



ประกาศสถาบันบริหารจัดการธนาคารที่ดิน (องค์การมหาชน)
เรื่อง มาตรการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน

สถาบันบริหารจัดการธนาคารที่ดิน (องค์การมหาชน) หรือ บจธ. ได้จัดทำมาตรการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขึ้น ซึ่งเป็นหลักการสำคัญประการหนึ่งของความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้การบริหารงานและดำเนินงานของ บจธ. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีธรรมาภิบาล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดโอกาสให้ภาคประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน การแสดงความคิดเห็น การร่วมรับรู้ ร่วมวางแผนงานและการดำเนินงาน ร่วมคิดและตัดสินใจปัญหาสำคัญ รวมถึงการตรวจสอบการดำเนินงาน ตามนโยบาย แผนงาน โครงการ ตลอดจนกิจกรรมสำคัญเพื่อการบริหารจัดการที่ดิน และการจัดตั้งธนาคารที่ดิน ดังนี้

๑. การรับฟังความคิดเห็นและการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ บจธ. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ และสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานของ บจธ. รวมถึงเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงาน ในกระบวนการต่างๆ ของ บจธ.

๒. การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน บจธ. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานในขั้นตอนต่างๆ ตั้งแต่การรับรู้ข้อมูล การร่วมแสดงทัศนะความคิด ร่วมวางแผนร่วมดำเนินงานตามแผนการปฏิบัติงาน ร่วมในการเสนอปัญหา ร่วมคิดแนวทางการแก้ไขปัญหา และการร่วมติดตามตรวจสอบการดำเนินงาน เพื่อความโปร่งใสของการดำเนินงานของ บจธ.

ทั้งนี้ บจธ. มี กลไกการดำเนินการ วิธีการดำเนินการ และหน่วยงานรับผิดชอบ เพื่อรองรับการดำเนินการตามมาตรการดังกล่าว ดังนี้

มาตรการ	กลไกการดำเนินการ	วิธีดำเนินการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
๑. การรับฟังความคิดเห็นและการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นข้อ เสนอแนะรวมทั้งการตรวจสอบการดำเนินการ กระบวนการให้บริการต่างๆ ของ บจธ.	(๑) เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นข้อ เสนอแนะรวมทั้งการตรวจสอบ เกี่ยวกับการดำเนินงานในกระบวนการให้บริการต่างๆ รวมถึงการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในการให้บริการ ของ บจธ. (๒) จัดให้มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นทั้งช่องทางออนไลน์ ประกอบด้วย เว็บไซต์หลักของสถาบัน ในส่วนของแบบฟอร์มติดต่อสอบถาม (https://www.labai.or.th/) หรือ ศูนย์บริการช่วยเหลือประชาชน	- กองประชาสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร - กองบริหารทุนและสินเชื่อ - กองบริหารกลางและพัสดุ

มาตรการ	กลไกการดำเนินการ	วิธีดำเนินการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
		<p>(http://service.labai.or.th/), Facebook ของสถาบัน และ E-mail หลักของสถาบัน (labai@labai.or.th) และช่องทางออนไลน์ โดยการส่งจดหมายเข้ามาที่ บจธ. โดยตรง หรือเข้ามาติดต่อที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารและบริการประชาชนของ บจธ.</p> <p>(๓) จัดทำรายงาน และสรุปผลการรับฟังความคิดเห็น ข้อมูลสถิติเสนอต่อผู้อำนวยการ บจธ.</p>	
<p>๒. การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน</p>	<p>๑) การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ บจธ.</p>	<p>(๑) ดำเนินการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ บจธ. ในเรื่องของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานและการรับรู้เกี่ยวกับ บจธ. การมีส่วนร่วมและช่องทางการเผยแพร่การบริการในภาพรวม (ดำเนินการสำรวจ ปีละ ๑ ครั้ง)</p> <p>(๒) ใช้แบบสำรวจในการเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการจาก บจธ. ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่าง โดยประเด็นคำถามครอบคลุมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานและการรับรู้เกี่ยวกับ บจธ. การมีส่วนร่วมและช่องทางการเผยแพร่การบริการในภาพรวม</p> <p>(๓) ประมวลผลการสำรวจฯ และจัดทำรายงานสรุปผลการสำรวจฯ</p> <p>(๔) รายงานต่อ ผู้อำนวยการ บจธ. และ คณะกรรมการ บจธ.</p>	<p>กองนโยบายและแผน</p>
	<p>๒) การเปิดโอกาสให้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อการ</p>	<p>(๑) มีการเชิญหน่วยงานรัฐ องค์กรภาคประชาสังคม และภาคส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ร่วมการประชุมหารือ การประชุมความคิดเห็นเพื่อการจัดทำแผนงานต่างๆ กระบวนการดำเนินงาน/ขั้นตอนการดำเนินงานตามภารกิจของ บจธ.</p>	<p>- กองบริหารจัดการที่ดิน ๑,๒</p>

มาตรการ	กลไกการดำเนินการ	วิธีดำเนินการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
	จัดทำแผนเพื่อการดำเนินงานของ บจธ.	(๒) จัดทำรายงานสรุปผลการประชุมหรือการประชุมระดมความคิดเห็น เสนอต่อผู้อำนวยการ บจธ. (๓) ดำเนินการตามแผนงานต่างๆ กระบวนการดำเนินงาน/ขั้นตอนการดำเนินงานตามภารกิจของ บจธ.	- กองพัฒนาส่งเสริมศักยภาพชุมชน - กองนโยบายและแผน

จึงประกาศใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๗ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๒



(นายจรศักดิ์ เจียรนากุล)

ผู้อำนวยการสถาบันบริหารจัดการธนาคารที่ดิน