

**ชื่อเรื่อง** การพัฒนาระบบอุทธรณ์ร้องทุกข์ในสถาบันอุดมศึกษา กรณีศึกษา: มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
ลำปาง

**ผู้วิจัย** นางสาวเกียรตินิศา โสตามรรค

**คณะ** มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

**ปี** 2559

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาของระบบอุทธรณ์ ร้องทุกข์ หลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไข ปัญหาข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย โดยใช้ข้อมูลจากเอกสารงานวิจัยและการสัมภาษณ์เชิงลึกบุคคลที่มีบทบาทเกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคล เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาระบบการและเพิ่มประสิทธิภาพระบบงานอุทธรณ์ ร้องทุกข์ในมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง จากการศึกษาข้อมูลที่ได้มาทั้งหมดเมื่อนำมาวิเคราะห์แล้วพบว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปางไม่มีโครงสร้างหน่วยงานในการดำเนินงานเกี่ยวกับการอุทธรณ์ ร้องทุกข์ภายในมหาวิทยาลัยที่ชัดเจน ไม่มีส่วนงาน หรือบุคคลที่มีหน้าที่ในการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับสิทธิ และการคุ้มครองสิทธิของบุคลากรในมหาวิทยาลัย อีกทั้งระบบการอุทธรณ์และร้องทุกข์ในมหาวิทยาลัยขาดการประชาสัมพันธ์ บุคลากรภายในขาดความรู้ความเข้าใจในระบบการรักษาสิทธิของตน

ดังนั้น เพื่อปรับปรุงพัฒนาระบบการและเพิ่มประสิทธิภาพระบบงานอุทธรณ์ ร้องทุกข์ในมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ควรจัดให้มีหน่วยงานดำเนินงานเกี่ยวกับการอุทธรณ์ ร้องทุกข์ โดยมีโครงสร้างหน่วยงานที่ชัดเจน มีบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญทางด้านกฎหมายและการคุ้มครองสิทธิคอยให้ความรู้ความเข้าใจหรือให้คำปรึกษาแก่ผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือ เพื่อให้การคุ้มครองดูแลบุคลากรให้ได้รับความเป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ในมหาวิทยาลัยในปัจจุบัน

**คำสำคัญ:** การพัฒนา, การอุทธรณ์, การร้องทุกข์, สถาบันอุดมศึกษา

**Title** The Development of Complaint and Appeal Systems in Higher Education Institutions: A Case Study of Lampang Rajabhat University

**Researcher** Ms. Keaitsuda Sodamark

**Faculty** Faculty of Humanities and Social sciences, Lampang Rajabhat University

**Year** 2016

### **Abstract**

The study examines the procedures involved in, the law relating to, and the problems surrounding appeals and complaints procedures, with the aim of developing an appeals and complaints system for Lampang Rajabhat University. The data were obtained from research documents and in-depth interviews with those involved in human resources management. The findings show that the University lacks clear procedures for making appeals and complaints, lacks an individual or disciplinary appeal division to give information on the rights of University staff, and lacks concerted efforts to use public relations to increase awareness among the University staff of their rights.

In order for the University to enhance its performance and efficiency in dealing with appeals and complaints, it should formally organize a disciplinary appeal division with staff who have legal knowledge and understanding of staff rights to assist and give suggestions to those in need of help.

**Keywords:** Development, Appeal, Complaint, Higher Education Institution