

รายงานผลการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2564

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ช่องทางการสื่อสาร	ความถี่	ตัวอย่างประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง	ตัวอย่างสิ่งที่ได้ดำเนินการ	ฝ่ายงานที่รับผิดชอบ
1. หน่วยงานกำกับดูแล	- การประชุม Vision Meeting	รายปี	• ดำเนินการตามนโยบายและสามารถปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ต่างๆ ตามที่กำหนด	• การกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติที่ดีตามกรอบการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่เป็นที่ยอมรับทั้งในประเทศและต่างประเทศ	• ฝ่ายกลยุทธ์องค์กร
2. ผู้ถือหุ้น	- การประชุมหารือในโอกาสต่าง ๆ	ตามกำหนดการ	• สนับสนุนนโยบายภาครัฐและข้อมูลจัดทำนโยบายภาครัฐ	• การปฏิบัติตามนโยบายภาครัฐในการเสริมสร้างความเข้มแข็งแก่ภาคเศรษฐกิจ และผู้ประกอบการส่งออก-นำเข้าอย่างเต็มศักยภาพ	• ฝ่ายบริหารความเสี่ยง
	- การเข้าร่วมกิจกรรมเยี่ยมชมกิจการของผู้ใช้บริการ ธสน.	รายปี	• ขยายบทบาทในการส่งเสริมและเพิ่มขีดความสามารถของผู้ประกอบการ โดยเฉพาะ SMEs และในพื้นที่ EEC และ S-Curve	• การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรฐานทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐอย่างครบถ้วนและเคร่งครัด	• ฝ่ายตรวจสอบ
	- การเข้าร่วมประเมินผลการดำเนินงานของ ธสน. ประจำปี	รายปี		• การสื่อสารและรายงานข้อมูลการดำเนินงานทั้งด้านการเงินและไม่ใช้การเงิน การดำเนินงานตามกรอบการกำกับดูแลกิจการที่ดี และการปฏิบัติงานตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับกิจการอย่างครบถ้วน ถูกต้อง ทันกาล และเชื่อถือได้	• ฝ่ายบริหารและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
	- การติดตามผลการดำเนินงานด้านการเงินและไม่ใช้การเงินของ ธสน. อาทิ ผลการดำเนินงานตามภารกิจ การเบิกจ่ายงบลงทุน นโยบายภาครัฐ แผนยุทธศาสตร์ และการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ และข้อบังคับที่ ธสน. พึ่งปฏิบัติ	รายปี		• การกำหนดนโยบายการกำกับดูแลด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Information Technology Governance: ITG) และการบริหารจัดการความรู้และนวัตกรรม รวมถึงจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและแผนยุทธศาสตร์ เพื่อออกแบบผลิตภัณฑ์บริการทางการเงิน และการปฏิบัติงานของธนาคาร	• ฝ่ายพัฒนากระบวนการและนวัตกรรม
	- โทรศัพท์ อีเมล Line	ตามความจำเป็น		• การนำส่งเงินแก่ผู้ถือหุ้นภาครัฐตามกรอบนโยบายที่กำหนด	• ฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์
				• การนำส่งข้อมูลอย่างโปร่งใส และสนับสนุนให้การตรวจติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	
				ตัวอย่างกิจกรรมเด่น ปี 2564	
				• การประชุมร่วมกับคณะกรรมการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (SubPAC) เพื่อแสดงวิสัยทัศน์ พันธกิจ ทิศทาง นโยบาย และแผนการดำเนินงาน ประจำปี 2565	ฝ่ายกลยุทธ์องค์กร
				• การออกผลิตภัณฑ์/มาตรการต่างๆ อาทิ สินเชื่อ EXIM เพื่อ EEC และเครือข่ายนิคมอุตสาหกรรม สินเชื่อ EXIM Biz Transformation Loan สินเชื่อผู้ส่งออกปายแดง มาตรการสินเชื่อฟื้นฟู	ฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ช่องทางการสื่อสาร	ความถี่	ตัวอย่างประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง	ตัวอย่างสิ่งที่ได้ดำเนินการ	ฝ่ายงานที่รับผิดชอบ
3. คู่ความร่วมมือ	- การประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการร่วมดำเนินงานภายใต้แนวปฏิบัติที่ดี - การเข้าพบ (Visit) เพื่อรับฟังความคิดเห็นและแนวทางการร่วมดำเนินงาน การเสริมสร้างความสัมพันธ์ และ - ร่วมพัฒนานวัตกรรมด้านกระบวนการปฏิบัติงาน - การประชุมเพื่อสื่อสารกรอบการปฏิบัติงานภายใต้บริบทของ ธสน. และกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่ ธสน. และผู้เกี่ยวข้องต้องถือปฏิบัติ - การร่วมดำเนินกิจกรรม/โครงการ - โทรศัพท์ อีเมล Line	ตามกำหนดการ รายปี / ตามกำหนดการ ตามกำหนดการ	• การให้ความรู้และคำแนะนำปรึกษาแก่ผู้ส่งออกผู้นำเข้าและนักลงทุน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน • มีบทบาทช่วยเหลือผู้ประกอบการเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการบรรเทาผลกระทบในสถานการณ์ที่ไม่ปกติ อาทิ COVID-19 • มีความร่วมมือในการพัฒนาศักยภาพ และเพิ่มความสามารถในการแข่งขันให้ผู้ประกอบการ โดยการแลกเปลี่ยนและพัฒนาหลักสูตรบ่มเพาะผู้ประกอบการ และการให้คำปรึกษา • การส่งเสริมให้มีการสร้างเครือข่ายธุรกิจให้ผู้ประกอบการ	• การปฏิบัติตามสัญญา/ข้อตกลง ทั้งประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการเงินและไม่ใช้การเงินอย่างครบถ้วนและเป็นธรรม • การยกระดับทักษะ ความรู้และความสามารถ เพื่อร่วมสร้างผลิตภัณฑ์ บริการทางการเงิน และการปฏิบัติงานอย่างมีคุณค่า • การจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่อง • การรับซื้อร้องเรียนและบริหารจัดการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ • การเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน ถูกต้อง ทันกาล และเพียงพอต่อความต้องการ ตัวอย่างกิจกรรมเด่น ปี 2564 • โครงการ “ส่งเสริมศักยภาพและสนับสนุนผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs)” ร่วมกับรัฐวิสาหกิจคือ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.), สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วว.) และพันธมิตร คือกระทรวงพาณิชย์ (กรมส่งเสริมการค้าต่างประเทศ) โดย SMEs เกษตรได้รับการพัฒนาศักยภาพให้มีองค์ความรู้ด้านการตลาด การส่งออกสินค้า และการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ได้รับมาตรฐานสากล จนสามารถส่งออกได้หรือส่งออกมากขึ้น มีมูลค่าการส่งออกสะสม 1,049 ล้านบาท และได้รับรางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่นประจำปี 2564 รางวัลความร่วมมือเชิงยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาดีเด่น จากสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) • โครงการ “จับคู่คู่เงิน ... สถาบันการเงินกับ SMEs ส่งออก” ร่วมกับกระทรวงพาณิชย์ (โดยกรมการค้าต่างประเทศ) และหน่วยงานพันธมิตร โดยมีผู้ประกอบการที่ได้รับการสนับสนุนกว่า 500 ราย • สร้างผู้ประกอบการผ่านเครือข่ายพันธมิตร : โครงการ TERAK โดยมีสมาชิกมากกว่า 3,000 ราย ผู้ประกอบการส่งออกได้เพิ่มขึ้นกว่า 30 ราย และลูกค้ามีความพึงพอใจร้อยละ 86 • โครงการ “Solar Orchestra” สนับสนุนการลงทุนติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์บนหลังคาและการขึ้นทะเบียนคาร์บอนเครดิต ร่วมกับองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) บมจ.โกลบอล เพาเวอร์ ซินเนอร์ยี บจก.ผลิตไฟฟ้าและพลังงานร่วม และ บจก.บีโอคลีน เอ็นเนอวี่ คาดว่าจะสนับสนุนผู้ประกอบการได้มากกว่า 100 ราย	• ฝ่ายพันธมิตรและสำนักงานผู้แทน • ศูนย์ความเป็นเลิศด้านการค้า (EXAC) • ฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์ • ฝ่ายกำกับกรปฏิบัติงาน ศูนย์ EXAC ฝ่ายพันธมิตรและสำนักงานผู้แทน / ศูนย์ EXAC ศูนย์ EXAC ฝ่ายพันธมิตรและสำนักงานผู้แทน /ฝ่ายกลุ่มอุตสาหกรรม 4

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ช่องทางการสื่อสาร	ความถี่	ตัวอย่างประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง	ตัวอย่างสิ่งที่ได้ดำเนินการ	ฝ่ายงานที่รับผิดชอบ
				- กิจกรรม Webinar "เส้นทาง SMEs ไทย ความหวังหลังฟ้าเปิด" และเปิดคลินิกให้คำปรึกษาด้านการค้าการลงทุนใน CLMV ร่วมกับหอการค้าไทยและสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย โดยมีผู้เข้าร่วมกิจกรรมกว่า 140 ราย - การสร้างความร่วมมือกับแพลตฟอร์ม ดังนี้ Thaitrade.com, T-GoodTech, HKTDC, The Hub, Klangthai.com และมีผู้ประกอบการสามารถวางขายสินค้า/บริการผ่านช่องทางออนไลน์สะสมกว่า 700 ราย - การลงนาม MOU กับสำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก โดยมีบริการสินเชื่อ EXIM EEC Plus	ฝ่ายพันธมิตรและสำนักงานผู้แทน ศูนย์ EXAC ฝ่ายพันธมิตรและสำนักงานผู้แทน
4. คู่ค้า	- การประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการร่วมดำเนินงานภายใต้แนวปฏิบัติที่ดี - การเข้าพบ (Visit) เพื่อรับฟังความคิดเห็นและแนวทางการร่วมดำเนินงาน การเสริมสร้างความสัมพันธ์ และ - ร่วมพัฒนานวัตกรรมด้านกระบวนการปฏิบัติงาน - การประชุมเพื่อสื่อสารกรอบการปฏิบัติงานภายใต้บริบทของ ธสน. และกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่ ธสน.และผู้เกี่ยวข้องต้องถือปฏิบัติ - โทรศัพท์ อีเมล Line	ตามกำหนดการ รายปี / ตามกำหนดการ ตามกำหนดการ	- มีความร่วมมือในการดำเนินการด้านต่างๆ เพื่อให้ได้รับประโยชน์สูงสุด - มีความรวดเร็วในการวิเคราะห์ข้อมูลของลูกค้าในการขอกรรมสิทธิ์หรืออนุมัติสินเชื่อเพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถดำเนินธุรกิจได้ทันเวลาที่ต้องการ	- การปฏิบัติตามสัญญา/ข้อตกลง ทั้งประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการเงินและไม่ใช้การเงินอย่างครบถ้วนและเป็นธรรม - การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรฐานทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ อย่างครบถ้วนและเคร่งครัด - การร่วมกำหนดแนวทางด้านการตลาด และการบริหารความเสี่ยง เพื่อเพิ่มสัดส่วนผู้ใช้บริการและมูลค่าการร่วมดำเนินงาน - การออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่สนับสนุนให้ผู้ใช้บริการและผู้ประกอบการเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม - การจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่อง - การรับข้อร้องเรียนและบริหารจัดการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ - การเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน ถูกต้อง ทันกาล และเพียงพอต่อความต้องการ ตัวอย่างกิจกรรมเด่น ปี 2564 - การขยายขอบเขตความร่วมมือ โดยลงนาม MOU กับธนาคารท้องถิ่นใน CLMV จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ Vietcombank (เวียดนาม), A Bank (เมียนมา) และ Canadia Bank (กัมพูชา) - การออกผลิตภัณฑ์ที่พัฒนาเพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการ SMEs ที่ประกอบธุรกิจนำเข้า-ส่งออก จำนวน 5 ผลิตภัณฑ์ และมีการประเมินผล Product Program ที่ใช้ บสย. ค้ำประกันในภาพรวม เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำโครงการ Tailor Made ร่วมกันในอนาคต	- ฝ่ายส่งเสริมการรับประกันการส่งออกและการลงทุน - ฝ่ายวิเคราะห์และปฏิบัติการรับประกัน - ฝ่ายกลุ่มอุตสาหกรรม 1-5 - ฝ่ายพันธมิตรและสำนักงานผู้แทน - ฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์ - ฝ่ายกำกับกรปฏิบัติงาน - ฝ่ายบริหารความเสี่ยง ฝ่ายพันธมิตรและสำนักงานผู้แทน ฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ช่องทางการสื่อสาร	ความถี่	ตัวอย่างประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง	ตัวอย่างสิ่งที่ได้ดำเนินการ	ฝ่ายงานที่รับผิดชอบ
5. ผู้ส่งมอบ	- การประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการร่วมดำเนินงานภายใต้แนวปฏิบัติที่ดี - การเข้าพบ (Visit) เพื่อรับฟังความคิดเห็นและแนวทางการร่วมดำเนินงาน การเสริมสร้างความสัมพันธ์ และ - ร่วมพัฒนานวัตกรรมด้านกระบวนการปฏิบัติงาน - การประชุมเพื่อสื่อสารกรอบการปฏิบัติงานภายใต้บริบทของ ธสน. และกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่ ธสน.และผู้เกี่ยวข้องต้องถือปฏิบัติ - โทรศัพท์ อีเมล Line	ตามกำหนดการ ตามกำหนดการ ตามกำหนดการ	• นำเทคโนโลยีมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับข้อมูล ผลิตภัณฑ์ หรือบริการ รวมถึงการซักถามข้อสงสัยให้สะดวกมากขึ้น • มีความรวดเร็วในการวิเคราะห์ข้อมูลของลูกค้าในการขอกรมธรรม์หรืออนุมัติสินเชื่อเพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถดำเนินธุรกิจได้ทันเวลาที่ต้องการ	• การปฏิบัติตามสัญญา/ข้อตกลง ทั้งประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการเงินและไม่ใช้การเงินอย่างครบถ้วนและเป็นธรรม • การร่วมกำหนดแนวทางด้านการตลาด และการบริหารความเสี่ยง เพื่อเพิ่มสัดส่วนผู้ใช้บริการและมูลค่าการร่วมดำเนินงาน • การจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่อง • การรับซื้อร่องเรียนและบริหารจัดการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ • การเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน ถูกต้องทันกาล และเพียงพอต่อความต้องการ ตัวอย่างกิจกรรมเด่น ปี 2564 • การพัฒนาระบบ ECI Digital Document และ Go-Live ระบบ เมื่อวันที่ 1 ต.ค. 64 • การจัดส่งบุคลากรในสำนักงานเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรของ TB-CERT และจัดทำขั้นตอนการรับมือ Cyber Security Incident • การตรวจสอบและเฝ้าระวังการโจมตีทางไซเบอร์ โดยใช้ระบบอุปกรณ์ที่มีอยู่ และรับข้อมูลข่าวสารจากหน่วยงานผู้เชี่ยวชาญ	• ฝ่ายธุรการ • ฝ่ายกำกับกรปฏิบัติงาน • ฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์ • ฝ่ายบริหารความเสี่ยง ฝ่ายวิเคราะห์และปฏิบัติการรับประกันเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศ
6. พนักงาน	- Town Hall Meeting - การประชุมสายงาน - การประชุมผู้บริหารฝ่าย - การพบพนักงานในโอกาสต่าง ๆ เช่น - งานอบรม สัมมนา - กิจกรรมพนักงานเป็นต้น - กิจกรรมกรรมการผู้จัดการพบพนักงาน เช่น Skip-Level Meeting - โทรศัพท์ อีเมล Line	รายไตรมาส รายไตรมาส รายเดือน ตามกำหนดการ ตามแผนงาน	• สร้างความสามารถและความพร้อมของบุคลากรในการทำงานให้ลุล่วง	• การกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติที่ดีด้านการบริหารจัดการและพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่สอดคล้องกับกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับภาครัฐ • การกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมตามมาตรฐาน ISO 26000 แนวทางการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงแนวปฏิบัติที่ดีที่กระทรวงการคลังกำหนด • การส่งเสริมการจ้างงานเต็มเวลา โดยมีการประเมินและสรรหาอัตรากำลังที่สอดคล้องกับปริมาณงานตามภารกิจของธนาคาร • การปรับปรุงนโยบายการให้บริการและสิทธิประโยชน์ที่เทียบเคียงกับกลุ่มสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินอื่น รวมถึงสภาพความเป็นอยู่ของบุคลากรในปัจจุบัน • การจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการด้านทรัพยากรบุคคลเพื่อบริหารและพัฒนาให้บุคลากร	• ฝ่ายทรัพยากรบุคคล

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ช่องทางการสื่อสาร	ความถี่	ตัวอย่างประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง	ตัวอย่างสิ่งที่ได้ดำเนินการ	ฝ่ายงานที่รับผิดชอบ
				มีขีดความสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต - การสื่อสารและจัดทำแผนยกระดับความพึงพอใจของบุคลากร โดยผู้บริหารระดับสูงเข้าร่วมผ่านกิจกรรมการดำเนินงานทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ - การกำหนดแนวทางการพัฒนาที่ไม่มุ่งเน้นเฉพาะการบรรยาย รวมถึงจัดกิจกรรมการร่วมมือและแบ่งปันทักษะบุคลากรทั้งภายในและข้ามฝ่ายงานทั้งสำนักงานใหญ่ สาขา และสำนักงานผู้แทนในต่างประเทศ - การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัลมาออกแบบและเพิ่มประสิทธิภาพการพัฒนาบุคลากรและสร้างการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องได้ทุกที่ ทุกเวลา - การจัดกลุ่มพนักงานตาม 9-Grid Matrix เพื่อบริหารจัดการและผลักดันตามประสิทธิภาพและศักยภาพของพนักงานอย่างเหมาะสม - การกำหนดรูปแบบการประเมินและถ่ายทอดตัวชี้วัดที่เหมาะสมตามหน้าที่ความรับผิดชอบ พร้อมปรับแบบฟอร์มการติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อสนับสนุนการวิเคราะห์เชิงลึกถึงสาเหตุที่ส่งผลให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย ปัจจัยที่สามารถพัฒนากระบวนการ รวมถึงข้อเสนอแนะหรือสิ่งที่ต้องการได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร - การจัดทำแผนปฏิบัติการด้านอาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อม เพื่อนำเสนอแก่คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คปอ.) ที่มีบุคลากรเป็นส่วนหนึ่งของคณะกรรมการ - การบริหารแผนสืบทอดตำแหน่งและการพัฒนาเพื่อเร่งความพร้อมของผู้ที่มีศักยภาพสืบทอดตำแหน่ง อันจะทำให้การบริหารงานเป็นไปอย่างต่อเนื่องและราบรื่น - การจัดทำแผนเตรียมความพร้อมสำหรับบุคลากรที่จะเกษียณอายุ ตัวอย่างกิจกรรมเด่น ปี 2564 - กิจกรรม “กรรมการผู้จัดการพบพนักงาน” เมื่อวันที่ 2 เม.ย. 18 ส.ค. และ 22 ธ.ค. 64 - กิจกรรม "EXIM's Branch Workshop 2021" สื่อสารเป้าหมายในการพลิกบทบาทไปสู่การเป็น Thailand Development Bank	ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ฝ่ายทรัพยากรบุคคล

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ช่องทางการสื่อสาร	ความถี่	ตัวอย่างประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง	ตัวอย่างสิ่งที่ได้ดำเนินการ	ฝ่ายงานที่รับผิดชอบ
				การสร้าง Country Expert Teams จำนวน 4 ทีม (CLMV) และเผยแพร่องค์ความรู้ของแต่ละทีมภายในองค์กร ในช่วงวันที่ 26 –29 ต.ค. 64	ฝ่ายทรัพยากรบุคคล
7. คณะกรรมการ	- การประชุม คณะกรรมการ ธนาคาร/ คณะกรรมการบริหาร ธนาคาร - การประชุม Vision Meeting - การประชุมหารือในโอกาสต่างๆ - การเข้าพบ (Visit) เพื่อรับฟังความคิดเห็นและแนวทางการร่วมดำเนินงาน การเสริมสร้าง ความสัมพันธ์ และ - ร่วมพัฒนานวัตกรรมด้านกระบวนการปฏิบัติงาน - การจัดกิจกรรมเสริมสร้าง - ความเข้มแข็งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ภายในชุมชน - การจัดกิจกรรมฝึกอบรม/ - สัมมนาเพื่อยกระดับทักษะความรู้ความสามารถ - โทรศัพท์ อีเมล Line	ตามกำหนดการ รายปี ตามกำหนดการ ตามกำหนดการ ตามแผนงาน ตามแผนงาน	• ด้านนวัตกรรมควรมีการจัดทำแผนการดำเนินงานที่ชัดเจนยิ่งขึ้น • ศึกษาอุตสาหกรรมใหม่ๆ นอกเหนือจากพาณิชย์และพลังงานทดแทน ที่จะสามารถเป็น Growth Engine ของธนาคารในอนาคต	• การกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติที่ดีตามกรอบการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่เป็นที่ยอมรับทั้งในประเทศและต่างประเทศ • การปฏิบัติตามนโยบายภาครัฐในการเสริมสร้างความเข้มแข็งแก่ภาคเศรษฐกิจ และผู้ประกอบการส่งออก-นำเข้าอย่างเต็มศักยภาพ • การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรฐานทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐอย่างครบถ้วนและเคร่งครัด • การสื่อสารและรายงานข้อมูลการดำเนินงานทั้งด้านการเงินและไม่ใช้การเงิน การดำเนินงานตามกรอบการกำกับดูแลกิจการที่ดี และการปฏิบัติงานตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับกิจการอย่างครบถ้วน ถูกต้อง ทันกาล และเชื่อถือได้ • การกำหนดนโยบายการกำกับดูแลด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Information Technology Governance: ITG) และการบริหารจัดการความรู้ และนวัตกรรม รวมถึงจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และแผนยุทธศาสตร์ เพื่อออกแบบผลิตภัณฑ์ บริการทางการเงิน และการปฏิบัติงานของธนาคาร • การนำส่งเงินแก่ผู้ถือหุ้นภาครัฐตามกรอบนโยบายที่กำหนด • การนำส่งข้อมูลอย่างโปร่งใส และสนับสนุนให้การตรวจติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตัวอย่างกิจกรรมเด่น ปี 2564 • การประชุมชี้แจงวิสัยทัศน์ พันธกิจ ทิศทาง นโยบาย และแผนการดำเนินงานของ ธสน. ปี 2564 และรับฟังความคิดเห็นฯ ผ่านการประชุม Vision Meeting • การบรรยายสรุปภาพรวมภารกิจและการดำเนินงาน ธสน. สำหรับกรรมการใหม่	• สำนักกรรมการผู้จัดการ • ฝ่ายกำกับ การปฏิบัติงาน
8. ลูกค้า	- การเยี่ยมพบ ผู้ใช้บริการ/ ผู้ประกอบการ - งานสัมมนา/อบรม - การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากการเข้ารับบริการ	รายปี / ตามกำหนดการ ตามแผนงาน รายปี	• สามารถให้ข้อมูลและคำปรึกษาในการขยายธุรกิจไปสู่ตลาด CLMV • มีผลิตภัณฑ์/บริการครบวงจร เจือปนโซ่สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจ	• การพัฒนาและออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่สนับสนุนให้ผู้ประกอบการส่งออก-นำเข้าและผู้ลงทุนได้ประโยชน์สูงสุด ทั้งด้านต้นทุน ความเสี่ยงที่ได้รับ และรายได้จากการดำเนินธุรกิจ • การปฏิบัติตามสัญญา/ข้อตกลง ทั้งประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการเงินและไม่ใช้การเงินอย่างครบถ้วนและเป็นธรรม	• ฝ่ายกลุ่มอุตสาหกรรม 1-5 • ฝ่ายการตลาด วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม • ฝ่ายกิจการสาขา • สาขาของธนาคาร

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ช่องทางการสื่อสาร	ความถี่	ตัวอย่างประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง	ตัวอย่างสิ่งที่ได้ดำเนินการ	ฝ่ายงานที่รับผิดชอบ
	- การเข้าร่วมกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์กับ ธสน. - การเข้าร่วมกิจกรรมสร้างประโยชน์แก่สังคมและสิ่งแวดล้อม - การรับข้อร้องเรียน - การบริหารจัดการและชดเชย กรณีเกิดข้อขัดแย้งระหว่างผู้ใช้บริการกับ ธสน. - โทรศัพท์ อีเมล Line	ตามแผนงาน ตามแผนงาน ตามกำหนดการรายเดือน		• การบริหารจัดการและวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analysis) เพื่อออกแบบผลิตภัณฑ์ บริการ และการปฏิบัติงานที่ตอบสนองต่อผู้ใช้บริการได้อย่างแท้จริง • การเสริมสร้างระบบการจัดการความรู้พัฒนาทักษะบุคลากร และกำหนดพฤติกรรม/แนวปฏิบัติที่ดีในการให้บริการแก่พนักงานทั้งสำนักงานใหญ่ และสาขา • การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัล รวมถึงการจัดการนวัตกรรม เพื่อทำให้การบริการทางการเงินต่างๆ เป็นไปอย่างรวดเร็ว คล่องตัว และมีประสิทธิภาพ • การพัฒนาวัฒนธรรมการปฏิบัติงานกับผู้ส่งมอบ คู่ค้า และคู่ความร่วมมือของ ธสน. เพื่อเพิ่มมูลค่าและลดความเสี่ยงในการให้บริการทางการเงินแก่ผู้ใช้บริการกลุ่มต่าง ๆ • การนำเสนอข้อมูลและให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างถูกต้อง เชื่อถือได้ ทันกาลไม่เลือกปฏิบัติ และเพียงพอต่อการตัดสินใจในการใช้บริการทางการเงินตามความต้องการ • การจัดทำโครงการของศูนย์ความเป็นเลิศด้านการค้า (EXIM Excellence Academy: EXAC) เพื่อสนับสนุนการอบรม/สัมมนา และเงินทุนเพื่อเพิ่มศักยภาพของผู้ใช้บริการในการจัดการการเงิน การค้า และการลงทุนระหว่างประเทศ • การสร้างพื้นที่เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และการเพิ่มโอกาสทางธุรกิจระหว่างผู้ใช้บริการและ/หรือผู้ใช้บริการกับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน • การให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับการส่งออก-นำเข้า การค้า และการลงทุนระหว่างประเทศอย่างทั่วถึง • การรักษาข้อมูลและความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรฐานที่กำหนด ตัวอย่างกิจกรรมเด่น ปี 2564 • การออกผลิตภัณฑ์/มาตรการต่างๆ ครอบคลุมลูกค้าทุกขนาด เช่น สินเชื่อผู้ส่งออกป้ายแดง สินเชื่อ Global อุ่นใจ สินเชื่อ EXIM Biz Transformation Loan สินเชื่อเครือข่ายธุรกิจครบวงจร มาตรการสินเชื่อฟื้นฟู ประกันการส่งออก EXIM for Small Biz, EXIM Smart SMEs	• ฝ่ายส่งเสริมการรับประกันการส่งออกและการลงทุน • ฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์ • ฝ่ายพัฒนากระบวนการและนวัตกรรม • ศูนย์ EXAC • ฝ่ายกำกับ การปฏิบัติงาน • ฝ่ายธุรกิจธนาคาร ฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์
9. สังคมและชุมชน	- การจัดกิจกรรมฝึกอบรม/สัมมนาเพื่อ	ตามแผนงาน	• ช่วยสร้างโอกาสทางการตลาด หรือการ	• การหารือ รับฟังความต้องการของชุมชน เพื่อนำมาจัดทำแผนเสริมสร้างความเข้มแข็งชุมชนที่ตรงกับความต้องการอย่างแท้จริง	• ศูนย์ EXAC

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ช่องทางการสื่อสาร	ความถี่	ตัวอย่างประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง	ตัวอย่างสิ่งที่ได้ดำเนินการ	ฝ่ายงานที่รับผิดชอบ
	ยกระดับทักษะความรู้ความสามารถ - การจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน - การจัดกิจกรรมเสริมสร้างความเข้มแข็งด้านเศรษฐกิจสังคม และสิ่งแวดล้อม ภายในชุมชน - การรับข้อร้องเรียนและบริหารจัดการความขัดแย้ง - การรายงานผลการกำกับดูแลกิจการที่ดี และการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม รวมถึงการพัฒนาอย่างยั่งยืนของ ธสน. - การกำกับและควบคุมการดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม - โทรศัพท์ อีเมล Line	ตามแผนงาน ตามแผนงาน รายเดือน รายปี รายปี	จัดทำ Business Matching	• การปฏิบัติงานโดยรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคมตามมาตรฐาน ISO 26000 และจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ที่มุ่งพัฒนาชุมชนในด้านการจ้างงาน การสร้างรายได้ การสนับสนุน การเข้าถึงเทคโนโลยีต้นทุนต่ำการส่งเสริมสุขภาพ และการลงทุนทางสังคม • การจัดกิจกรรมเสริมสร้างทักษะ ความรู้ความสามารถ เพื่อให้ชุมชนมีความสามารถด้านการเงิน และความรู้ที่จำเป็นต่อการค้า และการลงทุนระหว่างประเทศอย่างเพียงพอ • การจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนสำคัญของ ธสน. • การสำรวจความพึงพอใจของชุมชน และประเมินผลตอบแทนเชิงสังคม และเชิงพาณิชย์ในกิจกรรมการพัฒนาชุมชนและสังคมของ ธสน. • การเข้าร่วมกับหน่วยงานอิสระและองค์กรท้องถิ่น เพื่อพัฒนาความเข้มแข็งของชุมชนและสังคมที่ต้องการการสนับสนุนจาก ธสน. • การรับฟังและบริหารจัดการข้อร้องเรียนกรณีชุมชนได้รับผลกระทบจากผลิตภัณฑ์บริการ และการปฏิบัติงานของ ธสน. • การสื่อสารและเผยแพร่ข้อมูลที่ถูกต้องเชื่อถือได้ และทันกาลแก่ชุมชนและสังคม • การเปิดโอกาสให้ชุมชนและสังคมสามารถติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงานของธนาคารได้อย่างโปร่งใส ตัวอย่างกิจกรรมเด่น ปี 2564 • โครงการแพลตฟอร์มการค้าออนไลน์ “EXIM Thailand Pavilion” บน Alibaba.com โดยมีผู้ประกอบการสามารถวางขายสินค้าใน EXIM Thailand Pavilion กว่า 100 ราย • โครงการ “ครัวกลางชุมชนคนอารีย์” มอบอาหารปรุงสุกใหม่บรรเทาความเดือดร้อนผู้ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 • โครงการ “EXIM รักถิ่นโลก” สนับสนุนการเกษตรเพื่อการส่งออกให้เกษตรกรสามารถเพิ่มมูลค่าสินค้าเกษตรให้ได้มาตรฐานโลก ด้วยการบริหารจัดการแบบเศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy) และสร้างต้นแบบวิสาหกิจชุมชนเพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ • โครงการ “สวนผักไร้พรมแดน” ส่งมอบสวนผักปลอดสารพิษที่บุคลากร ธสน. ร่วมกันปลูกลงแปลงบริเวณที่รกร้างริมคลองสามเสน ด้านข้างสวนพญาไทภิรมย์ เพื่อให้ประชาชนในชุมชนใช้เป็นแหล่งอาหารที่ปลอดภัย ลดค่าใช้จ่ายในครัวเรือน	• ฝ่ายพัฒนาความยั่งยืนและสื่อสารองค์กร • ฝ่ายธุรการ • ฝ่ายพันธมิตรและสำนักงานผู้แทน ศูนย์ EXAC ฝ่ายพัฒนาความยั่งยืนและสื่อสารองค์กร ฝ่ายพัฒนาความยั่งยืนและสื่อสารองค์กร ฝ่ายธุรการ

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ช่องทางการสื่อสาร	ความถี่	ตัวอย่างประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง	ตัวอย่างสิ่งที่ได้ดำเนินการ	ฝ่ายงานที่รับผิดชอบ
				สร้างความสัมพันธ์อันดีในชุมชน และเป็นแหล่งเรียนรู้สำหรับนำไปปรับใช้ในครัวเรือนหรือการประกอบอาชีพต่อไป - สำนักงานผู้แทนของ ธสน. ใน CLMV ให้คำปรึกษาแก่ผู้ประกอบการ - การจัดทำคู่มือการค้าการลงทุนใน CLMV เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ธนาคาร และช่องทางอื่นๆ	ฝ่ายพันธมิตรและสำนักงานผู้แทน ฝ่ายพันธมิตรและสำนักงานผู้แทน

นอกจากนี้ ในปี 2564 ธสน. ได้จัดกิจกรรม “EXIM Stakeholders Day: เสียงของท่าน สำคัญกับเรา” เพื่อสื่อสารวิสัยทัศน์และทิศทางการดำเนินงานของธนาคาร รวมทั้งรับฟังความคิดเห็น ความต้องการ/ความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม