



นโยบายการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ด้านการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) มีนโยบายในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนที่ได้รับจากลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบจากการใช้บริการที่เกี่ยวข้องจากการท่องเที่ยวภายในประเทศไทย ให้ได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งพิจารณาดำเนินการต่อข้อร้องเรียน ด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม และมีมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียน ตลอดจน พยานบุคคลที่เกี่ยวข้องในทุกกระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียน เพื่อให้การดำเนินงานของ ททท. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และแนวทางการบริหารจัดการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นอกจากนี้ ททท. จะนำข้อมูลหรือข้อเสนอแนะที่ได้มาปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้สามารถเป็นผู้ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทยในการสร้างประสบการณ์ทรงคุณค่าและมุ่งสู่ความยั่งยืน จึงได้กำหนดนโยบายด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ ททท. ดังนี้

๑. การดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการที่เกี่ยวข้องเนื่องจากการท่องเที่ยวภายในประเทศไทย เริ่มตั้งแต่การรับเรื่อง การพิจารณาสถานการณ์ หรือการประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการติดตามประเมินผล เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น

๒. กำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียน รับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมถึงปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของข้อร้องเรียน ผู้ร้องเรียน หรือพยานที่เกี่ยวข้องจะต้องปฏิบัติตามแนวทางของกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

๓. ดำเนินการต่อข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาล มีความรับผิดชอบ ต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม สุจริต ยุติธรรม เท่าเทียม รวมทั้งรักษาข้อมูลส่วนบุคคลตามกฎหมาย เพื่อให้การดำเนินงานของ ททท. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

๔. ส่งเสริมให้ประชาชนได้รับการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน หรือสอบถามข้อมูลต่าง ๆ รวมทั้งประสานงานอำนวยความสะดวกกับประชาชนในการดำเนินงานรับเรื่องข้อร้องเรียน

๕. การพิจารณาข้อร้องเรียน แก้ไข และตอบกลับข้อร้องเรียน ดำเนินการตามข้อกำหนดมาตรฐานการให้บริการรับข้อร้องเรียน ข้อตกลงในการแก้ไขและการตอบกลับข้อร้องเรียน และแนวทางการจัดการ/ระยะเวลาการแก้ไขข้อร้องเรียน โดยอ้างอิงตามคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนและข้อคิดเห็นด้านการท่องเที่ยว ของศูนย์ประสานรับ-ส่งเรื่องร้องเรียนและข้อคิดเห็นด้านการท่องเที่ยว

ประกาศ ณ วันที่ ๑๒ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗

(นางสาวฐาปนี เกียรติไพบูลย์)

ผู้อำนวยการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย