

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน  
บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.)  
ประจำปี 2559

## คำนำ

บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด มีหน้าที่บริหารจัดการศูนย์ราชการฯ แจ้งวัฒนะ ซึ่งมีหน่วยงานราชการและองค์กรอิสระใช้พื้นที่ศูนย์ราชการเป็นสถานที่ทำการกว่า 40 หน่วยงานทำให้มีประชาชนมาติดต่อหน่วยงานราชการและองค์กรอิสระในแต่ละวันจำนวนมาก อีกทั้งภายในศูนย์ราชการฯ มีพื้นที่พาณิชย์เพื่อให้บริการอย่างหลากหลาย ดังนั้น ธพส. จึงได้จัดให้มีช่องทางเรื่องร้องเรียนหลายช่องทางอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ และภายในคู่มือฉบับนี้ได้กระบวนกรดำเนินการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน และแจ้งกลับผู้ใช้บริการ เพื่อได้ทราบถึงกระบวนกรตั้งแต่รับเรื่องร้องเรียนจนถึงกระบวนกรปิดเรื่องร้องเรียน ต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างยั่งยืนต่อไป

ฝ่ายสื่อสารองค์กร  
สิงหาคม 2559

## สารบัญ

วัตถุประสงค์	หน้า 1
หลักเกณฑ์	หน้า 2
การรายงาน	หน้า 2
ขั้นตอนการรายงานประจำเดือน	หน้า 2
กระบวนการทำงานเรื่องร้องเรียน	
-ภาพรวมกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด	หน้า 4
-กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ฝ่ายสื่อสารองค์กร	หน้า 5-6
-กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ฝ่ายการเงิน	หน้า 7
-กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ฝ่ายการตลาด	หน้า 8
-กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ศูนย์อำนวยความสะดวกฯ	หน้า 9-11
ภาคผนวก	หน้า 12
-ตัวอย่างรายงานประจำเดือน	
-ตัวอย่างวาระการประชุมเสนอคณะกรรมการ ธพส.	

วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

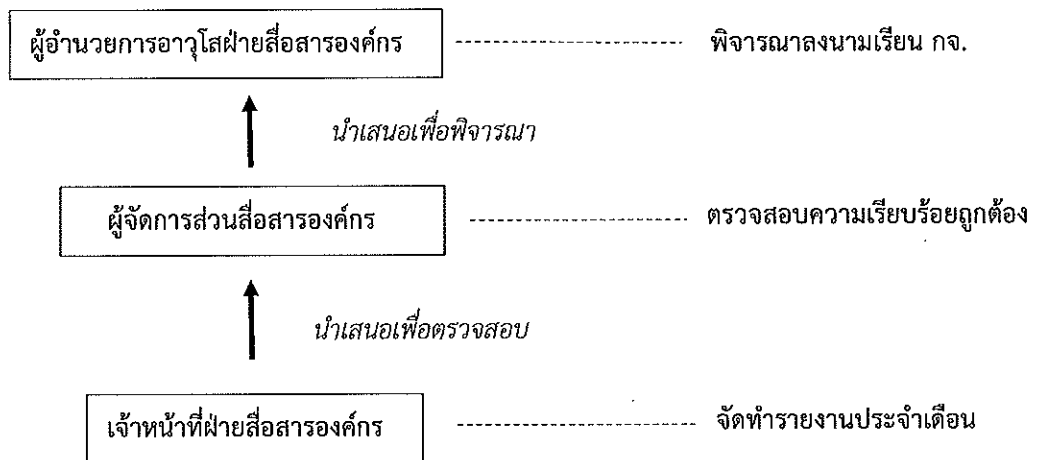
หลักเกณฑ์

1. เป็นเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามภารกิจ ธพส.
2. เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของ ธพส.

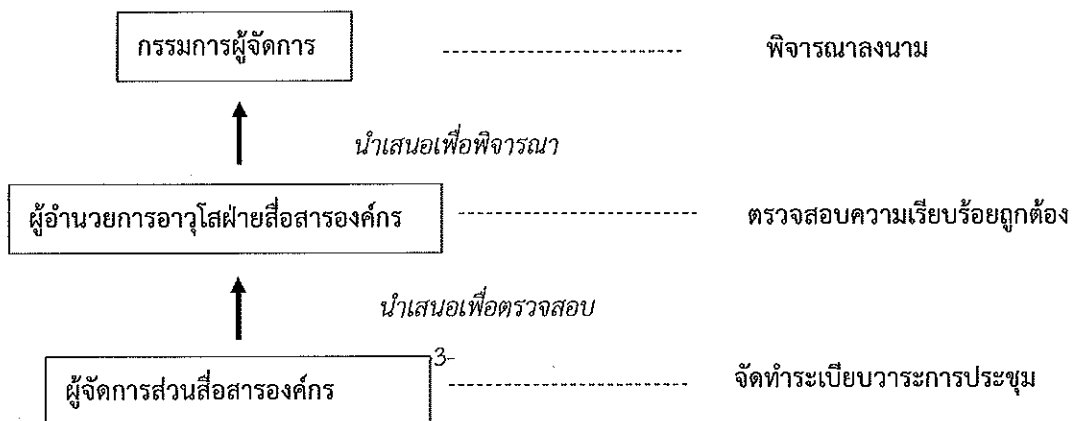
การรายงาน

1. ฝ่ายสื่อสารองค์กรได้จัดทำรายงานเรื่องร้องเรียนประจำเดือนเสนอต่อกรรมการผู้จัดการ
2. ฝ่ายสื่อสารองค์กรได้จัดทำรายงานเรื่องร้องเรียนประจำไตรมาสเสนอต่อคณะกรรมการ ธพส.

ขั้นตอนการรายงานประจำเดือน



ขั้นตอนการรายงานรายไตรมาส



กระบวนการทำงานเรื่องร้องเรียน

		ภาพรวมกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน		บริษัท สนาธิกพัฒนาสินทรัพย์ จำกัด
ลำดับ	ผู้รับผิดชอบ หรือ ผู้ได้รับมอบหมาย	ขั้นตอน	รายละเอียด	ชื่อเอกสารที่เกี่ยวข้อง
1	จนท.สอ. และ ผส.สอ.	รับเรื่องร้องเรียน	จนท.สอ. และ ผส.สอ. รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ ได้แก่ 1)www.dad.co.th 2)www.governmentcomplex.com 3)call center 4) information counter 5)facebook 6)หนังสือราชการ	เรื่องร้องเรียน
2.	จนท.สอ. และ ผส.สอ. และ ผอ.สอ.	พิจารณากรณีร้องเรียน	จนท.สอ. และ ผส.สอ. และ ผอ.สอ. ร่วมกันพิจารณากรณีร้องเรียน	
3.1	จนท.สอ.	แจ้งกลับผู้ร้องเรียน	เมื่อพิจารณาแล้วไม่ใช่เรื่องร้องเรียนจากการบริหารงานของ ธพส. จนท.สอ. จะแจ้งกลับผู้ร้องพร้อมทั้งแนะนำด้วยว่าจะให้ร้องเรียนช่องทาง/หน่วยงานไหน(ถ้าทราบ)	
3.2	จนท.สอ.	ส่งเรื่องร้องเรียนให้กับฝ่ายที่มีหน้าที่รับผิดชอบ(ตามขอบเขตงาน)	เมื่อพิจารณาแล้วว่าเป็นเรื่องร้องเรียนของ ธพส. จนท.สอ. จะส่งเรื่องร้องเรียนให้กับฝ่ายที่มีหน้าที่รับผิดชอบ(ตามขอบเขตงาน) โดยส่งเรื่องร้องเรียนทางอีเมล และโทรประสานงานกับฝ่ายรับผิดชอบ	เรื่องร้องเรียน
4.	ฝ่ายมีหน้าที่รับผิดชอบ(ตามขอบเขตงาน)	ดำเนินการเรื่องร้องเรียน	ฝ่ายมีหน้าที่รับผิดชอบ(ตามขอบเขตงาน) จะดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนและรายงานผลต่อผู้ร้องเรียน และ ผสอ.	
5.	จนท.สอ.	รวบรวมเรื่องร้องเรียน	เมื่อฝ่ายมีหน้าที่รับผิดชอบ(ตามขอบเขตงาน) รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนกับ ผสอ. ผสอ. จะเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำรายงานประจำเดือน	ข้อมูลผลดำเนินการเรื่องร้องเรียน
6.	จนท.สอ. และ ผส.สอ. และ ผอ.สอ.	จัดทำรายงานเรื่องร้องเรียนประจำเดือน ต่อ กจ.	จนท.สอ. จัดทำบันทึกข้อความรายงานเรื่องร้องเรียนประจำเดือน ผส.สอ. กลับกรงและตรวจสอบ ผอ.สอ. ลงนาม	บันทึกข้อความรายงานเรื่องร้องเรียนประจำเดือน
7.	ผส.สอ. และ ผอ.สอ.	จัดทำรายงานเรื่องร้องเรียนรายไตรมาส ต่อ กกก. ธพส.	ผส.สอ. จัดทำระเบียบวาระการประชุมเรื่องร้องเรียนรายไตรมาส ผอ.สอ. ลงนาม	ระเบียบวาระการประชุมเรื่องร้องเรียนรายไตรมาส

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับระบบการทำงาน				ฝ่ายสื่อสารองค์กร
ลำดับ	ผู้รับผิดชอบ หรือผู้ได้รับมอบหมาย	ขั้นตอน	รายละเอียด	ชื่อเอกสารที่เกี่ยวข้อง
1	จนท.สอ. หรือ ผส.สอ	รับเรื่องร้องเรียน	รับเรื่องร้องเรียน	เรื่องร้องเรียน
2	ผส.สอ	พิจารณากลับกรองเรื่อง ร้องเรียน	สอบถามผู้ร้องเรียน เพื่อรับฟังรายละเอียด	
3	ผส.สอ	ดำเนินแก้ไขเรื่อง ร้องเรียน	พิจารณาหาแนวทางการแก้ไขเรื่องร้องเรียน	
4	ผส.สอ. และ จนท.สอ. และลูกจ้าง สอ.	ประชุม	ประชุมให้จนท.สอ. และ ลูกจ้าง สอ. ทราบวิธีการปฏิบัติ ในทิศทางเดียวกัน	รายงานการประชุม
5	จนท.สอ. หรือ ผส.สอ	แจ้งกลับผู้ร้องเรียน	แจ้งกลับผู้ร้องเรียนแนวทางแก้ไขเรื่องร้องเรียน	บันทึกเรื่องร้องเรียน
6	จนท.สอ. และผส.สอ และ ผอ.สอ.	รายงานผลเรื่องร้องเรียน	จัดทำรายงานเรื่องร้องเรียนประจำเดือน	บันทึกข้อความสรุปเรื่องร้องเรียน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่				ฝ่ายสื่อสารองค์กร
ลำดับ	ผู้รับผิดชอบ หรือผู้ได้รับมอบหมาย	ขั้นตอน	รายละเอียด	ชื่อเอกสารที่เกี่ยวข้อง
1	จนท.สอ. หรือ ผส.สอ	รับเรื่องร้องเรียน	รับเรื่องร้องเรียน	เรื่องร้องเรียน
2	ผส.สอ	พิจารณากลับกรองเรื่อง ร้องเรียน	สอบถามผู้ร้องเรียน เพื่อรับฟังรายละเอียด	
3	ผส.สอ	สอบถาม จนท.ที่ถูก ร้องเรียน	สอบถามผู้ถูกร้องเรียน เพื่อรับฟังรายละเอียด	
4	ผส.สอ	พิจารณาเรื่องร้องเรียน	พิจารณาจากข้อมูลทั้ง 2 ฝ่ายว่า จนท. สอ. มีความผิด หรือไม่	
4.1	ผส.สอ	ให้หาแนวทางการปฏิบัติ ตน	กรณี จนท.สอ. ไม่มีความผิดจากเรื่องร้องเรียน ผส.สอ. จะให้คำแนะนำในการปฏิบัติตน เพื่อไม่ให้เกิดเรื่อง ร้องเรียนให้คำแนะนำในการปฏิบัติตน	
4.2	ผส.สอ	การปฏิบัติตามคู่มือ พนักงาน ธพส. หัวข้อ โทษทางวินัย	กรณี จนท.สอ. มีความผิดจริงตามการร้องเรียน ผส.สอ. จะตักเตือนและ	ตักเตือนด้วยวาจา หรือมีหนังสือ ตักเตือน
5	ผส.สอ. และ ผอ.สอ.	รายงาน	ผส.สอ. รายงานต่อ ผอ.สอ. เพื่อพิจารณาหาแนว ทางแก้ไขเพิ่มเติม	
6	จนท.สอ. และผส.สอ	รายงานผลเรื่องร้องเรียน	จัดทำรายงานเรื่องร้องเรียนประจำเดือน	บันทึกข้อความสรุปเรื่องร้องเรียน



กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน				ฝ่ายการเงิน
ลำดับ	ผู้รับผิดชอบ หรือผู้ได้รับมอบหมาย	ขั้นตอน	รายละเอียด	ชื่อเอกสารที่เกี่ยวข้อง
1	จนท.,จส. และ ผส.	รับเรื่องร้องเรียน	ผกก. รับเรื่องร้องเรียนจากฝ่ายสื่อสารองค์กร/ฝ่ายอื่นๆ	เรื่องร้องเรียน
2.	จนท.จส. และ ผส.. และผชกก.	พิจารณากลับกรองเรื่อง ร้องเรียน	จนท.,จส, ผส. และผชกก. ร่วมกันพิจารณากลับกรอง เรื่องร้องเรียน	
3.1	จนท.จส. และ ผส.	ดำเนินแก้ไขเรื่อง ร้องเรียน	ดำเนินการสรุปแนวทางการแก้ไขเรื่องร้องเรียนและชี้แจง แก่ผู้ร้องเรียน	
3.2	จนท.จส. และ ผส.	ทำบันทึกแจ้ง	ทำบันทึกชี้แจง/การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนแก่ผู้ ร้องเรียนพร้อมทั้งให้ผู้มีอำนาจลงนาม	บันทึกเรื่องร้องเรียน
4.	จนท.จส. และ ผส.	แจ้งกลับผู้ร้องเรียนและ ฝ่ายสื่อสารองค์กร	เมื่อพิจารณาแล้วผกก. จะแจ้งกลับผู้ร้องเรียนพร้อมทั้ง แจ้งให้สื่อสารองค์กรทราบ	บันทึกเรื่องร้องเรียน

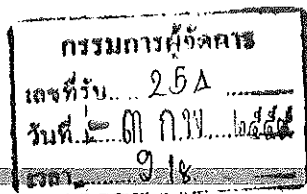
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนงานบริการพื้นที่พาณิชย์				ฝ่ายการตลาด
ลำดับ	ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน	กระบวนการ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1	ลูกค้า/หน่วยงาน	แจ้งข้อร้องเรียน	แจ้งข้อร้องเรียนต่างๆ ในการใช้บริการพื้นที่พาณิชย์	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใบแจ้งในระบบ Call center</li> <li>- หนังสือร้องเรียนจากหน่วยงาน</li> <li>- ติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรง</li> </ul>
2	จนท.	ตรวจสอบตามข้อร้องเรียน	ดำเนินการประสานงานผู้ร้องเรียน สอบถามรายละเอียด และดำเนินการแก้ไข	
3	ผส./ผชก	รายงานผล	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผส/ผช ลงนามในแบบฟอร์มรายงานผลการ ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน</li> <li>- นำส่งฝ่ายสื่อสารองค์กร เพื่อปิดงานในระบบ Call Center</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการการแก้ไข</li> </ul>

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนงานดูแลรักษาความปลอดภัยและจราจร				ศูนย์อำนวยความสะดวก
ลำดับ	ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน	รายละเอียด	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1	ลูกค้า/หน่วยงาน	แจ้งข้อบกพร่อง ข้อร้องเรียน	แจ้งข้อบกพร่อง ข้อร้องเรียนต่างๆ	- ใบแจ้งซ่อมใน ระบบCall center - หนังสือร้องเรียน จากหน่วยงาน
2	ผส./ผจอ./ผชก./ จนท.	ตรวจสอบพื้นที่	เข้าตรวจสอบพื้นที่ และประสานงานผู้รับจ้าง เข้าดำเนินการแก้ไข	
3	ผส./ผจอ./ผชก./ จนท.	รายงานผล	ปิดงานซ่อมในระบบ Call Center ทำหนังสือรายงานผลการดำเนินการแก้ไขแจ้ง หน่วยงาน	- ใบแจ้งซ่อม - หนังสือรายงานผล การดำเนินการ แก้ไข

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนงานดูแลรักษาสวนและภูมิทัศน์				ศูนย์อำนวยความสะดวก
ลำดับ	ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน	กระบวนการ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1	ลูกค้า/หน่วยงาน	แจ้งข้อบกพร่อง ข้อร้องเรียน	แจ้งข้อบกพร่อง ข้อร้องเรียนต่างๆ	- ใบแจ้งซ่อมใน ระบบ Call center - หนังสือร้องเรียน จากหน่วยงาน
2	ผส./ผจอ./ผชก./ จนท.	ตรวจสอบพื้นที่	เข้าตรวจสอบพื้นที่ และประสานงานผู้รับจ้าง เข้าดำเนินการแก้ไข	
3	ผส./ผจอ./ผชก./ จนท.	รายงานผล	ปิดงานซ่อมในระบบ Call Center ทำหนังสือรายงานผลการดำเนินการแก้ไขแจ้ง หน่วยงานทราบ	- ใบแจ้งซ่อม - หนังสือรายงานผล การดำเนินการ แก้ไข

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนงานรักษาดูแลความสะอาด				ศูนย์อำนวยความสะดวกฯ
ลำดับ	ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน	กระบวนการ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1	ลูกค้า/หน่วยงาน	แจ้งข้อบกพร่อง ข้อร้องเรียน	แจ้งข้อบกพร่อง ข้อร้องเรียนต่างๆ	- ใบแจ้งซ่อมใน ระบบCall center - หนังสือร้องเรียน จากหน่วยงาน
2	ผส/ผจอ./ผชก./ จนท.	ตรวจสอบพื้นที่	เข้าตรวจสอบพื้นที่ และประสานงานผู้รับจ้าง เข้าดำเนินการแก้ไข	
3	ผส/ผจอ./ผชก./ จนท.	รายงานผล	ปิดงานซ่อมในระบบ Call Center ทำหนังสือรายงานผลการดำเนินการแก้ไขแจ้ง หน่วยงาน	- ใบแจ้งซ่อม - หนังสือรายงานผล การดำเนินการ แก้ไข

ภาคผนวก



บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด  
DHANARAK ASSET DEVELOPMENT CO., LTD.

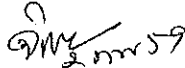
บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ..... ฝ่ายสื่อสารองค์กร โทร 22264 (ภูศิษฐ์)

ที่ ..... ผสอ.041 /2559 ..... วันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2559

เรื่อง ..... สรุปเรื่องร้องเรียนประจำเดือนมกราคม 2559

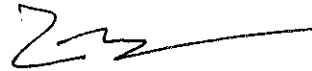
เรียน กรรมการผู้จัดการ

ผ่าน ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ สายนโยบายและกลยุทธ์ 

ตามขอบเขตงาน ฝ่ายสื่อสารองค์กร มีหน้าที่รับผิดชอบในการรับเรื่องและประเมิน ข้อร้องเรียน ต่างๆ ด้านการขาย และบริการต่างๆ นั้น

ผสอ. ขอเรียนว่า ไม่ได้รับเรื่องร้องเรียนในเดือนมกราคม 2559

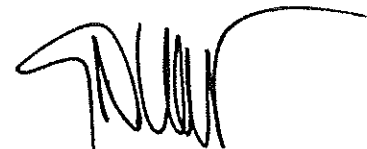
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นายกรานต์ ฉายาวิจิตรศิลป์)

ผู้อำนวยการอาวุโสฝ่ายสื่อสารองค์กร

ทราบ



(นายสุเมธ ดำรงชัยธรรม)

กรรมการผู้จัดการ

- ๒๓ ก.พ. ๒๕๕๙



กรรมการผู้จัดการ
เลขที่รับ ๑๑๗
วันที่ - ๕ พ.ค. ๒๕๕๙
เวลา ๑๑:๑๕

บริษัท ด่านารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด  
DHANARAK ASSET DEVELOPMENT CO., LTD.

### บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ..... ฝ่ายสื่อสารองค์กร โทร 22264 (ภูศิษฐ์)

ที่ ผสอ. 131 /2559 ..... วันที่ ๕ พฤษภาคม 2559

เรื่อง สรุปเรื่องร้องเรียนประจำเดือนเมษายน 2559

เรียน กรรมการผู้จัดการ

ผ่าน ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ สายนโยบายและกลยุทธ์ *พงษ์ 59*

ตามขอบเขตงาน ฝ่ายสื่อสารองค์กร มีหน้าที่รับผิดชอบในการรับเรื่องและประเมิน ข้อร้องเรียน  
ต่างๆ ด้านการขาย และบริการต่างๆ นั้น

ขอเรียนว่า ผสอ. ได้สรุปเรื่องร้องเรียนประจำเดือนเมษายน 2559 จากช่องทาง เว็บไซต์ศูนย์  
ราชการฯ [www.governmentcomplex.com](http://www.governmentcomplex.com) รวมจำนวน 1 เรื่อง รายละเอียดตามแนบนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายกรานต์ ฉายาวิจิตรศิลป์)

ผู้อำนวยการอาวุโสฝ่ายสื่อสารองค์กร

ทราบ

(นายสมเษ ด่างชัยธรรม)

กรรมการผู้จัดการ

๑๐ พ.ค. ๒๕๕๙



บทสรุปผู้บริหาร

เรื่องร้องเรียนประจำวันที่ 1-30 เมษายน 2559

ลำดับ	เรื่องร้องเรียน	ช่องทาง	ฝ่ายรับผิดชอบ	การดำเนินงาน		ผลการดำเนินงาน	
				ฝ่ายรับผิดชอบ	ผล	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จตาม SLA ตามกำหนด
1	เสียงการแสดงดนตรีตั้งรอบกวนผู้อาศัยซอยแจ้งวัฒนะ 10 และ 14 ซวงงานเทศบาลต.สงกรานต์	web ศูนย์ราชการฯ	ฝ่ายบริหารทั่วไป	แจ้งให้ผู้จัดงานลดเวลาการแสดงเหลือ ไม่เกิน 24.00 น. และแจ้งให้ปรับลดเสียงและเบสลงเพื่อไม่ให้เสียงรบกวน	ประสานงานติดตามการดำเนินการจากฝ่ายบริหารทั่วไป	✓	

ผู้จัดทำ: Star No.

ผู้ตรวจสอบ: Ala Ohi

## มีการร้องเรียนร้านค้า จากเว็บ governmentcomplex.com

1 ข้อความ

webadmin@dad.co.th <webadmin@dad.co.th>

7 เมษายน 2559 11:45

ถึง: tong9977@gmail.com

สำเนา: komrawan@dad.co.th, phusit@dad.co.th, nakam@dad.co.th

มีการร้องเรียนร้านค้า จากเว็บ governmentcomplex.com โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ชื่อ-  
นามสกุล: เฉลิม สินธุเสก

โทรศัพท์: 0819277391

Email: chaleamsin91@gmail.com

รายละเอียด  
เรื่องร้อง  
เรียน:

ผมในฐานะกรรมการนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรเกษตรนครแวง 14 ได้แจ้งให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ที่ 7 เม.ย. 59 ว่า สมาชิกของหมู่บ้านเกษตรนิคม แวงวัฒนะ 14 ได้รับความเดือดร้อนจากเสียงเครื่องขยายเสียงของผู้จัดงาน "งานเทศกาลสงกรานต์ ลีลนแห่งดอกไม้" ระหว่างวันที่ 4-9 เม.ย. 59 โดยมีเสียงรบกวนตั้งแต่หัวค่ำยันเที่ยงคืน ตั้งแต่คืนวันที่ 4 เม.ย. จึงขอความกรุณาแจ้งให้ผู้จัดงานลดเสียงและหันทิศทางของเสียงไปทางอื่น เพราะไม่เพียงสมาชิกผู้อาวุโสของหมู่บ้านเท่านั้น ผู้ป่วยของรพ.มณฑลแวงนั้นก็คงได้รับความเดือดร้อนด้วย จึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือแจ้งให้ผู้จัดงานทราบและดำเนินการแก้ไขเพื่อไม่ให้เกิดความเดือดร้อนแก่ชุมชนต่อไป

Created  
at: 7/4/2559 11:43

ส่งนายภูศิษฐ์ ทองมา  
เจ้าหน้าที่ฝ่ายสื่อสารองค์กร  
โทร 02 142 2264  
(ภายในวันที่ 30 ของทุกเดือน)

สรุปเรื่องร้องเรียน

ประจำเดือน ..... เมษายน 2559

ฝ่าย / สำนัก ..จพส.

สถานะ	เรื่องร้องเรียน	จากช่องทาง	สถานะดำเนินงาน		ระยะเวลาการตอบสนองเรื่องร้องเรียน (Response time)	
			อยู่ระหว่างดำเนินงาน	ดำเนินงานแล้วเสร็จ	ภายในระยะเวลา (ระบุตัวเลข)	เกินระยะเวลา (ระบุตัวเลข)
เรื่อง	เสียงการแสดงดนตรี ดึงรบกวนผู้อาศัยซอยแจ้งวัฒนะ 10 และ 14 ช่วงงานเทศกาลสงกรานต์	เว็บไซต์ศูนย์ราชการฯ www.governmentcomplex.com		/	ดำเนินการแล้วเสร็จ 7 เมษายน 2559	
การดำเนินการ	แจ้งให้ผู้จัดงานลดเวลาการแสดงลงเหลือไม่เกิน 24.00น. และปรับลดเสียงและเบสลงเพื่อไม่ให้เสียงรบกวน					



(.....กฤตานน ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา.....)

รักษาการผู้อำนวยการฝ่ายบริหารทั่วไป

วันที่.....7 เมษายน 2559.....

หมายเหตุ : โปรดจัดส่งคืนให้ ผสอ. ภายในวันที่ 30 ของทุกเดือน เพื่อ ผสอ. จะได้รวบรวมเรื่องร้องเรียน ต่อไป

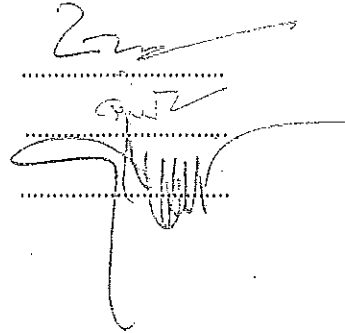
ระเบียบวาระที่ รายงานเรื่องร้องเรียนและเรื่องแจ้งข้อร้องเรียนประจำเดือนกรกฎาคม ปี 2559

1. หน่วยงานที่นำเสนอ

ฝ่ายสื่อสารองค์กร

ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการสายนโยบายและกลยุทธ์

กรรมการผู้จัดการ



2. วัตถุประสงค์ที่นำเสนอ

เพื่อรับทราบเรื่องร้องเรียนและเรื่องแจ้งข้อร้องเรียนประจำเดือนกรกฎาคม ปี 2559

3. ข้อมูลประกอบการนำเสนอ

3.1 ตามบันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี 2559 ตัวชี้วัดที่ 2.5 ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขปัญหา โดยมีเงื่อนไขให้ ธพส. รายงานเรื่องร้องเรียนต่อคณะกรรมการ ธพส. อย่างน้อยไตรมาสละหนึ่งครั้งหากไม่ดำเนินการจะหักลดคะแนนตัวชี้วัดลง 1.0000 คะแนน (เอกสารแนบ 1)

3.2 เดือนกรกฎาคม ปี 2559 มีเรื่องร้องเรียนจาก [www.dad.co.th](http://www.dad.co.th)

เดือน	ช่องทาง	เรื่องร้องเรียน	ฝ่ายรับผิดชอบ	การแก้ไข	ระยะเวลาการแก้ไข
กรกฎาคม	<a href="http://www.dad.co.th">www.dad.co.th</a>	มีเสียงดังจากผู้แสดงกิจกรรมงานมหกรรมสินค้าเกษตรและอาหารปลอดภัย.ปทุมธานี ชั้น 2 ลานอเนกประสงค์ อาคารรัฐประศาสนภักดี	ฝกต.	แจ้งให้ผู้จัดงานงดใช้เสียงในช่วงเวลาทำงาน	2 ชั่วโมง ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน SLA ที่กำหนดไว้

3.3 เดือนกรกฎาคม ปี 2559 มีเรื่องแจ้งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง Call Center และแจ้งข้อร้องเรียนตนเองผ่านช่องทาง [www.dad.co.th](http://www.dad.co.th) และ [www.governmentcomplex.com](http://www.governmentcomplex.com) ดังนี้

เดือน	ช่องทางการแจ้งข้อร้องเรียน	จำนวนการแจ้งข้อร้องเรียนทั้งหมด (ใบงาน)	สถานะ ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2559	
			อยู่ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
เมษายน	-Call Center (532 =68.29%)	779	0 = 0 %	779= 100 %
	-ด้วยตนเอง (247 =31.71%)			
พฤษภาคม	-Call Center (428 =62.66%)	683	0 = 0%	683 = 100%
	-ด้วยตนเอง (255 =37.34%)			
มิถุนายน	-Call Center (547=70.67%)	774	8 = 10.3%	776 = 98.97 %
	-ด้วยตนเอง (227=29.33%)			

