



กฎบัตรบริการ (Service Charter) ของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด

บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) เป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกรมธนารักษ์ กระทรวงการคลัง ทำหน้าที่ลงทุน ก่อสร้างอาคารและบริหารโครงการศูนย์ราชการ กรุงเทพมหานคร และบริหารจัดการทรัพย์สินอื่นของรัฐตามนโยบายรัฐบาล

ธพส. มีความมุ่งมั่นในการให้บริการ (Service Commitment) ลูกค้า ซึ่งเป็นผู้ที่มีส่วนได้เสียของ ธพส. ครอบคลุมทั้งบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล ซึ่งใช้ผลิตภัณฑ์และบริการอยู่ในปัจจุบัน รวมถึงผู้ติดต่อสอบถาม ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้ใช้บริการอาคาร ผู้เช่าพื้นที่อาคาร ผู้ที่รับทราบผลิตภัณฑ์และผู้ให้บริการผ่านระบบสารสนเทศต่าง ๆ ของ ธพส. และผู้ที่ได้รับการเสนอหรือแนะนำจาก ธพส. เพื่อให้ซื้อผลิตภัณฑ์และบริการ ให้ได้รับความพึงพอใจ และสอดคล้องกับความต้องการ ความคาดหวัง ครอบคลุมทุกจุดมาตรฐานด้านบริการ (Touch Points) ของ ธพส.

1. วัตถุประสงค์

ธพส. จัดทำกฎบัตรบริการ โดยมีวัตถุประสงค์

- 1) เพื่อเป็นเสมือนนโยบายที่เป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งสื่อสารถึงความมุ่งมั่นของหน่วยงานในการให้บริการ
- 2) เพื่อสื่อสารให้ลูกค้าทราบถึงการแสดงความมุ่งมั่นที่จะให้บริการที่ดี ขอบเขตและความมุ่งมั่นในการให้บริการของ ธพส. คือ การให้ความสนใจ การให้ความใส่ใจ การบริการอย่างตั้งใจ การบริการอย่างเต็มใจ การบริการอย่างจริงใจ การบริการอย่างเข้าใจ การบริการอย่างรู้ใจ การบริการอย่างมีน้ำใจ
- 3) เพื่อสื่อสารให้พนักงานทราบถึงบทบาทหน้าที่ของตนเองต่อข้อปฏิบัติของลูกค้า ขอบเขตและความมุ่งมั่นในการให้บริการของ ธพส. และมาตรฐานการให้บริการ ที่รองรับทิศทางองค์กร
- 4) เพื่อพัฒนาและยกระดับการให้บริการที่มีมาตรฐานที่ชัดเจน และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ดังนี้

วิสัยทัศน์ : องค์กรที่เป็นเลิศในการพัฒนาและบริหารทรัพย์สินของรัฐอย่างยั่งยืน

- พันธกิจ :
1. พัฒนาศูนย์ราชการให้ทันสมัย และบริหารจัดการให้เกิดความสมดุล
 2. พัฒนาและบริหารทรัพย์สินของรัฐ ให้เกิดมูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ด้วยหลักธรรมาภิบาล
 3. พัฒนารัฐกิจใหม่ เพื่อเพิ่มทางเลือกให้กับหน่วยงานภาครัฐ รวมทั้งเป็นการเพิ่มช่องทางการหารายได้ที่หลากหลาย และสร้างประโยชน์แก่รัฐ
 4. พัฒนาองค์กรด้วยนวัตกรรมและการบริหารจัดการสมัยใหม่

2. ขอบเขตและความมุ่งมั่นในการให้บริการของ ธพส. :

2.1 ขอบเขตบริการของ ธพส. อยู่ภายใต้แนวทางการดำเนินธุรกิจ ดังนี้

1. การเช่าที่ดินและก่อสร้าง
2. การบริหารทรัพย์สิน
3. การบริหารงานก่อสร้าง
4. ร่วมทุนกับเอกชน

2.2 ความมุ่งมั่นในการให้บริการ มี 4 ด้าน ดังนี้

2.2.1 ด้านการบริการ

1) มุ่งมั่นส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพ และเป็นไปตามมาตรฐานของบริษัท รวมทั้งถูกต้องเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับของหน่วยงานกำกับดูแล

2) มุ่งมั่นจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการที่ดี โดยการวางแผนที่ดีในเชิงรุก เพื่อความยั่งยืนของการให้บริการ

3) มุ่งมั่นบริการด้วยเครื่องมือที่ทันสมัย สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก พร้อมใช้งาน และเจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญ มีคุณภาพ สามารถให้บริการที่รวดเร็ว

4) มุ่งมั่นสร้างการบริการด้วยความเข้าใจเชิงลึก (Customer Insight) เพื่อความพึงพอใจของลูกค้าสูงสุด

5) มุ่งมั่นยกระดับบริการร่วมกับเครือข่ายพันธมิตรธุรกิจ (Strategic Collaboration) เพื่อพัฒนา/นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ บริการ กระบวนการ รูปแบบธุรกิจ ตอบสนองความต้องการหลากหลายของแต่ละส่วนตลาดและกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

2.2.2 ด้านความเป็นธรรม

1) มุ่งมั่นให้บริการที่เป็นธรรม ด้วยความเท่าเทียมแก่ลูกค้า ไม่เลือกปฏิบัติ

2) มุ่งมั่นจะทำให้ลูกค้ามั่นใจว่าได้รับข้อเสนอแนะ และคำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการที่จำเป็น โดยไม่รบกวนลูกค้า รวมถึงได้รับข้อมูลที่ชัดเจนและเพียงพอ ไม่เกินจริงและไม่บิดเบือนทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการขาย เพื่อให้ตัดสินใจเลือกสินค้าและบริการด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง

3) มุ่งมั่นในการจัดการข้อร้องเรียนและปัญหาการให้บริการ โดยเห็นเป็นโอกาสในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทฯ และจะจัดการปัญหาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการที่ได้รับแจ้งจากลูกค้าอย่างเป็นธรรม เท่าเทียม และมีความเป็นมืออาชีพ

2.2.3 ด้านความปลอดภัย

1) มุ่งมั่นให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัว และการรักษาความลับของข้อมูลลูกค้า และมีหน้าที่รับผิดชอบในการใช้และรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าอย่างถูกต้องตามกฎหมาย รวมทั้งคุ้มครองความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวของข้อมูลส่วนบุคคล

2) มุ่งมั่นให้บริการที่คำนึงถึงความปลอดภัยด้านไซเบอร์ (Cyber Security) และเป็นไปตามมาตรฐานสากล

2.2.4 ด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่ และโปร่งใส

1) มุ่งมั่นให้ผู้บริหาร และพนักงาน มีหน้าที่สร้างความมั่นใจได้ว่าบริษัทฯ จะสร้างและรักษาความไว้วางใจจากลูกค้าในเรื่องการให้บริการอย่างเป็นธรรม

2) มุ่งมั่นให้ผู้บริหาร และพนักงาน มีหน้าที่สร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับผลประโยชน์ ความเสี่ยง และลักษณะของผลิตภัณฑ์และบริการ

3) มุ่งมั่นให้ผู้บริหาร และพนักงาน มีหน้าที่เปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน เป็นปัจจุบัน และส่งเสริมการค้าเสรี การแข่งขันที่เป็นธรรม และต่อต้านการทุจริต

4) มุ่งมั่นให้ผู้บริหาร และพนักงาน มีหน้าที่สื่อสาร และติดต่อลูกค้าผ่านช่องทางที่หลากหลาย และรับฟังข้อเสนอแนะของลูกค้า เพื่อนำมาปรับปรุง พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ

3. จุดมาตรฐานด้านบริการ (Touch Point) :

3.1) Call Center ศูนย์ราชการฯ 02142 2233

3.2) Call Center ธพส. 02 142 2222, 02 142 2203

3.3) เว็บไซต์ ธพส. www.dad.co.th (Web Chat)

3.4) เว็บไซต์ ศูนย์ราชการฯ www.governmentcomplex.com

3.5) Information Counter

3.6) E-Service (QR Code) (รับฟังความคิดเห็น/เสนอแนะ/ร้องเรียน/ติชม/แจ้งซ่อม)

3.7) Facebook: ธพส. และ GOVCOMPLEX App

3.8) Facebook: GOVERNMENT COMPLEX ศูนย์ราชการฯ แจ้งวัฒนะ

3.9) หน่วยงานภาครัฐ (กรมธนารักษ์/ กระทรวงการคลัง/ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ 1111)

3.10) หนังสือราชการ

3.11) ช่องทาง LINE (Line O/A ฝกต. และ Line O/A ศูนย์1)

- 3.12) TikTok: dad_channel
- 3.13) GCC Super Application
- 3.14) E-mail: info@dad.co.th
- 3.15) ระบบแจ้งซ่อม Service D
- 3.16) เว็บไซต์ ศูนย์ราชการพารวย
- 3.17) คณะกรรมการประสานงานเพื่อการบริหารจัดการศูนย์ราชการ

โดยจุดมาตรฐานด้านบริการนั้น เป็นช่องทางการรับฟังลูกค้า และช่องทางรับเรื่องร้องเรียนของ ธพส. ทำให้ทราบถึงข้อมูล ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าที่ได้รับจากช่องทางต่างๆ เพื่อเป็นข้อมูล พัฒนามาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) สนับสนุนให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดี จากการใช้บริการของ ธพส. ทั้งนี้ ความมุ่งมั่นภายใต้กฎบัตรบริการ จะเชื่อมโยงสู่ 4 กระบวนการสำคัญ คือ กระบวนการรับฟังลูกค้า กระบวนการสนับสนุนลูกค้า กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและแก้ไขข้อร้องเรียน และกระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ตลอดเส้นทางการเดินทางของลูกค้า (Customer Journey)

4. การทบทวนกฎบัตรบริการ

ธพส. กำหนดทบทวนกฎบัตรบริการอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้การดำเนินการตามกฎบัตรบริการ ทันท่วงทีต่อการเปลี่ยนแปลงของความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า โดยให้มีผลตั้งแต่นี้ เป็นต้นไป