

ขั้นตอนการจัดการ เรื่องร้องเรียน



1



รับเรื่องร้องเรียน
ผ่านช่องทางการรับฟังเสียง

2



วิเคราะห์ จำแนกประเภทเรื่อง
จัดลำดับความรุนแรง

3



ประสานงานฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง

4

การดำเนินงานตามระดับความรุนแรง

ระดับรุนแรง / แจ้งเบาะแส

จะดำเนินการตามกระบวนการของ ฝ่ายป้องกัน
การทุจริตและส่งเสริมธรรมาภิบาล โดยตรวจสอบ
ข้อเท็จจริงเบื้องต้น ภายใน 10 วันทำการ



ระดับปกติ - ปานกลาง

ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องจะดำเนินการภายใน 7-15 วันทำการ
และชี้แจงกับผู้ร้องด้วยวาจา และ/หรือ ลายลักษณ์อักษร
ตามช่องทางการรับฟังเสียง



5



แจ้งเตือน ติดตาม และตรวจสอบผล
การชี้แจง/ประเมินความพึงพอใจ

6



บันทึกผลการชี้แจงลงบนระบบ

7



วิเคราะห์ และสรุปรายงานผลการจัดการเรื่อง
ร้องเรียน นำเสนอผู้บริหาร, คณะกรรมการ หรือ
หน่วยงานกำกับที่เกี่ยวข้อง

ระยะเวลาในการรับและพิจารณา เรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทาง ของธนาคาร (SLA)



พนักงาน / ฌ จุดบริการ
ดำเนินการทันที



Call Center 1357
ดำเนินการทันที



Social Media
ดำเนินการทันที



E-mail :
vocs@smebank.co.th
1 วันทำการ



Website :
www.smebank.co.th
1 วันทำการ



หน่วยงานภายนอก/จดหมาย
7 วันทำการ



สำรวจความพึงพอใจ
7 วันทำการ



สื่อสารสารณะ
7 วันทำการ



ธนาคารจะดำเนินการยุติเรื่องร้องเรียน หรือ
แจ้งผลความคืบหน้า ในกรณีที่ยังดำเนินการ
ไม่แล้วเสร็จ ภายใน **7-15 วันทำการ**



คู่มือ

การรับฟังลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
และการจัดการเรื่องร้องเรียน

ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

(ณ พฤศจิกายน 2566)

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

การรับฟังลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1
ส่วนที่ 1 : บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	1
1.3 คำจำกัดความ	2
ส่วนที่ 2 : การบริหารจัดการการรับฟังลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3
2.1 ช่องทางการรับฟังลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3
2.2 ประเภทของเสียง	4
2.3 ขั้นตอนการทบทวนและกำหนดช่องทางการรับฟังลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	5
ภาคผนวก	
แผนผังการทบทวนและกำหนดช่องทางการรับฟังลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	6
การจัดการเรื่องร้องเรียน	7
ส่วนที่ 1 : บทนำ	7
1.1 หลักการและเหตุผล	7
1.2 วัตถุประสงค์	7
1.3 คำจำกัดความ	8
ส่วนที่ 2 : มาตรฐานการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน	9
2.1 หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	9
2.2 ข้อกำหนดในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน	10
ส่วนที่ 3 : การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน	11
3.1 การแจ้งเรื่องร้องเรียน	11
3.2 กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน	11
3.3 ระยะเวลาในการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน (Service Level Agreement : SLA)	12
3.4 การแจ้งเบาะแส การทุจริต หรือประพฤติมิชอบ	12
ภาคผนวก	
แผนผังระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของธนาคาร	13

การรับฟังลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ส่วนที่ 1 : บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) ในฐานะองค์กรหนึ่งในความดูแลของหน่วยงานภาครัฐ ให้ความสำคัญต่อการรับฟังเสียงลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เนื่องด้วยเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในด้านความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความกังวล ข้อเสนอแนะ เรื่องร้องเรียน ถือเป็นเสียงสะท้อนที่จะช่วยให้ธนาคาร สามารถพัฒนาออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการได้ตรงกับความต้องการของลูกค้า และช่วยให้สามารถวางแผนการตลาดให้เข้าถึงลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม รวมถึงปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ส่งเสริมให้บรรลุเป้าหมายในการดำเนินงานตามพันธกิจหลักของธนาคาร

ดังนั้น จึงได้จัดทำคู่มือขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการรับฟังลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 5 ประเภท ได้แก่ เรื่องสอบถามข้อมูล เรื่องข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ เรื่องขอความช่วยเหลือ เรื่องร้องเรียน และเรื่องชมเชย โดยมีรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับการรับฟังลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวมถึงระยะเวลาในการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน เพื่อให้ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทราบในกระบวนการรับฟังลูกค้าที่มีประสิทธิภาพ และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อให้การดำเนินงานการรับฟังลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีแนวทางการปฏิบัติและการจัดการอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอน กระบวนการ ครบถ้วนทุกกลุ่มลูกค้า สอดคล้องกับกฎ ระเบียบ และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน

1.2.2 เพื่อให้แนวทางปฏิบัติในการรับฟังลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของเจ้าหน้าที่/ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นทิศทางเดียวกัน

1.2.3 เพื่อกำหนดแนวทางและกลไกในการกำกับ ติดตาม ควบคุมการปฏิบัติงานด้านการรับฟังลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเจ้าหน้าที่/ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง อันเป็นการสร้างมาตรฐานการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า สร้างความมั่นใจในการใช้บริการของธนาคาร กระทั่งเกิดความผูกพันต่อธนาคาร

1.3 คำจำกัดความ

“ธนาคาร” หมายถึง ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) / SME D BANK

“ลูกค้า” หมายถึง บุคคลธรรมดา และนิติบุคคล ซึ่งใช้ผลิตภัณฑ์และบริการอยู่ในปัจจุบัน และให้หมายความรวมถึงผู้ติดต่อสอบถามข้อมูลผลิตภัณฑ์ ผู้ที่รับทราบผลิตภัณฑ์ผ่านสื่อต่างๆ และผู้ที่ได้รับการเสนอหรือชักชวนเพื่อใช้ผลิตภัณฑ์ หรือรับบริการของธนาคารทุกประเภท

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง บุคคล ชุมชน องค์กร หรือกลุ่มที่ได้รับผลกระทบ โดยอาจได้รับผลประโยชน์ หรือสูญเสียผลประโยชน์จากการดำเนินงานของธนาคาร ซึ่งรวมถึงผู้ถือหุ้น พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า เจ้าหนี้ คู่แข่ง ตลอดจนสังคม ชุมชน ประชาชน และสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

“ความต้องการ” หมายถึง สิ่งที่เป็นพื้นฐานที่ลูกค้าต้องการได้รับ ในผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร

“ความคาดหวัง” หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังเพิ่มเติม นอกเหนือจากผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร

“ระบบ VOCS” หมายถึง ระบบบริหารจัดการเสียงลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Voice Of Customer System) ที่ธนาคารนำมาใช้เพื่อบริหารจัดการ ประมวลผล จัดเก็บข้อมูลของเสียงที่รับฟังในภาพรวมจากทุกช่องทางให้เป็นฐานข้อมูลเดียวกัน

ส่วนที่ 2 : การบริหารจัดการการรับฟังลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.1 ช่องทางการรับฟังลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ธนาคาร มีช่องทางการรับฟังลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งช่องทางภายในธนาคาร และ ช่องทางภายนอกธนาคาร โดยมี 9 ช่องทาง ดังนี้

2.1.1 ช่องทางภายใน

ช่องทาง	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
1) Call Center 1357	24 ชั่วโมง	ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์
2) Social Media เช่น Facebook / Line OA : SME Development Bank		
3) Website : www.smebank.co.th		
4) E-mail : vocs@smebank.co.th		
5) พนักงาน / ณ จุดบริการ	ทุกวันทำการ	
6) จัดหมายถึงธนาคาร		
7) การสำรวจความพึงพอใจ	ตามเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น	

2.1.2 ช่องทางภายนอก

ช่องทาง	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
8) หน่วยงานภายนอก	ทุกวันทำการ	ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์
9) สื่อสาธารณะ	ตามเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น	

2.2 ประเภทของเสียง

ธนาคารได้แบ่งประเภทเสียงลูกค้าออกเป็น 5 ประเภท ดังนี้

ลำดับ	ประเภท	ความหมาย	*ระยะเวลาดำเนินการ
1	เรื่องสอบถามข้อมูล	การสอบถามข้อมูลทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และบริการในด้านต่างๆ ของธนาคาร	ทันที - 7 วันทำการ
2	เรื่องชมเชย	การยกย่องชมเชย หรือแสดงความรู้สึกในเชิงบวกเกี่ยวกับการดำเนินงาน หรือการใช้บริการด้านต่างๆ ของธนาคาร	ทันที - 7 วันทำการ
3	เรื่องขอความช่วยเหลือ	เรื่องราวที่เกี่ยวกับการขอความช่วยเหลือให้บรรเทาความเดือดร้อนที่เป็นผลมาจากการใช้บริการด้านต่างๆ ของธนาคาร	ภายใน 7-15 วันทำการ
4	เรื่องร้องเรียน	เรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับการขัดข้อง ความเดือดร้อน ไม่ได้ได้รับความเป็นธรรม ความไม่พึงพอใจ ความเสียหาย ที่เป็นผลมาจากการใช้บริการของธนาคารในด้านต่างๆ รวมทั้งเป็นผลที่มาจากการทำงานของธนาคาร ต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแส หรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น โดยผู้แจ้งต้องให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับเพื่อยืนยันตัวตน รวมทั้งแจ้งผลการพิจารณาแก้ไขเรื่องร้องเรียนได้	ภายใน 7-15 วันทำการ
5	เรื่องข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	เรื่องราวที่เกี่ยวกับการให้ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือแสดงความรู้สึก เกี่ยวกับการดำเนินงาน หรือการใช้บริการด้านต่างๆ ของธนาคาร	ภายใน 7-15 วันทำการ

*หมายเหตุ : ระยะเวลาดำเนินการในแต่ละประเภทของเสียงขึ้นอยู่กับช่องทางที่ได้รับฟังลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.3 ขั้นตอนการทบทวนและกำหนดช่องทางการรับฟังลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.3.1 วิเคราะห์ข้อมูล/ทบทวนช่องทาง/กลไกการรับฟังเสียงลูกค้า รวบรวมข้อมูลจากปัจจัยภายในและภายนอก วิเคราะห์ความต้องการสำคัญของลูกค้าในการติดต่อแต่ละช่องทาง

2.3.2 นำเสนอ กระบวนการจัดการ การรับฟังลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ผ่านการทบทวนต่อคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและกำกับความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อขอความเห็นชอบ

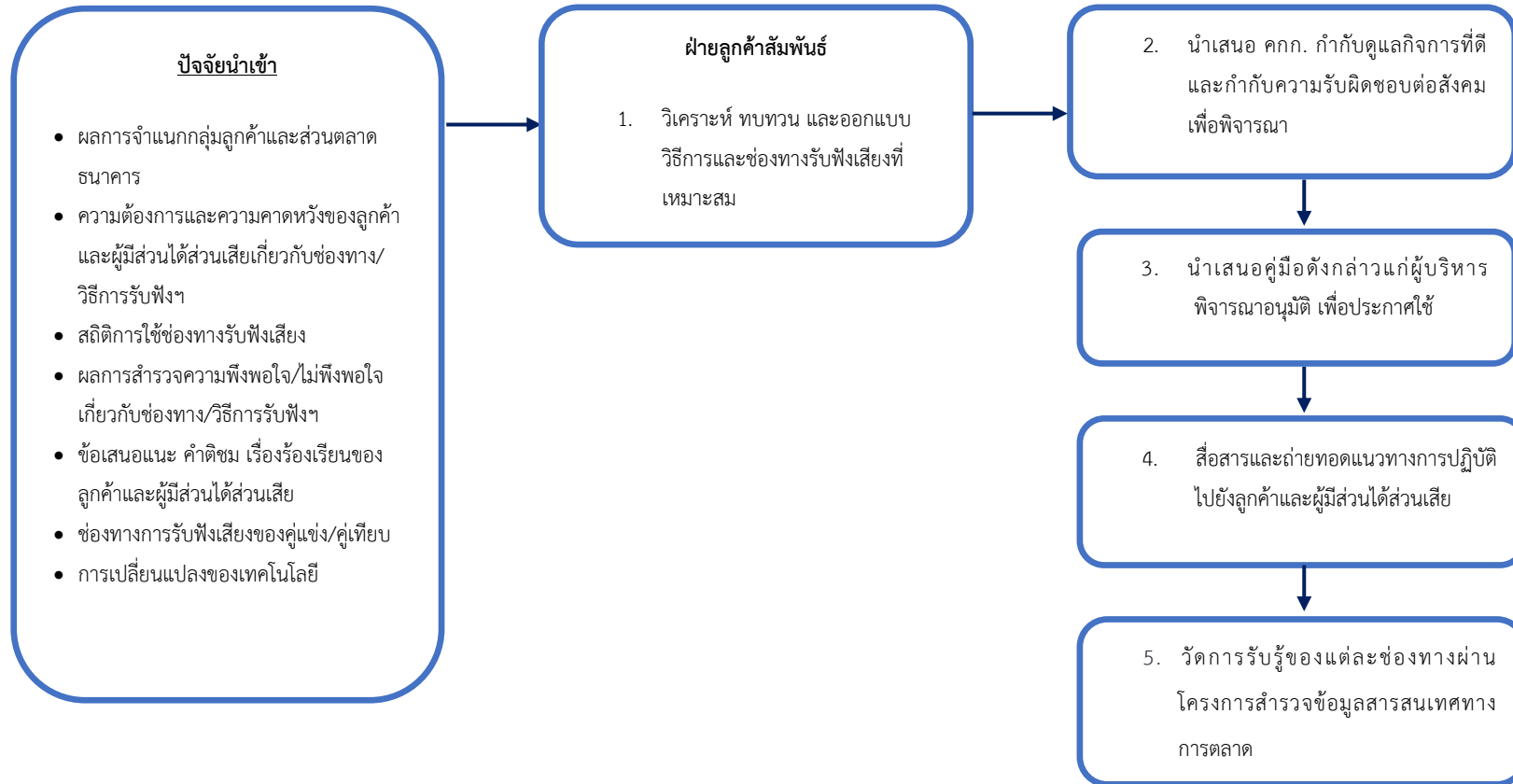
2.3.3 นำเสนอคู่มือดังกล่าวแก่ผู้บริหาร พิจารณาอนุมัติ เพื่อประกาศใช้

2.3.4 สื่อสารและถ่ายทอดแนวทางการปฏิบัติในการรับฟังเสียงลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งฝ่ายงานและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบอย่างทั่วถึง เพื่อนำไปปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

2.3.5 นำข้อมูลที่ได้จากโครงการสำรวจข้อมูลสารสนเทศทางการตลาด วัดผลการรับรู้ รวบรวมวิเคราะห์ ติดตาม และประเมินผลกระบวนการรับฟังลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ภาคผนวก

แผนผังการทบทวนและกำหนดช่องทางการรับฟังลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



การจัดการเรื่องร้องเรียน

ส่วนที่ 1 : บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา 41 (2) ได้กำหนดให้ประชาชนมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยเร็ว พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 รวมทั้งนโยบายของหน่วยงานที่กำกับดูแล อาทิ ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ได้กำหนดให้สถาบันการเงินมีการบริการที่เป็นมาตรฐานตามเกณฑ์ Market Conduct เพื่อส่งเสริมให้การให้บริการ ดูแลลูกค้าให้เหมาะสมและเป็นธรรม

ทั้งนี้ ธนาคารซึ่งเป็นสถาบันการเงินของรัฐ ได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องดังกล่าว โดยมุ่งเน้นการรับฟังเสียงในทุกประเภท จากลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน ข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับล้วนมีความสำคัญต่อการปรับปรุง พัฒนาระบบการ รวมทั้งข้อขัดข้องต่างๆ ของธนาคาร และธนาคารได้ทบทวนช่องทางการรับฟังเสียงให้ครอบคลุม ปรับปรุงกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน รวมถึงมีมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของธนาคาร สามารถสร้างความเข้าใจ บรรเทาความเดือดร้อนคับข้องใจ และตอบสนองความต้องการของผู้แจ้งเรื่องได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ ภายใต้กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจการของธนาคาร จึงได้จัดทำมาตรฐานในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และสร้างความเข้าใจในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของธนาคาร

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของธนาคาร มีขั้นตอน กระบวนการในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน ลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น โดยสอดคล้องกับกฎ ระเบียบ และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วน

1.2.2 เพื่อให้ความช่วยเหลือ แก้ไขปัญหา อันเป็นการสร้างความเป็นธรรม ลดความไม่พึงพอใจ และสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว

1.2.3 เพื่อสร้างความเข้าใจให้กับพนักงาน/ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องภายใน หรือได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน ใช้เป็นแนวทางในการสื่อสาร แนวทางในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนไปยังลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน โดยให้ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ที่สามารถช่วยในการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการของธนาคารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.3 คำจำกัดความ

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ลูกค้า ผู้ใช้บริการ และ/หรือ ผู้มาติดต่อในธุรกิจของธนาคาร

“ฝ่ายงานผู้รับเรื่อง/ฝ่ายงานที่รับผิดชอบช่องทาง” หมายถึง ฝ่ายงาน/ส่วนงาน หรือพนักงานที่ได้รับมอบหมาย ให้รับเรื่องผู้มาติดต่อในธุรกิจของธนาคาร จากช่องทางการรับฟังเสียงต่างๆ และประสานไปยังฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ความช่วยเหลือกับผู้ร้องเรียน

“ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง” หมายถึง ฝ่ายงาน/ส่วนงาน หรือพนักงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้มีอำนาจในหน่วยงานที่ดูแลบัญชีลูกค้าที่มีความเกี่ยวข้องในเรื่องนั้นๆ กับผู้ร้องเรียน และเป็นผู้หาข้อเท็จจริง ทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียน โดยการชี้แจงด้วยวาจา และจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรตามกระบวนการในแต่ละช่องทางการรับฟังเสียงต่างๆ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับข้อขัดข้อง ความเดือดร้อน ไม่ได้รับความเป็นธรรม ความไม่พึงพอใจ ความเสียหาย ที่เป็นผลมาจากการใช้บริการของธนาคารในด้านต่างๆ รวมทั้งเป็นผลที่มาจาก การดำเนินงานของธนาคาร ต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแส หรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น โดยผู้แจ้งต้องให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับเพื่อยืนยันตัวตน รวมทั้งแจ้งผลการพิจารณาแก้ไขเรื่องร้องเรียนได้

“เรื่องแจ้งเบาะแส” หมายถึง เรื่องที่ผู้แจ้งเบาะแสดูเห็นว่าผู้ให้บริการ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ และ/หรือ ผู้บริหารของธนาคารปฏิบัติหรือให้บริการไม่ถูกต้อง ไม่เป็นธรรม ผิดสัญญา ผิดกฎหมาย ทุจริต หรือ มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม หรือไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลของ ธปท. หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยผู้แจ้งเบาะแสมิมีส่วนเสียประโยชน์โดยตรง หรือไม่ต้องการคำตอบ รวมถึงเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องไม่ประสงค์จะให้เอกสารแสดงตัวตนเมื่อมีการร้องขอ

“SLA” หมายถึง มาตรฐานการกำหนดระยะเวลาดำเนินการ/ให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ต่างๆ ของธนาคาร ซึ่งจะแตกต่างกันออกไปตามประเภทการให้บริการ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างทันท่วงที และทันต่อเหตุการณ์

“เรื่องร้องเรียน ระดับปกติ” หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่พิจารณาแล้ว มีความรุนแรงน้อย เป็นเรื่องปกติทั่วไปที่มีผู้รับผิดชอบชัดเจน และสามารถส่งให้ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาตามขอบเขตอำนาจหน้าที่โดยปกติ

“เรื่องร้องเรียน ระดับปานกลาง” หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่พิจารณาแล้ว เป็นเรื่องซับซ้อน มีความยุ่งยาก หรือเป็นเรื่องที่มีผลกระทบรุนแรงปานกลางต่อภาพลักษณ์ของธนาคาร และ/หรือไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้จากฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องเพียงฝ่ายเดียวได้

“เรื่องร้องเรียน ระดับรุนแรง” หมายถึง เรื่องร้องเรียน หรือการแจ้งเบาะแสของเจ้าหน้าที่ ผู้บริหาร ที่เกี่ยวกับความไม่โปร่งใส ทุจริต ประพฤติผิดวินัยของธนาคาร เป็นเรื่องที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของธนาคารเป็นวงกว้าง

ส่วนที่ 2 : มาตรฐานการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

2.1 หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

2.1.1 เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ ไม่ได้หวังสร้างกระแส หรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น หรือธนาคาร

2.1.2 เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน เสียหาย จากการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน และการดำเนินงานของธนาคาร ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือคำสั่งของธนาคาร

2.1.3 เป็นเรื่องร้องเรียนที่สามารถแสดงตัวตนของผู้ร้องเรียนได้อย่างชัดเจน

2.1.4 ผู้ร้องเรียนต้องใช้ภาษาและถ้อยคำที่สุภาพ

2.1.5 ผู้ร้องเรียนต้องระบุข้อมูล ดังต่อไปนี้

- ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขบัตรประชาชน หมายเลขโทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้
- เรื่องร้องเรียนอย่างน้อยต้องระบุลักษณะการกระทำที่เป็นเหตุให้ร้องเรียน ขั้นตอน รายละเอียด ระยะเวลา หรือลักษณะของเรื่องร้องเรียนได้

2.1.6 กรณียื่นเรื่องร้องเรียนแทนผู้อื่น จะต้องแนบหนังสือมอบอำนาจ และลงลายมือชื่อรับรองของผู้ร้องเรียนด้วย พร้อมระบุความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร้องเรียนและผู้รับมอบอำนาจ

2.1.7 ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่สะดวกแจ้งข้อมูลส่วนตัว ปกปิดข้อมูลส่วนตัวต่างๆ รวมทั้งไม่มีมูลเหตุที่เพียงพอชัดเจน เป็นเรื่องร้องเรียนลักษณะของบัตรสนเท่ห์ ส่งผลให้ธนาคาร ไม่สามารถติดต่อหรือหาข้อมูลเพิ่มเติมในการดำเนินการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่แจ้งได้นั้น ธนาคารจะพิจารณายุติเรื่อง และเก็บเป็นฐานข้อมูล

2.1.8 ไม่เป็นเรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำวินิจฉัย คำพิพากษา หรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว หรืออยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลและ/หรือเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นดำเนินการตรวจสอบพิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว นอกเหนือจากนี้ให้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจในการบริหารจัดการตามเกณฑ์ของธนาคาร

2.2 ข้อกำหนดในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

2.2.1 ธนาคารจะดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนภายใต้ขอบเขตของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 และพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 อย่างพึงระวัง ในการประสานงาน เพื่อตรวจสอบ แก้ไขปัญหาภายใต้ขอบเขตการดำเนินงานของธนาคาร โดยไม่ให้นำข้อมูลไปใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่สำคัญของผู้ร้องเรียน ต่อหน่วยงานอื่นภายใน และภายนอก เว้นแต่จำเป็นต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมาย โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้ร้องเรียน หรือผู้แจ้งเบาะแสเป็นสำคัญ

2.2.2 ธนาคารจะให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียน ผู้ที่ให้ข้อมูล หรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง (Whistleblower Policy) โดยจะได้รับความคุ้มครองจากการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม เพื่อไม่ให้ได้รับความเสียหายต่อผู้ร้องเรียน หรือบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง อันเนื่องมาจากสาเหตุแห่งการแจ้งเรื่องร้องเรียน

2.2.3 การแก้ไขปัญหาสำหรับผู้ร้องเรียนที่ได้รับผลกระทบ ตามหลักการดำเนินงานภายใต้ธรรมาภิบาล และการกำกับดูแลกิจการที่ดี ธนาคารได้มีมาตรการในการแก้ไขปัญหา เยียวยา หรือชดเชย โดยจะพิจารณาเป็นรายกรณีไป ภายใต้กฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่งของธนาคาร โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและจะพิจารณาด้วยความเป็นธรรมกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องตามนโยบายการแข่งขันทางการตลาดที่เป็นธรรม

ส่วนที่ 3 : การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

3.1 การแจ้งเรื่องร้องเรียน

กรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับความความเดือดร้อน ไม่ได้ได้รับความเป็นธรรม ความไม่พึงพอใจ ความเสียหาย อันเป็นผลมาจากการใช้บริการของธนาคารในด้านต่างๆ รวมทั้งเป็นผลที่มาจากการทำงานของธนาคาร และเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุ สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนได้ตามช่องทางการรับฟังเสียงของธนาคาร ดังนี้

ช่องทางภายใน

- พนักงาน / ณ จุดบริการ
- Call Center หมายเลขโทรศัพท์ 1357
- การร้องเรียนผ่านช่องทาง Social Media เช่น Facebook / Line OA : SME Development Bank
- Website : www.smebank.co.th
- E-mail : vocs@smebank.co.th
- จดหมายถึงธนาคาร
- การสำรวจความพึงพอใจ

ช่องทางภายนอก

- หน่วยงานภายนอก เช่น ระบบจัดการเรื่องร้องทุกข์ของสำนักนายกรัฐมนตรี OPM1111 หรือระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน CMS ของธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นต้น
- สื่อสาธารณะ

3.2 กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

- 3.1.1 รับเรื่องร้องเรียนลงบนระบบบริหารจัดการเสียงของลูกค้า
- 3.1.2 วิเคราะห์และจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน จัดระดับความรุนแรง และชั้นความลับ
- 3.1.3 ประสานงานแจ้งเรื่องร้องเรียนไปยังฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง
- 3.1.4 ตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ความช่วยเหลือ และติดต่อชี้แจงกับผู้ร้อง
- 3.1.5 แจ้งเตือน ติดตามผลภายใต้กรอบระยะเวลา (SLA) ตรวจสอบผลการชี้แจง / ประเมินความพึงพอใจ
- 3.1.6 บันทึกผลการชี้แจงลงบนระบบบริหารจัดการเสียงของลูกค้า
- 3.1.7 วิเคราะห์ข้อมูล และสรุปรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนนำเสนอผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง

3.3 ระยะเวลาในการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน (Service Level Agreement : SLA)

การบริการ	ระยะเวลาดำเนินการ
1. การยืนยันการรับเรื่องผ่านช่องทางต่างๆ	
- การร้องเรียนผ่านพนักงาน / ณ จุดบริการ	ทันที
- การร้องเรียนผ่านช่องทาง Call Center 1357	
- การร้องเรียนผ่านช่องทาง Social Media เช่น Facebook / Line OA : SME Development Bank	
- การร้องเรียนผ่านช่องทาง Website : www.smebank.co.th	1 วันทำการ
- การร้องเรียนผ่านช่องทาง E-mail : vocs@smebank.co.th	
- การร้องเรียนผ่านช่องทางหน่วยงานภายนอก หรือ จดหมายถึงธนาคาร (เป็นลายลักษณ์อักษร)	7 วันทำการ
- การร้องเรียนผ่านช่องทางสื่อสาธารณะ	
- การร้องเรียนผ่านช่องทาง การสำรวจความพึงพอใจ	
2. การแจ้งยุติหรือความคืบหน้าในการดำเนินการเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนสำหรับทุกช่องทางร้องเรียน	
- ธนาคารจะดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน หรือแจ้งผลความคืบหน้าและกำหนดระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จให้ลูกค้าทราบ ในกรณีที่ธนาคารยังดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนไม่แล้วเสร็จ	7-15 วันทำการ

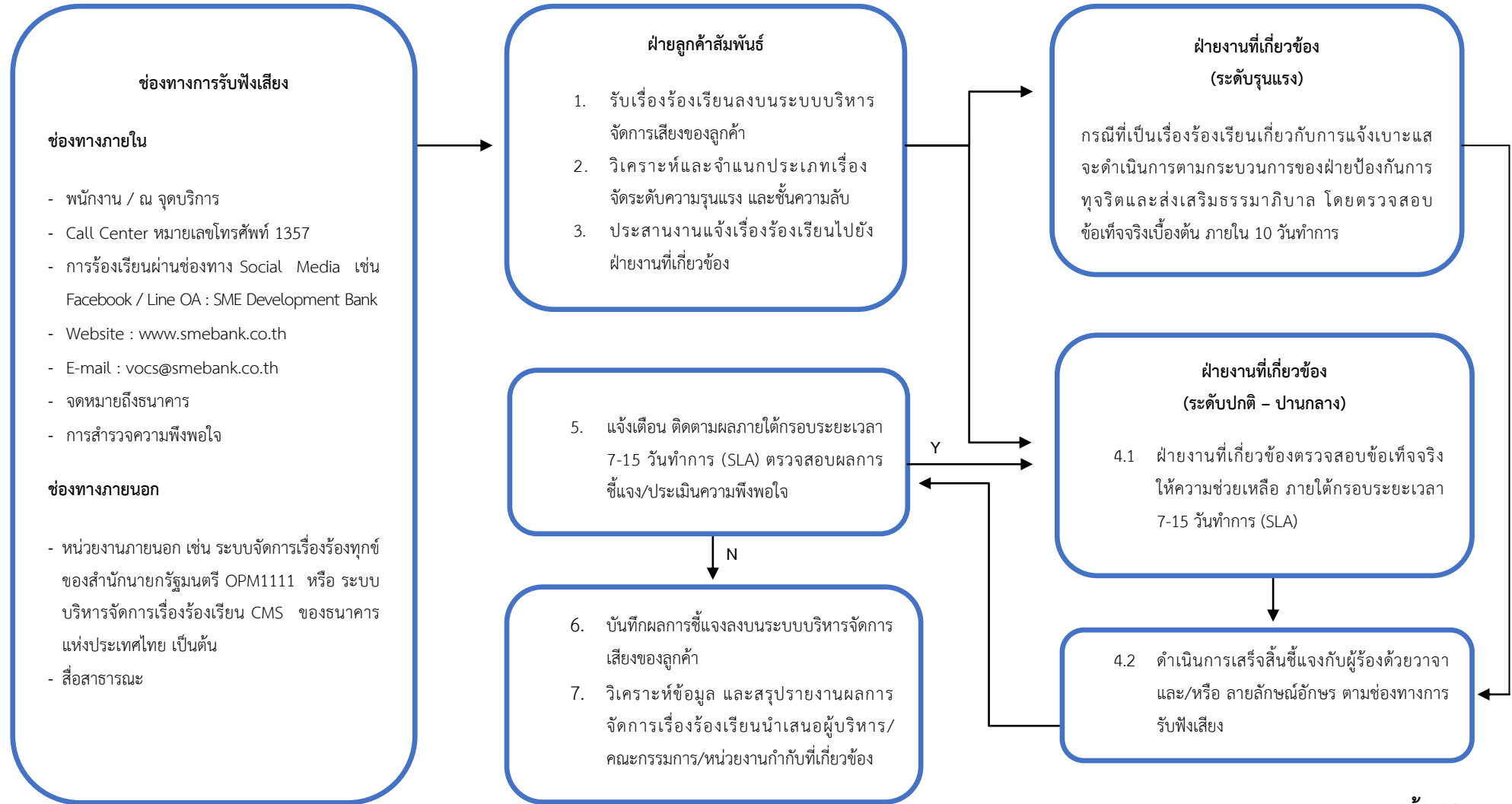
3.4 การแจ้งเบาะแส การทุจริต หรือประพฤติมิชอบ

ธนาคารได้ตระหนักถึงความสำคัญของระบบธรรมาภิบาล (Corporate Governance : CG) ซึ่งถือเป็นปัจจัยหลักในการส่งเสริมให้ธนาคารเป็นสถาบันการเงินชั้นนำทางด้าน การกำกับดูแลกิจการที่ดี มีคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน และสามารถตรวจสอบได้

กรณีที่ผู้ร้องเรียนพบเห็น และ/หรือมีเบาะแส เกี่ยวกับการให้บริการ หรือการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่จนถึงผู้บริหาร ในลักษณะที่ประพฤติมิชอบ ไม่เป็นธรรม ผิดสัญญา มีพฤติกรรมที่ส่อไปในทางทุจริต ขัดต่อข้อกำหนดสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนได้ตามช่องทาง การรับฟังเสียงที่ธนาคารกำหนด หรือสามารถแจ้งเรื่องโดยตรงได้ที่ ฝ่ายป้องกันการทุจริตและส่งเสริมธรรมาภิบาล Email : ACsme@smebank.co.th ซึ่งธนาคารจะปฏิบัติตาม นโยบายการแจ้งเบาะแส แจ้งเรื่องร้องเรียน และมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส และเรื่องร้องเรียนอย่างเคร่งครัดและเป็นธรรม

ภาคผนวก

แผนผังระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของธนาคาร





ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
Small and Medium Enterprise Development Bank of Thailand

ติดต่อขอรับบริการ

กิจกรรม

 บริการช่วยเหลือ

 สายด่วน
1357

ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า ธพว.

กรณีระบุรายละเอียดที่ต้องการติดต่อ



สอบถามข้อมูล



เรื่องขอ
ความช่วยเหลือ



ข้อคิดเห็น
ข้อเสนอแนะ



ชมเชย



เรื่องร้องเรียน

ช่องทางารรับฟังลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



สื่อสารารณะ



พนักงาน / ณ จุดบริการ



Call Center 1357



หน่วยงานภายนอก



Website :
www.smebank.co.th



จดหมายถึงธนาคาร



E-mail :
vocs@smebank.co.th



การสำรวจความพึงพอใจ



Social Media

สแกน QR CODE

เสนอแนะ-ติชม ร้องเรียน

