



แผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ปี 2564 – 2568

สารบัญ

หน้า

บทที่ 1 บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล.....	1
1.2 วัตถุประสงค์.....	2
1.3 กรอบแนวคิด.....	3
1.4 อำนาจอนุมัติแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	9
1.5 คำนิยาม.....	10
1.6 วิธีการดำเนินงาน.....	10

บทที่ 2 การวิเคราะห์องค์การด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.1 นโยบายองค์กรด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	11
2.2 การวิเคราะห์สถานการณ์ด้านบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	11
2.3 การวิเคราะห์ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	13
2.4 การวิเคราะห์ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	13
2.5 การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร.....	14
2.6 วัตถุประสงค์และขอบเขตของการมุ่งเน้น/บริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	18
2.7 การจัดระดับความสำคัญและรูปแบบของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	20
2.8 การกำหนดระดับและรูปแบบของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	23

บทที่ 3 แผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี พ.ศ. 2564-2568

3.1 วิสัยทัศน์และพันธกิจ.....	26
3.2 คำนิยาม.....	27

3.3 Strategic Positioning : ทิศทางการดำเนินงาน 5 ปีข้างหน้าของ iBank.....	27
3.4 วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์.....	29
3.5 การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์องค์กร 7 ประการ.....	29
3.6 สมรรถนะหลักขององค์กร.....	29
3.7 นโยบาย กฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง.....	30
3.8 แผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี พ.ศ. 2564-2568.....	32
3.9 แผนการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี พ.ศ. 2565.....	34

บทที่ 4 การถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสู่การปฏิบัติ

4.1 แนวทางถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสู่การปฏิบัติ.....	38
4.2 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	40
4.3 กรอบ/แนวทางกำกับดูแล.....	42
4.4 การจัดสรรทรัพยากร.....	42
4.5 การรายงานผลการดำเนินการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	43

บทที่ 5 แผนบริหารความเสี่ยงด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

5.1 การระบุประเด็นความเสี่ยง.....	44
5.2 แผนบริหารความเสี่ยงด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	45
5.3 แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน.....	49
5.4 แนวทางเรียนรู้ ปรับปรุงและพัฒนาเพื่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน.....	50

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย (ธอท.) เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ (SFIs) สังกัดกระทรวงการคลัง จัดตั้งโดยพระราชบัญญัติธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2545 เป็นสถาบันการเงินที่ให้บริการทางการเงิน ภายใต้กรอบของหลักศาสนาอิสลาม (ชะรีอะฮ์) ปราศจากดอกเบี้ย และให้บริการด้วยความเป็นธรรม ธนาการได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2564-2568 และแผนธุรกิจประจำปี เพื่อมุ่งสู่การเป็นธนาคารหลักของลูกค้ามุสลิม พร้อมกับการสร้างความสมดุลในการดำเนินงานเชิงธุรกิจเพื่อเป็นทางเลือกที่ดีของลูกค้าทั่วไป เสริมสร้างค่าน้ำเชื่อถือและภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคารให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น โดยได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์ของธนาคารให้มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ประเทศ ที่เชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 แผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจในภาพรวม และแผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงิน

ธอท. มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานขององค์กร และเป็นเสียงสะท้อนสำคัญที่ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ ทิศทาง แผนการดำเนินงาน และแนวทางในการพัฒนาองค์กร

ดังนั้น เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เกิดความพึงพอใจและเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงองค์กร ธอท. จึงได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมุ่งหวังให้เป็นแนวทางในการกำหนดแผนพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ เพื่อลดช่องว่างความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ลดลง อันนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงองค์กรให้มีประสิทธิภาพ เพื่อยกระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เพิ่มขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษา/เรียนรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในปัจจุบันและอนาคต นำไปสู่การตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม สร้างโอกาสใหม่ทางการตลาด และสร้างผลกระทบในเชิงบวกลดผลกระทบทางสังคมภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
2. เพื่อให้ธนาคารมีการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และก่อให้เกิดการบูรณาการเข้ากับการกำกับดูแลองค์กร กลยุทธ์ และการบริหารจัดการในทุกระดับ และให้ผู้บริหารพนักงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบ เพื่อเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการด้วยความเข้าใจและสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี พ.ศ. 2564-2568 และแผนการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี พ.ศ. 2565 ซึ่งใช้เป็นกรอบทิศทางการพัฒนาในด้านต่าง ๆ เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจ ตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
4. เพื่อที่จะสามารถตอบสนองหรือสนับสนุนให้เกิดการดำเนินการและให้ได้ผลลัพธ์ที่สอดคล้องไปตามแผนยุทธศาสตร์ ตลอดจนแผนธุรกิจของธนาคารในด้านต่าง ๆ

แผนการดำเนินธุรกิจของธนาคาร	แผนงาน	เป้าหมาย
1. การขยายสินเชื่อให้เป็นไปตามเป้าหมาย	แผนการขยายสินเชื่อ	9,000 ลบ.
2. การขยายฐานลูกค้าพันธกิจให้เป็นไปตามเป้าหมาย	แผนการขยายฐานลูกค้าพันธกิจ	เพิ่ม Market share
3. การบริหารจัดการหนี้ด้วยคุณภาพให้มีประสิทธิภาพ	แผนการแก้ไข/สกัด NPF และ TDR	NPF Ratio 12.83%
4. การลดต้นทุนทางการเงินและบริหารค่าใช้จ่ายให้มีประสิทธิภาพ	แผนการลดต้นทุนทางการเงินและบริหารคชจ.	มีสภาพคล่อง ต้นทุนและ คชจ. ที่เหมาะสม
5. การปรับปรุงกระบวนการภายในให้มีประสิทธิภาพและเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กร	แผนการปรับปรุงกระบวนการภายในและภาพลักษณ์องค์กร	เพิ่มประสิทธิภาพและเสริมภาพลักษณ์องค์กร

แผนการดำเนินธุรกิจของธนาคาร	แผนงาน	เป้าหมาย
6. การพัฒนาปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย	แผนการพัฒนาและปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	เพิ่มประสิทธิภาพ/เสริมภาพลักษณ์องค์กรและเพิ่มช่องทางให้บริการลูกค้า ข้อมูล/เอกสารมีความปลอดภัย
7. การบริหารและปฏิบัติงานตามระบบธรรมาภิบาลและเป็นไปตามเกณฑ์การกำกับดูแลและ Market Conduct	แผนการดำเนินงานตามระบบธรรมาภิบาล / Market Conduct	การดำเนินงานและปฏิบัติงานถูกต้อง โปร่งใส เป็นไปตามหลักเกณฑ์ ส่งเสริมคุณธรรมลดข้อร้องเรียนและการทุจริต

1.3 กรอบแนวคิด

การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กำหนดกรอบแนวคิดในการจัดทำโดยอ้างอิงให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ด้าน Core Business Enablers เกณฑ์การประเมินการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคู่มือ “ระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจ State Enterprise Assessment Model : SE - AM” ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) ประกาศให้ทุกรัฐวิสาหกิจดำเนินการตามเกณฑ์ประเมิน เกณฑ์ดังกล่าวอ้างอิงหลักการและแนวคิดที่เป็นสากลของกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อาทิ AA 1000 Stakeholder Engagement Standard (AA 1000 SES) ระบบประเมินผลคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal : SEPA) และเกณฑ์การประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) เพื่อมุ่งเน้นให้รัฐวิสาหกิจนำไปประยุกต์ใช้ในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และให้รัฐวิสาหกิจมีเป้าหมายในการจัดการความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ

Module 1 : การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.ยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
1.1 ยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
2.วัตถุประสงค์ ขอบเขต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
2.1 การกำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
2.2 การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
2.3 การระบุประเด็นระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร		
3.กระบวนการของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
3.1 การวางแผนปฏิบัติการ (Planning)	3.2 การสร้างความพร้อม (Preparing)	3.3 การติดตามและรายงานผล (Monitoring and Reporting)
3.1.1 การจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3.2.1 การยกระดับความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3.3.1 การติดตามและประเมินผลตามแผนปฏิบัติการ
3.1.2 การกำหนดระดับ และรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3.2.2 การระบุและเตรียมความพร้อมการจัดการความเสี่ยงในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3.3.2 การรายงานผล
3.1.3 การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		3.3.3 การเรียนรู้และปรับปรุง

การดำเนินการสร้างความสัมพันธ์ ความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อยู่บนแนวคิดการบริหารจัดการยุคใหม่ที่ว่า หากองค์กรต้องการประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน องค์กรไม่สามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะเจ้าของหรือผู้ถือหุ้นเท่านั้น แต่ต้องรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มอื่น ๆ ด้วย อย่างไรก็ตามเนื่องจากความรับผิดชอบต่อกลุ่มต่าง ๆ มีขอบเขตที่กว้าง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่มมีความต้องการ/ ความคาดหวังต่อองค์กรที่แตกต่างกัน อาทิ พนักงานต้องการ/คาดหวังผลตอบแทนที่สูง มีความก้าวหน้า และมั่นคงในอาชีพ เจ้าของหรือผู้ถือหุ้นต้องการ/คาดหวัง ผลตอบแทนจากการลงทุนที่น่าพอใจ ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน ลูกค้าต้องการ/คาดหวัง สินค้าที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการ บริการที่ดีและเป็นธรรม เป็นต้น องค์กรจึงต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ ผ่านกระบวนการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ดังนั้นเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เกิดความพอใจ คณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงานทุกระดับจะต้องทราบแนวทางหรือกระบวนการการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าแต่ละกลุ่มได้อย่างเหมาะสม รวมถึงสามารถติดตาม และรายงานผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการประเด็นที่มีสาระสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การบริหารจัดการความเสี่ยงและภาพลักษณ์องค์กร ตลอดจนความโปร่งใสในการดำเนินงานของธนาคาร

เพื่อบรรลุผลลัพธ์ทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และ สิ่งแวดล้อมภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ดีและพัฒนาสู่ความยั่งยืนของธนาคารในที่สุด

ทั้งนี้ ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ปี พ.ศ. 2564-2568 ธนาคารได้นำแผนยุทธศาสตร์ปี พ.ศ. 2563-2567 มาประเมินผลการดำเนินงานและทบทวนโดยนำสิ่งที่ TRIS ได้ระบุประเด็นที่ธนาคารยังดำเนินการได้ไม่สมบูรณ์ จำนวน 5 ข้อ มาประกอบกับผลการดำเนินงานที่ธนาคารยังดำเนินการไม่ได้ตามแผนในปีที่ผ่านมา เพื่อนำมาปรับปรุงและดำเนินการต่อไป

ผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี 2563-2567 และแผนสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี 2564 มีผลการดำเนินงาน ดังนี้

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรปี พ.ศ. 2564 มีจำนวน 7 กลุ่ม



กิจกรรมด้านมุ่งเน้น/การสร้างความสัมพันธ์และการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของธนาคารที่ผ่านมาปี พ.ศ. 2564

ธนาคารได้มีการดำเนินงานด้านมุ่งเน้น / บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ ธอท. เพื่อตอบสนองความต้องการ/ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 7 กลุ่ม โดยมีกิจกรรมในการดำเนินงานที่ผ่านมา พอสรุปโดยสังเขปได้ดังนี้

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การดำเนินงานด้านมุ่งเน้น/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1. ผู้ถือหุ้น	- มีการจัดการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี เพื่อให้ผู้ถือหุ้นเข้าใจนโยบายและตอบข้อสงสัยในที่ประชุม - มีการเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญให้แก่ผู้ถือหุ้นได้รับทราบผ่านเว็บไซต์ธนาคาร - มีการดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี
2. พนักงาน	- มีการสำรวจความเห็นและประเมินความพึงพอใจในเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงานและค่าตอบแทน - รับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะของพนักงาน - กำหนดหลักเกณฑ์ที่ชัดเจน เป็นธรรมและตรวจสอบได้ - มีการจัดการอบรมเพื่อ Up skill & Re skill ให้กับพนักงานในรูปแบบต่างๆ อาทิ On the job Training , Class Room & E-Learning
3. คณะกรรมการ	- มีการจัดประชุมคณะกรรมการทุกเดือน - จัดการอบรม สัมมนา ตามแผนพัฒนาความรู้ในหลักสูตรที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่กรรมการ - ให้การส่งเสริมและเข้าร่วมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับสังคมและสิ่งแวดล้อม (CG&CSR) - มีส่วนร่วมในการกำกับดูแล การจัดการตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี
4. หน่วยงานกำกับดูแล	- มีการปรับปรุง/แก้ไข การดำเนินธุรกิจตามคำสั่งการและข้อเสนอแนะของหน่วยงานกำกับต่างๆ อาทิ ธปท. / กระทรวงการคลัง / คปภ. เป็นต้น - จัดทำโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) - จัดทำโครงการ I Bank ธนาคารคุณธรรม - จัดทำโครงการอบรมการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) - จัดทำโครงการ Data Governance เพื่อบริหารจัดการข้อมูลธนาคาร - จัดให้มีรายงานโดยสำนักป้องกันทุจริต เพื่อให้ ธปท.ทราบเป็นรายไตรมาส
5. คู่ค้า	- มีการจัดทำกฎบัตรและนโยบายด้านการจัดซื้อจัดจ้าง - มีการจัดทำนโยบายการต่อต้านคอร์รัปชัน



	- มีระเบียบการปฏิบัติงานในกระบวนการที่ชัดเจน อาทิ การวางบิล / การรับเช็ค / วัน เวลา สถานที่รับเช็คเป็นต้น - ปฏิบัติต่อกู้ตามสัญญาและเงื่อนไขที่ได้ตกลงไว้อย่างเคร่งครัด - มีการเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน ทัวถึง โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ - มีช่องทางในการรับฟังข้อเสนอแนะ / ข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง - มีการจัดอบรม สื่อสาร เผยแพร่ องค์กรความรู้เกี่ยวกับ กฎหมาย / ระเบียบ / ข้อบังคับ / หลักเกณฑ์ และ กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ให้กับพนักงานผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ อาทิ เว็บไซต์ธนาคาร เป็นต้น - มีการทำโครงการร่วมกันเพื่อผลักดันขยายธุรกิจ เช่น โครงการรวมพลังสร้างสรรค์ตะกาฟูล
6. ลูกค้า	- ธนาคารมีผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม ครอบคลุม และตอบสนองความต้องการให้กับลูกค้ากลุ่มต่างๆ อาทิ ลูกค้าบุคคล / ลูกค้าธุรกิจ / ลูกค้าตามพันธกิจ เป็นต้น - ธนาคารมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการผ่านโครงการ Year of Service และการยกระดับคุณภาพการให้บริการปี 2564 และยังคงดำเนินการอย่างต่อเนื่อง - ธนาคารมีการกำหนด SLA ในกระบวนการอำนวยความสะดวก เพื่อให้สามารถแข่งขันและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ - ธนาคารจัดให้มีช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ / ข้อร้องเรียน ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น สาขา / Call Center / สำนักป้องกันทุจริต เป็นต้น เพื่อที่ธนาคารจะได้ดำเนินการแก้ไขเหตุขัดข้อง รวมถึงการนำมาใช้พัฒนาปรับปรุง เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้มากที่สุด - ธนาคารให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมและเป็นมืออาชีพ ผ่านกระบวนการ Market Conduct เป็นต้น
7.ชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม	- ธนาคารดำเนินธุรกิจภายใต้หลักธรรมาภิบาล และ กิจกรรมที่ดี ผ่านโครงการต่างๆ อาทิ ธนาคารคุณธรรม / โครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) เป็นต้น - ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร ถูกต้องตามหลักจริยธรรม ธนาคารไม่สามารถให้บริการกับธุรกิจหรือกิจกรรม ที่ขัดต่อศีลธรรมอันดี เป็นอันตรายต่อสังคม ชุมชนและสิ่งแวดล้อม และไม่เป็นธรรมต่อสังคม



	- ธนาคารได้จัดทำร่าง แผนแม่บทการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (พ.ศ.2564 - 2568) - ธนาคารมีการจัดทำนโยบายและคู่มือการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (Corporate Social Responsibility : CSR) - ธนาคารได้มีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ สังคม ชุมชน และ สิ่งแวดล้อม อาทิ โครงการการให้ความรู้ด้านการเงิน Financial Literacy / โครงการรอมฎอนสัมพันธ์ / โครงการรักษ์โลก / โครงการปลูกป่า หรือผ่านช่องทางผลิตภัณฑ์ของธนาคาร เช่น โครงการชุมชนซื่อสัตย์ ที่มีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของชุมชนมุสลิม เป็นต้น
--	---

ผลการดำเนินงานตามแผนการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี พ.ศ.2564
จำนวน 3 ยุทธศาสตร์ มีดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : สร้างความรู้ความเข้าใจให้กับพนักงานและผู้บริหารของธนาคาร

แผนงาน/กิจกรรม	ดำเนินการแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ	หมายเหตุ
1.แผนการกำหนดยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้เสีย และแผนยุทธศาสตร์ลูกค้าและตลาดปี 2564-2565 ให้พนักงานและหน่วยงานภายในธนาคารได้รับทราบและนำไปปฏิบัติ	✓		
2.แผนการอบรมและถ่ายทอด แนวคิดการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้เสียให้กับผู้บริหาร พนักงานให้มีความรู้ ความเข้าใจในแนวคิด หลักเกณฑ์และวิธี	✓		
3.แผนการติดตามและประเมินผล	✓		

ยุทธศาสตร์ที่ 2 : สร้างความผูกพันผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แผนงาน/กิจกรรม	ดำเนินการแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ	หมายเหตุ
1.การระบุและวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่ม	✓		
2.แผนงานการจัดลำดับความสัมพันธ์ / สามารถดำเนินการได้ตามแผน	✓		
3.แผนงานทบทวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อระบุประเด็นระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับธนาคารโดยการหาช่องว่าง (GAP) เพื่อใช้ในการปรับแผนงาน ซึ่งการระบุประเด็นต้องดำเนินการ ผ่านการมีส่วนร่วมของพนักงานและผู้บริหารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ		✓	ดำเนินการปี 2565
4.แผนงานการระบุความเสี่ยงในการสร้างความสัมพันธ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		✓	ดำเนินการปี 2565

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : พัฒนาระบบบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แผนงาน / กิจกรรม	ดำเนินการแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ	หมายเหตุ
1.แผนงานพัฒนาฐานข้อมูลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		✓	ดำเนินการปี 2565
2.แผนงานการสื่อสาร และพัฒนาช่องทางที่มีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ		✓	ดำเนินการปี 2565

1. ควรมีแผนยุทธศาสตร์ระยะยาวด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร ซึ่งแผนยุทธศาสตร์ระยะยาวด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังกล่าว รส. ต้องดำเนินการจัดทำ/ทบทวน อย่างสม่ำเสมอทุกปี โดยต้องผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการ รส. และแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องแยกต่างหากจากแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้า
2. ควรมีการกำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร ในภาพรวม ที่มีการวิเคราะห์จาก Value Chain ที่บูรณาการในระดับภาพรวม/ยุทธศาสตร์ กับระดับสายงาน/กลุ่มงานอย่างเป็นระบบ ตามบริบทการดำเนินงานในปัจจุบันและอนาคต
3. ควรระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรที่มีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจน รวมถึงการระบุประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ในแต่ละกลุ่ม และจัดทำ Stakeholder Profile เพื่อบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
4. ควรมีการจัดลำดับความสำคัญของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ รวมถึงกำหนดวัตถุประสงค์และรูปแบบของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี ตามแต่ละสายงาน/กลุ่มงาน และควรมีแนวทางการกำหนดทรัพยากรในการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
5. ควรมีการบริหารความเสี่ยงของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกำหนดแนวทางการติดตามและประเมินผลตามแผนปฏิบัติการ รวมถึงการรายงานภาพรวมกิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กรอบแนวคิดการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี พ.ศ. 2564-2568 และแผนการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี พ.ศ. 2565 จึงได้นำประเด็นที่ธนาคารยังทำได้อาจไม่สมบูรณ์และผลการดำเนินงานตามแผนสร้างความสัมพันธ์ประจำปีที่ยังไม่แล้วเสร็จกับแผนที่ยังคงต้องทำอย่างต่อเนื่อง มาประกอบการทำแผนในครั้งนี้

1.4 อำนาจอนุมัติแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เป็นไปตามคำสั่งคณะกรรมการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ที่ ก.002/2565 ลงวันที่ 3 มีนาคม 2565 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ธรรมาภิบาล และนวัตกรรม ซึ่งมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ รายละเอียดตามข้อ 2. พิจารณาอนุมัติและทบทวน นโยบาย กฎบัตร และแผนงานตามเกณฑ์การประเมินผล Core Business Enablers ในด้านที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร และด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า นำเสนอต่อคณะกรรมการธนาคารเพื่อทราบ

1.5 คำนิยาม

“ธนาคาร” หมายถึง ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

“คณะกรรมการ” หมายถึง คณะกรรมการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

“คณะทำงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง บุคคลที่คณะกรรมการจัดการของธนาคารมอบหมายให้ดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วยพนักงานจาก 4 หน่วยงาน คือ กลุ่มงานธุรกิจสาขา ฝ่ายผลิตภัณฑ์ชะรีอะฮ์ ฝ่ายกำกับ การปฏิบัติงานและระเบียบ และฝ่ายเลขานุการธนาคาร

“SCM Officer ประจำกลุ่มงาน” หมายถึง บุคคลที่คณะกรรมการจัดการของธนาคารมอบหมายให้ดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วยพนักงานจาก 12 กลุ่มงาน และ 2 ฝ่ายงาน (ฝ่ายเลขานุการ และฝ่ายตรวจสอบภายใน)

1.6 วิธีการดำเนินงาน

1. ระบผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งธนาคารได้จัดทำทั่วทั้งองค์กร ครอบคลุมทุกฝ่ายงาน/กลุ่มงาน เพื่อรวบรวมข้อมูลทั้งหมดแล้วพิจารณาเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร เป็นการดำเนินงานจากล่างสู่บน

2. สำรวจและวิเคราะห์ระดับการรับรู้ ความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ครอบคลุมในประเด็นต่าง ๆ อาทิ ระดับการรับรู้และความคาดหวังที่มีผลิตภัณฑ์ บริการ และการปฏิบัติการขององค์กร รวมถึงวิเคราะห์กระบวนการทำงานเพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขันและโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

3. จัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี พ.ศ. 2564-2568 และแผนการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี พ.ศ. 2565 เพื่อปรับปรุงกระบวนการที่เกี่ยวข้องในการลดช่องว่าง ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้น้อยลง ทั้งนี้ การจัดทำแผนการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี พ.ศ. 2565 ธนาคารได้ถ่ายทอดลงสู่การปฏิบัติ โดยทำทั่วทั้งองค์กร ครอบคลุมทุกฝ่ายงาน/กลุ่มงาน

4. เผยแพร่สื่อสารแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี พ.ศ. 2564-2568 และแผนการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี พ.ศ. 2565 ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับรู้

บทที่ 2

การวิเคราะห์องค์กรด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.1 นโยบายองค์กรด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การกำหนดนโยบายการกำกับดูแลที่ดีด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อใช้เป็นกรอบในการบริหารจัดการของ ธอท. ดังต่อไปนี้

1. มุ่งมั่นสนับสนุนและสร้างบรรยากาศด้านการให้บริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เกิดการมีส่วนร่วม กระบวนการทำงาน รูปแบบธุรกิจใหม่ ซึ่งสามารถสร้างคุณค่าใหม่ให้แก่องค์กรได้อย่างเป็นธรรม
2. ส่งเสริมการร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มีการร่วมมือในกระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ผลผลิต และเพิ่มโอกาสในการดำเนินงานขององค์กรสู่ความยั่งยืน
3. กำหนดให้มีการเสริมสร้าง วิสัยทัศน์ และทัศนคติของพนักงาน รวมถึงการส่งเสริมค่านิยมและเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร ให้ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
4. กำหนดให้มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานของ ธอท. มีการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนางานให้เกิดประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง
5. กำหนดให้ผู้บริหารต้องมีส่วนร่วมในการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมีหน้าที่ในการสนับสนุนด้านทรัพยากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามเจตนารมณ์แห่งนโยบายนี้

2.2 การวิเคราะห์สถานการณ์ด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การวิเคราะห์สถานการณ์ด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดำเนินการโดยใช้เครื่องมือ SWOT Analysis โดยนำผลการประเมินสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของธนาคาร มาทำการวิเคราะห์เพื่อจำแนกถึงผลที่มีต่อการดำเนินงานใน 4 ด้านด้วยกัน ซึ่งประกอบด้วย จุดแข็ง (S : Strengths) จุดอ่อน (W : Weaknesses) โอกาส (O : Opportunities) และ อุปสรรค (T : Threats) โดยแสดงผลการวิเคราะห์ดังนี้

จุดแข็ง (S : Strengths)

1. เป็นธนาคารอิสลามแห่งเดียวในประเทศไทย ที่จัดตั้งขึ้นภายใต้ พรบ.ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย พ.ศ.2545 เพื่อให้บริการทางการเงินเต็มรูปแบบตามหลักศาสนาอิสลาม
2. เป็นธนาคารเฉพาะกิจของรัฐ (SFIs) ที่มีกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ การกำกับดูแลโดยกระทรวงการคลัง และธนาคารแห่งประเทศไทย ทำให้ได้รับความเชื่อมั่นในการดำเนินงาน
3. เป็นธนาคารที่มีพันธกิจในการให้บริการกลุ่มลูกค้ามุสลิม ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีความเชื่อมั่น ศรัทธาในหลักศาสนาอิสลามอย่างเคร่งครัด โดยเป็นกลุ่มประชากรส่วนใหญ่ใน AEC และมีอยู่ทั่วโลก
4. เป็นธนาคารขนาดเล็กที่สามารถปรับเปลี่ยนเพื่อสร้างความสามารถ และปรับตัวได้อย่างรวดเร็ว

จุดอ่อน (W : Weaknesses)

1. พนักงาน / ผู้ปฏิบัติงาน / หน่วยงาน ยังขาดความรู้ ความเข้าใจ ในการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และลูกค้า
2. วัฒนธรรมองค์กรยังไม่เข้มแข็ง และไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
3. กระบวนการ (Process) และเทคโนโลยีสารสนเทศ ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ และยังไม่เอื้อต่อการแข่งขัน การให้บริการ การปฏิบัติงาน และช่องทางการให้บริการของธนาคารมีจำนวนน้อย ทำให้เสียโอกาสในการแข่งขัน
4. ขาดระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ สำหรับเชื่อมโยงการทำงานทั้งภายในและภายนอกธนาคาร ในการบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า

โอกาส (O : Opportunity)

1. มีกลุ่มลูกค้าเฉพาะ (Niche Market) จากฐานลูกค้ากลุ่มมุสลิม และเป็นทางเลือกของลูกค้า Non-Muslim
2. เป็นช่องทางช่วยเหลือและสนับสนุนทางการเงินกับชาวมุสลิมใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้
3. ภาครัฐส่งเสริมและสนับสนุน การพัฒนาธุรกิจฮาลาล
4. ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางด้านภูมิรัฐศาสตร์ (Geopolitics) ซึ่งเป็นโอกาสในการเชื่อมโยงกับกลุ่มประเทศมุสลิมต่าง ๆ

อุปสรรค (T : Threat)

1. ภัยคุกคามจาก Digital Disruption ทำให้พฤติกรรมของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว
2. การแข่งขันในระบบสถาบันการเงินมีสูง

3. ประชาชนโดยทั่วไปยังคงเข้าใจว่า ธอท. ให้บริการเฉพาะชาวมุสลิมเท่านั้น
4. มีการออกกฎเกณฑ์ กฎหมายต่าง ๆ จากหน่วยงานกำกับเพิ่มมากขึ้น และส่งผลกระทบต่อกระบวนการให้บริการและกระบวนการทำงาน อาทิ PDPA Market Conduct การติดตามหนี้ เป็นต้น

2.3 การวิเคราะห์ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การวิเคราะห์ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ตามทิศทางการดำเนินงานในอนาคตของธนาคาร พบว่ามีประเด็นท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

1. ประเด็นท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ด้านธุรกิจในอนาคตของธนาคาร แบ่งเป็น 2 ส่วนตามภารกิจสำคัญคือการขยายฐานลูกค้าพันธกิจมุสลิม และการขยายสินเชื่อ โดยมีประเด็นท้าทายที่มีความเชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้
 - การขยายฐานลูกค้าพันธกิจมุสลิม ซึ่งเป็นภารกิจหลักของธนาคารอิสลามฯ
 - การขยายสินเชื่อ ต้องมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ กระบวนการ สร้างมูลค่าเพิ่มด้วยงานบริการเพื่อสนองต่อความต้องการของลูกค้า
2. ประเด็นท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ด้านการปฏิบัติการ ต้องพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ มีมาตรฐานและจรรยาบรรณ มีความคล่องตัวในการดำเนินธุรกิจ นำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร ตามหลักธรรมาภิบาลและหลักชะรีอะฮ์
3. ประเด็นท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ด้านทรัพยากรบุคคล ต้องวางแผนการบริหารจัดการด้านบุคลากร โดยให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของทั้งองค์กรในการขับเคลื่อนการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายในทุกด้าน

2.4 การวิเคราะห์ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การวิเคราะห์ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ตามทิศทางการดำเนินงานในอนาคตของธนาคาร พบว่ามีประเด็นความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

1. ประเด็นความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ด้านธุรกิจในอนาคตของธนาคาร แบ่งเป็น 2 ส่วนตามภารกิจสำคัญคือการขยายฐานลูกค้าพันธกิจ และขยายสินเชื่อ โดยมีประเด็นที่มีความเชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

- การขยายฐานลูกค้าพันธกิจมุสลิม ธนาคารดำเนินงานด้วยหลักชะรีอะฮ์ (หลักการเงินอิสลาม) ซึ่งเป็นธนาคารเพียงแห่งเดียวที่สามารถตอบสนองลูกค้าพันธกิจได้ในทุกขั้นตอน มีคณะกรรมการที่ปรึกษาด้านชะรีอะฮ์ให้คำแนะนำในการดำเนินงานเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับกลุ่มลูกค้าพันธกิจ
 - การขยายสินเชื่อ มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และกระบวนการในการอำนวยความสะดวก สร้างมูลค่าเพิ่มด้วยงานบริการที่มีมาตรฐาน ที่ครอบคลุมในเรื่องงานบริการ และหลักการนำเสนอลูกค้า อย่างเป็นธรรมตาม Market Conduct รวมถึงมีแนวโน้มการบริหารต้นทุนการเงินที่ลดลง ซึ่งจะสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันได้
2. ประเด็นความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ด้านการปฏิบัติการ มีการพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ตามแผนการดำเนินงานของธนาคารในด้านกระบวนการสนับสนุนธุรกิจ เช่น การปรับปรุงกระบวนการอำนวยความสะดวก การปรับปรุงระบบเทคโนโลยีเพื่อรองรับปี 2565 ที่ธนาคารมุ่งสู่การเป็น Digital Transformation & Innovation และยกระดับมาตรฐานงานบริการจาก Year of Service เป็น Customer First และเป็นธนาคารขนาดเล็กที่สามารถปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานได้อย่างรวดเร็ว เพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร ตามหลักธรรมาภิบาลและหลักชะรีอะฮ์
3. ประเด็นความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ด้านทรัพยากรบุคคล องค์กรมีพนักงานมากกว่า 70% ที่มีประสบการณ์ทำงานธนาคาร สามารถนำทักษะจากสถาบันการเงินอื่นมาประยุกต์ใช้และเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงาน ตลอดจนองค์กรก็มีแผนการดำเนินงานบริหารจัดการด้านบุคลากร เช่น การเพิ่มประสิทธิภาพ Up-Skill การบริหารอัตรากำลัง Multi Skill มีการทบทวนระบบการประเมินผลเพื่อใช้ในการสร้างแรงจูงใจ การจัดการความรู้เพื่อมุ่งสู่นวัตกรรม และให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของทั้งองค์กรในการขับเคลื่อนการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมาย

2.5 การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร

การวิเคราะห์และกำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของธนาคาร มาจากการวิเคราะห์กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามกรอบการดำเนินงานและห่วงโซ่อุปทาน (Work System) ซึ่งสามารถแบ่งกระบวนการสำคัญและจำเป็นอย่างออกเป็น 3 กระบวนการ ได้แก่ กระบวนการจัดการ กระบวนการธุรกิจ และกระบวนการสนับสนุนธุรกิจ

ระบบงานและกระบวนการ

1. กระบวนการจัดการ ได้แก่ กระบวนการนำองค์กรและยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย
 - กลุ่มงานยุทธศาสตร์องค์กร มีจำนวน 4 ฝ่ายงาน ฝ่ายสื่อสารและภาพลักษณ์องค์กร
ฝ่ายกลยุทธ์ธนาคาร ฝ่ายชะรีอะฮ์ ฝ่ายพัฒนาระบบงานองค์กร
 - กลุ่มงานบริหารความเสี่ยง มีจำนวน 3 ฝ่ายงาน ฝ่ายบริหารความเสี่ยง ฝ่ายบริหารความเสี่ยง
สินเชื่อบริการ ฝ่ายบริหารความเสี่ยงสินเชื่อบริการย่อย
 - กลุ่มงานบุคคลและธุรการ มีจำนวน 3 ฝ่ายงาน ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ฝ่ายธุรการ
ฝ่ายจัดซื้อจัดจ้าง
 - กลุ่มงานกำกับและตรวจสอบ มีจำนวน 4 ฝ่ายงาน ฝ่ายกำกับการปฏิบัติงานและระเบียบ
ฝ่ายสอบทานสินเชื่อ ฝ่ายตรวจสอบภายใน สำนักป้องกันทุจริต
 - ฝ่ายเลขานุการธนาคาร
2. กระบวนการธุรกิจ ได้แก่ กระบวนการทำงานที่สำคัญของธนาคารในการประกอบธุรกิจ ประกอบด้วย
 - กลุ่มงานธุรกิจรายย่อย มีจำนวน 6 ฝ่ายงาน ฝ่ายสินเชื่อบริการย่อย ฝ่ายวิเคราะห์สินเชื่อบริการย่อย
ฝ่ายผลิตภัณฑ์ชะรีอะฮ์ ฝ่ายนโยบายรัฐ ฝ่ายผลิตภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์และตะกาฟูล
ฝ่ายควบคุมและติดตามสินเชื่อบริการย่อย
 - กลุ่มงานธุรกิจสาขา มีจำนวน 4 ฝ่ายงาน ฝ่ายกิจการสาขา 1 ฝ่ายกิจการสาขา 2 ฝ่ายธนบดี
ธนกิจ ฝ่ายพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้
 - กลุ่มงานธุรกิจขนาดใหญ่ มีจำนวน 2 ฝ่ายงาน ฝ่ายธุรกิจ 1-2
 - กลุ่มงานธุรกิจ SMEs มีจำนวน 4 ฝ่ายงาน ฝ่ายธุรกิจ SMEs 1-4
3. กระบวนการสนับสนุนธุรกิจ
 - กลุ่มงานบริหารคุณภาพหนี้และกฎหมาย มีจำนวน 2 ฝ่ายงาน ฝ่ายพัฒนาคุณภาพหนี้
ฝ่ายกฎหมาย
 - กลุ่มงานการเงิน มีจำนวน 3 ฝ่ายงาน ฝ่ายบัญชีและการเงิน ฝ่ายบริหารเงิน ฝ่ายปฏิบัติการ
ธนาคาร
 - กลุ่มงานปฏิบัติการสินเชื่อ มีจำนวน 5 ฝ่ายงาน ฝ่ายปฏิบัติการสินเชื่อบริการ ฝ่ายปฏิบัติการ
สินเชื่อบริการย่อย ฝ่ายสนับสนุนพิธีการสินเชื่อ ฝ่ายประเมินราคา ฝ่ายปฏิบัติการธุรกิจต่างประเทศ
 - กลุ่มงานเทคโนโลยีและปฏิบัติการอิเล็กทรอนิกส์ มีจำนวน 2 ฝ่ายงาน ฝ่ายบริหารและพัฒนา
ระบบงานสารสนเทศ ฝ่ายปฏิบัติการและบริการสารสนเทศ

ธนาคารมีนโยบายให้หน่วยงานทั้งองค์กรระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 42 ฝ่ายงาน และรวบรวมเป็นของกลุ่มงาน จำนวน 12 กลุ่ม ซึ่งจะครอบคลุมกระบวนการทำงานทั้งหมดภายในองค์กร เป็นขั้นตอนการดำเนินงานจากล่างสู่บน หลังจากนั้นจะนำผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมารวบรวมและพิจารณาคัดเลือกเป็นขององค์กร ทั้งนี้ธนาคารได้คัดเลือกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวน 7 กลุ่ม ดังนี้

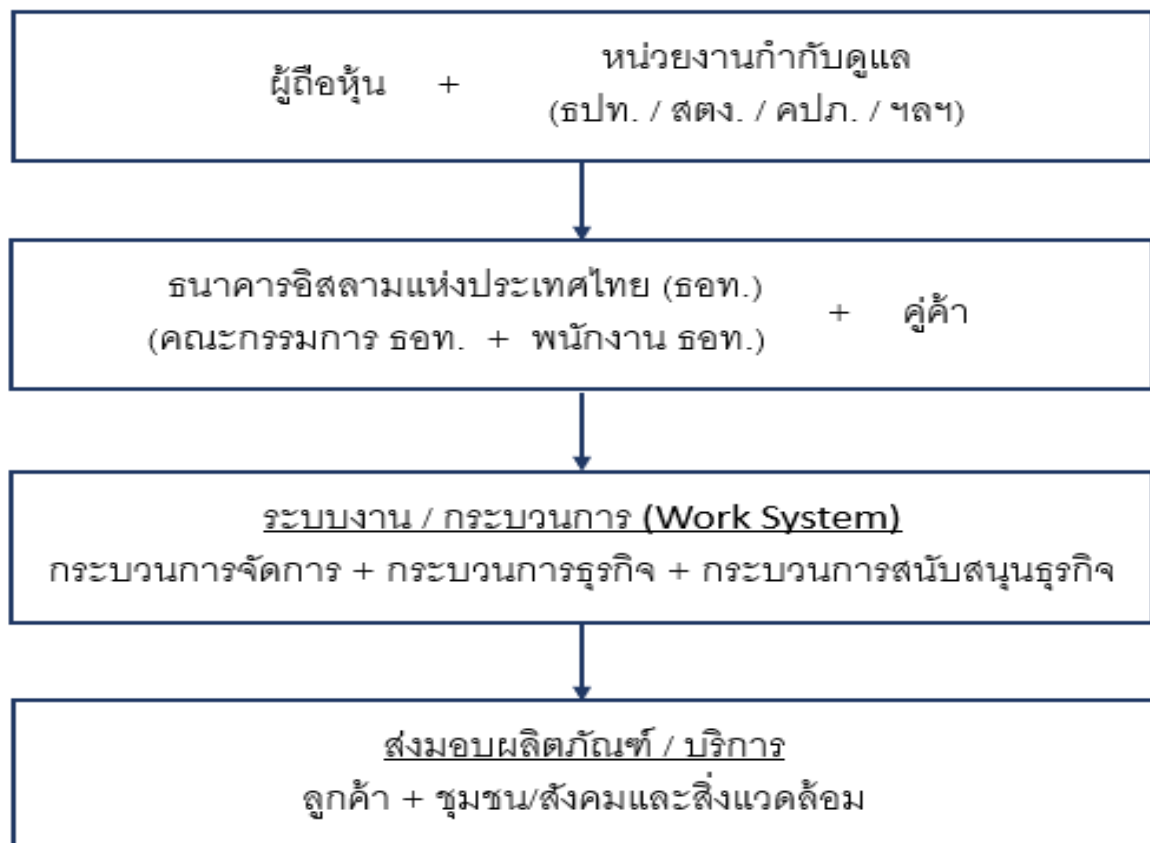
1. ลูกค้า หมายถึง ผู้มาติดต่อเพื่อรับบริการและผลิตภัณฑ์จากธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย และการกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ในทางธุรกิจที่มีผลให้เกิดการนำผลิตภัณฑ์และบริการจากธนาคารไปสู่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการนั้น ๆ ให้ได้รับความพึงพอใจ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของธนาคาร
2. หน่วยงานกำกับดูแล หมายถึง หน่วยงานที่กำกับดูแลการปฏิบัติงานของธนาคารให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
3. คณะกรรมการ หมายถึง คณะกรรมการของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ซึ่งทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาพิจารณา อนุมัติ ฯลฯ ตามอำนาจของคณะกรรมการที่กำหนดไว้
4. ผู้ถือหุ้น หมายถึง บุคคลหรือสถาบันที่ถือครองหุ้นในทางกฎหมาย จำนวนหนึ่งหุ้นหรือมากกว่านั้นในธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย
5. พนักงาน หมายถึง ผู้ที่ธนาคารจ้างไว้ปฏิบัติงานในลักษณะงานประจำ และระบบเงินเดือนตามตำแหน่ง และขั้นที่บรรจุ ทั้งนี้ไม่รวมถึงตำแหน่งผู้จัดการ
6. คู่ค้า หมายถึง ผู้จัดหาสินค้าและบริการให้กับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย
7. ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม หมายถึง กลุ่มบุคคล สถานที่ และพื้นที่บริเวณที่ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยเข้าไปเกี่ยวข้องหรือได้รับผลกระทบในกิจกรรมต่าง ๆ

การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามระบบงาน/กระบวนการที่สำคัญ (Supply Chain/Work System) ดังนี้

กระบวนการที่สำคัญ	กระบวนการตามห่วงโซ่อุปทาน Work System	ลูกค้า	หน่วยงาน กำกับดูแล	คณะกรรมการ	ผู้ถือหุ้น	พนักงาน	คู่ค้า	ชุมชน สังคมฯ
กระบวนการจัดการ	งานยุทธศาสตร์องค์กร	/	/	/		/	/	/
	งานบริหารความเสี่ยง		/	/		/		
	งานบุคคลและธุรการ		/			/	/	
	งานกำกับและตรวจสอบ	/	/	/		/		
	งานเลขานุการธนาคาร			/	/			
กระบวนการธุรกิจ	งานธุรกิจรายย่อย	/	/			/	/	
	งานธุรกิจสาขา	/	/			/	/	/
	งานธุรกิจขนาดใหญ่	/		/		/		
	งานธุรกิจ SMEs	/		/		/		
กระบวนการสนับสนุนธุรกิจ	งานบริหารคุณภาพหนี้และกฎหมาย	/					/	
	งานการเงิน		/			/	/	
	งานปฏิบัติการสินเชื่อ	/				/	/	
	งานเทคโนโลยีและปฏิบัติการอิเล็กทรอนิกส์		/			/	/	

2.6 วัตถุประสงค์และขอบเขตของการมุ่งเน้น/บริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วัตถุประสงค์และขอบเขตของการมุ่งเน้น/บริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ความสำคัญกับความ ต้องการที่สำคัญที่สุดของห่วงโซ่อุปทาน คือ การได้รับส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพ มีมาตรฐาน ตรงเวลา เป็นไปตามข้อกำหนด ซึ่งเป็นปัจจัยนำเข้าสู่กระบวนการหลักของธนาคาร สามารถระบุประเด็นระหว่างผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียกับองค์กรได้ดังนี้



วัตถุประสงค์และขอบเขตของการมุ่งเน้น/บริหารจัดการกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

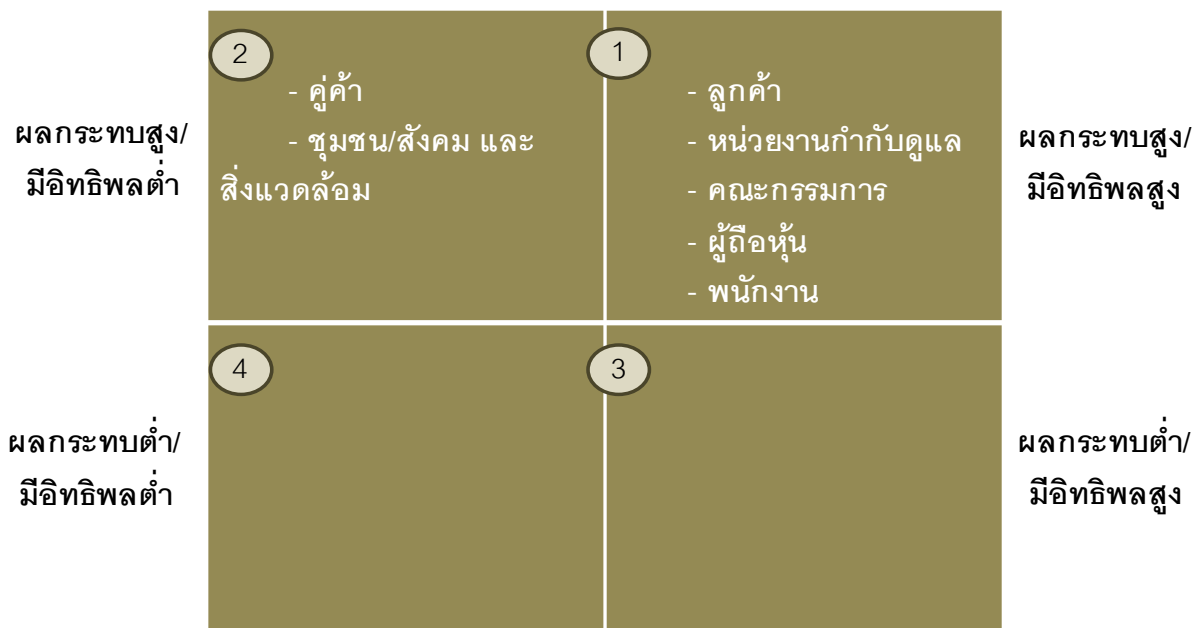
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ตัวอย่างรายชื่อหน่วยงาน	วัตถุประสงค์และขอบเขตของการมุ่งเน้น / บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1. ลูกค้า	ลูกค้าที่ใช้ผลิตภัณฑ์ / รับบริการ ประเภทบุคคล ธรรมดา ลูกค้าพันธกิจมุสลิม มัสยิด นิติบุคคล หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ ฯลฯ	เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้รับบริการและ ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพและพึงพอใจ และใช้บริการกันใน ระยะยาว
2. หน่วยงานกำกับดูแล	หน่วยงานที่กำกับดูแลการปฏิบัติงานของธนาคาร เช่น ธปท. สตง. คปภ. ปปง. กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง สศค. สคร. สมาคมธนาคารไทย TRIS สมาคมสถาบันการเงินของรัฐ กรมบัญชีกลาง ฯลฯ	เพื่อควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของธนาคารให้เป็นไปตาม หลักเกณฑ์และนโยบายของธนาคาร ตลอดจนหน่วยงานอื่น ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของธนาคาร
3. คณะกรรมการ	คณะกรรมการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย คณะอนุกรรมการที่ได้รับมอบหมายต่าง ๆ คณะกรรมการที่ปรึกษาด้านชะรีอะฮ์	เพื่อเป็นที่ปรึกษา ให้ความเห็นชอบ และ/หรืออนุมัติตาม อำนาจของคณะกรรมการที่ได้มีการกำหนดไว้ โดยใช้ ประสบการณ์ ความรู้ความสามารถมาแนะแนวทางให้กับผู้ที่ ปฏิบัติงาน
4. ผู้ถือหุ้น	ผู้ถือหุ้นธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย	เพื่อสร้างผลตอบแทนที่ดีจากการดำเนินงานของธนาคาร และให้ผู้ถือหุ้นให้ความไว้วางใจในการดำเนินงานอย่าง โปร่งใส มีธรรมาภิบาล
5. พนักงาน	ผู้บริหาร พนักงานฝ่ายงานภายในธนาคาร	เพื่อให้ธนาคารมีผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายและ มีประสิทธิภาพ ตลอดจนสร้างรายได้ สวัสดิการ ความ มั่นคงก้าวหน้าให้แก่พนักงาน
6. คู่ค้า	บริษัทประกัน บสย. สนง.กฎหมาย บริษัทดำเนินการ นิติกรรม บริษัทประเมินราคา ผู้ประกอบการฮัจย์ Developer กยศ. หน่วยงาน MOU บริษัทผู้สอบบัญชี บริษัทขนส่งเงินสด บริษัทแม่บ้าน/รปภ. Vender ด้าน เทคโนโลยี ชุมมธุรกิจต่างประเทศ ฯลฯ	เพื่อให้พันธมิตร/คู่ค้า/ผู้ให้บริการกับธนาคาร ส่งมอบ ผลิตภัณฑ์และการบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ รักษาผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน
7. ชุมชน สังคม สิ่งแวดล้อม	สื่อมวลชน สถานศึกษา ชุมชนพันธกิจมุสลิม องค์กร ต่าง ๆ	เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ของธนาคารในการตอบแทนสังคม และสร้างโอกาสในการขยายธุรกิจของธนาคาร

2.7 การจัดระดับความสำคัญและรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ธนาคารมีการวิเคราะห์เพื่อจัดระดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในมิติของผลกระทบ (Impact) และ อิทธิพล (Effect) ซึ่งการจัดระดับความสำคัญของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นขั้นตอนที่สำคัญเพื่อใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ในการสร้างสัมพันธ์ที่ดี รวมถึงการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างสมดุล โดยพิจารณาจากระดับผลกระทบและการมีอิทธิพลต่อองค์กร

- การมีผลกระทบต่อองค์กร หมายถึง ประเด็นสำคัญที่มีผลต่อธนาคาร การมีผลต่อภาพลักษณ์ หรือ ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่สำคัญ
- การมีอิทธิพลต่อองค์กร หมายถึง ประเด็นสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีอิทธิพลต่อทิศทางการดำเนินงานของธนาคาร

การจัดระดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ระดับความสำคัญและรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความสำคัญ	ความต้องการ/ความคาดหวัง	รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์	แนวปฏิบัติที่ธนาคารได้ดำเนินการ
ลูกค้า	- มีผลกระทบต่องค์กรสูง - มีอิทธิพลต่องค์กรสูง	- บริการด้วยความเต็มใจ เสมอภาคและเป็นธรรม - ตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้รับประโยชน์และความพึงพอใจสูงสุด - การรักษาข้อมูลความเป็นส่วนตัวของลูกค้า - มีช่องทางการร้องเรียนของลูกค้า และการดำเนินการแก้ปัญหาด้วยความใส่ใจ	- การจัดกิจกรรมทางการตลาด เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการผ่านพนักงานด้านการตลาด / สาขา / social network ของธนาคาร - จัดให้มีการสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าผ่านทางโทรศัพท์ - จัดให้มีช่องทางการรับฟังข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนผ่านทางสาขา / Call Center / ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์	- ธนาคารจัดให้มีผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้าเพื่ออำนวยความสะดวก - มุ่งเน้นการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าในแต่ละกลุ่ม - พัฒนาศักยภาพของพนักงานให้สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ลูกค้าได้ ภายใต้การนำเสนอ/ - ให้บริการอย่างเป็นธรรมตามหลัก Market Conduct และการรักษาข้อมูลความเป็นส่วนตัวของลูกค้า
หน่วยงานกำกับดูแล	- มีผลกระทบต่องค์กรสูง - มีอิทธิพลต่องค์กรสูง	- ให้ความสำคัญและปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบต่างๆ อย่างเคร่งครัด - ดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้อง มีจริยธรรมที่ดีตามหลักชะรีอะฮ์ มีความโปร่งใส - สถานะทางการเงินมีความมั่นคง	- ประชุมรับฟังแนวนโยบายและแนวทางการกำกับดูแล - รับการตรวจสอบจากหน่วยงานกำกับดูแลต่างๆ - จัดทำรายงานส่งหน่วยงานกำกับดูแล พร้อมทั้งรับฟัง Feedback	- ยึดหลักการประเมินธนาคารทั้งรูปแบบการประเมินตนเองและเกณฑ์การประเมินรางวัลต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพ - มีหลักจรรยาบรรณเพื่อดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส - ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์อย่างเคร่งครัด - นำข้อเสนอแนะ ข้อสังเกตและ Feedback จากหน่วยงานกำกับดูแลมาแก้ไข ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล
คณะกรรมการธนาคาร	- มีผลกระทบต่องค์กรสูง - มีอิทธิพลต่องค์กรสูง	- สร้างคุณค่าและดูแลผลประโยชน์ของธนาคาร ผู้ถือหุ้น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ - ดำเนินงานถูกต้องตามกฎหมาย สอดคล้องกับจรรยาบรรณทางธุรกิจและหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี	- จัดประชุมคณะกรรมการเป็นประจำทุกเดือน - มีส่วนร่วมในการกำกับดูแล	- ให้ข้อมูลอย่างเพียงพอ ครบถ้วน และทันเวลา - ดำเนินธุรกิจภายใต้หลัก ธรรมาภิบาลและการกำกับดูแล ที่ดี

ผู้ถือหุ้น	- มีผลกระทบต่องค์กรสูง - มีอิทธิพลต่องค์กรสูง	- การดำเนินการตามพันธกิจ - ผลประโยชน์ที่ดี มีกำไรต่อเนื่อง มีความมั่นคงทางการเงิน - การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง สม่าเสมอ	- ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี ปีละ 1 ครั้ง - จัดทำรายงานประจำปี (Annual Report) - เปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใสผ่านเว็บไซต์	ดำเนินธุรกิจภายใต้หลัก ธรรมาภิบาล และการกำกับดูแลที่ดี
พนักงาน	- มีผลกระทบต่องค์กรสูง - มีอิทธิพลต่องค์กรสูง	- ส่งเสริมและให้โอกาสพนักงานทุกระดับ - พัฒนาศักยภาพ ทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน - การจ่ายผลตอบแทนที่เป็นธรรม - มีสวัสดิการต่าง ๆ ให้อย่างครอบคลุม มีสวัสดิภาพและความปลอดภัยในการทำงาน	- การให้ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ของธนาคาร ตลอดจนจัดการฝึกอบรมและกิจกรรมต่าง ๆ ให้แก่พนักงาน - มีการสำรวจความเห็นและประเมินความพึงพอใจในเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงานและค่าตอบแทน - จัดให้มีช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ - ผ่านการประชุมหารือใน คณะกรรมการกิจการสัมพันธ์	ปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม พัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่อง ให้ค่าตอบแทนและประโยชน์อื่น ๆ ที่สามารถเทียบเคียงได้กับสถาบันการเงินของรัฐอื่น ๆ ตลอดจนจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ และเอื้อต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
ลูกค้า	- มีผลกระทบต่องค์กรสูง - มีอิทธิพลต่องค์กรต่ำ	- ดำเนินธุรกิจกับลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม - ยึดถือการปฏิบัติตามระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง อย่างเคร่งครัด	- การเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ธนาคาร - สื่อสารให้พนักงานให้ทราบเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างผ่านอีเมล และอินทราเน็ต - เข้าร่วมประชุมกับหน่วยงานภาครัฐ / หน่วยงานกำกับ และธนาคารเฉพาะกิจของรัฐเพื่อรับทราบกฎเกณฑ์ต่างๆ ที่มีการปรับเปลี่ยน	- ธนาคารปฏิบัติตามภายใต้กฎหมายที่เกี่ยวข้องโดยมีข้อบังคับการปฏิบัติงาน ระเบียบที่เกี่ยวข้อง และคู่มือปฏิบัติงานที่ชัดเจน - จัดทำกฎบัตรและมาตรการที่เกี่ยวข้อง อาทิ นโยบายจัดซื้อจัดจ้าง/นโยบายการต่อต้านคอร์รัปชัน - จัดให้มีการรับฟังข้อเสนอแนะ ปัญหา และข้อร้องเรียน
ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม	- มีผลกระทบต่องค์กรสูง - มีอิทธิพลต่องค์กรต่ำ	- การดำเนินธุรกิจของธนาคารต้องไม่ส่งผลกระทบต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม - ธนาคารมีผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมและเป็นประโยชน์ต่อการดำรงชีวิต	- รับฟังความคิดเห็นของชุมชนผ่านการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมต่าง ๆ ที่ธนาคารดำเนินการ - ผ่านโครงการหรือผลิตภัณฑ์ของธนาคารที่มีส่วนในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของชุมชน เช่น โครงการสินเชื่อชุมชนซื้อสัตย์	- ธนาคารออกแบบผลิตภัณฑ์ที่ไม่ส่งผลกระทบต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม - ธนาคารมีผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองต่อความต้องการลูกค้าทุกกลุ่ม - ธนาคารส่งเสริมธุรกิจที่สร้างประโยชน์ให้แก่ชุมชน สังคม และ

		- มีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้กับชุมชนและสังคมโดยรวม - ช่วยสนับสนุนกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม - พนักงานทุกระดับมีจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม		สิ่งแวดล้อม อาทิ สินเชื่อเพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการรายย่อย - ธนาคารสนับสนุนกิจกรรมที่เป็นสาธารณะทั้งในรูปงบประมาณและการมีส่วนร่วมในกิจกรรม - ธนาคารมีการสร้างพนักงานที่เป็นจิตอาสาเพื่อร่วมกิจกรรมที่เป็นสาธารณะ
--	--	--	--	---

2.8 การกำหนดระดับและรูปแบบของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ธนาคารมีแนวทางการกำหนดระดับ (Levels) และรูปแบบ (Methods) ของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้



แต่ละระดับ (Levels) มีความหมายดังนี้

1. ไม่รู้จัก ไม่มีความสัมพันธ์ร่วมกัน ไม่เคยร่วมงานกัน
2. รู้จักกัน มีความสัมพันธ์กัน เคยร่วมงานกัน
3. ประทับใจ มีความสัมพันธ์ที่ดี อยากร่วมงานร่วมกัน

4. ผู้กัฒน์ ร่วมงานกันเป็นระยะเวลาหนึ่งจนมีความสนิท คุ่นเคยและมีความรู้สึทที่ตืตอกัน
5. ักกตี มีความเคารพ นับทือ เชื้อม้น และมีความซือสัตย์ตอกันในการด้าเนินงาน
6. ชี้นำ มีความน้าเชื้อถือ และสามารถชี้นำการด้าเนินงานได้อย่างถูตอ้ง

วิธีการสร้างและยกระดับความสัมพันธ์จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ระดับความสัมพันธ์	วิธีการ/กิจกรรมสร้างสัมพันธ์	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย							วัตถุประสงค์
		1	2	3	4	5	6	7	
รู้จักกัน	- ออกบูท - อบรม/สัมมนา/ดูงาน - สื่อสังคมออนไลน์ - สื่อประชาสัมพันธ์ - กิจกรรม CSR	/	/	/	/	/	/	/	- เพื่อสร้างความปฏิสัมพันธ์อันดีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ประทับใจ	- เยี่ยมเยือน - ให้บริการ อำนวยความสะดวก - แสดงความยินดี การอวยพร เนื่องในโอกาสพิเศษต่าง ๆ	/	/	/	/	/	/	/	- เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ผูกพัน	- จัดกิจกรรมสัมพันธ์ไมตรี - สัมมนาลูกค้า/บุคลากร - ร่วมกิจกรรมภายนอก - จัดกิจกรรม/โครงการร่วมกัน	/	/	/	/	/	/	/	- เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กล่าวถึงในทางที่ดี	- จิตอาสา - การให้บริการที่ดี - ความเท่าเทียมความเสมอภาค	/	/	/	/	/	/	/	- เพื่อให้มีความรู้สึกที่ดีต่อกัน
ภักดี	- สร้างมาตรฐานการดำเนินงานที่ดี - สวัสดิการที่ดี	/	/			/	/	/	- เพื่อสร้างความเชื่อมั่น และความไว้วางใจกับการดำเนินงานของธนาคาร
ชี้นำ	- จัดทำและเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับธนาคารและการเงิน ตลอดจนความรู้ด้านต่าง ๆ ที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความสนใจ - กิจกรรมส่งเสริมการออม การให้สินเชื่อ การใช้บริการผลิตภัณฑ์ของธนาคาร	/				/		/	- เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับธนาคารและการเงินกับลูกค้าและประชาชนที่สนใจ

หมายเหตุ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 1.ลูกค้า 2. หน่วยงานกำกับดูแล 3. คณะกรรมการ 4. ผู้ถือหุ้น 5. พนักงาน
6. คู่ค้า 7. ชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม

บทที่ 3

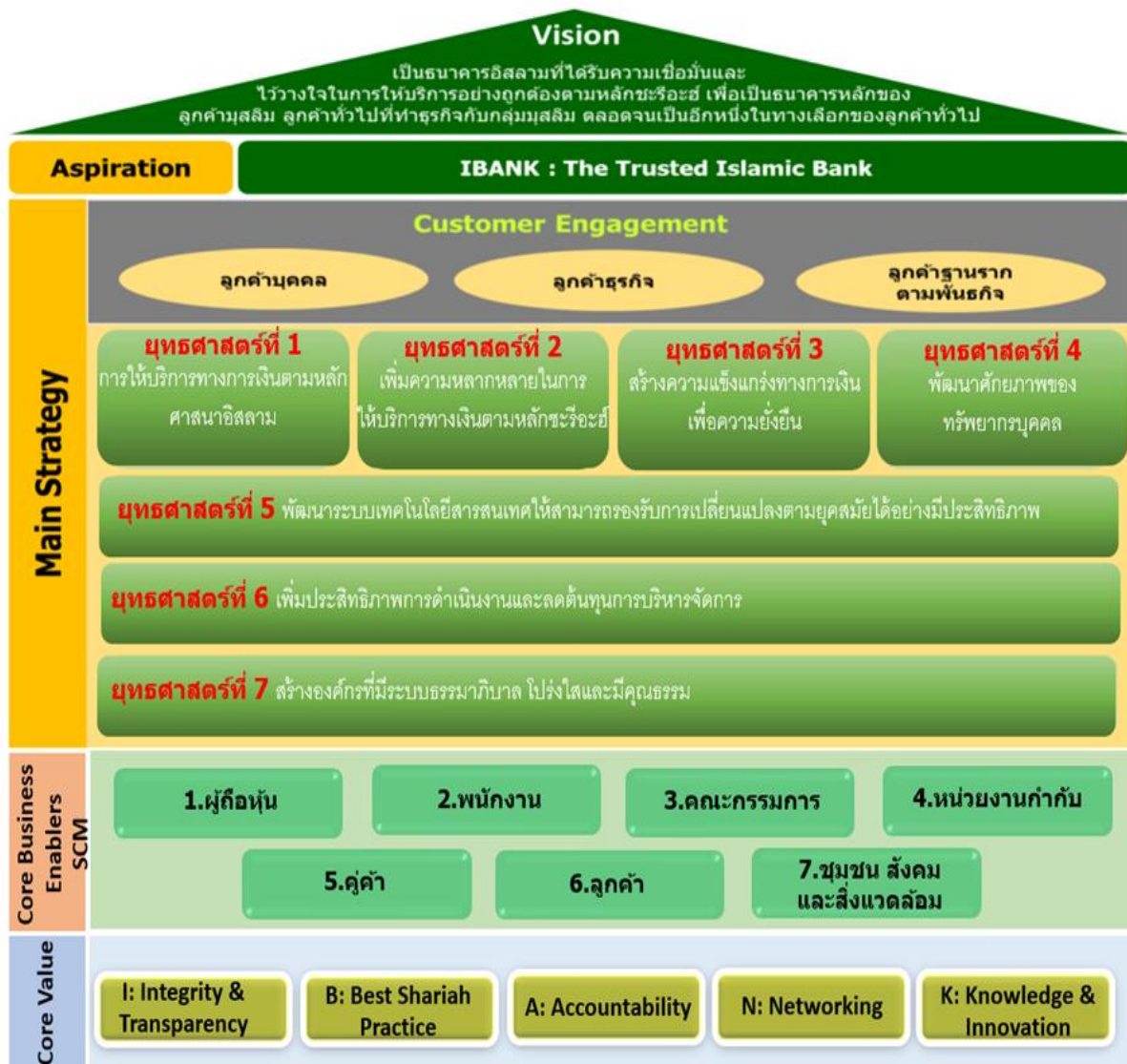
แผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี พ.ศ. 2564-2568

จากการวิเคราะห์สถานภาพด้านบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วย SWOT Analysis และผลจากการวิเคราะห์ความคาดหวัง/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า ธอท.มีความจำเป็นต้องตระหนักถึงบทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน ที่มีอิทธิพลมากขึ้นต่อการดำเนินงานขององค์กร จึงให้ความสำคัญในการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างครอบคลุม โดยคำนึงถึงการสร้างและส่งเสริมคุณค่าในการบริการที่สอดคล้องกับกฎระเบียบ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แตกต่างกัน อีกทั้งการรับมือต่อความท้าทายที่มีความซับซ้อน การเตรียมความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง ซึ่งล้วนต้องอาศัยกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เพื่อให้กระบวนการในการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ ธอท. มีการพิจารณาประเด็นที่สำคัญต่อการตัดสินใจความคาดหวัง/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มและการบริหารความเสี่ยง ตลอดจนมีการตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและนำไปบูรณาการเข้ากับการกำกับดูแลขององค์กร การกำหนดกลยุทธ์ขององค์กรและการบริหารจัดการในทุกระดับของ ธอท. เพื่อให้เกิดการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน จึงนำมาสู่การกำหนดแผนยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อสนับสนุนให้องค์กรบรรลุสู่การเป็น “ธนาคารอิสลามที่ได้รับความเชื่อมั่นและไว้วางใจในการให้บริการอย่างถูกต้องตามหลักชะรีอะฮ์ เพื่อเป็นธนาคารหลักของลูกค้ามุสลิม ลูกค้าทั่วไปที่ทำธุรกิจกับกลุ่มมุสลิม ตลอดจนเป็นอีกหนึ่งในทางเลือกของลูกค้าทั่วไป” ซึ่งเป็นวิสัยทัศน์ของ ธอท. ที่กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ.2564-2568 อันเป็นแผนหลักที่ใช้ในการขับเคลื่อนองค์กร อันนำมาสู่การกำหนดวิสัยทัศน์ และเป้าหมายด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ดังนี้

3.1 วิสัยทัศน์และพันธกิจ

วิสัยทัศน์ : เป็นธนาคารอิสลามที่ได้รับความเชื่อมั่นและไว้วางใจในการให้บริการอย่างถูกต้องตามหลักชะรีอะฮ์เพื่อเป็นธนาคารหลักของลูกค้ามุสลิม ลูกค้าทั่วไปที่ทำธุรกิจกับกลุ่มมุสลิม ตลอดจนเป็นอีกหนึ่งในทางเลือกของลูกค้าทั่วไป

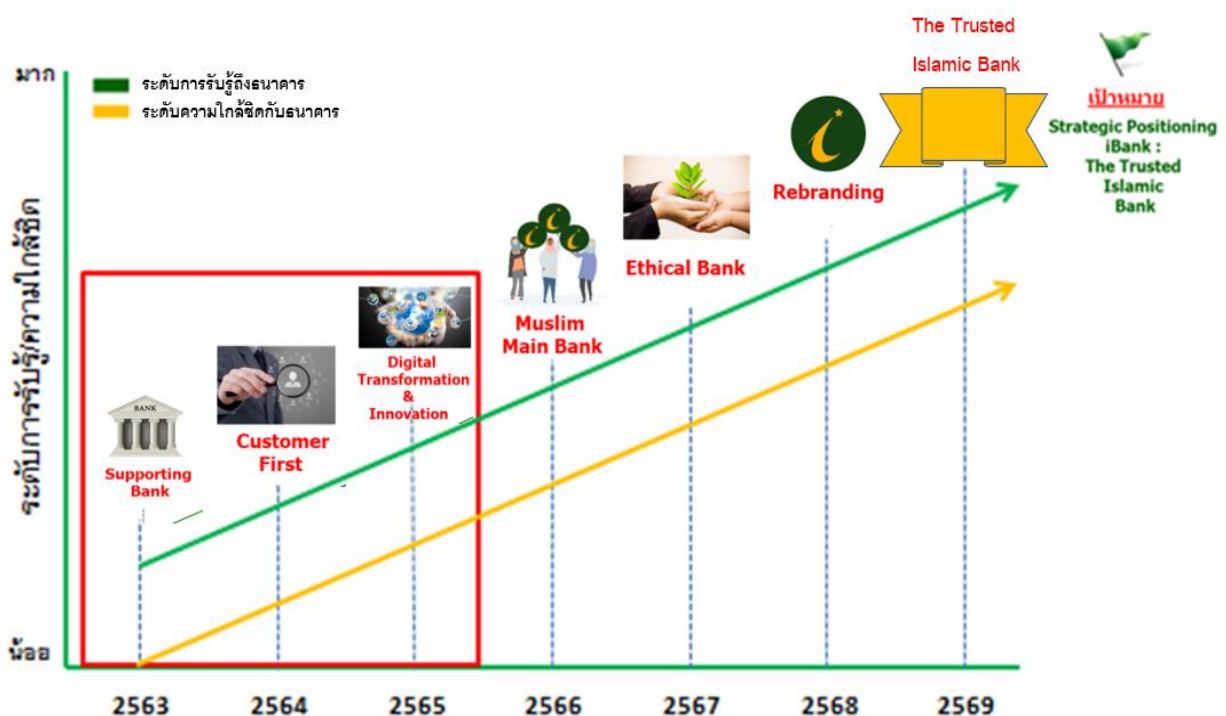


3.2 ค่านิยม

Core Value = IBANK



3.3 Strategic Positioning : ทิศทางการดำเนินงาน 5 ปีข้างหน้า iBank



ปี 2564 Customer First ธนาคารมุ่งเน้นการให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นลำดับแรก ทั้งลูกค้าภายในและภายนอก โดยการปรับปรุงประสิทธิภาพ กระบวนการทำงาน (Lean Process) พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการโดย

คำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก ให้ความสำคัญและยึดมั่นแนวทางปฏิบัติตาม ibank Core Value สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็ง มุ่งมั่นทำงานด้วยจิตสำนึกที่จะผลักดันองค์กรให้ประสบความสำเร็จ เพื่อเป็นปีแห่ง Customer First ที่จะสร้างความประทับใจและประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า

ปี 2565 มุ่งสู่การเป็น Digital Transformation & Innovation มีการให้บริการและนวัตกรรมที่ตอบสนองความต้องการด้านดิจิทัลของลูกค้า รวมทั้งสามารถนำประโยชน์จากเทคโนโลยีและนวัตกรรม มาพัฒนาผลิตภัณฑ์บริการและช่องทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ สนับสนุนการสร้างโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงิน พื้นฐานของกลุ่มลูกค้าตามพันธกิจ สามารถตอบสนองความต้องการและพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไปได้ อย่างเหมาะสมต่อเนื่อง

ปี 2566 Muslim Main Bank เป็นธนาคารที่ลูกค้ามุสลิมนึกถึงและใช้บริการ มีสัดส่วนลูกค้ามุสลิมที่มีนัยสำคัญ รวมทั้งมีการดำเนินการให้บริการตามพันธกิจในเชิงประจักษ์ ผ่านการสนับสนุนบริการทางการเงินให้แก่กลุ่มลูกค้ามุสลิมและลูกค้าในพื้นที่พันธกิจที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินตามระบบปกติให้สามารถได้รับบริการทางการเงินขั้นพื้นฐานตามความจำเป็นได้อย่างเหมาะสมและถูกต้องตามหลักศาสนาอิสลาม (หลักชะรีอะฮ์)

ปี 2567 มุ่งสู่การเป็น Ethical Bank ยกระดับการเป็นธนาคารคุณธรรมที่มีมาตรฐานในการดำเนินธุรกิจตามหลักศาสนาอิสลาม (หลักชะรีอะฮ์) พนักงานมีความตระหนักและปฏิบัติตามหลักคุณธรรมและจริยธรรม มีวัฒนธรรมการทำงานที่โปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต ส่งผลให้ธนาคารเป็นองค์กรที่เข้มแข็งในการดำเนินภายใต้หลักธรรมาภิบาล คำนึงถึง ความเป็นธรรมในการให้บริการของทุก Stakeholder อย่างสมดุล

ปี 2568 Rebranding มีการสื่อสารภาพลักษณ์ที่ได้รับการปรับปรุงให้มีความแตกต่างและโดดเด่น มีมาตรฐาน ได้รับการยอมรับและไว้วางใจจากลูกค้าและ Stakeholder โดยให้ความสำคัญกับการสื่อสารที่มีมาตรฐานทั้งการสื่อสารภายในและภายนอกอย่างเป็นระบบในทิศทางเดียวกัน มีกระบวนการสื่อสารภาพลักษณ์และแบรนด์ สู่ลูกค้า และ Stakeholder ที่มีประสิทธิภาพ พนักงานมีการให้บริการเชิงรุก มีการสร้างสรรค์พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่อย่างต่อเนื่อง สามารถสร้างความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้นให้กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อบรรลุเป้าหมายในการเป็น “ ibank : The Trusted Islamic Bank ”

ปี 2569 The Trusted Islamic Bank สร้างความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้นให้กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง พัฒนาและเพิ่มพูนการได้รับการยอมรับและไว้วางใจจากลูกค้า Stakeholder และผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อมีเป้าหมายในการพัฒนาองค์กรที่ยั่งยืนต่อไป

3.4 วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

1. เพื่อให้มีการบริหารจัดการในการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม
2. เพื่อสร้างการยอมรับในการปฏิบัติเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของ ธอท.

3.5 การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์องค์กร 7 ประการ

1. การให้บริการทางการเงินตามหลักศาสนาอิสลาม (หลักชะรีอะฮ์) บนพื้นฐานของคุณธรรม
2. สร้างคุณค่า เพิ่มความหลากหลายครบวงจรในการให้บริการทางการเงินตามหลักศาสนา (หลักชะรีอะฮ์)
3. สร้างความมั่นคงและเสถียรภาพทางการเงินเพื่อความยั่งยืน
4. พัฒนาศักยภาพของทรัพยากรบุคคล
5. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ
6. เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและลดต้นทุนการบริหารจัดการ
7. สร้างองค์กรที่มีระบบธรรมาภิบาลที่โปร่งใสและมีคุณธรรม

3.6 สมรรถนะหลักขององค์กร

1. ความสามารถพิเศษในปัจจุบัน
 - ความเชี่ยวชาญในการดำเนินงานตามหลักศาสนาอิสลาม (หลักชะรีอะฮ์) ทำให้เป็นที่ยอมรับและเชื่อถือจากลูกค้าพันธกิจมุสลิม และเป็นธนาคารทางเลือกให้กับลูกค้าศาสนิกอื่นที่ให้ความสนใจกับระบบธนาคารคุณธรรม
2. ความสามารถพิเศษที่จำเป็นในอนาคต
 - การพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อรองรับลูกค้าพันธกิจมุสลิมให้หลากหลายขึ้น เช่น ผลิตภัณฑ์ที่รองรับตาม Life cycle กองทุน/พันธบัตรสุก หรือการขยายสินเชื่อต่างประเทศ เพื่อรองรับลูกค้ามุสลิมที่เป็นกลุ่มประชากรส่วนใหญ่ใน AEC

3.7 นโยบาย กฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

1. พระราชบัญญัติธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย พ.ศ.2545
2. แนวปฏิบัติธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (Compliance) ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ พ.ศ.2564
3. ระเบียบปฏิบัติงาน เรื่อง การรายงานธุรกรรมตาม พ.ร.บ. ป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ.2542
4. ระเบียบปฏิบัติงาน เรื่อง การติดตามหนี้ พ.ศ.2558
5. ระเบียบปฏิบัติงาน เรื่อง การรู้จักตัวตนลูกค้า (KYC/CDD) พ.ศ.2557
6. คู่มือปฏิบัติงาน เรื่อง การขอความยินยอม (Consent) และการเปิดเผยความยินยอมตาม PDPA
7. นโยบายและคู่มือการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (Corporate Social Responsibility) เพื่อความยั่งยืนของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย พ.ศ.2563
8. แนวปฏิบัติธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (Internal Audit)
9. พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560
10. มาตรฐานงานบัญชี TFRS-9 ที่จะกำหนดใช้ปี 2568
11. ระเบียบ คู่มือปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ตลอดถึงกฎเกณฑ์ที่กำกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานกำกับดูแล เช่น ธปท. คปภ. ปปง. สตง. เป็นต้น

3.8 แผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี พ.ศ.2564-2568

การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย พ.ศ.2564-2568 (ระยะเวลา 5 ปี) ได้ดำเนินการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นของหลักเกณฑ์ตามระบบประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (สคร.) ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำประเด็นที่ธนาคารยังทำได้ไม่สมบูรณ์และผลการดำเนินงานตามแผนสร้างความสัมพันธ์ประจำปี พ.ศ.2565 ที่ยังไม่แล้วเสร็จกับแผนที่ยังคงต้องทำอย่างต่อเนื่อง มากำหนดยุทธศาสตร์และแผนงานต่าง ๆ สรุปได้ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 สร้างความผูกพันผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- แผนงานพัฒนาความร่วมมือกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- แผนงานจัดการเครือข่ายผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- แผนงานพัฒนาความรู้ความสามารถด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแก่พนักงาน
- แผนงานพัฒนาระบบการสื่อสารกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย พ.ศ.2564-2568

แผนยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	แผนงาน/โครงการ/ กิจกรรม	หน่วยงาน รับผิดชอบ	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย					หมายเหตุ
					2564	2565	2566	2567	2568	
แผนยุทธศาสตร์ที่ 1 สร้างความผูกพันผู้ มีส่วนได้ส่วนเสีย	1.เพื่อเพิ่มความพึงพอใจและความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2.เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมและให้มีกระบวนการดำเนินงานที่เชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพ	1.แผนงานพัฒนาความร่วมมือกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ทุกหน่วยงาน ทั้งองค์กร จำนวน 12 กลุ่มงาน	จำนวนกิจกรรมหรือผลงานที่เกิดจากความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	12 กิจกรรม/ ผลงาน	12 กิจกรรม/ ผลงาน	12 กิจกรรม/ ผลงาน	12 กิจกรรม/ ผลงาน	12 กิจกรรม/ ผลงาน	
		2.แผนงานจัดการเครือข่ายผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	คณะทำงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวนโครงการความร่วมมือระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กรอย่างน้อย 2 โครงการ/ปี	2 โครงการ	2 โครงการ	2 โครงการ	2 โครงการ	2 โครงการ	

หมายเหตุ กิจกรรม/ผลงานตามเป้าหมายของแผนงานพัฒนาความร่วมมือกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คัดเลือกมาจากกิจกรรม/ผลงานของแต่ละฝ่าย ที่อยู่ในสังกัดกลุ่มงาน ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวกำหนดได้มีการระบุวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ตัวชี้วัด ฯลฯ (รายละเอียดเป็นไปตามแผนปฏิบัติการสร้างความสัมพันธ์ของทั้ง 42 ฝ่ายงาน)

แผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย พ.ศ.2564-2568

แผนยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	แผนงาน/โครงการ/ กิจกรรม	หน่วยงาน รับผิดชอบ	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย					หมายเหตุ
					2564	2565	2566	2567	2568	
แผนยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาระบบบริหาร จัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. เพื่อเพิ่มพูนทักษะ ความรู้ความสามารถ ของพนักงานด้านการ บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย 2. เพื่อเปิดโอกาสรับฟัง ความคิดเห็นและให้ผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียประเมิน ความพึงพอใจต่อ ประเด็นความคาดหวัง และนำข้อมูลที่ได้มา พัฒนาการบริหาร จัดการเพื่อปิด Gap ต่อไป	1. แผนงานพัฒนา ความรู้ความสามารถ ด้านการบริหารจัดการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแก่ พนักงาน	คณะทำงาน ด้านผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียและ SCM Officer	1. จำนวนการ จัดการอบรมหรือ ศึกษาดูงาน รัฐวิสาหกิจอื่น 2. คะแนนวัดผล จากการจัดอบรม ให้กับพนักงานทั้ง องค์กร	1 ครั้ง 70%	1 ครั้ง 75%	1 ครั้ง 80%	1 ครั้ง 85%	1 ครั้ง 90%	
		2. แผนงานยกระดับ การสื่อสาร/การสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย	คณะทำงาน ด้านผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	ระดับความพึง พอใจต่อประเด็น ความคาดหวังของผู้ มีส่วนได้ส่วนเสีย	70%	75%	80%	85%	90%	

3.9 แผนการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี พ.ศ. 2565

ธอท. กำหนดแผนการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี พ.ศ. 2565 โดยมีการระบุกิจกรรมที่ตอบสนองต่อความคาดหวัง รวมทั้งกำหนดระยะเวลา ผู้รับผิดชอบและตัวชี้วัด ดังนี้

แผนการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี พ.ศ. 2565

ลำดับ	แผนงาน	ตัวชี้วัด/เป้าหมาย	การดำเนินงาน ไตรมาส 1	การดำเนินงาน ไตรมาส 2	การดำเนินงาน ไตรมาส 3	การดำเนินงาน ไตรมาส 4	ผู้รับผิดชอบ
แผนยุทธศาสตร์ที่ 1 สร้างความผูกพันผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย							
1.1	แผนงานพัฒนาความร่วมมือกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวนกิจกรรมหรือผลงานที่เกิดจากความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 12 กลุ่มงาน อย่างน้อย 1 กิจกรรมหรือผลงาน/กลุ่มงาน/ปี เป้าหมายปี 2565 ทั้งองค์กรมี 12 กิจกรรมหรือผลงาน	- ทุกหน่วยงาน 42 ฝ่ายงานวิเคราะห์ Value Chain/Work System ของฝ่ายงานเพื่อระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จัดลำดับความสำคัญ วิเคราะห์ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง กำหนดรูปแบบ/วิธีการสร้างความสัมพันธ์และจัดทำแผนปฏิบัติการสร้างความสัมพันธ์ของฝ่ายงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - กลุ่มงานทั้ง 12 กลุ่มที่เป็นต้นสังกัดของฝ่ายงาน 42 ฝ่ายทำการรวบรวม/ดูแลการดำเนินการโดยมี SCM Officer ประจำกลุ่มงานเป็นผู้ดำเนินการ	ดำเนินการตามกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามแผนปฏิบัติการสร้างความสัมพันธ์ของแต่ละฝ่ายงาน	- SCM Officer และฝ่ายงานติดตาม/ประเมินผลการดำเนินการ หากไม่เป็นไปตามแผนงานอาจจะต้องทบทวน/ปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ - ดำเนินการตามกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามแผนปฏิบัติการสร้างความสัมพันธ์ของแต่ละฝ่ายงานต่อเนื่องตามแผนงาน	- SCM Officer และฝ่ายงาน วิเคราะห์/ประเมินผลการดำเนินการ และรายงานผลการดำเนินการ - ทบทวนแผนปฏิบัติการประจำปีฝ่ายงานและปรับปรุงเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่องในปีต่อไป	SCM Officer และพนักงานทุกหน่วยงานทั้งองค์กร

แผนการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี พ.ศ. 2565

ลำดับ	แผนงาน	ตัวชี้วัด/เป้าหมาย	การดำเนินงาน ไตรมาส 1	การดำเนินงาน ไตรมาส 2	การดำเนินงาน ไตรมาส 3	การดำเนินงาน ไตรมาส 4	ผู้รับผิดชอบ
แผนยุทธศาสตร์ที่ 1 สร้างความผูกพันผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย							
1.2	แผนงานจัดการ เครือข่ายผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	จำนวนโครงการความร่วมมือระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กรอย่างน้อย 2 โครงการ/ปี	- ทุกฝ่ายงานวางแผนการปฏิบัติงานประจำปี ทั้งในส่วนงานประจำและงานโครงการที่จะทำร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อช่วยกันเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน/การขยายธุรกิจ/การทำผลงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย - กำหนดแนวทางการดำเนินการตามโครงการ	ดำเนินการโครงการตามแนวทางที่วางแผนปฏิบัติการไว้	- ติดตาม/ประเมินผลการดำเนินการ หากไม่เป็นไปตามแผนงาน อาจจะต้องทบทวน/ปรับเปลี่ยนแผนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายโครงการ - ดำเนินการตามโครงการอย่างต่อเนื่องตามแผนงานหรือแผนที่ปรับเปลี่ยน	วิเคราะห์/ประเมินผลการดำเนินการ และรายงานผลการดำเนินการโครงการ	คณะกรรมการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และพนักงานทุกหน่วยงานทั้งองค์กร

แผนการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี พ.ศ. 2565

ลำดับ	แผนงาน	ตัวชี้วัด/เป้าหมาย	การดำเนินงาน ไตรมาส 1	การดำเนินงาน ไตรมาส 2	การดำเนินงาน ไตรมาส 3	การดำเนินงาน ไตรมาส 4	ผู้รับผิดชอบ
แผนยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาระบบบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย							
2.1	แผนงานพัฒนา ความรู้ความสามารถ ด้านการบริหาร จัดการผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียให้แก่ พนักงาน	จำนวนการอบรมหรือ การศึกษาดูงานของ รัฐวิสาหกิจอื่น เป้าหมายปี 2565 จำนวน 1 ครั้ง/ปี	พนักงานแต่ละฝ่ายงาน ปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการ สร้างสัมพันธ์ที่ได้ กำหนดไว้	พนักงานแต่ละฝ่ายงาน ปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการ สร้างสัมพันธ์ที่ได้ กำหนดไว้	เตรียมงานจัดการ อบรม/เตรียมงานศึกษา ดูงานรัฐวิสาหกิจอื่นเพื่อ เพิ่มประสบการณ์ในการ พัฒนางานด้านการ บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ให้กับกลุ่ม SCM Officer	ดำเนินการอบรม/ศึกษาดู งานให้กับ SCM Officer และพนักงานที่เป็นตัวแทน ฝ่ายงาน หลังจากนั้นให้ SCM Officer และพนักงาน ที่เป็นตัวแทนฝ่ายงาน นำไปถ่ายทอดต่อให้พนักงาน ในฝ่าย เพื่อให้ทั่วถึงกันทั้ง องค์กร	คณะกรรมการด้านผู้ มีส่วนได้ส่วนเสีย และพนักงานทุก หน่วยงาน ทั้งองค์กร

แผนการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี พ.ศ. 2565

ลำดับ	แผนงาน	ตัวชี้วัด/เป้าหมาย	การดำเนินงาน ไตรมาส 1	การดำเนินงาน ไตรมาส 2	การดำเนินงาน ไตรมาส 3	การดำเนินงาน ไตรมาส 4	ผู้รับผิดชอบ
แผนยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาระบบบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย							
2.2	แผนงานยกระดับการสื่อสาร/การสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ระดับความพึงพอใจต่อประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - เป้าหมายปี 2565 มีความพึงพอใจ ไม่น้อยกว่า 70%	- วิเคราะห์ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่บูรณาการกับยุทธศาสตร์การดำเนินงานขององค์กร - กำหนดแผนการสื่อสารโดยกำหนดขั้นตอนกิจกรรมการสื่อสาร	- มีการสื่อสารอย่างต่อเนื่องโดยพิจารณาถึงความต้องการในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ดำเนินกิจกรรมการสื่อสารโดยมุ่งเน้นการสื่อสารเชิงรุกตามแนวทางที่กำหนด	- ทบทวนประเด็นที่ต้องมีการสื่อสารอย่างต่อเนื่องโดยพิจารณาถึงความต้องการในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ดำเนินกิจกรรมการสื่อสารโดยมุ่งเน้นการสื่อสารเชิงรุกตามแนวทางที่กำหนด	- ออกแบบสำรวจความพึงพอใจต่อประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ประเมินผลความพึงพอใจและนำช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจมาพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อปิด Gap ในปีต่อไป และประเมินผลการสื่อสาร พร้อมสรุปผลและข้อเสนอแนะทบทวนเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานและการสื่อสาร	คณะทำงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ SCM Officer

บทที่ 4

การถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสู่การปฏิบัติ

4.1 แนวทางถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสู่การปฏิบัติ

การถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสู่การปฏิบัติ ยึดหลักการมีส่วนร่วมในการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ แผนงาน ที่ฝ่ายงาน/กลุ่มงาน รับผิดชอบ โดยที่คณะทำงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นผู้ประสาน รวบรวม วิเคราะห์ และสรุปในภาพรวมของแผน เสนอต่อผู้บริหารและคณะกรรมการ/คณะทำงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ในการให้ข้อคิดเห็นและ กำหนดแนวทางปรับปรุงพัฒนาให้แก่ฝ่ายงาน/กลุ่มงาน ที่เกี่ยวข้อง โดยสามารถกำหนดขอบเขตของการถ่ายทอด ติดตาม และประเมินผลแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี พ.ศ. 2564-2568 ดังนี้

การถ่ายทอด กำหนดให้การถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร ให้รับรู้และเข้าใจ เพื่อให้สามารถผลักดันผลการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยมีการสำรวจการรับรู้และเข้าใจแผนอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี

แนวทางการสื่อสาร ถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หัวข้อสื่อสาร	ช่องทาง	ความถี่	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย							ผู้รับผิดชอบ
			1	2	3	4	5	6	7	
ยุทธศาสตร์ ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประชุมคณะกรรมการบริหารธนาคาร	ทุกปี		/	/	/	/			คณะทำงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
	โทรศัพท์	ทุกปี	/	/			/	/		ผู้บริหารฝ่ายงาน/กลุ่มงาน
	ประชุมพนักงานในองค์กร	ทุกปี		/	/	/	/			ผู้บริหารฝ่ายงาน/กลุ่มงาน
	บอร์ดประชาสัมพันธ์	ทุกปี	/	/	/	/	/	/	/	ผู้บริหารฝ่ายงาน/กลุ่มงาน
	เอกสารแจ้งเวียน	ทุกปี	/	/	/	/	/	/	/	ผอ.ฝ่ายกำกับกับการปฏิบัติงานและระเบียบ
	อีเมลล์แจ้งเวียน	ทุกปี	/	/	/	/	/	/		ประธานและคณะทำงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
	สื่อสารสังคมออนไลน์	ทุกปี	/	/	/	/	/	/	/	ผอ.ฝ่ายสื่อสารและภาพลักษณ์องค์กร
	Intranet	ทุกปี		/	/	/	/		/	ผอ.ฝ่ายสื่อสารและภาพลักษณ์องค์กร
	อบรม/สัมมนา/ดูงาน	ทุกปี	/	/	/	/	/	/	/	ผอ.ฝ่ายทรัพยากรบุคคล
	ไลน์/ไลน์กลุ่ม (Line/Line Group)	ทุกปี	/	/	/	/	/	/	/	คณะทำงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายเหตุ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 1.ลูกค้า 2.หน่วยงานกำกับดูแล 3.คณะกรรมการ 4.ผู้ถือหุ้น 5.พนักงาน 6.คู่ค้า

7.ชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม

การติดตาม เป็นกระบวนการกำกับการปฏิบัติงานของแผนงานภายใต้ยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร ให้เป็นไปตามเป้าหมายทั้งในเชิงปริมาณ คุณภาพ เวลา และงบประมาณ โดยมีกระบวนการติดตามผลอย่างเป็นระบบและมีความต่อเนื่อง เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานของแต่ละแผนงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สอดคล้องกับเป้าหมายของแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่กำหนดไว้

การประเมินผล ตามแนวทาง PDCA (Plan Do Check Act) เป็นกระบวนการในการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับแผนที่กำหนด การกำกับการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผน การศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นในทางปฏิบัติเพื่อแก้ไข/ปรับปรุงการดำเนินงานให้เกิดผลผลิต ผลลัพธ์ที่ต้องการ และเป็นการประเมินผลกระทบทั้งทางตรง/ทางอ้อม เพื่อเป็นข้อมูลประกอบในการปรับปรุงแผนงาน/กิจกรรม ให้เกิดการพัฒนายอย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้จะได้มีการทบทวนกระบวนการถ่ายทอด ติดตาม และประเมินผลแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นประจำทุกปี เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

รอบเวลาการติดตามและประเมินผล สำหรับระยะเวลาที่จะใช้ในการติดตามผลเป็นดังต่อไปนี้

ครั้งที่ 1 เมื่อสิ้นสุดไตรมาสที่ 2 ในเดือนกรกฎาคมจะประเมินผลการดำเนินงานระหว่างปีเป็นรอบแรก เพื่อพิจารณาผลการดำเนินงาน/ทบทวนหรือปรับปรุงแผนการดำเนินงานระหว่างปี

ครั้งที่ 2 เดือนกันยายน สรุปรายงานกิจกรรมและโครงการ รายละเอียดตามแผนยุทธศาสตร์ที่ 1-2

แผนงาน 1.1 พัฒนาความร่วมมือกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แผนงาน 1.2 จัดการเครือข่ายผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แผนงาน 2.2 ยกกระตือรือร้นสื่อสาร/การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ครั้งที่ 3 เดือนตุลาคม ดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ที่ 2

แผนงาน 2.1 พัฒนาความรู้ความสามารถด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแก่พนักงาน

ครั้งที่ 4 เดือนพฤศจิกายน ทูลเกล้าฯ ถวายรายงานสรุปผลการดำเนินงานเพื่อนำมาทบทวน ปรับปรุง และ

จัดทำแผนงาน/กิจกรรมสำหรับฝ่ายงานประจำปี 2566

ครั้งที่ 5 เดือนพฤศจิกายน-ธันวาคม คณะทำงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสรุปผลการดำเนินงาน

เป็นภาพรวมขององค์กร และทบทวนแผนยุทธศาสตร์ตลอดจนทำแผนการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี พ.ศ.2566 เพื่อรายงานและนำเสนอขออนุมัติต่อผู้บริหาร/คณะกรรมการตามที่ธนาคารกำหนดไว้

แนวทางการติดตามและประเมินผลข้างต้น ทำให้องค์กรมีขอบเขต รอบเวลา และกรอบการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างชัดเจน เพื่อประสาน เร่งรัด และดูแลให้ฝ่ายงาน/กลุ่มงาน คณะกรรมการ และคณะทำงานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ ได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี พ.ศ. 2564-2568

4.2 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แผนยุทธศาสตร์ระยะยาวของธนาคารเพื่อมุ่งสู่ “การเป็นธนาคารหลักของลูกค้ามุสลิม พร้อมกับการสร้างความสมดุลในการดำเนินงานเชิงธุรกิจเพื่อเป็นทางเลือกที่ดีของลูกค้าทั่วไป” เสริมสร้างความน่าเชื่อถือและภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคารให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น ธนาคารจึงได้ให้ความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม เพราะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มมีความสำคัญต่อการดำเนินงานของธนาคารไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อม เพื่อให้การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของธนาคารเป็นไปในแนวทางเดียวกัน พร้อมให้พนักงานและบุคคลทั่วไปได้รับทราบถึงช่องทางการสื่อสาร และมีส่วนร่วมต่อการดำเนินงานของธนาคาร จึงได้กำหนดบทบาทและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

1. ลูกค้า ธนาคารมุ่งมั่นในการให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ ใส่ใจ เสมอภาคและเป็นธรรม

เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ให้ลูกค้าได้รับประโยชน์และความพึงพอใจสูงสุด โดยการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่มีคุณภาพและหลากหลาย ตามหลักศาสนาอิสลาม (หลักชะรีอะฮ์) และดำเนินการภายใต้การดูแลลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) โดยมีการพัฒนากระบวนการทำงานและนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้อย่างเหมาะสม ในด้านความปลอดภัยของข้อมูล ธนาคารมีมาตรการดูแลรักษาความลับของลูกค้าที่รัดกุม และไม่นำข้อมูลไปเปิดเผยหรือแสวงหาผลประโยชน์ โดยที่ไม่ได้รับอนุญาตจากลูกค้า ธนาคารมีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ให้คำแนะนำแก่ธนาคาร และดำเนินการแก้ไขปัญหาด้วยความ ใส่ใจ ธนาคารยังมีการวัดความพึงพอใจของลูกค้าพร้อมกำหนดเป้าหมายอย่างชัดเจน เพื่อนำผลการประเมินไปวิเคราะห์เพื่อพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า

2. หน่วยงานกำกับดูแล ธนาคารให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามกฎหมาย ประกาศ ข้อกำหนด และกฎระเบียบต่างๆ

จากหน่วยงานกำกับอย่างเคร่งครัด รวมถึงให้ความร่วมมือและประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ

ที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี เพราะธนาคารเชื่อมั่นว่าการดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้องควบคู่กับการมีจริยธรรมที่ดีนั้น เป็นรากฐานสำคัญที่ทำให้ธนาคารเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืนต่อไป

3. คณะกรรมการ ธนาคารเปิดโอกาสให้คณะกรรมการทุกคนสามารถทำหน้าที่ของตนเองได้อย่างเต็มที่

มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะแนวทางการดำเนินงานให้กับฝ่ายจัดการ กิจกรรมคณะกรรมการธนาคารดำเนินไปได้อย่างถูกต้องตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ตามข้อกำหนดของกระทรวงการคลัง ธนาคารแห่งประเทศไทย และที่กฎหมายกำหนด

4. ผู้ถือหุ้น ธนาคารให้ความสำคัญและเคารพต่อสิทธิของผู้ถือหุ้น โดยมีส่วนร่วมตัดสินใจเรื่องสำคัญ เปิดโอกาสให้

แสดงความคิดเห็น และนำข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์มาปรับปรุงการดำเนินงานของธนาคารให้มีการเติบโต และมีผลประกอบการที่ดีขึ้นตามลำดับ รวมทั้งมีการเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญให้ผู้ถือหุ้นอย่างถูกต้อง เพียงพอ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ตลอดจนดูแลอำนวยความสะดวกให้ผู้ถือหุ้นได้รับสิทธิของตนเองอย่างเต็มที่

5. พนักงาน ธนาคารตระหนักดีว่าพนักงานทุกคนถือเป็นทรัพยากรที่มีค่าและเป็นพลังขับเคลื่อนสำคัญ

ที่จะส่งผลให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ จึงได้กำหนดแนวนโยบายในการบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างเหมาะสม มีการสรรหาว่าจ้างอย่างเป็นธรรม จัดให้พนักงานได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม รักษาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ส่งเสริมโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน รวมถึงการพัฒนาทักษะ และความสามารถของพนักงานผ่านการฝึกอบรม การศึกษาดูงาน เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมี Loyalty ต่อองค์กร

6. คู่ค้า ธนาคารมีหลักในการดำเนินธุรกิจกับคู่ค้าทุกรายอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม เพื่อให้เกิดความโปร่งใส โดยยึด

ประโยชน์สูงสุดร่วมกันเป็นสำคัญ ไม่เอื้อประโยชน์ให้แก่ตนเองหรือพวกพ้อง มีการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และอยู่บนพื้นฐานของความจริงแก่คู่ค้า ไม่รับของกำนัล หรือสินน้ำใจ เพื่อหลีกเลี่ยงข้อครหาต่างๆ

โดยยึดถือการปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างอย่างเคร่งครัด

7. ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม ธนาคารให้ความสำคัญกับการปลูกฝังพนักงานทุกคนให้มีจิตสำนึกแห่งความรับผิดชอบต่อความก้าวหน้าและการเติบโตอย่างยั่งยืนของสังคมโดยรวม เนื่องจากความยั่งยืนเป็นแนวคิดพื้นฐานสำคัญของการบรรลุนิโงกิจหลักของธนาคาร ธนาคารได้แสดงให้เห็นถึง การปฏิบัติตามแนวคิดดังกล่าวผ่านการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อ (CSR-in-process) และกิจกรรมเพื่อสังคมต่าง ๆ (CSR-after-process) โดยคำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าผ่านนโยบายการพัฒนาอย่างยั่งยืน

สรุปแล้วธนาคารได้กำหนดแนวทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นเพื่อเป็นปัจจัยนำเข้าไป ในการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมทั้งสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบรายละเอียดสำคัญของแผนและโครงการสำคัญต่างๆ ผ่านการให้ข้อคิดเห็น ผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น กล่องข้อความ Inbox ของ E-mail, Facebook, Line หรือช่องทางอื่นๆ เช่น โทรศัพท์ ช่องทางร้องเรียนของธนาคาร Call Center จดหมายไปรษณีย์ หรือแจ้งด้วยตนเองได้ทุกสาขาของธนาคาร ตลอดจนผ่านหน่วยงานภาครัฐที่กำกับดูแลธนาคาร ฯลฯ และมีการกำหนดทีมงานโดยมีผู้รับผิดชอบหลัก คือ คณะทำงานการบริหารจัดการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อประเมินผลความต้องการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และวิเคราะห์เพื่อปรับเปลี่ยนแผนงานที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามสถานการณ์ เช่น กระบวนการสร้างการมีส่วนร่วม กระบวนการสื่อสาร เป็นต้น

4.3 กรอบ/แนวทางกำกับดูแล

ออต. มีการนำเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาเป็นส่วนหนึ่งในการปฏิบัติงานด้าน Governance และกระบวนการทำงานที่สำคัญ Work System โดยพิจารณาจากเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เข้ามาจากช่องทางต่างๆ ที่องค์กรเปิดไว้ในกรณีที่มีเหตุฉุกเฉินหรือข้อร้องเรียน ทั้งในเรื่องความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือความไม่โปร่งใสในการทำงาน จะกำหนดให้มีการหารือร่วมกันในการประชุมผู้บริหารระดับสูง/คณะกรรมการ และฝ่ายงาน/กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการดังกล่าว เพื่อแก้ไขปัญหาทั้งในระดับเฉพาะหน้า รวมถึงทบทวนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวและแผนปฏิบัติการประจำปีที่ถ่ายทอดลงใน แต่ละฝ่ายงาน/กลุ่มงาน รวมทั้งกำหนดแนวทางการประเมินผลการดำเนินงานทั้งระดับองค์กร และระดับฝ่ายงาน/กลุ่มงาน ในกรณีที่จำเป็น ผู้บริหารระดับสูง/คณะกรรมการจะเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสร้างความเข้าใจและสร้างความเชื่อมั่นในประเด็นที่กังวล

4.4 การจัดสรรทรัพยากร

ออต. มีการจัดสรรทรัพยากรด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไว้ โดยกำหนดไว้ในงบประมาณที่กระจายลงสู่ฝ่ายงาน/กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องบนพื้นฐานการใช้ทรัพยากรให้เกิดความคุ้มค่ามากที่สุด ทั้งนี้ขึ้นกับประเด็นที่จะสื่อสารในแต่ละปี พร้อมกำหนดผู้รับผิดชอบและผลลัพธ์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ชัดเจน อาทิ จำนวนสื่อที่จะเผยแพร่ จำนวนกิจกรรม ความร่วมมือที่จะขับเคลื่อนให้เกิดผลเป็นรูปธรรม

4.5 การรายงานผลการดำเนินงานการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ธอท. กำหนดให้มีการรายงานผลการดำเนินงานการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสาธารณชนอย่างต่อเนื่อง ผ่านสื่อช่องทางออนไลน์ ได้แก่ Website เป็นประจำอย่างน้อยทุกปี รวมถึงมีการรายงานไว้ในรายงานประจำปี รายงานความยั่งยืน แผนยุทธศาสตร์และแผนธุรกิจขององค์กร โดยคณะทำงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ฝ่ายสื่อสารและภาพลักษณ์องค์กรและฝ่ายกลยุทธ์ธนาคารเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการรวบรวมเนื้อหา ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของฝ่ายงาน/กลุ่มงานตลอดจนผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากกิจกรรม เพื่อนำมาสื่อสาร ทั้งนี้กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจเป็นประจำทุกปี เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนานวัตกรรมด้านการรายงานผลการสร้างสัมพันธ์/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

บทที่ 5

แผนบริหารความเสี่ยงด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ธนาคารมีการระบุและเตรียมความพร้อมการจัดการความเสี่ยงในด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีแนวทางการบริหารความเสี่ยง ประกอบด้วย 4 หัวข้อหลัก ดังนี้

- การระบุประเด็นความเสี่ยง
- แผนบริหารความเสี่ยงด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน
- แนวทางเรียนรู้ ปรับปรุงและพัฒนาเพื่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน

5.1 การระบุประเด็นความเสี่ยง

การระบุและเตรียมความพร้อมการจัดการความเสี่ยง กำหนดไว้ในแผนบริหารความเสี่ยงประจำปี โดยมีการนำแผนความเสี่ยงเป็นวาระเข้าเสนอต่อคณะกรรมการที่ธนาคารกำหนดเป็นประจำปี โดยประเด็นความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการและการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีดังนี้

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความเสี่ยงที่อาจจะไม่ตอบสนองต่อความต้องการ/คาดหวัง
1. ลูกค้า	ความเสี่ยงในด้านการได้รับประโยชน์และความพึงพอใจจากผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม มีมาตรฐานการบริการ และการรักษาข้อมูลของลูกค้า
2. หน่วยงานกำกับ	ความเสี่ยงในด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบต่าง ๆ อย่างเคร่งครัดและถูกต้องตามหลักจริยธรรม มีจรรยาบรรณในวิชาชีพ
3. คณะกรรมการธนาคาร	ความเสี่ยงในด้านการดำเนินงานที่ไม่เป็นไปตามนโยบาย ที่จะสร้างคุณค่าและดูแล ผลประโยชน์ของธนาคาร ผู้ถือหุ้น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ
4. ผู้ถือหุ้น	ความเสี่ยงในด้านการมีผลประกอบการที่ดี และดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส
5. พนักงาน	ความเสี่ยงในด้านผลตอบแทน/สวัสดิการที่ครอบคลุมการดำเนินชีวิต และการพัฒนาศักยภาพตลอดจนส่งเสริมให้โอกาสพนักงานทุกระดับมีความก้าวหน้า
6. คู่ค้า	ความเสี่ยงในด้านการดำเนินธุรกิจกับคู่ค้าให้ถูกต้องตามกฎหมายเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง และมีความเสมอภาค เป็นธรรมกับทุกฝ่าย
7. ชุมชน/สังคมและสิ่งแวดล้อม	ความเสี่ยงในด้านการมีผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม การมีส่วนร่วมในการพัฒนาหรือสนับสนุนกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ และพนักงานทุกระดับมีจิตสำนึกในความรับผิดชอบต่อชุมชน/สังคมและสิ่งแวดล้อม

5.2 แผนบริหารความเสี่ยงด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความเสี่ยงที่การดำเนินงานไม่ตอบสนองตามความต้องการ/คาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แผนงาน/โครงการ	เป้าหมาย	การดำเนินงาน
1. ลูกค้า	-ขาดการพัฒนาผลิตภัณฑ์และกระบวนการปฏิบัติงานที่เหมาะสม -ขาดการดูแลรักษามาตรฐานการบริการ -ข้อมูลของลูกค้ารั่วไหล ไม่ปลอดภัย	- แผนงานพัฒนา/ ทบทวนผลิตภัณฑ์และกระบวนการปฏิบัติงาน -โครงการพัฒนาและสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ -แผนงานให้ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง -แผนการพัฒนาเทคโนโลยี	- ดำเนินการได้ตามแผนธุรกิจ -ไม่มีข้อร้องเรียนด้านการบริการ -ไม่มีข้อร้องเรียนและข้อมูลลูกค้าปลอดภัย	- ทบทวน/พัฒนาผลิตภัณฑ์ประจำปีและตามสภาวการณ์การแข่งขันของตลาด - พัฒนาด้านต่าง ๆ เพื่อรองรับลูกค้าพันธกิจมุสลิม เช่น Product Life Cycle, Specific Mudharabah, เป็นศูนย์กลางข้อมูลเพื่อสร้างความร่วมมือทางธุรกิจฮาลาล-ชะกาต ฯลฯ - ปรับปรุงกระบวนการอำนวยความสะดวก การพัฒนาระบบ CRM (Customer Relationship Management) ระบบการจัดเก็บหลักประกัน ฯลฯ - Go Live Mobile Banking -ดำเนินงานตามโครงการ Year of Service อย่างต่อเนื่องเพื่อรักษามาตรฐานการบริการทั้งในด้านอาคารสถานที่ ความรู้ในงานวิชาชีพ และการปฏิบัติกับลูกค้าตามหลัก Market Conduct - แผนงานสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า - อบรมพนักงานเกี่ยวกับกฎระเบียบ กฎหมาย บทลงโทษ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องหรือกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงกฎเกณฑ์ - การบริหารจัดการ ATM เนื่องจากมีความเสี่ยงในเรื่องความปลอดภัยด้านข้อมูลลูกค้า - ดำเนินงานตามแผนพัฒนาองค์กรเพื่อมุ่งสู่การเป็น Digital Transformation ในปี 2565 ผู้รับผิดชอบ : กลุ่มงานธุรกิจรายย่อย กลุ่มงานธุรกิจสาขา กลุ่มงานธุรกิจขนาดใหญ่ กลุ่มงานธุรกิจ SMEs กลุ่มงานปฏิบัติการสินเชื่อก กลุ่มงานเทคโนโลยีฯ กลุ่มงานยุทธศาสตร์องค์กร

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความเสี่ยงที่การดำเนินงานไม่ตอบสนองตามความต้องการ/คาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แผนงาน/โครงการ	เป้าหมาย	การดำเนินงาน
2. หน่วยงานกำกับดูแล	- การปฏิบัติงานที่ขาดการกำกับดูแลที่ดี - การปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องตามหลักชะรีอะฮ์ - การปฏิบัติงานที่ละเลยจรรยาบรรณในวิชาชีพ	- แผนการทบทวน/ปรับปรุงระเบียบการปฏิบัติงาน - แผนการให้ความรู้ด้านหลักชะรีอะฮ์ - แผนการสร้างจิตสำนึกให้พนักงานตระหนักถึงจรรยาบรรณในวิชาชีพ	- การปฏิบัติงานถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด - พนักงานมีความรู้และผ่านการทดสอบประจำปี - ไม่มีข้อร้องเรียนเรื่องคุณธรรม/จริยธรรมจากการปฏิบัติงาน	- จัดให้มีแผนการทบทวน/ปรับปรุงระเบียบการปฏิบัติงานประจำปี หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายนอก เพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน - จัดให้มีแผนการให้ความรู้ด้านชะรีอะฮ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานเดือนละ 1 ครั้ง และทดสอบความรู้ปีละ 1 ครั้ง - โครงการคุณธรรมที่ทุกฝ่ายงาน สำนักงานเขต สาขา ต้องจัดทำแผนงานคุณธรรมทั่วทั้งองค์กร หน่วยงานละ 1 แผนงาน/ปี <u>ผู้รับผิดชอบ : กลุ่มงานกำกับและตรวจสอบ กลุ่มงานบริหารความเสี่ยง ฝ่ายชะรีอะฮ์ กลุ่มงานธุรกิจสาขา</u> <u>กลุ่มงานธุรกิจขนาดใหญ่ กลุ่มงานธุรกิจ SMEs</u>
3. คณะกรรมการ	การดำเนินงานที่อาจไม่สำเร็จตามแผนยุทธศาสตร์และนโยบายที่กำหนดไว้	- โครงการ/แผนงานตามแผนการดำเนินงานหลักประจำปี พ.ศ. 2565	- มีกำไร - BIS Ratio เป็นไปตามแผน -ฐานะการเงินของธนาคารดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	- ดำเนินการตามแผนการดำเนินงานหลัก เช่น การขยายสินเชื่อ ขยายฐานลูกค้าพันธกิจ ลดต้นทุน ปรับปรุงกระบวนการ พัฒนา/ปรับปรุงระบบเทคโนโลยี การบริหารทรัพยากรบุคคล ระบบ ธรรมาภิบาล <u>ผู้รับผิดชอบ : ทุกหน่วยงานภายในองค์กร</u>



ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความเสี่ยงที่การดำเนินงานไม่ตอบสนองตามความต้องการ/คาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แผนงาน/โครงการ	เป้าหมาย	การดำเนินงาน
4. ผู้ถือหุ้น	- การดำเนินงานอาจไม่สำเร็จตามแผนธุรกิจที่กำหนดไว้ - การดำเนินงานไม่โปร่งใส	- แผนการขยายสินเชื่อ - แผนการลดต้นทุนและค่าใช้จ่าย - แผนการสร้างการรับรู้ให้ตระหนักถึงความโปร่งใสในการดำเนินงาน	- ดำเนินการและมีรายได้ตามแผนงาน - ดำเนินการและลดต้นทุน/ค่าใช้จ่ายได้ตามแผนงาน - ไม่มีข้อร้องเรียนเรื่องทุจริต และเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง	- แผนการขยายสินเชื่อปี 2565 จำนวน 9,000 ลบ. แบ่งเป็น Corporate 2,000 ลบ. SMEs 2,500 ลบ. Consumer 4,500 ลบ. - แผนการบริหารจัดการสภาพคล่อง การขยายฐานเงินฝากรายย่อย การบริหารจัดการสรรพประมาณ - โครงการ ITA ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ โดยสำรวจจากพนักงาน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปีละ 1 ครั้ง - อบรมหลักสูตร “สังคมไม่ทนต่อการทุจริต” (Anti Corruption) ให้กับพนักงานทุกระดับ - ผู้รับผิดชอบ : กลุ่มงานธุรกิจรายย่อย กลุ่มงานธุรกิจสาขา กลุ่มงานธุรกิจขนาดใหญ่ กลุ่มงานธุรกิจ SMEs กลุ่มงานปฏิบัติการสินเชื่อ กลุ่มงานการเงิน
5. พนักงาน	- การได้รับผลตอบแทน/สวัสดิการที่ไม่เหมาะสม ขาดการพัฒนาศักยภาพและขาดการส่งเสริมการให้โอกาสพนักงานทุกระดับมีความก้าวหน้า	- แผนการบริหารทรัพยากรบุคคล	- ความพึงพอใจของพนักงานและประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้น	- แผนการทบทวนกระบวนการประเมินผล เพื่อใช้ในการบริหารจัดการผลงานและสร้างแรงจูงใจ - แผนบริหารอัตราค่าจ้าง Multi Skill : 2 nd Job - แผนอัตราค่าจ้างสนับสนุนภารกิจของธนาคาร - แผนเพิ่มประสิทธิภาพทรัพยากรบุคคล New-Skill/Re-Skill/Up-Skill - ผู้รับผิดชอบ : กลุ่มงานบุคคลและธุรการ และทุกหน่วยงานภายในองค์กร
6. คู่ค้า	- การขาดความเข้าใจที่ชัดเจนในเรื่องกฎหมาย ข้อบังคับ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การสื่อสารระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ	- แผนสร้างความรู้ความเข้าใจและทัศนคติต่อการปฏิบัติงานตามกฎระเบียบ ข้อบังคับและเพิ่ม	- ไม่พบกรณีการปฏิบัติงานที่ไม่สอดคล้องกับกฎเกณฑ์ และไม่มีข้อร้องเรียน	- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานกับคู่ค้า - ทำการทบทวนคู่มือการปฏิบัติงาน หรือศึกษากฎระเบียบที่มีการเปลี่ยนแปลง โดยสรุปเนื้อหาสำคัญที่ต้องปฏิบัติ เพื่อจัดอบรมให้ความรู้กับพนักงานและทำความเข้าใจกับคู่ค้า เช่น พ.ร.บ.การจัดซื้อจัดจ้างฯ / หลักเกณฑ์ Market Conduct / มาตรฐานงานบัญชีใหม่ TFRS 9 / การติดตามหนี้ / การรายงานธุรกรรม



	ธอท. และคู่ค้า ซึ่งอาจทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานหรือเกิดความไม่เสมอภาค/เป็นธรรม	ประสิทธิภาพการสื่อสารในหลายช่องทาง	จากการเลือกปฏิบัติ	ปปง. / พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล / การต่อต้านการคอร์รัปชัน / ผลประโยชน์ทับซ้อน (Conflict of Interest) ฯลฯ -เพิ่มช่องทางการสื่อสารและสร้างการมีส่วนร่วมในรูปแบบต่าง ๆ กับคู่ค้า เช่น การสื่อสารสองทาง การร่วม
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความเสี่ยงที่การดำเนินงานไม่ตอบสนองตามความต้องการ/คาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แผนงาน/โครงการ	เป้าหมาย	การดำเนินงาน
				ประชุม การอบรมสัมมนา การรับฟังความคิดเห็น การให้มีส่วนร่วมในการกำหนดแผนการดำเนินงานร่วมกัน ฯลฯ เพื่อสร้างความเข้าใจ มีความเสมอภาคและเป็นธรรมด้วยกันทุกฝ่าย <u>ผู้รับผิดชอบ : กลุ่มงานบุคคลและธุรการ กลุ่มงานกำกับและตรวจสอบ กลุ่มงานธุรกิจรายย่อย กลุ่มงานธุรกิจสาขา กลุ่มงานธุรกิจขนาดใหญ่ กลุ่มงานธุรกิจ SMEs กลุ่มงานคุณภาพหนี้และกฎหมาย กลุ่มงานการเงิน กลุ่มงานเทคโนโลยีฯ</u>
7. ชุมชน/สังคมและสิ่งแวดล้อม	ด้านการมีผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม การมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพชีวิต และสนับสนุนกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนพนักงานทุกระดับมีจิตสำนึกในความรับผิดชอบต่อชุมชน/สังคมและสิ่งแวดล้อม	-รับฟังความคิดเห็นของชุมชนผ่านการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมต่าง ๆ ที่ธนาคารดำเนินการ หรือผ่านโครงการ/ผลิตภัณฑ์ของธนาคารที่มีส่วนในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของชุมชน -แผนงานการจัดกิจกรรมจิตอาสาเพื่อสังคม	-เสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กร มีการกล่าวถึงในทางที่ดี	-มีการออกแบบผลิตภัณฑ์ที่ไม่ส่งผลกระทบต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม และมีผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม -มีการส่งเสริมธุรกิจที่สร้างประโยชน์ให้แก่สังคม เช่น สินเชื่อเพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการรายย่อย โครงการสินเชื่อชุมชนซื่อสัตย์ ฯลฯ -มีการสนับสนุนกิจกรรมที่เป็นสาธารณะทั้งในรูปแบบปริมาณและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมจิตอาสา เช่น โครงการปลูกป่า บริจาคโลหิต ฯลฯ -ดำเนินการปรับปรุงภาพลักษณ์องค์กรตามแผนงานประจำปี <u>ผู้รับผิดชอบ : ฝ่ายสื่อสารและภาพลักษณ์องค์กรและทุกหน่วยงานภายในองค์กร</u>

5.3 แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน

แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินในการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย							แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินในการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้รับผิดชอบ
1	2	3	4	5	6	7		
/	/	/	/	/	/	/	แผนบริหารความเสี่ยงประจำปี 2565	ผอ.ฝ่ายบริหารความเสี่ยง
/	/	/	/	/	/	/	แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง พ.ศ.2564 (BCP)	ผอ.ฝ่ายบริหารความเสี่ยง
/		/		/	/	/	แผนฉุกเฉิน กรณีการระบาดใหญ่ของโรคติดต่อร้ายแรง	คณะกรรมการบริหารจัดการภาวะวิกฤติ CMC
/		/		/		/	แผนฉุกเฉิน กรณีมีกลุ่มผู้ชุมนุมบริเวณธนาคาร	คณะกรรมการบริหารจัดการภาวะวิกฤติ CMC
/	/	/	/	/	/	/	แผนฉุกเฉิน กรณีภัยธรรมชาติ ภัยทางเศรษฐกิจ/กายภาพ ระบบการสื่อสาร หรือระบบไฟฟ้าขัดข้อง ภัยจากมนุษย์ ชี้อันตราย และทรัพยากรมนุษย์	คณะกรรมการบริหารจัดการภาวะวิกฤติ CMC
/	/	/	/	/	/	/	แผนกู้คืนข้อมูลระบบงานของธนาคาร (Disaster Recovery Plan : DRP) พ.ศ.2564	ผอ.ฝ่ายปฏิบัติการและบริการสารสนเทศ
/	/			/			คู่มือปฏิบัติงาน แผนฉุกเฉินสำหรับสำนักงานสาขา	ผู้บริหารสาขา / ผอ.ฝ่ายกิจการสาขา 1-2
/	/			/			รายชื่อสาขาสำรอง ตามแผน BCP	ผู้บริหารสาขา / ผอ.ฝ่ายกิจการสาขา 1-2

หมายเหตุ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 1.ลูกค้า 2.หน่วยงานกำกับดูแล 3.คณะกรรมการ 4.ผู้ถือหุ้น 5.พนักงาน 6.คู่ค้า

7.ชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม

5.4 แนวทางเรียนรู้ ปรับปรุงและพัฒนาเพื่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน

แนวทางเรียนรู้ ปรับปรุงและพัฒนา เพื่อพัฒนาการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน มีดังนี้

1. การดำเนินการทบทวนและวิเคราะห์ระบบงาน และ/หรือกระบวนการย่อย โดยการวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานและเสียงสะท้อนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อระบุจุดอ่อน หรือข้อจำกัดของระบบการดำเนินงาน รวมทั้งการจับคู่ข้อมูลผลการดำเนินงานทั้งในมิติ กระบวนการ ผลลัพธ์ และผลกระทบในระบบฐานข้อมูลเทคโนโลยีดิจิทัลขององค์กร สำหรับใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงระบบงาน ตลอดจนประเมินผลความพึงพอใจ และนำช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจมาพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อปิด Gap ต่อไป
2. การดำเนินการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการ และ/หรือกระบวนการย่อย โดยดำเนินการแก้ไขประเด็นที่เป็นจุดอ่อนหรือข้อจำกัดของระบบการดำเนินงาน หรือการใช้ระบบดิจิทัล ในการบริหารจัดการด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ระบบการดำเนินงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดียิ่งขึ้น รวมถึงการปรับปรุงพัฒนา Stakeholder Profile ให้มีข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างครบถ้วน ปรับปรุงข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ
3. การประยุกต์การบริหารความเสี่ยงมาใช้ในการบริหารจัดการงานวิจัยพัฒนาและนวัตกรรม โดยการใช้ประโยชน์จากการวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานที่ผ่านมา เพื่อพิจารณาถึงปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อการบรรลุเป้าหมายของการดำเนินงาน และกำหนดมาตรการหรือขั้นตอนดำเนินงานที่เหมาะสม เพื่อลดโอกาสและระดับผลกระทบจากปัจจัยเสี่ยงนั้น ๆ 4. มุ่งมั่นพัฒนาการเป็นสถาบันการเงินที่ให้บริการภายใต้กรอบของหลักศาสนาอิสลาม (ชะรีอะฮ์) เพื่อให้บริการด้วยความเป็นธรรม มีผลประกอบการที่ดี และเสริมสร้างทัศนคติด้านการดูแลและบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้กับพนักงานทั้งองค์กร

จากการถ่ายทอดยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสู่การปฏิบัติข้างต้น หากมีการดำเนินการ และได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารและบุคลากรของธนาคารในทุกระดับจะช่วยขับเคลื่อนให้แผนยุทธศาสตร์ ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี พ.ศ. 2564-2568 เกิดผลที่เป็นรูปธรรม สามารถสร้างความสัมพันธ์ ที่ดีและยั่งยืนกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเป็นแรงขับเคลื่อนให้ธนาคารเติบโตได้อย่างมั่นคงและยั่งยืนต่อไป

การทบทวนและเปลี่ยนแปลงแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กำหนดให้มีการทบทวนแผนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกฎเกณฑ์ คำสั่ง แนวปฏิบัติ นโยบาย จาก คณะกรรมการธนาคาร และจากหน่วยงานภายนอกที่กำกับดูแลธนาคารอย่างมีนัยสำคัญ โดยให้เป็นอำนาจของ คณะอนุกรรมการกำกับ การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ธรรมาภิบาล และนวัตกรรม

การปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กำหนดให้ผู้จัดการมีอำนาจในการออกระเบียบปฏิบัติงาน ประกาศ คำสั่ง หลักเกณฑ์ หรือคู่มือปฏิบัติเพื่อให้หน่วยงานใช้ในการ ปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฉบับนี้

กรณีมีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฉบับนี้ ให้ผู้จัดการเป็นผู้วินิจฉัยและให้ถือว่าคำวินิจฉัย ของผู้จัดการถือเป็นสิ้นสุด

ทั้งนี้ให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 19 เมษายน 2565 เป็นต้นไป

ให้ไว้ ณ วันที่ 10 มิถุนายน 2565

คณะกรรมการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย