



ประกาศการเคหะแห่งชาติ

เรื่อง นโยบายและแนวปฏิบัติด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการเคหะแห่งชาติ

การเคหะแห่งชาติ (กคช.) ตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเชื่อมั่นว่าความสัมพันธ์อันดีจะส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในองค์กร โดยยึดหลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. ๒๕๖๒ และแนวทางปฏิบัติของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) และหลักการบูรณาการการกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง และการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ (GRC) รวมทั้งแนวทางมาตรฐาน ISO 31000:2018 และเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแล ตลอดจนหลักการแนวคิดที่เป็นสากลของกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย AA1000 Stakeholder Engagement Standard (AA1000SES) มาใช้ในการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้คณะกรรมการการเคหะแห่งชาติ ผู้บริหาร และพนักงานยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงการสร้างคุณค่าร่วม (Shared Value) กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการเคหะแห่งชาติ ซึ่งได้ระบุออกเป็น ๘ กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๑. ลูกค้า
๒. หน่วยงานนโยบาย และผู้ถือหุ้นภาครัฐ
๓. คณะกรรมการ
๔. บุคลากร
๕. ผู้ส่งมอบ
๖. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๗. สังคม/ชุมชน
๘. สื่อมวลชน

ในแต่ละกลุ่มย่อมมีความต้องการ ความคาดหวังที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงได้กำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้สอดคล้องกับความต้องการ ความคาดหวังของแต่ละกลุ่ม ดังนี้

นโยบายการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การเคหะชาติมีความมุ่งมั่นที่จะสร้างความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือ ก่อให้เกิดการยอมรับและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เคารพสิทธิและปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นธรรม รับฟังความคิดเห็น ความต้องการ ความคาดหวังทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมอย่างสร้างสรรค์ เพื่อนำไปสู่วิสัยทัศน์ขององค์กร สร้างบ้าน สร้างสุข เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดี

ขั้นตอนการกำหนดแนวปฏิบัติด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การกำหนด จำแนก และจัดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ชัดเจนตามความเกี่ยวข้องของแต่ละภารกิจ เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ความเสี่ยงและผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม ได้อย่างครบถ้วนและชัดเจน โดยตระหนักว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มมีมุมมองและความคาดหวังที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงควรกำหนดกลยุทธ์และจัดลำดับขั้นตอนในการดำเนินการสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม แตกต่างกันไป

การกำหนดประเด็นสำคัญด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Materiality) ที่มีบทบาทต่อการตัดสินใจ การดำเนินงาน และประสิทธิผลการดำเนินงานของหน่วยงาน หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดทำกลยุทธ์ ของธุรกิจ ระบุความสัมพันธ์และความสำคัญของประเด็นดังกล่าวที่มีต่อหน่วยงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การกำหนดกลยุทธ์การสื่อสาร

สื่อสารอย่างใกล้ชิดและสร้างความเข้าใจอย่างสม่ำเสมอกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้เกิดความเข้าใจ ที่ถูกต้อง อันจะนำไปสู่ความสัมพันธ์ที่ดีและได้รับความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยกำหนดกลยุทธ์ การสื่อสาร วิธีการ รูปแบบ และลำดับขั้นตอนให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สถานการณ์ ระยะเวลา ซึ่งอาจพิจารณาจากระดับความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้น หรือประโยชน์ที่อาจจะเสียไปหากเพิกเฉยหรือไม่ดำเนินการ

การเปิดเผยข้อมูล

เปิดเผยข้อมูลที่ต้องการ ไม่คลุมเครือ โปร่งใส และทั่วถึง เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการได้รับข้อมูล อย่างเพียงพอ สม่ำเสมอ และทันกาล เช่นเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในเวลาที่เหมาะสม เปิดเผยวัตถุประสงค์ ที่แท้จริงของข้อมูล และต้องมั่นใจได้ว่ามีกระบวนการที่โปร่งใสในการรายงานข้อมูลให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทุกรายก็ติดตามในการเปิดเผยข้อมูลให้พิจารณาถึงความเหมาะสม ครบ ถูกต้อง ตามเกณฑ์การประเมิน กระบวนการปฏิบัติงานและจัดการ Enablers ของรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model : SE-AM)

การมีส่วนร่วม

เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในเรื่องที่มีผลกระทบกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จัดให้มี ช่องทางในการรับข้อเสนอแนะ ปัญหา ข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยระดับบทบาทการมีส่วนร่วม ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือรูปแบบวิธีการ หน่วยงานจะกำหนดให้สอดคล้องกับระดับความสำคัญของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย โดยยินดีรับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Dialogue) อย่างสร้างสรรค์ เพื่อให้ทราบความคิดเห็น ความคาดหวังและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนี้ การหารือและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องคำนึงถึงความแตกต่างที่อาจส่งผล ต่อการ แสดงความคิดเห็น เช่น เพศ การศึกษา ประสบการณ์ ทักษะ ฯลฯ รวมทั้งควรให้ข้อมูลเบื้องต้น ก่อนการ หารือ จัดทำรายงานผลการหารือและแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าหารือทราบ ตลอดจนจัดเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้รับ ให้เป็นระบบ ในขณะเดียวกันหน่วยงานควรเข้าไปมีส่วนร่วมในการให้ข้อคิดเห็น ชี้แจงปัญหาหรืออุปสรรค กับผู้ออกกฎหมายหรือกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของหน่วยงาน

การบริหารความเสี่ยงของการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

คาดการณ์ ระบุ และจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยงจากการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเตรียมแผนรองรับและจัดการกับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสร้างสรรค์ ความเสี่ยงต่าง ๆ ที่ควรถูกนำไปพิจารณา เช่น ความไม่เต็มใจในการเข้าร่วม ความเหนียวแน่นในการเข้าร่วม ความไม่พึงพอใจต่อการตอบรับของหน่วยงาน การที่มีผู้ที่ไม่กล้าแสดงความคิดเห็นรวมอยู่ในกลุ่มที่มีผู้ที่ชอบแสดงความคิดเห็น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีเจตนาขัดขวางการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ไม่ได้รับข้อมูล ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ไม่มีอำนาจในการต่อรอง ปัญหาขัดข้องด้านเทคนิคในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ความขัดแย้งในกลุ่มผู้เข้าร่วม เป็นต้น

การทบทวนและรายงานผล

ตรวจสอบและประเมินผลของการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบเพื่อให้เกิดการปรับปรุง การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่อง พัฒนาแผนปฏิบัติงาน สร้างความร่วมมือระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน ติดตามกระบวนการสร้างความร่วมมือ และแจ้งผลการดำเนินงานต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นอกจากนั้นหน่วยงานจะต้องรายงานผลการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวมต่อสาธารณชนที่ครอบคลุมถึงสิ่งที่ได้รับ ผลกระทบ และขอบเขตการดำเนินงาน รวมถึงการแสดงความเชื่อมโยงระหว่างประโยชน์ที่ได้จากการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อผลการดำเนินงานของหน่วยงาน

แนวปฏิบัติด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการเคหะแห่งชาติ

เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นไปในทิศทางที่สอดคล้องกัน การเคหะแห่งชาติจึงได้กำหนดเป็นกรอบนโยบายและแนวปฏิบัติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเป็นหลักในการดำเนินธุรกิจ สร้างคุณค่าเพิ่มแก่องค์กร และการพัฒนาอย่างยั่งยืน ครอบคลุมเรื่องดังต่อไปนี้

๑. ความรับผิดชอบต่อลูกค้า

มีความมุ่งมั่นที่จะให้ลูกค้า ได้แก่ กลุ่มลูกค้าเชิงพาณิชย์ เชิงสังคม และเชิงนโยบาย ได้รับความพึงพอใจ และสร้างความมั่นใจให้กับกลุ่มลูกค้า ได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่ดี โดยมีแนวปฏิบัติ ดังนี้

- ๑.๑ ส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ควบคู่กับการสรรค์สร้างชุมชน ช่วยเหลือสังคม อย่างยั่งยืน
- ๑.๒ พัฒนาปรับปรุงนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ในหลากหลายมิติ
- ๑.๓ พัฒนาสินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยมุ่งให้ใช้ทรัพยากรน้อยลง ประหยัดพลังงาน สามารถหมุนเวียนใช้ซ้ำ และมีอายุการใช้งานที่ยืนยาว
- ๑.๔ จัดเก็บข้อมูลของลูกค้าอย่างเป็นระบบปลอดภัยและไม่นำข้อมูลลูกค้าไปใช้ในทางไม่ถูกต้อง
- ๑.๕ จัดให้มีระบบการบริหารคุณภาพตามมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ
- ๑.๖ จัดให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการรับฟังข้อเสนอแนะในผลิตภัณฑ์และบริการ ให้คำปรึกษา แก้ไขปัญหา และรับข้อร้องเรียนของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจอย่างสูงสุด ในผลิตภัณฑ์และบริการ

๒. ความรับผิดชอบต่อหน่วยนโยบาย/หน่วยงานกำกับดูแล

ดำเนินการตามกรอบนโยบายของรัฐบาล มีภารกิจหลักในการพัฒนาที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อย และปานกลาง รวมถึงการยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้อยู่อาศัย โดยมีแนวปฏิบัติ ดังนี้

- ๒.๑ สนับสนุนนโยบายของรัฐบาล ปฏิบัติภารกิจที่ได้รับมอบหมายจากหน่วยงานที่กำกับดูแล
ทั้งงานเชิงนโยบาย และงานตามภารกิจ
- ๒.๒ ดำเนินภารกิจบนพื้นฐานความรับผิดชอบ โปร่งใส พร้อมรับการตรวจสอบ รวมถึงรายงานผล
การดำเนินงานและสถานภาพขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ ครบถ้วน ตามความเป็นจริง
- ๒.๓ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีจริยธรรม และมีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน รวมทั้ง
ต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ
- ๒.๔ บริหารจัดการทรัพยากรขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด และพัฒนาองค์กรให้มีความ
เจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืน

๓. ความรับผิดชอบต่อคณะกรรมการ

ดำเนินการตามแนวนโยบายที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการ และคณะอนุกรรมการ เพื่อให้
บรรลุตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และแผนยุทธศาสตร์ของการเคหะแห่งชาติ โดยมีแนวปฏิบัติดังนี้

- ๓.๑ ตอบสนองต่อแนวนโยบายที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรบรรลุตาม
แผนยุทธศาสตร์
- ๓.๒ ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มกำลังและความสามารถ เพื่อให้การดำเนินงาน
ขององค์กรบรรลุตามวัตถุประสงค์ ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีจริยธรรม และมีจิตสำนึกที่ดีใน
การปฏิบัติงาน
- ๓.๓ รายงานผลการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค และสถานภาพของการดำเนินงานตามแนวนโยบาย
อย่างสม่ำเสมอ ครบถ้วน ตามความเป็นจริง

๔. ความรับผิดชอบต่อบุคลากร

บุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า และเป็นกำลังสำคัญที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ
บรรลุได้ตามเป้าหมาย การเคหะแห่งชาติจึงให้ความสำคัญต่อการพัฒนาทักษะความรู้ และความสามารถ
ของพนักงาน รับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ปฏิบัติต่อบุคลากรบนพื้นฐานของหลักสิทธิมนุษยชน
โดยมีแนวปฏิบัติ ดังนี้

- ๔.๑ ปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร และหลักการเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชนขั้น
พื้นฐาน รวมทั้งให้ความเคารพต่อความเป็นมนุษย์อย่างเท่าเทียมกัน
- ๔.๒ บริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องและสนับสนุนยุทธศาสตร์ตามแผนยุทธศาสตร์
ของการเคหะแห่งชาติ และจัดวางระบบและกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยมีความ
ชัดเจน โปร่งใส ยุติธรรม เป็นไปในทิศทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร
- ๔.๓ ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร รวมทั้งสนับสนุนให้บุคลากรมี
ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อพัฒนาต่อยอดเป็นนวัตกรรม

๔.๔ ให้ผลตอบแทนและสวัสดิการที่เป็นธรรมแก่พนักงาน มีกฎระเบียบให้พนักงานถือปฏิบัติอย่างชัดเจน รวมทั้งส่งเสริมให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความปลอดภัยและอาชีวอนามัยที่ดี และดูแลสุขภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของพนักงานอยู่เสมอ

๔.๕ ให้พนักงานถือปฏิบัติตามค่านิยมองค์กร จริยธรรมและจรรยาบรรณ รวมถึงกฎหมายระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องโดยเคร่งครัด

๔.๖ รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากพนักงานทุกระดับอย่างเท่าเทียมกันและเสมอภาค โดยมีช่องทางให้พนักงานสามารถแจ้งเรื่องที่ส่อไปในทางผิดข้อบังคับ ระเบียบ ข้อกำหนด คำสั่ง ประกาศ หรือกฎหมายได้

๔.๗ จัดให้มีช่องทางในการเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญต่าง ๆ ให้แก่พนักงาน เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในการดำเนินการกิจและผลการดำเนินงานต่าง ๆ

๕. ความรับผิดชอบต่อผู้ส่งมอบ/ลูกค้า

ปฏิบัติต่อผู้ส่งมอบอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม เพื่อการแข่งขันอย่างเป็นธรรม มีความโปร่งใสตรวจสอบได้ ร่วมกันต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชัน ดำเนินงานตามกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องตามสัญญา จรรยาบรรณ อย่างเคร่งครัด โดยมีแนวปฏิบัติ ดังนี้

๕.๑ ไม่เรียก ไม่รับ ไม่จ่ายผลประโยชน์ที่ไม่สุจริตต่อผู้ส่งมอบ และปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

๕.๒ ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่าง ๆ ที่ได้ให้ข้อตกลงไว้กับผู้ส่งมอบอย่างเคร่งครัด และไม่ละเมิดสิทธิตามกฎหมาย

๕.๓ ในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อตกลงได้ ต้องรีบแจ้งผู้ส่งมอบให้ทราบล่วงหน้า เพื่อร่วมกันหาแนวทางแก้ไขโดยเร่งด่วน โดยใช้หลักของความสมเหตุสมผล

๕.๔ ช่วยเหลือผู้ส่งมอบในสิ่งที่ถูกต้อง เพื่อบรรลุข้อตกลงที่มีต่อกัน

๖. ความรับผิดชอบต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ปฏิบัติต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่ประสานการทำงานร่วมกันอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม เคารพซึ่งสิทธิและปฏิบัติอย่างเป็นธรรม โดยมีแนวปฏิบัติ ดังนี้

๖.๑ การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบปฏิบัติของส่วนราชการอื่น/เอกชนที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด และให้ความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖.๒ ไม่กระทำการใด ๆ ที่อาจจงใจให้บุคลากรในหน่วยงาน มีการดำเนินการที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม

๖.๓ ศึกษากฎหมาย และดูแลการดำเนินงานทุกด้านให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของกฎหมาย

๖.๔ รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗. ความรับผิดชอบต่อสังคม/ชุมชน/สิ่งแวดล้อม

ดำเนินกิจกรรมโดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม และไม่กระทำการใด ๆ ที่จะมีผลเสียหายต่อสังคม ชุมชน สิ่งแวดล้อม และประโยชน์สาธารณะ มุ่งสนับสนุนกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต และเสริมสร้างประโยชน์ของชุมชนและสังคม โดยมีแนวปฏิบัติ ดังนี้

- ๗.๑ เข้าร่วมและสนับสนุนกิจกรรมที่จะมีส่วนสร้างสรรค์สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม
- ๗.๒ ปลุกฝังจิตสำนึกในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน ให้เกิดขึ้นในหมู่ผู้บริหารและบุคลากร
- ๗.๓ กำหนดเป้าหมายการพัฒนาองค์กรเพื่อบรรลุสู่ความยั่งยืน ภายใต้มาตรฐานที่ได้กำหนดไว้
อย่างเคร่งครัด รวมถึงการสร้างสมดุลทั้งในเชิงเศรษฐกิจและสังคม
- ๗.๔ ให้การสนับสนุนกิจกรรมสาธารณประโยชน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกิจกรรมของสังคมและชุมชน
จะพึงได้รับอย่างยั่งยืน
- ๗.๕ สร้างความสัมพันธ์และกระบวนการการมีส่วนร่วมของชุมชน ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๗.๖ เปิดโอกาสให้ชุมชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มมีส่วนร่วมในกิจกรรม/โครงการต่าง ๆ
รวมทั้งเสนอความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียนที่เป็นผลมาจากการดำเนินงาน
ของหน่วยงาน เพื่อหาแนวทางร่วมกันในการประสานความร่วมมือ และสามารถตอบสนอง
ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง

๘. ความรับผิดชอบต่อสื่อมวลชน

ดำเนินกิจกรรมโดยให้ความสำคัญต่อการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร
แก่สื่อมวลชน เพื่อให้สามารถสื่อสารต่อไปยังสาธารณชนได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วนและรวดเร็ว โดยมีแนวปฏิบัติ ดังนี้

- ๘.๑ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับสื่อมวลชน เช่น จัดให้มีการเยี่ยมชมกิจการ เพื่อให้เห็นกระบวนการ
ผลิตและกระบวนการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน รวมถึงได้รับข้อมูลต่าง ๆ ที่ถูกต้อง
- ๘.๒ ให้การสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรร่วมกับสื่อมวลชน
- ๘.๓ การสื่อสารให้สื่อมวลชนต่าง ๆ มีความเข้าใจที่ดีต่อการดำเนินธุรกิจของหน่วยงาน รวมถึง
นโยบายและโครงการสำคัญต่าง ๆ ที่สามารถสื่อสารได้ถูกต้องและเหมาะสมต่อไปยัง
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ๘.๔ ให้การสนับสนุนข้อมูลข่าวสาร ผลการดำเนินงาน และความก้าวหน้าโครงการสำคัญ ๆ ให้กับ
สื่อมวลชนอย่างสม่ำเสมอ
- ๘.๕ เปิดโอกาสให้สื่อมวลชนเข้าพบผู้บริหาร เยี่ยมชม รวมถึงการทำกิจกรรมเพื่อสังคม ชุมชน
และสิ่งแวดล้อมร่วมกันอยู่เสมอ

การแข่งขันอย่างเป็นธรรม

๑. การเคหะแห่งชาติดำเนินการหรือส่งเสริมให้มีการแข่งขันทางการตลาดที่เป็นธรรม ปฏิบัติงานตาม
ภารกิจที่หน่วยงานกำกับดูแลมอบหมายอย่างเต็มประสิทธิภาพ โดยหน่วยงานกำกับดูแลมอบหมายให้
การเคหะแห่งชาติดำเนินการสร้างที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อย เพื่อพัฒนาด้านที่อยู่อาศัยหรือด้านสังคมให้
สามารถยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น การเคหะแห่งชาติจึงดำเนินการสร้างที่อยู่อาศัยสำหรับผู้
มีรายได้น้อย ให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล

๒. การเคหะแห่งชาติกำหนดระเบียบ ขั้นตอนการดำเนินงาน และหน่วยงานที่รับผิดชอบในการสร้าง
ที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อย รวมถึงการจัดสรรรายได้ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่หน่วยงานกำกับดูแล
มอบหมาย

๓. ไม่ใช้อำนาจผูกขาดในทางมิชอบหรือเลือกปฏิบัติ และให้เป็นธรรมกับทุกฝ่าย

การต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชัน

๑. ห้ามมิให้คณะกรรมการการเคหะแห่งชาติ ผู้บริหาร และพนักงาน เรี่ยกรังหรือดำเนินการ หรือให้ หรือรับสินบนในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบ ด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

๒. กำหนดมาตรการการให้หรือการรับของขวัญ ของที่ระลึก หรือประโยชน์อื่นใดเพื่อให้คณะกรรมการ การเคหะแห่งชาติ ผู้บริหาร และพนักงาน ปฏิบัติตาม และกำหนดหน่วยงานที่รับผิดชอบในการติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติตามมาตรการการให้หรือการรับของขวัญ อย่างสม่ำเสมอ

การเคหะแห่งชาติกำหนดโครงสร้างผู้รับผิดชอบหลักในการปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติ ด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

คณะกรรมการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการ ปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งเป็นผู้จัดทำแนวทางปฏิบัติ ในการดำเนินงานหรือกระบวนการปฏิบัติงาน รวมถึงการดำเนินการอื่น ๆ ให้เป็นไปตามนโยบายการแข่งขัน ทางการตลาดที่เป็นธรรม ดังนี้

๑. จัดให้มีระบบบริหารจัดการ โดยจัดทำกระบวนการปฏิบัติงานที่กำหนดผู้รับผิดชอบ และระบุ อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบให้ชัดเจน

๒. จัดให้มีระบบส่งเสริมการดำเนินงาน เช่น การนำหลักการและแนวทางปฏิบัติที่ดีมาใช้ ในการดำเนินงาน หรือการจัดทำแผนงานที่กำหนดตัวชี้วัด เป้าหมาย และมอบหมายผู้รับผิดชอบ รวมถึงการ จัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ ให้เพียงพอและเหมาะสม

๓. จัดให้มีการสื่อสารเผยแพร่ นโยบายและแนวปฏิบัติด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้กับบุคลากรเพื่อรับทราบและนำไปปฏิบัติ

๔. จัดให้มีการเปิดเผยนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แก่ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ

๕. จัดให้มีระบบติดตาม ประเมินผล และรายงานผลการดำเนินงานนโยบายและแนวปฏิบัติ ด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างสม่ำเสมอ แก่คณะกรรมการการเคหะแห่งชาติ

๖. จัดให้มีการทบทวนนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างน้อย ปีละ ๑ ครั้ง

จึงประกาศมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติ

ประกาศ ณ วันที่ ๒๔ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

พลเอก



(สุเทพ มาลาณียม)

ประธานกรรมการการเคหะแห่งชาติ



(นายอนุศาสน์ อรรณีวิทยา)

ประธานกรรมการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และลูกค้า



(นายทวีพงษ์ วิชัยดิษฐ)

ผู้ว่าการการเคหะแห่งชาติ