

บริษัท เอ็ม วิชั่น จำกัด (มหาชน)
M Vision Public Company Limited

11/1 ซ. รามคำแหง 121 ถ. รามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240
11/1 Ramkhamhaeng 121 Ramkhamhaeng Rd. Huamark, Bangkok Bangkok 10240
Tel. 02-735-1201,02,04 Fax : 0-2735-2719

บริษัท เอ็ม วิชั่น จำกัด (มหาชน)

นโยบาย

การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน

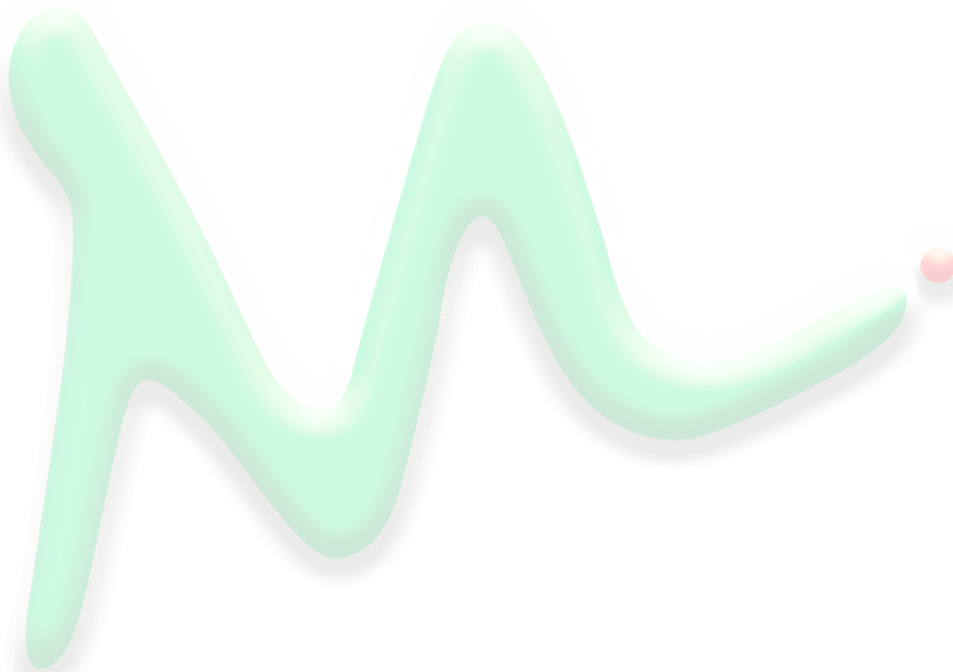


บริษัท เอ็ม วิชั่น จำกัด (มหาชน)
M Vision Public Company Limited

11/1 ซ. รามคำแหง 121 ถ. รามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240
11/1 Ramkhamhaeng 121 Ramkhamhaeng Rd. Huamark, Bangkok 10240
Tel. 02-735-1201,02,04 Fax : 0-2735-2719

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนของ บริษัท เอ็ม วิชั่น จำกัด (มหาชน) ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของบริษัทฯ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ร้องเรียนทั้งภายในและภายนอก จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน





คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน

บริษัท เอ็ม วิชั่น จำกัด (มหาชน)

1. หลักการและเหตุผล

บริษัท เอ็ม วิชั่น จำกัด (มหาชน) ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน มุ่งให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ร้องเรียนทั้งภายในและภายนอก เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ร้องเรียนให้เกิดความสะดวกและความผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ผู้ร้องเรียนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

2. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้การบริหารระบบการให้บริการเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาองค์กร ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องเรียน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

3. สถานที่รับเรื่องร้องเรียน

- 3.1 สำนักงานบริษัท เอ็ม วิชั่น จำกัด (มหาชน)
- 3.2 E-mail complaint@mvisioncorp.com
- 3.3 เว็บไซต์ของบริษัทฯ www.mvisioncorp.com

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ร้องเรียน

5. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของบริษัท เอ็ม วิชั่น จำกัด (มหาชน) มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ



6. คำจำกัดความ

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากภายในองค์กรและลูกค้าทั่วไปขององค์กร

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จาก การดำเนินการของบริษัทฯ

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน

ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากภายในองค์กรและลูกค้าทั่วไปขององค์กร/ผู้มีส่วน ได้เสียที่มาติดต่อกับบริษัทฯ ช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน ผู้ร้องเรียน จะต้องระบุรายละเอียดของเรื่องที่จะร้องเรียน พร้อมชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ มายัง “ประธานคณะกรรมการบริษัท และ/หรือ ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ” ของบริษัท เอ็ม วิชั่น จำกัด (มหาชน) โดยมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนทั้งหมด 3 ช่องทาง ดังนี้

6.1 ส่งจดหมายทางไปรษณีย์ ส่งถึง ประธานคณะกรรมการ บริษัท เอ็ม วิชั่น จำกัด (มหาชน) และ/หรือ ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ บริษัท เอ็ม วิชั่น จำกัด (มหาชน) โดยส่งจดหมายมาที่ บริษัท เอ็ม วิชั่น จำกัด (มหาชน) เลขที่ตึก 11/1 ซอยรามคำแหง 121 ถนนรามคำแหง แขวง หัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240

6.2 ส่งจดหมายทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ส่งถึง

- ประธานคณะกรรมการ บริษัท เอ็ม วิชั่น จำกัด (มหาชน) และ/หรือ
- ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ บริษัท เอ็ม วิชั่น จำกัด (มหาชน)
- โดยส่งมาที่ E-mail address: complaint@mvisioncorp.com

6.3 บนเว็บไซต์ของบริษัท www.mvisioncorp.com

7 ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง



8 การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

8.1 กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

8.2 ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การให้บริการ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์ แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

8.3 ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของบริษัทฯ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

8.4 ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

9 การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน 7 วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

10 การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

10.1 ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ให้ประธานคณะกรรมการบริษัท และ/หรือ ประธานคณะกรรมการตรวจสอบทราบทุกเดือน

10.2 ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

11 แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียนหน้าเว็บไซต์ของบริษัทฯ www.mvisioncorp.com

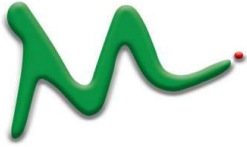
12 จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน บริษัท เอ็ม วิชั่น จำกัด (มหาชน)

หมายเลขโทรศัพท์ 02-735-1201

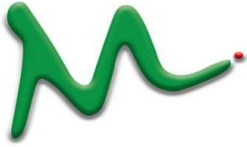
หมายเลขโทรสาร 02-735-2719

เว็บไซต์ www.mvisioncorp.com



ขั้นตอนการใช้งานระบบรับแจ้งเรื่องร้องเรียน

1. เข้าเว็บไซต์ไปที่ www.mvisioncorp.com
2. คลิกที่เมนู "Complaint"
3. คลิกที่เมนู "แบบฟอร์มรับเรื่อง"
4. กรอกข้อมูลให้ครบถ้วน โดยข้อมูลที่ต้องกรอกมีดังนี้
 - 4.1 ชื่อ - นามสกุล
 - 4.2 ที่อยู่
 - 4.3 อีเมลล์
 - 4.4 หมายเลขโทรศัพท์สำหรับติดต่อกลับ
 - 4.5 หัวข้อที่ร้องเรียน
 - 4.6 ข้อความ
5. เสร็จแล้วกดปุ่ม "ส่งข้อมูล"
6. ข้อมูลจะส่งไปยังอีเมลล์ complaint@mvisioncorp.com จากนั้นประธานคณะกรรมการบริษัท และ/หรือประธานคณะกรรมการตรวจสอบจะพิจารณาหัวข้อร้องเรียน และดำเนินการส่งต่อข้อร้องเรียนให้กับผู้ได้รับมอบหมายตามหน่วยงานรับผิดชอบที่ได้รับข้อร้องเรียน (ผู้บังคับบัญชาสูงสุดตามสายงาน) โดยไม่แจ้งแหล่งที่มาของข้อมูลข้อร้องเรียน
7. ผู้บังคับบัญชาสูงสุดตามสายงานได้รับมอบหมายตอบข้อร้องเรียนรายงานต่อประธานคณะกรรมการบริษัท และ/หรือประธานคณะกรรมการตรวจสอบ
8. จบกระบวนการข้อร้องเรียน



แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

