

## มาตรการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม

เพื่อเปิดโอกาสและส่งเสริมให้มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน และการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางต่างๆ และเพื่อให้มีการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใสและเป็นที่ยอมรับ บริษัทฯ จึงกำหนดมาตรการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม ดังนี้

### มาตรการ

๑. กำหนดให้มีการเผยแพร่ข้อมูลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของบริษัทฯ ผ่านทางเว็บไซต์และช่องทางอื่นๆ ต่อสาธารณะเพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ รวมทั้งเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของบริษัทฯ

๒. กำหนดให้กองธุรกิจและการตลาด จัดทำช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการพัฒนาและดำเนินงานของบริษัทฯ เช่น โทรศัพท์ (Call Center) / เว็บไซต์ / จดหมาย / กล่องรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียน เป็นต้น

๓. กำหนดให้กองธุรกิจและการตลาด ศึกษาวิเคราะห์รูปแบบและผลการดำเนินงานโดยให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมตามความเหมาะสม เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของบริษัทฯ ให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใสและเป็นที่ยอมรับมากยิ่งขึ้น

๔. กำหนดให้กองธุรกิจและการตลาด จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในภาพรวมและในมิติต่างๆ ตลอดจนวิเคราะห์ และรายงานผลต่อ กก.ผจก. อย่างสม่ำเสมอ

๕. กำหนดให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นตัวชี้วัดหนึ่งของผลการดำเนินงานของหน่วยงานนั้นและที่เกี่ยวข้อง

-----