



คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน ฉบับทบทวน ปี 2568



บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด
DHANARAK ASSET DEVELOPMENT CO., LTD.

เลขที่ 120 อาคารธนพิพัฒน์ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง
เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210



www.dad.co.th

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน
(ฉบับทบทวน ปี 2568)

คำนำ

บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) มีหน้าที่บริหารจัดการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ แจ้งวัฒนะ ซึ่งมีหน่วยงานราชการและหน่วยงานภาครัฐใช้เป็นสถานที่ทำการกว่า 50 หน่วยงาน ทำให้มีประชาชนมาติดต่อในแต่ละวันเป็นจำนวนมาก อีกทั้ง ภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ แจ้งวัฒนะ มีพื้นที่พาณิชย์ให้บริการหลากหลาย ดังนั้น ธพส. จึงได้จัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน 10 ช่องทาง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในการแจ้งเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานของ ธพส. เพื่อให้การบริหารจัดการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งนี้ ภายในคู่มือฉบับนี้ได้มีกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน และแจ้งกลับผู้ใช้บริการเพื่อได้ทราบถึงกระบวนการตั้งแต่รับเรื่องร้องเรียนจนถึงกระบวนการปิดเรื่องร้องเรียนต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างโปร่งใสและยั่งยืนต่อไป

ส่วนประชาสัมพันธ์

31 ตุลาคม 2568

สารบัญ

	หน้า
องค์ประกอบเรื่องร้องเรียน	1
การรายงาน	1
ประเภทเรื่องร้องเรียน	1
ขั้นตอนการจัดทำรายงานประจำเดือน ประจำไตรมาส ประจำ 6 เดือน (ครึ่งปี) ประจำปี	2
ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียน	3
การกำหนดระยะเวลาดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน	3
คำสั่ง บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด เรื่อง มอบหมายหน้าที่รับผิดชอบด้านการจัดการเรื่องร้องเรียน	4
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานของ ธพส.	7
แบบฟอร์มแจ้งผลดำเนินงานเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานของ ธพส.	10
แบบฟอร์มแจ้งเรื่องข้อเสนอแนะ	12
ตัวอย่างรายงานสรุปและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนและเรื่องเสนอ จากการปฏิบัติงานของ ธพส.รายเดือน ไตรมาส ครึ่งปี 2568	14
ตัวอย่างรายงานการประชุมเสนอคณะกรรมการ ธพส.	20
รายงานการรับและสรุปเรื่องร้องเรียนประจำไตรมาส 1/2568	
กฎหมาย/ระเบียบ คำสั่ง ประกาศที่เกี่ยวข้อง	26

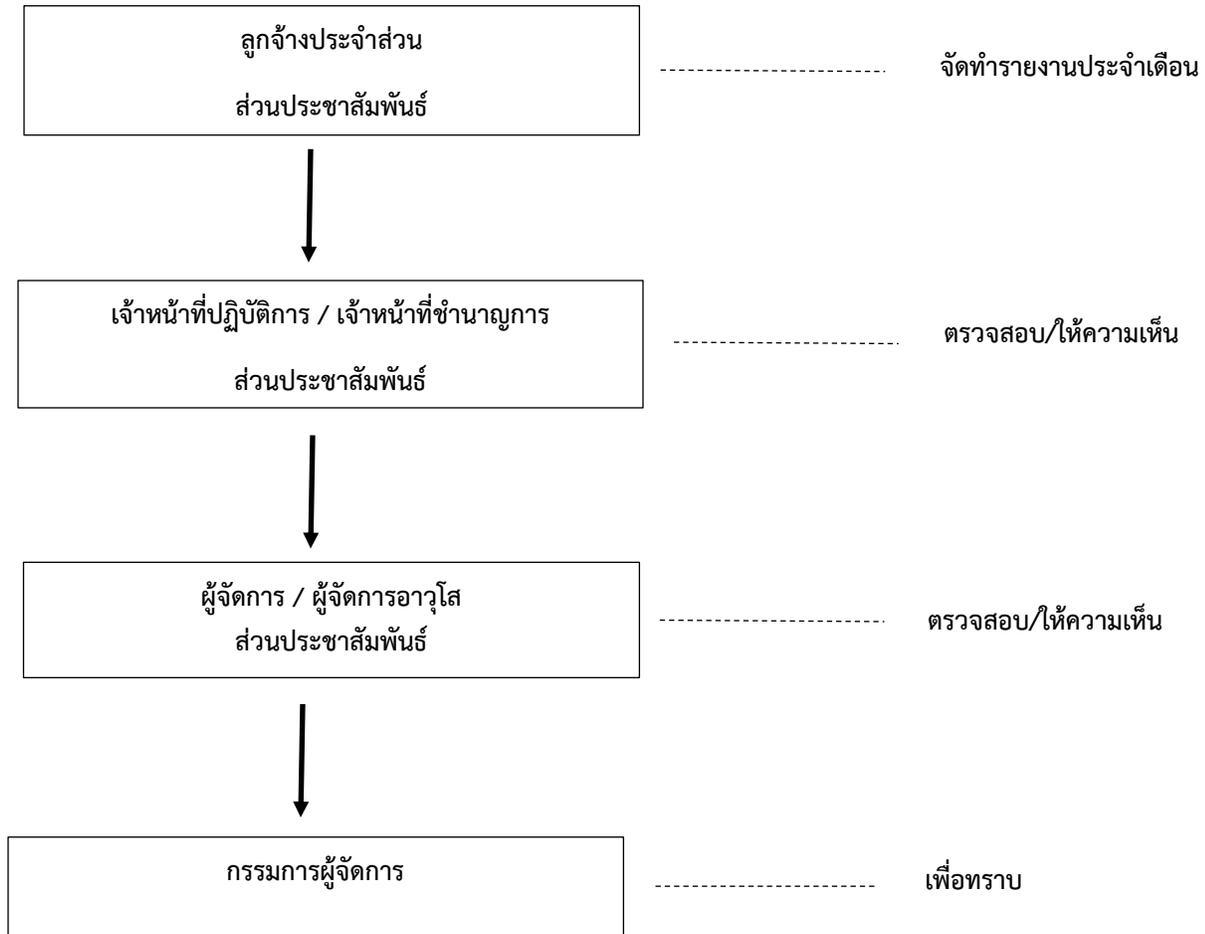
การรายงาน

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 : บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด
10. QR CODE แจ้งเรื่องร้องเรียน

การกำหนดระยะเวลาดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน

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

คำสั่ง บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด
เรื่องมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบด้านการจัดการเรื่องร้องเรียน



บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด
DHANARAK ASSET DEVELOPMENT CO., LTD.

คำสั่งบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด

ที่ 351/2566

เรื่อง มอบหมายหน้าที่รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน

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

1. ส่วนประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่รับ พิจารณา กลับกรอง และแจกจ่ายเรื่องร้องเรียนจากช่องทางร้องเรียนที่ ธพส. กำหนด ให้แก่ฝ่ายงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้องตามขอบเขตค่านิยมของเรื่องร้องเรียน ทั้ง 2 ประเภท ประกอบด้วย

- (1) เรื่องร้องเรียนทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามภารกิจขององค์กร
- (2) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

2. ฝ่ายงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ตอบชี้แจงข้อเท็จจริงตามประเด็นเรื่องร้องเรียนพร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ รวมถึงแจ้งสถานะของการดำเนินการให้ส่วนประชาสัมพันธ์ทราบ เพื่อรวบรวมรายงานต่อไป

3. ส่วนประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่ติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียน หลังจากฝ่ายที่มีหน้าที่รับผิดชอบแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4. ส่วนประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่ติดตามเรื่องและรวบรวมสรุปรายงานต่อกรรมการผู้จัดการทุกเดือน และรายงานต่อคณะกรรมการ ธพส. ทุกไตรมาส

5. ส่วนประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่จัดทำและทบทวนคู่มือจัดการเรื่องร้องเรียน เสนอต่อกรรมการผู้จัดการเพื่อใช้เป็นคู่มือปฏิบัติต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 16 พฤศจิกายน 2566



(นายนาฬิกาอดิศักดิ์ แสงสนิท)

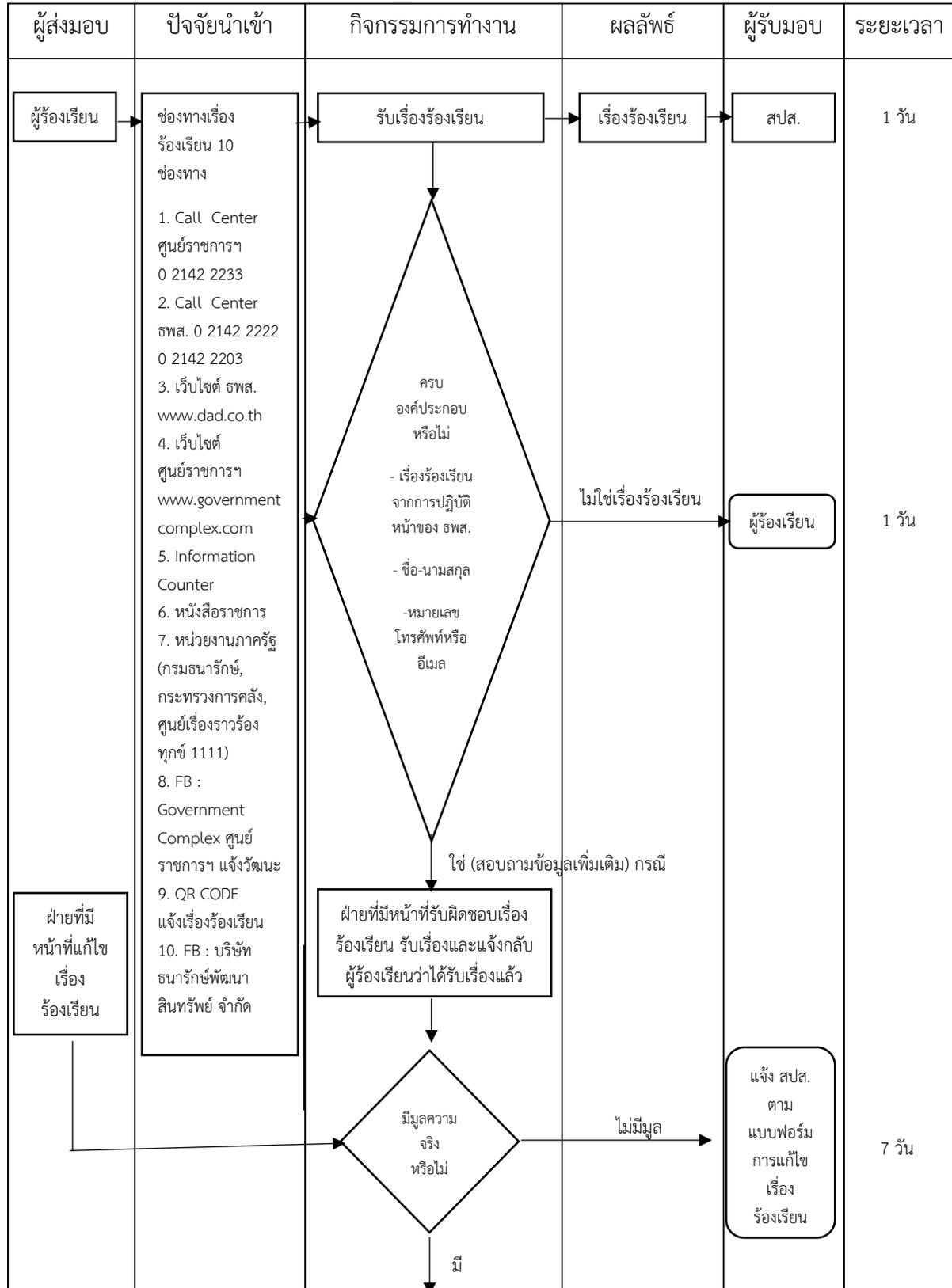
กรรมการผู้จัดการ

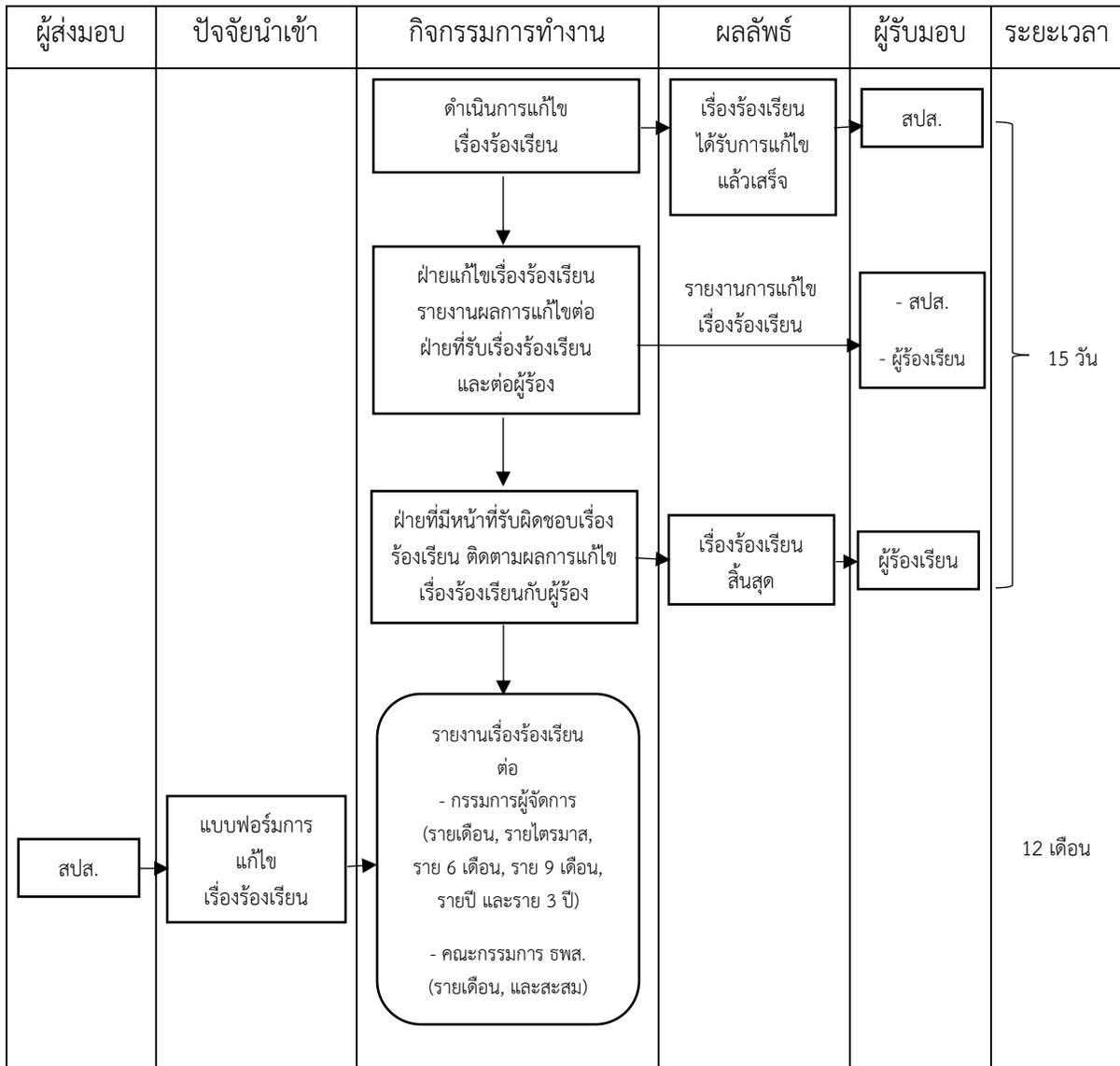
21/11/2566 16:29:46

62002250121100125248

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานของ ธพส.

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานของ ธพส.





แบบฟอร์มแจ้งผลดำเนินงานเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานของ ธพส.

แบบฟอร์มแจ้งผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานตามภารกิจ ๓พส.
เรียน ผู้จัดการอาวุโส ส่วนประชาสัมพันธ์

เรื่องร้องเรียน

.....

.....

.....

การพิจารณาเรื่องร้องเรียนของฝ่ายที่มีหน้าที่รับผิดชอบ

ไม่มีมูลความจริง (โปรดระบุรายละเอียดและแจ้งกลับ สปส. เพื่อปิดเรื่อง)

.....

.....

มีมูลความจริง (โปรดระบุข้อมูลด้านล่าง)

ประเภทเรื่องร้องเรียน	ระยะเวลาการแก้ไข	การดำเนินการแก้ไข	สถานะ
<input type="checkbox"/> ด้านการบริหารจัดการของ ๓พส.			<input type="checkbox"/> ดำเนินการเสร็จแล้ว
<input type="checkbox"/> ด้านการให้บริการ			<input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ
<input type="checkbox"/> ด้านอื่นๆ			<input type="checkbox"/> อื่นๆ

หมายเหตุ : ระยะเวลาการดำเนินการแก้ไขเป็นไปตามกฎเกณฑ์ของ สคร.

ลงชื่อ (.....)

.....

ผู้จัดการอาวุโส ส่วนประชาสัมพันธ์

วันที่

แบบฟอร์มแจ้งเรื่องข้อเสนอแนะ

ตัวอย่างรายงานสรุปและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนและเรื่องข้อเสนอนแนะ
รายเดือน ไตรมาส ครึ่งปี 2568



บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด
DHANARAK ASSET DEVELOPMENT CO., LTD.

บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ส่วนประชาสัมพันธ์

ที่ ธพส 17/08848

วันที่ 6 ตุลาคม 2568

เรื่อง รายงานสรุปเรื่องร้องเรียนและเรื่องข้อเสนอนะประจำเดือนกันยายน 2568

เรียน กรรมการผู้จัดการ

ตามที่ ศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์และเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ ส่วนประชาสัมพันธ์ (สปส.) มีหน้าที่ในการรับเรื่อง พิจารณา กลั่นกรอง ติดตามเรื่องร้องเรียนและเรื่องข้อเสนอนะ เพื่อจัดทำรายงานเรื่องร้องเรียนและเรื่องข้อเสนอนะ จากการปฏิบัติงานของ ธพส. เป็นประจำทุกเดือน นั้น

สปส. ขอเรียนว่าในเดือนกันยายน 2568 พบว่า ไม่มีเรื่องร้องเรียน พร้อมจัดทำสถิติ ปี 2568 เปรียบเทียบกับ ปี 2567 (เอกสารแนบ 1) และเรื่องข้อเสนอนะ พบว่าไม่มีเรื่องเสนอนะ (เอกสารแนบ 2) รายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวมัทนา เมนแก)

ผู้จัดการอาวุโส ส่วนประชาสัมพันธ์

6/10/2568 16:28:57

66020021023135303229

ความคิดเห็นที่ 1

- ทราบ



(นายนาฬิกาอติศักดิ์ แสงสนิท)

กรรมการผู้จัดการ

6/10/2568 19:41:16

62002250121100125248

รายงานเรื่องร้องเรียน ปี 2568

ไตรมาส	เดือน	ปี 2567		ปี 2568				
		ประเภท	จำนวน	ประเภท	จำนวน	มีมูลความจริง	ไม่มีมูลความจริง	การดำเนินการ
ไตรมาส 1	มกราคม	-	-	-	-	-	-	-
	กุมภาพันธ์	-	-	-	-	-	-	-
	มีนาคม	-	-	-	-	-	-	-
ไตรมาส 2	เมษายน	-	-	-	-	-	-	-
	พฤษภาคม	-	-	-	-	-	-	-
	มิถุนายน	-	-	-	-	-	-	-
ไตรมาส 3	กรกฎาคม	-	-	-	-	-	-	-
	สิงหาคม	-	-	-	-	-	-	-
	กันยายน	-	-	-	-	-	-	-
	รวม	-	-	-	-	-	-	-

รายงานเรื่องข้อเสนอแนะปี 2568

เดือน	ปี 2567		ปี 2568	
	ประเภท	จำนวน	ประเภท	จำนวน
มกราคม	1.ขอให้จัดให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ รปภ. ด้านวินัยการจราจรก่อนปฏิบัติงาน เนื่องจากผู้แจ้งข้อเสนอแนะมองว่า เจ้าหน้าที่ รปภ. บริเวณด้านหน้าถนนแจ้ง วัฒนะยังขาดทักษะด้านการจราจร เช่น การให้สัญญาณมือหรือสัญญาณจราจร 2.ขอให้ตรวจสอบช่วงที่มีการจัดกิจกรรม บนลานอเนกประสงค์ชั้น 2 อาคารเอ เนื่องจากมีกลิ่นอาหารเข้ามารบกวน ภายในหน่วยงานศาลรัฐธรรมนูญ ชั้น 5	2		-
กุมภาพันธ์	1. ขอให้เจ้าหน้าที่ รปภ. ช่วยอำนวยความสะดวก สะดวกในการบริการด้านการจราจร บริเวณอาคารจอดรถ อาคารบี เนื่อง เจ้าหน้าที่ รปภ. จะอยู่เฉพาะที่บริเวณชั้น จอดรถของ ธพส. ทำให้ไม่มีเจ้าหน้าที่คอย ดูแลด้านการจราจร มีรถสวนเลนกันและ ก่อให้เกิดการจราจรติดขัด 2. ขอให้ปรับปรุงเรื่องน้ำเน่าเสีย ที่ส่ง กลิ่นเหม็นรบกวนบริเวณอาคารจอดรถ อาคารบี 3. ขอให้จัดหาเรื่องป้ายสัญลักษณ์จราจร ต่าง ๆ ที่บริเวณอาคารจอดรถ อาคารบี เนื่องจากไม่มีป้ายบอกทางขึ้น-ลง , เข้า- ออก ที่ชัดเจน อาจจะทำให้เกิดอุบัติเหตุ	3		-
มีนาคม	1. ขอให้บริหารจัดการที่จอดรถ สำหรับผู้ มาร่วมงานในช่วงการจัดกิจกรรม เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานหน่วยงานสปสช. มา เข้าเวรช่วงวันหยุด และตรงกับช่วงที่จัด กิจกรรมงานพระเครื่อง ทำให้ผู้มาร่วม กิจกรรมเข้าไปจอดรถในที่จอดรถของ	1		-

	หน่วยงาน ทำให้ของหน่วยงานเต็ม			
เมษายน		-		-
พฤษภาคม	<p>1. ขอให้ปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการของอาคารจอดรถ D</p> <p>1.1 ปรับปรุงการบริการของเจ้าหน้าที่ รปภ. ที่ปฏิบัติงานภายในอาคารจอดรถ D ที่ไม่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับอาคารจอดรถ D ที่ชัดเจน ว่าผู้ติดต่อสามารถจอดได้ชั้นไหนบ้าง</p> <p>1.2 ระยะเวลาในการรอระหว่างการออกใบเสร็จรับเงินนานเกินไป ซึ่งใช้เวลานานถึง 30 นาที ต่อการออกใบเสร็จ 1 ครั้ง</p> <p>1.3 ขอให้ข้อมูลในการติดต่อเจ้าหน้าที่ ที่ดูแลอาคารจอดรถ D อย่างชัดเจน ในด้านการรับเรื่องต่างๆ หรือการสอบถามข้อมูล เนื่องจากสอบถามข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ รปภ. แล้ว แจ้งว่าไม่ทราบข้อมูลทุกครั้ง</p> <p>1.4 ขอให้มีการแจ้งข้อมูลเวลาของรถเวียนรับ-ส่ง อย่างชัดเจน</p>	1	-	
มิถุนายน		-		-
กรกฎาคม		-		-
สิงหาคม		-		-
กันยายน		-		-
รวม		7		-

ตัวอย่างรายงานการประชุมเสนอคณะกรรมการ ธพส.
รายงานการรับและสรุปเรื่องร้องเรียนประจำไตรมาส 1/2568

ฉบับรับรองแล้ว

รายงานการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์คณะกรรมการบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด
ครั้งที่ 5/2568

เมื่อวันศุกร์ที่ 30 พฤษภาคม 2568 เวลา 09.30 น.

ณ ห้องประชุม 4-5 ชั้น 1 อาคารธนพิพัฒน์ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ

กรรมการของบริษัททั้งหมด มีจำนวน 11 คน	ปัจจุบันมี 11 คน
กรรมการผู้มาประชุม	จำนวน 11 คน
1. นายเอกนิติ นิติทัณฑ์ประภาศ	ประธานกรรมการ เป็นประธานในที่ประชุม
2. นางจินดารัตน์ วิริยะทวีกุล	กรรมการ
3. นายพนิต ธีรภาพวงศ์	กรรมการ
4. นายคณาวุฒิ สิติธีรพันธุ์	กรรมการ
5. นายทวารัฐ สุตะบุตร	กรรมการ
6. นายเสรี นนทสูติ	กรรมการ
7. นายธีร เจียศิริพงษ์กุล	กรรมการ
8. นายปรีชาพร สุวัฒน์นอม	กรรมการ
9. นางสาวธนิดา วงศ์กาฬสินธุ์	กรรมการ
10. นายชุตติเดช ชยดี	กรรมการ
11. นายนาฬิกอติภัค แสงสนิท	กรรมการและเลขานุการ
ผู้เข้าร่วมประชุม	จำนวน 45 คน
1. นายธีรวัช สุขสะอาด	รองกรรมการผู้จัดการ
2. นายประณต เลิศมีมงคลชัย	รองกรรมการผู้จัดการ
3. นายกรานต์ ฉายาวิจิตรศิลป์	ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ
4. นางสาวกุสุมา ทรงผาสุก	ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ
5. นายไพบุลย์ พลประจักษ์	ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ
6. นางสาวมลฤดี ชุตติมาสกุล	ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ
7. นางพรรณี นิติศรวุฒิ	ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายแผนและบริหารความเสี่ยง รักษาการ ผู้อำนวยการ ฝ่ายธรรมาภิบาลและความยั่งยืน
8. นายวิวัฒน์ อัครปยุตต์กุล	ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ
9. นายปกาสิต พรหมปิ่นชมพู	ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายกฎหมาย
10. นางสาวภคพร ช้อนทอง	ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายบริหารศูนย์ราชการ 1
11. นายนิกรณ์ ณ ลำพูน	ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายทรัพยากรบุคคล
12. นางสาวอัมพรพิลาส วัฒนสุโพธิ์	ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายตรวจสอบภายใน
13. นายชยพล ลาภศิริ	ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายการตลาด
14. นายกฤตานน ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา	ผู้อำนวยการ ฝ่ายจัดซื้อ
15. นางสุทิสดา ทองทรัพย์	ผู้อำนวยการ ฝ่ายอำนวยการ
16. นายรัฐพงศ์ พันธุ์ติยะ	ผู้อำนวยการ ฝ่ายบริหารอสังหาริมทรัพย์
17. นางศศิธยาน์ วรวิทยานนท์	ผู้อำนวยการ ฝ่ายการเงิน
18. นางสาวศิริพร มีนาทุ่ง	ผู้อำนวยการ ฝ่ายบัญชี
19. นายศิริภูษณ์ ปธานะพานิช	รองผู้อำนวยการ ฝ่ายการตลาด

20. นายมนตรี พงศ์สุวรรณ	ผู้จัดการอาวุโส ส่วนบริหารอาคาร 2 รักษาการผู้อำนวยการ ฝ่ายบริหารศูนย์ราชการ 2
21. นายสุรภกิจ เมืองแก้ว	ผู้จัดการอาวุโส ส่วนพัฒนาธุรกิจ 1
22. นางสาววิไลพร พลสง	ผู้จัดการอาวุโส ส่วนติดตามและประเมินผล
23. นางสาวกรวรรณ ด่านศิริกุล	ผู้จัดการอาวุโส ส่วนธุรกิจเพื่อสังคม
24. นางสาวเปรมยุดา สอนเย็น	ผู้จัดการอาวุโส ส่วนบริหารความเสี่ยง และควบคุมภายใน
25. นายปณิธาน คັນธมาศ	ผู้จัดการอาวุโส ส่วนแผนและโครงการพิเศษ รักษาการ ผู้จัดการอาวุโส ส่วนบริหารคลังสินค้า
26. นางสาวมัทนา เมนแก	ผู้จัดการอาวุโส ส่วนประชาสัมพันธ์
27. นายวรวิทย์ ตั้งบวรวิรุฑ	ผู้จัดการอาวุโส ส่วนตรวจสอบภายใน
28. นางสาวนানা ปิยะรังษี	ผู้จัดการอาวุโส ส่วนระบบเครือข่ายสารสนเทศ
29. นางสาวมานิตา กิ่งโคกกรวด	ผู้จัดการอาวุโส ส่วนการตลาด 1
30. นางอชิญากรณ์ ทศพรสรศิลป์	ผู้จัดการอาวุโส ส่วนการตลาด 3
31. นางสาวช้องตะวัน ส่องแสง	ผู้จัดการอาวุโส ส่วนบริหารเงินทุน
32. นายรัฐภพ พงศ์ชัยประทีป	ผู้จัดการอาวุโส ส่วนกฎหมาย 1
33. นางสาวสาสิทธิ์ทิพย์ มธุกร	ผู้จัดการ ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล
34. นางสาวกรรณิการ์ วงศ์ยะรา	ผู้จัดการ ส่วนพัฒนาธุรกิจ 2
35. นายอดิศักดิ์ อุดมอนุรักษกุล	ผู้จัดการ ส่วนแผน
36. นางสาววรรณพรพรรณ พุกจรูญ	ผู้จัดการ ส่วนกำกับดูแลกิจการที่ดี
37. นางสาวปราณี จันทร์หอม	ผู้จัดการ ส่วนบริหารการประชุม
38. นายเอกลักษณ์ อ่อนสอาด	ผู้จัดการ ส่วนพัสดุและจัดซื้อจัดจ้าง
39. นางสาวจันทร์จรี สีทอง	ผู้อำนวยการ ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ
40. นายพฤต จันทร์เจริญ	เจ้าหน้าที่ชำนาญการ รักษาการ ผู้จัดการ ส่วนกฎหมาย 2
41. นางสาวโชติกา อำนวยวิบูลย์ผล	เจ้าหน้าที่ชำนาญการ ส่วนบริหารโครงการ
42. นายจิตรักษ์ พรรณา	เจ้าหน้าที่ชำนาญการ ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล
43. นางสาวปานิสรา เพ็ชรคง	เจ้าหน้าที่ชำนาญการ ส่วนช่วยอำนวยความสะดวก
44. นางสาวไปรยา ลิ้มประยูร	เจ้าหน้าที่ชำนาญการ ส่วนบริหารการประชุม
45. นายนรภัทร เกาะส้ม	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ส่วนพัสดุและจัดซื้อจัดจ้าง

เริ่มประชุม เวลา 09.30 น.

ประธานฯ แถลงว่า ในการประชุมคณะกรรมการ ธพส. ครั้งที่ 5/2568 วันศุกร์ที่ 11 เมษายน 2568 กำหนดให้เป็นการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีกรรมการเข้าร่วมประชุม 11 คน โดยกรรมการเข้าร่วมประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ 4 คน และ ณ ห้องประชุม 4 – 5 อาคารธนพิพัฒน์ 7 คน คือ กระผม นายเอกนิติ นิติทัณฑ์ประภาศ นางจินดารัตน์ วิริยะทวีกุล นายพนิต ธีรภาพวงศ์ นายคณาวุฒิ สิริธีรพันธ์ นายทวารัฐ สุตะบุตร นางสาวธนิดา วงศ์กาฬสินธุ์ และ นายนาฬิกาอติภักดิ์ แสงสนิท ทั้งนี้ เพื่อให้เป็นไปตามข้อบังคับบริษัทฯ ข้อ 14 พระราชกำหนดว่าด้วยการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2563 และประกาศกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เรื่อง มาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2563 จึงขอให้กรรมการที่เข้าร่วมประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์แสดงตนเพื่อบันทึกการเข้าร่วมประชุม

นายเสรี นนทสุติ	แสดงตนเพื่อร่วมประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์
นายธีร เจียศิริพงษ์กุล	แสดงตนเพื่อร่วมประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์
นายปรีชาพร สุวัฒน์ไฉยม	แสดงตนเพื่อร่วมประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์
นายชุตติเดช ชยติ	แสดงตนเพื่อร่วมประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ทั้งนี้ ผู้เข้าร่วมประชุมทุกคนได้แสดงตนเพื่อบันทึกการเข้าร่วมประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ด้วยแล้ว จึงได้เริ่มประชุมตามระเบียบวาระต่อไป

ในการนี้ ขอความร่วมมือกรรมการปฏิบัติตามนโยบายเกี่ยวกับการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์และการเกิดรายการเกี่ยวโยงกัน โดยในวาระใดที่ท่านเกี่ยวข้องหรือมีส่วนได้ส่วนเสีย ขอความกรุณาให้ท่านแจ้งต่อที่ประชุมเพื่อขอออกเสียงหรือขอไม่เข้าร่วมประชุมในวาระนั้น ๆ ด้วย

ระเบียบวาระที่ 6.9 รับทราบรายงานการรับและสรุปเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานของ ธพส.

นางสาวมัทนา เมินแก รายงานรายละเอียดให้ที่ประชุมทราบ ดังนี้

1. ตามเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ หัวข้อ 5 การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า ประเด็นย่อยที่ 5.3 การจัดการข้อร้องเรียน กำหนดให้รัฐวิสาหกิจจัดให้มีนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ตามนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียนกำหนดให้จัดทำรายงานผลการดำเนินงานด้านการจัดการข้อร้องเรียน ต่อผู้บริหารและคณะกรรมการ ธพส. อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง

2. ฝ่ายจัดการ ได้จัดทำรายงานการรับและสรุปเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานของ ธพส. ประจำไตรมาส 1/2568 สรุปได้ดังนี้

2.1 เรื่องร้องเรียนเปรียบเทียบ ปี 2567 กับ ปี 2568

ไตรมาส	เดือน	ปี 2567		ปี 2568				
		ประเภท	จำนวน	ประเภท	จำนวน	มีมูลความจริง	ไม่มีมูลความจริง	การดำเนินการ
ไตรมาส 1	มกราคม	-	-	-	-	-	-	-
	กุมภาพันธ์	-	-	-	-	-	-	-
	มีนาคม	-	-	-	-	-	-	-
	รวม	-	-	-	-	-	-	-

260/280

ฉบับรับรองแล้ว

รายงานการประชุมคณะกรรมการ ธพส.
ครั้งที่ 5/2568 วันศุกร์ที่ 30 พฤษภาคม 2568

สรุปในไตรมาส 1/2568 ประจำปี 2568 ไม่มีเรื่องร้องเรียน

จึงเสนอคณะกรรมการ ธพส. เพื่อโปรดทราบ

มติที่ประชุม คณะกรรมการ ธพส. มีมติรับทราบรายงานการรับและสรุปเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงาน
ของ ธพส. ไตรมาส 1/2568 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