

กระบวนการงาน การบริหารข้อร้องเรียน

ฝ่ายสื่อสารองค์กร





ปัญหาการบริหารข้อร้องเรียน

- ▶ 1. ผู้รับเรื่องร้องเรียนขาดความรู้ความเข้าใจในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน
 - การจัดเก็บข้อมูลไม่ครบถ้วนตามต้องการ
 - ขาดการประชาสัมพันธ์วิธีปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน
 - ขาดข้อมูลในการตอบข้อร้องเรียนเบื้องต้น
- ▶ 2. ระเบียบวิธีปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนไม่อัปเดต

นโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติในการจัดการซื้อโรงเรียน

ของการเคหะแห่งชาติ



▶ ผู้จัดทำรูปเล่ม : กองภาพลักษณ์องค์กร
ฝ่ายสื่อสารองค์กร

นโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ของการเคหะแห่งชาติ

นโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ของการเคหะแห่งชาติ



กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีกระบวนการปฏิบัติ 9 ขั้นตอน ดังนี้
ขั้นตอนที่ 1 รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ขั้นตอนที่ 2 วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น 2 กรณี

ข้อมูลอื่นๆ
บุคคลได้แก่

ระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน

การเคหะแห่งชาติได้แบ่งระดับความรุนแรง

1.ระดับรุนแรงเล็กน้อย

เรื่องร้องเรียนที่เป็นปกติทั่วไป สามารถ
ของการเคหะแห่งชาติ ซึ่งการเคหะแห่งชาติสามารถ
ในการดำเนินการภายใน 15 วัน

ตัวอย่าง

- แจ้งเบาะแสต่างๆ
- ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ
- คำชมเชย

2.ระดับรุนแรงปานกลาง

เรื่องร้องเรียนที่สร้างความไม่พอใจให้แก่ผู้
จะทำให้เกิดผลกระทบที่รุนแรงยิ่งขึ้น ระยะเวลาในการ

ตัวอย่าง

- ร้องเรียนการให้บริการ
- แจ้งเบาะแสการกระทำผิด (กรณีเฝ้า
- ขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ

3. ระดับรุนแรงมาก

เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์
โดยการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ต้องอาศัยอ
เพื่อหาแนวทางแก้ไขโดยด่วน ระยะเวลาในการดำเนินก

ตัวอย่าง

- เรื่องร้องเรียนจากการบกพร่องใน
- ทั่วทุกวิจาณของสังคมในวงกว้าง
- การร้องเรียนเรื่องความไม่โปร่งใส

เดือนครั้ง
ภายใน 5

ผ่านระบบ

ที่เกี่ยวข้อง

ให้ดำเนินการ

15

- การจัดการอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งมีประสบการณ์ภาวะเครียด โดยรู้จักหาวิธีผ่อนคลายความเครียด เช่น หุตุคุยระบายความอัดอั้นกับเจ้าหน้าที่ด้วยกัน

การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและผู้คุ้มครองผู้ร

1. ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนต้องเก็บรักษาข้อมูลที่ได้ การเปิดเผยตามความจำเป็นในการปฏิบัติงานเท่านั้น หรือเป็นการ
2. กรณีที่ข้อร้องเรียนมีการระบุตัวตน (ชื่อ/ตำแหน่ง) ข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียน ด้วยความระมัดระวังโดยจะต้องคุ้มครองชื่อผู้ร้องเรียนและชื่อ กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้ง เสียชื่อเสียงได้ ดังนั้น จึงต้องคำนึงถึงความปลอดภัยและความ เป็นสำคัญ

3. กรณีที่ผู้ร้องเรียนระบุให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์
ให้ความสำคัญกับการปกปิดของผู้ร้องเรียน เนื่องจากผู้ร้องเรียน
4. เรื่องที่พิจารณาแล้วว่า เป็นเรื่องลับให้จัดสงัษ
ในแฟ้มลับ

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

ข้อพึงปฏิบัติในการให้บริการ การรับเรื่องร้องเรียน
การให้บริการที่มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ได้สัมผัสโดยตรงกับผู้
ในการให้บริการ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะสื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกถึงค
ดังนี้

น้ำเสียง / มารยาทในการพูดโทรศัพท์

- น้ำเสียงดังเป็นปกติ ชัดเจน เป็นธรรมชาติ
- คำพูดชัดเจน ไพเราะ นุ่มนวล ให้เกียรติ
- อย่าขัดจังหวะเวลาที่คู่สนทนาพูดอยู่
- ในขณะที่อีกฝ่ายกำลังพูด ส่งเสียงตอบรับ
- ไม่พูดพึมพำ เหมือนบ่น โหมม ไม่เคี้ยว
- ถ้าต้องละสายไปชั่วคราว ควรแจ้งให้คู่สนทนา
- ไม่ตอบว่า "ไม่ทราบ" "ไม่รู้" ควรแสดงอ
- สิ่งที่เขาต้องการ

11

ข้อกำหนดที่สำคัญและมาตรฐานในการจัดการเรื่องร้องเรียน

1. ข้อกำหนดมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนแต่ละช่องทาง

ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ
1. ทางโทรศัพท์ 0-2351-7714 หรือ Call Center 1615	ทันทีในวันทำการ
2. ช่องทางไปรษณีย์ ถึง การเคหะแห่งชาติ 905 ถนนพหลโยธิน แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240	1 วันทำการ
3. ช่องทางออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์การเคหะแห่งชาติ www.nha.co.th, Facebook, E-mail : pmha@nha.co.th	1 วันทำการ
4. ช่องทางการติดต่อด้วยตนเอง หรือกลุ่มผู้ร้องเรียน ณ สำนักงานใหญ่ การเคหะแห่งชาติ	1 วันทำการ
5. ช่องทางสื่อมวลชน	1 วันทำการ
6. ช่องทางจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล 1111 และ ศูนย์ช่วยเหลือสังคมสายด่วน 1300 กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เป็นต้น	1 วันทำการ

2. แจ้งยุติหรือความลับหน้าในการดำเนินการเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนสำหรับช่องทางกรร้องเรียน

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

ประเภทเรื่องร้องเรียน และระยะเวลาในการแก้ไข

ประเภทเรื่องร้องเรียนแบ่งเป็น 5 ประเภท ดังนี้

1. ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ

สาธารณูปโภค หมายถึง การประกอบการเพื่อประโยชน์แก่ประชาชนทั่วไปไม่ใช่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง โดยเฉพาะ เช่น การไฟฟ้า การประปา การโทรศัพท์ เป็นต้น ได้แก่ ถนนชำรุด ทางเดินเท้า ไฟฟ้าดับ น้ำประปาไม่ไหล สัญญาณโทรศัพท์ไม่ชัดเจน ฯลฯ

สาธารณูปการ หมายถึง บริการเพื่อสาธารณะซึ่งดำเนินการโดยองค์กรของรัฐหรือเอกชน โดยการควบคุมของรัฐบาล เช่น การให้บริการด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม การอนามัยและด้านความปลอดภัย เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยไม่หวังผลกำไร ได้แก่ ที่ทำการไปรษณีย์ โรงเรียน อนามัย สวนสาธารณะ สนามกีฬา สถานีตำรวจ สถานีดับเพลิง ฯลฯ

การจัดการข้อร้องเรียน (ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

ฝ่ายสื่อสารองค์กรมีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียน การติดตาม ระบบจัดการข้อร้องเรียน การสร้างความมั่นใจ ด้านความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อ้างอิงจากระเบียบการเคหะแห่งชาติ ว่าด้วยการจัดแบ่งส่วนงานและการบริหารงานภายในหน่วยงานระดับฝ่าย ดังนี้

- ▶ รับเรื่องร้องเรียนจากบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกผ่านช่องทางต่าง ๆ และตอบชี้แจงเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น เพื่อให้ผู้บริหารทราบ
- ▶ กรณีร้องเรียน ณ สำนักงานใหญ่ สก.ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดหาสถานที่และผู้เจรจา เพื่อระงับการแก้ไขของข้อร้องเรียน รวบรวม ติดตาม ตรวจสอบข้อเท็จจริง รวมถึงจัดทำรายงานสรุป วิเคราะห์ ประสานเพื่อชี้แจงข้อร้องเรียนต่อสื่อมวลชน

นโยบายในการจัดการข้อร้องเรียน (ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

- ▶ เพื่อให้ได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและเป็นธรรม
- ▶ นำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่ดีอย่างต่อเนื่อง
- ▶ มุ่งมั่นดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม และเท่าเทียมกัน
- ▶ มีการรักษา ปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของข้อร้องเรียน ผู้ร้องเรียน หรือพยานที่เกี่ยวข้อง

นโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติในการจัดการซื้อร้องเรียน กคช.

- ▶ กำหนดขอบเขตการบริหารจัดการซื้อร้องเรียน
- ▶ กำหนดกรอบเวลามาตรฐานในการจัดการซื้อร้องเรียน ติดตามและประเมินผล รวบรวมข้อมูล สรุป และวิเคราะห์ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงพัฒนาการจัดการซื้อร้องเรียนให้ดียิ่งขึ้น

กำหนดขอบเขตการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ
1. ทางโทรศัพท์ 0-2351-7714 หรือ Call Center 1615	ทันทีในวันทำการ
2. ช่องทางไปรษณีย์ ถึง การเคหะแห่งชาติ	1 วันทำการ
3. ช่องทางออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์การเคหะแห่งชาติ www.nha.co.th , Facebook E-mail : prnha@nha.co.t	1 วันทำการ
4. ช่องทางการติดต่อด้วยตนเอง หรือกลุ่มผู้ร้องเรียน ณ สำนักงานใหญ่ การเคหะแห่งชาติ	1 วันทำการ
5. ช่องทางสื่อมวลชน	1 วันทำการ
6. ช่องทางจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล 1111 และ ศูนย์ช่วยเหลือสังคมสายด่วน 1300 กระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์ เป็นต้น	1 วันทำการ

ประเภทเรื่องร้องเรียน

1. ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ เช่น การไฟฟ้า การประปา การโทรศัพท์ การศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม การอนามัย และด้านความปลอดภัย สวนสาธารณะ สนามกีฬา สถานีตำรวจ สถานีดับเพลิง
2. ด้านการจัดระเบียบชุมชน เช่น ระเบียบการอยู่อาศัยได้รับความเดือดร้อนจากเพื่อนบ้าน ความสะอาดชุมชน การนำสัตว์เข้ามาเลี้ยง ตั้งร้านค้าในพื้นที่ส่วนกลาง หรือการใช้พื้นที่ส่วนกลาง
3. ด้านการก่อสร้างอาคารหรือโครงการ งานทางด้านการก่อสร้าง ส่วนใหญ่ปัญหาที่พบ เช่น พื้นกระเบื้องโก่งตัว ผนังห้อง/ฝ้าเพดานร้าวซึม ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จตามกำหนด ฯลฯ

ประเภทเรื่องร้องเรียน

4. ด้านการให้บริการข้อมูล / การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเคหะแห่งชาติ การแสดงออกทางอารมณ์หรือการใช้วาจาของผู้ให้บริการไม่เหมาะสม ชี้แจงข้อมูล ไม่ชัดเจน เจ้าหน้าที่ฝ่ายบัญชีส่งใบแจ้งหนี้ล่าช้า ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากเจ้าหน้าที่ ฯลฯ ระยะเวลาในการแก้ไข หน่วยงานรับผิดชอบสามารถสอบข้อเท็จจริง อบรม ตักเตือนผู้โต้แย้งข้อบัญชาได้และให้แล้วเสร็จ ภายใน 5 วันทำการ (นับจากวันที่ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่อง)

5. ด้านการบริหารงานของบริษัทจ้างเหมา ผู้รับผิดชอบโครงการ (Outsource) ปัญหาที่พบ เช่น เจ้าหน้าที่แม่บ้านไม่ทำความสะอาดอาคาร เจ้าหน้าที่ Outsource แสดงกิริยาไม่เหมาะสม บริษัท Outsource ส่งใบแจ้งหนี้ล่าช้า ฯลฯ ระยะเวลาในการแก้ไข หน่วยงานรับผิดชอบสามารถตรวจสอบข้อเท็จจริง พร้อมชี้แจงเบื้องต้น ให้ผู้ร้องเรียนทราบได้และให้แล้วเสร็จภายใน 7 วันทำการ (นับจากวันที่ สก. ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่อง)

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่

1

รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่

2

วิเคราะห์เรื่อง

ขั้นตอนที่

3

การส่งหนังสือประทับตราแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่

4

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการมีสาระสำคัญ

ขั้นตอนที่

5

หากครบกำหนดรายงานแล้ว หน่วยงานไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนดให้แจ้งเตือนครั้งที่ 1 ผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ถึงหัวหน้าส่วนงาน และส่งหนังสือแจ้งเตือนตามระบบปกติ ให้รายงานภายใน 5 วันทำการ

ขั้นตอนที่

6

หากครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ 1 แล้วยังไม่ได้รับรายงานให้แจ้งเตือนครั้งที่ 2 ผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ถึงหัวหน้าส่วนงาน และส่งหนังสือแจ้งเตือนตามระบบปกติ ให้รายงานภายใน 3 วันทำการ

ขั้นตอนที่

7

หากครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ 2 แล้ว ยังไม่ได้รับรายงาน ให้รายงานผู้อำนวยการฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาส่งการต่อไป

ขั้นตอนที่

8

การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง

ขั้นตอนที่

9

ดำเนินการแจ้งผลดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

วัตถุประสงค์ในการจัดการข้อร้องเรียน (ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

- ▶ 1. เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการรับรู้ปัญหา
- ▶ 2. เพื่อให้ข้อร้องเรียนได้รับการตอบสนองที่เหมาะสม และนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น
- ▶ 3. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ เป็นมาตรฐานเดียวกัน
- ▶ 4. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

ระยะเวลาในการตอบสนองหลังจากที่ถูกคำร้องเรียน

ลำดับที่ 1 สอบถามข้อมูล ข้อคิดเห็น ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อนแต่ติดต่อมาเพื่อขอข้อเสนอแนะให้ ข้อคิด สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล ระยะเวลาการตอบสนองเบื้องต้น ภายใน 1 วันทำการ รับผิดชอบโดย หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ลำดับที่ 2 ขอร้องเรียนที่การเคหะแห่งชาติแก้ไขได้เอง ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน การเคหะแห่งชาติ สามารถแก้ไขได้เอง เช่น การร้องเรียนที่เกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่/การบริหาร จัดการ ต่างๆ ระยะเวลาการตอบสนองเบื้องต้น ภายใน 3 วันทำการ รับผิดชอบโดย หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ลำดับที่ 3 ขอร้องเรียนนอกเหนืออำนาจหน้าที่ของการเคหะแห่งชาติ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ซึ่งการ เคหะแห่งชาติไม่สามารถแก้ไขได้เนื่องจาก อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานภายนอก เช่น ร้องเรียนความ โปรงใสในการบริหารจัดการภายในโครงการ การปฏิบัติผิดวินัยของเจ้าหน้าที่ การซ่อมแซมถนน ประปา ไฟฟ้า ฯลฯ ระยะเวลาการตอบสนองเบื้องต้น ภายใน 3 วันทำการ (ชี้แจงและให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียน ทราบ) รับผิดชอบโดย หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และหน่วยงานภายนอก

ระยะเวลาในการตอบสนองหลังจากที่ถูกคำร้องเรียน


ลำดับที่ 4 ด้านการให้บริการ / การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเคหะแห่งชาติ เจ้าหน้าที่การเคหะแห่งชาติ แสดงกิริยาไม่เหมาะสม ชี้แจงข้อมูลไม่ชัดเจน เจ้าหน้าที่ฝ่ายบัญชีส่งใบแจ้งหนี้ล่าช้า ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากเจ้าหน้าที่ ฯลฯ หน่วยงานรับผิดชอบ สามารถสอบข้อเท็จจริง อบรม ตักเตือนผู้ใต้บังคับบัญชาได้ และให้แล้วเสร็จ ภายใน 5 วันทำการ (นับจากวันที่ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่อง)

ลำดับที่ 5. ด้านการบริหารงานของบริษัทจ้างเหมา ผู้รับผิดชอบโครงการ (Outsource) เช่น เจ้าหน้าที่แม่บ้านไม่ทำความสะอาดอาคาร เจ้าหน้าที่ Outsource แสดงกิริยาไม่เหมาะสม บริษัท Outsource ส่งใบแจ้งหนี้ล่าช้า หน่วยงานรับผิดชอบสามารถตรวจสอบข้อเท็จจริง พร้อมชี้แจงเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบได้ และให้แล้วเสร็จภายใน 7 วันทำการ (นับจากวันที่ สก. ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่อง)

มาตรฐานงาน

- ▶ การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ฝ่าย สก. ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑๕ วันทำการ

32

 **การเคหะแห่งชาติ**
National Housing Authority

แบบบันทึกเรื่องร้องเรียน
(กรณีร้องเรียนด้วยวาจา)

เลขที่.....
เขียนที่.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....
เรียน.....

ผู้ร้องเรียนชื่อ.....นามสกุล.....อายุ.....
บ้านเลขที่.....ซอย.....ถนน.....หมู่ที่.....ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

ได้รับความเดือดร้อนมีความประสงค์ให้การเคหะแห่งชาติ ช่วยเหลือ และดำเนินการแก้ไข ดังนี้.....

.....

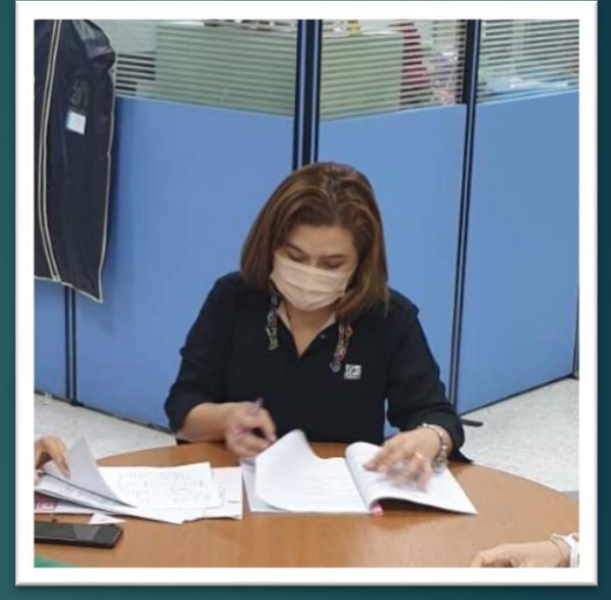
ข้าพเจ้าขอรับรองว่าเป็นความจริงทุกประการ หากปรากฏไม่เป็นความจริง ข้าพเจ้ายอมรับผิดชอบและให้ดำเนินการตามกฎหมาย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการและแจ้งผลการดำเนินการให้ข้าพเจ้าทราบได้ที่บ้านเลขที่.....
ซอย.....ถนน.....หมู่ที่.....ตำบล/แขวง.....
อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....

ลงชื่อ.....
(.....)
ผู้ร้องเรียน

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่องร้องเรียน
(.....)

ประชุมชี้แจงนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน



นโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ของการเคหะแห่งชาติ

นโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ของการเคหะแห่งชาติ



กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีกระบวนการปฏิบัติ 9 ขั้นตอน ดังนี้
ขั้นตอนที่ 1 รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ขั้นตอนที่ 2 วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น 2 กรณี

ข้อมูลอื่นๆ
บุคคลได้แก่

ระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน

การเคหะแห่งชาติได้แบ่งระดับความรุนแรง

1.ระดับรุนแรงเล็กน้อย

เรื่องร้องเรียนที่เป็นปกติทั่วไป สามารถ
ของการเคหะแห่งชาติ ซึ่งการเคหะแห่งชาติสามารถ
ในการดำเนินการภายใน 15 วัน

ตัวอย่าง

- แจ้งเบาะแสต่างๆ
- ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ
- คำชมเชย

2.ระดับรุนแรงปานกลาง

เรื่องร้องเรียนที่สร้างความไม่พอใจให้แก่ผู้
จะทำให้เกิดผลกระทบที่รุนแรงยิ่งขึ้น ระยะเวลาในการ

ตัวอย่าง

- ร้องเรียนการให้บริการ
- แจ้งเบาะแสรกรกระทำผิด (กรณีเฝ้า
- ขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ

3. ระดับรุนแรงมาก

เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์
โดยการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ต้องอาศัย
เพื่อหาแนวทางแก้ไขโดยด่วน ระยะเวลาในการดำเนินการ

ตัวอย่าง

- เรื่องร้องเรียนจากการบกพร่องใน
- ทั่วทุกวิจาณของสังคมในวงกว้าง
- การร้องเรียนเรื่องความไม่โปร่งใส

เดือนครั้ง
ภายใน 5

ผ่านระบบ

ที่เกี่ยวข้อง

ให้ดำเนินการ

15

- การจัดการอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งมีประสบการณ์ภาวะเครียด โดยรู้จักหาวิธีผ่อนคลายความเครียด เช่น หุตุคุยระบายความอัดอั้นกับเจ้าหน้าที่ด้วยกัน

การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและผู้คุ้มครองผู้ร

1. ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนต้องเก็บรักษาข้อมูลที่ได้ การเปิดเผยตามความจำเป็นในการปฏิบัติงานเท่านั้น หรือเป็นการ
2. กรณีที่ข้อร้องเรียนมีการระบุตัวตน (ชื่อ/ตำแหน่ง) ข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนด้วยความระมัดระวังโดยจะต้องคุ้มครองชื่อผู้ร้องเรียนและชื่อ กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้ง เสียชื่อเสียงได้ ดังนั้น จึงต้องคำนึงถึงความปลอดภัยและความ เป็นสำคัญ
3. กรณีที่ผู้ร้องเรียนระบุให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ ให้ความสำคัญกับการปกปิดของผู้ร้องเรียน เนื่องจากผู้ร้องเรียน
4. เรื่องที่พิจารณาแล้วว่า เป็นเรื่องลับให้จัดส่งข้อมูล ในแฟ้มลับ

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

ข้อพึงปฏิบัติในการให้บริการ การรับเรื่องร้องเรียน การให้บริการที่มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ได้สัมผัสโดยตรงกับผู้ ในการให้บริการ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะสื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกถึงค

น้ำเสียง / มารยาทในการพูดโทรศัพท์

- น้ำเสียงดังเป็นปกติ ชัดเจน เป็นธรรมชาติ
- คำพูดชัดเจน ไพเราะ นุ่มนวล ให้เกียรติ
- อย่าขัดจังหวะเวลาที่คู่สนทนาพูดอยู่
- อย่านั่งขัดจังหวะเวลาที่คู่สนทนาพูดอยู่
- ไม่พูดพึมพำ เหมือนบ่น โหมม ไม่ค่อย
- ถ้าต้องละสายไปชั่วคราว ควรแจ้งให้คู่สนทนา
- ไม่ตอบว่า "ไม่ทราบ" "ไม่รู้" ควรแสดงอ
- สิ่งที่เขาต้องการ

11

ข้อกำหนดที่สำคัญและมาตรฐานในการจัดการเรื่องร้องเรียน

1. ข้อกำหนดมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนแต่ละช่องทาง

ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ
1. ทางโทรศัพท์ 0-2351-7714 หรือ Call Center 1615	ทันทีในวันทำการ
2. ช่องทางไปรษณีย์ ถึง การเคหะแห่งชาติ 905 ถนนพหลโยธิน แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240	1 วันทำการ
3. ช่องทางออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์การเคหะแห่งชาติ www.nha.co.th, Facebook, E-mail : pmha@nha.co.th	1 วันทำการ
4. ช่องทางการติดต่อด้วยตนเอง หรือกลุ่มผู้ร้องเรียน ณ สำนักงานใหญ่ การเคหะแห่งชาติ	1 วันทำการ
5. ช่องทางสื่อมวลชน	1 วันทำการ
6. ช่องทางจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล 1111 และ ศูนย์ช่วยเหลือสังคมสายด่วน 1300 กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เป็นต้น	1 วันทำการ

2. แจ้งยุติหรือความลับหน้าในการดำเนินการเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนสำหรับช่องทางกรร้องเรียน

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

ประเภทเรื่องร้องเรียน และระยะเวลาในการแก้ไข

ประเภทเรื่องร้องเรียนแบ่งเป็น 5 ประเภท ดังนี้

1. ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ

สาธารณูปโภค หมายถึง การประกอบการเพื่อประโยชน์แก่ประชาชนทั่วไปไม่ใช่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง โดยเฉพาะ เช่น การไฟฟ้า การประปา การโทรศัพท์ เป็นต้น ได้แก่ ถนนชำรุด ทางเดินเท้า ไฟฟ้าดับ น้ำประปาไม่ไหล สัญญาณโทรศัพท์ไม่ชัดเจน ฯลฯ

สาธารณูปการ หมายถึง บริการเพื่อสาธารณะซึ่งดำเนินการโดยองค์กรของรัฐหรือเอกชน โดยการควบคุมของรัฐบาล เช่น การให้บริการด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม การอนามัยและด้านความปลอดภัย เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยไม่หวังผลกำไร ได้แก่ ที่ทำการไปรษณีย์ โรงเรียน อนามัย สวนสาธารณะ สนามกีฬา สถานีตำรวจ สถานีดับเพลิง ฯลฯ

