

มาตรการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม
ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย (ธสน.) ตระหนักถึงความสำคัญและสิทธิของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ ทั้งนี้เพื่อเสริมสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ ธสน. ที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของการลดผลกระทบเชิงลบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงความร่วมมือที่จะส่งผลต่อความยั่งยืนของ ธสน. และสังคมโดยรวม ธสน. จึงได้กำหนดมาตรการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม เพื่อให้เห็นถึงบทบาทสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มที่มีต่อ ธสน. ดังนี้

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วมและกระบวนการที่ใช้	แนวทางการปฏิบัติของ ธสน.
เจ้าของกิจการ/ ผู้ถือหุ้นภาครัฐ	เป็นสถาบันการเงินเพื่อการพัฒนา ในการสร้างโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงแหล่งเงินทุนอย่างทั่วถึงควบคู่กับการให้ความรู้ทางการเงิน เพื่อสนับสนุนความเข้มแข็งเศรษฐกิจฐานราก พัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และลดความเหลื่อมล้ำในสังคม ภายใต้การบริหารจัดการองค์กรที่มั่นคง โปร่งใส และยั่งยืนโดยการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการและให้บริการทางการเงิน	ประชุม รับฟังแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อระบุประเด็นความต้องการและความคาดหวังต่อธนาคาร	ดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักการปฏิบัติตามแผนนโยบายของผู้ถือหุ้นภาครัฐ
หน่วยงานกำกับ	ปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบต่างๆ อย่างเคร่งครัด โดยมีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ รวมถึงมาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	-ประชุมเพื่อรับแนวนโยบาย และแนวทางการกำกับดูแล -รับฟังการตรวจสอบจากหน่วยงานกำกับต่างๆ -จัดทำรายงานส่งหน่วยงานกำกับ พร้อมทั้งรับ Feedback	- ปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด - นำข้อเสนอแนะ ข้อสังเกต และ Feedback จากหน่วยงาน กำกับมาแก้ไขปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วมและกระบวนการที่ใช้	แนวทางการปฏิบัติของ ธสน.
พันธมิตรทางธุรกิจ	ผู้บริหารและพนักงาน ธสน. ทุกกระดับ มุ่งมั่นปฏิบัติตามข้อตกลงที่ได้ทำไว้กับพันธมิตรทางธุรกิจอย่างเคร่งครัด และให้ความช่วยเหลือในลักษณะที่ส่งเสริมประโยชน์ซึ่งกันและกันภายใต้กรอบกฎหมาย เพื่อให้การดำเนินธุรกิจระหว่างกันเป็นไปอย่างยุติธรรม มีประสิทธิภาพ และสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มต่อธุรกิจ เศรษฐกิจ และสังคมภายนอกได้เป็นรูปธรรม	เปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร การให้บริการ การสนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การสนับสนุนด้านวิชาการ ผ่านการประชุมไตรภาคี การประชุม/สัมมนา เพื่อสื่อสารข้อมูลข่าวสาร และร่วมกันกำหนดแนวทางการดำเนินงานร่วมกัน	<ul style="list-style-type: none"> - ทำสัญญาข้อตกลงร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจ พร้อมกับปฏิบัติตามข้อตกลงอย่างเคร่งครัด และให้ความช่วยเหลือพันธมิตรทางธุรกิจในลักษณะที่ส่งเสริมประโยชน์ซึ่งกันและกัน - แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร การให้บริการ การสนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การสนับสนุนด้านวิชาการ และอื่นๆ ระหว่าง ธสน. กับพันธมิตรทางธุรกิจ ภายใต้กรอบกฎหมาย เพื่อให้การดำเนินธุรกิจระหว่างกันเป็นไปอย่างยุติธรรม มีประสิทธิภาพ และสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มต่อธุรกิจ เศรษฐกิจ และสังคม
พนักงาน	ให้ ธสน. ปฏิบัติต่อพนักงานอย่างมีความรับผิดชอบ เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ และให้ความสำคัญในสิทธิส่วนบุคคลของพนักงาน รวมถึงความปลอดภัย ชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> - เปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นอย่างเป็นอิสระ ผ่านคณะกรรมการกิจการสัมพันธ์ เพื่อร่วมเจรจาหารือ และจัดทำข้อตกลงที่ทำให้เกิดประโยชน์อย่างสมดุลระหว่างพนักงานกับ ธสน. - เปิดโอกาสให้พนักงานเข้าร่วมกิจกรรมผ่านชมรมต่างๆ เพื่อให้พนักงานมีกิจกรรมร่วมกัน เป็นการสร้างความสามัคคี รวมถึงการแลกเปลี่ยนความรู้ 	<ul style="list-style-type: none"> - กำหนดให้มีการเลือกตั้งผู้แทนพนักงาน ธสน. เป็นคณะกรรมการกิจการสัมพันธ์ เพื่อให้พนักงานมีโอกาสเข้าร่วมประชุมเพื่อแสดงความคิดเห็น - จัดตั้งชมรมต่างๆ โดยเปิดโอกาสให้พนักงานเข้าร่วมเป็นสมาชิกของชมรมตามความสมัครใจ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วมและกระบวนการที่ใช้	แนวทางการปฏิบัติของ ธสน.
ลูกค้า	ผู้บริหารและพนักงาน ธสน. ทุกระดับปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างมีความรับผิดชอบ มีความมุ่งมั่น ซื่อสัตย์ ตั้งใจอย่างเต็มกำลังศักยภาพ ด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ	<ul style="list-style-type: none"> - เปิดโอกาสให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการบริการของ ธสน. และปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อผู้บริหารและพนักงาน ธสน. จะได้ค้นหาสาเหตุที่แท้จริง (Root Cause) และเสนอแนะวิธีการจัดการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า ทั้งก่อนระหว่าง และภายหลังการให้บริการ - เปิดโอกาสให้ลูกค้าเข้าร่วมกิจกรรมทางการตลาด เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลผลิตภัณฑ์และการบริการของ ธสน. 	<ul style="list-style-type: none"> - จัดสัมมนาให้ความรู้ด้านต่างๆ ให้กับลูกค้า - เข้าเยี่ยมชมกิจการของลูกค้า พร้อมพบปะหารือและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการดำเนินธุรกิจของลูกค้า - รับฟังข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะผ่านทางช่องทางต่างๆ ของ ธสน.

