



ประกาศบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด
เรื่อง นโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน

วัตถุประสงค์

เพื่อให้การดำเนินงานของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) มีกรอบแนวทางดำเนินการในการดูแลและคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ทั้งที่ได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากผลิตภัณฑ์ หรือบริการ ตลอดจนผลการดำเนินงานจากกระบวนการห่วงโซ่อุปทานของ ธพส. จึงเห็นสมควรกำหนด นโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียนและนโยบายความเป็นส่วนตัวของผู้ร้องเรียนสำหรับเป็นแนวปฏิบัติของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แสดงความคิดเห็น สะท้อนการปฏิบัติงานของ ธพส. ดังนี้

1. นโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน

1.1 ผู้แจ้งข้อร้องเรียนและขอบเขต

ผู้บริหารหรือพนักงาน รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ของบริษัทสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนได้เมื่อพบเห็นหรือทราบ หรือมีเหตุอันควรเชื่อว่า

1.1.1 พฤติกรรมที่เกี่ยวกับการกระทำใด ๆ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายซึ่งรวมถึงการยกยอกทรัพย์สิน การทุจริต การคอร์รัปชัน การให้ และการรับสินบน พฤติกรรมที่เกี่ยวกับการฉ้อโกง หรือการตกแต่งงบการเงิน ซึ่งเป็นการตั้งใจ หลอกลวงผู้อื่นด้วยการแสดงข้อความเท็จหรือปกปิดข้อความจริงซึ่งควรบอก

1.1.2 พฤติกรรมที่เกี่ยวกับการดำเนินธุรกรรมที่ฝ่าฝืนกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ธพส. จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ

1.2 การให้ความคุ้มครองปกป้องผู้ที่แจ้งข้อมูลหรือให้เบาะแส

บริษัทจะเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยผู้ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับข้อร้องเรียนมีหน้าที่เก็บรักษาข้อมูลดังกล่าวไว้เป็นความลับ รวมทั้งผู้ร้องเรียนจะได้รับความคุ้มครองตามแนวปฏิบัติคุ้มครองปกป้องผู้ที่แจ้งข้อมูลหรือให้เบาะแส ดังนี้

1.2.1 ผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแส สามารถเลือกที่จะไม่เปิดเผยตนเองได้หากเห็นว่าการเปิดเผยอาจทำให้เกิดความเสียหายกับตนเอง แต่ต้องระบุรายละเอียดข้อเท็จจริงหรือหลักฐานที่ชัดเจนเพียงพอที่แสดงให้เห็นว่ามีเหตุอันควรเชื่อว่าการกระทำที่เป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ธพส. จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ รวมถึงการทุจริตคอร์รัปชันในรูปแบบต่างๆ เกิดขึ้น อย่างไรก็ตาม หากเลือกที่จะเปิดเผยก็จะทำให้ผู้รับข้อร้องเรียนสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น

1.2.2 ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ธพส. ถือเป็นความลับและจะเปิดเผยเท่าที่จำเป็น โดยคำนึงถึงความปลอดภัย และความเสียหายของผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส แหล่งที่มาของข้อมูลหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ผู้รับผิดชอบในทุกขั้นตอน จะต้องเก็บรักษาข้อมูลที่ได้รับรู้ไว้เป็นความลับและไม่เปิดเผยต่อบุคคลอื่น หากฝ่าฝืนถือเป็นการกระทำความผิดวินัยจะได้รับการพิจารณาโทษตามระเบียบของ ธพส.

/ 1.2.3 กรณีที่ ...

1.2.3 กรณีที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสเห็นว่าตนเองอาจได้รับความไม่ปลอดภัย หรืออาจเกิดความเดือดร้อนเสียหาย ผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสสามารถร้องขอให้ ธพส. กำหนดมาตรการคุ้มครองที่เหมาะสมก็ได้ หรือ ธพส. อาจกำหนดมาตรการคุ้มครองโดยผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสไม่ต้องร้องขอก็ได้หากเห็นว่าเป็นเรื่องที่มีแนวโน้มที่จะเกิดความเสียหายหรือความไม่ปลอดภัย

1.2.4 ธพส. จะดำเนินการอย่างยุติธรรมต่อผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้แจ้งข้อร้องเรียน หากเป็นพนักงาน ธพส. จะไม่มีการปรับเปลี่ยนตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบสถานที่ทำงาน พักงาน ชำนาญ คุกคาม เลิกจ้าง หรือกระทำการอื่นใดที่เป็นการไม่ยุติธรรมต่อผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้แจ้งข้อร้องเรียนและหากเป็นบุคคลภายนอก ธพส. จะพิจารณาและสอบสวนด้วยความโปร่งใส โดยปฏิบัติต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค เพื่อให้ผู้แจ้งเบาะแสไว้วางใจและเชื่อมั่นในกระบวนการตรวจสอบที่เป็นธรรม

1.2.5 ผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสที่ไม่ได้มีเจตนาสุจริตในการรายงาน และ/หรือ ต่อมาพิสูจน์ได้ว่าเป็นการกระทำที่ตั้งใจให้เกิดความเสียหาย หรือรายงานไม่ถูกต้อง หากเป็นพนักงานจะต้องรับโทษทางวินัยตามข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานของ ธพส. หากเป็นบุคคลภายนอกซึ่งทำให้ ธพส. ได้รับความเสียหาย ธพส. จะพิจารณาดำเนินคดีตามกฎหมาย

1.3 ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียน

กำหนดช่องทางที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก ทั้งช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ไว้ใน 11 ช่องทาง ได้แก่

ช่องทางออนไลน์

1.3.1 เว็บไซต์ ธพส. www.dad.co.th

1.3.2 เว็บไซต์ศูนย์ราชการฯ www.governmentcomplex.com

1.3.3 FB: Government Complex ศูนย์ราชการฯ แจ้งวัฒนะ

1.3.4 FB: Government Complex Zone C

1.3.5 FB: บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด

1.3.6 QR CODE แจ้งเรื่องร้องเรียน Information Counter

1.3.7 หน่วยงานภาครัฐ (1111)

ช่องทางออฟไลน์

1.3.8 Call Center ศูนย์ราชการฯ 0 2142 2233

1.3.9 Call Center ธพส. 0 2142 2222 , 0 2142 2203

1.3.10 Information Counter

1.3.11 หนังสือร้องเรียน (เรียน ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ หรือ เรียน ประธานคณะทำงานศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริตภายในหน่วยงาน)

1.4 ประเภทของเรื่องร้องเรียน ธพส. ได้จัดแบ่งเรื่องร้องเรียนเป็น 3 ประเภท

1.4.1 เรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานตามภารกิจของ ธพส.

1.4.2 เรื่องร้องเรียนจากการทุจริตคอร์รัปชัน

1.4.3 เรื่องร้องเรียนกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.5 ผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่

1.5.1 ผู้แจ้งร้องเรียน : ผู้บริหารหรือพนักงาน รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ของบริษัท ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ที่ได้แจ้งเรื่องร้องเรียน

1.5.2 ผู้ประสานงาน : ส่วนประชาสัมพันธ์และคณะทำงานศูนย์ป้องกันและปราบปราม การทุจริตภายในหน่วยงาน ซึ่งเป็นผู้ทำหน้าที่รับเรื่อง และเก็บข้อมูลเบื้องต้น รวมทั้งเก็บผลสรุปของการ ดำเนินงาน กรณีมีการแจ้งข้อร้องเรียนต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง ให้ส่งสำเนาเรื่องร้องเรียน ให้ผู้ประสานงานทุกครั้ง

1.5.3 ผู้ดูแลเรื่องร้องเรียน : ฝ่ายธรรมาภิบาลและความยั่งยืน ส่วนกำกับดูแลกิจการที่ดี

1.5.4 ผู้ดูแลเรื่องระเบียบวินัย : ได้แก่ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล

1.5.5 ผู้บังคับบัญชาสูงสุด : กรรมการผู้จัดการ

1.6 การกำหนดระยะเวลาการแก้ไขเรื่องร้องเรียน จำแนกตามกลุ่มเรื่องร้องเรียน ดังนี้

1.6.1 กลุ่มเรื่องร้องเรียนที่อยู่นอกเหนือขอบเขตความรับผิดชอบของ ธพส.
ธพส. จะต้องพิจารณาและดำเนินการตอบกลับหรือชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียน ภายในเวลา 1 วันทำการ นับจากวันที่ ธพส. ได้รับเรื่องร้องเรียน หากตอบกลับหรือชี้แจงเกินกว่าระยะเวลาที่กำหนด จะไม่นับเป็นผลสำเร็จ

1.6.2 กลุ่มเรื่องร้องเรียนที่สามารถแก้ไขได้ ภายใน 15 วันทำการ ธพส. จะต้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ได้แล้วเสร็จ และแจ้งกลับผู้ร้องเรียน ภายใน 15 วันทำการ นับจากวันที่ ธพส. ได้รับเรื่อง ร้องเรียน หากแก้ไขเกินกว่า 15 วันทำการ จะไม่นับเป็นผลสำเร็จ

1.6.3 กลุ่มเรื่องร้องเรียนที่ไม่สามารถแก้ไขได้ภายใน 15 วันทำการ ธพส. จะนับ ผลสำเร็จก็ต่อเมื่อได้แจ้งแนวทางการแก้ไขปัญหา พร้อมระบุระยะเวลาที่ชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อผู้ร้องเรียน ภายใน 15 วันทำการ นับจากวันที่ ธพส. ได้รับเรื่องร้องเรียน และสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาตามระยะเวลา ที่แจ้งต่อผู้ร้องเรียน

1.7 กระบวนการดำเนินการเมื่อได้รับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

คณะกรรมการ ธพส. กำหนดให้มีกระบวนการดำเนินการ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนดังนี้

1.7.1 การรับข้อร้องเรียน และการตอบรับแก่ผู้ร้องเรียน

เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกเมื่อได้รับแจ้งข้อร้องเรียน ผู้ประสานงานเรื่อง ร้องเรียนต้องลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนโดยระบุชื่อผู้ร้องเรียน วันที่ บุคคลและเหตุการณ์ที่ร้องเรียน และข้อมูลอื่น ที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งกำหนดวันเพื่อที่จะแจ้งความคืบหน้าให้แก่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนทราบ

จากนั้นให้ดำเนินการสรุปรายละเอียดข้อร้องเรียนไปยังกรรมการผู้จัดการโดยเร็ว ในกรณีที่ผู้บริหารระดับผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการขึ้นไปถึงกรรมการผู้จัดการหรือกรรมการของ ธพส. เป็นผู้ถูกร้องเรียน ให้นำเสนอเรื่องต่อคณะกรรมการ ธพส.

ทั้งนี้ หากเรื่องดังกล่าวมีผลกระทบต่อชื่อเสียงของบริษัทอย่างร้ายแรงให้ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการอย่างเร่งด่วน

1.7.2 การตรวจสอบข้อเท็จจริงและการแก้ไข

มอบหมายให้กรรมการผู้จัดการเป็นผู้แต่งตั้งผู้ที่เหมาะสมเข้าร่วมเป็นกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อหาข้อสรุป ทั้งนี้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง ต้องไม่มีส่วนได้เสียกับเรื่องร้องเรียน กรณีที่ผู้บริหารระดับผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการขึ้นไปถึงกรรมการผู้จัดการหรือกรรมการของ ธพส. เป็น ผู้ถูกร้องเรียน คณะกรรมการ ธพส. จะเป็นผู้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง เพื่อทำหน้าที่ตามความเหมาะสม

1.7.3 การตอบกลับและการรายงานสรุปผลข้อร้องเรียน

กรณีที่ตรวจสอบแล้วพบว่าเรื่องที่ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสมีมูลให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงรายงานต่อกรรมการผู้จัดการ หรือคณะกรรมการ ธพส. ตามแต่กรณี เพื่อดำเนินการตามกฎหมาย และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องต่อไป

กรณีที่ตรวจสอบแล้วไม่พบว่าเรื่องที่ร้องเรียนมีการกระทำที่เป็นความผิดตามข้อร้องเรียนให้ปิดเรื่องร้องเรียนดังกล่าว โดยให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง รายงานต่อกรรมการผู้จัดการเพื่อขอปิดเรื่องร้องเรียนและส่งสำเนาเรื่องให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนทราบต่อไป

ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนแจ้งผลการดำเนินการให้กับผู้ร้องเรียนทราบ และบันทึกรายละเอียดดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน โดยสรุปเป็นรายงานข้อร้องเรียน เพื่อนำเสนอต่อผู้บริหารสูงสุด และ คณะกรรมการ ธพส. เป็นรายไตรมาสรวมทั้งสรุปไว้ในรายงานการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัท

1.7.4 การร้องเรียนโดยไม่สุจริต

การแจ้งเรื่องร้องเรียน หรือให้ข้อมูลใดๆ ที่ไม่เป็นความจริง เมื่อพิสูจน์ได้ว่าเป็นการกระทำโดยไม่สุจริต มีการจงใจให้ข้อมูลเพื่อใส่ร้าย หรือบิดเบือนข้อมูลเพื่อให้มีการดำเนินการใดๆ ที่เป็นผลร้ายต่อบุคคลอื่น หากเป็นผู้บริหารหรือพนักงานของบริษัท บุคคลนั้นจะได้รับโทษทางวินัยตามระเบียบบริษัท แต่หากเป็นบุคคลภายนอกบริษัทอาจพิจารณาดำเนินคดีให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

1.7.5 การรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงมีหน้าที่รายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนทราบ

1.8 การละเลยไม่ปฏิบัติตามนโยบาย

ในกรณีที่ผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน ละเลยหรือไม่ปฏิบัติตามนโยบายนี้ จะได้รับการพิจารณาโทษทางวินัย

2. นโยบายความเป็นส่วนตัวของผู้ร้องเรียน

2.1 การเปิดเผยตนเองผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแส สามารถเลือกที่จะไม่เปิดเผยตนเองได้ หากเห็นว่าการเปิดเผย อาจทำให้เกิดความเสียหายกับตนเอง แต่ต้องระบุรายละเอียดข้อมูลชื่อที่อยู่ ข้อเท็จจริง หรือหลักฐานที่ชัดเจนเพียงพอที่แสดงให้เห็นว่ามีเหตุอันควรเชื่อว่าการกระทำที่เป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ รวมถึงการทุจริตคอร์รัปชันในรูปแบบต่าง ๆ อย่างไรก็ตาม หากเลือกที่จะเปิดเผยก็จะทำให้ผู้รับข้อร้องเรียนสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น

2.2 ข้อมูลของผู้ร้องเรียน ธพส. จะถือเป็นความลับและจะเปิดเผยเท่าที่จำเป็น โดยคำนึงความปลอดภัย และความเสียหายของผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส แหล่งที่มาของข้อมูลหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ผู้รับผิดชอบในทุกขั้นตอน จะต้องเก็บรักษาข้อมูลที่ได้รับไว้เป็นความลับและไม่เปิดเผยต่อบุคคลอื่น หากฝ่าฝืนถือเป็นการกระทำความผิดวินัยจะได้รับการพิจารณาโทษตามระเบียบของ ธพส.

/ 2.3 กรณีที่ ...

2.3 กรณีที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสเห็นว่าตนเองอาจได้รับความไม่ปลอดภัย หรืออาจเกิดความเดือดร้อนเสียหาย ผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสสามารถร้องขอให้ ธพส. กำหนดมาตรการการคุ้มครองที่เหมาะสมก็ได้ หรือ ธพส. อาจกำหนดมาตรการการคุ้มครองโดยผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสไม่ต้องร้องขอก็ได้ หากเห็นว่าเป็นเรื่องที่มีแนวโน้มที่จะเกิดความเสียหายหรือความไม่ปลอดภัย

2.4 ธพส. จะดำเนินการอย่างยุติธรรมต่อผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้แจ้งข้อร้องเรียน หากเป็นพนักงาน ธพส. จะไม่มีการปรับเปลี่ยนตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบสถานที่ทำงาน พักงาน ชำนาญ คุกคาม เลิกจ้าง หรือกระทำการอื่นใดที่เป็นไปอย่างไม่ยุติธรรมต่อผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้แจ้งข้อร้องเรียนและหากเป็นบุคคลภายนอก ธพส. จะพิจารณาและสอบสวนด้วยความโปร่งใส โดยปฏิบัติต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค เพื่อให้ผู้แจ้งเบาะแสไว้วางใจและเชื่อมั่นในกระบวนการตรวจสอบที่เป็นธรรม

2.5 ผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสที่ไม่ได้มีเจตนาสุจริตในการรายงาน และ/หรือ ต่อมาพิสูจน์ได้ว่าเป็นการกระทำที่ตั้งใจให้เกิดความเสียหาย หรือรายงานไม่ถูกต้อง หากเป็นพนักงานจะต้องรับโทษทางวินัยตามข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานของ ธพส. หากเป็นบุคคลภายนอกซึ่งทำให้ ธพส. ได้รับความเสียหาย ธพส. จะพิจารณาดำเนินคดีตามกฎหมาย

เป้าหมาย : ระยะเวลาการตอบสนองเรื่องร้องเรียนเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด และสร้างความพึงพอใจของลูกค้าและผู้ให้บริการที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการ

บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ

คณะกรรมการ :

1. พิจารณาทบทวน ประเด็นสำคัญด้านข้อมูลและการตรวจสอบ
2. สนับสนุนให้มีการดำเนินธุรกิจของ ธพส. เป็นไปตามนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน

ผู้บริหาร :

1. สนับสนุน เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงาน โดยจัดให้มีกลยุทธ์ เป้าหมาย แผนงาน รวมถึงโครงสร้างผู้รับผิดชอบ เพื่อเป็นผู้แทนผู้บริหารในการดำเนินงานด้านการจัดการข้อร้องเรียน เช่น คณะกรรมการ คณะทำงาน หน่วยงานรับผิดชอบ เป็นต้น
2. สื่อสาร ถ่ายทอดและเผยแพร่นโยบายอย่างทั่วถึง เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการนำไปปฏิบัติและปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง
3. ส่งเสริมสนับสนุนความรู้ ปลุกจิตสำนึกและสร้างวัฒนธรรมด้านข้อมูลและการตรวจสอบ รวมถึงปฏิบัติให้เป็นแบบอย่างแก่พนักงาน
4. ติดตามและทบทวนผลการดำเนินงาน รวมถึงพิจารณาการรายงานผลการดำเนินงานด้านการจัดการข้อร้องเรียน ก่อนนำเสนอคณะกรรมการ

พนักงาน :

1. ศึกษาทำความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบาย และเป้าหมาย ด้านการจัดการข้อร้องเรียน
2. รับทราบและปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติตามนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน

หน่วยงานบุคคลรับผิดชอบ : ส่วนประชาสัมพันธ์

1. สื่อสาร ให้คำปรึกษา แนะนำ จัดทำเอกสารสนับสนุน คู่มือ แนวปฏิบัติ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติในการจัดการซื้อร้องเรียน
2. ติดตามความก้าวหน้าในการดำเนินงานเทียบกับเป้าหมาย สอบทานความถูกต้อง ประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูล พิจารณาวางแผนปรับปรุงการดำเนินงาน และจัดทำรายงานผลการดำเนินงานด้านการจัดการซื้อร้องเรียน ต่อผู้บริหาร และคณะกรรมการ ธพส. อย่างสม่ำเสมออย่างน้อย ไตรมาสละ 1 ครั้ง
3. พัฒนาระบบการบริหารจัดการซื้อร้องเรียน และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน

การทบทวนนโยบาย : ให้มีการทบทวนนโยบายฉบับนี้อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

นโยบายฉบับนี้ ได้รับความเห็นชอบโดยมติคณะกรรมการ ธพส. ครั้งที่ 8/2568 เมื่อวันที่ 20 สิงหาคม 2568 โดยให้มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ เป็นต้นไป

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน และขอให้ถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ 5 กันยายน พ.ศ. 2568



(นายเอกนิติ นิติทัณฑ์ประภาศ)
ประธานกรรมการ
บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด