



CMU CHIANG MAI
UNIVERSITY

ระบบการรับเรื่องร้องทุกข์

และกลไกการบริหารจัดการ ตามกฎหมายไทย

**Thailand's Complaint Management &
Administrative Law System**

จัดทำโดย

กองกฎหมาย สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

About Us

โครงสร้างการกำกับดูแล | Governance Structure

สภามหาวิทยาลัย
University Council – นโยบายสูงสุด

อธิการบดี
President – บริหารจัดการทั้งองค์กร

กองกฎหมาย
Legal Division – ดูแลนิติกรรมและการร้องทุกข์

หน่วยงาน / คณะ 22 คณะ
Faculties & Departments – ปฏิบัติการ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่เป็นมหาวิทยาลัย
แห่งแรกในภาคเหนือของไทย



1964
Established



22
Faculties/Departments
นักศึกษากว่า 40,000 คน บุคลากร
12,000 คน ครอบคลุมทุกสาขาวิชา



Legal Affairs Division
หน่วยงานกลางด้านนิติกรรม กำกับดูแล
ด้านกฎหมายของมหาวิทยาลัย

ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ

สิทธิพื้นฐานตามรัฐธรรมนูญ

ประชาชนมีสิทธิเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ยื่นคำร้อง และได้รับการตอบสนองจากหน่วยงานรัฐภายในระยะเวลาที่กำหนด

กลไกตรวจสอบหลายชั้น

มีการตรวจสอบทั้งจากภายในองค์กร (เช่น กองกฎหมายและคณะกรรมการอุทธรณ์ของมหาวิทยาลัย) และภายนอกโดยองค์กรอิสระ (เช่น ผู้ตรวจการแผ่นดิน และ ป.ป.ช.)

กระบวนการที่ชัดเจน

การดำเนินการมีขั้นตอนการคัดกรอง การสอบข้อเท็จจริง และการแจ้งผลที่มีกรอบเวลาที่แน่นอน (โดยทั่วไปคือ 15-30 วัน)

การมุ่งเน้นการไกล่เกลี่ย

มีการนำพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 มาใช้เพื่อลดความขัดแย้งและประหยัดทรัพยากรในกระบวนการยุติธรรม

กรอบรัฐธรรมนูญและกฎหมายปกครองของไทย

รัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2560

มาตรา 50 และ 59 รับรองสิทธิในการมีส่วนร่วมในนโยบายสาธารณะ สิทธิการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และสิทธิในการยื่นคำร้องต่อหน่วยงานรัฐ

พ.ร.บ.วิธีปฏิบัติราชการ ทางปกครอง 2539

กำหนดขั้นตอนการออกคำสั่งปกครอง สิทธิการอุทธรณ์ และกำหนดระยะเวลาพิจารณา 15-30 วัน

พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของ ราชการ 2540

ให้สิทธิประชาชนเข้าถึงข้อมูลรัฐ หน่วยงานต้องเปิดเผยข้อมูลเชิงรุก และต้องตอบสนองคำร้องขอข้อมูลภายใน 15 วัน

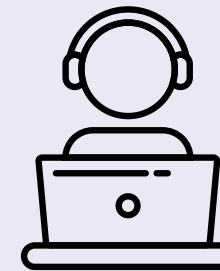
ระเบียบสำนักนายก รัฐมนตรีฯ 2552

จัดตั้งศูนย์บริการประชาชน (ศบช.) และสายด่วน 1111 เพื่อรับเรื่องร้อง
ทุกข์และประสานงานภายใน 30 วัน



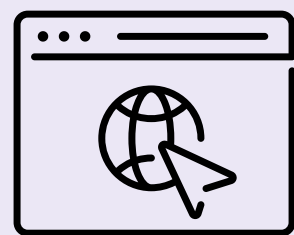
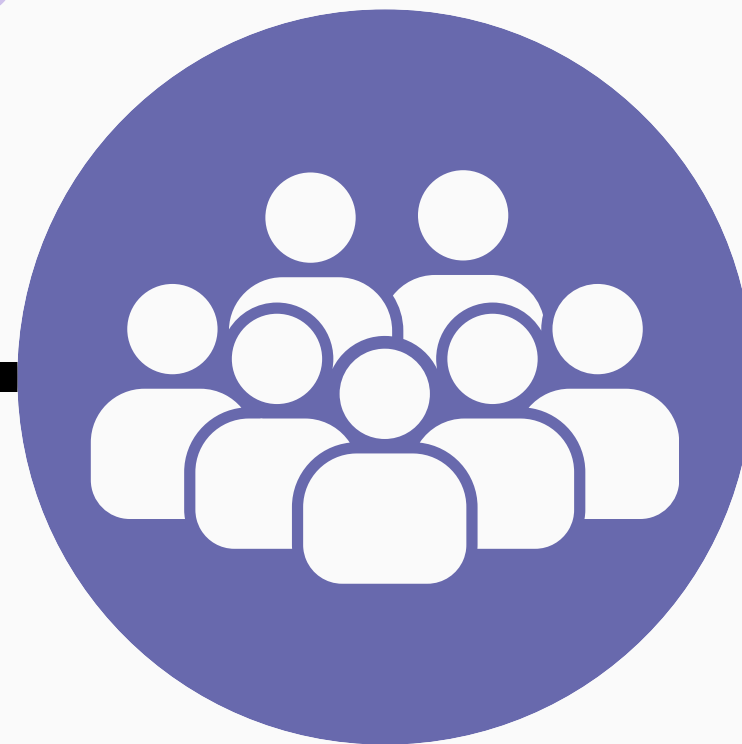
ศูนย์ดำรงธรรม (Complaint Center)

มีประจำอยู่ในทุกจังหวัดทั่วประเทศ
รับเรื่องร้องทุกข์โดยตรงในเวลาทำการ



สายด่วน 1111 (Government Hotline)

ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง โดยเจ้าหน้าที่จะ
รับเรื่องและส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



ระบบออนไลน์ (e-Petition System)

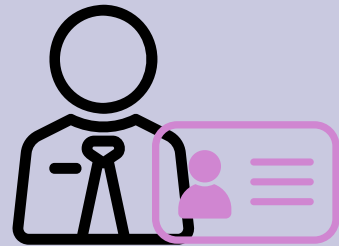
ผ่านเว็บไซต์ www.1111.go.th ซึ่งผู้ร้องสามารถ
ติดตามสถานะและรับแจ้งผลผ่าน SMS/Email



การยื่นตรงต่อหน่วยงาน (Direct Submission)

ยื่นต่อผู้บริหารหรือหัวหน้าหน่วยงานนั้นๆ
โดยตรง

ประเภทเรื่องร้องทุกข์ที่รับดำเนินการ



ด้านบุคลากรและนักศึกษา

การบรรจุ โยกย้าย เงินเดือน
สิทธิประโยชน์ และการประเมินผล



การปกครองและวินัย

การอุทธรณ์คำสั่งทางวินัยและการ
อุทธรณ์ผลการพิจารณาต่างๆ



บริการทางวิชาการ

ปัญหาเกี่ยวกับหลักสูตร การสอบ การ
วัดผล และวุฒิการศึกษา



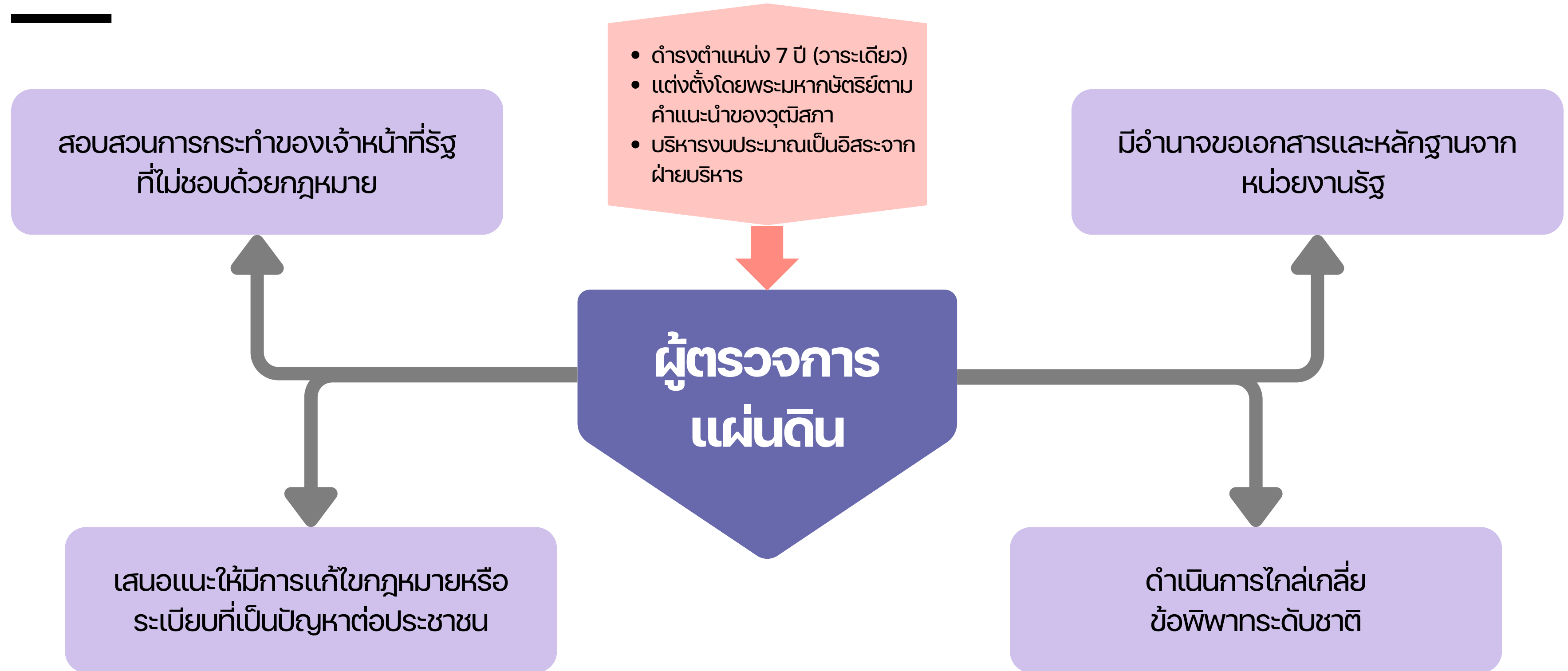
ชุมชนและภายนอก

ข้อร้องเรียนจากผู้อยู่อาศัยรอบ
มหาวิทยาลัยและผู้ประกอบการในพื้นที่

ขั้นตอนการดำเนินงาน (Process Flow)



ผู้ตรวจการแผ่นดินและกลไกการกำกับตรวจสอบอิสระ



การเปรียบเทียบกลไกตรวจสอบภายในและภายนอก

กลไก	ฐานอำนาจ	ขอบเขตการทำงาน	ระยะเวลา
ผู้ตรวจการแผ่นดิน	พ.ร.บ. ประกอบรัฐธรรมนูญฯ	ร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่รัฐทุกหน่วยงาน (รวม มช.)	ตามความซับซ้อน
สภามหาวิทยาลัย	พ.ร.บ. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	อุทธรณ์คำสั่งอธิการบดี คดีวินัยร้ายแรง	ภายใน 60 วัน
คณะกรรมการอุทธรณ์ฯ	ข้อบังคับ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่	อุทธรณ์โทษวินัย/ไล่ออก ของ บุคลากรและนักศึกษา	ภายใน 45 วัน
สำนักงานตรวจสอบ ภายใน	พ.ร.บ. มหาวิทยาลัยฯ	ตรวจสอบการเงิน พัสดุ และการบริหารงาน	30-90 วัน

พ.ร.บ. การไถ่ถอนซื้อขายไฟฟ้า พ.ศ. 2562

รองรับการไถ่ถอน 3 รูปแบบ
คือ โดยศาล, โดยชุมชน และโดยองค์กรภายใน

**ผลลัพธ์ : ข้อตกลงที่ทำขึ้น
มีผลบังคับตามกฎหมาย**



พ.ร.บ. อำนวยความสะดวก พ.ศ. 2558

เพื่อกำหนดกรอบเวลาการอนุมัติ/อนุญาตที่ชัดเจน

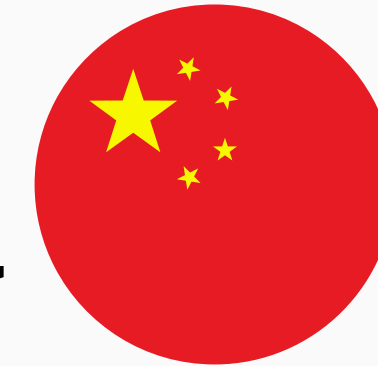
ผลลัพธ์ : สร้างระบบ EasyBiz สำหรับการจดทะเบียนธุรกิจออนไลน์แบบ One Stop Service





Thailand

People's Republic of China



ศูนย์ดำรงธรรม + สายด่วน 1111

ช่องทางหลัก

ระบบสายด่วน 12345

ผู้ตรวจการแผ่นดิน (อิสระจากรัฐบาล)

หน่วยงานกำกับ

สำนักงานกำกับสังกัดพรรค/รัฐ

15-30 วัน (ตามกฎหมายกำหนด)

ระยะเวลาพิจารณา

15 วันทำการ (ระดับจังหวัด)

พ.ร.บ. 2562 ครอบคลุมศาลและชุมชน

การไกล่เกลี่ย

ดำเนินการโดยคณะกรรมการไกล่เกลี่ย
ระดับต่างๆ

เปิดเผยข้อมูลตาม พ.ร.บ. 2540

ความโปร่งใส

อยู่ระหว่างกำลังพัฒนาระบบเปิดเผย
ข้อมูลเชิงรุก

**แม้โครงสร้างความเป็นอิสระจะแตกต่างกัน แต่ทั้งสองระบบมีเป้าหมายร่วมกันคือ การตอบสนอง
ต่อความต้องการของประชาชนอย่างรวดเร็วและเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารเมือง**



Thank you