ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย
EXPORT-IMPORT BANK OF THAILAND

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ

ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

วันที่ปรับปรุง 3 ตุลาคม 2565

อนุมัติโดยผู้บริหารศูนย์ความเป็นเลิศด้านการค้า

ผู้มีอำนาจอนุมัติ ....

การควบคุมเอกสาร (Document Control)

เอกสารฉบับนี้ได้รับการพิจารณาและอนุมัติโดย

จัดเตรียมเอกสารโดย (Prepared by)	พิจารณากลั่นกรองโดย (Reviewed by)	อนุมัติโดย (Approved by)
ส่วนบริการลูกค้า	ผู้บริหารศูนย์ความเป็นเลิศด้านการค้า	ผู้บริหารศูนย์ความเป็นเลิศด้านการค้า เมื่อวันที่ 3 ตุลาคม 2565

ประวัติการแก้ไขเอกสาร

ครั้งที่ (Version)	วัน-เดือน-ปี	รายละเอียด	แก้ไขโดย
1	24 ธันวาคม 2563	จัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ ฉบับแรก	ฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์
2	27 ธันวาคม 2564	1) เพิ่มประเภทเรื่อง และแนวทางการรับเรื่องขอความอนุเคราะห์ 2) แนวทางการรายงานกลับไปยังหน่วยที่เกี่ยวข้อง	ฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์
3	30 กันยายน 2565	1) เปลี่ยน SLA เป็นวันปฏิทิน 2) เพิ่มช่องทาง การรับเรื่อง 3) ยกเลิกแบบฟอร์มการรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ	ศูนย์ความเป็นเลิศด้านการค้า

สารบัญ

วัตถุประสงค์	4
ขอบเขต	4
คำนิยาม	4
ข้อกำหนดที่สำคัญและมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ	5
ช่องทางการรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ	6
ประเภทข้อร้องเรียนและเสนอแนะ	7
แนวทางการจำแนกประเภทข้อร้องเรียนและเสนอแนะ	9
ระยะเวลาในการยืนยันการรับเรื่อง และการจัดการข้อร้องเรียน	9
การชดเชยต่อผู้ร้องเรียนและเสนอแนะ	10
การติดตาม และรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ	10
การปรับปรุงและทบทวน	11
กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ	12
รายละเอียด และระยะเวลาการดำเนินงาน	14
การบันทึกข้อมูลข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะลงระบบระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management: CRM)	19

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้คณะกรรมการธนาคาร กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับและลูกจ้างของ ธสน. ทราบถึงแนวปฏิบัติ และความรับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ
2. เพื่อใช้เป็นคู่มือการปฏิบัติงาน ซึ่งแสดงถึงช่องทาง รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานซึ่งเป็นมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะของ ธสน. อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขปัญหา และชดเชยอย่างเป็นธรรม
3. เพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการของ ธสน. ส่งเสริมภาพลักษณ์ และสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้ใช้บริการ

ขอบเขต

คู่มือฉบับนี้ อ้างอิงหลักการและแนวปฏิบัติจาก**นโยบายการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะของ ธสน.** โดยคู่มือจะระบุถึงช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและเสนอแนะ รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (การรับ-การตอบกลับ-การแก้ไข) หน้าที่ความรับผิดชอบ ตลอดจนการรายงานผล ติดตาม และประเมินผล

คำนิยาม

คำ	ความหมาย
การจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ	การที่ ธสน. รับฟังเสียงร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ร้องเรียน ซึ่งเป็นบุคคลภายนอก ทั้งที่เป็นและไม่เป็นผู้ใช้บริการ ธสน. รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ จะวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับเข้าสู่กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ เพื่อแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียน โดยการใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะที่มีความสมบูรณ์ ถูกต้อง ในการหารือและหาแนวทางแก้ไขประเด็นปัญหา ร่วมกับผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้รับผิดชอบในกระบวนการดำเนินงานที่ถูกร้องเรียน ภายใต้หลักความโปร่งใส ยุติธรรม และเป็นกลาง ในระยะเวลาที่เหมาะสมตามระดับความสำคัญของข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ
ข้อร้องเรียน	คำร้องต่อความเสียหาย หรือสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ บริการ หรือปัญหาใด ๆ อันเกิดจากการดำเนินงานต่าง ๆ ของ ธสน. ซึ่งยังไม่ได้รับการแก้ไข หรือผู้ร้องเรียนต้องการคำชี้แจงจากธนาคาร
ข้อเสนอแนะ	คำแนะนำในการปรับปรุง พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงการดำเนินงานต่าง ๆ ของธนาคาร

คำ	ความหมาย
เรื่องขอความอนุเคราะห์	คำร้องเพื่อขอให้ ธสน. พิจารณาแนวทางการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาให้กับผู้ร้องเพิ่มเติมโดยส่วนใหญ่สืบเนื่องมาจากผู้ร้องประสบปัญหาได้ผลกระทบทางการเงินในการดำเนินงาน
ข้อมูลส่วนบุคคล	ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลธรรมดา ซึ่งทำให้สามารถระบุตัวบุคคลนั้นได้ ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม แต่ไม่รวมถึงข้อมูลของผู้ถึงแก่กรรมโดยเฉพาะ
ผู้ร้องเรียนและเสนอแนะ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายใน และภายนอก ทั้งที่เป็นและไม่เป็นผู้ใช้บริการ ธสน. รวมทั้งบุคคลภายนอกที่อาจได้รับผลกระทบทางอ้อมจากการดำเนินงานของ ธสน. หรือพบเบาะแสใด ๆ จากการบริหารจัดการหรือการดำเนินงานของ ธสน. ที่เข้าข่ายตามขอบเขตนโยบายการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ
ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ	ฝ่ายงานที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะตามข้อบังคับ ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ว่าด้วย การแบ่งหน่วยงานของธนาคาร ที่มีผลบังคับใช้
ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการบริหารเสียงลูกค้า	ฝ่ายงานที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้รับผิดชอบการบริหารเสียงลูกค้าตามข้อบังคับธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ว่าด้วย การแบ่งหน่วยงานของธนาคาร ที่มีผลบังคับใช้
ผู้รับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ	ฝ่ายงาน/พนักงานทุกระดับที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและเสนอแนะ จากผู้ร้องเรียนและเสนอแนะจากทุกช่องทาง
ผู้ถูกร้องเรียนและเสนอแนะ	ฝ่ายงาน/พนักงานทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ อาจเป็นการร้องเรียนต่อบุคคล หรือผู้รับผิดชอบกระบวนการทำงานใดกระบวนการหนึ่งที่ถูกร้องเรียนและเสนอแนะ
ฝ่ายงานที่ต้องติดต่อกับผู้ใช้บริการ ธสน.	ฝ่ายงานที่รับผิดชอบกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ ธสน. โดยมีการประสานงานติดต่อกับผู้ใช้บริการ ธสน. เป็นปกติตามกระบวนการทำงาน
ฝ่ายงานผู้ดูแลลูกค้า	ฝ่ายงานที่เป็นผู้ดูแลลูกค้าที่แจ้งข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และเรื่องขอความอนุเคราะห์เข้ามา โดยมีหน้าที่ดูแล และรับผิดชอบดำเนินการ หรือแก้ไขปัญหาตอบสนองต่อความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้ารายดังกล่าวโดยตรง

ข้อกำหนดที่สำคัญและมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ

ธสน. จะดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ โดยมี 3 ขั้นตอนสำคัญ ดังนี้

1. **<u>การรับ</u>**ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ **<u>และการอำนวยความสะดวก</u>**ให้แก่ผู้ร้องเรียนและเสนอแนะ (Facilitate): เมื่อผู้รับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ ได้รับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ร้องเรียนและเสนอแนะ ผู้รับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจะดำเนินการบันทึกเหตุการณ์ ข้อมูลที่จำเป็นต่อการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะลงในแบบฟอร์มการรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ และระบบ

Customer Relationship Management (CRM) ได้แก่ ข้อมูลผู้ร้องเรียนและเสนอแนะ (ชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้) ข้อมูลประกอบเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ เป็นต้น โดยจะจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน รวมถึงพยานผู้เกี่ยวข้องเป็นความลับ และจะรายงานต่อฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะเท่านั้น ทั้งนี้ ตรวจสอบข้อมูลยืนยันและส่งต่องานผ่านระบบ CRM จะดำเนินการแจ้งขั้นตอนสำคัญ 3 ขั้นตอน (การรับ-การตอบกลับ-การแก้ไข) และระยะเวลาการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ร้องเรียนและเสนอแนะสามารถติดตามความคืบหน้าของการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ

2. **การตอบกลับ**ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ (Respond): ผู้รับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจะดำเนินการแจ้งไปยังฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ โดยส่งมอบข้อมูลที่จำเป็นต่อการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะให้ทราบ โดยฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจะเป็นผู้ดำเนินการตามกระบวนการต่อไป พร้อมทั้งประสานงานกับผู้ร้องเรียนและเสนอแนะรวมทั้งแจ้งรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ การตอบกลับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ จะเป็นไปเพื่อการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียนและเสนอแนะ โดยจะต้องอยู่ภายใต้หลักการพิจารณาของ ธสน. ภายในระยะเวลาที่รวดเร็ว ตรงต่อเวลา และเหมาะสมกับระดับความสำคัญหรือความเสียหายของข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ
3. **การแก้ไข**ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ (Manage): เมื่อฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ ได้รับข้อมูลที่จำเป็นต่อการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะแล้วนั้น ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจะดำเนินการตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ โดยจะหารือร่วมกับผู้ถูกร้องเรียนและเสนอแนะเพื่อผู้ถูกร้องเรียนและเสนอแนะจะดำเนินการชี้แจงรายละเอียดข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ รวมถึงหาแนวทางการแก้ไขข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะแก่ผู้ร้องเรียนและเสนอแนะต่อไป

ช่องทางการรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ

ธสน. จัดให้มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะทั้งจากบุคลากรของ ธสน. และช่องทางสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก 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 อย่างน้อย 6 ช่องทาง ได้แก่

2.1. ทางโทรศัพท์ 0-2169-9999 กด 7

2.2. ทางจดหมาย (จ่าหน้าซองถึงกรรมการผู้จัดการ ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย)

2.3. ทางเว็บไซต์ ธสน. (www.exim.go.th) โดยเข้าหน้าหลัก > ช่องทางการรับฟังความคิดเห็น

2.4. ทาง e-mail (eximcare@exim.go.th)

2.5. ผ่านหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล 1111 หรือธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นต้น

2.6. เสนอแนะ / ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ ศูนย์ความเป็นเลิศด้านการค้า ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ อาคารเอ็กซิม

2.7. สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) เช่น Facebook Page, Line Official Account เป็นต้น

ประเภทข้อร้องเรียนและเสนอแนะ

ธสน. จัดประเภทข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะตามลักษณะของเรื่อง ดังนี้

1. ข้อร้องเรียน หมายถึง คำร้องต่อความเสียหาย หรือสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ บริการ หรือปัญหาใด ๆ อันเกิดจากการดำเนินงานต่าง ๆ ของ ธสน. ซึ่งยังไม่ได้รับการแก้ไขหรือผู้ร้องเรียนต้องการคำชี้แจงจากธนาคาร จำแนกเป็น 3 เรื่อง ดังนี้

1.1. เรื่องทั่วไป หมายถึง เรื่องที่เกี่ยวกับ ความขัดข้อง ความไม่พึงพอใจ ความไม่สะดวกของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อันเป็นผลจากการกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ ที่ไม่เหมาะสม ไม่เป็นไปตามมาตรฐานการบริการ หรือความต้องการอันนอกเหนือจากหลักปฏิบัติทั่วไปของ ธสน. รวมถึงเรื่องที่เกี่ยวกับความเสียหาย 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 อันเป็นผลจากกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ หรือความต้องการอันนอกเหนือจากหลักปฏิบัติทั่วไปของ ธสน. ซึ่งจำเป็นต้องมีการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม และโดยทั่วไปมักเกี่ยวข้องกับฝ่ายงานมากกว่า 1 ฝ่ายงาน หรือเกี่ยวข้องกับหน่วยงานภายนอกอื่นๆ จึงมีความยุ่งยาก ซับซ้อนในการดำเนินการเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมต่อผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย และในบางกรณี อาจมีการแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาสอบข้อเท็จจริง เช่น

- การร้องเรียนการให้บริการของ ธสน. โดยลูกค้าในเครือกลุ่มบริษัทขนาดใหญ่ที่เป็นลูกค้าของ ธสน. ภายใต้การดูแลของฝ่ายงานด้านการตลาดหลายฝ่ายงาน

1.3. เรื่องเร่งด่วน หมายถึง เรื่องที่เกี่ยวกับ ความเสียหาย ความเดือดร้อนต่อผู้ร้องเรียนไม่ว่าจะอยู่ในรูปตัวเงินหรือไม่เป็นตัวเงิน ซึ่งหากไม่ได้รับการแก้ไขโดยเร่งด่วนจะทำให้เกิดความเสียหายมากขึ้น หรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของ ธสน. เช่น

- การถูกยกเลิกวงเงินที่มีผลอนุมัติแล้ว เนื่องจากการตรวจสอบข้อมูลเครดิตเพิ่มเติมภายหลังการอนุมัติไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์การอนุมัติ
- การปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามกำหนดระยะเวลา ส่งผลให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถดำเนินธุรกิจต่อได้

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

แนวทางการจำแนกประเภทข้อร้องเรียนและเสนอแนะ

ผู้รับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจะต้องพิจารณาจำแนกจากลักษณะของเรื่องตามประเภทข้อร้องเรียนและเสนอแนะที่ได้ระบุไว้ข้างต้น ในกรณีที่มีข้อสงสัยในการจำแนกประเภทข้อร้องเรียน ให้แจ้งกลับมายังฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะเพื่อจำแนกประเภทเรื่องได้อย่างถูกต้อง

ระยะเวลาในการยืนยันการรับเรื่อง และการจัดการข้อร้องเรียน

เพื่อให้กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถยุติปัญหาให้กับผู้ร้องเรียนและเสนอแนะได้ตามข้อตกลงด้านการรับและดูแลเรื่องร้องเรียน ที่ได้ระบุในกฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการนั้น ผู้รับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ จะต้องดำเนินการแจ้งต่อฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ เพื่อที่ฝ่ายงานจะดำเนินการยืนยันการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ ดังนี้

ช่องทางการรับและดูแล	ระยะเวลาดำเนินการยืนยันการรับเรื่อง
การร้องเรียนผ่านช่องทาง โทรศัพท์ 02-169-9999	ทันทีในวันทำการ
การร้องเรียนผ่านช่องทาง เว็บไซต์ ธสน. (www.exim.go.th)	2 วันทำการ
การร้องเรียนผ่านช่องทาง e-mail (eximcare@exim.go.th)	2 วันทำการ
การร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการ สำนักงานใหญ่หรือสาขา	ทันทีในวันทำการ

นอกจากนี้ เมื่อได้แจ้งยันยันการรับเรื่องต่อผู้ร้องเรียนและเสนอแนะภายในกรอบระยะเวลาข้างต้นแล้ว ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจะดำเนินการประสานงานและติดตามการดำเนินงานของผู้ถูกร้องเรียนและเสนอแนะ เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะภายใต้กรอบระยะเวลาที่กำหนดตามประเภทเรื่อง ดังนี้

ประเภทเรื่อง	<u>กำหนดการยุติเรื่อง</u> ภายใน (วันปฏิทิน) นับจากวันที่ได้รับเรื่อง	<u>กรณีไม่สามารถยุติได้ภายในกำหนดการยุติเรื่อง</u> ให้ขยายระยะเวลาในการดำเนินการโดยผู้ถูกร้องเรียนและเสนอแนะแจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียนและเสนอแนะ / ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและเสนอแนะทราบภายใน (วันปฏิทิน) นับจาก<u>กำหนดการยุติเรื่อง</u>
เรื่องทั่วไป	21 วัน	-
เรื่องซับซ้อน	21 วัน	ทุก 45 วัน
ข้อเสนอแนะ	21 วัน	-
เรื่องเร่งด่วน	7 วัน	ทุก 7 วัน

ทั้งนี้ สำหรับการขยายระยะเวลาในการดำเนินการยุติเรื่องนั้น ผู้ถูกร้องเรียนและเสนอแนะ จะต้องดำเนินการแจ้งความคืบหน้าให้ ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะทราบเพื่อดำเนินการขออนุมัติขยายระยะเวลาการดำเนินการ 2 วันก่อนวันที่<u>กำหนดให้ยุติเรื่อง</u>

การชดเชยต่อผู้ร้องเรียนและเสนอแนะ

กรณีตรวจสอบแล้ว พบว่า การดำเนินงานของ ธสน. ส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีนัยสำคัญ และก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้ร้องเรียนและเสนอแนะ ทั้งในกรณีที่เป็นตัวเงินและไม่ใช่ตัวเงิน ธสน. จะดำเนินการพิจารณาชดเชยความเสียหายดังกล่าวโดย

1) กรณีความเสียหายที่ไม่ใช่ตัวเงิน : ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง (ผู้ถูกร้องเรียนและเสนอแนะ) หารือร่วมกับผู้ช่วยผู้บริหารองค์กรในสายงานเพื่อพิจารณาดำเนินการเพื่อหามาตรการชดเชยหรือให้บริการเพิ่มเติมภายใต้หลักการปฏิบัติงานของ ธสน.
2) กรณีความเสียหายที่อยู่ในรูปตัวเงิน : การพิจารณาชดเชยให้อยู่ภายใต้การพิจารณาของผู้ช่วยผู้บริหารองค์กรในสายงานของฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง (ผู้ถูกร้องเรียนและเสนอแนะ) ในการนำเสนอกรรมการผู้จัดการเพื่อพิจารณาการจ่ายเงินชดเชยต่อไป

การติดตาม และรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ

ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจะดำเนินการติดตามการดำเนินการแก้ไขปัญหาของผู้ถูกร้องเรียนและเสนอแนะให้เป็นไปตามข้อตกลงด้านการรับและดูแลเรื่องร้องเรียน โดยจะดำเนินการแจ้งเตือนล่วงหน้าต่อผู้ถูกร้องเรียนและเสนอแนะ ให้สามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะภายใต้กรอบระยะเวลาที่กำหนดตามประเภทเรื่อง ดังนี้

ประเภทเรื่อง	กำหนดการยุติเรื่อง ภายใน (วันปฏิทิน) นับจากวันที่ได้รับเรื่อง	<u>แจ้งเตือน</u>การดำเนินการจัดข้อร้องเรียนและเสนอแนะให้ทันภายในกำหนดการยุติเรื่อง
เรื่องทั่วไป	21 วัน	7 วันก่อนกำหนดยุติเรื่อง
เรื่องซับซ้อน	21 วัน	7 วันก่อนกำหนดยุติเรื่อง
ข้อเสนอแนะ	21 วัน	-
เรื่องเร่งด่วน	7 วัน	4 วันก่อนกำหนดยุติเรื่อง

สำหรับการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะนั้น ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจะรวบรวมข้อมูลรายงานต่อผู้บริหาร ดังนี้

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

นอกจากนี้ ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการบริหารเสียงลูกค้า จะดำเนินการสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ บูรณาการร่วมกับเสียงของลูกค้าที่ได้รับจากช่องทางอื่นเพื่อวิเคราะห์และนำแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการพร้อมทั้งนำเสนอต่อคณะกรรมการธนาคารเพื่อทราบ

หมายเหตุ: หากเป็นเรื่องที่ได้รับผ่านช่องทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล 1111 ธนาคารแห่งประเทศไทย หรือกระทรวงการคลังนั้น เมื่อผู้ถูกร้องเรียนและเสนอแนะดำเนินการจัดการปิดเรื่องแล้วเสร็จ ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจะเป็นผู้ดำเนินการจัดทำหนังสือชี้แจงผลการจัดการเรื่องกลับไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบภายในระยะเวลาที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกำหนด

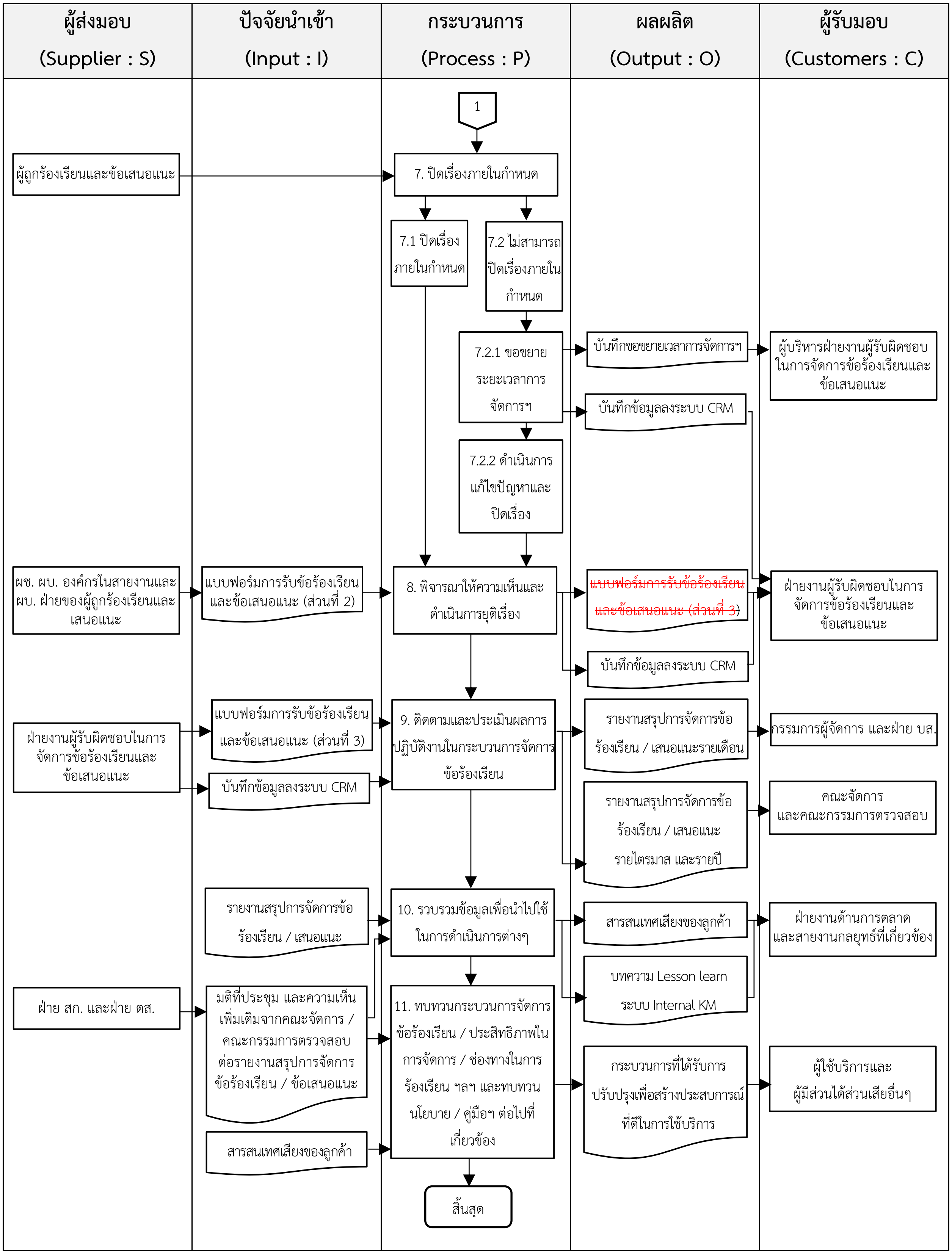
การปรับปรุงและทบทวน

ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจะดำเนินการทบทวนเป็นประจำอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ

ผู้ส่งมอบ (Supplier : S)	ปัจจัยนำเข้า (Input : I)	กระบวนการ (Process : P)	ผลผลิต (Output : O)	ผู้รับมอบ (Customers : C)
		จุดเริ่มต้น		
ผู้ร้องเรียนและเสนอแนะ (ผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ)	เรื่องร้องเรียนและเสนอแนะผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ · ทางโทรศัพท์ · ทางจดหมาย · ทางเว็บไซต์ ธสน. · ทาง e-mail · ผ่านหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง · เสนอแนะ/ร้องเรียนด้วยตนเอง	1. ร้องเรียนและเสนอแนะผ่านช่องทางต่างๆ	เรื่องร้องเรียนและเสนอแนะ	ผู้รับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ
ผู้รับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ/ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ	เรื่องร้องเรียนและเสนอแนะ	2. จัดประเภทเรื่อง	เรื่องร้องเรียนและเสนอแนะที่ได้รับการจำแนกประเภท (ข้อร้องเรียน ได้แก่ เรื่องทั่วไป เรื่องซับซ้อน เรื่องเร่งด่วน และข้อเสนอแนะ)	ผู้รับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ
			เรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบของพนักงาน	ฝ่ายทรัพยากรบุคคล
	เรื่องร้องเรียนและเสนอแนะที่ได้รับการจำแนกประเภท	3. บันทึกข้อมูลลงระบบ CRM	เลขที่รับเรื่อง	ผู้ร้องเรียนและข้อเสนอแนะ
			ข้อมูลบนระบบ CRM	ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ
ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ	ข้อมูลบนระบบ CRM	4. ตรวจสอบข้อมูล ยืนยันและส่งต่องานผ่านระบบ CRM	~~แบบฟอร์มการรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ (ส่วนที่ 1)~~	ผช. ผบ. องค์กรในสายงานของผู้ถูกร้องเรียนและเสนอแนะ
			ข้อมูลบนระบบ CRM	ผู้ถูกร้องเรียนและข้อเสนอแนะ
ผู้ถูกร้องเรียนและข้อเสนอแนะ		5. ติดตาม/รายงานความคืบหน้า	ข้อมูลความคืบหน้าบนระบบ CRM	ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ
ผช. ผบ. องค์กรในสายงานของผู้ถูกร้องเรียนและเสนอแนะ	~~แบบฟอร์มการรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ (ส่วนที่ 1)~~ ข้อมูลบนระบบ CRM	6. ผู้ถูกร้องเรียนฯ ชี้แจงข้อเท็จจริง และหรือแนวทางแก้ไขร่วมกับลูกค้า	บันทึกการหรือร่วมกับลูกค้า เช่น Call Memo, e-mail	ผช. ผบ. องค์กรในสายงานและ ผบ. ฝ่ายของผู้ถูกร้องเรียนและเสนอแนะ
			~~แบบฟอร์มการรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ (ส่วนที่ 2)~~	ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ ผช. ผบ. องค์กรในสายงานและ ผบ. ฝ่ายของผู้ถูกร้องเรียนและเสนอแนะ
		1		

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ (ต่อ)



รายละเอียด และระยะเวลาการดำเนินงาน

ผู้รับผิดชอบ/ผู้เกี่ยวข้อง	ขั้นตอนการดำเนินงาน	ความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นหากไม่ปฏิบัติตามขั้นตอน	ระยะเวลา	แบบฟอร์ม/เอกสาร
• ผู้ร้องเรียนและเสนอแนะ (ผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ) • ผู้รับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ	1. รับเรื่องร้องเรียนและเสนอแนะผ่านช่องทางต่างๆ - สอบถามข้อมูลที่จำเป็นต่อกระบวนการจัดการฯ (ชื่อ-สกุล เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ ข้อมูล หรือเอกสารเพิ่มเติมหากมี)		ภายในระยะเวลาในการยืนยันการรับเรื่อง ภายใต้ข้อตกลงด้านการรับและดูแลเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ • ทางโทรศัพท์: ทันทีในวันทำการ • ทางเว็บไซต์ ธสน. : 2 วันทำการ • ทาง e-mail: 2 วันทำการ • ผ่านเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่หรือสาขา: ทันทีในวันทำการ	
	2. จัดประเภทเรื่อง - ข้อร้องเรียน (เรื่องทั่วไป เรื่องซับซ้อน เรื่องเร่งด่วน) - ข้อเสนอแนะ - เรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบของพนักงาน	การจัดประเภทเรื่องควรจำแนกตามนิยามของประเภทเรื่องหรือปรึกษาฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ	กรณีเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบของพนักงาน จะถูกส่งต่อไปยังฝ่ายทรัพยากรบุคคลภายใน 3 ชั่วโมง	
• ผู้รับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ/ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ	3. บันทึกเรื่องร้องเรียนและเสนอแนะลงระบบ CRM - ออกเลขที่เรื่อง ให้ผู้ร้องเรียนและเสนอแนะทราบ และใช้ในการติดตามความคืบหน้า - ส่งต่อข้อมูลเรื่องร้องเรียนและเสนอแนะไปยังฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ		ทันทีที่รับเรื่อง	ระบบ CRM

ผู้รับผิดชอบ/ ผู้เกี่ยวข้อง	ขั้นตอนการดำเนินงาน	ความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นหากไม่ปฏิบัติตามขั้นตอน	ระยะเวลา	แบบฟอร์ม/ เอกสาร
• ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ	4. ตรวจสอบข้อมูล ยืนยันและส่งต่องานผ่านระบบ CRM - ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลการร้องเรียนและเสนอแนะ และส่งต่องานไปยังผู้ถูกร้องเรียนและเสนอแนะผ่านระบบ CRM และบันทึกข้อมูลการร้องเรียนและเสนอแนะลงแบบฟอร์มการรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะส่งไปยังผู้ช่วยผู้บริหารองค์กรในสายงานของผู้ถูกร้องเรียนและเสนอแนะ - หากได้รับข้อมูลไม่ถูกต้อง หรือพิจารณาแล้วว่าเรื่องดังกล่าวไม่ถือเป็นข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจะดำเนินการยกเลิกเรื่อง และไม่บันทึกข้อมูล			- ระบบ CRM
• ผู้ถูกร้องเรียนและเสนอแนะ • ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ	5. ติดตาม/รายงานความคืบหน้า - ผู้ถูกร้องเรียนและเสนอแนะรายงานความคืบหน้าของการดำเนินการแก้ไขปัญหามายังฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะผ่านระบบ CRM - ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและเสนอแนะดำเนินการแจ้งเตือนล่วงหน้าต่อผู้ถูกร้องเรียนและเสนอแนะ ให้สามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ ภายใต้กรอบระยะเวลาที่กำหนดตามประเภทเรื่อง		การแจ้งเตือนล่วงหน้าต่อผู้ถูกร้องเรียนและเสนอแนะ ตามประเภทเรื่อง • เรื่องทั่วไป : 5 วันทำการก่อนกำหนดยุติเรื่อง • เรื่องซับซ้อน : 5 วันทำการก่อนกำหนดยุติเรื่อง • เรื่องเร่งด่วน : 2 วันทำการก่อนกำหนดยุติเรื่อง • ข้อเสนอแนะ : -	ระบบ CRM

ผู้รับผิดชอบ/ ผู้เกี่ยวข้อง	ขั้นตอนการดำเนินงาน	ความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นหากไม่ปฏิบัติตามขั้นตอน	ระยะเวลา	แบบฟอร์ม/ เอกสาร
• ผู้ช่วยผู้บริหารองค์กรในสายงานของผู้ถูกร้องเรียนและเสนอแนะ • ผู้ถูกร้องเรียนและเสนอแนะ • ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ	6. ผู้ถูกร้องเรียนและเสนอแนะชี้แจงข้อเท็จจริงและหารือแนวทางแก้ไขร่วมกับลูกค้า - ผู้ถูกร้องเรียนและเสนอแนะหารือแนวทางแก้ไขร่วมกับลูกค้า โดยมีการจัดทำบันทึกการหารือร่วมกับผู้ร้องเรียนและเสนอแนะประกอบการบันทึกข้อมูลในแบบฟอร์มการรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ ส่วนที่ 2 - ผู้ถูกร้องเรียนและเสนอแนะ บันทึกการชี้แจงข้อเท็จจริง/ เสนอการแก้ปัญหา ลงในแบบฟอร์มการรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ ส่วนที่ 2 และนำเสนอต่อผู้บริหารฝ่าย และผู้ช่วยผู้บริหารองค์กรในสายงานของผู้ถูกร้องเรียนและเสนอแนะพิจารณาลงนาม ก่อนนำส่งฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ		ภายในกำหนดการยุติเรื่อง ตามประเภทเรื่อง	- บันทึกการหารือร่วมกับผู้ร้องเรียนและเสนอแนะ -
• ผู้ช่วยผู้บริหารองค์กรในสายงานของผู้ถูกร้องเรียนและเสนอแนะ • ผู้ถูกร้องเรียนและเสนอแนะ • ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ	7. ผู้ถูกร้องเรียนและเสนอแนะดำเนินการพิจารณาแก้ปัญหาและปิดเรื่องภายในกำหนด 7.1. ปิดเรื่องภายในกำหนดผู้ถูกร้องเรียนและเสนอแนะจะดำเนินการในข้อที่ 8. 7.2. ไม่สามารถปิดเรื่องภายในกำหนด 7.2.1 ผู้ถูกร้องเรียนและเสนอแนะจะดำเนินการจัดทำบันทึกขอขยายระยะเวลาการจัดการข้อร้องเรียนและเสนอแนะแจ้งต่อผู้บริหารฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ และบันทึกแจ้งขอขยายระยะเวลาการจัดการฯ ในระบบ CRM 7.2.2 ผู้ถูกร้องเรียนและเสนอแนะดำเนินการปิดเรื่อง และจะต้องดำเนินการแจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียนและเสนอแนะ / ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนและเสนอแนะอาจแจ้งเรื่องเข้ามาอีกครั้ง และนำไปสู่ความไม่พึงพอใจต่อกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ	ภายในกำหนดการยุติเรื่องตามประเภทเรื่อง (กรณีไม่สามารถปิดเรื่องภายในกำหนด ผู้ถูกร้องเรียนและเสนอแนะจะต้องแจ้งให้ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะทราบภายใน 2 วัน ก่อนวันที่กำหนดให้ยุติเรื่อง)	กรณีไม่สามารถปิดเรื่องภายในกำหนด - บันทึกขอขยายระยะเวลาการจัดการข้อร้องเรียนและเสนอแนะ - ระบบ CRM

ผู้รับผิดชอบ/ ผู้เกี่ยวข้อง	ขั้นตอนการดำเนินงาน	ความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นหากไม่ปฏิบัติตามขั้นตอน	ระยะเวลา	แบบฟอร์ม/ เอกสาร
	ทราบนับจากกำหนดการยุติเรื่อง (เรื่องเร่งด่วน ทุก 5 วันทำการ และเรื่องซับซ้อนทุก 30 วันทำการ) ทั้งนี้เมื่อสามารถยุติเรื่องได้ จะต้องดำเนินการในข้อที่ 8. ต่อไป			
• ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ	8. ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ ดำเนินการพิจารณาให้ความเห็นและดำเนินการยุติเรื่อง โดยควรสอบถามความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนและเสนอแนะต่อกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะหากสามารถทำได้ ทั้งนี้ จะต้องบันทึกการยุติเรื่องในแบบฟอร์มการรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ ส่วนที่ 3 ดำเนินการบันทึกข้อมูลการยุติเรื่องลงในระบบ CRM		ภายใน 2 วันทำการตั้งแต่ได้รับแบบฟอร์มการรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ ส่วนที่ 2	- ระบบ CRM
• ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ	9. ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ ดำเนินการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานในกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ โดยจัดทำรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ เพื่อทราบและพิจารณาให้ความเห็นเพิ่มเติม ดังนี้ - รายงานต่อกรรมการผู้จัดการ เป็นรายเดือน - นำส่งฝ่ายบริหารความเสี่ยง ภายหลังการนำเสนอกรรมการผู้จัดการ เพื่อควบคุมการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด - รายงานต่อคณะจัดการ เป็นรายไตรมาส และรายปี - รายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบ (โดยผ่านการกลั่นกรองจากคณะจัดการ) เป็นรายไตรมาส และรายปี		- รายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะต่อกรรมการผู้จัดการภายในอาทิตย์แรกของเดือนถัดไป - รายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะต่อคณะจัดการ เป็นรายไตรมาส ภายในเดือนถัดไปของแต่ละไตรมาส และเป็นรายปีภายในเดือนมกราคมของปีถัดไป - รายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะต่อคณะกรรมการตรวจสอบ เป็นรายไตรมาส ภายในเดือนถัดไปหลังจากรายงานต่อคณะจัดการในแต่ละไตรมาส และเป็นรายปีภายในเดือนกุมภาพันธ์ของปีถัดไป	- Executive Summary

ผู้รับผิดชอบ/ผู้เกี่ยวข้อง	ขั้นตอนการดำเนินงาน	ความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นหากไม่ปฏิบัติตามขั้นตอน	ระยะเวลา	แบบฟอร์ม/เอกสาร
• ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ	10. ดำเนินการรวบรวมข้อมูลมติที่ประชุม และความเห็นเพิ่มเติมจากคณะจัดการ/คณะกรรมการตรวจสอบ ที่มีต่อรายงานการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ เป็นสารสนเทศเสียงของลูกค้า เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการดำเนินการต่างๆ กับฝ่ายงานด้านการตลาดและสายงานกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้อง และจัดทำบทความ Lesson Learn ลงในระบบ Internal KM เพื่อเป็นแนวทางในการป้องกันการเกิดเหตุการณ์ที่อาจนำไปสู่การร้องเรียนและเสนอแนะในอนาคต		มกราคม – มีนาคม	- มติที่ประชุมคณะจัดการ/คณะกรรม-การตรวจสอบ
• ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ	11. ดำเนินการทบทวนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ประสิทธิภาพในการจัดการ/ช่องทางในการร้องเรียน และทบทวนนโยบาย และคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการที่สร้างประสบการณ์ที่ดีในการใช้บริการแก่ลูกค้า		เมษายน – กันยายน	- นโยบายการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ - คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ

การบันทึกข้อมูลข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะลงระบบระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management: CRM)

1. **การรับเรื่องร้องเรียนและเสนอแนะผ่านช่องทางต่างๆ** : ระบบ CRM จะดำเนินการรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะโดยตรงจาก 3 ช่องทาง ได้แก่

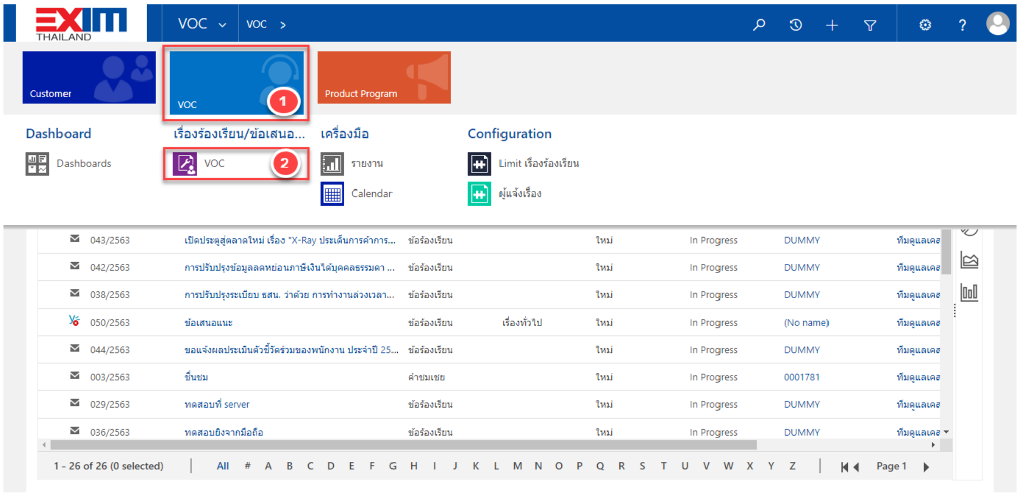
1) การบันทึกผ่านระบบ CRM โดย<u>ผู้รับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ/ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ</u> (จากช่องทางโทรศัพท์ จดหมาย หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการร้องเรียนและเสนอแนะด้วยตนเอง)

2) การรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากช่องทาง eximcare@exim.go.th

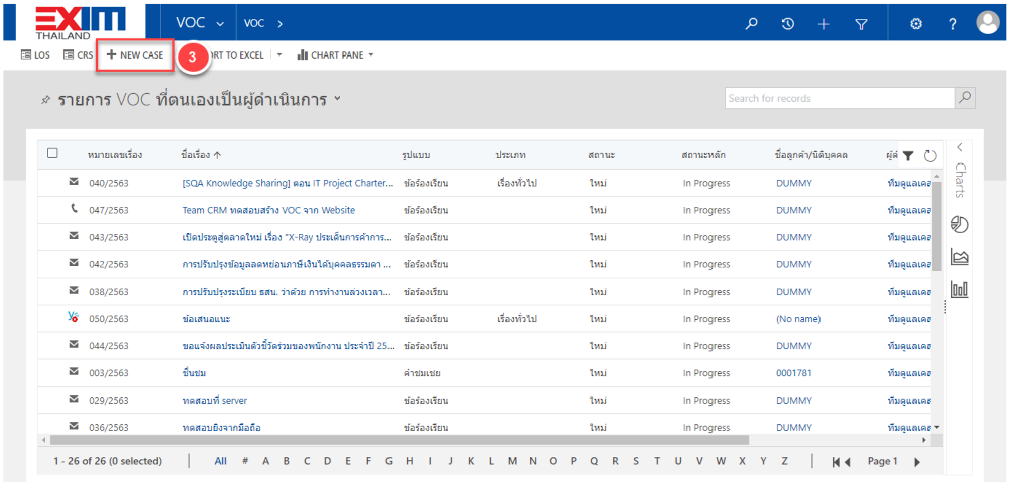
3) ทางเว็บไซต์ ธสน.

สำหรับช่องทางการบันทึกผ่านระบบ CRM <u>โดยผู้รับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ / ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ</u> (จากช่องทางโทรศัพท์ จดหมายหมาย หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการร้องเรียนและเสนอแนะด้วยตนเอง) นั้น จะต้องดำเนินการสร้างเรื่องร้องเรียน/เสนอแนะ ดังนี้

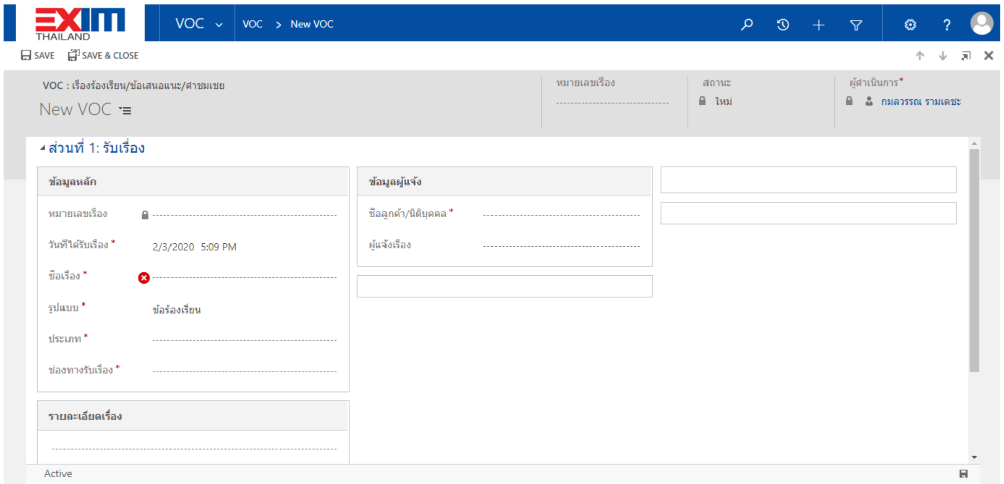
1. เข้าที่เมนูหลัก VOC
2. เลือกเมนูย่อย VOC เพื่อเข้าสู่หน้าจอแสดงรายการ VOC ในระบบ



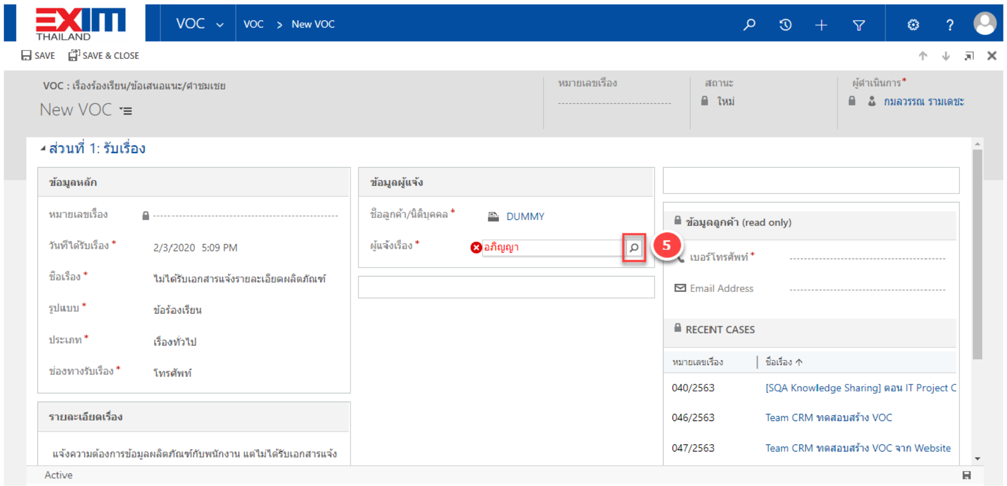
3. คลิกที่ปุ่ม + NEW CASE



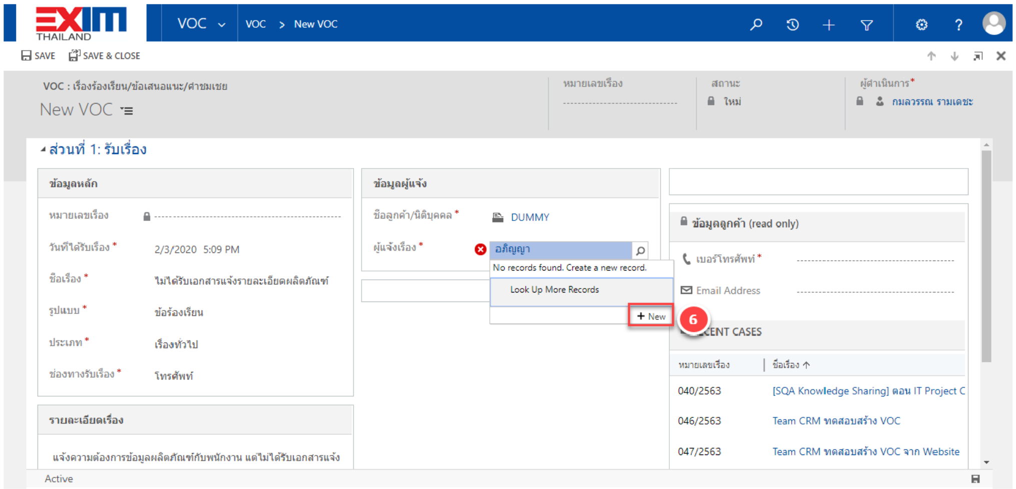
4. ระบบแสดงหน้าจอเพื่อบันทึกรายละเอียดเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ โดยมีข้อมูลที่บังคับต้องกรอก (Required Field) ได้แก่ วันที่ได้รับเรื่อง (ระบบจะ Default เป็นวันที่ปัจจุบัน) ชื่อเรื่อง รูปแบบ ประเภท ช่องทางรับเรื่อง ชื่อลูกค้า/นิติบุคคล (กรณีไม่พบข้อมูลลูกค้าในระบบ CRM ให้เลือก "DUMMY") ผู้แจ้งเรื่อง (บังคับให้บันทึกเมื่อเลือกชื่อลูกค้า/นิติบุคคลเป็น "DUMMY" และรายละเอียดเรื่อง



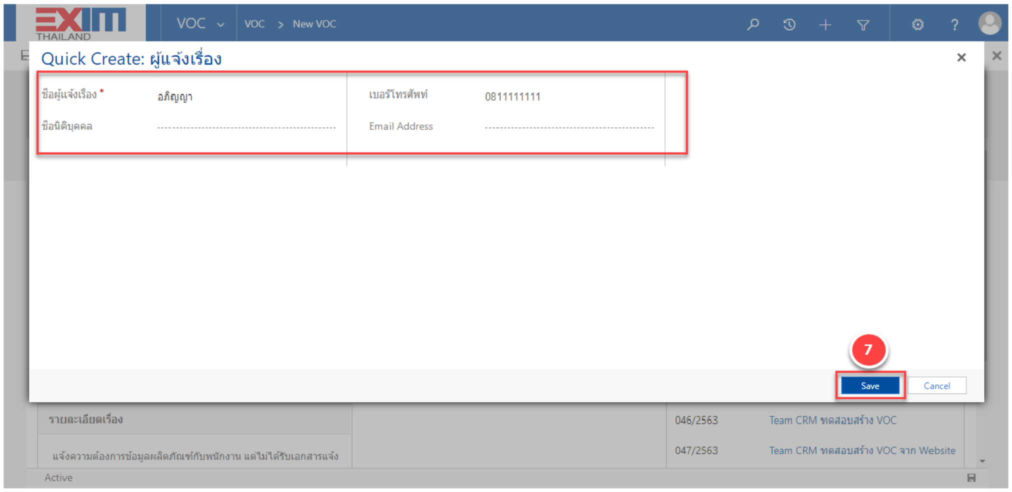
5. ระบุชื่อผู้แจ้งเรื่อง หากระบบแสดงสัญลักษณ์ กากบาท เนื่องจากไม่พบข้อมูลผู้แจ้งเรื่อง กดปุ่ม



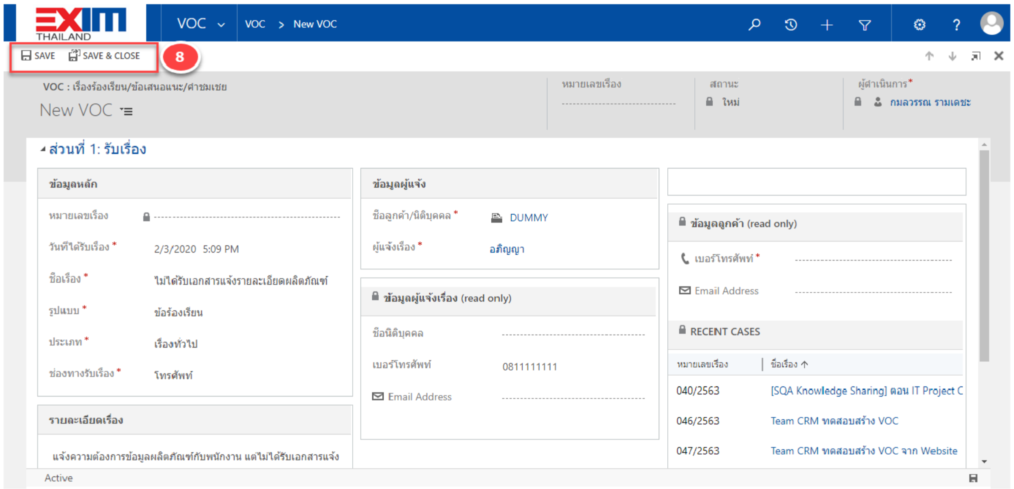
6. กดปุ่ม New



7. ระบบแสดงหน้าจอสำหรับสร้างข้อมูลผู้แจ้งเรื่อง ระบุข้อมูลผู้แจ้งเรื่องที่ได้รับ จากนั้นกดปุ่ม SAVE



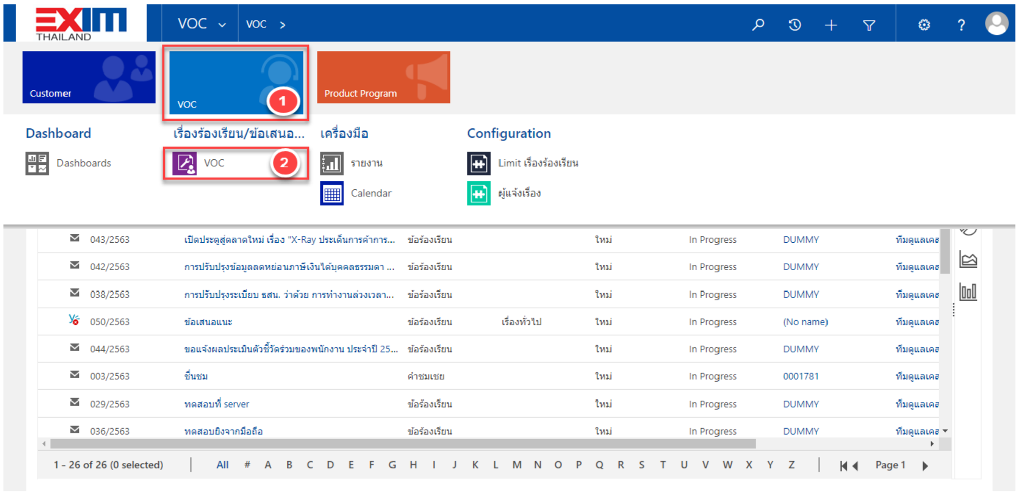
8. คลิกปุ่ม SAVE เพื่อบันทึกข้อมูลในระบบ และระบบจะสร้างหมายเลขเรื่อง ตามรูปแบบที่กำหนด



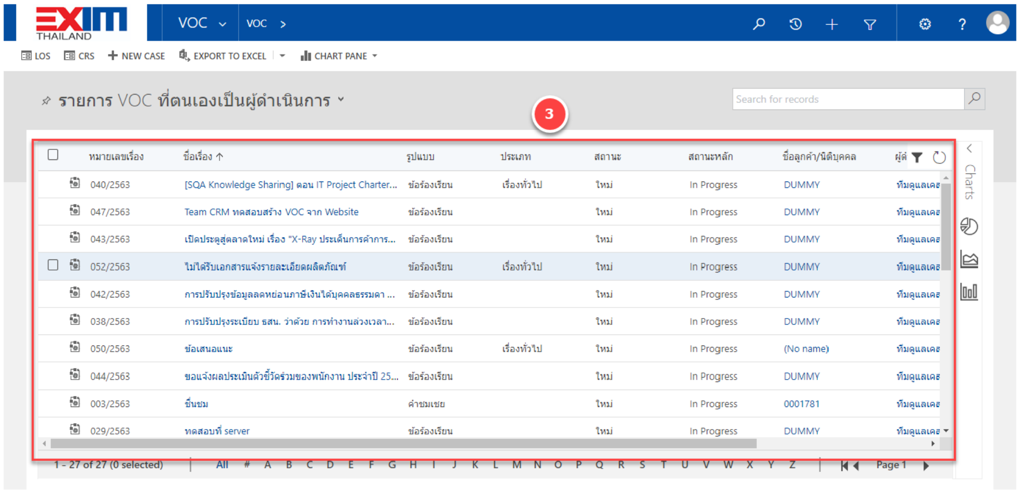
ทั้งนี้ สำหรับการดำเนินการส่งข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะของผู้ร้องเรียนและเสนอแนะผ่านช่องทาง เว็บไซต์ ธสน. นั้นข้อมูลดังกล่าวจะถูกส่งมาสร้างเป็น VOC ที่ระบบ CRM โดยอัตโนมัติ แต่หากเป็นช่องทาง eximcare@exim.go.th นั้น ทีม Contactcenter จะเป็นผู้บันทึกข้อมูล โดยระบบ CRM จะส่งข้อมูลจากทั้ง 3 ช่องทางดังกล่าวข้างต้นถึงฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะเพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อมูลข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะต่อไป

2. **การตรวจสอบข้อมูลข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ (Verify VOC)** : ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจะดำเนินการตรวจสอบรายละเอียดข้อมูลของ VOC เพื่อยืนยันความถูกต้องของข้อมูล และมอบหมายงานให้กับผู้ถูกร้องเรียนและเสนอแนะต่อไป ทั้งนี้ หากข้อมูลเบื้องต้นไม่ถูกต้องฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะสามารถเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกเรื่องได้ แต่เมื่อฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะทำการ VERIFY แล้ว ข้อมูลดังกล่าวจะไม่สามารถเปลี่ยนแปลงข้อมูลในส่วนที่ 1 ได้อีก โดยมีขั้นตอนการ VERIFY ดังนี้

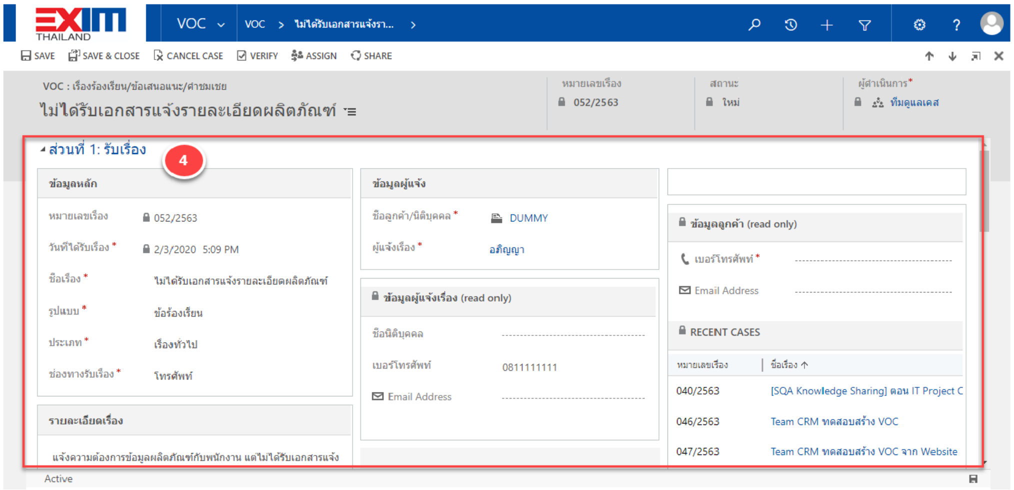
   1. เข้าที่เมนูหลัก VOC
   2. เลือกเมนูย่อย VOC เพื่อเข้าสู่หน้าจอหลักของ VOC ที่แสดงรายการ VOC ในระบบ โดยฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ มีสิทธิ์ในการดูรายการ VOC ทั้งหมด และสิทธิ์ในการแก้ไขข้อมูลส่วนที่ 1 รวมถึงมอบหมายไปยังผู้รับผิดชอบ



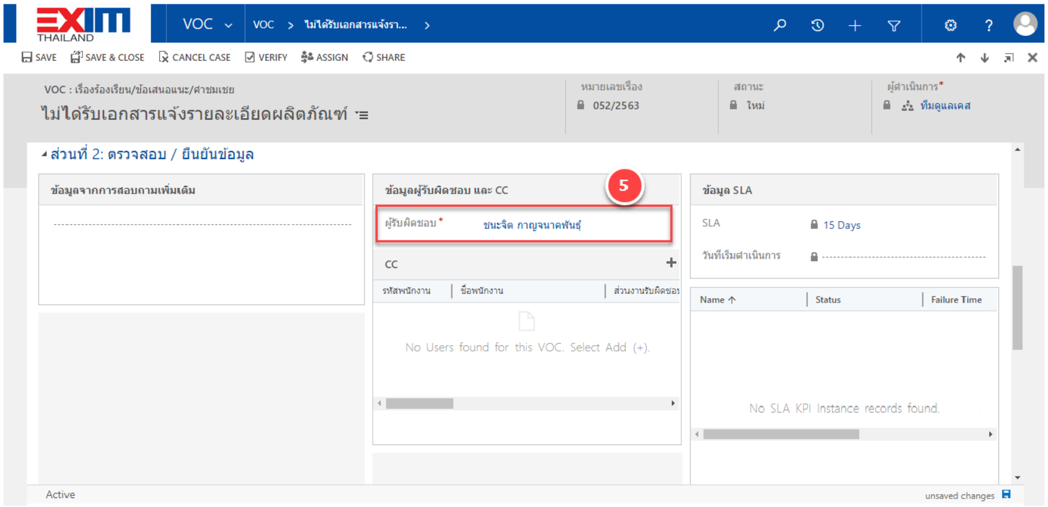
3. เปิดรายการ VOC ที่ต้องการตรวจสอบ และส่งต่อไปยังผู้รับผิดชอบ (ผู้ถูกร้องเรียนและเสนอแนะ)



4. ระบบแสดงรายละเอียดของ VOC ที่เลือก กรณีที่ตรวจสอบข้อมูลในส่วนที่ 1 แล้วพบข้อมูลไม่ถูกต้อง เมื่อฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ (ทีมดูแลเคส) สามารถดำเนินการแก้ไขข้อมูลได้

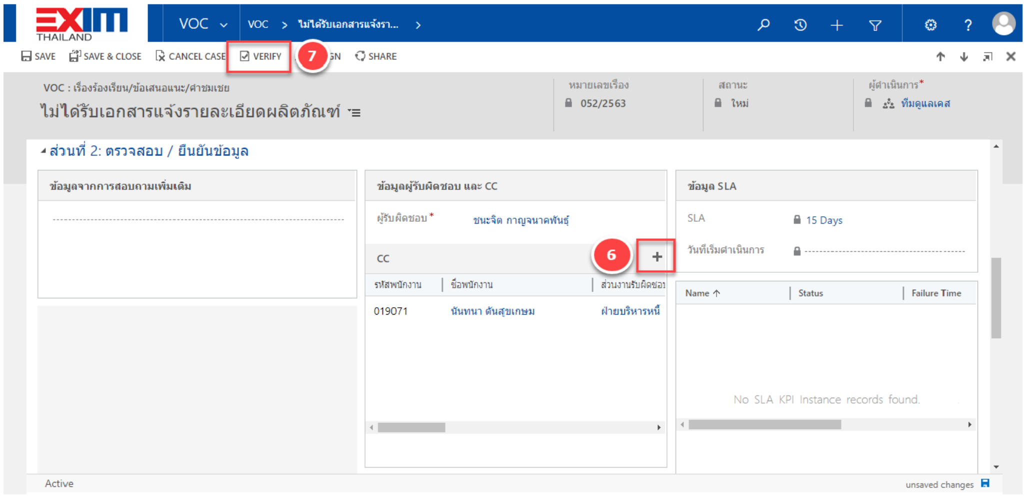


5. ส่วนที่ 2: ตรวจสอบ/ยืนยันข้อมูล สามารถระบุชื่อผู้รับผิดชอบ (ผู้ถูกร้องเรียนและเสนอแนะ)

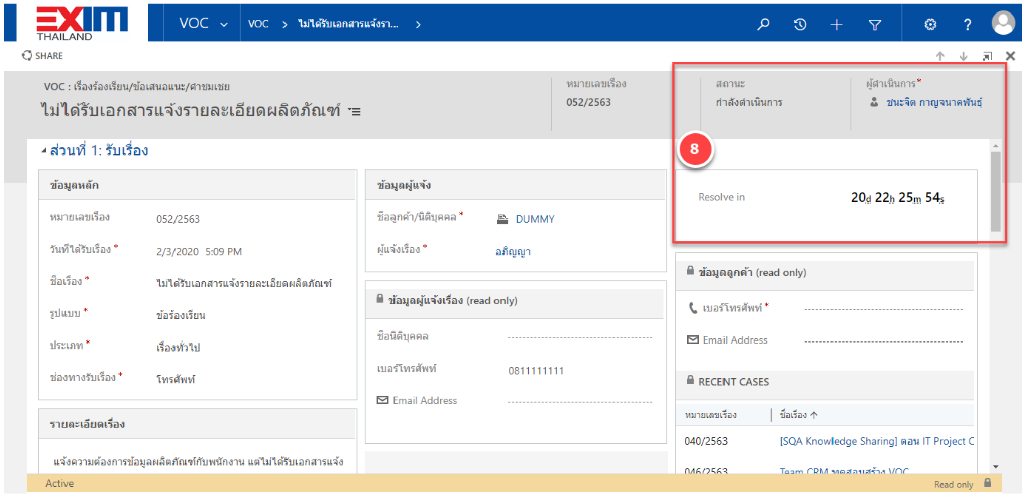


6. ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ (ทีมดูแลเคส) สามารถเพิ่ม CC ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ เช่น หัวหน้างานของผู้รับผิดชอบ โดยการกดปุ่ม +

7. ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ (ทีมดูแลเคส) กดปุ่ม VERIFY เพื่อส่งต่องานไปยังผู้รับผิดชอบ (ผู้ถูกร้องเรียนและเสนอแนะ)

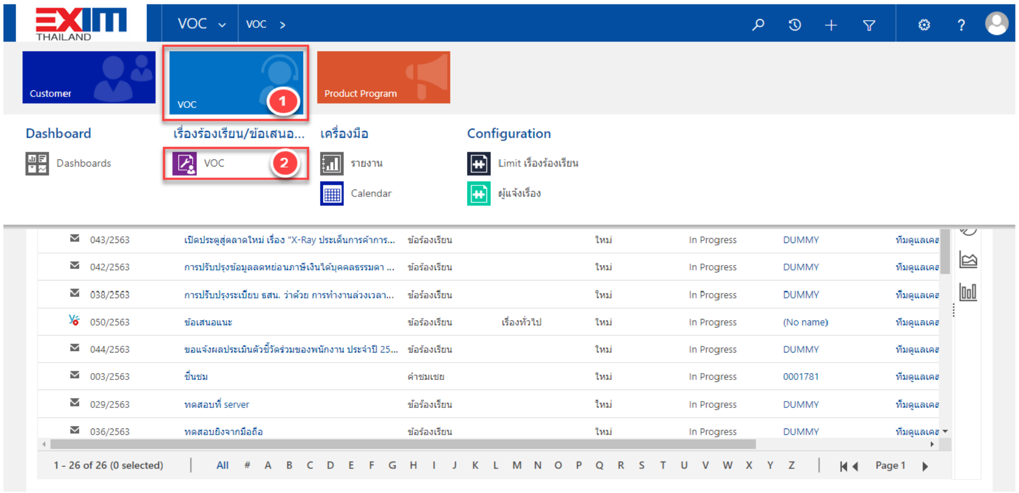


8. ระบบจะแสดงเวลานับถอยหลังตาม SLA ที่กำหนด, สถานะของ VOC เปลี่ยนเป็นกำลังดำเนินการ และผู้ดำเนินการเปลี่ยนเป็น ผู้รับผิดชอบ (ผู้ถูกร้องเรียนและเสนอแนะ) ที่ได้เลือก

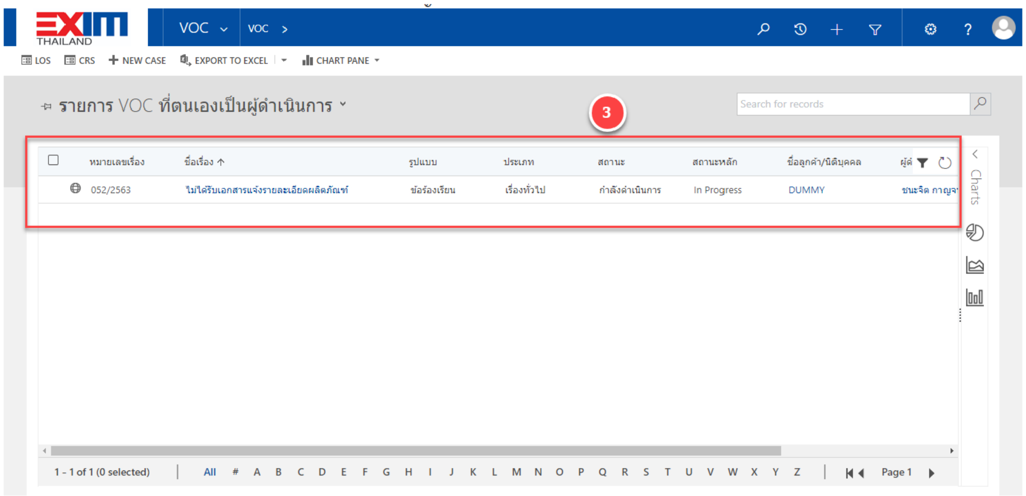


3. **ผู้รับผิดชอบ (ผู้ถูกร้องเรียนและเสนอแนะ) บันทึกข้อมูลการแก้ไขปัญหา** : การบันทึกการแก้ไขปัญหาเป็นการบันทึกข้อมูลจากผู้ถูกร้องเรียนและเสนอแนะ เมื่อผู้ถูกร้องเรียนและเสนอแนะปรับสถานะเป็นปิดงาน และบันทึกข้อมูล ระบบจะ Assign เรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ไปยังฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ (ทีมดูแลเคส) แบบอัตโนมัติ

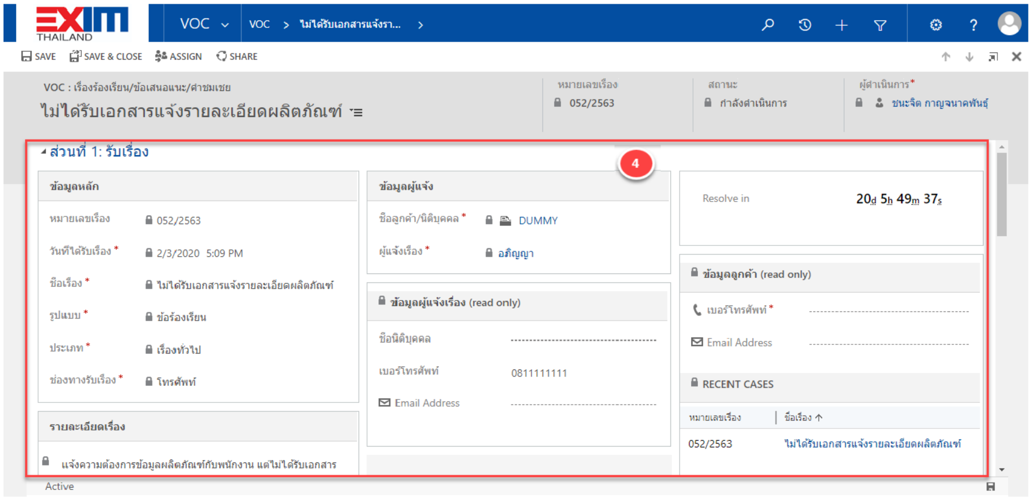
1. เข้าที่เมนูหลัก VOC
2. เลือกเมนูย่อย VOC เพื่อเข้าสู่หน้าจอหลักของ VOC ที่แสดงรายการ VOC ในระบบ โดยผู้รับผิดชอบ (ผู้ถูกร้องเรียนและเสนอแนะ) มีสิทธิ์ในการดูรายการ VOC ที่ตนรับผิดชอบ และมีสิทธิ์ในการบันทึกการแก้ไขปัญหาในส่วนที่ 3 : ชี้แจงข้อเท็จจริง / เสนอแก้ปัญหา



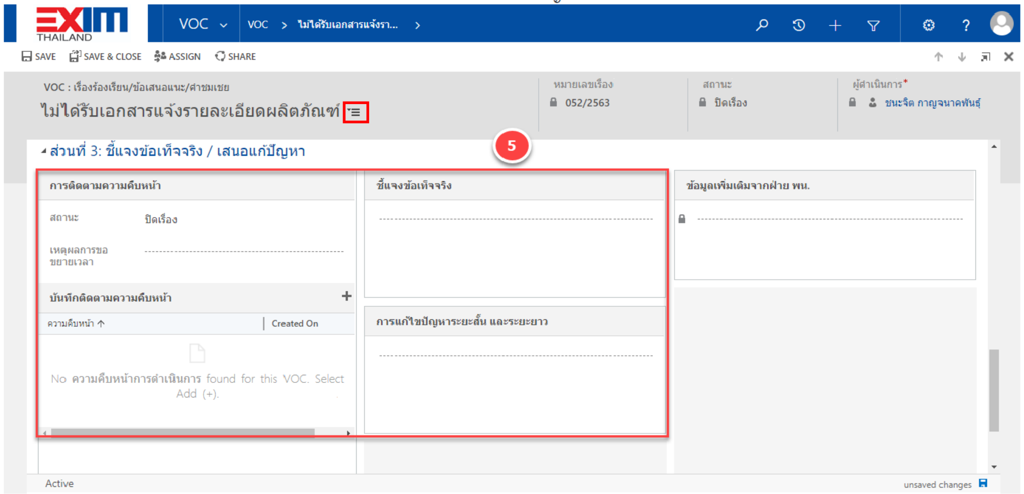
3. ผู้รับผิดชอบ (ผู้ถูกร้องเรียนและเสนอแนะ) เปิดรายการที่ต้องการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา



4. หน้าจอแสดงรายละเอียดของ VOC ตรวจสอบรายละเอียดข้อเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ในส่วนที่ 1: รับเรื่อง

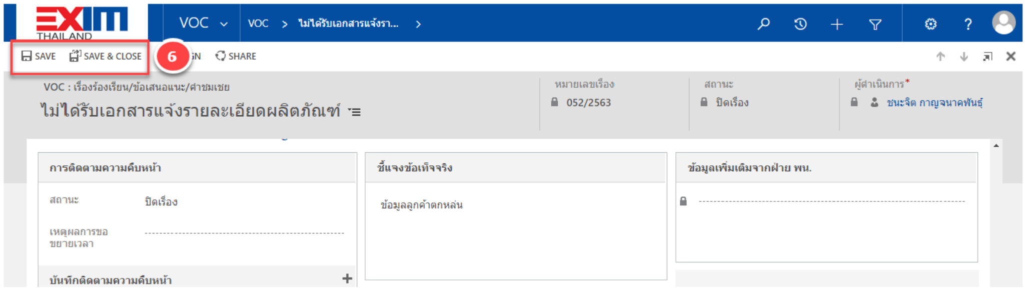


5. ผู้รับผิดชอบ (ผู้ถูกร้องเรียนและเสนอแนะ) คลิกที่ และเลือก ส่วนที่ 3: ชี้แจงข้อเท็จจริง / เสนอแก้ปัญหา เพื่อบันทึกข้อมูลชี้แจงข้อเท็จจริง / เสนอแก้ปัญหา



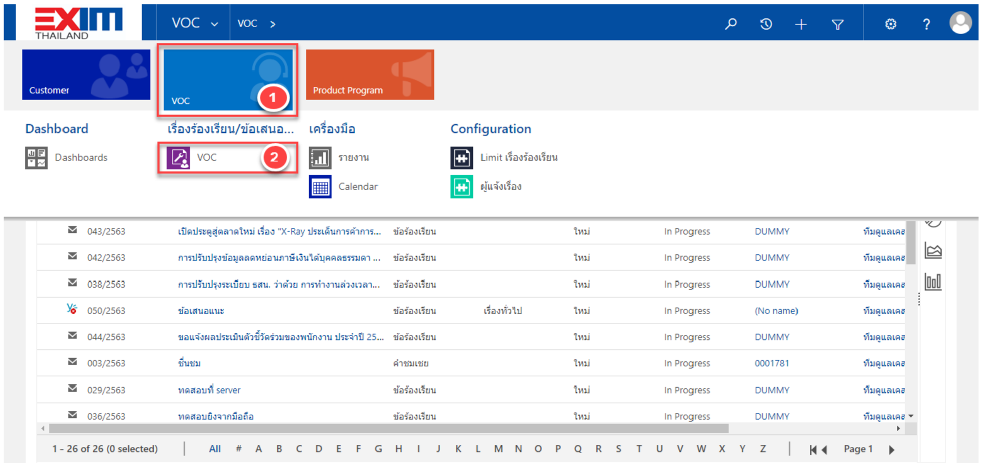
ทั้งนี้ หากผู้รับผิดชอบ (ผู้ถูกร้องเรียนและเสนอแนะ) ยังไม่สามารถปิดเรื่องได้ จะต้องดำเนินการรายงานความคืบหน้าเป็นระยะต่อฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ (ทีมดูแลเคส) ในช่อง "สถานะ" โดยเลือก กำลังดำเนินการ (คลิก ปุ่ม + และบันทึกความคืบหน้า) และหากไม่สามารถดำเนินการปิดเรื่องได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดจะต้องดำเนินการแจ้งขอขยายระยะเวลาต่อฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ (ทีมดูแลเคส) ในช่อง "สถานะ" โดยเลือก ขอขยายระยะเวลา พร้อมระบุเหตุผลการขอขยายระยะเวลา และกดบันทึก (SAVE) ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ (ทีมดูแลเคส) จะดำเนินการขยายเวลา SLA ต่อไป

6. ผู้รับผิดชอบ (ผู้ถูกร้องเรียนและเสนอแนะ) บันทึกชี้แจงข้อเท็จจริง และการแก้ไขปัญหาระยะสั้น และระยะยาว และกดบันทึก (SAVE) โดยข้อมูลดังกล่าวจะถูกส่งกลับมายังฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ (ทีมดูแลเคส) เพื่อพิจารณาให้ความเห็น

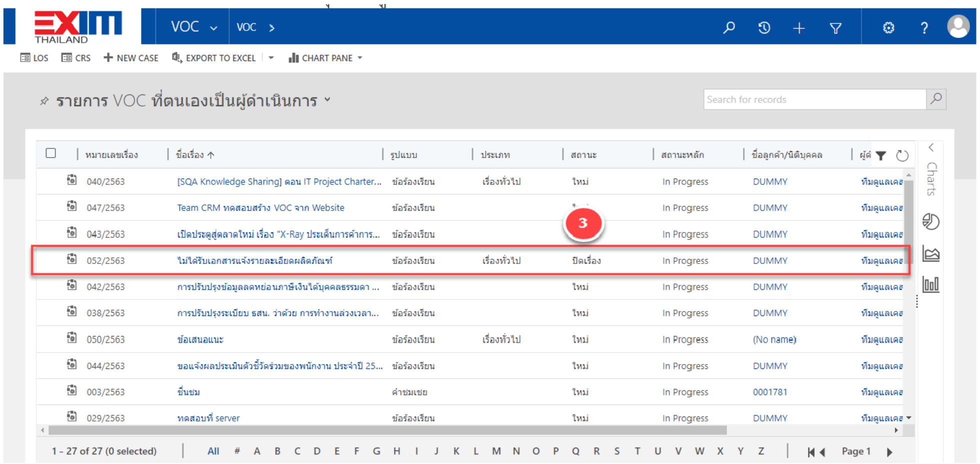


4. **ยุติเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ** : เป็นหน้าที่ของฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ

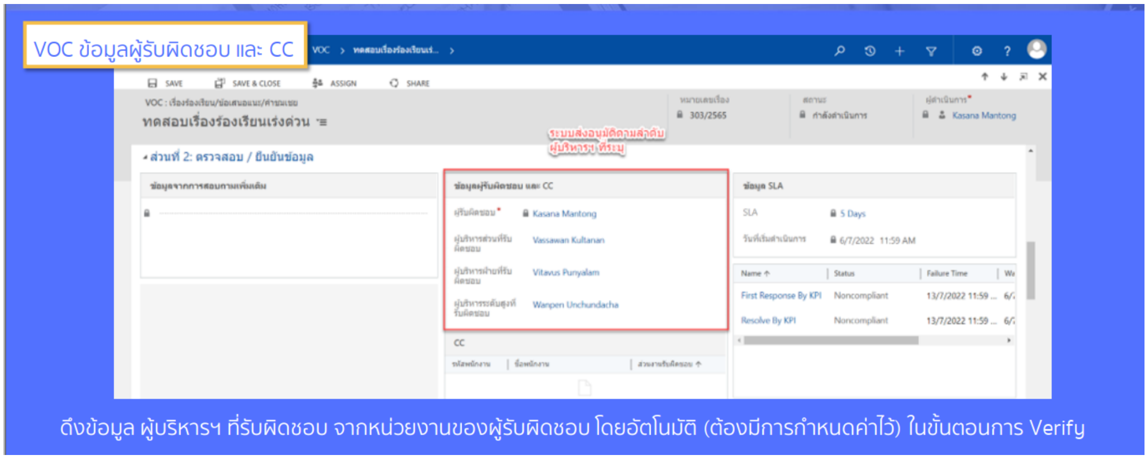
1. เข้าที่เมนูหลัก VOC
2. เลือกเมนูย่อย VOC เพื่อเข้าสู่หน้าจอหลักของ VOC ที่แสดงรายการ VOC ในระบบ



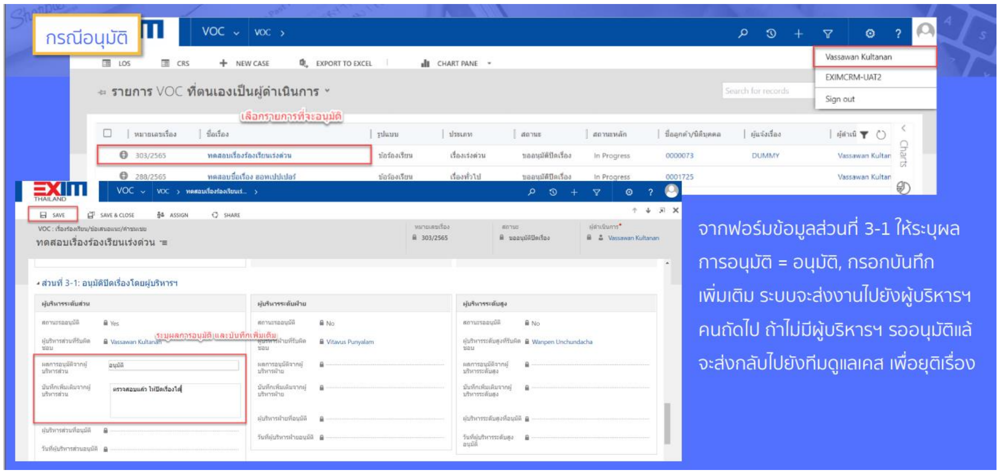
3. เปิดรายการ VOC ที่ต้องการยุติ โดยดูจาก สถานะ ที่เป็น ปิดเรื่อง

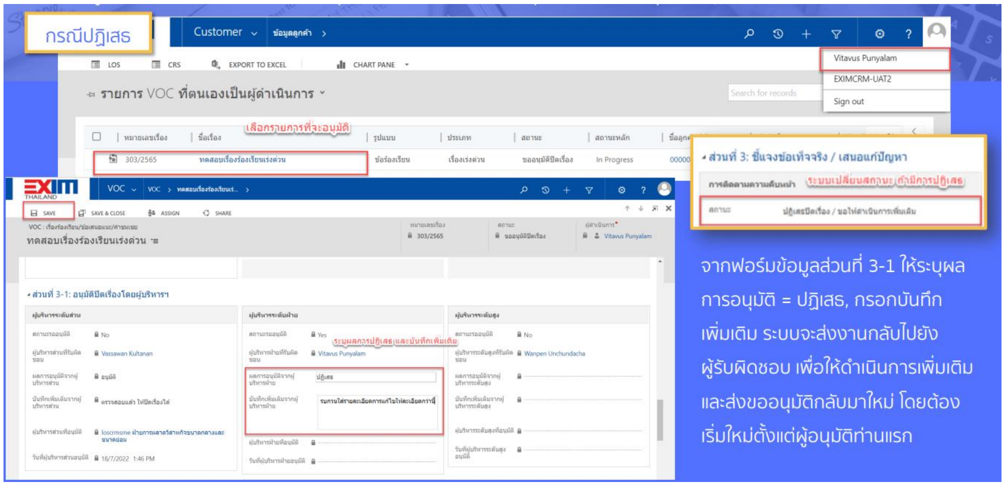


4. เข้าสู่หน้าจอรายละเอียด VOC เลื่อนไปยังส่วนที่ 2 เพื่อตรวจสอบข้อมูล และบันทึกเพิ่มเติมได้

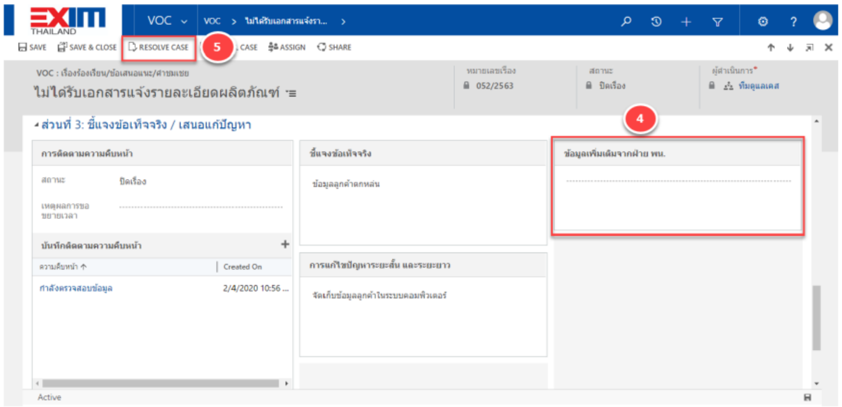


5. เมื่อผู้บริการฯ ได้รับเมลแจ้งเตือนขออนุมัติปิดเรื่อง (ตามคิวการอนุมัติ) สามารถ อนุมัติ/ปฏิเสธการปิดเรื่องได้

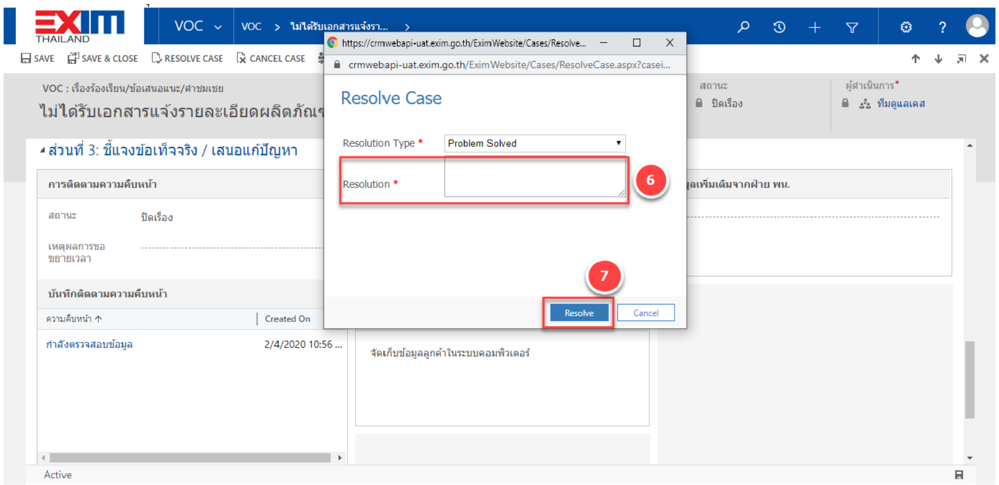




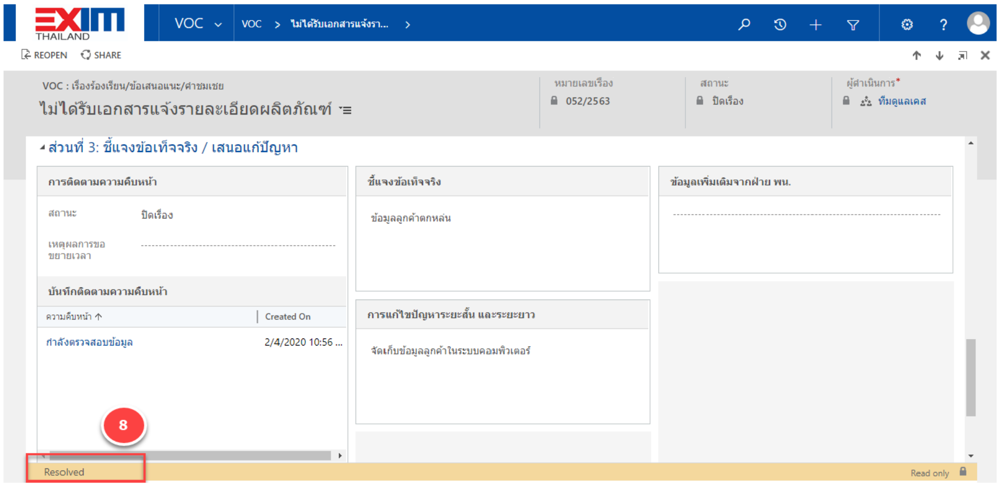
6. ระบบเปิดหน้าจอยืนยันยุติเรื่อง ระบุ Resolution



7. กดปุ่ม Resolve

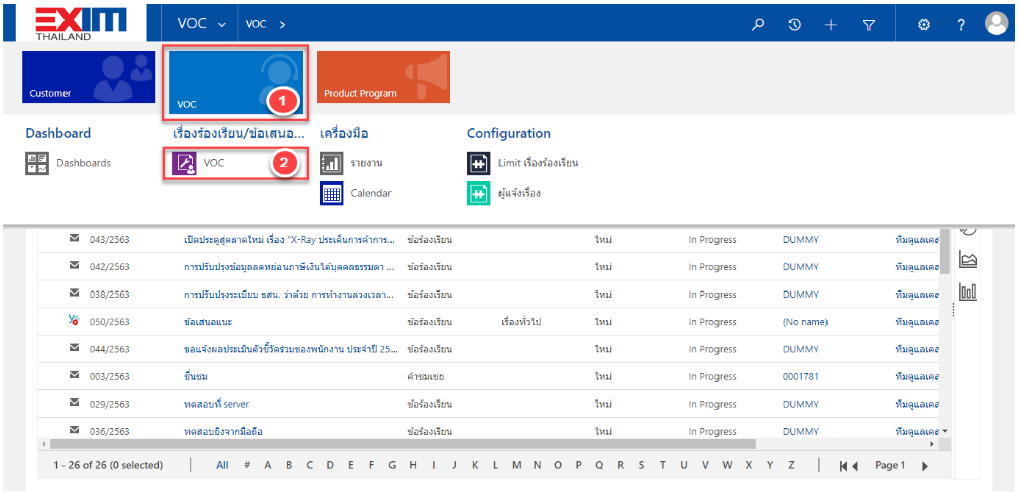


8. ระบบปรับ สถานะ เป็น RESOLVED



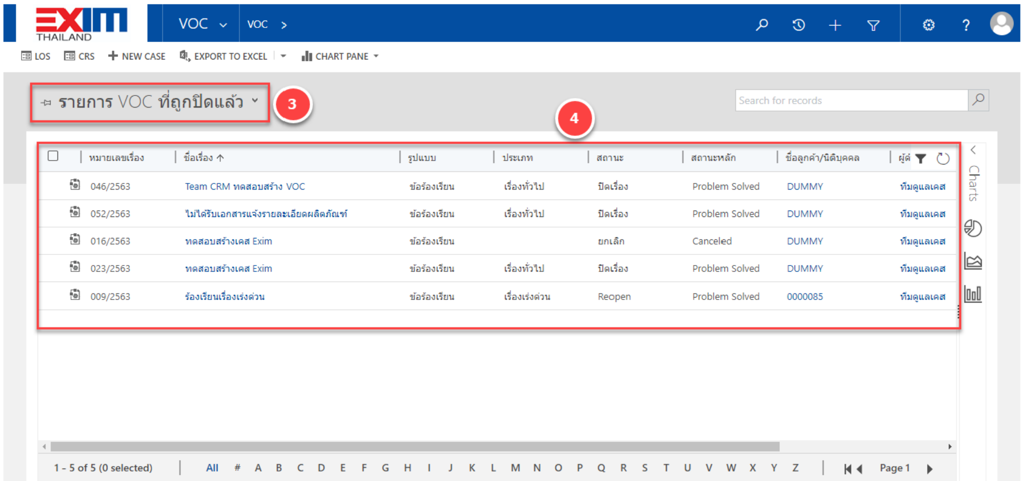
5. **การ Re-open เรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ** : ระบบ CRM จะดำเนินการการเปิดเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะที่ปิดไปแล้วกลับมาดำเนินการใหม่อีกครั้ง โดยระบบจะทำการคัดลอกข้อมูลของรายการเดิมมาสร้างเป็นรายการ VOC ใหม่ ซึ่งฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ จะต้องดำเนินการ โดยมีขั้นตอนการดังนี้

   1. เข้าที่เมนูหลัก VOC
   2. เลือกเมนูย่อย VOC เพื่อเข้าสู่หน้าจอหลักของ VOC ที่แสดงรายการ VOC ในระบบ



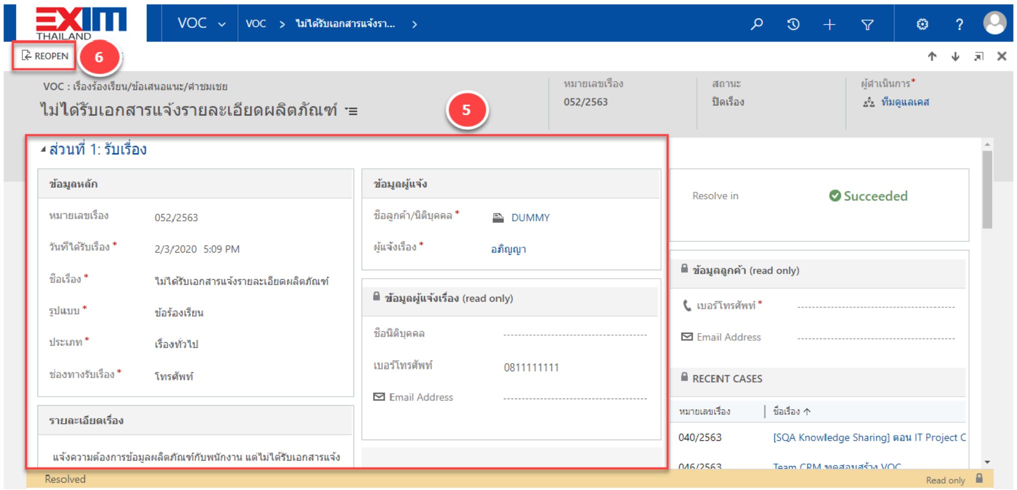
3. เลือก View เป็นรายการ VOC ที่ถูกปิดไปแล้ว

4. คลิกที่รายการเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ที่ต้องการ Re-open



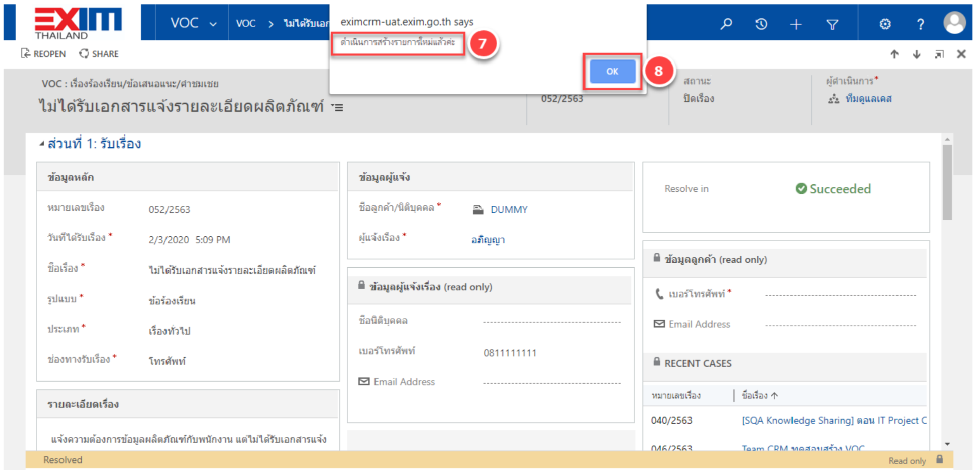
5. ระบบแสดงรายละเอียดของเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำติชม

6. กดปุ่ม REOPEN

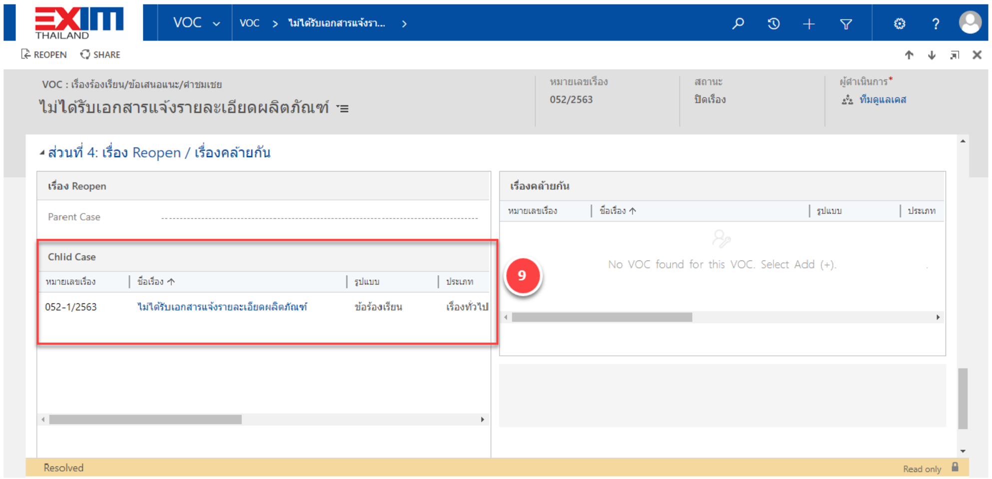


7. ระบบแสดงข้อความ “ดำเนินการสร้างรายการใหม่”

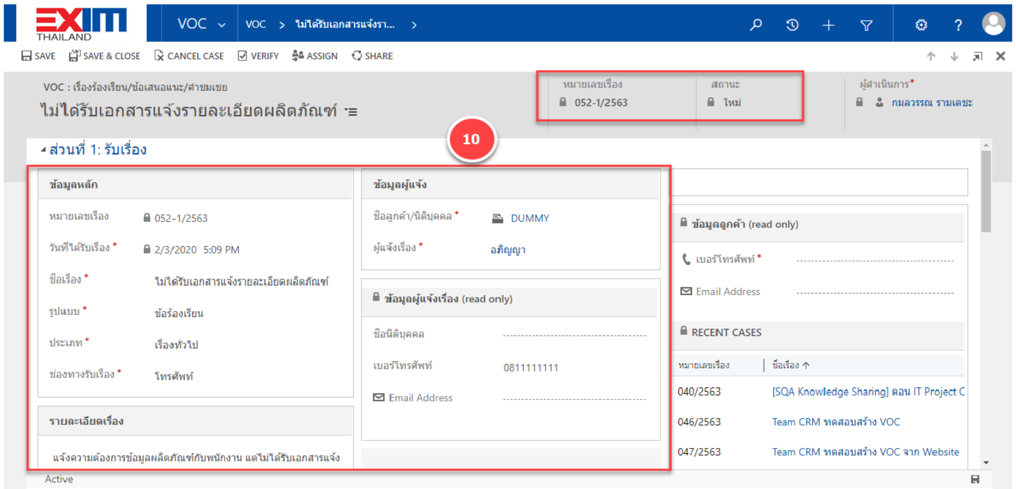
8. กดปุ่ม OK



9. คลิกที่ ☰ และเลือก ส่วนที่ 4: เรื่อง Reopen/เรื่องคล้ายกัน

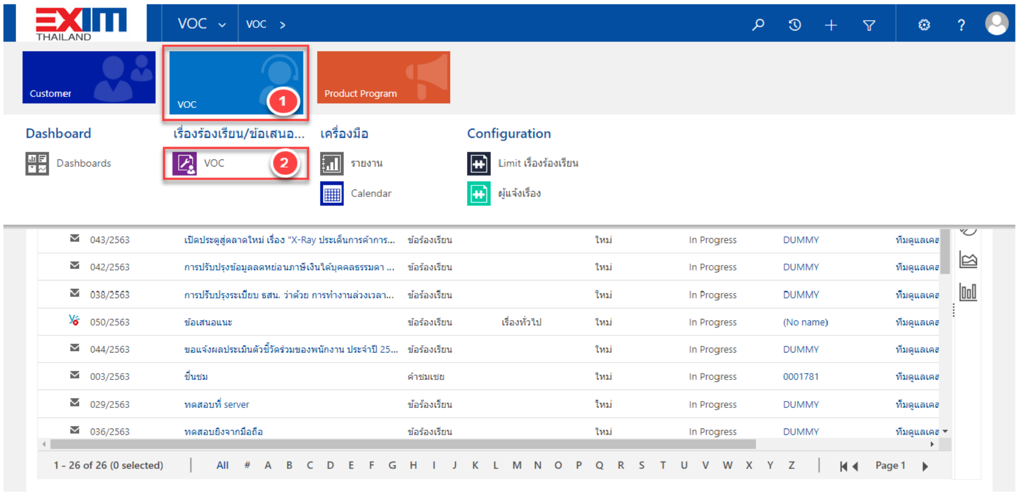


10. คลิกที่รายการที่ Section: Child Case ระบบแสดงรายละเอียดเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำติชม ที่สร้างขึ้นมาใหม่

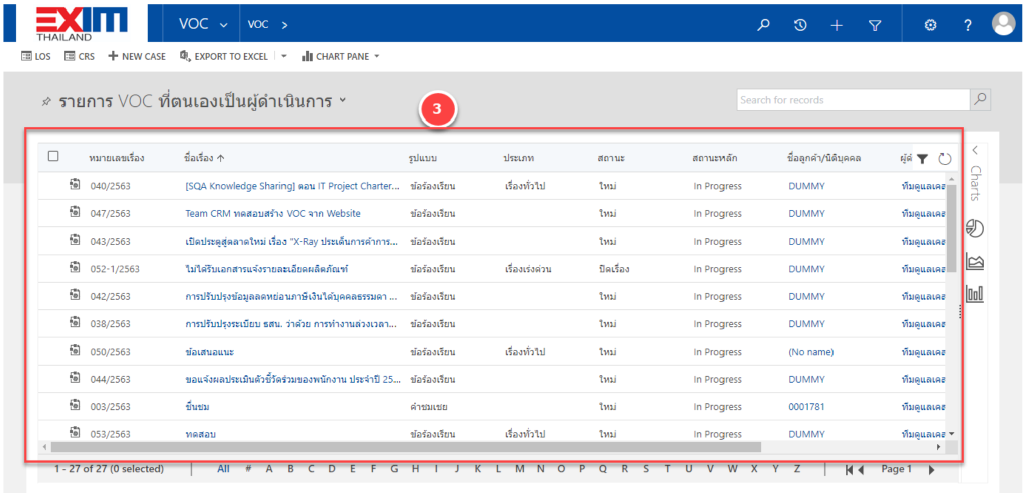


6. **การยกเลิก ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ** : กรณีที่ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ ตรวจสอบข้อมูลแล้วพบว่า เรื่องดังกล่าวไม่เข้าข่ายข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ สามารถดำเนินการยกเลิกรายการโดยมีขั้นตอน ดังนี้

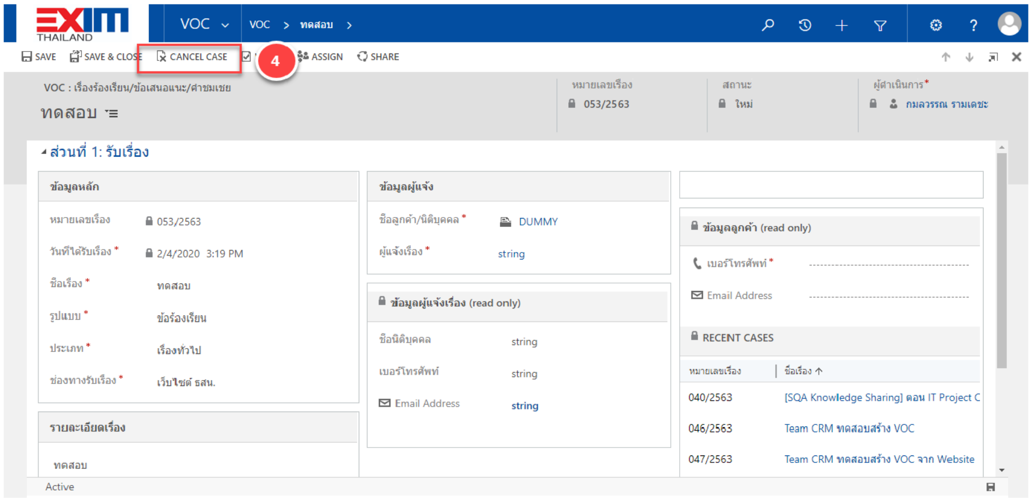
1. เข้าที่เมนูหลัก VOC
2. เลือกเมนูย่อย VOC เพื่อเข้าสู่หน้าจอหลักของ VOC ที่แสดงรายการ VOC ในระบบ



3. เปิดรายการ VOC ที่ต้องการยกเลิก

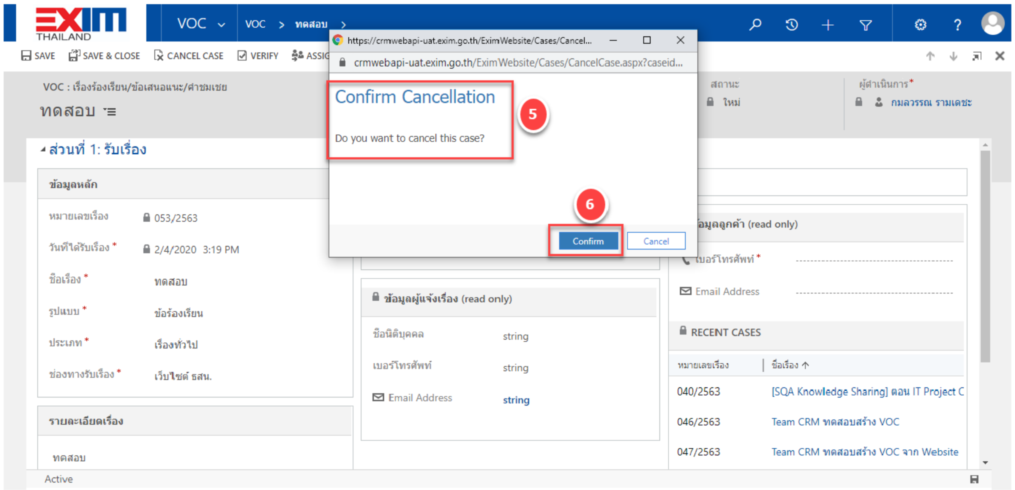


4. เข้าสู่หน้าจอรายละเอียด VOC กดปุ่ม CANCEL CASE



5. ระบบแสดงหน้าจอยืนยันการยกเลิก

6. กดปุ่ม CONFIRM



บันทึกข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ ผ่านระบบ LOS/CRM : จากรูปภาพฝ่าย ศค. ร่วมกับพส. พัฒนากระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ ที่จากเดิมใช้แบบฟอร์มการรับข้อร้องเรียนฯ เป็นการบันทึกผ่านระบบ LOS/CRM แทน และระบบยังสามารถทำการแจ้งเตือนหากใกล้วันครบกำหนด SLA เพื่อทำให้กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ มีประสิทธิภาพมากขึ้นและเป็นไปตาม SLA ที่กำหนด

พัฒนาระบบ EXIM Contact Center : เชื่อมโยงการรับข้อร้องเรียนจากทุกช่องทางทั้ง Call-in และ Social media E-Mail/ Facebook ไปสู่ระบบ CRM ของ ธสน.