

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน
บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.)
ประจำปี 2564 - 2565

คำนำ

บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด มีหน้าที่บริหารจัดการศูนย์ราชการฯ แจ้งวัฒนะ ซึ่งมีหน่วยงานราชการและหน่วยงานภาครัฐใช้พื้นที่ศูนย์ราชการเป็นสถานที่ทำการกว่า 40 หน่วยงาน ทำให้มีประชาชนมาติดต่อในแต่ละวันเป็นจำนวนมาก อีกทั้ง ภายในศูนย์ราชการฯ มีพื้นที่พาณิชย์ให้บริการอย่างหลากหลาย ดังนั้น ธพส. จึงได้จัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนหลายช่องทาง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ และการมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนภายใน ธพส. เพื่อให้การบริหารจัดการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งนี้ ภายในคู่มือฉบับนี้ได้มีกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน และแจ้งกลับผู้ใช้บริการเพื่อได้ทราบถึงกระบวนการตั้งแต่รับเรื่องร้องเรียนจนถึงกระบวนการปิดเรื่องร้องเรียนต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างโปร่งใสและยั่งยืนต่อไป

ฝ่ายสื่อสารองค์กร

29 ธันวาคม 2564

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. รายเดือน ไตรมาส ครึ่งปี 2564	หน้า 12
- ตัวอย่างรายงานการประชุมเสนอคณะกรรมการ ธพส. รายงานการรับและสรุปเรื่องร้องเรียนประจำไตรมาส 1/2564	หน้า 16

วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนตามภารกิจของ ธพส. ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

องค์ประกอบเรื่องร้องเรียน

1. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามภารกิจของ ธพส.
2. ชื่อ-นามสกุล ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน
3. หมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมล

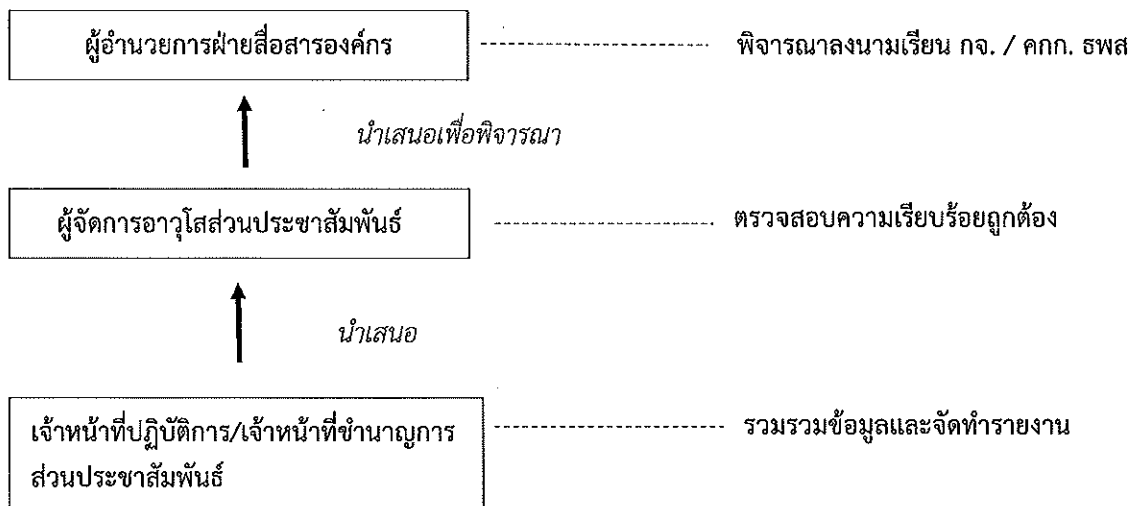
การรายงาน

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



ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียน

1. Call Center ศูนย์ราชการฯ 0 2142 2233
2. Call Center ธพส. 0 2142 2222, 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 ดามารักพัฒนาสินทรัพย์ จำกัด
ที่ ๐๓๐/๒๕๖๑
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 กลับกรอง แจกจ่าย เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามภารกิจของ ธพส. ให้กับฝ่ายที่มีหน้าที่รับผิดชอบ
 - 1.2) ให้ผู้อำนวยการฝ่าย กำกับ ติดตามเรื่องร้องเรียนที่อยู่นอกเหนือขอบเขตความรับผิดชอบของ ธพส. ตามเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ
 - 1.3) ติดตามไปยังผู้ร้องเรียนเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน 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.

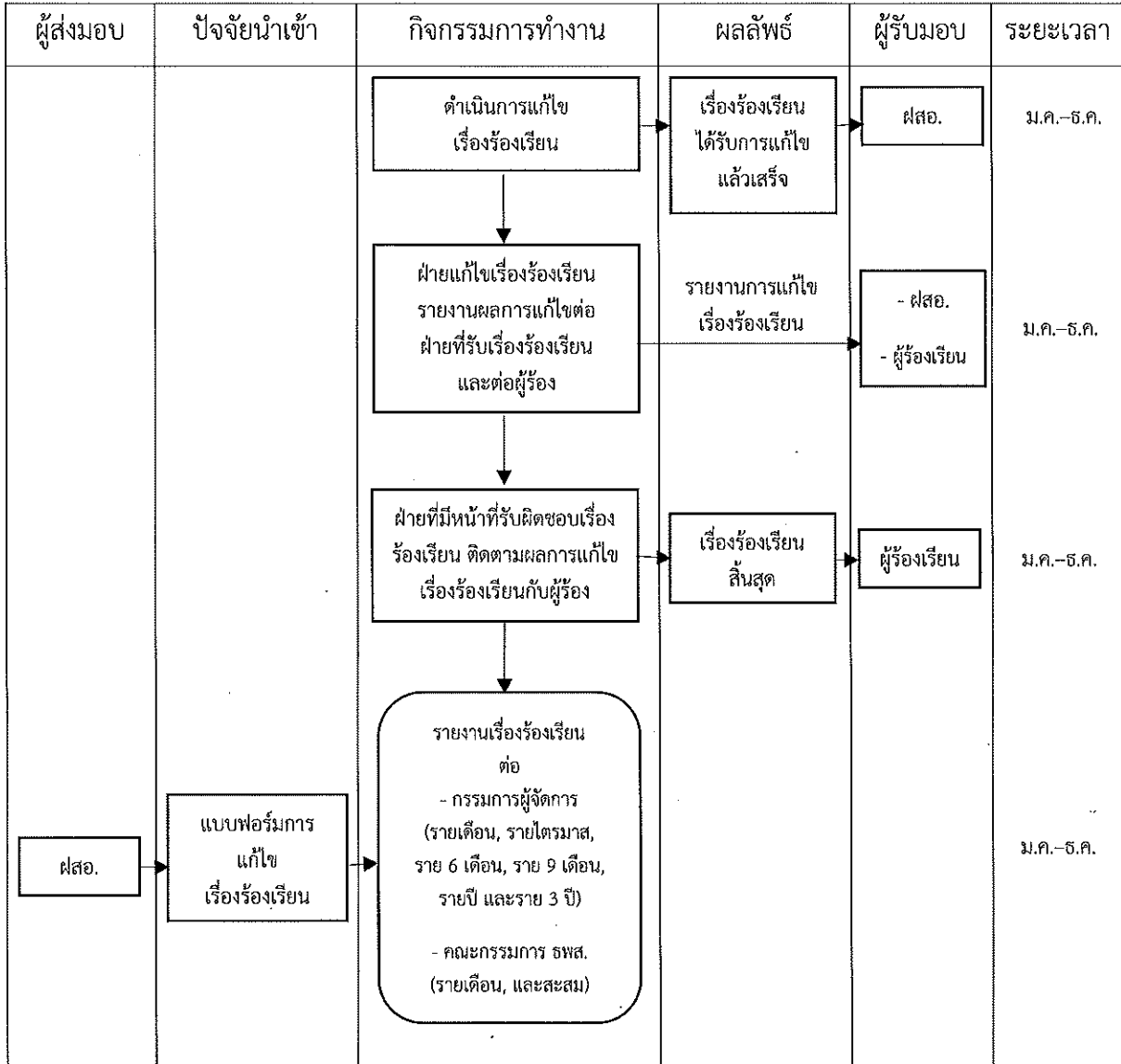
ทั้งนี้ ให้ถือปฏิบัติตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 30 มีนาคม พ.ศ. 2561



(นายสมธ ต่างชัยธรรม)
กรรมการผู้จัดการ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานของ ธพส.



แบบฟอร์มแจ้งผลดำเนินงานเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานของ ธพส.

แบบฟอร์มแจ้งผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานตามภารกิจ ธพส.

เรียน ผู้อำนวยการอาวุโสฝ่ายสื่อสารองค์กร

เรื่องร้องเรียน

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

การพิจารณาเรื่องร้องเรียนของฝ่ายที่มีหน้าที่รับผิดชอบ

ไม่มีมูลความจริง (โปรดระบุรายละเอียดและแจ้งกลับ ผสอ. เพื่อปิดเรื่อง)

.....
.....

มีมูลความจริง (โปรดระบุข้อมูลด้านล่าง)

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

หมายเหตุ : ระยะเวลาการแก้ไขเป็นไปตามเกณฑ์ของ สสร.

ลงชื่อ (.....)

ผู้อำนวยการอาวุโส/ผู้อำนวยการฝ่าย

วันที่

ภาคผนวก

ตัวอย่างรายงานสรุปและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานของ ๓พส.

รายเดือน ไตรมาส ครึ่งปี 2564



บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด
DHANARAK ASSET DEVELOPMENT CO.,LTD.

บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ส่วนประชาสัมพันธ์

ที่ ธพส 02/04201

วันที่ 29 กรกฎาคม 2564

เรื่อง รายงานสรุปและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานของ ธพส. เดือนมิถุนายน 2564
รายไตรมาส 2/2564 และรายครึ่งปี 2564

เรียน กรรมการผู้จัดการ

ตามที่ ฝ่ายสื่อสารองค์กร (ฝสอ.) มีหน้าที่ในการรับ พิจารณา กลับกรอง ติดตาม และรายงาน เรื่องร้องเรียนของ ธพส. เพื่อรายงานสรุปและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานของ ธพส. เป็นประจำ ทุกเดือน นั้น

ฝสอ. ขอเรียนว่า เรื่องร้องเรียนในเดือนมิถุนายน 2564 รายไตรมาส 2/2564 และรายครึ่งปี 2564 พบว่าไม่มีเรื่องร้องเรียน ในการนี้ ฝสอ. จึงได้จัดทำสถิติเรื่องร้องเรียนปี 2564 เปรียบเทียบกับปี 2563 โดยมีรายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายธีรัช สุขสะอาด)

รองกรรมการผู้จัดการ รักษาการแทน

ผู้อำนวยการ ฝ่ายสื่อสารองค์กร

29/7/2564 09:21:48

63008250121132101596

ความคิดเห็นที่ 1

- ลงนาม
- เพื่อโปรดทราบ

(นายธีรัช สุขสะอาด)

รองกรรมการผู้จัดการ รักษาการแทน

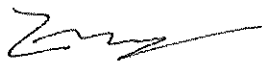
ผู้อำนวยการ ฝ่ายสื่อสารองค์กร

29/7/2564 09:21:48

63008250121132101596

ความคิดเห็นที่ 2

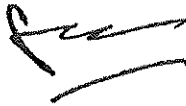
- ตรวจสอบ/ให้ความเห็น
- เสนอ กจ เพื่อโปรดทราบ



(นายกรานต์ ฉายาวิจิตรศิลป์)
ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ
29/7/2564 13:26:10
50001260121153715452

ความคิดเห็นที่ 3

- ตรวจสอบ/ให้ความเห็น
- เพื่อโปรดทราบ



(นายธีชัย สุขสะอาด)
รองกรรมการผู้จัดการ
29/7/2564 16:30:39
63008250121132101596

ความคิดเห็นที่ 4

- ทราบ
- ทราบ



(นายนาถกอดิศักดิ์ แสงสนิท)
กรรมการผู้จัดการ
30/7/2564 11:50:56
62002250121100125248

เรื่องร้องเรียน ปี 2564

ไตรมาส	เดือน	ปี 2563		ปี 2564				
		ประเภท	จำนวน	ประเภท	จำนวน	มีมูลความจริง	ไม่มีมูลความจริง	การดำเนินการ
ไตรมาส 1	มกราคม	-	-	-	-	-	-	
	กุมภาพันธ์	-	-	-	-	-	-	
	มีนาคม	-	-	-	-	-	-	
ไตรมาส 2	เมษายน	-	-	-	-	-	-	
	พฤษภาคม	-	-	-	-	-	-	
	มิถุนายน	-	-	-	-	-	-	
	รวม		-		-			

ตัวอย่างรายงานการประชุมเสนอคณะกรรมการ ธพส.
รายงานการรับและสรุปเรื่องร้องเรียนประจำไตรมาส 1/2564

รายงานการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์คณะกรรมการบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด
ครั้งที่ 5/2564

เมื่อวันอังคารที่ 25 พฤษภาคม 2564

ณ ห้องประชุม 4-5 ชั้น 1 อาคารธนพิพัฒน์ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ

กรรมการของบริษัททั้งหมด มีจำนวน 11 คน

ปัจจุบันมี 11 คน

กรรมการผู้เข้าประชุม

จำนวน 11 คน

1. นายบุทธนา ทียมกาจวน
2. นางอุษามาต ร่วมใจ
3. นางบุษกร ปราบณศักดิ์
4. นางจินดารัตน์ วิริยะทวีกุล
5. นายชลัษ ชินธรรมมิตร
6. นายปกรณ์ อากาพันธ์
7. นายทวารัฐ สุตะบุตร
8. นางศิริพร นพวัฒน์พงศ์
9. นางสิรินทร์ แดงไชยวัฒน์
10. นายเสรี นนทสุติ
11. นายนาฬิกาอติภักดิ์ แสงสนิท

ประธานกรรมการ เป็นประธานในที่ประชุม
กรรมการ
กรรมการ
กรรมการ
กรรมการ
กรรมการ
กรรมการ
กรรมการ
กรรมการ
กรรมการ
กรรมการและเลขานุการ

ผู้เข้าร่วมประชุม

จำนวน 25 คน

1. นายธีธัช สุขสะอาด
2. นายประเมต เลิศมีมงคลชัย
3. นายกรานต์ ฉายาวิจิตรศิลป์
4. นางสาวกฤษมา ทรงผาสุก
5. นายไพฑูย์ พลประจักษ์
6. นางสาวมลฤดี ชุตินาสกุล
7. นายวรชัย ตั้งคุณารณ
8. นายนิกรณ ฌ ลำพูน
9. นางสาวชวตา เสนิ่งค์ ฌ ออยุธยา
10. นางสาวภคพร ช้อนทอง
11. นายชยพล ลากศิริ
12. นางพรณี นิตีศรีภูมิ
13. นางสุทิดา ทองทรัพย์
14. นายมนตรี พงศ์สุวรรณ
15. นายสุรภิก เมืองแก้ว
16. นายธนวัฒน์ ชยุติรัตน์
17. นางสาวกรวรรณ ต่านศิริกุล
18. นางสาวศิริพร มีนาทุ่ง
19. นายรัฐพงศ์ พันธุ์ติยะ
20. นายศิริภูษ ปธานะพานิช

รองกรรมการผู้จัดการ
รองกรรมการผู้จัดการ
ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ
ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ
ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ
ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายบัญชี
รักษาการผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ
ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายวิศวกรรมและบริหารโครงการ
ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายทรัพยากรบุคคล
ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายดิจิทัล
ผู้อำนวยการ ฝ่ายบริหารอาคาร
ผู้อำนวยการ ฝ่ายการตลาด
ผู้อำนวยการ ฝ่ายแผนและบริหารความเสี่ยง
ผู้อำนวยการ ฝ่ายอำนวยการ
ผู้จัดการอาวุโส ส่วนวิศวกรรม
ผู้จัดการอาวุโส ส่วนพัฒนาธุรกิจ 1
ผู้จัดการอาวุโส ส่วนประชาสัมพันธ์
ผู้จัดการอาวุโส ส่วนกิจกรรมเพื่อสังคม
ผู้จัดการอาวุโส ส่วนบัญชีทั่วไป
ผู้จัดการอาวุโส ส่วนบริหารโครงการ
ผู้จัดการอาวุโส ส่วนการตลาด 2

2/138

ฉบับปรับปรุงแล้ว

รายงานการประชุมคณะกรรมการ อพส.
ครั้งที่ 5/2564 วันอังคารที่ 25 พฤษภาคม 2564

21. นายรัฐภพ พงศ์ชัยประทีป	ผู้จัดการ ส่วนนิติกรรมสัญญาและวินัย
22. นางสาวเปรมยุตา สอนเย็น	ผู้จัดการ ส่วนแผน รักษาการผู้จัดการ ส่วนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน
23. นายปารินทร์ สีจร	ผู้จัดการ ส่วนจัดการความรู้และนวัตกรรม
24. นางสาววรรณพรณ พุกจรูญ	ผู้จัดการ ส่วนช่วยอำนวยความสะดวก
25. นางสาวปราณี จันทร์หอม	ผู้จัดการ ส่วนบริหารการประชุม

เริ่มประชุม เวลา 13.30 น.

ประธานฯ แถลงว่า ในการประชุมคณะกรรมการ อพส. ครั้งที่ 5/2564 วันอังคารที่ 25 พฤษภาคม 2564 มีกรรมการเข้าร่วมประชุม ณ ที่แห่งเดียวกัน จำนวน 6 คน และมีกรรมการเข้าร่วมประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 5 คน คือ นางจินดารัตน์ วิริยะทวีกุล นายชัช ชินธรรมมิตร นายทวารัฐ สุตะบุตร นางศิริพร นพวัฒน์พงศ์ และนางสิรินทร์ แดงไชยวัฒน์ รวมกรรมการเข้าร่วมประชุม จำนวน 11 คน และเพื่อให้เป็นไปตามข้อบังคับบริษัท ข้อ 14 พระราชกำหนดว่าด้วยการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2563 และประกาศกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เรื่อง มาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2563 ดังนั้น จึงขอให้กรรมการที่เข้าร่วมประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ แสดงตนเพื่อบันทึกการเข้าร่วมประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

จากนั้นกรรมการที่เข้าร่วมประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ทั้ง 5 คน ได้แสดงตนดังนี้

นางจินดารัตน์ วิริยะทวีกุล	แสดงตนเพื่อร่วมประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์
นายชัช ชินธรรมมิตร	แสดงตนเพื่อร่วมประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์
นายทวารัฐ สุตะบุตร	แสดงตนเพื่อร่วมประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์
นางศิริพร นพวัฒน์พงศ์	แสดงตนเพื่อร่วมประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์
นางสิรินทร์ แดงไชยวัฒน์	แสดงตนเพื่อร่วมประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ระเบียบวาระที่ 6.5 รายงานการรับและสรุปเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานของ อพท. ไตรมาส 1/2564

นายธนวัฒน์ ขยุติรัตน์ รายงานรายละเอียดให้ที่ประชุมทราบ ดังนี้

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

2. ฝ่ายจัดการ ได้จัดทำรายงานการรับและสรุปเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานของ อพท. ประจำปีไตรมาส 1/2564 สรุปได้ดังนี้

2.1 เรื่องร้องเรียนเปรียบเทียบ ปี 2563 กับ ปี 2564

ไตรมาส	เดือน	ปี 2563		ปี 2564				
		ประเภท	จำนวน	ประเภท	จำนวน	มีมูลความจริง	ไม่มีมูลความจริง	การดำเนินการ
ไตรมาส 1	มกราคม	-	-	-	-	-	-	
	กุมภาพันธ์	-	-	-	-	-	-	
	มีนาคม	-	-	-	-	-	-	
	รวม	-	-	-	-	-	-	

สรุปในไตรมาส 1/2564 ไม่มีเรื่องร้องเรียน

จึงเสนอคณะกรรมการ อพท. เพื่อโปรดรับทราบ

มติที่ประชุม คณะกรรมการ อพท. มีมติรับทราบการรับและสรุปเรื่องร้องเรียนประจำปีไตรมาส 1/2564 ตามเสนอ