

รายงานผลการดำเนินงานประจำปี 2563
ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

ความคืบหน้าของการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ สรุปได้ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : เชื่อมไทย เชื่อมโลก ด้วยการค้าและการลงทุนระหว่างประเทศ (Trade & Investment)
ประกอบด้วย 10 แผนงาน สรุปความคืบหน้าการดำเนินงานดังนี้

หัวข้อ	ชื่อแผนงาน	เป้าหมายปี 2563	ความคืบหน้าการดำเนินงานปี 2563
1.1-1	วิเคราะห์ช่องว่างกำหนดช่องทางผู้ตลาดใหม่ (Portfolio Analysis for Segmentation and Targeting)	- บทวิเคราะห์ Market Share และ Segmentation ของ ธสน. เปรียบเทียบกับ ธนาคารพาณิชย์อื่น 1 เรื่อง - บทวิเคราะห์ความต้องการลูกค้าในห่วงโซ่มูลค่ากลุ่มอุตสาหกรรมเป้าหมาย 3 อุตสาหกรรม - รายชื่อผู้ประกอบการในกลุ่มอุตสาหกรรม/กิจการเป้าหมาย 30 ราย	- ศึกษาเปรียบเทียบข้อมูล Portfolio ของ Regional ECAs ที่เป็นคู่แข่ง คือ มาเลเซียและอินโดนีเซีย และนำมาวิเคราะห์และรายงาน Portfolio จำแนกตามอุตสาหกรรมและกลุ่มประเทศคล้ายคลึงกับไทย - จัดทำบทวิเคราะห์ความต้องการลูกค้าในห่วงโซ่มูลค่ากลุ่มอุตสาหกรรมเป้าหมาย 3 อุตสาหกรรม ได้แก่ อุตสาหกรรมดิจิทัล อุตสาหกรรมยานยนต์ไฟฟ้า และอุตสาหกรรมเครื่องมือแพทย์ - ส่งต่อรายชื่อผู้ประกอบการที่มีศักยภาพในการส่งออกสินค้าและบริการในอุตสาหกรรมดิจิทัล 12 ราย อุตสาหกรรมยานยนต์ไฟฟ้า 8 รายและอุตสาหกรรมเครื่องมือแพทย์ 26 ราย รวมทั้งสิ้น 46 รายให้แก่ฝ่ายการตลาด
1.1-2	ต่อยอดยุทธศาสตร์ประเทศเป้าหมาย	ผลการศึกษานำเสนอคณะจัดการ 1 ผลการศึกษา	นำเสนอผลการศึกษา Cross Border E-Commerce ต่อคณะจัดการเมื่อวันที่ 20 ตุลาคม 2563 เรียบร้อยแล้ว
1.1-3	สนับสนุนธุรกิจผ่าน Buyer's Credit และ Loan for Thai Franchise/Thai Chain Buyers ในกลุ่มประเทศ CLM	- จำนวนลูกค้าที่ได้ นำเสนอบริการ 40 ราย - จำนวนลูกค้าที่ได้รับ อนุมัติวงเงิน 4 ราย	รวบรวมรายชื่อหน่วยงาน/สมาคมที่มี Potential Customers ในกลุ่มประเทศ CLM รวมทั้งหน่วยงาน/สมาคมในประเทศไทย โดยปัจจุบันนำเสนอบริการแก่ลูกค้าเป้าหมายรวมจำนวน 40 ราย และอนุมัติวงเงินให้ลูกค้าจำนวน 1 ราย

หัวข้อ	ชื่อแผนงาน	เป้าหมายปี 2563	ความคืบหน้าการดำเนินงานปี 2563
1.1-4	เปิดสำนักงานผู้แทนในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม	พิธีเปิดสำนักงานผู้แทนในปี 2563	ได้รับอนุมัติจัดตั้งสำนักงานผู้แทน ธสน. ณ นครโฮจิมินห์ จาก State Bank of Vietnam อย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 17 ธันวาคม 2563 แต่ยังไม่สามารถจัดพิธีเปิดสำนักงานได้
1.1-5	ขยายความสัมพันธ์กับหน่วยงานพันธมิตรใหม่	จำนวน MOU หรือ Agreement 4 ฉบับ	ลงนามใน MOU/Agreement จำนวน 7 ฉบับ
1.1-6	ดำเนินงานบูรณาการร่วมกับหน่วยงานพันธมิตร	- จำนวนลูกค้าที่มีการส่งต่อ 40 ราย - จำนวนลูกค้าที่มีการอนุมัติวงเงิน 10 ราย	ดำเนินการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานพันธมิตรและได้ส่งต่อลูกค้าให้ฝ่ายการตลาดรวม 477 ราย และอนุมัติวงเงินรวม 15 ราย
1.1-7	สร้างพันธมิตรกับสำนักงานกฎหมายในประเทศเป้าหมาย	จำนวนประเทศที่สามารถสร้างพันธมิตรกับสำนักงานกฎหมายได้ 4 ประเทศ	มีการสร้างความสัมพันธ์กับสำนักงานกฎหมายรวม 8 ประเทศ
1.1-8	พัฒนาธุรกิจแฟรนไชส์ไทยก้าวสู่ New Frontiers (Thai Franchise Towards New Frontiers)	- สัดส่วนผู้ประกอบการไทยที่เข้าอบรมที่มีความรู้ความเข้าใจในการทำธุรกิจ Franchise ระหว่างประเทศเพิ่มมากขึ้น 80% - ความสำเร็จของการเจรจาการค้าจนทำให้เกิดข้อตกลงการค้า/การลงทุน จากจำนวน Franchisors ที่เข้าร่วมโครงการ 5%	- ดำเนินการจัดอบรมเรียบร้อยแล้ว ผู้เข้าอบรมมีความรู้ความเข้าใจในการทำธุรกิจ Franchise ระหว่างประเทศเพิ่มมากขึ้น 85% - ผู้ประกอบการเจรจาการค้าจนทำให้เกิดข้อตกลงการค้า/การลงทุน 3 ราย จากจำนวน Franchisors ที่เข้าร่วมโครงการ 31 ราย คิดเป็น 9.67%

หัวข้อ	ชื่อแผนงาน	เป้าหมายปี 2563	ความคืบหน้าการดำเนินงานปี 2563
1.2-1	บริการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ซื้อในต่างประเทศ (Buyer's Credit) ผ่านเครือข่ายในต่างประเทศ	ยอดคงค้างสินเชื่อ Buyer's Credit 50 ล้านบาท	ณ สิ้นเดือนธันวาคม 2563 มียอดคงค้างเงินให้สินเชื่อ Buyer's Credit 136.80 ล้านบาท
1.2-2	สนับสนุนการให้บริการสินเชื่อในรูปแบบห่วงโซ่มูลค่า (Value Chain)	สามารถอนุมัติวงเงินใหม่หรือลูกค้ามีการใช้วงเงินที่อนุมัติเดิมที่เกี่ยวข้องกับ Value Chain หรือ Supply Chain 3 ราย	มีการกำหนดรูปแบบการให้การสนับสนุน Value Chain และได้รับอนุมัติครบ 3 ราย

ความสำเร็จของแผนงาน/โครงการ : ดำเนินการได้ตามเป้าหมาย 8 แผนงาน และมี 2 แผนงานที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ได้แก่

1. แผนงานสนับสนุนธุรกิจผ่าน Buyer's Credit และ Loan for Thai Franchise/Thai Chain Buyers ในกลุ่มประเทศ CLM
2. เปิดสำนักงานผู้แทนในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนา :

1. ไม่สามารถดำเนินการสร้างความสัมพันธ์กับหน่วยงานเป้าหมายในประเทศไทยและกลุ่มประเทศ CLM เนื่องจากได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของ COVID-19 อาจต้องรอให้สถานการณ์ดังกล่าวคลี่คลายลง
2. พิจารณาเลื่อนการจัดงานพิธีเปิดออกไปจนกว่าจะสามารถเดินทางระหว่างประเทศได้ หรือจัดงานพิธีเปิดและแถลงข่าวในประเทศไทย

ยุทธศาสตร์ที่ 2 : พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและภาคอุตสาหกรรมของประเทศ (National Development) ประกอบด้วย 2 แผนงาน สรุปความคืบหน้าการดำเนินงานดังนี้

หัวข้อ	ชื่อแผนงาน	เป้าหมายปี 2563	ความคืบหน้าการดำเนินงานปี 2563
2.1-1	ต่อยอดยุทธศาสตร์ EEC & S-Curve	มีแนวทางสนับสนุนลูกค้า S-Curve 1 รายงาน	จัดทำรายงานผลการศึกษาแนวทางสนับสนุนผู้ประกอบการในธุรกิจ S-Curve เรียบร้อยแล้ว

หัวข้อ	ชื่อแผนงาน	เป้าหมายปี 2563	ความคืบหน้าการดำเนินงานปี 2563
2.1-2	สร้างนักวิเคราะห์ สินเชื่อให้เป็น ผู้เชี่ยวชาญใน อุตสาหกรรม	รายงานสรุปผลการศึกษา เชิงลึกในอุตสาหกรรม เป้าหมายที่คัดเลือก 2 ชี่่งงาน	จัดทำรายงานสรุปผลการศึกษาเชิงลึกในอุตสาหกรรม เป้าหมาย จำนวน 2 อุตสาหกรรม ได้แก่ การแพทย์ ครบวงจร และการเกษตรเทคโนโลยีชีวภาพ เรียบร้อย แล้ว

ความสำเร็จของแผนงาน/โครงการ : ดำเนินการได้ตามเป้าหมายทุกแผนงาน

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนา : ไม่มี

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : ป้องกันความเสี่ยงด้านการค้าและการลงทุนไทยในต่างประเทศ (Risk Protection)
ประกอบด้วย 6 แผนงาน สรุปความคืบหน้าการดำเนินงานดังนี้

หัวข้อ	ชื่อแผนงาน	เป้าหมายปี 2563	ความคืบหน้าการดำเนินงานปี 2563
3.1-1	เตรียมความพร้อมสำหรับ เจ้าหน้าที่ สินเชื่อเพื่อ รองรับการ Cross-selling	- สัดส่วนเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ที่เข้าร่วมการอบรม 80% - สัดส่วนเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ที่สอบผ่านการวัดระดับ ความรู้ความเข้าใจใน บริการประกัน 85%	จัดอบรมและทดสอบวัดระดับความรู้ความเข้าใจใน บริการประกันสำหรับเจ้าหน้าที่สินเชื่อเพื่อรองรับการ Cross-selling ทั้งสำนักงานใหญ่และสาขาต่างจังหวัด รวมจำนวน 7 ครั้ง โดยมีสัดส่วนเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ เข้าร่วมการอบรม 88% และผ่านการวัดระดับความรู้ ความเข้าใจในบริการประกัน 100%
3.1-2	สร้างความ ร่วมมือกับ พันธมิตร เช่น องค์กร รับประกัน ต่างประเทศ/ Broker/ธนาคาร พาณิชย์/ หน่วยงานหรือ สมาคมต่าง ๆ เพื่อเผยแพร่และ ขยายบริการ ประกันการ ส่งออก	กิจกรรมกับพันธมิตร 2 ครั้ง	จัดงานสัมมนากับ NEXI เมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2563 และสัมมนาผ่าน Facebook Live กับศูนย์ความเป็นเลิศ ด้านการค้า (EXAC) เมื่อวันที่ 13 พฤษภาคม 2563

หัวข้อ	ชื่อแผนงาน	เป้าหมายปี 2563	ความคืบหน้าการดำเนินงานปี 2563
3.1-3	จัดงานสัมมนาแบ่งปันประสบการณ์การไม่ได้รับชำระเงินค่าสินค้าให้แก่ผู้เอาประกัน	สัดส่วนของลูกค้าที่ต่ออายุกรมธรรม์อย่างน้อย 80%	ได้จัดงานสัมมนาร่วมกับ EXAC ในหัวข้อ "เหลียวหลังแลหน้าหาทางปิดความเสี่ยงทางธุรกิจ" ในวันที่ 6 สิงหาคม 2563 ในงาน "THE EXPORTER FORUM" และมีสัดส่วนของลูกค้าที่ต่ออายุกรมธรรม์ 80%
3.1-4	ติดตามและบริหารจัดการความเสี่ยง portfolio รับประกันที่ได้รับผลกระทบจากสภาวะตลาดที่มีการเปลี่ยนแปลง	คู่มือปฏิบัติงานในการจัดการความเสี่ยงของสายงานรับประกัน 1 ฉบับ	จัดทำคู่มือปฏิบัติงานติดตามความเสี่ยงอุตสาหกรรมและความเสี่ยงประเทศเรียบร้อยแล้ว
3.1-5	จัดหาแหล่งข้อมูลที่มีคุณภาพและน่าเชื่อถือเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการวิเคราะห์รับประกัน	รายงานสรุปผลแหล่งข้อมูลทางเลือก 1 ฉบับ	จัดทำรายงานสรุปผลแหล่งข้อมูลทางเลือกเรียบร้อยแล้ว
3.1-6	พัฒนาแบบจำลองเครดิต (Credit Scoring Model) ของแผนงาน Automated Underwriting	สูตรการคำนวณ Credit Scoring Model 1 สูตร	พัฒนาแบบจำลองเครดิตในรูปแบบสูตรการคำนวณ Credit Scoring Model สำหรับ Trade Credit Insurance เรียบร้อยแล้ว

ความสำเร็จของแผนงาน/โครงการ : ดำเนินการได้ตามเป้าหมายทุกแผนงาน

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนา : ไม่มี

ยุทธศาสตร์ที่ 4 : เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการ (Acceleration) ประกอบด้วย 6 แผนงาน สรุปความคืบหน้าการดำเนินงานดังนี้

หัวข้อ	ชื่อแผนงาน	เป้าหมายปี 2563	ความคืบหน้าการดำเนินงานปี 2563
4.1-1	สนับสนุนผู้ประกอบการ Amazing M ให้มีศักยภาพการแข่งขันในตลาดโลก	- จำนวนลูกค้ากลุ่ม Amazing M ที่ส่วนพัฒนาผลิตภัณฑ์ฯ สัมภาษณ์ ค้นหาความต้องการของลูกค้า 10 ราย - ผลิตภัณฑ์สนับสนุน Amazing M 1 ผลิตภัณฑ์ - สินเชื่อที่เพิ่มขึ้นจาก Amazing M 1,000 ล้านบาท	ได้สัมภาษณ์ลูกค้ากลุ่ม Amazing M จำนวน 10 ราย และนำเสนอคณะกรรมการอนุมัติผลิตภัณฑ์สนับสนุน Amazing M เรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ เนื่องจากสถานการณ์ผลกระทบจาก COVID-19 ส่งผลให้การอนุมัติสินเชื่อไม่ไปไปตามเป้าหมาย เพราะอยู่ในช่วงดำเนินการช่วยเหลือลูกค้าให้สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง ในสถานการณ์ปัจจุบัน โดยมีวงเงินอนุมัติสะสมในเดือน มกราคม-ธันวาคม 2563 จำนวน 491.50 ล้านบาท
4.1-2	จัดทำยุทธศาสตร์ผู้ประกอบการขนาดกลาง	ยุทธศาสตร์ฯ ได้นำเสนอคณะกรรมการ 1 ยุทธศาสตร์	จัดทำยุทธศาสตร์ผู้ประกอบการขนาดกลาง และจัดบรรยายยุทธศาสตร์ผู้ประกอบการขนาดกลางแก่พนักงานภายในธนาคารที่เป็นกลุ่มเป้าหมายแล้วเสร็จ
4.2-1	ส่งเสริมความเป็นเลิศด้านการส่งออก (Exporting Excellence Program)	SMEs ที่เข้าร่วมอบรม สามารถส่งออกได้ หรือส่งออกเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่า 10 ราย	จากการจัดอบรมหลักสูตรทั้งหมด มีผู้ประกอบการสามารถส่งออกได้หรือส่งออกเพิ่มขึ้น 10 ราย
4.2-2	เชื่อมผู้ผลิต ผู้จำหน่าย ผู้ส่งออก และผู้ซื้อในต่างประเทศ ร่วมกับหน่วยงานพันธมิตร	จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม การจับคู่ธุรกิจ จนทำให้สามารถส่งออกได้/หรือส่งออกเพิ่มขึ้น 10 ราย	มีจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมการจับคู่ธุรกิจ จนทำให้สามารถส่งออกได้เพิ่มขึ้น 10 ราย
4.2-3	ออกแบบหลักสูตรและบ่มเพาะ Hi-P SMEs	วงเงินอนุมัติที่อนุมัติให้แก่ผู้เข้าร่วมอบรม (Hi-P SMEs) 1,280 ล้านบาท	มีการจัดอบรมและได้อนุมัติวงเงินให้แก่ผู้เข้าร่วมอบรม (Hi-P SMEs) 2,359 ล้านบาท

หัวข้อ	ชื่อแผนงาน	เป้าหมายปี 2563	ความคืบหน้าการดำเนินงานปี 2563
4.3-1	สนับสนุนผู้ประกอบการไทยให้เข้าสู่การค้าออนไลน์ (E-Trading)	- ความสำเร็จของผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการ ในการวางขายสินค้าบนแพลตฟอร์ม E-trade 300 ราย ผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการสามารถส่งออกได้จริง 10 ราย	ดำเนินการจัดอบรม E-Commerce ของแพลตฟอร์มต่างๆ ครบถ้วนทุกงานแล้ว โดยมียอดโพสต์สินค้าผ่าน E-Commerce Platform ครบจำนวน 308 โพสต์ และมีผู้ประกอบการที่สามารถส่งออกสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ได้ทั้งหมด 10 ราย

ความสำเร็จของแผนงาน/โครงการ : ดำเนินการได้ตามเป้าหมาย 5 แผนงาน และมี 1 แผนงานที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด คือ สนับสนุนผู้ประกอบการ Amazing M ให้มีศักยภาพการแข่งขันในตลาดโลก

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนา : เนื่องจากสถานการณ์ผลกระทบจาก COVID-19 ส่งผลให้การอนุมัติสินเชื่อไม่เป็นไปตามเป้าหมาย เพราะอยู่ในช่วงดำเนินการช่วยเหลือลูกค้าให้สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง อาจต้องรอให้สถานการณ์ดังกล่าวคลี่คลายลง

ยุทธศาสตร์ที่ 5 เพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology) ประกอบด้วย 12 แผนงาน สรุปความคืบหน้าการดำเนินงานดังนี้

หัวข้อ	ชื่อแผนงาน	เป้าหมายปี 2563	ความคืบหน้าการดำเนินงานปี 2563
5.1-1	พัฒนาระบบงานหลัก (Core Banking)	ร่างเอกสารสรุปผลการออกแบบระบบงานใหม่ 100%	จัดทำร่างเอกสารสรุปผลการออกแบบระบบงานใหม่เรียบร้อยแล้ว
5.1-2	จัดจ้างผู้พัฒนาระบบทรัพยากร (Enterprise Resource Planning : ERP)	เอกสารสรุปผลการทดสอบ Unit Test โดยผู้รับจ้าง 1 ชุด	จัดทำเอกสารสรุปผลการทดสอบ Unit Testเรียบร้อยแล้ว
5.1-3	พัฒนาระบบ Automated Underwriting สำหรับสินเชื่อและบริหารจัดการข้อมูลลูกค้า (LOS & CRM)	ความพร้อมใช้ของระบบงานไม่น้อยกว่า 100%	ดำเนินการ Go Live ระบบ Customer Relationship Management (CRM)เรียบร้อยแล้ว

หัวข้อ	ชื่อแผนงาน	เป้าหมายปี 2563	ความคืบหน้าการดำเนินงานปี 2563
5.1-4	Robotic Process Automation (RPA)	ติดตั้งระบบงาน จัดทำคู่มือและการอบรมการใช้งานแก่ User	ติดตั้งระบบงาน โดยจัดทำคู่มือและอบรมการใช้งานแก่ User เรียบร้อยแล้ว
5.1-5	พัฒนาระบบบริหารงานเร่งรัดหนี้สินและติดตามการดำเนินคดี (i-Legal Management System)	สัดส่วนลูกหนี้ที่ฟ้องดำเนินคดีได้ภายใน 6 เดือนนับจากอนุมัติรับโอน 100%	ติดตั้งระบบบริหารงานเร่งรัดหนี้สินและติดตามการดำเนินคดี (i-Legal Management System) เรียบร้อยแล้ว
5.1-7	พัฒนาระบบบริหารบุคลากรแบบบูรณาการตั้งแต่ต้นจนจบ (HR2020)	ระบบพร้อมใช้งาน 100%	ระบบ Employee Self Service (ESS) และ Manager Self Service (MSS) ดำเนินการแล้วเสร็จ พร้อมใช้งาน 100%
5.1-8	เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าบนระบบ MY EXIM	จำนวนบริการผ่านช่องทางดิจิทัล 6 บริการ	ออกแบบและพัฒนาบริการผ่านช่องทางดิจิทัล เรียบร้อยแล้ว
5.2-1	เชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายนอก และใช้ประโยชน์จาก Big Data Analytics	มีข้อมูลจากหน่วยงานภายนอก 2 แหล่ง	เขียนโปรแกรมเพื่อ Download ข้อมูลจากต้นทาง ทำการทดสอบจัดทำรายงานครบถ้วนตามที่กำหนดโดยมีแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ เช่น ข้อมูลเศรษฐกิจจากธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) และข้อมูลหนี้สาธารณะและการใช้จ่ายภาครัฐจากสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง (สศค.)
5.2-2	นำข้อมูลจากระบบ Data Warehouse มาจัดทำรายงานเพื่อใช้ในการติดตามให้ลูกค้า	เป้าหมาย Short Term Outstanding ที่ธนาคารกำหนด 34,070 ล้านบาท	ฝ่ายธุรกิจธนาคารได้เรียนรู้วิธีการนำ Data จากระบบ Data Warehouse มาใช้งานเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ สิ้นเชื้อระยะสั้นของธนาคาร ณ สิ้นเดือนธันวาคม 2563 มีจำนวน 36,093 ล้านบาท

หัวข้อ	ชื่อแผนงาน	เป้าหมายปี 2563	ความคืบหน้าการดำเนินงานปี 2563
	มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น (Boost Utilization) และการจัดการอื่น ๆ		
5.3-1	ประเมินและจัดทำแผนแม่บทการกำกับดูแลข้อมูล (Data Governance Assessment & Road map)	ได้ assessment report & roadmap 1 ชิ้น	จัดทำนโยบายการกำกับดูแลข้อมูลเรียบร้อยแล้ว
5.3-2	Awareness Program ประจำปี 2563 ครอบคลุม ISO 27001:2013, IT Risk and Cyber Security	มีส่วนผู้บริหารและพนักงานที่สอบผ่านแบบทดสอบร้อยละ 80	ได้ดำเนินการการสร้างความรู้ด้าน ISO27001:2013, IT Risk และ Cyber Security แก่พนักงานรวม 964 คน และได้ผ่านการทำแบบทดสอบครบทุกข้อ คิดเป็นร้อยละ 100
5.3-3	ปรับปรุงระบบ Kastle Treasury เพื่อความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล	ได้ผู้รับจ้างที่มาปรับปรุงระบบ Kastle Treasury 1 ราย	คัดเลือกผู้ให้บริการปรับปรุงระบบ Kastle Treasury และลงนามในสัญญาเรียบร้อยแล้ว

ความสำเร็จของแผนงาน/โครงการ : ดำเนินการได้ตามเป้าหมายทุกแผนงาน

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนา : ไม่มี

ยุทธศาสตร์ที่ 6 : พัฒนาการสู่ความยั่งยืน (Sustainability) ประกอบด้วย 8 แผนงาน สรุปความคืบหน้าการดำเนินงานดังนี้

หัวข้อ	ชื่อแผนงาน	เป้าหมายปี 2563	ความคืบหน้าการดำเนินงานปี 2563
6.1-1	จัดทำแนวทางการติดตามคุณภาพสินเชื่อรายลูกหนี้	NPLs ที่เกิดขึ้นใหม่ต้องปรากฏอยู่ใน Watch list 100%	ปรับปรุงเกณฑ์การคัดเลือกลูกหนี้ Watch List และแนวทางการติดตามคุณภาพสินเชื่อรายลูกหนี้เรียบร้อยแล้ว และปรับปรุงระบบ Watch List เพื่อใช้ในการติดตามคุณภาพสินเชื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดย NPLs ที่เกิดขึ้นใหม่ปรากฏอยู่ใน Watch List 100%

หัวข้อ	ชื่อแผนงาน	เป้าหมายปี 2563	ความคืบหน้าการดำเนินงานปี 2563
6.1-2	ขายหนี้จัดชั้นมี ปัญหา (NPLs)	ภาระหนี้ NPLs ที่ สามารถขายได้ 4,776 ล้านบาท	ธนาคารสามารถขายหนี้ได้ 3,499 ล้านบาท ไม่เป็นไป ตามเป้าหมาย เนื่องจากธนาคารเลือกขายกลุ่มลูกหนี้ ที่ให้ผลประโยชน์สูงสุดแก่ธนาคาร
6.2-1	จัดทำองค์ความรู้ ด้านการบริหาร ความเสี่ยงใน รูปแบบของ E-Learning	พนักงานที่ศึกษา E- learning ต้องมีคะแนน หลังการทดสอบ (Post Test) สูงกว่า 80% ทุกคน เท่ากับ 100%	ดำเนินการเรียบร้อยแล้วและมีพนักงานมีคะแนนหลัง การทดสอบสูงกว่า 80% ทุกคน หรือเท่ากับ 100%
6.3-1	สร้างฐานความรู้ เกี่ยวกับประเด็น สำคัญสำหรับการ วิเคราะห์สินเชื่อ แต่ละธุรกิจ	Checklist ประเด็น สำคัญในการวิเคราะห์ สินเชื่อสำหรับธุรกิจ 6 ชี้่งงาน	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว มีการสร้างฐานความรู้เกี่ยวกับ ประเด็นสำคัญสำหรับการวิเคราะห์สินเชื่อแต่ละธุรกิจ ได้แก่ 1. รับเหมาก่อสร้าง (Construction) 2. โครงการโซลาร์ภาคพื้น (Solar Farm) 3. แป้งมันสำปะหลัง (Tapioca Starch) 4. ขนส่งทางบก (Logistics) 5. เหล็ก (Steel) 6. โรงแรม (Hotel)
6.3-3	พัฒนาทักษะด้าน เทคโนโลยีดิจิทัล ของพนักงาน	พนักงาน ธสน. ได้รับการ พัฒนาทักษะด้าน เทคโนโลยีดิจิทัลตาม แผนที่วางไว้ 20%	พนักงาน ธสน. ได้รับการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยี ดิจิทัลตามแผนที่วางไว้ 91.09%
6.3-4	สร้างองค์กร นวัตกรรม	- ความสำเร็จของการ ดำเนินการตามแผน แม่บทนวัตกรรมประจำปี 100% - ร้อยละของจำนวน ฝ่ายงานที่มีนวัตกรรม 10%	จัดทำแผนแม่บทนวัตกรรมแล้วเสร็จ ดำเนินการตาม แผนเพื่อกระตุ้นให้เกิดกระบวนการนวัตกรรม โดยมี ร้อยละของจำนวนฝ่ายงานที่มีนวัตกรรม 10%

หัวข้อ	ชื่อแผนงาน	เป้าหมายปี 2563	ความคืบหน้าการดำเนินงานปี 2563
6.4-2	ปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยการว่าจ้างผู้ให้บริการภายนอก ดำเนินการด้านนิติกรรมสัญญาที่เกี่ยวข้องหลักประกัน	ได้กระบวนการในการดำเนินการด้านนิติกรรมหลักประกันโดยผู้ให้บริการภายนอก 1 กระบวนการ	ได้กระบวนการในการดำเนินการด้านนิติกรรมหลักประกันโดยผู้ให้บริการภายนอก 1 กระบวนการ
6.4-3	ยกระดับคะแนน ITA	ผลประเมิน ITA อย่างน้อย 90 คะแนน	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ประกาศผลการประเมินแล้ว เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2563 ได้ 95.86 คะแนน

ความสำเร็จของแผนงาน/โครงการ : ดำเนินการได้ตามเป้าหมาย 7 แผนงาน และมี 1 แผนงานที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด คือ ขายหนี้จัดชั้นมีปัญหา (NPLs)

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนา : ไม่สามารถขายหนี้ได้ตามเป้าหมาย เนื่องจากธนาคารเลือกขายกลุ่มลูกหนี้ที่ได้ผลประโยชน์สูงสุด

แผนปฏิบัติการด้านลูกค้าและการตลาด ประกอบด้วย 26 แผนงาน สรุปความคืบหน้าการดำเนินงานดังนี้

หัวข้อ	ชื่อแผนงาน	เป้าหมายปี 2563	ความคืบหน้าการดำเนินงานปี 2563
1.1-3	สนับสนุนธุรกิจผ่าน Buyer's Credit และ Loan for Thai Franchise/ Thai Chain Buyers ในกลุ่มประเทศ CLM	- จำนวนลูกค้าที่ได้ นำเสนอบริการ 40 ราย - จำนวนลูกค้าที่ได้รับ อนุมัติวงเงิน 4 ราย	รวบรวมรายชื่อหน่วยงาน/สมาคมที่มี Potential Customers ในกลุ่มประเทศ CLM รวมทั้งหน่วยงาน/สมาคมในประเทศไทย โดยปัจจุบันนำเสนอบริการแก่ลูกค้าเป้าหมายรวมจำนวน 40 ราย และอนุมัติวงเงินให้ลูกค้าจำนวน 1 ราย
1.1-6	ดำเนินงานบูรณาการร่วมกับหน่วยงานพันธมิตร	- จำนวนลูกค้าที่มีการ ส่งต่อ 40 ราย - จำนวนลูกค้าที่มีการ อนุมัติวงเงิน 10 ราย	ดำเนินการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานพันธมิตรและได้ส่งต่อลูกค้าให้ฝ่ายการตลาดรวม 477 ราย และอนุมัติวงเงินรวม 15 ราย

หัวข้อ	ชื่อแผนงาน	เป้าหมายปี 2563	ความคืบหน้าการดำเนินงานปี 2563
1.1-8	พัฒนาธุรกิจ แฟรนไชส์ไทย ก้าวสู่ New Frontiers (Thai Franchise Towards New Frontiers)	- สัดส่วนผู้ประกอบการ ไทยที่เข้าอบรมที่มี ความรู้ความเข้าใจใน การทำธุรกิจ Franchise ระหว่างประเทศเพิ่ม มากขึ้น 80% - ความสำเร็จของการ เจรจาการค้าจนทำให้ เกิดข้อตกลงการค้า/การ ลงทุน จากจำนวน Franchisors ที่เข้าร่วม โครงการ 5%	- ดำเนินการจัดอบรมเรียบร้อยแล้ว ผู้เข้าอบรมมีความรู้ ความเข้าใจในการทำธุรกิจ Franchise ระหว่างประเทศ เพิ่มมากขึ้น 85% - ผู้ประกอบการเจรจาการค้าจนทำให้เกิดข้อตกลง การค้า/การลงทุน 3 ราย จากจำนวน Franchisors ที่ เข้าร่วมโครงการ 31 ราย คิดเป็น 9.67%
1.2-1	บริการสนับสนุน สินเชื่อแก่ผู้ซื้อใน ต่างประเทศ (Buyer's Credit) ผ่านเครือข่ายใน ต่างประเทศ	ยอดคงค้างสินเชื่อ Buyer's Credit 50 ล้าน บาท	ณ สิ้นเดือนธันวาคม 2563 มียอดคงค้างเงินให้สินเชื่อ Buyer's Credit 136.80 ล้านบาท
1.2-2	สนับสนุนการ ให้บริการสินเชื่อ ในรูปแบบห่วงโซ่ มูลค่า (Value Chain)	สามารถอนุมัติวงเงิน ใหม่ หรือลูกค้ามีการใช้ วงเงินที่อนุมัติเดิมที่ เกี่ยวข้องกับ Value Chain หรือ Supply Chain 3 ราย	มีการกำหนดรูปแบบการให้การสนับสนุน Value Chain และได้รับอนุมัติครบ 3 ราย
3.1-1	เตรียมความพร้อม สำหรับเจ้าหน้าที่ สินเชื่อเพื่อรองรับ การ Cross- selling	- สัดส่วนเจ้าหน้าที่ สินเชื่อที่เข้าร่วมการ อบรม 80% - สัดส่วนเจ้าหน้าที่ สินเชื่อที่สอบผ่านการวัด ระดับความรู้ความเข้าใจ ในบริการประกัน 85%	จัดอบรมและทดสอบวัดระดับความรู้ความเข้าใจใน บริการประกันสำหรับเจ้าหน้าที่สินเชื่อเพื่อรองรับการ Cross-selling ทั้งสำนักงานใหญ่และสาขาต่างจังหวัด รวมจำนวน 7 ครั้ง โดยมีสัดส่วนเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ เข้าร่วมการอบรม 88% และผ่านการวัดระดับความรู้ ความเข้าใจในบริการประกัน 100%

หัวข้อ	ชื่อแผนงาน	เป้าหมายปี 2563	ความคืบหน้าการดำเนินงานปี 2563
3.1-2	สร้างความร่วมมือกับพันธมิตร เช่น องค์กรรับประกันต่างประเทศ/ Broker/ธนาคารพาณิชย์/ หน่วยงานหรือสมาคมต่าง ๆ เพื่อเผยแพร่และขยายบริการประกันการส่งออก	กิจกรรมกับพันธมิตร 2 ครั้ง	จัดงานสัมมนากับ NEXI เมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2563 และสัมมนาผ่าน Facebook Live กับศูนย์ความเป็นเลิศด้านการค้า (EXAC) เมื่อวันที่ 13 พฤษภาคม 2563
3.1-3	จัดงานสัมมนาแบ่งปันประสบการณ์การไม่ได้รับชำระเงินค่าสินค้าให้แก่ผู้เอาประกัน	สัดส่วนของลูกค้าที่ต่ออายุกรมธรรม์อย่างน้อย 80%	ได้จัดงานสัมมนาร่วมกับ EXAC ในหัวข้อ "เหลียวหลังแลหน้าหาทางปิดความเสี่ยงทางธุรกิจ" ในวันที่ 6 สิงหาคม 2563 ในงาน "THE EXPORTER FORUM" และมีสัดส่วนของลูกค้าที่ต่ออายุกรมธรรม์ 80%
3.1-4	ติดตามและบริหารจัดการความเสี่ยง portfolio รับประกันที่ได้รับผลกระทบจากสภาวะตลาดที่มีการเปลี่ยนแปลง	คู่มือปฏิบัติงานในการจัดการความเสี่ยงของสายงานรับประกัน 1 ฉบับ	จัดทำคู่มือปฏิบัติงานติดตามความเสี่ยงอุตสาหกรรมและความเสี่ยงประเทศเรียบร้อยแล้ว
3.1-5	จัดหาแหล่ง ข้อมูลที่มีคุณภาพและน่าเชื่อถือเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการวิเคราะห์รับประกัน	รายงานสรุปผลแหล่งข้อมูลทางเลือก 1 ฉบับ	จัดทำรายงานสรุปผลแหล่งข้อมูลทางเลือกเรียบร้อยแล้ว

หัวข้อ	ชื่อแผนงาน	เป้าหมายปี 2563	ความคืบหน้าการดำเนินงานปี 2563
3.1-6	พัฒนาแบบจำลองเครดิต (Credit Scoring Model) ของแผนงาน Automated Underwriting	สูตรการคำนวณ Credit Scoring Model 1 สูตร	พัฒนาแบบจำลองเครดิตในรูปแบบสูตรการคำนวณ Credit Scoring Model สำหรับ Trade Credit Insurance เรียบร้อยแล้ว
4.1-1	สนับสนุนผู้ประกอบการ Amazing M ให้มีศักยภาพการแข่งขันในตลาดโลก	- จำนวนลูกค้ากลุ่ม Amazing M ที่ส่วนพัฒนาผลิตภัณฑ์ฯ สัมภาษณ์ค้นหาความต้องการของลูกค้า 10 ราย - ผลิตภัณฑ์สนับสนุน Amazing M 1 ผลิตภัณฑ์ - สินเชื่อที่เพิ่มขึ้นจาก Amazing M 1,000 ล้านบาท	ได้สัมภาษณ์ลูกค้ากลุ่ม Amazing M จำนวน 10 ราย และนำเสนอคณะกรรมการอนุมัติผลิตภัณฑ์สนับสนุน Amazing M เรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ เนื่องจากสถานการณ์ผลกระทบจาก COVID-19 ส่งผลให้การอนุมัติสินเชื่อไม่เป็นไปตามเป้าหมาย เพราะอยู่ในช่วงดำเนินการช่วยเหลือลูกค้าให้สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง ในสถานการณ์ปัจจุบัน โดยมีวงเงินอนุมัติสะสมในเดือน มกราคม-ธันวาคม 2563 จำนวน 491.50 ล้านบาท
4.2-1	ส่งเสริมความเป็นเลิศด้านการส่งออก (Exporting Excellence Program)	SMEs ที่เข้าร่วมอบรมสามารถส่งออกได้ หรือส่งออกเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่า 10 ราย	จากการจัดอบรมหลักสูตรทั้งหมด มีผู้ประกอบการสามารถส่งออกได้หรือส่งออกเพิ่มขึ้น 10 ราย
4.2-2	เชื่อมผู้ผลิต ผู้จัดจำหน่าย ผู้ส่งออกและผู้ซื้อในต่างประเทศร่วมกับหน่วยงานพันธมิตร	จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมการจับคู่ธุรกิจ จนทำให้สามารถส่งออกได้/หรือส่งออกเพิ่มขึ้น 10 ราย	มีจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมการจับคู่ธุรกิจ จนทำให้สามารถส่งออกได้เพิ่มขึ้น 10 ราย

หัวข้อ	ชื่อแผนงาน	เป้าหมายปี 2563	ความคืบหน้าการดำเนินงานปี 2563
4.2-3	ออกแบบหลักสูตรและบ่มเพาะ Hi-P SMEs	วงเงินอนุมัติที่อนุมัติให้แก่ผู้เข้าร่วมอบรม (Hi-P SMEs) 1,280 ล้านบาท	มีการจัดอบรมและได้อนุมัติวงเงินให้แก่ผู้เข้าร่วมอบรม (Hi-P SMEs) 2,359 ล้านบาท
4.3-1	สนับสนุนผู้ประกอบการไทยให้เข้าสู่การค้าออนไลน์ (E-Trading)	- ความสำเร็จของผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการ ในการวางขายสินค้าบนแพลตฟอร์ม E-trade 300 ราย ผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการสามารถส่งออกได้จริง 10 ราย	ดำเนินการจัดอบรม E-Commerce ของแพลตฟอร์มต่างๆ ครบถ้วนทุกงานแล้ว โดยมียอดโพสต์สินค้าผ่าน E-Commerce Platform ครบจำนวน 308 โพสต์ และมีผู้ประกอบการที่สามารถส่งออกสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ได้ทั้งหมด 10 ราย
5.1-3	พัฒนาระบบ Automated Underwriting สำหรับสินเชื่อและบริหารจัดการข้อมูลลูกค้า (LOS & CRM)	ความพร้อมใช้ของระบบงานไม่น้อยกว่า 100%	ดำเนินการ Go Live ระบบ Customer Relationship Management (CRM) เรียบร้อยแล้ว
5.1-8	เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าบนระบบ MY EXIM	จำนวนบริการผ่านช่องทางดิจิทัล 6 บริการ	ออกแบบและพัฒนาระบบบริการผ่านช่องทางดิจิทัล เรียบร้อยแล้ว
5.2-1	เชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายนอก และใช้ประโยชน์จาก Big Data Analytics	มีข้อมูลจากหน่วยงานภายนอก 2 แหล่ง	เขียนโปรแกรมเพื่อ Download ข้อมูลจากต้นทาง ทำการทดสอบจัดทำรายงานครบถ้วนตามที่กำหนดโดยมีแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ เช่น ข้อมูลเศรษฐกิจจากธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) และข้อมูลหนี้สาธารณะและการใช้จ่ายภาครัฐจากสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง (สศค.)

หัวข้อ	ชื่อแผนงาน	เป้าหมายปี 2563	ความคืบหน้าการดำเนินงานปี 2563
C1	สื่อสารการตลาด (Marketing Communication)	ความสำเร็จของการ ดำเนินงานตามแผน สื่อสารการตลาด ร้อยละ 100	ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการด้านการสื่อสาร การตลาดเรียบร้อยแล้ว
C2	สร้างความรู้และ เครือข่ายแก่ ผู้ประกอบการใน กิจกรรมของ หน่วยงาน พันธมิตร	จำนวนเข้าอบรม/ สัมมนา/มหกรรม 4 ครั้ง	ได้ทำการจัดอบรมหลักสูตร Neo Exporter, Mid-Pro/ High Achiever รวม 8 ครั้ง
C3	จัดโครงการ เสริมสร้างความรู้ และสร้าง เครือข่ายสำหรับ ผู้บริหารธุรกิจ ขนาดกลางขึ้นไป	- จำนวนการจัด โครงการ/สัมมนา 1 ครั้ง - คะแนนความ พึงพอใจของผู้ร่วม โครงการ 3.50 คะแนน	จัดโครงการ Hackathon เสร็จเรียบร้อยแล้วเมื่อวันที่ 21 สิงหาคม 2563 ทั้งนี้ ผลการประเมินความพึงพอใจ ของผู้เข้าร่วมโครงการ 4.20 คะแนน
C4	ขยายช่องทางทาง ขายผลิตภัณฑ์ ของ ธสน. ผ่าน การพัฒนา ความสัมพันธ์ ระหว่างองค์กร	- จำนวนข้อตกลง MOA/MOU ร่วมกับ พันธมิตร 2 ข้อตกลง - อัตราการเพิ่มขึ้นของ จำนวน Lead Customer ที่ได้จาก พันธมิตรร้อยละ 5	ดำเนินการตาม Account plan และมีการออกแบบ สอบถามเพื่อติดตามและประเมินผลการติดต่อสื่อสาร กับหน่วยงานพันธมิตร โดยมีผลการดำเนินงาน ดังนี้ 1) ลงนามใน MOU/MOA ร่วมกับหน่วยงานพันธมิตร 7 ฉบับ 2) อัตราการเพิ่มขึ้นของ Lead Customer เพิ่มขึ้นจากสิ้นปี 2.1 กรณีปกติ 474.7% (ปี 63 นำส่ง Lead 477 ราย และปี 62 นำส่ง Lead 83 ราย) 2.2 กรณีไม่นับรวม Lead ที่นำส่งเป็น Batch 26.32% (ปี 2563 จำนวน 72 ราย ไม่รวม Lead จาก BOI จำนวน 405 ราย และ ปี 2562 จำนวน 57 ราย ไม่ รวม Lead จาก Top Thai Brands จำนวน 26 ราย)

หัวข้อ	ชื่อแผนงาน	เป้าหมายปี 2563	ความคืบหน้าการดำเนินงานปี 2563
C6	พัฒนาความรู้และความสามารถ (Hard Skill) ของ RM และผู้ที่เกี่ยวข้องรายอุตสาหกรรมอย่างครบวงจร	- ร้อยละของพนักงานที่เข้าอบรมทักษะการขายผ่านเกณฑ์การทดสอบตามที่ธนาคารกำหนดร้อยละ 100 ผ่านเกณฑ์การทดสอบตามที่ธนาคารกำหนด ร้อยละ 70 - ร้อยละของพนักงานที่เข้าอบรมเรื่อง Trusted Advisor ได้คะแนนประเมิน Skill RM เพิ่มขึ้น เมื่อเทียบกับคะแนนประเมิน Skill RM ก่อนการอบรม ร้อยละ 70	- ร้อยละของพนักงานที่เข้าอบรมทักษะการขายผ่านเกณฑ์การทดสอบตามที่ธนาคารกำหนดร้อยละ 100 - ร้อยละของพนักงานที่เข้าอบรมเรื่อง Trusted Advisor ได้คะแนนประเมิน Skill RM เพิ่มขึ้น เมื่อเทียบกับคะแนนประเมิน Skill RM ก่อนการอบรมร้อยละ 76.92
C9	พัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของ ธสน.	- จำนวนผลิตภัณฑ์ใหม่ที่นำเสนอขาย 10 ผลิตภัณฑ์ - สัดส่วนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการผลิตภัณฑ์ใหม่ต่อผลิตภัณฑ์เดิม ร้อยละ 10	ผลิตภัณฑ์ใหม่ที่นำเสนอขายในปี 2563 มีจำนวน 18 ผลิตภัณฑ์ และสัดส่วนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการผลิตภัณฑ์ใหม่ต่อผลิตภัณฑ์เดิมร้อยละ 87.70
C10	ส่งมอบผลิตภัณฑ์ (Onboarding) ให้กับลูกค้าและติดตามผลลัพธ์	- ความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์ใหม่ 3.50 คะแนน - อัตราการเติบโตที่เพิ่มขึ้นของรายได้จากผลิตภัณฑ์ใหม่ร้อยละ 5	ความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์ใหม่ 4.32 คะแนนและอัตราการเติบโตที่เพิ่มขึ้นของรายได้จากผลิตภัณฑ์ใหม่ ร้อยละ 37.26

ความสำเร็จของแผนงาน/โครงการ : ดำเนินการได้ตามเป้าหมาย 24 แผนงาน และมี 2 แผนงานที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ได้แก่

1. แผนงานสนับสนุนธุรกิจผ่าน Buyer's Credit และ Loan for Thai Franchise/ Thai Chain Buyers ในกลุ่มประเทศ CLM
2. สนับสนุนผู้ประกอบการ Amazing M ให้มีศักยภาพการแข่งขันในตลาดโลก

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนา :

1. ไม่สามารถดำเนินการสร้างความสัมพันธ์กับหน่วยงานเป้าหมายในประเทศไทยและกลุ่มประเทศ CLM เนื่องจากได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของ COVID-19 อาจต้องรอให้สถานการณ์ดังกล่าวคลี่คลายลง
2. เนื่องจากสถานการณ์ผลกระทบจาก COVID-19 ส่งผลให้การอนุมัติสินเชื่อไม่เป็นไปตามเป้าหมาย เพราะอยู่ในช่วงดำเนินการช่วยเหลือลูกค้าให้สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง อาจต้องรอให้สถานการณ์ดังกล่าวคลี่คลายลง

แผนปฏิบัติการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย 9 แผนงาน สรุปความคืบหน้าการดำเนินงานดังนี้

หัวข้อ	ชื่อแผนงาน	เป้าหมายปี 2563	ความคืบหน้าการดำเนินงานปี 2563
1.1-4	เปิดสำนักงานผู้แทนในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม	พิธีเปิดสำนักงานผู้แทนในปี 2563	ได้รับอนุมัติจัดตั้งสำนักงานผู้แทน ธสน. ณ นครโฮจิมินห์ จาก State Bank of Vietnam อย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 17 ธันวาคม 2563 แต่ยังไม่สามารถจัดพิธีเปิดสำนักงานได้
1.1-5	ขยายความสัมพันธ์กับหน่วยงานพันธมิตรใหม่	จำนวน MOU หรือ Agreement 4 ฉบับ	ลงนามใน MOU/Agreement จำนวน 7 ฉบับ
1.1-6	ดำเนินงานบูรณาการร่วมกับหน่วยงานพันธมิตร	- จำนวนลูกค้าที่มีการส่งต่อ 40 ราย - จำนวนลูกค้าที่มีการอนุมัติวงเงิน 10 ราย	ดำเนินการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานพันธมิตรและได้ส่งต่อลูกค้าให้ฝ่ายการตลาดรวม 477 ราย และอนุมัติวงเงินรวม 15 ราย
1.1-7	สร้างพันธมิตรกับสำนักงานกฎหมายในประเทศเป้าหมาย	จำนวนประเทศที่สามารถสร้างพันธมิตรกับสำนักงานกฎหมายได้ 4 ประเทศ	มีการสร้างความสัมพันธ์กับสำนักงานกฎหมายรวม 8 ประเทศ
5.2-1	เชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายนอกและใช้ประโยชน์จาก Big Data Analytics	มีข้อมูลจากหน่วยงานภายนอก 2 แหล่ง	เขียนโปรแกรมเพื่อ Download ข้อมูลจากต้นทาง ทำการทดสอบจัดทำรายงานครบถ้วนตามที่กำหนดโดยมีแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ เช่น ข้อมูลเศรษฐกิจจากธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) และข้อมูลหนี้สาธารณะและการใช้จ่ายภาครัฐจากสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง (สศค.)

หัวข้อ	ชื่อแผนงาน	เป้าหมายปี 2563	ความคืบหน้าการดำเนินงานปี 2563
S1	บริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีกลยุทธ์	- ความสำเร็จในการจัดทำแผนบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร้อยละ 100 - คะแนนความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (VOS) 4.50 คะแนน	ดำเนินการจัดทำแผนบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร้อยละ 100 และคะแนนความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (VOS) 4.73 คะแนน
S2	ปรับปรุงกระบวนการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (VOS)	- ความสำเร็จในการปรับปรุงกระบวนการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (VOS) ร้อยละ 100 - คะแนนความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (VOS) 4.50 คะแนน	ดำเนินการปรับปรุงกระบวนการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (VOS) ร้อยละ 100 และคะแนนความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (VOS) 4.73 คะแนน
S3	ชี้แจงทิศทางและนโยบายและสร้างภาพลักษณ์การเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการค้าและการลงทุนระหว่างประเทศแก่คู่ความร่วมมือ	- อัตราการรับรู้ Vision/Mission/ Value (VMV) และแผนยุทธศาสตร์ร้อยละ 80 - อัตราการรับรู้ผลิตภัณฑ์จากกลุ่มคู่ความร่วมมือร้อยละ 80 - คะแนนด้านการเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการส่งออก นำเข้า และการลงทุนระหว่างประเทศ ร้อยละ 80	- อัตราการรับรู้ VMV และแผนยุทธศาสตร์ 87.20% - อัตราการรับรู้ผลิตภัณฑ์จากกลุ่มคู่ความร่วมมือ 71.43% - คะแนนด้านการเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการส่งออก นำเข้า และการลงทุนระหว่างประเทศ 100%
S4	จัดทำแผนงาน Account Planning สำหรับคู่ความร่วมมือที่สำคัญ	ความสำเร็จของการจัดทำแผนงาน Account Planning ร้อยละ 100	จัดทำ Account Plan สำหรับหน่วยงานพันธมิตรสำคัญ เรียบร้อยแล้ว

ความสำเร็จของแผนงาน/โครงการ : ดำเนินการได้ตามเป้าหมาย 8 แผนงาน และมี 1 แผนงานที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ได้แก่ เปิดสำนักงานผู้แทนในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนา : พิจารณาเลื่อนการจัดงานพิธีเปิดออกไปจนกว่าจะสามารถเดินทางระหว่างประเทศได้ หรือจัดงานพิธีเปิดและแถลงข่าวในประเทศไทย