



www.pawn.co.th



02-281-7500

PLAN

N

แผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2563 - 2565 และแผนปฏิบัติงานประจำปี 2564

- ◆ งานวิเคราะห์นโยบายและแผน
- ◆ ฝ่ายนโยบายและแผน
- ◆ สำนักงานธนานุเคราะห์

แผนยุทธศาสตร์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563-2565 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2564 ของ สธค.

สธค.มีกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ตามแนวทางระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจของกระทรวงการคลังโดยได้นำปัจจัยสภาพแวดล้อมในการดำเนินงาน ความสัมพันธ์กับภายนอกองค์กร บทบาทในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และแผนปฏิรูปประเทศชาติ ตลอดจนโอกาสในการปรับปรุงการดำเนินงานภายใน (Opportunities for Improvement) ซึ่งครอบคลุมผลลัพธ์การดำเนินงาน มาเป็นปัจจัยนำเข้าในการทบทวนกระบวนการและยุทธศาสตร์ ให้สอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม เพื่อจัดการความท้าทายและใช้ประโยชน์จากความสำเร็จเปรียบเชิงยุทธศาสตร์ เมื่อพิจารณาองค์ประกอบของเกณฑ์การประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ จะพบว่า กระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์เป็นกระบวนการสำคัญที่มาเชื่อมโยงการกำหนดทิศทางของผู้บริหารระดับสูงในการนำองค์กรซึ่งตอบสนองต่อบริบทของรัฐวิสาหกิจและการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด โดยอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลสารสนเทศที่ถูกต้อง การพัฒนาขีดความสามารถบุคคลากรที่ตอบสนองการให้บริการที่ทันสมัย และกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ตามแผนภาพที่ 1-1

แผนภาพที่ 1-1 องค์ประกอบและขอบเขตของเกณฑ์ประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (Enable Framework)



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ

การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ปีงบประมาณ 2563 - 2565 และแผนปฏิบัติงานประจำปีบัญชี 2564 ได้เชื่อมโยงยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี แผนปฏิรูปประเทศในแต่ละด้าน แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 แผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจภาพรวม แผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจรายสาขาหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงและเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ. 2560-2579) และแผนยุทธศาสตร์ของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ หน่วยงานเกี่ยวข้อง รวมทั้งคำนึงถึงสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ด้านเทคโนโลยี พฤติกรรมผู้บริโภค ตลาด ความนิยมของลูกค้า การแข่งขัน และสภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ เพื่อให้สามารถปรับตัวได้ทันเวลา

วิสัยทัศน์ พันธกิจ ปรัชญา ค่านิยมร่วม ของสธศ.

วิสัยทัศน์ (Vision)

“เป็นองค์กรชั้นนำ ด้านการบริการรับจํานำ ด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัย โดยยึดหลักธรรมาภิบาล”

พันธกิจ (Mission)

1. สนองนโยบายรัฐในการสร้างโอกาสการเข้าถึงการรับจํานำในอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสมเพื่อช่วยเหลือประชาชนที่เดือดร้อนทางการเงินเฉพาะหน้า
2. ดำเนินธุรกิจการรับจํานำด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อเป็นผู้นำด้านการรับจํานำ
3. ยกระดับมาตรฐานการรับจํานำด้วยความเชี่ยวชาญ โปร่งใส และตรวจสอบได้
4. การบริหารการเงินและการลงทุนอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการบริหารความเสี่ยงเพื่อสนับสนุนการเติบโตและสถานะการเงินที่มั่นคง

ปรัชญา (Philosophy)

“บริการดี มีนวัตกรรม รับผิดชอบ เชื่อถือได้”

ค่านิยม ร่วม /อุดมการณ์ร่วม (Core Value) สธศ. ISMART

Innovation นวัตกรรม นวัตกรรมก้าวไกล

Service Mind จิตบริการ มีจิตมุ่งมั่น มีความเต็มใจ ในการให้บริการลูกค้าทั้งภายนอกและภายใน

Morality ศีลธรรม ความประพฤติที่ดีมีศีลธรรม

Accountability ความรับผิดชอบ มีความรับผิดชอบ โปร่งใส ตรวจสอบได้

Respectability ความน่าเชื่อถือ มีความน่าเชื่อถือในวิชาชีพการรับจํานำ

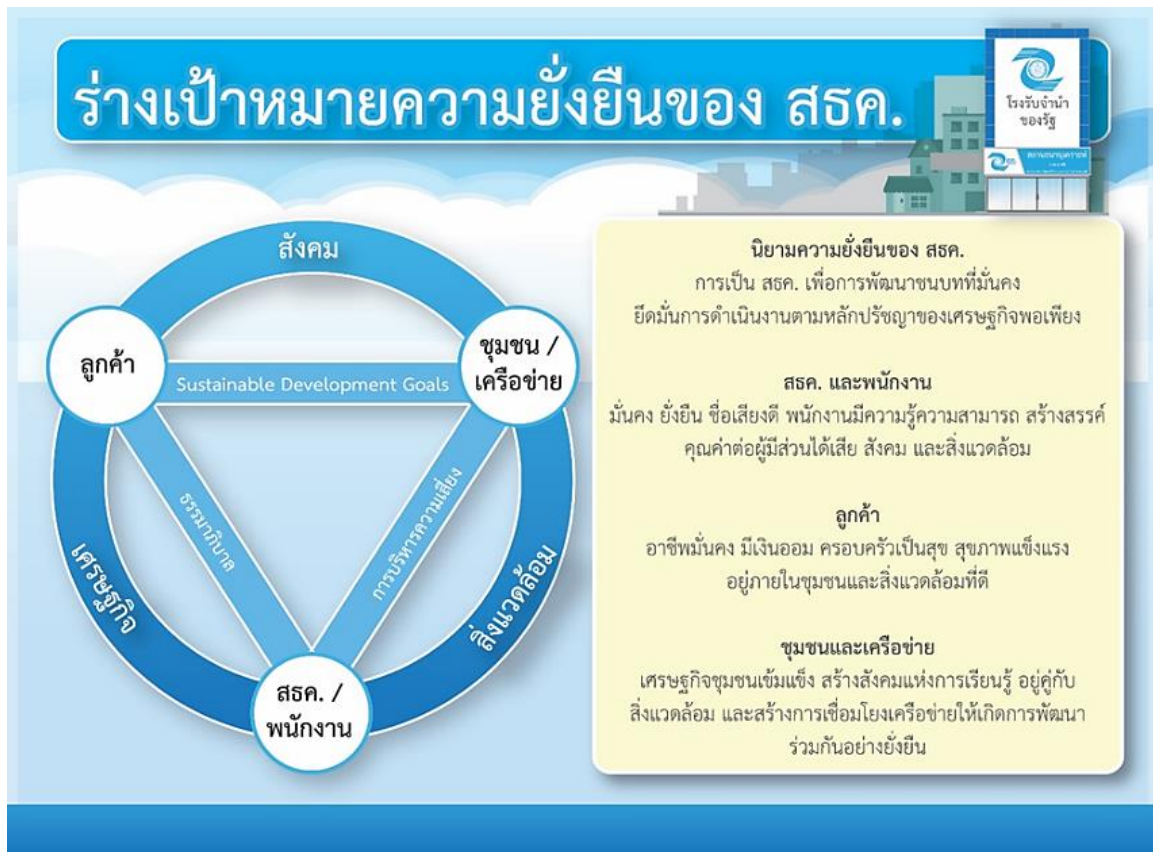
Teamwork การสร้างทีมงาน ร่วมกันทำงานเป็นทีมเพื่อเป้าหมายขององค์กร

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณค่าองค์กร (Value Configuration) กับหลักธรรมาภิบาล

คุณค่าองค์กร (Value Configuration) สธค. สร้างคุณค่าองค์กรด้วย “ISMART”	หลักธรรมาภิบาล					
	หลักนิติธรรม	หลักคุณธรรม	หลักความโปร่งใส	หลักการมีส่วนร่วม	หลักความรับผิดชอบต่อ	หลักความคุ้มค่า
I - Innovation นวัตกรรม มีนวัตกรรมก้าวไกล			/			/
S - Service Mind จิตบริการ มีจิตมุ่งมั่น มีความเต็มใจ ในการให้บริการลูกค้าทั้งภายนอกและภายใน		/		/	/	
M - Morality ศีลธรรม ความประพฤติที่ดีมีศีลธรรม	/	/	/		/	/
A - Accountability ความรับผิดชอบต่อ รับผิดชอบโปร่งใส ตรวจสอบได้			/		/	
R - Respectability ความน่าเชื่อถือ มีความน่าเชื่อถือในวิชาชีพการรับจำนำ	/	/	/	/	/	/
T - Teamwork การสร้างทีมงาน ร่วมกันทำงานเป็นทีมเพื่อเป้าหมายขององค์กร		/		/	/	

ความยั่งยืนขององค์กร (Sustainability)

สธค. ยึดมั่นในการดำเนินงานที่สามารถสร้างความยั่งยืนให้แก่องค์กร/พนักงาน ลูกค้า รวมทั้งชุมชน และเครือข่าย ใน 3 มิติ คือ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม มุ่งเน้นการเสริมสร้างความมั่นคงเข้มแข็ง การวางรากฐานการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม และครอบครัวที่มีความสุขภายใต้ชุมชน และสิ่งแวดล้อมที่ดี ให้แก่ลูกค้า การพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ความสามารถและมีความสุขในการทำงาน ด้วยรากฐานของสธค. ที่ต้องมีความมั่นคง ยั่งยืน และชื่อเสียงดี เพื่อให้มีความมั่นคงยั่งยืนที่สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ และการบริการที่มีคุณภาพและคุณค่าที่ส่งผลกระทบเชิงบวกให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม อีกทั้งชุมชนต้องมีเศรษฐกิจที่เข้มแข็งพร้อมการเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ภายใต้สิ่งแวดล้อมที่ดีซึ่งได้เชื่อมโยงกับเครือข่ายต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการ พัฒนารวมกันอย่างยั่งยืน โดยทั้งหมดเกิดขึ้นจากการนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง เป็นแนวทางการพัฒนาและบริหารจัดการ อีกทั้งยังได้ตระหนักถึงการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล การบริหารความเสี่ยง และเชื่อมโยงกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals) ซึ่งสามารถสรุปนิยามความยั่งยืน และแบบจำลองความยั่งยืนของ สธค. ได้ดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ Model ความยั่งยืน สธค.



5.ยุทธศาสตร์ (Strategy) 5 ด้านของสำนักงานธรรมาภิบาล ประจำปี 2563-2565

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์และสร้างโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงินของผู้มีรายได้น้อย และผู้ที่ประสบปัญหาการเงินเฉพาะหน้า เพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจฐานรากของประเทศ

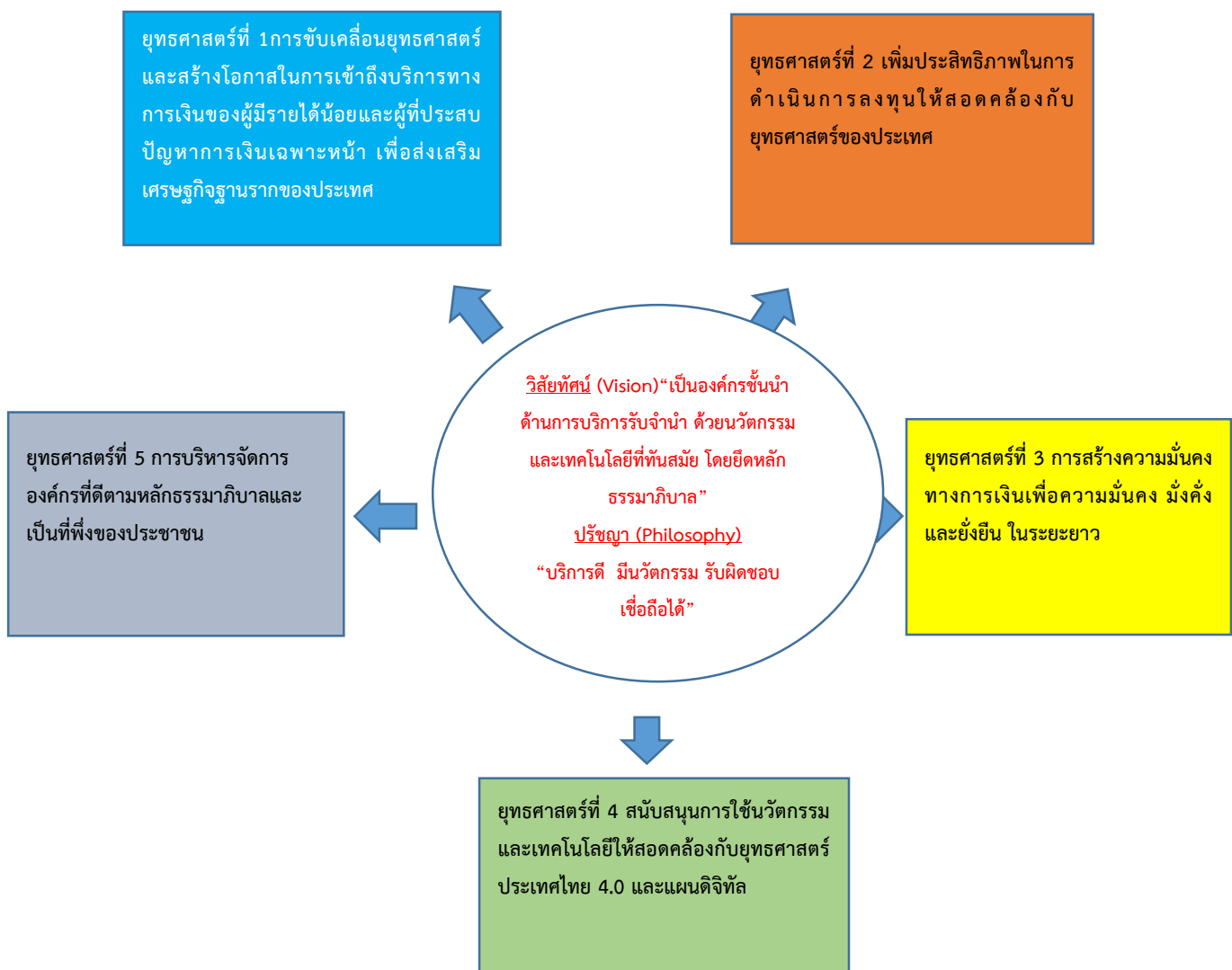
ยุทธศาสตร์ที่ 2 เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการลงทุนให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของประเทศ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การสร้างความมั่นคงทางการเงินเพื่อความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ในระยะยาว

ยุทธศาสตร์ที่ 4 สนับสนุนการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 และแผนดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การบริหารจัดการองค์กรที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลและเป็นที่ยอมรับของประชาชน

ยุทธศาสตร์ (Strategy) 5 ด้านของ สธค..



แผนที่ทางกลยุทธ์ ตัวชี้วัด เป้าหมาย ประจำปี2564

ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์		โครงการ	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย (หน่วยนับ)	งบประมาณ (บาท)	ผู้รับผิดชอบ
ยุทธศาสตร์ที่ 1 การขับเคลื่อน ยุทธศาสตร์และ สร้างโอกาสใน การเข้าถึงบริการ ทางการเงินของ ผู้มีรายได้น้อย และผู้ที่ประสบ ปัญหาการเงิน เฉพาะหน้า เพื่อ ส่งเสริม เศรษฐกิจฐาน รากของประเทศ	1.1 การ ให้บริการทาง การเงินเพื่อ การเข้าถึง ของผู้มีรายได้น้อยและผู้ ที่ประสบ ปัญหา การเงิน	SA1 การเป็น โรงรับจำนำของ รัฐบาล	1.ให้บริการทาง การเงินเพื่อการ เข้าถึงของผู้มี รายได้น้อยและผู้ ที่ประสบปัญหา การเงิน	สัดส่วน ผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้น ดังนี้ 1.ผู้มีรายได้น้อย (สำหรับผู้ถือ บัตรสวัสดิการ แห่งรัฐ) 2.ผู้ที่ประสบ ปัญหาการเงิน เฉพาะหน้า	ร้อยละ6	396,800 บาท (งบพัฒนา บุคลากร)	-งานวิเคราะห์ -คณะทำงาน ฯ
		SA 2 มีการ ขยายตัวของ ประชากรใน เขตปริมณฑล และภูมิภาค เพิ่มขึ้น	2.การขยายสาขา ในการให้บริการ	จำนวนสาขา เปิดใหม่	2	1,661,000 บาท (งบลงทุน)	งานโยธา ฯ
		SA3 ประชาชน ระดับฐานราก ในชุมชนเมือง ได้รับผลกระทบ จากโรคระบาด COVID 19	3.การส่งเสริมเพื่อ สร้างภาพลักษณ์ องค์กร	ระดับการรับรู้	>4.0	9,045,000บาท (งบลงทุน)	-คณะทำงาน ฯ
	1.2 ปรับการ บริการให้เป็น เลิศสู่การเป็น ผู้นำด้านการ รับจำนำ	SA4 มาตรการ กระตุ้น เศรษฐกิจจาก ภาครัฐ SC2 เพิ่มขีด ความสามารถ การแข่งขันโดย การขยาย เครือข่าย	4.พัฒนาช่อง ทางการให้บริการ ด้วยนวัตกรรมเพื่อ มุ่งเน้นลูกค้า	จำนวน นวัตกรรม (กระบวนงาน การให้บริการ)	> 2	10,000บาท(งบ พัฒนาบุคลากร)	งานพัฒนาธุรกิจ
ยุทธศาสตร์ที่ 2 เพิ่ม ประสิทธิภาพใน การดำเนินการ ลงทุนให้ สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ของ ประเทศ	2.1 พัฒนาการ บริหารต้นทุน ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	SA1 การเป็น โรงรับจำนำของ รัฐบาล ที่ได้รับ ความเชื่อถือ จากลูกค้ามา อย่างยาวนาน และการระดม ทุนที่ได้ดอกเบี้ย ต่ำ	5.แผนบริหาร ต้นทุนเงินทุน	DSCR เป็นไป ตามเป้าหมาย	ไม่น้อยกว่า 1.99	-	งานการเงิน

ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์		โครงการ	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย (หน่วยนับ)	งบประมาณ (บาท)	ผู้รับผิดชอบ
	2.2 พัฒนาการ บริหาร แผนการ ลงทุนที่ สอดคล้องกับ บทบาทและ ทิศทางการ ยุทธศาสตร์	SC2 เพิ่มขีด ความสามารถ การแข่งขันโดย การขยาย เครือข่าย พันธมิตร / ผลิตภัณฑ์/ช่อง ทางการรับ จำหน่าย	6.วิเคราะห์ การลงทุน การปรับ ย้าย/ขยายสาขา ให้เหมาะสมกับ ภารกิจ	ระดับ ความสำเร็จของ แผน	ร้อยละ100	10,000บาท (งบพัฒนา บุคลากร)	งานพัฒนาธุรกิจ
			7.แผนการใช้ ทรัพยากรและ ความร่วมมือ ระหว่างหน่วยงาน ของรัฐ	จำนวน แห่ง	2	50,000บาท(งบ พัฒนาบุคลากร)	งานวิเคราะห์
ยุทธศาสตร์ที่ 3 การสร้าง ความมั่นคง ทางการเงิน เพื่อความ มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนใน ระยะยาว	3.1 การสร้าง ความมั่นคง ด้านรายได้ และการ ควบคุม รายจ่ายให้อยู่ ในระดับที่ เหมาะสม	SC2 เพิ่มขีด ความสามารถ การแข่งขันโดย การขยาย เครือข่าย พันธมิตร / ผลิตภัณฑ์/ช่อง ทางการรับ จำหน่าย	8.การบริหาร จัดการเพื่อสร้าง มูลค่าเชิง เศรษฐศาสตร์ (EVM)	ค่าใช้จ่าย/ รายได้ (ร้อยละ)	<ร้อยละ50	150,000บาท(งบ พัฒนาบุคลากร)	งานบัญชี
			9.เพิ่ม ประสิทธิภาพสาขา	ร้อยละของ สาขาที่มีผลงาน ตามเป้าหมาย	>ร้อยละ 90	3,280,000 บาท (ค่าโฆษณา ประชาสัมพันธ์) 300,000 บาท (งบพัฒนา บุคลากร)	-งานวิเคราะห์ -สาขา ทุกแห่ง
	3.2 การ บริหารความ เสี่ยงจาก ความผันผวน ของราคา ทองคำ	SC3 เพิ่มขีด ความสามารถ การปรับตัวของ องค์กร เพื่อ รองรับการ เปลี่ยนแปลง ด้านเทคโนโลยี และพฤติกรรม ของลูกค้าที่ รวดเร็ว และ การแข่งขันที่ รุนแรงขึ้น	10.การบริหาร ความเสี่ยงจาก ความผันผวนของ ราคาทองคำ	จำนวนการ ทดสอบ สถานการณ์ทาง การเงิน (Stress testing)	2 ครั้ง	10,000บาท(งบ พัฒนาบุคลากร)	งานบริหารความ เสี่ยง ฯ
	3.3 การ พัฒนาการ ตลาดเชิงรุก	SC3 เพิ่มขีด ความสามารถ การปรับตัวของ องค์กร เพื่อ รองรับการ เปลี่ยนแปลง ด้านเทคโนโลยี และพฤติกรรม	11.การพัฒนา ระบบบริหาร จัดการลูกค้า (CRM)	ระดับความพึง พอใจของผู้มาใช้ บริการ	>4.80	800,000 บาท (งบค่าโฆษณา ประชาสัมพันธ์)	งานการตลาด
			12.พัฒนาการ ตลาดเชิงรุก	- มูลค่ารับจํานา เพิ่มขึ้น	> ร้อยละ 5	2,400,000 บาท (ค่าโฆษณา ประชาสัมพันธ์)	งานการตลาด

ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์		โครงการ	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย (หน่วยนับ)	งบประมาณ (บาท)	ผู้รับผิดชอบ
		ของลูกค้าที่รวดเร็ว และการแข่งขันที่รุนแรงขึ้น				600,000 บาท (ค่าจ้างที่ปรึกษาทำวิจัย) 450,000 บาท (งบพัฒนาบุคลากร)	
	3.4 การปรับเปลี่ยนสถานภาพองค์กรให้เป็นนิติบุคคล	SC4 เพิ่มขีดความสามารถของพนักงานให้รองรับการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่องค์กรเพื่อสังคมและในการเป็นที่ปรึกษาการแก้หนี้แก่ประชาชนระดับฐานรากในชุมชนเมือง	13.การปรับเปลี่ยนสถานภาพองค์กรให้เป็นนิติบุคคล	ดำเนินการได้แล้วเสร็จตามแผน	เสนอร่างกฎหมายต่อสำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี	10,000 บาท (งบพัฒนาบุคลากร)	งานนิติการ
ยุทธศาสตร์ที่ 4 สนับสนุนการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 และแผนดิจิทัล	4.1 การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการพัฒนาองค์กร	SC1 การนำเทคโนโลยีมาปรับกระบวนการทำงานภายใน และการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ SC3 เพิ่มขีดความสามารถการปรับตัวขององค์กร เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีและพฤติกรรมของลูกค้าที่รวดเร็ว และการแข่งขันที่รุนแรงขึ้น	14.ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขัน	ระบบเทคโนโลยีที่นำมาใช้ (Mobile Application)	1ระบบ	500,000บาท (งบบำรุงรักษาไอที)	งานข้อมูล ฯ
			15.เพิ่มประสิทธิภาพเพื่อมุ่งเน้นเป็นสำนักงานดิจิทัล (Smart office)	ระบบเทคโนโลยีที่นำมาใช้ (Digital Platform)	1 ระบบ	2,000,000 บาท (งบลงทุน)	งานข้อมูล ฯ
			16.ปรับลดกระบวนการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ (Work Process Simplification)	จำนวนกระบวนการ	4 กระบวนการ	15,000 บาท (งบพัฒนาบุคลากร)	งานพัฒนาธุรกิจ
	4.2 ส่งเสริมให้เกิดองค์	SC3 เพิ่มขีดความสามารถ	17.ความรู้สู่การสร้างนวัตกรรม	ชุดองค์ความรู้ - ด้านนวัตกรรม	2 ชุด	450,000 บาท	-งานพัฒนาธุรกิจ

ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์		โครงการ	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย (หน่วยนับ)	งบประมาณ (บาท)	ผู้รับผิดชอบ
	ความรู้สู่นวัตกรรม	การปรับตัวขององค์กร เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีและพฤติกรรมของลูกค้าที่รวดเร็ว และการแข่งขันที่รุนแรงขึ้น	และการบริหารจัดการองค์ความรู้ อย่างยั่งยืน	- ด้านธุรกิจหลัก		(งบพัฒนาบุคลากร) 500,000 บาท (งบจ้างเหมางานบริการ)	-งานพัฒนาทรัพยากรบุคคล
ยุทธศาสตร์ที่ 5 การบริหารจัดการองค์กรที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล และเป็นที่พึงของประชาชน	5.1 การบริหารจัดการองค์กรด้วยหลักธรรมาภิบาลและส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมและค่านิยมองค์กรให้กับบุคลากรมีส่วนร่วม	SC4 เพิ่มขีดความสามารถของพนักงานให้รองรับการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่องค์กรเพื่อสังคมและในการเป็นที่ปรึกษาการแก้หนี้แก่ประชาชนระดับฐานรากในชุมชนเมือง	18.การกำกับดูแลที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมยกระดับตามมาตรฐานสากล	ผลการประเมิน ITA (ร้อยละ)	>85	CG งบค่าจ้างที่ปรึกษา 500,000 บาท งบโฆษณาและประชาสัมพันธ์ 10,000บาท งบพัฒนาบุคลากร 790,000บาท รวมเป็นจำนวนเงิน <u>1,300,000</u> บาท CSR งบค่าจ้างที่ปรึกษา 500,000 บาท งบโฆษณาและประชาสัมพันธ์ 540,000บาท งบพัฒนาบุคลากร 460,000บาทรวมเป็นจำนวนเงิน <u>1,500,000</u> บาท รวมทั้งสิ้น 2,800,000บาท	งานสำนักเลขาและ ธรรมาภิบาล
			19.การสื่อสารภายในองค์กร สำนักงานธนานุเคราะห์ (internal Communication)	ระดับความตระหนักค่านิยมและความผูกพันองค์กร(คะแนน)	>4	100,000 บาท (งบโฆษณาและประชาสัมพันธ์)	งานสารบรรณ
	5.2 การเพิ่มประสิทธิภาพระบบควบคุมภายในและการบริหาร	SC3 เพิ่มขีดความสามารถการปรับตัวขององค์กร เพื่อรองรับการ	20.การนำการบริหารความเสี่ยงมาสนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กร	ระดับความสำเร็จตามแผนงานโครงการ	ร้อยละ 100	255,000 บาท (งบพัฒนาบุคลากร)	งานบริหารความเสี่ยง

ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์		โครงการ	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย (หน่วยนับ)	งบประมาณ (บาท)	ผู้รับผิดชอบ
	จัดการความเสี่ยง	เปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีและพฤติกรรมของลูกค้าที่รวดเร็ว และการแข่งขันที่รุนแรงขึ้น					
	5.3 การพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์	SC4 เพิ่มขีดความสามารถของพนักงานให้รองรับการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่องค์กรเพื่อสังคมและในการเป็นที่ปรึกษาการแก้ไขหนี้แก่ประชาชนระดับฐานรากในชุมชนเมือง	21.พัฒนาบทบาทคณะกรรมการอำนวยการสำนักงานธนานุเคราะห์	ระดับความสำเร็จตามแผน	ร้อยละ100	2,600,000บาท (งบพัฒนาบุคลากร)	งานเลขานุการ
			22.การพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถ	-ระดับขีดความสามารถของบุคลากร (Competency) (ร้อยละ)	>ร้อยละ 60	3,426,700 บาท (งบพัฒนาบุคลากร)	งานพัฒนาทรัพยากร
			23.พัฒนาระบบบริหารทุนมนุษย์เพื่อรองรับการขับเคลื่อนองค์กรเชิงรุก (งานตามแผน HR)	ความสำเร็จตามแผนแม่บท HRM (ร้อยละ)	ร้อยละ 100	1,070,000 บาท (งบพัฒนาบุคลากร)	งานบริหารทรัพยากร
			24 การสร้างวินัยการออมของผู้ใช้บริการ	จำนวน ราย	1,000	200,000 บาท (งบโฆษณาประชาสัมพันธ์)	งานการตลาด