



การเคหะแห่งชาติ
National Housing Authority



คู่มือ

การปฏิบัติงาน (Work Manual)
บริหารจัดการข้อร้องเรียน
ของ ฝ่ายสื่อสารองค์กร

คำนำ

“คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) บริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กคช.” จัดทำขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม โดยได้มีการทบทวนเนื้อหาและเพิ่มเติมรายละเอียดอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กคช. ให้มีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและมุ่งเน้นการสร้างความเป็นธรรมให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และปัจจุบัน กคช. ได้พัฒนาระบบสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารจัดการเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่เรียกว่า “ระบบศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าและรับแจ้งปัญหา (Call Center)” ซึ่งใช้ในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กคช. ทั่วประเทศให้อยู่บนฐานข้อมูลเดียวกัน รวมถึงเป็นระบบที่สามารถจัดเก็บและติดตามผลการดำเนินงานข้อร้องเรียนทั่วประเทศได้แบบ Real Time

ในปี 2564 กองภาพลักษณ์องค์กร ฝ่ายสื่อสารองค์กร ได้มีการทบทวนคู่มือฉบับปี 2561 เป็น “ระเบียบวิธีปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน” เพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงาน และการจัดการ Core Business Enablers ของรัฐวิสาหกิจ ซึ่งได้ทบทวนและเพิ่มเติมรายละเอียดให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และในปี 2567 ได้มีการทบทวนระเบียบวิธีปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน เป็น “คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) บริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กคช.” โดยได้นำนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนมาเป็นแนวทางในการจัดทำ เน้นการบริหารจัดการข้อร้องเรียนโดยแบ่งออกเป็น 3 ด้านคือ 1.ด้านบริการ 2.ด้านการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ 3.ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งจะทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีแนวทางการดำเนินงานในเรื่องดังกล่าวชัดเจนมากยิ่งขึ้นและเป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กรรวมทั้งยังได้มีการปรับปรุงยกระดับมาตรฐานการให้บริการของ กคช. เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสูงสุด ทั้งนี้ เพื่อการพัฒนาและส่งเสริมการดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล ดำเนินงานด้วยความโปร่งใส มีมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ ปราศจากการทุจริต ปลุกและปลุกจิตสำนึกให้บุคลากรในองค์กรไม่นิ่งเฉยต่อปัญหาการทุจริต รวมทั้ง การส่งเสริมความร่วมมือในการต่อต้านการทุจริตให้เป็นไปตามนโยบายรัฐบาลและกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ว่าด้วยการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล และการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ การเคหะแห่งชาติ (กคช.) จึงได้กำหนดนโยบายกำกับดูแลกิจการที่ดี แผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน ของ กคช. เพื่อตอบสนองต่อนโยบายของรัฐบาลและกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ในการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบซึ่งสอดคล้องตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต รวมทั้งเพื่อเป็นการประสานความร่วมมือกับ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

หากมีข้อสงสัยหรือเสนอแนะเกี่ยวกับคู่มือฉบับนี้ กรุณาติดต่อ กองภาพลักษณ์องค์กร ฝ่ายสื่อสารองค์กร โทร 0-2351-6881

กองภาพลักษณ์องค์กร ฝ่ายสื่อสารองค์กร

การเคหะแห่งชาติ

สารบัญ

	หน้า
1. วิสัยทัศน์	1
2. นิยามวิสัยทัศน์	1
3. หลักการและเหตุผล	1
4. วัตถุประสงค์	1
5. คำจำกัดความ	1
5.1 พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560	1
5.2 การร้องเรียน	2
5.3 อภิธานศัพท์	3
5.4 คำนิยาม/คำจำกัดความข้อร้องเรียน ทั้ง 3 ด้าน	5
5.5 ประเภทและความหมายการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blower)	6
5.6 ประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในระบบศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าและรับแจ้งปัญหา (Call Center)	8
6. หน้าที่ความรับผิดชอบ	10
7. กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน (SIPOC)	13
7.1 การรับเรื่องร้องเรียน	17
7.2 ระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน	17
7.3 ระยะเวลาในการตอบสนองหลังจากที่ลูกค้าร้องเรียน	18
7.4 ข้อกำหนดที่สำคัญและมาตรฐานในการจัดการเรื่องร้องเรียน	19
7.5 ประเภทเรื่องร้องเรียน และระยะเวลาในการแก้ไข	19
7.6 ความรับผิดชอบในกรณีที่รายงานข้อมูลไม่ถูกต้อง	21
7.7 การปฏิบัติต่อผู้ที่ถูกร้องเรียนและการรักษาความลับ/เรื่องลับ	21
7.8 การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)	22
7.9 ระบบจัดการข้อร้องเรียนความพึงพอใจของลูกค้า ISO 10002	23
8. แบบฟอร์มการรับเรื่องข้อร้องเรียนตามมาตรฐาน ISO 10002	26
ภาคผนวก	27
- นโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน	28
- กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน การเคหะแห่งชาติ	34
- แบบฟอร์มคำร้องทั่วไป	35
- คำถามที่พบบ่อย	38

1. วิสัยทัศน์

สร้างชุมชนที่อบอุ่น เพื่อสังคมที่ยั่งยืน

2. นิยามวิสัยทัศน์

1. เป็นหน่วยงานหลักที่ให้บริการรับเรื่องร้องเรียน และแก้ไขเรื่องร้องเรียน กรณีเร่งด่วน รวมทั้งเป็นหน่วยงานที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ
2. ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อขับเคลื่อนเรื่องร้องเรียนให้ได้รับการแก้ไขบนพื้นฐานของข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย ลดปัญหาเรื่องร้องเรียนในชุมชน สร้างชุมชนแห่งความสามัคคี

3. หลักการและเหตุผล

การเคหะแห่งชาติ (กคช.) ได้ให้ความสำคัญต่อกระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแผนยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียการเคหะแห่งชาติ เพื่อตอบสนองกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปรับปรุงระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

4. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการ ของ กคช. มีการพัฒนากระบวนการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล
2. เพื่อบูรณาการการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบทั่วทั้งองค์กร ไม่ซ้ำซ้อน สามารถตอบสนองและแก้ไขปัญหาให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างรวดเร็ว และลดความไม่พึงพอใจ รวมถึงยกระดับความพึงพอใจให้สูงขึ้น
3. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของ กคช. ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน
4. เพื่อให้การบริหารจัดการการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบของ กคช. รวมทั้งข้อร้องเรียนด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองและแก้ไขปัญหาได้อย่างเป็นระบบ
5. เพื่อให้กระบวนการรับฟังเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีช่องทางผ่านระบบ รับฟังเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำมาพัฒนากระบวนการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล
6. เพื่อให้สอดคล้องกับโครงสร้างการบริหารงานตามระบบประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ Core Business Enablers ของรัฐวิสาหกิจ

5. คำจำกัดความ

5.1 พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 สมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมหาวชิราลงกรณ บดินทรเทพยวรางกูร ให้ไว้ ณ วันที่ 24 ธันวาคม พ.ศ. 2560 เป็นปีที่ 2 ในรัชกาลปัจจุบัน

“หน่วยงานของรัฐ” หมายความว่า กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นและมีฐานะเป็นกรม ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชนหรือหน่วยงานอื่นของรัฐและให้หมายความรวมถึงหน่วยงานอื่นที่ใช้อำนาจหรือได้รับมอบให้ใช้อำนาจทางปกครองหรือให้ดำเนินกิจการทางปกครองด้วย

“รัฐวิสาหกิจ” หมายความว่า รัฐวิสาหกิจตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณ

“**ราชการส่วนท้องถิ่น**” หมายความว่า ราชการส่วนท้องถิ่นตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน

“**ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง**” หมายความว่า ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

“**เจ้าหน้าที่ของรัฐ**” หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานหรือลูกจ้างซึ่งปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐและเจ้าพนักงานตามกฎหมายว่าด้วยลักษณะปกครองท้องที่ และให้หมายความรวมถึงกรรมการ อนุกรรมการ และบุคคลหรือคณะบุคคลซึ่งใช้อำนาจหรือได้รับมอบให้ใช้อำนาจทางปกครองหรือให้ดำเนินกิจการทางปกครองด้วย

“**พนักงานเจ้าหน้าที่**” หมายความว่า เลขาธิการพนักงานและลูกจ้างของสำนักงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินแต่งตั้งเพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้

5.2 การร้องเรียน

ความหมายของการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามราชบัณฑิตยสถาน (2546 : 928) ให้ความหมายของคำว่า ร้องเรียน ร้องทุกข์

- ร้องเรียน หมายถึง เสนอเรื่องราว
- ร้องทุกข์ หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

ชาญชัย แสวงศักดิ์ (2540: 13-14) การร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือองค์กรของรัฐฝ่ายปกครอง แบ่งได้เป็น 3 กรณี

(1) โดยการร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือองค์กรของรัฐฝ่ายปกครองซึ่งเป็นต้นเหตุแห่งการร้องทุกข์นั่นเองเพื่อให้พิจารณาทบทวนเรื่องนั้นใหม่ เช่น ร้องทุกข์ต่อนายอำเภอให้พิจารณาทบทวนคำสั่งของนายอำเภอที่เป็นต้นเหตุแห่งการร้องทุกข์

(2) โดยการร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาหรือ “หน่วยเหนือ” ของเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือองค์กรของรัฐฝ่ายปกครองซึ่งเป็นต้นเหตุแห่งการร้องทุกข์เพื่อให้พิจารณาแก้ไขปัญหาในเรื่องนั้นเช่น ในกรณีที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนจากการกระทำของกำนัน ประชาชนก็อาจร้องทุกข์ต่อนายอำเภอหรือผู้ว่าราชการจังหวัดให้สั่งระงับหรือยกเลิกการกระทำดังกล่าวของกำนันได้

(3) โดยการร้องทุกข์ต่อองค์กรต่าง ๆ ของฝ่ายปกครองซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการรับพิจารณาคำร้องทุกข์ของประชาชน เช่น ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของส่วนราชการต่าง ๆ สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี หรือคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ เป็นต้น

ซึ่ง รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย สมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมหาวชิราลงกรณ บดินทรเทพยวรางกูร ตราไว้ ณ วันที่ 6 เมษายน พ.ศ. 2560 เป็นปีที่ 2 ในรัชกาลปัจจุบัน หมวด 3 สิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทย มาตรา 41 (2) บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว

5.3 อภิธานศัพท์

คำศัพท์	ความหมาย
กคช.	การเคหะแห่งชาติ
ผู้ขอใช้บริการ	ผู้แจ้งความประสงค์ขอใช้บริการต่อ กคช.
ส่วนราชการ	กระทรวง ทบวง กรม สำนักงาน หรือหน่วยงานอื่นใดของรัฐ หน่วยงานของราชการ ส่วนภูมิภาค หน่วยงานของราชการส่วนท้องถิ่น
ข้อมูลส่วนบุคคล	ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลซึ่งทำให้สามารถระบุตัวบุคคลนั้นได้ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม แต่ไม่รวมถึงข้อมูลผู้ถึงแก่กรรมโดยเฉพาะ เช่น ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ข้อมูลการเงิน บัญชีธนาคาร ข้อมูลสุขภาพ ฯลฯ ซึ่งปัจจุบัน กคช. ได้มีการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคล บางส่วนของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียเพื่อใช้ในการดำเนินธุรกรรมต่าง ๆ ระหว่างกัน ดังนั้น จึงถือเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของ กคช. ในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ไม่ให้ ถูกนำไปใช้เกินกว่าวัตถุประสงค์ของธุรกรรมและความจำเป็น
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ได้รับผลกระทบ หรือส่งผลกระทบ หรือมีส่วนได้ ส่วนเสียจากการดำเนินธุรกิจของ กคช. ตามระบบงานที่สำคัญทั้งทางตรงและทางอ้อม ได้แก่ 1) ลูกค้า 2) หน่วยงานนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ 3) คณะกรรมการ 4) บุคลากร 5) ผู้ส่งมอบ 6) หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 7) สังคมและชุมชน 8) สื่อมวลชน
ลูกค้า	ผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ บริการ โดยครอบคลุมถึงลูกค้าในปัจจุบัน ลูกค้าในอดีต ผู้ที่อาจจะเป็น ลูกค้าในอนาคต
ผู้ร้องเรียน	ผู้อยู่อาศัยภายในชุมชนของ กคช. หรือ ประชาชนทั่วไป หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือผู้รับ มอบอำนาจแทนบุคคล ภาครัฐ หน่วยงานเอกชนที่ร้องเรียน กคช. ผ่านช่องทางต่างๆ
การร้องเรียน	ผู้อยู่อาศัยภายในชุมชนของ กคช. หรือบุคคลภายนอกที่ร้องเรียน กคช. เกี่ยวกับการ ดำเนินงานหรือการปฏิบัติไม่ถูกต้องตามข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศที่กำหนดไว้ รวมถึงกรณีที่ต้องแก้ไขเพื่อภาพลักษณ์ของ กคช.
การดำเนินงาน	การที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้ดำเนินการตามกระบวนการ ที่มี
เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	เรื่องที่ประชาชนทั่วไป และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กคช. ได้รับความเดือดร้อน หรือ กระทบในการดำรงชีวิต โดย กคช. ต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน
การบันทึกผล	การบันทึกผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ลงระบบรับเรื่องร้องเรียนของ กคช.
การตอบสนอง	การที่ กคช. เร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แก่ ผู้รับบริการการ แก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ภายในระยะเวลาที่กำหนดหรือเร็วกว่ากำหนด
ผลตอบรับ	ความรู้สึกลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ใช้ผลิตภัณฑ์ บริการของ กคช.

คำศัพท์	ความหมาย
การบริการลูกค้า	การช่วยเหลือลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กคช. ในการใช้ผลิตภัณฑ์ รวมถึงการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
การติดตามประเมินผล	การติดตามผลการดำเนินงาน และสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการการตรวจสอบข้อเท็จจริง หน่วยงานเจ้าของเรื่อง หรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินงาน และสอบถามข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น
นโยบาย	แนวทางวิธีการและกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
การแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีผลกระทบจากผลิตภัณฑ์และบริการแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน 7 ช่องทาง ได้แก่ 1. ทางโทรศัพท์ 0-2351-6881 หรือ Call Center 1615 2. ทางไปรษณีย์ ถึง การเคหะแห่งชาติ 905 ถนนนวมินทร์ แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240 3. ทางออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์การเคหะแห่งชาติ www.nha.co.th, Facebook, E-mail : prnha@nha.co.th 4. ทาง การติดต่อด้วยตนเอง หรือกลุ่มผู้ร้องเรียน ณ สำนักงานใหญ่ และสำนักงานเคหะนครหลวง/สำนักงานเคหะจังหวัด การเคหะแห่งชาติ 5. ทางสื่อมวลชน 6. ทางจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล 1111 และ ศูนย์เร่งรัดจัดการสวัสดิภาพประชาชน (ศรส.) Hotline 1300 กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม.) เป็นต้น 7. ทางแพลตฟอร์มทราฟฟี่ฟองดูว์ : Traffy Fondue
การสอบถามข้อมูล	การที่ลูกค้าสอบถามข้อมูล ติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่แจ้งให้ กคช. ดำเนินการแก้ไข
ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	เรื่องที่ถูกคำ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กคช. ได้แสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
คำชมเชย	การแสดงความรู้สึก ชื่นชม ของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กคช. ที่มีต่อการให้บริการของ กคช.
ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการและการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

5.4 คำนินยาม/คำจำกัดความข้อร้องเรียน ทั้ง 3 ด้าน ดังนี้

ลำดับที่	หัวข้อ	ค่านินยาม
1	ร้องเรียน ด้านบริการ	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ได้แจ้งเรื่องราวผ่านทางช่องทางการรับฟังเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ได้รับการตอบสนองหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานหรือจากเหตุอื่นใด ที่ กคช. ไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้หรือได้รับความเดือดร้อน เช่น ไม่พึงพอใจ, เสียเวลา, เสียโอกาส, เสียค่าใช้จ่าย, ทรัพย์สินเสียหาย, ความเสียหายต่อชีวิต ฯลฯ
2	ร้องเรียน ด้านทุจริต ประพฤติมิชอบ	เหตุการณ์ที่ผู้แจ้งเบาะแส แจ้งเกี่ยวกับการปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติ อย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่โดยมิชอบเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้แจ้งเบาะแส รวมถึงการมีพฤติการณ์ที่อาจทำให้เชื่อได้ว่าเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเอง หรือเป็นเหตุที่องค์กรสูญเสียผลประโยชน์
3	ร้องเรียน ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ได้แจ้งเรื่องราวผ่านทางช่องทางการรับฟังเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือช่องทางอื่น เพื่อให้ได้รับการตอบสนองหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากการดำเนินงานของ กคช. และ การปฏิบัติงานของพนักงาน/ลูกจ้าง/บริษัทรับจ้าง/บริษัทในเครือ ที่สร้างผลกระทบต่อนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

5.5 ประเภทและความหมายการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blower) แบ่งเป็น 6 ประเภท ดังนี้

ประเภทการแจ้งเบาะแสทุจริต	ความหมาย	ประเภทย่อย
1. กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง	เหตุการณ์ที่ผู้แจ้งเบาะแส แจ้งเกี่ยวกับการปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่โดยมิชอบเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้แจ้งเบาะแส รวมถึงการมีพฤติการณ์ที่อาจทำให้เชื่อได้ว่าเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเอง หรือเป็นเหตุที่องค์กรสูญเสียผลประโยชน์	- การประกาศจัดซื้อจัดจ้าง ไม่เปิดเผยโปร่งใส - การปลอมแปลงเอกสาร - อื่น ๆ
2. กระบวนการด้านทรัพยากรบุคคล		- การแต่งตั้งโยกย้ายเลื่อนระดับไม่เป็นธรรม - การจ้างงานพนักงาน/ลูกจ้าง ไม่เป็นธรรม - การประเมินผลพนักงาน/ลูกจ้าง ไม่เป็นธรรม - การสอบคัดเลือกเข้าปฏิบัติงานไม่เป็นธรรม - การประกาศผลการสอบคัดเลือกไม่โปร่งใส - อื่น ๆ
3. กระบวนการด้านงานบริการลูกค้า		- ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ - เอื้อประโยชน์สนับสนุนให้ผู้อื่นได้ประโยชน์ - เรียกรับผลประโยชน์จากการให้บริการ - อื่น ๆ
4. กระบวนการด้านการเงิน		- เบียดบัง ยักยอก ทรัพย์สินเงินทองของหลวงไปเป็นประโยชน์ส่วนตัว - อื่น ๆ

ประเภทการแจ้ง เบาะแสทุจริตฯ	ความหมาย	ประเภทย่อย
5. ประพฤติมิชอบ/ ฝ่าฝืน ประมวล จริยธรรม		- ใช้อำนาจหน้าที่กลั่นแกล้ง บังคับขู่เข็ญเรียกรับผลประโยชน์ - เปิดเผยข้อมูลความลับขององค์กรต่อบุคคลภายนอก - การเรียกรับหรือรับ หรือจ่ายผลประโยชน์ใดที่ไม่สุจริต - มีพฤติกรรมที่ฝ่าฝืนกฎระเบียบข้อบังคับของ กคช. และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง - พฤติกรรมส่วนบุคคลที่ขัดต่อประมวลจริยธรรมที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร (ไม่นับรวมพฤติกรรมด้านการบริการ) เช่น พฤติกรรมชู้สาว การยืมเงิน และการผิดสัญญานัดชำระหนี้ทำให้เสื่อมเสียต่อตำแหน่งหน้าที่การงาน เป็นต้น - อื่น ๆ
6. กระบวนการ คุ้มครอง ข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)		- นำข้อมูลภายในองค์กรไปใช้ในทางมิชอบเพื่อผลประโยชน์อื่นใด - การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่ได้รับความยินยอม

5.6 ประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในระบบศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าและรับแจ้งปัญหา
(Call Center)

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	รายชื่อหน่วยงาน
1. ลูกค้า	1.1 ลูกค้าอดีต
	1.2 ลูกค้าปัจจุบัน
	1.3 ลูกค้าอนาคต
2. หน่วยงานนโยบาย และผู้ถือ หุ้นภาครัฐ	2.1 กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม.)
	2.2 กระทรวงการคลัง (กค.)
	2.2.1 สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.)
	2.2.2 สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ
	2.2.3 กรมบัญชีกลาง
	2.3 สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.)
	2.4 สำนักงานประมาณ (สปป.)
3. คณะกรรมการ	2.5 สำนักการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.)
	2.6 กระทรวงมหาดไทย (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น)
3. คณะกรรมการ	คณะกรรมการ กคช.
4. บุคลากร	4.1 ผู้บริหารระดับสูง
	4.2 ผู้บริหารระดับกลาง
	4.3 ผู้บริหารระดับต้น
	4.4 ระดับปฏิบัติการ
	4.5 ลูกจ้างเหมาบริการ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	รายชื่อหน่วยงาน
5. ผู้ส่งมอบ	5.1 บริษัทรับเหมาก่อสร้าง
	5.2 บริษัทรับจ้างบริหารชุมชน/จัดหาลูกจ้างเหมา
	5.3 บริษัทตัวแทนขาย
	5.4 บริษัทรับจ้างงานทั่วไป
	5.5 พันธมิตรภาคเอกชน
6. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	6.1 กรมที่ดิน
	6.2 การไฟฟ้านครหลวง (กฟน.) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.)
	6.3 การประปานครหลวง(กปน.) การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.)
	6.4 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)
	6.5 ระบบเครือข่ายสารสนเทศ
7. สังคม/ชุมชน	7.1 สังคม
	7.2 ชุมชน
8. สื่อมวลชน	สื่อมวลชน

6. หน้าที่ความรับผิดชอบ

6.1 คณะกรรมการ กคช. มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

6.1.1 รับทราบคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) บริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กคช.

6.1.2 ประธานกรรมการ กคช. เป็นผู้ลงนามในนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน

6.2 คณะกรรมการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และลูกค้า มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

6.2.1 ให้คำแนะนำเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดทำคู่มือและการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน

6.3 ผู้ว่าการ มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

6.3.1 กำกับดูแลและติดตามการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) บริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กคช. ให้เป็นไปตามกรอบระยะเวลาและแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้

6.3.2 พิจารณออนุมัติคู่มือ เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กคช. และนำเสนอ คณะกรรมการ กคช. ให้ความเห็นชอบ

6.3.3 ผว. เป็นหนึ่งในผู้ลงนามประกาศใช้คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) บริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กคช.

6.3.4 สั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการสื่อสารประชาสัมพันธ์และเผยแพร่คู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กคช. ให้ผู้บริหารและพนักงาน รับทราบและถือปฏิบัติ

6.4 ฝ่ายอำนวยการกลาง (อก.) มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

6.4.1 บริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blowing) ของ กคช.

6.4.2 กรณีการแจ้งเบาะแสฯ ที่เกิดขึ้นในสำนักงานใหญ่ อก. จะเป็นผู้ลงทะเบียนรับเรื่อง และรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นตามลำดับขั้นถึง ผว. พร้อมแจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องทราบเมื่อสอบสวนได้ข้อยุติ

6.4.3 รวบรวมและติดตามการดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบของทุกหน่วยงาน เผยแพร่สถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบลงเว็บไซต์ของ กคช.

6.5 กองภาพลักษณ์องค์กร (กล.) ฝ่ายสื่อสารองค์กร (สก.)

6.5.1 เป็นผู้รับแจ้งเรื่องที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่าน 7 ช่องทาง ได้แก่

1. ทางโทรศัพท์ 0-2351-6881 หรือ Call Center 1615

2. ทางไปรษณีย์ ถึง การเคหะแห่งชาติ 905 ถนนนวมินทร์ แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240

3. ทางออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์การเคหะแห่งชาติ www.nha.co.th, Facebook, E-mail : prnha@nha.co.th

4. ทางการติดต่อด้วยตนเอง หรือกลุ่มผู้ร้องเรียน ณ สำนักงานใหญ่ และ สำนักงานเคหะนครหลวง/สำนักงานเคหะจังหวัด การเคหะแห่งชาติ

5. ทางสื่อมวลชน

6. ทางจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล 1111 และ ศูนย์เร่งรัดจัดการสวัสดิการประชาชน (ศรส.) Hotline 1300 กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม.) เป็นต้น

7. ทางแพลตฟอร์มทราฟฟี่ฟองดูว์ : Traffy Fondue

6.5.2 บันทึกข้อมูลในระบบการจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงเรื่องร้องเรียนที่ได้รับสำเนาจากฝ่ายอำนวยการกลาง (อก.) และหน่วยงานเจ้าของเรื่องกรณีร้องเรียนเรื่องอื่น ๆ เพื่อส่งเรื่องร้องเรียนถึงหน่วยงานเจ้าของเรื่องทราบ หากผู้ร้องเรียนส่งเรื่องมาก่อนแล้วให้ลงทะเบียนรับเรื่อง

6.5.3 ตรวจสอบข้อมูลและสาเหตุการร้องเรียนเบื้องต้น

- กรณีที่การร้องเรียนเกิดจากความเข้าใจผิดและสามารถตอบชี้แจงได้ โดยผู้ที่ได้รับมอบหมายสามารถตอบชี้แจงผู้ร้องเรียนได้ทันที

- กรณีเป็นเรื่องที่ต้องให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการแก้ไขเร่งด่วน ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายประสานงานไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่องทันที เพื่อช่วยบรรเทาความเดือดร้อน และลดความไม่พึงพอใจของผู้ร้องเรียน

6.5.4 บันทึกเรื่องร้องเรียนในระบบการจัดการข้อร้องเรียน และส่งหน่วยงานเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการแก้ไข ผ่านระบบศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าและรับแจ้งปัญหา (Call Center)

6.5.5 ติดตามสถานะและผลการดำเนินการของหน่วยงานเจ้าของเรื่อง ผ่านระบบศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าและรับแจ้งปัญหา (Call Center)

6.5.6 ติดตามเรื่องที่ดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จจนกว่าหน่วยงานเจ้าของเรื่องจะดำเนินการแล้วเสร็จ ผ่านระบบศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าและรับแจ้งปัญหา (Call Center)

6.5.7 รวบรวมและตรวจสอบรายละเอียดผลการดำเนินงานที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องบันทึกในระบบศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าและรับแจ้งปัญหา (Call Center)

6.5.8 ประมวลผล และวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา (Root Cause Analysis) และการกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหามีประสิทธิภาพ ที่สามารถลดความไม่พึงพอใจของผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งการปรับปรุงเพื่อพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement)

6.5.9 จัดทำรายงานนำเสนอผู้บริหารต้นสังกัด พิจารณานำเสนอผู้ว่าการทราบเป็นรายเดือน รายไตรมาส และรายปี

6.5.10 รวบรวมสารสนเทศต่าง ๆ และจัดทำข้อมูลประกอบการพิจารณานำเสนอผู้บริหารระดับสูงเพื่อวินิจฉัย, ให้คำแนะนำแนวปฏิบัติที่ดี, เสนอแนะแนวทางประเด็นที่ต้องปรับปรุง

6.5.11 คัดเลือกประเด็นที่ต้องปรับปรุงและ/หรือพัฒนาการให้บริการนำเสนอผู้บริหารระดับสูง พิจารณาให้ความเห็นชอบ และแจ้งข้อสั่งการจากผู้บริหารระดับสูง ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป

6.5.12 พัฒนาการใช้งานระบบศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าและรับแจ้งปัญหา (Call Center) เพื่อใช้ในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

6.5.13 นำคู่มือการปฏิบัติงานบริหารจัดการข้อร้องเรียนเข้าระบบการจัดการความรู้ขององค์กร (Knowledge management system) เพื่อถ่ายทอดแนวทางการปฏิบัติดังกล่าวไปทั่วทั้งองค์กร

6.6 สายงานบริหารชุมชน

6.6.1 เป็นผู้รับแจ้งเรื่องจากฝ่ายสื่อสารองค์กร (สก.) หรือมีผู้ร้องเรียนแจ้งที่สำนักงานเคหะนครหลวง หรือสำนักงานเคหะจังหวัด

6.6.2 รับเรื่องที่ได้รับจากการส่งต่อจากระบบศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าและรับแจ้งปัญหา (Call Center) จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

6.6.3 กรณีที่การร้องเรียนเกิดจากความเข้าใจผิดและสามารถตอบชี้แจงได้ โดยผู้ที่ได้รับมอบหมายสามารถตอบชี้แจงผู้ร้องเรียนได้ทันที

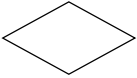
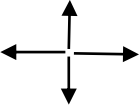
6.6.3 ประสานงานภายใน และติดต่อประสานงานผู้ร้องเรียนเบื้องต้น

6.6.4 แจ้งผลการดำเนินการที่แก้ไขแล้วเสร็จ หรือสิ่งที่ตรวจพบและระยะเวลาที่จะดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ กรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านสำนักงานใหญ่ (ฝ่าย สก.) ให้ตอบชี้แจง สำนักงานใหญ่รับทราบด้วย

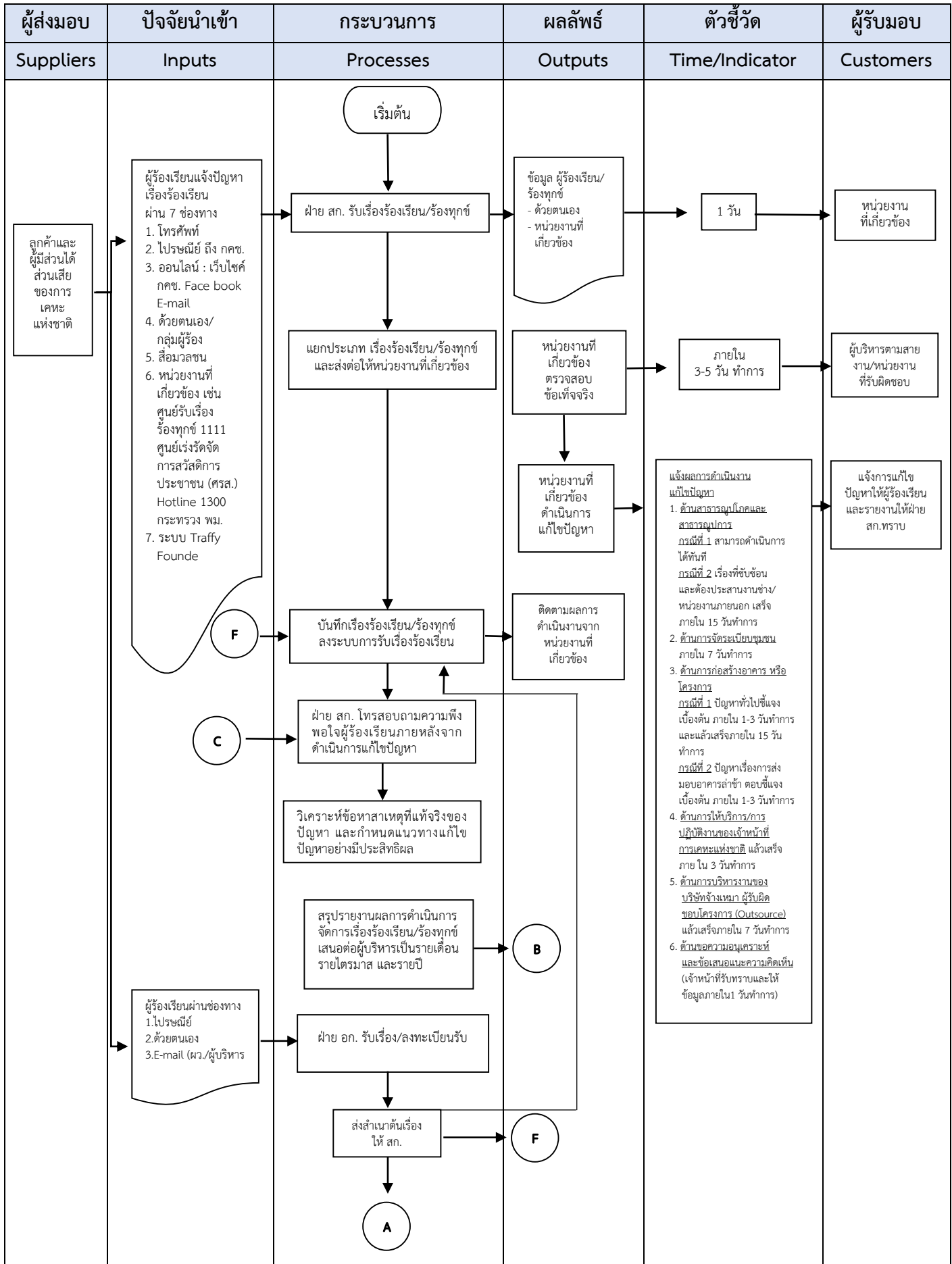
6.6.5 ปิดงานในระบบศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าและรับแจ้งปัญหา (Call Center)

7. กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน (SIPOC)

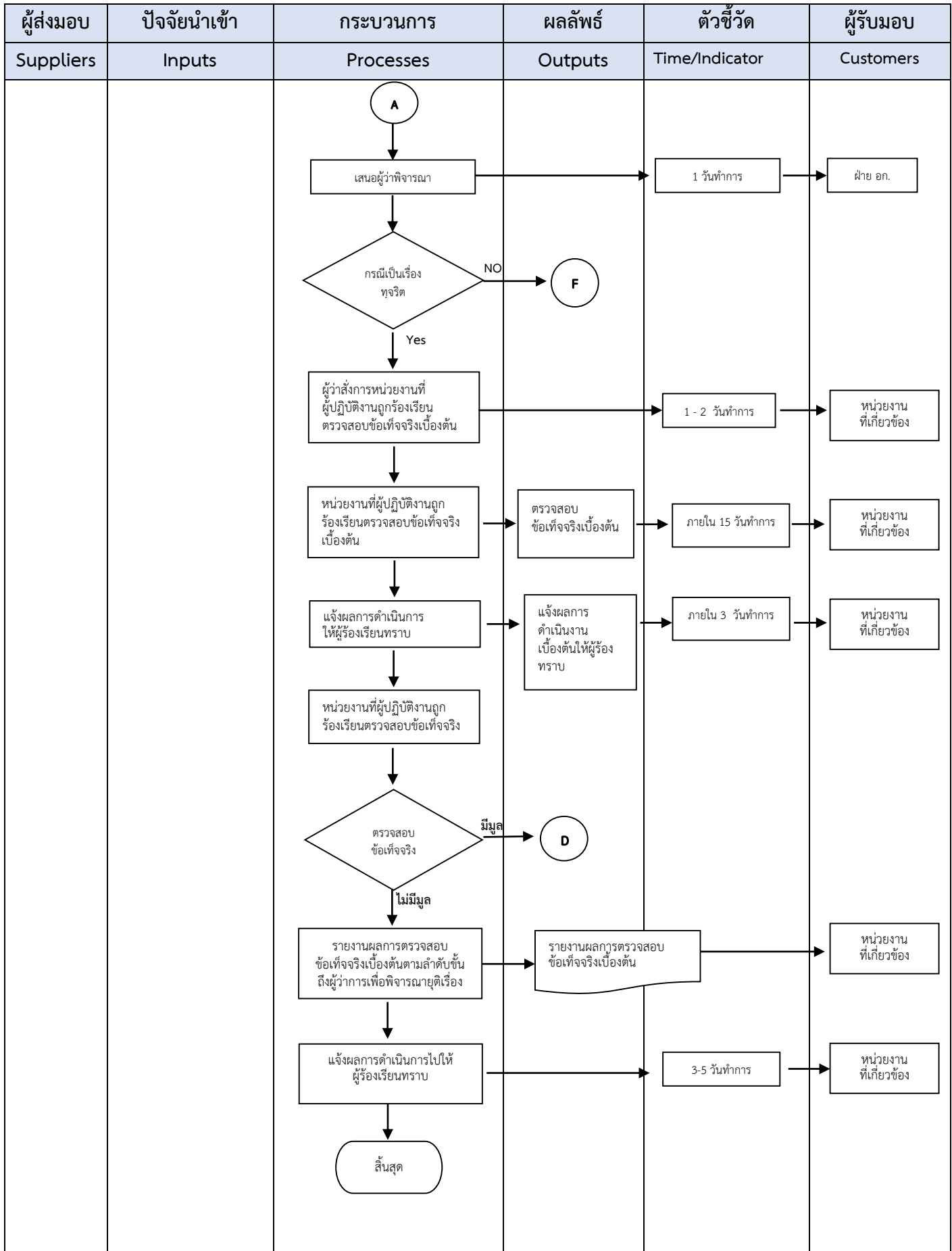
สัญลักษณ์ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chat) คือ การใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการเขียนผังการทำงานเพื่อให้เห็นถึงลักษณะและความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน

- | | | |
|---|---|--|
| 1 |  | คือ จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ |
| 2 |  | คือ กิจกรรมและการปฏิบัติงาน |
| 3 |  | คือ การตัดสินใจ |
| 4 |  | คือ ทิศทาง/การเคลื่อนไหวของงาน |
| 5 | คือ จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน เช่น กรณีการเขียนกระบวนการไม่สามารถจบได้ภายใน 1 หน้า | |
| 6 |  | คือ เอกสาร/รายงาน |
| 7 |  | คือ ฐานข้อมูล |
| 8 |  | คือ จุดควบคุมกิจกรรมหลักที่คาดว่าจะเกิดปัญหาบ่อย / ต้องควบคุมเป็นพิเศษ |

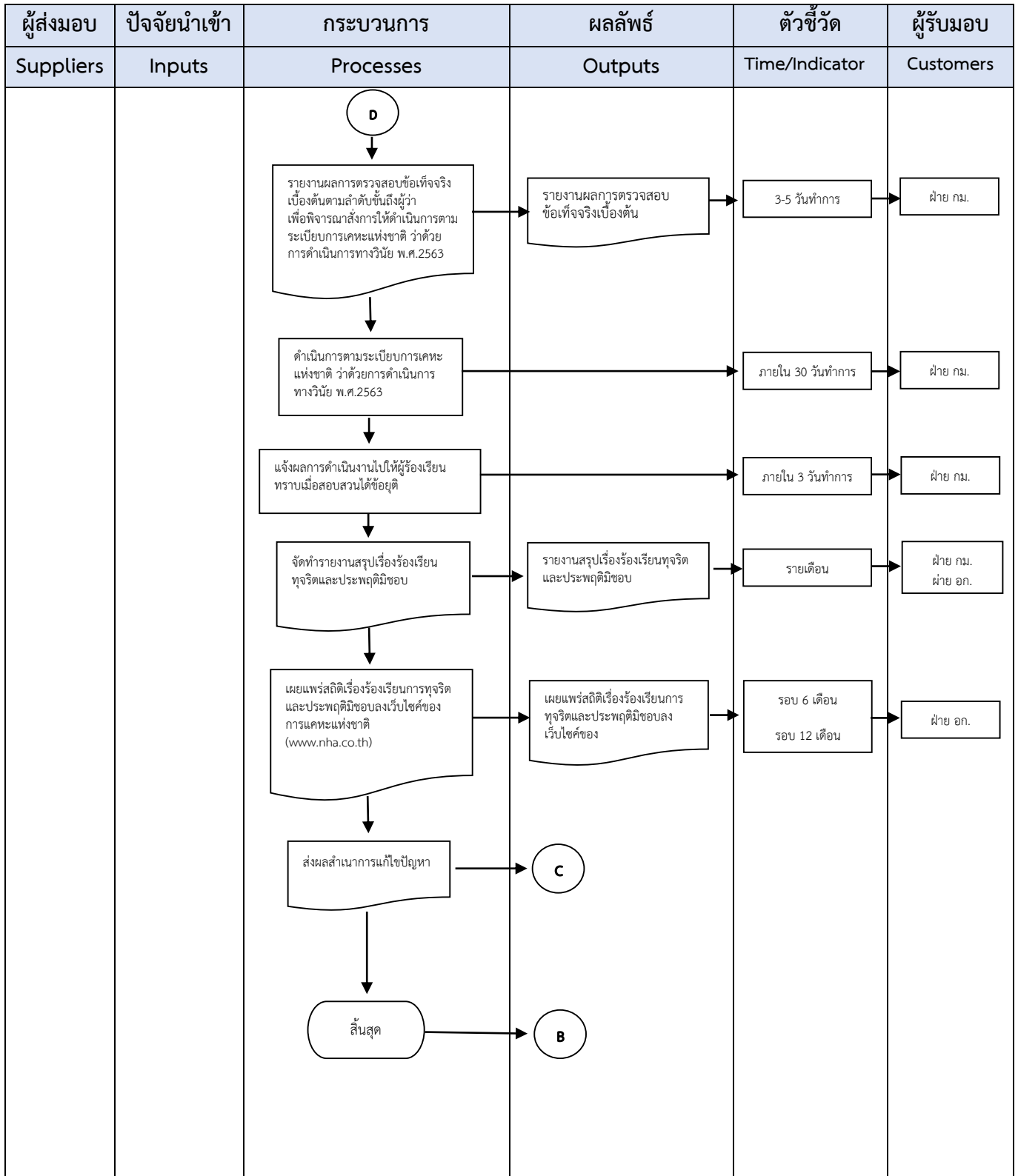
ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart (SIPOC))



ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart (SIPOC))



ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart (SIPOC))



7.1 การรับเรื่องร้องเรียน

1. ผู้ร้องเรียนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการเคหะแห่งชาติ แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่าน 7 ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของการเคหะแห่งชาติ

2. ฝ่ายสื่อสารองค์กรรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และตรวจสอบข้อมูล โดยพิจารณาตามละเอียด

2.1 กรณีสอบถามเรื่องทั่วไป สามารถให้ข้อมูลโดยแจ้งผู้ร้องและปิดงานได้ทันที และบันทึกข้อมูลลงระบบรับเรื่องร้องเรียน

2.2 กรณีผู้ร้องให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน เก็บเรื่องเนื่องจากผู้ร้อง ไม่แจ้งข้อมูลชัดเจน ติดต่อกับผู้ร้องไม่ได้ เช่น ไม่แจ้งชื่อ หมายเลขโทรศัพท์ ไม่ระบุเลขห้อง/โครงการ เป็นต้น

2.3 กรณีแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ซึ่งสามารถตรวจและพิจารณาเรื่อง ดังนี้

2.3.1 เรื่องทุจริต เสนอผู้ว่าการการเคหะแห่งชาติสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง

2.3.2 เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

1) ฝ่ายสื่อสารองค์กร ส่งต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและแก้ไขปัญหา

3) ฝ่ายสื่อสารองค์กรติดตามผลการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด (SLA)

4) ฝ่ายสื่อสารองค์กรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการแก้ไขปัญหา ให้ผู้ร้องทราบ

5) ฝ่ายสื่อสารองค์กร นำเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์บันทึกลงในระบบรับเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องบันทึกผลการดำเนินงาน ลงในระบบรับเรื่องร้องเรียน

6) ฝ่ายสื่อสารองค์กรโทรสอบถามความพึงพอใจของผู้ร้องภายหลังการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ

7) ฝ่ายสื่อสารองค์กรสรุปรายงานการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เสนอต่อผู้บริหาร เป็นรายเดือน รายไตรมาส และรายปี

7.2 ระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน

การเคหะแห่งชาติได้แบ่งระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียนเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1.ระดับรุนแรงเล็กน้อย

เรื่องร้องเรียนที่เป็นปกติทั่วไป สามารถแก้ไขได้ ไม่มีความสลับซับซ้อนไม่กระทบต่อภาพลักษณ์ของการเคหะแห่งชาติ ซึ่งการเคหะแห่งชาติสามารถแก้ไขให้แล้วเสร็จได้โดยหน่วยงานเจ้าของเรื่อง ระยะเวลาในการดำเนินการภายใน 15 วัน

ตัวอย่าง

- แจ้งเบาะแสต่าง ๆ
- ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ
- คำชมเชย

2.ระดับรุนแรงปานกลาง

เรื่องร้องเรียนที่สร้างความไม่พอใจให้แก่ผู้รับบริการ มีผลกระทบต่อการเคหะแห่งชาติ หากปล่อยทิ้งไว้ จะทำให้เกิดผลกระทบที่รุนแรงยิ่งขึ้น ระยะเวลาในการดำเนินการภายใน 7 วัน

ตัวอย่าง

- ร้องเรียนการให้บริการ
- แจ้งเบาะแสการกระทำผิด (กรณีเป็นการกระทำที่เป็นขบวนการใหญ่)
- ขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ (กรณีเรื่องเร่งด่วนที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนมาก)

3. ระดับรุนแรงมาก

เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของการเคหะแห่งชาติเป็นอย่างมาก ไม่สามารถแก้ไขได้ โดยการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ต้องอาศัยอำนาจของผู้บริหารที่ได้รับมอบหมาย พิจารณาในการประชุม เพื่อหาแนวทางแก้ไขโดยด่วน ระยะเวลาในการดำเนินการภายใน 24 ชั่วโมง

ตัวอย่าง

- เรื่องร้องเรียนจากการบกพร่องในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ทำให้เกิดเป็นประเด็นผ่านสื่อเป็น
ที่วิพากษ์วิจารณ์ของสังคมในวงกว้าง
- การร้องเรียนเรื่องความไม่โปร่งใสของการเคหะแห่งชาติ

7.3 ระยะเวลาในการตอบสนองหลังจากที่ลูกค้าร้องเรียน

ระดับที่ 1

ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามข้อมูล

ระยะเวลาการตอบสนองเบื้องต้น ภายใน 1 วันทำการ

[illegible]

ระดับที่ 2

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่การเคหะแห่งชาติแก้ไขได้เอง

ระยะเวลาการตอบสนองเบื้องต้น ภายใน 3 วันทำการ

รับผิดชอบโดย

ระดับที่ 3

ข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจหน้าที่ของการเคหะแห่งชาติ

ระยะเวลาการตอบสนองเบื้องต้น ภายใน 3 วันทำการ (ชี้แจงและให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียนทราบ)

รับผิดชอบโดย หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และหน่วยงานภายนอก

7.4 ข้อกำหนดที่สำคัญและมาตรฐานในการจัดการเรื่องร้องเรียน

1. ข้อกำหนดมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนแต่ละช่องทาง

ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ
1. ทางโทรศัพท์ 0-2351-6881 หรือ Call Center 1615	ทันทีในวันทำการ
2. ทางไปรษณีย์ ถึง การเคหะแห่งชาติ 905 ถนนนวมินทร์ แขวงคลองจั่น เขต บางกะปิ กรุงเทพฯ 10240	1 วันทำการ
3. ทางออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์การเคหะแห่งชาติ www.nha.co.th , Facebook, E-mail : prnha@nha.co.th	1 วันทำการ
4. ทางการติดต่อด้วยตนเอง หรือกลุ่มผู้ร้องเรียน ณ สำนักงานใหญ่ และ สำนักงาน เคหะนครหลวง/สำนักงานเคหะจังหวัด การเคหะแห่งชาติ	1 วันทำการ
5. ทางสื่อมวลชน	1 วันทำการ
6. ทางจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล 1111 และ ศูนย์บริหารจัดการสวัสดิการประชาชน (ศรส.) Hotline 1300 กระทรวง การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม.) เป็นต้น	1 วันทำการ
7. ช่องทางแพลตฟอร์มทราฟฟี่ฟองดูว์ : Traffy Fondue	1 วันทำการ

2. แจ้งยุติหรือความคืบหน้าในการดำเนินการเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนสำหรับช่องทางการร้องเรียน

ระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ระยะเวลาดำเนินการ
1. ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามข้อมูล	1 วันทำการ
2. เรื่องร้องเรียนที่การเคหะแห่งชาติแก้ไขได้เอง	3-15 วันทำการ
3. เรื่องร้องเรียนที่นอกเหนืออำนาจของการเคหะแห่งชาติ (ชี้แจงและให้คำแนะนำให้ผู้ร้องเรียนทราบ)	3 วันทำการ

7.5 ประเภทเรื่องร้องเรียน และระยะเวลาในการแก้ไข

ประเภทเรื่องร้องเรียนแบ่งเป็น 6 ประเภท ดังนี้

1. ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ

สาธารณูปโภค หมายถึง บริการสาธารณะเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้พักอาศัยในชุมชน เช่น การไฟฟ้า, การประปา, เป็นต้น

สาธารณูปการ หมายถึง สิ่งที่การเคหะแห่งชาติจัดสร้างขึ้นเพื่อสาธารณะ และสิ่งอำนวยความสะดวกของการเคหะแห่งชาติ เช่น สวนสาธารณะ สนามกีฬา เป็นต้น

ระยะเวลาในการแก้ไข

กรณีที่ 1 สามารถดำเนินการได้ทันที เช่น ไฟฟ้าดับตามอาคาร ระเบียบทางเดิน ฯลฯ ซึ่งหน่วยงานในพื้นที่รับผิดชอบ สามารถแก้ไขปัญหาได้ภายใน 5 วันทำการ (นับจากวันที่ ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่อง)

กรณีที่ 2 เรื่องที่ซับซ้อนและต้องประสานงานช่าง/หน่วยงานภายนอก เช่น ซ่อมแซมถนน ฝาบ่อพัก ท่อระบายน้ำส่วนกลาง ฯลฯ ต้องใช้เวลาในการดำเนินงาน แต่ต้องให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ (นับจากวันที่ ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่อง)

2. ด้านการจัดระเบียบชุมชน

กระบวนการระเบียบ ข้อบังคับ ที่ควบคุมผู้อยู่อาศัยในชุมชนให้ปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในชุมชน

ระยะเวลาในการแก้ไข

หน่วยงานที่รับผิดชอบ ดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จ ภายใน 7 วันทำการ (นับจากวันที่ ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่อง)

3. ด้านการก่อสร้างอาคารหรือโครงการ

การก่อสร้างโครงการที่อยู่อาศัยของการเคหะแห่งชาติ และสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ การจัดการสิ่งแวดล้อมในชุมชน รวมถึงการส่งมอบอาคารตามระยะเวลาที่กำหนด

ระยะเวลาในการแก้ไข

กรณีที่ 1 ปัญหาทั่ว ๆ ไป ถ้าการก่อสร้างโครงการของการเคหะแห่งชาติมีผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานที่รับผิดชอบต้องดำเนินการตอบชี้แจงเบื้องต้นภายใน 5 วันทำการ และหากการแก้ไขต้องใช้ระยะเวลาเกิน 15 วันทำการ หน่วยงานที่รับผิดชอบต้องทำหนังสือตอบความคืบหน้ากับผู้ร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ (นับจากวันที่ ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่อง)

กรณีที่ 2 ปัญหาเรื่องการส่งมอบอาคารล่าช้า/งานก่อสร้างไม่แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด หน่วยงานที่รับผิดชอบต้องดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนให้รับทราบถึงปัญหาอุปสรรคความล่าช้าที่เกิดขึ้น และดำเนินการตอบชี้แจงเบื้องต้นภายใน 7 วันทำการ

4. ด้านการให้บริการ / การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเคหะแห่งชาติ

การให้ความช่วยเหลือ หรือการให้บริการด้านข้อมูล เพื่อประโยชน์ของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการเคหะแห่งชาติ รวมถึงการแสดงออกทางอารมณ์หรือการใช้วาจาของผู้ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่การเคหะแห่งชาติแสดงกิริยาไม่เหมาะสม ชี้แจงข้อมูลไม่ชัดเจน เจ้าหน้าที่ฝ่ายบัญชีส่งใบแจ้งหนี้ล่าช้า

ระยะเวลาในการแก้ไข

หน่วยงานรับผิดชอบสามารถสอบข้อเท็จจริง อบรม ตักเตือนผู้ได้บังคับบัญชาได้ และให้แล้วเสร็จภายใน 3 วันทำการ (นับจากวันที่ ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่อง)

5. ด้านการบริหารงานของบริษัทจ้างเหมา ผู้รับผิดชอบโครงการ (Outsource)

องค์กร หน่วยงานภายนอก รวมถึงการจ้างบุคคล เป็นผู้ดำเนินการแทนการเคหะแห่งชาติ

ระยะเวลาในการแก้ไข

หน่วยงานรับผิดชอบสามารถตรวจสอบข้อเท็จจริง พร้อมชี้แจงเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบได้ และให้แล้วเสร็จภายใน 1-3 วันทำการ (นับจากวันที่ สก. ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่อง)

6. ด้านขอความอนุเคราะห์และข้อเสนอแนะความคิดเห็น

เรื่องที่ลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการเคหะแห่งชาติ สอบถามข้อมูล ให้ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของการเคหะแห่งชาติ (เจ้าหน้าที่รับทราบและให้ข้อมูลภายใน 1 วันทำการ)

7.6 ความรับผิดชอบในกรณีที่รายงานข้อมูลไม่ถูกต้อง

พนักงานรายงานข้อมูลไม่ถูกต้อง ความอันเป็นเท็จซึ่งแก้ไขข้อมูลในระบบศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าและรับแจ้งปัญหา (Call Center) หรือรายงานข้อมูลไม่ถูกต้อง ด้วยความอันเป็นเท็จ เป็นเหตุให้ กคช. และบุคคลอื่นได้รับความเสียหาย จะต้องได้รับการพิจารณาโทษ ตามสมควรแก่กรณี

7.7 การปฏิบัติต่อผู้ถูกร้องเรียนและการรักษาความลับ/เรื่องลับ

1. ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนต้องเก็บรักษาข้อมูลที่ได้รับมาเป็นความลับ ไม่เปิดเผยแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามความจำเป็นในการปฏิบัติงานเท่านั้นหรือเป็นการปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนด
2. กรณีที่ข้อร้องเรียนมีการระบุตัวตน (ชื่อ/ตำแหน่ง) ของผู้ถูกร้องเรียนอย่างชัดเจน หากมีการส่งต่อข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนจะต้องบริหารจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวด้วยความระมัดระวัง โดยจะต้องคุ้มครองทั้งชื่อผู้ร้องเรียนและชื่อผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากข้อร้องเรียนยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อน เสียหาย และเสียชื่อเสียงได้ ดังนั้นจึงต้องคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของทั้งผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนเป็นสำคัญ
3. กรณีที่ผู้ร้องเรียนระบุให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์จะเปิดเผยชื่อ ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญกับการปกปิดชื่อของผู้ร้องเรียน เนื่องจากผู้ร้องเรียนอาจได้รับความเดือดร้อนเสียหายได้
4. เรื่องที่พิจารณาแล้วว่าเป็นเรื่องลับให้จัดทำแบบฟอร์มนำส่ง กรณี เรื่องลับโดยใช้ปะหน้าเรื่องลับที่บรรจุใส่ซองปิดผนึก 1 ชั้น หรือกรณีที่ส่งเรื่องลับผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ส่งจำเป็นต้องกำหนดผู้ที่สามารถเปิดเอกสารแนบลับเฉพาะบุคคลให้กับหน่วยงานที่รับผิดชอบ

7.8 การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)

ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารจัดการ การแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blower) ถือเป็นข้อมูลสำคัญที่มีความเกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลทั้งในส่วนของผู้ร้องและผู้ร้องถูกร้องซึ่งได้รับความคุ้มครองตาม พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 การเปิดเผยข้อมูลฯ โดยไม่ได้รับความยินยอมมีความผิดและมีโทษตาม พ.ร.บ.ดังกล่าว

ข้อมูลส่วนบุคคล คือ ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลที่สามารถระบุตัวบุคคลนั้นได้ ทั้งทางตรงหรือทางอ้อมแต่จะไม่นับรวมข้อมูลของผู้ที่เสียชีวิตไปแล้ว

ทั้งนี้ หากข้อมูลนั้นเป็น "ข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความละเอียดอ่อน" เช่น ข้อมูลพฤติกรรมทางเพศเชื้อชาติ ศาสนา ประวัติอาชญากรรม จะมีบทลงโทษที่รุนแรงมากกว่าข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป เนื่องจากส่งผลกระทบร้ายแรงต่อเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล หรือมีผลกระทบต่อสิทธิเสรีภาพของบุคคล เช่น สิทธิเสรีภาพในความคิด ความเชื่อทางศาสนา การแสดงออก การชุมนุม สิทธิในชีวิตร่างกาย การอยู่อาศัย การไม่ถูกเลือกปฏิบัติ เป็นต้น

ดังนั้น ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล (บุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ตัดสินใจเกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล) และผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (บุคคลที่ดำเนินการเกี่ยวกับเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ตามคำสั่งหรือในนามของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล) ต้องจะได้รับ "ความยินยอม" จากเจ้าของข้อมูล ก่อนการเก็บรวบรวม (เก็บได้เท่าที่จำเป็นภายใต้วัตถุประสงค์ที่ชอบด้วยกฎหมายของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล)/การนำไปใช้/การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล เว้นแต่เป็นกรณียกเว้นตาม พ.ร.บ.ดังกล่าว

ตัวอย่างข้อมูลส่วนบุคคล

- ชื่อ – นามสกุล
- เลขประจำตัวประชาชน เลขหนังสือเดินทาง เลขใบอนุญาตขับขี่ เลขประจำตัวผู้เสียภาษี เลขบัญชีธนาคาร เลขบัตรเครดิต
- ที่อยู่ อีเมล หมายเลขโทรศัพท์
- ข้อมูลอุปกรณ์หรือเครื่องมือและข้อมูลบันทึกต่าง ๆ ที่ใช้ติดตามตรวจสอบกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล เช่น IP Address, Mac Address, Cookie, User ID และ Log File เป็นต้น
- ข้อมูลทางชีวมิติ (Biometric) เช่น รูปภาพใบหน้า ลายนิ้วมือ फिल्मเอกซเรย์ ข้อมูลสแกน ม่านตา
- ข้อมูลอัตลักษณ์เสียง และข้อมูลพันธุกรรม เป็นต้น
- ข้อมูลระบุทรัพย์สินของบุคคล เช่น ทะเบียนรถยนต์ โฉนดที่ดิน เป็นต้น
- ข้อมูลที่สามารถเชื่อมโยงกับข้อมูลอื่น ซึ่งทำให้สามารถระบุตัวเจ้าของข้อมูลได้ เช่น วันเกิด และสถานที่เกิด เชื้อชาติ สัญชาติ น้ำหนัก ส่วนสูง ข้อมูลตำแหน่งที่อยู่ (Location) ข้อมูลทางการแพทย์ ข้อมูลการศึกษา ข้อมูลทางการเงิน และข้อมูลการทำงาน เป็นต้น
- ข้อมูลการประเมินผลการทำงานหรือความเห็นของนายจ้างต่อการทำงานของลูกจ้าง
- ข้อมูลที่สามารถใช้ในการค้นหาข้อมูลส่วนบุคคลอื่นในอินเทอร์เน็ต หรือช่องทางออนไลน์ อื่น ๆ
- ข้อมูลส่วนบุคคลที่อ่อนไหว เช่น ศาสนา, เชื้อชาติ เผ่าพันธุ์, พฤติกรรมทางเพศ, ประวัติอาชญากรรม, ความคิดเห็นทางการเมือง และข้อมูลสุขภาพ, ข้อมูลชีวภาพ ข้อมูลพันธุกรรม

7.9 ระบบการจัดการข้อร้องเรียนความพึงพอใจของลูกค้า ISO 10002

ระบบการจัดการข้อร้องเรียนความพึงพอใจของลูกค้าได้รับการจัดตั้งขึ้นอันเป็นผลมาจากการดำเนินการตามมาตรฐาน ISO 10002 ซึ่งให้คำแนะนำสำหรับการออกแบบและการดำเนินการตามกระบวนการที่มีประสิทธิภาพในการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า

การดำเนินการตามกระบวนการที่อธิบายไว้ในมาตรฐานสากลนี้สามารถ

- ให้ผู้ร้องเรียนสามารถเข้าถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่เปิดกว้างและตอบสนอง
- เพิ่มขีดความสามารถขององค์กรในการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างสอดคล้อง เป็นระบบ และตอบสนองในลักษณะที่เป็นความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนและองค์กร
- เพิ่มความสามารถขององค์กรในการระบุแนวโน้มและขจัดสาเหตุของการร้องเรียน และปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร
- ช่วยองค์กรสร้างแนวทางที่มุ่งเน้นลูกค้าเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและส่งเสริมบุคลากรเพื่อพัฒนาทักษะในการทำงาน กับลูกค้า
- จัดให้มีพื้นฐานสำหรับการทบทวนและวิเคราะห์อย่างต่อเนื่องของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนซึ่งคู่มือการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กคช. ได้มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อให้สอดคล้องกับกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนตามมาตรฐาน ISO 10002 ด้วย

ระบบการจัดการข้อร้องเรียนความพึงพอใจของลูกค้า ISO 10002

ISO 10002 (2004)	กคช.
1. ผู้ร้องเรียน บุคคล องค์กร หรือตัวแทน ร้องเรียน	1. ผู้ร้องเรียน ผู้อยู่อาศัยในชุมชนของ กคช. หรือ ประชาชนทั่วไป หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือผู้รับมอบอำนาจแทนบุคคล ภาครัฐหน่วยงานเอกชนที่ร้องเรียน กคช.
2. ร้องเรียน การแสดงความไม่พอใจต่อองค์กรที่เกี่ยวข้องกับ ผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน โดย ที่การตอบสนองหรือการแก้ปัญหาเป็นที่คาดหวัง อย่างชัดเจน	2. ร้องเรียน ผู้อยู่อาศัยในชุมชนของ กคช. หรือบุคคลภายนอก ร้องเรียน กคช. เกี่ยวกับการดำเนินการหรือการปฏิบัติ ไม่ถูกต้องตามข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศที่ กำหนดไว้ รวมถึงกรณีที่ต้องแก้ไขเพื่อ ภาพลักษณ์ของ กคช.
3. ลูกค้า องค์กรหรือผู้ที่ได้รับสินค้า ตัวอย่าง ผู้บริโภค ลูกค้า ผู้ใช้ปลายทาง ผู้รับ ผลประโยชน์ และผู้ซื้อ	3. ลูกค้า 3.1 ลูกค้าอดีต 3.2 ลูกค้าปัจจุบัน 3.3 ลูกค้าอนาคต
4. ความพึงพอใจของลูกค้า การรับรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับความต้องการของลูกค้าที่ ได้รับการตอบสนอง	4. ความรู้สึกพอใจ ความรู้สึกพอใจ หรือทัศนคติที่ดีของลูกค้า ที่มีต่อ ผลิตภัณฑ์ บริการ และสนับสนุนของกคช.ที่สามารถ ตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า ได้ หรือเหนือความคาดหวังของลูกค้า เช่น ชมเชยการ ปฏิบัติงานของ กคช., ขอบคุณการให้บริการของ กคช.
5. ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น ข้อคิดเห็น และการแสดงความสนใจใน ผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	5. ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น เรื่องที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กคช. แสดงออกทาง ความคิดเห็นหรือเสนอแนะ ในการปรับปรุงพัฒนาการ ให้บริการหรือปฏิบัติงานของ กคช. ให้มีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น
6. ผู้สนใจ บุคคลหรือกลุ่มที่สนใจในผลงานหรือความสำเร็จ ขององค์กร	6. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง กลุ่มบุคคล/หน่วยงาน ที่มีความเกี่ยวข้องหรือได้รับผลจากการดำเนินงานของ กคช.
7. วัตถุประสงค์ การจัดการข้อร้องเรียน สิ่งแสวงหาหรือเป้าหมายที่ เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน	7. วัตถุประสงค์ 1. เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการ ของ กคช. มีการพัฒนากระบวนการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล 2. เพื่อบูรณาการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบทั่วทั้งองค์กร ไม่ซับซ้อน สามารถตอบสนอง และแก้ไขปัญหาให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างรวดเร็ว

ISO 10002 (2004)	กคช.
	ลดความไม่พึงพอใจ รวมถึงยกระดับความพึงพอใจให้สูงขึ้น 3. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของ กคช. ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน 4. เพื่อให้การบริหารจัดการการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบของ กคช. รวมทั้งข้อร้องเรียนด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองและแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นระบบ 5. เพื่อให้กระบวนการรับฟังเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีช่องทางผ่านระบบ รับฟังเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำมาพัฒนากระบวนการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล 6. เพื่อให้สอดคล้องกับโครงสร้างการบริหารงานตามระบบประเมิน ผลดำเนินการรัฐวิสาหกิจใหม่ (Core Business Enablers)

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนตามมาตรฐาน ISO 10002

1. รายละเอียดผู้ร้องเรียน

ชื่อ - นามสกุล /องค์กร.....

ที่อยู่.....

.....

หมายเลขโทรศัพท์.....

E-Mail.....

บุคคลที่สามารถติดต่อได้

.....

2. รายละเอียดของโครงการที่อยู่อาศัยที่ต้องการร้องเรียน

.....

.....

3. ปัญหาข้อร้องเรียน.....

.....

วัน/เดือน/ปี ที่เกิดเหตุ.....

4. ต้องการให้แจ้งผลการดำเนินงาน

☐ ใช่

☐ ไม่

รายละเอียดที่แนบมาด้วย.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง

(.....)

ภาคผนวก



ประกาศการเคหะแห่งชาติ เรื่อง นโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน

การเคหะแห่งชาติ (กคช.) มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาบริหารจัดการข้อร้องเรียนที่ได้รับจากลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานในด้านผลิตภัณฑ์ (โครงการที่อยู่อาศัย) และด้านการให้บริการของผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงผู้รับจ้างที่ให้บริการในนามของการเคหะแห่งชาติ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนำไปสู่การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชนได้อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว สามารถตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินการได้ด้วยความโปร่งใส มีมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณ รวมถึงความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม จึงได้กำหนดนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของการเคหะแห่งชาติ

๑. วัตถุประสงค์

- ๑.๑ เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของการเคหะแห่งชาติให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน สามารถตอบสนองและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ
- ๑.๒ เพื่อสร้างความตระหนักถึงความสำคัญในการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มให้ได้รับการแก้ไขบนพื้นฐานของข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย

๒. ขอบเขต

นโยบายฯ ฉบับนี้ใช้เป็นแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนรวมทั้งข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำติชม และสอบถามข้อมูล เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับเรื่องจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ส่งเรื่องมายังการเคหะแห่งชาติ โดยผ่านช่องทางต่าง ๆ ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง ติดตามประเมินผล ยุติเรื่องร้องเรียน และรายงานผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหาร รายเดือน รายไตรมาส และรายปี

๓. ขอบตกลงร่วมกันของการเคหะแห่งชาติ ผู้บริหาร และพนักงาน

การเคหะแห่งชาติ (กคช.) ได้ให้ความสำคัญต่อกระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อใช้เป็นวิธีปฏิบัติงานของผู้บริหาร พนักงานทุกระดับ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน โดยให้ยึดถือปฏิบัติตามนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อบริหารจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม เสริมสร้างความภักดี ตลอดจนนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนขององค์กรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดความเป็นรูปธรรม มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ปลอดภัย และส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

๔. คำนิยามหรืออภิธานศัพท์

กคช.	หมายถึง การเคหะแห่งชาติ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หมายถึง บัณฑิตบุคคล หรือ กลุ่มบุคคล องค์กร สถาบัน หรือ ชุมชน ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและลบจากการตัดสินใจ/นโยบาย/โครงการจากการดำเนินงานของการเคหะแห่งชาติ
ข้อร้องเรียน	หมายถึง เรื่องที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร้องเรียนต่อการเคหะแห่งชาติ เพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบ

- ๒ -

ข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือ พบเห็นการกระทำผิดกฎหมายกระทบต่อการใช้ชีวิตอย่างปกติสุข ซึ่งการเคหะแห่งชาติ ต้องแก้ไข หรือบรรเทาปัญหาให้อย่างเร่งด่วน

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอก การเคหะแห่งชาติ ที่ติดต่อมายังการเคหะแห่งชาติ ผ่านช่องทางต่าง ๆ

๕. ข้อกำหนดที่สำคัญและมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียน

๕.๑ การรับข้อร้องเรียนและการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ร้องเรียน ได้กำหนดให้มี ๗ ช่องทาง ได้แก่

๕.๑.๑ ทางโทรศัพท์ ๐ - ๒๓๕๑ - ๖๘๘๑ หรือ Call Center ๑๖๑๕

๕.๑.๒ ช่องทางไปรษณีย์ ถึง การเคหะแห่งชาติ ๙๐๕ ถนนนวมินทร์ แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ ๑๐๒๔๐

๕.๑.๓ ช่องทางออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์การเคหะแห่งชาติ www.nha.co.th , Facebook, E - mail : prnha@nha.co.th

๕.๑.๔ ช่องทางการติดต่อด้วยตนเอง หรือกลุ่มผู้ร้องเรียน ณ สำนักงานใหญ่ การเคหะแห่งชาติ

๕.๑.๕ ช่องทางสื่อมวลชน

๕.๑.๖ ช่องทางจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ และศูนย์ช่วยเหลือสังคมสายด่วน ๑๓๐๐ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม.) เป็นต้น

๕.๑.๗ ช่องทางแพลตฟอร์มทราฟฟี่ฟองดูว์ : Traffy Fondue



๕.๒ การตอบรับและการตอบกลับข้อร้องเรียน การยืนยันการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ

ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ
๑. ทางโทรศัพท์ ๐-๒๓๕๑-๖๘๘๑ หรือ Call Center ๑๖๑๕	ทันทีในวันทำการ
๒. ช่องทางไปรษณีย์ ถึง การเคหะแห่งชาติ ๙๐๕ ถนนนวมินทร์ แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ ๑๐๒๔๐	๑ วันทำการ
๓. ช่องทางออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์การเคหะแห่งชาติ www.nha.co.th Facebook , E-mail : prnha@nha.co.th	๑ วันทำการ
๔. ช่องทางการติดต่อด้วยตนเอง หรือกลุ่มผู้ร้องเรียน ณ สำนักงานใหญ่ การเคหะแห่งชาติ	๑ วันทำการ
๕. ช่องทางสื่อมวลชน	๑ วันทำการ
๖. ช่องทางจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ และศูนย์ช่วยเหลือสังคมสายด่วน ๑๓๐๐ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เป็นต้น	๑ วันทำการ
๗. ช่องทางแพลตฟอร์มทราฟฟี่ฟองดูว์ : Traffy Fondue	๑ วันทำการ

- ๓ -

๕.๓ การแก้ไขข้อร้องเรียน แจ้งยุติหรือความคืบหน้าในการดำเนินการเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนสำหรับ
ช่องทางการร้องเรียน

การพิจารณาดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน	ระยะเวลาดำเนินการ
๑. ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามข้อมูล	๑ วันทำการ
๒. เรื่องร้องเรียนที่การเคหะแห่งชาติแก้ไขได้เอง	๓ - ๑๕ วันทำการ
๓. เรื่องร้องเรียนที่นอกเหนืออำนาจของการเคหะแห่งชาติ (ชี้แจงและให้คำแนะนำให้ผู้ร้องเรียนทราบ)	๓ วันทำการ

๖. ระบบการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

๖.๑ ขั้นตอนที่สำคัญ

๖.๑.๑ การรับข้อร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๒ วิเคราะห์เรื่อง

ขั้นตอนที่ ๓ การส่งหนังสือประทับตราแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๔ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการ

ขั้นตอนที่ ๕ หากครบกำหนดรายงานแล้ว หน่วยงานไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนด
ให้แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ถึงหัวหน้าส่วนงาน และส่งหนังสือแจ้งเตือนตามระบบปกติ
ให้รายงานภายใน ๕ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๖ หากครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๑ แล้ว ยังไม่ได้รับรายงานให้แจ้งเตือนครั้งที่
๒ ผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ถึงหัวหน้าส่วนงาน และส่งหนังสือแจ้งเตือนตามระบบปกติ ให้รายงานภายใน
๓ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๗ หากครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๒ แล้ว ยังไม่ได้รับรายงานให้รายงาน
ผู้อำนวยการฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาส่งการต่อไป

ขั้นตอนที่ ๘ การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตาม
ขั้นตอนที่ ๔ แล้วให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เสนอผู้บังคับบัญชา
ตามลำดับ

๖.๑.๒ การตอบรับฝ่ายสื่อสารองค์กร ดำเนินการแจ้งผลดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับ
ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบผ่านช่องทางที่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้แจ้งไว้ ภายใน ๒๔ ชั่วโมง จากนั้นเรื่อง
ร้องเรียนที่ได้รับจะถูกเก็บบันทึกเข้าสู่ระบบการแก้ไขข้อร้องเรียน ก่อนเข้ากระบวนการประเมินและแก้ไขข้อ
ร้องเรียนต่อไป

๖.๑.๓ การประเมินและแก้ไขเบื้องต้น การเคหะแห่งชาติจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียนออกเป็น
๕ ประเภท และได้กำหนดระยะเวลาในการแก้ไข ดังนี้

๖.๑.๓.๑ ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ

กรณีที่ ๑ เรื่องที่สามารถดำเนินการได้ทันที เช่น ไฟฟ้าดับตามอาคาร ระเบียบ
ทางเดิน ฯลฯ ซึ่งหน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๕ วันทำการ (นับจากวันที่ส่ง
เรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่อง)

- ๔ -

กรณีที่ ๒ เรื่องที่ซับซ้อนและต้องประสานงานช่าง/หน่วยงานภายนอก เช่น ซ่อมแซมถนน ฝาบ่อพักท่อระบายน้ำส่วนกลาง ฯลฯ ต้องใช้เวลาในการดำเนินงาน แต่ต้องให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ (นับจากวันที่ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่อง)

๖.๑.๓.๒ ด้านการจัดระเบียบชุมชน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ ต้องดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จ ภายใน ๗ วันทำการ (นับจากวันที่ ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่อง)

๖.๑.๓.๓ ด้านการก่อสร้างอาคารหรือโครงการ

กรณีที่ ๑ ปัญหาทั่ว ๆ ไป ถ้าการก่อสร้างโครงการของการเคหะแห่งชาติมีผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานที่รับผิดชอบต้องดำเนินการตอบชี้แจงเบื้องต้นภายใน ๗ วันทำการ และหากการแก้ไขต้องใช้ระยะเวลาเกิน ๑๕ วันทำการ หน่วยงานที่รับผิดชอบต้องทำหนังสือตอบความคืบหน้ากับผู้ร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ (นับจากวันที่ ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่อง)

กรณีที่ ๒ ปัญหาเรื่องการส่งมอบอาคารล่าช้า/งานก่อสร้างไม่แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด หน่วยงานที่รับผิดชอบต้องดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบถึงปัญหาอุปสรรคความล่าช้าเกิดขึ้นและดำเนินการตอบชี้แจงเบื้องต้นภายใน ๗ วันทำการ (อบรม ตกเดือนผู้ได้บังคับบัญชาเบื้องต้น นับจากวันที่ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่อง)

๖.๑.๓.๔ ด้านการให้บริการ / การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเคหะแห่งชาติ

หน่วยงานรับผิดชอบสามารถสอบข้อเท็จจริง อบรม ตกเดือนผู้ได้บังคับบัญชาได้ และให้แล้วเสร็จภายใน ๕ วันทำการ (นับจากวันที่ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่อง)

๖.๑.๓.๕ ด้านการบริหารงานของบริษัทจ้างเหมา ผู้รับผิดชอบโครงการ (Outsource)

หน่วยงานรับผิดชอบสามารถตรวจสอบข้อเท็จจริง พร้อมชี้แจงเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบได้ และให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ (นับจากวันที่ฝ่ายสื่อสารองค์กร ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่อง)

๖.๑.๔ การให้เหตุผลสนับสนุนการตัดสินใจ การเคหะแห่งชาติได้แบ่งระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียนเป็น ๓ ระดับ ดังนี้

๑. ระดับรุนแรงเล็กน้อย เรื่องร้องเรียนที่เป็นปกติทั่วไป สามารถแก้ไขได้ ไม่มีความสลับซับซ้อนไม่กระทบต่อภาพลักษณ์ของการเคหะแห่งชาติ ซึ่งการเคหะแห่งชาติสามารถแก้ไขให้แล้วเสร็จได้ โดยหน่วยงานเจ้าของเรื่อง ระยะเวลาในการดำเนินการภายใน ๑๕ วัน

๒. ระดับรุนแรงปานกลาง เรื่องร้องเรียนที่สร้างความไม่พอใจให้แก่ผู้รับบริการ มีผลกระทบต่อการเคหะแห่งชาติ หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้เกิดผลกระทบที่รุนแรงยิ่งขึ้น ระยะเวลาในการดำเนินการภายใน ๗ วัน

๓. ระดับรุนแรงมาก เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของการเคหะแห่งชาติเป็นอย่างมาก ไม่สามารถแก้ไขได้โดยการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ต้องอาศัยอำนาจของผู้บริหารที่ได้รับมอบหมายพิจารณาในการประชุมเพื่อหาแนวทางแก้ไขโดยด่วน ระยะเวลาในการดำเนินการ ๒๔ ชั่วโมง

๖.๑.๕ การปิด การบันทึก การชดเชย/แก้ไขข้อผิดพลาด และการสอบทาน/ติดตามข้อร้องเรียน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนแจ้งและบันทึกสถานะการปิดข้อร้องเรียน มาที่ฝ่ายสื่อสารองค์กร และจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายเดือนให้ผู้บังคับบัญชา โดยผู้บังคับบัญชาจะติดตามผลการแก้ไขสำหรับข้อร้องเรียนที่มีนัยสำคัญต่อองค์กร ภายหลังการแก้ไขข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ (Redness Follow-up) ฝ่ายสื่อสารองค์กร ในฐานะหน่วยงานรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มรายงานผลข้อร้องเรียน และผลการวิเคราะห์หาสาเหตุหลักและแนวทางการแก้ไขข้อร้องเรียน เพื่อนำมาทำการสอบทาน (Review) ความเหมาะสมของการวิเคราะห์หาสาเหตุหลักและแนวทางการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมจัดทำรายงานผลเป็นรายเดือนเสนอต่อผู้บริหารการเคหะแห่งชาติ

๖.๒ เส้นทางสอบทาน เกี่ยวกับข้อร้องเรียนทั้งภายในและภายนอกของการเคหะแห่งชาติ ส่วนงานที่รับผิดชอบที่ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนแจ้งและบันทึกสถานการณ์ปิดข้อร้องเรียน และจัดทำ รายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายเดือนให้ผู้บังคับบัญชา โดยผู้บังคับบัญชา ผู้อำนวยการฝ่ายสื่อสารองค์กร (ผอ.สก.) จะติดตามผลการแก้ไขสำหรับข้อร้องเรียนที่มีนัยสำคัญต่อองค์กร ภายหลังการแก้ไขข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ

๖.๓ ระดับของการจัดการข้อร้องเรียน โดยมอบหมายอำนาจหน้าที่กับบุคลากรแต่ละระดับที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน ระดับความรุนแรงและเร่งด่วนของเรื่องร้องเรียน สามารถจำแนกออกเป็น ๓ ระดับ ได้แก่

๖.๓.๑ ระดับรุนแรงเล็กน้อย

๖.๓.๒ ระดับรุนแรงปานกลาง

๖.๓.๓ ระดับรุนแรงมาก

๖.๔ กระบวนการในการจัดการข้อร้องเรียนที่มีนัยสำคัญของผู้บริหารระดับสูง ฝ่ายสื่อสารองค์กร จัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนเชิงสถิติ โดยจำแนกตามประเภทข้อร้องเรียน ได้แก่ ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ, ด้านการจัดระเบียบชุมชน, ด้านการก่อสร้างอาคารหรือโครงการ, ด้านการให้บริการ / การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเคหะแห่งชาติ, และด้านการบริหารงานของบริษัทจ้างเหมา ผู้รับผิดชอบโครงการ (Outsource) และระดับความรุนแรงเร่งด่วน ของการเคหะแห่งชาติ เสนอต่อผู้ว่าการ การเคหะแห่งชาติเป็นรายเดือน รายไตรมาส และรายปี

๖.๕ นโยบายความเป็นส่วนตัวของผู้ร้องเรียน

๖.๕.๑ ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนต้องเก็บรักษาข้อมูลที่ได้รับมาเป็นความลับไม่เปิดเผยแก่บุคคลใด เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามความจำเป็นในการปฏิบัติงานเท่านั้น หรือเป็นการปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนด

๖.๕.๒ กรณีที่ข้อร้องเรียนมีการระบุตัวตน (ชื่อ/ตำแหน่ง) ของผู้ถูกร้องอย่างชัดเจน หากมีการส่งต่อข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนจะต้องบริหารจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวด้วยความระมัดระวังโดยจะต้องคุ้มครองทั้งชื่อผู้ร้องเรียนและชื่อผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากข้อร้องเรียนยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อน เสียหาย และ เสียชื่อเสียงได้ ดังนั้น จึงต้องคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน เป็นสำคัญ

๖.๕.๓ กรณีที่ผู้ร้องเรียนระบุให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์จะเปิดเผยชื่อ ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียน จะต้องให้ความสำคัญกับการปกปิดชื่อของผู้ร้องเรียน เนื่องจากผู้ร้องเรียนอาจจะได้รับความเดือดร้อน เสียหายได้

๖.๕.๔ เรื่องที่พิจารณาแล้วว่า เป็นเรื่องลับให้จัดส่งข้อมูลตอบทางอีเมลของผู้ร้องเรียน และจัดเก็บข้อมูลในแฟ้มลับ

๖.๖ ภาระหน้าที่ซึ่งเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อร้องเรียน การติดตามระบบจัดการข้อร้องเรียน และการปรับปรุงหรือพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ฝ่ายสื่อสารองค์กรในฐานะหน่วยงานรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มรายงานผล ข้อร้องเรียน, จัดทำรายงานสรุปผล การจัดการข้อร้องเรียนเชิงสถิติ โดยจำแนกตามประเภทข้อร้องเรียน ได้แก่ ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ, ด้านการจัดระเบียบชุมชน, ด้านการก่อสร้างอาคารหรือโครงการ, ด้านการให้บริการ / การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเคหะแห่งชาติ, และด้านการบริหารงานของบริษัทจ้างเหมา ผู้รับผิดชอบโครงการ (Outsource) และระดับความรุนแรงเร่งด่วน ของการเคหะแห่งชาติ เสนอต่อผู้บริหาร การเคหะแห่งชาติเป็นรายเดือน รายไตรมาส และรายปี

- ๖ -

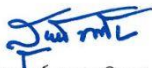
ส่วนการวิเคราะห์และประเมินผลข้อร้องเรียน (Analysis and Evaluation of Complaints) และส่วนงานที่รับผิดชอบเรื่องการจัดการข้อร้องเรียน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งหน่วยงานภายนอก เช่น สำนักงานเคหะนครหลวง สำนักงานเคหะจังหวัด

สำหรับแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน (Preventive actions) โดยวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา (Root Cause Analysis) และการกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหามีประสิทธิภาพที่สามารถลดความไม่พึงพอใจของผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งการปรับปรุงเพื่อพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement) หน่วยงานที่รับผิดชอบนำแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน (Preventive actions) เสนอต่อคณะผู้บริหาร เพื่อขอความเห็นชอบและจัดสรรทรัพยากรในการนำแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันไปใช้ ซึ่งจะนำไปปรับปรุงทั้งองค์กร และนำเข้าระบบการจัดการความรู้ขององค์กร (Knowledge management system) เพื่อถ่ายทอดแนวทางการปฏิบัติดังกล่าวไปทั่วทั้งองค์กร เพื่อให้มั่นใจว่าการเคหะแห่งชาติสามารถลดความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสามารถแก้ปัญหาและตอบสนองข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ รวมถึงป้องกันมิให้เกิดเหตุซ้ำ

จึงประกาศมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติ

ประกาศ ณ วันที่ ๒๘ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

พลเอก



(สุเทพ นาลานิยม)

ประธานกรรมการการเคหะแห่งชาติ



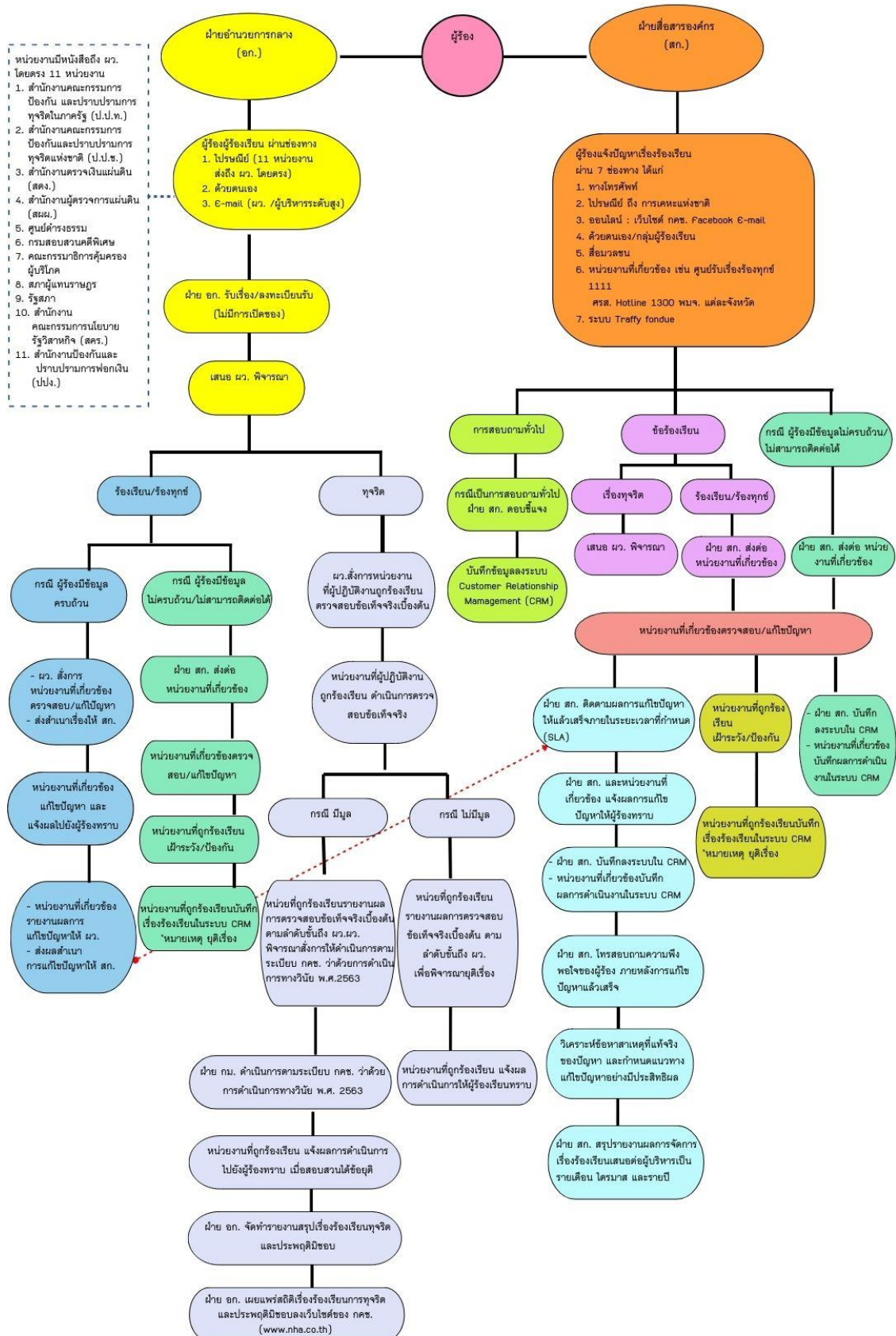
(นายอนุศาสน์ อรรทธิยา)

ประธานกรรมการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และลูกค้า



(นายทวีพงษ์ วิชัยดิษฐ)

ผู้ว่าการการเคหะแห่งชาติ



แบบฟอร์ม

คำตอบกระทู้ถามแยกเฉพาะที่

ของ..... ตำแหน่ง.....

เรื่อง

ข้าพเจ้า รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ขอตอบ
กระทู้คำถามของท่านสมาชิกผู้มีความสนใจ ดังนี้

คำถามข้อที่ ๑

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

คำตอบข้อที่ ๑

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

คำถามข้อที่ ๒

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

คำตอบข้อที่ ๒

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

ผู้ให้ข้อมูล :

โทร. 0 2351 6961

(.....)

รองผู้ว่าการการเคหะแห่งชาติ

ผู้ยกร่าง :

โทร. 0 2351 6492

(.....)

ผู้อำนวยการฝ่ายสื่อสารองค์กร

แบบฟอร์ม

คำตอบของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

ตามข้อหารือของ.....

ตำแหน่ง.....

ขอหารือ กรณี.....

.....
.....

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม.) โดยการเคหะแห่งชาติ มีการดำเนินงาน ดังนี้

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

ผู้ให้ข้อมูล : โทร. 0 2351 6961

(.....)

รองผู้อำนวยการการเคหะแห่งชาติ

ผู้ยกร่าง : โทร. 0 2351 6492

(.....)

ผู้อำนวยการฝ่ายสื่อสารองค์กร



เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี สัญชาติ.....

บัตรประจำตัวประชาชน/ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ เลขที่.....

วันออกบัตร.....วันหมดอายุ.....ออกให้ ณ.....

ที่อยู่ตามทะเบียนบ้าน เลขที่.....ถนน.....ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

เนื่องด้วย.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง

(.....)

สถานที่ติดต่อผู้ยื่นคำร้อง

ที่อยู่ติดต่อได้ บ้านเลขที่.....ซอย/ตรอก.....ถนน.....

ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....มือถือ.....

สถานที่ทำงาน.....

Q & A

คำถามที่พบบ่อย



สนใจผลิตภัณฑ์
บ้าน โครงการ
ของ
การเคหะแห่งชาติ?

การเคหะแห่งชาติมีที่อยู่อาศัยหลากหลายประเภทเพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม ทั้งนี้ ผู้ที่สนใจสามารถติดต่อได้ที่ สำนักงานเคหะนครหลวง สำนักงานเคหะจังหวัด ในพื้นที่ใกล้บ้านท่าน หรือผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

1. CALL CENTER 1615
2. เว็บไซต์การเคหะแห่งชาติ [HTTPS://WWW.NHA.CO.TH/](https://www.nha.co.th/)
3. FACEBOOK : NHA MARKETING
4. LINE OA : NHA MARKETING

ช่องทางการชำระเงิน

1. เคาน์เตอร์รับเงินส่วนกลาง การเคหะแห่งชาติ สำนักงานใหญ่, สำนักงานเคหะนครหลวง สำนักงานเคหะจังหวัดทั่วประเทศ ในวันและเวลาทำการ วันจันทร์ – ศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.30 น. – 16.00 น.
2. ช่องทางหักบัญชีผ่านธนาคาร ประกอบด้วย 6 ธนาคาร ได้แก่
 1. ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
 2. ธนาคารทหารไทยธนชาติ จำกัด (มหาชน)
 3. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
 4. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
 5. ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
 6. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
 หมายเหตุ ใช้ได้กับทุกสาขาทั่วประเทศ
3. ชำระเงินผ่านตัวแทนรับชำระตามใบแจ้งหนี้ ได้แก่ เคาน์เตอร์เซอร์วิส ไปรษณีย์ไทย ธนาคารกรุงไทย ห้างสรรพสินค้าโลตัส TRUE MONEY ธนาคารกรุงเทพ ทีเอ็มบีธนชาต ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
4. ชำระเงินโดยสแกน QR CODE บนใบแจ้งหนี้ของการเคหะแห่งชาติ
5. ลูกค้าสามารถสร้าง QR CODE ได้เองผ่าน [HTTPS://REGRENT.NHA.CO.TH/PAYMENT](https://regrent.nha.co.th/payment) หรือสแกน QR CODE ตามรูปด้านล่าง เพื่อสร้าง QR CODE สำหรับจ่ายเงินก่อนนำไปสแกนจ่ายผ่าน APPLICATION ของทุกธนาคาร



6. ช่องทาง DIRECT LINK ผ่าน APPLICATION KRUNGTHAI NEXT



คำถามที่พบบ่อย



ช่องทางการแจ้งซ่อม	1. ผ่านระบบออนไลน์ ลงทะเบียน/เข้าสู่ระบบ NHA CUSTOMER CARE HTTPS://CUSTOMERCARE.NHA.CO.TH/ เลือกเมนู "แจ้งซ่อม" >กรอกข้อมูลแจ้งซ่อม >อัปโหลดรูปภาพ (ถ้ามี) >ตรวจสอบข้อมูลและกดยืนยัน 2. แจ้งผ่านแอปพลิเคชัน NHA E-SERVICE: ดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน NHA E-SERVICE บนมือถือ เลือกเมนู "แจ้งซ่อม" >กรอกข้อมูลแจ้งซ่อม >อัปโหลดรูปภาพ (ถ้ามี) >ตรวจสอบข้อมูลและกดยืนยัน 3. แจ้งที่สำนักงานเคหะนครหลวง สำนักงานเคหะจังหวัดทั่วประเทศ 4. แจ้งด้วยตนเอง ที่สำนักงานใหญ่การเคหะแห่งชาติ 5. แจ้งทางโทรศัพท์ CALL CENTER 1615
--------------------	--