

คำสั่ง

สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน)

ที่ ๘๓ / ๒๕๖๘

เรื่อง หลักเกณฑ์แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนด้านการให้บริการของสำนักงาน

เพื่อให้สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) มีหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการรับเรื่องร้องเรียนด้านการให้บริการของสำนักงานที่ชัดเจน เพื่อเป็นการปรับปรุงการบริหารจัดการการพัฒนาคูณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๘ แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๔๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ผู้อำนวยการจึงกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ให้ยกเลิกคำสั่งสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) ที่ ๓๔/๒๕๖๗ เรื่อง หลักเกณฑ์แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไป

ข้อ ๒ คำสั่งนี้เรียกว่า “คำสั่งสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) เรื่อง หลักเกณฑ์แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนด้านการให้บริการของสำนักงาน”

ข้อ ๓ บทนิยามในคำสั่งนี้

“สำนักงาน” หมายถึง สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน)

“ส่วนงาน” หมายถึง ส่วนงานของสำนักงานที่กำหนดในข้อบังคับคณะกรรมการส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการว่าด้วย การจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๖๖

“ผู้อำนวยการ” หมายถึง ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ

“ผู้บริหาร” หมายถึง รองผู้อำนวยการ ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้อำนวยการฝ่าย ผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการ

“พนักงาน” หมายถึง พนักงานหรือลูกจ้างในลำดับชั้นผู้จัดการอาวุโส ผู้จัดการ ผู้ปฏิบัติการอาวุโส และผู้ปฏิบัติการ

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง บุคคลหรือนิติบุคคล และให้หมายความรวมถึงผู้ได้รับมอบอำนาจให้ร้องเรียนแทนผู้ร้องเรียนที่มีความประสงค์จะแจ้งเรื่องร้องเรียนตามลักษณะของเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับข้อแนะนำ ดิชมบริการ ผ่านช่องทางต่างๆ ของสำนักงาน เพื่อให้เกิดการแก้ไขปัญหา และอุปสรรคที่ได้รับจากการดำเนินการของ สำนักงานหรือพนักงานของสำนักงาน

“นายทะเบียน” หมายถึง ผู้บริหาร หรือพนักงาน ที่ผู้อำนวยการแต่งตั้ง หรือมอบหมายให้เป็นผู้มีหน้าที่พิจารณาเรื่องร้องเรียน กำกับดูแลการดำเนินการ และรายงานผลต่อผู้อำนวยการ

“หน่วยงานจัดเก็บเรื่องร้องเรียน” หมายถึง ส่วนงานที่ผู้อำนวยการได้มอบหมายให้เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ประสานงานกับนายทะเบียน ในการดำเนินการตามกระบวนการที่เกี่ยวข้องตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

“การตอบสนอง” หมายถึง การส่งต่อให้แก่ ผู้อำนวยการฝ่าย ผู้อำนวยการสำนัก หรือหัวหน้าส่วนงานที่ให้บริการ การติดตาม แก้ไข การรวบรวมข้อมูล การปรับปรุงและพัฒนา รวมถึงการแจ้งผลการดำเนินการ หรือความคืบหน้าของการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลา ๓ (สาม) วัน ทั้งนี้ในกรณีที่มีรายละเอียดและหลักฐานที่ชัดเจน นายทะเบียนจะนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการพิจารณาและดำเนินการตามระเบียบและข้อบังคับของสำนักงาน กรณีเรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้ระบุรายละเอียดตามหลักเกณฑ์สำนักงานอาจจะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดได้

ข้อ ๔ หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

๔.๑ ลักษณะของเรื่องร้องเรียนด้านการให้บริการ

- ๔.๑.๑ การร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นการติชม หรือการสอบถามเกี่ยวกับวิธีและขั้นตอนที่ถูกต้องในการปฏิบัติ การติดตามผล ทางด้านการให้บริการ
- ๔.๑.๒ เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเกี่ยวกับการไม่ได้รับบริการหรือการอำนวยความสะดวกจากการปฏิบัติของพนักงานและเจ้าหน้าที่
- ๔.๑.๓ เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเกี่ยวกับการไม่ได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการที่เกิดจากหลักเกณฑ์และกฎระเบียบของสำนักงาน

๔.๒ หลักเกณฑ์ในการพิจารณารับเรื่องร้องเรียน

- ๔.๒.๑ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มีพยานหลักฐานอย่างชัดเจน มิใช่ลักษณะกระแสวิกฤตที่สร้างความเสียหายแก่บุคคล และไม่ปรากฏพยานหลักฐานตลอดจนขาดพยานบุคคลที่ปรากฏชัดเจน
- ๔.๒.๒ เรื่องร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้
 - (๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน (ที่สามารถติดต่อได้)
 - (๒) ชื่อส่วนงาน โครงการหรือกิจกรรม ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
 - (๓) ลักษณะของเหตุการณ์ ปัญหาและอุปสรรค ที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงตามสมควรเกี่ยวกับเหตุที่เกิดขึ้นดังกล่าว
 - (๔) คำขอของผู้ร้องเรียน
 - (๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
 - (๖) ระบุ วัน เดือน ปี
 - (๗) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล ซึ่งต้องแสดงโดยชัดเจน

๔.๓ กรณีเรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ว่าจะป็นหนังสือ จดหมายหรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จะรับพิจารณาเฉพาะที่เป็นเรื่องเกี่ยวกับประโยชน์ส่วนรวม และจะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุพยานหลักฐาน และกรณีแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง รวมถึงสามารถที่จะระบุได้โดยชัดเจนได้ว่าหมายถึงบุคคลใดได้เท่านั้น

๔.๔ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

- (๑) เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์และพระบรมวงศานุวงศ์
- (๒) เรื่องร้องเรียนที่สำนักงานพิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นเรื่องที่ไม่มีความจริง
- (๓) เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน
- (๔) เรื่องร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๔.๒.๒
- (๕) กรณีอื่นใดที่คณะกรรมการส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ กำหนด

๔.๕ ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

๔.๕.๑ ส่งเรื่องร้องเรียน ข้อติชม หรือร้องเรียนด้วยตนเองภายในวันและเวลาทำการของสำนักงาน ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐-๑๒.๐๐ น. และเวลา ๑๓.๐๐-๑๗.๓๐ น. ณ สำนักงานส่งเสริมการจัดการประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) เลขที่ ๘๘๘ อาคารสยามพิวรรธน์ทาวเวอร์ ชั้น ๒๕ และ ๒๖ พระราม ๑ แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๓๐

๔.๕.๒ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานที่ www.businesseventsthailand.com

๔.๕.๓ ส่งจดหมายมาที่สำนักงาน โดยเจ้าหน้าที่ของถึงผู้อำนวยการ

๔.๕.๖ ระบบโทรศัพท์ของสำนักงาน สำหรับกรณีไม่ได้รับความสะดวกในการรับบริการ การติชม หรือการให้ข้อเสนอแนะในการให้บริการ โดยจำเป็นต้องแจ้ง ชื่อ-นามสกุล และช่องทางการติดต่อกลับ

๔.๖ กรณีการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการแก้ปัญหาการให้บริการที่มักจะพบบ่อย ผู้ร้องเรียน/ผู้สอบถาม สามารถค้นหาข้อมูลผ่านช่องทางระบบ Line OA: @thaimiceconnect และ Facebook: Facebook.com/Thai MICE Connect ที่ให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยมีการตอบข้อซักถามในรูปแบบแบบอัตโนมัติทันที และการตอบข้อซักถามโดยเจ้าหน้าที่ส่วนงานการตลาดดิจิทัลในเบื้องต้น เช่น การแก้ไขปัญหาการให้บริการที่มักจะพบบ่อย สามารถเลือกปัญหา/คำถาม ที่เมนู “คำถามที่พบบ่อย” (FAQ)

กรณีข้อร้องเรียนหรือคำถามอื่น มีการดูแลโดยเจ้าหน้าที่ส่วนงานนวัตกรรมไมซ์ (แอดมินระบบ) คอยตอบคำถามและแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน ๒๔ ชั่วโมง

หากเป็นการร้องเรียน ทุจริต/อื่นๆ จะถูกส่งต่อไปยัง นายทะเบียน เพื่อเข้ากระบวนการตามระเบียบต่อไป

ข้อ ๕ กระบวนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน เมื่อนายทะเบียนพิจารณาลักษณะของเรื่องร้องเรียนตามหลักเกณฑ์ และรับเรื่องร้องเรียนไว้แล้ว ให้ปฏิบัติดังนี้

(ก) ในกรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่ได้รับความสะดวกในการรับบริการ ให้นายทะเบียนแจ้งไปยังผู้อำนวยการฝ่าย ผู้อำนวยการสำนัก หรือหัวหน้าส่วนงานที่ให้บริการนั้นแก้ไขโดยทันที

(ข) ในกรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานและเจ้าหน้าที่ ให้นายทะเบียนแจ้งไปยังผู้อำนวยการฝ่าย ผู้อำนวยการสำนัก หรือหัวหน้าส่วนงานที่ให้บริการนั้น สืบสวนหาข้อเท็จจริง และหากได้ข้อเท็จจริงว่ามีการประพฤติปฏิบัติที่ไม่เหมาะสม ให้ปฏิบัติตามข้อ ๗.๒

(ค) ในกรณีเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่ กำหนดในคำสั่งนี้ เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้นายทะเบียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียน ทราบโดยเร็วที่สุดภายในเวลา ๓ (สาม) วันทำการ เว้นแต่กรณีให้ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สมารถติดต่อกลับไป ยังผู้ร้องเรียนได้

ข้อ ๖ การติดตามเรื่องร้องเรียน หากส่วนงานใดได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว ดำเนินการล่าช้า เพิกเฉยหรือไม่ชี้แจง ผลการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้นายทะเบียนติดตามเรื่องทางโทรศัพท์ อีเมล หรือตามด้วยตนเอง และหากฝ่ายหรือส่วนงานไม่ตอบสนองเรื่องร้องเรียน ให้นายทะเบียนจัดทำบันทึกสรุปเรื่องรายงานโดยตรงต่อผู้อำนวยการให้สั่งการต่อไปตามที่เห็นสมควร

ข้อ ๗ การรายงานผลและยุติเรื่องร้องเรียน

๗.๑ กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไปเกี่ยวกับการไม่ได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการจากสำนักงาน เมื่อผู้อำนวยการรับทราบและมีข้อสั่งการแล้ว ให้นายทะเบียนรีบดำเนินการแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ ตามที่อยู่หรือช่องทางตอบกลับที่ผู้ร้องเรียนได้ให้ไว้แก่สำนักงาน ทั้งนี้ ภายใน ๓ (สาม) วันทำการนับแต่วันที่ได้รับแจ้งผลสรุปเรื่องร้องเรียน แต่หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ เนื่องจากข้อร้องเรียนมีข้อพิจารณาที่ยุ้งยากซับซ้อน ให้นายทะเบียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงการดำเนินการของสำนักงานเป็นระยะๆ ตามผลความคืบหน้า

๗.๒ ในกรณีร้องเรียนการปฏิบัติงานของพนักงานและเจ้าหน้าที่ หากได้ข้อเท็จจริงว่าเป็นการประพฤติปฏิบัติที่ไม่เหมาะสม เมื่อผู้อำนวยการรับทราบและมีข้อสั่งการแล้ว ให้นายทะเบียนส่งเรื่องให้กับส่วนงานที่เกี่ยวข้องนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสืบสวน สอบสวนหาข้อเท็จจริง และดำเนินการพิจารณาทางวินัย หรืออื่นๆ ตามข้อบังคับ ระเบียบของสำนักงาน

ข้อ ๘ การถอนเรื่องร้องเรียน ผู้ร้องเรียนมีสิทธิที่จะถอนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดหรือบางส่วน เมื่อใดก็ได้ เมื่อนายทะเบียนได้รับแจ้งจากผู้ร้องเรียนว่าจะถอนเรื่องร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนขอถอนเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือต่อนายทะเบียนและลงมือชื่อผู้ร้องเรียน แต่หากถ้าผู้ร้องเรียนขอถอนเรื่องร้องเรียนด้วยวาจา ให้นายทะเบียนจดบันทึกไว้และให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

ข้อ ๙ การจัดเก็บข้อมูลร้องเรียน ให้นายทะเบียนส่งข้อมูลร้องเรียน เพื่อรวบรวม จัดเก็บ ข้อมูล สรุปผลสถิติ และการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ให้แก่หน่วยงานจัดเก็บเรื่องร้องเรียน และรายงาน ให้ผู้อำนวยการทราบ เป็นประจำทุก ๓ (สาม) เดือน พร้อมทั้งเผยแพร่รายงานไว้ในเว็บไซต์ ของ สสปน. และ จัดเก็บไว้ในฐานข้อมูลของ สสปน.

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ พฤศจิกายน ๒๕๖๘ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๘

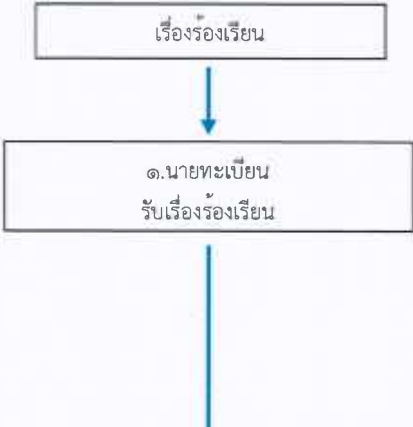
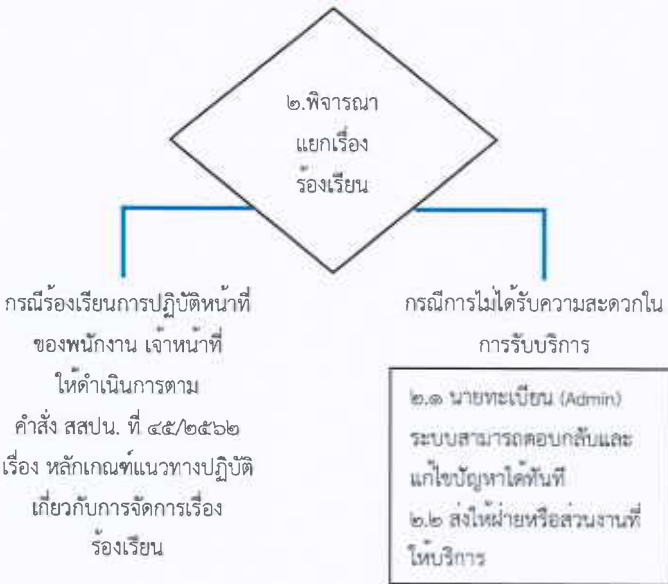
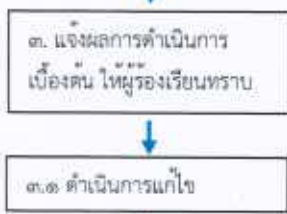
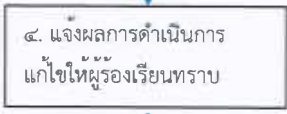
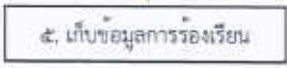


(นางศุภวรรณ ตีระรัตน์)

ผู้อำนวยการ

สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน)

หลักเกณฑ์แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนด้านการให้บริการของสำนักงาน
สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน)

ลำดับ	ขั้นตอนการจัดการ	รายละเอียด	ระยะเวลา
๑	 <pre> graph TD A[เรื่องร้องเรียน] --> B[๑.นายทะเบียน รับเรื่องร้องเรียน] </pre>	๑. นายทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้ a) ร้องเรียนด้วยตนเองที่สำนักงาน b) เว็บไซต์สำนักงาน ที่ www.businesseventthailand.com c) Email Add: supporttmc@tceb.or.th d) Facebook : Thai MICE Connect e) Line : @thaimiceconnect f) ส่งจดหมายมายังสำนักงาน g) ระบบโทรศัพท์ของสำนักงาน สำหรับเรื่องร้องเรียนปัญหาการให้บริการ หรือติชม หรือการให้ข้อเสนอแนะ	
๒	 <pre> graph TD C{๒.พิจารณา แยกเรื่อง ร้องเรียน} --> D[กรณีร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ ของพนักงาน เจ้าหน้าที่ ให้ดำเนินการตาม คำสั่ง สสปน. ที่ ๔๕/๒๕๖๒ เรื่อง หลักเกณฑ์แนวทางปฏิบัติ เกี่ยวกับการจัดการเรื่อง ร้องเรียน] C --> E[กรณีการไม่ได้รับความสะดวกใน การให้บริการ] E --> F[๒.๑ นายทะเบียน (Admin) ระบบสามารถตอบกลับและ แก้ไขปัญหาได้ทันที ๒.๒ ส่งให้ฝ่ายหรือส่วนงานที่ ให้บริการ] </pre>	๒. นายทะเบียนพิจารณาแยกเรื่องร้องเรียน โดยเร็วที่สุด ๒.๑ นายทะเบียน (Admin) ระบบสามารถตอบกลับและแก้ไขปัญหาได้ทันที ๒.๒ ส่งให้ฝ่ายหรือส่วนงานที่ให้บริการ กรณีการไม่ได้รับความสะดวกในการรับบริการ เพื่อดำเนินการแก้ไข	ดำเนินการโดยเร็วที่สุด
๓	 <pre> graph TD G[๓. แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้น ให้ผู้ร้องเรียนทราบ] --> H[๓.๑ ดำเนินการแก้ไข] </pre>	๓. เจ้าหน้าที่ของฝ่ายหรือส่วนงานที่ให้บริการ แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้น ให้ผู้ร้องเรียนทราบ หรือสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม ๓.๑ เจ้าหน้าที่ของฝ่ายหรือส่วนงานที่ให้บริการ ดำเนินการแก้ไขการให้บริการตามข้อร้องเรียน	โดยเร็วที่สุดหรือภายใน ๓ วัน
๔	 <pre> graph TD I[๔. แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขให้ผู้ร้องเรียนทราบ] </pre>	๔. เจ้าหน้าที่ของฝ่ายหรือส่วนงานที่ให้บริการ แจ้งผลการดำเนินการแก้ไข ให้ผู้ร้องเรียนทราบ	โดยเร็วที่สุด
๕	 <pre> graph TD J[๕. เก็บข้อมูลการร้องเรียน] </pre>	๕. เจ้าหน้าที่ของฝ่ายหรือส่วนงานที่ให้บริการ จัดเก็บข้อมูลเพื่อไปพัฒนาการให้บริการต่อไป	โดยเร็วที่สุด