

รายงานผลการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ EXIM Bank ประจำปี 2567

กลุ่ม	ช่องทางการสื่อสาร	ความถี่	ประเด็น ความต้องการ ความคาดหวัง	แนวทางการตอบสนอง	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
หน่วยงานกำกับดูแล 	- การประชุม Vision Meeting - การประชุมหารือในโอกาสต่างๆ - การเข้าร่วมประเมินผลการดำเนินงาน - การติดตามผลการดำเนินงานด้านการเงินและไม่ใช้การเงิน - ประสานงานทางโทรศัพท์ อีเมลล์	รายปี ตามแผนงาน รายปี รายปี ตามโอกาส	- คาดหวังให้ รสน. มีแผนดำเนินงานที่กำหนดตลาดและเป้าหมายทางการเงินที่ชัดเจน - นำนโยบายจากหน่วยงานกำกับดูแลมาเป็นแกนหลักในการกำหนดตัวชี้วัดเพื่อประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ	- ปฏิบัติตามนโยบายภาครัฐในการเสริมสร้างความเข้มแข็งแก่ภาคเศรษฐกิจ และผู้ประกอบการอย่างเต็มศักยภาพ - ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรฐานทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐอย่างครบถ้วนและเคร่งครัด - การสื่อสารและรายงานข้อมูลการดำเนินงานทั้งด้านการเงินและไม่ใช้การเงิน - ดำเนินงานตามกรอบการกำกับดูแลกิจการที่ดีและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับกิจการอย่างครบถ้วน ถูกต้อง ทันกาล และเชื่อถือได้ - กิจกรรม Vision Meeting ประจำปี 2567	ฝ่ายกำกับกับการปฏิบัติงาน ฝ่ายตรวจสอบ ฝ่ายกลยุทธ์องค์กร ฝ่ายส่งเสริมภาพลักษณ์และสื่อสารองค์กร
ผู้ถือหุ้น 	- การประชุม Vision Meeting - การเข้าร่วมประเมินผลการดำเนินงาน - การติดตามผลการดำเนินงานด้านการเงินและไม่ใช้การเงินของ รสน. อาทิ ผลการดำเนินงานตามภารกิจ การเบิกจ่ายงบลงทุน นโยบายภาครัฐ แผนยุทธศาสตร์ ฯลฯ - เข้าพบปะ/ หารือในโอกาสสำคัญ - ประสานงานทางโทรศัพท์ อีเมลล์	รายปี รายไตรมาส/ รายปี ตามโอกาส ตามโอกาส	พัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ที่ตอบโจทย์ลูกค้ามากขึ้น ผลิตภัณฑ์เหมาะสมกับบริษัท และทันต่อเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน	- นำส่งข้อมูลอย่างโปร่งใส และสนับสนุนให้การตรวจติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ - Vision Meeting ประจำปี 2567	ฝ่ายกลยุทธ์องค์กร ฝ่ายบัญชี
คู่ความร่วมมือ 	- การประชุมเพื่อรับฟังความเห็น - การเข้าพบ (Visit) เพื่อรับฟังความคิดเห็นเสริมสร้างความสัมพันธ์ และหารือแนวทางการร่วมดำเนินงาน - การร่วมดำเนินกิจกรรม/โครงการ - ประสานงานทางโทรศัพท์ อีเมลล์	ตามแผนงาน ตามแผนงาน ตามแผนงาน ตามโอกาส	- ร่วมมือส่งเสริมศักยภาพผู้ประกอบการไทย โดยดำเนินงานที่สอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยงาน - ผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนธุรกิจขนาดเล็ก (SME) มากขึ้น - แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกับหน่วยงาน รวมทั้งผู้ประกอบการในขอบเขตของหน่วยงานนั้นๆ	- จัดกิจกรรม/ เข้าร่วมกิจกรรมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่อง - การเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน ถูกต้อง ทันกาล และเพียงพอต่อความต้องการ - ออกพัฒนาผลิตภัณฑ์/บริการ หรือสิทธิประโยชน์ หรือมาตรการช่วยเหลือลูกค้าในช่วงสถานการณ์ที่เหมาะสม - จัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่อง	ฝ่ายพันธมิตรและสำนักงานผู้แทน ศูนย์ความเป็นเลิศด้านการค้า ฝ่ายงานด้านการตลาด สำนักกรรมการผู้จัดการ ฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์
ลูกค้า 	- การประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็น/ สื่อสารแนวทางการปฏิบัติงาน - การเข้าพบ (Visit) เพื่อหารือแนวทางการร่วมดำเนินงาน และเสริมสร้างความสัมพันธ์ - ประสานงานทางโทรศัพท์ อีเมลล์	ตามแผนงาน ตามแผนงาน ตามแผนงาน ตามโอกาส	วางระบบรักษาความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีและข้อมูลและการรักษาความเป็นส่วนตัว	- ปฏิบัติตามสัญญา/ข้อตกลง ทั้งประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการเงินและไม่ใช้การเงินอย่างครบถ้วนและเป็นธรรม - ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรฐานทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ อย่างครบถ้วนและเคร่งครัด - การออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่สนับสนุนให้ผู้ใช้บริการและผู้ประกอบการเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม	ฝ่ายบริหารเงิน ฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์

กลุ่ม	ช่องทางการสื่อสาร	ความถี่	ตัวอย่างประเด็น ความต้องการ ความคาดหวัง	แนวทางการตอบสนอง	ฝ่ายงานที่รับผิดชอบ
ผู้ส่งมอบ 	- การประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการร่วมดำเนินงานภายใต้แนวปฏิบัติที่ดี - การเข้าพบ (Visit) เพื่อรับฟังความคิดเห็นและแนวทางการร่วมดำเนินงาน - การประชุมเพื่อสื่อสารกรอบการปฏิบัติงาน - ประสานงานผ่านโทรศัพท์ อีเมล Line	ตามกรอบสัญญา ตามแผนงาน ตามแผนงาน ตามโอกาส	- มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการทำงานเพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว - ร่วมดำเนินงานด้วยความโปร่งใส - พนักงานมีอัตราศักยภาพที่ดี	- ปฏิบัติตามสัญญา/ข้อตกลง ทั้งประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการเงินและไม่ใช้การเงินอย่างครบถ้วนและเป็นธรรม - ร่วมกำหนดแนวทางด้านการตลาด และการบริหารความเสี่ยง เพื่อเพิ่มสัดส่วนผู้ใช้บริการและมูลค่าการร่วมดำเนินงาน - จัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่อง - การรับข้อร้องเรียนและบริหารจัดการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ - การเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน ถูกต้อง ทันกาล และเพียงพอ	ฝ่ายธุรการ ฝ่ายพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายปฏิบัติการสารสนเทศ ฝ่ายพัฒนาระบบงานและนวัตกรรม
คณะกรรมการ 	- การประชุมคณะกรรมการ - การประชุม Vision Meeting - การประชุม Strategic Meeting - การประชุมหารือในโอกาสสำคัญ - การเข้าพบ (Visit) เพื่อรับฟังความคิดเห็นและแนวทางการดำเนินงาน - โทรศัพท์ อีเมล Line	รายไตรมาส รายปี รายปี ตามโอกาส รายปี ตามโอกาส	ปฏิบัติตามนโยบาย ข้อเสนอแนะ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามบทบาทและพันธกิจของ รสน.	- กำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติที่ดีตามกรอบการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่เป็นที่ยอมรับทั้งในประเทศและต่างประเทศ - ปฏิบัติตามนโยบายภาครัฐในการเสริมสร้างความเข้มแข็งแก่ภาคเศรษฐกิจและผู้ประกอบการส่งออก-นำเข้าอย่างเต็มศักยภาพ - ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรฐานอย่างครบถ้วนและเคร่งครัด - สื่อสารและรายงานข้อมูลการดำเนินงานทั้งด้านการเงินและไม่ใช้การเงินผ่านการประชุมคณะกรรมการรายไตรมาส - Vision Meeting ประจำปี 2567 - Strategic Meeting ประจำปี 2567	สำนักกรรมการผู้จัดการ ฝ่ายกลยุทธ์องค์กร ฝ่ายวิจัยธุรกิจ
สังคมและชุมชน 	- กิจกรรมอบรม/สัมมนา - กิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน - สื่อรายงานผลการกำกับดูแลกิจการที่ดี และการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงการพัฒนาอย่างยั่งยืน - การกำกับการดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม - สื่อประชาสัมพันธ์/ Social Media	รายไตรมาส ตามแผนงาน รายปี รายปี รายเดือน	- เปิดโอกาสทางการตลาดให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงได้ ขยายขึ้น และครอบคลุมทั่วถึงมากขึ้น - พัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ที่ตอบโจทย์ลูกค้ามากขึ้น ผลิตภัณฑ์เหมาะสมกับบริบท และทันต่อเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน	- จัดกิจกรรมเสริมสร้างทักษะ ความรู้ความสามารถ เพื่อทำให้ชุมชนมีความสามารถด้านการเงิน และความรู้ที่จำเป็นต่อการค้า และการลงทุนระหว่างประเทศ - จัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนสำคัญของ รสน. - สำรวจความพึงพอใจของชุมชน และประเมินผลตอบแทนเชิงสังคม และเชิงพาณิชย์ในกิจกรรมการพัฒนาชุมชนและสังคมของ รสน. - เข้าร่วมกับหน่วยงานอิสระและองค์กรท้องถิ่นเพื่อพัฒนาความเข้มแข็งของชุมชนและสังคมที่ต้องการการสนับสนุนจาก รสน. - การรับฟังและบริหารจัดการข้อร้องเรียนกรณีชุมชนได้รับผลกระทบจากผลิตภัณฑ์บริการ และการปฏิบัติงานของ รสน. - เปิดโอกาสให้ชุมชนและสังคมสามารถติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงานของธนาคารได้อย่างโปร่งใส	ศูนย์ความเป็นเลิศทางการค้า สำนักกรรมการผู้จัดการ ฝ่ายส่งเสริมภาพลักษณ์และสื่อสารองค์กร ฝ่ายพันธมิตรและสำนักงานผู้แทน
ลูกค้า 	- การสัมภาษณ์เพื่อรับฟังความคิดเห็น - การเข้าพบ (Visit) เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ - กิจกรรมส่งเสริมทางการตลาด/อบรม/สัมมนา - สื่อประชาสัมพันธ์/ Social Media - ประสานงานทางโทรศัพท์ อีเมล	รายไตรมาส ตามแผนงาน รายไตรมาส รายเดือน ตามโอกาส	- มีผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย ตรงกับความต้องการของลูกค้า - พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ การทำงานที่รวดเร็ว และไม่เปลี่ยนพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้าบ่อย - ขั้นตอนที่สะดวกและรวดเร็วขึ้น ใช้เอกสารน้อยลง	- ออกพัฒนาผลิตภัณฑ์/บริการ หรือสิทธิประโยชน์ หรือมาตรการช่วยเหลือลูกค้าในช่วงสถานการณ์ที่เหมาะสม - จัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่อง - จัดกิจกรรมเสริมสร้างทักษะ ความรู้ความสามารถที่จำเป็นต่อการค้า และการลงทุนระหว่างประเทศ - พัฒนาศักยภาพพนักงานด้านการให้บริการลูกค้าอย่างต่อเนื่อง	ฝ่ายงานด้านการตลาด ฝ่ายงานด้านรับประกันการส่งออก ศูนย์ความเป็นเลิศทางการค้า