



ข้อบังคับมหาวิทยาลัยศิลปากร
ว่าด้วยการจัดการข้อร้องเรียน
พ.ศ. ๒๕๖๖

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของมหาวิทยาลัย
ศิลปากร

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๒ (๒) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ. ๒๕๕๙
ประกอบกับข้อ ๒๖ ของแนวปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลในสถาบันอุดมศึกษา ลงวันที่ ๒๐ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔
สภามหาวิทยาลัยศิลปากรในการประชุมครั้งที่ ๑๐/๒๕๖๖ เมื่อวันที่ ๑๘ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ จึงออกข้อบังคับไว้
ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ข้อบังคับนี้เรียกว่า “ข้อบังคับมหาวิทยาลัยศิลปากรว่าด้วยการจัดการข้อร้องเรียน
พ.ศ. ๒๕๖๖”

ข้อ ๒ ข้อบังคับนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกประกาศมหาวิทยาลัยศิลปากร เรื่อง นโยบายการจัดการเรื่องร้องเรียนของ
มหาวิทยาลัยศิลปากร ลงวันที่ ๒๓ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๔

ข้อ ๔ ในข้อบังคับนี้

“สภามหาวิทยาลัย” หมายความว่า สภามหาวิทยาลัยศิลปากร

“มหาวิทยาลัย” หมายความว่า มหาวิทยาลัยศิลปากร

“อธิการบดี” หมายความว่า อธิการบดีมหาวิทยาลัยศิลปากร

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า นิติกร หรือผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยซึ่งได้รับมอบหมาย
จากมหาวิทยาลัยให้เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียน

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนได้ยื่นต่ออธิการบดีหรือส่งต่อ
คณะกรรมการ หรือเจ้าหน้าที่ตามระเบียบนี้ และให้หมายความรวมถึงเรื่องร้องเรียนที่ได้ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมเรื่อง
ร้องเรียนเดิมโดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงขึ้นใหม่ ทั้งนี้ เรื่องร้องเรียนตามข้อบังคับนี้ไม่ใช่เรื่องที่ได้เข้าสู่
กระบวนการทางวินัย ความรับผิดชอบทางละเมิด อุทธรณ์ ร้องทุกข์ จรรยาบรรณและจริยธรรม สอบหาข้อเท็จจริง
หรืออยู่ระหว่างการพิจารณาคดีของศาล

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ร้องเรียนทั้งระบุชื่อและไม่ระบุชื่อ ไม่ว่าจะบุคคลเดียวหรือกลุ่มบุคคล และให้หมายความรวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทน และผู้จัดการแทนผู้ร้องเรียนด้วย

“บุคลากร” หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างของส่วนราชการ ซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย หรือลูกจ้างมหาวิทยาลัยสังกัดมหาวิทยาลัยศิลปากร

“ทุจริตต่อหน้าที่” หมายความว่า ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบ สำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืน กฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงิน หรือทรัพย์สินของแผ่นดิน ซึ่งมีใช้การทุจริตต่อหน้าที่

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานหรือในนามของสภามหาวิทยาลัย กรรมการสภามหาวิทยาลัย ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ส่วนงานในมหาวิทยาลัย ผู้บริหารส่วนงาน บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่อื่นของมหาวิทยาลัย หรือจำเป็นต้องให้มหาวิทยาลัยช่วยเหลือ เยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ หรือเห็นว่าจะเกิดความเสียหายต่อมหาวิทยาลัย หรือข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตต่อหน้าที่หรือการประพฤติมิชอบ

ข้อ ๕ ให้อธิการบดีรักษาการตามข้อบังคับนี้ และให้มีอำนาจในการออกระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่ง เพื่อดำเนินการให้เป็นไปตามข้อบังคับนี้

ในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินการหรือการตีความตามข้อบังคับ ให้อธิการบดีมีอำนาจวินิจฉัยสั่งการได้เท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งกับกฎหมายหรือข้อบังคับนี้ แต่ถ้าอธิการบดีเห็นสมควรก็อาจเสนอให้สภามหาวิทยาลัยวินิจฉัยได้

ในกรณีที่มีเหตุผลและความจำเป็นอย่างยิ่ง สภามหาวิทยาลัยอาจมีมติให้งดใช้ข้อบังคับนี้ทั้งหมดหรือบางส่วนได้

หมวด ๑

คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๖ ให้สภามหาวิทยาลัยแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย

- (๑) กรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิ เป็นประธานกรรมการ
- (๒) ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก จำนวน ๒ คน เป็นกรรมการ
- (๓) รองอธิการบดีที่อธิการบดีมอบหมาย จำนวน ๑ คน เป็นกรรมการ
- (๔) หัวหน้าส่วนงานซึ่งเลือกกันเองจำนวน ๒ คน เป็นกรรมการ

(๕) ผู้แทนสภาคณาจารย์และพนักงานซึ่งเลือกกันเองจำนวน ๑ คน เป็นกรรมการ

(๖) ผู้อำนวยการกองกฎหมาย เป็นเลขานุการ

การแต่งตั้งบุคคลเพื่อเป็นกรรมการตาม (๒) ให้แต่งตั้งจากผู้มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญด้านการไกล่เกลี่ยและการประนอมข้อพิพาท การบริหารงานบุคคล หรือด้านอื่นที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่

ให้แต่งตั้งพนักงานมหาวิทยาลัยจำนวนไม่เกินสองคน เป็นผู้ช่วยเลขานุการ

ข้อ ๗ คณะกรรมการมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละสองปี แต่อาจได้รับแต่งตั้งใหม่ได้

ข้อ ๘ นอกจากการพ้นจากตำแหน่งตามวาระ ประธานกรรมการและกรรมการพ้นจากตำแหน่งเมื่อ

(๑) ตาย

(๒) ลาออก

(๓) สภามหาวิทยาลัยมีมติให้ออก เพราะบกพร่องต่อหน้าที่ มีความประพฤติเสื่อมเสีย หรือหย่อนความสามารถ

(๔) ขาดคุณสมบัติการเป็นกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนประเภทนั้น

(๕) เป็นคนไร้ความสามารถ หรือคนเสมือนไร้ความสามารถ

(๖) ได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

ข้อ ๙ ให้คณะกรรมการมีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้

(๑) จัดระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนให้มีการดำเนินการอย่างรวดเร็ว โดยคำนึงถึงการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน อันมีกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินการที่โปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้

(๒) พิจารณาแสวงหาแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียน ดำเนินการให้คู่กรณีตกลงยินยอมผ่อนผันให้แก่กัน โดยอาจให้คู่กรณีเสนอทางเลือก หรือเป็นผู้เสนอทางเลือกให้แก่คู่กรณีพิจารณาเพื่อยุติเรื่องร้องเรียนหรือข้อพิพาท หากเป็นเรื่องกระบวนการทางวินัย ความรับผิดชอบทางละเมิด อุทธรณ์ ร้องทุกข์ จรรยาบรรณและจริยธรรม สอบสวนหาข้อเท็จจริง หรืออยู่ระหว่างพิจารณาคดีของศาล ก็ให้เป็นไปตามกระบวนการนั้น ๆ

(๓) สอบถามบุคคลหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีการชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นเกี่ยวกับข้อสงสัยหรือเรื่องร้องเรียนนั้น หรือให้ส่งวัตถุ เอกสาร หรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือส่งผู้แทน หรือเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานนั้น มาชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นประกอบการพิจารณาได้

(๔) ปกป้องดูแลผู้ที่ให้ข้อมูลด้วยเจตนาสุจริตมิให้ได้รับผลกระทบใด ๆ จากการให้ข้อมูลด้วย และพิจารณาผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากเรื่องร้องเรียน

(๕) แต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อทำหน้าที่ส่งเสริมธรรมาภิบาล การสมานฉันท์ หรือคณะอนุกรรมการด้านอื่น ๆ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานตามที่คณะกรรมการมอบหมายก็ได้

- (๖) ออกหลักเกณฑ์ ประกาศ หรือคำสั่งหรือแนวปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามข้อบังคับนี้
- (๗) รายงานผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนต่ออธิการบดี พร้อมทั้งเสนอวิธีการที่อธิการบดีควรสั่งการต่อไปในกรณีที่มีการดำเนินการยังไม่เป็นผล
- (๘) ปฏิบัติหน้าที่อื่นใดที่เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนตามที่สภามหาวิทยาลัย

มอบหมาย

ข้อ ๑๐ คณะกรรมการและคณะอนุกรรมการตามระเบียบนี้ และผู้มาให้ถ้อยคำซึ่งเป็นบุคคลภายนอก มีสิทธิได้รับค่าตอบแทนและค่าใช้จ่าย ตามหลักเกณฑ์และวิธีการตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด

หมวด ๒

การแจ้งและการรับเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๑๑ ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานหรือในนามของสภามหาวิทยาลัย กรรมการสภามหาวิทยาลัย ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ส่วนงานในมหาวิทยาลัย ผู้บริหารส่วนงาน บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่อื่นของมหาวิทยาลัย หรือจำเป็นต้องให้มหาวิทยาลัยช่วยเหลือ เยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ หรือเห็นว่าจะเกิดความเสียหายต่อมหาวิทยาลัย หรือข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตต่อหน้าที่หรือการประพฤติมิชอบมีสิทธิเสนอเรื่องร้องเรียนต่อประธานกรรมการ โดยระบุข้อความ “ลับ” ผ่านช่องทางดังนี้

(๑) การร้องเรียนด้วยตนเอง ณ

งานบริหารทั่วไป กองกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร สำนักงานอธิการบดี ตลิ่งชัน
เลขที่ ๒๒ ถนนบรมราชชนนี เขตตลิ่งชัน กรุงเทพฯ ๑๐๑๗๐

งานบริหารงานทั่วไป กองงานวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ มหาวิทยาลัย
ศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ เลขที่ ๖ ถนนราชมนฑลใน อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ๗๓๐๐๐

งานบริหารทั่วไป กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขต
เพชรบุรี เลขที่ ๑ หมู่ ๓ ตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ๗๖๑๒๐

(๒) ทางไปรษณีย์ส่งมาที่มหาวิทยาลัยศิลปากร เลขที่ ๒๒ หมู่ที่ ๗ ถนนบรมราชชนนี
แขวงตลิ่งชัน เขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร ๑๐๑๗๐

(๓) ทางเว็บไซต์ <http://www.suclean.su.ac.th/> หัวข้อ “เรื่องร้องเรียน” ส่วน
ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตต่อหน้าที่หรือการประพฤติมิชอบ สามารถร้องเรียนผ่านทางทางเว็บไซต์
<http://www.suclean.su.ac.th/> หัวข้อ “ส่งเรื่องร้องเรียนการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ”

(๔) ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E - mail) : suclean@su.ac.th

(๕) ทางโทรสาร ๐ ๒๘๔๙ ๗๕๕๐ โดยให้ผู้ร้องเรียนระบุรายละเอียดการร้องเรียน
พร้อมชื่อ นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

(๖) วิธีการอื่น ๆ ที่คณะกรรมการกำหนด

เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนได้ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ รวมถึงเรื่องร้องเรียนที่ได้ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมเรื่องร้องเรียนเดิมโดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงขึ้นใหม่

กรณีที่ผู้ร้องเรียนมาส่งเรื่องร้องเรียนด้วยตนเองตาม (๑) ให้เจ้าหน้าที่นำเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปลงรับเลขหนังสือตามระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัย ก่อนเสนอให้คณะกรรมการพิจารณา

ข้อ ๑๒ ผู้ร้องเรียนจะต้องร้องเรียนด้วยตนเอง เว้นแต่

(๑) ผู้ร้องเรียนตกอยู่ในสภาวะที่ไม่สามารถร้องเรียนได้ด้วยตนเอง และไม่สามารถมอบอำนาจให้ผู้ใดร้องเรียนแทนได้ ให้บุพการี ผู้สืบสันดาน สามี ภริยา หรือผู้มีส่วนได้เสีย เป็นผู้จัดการร้องเรียนแทนได้

(๒) มีเหตุสุดวิสัยไม่สามารถเดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเองได้ จะมอบอำนาจให้ผู้อื่นเป็นผู้ดำเนินการร้องเรียนแทนได้ ทั้งนี้ อยู่ในดุลพินิจของคณะกรรมการที่จะพิจารณาอนุญาตให้ร้องเรียนแทนได้ เป็นกรณี ๆ ไป

กรณีที่มีความจำเป็นเพื่อคุ้มครองประโยชน์บุคคลภายนอกที่อาจเสียหายเพราะการร้องเรียน จะขอให้ผู้รับมอบอำนาจหรือผู้จัดการแทนแสดงบัตรประจำตัวประชาชนหรือเอกสารสำคัญประจำตัวอื่น และเหตุผลที่ต้องมีการร้องเรียนแทนก็ได้

ข้อ ๑๓ เรื่องร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือและอย่างน้อยต้องมีรายการ ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อและที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือที่อยู่อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ร้องเรียน ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน หรือกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) และคำขอใหม่มหาวิทยาลัยช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบอำนาจหรือผู้จัดการแทนตามข้อ ๑๒ และในกรณีที่เป็นการมอบอำนาจให้ร้องเรียนแทนจะต้องแนบใบมอบอำนาจให้ร้องเรียนไปด้วย

หากเรื่องที่ร้องเรียนไม่ระบุชื่อผู้ร้องเรียนหรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ คณะกรรมการจะไม่รับไว้พิจารณา เว้นแต่เฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนระบุพยานหลักฐานแน่นอนเท่านั้น

หากผู้ร้องเรียนประสงค์จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ จะต้องระบุในเรื่องร้องเรียนให้ชัดเจนว่า ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้มีการดำเนินการอย่างไร พร้อมด้วยเหตุผลสนับสนุนที่แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นและรีบด่วนในการบรรเทาความเดือดร้อนที่จะเกิดขึ้นแก่ผู้ร้องเรียนโดยชัดแจ้ง

ข้อ ๑๔ กรณีผู้ร้องเรียนมีหนังสือร้องเรียนตามข้อ ๑๑ (๑) ให้เจ้าหน้าที่ออกไปรับคำร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องเรียนตามข้อ ๑๑ (๒) และ (๓) มีความประสงค์ให้เจ้าหน้าที่จัดส่งใบรับคำร้องเรียน ให้แจ้งความประสงค์ต่อเจ้าหน้าที่ หรือแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรในหนังสือร้องเรียน โดยระบุชื่อที่อยู่ของผู้ร้องเรียนเพื่อจัดส่งเอกสารดังกล่าว

ใบรับเรื่องร้องเรียนจะต้องมีข้อความแสดงถึงวันเดือนปีที่รับเรื่องร้องเรียน และลงลายมือชื่อ
เจ้าหน้าที่

หมวด ๓

การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๑๕ ในกรณีที่คณะกรรมการเห็นว่าตามกฎหมายไม่อาจปลดเปลื้องทุกข์ของผู้ร้องเรียนตาม
ที่ร้องขอได้ แต่สมควรแก้ไขเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้ร้องเรียนโดยวิธีการอื่น คณะกรรมการอาจเสนอให้
มหาวิทยาลัยพิจารณาดำเนินการตามความเหมาะสม

ข้อ ๑๖ ผู้ร้องเรียนจะถอนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้

การถอนเรื่องร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน แต่ถ้าผู้ร้องเรียน
ถอนเรื่องร้องเรียนด้วยวาจาต่อหน้าเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การถอนเรื่องร้องเรียนตามวรรคสอง ให้แจ้งความประสงค์ตามช่องทางในข้อ ๑๑

เมื่อมีการถอนเรื่องร้องเรียน ให้จำหน่ายเรื่องร้องเรียนออกจากสารบบการพิจารณา

ข้อ ๑๗ ในกรณีที่คณะกรรมการเห็นว่าเรื่องร้องเรียนที่รับไว้อยู่ในความรับผิดชอบและ
อำนาจหน้าที่ของหน่วยงานหรือคณะกรรมการอื่น ให้ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานหรือคณะกรรมการที่มี
อำนาจหน้าที่เพื่อดำเนินการต่อไป

ข้อ ๑๘ เรื่องร้องเรียนที่เสนอคณะกรรมการแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนเรื่องร้องเรียนในสารบบ
การพิจารณา แล้วตรวจเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น ถ้าเห็นว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่สมบูรณ์ครบถ้วน
ให้รีบดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากไม่สามารถดำเนินการได้ ให้เสนอเรื่องร้องเรียนดังกล่าวต่ออธิการบดีเพื่อ
ดำเนินการต่อไป

ถ้าเห็นว่าเรื่องร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วนไม่ว่าด้วยสาเหตุใด ๆ ให้เจ้าหน้าที่แนะนำให้
ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้อง
ได้ หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ หรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขเรื่องร้องเรียนภายใน
ระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอเรื่องร้องเรียนดังกล่าวต่ออธิการบดีเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้
ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเท่าที่จะสามารถกระทำได้

ข้อ ๑๙ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้ขอให้พิจารณาใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์
เมื่อคณะกรรมการเห็นว่ามีความเหมาะสมที่อาจใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ให้เสนออธิการบดีพิจารณา
ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ โดยคำนึงถึงภาวะเปราะบางที่เกี่ยวข้อง สิทธิของผู้ร้องเรียน ประโยชน์ส่วนรวมของ
มหาวิทยาลัย และความเสียหายที่ผู้ร้องเรียนจะได้รับหากไม่ได้รับการใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์

ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนมิได้ขอให้ใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ถ้าคณะกรรมการได้ทำการ
พิจารณาตรวจสอบเบื้องต้นแล้วเห็นว่า มีเหตุสมควรที่จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ให้ดำเนินการ
ตามวรรคหนึ่ง

ข้อ ๒๐ ให้คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จโดยไม่ชักช้า โดยคำนึงถึงการแสวงหาพยานหลักฐาน ความครบถ้วนสมบูรณ์ของพยานหลักฐาน การดำเนินการของหน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง และความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น ทั้งนี้ ภายใน ๙๐ วัน นับแต่วันที่รับเรื่องร้องเรียน ในกรณีที่คณะกรรมการยังไม่สามารถแสวงหาพยานหลักฐานได้ หรือพยานหลักฐานยังไม่ครบถ้วนเพียงพอ หรือมีเหตุจำเป็นอื่น อาจขยายระยะเวลาได้อีกไม่เกิน ๔๐ วัน

ข้อ ๒๑ ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ให้คณะกรรมการดำเนินการตามที่เห็นว่าจำเป็นแก่การพิสูจน์ข้อเท็จจริง ในการนี้ให้รวมถึงการดำเนินการดังต่อไปนี้

- (๑) แสวงหาพยานหลักฐานเท่าที่จำเป็นและอยู่ในวิสัยที่จะกระทำได้
- (๒) รับฟังพยานหลักฐาน คำชี้แจง หรือความเห็นของผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องและความเห็นของพยานผู้เชี่ยวชาญ เว้นแต่เห็นว่าเป็นเรื่องไม่จำเป็น ไม่เกี่ยวข้อง หรือเป็นการประวิงเวลา
- (๓) ขอให้ผู้ครอบครองเอกสารส่งเอกสารที่เกี่ยวข้อง
- (๔) ออกไปตรวจสอบสถานที่
- (๕) ดำเนินการอื่นตามที่เห็นสมควร

ข้อ ๒๒ ถ้าผู้ร้องเรียนได้รับแจ้งจากคณะกรรมการให้มาให้อัยคำหรือแสดงพยานหลักฐานแล้ว แต่ผู้ร้องเรียนไม่ดำเนินการตามที่ได้รับแจ้งนั้นภายในระยะเวลาที่คณะกรรมการกำหนดโดยไม่มีเหตุอันควร คณะกรรมการอาจสั่งให้จำหน่ายเรื่องร้องเรียนออกจากสารบบการพิจารณาได้

ข้อ ๒๓ การประชุมของคณะกรรมการให้นำวิธีการประชุมที่กำหนดไว้ตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยศิลปากรว่าด้วยการประชุมและวิธีการดำเนินงานของสภามหาวิทยาลัยศิลปากรมาใช้บังคับ โดยอนุโลม

ข้อ ๒๔ เมื่อคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว ไม่ว่าจะหาข้อยุติได้หรือไม่ ให้จัดทำรายงานผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการ เสนอต่ออธิการบดีเป็นหนังสือและต้องระบุรายละเอียดดังต่อไปนี้

- (๑) ชื่อผู้ร้องเรียน
- (๒) เหตุแห่งการร้องเรียน
- (๓) ข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน
- (๔) กฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ หรือมติคณะกรรมการอื่นที่เกี่ยวข้อง
- (๕) ข้อเสนอแนะและเหตุผลเพื่อประกอบการพิจารณา
- (๖) อุปสรรคและข้อขัดข้อง (ถ้ามี)

ข้อ ๒๕ กรณีมีผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การทุจริตและประพฤติมิชอบของกรรมการสภามหาวิทยาลัย อธิการบดี หรือรองอธิการบดี ให้คณะกรรมการเสนอข้อร้องเรียนต่อสภามหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาสั่งการ

หลักเกณฑ์และวิธีการในการพิจารณาตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามที่สภามหาวิทยาลัยกำหนด โดยสภามหาวิทยาลัยอาจแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อพิจารณาเป็นการเฉพาะได้

ข้อ ๒๖ กรณีเป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากร
ให้มหาวิทยาลัยดำเนินการตามกฎหมาย ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

บทเฉพาะกาล

ข้อ ๒๗ ในระหว่างที่ยังไม่มีการแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนตามข้อบังคับนี้
ให้นำหลักเกณฑ์ และวิธีการจัดการเรื่องร้องเรียนตามประกาศมหาวิทยาลัยศิลปากร เรื่อง นโยบาย
การจัดการเรื่องร้องเรียนของมหาวิทยาลัยศิลปากร ลงวันที่ ๒๓ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๔ มาใช้บังคับ
โดยอนุโลมต่อไปจนกว่าเรื่องที่ร้องเรียนนั้นได้ดำเนินการแล้วเสร็จ

ประกาศ ณ วันที่ ๗ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖



(ศาสตราจารย์เกียรติคุณ คุณหญิงไขศรี ศรีอรุณ)

นายกสภามหาวิทยาลัยศิลปากร