

## คำสั่ง

สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน)

ที่ ๓๔ /๒๕๖๗

เรื่อง หลักเกณฑ์แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป

เพื่อให้สำนักงานจัดการประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) มีหลักเกณฑ์และวิธีการ การบริหารจัดการรับเรื่องร้องเรียนด้านการให้บริการของสำนักงานที่ชัดเจน เพื่อเป็นการปรับปรุงการบริหารจัดการ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๘ แห่งพระราชกฤษฎีกา จัดตั้งสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๕๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ผู้อำนวยการจึงกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ คำสั่งนี้เรียกว่า “คำสั่งสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) เรื่อง หลักเกณฑ์แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนด้านการให้บริการของสำนักงาน”

ข้อ ๒ บทนิยามในคำสั่งนี้

“สำนักงาน” หมายถึง สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน)

“ส่วนงาน” หมายถึง ส่วนงานของสำนักงานที่กำหนดในข้อบังคับคณะกรรมการส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการว่าด้วย การจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๖๖

“ผู้อำนวยการ” หมายถึง ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ

“ผู้บริหาร” หมายถึง รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ผู้อำนวยการฝ่าย ผู้ชำนาญการ

“พนักงาน” หมายถึง พนักงาน หรือลูกจ้าง ในลำดับชั้น ผู้จัดการอาวุโส ผู้จัดการ ผู้ปฏิบัติการอาวุโส และผู้ปฏิบัติการ

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง บุคคลหรือนิติบุคคล และให้หมายความรวมถึงผู้ได้รับมอบอำนาจให้ ร้องเรียนแทนผู้ร้องเรียนที่มีความประสงค์จะแจ้งเรื่องร้องเรียนตามลักษณะของเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับข้อแนะนำ ดิชมบริการ ผ่านช่องทางต่างๆ ของสำนักงาน เพื่อให้เกิดการแก้ไขปัญหา และอุปสรรคที่ได้รับจากการดำเนินการของสำนักงานหรือพนักงานของสำนักงาน

“นายทะเบียน” หมายถึง ผู้บริหาร หรือพนักงาน ที่ผู้อำนวยการแต่งตั้ง หรือมอบหมาย

“หน่วยงานจัดเก็บเรื่องร้องเรียน” หมายถึง ส่วนงานที่ผู้อำนวยการได้มอบหมาย

“การตอบสนอง” หมายถึง การส่งต่อให้แก่ หัวหน้าส่วนงานที่เกี่ยวข้อง การติดตาม แก้ไข การรวบรวมข้อมูล การปรับปรุงและพัฒนา รวมถึงการแจ้งผลการดำเนินการ หรือความคืบหน้าของการดำเนินการเบื้องต้นให้



ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาสาม (๓) วัน ทั้งนี้ กรณีเรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้ระบุรายละเอียดตามหลักเกณฑ์ สำนักงาน อาจจะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดได้ หรืออาจที่นำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้ง ตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบ

ข้อ ๓ หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

๓.๑ ลักษณะของเรื่องร้องเรียน

๓.๑.๑ เรื่องร้องเรียนทั่วไป คือ เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเกี่ยวกับการไม่ได้รับการอำนวยความสะดวกจากพนักงาน เจ้าหน้าที่ หรือการไม่ได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการจากหลักเกณฑ์และกฎระเบียบของสำนักงาน

๓.๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสบ่าวที่สร้าง ความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๓.๒ เรื่องร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน  
๒) ชื่อส่วนงาน โครงการหรือกิจกรรม ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน  
๓) ลักษณะของเหตุการณ์ ปัญหาและอุปสรรค ที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงตามสมควรเกี่ยวกับเหตุที่เกิดขึ้นดังกล่าว

๔) คำขอของผู้ร้องเรียน

๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๖) ระบุ วัน เดือน ปี

๗) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๓ กรณีเรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะที่เป็นเรื่องเกี่ยวกับ ประโยชน์ส่วนรวม และจะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยาน บุคคลแน่นอนเท่านั้น

๓.๔ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

(๑) เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์และพระบรมวงศานุวงศ์

(๒) เรื่องร้องเรียนที่สำนักงานพิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นเรื่องที่ไม่มีความจริง

(๓) เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน

(๔) เรื่องร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๓.๒

(๕) กรณีอื่นใดที่คณะกรรมการ สสพ.กำหนด



๓.๕ ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

(๑) ส่งเรื่องร้องเรียน หรือร้องเรียนด้วยตนเองภายในวันและเวลาทำการ ของสำนักงาน ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๒.๐๐ น. และเวลา ๑๓.๐๐ - ๑๗.๓๐ น. ณ สำนักงานส่งเสริมการจัดการประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) ที่อยู่ อาคารสยามพิวรรธน์ทาวเวอร์ ชั้น ๒๕ และ ๒๖ เลขที่ ๙๘๙ พระราม ๑ แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๓๐

(๒) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานที่ [www.businesseventsthailand.com](http://www.businesseventsthailand.com)

(๓) ส่งจดหมายมาที่สำนักงาน โดยเจ้าหน้าที่ของถึงผู้อำนวยการ โดยแยกตามลักษณะของเรื่องร้องเรียนในข้อ ๔.๑

(๔) ระบบโทรศัพท์ของสำนักงาน สำหรับกรณีไม่ได้รับความสะดวกในการ รับบริการ การติชม หรือ การให้ข้อเสนอแนะในการให้บริการ โดยจำเป็นต้องแจ้ง ชื่อ-นามสกุล และช่องทางการติดต่อกลับ

ข้อ ๔ กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

๔.๑ ให้นายทะเบียนพิจารณารับเรื่องร้องเรียน เพื่อพิจารณาลักษณะของเรื่องร้องเรียนตามหลักเกณฑ์ เมื่อพิจารณาแล้วให้ปฏิบัติดังนี้

(ก) ในกรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่ได้รับความสะดวกในการรับบริการ ให้นายทะเบียนแจ้งไปยังหัวหน้าฝ่ายหรือส่วนงานที่ดูแลการให้บริการนั้นแก้ไขโดยทันที

(ข) ในกรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานและเจ้าหน้าที่ ให้นายทะเบียนแจ้งไปยังหัวหน้าฝ่ายหรือส่วนงานที่ดูแลการให้บริการนั้น สืบสวนหาข้อเท็จจริง และหากได้ข้อเท็จจริงว่ามีการประพฤติปฏิบัติที่ไม่เหมาะสม ให้ปฏิบัติตามข้อ ๖.๒

(ค) ในกรณีเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่ กำหนดในคำสั่งนี้

เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้นายทะเบียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียน ทราบโดยเร็วที่สุดภายในเวลาสาม (๓) วันทำการ เว้นแต่กรณีให้ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามรถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

ข้อ ๕ การติดตามเรื่องร้องเรียน หากส่วนงานใดได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว ดำเนินการล่าช้าเพิกเฉยหรือไม่ชี้แจง ผลการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้นายทะเบียนติดตามเรื่องทางโทรศัพท์ อีเมล หรือตามด้วยตนเอง และหากฝ่ายหรือส่วนงานไม่ตอบสนองเรื่องร้องเรียน ให้นายทะเบียนจัดทำบันทึกสรุปเรื่องรายงาน โดยตรงต่อผู้อำนวยการให้สั่งการต่อไปตามที่เห็นสมควร





ข้อ ๖ การรายงานผลและยุติเรื่องร้องเรียน

๖.๑ กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไปเกี่ยวกับการไม่ได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการจากสำนักงาน เมื่อผู้อำนวยการสั่งการแล้ว ให้นายทะเบียนรีบดำเนินการแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ ตามที่อยู่หรือช่องทางตอบกลับที่ผู้ร้องเรียนได้ให้ไว้แก่ สำนักงาน ทั้งนี้ ภายในสาม (๓) วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งผลสรุปเรื่องร้องเรียน แต่หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ เนื่องจากข้อร้องเรียนมีข้อพิจารณาที่ยุ่งยากซับซ้อน ให้นายทะเบียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงการดำเนินการ ของสำนักงานเป็นระยะๆ ตามผลความคืบหน้า

๖.๒ ในกรณีร้องเรียนการปฏิบัติงานของพนักงานและเจ้าหน้าที่ หากได้ข้อเท็จจริงว่า เป็นการประพฤติปฏิบัติที่ไม่เหมาะสม เมื่อผู้อำนวยการสั่งการแล้ว ให้นายทะเบียนส่งเรื่องให้กับส่วนงานที่เกี่ยวข้องนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบของสำนักงาน

ข้อ ๗ การถอนเรื่องร้องเรียน ผู้ร้องเรียนมีสิทธิที่จะถอนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ เมื่อนายทะเบียนได้รับแจ้งจากผู้ร้องเรียนว่าจะถอนเรื่องร้องเรียน ให้ยื่นเป็นหนังสือต่อ นายทะเบียนและลงมือชื่อผู้ร้องเรียน แต่ถ้าผู้ร้องเรียนถอนเรื่องร้องเรียนด้วยวาจา ให้นายทะเบียนบันทึกไว้และให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

ข้อ ๘ การจัดเก็บข้อมูลร้องเรียน ให้นายทะเบียนส่งข้อมูลร้องเรียน เพื่อรวบรวม จัดเก็บข้อมูล สรุปผลสถิติ และการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ให้แก่หน่วยงานจัดเก็บเรื่องร้องเรียน และรายงานให้ผู้อำนวยการทราบเป็นประจำทุกสาม (๓) เดือน พร้อมทั้งเผยแพร่รายงานไว้ในเว็บไซต์ ของ สสปน. และจัดเก็บไว้ในฐานข้อมูลของ สสปน.

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๗ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๗



(นายจิรุตต์ อิศรางกูร ณ อยุธยา)

ผู้อำนวยการ

สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน)





## การจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป

หลักเกณฑ์แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนด้านการให้บริการของสำนักงาน  
สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน)

ลำดับ	ขั้นตอนการจัดการ	รายละเอียด	ระยะเวลา
๑		๑. นายทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้ a) ร้องเรียนด้วยตนเองที่สำนักงาน b) เว็บไซต์สำนักงาน ที่ <a href="http://www.thaiconventionthailand.or.th">www.thaiconventionthailand.or.th</a> c) Email Adds : supporttmc@ceb.or.th d) Facebook : Thai MICE Connect e) Line : @thaimiceconnect f) ส่งจดหมายมายังสำนักงาน g) ระบบโทรศัพท์ของสำนักงาน สำหรับร้องเรียนปัญหาการให้บริการ หรือติชม หรือการให้ข้อเสนอแนะ	
๒		๒. นายทะเบียนพิจารณาแยกเรื่องร้องเรียนทุจริต โดยเร็วที่สุด ๒.๑ นายทะเบียน (Admin) ระบบสามารถตอบกลับและแก้ไขปัญหาได้ทันที ๒.๒ ส่งให้ฝ่ายหรือส่วนงานที่ให้บริการ กรณีการไม่ได้ ได้รับความสะดวกในการรับบริการ เพื่อดำเนินการแก้ไข	ดำเนินการโดยเร็วที่สุด
๓		๓. เจ้าหน้าที่ของฝ่ายหรือส่วนงานที่ให้บริการ แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้น ให้ผู้ร้องเรียนทราบ หรือสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม ๓.๑ เจ้าหน้าที่ของฝ่ายหรือส่วนงานที่ให้บริการ ดำเนินการแก้การให้บริการตามข้อร้องเรียน	โดยเร็วที่สุด หรือภายใน ๓ วัน
๔		๔. เจ้าหน้าที่ของฝ่ายหรือส่วนงานที่ให้บริการ แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขให้ผู้ร้องเรียนทราบ	โดยเร็วที่สุด
๕		๕. เจ้าหน้าที่ของฝ่ายหรือส่วนงานที่ให้บริการ จัดเก็บข้อมูลเพื่อไปพัฒนาการให้บริการต่อไป	โดยเร็วที่สุด