

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน

ประจำปี 2565 - 2566

คำนำ

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

ฝ่ายสื่อสารองค์กร

25 พฤศจิกายน 2565

สารบัญ

	หน้า
องค์ประกอบเรื่องร้องเรียน	1
การรายงาน	1
ประเภทเรื่องร้องเรียน	1
ขั้นตอนการจัดทำรายงานประจำเดือน ประจำไตรมาส ประจำ 6 เดือน (ครึ่งปี) ประจำปี	1
ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียน	2
การกำหนดระยะเวลาดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน	2
คำสั่ง บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด เรื่อง มอบหมายหน้าที่รับผิดชอบด้านการจัดการเรื่องร้องเรียน	3
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานของ ธพส.	6
แบบฟอร์มแจ้งผลดำเนินงานเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานของ ธพส.	9
ตัวอย่างรายงานสรุปและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานของ ธพส. รายเดือน ไตรมาส ครึ่งปี 2565	12
ตัวอย่างรายงานการประชุมเสนอคณะกรรมการ ธพส. รายงานการรับและสรุปเรื่องร้องเรียนประจำไตรมาส 1/2565	16

วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนตามภารกิจของ ธพส. ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

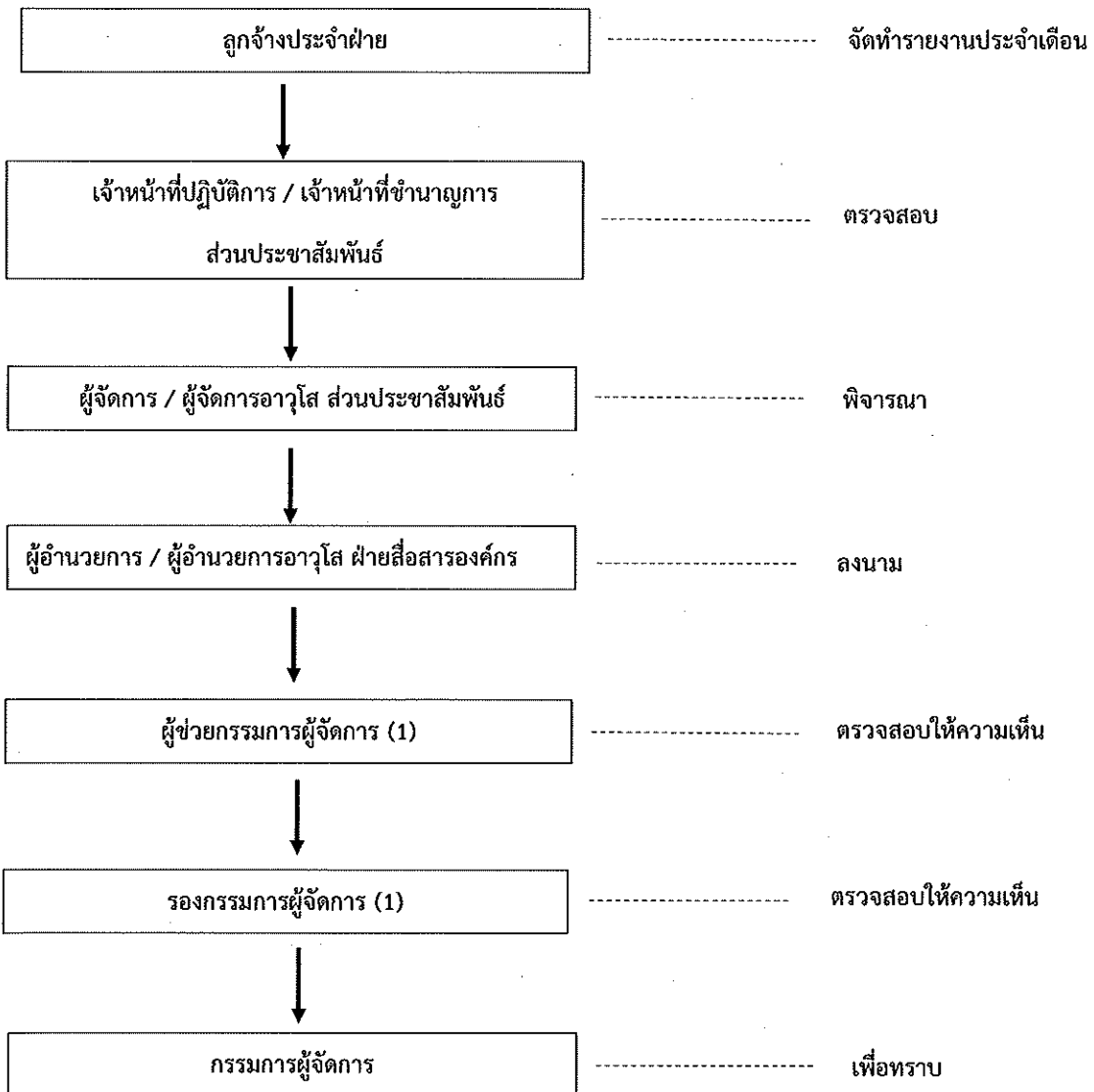
การรายงาน

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 พร้อมระยะเวลาที่ชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อผู้ร้องเรียน ภายใน 15 วันทำการ นับถัดจากวันที่ ได้รับเรื่องร้องเรียน

คำสั่ง บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด
เรื่องมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบด้านการจัดการเรื่องร้องเรียน



คำสั่งบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด

ที่ 030/2561

เรื่อง มอบหมายหน้าที่รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน

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

1. ฝ่ายสื่อสารองค์กรมีหน้าที่ ดังนี้

- 1.1) รับ พิจารณา ถิ่นกรอง 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

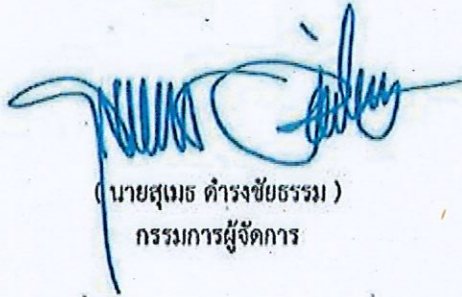
- 2.1) ให้ผู้อำนวยการฝ่าย กำกับ ติดตามการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ตามเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ
- 2.2) รายงานผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้กับผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ กรณีการรายงานผลการแก้ไขหรือชี้แจงเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือให้ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ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

/2.3) รายงาน...

2.3) รายงานผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียน และระยะเวลาการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้ฝ่ายสื่อสารองค์กร เพื่อรวบรวมเรื่องร้องเรียนในแต่ละเดือนรายงานต่อกรรมการผู้จัดการ และคณะกรรมการ ชพส.

ทั้งนี้ ให้ถือปฏิบัติตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

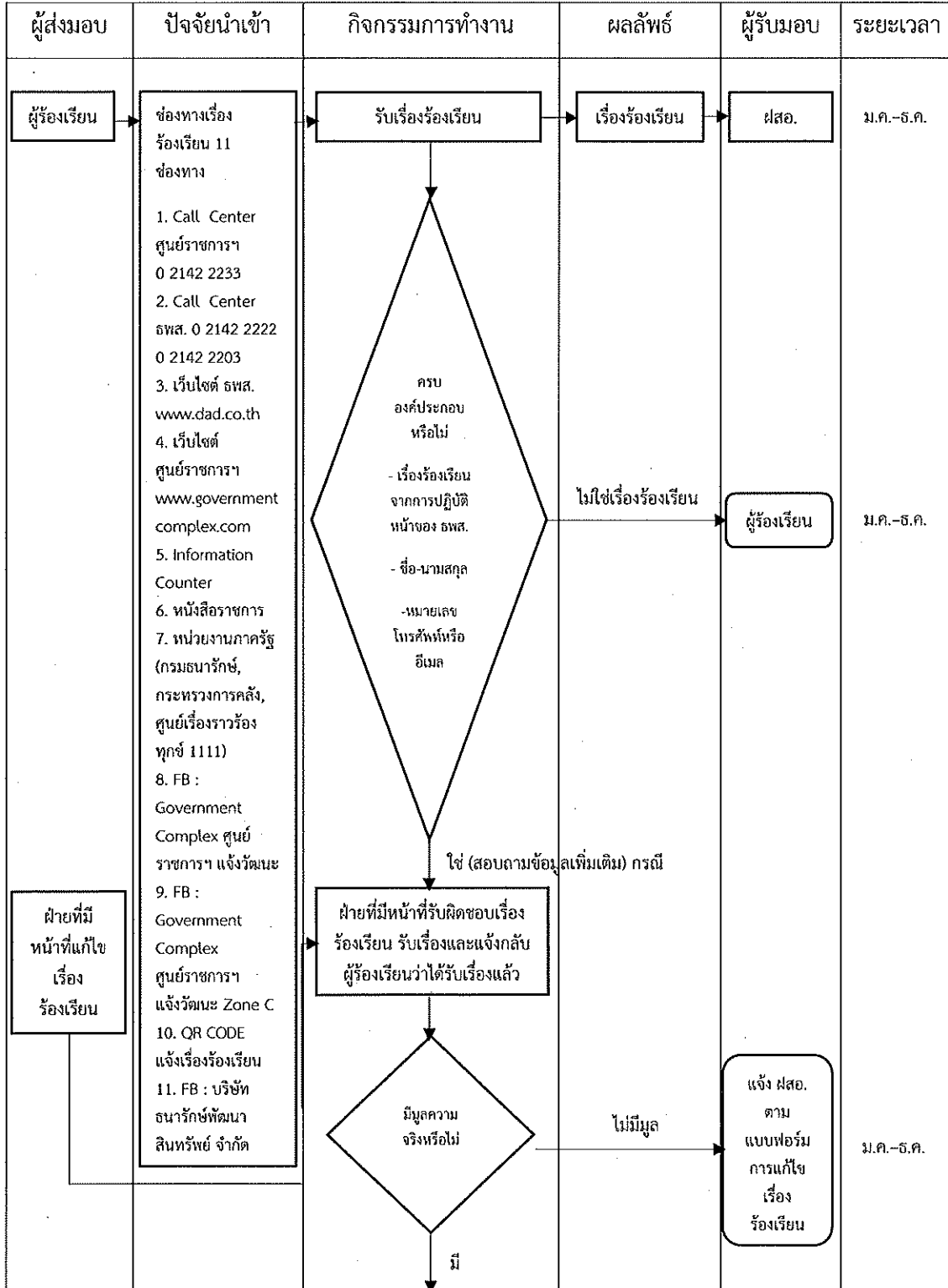
สั่ง ณ วันที่ 30 มีนาคม พ.ศ. 2561



(นายสุเมธ คำรงค์ชัยธรรม)
กรรมการผู้จัดการ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานของ ธพส.

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานของ ธพส.



ผู้ส่งมอบ	ปัจจัยนำเข้า	กิจกรรมการทำงาน	ผลลัพธ์	ผู้รับมอบ	ระยะเวลา
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;">ฝสอ.</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;">แบบฟอร์มการแก้ไขเรื่องร้องเรียน</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จ</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">ฝสอ.</div>	<div style="text-align: center;">ม.ค.-ธ.ค.</div>
		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">ฝ่ายแก้ไขเรื่องร้องเรียน รายงานผลการแก้ไขต่อฝ่ายที่รับเรื่องร้องเรียน และต่อผู้ร้อง</div>	<div style="text-align: center;">รายงานการแก้ไขเรื่องร้องเรียน</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">- ฝสอ. - ผู้ร้องเรียน</div>	<div style="text-align: center;">ม.ค.-ธ.ค.</div>
		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">ฝ่ายที่มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ติดตามผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียนกับผู้ร้อง</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">เรื่องร้องเรียนสิ้นสุด</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">ผู้ร้องเรียน</div>	<div style="text-align: center;">ม.ค.-ธ.ค.</div>
		<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; text-align: center;"> รายงานเรื่องร้องเรียนต่อ - กรรมการผู้จัดการ (รายเดือน, รายไตรมาส, ราย 6 เดือน, ราย 9 เดือน, รายปี และราย 3 ปี) - คณะกรรมการ ธพส. (รายเดือน, และสะสม) </div>			<div style="text-align: center;">ม.ค.-ธ.ค.</div>

แบบฟอร์มแจ้งผลดำเนินงานเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานของ ธพส.

แบบฟอร์มแจ้งผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานตามภารกิจ สทส.

เรียน ผู้อำนวยการอาวุโสฝ่ายสื่อสารองค์กร

เรื่องร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

การพิจารณาเรื่องร้องเรียนของฝ่ายที่มีหน้าที่รับผิดชอบ

 ไม่มีมูลความจริง (โปรดระบุรายละเอียดและแจ้งกลับ ผสอ. เพื่อปิดเรื่อง)

.....

.....

 มีมูลความจริง (โปรดระบุข้อมูลด้านล่าง)

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

หมายเหตุ : ระยะเวลาการแก้ไขเป็นไปตามเกณฑ์ของ สทส.

ลงชื่อ (.....)

ผู้อำนวยการอาวุโส/ผู้อำนวยการฝ่าย

ภาคผนวก

ตัวอย่างรายงานสรุปและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานของ ธพส.

รายเดือน ไตรมาส ครึ่งปี 2565



บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด
DHANARAK ASSET DEVELOPMENT CO.,LTD.

บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ส่วนประชาสัมพันธ์

ที่ ธพส 02/04473

วันที่ 26 กรกฎาคม 2565

เรื่อง รายงานสรุปและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานของ ธพส. เดือนมิถุนายน 2565

เรียน กรรมการผู้จัดการ

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

ฝสอ. ขอเรียนว่า เรื่องร้องเรียนในเดือนมิถุนายน 2565 พบว่าไม่มีเรื่องร้องเรียน ในการนี้ ฝสอ. จึงได้จัดทำสถิติเรื่องร้องเรียนปี 2565 เปรียบเทียบกับปี 2564 โดยมีรายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายธีชัย สุขสะอาด)

รองกรรมการผู้จัดการ รักษาการแทน

ผู้อำนวยการ ฝ่ายสื่อสารองค์กร

26/7/2565 15:21:37

63008250121132101596

ความคิดเห็นที่ 1

- ลงนาม

- เสนอ กง เพื่อโปรดทราบ

(นายธีชัย สุขสะอาด)

รองกรรมการผู้จัดการ รักษาการแทน

ผู้อำนวยการ ฝ่ายสื่อสารองค์กร

26/7/2565 15:21:37

63008250121132101596

ความคิดเห็นที่ 2

- ตรวจสอบ/ให้ความเห็น
- เสนอ กง. เพื่อโปรดทราบ



(นายกรานต์ ฉายาวิจิตรศิลป์)
ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ
1/8/2565 10:00:42
50001260121153715452

ความคิดเห็นที่ 3

- ตรวจสอบ/ให้ความเห็น
- เพื่อโปรดทราบ



(นายธีรัช สุขสะอาด)
รองกรรมการผู้จัดการ
1/8/2565 14:53:50
63008250121132101596

ความคิดเห็นที่ 4

- ทราบ
- - ทราบ



(นายนาฬิกาอดิศักดิ์ แสงสนิท)
กรรมการผู้จัดการ
1/8/2565 15:17:24
62002250121100125248

เรื่องร้องเรียน 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	-	-	-	-	-	-	
	รวม	-	-	-	-	-	-	

ตัวอย่างรายงานการประชุมเสนอคณะกรรมการ ธพส.
รายงานการรับและสรุปเรื่องร้องเรียนประจำไตรมาส 1/2565

ฉบับรับรองแล้ว

รายงานการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์คณะกรรมการบริษัท ธนาคารพัฒนาสินทรัพย์ จำกัด
ครั้งที่ 5/2565
เมื่อวันพุธที่ 18 พฤษภาคม 2565
ณ ห้องประชุม 4-5 ชั้น 1 อาคารธนทิพัฒน์ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ

กรรมการของบริษัททั้งหมด มีจำนวน 11 คน

ปัจจุบันมี 10 คน

กรรมการผู้เข้าประชุม

จำนวน 10 คน

1. นายประกาศ คงเอียด
2. นางอุษามาศ ร่มใจ
3. นางบุษกร ปราบณศักดิ์
4. นางจินดารัตน์ วิริยะทวีกุล
5. นายชลิช ชินธรรมมิตร
6. นายปกรณ์ อากาศพันธุ์
7. นายทวารัฐ สุตะบุตร
8. นางสาวลิษา แดงไชยวัฒน์
9. นายเสรี นนทสุติ
10. นายนาฬิกาอติภักดิ์ แสงสนิท

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

ผู้เข้าร่วมประชุม

จำนวน 38 คน

1. นายธีธีช สุขสะอาด
2. นายประเนต เลิศมิ่งมงคลชัย
3. นายกรรณต์ ฉายาวิจิตรศิลป์
4. นางสาวกุสุมา ทรงผาสุก
5. นายไพบูลย์ พลประจักษ์
6. นางสาวมลฤดี ชูติมาสกุล

7. นายวรชัย ตั้งคุณากรณ์
8. นายวิวัฒน์ อัสวปยุตต์กุล
9. นางพรรณิ นิติตรฤติ
10. นางสาวชวตา เสนีวงศ์ ณ อยุธยา
11. นายปกาสิต พรหมปิ่นชมพู
12. นางสาวกมลพร ช้อนทอง
13. นางสาวอัมพรพิลาศ วัฒนสุโพธิ์
14. นายชยพล ลากศิริ
15. นางสุทิดา ทองทรัพย์
16. นางศศิธยาน์ วรวิทยานนท์

- รองกรรมการผู้จัดการ
รองกรรมการผู้จัดการ
ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ
ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ
ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ
ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายบัญชี
รักษาการผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ
ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายวิศวกรรมและบริหารโครงการ
ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ
ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายแผนและบริหารความเสี่ยง
ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายดิจิทัล
ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายกฎหมาย
ผู้อำนวยการ ฝ่ายบริหารอาคาร
ผู้อำนวยการ ฝ่ายตรวจสอบภายใน
ผู้อำนวยการ ฝ่ายการตลาด
ผู้อำนวยการ ฝ่ายอำนวยการ
ผู้จัดการอาวุโส ส่วนการเงิน
รักษาการผู้อำนวยการฝ่ายการเงิน

17. นายมนตรี พงษ์สุวรรณ	ผู้จัดการอาวุโส ส่วนวิศวกรรม
18. นายธนวัฒน์ ชยุติรัตน์	ผู้จัดการอาวุโส ส่วนประชาสัมพันธ์
19. นางสาววิไลพร พลสง	ผู้จัดการอาวุโส ส่วนติดตามและประเมินผล
20. นายรัฐพงศ์ พันธุ์ดุษฎี	ผู้จัดการอาวุโส ส่วนบริหารโครงการ
21. นายสุรภกิจ เมืองแก้ว	ผู้จัดการอาวุโส ส่วนพัฒนาธุรกิจ 1
22. นายศิริภูษิ์ ปธานะพานิช	ผู้จัดการอาวุโส ส่วนการตลาด 2
23. นางสาวศิริพร มีนาทุ่ง	ผู้จัดการอาวุโส ส่วนบัญชีทั่วไป
24. นางสาวช้องตะวัน สองแสง	ผู้จัดการอาวุโส ส่วนบริหารเงินทุน
25. นางสาวเสริมศิริ นาคชำนาญ	ผู้จัดการ ส่วนแผนและโครงการพิเศษ
26. นางสาวอมรรัตน์ สุนทรวร	ผู้จัดการ ส่วนบัญชีบริหารและงบประมาณ
27. นายรัฐภพ พงศ์ชัยประทีป	ผู้จัดการ ส่วนนิติกรรมสัญญาและวินัย
28. นางสาวเปรมยุดา สอนเย็น	ผู้จัดการ ส่วนแผน วิชาการผู้จัดการ ส่วนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน
29. นายปารินทร์ สีงร	ผู้จัดการ ส่วนจัดการความรู้และนวัตกรรม
30. นางสาวสาสิทธิ์ มธุกร	ผู้จัดการ ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล
31. นางสาวรพรรณ พุกจรรยา	ผู้จัดการ ส่วนช่วยอำนวยความสะดวก
32. นางสาวปราณี จันทร์หอม	ผู้จัดการ ส่วนบริหารการประชุม
33. นางสาวมานิตา กิ่งโคกกรวด	ผู้อำนวยการ ฝ่ายบริหารอาคาร
34. นายชัชชัย อร่ามรุณ	เจ้าหน้าที่ชำนาญการ ส่วนวิศวกรรม
35. นายวีรพล ทิณพงษ์	เจ้าหน้าที่ชำนาญการ ส่วนวิศวกรรม
36. นายสุรชัย ไชยวัง	เจ้าหน้าที่ชำนาญการ ส่วนวิศวกรรม
37. นายพศม จันทร์เจริญ	เจ้าหน้าที่ชำนาญการ Compliance Unit
38. นางสาวไพบยา ถัมประยูร	เจ้าหน้าที่ชำนาญการ ส่วนบริหารการประชุม

เริ่มประชุม เวลา 13.30 น.

197/200

ฉบับรับรองแล้ว

รายงานการประชุมคณะกรรมการ ธพส.
ครั้งที่ 5/2565 วันพุธที่ 18 พฤษภาคม 2565

ระเบียบวาระที่ 6.7 รายงานการรับและสรุปเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานของ ธพส. ไตรมาส 1/2565

นายธนวัฒน์ ขยศิริรัตน์ รายงานรายละเอียดให้ที่ประชุมทราบ ดังนี้

1. ตามเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ หัวข้อ 5 การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า ประเด็นย่อยที่ 5.3 การจัดการข้อร้องเรียน กำหนดให้รัฐวิสาหกิจจัดให้มีนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน คำนวณนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียนกำหนดให้จัดทำรายงานผลการดำเนินงานด้านการจัดการข้อร้องเรียน ต่อผู้บริหารและคณะกรรมการ ธพส. อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง
2. ฝ่ายจัดการ ได้จัดทำรายงานการรับและสรุปเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานของ ธพส. ประจำไตรมาส 1/2565 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	-	-	-	-	-	-	
	รวม	-	-	-	-	-	-	

สรุปในไตรมาส 1/2565 ไม่มีเรื่องร้องเรียน

จึงเสนอคณะกรรมการ ธพส. เพื่อโปรดทราบ

มติที่ประชุม คณะกรรมการ ธพส. มีมติรับทราบรายงานการรับและสรุปเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานของ ธพส. ไตรมาส 1/2565 ตามเสนอ