

## คำสั่งสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน)

ที่ ๘๕ /๒๕๖๒

### เรื่อง หลักเกณฑ์แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนทุจริต

เพื่อให้สำนักงานจัดการประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) มีหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนทุจริตที่ชัดเจน เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล มีกลไกการเฝ้าระวัง ตรวจสอบและแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของบุคลากร เป็นการเพิ่มระดับความโปร่งใส และการปรับปรุงระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนทุจริต การพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๘ แห่งพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๔๕ จึงกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ คำสั่งนี้เรียกว่า “คำสั่งสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) เรื่อง หลักเกณฑ์แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนทุจริต”

ข้อ ๒ บทนิยามในคำสั่งนี้

“สำนักงาน” หรือ “สสปน.” หมายถึง สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน)

“หน่วยงาน” หมายถึง ฝ่าย หรือส่วนงานที่กำหนดในข้อบังคับคณะกรรมการส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการว่าด้วย การจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๖๐

“ประธานกรรมการ” หมายถึง ประธานกรรมการส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ

“ผู้อำนวยการ” หมายถึง ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ

“ผู้บริหาร” หมายถึง รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ผู้อำนวยการฝ่าย ผู้อำนวยการ

“พนักงาน” หมายถึง พนักงาน หรือลูกจ้าง ในลำดับชั้น ผู้จัดการอาวุโส ผู้จัดการ ผู้ปฏิบัติการอาวุโส ผู้ปฏิบัติการ

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง บุคคลหรือนิติบุคคล และให้หมายความรวมถึงผู้ได้รับมอบอำนาจให้ร้องเรียนแทนผู้ร้องเรียน ที่มีความประสงค์จะแจ้งเรื่องร้องเรียนตามลักษณะของเรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางต่าง ๆ ของสำนักงาน เพื่อให้เยียวยาแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนเสียหายที่ได้รับจากการดำเนินการของสำนักงานหรือพนักงานของสำนักงาน

“นายทะเบียน” หมายถึง หน่วยงานที่ผู้อำนวยการแต่งตั้ง หรือมอบหมาย

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“**ประพจน์มิชอบ**” หมายความว่า การที่พนักงานปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ในตำแหน่งหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่ หรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง อย่างไม่อย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของสำนักงาน ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการ ประมาทเลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“**การตอบสนอง**” หมายถึง การส่งต่อให้แก่ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่อง ร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบ ข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผล หรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลาสิบห้า (๑๕) วัน ทั้งนี้ กรณีเรื่องร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อของผู้ถูกร้องเรียนจะ พิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบ

ข้อ ๓ หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

๓.๑ ลักษณะของเรื่องร้องเรียน

๓.๑.๑ เรื่องร้องเรียนทั่วไป คือเรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเกี่ยวกับการ ปฏิบัติงานของพนักงาน การจัดซื้อจัดจ้าง หรือการไม่ได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการจากสำนักงาน

๓.๑.๒ เรื่องร้องเรียนทุจริต คือเรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นการประพจน์มิชอบของพนักงาน ผู้บริหาร หรือผู้อำนวยการของสำนักงาน เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วย กฎหมาย หลักจรรยาบรรณวิชาชีพ สำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือการกระทำใดไม่ว่าจะเป็นทางตรงหรือ ทางอ้อมจากผลประโยชน์ทับซ้อนทั้งจากตำแหน่งหน้าที่ หรือพฤติกรรมคล้ายคลึงที่อาจเรียกเป็นอย่างอื่น ซึ่ง รวมถึงการกระทำยกยอกทรัพย์สิน การฉ้อโกง หรือการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ

๓.๑.๓ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสบางที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๓.๒ เรื่องร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

๓.๒.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

๓.๒.๒ ชื่อ หน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๓.๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว (หรือแจ้งช่องทางเบาะแสการทุจริตของพนักงานอย่าง ชัดเจนเพื่อดำเนินการการสืบสวน สอบสวน)

๓.๒.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน

๓.๒.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

/๓.๒.๖ ระบุ วัน.....

๓.๒.๖ ระบุ วัน เดือน ปี

๓.๒.๗ ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๓ กรณีเรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ (ที่มีลักษณะตามมติคณะรัฐมนตรี เรื่องหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวจ้างเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ลงวันที่ ๒๒ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๔๑) ที่เป็นเรื่องเกี่ยวกับประโยชน์ส่วนรวม จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๓.๔ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๓.๔.๑ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์และพระบรมวงศานุวงศ์

๓.๔.๒ เรื่องร้องเรียนที่สำนักงานพิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นเรื่องที่ไม่น่าเชื่อถือ  
ในข้อเท็จจริง หรือไม่อยู่ในอำนาจของสำนักงานที่จะแก้ไขเยียวยาความเดือดร้อนเสียหายได้

๓.๔.๓ เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน

๓.๔.๔ เรื่องร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๓.๒

๓.๔.๕ กรณีอื่นใดที่คณะกรรมการ สสปน.กำหนด

๓.๕ ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

๓.๕.๑ ส่งเรื่องร้องเรียน หรือร้องเรียนด้วยตนเองภายในวันและเวลาทำการ  
ของสำนักงาน ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๒.๐๐ น. และเวลา ๑๓.๐๐ - ๑๗.๓๐ น. ณ สำนักงานส่งเสริมการ  
จัดการประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) ที่อยู่อาคารสยามพิวรรธน์ทาวเวอร์ ชั้น ๒๕ และ ๒๖ เลขที่  
๔๘๙ พระราม ๑ แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๓๐

๓.๕.๒ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานที่ [www.businesseventthailand.or.th](http://www.businesseventthailand.or.th)

๓.๕.๓ ส่งจดหมายมาที่สำนักงาน โดยเจ้าหน้าที่ของถึง ประธานกรรมการ หรือ  
ผู้อำนวยการ โดยแยกตามลักษณะของเรื่องร้องเรียนในข้อ ๔.๑

ข้อ ๔ กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

๔.๑ ให้นายทะเบียนพิจารณารับเรื่องร้องเรียน เพื่อพิจารณาลักษณะของเรื่อง  
ร้องเรียน

๔.๑.๑ ในกรณีเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป ให้นายทะเบียนส่งเรื่องร้องเรียนไปยัง  
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

/๔.๑.๒ ในกรณี.....

๔.๑.๒ ในกรณีเป็นเรื่องร้องเรียนทุจริตที่เกี่ยวกับพนักงาน ให้นายทะเบียนเสนอเรื่องร้องเรียนไปยังผู้อำนวยการเพื่ออนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง ให้นายทะเบียนดำเนินการตามคำสั่งนั้น

๔.๑.๓ ในกรณีเป็นเรื่องร้องเรียนทุจริตที่เกี่ยวกับผู้บริหาร หรือผู้อำนวยการ ให้นายทะเบียนเสนอเรื่องร้องเรียนไปยังประธานกรรมการเพื่ออนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง ให้นายทะเบียนดำเนินการตามคำสั่งนั้น

๔.๑.๔ ในกรณีเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดในคำสั่งนี้

๔.๒ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งความเห็นเสนอไปยังผู้อำนวยการ หรือประธานกรรมการ (เป็นไปตามลักษณะเรื่องร้องเรียน) หากเป็นกรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาให้เสนอความเห็นไปยัง ผู้อำนวยการ หรือ ประธานกรรมการ และยุติเรื่อง

๔.๓ ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้ผู้ที่ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๔.๔ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการสอบสวนต่อผู้อำนวยการ หรือประธานกรรมการ (แล้วแต่กรณี) ภายในสามสิบ (๓๐) วันนับแต่วันที่ได้รับแต่งตั้ง หากมีเหตุผลความจำเป็นที่มีอาจหลีกเลี่ยงได้ คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงอาจเสนอขอขยายระยะเวลาดำเนินการต่อผู้อำนวยการ หรือประธานกรรมการ โดยเสนอขอขยายระยะเวลาได้ไม่เกินสอง (๒) ครั้ง ครั้งละไม่เกินสิบห้า (๑๕) วัน

๔.๕ เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้นายทะเบียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาสิบห้า (๑๕) วัน เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

#### ข้อ ๕ การติดตามเรื่องร้องเรียน

หากฝ่ายหรือส่วนงานใดได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว ดำเนินการล่าช้า เพิกเฉยหรือไม่ชี้แจงผลการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้นายทะเบียนติดตามเรื่องทางโทรศัพท์ อีเมล หรือตามด้วยตนเอง และหากฝ่ายหรือส่วนงานไม่ตอบสนองเรื่องร้องเรียน ให้นายทะเบียนจัดทำบันทึกสรุปเรื่องรายงานโดยตรงต่อ ประธานกรรมการ หรือผู้อำนวยการให้สั่งการต่อไปตามที่เห็นสมควร

/ข้อ ๖ การรายงาน.....

ข้อ ๖ การรายงานผลและยุติเรื่องร้องเรียน

๖.๑ กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการของ สสพ. หรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างที่ไม่มีข้อยุ่งยากซับซ้อน เมื่อผู้อำนวยการสั่งการแล้ว ให้นายทะเบียนรีบดำเนินการแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ ตามที่อยู่หรือช่องทางตอบกลับที่ผู้ร้องเรียนได้ให้ไว้แก่สำนักงาน ทั้งนี้ ภายในสาม (๓) วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งผลสรุปเรื่องร้องเรียนแต่หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จเนื่องจากข้อร้องเรียนมีข้อพิจารณาที่ยุ่งยากซับซ้อน ให้นายทะเบียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงการดำเนินการของสำนักงานเป็นระยะ ๆ ทุกเจ็ด (๗) วันทำการ

๖.๒ กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนทุจริตเกี่ยวกับการทุจริตต่อหน้าที่ของพนักงาน ผู้บริหาร หรือผู้อำนวยการของสำนักงาน หรือการฝ่าฝืนกฎระเบียบในลักษณะร้ายแรง หรือกระทำผิดอาญาโดยเจตนา หรือฝ่าฝืนข้อบังคับ คำสั่งของคณะกรรมการ หรือเป็นกรณีที่น่าจะสร้างความเสียหายหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของ สสพ. อย่างร้ายแรง หรือมีข้อพิจารณาที่ยุ่งยากซับซ้อน เมื่อคณะกรรมการสอบสวนมีข้อสั่งการแล้ว ให้นายทะเบียนรีบดำเนินการแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยเร็ว ทั้งนี้ ภายในห้า (๕) วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งผลสรุปเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๗ การถอนเรื่องร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนมีสิทธิที่จะถอนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ เมื่อนายทะเบียนได้รับแจ้งจากผู้ร้องเรียนว่าจะถอนเรื่องร้องเรียน ให้ยื่นเป็นหนังสือต่อนายทะเบียนและลงมือชื่อผู้ร้องเรียน แต่ถ้าผู้ร้องเรียนถอนเรื่องร้องเรียนด้วยวาจา ให้นายทะเบียนบันทึกไว้และให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

ข้อ ๘ การจัดเก็บข้อมูลร้องเรียน

ให้นายทะเบียนรวบรวม จัดเก็บข้อมูล สรุปผลสถิติ และการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั้งหมดเป็นประจำทุกสาม (๓) เดือนและรายงานให้ผู้อำนวยการทราบ พร้อมทั้งเผยแพร่รายงานไว้ในเว็บไซต์ของ สสพ. และจัดเก็บไว้ในฐานข้อมูลของ สสพ.

ประกาศ ณ วันที่ ๑๒ มิถุนายน ๒๕๖๒

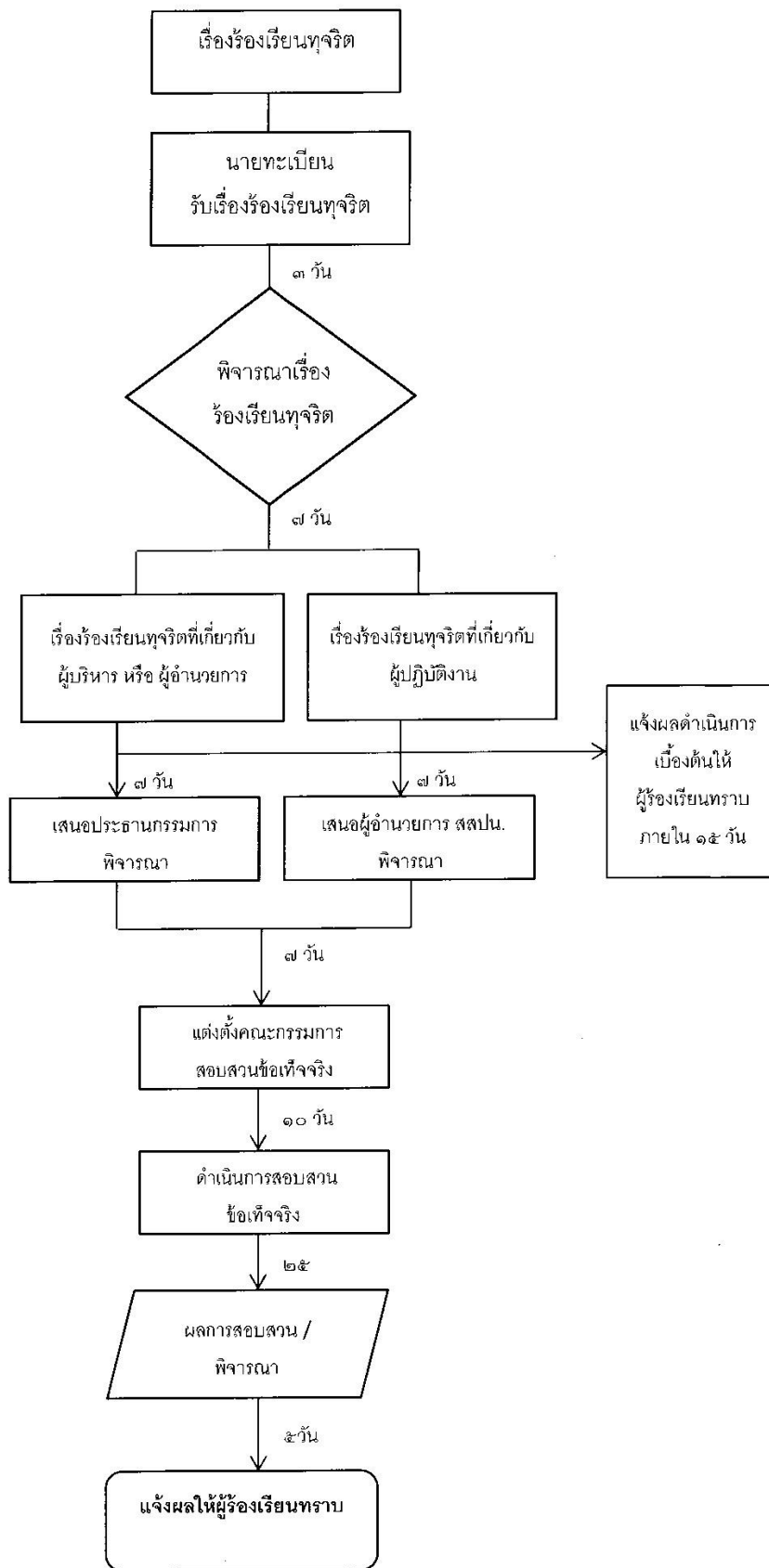


(นายจิรุตต์ อิศรางกูร ณ อยุธยา)

ผู้อำนวยการ

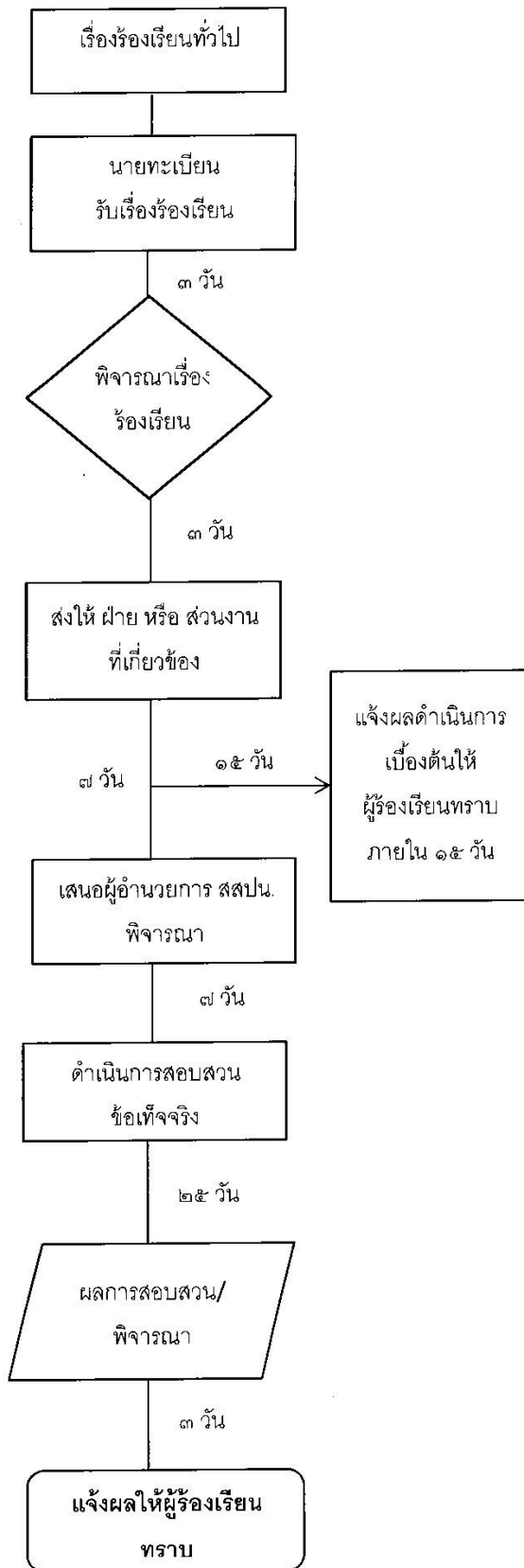
สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน)

ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริต  
สำนักงานส่งเสริมการจัดการประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน)



นายทะเบียน : รองผู้อำนวยการ สสปน. สายงานบริหาร

ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป  
สำนักงานส่งเสริมการจัดการประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน)



นายทะเบียน : รองผู้อำนวยการ สสปน. สายงานบริหาร