

บริษัทประกันสินเชื่อบุคคล (บสย.)

บสย. ได้ให้ความสำคัญกับความยั่งยืนซึ่ง “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” เป็นส่วนประกอบสำคัญในความยั่งยืนขององค์กร การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบและได้มาตรฐานการดำเนินงานที่ดี จะทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายได้ประโยชน์ตามสิทธิประโยชน์ที่พึงมีอย่างเหมาะสม บสย. จึงได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี 2564-2568 โดยมีรายละเอียดที่สำคัญดังนี้

ภาพรวมของวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วิสัยทัศน์ (Vision)

การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อน พันธกิจ และมุ่งเน้นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เป้าประสงค์วิสัยทัศน์

01 ระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีประสิทธิภาพและส่งเสริมการบรรลุพันธกิจ บสย. อย่างยั่งยืน

02 การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความสมดุลในการตอบสนองเป้าหมายของบสย. และความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในสถานะแห่งการเปลี่ยนแปลง

พันธกิจ (Mission)

M1 การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

M2 การพัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ให้มีประสิทธิภาพ

M3 ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

M4 ยกระดับขีดความสามารถในการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่อง



การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วัตถุประสงค์ (Purpose)



1

เพื่อให้กระบวนการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ บสย. ดำเนินการได้อย่างเป็นระบบมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลทั่วทั้งองค์กร ตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสม

2

เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรวมทั้งทราบเข้าใจและใช้ผลิตภัณฑ์บริการของ บสย.

3

เพื่อให้เกิดการส่งเสริมสนับสนุนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการดำเนินงานของ บสย. ให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐในการช่วยเหลือผู้ประกอบการ SMEs และบรรลุเป้าหมาย/ยุทธศาสตร์ของ บสย.



ขอบเขต (Scope)

การสร้าง
ความสัมพันธ์
กับผู้มีส่วนได้
ส่วนเสีย

การรับฟังและ
ตอบสนองต่อ
ความคิดเห็น
จากผู้มีส่วนได้
ส่วนเสีย

การพัฒนา
ออกแบบ
ผลิตภัณฑ์
และบริการ

การปฏิบัติงานของ
บสย. เช่น การ
พิจารณาคำประกัน
การจ่ายค่าประกัน
ชดเชย เป็นต้น

การพัฒนา
บุคลากรและ
สวัสดิการ

การสื่อสาร
ภายในและ
ภายนอก
องค์กร

บสย. ได้วิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของทุกฝ่ายตามกรอบ Value chain บูรณาการกับยุทธศาสตร์องค์กร จัดอันดับความสำคัญ และจัดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ บสย. ดังนี้

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ บสย.

9 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและ 16 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ บสย.

1. ลูกค้า

- ผู้ประกอบการ SMEs (Medium, Small, Retail)

2. คู่ค้า

- สถาบันการเงิน(Bank, SFIs, Non-bank)

3. ผู้กำหนดนโยบายและงบประมาณ

- ผู้กำหนดนโยบาย
- ผู้กำหนดงบประมาณ

4. บุคลากรของ บสย.

- คณะกรรมการ บสย.
- ผู้บริหาร ของ บสย.
- พนักงาน ของ บสย.

5. ผู้ถือหุ้น

- ผู้ถือหุ้น

6. คู่ความร่วมมือ

- หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน

7. ผู้ส่งมอบ

- บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม
- บริษัทจัดการข้อมูลเครดิต
- บริษัทภายนอกเพื่อติดตามหนี้
- สำนักงานนายความ
- บริษัทจัดเก็บเอกสารสำคัญ

8. สื่อมวลชน

- สื่อสิ่งพิมพ์และสื่อออนไลน์

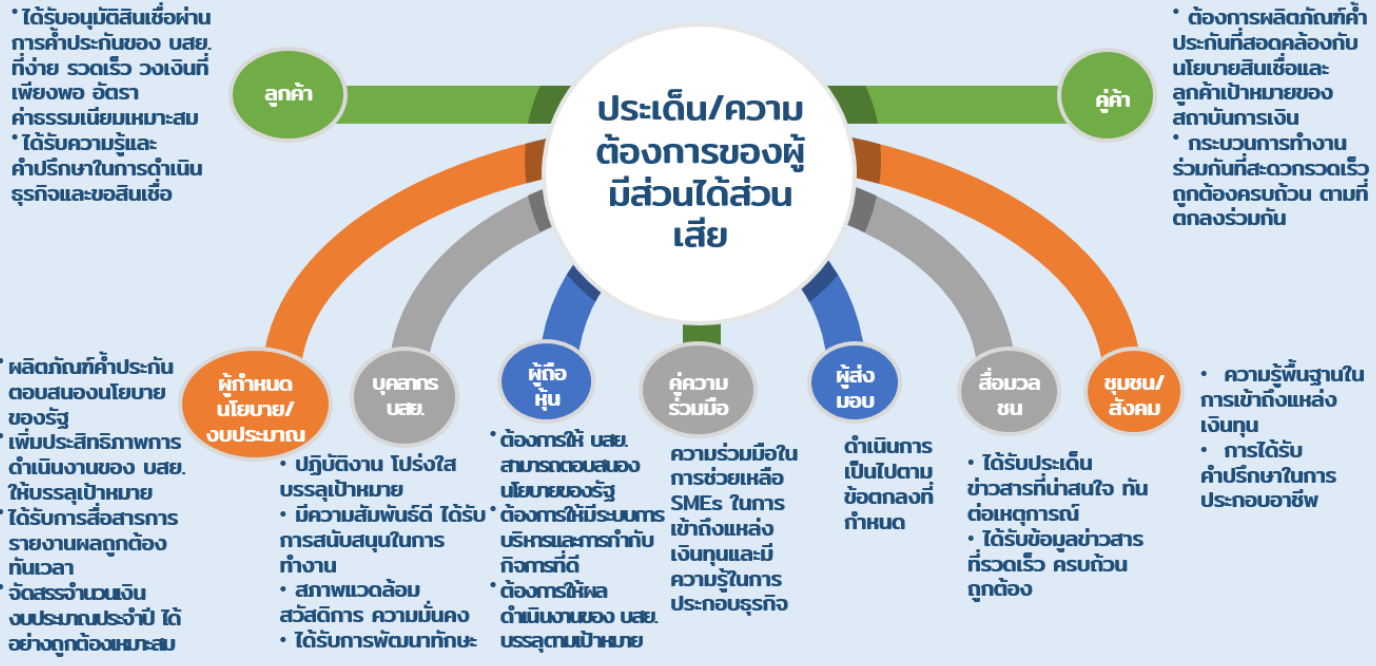
9. ชุมชน/สังคม

- ชุมชน/สังคม

บริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.)

บสย. ได้วิเคราะห์ประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของทุกฝ่าย บูรณาการกับยุทธศาสตร์องค์กร จัดอันดับความสำคัญ สรุปเป็นประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ บสย. ดังนี้

ประเด็น/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระดับองค์กร



บสย. มีแผนในการดำเนินโครงการ/กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ในแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2564 ดังนี้

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์ของการสร้างความสัมพันธ์	โครงการ/กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์	ตอบประเด็นความต้องการ	เป้าหมายปี 2564
ลูกค้ำ	<ul style="list-style-type: none"> • สร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ประกอบการ SMEs เพื่อส่งเสริมให้ใช้ผลิตภัณฑ์/บริการของ บสย. • เพื่อให้ผู้ประกอบการ SMEs ทราบและเข้าใจการดำเนินงานด้านต่างๆของ บสย. ที่เกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการ SMEs ก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมและบรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ของ บสย. 	<ul style="list-style-type: none"> • ตรวจเยี่ยมลูกค้ำ Site/Call • ให้คำปรึกษาแก่ SMEs ที่ขอรับคำปรึกษาจากช่องทางต่างๆ • จัดกิจกรรมอบรมให้ความรู้ SMEs • โครงการศูนย์ที่ปรึกษาทางการเงิน SMEs (บสย. F.A.Center) • โครงการพัฒนาระบบสำหรับสนับสนุนกระบวนการทำงานของ Call center 	<ul style="list-style-type: none"> • วงเงินค้ำประกันสินเชื่อที่เพียงพอต่อความต้องการ การดูแลค่าธรรมเนียมค้ำประกันอัตราพิเศษ • การอนุมัติค้ำประกันที่ง่ายและรวดเร็ว • การให้ความรู้และให้คำปรึกษา 	<ul style="list-style-type: none"> • จำนวนการจัดกิจกรรมและจำนวนลูกค้ำเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด • ดำเนินโครงการได้ตามแผนดำเนินงาน
คู่ค้า	<ul style="list-style-type: none"> • เพื่อให้ผลิตภัณฑ์/บริการของ บสย. ตอบสนองต่อความต้องการของสถาบันการเงิน ก่อให้เกิดความเชื่อมั่นในการอนุมัติสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการ SMEs ผ่านการค้ำประกันของ บสย. ส่งผลต่อยอดอนุมัติค้ำประกันของ บสย. • เพื่อให้สถาบันการเงินทราบและเข้าใจกระบวนการดำเนินงานต่างๆของ บสย. และร่วมมือกันเพื่อให้การทำงานมีความถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา ตอบสนองความต้องการของสถาบันการเงิน • เพื่อให้สถาบันการเงินทราบและเข้าใจการดำเนินงานของ บสย. ตามแผนยุทธศาสตร์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ก่อให้เกิดความเข้าใจและใช้บริการของ บสย. อย่างต่อเนื่อง 	<ul style="list-style-type: none"> • กิจกรรม Executive Meeting ร่วมกับผู้บริหารระดับสูง สถาบันการเงิน & Non-Bank, หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง • กิจกรรม Focus Group กับกลุ่มเป้าหมาย • กิจกรรมประชุมหารือผลักดันยอดค้ำประกันและแก้ไขอุปสรรคในการทำงานร่วมกัน ระหว่างฝ่ายงานภายใน บสย. ร่วมกับฝ่ายงานของสถาบันการเงิน & Non-Bank หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง • กิจกรรมประชุมใหญ่เพื่อชี้แจงสถาบันการเงิน & Non-Bank หน่วยงานพันธมิตรที่เกี่ยวข้อง • โครงการพัฒนาผลิตภัณฑ์ค้ำประกันสินเชื่อ 	<ul style="list-style-type: none"> • กระบวนการทำงานร่วมกันแบบกระชับ สะดวก รวดเร็ว • ผลิตภัณฑ์ค้ำประกันรองรับกลุ่มลูกค้ำเป้าหมาย สอดคล้องกับนโยบายสินเชื่อของสถาบันการเงิน 	<ul style="list-style-type: none"> • จำนวนการจัดกิจกรรมเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด • ดำเนินโครงการได้ตามแผนดำเนินงาน • ยอดอนุมัติค้ำประกันเป็นไปตามเป้าหมาย



บริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.)

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์ของการสร้างความสัมพันธ์	รูปแบบ/กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์	ตอบประเด็นความต้องการ	เป้าหมายปี 2564
ผู้กำหนดนโยบายหรืองบประมาณ	<ul style="list-style-type: none"> เพื่อให้ผู้กำหนดนโยบายรับรู้และเข้าใจต่อบทบาทของ บสย. ในการช่วยเหลือผู้ประกอบการ SMEs เพื่อให้ผู้กำหนดนโยบายสนับสนุนส่งเสริมผลิตภัณฑ์ บริการ/การดำเนินงานและโครงการต่างๆตามยุทธศาสตร์ของ บสย. ให้เป็นไปตามนโยบายของภาครัฐ เพื่อให้ผู้กำหนดนโยบายให้ความคิดเห็นข้อเสนอแนะ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของ บสย. นำไปสู่การทบทวนการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้กำหนดงบประมาณเกิดความเข้าใจต่อโครงการค้ำประกันสินเชื่อของ บสย. และสนับสนุนการดำเนินงานของ บสย. เพื่อให้ผู้กำหนดงบประมาณชี้แจงทำความเข้าใจแก่ผู้ปฏิบัติงานของ บสย. ในกระบวนการเบิกงบประมาณให้มี ความถูกต้องครบถ้วนตามกฎระเบียบ 	<ul style="list-style-type: none"> Executive Meeting การประชุม / หารือ ทั้งเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ รวมถึงการรายงานติดตามข้อมูลการดำเนินการ การแสดงวิสัยทัศน์ พันธกิจ ทัศนคติทางนโยบายและแผนการดำเนินงานของ บสย. (Vision Meeting) แลกเปลี่ยนมุมมองนโยบายการดำเนินงาน ชี้แจงข้อมูลการเบิกเงินงบประมาณประจำปี 	<ul style="list-style-type: none"> ความร่วมมือในการทำงานร่วมกันในการช่วยเหลือ SMEs การสร้างการรับรู้ต่อผลการดำเนินงานและแผนการดำเนินงานของ บสย. ประจำปี เพื่อประกอบการกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย เข้าใจโครงการค้ำประกันของ บสย. เพื่อให้ความเห็นชอบต่อการอนุมัติโครงการค้ำประกันในมติคณะรัฐมนตรี จำนวนเงินงบประมาณประจำปีที่ บสย. ได้รับมีความถูกต้องเหมาะสม ต้องการให้ บสย. เป็นองค์กรที่มีความยั่งยืน 	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนการจัดกิจกรรมเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด
บุคลากรของ บสย.	<ul style="list-style-type: none"> เพื่อให้บุคลากรของ บสย. สนับสนุนและร่วมผลักดันการพัฒนา บสย. ในการขับเคลื่อนองค์กรตามนโยบายรัฐและยุทธศาสตร์ขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย เพื่อให้บุคลากรของ บสย. เกิดความผูกพันกับองค์กรและเกิดความพึงพอใจจากการตอบสนองความต้องการของบุคลากรอย่างเหมาะสม เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของพนักงานของ บสย. โดยการส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์และสนับสนุนให้พนักงานมีความรู้ รวมทั้งทักษะในการทำงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ได้รับการสนับสนุนจากฝ่ายงานต่างๆในการปฏิบัติงานที่มีความรวดเร็ว ถูกต้องตามกฎระเบียบปลอดภัย มีประสิทธิภาพประสิทธิผลสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 	<ul style="list-style-type: none"> ประชุมคณะกรรมการ บสย. การสื่อสารและถ่ายทอดแผนงานต่างๆให้แก่บุคลากร เพื่อให้เกิดการรับรู้ และร่วมมือ กิจกรรมเสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพันพนักงาน การประชุมหารือการดำเนินงานด้านต่างๆ ตามนโยบาย โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการกำกับดูแลกิจการของคณะกรรมการ บสย. 	<ul style="list-style-type: none"> บสย. สามารถตอบสนองนโยบายของภาครัฐในการช่วยเหลือผู้ประกอบการ SMEs ได้ บสย. สามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายและยุทธศาสตร์ขององค์กร สื่อสารนโยบายแนวทางด้านบุคลากรเพื่อให้เกิดความเข้าใจและปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม ได้รับความพึงพอใจในการทำงาน เช่น สภาพแวดล้อม ความมั่นคง สวัสดิการ ฯลฯ 	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนการจัดกิจกรรมเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ดำเนินการได้ตรงตามแผนดำเนินงาน
ผู้ถือหุ้น	<ul style="list-style-type: none"> เพื่อให้ผู้ถือหุ้นสนับสนุนในการปฏิบัติตามนโยบายและทิศทางที่รัฐบาลและกระทรวงการคลังกำหนด 	<ul style="list-style-type: none"> ประชุมผู้ถือหุ้นพิจารณา รายงานผลการดำเนินงานประจำปี 	<ul style="list-style-type: none"> สามารถตอบสนองความต้องการของรัฐบาลและกระทรวงการคลัง มีระบบการบริหารและการกำกับกิจการที่ดี 	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนการจัดกิจกรรมเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด
คู่ความร่วมมือ	<ul style="list-style-type: none"> เพื่อสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐภาคเอกชนในการช่วยเหลือผู้ประกอบการ SMEs ในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนและมีความรู้ในการประกอบธุรกิจ 	<ul style="list-style-type: none"> กิจกรรมศูนย์ที่ปรึกษาทางการเงิน SMEs สำเร็จ โครงการ Financial Literacy :ความร่วมมือกับหน่วยงานพันธมิตร 	<ul style="list-style-type: none"> เพื่อสนับสนุนให้ SMEs ที่เป็นสมาชิก และ SMEs ทั่วไปสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ เพื่อสร้างการรับรู้และความเข้าใจต่อบริการและผลิตภัณฑ์ค้ำประกันสินเชื่อของ บสย. 	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนการจัดกิจกรรมเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

บริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.)

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์ของการสร้างความสัมพันธ์	รูปแบบ/กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์	ตอบประเด็นความต้องการ	เป้าหมายปี 2564
ผู้ส่งมอบ	<ul style="list-style-type: none"> เพื่อให้บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมดำเนินการบริหารเงินกองทุนให้เป็นไปตามนโยบายของ บสย. และบรรลุเป้าหมายผลตอบแทนจากการลงทุนของ บสย. เพื่อให้บริษัทจัดเก็บเอกสารสำคัญดำเนินการจัดเก็บและดูแลเอกสารให้มีความปลอดภัยเป็นไปตามสัญญาจ้าง เพื่อให้บริษัทจัดการข้อมูลเครดิตได้รับข้อมูลเครดิตที่มีความถูกต้องทันสมัยในการประเมินความเสี่ยงด้านเครดิตของลูกค้า SMEs โดยเป็นไปตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สำนักงานทนายความดำเนินคดีกับผู้ประกอบการ SMEs ให้เป็นไปตามกฎระเบียบนโยบายของ บสย. และบรรลุเป้าหมายของ บสย. เพื่อให้บริษัทภายนอกเพื่อติดตามหนี้ดำเนินการกระบวนการติดตามหนี้และจัดเก็บหนี้ได้ตามเป้าหมายของ บสย. โดยเป็นไปตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง 	<ul style="list-style-type: none"> ประชุมนำเสนอแผนกลยุทธ์การลงทุน การประชุมหารือระหว่างผู้บริหารของ บสย. กับ ผู้ส่งมอบ ตรวจเยี่ยมคลังจัดเก็บเอกสาร 	<ul style="list-style-type: none"> ข้อมูลเครดิตที่น่าส่งถูกต้อง และเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ การส่งมอบบริการ และผลงานได้ตามเงื่อนไขและข้อตกลงตามขอบเขตงานที่กำหนด หารือประเด็นต่างๆ เช่น ปัญหาการทำงานให้ได้ตามเป้าหมาย การรับรู้นโยบายใหม่ของ บสย. การแก้ปัญหาความล่าช้า เป็นต้น การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรขององค์กร 	จำนวนการจัดกิจกรรมเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด
สื่อมวลชน	<ul style="list-style-type: none"> เพื่อให้สื่อสิ่งพิมพ์และสื่อออนไลน์เป็นสื่อกลางในการเผยแพร่ข่าวสารระหว่าง บสย. กับกลุ่มเป้าหมาย โดยเป็นไปตามนโยบายของ บสย. เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดี สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับสื่อมวลชนในการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานต่างๆ ของ บสย. 	<ul style="list-style-type: none"> การแถลงข่าวแผนงาน ผลดำเนินงาน โครงการต่างๆ นโยบายมาตรการขององค์กรกับสื่อมวลชน เพื่อเผยแพร่ข่าวสารสู่สาธารณชน การจัดกิจกรรมหรือร่วมกิจกรรมกับสื่อมวลชน / องค์กรสื่อในรูปแบบต่างๆ เช่น Media Education Camp /press trip/Thank press เพื่อเผยแพร่ข้อมูลโครงการและมาตรการต่างๆ ขององค์กรสู่สาธารณชน กิจกรรมสานสัมพันธ์สื่อมวลชน ในโอกาสต่างๆ อาทิ ครบรอบวันสถาปนาสื่อร่วมแสดงความเสียใจกับสื่อ/ครอบครัวสื่อ กิจกรรมผู้บริหารพบสื่อมวลชน ทั้งสื่อส่วนกลางและภูมิภาค 	<ul style="list-style-type: none"> อัปเดตข้อมูลและสถานการณ์ SMEs มาตรการช่วย SMEs รายไตรมาส หรือในช่วงที่มีสถานการณ์เร่งด่วน นโยบายและมาตรการของรัฐและ บสย. ในการช่วย SMEs ประเด็นข่าวสารที่น่าสนใจ ทันต่อเหตุการณ์ 	จำนวนการจัดกิจกรรมเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด
ชุมชน/สังคม	<ul style="list-style-type: none"> เพื่อให้ ชุมชน/สังคม รับรู้บทบาทหน้าที่ของ บสย. ด้วยการสนับสนุนและสร้างการมีส่วนร่วมร่วมกับชุมชน ในการสร้างความเข้มแข็งของชุมชน ซึ่งจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของ บสย. 	<ul style="list-style-type: none"> อบรมการประกอบอาชีพ กิจกรรมแจกกล้าไม้ (วันป่าไม้โลก) อบรมการเข้าถึงแหล่งทุน 	<ul style="list-style-type: none"> ความรู้เฉพาะทางเพื่อการประกอบธุรกิจ และการให้คำปรึกษาอย่างต่อเนื่อง ได้รับความรู้จาก บสย. ได้รู้จักและเข้าใจภารกิจของ บสย. 	จำนวนการจัดกิจกรรมเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

ประเด็น/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระดับฝ่าย/สายงาน

ลำดับ	สายงาน	ฝ่าย/สำนัก	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ
1	สายงานกลยุทธ์และผลิตภัณฑ์	ฝ่ายพัฒนาและบริหารผลิตภัณฑ์	<ul style="list-style-type: none"> สถาบันการเงิน ผู้กำหนดนโยบาย หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน 	<ul style="list-style-type: none"> ผลิตภัณฑ์ค้ำประกันที่รองรับลูกค้าเป้าหมายสอดคล้องกับนโยบายของสถาบันการเงิน กระบวนการทำงานร่วมกันแบบกระชับ สะดวก รวดเร็ว การดำเนินการตามนโยบายรัฐในการช่วยเหลือ SMEs บูรณาการการให้ความช่วยเหลือ SMEs ด้านการบริการภาครัฐร่วมกัน
2		ฝ่ายกลยุทธ์องค์กร	<ul style="list-style-type: none"> ผู้กำหนดนโยบาย ผู้กำหนดงบประมาณ 	<ul style="list-style-type: none"> การเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของ บสย. การรายงานผลการดำเนินงานอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ตรงเวลา เข้าใจโครงการค้ำประกันของ บสย. และการจัดสรรงบประมาณอย่างถูกต้องเหมาะสม
3	สายงานบริหารช่องทางและผู้ประกอบการ	ฝ่ายส่งเสริมลูกค้าและพัฒนาผู้ประกอบการ	<ul style="list-style-type: none"> หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน 	<ul style="list-style-type: none"> สนับสนุนให้ SMEs สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุน ตามขอบเขตและบทบาทหน้าที่
4		ฝ่ายกิจการสาขา 1 ฝ่ายกิจการสาขา 2	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ประกอบการ SMEs 	<ul style="list-style-type: none"> การได้รับความรู้คำปรึกษาในการดำเนินธุรกิจ การอนุมัติค้ำประกันที่ง่าย สะดวก วงเงินค้ำประกันเพียงพอ อัตราค่าธรรมเนียมเหมาะสม
6	สายงานปฏิบัติการ	ฝ่ายวิเคราะห์ค้ำประกันสินเชื่อ	<ul style="list-style-type: none"> สถาบันการเงิน 	<ul style="list-style-type: none"> กระบวนการพิจารณาค้ำประกันที่มีประสิทธิภาพ เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการ
7		ฝ่ายบริหารหนี้	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทภายนอกเพื่อติดตามหนี้ 	<ul style="list-style-type: none"> การติดต่อประสานงานที่สะดวก รวดเร็ว การชี้แจงข้อสงสัย การชี้แจงนโยบาย
8		ฝ่ายบริหารงานคดี	<ul style="list-style-type: none"> สำนักงานทนายความ 	<ul style="list-style-type: none"> การส่งมอบงานและผลงานได้ตามเงื่อนไขและข้อตกลงตามขอบเขตงานที่กำหนด
9		ฝ่ายพิธีการค้ำประกัน	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทจัดการข้อมูลเครดิต สถาบันการเงิน 	<ul style="list-style-type: none"> การนำส่งข้อมูลเครดิตที่ถูกต้อง ทันเวลา ตอบข้อสังเกตอย่างทันที่ การออกหนังสือค้ำประกันที่ถูกต้อง ทันเวลา จากการได้รับข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน
10		สายงานพัฒนาระบบดิจิทัล	ฝ่ายกลยุทธ์และพัฒนาระบบดิจิทัล	<ul style="list-style-type: none"> บุคลากรของ บสย.
11	สายงานสารสนเทศและดิจิทัล	ฝ่ายปฏิบัติการและสนับสนุนเทคโนโลยีสารสนเทศ	<ul style="list-style-type: none"> บุคลากรของ บสย. 	<ul style="list-style-type: none"> ได้รับอุปกรณ์เทคโนโลยีระบบเครือข่ายที่มีประสิทธิภาพตามความต้องการใช้งาน

ประเด็น/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระดับฝ่าย/สายงาน

ลำดับ	สายงาน	ฝ่าย/สำนัก	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ
12		ฝ่ายบัญชีและการเงิน	สถาบันการเงิน	<ul style="list-style-type: none"> ได้รับข้อมูลการค้าประกันของ SMEs ถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา การจ่ายค่าประกันชดเชยที่ถูกต้อง ตามเวลาที่กำหนด
13	สายงานการเงิน	ฝ่ายบริหารการลงทุน	บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม	<ul style="list-style-type: none"> การส่งมอบผลงานได้ตามเงื่อนไขและข้อตกลงตามขอบเขตงานที่กำหนด การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรขององค์กร
14		ฝ่ายบริหารงานกลาง	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทจัดเก็บเอกสารสำคัญ บุคลากรของบสย. 	<ul style="list-style-type: none"> การส่งมอบบริการและผลงานได้ตามเงื่อนไขและข้อตกลงตามขอบเขตงานที่กำหนด การให้บริการ ดูแล จัดหา เก็บรักษา รับส่งเอกสาร ได้อย่างเพียงพอเหมาะสม
15		ฝ่ายค่าประกันชดเชย	สถาบันการเงิน	<ul style="list-style-type: none"> ให้คำแนะนำเรื่องการจ่ายค่าประกันชดเชยตามหลักเกณฑ์ และหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน
16		ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	บุคลากรของบสย.	<ul style="list-style-type: none"> ได้รับความรู้เพื่อใช้ในการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน ได้รับความพึงพอใจในการทำงาน เช่น สภาพแวดล้อม ความมั่นคง สวัสดิการ ฯลฯ มีความสัมพันธ์อันดีภายในองค์กร
17	สายงานสนับสนุน	ฝ่ายสื่อสารและภาพลักษณ์องค์กร	<ul style="list-style-type: none"> สื่อมวลชน ชุมชนสังคม 	<ul style="list-style-type: none"> ได้รับทราบมาตรการโครงการต่างๆ ของ บสย. อย่างรวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้อง ได้รับทราบผลการดำเนินงานตามมาตรการโครงการของ บสย. ได้รู้จักและเข้าใจภารกิจของ บสย. ได้รับความรู้เบื้องต้นในการประกอบอาชีพและการเข้าถึงแหล่งทุน
18		สำนักกรรมการและผู้จัดการทั่วไป	<ul style="list-style-type: none"> คณะกรรมการบสย. ผู้ถือหุ้น 	<ul style="list-style-type: none"> ทราบและเข้าใจ นโยบาย การปฏิบัติงานต่างๆ ของ บสย. และสนับสนุนนโยบายของรัฐ เพื่อให้ บรรลุเป้าหมายและยุทธศาสตร์ของ บสย. การตอบสนองความต้องการของรัฐและมีระบบการบริหารและการกำกับกิจการที่ดี
19		ฝ่ายกฎหมาย	บุคลากรของบสย.	<ul style="list-style-type: none"> ได้รับความเห็นทางกฎหมายเพื่อให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้องตามกฎหมายระเบียบข้อกฎหมาย
20		สำนักพัฒนาองค์กร	บุคลากรของบสย.	<ul style="list-style-type: none"> กระบวนการปฏิบัติงานต่างๆมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทำให้บรรลุเป้าหมายในการทำงาน
21	ขึ้นตรงกับผู้จัดการทั่วไป	ฝ่ายตรวจสอบภายใน	บุคลากรของบสย.	<ul style="list-style-type: none"> ได้รับข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง
22		ฝ่ายบริหารความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์	บุคลากรของบสย.	<ul style="list-style-type: none"> ได้รับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบาย ตระหนักในการปฏิบัติตามนโยบายความมั่นคงปลอดภัยด้านไซเบอร์
23		ฝ่ายบริหารความเสี่ยงและกำกับปฏิบัติการ	ผู้กำหนดนโยบาย	<ul style="list-style-type: none"> ต้องการให้ บสย. เป็นองค์กรที่มีความยั่งยืน มีประสิทธิภาพในการสนับสนุนนโยบายของรัฐ มีธรรมาภิบาล