

โครงการตามแผนวิสาหกิจ ปี 2559 และปี 2559 – 2563

โครงการ : จัดระบบและประมวลผลการรับฟังเสียงของลูกค้าและหน่วยงานกำกับดูแล (โครงการปรับปรุงตามแผนพัฒนาปรับปรุงองค์กร)	ผู้รับผิดชอบ	
	ผู้รับผิดชอบหลัก	ฝ่ายการตลาดและพัฒนาผลิตภัณฑ์
	ผู้ร่วมรับผิดชอบ	คณะทำงาน

- ☐ โครงการใหม่
- ☒ โครงการต่อเนื่อง

หลักการและเหตุผล :

เพื่อสนับสนุนยุทธศาสตร์ บสย. 2 ยุทธศาสตร์ คือ ขยายฐานลูกค้าทุกกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่ม Micro SMEs เพื่อเพิ่มการเข้าถึงแหล่ง และวางระบบการบริหารจัดการงานภายใน และเชื่อมต่อกับสถาบันการเงินให้มีประสิทธิภาพ และเป็นการบูรณาการช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าและหน่วยงานกำกับดูแลที่มีหลากหลายให้มีการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบมากยิ่งขึ้น ซึ่งช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าและหน่วยงานกำกับดูแลแต่ละช่องทางมีส่วนที่ต้องทำการปรับปรุงคือ กระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบมากขึ้น การประเมินประสิทธิภาพของแต่ละช่องทาง การสร้างระบบให้มีการติดตามความคิดเห็นของลูกค้าให้ได้ข้อมูลป้อนกลับอย่างทันท่วงที และให้มีการรวบรวมวิเคราะห์และส่งต่อข้อมูลเสียงของลูกค้าและหน่วยงานกำกับดูแลที่ได้รับไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ ซึ่งข้อมูลที่สำคัญที่ต้องการได้รับจากลูกค้าและหน่วยงานกำกับดูแล อาทิเช่น ข้อมูลเรื่องผลิตภัณฑ์ เรื่องการสนับสนุนลูกค้า และการทำธุรกรรม เป็นต้น การจัดระบบและการประมวลผลการรับฟังเสียงของลูกค้าจะส่งผลให้การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและหน่วยงานกำกับดูแลขององค์กรตรงต่อความต้องการยิ่งขึ้น รวมถึงเมื่อนำเสียงของลูกค้าไปปรับปรุงกระบวนการทำงานต่างๆ ของ บสย. ส่งผลให้ความพึงพอใจให้ลูกค้ามีมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ :

1. ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าและหน่วยงานกำกับดูแลแต่ละช่องทางให้มีการวัดประสิทธิผล
2. การบูรณาการช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าและหน่วยงานกำกับดูแลกับผู้เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ
3. ให้มีการส่งต่อข้อมูลสารสนเทศของลูกค้าและหน่วยงานกำกับดูแลให้กับฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นปัจจัยนำเข้าสำหรับการปรับปรุงพัฒนาการทำงานของ บสย. โดยเฉพาะในเรื่องคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ การสนับสนุนลูกค้า และการทำธุรกรรม
4. รวบรวมข้อมูลเสียงของลูกค้าและหน่วยงานกำกับดูแลอย่างเป็นระบบ และสะดวกในการเรียกข้อมูลมาใช้

เป้าหมาย: มีกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าและหน่วยงานกำกับดูแลที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งมีรายงานสรุปเสียงของลูกค้าและหน่วยงานกำกับดูแลที่สามารถนำไปใช้ในการวางแผนผลิตภัณฑ์และบริการ และปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อสร้างความพึงพอใจของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น

	ผลผลิต(Output)	ผลลัพธ์(Outcome)
ปีเริ่มโครงการ-ปี 2558	- กระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าและหน่วยงานกำกับดูแลที่เป็นระบบ - ฝ่ายงานต่างๆ ทำการปรับปรุงกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าและหน่วยงานกำกับดูแลตามแผนงานที่เสนอต่อคณะทำงาน - รายงานสรุปเสียงของลูกค้าและหน่วยงานกำกับดูแล	- มีระบบการรวบรวมเสียงของลูกค้าและหน่วยงานกำกับดูแลที่เป็นมาตรฐานสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง - ข้อมูลความต้องการของลูกค้าและหน่วยงานกำกับดูแลที่เป็นหมวดหมู่มากขึ้นและสามารถนำไปใช้ในการวางแผนผลิตภัณฑ์และบริการ การตลาด การปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงาน และการพัฒนาโอกาสธุรกิจใหม่ได้ตรงความต้องการมากยิ่งขึ้น
ปี 2559	- รายงานสรุปการติดตามผลการนำข้อมูลเสียงของลูกค้าและหน่วยกำกับไปใช้ในกระบวนการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง - กระบวนการหรือผลลัพธ์ที่ได้จากการนำเสียงของลูกค้ามาปรับปรุงและพัฒนารูปแบบหรือขั้นตอนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง - ผลการทบทวนกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าและหน่วยงานกำกับดูแลตามแผนงานที่เสนอต่อคณะทำงานเนื่องจากปี 2558	- มีระบบการรวบรวมเสียงของลูกค้าและหน่วยงานกำกับดูแลที่เป็นมาตรฐานสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง - ข้อมูลความต้องการของลูกค้าและหน่วยงานกำกับดูแลที่เป็นหมวดหมู่มากขึ้นและสามารถนำไปใช้ในการวางแผนผลิตภัณฑ์และบริการ การตลาด การปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงาน และการพัฒนาโอกาสธุรกิจใหม่ได้ตรงความต้องการมากยิ่งขึ้น
ปี 2560-2562	- ฝ่ายงานต่างๆ ทำการทบทวนกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าและหน่วยงานกำกับดูแลเพื่อให้ได้เสียงของลูกค้าที่ครอบคลุม และมีการติดตามความคิดเห็นของลูกค้าเพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับอย่างทันทั่วทั้ง - ความพึงพอใจของลูกค้าและหน่วยงานกำกับดูแลเกี่ยวกับช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าดีขึ้น	- กระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าและหน่วยงานกำกับดูแลได้รับการปรับปรุงจนเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น และสามารถใช้เป็นข้อมูลสำหรับการตัดสินใจด้านปฏิบัติการและการวางแผนเชิงกลยุทธ์ได้อย่างครบถ้วนและทันทั่วทั้ง - ลูกค้าและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับความพึงพอใจจนส่งผลดีในด้านการให้ความร่วมมือและใช้บริการ บสย. เพิ่มขึ้น

สนับสนุนยุทธศาสตร์ :

ยุทธศาสตร์ที่ 1: ขยายฐานลูกค้าทุกกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่ม Micro SMEs เพื่อเพิ่มการเข้าถึงแหล่งทุน (Financial Additionality)

ยุทธศาสตร์ที่ 3: วางระบบการบริหารจัดการงานภายใน และเชื่อมต่อกับสถาบันการเงินให้มีประสิทธิภาพ

ระยะเวลาดำเนินการ : ปี 2558-2563

กิจกรรมการดำเนินงาน :

ลำดับ	กิจกรรม	น้ำหนัก %	ระยะเวลาดำเนินการ					การวัดความสำเร็จ(KPI)	หน่วยงาน รับผิดชอบ
			2559	256	2561	2562	2563		
1.	มีกระบวนการออกแบบช่องทางกำกับการรับฟังเสียงของลูกค้าและหน่วยงานกำกับดูแลที่เป็นระบบ โดยฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง ทำการปรับปรุงกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าและหน่วยงานกำกับดูแลและมีการจัดทำรายงานสรุปเสียงของลูกค้าและหน่วยงานกำกับดูแลอย่างเป็นระบบ	ดำเนิน การในปี 58 น้ำหนัก 80%						-กระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าและหน่วยงานกำกับดูแลที่เป็นระบบ -ฝ่ายงานต่างๆ ทำการปรับปรุงกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าและหน่วยงานกำกับดูแลตามแผนงานที่เสนอต่อคณะกรรมการ -รายงานสรุปเสียงลูกค้าและหน่วยงานกำกับดูแล	ฝ่าย ต.ภ. คณะกรรมการ และฝ่ายงาน ที่เกี่ยวข้อง
2.	ติดตามผลการนำข้อมูลเสียงของลูกค้าและหน่วยกำกับ ไปใช้ในกระบวนการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การวางแผนผลิตภัณฑ์และบริการ การตลาด การปรับปรุงระบบงาน และกระบวนการทำงาน และการพัฒนาโอกาสธุรกิจใหม่	10%	ก.ค. , ธ.ค.					- รายงานสรุปผลการติดตาม - มีกระบวนการหรือผลลัพธ์ที่ได้จากการนำเสียงของลูกค้ามาปรับปรุงและพัฒนารูปแบบหรือขั้นตอนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง	ฝ่าย ต.ภ.
3	ทบทวนและปรับปรุงแนวทางการรับฟังเสียงของลูกค้าและการนำผลลัพธ์ไปใช้เพื่อให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง และเป็นปัจจัยในการสนับสนุนในการกำหนดนโยบายในการดำเนินงานของผู้ในระดับสูง	5%	ก.ค.					-ผลการทบทวน	คณะกรรมการ
4	พัฒนาเพิ่มเติมกรณีศึกษาที่คณะกรรมการฯ มีข้อเสนอแนะ	5%	ส.ค.-ธ.ค.					-แนวทางดำเนินการใหม่ที่ได้จากการทบทวน	คณะกรรมการ

โครงการ : การสื่อสารภายนอกองค์กร (โครงการปรับปรุงตามแผนพัฒนาปรับปรุงองค์กร)	ผู้รับผิดชอบ	
	ผู้รับผิดชอบหลัก	ฝ่ายประชาสัมพันธ์
	ผู้ร่วมรับผิดชอบ	-

☐ โครงการใหม่

☒ โครงการต่อเนื่อง

หลักการและเหตุผล :

การสื่อสารองค์กรเป็นกิจกรรมการสื่อสารแบบบูรณาการ จัดทำขึ้นโดยฝ่ายสื่อสารของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ที่วางแผนไว้ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการสร้างการรับรู้ ความเข้าใจและเสริมสร้างภาพลักษณ์ของกิจกรรม หรือตราสัญลักษณ์ขององค์กร หน่วยงานต้องมีการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย สารหรือประเด็นการสื่อสารที่ชัดเจน เพื่อนำไปสู่การวางแผนกลยุทธ์การกำหนด สื่อในรูปแบบต่างๆ เช่นการข่าว การโฆษณา การวางแผนสื่อและดำเนินการตามแผน โดยการสื่อสารแต่ละส่วนนั้นจะต้องถ่ายทอดและเน้นสารหรืออัตลักษณ์ขององค์กร ผลิตภัณฑ์ บริการไปยัง กลุ่มเป้าหมายเพื่อให้กลุ่มเป้าหมายเกิดการรับรู้ เข้าใจ เชื่อมั่นและนำไปถึงการใช้บริการหรือสนับสนุนองค์กรนั้นๆ

บริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) เป็นหน่วยงานของรัฐ ในรูปแบบของรัฐวิสาหกิจประเภทสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (Specialized Financial Institution – SFI) อยู่ภายใต้การกำกับของกระทรวงการคลัง มีหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนในกลุ่มที่เรียกว่า ผู้ประกอบการขนาดย่อมหรือ Small and Medium Enterprises (SMEs) ให้เข้าถึงแหล่งเงินทุนด้วยการทำ หน้าที่เป็นผู้ค้ำประกันสินเชื่อธุรกิจของธนาคารทั้งธนาคารรัฐและเอกชน ให้แก่ผู้ประกอบการรายย่อย ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ บสย. จะต้องสื่อสาร สร้างการรับรู้เรื่องราวของ บสย. ไม่ว่าจะเป็น เป็นเรื่ององค์กร ผลิตภัณฑ์และบริการไปยังกลุ่มเป้าหมายต่างๆ เพื่อให้การดำเนินงานของ บสย. เป็นไปตามแผนและบรรลุเป้าประสงค์ที่องค์กรวางไว้

จากการสำรวจการรับรู้ของผู้ประกอบการธุรกิจเกี่ยวกับ บสย. โดยบริษัท AC Nielsen เมื่อปีพ.ศ. 2554 พบว่า SMEs ซึ่งมีจำนวนประมาณ 2.7 ล้านรายทั่วประเทศนั้นส่วนใหญ่ยังไม่รู้จัก บสย. และกว่าร้อยละ 67 ที่ได้ทำการสำรวจให้ความสนใจกับแนวคิดการค้ำประกันของ บสย. โดยที่ส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่าสามารถช่วยให้ได้รับวงเงินตามที่ต้องการ ผู้ประกอบการเห็นความจำเป็นที่ บสย. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มากขึ้นโดยสื่อที่สามารถเข้าถึงผู้ประกอบการธุรกิจ SME ได้ดีและมีความถี่ในการใช้บริการสูงได้แก่ สื่อโทรทัศน์หนังสือพิมพ์ และอินเทอร์เน็ต นอกจากนั้นเนื่องจากการทำธุรกรรมของ บสย. เกี่ยวพันกับสถาบันการเงิน จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ บสย. ต้องสร้างการรับรู้ไปยังพนักงานธนาคารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำสินเชื่อ ต้องเพิ่มระดับ ของความเข้าใจต่อหน้าที่/บทบาทรวมถึงผลิตภัณฑ์และบริการของ บสย. เพื่อก่อให้เกิดการบริการไปยัง SMEs ที่ต้องการเงินกู้จากสถาบันการเงินเหล่านั้น

ฝ่ายประชาสัมพันธ์ซึ่งเป็นฝ่ายงานที่รับผิดชอบในการสร้างการรับรู้เกี่ยวกับองค์กร ผลิตภัณฑ์ และบริการของ บสย. ไปสู่กลุ่มเป้าหมายจึงได้กำหนดแผนงานขึ้นเพื่อดำเนินการให้แผน ยุทธศาสตร์ของ บสย. บรรลุเป้าหมาย

วัตถุประสงค์ :

สร้างการรับรู้ในบทบาท หน้าที่ กลไกในการทำงานของ บสย. และผลิตภัณฑ์การค้ำประกันสินเชื่อให้กลุ่มเป้าหมายรู้จัก เข้าใจ นำไปสู่การใช้บริการของ บสย.

เป้าหมาย : ผลการสำรวจการรับรู้ของกลุ่มเป้าหมายและผลด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร

	ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)
ปีเริ่มโครงการ-ปี 2558	- มีแผนงานด้านการสื่อสารเพื่อสร้างการรับรู้ การมีส่วนร่วมอย่างชัดเจนไปยังกลุ่มเป้าหมายภายนอกองค์กรทั้ง 4 กลุ่มคือ 1) กลุ่มสาธารณะ 2) กลุ่มลูกค้า บสย. 3) กลุ่มพนักงานสินเชื่อของธนาคารภาครัฐและเอกชน 4) สื่อมวลชน - มีการบูรณาการของแผนงานระหว่างฝ่ายการตลาดและผลิตภัณฑ์ ฝ่ายกิจการสาขาเพื่อดำเนินตามวัตถุประสงค์ด้านธุรกิจของ บสย.	- กลุ่มเป้าหมายรับรู้เกี่ยวกับ บสย. ทั้ง องค์กร ผลิตภัณฑ์ บริการเพิ่มขึ้นตามค่ากำหนดของแผนประชาสัมพันธ์ของแต่ละปี - มีการเข้าร่วมกิจกรรมทางการสื่อสารที่ บสย. เป็นผู้สร้างตามร้อยละที่กำหนด
ปี 2559	- มีแผนงานด้านการสื่อสารเพื่อสร้างการรับรู้ การมีส่วนร่วมอย่างชัดเจนไปยังกลุ่มเป้าหมายภายนอกองค์กรทั้ง 4 กลุ่มคือ 1) กลุ่ม SMEs ทั่วประเทศ 2) กลุ่มลูกค้า บสย. 3) กลุ่มพนักงานสินเชื่อของธนาคารภาครัฐและเอกชน 4) สื่อมวลชน - มีการบูรณาการของแผนงานระหว่างฝ่ายการตลาดและผลิตภัณฑ์ ฝ่ายกิจการสาขาเพื่อดำเนินตามวัตถุประสงค์ด้านธุรกิจของ บสย.	- กลุ่มเป้าหมายรับรู้เกี่ยวกับ บสย. ทั้ง องค์กร ผลิตภัณฑ์ บริการเพิ่มขึ้นตามค่ากำหนดของแผนประชาสัมพันธ์ของแต่ละปี - มีการเข้าร่วมกิจกรรมทางการสื่อสารที่ บสย. เป็นผู้สร้างตามร้อยละที่กำหนด
ปี 2560-2562	- มีแผนงานด้านการสื่อสารเพื่อสร้างการรับรู้ การมีส่วนร่วม (เฉพาะบางกลุ่ม) อย่างชัดเจนไปยังกลุ่มเป้าหมายภายนอกองค์กรทั้ง 4 กลุ่มคือ 1) กลุ่ม SMEs ทั่วประเทศ 2) กลุ่มลูกค้า บสย. 3) กลุ่มพนักงานสินเชื่อของธนาคารภาครัฐและเอกชน 4) สื่อมวลชน - มีการบูรณาการของแผนงานระหว่างฝ่ายการตลาดและผลิตภัณฑ์ ฝ่ายกิจการสาขาเพื่อดำเนินตามวัตถุประสงค์ด้านธุรกิจของ บสย.	- กลุ่มเป้าหมายรับรู้เกี่ยวกับ บสย. ทั้ง องค์กร ผลิตภัณฑ์ บริการเพิ่มขึ้นตามค่ากำหนดของแผนประชาสัมพันธ์ของแต่ละปี - มีการเข้าร่วมกิจกรรมทางการสื่อสารที่ บสย. เป็นผู้สร้างตามร้อยละที่กำหนด

สนับสนุนยุทธศาสตร์ :

- ยุทธศาสตร์ที่ 1: ขยายฐานลูกค้าทุกกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่ม Micro SMEs เพื่อเพิ่มการเข้าถึงแหล่งทุน (Financial Additionality)
- ยุทธศาสตร์ที่ 3: วางระบบการบริหารจัดการงานภายใน และเชื่อมต่อกับสถาบันการเงินให้มีประสิทธิภาพ

ระยะเวลาดำเนินการ : ปี 2558 – 2563

กิจกรรมการดำเนินงาน :

ลำดับ	กิจกรรมและขั้นตอน	น้ำหนัก%	ระยะเวลาดำเนินการ					การวัดความสำเร็จ (KPI)/ผลลัพธ์	หน่วยงานรับผิดชอบ
			2559	2560	2561	2562	2563		
1	จัดกิจกรรมทางการสื่อสารสร้างการรับรู้กับกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ SMEs ทั่วประเทศ, SMEs ลูกค้า บสย., สื่อมวลชน และพนักงานสินเชื่อธนาคารหลัก (ปี 2558)	20%						-มีแผนงานด้านการสื่อสารเพื่อสร้างการรับรู้ การมีส่วนร่วมอย่างชัดเจนไปยังกลุ่มเป้าหมายภายนอกองค์กรทั้ง 4 กลุ่มคือ 1) กลุ่ม SMEs ทั่วประเทศ 2) กลุ่มลูกค้า บสย. 3) สื่อมวลชน 4) กลุ่มพนักงานสินเชื่อของธนาคารภาครัฐและเอกชน -ยอดการรับรู้ในแต่ละกลุ่มเป้าหมายเพิ่มขึ้น	ฝ่าย ปชส.
2	ประชุมฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อทบทวนช่องทางการสื่อสาร (เช่น วิทยุ โทรทัศน์ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อออนไลน์ต่างๆ เป็นต้น) ประเด็นเนื้อหาที่จะสื่อสาร และกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการจะสื่อสาร (SMEs ทั่วประเทศ, SMEs ลูกค้า บสย., สื่อมวลชน และพนักงานสินเชื่อธนาคาร)	5%	ต.ค.58 – ก.พ.59					แผนงานตารางการสื่อสารภายนอกองค์กร	ฝ่าย ปชส.
3	ดำเนินการสื่อสารตามแนวทางที่กำหนดไว้	50%	ม.ค.-ธ.ค.					ดำเนินการตามแผน	ฝ่าย ปชส.
4	ทบทวนตัวชี้วัดประสิทธิผลของการสื่อสารให้ครอบคลุม เช่น วิสัยทัศน์ ค่านิยม เป็นต้น (KPI)	5%	มี.ค.-พ.ค.					กำหนดตัวชี้วัดประสิทธิผลการสื่อสาร	ฝ่าย ปชส.
5	ระดมสมองทบทวนแบบสอบถามที่จะให้วัดประสิทธิผลของการสื่อสาร	5%	ส.ค.-ต.ค.					แบบสอบถามการวัดประสิทธิผลการสื่อสาร	ฝ่าย ปชส.
6	ดำเนินการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม	5%	พ.ย.-ธ.ค.					ดำเนินการตามแผน	ฝ่าย ปชส.
7	วิเคราะห์และสรุปผลการสำรวจ	5%	ธ.ค.					รายงานสรุปผลการสำรวจ	ฝ่าย ปชส.
8	ประเมินและปรับปรุงแนวทางการสื่อสารภายนอกองค์กร	5%	ธ.ค.					รายงานสรุปผลการประเมินและแนวทาง	ฝ่าย ปชส.

โครงการ : พัฒนาระบบการวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินการ (โครงการปรับปรุงตามแผนพัฒนาปรับปรุงองค์กร)	ผู้รับผิดชอบ	
	ผู้รับผิดชอบหลัก	ฝ่ายกลยุทธ์องค์กร
	ผู้ร่วมรับผิดชอบ	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

- ☐ โครงการใหม่
- ☒ โครงการต่อเนื่อง

หลักการและเหตุผล :

ระบบการวัดผลการดำเนินงานและสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง ควรมีความสอดคล้องและสนับสนุนยุทธศาสตร์ขององค์กร เพื่อช่วยให้ผู้รับผิดชอบได้ทราบถึงความก้าวหน้า ปัญหา อุปสรรค และผลกระทบที่เกิดขึ้น รวมถึงสารสนเทศที่ถูกต้องและทันเวลาสามารถช่วยให้ผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถตัดสินใจดำเนินการได้อย่างทันที่และสอดคล้องกับสถานการณ์

ดังนั้น ฝ่ายกลยุทธ์องค์กรและฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศจึงกำหนดโครงการพัฒนาระบบการวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินการ เพื่อให้ผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถติดตาม ควบคุม และจัดการผลการดำเนินงานได้อย่างทันเวลา โดยแบ่งระยะเวลาดำเนินการเป็น 2 ช่วงเวลา โดยในช่วงปี 2557-2558 ฝ่ายกลยุทธ์องค์กรจะดำเนินการศึกษาและทบทวนระบบการวัดผลการดำเนินงาน รวมถึงการกำหนดสารสนเทศเปรียบเทียบเป็นสำคัญ เพื่อให้ได้ระบบการวัดผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และในช่วงปี 2559-2561 ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศจะดำเนินการพัฒนาระบบสารสนเทศการวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานต่อไป

วัตถุประสงค์ :

1. เพื่อให้ บสย. สามารถบรรลุ วิสัยทัศน์ เป้าหมาย และกลยุทธ์ที่กำหนดไว้
2. เพื่อให้ บสย. มีขีดความสามารถในการแข่งขันที่ชัดเจน เหมาะสม และต่อเนื่อง
3. เพื่อพัฒนาระบบการรวบรวม การวัด วิเคราะห์ และประเมินผลการดำเนินงานให้มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ คล่องตัว และบูรณาการ
4. เพื่อให้มีสารสนเทศสนับสนุนการตัดสินใจสำหรับผู้บริหาร

เป้าหมาย :

มีระบบสารสนเทศผลการดำเนินงานตามความต้องการของผู้ใช้พร้อมใช้งานตามระยะเวลาที่กำหนดในแผนงาน

	ผลผลิต(Output)	ผลลัพธ์(Outcome)
ปีเริ่มโครงการ-ปี 2558	<u>ปี 2557</u> 1. มีผลการศึกษานโยบายเปรียบเทียบ 2. มีผลการศึกษาสารสนเทศเปรียบเทียบ 3. มีผลการศึกษาผลการดำเนินงานเปรียบเทียบ <u>ปี 2558</u> คู่มือการปฏิบัติการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน การกำหนดสารสนเทศเปรียบเทียบ การติดตาม และการปรับปรุงผลการดำเนินงาน	<u>ปี 2557</u> มีแนวทางในการจัดทำและรายงานสารสนเทศเปรียบเทียบระดับองค์กร <u>ปี 2558</u> ระบบการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน การกำหนดสารสนเทศเปรียบเทียบ การติดตาม และปรับปรุงผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
ปี 2559	บสย. มีรายงานต้นแบบผลการดำเนินงานและระบบการจัดการฐานข้อมูลสอดคล้องตามความต้องการของผู้ใช้งาน	บสย. มีระบบการวัดผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิผล และมีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน รวมถึงสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งาน
ปี 2560-2561	1. บสย. มีระบบสารสนเทศการวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานสอดคล้องตามความต้องการของผู้ใช้งาน 2. บสย. มีคู่มือการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศการวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานที่ได้รับการปรับปรุง	บสย. มีระบบสารสนเทศการวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานที่มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ คล่องตัว และบูรณาการ

สนับสนุนยุทธศาสตร์ :

ยุทธศาสตร์ที่ 1: ขยายฐานลูกค้าทุกกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่ม Micro SMEs เพื่อเพิ่มการเข้าถึงแหล่งทุน (Financial Additionality)

ยุทธศาสตร์ที่ 3: วางระบบการบริหารจัดการงานภายใน และเชื่อมต่อกับสถาบันการเงินให้มีประสิทธิภาพ

ระยะเวลาดำเนินการ : มกราคม 2557 – ธันวาคม 2561

กิจกรรมการดำเนินงาน :

ลำดับ	กิจกรรม	น้ำหนัก %	ระยะเวลาดำเนินการ					การวัดความสำเร็จ(KPI)	หน่วยงาน รับผิดชอบ
			2559	2560	2561	2562	2563		
1.	ศึกษาการเลือกข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและเทียบเคียงผลการดำเนินงาน (ดำเนินการแล้วเสร็จในปี 2557)	20%						1. มีผลการศึกษาหน่วยงานคู่เทียบ 2. มีผลการศึกษาสารสนเทศเปรียบเทียบ 3. มีผลการศึกษาผลการดำเนินงานเปรียบเทียบที่สำคัญ	ฝ่าย กอ.
2.	ทบทวนระบบการกำหนดสารสนเทศเปรียบเทียบการติดตาม และปรับปรุงผลการดำเนินงาน (ดำเนินการแล้วเสร็จในปี 2558)	40%						1. มีกระบวนการในการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน และสารสนเทศเปรียบเทียบที่สำคัญ 2. มีรายงานระบบการวัด วิเคราะห์ ติดตาม และปรับปรุงผลการดำเนินงานที่ได้ศึกษาและทบทวน 3. มี User Requirement ระบบแจ้งเตือนภัยความเสี่ยง 4. มีผลการศึกษาความเป็นไปได้ในการพัฒนาระบบฯ 5. มีคู่มือการวัด วิเคราะห์ ติดตาม และปรับปรุงผลการดำเนินงานพร้อมกระบวนการทำงาน (Flow Chart)	ฝ่าย คณะทำงาน
3.	ออกแบบจัดการระบบฐานข้อมูลสนับสนุนการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ	15%	มค.-ธค.					1. มีรายงานประเมิน ทบทวนระบบการวัดฯ และปรับปรุงแนวทางการจัดการฐานข้อมูล 2. มีรายงานผลการดำเนินงานต้นแบบ	ฝ่าย กอ. ฝ่าย ทส.

ลำดับ	กิจกรรม	น้ำหนัก %	ระยะเวลาดำเนินการ					การวัดความสำเร็จ(KPI)	หน่วยงาน รับผิดชอบ
			2559	2560	2561	2562	2563		
3.1	สรรหาผู้ออกแบบระบบการวัด วิเคราะห์ผลการดำเนินงาน (เฟส 1)	2%	มค.-มีค.					1. มี TOR (Term of Reference) 2. มีผู้ออกแบบระบบ	ฝ่าย กอ. ฝ่าย ทส.
3.2	ออกแบบระบบจัดการฐานข้อมูลสนับสนุนการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ	3%	เมย.-มิย.					1. มีรายงานผลการดำเนินงานต้นแบบ 2. มีระบบการจัดการฐานข้อมูล (ก่อนทดสอบ)	ฝ่าย กอ. ฝ่าย ทส.
3.3	จัดทำ User Requirement ระบบสารสนเทศการวัดผลการดำเนินงานและการแจ้งเตือนภัยความเสี่ยง	2%	มิย.-กค.					มี User Requirement ระบบสารสนเทศการวัดผลการดำเนินงานและการแจ้งเตือนภัยความเสี่ยง	ฝ่าย กอ. ฝ่าย ทส.
3.4	ทดสอบระบบ	3%	สค.					มีระบบการจัดการฐานข้อมูล (หลังทดสอบ)	ฝ่าย กอ. ฝ่าย ทส.
3.5	การวางระบบ (Implementation)	3%	กย.-ตค.					1. มีรายงานผลการวางระบบและการแก้ไข 2. มีรายงานผลการดำเนินงานต้นแบบ	ฝ่าย กอ. ฝ่าย ทส.
3.6	ประเมินผลระบบการวัดฯ ทบทวน และปรับปรุงแนวทางการจัดการระบบฐานข้อมูลสนับสนุนการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ (เฟส 1)	2%	พย.-ธค.					1. มีรายงานการประเมินและทบทวน แนวทางฯ 2. มีระบบการจัดการฐานข้อมูลที่ได้รับการปรับปรุง	ฝ่าย กอ. ฝ่าย ทส.
4.	ประเมินและพัฒนาระบบสารสนเทศการวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน	20%						1. มีรายงานการประเมินและทบทวน แนวทางฯ 2. มีคู่มือการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศการวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานฉบับปรับปรุง	ฝ่าย กอ. ฝ่าย ทส.

ลำดับ	กิจกรรม	น้ำหนัก %	ระยะเวลาดำเนินการ					การวัดความสำเร็จ(KPI)	หน่วยงาน รับผิดชอบ
			2559	2560	2561	2562	2563		
4.1	ประเมิน ทบทวน และปรับปรุงแนวทางการจัดการระบบฐานข้อมูลสนับสนุนการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ (เฟส 2)	10%						1.มีรายงานการประเมินและทบทวนแนวทางฯ 2.มีระบบการจัดการฐานข้อมูลที่ได้รับการปรับปรุง	ฝ่าย กอ. ฝ่าย ทส.
4.2	วิเคราะห์ ออกแบบ และพัฒนาระบบสารสนเทศการวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน (เฟส 2)	5%						มีระบบสารสนเทศการวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานที่ได้รับการปรับปรุง	ฝ่าย กอ. ฝ่าย ทส.
4.3	จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศการวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน และฝึกอบรมผู้ใช้งาน	5%						1.มีคู่มือการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศการวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานฉบับปรับปรุง 2.ผู้ดูแลระบบและผู้ใช้งานผ่านการอบรมครบถ้วน	ฝ่าย กอ. ฝ่าย ทส.
5	ปรับปรุงระบบสารสนเทศการวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน	5%						1.มีระบบการจัดการฐานข้อมูล 2.มีระบบสารสนเทศการวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานที่ได้รับการปรับปรุง	ฝ่าย กอ. ฝ่าย ทส.

โครงการศึกษาผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจจากการค้าประกันสินเชื่อ SMEs ให้สามารถเข้าถึงแหล่งทุน	ผู้รับผิดชอบ	
	ผู้รับผิดชอบหลัก	ฝ่ายกลยุทธ์องค์กร
	ผู้ร่วมรับผิดชอบ	ฝ่ายการตลาดและพัฒนาผลิตภัณฑ์

หลักการและเหตุผล :

☐
 โครงการใหม่

☒
 โครงการต่อเนื่อง

เนื่องจากการประเมินมูลค่าของผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นจากการค้าประกันสินเชื่อของ บสย. นั้น จะเป็นสิ่งยืนยันความจำเป็นของการที่ระบบเศรษฐกิจจะต้องมีสถาบันค้าประกันสินเชื่ออย่าง บสย. เพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการรายย่อยจำนวนมากที่เป็นฐานรากทางเศรษฐกิจและเป็นกลุ่มที่หลักประกันไม่เพียงพอได้รับการอนุมัติสินเชื่อจากสถาบันการเงิน หากปราศจากการค้าประกันของ บสย. แล้ว SMEs เหล่านี้แทบจะไม่สามารถเข้าถึงแหล่งทุนในระบบได้ด้วยตนเอง ขณะเดียวผลการศึกษาจะทำให้เกิดข้อมูลอ้างอิงการประเมินมูลค่าหรือผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจจะเป็นสิ่งยืนยันความคุ้มค่าของการลงทุนของภาครัฐในรูปแบบงบประมาณสนับสนุน และชดเชยจากการค้าประกันสินเชื่อให้กับ SMEs อย่างต่อเนื่องต่อไป

วัตถุประสงค์ :

เพื่อให้ทราบถึงบทบาทและความสำคัญของ บสย. ที่สร้างผลประโยชน์หรือมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจในด้านต่างๆ อาทิ การลงทุน การจ้างงาน การจัดเก็บภาษีของ SMEs ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากโอกาสที่ SMEs ได้รับสินเชื่อจากสถาบันการเงินต่างๆ ที่ บสย. ให้การค้ำประกัน และสามารถใช้บริการศึกษาครั้งนี้เป็นข้อมูลอ้างอิงในการประเมินมูลค่าหรือผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจที่เป็นสิ่งยืนยันความคุ้มค่าของการลงทุนของภาครัฐในรูปแบบงบประมาณสนับสนุน และชดเชยจากการค้าประกันสินเชื่อให้กับ SMEs ที่ผ่านมา และเพื่อประกอบในการเสนอแนวทางการเพิ่มบทบาทและความสำคัญของ บสย. ในอนาคตต่อภาครัฐและหน่วยงานกำกับดูแล ต่อไป

เป้าหมาย : พัฒนาเครื่องมือสนับสนุนเพิ่มคุณภาพการดำเนินงาน

	ผลผลิต(Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)
ม.ค.-ธ.ค. 2558	ร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report) โดยมีผลการศึกษาตัววิฤตของการค้าประกันสินเชื่อต่อระบบเศรษฐกิจ รวมถึงผลการศึกษาว่าการที่รัฐสนับสนุนงบประมาณ บสย. เพื่อค้ำประกันสินเชื่อคุ้มค่าหรือไม่เบื้องต้น	นำมาประกอบการพิจารณาการของงบประมาณสนับสนุนโครงการจากภาครัฐเบื้องต้น
ปี 2559	รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โดยมีผลการศึกษาตัววิฤตของการค้าประกันสินเชื่อต่อระบบเศรษฐกิจ รวมถึงผลการศึกษาว่าการที่รัฐสนับสนุนงบประมาณ บสย. เพื่อค้ำประกันสินเชื่อคุ้มค่าหรือไม่	นำมาประกอบการของงบประมาณสนับสนุนโครงการจากภาครัฐ รวมถึงเผยแพร่ต่อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเข้าใจและสนับสนุนการดำเนินงานของ บสย.

สนับสนุนยุทธศาสตร์ : ยุทธศาสตร์ที่ 1 ขยายฐานลูกค้า SMEs ทุกกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่ม Micro SMEs เพื่อเพิ่มการเข้าถึงแหล่งทุน

ระยะเวลาดำเนินการ : ปี 2559 – มกราคม 2560

กิจกรรมการดำเนินงาน

ลำดับ	กิจกรรม	น้ำหนัก %	ระยะเวลาดำเนินการ					การวัดความสำเร็จ(KPI)	หน่วยงาน รับผิดชอบ
			2559	2560	2561	2562	2563		
1.	กำหนดรายละเอียดแนวทางการศึกษาวิจัย พร้อมตารางแผนงานในการดำเนินงานของแผนงานแต่ละขั้นตอนตามลำดับความสำคัญของงาน เพื่อพิจารณาและเตรียมพร้อมในการดำเนินการศึกษาวิจัยต่อไป	20%	ดำเนินการในปี 58					1) Inception Report 2) ตารางแผนงานในการดำเนินงานวิจัย	ฝ่าย กอ.
2.	ลงพื้นที่เก็บข้อมูลและดำเนินการศึกษาวิจัยตามแผนงาน พร้อมทั้งจัดทำร่างรายงานการศึกษา	40%						Draft Final Report	ฝ่าย กอ.
3.	ปรับปรุงผลการศึกษาให้สมบูรณ์	40%		ม.ค.				Final Report	ฝ่าย กอ.

โครงการการศึกษาศักยภาพของ SMEs กลุ่ม Un-Served	ผู้รับผิดชอบ	
	ผู้รับผิดชอบหลัก	ฝ่ายกลยุทธ์องค์กร
	ผู้ร่วมรับผิดชอบ	ฝ่ายการตลาดและพัฒนาผลิตภัณฑ์

หลักการและเหตุผล :

☐
 โครงการใหม่

☒
 โครงการต่อเนื่อง

ตามที่ บสย. มีภารกิจที่สำคัญในการช่วยเหลือให้ SMEs เข้าถึงแหล่งเงินทุน ซึ่งที่ผ่านมา บสย. ได้เข้าไปค้าประกันสินเชื่อในกลุ่ม SMEs ต่างๆ เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตามลำดับอย่างไรก็ตาม การที่จะช่วยเหลือผู้ประกอบการ SMEs ให้สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้มากขึ้นอีกนั้น จำเป็นต้องอาศัยข้อมูลการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของ SMEs กลุ่มต่างๆ เป็นพื้นฐานสำคัญในการวิเคราะห์ ซึ่งที่ผ่านมา บสย. ได้มีการศึกษาวิจัยความต้องการทางการเงินภายใต้ “โครงการ Market Insight” และได้นำผลการศึกษาไปใช้ในเบื้องต้นแล้ว อย่างไรก็ตาม กรอบการศึกษาวิจัยดังกล่าวไม่ได้ลงรายละเอียดถึงศักยภาพและปัญหาต่างๆ ของ SMEs ไม่ว่าจะเป็นศักยภาพในการชำระหนี้หรือปัญหาในการดำเนินกิจการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของ SMEs และเป็นองค์ประกอบสำคัญในการนำไปบริหารจัดการและการวางแผนธุรกิจเชิงรุกต่อไปโดยเฉพาะกลุ่มผู้ประกอบการ SMEs กลุ่ม Un-Served ที่ยังไม่สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนจากสถาบันการเงินในระบบได้และมีสัดส่วนสูงที่สุดถึงร้อยละ 74 จากกลุ่มประเภทต่างๆ ทั้งหมด

วัตถุประสงค์ :

เพื่อศึกษาศักยภาพต่างๆ ของ SMEs ทั้งที่เป็นศักยภาพในการชำระหนี้และการประกอบธุรกิจ, ปัญหาที่ทำให้ไม่สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุน และข้อเสนอแนะจากผู้วิจัย โดยพิจารณาจาก SMEs 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่ม Un-Served ที่ยังไม่เคยได้รับ/ไม่ได้ใช้แหล่งเงินทุนเลย (สถาบันการเงินและไม่ใช้สถาบันการเงิน) และกลุ่ม Un-Served ที่ได้รับ/ใช้แหล่งเงินทุนที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน

เป้าหมาย : ผลการศึกษาที่แล้วเสร็จตามแผนงานในปี 2559 เพื่อนำไปต่อยอดการพัฒนาการตลาดและผลิตภัณฑ์ของ บสย.

	ผลผลิต(Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)
ม.ค.-ธ.ค. 2558	รายงานขั้นต้น (Inception Report) ซึ่งเป็นกรอบการศึกษาเบื้องต้น	นำมาเป็นข้อมูลประกอบรองรับในการพัฒนานโยบายการทำการตลาดและพัฒนา Product เบื้องต้น
ปี 2559	รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โดยมีผลการศึกษาที่ชี้พิกัด รูปแบบและลักษณะ และปัญหา SMEs กลุ่ม Un-Served รวมถึงข้อเสนอแนะเชิงนโยบายให้กับ บสย.	นำมาประกอบการพิจารณาวางแผนและนโยบายการทำการตลาดและการพัฒนา Product

สนับสนุนยุทธศาสตร์ : ยุทธศาสตร์ที่ 1 ขยายฐานลูกค้า SMEs ทุกกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่ม Micro SMEs เพื่อเพิ่มการเข้าถึงแหล่งทุน

ระยะเวลาดำเนินการ : มกราคม 2558 – มีนาคม 2559

กิจกรรมการดำเนินงาน

ลำดับ	กิจกรรม	น้ำหนัก %	ระยะเวลาดำเนินการ					การวัดความสำเร็จ(KPI)	หน่วยงาน รับผิดชอบ
			2559	2560	2561	2562	2563		
1	กำหนดรายละเอียดแนวทางการศึกษาวิจัย พร้อมตารางแผนงานในการดำเนินงานของแผนงานแต่ละขั้นตอนตามลำดับความสำคัญของงาน เพื่อพิจารณาและเตรียมพร้อมในการดำเนินการศึกษาวิจัยต่อไป	20	ดำเนินการในปี 58					1) Inception Report 2) ตารางแผนงานในการดำเนินงานวิจัย	ฝ่าย กอ.
2	ลงพื้นที่เก็บข้อมูลและดำเนินการศึกษาวิจัยตามแผนงาน พร้อมทั้งจัดทำรายงานการศึกษา	50	ม.ค.					Draft Final Report	ฝ่าย กอ.
3	ปรับปรุงผลการศึกษาให้สมบูรณ์	30	มี.ค.					Final Report	ฝ่าย กอ.

โครงการการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร (โครงการปรับปรุงตามแผนพัฒนาปรับปรุงองค์กร)	ผู้รับผิดชอบ	
	ผู้รับผิดชอบหลัก	ฝ่ายประชาสัมพันธ์
	ผู้ร่วมรับผิดชอบ	-

- ☐ โครงการใหม่
☒ โครงการต่อเนื่อง

หลักการและเหตุผล :

การสื่อสารภายในองค์กร เป็นเครื่องมือในการส่งและแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารในหน่วยงาน และเป็นเครื่องมือของผู้บริหารในการบริหารงานการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับพนักงานในองค์กรให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน องค์กรที่มีการสื่อสารกับพนักงานอย่างมีประสิทธิภาพ จะสามารถพัฒนาและรักษาความสัมพันธ์ของพนักงานในองค์กร พนักงานจะมีแรงจูงใจในการทำงานและมีความผูกพันต่อองค์กร อันจะส่งผลให้เกิดความมุ่งมั่นในการทำงาน สามารถปฏิบัติงานลุล่วง ตามเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ การใช้กลยุทธ์การสื่อสารในองค์กรเพื่อให้ประสบผลสำเร็จในการดำเนินงานนั้น ผู้บริหารจะต้องใช้การสื่อสารทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ทั้งที่เป็นการสื่อสารทางเดียวและการสื่อสารสองทาง ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของสถานการณ์ ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ได้จัดทำแผนงานการสื่อสารภายในองค์กรขึ้น เพื่อเป็นเครื่องมือผู้ให้บริหารใช้ โดยมีการจัดทำช่องทางในการสื่อสาร กำหนดประเด็นการสื่อสาร กำหนดเวลา เพื่อให้บุคลากรได้รับรู้ เข้าใจ ทิศทางและเป้าหมายขององค์กรอันรวมถึง วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม เป้าประสงค์และการตัดสินใจสำคัญๆ ขององค์กร ให้สอดคล้องและเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและทรัพยากรที่เอื้ออำนวยให้เกิดการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

บสย. มีบุคลากรทั้งสิ้น 327 คน (ณ เดือนกรกฎาคม 2558) โดยประจำอยู่ ณ สำนักงานใหญ่และสำนักงานสาขารวม 11 แห่ง ดังนั้น การสื่อสารภายในองค์กรจึงต้องครอบคลุมทั้งสำนักงานใหญ่และพนักงานที่อยู่ ณ สาขาต่างๆ ด้วยการใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย

วัตถุประสงค์ :

1. เพื่อเป็นเครื่องมือให้ผู้บริหารใช้ดำเนินการสื่อสารแก่บุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำความเข้าใจในเรื่องยุทธศาสตร์ ทิศทาง และเป้าหมายขององค์กร รวมไปถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม เป้าประสงค์และการตัดสินใจสำคัญๆและนำยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมาย
2. เพื่อให้บุคลากรในองค์กรรับรู้ เข้าใจในเรื่องยุทธศาสตร์ ทิศทาง และเป้าหมายขององค์กร รวมไปถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม เป้าประสงค์ไปสู่การปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายส่งผลให้การดำเนินการบรรลุผลตามเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้
3. เพื่อแลกเปลี่ยนข่าวสารภายในองค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานในระดับต่างๆ สามารถแลกเปลี่ยนและแสดงความคิดเห็น โดยใช้การสื่อสารแบบสองทางและทางเดียว
4. เพื่อพัฒนาและสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับพนักงานให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน นำไปสู่การสร้าง ความผูกพัน การมีส่วนร่วมในองค์กรต่อไป

เป้าหมาย : 1. ผู้นำองค์กรและผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญด้วยการร่วมมือและปฏิบัติตามแผนงานการสื่อสาร
2. ผลการสำรวจเรื่องความพึงพอใจของพนักงานด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร

	ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)
ปีเริ่มโครงการ-ปี 2558	- การจัดวางระบบการสื่อสาร ที่ครบช่องทางในบริบทของ บสย. คือ online, bulletin board, การจัดประชุมตามแผนงาน - การจัดประเด็นการสื่อสารให้ผู้บริหารในการสื่อสารแต่ละครั้ง	- พนักงานรับรู้ เข้าใจ เรื่องยุทธศาสตร์ เป้าหมายขององค์กร และการตัดสินใจสำคัญๆ มากขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา - พนักงานรับรู้ เข้าใจค่านิยมขององค์กร - พนักงานพึงพอใจในกิจกรรมต่างๆ ที่องค์กรกระทำทั้งต่อลูกค้า สังคม และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร นำไปสู่การมีส่วนร่วมกับองค์กรมากยิ่งขึ้น
ปี 2559	- การจัดวางระบบการสื่อสาร ที่ครบช่องทางในบริบทของ บสย. คือ online, bulletin board, การจัดประชุมตามแผนงาน - การจัดประเด็นการสื่อสารให้ผู้บริหารในการสื่อสารแต่ละครั้ง	- พนักงานรับรู้ เข้าใจ เรื่องยุทธศาสตร์ เป้าหมายขององค์กร และการตัดสินใจสำคัญๆ มากขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา - พนักงานรับรู้ เข้าใจค่านิยมขององค์กร - พนักงานพึงพอใจในกิจกรรมต่างๆ ที่องค์กรกระทำทั้งต่อลูกค้า สังคม และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร นำไปสู่การมีส่วนร่วมกับองค์กรมากยิ่งขึ้น
ปี 2560-2562	- การจัดวางระบบการสื่อสาร ที่ครบช่องทางในบริบทของ บสย. คือ online, bulletin board, การจัดประชุมตามแผนงาน - การจัดประเด็นการสื่อสารให้ผู้บริหารในการสื่อสารแต่ละครั้ง	- พนักงานรับรู้ เข้าใจ เรื่องยุทธศาสตร์ เป้าหมายขององค์กร และการตัดสินใจสำคัญๆ มากขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา - พนักงานรับรู้ เข้าใจค่านิยมขององค์กร ปฏิบัติตามจนกลายเป็นวัฒนธรรมองค์กรได้ในระยะยาว (3 ปี) - พนักงานพึงพอใจในกิจกรรมต่างๆ ที่องค์กรกระทำทั้งต่อลูกค้า สังคม และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร นำไปสู่การมีส่วนร่วมกับองค์กรมากยิ่งขึ้น

สนับสนุนยุทธศาสตร์ :
 ยุทธศาสตร์ที่ 3 วางระบบการบริหารจัดการงานภายใน และเชื่อมต่อกับสถาบันการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ

ระยะเวลาดำเนินการ : ปี 2558 – 2563

กิจกรรมการดำเนินงาน

ลำดับ	กิจกรรม	น้ำหนัก %	ระยะเวลาดำเนินการ					การวัดความสำเร็จ (KPI)/ผลลัพธ์	หน่วยงาน รับผิดชอบ
			2559	2560	2561	2562	2563		
1	จัดกิจกรรมตามช่องทางการสื่อสารต่างๆ ตามที่กำหนด (ปี 2558)	20%						มีแผนงานตารางการสื่อสารภายในองค์กร	ฝ่าย ปชส.
2	ทบทวนช่องทางการสื่อสารภายในองค์กร ประเด็นเนื้อหาที่จะสื่อสาร	5%	ต.ค.58 – ก.พ.59					แผนงานตารางการสื่อสารภายในองค์กร	ฝ่าย ปชส.
3	ดำเนินการสื่อสารตามแนวทางที่กำหนดไว้	45%	ม.ค. – ธ.ค.					ดำเนินการตามแผน	ฝ่าย ปชส.
4	ทบทวนตัวชี้วัดประสิทธิผลของการสื่อสารให้ครอบคลุม เช่น ทัศนคติ ค่านิยม แผนปฏิบัติการ เป็นต้น (KPI)	5%	มี.ค. – พ.ค.					กำหนดตัวชี้วัดประสิทธิผลของการสื่อสาร	ฝ่าย ปชส.
5	พยายามนำความสำคัญของการสื่อสาร โดยเฉพาะแนวปฏิบัติ เสนอในที่ประชุมผู้บริหารระดับสูงเป็นวาระประจำ เพื่อสร้างความคุ้นเคยและสนับสนุนการสร้างวัฒนธรรมการสื่อสาร	5%	ม.ค. – ธ.ค.					ดำเนินการตามแผน	ฝ่าย ปชส.
6	ทบทวนแบบสอบถามที่จะให้วัดประสิทธิผลของการสื่อสาร	5%	ส.ค.-พ.ย.					มีแบบสอบถาม	ฝ่าย ปชส.
7	ดำเนินการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม (แบบสอบถาม Online)	5%	พ.ย.-ธ.ค.					ดำเนินการตามแผน	ฝ่าย ปชส.
8	วิเคราะห์และสรุปผลการสำรวจ	5%	ธ.ค.					รายงานสรุปผลการสำรวจ	ฝ่าย ปชส.
9	ประเมินและปรับปรุงแนวทางการสื่อสาร	5%	ธ.ค.					รายงานสรุปผลการประเมินและแนวทาง	ฝ่าย ปชส.

โครงการ : แผนการประเมินและปรับปรุงความพร้อมใช้ของข้อมูลและสารสนเทศ (โครงการปรับปรุงตามแผนพัฒนาปรับปรุงองค์กร)	ผู้รับผิดชอบ	
	ผู้รับผิดชอบหลัก	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ
	ผู้ร่วมรับผิดชอบ	ผู้อำนวยการอาวุโสฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

- ☐ โครงการใหม่
- ☒ โครงการต่อเนื่อง

หลักการและเหตุผล :

บสย. มีแนวทางในการทำให้ข้อมูลและสารสนเทศมีความพร้อมใช้ รวมถึงให้ลูกค้า คู่ค้า คู่ความร่วมมือ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ สามารถเข้าถึงและแบ่งปันข้อมูลสารสนเทศได้ แต่เนื่องจาก บสย. ยังไม่มีแนวทางในการประเมินและปรับปรุงความพร้อมใช้ข้อมูลและสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการใช้งานและการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว ของการดำเนินธุรกรรมของ บสย. ดังนั้น บสย. จึงจำเป็นต้องมีการกำหนดแนวทางในการประเมินและความพร้อมใช้ของข้อมูลและสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ :

เพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นขององค์กรมีความพร้อมใช้มีประสิทธิภาพ

เป้าหมาย :

มีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพสำหรับเผยแพร่ข้อมูลและสารสนเทศสำหรับบุคลากร ลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คู่ค้า คู่ความร่วมมือ

	ผลผลิต(Output)	ผลลัพธ์(Outcome)
ปีเริ่มโครงการถึงปี 2558	- มีแนวทางในการประเมินและทบทวนกระบวนการให้ข้อมูลและสารสนเทศมีความพร้อมใช้ - มีการทบทวนปรับปรุงแนวทางการทำให้ข้อมูลและสารสนเทศมีความพร้อมใช้	บสย. มีแนวปฏิบัติและคู่มือของกระบวนการทำให้ข้อมูลและสารสนเทศมีความพร้อมใช้ที่ได้รับการทบทวน ปรับปรุงให้เหมาะสมกับความต้องการใช้งาน
ปี 2559	มีการทบทวนปรับปรุงแนวทางการทำให้ข้อมูลและสารสนเทศมีความพร้อมใช้อย่างเป็นระบบ โดยเพิ่มแนวทางเฉพาะๆ สำหรับลูกค้า	- บสย. มีแนวปฏิบัติและคู่มือของกระบวนการทำให้ข้อมูลและสารสนเทศมีความพร้อมใช้ที่ได้รับการทบทวน ปรับปรุงให้เหมาะสมกับความต้องการใช้งาน - ลูกค้าของ บสย. สามารถเข้าถึงและแบ่งปันข้อมูลสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ
ปี 2560-2562	มีการทบทวนปรับปรุงแนวทางการทำให้ข้อมูลและสารสนเทศมีความพร้อมใช้อย่างเป็นระบบ โดยให้ครอบคลุมผู้ใช้งานทุกกลุ่ม	ผู้ใช้งานข้อมูลและสารสนเทศของ บสย. ภายในและภายนอกสามารถเข้าถึงและแบ่งปันได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้

สนับสนุนยุทธศาสตร์ : ยุทธศาสตร์ที่ 3 วางระบบการบริหารจัดการงานภายใน และเชื่อมต่อกับสถาบันการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ

ระยะเวลาดำเนินการ : มกราคม 2558 – ธันวาคม 2562

กิจกรรมการดำเนินงาน

ลำดับ	กิจกรรม	น้ำหนัก %	ระยะเวลาดำเนินการ					การวัดความสำเร็จ(KPI)	หน่วยงาน รับผิดชอบ
			2559	2560	2561	2562	2563		
1	ทบทวนและปรับปรุงแนวทางฯ นำแนวทางไปปฏิบัติแล้ว ติดตามประเมินผลการดำเนินงาน (ปี 2558)	40						- แนวปฏิบัติและคู่มือปฏิบัติงานด้านความ พร้อมใช้ข้อมูลและสารสนเทศ - รายงานสรุปผลการดำเนินงาน	ฝ่าย ทส.
2	ประเมินผลการดำเนินงานตามแนวทางการทำให้ข้อมูลและ สารสนเทศมีความพร้อมใช้	10	ม.ค.- มี.ค.					รายงานประเมินผลแนวทางและโอกาสในการ ปรับปรุง	ฝ่าย ทส.
3	ทบทวนและสรุปแนวทางการทำให้ข้อมูลและสารสนเทศมี ความพร้อมใช้ให้สอดคล้องบริบทองค์กร และกำหนด ช่องทางแยกตามข้อมูลสารสนเทศสำหรับลูกค้า พร้อม กำหนดตัวชี้วัดประสิทธิผล	15	เม.ย.- มิ.ย.					แนวทางความพร้อมใช้ข้อมูลสารสนเทศฉบับ ปรับปรุง	ฝ่าย ทส.
4	ดำเนินการตามแนวทางการทำให้ข้อมูลและสารสนเทศมี ความพร้อมใช้	15	ก.ค.- ธ.ค.					รายงานสรุปผลการดำเนินงาน	ฝ่าย ทส.
5	ประเมินผลการดำเนินงานตามแนวทางการทำให้ข้อมูลและ สารสนเทศมีความพร้อมใช้	5		■	■	■		รายงานประเมินผลแนวทางและโอกาสในการ ปรับปรุง	ฝ่าย ทส.
6	ทบทวนและสรุปแนวทางการทำให้ข้อมูลและสารสนเทศมี ความพร้อมใช้ พร้อมกำหนดตัวชี้วัดประสิทธิผล	10		■	■	■		แนวทางความพร้อมใช้ข้อมูลสารสนเทศฉบับ ปรับปรุง	ฝ่าย ทส.
7	ดำเนินการตามแนวทางการทำให้ข้อมูลและสารสนเทศมี ความพร้อมใช้	5		■	■	■		รายงานสรุปผลการดำเนินงาน	ฝ่าย ทส.

โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศแจ้งเตือนภัยความเสี่ยง (Early Warning System) (โครงการปรับปรุงตามแผนพัฒนาปรับปรุงองค์กร)	ผู้รับผิดชอบ	
	ผู้รับผิดชอบหลัก	ฝ่ายบริหารความเสี่ยง
	ผู้ร่วมรับผิดชอบ	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

- ☐ โครงการใหม่
☒ โครงการต่อเนื่อง

หลักการและเหตุผล :

การพัฒนาระบบสารสนเทศที่สนับสนุนต่อกระบวนการบริหารความเสี่ยง จะช่วยให้การบริหารจัดการข้อมูลต่างๆ ที่ช่วยในการบ่งชี้ ประเมิน จัดการ และติดตามความเสี่ยงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา จะช่วยให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม อาทิเช่น การติดตามค่าของดัชนีชี้วัดความเสี่ยงหลัก (Key Risk Indicator : KRI) แบบ Real-time และให้แสดงผลทางหน้าจอคอมพิวเตอร์หรือช่องทางอื่นใดของผู้รับผิดชอบ เพื่อให้สามารถบริหารจัดการได้ทันเวลา เป็นต้น ซึ่งจะช่วยลดหรือควบคุมความเสียหายและค่าใช้จ่ายที่อาจจะเกิดขึ้นกับ บสย. ได้

ดังนั้น ฝ่ายบริหารความเสี่ยงและฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศจึงมีโครงการที่จะพัฒนาระบบสารสนเทศแจ้งเตือนภัยความเสี่ยง (Early Warning System) เพื่อให้สามารถติดตาม ควบคุมและจัดการความเสี่ยงได้อย่างทันเหตุการณ์ ซึ่งในปี 2557 ฝ่ายบริหารความเสี่ยงได้ดำเนินการออกแบบระบบสารสนเทศแจ้งเตือนภัยความเสี่ยง (Early Warning System) เพื่อให้ได้รูปแบบของระบบสารสนเทศแจ้งเตือนภัยความเสี่ยง (Early Warning System) โดยในปี 2558 ได้เริ่มดำเนินโครงการนี้โดยมีการวิเคราะห์ความเป็นไปได้และความคุ้มค่าของการพัฒนาระบบ และในปี 2559-2562 จะดำเนินการพัฒนาระบบสารสนเทศแจ้งเตือนภัยความเสี่ยง (Early Warning System) ต่อไป

วัตถุประสงค์ :

เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศที่สามารถแจ้งเตือนภัยความเสี่ยงได้ครบถ้วน ถูกต้อง และทันเวลาเพื่อให้องค์กรสามารถบริหารจัดการและควบคุมความเสี่ยงได้อย่างทันเหตุการณ์

เป้าหมาย :

ระบบสารสนเทศแจ้งเตือนภัยความเสี่ยง (Early Warning System) ที่มีประสิทธิภาพสามารถเตือนภัยได้ทันการณ์ ทำให้หน่วยงานสามารถจัดการความเสี่ยงได้ทันท่วงที

	ผลผลิต(Output)	ผลลัพธ์(Outcome)
ปีเริ่มโครงการ - ปี 2558	รายงานผลการศึกษาความเป็นไปได้ในการพัฒนาระบบสารสนเทศแจ้งเตือนภัยความเสี่ยง (Early Warning System)	รายงานผลการศึกษาความเป็นไปได้ในการพัฒนาระบบสารสนเทศแจ้งเตือนภัยความเสี่ยง (Early Warning System) ที่ได้มีการวิเคราะห์รายละเอียดที่สำคัญ สามารถนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจหรือกำหนดแนวทางในการพัฒนาระบบต่อไป
ปี 2559	User Requirement ระบบสารสนเทศแจ้งเตือนภัยความเสี่ยง (Early Warning System)	User Requirement ระบบสารสนเทศแจ้งเตือนภัยความเสี่ยง (Early Warning System) ที่มีรายละเอียดที่สำคัญครบถ้วน สามารถนำไปใช้ในการออกแบบและพัฒนาระบบสารสนเทศได้ต่อไป
ปี 2560-2562	ระบบสารสนเทศแจ้งเตือนภัยความเสี่ยง (Early Warning System)	ระบบสารสนเทศแจ้งเตือนภัยความเสี่ยง (Early Warning System) ที่มีประสิทธิภาพสามารถเตือนภัยได้ทันการณ์ ทำให้หน่วยงานสามารถจัดการความเสี่ยงได้ทันทั่วทั้ง

สนับสนุนยุทธศาสตร์ :

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : วางระบบการบริหารจัดการงานภายใน และเชื่อมต่อกับสถาบันการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ

ระยะเวลาดำเนินการ : มกราคม 2558 – ธันวาคม 2562

กิจกรรมการดำเนินงาน

ลำดับ	กิจกรรม	น้ำหนัก %	ระยะเวลาดำเนินการ					การวัดความสำเร็จ(KPI)	หน่วยงาน รับผิดชอบ
			2559	2560	2561	2562	2563		
1	ทบทวน/สรุปแนวทาง (Approach) การแจ้งเตือนภัยความเสี่ยง (แล้วเสร็จในปี 2558)	5%						แนวทางการแจ้งเตือนภัยความเสี่ยง	ฝ่าย บส.
2	วิเคราะห์ความเป็นไปได้และความคุ้มค่าของการพัฒนาระบบแจ้งเตือนภัยความเสี่ยง (Early Warning System) (แล้วเสร็จในปี 2558)	10%						ผลการศึกษาความเป็นไปได้ในการพัฒนาระบบสารสนเทศแจ้งเตือนภัยความเสี่ยง (Early Warning System)	ฝ่าย บส.
3	จัดทำ User Requirement สำหรับระบบแจ้งเตือนภัยความเสี่ยง	15%	ม.ย.- ธ.ค.					User Requirement ระบบแจ้งเตือนภัยความเสี่ยง	ฝ่าย บส.
4	วิเคราะห์และออกแบบระบบแจ้งเตือนภัยความเสี่ยง (Early Warning System)	20%						รายงานผลการวิเคราะห์และออกแบบระบบสารสนเทศแจ้งเตือนภัยความเสี่ยง (Early Warning System)	ฝ่าย ทส.
5	ดำเนินการพัฒนา ทดสอบ และติดตั้ง ระบบสารสนเทศแจ้งเตือนภัยความเสี่ยง	30%						ระบบสารสนเทศแจ้งเตือนภัยความเสี่ยง (Early Warning System)	ฝ่าย ทส.
6	ฝึกอบรมผู้ดูแลระบบและผู้ใช้งาน	5%						- คู่มือการใช้งานระบบสารสนเทศแจ้งเตือนภัยความเสี่ยง (Early Warning System) - ผู้ดูแลระบบและผู้ใช้งานผ่านอบรมครบถ้วน	ฝ่าย ทส.
7	ประเมินผล ทบทวน ระบบ Early Warning System แนวทางการแจ้งเตือนภัย	5%						รายงานสรุปผลการดำเนินงานระบบ Early Warning System	ฝ่าย บส.
8	ปรับปรุงระบบ และบูรณาการกับกระบวนการ/ระบบสารสนเทศอื่น	10%						ระบบ Early Warning มีการบูรณาการกับกระบวนการและ/หรือระบบสารสนเทศอื่น	ฝ่าย บส. และ ฝ่าย ทส.

โครงการ : TCG Career Management (โครงการปรับปรุงตามแผนพัฒนาปรับปรุงองค์กร)	ผู้รับผิดชอบ	
	ผู้รับผิดชอบหลัก	ฝ่ายทรัพยากรบุคคล
	ผู้ร่วมรับผิดชอบ	

☐ โครงการใหม่

☒ โครงการต่อเนื่อง

หลักการและเหตุผล

โครงการ TCG Career Management เป็นโครงการที่นำหลักการบริหารจัดการความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Management) มาเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากร ซึ่งจะช่วยให้ระบบการพัฒนาเป็นไปอย่างมีระบบและมีทิศทางที่ชัดเจน รวมทั้งเป็นการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้พนักงานในการรับรู้ทิศทางความก้าวหน้าและแนวทางในการที่จะพัฒนาตนเองไปสู่ตำแหน่งหน้าที่การงานในระดับที่สูงขึ้นต่อไป ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานมีขีดความสามารถที่เพิ่มขึ้น อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรโดยรวม

โครงการนี้เป็นการนำระบบการบริหารจัดการความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Management) และการพัฒนาความสามารถ (Competency Development) มาบูรณาการ วางแผน และจัดการให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยในปี 2557 บสย. ได้มีการกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Path) ประกอบด้วย หลักเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งภายในฝ่ายงาน (Promotion) และหลักเกณฑ์การโอนย้ายข้ามหน่วยงาน (Transfer) หลักเกณฑ์การสับเปลี่ยนงานภายในหน่วยงาน (Rotation) มีการวิเคราะห์ความสามารถ (Competency Assessment Analysis) และจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (IDP)

เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิผล ในปี 2558 จะมีการจัดทำแผนฝึกอบรมระยะยาว (Training Roadmap) สำหรับบุคลากรทุกตำแหน่ง และจัดทำแผนสืบทอดตำแหน่ง (Succession Plan) สำหรับกลุ่มผู้อำนวยความสะดวกที่จะเป็น Candidate ในตำแหน่งรองผู้จัดการทั่วไป จากนั้นปี 2559-2562 จะมีการดำเนินการตามแผนสืบทอดตำแหน่ง เพื่อค้นหารายชื่อของ “Successor” ของ บสย.

วัตถุประสงค์ :

1. เพื่อเตรียมบุคลากรให้มีความพร้อมสำหรับการเติบโตก้าวหน้าในหน้าที่งานตามที่ตนถนัด ภายใต้เงื่อนไขและศักยภาพที่มีอยู่
2. เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ เพื่อรองรับภารกิจ ทิศทางการดำเนินธุรกิจ และการเปลี่ยนแปลง

เป้าหมาย (Output / Outcome) :

1. พัฒนาและเพิ่มขีดความสามารถพนักงาน Successor กลุ่ม A ปี 1 จำนวนประมาณ 20 ท่าน ให้มีความพร้อมสำหรับการเติบโตในหน้าที่งานภายใต้เงื่อนไขและศักยภาพที่มีอยู่
2. คัดเลือกบุคคลที่มีความพร้อมด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถ มีผลงานโดดเด่น พร้อมทั้งจะก้าวสู่ตำแหน่งตามแผนการพัฒนาความก้าวหน้าสายอาชีพ เพื่อรองรับภารกิจ ทิศทางการดำเนินธุรกิจ และการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

	ผลผลิต(Output)	ผลลัพธ์(Outcome)
ปีเริ่มโครงการ-ปี 2558	<u>ปี 2557</u> (มีการดำเนินการไปประมาณ 50% จากการทำแผนวิสาหกิจปี 2557) - มีผลประเมินสมรรถนะ (Competency) เพื่อจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (ค่าเกณฑ์ทริส) - มีแผนความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) ที่ชัดเจน และเตรียมพร้อมที่จะสื่อสารให้พนักงานรับรู้ <u>ปี 2558</u> (ดำเนินการต่อเนื่องจากปี 2557 อีก 10%) - มีแผนฝึกอบรมระยะยาว (Training Roadmap) ครบทุกตำแหน่ง - มีหลักเกณฑ์/แนวทางการสืบทอดตำแหน่ง (Succession Planning)	<u>ปี 2557-2558</u> - บสย. สามารถเพิ่มขีดความสามารถของพนักงาน และมีการวางตัวบุคลากรที่มีความพร้อมด้านทักษะความรู้ความสามารถในการก้าวสู่ตำแหน่งตามแผนการพัฒนาความก้าวหน้าสายอาชีพซึ่งจะส่งผลการดำเนินงานของ บสย. บรรลุเป้าหมายได้อย่างต่อเนื่อง
ปี 2559	<u>ปี 2559</u> (10%) - ดำเนินการตามแผนความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) และแผนสืบทอดตำแหน่ง (Succession Plan) - มีรายชื่อของผู้ที่เป็น “Successor”	<u>ปี 2559</u> - บสย. สามารถพัฒนาและเพิ่มขีดความสามารถของพนักงาน และมีบุคลากรที่มีความพร้อมด้านทักษะความรู้ความสามารถในการก้าวสู่ตำแหน่งตามแผนการพัฒนาความก้าวหน้าสายอาชีพซึ่งจะส่งผลการดำเนินงานของ บสย. บรรลุเป้าหมายได้อย่างต่อเนื่อง
ปี 2560-2562	<u>ปี 2560-2562</u> (30%) - ดำเนินการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตามแผนความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) และแผนสืบทอดตำแหน่ง (Succession Plan) - มีรายชื่อของผู้ที่เป็น “Successor” กลุ่ม A และ B	<u>ปี 2560-2562</u> - บสย. สามารถเพิ่มขีดความสามารถของพนักงานอย่างต่อเนื่อง และมีบุคลากรที่มีความพร้อมด้านทักษะความรู้ความสามารถในการก้าวสู่ตำแหน่งตามแผนการพัฒนาความก้าวหน้าสายอาชีพซึ่งจะส่งผลการดำเนินงานของ บสย. บรรลุเป้าหมายได้อย่างต่อเนื่อง

สนับสนุนยุทธศาสตร์ :

ยุทธศาสตร์ที่ 3: วางระบบการบริหารจัดการงานภายใน และเชื่อมต่อกับสถาบันการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ

ระยะเวลาดำเนินการ : ปี 2557 - 2562

กิจกรรมการดำเนินงาน :

ลำดับ	กิจกรรมและขั้นตอน	น้ำหนัก %	ระยะเวลาดำเนินการ					ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI)	หน่วยงาน รับผิดชอบ
			2559	2560	2561	2562	-		
	ประเมินสมรรถนะและจัดทำ IDP (ทริส) • ประเมินสมรรถนะ (Competency Assessment) • จัดทำ/ทบทวนแผนพัฒนารายบุคคล (IDP) • ดำเนินการ ปิด Gap	50% เสร็จปี 2557						• ร้อยละ 80 ของพนักงานมีแผนพัฒนา รายบุคคล (IDP) (ค่าเกณฑ์ทริส)	ฝ่าย ทบ
	จัดทำหลักเกณฑ์หรือแนวทางการสืบทอดตำแหน่งงาน (Succession Plan) • Identify Candidate แบ่งเป็น 4 กลุ่ม - พร้อมเลื่อนตำแหน่งทันที - ภายใน 1 – 2 ปี (กลุ่ม A) - ภายใน 3 – 5 ปี (กลุ่ม B) - ดำรงตำแหน่งเดิมต่อไป หมายเหตุ ค้นหา Successor ของระดับตำแหน่ง ผู้อำนวยการ	10% เสร็จปี 2558						• คู่มือหลักเกณฑ์แนวทางการสืบทอดตำแหน่ง (Succession Planning) • มี รายชื่อ Candidate แต่ละกลุ่ม	ฝ่าย ทบ
1	จัดทำแผน IDP สำหรับ Candidateกลุ่ม A ปี 1 และ ดำเนินการตามแผนและวิธีพัฒนาในรูปแบบต่าง ๆ เช่น กำหนด Job Enrichment/Job Enlargement/ การเข้า รับการอบรมหลักสูตรการพัฒนาสำหรับผู้ในระดับสูง เป็นต้น	2.5%	ม.ค.- ก.ค.					• แผน IDP กลุ่ม A ปี 1	ฝ่าย ทบ
2	ประเมินผลการเรียนรู้และการปฏิบัติงานกลุ่ม A ปี 1	2.5%	ส.ค.- ก.ย.					• ผลการประเมินการเรียนรู้และการปฏิบัติงาน กลุ่ม A ปี 1	ฝ่าย ทบ
3	สรุปปัญหาและหาแนวทางปรับปรุงกลุ่ม A ปี 1	2.5%	ต.ค. - พ.ย.					• รายงานแนวทางการปรับปรุงวิธีการประเมิน การเรียนรู้และการปฏิบัติงาน กลุ่ม A ปี 1	ฝ่าย ทบ

ลำดับ	กิจกรรมและขั้นตอน	น้ำหนัก %	ระยะเวลาดำเนินการ					ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI)	หน่วยงาน รับผิดชอบ
			2559	2560	2561	2562	-		
4	นำเสนอรายชื่อ Successor กลุ่ม A ปี 1 กรณีสืบค้นด้วยผลงานโดดเด่นในปีแรก	2.5%	ธ.ค.					• รายชื่อ Successor ให้คณะกรรมการการพนักงานทราบ	ฝ่าย ทบ
5	จัดทำแผน IDP และดำเนินการตามแผนและวิธีการพัฒนาสำหรับ Candidate กลุ่ม A ปี 2 เช่นกำหนด Job Enrichment/ Job Enlargement/ การเข้ารับการอบรมหลักสูตรการพัฒนาสำหรับผู้ในระดับสูง เป็นต้น	2.5%						• แผน IDP กลุ่ม A ปี 2	ฝ่าย ทบ
6	จัดทำแผน IDP และดำเนินการตามแผนและวิธีการพัฒนาสำหรับ Candidate กลุ่ม B ปี 1 เช่นกำหนด Job Enrichment /Job Enlargement/ การเข้ารับการอบรมหลักสูตรการพัฒนาสำหรับผู้ในระดับสูง เป็นต้น	2.5%						• แผน IDP กลุ่ม B ปี 1	ฝ่าย ทบ
7	ประเมินผลการเรียนรู้และการปฏิบัติงานกลุ่ม A ปี 2 และกลุ่ม B ปี 1	2.5%						• ผลการประเมินการเรียนรู้และการปฏิบัติงานกลุ่ม A ปี 2 และกลุ่ม B ปี 1	ฝ่าย ทบ
8	สรุปปัญหาและหาแนวทางปรับปรุงกลุ่ม A ปี 2 และกลุ่ม B ปี 1	2.5%						• รายงานแนวทางการปรับปรุงวิธีการประเมินการเรียนรู้และการปฏิบัติงานกลุ่ม A ปี 2 และกลุ่ม B ปี 1	ฝ่าย ทบ
9	นำเสนอรายชื่อ Successor กลุ่ม A ปี 2	2.5%						• รายชื่อ Successor กลุ่ม A ปี 2 ให้คณะกรรมการการพนักงานทราบ	ฝ่าย ทบ
10	จัดทำแผน IDP และดำเนินการตามแผนและวิธีการพัฒนาสำหรับ Candidate กลุ่ม B ปี 2 เช่น กำหนด Job Enrichment/ Job Enlargement /การเข้ารับการอบรมหลักสูตรการพัฒนาสำหรับผู้ในระดับสูง เป็นต้น	2.5%						• แผน IDP กลุ่ม B ปี 2	ฝ่าย ทบ
11	ประเมินผลการเรียนรู้และการปฏิบัติงานกลุ่ม B ปี 2	2.5%						• ผลการประเมินการเรียนรู้และการปฏิบัติงานกลุ่ม B ปี 2	ฝ่าย ทบ

ลำดับ	กิจกรรมและขั้นตอน	น้ำหนัก %	ระยะเวลาดำเนินการ					ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI)	หน่วยงาน รับผิดชอบ
			2559	2560	2561	2562	-		
12	สรุปปัญหาและหาแนวทางปรับปรุงกลุ่ม B ปี 2	2.5%						• รายงานแนวทางการปรับปรุงวิธีการประเมิน การเรียนรู้และการปฏิบัติงาน กลุ่ม B ปี 2	ฝ่าย ทบ
13	จัดทำแผน IDP และดำเนินการตามแผนและวิธีการพัฒนา สำหรับ Candidate กลุ่ม B ปี 3 เช่น กำหนด Job Enrichment /Job Enlargement/ การเข้ารับการอบรม หลักสูตรการพัฒนาสำหรับผู้ในระดับสูง เป็นต้น	2.5%						• แผน IDP กลุ่ม B ปี 3	ฝ่าย ทบ
14	ประเมินผลการเรียนรู้และการปฏิบัติงานกลุ่ม B ปี 3	2.5%						ผลการประเมินการเรียนรู้และการปฏิบัติงาน กลุ่ม B ปี 3	ฝ่าย ทบ
15	สรุปปัญหาและหาแนวทางปรับปรุงกลุ่ม B ปี 3	2.5%						รายงานแนวทางการปรับปรุงวิธีการประเมิน การเรียนรู้และการปฏิบัติงาน กลุ่ม B ปี 3	ฝ่าย ทบ
16	นำเสนอรายชื่อ Successor กลุ่ม B ปี3	2.5%						รายชื่อ Successor กลุ่ม B ปี 3 ให้ คณะกรรมการการพนักงานทราบ	ฝ่าย ทบ

โครงการ Employee Engagement (โครงการปรับปรุงตามแผนพัฒนาปรับปรุงองค์กร)	ผู้รับผิดชอบ	
	ผู้รับผิดชอบหลัก	ฝ่ายทรัพยากรบุคคล
	ผู้ร่วมรับผิดชอบ	ผู้บริหารทุกฝ่าย/สำนัก

☐ โครงการใหม่

☒ โครงการต่อเนื่อง

หลักการและเหตุผล :

ปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในปัจจุบันที่ส่งผลให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างประสบความสำเร็จ คือ “ความผูกพัน” หรือ “Engagement” ของบุคลากรในองค์กร เนื่องจากความผูกพันเป็นตัวผลักดันความเป็นหนึ่งเดียวขององค์กร ซึ่งหากเกิดช่องว่างมากจะส่งผลให้กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพลดลง ดังนั้น ปัญหาความสัมพันธ์ ความรู้สึกระหว่างพนักงานและองค์กร จึงถือเป็นปัญหาที่ต้องได้รับความเอาใจใส่และให้ความสำคัญมากพอๆ กับการเพิ่มขีดความสามารถด้านความรู้และพัฒนาทักษะในการทำงาน ทั้งนี้ การเสริมสร้างความผูกพันและความพึงพอใจของพนักงานจึงควรต้องมีการพัฒนาไปควบคู่กันอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการเพิ่มขึ้นของระดับความผูกพันและความพึงพอใจของพนักงาน จะสามารถรักษาพนักงานที่มีความสามารถ อยู่คู่กับองค์กร และทำให้บุคลากรให้ความรักและทุ่มเทการทำงานอย่างเต็มความสามารถ ส่งผลให้องค์กรดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายได้อย่างต่อเนื่อง

เพื่อเป็นการเสริมสร้างความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร ในปี 2557 บสย. จึงได้ดำเนินการกำหนดปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันแล้วเสร็จ และเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิผล ในปี 2558 จะมีการกำหนดและดำเนินการแผนเสริมสร้างความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากร และประเมินระดับความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากร จากนั้นปี 2559-2562 จะมีการดำเนินการและทบทวนแผนเสริมสร้างความผูกพัน และประเมินระดับความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากรเป็นประจำทุกปี

วัตถุประสงค์ :

1. เพื่อกำหนดปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพัน
2. เพื่อประเมินความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากร
3. เพื่อจัดทำแผนเสริมสร้างความผูกพัน

เป้าหมาย (Output / Outcome):

1. ทบทวนปัจจัยความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากร เพื่อปรับปรุงแผนกิจกรรมเสริมสร้างความผูกพันและความพึงพอใจจากผลการทบทวน
2. พนักงานมีระดับความผูกพันและความพึงพอใจเพิ่มขึ้นตามร้อยละที่กำหนด

	ผลผลิต(Output)	ผลลัพธ์(Outcome)
ปีเริ่มโครงการ-ปี 2558	<u>ปี 2557</u> ดำเนินการไปแล้วประมาณ 70% จากแผนวิสาหกิจปี 2557 1. ได้ปัจจัยความผูกพัน 2. มีการจัดทำแผนและจากผลวิเคราะห์เบื้องต้นในการเสริมสร้างความผูกพัน <u>ปี 2558</u> (มีการดำเนินการไปแล้วอีกประมาณ 9% จากแผนวิสาหกิจปี 2558) 1. มีการสอบทานปัจจัยเพื่อจัดทำแผนเสริมสร้างความผูกพันและความพึงพอใจ 2. มีการกิจกรรมเสริมสร้างความผูกพัน 3. มีผลประเมินระดับความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากร	<u>ปี 2557- 2558</u> ระดับความผูกพันร้อยละ 35 และระดับความพึงพอใจร้อยละ 60
ปี 2559	<u>ปี 2559</u> มีแผนการส่งเสริมความผูกพันและความพึงพอใจที่ปรับปรุงตามผลประเมิน	<u>ปี 2559</u> พนักงานมีระดับความผูกพันและความพึงพอใจในองค์กรที่เพิ่มขึ้น
ปี 2560-2562	<u>ปี 2560-2562</u> มีแผนการส่งเสริมความผูกพันและความพึงพอใจที่ปรับปรุงตามผลประเมิน	<u>ปี 2560-2562</u> พนักงานมีระดับความผูกพันและความพึงพอใจในองค์กรที่เพิ่มขึ้น

สนับสนุนยุทธศาสตร์ :

ยุทธศาสตร์ที่ 3: วางระบบการบริหารจัดการงานภายใน และเชื่อมต่อกับสถาบันการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ

ระยะเวลาดำเนินการ : ปี 2557 - 2562

กิจกรรมการดำเนินงาน

ลำดับ	กิจกรรมและขั้นตอน	น้ำหนัก %	ระยะเวลาดำเนินการ					ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI)	หน่วยงาน รับผิดชอบ
			2559	2560	2561	2562	-		
	วิเคราะห์ผลสำรวจความผูกพันของบุคลากร เพื่อวางแผนจัดกิจกรรมเบื้องต้นในการเสริมสร้างความผูกพัน	70% เสร็จในปี 2557						รายงานผลการดำเนินการเสริมสร้างความผูกพัน	ฝ่าย ทบ
	ผลประเมินระดับความผูกพันและความพึงพอใจ	9% เสร็จในปี 2558						ในปี 2558: ระดับความผูกพันร้อยละ 35 ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 60 (Based on คะแนนประเมินปี 2554 อยู่ใน ระดับ ร้อยละ 30 และ Best Practice ของ ปตท. ที่ได้ ร้อยละ 85) ปี 2559-2562: ระดับความผูกพันและ ความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้า	ฝ่าย ทบ
1	ทบทวนปรับปรุงแผนกิจกรรมเสริมสร้างความผูกพันและความพึงพอใจ จากผลการประเมิน	2%	ม.ค.- มี.ค.					• แผนการส่งเสริมความผูกพันและความพึงพอใจที่ปรับปรุง	ฝ่าย ทบ
2	ดำเนินการตามแผนกิจกรรมการส่งเสริมความผูกพันและความพึงพอใจ	2%	เม.ย.- ต.ค.					• ความสำเร็จตามแผนงาน	ฝ่าย ทบ
3	ประเมินระดับความผูกพันและความพึงพอใจ	5%	พ.ย. ธ.ค.					• ระดับความผูกพันและความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้น	ฝ่าย ทบ
4	ทบทวนปรับปรุงแผนกิจกรรมเสริมสร้างความผูกพันและความพึงพอใจ จากผลการประเมิน	2%						• แผนการส่งเสริมความผูกพันและความพึงพอใจที่ปรับปรุง	ฝ่าย ทบ
5	ดำเนินการตามแผนกิจกรรมการส่งเสริมความผูกพันและความพึงพอใจ	2%						• ความสำเร็จตามแผนงาน	ฝ่าย ทบ
6	ประเมินระดับความผูกพันและความพึงพอใจ	5%						• ระดับความผูกพันและความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้น	ฝ่าย ทบ

ลำดับ	กิจกรรมและขั้นตอน	น้ำหนัก %	ระยะเวลาดำเนินการ					ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI)	หน่วยงาน รับผิดชอบ
			2559	2560	2561	2562	-		
7	วิเคราะห์ความเชื่อมโยงผลการประเมินความผูกพันและความพึงพอใจกับผลลัพธ์ทางธุรกิจ	1%						รายงานผลการวิเคราะห์ความเชื่อมโยง	ฝ่าย ทบ
8	ทบทวนปัจจัยความผูกพัน และ ความพึงพอใจของบุคลากร โดยผู้นำระดับสูง มีส่วนร่วมในการทบทวนและปรับปรุงแผนเสริมสร้างให้สอดคล้องกับปัจจัยที่ทบทวน	2%						รายงานการทบทวนปัจจัยใหม่ที่มีการปรับปรุง	ฝ่าย ทบ

โครงการ : การพัฒนาการออกแบบระบบงานและกระบวนการทำงาน (โครงการปรับปรุงตามแผนพัฒนาปรับปรุงองค์กร)	ผู้รับผิดชอบ	
	ผู้รับผิดชอบหลัก	ฝ่ายปรับปรุงกระบวนการทำงาน
	ผู้ร่วมรับผิดชอบ	-

☐ โครงการใหม่

☒ โครงการต่อเนื่อง

หลักการและเหตุผล:

เพื่อสนับสนุนยุทธศาสตร์ของ บสย. ด้านการบริหารจัดการและดำเนินงานภายในและภายนอกองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงต้องมีการทบทวนการบริหารจัดการด้านระบบงานโดยรวม และกระบวนการทำงานขององค์กรให้เกิดประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effectiveness) เพิ่มขึ้นซึ่งจะส่งผลทำให้ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานลดลง ทั้งนี้เพื่อรองรับอัตราการเติบโตอย่างรวดเร็วของปริมาณการค้าประกันสินเชื่อและเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรรวมถึงส่งเสริมให้เกิดเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานขององค์กรที่สอดคล้องไปตามแนวทางของระบบงานคุณภาพ

วัตถุประสงค์ :

1. เพื่อให้ บสย. มีแนวทางในการออกแบบระบบงานกระบวนการทำงานที่สำคัญ การจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญ การจัดทำตัววัดหรือตัวชี้วัด ที่ตอบสนองต่อเป้าประสงค์ขององค์กร รวมถึงความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร
2. เพื่อให้ บสย. มีแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน รองรับการเติบโตขององค์กรอย่างต่อเนื่อง รวมถึงเพื่อให้การจัดการค่าใช้จ่ายดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น
3. เพื่อให้ฝ่ายงานสามารถนำแนวทางการออกแบบและปรับปรุงกระบวนการทำงานไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานภายในฝ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เป้าหมาย :

มีมาตรฐานการทำงานของกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนครบถ้วนทุกกระบวนการ และมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานของแต่ละฝ่ายอย่างน้อย 1 กระบวนการ และนำไปบูรณาการกับการจัดการความรู้ได้

	ผลผลิต(Output)	ผลลัพธ์(Outcome)
ปี 2557 -ปี 2558	1. แนวทางการออกแบบระบบงาน กระบวนการทำงานที่สำคัญ ข้อกำหนดที่สำคัญ แนวทางการจัดการห่วงโซ่อุปทาน รวมถึงแนวทางการปรับปรุงกระบวนการทำงาน 2. จัดทำมาตรฐานการทำงานของกระบวนการหลักแล้วเสร็จอย่างน้อยร้อยละ 20 ของจำนวนกระบวนการหลักทั้งหมด (กระบวนการนำร่อง) 3. จัดทำมาตรฐานการทำงานของกระบวนการสนับสนุนแล้วเสร็จอย่างน้อยร้อยละ 20 ของจำนวนกระบวนการสนับสนุนทั้งหมด (กระบวนการนำร่อง)	1. แนวทางการออกแบบระบบงาน กระบวนการทำงานที่สำคัญ ข้อกำหนดที่สำคัญ แนวทางการจัดการห่วงโซ่อุปทาน รวมถึงแนวทางการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สะท้อนถึงพันธกิจของ บสย. 2. ระบบงานของ บสย. ที่สะท้อนการทำงานจริงและสามารถเสริมสร้างการบรรลุวิสัยทัศน์ของ บสย. 3. มาตรฐานการทำงานของกระบวนการแล้วเสร็จอย่างน้อยร้อยละ 20 ของจำนวนกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนทั้งหมด (กระบวนการนำร่อง) และ มีความเหมาะสม สามารถนำไปใช้สอนงานแก่บุคลากรให้เกิดความเข้าใจและนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง 4. การปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน ลดความผิดพลาดในการทำงาน
ปี 2559	1. ได้แนวทางการออกแบบระบบงาน กระบวนการทำงานที่สำคัญ ข้อกำหนดที่สำคัญ แนวทางการจัดการห่วงโซ่อุปทานรวมถึงแนวทางการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ที่ผ่านการทบทวนแล้ว 2. ได้มาตรฐานการทำงานของกระบวนการหลักแล้วเสร็จครบถ้วน 100% ของกระบวนการหลัก (การขยายผลการนำแนวทางไปปฏิบัติ) 3. ได้มาตรฐานการทำงานของกระบวนการสนับสนุนแล้วเสร็จครบถ้วน 100% ของ กระบวนการสนับสนุน (การขยายผลการนำแนวทางไปปฏิบัติ) 4. ได้ผลการติดตามการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่ดำเนินการในปี 2558	1. ได้มาตรฐานการทำงานของกระบวนการแล้วเสร็จครบถ้วน 100% ของกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนทั้งหมด มีความเหมาะสมสามารถนำไปใช้สอนงานแก่บุคลากรให้เกิดความเข้าใจและนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง 2. ได้ผลการติดตามการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ที่สามารถนำไปใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานอื่นต่อไป
ปี 2560-2562	1. มีการปรับปรุงกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน 2. มีการบูรณาการการปรับปรุงกระบวนการทำงานกับการจัดการความรู้	1. การปรับปรุงกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง 2. การบูรณาการการปรับปรุงกระบวนการทำงานกับการจัดการความรู้ มีความเหมาะสมและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง

สนับสนุนยุทธศาสตร์ :

ยุทธศาสตร์ที่ 3: วางระบบการบริหารจัดการงานภายใน และเชื่อมต่อกับสถาบันการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ

ระยะเวลาดำเนินการ : ปีงบประมาณ 2557 - 2562

กิจกรรมดำเนินงาน :

ลำดับ	กิจกรรมและขั้นตอน	น้ำหนัก %	ระยะเวลาดำเนินการ					การวัดความสำเร็จ (KPI)/ผลลัพธ์	หน่วยงาน รับผิดชอบ
			2559	2560	2561	2562	2563		
1	■ แต่งตั้งคณะทำงานโครงการพัฒนาการออกแบบระบบงานและกระบวนการทำงาน (ต.ค.) ■ จัดทำ/ทบทวนแนวทางและตัวชี้วัดประสิทธิผล ตามเกณฑ์ หมวด 6- การมุ่งเน้นการปฏิบัติงาน (พ.ย.-ธ.ค.)	5% ดำเนินการ ในปี 2557						- คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานโครงการพัฒนาการออกแบบระบบงานและกระบวนการทำงาน - แนวทางการออกแบบระบบงาน กระบวนการทำงานที่สำคัญ ข้อกำหนดที่สำคัญ แนวทางการจัดการห่วงโซ่อุปทาน รวมถึงแนวทางการปรับปรุงกระบวนการทำงาน	คณะทำงานฯ ฝ่ายงานที่ เกี่ยวข้อง
2	■ ทบทวนและจัดทำแนวทางดังต่อไปนี้ - การออกแบบระบบงาน, ข้อกำหนดของระบบงาน - การออกแบบกระบวนการทำงาน ข้อกำหนดของกระบวนการทำงานที่สำคัญ, - การนำกระบวนการทำงานไปปฏิบัติ ■ การนำแนวทางดังต่อไปนี้ไปปฏิบัติ - การออกแบบระบบงาน, ข้อกำหนดของระบบงาน - การออกแบบกระบวนการทำงาน ข้อกำหนดของกระบวนการทำงานที่สำคัญ, - การนำกระบวนการทำงานไปปฏิบัติ	20% ดำเนินการ ในปี 2558						- แนวทางการออกแบบระบบงาน กระบวนการทำงานที่สำคัญ ข้อกำหนดที่สำคัญ แนวทางการจัดการห่วงโซ่อุปทาน รวมถึงแนวทางการปรับปรุงกระบวนการทำงาน - จัดทำมาตรฐานการทำงานของกระบวนการหลักแล้วเสร็จอย่างน้อยร้อยละ 20 ของจำนวนกระบวนการหลักทั้งหมด (กระบวนการนำร่อง) - จัดทำมาตรฐานการทำงานของกระบวนการสนับสนุนแล้วเสร็จอย่างน้อยร้อยละ 20 ของจำนวนกระบวนการสนับสนุนทั้งหมด (กระบวนการนำร่อง)	คณะทำงานฯ ฝ่ายงานที่ เกี่ยวข้อง

ลำดับ	กิจกรรมและขั้นตอน	น้ำหนัก %	ระยะเวลาดำเนินการ					การวัดความสำเร็จ (KPI)/ผลลัพธ์	หน่วยงาน รับผิดชอบ
			2559	2560	2561	2562	2563		
3	ทบทวนและปรับปรุงแนวทางดังต่อไปนี้ - การออกแบบระบบงาน, ข้อกำหนดของระบบงาน - การออกแบบกระบวนการทำงานข้อกำหนดของกระบวนการทำงานที่สำคัญ, - การนำกระบวนการทำงานไปปฏิบัติ - การปรับปรุงกระบวนการทำงาน	5%	ม.ค.- มี.ค					- แนวทางการออกแบบระบบงาน,การกำหนดข้อกำหนดของระบบงานที่ได้ปรับปรุงแล้ว - แนวทางการออกแบบกระบวนการทำงาน, การกำหนดข้อกำหนดของกระบวนการทำงานที่สำคัญที่ได้ปรับปรุงแล้ว - แนวทางการนำกระบวนการทำงานไปปฏิบัติที่ได้ปรับปรุงแล้ว - แนวทางการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่ได้ปรับปรุงแล้ว	คณะทำงานฯ ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง
4	ทบทวนและปรับปรุงแนวทางการจัดการห่วงโซ่อุปทานและเกณฑ์การประเมินผู้ส่งมอบ	5%	ม.ค - มี.ค					แนวทางการจัดการห่วงโซ่อุปทานที่ได้ปรับปรุงแล้ว เกณฑ์การประเมินผู้ส่งมอบ	คณะทำงานฯ ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง
5	ขยายผลการนำแนวทางการออกแบบกระบวนการไปปฏิบัติ - จัดทำข้อกำหนดของกระบวนการทำงาน - ออกแบบกระบวนการทำงาน - จัดทำมาตรฐานการทำงาน - กำหนดจุดควบคุมกระบวนการ - จัดทำตัวชี้วัดของกระบวนการทำงาน	20%	ม.ค.- ต.ค.					- ข้อกำหนดของกระบวนการทำงาน - SIPOC ของแต่ละกระบวนการทำงาน - มาตรฐานการทำงานของกระบวนการหลักครบถ้วนทุกกระบวนการ - มาตรฐานการทำงานของกระบวนการสนับสนุนครบถ้วนทุกกระบวนการ - ตัวชี้วัดผลการดำเนินการ/ตัววัดในกระบวนการที่มีความเหมาะสม วัดผลได้เป็นรูปธรรม	คณะทำงานฯ ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง

ลำดับ	กิจกรรมและขั้นตอน	น้ำหนัก %	ระยะเวลาดำเนินการ					การวัดความสำเร็จ (KPI)/ผลลัพธ์	หน่วยงาน รับผิดชอบ
			2559	2560	2561	2562	2563		
6	ติดตามผลการปรับปรุงกระบวนการทำงานปี 2558	5%	ก.ค.- ก.ย.					- รายงานสรุปการติดตามผลการปรับปรุงกระบวนการทำงาน	คณะทำงานฯ ฝ่ายงานที่ เกี่ยวข้อง
7	ขยายผลการนำแนวทางการปรับปรุงกระบวนการไปปฏิบัติ	10%	ก.ค.- ธ.ค.					- กระบวนการที่มีการปรับปรุงฝ่ายละอย่างน้อย 1 กระบวนการ	คณะทำงานฯ ฝ่ายงานที่ เกี่ยวข้อง
8	ปรับปรุงกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน (Cross Function Process)	15%						- กระบวนการทำงานแบบข้ามฝ่ายงาน (Cross Function Process) ที่มีการปรับปรุง	คณะทำงานฯ ฝ่ายงานที่ เกี่ยวข้อง
9	บูรณาการการออกแบบกระบวนการและการปรับปรุงกระบวนการกับการจัดการความรู้	15%						- แนวทางการออกแบบกระบวนการและการปรับปรุงกระบวนการที่มีการบูรณาการกับกระบวนการจัดการความรู้	คณะทำงานฯ ฝ่ายงานที่ เกี่ยวข้อง

โครงการ : ศึกษาวิธีปฏิบัติที่ดีของระบบประกันสินเชื่อ (Best Practice of Credit Guarantee System)	ผู้รับผิดชอบ	
	ผู้รับผิดชอบหลัก	ฝ่ายกิจการต่างประเทศ
	ผู้ร่วมรับผิดชอบ	-

☒ โครงการใหม่

☐ โครงการต่อเนื่อง

หลักการและเหตุผล :

บริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) เพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจ และเป็นสถาบันการค้ำประกันสินเชื่อแห่งเดียวในประเทศไทย จึงจำเป็นต้องเรียนรู้ และทำความเข้าใจระบบการค้ำประกันสินเชื่อจากสถาบันการค้ำประกันสินเชื่อในต่างประเทศ ทั้งที่เป็นสมาชิก ACSIC และสถาบันค้ำประกันสินเชื่อในประเทศอื่น ๆ ที่ประสบความสำเร็จ เช่น ในทวีปยุโรป หรือประเทศอื่นๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาทำให้เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ของ บสย.

วัตถุประสงค์ :

1. เพื่อศึกษาเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่ดีของระบบประกันสินเชื่อ (Best Practice of Credit Guarantee System) การพัฒนาระบบการค้ำประกันสินเชื่อของสถาบันค้ำประกันสินเชื่อในประเทศต่างๆ ในกลุ่มประเทศยุโรปที่มีความก้าวหน้าด้านการค้ำประกันสินเชื่อ
2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้ศึกษานำเสนอเป็นแนวทางในการดำเนินงานของ บสย.ต่อไป

เป้าหมาย :

	ผลผลิต(Output)	ผลลัพธ์(Outcome)
ปี 2559	รายงานการศึกษาวิธีปฏิบัติที่ดีของระบบประกันสินเชื่อ(Best Practice of Credit Guarantee System) กลุ่มประเทศยุโรป	กลยุทธ์การดำเนินงาน การพัฒนาผลิตภัณฑ์และกระบวนการปฏิบัติงานของ บสย. ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

สนับสนุนยุทธศาสตร์ : สร้างและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพการดำเนินงาน

ระยะเวลาดำเนินการ : ม.ค. – ก.ย. 2559

กิจกรรมการดำเนินงาน :

ลำดับ	กิจกรรม	น้ำหนัก %	ระยะเวลาดำเนินการ					การวัดความสำเร็จ(KPI)	หน่วยงาน รับผิดชอบ
			2559	2560	2561	2562	2563		
1	คัดเลือกสถาบันค้ำประกันสินเชื่อในประเทศยุโรปที่จะ ทำการศึกษาและขอข่ายการศึกษาโดยสอดคล้องกับ แนวทางการดำเนินงานของ บสย. อย่างน้อย 3 สถาบัน	10%	ม.ค.					สถาบันที่ศึกษาเป็นไปตามที่กำหนดและ วัตถุประสงค์ของการศึกษา สอดคล้องกับ แผนงานและแนวทางการดำเนินงานของ บสย.	ฝ่าย กต.
2	ดำเนินการศึกษาริธีปฏิบัติที่ดีของระบบประกันสินเชื่อ (Best Practice of Credit Guarantee System)	80%	ก.พ.- ก.ย.					รายงานการศึกษาพร้อมข้อเสนอแนะต่อการ ดำเนิน งานของ บสย.	ฝ่าย กต.
3	นำเสนอกรรมการและผู้จัดการทั่วไป และคณะกรรมการ บสย.	10%	ก.ย.					การนำเสนอกรรมการและผู้จัดการทั่วไป และ คณะกรรมการ บสย.	ฝ่าย กต.

โครงการ : พัฒนาระบบค้ำประกันสินเชื่อ (Core Guarantee System: CGS)	ผู้รับผิดชอบ	
	ผู้รับผิดชอบหลัก	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ
	ผู้ร่วมรับผิดชอบ	คณะทำงาน CGS

☐

โครงการใหม่

☒

โครงการต่อเนื่อง

หลักการและเหตุผล :

เนื่องจาก บสย. มีนโยบายที่จะช่วยเหลือ SMEs ให้ได้รับจำนวนสินเชื่อจากสถาบันการเงินจำนวนมากขึ้น และเร่งการกระจายสินเชื่อไปยัง SMEs ทั่วประเทศได้เร็วขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามนโยบายรัฐบาล จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาระบบสารสนเทศหลักให้รองรับต่อการใช้งานให้ครบทุกด้าน ซึ่งปัจจุบัน บสย. มีระบบงานอยู่หลายระบบโดยเครื่องมือที่ใช้พัฒนาและฐานข้อมูลที่ใช้จัดเก็บไม่ได้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทำให้ยากต่อการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ ฝ่าย ทส. จึงรวมระบบที่เกี่ยวข้องต่อการดำเนินธุรกิจของ บสย. เข้าด้วยกัน ได้แก่ ระบบค้ำประกันสินเชื่อ ระบบรายได้ค่าธรรมเนียม ระบบบัญชี เป็นต้น เพื่อง่ายต่อการนำข้อมูลไปวิเคราะห์ด้านต่างๆ และนำไปสู่การตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งจะพัฒนาระบบให้อยู่ในรูปแบบของ Web Application ทำให้สะดวกในการใช้งานมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ :

1. เพื่อลดขั้นตอนการทำงาน สะดวก รวดเร็ว และข้อมูลนำไปใช้ประโยชน์ได้สูงสุดในด้านต่างๆ เช่น ด้านความเสี่ยง ด้านพัฒนาหนี้ เป็นต้น
2. เพื่อรองรับ New Product ที่หลากหลาย
3. เพื่อรองรับจำนวนลูกค้าที่เพิ่มมากขึ้น

เป้าหมาย :

	ผลผลิต(Output)	ผลลัพธ์(Outcome)
ปีเริ่มโครงการ-ปี 2558	1. รายงานผลการวิเคราะห์และออกแบบระบบ	1. ผู้พัฒนาระบบสามารถออกแบบระบบได้ถูกต้องครบถ้วนตามความต้องการของ บสย. 2. บสย. สามารถจัดทำ Business Rules ของกระบวนการค้ำประกันสินเชื่อ
ปี 2559	● ระบบ CGS	● บสย. สามารถนำระบบค้ำประกันสินเชื่อใหม่มาใช้ทดแทนระบบเดิม และสามารถรองรับกระบวนการค้ำประกันสินเชื่อ กระบวนการบริหารจัดการหนี้ และกระบวนการดำเนินคดีได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สนับสนุนยุทธศาสตร์ : ยุทธศาสตร์ที่ 3 วางระบบการบริหารจัดการงานภายใน และเชื่อมต่อกับสถาบันการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ

ระยะเวลาดำเนินการ : มิถุนายน 2555 – ธันวาคม 2559

กิจกรรมการดำเนินงาน :

ลำดับ	กิจกรรม	น้ำหนัก %	ระยะเวลาดำเนินการ					การวัดความสำเร็จ(KPI)	หน่วยงาน รับผิดชอบ
			2555	2556	2557	2558	2559		
1	กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างระบบ CGS	20%						ลงนามสัญญาจัดซื้อ	ฝ่ายทส. ฝ่าย บร.
2	จัดทำแผนบริหารโครงการ	10%			ม.ค.- เม.ย.			แผนบริหารโครงการ	คณะทำงาน
3	การวิเคราะห์และออกแบบระบบ CGS	20%			พ.ค. 57- พ.ย. 58			รายงานผลการวิเคราะห์และออกแบบระบบ	คณะทำงาน
4	การพัฒนาระบบ CGS (ทดสอบระบบก่อนถ่ายโอนข้อมูล)	25%				ธ.ค. 58- มี.ค. 59		รายงานผลการทดสอบระบบ CGS ก่อนถ่ายโอนข้อมูล	ฝ่าย ทส.
5	การถ่ายโอนข้อมูล (Data Migration) ปรับปรุงและทดสอบระบบ CGS	15%					เม.ย.	รายงานผลการทดสอบ CGS หลังถ่ายโอนข้อมูล	คณะทำงาน
6	GO LIVE เริ่มต้นใช้งานระบบ CGS ขนานกับระบบเดิม (Parallel Run) และปรับปรุงระบบ	10%					พ.ค.	ระบบ CGS ได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้ใช้งานได้ถูกต้อง ครบถ้วน	คณะทำงาน

โครงการ : จ้างที่ปรึกษาบริหารโครงการสารสนเทศ บสย.	ผู้รับผิดชอบ	
	ผู้รับผิดชอบหลัก	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ
	ผู้ร่วมรับผิดชอบ	

☐

โครงการใหม่

☒

โครงการต่อเนื่อง

หลักการและเหตุผล :

เนื่องจากระบบค้ำประกันสินเชื่อเป็นระบบงานสารสนเทศหลักขององค์กร (Core Business) และมีมูลค่าในการพัฒนาสูงประมาณ 25 ล้านบาท ดังนั้นเพื่อให้โครงการดังกล่าวแล้วประสพผลสัมฤทธิ์และแล้วเสร็จโดยสมบูรณ์ จะต้องอาศัยผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในการบริหารโครงการเพื่อให้คำแนะนำ ควบคุมดูแล รวมถึงติดตามและประสานงานระหว่างผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อให้โครงการสามารถดำเนินงานตามแผนและระยะเวลาที่กำหนด ตลอดจนมีหน้าที่ในการให้คำแนะนำแก่ บสย. ตั้งแต่ร่างคุณลักษณะของงาน (Term of Reference: TOR) ที่เหมาะสม คำแนะนำในการพิจารณาคัดเลือกผู้ที่จะรับจ้างพัฒนาโครงการแก่คณะกรรมการประกวดราคา คำแนะนำสำหรับการดำเนินงานต่างๆ ตั้งแต่เริ่มมีการพัฒนา จนถึงการทดสอบ การโอนย้าย และคำแนะนำสำหรับการตรวจรับโครงการ

วัตถุประสงค์ :

เพื่อจัดหาผู้เชี่ยวชาญในการบริหารโครงการพัฒนาระบบค้ำประกันสินเชื่อ (Core Guarantee System) ให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามแผนงานและระยะเวลาที่กำหนด

เป้าหมาย :

	ผลผลิต(Output)	ผลลัพธ์(Outcome)
ปีเริ่มโครงการ-ปี 2558	- รายงานความเห็นที่ปรึกษาต่อการตรวจรับระบบ ERP - รายงานผลการทดสอบความปลอดภัยระบบ ERP	ระบบ ERP ผ่านการตรวจรับและสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย
ปี 2559	- รายงานความเห็นที่ปรึกษาต่อการตรวจรับระบบ CGS - รายงานผลการทดสอบความปลอดภัยระบบ CGS	ระบบ CGS ผ่านการตรวจรับและสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย

สนับสนุนยุทธศาสตร์ : ยุทธศาสตร์ที่ 3 วางระบบการบริหารจัดการงานภายใน และเชื่อมต่อกับสถาบันการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ

ระยะเวลาดำเนินการ : มกราคม 2555 – กรกฎาคม 2559

กิจกรรมการดำเนินงาน

ลำดับ	กิจกรรม	น้ำหนัก %	ระยะเวลาดำเนินการ					การวัดความสำเร็จ(KPI)	หน่วยงาน รับผิดชอบ
			2555	2556	2557	2558	2559		
1	กระบวนการจ้างที่ปรึกษา	25%	ม.ค.- ธ.ค.						ทส.
2	สรุปแผนบริหารจัดการโครงการ	5%		ม.ค.- ก.พ.				แผนบริหารจัดการโครงการ	ทส.
3	ดำเนินงานให้คำปรึกษาในการจัดซื้อระบบ CGS	10%		ม.ค.- ธ.ค.				ได้ผู้พัฒนาระบบ CGS	ทส.
4	ดำเนินงานให้คำปรึกษาในการจัดซื้อระบบ ERP	10%		ต.ค. 2556 - เม.ย. 2557				ได้ผู้พัฒนาระบบ ERP	ทส.
5	ดำเนินงานให้คำปรึกษากระบวนการพัฒนา ทดสอบ ตรวจสอบ ระบบ ERP และดำเนินการทดสอบความปลอดภัย	20%			ม.ค. 2557 - พ.ค. 2559			ระบบ ERP ได้รับการติดตั้งและพร้อมใช้งาน โดยผ่านการตรวจสอบความมั่นคงปลอดภัย	ทส.
6	ดำเนินงานให้คำปรึกษากระบวนการพัฒนา ทดสอบ และตรวจสอบระบบ CGS และดำเนินการทดสอบความปลอดภัย	27%			ม.ค. 2557 - ก.ค. 2559			ระบบ CGS ได้รับการติดตั้งและพร้อมใช้งาน โดยผ่านการตรวจสอบความมั่นคงปลอดภัย	ทส.
7	รายงานสรุปผลงานที่ปรึกษา	3%					ก.ค. 2559	รายงานบทสรุปผู้บริหารฉบับสมบูรณ์ (Executive Summary Report)	ทส.

โครงการ : พัฒนาระบบหน่วยสำรองข้อมูล (Centralize Storage/Tape Backup) และการคืนคืนข้อมูลสำรองตามแผน BCP	ผู้รับผิดชอบ	
	ผู้รับผิดชอบหลัก	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ
	ผู้ร่วมรับผิดชอบ	

☐ โครงการใหม่

☒ โครงการต่อเนื่อง

หลักการและเหตุผล :

เนื่องจาก บสย. มีระบบงานสารสนเทศที่ให้บริการหลากหลายระบบ เช่น ระบบค้าประกันสินเชื่อบุคคลใหม่, ระบบ ERP, ระบบ E-Document, ระบบ Data warehouse, ระบบ Call Center CRM และระบบที่จะเกิดขึ้นในอนาคตคือระบบ DSS เป็นต้น ซึ่งข้อมูลแต่ละระบบนั้นมีความสำคัญต่อองค์กรที่ต่างกัน แต่อย่างไรก็ตามข้อมูลเหล่านี้มีความจำเป็นต่อการสนับสนุนธุรกรรมของ บสย. ในทุกกระบวนการ และต้องมีความสามารถพร้อมให้บริการข้อมูลได้ตลอดเวลาที่มีเครื่องมือและนโยบายการสำรองข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ หากเกิดเหตุการณ์พิบัติภัยหรือภัยคุกคามที่ก่อให้เกิดการสูญหายหรือสูญเสียข้อมูล ณ สำนักงานใหญ่ ดังนั้นความจำเป็นต่อการสำรองข้อมูลที่รวดเร็วและส่งต่อไปเก็บยังภายนอกจึงเป็นกระบวนการที่สำคัญในการลดความเสี่ยงต่อการสูญเสียชีวิตข้อมูลจำนวนมาก การพัฒนาระบบหน่วยสำรองข้อมูลองค์กรแบบรวมศูนย์ มีความจำเป็นต่อการแก้ไขช่องโหว่หรือความเสี่ยงในปัจจุบัน ที่ยังขาดเครื่องมือการสำรองข้อมูลเพื่อส่งไปจัดเก็บยังภายนอกได้อย่างสะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ :

1. เพื่อความรวดเร็วการสำรองข้อมูลและเร่งส่งออกไปจัดเก็บยังสถานที่ภายนอก
2. เพื่อรองรับแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ BCP
3. เพื่อรองรับปริมาณข้อมูลที่มากขึ้นอย่างต่อเนื่อง

เป้าหมาย :

	ผลผลิต(Output)	ผลลัพธ์(Outcome)
ปีเริ่มโครงการ-ปี 2558	ระบบติดตั้งแล้วเสร็จที่สำนักงานใหญ่	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถเตรียมความพร้อมในการทดสอบระบบ
ปี 2559	ระบบผ่านการทดสอบและใช้งานจริง	- ระบบเทปหรือหน่วยสำรองข้อมูล (Backup) องค์กรแบบรวมศูนย์ - มีระบบการคืนคืนข้อมูล (Restore) ที่รองรับแผน BCP ที่ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง (Alternate Site)

สนับสนุนยุทธศาสตร์ : ยุทธศาสตร์ที่ 3 วางระบบการบริหารจัดการงานภายใน และเชื่อมต่อกับสถาบันการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ

ระยะเวลาดำเนินการ : ตุลาคม 2558 – เมษายน 2559

กิจกรรมการดำเนินงาน

ลำดับ	กิจกรรม	น้ำหนัก %	ระยะเวลาดำเนินการ					การวัดความสำเร็จ(KPI)	หน่วยงาน รับผิดชอบ
			2558	2559	2560	2561	2562		
1	ร่างคุณลักษณะเฉพาะ (Specification)	10%	ต.ค.- พ.ย.					ร่างคุณลักษณะเฉพาะ	ฝ่าย ทส., ฝ่าย บร.
2	กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง -	10%	พ.ย. 2558 – ก.พ. 2559					ลงนามสัญญา	ฝ่าย ทส., ฝ่าย บร.
3	ติดตั้งระบบ (Implementation)	50%		ก.พ.- มี.ค.				ระบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่ติดตั้งแล้วเสร็จ	ฝ่าย ทส.
4	ทดสอบระบบ	20%		เม.ย.				รายงานผลการทดสอบระบบ	ฝ่าย ทส.
5	ประเมินผลการใช้งาน	10%		เม.ย.				ระบบพร้อมใช้งาน	ฝ่าย ทส.

โครงการ : ศูนย์ปฏิบัติการข้อมูลสำรอง (Alternate Site Operation)	ผู้รับผิดชอบ	
	ผู้รับผิดชอบหลัก	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ
	ผู้ร่วมรับผิดชอบ	

☐

โครงการใหม่

☒

โครงการต่อเนื่อง

หลักการและเหตุผล :

ระบบสารสนเทศของ บสย. มีความสำคัญมากในการดำเนินงานต่างๆ ทางธุรกรรมขององค์กร หากเกิดเหตุพิบัติภัยต่างๆ ที่ทำให้ไม่สามารถเข้าถึงได้หรือเกิดความเสียหาย จะทำให้การให้บริการของ บสย. หยุดชะงัก กระทบต่อความเชื่อมั่นและฐานะทางการเงิน ดังนั้นเพื่อรักษาไว้ซึ่งระบบสารสนเทศต่างๆ จำเป็นต้องมีการสำรองไปยังศูนย์ปฏิบัติการข้อมูลสำรอง (Alternate Site Operation) และจะต้องสามารถเคลื่อนย้ายไปปฏิบัติงานได้ทันที หากเกิดเหตุพิบัติภัย โดยข้อมูลดังกล่าวยังคงมีความครบถ้วนและถูกต้อง เป็นปัจจุบันมากที่สุด

ดังนั้น ศูนย์ปฏิบัติการข้อมูลสำรอง (Alternate Site Operation) จึงต้องได้รับการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศต่างๆ ให้รองรับเช่นเดียวกับสำนักงานใหญ่ เพื่อให้สามารถไปปฏิบัติงานได้ทุกเมื่อ หากเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน

วัตถุประสงค์ :

1. เพื่อเป็นสถานที่สำรองข้อมูลและระบบสารสนเทศที่สะดวก รวดเร็ว
2. เพื่อเป็นสถานที่สำรองสำหรับขึ้นระบบงานที่สำคัญของ บสย. ไม่ให้ระบบสารสนเทศหยุดชะงัก

เป้าหมาย :

	ผลผลิต(Output)	ผลลัพธ์(Outcome)
ปีเริ่มโครงการ-ปี 2558	ร่างคุณลักษณะเฉพาะ	ได้ร่างคุณลักษณะเฉพาะเพื่อให้ฝ่ายบริหารสำนักงานไปดำเนินการจัดซื้อตามระเบียบ
ปี 2559	ศูนย์ปฏิบัติการข้อมูลสำรอง	ได้ศูนย์ปฏิบัติการข้อมูลสำรองเพื่อสำรองข้อมูลและระบบสารสนเทศที่สำคัญของ บสย. และใช้เป็น DR Site เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน

สนับสนุนยุทธศาสตร์ : ยุทธศาสตร์ที่ 3 วางระบบการบริหารจัดการงานภายใน และเชื่อมต่อกับสถาบันการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ

ระยะเวลาดำเนินการ : ตุลาคม 2558 – เมษายน 2559

กิจกรรมการดำเนินงาน :

ลำดับ	กิจกรรม	น้ำหนัก %	ระยะเวลาดำเนินการ					การวัดความสำเร็จ (KPI)	หน่วยงาน รับผิดชอบ
			2558	2559	2560	2561	2562		
1	ร่างคุณลักษณะเฉพาะ (Specification)	10%	ต.ค.-พ.ย.					ร่างคุณลักษณะเฉพาะ	ฝ่าย ทส., ฝ่าย บร.
2	กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง	10%	พ.ย. 2558 – ก.พ. 2559					ลงนามสัญญา	ฝ่าย ทส., ฝ่าย บร.
3	ติดตั้งระบบ (Implementation)	50%		ก.พ.-มี.ค.				ระบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่ติดตั้งแล้ว เสร็จ	ฝ่าย ทส.
4	ทดสอบระบบ	20%		เม.ย.				รายงานผลการทดสอบระบบ	ฝ่าย ทส.
5	ประเมินผลการใช้งาน	10%		เม.ย.				ระบบพร้อมใช้งาน	ฝ่าย ทส.

โครงการ : พัฒนาระบบสารสนเทศเชื่อมโยงทางการเงิน (Enterprise Resources Planning: ERP)	ผู้รับผิดชอบ	
	ผู้รับผิดชอบหลัก	ฝ่ายบัญชีและการเงิน
	ผู้ร่วมรับผิดชอบ	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

หลักการและเหตุผล :

- ☐ โครงการใหม่
☒ โครงการต่อเนื่อง

จากการสนับสนุนนโยบายของรัฐบาลในการค้าประกันสินเชื่อแก่ธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดย่อมอย่างต่อเนื่องนับแต่ปี 2552 เป็นต้นมา ส่งผลให้ธุรกรรมในการค้าประกันสินเชื่อของ บสย. เพิ่มสูงขึ้นอย่างมาก และจะยังคงสูงขึ้นต่อเนื่องตามแผนวิสาหกิจ ซึ่งจะทำให้ บสย. มีภาระค้าประกันคงเหลือในปี 2559 กว่าสามแสนล้านบาท ดังนั้น เพื่อเป็นการรองรับการเติบโตอย่างต่อเนื่องดังกล่าว ระบบการเชื่อมโยงทางการเงินจึงมีความสำคัญต่อการได้มาซึ่งข้อมูลทางการเงินที่สำคัญต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ระบบบัญชีการเงิน สภาพคล่อง การบริหารจัดการงบประมาณ และการบริหารจัดการทรัพย์สิน เป็นต้น

วัตถุประสงค์ :

เพื่อให้มีระบบเชื่อมโยงทางการเงินอย่างบูรณาการและมีประสิทธิภาพ สามารถเชื่อมโยงระบบการค้าประกัน ระบบบัญชี ธุรการ และการบริหารจัดการทางการเงินอื่นๆ

เป้าหมาย : มีข้อมูลทางการเงิน ระบบการบริหารจัดการ ที่มีความละเอียดสามารถนำมาใช้ในการตัดสินใจ

	ผลผลิต(Output)	ผลลัพธ์(Outcome)
ปีเริ่มโครงการ-ปี 2558	จัดทำโครงสร้างผังบัญชี ผังงบประมาณ นำข้อมูลเข้าระบบ	สามารถจัดทำข้อมูลในระบบ ERP ได้
ปี 2559	การเชื่อมต่อข้อมูลระหว่างระบบ ERP กับระบบ CGS	สามารถนำส่งข้อมูลต่างๆ จากระบบ CGS เข้าระบบ ERP และส่งข้อมูลกลับจากระบบ ERP เข้าระบบ CGS ตามโครงสร้างที่ได้วางไว้

สนับสนุนยุทธศาสตร์ : ยุทธศาสตร์ที่ 3 วางระบบการบริหารจัดการงานภายใน และเชื่อมต่อกับสถาบันการเงินให้มีประสิทธิภาพ

ระยะเวลาดำเนินการ : (ตั้งแต่เริ่มโครงการ พฤษภาคม 2557 จนถึงสิ้นสุดโครงการ มีนาคม 2559)

กิจกรรมการดำเนินงาน :

ลำดับ	กิจกรรม	น้ำหนัก %	ระยะเวลาดำเนินการ					การวัดความสำเร็จ(KPI)	หน่วยงาน รับผิดชอบ
			2559	2560	2561	256	2563		
1	- ดำเนินการจัดทำ TOR - จัดซื้อจัดจ้าง - จัดทำระบบ ERP และทดสอบระบบ (ดำเนินการแล้วเสร็จในปี 2558)	95						จัดทำโครงสร้างผังบัญชี ผังงบประมาณ นำข้อมูลเข้าระบบ ERP แล้วเสร็จ ยกเว้นข้อมูลที่มาจากระบบ CGS	ฝ่าย บก. ฝ่าย ทส.
2	การเชื่อมต่อข้อมูลระหว่างระบบ ERP กับระบบ CGS และรับมอบงาน	5	มี.ค.					สามารถนำส่งข้อมูลต่างๆจากระบบ CGS เข้าระบบ ERP และส่งข้อมูลกลับจากระบบ ERP เข้าระบบ CGS ตามโครงสร้างที่ได้วางไว้	ฝ่าย บก. ฝ่าย ทส.

โครงการ : ระบบจัดเก็บเอกสาร (ก่อนฟ้อง)	ผู้รับผิดชอบ	
	ผู้รับผิดชอบหลัก	ฝ่ายปฏิบัติการประกันสินเชื่อ
	ผู้ร่วมรับผิดชอบ	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

☐ โครงการใหม่
☒ โครงการต่อเนื่อง

หลักการและเหตุผล :

บริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจผู้ให้บริการด้านการค้าประกันสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการ SMEs ซึ่งในขั้นตอนการดำเนินงานในกระบวนการต่างๆ จะมีเอกสารสำคัญต่าง ๆ เช่น ใบคำขอค้าประกันสินเชื่อ เอกสารประจำตัวผู้กู้ หนังสือคำประกัน (Letter of Guarantee : LG) หรืองานหลังค้าประกันจะมีเอกสารการฟ้องร้องดำเนินคดีเกิดขึ้น เป็นต้น ซึ่งเอกสารเหล่านี้จำเป็นต้องมีการจัดเก็บเอกสาร (Hard Copy) เพื่อให้สามารถเรียกใช้งานภายหลังได้ เช่น การส่งฟ้องหรือใช้เป็นเอกสารหลักฐานในชั้นศาล แต่เนื่องจากจำนวนผู้กู้และการค้าประกันที่เกิดขึ้นมีจำนวนที่มากและเพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามการขยายตัวของการดำเนินงาน ดังนั้นเอกสารเหล่านี้จึงมีปริมาณที่มากและจำเป็นต้องใช้บริการรับฝากเก็บเอกสารส่วนหนึ่งไว้ที่คลังเอกสารภายนอกซึ่งต้องมีดัชนีเก็บไว้ว่าภายในคลังเอกสารที่ฝากไว้มีแฟ้มเอกสารใดถูกจัดเก็บอยู่บ้าง และถูกจัดเก็บอยู่ที่ใด รวมถึงเอกสารของลูกค้าแต่ละรายจะมีการจัดเก็บแยกคลังเอกสารหรือคนละสถานที่กันกรณีที่มีเอกสารเพิ่มเติมตามมาภายหลัง ซึ่งหากมีการร้องขอยืมเอกสารจากบุคคลหรือหน่วยงานใดๆ ระบบต้องสามารถสืบค้นและระบุได้ว่าเอกสารที่เกี่ยวข้องมีอะไรบ้างและถูกจัดเก็บอยู่ที่ใด เพื่อให้สามารถรวบรวมเอกสารกลับคืนมาได้อย่างครบถ้วนพร้อมทั้งระบุได้ว่าผู้ใดที่ยืมเอกสารเหล่านั้นไป และในขั้นตอนการคืนเอกสาร สามารถรวมเอกสารเหล่านั้นมาเก็บที่แหล่งเดียวกันได้เพื่อความเป็นระเบียบในการติดตามครั้งต่อไป

วัตถุประสงค์ :

- เพื่อให้การบริหารการจัดเก็บเอกสาร การยืม-คืน และการทำลายเอกสารมีประสิทธิภาพ ลดการขยายพื้นที่การจัดเก็บ
 - เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลการจัดเก็บเอกสาร ลดปัญหาความยุ่งยากในการสืบค้นเอกสารว่าจัดเก็บอยู่ที่ใด รวดเร็วประหยัดเวลา เกิดความคล่องตัวในการจัดการงานเอกสารดังกล่าว
- เนื่องจากมีเอกสารบางส่วนฝากเก็บไว้ที่คลังเอกสารภายนอก และรองรับระบบการจัดเก็บเอกสารที่สำนักงานสาขา ทำให้การติดต่อประสานงานมีประสิทธิภาพ

เป้าหมาย :

	ผลผลิต(Output)	ผลลัพธ์(Outcome)
ม.ค.-ธ.ค. 2558	กำหนดคุณลักษณะและออกแบบระบบจัดเก็บเอกสาร	ผู้พัฒนาระบบสามารถออกแบบระบบได้ถูกต้องครบถ้วนตามความต้องการของ บสย.
ปี 2559	ระบบผ่านการทดสอบและใช้งานจริง	มีระบบจัดเก็บเอกสาร (ก่อนฟ้อง) ที่มีประสิทธิภาพ สามารถรองรับความต้องการใช้งานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง และทันท่วงที่เกิดความคล่องตัวในการทำงาน

สนับสนุนยุทธศาสตร์ : ยุทธศาสตร์ที่ 3 วางระบบการบริหารจัดการงานภายใน และเชื่อมต่อกับสถาบันการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ

ระยะเวลาดำเนินการ : (มกราคม 2558 – มกราคม 2559)

กิจกรรมการดำเนินงาน :

ลำดับ	กิจกรรม	น้ำหนัก %	ระยะเวลาดำเนินการ						การวัดความสำเร็จ (KPI)	หน่วยงาน รับผิดชอบ
			2558	2559	2560	2561	2562	2563		
1	กำหนดคุณลักษณะสำหรับพัฒนาระบบ / กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างระบบ / การ Implement/Configureระบบ	45%	ดำเนินการในปี 58						-ร่างคุณลักษณะเฉพาะ -ลงนามสัญญาจัดซื้อ -ส่งมอบ Screen Flow, Screen Layout	ปก.,ทส.,บร.
2	ทดสอบระบบ	20%	ธ.ค.58 – ม.ค.59						-รายงานผลการทดสอบระบบ	ปก.,ทส.
3	ฝึกอบรมการใช้งาน (Training)/นำไปใช้งานจริง	35%		ม.ค.					-คู่มือการใช้งาน -ระบบพร้อมใช้งาน	ปก.,ทส.