

แผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2567-2572 (ฉบับทบทวนปี 2568)

และแผนปฏิบัติการการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี 2568

1. หลักการและเหตุผล

ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย (ธอท.) เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ (SFIs) สังกัดกระทรวงการคลัง จัดตั้งโดยพระราชบัญญัติธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2545 เป็นสถาบันการเงินที่ให้บริการทางการเงินภายใต้กรอบของหลักศาสนาอิสลาม (ชะรีอะฮ์) ปราศจากดอกเบี้ย และให้บริการด้วยความเป็นธรรม ธนาการได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนธุรกิจ ประจำปี พ.ศ. 2568-2572 และแผนปฏิบัติการ ประจำปี 2568 เพื่อมุ่งสู่การเป็นธนาคารหลักของลูกค้ามุสลิม พร้อมกับการสร้างความสมดุลในการดำเนินงานเชิงธุรกิจเพื่อเป็นทางเลือกที่ดีของลูกค้าทั่วไป เสริมสร้างความน่าเชื่อถือและภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคารให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น โดยได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์ของธนาคารให้มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ประเทศ ที่เชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 แผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจในภาพรวม และแผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงิน

ธอท. มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานขององค์กร และเป็นสิ่งสะท้อนสำคัญที่ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ ทิศทางแผนการดำเนินงานและแนวทางในการพัฒนาองค์กร

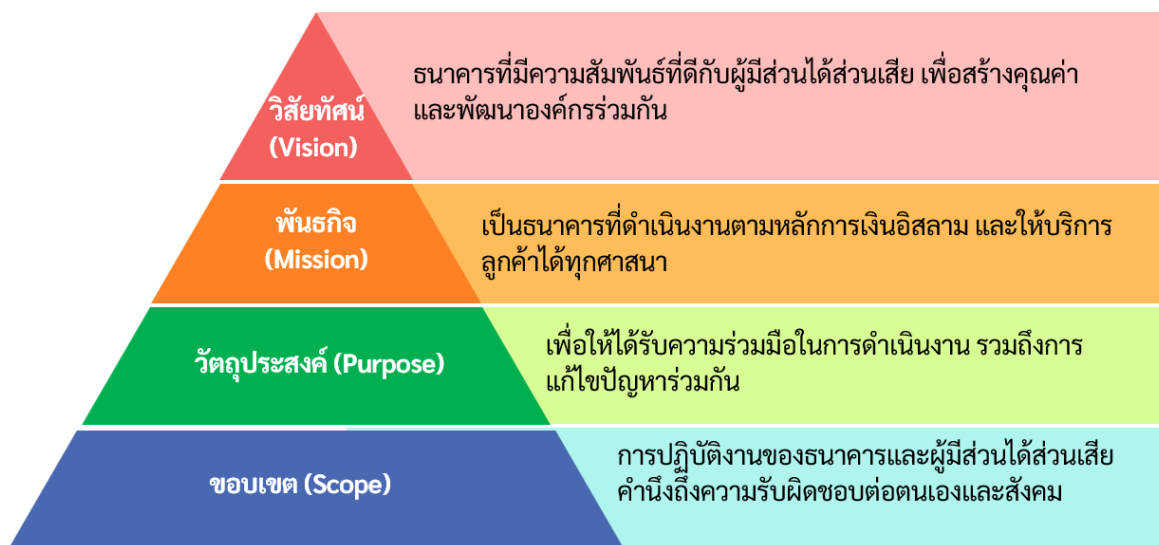
ดังนั้น เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เกิดความพึงพอใจ และเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงองค์กร ธอท. จึงได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมุ่งหวังให้เป็นแนวทางในการกำหนดแผนพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ เพื่อลดช่องว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ลดลง อันนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงองค์กรให้มีประสิทธิภาพ เพื่อยกระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เพิ่มขึ้น

2. กรอบแนวคิดการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.1 กรอบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- วิสัยทัศน์** : ธนาการที่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสร้างคุณค่าและพัฒนาองค์กรร่วมกัน
- พันธกิจ** : เป็นธนาคารที่ดำเนินงานตามหลักการเงินอิสลาม และให้บริการลูกค้าได้ทุกศาสนา
- วัตถุประสงค์** : เพื่อให้ได้รับความร่วมมือในการดำเนินงาน รวมถึงการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน
- ขอบเขต** : การปฏิบัติงานของธนาคารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม

1. กรอบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



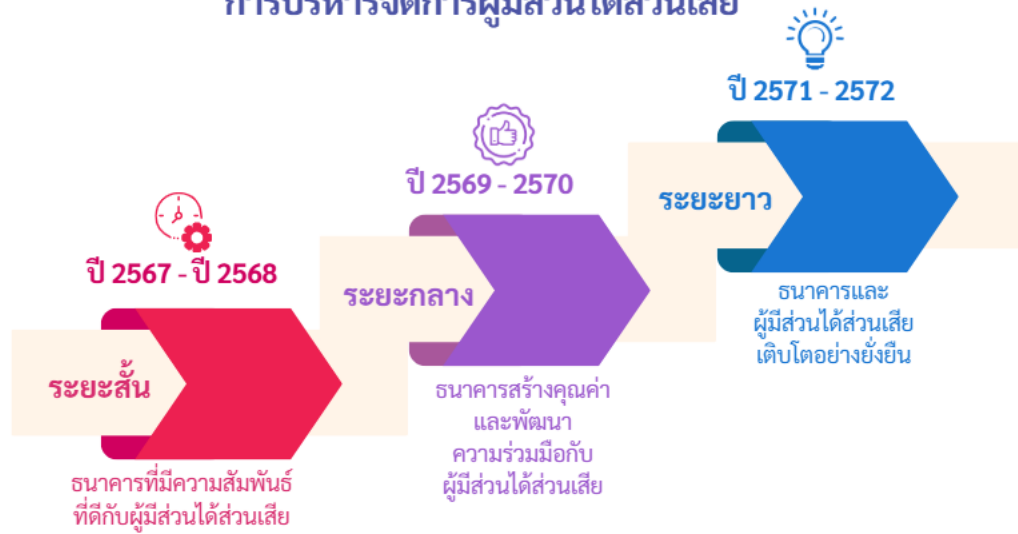
2.2 แผนยุทธศาสตร์ (Strategic Positioning) ปี 2567-2572

การทบทวนแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2567-2572 (ระยะเวลา 5 ปี) ยังคงดำเนินการตามแผนอย่างต่อเนื่อง โดยได้นำประเด็นที่ธนาคารยังทำได้ไม่สมบูรณ์ในปีที่ผ่านมา มาปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการการสร้างความสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพขึ้น ตลอดจนปรับเปลี่ยนแผนงานบางส่วนเพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การดำเนินงานขององค์กรในปี 2568 โดยธนาคารจะดำเนินการผ่านแผนงานของฝ่ายงานในธนาคารทั้งหมด 42 ฝ่ายงาน

หลักการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต้องเข้าใจความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งสำคัญต่อการสร้างความไว้วางใจและการสร้างคุณค่าในระยะยาว ธนาคารต้องรับรู้ปัญหา ความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำเสียงสะท้อนมาปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนี้ธนาคารได้บูรณาการการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 7 กลุ่ม ให้สอดคล้องไปกับแผนยุทธศาสตร์และการปฏิบัติงานของธนาคารประจำปี 2567 โดยแบ่งยุทธศาสตร์เป็น 3 ระยะ โดยมีวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ดังนี้

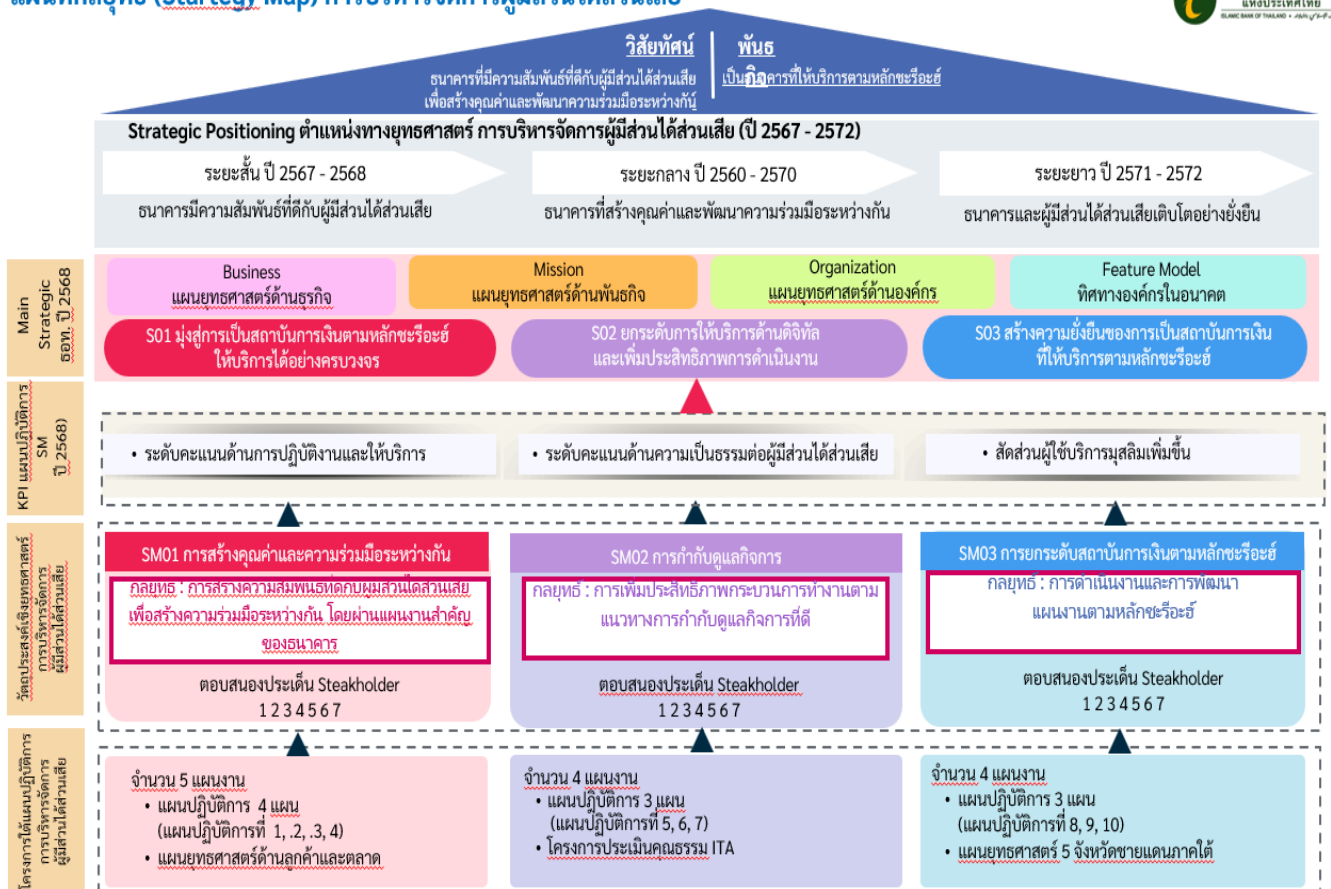
แผนยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2567-2572

การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



2.3 แผนที่กลยุทธ์ (Strategy Map) ปี 2568

แผนที่กลยุทธ์ (Strategy Map) การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



2.4 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของธนาคาร

ธอท. มีการกำหนดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญจากการวิเคราะห์กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามระบบงาน (Work System) แบ่งเป็น 7 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร ปี พ.ศ.2568



2.5 ประเด็น (Issue)/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การระบุประเด็นระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ธอท. พิจารณาประเด็น/ความต้องการ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้จากการสำรวจเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำมาจัดลำดับความสำคัญ มีทั้งหมด 15 ประเด็น ดังนี้

1. การกำกับดูแลกิจการที่ดี
2. การมีความมั่นคงทางการเงิน
3. การดำเนินงานถูกต้องตามหลักชะรีอะฮ์
4. การจัดการที่มีคุณภาพและการบริหารความเสี่ยงอย่างเหมาะสม
5. การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่เหมาะสม ตอบสนองความต้องการลูกค้า
6. การรักษาความปลอดภัยข้อมูลและปกป้องความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการ
7. การให้บริการอย่างมีมาตรฐานและมีจรรยาบรรณในวิชาชีพ
8. การมีความโปร่งใสในการเปิดเผยข้อมูลและรายงาน
9. การได้รับผลตอบแทนจากการลงทุนที่ดี
10. อัตรากำไร ค่าธรรมเนียมเหมาะสม และมีเงื่อนไขที่เป็นธรรม

11. การบริหารจัดการบุคลากรอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม
12. การพัฒนาทักษะ สร้างแรงจูงใจและการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม
13. การปฏิบัติอย่างเท่าเทียม โปร่งใส ประสานงานรวดเร็ว ทำตามข้อตกลง
14. เป็นแหล่งให้ความรู้ทางการเงินตามหลักชะรีอะฮ์
15. การมีส่วนร่วมสนับสนุนกิจกรรมและความรับผิดชอบต่อสังคม

การจัดลำดับความสำคัญประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ธอท. มีการวิเคราะห์ จัดลำดับความสำคัญประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในประเด็นที่มีความสำคัญต่อธนาคาร และต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อใช้วางกลยุทธ์ในการสร้างความสัมพันธ์ รวมถึงการตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง ให้เหมาะสมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



3.แผนปฏิบัติการ การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ธอท. มีกระบวนการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกระดับทั่วทั้งองค์กร เพื่อพัฒนาการดำเนินงานบริหารความเสี่ยง เพิ่มความสามารถในการแข่งขัน ตลอดจนเพื่อความโปร่งใสในการดำเนินงาน

คณะทำงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้ประชุมร่วมกับผู้บริหารของธนาคาร เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี ด้านการบริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยคัดเลือกโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการของธนาคาร โดยดำเนินงานผ่าน 3 วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ 3 กลยุทธ์ ดังนี้

แผนงานภายใต้แผนปฏิบัติการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2568



SM01 การสร้างคุณค่าและความร่วมมือกัน

กลยุทธ์	ตัวชี้วัด (KPI)	แผนงานภายใต้แผนปฏิบัติการการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1.1 การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสร้างความร่วมมือระหว่างกัน	ระดับคะแนนผลสำรวจความพึงพอใจ - ด้านการปฏิบัติงานและให้บริการ	- แผนงานนำร่องการพัฒนาทางเศรษฐกิจพื้นที่ภาคใต้ (Southern Sandbox) - แผนงานเพิ่มจำนวนลูกค้าของธนาคาร - แผนงานเพิ่มยอดขายและส่วนแบ่งทางการตลาด - แผนงานขยายการเข้าถึงลูกค้าในพื้นที่ภาคใต้ <u>แผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและการตลาด</u>

SM02 การกำกับดูแลกิจการ

กลยุทธ์	ตัวชี้วัด (KPI)	แผนงานภายใต้แผนปฏิบัติการการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2.1 การเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการทำงานตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี	ระดับคะแนนผลสำรวจความพึงพอใจ - ด้านความเป็นธรรม	- แผนงานยกระดับการให้บริการ Mobile Banking / Digital Channel - แผนงานการลดต้นทุนและบริหารค่าใช้จ่ายขององค์กร - แผนงานยกระดับการดำเนินงานตามหลักเกณฑ์ Core Business Enablers (CBE) <u>โครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)</u>

SM03 การยกระดับสถาบันการเงินตามหลักชะรีอะฮ์

กลยุทธ์	ตัวชี้วัด (KPI)	แผนงานภายใต้แผนปฏิบัติการการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3.1 การดำเนินงานและการพัฒนาแผนงานตามหลักชะรีอะฮ์	สัดส่วนผู้ใช้บริการมุสลิมเพิ่มขึ้น	- แผนงานพัฒนาศูนย์ความเป็นเลิศ (Center of Excellence) ด้านการเงินอิสลามตามหลักชะรีอะฮ์ - แผนงานบริหารจัดการหนี้ NPF ให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม - แผนงานบริหารสินเชื่อจัดชั้นที่กล่าวถึงเป็นพิเศษ <u>แผนยุทธศาสตร์ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้</u>

แผนปฏิบัติการ การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2568



แผนปฏิบัติการการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2568

