

คู่มือลูกค้าสัมพันธ์

(Call Center & Information Counter)

ประจำปี 2563-2564

## คำนำ

ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ ภายใต้การบริหารงานของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) เปิดให้บริการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center & Information Counter) เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสาร รับข้อเสนอแนะ เรื่องร้องเรียน และรับแจ้งซ่อมโดยบันทึกลงในระบบ Service D รวมถึงการติดตามงานต่าง ๆ ภายใต้การกำกับของ ธพส. เพื่อให้ผู้ใช้บริการจากหน่วยงานราชการ ผู้ประกอบการและผู้มาติดต่อภายในศูนย์ราชการฯ ได้รับความสะดวกสบาย การบริการที่ดีและประทับใจ อันนำไปสู่ภาพลักษณ์ที่ดีต่อไป

ฝ่ายสื่อสารองค์กร

เมษายน 2563

## สารบัญ

|   |         |
|---|---------|
| วัตถุประสงค์  | หน้า 1  |
| การรายงาน   | หน้า 1  |
| ขั้นตอนการจัดทำรายงานประจำเดือน   | หน้า 1  |
| กระบวนการทำงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center & Information Counter)                           | หน้า 2  |
| มาตรฐานการบริการลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center & Information Counter)                              | หน้า 4  |
| ขั้นตอนการทำงานของระบบ Service D  | หน้า 11 |
| ภาคผนวก   | หน้า 12 |
| - ตัวอย่างรายงานประจำเดือน  | หน้า 13 |
| - ตัวอย่างรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์<br>(Call Center และ Information Counter) | หน้า 14 |
| - ตัวอย่างรายงานสรุปเรื่องข้อเสนอแนะ  | หน้า 21 |
| - ตัวอย่างรายงานการติดตามประเด็นข่าวเชิงลบที่เกี่ยวกับ ธพส. ทางสื่อออนไลน์                      | หน้า 23 |

## วัตถุประสงค์

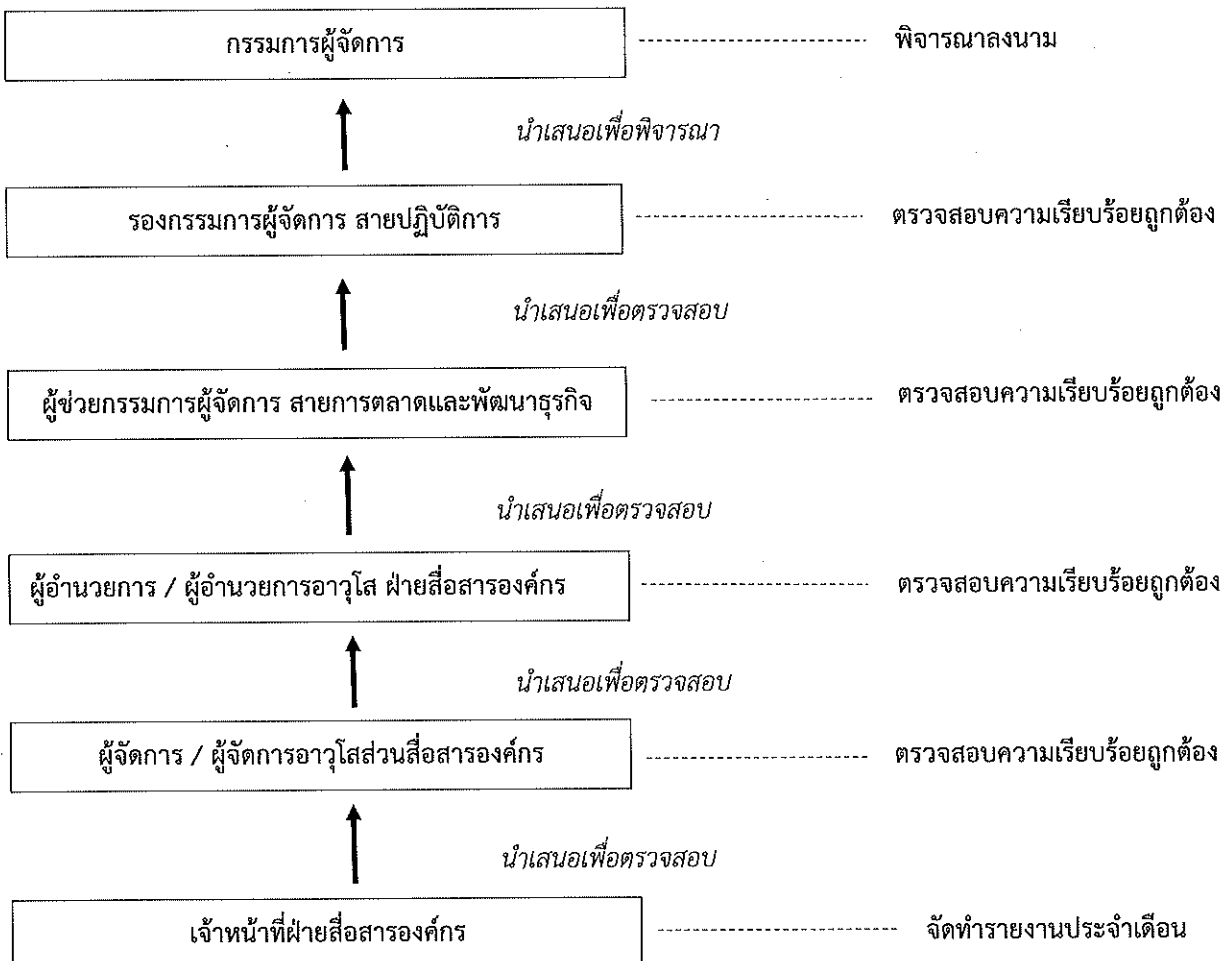
เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้าน Call Center & Information Counter ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

## การรายงาน

ฝ่ายสื่อสารองค์กรได้จัดทำรายงานประจำเดือนเสนอต่อกรรมการผู้จัดการ ได้แก่

- 1) รายงานผลการปฏิบัติงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center & Information Counter)
- 2) รายงานเรื่องข้อเสนอแนะ
- 3) รายงานเรื่องข่าวเชิงลบ

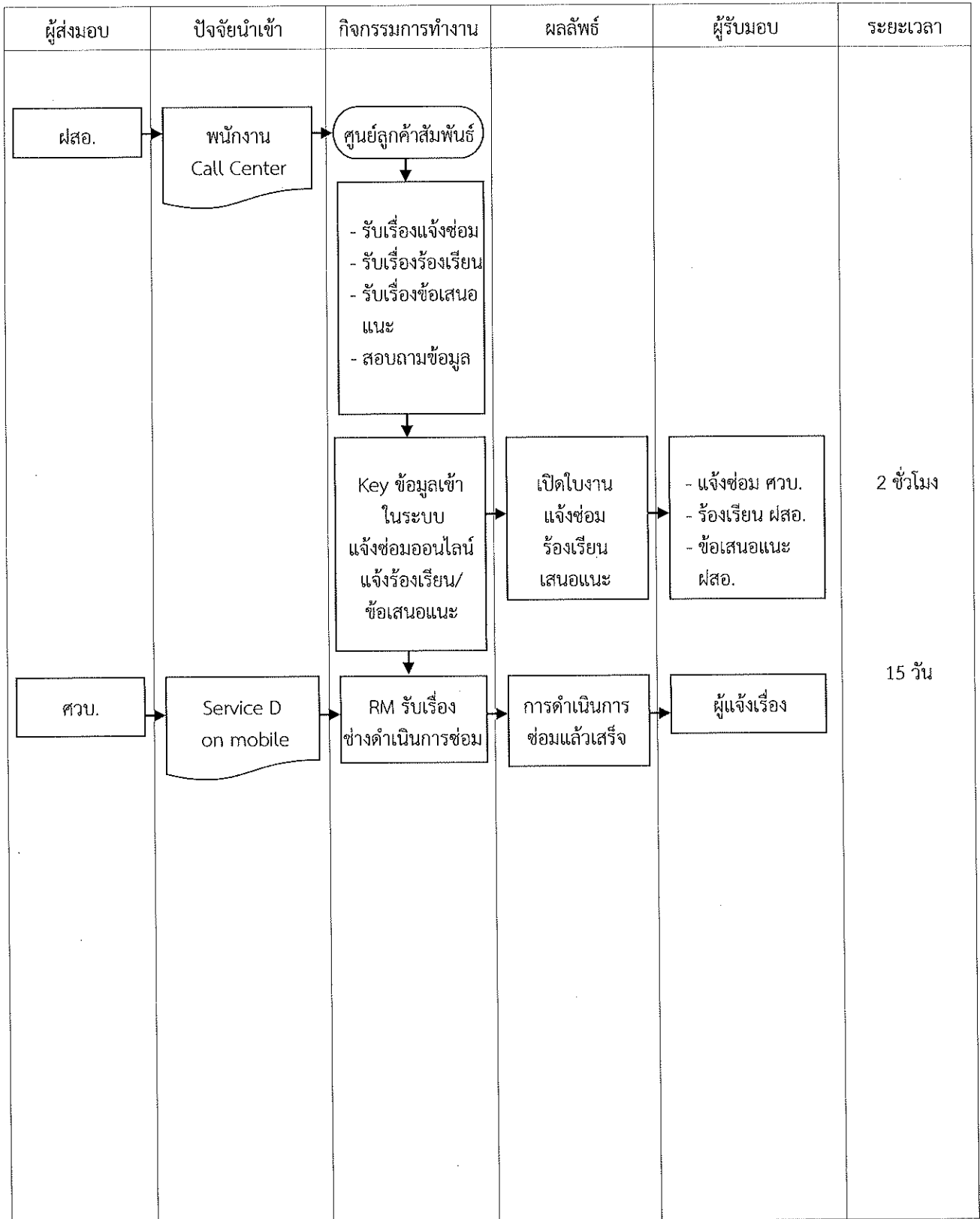
## ขั้นตอนการรายงานประจำเดือน



กระบวนการทำงาน

ลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center & Information Counter)

การให้บริการ Call Center และการแจ้งซ่อม



มาตรฐานบริการลูกค้าสัมพันธ์  
(Call Center & Information Counter)

## มาตรฐานบริการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center & Information Counter)

งานต้อนรับลูกค้า ประกอบด้วย

- การแต่งกาย-บุคลิกภาพ-มารยาทของพนักงาน Call Center & PR
- พิมพ์เชี่ยวชาญบริการ : งานต้อนรับลูกค้า (PR) ,งาน Call Center , งานรับเรื่องร้องเรียน

- การแต่งกายของพนักงาน
- บุคลิกภาพ
- การกล่าวทักทาย/กล่าวลา
- การสนทนาตอบคำถาม
- ช่องทางการให้บริการ
- ขั้นตอนการทำงาน
- สิ่งที่ต้องดำเนินการ



## 1. การแต่งกายของพนักงาน

### พนักงานหญิง

- เสื้อสูทสีดำ – กระโปรงที่สุภาพเรียบร้อย
- เสื้อด้านในหรือเดรสสีสุภาพ
- รองเท้าคัทชูหรือรองเท้าหุ้มส้นสีดำแบบปิดด้านหน้าและด้านหลัง
- แต่งหน้าทำผมให้สวยงาม
- แขนวนับัตรประจำตัวพนักงาน

### พนักงานชาย

- เสื้อสูทสีดำ
- สวมเสื้อโปโลหรือเสื้อเชิ้ตสีสุภาพ
- กางเกงทรงสุภาพสีดำล้วน
- ใส่รองเท้าคัทชูสีดำ
- แขนวนับัตรประจำตัวพนักงาน

## 2. บุคลิกภาพ

### หญิง

- ใบหน้ายิ้มแย้มเป็นมิตร มีอัธยาศัยดี สุภาพเรียบร้อย
- แต่งหน้าให้สวยงามเหมาะสม
- ดูแลผม ใบหน้า และเล็บให้สะอาดเรียบร้อย

### ชาย

- ใบหน้ายิ้มแย้มเป็นมิตร มีอัธยาศัยดี สุภาพเรียบร้อย
- ดูแลผม ใบหน้า และเล็บให้สะอาดเรียบร้อย

## 3. การกล่าวทักทาย/กล่าวลา

- ยิ้มแย้ม “สวัสดีค่ะ/ครับ” สอบถามเรื่องที่มาติดต่อ
- เมื่อสนทนากับลูกค้าเสร็จ “ขอบคุณค่ะ/ครับ”

## 4. การสนทนาตอบคำถาม

- สบตาอย่างสุภาพขณะสนทนา
- พุดจาสุภาพ นุ่มนวล น้ำเสียงชัดเจน
- มีมารยาทอ่อนน้อม

## 5. ช่องทางการให้บริการ

### งานต้อนรับลูกค้า (PR)

- เคาน์เตอร์ สำนักงาน บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด
- Call Center ธพส. หมายเลขโทรศัพท์ 0 2142 2203, 0 2142 2222
- Call Center ศูนย์ราชการฯ หมายเลขโทรศัพท์ 0 2142 2233

### ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

- www.dad.co.th
- www.governmentcomplex.com
- กล้องรับเรื่องร้องเรียน information counter
- call center ธพส. หมายเลขโทรศัพท์ 0 2142 2203, 0 2142 2222
- call center ศูนย์ราชการฯ หมายเลขโทรศัพท์ 0 2142 2233
- หน่วยงานราชการ
- หน่วยงานภาครัฐ (กรมธนารักษ์, กระทรวงการคลัง, ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ 1111)
- Facebook : Government Complex ศูนย์ราชการฯ แจ้งวัฒนะ
- Facebook : Government complex ศูนย์ราชการฯ แจ้งวัฒนะ zone c
- QR Code แจ้งเรื่องร้องเรียน

## 6. ขั้นตอนการทำงาน

### งานต้อนรับลูกค้า (PR)

- กล่าวทักทาย สอบถามเรื่องที่มาติดต่อ
- แลกบัตร เพื่อเข้าภายในสำนักงาน (เฉพาะเคาน์เตอร์ สนง.ธพส.)
- รับฟังความต้องการของลูกค้า
- ให้ข้อมูลที่ลูกค้าสอบถาม
- กรณีงานซ่อมรับเรื่องแจ้งซ่อม ลงบันทึกในระบบแจ้งซ่อม ตามข้อมูลของลูกค้าพร้อมทั้งสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม และแจ้งเลขที่ใบงานให้ลูกค้า
- กล่าวขอบคุณหลังให้บริการเรียบร้อยแล้ว

### งาน Call Center

- รับโทรศัพท์จากลูกค้า
- กล่าวทักทาย
- รับฟังความต้องการของลูกค้า และให้ข้อมูลที่ลูกค้าสอบถาม
- กรณีงานซ่อมรับเรื่องแจ้งซ่อม ลงบันทึกในระบบแจ้งซ่อม พร้อมทั้งสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม และแจ้งเลขที่ใบงานให้ลูกค้า
- กล่าวขอบคุณหลังให้บริการเรียบร้อยแล้ว

งานเรื่องร้องเรียนที่ counter

- กล่าวทักทาย
- ให้ลูกค้ากรอกแบบฟอร์มเรื่องร้องเรียน
- ส่งเรื่องร้องเรียนให้ผู้บังคับบัญชา
- จนท. ประจำ counter จะนำเรื่องร้องเรียนจากกล่องรับเรื่องร้องเรียน INFORMATION COUNTER ส่ง

ให้ผู้บังคับบัญชา เพื่อดำเนินการตามขั้นตอน

7. สิ่งที่ต้องดำเนินการ

ก่อนเริ่มงาน

- เตรียมอุปกรณ์ (Notebook / Headset)
- ตรวจสอบการแต่งกายให้ตรงตามมาตรฐาน
- จัดเตรียมเอกสาร (แบบฟอร์มเข้าพื้นที่ , ใบสมัครงาน , ใบสมัครกิจกรรม , แผนที่)
- Update ข่าวสาร กิจกรรม

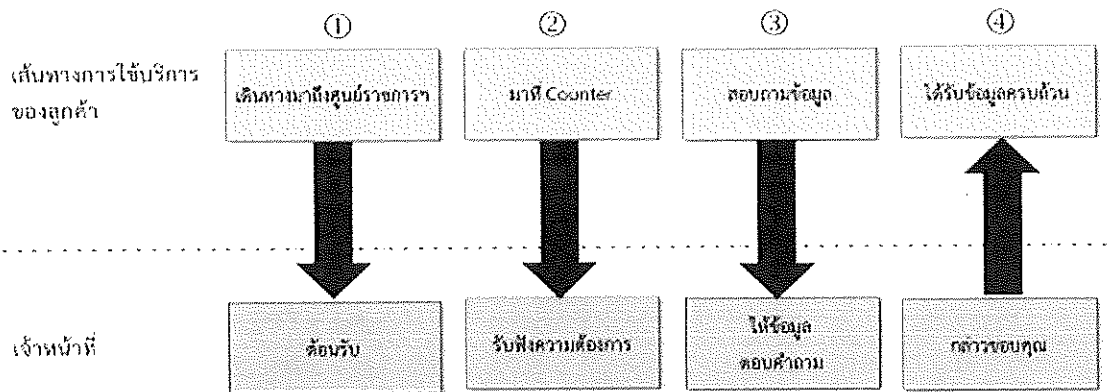
เมื่อเลิกงาน

- เก็บอุปกรณ์ (Notebook / Headset)
- ดูแลการแต่งกายให้เรียบร้อย
- นำส่งเอกสารและจัดเก็บเอกสาร (แบบฟอร์มเข้าพื้นที่ , ใบสมัครงาน , ใบสมัครกิจกรรม , แผนที่)

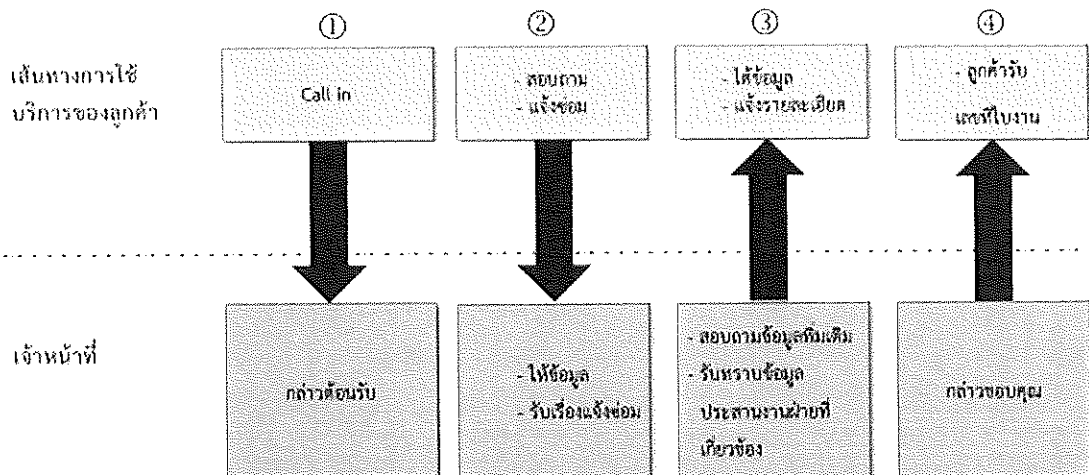
## พิมพ์เขียวบริการ : งานต้อนรับลูกค้า (PR)

เครื่องมือ  
อุปกรณ์

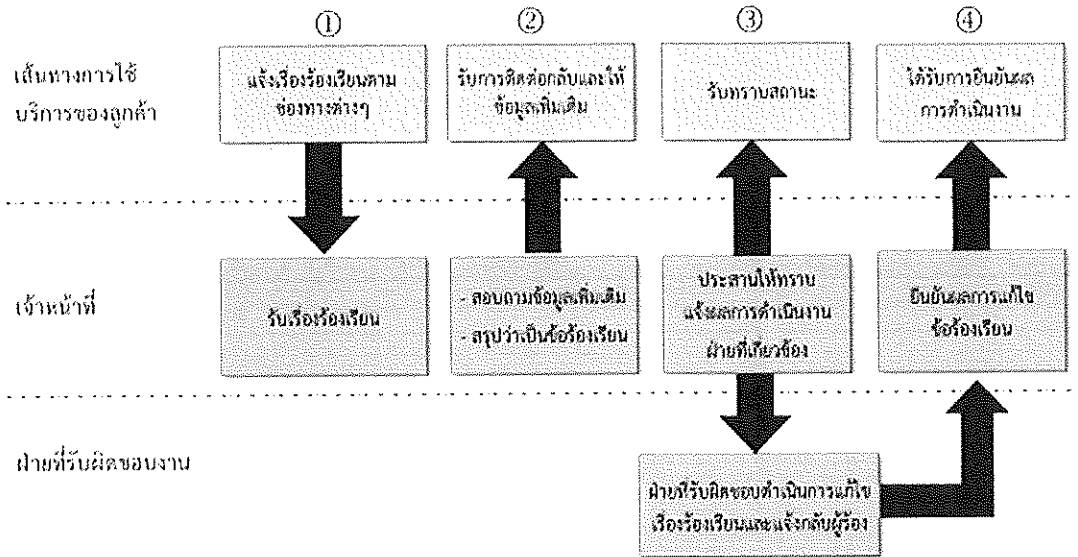
โทรศัพท์ / โน้ตบุ๊ก / แบบฟอร์มการให้บริการ (การตลาด/ขาย) /  
แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน / แบบฟอร์มรับข้อเสนอแนะ /  
แบบฟอร์มการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ / บัตรแลกแต้มสะสม



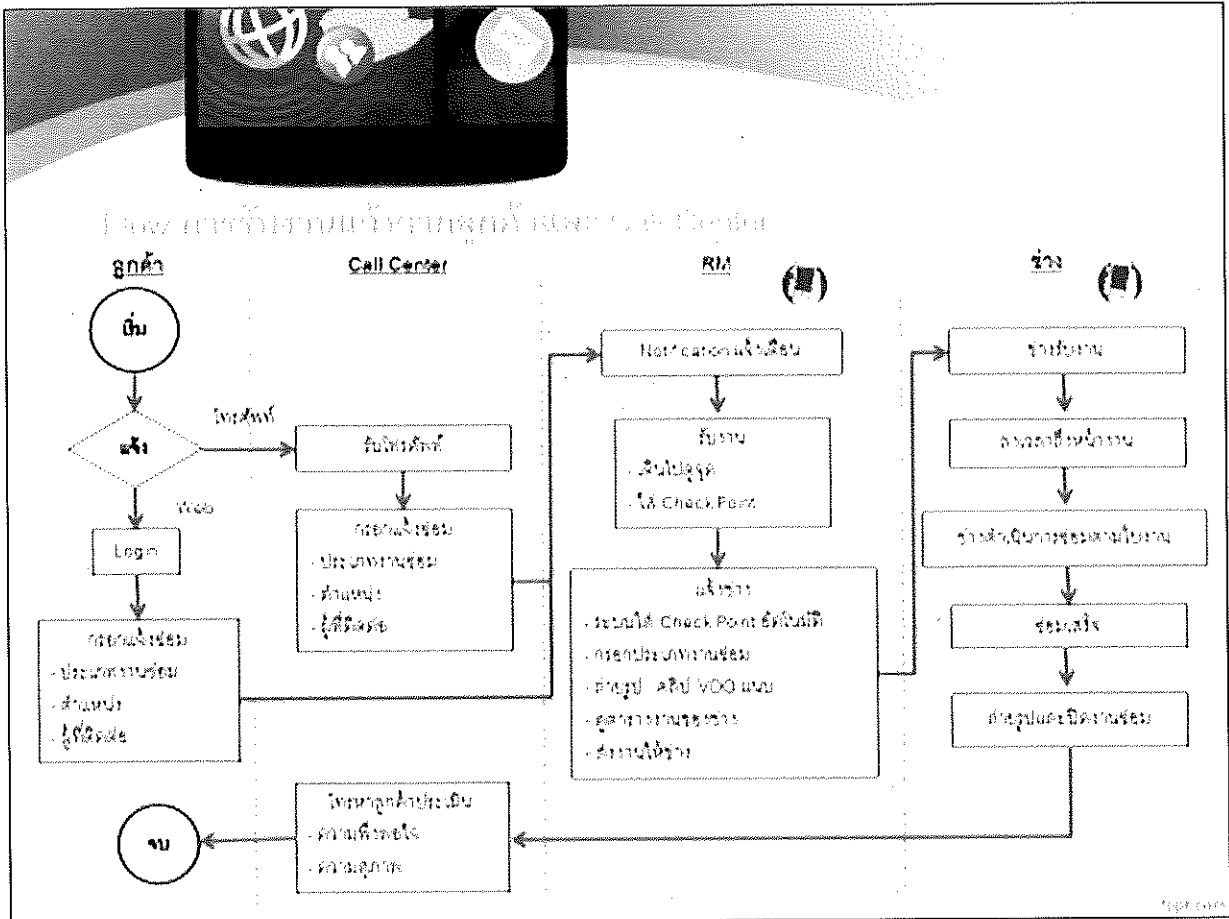
## พิมพ์เขียวบริการ : งาน Call Center



## พิมพ์เขียวบริการ : งานรับเรื่องร้องเรียน



# ขั้นตอนการทำงานของระบบ Service D



ภาคผนวก

ตัวอย่างรายงานประจำเดือน





บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด

DHANARAK ASSET DEVELOPMENT CO.,LTD.

บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ส่วนสื่อสารองค์กร โทร 22264

ที่ ฝสอ.00034/2563

วันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2563

เรื่อง สรุปผลการปฏิบัติงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center และ Information Counter) ประจำเดือน  
มกราคม 2563

เรียน กรรมการผู้จัดการบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด

ตามที่ ฝ่ายสื่อสารองค์กร ตามขอบเขตงานมีหน้าที่รับผิดชอบบริหารจัดการด้านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center และ Information Counter) นั้น

ฝ่ายสื่อสารองค์กร ได้จัดทำสรุปผลการปฏิบัติงานของศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center และ Information Counter) ประจำเดือนมกราคม 2563 พร้อมปัญหาและอุปสรรค ให้กับฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นข้อมูลในการดำเนินการและแก้ไขปัญหาตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายวิวัฒน์ อัครปยุตต์กุล)

ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายสื่อสารองค์กร

05/02/2563 09:20:17.017

(นายภูศิษฐ์ ทองมา)

เจ้าหน้าที่ระดับ 2 ส่วนสื่อสารองค์กร

04/02/2563 16:50:06.006

(นางสาวกรรวรรณ ตานศิริกุล)

ผู้จัดการอาวุโส ส่วนสื่อสารองค์กร

04/02/2563 17:01:15.015

(นายนาถกอดิศักดิ์ แสงสนิท)

กรรมการผู้จัดการ

06/02/2563 17:25:05.005

เลขที่อ้างอิง 00946/2563 นายภูศิษฐ์ ทองมา(เจ้าหน้าที่ระดับ 2) วันที่พิมพ์ 27/03/2563 11:23:56.056 เลขที่พิมพ์ 193413687006

เลขที่ 120 อาคารธนทิวทัศน์ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550

ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210 www.dad.co.th

โทร. 0 2142 2222 โทรสาร 0 2143 8889



(นายกรานต์ ฉายาวิจิตรศิลป์)  
ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ สายการตลาดและพัฒนา  
ธุรกิจ  
05/02/2563 11:29:06.006



(นายฉัตรวิชัย เสริมดำรงศักดิ์)  
รองกรรมการผู้จัดการ สายปฏิบัติการ  
05/02/2563 12:00:22.022

เลขที่อ้างอิง 00946/2563 นายภูศิษฐ์ ทองนพ(เจ้าหน้าที่ระดับ 2) วันที่พิมพ์ 27/03/2563 11:23:56.056 เลขที่พิมพ์ 193413687006

เลขที่ 120 อาคารธนทิพย์ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550  
ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210 [www.dad.co.th](http://www.dad.co.th)  
โทร. 0 2142 2222 โทรสาร 0 2143 8889

**บทสรุปสำหรับผู้บริหาร**  
**รายงานประจำเดือนมกราคม 2563 โครงการลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center)**

| ตารางแสดงรายงานประจำเดือนมกราคม 2563  |   |                                      |        |   |
|---|---|--------------------------------------|--------|---|
| หัวข้อ  | รายละเอียด  | ผลการดำเนินงาน                       |        | หมายเหตุ  |
|   |   | จำนวน                                | ร้อยละ |   |
| 1.ผลสำรวจความพึงพอใจในการบริการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center)<br>1.1 ท่านพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานหรือไม่<br><br>1.2 ท่านพึงพอใจในการบริการครั้งนี้หรือไม่ | 1.1.1 พอใจมาก (2)   | 25                                   | 100    |   |
|   | 1.1.2 พอใจ (1)  | 0                                    | 0      |   |
|   | 1.1.2 ต้องปรับปรุง (0)  | 0                                    | 0      |   |
|   | รวม   | 25                                   | 100    |   |
|   | 1.2.1 พอใจมาก (2)   | 25                                   | 100    |   |
|   | 1.2.2 พอใจ (1)  | 0                                    | 0      |   |
|   | 1.2.2 ต้องปรับปรุง (0)  | 0                                    | 0      |   |
|   | รวม   | 25                                   | 100    |   |
| 2. การรับโทรศัพท์จากระบบ Call Center  | 2.1 จำนวนสายที่เข้าสู่ระบบทั้งหมด                             | 442                                  | 100.00 |   |
|   | 2.2 จำนวนสายที่ Agent รับได้                                  | 416                                  | 94.12  |   |
|   | 2.3 วางสายก่อน  | 26                                   | 5.88   |   |
|   | 2.4 ความเร็วในการรับสาย/วินเฉลี่ย                             | 0:00:27                              | -      |   |
|   | 2.5 เวลาให้บริการแต่ละสาย                                     | 0:01:16                              | -      |   |
|   | 2.6 เวลาในการรอสาย  | 0:00:28                              | -      |   |
|   | 3. เรื่องที่รับแจ้งจากระบบ Call Center ทั้งหมด จำแนกตามประเภท | จำนวนเรื่องทั้งหมดจำแนกเป็น 3 ประเภท | 557    | 100   |
| 1. เรื่องแจ้งซ่อม   |   | 553                                  | 99.28  | แจ้งซ่อมลำดับที่ 1. ระบบปรับอากาศ 2. สุขภัณฑ์ห้องน้ำ 3. ระบบไฟฟ้า |
| 2. ลูกค้าโทรติดตามงาน   |   | 4                                    | 0.72   | โทรตามงานลำดับที่ 1. ระบบไฟฟ้า 2. ระบบปรับอากาศ 3. สัตว์รบกวน     |
| 3. เรื่องสอบถาม   |   | 0                                    | 0.00   | -   |
| 4. ช่องทางการบันทึกการแจ้งซ่อมของผู้รับบริการ   | เรื่องแจ้งซ่อม  | 553                                  | 100    | แจ้งซ่อมลำดับที่ 1. ระบบปรับอากาศ 2. สุขภัณฑ์ห้องน้ำ 3. ระบบไฟฟ้า |
|   | 4.1 โทรแจ้งกับพนักงาน Call Center                             | 170                                  | 48.82  | แจ้งซ่อมลำดับที่ 1.ระบบปรับอากาศ 2.ระบบไฟฟ้า 3.ระบบท่อ            |
|   | 4.2 หน่วยงานบันทึกด้วยตนเองผ่านระบบแจ้งซ่อมออนไลน์            | 163                                  | 29.48  | แจ้งซ่อมลำดับที่ 1.ระบบปรับอากาศ 2.สุขภัณฑ์ห้องน้ำ 3.ฝ้า-เพดาน    |
|   | 4.3 แจ้งผ่าน <u>ServiceD</u> โดย RM                           | 120                                  | 21.70  | แจ้งซ่อมลำดับที่ 1.ระบบปรับอากาศ 2.สุขภัณฑ์ห้องน้ำ 3. ระบบไฟฟ้า   |

|                                  | รายละเอียด                                    | รวม   |        | อยู่ระหว่าง<br>ดำเนินงาน |        | ฝ่ายมีหน้าที่<br>รับผิดชอบปิดงานแล้ว |        | ดำเนินการ<br>เรียบร้อยแล้ว |        |
|----------------------------------|---|-------|--------|--------------------------|--------|--------------------------------------|--------|----------------------------|--------|
|                                  |   | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน                    | ร้อยละ | จำนวน                                | ร้อยละ | จำนวน                      | ร้อยละ |
| 5.สถานะ<br>ดำเนินงาน<br>แจ้งซ่อม | 5.1 สถานะดำเนินงานแจ้ง<br>ซ่อมทั้งหมด         | 553   | 100    | 25                       | 4.52   | 0                                    | 0      | 528                        | 95.48  |
|                                  | - ศูนย์อำนวยความสะดวก<br>และบริหารจัดการอาคาร | 553   | 100    | 25                       | 4.52   | 0                                    | 0      | 528                        | 95.48  |
|                                  | - ฝ่ายการตลาด และ<br>ทัศนบุรีกิจ              | 0     | 0      | 0                        | 0      | 0                                    | 0      | 0                          | 0      |

| ประเภทงาน     | ชนิดงาน<br>อยู่ระหว่างดำเนินงาน | จำนวน |
|---------------|---------------------------------|-------|
| ระบบปรับอากาศ | ระบบปรับอากาศมีเสียงดัง         | 2     |
|               | ระบบปรับอากาศไม่ทำงาน           | 1     |
|               | ระบบปรับอากาศไม่เย็น            | 2     |
|               | ระบบปรับอากาศมีน้ำหยด           | 1     |
| ผ้า-เพดาน     | ผ้าเพดานมีน้ำรั่ว               | 3     |
|               | ผ้าเพดานหลุด                    | 2     |
|               | ไม่มีผ้า                        | 1     |
|               | ผ้าเพดานมีน้ำหยด                | 2     |
|               | ใส่ผ้ากลับที่เดิม               | 1     |
| ห้องน้ำ       | กลอนประตูชำรุด                  | 1     |
|               | ห้องน้ำมีกลิ่นเหม็น             | 1     |
|               | ที่กดชักโครกชำรุด               | 3     |
| ระบบไฟฟ้า     | หลอดไฟดับ                       | 3     |
| ระบบท่อ       | ท่อระบายน้ำในห้องน้ำอุดตัน      | 2     |
| รวม           |                                 | 25    |

|   |   |     |   |   |   |   |   |     |
|---|---|-----|---|---|---|---|---|-----|
| 5.2 สถานะดำเนินงาน<br>ติดตามทั้งหมด           | 4 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 100 |
| - ศูนย์อำนวยความสะดวก<br>และบริหารจัดการอาคาร | 4 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 100 |
| - ฝ่ายการตลาด และ<br>พัฒนาธุรกิจ              | 0 | 0   | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0   |

|            |   |
|------------|---|
| *หมายเหตุ* | รายงานนี้สรุป ณ วันที่ 31 มกราคม 2563 ณ ปัจจุบันตัวเลขที่ระบุสถานะ อยู่ระหว่างดำเนินการและดำเนินการ<br>เรียบร้อยแล้วอาจมีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมเนื่องจากการเข้ามาดำเนินการในระบบเกี่ยวกับงานแจ้งซ่อมได้<br>ตลอด และท่านสามารถตรวจสอบข้อมูลในระบบ Call Center |
|------------|---|

6.ตารางแสดงผลความก้าวหน้างานแจ้งซ่อม ลูกค้าโทรติดตามงานระหว่าง วันที่ 1 – 31 มกราคม 2563

| โทรติดตามงาน<br>ประจำเดือน | การติดตามงาน<br>ทั้งหมด | ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว | ฝ่ายมีหน้าที่รับผิดชอบปิดงาน<br>แล้ว | อยู่ระหว่าง<br>ดำเนินการ |
|----------------------------|-------------------------|------------------------|--------------------------------------|--------------------------|
| ม.ค.63                     | 4                       | 4                      | 0                                    | 0                        |
| รวม                        | 4                       | 4                      | 0                                    | 0                        |
| คิดเป็นร้อยละ              | 100                     | 100                    | 0                                    | 0                        |

7.การจัดเรียงลำดับเรื่องแจ้งซ่อมประจำเดือนมกราคม 2563

| 10 ลำดับเรื่องแจ้งซ่อมมากที่สุดในเดือนมกราคม 2563 |                              |       |        |
|---|------------------------------|-------|--------|
| ลำดับ   | หัวข้อเรื่องแจ้งซ่อมหลัก     | จำนวน | ร้อยละ |
| 1   | ระบบปรับอากาศ                | 186   | 36.69  |
| 2   | สุขภัณฑ์ห้องน้ำ              | 71    | 14     |
| 3   | ระบบไฟฟ้า                    | 60    | 11.83  |
| 4   | ระบบท่อ                      | 49    | 9.66   |
| 5   | ฝ้าเพดาน                     | 39    | 7.69   |
| 6   | ห้องน้ำ                      | 31    | 6.11   |
| 7   | สุขภัณฑ์ห้องครัว             | 22    | 4.34   |
| 8   | งานสร้าง (เฉพาะพนักงาน ธพส.) | 20    | 3.94   |
| 9   | สัตว์รบกวน                   | 16    | 3.16   |
| 10  | ระบบน้ำประปา                 | 13    | 2.56   |

8.รายงานแยกตาม RM Group ประจำเดือนมกราคม 2563

| RM Group | เดินตรวจ | ใบงาน | ประเมิน | ข้อ 1 | ข้อ 2 | ข้อ 3 | คะแนนเฉลี่ย |
|----------|----------|-------|---------|-------|-------|-------|-------------|
| Group 1  | 0        | 78    | 72      | 360   | 360   | 360   | 5           |
| Group 2  | 2        | 42    | 42      | 210   | 210   | 210   | 5           |
| Group 3  | 2        | 16    | 15      | 75    | 75    | 75    | 5           |
| Group 4  | 14       | 24    | 21      | 105   | 105   | 105   | 5           |
| Group 5  | 0        | 41    | 38      | 190   | 190   | 190   | 5           |
| Group 6  | 0        | 37    | 34      | 170   | 167   | 170   | 4.97        |
| Group 7  | 0        | 36    | 32      | 160   | 160   | 160   | 5           |
| Group 8  | 0        | 48    | 43      | 215   | 215   | 215   | 5           |
| Group 9  | 0        | 16    | 16      | 80    | 80    | 80    | 5           |
| Group 10 | 0        | 58    | 51      | 255   | 255   | 255   | 5           |
| Group 12 | 0        | 8     | 8       | 40    | 40    | 40    | 5           |
| Group 13 | 0        | 16    | 16      | 80    | 79    | 80    | 4.98        |
| Group 14 | 0        | 32    | 32      | 160   | 159   | 160   | 4.99        |
| Group 15 | 0        | 28    | 28      | 140   | 140   | 140   | 5           |
| Group 16 | 0        | 39    | 37      | 185   | 184   | 185   | 4.99        |
| Group 17 | 0        | 34    | 33      | 165   | 165   | 165   | 5           |
| รวม      | 18       | 553   | 518     | 2590  | 2584  | 2590  | 5           |

9.รายงานแยกตามทีมช่าง ประจำเดือนมกราคม 2563

| ทีมช่าง                | ใบงาน | ประเมิน | ข้อ 1 | ข้อ 2 | ข้อ 3 | คะแนนเฉลี่ย |
|------------------------|-------|---------|-------|-------|-------|-------------|
| แม่บ้านB               | 8     | 8       | 40    | 40    | 40    | 5           |
| MarjinalBU             | 13    | 13      | 65    | 65    | 65    | 5           |
| กำจัดสัตว์และแมลงรบกวน | 18    | 18      | 90    | 90    | 90    | 5           |
| ศพส.                   | 65    | 57      | 285   | 285   | 285   | 5           |
| PTSAG                  | 71    | 65      | 325   | 325   | 325   | 5           |
| PTSAM                  | 115   | 110     | 550   | 550   | 550   | 5           |
| MarjinalBM             | 263   | 247     | 1235  | 1229  | 1235  | 4.99        |
| รวม                    | 553   | 518     | 2590  | 2584  | 2590  | 5           |

10. ปัญหาและอุปสรรค/แนวทางแก้ไขปัญหาของฝ่าย

| ปัญหาและอุปสรรค | แนวทางแก้ไขปัญหาของฝ่ายที่เกี่ยวข้อง |
|-----------------|--------------------------------------|
| - ไม่มี         | - ไม่มี                              |

หมายเหตุ : จากปัญหาและอุปสรรคข้างต้นขอให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องพิจารณา และหากท่านได้ดำเนินการแก้ไขแล้ว โปรดแจ้ง ผสอ. เพื่อจะได้บันทึกการแก้ไขสรุปผลการปฏิบัติงานประจำเดือนเพื่อรายงาน กรรมการผู้จัดการ ต่อไป



บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด

DHANARAK ASSET DEVELOPMENT CO.,LTD.

บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ส่วนสื่อสารองค์กร โทร 22258

ที่ ผสอ.00040/2563

วันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2563

เรื่อง รายงานสรุปเรื่องข้อเสนอแนะประจำเดือนมกราคม ประจำปี 2563

เรียน กรรมการผู้จัดการบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด

ตามขอบเขตงานฝ่ายสื่อสารองค์กร มีหน้าที่ในการรับเรื่องและจัดทำรายงานสรุปเรื่องข้อเสนอแนะ นั้น

ผสอ. ขอเรียนว่า ในเดือนมกราคม ปี 2563 ได้รับเรื่องข้อเสนอแนะจากช่องทางเว็บไซต์ ศูนย์ราชการฯ จำนวน 1 เรื่อง รายละเอียดตามเอกสารแนบ ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบเรื่องข้อเสนอแนะในเดือนเดียวกันกับปี 2562 พบว่าในปี 2563 มีเรื่องร้องเรียนมากกว่าปี 2562 จำนวน 1 เรื่อง หรือคิดเป็นร้อยละ 100 ในการนี้ ผสอ. จึงได้จัดทำสถิติเรื่องข้อเสนอแนะ ปี 2563 เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2562 มีดังนี้

| เดือน  | ปี 2563  |       | ปี 2562 |       |
|--------|--|-------|---------|-------|
|        | ประเภท   | จำนวน | ประเภท  | จำนวน |
| มกราคม | การเปิดไม้กั้นผ่านเข้า-ออกมา บริเวณอาคารจอดรถ ชั้น 1 รอบอาคารรัฐประศาสนภักดี (กรบบริการ) | 1     | -       | -     |
| รวม    |  | 1     |         | 0     |

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายวิวัฒน์ อัครวายุศักดิ์กุล)

ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายสื่อสารองค์กร

11/02/2563 13:41:06.006

เลขที่อ้างอิง 01032/2563 นางสาวกานต์ นวมคุรุ(เจ้าหน้าที่ระดับ 3) วันที่พิมพ์ 17/02/2563 09:38.46.046 เลขที่พิมพ์ 528856890609

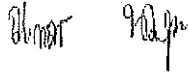
เลขที่ 120 อาคารอนันท์พัฒนา ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550

ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210 www.dad.co.th

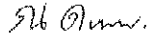
โทร. 0 2142 2222 โทรสาร 0 2143 8889



2/2



(นางสาวณกานต์ นวมคุช)  
เจ้าหน้าที่ระดับ 3 ส่วนสื่อสารองค์กร  
06/02/2563 14:33:25.025



(นางสาวกรรพรรณ ต่านศิริกุล)  
ผู้จัดการอาวุโส ส่วนสื่อสารองค์กร  
06/02/2563 16:42:02.002



(นายนาถกอดิศักดิ์ แสงสนิท)  
กรรมการผู้จัดการ  
12/02/2563 11:40:35.035



(นายกรรนต์ ฉายาวิจิตรศิลป์)  
ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ สายการตลาดและพัฒนา  
ธุรกิจ  
11/02/2563 15:55:26.026



(นายธีตราชญ์ เสริมดำรงศักดิ์)  
รองกรรมการผู้จัดการ สายปฏิบัติการ  
11/02/2563 17:19:34.034



บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด

DHANARAK ASSET DEVELOPMENT CO.,LTD.

บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ส่วนสื่อสารองค์กร โทร 22264

ที่ ผสอ.00032/2563

วันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2563

เรื่อง รายงานการติดตามประเด็นข่าวเชิงลบเกี่ยวกับ ธพส. ทางสื่อออนไลน์ ประจำเดือนมกราคม 2563

เรียน กรรมการผู้จัดการบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด

ตามที่ ฝ่ายสื่อสารองค์กร มีขอบเขตงานหลัก ข้อ 3 บริหารจัดการสื่อประชาสัมพันธ์ ทั้งสื่อ  
โทรทัศน์ วิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสื่อออนไลน์ต่างๆ นั้น

ผสอ. ขอเรียนว่าจากการติดตามประเด็นเชิงลบเกี่ยวกับ ธพส. ทางสื่อออนไลน์ เว็บไซต์  
Google เว็บไซต์ Pantip Google Alerts และ Facebook ผลการติดตามประเด็นเชิงลบเกี่ยวกับ ธพส.  
ทางสื่อออนไลน์ ประจำเดือนมกราคม 2563 ไม่พบประเด็นเชิงลบเกี่ยวกับ ธพส.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายวิวัฒน์ อัครวายุศักดิ์กุล)

ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายสื่อสารองค์กร

05/02/2563 09:25:34.034

(นายภูษิต หนองชา)

เจ้าหน้าที่ระดับ 2 ส่วนสื่อสารองค์กร

03/02/2563 09:50:34.034

(นางสาวกรรรม คำศิริกุล)

ผู้จัดการอาวุโส ส่วนสื่อสารองค์กร

03/02/2563 16:18:28.028

(นายนาถิโกดิศักดิ์ แสงสิน)

กรรมการผู้จัดการ

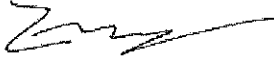
06/02/2563 17:26:11.011

เลขที่อ้างอิง 00856/2563 นายภูษิต หนองชา(เจ้าหน้าที่ระดับ 2) วันที่พิมพ์ 07/02/2563 11:00:54.054 เลขที่พิมพ์ 478062836119

เลขที่ 120 อาคารธนทิพัฒน์ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550

ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210 www.dad.co.th

โทร. 0 2142 2222 โทรสาร 0 2143 8889



(นายกรานต์ นายาจิตรศิลป์)  
ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ สายการตลาดและพัฒนา  
ธุรกิจ  
05/02/2563 11:30:04.004



(นายฉัตรวิชัย เสริมดำรงศักดิ์)  
รองกรรมการผู้จัดการ สายปฏิบัติการ  
05/02/2563 11:57:26.026

เลขที่อ้างอิง 00856/2563 นายสุวิทย์ ทอเบา(เจ้าหน้าที่ระดับ 2) วันที่พิมพ์ 07/02/2563 11:00:54.054 เลขที่พิมพ์ 478062836119

เลขที่ 120 อาคารอนุกิพัฒน์ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550  
ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210 www.dad.co.th  
โทร. 0 2142 2222 โทรสาร 0 2143 8889

