



ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ
เรื่อง แนวทางปฏิบัติการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

ตามที่รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และเป็นนโยบายที่ทุกส่วนราชการจะต้องนำไปปฏิบัติให้เกิดผลเป็นรูปธรรมนั้น มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ในฐานะหน่วยงานของรัฐ ตระหนักถึงความสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายภาครัฐไปสู่การปฏิบัติ จึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติการบริหารจัดการข้อร้องเรียน เพื่อให้ข้อร้องเรียนได้รับการตอบสนองอย่างเหมาะสม และนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผล

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๑ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๔๗ จึงออกประกาศแนวทางปฏิบัติการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ไว้ดังนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ เรื่อง แนวทางปฏิบัติการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้มีผลนับแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ประกาศนี้ใช้ได้กับทุกพันธกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

ข้อ ๔ ในประกาศนี้

“ระดับความสำคัญของข้อร้องเรียน” หมายถึง การจำแนกข้อร้องเรียนเป็น ๓ ระดับ คือ Complaint ๑, Complaint ๒, Complaint ๓ ตามมิติคุณภาพ ประกอบด้วย ระดับความรู้สึกของผู้ร้องเรียน การฟ้องร้อง มีผลกระทบทางร่างกาย ตามตารางดังนี้

มิติคุณภาพ	Complaint ๑	Complaint ๒	Complaint ๓
ระดับความรู้สึกของผู้ร้องเรียน	บ่น/เสนอแนะ/เล่าให้ฟัง/แจ้งให้ทราบ/แนะนำ	ตำหนิ/ต่อว่า/ร้องทุกข์/ระบุด่วน/พฤติกรรม	ตำท้อ / ชู จะ ฟ้อง / ฟ้องร้อง/ทำร้ายร่างกาย
การฟ้องร้อง	มีเหตุการณ์ที่อาจนำไปซึ่งการเสื่อมเสียชื่อเสียง/ไม่ฟ้องร้อง	เสื่อมเสียชื่อเสียง/ไม่มีแนวโน้มจะออกสื่อ/ไม่ฟ้องร้อง	เสื่อมเสียชื่อเสียง/มีการข่มขู่ จะ ออก สื่อ / มีประเด็นทางด้านกฎหมาย/ฟ้องร้อง
ผลกระทบทางร่างกาย (Impact) ตามข้อ ๔	A-C	D	E ขึ้นไป

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง บุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ประชาชนทั่วไป องค์กร ภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อผ่านช่องทางต่าง ๆ ครอบคลุมการร้องเรียน การเสนอแนะให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล รวมถึงการแจ้งเบาะแสการทุจริต และ ประพฤติมิชอบ

“การรักษาความลับของผู้ร้องเรียน” หมายถึง การไม่เปิดเผยชื่อ - สกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน โดย หากมีการส่งต่อข้อมูลไปยังผู้เกี่ยวข้อง รายชื่อผู้ร้องเรียนจะถูกซ่อนไว้ในระบบ ถ้าเป็นเอกสารจะใส่ ในซองประทับตรา "ลับ" ปิดผนึก และจะต้องมีผู้เซ็นรับเอกสาร

“ช่องทางรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางในการรับข้อร้องเรียนที่หลากหลาย เพื่อให้ ผู้ใช้บริการ สามารถเข้าถึงช่องทางต่าง ๆ ได้อย่างสะดวก มี ๕ ช่องทาง คือ ๑. กล้องรับความคิดเห็น ๒. ทาง โทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๔ - ๘๑๕๑๑๑ ต่อ ๖๖๐๕ ๓. มาด้วยตนเอง ๔. จดหมาย และ ๕. ผ่านบุคลากรของ มหาวิทยาลัย

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง การบริหารจัดการข้อร้องเรียนตามการจำแนกระดับ ความสำคัญ แบ่งได้ ๔ วิธี ตามตารางดังนี้

ระดับความสำคัญ/ระดับผลกระทบ	ผลลัพธ์	วิธีบริหารจัดการข้อร้องเรียน
Complaint ๑ (บ่น/เสนอแนะ/เล่าให้ฟัง/แจ้งให้ ทราบ/แนะนำ)	ไม่รุนแรง	- รายงานผู้บริหารรับทราบ - หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง
Complaint ๒ (ตำหนิ/ต่อว่า/ร้องทุกข์/ระบุตัวตน /พฤติกรรม)	ไม่รุนแรง	- ติดต่อประสานงาน/หาข้อมูลเพิ่มเติม - ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายใน ๒๔ ชม. (ในวัน/เวลาทำการ) - รายงานผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบรับทราบ - หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง - แจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียน - ติดตามการกลับมาใช้บริการของผู้ร้องเรียน
Complaint ๒ (ตำหนิ/ต่อว่า/ร้องทุกข์/ระบุตัวตน /พฤติกรรม)	ไม่รุนแรง แต่เสี่ยงสูงต่อการ เกิดความรุนแรง	- <u>ต้องจัดการแก้ไข/ลดผลกระทบทันที</u> - ติดต่อประสานงาน/หาข้อมูลเพิ่มเติม - ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายใน ๒๔ ชม. (ในวัน/เวลาทำการ) - รายงานผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบรับทราบ - หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง - แจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียน - ติดตามการกลับมาใช้บริการของผู้ร้องเรียน

ระดับความสำคัญ/ระดับผลกระทบ	ผลลัพธ์	วิธีบริหารจัดการข้อร้องเรียน
Complaint ๓ (คำขอ/ขู่จะฟ้อง/ฟ้องร้อง/ทำร้ายร่างกาย/การข่มขู่จะออกสื่อ/มีประเด็นทางด้านกฎหมาย)	รุนแรง	<ul style="list-style-type: none">- ต้องจัดการแก้ไข/ลดผลกระทบทันที- ติดต่อประสานงาน/หาข้อมูลเพิ่มเติม- ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายใน ๒๔ ชม. (ในวัน/เวลาทำการ)- รายงานผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบ พิจารณาจัดประชุมทบทวน- ดูแล/ติดตามประเมินผู้ร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง- หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง- แจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียน- ติดตามการกลับมาใช้บริการของผู้ร้องเรียน

“การบรรเทาความเสียหายเบื้องต้น” หมายถึง การรับฟังเพื่อบรรเทาทุกข์และประเมินความชัดเจนของ ประเด็นข้อร้องเรียน เพื่อวางแผนดูแลผู้ร้องเรียนตามความเหมาะสม รวมถึงการให้ข้อมูลเพื่อแก้ไขความเข้าใจผิด หรือให้คำแนะนำการกลับเข้ามาใช้บริการอย่างถูกต้อง

ข้อ ๕ เมื่อรับข้อร้องเรียนแล้วให้งานนิติการบันทึกข้อร้องเรียนเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลหรือทะเบียนคุมเรื่องร้องเรียนของมหาวิทยาลัย และเมื่อดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเสร็จสิ้นแล้วให้รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารหรือผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อพิจารณาแก้ไข ปรับปรุงหรือหาแนวทางป้องกันการเกิดซ้ำ

ข้อ ๖ การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและการตอบกลับผู้ร้องเรียน ให้ดำเนินการดังนี้

(๑) กรณีข้อร้องเรียนด้านระบบงานและบริการ ที่ผู้ร้องเรียนต้องการให้ตอบกลับ โดยระบุวิธีการตอบกลับที่ชัดเจน งานนิติการจะดำเนินการดังนี้ ข

(ก) ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายใน ๒๔ ชม. (ในวัน/เวลาทำการ) เพื่อเป็นการตอบสนองและแก้ไขปัญหabeื้องต้น

(ข) ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อแจ้งผลการดำเนินการ ในบางกรณีอาจ มากกว่า ๑๕ วันทำการ ขึ้นอยู่กับความยุ่งยากซับซ้อนของข้อร้องเรียนและการจัดการ

(๒) กรณีข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กร กองกลางจะหาข้อมูลเพิ่มเติมและตอบกลับ ผู้ร้องเรียนในเบื้องต้น หลังจากนั้นอาจมีการจัดประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อหาสาเหตุและแนวทางการจัดการการตอบกลับแบ่งเป็น ๓ ระดับ ดังนี้

(ก) ตอบเฉพาะผู้ร้องเรียน

(ข) แจ้งผลผ่านสื่อทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย อาทิ เว็บไซต์ มหาวิทยาลัย วารสาร วิทยุ โทรทัศน์ หรือสื่อประเภทต่าง ๆ

(ค) จัดแถลงข่าวเพื่อแจ้งให้ทราบในวงกว้าง

(๓) กรณีข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรและเจ้าหน้าที่ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะดำเนินการดังนี้

(ก) กรณีข้อร้องเรียนที่มีหลักฐานและข้อเท็จจริงเพียงพอ พบว่าเข้าข่ายมีความผิดจะต้องดำเนินการทางวินัย ให้งานนิติการเสนอเรื่องไปอธิการบดีเพื่อดำเนินการตามหลักเกณฑ์วิธีการเกี่ยวกับการสอบสวนวินัย

(ข) กรณีข้อร้องเรียนเกิดขึ้นภายในคณะ ให้คณะดำเนินการสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริง เพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้อง หรือผู้ถูกร้องเรียน และหากคณะมีแนวทางในการดำเนินการ เช่น การทำหนังสือตักเตือนหรือทำทัณฑ์บน ซึ่งอยู่ในอำนาจที่สามารถทำได้ เมื่อดำเนินการแล้วให้รายงานผลการดำเนินการมายังอธิการบดี

(๔) การตอบกลับข้อร้องเรียน แบ่งเป็น ๔ วิธี ดังนี้

(ก) ตอบกลับผู้ร้องเรียนโดยตรง กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งสถานะบุคคลให้ทราบและให้ติดต่อกลับ

(ข) ทำหนังสือตอบกลับงานนิติการ เพื่อส่งต่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

(ค) ทำหนังสือเสนอแนะแนวทางการดำเนินการให้คณะ

(ง) ทำหนังสือส่งให้งานนิติการ หรือคณะดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

ข้อ ๗ กรณีที่เกิดความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่หรือการกระทำทุจริตของบุคลากร ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ดังนี้

(๑) การสอบหาข้อเท็จจริง ทำได้ ๒ วิธีคือ

(ก) นิติกรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสนออธิการบดีแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

(ข) คณะบดีดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง กรณีที่ข้อร้องเรียนเกิดขึ้นภายในคณะ

การดำเนินการตาม (ก) หรือ (ข) นั้น หากตรวจสอบแล้วพบว่าไม่เป็นความผิดให้เสนอยุติเรื่องไปยังอธิการบดีเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ หรือหากกรณีเป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรงและความผิดปรากฏชัดแจ้ง แต่ผู้กระทำผิดมีหนังสือรับสารภาพให้เสนอมหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาลงโทษทางวินัย หรือหากพบว่าเป็นความผิดและผู้กระทำผิดไม่ได้ทำหนังสือรับสารภาพให้เสนอมหาวิทยาลัยแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนต่อไป

(๒) การดำเนินการทางวินัย มี ๒ กรณี

(ก) กรณีเป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรง และความผิดปรากฏชัดแจ้ง แต่ผู้กระทำผิดมีหนังสือรับสารภาพให้มหาวิทยาลัยพิจารณาลงโทษทางวินัยและแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ

(ข) กรณีเป็นความผิดวินัยอย่างไม่ร้ายแรงหรือความผิดวินัยอย่างไม่ร้ายแรง แต่ผู้กระทำผิดไม่ได้ทำหนังสือรับสารภาพหรือให้การปฏิเสธ ให้เสนอมหาวิทยาลัยแต่งตั้ง คณะกรรมการสอบสวนตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายกำหนด

ข้อ ๘ การดำเนินคดีอาญา นิติกรจะทำเรื่องถึงอธิการบดี เพื่อมอบอำนาจให้แจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน และส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป เช่น อัยการ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.)

ข้อ ๙ ระดับผลกระทบทางร่างกาย (Impact) A-I มีดังนี้

ระดับผลกระทบ	ความหมาย
A	ไม่มีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้น แต่มีเหตุการณ์ที่อาจทำให้เกิดความคลาดเคลื่อน
B	มีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นแต่ยังไม่ถึงตัวผู้ป่วย
C	มีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นกับผู้ป่วย ไม่ต้องทำการรักษา ไม่ต้องเฝ้าระวัง ไม่เกิดอันตราย
D	มีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นกับผู้ป่วย ไม่เป็นอันตราย แต่ต้องเฝ้าระวังติดตามอาการเพิ่มเติม
E	มีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นเป็นอันตรายกับผู้ป่วยเพียงชั่วคราว จำเป็นต้องได้รับการรักษาหรือแก้ไขเพิ่มเติม
F	มีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้น เป็นอันตรายกับผู้ป่วยเพียงชั่วคราว จำเป็นต้องได้รับการรักษาในโรงพยาบาล หรือยืระยะเวลาในการรักษาตัวในโรงพยาบาลนานขึ้น
G	มีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นกับผู้ป่วย เกิดความพิการถาวรต่อผู้ป่วยต้องให้การรักษา
H	มีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นกับผู้ป่วย ต้องให้การรักษาทำการกู้ชีวิต/ผู้ป่วยเกือบเสียชีวิต
I	มีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้น เป็นอันตรายต่อผู้ป่วยจนถึงแก่ชีวิต

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๗ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๒

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริวัฒน์ โปธิเวชกุล)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

ที่ ๓๔๕ /๒๕๖๒