

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน
บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.)
ประจำปี 2562 - 2563

คำนำ

บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด มีหน้าที่บริหารจัดการศูนย์ราชการฯ แจ้งวัฒนะ ซึ่งมีหน่วยงานราชการและหน่วยงานภาครัฐใช้พื้นที่ศูนย์ราชการเป็นสถานที่ทำการกว่า 40 หน่วยงานทำให้มีประชาชนมาติดต่อในแต่ละวันจำนวนมาก อีกทั้งภายในศูนย์ราชการฯ มีพื้นที่พาณิชย์ให้บริการอย่างหลากหลาย ดังนั้น ธพส. จึงได้จัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนหลายช่องทางเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ และการมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนภายใน ธพส. เพื่อให้การบริหารจัดการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งนี้ ภายในคู่มือฉบับนี้ได้มีกระบวนการจัดการ เรื่องร้องเรียน และแจ้งกลับผู้ใช้บริการเพื่อได้ทราบถึงกระบวนการตั้งแต่รับเรื่องร้องเรียนจนถึงกระบวนการปิดเรื่องร้องเรียนต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างโปร่งใสและยั่งยืนต่อไป

ฝ่ายสื่อสารองค์กร

มกราคม 2562

สารบัญ

วัตถุประสงค์	หน้า 1
องค์ประกอบเรื่องร้องเรียน	หน้า 1
การรายงาน	หน้า 1
ประเภทเรื่องร้องเรียน	หน้า 1
ขั้นตอนการจัดทำรายงานประจำเดือน ประจำไตรมาส ประจำ 6 เดือน(ครึ่งปี) ประจำปี	หน้า 1
ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียน	หน้า 2
การกำหนดระยะเวลาดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน	หน้า 2
คำสั่ง บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด เรื่อง มอบหมายหน้าที่รับผิดชอบด้านการจัดการเรื่องร้องเรียน	หน้า 3
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานของ ธพส.	หน้า 6
แบบฟอร์มแจ้งผลดำเนินงานเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานของ ธพส.	หน้า 9
ภาคผนวก	หน้า 11
- ตัวอย่างรายงานสรุปและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานของ ธพส. ประจำเดือน ปี 2561	
- ตัวอย่างรายงานสรุปและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานของ ธพส. ประจำไตรมาส ปี 2561	
- ตัวอย่างรายงานสรุปและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานของ ธพส. ประจำครึ่งปี 2561	
- ตัวอย่างรายงานสรุปและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานของ ธพส. ประจำปี 2561	
- ตัวอย่างวาระการประชุมและรายงานการประชุมเสนอคณะกรรมการ ธพส. รายงานการรับและสรุปเรื่องร้องเรียนประจำเดือนกันยายน 2561	

วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนตามภารกิจของ ธพส. ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

องค์ประกอบเรื่องร้องเรียน

1. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามภารกิจของ ธพส.
2. ชื่อผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน
3. หมายเลขติดต่อ หรืออีเมล

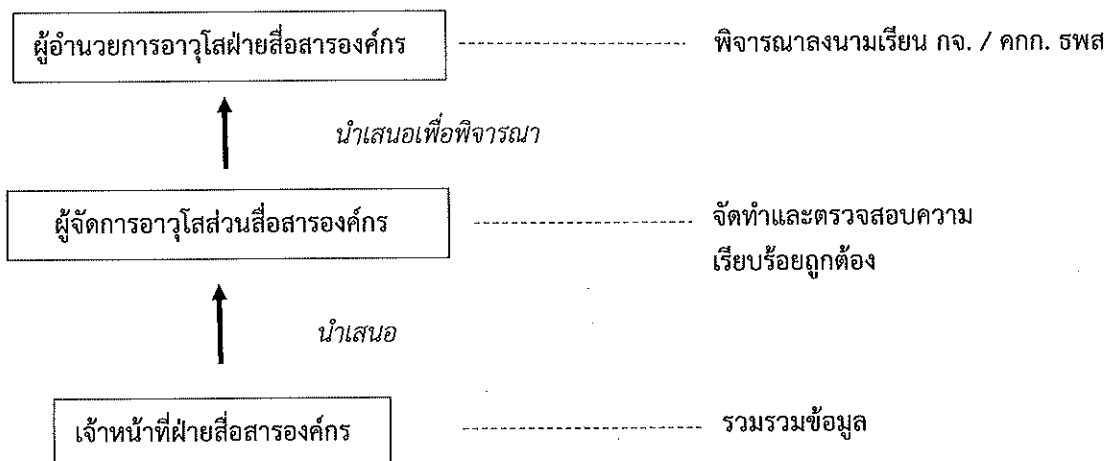
การรายงาน

1. ฝ่ายสื่อสารองค์กรได้จัดทำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียน สถิติ และบทวิเคราะห์รายเดือน รายไตรมาส ราย 6 เดือน(ครึ่งปี) และรายปีเสนอต่อกรรมการผู้จัดการ
2. ฝ่ายสื่อสารองค์กรได้สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนรายเดือน และเรื่องร้องเรียนสะสม เสนอ คณะกรรมการ ธพส.

ประเภทของเรื่องร้องเรียน

1. ด้านการบริหารจัดการศูนย์ราชการฯ
2. ด้านการสื่อสาร
3. ด้านการบริการ

ขั้นตอนการรายงานประจำเดือน ประจำไตรมาส ประจำ 6 เดือน(ครึ่งปี) และประจำปี



ช่องทางแจ้งข้อร้องเรียน

1. Call Center ศูนย์ราชการฯ 0 2142 2233
2. Call Center ธพส. 0 2142 2222 , 0 2142 22
3. เว็บไซต์ ธพส. www.dad.co.th
4. เว็บไซต์ศูนย์ราชการฯ www.governmentcomplex.com
5. Information Counter
6. หนังสือ
7. หน่วยงานภาครัฐ

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 030/2561

เรื่อง มอบหมายหน้าที่รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ และตามเกณฑ์ของคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ อาศัยอำนาจตามความในข้อ 4 แห่งระเบียบบริษัทฯ ว่าด้วยอำนาจหน้าที่ของกรรมการผู้จัดการ และผู้รักษาการแทน พ.ศ. 2548 จึงให้ยกเลิกคำสั่ง บริษัทฯ ที่ 74/2559 ลงวันที่ 25 กรกฎาคม 2559 และออกคำสั่งมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

1. ฝ่ายสื่อสารองค์กรมีหน้าที่ ดังนี้

- 1.1) รับ พิจารณา กลั่นกรอง แจกจ่าย เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามภารกิจของ ธพส. ให้กับฝ่ายที่มีหน้าที่รับผิดชอบ
- 1.2) ให้ผู้อำนวยการฝ่าย กำกับ ติดตามเรื่องร้องเรียนที่อยู่นอกเหนือขอบเขตความรับผิดชอบของ ธพส. ตามเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ
- 1.3) ติดต่อไปยังผู้ร้องเรียนเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน เพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม และติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนหลังจากฝ่ายที่มีหน้าที่รับผิดชอบได้รายงานผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้กับผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว
- 1.4) ให้ผู้อำนวยการฝ่าย กำกับ ติดตามการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจากฝ่ายที่มีหน้าที่รับผิดชอบเพื่อรวบรวมข้อมูลในการจัดทำรายงาน
- 1.5) รายงานเรื่องร้องเรียนต่อกรรมการผู้จัดการ และคณะกรรมการ ธพส.
- 1.6) ทบทวนคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนประจำปี เสนอต่อกรรมการผู้จัดการ และเผยแพร่เพื่อใช้เป็นคู่มือต่อไป

2. ฝ่ายที่มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่ดังนี้

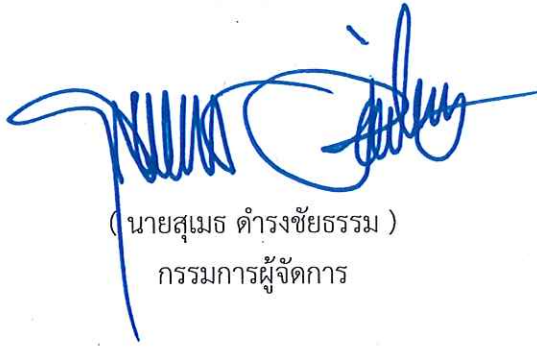
- 2.1) ให้ผู้อำนวยการฝ่าย กำกับ ติดตามการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ตามเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ
- 2.2) รายงานผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้กับผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ กรณีการรายงานผลการแก้ไขหรือชี้แจงเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือให้ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ หรือรองกรรมการผู้จัดการตามสายงานเป็นผู้ลงนาม

/2.3) รายงาน...

2.3) รายงานผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียน และระยะเวลาการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้ฝ่ายสื่อสารองค์กร เพื่อรวบรวมเรื่องร้องเรียนในแต่ละเดือนรายงานต่อกรรมการผู้จัดการ และคณะกรรมการ ธพส.

ทั้งนี้ ให้ถือปฏิบัติตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ **30** มีนาคม พ.ศ. 2561

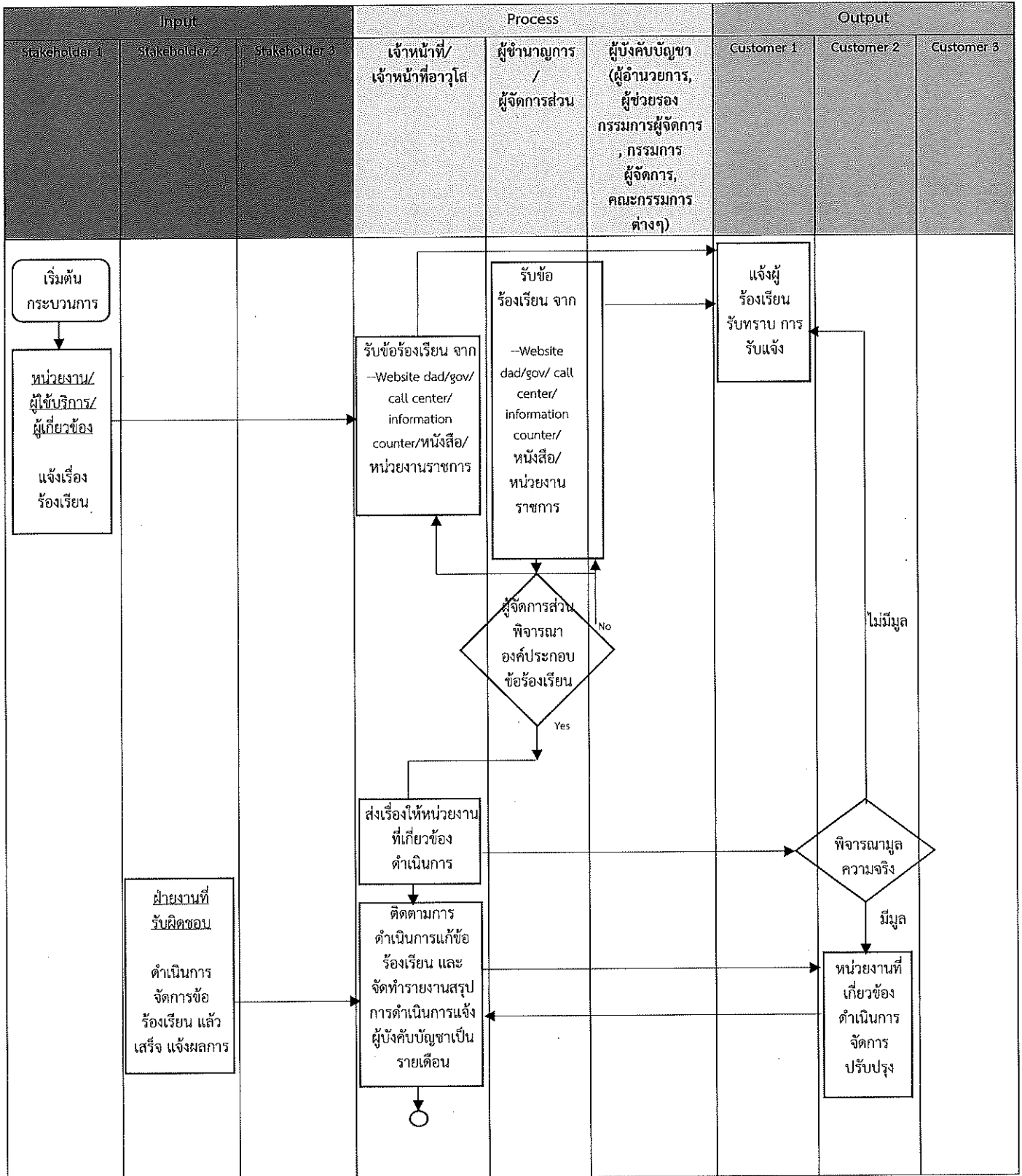


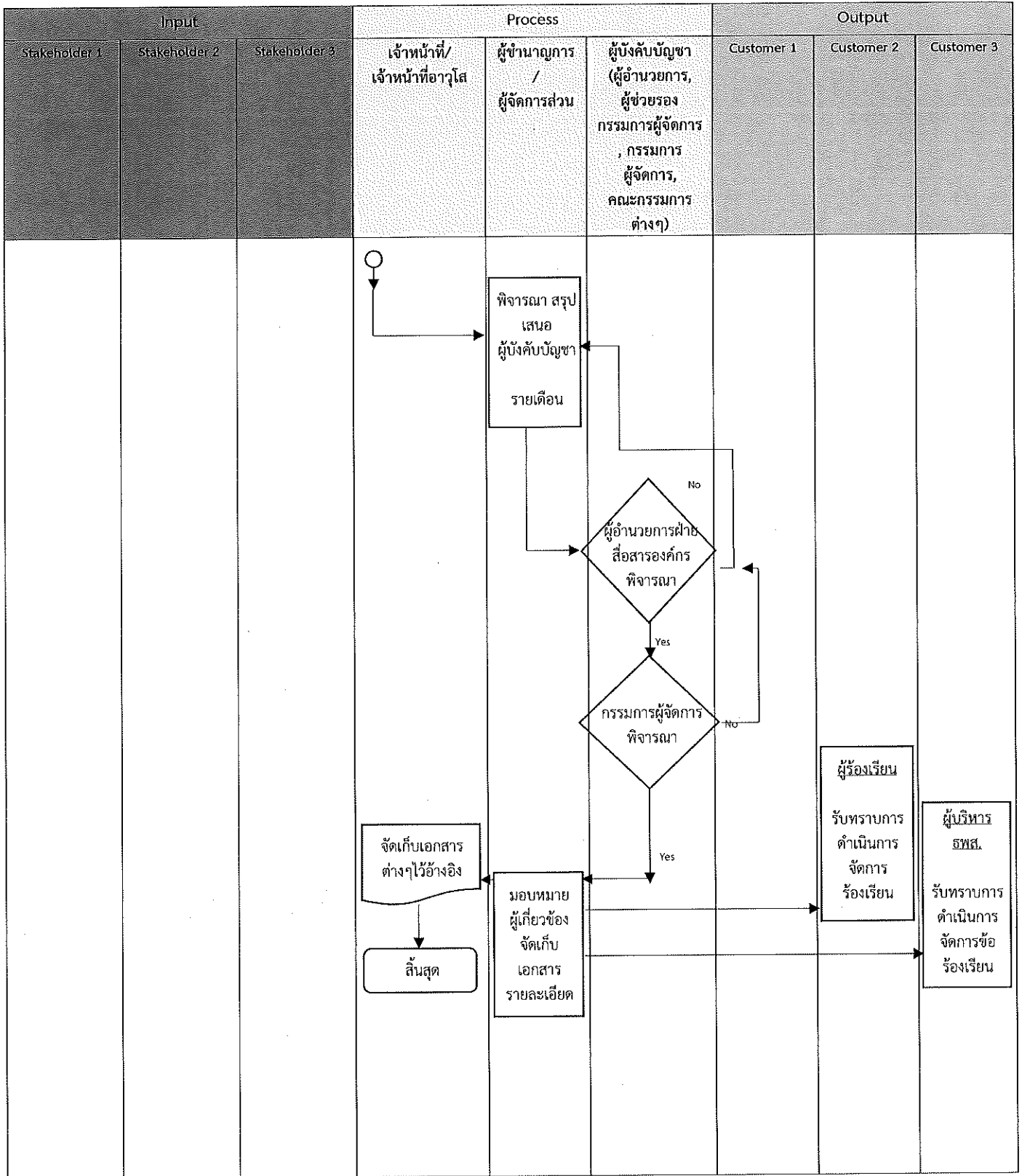
(นายสุเมธ ดำรงชัยธรรม)
กรรมการผู้จัดการ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานของ ธพส.

Service Blueprint : ฝ่ายสื่อสารองค์กร

SP 3 กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน





*

แบบฟอร์มแจ้งผลดำเนินงานเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานของ ๓พส.

แบบฟอร์มแจ้งผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานของ ธพส.

เรียน ผู้อำนวยการฝ่ายสื่อสารองค์กร

เรื่องร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

การพิจารณาเรื่องร้องเรียนของฝ่ายที่มีหน้าที่รับผิดชอบ

ไม่มูลความจริง (โปรดระบุรายละเอียดและแจ้งกลับ ผสอ. เพื่อปิดเรื่อง)

.....

.....

มีมูลความจริง (โปรดระบุข้อมูลด้านล่าง)

ประเภทเรื่องร้องเรียน	ระยะเวลาการแก้ไข	การดำเนินการแก้ไข	สถานะ
<input type="checkbox"/> ด้านการบริหารจัดการ ศรภ. <input type="checkbox"/> ด้านการสื่อสาร <input type="checkbox"/> ด้านการบริการ			<input type="checkbox"/> ดำเนินการแล้วเสร็จ <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ <input type="checkbox"/> อื่นๆ

หมายเหตุ : ระยะเวลาการแก้ไขเป็นไปตามเกณฑ์ของ ศสร.

ลงชื่อ (.....)

ผู้อำนวยการอาวุโส/ผู้อำนวยการฝ่าย

วันที่

ภาคผนวก



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ส่วนสื่อสารองค์กร โทร 22262

ที่ ผสอ.00297/2561

วันที่ 11 ธันวาคม 2561

เรื่อง รายงานสรุปและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานของ ธพส. ประจำเดือนพฤศจิกายน 2561

เรียน กรรมการผู้จัดการ

ตามที่ฝ่ายสื่อสารองค์กร มีหน้าที่รับ-พิจารณา-กลั่นกรอง-ติดตาม-รายงานเรื่องร้องเรียน ขอเรียนว่า
ในเดือนพฤศจิกายน 2561 พบว่ามีเรื่องร้องเรียนจำนวน 1 เรื่อง จากช่องทาง Information Counter โดยมี
รายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายกรานต์ ฉายาวิจิตรศิลป์)

ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายสื่อสารองค์กร

นางสาวกรวรรณ ด้านศิริกุล
ผู้จัดการอาวุโส ส่วนสื่อสารองค์กร

นายฉัตรวิษณุ เสริมดำรงศักดิ์
รองกรรมการผู้จัดการ สายปฏิบัติการ

นายทรงพล ชีวะปัญญาโรจน์
กรรมการบริษัท รักษาการแทน กรรมการ
ผู้จัดการ

รายงานสรุปและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานของ ธพส. ประจำเดือนพฤศจิกายน ปี 2561

ช่องทาง	เรื่องร้องเรียน	ฝ่าย รับผิดชอบ	การตรวจสอบ ข้อเท็จจริง		การดำเนินการ	สถานะ ปัจจุบัน
			มีมูล ความจริง	ไม่มีมูล ความจริง		
Government Complex	การปฏิบัติหน้าที่ ของพนักงาน รักษาความ ปลอดภัย	ศวบ.	✓		ธพส. ได้สั่งการให้หัวหน้าชุด รปภ. ดำเนินการกวดขันการจอดรถของ รถแท็กซี่ให้เข้มงวดมากขึ้น	ดำเนินการ แล้วเสร็จ

เมื่อเปรียบเทียบเรื่องร้องเรียนในเดือนเดียวกันกับปี 2560 พบว่าในปี 2560 ไม่มีเรื่องร้องเรียนแต่อย่างใด และในปี 2561 มีเรื่องร้องเรียนจำนวน 1 เรื่องหรือในปี 2561 ในเดือนเดียวกันมีเรื่องร้องเรียนมากกว่าปี 2560 คิดเป็นร้อยละ 100

สำหรับสถิติเรื่องร้องเรียนปี 2561 เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2560 มีดังนี้

เดือน	ปี 2561				ปี 2560	
	ประเภท	จำนวน	มีมูลความจริง	ไม่มีมูลความจริง	ประเภท	จำนวน
มกราคม	การบริหารจัดการศูนย์ราชการฯ	1		1	-	-
กุมภาพันธ์	-	-			-	-
มีนาคม	การบริการ	2	1	1	การบริการ	1
เมษายน	-	-			-	
พฤษภาคม	การบริหารจัดการศูนย์ราชการฯ	1		1	-	-
มิถุนายน	-	-	-	-	-	-
กรกฎาคม	การบริหารจัดการศูนย์ราชการฯ	2	2	-	-	-
สิงหาคม	การบริหารจัดการศูนย์ราชการฯ	1	1	-	การบริหารจัดการ ศรภ.	2
กันยายน	การบริหารจัดการศูนย์ราชการฯ	1	1	-	-	-
	การบริการ	1	1	-	-	-
ตุลาคม	การบริการ	1	1	-	การบริหารจัดการ ศรภ.	1
พฤศจิกายน	การบริการ	1	1	-	-	-
รวม		11	8	3	-	4



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ส่วนสื่อสารองค์กร โทร 22262

ที่ ผสอ.00163/2561

วันที่ 28 มิถุนายน 2561

เรื่อง รายงานสรุปและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานของ ธพส. ไตรมาส 2 ปี 2561

เรียน กรรมการผู้จัดการ

ตามที่ฝ่ายสื่อสารองค์กร มีหน้าที่รับ-พิจารณา-กลั่นกรอง-ติดตาม-รายงานเรื่องร้องเรียน ขอเรียนว่า
ในไตรมาส 2 ปี 2561 ได้รับเรื่องร้องเรียนจำนวน 1 เรื่อง ได้แก่เรื่องเด็กแว้นขี่จักรยานยนต์เสียงดังบริเวณลาน
จอดรถใกล้อุโมงค์ทิศตะวันออก ชั้น 1 อาคารรัฐประศาสนภักดี ช่วงเวลา 17.00 – 18.00 น. แต่เมื่อพิจารณา
แล้วไม่มีความจริงแต่อย่างใด

เมื่อเปรียบเทียบเรื่องร้องเรียนในไตรมาสเดียวกันกับปี 2560 พบว่าไม่มีเรื่องร้องเรียน และสำหรับ
สถิติเรื่องร้องเรียนปี 2561 เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2560 มีดังนี้

เดือน	ปี 2561				ปี 2560	
	ประเภท	จำนวน	มีมูลความจริง	ไม่มีมูลความจริง	ประเภท	จำนวน
ไตรมาส 1	การบริหารจัดการศูนย์ราชการฯ	1	ได้ทำหนังสือชี้แจงผู้ตรวจการ แผ่นดิน อยู่ระหว่างรอผู้ตรวจการ แผ่นดินแจ้งกลับ		1	1
	การบริการ	2	1	1		
ไตรมาส 2	การบริหารจัดการศูนย์ราชการฯ	1		1	-	-
รวม	-	4	1	2	1	1

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายกรานต์ ฉายาวิจิตรศิลป์)

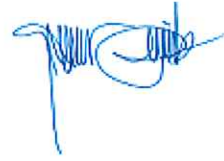
ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายสื่อสารองค์กร



นางสาวกรรณ ด่านศิริกุล
ผู้จัดการอาวุโส ส่วนสื่อสารองค์กร



นายฉัตรวิชญ์ เสริมดำรงศักดิ์
รองกรรมการผู้จัดการ สายปฏิบัติการ



นายสุเมธ ดำรงชัยธรรม
กรรมการผู้จัดการ



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ส่วนสื่อสารองค์กร โทร 22262

ที่ ฝสอ.00162/2561

วันที่ 28 มิถุนายน 2561

เรื่อง รายงานสรุปและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานของ ธพส. รายครึ่งปี (มกราคม-มิถุนายน) ปี 2561

เรียน กรรมการผู้จัดการ

ตามที่ฝ่ายสื่อสารองค์กร มีหน้าที่รับ-พิจารณา-กลั่นกรอง-ติดตาม-รายงานเรื่องร้องเรียน ขอเรียนว่า รายครึ่งปี ตั้งแต่เดือนมกราคม - มิถุนายน 2561 มีเรื่องร้องเรียนจำนวน 4 เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนด้านการบริหารจัดการศูนย์ราชการฯ จำนวน 2 เรื่องหรือคิดเป็นร้อยละ 50 และด้านการบริการจำนวน 2 เรื่องหรือคิดเป็นร้อยละ 50

เมื่อเปรียบเทียบเรื่องร้องเรียนรายครึ่งปี ในปี 2560 และปี 2561 พบว่าปี 2560 มีเรื่องร้องเรียนจำนวน 1 เรื่อง น้อยกว่าปี 2561 และสำหรับสถิติเรื่องร้องเรียนปี 2561 เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2560 มีดังนี้

เดือน	ปี 2561			ปี 2560		
	ประเภท	จำนวน	มีมูลความจริง	ไม่มีมูลความจริง	ประเภท	จำนวน
มกราคม-มิถุนายน	การบริหารจัดการศูนย์ราชการฯ	2	ได้ทำหนังสือชี้แจงผู้ตรวจการแผ่นดิน อยู่ระหว่างรอผู้ตรวจการแผ่นดินแจ้งกลับ		การบริการ	1
	การบริหารจัดการศูนย์ราชการฯ			1		
	การบริการ	2	1	1		
	รวม	4	1	2	รวม	1

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายกรานต์ ฉายาวิจิตรศิลป์)

ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายสื่อสารองค์กร



นางสาวกรวรรณ ด้านศิริกุล
ผู้จัดการอาวุโส ส่วนสื่อสารองค์กร



นายฉัตรวิชญ์ เสริมดำรงศักดิ์
รองกรรมการผู้จัดการ สายปฏิบัติการ



นายสุเมธ ดำรงชัยธรรม
กรรมการผู้จัดการ



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ส่วนสื่อสารองค์กร โทร 22262

ที่ ผสอ.00016/2562

วันที่ 10 มกราคม 2562

เรื่อง รายงานสรุปและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานของ ธพส. ประจำปี 2561

เรียน กรรมการผู้จัดการ

ตามที่ฝ่ายสื่อสารองค์กร มีหน้าที่รับ-พิจารณา-กลั่นกรอง-ติดตาม-รายงานเรื่องร้องเรียน ขอเรียนว่า ผสอ. ได้สรุปและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานของ ธพส. ประจำปี 2561 โดยมีรายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายกรานต์ ฉายาวิจิตรศิลป์)

ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ สายการตลาดและพัฒนาธุรกิจ

นางสาวกรวรรณ ด่านศิริกุล
ผู้จัดการอาวุโส ส่วนสื่อสารองค์กร

นายฉัตรวิทย์ เสริมดำรงศักดิ์
รองกรรมการผู้จัดการ สายปฏิบัติการ

นายทรงพล ชีวะปัญญาโรจน์
กรรมการบริษัท รักษาการแทน กรรมการ
ผู้จัดการ

รายงานสรุปและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานของ ธพส. ประจำปี 2561

เมื่อเปรียบเทียบเรื่องร้องเรียนในปี 2561 มีจำนวน 8 เรื่อง และเรื่องร้องเรียนในปี 2560 มีจำนวน 4 เรื่อง ทั้งนี้ เรื่องร้องเรียนปี 2561 มีจำนวนมากกว่า ปี 2560 คิดเป็นร้อยละ 100

และในปี 2561 มีเรื่องร้องเรียนเป็นมิติการบริหารจัดการศูนย์ราชการฯ จำนวน 6 เรื่องคิดเป็นร้อยละ 75 และด้านการบริการจำนวน 2 เรื่องคิดเป็นร้อยละ 25 และในปี 2560 มีเรื่องร้องเรียนเป็นมิติการบริหารจัดการศูนย์ราชการฯ คิดเป็นร้อยละ 100

และในปี 2561 เรื่องร้องเรียนจากช่องทางเว็บไซต์ ธพส. 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 12.50 จากช่องทางเว็บไซต์ ศูนย์ราชการฯ 2 เรื่องคิดเป็นร้อยละ 25 จากช่องทาง Information Counter 2 เรื่องคิดเป็นร้อยละ 25 จากช่องทาง Call Center 2 เรื่องคิดเป็นร้อยละ 25 จากช่องทางหนังสือ 1 เรื่องคิดเป็นร้อยละ 12.50 และในปี 2560 มีเรื่องร้องเรียนจากช่องทางเว็บไซต์ ธพส. 3 เรื่องคิดเป็นร้อยละ 75 จากช่องทางเว็บไซต์ ศูนย์ราชการฯ 1 เรื่องคิดเป็นร้อยละ 25

และในปี 2560 และ ปี 2561 มีเรื่องร้องเรียน ดังนี้

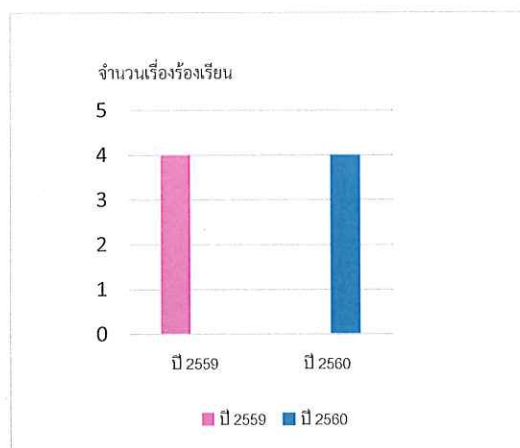
เรื่องร้องเรียนปี 2560

ลำดับ	เดือน	ช่องทาง	ประเภท/มิติ	เรื่องร้องเรียน	การแก้ไขเรื่องร้องเรียน
1	มีนาคม	เว็บไซต์ ธพส.	การบริหารจัดการ ศรท.	การพัฒนาปรับปรุงการบริการ มารยาท และการแต่งกายของ เจ้าหน้าที่ทำความสะอาดโต๊ะ เก้าอี้ ภายในศูนย์อาหาร	1.แจ้งผู้ดูแลศูนย์อาหารให้กำชับ พนักงานเกี่ยวกับมารยาท 2.ธพส. จะเปลี่ยนรูปแบบการบริหารจัดการศูนย์อาหารให้มี ประสิทธิภาพโดยการจ้างบริษัทที่มีประสบการณ์มาบริหารจัดการแทน ตั้งแต่เดือนเมษายน 2560 เป็นต้นไป
2	สิงหาคม	เว็บไซต์ ธพส.	การบริหารจัดการ ศรท.	แมลงสาบคดลงในขามก๋วยเตี๋ยว ภายในศูนย์อาหาร	1.คัดเตือนผู้ขายอาหาร 2.เข้าตรวจสอบพื้นที่และฉีดยาฆ่าแมลง
3	สิงหาคม	เว็บไซต์ ศูนย์ราชการฯ	การบริหารจัดการ ศรท.	ข้อร้องเรียนภายในศูนย์อาหารอาคาร เอ ไม่เพียงพอ	ซื้อข้อร้องเรียนเพิ่มเติม 20 โหล
4	ตุลาคม	เว็บไซต์ ธพส.	การบริหารจัดการ ศรท.	การวางกระดาษจองคิวที่กองบังคับ การตรวจคนเข้าเมือง 1	ได้เข้าตรวจสอบข้อเท็จจริง ปรากฏว่ามีผู้ที่เกี่ยวข้องกับการวางกระดาษจองคิวที่กองบังคับ การตรวจคนเข้าเมือง 1 ได้แก่ จนท.รปภ. และแม่บ้าน เป็น OUTSOURCE ของ ธพส. ทั้งนี้ ได้ดำเนินการโยกย้าย จนท.รปภ. ไปปฏิบัติงานพื้นที่อื่น ส่วนแม่บ้านได้ลาออก

เรื่องร้องเรียนปี 2561

ลำดับ	เดือน	ช่องทาง	ประเภท/มิติ	เรื่องร้องเรียน	การแก้ไขเรื่องร้องเรียน
1	มีนาคม	หนังสือ	การบริการ	การให้บริการห้องน้ำส่วนกลางบริเวณศาล ล้มละลายกลาง	1.ได้ดำเนินการทำความสะอาดพื้นที่และเข้า ตรวจสอบพร้อมผู้บริหาร ศาลล้มละลายกลาง 2. ฝ่ายกำกับ และ RM ได้ เพิ่มถี่ในการเข้าตรวจสอบ พื้นที่ให้พร้อมใช้งานเป็น ประจำ และ CHECK LIST รายการทำความสะอาด
2	กรกฎาคม	Website Government Complex	การบริหารจัดการ ครก.	เจ้าหน้าที่ศาลฎีกา ได้เดินสะดุดสมอบก บริเวณทางเท้าริมถนนแจ้งวัฒนะ	ฝตธ. ได้ดำเนินการดังนี้ 1. กำชับผู้ประกอบการที่ ติดตั้งป้ายโฆษณาในจุดที่ เหมาะสมตามที่ ฐพส. กำหนด และดูแลความ เรียบร้อยช่วงการติดตั้ง ป้าย รวมถึงเก็บป้ายเมื่อ งานแล้วเสร็จ 2. ประสานงาน รปก. ให้ ตรวจสอบดูแลความ เรียบร้อยหลังติดตั้งป้าย เสร็จ และเมื่อสิ้นสุดการ ติดตั้ง 3. เมื่อรื้อถอนแล้วเสร็จ ฝตธ. จะเข้าตรวจสอบอีก ครั้ง หากเกิดความ เสียหายหรือรื้อถอนไม่ เรียบร้อย ฝตธ. จะ ดำเนินการหักเงินประกัน ความเสียหาย ศวบ. ได้ดำเนินการ ดังนี้ 1. ตรวจสอบที่เกิดเหตุ พบว่า จุดที่เกิดเหตุ นั้น เป็นทางเท้า และได้มีสมอบก และสิ่งกีดขวาง จึงถอน หญ้าให้พื้นที่เรียบร้อย 2. แจ้ง ฝตธ. ให้กำชับผู้ รับจ้างในเรื่องการติดตั้ง ป้ายประชาสัมพันธ์ให้ทำ สัญลักษณ์แจ้งเตือน และ ให้ถอดสมอบกที่ฝังยึด ออกทุกครั้งหลังการรื้อ ถอน

ลำดับ	เดือน	ช่องทาง	ประเภท/มิติ	เรื่องร้องเรียน	การแก้ไขเรื่องร้องเรียน
3	กรกฎาคม	Call Center	การบริหารจัดการ ศรค.	กลิ่นอาหารจากการจัดกิจกรรมลาน อเนกประสงค์	1. กำชับผู้ประกอบการให้ ใช้เครื่องดูดควันในการ ประกอบอาหารที่มีกลิ่น
4	สิงหาคม	Website ธพส.	การบริหารจัดการ ศรค.	กลิ่นเหม็นจากการประกอบอาหารในช่วงที่ มีการจัดกิจกรรมภายในอาคาร รัฐประศาสนภักดี	2. หากยังพบว่า การ ประกอบอาหารส่งกลิ่น เหม็นรบกวน จะแจ้งให้ ผู้ประกอบการลงไป ประกอบอาหารที่ชั้น 1 หรือออกจากพื้นที่
5	กันยายน	Information Counter	การให้บริการ	รปภ. ขับ Segway ทับเท้าผู้ประกอบการ	1. ตักเตือน รปภ. ให้ ระมัดระวังในการใช้งาน Segway และเน้นย้ำไม่ให้ เกิดเหตุการณ์เช่นนี้ขึ้นอีก
6			การบริหารจัดการ ศรค.	เสียงดังจากการจัดกิจกรรม บนลานอเนกประสงค์ ชั้น 2 อาคารรัฐประศาสนภักดี	2. แจ้ง รปภ. คนดังกล่าว ให้เข้าไปขอโทษในความ ประมาทที่เกิดขึ้น
					ได้ดำเนินการประสานงาน กับหน่วยงานที่จัดกิจกรรม และเน้นย้ำช่วงเวลาใน การใช้เสียงตามข้อกำหนด การใช้พื้นที่ คือ ช่วงเช้า เวลา 07.00-08.30 น. และช่วงกลางวัน เวลา 12.00 – 13.00 น.
7	ตุลาคม	Call Center	การบริหารจัดการศูนย์ ราชการ	ร้านค้าในศูนย์อาหาร อาคารรัฐประศาสน ภักดี ขายอาหารเกินราคา	ได้ดำเนินการแก้ไขและ แจ้งให้ร้านค้าทราบด้วย วาจา และแจ้งตักเตือน ครั้งที่ 1 ตามข้อกำหนด ของสัญญา
8	พฤศจิกายน	Website Government Complex	การบริหารจัดการ ศรค.	การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานรักษาความ ปลอดภัยไม่โบกรถแท็กซี่ทำให้รถติด	ได้สั่งการให้หัวหน้าชุด รปภ. ดำเนินการกวดขัน การจอดรถของรถแท็กซี่ ให้เข้มงวดมากขึ้น



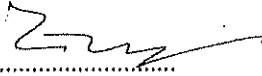
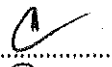
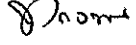
ระเบียบวาระที่ รายงานการรับและสรุปเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานของ ธพส. ประจำเดือนกันยายน ปี 2561

1. หน่วยงานที่นำเสนอ

ฝ่ายสื่อสารองค์กร

รองกรรมการผู้จัดการ สายปฏิบัติการ

กรรมการผู้จัดการ


.....

.....

.....

2. วัตถุประสงค์ที่นำเสนอ

เพื่อรับทราบการรับและสรุปเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานของ ธพส. ประจำเดือนกันยายน ปี 2561

3. ข้อมูลประกอบการนำเสนอ

3.1 ตามหัวข้อการบริหารจัดการองค์กร ด้านการควบคุมภายใน ต้องรายงานเรื่องร้องเรียนต่อผู้บริหารรายเดือน รายไตรมาส รายครึ่งปี และรายปี

3.2 เรื่องร้องเรียนประจำเดือนกันยายน มีจำนวน 2 เรื่อง ดังนี้

ช่องทาง	เรื่องร้องเรียน	ฝ่าย รับผิดชอบ	การตรวจสอบ ข้อเท็จจริง		การดำเนินการ	สถานะ ปัจจุบัน
			มีมูล ความจริง	ไม่มีมูล ความจริง		
แบบรับ เรื่อง ร้องเรียน Information Counter	ร ป ก . ชั บ Segway ทับเท้า ผู้ประกอบการ	ศวบ.	✓		ธพส. ได้ดำเนินการดังนี้ 1. ตักเตือน รปภ. ให้ระมัดระวังใน การใช้งาน Segway และเน้นย้ำ ไม่ให้เกิดเหตุการณ์เช่นนี้ขึ้นอีก 2. แจ้ง รปภ. คนดังกล่าวให้เข้าไป ขอโทษในความประมาทที่เกิดขึ้น	ดำเนินการ แล้วเสร็จ
แบบรับ เรื่อง ร้องเรียน Information Counter	เสียงดังจากการ จัด กิจ ก ร ร ม บ น ล า น อเนกประสงค์ ชั้น 2 อาคารรัฐ ประศาสนภักดี	ฝตธ.	✓		ธพส. ได้ดำเนินการประสานงานกับ หน่วยงานที่จัดกิจกรรม และเน้นย้ำ ช่วงเวลาในการใช้เสียงตาม ข้อกำหนดการใช้พื้นที่ คือ ช่วงเช้า เวลา 07.00-08.30 น. และช่วง กลางวัน เวลา 12.00 – 13.00 น.	ดำเนินการ แล้วเสร็จ

3.3 การรับเรื่องร้องเรียนสะสม (ม.ค. – ก.ย. 61) มีจำนวน 9 เรื่อง

- เดือนมกราคม จำนวน 1 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ (รอผลการพิจารณาจากผู้ตรวจการแผ่นดิน)

- เดือนมีนาคม จำนวน 2 เรื่อง มีมูลความจริง 1 เรื่อง ไม่มีมูลความจริง 1 เรื่อง และได้ดำเนินการแล้วเสร็จทั้งหมด

- เดือนพฤษภาคม จำนวน 1 เรื่อง ไม่มีมูลความจริง

- เดือนกรกฎาคม จำนวน 2 เรื่อง มีมูลความจริงทั้ง 2 เรื่อง และได้ดำเนินการแล้วเสร็จทั้งหมด

- เดือนสิงหาคม จำนวน 1 เรื่อง มีมูลความจริง และได้ดำเนินการแล้วเสร็จ

- เดือนกันยายน จำนวน 2 เรื่อง มีมูลความจริงทั้ง 2 เรื่อง และได้ดำเนินการแล้วเสร็จทั้งหมด

4. ข้อเสนอเพื่อทราบ

จึงเสนอคณะกรรมการ ธพส. เพื่อโปรดรับทราบการรับและสรุปเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานของ ธพส. ประจำเดือนกันยายน ปี 2561

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

รายงานการประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 11/2561

ของ

บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด

เมื่อวันพฤหัสบดีที่ 25 ตุลาคม 2561

ณ ห้องประชุม BOD ชั้น 2 สำนักงาน ธพส. อาคารธนพิพัฒน์ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ

กรรมการของบริษัททั้งหมด มีจำนวน 11 คน

ปัจจุบันมี 7 คน

กรรมการผู้เข้าประชุม

จำนวน 6 คน

1. นางสาวรีนวดี สุวรรณมงคล
2. นางสาวอมรรัตน์ กล้าพลบ
3. นายธรรมนิตย์ สุมนต์กุล
4. นายชลัช ชินธรรมมิตร
5. นายปกรณ์ อากาศพันธุ์
6. นายทรงพล ชีวะปัญญาโรจน์

กรรมการ เป็นประธานในที่ประชุม
กรรมการ
กรรมการ
กรรมการ
กรรมการ
กรรมการรักษาการแทน กรรมการผู้จัดการและ
เลขานุการคณะกรรมการ

กรรมการลาประชุม

จำนวน 1 คน

1. นายตฤชา พิษยนันท์

ติดราชการเดินทางต่างจังหวัด

ผู้เข้าร่วมประชุม

จำนวน 16 คน

1. นางจิสสา วงศ์ธรรมสรณ์
2. นายฉัตรวิชญ์ เสริมดำรงศักดิ์
3. นางสาวมลฤดี ชุตินาสกุล
4. นายกรานต์ ฉายาวิจิตรศิลป์
5. นายไพบุลย์ พลประจักษ์
6. นายวรชัย ตั้งคุณากรณ์

รองกรรมการผู้จัดการ สายนโยบาย
รองกรรมการผู้จัดการ สายปฏิบัติการ
ผู้อำนวยการฝ่ายบัญชี
รักษาการผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ สายบัญชีและการ
ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายสื่อสารองค์กร
ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายกฎหมาย
ผู้อำนวยการอาวุโส ศูนย์อำนาจการวิศวกรรม
และบริหารจัดการอาคาร
ผู้อำนวยการอาวุโส ศูนย์อำนาจการวิศวกรรม
และบริหารจัดการอาคาร
ผู้อำนวยการ ฝ่ายการตลาดและพัฒนาธุรกิจ
ผู้อำนวยการ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล
ผู้จัดการอาวุโส ส่วนบริหารการประชุม
รักษาการผู้อำนวยการฝ่ายอำนาจการ
ผู้จัดการอาวุโส ส่วนการเงิน
ผู้จัดการ ส่วนบัญชีทั่วไป
ผู้อำนวยการ ศูนย์อำนาจการวิศวกรรม
และบริหารจัดการอาคาร
เจ้าหน้าที่ระดับ 4 Compliance
เจ้าหน้าที่ระดับ 4 ส่วนบริหารการประชุม

7. นางสาวกศพร ช้อนทอง

8. นายชยพล ลากศิริ
9. นายนิกรณ ฦ ลำพูน
10. นางสาวทอง พุ่มอิมผล

11. นางศศิธยาน์ วรวิทยานนท์
12. นางสาวศิริพร มีนาทุ่ง
13. นายราชา อารีหะหมัด

14. นายพฤต จันทระเจริญ
15. นางสาวปราณี จันทระหอม

รายงานการประชุมคณะกรรมการ ธพส. ครั้งที่ 11/2561 วันพฤหัสบดีที่ 25 ตุลาคม 2561

ระเบียบวาระที่ 6.8 รายงานการรับและสรุปเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานของ ธพส. ประจำเดือนกันยายน ปี 2561

นายกรานต์ ฉายาวิจิตรศิลป์ รายงานรายละเอียด ดังนี้

ตามหัวข้อการบริหารจัดการองค์กร ด้านการควบคุมภายใน ต้องรายงานเรื่องร้องเรียนต่อผู้บริหารรายเดือน รายไตรมาส รายครึ่งปี และรายปี

เรื่องร้องเรียนประจำเดือนกันยายน มีจำนวน 2 เรื่อง ดังนี้

ช่องทาง	เรื่องร้องเรียน	ฝ่ายรับผิดชอบ	การตรวจสอบข้อเท็จจริง		การดำเนินการ	สถานะปัจจุบัน
			มีมูลความจริง	ไม่มีมูลความจริง		
แบบรับเรื่องร้องเรียน Informat ion Counter	รปภ. ขับ Segway หักเท้า ผู้ประกอบการ	ศวบ.	✓		ธพส. ได้ดำเนินการดังนี้ 1. ดักเตือน รปภ. ให้ระมัดระวังในการใช้งาน Segway และเน้นย้ำไม่ให้เกิดเหตุการณ์เช่นนี้ขึ้นอีก 2. แจ้ง รปภ. คนดังกล่าวให้เข้าไปขอโทษในความประมาทที่เกิดขึ้น	ดำเนินการแล้วเสร็จ
แบบรับเรื่องร้องเรียน Informat ion Counter	เสียงดังจากการจัดกิจกรรม บนลาน อเนกประสงค์ ชั้น 2 อาคารรัฐประศาสนภักดี	ผศธ.	✓		ธพส. ได้ดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานที่จัดกิจกรรม และเน้นย้ำช่วงเวลาในการใช้เสียงตามข้อกำหนดการใช้พื้นที่ คือ ช่วงเช้า เวลา 07.00-08.30 น. และช่วงกลางวัน เวลา 12.00 – 13.00 น.	ดำเนินการแล้วเสร็จ

การรับเรื่องร้องเรียนสะสม (ม.ค. – ก.ย. 61) มีจำนวน 9 เรื่อง

- เดือนมกราคม จำนวน 1 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ (รอผลการพิจารณาจากผู้ตรวจการแผ่นดิน)

- เดือนมีนาคม จำนวน 2 เรื่อง มีมูลความจริง 1 เรื่อง ไม่มีมูลความจริง 1 เรื่อง และได้ดำเนินการแล้วเสร็จทั้งหมด

- เดือนพฤษภาคม จำนวน 1 เรื่อง ไม่มีมูลความจริง

- เดือนกรกฎาคม จำนวน 2 เรื่อง มีมูลความจริงทั้ง 2 เรื่อง และได้ดำเนินการแล้วเสร็จทั้งหมด

- เดือนสิงหาคม จำนวน 1 เรื่อง มีมูลความจริง และได้ดำเนินการแล้วเสร็จ

- เดือนกันยายน จำนวน 2 เรื่อง มีมูลความจริงทั้ง 2 เรื่อง และได้ดำเนินการแล้วเสร็จทั้งหมด

จึงเสนอคณะกรรมการ ธพส. ทราบ

มติที่ประชุม คณะกรรมการ ธพส. มีมติรับทราบการรับและสรุปเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานของ ธพส. ประจำเดือนกันยายน 2561 ตามเสนอ

