



กฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการ (Customer Service Charter และ Service Standard) การเคหะแห่งชาติ

การเคหะแห่งชาติ เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีหน้าที่ในการพัฒนาที่อยู่อาศัยให้กับประชาชน ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืน

๑. คำนิยามสำคัญ

กฎบัตรบริการ (Service Charter) หมายถึง นโยบายที่เป็นลายลักษณ์อักษรซึ่งสื่อสารถึงความมุ่งมั่นของหน่วยงานในการให้บริการ โดยมีการกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขตและมาตรฐานของความมุ่งมั่นในการให้บริการลูกค้าเพื่อใช้ในการสื่อสารให้พนักงานและลูกค้าทราบ

มาตรฐานการให้บริการลูกค้า (Customer Service Standard) หมายถึง ชุดของนโยบายและหลักเกณฑ์ที่กำหนดเพื่อใช้ออกแบบระบบงานและให้พนักงานเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่และวิธีปฏิบัติต่อลูกค้าที่เป็นมาตรฐานขององค์กร ครอบคลุมทุกจุดสัมผัสบริการ (Touch Points) ทางธุรกิจที่อาจมีกับลูกค้า ซึ่งมีองค์ประกอบ ได้แก่ พิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint) พฤติกรรมการให้บริการ (Service Behavior Guidelines) ข้อกำหนดที่เป็นมาตรฐาน (Service Protocol) การรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้น (Service Recovery Plan) และการกำหนดแนวทางการวัดและติดตามผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation) ตามมาตรฐานบริการครอบคลุมทุกจุดสัมผัสบริการ และประเภทการให้บริการที่สำคัญ ซึ่งผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานบริการต้องมีความน่าเชื่อถือ โดยอาศัยกลไกในการตรวจสอบจากผู้ตรวจสอบและประเมินผลทั้งภายในและ/หรือภายนอก

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อแสดงเจตนารมณ์อันแน่วแน่ของการเคหะแห่งชาติ (กคช.) ที่จะให้บริการที่เป็นเลิศเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ/ ผู้มาติดต่อ เมื่อมีการติดต่อขอใช้บริการงานของ กคช.

๒.๒ เพื่อพัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้รับบริการ/ผู้มาติดต่อ การให้บริการที่น่าเชื่อถือและมีคุณภาพด้วยความโปร่งใส ผลลัพธ์และบริการมีมาตรฐาน และสามารถให้คำตอบและดำเนินการอย่างทันที่สำหรับข้อสอบถามและข้อร้องเรียนของลูกค้า

๓. กฎบัตรและมาตรฐานด้านการบริการ (Customer Service Charter และ Service Standard)

ในการกำหนดกฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการ กคช. คำนึงถึงกระบวนการของเส้นทางการเดินทางของลูกค้า (Customer Journey) และจุดสัมผัสบริการ (Touch Points) ของลูกค้า เพื่อให้ กคช. สามารถให้บริการตลอดจนการกำหนดแนวทางการประเมินผลได้ครบถ้วนทุกขั้นตอนสำคัญในการติดต่อรับบริการระหว่างลูกค้ากับ กคช. แสดงดังตาราง “เส้นทางเดินของลูกค้าในแต่ละจุดสัมผัสบริการ” โดยได้กำหนดแนวทางการประเมินผลด้วยการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าในแต่ละจุดสัมผัส

เส้นทางเดินของลูกค้าในแต่ละจุดสัมผัสบริการ

เส้นทางเดินทาง ของลูกค้า (Customer Journey)	จุดสัมผัสบริการ (Customer Touchpoints)		แนวทางการ ประเมินผล
	Physical Touchpoints	Digital Touchpoints	
<ul style="list-style-type: none"> ● การรับรู้ (Awareness) 	<ul style="list-style-type: none"> ● การประชาสัมพันธ์ผ่าน วิทยุ โทรทัศน์ ป้ายประชาสัมพันธ์ สื่อสิ่งพิมพ์ การแถลงข่าว ● การออกบูธเพื่อประชาสัมพันธ์ ● การจัดสัมมนาทั้งที่ กคช. จัดเอง และเข้าร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ 	<ul style="list-style-type: none"> ● Website ของ กคช. หน่วยงานในสังกัด หน่วยงานพันธมิตรและลูกค้า ● สื่อสังคมออนไลน์ของ กคช. ได้แก่ Facebook Line@ Instagram Twitter Youtube ● Banner 	<ul style="list-style-type: none"> ● การสำรวจความพึงพอใจช่องทางการสื่อสารของ กคช. ทุกปี ผ่าน Third Party
<ul style="list-style-type: none"> ● การพิจารณา (Consideration) 	<ul style="list-style-type: none"> ● ลูกค้าสอบถามข้อมูล โดยมีเจ้าหน้าที่ กคช. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการที่อยู่อาศัยและบริการ ● เจ้าหน้าที่ กคช. ให้คำแนะนำในการจัดเตรียมเอกสาร และประมาณการค่าใช้จ่ายเบื้องต้น ● การให้คำปรึกษา แนะนำสินค้า/บริการ ผ่าน Call Center ๑๖๑๕ เคาน์เตอร์บริหารงานขาย และสำนักงานเคหะฯ ทั่วประเทศ 	<ul style="list-style-type: none"> ● การประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทาง Website สื่อสังคมออนไลน์ของ กคช. ● เปิดให้เยี่ยมชมโครงการที่อยู่อาศัย แบบ ๓๖๐ องศา (โฮมมี VR Tour) จาก Facebook : NHA Marketing 	<ul style="list-style-type: none"> ● การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
<ul style="list-style-type: none"> ● การซื้อผลิตภัณฑ์ (Purchase) 	<ul style="list-style-type: none"> ● เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการจัดเตรียมเอกสารเพื่อประกอบการทำสัญญาและการยื่นขอสินเชื่อพร้อมรับเอกสารนิติกรรมสัญญา ● การให้คำปรึกษา แนะนำสินค้า/บริการ ผ่าน เจ้าหน้าที่ กคช. ประจำ เคาน์เตอร์บริหารงานขาย หรือสำนักงานเคหะฯ ทั่วประเทศ และ Call Center ๑๖๑๕ 	<ul style="list-style-type: none"> ● ติดต่อดำเนินการกับเจ้าหน้าที่ผ่าน e-mail หรือ สื่อสังคมออนไลน์ของ กคช. ● ลงทะเบียนแสดงความสนใจโครงการที่อยู่อาศัยของ กคช. โครงการบ้านเคหะสุขประชา ผ่าน Website ของ กคช. ● ระบบจองบ้าน Online ด้วย Smart Device 	<ul style="list-style-type: none"> ● การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
<ul style="list-style-type: none"> ● การให้บริการเชิงรุก (Proactive Service) 	<ul style="list-style-type: none"> ● การทำธุรกรรมผ่านสำนักงานเคหะฯ และสำนักงานใหญ่ ครอบคลุมทุกภูมิภาค พร้อมอำนวยความสะดวก ● เจ้าหน้าที่ กคช./ตัวแทนที่ได้รับมอบหมาย เป็นผู้ประสานงานและเป็นผู้รับงานเพื่อส่งต่อ ● การให้คำตอบและดำเนินการอย่างทันท่วงทีสำหรับข้อซักถาม ● การให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการเพิ่มเติมที่เหมาะสมกับลูกค้าตามสถานการณ์อย่างทันท่วงที ● การให้คำปรึกษา แนะนำสินค้า/บริการ ผ่าน เจ้าหน้าที่ กคช. ประจำ เคาน์เตอร์บริหารงานขาย หรือสำนักงานเคหะฯ ทั่วประเทศ และ Call Center ๑๖๑๕ โดยสามารถส่งข้อมูลผ่าน โทรสาร/ e-mail และ line 	<ul style="list-style-type: none"> ● ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (Geographic Information System : GIS) เป็นระบบฐานข้อมูลที่อยู่อาศัย โครงการภาครัฐของ กคช. แสดงแผนที่ตั้งโครงการ ผังโครงการ ● ระบบจองคิวทำสัญญาเช่าซื้อพร้อมสามารถตรวจสอบสัญญาเช่าซื้อและการจองคิวทำสัญญาได้ ● ลงทะเบียนแสดงความสนใจโครงการบ้านเคหะสุขประชา ● ระบบ NHA Service ให้บริการข้อมูลลูกค้าที่มีสัญญากับ กคช. เช่น ข้อมูลการทำสัญญา ค่างวดที่ต้องชำระ/ค่างชำระ เป็นต้น 	<ul style="list-style-type: none"> ● การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ● การรับฟังข้อร้องเรียน ● Feedback จาก ชุดที่ลงพื้นที่แบบ Proactive

เส้นทางการเดินทาง ของลูกค้า (Customer Journey)	จุดสัมผัสบริการ (Customer Touchpoints)		แนวทางการ ประเมินผล
	Physical Touchpoints	Digital Touchpoints	
การสร้างความภักดี (Loyalty) และยกระดับ ความพึงพอใจ (Satisfaction)	<ul style="list-style-type: none"> ● เจ้าหน้าที่แจ้งข้อมูลข่าวสารที่สำคัญกับลูกค้า ● จัดกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ ● ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ ตรวจเยี่ยมชุมชน ● จัดการสัมมนา อบรม ให้ความรู้กับลูกค้า ● สืบสวนความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความภักดี โดยบริษัทที่ปรึกษาภายนอก ● การให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหา ร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่รับเรื่อง ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ณ สำนักงานเคหะฯ ทั่วประเทศ และ Call Center ๑๖๑๕ ● รับฟังข้อเสนอแนะ/ ข้อร้องเรียน ภายใต้อีเมลช่องทางด้านการรับและดูแล เรื่องร้องเรียน 	<ul style="list-style-type: none"> ● เผยแพร่ e-Book เคหะพลัส+ โดยเปิดให้download ได้ ผ่านทาง https://www.facebook.com/NHAMarketing ● แจ้งข้อมูลข่าวสาร บทความ ที่เป็นประโยชน์ ผ่านช่องทาง Website ของ กคช. และ สื่อสังคมออนไลน์ของ กคช. ได้แก่ Facebook Line@ Instagram Twitter Youtube ● มาตรการช่วยเหลือลูกค้าเข้าซื้อ ปัจจุบันช่วงการระบาดโควิด ๒๐๑๙ ระลอกใหม่ ● รับฟังข้อเสนอแนะ/ ข้อร้องเรียน ภายใต้อีเมลช่องทางด้านการรับและดูแล เรื่องร้องเรียนผ่าน website ของ กคช. 	<ul style="list-style-type: none"> ● การสำรวจความผูกพันต่อองค์กร ทุกปี ● การประเมินผลความพึงพอใจ

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

การดำเนินการให้บริการ	ระยะเวลาดำเนินการ
ไม่น้อยกว่าระยะเวลาการคอย ขณะที่กำลังให้บริการผู้ที่มาถึงก่อน (โดยมีระบบบัตรคิวในส่วนของเคาน์เตอร์ชำระเงิน ณ สำนักงานใหญ่ กคช.)	
๑. ติดต่อสอบถามการจอง / ซื้อ / เช่า ห้องชุด / บ้าน	ทันที
๒. ทำสัญญา จอง / จะซื้อจะขาย / เช่าซื้อ / เช่า / เช่าเพื่อซื้อ ห้องชุด / บ้าน	ไม่เกิน ๓๐ นาที
๓. ยื่นเอกสารเพื่อขอสินเชื่อ ๓.๑ โดยให้ กคช. ตรวจสอบก่อนส่งให้ธนาคารอนุมัติสินเชื่อ ๓.๒ โดยตรงกับ กคช.	ไม่เกิน ๓๐ นาที
๔. ชำระเงินทำสัญญา / ชำระค่างวด	ทันที
๕. ยื่นเอกสารขอเปลี่ยนชื่อผู้ทำสัญญา (ขอโอนสิทธิ)	ไม่เกิน ๑๕ นาที
๖. ยื่นเอกสารขอยกเลิกสัญญา (ปิดสัญญา / คืนอาคาร)	ไม่เกิน ๑๐ นาที

หมายเหตุ : ทั้งนี้ภายใต้เงื่อนไขที่ กคช. กำหนด หากท่านต้องการทราบข้อมูลเพิ่มเติม โปรดติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ท่านใช้บริการ (สำนักงานใหญ่ และ/หรือ สำนักงานเคหะฯ) ในวันและเวลาราชการ หรือติดต่อ Call Center ๑๖๑๕ ทุกวันในเวลาราชการ โดยจะจัดให้มีการให้ข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ การเคหะแห่งชาติ (www.nha.co.th) และ Facebook : การเคหะแห่งชาติ

กรณีเกิดเหตุฉุกเฉินที่ทำให้การปฏิบัติงานปกติของการเคหะแห่งชาติต้องหยุดชะงัก

กคช. มีแผนป้องกัน/แก้ไข/รับมือเหตุฉุกเฉินที่เกิดขึ้นโดยเร็ว เพื่อให้ลูกค้าและผู้ใช้บริการมั่นใจว่ากรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินที่ทำให้การปฏิบัติงานปกติต้องหยุดชะงัก กคช. สามารถกลับมาให้บริการลูกค้าและผู้ใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง และไม่ส่งผลกระทบต่อลูกค้า โดยลูกค้าสามารถติดต่อ กคช. ได้ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น Facebook : NHA Marketing / เว็บไซต์ การเคหะแห่งชาติ (www.nha.co.th) หรือ สำนักงานใหญ่ กคช. และสำนักงานเคหะฯ เป็นต้น ตามแต่สถานการณ์ ซึ่ง กคช. จะรีบแจ้งข้อมูลให้แก่ลูกค้าทราบโดยทันที

การรับข้อมูลป้อนกลับ

กคช. ได้ให้ความสำคัญกับเสียงของลูกค้า ทั้งข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน ซึ่งจะนำไปใช้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของ กคช. ภายใต้นโยบายการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะตามช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. ทางโทรศัพท์ ๐ ๒๖๕๑ ๗๗๑๔ หรือ Call Center ๑๖๑๕
๒. ทางโทรสาร ๐ ๒๓๕๑ ๗๖๓๒
๓. ทางจดหมาย (จำหน่ายซองถึง ผู้ว่าการการเคหะแห่งชาติ)
๔. ทางเว็บไซต์ การเคหะแห่งชาติ (www.nha.co.th) โดยเข้าหน้าหลัก>เกี่ยวกับ กคช.>ติดต่อเรา / รับฟังความคิดเห็น / ร้องเรียน
๕. ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (prnha@nha.co.th)
๖. ผ่านหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ หรือ สายด่วน ๑๓๐๐ พม. เป็นต้น
๗. เสนอแนะ / ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ฝ่ายสื่อสารองค์กร สำนักงานใหญ่ กคช.

ข้อตกลงด้านการรับดูแลเรื่องร้องเรียน

๑. ด้านการยืนยันการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ

ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ
๑. โทรศัพท์ ๐ ๒๖๕๑ ๗๗๑๔ หรือ / Call Center ๑๖๑๕	ทันทีในวันทำการ
๒. โทรสาร ๐ ๒๓๕๑ ๗๖๓๒	๑ วันทำการ
๓. สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook : การเคหะแห่งชาติ)	๑ วันทำการ
๔. เว็บไซต์ การเคหะแห่งชาติ (www.nha.co.th)	๑ วันทำการ
๕. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail address : prnha@nha.co.th)	๑ วันทำการ
๖. ติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ สำนักงานใหญ่ การเคหะแห่งชาติ หรือสำนักงานเคหะฯ	ทันทีในวันทำการ
๗. จดหมายร้องเรียน	๑ วันทำการ

๒. แจ้งยุติหรือความคืบหน้าในการดำเนินการเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนสำหรับช่องทางการร้องเรียน

การพิจารณาดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า	ระยะเวลาดำเนินการ
๑. ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามข้อมูล	๑ วันทำการ
๒. เรื่องร้องเรียนที่การเคหะแห่งชาติแก้ไขได้เอง	๓-๑๕ วันทำการ
๓. เรื่องร้องเรียนที่นอกเหนืออำนาจของการเคหะแห่งชาติ (ชี้แจงและให้คำแนะนำให้ผู้ร้องเรียนทราบ)	๓ วันทำการ
๔. เรื่องร้องเรียน (complain) เพื่อนบ้าน	๓ วันทำการ
๕. เรื่องร้องเรียน Outsource หรือ Supplier	๓ วันทำการ
๖. เรื่องร้องเรียนแบบบัตรสนเท่ห์ / ไม่เปิดเผยชื่อ	๓ วันทำการ

กฎบัตรนี้ มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔

(พันเอก ดร.เจียรนัย วงศ์สอาด)

ประธานกรรมการการเคหะแห่งชาติ

เอกสารประกอบข้อตกลงระดับการให้บริการ (SERVICE LEVEL AGREEMENT : SLA)

เอกสารที่ใช้	จำนวน
<p>๑. ติดต่อสอบถามการจอง/ ซื้อ/ เช่า ห้องชุด/ บ้าน</p> <p>- ไม่ต้องใช้เอกสาร</p>	-
<p>๒. ทำสัญญา จอง / จะซื้อจะขาย / เช่าซื้อ / เช่า / เช่าเพื่อซื้อ ห้องชุด/บ้าน</p> <p>- สำเนาบัตรประชาชน / สำเนาบัตรข้าราชการ หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ</p>	๑ ชุด
- สำเนาทะเบียนบ้าน	๑ ชุด
- สำเนาใบเปลี่ยนชื่อ-นามสกุล (ถ้ามี)	๑ ชุด
- สำเนาทะเบียนสมรส (ถ้ามี)	๑ ชุด
กรณีประกอบอาชีพประจำ	๑ ชุด
- หนังสือรับรองเงินเดือน / สลิปเงินเดือน ฉบับจริง	๑ ชุด
กรณีประกอบอาชีพอิสระ	
- สำเนาบัญชีเงินฝากธนาคาร / รูปถ่ายสถานที่ประกอบกิจการ	๑ ชุด
<p>๓. ยื่นเอกสารเพื่อขอสินเชื่อ</p> <p>โดยให้การเคหะแห่งชาติตรวจสอบก่อนส่งให้ธนาคารอนุมัติสินเชื่อ หรือขอสินเชื่อโดยตรงกับการเคหะแห่งชาติ</p>	
- สำเนาสัญญาจะซื้อจะขาย / สำเนาสัญญาเช่าซื้อ / สำเนาใบเสร็จรับเงินมัดจำ	๑ ชุด
- สำเนาบัตรประชาชน / สำเนาบัตรข้าราชการ หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจของผู้กู้	๒ ชุด
- สำเนาทะเบียนบ้านทุกหน้าถึงหน้าว่าง	๒ ชุด
- สำเนาใบเปลี่ยนชื่อ - นามสกุล (ถ้ามี)	๑ ชุด
- สำเนาโฉนด	๑ ชุด
***เอกสารแสดงรายได้ กรณีประกอบอาชีพประจำ	
- หนังสือรับรองเงินเดือน / หนังสือผ่านสิทธิสวัสดิการ (ออกโดยบริษัทที่ทำงาน) ฉบับจริง	๑ ชุด
- สลิปเงินเดือน ๖ เดือนล่าสุด	๑ ชุด
- หลักฐานการส่งเงินประกันสังคม ย้อนหลัง ๑ ปี (กรณีไม่มีสลิปเงินเดือน)	๑ ชุด
- สำเนาบัญชีเงินฝากธนาคาร หรือ Statement (ธนาคารเซ็นรับรอง) ย้อนหลัง ๖ เดือน	๑ ชุด
***เอกสารแสดงรายได้ กรณีประกอบอาชีพอิสระ	
- หนังสือรับรองรายได้ตนเอง (แบบฟอร์มของ กคช.)	๑ ชุด
- สำเนาบัญชีเงินฝากธนาคาร หรือ Statement (ธนาคารเซ็นรับรอง) ย้อนหลัง ๑ ปี	๑ ชุด
- รูปถ่ายสถานที่ประกอบกิจการ โดยมีผู้กู้ถ่ายกับสถานที่ประกอบกิจการด้วยไม่ซ้ำกัน	๕ รูป
- แผนที่ตั้งสถานประกอบกิจการ / สำเนาสัญญาเช่าที่ประกอบการ ห้างหุ้นส่วน	๑ ชุด
- ใบเสร็จซื้อ-ขายสินค้า ๖ เดือน / บัญชีรายรับรายจ่าย ย้อนหลัง ๑ ปี	๑ ชุด
- สำเนาทะเบียนการค้า / สำเนาทะเบียนพาณิชย์ / สำเนาใบประกอบวิชาชีพ	๑ ชุด
- สำเนาหลักฐานการเสียภาษี (ภ.ง.ด.๕๐ทวิ) / ภาษีโรงเรือน หรืองบการเงินปีล่าสุด	๑ ชุด
- หลักฐานแสดงรายได้ทางการเงินอื่นๆ	๑ ชุด

เอกสารประกอบข้อตกลงระดับการให้บริการ (SERVICE LEVEL AGREEMENT : SLA)

เอกสารที่ใช้	จำนวน
๖. ยื่นเอกสารขอยกเลิกสัญญา (ปิดสัญญา / คินอาคาร)	
- สำเนาบัตรประชาชน	๑ ชุด
- สำเนาหน้าเลขบัญชีธนาคาร	๑ ชุด
- สำเนาใบเปลี่ยนชื่อ-นามสกุล (ถ้ามี)	๑ ชุด
- สำเนาใบเปลี่ยนคำนำหน้านาม (ถ้ามี)	๑ ชุด
- สัญญาคู้ฉบับ (ตัวจริง)	๑ ชุด
- ใบเสร็จรับเงิน (ตัวจริง) ทุกใบ	๑ ชุด
- คำร้องคินอาคาร	๑ ชุด
*กรณี สัญญาคู้ฉบับ และใบเสร็จรับเงินสูญหายให้แจ้งความ	๑ ชุด