



การเคหะแห่งชาติ

ประกาศการเคหะแห่งชาติ

เรื่อง นโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน

การเคหะแห่งชาติ (กคช.) มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาบริหารจัดการข้อร้องเรียนที่ได้รับจากลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานในด้านผลิตภัณฑ์ (โครงการที่อยู่อาศัย) และด้านการให้บริการของผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงผู้รับจ้างที่ให้บริการในนามของการเคหะแห่งชาติให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนำไปสู่การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชนได้อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว สามารถตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินการได้ด้วยความโปร่งใส มีมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณ รวมถึงความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม จึงได้กำหนดนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของการเคหะแห่งชาติ

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของการเคหะแห่งชาติให้เป็นมาตรฐานเดียวกันสามารถตอบสนองและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว 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 เสริมสร้างความภาคภูมิใจ ตลอดจนนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนขององค์กรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดความเป็นรูปธรรม มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ปลอดภัย และส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

๔. คำนิยามหรืออภิธานศัพท์

กคช.	หมายถึง การเคหะแห่งชาติ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หมายถึง ปัจเจกบุคคล หรือ กลุ่มบุคคล องค์กร สถาบัน หรือ ชุมชน ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและลบจากการตัดสินใจ/นโยบาย/โครงการจากการดำเนินงานของการเคหะแห่งชาติ
ข้อร้องเรียน	หมายถึง เรื่องที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร้องเรียนต่อ การเคหะแห่งชาติ เพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือ พบเห็นการกระทำผิดกฎหมายกระทบต่อการใช้ชีวิตอย่างปกติสุขซึ่งการเคหะแห่งชาติ ต้องแก้ไข หรือ บรรเทาปัญหาให้อย่างเร่งด่วน
ผู้ร้องเรียน	หมายถึง ประชาชนทั่วไป หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอกการเคหะแห่งชาติที่ติดต่อมายังการเคหะแห่งชาติ 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 ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ และศูนย์ช่วยเหลือสังคมสายด่วน ๑๓๐๐ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม.) เป็นต้น
- ๕.๑.๗ ช่องทางแพลตฟอร์มทราฟฟี่ฟองดูว์ : Traffy Fondue



๕.๒ การตอบรับและการตอบกลับข้อร้องเรียนเบื้องต้นผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ

ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ
๑. โทรศัพท์ ๐ ๒๓๕๑ ๖๘๘๑ หรือ Call Center ๑๖๑๕	๑ วันทำการ
๒. ไปรษณีย์ ถึง การเคหะแห่งชาติ ๙๐๕ ถนนนวมินทร์ แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ ๑๐๒๔๐	๓ วันทำการ
๓. ออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์การเคหะแห่งชาติ www.nha.co.th , Facebook , E-mail : prnha@nha.co.th	๑ วันทำการ
๔. การติดต่อด้วยตนเอง หรือกลุ่มผู้ร้องเรียน ณ สำนักงานใหญ่ การเคหะแห่งชาติ	๑ วันทำการ
๕. สื่อมวลชน	๑ วันทำการ
๖. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ และศูนย์ช่วยเหลือสังคมสายด่วน ๑๓๐๐ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม.) เป็นต้น	๑ วันทำการ
๗. แพลตฟอร์มทราฟฟี่ฟองดูว์ : Traffy Fondue	๑ วันทำการ

๕.๓ การแก้ไขข้อร้องเรียน แจ้งยุติหรือความคืบหน้าในการดำเนินการเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนสำหรับ
ช่องทางการร้องเรียน

การพิจารณาดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน	ระยะเวลา ดำเนินการ
๑. ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามข้อมูล	๑ วันทำการ
๒. เรื่องร้องเรียนที่การเคหะแห่งชาติแก้ไขได้เอง ด้านต่าง ๆ	๑ - ๑๕ วัน
๒.๑ ด้านสาธารณูปโภค	
- ดำเนินการได้ทันที เช่น ไฟฟ้าดับตามอาคาร ระเบียบทางเดิน	๑ วัน
- เรื่องที่ซับซ้อนและต้องประสานงานช่าง และหน่วยงานภายนอก	๗ - ๑๕ วัน
๒.๒ ด้านจัดระเบียบชุมชน	๗ วัน
๒.๓ ด้านการก่อสร้างอาคารหรือโครงการ	๗ - ๑๕ วัน
๒.๔ ด้านการให้บริการ / การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเคหะแห่งชาติ	๕ วัน
๒.๕ ด้านการบริหารงานของบริษัทจ้างเหมา ผู้รับผิดชอบโครงการ (Outsource)	๗ วัน
๓. เรื่องร้องเรียนที่นอกเหนืออำนาจของการเคหะแห่งชาติ (ชี้แจงและให้คำแนะนำให้ผู้ร้องเรียนทราบ)	๓ วัน

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 ยังไม่ได้รับรายงานให้รายงานผู้อำนวยการฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ขั้นตอนที่ ๘ การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ ๔ แล้วให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

๖.๑.๒ การตอบรับฝ่ายสื่อสารองค์กร ดำเนินการแจ้งผลดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบผ่านช่องทางที่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้แจ้งไว้ ภายใน ๒๔ ชั่วโมง จากนั้นเรื่องร้องเรียนที่ได้รับจะถูกเก็บบันทึกเข้าสู่ระบบการแก้ไขข้อร้องเรียน ก่อนเข้ากระบวนการประเมินและแก้ไขข้อร้องเรียนต่อไป

๖.๑.๓ การประเมินและแก้ไขเบื้องต้น การเคหะแห่งชาติจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียนออกเป็น ๕ ประเภท และได้กำหนดระยะเวลาในการแก้ไข ดังนี้

๖.๑.๓.๑ ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ

กรณีที่ ๑ เรื่องที่สามารถดำเนินการได้ทันที เช่น ไฟฟ้าดับตามอาคาร ระเบียงทางเดิน ฯลฯ ซึ่งหน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ (นับจากวันที่ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่อง)

กรณีที่ ๒ เรื่องที่ซับซ้อนและต้องประสานงานช่าง/หน่วยงานภายนอก เช่น ซ่อมแซมถนนฝาบ่อพักท่อระบายน้ำส่วนกลาง ฯลฯ ต้องใช้เวลาในการดำเนินงาน แต่ต้องให้แล้วเสร็จภายใน ๗ - ๑๕ วันทำการ (นับจากวันที่ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่อง)

๖.๑.๓.๒ ด้านการจัดระเบียบชุมชน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ ต้องดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จ ภายใน ๗ วันทำการ (นับจากวันที่ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่อง)

๖.๑.๓.๓ ด้านการก่อสร้างอาคารหรือโครงการ

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

กรณีที่ ๒ ปัญหาเรื่องการส่งมอบอาคารล่าช้า/งานก่อสร้างไม่แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด หน่วยงานที่รับผิดชอบต้องดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนให้รับทราบถึงปัญหาอุปสรรคความล่าช้าเกิดขึ้นและดำเนินการตอบชี้แจงเบื้องต้นภายใน ๗ วันทำการ (อบรม ตักเตือนผู้ได้บังคับบัญชาเบื้องต้น นับจากวันที่ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่อง)

๖.๑.๓.๔ ด้านการให้บริการ / การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเคหะแห่งชาติ

หน่วยงานรับผิดชอบสามารถสอบข้อเท็จจริง อบรม ตักเตือนผู้ได้บังคับบัญชาได้ และให้แล้วเสร็จภายใน ๕ วันทำการ (นับจากวันที่ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่อง)

๖.๑.๓.๕ ด้านการบริหารงานของบริษัทจ้างเหมา ผู้รับผิดชอบโครงการ (Outsource)

หน่วยงานรับผิดชอบสามารถตรวจสอบข้อเท็จจริง พร้อมชี้แจงเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบได้ และให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ (นับจากวันที่ฝ่ายสื่อสารองค์กรส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่อง)

๖.๑.๔ การให้เหตุผลสนับสนุนการตัดสินใจ การเคหะแห่งชาติได้แบ่งระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียนเป็น ๓ ระดับ ดังนี้

๑. ระดับรุนแรงเล็กน้อย เรื่องร้องเรียนที่เป็นปกติทั่วไป สามารถแก้ไขได้ ไม่มีความสลับซับซ้อนไม่กระทบต่อภาพลักษณ์ของการเคหะแห่งชาติ ซึ่งการเคหะแห่งชาติสามารถแก้ไขให้แล้วเสร็จได้โดยหน่วยงานเจ้าของเรื่อง 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/ติดตาม
ข้อร้องเรียนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนแจ้งและบันทึกสถานะการปิดข้อร้องเรียน
มาให้ฝ่ายสื่อสารองค์กร และจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายเดือนให้ผู้บังคับบัญชา
โดยผู้บังคับบัญชา จะติดตามผลการแก้ไขสำหรับข้อร้องเรียนที่มีนัยสำคัญต่อองค์กร ภายหลังการแก้ไข
ข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ (Redness Follow-up) ฝ่ายสื่อสารองค์กร ในฐานะหน่วยงานรวบรวมข้อมูลเรื่อง
ร้องเรียนตามแบบฟอร์มรายงานผลข้อร้องเรียน และผลการวิเคราะห์หาสาเหตุหลักและแนวทางการแก้ไข
ข้อร้องเรียน เพื่อนำมาทำการสอบทาน (Review) ความเหมาะสมของการวิเคราะห์หาสาเหตุหลักและ
แนวทางการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นรายเดือนเสนอต่อผู้บริหารการเคหะแห่งชาติ

๖.๒ เส้นทางการสอบทาน เกี่ยวกับข้อร้องเรียนทั้งภายในและภายนอกการเคหะแห่งชาติ ส่วนงาน
ที่รับผิดชอบที่ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนแจ้งและบันทึกสถานะการปิดข้อร้องเรียน และจัดทำรายงาน
สรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายเดือนให้ผู้บังคับบัญชา โดยผู้บังคับบัญชา (ผู้อำนวยการฝ่ายสื่อสารองค์กร)
จะติดตามผลการแก้ไขสำหรับข้อร้องเรียนที่มีนัยสำคัญต่อองค์กร ภายหลังการแก้ไขข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ

๖.๓ ระดับของการจัดการข้อร้องเรียน โดยมอบหมายอำนาจหน้าที่กับบุคลากรแต่ละระดับที่เกี่ยวข้อง
กับการจัดการข้อร้องเรียน ระดับความรุนแรงและเร่งด่วนของเรื่องร้องเรียน สามารถจำแนกออกเป็น
๓ ระดับ ได้แก่ ระดับรุนแรงเล็กน้อย ระดับรุนแรงปานกลาง และระดับรุนแรงมาก

๖.๔ กระบวนการในการจัดการข้อร้องเรียนที่มีนัยสำคัญของผู้บริหารระดับสูง ฝ่ายสื่อสารองค์กร
จัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนเชิงสถิติ โดยจำแนกตามประเภทข้อร้องเรียน ได้แก่
ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ, ด้านการจัดระเบียบชุมชน, ด้านการก่อสร้างอาคารหรือโครงการ,
ด้านการให้บริการ / การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเคหะแห่งชาติ, และด้านการบริหารงานของบริษัท
จ้างเหมา ผู้รับผิดชอบโครงการ (Outsource) และระดับความรุนแรงเร่งด่วนของการเคหะแห่งชาติเสนอ
ต่อผู้ว่าการเป็นรายเดือน รายไตรมาส และรายปี

๖.๕ นโยบายความเป็นส่วนตัวของผู้ร้องเรียน

๖.๕.๑ ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนต้องเก็บรักษาข้อมูลที่ได้รับมาเป็นความลับไม่เปิดเผยแก่บุคคลใด
เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามความจำเป็นในการปฏิบัติงานเท่านั้น หรือเป็นการปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนด

๖.๕.๒ กรณีที่ข้อร้องเรียนมีการระบุตัวตน (ชื่อ/ตำแหน่ง) ของผู้ถูกร้องอย่างชัดเจน หากมีการส่ง
ต่อข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนจะต้องบริหารจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าว
ด้วยความระมัดระวังโดยจะต้องคุ้มครองทั้งชื่อผู้ร้องเรียนและชื่อผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากข้อร้องเรียนยังไม่ได้
ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อน เสียหาย
และ เสียชื่อเสียงได้ ดังนั้น จึงต้องคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของทั้งผู้ร้องเรียนและ
ผู้ถูกร้องเรียนเป็นสำคัญ

๖.๕.๓ กรณีที่ผู้ร้องเรียนระบุให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์จะเปิดเผยชื่อ ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียน
จะต้องให้ความสำคัญกับการปกปิดชื่อของผู้ร้องเรียน เนื่องจากผู้ร้องเรียนอาจจะได้รับความเดือดร้อน
เสียหายได้

๖.๕.๔ เรื่องที่พิจารณาแล้วว่า เป็นเรื่องลับให้จัดส่งข้อมูลตอบทางอีเมลของผู้ร้องเรียน
และจัดเก็บข้อมูลในแฟ้มลับ

๖.๖ ภาระหน้าที่ซึ่งเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อร้องเรียน การติดตามระบบจัดการข้อร้องเรียน และการปรับปรุงหรือพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ฝ่ายสื่อสารองค์กรในฐานะหน่วยงานรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มรายงานผลข้อร้องเรียน, จัดทำรายงานสรุปผล การจัดการข้อร้องเรียนเชิงสถิติ โดยจำแนกตามประเภทข้อร้องเรียน ได้แก่ ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ, ด้านการจัดระเบียบชุมชน, ด้านการก่อสร้างอาคารหรือโครงการ, ด้านการให้บริการ / การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเคหะแห่งชาติ และด้านการบริหารงานของบริษัทจ้างเหมา ผู้รับผิดชอบโครงการ (Outsource) และระดับความรุนแรงเร่งด่วน ของการเคหะแห่งชาติ เสนอต่อผู้ว่าการเป็นรายเดือน รายไตรมาส และรายปี

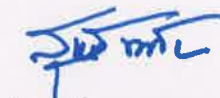
ส่วนการวิเคราะห์และประเมินผลข้อร้องเรียน (Analysis and Evaluation of Complaints) และส่วนงานที่รับผิดชอบเรื่องการจัดการข้อร้องเรียน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งหน่วยงานภายนอก เช่น สำนักงานเคหะนครหลวง สำนักงานเคหะจังหวัด

สำหรับแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน (Preventive actions) โดยวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา (Root Cause Analysis) และการกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาย่างมีประสิทธิภาพที่สามารถลดความไม่พึงพอใจของผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งการปรับปรุงเพื่อพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement) หน่วยงานที่รับผิดชอบนำแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน (Preventive actions) เสนอต่อคณะผู้บริหาร เพื่อขอความเห็นชอบและจัดสรรทรัพยากรในการนำแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันไปใช้ ซึ่งจะนำไปปรับปรุงทั้งองค์กร และนำเข้าสู่ระบบการจัดการความรู้ขององค์กร (Knowledge management system) เพื่อถ่ายทอดแนวทางการปฏิบัติดังกล่าวไปทั่วทั้งองค์กร เพื่อให้มั่นใจว่าการเคหะแห่งชาติ สามารถลดความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสามารถแก้ปัญหาและตอบสนองข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ รวมถึงป้องกันมิให้เกิดเหตุซ้ำ

จึงประกาศมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติ

ประกาศ ณ วันที่ ๒๔ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

พลเอก



(สุพจน์ มลานิยม)

ประธานกรรมการการเคหะแห่งชาติ