

## กระบวนการปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะ ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย (ธสน.)

### นิยามของข้อร้องเรียน

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

ทั้งนี้ ให้อรวมถึงกรณีที่ถูกค้าหรือผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ แจ้งข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานหรือการให้บริการของ ธสน. ซึ่ง ธสน. สามารถนำเข้ากระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อให้ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาข้อดี-ข้อเสีย และนำมาปรับปรุงการดำเนินงานหรือการให้บริการได้ อย่างไรก็ตาม สำหรับกรณีคำชมเชยซึ่งไม่ต้องดำเนินการตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเก็บรวบรวมคำชมเชยเป็นฐานข้อมูลไว้ และนำเสนอให้ผู้บริหาร/ ผู้เกี่ยวข้องรับทราบตามขั้นตอนการรายงานข้อมูลต่อไป

### ประเภทข้อร้องเรียน

- เรื่องทั่วไป** ได้แก่ ข้อร้องเรียนในเรื่องต่างๆ ที่เป็นความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ซึ่งอาจเกิดจากการได้รับการบริการที่ไม่เหมาะสม หรือได้รับการปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามคาดหวัง โดยไม่เป็นเรื่องที่มีความเสียหายร้ายแรงหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของธนาคารอย่างมีนัยสำคัญ
- เรื่องเร่งด่วน** ได้แก่ ข้อร้องเรียนในเรื่องต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ เกิดความเสียหาย ไม่ว่าจะเป็นด้านชื่อเสียงหรือทรัพย์สิน ซึ่งหากไม่ได้รับการแก้ไขโดยเร่งด่วนจะทำให้เกิดผลเสียหายมากขึ้น หรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของธนาคาร
- เรื่องซับซ้อน** ได้แก่ ข้อร้องเรียนในเรื่องต่างๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อผู้ร้องหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ซึ่งจำเป็นต้องได้รับการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมต่อผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ซึ่งอาจมีการแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาข้อข้อเท็จจริง
- เรื่องเสนอแนะความเห็น** ได้แก่ ข้อเสนอแนะที่ผู้แจ้งข้อมูลต้องการให้ธนาคารรับทราบเพื่อนำไปแจ้งให้ผู้บริหารหรือฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ และ/หรือ ปรับปรุงการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ผู้แจ้งข้อมูลอาจต้องการให้ธนาคารแจ้งผลความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้แจ้งข้อมูลรับทราบเพิ่มเติมหรือไม่ก็ได้
- เรื่องชมเชย** ได้แก่ คำชมเชยซึ่งผู้แจ้งข้อมูลต้องการชื่นชมพนักงานหรือการให้บริการของธนาคาร

**หมายเหตุ** ประเภทข้อร้องเรียนข้างต้น ไม่รวมกรณีข้อร้องเรียนเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบของพนักงานซึ่งรับผิดชอบดำเนินการโดยฝ่ายทรัพยากรบุคคล

## การจัดการข้อร้องเรียน

มีวัตถุประสงค์เพื่อลดหรือยุติความไม่พึงพอใจของลูกค้าและผู้ให้บริการของธนาคารรวมทั้งผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ ปรับปรุงการให้บริการของธนาคารมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้น รวมทั้งแก้ไขภาพลักษณ์ในทางลบของธนาคาร โดยเป็นไปตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลกิจการที่ดี

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

## หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ฝ่ายพัฒนากระบวนการและนวัตกรรม หรือฝ่ายงานอื่นที่ได้รับมอบหมายกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง ซึ่งเป็นไปตามข้อบังคับธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ว่าด้วยการแบ่งหน่วยงานที่บังคับใช้ในขณะนั้น

## ช่องทางการร้องเรียน

1. โทรศัพท์ หมายเลข 02-271-3700 ต่อ 3300
2. จดหมายเจ้าหน้าที่ของถึง  
กรรมการผู้จัดการธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย  
เลขที่ 1193 อาคารเอ็กซิม ถนนพหลโยธิน แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
3. เว็บไซต์ ธสน. : [www.exim.go.th](http://www.exim.go.th) > หน้าหลัก > ติดต่อ ธสน. > ข้อเสนอแนะ/ ร้องเรียน  
หรือ หน้าหลัก > Banner ข้อเสนอแนะ/ ร้องเรียน
4. อีเมล : [customer@exim.go.th](mailto:customer@exim.go.th)
5. ผ่านหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล 1111 ธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นต้น
6. ร้องเรียนด้วยตนเอง (Walk in) : ฝ่ายพัฒนากระบวนการและนวัตกรรม ชั้น 15 อาคารเอ็กซิม

## การพิจารณารับข้อร้องเรียน

1. ผู้ร้องต้องระบุชื่อ-นามสกุล ข้อมูลการติดต่อกลับ รวมทั้งข้อเท็จจริงของปัญหาที่ร้องเรียน และเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน (ถ้ามี)
2. กรณีผู้ร้องไม่ได้ให้ข้อมูลตามที่ระบุในข้อ 1. ให้พิจารณารับเป็นเรื่องร้องเรียนเฉพาะเมื่อข้อมูลร้องเรียนที่ได้รับเพียงพอให้สามารถพิจารณาได้ว่ามีความเสียหายเกิดขึ้นทั้งต่อธนาคาร และ/ หรือต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ และธนาคารสามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ ในกรณีที่ข้อมูลที่ได้รับไม่ครบถ้วนไม่เพียงพอ หรือธนาคารไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ ให้ยุติเรื่องและเก็บเรื่องดังกล่าวเป็นฐานข้อมูล
3. กรณีผู้ร้องแจ้งความประสงค์ขอไม่เปิดเผยข้อมูลการติดต่อที่ไว้ หน่วยงานที่จัดการเรื่องร้องเรียนไม่ต้องระบุชื่อหรือช่องทางการติดต่อของผู้ร้องให้ผู้อื่นรับทราบ ยกเว้นกรณีมีความจำเป็นต้องเปิดเผยข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการแก้ไข/ ยุติข้อร้องเรียน ให้พิจารณาเปิดเผยเฉพาะต่อผู้ที่มีความจำเป็นต้องรับทราบ โดยผู้ที่ได้รับข้อมูลจะต้องไม่นำไปเผยแพร่ต่อ เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคาร

### กรณีข้อร้องเรียนเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบของพนักงาน

กรณีฝ่ายพัฒนากระบวนการและนวัตกรรม ซึ่งรับผิดชอบช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของธนาคารพบว่า ธนาคารได้รับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของพนักงาน จะนำส่งเรื่องให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลพิจารณา ดำเนินการภายใน 3 ชั่วโมง โดยจะเก็บข้อมูลและตัวตนของผู้ร้องเรียนเป็นความลับ ตามระเบียบธนาคารเพื่อการส่งออก และนำเข้าแห่งประเทศไทย ว่าด้วย ข้อมูลข่าวสารลับฯ

### ระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียน

ประเภทข้อร้องเรียน	กำหนดการยุติเรื่อง ภายใน (วันทำการ) นับจากวันที่ธนาคาร ได้รับเรื่อง	กรณีไม่สามารถยุติการดำเนินการภายใน กำหนดเวลา ให้ขยายระยะเวลาดำเนินการโดย <u>หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</u> แจ้งความคืบหน้า ให้ผู้ร้อง/ หน่วยงานผู้จัดการเรื่องร้องเรียน ทราบภายใน (วันทำการ) นับจากกำหนดการยุติเรื่องภายใน
1. เรื่องทั่วไป	15	-
2. เรื่องเร่งด่วน	5	ทุก 5 วัน
3. เรื่องซับซ้อน	15	ทุก 30 วัน
4. เรื่องเสนอแนะความเห็น	15	-
5. เรื่องชมเชย	แจ้งการรับทราบต่อผู้ให้ข้อมูล และนำเสนอกรรมการผู้จัดการ	-

### ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

รายละเอียดตามเอกสารแนบ 1

### การติดต่อผู้ร้องเพื่อแจ้งความคืบหน้า/ ผลยุติ

ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ติดต่อแจ้งความคืบหน้า/ ผลยุติให้ผู้ร้องทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด พร้อมบันทึก ข้อมูลการติดต่อไว้ในสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนนำเสนอให้ฝ่ายพัฒนากระบวนการและนวัตกรรม กรณีมีการแจ้ง ความคืบหน้า/ ผลยุติให้ผู้ร้องเป็นลายลักษณ์อักษร ให้แนบสำเนาเอกสารดังกล่าวเป็นข้อมูลอ้างอิงไว้ในสรุปผลการจัดการ ข้อร้องเรียนด้วย

ทั้งนี้ ฝ่ายพัฒนากระบวนการและนวัตกรรมจะเป็นผู้พิจารณาสอบถามความพึงพอใจการแก้ไข/ ยุติข้อร้องเรียน จากผู้ร้องอีกครั้งตามความเหมาะสม

### การรายงานข้อมูล

ฝ่ายพัฒนากระบวนการและนวัตกรรมรวบรวมข้อมูลสรุปรายละเอียดข้อร้องเรียน การจัดการข้อร้องเรียน ความคืบหน้า/ผลยุติ รวมถึงแนวทางการพัฒนา/ ปรับปรุงบริการที่เกี่ยวข้องและความพึงพอใจของผู้ร้องในการแก้ไข/ ยุติ ข้อร้องเรียน จัดทำเป็นรายงานนำเสนอให้ผู้บริหารทราบตามกำหนดดังนี้

- รายงานรายเดือน : นำเสนอกรรมการผู้จัดการ
- รายงานรายไตรมาส : นำเสนอคณะกรรมการตรวจสอบ ผ่านคณะกรรมการ

- รายงานรายปี :                    นำเสนอคณะกรรมการตรวจสอบ ผ่านคณะจัดการ

#### **การติดตามผลการพัฒนา/ ปรับปรุงบริการ**

ฝ่ายพัฒนากระบวนการและนวัตกรรมจะต้องติดตามแนวทาง การพัฒนา/ ปรับปรุงบริการที่ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนได้แจ้งไว้ว่ามีแผนดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยให้ระบุความคืบหน้าไว้ในรายงานข้อมูลร้องเรียนที่กำหนดข้างต้นด้วย