DAD
ASSET DEVELOPMENT

# คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน ประจำปี 2566-2567

**บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด**
**DHANARAK ASSET DEVELOPMENT CO., LTD.**
เลขที่ 120 อาคารธนพิพัฒน์ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง
เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210


www.dad.co.th

# คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน

ประจำปี 2566 – 2567

# คำนำ

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

ส่วนประชาสัมพันธ์
4 ธันวาคม 2566

# สารบัญ


| | หน้า |
|---|---|
| องค์ประกอบเรื่องร้องเรียน | 1 |
| การรายงาน | 1 |
| ประเภทเรื่องร้องเรียน | 1 |
| ขั้นตอนการจัดทำรายงานประจำเดือน ประจำไตรมาส ประจำ 6 เดือน (ครึ่งปี) ประจำปี | 2 |
| ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียน | 3 |
| การกำหนดระยะเวลาดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน | 3 |
| คำสั่ง บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด<br>เรื่อง มอบหมายหน้าที่รับผิดชอบด้านการจัดการเรื่องร้องเรียน | 4 |
| กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานของ ธพส. | 7 |
| แบบฟอร์มแจ้งผลดำเนินงานเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานของ ธพส. | 10 |
| แบบฟอร์มแจ้งเรื่องข้อเสนอแนะ | 12 |
| ตัวอย่างรายงานสรุปและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานของ ธพส.<br>รายเดือน ไตรมาส ครึ่งปี 2566 | 14 |
| ตัวอย่างรายงานการประชุมเสนอคณะกรรมการ ธพส.<br>รายงานการรับและสรุปเรื่องร้องเรียนประจำไตรมาส 1/2566 | 22 |
| กฎหมาย/ระเบียบ คำสั่ง ประกาศที่เกี่ยวข้อง | 27 |

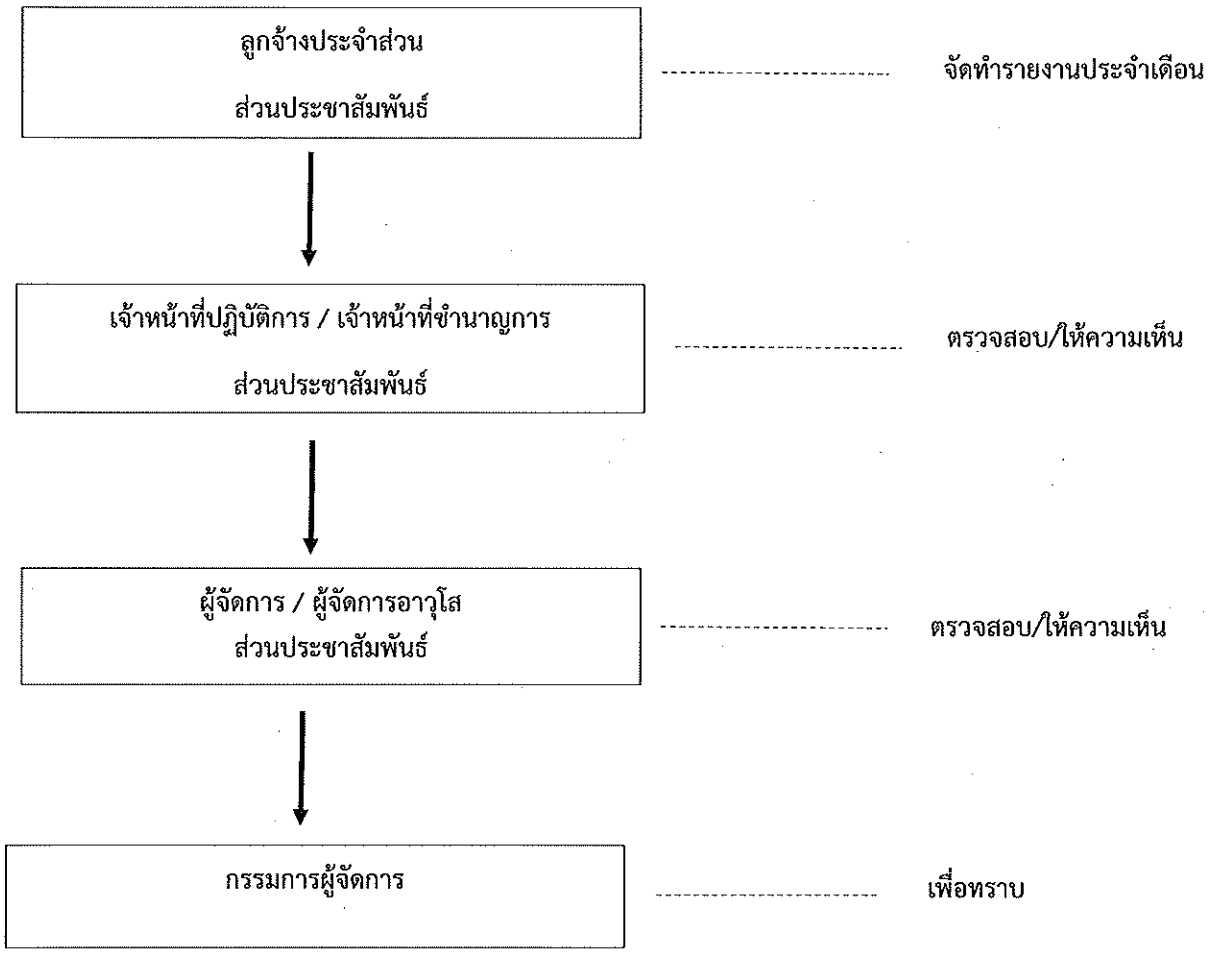
**การรายงาน**

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. เรื่องร้องเรียนจากการทุจริตคอร์รัปชั่น
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 นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน |
| เรื่องร้องเรียนที่ไม่สามารถแก้ไขได้ | ต้องแจ้งแนวทางแก้ไขปัญหา พร้อมระบุยะเวลาที่ชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อผู้ร้องเรียน ภายใน 15 วันทำการ นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน |

# คำสั่ง บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด

# เรื่องมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบด้านการจัดการเรื่องร้องเรียน

คำสั่งบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด

ที่ 351/2566

เรื่อง มอบหมายหน้าที่รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน

---

เพื่อให้การกำหนดขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน สอดคล้องกับโครงสร้างองค์กรในปัจจุบัน 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 และมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

1. ส่วนประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่รับ พิจารณา กลั่นกรอง และแจกจ่ายเรื่องร้องเรียนจากช่องทางร้องเรียนที่ ธพส. กำหนด ให้แก่ฝ่ายงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้องตามขอบเขตคำนิยามของเรื่องร้องเรียน ทั้ง 2 ประเภท ประกอบด้วย
   (1) เรื่องร้องเรียนทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามภารกิจขององค์กร
   (2) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง
2. ฝ่ายงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ตอบชี้แจงข้อเท็จจริงตามประเด็นเรื่องร้องเรียนพร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ รวมถึงแจ้งสถานะของการดำเนินการให้ส่วนประชาสัมพันธ์ทราบ เพื่อรวบรวมรายงานต่อไป
3. ส่วนประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่ติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียน หลังจากฝ่ายที่มีหน้าที่รับผิดชอบแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
4. ส่วนประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่ติดตามเรื่องและรวบรวมสรุปรายงานต่อกรรมการผู้จัดการทุกเดือน และรายงานต่อคณะกรรมการ ธพส. ทุกไตรมาส
5. ส่วนประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่จัดทำและทบทวนคู่มือจัดการเรื่องร้องเรียน เสนอต่อกรรมการผู้จัดการเพื่อใช้เป็นคู่มือปฏิบัติต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 16 พฤศจิกายน 2566

(นายนาฬิกอติภัค แสงสนิท)

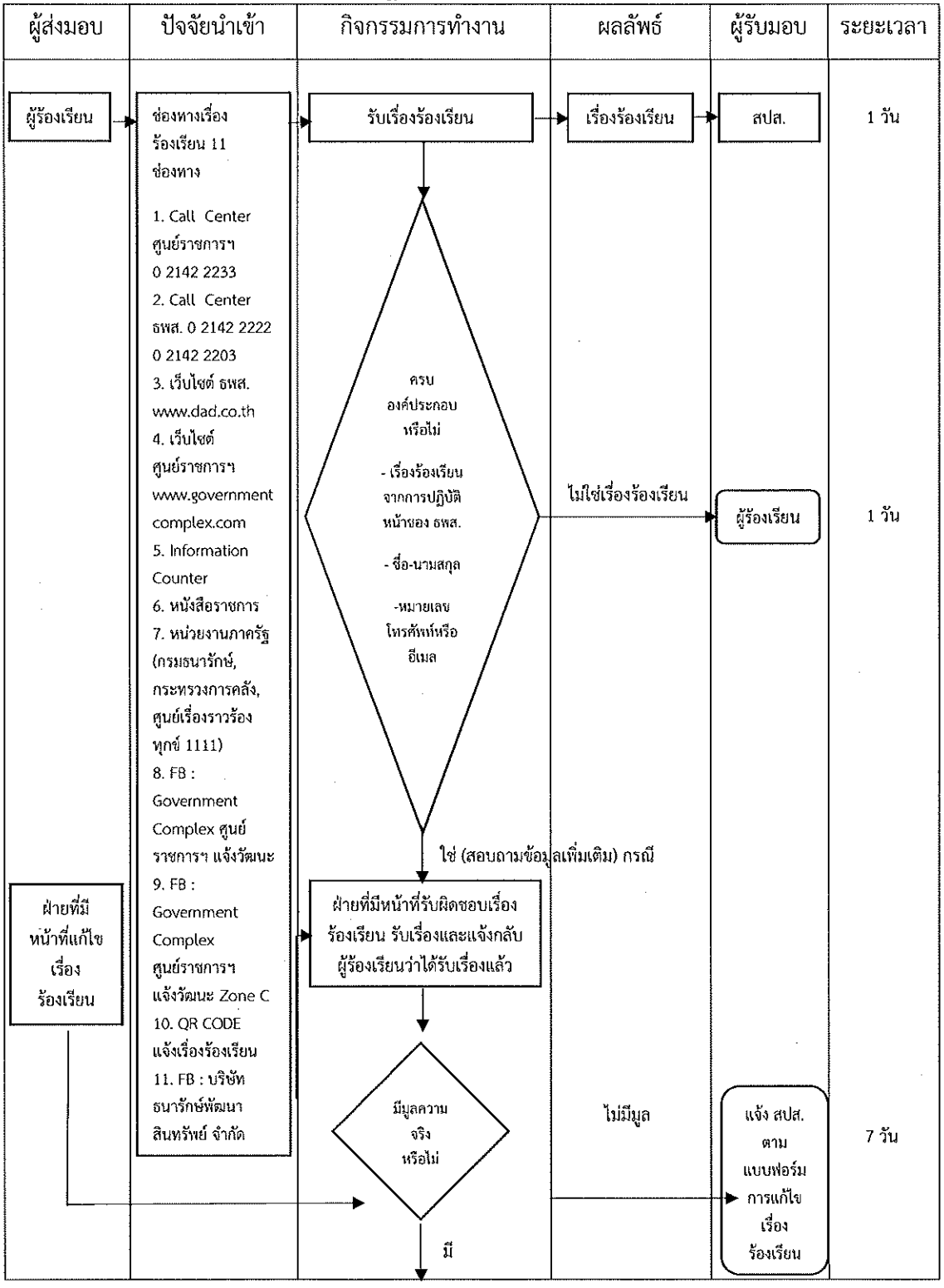
กรรมการผู้จัดการ

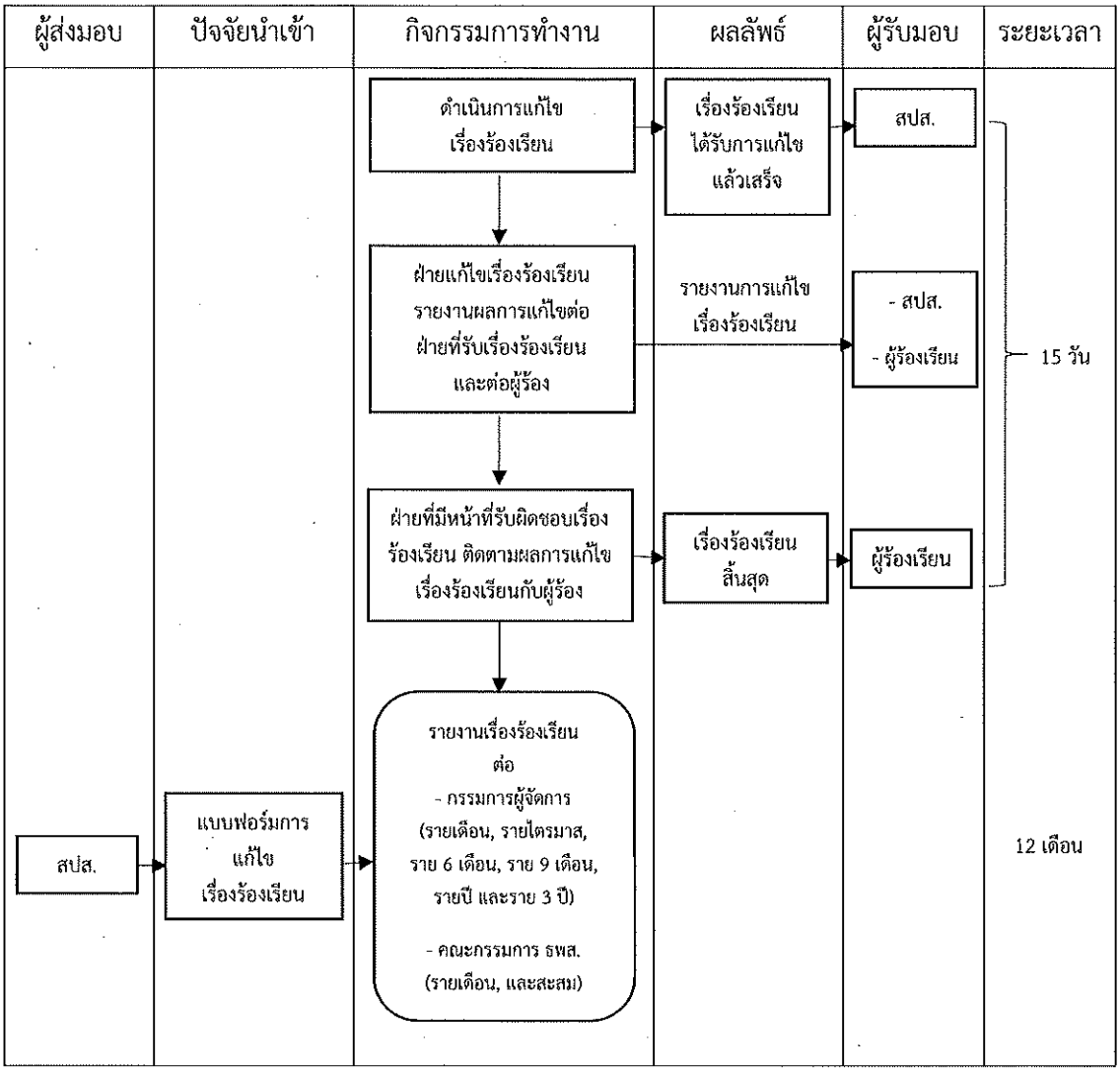
21/11/2566 16:29:46

62002250121100125248

# กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานของ ธพส.

**กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานของ ธพส.**




ผู้ส่งมอบ
ปัจจัยนำเข้า
กิจกรรมการทำงาน
ผลลัพธ์
ผู้รับมอบ
ระยะเวลา
ดำเนินการแก้ไข
เรื่องร้องเรียน
เรื่องร้องเรียน
ได้รับการแก้ไข
แล้วเสร็จ
สปส.
ฝ่ายแก้ไขเรื่องร้องเรียน
รายงานผลการแก้ไขต่อ
ฝ่ายที่รับเรื่องร้องเรียน
และต่อผู้ร้อง
รายงานการแก้ไข
เรื่องร้องเรียน
- สปส.
- ผู้ร้องเรียน
15 วัน
ฝ่ายที่มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่อง
ร้องเรียน ติดตามผลการแก้ไข
เรื่องร้องเรียนกับผู้ร้อง
เรื่องร้องเรียน
สิ้นสุด
ผู้ร้องเรียน
รายงานเรื่องร้องเรียน
ต่อ
- กรรมการผู้จัดการ
(รายเดือน, รายไตรมาส,
ราย 6 เดือน, ราย 9 เดือน,
รายปี และราย 3 ปี)
- คณะกรรมการ ธพส.
(รายเดือน, และสะสม)
สปส.
แบบฟอร์มการ
แก้ไข
เรื่องร้องเรียน
12 เดือน

# แบบฟอร์มแจ้งผลดำเนินงานเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานของ ธพส.

แบบฟอร์มแจ้งผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานตามภารกิจ ธพส.
เรียน ผู้จัดการอาวุโส ส่วนประชาสัมพันธ์

เรื่องร้องเรียน
.....
.....
.....

การพิจารณาเรื่องร้องเรียนของฝ่ายที่มีหน้าที่รับผิดชอบ

☐ ไม่มีมูลความจริง (โปรดระบุรายละเอียดและแจ้งกลับ สปส. เพื่อปิดเรื่อง)

.....
.....

☐ มีมูลความจริง (โปรดระบุข้อมูลด่านล่าง)

| ประเภทเรื่องร้องเรียน | ระยะเวลาการแก้ไข | การดำเนินการแก้ไข | สถานะ |
|---|---|---|---|
| ☐ ด้านการบริหารจัดการของ ธพส.<br>☐ ด้านการให้บริการ<br>☐ ด้านอื่นๆ | | | ☐ ดำเนินการเสร็จแล้ว<br>☐ อยู่ระหว่างดำเนินการ<br>☐ 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 แจ้งวัฒนะ

☐ ผู้ใช้บริการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ แจ้งวัฒนะ

ข้อเสนอแนะ (Suggestion) .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

เจ้าหน้าที่รับเรื่อง .....

วันที่ ..... เวลา .....

สถานที่รับเรื่อง

☐ 1) เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ประตู 1 ทิศตะวันออก ☐ 2) เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ประตู 2 ทิศใต้

☐ 3) เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ประตู 3 ทิศตะวันตก ☐ 4) เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ ธพส.

# ตัวอย่างรายงานสรุปและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนและเรื่องข้อเสนอแนะ

# รายเดือน ไตรมาส ครึ่งปี 2566

บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด
DHANARAK ASSET DEVELOPMENT CO., LTD.

## บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ส่วนประชาสัมพันธ์

ที่ ธพส 17/06473 วันที่ 12 ตุลาคม 2566

เรื่อง รายงานสรุปเรื่องร้องเรียนและเรื่องข้อเสนอแนะ ประจำเดือนกันยายน 2566

เรียน กรรมการผู้จัดการ

ตามที่ ศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์และเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ ส่วนประชาสัมพันธ์ (สปส.) มีหน้าที่ในการรับเรื่อง พิจารณา กลั่นกรอง ติดตามเรื่องร้องเรียนและเรื่องข้อเสนอแนะ เพื่อจัดทำรายงานเรื่องร้องเรียนและเรื่องข้อเสนอแนะ จากการปฏิบัติงานของ ธพส. เป็นประจำทุกเดือน นั้น

สปส. ขอเรียนว่าในเดือนกันยายน 2566 พบว่า ไม่มีเรื่องร้องเรียน พร้อมจัดทำสถิติ ปี 2566 เปรียบเทียบกับ ปี 2565 (เอกสารแนบ 1) และ ในส่วนเรื่องข้อเสนอแนะมี จำนวน 2 เรื่อง (เอกสารแนบ 2) รายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวมัธนา เมนแก)
ผู้จัดการอาวุโส ส่วนประชาสัมพันธ์
12/10/2566 16:41:16
66020021023135303229

**ความคิดเห็นที่ 1**

- ส่งต่อ

- - ฝบอ. ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข และรายงานผลภายใน ๑๕ วัน

(นายนาฬิกอติภัค แสงสนิท)
กรรมการผู้จัดการ
16/10/2566 10:37:50
62002250121100125248

**ความคิดเห็นที่ 2**

- รับทราบ

- รับทราบ มอบหมายคุณเสน่ห์ รายงานผลการแก้ไขให้กับ กจ. ภายใน 15 วัน

(นางสาวภคพร ช้อนทอง)
ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายบริหารอาคาร
16/10/2566 10:45:31
52015270121101540949

## เรื่องร้องเรียน ปี 2566

| ไตรมาส | เดือน | ปี 2565 | | ปี 2566 | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ประเภท | จำนวน | ประเภท | จำนวน | มีมูลความจริง | ไม่มีมูลความจริง | การดำเนินการ |
| ไตรมาส 1 | มกราคม | - | - | - | - | - | - | - |
| | กุมภาพันธ์ | - | - | - | - | - | - | - |
| | มีนาคม | - | - | - | - | - | - | - |
| ไตรมาส 2 | เมษายน | - | - | - | - | - | - | - |
| | พฤษภาคม | - | - | - | - | - | - | - |
| | มิถุนายน | - | - | - | - | - | - | - |
| ไตรมาส 3 | กรกฎาคม | - | - | - | - | - | - | - |
| | สิงหาคม | - | - | - | - | - | - | - |
| | กันยายน | - | - | - | - | - | - | - |
| | รวม | - | - | - | - | - | - | - |

**เรื่องข้อเสนอแนะปี 2566**

| เดือน | ปี 2565 | | ปี 2566 | |
|---|---|---|---|---|
| | ประเภท | จำนวน | ประเภท | จำนวน |
| มกราคม | - | - | 1. ขอให้เพิ่มรอบรถเวียน รับ-ส่ง ภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ แจ้งวัฒนะ<br>2. ขอให้มีจุดสำหรับรับฝากสิ่งของสัมภาระภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ แจ้งวัฒนะ อาคารบี | 2 |
| กุมภาพันธ์ | - | - | 1. ขอให้ปรับปรุงตู้ชาร์จโทรศัพท์มือถือ ที่ไม่สามารถใช้งานได้ (ได้รับแจ้งเรื่อง 10 ครั้ง)<br>2. ขอให้ปรับเวลานาฬิกา ภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ แจ้งวัฒนะ อาคารบี เนื่องจากนาฬิกาเดินช้าให้ตรงตามเวลาสากล<br>3. เจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ แจ้งวัฒนะ ขอให้จัดพื้นที่อาคารจอดรถชั้น 3 สำหรับผู้มาติดต่อเพิ่มเติม (ได้รับแจ้งเรื่อง 2 ครั้ง)<br>4. ขอให้มี การบริหารจัดการแท็กซี่มิเตอร์บริเวณประตู 2 ที่รับผู้โดยสารเป็นระบบเหมาจ่ายค่าโดยสาร ไม่ยอมกดมิเตอร์ค่าโดยสาร<br>5. ปรับปรุงการบริการของเจ้าหน้าที่ รปภ. (ได้รับแจ้งเรื่อง 4 ครั้ง)<br>6. ผู้มาติดต่อขอให้มีการยกเลิก ระบบสแกนบัตรประชาชนก่อนเข้า ภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ แจ้งวัฒนะ อาคารบี เนื่องจากต้องเสียเวลาเข้าคิว | 19 |
| มีนาคม | - | - | 1.ขอให้ปรับปรุงตู้ชาร์จโทรศัพท์มือถือที่ไม่สามารถใช้งานได้ (ได้รับแจ้งเรื่อง 5 ครั้ง)<br>2. ขอให้มีการบริหารจัดการแท็กซี่มิเตอร์บริเวณประตู 2 จะรับผู้โดยสารเป็นระบบเหมาจ่ายค่าโดยสาร ไม่ยอมกดมิเตอร์ค่าโดยสาร<br>3. ขอให้เพิ่มรอบการทำความสะอาดห้องน้ำชั้น 2 ประตู 2 ฝั่งกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 เนื่องจากไม่สะอาดและมีกลิ่นเหม็น | 12 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | 4. ขอให้มีการตรวจตราห้องน้ำผู้ชาย ชั้น 2 ประตู 2 ฝั่งกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 เนื่องจากพบคนสูบบุหรี่ในห้องน้ำ<br>5. ปรับปรุงการบริการของเจ้าหน้าที่ รปภ. (ได้รับแจ้งเรื่อง 4 ครั้ง)<br>6. ปรับปรุงการบริการของพ่อบ้านจุดล้างจาน ประจำอาคาร A<br>7. ขอให้ตรวจสอบคุณภาพปริมาณของอาหาร ร้านค้าฝั่งศูนย์อาหาร Tops Daily<br>8. ขอให้ตรวจสอบหน่วยงาน DSI ชั้น 8 เนื่องจากมีกลิ่นอาหารรบกวนผู้มาติดต่อ | |
| เมษายน | - | - | 1. ขอให้ลดหรือควบคุมเสียงเพลงบนลานกิจกรรม ชั้น 2 ในช่วงที่มีการออกบูธจำหน่ายสินค้าเนื่องจากเสียงเพลงดังเกินไป<br>2. ขอให้การจัดกิจกรรมโรดโชว์ของศิลปินที่มีการแสดงร้องเพลง บริเวณชั้น 1 ให้อยู่ภายในเวลาพักเท่านั้น เนื่องจากเสียงดนตรีดังมากรบกวนช่วงเวลาทำงาน<br>3. ขอให้เพิ่มจำนวนจุดทิ้งขยะ บริเวณชั้น 2 ภายในอาคาร B เนื่องจุดทิ้งขยะน้อยมากนอกเหนือจากการทิ้งภายในห้องน้ำ<br>4. ขอให้ตรวจตราจุดให้บริการแอลกอฮอล์ล้างมือ เนื่องจากบางจุดแอลกอฮอล์หมด<br>5. ขอให้ปรับปรุงตู้ชาร์จโทรศัพท์มือถือ ที่ไม่สามารถใช้งานได้ (ได้รับแจ้งเรื่อง 5 ครั้ง) | 9 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| พฤษภาคม | - | - | 1. ขอให้มีห้องสำหรับให้นมบุตร ภายในภายในอาคาร B<br>2. ขอให้มีบทลงโทษจริงจัง สำหรับผู้ที่สูบบุหรี่ภายในอาคาร และขอให้จัดทำป้ายห้ามสูบบุหรี่ภาษาจีน<br>3. ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รปภ. อาคาร A<br>4. ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงิน ธพส. | 4 |
| มิถุนายน | - | - | 1. ปรับปรุงการให้บริการด้านข้อมูลการจราจรของเจ้าหน้าที่ รปภ.<br>(ได้รับแจ้งเรื่อง 2 ครั้ง)<br>2. ขอให้มีการจัดระเบียบการจอดรถในบริเวณที่ห้ามจอด<br>3. ขอให้มีการบริหารจัดการ การจราจรช่วงที่มีการจัดกิจกรรม ภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ แจ้งวัฒนะ เนื่องจากช่วงที่มีกิจกรรมรับปริญญา การจราจรติดขัด<br>(ได้รับแจ้งเรื่อง 3 ครั้ง)<br>4. ขอให้ลดหรือควบคุมเสียงเพลงบนลานกิจกรรม ชั้น 2 ในช่วงที่มีการออกบูธจำหน่ายสินค้าเนื่องจากเสียงเพลงดังเกินไปและภายในเวลาพักเท่านั้น เนื่องจากเสียงดนตรีดังมากรบกวนช่วงเวลาทำงาน<br>(ได้รับแจ้งเรื่อง 2 ครั้ง)<br>5. ขอให้ติดป้ายห้ามสูบบุหรี่ ภายในอาคาร A เนื่องจากมีคนแอบสูบบุหรี่ภายในอาคาร<br>6. ขอให้ตรวจสอบการขายสินค้าของร้านค้าช่วงที่มาออกบูธ บนลานกิจกรรม ชั้น 2 อาคาร B<br>7. ขอให้ตรวจสอบการบริการของร้านค้าร้านถ่ายเอกสาร ชั้น 1 ประตู 3 อาคาร B เนื่องจากพูดจาไม่สุภาพกับลูกค้า | 11 |
| กรกฎาคม | - | - | 1. ขอให้เจ้าหน้าที่จราจรเข้มงวดเรื่องการปฏิบัติตามกฎจราจร เนื่องจากมีมอเตอร์ไซค์รับจ้างขับขี่รถย้อนศร ออกไปบริเวณทางเข้าอาคาร B ประตู 1 | 2 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | 2. ขอให้ตรวจสอบและดำเนินการแก้ไข ด้านกลิ่นอาหารช่วงที่มีการจัดกิจกรรมบนลาน ชั้น 2 อาคาร A เนื่องจากมีกลิ่นอาหารรบกวนหน่วยงานที่อยู่บริเวณรอบๆ | |
| สิงหาคม | - | - | 1. ขอให้ตรวจสอบการบริการของร้านค้าภายในอาคาร B (ร้าน Natty Nail) ชั้น 1 ประตู 3 เนื่องจากพูดจาไม่สุภาพกับลูกค้า<br>2. ขอให้มีการบริหารจัดการที่จอดรถอาคาร A ในช่วงที่มีการจัดกิจกรรมออกบูธ เนื่องจากผู้ที่มาออกบูธ จอดรถในช่องจอดรถของหน่วยงานไปรษณีย์ | 2 |
| กันยายน | - | - | 1. ขอตรวจสอบการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่แม่บ้าน อาคาร B เนื่องจากมีการนั่งรวมตัวกันบริเวณบันไดขึ้น-ลง ชั้น 3 ลงชั้น 2 เหมือนจะรับประทานอาหาร ซึ่งเป็นการกีดขวางทางเดิน และภาพลักษณ์ที่ไม่ดี<br>2. ขอให้ผู้ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและประสานงานไปยังหน่วยงานที่ดูแลรถจักรยานยนต์รับจ้างภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ แจ้งวัฒนะ ให้มีการติดตั้งป้ายค่าโดยสารรถจักรยานยนต์รับจ้างให้ชัดเจน เนื่องจากมีการปรับขึ้นค่าโดยสารโดยไม่มีการแจ้งราคาให้ทราบชัดเจน | 2 |
| ตุลาคม | - | - | 1.ขอให้ปรับปรุงทางเข้าจุดตรวจสัมภาระระหว่างเจ้าหน้าที่ และผู้มาติดต่อ เนื่องจากทางเข้าจุดตรวจสัมภาระ แบ่งแยกระหว่างเจ้าหน้าที่ รปภ. และผู้มาติดต่อเป็น 2 ช่องทาง แต่ตอนตรวจสัมภาระ เหลือช่องทางเดียว ทำให้เจ้าหน้าที่ และผู้มาติดต่อไม่ได้รับความสะดวก และ กำชับให้เจ้าหน้าที่ รปภ. เจ้าหน้าที่ รปภ. ประตู 2 ชั้น 2 เข้มงวดด้านการรักษาความปลอดภัยก่อนเข้าภายในอาคารอย่างทัดเทียมกัน เนื่องจากมีเจ้าหน้าที่บางท่านเดินผ่านจุดตรวจสัมภาระโดยไม่ได้รับการตรวจสัมภาระ<br>(ได้รับแจ้งเรื่อง 2 ครั้ง) | 5 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | 2. ขอให้มีการบริหารจัดการแท็กซี่มิเตอร์บริเวณหน้าอาคาร B ประตู 2 เนื่องจากผู้มาติดต่อ ต้องการใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์ แต่แท็กซี่มิเตอร์ไม่ยอดกดมิเตอร์ค่าโดยสารโดยจะคิดค่าโดยสารเป็นราคาเหมาจ่าย<br>3. ขอให้เจ้าหน้าที่ รปภ.ปรับปรุงการบริการด้านให้สัญญาณจราจรที่ไม่ถูกต้องตามกฎจราจร (ได้รับแจ้งเรื่อง 2 ครั้ง) | |
| รวม | - | - | | 68 |

ตัวอย่างรายงานการประชุมเสนอคณะกรรมการ ธพส.

รายงานการรับและสรุปเรื่องร้องเรียนประจำไตรมาส 1/2566

*ฉบับรับรองแล้ว*

**รายงานการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์คณะกรรมการบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด**
**ครั้งที่ 2/2566**
**เมื่อวันอังคารที่ 21 กุมภาพันธ์ 2566**
**ณ ห้องประชุม 4-5 ชั้น 1 อาคารธนพิพัฒน์ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ**

---

**กรรมการของบริษัททั้งหมด มีจำนวน 11 คน** **ปัจจุบันมี 9 คน**

**กรรมการผู้มาประชุม** **จำนวน 8 คน**

| | |
|---|---|
| 1. นายจำเริญ โทธิยอด | ประธานกรรมการ เป็นประธานในที่ประชุม |
| 2. นางบุษกร ปราบณศักดิ์ | กรรมการ |
| 3. นางจินตารัตน์ วิริยะหวีกุล | กรรมการ |
| 4. นายชลัช ชินธรรมมิตร์ | กรรมการ |
| 5. นายปกรณ์ อาภาพันธุ์ | กรรมการ |
| 6. นางสิรินทร์ แดงไชยวัฒน์ | กรรมการ |
| 7. นายเสรี นนทสูติ | กรรมการ |
| 8. นายนาฬิกอติภัค แสงสนิท | กรรมการและเลขานุการ |

**กรรมการลาประชุม**

| | |
|---|---|
| 1. นายหวารัฐ สูตะบุตร | ติดภารกิจ |

**ผู้เข้าร่วมประชุม** **จำนวน 43 คน**

| | |
|---|---|
| 1. นายธีธัช สุขสะอาด | รองกรรมการผู้จัดการ |
| 2. นายประณต เลิศมีมงคลชัย | รองกรรมการผู้จัดการ |
| 3. นายกรานต์ ฉายาวิจิตรศิลป์ | ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ |
| 4. นางสาวกุสุมา ทรงผาสุก | ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ |
| 5. นายไพบูลย์ พลประจักษ์ | ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ |
| 6. นางสาวมลฤดี ชุติมาสกุล | ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายบัญชี<br>รักษาการผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ |
| 7. นายวรชัย ตั้งคุณาภรณ์ | ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายวิศวกรรมและบริหารโครงการ |
| 8. นายวิวัฒน์ อัศวปยุกต์กุล | ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ |
| 9. นายนิกรณ์ ณ ลำพูน | ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายทรัพยากรบุคคล |
| 10. นางสาวชวดา เสนีวงศ์ ณ อยุธยา | ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายดิจิทัล |
| 11. นายปกาสิต พรหมปิ่นชมพู | ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายกฎหมาย |
| 12. นางสาวอัมพรพิลาส วัฒนสุโพธิ์ | ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายตรวจสอบภายใน |
| 13. นางพรรณี นิติศรวุฒิ | ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายแผนและบริหารความเสี่ยง |
| 14. นายกฤตานน ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา | ผู้อำนวยการ ฝ่ายจัดซื้อ |
| 15. นางสาวภคพร ช้อนทอง | ผู้อำนวยการ ฝ่ายบริหารอาคาร |
| 16. นายชยพล ลาภศิริ | ผู้อำนวยการ ฝ่ายการตลาด |
| 17. นางสุพิศา ทองทรัพย์ | ผู้อำนวยการ ฝ่ายอำนวยการ |

| | |
|---|---|
| 18. นายรัฐพงศ์ พันธุ์ดิยะ | รองผู้อำนวยการ ฝ่ายวิศวกรรมและบริหารโครงการ |
| 19. นางศศิธยาน์ วรวิกยานนท์ | ผู้จัดการอาวุโส ส่วนการเงิน<br>รักษาการผู้อำนวยการฝ่ายการเงิน |
| 20. นายมนตรี พงศ์สุวรรณ | ผู้จัดการอาวุโส ส่วนวิศวกรรม |
| 21. นางสาววิไลพร พลสง | ผู้จัดการอาวุโส ส่วนติดตามและประเมินผล |
| 22. นางสาวกรวรรน ด่านศิริกุล | ผู้จัดการอาวุโส ส่วนกิจกรรมเพื่อสังคม |
| 23. นายธนพัฒน์ ชยุติรัตน์ | ผู้จัดการอาวุโส ส่วนประชาสัมพันธ์ |
| 24. นายสุรกิจ เมืองแก้ว | ผู้จัดการอาวุโส ส่วนพัฒนาธุรกิจ 1 |
| 25. นายศิรัฏฐ์ ปธานะหานิช | ผู้จัดการอาวุโส ส่วนการตลาด 2 |
| 26. นางสาวช้องตะวัน ส่องแสง | ผู้จัดการอาวุโส ส่วนบริหารเงินทุน |
| 27. นางสาวศิริพร มีนาหุ่ง | ผู้จัดการอาวุโส ส่วนบัญชีทั่วไป |
| 28. นางสาวอมรรัตน์ สุนทรวร | ผู้จัดการ ส่วนบัญชีบริหารและงบประมาณ |
| 29. นายรัฐภพ พงศ์ชัยประทีป | ผู้จัดการ ส่วนนิติกรรมสัญญาและวินัย |
| 30. นางสาวเปรมยุดา สอนเย็น | ผู้จัดการ ส่วนแผน |
| 31. นายปารินทร์ สีจร | ผู้จัดการ ส่วนจัดการความรู้และนวัตกรรม |
| 32. นางสาวสาลีทิพย์ มธุกร | ผู้จัดการ ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล |
| 33. นายเอกลักษณ์ อ่อนสอาด | ผู้จัดการ ส่วนพัสดุและจัดซื้อจัดจ้าง |
| 34. นางสาววรพรรณ พุกจรูญ | ผู้จัดการ ส่วนช่วยอำนวยการ |
| 35. นางสาวปราณี จันทร์หอม | ผู้จัดการ ส่วนบริหารการประชุม |
| 36. นางอชิญากรณ์ ทัศพรสรศิลป์ | ผู้ชำนาญการอาวุโส ฝ่ายการตลาด |
| 37. นายณัฐเมศร์ แสงสายัณห์ | เจ้าหน้าที่ชำนาญการ รักษาการผู้จัดการ<br>ส่วนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน |
| 38. นายรมร เสนาะเมือง | เจ้าหน้าที่ชำนาญการ ส่วนวิศวกรรม |
| 39. นายสุรชัย ไชยวัง | เจ้าหน้าที่ชำนาญการ ส่วนวิศวกรรม |
| 40. นายชัชชัย อร่ามรุณ | เจ้าหน้าที่ชำนาญการ ส่วนวิศวกรรม |
| 41. นายวีรพล หิณพงษ์ | เจ้าหน้าที่ชำนาญการ ส่วนวิศวกรรม |
| 42. นายพฤฒ จันทรเจริญ | เจ้าหน้าที่ชำนาญการ ส่วนกำกับการปฏิบัติงาน |
| 43. นางสาวไปรยา ลิ้มประยูร | เจ้าหน้าที่ชำนาญการ ส่วนบริหารการประชุม |

**เริ่มประชุม** เวลา 09.30 น.

**ประธานฯ** แถลงว่า ในการประชุมคณะกรรมการ ธพส. ครั้งที่ 2/2566 วันอังคารที่ 21 กุมภาพันธ์ 2566 กำหนดให้เป็นการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีกรรมการเข้าร่วมประชุม 8 คน โดยกรรมการเข้าร่วมประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ 2 คน และ ณ ห้องประชุม 4 – 5 อาคารธนพิพัฒน์ 6 คน คือกระผม นายจำเริญ โพธิยอด นางบุษกร ปราบณศักดิ์ นางจินดารัตน์ วิริยะทวีกุล นายปกรณ์ อาภาพันธุ์ นายชลัช ชินธรรมมิตร์ และ นายนาฬิกอติภัค แสงสนิท ทั้งนี้ เพื่อให้เป็นไปตามข้อบังคับบริษัทฯ ข้อ 14 พระราชกำหนดว่าด้วยการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2563 และประกาศกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เรื่อง มาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2563 จึงขอให้กรรมการทุกคนที่เข้าร่วมประชุมแสดงตนเพื่อบันทึกการเข้าร่วมประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

| | |
|---|---|
| **นางสิรินทร์ แดงไชยวัฒน์** | แสดงตนเพื่อร่วมประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ |
| **นายเสรี นนทสูติ** | แสดงตนเพื่อร่วมประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ |

ทั้งนี้ กรรมการและผู้เข้าร่วมประชุมทุกคนได้แสดงตนเพื่อบันทึกการเข้าร่วมประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ด้วยแล้ว จึงได้เริ่มประชุมตามระเบียบวาระต่อไป

ในการนี้ ขอความร่วมมือกรรมการปฏิบัติตามนโยบายเกี่ยวกับการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์และการเกิดรายการเกี่ยวโยงกัน โดยในวาระใดที่ท่านเกี่ยวข้องหรือมีส่วนได้ส่วนเสีย ขอความกรุณาให้ท่านแจ้งต่อที่ประชุมเพื่อของดออกเสียงหรือขอไม่เข้าร่วมประชุมในวาระนั้น ๆ ด้วย

**นายปกรณ์ อาภาพันธุ์ และนางสิรินทร์ แดงไชยวัฒน์** กรรมการ ธพส. แจ้งที่ประชุมว่า เนื่องจากเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระเบียบวาระที่ 4.9 จึงขอไม่เข้าประชุมในวาระดังกล่าว

**นายนาฬิกอติภัค แสงสนิท** กรรมการและเลขานุการ แจ้งที่ประชุมว่า เนื่องจากเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระเบียบวาระที่ 4.10 จึงขอไม่เข้าประชุมในวาระดังกล่าว

**ระเบียบวาระที่ 6.7** **รายงานการรับและสรุปเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานของ ธพส. ประจำไตรมาส 4/2565 และประจำปี 2565**

**นายธนพัฒน์ ชยุติรัตน์** รายงานรายละเอียดให้ที่ประชุมทราบ ดังนี้

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

2. ฝ่ายจัดการ ได้จัดทำรายงานการรับและสรุปเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานของ ธพส. ประจำไตรมาส 4/2565 สรุปได้ดังนี้

2.1 เรื่องร้องเรียนเปรียบเทียบ ปี 2564 กับ ปี 2565

| ไตรมาส | เดือน | ปี 2564 | | ปี 2565 | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ประเภท | จำนวน | ประเภท | จำนวน | มีมูลความจริง | ไม่มีมูลความจริง | การดำเนินการ |
| ไตรมาส 1 | มกราคม | - | - | - | - | - | - | |
| | กุมภาพันธ์ | - | - | - | - | - | - | |
| | มีนาคม | - | - | - | - | - | - | |
| ไตรมาส 2 | เมษายน | - | - | - | - | - | - | |
| | พฤษภาคม | - | - | - | - | - | - | |
| | มิถุนายน | - | - | - | - | - | - | |
| ไตรมาส 3 | กรกฎาคม | - | - | - | - | - | - | |
| | สิงหาคม | - | - | - | - | - | - | |
| | กันยายน | - | - | - | - | - | - | |
| ไตรมาส 4 | ตุลาคม | - | - | - | - | - | - | |
| | พฤศจิกายน | - | - | - | - | - | - | |
| | ธันวาคม | - | - | - | - | - | - | |
| | รวม | - | - | - | - | - | - | |

สรุปในไตรมาส 4/2565 และปี 2565 ไม่มีเรื่องร้องเรียน

จึงเสนอคณะกรรมการ ธพส. เพื่อโปรดทราบ

**มติที่ประชุม** คณะกรรมการ ธพส. มีมติรับทราบการรับและสรุปเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานของ ธพส. ประจำไตรมาส 4/2565 และประจำปี 2565 ตามเสนอ

<u>กฎหมาย/ระเบียบ คำสั่ง ประกาศที่เกี่ยวข้อง</u>

- 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 กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด