บรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.)

บสย. มุ่งมั่นพัฒนาและสร้างการเปลี่ยนผ่านอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างโอกาสที่ดียิ่งขึ้นให้กับองค์กร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการสนับสนุน SMEs อย่างครบวงจรในทุกสภาวการณ์ โดยการประยุกต์ปรับใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ภายใต้แนวทาง “TCG Fast & First รวดเร็ว รอบคอบ ที่หนึ่งในใจ SMEs” เพื่อยกระดับและบูรณาการกระบวนการในทุกมิติให้ทัดเทียมระดับสากลด้วยดิจิทัลเทคโนโลยี การได้รับรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (TQC) อีกครั้งในคราวนี้ แสดงให้เห็นถึงความสำเร็จของ บสย. ในแนวทางดังกล่าว และเป็นรางวัลของพนักงานทุกคนที่ได้ร่วมแรงร่วมใจและสร้างมาตรฐานการทำงานที่ดีขึ้นมาและพร้อมก้าวสู่ความเป็นเลิศยิ่งขึ้นต่อไปด้วยวิถีแห่งความยั่งยืน ดังวิสัยทัศน์ เป็นศูนย์กลางการเชื่อมโยงเงินทุนและโอกาสให้แก่ SMEs เพื่อการเติบโตที่ยั่งยืน (SMEs’ Gateway) ที่เราชาว บสย. ได้ยึดมั่นร่วมกัน

นายสิทธิกร ดิเรกสุนทร
กรรมการและผู้จัดการทั่วไป

ลักษณะองค์กร

บสย. เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง จัดตั้งขึ้นตาม "พระราชบัญญัติบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม พ.ศ. 2534" ทำหน้าที่ช่วยเหลือวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ผ่านกลไกการค้ำประกันสินเชื่อ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับสถาบันการเงินในการอนุมัติสินเชื่อช่วยให้ผู้ประกอบการ SMEs ที่มีศักยภาพได้รับสินเชื่อที่เพียงพอกับความต้องการ อันจะเป็นการช่วยให้ผู้ประกอบการเข้าถึงสินเชื่อ ส่งผลต่อการจ้างงานและการจ้างใหม่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง สืบเนื่องต่อการลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของผู้ประกอบการ ก่อให้เกิดความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่สมดุลและยั่งยืน และสร้างความเป็นอยู่ที่ดี (Well-Being) ให้กับคนไทยและสังคมไทย ทั้งนี้ได้มีการขยายขอบเขตการช่วยเหลือให้ครอบคลุมไปยังกลุ่ม SMEs รายย่อย ทั้งในด้านการเข้าถึงแหล่งเงินทุนด้วยประเภทสินเชื่อ ที่หลากหลายยิ่งขึ้นตาม "พระราชบัญญัติบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560" และผลจากกลยุทธ์คิดนอกกรอบ "นายประกันสู่ศูนย์ที่ปรึกษาทางการเงิน SMEs" ในการยกระดับการบริการเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มเพื่อให้ SMEs ได้รับประโยชน์สูงสุด บสย. จึงได้จัดตั้ง "ศูนย์ที่ปรึกษาทางการเงิน SMEs" (บสย. F.A. Center) เพื่อให้คำปรึกษาด้านการเงินและธุรกิจที่ครอบคลุมนับแต่การเข้าถึงแหล่งเงินทุน การบริหารธุรกิจตลอดจนถึงการบริหารจัดการหนี้ ด้วยรูปแบบการให้บริการคำปรึกษาธุรกิจเฉพาะรายแบบเชิงลึก โดยปัจจุบันได้ขยายบริการนี้ไปสู่สำนักงานเขตของ บสย. ทั้ง 11 แห่ง เพื่อทำให้ผู้ประกอบการและประชาชนทั่วประเทศได้เข้าถึงบริการ และในปี 2566 บสย. ได้จัดตั้ง "ศูนย์การเรียนรู้ บสย."(TCG Learning Center) เพื่อเป็นแหล่งในการสร้างและพัฒนาองค์ความรู้ให้กับผู้ประกอบการ SMEs อย่างครบวงจร นอกจากนี้ บสย. ยังได้เร่งนำ Digital Technology มาประยุกต์ปรับใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการของ บสย. ให้เข้าถึงทุกกลุ่มเป้าหมายไม่ว่าจะเป็น กลุ่มลูกค้า SMEs ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และคู่ความร่วมมือ เพื่อสนับสนุนต่อการเปลี่ยนผ่านและการสร้างโอกาสที่ดีกว่าที่ยั่งยืน และสอดรับกับทิศทางโลกธุรกิจในปัจจุบันและในอนาคต โดยมีค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร "TCG Fast & First" อันเป็นอัตลักษณ์วิถีของผู้นำองค์กรและเป็นกลไกในการหล่อหลอมบุคลากรที่ขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้

สิ่งสำคัญที่มีผลต่อวิธีการดำเนินงาน

บสย. เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐเพียงแห่งเดียวที่มีพันธกิจในการค้ำประกันสินเชื่อเพื่อช่วยผู้ประกอบการ SMEs ให้สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่ไม่มีองค์กรอื่นในประเทศเป็นคู่แข่งโดยตรง ทั้งนี้ เพื่อเตรียมความพร้อมสู่ความเป็นเลิศที่สอดคล้องกับความต้องการ และคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยกรอบกลยุทธ์ Segmentation และแนวทางพัฒนาอย่างยั่งยืน บสย. จึงได้ดำเนินการเปลี่ยนผ่านองค์กร (Transformation) ร่วมกับการใช้สมรรถนะหลักองค์กร ภายใต้วิสัยทัศน์ "เป็นศูนย์กลางเชื่อมโยงเงินทุนและโอกาสให้แก่ SMEs เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน (SMEs' Gateway)" โดยให้ความสำคัญกับความสามารถในการแข่งขัน ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ โอกาสเชิงกลยุทธ์ รวมทั้งแนวโน้มการพัฒนาที่สำคัญ อาทิ Digital Technology และแนวทางการดำเนินธุรกิจโดยใส่ใจต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม (ESG) มาผลักดันขับเคลื่อนผ่านยุทธศาสตร์องค์กรและกลยุทธ์การดำเนินงานที่ผสานรวมเข้ากับระบบคุณภาพสำคัญต่าง ๆ โดยเฉพาะเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ หรือ TQA และด้วยแนวทางการควบคุมคุณภาพ (PDCA หรือ Deming Cycle) รวมทั้งระบบการกำกับติดตามผลการดำเนินงานด้วยตัวชี้วัดและสารสนเทศเปรียบเทียบมาเป็นกลไกในการปรับปรุงกระบวนการ และยกระดับขีดความสามารถองค์กร รวมถึงเพื่อจัดการองค์ความรู้ขององค์กรตลอดจนการเสริมสร้างสมรรถภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

ความท้าทายสำคัญที่องค์กรต้องเผชิญ

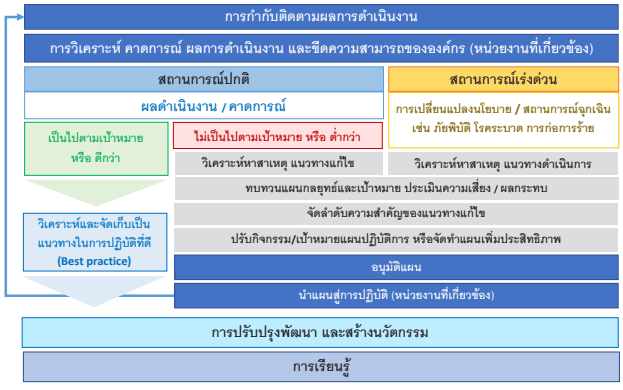
จากทิศทางการพัฒนาสู่ความยั่งยืนภายใต้ภูมิทัศน์ใหม่ภาคการเงินไทยที่ต้องมุ่งเน้นการสร้างสมดุลในช่วงระยะเวลาการเปลี่ยนผ่านไปสู่เศรษฐกิจดิจิทัลและเศรษฐกิจเพื่อความยั่งยืน ด้วยบริบทในการพัฒนารัฐวิสาหกิจไทยให้มีระบบบริหารจัดการที่มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ และเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน และการเปลี่ยนแปลงของโลกอย่างก้าวกระโดด และคาดการณ์ได้ยาก กล่าวโดยสรุปความท้าทายที่สำคัญพร้อมทั้งแนวทางการบริหารจัดการของ บสย. มีดังนี้

- การพัฒนาผลิตภัณฑ์ค้ำประกันฯ และบริการ เพื่อช่วยเหลือ SMEs อย่างครอบคลุมและสนับสนุนต่อการเข้าถึงสินเชื่อที่สอดคล้องกับสภาวการณ์ของผู้ประกอบการ และสอดรับกับการพัฒนาสู่ความยั่งยืนและแนวทางลดการพึ่งพาภาครัฐของ บสย.
- การสรรหาและพัฒนาบุคลากรให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงและความท้าทายในยุค Digital Transformation และตอบสนองต่อการดำเนินธุรกิจแบบใหม่ (New Business Model) ที่ได้ดำเนินการอย่างรอบคอบด้วย Intelligent Risk หรือ Big Bet แล้ว
- การตอบสนองต่อความต้องการของสถาบันการเงินทุกกลุ่มที่รวมถึงผู้ให้สินเชื่อที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน (Non-Bank) ในการเป็นกลไกเครือข่ายพันธมิตรเพื่อขับเคลื่อนความช่วยเหลือและสนับสนุน SMEs ไทยอย่างครบวงจร
- การบริหารจัดการอย่างต่อเนื่องในองค์ความรู้ ความเชี่ยวชาญ และสมรรถนะหลักองค์กร เพื่อต่อยอด สร้างความผาสุกและสาธารณประโยชน์ให้กับสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม ตามวิถีการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน

นอกจากนี้ เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและส่งผลกระทบในวงกว้างของเทคโนโลยีหรือ Digital Disruption บสย. ได้วางแผนและดำเนินการประยุกต์ปรับใช้ Digital Technology เพื่อสนับสนุนและยกระดับการดำเนินงานขององค์กร เครือข่าย และการให้บริการ SMEs ในทุกจุดบริการได้อย่างมีคุณภาพและก้าวไปข้างหน้า

การนำองค์กร

ผู้นำระดับสูง บสย. ขับเคลื่อนองค์กรองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์พร้อมด้วยการเป็นแบบอย่างที่ดีตามค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร TCG Fast & First (T: Think Innovatively, C: Connectivity, G: Good Governance, Fast: บริการรวดเร็ว รอบคอบ อย่างรอบรู้ และ First: ที่หนึ่งให้บริการ ที่หนึ่งให้คำปรึกษา ที่หนึ่งในใจ SMEs) รวมทั้งให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการองค์กรด้วยหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีเพื่อให้บุคลากรของ บสย. ดำเนินงานด้วยความสุจริต โปร่งใส และมีคุณธรรม โดยดำเนินงานองค์กรอย่างการเป็นพลเมืองที่ดีร่วมสร้างการเติบโตที่ยั่งยืน มีประสิทธิภาพ อย่างสมดุล พร้อมทั้งการมีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มตลอดจนสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม ทั้งในระดับกลยุทธ์และการปฏิบัติงานประจำวัน ผ่านระบบการนำองค์กรของ บสย. โดยได้มีการทบทวนและปรับปรุงวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กร การจัดลำดับสำคัญของเป้าประสงค์ แผนปฏิบัติการและระบบงานในทุกภาคส่วนการดำเนินงาน ผ่านการประชุมเชิงปฏิบัติการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ พร้อมกับถ่ายทอดให้กับบุคลากร ลูกค้า และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ ประสมประสานด้วยเทคโนโลยีในช่องทางต่าง ๆ รวมถึงการสร้างสภาพแวดล้อมที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานองค์กรให้บรรลุผลสำเร็จทั้งในปัจจุบันและอนาคต ผ่านการติดตามผลการดำเนินงานขององค์กรในทุกระดับ โดยอาศัยกลไกด้านความคล่องตัวและพลิกฟื้นควบคู่กับด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมเป็นตัวผลักดัน เพื่อยกระดับขีดความสามารถให้เทียบเคียงกับองค์กรชั้นนำระดับสากล การนำองค์กรอย่างเป็นระบบดังกล่าว ส่งผลให้บุคลากรและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มมีส่วนร่วมในการผลักดันองค์กรให้บรรลุความสำเร็จที่วางไว้ ภายใต้การปฏิสัมพันธ์ในทุกภาคส่วนอย่างมีจริยธรรม และคำนึงถึงความผาสุกและผลประโยชน์ของสังคมด้วยวิถีแห่งความยั่งยืน



กลยุทธ์

บสย. ได้กำหนดและทบทวนกระบวนการและวางแผนกลยุทธ์อย่างเป็นระบบและตระหนักถึงความมีประสิทธิผล เพื่อรวบรวมร้อยเรียงปัจจัยสำคัญ อาทิ โอกาสเชิงกลยุทธ์ ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ความต้องการและคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม สมรรถนะขององค์กร แนวคิด "ไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง" และลำดับสำคัญของเป้าประสงค์ รวมถึงการปรับเปลี่ยนแผนกลยุทธ์ และระบบงานที่สำคัญให้สอดคล้องกับบริบทขององค์กรในการบรรลุวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้เพื่อช่วยเหลือ SMEs อย่างต่อเนื่องและครบวงจร โดยคำนึงถึงการวางตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ทั้งในระยะสั้น (Credit Accelerator 2566-2567) ระยะกลาง (Credit Mediator 2568-2569) และระยะยาว (Credit Facilitator 2570-2571) นับแต่แผนยุทธศาสตร์ Transformation ที่มุ่งเน้นสู่การเป็น SMEs' Gateway โดยการประยุกต์ปรับใช้ Digital Technology ในการดำเนินการในทุกมิติของทั้งกองหน้า กองกลาง และกองหลังของ บสย. ที่ได้วางแผนเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรผ่านแผนแม่บทด้านทรัพยากรบุคคลไว้แล้ว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความมั่นใจด้านความมั่นคงความปลอดภัยทางไซเบอร์ ด้วยตั้งมั่นในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มได้อย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะผู้ประกอบการ SMEs เพื่อเชื่อมโยงให้เข้าถึงผู้ให้บริการสินเชื่อและการสนับสนุนในทุกรูปแบบ และพร้อมกันนี้ บสย. ยังได้กำหนดยุทธศาสตร์เพื่อสร้างองค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืนตามหลักการพัฒนาหรือระบบคุณภาพเพื่อความยั่งยืน และยุทธศาสตร์ด้านการให้คำปรึกษาและช่วยเหลือการบริหารจัดการหนี้ให้กับ SMEs เพื่อตอบสนองต่อนโยบายรัฐบาล รวมถึงความมุ่งมั่นในการเป็นองค์กรที่ดีและการเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความผาสุกของสังคมและชุมชน

ลูกค้า

บสย. องค์กรภาครัฐที่มุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับลูกค้าและคำนึงถึงการส่งมอบคุณค่าให้สอดคล้องกับความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้าเป็นสำคัญด้วยกระบวนงานที่มีมาตรฐานเทียบเท่าระดับสากล เพื่อบรรลุในเป้าหมายวิสัยทัศน์ในการช่วยเหลือและสนับสนุน SMEs ไทยทุกกลุ่มอย่างต่อเนื่อง โดยอาศัยกลไกการรับฟังที่ได้มีการทบทวนพัฒนาให้แตกต่างเหมาะสมกับแต่ละกลุ่มลูกค้า (Segmentation) และวงจรชีวิตลูกค้า (Customer Life Cycle) ทั้งในเชิงรับและเชิงรุกที่ได้เพิ่มช่องทางในการเข้าถึงเสียงของลูกค้าผ่าน "TCG First" Line Official Account พร้อมเปิดรับฟังข้อคิดเห็นของหน่วยงานทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง อาทิ หน่วยงานกำกับดูแลสถาบันการเงิน Non-Bank โดยได้นำความต้องการและคาดหวังของกลุ่มลูกค้าไปพัฒนาผลิตภัณฑ์และงานสนับสนุนให้สอดคล้องยืดหยุ่น และเหมาะสมกับกลุ่มลูกค้า (Retail/ Small/ Medium) รวมทั้งการออกผลิตภัณฑ์เพื่อสนับสนุนธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (กลุ่มลูกค้าอุตสาหกรรม BCG) การพัฒนาการให้คำปรึกษาสู่รูปแบบ Hybrid การพัฒนาระบบค้ำประกันสินเชื่อสู่รูปแบบอัตโนมัติ Auto Assign และ Auto Approve การขยายและยกระดับบทบาทของสำนักงานสาขาทั้ง 11 แห่ง เพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการแม้ยังไม่เป็นลูกค้าของ บสย. ตลอดจนการสร้างความสัมพันธ์ที่เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้า เช่น กิจกรรมตรวจสุขภาพทางการเงิน การให้คำปรึกษาบริหารจัดการหนี้ กิจกรรมลงพื้นที่ให้คำปรึกษาสัญจร ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้ามีผลลัพธ์ที่ดีและแนวโน้มที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งความสำเร็จดังกล่าวเกิดจากกลไกสำคัญการออกแบบระบบงานและการประยุกต์ปรับใช้ดิจิทัลเทคโนโลยีในทุกภาคส่วนกระบวนการทำงาน เพื่อสร้างประสบการณ์และความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า รวมถึงค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร "TCG Fast & First: ที่หนึ่งให้บริการที่หนึ่งให้คำปรึกษา ที่หนึ่งในใจ SMEs" ที่ก่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ขับเคลื่อนด้วย Service Mind ในทุกจุดบริการลูกค้า (Customer Touch Point)

ผลลัพธ์

ด้วยความมุ่งมั่นในการบรรลุพันธกิจของ บสย. ผ่านการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ ขีดความสามารถ และผลลัพธ์การดำเนินงานอย่างจริงจังและต่อเนื่อง โดยได้นำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติที่เป็นแนวทางสำคัญในการสร้างความเป็นเลิศในการบริหารจัดการขององค์กรที่ทัดเทียมระดับมาตรฐานโลกมาประยุกต์ปรับใช้ ภายใต้วิสัยทัศน์ การนำองค์กร ความร่วมแรงร่วมใจของพนักงาน บสย. ส่งผลให้ผลลัพธ์การดำเนินงานที่สำคัญในทุกมิติมีระดับที่ดีกว่าเป้าหมายและมีแนวโน้มที่ดีขึ้นต่อเนื่อง หรือมีแนวโน้มที่ดีกว่าองค์กรคู่เทียบทั้งในด้านการส่งเสริมให้ SMEs เข้าถึงแหล่งเงินทุน (SMEs Penetration Rate) การให้บริการคำปรึกษา ความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้า ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ผลลัพธ์การพัฒนากระบวนงานและเทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัล รวมถึงการที่ บสย. ได้รับรางวัลชมเชยองค์กรโปร่งใส 4 ปีต่อเนื่อง และรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (TQC) อีกครั้งในปีนี้ สะท้อนให้เห็นถึงความพร้อมของ บสย. ในการตอบสนองต่อความท้าทาย การเสริมสร้างขีดความสามารถองค์กร การบริหารจัดการองค์กรและการกำกับกิจการที่ดีให้สามารถสำเร็จลุล่วงในวิสัยทัศน์และพันธกิจที่ยึดถือได้อย่างมั่นคงด้วย **"วิถีแห่งความยั่งยืน"** และ "TCG Fast & First"

บรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.)

อาคารชาญอิสสระทาวเวอร์ 2 ชั้น 16-18 เลขที่ 2922/243

ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ แขวงบางกะปิ เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร 10310

โทร. 0-2890-9988 ต่อ ฝ่ายสื่อสารและภาพลักษณ์องค์กร

www.tcg.or.th / E-mail: saraban@tcg.or.th / Facebook บสย.

และ Line : @tcgfirst

วีดิทัศน์แนะนำองค์กร " บสย."