

แผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2569-2573

และแผนปฏิบัติการการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี 2569

1. หลักการและเหตุผล

ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย (ธอท.) เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ (SFIs) สังกัดกระทรวงการคลัง จัดตั้งโดยพระราชบัญญัติธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2545 เป็นสถาบันการเงินที่ให้บริการทางการเงินภายใต้กรอบของหลักศาสนาอิสลาม (ชะรีอะฮ์) ปราศจากดอกเบี้ย และให้บริการด้วยความเป็นธรรม ธนาการได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนธุรกิจ ประจำปี พ.ศ. 2569-2573 และแผนปฏิบัติการ ประจำปี 2569 เพื่อมุ่งสู่การเป็นธนาคารหลักของลูกค้ามุสลิม พร้อมกับการสร้างความสมดุลในการดำเนินงานเชิงธุรกิจเพื่อเป็นทางเลือกที่ดีของลูกค้าทั่วไป เสริมสร้างความน่าเชื่อถือและภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคารให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น โดยได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์ของธนาคารให้มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ประเทศ ที่เชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 แผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจในภาพรวม และแผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงิน

ธอท. มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานขององค์กร และเป็นสิ่งสะท้อนสำคัญที่ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ ทิศทาง แผนการดำเนินงานและแนวทางในการพัฒนาองค์กร

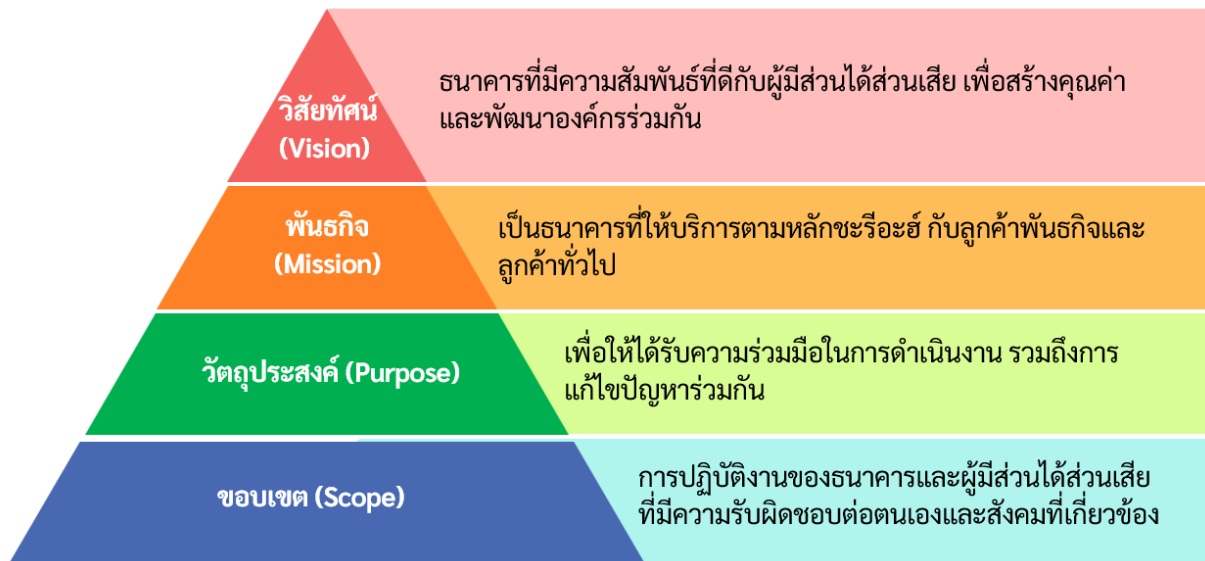
ดังนั้น เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เกิดความพึงพอใจและเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงองค์กร ธอท. จึงได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมุ่งหวังให้เป็นแนวทางในการกำหนดแผนพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ เพื่อลดช่องว่างความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ลดลง อันนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงองค์กรให้มีประสิทธิภาพ เพื่อยกระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เพิ่มขึ้น

2. กรอบแนวคิดการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.1 กรอบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- วิสัยทัศน์** : ธนาคารที่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสร้างคุณค่าและพัฒนาองค์กรร่วมกัน
- พันธกิจ** : เป็นธนาคารที่ให้บริการตามหลักชะรีอะฮ์กับลูกค้าพันธกิจและลูกค้าทั่วไป
- วัตถุประสงค์** : เพื่อให้ได้รับความร่วมมือในการดำเนินงาน รวมถึงการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน
- ขอบเขต** : การปฏิบัติงานของธนาคารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคมที่เกี่ยวข้อง

กรอบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

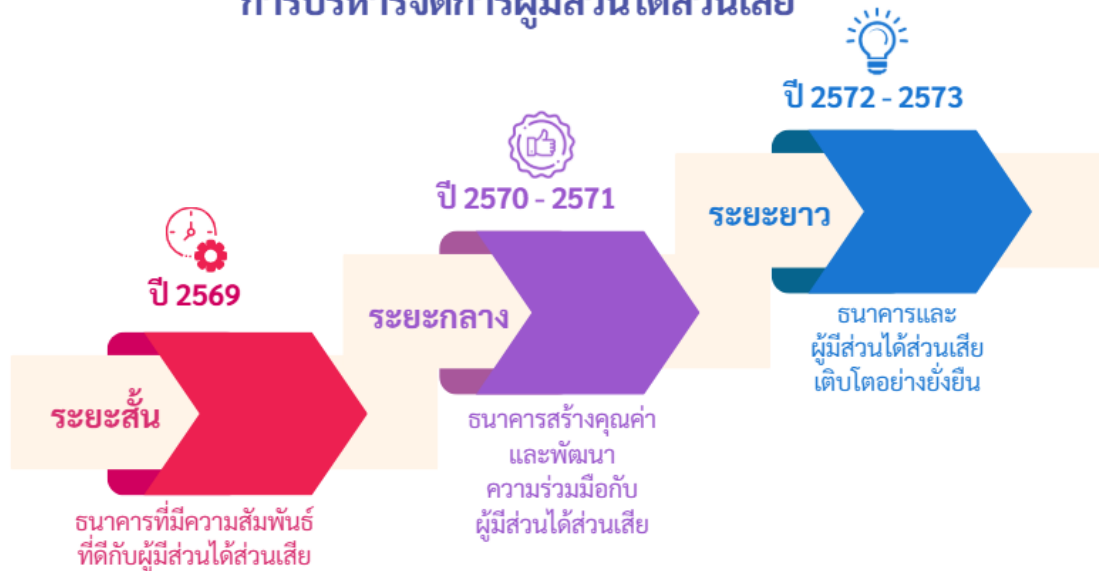


2.2 แผนยุทธศาสตร์ (Strategic Positioning) ปี 2569-2573

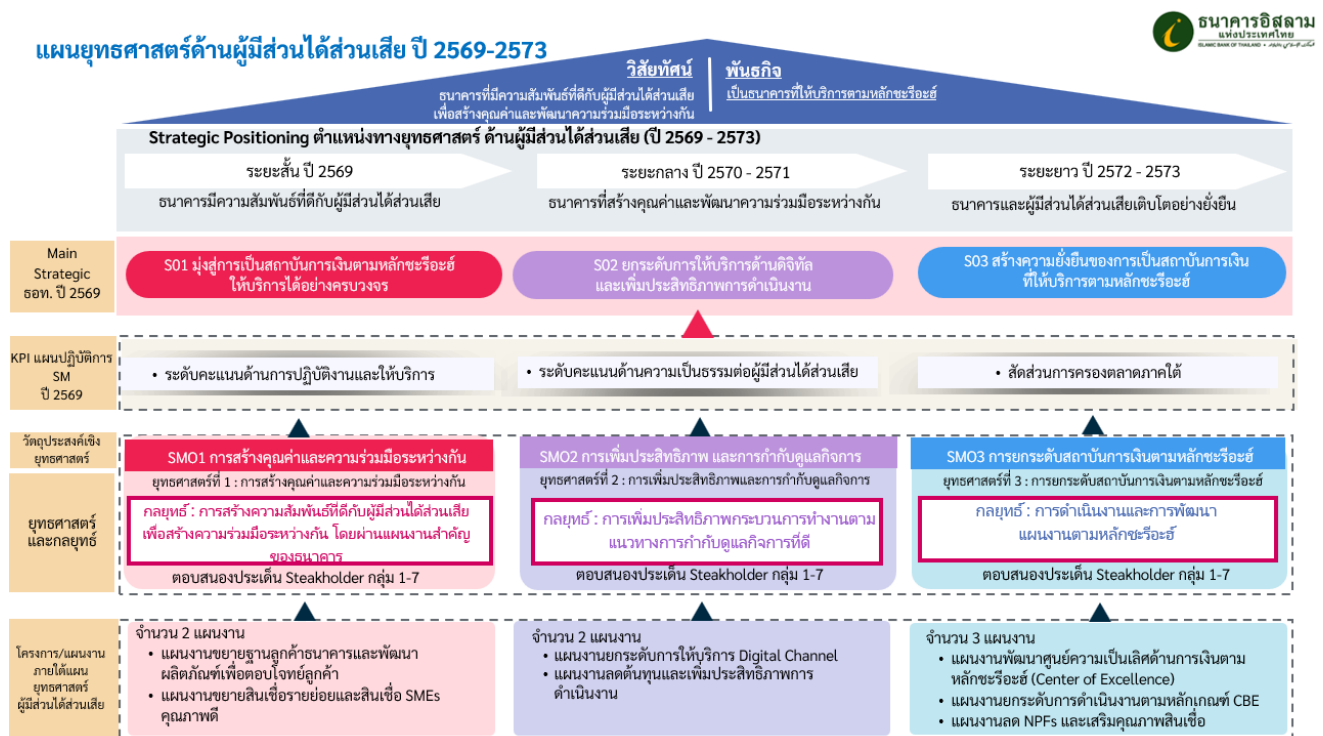
การทบทวนแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย พ.ศ.2569-2573 (ระยะเวลา 5 ปี) ยังคงดำเนินการตามแผนอย่างต่อเนื่อง โดยได้นำประเด็นที่ธนาคารยังทำได้ไม่สมบูรณ์ในปีที่ผ่านมา มาปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการการสร้างความสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพขึ้น ตลอดจนปรับเปลี่ยนแผนงานบางส่วนเพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การดำเนินงานขององค์กรในปี 2569 โดยธนาคารจะดำเนินการผ่านแผนงานของฝ่ายงานในธนาคารทั้งหมด 42 ฝ่ายงาน

หลักการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต้องเข้าใจความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งสำคัญต่อการสร้างความไว้วางใจและการสร้างคุณค่าในระยะยาว ธนาคารต้องรับรู้ปัญหา ความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำเสียงสะท้อนมาปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนี้ธนาคารได้บูรณาการการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 7 กลุ่ม ให้สอดคล้องไปกับแผนยุทธศาสตร์และการปฏิบัติงานของธนาคารประจำปี 2569 โดยแบ่งยุทธศาสตร์เป็น 3 ระยะ มีวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ดังนี้

การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



2.3 แผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2569-2573



2.4 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของธนาคาร ปี 2569

อทธ. มีการกำหนดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญจากการวิเคราะห์กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามระบบงาน (Work System) แบ่งเป็น 7 กลุ่ม ดังนี้



2.5 ประเด็น (Issue)/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การระบุประเด็นระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

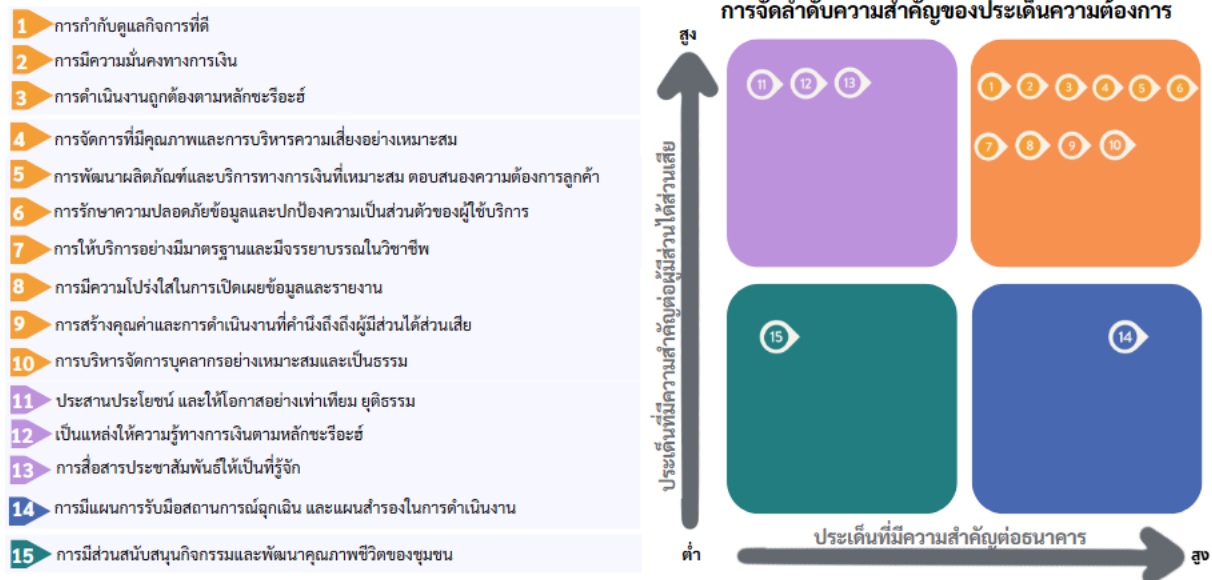
ธอท. พิจารณาประเด็น/ความต้องการ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้จากการสำรวจเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำมาจัดลำดับความสำคัญ มีทั้งหมด 15 ประเด็น ดังนี้

1. การกำกับดูแลกิจการที่ดี มีธรรมาภิบาล
2. การมีความมั่นคง เสถียรภาพ สภาพคล่องทางการเงิน
3. การดำเนินงานถูกต้องสอดคล้องตามหลักชะริอะฮ์
4. การจัดการที่มีประสิทธิภาพและบริหารความเสี่ยงอย่างเหมาะสม
5. การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า
6. การดูแลความปลอดภัยของระบบงานและรักษาข้อมูลของผู้ใช้บริการ
7. การให้บริการอย่างมีมาตรฐานและมีจรรยาบรรณในวิชาชีพ
8. การมีความโปร่งใสในการเปิดเผยข้อมูลและรายงานสม่ำเสมอ
9. การได้รับผลตอบแทนจากการลงทุนที่ดีอย่างยั่งยืน
10. อัตรากำไร ค่าธรรมเนียมเหมาะสม และมีเงื่อนไขที่เป็นธรรม
11. การบริหารจัดการบุคลากรอย่างเหมาะสม เป็นธรรม เด็บโตในสายอาชีพ
12. การพัฒนาศักยภาพ สร้างแรงจูงใจและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม
13. ได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม ประสานงานรวดเร็ว ตรงเวลา
14. สนับสนุนช่วยเหลือชุมชนและส่งเสริมความรู้การเงินอิสลาม
15. การประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จักและรับรู้ให้บริการทุกศาสนา

การจัดลำดับความสำคัญประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ธอท. มีการวิเคราะห์ จัดลำดับความสำคัญประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในประเด็นที่มีความสำคัญต่อธนาคาร และต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อใช้วางกลยุทธ์ในการสร้างความสัมพันธ์ รวมถึงการตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง ให้เหมาะสมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็น (Issue)/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

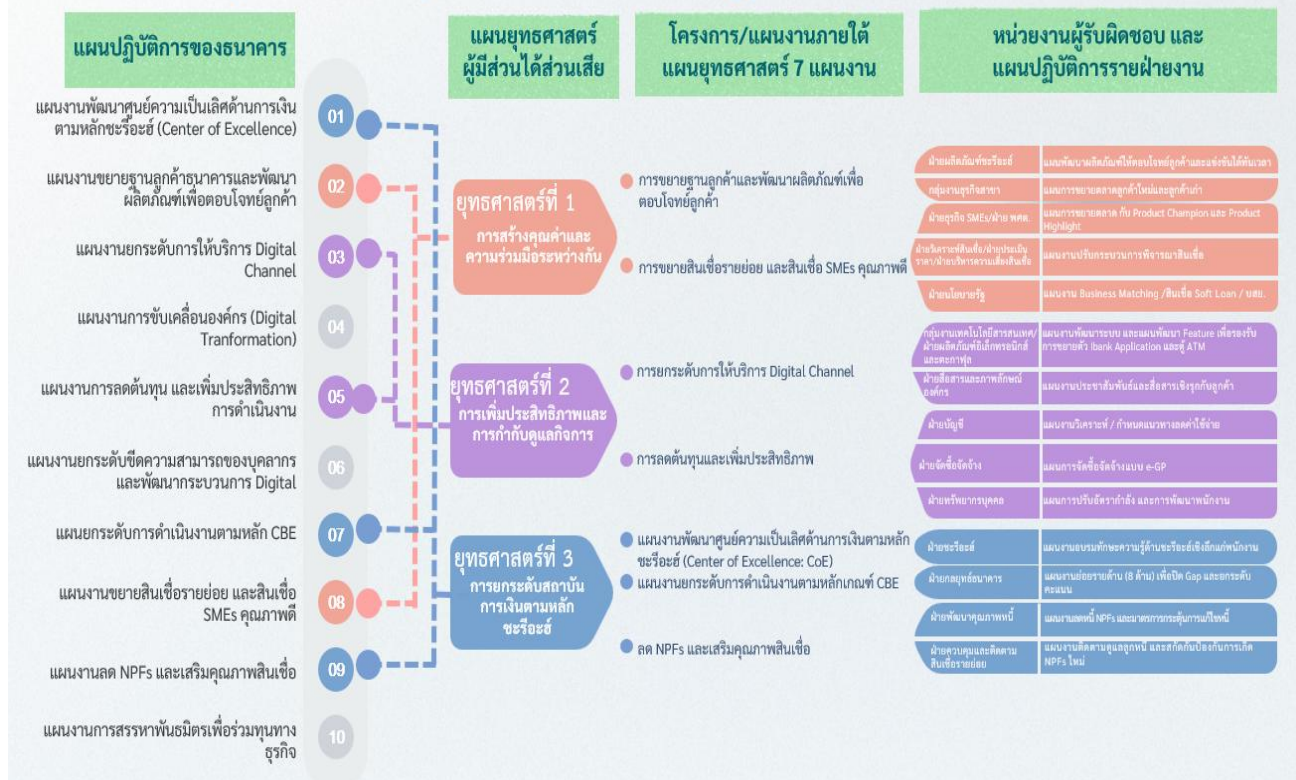


แผนปฏิบัติการ การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ธอท. มีกระบวนการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกระดับทั่วทั้งองค์กร เพื่อพัฒนาการดำเนินงานบริหารความเสี่ยง เพิ่มความสามารถในการแข่งขัน ตลอดจนเพื่อความโปร่งใสในการดำเนินงาน

คณะทำงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้ร่วมกับผู้บริหารของธนาคาร เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี ด้านการบริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยคัดเลือกโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการของธนาคาร โดยดำเนินงานผ่าน 3 วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ 3 กลยุทธ์ดังนี้

การเชื่อมโยงแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับแผนปฏิบัติการของธนาคาร



แผนปฏิบัติการการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2569



แผนงานภายใต้แผนปฏิบัติการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2569

SMO1 การสร้างคุณค่าและความร่วมมือกัน

กลยุทธ์	ตัวชี้วัด (KPI)	แผนงานภายใต้แผนปฏิบัติการการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1.1 การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสร้างความร่วมมือระหว่างกัน	ระดับคะแนนผลสำรวจความพึงพอใจ - ด้านการปฏิบัติงานและให้บริการ	- แผนงานขยายฐานลูกค้าธนาคารและพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองต่อโจทย์ลูกค้า Muslim และ Non - Muslim - แผนงานการขยายสินเชื่อรายย่อย และสินเชื่อ SMEs คุณภาพดี

SMO2 การกำกับดูแลกิจการ

กลยุทธ์	ตัวชี้วัด (KPI)	แผนงานภายใต้แผนปฏิบัติการการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2.1 การเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการทำงานตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี	ระดับคะแนนผลสำรวจความพึงพอใจ - ด้านความเป็นธรรม	- แผนงานยกระดับการให้บริการ Digital Channel - แผนงานการลดต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน

SMO3 การยกระดับสถาบันการเงินตามหลักชะรีอะฮ์

กลยุทธ์	ตัวชี้วัด (KPI)	แผนงานภายใต้แผนปฏิบัติการการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3.1 การดำเนินงานและการพัฒนาแผนงานตามหลักชะรีอะฮ์	สัดส่วนผู้ใช้บริการมุสลิมเพิ่มขึ้น	- แผนงานพัฒนาศูนย์ความเป็นเลิศด้านการเงินตามหลักชะรีอะฮ์ (Center of Excellence) - แผนงานยกระดับการดำเนินงานตามหลักเกณฑ์ CBE - แผนงานลด NPFs และเสริมคุณภาพสินเชื่อ