

ประกาศการทำเรือแห่งประเทศไทย

เรื่อง กฎบัตรและมาตรฐานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

การทำเรือแห่งประเทศไทย ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการดำเนินงานเพื่อให้ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับความพึงพอใจในการใช้บริการสูงสุด อีกทั้งเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดี สามารถรักษาฐานลูกค้าและเพิ่มศักยภาพการแข่งขันทางการค้าและการขนส่งให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลง (Disruption) ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตจึงได้กำหนดช่องทางต่าง ๆ ในการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อสงสัยหรือเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพโปร่งใสเป็นธรรม ตามนโยบายการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของการทำเรือแห่งประเทศไทย อันจะนำไปสู่การตอบสนองความต้องการและสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มตลอดจนเผยแพร่ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

ในการนี้ เพื่อให้การปฏิบัติต่อลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นไปตามมาตรฐานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ และให้พนักงานเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่และวิธีปฏิบัติต่อลูกค้าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นมาตรฐานขององค์กรครอบคลุมทุกจุดสัมผัสบริการ (Customer Touch Points) ทางธุรกิจที่อาจมีกับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อาศัยอำนาจตามข้อ ๖ ของระเบียบการทำเรือแห่งประเทศไทย ว่าด้วยวิธีปฏิบัติในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้ใช้บริการการทำเรือแห่งประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๕๔ ผู้อำนวยการการทำเรือแห่งประเทศไทย จึงให้ออกประกาศดังนี้

๑. คำนิยามสำคัญ

กทท.	หมายถึง	การทำเรือแห่งประเทศไทย
กฎบัตรการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์	หมายถึง	นโยบายที่เป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งแสดงถึงความมุ่งมั่นของ กทท. ในเรื่องการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โดยมีการกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขตและมาตรฐานในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อใช้ในการสื่อสารให้พนักงาน กทท. และลูกค้าทราบ
มาตรฐานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์	หมายถึง	ชุดของนโยบายและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้ออกแบบระบบงานและให้พนักงาน กทท. เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่และวิธีปฏิบัติ ต่อลูกค้าที่เป็นมาตรฐานขององค์กร ครอบคลุมทุกช่องทางทุกจุดสัมผัสบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งมีองค์ประกอบได้แก่ เส้นทางการเดินทางของลูกค้า (Customer Journey) จุดสัมผัสบริการ และกำหนดแนวทางการวัดและติดตามผล

		<p>การปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ครอบคลุมทุกหน่วยงานหรือช่องทางในการให้บริการและประเภทการให้บริการที่สำคัญ ซึ่งผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ต้องมีความน่าเชื่อถือโดยอาศัยกลไกในการตรวจสอบจากผู้ตรวจสอบและประเมินผลทั้งภายในและ/หรือภายนอก</p>
<p>การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์</p>	<p>หมายถึง</p>	<p>การจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูลที่ประชาชนหรือใช้บริการหรือส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐและภาคเอกชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากผลการดำเนินงานของกทท. หรือการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน กทท.</p>
<p>ผู้ร้องเรียน</p>	<p>หมายถึง</p>	<p>ประชาชนทั่วไป ผู้ใช้บริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อกองข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การร้องขอข้อมูล</p>
<p>ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน</p>	<p>หมายถึง</p>	<p>ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง โทรศัพท์ โทรสาร กล้องรับฟังความคิดเห็น ทางเว็บไซต์ และสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ</p>
<p>เจ้าหน้าที่</p>	<p>หมายถึง</p>	<p>เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน</p>
<p>ประเภทเรื่องร้องเรียน</p>	<p>หมายถึง</p>	<p>การจำแนกเรื่องร้องเรียนแบ่งออกเป็น ๔ ประเภท ได้แก่ เรื่องเกี่ยวกับเงินนอกระบบ เรื่องเกี่ยวกับการให้คำแนะนำและการให้บริการ เรื่องเกี่ยวกับสินค้าและเรื่องทั่วไป</p>

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อแสดงเจตนารมณ์อันแน่วแน่ของ กทท. ในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์แก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามมาตรฐานที่กำหนดและอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เมื่อมีการติดต่อที่กองข้อมูลข่าวสารฝ่ายอำนวยการ กทท. เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาด้านการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ในการนำมาพัฒนาระบบการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้แก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้เกิดการยอมรับ มีความน่าเชื่อถือ โปร่งใส และเป็นไปตามมาตรฐานสากลรวมทั้งสอดคล้องกับนโยบายการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ และระเบียบ กทท. ว่าด้วยวิธีปฏิบัติในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ ในการดำเนินการแก้ไขตอบข้อซักถาม และข้อร้องเรียนของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างทันท่วงทีรวมทั้งสร้างความผูกพันที่ดีอย่างยั่งยืนระหว่างลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ กทท.

๒.๓ เพื่อเป็นมาตรฐานในการจัดการให้ลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย ให้ทราบและเชื่อมั่นการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการจัดการที่มีอยู่ได้ตรงตามความต้องการ

๓. กฎบัตรและมาตรฐานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

การกำหนดกฎบัตรและมาตรฐานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กทท. ได้พิจารณาความสำคัญของกระบวนการในการดำเนินการ โดยคำนึงถึงความสัมพันธ์ของลูกค้าเกี่ยวกับแนวทางของลูกค้าหรือเส้นทางการเดินทางของลูกค้าที่ตัดสินใจมาใช้บริการของ กทท. ช่องทางที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้าหรือจุดสัมผัสบริการ ตลอดจนแนวทางการวัดและติดตามผลการปฏิบัติงาน ได้ครบถ้วนตามขั้นตอนสำคัญในการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

แนวทางของลูกค้าหรือเส้นทางการเดินทางของลูกค้าที่ตัดสินใจมาใช้บริการของ กทท. (Customer Journey)	ช่องทางที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้า (จุดสัมผัสบริการ – Customer Touch Points)		แนวทาง การประเมินผล
	Digital Touch Points	Physical Touch Points	
๑. การรับรู้ (Awareness) สร้างการรับรู้มาตรฐานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของ กทท. ให้เป็นที่รู้จัก โดยการใชรูปแบบการประชาสัมพันธ์เชิงรุก	<ul style="list-style-type: none"> ●การเผยแพร่ทาง Website ของ กทท. ได้แก่ - www.port.co.th - www.lcp.port.co.th ●การเผยแพร่ทาง E-mail: info@port.co.th ● การประชาสัมพันธ์ผ่าน Application Line ของ กทท. 	<ul style="list-style-type: none"> ●การประชาสัมพันธ์ทางสื่อสิ่งพิมพ์ของ กทท. ได้แก่ News Wave ● การประชาสัมพันธ์ทางสื่อหนังสือพิมพ์ต่างๆ ป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆ ● การเผยแพร่ในการสัมมนาที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> ●การสำรวจการรับรู้ ช่องทางการสื่อสารของ กทท. ผ่าน Third Party ●การสำรวจการรับรู้ ช่องทางการสื่อสารของ กทท. ผ่านแบบสำรวจออนไลน์

<p>๒. การตัดสินใจ (Decision)</p> <p>การตัดสินใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการใช้บริการเกี่ยวกับ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ได้แก่</p> <p>๒.๑ เรื่องเกี่ยวกับเงินนอกระบบ</p> <p>๒.๒ เรื่องเกี่ยวกับการให้คำแนะนำและการให้บริการ</p> <p>๒.๓ เรื่องเกี่ยวกับสินค้า</p> <p>๒.๔ เรื่องทั่วไป</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● คำแนะนำที่แสดงถึงความพึงพอใจ รวมถึงการยืนยันถึงประสิทธิภาพ คุณภาพในการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ข้อความ รูปภาพ วิดีโอ ในสื่อออนไลน์ต่าง ๆ ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> - Website ของ กทท. (www.port.co.th) - e-mail : info.port.co.th ● ระยะเวลาในการให้บริการที่ผู้สนใจสามารถสืบค้นข้อมูลได้ด้วยตนเอง โดยที่ยังไม่ต้องติดต่อเจ้าหน้าที่และมีความสะดวกในการนำข้อมูลมาพิจารณาและสามารถเข้าถึงได้ง่าย 	<ul style="list-style-type: none"> ● การบอกต่อของผู้ที่เคยใช้บริการหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับบริการของ กทท. ● การประชาสัมพันธ์ ผ่านวิทยุ โทรทัศน์ ป้ายประชาสัมพันธ์ สื่อสิ่งพิมพ์ และการแถลงข่าว ● เจ้าหน้าที่ที่ให้ข้อมูลให้ข้อมูลได้ครบถ้วนชัดเจน ● สถานที่ที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ 	<ul style="list-style-type: none"> ● การสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้บริการ (ผ่านทางผู้เชี่ยวชาญ) ● การสำรวจความพึงพอใจผ่านแบบสำรวจออนไลน์
<p>๓. การให้บริการ (Service)</p> <p>การจัดให้มีช่องทางที่เหมาะสมสำหรับลูกค้าในการยื่นคำร้องเรียน การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา และการเสนอแนวทางการแก้ไข ปัญหา</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● มีระบบที่ใช้งานบนเว็บไซต์ที่สะดวกในการใช้งานและลูกค้าสามารถทำรายการเองได้บางเรื่อง 	<ul style="list-style-type: none"> ● Call Center บริการลูกค้า และรับฟังข้อร้องเรียนและมีการแก้ไขปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ ● การให้คำตอบและดำเนินการอย่างทันท่วงที สำหรับข้อสอบถามและข้อร้องเรียน ● มีการกำหนดวิธีดำเนินการในการปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน 	<ul style="list-style-type: none"> ● การวิเคราะห์เสียงของลูกค้า ผ่านการใช้บริการช่องทางต่าง ๆ ของ กทท. ● การรับฟังข้อร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ รวมถึงการหาสาเหตุและการแก้ไขเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ

<p>๔. การซื้อซ้ำ (Repurchase)</p> <p>มีการเก็บข้อมูลของลูกค้าอย่างละเอียดรวมถึงข้อมูลที่จะทำให้ทราบถึงพฤติกรรมของลูกค้าเพื่อให้สามารถส่งมอบสิ่งที่ลูกค้าพอใจ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ● การใช้อีเมลล์ส่งข้อมูลข่าวสารที่น่าสนใจให้กับลูกค้า 	<ul style="list-style-type: none"> ● จัดหมายแจ้งการบริการใหม่ ๆ ที่ตรงกับความต้องการ 	<ul style="list-style-type: none"> ● การประเมินการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้าผ่านการสื่อสารทุกจุดสัมผัส (Touch Points) เพื่อการจัดลำดับความสำคัญของลูกค้า
--	---	---	--

๔. หน่วยงานผู้รับผิดชอบ

เพื่อให้การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของ กทท. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ กทท. กำหนดให้มีหน่วยงานรับผิดชอบในการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ดังนี้

๔.๑ กองข้อมูลข่าวสาร เป็นหน่วยงานรับผิดชอบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ให้เป็นไปตามระเบียบ ประกาศ คำสั่ง ที่ กทท. กำหนด

๔.๒ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นหน่วยงานรับผิดชอบกรณีมีการร้องทุกข์หรือร้องเรียนเกี่ยวกับปฏิบัติงานของพนักงานในสังกัด

๕. การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ตามการจำแนกระดับความสำคัญ

	ระดับความสำคัญ/ระดับผลกระทบ	ผลลัพธ์	วิธีการจัดการข้อร้องทุกข์
๑.	ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ไม่รุนแรง	<ul style="list-style-type: none"> - รายงานผู้บริหารรับทราบ - หาแนวทางการแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง
๒.	ตำหนิ/ต่อว่า/ร้องทุกข์/ระบุตัวตน/พฤติกรรม	ไม่รุนแรง	<ul style="list-style-type: none"> - ติดต่อประสานงานหาข้อมูลเพิ่มเติม - แจ้งผลพิจารณาในเบื้องต้น ภายใน ๑๕ นาที นับจากได้รับเรื่อง - รายงานผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบรับทราบ - หาแนวทางการแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง - แจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียนตามกำหนดระยะเวลาที่กำหนดไว้ในระเบียบ กทท. ว่าด้วยวิธีปฏิบัติในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ - ติดตามการกลับมาใช้บริการของผู้ร้องเรียน

<p>๓.</p>	<p>ตำหนิ/ต่อว่า/ร้องทุกข์/ระบุตัวตน/ พฤติกรรม</p>	<p>ไม่รุนแรง แต่มีความเสี่ยงสูง ต่อการเกิด ความรุนแรง</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ต้องจัดการแก้ไข/ลดผลกระทบทันที - ติดต่อประสานงาน/หาข้อมูลเพิ่มเติม - แจ้งผลพิจารณาในเบื้องต้น ภายใน ๑๕ นาที นับจากได้รับเรื่อง - รายงานผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบรับทราบ - หาแนวทางการแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง - แจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียนตามกำหนดระยะเวลาที่กำหนดไว้ในระเบียบ กทท. ว่าด้วยวิธีปฏิบัติในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ - ติดตามการกลับมาใช้บริการของผู้ร้องเรียน
<p>๔.</p>	<p>ฟ้องร้อง/ทำร้ายร่างกาย/การข่มขู่ จะออกสื่อ/มีประเด็นทางด้านกฎหมาย</p>	<p>รุนแรง</p>	<ul style="list-style-type: none"> - รายงานผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบรับทราบพิจารณาจัดประชุมพบทวน - ต้องจัดการแก้ไข/ลดผลกระทบทันที - ติดต่อประสานงาน/หาข้อมูลเพิ่มเติม - แจ้งผลพิจารณาในเบื้องต้น ภายใน ๑๕ นาที นับจากได้รับเรื่อง - ดูแล/ติดตามประเมินผู้ร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง - หาแนวทางการแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง - แจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียนตามกำหนดระยะเวลาที่กำหนดไว้ในระเบียบ กทท. ว่าด้วยวิธีปฏิบัติในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ - ติดตามการกลับมาใช้บริการของผู้ร้องเรียน


๖. อำนาจหน้าที่ของหน่วยงานผู้รับผิดชอบ

มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้ใช้บริการและแก้ไขปัญหาเบื้องต้น รวบรวมปัญหา การแก้ไขเพื่อกำหนดแนวทางปฏิบัติงานเพื่อให้ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมั่นใจว่าปัญหาข้อร้องทุกข์เกี่ยวกับเอกสารหรือพนักงานจะได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และแล้วเสร็จตามระเบียบ กทท. ว่าด้วยวิธีปฏิบัติในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ฯกำหนด

๗. ขอบเขตการปฏิบัติงาน

ขอบเขตการปฏิบัติงานของการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ มีขอบเขตตั้งแต่การรับเรื่อง การบันทึกข้อร้องเรียนเข้าสู่ระบบฐานข้อมูล การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของหน่วยงาน การตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ การบันทึกข้อร้องเรียนเข้าสู่ระบบฐานข้อมูล การวิเคราะห์ประเภทเรื่องร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงหาแนวทางป้องกันการเกิดซ้ำ และการรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารทราบ จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔

เรือโท 
 (กมลศักดิ์ พรหมประยูร)
 ผู้อำนวยการการทำเรื่องแห่งประเทศไทย