

# ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีงบประมาณ 2569



แผนแม่บทประจำปี พ.ศ. 2568 - 2572 (ฉบับทบทวนปี 2568)

และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2569 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.)

## บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

การทบทวนและจัดทำแผนแม่บท พ.ศ. 2569 - 2572 และแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2569 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค. โรงจำนำเพื่อสังคม) มีขั้นตอนการศึกษา และดำเนินงาน 3 ขั้นตอน ได้แก่

- ขั้นตอนที่ 1 : การศึกษา ทบทวนแผนงาน และการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย การศึกษา ทบทวนแผนวิสาหกิจ สำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) การรวบรวมข้อมูล ประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) (Analysis of the internal and external environment) เพื่อการจัดทำแผนแม่บท พ.ศ. 2569 - 2572 และแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2569 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้สมบูรณ์สอดคล้องกับแผนชาติ BCG Model และเป็นไปตามหลักวิชาการ ได้แก่ ข้อมูลทางกายภาพ นโยบาย เศรษฐกิจ สังคม สภาพปัญหา ผลกระทบ ข้อมูลทรัพยากรที่มีอยู่ ข้อมูลการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และโครงสร้างองค์กร ข้อมูลหลักเกณฑ์การประกันคุณภาพ และการปฏิบัติราชการ ข้อมูลกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งข้อมูลผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ขั้นตอนที่ 2 : กระบวนการวิจัยการสัมภาษณ์ และสัมมนาเชิงปฏิบัติการแบบ Online เพื่อจัดทำแผนแม่บท พ.ศ. 2569 - 2572 และแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2569 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย กิจกรรม Workshop การระดมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) การสัมภาษณ์คณะผู้บริหาร เพื่อกำหนดทิศทางของแผนแม่บท พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2569 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การสัมมนาผู้แทนหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) การสัมมนาผู้แทนหน่วยงานภายในสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) รวบรวมข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการมุ่งเน้นหรือบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 14 ปัจจัย เพื่อทบทวนการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ด้วย 5 Forces Model การวิเคราะห์ SWOT Analysis การสร้างประเด็นเชิงยุทธศาสตร์ TOWS Matrix และการจัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์ เพื่อเป็นกรอบในการพัฒนาแผนแม่บท พ.ศ. 2569- 2572 และแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2569 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และจัดประชุมสรุปร่างแผนแม่บท พ.ศ. 2569 - 2572 และแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2569 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับคณะผู้บริหาร และคณะทำงานสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.)
- ขั้นตอนที่ 3 : การจัดทำแผนแม่บท พ.ศ. 2569 - 2572 และแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2569 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อเสนอผลการวิเคราะห์ และข้อคิดเห็น โดยการจัดทำแผนแม่บท พ.ศ. 2569 - 2572 และแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2569 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัตถุประสงค์ และตัวชี้วัด ให้สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยการกำหนดแผนระยะสั้น ระยะกลาง ระยะยาว จัดทำข้อเสนอแนวทาง แนวคิด กระบวนการ แผนกิจกรรม ภายใต้แผนแม่บท พ.ศ. 2569 - 2572 และแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2569 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จัดประชุมสรุปแผนการจัดทำแผนแม่บท พ.ศ. 2569 - 2572 และแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2569 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อการเผยแพร่กับหน่วยงานภายใน สรุปผลข้อคิดเห็น หรือ ข้อเสนอแนะ และแนวทางการ

ขับเคลื่อนการบริหารจัดการจัดทำแผนแม่บท พ.ศ. 2569 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2569 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งข้อคิดเห็นที่ได้รับจากการประชุม ถูกมาปรับเป็นแผนแม่บท พ.ศ. 2569 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2569 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ฉบับสมบูรณ์

ภาพ : แสดงขั้นตอนการจัดทำแผนแม่บท พ.ศ. 2569 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2569 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

## ขั้นตอนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2569 – 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2569 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วน

### 01 การศึกษา ทบทวนแผนงาน

การทบทวนแผนยุทธศาสตร์ของ สธค. เริ่มจากการวิเคราะห์ข้อมูลบริบทภายใน และภายนอกองค์กร โดยใช้เครื่องมือเชิงกลยุทธ์ อาทิ SWOT และ PESTEL ผลการวิเคราะห์ถูกนำมาใช้ในการปรับปรุงแผนผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้องเพื่อให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาองค์กร

### 02 การวิจัยและเก็บข้อมูล

การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของ สธค. ดำเนินผ่านการเก็บข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึก ควบคู่กับการจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เพื่อให้ได้ข้อมูลรอบด้านและสะท้อนความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างแท้จริง



### 03 การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วน

ดำเนินการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อเสนอผลวิเคราะห์ และข้อคิดเห็น โดยการจัดทำแผนยุทธศาสตร์พ.ศ. 2568-2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2569

### 04 การนำเสนอแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วน

ยกร่าง และนำเสนอแผนฯ ต่อคณะกรรมาธิการอำนวยการ

### หมายเหตุ :

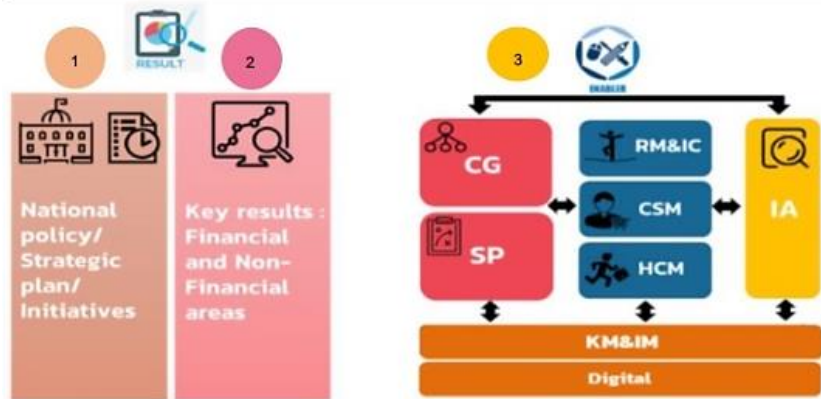
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใน 2 มิติ ได้แก่
  - 1) องค์กร/หน่วยงาน ที่สำคัญทั้งหมดในอดีตจนถึงปัจจุบัน ที่ได้รับผลกระทบทั้งเชิงบวก และเชิงลบจากกระบวนการดำเนินงานของ สธค. รวมทั้งองค์กร/หน่วยงาน ชุมชน กลุ่มบุคคล และบุคคล ที่สำคัญทั้งหมด ซึ่งมีโอกาสได้รับผลกระทบทั้งเชิงบวก และเชิงลบจากการดำเนินงานในอนาคต ตามทิศทางการดำเนินงานของ สธค.
  - 2) ชุมชน วิสาหกิจชุมชน กลุ่มบุคคล และบุคคล ที่สำคัญทั้งหมดในอดีตจนถึงปัจจุบัน ที่ดำเนินงาน และส่งผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ต่อ สธค. รวมทั้งองค์กร/หน่วยงาน ชุมชน กลุ่มบุคคล และบุคคล ที่สำคัญทั้งหมดในอนาคต ซึ่งมีโอกาสดำเนินงาน และส่งผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ต่อ สธค.

### 1. การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ตามระบบประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (Enablers)

แนวทางระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจของกระทรวงการคลัง โดยได้นำปัจจัยสภาพแวดล้อมในการดำเนินงาน ความสัมพันธ์กับภายนอกองค์กร บทบาทในการสนับสนุนแผนพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และแผนปฏิรูปประเทศชาติ ตลอดจนโอกาสในการปรับปรุงการดำเนินงานภายใน (Opportunities for Improvement : OFI ) ซึ่งครอบคลุมผลลัพธ์การดำเนินงาน มาเป็นปัจจัยนำเข้าในการทบทวนกระบวนการ และยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม เพื่อจัดการความท้าทาย และใช้ประโยชน์จากความสำเร็จเปรียบเชิงยุทธศาสตร์ เมื่อพิจารณาองค์ประกอบของเกณฑ์การประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ จะพบว่า การตอบสนองต่อบริบทของรัฐวิสาหกิจ และการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า อยู่บนพื้นฐานของข้อมูลสารสนเทศที่ถูกต้อง การพัฒนาขีดความสามารถบุคลากรที่ตอบสนองการเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม บริการด้วย

นวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัย โดยยึดหลักธรรมาภิบาล เพื่อให้ได้ผลลัพธ์การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

ภาพ : แสดงองค์ประกอบและขอบเขตของเกณฑ์ประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (Enable Framework)



**Key Performance Areas (๖๐ ± ๑๕%)**

๑. การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์  
(ยุทธศาสตร์ชาติ นโยบายรัฐบาล แผนยุทธศาสตร์ของรัฐวิสาหกิจ ฯลฯ)
๒. ผลการดำเนินงานที่สำคัญ (Key Results)  
(ผลการดำเนินงานตามภารกิจที่สำคัญ แผนงานโครงการ ที่สำคัญที่สะท้อนประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ผลสัมฤทธิ์ ฯลฯ)

**Core Business Enablers (๔๐ ± ๑๕%)**

๑. การกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร (Corporate Governance & Leadership: CG)
๒. การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (Strategic Planning: SP)
๓. การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน (Risk Management & Internal Control: RM & IC)
๔. การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (Stakeholder & Customer: CSM)
๕. การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology: DT)
๖. การบริหารทุนมนุษย์ (Human Capital Management: HCM)
๗. การจัดการความรู้และนวัตกรรม (Knowledge Management & Innovation Management: KM & IM)
๘. การตรวจสอบภายใน (Internal Audit: IA)


ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (2566)

## 2.วัตถุประสงค์แผนแม่บทด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1. เพื่อทบทวนแผนแม่บทด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พ.ศ. 2568 - 2571 และแผนปฏิบัติงานประจำปี 2568 ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลเพิ่มขึ้น
2. เพื่อจัดทำแผนแม่บทด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พ.ศ. 2569 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปี 2569
3. เพื่อการจัดกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย และเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารสร้างความเข้าใจแก่ผู้มีส่วนได้เสียให้รับรู้การให้ความสำคัญ และแนวทางในการเป็น สธค. องค์กรรับจํานำเพื่อสังคม
4. เพื่อใช้บูรณาการความเชื่อมโยงกับแผนแม่บทขององค์กร และแผนแม่บทด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

จากการดำเนินการศึกษาทบทวนสภาพแวดล้อมภายใน และภายนอกของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) รวมทั้งวิเคราะห์บริบทต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง นำมาสู่แผนแม่บท พ.ศ. 2569 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2569 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ซึ่งคำนึงถึงความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ในทุกระดับทั้งในระดับชาติ ระดับกระทรวง และระดับหน่วยงาน ดังนี้

**ตาราง :** แสดงความเกี่ยวข้อง เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ในทุกระดับทั้งในระดับชาติ ระดับกระทรวง และระดับหน่วยงาน

	<p><b>ยุทธศาสตร์</b> : เชื่อมโยงกับ ยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580)</p> <p><b>ระดับชาติ</b> ยุทธศาสตร์ที่ 1 ความมั่นคง ยุทธศาสตร์ที่ 2 สร้างความเข้มแข็งให้ชุมชน ยุทธศาสตร์ที่ 4 การสร้างโอกาสความเสมอภาคและเท่าเทียมทางสังคม ยุทธศาสตร์ที่ 6 การปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ</p> <p><b>แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2567 - 2571)</b> <u>วัตถุประสงค์เพื่อพลิกโฉมประเทศไทยสู่ สังคมก้าวหน้า เศรษฐกิจสร้างมูลค่าอย่างยั่งยืน เป้าหมายหลัก 5 ประการ</u></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. การปรับโครงสร้างการผลิตสู่เศรษฐกิจฐานนวัตกรรม</li><li>2. การพัฒนาคนสู่โลกยุคใหม่</li><li>3. การมุ่งสู่สังคมแห่งโอกาสและความเป็นธรรม</li><li>4. การเปลี่ยนผ่านการผลิตและการบริโภคไปสู่ความยั่งยืน</li><li>5. การเสริมสร้างความสามารถของไทยในการรับมือกับความเสี่ยงและการเปลี่ยนแปลงภายใต้โรคอุบัติใหม่</li></ol>
---	---



ยุทธศาสตร์ระดับ

กระทรวง



: เชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์  
ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 - 2579)

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ระบบสวัสดิการสังคมที่สมบูรณ์

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ประชาชนมีศักยภาพและพึ่งพาตนเองได้

ยุทธศาสตร์ที่ 3 สังคมแห่งความรับผิดชอบ

ยุทธศาสตร์ที่ 4 หุ้นส่วนประชารัฐสังคมและระหว่างประเทศที่เข้มแข็ง

ยุทธศาสตร์ที่ 5 ระบบบริหารจัดการทางสังคมที่เป็นเลิศ

แผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจ (พ.ศ 2560 – 2564) ขยายเวลาสิ้นสุดปี 2566

ยุทธศาสตร์ที่ 1 กำหนดบทบาทรัฐวิสาหกิจให้ชัดเจน เพื่อเป็นพลังขับเคลื่อน  
ยุทธศาสตร์ชาติ

ยุทธศาสตร์ที่ 4 สนับสนุนการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์  
ประเทศไทย 4.0 และแผนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (แผน DE)

ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาเศรษฐกิจแบบองค์รวม (BCG Model)

ยุทธศาสตร์ระดับ

รัฐวิสาหกิจราย

สาขาสถาบันการเงิน



เชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจรายสาขาสถาบันการเงิน

เป็นสถาบันการเงินเพื่อการพัฒนาในการสร้างโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงแหล่งเงินทุน  
อย่างทั่วถึง ควบคู่กับการให้ความรู้ทางการเงิน เพื่อสนับสนุนความเข้มแข็งเศรษฐกิจ  
ฐานราก พัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และลดความเหลื่อมล้ำใน  
สังคม ภายใต้การบริหารจัดการองค์กรที่มั่นคง โปร่งใส และยั่งยืน โดยการนำเอา  
เทคโนโลยีและนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการและให้บริการทางการเงิน  
บทบาท/เป้าหมายการดำเนินงาน

- สนับสนุนการสร้างโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงแหล่งเงินทุนอย่างทั่วถึง เพื่อลด  
ความเหลื่อมล้ำในสังคม (ยุทธศาสตร์ที่ 1 และ 3)
- ลดช่องว่างทางการเงิน และเป็นเครื่องมือทางการเงิน การคลังของภาครัฐ เพื่อ  
การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม (ยุทธศาสตร์ที่ 2 และ 3)
- พัฒนาและให้ความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้าและประชาชน (ยุทธศาสตร์ที่ 1 และ 2)
- ศึกษาแบบอย่างที่ดี (Best Practice) และพัฒนาสู่มาตรฐาน (Benchmark)  
(ยุทธศาสตร์ที่ 6)
- แผนรองรับการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจโลก (ยุทธศาสตร์ที่ 3 และ 8)

การลงทุน

- การใช้ทรัพยากรร่วมกันระหว่างสถาบันการเงินเฉพาะกิจหรือหน่วยงานภาครัฐ  
เพื่อให้เกิดการลดต้นทุนในการดำเนินการ (ยุทธศาสตร์ที่ 3 และ 6)

ฐานะการเงินที่มั่นคง

- รักษาระดับ BIS Ratio ให้เป็นไปตามเกณฑ์การกำกับดูแลของ ธปท. (ยุทธศาสตร์  
ที่ 3)

- บริหารจัดการระดับคุณภาพทรัพย์สินให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมกับบริบทขององค์กร ทั้งในส่วนของภาพรวมองค์กร การดำเนินการตามพันธกิจ และการดำเนินการตามนโยบายรัฐ (ยุทธศาสตร์ที่ 3)

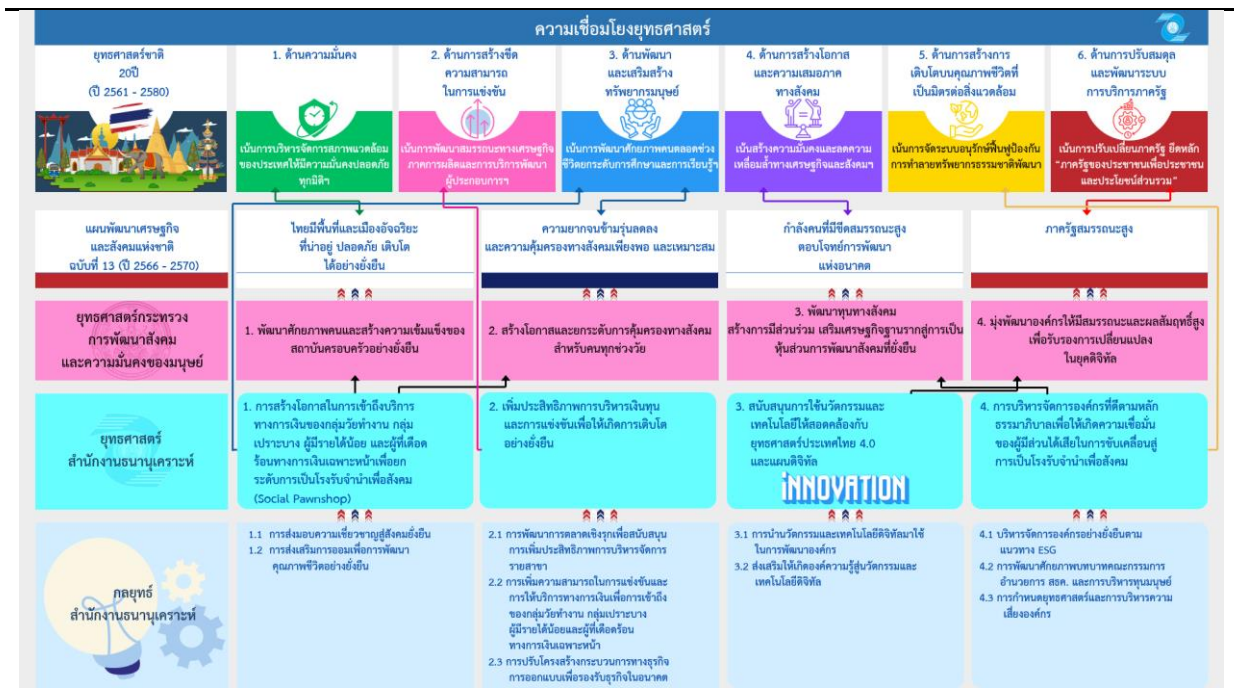
- แก้ไขปัญหาคุณภาพทรัพย์สินเดิมและวางแผนป้องกัน (ยุทธศาสตร์ที่ 3)

**เทคโนโลยีและนวัตกรรม**

- ดำเนินการตามแนวทางพื้นฐานสำหรับทุกวิสาหกิจที่กำหนดในยุทธศาสตร์ภาพรวม
- พัฒนาผลิตภัณฑ์/ระบบและช่องทางการให้บริการทางการเงินเพื่อตอบสนองกระแส Financial Technology (ยุทธศาสตร์ที่ 3 6 และ 8)
- บูรณาการฐานข้อมูลร่วมกัน เพื่อให้การบริหารจัดการเป็นไปโดยองค์รวมอย่างมีประสิทธิภาพ (ยุทธศาสตร์ที่ 3)
- การบริหารจัดการข้อมูล (Big Data Management) (ยุทธศาสตร์ที่ 3)
- การเตรียมความพร้อมของบุคลากร (ยุทธศาสตร์ที่ 8)

**ธรรมาภิบาล และการบริหารจัดการที่ดี**

- ดำเนินการตามแนวทางพื้นฐานสำหรับทุกวิสาหกิจที่กำหนดในยุทธศาสตร์ภาพรวม



**ยุทธศาสตร์ การขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศไทยด้วยเศรษฐกิจ BCG พ.ศ. 2564 – 2569**

**วิสัยทัศน์**  
เศรษฐกิจเติบโตอย่างมีคุณภาพและยั่งยืน ประชาชนมีรายได้ดี คุณภาพชีวิตดี รักษาและฟื้นฟูฐานทรัพยากรและความหลากหลายทางชีวภาพให้มีคุณภาพที่ดี ด้วยการใช้ความรู้ เทคโนโลยี และนวัตกรรม

**ยุทธศาสตร์ที่ 2 : การพัฒนาชุมชนและเศรษฐกิจฐานรากให้เข้มแข็งด้วยทุนทรัพยากรอัตลักษณ์ ความคิดสร้างสรรค์ และเทคโนโลยีสมัยใหม่**  
แผนงานที่ 2.1 เพิ่มความมั่นคงด้านอาหาร สุขภาพ และพลังงานของชุมชน



จากความเชื่อมโยงของแผนแม่บท พ.ศ. 2569 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2569 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) กับยุทธศาสตร์ในทุกระดับข้างต้น นำมาสู่การกำหนดแผนแม่บท พ.ศ. 2569 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2569 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) มีรายละเอียด ดังนี้

**วิสัยทัศน์ (Vision)**

“มุ่งเน้นเสริมสร้างการบริการเพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการพัฒนาองค์กรสู่ สธค. ราชภัฏนครราชสีมา เพื่อสังคม”

**พันธกิจ (Mission)**

- 1) เพื่อให้ สธค. ราชภัฏนครราชสีมา เพื่อสังคม สามารถบริหารจัดการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) เพื่อสร้างความเชื่อมั่น ความสัมพันธ์อันดี และสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างยั่งยืน

**วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives)**

SO1. สร้างความพึงพอใจให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าทุกกลุ่ม

SO2. การเป็นโรงเรียนเพื่อสังคม

## ยุทธศาสตร์การจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า พ.ศ. 2567 -2571

จากผลการวิเคราะห์บริบทขององค์กร ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แผนแม่บท พ.ศ. 2567 - 2571 สคค. ได้กำหนดยุทธศาสตร์การจัดการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไว้ 2 ยุทธศาสตร์ ได้แก่  
 ยุทธศาสตร์ที่ 1. การพัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
 ยุทธศาสตร์ที่ 2. การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน

### 1. สรุปการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการดำเนินงาน (SWOT Analysis)

จากการทบทวนปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงาน และการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในของ สคค. รวมถึงผลการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ปีที่ผ่านมา และการศึกษาความต้องการ ข้อคิดเห็นและคำแนะนำของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ SWOT Analysis ได้ดังต่อไปนี้

ภาพ : แสดงการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการดำเนินงาน (SWOT Analysis)

การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ประจำปี 2569 (SWOT Analysis)	
จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
S1 เป็นโรงรับจำนำของรัฐที่มีความน่าเชื่อถือ และความเชี่ยวชาญในการรับจำนำ S2 มีการกำหนดอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าคู่แข่ง S3 มีมาตรฐานการให้บริการรับจำนำที่สะดวก รวดเร็ว โดยยึดหลัก ธรรมภิบาล (ซื่อสัตย์ และโปร่งใส) และได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO9001:2015 ISO/IEC 27001:2022 ด้านการจัดการความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล S4 มีสถานะทางการเงินที่มั่นคง S5 การจำหน่ายทรัพย์สินผ่านช่องทางที่หลากหลาย S6 ระบบการรับจำนำ (Pawn Service) ที่เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และสามารถเชื่อมโยงกับช่องทาง on-line และองค์กรพันธมิตรในการให้บริการลูกค้า S7 นวัตกรรมและเทคโนโลยีการให้บริการที่นำมาปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน S8 การบริหารบุคลากรที่มีคุณภาพ (สัดส่วน Productivity ที่เพิ่มสูงขึ้น) S9 การบริหารจัดการความเสี่ยงทางการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ (เครื่องมือวิเคราะห์ราคาทอง)	W1 แบรินต์ขององค์กร ยังไม่เป็นที่จดจำของลูกค้า W2 การพัฒนาบุคลากรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี W3 สถานะองค์กรไม่เป็นนิติบุคคล W4 การยกระดับการกำกับดูแลที่ดีขององค์กร (ผลคะแนน ITA) ที่ต้องนำมาดำเนินการปรับปรุง W5 กระบวนการดำเนินงานไม่สอดคล้องกับปฏิบัติงาน ขาดการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน เช่น กระบวนการเงินไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันที่เน้นใช้เอเลทรอนิกส์
การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ประจำปี 2569 (SWOT Analysis)	
โอกาส (Opportunities)	อุปสรรค (Threat)
O1 ภาวะเศรษฐกิจที่เติบโตแบบชะลอ และหนี้สินภาคครัวเรือนที่เพิ่มขึ้น O2 ธรรมเนียมการใช้ชีวิตและสังคมดิจิทัล ทำให้ลูกค้าต้องการบริการรับจำนำด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยบทบาทของปัญญาประดิษฐ์(AI) ที่เพิ่มโอกาสในการพัฒนาธุรกิจ O3 นโยบายของรัฐในการบรรเทาความเดือดร้อนผู้ได้รับผลกระทบจากเศรษฐกิจที่เติบโตแบบชะลอ O4 มาตรฐานการประเมินการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจใหม่ที่ส่งเสริมให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาองค์กร O5 การอยู่ได้กับของทรงหวง พม. ที่ให้ความสำคัญกับงาน CSR in process และ ESG เพื่อการช่วยเหลือประชาชน (กลุ่มวัยทำงาน กลุ่มเปราะบาง ผู้มีรายได้น้อย และผู้ที่เดือดร้อนทางการเงินเฉพาะหน้า) O6 รัฐบาลสนับสนุนการบูรณาการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานพันธมิตรอื่นๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน O7 ประชาชนมีความต้องการเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่ต้นทุนต่ำ และสะดวก O8 กลุ่มลูกค้าใหม่ๆ เช่น SMEs ที่มีความต้องการเงินทุนและการจัดการสภาพคล่องทางการเงิน O9 แนวโน้มราคาทองคำที่สูงขึ้น	T1 ภาวะเศรษฐกิจที่เติบโตแบบชะลอ ส่งผลกระทบต่อเป้าหมายไม่มีทรัพย์สินจำนำทำให้ปริมาณการรับจำนำลดลง T2 คู่แข่งทางธุรกิจทางตรงและทางอ้อมเพิ่มมากขึ้น (เพิ่มขึ้นทั้งจำนวนรายและจำนวนสาขาที่ให้บริการ) ในขณะที่มูลค่ารวมของตลาดรับจำนำไม่เติบโต T3 พ.ร.บ. โรงรับจำนำปรับปรุงและเปลี่ยนไม่ทันกับสถานการณ์ที่เป็นจริงในปัจจุบัน T4 ราคาทองคำผันผวน และคาดการณ์ราคาได้ยาก T5 มีผลิตภัณฑ์ทางการเงินอื่น ที่ตอบสนองความต้องการเงินหมุนเวียนของประชาชนมากขึ้น T6 สัดส่วนของลูกค้าย่อยมีแนวโน้มลดลง

ภาพ : แสดงการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการดำเนินงาน TOWS Matrix

TOWS Analysis : การกำหนดกลยุทธ์องค์กร		
จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)	โอกาส (Opportunities)
<p>S1 เป็นโรงรับจำนำของรัฐที่มีความน่าเชื่อถือ และความเชี่ยวชาญในการรับจำนำ</p> <p>S2 มีการกำหนดอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าคู่แข่ง</p> <p>S3 มีมาตรฐานการให้บริการรับจำนำที่สะดวก รวดเร็ว โดยยึดหลัก ธรรมภิบาล (ซื่อสัตย์และโปร่งใส) และได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO9001:2015 ISO/IEC 27001:2022 ด้านการจัดการความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล</p> <p>S4 มีสถานะทางการเงินที่มั่นคง</p> <p>S5 การจำหน่ายทรัพย์สินหลุดผ่านช่องทางที่หลากหลาย</p> <p>S6 ระบบการรับจำนำ (Pawn Service) ที่เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และสามารถเชื่อมโยงกับช่องทาง on-line และองค์กรพันธมิตรในการให้บริการลูกค้า</p> <p>S7 นวัตกรรมและเทคโนโลยีการให้บริการที่นำมาปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน</p> <p>S8 การบริหารบุคลากรที่มีคุณภาพ (สัดส่วน Productivity ที่เพิ่มสูงขึ้น)</p> <p>S9 การบริหารจัดการความเสี่ยงทางการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ (เครื่องมือวิเคราะห์ราคาทอง)</p>	<p>W1 แปรนัยขององค์กร ยังไม่เป็นจุดจำของลูกค้า</p> <p>W2 การพัฒนาบุคลากรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี</p> <p>W3 สถานะองค์กรไม่เป็นนิติบุคคล</p> <p>W4 การยกระดับการกำกับดูแลที่ดีขององค์กร (ผลคะแนน ITA) ที่ต้องนำมาดำเนินการปรับปรุง</p> <p>W5 กฎระเบียบระเบียบไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน ขาดการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน เช่น ระเบียบการเงินไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันที่เน้นใช้เลททรอนิกส์</p>	<p>O1 ภาวะเศรษฐกิจที่เติบโตแบบชะลอ และหนี้สินภาคครัวเรือนที่เพิ่มขึ้น</p> <p>O2 รมนิยมการใช้ชีวิตและสังคมดิจิทัล ทำให้ลูกค้าต้องการบริการรับจำนำด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยบทบาทของปัญญาประดิษฐ์(AI)ที่เพิ่มโอกาสในการพัฒนาธุรกิจ</p> <p>O3 นโยบายของรัฐในการบรรเทาความเดือดร้อนผู้ได้รับผลกระทบจากเศรษฐกิจที่เติบโตแบบชะลอ</p> <p>O4 มาตรฐานการประเมินการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจใหม่ที่ส่งเสริมให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาองค์กร</p> <p>O5 การอยู่ได้กำกับของกระทรวง พ.น. ที่ให้ความสำคัญกับงาน CSR in process และ ESG เพื่อช่วยเหลือประชาชน</p> <p>O6 รัฐสนับสนุนการบูรณาการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานพันธมิตรอื่นๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน</p> <p>O7 ประชาชนมีความต้องการเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่ต้นทุนต่ำ และสะดวก</p> <p>O8 กลุ่มลูกค้าใหม่ เช่น SMEs ที่มีความต้องการเงินกู้และการจัดการสภาพคล่องทางการเงิน</p> <p>O9 แนวโน้มราคาทองคำที่สูงขึ้น</p>
<b>S -&gt; O (สร้างโอกาส)</b>	<b>O -&gt; W (ปิดจุดอ่อน)</b>	<b>อุปสรรค (Threat)</b>
<p>1.1 การส่งเสริมความเชี่ยวชาญ</p> <p>1.2 การส่งเสริมการออมเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างยั่งยืน</p> <p>2.1 พัฒนาการตลาดเชิงรุก (BU)</p> <p>2.2 เพิ่มความสามารถการแข่งขัน</p> <p>3.1 นำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการพัฒนาองค์กร</p> <p>3.2 ส่งเสริมให้เกิดองค์ความรู้</p> <p>4.1 บริหารจัดการองค์กรอย่างยั่งยืน</p>	<p>2.1 พัฒนาการตลาดเชิงรุก (BU)</p> <p>3.1 นำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการพัฒนาองค์กร</p> <p>4.2 การพัฒนาศักยภาพบทบาทคณะกรรมการอำนวยการ สอศ. และการบริหารทุนมนุษย์</p> <p>4.3 การกำหนดยุทธศาสตร์และการบริหารความเสี่ยงองค์กร</p>	<p>T1 ภาวะเศรษฐกิจที่เติบโตแบบชะลอ ส่งผลกระทบต่อลูกค้าเป้าหมายไม่มีทรัพย์สินจำนำทำให้ปริมาณการรับจำนำลดลง</p> <p>T2 คู่แข่งทางธุรกิจทางตรงเพิ่มมากขึ้น (เพิ่มขึ้นทั้งจำนวนรายและจำนวนสาขาที่ให้บริการ)</p> <p>T3 พ.ร.บ. โรงรับจำนำปรับปรุงและเปลี่ยนไม่ทันกับสถานการณ์ที่เป็นจริงในปัจจุบัน</p> <p>T4 ราคาทองคำผันผวน และคาดการณ์ราคาได้ยาก</p> <p>T5 มีผลิตภัณฑ์ทางการเงินอื่น ที่ตอบสนองความต้องการเงินหมุนเวียนของประชาชนมากขึ้น</p> <p>T6 สัดส่วนของลูกค้าย่อยมีแนวโน้มลดลง</p>
<b>S -&gt; T (ป้องกันอุปสรรค)</b>	<b>T -&gt; O (เปลี่ยนวิกฤติเป็นโอกาส)</b>	
<p>2.1 พัฒนาการตลาดเชิงรุก (BU)</p> <p>3.1 นำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการพัฒนาองค์กร</p>	<p>2.3 การปรับโครงสร้างกระบวนการทางธุรกิจ การออกแบบเพื่อรองรับธุรกิจในอนาคต</p>	

#### 4. ตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ (Strategic Positioning) การจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า

สธค. กำหนดเป้าหมาย และตัวชี้วัดในการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ การจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปีบัญชี 2569 – 2572 ในแต่ละยุทธศาสตร์ เป็นอีกหนึ่งในเครื่องมือทางในการวิเคราะห์กลยุทธ์ของ สธค. ที่วิเคราะห์ความต้องการให้ความสำคัญต่อสถานะทางการเงิน การได้เปรียบทางการแข่งขัน ความสามารถของธุรกิจในอนาคตการแข่งขัน และความมั่นคงของปัจจัยแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก โดยสามารถพิจารณากลยุทธ์ และตำแหน่งได้จากภาพที่ 2

ภาพ : แสดงตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ (Strategic Positioning) ของ สธค.



ตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ (Strategic Positioning) ปี 2569-2572						
			ปี 2569	ปี 2570 - 2571	ปี 2572	
			ยกระดับการให้บริการของ โรงรับจำนำเพื่อสังคม	ขยายบทบาทของ โรงรับจำนำเพื่อสังคม	Social and Smart Pawnshop เพื่อการพัฒนายั่งยืน	
No	เป้าประสงค์ที่สำคัญ	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570	ปี 2571	ปี 2572
<b>การเติบโตของการให้บริการรับจำนำ</b>		รักษาการเติบโต 3% ต่อปีอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงินของกลุ่มวัยทำงาน กลุ่มเปราะบาง ผู้มีรายได้น้อย และผู้ที่เดือดร้อนทางการเงินเฉพาะหน้า				
1	จำนวนสาขา (จำนวน สธ ใหม่)	47 (-)	49 (เพิ่ม 2 สธ)	51 (เพิ่ม 3 สธ)	53 (เพิ่ม 2 สธ)	55 (เพิ่ม 2 สธ)
2	มูลค่าทรัพย์สินจำนำรวม	25,380 ลบ.	26,142 ลบ.	26,926 ลบ.	27,734 ลบ.	28,566 ลบ.
<b>การให้บริการ</b>		การพัฒนานวัตกรรมบริการและบริการผลิตภัณฑ์สำหรับลูกค้า		การพัฒนานวัตกรรมบริการและบริการและธุรกิจรองรับ New Business Model และเชื่อมโยงกับบทบาทการเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม		Business Model ที่ให้บริการได้หลากหลายขึ้น
3	จำนวนกระบวนการหรือนวัตกรรม	≥5	≥5	≥5	≥5	≥5
4	การปรับ Business Model	นำระบบ IT มาปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจ	ศึกษากระบวนการธุรกิจรองรับการเป็นดิจิทัล	ดำเนินการตามแผนพัฒนาช่องทางสร้างรายได้เพิ่ม*	พัฒนาช่องทางสร้างรายได้เพิ่ม* (นำร่อง)	พัฒนาช่องทางสร้างรายได้เพิ่ม* ต่อเนื่อง
5	Re-branding	ดำเนินการแนวทางการ Re-branding แล้วเสร็จตามแผน	ขับเคลื่อนและขยายผลการดำเนินการ Re-branding แล้วเสร็จตามแผน	เตรียมการ Re-branding รองรับรูปแบบธุรกิจที่พัฒนาขึ้นใหม่	เตรียมการ Re-branding รองรับรูปแบบธุรกิจที่พัฒนาขึ้นใหม่	Re-branding รองรับรูปแบบธุรกิจที่พัฒนาขึ้นใหม่
<b>การเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม (Social Pawnshop)</b>		สร้างเครือข่ายและพันธมิตรในการขยายผลการส่งเสริมเผยแพร่ความรู้ และส่งต่อความช่วยเหลือ เพื่อการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน		ดำเนินการพัฒนาชุมชนด้วยกิจกรรมตามบทบาทของโรงรับจำนำเพื่อสังคม (Social Pawnshop) ที่ครอบคลุมพื้นที่การให้บริการหลักของ สธค.		
6	จำนวนกลุ่มเป้าหมาย**ที่เข้าร่วมการพัฒนาจากโครงการดำเนินกิจกรรมตามบทบาทโรงรับจำนำเพื่อสังคม (Social Pawnshop)	กลุ่มเป้าหมายชมโรงการ จำนวน 10 แห่ง	กลุ่มเป้าหมายเข้าร่วมโครงการ 10 แห่ง และยกระดับพัฒนา กลุ่มเป้าหมายเดิม 10 แห่ง	กลุ่มเป้าหมายเข้าร่วมโครงการ 10 แห่ง และยกระดับพัฒนา กลุ่มเป้าหมายเดิม 20 แห่ง	กลุ่มเป้าหมายเข้าร่วมโครงการ 13 แห่ง และยกระดับพัฒนา กลุ่มเป้าหมายเดิม 30 แห่ง	หมทวนกำหนดแนวทางการขับเคลื่อน เพื่อยุทธผลการยกระดับพัฒนาทั้ง 43 แห่ง
7	คะแนน ITA ธรรมภิบาลองค์กร	≥95	≥95	≥95	≥95	≥95



หมายเหตุ : \*เป้าหมายตามตำแหน่งยุทธศาสตร์อาจมีการปรับเปลี่ยนตามการปรับสถานการณ์เป็นปีถัดไปหรือการปรับ พรบ. โรงรับจำนำ  
\*\*กลุ่มเป้าหมาย = กลุ่มวัยทำงาน กลุ่มเปราะบาง ผู้มีรายได้น้อย และผู้เดือดร้อนทางการเงินเฉพาะหน้า

ในส่วนของทบทวนแผนแม่บท พ.ศ. 2569 – 2572 และจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2569 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สธค. ได้กำหนดวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Strategic Objective : SO) เป็น 2 ประเด็น โดยมีแนวคิดหลัก ที่ว่า “สธค. GO Together” ที่มุ่งเน้นในด้าน Stakeholders Management บริหารจัดการความสัมพันธ์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม Value added innovation ยกกระดับความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค. และสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรด้วยนวัตกรรม และ Stakeholders Sustainability ขับเคลื่อนองค์กรให้เป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม

ภาพ : แสดงทบทวนแผนแม่บท พ.ศ. 2569 - 2572 และจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2569  
ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

<b>แผนยุทธศาสตร์ปีงบประมาณปี 2569 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2569 ของ สธค.</b>			
 <b>วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 1 (Strategic objective: SO1)</b> <b>การเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม</b>			
<b>แผนยุทธศาสตร์และการขับเคลื่อนกลยุทธ์ที่สู่ความสำเร็จ ประจำปี 2569 – 2572 ของ สธค.</b>			
<b>ยุทธศาสตร์ที่ 1</b> การสร้างโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงินของกลุ่มวัยทำงาน กลุ่มเปราะบาง ผู้มีรายได้น้อย และผู้ที่เดือดร้อนทางการเงินเฉพาะหน้าเพื่อยกระดับการเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม (Social Pawnshop)	<b>ยุทธศาสตร์ที่ 2</b> เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารเงินทุนและการแข่งขันเพื่อให้เกิดการเติบโตอย่างยั่งยืน	<b>ยุทธศาสตร์ที่ 3</b> สนับสนุนการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 และแผนดิจิทัล	<b>ยุทธศาสตร์ที่ 4</b> การบริหารจัดการองค์กรที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการขับเคลื่อนสู่การเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม
 <b>VISION</b>	<b>“มุ่งเน้นเสริมสร้างการบริการเพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการพัฒนาองค์กรสู่ สธค. โรงรับจำนำเพื่อสังคม”</b>		
 <b>MISSION</b>	1) เพื่อให้ สธค. โรงรับจำนำเพื่อสังคม สามารถบริหารจัดการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) เพื่อสร้างความเชื่อมั่น ความสัมพันธ์อันดี และสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างยั่งยืน		
<b>วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives)</b>			
1) สร้างความพึงพอใจให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และลูกค้า ทุกกลุ่ม		2) การเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม	
 <b>ยุทธศาสตร์การจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า พ.ศ. 2569 - 2572</b>			
ยุทธศาสตร์ที่ 1. การพัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		ยุทธศาสตร์ที่ 2. การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน	

\*แผนงาน 11 แผน

**ยุทธศาสตร์ที่ 1 : ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

- แผนการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- แผนพัฒนาองค์ความรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- แผนพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- แผนการพัฒนานวัตกรรมสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- แผนบูรณาการเชิงนวัตกรรมสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

**ยุทธศาสตร์ที่ 2 : ยุทธศาสตร์การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน**

- แผนการบริหารจัดการสื่อเพื่อสร้างการรับรู้
- แผนการบริหารจัดการสื่อแบบบูรณาการเพื่อสร้างการรับรู้
- แผนพัฒนาเครื่องมือและฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรูปแบบดิจิทัล
- แผนสร้างคสามสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- แผนการใช้ทรัพยากรร่วมกับพันธมิตรเพื่อขยายเครือข่ายความร่วมมือ
- แผนพัฒนากระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า

การกำหนดวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์แผนแม่บท พ.ศ. 2569 - 2572 ของ สชค. มีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจนที่ต้องการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง หรือ การปรับปรุงที่สำคัญ ความสามารถในการแข่งขัน หรือ ประเด็นทางสังคม และการได้เปรียบทางธุรกิจ/กิจการโดยทั่วไป วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์นี้จะมุ่งเน้นทั้งภายใน และภายนอกองค์กร และเกี่ยวข้องกับโอกาส และความท้าทายที่สำคัญในด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ลูกค้า ตลาด ผลิตภัณฑ์ หรือเทคโนโลยี (ความท้าทายเชิงกลยุทธ์) กล่าวอย่างกว้างๆ เป็นสิ่งที่องค์กรต้องบรรลุ เพื่อรักษาหรือทำให้เกิดความสามารถในการแข่งขัน และทำให้มั่นใจถึงความยั่งยืนในระยะยาว วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์จะกำหนดทิศทางระยะยาวขององค์กร และชี้้นำในการจัดสรรทรัพยากรและปรับเปลี่ยนการจัดสรรทรัพยากร โดยมีองค์ประกอบต่อไปนี้

**ภาพ :** แสดงการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์แผนแม่บท พ.ศ. 2569 - 2572 ของ สชค. ที่เชื่อมโยงสู่การปฏิบัติงานด้านแผนแม่บท พ.ศ. 2569 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2569 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



**วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ SO1  
ยุทธศาสตร์ SO2

สร้างความพึงพอใจให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าทุกกลุ่ม  
การเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม


**เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์(กลยุทธ์ศาสตร์)\***

- กลยุทธ์ที่ 1.1 ยกระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- กลยุทธ์ที่ 1.2 พัฒนาศักยภาพบุคลากร
- กลยุทธ์ที่ 1.3 การเพิ่มคุณค่าด้วยนวัตกรรม
- กลยุทธ์ที่ 2.1 สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม
- กลยุทธ์ที่ 2.2 การรับฟังเสียงสะท้อนกลับ

**แผนแม่บท พ.ศ. 2567 - 2571 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2567 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

- ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ยุทธศาสตร์ที่ 2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน

ภาพ : แสดงวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์แผนด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พ.ศ. 2569 – 2572

		<p>“มุ่งเน้นเสริมสร้างการบริการเพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการพัฒนาองค์กรสู่ สธค. โรงรับจำนำเพื่อสังคม”</p>		
		<p>1) เพื่อให้ สธค. โรงรับจำนำเพื่อสังคม สามารถบริหารจัดการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>2) เพื่อสร้างความเชื่อมั่น ความสัมพันธ์อันดี และสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างยั่งยืน</p>		
<p>วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ศาสตร์ (Strategic Objectives)</p>				
<p>1) สร้างความพึงพอใจให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และลูกค้าทุกกลุ่ม</p>		<p>2) การเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม</p>		
 <p>“สธค. GO Together”</p>				
 <p>ยุทธศาสตร์การจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า พ.ศ. 2569 - 2572</p>				
				
<p>พ.ศ.2569</p>		<p>พ.ศ.2570 – 2571</p>		<p>พ.ศ.2572</p>
<p>Value added innovation ยกระดับความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค. และสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรด้วยนวัตกรรม</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- โดยเพิ่มมูลค่าสินค้า และบริการที่มีความสามารถเชิงการแข่งขัน ที่เป็นผลเชิงบวกต่อผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อลดขั้นตอน ลดการทำงานซ้ำซ้อน ลดความผิดพลาด</li> </ul>		<p>Stakeholders Management innovation บริหารจัดการความสัมพันธ์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มด้วยนวัตกรรม</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- พัฒนาการความรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พัฒนาศักยภาพบุคลากรให้สามารถบริหารจัดการเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพ พัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อลดขั้นตอนลดการทำงานซ้ำซ้อน ลดความผิดพลาดด้วยนวัตกรรม</li> </ul>		<p>Stakeholders Sustainability ขับเคลื่อนองค์กรให้เป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- โดยเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน</li> </ul>
<p>ยุทธศาสตร์ที่ 1. การพัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p>			<p>ยุทธศาสตร์ที่ 2. การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน</p>	
<p>เป้าประสงค์</p>			<p>เป้าประสงค์</p>	
<p>การพัฒนาบริหารจัดการ เน้นสร้างความสัมพันธ์เชิงประสพการณ์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าทุกกลุ่ม เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ “สูง”</p>			<p>ผลประเมินการรับรู้ต่อ สธค. โรงรับจำนำเพื่อสังคม ของลูกค้าทุกกลุ่ม อยู่ในระดับ “สูง”</p>	
<p>กลยุทธ์ : ยกระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p>	<p>กลยุทธ์ : พัฒนาศักยภาพบุคลากร</p>	<p>กลยุทธ์ : การเพิ่มคุณค่าด้วยนวัตกรรม</p>	<p>กลยุทธ์ : สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม</p>	<p>กลยุทธ์ : การรับฟังเสียงสะท้อนกลับ</p>

## 5. การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders Management) ของ สธค. คือ องค์กร/หน่วยงาน ชุมชน วิชาทกิจชุมชน กลุ่มบุคคล และบุคคล ที่มีความสนใจ หรือมีความเกี่ยวข้อง ต่อผลการดำเนินการของ สธค. ซึ่งผลการดำเนินการนั้น จะสามารถส่งผลบวก และผลลบต่อผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง หรือ ทางอ้อม โดยประกอบไปด้วย

### 5.1 ผู้มีส่วนได้เสียของ สธค.

ปี 2567 สธค. ได้มีการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ ครอบคลุมกระบวนการทำงานที่สำคัญของ องค์กร สายงาน/ฝ่าย โดยสอดคล้องตามเกณฑ์ระบบประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model : SE-AM) ซึ่งผลจากกระบวนการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถจำแนก ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้เป็น 9 กลุ่ม รายละเอียดดังนี้

**ตาราง :** แสดงการจำแนก ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ ของ สธค.

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้	การจำแนก
1. ผู้ดูแลกำกับ	- ภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้กำหนดหรือกำกับนโยบายทิศทางการดำเนินงานของ สธค. - ภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้อนุมัติอนุญาตเพื่อประโยชน์ในการดำเนินงานของ สธค.
2. ผู้ถือหุ้น	- ผู้ถือหุ้น (กระทรวงการคลัง)
3. กรรมการและผู้บริหารระดับสูง	- คณะกรรมการ สธค. - คณะอนุกรรมการชุดต่างๆ ของ สธค. ที่มีตัวแทนคณะกรรมการ สธค. เป็นองค์ประกอบ - คณะผู้บริหาร
4. คู่ค้า	- ผู้ส่งมอบ/คู่ค้า/คู่สัญญา/ผู้รับจ้าง/ผู้รับเหมา/ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง และภารกิจสำคัญ สธค.
5. คู่ความร่วมมือ	- คู่ความร่วมมือในภารกิจสนับสนุน หรือภารกิจอื่น ของ สธค. ที่นอกเหนือจาก คู่ค้า
6. พนักงาน	- ผู้บริหาร พนักงาน พนักงานสัญญาจ้าง สหภาพแรงงาน และพนักงานเกษียณหรืออดีตพนักงานที่เกี่ยวข้อง ของ สธค. - หน่วยงาน/คณะทำงานภายในของ สธค.
7. ชุมชน	- ชุมชน วิชาทกิจชุมชน และผู้นำชุมชนรอบพื้นที่หรือที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ สธค. - นักวิชาการ/NGO/ผู้นำความคิด (Influencer) ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน ของ สธค. - ประชาชนทั่วไป
8. ลูกค้า	- ผู้ใช้บริการรับจำนำ - ลูกค้าธุรกิจที่เข้ามาประมูลทรัพย์สิน
9. คู่แข่งขัน	- โรงรับจำนำรัฐและเอกชน - ร้านทองเอกชน

สธค. ได้แนวทางสำหรับการจำแนกผู้มีส่วนได้เสีย นั้น มีความสำคัญอย่างยิ่งกับการดำเนินธุรกิจ องค์กร ความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงเป็นข้อมูลสำคัญ ที่ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ ทิศทาง แผนการดำเนินงาน และแนวทางในการพัฒนาองค์กร เพื่อให้ผลการดำเนินงานตามแนวทางการพัฒนา ดังกล่าวมีส่วนร่วม ซึ่งมีใช่เพียงความพึงพอใจเพียงอย่างเดียว แต่ยังตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมด การเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสีย ช่วยสร้างความได้เปรียบของการแข่งขัน และการมีความ เข้าใจ และได้ให้ความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะเป็นภูมิคุ้มกันที่ดีให้แก่องค์กร เมื่อเกิดปัญหา เพราะผู้ที่มี ส่วนได้เสียจะมีความไว้วางใจว่าธุรกิจจะสามารถจัดการกับปัญหา หรือ สถานการณ์นั้นได้ โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นใครได้บ้าง สธค. จึงจำแนกได้ทั้งทางตรง และทางอ้อม ดังตารางด้านบน



ทั้งนี้ สธค. ได้จัดแบ่งกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียแบบ Stakeholder Profile จากความสัมพันธ์ภายใน ประกอบได้ด้วยส่วนงานที่รับผิดชอบ ลักษณะการดำเนินงาน กระบวนการ และผู้ประสานงาน เพื่อให้เกิดความชัดเจน ในการปฏิบัติงานในมิติต่างๆ ประกอบไปด้วย

ตาราง : แสดง Stakeholder Profile กลุ่มงานผู้เชี่ยวชาญ

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินการร่วมกับ สธค.	กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ประสานงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ลูกค้าผู้มาซื้อทรัพย์สินหลุดจำนำ	เป็นประธานกรรมการในการประเมินราคาทรัพย์สินหลุดจำนำ	การจำหน่ายทรัพย์สินจำนำหน้าร้าน	ผู้จัดการสาขา
ผู้มาประมูลทรัพย์สินหลุดจำนำ ณ สำนักงานฯ	เป็นประธานกรรมการในการประมูลทรัพย์สินหลุดจำนำ	การควบคุมการประมูลและการประเมินราคา	ผจก.ส่วนงานบริหารทรัพย์สินหลุดจำนำ
ผู้จัดการสาขา	ตรวจสอบการปฏิบัติงานการบริหารงานสาขาและประเมินราคารับจำนำ	ตรวจสอบราคาทรัพย์สินจำนำและการจัดเก็บทรัพย์สินจำนำตามระเบียบฯ	พนักงานเก็บรักษาทรัพย์สิน

ตาราง : แสดง Stakeholder Profile กลุ่มตรวจสอบภายใน

พนง.สำนักงานธนานุเคราะห์	การบริหารให้ความเชื่อมั่น	กระบวนการตรวจสอบ	ผู้ตรวจสอบภายในแต่ละเขต
	การบริหารให้คำปรึกษา	(ตามแผนตรวจสอบประจำปี)	(ตามแผนตรวจสอบประจำปี)

ตาราง : แสดง Stakeholder Profile ส่วน CG CSR

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินการร่วมกับ สศค.	กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ประสานงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กลุ่มผู้กำกับดูแล ข้อ 1.2	ประกาศใช้บังคับ ระเบียบของสำนักงาน กำหนดนโยบาย แนวทางปฏิบัติและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	1. เสนอหนังสือลงนามเห็นชอบ 2. สั่งการปฏิบัติตามนโยบาย/แนวทางของกท.พม.	เลขานุการ ปพม.
กลุ่มกรรมการและผู้บริหารระดับสูง ข้อ 3.1	บริหารจัดการกิจการขององค์กร	วางนโยบาย ระเบียบ ควบคุม ดูแล พิจารณาตามบริบทและภารกิจของสศค.	ส่วนเลขานุการผู้บริหาร
กลุ่มคู่ความร่วมมือ ข้อ 5.1	กำกับดูแล ติดตาม ให้คำปรึกษาและความร่วมมือ ในด้านขับเคลื่อนธรรมาภิบาลและบรรษัทภิบาล	1. ดำเนินการตามแผนปฏิบัติด้านการต่อต้านการทุจริตฯ 2. ดำเนินการประเมิน ITA 3. ดำเนินการสนับสนุนภาคเอกชนเพิ่มความโปร่งกระบวนการจัดซื้อ 4. กำกับ ติดตาม ประเมินผลและทำรายงาน	กลุ่มภารกิจป้องกันการทุจริต
กลุ่มคู่ความร่วมมือ ข้อ 5.1	กำกับดูแล ติดตาม ให้คำปรึกษาและความร่วมมือ ในด้านขับเคลื่อนธรรมาภิบาลและบรรษัทภิบาล	1. ดำเนินการตามแผนปฏิบัติด้านการต่อต้านการทุจริตฯ 2. ดำเนินการประเมิน ITA 3. ดำเนินการสนับสนุนภาคเอกชนเพิ่มความโปร่งกระบวนการจัดซื้อ 4. กำกับ ติดตาม ประเมินผลและทำรายงาน	กลุ่มภารกิจป้องกันการทุจริต
กลุ่มพนักงาน ข้อ 6.2	1. บริหารจัดการและดำเนินกิจการของสำนักงานและสศ. 2. ออกคำสั่งและวางระเบียบในการปฏิบัติงานต่าง ๆ	1. กำหนดนโยบาย แนวทางการดำเนินการกิจ	ส่วนเลขานุการผู้บริหาร

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินการร่วมกับ สธค.	กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ประสานงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
		<ol style="list-style-type: none"> <li>พิจารณาอนุมัติเห็นชอบนโยบาย แนวทางดำเนินการกิจ และแผนปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง</li> <li>ติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงาน</li> </ol>	
กลุ่มพนักงาน ข้อ 6.3	<ol style="list-style-type: none"> <li>ควบคุม กำกับ ดูแล จัดการและติดตามภารกิจที่เกี่ยวข้อง</li> <li>ปฏิบัติหน้าที่แทน ผอ. ตามที่ได้รับมอบหมาย</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>กำหนดกรอบแนวทางปฏิบัติ และแผนการดำเนินงานที่รับผิดชอบ</li> <li>พิจารณาอนุมัติเห็นชอบตามภารกิจในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง</li> <li>ติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงาน</li> </ol>	พนักงานธุรการ (ธท.)
กลุ่มพนักงาน ข้อ 6.5	ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่งและอื่นที่เกี่ยวข้อง	<ol style="list-style-type: none"> <li>ดำเนินการกิจหน้าที่ของบุคคลตามระเบียบที่กำหนด</li> <li>ปฏิบัติงานตามนโยบาย คำสั่งและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง</li> </ol>	ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล
กลุ่มลูกค้าทุก ข้อ 8.1-8.5	ผู้มาใช้บริการตามกฎหมายโรงรับจำนำ	การรับจำนำ เพิ่มต้นไถ่ถอน และส่งดอกเบี้ย	ผู้จัดการ สธ.
กลุ่มชุมชน ข้อ 7.1	มีส่วนร่วมในกิจกรรมรับการสนับสนุนทักษะความรู้และทุนเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์	<ol style="list-style-type: none"> <li>รับการถ่ายทอดองค์ความรู้</li> <li>เข้าร่วมกิจกรรมที่สธค.มอบ</li> </ol>	ส่วนธรรมาภิบาลฯ
กลุ่มคู่ค้า ข้อ 4.1	ปฏิบัติงานตามข้อตกลงหรือสัญญาที่กำหนดไว้ทางกฎหมาย	<ol style="list-style-type: none"> <li>การจัดซื้อจัดจ้าง</li> <li>ทำสัญญาจ้าง</li> <li>ดำเนินการตามสัญญา</li> </ol>	ส่วนพัสดุและยาพาหนะ

ตาราง : แสดง Stakeholder Profile ส่วนเทคโนโลยีดิจิทัล

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินการร่วมกับ สธค.	กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ประสานงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กลุ่มพนักงาน	ใช้งานระบบที่ใช้ในการให้บริการ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ให้บริการรับจํานํากับผู้ใช้บริการ</li> <li>2. ออกรายงานเสนอผู้บริหาร</li> </ol>	พนักงานสถานธนาฯนคราหะ
กลุ่มผู้กำกับดูแล	ดูแลบริหารงานที่เกี่ยวข้องกับ สธค.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ใช้ข้อมูลสนับสนุนเพื่อประกอบการตัดสินใจ</li> <li>2. ผู้กำกับการดูแลเรื่องการใช้คอมพิวเตอร์ที่กฎหมายกำหนด</li> <li>3. ใช้ระบบงานภายในกับระบบเครือข่าย</li> </ol>	ผู้บริหารส่วนกลาง
กลุ่มพนักงาน	ใช้งานระบบภายในองค์กร	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ข้อมูลสนับสนุนเพื่อประกอบการนำเสนอผู้บริหาร</li> <li>2. ใช้ระบบงานภายในกับระบบเครือข่าย</li> </ol>	พนักงานส่วนกลางทุกส่วน

ตาราง : แสดง Stakeholder Profile ส่วนเลขานุการผู้บริหาร

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินการร่วมกับ สธค.	กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ประสานงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กลุ่มพนักงาน	การจัดทำวาระการประชุม	1. จัดส่งวาระการประชุมภายในระยะเวลาที่กำหนด 2. จัดทำวาระการประชุมคณะกรรมการอำนวยการฯ 3. จัดทำรายงานการประชุมคณะกรรมการอำนวยการฯ	พนักงานส่วนกลางทุกส่วน
กลุ่มผู้กำกับดูแล	วาระการประชุมคณะกรรมการ	จัดประชุมคณะกรรมการอำนวยการฯ	ส่วนเลขานุการผู้บริหาร
กลุ่มผู้กำกับดูแล	นโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงาน	กำกับดูแลและวางนโยบายในการปฏิบัติงาน	ส่วนเลขานุการผู้บริหาร
กลุ่มผู้กำกับดูแล	นโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงาน	กำกับดูแลและประเมินผลการปฏิบัติงาน	ส่วนเลขานุการผู้บริหาร

ตาราง : แสดง Stakeholder Profile ส่วนโยธาฯ

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินการร่วมกับ สธค.	กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ประสานงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กลุ่มคู่ความร่วมมือ	หาทำเลจัดตั้งโรงรับจำนำ สธ.46	เสนอราคาค่าเช่าที่ดิน	คณะทำงานพิจารณาหาทำเลจัดตั้งสถานธนาคุณุเคราะห์
กลุ่มชุมชน	หาทำเลจัดตั้งโรงรับจำนำ สธ.47	เสนอราคาค่าเช่าที่ดินและอาคาร	คณะทำงานพิจารณาหาทำเลจัดตั้งสถานธนาคุณุเคราะห์
กลุ่มผู้ดูแลกำกับ	ขอใบอนุญาต เพื่อจัดตั้งโรงรับจำนำ	กระบวนการจัดตั้งโรงรับจำนำ	กรมการปกครอง
กลุ่มผู้ดูแลกำกับ	ขอใบอนุญาต เพื่อจัดตั้งโรงรับจำนำ	กระบวนการจัดตั้งโรงรับจำนำ	กรมการปกครอง
กลุ่มคู่ค้า	ออกแบบอาคาร สธ.46	กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบพัสดุภาครัฐ 2560	คณะกรรมการตรวจรับมอบพัสดุ
กลุ่มคู่ค้า	ก่อสร้างอาคาร สธ.45	กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบพัสดุภาครัฐ 2560	คณะกรรมการตรวจรับมอบพัสดุ

ตาราง : แสดง Stakeholder Profile ส่วนการเงิน

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินการร่วมกับ สธค.	กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ประสานงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กลุ่มผู้ดูแลกำกับ	ดำเนินการการกู้เงินของ สธค.	นำเสนอเรื่องการกู้เงินของ สธค. เข้า คณะรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบ	ส่วนการเงิน
กลุ่มลูกค้า	ธุรกรรมทางการเงิน	ทำการโอนเงินผ่านระบบ Corporate ทำธุรกรรมฝาก-ถอนเงินการกู้เงินเพื่อใช้ในกิจการ	ส่วนการเงิน
กลุ่มลูกค้า	การเบิก -จ่าย รายงานแผนหนี้ของ สธค.	จ่ายค่าจ้างต่างๆ จัดทำรายงานหนี้ประจำเดือน	ส่วนการเงิน ส่วนการเงิน
กรรมการและผู้บริหารระดับสูง	การเบิก -จ่าย	การจ่ายค่าตอบแทน	ส่วนการเงิน
กลุ่มพนักงาน	การเบิก -จ่าย	การจ่ายเงินเดือนการจ่ายสวัสดิการ	ส่วนการเงิน
กลุ่มลูกค้า	โอนเงินระหว่างสาขา	การโอนเงินผ่านระบบ Corporate เข้าบัญชี สถานธนาฯ นครราชสีมา	ส่วนการเงิน

ตาราง : แสดง Stakeholder Profile ส่วนการตลาดและประชาสัมพันธ์

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินการร่วมกับ สศค.	กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ประสานงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กลุ่มลูกค้า	รวบรวมข้อมูล อบรมให้ความรู้ ให้คำแนะนำ	จัดทำกระบวนการตามขอบเขตงานที่ สศค. กำหนด	ส่วนการตลาดและประชาสัมพันธ์
กลุ่มผู้กำกับดูแล	กำกับดูแลหน่วยงานในรับผิดชอบ	กำหนดหลักเกณฑ์ ประเมินผล แนะนำรัฐวิสาหกิจในการกำกับดูแลให้มีผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น	ส่วนยุทธศาสตร์ฯ
กลุ่มลูกค้า	เป็นตัวกลางประชาสัมพันธ์ให้ สศค.	จัดทำ ประสาน เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ	ส่วนการตลาดและประชาสัมพันธ์
กลุ่มชุมชน	ทำกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับ สศค.	ติดต่อ ประสานงาน กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเข้าร่วมกิจกรรม	ส่วนการตลาดและประชาสัมพันธ์
กลุ่มคู่ความร่วมมือ	ประชุมหารือ สนับสนุน ระหว่างหน่วยงาน	จัดเตรียมระบบ ข้อมูล เชื่อมโยงระหว่างหน่วยงาน	ส่วนการตลาดและประชาสัมพันธ์/หน่วยงานอื่น ๆ

ตาราง : แสดง Stakeholder Profile ส่วนนิติการ

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินการร่วมกับ สธค.	กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ประสานงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ผู้ดูแลกำกับ	ประกาศใช้บังคับ ระเบียบของสำนักงาน	การเสนอหนังสือ ลงนาม	เลขานุการ
ผู้ดูแลกำกับ	สธค. อาศัยอำนาจ นิติบุคคลของ กรม พส.	1. ผ่านเรื่องเสนอ ปพม. 2. ทำนิติกรรมในฐานะนิติบุคคล	เลขานุการ
ผู้ดูแลกำกับ	1. ออกใบอนุญาตจัดตั้งโรงรับจำนำ	ยื่นคำขออนุญาต	ฝ่ายโรงรับจำนำ
	2. กำกับให้เป็นไปตาม กม.	จัดตั้งโรงรับจำนำ กทม.	กรมการปกครอง
ผู้ดูแลกำกับ	1. ออกใบอนุญาตจัดตั้งโรงรับจำนำ	ยื่นคำขออนุญาต	ปกครองจังหวัด
	2. กำกับให้เป็นไปตาม กม.	จัดตั้งโรงรับจำนำ ตจว.	
กรรมการหรือผู้บริหาร ระดับสูง	1. พิจารณาลงนามระเบียบ /ประกาศที่อยู่ในอำนาจ ผอ.	การเสนอหนังสือ	เลขานุการ
	2. ลงนามเรื่องเสนอ อพส.	พิจารณาลงนาม	
	3. พิจารณา/รับทราบ เรื่องร้องเรียน		
พนักงาน	พิจารณาเรื่องต่างๆ ที่เสนอ	การเสนอหนังสือ	
กรรมการหรือผู้บริหาร ระดับสูง	ผอ. หรือ ผอ. มอบปฏิบัติแทน		รองผู้อำนวยการ

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินการร่วมกับ สธค.	กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ประสานงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
พนักงาน	ผู้ปฏิบัติตามระเบียบ ที่ส่วนนิติการเสนอ	- ทำสัญญาค่าประกัน - เสนอความเห็นแก้ไข	พนักงานทุกคน
ลูกค้า	ผู้ปฏิบัติตามกฎหมาย โรงรับจำนำ	ตอบข้อร้องเรียน	ผู้จัดการ สธ.

ตาราง : แสดง Stakeholder Profile ส่วนบริการทรัพย์สินหลุดจำนำ

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินการร่วมกับ สธค.	กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ประสานงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
สำนักงานธรรมาคาราะห์	ประมวลและจำหน่ายทรัพย์สินหลุดจำนำ	ทำการประมวลและจำหน่ายทรัพย์สินหลุดจำนำ	ส่วนบริการทรัพย์สินหลุดจำนำ

ตาราง : แสดง Stakeholder Profile ส่วนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินการร่วมกับ สธค.	กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ประสานงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ผู้ดูแลกำกับ	กำกับดูแลหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ	มีภารกิจเกี่ยวกับการบริหารและพัฒนาธุรกิจวิสาหกิจ และหลักทรัพย์ของรัฐ โดยการเสนอแนะนโยบายและมาตรการการกำกับดูแล การประเมินผลและการพัฒนาธุรกิจวิสาหกิจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพรัฐวิสาหกิจ และสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ทรัพย์สินของรัฐ	ส่วนยุทธศาสตร์ฯ
กลุ่มลูกค้า	ศึกษา วิเคราะห์ รวบรวมข้อมูลภารกิจ การดำเนินงานของ สธค. และสถานะขององค์กร ตลอดจนนโยบายของรัฐบาล กระทรวงเจ้าสังกัด เพื่อสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ประจำปีตามขอบเขตการจ้าง	จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ประจำปีตามขอบเขตการจ้าง	ส่วนบริหารความเสี่ยงฯ
กลุ่มกรรมการผู้บริหารระดับสูง	กำหนดแนวทางนโยบายการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในพร้อมติดตามรายงานสถานการณ์ดำเนินการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร และพัฒนาการบริหารความเสี่ยงประเมินและอนุมัติแผนการจัดการความเสี่ยงปฏิบัติตามนโยบายและแนวทางการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร	พิจารณาอนุมัติแผนการจัดการความเสี่ยงปฏิบัติตามนโยบายและแนวทางการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร	ส่วนบริหารความเสี่ยงฯ
กลุ่มพนักงาน	หน่วยงานให้คำปรึกษาทำให้มั่นใจว่ามีการควบคุมภายในที่เหมาะสมเพื่อจัดการกับความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร พร้อมกำกับดูแลและติดตามการบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นอิสระ สอบทานและให้การปรึกษาการบริหารความเสี่ยง สื่อสารกับคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงสธค. เพื่อให้เข้าใจความเสี่ยงที่สำคัญและเชื่อมโยงกับระบบการควบคุมภายใน บุคคลหรือกลุ่มบุคคลซึ่งมีความรับผิดชอบโดยตรงต่อการบริหารความเสี่ยงใดความเสี่ยงหนึ่ง โดยเป็นผู้ระบุที่มาของความเสี่ยง (สาเหตุหรือปัจจัยเสี่ยง) รวมทั้งทำหน้าที่ตัดสินใจหรือให้ข้อเสนอแนะในการลดหรือควบคุมความเสี่ยง หรือปรับเปลี่ยนกิจกรรมการควบคุมตามความจำเป็น	กำกับดูแลและติดตามการบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นอิสระ สอบทานและให้การปรึกษาการบริหารความเสี่ยง	ส่วนบริหารความเสี่ยงฯ
กลุ่มพนักงาน		จัดทำแผนฯ และรายงานผลการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในประจำปี/ไตรมาส/ปี	ส่วนบริหารความเสี่ยงฯ

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินการร่วมกับ สธค.	กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ประสานงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
	ภายใต้ขอบเขตความรับผิดชอบของตน เพื่อให้ความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้		

ตาราง : แสดง Stakeholder Profile ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินการร่วมกับ สธค.	กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ประสานงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กลุ่มผู้ดูแลกำกับ	พิจารณาจัดทำแผนบริหารทุนมนุษย์	การบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อกำหนดแนวทางฯ	ฝ่ายพัฒนาองค์กร ส่วนบริหารทรัพยากรฯ
กลุ่มกรรมการและผู้บริหาร	พิจารณากลับกรองงานการปรับปรุง		
กลุ่มพนักงาน	โครงสร้างองค์กรและอัตรากำลังเพื่อ  เพิ่มประสิทธิภาพงานของสธค.	การบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อกำหนดแนวทางฯ	ฝ่ายพัฒนาองค์กร ส่วนบริหารทรัพยากรฯ

ตาราง : แสดง Stakeholder Profile ส่วนบัญชีและงบประมาณ

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินการร่วมกับ สศค.	กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ประสานงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กลุ่มผู้ดูแลกำกับ	สอบทานและตรวจสอบงบการเงินของ สศค.	นำส่งงบการเงิน สำหรับงวดไตรมาส/ ปี เพื่อรับรองงบการเงิน	เจ้าหน้าที่สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน
กลุ่มผู้ดูแลกำกับ	กำกับดูแลหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ (สศค.)	นำส่งงบการเงิน สำหรับงวดไตรมาส/ ปี รวมถึงการขออนุมัติจ่ายเงินนำส่งรายได้แผ่นดิน โบนัสกรรมการ และโบนัสพนักงาน	เจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ
กลุ่มผู้ดูแลกำกับ	จัดสรร/อนุมัติงบประมาณลงทุนของ สศค.	จัดทำการขออนุมัติงบประมาณลงทุนประจำปีงบประมาณ	เจ้าหน้าที่สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
กลุ่มคู่ค้า	ใช้ข้อมูลจากงบการเงินของ สศค. เพื่อประกอบการดำเนินงานตามภารกิจของธนาคารแห่งประเทศไทย	นำส่งรายงานงบการเงินของ สศค. ประจำเดือน/ไตรมาส/ปี	เจ้าหน้าที่พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย
กลุ่มคู่ค้า	ใช้ข้อมูลจากงบการเงินของ สศค. เพื่อประกอบการดำเนินงานตามภารกิจของ กองบัญชีประชาชาติ	นำส่งรายได้รายได้และค่าใช้จ่ายของ สศค. ประจำปี	เจ้าหน้าที่กองบัญชีประชาชาติ
กลุ่มคู่ค้า	ใช้ข้อมูลจากงบการเงินของ สศค. เพื่อประกอบการดำเนินงานตามภารกิจของกรมบัญชีกลาง	นำส่งรายงานงบการเงินของ สศค. ประจำเดือน/ไตรมาส/ปี	เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ GFMS-SOE และระบบ CFS
กลุ่มกรรมการและผู้บริหารระดับสูง	บริหาร/กำหนดนโยบายและทิศทางการดำเนินงาน รวมถึงกำกับดูแลการดำเนินงานและสถานะทางการเงินของ สศค.	รายงานผลการดำเนินงานและงบการเงิน ของ สศค. ประจำเดือน/ไตรมาส/ปี	ผู้จัดการส่วนบัญชีและงบประมาณ
กลุ่มกรรมการและผู้บริหารระดับสูง	กำกับดูแลและขับเคลื่อนกระบวนการทำงานในการปฏิบัติงานของพนักงาน	รายงานผลการดำเนินงานและงบการเงิน ของ สศค. ประจำเดือน/ไตรมาส/ปี	ผู้จัดการส่วนบัญชีและงบประมาณ
กลุ่มคู่ค้า	นำส่งข้อมูลงบการเงินของสถานธนานุเคราะห์ ให้ส่วนบัญชีและงบประมาณ เพื่อนำไปจัดทำงบการเงินภาพรวมของ สศค.	นำส่งรายละเอียดประรับงและงบวิเคราะห์การเงิน	สมุห์บัญชีสถานธนานุเคราะห์

ตาราง : แสดง Stakeholder Profile ส่วนพืชฯ

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินการร่วมกับ สธค.	กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ประสานงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กลุ่มกรรมการและผู้บริหารระดับสูง	อนุมัติแผนยุทธศาสตร์องค์กร/แผนปฏิบัติ (เชื่อมโยงมายังแผนการจัดซื้อจัดจ้าง)	อนุมัติแผนงานแผนให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องส่งเรื่องมาจัดซื้อจัดจ้าง	ส่วนเลขานุการฯ
กลุ่มพนักงาน	หัวหน้าหน่วยงาน (ในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้าง)	อนุมัติแผนการจัดซื้อจัดจ้าง/รายงานขอซื้อขอจ้าง/เบิกจ่ายค่าใช้จ่าย	เลขฯฯ ผอ.
กลุ่มพนักงาน	ตรวจสอบกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปอย่างถูกต้อง ตรงตาม พรบ. การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ,ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560, กฎกระทรวงฯ	อนุมัติแผนการจัดซื้อจัดจ้าง/รายงานขอซื้อขอจ้าง/เบิกจ่ายค่าใช้จ่าย	ส่วนงานเจ้าของเรื่อง
กลุ่มพนักงาน	หัวหน้าเจ้าหน้าที่ (ในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้าง)	เซ็นเสนอแผนการจัดซื้อจัดจ้าง/รายงานขอซื้อขอจ้าง/เบิกจ่ายค่าใช้จ่าย	ส่วนงานเจ้าของเรื่อง
กลุ่มพนักงาน	จัดทำขอบเขตงานให้ตรงตามเงื่อนไขตามพรบ. การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ,ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560,กฎกระทรวงฯ	จัดทำขอบเขตงาน	ส่วนงานเจ้าของเรื่อง
กลุ่มพนักงาน	กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปอย่างถูกต้องตรงตาม พรบ. การจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ,ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560, กฎกระทรวงฯ	ดำเนินการจ้างให้เป็นไปตาม พรบ. การจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ,ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560, กฎกระทรวงฯ	ส่วนพืชฯ
กลุ่มพนักงาน	ตรวจรับพัสดุให้ตรงตามเงื่อนไขสัญญา	ตรวจรับพัสดุ	ส่วนพืชฯ
กลุ่มพนักงาน	ตรวจสอบการปฏิบัติงานในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างให้ถูกต้องตรงตาม พรบ. การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ,ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560, กฎกระทรวงฯ	ตรวจสอบ	กลุ่มงานตรวจสอบภายใน

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินการร่วมกับ สธค.	กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ประสานงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กลุ่มลูกค้า	ยื่นข้อเสนอให้กับ สธค. /ปฏิบัติงานตามที่ สธค. กำหนด	ยื่นข้อเสนอให้กับ สธค./ปฏิบัติงานตามที่ สธค. กำหนด	ผู้ประสานของแต่ละบริษัท

ตาราง : แสดง Stakeholder Profile ส่วนยุทธศาสตร์และติดตามประเมินผล

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินการร่วมกับ สธค.	กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ประสานงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กลุ่มผู้ดูแลกำกับ	กำกับดูแลหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ	มีภารกิจเกี่ยวกับการบริหารและพัฒนาธุรกิจและหลักทรัพย์ของรัฐ โดยการเสนอแนะนโยบายและมาตรการการกำกับดูแล การประเมินผลและการพัฒนาธุรกิจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพรัฐวิสาหกิจ และสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ทรัพย์สินของรัฐ	ส่วนยุทธศาสตร์ฯ
กลุ่มลูกค้า	ศึกษา วิเคราะห์ รวบรวมข้อมูลภารกิจ การดำเนินงานของ สธค. และสถานะขององค์กร ตลอดจนแนวนโยบายของรัฐบาล กระทรวงเจ้าสังกัด เพื่อสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์องค์กรประจำปีตามขอบเขตการจ้าง	จัดทำแผนยุทธศาสตร์องค์กรประจำปีตามขอบเขตการจ้าง	ส่วนยุทธศาสตร์ฯ
กลุ่มกรรมการผู้บริหารระดับสูง	กำหนดแนวทางนโยบายการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ประจำปีพร้อมติดตามรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ตัวชี้วัดองค์กร และให้ความเห็นชอบอนุมัติแผนยุทธศาสตร์ประจำปี	พิจารณาให้ความเห็นชอบอนุมัติแผนยุทธศาสตร์ประจำปีตามนโยบายและแนวทางบริหารจัดการตามยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ที่องค์กรกำหนด	ส่วนยุทธศาสตร์ฯ
กลุ่มพนักงาน	ผู้รับผิดชอบ Enablers ทั้ง 8 ด้าน	บูรณาการข้อมูล Enablers ทั้ง 8 ด้าน เพื่อยกระดับคะแนนการประเมินผลองค์กรให้บรรลุเป้าหมายและเป็นไปตามกรอบการประเมินผลรัฐวิสาหกิจ (SE-AM)	ส่วนยุทธศาสตร์ฯ

ตาราง : แสดง Stakeholder Profile ส่วนสารบรรณ

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินการร่วมกับ สธค.	กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ประสานงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กลุ่มพนักงาน	ลงทะเบียนรับ - ส่งหนังสือ	<ol style="list-style-type: none"> <li>ลงทะเบียนรับหนังสือของสาขาจากระบบสารบรรณ</li> <li>นำส่งส่วนงานผู้รับผิดชอบตามลักษณะงาน</li> <li>ลงทะเบียนส่งหนังสือภายใน</li> </ol>	พนักงานส่วนกลางทุกส่วน
กลุ่มพนักงาน	เสนอหนังสือภายนอก	<ol style="list-style-type: none"> <li>ลงทะเบียนรับหนังสือหน่วยงานภายนอก</li> <li>นำเสนอหนังสือต่อผู้อำนวยการ</li> <li>แจ้งผู้เกี่ยวข้องตามข้อสั่งการท้ายหนังสือ</li> <li>ลงทะเบียนเลขหนังสือส่งหน่วยงานภายนอก</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>เลขานุการผู้อำนวยการ</li> <li>รองผู้อำนวยการ /ช.ช /หัวหน้า ต/ส</li> <li>ผู้จัดการฝ่าย</li> <li>ผู้จัดการส่วน</li> </ol>
กลุ่มผู้ดูแลกำกับ	รับ - ส่ง หนังสือหน่วยงานภายนอก	<ol style="list-style-type: none"> <li>รับหนังสือเวียนจากกลุ่มไลน์และ Mail</li> <li>รับหนังสือจากตู้ส่งเอกสารกระทรวง พม.</li> <li>นำเสนอหนังสือ สธค.ต่อ อพส.ปพม.และ รมว.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>กลุ่มไลน์ สารบรรณ พม. (ทุกกรมในสังกัดกระทรวง พม.)</li> <li>เลขานุการ อพส.ปพม. รมว.</li> </ol>
กลุ่มคู่ค้า	<ol style="list-style-type: none"> <li>ส่งเอกสารทางไปรษณีย์ให้สาขา</li> <li>ส่งเอกสารไปหน่วยงานภายนอก</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>นำส่งเอกสารระหว่างส่วนกลาง – สาขา</li> <li>นำส่งเอกสาร สธค. - หน่วยงานภายนอกนำส่งโดย บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>เจ้าหน้าที่บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด</li> <li>หน่วยงานภายนอกผู้รับปลายทาง</li> </ol>

ตาราง : แสดง Stakeholder Profile ส่วนผลิตภัณฑ์และนวัตกรรม

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินการร่วมกับ สตค.	กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ประสานงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กลุ่มผู้กำกับดูแล	นโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงาน	กำกับดูแลและวางนโยบายในการปฏิบัติงาน	ส่วนผลิตภัณฑ์และนวัตกรรม
กลุ่มพนักงาน	ปฏิบัติตามแนวทางนโยบายที่ได้รับมอบหมาย	ทบทวนกระบวนการในการปฏิบัติงาน	ส่วนผลิตภัณฑ์และนวัตกรรม

สำหรับฐานข้อมูล เพื่อการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile) ที่ สตค. ได้ดำเนินการในปัจจุบัน มีการจัดเก็บในรูปแบบต่าง ๆ ตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Stakeholder Profile โดยครอบคลุม ต้องมีองค์ประกอบตามที่เกณฑ์ SE-AM กำหนดอย่างน้อย ได้แก่ รายชื่อ/สถานะ/รูปแบบ การทำงาน/ผู้มีอิทธิพลในหน่วยงาน/รายชื่อผู้ประสานงาน/บริบทอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับ Stakeholders, ประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (เช่น รัฐบาล สังคม ลูกค้า เป็นต้น), จุดประสงค์ในการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย, ประเด็นที่สำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย, ระดับความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน, ระดับความสัมพันธ์ที่องค์กรคาดหวังจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย, ความสามารถ/ข้อจำกัดของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รายละเอียดดังนี้

ตาราง : แสดงฐานข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile) ในปัจจุบัน

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	รายละเอียด	การจัดเก็บ	หน่วยงานหลัก
1. ผู้ดูแลกำกับ	- มีการรวบรวมและจัดเก็บฐานข้อมูลผู้กำกับนโยบายและภาครัฐ โดยเน้นผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ และผู้ประสานงานหลัก	1. ระบบ MIS ของ สตค. 2. การจัดเก็บเป็น File ข้อมูล โดยหน่วยงานผู้รับผิดชอบ 3. การจัดเก็บข้อมูลในแฟ้มเอกสารของหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	<input checked="" type="checkbox"/> สายงานบริหารและพัฒนางองค์กร <input checked="" type="checkbox"/> สายงานผลิตภัณฑ์และบริการ
2. ผู้ถือหุ้น	- มีการรวบรวมและจัดเก็บฐานข้อมูลผู้ถือหุ้นภาครัฐ โดยเน้นผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ และผู้ประสานงานหลัก	1. การจัดเก็บเป็น File ข้อมูล โดยหน่วยงานผู้รับผิดชอบ 2. การจัดเก็บข้อมูลในแฟ้มเอกสารของหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	<input checked="" type="checkbox"/> สายงานบริหารและพัฒนางองค์กร <input checked="" type="checkbox"/> สายงานผลิตภัณฑ์และบริการ
3. กรรมการและผู้บริหารระดับสูง	- มีการรวบรวมและจัดเก็บข้อมูลของคณะกรรมการขององค์กรตามวาระที่ดำรงตำแหน่ง	1. การจัดเก็บเป็น File ข้อมูล โดยหน่วยงานผู้รับผิดชอบ 2. การจัดเก็บข้อมูลในแฟ้มเอกสารของหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	<input checked="" type="checkbox"/> สายงานบริหารและพัฒนางองค์กร <input checked="" type="checkbox"/> สายงานผลิตภัณฑ์และบริการ

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	รายละเอียด	การจัดเก็บ	หน่วยงานหลัก
4. คู่ค้า	- มีการรวบรวมและจัดเก็บข้อมูลของคู่ค้าที่สำคัญ (Key Supplier Profile) ขององค์กร	1. ระบบ MIS ของ สศค. 2. การจัดเก็บเป็น File ข้อมูล โดยหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	<input checked="" type="checkbox"/> สายงานบริหารและพัฒนางองค์กร <input checked="" type="checkbox"/> สายงานผลิตภัณฑ์และบริการ
5. คู่ความร่วมมือ	- มีการรวบรวมและจัดเก็บข้อมูลของคู่ความร่วมมือ MOU. ที่สำคัญ (Key Supplier Profile) ขององค์กร	1. ระบบ MIS ของ สศค. 2. การจัดเก็บเป็น File ข้อมูล โดยหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	<input checked="" type="checkbox"/> สายงานบริหารและพัฒนางองค์กร <input checked="" type="checkbox"/> สายงานผลิตภัณฑ์และบริการ
6. พนักงาน	- มีการรวบรวมและจัดเก็บข้อมูลพนักงานและลูกจ้างขององค์กร ครอบคลุมกลุ่มสภาพแรงงาน	1. ระบบ MIS ของ สศค. 2. การจัดเก็บเป็น File ข้อมูล โดยหน่วยงานผู้รับผิดชอบ 3. การจัดเก็บข้อมูลในแฟ้มเอกสารของหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	<input checked="" type="checkbox"/> สายงานบริหารและพัฒนางองค์กร
7. ชุมชน	- มีการรวบรวมและจัดเก็บฐานข้อมูลผู้นำชุมชนสำคัญ	1. การจัดเก็บเป็น File ข้อมูล โดยหน่วยงานผู้รับผิดชอบ 2. การจัดเก็บข้อมูลในแฟ้มเอกสารของหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	<input checked="" type="checkbox"/> สายงานผลิตภัณฑ์และบริการ
8. ลูกค้า	- มีการรวบรวมและจัดเก็บฐานข้อมูลลูกค้า ครอบคลุมกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)	1. ระบบ MIS ของ สศค. 2. การจัดเก็บเป็น File ข้อมูล โดยหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	<input checked="" type="checkbox"/> สายงานผลิตภัณฑ์และบริการ

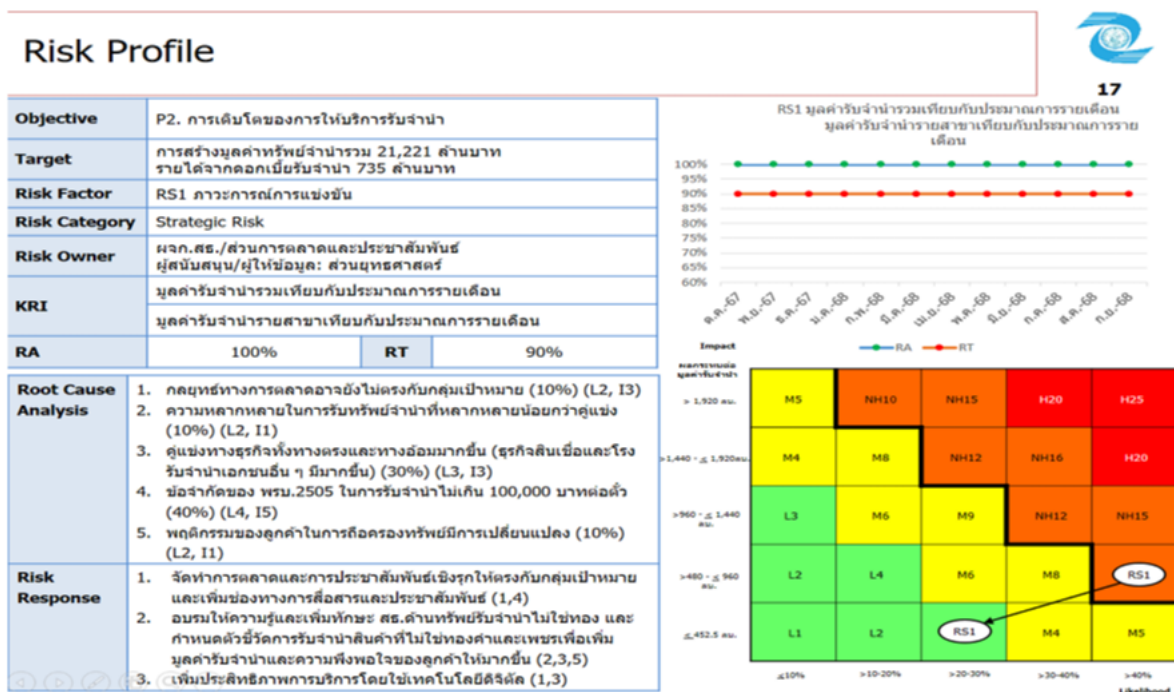
#### 5.4 โอกาสและความเสี่ยงด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งระดับองค์กรและ สายงาน/ฝ่าย

สศค. มีกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงองค์กรที่สอดคล้องกับระบบการบริหารความเสี่ยงที่ถือเป็นมาตรฐานสากล COSO ERM 2017 โดยเป็นการบริหารความเสี่ยงลักษณะเชิงรุก มีการกำหนด นโยบายการบริหาร ความเสี่ยง วัตถุประสงค์ขององค์กร การระบุประเภทของความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยงผ่านมุมมองของโอกาส และผลกระทบการกำหนดมาตรการจัดการความเสี่ยง รวมถึงการติดตาม รายงานผลการบริหารความเสี่ยง

สศค. ได้จัดประชุมเชิงปฏิบัติการระหว่างผู้บริหารและพนักงาน ผู้รับผิดชอบความเสี่ยง (Risk Owner) โดยคณะกรรมการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนบริหารความเสี่ยง เพื่อวิเคราะห์ และกำหนดสาเหตุของแต่ละ ปัจจัยเสี่ยง จากตารางการประเมินระดับความเสี่ยงและการตอบสนองความเสี่ยง (Risk Assessment & Risk Response) นำมาแสดงให้เห็นความเสี่ยงในการดำเนินการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามแผนปฏิบัติ รายละเอียดได้ ดังนี้

ภาพ : แสดงความเสี่ยงในการดำเนินการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามแผนปฏิบัติ

RS1 ภาวะการณ์ การแข่งขัน



สศค. มีการระบุ และเตรียมความพร้อมการจัดการความเสี่ยงในการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่สำคัญ รวมทั้งการดำเนินงาน เพื่อยกระดับในด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำหรับแผนปฏิบัติของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งในมิติความเสี่ยงที่การดำเนินงาน และผลลัพธ์ตามแผนไม่ตอบสนองตามความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมิติความเสี่ยงที่การดำเนินงาน และผลลัพธ์ตามแผนไม่ตอบสนองความต้องการของ สศค. โดยมีรายละเอียดการดำเนินงานโดยสรุป ดังนี้

- ระบุปัจจัยเสี่ยงของแผนปฏิบัติ และมาตรการควบคุมภายในที่มีอยู่ในปัจจุบัน
- ประเมินระดับความเสี่ยงของแผนปฏิบัติการ (ถ้าการควบคุมภายในไม่เพียงพอ)
- กำหนดมาตรการจัดการความเสี่ยงเพิ่มเติม (ในกรณีที่ระดับความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ไม่สามารถยอมรับได้ คือ สูง และ สูงมาก)

สำหรับแผนปฏิบัติ ประจำปี 2569 สศค. มีการติดตามผลการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรคฯ เพื่อนำเสนอต่อคณะผู้บริหารระดับสูง คณะอนุกรรมการ ตามลำดับ ตามกรอบเวลาที่กำหนด ซึ่งจากการติดตามผลการดำเนินงานจนถึงปัจจุบัน ซึ่งครอบคลุมถึงความเสี่ยงของการบริหารจัดการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของแผนปฏิบัติ พบว่า ระดับการแข่งขันในธุรกิจการจำหน่ายมีสูงขึ้น เนื่องจากการอนุญาตให้เปิดโรงรับจำนำใน กทม. เพิ่มขึ้น ทำให้ สศค. มีคู่แข่งทางธุรกิจเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ไม่สามารถขยายสาขาได้เท่าคู่แข่ง อีกทั้งคู่แข่งมีการสร้างภาพลักษณ์ด้านอาคารสถานที่และผ่านตัวพนักงานที่ชัดเจน ทำให้ สศค. ไม่สามารถสร้างการจดจำให้ประชาชนได้ ส่งผลให้ประชาชนรู้จัก สศค. ไม่ชัดเจน อีกทั้ง พฤติกรรมลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงซึ่งลูกค้ามีช่องทางในการเลือกใช้บริการที่หลากหลาย อาจทำให้ไม่มาใช้บริการจำหน่ายที่ สศค. ส่งผลให้ยอดรับจำนำไม่เป็นไปตามเป้าหมาย และหาก สศค. มีการส่งเสริมการขายของ สศค. ยังไม่เพียงพอ ไม่มีการขยายสาขา และสร้างแบรนด์องค์กรให้ชัดเจนในการให้บริการ จะสูญเสียโอกาสในการแข่งขัน ส่งผลต่อรายได้จากการดำเนินงานและกำไรสุทธิ

**สรุปความเชื่อมโยงของแผนแม่บท พ.ศ. 2569 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2569 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ สศค.**

จากวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และตัวชี้วัด (KPI) ข้างต้น สามารถสรุปความเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ทั้ง 2 ยุทธศาสตร์ ภายใต้แผนแม่บท พ.ศ. 2569 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2569 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สศค. ดังนี้ (พิจารณาตารางที่ 1)

ทั้งนี้ สศค. ได้จัดแบ่งความคาดหวัง/ ความต้องการ ของแต่ละกลุ่มออกเป็น กลุ่มที่ 1. ผู้ดูแลกำกับ ผู้ถือหุ้น และกรรมการและผู้บริหารระดับสูง กลุ่มที่ 2. คู่ค้า และคู่ความร่วมมือ กลุ่มที่ 3 พนักงาน กลุ่มที่ 4. ชุมชน และลูกค้า โดยมีรายละเอียดต่อไปนี้

ตาราง : แสดงผลการดำเนินงาน การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใต้แผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568

กลุ่มตัวอย่าง	ประเด็นสำคัญ/ข้อความการวิจัยเชิงคุณภาพ	แนวทางการดำเนินการ
ผู้ดูแลกำกับ	<p>ต้องการของกลุ่มเปราะบางในเชิงบูรณาการ โดยมุ่งเน้นการยกระดับคุณภาพชีวิต สร้างความเข้มแข็ง และส่งเสริมการรวมตัวในสังคมอย่างเท่าเทียม ผ่านการขับเคลื่อนเชิงนโยบายและโครงการที่เป็นรูปธรรม ดังแสดงผลงานและมอบนโยบายต่อไป</p>	<p>1) ขยายบริการดูแลเด็ก ผู้สูงอายุ และคนพิการทั่วประเทศ</p>
ผู้ถือหุ้น	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พม. จะขยายศูนย์ดูแลเด็กปฐมวัยแบบ High Scope ครอบคลุมทั่วประเทศ 462 แห่ง พร้อมพัฒนาการประเมินเด็กผ่านระบบ DSPM เพื่อส่งเสริมพัฒนาการครบทุกมิติ</li> <li>- ปรับโครงสร้างสวัสดิการผู้สูงอายุในชุมชน โดยเพิ่มเครือข่ายผู้บริบาลจาก 31 จังหวัดเป็น 76 จังหวัด ดูแลผู้สูงอายุได้รวม 34,200 คน</li> <li>- พัฒนาศักยภาพคนพิการผ่านโครงการ “Top 10” และร่วมกับสถานศึกษา จัดอบรมทักษะจนมีผู้เข้าทำงานแล้ว 296 คน</li> <li>- ปรับปรุงพ.ร.บ.สวัสดิการสังคม พ.ศ.2546 เพื่อสร้างหลักประกันทางกฎหมายในการคุ้มครองกลุ่มเปราะบาง</li> <li>- มีแผนช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากภัยพิบัติในภาคใต้ จำนวน 45,192 คน พร้อมปรับปรุงมาตรการเบิกจ่ายฉุกเฉิน</li> <li>- เสริมการดูแลสุขภาพจิตใจ และเร่งให้ พม.จ.ชายแดนเข้มแข็งยิ่งขึ้น</li> <li>- ร่วมมือกับกระทรวงแรงงานและกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน เปิดโครงการฝึกอาชีพให้คนพิการและผู้ดูแล 4,328 คน ผ่าน 5 สาขาหลัก</li> <li>- ลงนาม MOU กับบริษัท 23 แห่ง เพื่อเชื่อมโยงคนพิการเข้าสู่ตลาดแรงงานจริง</li> <li>- เตรียมมาตรการช่วยคนเปราะบางที่หลุดจากโครงการรัฐเช่น “เราชนะ” ด้วยการประเมินรายครัวเรือนและจัดสวัสดิการเฉพาะบุคคล</li> <li>- ส่งเสริมเครือข่ายอาสาสมัครในระดับชุมชนเพื่อเสริมบทบาทการดูแลระยะยาว</li> <li>- ส่งเสริมการรวมกลุ่มพันธมิตรภาคประชาสังคมและสถาบันท้องถิ่นในการช่วยเหลือกลุ่มเปราะบาง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2) สร้างและฝึกอบรมเครือข่ายอาสาสมัครและพันธมิตรชุมชนเพื่อการดูแลระยะยาว</li> <li>3) พัฒนาระบบจัดการข้อมูล (MIS) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจ่ายสวัสดิการ</li> <li>4) ร่วมมือภาครัฐ-เอกชน-ภาคประชาสังคม จัดฝึกอาชีพและเชื่อมโยงสู่ตลาดแรงงาน</li> <li>5) ปรับปรุงกฎหมายคุ้มครอง พร้อมส่งเสริมความเสมอภาคและป้องกันการเลือกปฏิบัติ</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พัฒนาระบบ MIS เช่น ระบบ Child Support Grant เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการช่วยเหลือเด็ก</li> <li>- ใช้เทคโนโลยีในการเข้าถึงสิทธิสวัสดิการ เช่นการใช้ระบบ PromptPay จ่ายเงินดิจิทัลแก่กลุ่มเปราะบาง</li> <li>- ขับเคลื่อนร่าง พ.ร.บ.ต่อต้านการเลือกปฏิบัติ เพื่อคุ้มครองกลุ่มผู้ด้อยโอกาสจากการแบ่งแยกทางสังคม</li> <li>- จัดเวทีสัมมนาให้ความรู้ภาครัฐ เอกชน และอาสาสมัคร เพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถเครือข่ายนโยบาย</li> <li>- เชื่อมโยงข้อมูลต่างกระทรวง เช่น แรงงาน การเงิน สาธารณสุข เพื่อสร้างระบบบริหารข้อมูลกลาง</li> <li>- ให้ความสำคัญในงานส่งเสริมสุขภาพจิต โดยบูรณาการเข้าเป็นกิจกรรมประจำจังหวัดชายแดน</li> <li>- เพิ่มจำนวนชั่วโมงบริการฝึกออาชีพและการจ้างงานให้คนพิการให้มีเสถียรภาพในตลาดแรงงาน</li> <li>- เสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในโครงการช่วยเหลือ ผ่านกลไกคณะทำงานระดับท้องถิ่น</li> <li>- เน้นแนวทางขยายผลพัฒนาคนกลุ่มเปราะบางแบบยั่งยืน เข้ากับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 13</li> </ul>	
<p><b>กรรมการและผู้บริหารระดับสูง</b></p>	<p>สำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) หรือ “โรงรับจำนำรัฐบาล” มีภารกิจสำคัญในการให้บริการทางการเงินสาธารณะเพื่อสนับสนุนกลุ่มคนรายได้น้อยและกลุ่มเปราะบาง โดยมุ่งมั่นช่วยลดความเหลื่อมล้ำและเสริมสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจในชุมชน นโยบายที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเพื่อกลุ่มเปราะบาง มีแนวทางสำคัญ ดังนี้:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ดำเนินภารกิจในฐานะ “ธนาคารอนุโลม” เพื่อผู้มีรายได้น้อย ส่งเสริมให้กลุ่มเปราะบางสามารถเข้าถึงวงเงินสินเชื่อฉุกเฉินด้วยหลักประกันไม่ซับซ้อน</li> <li>2. เพิ่มช่องทางการเข้าถึงบริการจำนำรัฐในทุกจังหวัด โดยเฉพาะพื้นที่ชนบทและเขตเมืองรอง เพื่อช่วยเหลือในยามขาดสภาพคล่องด้านการเงิน</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) เป็น “ธนาคารอนุโลม” สินเชื่อฉุกเฉินเพื่อกลุ่มรายได้น้อย</li> <li>2) ขยายบริการโรงรับจำนำรัฐสู่พื้นที่ห่างไกล</li> <li>3) กำกับดูแลภายใต้นโยบาย GRC เพื่อความโปร่งใสมั่นคง</li> <li>4) มีแผนบริหารความเสี่ยงระยะยาวเพื่อรับมือวิกฤติ</li> <li>5) สร้างความเข้มแข็งองค์กรด้วยบุคลากรที่ใส่ใจกลุ่มเปราะบาง</li> </ol>

	<p>3. วางกรอบนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Governance, Risk, Compliance) เพื่อให้การบริหารเงินทุนของ สศค. มีความโปร่งใส ปลอดภัย และตอบสนองต่อกลุ่มผู้ใช้บริการอย่างยั่งยืน</p> <p>4. จัดทำแผนยุทธศาสตร์บริหารความเสี่ยงระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2567–2571) เพื่อประเมินและลดผลกระทบทางเศรษฐกิจต่อผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะกลุ่มเปราะบางเมื่อเกิดวิกฤติหรือภาวะฉุกเฉิน</p> <p>5. ตั้งคณะกรรมการคัดเลือกพนักงาน เพื่อให้การคัดกรองบุคลากรมีคุณภาพ เห็นถึงความละเอียดอ่อนของกลุ่มเปราะบาง และสร้างความเชื่อมั่นในบริการ</p>	
<p><b>คู่ค้า และ คู่ความร่วมมือ</b></p>	<p>สำนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย (สศค.) ได้สร้างความร่วมมืออย่างเข้มแข็งกับหน่วยงานภาครัฐที่สำคัญ เช่น กระทรวงการคลัง ซึ่งสนับสนุนงบประมาณและกำกับนโยบายทางการเงินเพื่อให้สอดคล้องกับเศรษฐกิจมหภาค รวมถึงสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินและสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการที่ช่วยส่งเสริมธรรมาภิบาลและการพัฒนาองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ สศค. ยังประสานงานกับกระทรวงมหาดไทยโดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อขยายการให้บริการไปยังพื้นที่ชนบทและเข้าถึงกลุ่มเปราะบางในระดับชุมชน รวมถึงร่วมมือกับกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ในการเชื่อมโยงฐานข้อมูลกลุ่มเปราะบางและพัฒนาสวัสดิการแบบบูรณาการ ในภาคการเงิน สศค. ได้ร่วมมือกับธนาคารออมสินและธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) เพื่อบริหารจัดการเงินทุนหมุนเวียนและสนับสนุนสินเชื่อเสริมรายได้แก่ลูกค้ากลุ่มเปราะบาง โดยใช้เครือข่ายสถาบันการเงินชุมชนเป็นช่องทางกระจายบริการถึงพื้นที่ห่างไกลอย่างมีประสิทธิภาพ ขณะเดียวกัน สศค. ได้ร่วมมือกับสถาบันการศึกษาและวิจัย เช่น มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์และนิด้า ในการวิจัยพฤติกรรมลูกค้าและพัฒนานวัตกรรมการเงินชุมชน รวมทั้งประสานกับสำนักงานสถิติแห่งชาติเพื่อสนับสนุนข้อมูลประชากรเชิงพื้นที่สำหรับกำหนดเป้าหมายกลุ่มเปราะบางได้อย่างแม่นยำ</p>	<p>1) <b>ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ</b> สศค. ทำงานร่วมกับกระทรวงการคลัง พม. มหาดไทย และหน่วยงานควบคุมเพื่อกำหนดนโยบาย เสริมธรรมาภิบาล และขยายบริการสู่ชุมชน</p> <p>2) <b>พันธมิตรทางการเงิน</b> สศค. ร่วมมือกับธนาคารออมสิน ธ.ก.ส. และสถาบันการเงินชุมชน ในการจัดการเงินทุน สนับสนุนสินเชื่อ และเพิ่มการเข้าถึงทางการเงินแก่กลุ่มเปราะบาง</p> <p>3) <b>เครือข่ายการวิจัยและการศึกษา</b> ร่วมมือกับมหาวิทยาลัยและสถาบันวิจัย เพื่อพัฒนานวัตกรรมการเงิน การวิเคราะห์ข้อมูลประชากร และออกแบบบริการที่ตอบโจทย์ประชาชน</p> <p>4) <b>ภาคเอกชนและเทคโนโลยี</b> ประสานงานกับบริษัทเทคโนโลยี FinTech และผู้ประเมินราคาทรัพย์สิน เพื่อยกระดับบริการดิจิทัล เช่น จำนำออนไลน์ และระบบประเมินอัตโนมัติ</p> <p>5) <b>ภาคประชาสังคมและชุมชน</b> เชื่อมโยงกับมูลนิธิ องค์กรอาสา และกลุ่มอาชีพในชุมชน เพื่อให้บริการเข้าถึงได้ง่าย เสริมทักษะอาชีพ และดูแลกลุ่มเปราะบางอย่างใกล้ชิด</p>

	<p>นอกจากนี้ สศค. ยังเปิดรับความร่วมมือจากภาคเอกชน โดยเฉพาะบริษัท พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและกลุ่ม FinTech เพื่อพัฒนาระบบบริการ ดิจิทัล เช่น ระบบจำหน่ายออนไลน์และการยืนยันตัวตน รวมถึงพันธมิตรด้าน ประเมินราคาทรัพย์สิน เพื่อช่วยให้บริการมีความรวดเร็วและแม่นยำมากขึ้น</p> <p>ในส่วนของภาคประชาสังคมและองค์กรชุมชน สศค. มีความร่วมมือกับมูลนิธิ เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก เครือข่ายอาสาสมัครพัฒนาชุมชน และกลุ่ม อาชีพในชุมชน เพื่อส่งเสริมการเข้าถึงแหล่งทุนและพัฒนาทักษะอาชีพให้กับ กลุ่มลูกค้าเปราะบาง พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์และให้คำแนะนำในการใช้บริการ อย่างเหมาะสม</p> <p>ทั้งนี้ สศค. มีแผนขยายพันธมิตรในอนาคตด้วยการพัฒนาระบบจำหน่ายออนไลน์ ร่วมกับธนาคารและ FinTech การตั้งศูนย์ประเมินทรัพย์สินชุมชนร่วมกับท้องถิ่น และกลุ่มอาชีพ ตลอดจนการสร้างระบบดูแลลูกค้ากลุ่มเปราะบางเชิงลึกโดย ความร่วมมือกับกระทรวงพัฒนาสังคมและนักรังสังคมสงเคราะห์ รวมถึงการ ส่งเสริมแนวคิด “Green Pawn” หรือโรงรับจำนำเพื่อสิ่งแวดล้อมผ่านเครือข่าย รีไซเคิล เพื่อเสริมสร้างความยั่งยืนและตอบสนองต่อความต้องการของสังคมใน ภาพรวม</p>	
<p><b>พนักงาน</b></p>	<p>ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สศค.) ความเข้าใจความต้องการของพนักงานและเจ้าหน้าที่ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการ เสริมสร้างองค์กรให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน โดยเฉพาะในยุคที่บทบาทของ องค์กรต้องตอบสนองต่อสังคม เศรษฐกิจ และกลุ่มเปราะบาง ความคาดหวัง ของพนักงานจึงมิใช่เพียงค่าตอบแทน แต่รวมถึงการเติบโตในสายอาชีพ บรรยากาศการทำงาน และคุณค่าที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน งานวิจัยและ บทความจากแหล่งที่เชื่อถือได้ แนวโน้มความต้องการของบุคลากรภาครัฐใน รูปแบบใหม่อย่างชัดเจน ซึ่งข้อมูลเหล่านี้สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการวาง นโยบายบริหารบุคลากรของ สศค. ได้อย่างมีประสิทธิภาพ.</p> <p>1) พนักงานต้องการให้ สศค. มีเป้าหมายองค์กรที่ชัดเจนและสื่อสาร ต่อเนื่องทุกระดับงาน</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) <b>เป้าหมายและการสื่อสารที่ชัดเจน</b> — พนักงานต้องการเห็นวิสัยทัศน์และ วัตถุประสงค์ขององค์กรที่สื่อสารต่อเนื่อง</li> <li>2) <b>พัฒนาคนและเทคโนโลยี</b> — การฝึกอบรม Reskill/Upskill และโครงสร้าง พื้นฐาน IT มีความสำคัญต่อการทำงานยุคใหม่</li> <li>3) <b>ระบบประเมินและ Feedback ชัดเจน</b> — HR ต้องมีแผน PIP/KPI ที่ลาย ลักษณ์ ตอบโจทย์การพัฒนาและสร้างแรงจูงใจ</li> <li>4) <b>Work-Life Balance และสุขภาพจิต</b> — การเคารพเวลาส่วนตัว และดูแล สุขภาพกายใจสำคัญต่อกำลังใจพนักงาน</li> <li>5) <b>Employee Engagement และ Lean Process</b> — ต้องสร้างความผูกพัน องค์กร ลดงานที่ไร้คุณค่าและเปิดทางให้พนักงานมีส่วนร่วมในนโยบาย</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>2) ต้องการช่องทางแสดงศักยภาพอย่างต่อเนื่อง เช่น โครงการฝึกอบรมภายในและโอกาสนำเสนอผลงาน</li> <li>3) เจ้าหน้าที่คาดหวังระบบติชมเชิงบวก แนะนำมากกว่าตำหนิ เพื่อสร้างแรงจูงใจ</li> <li>4) พนักงานต้องการการเคารพเวลาส่วนตัว ลดการล่วงเวลาที่ไม่จำเป็นเพื่อสร้าง Work-Life Balance</li> <li>5) มีความต้องการระบบประเมินผลงานชัดเจน (OKR/KPI) พร้อม Feedback-PIP เพื่อพัฒนาตนเอง <a href="http://th.hrnote.asia">th.hrnote.asia</a></li> <li>6) ต้องการ Job Analysis ชัดเจนเพื่อเข้าใจบทบาท ตำแหน่ง และความคาดหวังหน้าที่งาน</li> <li>7) เจ้าหน้าที่คาดหวังโครงสร้างพื้นฐานและเทคโนโลยี (IT, MIS) สนับสนุนการทำงานให้ลื่นไหล</li> <li>8) ต้องการกระบวนการทำงาน (Process &amp; System) มีระบบระเบียบ และลดงานซ้ำซ้อน</li> <li>9) อยากร่วมจัดกระบวนการบริหารความเสี่ยงและ BCM เพื่อให้ทำงานได้ต่อเนื่องในสถานการณ์ฉุกเฉิน</li> <li>10) เจ้าหน้าที่คาดหวัง HR เป็นสะพานสื่อสารองค์กร เปิดรับฟังความเห็นและจัดดูแลสุขภาพจิตกายใจ</li> <li>11) ต้องการโครงการ Reskill/Upskill ด้านเทคโนโลยีให้ตามยุคสมัย และรองรับการทำงานแปรผัน</li> <li>12) พนักงานต้องการระบบ Employee Engagement เพื่อสร้างความผูกพันและให้รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร</li> <li>13) ต้องการระบบ Lean ลดงานกระบวนการที่ไม่จำเป็น ให้ทำงานสร้างคุณค่าได้จริง</li> <li>14) อยากมีแผน Performance Improvement Plan ที่เป็นลายลักษณ์และขั้นตอนวัดผลชัดเจน</li> <li>15) เจ้าหน้าที่ต้องการการพัฒนาศักยภาพต่อเนื่อง ด้วยการฝึกอบรมที่เหมาะสมกับตำแหน่ง</li> </ol>	
--	---	--

	<p>16) ต้องการสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมแรงจูงใจ เช่น สวัสดิการ โบนัส และพื้นที่ทำงานที่ดี</p> <p>17) เจ้าหน้าที่ควดหวังองค์กรมีระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลที่เป็นธรรมและโปร่งใส</p> <p>18) ต้องการโครงการสร้างความแข็งแกร่งในภาวะเปลี่ยนผ่าน (Change Management) โดย HR จะเป็นผู้ขับเคลื่อน</p> <p>19) ต้องการแนวทางประเมินความเสี่ยงงานส่วนบุคคลเพื่อให้ HR ปรับปรุงนโยบายรักษาพนักงาน</p> <p>20) พนักงานควดหวังการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและนโยบายงานอย่างจริงจังเพื่อสร้าง Ownership</p>	
<p><b>ชุมชน</b></p>	<p>สำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) สามารถมีบทบาทสนับสนุนวิสาหกิจชุมชนในระดับพื้นที่ผ่านการเข้าถึงแหล่งทุนดอกเบี้ยต่ำ การให้ความรู้ด้านการบริหารจัดการการเงิน และการส่งเสริมการออมควบคู่กับการใช้ทรัพย์สินอย่างมีมูลค่า สธค. สามารถจัดกิจกรรมให้ความรู้ร่วมกับหน่วยงานในท้องถิ่น เช่น สำนักงานพัฒนาชุมชน เทศบาล หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อพัฒนาศักยภาพของสมาชิกวิสาหกิจชุมชน นอกจากนี้ยังสามารถให้คำปรึกษาด้านการนำทรัพย์สินไปใช้เป็นหลักประกันในการเข้าถึงแหล่งทุนเพื่อการพัฒนาอาชีพ และส่งเสริมระบบการเงินชุมชนอย่างยั่งยืน การจัดนิทรรศการหรือเปิดพื้นที่แสดงสินค้าร่วมกับเครือข่าย OTOP และตลาดนัดธนานุเคราะห์ ยังเป็นอีกแนวทางหนึ่งที่ช่วยส่งเสริมรายได้ให้กับวิสาหกิจชุมชนโดยตรง ในระยะยาว สธค. อาจพัฒนาโครงการต้นแบบความร่วมมือในแต่ละภูมิภาค เพื่อเชื่อมโยงกลุ่มเปราะบางให้กลายเป็นแรงงานผลิตหรือเจ้าของกิจการชุมชนอย่างแท้จริง.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) เข้าถึงแหล่งทุนที่ปลอดภัย – ส่งเสริมให้วิสาหกิจชุมชนสามารถใช้ทรัพย์สินเพื่อเป็นหลักประกันที่มีความเป็นธรรมและดอกเบี้ยต่ำ</li> <li>2) การพัฒนาทักษะทางการเงิน – จัดอบรมและให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดการรายได้-รายจ่าย และวางแผนธุรกิจ</li> <li>3) สร้างช่องทางการตลาด – เปิดพื้นที่ให้แสดงสินค้าในกิจกรรมของ สธค. หรือร่วมมือกับตลาดชุมชน</li> <li>4) สนับสนุนกลุ่มเปราะบางในชุมชน – เปิดโอกาสให้กลุ่มผู้หญิง ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาสเข้ามาเป็นสมาชิกวิสาหกิจชุมชน</li> <li>5) ส่งเสริมความร่วมมือแบบบูรณาการ – ประสานกับหน่วยงานรัฐในระดับพื้นที่ เพื่อให้การสนับสนุนเกิดผลอย่างยั่งยืน</li> </ol>
<p><b>ลูกค้า</b></p>	<p>ลูกค้าของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ต้องการสิ่งใด เพื่อการสร้างประสบการณ์ใหม่การสร้างประสบการณ์ใหม่ (Customer Experience) สำหรับลูกค้าของ สธค. จำเป็นต้องเข้าใจความต้องการเชิงลึกของผู้ใช้บริการ ทั้งในมิติของความสะดวก ความโปร่งใส และคุณค่าทางสังคม</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ความรวดเร็วและง่ายในการใช้บริการ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) จัดระบบ “Pawn Experience Journey” ที่เป็นมิตรต่อผู้ใช้</li> <li>2) ใช้ AI หรือ Chatbot ตอบคำถามลูกค้าเบื้องต้น</li> <li>3) เปิดโอกาสให้ลูกค้าประเมินบริการและเสนอความคิดเห็นแบบเรียลไทม์</li> <li>4) เชื่อมโยงการบริการกับ วิสาหกิจชุมชน/กลุ่มเปราะบาง เช่น การซื้อสินค้า OTOP ผ่านแพลตฟอร์มของ สธค.</li> </ol>

	<p>ลูกค้าคาดหวังกระบวนการที่ไม่ซับซ้อน ใช้เอกสารน้อย และใช้เวลาไม่นาน เช่น บริการรับจํานาออนไลน์หรือจองคิวล่วงหน้า</p> <p>2) ความโปร่งใสและความเป็นธรรมด้านราคาและดอกเบี้ย ลูกค้าต้องการเข้าใจวิธีคิดดอกเบี้ยอย่างชัดเจน และมั่นใจได้ว่าไม่มีค่าธรรมเนียมแฝง</p> <p>3) ช่องทางดิจิทัลที่ใช้งานง่าย ต้องการแอปพลิเคชันหรือเว็บไซต์ที่สามารถตรวจสอบสถานะ สอบถามข้อมูล หรือรับแจ้งเตือนครบวงจร</p> <p>4) การให้ข้อมูลและคำแนะนำอย่างมืออาชีพ อยากได้รับคำแนะนำที่เข้าใจง่าย และมีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาในลักษณะเป็นมิตร และไม่กดดัน</p> <p>5) บริการที่คำนึงถึงศักดิ์ศรีและความเป็นส่วนตัว ลูกค้าหลายรายยังมีความรู้สึกอึดใจต่อการจํานา จึงต้องการพื้นที่บริการที่ให้ความรู้สึกปลอดภัยและไม่ตัดสิน</p> <p>6) การเข้าถึงบริการในชุมชน อยากให้มีการขยายสาขาหรือรถรับจํานาเคลื่อนที่ เพื่อให้เข้าถึงง่ายในพื้นที่ชนบทหรือห่างไกล</p> <p>7) การเพิ่มบริการที่ตอบโจทย์ชีวิตประจำวัน เช่น การซื้อขายทรัพย์สินหลุดจํานาแบบออนไลน์ การผ่อนชำระดอกเบี้ยผ่านแอป หรือบริการทางการเงินอื่นที่ไม่ต้องพึ่งพินนอกระบบ</p> <p>8) ความรู้และทักษะด้านการเงินส่วนบุคคล ลูกค้าต้องการเรียนรู้การวางแผนการเงิน การจัดการหนี้ และการออมผ่านกิจกรรมหรือคอนเทนต์จาก สศค.</p>	
<p><b>คู่แข่งชั้น</b></p>	<p>ในภาวะเศรษฐกิจที่ยังฟื้นตัวไม่เต็มที่ โรงรับจํานากลายเป็นหนึ่งในช่องทางทางการเงินที่ประชาชนเข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็ว โดยเฉพาะกลุ่มครัวเรือนรายได้น้อยและผู้ประกอบการรายย่อย อย่างไรก็ตาม การแข่งขันในธุรกิจโรงรับจํานากลับทวีความรุนแรงขึ้นจากทั้งภาครัฐ เอกชน และผลิตภัณฑ์ทางการเงินทางเลือกอื่น ๆ สถานการณ์ดังกล่าวผลักดันให้หน่วยงานอย่างสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ต้อง</p>	<p>1) ตลาดเติบโตอย่างต่อเนื่องในช่วงเศรษฐกิจอ่อนแอ</p> <p>2) มีคู่แข่งทั้งในระบบ (รัฐ/เอกชน) และนอกระบบ (ร้านทอง, non-bank)</p> <p>3) ต้องแข่งขันด้านเงื่อนไขการให้กู้และความคล่องตัว</p> <p>4) ผันผวนจากราคาทองคำที่มีผลต่อความเสี่ยงและรายได้</p> <p>5) กลุ่มเป้าหมายใหม่คือครัวเรือนหนี้สูงและธุรกิจ SME</p>

	<p>ปรับตัวเพื่อสร้างประสบการณ์ใหม่ที่ตรงกับความต้องการของลูกค้ายุคใหม่ ทั้งในด้านความสะดวก ความมั่นใจ และความคุ้มค่าในการใช้บริการ.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) การเติบโตอย่างรวดเร็วท่ามกลางภาวะเศรษฐกิจถดถอยจำนวนลูกค้าและมูลค่าการจำหน่ายในปี 2566 เพิ่มขึ้นสูง—มีผู้ใช้บริการเกือบ 1.19 ล้านคน คิดเป็นมูลค่าทรัพย์สินจำหน่ายกว่า 20,386 ล้านบาท ส่งผลให้ยอดคงค้างรวมกว่า 83,362 ล้านบาท ทั้งนี้เกิดขึ้นท่ามกลางภาวะเศรษฐกิจฟื้นตัวไม่เต็มที่</li> <li>2) การแข่งขันรุนแรงจากคู่แข่งหลากหลายรูปแบบธุรกิจโรงรับจำนำต้องเผชิญการแข่งขันจากภาคเอกชนและรัฐ รวมถึงร้านทองที่ให้บริการรับจำนำทองคำ โดยปัจจุบันมีโรงรับจำนำรัฐและเอกชนรวมกว่า 843 แห่ง มีทั้งรัฐ 303 แห่งและเอกชน 540 แห่ง</li> <li>3) แรงกดดันจากผลิตภัณฑ์ทางการเงินทางเลือกแม้ธุรกิจเติบโต ดอกเบี้ยประมาณ 8% ต่อปี แต่ต้องแข่งขันกับสินเชื่อบัตรเครดิตไม่มีหลักประกันจากธนาคารพาณิชย์และ non-bank ที่เข้มงวดน้อยกว่า และมีความยืดหยุ่นมากกว่า</li> <li>4) ราคาทองคำที่ขึ้นสูงช่วยลดความเสี่ยงแต่ก็มีความผันผวนทองคำเป็นทรัพย์สินที่นิยมจำหน่ายกว่า 90% ซึ่งราคาทองคำที่สูงขึ้นช่วยเพิ่มวงเงินให้ลูกค้าและลดโอกาสของทรัพย์สินหลุดจำหน่าย แต่เมื่อตลาดทองผันผวนก็เป็นความเสี่ยงต่อธุรกิจ</li> </ol>	
--	---	--

### 5.5 ความเกี่ยวข้องของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์กับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร

เมื่อพิจารณาจากวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective) ของ สธค. พ.ศ. 2567- 2571 พบว่า มีการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ รายละเอียดดังนี้

ตาราง : แสดง ความเกี่ยวข้องของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง
1. SO1 เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าทุกกลุ่ม เกิดความพึงพอใจสูงสุด	- ผู้ดูแลกำกับ - ผู้ถือหุ้น
2. SO2 เพื่อการเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม	- กรรมการและผู้บริหารระดับสูง - คู่ค้า - คู่ความร่วมมือ - พนักงาน - ชุมชน - ลูกค้า

### 5.6 ความเกี่ยวข้องของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์/แผนแม่บทกับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร

ตาราง : แสดงความเกี่ยวข้องของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานของแผนยุทธศาสตร์

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แผนวิสาหกิจ สธค.ปี 2569 – 2572	แผนแม่บทด้านลูกค้าและตลาด	แผนแม่บทด้านนวัตกรรม	แผนแม่บททรัพยากรมนุษย์และการจัดการความรู้	แผนปฏิบัติการด้านการจัดการ	แผนปฏิบัติ	แผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แผนการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	แผนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน
1. ผู้ดูแลกำกับ	*	*	*	*	*	*	*	*	*
2. ผู้ถือหุ้น	*	*	*	*	*	*	*	*	*
3. กรรมการและผู้บริหารระดับสูง	*	*	*	*	*	*	*	*	*
4. คู่ค้า	*	*	N/A	N/A	N/A	N/A	*	*	N/A
5. คู่ความร่วมมือ	*	*	*	N/A	*	*	*	*	N/A
6. พนักงาน	*	*	*	*	*	*	*	*	*
7. ชุมชน	*	*	*	*	*	*	*	*	N/A
8. ลูกค้า	*	*	*	*	*	*	*	*	N/A
9. คู่แข่งขัน	*	*	*	*	*	*	*	*	*

## 5.7 การเปลี่ยนแปลงของกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

สธค. ได้มีการทบทวน กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญที่เกี่ยวข้องในปัจจุบัน ซึ่ง สธค. ให้ ความสำคัญในการทำงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

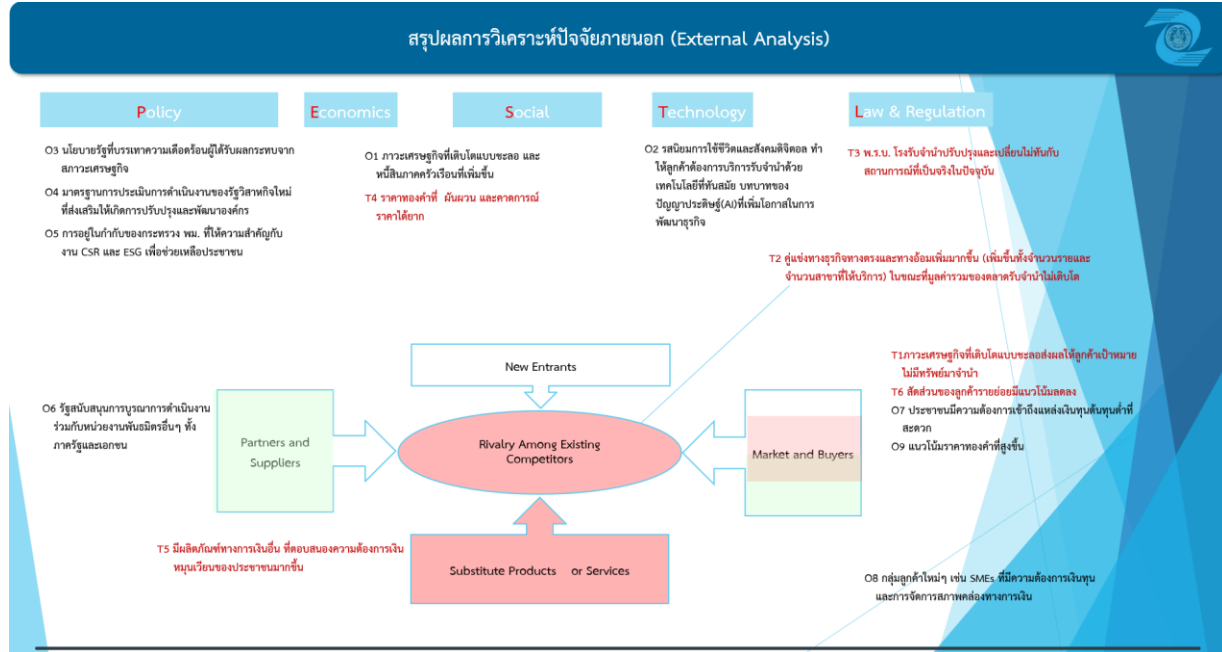
ตาราง : แสดงรายการกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินงาน	กฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ข้อบังคับกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ว่าด้วย การบริหารงานสำนักงานธรรมาภิบาล กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2545</li> <li>▪ พระราชบัญญัติการพัฒนากำกับดูแลและบริหารรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2562</li> <li>▪ พระราชบัญญัติคุณสมบัติมาตรฐานสำหรับกรรมการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2518 และที่แก้ไขเพิ่มเติม</li> <li>▪ พระราชบัญญัติแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ. 2543</li> <li>▪ พระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2542</li> <li>▪ พระราชบัญญัติวิธีการงบประมาณ พ.ศ. 2561</li> <li>▪ พระราชบัญญัติว่าด้วยความผิดทางวินัยของข้าราชการซึ่งไปปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงานที่มีใช้ส่วนราชการ พ.ศ. 2534</li> <li>▪ พระราชบัญญัติวินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ. 2561</li> <li>▪ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการกำหนดนโยบายและการกำกับดูแลรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2557 และที่แก้ไขเพิ่มเติม</li> <li>▪ ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการบัญชีและการเงินของรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2548</li> <li>▪ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงบลงทุนของรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2550</li> <li>▪ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561</li> <li>▪ พระราชบัญญัติสภาพพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ พ.ศ. 2561</li> <li>▪ พระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมบทบัญญัติแห่งกฎหมายที่เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของผู้ทำการแทน ผู้ปฏิบัติหน้าที่แทน ผู้รักษาการแทน หรือผู้รักษาการในตำแหน่งผู้บริหารของรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2562</li> <li>▪ พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560</li> <li>▪ พระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554</li> <li>▪ พระราชบัญญัติกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (และที่แก้ไขเพิ่มเติม)</li> <li>▪ พระราชบัญญัติแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ. 2543</li> <li>▪ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540</li> <li>▪ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562</li> </ul>

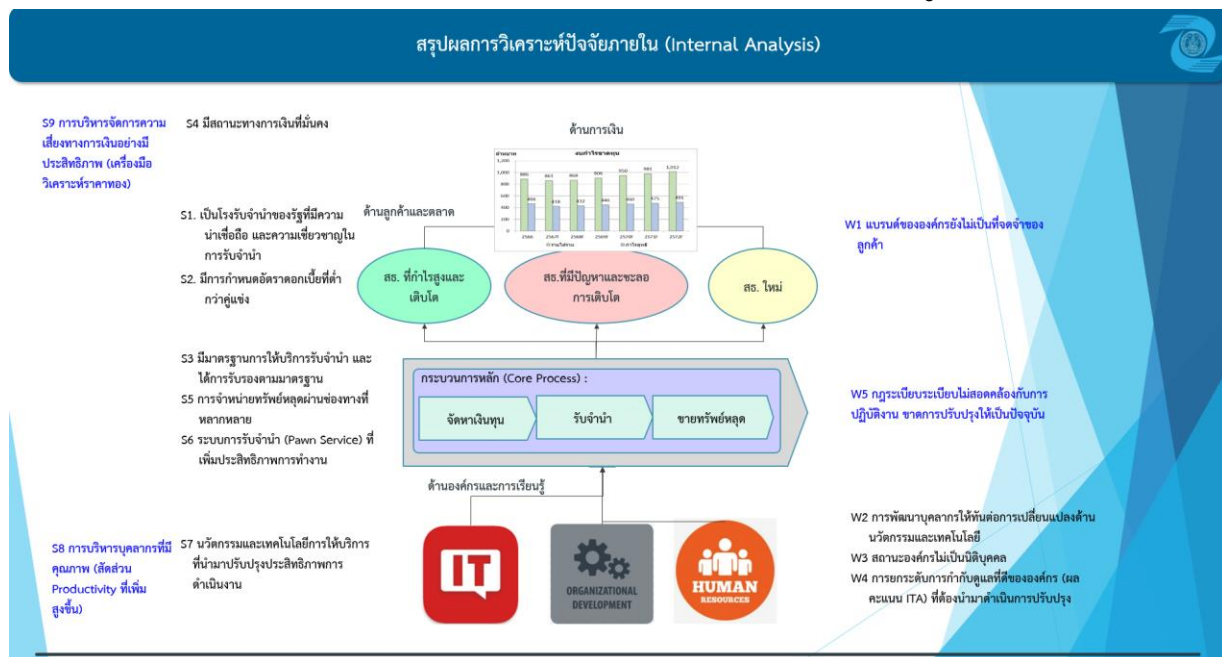
## 5.8 การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญภายนอกองค์กร

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญภายนอกองค์กรในมิติเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และเทคโนโลยี ที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีดังต่อไปนี้

ภาพ : แสดงประเด็นการวิเคราะห์ภายนอกองค์กร



ภาพ : แสดงประเด็นการวิเคราะห์ภายในองค์กร ภายใต้ปัจจัยสำคัญของ สรค.



## 5.9 สมรรถนะหลักขององค์กร

สมรรถนะหลักของ สศค. เป็นขีดความสามารถพิเศษที่สำคัญในเชิงกลยุทธ์ เพื่อให้สามารถบรรลุวิสัยทัศน์ ภารกิจขององค์กร ตลอดจนสร้างความได้เปรียบและโอกาสอย่างต่อเนื่องใน การแข่งขัน ซึ่งประกอบด้วย สมรรถนะหลักในปัจจุบัน และอนาคต ดังนี้

ภาพ : แสดงสมรรถนะหลักขององค์กร

ความสามารถพิเศษ (Core Competency)	
SWOT	ความสามารถพิเศษ (Core Competency)
S1. เป็นโรงรับจำนำของรัฐที่มีความน่าเชื่อถือ และความเชี่ยวชาญในการรับจำนำ S5 การจำหน่ายทรัพย์สินหลุดผ่านช่องทางที่หลากหลาย O9 แนวโน้มราคาทองคำที่สูงขึ้น	<b>ความสามารถพิเศษในปัจจุบัน</b> CC1 พนักงานมีความเชี่ยวชาญในการประเมินราคาทรัพย์สินและการรับจำนำตลอดห่วงโซ่การจำหน่าย และพนักงานมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อองค์กร
S1. เป็นโรงรับจำนำของรัฐที่มีความน่าเชื่อถือ และความเชี่ยวชาญในการรับจำนำ S3 มีมาตรฐานการให้บริการรับจำนำที่สะดวก รวดเร็ว โดยยึดหลักธรรมาภิบาล (ซื่อสัตย์และโปร่งใส) และได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO9001:2015 ISO/IEC 27001:2022 ด้านการจัดการความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล O7 ประชาชนมีความต้องการเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่ต้นทุนต่ำ และสะดวก O9 แนวโน้มราคาทองคำที่สูงขึ้น	<b>ความสามารถพิเศษในปัจจุบัน</b> CC2 ลูกค้ามีความเชื่อใจในการบริการอย่างยุติธรรม มีความผูกพัน และใช้บริการอย่างต่อเนื่อง
S3 มีมาตรฐานการให้บริการรับจำนำที่สะดวก รวดเร็ว โดยยึดหลักธรรมาภิบาล (ซื่อสัตย์และโปร่งใส) และได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO9001:2015 ISO 27100 ด้านการจัดการความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล O7 ประชาชนมีความต้องการเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่ต้นทุนต่ำ และสะดวก O8 กลุ่มลูกค้าใหม่ๆ เช่น SMEs ที่มีความต้องการเงินทุนและการจัดการสภาพคล่องทางการเงิน	<b>ความสามารถพิเศษในปัจจุบัน</b> CC3 มีเครือข่ายสาขารอบกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
S6. ระบบการรับจำนำ (Pawn Service) ที่เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และสามารถเชื่อมโอเคกับช่องทาง on-line และองค์กรพันธมิตรในการให้บริการลูกค้า S7 นวัตกรรมและเทคโนโลยีการให้บริการที่นำมาปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน O2 รสนิยมการใช้ชีวิตและสังคมดิจิทัล ทำให้ลูกค้าต้องการการบริการรับจำนำด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยบทบาทของปัญญาประดิษฐ์(AI)ที่เพิ่มโอกาสในการพัฒนาธุรกิจ O5 การอยู่ได้ก็อยู่กับของธรรมชาติ พม. ที่ให้ความสำคัญกับงาน CSR in process และ ESG เพื่อการช่วยเหลือประชาชน	<b>ความสามารถพิเศษในอนาคต</b> CC4 บุคลากรมีความสามารถและทักษะที่รองรับการเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม (Social Pawnshop) และธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องในอนาคต

สมรรถนะหลักดังกล่าว เป็นสมรรถนะหลักในการบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อยกระดับ ความผูกพัน และเป็นปัจจัยสำคัญในผลักดันให้แผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2569 – 2572 และแผนปฏิบัติการประจำปี 2569 ให้บรรลุเป้าหมายการสร้าง ความผูกพัน และความร่วมมือกับพันธมิตรในการดำเนินงานธุรกิจหลัก และธุรกิจเกี่ยวเนื่อง รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกๆ กลุ่ม อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม

## 5.10 ความพร้อมของทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง

สศค. มีกระบวนการทบทวนทรัพยากรที่เกี่ยวข้องในการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ควบคู่ไปกับการจัดทำ/ทบทวนแผนแม่บทและแผนปฏิบัติการด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร ในระยะสั้นและระยะยาว ครอบคลุมประเด็นด้านงบประมาณ ด้านบุคลากร และด้านเทคโนโลยีที่สนับสนุนการดำเนินงาน ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจว่าแผนงานและแผนที่กำหนดไว้ให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การดำเนินงานขององค์กร และสามารถบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดต่อไป โดยอาศัยการวิเคราะห์ความพร้อมจากโมเดลทางธุรกิจ (Business Model) ซึ่งเกิดจากแนวทางความร่วมมือของบุคลากรภายในของ สศค. จนได้มาซึ่งรูปแบบการพัฒนาระบบการภายใน ดังต่อไปนี้

ตาราง : แสดงรายละเอียดองค์ประกอบารสนับสนุนด้านธุรกิจจาก BMC. ในแต่ละระยะ

Short-term Business Model ปี 2569	Medium-term Business Model ปี 2569-2570	Long-term Business Model ปี 2571-2572
<b>KEY RESOURCES</b>		
บุคลากรที่มีศักยภาพและความเชี่ยวชาญ	N/A	N/A -
งบประมาณที่ได้รับจัดสรร	N/A	N/A
สาขาที่ให้บริการ	สาขาที่เปิดให้บริการเพิ่มเติม	สาขาที่เปิดให้บริการเพิ่มเติม
วัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือ	N/A	N/A
ระบบการบริหารจัดการ (ระบบการรับจํานำแบบรวมศูนย์ ระบบ HR ระบบบัญชีและการเงิน ระบบจําหน่ายทรัพย์สินหลุดจํานำ ระบบสารบรรณ Mobile Application ระบบส่งดอกเบียออนไลน์ ระบบรักษาความมั่นคงปลอดภัยกล้องวงจรปิดแบบรวมศูนย์) - -	พัฒนาระบบรองรับ Core Products & Services ตามแผน EA ที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO27001	พัฒนาระบบรองรับ Core Products & Services ตามแผน EA (เพิ่มเติม) ที่ได้รับการ Re-certify ตามมาตรฐาน ISO27001
	ระบบการบริหารจัดการ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัลที่ใช้ในการพัฒนานวัตกรรมบริการ/ผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ สำหรับลูกค้า	องค์ความรู้และความเข้าใจในชุมชน
	องค์ความรู้และความเชี่ยวชาญในการรับจํานำ	N/A
<b>KEY PARTNER</b>		
<b>พันธมิตรหลัก</b>		
กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ	N/A	N/A
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	N/A	N/A
กระทรวงการคลังและ สคร.	N/A	N/A
<b>พันธมิตรอื่นๆ</b>		
กรมการปกครอง ธนาคารของรัฐ NT การเคหะแห่งชาติ	N/A	N/A
เคาน์เตอร์เซอร์วิส	N/A	N/A
ชมรมโรงรับจํานำ	N/A	N/A
เครือข่ายในการให้บริการ Online Services -	ขยายเครือข่ายในการให้บริการ Online Services	พันธมิตรของธุรกิจใหม่
	ขยายเครือข่ายในการพัฒนาชุมชน	N/A
<b>KEY ACTIVITY</b>		
<b>กิจกรรมหลัก</b>		
รับจํานำ จําหน่ายทรัพย์สินหลุดจํานำ การบริหารเงินทุน การพัฒนาชุมชน	N/A	N/A
<b>การจัดจําหน่าย</b>		
การประมวลทรัพย์สินหลุดจํานำที่ส่วนกลางและสัญจร	N/A	N/A
การจําหน่ายทรัพย์สินหลุดจํานำหน้าสาขาและออนไลน์	N/A	N/A
การขายทรัพย์สินหลุดจํานำยกถือ	N/A	N/A

Short-term Business Model ปี 2569	Medium-term Business Model ปี 2569-2570	Long-term Business Model ปี 2571-2572
-	การให้บริการ Online Services	การให้บริการของธุรกิจใหม่หรือธุรกิจเกี่ยวเนื่อง
-	ขยายขอบเขตการส่งเสริมและพัฒนาชุมชน	-
<b>VALUE PROPOSITION</b>		
<b>จุดขาย (Selling Point)</b>		
เป็นองค์กรภาครัฐที่มีความน่าเชื่อถือ	N/A	N/A
ดอกเบี้ยถูก ราคายุติธรรม	N/A	N/A
คุณภาพการบริการที่ดี	N/A	N/A
<b>จุดเด่น (Unique Selling Point)</b>		
มีประสบการณ์ให้บริการด้านรับจำนำอย่างยาวนาน	N/A	N/A
ภาพลักษณ์องค์กรที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน	N/A	N/A
บริการด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัย และยึดหลักธรรมาภิบาล	N/A	N/A
<b>คุณค่าที่มอบให้ลูกค้า (Value Propositions)</b>		
Economical คุ่มค่าในราคารับจำนำที่เหมาะสม และได้รับราคาประเมินทรัพย์สินที่เป็นธรรม	N/A	N/A
Functional บริการด้วยจิตให้บริการ และสะดวกรวดเร็ว	N/A	N/A
<b>CUSTOMER RELATIONSHIP</b>		
<b>Customer Relationship Management (CRM)</b>		
กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและชุมชนสนับสนุนการสร้างชุมชนเข้มแข็ง	การส่งต่อความช่วยเหลือชุมชนไปยังองค์กรพันธมิตรหรือเครือข่ายหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ -	ปรับปรุง พัฒนาและขยายผลการส่งต่อความช่วยเหลือชุมชนไปยังองค์กรพันธมิตรหรือเครือข่ายหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง-
<b>Customer Experience Management (CEM)</b>		
การเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม ที่มีการบริหารความยั่งยืนที่เป็นที่ยอมรับ	N/A	N/A
<b>Customer Experience (CE)</b>		
มุ่งพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนฐานราก และพัฒนาสังคมสู่ความยั่งยืน ด้วยบทบาทการเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคมที่ช่วยแก้ปัญหาทางการเงิน ยกระดับให้ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีอาชีพ รายได้ และคุณภาพชีวิตที่ดีเพื่อให้ชุมชนเข้มแข็ง	N/A	N/A
<b>CHANNEL</b>		
การโฆษณา (Advertising) สื่อออนไลน์ และออฟไลน์	N/A	N/A
การตลาดทางตรง (Direct Marketing) โฆษณาประชาสัมพันธ์ และตอบข้อซักถามผ่าน Facebook Line YouTube และ Application พนักงานติดต่อพบปะลูกค้าโดยตรง จัดกิจกรรมร่วมกับชุมชน + Online PR	N/A	N/A

Short-term Business Model ปี 2569	Medium-term Business Model ปี 2569-2570	Long-term Business Model ปี 2571-2572
ประชาสัมพันธ์ (Public Relation) ออกบูชและร่วมกิจกรรมกับกระทรวง พม. จัดกิจกรรมประมูลทรัพย์สินหลุด	N/A	N/A
การขายโดยพนักงาน (Personal Selling) แจกใบปลิวประมูลทรัพย์สินหลุดสัญจร จัดกิจกรรมออกบูชพื้นที่สาขา จัดกิจกรรมประมูลทรัพย์สินหลุดจำหน่ายประจำปี	N/A	N/A
ส่งเสริมการขาย (Sales Promotion) โปรโมชันตามเทศกาล	N/A	N/A
สื่อสารผ่านบริการ ช่องทางส่งดอกเบี๋ยที่หลากหลาย การประเมินหลักทรัพย์ และแจ้งเตือนดอกเบี๋ยผ่าน Application	Online Services อื่นๆ เพิ่มเติม	N/A -
<b>CUSTOMER SEGMENT</b>		
กลุ่มลูกค้าใหม่ที่มาใช้บริการไม่เกิน 1 ปี	N/A	N/A
กลุ่มลูกค้าเก่าที่ใช้บริการเกิน 1 ปีขึ้นไป	N/A	N/A
กลุ่มผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ	N/A	N/A
กลุ่มลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการ (ลูกค้าในอนาคต)	N/A	N/A
กลุ่มลูกค้าประมูล/ซื้อทรัพย์สินหลุดจำหน่าย	N/A	N/A
	กลุ่มลูกค้าที่รับบริการผ่าน Online Services	กลุ่มลูกค้าธุรกิจใหม่
<b>COST STRUCTURE</b>		
ต้นทุนทางการเงิน (Cost of Funds)	N/A	N/A
ต้นทุนบริหาร (SG & A)	N/A	N/A
ค่าใช้จ่ายพนักงาน (Staff Cost) -	N/A	N/A
	ต้นทุนและค่าใช้จ่ายเป็นรายหน่วยธุรกิจ (Business Units' Cost)	N/A
<b>REVENUE STREAMS</b>		
รายได้หลัก ดอกเบี๋ยรับจำหน่าย	N/A	N/A
รายได้รอง กำไรจากการจำหน่ายทรัพย์สินหลุด	รายได้รอง กำไรจากการจำหน่ายทรัพย์สินหลุด และรายได้จาก Online Services	N/A
รายได้อื่นๆ ดอกเบี๋ยเงินฝาก และจำหน่ายทรัพย์สินเสื่อมราคา -	N/A	N/A
	N/A	รายได้เสริม (Value Creation) รายได้จากธุรกิจใหม่

### 5.11 กรอบหรือแนวทางการกำกับดูแล

การกำกับดูแลกิจการ (Corporate Governance) เป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความยั่งยืน และเสริมสร้างประสิทธิภาพขององค์กร โดยมีวัตถุประสงค์หลัก คือ กำกับ ติดตาม ควบคุม และดูแลผู้ที่ได้รับมอบหมายอำนาจหน้าที่ให้ไปทำหน้าที่ทางการบริหารเพื่อให้ทรัพยากรขององค์กรได้นำไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลตรงตามเป้าหมาย ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายอย่างเป็นธรรม

ภาพ : แสดงการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance)



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ

ความเกี่ยวข้องของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์/แผนแม่บทกับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย  
ขององค์กร ภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี

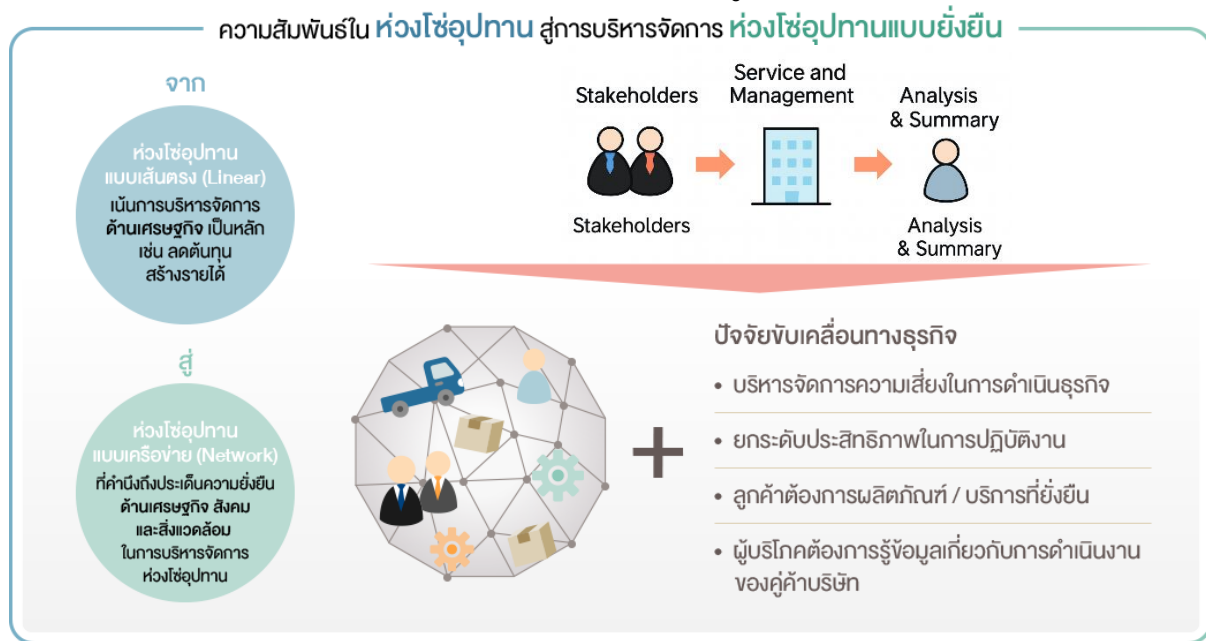
ตาราง : แสดงความเกี่ยวข้องของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกำกับดูแลกิจการที่ดี

ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	แผน วิสาหกิจ สธค.ปี 2567 – 2571	แผน แม่บท ด้าน ลูกค้า และ ตลาด	แผน แม่บท การ บริหาร จัดการ นวัตกรรม	แผน แม่บทด้าน ทรัพยากร มนุษย์และ การ จัดการ ความรู้		แผน แม่บท ด้าน ผู้มี ส่วนได้ ส่วนเสีย	แผนการ	แผน บริหาร ความ ควบคุม ภายใน
				ดำเนิน งานด้าน การกำกับ ดูแล กิจการที่ดี และความ รับผิดชอบต่อสังคม				
1. ผู้ดูแล กำกับ	*	*	*	*	*	*	*	*
2. ผู้ถือหุ้น	*	*	*	*	*	*	*	*
3. กรรมการ และ ผู้บริหาร ระดับสูง	*	*	*	*	*	*	*	*
4. คู่ค้า	*	*	N/A	N/A	N/A	N/A	*	N/A
5. คุุความ ร่วมมือ	*	*	N/A	N/A	N/A	*	*	N/A
6. พนักงาน	*	*	*	*	*	*	*	*
7. ชุมชน	*	*	*	*	*	*	*	*
8. ลูกค้า	N/A	*	*	*	*	*	*	*
9. คู่แข่งขัน	*	*	*	*	*	*	*	*

### 5.13 ระบบงานและกระบวนการที่สำคัญ

การคัดเลือกกระบวนการ work system ในกระบวนการที่สำคัญเพื่อกำหนดมาตรการควบคุมภายใน สรค. Work system กระบวนการจัดการ (Management Process) โดยมีผู้จัดการส่วนงานเป็นผู้คัดเลือก

ภาพ : แสดงกระบวนการที่สำคัญ ของ สรค.



ที่มา : อ้างอิงจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

## 1.กระบวนการหลักขององค์กร (Core business)

### 1.1 รับจํานํา

- กระบวนการรับจํานํา
- กระบวนการส่งดอกเบียหรือผ่อนต้น
- กระบวนการไถ่ถอนทรัพย์สิน
- กระบวนการผ่อนต้น
- กระบวนการเพิ่มเงินต้น
- กระบวนการเก็บรักษาทรัพย์สิน
- กระบวนการจําหน่ายทรัพย์สินหลุดจําจํา

### 1.2 ขายทรัพย์สินหลุด

- กระบวนการจําหน่ายทรัพย์สินหลุดจําจํา
- กระบวนการจัดการประมูลทรัพย์สินหลุดจําจํา
- กระบวนการรับ-ส่งมอบทรัพย์สินหลุดจําจํา

### 1.3 จัดหาเงินทุน

- กระบวนการจัดหาเงินทุนหมุนเวียน
- กระบวนการเบิกเงินหมุนเวียนรับจําจําให้สถานธนานุเคราะห์
- กระบวนการรับคืนเงินหมุนเวียนรับจําจําจากสถานธนานุเคราะห์

## 2.กระบวนการสนับสนุน (Management Process)

### 2.1 จัดทำและถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์

- กระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติงานประจำปี
- กระบวนการแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติ
- กระบวนการจัดสรรทรัพยากรและงบประมาณ

### 2.2 ติดตามประเมินผล

- กระบวนการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานประจำปี
- กระบวนการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด

### 2.3 บริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน

- กระบวนการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง
- กระบวนการควบคุมภายในระดับองค์กร
- กระบวนการแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติ
- กระบวนการทบทวนแผนบริหารความเสี่ยงและแผนการควบคุมภายใน

### 2.4 ตรวจสอบและประเมินคุณภาพการรับจํา

- กระบวนการจัดทำแผนการตรวจสอบประจำเดือน
- กระบวนการตรวจสอบสาขาตามแผนที่ได้ตั้งไว้

### 2.5 พัฒนาระบบและวิธีการบริหารการจัดการ

- กระบวนการเป็นวิทยากรในการฝึกอบรมพนักงาน

### 2.6 วางแผนและปฏิบัติการตรวจสอบ

- กระบวนการจัดทำแผนการตรวจสอบประจำปี
- กระบวนการตรวจสอบ
- กระบวนการให้คำปรึกษา

### 2.7 วางแผนและสื่อสารการตลาด

- กระบวนการส่งเสริมการตลาด
- กระบวนการสื่อสารประชาสัมพันธ์
- กระบวนการจัดทำแผนธุรกิจรายสาขา
- กระบวนการบริหารแผนธุรกิจรายสาขา

### 2.8 การจัดการด้านนวัตกรรม

- กระบวนการจัดทำแผนแม่บทด้านนวัตกรรม
- กระบวนการปรับปรุงกระบวนการทำงาน

### 2.9 จัดการพัสดุและยานพาหนะ

- กระบวนการร่างขอบเขตงาน TOR ปรับปรุงอาคารครุภัณฑ์ต่าง ๆ
- กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงาน
- กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของสาขา
- กระบวนการบริหารพัสดุ
- กระบวนการตรวจสอบพัสดุประจำปี
- กระบวนการจำหน่ายพัสดุของสำนักงาน
- กระบวนการจำหน่ายพัสดุของสาขา

- กระบวนการสนับสนุนรถยนต์
- กระบวนการติดตามการเบิกจ่ายงบประมาณ

## 2.10 การจัดประชุม

- กระบวนการจัดประชุมผู้บริหารประจำเดือน
- กระบวนการประชุมคณะกรรมการอำนวยการ
- กระบวนการประชุมคณะกรรมการอำนวยการสัญจร

## 2.11 งานธุรการ

- กระบวนการรับส่งเอกสาร
- กระบวนการตรวจสอบทรัพย์สินจำนำคงเหลือสิ้นงบประมาณ

## 2.12 ซ่อมแซมปรับปรุงและบำรุงรักษา

- กระบวนการซ่อมแซมอาคาร (สถานธนาณูเคราะห์และสำนักงานฯ)
- กระบวนการจัดตั้งสถานธนาณูเคราะห์แห่งใหม่
- กระบวนการควบคุมงานปรับปรุงอาคารสถานธนาณูเคราะห์ แห่งใหม่

## 2.13 กฎหมายและระเบียบ

- กระบวนการแก้ไขระเบียบ
- กระบวนการจัดทำหลักประกันการทำงาน
- กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
- กระบวนการคืนหลักประกัน

## 2.14 บริหารทรัพยากรบุคคล

- กระบวนการแต่งตั้งเพื่อรองรับตำแหน่งงานที่ว่าง(สำหรับงานภายในอยู่ในอำนาจผอ.)
- การบรรจุแต่งตั้งเพื่อรองรับตำแหน่งที่ว่าง (ในกรณีพนักงานใหม่)
- การประเมินผลการปฏิบัติงาน พิจารณาความดีความชอบประจำปี
- กระบวนการสรรหาเพื่อรองรับตำแหน่งที่ว่าง (สำหรับบุคคลภายใน)
- กระบวนการสรรหาเพื่อรองรับตำแหน่งที่ว่าง (สำหรับบุคคลภายนอก)
- กระบวนการสรรหาผู้สืบทอดตำแหน่ง
- กระบวนการสรรหา Talent

## 2.15 พัฒนาทรัพยากรบุคคล

- กระบวนการเป็นวิทยากรในการฝึกอบรมพนักงาน
- กระบวนการประเมินสมรรถนะ
- กระบวนการจัดการองค์ความรู้
- กระบวนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล
- กระบวนการอบรมภายนอก

## 2.16 บัญชีและงบประมาณ

- กระบวนการจัดทำงบประมาณการลงทุน
- กระบวนการปิดงบการเงิน สนง.กลาง

## 2.17 การเงิน

- กระบวนการจัดหาเงินทุนหมุนเวียน
- กระบวนการรับเงิน (ทั่วไป)

- กระบวนการจ่ายเงิน
- กระบวนการเบิกเงินหมุนเวียนรับจํานำให้สถานธนานุเคราะห์
- กระบวนการรับคืนเงินหมุนเวียนรับจํานำจากสถานธนานุเคราะห์

### 2.18 จัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ

- กระบวนการบำรุงรักษาระบบงาน
- กระบวนการพัฒนาระบบงาน
- กระบวนการบำรุงรักษา Computer, CCTV และNetwork

### 2.19 ธรรมาภิบาลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม

- กระบวนการจัดทำแผนแม่บทด้าน CG\_Anti-Corruption
- กระบวนการจัดทำแผนแม่บทและแผนปฏิบัติการด้าน CSR
- กระบวนการจัดทำนโยบาย มาตรการ แนวทาง และคู่มือต่างๆด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- กระบวนการแปลงแผนสู่การปฏิบัติ CG\_Anti-Corruption
- กระบวนการแปลงแผนสู่การปฏิบัติ CSR

## 3.กระบวนการอื่นๆ

### 3.1 สนับสนุนการดำเนินงานของ สธ.

- กระบวนการเบิกเงินจากสำนักงาน
- กระบวนการคืนเงินสำนักงาน
- กระบวนการจ่ายเงินสวัสดิการ
- กระบวนการงานสารบรรณรับหนังสือ
- กระบวนการงานสารบรรณส่งหนังสือ
- กระบวนการพัสดุ
- กระบวนการทางบัญชี (สาขา)
- กระบวนการเบิกจ่ายสวัสดิการ

### 3.2 สนับสนุนกลุ่มงานเชี่ยวชาญ

- กระบวนการจัดการงานธุรการและงานสารบรรณของกลุ่มงานเชี่ยวชาญ

## 5.14 สนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนสากล SDGs

เป้าหมายตาม SDGs ที่สำคัญ สธค. จะนาเป้าหมายที่สำคัญเป็นกรอบเพื่อทบทวนยุทธศาสตร์ 4 เป้าหมายหลักได้แก่ เป้าหมาย SDG ที่1 การขจัดความยากจน เป้าหมาย SDG ที่ 2 การลดความหิวโหย และ เป้าหมาย SDG ที่ 10 การลดความไม่เท่าเทียมกันของสังคม ด้วยการทบทวนการเพิ่มโอกาสของประชาชนระดับฐานราก โดยการขยายสาขาการรับจํานำให้เพิ่มขึ้น ขยายประเภทรักษาและวงเงินในการรับจํานำให้เพียงพอเพื่อแก้ไขความเดือดร้อนของลูกค้าที่ต้องการเงินฉุกเฉิน และเป้าหมายที่ 17 ความร่วมมือในการพัฒนาที่ยั่งยืน และยกระดับการนำองค์กรและการบริหารจัดการด้วยหลักธรรมาภิบาล รวมทั้งปรับเปลี่ยนให้ สธค. เป็นโรงรับจํานำเพื่อสังคม

ภาพ : แสดงการประเมินมูลค่าแผนช่วยเหลือสังคม ตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนสากล SDGs



วันศุกร์ที่ 29 มีนาคม 2567



“วิสาหกิจชุมชนตำบลคลองจิก จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”



f สธค. ไร่รับจำนำของรัฐ

<https://www.pawn.co.th/>

☎ 02-281-7500 ต่อ 124



**6. ความเชื่อมโยงของแผนแม่บท พ.ศ. 2569 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2569 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค. กับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ สธค.**

การจัดทำแผนแม่บท พ.ศ. 2569 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2569 ให้สอดคล้อง กับแผนยุทธศาสตร์ สธค. เป็นเรื่องสำคัญ และเป็นประโยชน์ในการกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ ตลอดจนแผนงาน/แผนของหน่วยงาน ทั้งนี้ในการพิจารณาความสอดคล้องเชื่อมโยงระหว่างแผนต่าง ๆ จะต้องพิจารณาจากประเด็นยุทธศาสตร์ / ประเด็นปฏิรูป / แนวทางการพัฒนา/กลยุทธ์ / ประเด็นย่อยของ แต่ละแผน โดยจะต้องมีแนวทางในการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ ตลอดจนแผนงาน/แผนของ หน่วยงาน เป็นสำคัญ โดยสามารถพิจารณาได้จากสรุปความเชื่อมโยงของแผนแม่บท พ.ศ. 2569 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2569 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค. กับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ สธค. ดังต่อไปนี้

ตาราง : แสดงสรุปความเชื่อมโยงของ แผนแม่บท พ.ศ. 2569 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2569  
 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค. กับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ สธค.

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	การเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม ของ สธค.				
	SO1เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าทุกกลุ่ม เกิดความพึงพอใจสูงสุด			SO2เพื่อการเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม	
เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (กลยุทธ์ที่)	กลยุทธ์ที่ 1.1 ยกระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กลยุทธ์ที่ 1.2 พัฒนาศักยภาพบุคลากร	กลยุทธ์ที่ 1.3 การเพิ่มคุณค่าด้วยนวัตกรรม	กลยุทธ์ที่ 2.1 สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม	กลยุทธ์ที่ 2.2 การรับฟังเสียงสะท้อนกลับ
ตัวชี้วัด (KPI)	<ul style="list-style-type: none"> <li>ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> <li>จำนวนองค์ความรู้</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>จำนวนชั่วโมงการอบรมให้ความรู้ต่อคนต่อปี</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>จำนวนนวัตกรรม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีระบบฐานข้อมูลครบถ้วนทุกกลุ่ม</li> <li>ร้อยละความสำเร็จตามแผน</li> <li>ระดับความพึงพอใจ</li> <li>จำนวนหน่วยงาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>จำนวนรายการข้อกังวล</li> <li>จำนวนข้อร้องเรียน (หากมีสามารถยุติได้โดยเร็ว)</li> <li>ร้อยละความสำเร็จตามแผน</li> </ul>
ยุทธศาสตร์ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ฯ	แผนแม่บท พ.ศ. 2567 - 2571 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2567 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย				
S1 ยุทธศาสตร์การพัฒนากระบวนการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<b>แผนการ/กิจกรรมภายใต้</b> S1A1 แผนการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย KPI. : จำนวนผู้มีส่วนได้เสียของ สธค. OUTPUT : ระดับการสนับสนุนความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้เสียกับ สธค.	S1A3 แผนพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย KPI. : จำนวนบุคลากรที่มีทักษะความรู้ OUTPUT : ระดับการ	S1A4 แผนการพัฒนา นวัตกรรมสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย KPI. : จำนวนนวัตกรรมที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสีย OUTPUT : ระดับ นวัตกรรมที่ใช้ในการ		

	<p>OUTCOME : ความพึงพอใจในความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้เสียกับ สธค. มีดำเนินการอยู่</p> <p><b>S1A2</b> พัฒนาการความรู้ผู้มีส่วนได้เสีย</p> <p>KPI. : จำนวนความรู้ที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสีย</p> <p>OUTPUT : ระดับความรู้ที่ใช้ในการพัฒนาความสัมพันธ์ร่วมกัน</p> <p>OUTCOME : ประโยชน์จากความรู้ที่ใช้สำหรับการพัฒนาความสัมพันธ์เครือข่ายผู้มีส่วนได้เสีย</p>	<p>สนับสนุนความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้เสียกับ สธค.</p> <p>OUTCOME : ความพึงพอใจในความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้เสียกับ สธค. มีดำเนินการอยู่</p>	<p>พัฒนาความสัมพันธ์ร่วมกัน</p> <p>OUTCOME : ประโยชน์จากนวัตกรรมที่ใช้สำหรับการพัฒนาความสัมพันธ์เครือข่ายผู้มีส่วนได้เสีย</p> <p><b>S1A5</b> แผนบูรณาการเชิงนวัตกรรมสำหรับผู้มีส่วนได้เสีย</p> <p>KPI. : จำนวนนวัตกรรมที่เกิดจากการบูรณาการมีต่อผู้มีส่วนได้เสีย</p> <p>OUTPUT : ระดับนวัตกรรมการบูรณาการที่ใช้ในการพัฒนาความสัมพันธ์ร่วมกัน</p> <p>OUTCOME : ประโยชน์จากนวัตกรรมการบูรณาการที่ใช้สำหรับการพัฒนาความสัมพันธ์เครือข่ายผู้มีส่วนได้เสีย</p>		
<p>S2 ยุทธศาสตร์การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน</p>				<p><b>S2A1</b> แผนพัฒนาเครื่องมือและฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้เสียรูปแบบดิจิทัล</p> <p>KPI. : จำนวนเครื่องมือและฐานข้อมูลที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสีย</p>	<p><b>S2A4</b> แผนพัฒนากระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า</p> <p>KPI. : จำนวนกระบวนการรับฟังลูกค้า</p>

					<p>OUTPUT : ระดับเครื่องมือและฐานข้อมูลที่ใช้ในการพัฒนาความสัมพันธ์ร่วมกัน</p> <p>OUTCOME : ประโยชน์จากเครื่องมือและฐานข้อมูลที่ใช้สำหรับการพัฒนาความสัมพันธ์เครือข่ายผู้มีส่วนได้เสีย</p> <p><b>S2A2</b> แผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>KPI. : จำนวนผู้มีส่วนได้เสียของ สธค.</p> <p>OUTPUT : ระดับการสนับสนุนความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้เสียกับ สธค.</p> <p>OUTCOME : ความพึงพอใจในความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้เสียกับ สธค. มีดำเนินการอยู่</p> <p><b>S2A3</b> แผนการใช้ทรัพยากรร่วมกับพันธมิตรเพื่อขยายเครือข่ายความร่วมมือ</p> <p>KPI. : จำนวนทรัพยากรร่วมกับพันธมิตรที่มีต่อเครือข่ายผู้มีส่วนได้เสีย</p> <p>OUTPUT : ระดับทรัพยากรร่วมกับพันธมิตรที่ใช้ในการพัฒนาเครือข่ายความสัมพันธ์</p>	<p>OUTPUT : ระดับการสนับสนุนกระบวนการรับฟังลูกค้า</p> <p>OUTCOME: ความพึงพอใจในกระบวนการรับฟังลูกค้าของ สธค. มีดำเนินการอยู่</p> <p><b>S2A5</b> แผนการบริหารจัดการสื่อเพื่อสร้างการรับรู้</p> <p>KPI. : จำนวนเครื่องมือสื่อสารที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสีย</p> <p>OUTPUT : ระดับการรับรู้เครื่องมือสื่อสารที่ใช้ในการพัฒนาความสัมพันธ์ร่วมกัน</p> <p>OUTCOME : ประโยชน์จากเครื่องมือสื่อสารที่ใช้สำหรับการพัฒนาความสัมพันธ์เครือข่ายผู้มีส่วนได้เสีย</p> <p><b>S2A6</b> แผนการบริหารจัดการสื่อแบบบูรณาการเพื่อสร้างการรับรู้</p>
--	--	--	--	--	--	--

					<p>ร่วมกัน</p> <p>OUTCOME : ประโยชน์จาก ทรัพยากรร่วมกับพันธมิตรที่ใช้ สำหรับการพัฒนาความสัมพันธ์ เครือข่ายผู้มีส่วนได้เสีย</p>	<p>KPI. : จำนวนเครื่องมือ การสื่อสารบูรณาการที่มี ต่อผู้มีส่วนได้เสีย</p> <p>OUTPUT : ระดับการ รับรู้เครื่องมือการสื่อสาร บูรณาการที่ใช้ในการ พัฒนาความสัมพันธ์ ร่วมกัน</p> <p>OUTCOME : ประโยชน์ จากเครื่องมือการสื่อสาร บูรณาการที่ใช้สำหรับการ พัฒนาความสัมพันธ์ เครือข่ายผู้มีส่วนได้เสีย</p>
--	--	--	--	--	--	---

ตาราง : แสดงตัวชี้วัดตามเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (กลยุทธ์ที่)	ตัวชี้วัด (KPI)	หน่วยวัด
กลยุทธ์ที่ 1.1 ยกระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<input checked="" type="checkbox"/> ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย <input checked="" type="checkbox"/> จำนวนองค์ความรู้	<input checked="" type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย <input checked="" type="checkbox"/> จำนวนองค์ความรู้
กลยุทธ์ที่ 1.2 พัฒนาศักยภาพบุคลากร	<input checked="" type="checkbox"/> ชั่วโมงการอบรมให้ความรู้ต่อคนต่อปี	<input checked="" type="checkbox"/> จำนวนชั่วโมงการอบรมให้ความรู้ต่อคนต่อปี
กลยุทธ์ที่ 1.3 การเพิ่มคุณค่าด้วยนวัตกรรม	<input checked="" type="checkbox"/> ความพึงพอใจ	<input checked="" type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจ
กลยุทธ์ที่ 2.1 สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม	<input checked="" type="checkbox"/> ระบบฐานข้อมูล ครบถ้วนทุกกลุ่ม <input checked="" type="checkbox"/> ความสำเร็จตามแผน <input checked="" type="checkbox"/> ความพึงพอใจ	<input checked="" type="checkbox"/> ระบบฐานข้อมูล <input checked="" type="checkbox"/> ร้อยละความสำเร็จตามแผน <input checked="" type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจ
กลยุทธ์ที่ 2.2 การรับฟังเสียงสะท้อนกลับ	<input checked="" type="checkbox"/> รายการข้อกังวล <input checked="" type="checkbox"/> ข้อร้องเรียน (หากมีสามารถยุติได้โดยเร็ว) <input checked="" type="checkbox"/> ความสำเร็จตามแผน	<input checked="" type="checkbox"/> จำนวนรายการข้อกังวล <input checked="" type="checkbox"/> จำนวนข้อร้องเรียน (หากมีสามารถยุติได้โดยเร็ว) <input checked="" type="checkbox"/> ร้อยละความสำเร็จตามแผน

ทั้งนี้ ภาพรวมของแผนแม่บท พ.ศ. 2569 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2569 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค. ประกอบด้วย 2 ยุทธศาสตร์ภายใต้แผนแม่บท พ.ศ. 2569 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2569 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และแนวทางการดำเนินงานทั้ง 3 ด้านตามหลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ Enablers ของสำนักงานคณะนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) ได้แก่ (1) ยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (2) วัตถุประสงค์ ขอบเขต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ (3) กระบวนการของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ภาพรวมแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2569 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายใต้แผนแม่บท พ.ศ. 2569 - 2572

จาก 2 ยุทธศาสตร์ ภายใต้แผนแม่บท พ.ศ. 2569 – 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2569 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สคค.) ข้างต้น ภาพรวมแผนปฏิบัติการในระยะเวลา 5 ปี ครอบคลุมการดำเนินงานในปี 2569 – 2572 เพื่อเป็นแนวทางภาพรวมของการดำเนินการภายใต้แผนแม่บทยุทธศาสตร์ฯ

ตาราง : แสดงภาพรวมแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2567 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ พ.ศ.2569-2572

ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	แผนปฏิบัติงาน	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย(หน่วยนับ)							ผู้รับผิดชอบ	
				66	67	68	69	70	71	72		
ยุทธศาสตร์ที่ 1 : การพัฒนาระบบ การบริหารจัดการผู้ มีส่วนได้ส่วนเสีย <b>เป้าประสงค์</b>	1.1 ยกระดับความพึง พอใจของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	1. แผนการบริหารจัดการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความพึงพอใจของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย	4.1	≥4.5	≥4.5	≥4.6	≥4.6	≥4.7	≥4.7	ส่วนการตลาดฯ	
		2. แผนพัฒนาองค์ความรู้ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวนองค์ความรู้	2	≥4	≥4	≥5	≥5	≥6	≥6	ส่วนการตลาดฯ	
	1.2 พัฒนา ศักยภาพ บุคลากร	3. แผนพัฒนาศักยภาพ บุคลากรในการบริหาร ความสัมพันธ์กับผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวนชั่วโมงการ อบรมให้ความรู้ต่อคน ต่อปี	18	30	30	40	40	40	40	40	ส่วนการตลาดฯ
		1.3 การเพิ่มคุณค่าด้วย นวัตกรรม	4. แผนการพัฒนา นวัตกรรมสำหรับผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความพึงพอใจ/ จำนวนนวัตกรรม	4.1	≥2	≥2	≥2	≥2	≥2	≥2	≥2
5. แผนบูรณาการเชิง นวัตกรรมสำหรับผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวนนวัตกรรม		N/A	N/A	≥2	≥2	≥2	≥2	≥2	≥2	ส่วนการตลาดฯ	
ยุทธศาสตร์ที่ 2 : การสร้าง ความสัมพันธ์กับ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้	2.1 การสร้างความสัมพันธ์ ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วน เสียทุกกลุ่ม	6 แผนพัฒนาเครื่องมือ และฐานข้อมูลผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียรูปแบบ ดิจิทัล	ร้อยละความสำเร็จ ตามแผน	100	100	100	100	100	100	100	ส่วนการตลาดฯ	

ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	แผนปฏิบัติงาน	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย(หน่วยนับ)							ผู้รับผิดชอบ
				66	67	68	69	70	71	72	
ส่วนเสีย สู่การพัฒนา อย่างยั่งยืน <u>เป้าประสงค์</u>		7 แผนสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความพึงพอใจ	4.1	≥4.5	≥4.5	≥4.6	≥4.6	≥4.7	≥4.7	ส่วนการตลาดฯ
		8 แผนการใช้ทรัพยากร ร่วมกับพันธมิตรเพื่อ ขยายเครือข่ายความร่วมมือ	ร้อยละความสำเร็จ ตามแผน/จำนวน หน่วยงาน	100	2	2	2	2	2	2	ส่วนการตลาดฯ
	2.2 การรับฟังเสียง สะท้อนกลับ	9 แผนพัฒนา กระบวนการรับฟัง เสียงลูกค้า	จำนวนรายการข้อ กังวล/จำนวนข้อ ร้องเรียน (หากมี สามารถยุติได้โดยเร็ว)	ไม่มี ข้อ กัง กล และ ข้อ ร้องเ เรียน	ไม่มี ข้อ กัง กล และ ข้อ ร้องเ เรียน	ไม่มี ข้อ กัง กล และ ข้อ ร้องเ เรียน	ไม่มี ข้อ กัง กล และ ข้อ ร้องเ เรียน	ไม่มี ข้อ กัง กล และ ข้อ ร้องเ เรียน	ไม่มี ข้อ กัง กล และ ข้อ ร้องเ เรียน	ไม่มี ข้อ กัง กล และ ข้อ ร้องเ เรียน	ไม่มี ข้อ กัง กล และ ข้อ ร้องเ เรียน
	10 แผนการบริหาร จัดการสื่อเพื่อสร้าง การรับรู้	ร้อยละความสำเร็จ ตามแผน	หาก มียุติ ได้	หาก มียุติ ได้	หาก มียุติ ได้	หาก มียุติ ได้	หาก มียุติ ได้	หาก มียุติ ได้	หาก มียุติ ได้	หาก มียุติ ได้	ส่วนการตลาดฯ
	11 แผนการบริหาร จัดการสื่อแบบ บูรณาการเพื่อรับรู้	ร้อยละความสำเร็จ ตามแผน	ภายใน น 3 วัน 100	ภายใน น 3 วัน 100	ภายใน น 3 วัน 100	ภายใน น 3 วัน 100	ภายใน น 3 วัน 100	ภายใน น 3 วัน 100	ภายใน น 3 วัน 100	ภายใน น 3 วัน 100	ส่วนการตลาดฯ

ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	แผนปฏิบัติงาน	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย(หน่วยนับ)						ผู้รับผิดชอบ	
				66	67	68	69	70	71		72
				100	100						
						100	100	100	100	100	

ตาราง : แสดงแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2569

ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	แผนปฏิบัติงาน	ตัวชี้วัด	งบประมาณ	ค่าเป้าหมาย (หน่วยนับ)	ผู้รับผิดชอบ
<b>ยุทธศาสตร์ที่ 1 :</b> การพัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย <b>เป้าประสงค์</b>	1.1 ยกระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. แผนการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2. แผน พัฒนาการความรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวนองค์ความรู้	N/A N/A	4.1 2	ส่วนการตลาดฯ ส่วนการตลาดฯ
	1.2 พัฒนา ศักยภาพบุคลากร	3. แผน พัฒนาศักยภาพบุคลากรในการบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวนชั่วโมงการอบรมให้ความรู้ต่อคนต่อปี	N/A	18	ส่วนการตลาดฯ
	1.3 การเพิ่มคุณค่าด้วยนวัตกรรม	4. แผนการพัฒนานวัตกรรมสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 5. แผนบูรณาการเชิงนวัตกรรมสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความพึงพอใจ/จำนวนนวัตกรรม ระดับความพึงพอใจ/จำนวนนวัตกรรม	N/A N/A	4.1 4.1	ส่วนการตลาดฯ ส่วนการตลาดฯ
<b>ยุทธศาสตร์ที่ 2 :</b> การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน <b>เป้าประสงค์</b>	2.1 การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม	6. แผนพัฒนาเครื่องมือและฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรูปแบบดิจิทัล 7. แผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 8. แผนการใช้ทรัพยากรร่วมกับพันธมิตรเพื่อขยายเครือข่ายความร่วมมือ	ร้อยละความสำเร็จตามแผน ระดับความพึงพอใจ ร้อยละความสำเร็จตามแผน/จำนวนหน่วยงาน	N/A N/A N/A	100 4.1 100	ส่วนการตลาดฯ ส่วนการตลาดฯ ส่วนการตลาดฯ
	2.2 การรับฟังเสียงสะท้อนกลับ	9. แผนพัฒนาระบบการรับฟังเสียงลูกค้า 10. แผนการบริหารจัดการสื่อเพื่อสร้างการรับรู้ 11. แผนการบริหารจัดการสื่อแบบบูรณาการเพื่อสร้างการรับรู้	จำนวนรายการข้อกังวล/จำนวนข้อร้องเรียน (หากมีสามารถยุติได้โดยเร็ว) ร้อยละความสำเร็จตามแผน ร้อยละความสำเร็จตามแผน	N/A N/A N/A N/A	ไม่มีข้อกักตและข้อร้องเรียน หากมียุติได้ภายใน 3 วัน 100 100	ส่วนการตลาดฯ ส่วนการตลาดฯ ส่วนการตลาดฯ

แผนยุทธศาสตร์ปีงบประมาณปี 2569 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2569 ของ สธค.



วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 1 (Strategic objective: SO1)  
การเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม

แผนยุทธศาสตร์และการขับเคลื่อนกลยุทธ์ที่สู่ความสำเร็จ ประจำปี 2569 - 2572 ของ สธค.

ยุทธศาสตร์ที่ 1	ยุทธศาสตร์ที่ 2	ยุทธศาสตร์ที่ 3	ยุทธศาสตร์ที่ 4
การสร้างโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงินของกลุ่มวัยทำงาน กลุ่มเปราะบาง ผู้มีรายได้น้อย และผู้ที่เดือดร้อนทางการเงินเฉพาะหน้าเพื่อยกระดับการเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม (Social Pawnshop)	เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารเงินทุนและการแข่งขันเพื่อให้เกิดการเติบโตอย่างยั่งยืน	สนับสนุนการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 และแผนดิจิทัล	การบริหารจัดการองค์กรที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการขับเคลื่อนสู่การเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม



“มุ่งเน้นเสริมสร้างการบริการเพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการพัฒนาองค์กรสู่ สธค. โรงรับจำนำเพื่อสังคม”



- 1) เพื่อให้ สธค. โรงรับจำนำเพื่อสังคม สามารถบริหารจัดการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) เพื่อสร้างความเชื่อมั่น ความสัมพันธ์อันดี และสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives)

1) สร้างความพึงพอใจให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และลูกค้าทุกกลุ่ม

2) การเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม



ยุทธศาสตร์การจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า พ.ศ. 2569 - 2572

ยุทธศาสตร์ที่ 1. การพัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ยุทธศาสตร์ที่ 2. การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน