



ระเบียบมหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ว่าด้วย การร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์
พ.ศ. ๒๕๖๑

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์
อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๑ (๓) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยสวนดุสิต พ.ศ. ๒๕๕๘
และข้อ ๗๖ แห่งข้อบังคับมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ว่าด้วย การบริหารงานบุคคล พ.ศ. ๒๕๕๘ สภามหาวิทยาลัย
สวนดุสิต ในการประชุมครั้งที่ ๒(๒๒)/๒๕๖๑ เมื่อวันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๑ จึงออกระเบียบไว้
ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ว่าด้วย การร้องทุกข์และการพิจารณา
วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๖๑”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในระเบียบนี้

“มหาวิทยาลัย” หมายความว่า มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

“สภามหาวิทยาลัย” หมายความว่า สภามหาวิทยาลัยสวนดุสิต

“คู่กรณี” หมายความว่า ผู้ร้องทุกข์และคู่กรณีในการร้องทุกข์

“ผู้ร้องทุกข์” หมายความว่า พนักงานมหาวิทยาลัย

“คู่กรณีในการร้องทุกข์” หมายความว่า ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์

“พนักงานผู้รับคำร้องทุกข์” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ที่อธิการบดีมอบหมายให้เป็นผู้ดำเนินการ
เกี่ยวกับการรับคำร้องทุกข์ การตรวจคำร้องทุกข์ และการดำเนินงานธุรการอย่างอื่นตามระเบียบนี้ และให้
หมายความรวมถึงเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่รับหนังสือตามระเบียบว่าด้วยงานสารบรรณด้วย

“พนักงานผู้รับผิดชอบสำนวน” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ที่ประธานกรรมการอุทธรณ์และร้องทุกข์การ
บริหารงานบุคคลมอบหมายให้รับผิดชอบสำนวนเรื่องร้องทุกข์

“กรรมการเจ้าของสำนวน” หมายความว่า กรรมการในคณะกรรมการที่ได้รับแต่งตั้งให้เป็น
ผู้รับผิดชอบสำนวนเรื่องร้องทุกข์

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการอุทธรณ์และร้องทุกข์การบริหารงานบุคคล
ตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ว่าด้วย การบริหารงานบุคคล พ.ศ. ๒๕๕๘

“ประธานกรรมการ” หมายความว่า ประธานกรรมการอุทธรณ์และร้องทุกข์การบริหารงานบุคคล

“อธิการบดี” หมายความว่า อธิการบดีมหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ข้อ ๔ ให้อธิการบดีเป็นผู้รักษาการตามระเบียบนี้ และให้มีอำนาจออกประกาศหรือคำสั่งเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติตามระเบียบนี้

ในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบนี้ ให้อธิการบดีตีความและวินิจฉัย และถือคำวินิจฉัยเป็นที่สุด

หมวด ๑

บททั่วไป

ข้อ ๕ การร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของพนักงานมหาวิทยาลัย ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในระเบียบนี้

ข้อ ๖ เพื่อให้เกิดความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นระหว่างกัน ควรจะได้ปรึกษาหารือทำความเข้าใจกัน ฉะนั้น เมื่อพนักงานมหาวิทยาลัยผู้ใดมีความคับข้องใจอันเกิดจากการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติต่อตนของผู้บังคับบัญชา หากแสดงความประสงค์จะปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชา ให้ผู้บังคับบัญชานั้นให้โอกาสและรับฟัง หรือสอบถามเกี่ยวกับปัญหาดังกล่าว เพื่อเป็นทางแห่งการทำความเข้าใจและแก้ปัญหที่เกิดขึ้นในชั้นต้น

ถ้าพนักงานมหาวิทยาลัยผู้มีความคับข้องใจนั้น ไม่ประสงค์จะปรึกษาหารือ หรือปรึกษาหารือแล้วไม่ได้รับคำชี้แจง หรือได้รับคำชี้แจงแล้วไม่เป็นที่พอใจให้ร้องทุกข์ตามระเบียบนี้

ข้อ ๗ ภายใต้บังคับข้อ ๖ พนักงานมหาวิทยาลัยผู้ใดเห็นว่าตนไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือมีความคับข้องใจอันเกิดจากการกระทำ คำสั่ง การปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติต่อตนของผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา และเป็นกรณีที่ไม่อาจอุทธรณ์ตามข้อ ๗๓ แห่งข้อบังคับมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ว่าด้วย การบริหารงานบุคคล พ.ศ. ๒๕๕๘ ได้ ผู้นั้นมีสิทธิร้องทุกข์ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในระเบียบนี้

การปฏิบัติ หรือไม่ปฏิบัติต่อตนของผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งทำให้เกิดความคับข้องใจอันเป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์นั้นต้องมีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้

(๑) ไม่ชอบด้วยกฎหมายไม่ว่าจะเป็นการออกกฎ คำสั่ง หรือปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติอื่นใด โดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือโดยไม่ถูกต้องตามรูปแบบขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการกระทำนั้น หรือโดยไม่สุจริต หรือมีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม หรือมีลักษณะเป็นการสร้างขั้นตอนโดยไม่จำเป็น หรือสร้างภาระให้เกิดขึ้นเกินสมควร หรือเป็นการใช้ดุลพินิจโดยมิชอบ

(๒) ไม่มอบหมายงานให้ปฏิบัติ

(๓) ประวิงเวลา หรือหน่วงเหนี่ยวการดำเนินการบางเรื่องอันเป็นเหตุให้เสียสิทธิ หรือไม่ได้รับสิทธิประโยชน์อันพึงมีพึงได้ในเวลาอันสมควร

(๔) ถูกตักเตือน ทำทัณฑ์บน ถูกสั่งให้พักงาน หรือสั่งให้ออกจากงานไว้มาก่อน

ข้อ ๘ การร้องทุกข์ให้ร้องได้สำหรับตนเองเท่านั้น จะร้องทุกข์สำหรับผู้อื่นไม่ได้และให้ทำคำร้องทุกข์เป็นหนังสือยื่นต่อประธานกรรมการภายในสามสิบวันนับแต่วันทราบ หรือถือว่าทราบเหตุแห่งการร้องทุกข์ตามข้อ ๗

คำร้องทุกข์ให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

- (๑) ชื่อ ตำแหน่ง สังกัด และที่อยู่สำหรับการติดต่อเกี่ยวกับการร้องทุกข์ของผู้ร้องทุกข์
- (๒) การปฏิบัติ หรือไม่ปฏิบัติที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์
- (๓) ข้อเท็จจริง หรือข้อกฎหมายที่ผู้ร้องทุกข์เห็นว่าเป็นปัญหาของเรื่องร้องทุกข์
- (๔) คำขอของผู้ร้องทุกข์
- (๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องทุกข์

ข้อ ๙ ในการยื่นคำร้องทุกข์ให้แนบหลักฐานที่เกี่ยวข้องพร้อมคำร้องทุกข์ด้วย กรณีที่ไม่อาจแนบพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องได้เพราะพยานหลักฐานอยู่ในความครอบครองของมหาวิทยาลัย หรือผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย หรือบุคคลอื่น หรือเพราะเหตุอื่นใด ให้ระบุเหตุที่ไม่อาจแนบพยานหลักฐานไว้ด้วย

ให้ผู้ร้องทุกข์ทำสำเนาคำร้องทุกข์และหลักฐานที่เกี่ยวข้อง โดยให้ผู้ร้องทุกข์รับรองสำเนาถูกต้อง ๑ ชุดแนบพร้อมคำร้องทุกข์ด้วย กรณีที่มีการแต่งตั้งทนายความหรือบุคคลอื่นดำเนินการแทนในขั้นตอนใดๆ ในกระบวนการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ตามข้อ ๑๐ ให้แนบหลักฐานการมอบหมายหรือหลักฐานการแต่งตั้ง ทั้งนี้ตามที่ระเบียบนี้กำหนด

ถ้าผู้ร้องทุกข์ประสงค์จะแถลงการณ์ด้วยวาจาในชั้นพิจารณาของคณะกรรมการ ให้แสดงความประสงค์ไว้ในคำร้องทุกข์ด้วย หรือจะทำเป็นหนังสือต่างหากก็ได้แต่ต้องยื่นหนังสือก่อนที่คณะกรรมการเริ่มพิจารณา

ข้อ ๑๐ ภายในได้บังคับข้อ ๘ คู่กรณีอาจมีหนังสือแต่งตั้งให้ทนายความหรือบุคคลหนึ่งบุคคลใด ซึ่งบรรลุนิติภาวะ กระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดตามที่กำหนดแทนตนในกระบวนการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ขั้นตอนใดๆ ก็ได้โดยให้แนบหนังสือแต่งตั้ง หลักฐานแสดงตนของทนายความหรือบุคคลผู้ได้รับแต่งตั้ง พร้อมคำร้องทุกข์หรือจะยื่นในภายหลังก่อนการดำเนินการในขั้นตอนนั้นๆ ก็ได้

ข้อ ๑๑ คำร้องทุกข์ให้ยื่นต่อพนักงานผู้รับคำร้องทุกข์ ในการนี้อาจยื่นคำร้องทุกข์ โดยส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนก็ได้ และให้ถือว่าวันที่ยื่นคำร้องทุกข์ต่อพนักงานผู้รับคำร้องทุกข์ หรือวันที่ทำการไปรษณีย์ต้นทางประทับตรารับที่ของหนังสือร้องทุกข์ แล้วแต่กรณี เป็นวันยื่นคำร้องทุกข์

ข้อ ๑๒ เพื่อประโยชน์ในการนับระยะเวลาร้องทุกข์ การนับวันทราบหรือถือว่าทราบเหตุแห่งการร้องทุกข์นั้นให้ถือปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

(๑) ในกรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากการที่ผู้บังคับบัญชามีคำสั่งเป็นหนังสือให้ถือว่าวันที่ผู้มีสิทธิร้องทุกข์ลงลายมือชื่อรับทราบคำสั่งเป็นวันทราบเหตุแห่งการร้องทุกข์

(๒) ในกรณีที่ไม่มีกรณลงลายมือชื่อรับทราบคำสั่งตาม (๑) แต่มีการแจ้งคำสั่งให้ทราบ พร้อมสำเนาคำสั่ง และทำบันทึก วัน เดือน ปี เวลา สถานที่ที่แจ้ง โดยลงลายมือชื่อผู้แจ้งพร้อมทั้งพยานรู้เห็นไว้เป็นหลักฐานแล้ว ให้ถือว่าวันที่แจ้งนั้นเป็นวันทราบเหตุแห่งการร้องทุกข์

(๓) ในกรณีที่อาจแจ้งคำสั่งตาม (๒) และได้แจ้งเป็นหนังสือส่งสำเนาคำสั่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ ณ ที่อยู่ซึ่งปรากฏตามหลักฐานของทางราชการ ให้ส่งสำเนาคำสั่งไปสองฉบับ เพื่อให้เก็บไว้เป็น

หลักฐานหนึ่งฉบับ และให้ลงลายมือชื่อและวัน เดือน ปี ที่รับทราบคำสั่งแล้วส่งกลับคืนเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐาน
หนึ่งฉบับ กรณีเช่นนี้เมื่อล่วงพ้นสามสิบวันนับแต่วันที่ปรากฏในใบตอบรับทางไปรษณีย์ลงทะเบียนว่ามีผู้รับแล้ว
แม้ยังไม่ได้รับสำเนาคำสั่งฉบับที่ให้ลงลายมือชื่อและวัน เดือน ปี ที่รับทราบคำสั่งกลับคืนมา ก็ให้ถือว่าผู้มีสิทธิ
ร้องทุกข์ได้รับทราบคำสั่งอันเป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์แล้ว

(๔) ในกรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติของผู้บังคับบัญชา โดยไม่มีคำสั่ง
เป็นหนังสือให้ถือวันที่มีหลักฐานยืนยันว่าผู้มีสิทธิร้องทุกข์รับทราบหรือควรรับทราบคำสั่งที่ไม่เป็นหนังสือนั้น
เป็นวันทราบเหตุแห่งการร้องทุกข์

(๕) ในกรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติของผู้บังคับบัญชา โดยไม่ได้มีคำสั่ง
อย่างใดให้ถือวันที่ผู้ร้องทุกข์ควรได้ทราบถึงการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาดังกล่าว เป็นวันทราบ
เหตุแห่งการร้องทุกข์

ข้อ ๑๓ ผู้ร้องทุกข์อาจถอนคำร้องทุกข์ที่ยื่นไว้แล้วในเวลาใดๆ ก่อนที่คณะกรรมการจะมีคำวินิจฉัย
เสร็จเด็ดขาดในเรื่องร้องทุกข์นั้นก็ได้

การถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์
ด้วยวาจา ต่อคณะกรรมการ ให้คณะกรรมการบันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

เมื่อมีการถอนคำร้องทุกข์ให้คณะกรรมการอนุญาต และสั่งจำหน่ายคำร้องทุกข์ออกจากสารบบ

ข้อ ๑๔ ในการพิจารณาวินิจฉัยร้องทุกข์คณะกรรมการมีอำนาจแสวงหาข้อเท็จจริงได้ตาม
ความเหมาะสม ในกรณีนี้คณะกรรมการอาจแสวงหาข้อเท็จจริงจากพยานบุคคล พยานเอกสาร หรือ
พยานหลักฐานอื่นนอกเหนือจากพยานหลักฐานของคู่กรณีปรากฏในคำร้องทุกข์ คำแก้คำร้องทุกข์ก็ได้ ในการ
แสวงหาข้อเท็จจริงเช่นนี้คณะกรรมการอาจดำเนินการตามที่กำหนดในหมวด ๒ ส่วนที่ ๒ หรือตามที่
เห็นสมควร

ในกรณีที่ข้อเท็จจริงซึ่งได้มาจากการแสวงหาเพิ่มเติมตามวรรคหนึ่งอาจกระทบถึงสิทธิของคู่กรณี
คณะกรรมการต้องให้คู่กรณีได้รับทราบข้อเท็จจริงอย่างเพียงพอและมีโอกาสโต้แย้ง และแสดง
พยานหลักฐานของตน

ข้อ ๑๕ คำวินิจฉัยในเรื่องร้องทุกข์ของคณะกรรมการอย่างน้อยต้องประกอบด้วย

(๑) ชื่อผู้ร้องทุกข์

(๒) ชื่อคู่กรณีในการร้องทุกข์

(๓) สรุปคำร้องทุกข์และคำขอของผู้ร้องทุกข์

(๔) สรุปคำแก้คำร้องทุกข์

(๕) ประเด็นที่จะต้องวินิจฉัย

(๖) คำวินิจฉัยของคณะกรรมการพร้อมทั้งเหตุผล

(๗) สรุปคำวินิจฉัยหรือคำสั่งที่กำหนดให้มหาวิทยาลัยหรือหน่วยงาน และพนักงานมหาวิทยาลัยต้อง
ปฏิบัติหรือดำเนินการต่อไป

(๘) ข้อสังเกตเกี่ยวกับแนวทางหรือวิธีดำเนินการให้เป็นไปตามคำวินิจฉัยหรือคำสั่งนั้น (ถ้ามี)

คำวินิจฉัยในเรื่องร้องทุกข์ตามวรรคหนึ่งต้องลงลายมือชื่อของคณะกรรมการที่วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์นั้น ถ้าผู้ใดมีเหตุจำเป็นไม่สามารถลงลายมือชื่อได้ให้จดแจ้งเหตุดังกล่าวไว้ในคำวินิจฉัยนั้นด้วย

ข้อ ๑๖ การนับระยะเวลาตามระเบียบนี้สำหรับเวลาเริ่มต้น ให้นับวันถัดจากวันแรกแห่งเวลานั้นเป็นวันเริ่มนับระยะเวลา ส่วนเวลาสิ้นสุด ถ้าวันสุดท้ายแห่งระยะเวลาตรงกับวันหยุดราชการ ให้นับวันเริ่มเปิดทำการใหม่เป็นวันสุดท้ายแห่งระยะเวลา

ข้อ ๑๗ หลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในหมวด ๑ ให้ใช้บังคับกับการร้องทุกข์และการพิจารณา วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ในหมวดอื่นด้วย เว้นแต่จะมีหลักเกณฑ์และวิธีการกำหนดไว้เป็นอย่างอื่นก็ให้ปฏิบัติให้เป็นไปตามนั้น

หมวด ๒

การร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการ

ส่วนที่ ๑

การยื่นคำร้องทุกข์ การตรวจคำร้องทุกข์ การจ่ายสำนวน
และการสั่งรับหรือไม่รับคำร้องทุกข์ไว้พิจารณา

ข้อ ๑๘ ในกรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากผู้บังคับบัญชา ให้ร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการโดยยื่นคำร้องทุกข์ต่อพนักงานผู้รับคำร้องทุกข์ หรือจะส่งคำร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ลงทะเบียนไปยังกองกฎหมายของมหาวิทยาลัยก็ได้

ข้อ ๑๙ คำร้องทุกข์ที่ยื่นที่กองกฎหมาย ให้พนักงานผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบรับคำร้องทุกข์ และลงทะเบียนรับคำร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐานในวันที่รับคำร้องทุกข์ตามระเบียบว่าด้วยงานสารบรรณ และให้ถือวันที่รับคำร้องทุกข์ตามหลักฐานดังกล่าวเป็นวันยื่นคำร้องทุกข์

ข้อ ๒๐ คำร้องทุกข์ที่พนักงานผู้รับคำร้องทุกข์ได้รับไว้แล้ว ให้ลงทะเบียนเรื่องร้องทุกข์ในสารบบ และตรวจคำร้องทุกข์ในเบื้องต้น

(๑) ถ้าเห็นว่าเป็นคำร้องทุกข์ที่มีการดำเนินการโดยถูกต้องตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในหมวด ๑ ให้เสนอคำร้องทุกข์ดังกล่าวต่อประธานกรรมการเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

(๒) ถ้าเห็นว่าเป็นคำร้องทุกข์ที่มีการดำเนินการโดยไม่สมบูรณ์ครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในหมวด ๑ ให้พนักงานผู้รับคำร้องทุกข์แนะนำให้ผู้ร้องทุกข์แก้ไขให้ครบถ้วนภายในระยะเวลาที่กำหนด

(๓) ถ้าเห็นว่าเป็นคำร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจของคณะกรรมการจะรับไว้พิจารณาได้ หรือเป็นกรณีตาม (๒) แต่ผู้ร้องทุกข์ไม่แก้ไขภายในเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอคำร้องทุกข์ดังกล่าวต่อประธานกรรมการเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

ข้อ ๒๑ เมื่อประธานกรรมการได้รับคำร้องทุกข์แล้ว ให้พิจารณาจ่ายสำนวนตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในข้อ ๒๒ ถึงข้อ ๒๔

ข้อ ๒๒ ให้ประธานกรรมการมอบหมายสำนวนคำร้องทุกข์นั้นให้กรรมการคนหนึ่งเป็นกรรมการเจ้าของสำนวน และให้มีพนักงานผู้รับผิดชอบสำนวนเป็นผู้ช่วย

ข้อ ๒๓ กรรมการเจ้าของสำนวนอาจกำหนดประเด็นให้พนักงานผู้รับผิดชอบสำนวนวิเคราะห์ และพิจารณาทำความเข้าใจเสนอในเบื้องต้นประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการ เพื่อพิจารณาสั่งรับหรือไม่รับคำร้องทุกข์ไว้พิจารณา ดังนี้

(๑) ถ้าเห็นว่าเป็นคำร้องทุกข์ที่มีการดำเนินการโดยถูกต้องตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในหมวด ๑ และเป็นคำร้องทุกข์ที่รับไว้พิจารณาได้ก็ให้เสนอคณะกรรมการมีคำสั่งรับคำร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณาแล้ว ดำเนินการตามกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ต่อไป

(๒) ถ้าเห็นว่าเป็นคำร้องทุกข์ที่ยังไม่ชัดเจนหรือที่ยังมีการดำเนินการโดยไม่ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในหมวด ๑ ก็ให้มีคำสั่งให้ผู้ร้องทุกข์ดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด หากไม่มีการแก้ไขเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด ก็ให้เสนอคณะกรรมการเพื่อพิจารณามีคำวินิจฉัยต่อไป

(๓) ถ้าเห็นว่าเป็นคำร้องทุกข์ที่ไม่อาจรับไว้พิจารณาได้ตามข้อ ๒๔ ก็ให้เสนอคณะกรรมการเพื่อพิจารณามีคำวินิจฉัยต่อไป

ข้อ ๒๔ ห้ามมิให้รับคำร้องทุกข์ดังนี้ไว้พิจารณา

(๑) เป็นคำร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจการวินิจฉัยของคณะกรรมการ ตามข้อ ๗

(๒) ผู้ร้องทุกข์มิใช่เป็นผู้มีสิทธิร้องทุกข์ตามข้อ ๗

(๓) เป็นเรื่องที่ผู้ร้องทุกข์เคยมีการร้องทุกข์ และได้มีคำวินิจฉัยหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

(๔) เป็นกรณีตามข้อ ๒๓ (๒)

(๕) เป็นคำร้องทุกข์ที่ร้องทุกข์เมื่อพ้นกำหนดสามสิบวันตามข้อ ๘ เว้นแต่คณะกรรมการเห็นควรรับไว้พิจารณาเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม

ข้อ ๒๕ เมื่อได้รับความเห็นของกรรมการเจ้าของสำนวนตามข้อ ๒๓ (๒) หรือ (๓) ให้คณะกรรมการพิจารณามีคำวินิจฉัย ดังนี้

(๑) ถ้าเห็นว่าเป็นคำร้องทุกข์ที่รับไว้พิจารณาไม่ได้ตามข้อ ๒๔ ก็ให้มีคำวินิจฉัยไม่รับเรื่องร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณาและสั่งจำหน่ายเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าวออกจากสารบบ หรือให้มีคำวินิจฉัยยกเลิกกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์นั้น และสั่งจำหน่ายเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าวออกจากสารบบ

(๒) ถ้าเห็นว่าเป็นคำร้องทุกข์ที่อาจรับไว้พิจารณาได้ก็ให้มีคำสั่งให้กรรมการเจ้าของสำนวนดำเนินการตามกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ต่อไป

ส่วนที่ ๒
กระบวนการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์

ข้อ ๒๖ เมื่อได้มีการส่งรับคำร้องทุกข์ไว้พิจารณาแล้ว ให้กรรมการเจ้าของสำนวนมีคำสั่งให้คู่กรณีในการร้องทุกข์ทำคำแก้คำร้องทุกข์ภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่รับคำสั่งหรือภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยส่งสำเนาคำร้องทุกข์และสำเนาหลักฐานที่เกี่ยวข้องไปให้ด้วย ในกรณีที่เห็นสมควร กรรมการเจ้าของสำนวนจะกำหนดประเด็นที่คู่กรณีในการร้องทุกข์ต้องชี้แจงหรือกำหนดให้จัดส่งพยานหลักฐานที่จะเป็นประโยชน์ ต่อการพิจารณาวินิจฉัยร้องทุกข์ไปให้ด้วยก็ได้ เว้นแต่เป็นกรณีที่กำหนดไว้ในข้อ ๓๑

ข้อ ๒๗ ให้คู่กรณีในการร้องทุกข์ทำคำแก้คำร้องทุกข์และคำชี้แจงตามประเด็นที่กำหนดให้โดยชัดแจ้งและครบถ้วน พร้อมส่งพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง และหลักฐานการรับทราบหรือควรได้ทราบเหตุของการร้องทุกข์ โดยจัดทำสำเนาคำแก้คำร้องทุกข์ สำเนาคำชี้แจง และสำเนापยานหลักฐานตามจำนวนที่กรรมการเจ้าของสำนวนกำหนดยื่นภายในระยะเวลาตามข้อ ๒๖

ข้อ ๒๘ ในกรณีที่กรรมการเจ้าของสำนวนเห็นว่าคำแก้คำร้องทุกข์ หรือคำชี้แจงของคู่กรณีในการร้องทุกข์ หรือพยานหลักฐานที่ส่งมาให้ยังไม่ครบถ้วนหรือชัดเจนเพียงพอ ให้สั่งให้คู่กรณีในการร้องทุกข์แก้ไขเพิ่มเติมคำแก้คำร้องทุกข์ หรือจัดทำคำชี้แจงเพิ่มเติม หรือส่งพยานหลักฐานเพิ่มเติมมาให้ภายในระยะเวลาที่กำหนด

ข้อ ๒๙ ในกรณีที่คู่กรณีในการร้องทุกข์มิได้จัดทำคำแก้คำร้องทุกข์และคำชี้แจงตามประเด็นที่กำหนดให้ชัดเจน พร้อมทั้งพยานหลักฐานยื่นต่อกรรมการเจ้าของสำนวนในระยะเวลาที่กำหนดให้ถือว่าคู่กรณีในการร้องทุกข์ยอมรับข้อเท็จจริงตามข้อร้องทุกข์ของผู้ร้องทุกข์ และให้กรรมการเจ้าของสำนวนพิจารณาดำเนินการต่อไปโดยคำนึงถึงความยุติธรรม

ข้อ ๓๐ การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ให้คณะกรรมการพิจารณาจากพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินเรื่องนั้น ประกอบกับคำร้องทุกข์และคำแก้คำร้องทุกข์ ในกรณีจำเป็นและสมควรให้คณะกรรมการมีอำนาจดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงเพิ่มเติมได้

ส่วนที่ ๓
การสรุปสำนวน และการประชุมวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์

ข้อ ๓๑ เมื่อรับคำร้องทุกข์ไว้พิจารณาดำเนินการแล้ว หากกรรมการเจ้าของสำนวนเห็นว่าสามารถวินิจฉัยได้จากข้อเท็จจริงในคำร้องทุกข์นั้น โดยไม่ต้องดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงอีก หรือเห็นว่าข้อเท็จจริงที่ได้จากคำแก้คำร้องทุกข์ เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินเรื่องนั้น หรือข้อเท็จจริงที่ได้มาจากการแสวงหาเพิ่มเติม (ถ้ามี) เพียงพอต่อการวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์นั้นแล้ว ให้กรรมการเจ้าของสำนวนทำบันทึกของกรรมการเจ้าของสำนวนสรุปเสนอคณะกรรมการเพื่อพิจารณาวินิจฉัยต่อไป

บันทึกสรุปสำนวนตามวรรคหนึ่งอย่างน้อยต้องประกอบด้วย

(๑) ชื่อผู้ร้องทุกข์และคู่กรณีในการร้องทุกข์

(๒) สรุปคำร้องทุกข์

(๓) สรุปคำแก้คำร้องทุกข์ (ถ้ามี)

(๔) สรุปข้อเท็จจริงที่กรรมการเจ้าของสำนวนแสวงหาเพิ่มเติม (ถ้ามี)

(๕) ประเด็นที่จะต้องวินิจฉัยทั้งข้อกฎหมายและข้อเท็จจริง

(๖) ความเห็นของกรรมการเจ้าของสำนวนเกี่ยวกับประเด็นที่จะต้องวินิจฉัยและคำขอของผู้ร้องทุกข์

ให้กรรมการเจ้าของสำนวนเสนอบันทึกสรุปสำนวนตามวรรคหนึ่งและสำนวนพร้อมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องเรื่องร้องทุกข์นั้นทั้งหมดให้คณะกรรมการพิจารณาวินิจฉัยต่อไป

ข้อ ๓๒ เมื่อคณะกรรมการได้พิจารณาทบทวนบันทึกสรุปสำนวนของกรรมการเจ้าของสำนวน หากเห็นว่าข้อเท็จจริงที่ได้มายังไม่เพียงพอหรือมีข้อที่ควรปรับปรุง ก็ให้กรรมการเจ้าของสำนวนรับไปดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงเพิ่มเติมหรือดำเนินการปรับปรุงตามความเห็นของคณะกรรมการแล้วนำผลการดำเนินการเสนอให้คณะกรรมการเพื่อพิจารณาอีกครั้งหนึ่ง

ในกรณีที่คณะกรรมการพิจารณาตามวรรคหนึ่งแล้วเห็นว่าข้อเท็จจริงที่ได้มาเพียงพอต่อการวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์นั้นก็ให้ดำเนินการตามข้อ ๓๓ ต่อไป

ข้อ ๓๓ ในการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ให้คณะกรรมการจัดให้มีการพิจารณา หรือประชุมพิจารณาเรื่องร้องทุกข์อย่างน้อยหนึ่งครั้ง เพื่อให้ผู้ร้องทุกข์หรือคู่กรณีในการร้องทุกข์มีโอกาสมาแถลงด้วยวาจาต่อหน้าคณะกรรมการ เว้นแต่ในกรณีที่คณะกรรมการเห็นว่าเรื่องร้องทุกข์นั้นมีข้อเท็จจริงชัดเจนเพียงพอต่อการพิจารณาวินิจฉัยแล้ว หรือมีข้อเท็จจริงและประเด็นวินิจฉัยไม่ซับซ้อน และการมาแถลงด้วยวาจาไม่จำเป็นแก่การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ จะให้การแถลงด้วยวาจาเสียก็ได้

ในกรณีที่มีการประชุมและให้มีการแถลงตามวรรคหนึ่ง เมื่อคณะกรรมการได้กำหนดวันประชุมพิจารณาเรื่องร้องทุกข์แล้ว ให้กรรมการเจ้าของสำนวนแจ้งกำหนดวันประชุมพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ พร้อมทั้งส่งสรุปคำร้องทุกข์และสรุปคำแก้คำร้องทุกข์ ตลอดจนสรุปข้อเท็จจริงที่กรรมการเจ้าของสำนวนแสวงหาเพิ่มเติม (ถ้ามี) ให้แก่คู่กรณีทราบล่วงหน้าก่อนวันประชุมพิจารณาไม่น้อยกว่าเจ็ดวัน เพื่อเปิดโอกาสให้คู่กรณีได้แถลงสรุปคำร้องทุกข์และคำแก้คำร้องทุกข์ของตน ทั้งนี้ คู่กรณีจะไม่มาในวันประชุมพิจารณาก็ได้ หากในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์หรือคู่กรณีในการร้องทุกข์ไม่มาในวันประชุมพิจารณาให้พิจารณาลับหลังไปได้ และให้บันทึกไว้เป็นหลักฐานด้วย

ข้อ ๓๔ ในกรณีที่มีการประชุมพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ตามข้อ ๓๓ วรรคหนึ่ง เมื่อเริ่มการประชุมให้กรรมการเจ้าของสำนวนเสนอสรุปข้อเท็จจริงและประเด็นที่จะต้องวินิจฉัย แล้วให้ผู้ร้องทุกข์และคู่กรณีในการร้องทุกข์แถลงด้วยวาจาเพื่อประกอบการพิจารณาวินิจฉัย

คำแถลงด้วยวาจาของผู้ร้องทุกข์และของคู่กรณีในการร้องทุกข์ต้องกระชับและอยู่ในประเด็น โดยไม่อาจยกข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมายอื่นนอกจากที่ปรากฏในคำร้องทุกข์และคำแก้คำร้องทุกข์ได้

ส่วนที่ ๔
การทำความวินิจฉัย

ข้อ ๓๕ ในการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ให้คณะกรรมการมีคำวินิจฉัยไม่รับเรื่องร้องทุกข์ไว้พิจารณาตามข้อ ๒๕ (๑) หรือมีคำวินิจฉัยเป็นอย่างอื่น ดังนี้ ยกคำร้องทุกข์ หรือมีคำวินิจฉัยให้แก้ไขหรือยกเลิกคำสั่ง และให้เยียวยาความเสียหายให้ผู้ร้องทุกข์ หรือให้ดำเนินการอื่นใด เพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรมตามที่อธิการบดีเห็นสมควร

ข้อ ๓๖ คำวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของคณะกรรมการ ให้นำความในข้อ ๑๕ มาใช้บังคับโดยอนุโลม คำวินิจฉัยของคณะกรรมการให้นำเสนออธิการบดี เพื่อพิจารณาสั่งการ

ข้อ ๓๗ การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ให้คณะกรรมการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเก้าสิบวัน นับแต่วันได้รับคำร้องทุกข์ ถ้ามีความจำเป็นไม่อาจพิจารณาให้แล้วเสร็จภายในเวลาดังกล่าว ให้ขยายเวลาได้อีกสองครั้ง ครั้งละไม่เกินสามสิบวัน โดยให้บันทึกเหตุผลความจำเป็นไว้ด้วย ทั้งนี้การขอขยายเวลาครั้งที่สอง ให้ประธานกรรมการกำหนดมาตรการที่จะทำให้การพิจารณาวินิจฉัยแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา และบันทึกไว้เป็นหลักฐาน

ให้อธิการบดีมีอำนาจในการอนุญาตให้ขยายระยะเวลาตามวรรคหนึ่ง

ข้อ ๓๘ เมื่อได้วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์และดำเนินการตามข้อ ๓๖ วรรคสองแล้ว ให้แจ้งให้คู่กรณีทราบเป็นหนังสือโดยเร็ว คำวินิจฉัยนั้นให้เป็นที่สุด

ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ไม่เห็นด้วยกับคำวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ตามวรรคหนึ่ง ให้มีสิทธิฟ้องคดีต่อศาลปกครองได้ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครองต่อไปได้

ข้อ ๓๙ คำวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้พ้นคู่กรณีในการร้องทุกข์และผู้ที่เกี่ยวข้องที่จะต้องปฏิบัติตามคำวินิจฉัยภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคำวินิจฉัย หรือปฏิบัติตามคำวินิจฉัยในโอกาสแรกที่สามารถทำได้ นับแต่ได้รับคำวินิจฉัย

ส่วนที่ ๕
การคัดค้านกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์

ข้อ ๔๐ ผู้ร้องทุกข์หรือคู่กรณีในการร้องทุกข์อาจคัดค้านกรรมการได้ ถ้าผู้นั้นมีเหตุอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้

(๑) เป็นผู้บังคับบัญชาผู้เป็นเหตุให้เกิดความไม่เป็นธรรมหรือความคับข้องใจ หรือเป็นผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชาดังกล่าว

(๒) มีส่วนได้เสียในเรื่องที่ร้องทุกข์

(๓) มีสาเหตุโกรธเคืองกับผู้ร้องทุกข์

(๔) มีความเกี่ยวพันทางเครือญาติหรือทางสมรสกับบุคคลตาม (๑) (๒) หรือ (๓) อันอาจก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมแก่ผู้ร้องทุกข์

การคัดค้านดังกล่าวต้องทำเป็นหนังสือยื่นต่อประธานกรรมการ ภายในเจ็ดวันนับแต่วันรับทราบ หรือถือว่าทราบคำสั่งตั้งคณะกรรมการ โดยแสดงข้อเท็จจริงที่เป็นเหตุแห่งการคัดค้านไว้ในหนังสือคัดค้านว่า จะทำให้การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ไม่ได้รับความจริงและความยุติธรรมอย่างไรด้วย

ข้อ ๔๑ เมื่อมีการยื่นคำคัดค้านกรรมการคนใด ให้ประธานกรรมการแจ้งให้กรรมการที่ถูกคัดค้านงดการปฏิบัติหน้าที่ไว้จนกว่าประธานกรรมการจะได้มีการชี้ขาดในเรื่องการคัดค้านนั้นแล้ว

ในการพิจารณาคัดค้านให้ประธานกรรมการพิจารณาจากคำคัดค้าน และบันทึกชี้แจงของกรรมการผู้ถูกคัดค้าน หากประธานกรรมการเห็นว่ามิได้เป็นไปตามคำคัดค้านและมีเหตุผลสมควรที่จะให้ผู้ถูกคัดค้านปฏิบัติหน้าที่ต่อไป ให้นำเรื่องเสนอที่ประชุมคณะกรรมการเพื่อพิจารณา ถ้าที่ประชุมมีมติด้วยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่าสองในสามของกรรมการที่ไม่ถูกคัดค้าน ก็ให้กรรมการผู้นั้นปฏิบัติหน้าที่ต่อไปได้ มติดังกล่าวให้กระทำโดยวิธีลงคะแนนลับ แล้วให้เป็นที่สุด

ในกรณีที่ประธานกรรมการเห็นว่าคำคัดค้านฟังขึ้น หรือมีเหตุผลพอที่จะฟังได้ว่าหากให้ผู้ถูกคัดค้านปฏิบัติหน้าที่ต่อไปอาจทำให้การพิจารณาไม่ได้รับความจริงและความยุติธรรม ให้มีคำสั่งให้ผู้ถูกคัดค้านพ้นจากการเป็นกรรมการเรื่องนั้น แล้วแจ้งให้ผู้คัดค้านทราบด้วย

ในกรณีที่ประธานกรรมการสั่งให้กรรมการที่ถูกคัดค้านถอนตัวจากการพิจารณาให้กรรมการที่เหลือมีอำนาจในการพิจารณาได้ต่อไป

ข้อ ๔๒ กรรมการผู้ใดเห็นว่าตนมีกรณีอันอาจถูกคัดค้านได้ตามข้อ ๔๐ หรือเห็นว่ามีเหตุอื่นที่อาจจะมี การกล่าวอ้างในภายหลังได้ว่าตนไม่อยู่ในฐานะที่จะปฏิบัติหน้าที่โดยเที่ยงธรรม ให้แจ้งต่อประธานกรรมการและถอนตัวจากการพิจารณาวินิจฉัยร้องทุกข์และให้นำข้อ ๔๐ และข้อ ๔๑ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๔๓ การที่กรรมการผู้ถูกคัดค้านที่ถูกสั่งให้งดการปฏิบัติหน้าที่ หรือถูกสั่งให้พ้นจากการเป็นกรรมการในเรื่องนั้น หรือถูกสั่งให้ถอนตัวเพราะมีเหตุอันอาจถูกคัดค้านนั้น ย่อมไม่กระทบถึงการกระทำใดๆ ที่ได้กระทำไปแล้ว แม้ว่าจะได้ดำเนินการหลังจากที่ได้มีการยื่นคำคัดค้าน

ส่วนที่ ๖

การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้รับคำร้องทุกข์และพนักงานผู้รับผิดชอบสำนวน

ข้อ ๔๔ ให้อธิการบดี แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ของกองกฎหมาย เป็นพนักงานผู้รับคำร้องทุกข์ เพื่อปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับคำร้องทุกข์ การตรวจคำร้องทุกข์ และการดำเนินการทางธุรการอย่างอื่น ตามที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๔๕ ให้ประธานกรรมการ แต่งตั้งพนักงานผู้รับผิดชอบสำนวนทำหน้าที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของกรรมการเจ้าของสำนวน เกี่ยวกับการพิจารณาวินิจฉัยร้องทุกข์และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย

ประกาศ ณ วันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๑



(นายบุญลือ ทองอยู่)

นายกสภามหาวิทยาลัยสวนดุสิต

หมายเหตุ :- เหตุผลในการประกาศใช้ระเบียบฉบับนี้ คือ โดยที่ข้อบังคับมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล พ.ศ. ๒๕๕๘ ได้กำหนดช่องทางให้แก่พนักงานมหาวิทยาลัยในกรณีที่เห็นว่าตนไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือมีความคับข้องใจ อันเนื่องมาจากการกระทำ หรือคำสั่งของผู้บังคับบัญชาว่ามีการกระทำที่ไม่ถูกต้องเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้มีโอกาสดทวน หรือชี้แจงเหตุผลให้ทราบและเข้าใจ และให้ความเป็นธรรมแก่พนักงานมหาวิทยาลัย จึงจำเป็นต้องออกระเบียบนี้