

ผลการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2567

ผลการดำเนินงานตามแผนแม่บทการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2567-2572 และแผนปฏิบัติการ การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2567 ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2567

ผลการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย (ธอท.) กำหนดวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ จำนวน 3 วัตถุประสงค์ (SMO) โดยมีผลการดำเนินงาน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2567 ดังนี้

ผลการดำเนินงานตามแผนฯ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2567



SMO1 การสร้างคุณค่าและความร่วมมือกัน

ตัวชี้วัด (KPI)	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
• ระดับคะแนนผลสำรวจความพึงพอใจ - ด้านการปฏิบัติงานและให้บริการ	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	ร้อยละ 89.16

SMO2 การกำกับดูแลกิจการ

ตัวชี้วัด (KPI)	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
• ระดับคะแนนผลสำรวจความพึงพอใจ - ด้านความเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	ร้อยละ 91.23

SMO3 การยกระดับสถาบันการเงินตามหลักชะรีอะฮ์

ตัวชี้วัด (KPI)	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
• สัดส่วนผู้ใช้บริการมุสลิมเพิ่มขึ้น	ร้อยละ 1.00	ร้อยละ 1.33

ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2567

ธอท.กำหนดแผนปฏิบัติการ จำนวน 13 แผนงาน/โครงการ 15 ตัวชี้วัด โดยมีผลการดำเนินงาน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2567 ดังนี้



ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ณ 31 ธันวาคม 2567

SMO1 การสร้างคุณค่าและความร่วมมือกัน	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
	• ระดับคะแนนผลสำรวจความพึงพอใจ - ด้านการปฏิบัติงานและให้บริการ	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	ร้อยละ 91.23

กลยุทธ์ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสร้างความร่วมมือระหว่างกัน

แผนงานภายใต้แผนปฏิบัติการการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ตัวชี้วัด (KPI)	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
แผนงานขยายผลิตภัณฑ์ทั่วไป เพื่อขยายฐานลูกค้ารายย่อยและลดต้นทุนทางการเงิน	ลูกค้าเงินฝากเพิ่มขึ้น	220,000 ราย	74,909 ราย
แผนงานพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า	เงินฝากเพิ่มขึ้น	10,500 ล้านบาท	3,273 ล้านบาท**
แผนงานส่งเสริมการใช้งาน Mobile Banking ในกลุ่มลูกค้า	สร้างและขยายฐาน Mobile Banking	ขยายการให้บริการ Phase 3, 4.1-4.4	ดำเนินงานได้ 96%
แผนงานการบริหารจัดการหนี้ NPF เดิม	หนี้ NPF เดิม	8,206 ล้านบาท	10,337 ล้านบาท
แผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและการตลาด	1. ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ 2. ความพึงพอใจด้านการให้บริการ	1. ร้อยละ 75 2. ร้อยละ 75	1. ร้อยละ 95.48 2. ร้อยละ 96.20

**ทั้งนี้ ธนาคารได้วางแผนการบริหารเงินฝากเพื่อรักษาสภาพคล่อง และต้นทุนเงินฝากให้เหมาะสมกับการปล่อยสินเชื่อ โดยพิจารณาตาม FD ratio เป็นสำคัญ จึงไม่ขยายฐานเงินฝาก แต่บริหารต้นทุนเงินฝากให้ต่ำลง

SMO2 การกำกับดูแลกิจการ	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
	ระดับคะแนนผลสำรวจความพึงพอใจ - ด้านการปฏิบัติงานและให้บริการ	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	ร้อยละ 89.16

กลยุทธ์ การเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการ ทำงานตามแนวทางการกำกับดูแล กิจการที่ดี

แผนงานภายใต้แผนปฏิบัติการการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ตัวชี้วัด (KPI)	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
แผนงานการพัฒนาพนักงานให้สอดคล้องกับพันธกิจและธุรกิจ	1. จำนวนชั่วโมงอบรม 2. ร้อยละ ผ่านเกณฑ์	1. 18 ชม. 2. 80	สำเร็จ 168% สำเร็จ 100%
แผนการปรับโครงสร้างเหมาะสมกับขนาดและการดำเนินธุรกิจ	ร้อยละ cost to income	81.56	80.93
แผนงานพัฒนาผลิตภัณฑ์และ Feature ให้สอดคล้อง Mobile Banking	สร้างและขยายฐาน Mobile Banking	ขยายการให้บริการ Phase 3, 4.1-4.4	ดำเนินงานได้ 96%
โครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)	คะแนนรับเพิ่มขึ้นจากปี 2566	90.93 คะแนน	95.59 คะแนน

SMO3 การยกระดับสถาบันการเงินตามหลักชะรีอะฮ์	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
	สัดส่วนผู้ใช้บริการมุสลิมเพิ่มขึ้น	1.00%	1.33%

กลยุทธ์ การดำเนินงานและการพัฒนาแผนงาน ตามหลักชะรีอะฮ์

แผนงานภายใต้แผนปฏิบัติการการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ตัวชี้วัด (KPI)	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
แผนงานผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองวิถีชีวิตมุสลิม	เงินฝากอัลฮัจญ์และฮุมเราะห์	1,400 ล้านบาท	1,637 ล้านบาท
แผนงานสร้างความร่วมมือเครือข่ายชุมชน/สถาบันศาสนา เพื่อเข้าถึงชุมชนมุสลิมภาคใต้	สัดส่วนการครองตลาดภาคใต้เทียบกับประชากรเพิ่มขึ้น	1%	1.33%
แผนงานส่งเสริมกิจกรรม เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการเงินอิสลามในชีวิตประจำวัน	การจัดทำและเผยแพร่บทความด้านการเงินอิสลามฯ	24 บทความ	24 บทความ
แผนยุทธศาสตร์ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้	การสร้างความสัมพันธ์กับองค์กรมุสลิมและเครือข่าย	462 กิจกรรม	745 กิจกรรม

ผลการดำเนินงานตามแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ณ 31 ธันวาคม 2567

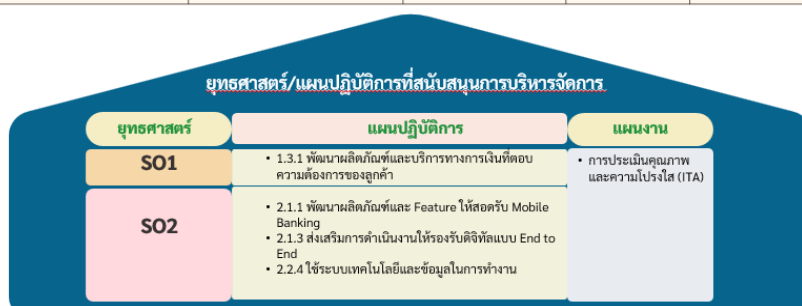
1. กลุ่มลูกค้า

ความต้องการและความคาดหวัง	การตอบสนอง	รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์	สายงานที่รับผิดชอบ	ความถี่	ผลผลิต	ผลลัพธ์
- การมีความมั่นคงทางการเงิน - การให้บริการอย่างมีมาตรฐานและมีจรรยาบรรณในวิชาชีพ - ผลิตภัณฑ์และบริการที่พัฒนาตอบสนองความต้องการ - การรักษาความปลอดภัยข้อมูลและปกป้องความเป็นส่วนตัว - การสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จัก - ดำเนินงานถูกต้องตามหลักจริยธรรม	- ดำเนินงานตามแผนงาน - ให้บริการตามหลัก Year of Service และ Market Conduct - พัฒนาผลิตภัณฑ์ และเพิ่มช่องทาง Mobile Banking - มีระบบดูแลข้อมูล ศูนย์สำรอง Data Center - การสร้างความสัมพันธ์กับสื่อและช่องทางเพิ่มขึ้น - การดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้	- การอบรมยกระดับ เสริมประสิทธิภาพพนักงาน - การสำรวจความพึงพอใจลูกค้า - Feature Mobile Banking - การดูแลตรวจสอบตามมาตรฐาน ISO/IEC 27001 - การออกเยี่ยมสื่อ/เพิ่มช่องทางออนไลน์ - การทำกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์องค์กรศาสนาและเครือข่ายทางสังคมในพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้	- กลุ่มงานธุรกิจสาขา - กลุ่มงานธุรกิจรายย่อย - กลุ่มงานธุรกิจขนาดใหญ่ - กลุ่มงานธุรกิจ SME	- รายวัน - รายเดือน - รายไตรมาส - รายปี - ตามความเหมาะสม	- จำนวนการจัดโครงการบันทึกข้อตกลง MOU ธุรกิจฮาลาล 15 หน่วยงาน - จำนวนการร่วมกิจกรรม CRM โอกาสต่าง ๆ - การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อหลักและ Social - การจับสลากเดินทางไปประกอบ พิธีฮัจญ์ จำนวน 45 รางวัล - จำนวนกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ 745 กิจกรรมตามแผนภาคใต้	- ผลสำรวจความพึงพอใจ ด้านผลิตภัณฑ์ ร้อยละ 95.48 และด้านการให้บริการ ร้อยละ 96.20 - สัดส่วนผู้ใช้บริการมุสลิมเพิ่มขึ้น ปี 2567 ร้อยละ 1.33 - จำนวนผู้ Download Mobile Banking 105,595 ราย



2. กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแล

ความต้องการและความคาดหวัง	การตอบสนอง	รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์	สายงานที่รับผิดชอบ	ความถี่	ผลผลิต	ผลลัพธ์
- การกำกับดูแลกิจการที่ดี - การมีความมั่นคงทางการเงิน - การจัดการที่มีคุณภาพและบริหารความเสี่ยงอย่างเหมาะสม - การรักษาความปลอดภัยข้อมูลและปกป้องความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการ - การมีแผนรับมือสถานการณ์ฉุกเฉินและแผนสำรองในการดำเนินงาน	- ปฏิบัติตามข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ และนำมาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดียิ่งขึ้น - การดูแลข้อมูลตามมาตรฐานความปลอดภัย - พัฒนาระบบงานที่ใช้ในการป้องกันและตรวจสอบการทุจริต	- ประชุมรับฟังข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ เพื่อนำมาเป็นนโยบาย และแนวทางในการปฏิบัติงาน - ร่วมประชุม/สัมมนา/กิจกรรมของหน่วยงานกำกับดูแล เพื่อทบทวนหลักเกณฑ์ต่าง ๆ เป็นปัจจุบัน - รับการตรวจสอบจากหน่วยงานกำกับดูแล - รับการตรวจสอบข้อมูล Data Center	- กลุ่มงานกำกับและตรวจสอบ - กลุ่มงานบริหารความเสี่ยง - กลุ่มงานบริหารคุณภาพหนี้และกฎหมาย	- รายเดือน - รายไตรมาส - รายปี - ตามความเหมาะสม	- ประชุมรับฟังนโยบายทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค - สัมมนาการยกระดับ Market Conduct 1 ครั้ง - รับการตรวจสอบจากหน่วยงานกำกับดูแล ธปท./สศง./คปภ.ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค/ฝ่ายตรวจสอบ/ฝ่ายสอบสวนสืบเชื้อ ฯลฯ - พัฒนาระบบ Fraud Management แบบ Near Real Time - ใบรับรองความปลอดภัยของข้อมูลตามมาตรฐาน ISO/IEC 27001	- ผลสำรวจความพึงพอใจ ร้อยละ 89.45 - ผลประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA) 95.59 คะแนนเกณฑ์ “ผ่านดี”



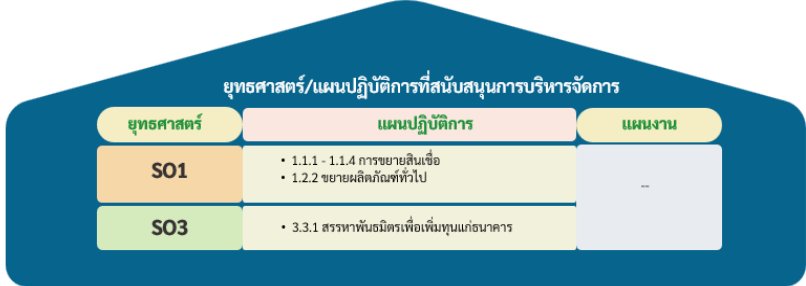
3. กลุ่มคณะกรรมการ

ความต้องการและความคาดหวัง	การตอบสนอง	รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์	สายงานที่รับผิดชอบ	ความถี่	ผลผลิต	ผลลัพธ์
- การกำกับดูแลกิจการที่ดี - การมีความมั่นคงทางการเงิน - การจัดการที่มีคุณภาพและบริหารความเสี่ยงอย่างเหมาะสม - การบริหารจัดการบุคลากรอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม - การสร้างคุณค่า และการดำเนินงานที่คำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- การรายงานข้อมูลที่ต้องครบถ้วน และทันเวลา - ปฏิบัติตามนโยบายต่าง ๆ และผลักดันให้องค์การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ - ปฏิบัติงานตามหลักจริยธรรม คณะกรรมการได้พิจารณา	- จัดประชุมคณะกรรมการ ตามที่กำหนดไว้ล่วงหน้า - นำเสนอข้อมูลที่ต้องเหมาะสม ประกอบการพิจารณาตัดสินใจ - รายงานผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ - การพัฒนาความรู้ ความสามารถ ของคณะกรรมการตามเกณฑ์ปฏิบัติของสถาบันการเงิน เช่น การอบรม สัมมนา ฯลฯ - จัดประชุมสามัญ เพื่อเยี่ยมเยียน/สานสัมพันธ์/รับฟังเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ฝ่ายเลขานุการธนาคาร - ฝ่ายชะริอะฮ์	- รายเดือน - รายไตรมาส	- ประชุมคณะกรรมการธนาคาร 12 ครั้ง และตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายควบคุมดูแล - รายงานผลการดำเนินงานสำคัญต่อคณะกรรมการ จำนวน 4 ครั้ง - จำนวนการจัดอบรม/สัมมนา - การประชุมสามัญ	- ผลสำรวจระดับความพึงพอใจร้อยละ 89.65 - โครงการ Core Business Enable ที่ดำเนินการแล้วเสร็จ 100% ครบทั้ง 8 ด้าน



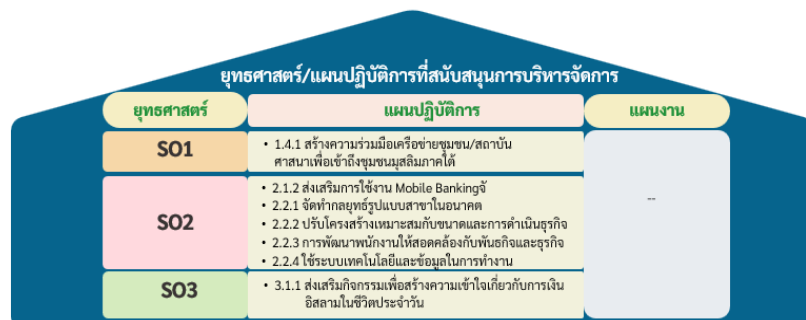
4. ผู้ถือหุ้น

ความต้องการและความคาดหวัง	การตอบสนอง	รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์	สายงานที่รับผิดชอบ	ความถี่	ผลผลิต	ผลลัพธ์
- การกำกับดูแลกิจการที่ดี - การมีความมั่นคงทางการเงิน - การบริหารจัดการบุคลากรอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม - การจัดการที่มีคุณภาพ และการบริหารความเสี่ยงอย่างเหมาะสม - การรักษาความปลอดภัยข้อมูลและปกป้องความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการ - การมีความโปร่งใสในการเปิดเผยข้อมูลและรายงาน - การสร้างความเชื่อใจและการดำเนินงานที่คำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - การมีแผนการรับมือสถานการณ์ฉุกเฉิน และแผนสำรองในการดำเนินงาน	- ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอย่างเคร่งครัด และนำมาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดียิ่งขึ้น - ดำเนินงานให้มีผลประโยชน์ที่ดี - ดำเนินงานตามแผนสรรหาพันธมิตร เพื่อเพิ่มทุนแก่ธนาคาร	- ประชุมรับฟังข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ เพื่อนำมาเป็นนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงาน - รับการประเมินผลการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	- กลุ่มงานยุทธศาสตร์องค์กร - ฝ่ายเลขานุการธนาคาร	- รายไตรมาส - รายปี - ตามความเหมาะสม	- ประชุมผู้ถือหุ้น 1 ครั้ง - ประชุมรับฟังนโยบายการดำเนินงาน - การประสานงานสรรหาพันธมิตรเพิ่มทุน	ผลสำรวจระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 89.66



5. พนักงาน

ความต้องการและความคาดหวัง	การตอบสนอง	รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์	สายงานที่ได้รับผิดชอบ	ความถี่	ผลผลิต	ผลลัพธ์
- การกำกับดูแลกิจการที่ดี - การมีความมั่นคงทางการเงิน - การบริหารจัดการบุคลากรอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม - การจัดการที่มีคุณภาพ และการบริหารความเสี่ยงอย่างเหมาะสม - การสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่ยอมรับ	- กำหนดนโยบาย/แนวทางการบริหารบุคลากรที่เป็นธรรม - มีแนวทางการประเมินผล/ค่าตอบแทนอย่างชัดเจน - มีแนวทางการพัฒนาบุคลากรที่รองรับความก้าวหน้าและสอดคล้องกับธุรกิจ/พันธกิจ - การดูแลสภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามหลักชีวอนามัย และความปลอดภัย - สื่อสารนโยบาย/แนวทาง/ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้พนักงานได้รับทราบและเข้าใจ - ดำเนินการตามแผนปรับโครงสร้างองค์กร	- การสื่อสารนโยบาย/แนวทาง/ข่าวสารสำคัญ - การประชุมรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน - การสอบถามความต้องการอบรมที่เหมาะสม และรองรับความก้าวหน้า	- ฝ่ายทรัพยากรบุคคล - กลุ่มงานธุรกิจสาขา	- รายเดือน - รายไตรมาส - รายปี - ตามความเหมาะสม	- สื่อสารนโยบายโดยกรรมการผู้จัดการ พบพนักงาน 2 ครั้ง - สื่อสารผ่านการประชุม Work Shop ในส่วนกลาง และภูมิภาค 4 ครั้ง - สื่อสารข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ 12 ครั้ง - จำนวนชั่วโมงอบรม 18 ชั่วโมง / ร้อยละผ่านเกณฑ์ 80	ผลสำรวจระดับความผูกพันของพนักงาน ร้อยละ 83.38



6. คู่ค้า

ความต้องการและความคาดหวัง	การตอบสนอง	รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์	สายงานที่ได้รับผิดชอบ	ความถี่	ผลผลิต	ผลลัพธ์
- การกำกับดูแลกิจการที่ดี - การมีความมั่นคงทางการเงิน - การสร้างคุณค่าและการดำเนินงานที่คำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - การประสานประโยชน์ และให้อิทธิพลอย่างเท่าเทียม ยุติธรรม - การมีความโปร่งใสในการเปิดเผยข้อมูลและรายงาน	- ดำเนินการตามขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ - ปฏิบัติตามข้อตกลงสัญญาอย่างถูกต้องครบถ้วน - ดำเนินการตามจรรยาบรรณในวิชาชีพ - ร่วมกันแก้ไขปัญหา โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง	- การจัดประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น - การรับฟังข้อเสนอแนะ/ออกแบบงานร่วมกัน - การจัดกิจกรรมร่วมกัน - การออกเยี่ยมคู่ค้า ณ สถานที่ตั้งกิจการ	- กลุ่มงานบุคคลและธุรการ - กลุ่มงานธุรกิจรายย่อย - กลุ่มงานธุรกิจสาขา - กลุ่มงานบริหารหนี้และกฎหมาย - กลุ่มงานปฏิบัติการสินเชื่อ - กลุ่มงานเทคโนโลยีฯ	- รายวัน - รายเดือน - รายไตรมาส - รายปี - ตามความเหมาะสม	- การจัดกิจกรรมร่วมกัน - การจัดประชุม/อบรมร่วมกัน - การประเมินคุณภาพการให้บริการของคู่ค้า - โครงการรวมพลังสร้างสรรค์ภาพลักษณ์ 355 ล้านบาท	ผลสำรวจระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 89.66



7. ชุมชน/สังคม

ความต้องการและความคาดหวัง	การตอบสนอง	รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์	สายงานที่รับผิดชอบ	ความถี่	ผลผลิต	ผลลัพธ์
- การกำกับดูแลกิจการที่ดี - การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่เหมาะสม ตอบสนองความต้องการลูกค้า - การดำเนินงานถูกต้องตามหลักจริยธรรม - การสร้างคุณค่าและการดำเนินงานที่คำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - เป็นแหล่งให้ความรู้ทางการเงินตามหลักจริยธรรม - การมีส่วนร่วมสนับสนุนกิจกรรมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของชุมชน	- การช่วยเหลือลูกค้า/ชุมชน ที่มีปัญหาผ่านมาตรการช่วยเหลือและกิจกรรม CSR - การพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสมกับชุมชนในแต่ละพื้นที่ - การพัฒนาธนาคารให้เป็นศูนย์เรียนรู้ หลักการเงินจริยธรรม - การแนะนำช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับชุมชนที่ห่างไกลสาขา - ดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้	- การเขียนเขียนและสำรวจความต้องการ เพื่อเข้าร่วมทำกิจกรรม - การให้ความรู้การเงินตามหลักจริยธรรม กับสถาบันการศึกษา/ธุรกิจ - การทำกิจกรรม CSR เพื่อช่วยเหลือชุมชน - การสร้างความสัมพันธ์กับสื่อมวลชน - การสื่อสาร Online เป็นคลิปวิดีโอ	- กลุ่มงานยุทธศาสตร์องค์กร - กลุ่มงานธุรกิจสาขา	- ตามแผนงาน - ตามความเหมาะสม	- จำนวนกิจกรรม CSR ช่วยเหลือชุมชน - จำนวนการทำกิจกรรมกับสื่อมวลชน 30 แห่ง - จำนวน Clip VDO ที่สื่อสารทาง Online - จำนวนกิจกรรม CSR ระดับสาขากับกลุ่มลูกค้าและพันธมิตรในพื้นที่ 190 ครั้ง - โครงการบริหารจัดการขยะภาค - บทความเผยแพร่การเงินอิสลาม 24 บทความ	- ผลสำรวจระดับความพึงพอใจร้อยละ 89.80 - จำนวนผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น - ลูกค้ามุสลิม 45,841 ราย - บัญชี กยศ. 26,685 ราย - เงินฝากอิสลาม 1,609 ลบ.

