



องค์การสวนสัตว์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

THE ZOOLOGICAL PARK ORGANIZATION UNDER THE ROYAL PATRONAGE OF H.M. THE KING

267/1 ถนนประชากรราษฎร์ สาย1 แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพฯ 10800 โทร. 0 2587 0055 โทรสาร 0 2587 0051, 0 2587 0060

267/1 Pracharat 1 Rd., Bangsue, Bangkok 10800 Thailand Tel. (662) 587 0055 Fax : (662) 587 0051, 587 0060 www.zoothailand.org

มาตรการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม ในการดำเนินงานขององค์การสวนสัตว์

เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การสวนสัตว์ เป็นไปด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้
ปลอดจากการทุจริตและประพฤติมิชอบในการปฏิบัติงาน จึงได้กำหนดมาตรการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม
ในการตรวจและติดตามการดำเนินงานขององค์การสวนสัตว์ ดังนี้

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเปิดโอกาสและส่งเสริมให้มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน และ
การมีส่วนร่วมของผู้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านช่องทางต่างๆ

๒. เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของ องค์การสวนสัตว์ ตามอำนาจหน้าที่
ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นที่ยอมรับ

มาตรการ

๑. กำหนดให้มีการเผยแพร่ข้อมูลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของ องค์การสวนสัตว์
ผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน (www.zoothailand.org) และช่องทางอื่นๆ ต่อสาธารณะตามความเหมาะสม
เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ รวมทั้งเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงและ
พัฒนาการดำเนินงานขององค์การสวนสัตว์

๒. กำหนดให้สำนักกฎหมาย บริหารจัดการข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์
เว็บไซต์ จดหมาย กล่องรับฟังความคิดเห็น กิจกรรมต่างๆ เป็นต้น และรายงานต่อผู้อำนวยการองค์การสวนสัตว์
เป็นประจำ

๓. กำหนดให้สำนักพัฒนาธุรกิจ ศึกษา วิเคราะห์ และจัดทำการประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการ เพื่อรายงานผลการดำเนินงานที่มีผลต่อการพัฒนาและดำเนินงานขององค์การสวนสัตว์
กับคณะอนุกรรมการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี (CG) และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ขององค์การ
สวนสัตว์

๔. กำหนดให้สำนักยุทธศาสตร์และแผน ศึกษา วิเคราะห์ ผลการดำเนินงานโดยให้ผู้รับบริการ
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมตามความเหมาะสมของบริษัทในการดำเนินงานภายใต้วิสัยทัศน์ พันธกิจ
และอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องขององค์การสวนสัตว์ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน
ให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นที่ยอมรับมากยิ่งขึ้น