



คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน ฉบับทบทวน ปี 2567



บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด
DHANARAK ASSET DEVELOPMENT CO., LTD.

เลขที่ 120 อาคารธนพัฒน์ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง
เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210



www.dad.co.th

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน
(ฉบับทบทวน ปี 2567)

คำนำ

บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) มีหน้าที่บริหารจัดการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ แจ้งวัฒนะ ซึ่งมีหน่วยงานราชการและหน่วยงานภาครัฐใช้เป็นสถานที่ทำการกว่า 40 หน่วยงาน ทำให้มีประชาชนมาติดต่อในแต่ละวันเป็นจำนวนมาก อีกทั้ง ภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ แจ้งวัฒนะ มีพื้นที่พาณิชย์ให้บริการหลากหลาย ดังนั้น ธพส. จึงได้จัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน 11 ช่องทาง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในการแจ้งเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานของ ธพส. เพื่อให้การบริหารจัดการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งนี้ ภายในคู่มือฉบับนี้ได้มีกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน และแจ้งกลับผู้ให้บริการเพื่อให้ทราบถึงกระบวนการตั้งแต่รับเรื่องร้องเรียนจนถึงกระบวนการปิดเรื่องร้องเรียนต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างโปร่งใสและยั่งยืนต่อไป

ส่วนประชาสัมพันธ์

31 ตุลาคม 2567

สารบัญ

	หน้า
องค์ประกอบเรื่องร้องเรียน	1
การรายงาน	1
ประเภทเรื่องร้องเรียน	1
ขั้นตอนการจัดทำรายงานประจำเดือน ประจำไตรมาส ประจำ 6 เดือน (ครึ่งปี) ประจำปี	2
ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียน	3
การกำหนดระยะเวลาดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน	3
คำสั่ง บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด	4
เรื่อง มอบหมายหน้าที่รับผิดชอบด้านการจัดการเรื่องร้องเรียน	
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานของ ธพส.	7
แบบฟอร์มแจ้งผลดำเนินงานเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานของ ธพส.	10
แบบฟอร์มแจ้งเรื่องข้อเสนอแนะ	12
ตัวอย่างรายงานสรุปและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานของ ธพส. รายเดือน ไตรมาส ครึ่งปี 2567	14
ตัวอย่างรายงานการประชุมเสนอคณะกรรมการ ธพส. รายงานการรับและสรุปเรื่องร้องเรียนประจำไตรมาส 1/2567	22
กฎหมาย/ระเบียบ คำสั่ง ประกาศที่เกี่ยวข้อง	28

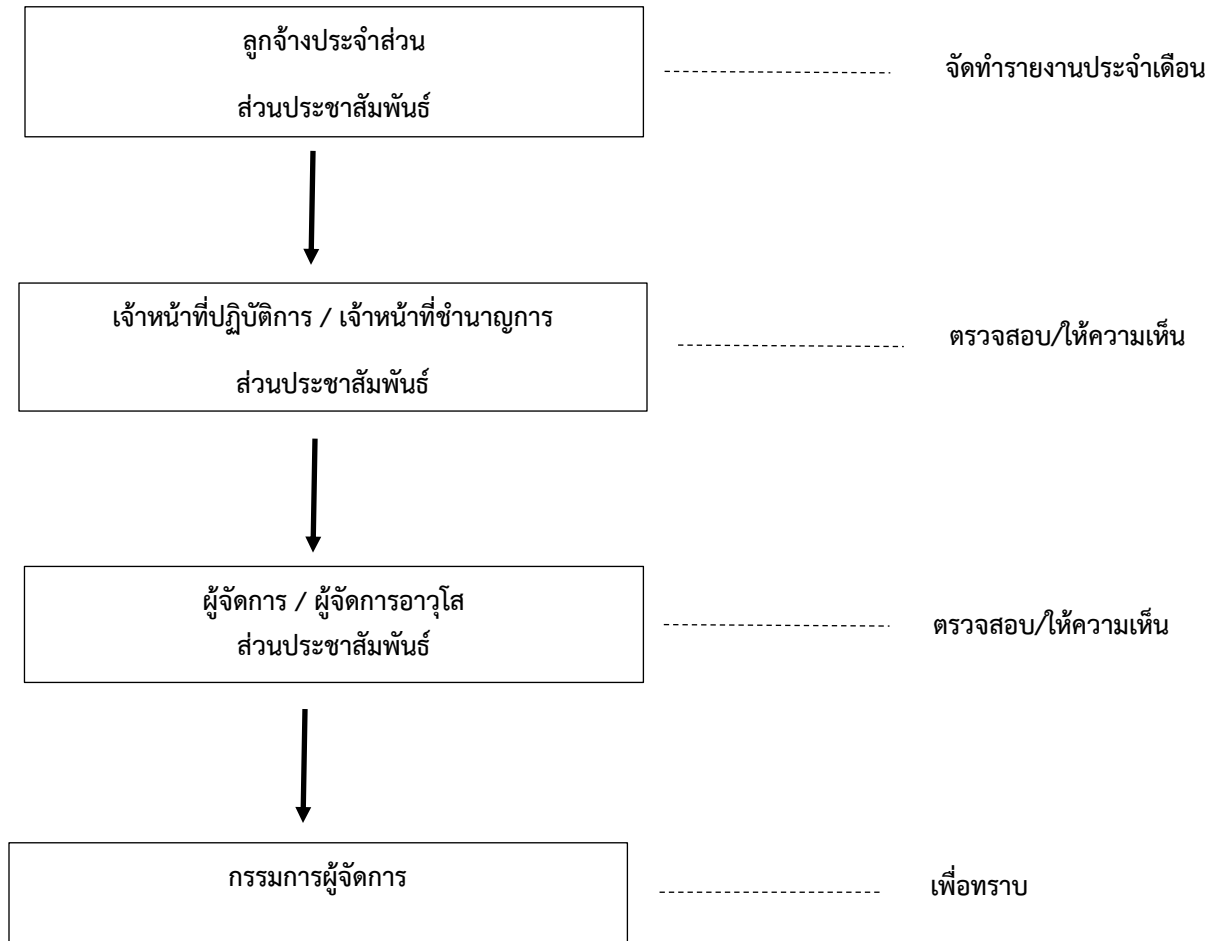
การรายงาน

1. ส่วนประชาสัมพันธ์ได้จัดทำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียน สถิติเรื่องร้องเรียน และบทวิเคราะห์รายเดือน รายไตรมาส ราย 6 เดือน (ครึ่งปี) และรายปี เสนอต่อกรรมการผู้จัดการ
2. ส่วนประชาสัมพันธ์ได้สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนรายเดือน และเรื่องร้องเรียนสะสม เสนอคณะกรรมการ ธพส. ทุกไตรมาส

ประเภทของเรื่องร้องเรียน ธพส. ได้จัดแบ่งเป็น 3 ประเภท

1. เรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานตามภารกิจของธพส.
2. เรื่องร้องเรียนจากการทุจริตคอร์รัปชัน
3. เรื่องร้องเรียนกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ขั้นตอนการรายงานประจำเดือน ประจำไตรมาส ประจำ 6 เดือน (ครึ่งปี) และประจำปี



ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียน

1. Call Center ศูนย์ราชการฯ 0 2142 2233
2. Call Center ธพส. 0 2142 2203
3. เว็บไซต์ ธพส. www.dad.co.th
4. เว็บไซต์ศูนย์ราชการฯ www.governmentcomplex.com
5. Information Counter
6. หนังสือราชการ
7. หน่วยงานภาครัฐ (กรมธนารักษ์, กระทรวงการคลัง, ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ 1111)
8. FB : Government Complex ศูนย์ราชการฯ แจ้งวัฒนะ
9. FB : Government Complex ศูนย์ราชการฯ แจ้งวัฒนะ Zone C
10. FB : บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด
11. QR CODE แจ้งเรื่องร้องเรียน

การกำหนดระยะเวลาดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน

กลุ่มเรื่องร้องเรียน	ระยะเวลาดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน
เรื่องร้องเรียนที่อยู่นอกเหนือขอบเขตความรับผิดชอบของ ธพส.	ต้องพิจารณาและดำเนินการตอบกลับหรือชี้แจงทำความเข้าใจกับเรื่องร้องเรียนภายในเวลา 1 วันทำการ นับถัดจากวันที่ ได้รับเรื่องร้องเรียน
เรื่องร้องเรียนที่สามารถแก้ไขได้	ต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ได้แล้วเสร็จและแจ้งกลับผู้ร้องเรียนภายใน 15 วันทำการ นับถัดจากวันที่ ได้รับเรื่องร้องเรียน
เรื่องร้องเรียนที่ไม่สามารถแก้ไขได้	ต้องแจ้งแนวทางแก้ไขปัญหา พร้อมระบุระยะเวลาที่ชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อผู้ร้องเรียน ภายใน 15 วันทำการ นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

คำสั่ง บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด
เรื่องมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบด้านการจัดการเรื่องร้องเรียน



คำสั่งบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด

ที่ 351/2566

เรื่อง มอบหมายหน้าที่รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้การกำหนดขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน สอดคล้องกับโครงสร้างองค์กร ในปัจจุบัน ตามสั่งบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ที่ 422/2565 ลงวันที่ 20 ธันวาคม 2565 อาศัยอำนาจตามความในข้อ 4 แห่งระเบียบบริษัทฯ ว่าด้วยอำนาจที่ของกรรมการผู้จัดการและรักษาการแทน พ.ศ. 2548 จึงยกเลิกคำสั่งบริษัทฯ ที่ 030/2561 สั่ง ณ วันที่ 30 มีนาคม 2561 และมอบหมายหน้าที่ รับผิดชอบ ดังนี้

1. ส่วนประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่รับ พิจารณา กลั่นกรอง และแจกจ่ายเรื่องร้องเรียนจากช่องทาง ร้องเรียนที่ ธพส. กำหนด ให้แก่ฝ่ายงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้องตามขอบเขตค่านิยมของเรื่องร้องเรียน ทั้ง 2 ประเภท ประกอบด้วย

- (1) เรื่องร้องเรียนทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามภารกิจขององค์กร
- (2) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

2. ฝ่ายงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ตอบชี้แจงข้อเท็จจริง ตามประเด็นเรื่องร้องเรียนพร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ รวมถึง แจ้งสถานะของการดำเนินการให้ส่วนประชาสัมพันธ์ทราบ เพื่อรวบรวมรายงานต่อไป

3. ส่วนประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่ติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียน หลังจากฝ่ายที่มีหน้าที่รับผิดชอบ แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4. ส่วนประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่ติดตามเรื่องและรวบรวมสรุปรายงานต่อกรรมการผู้จัดการทุกเดือน และรายงานต่อคณะกรรมการ ธพส. ทุกไตรมาส

5. ส่วนประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่จัดทำและทบทวนคู่มือจัดการเรื่องร้องเรียน เสนอต่อกรรมการผู้จัดการ เพื่อใช้เป็นคู่มือปฏิบัติต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 16 พฤศจิกายน 2566



(นายนาฬิกอติภัค แสงสนิท)

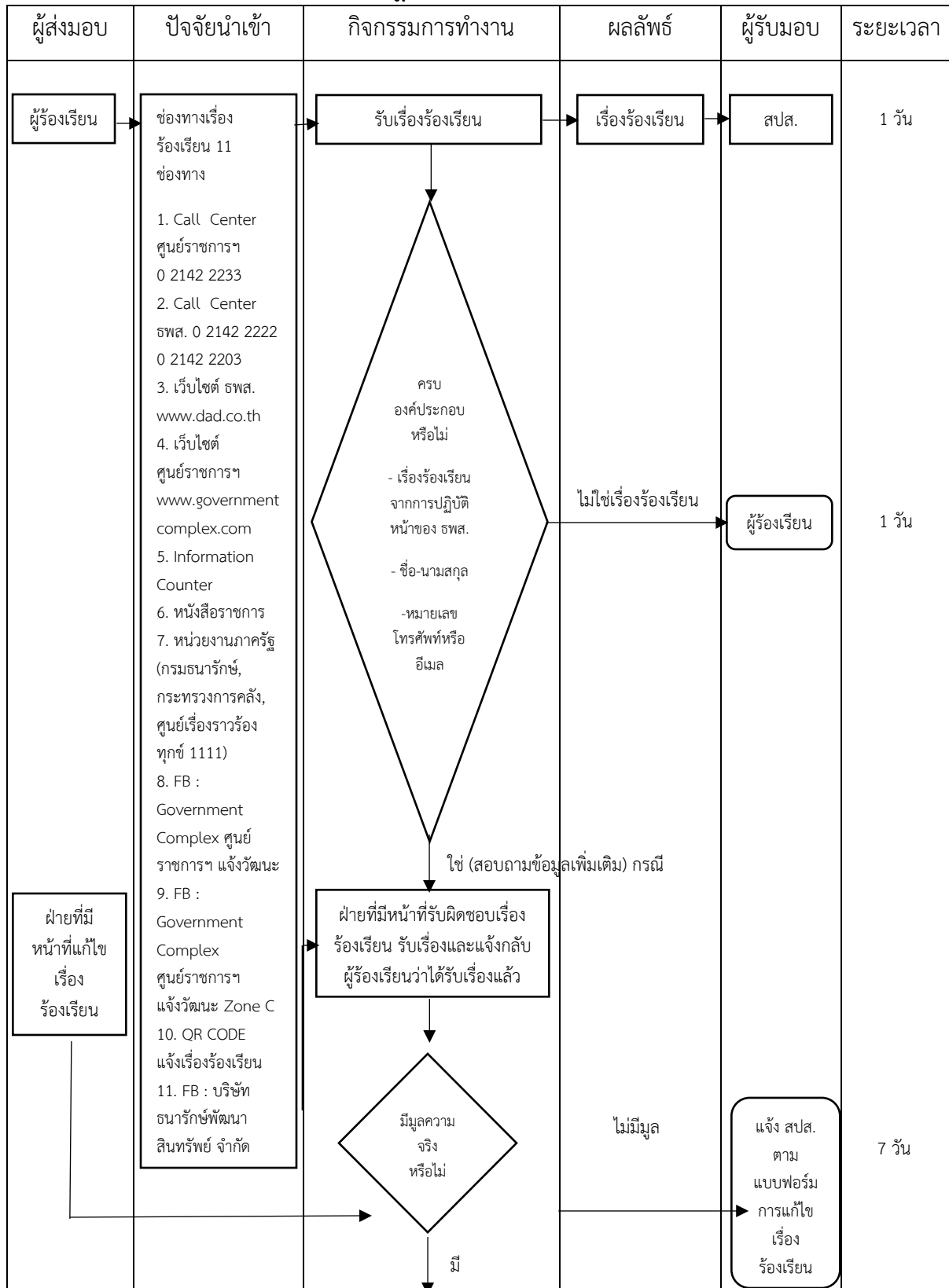
กรรมการผู้จัดการ

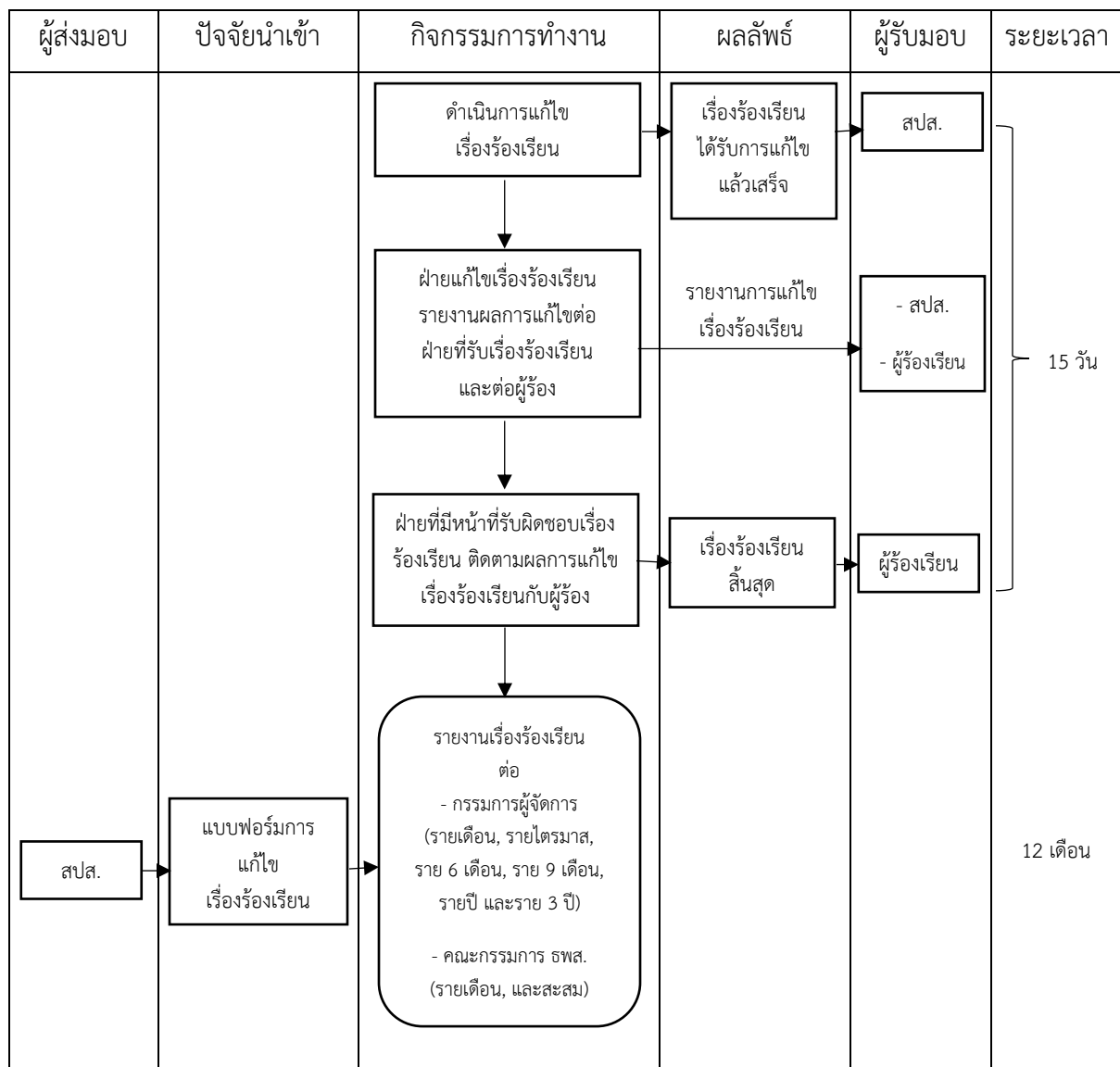
21/11/2566 16:29:46

62002250121100125248

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานของ ธพส.

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานของ ธพส.





แบบฟอร์มแจ้งผลดำเนินงานเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานของ ธพส.

แบบฟอร์มแจ้งผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานตามภารกิจ ธพส.
เรียน ผู้จัดการอาวุโส ส่วนประชาสัมพันธ์

เรื่องร้องเรียน

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

การพิจารณาเรื่องร้องเรียนของฝ่ายที่มีหน้าที่รับผิดชอบ

☐ ไม่มีมูลความจริง (โปรดระบุรายละเอียดและแจ้งกลับ สปส. เพื่อปิดเรื่อง)

.....
.....

☐ มีมูลความจริง (โปรดระบุข้อมูลด้านล่าง)

ประเภทเรื่องร้องเรียน	ระยะเวลาการแก้ไข	การดำเนินการแก้ไข	สถานะ
☐ ด้านการบริหารจัดการของ ธพส.			☐ ดำเนินการเสร็จแล้ว
☐ ด้านการให้บริการ			☐ อยู่ระหว่างดำเนินการ
☐ ด้านอื่นๆ			☐ อื่นๆ

หมายเหตุ : ระยะเวลาการดำเนินการแก้ไขเป็นไปตามกฎเกณฑ์ของ สคร.

ลงชื่อ (.....)

.....

ผู้จัดการอาวุโส ส่วนประชาสัมพันธ์

วันที่

แบบฟอร์มแจ้งเรื่องข้อเสนอแนะ



แบบฟอร์มข้อเสนอแนะ (Suggestion Form)

วันที่ (Date)

ชื่อผู้แจ้ง (Name - Surname)

เบอร์โทรศัพท์ (Telephone Number)

อีเมล (E-mail Address)

- ☐ ผู้ปฏิบัติงานภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ จังหวัดนระ
- ☐ ผู้ให้บริการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ จังหวัดนระ

ข้อเสนอแนะ (Suggestion)

เจ้าหน้าที่รับเรื่อง

วันที่ ๒๕๖๓

สถานที่รับเรื่อง

- ☐ 1) แคนเตอร์ประชาสัมพันธ์ประตู 1 ทิศตะวันออก ☐ 2) แคนเตอร์ประชาสัมพันธ์ประตู 2 ทิศใต้
- ☐ 3) แคนเตอร์ประชาสัมพันธ์ประตู 3 ทิศตะวันตก ☐ 4) แคนเตอร์ประชาสัมพันธ์ ธพส.

ตัวอย่างรายงานสรุปและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนและเรื่องข้อเสนอนะ
รายเดือน ไตรมาส ครึ่งปี 2567



บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด
DHANARAK ASSET DEVELOPMENT CO., LTD.

บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ส่วนประชาสัมพันธ์
ที่ อพส 17/07393 วันที่ 16 ตุลาคม 2567
เรื่อง รายงานสรุปเรื่องร้องเรียนและเรื่องข้อเสนอนะ ประจําเดือนกันยายน 2567
เรียน กรรมการผู้จัดการ

ตามที่ ศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์และเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ ส่วนประชาสัมพันธ์ (สปส.) มีหน้าที่ในการรับเรื่อง พิจารณา กลั่นกรอง ติดตามเรื่องร้องเรียนและเรื่องข้อเสนอนะ เพื่อจัดทำรายงาน เรื่องร้องเรียนและเรื่องข้อเสนอนะ จากการปฏิบัติงานของ อพส. เป็นประจำทุกเดือน นั้น

สปส. ขอเรียนว่าในเดือนกันยายน 2567 พบว่า ไม่มีเรื่องร้องเรียน พร้อมจัดทำสถิติปี 2567 เปรียบเทียบกับ ปี 2566 (เอกสารแนบ 1) และ ในส่วนเรื่องข้อเสนอนะ ไม่มีข้อเสนอนะ (เอกสารแนบ 2) รายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวมณีนะ แมนแก่)
ผู้จัดการอาวุโส ส่วนประชาสัมพันธ์
16/10/2567 09:29:35
66020021023135303229

ความคิดเห็นที่ 1

- ทราบ

(นายณานิโกสิวัค แซ่สโมริ)
กรรมการผู้จัดการ
16/10/2567 17:10:35
62002250121100125248

รายงานเรื่องร้องเรียน ปี 2567

ไตรมาส	เดือน	ปี 2566		ปี 2567				
		ประเภท	จำนวน	ประเภท	จำนวน	มีมูลความจริง	ไม่มีมูลความจริง	การดำเนินการ
ไตรมาส 1	มกราคม	-	-	-	-	-	-	-
	กุมภาพันธ์	-	-	-	-	-	-	-
	มีนาคม	-	-	-	-	-	-	-
ไตรมาส 2	เมษายน	-	-	-	-	-	-	-
	พฤษภาคม	-	-	-	-	-	-	-
	มิถุนายน	-	-	-	-	-	-	-
ไตรมาส 3	กรกฎาคม	-	-	-	-	-	-	-
	สิงหาคม	-	-	-	-	-	-	-
	กันยายน	-	-	-	-	-	-	-
	รวม	-	-	-	-	-	-	-

รายงานเรื่องข้อเสนอแนะปี 2567

เดือน	ปี 2566		ปี 2567	
	ประเภท	จำนวน	ประเภท	จำนวน
มกราคม	1. ขอให้เพิ่มรอบเรียน รับ-ส่ง ภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ แจ้งวัฒนะ 2. ขอให้มีจุดสำหรับรับฝากสิ่งของสัมภาระ ภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ แจ้งวัฒนะ อาคารบี	2	1. ขอให้จัดให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ รปภ. ด้านวินัยการจราจรก่อนปฏิบัติงาน เนื่องจากผู้แจ้งข้อเสนอแนะมองว่าเจ้าหน้าที่ รปภ. บริเวณด้านหน้าถนนแจ้งวัฒนะ ยังขาดทักษะด้านการจราจร เช่น การให้สัญญาณมือหรือสัญญาณจราจร 2. ขอให้ตรวจสอบช่วงที่มีการจัดกิจกรรมบนลานอเนกประสงค์ชั้น 2 อาคารเอ เนื่องจากมีกลิ่นอาหารเข้ามาบริเวณภายในหน่วยงานศาลรัฐธรรมนูญ ชั้น 5	2
กุมภาพันธ์	1. ขอให้ปรับปรุงตู้ชาร์จโทรศัพท์มือถือ ที่ไม่สามารถใช้งานได้ (ได้รับแจ้งเรื่อง 10 ครั้ง) 2. ขอให้ปรับเวลานาฬิกา ภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ แจ้งวัฒนะ อาคารบี เนื่องจากนาฬิกาเดินช้าให้ตรงตามเวลาสากล 3. เจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานภายในศูนย์ราชการ เฉลิมพระเกียรติฯ แจ้งวัฒนะ ขอให้จัดพื้นที่อาคารจอดรถชั้น 3 สำหรับผู้มาติดต่อ เพิ่มเติม (ได้รับแจ้งเรื่อง 2 ครั้ง) 4. ขอให้มีการบริหารจัดการแท็กซี่มอเตอร์บริเวณประตู 2 ที่รับผู้โดยสารเป็นระบบ เหนือจ่ายค่าโดยสาร ไม่ยอมกดมิเตอร์ค่าโดยสาร 5. ปรับปรุงการบริการของเจ้าหน้าที่ รปภ. (ได้รับแจ้งเรื่อง 4 ครั้ง) 6. ผู้มาติดต่อขอให้มีการยกเลิก ระบบสแกนบัตรประชาชนก่อนเข้า ภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ แจ้งวัฒนะ อาคารบี เนื่องจากต้องเสียเวลาเข้าคิว	19	1. ขอให้เจ้าหน้าที่ รปภ. ช่วยอำนวยความสะดวกในการบริการด้านการจราจรบริเวณอาคารจอดรถ อาคารบี เนื่องจากเจ้าหน้าที่ รปภ. จะอยู่เฉพาะที่บริเวณชั้นจอดรถของ ธพส. ทำให้ไม่มีเจ้าหน้าที่คอยดูแลด้านการจราจร มีรถสวนเลนกันและก่อให้เกิดการจราจรติดขัด 2. ขอให้ปรับปรุงเรื่องน้ำเน่าเสีย ที่ส่งกลิ่นเหม็นบริเวณบริเวณอาคารจอดรถ อาคารบี 3. ขอให้จัดหาเรื่องป้ายสัญลักษณ์จราจรต่าง ๆ ที่บริเวณอาคารจอดรถ อาคารบี เนื่องจากไม่มีป้ายบอกทางขึ้น-ลง , เข้า-ออก ที่ชัดเจน อาจจะทำให้เกิดอุบัติเหตุ	3

มีนาคม	1. ขอให้ปรับปรุงตู้ชำระโทรศัพท์มือถือที่ไม่สามารถใช้งานได้ (ได้รับแจ้งเรื่อง 5 ครั้ง) 2. ขอให้มีการบริหารจัดการแท็กซี่มอเตอร์บริเวณประตู 2 จะรับผู้โดยสารเป็นระบบ เหนียวจ่ายค่าโดยสาร ไม่ยอมกดมิเตอร์ค่าโดยสาร 3. ขอให้เพิ่มรอบการทำความสะอาดห้องน้ำ ชั้น 2 ประตู 2 ผังกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 เนื่องจากไม่สะอาดและมีกลิ่นเหม็น 4. ขอให้มีการตรวจตราห้องน้ำผู้ชาย ชั้น 2 ประตู 2 ผังกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 เนื่องจากพบคนสูบบุหรี่ในห้องน้ำ 5. ปรับปรุงการบริการของเจ้าหน้าที่ รปภ. (ได้รับแจ้งเรื่อง 4 ครั้ง) 6. ปรับปรุงการบริการของพ่อบ้านจุดล้างจาน ประจำอาคาร A 7. ขอให้ตรวจสอบคุณภาพปริมาณของอาหาร ร้านค้าฝั่งศูนย์อาหาร Tops Daily 8. ขอให้ตรวจสอบหน่วยงาน DSI ชั้น 8 เนื่องจากมีกลิ่นอาหารรบกวนผู้มาติดต่อ	19	1. ขอให้บริหารจัดการที่จอดรถ สำหรับผู้มาร่วมงานในช่วงการจัดกิจกรรม เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานหน่วยงานสปสข. มาเข้าเวรช่วงวันหยุด และตรงกับช่วงที่จัดกิจกรรมงานพระเครื่อง ทำให้ผู้มาร่วมกิจกรรมเข้าไปจอดรถในที่จอดรถของหน่วยงาน ทำให้ของหน่วยงานเต็ม	1
เมษายน	1. ขอให้ลดหรือควบคุมเสียงเพลงบนลานกิจกรรม ชั้น 2 ในช่วงที่มีการออกบูธจำหน่ายสินค้าเนื่องจากเสียงเพลงดังเกินไป 2. ขอให้การจัดกิจกรรมโรดโชว์ของศิลปินที่มีการแสดงร้องเพลง บริเวณชั้น 1 ให้อยู่ภายในเวลาพักเท่านั้น เนื่องจากเสียงดนตรีดังมากรบกวนช่วงเวลาทำงาน 3. ขอให้เพิ่มจำนวนจุดทิ้งขยะ บริเวณชั้น 2 ภายในอาคาร B เนื่องจากทิ้งขยะน้อยมากนอกเหนือจากการทิ้งภายในห้องน้ำ 4. ขอให้ตรวจตราจุดให้บริการแอลกอฮอล์ล้างมือ เนื่องจากบ้างจุด	9		

	แอลกอฮอล์หมด 5. ขอให้ปรับปรุงผู้ข่าวโรงโทรศัพท์มือถือ ที่ไม่สามารถใช้งานได้ (ได้รับแจ้งเรื่อง 5 ครั้ง)			
พฤษภาคม	1. ขอให้มีห้องสำหรับให้นมบุตร ภายในภายในอาคาร B 2. ขอให้มีบทลงโทษจริงจัง สำหรับผู้ที่สูบบุหรี่ภายในอาคาร และขอให้จัดทำป้ายห้ามสูบบุหรี่ภาษาจีน 3. ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รปภ. อาคาร A 4. ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงิน อพส.	4	1. ขอให้ปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการของอาคารจอดรถ D 1.1 ปรับปรุงการบริการของเจ้าหน้าที่ รปภ. ที่ปฏิบัติงานภายในอาคารจอดรถ D ที่ไม่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับอาคารจอดรถ D ที่ชัดเจน ว่าผู้ติดต่อสามารถจอดได้ขึ้นไหนบ้าง 1.2 ระยะเวลาในการรอระหว่างการออกไปเสร็จรับเงินนานเกินไป ซึ่งใช้เวลานานถึง 30 นาที ต่อการออกไปเสร็จ 1 ครั้ง 1.3 ขอให้ข้อมูลในการติดต่อเจ้าหน้าที่ ที่ดูแลอาคารจอดรถ D อย่างชัดเจน ในด้านการรับเรื่องต่างๆ หรือการสอบถามข้อมูล เนื่องจากสอบถามข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ รปภ. แล้ว แจ้งว่าไม่ทราบข้อมูลทุกครั้ง 1.4 ขอให้มีการแจ้งข้อมูลเวลาของรถเวียนรับ-ส่ง อย่างชัดเจน	1
มิถุนายน	1. ปรับปรุงการให้บริการด้านข้อมูลการจราจรของเจ้าหน้าที่ รปภ. (ได้รับแจ้งเรื่อง 2 ครั้ง) 2. ขอให้มีการจัดระเบียบการจอดรถในบริเวณที่ห้ามจอด 3. ขอให้มีการบริหารจัดการ การจราจรช่วงที่มีการจัดกิจกรรม ภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ แจ้งวัฒนะ เนื่องจากช่วงที่มีกิจกรรมรับปริญญา การจราจรติดขัด (ได้รับแจ้งเรื่อง 3 ครั้ง) 4. ขอให้ลดหรือควบคุมเสียงเพลงบนลานกิจกรรม ชั้น 2 ในช่วงที่มีการออกบูธจำหน่ายสินค้าเนื่องจากเสียงเพลงดังเกินไป และภายในเวลาพักเท่านั้น เนื่องจากเสียงดนตรีดังมากบริเวณช่วงเวลาทำงาน (ได้รับแจ้งเรื่อง 2 ครั้ง)	11		

	5. ขอให้ติดป้ายห้ามสูบบุหรี่ ภายในอาคาร A เนื่องจากมีคนแอบสูบบุหรี่ภายในอาคาร 6. ขอให้ตรวจสอบการขายสินค้าของร้านค้าช่วงพักออกบูธ บนลานกิจกรรม ชั้น 2 อาคาร B 7. ขอให้ตรวจสอบการบริการของร้านค้าร้านถ่ายเอกสาร ชั้น 1 ประตู่ 3 อาคาร B เนื่องจากลูกค้าไม่สุภาพกับลูกค้า			
กรกฎาคม	1. ขอให้เจ้าหน้าที่จราจรเข้มงวดเรื่องการปฏิบัติตามกฎจราจรเนื่องจากมีมอเตอร์ไซด์รับจ้างขับซึ่รยย้อนศร ออกไปบริเวณทางเข้า อาคาร B ประตู่ 1 2. ขอให้ตรวจสอบและดำเนินการแก้ไขด้านกลิ่นอาหารช่วงที่มีการจัดกิจกรรมบนลาน ชั้น 2 อาคาร A เนื่องจากมีกลิ่นอาหารรบกวนหน่วยงานที่อยู่บริเวณรอบๆ	2		
สิงหาคม	1. ขอให้ตรวจสอบการบริการของร้านค้าภายในอาคาร B (ร้าน Natty Nail) ชั้น 1 ประตู่ 3 เนื่องจากลูกค้าไม่สุภาพกับลูกค้า 2. ขอให้มีการบริหารจัดการที่จอดรถอาคาร A ในช่วงที่มีการจัดกิจกรรมออกบูธ เนื่องจากผู้ที่มาออกบูธ จอดรถในช่องจอดรถของหน่วยงานไปรษณีย์	2		
กันยายน	1. ขอตรวจสอบการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่แม่บ้าน อาคาร B เนื่องจากมีการนั่งรวมตัว กันบริเวณบันไดขึ้น-ลง ชั้น 3 ลงชั้น 2 เหมือนจะรับประทานอาหาร ซึ่งเป็นการกีดขวางทางเดิน และภาพลักษณ์ที่ไม่ดี 2. ขอให้ผู้ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและประสานงานไปยังหน่วยงานที่ดูแลรถจักรยานยนต์รับจ้างภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ แจ้งวัฒนะ ให้มีการติดตั้งป้ายค่าโดยสารรถจักรยานยนต์รับจ้างให้ชัดเจน เนื่องจากมีการปรับขึ้น	2		

	ค่าโดยสารโดยไม่มีกรแจ้งราคาให้ทราบ ชัดเจน			
รวม		63		7

ตัวอย่างรายงานการประชุมเสนอคณะกรรมการ ธพส.
รายงานการรับและสรุปเรื่องร้องเรียนประจำไตรมาส 1/2567

ฉบับรับรองแล้ว

รายงานการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์คณะกรรมการบริษัท ธนาคารพัฒนาสินทรัพย์ จำกัด
ครั้งที่ 11/2567
เมื่อวันอังคารที่ 20 สิงหาคม 2567 เวลา 11.00 น.
ณ ห้องประชุม 4-5 ชั้น 1 อาคารธนพิพัฒน์ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ

กรรมการของบริษัททั้งหมด มีจำนวน 11 คน

ปัจจุบันมี 11 คน

กรรมการผู้มาประชุม

จำนวน 11 คน

1. นายจำเริญ โพธิยอด	ประธานกรรมการ เป็นประธานในที่ประชุม
2. นางจินดารัตน์ วิริยะทวีกุล	กรรมการ
3. นายพนิต อธิภาพวงศ์	กรรมการ
4. นายคณาวุฒิ สิริธีรพันธุ์	กรรมการ
5. นายทวารัฐ สุตะบุตร	กรรมการ
6. นายเสรี นนทสุติ	กรรมการ
7. นางสาวรินทร์ แดงไชยวัฒน์	กรรมการ
8. นายธีร เจียศิริพงษ์กุล	กรรมการ
9. นายปรีชาพร สุวัฒน์โคม	กรรมการ
10. นางสาวอนिता วงศ์กาฬสินธุ์	กรรมการ
11. นายนาฬิกอติภัค แสงสนิท	กรรมการและเลขานุการ

ผู้เข้าร่วมประชุม

จำนวน 40 คน

1. นายธีรวิช สุทธะอาด	รองกรรมการผู้จัดการ
2. นายประณต เลิศมิ่งมงคลชัย	รองกรรมการผู้จัดการ
3. นายกรรณต์ ฉายาวิจิตรศิลป์	ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ
4. นางสาวกุสุมา ทรฆาสุก	ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ
5. นายไพฑูรย์ พลประจักษ์	ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ
6. นางสาวมณฑิรา ชูติมาสกุล	ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ
7. นายวรชัย ตั้งคุณาภรณ์	ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายบริหารศูนย์ราชการ 2
8. นางพรณี นิติกรวุฒิ	ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายแผนและบริหารความเสี่ยง
9. นายวิวัฒน์ อัสวปยุตต์กุล	ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ
10. นายปกาสิต พรหมปันชมพู	ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายกฎหมาย
11. นางสาวกศพร ช้อนทอง	ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายบริหารศูนย์ราชการ 1
12. นายนิกรณัน วัฒนสุโขทัย	ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายทรัพยากรบุคคล
13. นางสาวอัมพรพิลาส วัฒนสุโขทัย	ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายตรวจสอบภายใน
14. นายชยพล ลาภศิริ	ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายการตลาด
15. นางสุหิตา ทองทรัพย์	ผู้อำนวยการ ฝ่ายอำนาจการ
16. นายรัฐพงศ์ พันธุ์ติยะ	ผู้อำนวยการ ฝ่ายบริหารอสังหาริมทรัพย์
17. นางศศิธยาน์ วรวิญานนท์	ผู้อำนวยการ ฝ่ายการเงิน
18. นางสาวศิริพร มีนาทุ่ง	ผู้อำนวยการ ฝ่ายบัญชี
19. นายศิริวัชร ปธานะพานิช	รองผู้อำนวยการ ฝ่ายการตลาด

2/301

ฉบับรับรองแล้ว

รายงานการประชุมคณะกรรมการ ธพส.
ครั้งที่ 11/2567 วันอังคารที่ 20 สิงหาคม 2567

20. นายมนตรี พงศ์สุวรรณ	ผู้จัดการอาวุโส ส่วนบริหารอาคาร 2
21. นางสาววิไลพร พลสง	ผู้จัดการอาวุโส ส่วนติดตามและประเมินผล
22. นายสุรกิจ เมืองแก้ว	ผู้จัดการอาวุโส ส่วนพัฒนาธุรกิจ 1
23. นางสาวกรวรรณ คำศิริกุล	ผู้จัดการอาวุโส ส่วนธุรกิจเพื่อสังคม
24. นางสาวมัทนา เม่นแก	ผู้จัดการอาวุโส ส่วนประชาสัมพันธ์
25. นางอชิฎากรณ์ ทศพรศรีศิลป์	ผู้จัดการอาวุโส ส่วนการตลาด 3
26. นางสาวเปรมยุตา สอนเย็น	ผู้จัดการอาวุโส ส่วนบริหารความเสี่ยง และควบคุมภายใน
27. นายปณิธาน คັນธมาศ	ผู้จัดการอาวุโส ส่วนบริหารคลังสินค้า
28. นายรัฐภพ พงศ์ชัยประทีป	ผู้จัดการอาวุโส ส่วนกฎหมาย 1
29. นายปาริณทร์ สีจร	ผู้จัดการ ส่วนจัดการความรู้และนวัตกรรม
30. นางสาวสาสิตทิพย์ มธุกร	ผู้จัดการ ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล
31. นายอดิศักดิ์ อุดมอนุรักษกุล	ผู้จัดการ ส่วนแผน
32. นางสาววรรณพรหม พุกเจริญ	ผู้จัดการ ส่วนกำกับดูแลกิจการที่ดี
33. นางสาวปราณี จันทร์หอม	ผู้จัดการ ส่วนบริหารการประชุม
34. นางสาวกรรณิการ์ วงศ์ยะรา	ผู้จัดการ ส่วนพัฒนาธุรกิจ 2
35. นางสาวจันทร์จุรี ลีทอง	ผู้อำนวยการ ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ
36. นายพฤต จันทระเจริญ	เจ้าหน้าที่ชำนาญการ รักษาการผู้จัดการส่วนกฎหมาย 2
37. นายวีรพล วัฒนพงษ์	เจ้าหน้าที่ชำนาญการ ส่วนบริหารโครงการ
38. นายวรรณนะ เหลืออัมพร	เจ้าหน้าที่ชำนาญการ ส่วนกฎหมาย 1
39. นายจินตวิทย์ พรธนา	เจ้าหน้าที่ชำนาญการ ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล
40. นางสาวไพบยา ลีมประยูร	เจ้าหน้าที่ชำนาญการ ส่วนบริหารการประชุม

เริ่มประชุม เวลา 11.00 น.

ประธานฯ แถลงว่า ในการประชุมคณะกรรมการ ธพส. ครั้งที่ 11/2567 วันอังคารที่ 20 สิงหาคม 2567 กำหนดให้เป็นการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีการเข้าร่วมประชุม 11 คน โดยกรรมการเข้าร่วมประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ 3 คน และ ณ ห้องประชุม 4 – 5 อาคารธนพิพัฒน์ 8 คน คือกระผม นายจำเริญ โพธิ์ยอด นายพนิต ชีรภาพวงศ์ นายคณาวัฒน์ ลิตธิ์พันธ์ นายทวารัฐ สุดะบุตร นายธีร เจียศิริพงษ์กุล นายปรีชาพร สุวัฒน์มตม นางสาวณิดา วงศ์ภาพสินธุ์ และ นายนันทิกอติภักดิ์ แสงสนิท ทั้งนี้ เพื่อให้เป็นไปตามข้อบังคับบริษัท ข้อ 14 พระราชกำหนดว่าด้วยการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2563 และประกาศกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เรื่อง มาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2563 จึงขอให้กรรมการทุกคนที่เข้าร่วมประชุมแสดงตนเพื่อบันทึกการเข้าร่วมประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

นางจินดารัตน์ วิริยะทวีกุล	แสดงตนเพื่อร่วมประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์
นายเลิ่ บันทูติ	แสดงตนเพื่อร่วมประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์
นางสิรินทร์ แดงไชยวัฒน์	แสดงตนเพื่อร่วมประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

3/301

ฉบับรับรองแล้ว

รายงานการประชุมคณะกรรมการ อพส.
ครั้งที่ 11/2567 วันอังคารที่ 20 สิงหาคม 2567

ทั้งนี้ กรรมการและผู้เข้าร่วมประชุมทุกคนได้แสดงตนเพื่อบันทึกการเข้าร่วมประชุมผ่าน
สื่ออิเล็กทรอนิกส์ด้วยแล้ว จึงได้เริ่มประชุมตามระเบียบวาระต่อไป

ในการนี้ ขอความร่วมมือกรรมการปฏิบัติตามนโยบายเกี่ยวกับการป้องกันความขัดแย้ง
ทางผลประโยชน์และการเกิดรายการเกี่ยวโยงกัน โดยในวาระใดที่ท่านเกี่ยวข้องหรือมีส่วนได้ส่วนเสีย
ขอความกรุณาให้ท่านแจ้งต่อที่ประชุมเพื่อขอออกเสียงหรือขอไม่เข้าร่วมประชุมในวาระนั้น ๆ ด้วย

284/301

ฉบับรับรองแล้ว

รายงานการประชุมคณะกรรมการ ธพส.
ครั้งที่ 11/2567 วันอังคารที่ 20 สิงหาคม 2567

**ระเบียบวาระที่ 6.5 รายงานผลการรับและสรุปเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานของ ธพส.
ไตรมาส 2/2567**

นางสาวมีธนา เณนแก รายงานรายละเอียดให้ที่ประชุมทราบ ดังนี้

1. พามเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ หัวข้อ 5 การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า ประเด็นย่อยที่ 5.3 การจัดการข้อร้องเรียน กำหนดให้รัฐวิสาหกิจจัดทำนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ตามนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียนกำหนดให้จัดทำรายงานผลการดำเนินงานด้านการจัดการข้อร้องเรียน ต่อผู้บริหารและคณะกรรมการ ธพส. อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง
2. ฝ่ายจัดการ ได้จัดทำรายงานการรับและสรุปเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานของ ธพส. ประจำไตรมาส 2/2567 สรุปได้ดังนี้

2.1 เรื่องร้องเรียนเปรียบเทียบ ปี 2566 กับ ปี 2567

ไตรมาส	เดือน	ปี 2566		ปี 2567				
		ประเภท	จำนวน	ประเภท	จำนวน	มีมูลความจริง	ไม่มีมูลความจริง	การดำเนินการ
ไตรมาส 1	มกราคม	-	-	-	-	-	-	-
	กุมภาพันธ์	-	-	-	-	-	-	-
	มีนาคม	-	-	-	-	-	-	-
ไตรมาส 2	เมษายน	-	-	-	-	-	-	-
	พฤษภาคม	-	-	-	-	-	-	-
	มิถุนายน	-	-	-	-	-	-	-
	รวม	-	-	-	-	-	-	-

285/301

ฉบับรับรองแล้ว

รายงานการประชุมคณะกรรมการ อพส.
ครั้งที่ 11/2567 วันอังคารที่ 20 สิงหาคม 2567

สรุปไม่มีเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงาน อพส. ไตรมาส 2/2567

จึงเสนอคณะกรรมการ อพส. เพื่อโปรดทราบ

มติที่ประชุม คณะกรรมการ อพส. มีมติรับทราบรายงานผลการรับและสรุปเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงาน
ของ อพส. ไตรมาส 2/2567 ตามเสนอ

กฎหมาย/ระเบียบ คำสั่ง ประกาศที่เกี่ยวข้อง

- พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562
- พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- คำสั่งบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ที่ 351/2566 เรื่อง มอบหมายหน้าที่รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน
- ประกาศบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ที่ 021/2561 เรื่อง หลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากร บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด