

ประกาศสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน)

ที่ ๑๑/๒๕๖๒

เรื่อง มาตรการให้ผู้มีส่วนได้เสียมีส่วนร่วม

การมีส่วนร่วมเป็นกระบวนการที่เกี่ยวกับการกระทำที่เปิดโอกาสให้ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้เสีย ได้มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลข่าวสาร ได้แสดงความคิดเห็น หรือร่วมวางแผน ร่วมกันดำเนินงานตามภารกิจหลักขององค์กร รวมไปถึงร่วมเสนอปัญหา กำหนดประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดหาแนวทางร่วมกันในการแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจและพัฒนา โดยเข้ามามีส่วนร่วมทำงานในฐานะที่ผู้มีส่วนได้เสียร่วมกัน ซึ่งการมีส่วนร่วมนี้มีความสำคัญเพราะเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาที่มีผลต่อความยั่งยืนของหน่วยงาน

ทั้งนี้ เพื่อส่งเสริมให้มีการรับฟังความคิดเห็น รับข้อเสนอแนะ รวมถึงการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย และการดำเนินงานจากผู้มีส่วนได้เสีย ภายใต้พันธกิจของสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) ได้กำหนดให้การปฏิบัติงานต้องตอบสนองต่อการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน ทั้งในภารกิจหลัก รวมไปถึงระบบการบริหาร ระบบสนับสนุนที่สำคัญต่อการทำงานของสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) ดังนั้นสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) จึงได้กำหนด มาตรการ กลไก และระบบการให้บริการ ผู้มีส่วนได้เสียเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) ไว้ดังต่อไปนี้

๑. สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) มีนโยบายบริหารงานแบบมีส่วนร่วม โดยให้ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้เสียเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) ตามความเหมาะสม ดังนี้

(๑) การมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลข่าวสาร โดยให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ ของสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) แก่ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลการจัดกิจกรรมดังกล่าวต่อสาธารณะ

(๒) การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น โดยเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสียร่วมแสดงความคิดเห็น รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการดำเนินการหรือการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) โดยจัดทำช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ตลอดจนการกำหนดให้มีประเมินความพึงพอใจ ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อการพัฒนาและการดำเนินงานของสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) อย่างเป็นระบบ

(๓) การมีส่วนร่วมให้เข้ามามีบทบาท โดยเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสียมีส่วนร่วมทำงานในกระบวนการวางแผน และตัดสินใจ มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และข้อมูล ระหว่างสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) กับผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้เสียอย่างจริงจัง และมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน

(๔) การมีส่วนร่วมในการสร้างความร่วมมือ โดยเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย หรือทุกภาคส่วนเข้ามามีบทบาทในการตัดสินใจ ตั้งแต่ระบุปัญหา พัฒนาทางเลือก และแนวทางแก้ไขการดำเนินงาน กิจกรรม รวมทั้งการเป็นภาคีในการดำเนินงานกิจกรรมต่างๆ ของสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน)

(๕) มีส่วนร่วมในด้านการดำเนินงานของสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) โดยเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้เสียเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย และมาตรการในการดำเนินงาน รวมไปถึงเพื่อการขยายตลาดตามภารกิจหลักของสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) ให้กว้างขวางมากยิ่งขึ้น

(๖) การมีส่วนร่วมในการพัฒนาการดำเนินงานของสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย หรือทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์ความรู้ของการดำเนินงานของบุคลากรในการปฏิบัติงาน การจัดการอย่างยั่งยืนและการพัฒนามาตรฐานการดำเนินงาน รวมไปถึงมุ่งเน้นในการให้ทุกภาคส่วนร่วมกันพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและยกระดับการดำเนินงานของสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน)

๒. สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) ได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินงานการให้บริการ หรือผู้มีส่วนได้เสียเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

(๑) วิเคราะห์บทวนผลการดำเนินงาน และข้อเสนอจากการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา มาให้สอดคล้องกับภารกิจหลัก หรือยุทธศาสตร์ที่สำคัญของสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) โดยวิเคราะห์จากผู้รับบริการ กลุ่มเป้าหมาย หรือผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องกับภารกิจหรือยุทธศาสตร์ที่สำคัญอย่างครอบคลุมและชัดเจน

(๒) แต่งตั้งคณะทำงานจากผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้เสีย ให้เหมาะสมกับภารกิจในแต่ละกลุ่มภารกิจของสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) จัดให้มีการหลากหลายในการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้เสียเกี่ยวกับการดำเนินงาน และรายงานสรุปผลความคิดเห็นของแต่ละภารกิจ เพื่อนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ อาทิเช่น กำหนดให้หน่วยงานภายในของสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) ประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามพันธกิจหลักของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานต่อไป

(ก) กำหนดให้มีผู้รับผิดชอบในการจัดทำแผนดำเนินงาน รวบรวมข้อมูล ติดตาม วิเคราะห์ผล และรายงานผลการดำเนินงาน รวมทั้งนำข้อมูลที่ได้ ใช้ในการวางแผน ปรับปรุง การดำเนินงาน และบริการต่อไป

ก. กำหนดกรอบแนวทางให้ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้เสียเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน โดยกำหนดไว้ภายใต้วัตถุประสงค์ของสำนักงานตามมาตรา ๗ แห่งพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๔๕ ดังต่อไปนี้

(๑) ส่งเสริมการจัดการประชุม การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล และการจัดนิทรรศการในประเทศไทย

๑.๑ เปิดโอกาสเปิดโอกาสให้ผู้ที่เกี่ยวข้องและมีประสบการณ์แลกเปลี่ยน และเผยแพร่ความรู้ในการดำเนินงาน

๑.๒ ผู้บริหารระดับสูงถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ไปยังผู้มีส่วนได้เสียตามพันธกิจทุกกลุ่ม เพื่อเป็นการส่งเสริมพันธกิจให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน

(๒) สนับสนุนหรือจัดให้มีการนำเสนอศิลปะและวัฒนธรรมไทย อันเป็นการทะนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมไทย เปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมทางสังคม ในการให้การสนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมที่ดำรงไว้ซึ่งขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมอันดีงาม

(๓) ให้การบริการด้านความรู้และฝึกอบรมแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือประชาชนให้เกิดความชำนาญและทักษะเทียบเท่ามาตรฐานสากลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

๓.๑ เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการหรือภาคส่วนอื่นที่เกี่ยวข้องเข้ามามีบทบาทในการพัฒนาหลักสูตรในการเข้ารับการอบรมที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง และสอดคล้องต่อพันธกิจของสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน)

๓.๒ เปิดโอกาสให้มหาวิทยาลัยหรือสถาบันการศึกษาเข้ามาส่วนร่วมในการสร้างหลักสูตรทั้งระยะสั้นและระยะยาวเพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร และเป็นการเผยแพร่องค์ความรู้ให้แก่ผู้ที่สนใจในการดำเนินกิจกรรมของสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน)

(๔) เป็นศูนย์กลางข้อมูลด้านการประชุมและการจัดนิทรรศการ

เปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามาส่วนร่วมในการดำเนินงานของสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) เพื่อเป็นการขยายฐานข้อมูลการดำเนินงานของสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) ไปสู่ภายนอกมากยิ่งขึ้น

(๕) ให้ความรู้แก่ผู้ดำเนินธุรกิจการท่องเที่ยวให้เข้าใจการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ

๕.๑ ส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนมาร่วมกันการพัฒนาในรูปแบบกระบวนการรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility : CSR) ด้วยแนวทางการเข้าร่วมสร้างสรรค์ (Co-Creation)

ร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ โดยการมีส่วนร่วม การเชิญชวน และการเปิดโอกาสให้องค์กร
อื่นๆ หรือผู้ดำเนินธุรกิจการท่องเที่ยวได้เข้ามาทำงานร่วมกัน

๕.๒ ให้ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องสร้างสรรค์และสนับสนุนกิจกรรมอันเป็นประโยชน์ต่อการดูแล
รักษา การอนุรักษ์ และการใช้ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม

๕. กลไกการกำกับติดตามอย่างต่อเนื่อง

(๑) พนักงานที่รับผิดชอบดำเนินการวางแผน แนวทางการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวกให้การ
ดำเนินงานเป็นไปตามมาตรการที่ได้กำหนดไว้

(๒) พนักงานที่รับผิดชอบดำเนินการจัดทำแผน มาตรการ ให้ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้เสียมี
ส่วนร่วม เสนอต่อผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) เพื่อให้
ความเห็น และเห็นชอบการดำเนินการตามแผนหรือมาตรการต่อไป

(๓) พนักงานที่รับผิดชอบ จัดทำการประเมินผลการดำเนินงานและวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน
รวมทั้งนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ พัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานตามแผนที่กำหนด โดยจัดทำเป็นรายงานผล
ความก้าวหน้าทุก ๖ เดือน เสนอต่อผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน)
เพื่อทราบและสั่งการต่อไป

จึงประกาศมาเพื่อถือปฏิบัติ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๖ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๒



(นายจirutต์ อิศรางกูร ณ อยุธยา)

ผู้อำนวยการ

สำนักงานส่งเสริมการจัดการประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน)