

**ทบทวนกระบวนการปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะ
ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย (ธสน.)
ปี 2559**

การจัดการข้อร้องเรียน

มีวัตถุประสงค์เพื่อลดหรือยุติความไม่พึงพอใจของลูกค้าและผู้ให้บริการของธนาคารรวมทั้งผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ ปรับปรุงการให้บริการของธนาคารมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้น รวมทั้งแก้ไขภาพลักษณ์ในทางลบของธนาคาร โดยเป็นไปตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลกิจการที่ดี

ขอบเขตการดำเนินงาน

กระบวนการตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียน การดำเนินการ และ/หรือประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อยุติข้อร้องเรียน/ ความไม่พึงพอใจของผู้ร้อง การกำหนดแนวทางพัฒนา/ ปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานเพื่อไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนซ้ำ การแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ การสรุปผลและจัดทำรายงานให้ผู้บริหารและคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง และการนำส่งข้อมูลให้ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องนำไปใช้ปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงาน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ฝ่ายกลยุทธ์การตลาด หรือฝ่ายงานอื่นที่ได้รับมอบหมายกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง ซึ่งเป็นไปตามข้อบังคับธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ว่าด้วยการแบ่งหน่วยงานที่บังคับใช้ในขณะนั้น

นิยามของข้อร้องเรียน

หมายถึง เรื่องที่ผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียร้องเรียนเนื่องจากมีความไม่พึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการหรือการดำเนินการใดๆ ของ ธสน. ทั้งในขั้นตอนและคุณภาพการปฏิบัติงาน รวมถึงการดำเนินการที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ด้านจริยธรรมของพนักงาน และการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ ธสน. โดยมีการแจ้งข้อมูล/ ร้องเรียน มาตามช่องทางต่างๆ และตามขอบเขตการรับเรื่องร้องเรียนตามที่ ธสน. กำหนด

ทั้งนี้ ให้รวมถึงกรณีที่ลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ แจ้งข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานหรือการให้บริการของ ธสน. ซึ่ง ธสน. สามารถนำเข้าสู่กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อให้ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาข้อดี-ข้อเสีย และนำมาปรับปรุงการดำเนินงานหรือการให้บริการได้ อย่างไรก็ตาม สำหรับกรณีคำชมเชยซึ่งไม่ต้องดำเนินการตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเก็บรวบรวมคำชมเชยเป็นฐานข้อมูลไว้ และนำเสนอให้ผู้บริหาร/ ผู้เกี่ยวข้องรับทราบตามขั้นตอนการรายงานข้อมูลต่อไป

การพิจารณาข้อร้องเรียน

1. ผู้ร้องต้องระบุชื่อ-นามสกุล ข้อมูลการติดต่อกลับ รวมทั้งข้อเท็จจริงของปัญหาที่ร้องเรียน และเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน (ถ้ามี)
2. กรณีผู้ร้องไม่ได้ให้ข้อมูลตามที่ระบุในข้อ 1. ให้พิจารณารับเป็นเรื่องร้องเรียนเฉพาะเมื่อข้อมูลร้องเรียนที่ได้รับเพียงพอให้สามารถพิจารณาได้ว่ามีความเสียหายเกิดขึ้นทั้งต่อธนาคาร และ/ หรือต่อผู้มีส่วนได้

ส่วนเสียอื่นๆ และธนาคารสามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ ในกรณีที่ข้อมูลที่ได้รับไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือธนาคารไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ ให้ยุติเรื่องและเก็บเรื่องดังกล่าวเป็นฐานข้อมูล

3. กรณีผู้ร้องแจ้งความประสงค์ขอไม่เปิดเผยข้อมูลการติดต่อที่ไว้ให้ไว้ หน่วยงานที่จัดการเรื่องร้องเรียนไม่ต้องระบุชื่อหรือช่องทางการติดต่อของผู้ร้องให้ผู้อื่นรับทราบ ยกเว้นกรณีมีความจำเป็นต้องเปิดเผยข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการแก้ไข/ ยุติข้อร้องเรียน ให้พิจารณาเปิดเผยเฉพาะต่อผู้ที่มีความจำเป็นต้องรับทราบ โดยผู้ที่ได้รับข้อมูลจะต้องไม่นำไปเผยแพร่ต่อ เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคาร

ช่องทางการร้องเรียน

1. โทรศัพท์ หมายเลข 02-271-3700, 02-617-2111 ต่อ 1155
2. จดหมาย จ่าหน้าซองถึง
กรรมการผู้จัดการธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย
เลขที่ 1193 อาคารเอ็กซิม
ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
3. เว็บไซต์ ธสน. : www.exim.go.th > หน้าหลัก > ติดต่อ ธสน. > ข้อเสนอแนะ/ ร้องเรียน
หรือ หน้าหลัก > Banner ข้อเสนอแนะ/ ร้องเรียน
4. อีเมล : customercare@exim.go.th
5. ผ่านหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล 1111 ธนาคารแห่งประเทศไทย
6. ร้องเรียนด้วยตนเอง (Walk in)

ประเภทและระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียน

ประเภทข้อร้องเรียน	กำหนดการยุติเรื่อง ภายใน (วันทำการ) นับจากวันที่ได้รับเรื่อง	กรณีไม่สามารถยุติการดำเนินการภายใน กำหนดเวลา ให้ขยายระยะเวลาดำเนินการ โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งความคืบหน้า ให้ผู้ร้อง/ หน่วยงานผู้จัดการเรื่องร้องเรียน ทราบภายใน (วันทำการ)
1. เรื่องทั่วไป	15	-
2. เรื่องเร่งด่วน	5	ทุก 5 วัน
3. เรื่องซับซ้อน	15	ทุก 30 วัน
4. เรื่องเสนอแนะความเห็น	15	-
5. เรื่องชมเชย	แจ้งการรับทราบต่อผู้ให้ข้อมูล และนำเสนอกรรมการผู้จัดการ	-

คำจำกัดความประเภทข้อร้องเรียน

1. **เรื่องทั่วไป** หมายถึง ข้อร้องเรียนในเรื่องต่างๆ ที่ไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ซึ่งอาจเกิดจากการได้รับการบริการที่ไม่เหมาะสม หรือได้รับการปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามคาดหวัง โดยไม่เป็นเรื่องที่มีความเสียหายร้ายแรงหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของธนาคารอย่างมีนัยสำคัญ
2. **เรื่องเร่งด่วน** หมายถึง ข้อร้องเรียนในเรื่องต่างๆ ที่ส่งผลกระทบให้ผู้ร้องหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ เกิดความเสียหาย ไม่ว่าจะเป็นด้านชื่อเสียงหรือทรัพย์สิน ซึ่งหากไม่ได้รับการแก้ไขโดยเร่งด่วนจะทำให้เกิดผลเสียหายมากขึ้น หรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของธนาคาร
3. **เรื่องซับซ้อน** หมายถึง ข้อร้องเรียนในเรื่องต่างๆ ที่อาจส่งผลกระทบให้เกิดความเสียหายต่อผู้ร้องหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ซึ่งจำเป็นต้องได้รับการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมต่อผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ซึ่งรวมถึงกรณีพนักงานถูกกล่าวหาว่าผิดเพี้ยนการทุจริต เอื้อประโยชน์ หรือบกพร่องในหน้าที่ และกรณีอื่นๆ ซึ่งอาจมีการแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาข้อเท็จจริง
4. **เรื่องเสนอแนะความเห็น** หมายถึง ข้อเสนอแนะที่ผู้แจ้งข้อมูลต้องการให้ธนาคารรับทราบเพื่อนำไปแจ้งให้ผู้บริหารหรือฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ และ/หรือ ปรับปรุงการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ผู้แจ้งข้อมูลอาจต้องการให้ธนาคารแจ้งผลความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้แจ้งข้อมูลรับทราบเพิ่มเติมหรือไม่ก็ได้
5. **เรื่องชมเชย** หมายถึง คำชมเชยซึ่งผู้แจ้งข้อมูลต้องการชื่นชมพนักงานหรือการให้บริการของธนาคาร

ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

รายละเอียดตามเอกสารแนบ 1

การติดต่อผู้ร้องเพื่อแจ้งความคืบหน้า/ ผลยุติ

ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ติดต่อแจ้งความคืบหน้า/ ผลยุติให้ผู้ร้องทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด พร้อมบันทึกข้อมูลการติดต่อไว้ในสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนนำเสนอให้หน่วยงานที่รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน ทั้งนี้ กรณีมีการแจ้งความคืบหน้า/ ผลยุติให้ผู้ร้องเป็นลายลักษณ์อักษร ให้แนบสำเนาเอกสารดังกล่าวเป็นข้อมูลอ้างอิงไว้ในสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนด้วย

ทั้งนี้ หน่วยงานผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนจะเป็นผู้พิจารณาสอบถามความพึงพอใจการแก้ไข/ ยุติข้อร้องเรียนจากผู้ร้องอีกครั้งตามความเหมาะสม

การรายงานข้อมูล

หน่วยงานที่รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนรวบรวมข้อมูลสรุปรายละเอียดข้อร้องเรียน การจัดการข้อร้องเรียน ความคืบหน้า/ผลยุติ รวมถึงแนวทางการพัฒนา/ ปรับปรุงบริการที่เกี่ยวข้องและความพึงพอใจของผู้ร้องในการแก้ไข/ ยุติข้อร้องเรียน จัดทำเป็นรายงานนำเสนอให้ผู้บริหารทราบ ตามกำหนดดังนี้

- รายงานรายเดือน : นำเสนอกรรมการผู้จัดการ
- รายงานรายไตรมาส : นำเสนอคณะกรรมการตรวจสอบ ผ่านคณะกรรมการจัดการ
- รายงานรายปี : นำเสนอคณะกรรมการตรวจสอบ ผ่านคณะกรรมการจัดการ

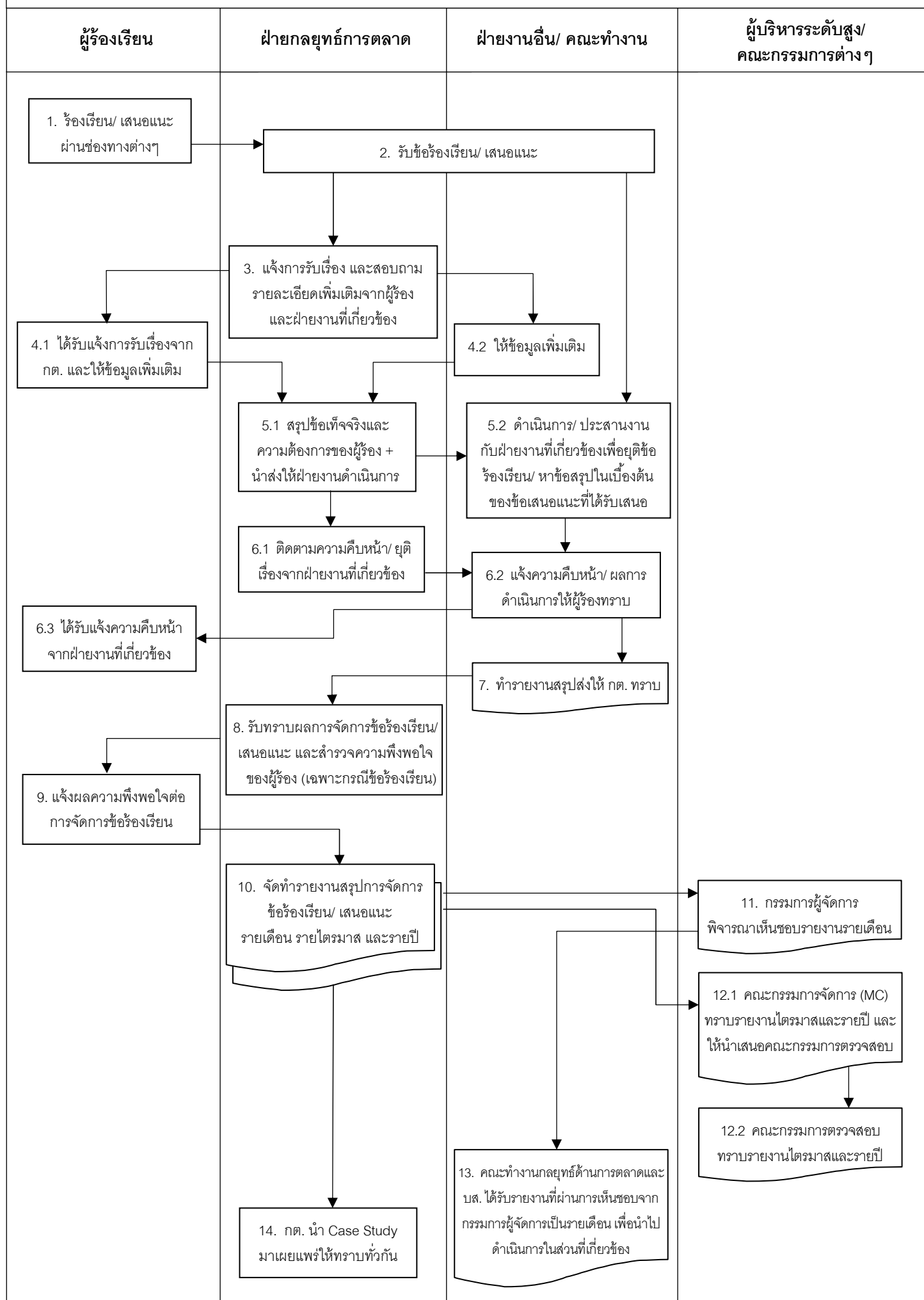
การติดตามผลการพัฒนา/ ปรับปรุงบริการ

หน่วยงานที่รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนจะต้องติดตามแนวทางการพัฒนา/ ปรับปรุงบริการที่ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนได้แจ้งไว้ว่ามีแผนดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยให้ระบุความคืบหน้าไว้ในรายงานข้อมูลร้องเรียนที่กำหนดข้างต้นด้วย

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

1. ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน (เอกสารแนบ 1)
2. แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน (เอกสารแนบ 2)
3. รายงานข้อร้องเรียน รายเดือน รายไตรมาส และรายปี (เอกสารแนบ 3)

ขั้นตอน (Workflow) การจัดการข้อร้องเรียน



แบบรับข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน

ส่วนที่ 1	รับเรื่อง : ฝ่ายกลยุทธ์การตลาด	เลขที่ _____ (สำหรับ กต.)
-----------	--------------------------------	------------------------------

วันที่ : ☐ วันที่ลูกค้าร้องเรียน ☐ วันที่รับเรื่อง

ผู้รับเรื่อง : ☐ ฝ่ายกลยุทธ์การตลาด ☐ ฝ่าย/ สำนัก/ สาขา

ช่องทาง : ☐ โทรศัพท์ ☐ จดหมาย ☐ ร้องเรียนด้วยตนเอง ☐ [www.exim.go.th/ customercare@exim.go.th](http://www.exim.go.th/customercare@exim.go.th)

☐ หน่วยงานอื่น

รูปแบบ : ☐ ข้อร้องเรียน ประเภท : ☐ เรื่องทั่วไป ☐ เรื่องเร่งด่วน ☐ เรื่องซับซ้อน

☐ ข้อเสนอแนะ ☐ คำชมเชย

เรื่อง _____

ชื่อลูกค้า : บริษัท

ผู้ติดต่อ/ หมายเลขโทรศัพท์ : E-mail :

ผู้ดูแล : ฝ่าย/สำนัก/สาขา ผู้ถูกเสนอแนะ/ร้องเรียน : ฝ่าย/สำนัก/สาขา

รายละเอียด :

ข้อมูลจากการสอบถามเพิ่มเติม :

เรียน ผศ. ผบ. องค์การสายงานที่เกี่ยวข้อง

เพื่อ โปรดพิจารณาดำเนินการ

จาก ฅบ.กต.

()

ลงวันที่ (/ /)

ส่วนที่ 2	ชี้แจงข้อเท็จจริง/ เสนอการแก้ปัญหา : ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง
-----------	---

ชี้แจงข้อเท็จจริง :

การแก้ไขปัญหาระยะสั้น และระยะยาว :

..... (/ /)
 ()
 (ผช.ผบ.องค์กร ขึ้นไป)

แบบรับข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน

ส่วนที่ 3	ข้อมูล/ ความเห็นเพิ่มเติม : ฝ่ายกลยุทธ์การตลาด
ข้อมูล/ ความเห็นเพิ่มเติม :(/ /) (ผบ.กต.)	

สรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำ.....

เลขที่	ผู้เสนอแนะ / ร้องเรียน	ประเภทข้อร้องเรียน	ช่องทางร้องเรียน	เรื่อง	ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง	วันที่รับข้อร้องเรียน - วันที่ยุติเรื่อง	ระยะเวลาการจัดการข้อร้องเรียน (วันทำการ) *	สถานะล่าสุดของข้อร้องเรียน (ณ วันที่.....)	การจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	แนวทางปรับปรุง/ ป้องกันมิให้เกิดข้อร้องเรียนซ้ำ
001/59										
002/59										

หมายเหตุ

* ระยะเวลาการจัดการข้อร้องเรียน

ประเภท	กำหนดการยุติเรื่อง	กรณีไม่สามารถยุติภายในกำหนดเวลา ให้ขยายระยะเวลาโดยแจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องทราบภายใน (วันทำการ)
เรื่องทั่วไป	15	-
เรื่องด่วน	5	ทุก 5 วัน
เรื่องซับซ้อน	15	ทุก 30 วัน
เรื่องเสนอแนะความเห็น	15	-
เรื่องชมเชย	-	-