และร้องทุกข์ และวิधिพิจารณาอุทธรณ์และร้องทุกข์ของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประกาศ ณ วันที่ ๑๙ พฤษภาคม ๒๕๕๓ มีรายละเอียด ดังนี้

๒.๑.๑ คณะกรรมการอุทธรณ์และร้องทุกข์ (ก.อ.ร.)

สภามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นผู้มีอำนาจหน้าที่ในการแต่งตั้งคณะกรรมการอุทธรณ์และร้องทุกข์ (ก.อ.ร.) ประกอบด้วย

- | | |
|--|--------------|
| ๑) กรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิ | เป็นประธาน |
| ๒) กรรมการสภามหาวิทยาลัย ประเภทคณาจารย์ประจำ | เป็นกรรมการ |
| ๑ คน และกรรมการสภามหาวิทยาลัย ประเภทพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีใช้คณาจารย์ประจำ ๑ คน | |
| ๓) ข้าราชการตำแหน่งวิชาการ หรือพนักงานมหาวิทยาลัย | เป็นกรรมการ |
| สายวิชาการ ๑ คน และข้าราชการตำแหน่งประเภททั่วไป วิชาชีวะเฉพาะหรือเชี่ยวชาญเฉพาะ หรือพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ กลุ่มปฏิบัติการและวิชาชีวะเฉพาะ ๑ คน | |
| ๔) ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์ด้านบริหารการศึกษา | เป็นกรรมการ |
| ซึ่งเคยเป็นผู้บริหารมหาวิทยาลัยในตำแหน่งอธิการบดี รองอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการสถาบัน ผู้อำนวยการสำนัก หรือหัวหน้าส่วนงานที่เทียบเท่าคณะ และพ้นจากตำแหน่งดังกล่าวมาแล้ว จาก ๓ กลุ่มสาขาวิชา | |
| รวม ๓ คน | |
| ๕) ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกที่มีประสบการณ์และเชี่ยวชาญ | เป็นกรรมการ |
| ด้านกฎหมาย ด้านการบริหารงานบุคคล หรือด้านบริหารงานองค์กร ซึ่งต้องไม่เป็นผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ด้านละ ๑ คน รวม ๓ คน | |
| ๖) ผู้อำนวยการกองกฎหมาย สำนักงานมหาวิทยาลัย | เป็นกรรมการ |
| หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย | และเลขานุการ |
| ทั้งนี้ อาจแต่งตั้งผู้ดำรงตำแหน่งนิติกร ในสังกัดมหาวิทยาลัย จำนวนไม่เกิน ๒ คน | |

เป็นผู้ช่วยเลขานุการก็ได้

๒.๑.๒ หน้าที่และอำนาจของคณะกรรมการ ก.อ.ร.

- ๑) กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการอุทธรณ์ของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยและการพิจารณาอุทธรณ์
- ๒) กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการร้องทุกข์ของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยและการพิจารณาร้องทุกข์
- ๓) พิจารณาและวินิจฉัยอุทธรณ์คำสั่งลงโทษภาคทัณฑ์ ตัดค่าจ้าง ลดค่าจ้าง ปลดออก และไล่ออกของลูกจ้างของส่วนราชการ
- ๔) พิจารณาและวินิจฉัยอุทธรณ์คำสั่งลงโทษภาคทัณฑ์ ตัดเงินเดือนและลดขั้นเงินเดือนของข้าราชการ
- ๕) พิจารณาและวินิจฉัยอุทธรณ์คำสั่งลงโทษภาคทัณฑ์ ตัดเงินเดือน ปลดออก ไล่ออก และอุทธรณ์คำสั่งเลิกจ้างของพนักงานมหาวิทยาลัย
- ๖) พิจารณาและวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย เมื่อเห็นว่าผู้บังคับบัญชาใช้อำนาจและหน้าที่ปฏิบัติต่อตนโดยไม่ถูกต้อง หรือไม่ปฏิบัติต่อตนให้ถูกต้องตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบหรือประกาศมหาวิทยาลัย หรือมีการปฏิบัติไม่เป็นธรรมต่อตน หรือมีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม หรือมีลักษณะเป็นการสร้างชั้นตอนโดยไม่จำเป็น
- ๗) พิจารณาและวินิจฉัยอุทธรณ์คำสั่งทางปกครองที่ไม่มีบทบัญญัติให้อุทธรณ์ต่อบุคคลหรือคณะบุคคลใดๆ
- ๘) ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

๒.๑.๓ หน่วยงานที่รับผิดชอบภารกิจด้านการอุทธรณ์และการร้องทุกข์

กองกฎหมาย สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

๒.๒ การนำแนวคิดเรื่องการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทหรือวิธีการบริหารจัดการเชิงสมานฉันท์มาใช้ในระบบงานอุทธรณ์และร้องทุกข์

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีการนำวิธีการบริหารจัดการเชิงสมานฉันท์มาใช้ในการบริหารงานทั่วไป และมีกลไกในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยมีการจัดตั้ง “ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท” ซึ่งก่อตั้งขึ้นภายใต้บันทึกข้อตกลงความร่วมมือเพื่อการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยในมหาวิทยาลัย ระหว่างมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยขอนแก่น สำนักงานศาลยุติธรรม และสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เพื่อเป็นต้นแบบของสถาบันอุดมศึกษาที่มีการจัดทำโครงสร้างการดำเนินงานเพื่อบริหารจัดการหรือแก้ไขปัญหาข้อพิพาททางเลือกด้วยกระบวนการส่งเสริมให้เกิดสันติวัฒนธรรม (ศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่เว็บไซต์ <http://mrc.cmu.ac.th/>) ซึ่งระบบงานด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จะแยกจากระบบงานด้านการอุทธรณ์และการร้องทุกข์ มีการนำแนวคิดดังกล่าวมาปรับใช้ในกรณีการร้องทุกข์ ซึ่งในกรณีที่คู่กรณีมีความประสงค์จะไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในประเด็นเดียวกันกับที่มีการร้องทุกข์ และสามารถเจรจาไกล่เกลี่ยได้สำเร็จ ผู้ร้องทุกข์มีสิทธิในการขอถอนเรื่องร้องทุกข์ได้เมื่อถอนเรื่องแล้ว ให้ถือว่าการร้องทุกข์เป็นอันระงับไป

แต่สำหรับในกรณีการอุทธรณ์นั้น เนื่องจากเหตุในการอุทธรณ์ เป็นเหตุที่เกิดจากกรณีบุคลากรถูกสั่งให้ลงโทษทางวินัย และการดำเนินการทางวินัยเป็นมาตรการในการควบคุมความประพฤติและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัดและมีบทลงโทษอย่างชัดเจน จึงเป็น

กรณีที่ไม่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยกันได้ และต้องพิจารณาวินิจฉัยตามขั้นตอนการอุทธรณ์ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดต่อไป

๒.๓ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดประชุมและการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง

ในกระบวนการพิจารณาวินิจฉัยร้องทุกข์ ได้ดำเนินการจัดประชุมตามขั้นตอนปกติ โดยมีการนำเทคโนโลยีมาใช้เฉพาะในกรณีการร้องเรียน ได้แก่ ระบบการรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ ซึ่งอาจพัฒนาสู่การจัดทำระบบการรับเรื่องอุทธรณ์ร้องทุกข์ออนไลน์ นอกจากนี้ ยังมีระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถติดตามข้อมูลการจัดส่งเอกสารได้ และอาจพัฒนาสู่การจัดทำระบบติดตามเรื่องอุทธรณ์ร้องทุกข์อิเล็กทรอนิกส์ต่อไปในอนาคต

๒.๔ ปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติงาน และวิธีการบริหารจัดการ

บุคลากรมหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีกรณีปัญหาการอุทธรณ์และร้องทุกข์จำนวนมาก และพบว่าบุคลากรบางรายมีการร้องทุกข์จำนวนหลายเรื่องในช่วงเวลาเดียวกัน เมื่อได้รับทราบผลการพิจารณาวินิจฉัยร้องทุกข์แล้ว ก็นำกรณีดังกล่าวไปฟ้องคดีต่อศาล ทำให้ปริมาณงานคดีเพิ่มขึ้นตามไปด้วย กองกฎหมาย สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงได้กำหนดโครงสร้างภายในกองใหม่ โดยแบ่งเป็นกลุ่มงานจำนวน ๔ กลุ่ม มิได้จำแนกว่ากลุ่มงานใด รับผิดชอบเรื่องใด แต่มอบหมายให้ทุกกลุ่มงานมีภารกิจด้านกฎหมายทุกประเภทเช่นกัน เพื่อเสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งนิติกร มีความรู้ ความเชี่ยวชาญทางกฎหมายทุกด้าน และลดปัญหาความเลื่อมล้ำด้านปริมาณงานของแต่ละกลุ่มงาน นอกจากนี้ ในส่วนของ คณะกรรมการ ก.อ.ร. ได้กำหนดรูปแบบให้มี “กรรมการเจ้าของสำนวน” โดยมอบหมายเรื่องตามความเชี่ยวชาญของกรรมการแต่ละราย เพื่อให้ทำหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริง สรุปพยานหลักฐานและจัดทำความเห็นเบื้องต้นเพื่อเสนอต่อที่ประชุม ก.อ.ร. พิจารณาตามอำนาจหน้าที่ต่อไป ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพในการบริหารจัดการภาระงานงานด้านการอุทธรณ์และการร้องทุกข์ได้เป็นอย่างดี

นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้กำหนดองค์ประกอบของคณะกรรมการ ก.อ.ร. โดยเปิดโอกาสมิให้ผู้ดำรงตำแหน่งทางบริหารเข้ามามีส่วนร่วมในคณะกรรมการดังกล่าว เนื่องจากกรณีการพิจารณาอุทธรณ์และร้องทุกข์ เป็นเรื่องของตรวจสอบการกระทำและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา จึงไม่ควรให้ผู้ดำรงตำแหน่งทางบริหารเข้าร่วมในกระบวนการพิจารณา เพื่อป้องกันปัญหาข้อโต้แย้งถึงความเป็นกลางของ ก.อ.ร. และเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้อุทธรณ์และผู้ร้องทุกข์ที่มาใช้บริการ

๒.๕ การนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในกระบวนการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์และร้องทุกข์

๒.๕.๑ หลักนิติธรรม : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ดำเนินงานด้านการอุทธรณ์และการร้องทุกข์

โดยถือปฏิบัติตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พ.ศ. ๒๕๕๑ ประกอบด้วยข้อบังคับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ว่าด้วยคณะกรรมการอุทธรณ์และร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๖ และประกาศคณะกรรมการอุทธรณ์และร้องทุกข์ เรื่องหลักเกณฑ์ วิธีการอุทธรณ์และร้องทุกข์ และวิธีพิจารณาอุทธรณ์และร้องทุกข์ของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประกาศ ณ วันที่ ๑๙ พฤษภาคม ๒๕๕๓ อย่างเคร่งครัด โดยคำนึงถึงความถูกต้องและความเป็นธรรมของคู่กรณีเป็นสำคัญ ซึ่งตามข้อบังคับและประกาศฉบับดังกล่าว ได้กำหนดสิทธิขั้นพื้นฐานอันเป็นหลักประกันในการให้ความเป็นธรรมให้แก่ผู้อุทธรณ์และผู้ร้องทุกข์ เช่น สิทธิในการคัดค้านกรรมการ ก.อ.ร. ในกรณีเห็นว่าคณะกรรมการ ก.อ.ร. เป็นผู้มีส่วนได้เสียกับกรณีของคนหรือมีสภาพร้ายแรงที่อาจส่งผลให้การพิจารณาไม่เป็นกลาง

๒.๕.๒ หลักประสิทธิภาพ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มุ่งเน้นการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด และคุ้มค่า โดยในการประชุมแต่ละครั้ง จะมีการจัดทำข้อมูลพยานหลักฐานแนบท้ายสำนวนการพิจารณาเพียง ๒ – ๓ ชุด สำหรับให้ประธานกรรมการ กรรมการเจ้าของสำนวน และฝ่ายเลขานุการฯ หากกรรมการรายใด ต้องการดูข้อมูลจะใช้วิธีแสดงข้อมูลผ่านเครื่องฉาย ซึ่งเป็นการลดปริมาณการใช้กระดาษในการจัดพิมพ์วารสารการประชุมและเอกสารประกอบ และเป็นการช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายอีกด้วย

๒.๕.๓ หลักการตอบสนอง : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีปริมาณเรื่องอุทธรณ์และร้องทุกข์จำนวนมาก แต่มีการบริหารจัดการ โดยการปรับโครงสร้างงานภายในกองกฎหมาย เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ และแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด นอกจากนี้ ยังเป็นหน่วยให้คำปรึกษาแก่บุคลากรในการอุทธรณ์หรือร้องทุกข์อีกด้วย

๒.๕.๔ หลักเปิดเผย/โปร่งใส : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่เคยมีการให้ความรู้แก่บุคลากร เกี่ยวกับการใช้สิทธิในการอุทธรณ์ ร้องทุกข์ และร้องเรียน อยู่เสมอ เป็นการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินงาน นอกจากนี้ มีกระบวนการรับให้ผู้อุทธรณ์และผู้ร้องทุกข์ ตลอดจนประชาชน สามารถเข้าตรวจดูหรือคัดสำเนาข้อมูลข่าวสารได้ ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๒.๕.๕ หลักการรับผิดชอบสามารถตรวจสอบได้ : ในด้านการอุทธรณ์และการร้องทุกข์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้มอบหมายให้กองกฎหมาย สำนักงานมหาวิทยาลัย เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก และมีกลไกในการดำเนินงาน คือ คณะกรรมการอุทธรณ์และร้องทุกข์ (ก.อ.ร.) ซึ่งทำหน้าที่เป็นองค์คณะในการพิจารณาวินิจฉัย ผู้ใช้บริการและผู้เกี่ยวข้องสามารถสอบถามข้อมูล หรือติดตามเรื่องได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

๓.๕.๖ หลักการมีส่วนร่วม/การพยายามแสวงหาฉันทามติ : คณะกรรมการอุทธรณ์และร้องทุกข์ (ก.อ.ร.) ซึ่งทำหน้าที่เป็นองค์คณะในการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์และร้องทุกข์ มีองค์ประกอบของกรรมการประเภท “ข้าราชการตำแหน่งวิชาการ หรือพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ ๑ คน และข้าราชการตำแหน่งประเภททั่วไป วิชาชีพเฉพาะหรือเชี่ยวชาญเฉพาะ หรือพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ กลุ่มปฏิบัติการและวิชาชีพเฉพาะ ๑ คน” ซึ่งถือว่าเป็นผู้แทนของบุคลากรที่มีส่วนร่วมในกระบวนการพิจารณาวินิจฉัย และเสริมสร้างหลักประกันความเป็นกลางในกระบวนการพิจารณา

บทที่ ๔ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

กองกฎหมายได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ โดยใช้แบบประเมินออนไลน์ (<https://www.surveycan.com/survey/๕๙๔๒๓๒d๖-fb๐๗-๔๙bc-๙ef๓-๑๔๒๒bb๗f๕๐๔๐>) ซึ่งในจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ ๑๔ คน มีผู้ตอบแบบประเมินจำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๗๑ ของจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ โดยใช้วิธีการคำนวณหาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้าน กำหนดค่าเฉลี่ยที่คาดหวังที่ระดับ ๓.๕ ขึ้นไป และมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

ค่าเฉลี่ยสูงกว่า ๔.๕๐	หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๐ - ๔.๔๙	หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๐ - ๓.๔๙	หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๐ - ๒.๔๙	หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยต่ำกว่า ๑.๕๐	หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

จากการประเมินดังกล่าว มีประเด็นในการประเมิน ๑๖ รายการ สรุปผลโดยสังเขป ดังนี้

๑. ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๕ รายการประเมิน โดยเรียงตามลำดับร้อยละความพึงพอใจ ดังนี้

- ๑.๑ ด้านได้รับข้อมูลเพื่อศึกษาเปรียบเทียบและเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบงานด้านการอุทธรณ์ ร้องทุกข์และพิทักษ์ระบบคุณธรรมของคิดเป็นค่าเฉลี่ยที่ ๕.๐๐
- ๑.๒ ด้านความเหมาะสมของสถานที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยที่ ๕.๐๐
- ๑.๓ ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยที่ ๕.๐๐
- ๑.๔ ด้านการได้รับองค์ความรู้ใหม่ๆ จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ คิดเป็นค่าเฉลี่ยที่ ๔.๙๑
- ๑.๕ ด้านความเหมาะสมของระยะเวลาในการกิจกรรม คิดเป็นค่าเฉลี่ยที่ ๔.๘๓

๒. ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๑ รายการประเมิน ด้านความเหมาะสมของอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ คิดเป็นค่าเฉลี่ยที่ ๔.๔๑

๓. ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นค่าเฉลี่ยที่ ๔.๙๑ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจระดับมากที่สุด รายละเอียดปรากฏตามข้อมูลการประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑.๑ เพศ

ตัวเลือก	ร้อยละ	จำนวน (คน)
๑) เพศชาย	๕๐	๖
๒) เพศหญิง	๕๐	๖
๓) เพศอื่นๆ	๐	๐

๑.๒ ประเภท

ตัวเลือก	ร้อยละ	จำนวน (คน)
๑) กรรมการ ก.อ.พ.ร.	๕๐	๖
๒) ผู้บริหาร	๘.๓๓	๑
๓) ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง	๔๑.๖๗	๕

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจ

๒.๑ ด้านเนื้อหาในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการนำไปใช้ประโยชน์

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ									
	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด	
	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน
๑) ได้รับข้อมูลเพื่อศึกษาเปรียบเทียบและเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบงานด้านการอุทธรณ์ ร้องทุกข์ และพิทักษ์ระบบคุณธรรมของมหาวิทยาลัยขอนแก่น	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑๐๐	๑๒
๒) ได้รับองค์ความรู้ใหม่ๆ จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๘.๓๓	๑	๔๑.๖๗	๑๑

๒.๒ ด้านการจัดงานและการอำนวยความสะดวก

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ									
	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด	
	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน
๑) สถานที่มีความเหมาะสม	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑๐๐	๑๒
๒) อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์มีความเหมาะสม	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๕๘.๓๓	๗	๔๑.๖๗	๕
๓) ระยะเวลาในการจัดกิจกรรมมีความเหมาะสม	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑๖.๖๗	๒	๘๓.๓๓	๑๐
๔) การอำนวยความสะดวกและการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสม	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑๐๐	๑๒

❖ โครงการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการอุทธรณ์ ร้องทุกข์และพิทักษ์ระบบคุณธรรม ❖

โดย กองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

๒.๓ ภาพรวมของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ									
	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด	
	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน
ความพึงพอใจในภาพรวมของการจัดกิจกรรม	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๘.๓๓	๑	๙๑.๖๗	๑๑

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นอื่นๆ

๓.๑ ประโยชน์ที่ท่านได้รับจากการอบรมในครั้งนี้

ลำดับ	ความคิดเห็น	จำนวนผู้เสนอ
๑)	รูปแบบและกระบวนการในการจัดการเรื่องอุทธรณ์ร้องทุกข์ในรูปแบบผสมระหว่างหลักกฎหมายและหลักรัฐศาสตร์ (เชิงบริหาร)	๑
๒)	ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ร่วมกับคณะกรรมการที่ทำหน้าที่พิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์และร้องทุกข์ของมหาวิทยาลัยอื่นๆ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป	๑
๓)	ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประสบการณ์ในการทำงานกับผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องของมหาวิทยาลัยอื่นๆ	๑

๓.๒ ข้อเสนอแนะในการจัดกิจกรรม

ลำดับ	ความคิดเห็น	จำนวนผู้เสนอ
๑)	ควรมีการจัดทำกรอบหรือประเด็นหัวข้อในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น	๑

ภาคผนวก

ภาพกิจกรรม

การประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ณ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เมื่อวันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๒



❖ โครงการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการอุตสาหกรรม ร้อยทุกซ์และพิทักษ์ระบบคุณธรรม ❖

โดย กองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ภาพกิจกรรม

การประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ณ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เมื่อวันที่ ๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๒



❖ โครงการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการอุตสาหกรรม ร้อยทุกซ์และพิทักษ์ระบบคุณธรรม❖

โดย กองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

๒. รายชื่อผู้เข้าร่วมโครงการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

๒.๑ นายวิชัย ธีญญาณิษฐ์	ประธานกรรมการ ก.อ.พ.ร.
๒.๒ นายปรีชา นิศารัตน์	กรรมการ ก.อ.พ.ร. ประเภทผู้ทรงคุณวุฒิ
๒.๓ นายราชัย อัสเวศน์	กรรมการ ก.อ.พ.ร. ประเภทผู้ทรงคุณวุฒิ
๒.๔ รองศาสตราจารย์สุชาติ อารีมิตร	กรรมการ ก.อ.พ.ร. ประเภทผู้ทรงคุณวุฒิ
๒.๕ รองศาสตราจารย์อำนาจ คำตื้อ	กรรมการ ก.อ.พ.ร. ประเภทผู้ทรงคุณวุฒิ
๒.๖ รองศาสตราจารย์เจนจิรา เรืองชยจตุพร	กรรมการ ก.อ.พ.ร. ประเภทกรรมการ สภามหาวิทยาลัย ผู้แทนประเภทวิชาการ
๒.๗ นายบุญญฤทธิ์ สมบัติหลาย	กรรมการ ก.อ.พ.ร. ประเภทกรรมการ สภามหาวิทยาลัย ผู้แทนประเภทสนับสนุน
๒.๘ นางณัฐสมล ธนกุลรังสฤษดิ์	ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการพิเศษ
๒.๙ นายสถิตย์ แก้วบุตตา	ผู้อำนวยการกองทรัพยากรบุคคล และเลขานุการ ก.อ.พ.ร.
๒.๑๐ นางละอองดาว สมดีวีระเดช	รักษาการแทนผู้อำนวยการกองกฎหมาย
๒.๑๑ นางสาวทรงสุดา ถุงแก้ว	รักษาการในตำแหน่งหัวหน้างานวินัย และอุทธรณ์ร้องทุกข์ กองกฎหมาย
๒.๑๒ นางสาวลลิตา ยะปะตั้ง	นิติกร และผู้ช่วยเลขานุการ ก.อ.พ.ร.
๒.๑๓ นางสาวปณิดา โยมศรีเคน	นิติกร และผู้ช่วยเลขานุการ ก.อ.พ.ร.
๒.๑๔ นางสาวฉันทธร พุทธิมา	นิติกร

หมายเหตุ : ก.อ.พ.ร. หมายถึง คณะกรรมการอุทธรณ์ ร้องทุกข์และพิทักษ์ระบบคุณธรรม
ประจำมหาวิทยาลัยขอนแก่น

๙ ----- ๙