

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน

บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.)

ประจำปี 2560

## คำนำ

บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด มีหน้าที่บริหารจัดการศูนย์ราชการฯ แจ้งวัฒนะ ซึ่งมีหน่วยงานราชการและองค์กรอิสระใช้พื้นที่ศูนย์ราชการเป็นสถานที่ทำการกว่า 40 หน่วยงานทำให้มีประชาชนมาติดต่อหน่วยงานราชการและองค์กรอิสระในแต่ละวันจำนวนมาก อีกทั้งภายในศูนย์ราชการฯ มีพื้นที่พาณิชย์เพื่อให้บริการอย่างหลากหลาย ดังนั้น ธพส. จึงได้จัดให้มีช่องทางเรื่องร้องเรียนหลายช่องทางอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ และการมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนภายใน ธพส. เพื่อให้การบริหารจัดการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งนี้ ภายในคู่มือฉบับนี้ได้มีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและแจ้งกลับผู้ใช้บริการเพื่อได้ทราบถึงกระบวนการตั้งแต่รับเรื่องร้องเรียนจนถึงกระบวนการปิดเรื่องร้องเรียนต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างโปร่งใสและยั่งยืนต่อไป

ฝ่ายสื่อสารองค์กร

มิถุนายน 2560

## สารบัญ

วัตถุประสงค์	หน้า 1
หลักเกณฑ์	หน้า 1
การรายงาน	หน้า 1
ขั้นตอนการจัดทำรายงานประจำเดือน	หน้า 1
ช่องทางแจ้งข้อร้องเรียน	หน้า 1
คำสั่ง บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด เรื่อง มอบหมายหน้าที่รับผิดชอบด้านการจัดการเรื่องร้องเรียน	หน้า 2
SIPOC MODEL กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	หน้า 4
ภาคผนวก	หน้า 10
- ตัวอย่างรายงานประจำเดือน	
- ตัวอย่างวาระการประชุมเสนอคณะกรรมการ ธพส.	

วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

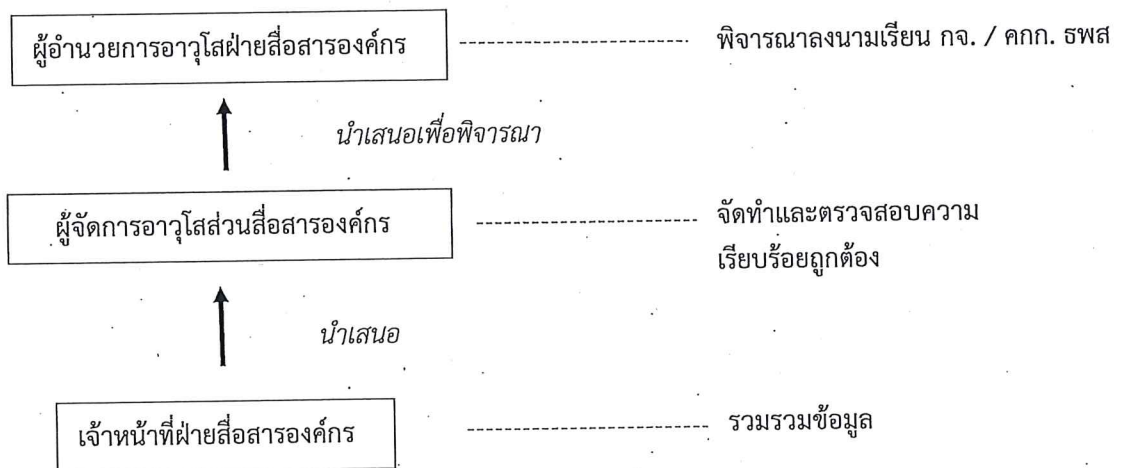
หลักเกณฑ์

1. เป็นเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามภารกิจ ธพส.
2. เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของ ธพส.

การรายงาน

ฝ่ายสื่อสารองค์กรได้จัดทำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียน สถิติ และบทวิเคราะห์ประจำเดือน ประจำไตรมาส ประจำ 6 เดือน และประจำปีเสนอต่อกรรมการผู้จัดการและคณะกรรมการ ธพส.

ขั้นตอนการรายงานประจำเดือน ประจำไตรมาส ประจำ 6 เดือน และประจำปี



ช่องทางแจ้งข้อร้องเรียน

1. หนังสือ
2. Call Center ศูนย์ราชการฯ 0 2142 2233
3. Call Center ธพส. 0 2142 2222 , 0 2142 2203
4. Information Counter
5. เว็บไซต์ ธพส. www.dad.co.th
6. เว็บไซต์ศูนย์ราชการฯ www.governmentcomplex.com

คำสั่ง บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด  
เรื่องมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบด้านการจัดการเรื่องร้องเรียน



คำสั่ง บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด

ที่ ๗ ๔ /2559

เรื่อง มอบหมายหน้าที่รับผิดชอบด้านการจัดการเรื่องร้องเรียน

ตามที่ได้มีคำสั่งบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ที่ 452/2558 ลงวันที่ 30 ธันวาคม 2558 เรื่องการปรับปรุงโครงสร้างองค์กร และแต่งตั้งโยกย้ายผู้ดำรงตำแหน่ง ซึ่งในคำสั่งดังกล่าวได้ระบุขอบเขตงานให้ฝ่ายสื่อสารองค์กรมีหน้าที่ รับ พิจารณา กลั่นกรอง ติดตาม รายงานเรื่องร้องเรียน นั้น

อาศัยอำนาจตามความในข้อ 4 แห่งระเบียบบริษัทฯ ว่าด้วยอำนาจหน้าที่ของกรรมการผู้จัดการ และรักษาการแทน พ.ศ. 2548 จึงมีคำสั่งมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

1.ฝ่ายสื่อสารองค์กรมีหน้าที่รับ พิจารณา กลั่นกรองและแจกจ่ายเรื่องร้องเรียนให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปตามขอบเขตค่านิยมของเรื่องร้องเรียนมี 2 ประเภท

(1) เรื่องร้องเรียนทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามภารกิจขององค์กร

(2) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

2.ฝ่ายที่มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ตอบชี้แจงข้อเท็จจริงตามประเด็นข้อร้องเรียนและแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และแจ้งสถานะของเรื่องให้ฝ่ายสื่อสารองค์กรเพื่อรวบรวมรายงานต่อไป

3.ฝ่ายสื่อสารองค์กรมีหน้าที่ติดต่อกลับไปยังผู้ร้อง หลังจากฝ่ายที่มีหน้าที่รับผิดชอบ แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว

4.ฝ่ายสื่อสารองค์กรมีหน้าที่ติดตามเรื่องและรวบรวมสรุปรายงานต่อกรรมการผู้จัดการและคณะกรรมการ ธพส. ทุกเดือน

5.ฝ่ายสื่อสารองค์กรมีหน้าที่จัดทำ/ทบทวนคู่มือจัดการเรื่องร้องเรียน เสนอต่อกรรมการผู้จัดการและคณะกรรมการ ธพส. เพื่อใช้เป็นคู่มือปฏิบัติต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 25 กรกฎาคม พ.ศ.2559

(นายสุเมธ ดำรงชัยธรรม)

กรรมการผู้จัดการ

SIPOC MODEL

กระบวนการจัดการซื้อโรงเรียน





# Work Process Analysis (SIPOC Model): ฝ่ายสื่อสารองค์กร

1 ธันวาคม 2559

## SP 3 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

Key Stakeholder	Key Input	Sub System (Work Process)	Key Output	Key Customer
<ul style="list-style-type: none"> <li>หน่วยงานภายนอก / ผู้ใช้บริการ สพส. (ผู้ร้องเรียน)</li> <li>ผู้บริหาร/คณะกรรมการต่าง ๆ ของ สพส.</li> <li>ฝ่ายงานต่าง ๆ ภายใน สพส.</li> <li>ผู้รับจ้างที่เกี่ยวข้อง</li> <li>หน่วยงานภายนอกต่าง ๆ ที่เป็นผู้รับและส่งต่อข้อร้องเรียน เช่น กทม. สำนักงาน กสอ. สำหรับผู้ตรวจการแผ่นดิน เป็นต้น</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>นโยบายของผู้บริหาร สพส.</li> <li>ข้อมูลเรื่องร้องเรียน / ขอบใช้บริการต่าง ๆ</li> <li>ระเบียบ ข้อกำหนด หรือมาตรฐานการทำงานที่เกี่ยวข้อง</li> <li>รายละเอียดขอขยายหน้าที่งานของฝ่ายงานต่าง ๆ ของ สพส. ในการให้บริการผู้ใช้บริการ</li> <li>ความรู้ ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน</li> <li>ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่</li> <li>ข้อมูลของผู้รับจ้าง ที่ปฏิบัติงานให้กับ สพส.</li> </ul>	<p>Step 1 การรับเรื่องร้องเรียน และการพิจารณากรณีการร้องเรียน</p> <p>Step 2 การจัดส่งเรื่องร้องเรียน ให้กับฝ่ายงานต่าง ๆ ที่รับผิดชอบ</p> <p>Step 3 การควบคุม ติดตามการดำเนินการกับเรื่องร้องเรียน</p> <p>Step 4 การจัดทำรายงาน เอกสาร และการจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน</li> <li>การปิดข้อร้องเรียน</li> <li>การให้บริการรายงาน / ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริการบริหารจัดการข้อร้องเรียน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>หน่วยงานภายนอก/ผู้ให้บริการ สพส. (ผู้ร้องเรียน)</li> <li>ผู้บริหาร/คณะกรรมการต่าง ๆ ของ สพส.</li> <li>ฝ่ายงานต่าง ๆ ภายใน สพส.</li> <li>ผู้รับจ้างที่เกี่ยวข้อง</li> <li>หน่วยงานภายนอกต่าง ๆ ที่เป็นผู้รับและส่งต่อข้อร้องเรียน เช่น กทม. สำนักงาน กสอ. สำหรับผู้ตรวจการแผ่นดิน เป็นต้น</li> </ul>
Outcome (Need)	Input Specification	Process Specification	Output Specification	Outcome (Need)
<ul style="list-style-type: none"> <li>หน่วยงานภายนอก / ผู้ให้บริการ สพส. (ผู้ร้องเรียน) / หน่วยงานภายนอกต่าง ๆ ที่เป็นผู้รับและส่งต่อข้อร้องเรียน</li> <li>1. ความสะดวก สมัยในการใช้บริการ</li> <li>2. ความรวดเร็วในการดำเนินการจัดการบริการ</li> <li>3. ความถูกต้อง รวดเร็วของข้อมูลต่าง ๆ ที่ร้องเรียน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ความชัดเจนของนโยบายต่าง ๆ</li> <li>ความถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลาของข้อมูลเรื่องร้องเรียน จากผู้ร้องเรียน หรือจากหน่วยงานที่ส่งต่อเรื่องร้องเรียน</li> <li>ระเบียบ ข้อกำหนด หรือมาตรฐานการทำงานที่เกี่ยวข้อง ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน</li> </ul>	<p>Step 1 การรับเรื่องร้องเรียน และการพิจารณากรณีการร้องเรียน ถูกต้อง รวดเร็ว เป็นไปตาม SLA / มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>Step 2 การจัดส่งเรื่องร้องเรียน ให้กับฝ่ายงานต่าง ๆ ที่รับผิดชอบ ถูกต้อง รวดเร็ว มีข้อมูลครบถ้วนตาม SLA / มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>Step 3 การควบคุม ติดตามการ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน เป็นไปตาม SLA / มาตรฐานที่กำหนด</li> <li>การปิดข้อร้องเรียน เป็นไปตาม SLA / มาตรฐานที่กำหนด</li> <li>การให้บริการรายงาน / ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริการบริหารจัดการข้อร้องเรียน เป็นไปตาม SLA / มาตรฐานที่กำหนด</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>หน่วยงานภายนอก / ผู้ให้บริการ สพส. (ผู้ร้องเรียน) / หน่วยงานภายนอกต่าง ๆ ที่เป็นผู้รับและส่งต่อข้อร้องเรียน</li> <li>1. ความสะดวก สมัยในการใช้บริการ</li> <li>2. ความรวดเร็วในการดำเนินการจัดการบริการ</li> <li>3. ความถูกต้อง รวดเร็วของข้อมูลต่าง ๆ ที่ร้องเรียน</li> </ul>

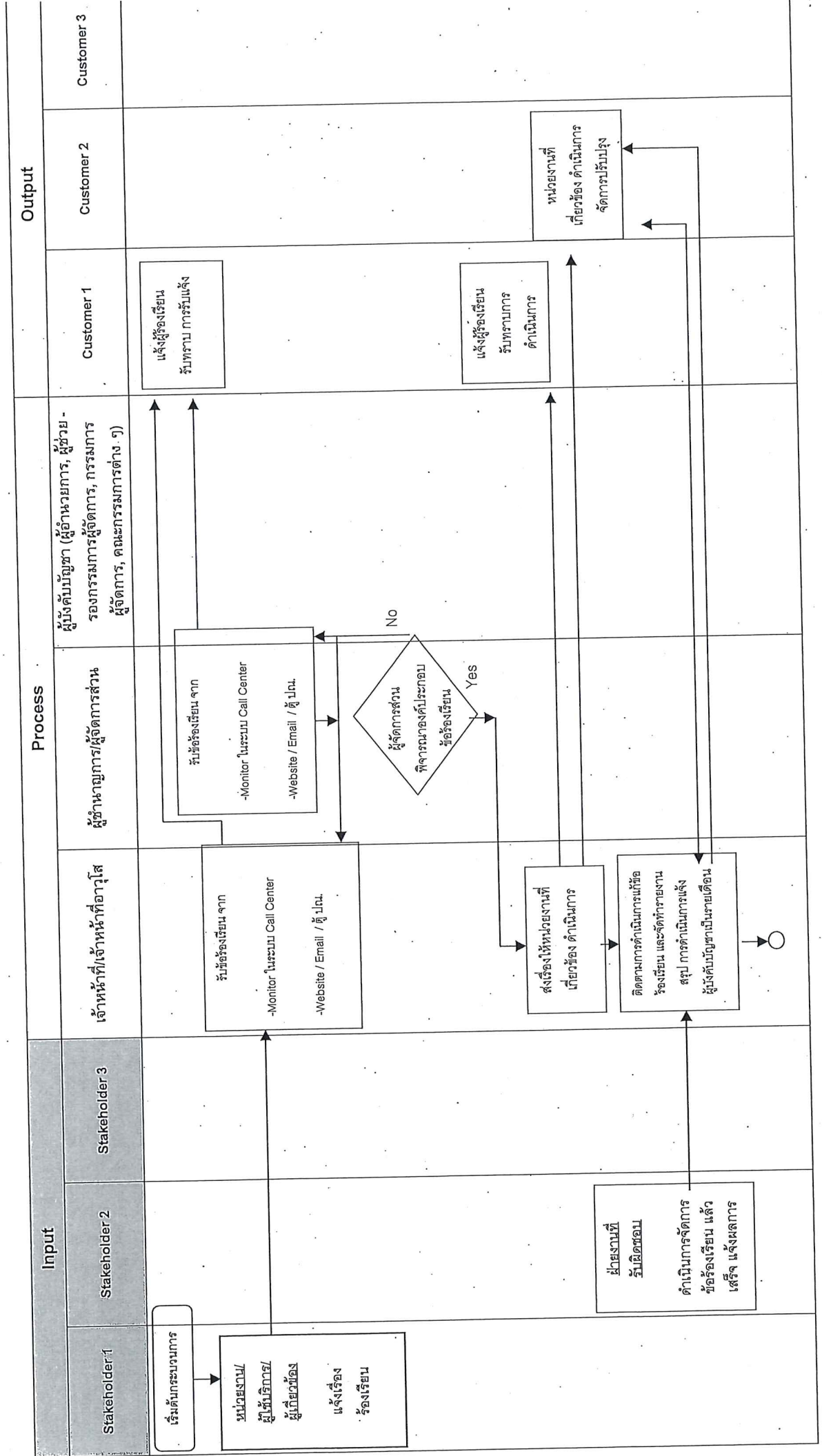


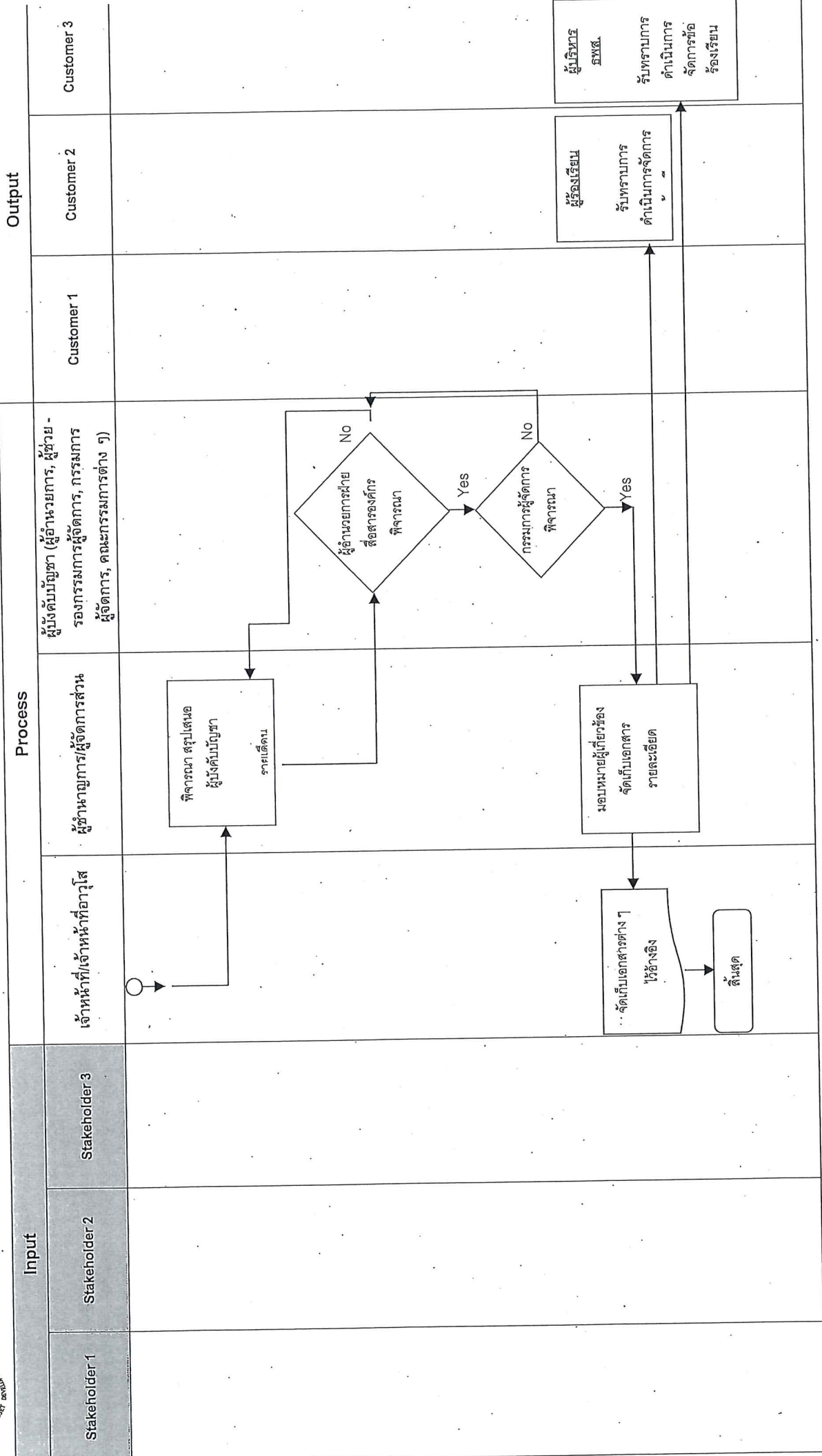


<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ</li> <li>■ อัตราความสำเร็จของงานต่าง ๆ ที่สนับสนุนนโยบาย</li> <li>■ อัตราส่วนความถูกต้องครบถ้วนรวดเร็ว ของการส่งมอบข้อมูลจากหน่วยงานภายใน สปส. ต่าง ๆ ได้ตามมาตรฐานที่กำหนด</li> <li>■ อัตราสำเร็จของการให้บริการงาน/ระบบงานต่าง ๆ เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ อัตราความครบถ้วนของข้อมูลใน กาวแจ้งเรื่องร้องเรียน ของหน่วยงานผู้ร้องเรียน</li> <li>■ อัตราการ Update ข้อมูลโครงสร้าง บทบาทหน้าที่ ของหน่วยงานต่าง ๆ ของ สปส. ครบถ้วน ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน</li> <li>■ อัตราความรู้ ความเข้าใจ และทักษะ ประสิทธิภาพ หรืออัตราการประเมิน Competency ของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด</li> <li>■ อัตราการ Update ข้อมูลผู้รับจ้างต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง มีคุณภาพ เป็นปัจจุบัน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ อัตราความถูกต้อง รวดเร็ว ในการจัดทำ / ให้บริการรายงาน / ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการข้อมูลร้องเรียน เป็นไปตาม SLA / มาตรฐานที่กำหนด</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ อัตราความถูกต้อง รวดเร็ว ในการจัดทำ / ให้บริการรายงาน / ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการข้อมูลร้องเรียน เป็นไปตาม SLA / มาตรฐานที่กำหนด</li> <li>■ จำนวนมาตรฐานการให้บริการ / การทำงาน / SLA ที่มีการพัฒนา/ปรับปรุง ยกเว้น</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ค่าใช้จ่ายเมื่อเทียบกับงบประมาณในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน</li> <li>■ จำนวนมาตรฐานการให้บริการ/การทำงาน ที่มีการพัฒนา/ปรับปรุง ยกเว้น</li> <li>■ ความถูกต้อง รวดเร็ว ของข้อมูลด้านการจัดการเรื่องร้องเรียน ที่หน่วยงานภายใน สปส. นำไปใช้งาน</li> <li>■ ความถูกต้อง รวดเร็ว ของข้อมูล / การจัดทำรายงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน</li> </ul>
--	--	---	--	--



Service Blueprint : ฝ่ายสื่อสารองค์กร  
SP 3 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน





ภาคผนวก





กรรมการผู้จัดการ  
เลขที่รับ 1011  
วันที่ ๒ มิ.ย. ๒๕๖๐  
เวลา ๑.๖๐


บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด  
DHANARAK ASSET DEVELOPMENT CO., LTD.

### บันทึกข้อความ

ฝ่ายสื่อสารองค์กร โทร 22262 (กรวรรณ)

ส่วนงาน.....  
ที่ ฝสอ.๒๖๗ /2560 วันที่ 1 มิถุนายน 2560  
เรื่อง รายงานเรื่องร้องเรียนประจำเดือนพฤษภาคม ประจำปี 2560

เรียน กรรมการผู้จัดการ


ผ่าน ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการสายนโยบายและกลยุทธ์ 

ตามที่ฝ่ายสื่อสารองค์กร มีหน้าที่รับ-พิจารณา-กลั่นกรอง-ติดตาม-รายงานเรื่องร้องเรียน นั้น  
ขอเรียนว่าในเดือนพฤษภาคม 2560 ไม่มีเรื่องร้องเรียนจากช่องทางใดๆ และเมื่อเปรียบเทียบกับเรื่องร้องเรียน  
ในเดือนเดียวกันของปี 2559 พบว่าในปี 2559 พบว่าไม่มีเรื่องร้องเรียนเช่นกัน

สำหรับสถิติเรื่องร้องเรียนตั้งแต่เดือนมกราคม - พฤษภาคม 2560 เมื่อเปรียบเทียบกับปี  
2559 มีจำนวนเรื่องร้องเรียนจำนวน 1 เรื่องเท่ากัน โดยในปี 2559 มีเรื่องร้องเรียนในเดือนเมษายน ได้แก่  
เรื่องเสียงการแสดงดนตรีดังรบกวนผู้อาศัยซอยแจ้งวัฒนะ 10 และ 14 ช่วงงานเทศกาลสงกรานต์ และได้  
ดำเนินการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเป็นมิติด้านการบริหารจัดการศูนย์  
ราชการฯ และในปี 2560 มีเรื่องร้องเรียนในเดือนมีนาคม ได้แก่ เรื่องขอให้พัฒนาปรับปรุงการบริการ  
มารยาท และการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดโต๊ะเก้าอี้ภายในศูนย์อาหาร และได้ดำเนินการแล้ว  
เสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ โดยเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเป็นในมิติด้านการบริการ มีรายละเอียดตามตาราง  
ดังนี้

เดือน	ปี 2559	ปี 2560
มกราคม	-	-
กุมภาพันธ์	-	-
มีนาคม	-	1
เมษายน	1	-
พฤษภาคม	-	-
รวม	1	1

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

  
(นายกรานต์ ฉายาวิจิตรศิลป์)

ผู้อำนวยการอาวุโสฝ่ายสื่อสารองค์กร

ทราบ

  
(นายสุเมธ ดำรงชัยธรรม)

กรรมการผู้จัดการ

๕ มิ.ย. ๒๕๖๐



ระเบียบวาระที่ 6. รายงานสรุปเรื่องร้องเรียนและเรื่องแจ้งซ่อมประจำเดือนมีนาคม 2560

1. หน่วยงานที่นำเสนอ

ฝ่ายสื่อสารองค์กร

ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการสายนโยบายและกลยุทธ์

กรรมการผู้จัดการ

2. วัตถุประสงค์ที่นำเสนอ

เพื่อรับทราบเรื่องร้องเรียนและเรื่องแจ้งซ่อมประจำเดือนมีนาคมปี 2560

3. ข้อมูลประกอบการนำเสนอ

3.1 ตามหัวข้อการบริหารจัดการองค์กร ด้านการควบคุมภายใน ต้องรายงานเรื่องร้องเรียนต่อผู้บริหารรายเดือน ราย 3 เดือน ราย 6 เดือน และรายปี

3.2 เรื่องร้องเรียน

1) ประจำเดือนมีนาคมปี 2560 มีเรื่องร้องเรียนจำนวน 1 เรื่อง

ช่องทาง	เรื่องร้องเรียน	ฝ่ายรับผิดชอบ	การแก้ไข	ระยะเวลาการแก้ไข
www.dad.co.th	การพัฒนาปรับปรุงการบริการมารยาท และการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ทำความสะอาดโต๊ะเก้าอี้ภายในศูนย์อาหาร	ฝกต.	1.แจ้งผู้ดูแลศูนย์อาหารให้กำกับพนักงานเกี่ยวกับมารยาท 2.ธพส. จะเปลี่ยนรูปแบบการบริหารจัดการศูนย์อาหารให้มีประสิทธิภาพโดยการจัดจ้างบริษัทที่มีประสบการณ์มาบริหารจัดการแทน ตั้งแต่เดือนเมษายน2560 เป็นต้นไป	2 ชั่วโมง ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน SLA ที่กำหนดไว้

2) เรื่องร้องเรียนสะสมปี 2560 มีจำนวน 1 เรื่อง

3) เรื่องร้องเรียนประจำไตรมาส 1 ปี 2560 มีจำนวน 1 เรื่อง เมื่อเปรียบเทียบกับไตรมาสเดียวกันกับปี 2559 ไม่มีเรื่องร้องเรียน ดังนั้นในปี 2560 มีเรื่องร้องเรียนมากกว่าปี 2559 จำนวน 1 เรื่องหรือร้อยละ 100 ทั้งนี้เป็นเรื่องร้องเรียนในมิติด้านการบริการ

3.3 เรื่องแจ้งซ่อม

1) เดือนมีนาคมปี 2560 มีเรื่องแจ้งซ่อม ดังนี้

เดือน	จำนวนการแจ้งซ่อมทั้งหมด(ใบงาน)	ช่องทางการแจ้งซ่อม	สถานะ ณ วันที่ 31 มีนาคม 2560	
			ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
มี.ค.	948	-Call Center (482 = 50.84 %)	872 = 91.98 %	76 = 8.02%
		-ด้วยตนเอง (246 = 25.95 %)		
		-เจ้าหน้าที่ RM (220 = 23.21%)		

2) เรื่องแจ้งซ่อมสะสม ปี 2560 ดังนี้

เดือน	จำนวนการแจ้งซ่อม ทั้งหมด(ใบงาน)	ช่องทางการแจ้งซ่อม	สถานะ ณ วันที่ 31 มีนาคม 2560	
			ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
ม.ค.-มี.ค.	2,357	-Call Center (1201 = 50.95 %)	2,272 = 96.39 %	85 = 3.61%
		-ด้วยตนเอง (605 = 25.67 %)		
		-เจ้าหน้าที่ RM ( 551 = 23.38 %)		

4.ข้อเสนอเพื่อทราบ

จึงเสนอคณะกรรมการ ธพส. เพื่อโปรดรับทราบเรื่องร้องเรียนและเรื่องแจ้งซ่อม  
ประจำเดือนมีนาคมปี 2560

มติคณะกรรมการ ธพส. ครั้งที่ 6/2560 วันที่ 26 เมษายน 2560

.....  
.....  
.....

