

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย (ธสน.)

การจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ

หมายถึง การที่ ธสน. รับฟังเสียงร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ร้องเรียน ซึ่งเป็นบุคคลภายนอก ทั้งที่เป็นและไม่ใช่ผู้ใช้บริการ ธสน. รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ จะวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับเข้าสู่กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ เพื่อแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียน โดยใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะที่มีความสมบูรณ์ ถูกต้อง ในการหาหรือหาแนวทางแก้ไขประเด็นปัญหา ร่วมกับผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้รับผิดชอบในกระบวนการดำเนินงานที่ถูกร้องเรียน ภายใต้หลักความโปร่งใส ยุติธรรม และเป็นกลาง ในระยะเวลาที่เหมาะสมตามระดับความสำคัญของข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ

ข้อกำหนดที่สำคัญและมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ

ธสน. จะดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ โดยมี 3 ขั้นตอนสำคัญ ดังนี้

1. **การรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ และการอำนวยความสะดวก**ให้แก่ผู้ร้องเรียนและเสนอแนะ (Facilitate): เมื่อผู้รับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ ได้รับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ร้องเรียนและเสนอแนะ ผู้รับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจะดำเนินการบันทึกเหตุการณ์ ข้อมูลที่จำเป็นต่อการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะลงในแบบฟอร์มการรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ และระบบ Customer Relationship Management (CRM) ได้แก่ ข้อมูลผู้ร้องเรียนและเสนอแนะ (ชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้) ข้อมูลประกอบเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ เป็นต้น โดยจะจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน รวมถึงพยานผู้เกี่ยวข้องเป็นความลับ และจะรายงานต่อฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะเท่านั้น ทั้งนี้ ตรวจสอบข้อมูล ยืนยันและส่งต่องานผ่านระบบ CRM จะดำเนินการแจ้งขั้นตอนสำคัญ 3 ขั้นตอน (การรับ-การตอบกลับ-การแก้ไข) และระยะเวลาการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ร้องเรียนและเสนอแนะสามารถติดตามความคืบหน้าของการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ
2. **การตอบกลับ**ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ (Respond): ผู้รับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจะดำเนินการแจ้งไปยังฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ โดยส่งมอบข้อมูลที่จำเป็นต่อการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะให้ทราบ โดยฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจะเป็นผู้ดำเนินการตามกระบวนการต่อไป พร้อมทั้งประสานงานกับผู้ร้องเรียนและเสนอแนะ รวมทั้งแจ้งรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ การตอบกลับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ จะเป็นไปเพื่อการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียนและ

เสนอแนะ โดยจะต้องอยู่ภายใต้หลักการพิจารณาของ ธสน. ภายในระยะเวลาที่รวดเร็ว ตรงต่อเวลา และเหมาะสมกับระดับความสำคัญ หรือความเสียหายของข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ

3. **การแก้ไข**ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ (Manage): เมื่อฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ ได้รับข้อมูลที่จำเป็นต่อการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะแล้วนั้น ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจะดำเนินการตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ โดยจะหารือร่วมกับผู้ถูกร้องเรียนและเสนอแนะเพื่อผู้ถูกร้องเรียนและเสนอแนะจะดำเนินการชี้แจงรายละเอียดข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ รวมถึงหาแนวทางการแก้ไขข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะแก่ผู้ร้องเรียนและเสนอแนะต่อไป

ประเภทข้อร้องเรียนและเสนอแนะ

ธสน. จัดประเภทข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะตามลักษณะของเรื่อง ดังนี้

1. ข้อร้องเรียน หมายถึง คำร้องต่อความเสียหาย หรือสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ที่เกิดขึ้นกับผู้บริโภค ผลิตภัณฑ์ บริการ หรือปัญหาใด ๆ อันเกิดจากการดำเนินงานต่าง ๆ ของ ธสน. ซึ่งยังไม่ได้รับการแก้ไขหรือผู้ร้องเรียนต้องการคำชี้แจงจากธนาคาร จำแนกเป็น 3 เรื่อง ดังนี้
 - 1.1. เรื่องทั่วไป หมายถึง เรื่องที่เกี่ยวกับ ความขัดข้อง ความไม่พึงพอใจ ความไม่สะดวกของผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อันเป็นผลจากการกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ ที่ไม่เหมาะสม ไม่เป็นไปตามมาตรฐานการบริการ หรือความต้องการอันนอกเหนือจากหลักปฏิบัติทั่วไปของ ธสน. รวมถึงเรื่องเกี่ยวกับความเสียหาย ความเดือดร้อน การไม่ได้รับความเป็นธรรม โดยไม่เป็นเรื่องที่มีความเสียหายร้ายแรงหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของธนาคารอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งโดยทั่วไปจะมีฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนเพียง 1 ฝ่ายงาน เช่น การไม่ได้รับการติดต่อ ประสานงานจากพนักงานผู้ให้บริการภายในระยะเวลาที่เหมาะสม จนต้องมีการติดต่อกลับมาสอบถาม หรือติดตามด้วยตนเอง, การพิจารณาวงเงินสินเชื่อ/รับประกัน หรือการพิจารณาจ่ายค่าสินไหมมีความล่าช้า, การขอให้พิจารณาปรับลดค่าธรรมเนียม อัตราดอกเบี้ย หรืออัตราเบี้ยประกัน หรือขอปรับเงื่อนไขต่างๆ
 - 1.2. เรื่องซับซ้อน หมายถึง เรื่องที่เกี่ยวกับ ความเสียหาย ความเดือดร้อน การไม่ได้รับความเป็นธรรม อันเป็นผลจากการกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ หรือความต้องการอันนอกเหนือจากหลักปฏิบัติทั่วไปของ ธสน. ซึ่งจำเป็นต้องมีการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม และโดยทั่วไปมักเกี่ยวข้องกับฝ่ายงานมากกว่า 1 ฝ่ายงาน หรือเกี่ยวข้องกับหน่วยงานภายนอกอื่นๆ จึงมีความยุ่งยาก ซับซ้อนในการดำเนินการเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมต่อผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย และในบางกรณี อาจมีการแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาข้อเท็จจริง เช่น การร้องเรียนการให้บริการของ ธสน. โดยลูกค้าในเครือข่ายกลุ่มบริษัทขนาดใหญ่ที่เป็นลูกค้าของ ธสน. ซึ่งอยู่ภายใต้การดูแลของฝ่ายงานด้านการตลาดหลายฝ่ายงาน

- 1.3. เรื่องเร่งด่วน หมายถึง เรื่องที่เกี่ยวกับ ความเสียหาย ความเดือดร้อนต่อผู้ร้องเรียนไม่ว่าจะอยู่ในรูปตัวเงิน หรือไม่เป็นตัวเงิน ซึ่งหากไม่ได้รับการแก้ไขโดยเร่งด่วนจะทำให้เกิดความเสียหายมากขึ้น หรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของ ธสน. เช่น การถูกยกเลิกวงเงินที่มีผลอนุมัติแล้วเนื่องจากการตรวจสอบข้อมูลเครดิตเพิ่มเติมภายหลังการอนุมัติไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์การอนุมัติ, การปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามกำหนดระยะเวลา ส่งผลให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้
2. เรื่องขอความอนุเคราะห์ หมายถึง คำร้องเพื่อขอให้ ธสน. พิจารณาแนวทางการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาให้กับผู้ร้อง เพิ่มเติมจากการดำเนินงานปกติของ ธสน. โดยส่วนใหญ่มักสืบเนื่องจากการที่ผู้ร้องได้รับผลกระทบทางการเงินในการดำเนินงานอันเนื่องมาจากสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ สังคมต่างๆ ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจะพิจารณาจัดประเภทเรื่อง (เรื่องทั่วไป หรือเรื่องซับซ้อน) และจะดำเนินการแจ้งเรื่องต่อฝ่ายงานผู้ดูแลลูกค้า เพื่อการพิจารณาเรื่องที่ลูกค้าร้องขอและดำเนินการตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะภายใต้กรอบระยะเวลาที่กำหนดตามประเภทเรื่อง โดยฝ่ายงานผู้ดูแลลูกค้าจะต้องพิจารณาแนวทางการช่วยเหลือลูกค้าอย่างสุดความสามารถภายใต้หลักการปฏิบัติงานของ ธสน. หรือผลิตภัณฑ์และบริการที่ ธสน. มีรองรับ
3. ข้อเสนอแนะ หมายถึง คำแนะนำในการปรับปรุง พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงการดำเนินงานต่าง ๆ ของธนาคาร
หมายเหตุ: เรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบของพนักงาน ผู้รับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจะต้องดำเนินการแจ้งต่อฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะทันที เพื่อที่ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจะดำเนินการแจ้งต่อฝ่ายทรัพยากรบุคคลพิจารณาดำเนินการภายใน 3 ชั่วโมง

ช่องทางการรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ

ธสน. จัดให้มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะทั้งจากบุคลากรของ ธสน. และช่องทางสำหรับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ให้เพียงพอและสามารถเข้าถึงการร้องเรียน การแจ้งเบาะแส และข้อเสนอแนะได้อย่างสะดวก โดยไม่มีค่าใช้จ่าย ดังนี้

1. ช่องทางสำหรับพนักงาน 4 ช่องทาง ได้แก่
 - 1.1. ประธานกรรมการ / ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ
 - 1.2. คณะกรรมการตรวจสอบ
 - 1.3. กรรมการผู้จัดการ
 - 1.4. ฝ่ายทรัพยากรบุคคล
2. ช่องทางสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก อย่างน้อยจำนวน 6 ช่องทาง ได้แก่
 - 2.1. ทางโทรศัพท์ 0-2169-9999 ต่อ 3300
 - 2.2. ทางจดหมาย (เจ้าหน้าที่ของถึงกรรมการผู้จัดการ ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย)

- 2.3.ทางเว็บไซต์ ธสน. (www.exim.go.th) โดยเข้าหน้าหลัก > ช่องทางการรับฟังความคิดเห็น
- 2.4.ทาง e-mail (customercare@exim.go.th)
- 2.5.ผ่านหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล 1111 หรือธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นต้น
- 2.6.เสนอแนะ / ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ EXIM Contact Center ชั้น L ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ อาคารเอ็กซิม

ระยะเวลาในการยืนยันการรับเรื่อง และการจัดการข้อร้องเรียน

เพื่อให้กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถยุติปัญหาให้กับผู้ร้องเรียนและเสนอแนะได้ตามข้อตกลงด้านการรับและดูแลเรื่องร้องเรียน ที่ได้ระบุใน กฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการ นั้น ผู้รับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ จะต้องดำเนินการแจ้งต่อฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ เพื่อที่ฝ่ายงานจะดำเนินการ ยืนยันการรับเรื่อง ร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ ดังนี้

ช่องทางการรับและดูแล	ระยะเวลาดำเนินการยืนยันการรับเรื่อง
การร้องเรียนผ่านช่องทาง โทรศัพท์ 02-271-3700 ต่อ 3300	ทันทีในวันทำการ
การร้องเรียนผ่านช่องทาง เว็บไซต์ ธสน. (www.exim.go.th)	2 วันทำการ
การร้องเรียนผ่านช่องทาง e-mail (customercare@exim.go.th)	2 วันทำการ
การร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการ สำนักงานใหญ่หรือสาขา	ทันทีในวันทำการ

นอกจากนี้ เมื่อได้แจ้งยืนยันการรับเรื่องต่อผู้ร้องเรียนและเสนอแนะภายในกรอบระยะเวลาข้างต้นแล้ว ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจะดำเนินการประสานงานและติดตามการดำเนินงานของผู้ถูกร้องเรียนและเสนอแนะ เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะภายใต้กรอบระยะเวลาที่กำหนดตามประเภทเรื่อง ดังนี้

ประเภทเรื่อง	กำหนดการยุติเรื่อง ภายใน (วันทำการ) นับจาก วันที่ได้รับเรื่อง	กรณีไม่สามารถยุติได้ภายในกำหนดการยุติเรื่อง ให้ขยายระยะเวลาในการดำเนินการโดยผู้ถูกร้องเรียน และเสนอแนะแจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียนและ เสนอแนะ / ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อ ร้องเรียนและเสนอแนะทราบ ภายใน (วันทำการ) นับจากกำหนดการยุติเรื่อง
เรื่องทั่วไป	15 วันทำการ	-
เรื่องซับซ้อน	15 วันทำการ	ทุก 30 วันทำการ
ข้อเสนอแนะ	15 วันทำการ	-
เรื่องเร่งด่วน	5 วันทำการ	ทุก 5 วันทำการ

การชดเชยต่อผู้ร้องเรียนและเสนอแนะ

กรณีตรวจสอบแล้ว พบว่า การดำเนินงานของ ธสน. ส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีนัยสำคัญ และก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้ร้องเรียนและเสนอแนะ ทั้งในกรณีที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน ธสน. จะดำเนินการพิจารณาชดเชยความเสียหายดังกล่าว

การติดตาม และรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ

ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจะดำเนินการติดตามการดำเนินการแก้ไขปัญหาของผู้ถูกร้องเรียนและเสนอแนะให้เป็นไปตามข้อตกลงด้านการรับและดูแลเรื่องร้องเรียน โดยจะดำเนินการแจ้งเตือนล่วงหน้าต่อผู้ถูกร้องเรียนและเสนอแนะ ให้สามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ ภายใต้กรอบระยะเวลาที่กำหนดตามประเภทเรื่อง

สำหรับการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะนั้น ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจะรวบรวมข้อมูลรายงานต่อผู้บริหาร ดังนี้

รอบการรายงาน	นำเสนอ
รายเดือน	1) กรรมการผู้จัดการ (เพื่อทราบ) 2) นำส่งฝ่ายบริหารความเสี่ยง ภายหลังการนำเสนอกรรมการผู้จัดการ เพื่อควบคุมการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
รายไตรมาส และรายปี	คณะกรรมการตรวจสอบ ผ่านคณะกรรมการ (เพื่อทราบ)

นอกจากนี้ ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการบริหารเสียงลูกค้า จะดำเนินการสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ บูรณาการร่วมกับเสียงของลูกค้าที่ได้รับจากช่องทางอื่นเพื่อวิเคราะห์และนำแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการพร้อมทั้งนำเสนอต่อคณะกรรมการธนาคารเพื่อทราบ

หมายเหตุ: หากเป็นเรื่องที่ได้รับผ่านช่องทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล 1111 ธนาคารแห่งประเทศไทย หรือกระทรวงการคลังนั้น เมื่อผู้ถูกร้องเรียนและเสนอแนะดำเนินการจัดการปิดเรื่องแล้วเสร็จ ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจำเป็นต้องดำเนินการจัดทำหนังสือชี้แจงผลการจัดการเรื่องกลับไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบภายในระยะเวลาที่หน่วยงานกำหนด