

มาตรการการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม

ธนาคารได้มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย / คู่ค้า / ลูกค้า เพื่อหาความต้องการ และ ความคาดหวังที่สำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย / คู่ค้า / ลูกค้า โดยสามารถแสดงความคิดเห็น แจ้งปัญหาการใช้บริการ ตลอดจนแนะแนวเกี่ยวกับการทุจริต ธพว. จึงได้กำหนดช่องทางการรับฟังเสียงออกได้เป็น 10 ช่องทาง ทั้งที่เป็นเชิงรุกและเชิงรับ รวมถึงสื่อสังคมออนไลน์และเทคโนโลยีต่างๆ ดังนี้

ช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้า	วิธีการรับฟัง
1) พนักงาน ธพว.	จากการพบปะลูกค้า , การตรวจเยี่ยมกิจการ , การใช้บริการผ่านสาขา การใช้บริการผ่านลูกค้าสัมพันธ์
2) กิจกรรม	การจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาดและพัฒนาผู้ประกอบการ การประชุม/การอบรม/การสัมมนา , การออกนุช
3) การสำรวจ	การสำรวจข้อมูลและสารสนเทศทางการตลาด
4) Call Center	จากการสนทนาด้วยวาจา
5) Website	www.smebank.co.th
6) Social Network	การสื่อสารทางสื่อสังคมออนไลน์
7) หน่วยงานภายนอก	การสื่อสารผ่านหน่วยงานภายนอก , สำนักงานนายก (PSC 1111) , หน่วยงานภาครัฐ , กระทรวงการคลัง , กระทรวงอุตสาหกรรม , ธปท. ศูนย์ดำรงธรรมฯลฯ
8) จดหมายถึง กรรมการผู้จัดการ ธพว.	การสื่อสารผ่านจดหมาย/หนังสือ
9) สื่อสาธารณะ	การสื่อสารผ่านทางหนังสือพิมพ์ นิตยสาร โทรทัศน์ วิทยุ
10) กล่องแสดงความคิดเห็น	การสื่อสารผ่านทางจดหมาย/หนังสือ

โดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง ปัญหา/อุปสรรค
ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย / คู่ค้า / ลูกค้า และนำไปพัฒนา/ปรับปรุง

- ผลิตภัณฑ์และบริการ
- การสนับสนุนลูกค้า
- พัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการ SMEs
- พัฒนาระบบงานและกระบวนการทำงาน
- พัฒนาคูशलาร
- การจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาดและพัฒนาผู้ประกอบการ SMEs