



ประกาศสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย  
เรื่อง มาตรการและกลไกในการให้ผู้มีส่วนได้เสียเข้ามามีส่วนร่วม

สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย มุ่งเน้นการบริหารงานและการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ตามหลักธรรมาภิบาล ตามที่พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐจะต้องดำเนินการโดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการจากภาครัฐ และจะต้องมีแนวทางในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน นอกจากนี้ยังคำนึงถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๘ (๘) แห่งพระราชกำหนดการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๕๘ ผู้อำนวยการสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยจึงกำหนดมาตรการและกลไกในการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานภายใต้ภารกิจของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ดังนี้

๑. สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยบริหารงานแบบมีส่วนร่วม โดยให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจ และตามความเหมาะสม ดังนี้

๑.๑ การมีส่วนร่วมด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร โดยจะนำเสนอข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยที่ถูกต้องครบถ้วนเพื่อให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนรับทราบและสามารถเข้าถึงได้

๑.๒ การมีส่วนร่วมด้านการแสดงความคิดเห็น โดยเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสียมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นรวมทั้งให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินการหรือการปฏิบัติงานของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยและหน่วยงานภายในอย่างเป็นระบบและอิสระ

๑.๓ การมีส่วนร่วมด้านการติดตามการดำเนินงาน โดยมีการนำเสนอการดำเนินงานและรายงานประจำปีของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียมีส่วนร่วมในการติดตามการดำเนินงานของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย

๑.๔ การมีช่องทางให้ผู้มีส่วนได้เสียเข้ามามีส่วนร่วม โดยให้มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก รวดเร็วและเหมาะสม เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้มีส่วนได้เสียเข้ามารับทราบข้อมูล แสดงความคิดเห็นและติดตามการดำเนินงานของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย

๑.๕ การประชาสัมพันธ์กิจกรรมที่ให้ผู้มีส่วนได้เสียเข้ามามีส่วนร่วม โดยเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมต่อสาธารณะที่ผู้มีส่วนได้เสียสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในช่องทางการสื่อสารของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย



๑.๖ การส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้มีส่วนได้เสียเข้ามามีส่วนร่วม โดยผู้บริหารทุกระดับของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยให้ความสำคัญในการส่งเสริมและสนับสนุนในการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียเข้ามามีส่วนร่วมในการรับทราบข้อมูลข่าวสาร การให้ข้อมูลตามที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งการแสดงความคิดเห็นและติดตามการดำเนินงานของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย

๒. สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยได้กำหนดกรอบขั้นตอน และวิธีการดำเนินงานในการให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ดังนี้

๒.๑ ให้ทบทวนผลการดำเนินงานที่สอดคล้องกับภารกิจหลัก หรือยุทธศาสตร์ที่สำคัญของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย แล้ววิเคราะห์เพื่อจัดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องกับภารกิจหลัก ภารกิจสำคัญ หรือยุทธศาสตร์สำคัญอย่างชัดเจนและครอบคลุม

๒.๒ กำหนดแนวทางการดำเนินงานในการให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียเข้ามามีส่วนร่วมอย่างเหมาะสม โดยระบุถึงความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ช่องทางการมีส่วนร่วม ความถี่/ความสัมพันธ์ของการให้บริการ แนวทางการปฏิบัติหรือกระบวนการที่ใช้และตัวชี้วัดผลลัพธ์ การดำเนินงานตามระดับการเปิดโอกาสที่ให้เข้ามามีส่วนร่วม

๒.๓ จัดให้มีผู้แทนหรือแต่งตั้งกรรมการ/ผู้ทำงาน จากกลุ่มผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นตามระดับการเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมอย่างเหมาะสม

๒.๔ จัดให้มีช่องทางที่หลากหลาย เช่น กล้องรับความเห็น โทรศัพท์ (Call Center) จดหมาย e-mail หรือช่องทางรับแจ้งปัญหาและข้อเสนอแนะในเว็บไซต์ รวมถึงการให้ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นด้วยตนเองในการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และเปิดโอกาสให้กลุ่มผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน รวมถึงช่องทางการรับฟังความคิดเห็น และข้อร้องเรียนต่างๆ เพื่อพัฒนา ปรับปรุง การดำเนินงานตามภารกิจให้มีประสิทธิภาพ และโปร่งใсыิ่งขึ้น

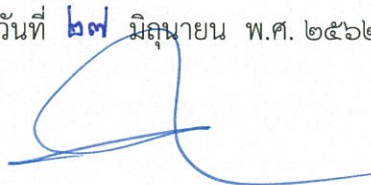
๒.๕ กำหนดให้มีการบริหารจัดการข้อร้องเรียนเพื่อคัดกรอง ดำเนินการตอบสนองข้อร้องเรียนและติดตามประเมินผลการดำเนินงานที่ได้รับผ่านทางช่องทางตามข้อ ๒.๔

๒.๖ กำหนดให้หน่วยงานหลักที่รับผิดชอบจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสียตามภารกิจหลักและยุทธศาสตร์ที่สำคัญของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ทั้งในภาพรวมและรายข้อในมิติต่างๆ ตลอดจนวิเคราะห์และรายงานผลต่อผู้บริหารที่รับผิดชอบและที่ประชุมคณะผู้บริหาร

๒.๗ ให้จัดทำรายงานผลการดำเนินงานของการมีส่วนร่วมตามภารกิจ แผนการดำเนินงาน ผลการสำรวจ และสรุปผลการดำเนินงานภาพรวม เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยต่อไป

จึงประกาศมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๗ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๒



(นายจุฬา สุขมานพ)

ผู้อำนวยการสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย