

ประกาศบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด  
เรื่อง นโยบายมาตรฐานด้านการให้บริการ

วัตถุประสงค์

บริษัทธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์จำกัด (ธพส.) มุ่งเน้นในการส่งเสริมมาตรฐานการให้บริการ ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อลูกค้า โดยคำนึงว่า

“ลูกค้า” หมายความว่า ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียของ ธพส. ทุกกลุ่ม เป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล ซึ่งใช้ผลิตภัณฑ์และบริการอยู่ในปัจจุบัน และให้หมายความรวมถึงผู้ติดต่อสอบถามข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้ใช้บริการอาคารผู้เช่าพื้นที่อาคาร ผู้ที่รับทราบผลิตภัณฑ์และผู้ให้บริการผ่านระบบสารสนเทศต่าง ๆ ของ ธพส. และผู้ที่ได้รับการเสนอหรือแนะนำจาก ธพส. เพื่อให้ซื้อผลิตภัณฑ์และบริการ

“ผลิตภัณฑ์และบริการ” หมายความว่า ผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการทางการทุกประเภท ที่ ธพส. เป็นผู้บอก ผู้แนะนำ หรือผู้ขาย ซึ่งรวมถึงผลิตภัณฑ์และบริการที่อยู่ภายใต้การกำกับของฝ่ายงานต่าง ๆ

“การบริการลูกค้า” หมายความว่า การช่วยเหลือและสนับสนุนลูกค้าให้ค้นพบ ใช้งาน ปรับแต่ง หรือแก้ไขปัญหาของผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้นๆ และยังเป็นขั้นตอนที่เอื้อให้ทีมต่าง ๆ สร้างการบริการลูกค้าที่ดีที่สุด เป้าหมายของการบริการลูกค้า คือช่วยสร้างสัมพันธ์ที่ยาวนานกับลูกค้า

“ การบริการลูกค้าที่ดี” หมายความว่า การทำได้ตามความคาดหวังของลูกค้า โดยลูกค้า คาดหวังการบริการระดับพรีเมียมที่ถูกสร้างขึ้นนับตั้งแต่การขาย หรือการปฏิสัมพันธ์ทางการตลาดครั้งแรก และสืบเนื่องจนถึงช่วงที่ต้องการความช่วยเหลือ ประสบการณ์หลังการซื้อ และการกลับมาซื้ออีกครั้ง ในการสร้างความสำเร็จ ธุรกิจจะต้องผสานบริการเข้ากับเส้นทางการตัดสินใจของลูกค้าในทุกจุดปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ซึ่งคุณภาพของการบริการลูกค้าที่ดี พิจารณาได้จาก 4 ปัจจัยคุณภาพ คือ การแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว Agent ที่มี ความช่วยเหลือและความเข้าใจ การช่วยเหลือและบริการตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน ตลอดจนความสามารถ ในการใช้ช่องทางที่ลูกค้านิยม ทั้งนี้ วัตถุประสงค์หลักของการบริการลูกค้า คือ

- ตอบคำถามจากลูกค้าอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
- จัดการแก้ไขปัญหาด้วยความเห็นอกเห็นใจและความห่วงใย
- บันทึกปัญหาที่แก้ไขไม่ตรงกับทีมภายใน
- ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้า
- เพิ่มความน่าเชื่อถือของแบรนด์

หลักสำคัญในการบริการที่ดี คือ

1. การให้ความสนใจ คือ การต้อนรับอย่างอบอุ่น การให้เกียรติลูกค้า ลูกค้ามีความสำคัญ ฟังลูกค้าพูดและสนับนัยน์ตาด้วย
2. การให้ความใส่ใจ คือ การเอาใจใส่ในการให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่แสดงออกอย่าง เหนือยหน้าย่นหนา และติดตามเรื่องของลูกค้าจนสำเร็จ
3. การบริการอย่างตั้งใจ คือ การมั่นใจในความถูกต้องสมบูรณ์ การจัดบริการให้ตรงเวลา และบริการให้ลูกค้ารู้สึกคุ้มค่า

/ 4. การบริการ ...

4. การบริการอย่างเต็มใจ คือ การสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้าว่าจะเป็นการที่ได้รับประโยชน์สูงสุด และต้องให้ความร่วมมือในการตอบสนองความต้องการ

5. การบริการอย่างจริงใจคือ การแสดงออกถึงบริการที่น่าเชื่อถือ เชื่อใจได้ มีความรับผิดชอบในงานบริการ และให้บริการอย่างซื่อตรงและเป็นธรรม

6. การบริการอย่างเข้าใจ คือ มีความรู้ในการให้บริการอย่างแท้จริง มุ่งถึงบริการที่มีคุณภาพสูง และต้องให้บริการอย่างถูกต้อง

7. การบริการอย่างรู้ใจ คือ ต้องสนองความต้องการของลูกค้าได้ถูกต้องและดำเนินการอย่างรวดเร็ว

8. การบริการอย่างมีน้ำใจ คือ การให้ความช่วยเหลืออย่างเอื้ออาทร ให้ลูกค้าได้รับคำแนะนำอย่างถูกต้องเพื่อประกันไม่ให้เกิดความยุ่งยากเสียหาย และให้ลูกค้าได้รับประโยชน์ทั้งด้านคุณภาพและปริมาณอย่างครบถ้วน

สำหรับ “การประเมินผลการให้บริการ” ต้องการให้รู้ถึงผลของการปฏิบัติงานในการให้บริการ ซึ่งคำตอบที่ได้จะเป็นเครื่องบ่งบอกความพอใจของลูกค้า และผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลใดต้องปรับปรุงแก้ไขเป็นการนำข้อมูล หรือ เสียงลูกค้า มาพัฒนา/นวัตกรรมบริการ ซึ่งแนวทางในการประเมินผลการให้บริการจะเป็นไปในเชิงปริมาณด้วยการเก็บข้อมูลสถิติการให้บริการนำมาวิเคราะห์และเปรียบเทียบกับของคู่แข่ง และเมื่อจะประเมินในเชิงคุณภาพก็จะหาข้อมูลด้วยการสอบถามความพอใจของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า ด้วยแบบสอบถาม หรือ แบบสำรวจความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ และรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์ โดยพิจารณาในประเด็น

1. สิ่งที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า
2. สิ่งที่ทำให้ลูกค้าไม่พอใจ
3. สิ่งที่เป็นบริการของคู่แข่ง
4. สิ่งที่ดีถือว่าเป็นการให้บริการระดับโลก

#### มาตรฐานการให้บริการ

1. ให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัวและการรักษาความลับของข้อมูลลูกค้า และมีหน้าที่รับผิดชอบในการใช้และรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าอย่างถูกต้องตามกฎหมายรวมทั้งคุ้มครองความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลส่วนบุคคล

2. ให้เกียรติลูกค้าและมุ่งมั่นในการจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นธรรม และเท่าเทียมให้แก่ลูกค้า ซึ่งตรงกับความประสงค์ความสามารถทางการ และความเข้าใจของลูกค้า

3. ให้มั่นใจได้ว่าลูกค้าได้รับข้อเสนอแนะ และคำแนะนำ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการที่จำเป็นโดยไม่รบกวนลูกค้า รวมถึงได้รับข้อมูลที่ชัดเจนและเพียงพอ ไม่เกินจริงและไม่บิดเบือนทั้งก่อนระหว่าง และหลังการขาย เพื่อให้ตัดสินใจเลือกสินค้าและบริการด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง

4. ขอร้องเรียนและปัญหาการให้บริการเป็นโอกาสในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการของ ๗๗๗. และจะจัดการปัญหาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการที่ได้รับแจ้งจากลูกค้าอย่างเป็นธรรม เท่าเทียม และมีความเป็นมืออาชีพ

5. ให้ความสำคัญด้านอาชีพของลูกค้าย โดยมุ่งมั่นปฏิบัติ ให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

6. ผู้บริหาร และพนักงาน มีหน้าที่สร้างความมั่นใจได้ว่า ธพส. จะสร้างและรักษาความไว้วางใจจากลูกค้าในเรื่องการให้บริการอย่างเป็นธรรม
7. มุ่งสร้างการบริการที่ดีโดยการวางแผนการบริการในเชิงรุกเพิ่มขึ้น เพื่อให้เกิดความยั่งยืนของการให้บริการ
8. มุ่งสร้างการให้บริการที่มีคุณภาพ ด้วยเครื่องมือที่ทันสมัยและเจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพเท่านั้น
9. มุ่งสร้างการให้บริการที่รวดเร็วด้วยการวางแผนที่ดี มีความพร้อมของเครื่องมือและความชำนาญของเจ้าหน้าที่
10. มุ่งสร้างการให้บริการด้วยความเข้าใจเพื่อความพึงพอใจของลูกค้ามากที่สุด
11. ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบดิจิทัล เป็นเครื่องมือสนับสนุนการจัดเก็บความรู้และการพัฒนา/นวัตกรรมบริการที่ได้เพื่อนำมาพัฒนามาตรฐานบริการอย่างต่อเนื่อง เป็นระบบ
12. มุ่งสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนในองค์กรมุ่งเน้นการให้บริการลูกค้า และการสนับสนุนลูกค้า เป็นไปตามมาตรฐาน โดยผลลัพธ์เป็นไปตามเป้าหมายในทุกพื้นที่ หรือ ทุกช่องทางบริการ

**เป้าหมาย :**

1. เพื่อพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการให้มีมาตรฐาน
2. เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติด้านการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ครอบคลุมและถูกต้องตามมาตรฐานสากล

#### **หน้าที่และความรับผิดชอบ**

**คณะกรรมการ :**

1. พิจารณาทบทวน ประเด็นสำคัญด้านมาตรฐานการให้บริการ
2. สนับสนุนให้การดำเนินธุรกิจของ ธพส. เป็นไปตามนโยบายมาตรฐานด้านการให้บริการ

**ผู้บริหาร :**

1. สนับสนุน เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินการ โดยจัดให้มีกลยุทธ์ เป้าหมาย แผนงาน รวมถึงโครงสร้างผู้รับผิดชอบ เพื่อเป็นผู้แทนผู้บริหารในการดำเนินงานด้านบริการ เช่น คณะกรรมการ คณะทำงาน หน่วยงานรับผิดชอบ เป็นต้น

2. สื่อสาร ถ่ายทอดและเผยแพร่นโยบายอย่างทั่วถึง เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียในการนำไปปฏิบัติและปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

3. ส่งเสริมสนับสนุนความรู้ ปฏิบัติดีปฏิบัติชอบและสร้างวัฒนธรรมด้านการให้บริการที่ดี รวมถึงปฏิบัติตนเป็นให้แบบอย่างแก่พนักงาน

4. ติดตามและทบทวนผลการดำเนินงาน รวมถึงพิจารณาการรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานด้านการให้บริการ

**พนักงาน ผู้ให้บริการภายนอก :**

1. ศึกษา ทำความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบาย และเป้าหมาย มาตรฐานด้านการให้บริการ
2. รับผิดชอบต่อปฏิบัติตามนโยบายมาตรฐานด้านการให้บริการ ผลักดันการปฏิบัติตามนโยบาย ภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย กฎเกณฑ์ ข้อบังคับ ระเบียบ และแนวปฏิบัติที่บังคับใช้ในการปฏิบัติงาน

หน่วยงานรับผิดชอบ : ฝ่ายการตลาด

1. สื่อสาร ให้คำปรึกษา แนะนำ จัดทำเอกสารสนับสนุน คู่มือ แนวปฏิบัติ มาตรการ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามนโยบายมาตรฐานด้านการให้บริการ
2. ติดตามความก้าวหน้าในการดำเนินงานเทียบกับเป้าหมาย สอบทานความถูกต้อง ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล พิจารณาวางแผนปรับปรุงการดำเนินงาน และจัดทำรายงานผลการดำเนินงาน มาตรฐานด้านการให้บริการต่อผู้บริหาร คณะอนุกรรมการ และคณะกรรมการ ธพส. เป็นประจำทุกปี
3. พัฒนาระบบบริหารจัดการ และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน

การทบทวนนโยบาย : จัดให้มีการทบทวนนโยบายฉบับนี้อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

นโยบายฉบับนี้ ได้รับความเห็นชอบโดยมติคณะกรรมการ ธพส. ครั้งที่ 8/2565 เมื่อวันที่ 24 สิงหาคม 2565 โดยให้มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 12 กันยายน พ.ศ. 2565



(นายประภาศ คงเอียด)

ประธานกรรมการ

บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด