สธค.
โรงรับจำนำของรัฐ
เพื่อสังคม

แผนแม่บทประจำปี พ.ศ. 2567 -2571

และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2567

ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จัดทำโดย
ฝ่ายเทคโนโลยีดิจิทัลและการตลาด
ส่วนการตลาดและประชาสัมพันธ์
สำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.)

แผนแม่บท พ.ศ. 2567 - 2571 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2567
ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของ สำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.)

คำนำ

สำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) เป็นหนึ่งในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ภายใต้กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีพันธกิจในการสนองนโยบายรัฐในการสร้างโอกาสในการเข้าถึงการรับจำนำด้วยอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม เพื่อช่วยเหลือประชาชนที่เดือดร้อนทางการเงินเฉพาะหน้ามุ่งเน้นการเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม โดยกรอบการบริหารของ สธค. นอกจากคำนึงถึงปัจจัยแวดล้อมภายนอกในการดำเนินภารกิจ อาทิเช่น สภาพการแข่งขัน ความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย และบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปแล้ว ยังมีอำนาจ และหน้าที่ตามข้อบังคับกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ว่าด้วยการบริหารงานสำนักงานธนานุเคราะห์ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2545 ซึ่งทิศทางการดำเนินงานด้านแผนแม่บท พ.ศ. 2567 - 2571 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2567 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ต้องมีความสอดคล้อง รองรับ และเป็นไปในทิศทางเดียวกับการขับเคลื่อนประเทศ

การจัดทำแผนแม่บท พ.ศ. 2567 - 2571 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2567 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) จึงคำนึงถึงความเกี่ยวข้อง เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ในทุกระดับทั้งในระดับชาติ ระดับกระทรวง และระดับหน่วยงาน รวมทั้งยังสอดคล้องกับกรอบการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model: SE-AM) ตามหลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ Enablers ของสำนักงานคณะนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) เป็นหลัก โดยเน้นประเด็นความสำคัญในเกณฑ์การประเมินด้าน Core Business Enablers หมวดที่ 4 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า Module 1 การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ตอบสนองต่อนโยบาย สธค. โรงรำบจำนำเพื่อสังคม สามารถสร้างนวัตกรรม และเทคโนโลยีตลอดห่วงโซ่คุณค่าของบริการสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ให้เป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคมอย่างแท้จริง ทั้งนี้เพื่อสร้างโอกาสในการเข้าถึงการรับจำนำด้วยอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสมอ ดำเนินธุรกิจการรับจำนำด้วยการบริการด้วยหัวใจ ยกระดับมาตรฐานการรับจำนำด้วยความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน โปร่งใส และตรวจสอบได้ และบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล เพื่อสนับสนุนการเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม ของคนไทยตลอดไป

ฝ่ายเทคโนโลยีดิจิทัลและการตลาด ส่วนการตลาดและประชาสัมพันธ์
สำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.)

บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

แผนแม่บท พ.ศ. 2567 - 2571 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2567 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การทบทวนและจัดทำแผนแม่บท พ.ศ. 2567 - 2571 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2567 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) มีขั้นตอนการศึกษา และดำเนินงาน 3 ขั้นตอน ได้แก่

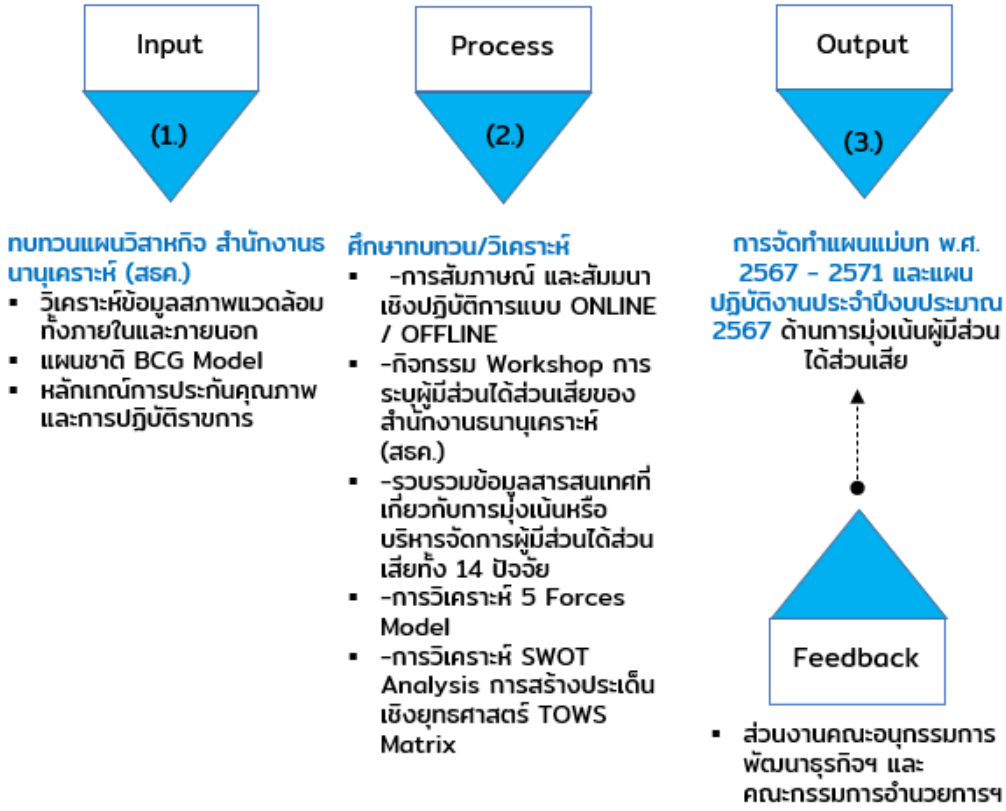
ขั้นตอนที่ 1 : การศึกษา ทบทวนแผนงาน และการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย การศึกษา ทบทวนแผนวิสาหกิจ สำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) การรวบรวมข้อมูล ประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) (Analysis of the internal and external environment) เพื่อการจัดทำแผนแม่บท พ.ศ. 2567 - 2571 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2567 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 : การสัมภาษณ์ และสัมมนาเชิงปฏิบัติการแบบ ONLINE เพื่อจัดทำแผนแม่บท พ.ศ. 2567 - 2571 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2567 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย กิจกรรม Workshop การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) การสัมภาษณ์คณะผู้บริหาร เพื่อกำหนดทิศทางของแผนแม่บท พ.ศ. 2567 - 2571 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2567 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การสัมมนาผู้แทนหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) การสัมมนาผู้แทนหน่วยงานภายในสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) รวบรวมข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวกับการมุ่งเน้นหรือบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 14 ปัจจัย เพื่อทบทวนการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ด้วย 5 Forces Model การวิเคราะห์ SWOT Analysis การสร้างประเด็นเชิงยุทธศาสตร์ TOWS Matrix และการจัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์ เพื่อเป็นกรอบในการพัฒนาแผนแม่บท พ.ศ. 2567 - 2571 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2567 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และจัดประชุมสรุปร่างแผนแม่บท พ.ศ. 2567 - 2571 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2567 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับคณะผู้บริหาร และคณะทำงานสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.)

ขั้นตอนที่ 3 : การจัดทำแผนแม่บท พ.ศ. 2567 - 2571 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2567 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อเสนอผลการวิเคราะห์ และข้อคิดเห็น โดยการจัดทำแผนแม่บท พ.ศ. 2567 - 2571 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2567 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัตถุประสงค์ และตัวชี้วัด ให้สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยการกำหนดแผนระยะสั้น ระยะกลาง ระยะยาว จัดทำข้อเสนอแนวทาง แนวคิด

กระบวนการ แผน กิจกรรม ภายใต้แผนแม่บท พ.ศ. 2567 - 2571 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2567 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จัดประชุมสรุปแผนการจัดทำแผนแม่บท พ.ศ. 2567 - 2571 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2567 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อการเผยแพร่กับหน่วยงานภายใน สรุปผลข้อคิดเห็น หรือ ข้อเสนอแนะ และแนวทางการขับเคลื่อนการบริหารการจัดทำแผนแม่บท พ.ศ. 2567 - 2571 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2567 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งข้อคิดเห็นที่ได้รับจากการประชุม ถูกมาปรับเป็นแผนแม่บท พ.ศ. 2567 - 2571 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2567 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ฉบับสมบูรณ์

แผนภาพที่ 1 ขั้นตอนการจัดทำแผนแม่บท พ.ศ. 2567 - 2571 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2567 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



หมายเหตุ :

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใน 2 มิติ ได้แก่
  1) องค์กร/หน่วยงาน ที่สำคัญทั้งหมดในอดีตจนถึงปัจจุบัน ที่ได้รับผลกระทบทั้งเชิงบวก และเชิงลบจากกระบวนการดำาเนินงานของ 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 และใช้ประโยชน์จากความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ เมื่อพิจารณาองค์ประกอบของเกณฑ์การประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ จะพบว่าการตอบสนองต่อบริบทของรัฐวิสาหกิจ และการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า อยู่บนพื้นฐานของข้อมูลสารสนเทศที่ถูกต้อง การพัฒนาขีดความสามารถบุคลากรที่ตอบสนองการเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม บริการด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัย โดยยึดหลักธรรมาภิบาล เพื่อให้ได้ผลลัพธ์การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ตามแผนภาพที่ 1

ภาพที่ 1 องค์ประกอบและขอบเขตของเกณฑ์ประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (Enable Framework)

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (2565)

2.วัตถุประสงค์แผนแม่บทด้านด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1. เพื่อทบทวนแผนแม่บทด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พ.ศ. 2567-2571 และแผนปฏิบัติงานประจำปี 2567 ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลเพิ่มขึ้น
2. เพื่อจัดทำแผนแม่บทด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พ.ศ. 2567 – 2571 และแผนปฏิบัติงานประจำปี 2567
3. เพื่อการจัดกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย และเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารสร้างความเข้าใจแก่ผู้มีส่วนได้เสียให้รับรู้การให้ความสำคัญ และแนวทางในการเป็น สธค. โรงรับจำนำเพื่อสังคม
4. เพื่อใช้บูรณาการความเชื่องโยงกับแผนแม่บทขององค์กร และแผนแม่บทด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

จากการดำเนินการศึกษาทบทวนสภาพแวดล้อมภายใน และภายนอกของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) รวมทั้งวิเคราะห์บริบทต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง นำมาสู่แผนแม่บท พ.ศ. 2567 - 2571 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2567 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ซึ่งคำนึงถึงความเกี่ยวข้อง เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ในทุกระดับทั้งในระดับชาติ ระดับกระทรวง และระดับหน่วยงาน ดังนี้

ตารางที่ 1. ความเกี่ยวข้อง เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ในทุกระดับทั้งในระดับชาติ ระดับกระทรวง และระดับหน่วยงาน

ยุทธศาสตร์ระดับชาติ	**: เชื่อมโยงกับ ยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580)** ยุทธศาสตร์ที่ 1 ความมั่นคง ยุทธศาสตร์ที่ 2 สร้างความเข้มแข็งให้ชุมชน ยุทธศาสตร์ที่ 4 การสร้างโอกาสความเสมอภาคและเท่าเทียมทางสังคม ยุทธศาสตร์ที่ 6 การปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ **: แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2567 – 2571)** วัตถุประสงค์เพื่อพลิกโฉมประเทศไทยสู่ สังคมก้าวหน้า เศรษฐกิจสร้างมูลค่าอย่างยั่งยืน เป้าหมายหลัก 5 ประการ 1. การปรับโครงสร้างการผลิตสู่เศรษฐกิจฐานนวัตกรรม 2. การพัฒนาคนสู่โลกยุคใหม่ 3. การมุ่งสู่สังคมแห่งโอกาสและความเป็นธรรม 4. การเปลี่ยนผ่านการผลิตและการบริโภคไปสู่ความยั่งยืน 5. การเสริมสร้างความสามารถของไทยในการรับมือกับความเสี่ยงและการเปลี่ยนแปลงภายใต้โรคอุบัติใหม่

ยุทธศาสตร์ระดับกระทรวง	: **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 2565 ยุทธศาสตร์ที่ 1 กำหนดบทบาทรัฐวิสาหกิจให้ชัดเจน เพื่อเป็นพลังขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ ยุทธศาสตร์ที่ 4 สนับสนุนการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 และแผนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (แผน DE) ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาเศรษฐกิจแบบองค์รวม (BCG Model)
ยุทธศาสตร์ระดับรัฐวิสาหกิจรายสาขาสถาบันการเงิน	**เชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจรายสาขาสถาบันการเงิน** เป็นสถาบันการเงินเพื่อการพัฒนาในการสร้างโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงแหล่งเงินทุนอย่างทั่วถึง ควบคู่กับการให้ความรู้ทางการเงิน เพื่อสนับสนุนความเข้มแข็งเศรษฐกิจฐานราก พัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และลดความเหลื่อมล้ำในสังคม ภายใต้การบริหารจัดการองค์กรที่มั่นคง โปร่งใส และยั่งยืน โดยการนำเอาเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการและให้บริการทางการเงิน บทบาท/เป้าหมายการดำเนินงาน - สนับสนุนการสร้างโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงแหล่งเงินทุนอย่างทั่วถึง เพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคม (ยุทธศาสตร์ที่ 1 และ 3) - ลดช่องว่างทางการเงิน และเป็นเครื่องมือทางการเงิน การคลังของภาครัฐ เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม (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

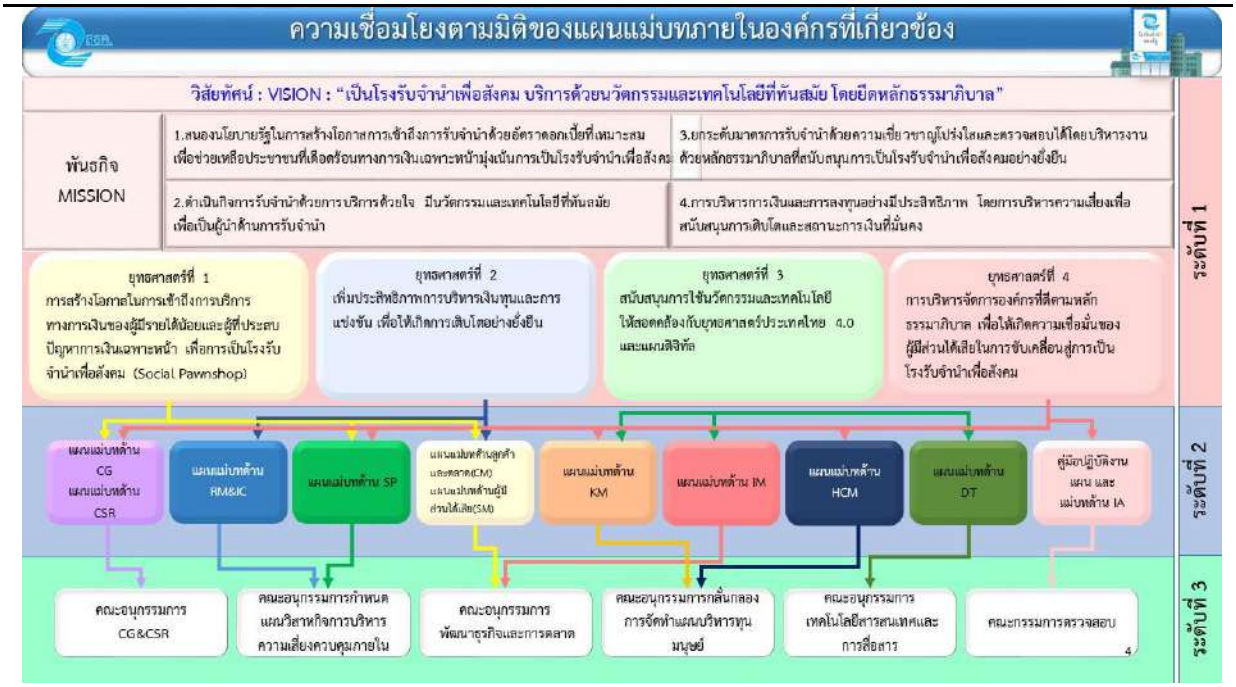
- รักษาระดับ BIS Ratio ให้เป็นไปตามเกณฑ์การกำกับดูแลของ ธปท. (ยุทธศาสตร์ที่ 3)
- บริหารจัดการระดับคุณภาพทรัพย์สินให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมกับบริบทขององค์กร ทั้งในส่วนของภาพรวมองค์กร การดำเนินการตามพันธกิจ และการดำเนินการตามนโยบายรัฐ (ยุทธศาสตร์ที่ 3)
- แก้ไขปัญหาคุณภาพทรัพย์สินเดิมและวางแผนป้องกัน (ยุทธศาสตร์ที่ 3)

<u>เทคโนโลยีและนวัตกรรม</u>

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

<u>ธรรมาภิบาล และการบริหารจัดการที่ดี</u>

- ดำเนินการตามแนวทางพื้นฐานสำหรับทุกรัฐวิสาหกิจที่กำหนดในยุทธศาสตร์ภาพรวม



ยุทธศาสตร์ การขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศไทยด้วยเศรษฐกิจ BCG พ.ศ. 2564 – 2569

<u>วิสัยทัศน์</u>

เศรษฐกิจเติบโตอย่างมีคุณภาพและยั่งยืน ประชาชนมีรายได้ดี คุณภาพชีวิตดี รักษาและฟื้นฟูฐาน ทรัพยากรและความหลากหลายทางชีวภาพให้มีคุณภาพที่ดี ด้วยการใช้ความรู้ เทคโนโลยี และนวัตกรรม

ยุทธศาสตร์ที่ 2 : การพัฒนาชุมชนและเศรษฐกิจฐานรากให้เข้มแข็งด้วยทุนทรัพยากรอัตลักษณ์ ความคิดสร้างสรรค์ และเทคโนโลยีสมัยใหม่

แผนงานที่ 2.1 เพิ่มความมั่นคงด้านอาหาร สุขภาพ และพลังงานของชุมชน

แผนงานที่ 2.2 การพัฒนาเชิงพื้นที่

แผนงานที่2.3 เพิ่มโอกาสการเข้าถึงและถ่ายทอดองค์ความรู้แก่ชุมชน

ยุทธศาสตร์ระดับหน่วยงาน

: เชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ปีงบประมาณปี 2567 - 2571 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2567 ของ สธค.

<u>วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 1 (Strategic objective: SO1)</u>

การเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม

: แผนยุทธศาสตร์และการขับเคลื่อนกลยุทธศาสตร์ที่สู่ความสำเร็จ ประจำปี 2567 – 2571 ของ สธค.

<u>ยุทธศาสตร์ที่ 1</u> การสร้างโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงินของผู้มีรายได้น้อยและผู้ที่ประสบปัญหาการเงินเฉพาะหน้า เพื่อการเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม (Social Pawnshop)

<u>ยุทธศาสตร์ที่ 2</u> เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารเงินทุนและการแข่งขันเพื่อให้เกิดการเติบโตอย่างยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 สนับสนุนการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 และแผนดิจิทัล ยุทธศาสตร์ที่ 4 การบริหารจัดการองค์กรที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการขับเคลื่อนสู่การเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม

จากความเชื่อมโยงของแผนแม่บท พ.ศ. 2567 - 2571 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2567 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) กับยุทธศาสตร์ในทุกระดับข้างต้น นำมาสู่การกำหนดแผนแม่บท พ.ศ. 2567 - 2571 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2567 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) มีรายละเอียด ดังนี้

วิสัยทัศน์ (Vision)

“มุ่งเน้นเสริมสร้างการบริการเพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน”

พันธกิจ (Mission)

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

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธศาสตร์ (Strategic Objectives)

1. สร้างความพึงพอใจให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าทุกกลุ่ม
2. การเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม

ยุทธศาสตร์การจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า พ.ศ. 2567 -2571

จากผลการวิเคราะห์บริบทขององค์กร ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แผนแม่บท พ.ศ. 2567 - 2571 สธค. ได้กำหนดยุทธศาสตร์การจัดการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไว้ 2 ยุทธศาสตร์ ได้แก่

1. การพัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน

3. สรุปการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการดำเนินงาน (SWOT Analysis)

จากการทบทวนปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงาน และการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในของ สธค. รวมถึงผลการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ปีที่ผ่านมา และการศึกษาความต้องการ ข้อคิดเห็นและคำแนะนำของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ SWOT Analysis ได้ดังต่อไปนี้

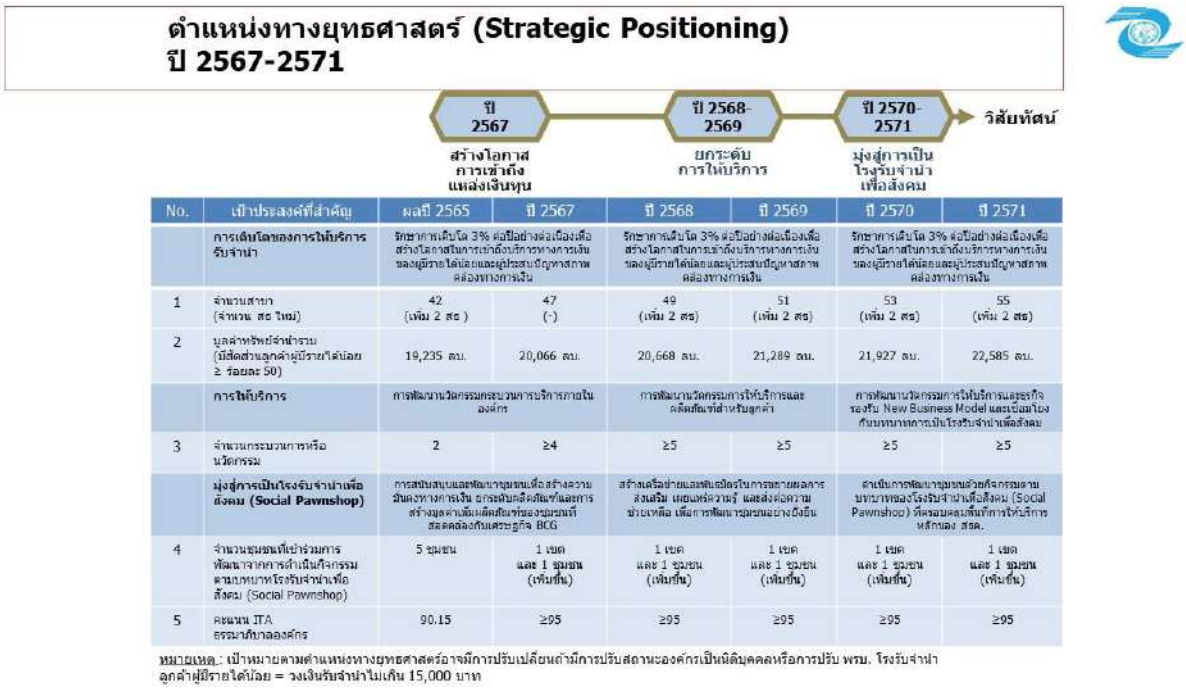
ตารางที่ 2. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการดำเนินงาน (SWOT Analysis)

จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
S1. เป็นโรงรับจำนำของรัฐที่มีความน่าเชื่อถือ และความเชี่ยวชาญในการรับจำนำ S2. มีการกำหนดอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าคู่แข่ง S3. มีมาตรฐานการให้บริการรับจำนำที่สะดวก รวดเร็ว โดยยึดหลักธรรมาภิบาล (ซื่อสัตย์และโปร่งใส) และได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO9001:2015 S4. การจำหน่ายทรัพย์หลุดผ่านช่องทางที่หลากหลาย S5. นวัตกรรมและเทคโนโลยีการให้บริการที่นำมาปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน	W1. การขับเคลื่อนแผนการตลาดไปสู่การปฏิบัติยังไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน W2. การพัฒนาบุคลากรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี พร้อมทั้งการทดแทนในอนาคต W3. สธ. ที่เริ่มเปิดดำเนินการในช่วงที่ผ่านมาที่ผลการดำเนินงานยังไม่เป็นไปตามเป้าหมาย W4 สธค. ขาด Stakeholders Profile W5 สธค. ไม่มีแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
โอกาส (Opportunities)	**อุปสรรค (Threat)**
O1 ภาวะเศรษฐกิจชะลอตัวและหนี้สินภาคครัวเรือนที่เพิ่มขึ้น O2 มาตรฐานการประเมินการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจใหม่ที่ส่งเสริมให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาองค์กร O3 การอยู่ใต้กำกับของกระทรวง พม. ที่ให้ความสำคัญกับงาน CSR in process และการช่วยเหลือประชาชน O4 รัฐสนับสนุนการบูรณาการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานพันธมิตรอื่นๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน O5 ประชาชนมีความต้องการเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่ต้นทุนต่ำและสะดวก O6 กลุ่มลูกค้าใหม่ๆ เช่น SMEs ที่มีความต้องการเงินทุนและการจัดการสภาพคล่องทางการเงิน (เสนอเพิ่มในปี 2567)	T1 คู่แข่งทางธุรกิจทางตรงเพิ่มมากขึ้น (เพิ่มขึ้นทั้งจำนวนรายและจำนวนสาขาที่ให้บริการ) T2 พ.ร.บ. โรงรับจำนำปรับปรุงและเปลี่ยนไม่ทันกับสถานการณ์ที่เป็นจริงในปัจจุบัน T3 ราคาทองคำผันผวน และคาดการณ์ราคาได้ยาก T4 มีผลิตภัณฑ์ทางการเงินอื่น ที่ตอบสนองความต้องการเงินหมุนเวียนของประชาชนมากขึ้น T5 ผังเมือง การจัดระเบียบเมือง และเส้นทางคมนาคมในกรุงเทพฯ และปริมณฑลที่มีการเปลี่ยนแปลง ส่งผลให้เกิดการลดลงของปริมาณและกลุ่มลูกค้าในพื้นที่ของหลายสาขา

4. ตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ (Strategic Positioning) การจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า

สธค. กำหนดเป้าหมาย และตัวชี้วัดในการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ การจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปีบัญชี 2567 – 2571 ในแต่ละยุทธศาสตร์ เป็นอีกหนึ่งในเครื่องมือทางในการวิเคราะห์กลยุทธ์ของ สธค. ที่วิเคราะห์ความต้องการให้ความสำคัญต่อสถานะทางการเงิน การได้เปรียบทางการแข่งขัน ความสามารถของธุรกิจในอุตสาหกรรมการแข่งขัน และความมั่นคงของปัจจัยแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก โดยสามารถพิจารณากลยุทธ์ และตำแหน่งได้จากภาพที่ 2

ภาพที่ 2 ตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ (Strategic Positioning) ของ สธค.

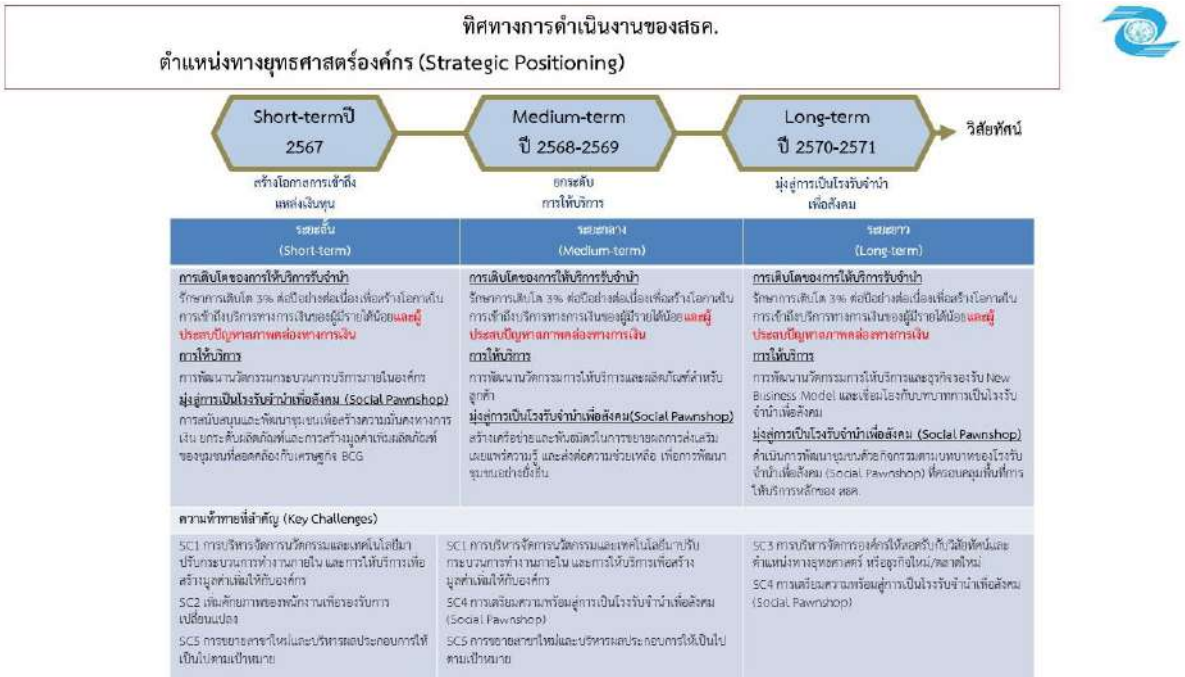


ตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ (Strategic Positioning) ปี 2567-2571

ปี 2567 สร้างโอกาสการเข้าถึงแหล่งเงินทุน → ปี 2568-2569 ยกระดับการให้บริการ → ปี 2570-2571 มุ่งสู่การเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม → วิสัยทัศน์

No.	เป้าประสงค์ที่สำคัญ	ผลปี 2565	ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570	ปี 2571
	การเติบโตของการให้บริการรับจำนำ	รักษาการเติบโต 3% ต่อปีอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงินของผู้มีรายได้น้อยและผู้ประสบปัญหาสภาพคล่องทางการเงิน		รักษาการเติบโต 3% ต่อปีอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงินของผู้มีรายได้น้อยและผู้ประสบปัญหาสภาพคล่องทางการเงิน		รักษาการเติบโต 3% ต่อปีอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงินของผู้มีรายได้น้อยและผู้ประสบปัญหาสภาพคล่องทางการเงิน	
1	จำนวนสาขา (จำนวน สธ ใหม่)	42 (เพิ่ม 2 สธ)	47 (-)	49 (เพิ่ม 2 สธ)	51 (เพิ่ม 2 สธ)	53 (เพิ่ม 2 สธ)	55 (เพิ่ม 2 สธ)
2	มูลค่าทรัพย์จำนำรวม (มีสัดส่วนลูกค้ารายได้น้อย ≥ ร้อยละ 50)	19,235 ลบ.	20,066 ลบ.	20,668 ลบ.	21,289 ลบ.	21,927 ลบ.	22,585 ลบ.
	การให้บริการ	การพัฒนานวัตกรรมกระบวนการบริการภายในองค์กร		การพัฒนานวัตกรรมการให้บริการและผลิตภัณฑ์สำหรับลูกค้า		การพัฒนานวัตกรรมการให้บริการและธุรกิจรองรับ New Business Model และเชื่อมโยงกับบทบาทการเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม	
3	จำนวนกระบวนการหรือนวัตกรรม	2	≥4	≥5	≥5	≥5	≥5
	มุ่งสู่การเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม (Social Pawnshop)	การสนับสนุนและพัฒนาชุมชนเพื่อสร้างความมั่นคงทางการเงิน ยกระดับผลิตภัณฑ์และการสร้างมูลค่าเพิ่มผลิตภัณฑ์ของชุมชนที่สอดคล้องกับเศรษฐกิจ BCG		สร้างเครือข่ายและพันธมิตรในการขยายผลการส่งเสริม เผยแพร่ความรู้ และส่งต่อความช่วยเหลือ เพื่อการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน		ดำเนินการพัฒนาชุมชนด้วยกิจกรรมตามบทบาทของโรงรับจำนำเพื่อสังคม (Social Pawnshop) ที่ครอบคลุมเพิ่มที่การให้บริการหลักของ สธค.	
4	จำนวนชุมชนที่เข้าร่วมการพัฒนาจากการดำเนินกิจกรรมตามบทบาทโรงรับจำนำเพื่อสังคม (Social Pawnshop)	5 ชุมชน	1 เขต และ 1 ชุมชน (เพิ่มขึ้น)	1 เขต และ 1 ชุมชน (เพิ่มขึ้น)	1 เขต และ 1 ชุมชน (เพิ่มขึ้น)	1 เขต และ 1 ชุมชน (เพิ่มขึ้น)	1 เขต และ 1 ชุมชน (เพิ่มขึ้น)
5	คะแนน ITA ธรรมาภิบาลองค์กร	90.15	≥95	≥95	≥95	≥95	≥95

หมายเหตุ : เป้าหมายตามตำแหน่งทางยุทธศาสตร์อาจมีการปรับเปลี่ยนถ้ามีการปรับสถานะองค์กรเป็นนิติบุคคลหรือการปรับ พรบ. โรงรับจำนำ
ลูกค้าผู้มีรายได้น้อย = วงเงินรับจำนำไม่เกิน 15,000 บาท



ทิศทางการดำเนินงานของสธค.

ตำแหน่งทางยุทธศาสตร์องค์กร (Strategic Positioning)

Short-termปี 2567 (สร้างโอกาสการเข้าถึงแหล่งเงินทุน) → Medium-term ปี 2568-2569 (ยกระดับการให้บริการ) → Long-term ปี 2570-2571 (มุ่งสู่การเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม) → วิสัยทัศน์

ระยะสั้น (Short-term)	ระยะกลาง (Medium-term)	ระยะยาว (Long-term)
การเติบโตของการให้บริการรับจำนำ รักษาการเติบโต 3% ต่อปีอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงินของผู้มีรายได้น้อยและผู้ประสบปัญหาสภาพคล่องทางการเงิน การให้บริการ การพัฒนานวัตกรรมกระบวนการบริการภายในองค์กร มุ่งสู่การเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม (Social Pawnshop) การสนับสนุนและพัฒนาชุมชนเพื่อสร้างความมั่นคงทางการเงิน ยกระดับผลิตภัณฑ์และการสร้างมูลค่าเพิ่มผลิตภัณฑ์ของชุมชนที่สอดคล้องกับเศรษฐกิจ BCG	การเติบโตของการให้บริการรับจำนำ รักษาการเติบโต 3% ต่อปีอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงินของผู้มีรายได้น้อยและผู้ประสบปัญหาสภาพคล่องทางการเงิน การให้บริการ การพัฒนานวัตกรรมการให้บริการและผลิตภัณฑ์สำหรับลูกค้า มุ่งสู่การเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม(Social Pawnshop) สร้างเครือข่ายและพันธมิตรในการขยายผลการส่งเสริม เผยแพร่ความรู้ และส่งต่อความช่วยเหลือ เพื่อการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน	การเติบโตของการให้บริการรับจำนำ รักษาการเติบโต 3% ต่อปีอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงินของผู้มีรายได้น้อยและผู้ประสบปัญหาสภาพคล่องทางการเงิน การให้บริการ การพัฒนานวัตกรรมการให้บริการและธุรกิจรองรับ New Business Model และเชื่อมโยงกับบทบาทการเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม มุ่งสู่การเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม (Social Pawnshop) ดำเนินการพัฒนาชุมชนด้วยกิจกรรมตามบทบาทของโรงรับจำนำเพื่อสังคม (Social Pawnshop) ที่ครอบคลุมเพิ่มที่การให้บริการหลักของ สธค.
ความท้าทายที่สำคัญ (Key Challenges)		
SC1 การบริหารจัดการนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาปรับกระบวนการทำงานภายใน และการให้บริการเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร SC2 เพิ่มศักยภาพของพนักงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง SC5 การขยายสาขาใหม่และบริหารผสมประกอบการให้เป็นไปตามเป้าหมาย	SC1 การบริหารจัดการนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาปรับกระบวนการทำงานภายใน และการให้บริการเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร SC4 การเตรียมความพร้อมสู่การเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม (Social Pawnshop) SC5 การขยายสาขาใหม่และบริหารผสมประกอบการให้เป็นไปตามเป้าหมาย	SC3 การบริหารจัดการองค์กรให้สอดรับกับวิสัยทัศน์และตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ หรือธุรกิจใหม่/ตลาดใหม่ SC4 การเตรียมความพร้อมสู่การเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม (Social Pawnshop)

ในส่วนของทบทวนแผนแม่บท พ.ศ. 2567 - 2571และจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2567 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สธค. ได้กำหนดวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Strategic Objective : SO) เป็น 2 ประเด็น โดยมีแนวคิดหลัก ที่ว่า “สธค. GO Together” ที่มุ่งเน้นในด้าน Stakeholders Management บริหารจัดการความสัมพันธ์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม Value added innovation ยกระดับความเชื่อมันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค. และสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรด้วยนวัตกรรม และ Stakeholders Sustainability ขับเคลื่อนองค์กรให้เป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม

ภาพที่ 3 ทบทวนแผนแม่บท พ.ศ. 2567-2571และจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2567 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วิสัยทัศน์ (Vision) องค์กร :

เป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม บริการด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัย โดยยึดหลักธรรมาภิบาล

<table>
<tr><th colspan="3">วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์องค์กร (Strategic Objective : SO)</th></tr>
<tr><td colspan="3">การเพิ่มประสิทธิภาพองค์กร (SO2)</td></tr>
<tr><td colspan="3">วิสัยทัศน์ (Vision) : มุ่งเน้นเสริมสร้างการบริการเพื่อตอบสนองความคาดหวังต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน</td></tr>
<tr><th colspan="3">วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Strategic Objective : SO)</th></tr>
<tr><td colspan="2">1. สร้างความพึงพอใจให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าทุกกลุ่ม (SO1)</td><td>2. การเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม (SO2)</td></tr>
<tr><td colspan="3">“สธค. GO Together”</td></tr>
<tr><td>พ.ศ.2567</td><td>พ.ศ.2568 – 2569</td><td>พ.ศ.2570 - 2571</td></tr>
<tr><td>Stakeholders Management
บริหารจัดการความสัมพันธ์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม
- พัฒนาองค์ความรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- พัฒนาศักยภาพบุคลากรให้สามารถบริหารเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพ
- พัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อลดขั้นตอน ลดการทำงานซ้ำซ้อน ลดความผิดพลาด</td><td>Value added innovation
ยกระดับความเชื่อมันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค. และสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรด้วยนวัตกรรม
- โดยเพิ่มมูลค่าสินค้า และบริการที่มีความสามารถเชิงการแข่งขัน ที่เป็นผลเชิงบวกต่อผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้เกิดการพัฒนาร่วมกันอย่างยั่งยืน</td><td>Stakeholders Sustainability
ขับเคลื่อนองค์กรให้เป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม
- โดยเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน เพื่อให้เกิดการพัฒนาร่วมกันอย่างยั่งยืน</td></tr>
<tr><td colspan="2">ยุทธ์ศาสตร์ที่ 1 : ยุทธ์ศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</td><td>ยุทธ์ศาสตร์ที่ 2 : ยุทธ์ศาสตร์การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน</td></tr>
</table>

เป้าประสงค์					เป้าประสงค์					
การพัฒนาบริหารจัดการ เน้นสร้างความสัมพันธ์เชิงประสบการณ์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าทุกกลุ่ม เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ “สูง”					ผลประเมินการรับรู้ต่อ สธค. โรงรับจำนำเพื่อสังคม ของลูกค้าทุกกลุ่มอยู่ในระดับ “สูง”					
กลยุทธ์ : ยกระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		กลยุทธ์ : พัฒนาศักยภาพบุคลากร	กลยุทธ์ : การเพิ่มคุณค่าด้วยนวัตกรรม		กลยุทธ์ : สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม			กลยุทธ์ : การรับฟังเสียงสะท้อนกลับ		
แผนงาน 11 แผน										
แผนการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แผนพัฒนาองค์ความรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แผนพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แผนการพัฒนานวัตกรรมสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แผนบูรณาการเชิงนวัตกรรมสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แผนพัฒนาเครื่องมือและฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรูปแบบดิจิทัล	แผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แผนการใช้ทรัพยากรร่วมกับพันธมิตรเพื่อขยายเครือข่ายความร่วมมือ	แผนพัฒนากระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า	แผนการบริหารจัดการสื่อเพื่อสร้างการรับรู้	แผนการบริหารจัดการสื่อแบบบูรณาการเพื่อสร้างการรับรู้

การกำหนดวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์แผนแม่บท พ.ศ. 2567 - 2571 ของ สธค. มีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจนที่ต้องการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง หรือ การปรับปรุงที่สำคัญ ความสามารถในการแข่งขัน หรือ ประเด็นทางสังคม และการได้เปรียบทางธุรกิจ/กิจการโดยทั่วไป วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์นี้จะมุ่งเน้นทั้งภายใน และภายนอกองค์กร และเกี่ยวข้องกับโอกาส และความท้าทายที่สำคัญในด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ลูกค้า ตลาด ผลิตภัณฑ์ หรือเทคโนโลยี (ความท้าทายเชิงกลยุทธ์) กล่าวอย่างกว้างๆ เป็นสิ่งที่องค์กรต้องบรรลุ เพื่อรักษาหรือทำให้เกิดความสามารถในการแข่งขัน และทำให้มั่นใจถึงความยั่งยืนในระยะยาว วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์จะกำหนดทิศทางระยะยาวขององค์กร และชี้นำในการจัดสรรทรัพยากรและปรับเปลี่ยนการจัดสรรทรัพยากร โดยมีองค์ประกอบต่อไปนี้

ภาพที่ 4 วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์แผนแม่บท พ.ศ. 2567-2571

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ SO1	สร้างความพึงพอใจให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าทุกกลุ่ม
ยุทธศาสตร์ SO2	การเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม

เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์(กลยุทธศาสตร์ที่)*

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 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน

5. การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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

5.1 ผู้มีส่วนได้เสียของ สธค.

ปี 2567 สธค. ได้มีการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ ครอบคลุมกระบวนการทางานที่สำคัญขององค์กร สายงาน/ฝ่าย โดยสอดคล้องตามเกณฑ์ระบบประเมินผลการดาเนินงานรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model : SE-AM) ซึ่งผลจากกระบวนการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถจำแนก ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เป็น 8 กลุ่ม รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 3 การจำแนก 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.

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้	การจำแนก
7. ชุมชน	- ชุมชน วิสาหกิจชุมชน และผู้นำชุมชนรอบพื้นที่หรือที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ สธค. - นักวิชาการ/NGO/ผู้นำความคิด (Influencer) ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน ของ สธค. - ประชาชนทั่วไป
8. ลูกค้า	- ลูกค้ากลุ่ม “พรีเมี่ยม" (ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเป็นจำเป็น สม่ำเสมอ) - ลูกค้ากลุ่ม “เน็ค" (ลูกค้าที่มาใช้บริการรับจำนำ) - ลูกค้ากลุ่ม “รัฐสวัสดิการ" (ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการตามนโยบายของภาครัฐ) - ลูกค้ากลุ่ม “ธุรกิจ" (ผู้ประมูลและซื้อทรัพย์ หลุดจำนำ) - ลูกค้ากลุ่ม “นิว" (ผู้ที่มีโอกาสเข้ามาใช้บริการรับจำนำ)

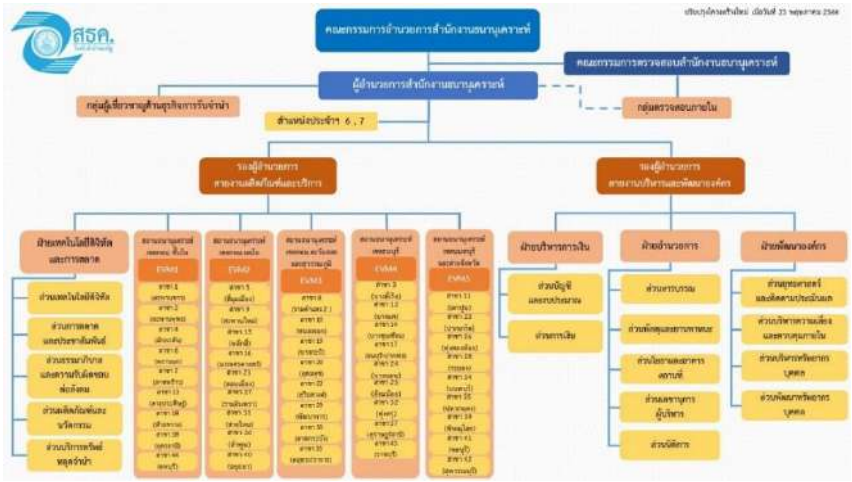
สธค. ได้แนวทางสำหรับการจำแนกผู้มีส่วนได้เสียนั้น มีความสำคัญอย่างยิ่งกับต่อการดำเนินธุรกิจองค์กร ความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงเป็นข้อมูลสำคัญ ที่ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ ทิศทาง แผนการดำเนินงาน และแนวทางในการพัฒนาองค์กร เพื่อให้ผลการดำเนินงานตามแนวทางการพัฒนาดังกล่าวมีส่วนร่วม ซึ่งมิใช่เพียงความพึงพอใจเพียงอย่างเดียว แต่ยังตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมด การเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสีย ช่วยสร้างความได้เปรียบของการแข่งขัน และการมีความเข้าใจ และได้ให้ความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะเป็นภูมิคุ้มกันที่ดีให้แก่องค์กร เมื่อเกิดปัญหา เพราะผู้ที่มีส่วนได้เสียจะมีความไว้เนื้อเชื่อใจว่าธุรกิจจะสามารถจัดการกับปัญหา หรือ สถานการณ์นั้นได้ โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นใครได้บ้าง สธค. จึงจำแนกได้ทั้งทางตรง และทางอ้อม ดังตารางด้านบน

5.2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของแต่ละสายงาน/หน่วยงาน

สธค. ได้จัดแบ่งโครงสร้างองค์กรตามลักษณะของภารกิจหลักในการดาเนินงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร เป็น ผู้อำนวยการ 1 ท่าน รองผู้อำนวยการ 2 ท่าน และคณะกรรมการตรวจสอบฯ โดยพิจารณาจากโครงสร้างองค์กร ภาพที่ 5.

ภาพที่ 5. โครงสร้างองค์กร สธค. และความรับผิดชอบด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ของแต่ละสายงาน/หน่วยงาน



5.3 ฐานข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile)

สธค. ได้กำหนดแนวทางการพัฒนา Stakeholder Profile โดยการวิเคราะห์จากข้อมูล เอกสารที่เกี่ยวข้องต่างๆ ตลอดจนความจำเป็นของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการใช้งานเพื่อบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย เพื่อเป็นปัจจัยนาเข้าในการกำหนดรูปแบบ Stakeholder Profile สำหรับการกำหนดรูปแบบ Stakeholder Profile ของ สธค. นั้น ได้ดำเนินการโดยมีการประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) หน่วยงานภายใน ระดับสายงาน/ฝ่ายงาน และรับฟังความคิดเห็นจากผู้บริหารระดับสูงของ สธค.. ตั้งแต่ระดับ ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวย ก่อนปรับเป็น Stakeholder Profile และดำเนินการสื่อสารเพื่อจัดเก็บ รวบรวม Stakeholder Profile ให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และดำเนินการในการกำหนดแนวทางในการจัดเก็บข้อมูล Stakeholder Profile ได้แก่

1. ผู้รับผิดชอบในการกรอกข้อมูล
2. แหล่งข้อมูล โดยอาจเป็นฐานข้อมูลเดิมของ สธค. ที่เคยจัดเก็บ, การซักถามอย่างเป็นทางการและ/หรือไม่เป็นทางการ, การสังเกต, การต่อยอดจากองค์ความรู้ของบุคคล
3. แนวทางการจัดเก็บข้อมูลผู้มีส่วนได้เสีย
4. ความถี่ในการอัพเดทข้อมูลผู้มีส่วนได้เสีย
5. ผู้รับผิดชอบผู้มีส่วนได้เสีย และผู้ตรวจสอบข้อมูล

ทั้งนี้ สธค. ได้จัดแบ่งกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียแบบ Stakeholder Profile จากความสัมพันธ์ภายใน ประกอบได้ด้วยส่วนงานที่รับผิดชอบ ลักษณะการดำเนินงาน กระบวนการ และผู้ประสานงาน เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการปฏิบัติงานในมิติต่าง ๆ ประกอบไปด้วย

ตารางที่ 4 Stakeholder Profile กลุ่มงานผู้เชี่ยวชาญฯ

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินการร่วมกับ สธค.	กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ประสานงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ลูกค้าผู้มาซื้อทรัพย์หลุดจำนำ	เป็นประธานกรรมการในการประเมินราคาทรัพย์หลุดจำนำ	การจำหน่ายทรัพย์จำนำหน้าร้าน	ผู้จัดการสาขา
ผู้มาประมูลทรัพย์หลุดจำนำ ณ สำนักงานฯ	เป็นประธานกรรมการในการประมูลทรัพย์หลุดจำนำ	การควบคุมการประมูลและการประเมินราคา	ผจก.ส่วนงานบริหารทรัพย์หลุดจำนำ
ผู้จัดการสาขา	ตรวจสอบการปฏิบัติงานการบริหารงานสาขาและประเมินราคารับจำนำ	ตรวจสอบราคาทรัพย์จำนำและการจัดเก็บทรัพย์จำนำตามระเบียบฯ	พนักงานเก็บรักษาทรัพย์

ตารางที่ 5 Stakeholder Profile กลุ่มตรวจสอบภายใน

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินการร่วมกับ สธค.	กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ประสานงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
พนง.สำนักงานธนานุเคราะห์	1.การบริหารให้ความเชื่อมั่น	กระบวนการตรวจสอบ	ผู้ตรวจสอบภายในแต่ละเขต
	2.การบริหารให้คำปรึกษา	(ตามแผนตรวจสอบประจำปี)	(ตามแผนตรวจสอบประจำปี)

ตารางที่ 6 Stakeholder Profile ส่วน CG CSR

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินการร่วมกับ สธค.	กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ประสานงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กลุ่มผู้กำกับดูแล ข้อ 1.2	ประกาศใช้บังคับ ระเบียบของสำนักงาน กำหนดนโยบาย แนวทาง ปฏิบัติและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	1. เสนอหนังสือลงนามเห็นชอบ 2. สั่งการปฏิบัติตามนโยบาย/แนวทางของกท.พม.	เลขานุการ ปพม.
กลุ่มกรรมการและผู้บริหารระดับสูง ข้อ 3.1	บริหารจัดการกิจการขององค์กร	วางนโยบาย ระเบียบ ควบคุม ดูแล พิจารณาตามบริบทและภารกิจของสธค.	ส่วนเลขานุการผู้บริหาร
กลุ่มคู่ความร่วมมือ ข้อ 5.1	กำกับดูแล ติดตาม ให้คำปรึกษาและความร่วมมือในด้านขับเคลื่อนธรรมาภิบาลและบรรษัทภิบาล	1.ดำเนินการตามแผนปฏิบัติด้านการต่อต้านการทุจริต ฯ 2. ดำเนินการประเมิน ITA 3. ดำเนินการสนับสนุนภาคเอกชนเพิ่มความโปร่งกระบวนการจัดซื้อ 4.กำกับ ติดตาม ประเมินผลและทำรายงาน	กลุ่มภารกิจป้องกันการทุจริต
กลุ่มคู่ความร่วมมือ ข้อ 5.1	กำกับดูแล ติดตาม ให้คำปรึกษาและความร่วมมือในด้านขับเคลื่อนธรรมาภิบาลและบรรษัทภิบาล	1.ดำเนินการตามแผนปฏิบัติด้านการต่อต้านการทุจริต ฯ 2. ดำเนินการประเมิน ITA 3. ดำเนินการสนับสนุนภาคเอกชนเพิ่มความโปร่งกระบวนการจัดซื้อ 4.กำกับ ติดตาม ประเมินผลและทำรายงาน	กลุ่มภารกิจป้องกันการทุจริต

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินการร่วมกับ สธค.	กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ประสานงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กลุ่มพนักงาน ข้อ 6.2	1. บริหารจัดการและดำเนินกิจการของสำนักงานและสธ. 2. ออกคำสั่งและวางระเบียบในการปฏิบัติงานต่าง ๆ	1. กำหนดนโยบาย แนวทางการดำเนินภารกิจ 2. พิจารณาอนุมัติเห็นชอบนโยบาย แนวทางดำเนินภารกิจ และแผนปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง 3. ติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงาน	ส่วนเลขานุการผู้บริหาร
กลุ่มพนักงาน ข้อ 6.3	1. ควบคุม กำกับ ดูแล จัดการและติดตามภารกิจที่เกี่ยวข้อง 2. ปฏิบัติหน้าที่แทน ผอ. ตามที่ได้รับมอบหมาย	1. กำหนดกรอบแนวทางปฏิบัติและแผนการดำเนินงานที่รับผิดชอบ 2. พิจารณาอนุมัติเห็นชอบตามภารกิจในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง 3. ติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงาน	พนักงานธุรการ(ธท.)
กลุ่มพนักงาน ข้อ 6.5	ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎ ระเบียบ คำสั่งและอื่นที่เกี่ยวข้อง	1. ดำเนินภารกิจหน้าที่ของบุคคลตามระเบียบที่กำหนด 2. ปฏิบัติงานตามนโยบาย คำสั่งและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง	ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล
กลุ่มลูกค้าทุก ข้อ 8.1-8.5	ผู้มาใช้บริการตามกฎหมายโรงรับจำนำ	การรับจำนำ เพิ่มต้น ไถ่ถอน และส่งดอกเบี้ย	ผู้จัดการ สธ.
กลุ่มชุมชน ข้อ 7.1	มีส่วนร่วมในกิจกรรมรับการสนับสนุนทักษะความรู้และทุนเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์	1. รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ 2. เข้าร่วมกิจกรรมที่สธค.มอบ	ส่วนธรรมาภิบาล ฯ
กลุ่มคู่ค้า ข้อ 4.1	ปฏิบัติงานตามข้อตกลงหรือสัญญาที่กำหนดไว้ทางกฎหมาย	1. การจัดซื้อจัดจ้าง 2. ทำสัญญาจ้าง 3. ดำเนินการตามสัญญา	ส่วนพัสดุและยานพาหนะ

ตารางที่ 7 Stakeholder Profile ส่วนเทคโนโลยีดิจิทัล

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินการร่วมกับ สธค.	กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ประสานงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กลุ่มพนักงาน	ใช้งานระบบที่ใช้ในการให้บริการ	1. ให้บริการรับจำนำกับผู้ใช้บริการ 2. ออกรายงานเสนอผู้บริหาร	พนักงานสถานธนานุเคราะห์
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	**ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินการร่วมกับ สธค.**	**กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง**	**ผู้ประสานงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**
กลุ่มผู้กำกับดูแล	ดูแลบริหารงานที่เกี่ยวข้องกับ สธค.	1. ใช้ข้อมูลสนับสนุนเพื่อประกอบการตัดสินใจ 2. ผู้กำกับการดูแลเรื่องการใช้คอมพิวเตอร์ที่กฎหมายกำหนด 3. ใช้ระบบงานภายในกับระบบเครือข่าย	ผู้บริหารส่วนกลาง
กลุ่มพนักงาน	ใช้งานระบบภายในองค์กร	1. ข้อมูลสนับสนุนเพื่อประกอบการนำเสนอผู้บริหาร 2. ใช้ระบบงานภายในกับระบบเครือข่าย	พนักงานส่วนกลางทุกส่วน

ตารางที่ 8 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

ตารางที่ 9 Stakeholder Profile ส่วนโยธาฯ

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

ตารางที่ 10 Stakeholder Profile ส่วนการเงิน

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินการร่วมกับ สธค.	กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ประสานงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กลุ่มผู้ดูแลกำกับ	ดำเนินการการกู้เงินของ สธค.	นำเสนอเรื่องการกู้เงินของ สธค. เข้าคณะรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบ	ส่วนการเงิน
กลุ่มคู่ค้า	ธุรกรรมทางการเงิน	ทำการโอนเงินผ่านระบบ Corporate ทำธุรกรรมฝาก-ถอนเงิน การกู้เงินเพื่อใช้ในกิจการ	ส่วนการเงิน
กลุ่มคู่ค้า	การเบิก -จ่าย	จ่ายค่าจ้างต่างๆ	ส่วนการเงิน
	รายงานแผนหนี้ฯของ สธค.	จัดทำรายงานหนี้ฯ ประจำเดือน	ส่วนการเงิน
กรรมการและผู้บริหารระดับสูง	การเบิก -จ่าย	การจ่ายค่าตอบแทน	ส่วนการเงิน

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินการร่วมกับ สธค.	กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ประสานงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กลุ่มพนักงาน	การเบิก -จ่าย	การจ่ายเงินเดือน การจ่ายสวัสดิการ	ส่วนการเงิน
กลุ่มคู่ค้า	โอนเงินระหว่างสาขา	การโอนเงินผ่านระบบ Corporate เข้าบัญชีสถานธนานุเคราะห์	ส่วนการเงิน

ตารางที่ 11 Stakeholder Profile ส่วนการตลาดและประชาสัมพันธ์

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินการร่วมกับ สธค.	กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ประสานงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กลุ่มคู่ค้า	รวบรวมข้อมูล อบรมให้ความรู้ ให้คำแนะนำ	จัดทำกระบวนการตามขอบเขตงานที่ สธค. กำหนด	ส่วนการตลาดและประชาสัมพันธ์
กลุ่มผู้กำกับดูแล	กำกับดูแลหน่วยงานในรับผิดชอบ	กำหนดหลักเกณฑ์ ประเมินผล แนะนำรัฐวิสาหกิจในการกำกับดูแลให้มีผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น	ส่วนยุทธศาสตร์ฯ
กลุ่มคู่ค้า	เป็นตัวกลางประชาสัมพันธ์ให้ สธค.	จัดทำ ประสาน เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ	ส่วนการตลาดและประชาสัมพันธ์
กลุ่มชุมชน	ทำกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับ สธค.	ติดต่อ ประสานงาน กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเข้าร่วมกิจกรรม	ส่วนการตลาดและประชาสัมพันธ์
กลุ่มคู่ความร่วมมือ	ประชุม หารือ สนับสนุนระหว่างหน่วยงาน	จัดเตรียมระบบ ข้อมูลเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงาน	ส่วนการตลาดและประชาสัมพันธ์/หน่วยงานอื่น ๆ

ตารางที่ 12 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. ทำนิติกรรมในฐานะ นิติบุคคล	เลขานุการ
ผู้ดูแลกำกับ	1.ออกใบอนุญาตจัดตั้งโรงรับจำนำ 2. กำกับให้เป็นไปตาม กม.	ยื่นคำขออนุญาต จัดตั้งโรงรับจำนำ กทม.	ฝ่ายโรงรับจำนำ กรมการปกครอง
ผู้ดูแลกำกับ	1. ออกใบอนุญาตจัดตั้งโรงรับจำนำ 2. กำกับให้เป็นไปตาม กม.	ยื่นคำขออนุญาต จัดตั้งโรงรับจำนำ ตจว.	ปกครองจังหวัด
กรรมการหรือผู้บริหารระดับสูง	1. พิจารณาลงนามระเบียบ /ประกาศที่อยู่ในอำนาจ ผอ. 2. ลงนามเรื่องเสนอ อพส. 3. พิจารณา/รับทราบ เรื่องร้องเรียน	การเสนอหนังสือ พิจารณาลงนาม	เลขานุการ
พนักงาน กรรมการหรือผู้บริหารระดับสูง	พิจารณาเรื่องต่างๆ ที่เสนอ ผอ. หรือ ผอ. มอบปฏิบัติแทน	การเสนอหนังสือ	รองผู้อำนวยการ
พนักงาน	ผู้ปฏิบัติตามระเบียบ ที่ส่วนนิติการเสนอ	- ทำสัญญาค้ำประกัน - เสนอความเห็นแก้ไข	พนักงานทุกคน
ลูกค้า	ผู้ปฏิบัติตามกฎหมาย โรงรับจำนำ	ตอบข้อร้องเรียน	ผู้จัดการ สธ.

ตารางที่ 13 Stakeholder Profile ส่วนบริการทรัพย์หลุดจำนำ

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินร่วมกับสธค.	กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ประสานงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
สำนักงานธนานุเคราะห์	ประมูลและจำหน่ายทรัพย์หลุดจำนำ	ทำการประมูลและจำหน่ายทรัพย์หลุดจำนำ	ส่วนบริการทรัพย์หลุดจำนำ

ตารางที่ 14 Stakeholder Profile ส่วนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินการร่วมกับ สธค.	กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ประสานงานของผุ้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ผู้ดูแลกำกับ	กำกับดูแลหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ	มีภารกิจเกี่ยวกับการบริหารและพัฒนารัฐวิสาหกิจและหลักทรัพย์ของรัฐ โดยการเสนอแนะนโยบายและมาตรการการกำกับดูแล การประเมินผลและการพัฒนารัฐวิสาหกิจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพรัฐวิสาหกิจและสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ทรัพย์สินของรัฐ	ส่วนยุทธศาสตร์ฯ
กลุ่มคู่ค้า	ศึกษา วิเคราะห์ รวบรวมข้อมูลภารกิจ การดำเนินงานของ สธค. และสถานะขององค์กร ตลอดจนแนวนโยบายของรัฐบาล กระทรวงเจ้าสังกัด เพื่อสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในประจำปีตามขอบเขตการจ้าง	จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในประจำปีตามขอบเขตการจ้าง	ส่วนบริหารความเสี่ยงฯ
กลุ่มกรรมการผู้บริหารระดับสูง	กำหนดแนวทางนโยบายการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในพร้อมติดตามรายงานสถานการณ์ดำเนินงานการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กรและพัฒนาการบริหารความเสี่ยงประเมินและอนุมัติแผนการจัดการความเสี่ยง	พิจารณาอนุมัติแผนการจัดการความเสี่ยงปฏิบัติตามนโยบายและแนวทางการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร	ส่วนบริหารความเสี่ยงฯ

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินการร่วมกับ สธค.	กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ประสานงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
	ปฏิบัติตามนโยบายและแนวทางการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร		
กลุ่มพนักงาน	หน่วยงานให้คำปรึกษาทำให้มั่นใจว่ามีการควบคุมภายในที่เหมาะสมเพื่อจัดการกับความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร พร้อมกำกับดูแลและติดตามการบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นอิสระ สอบทานและให้การปรึกษาการบริหารความเสี่ยง สื่อสารกับคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงสธค.เพื่อให้เข้าใจความเสี่ยงที่สำคัญและเชื่อมโยงกับระบบการควบคุมภายใน	กำกับดูแลและติดตามการบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นอิสระ สอบทานและให้การปรึกษาการบริหารความเสี่ยง	ส่วนบริหารความเสี่ยงฯ
กลุ่มพนักงาน	บุคคลหรือกลุ่มบุคคลซึ่งมีความรับผิดชอบโดยตรงต่อการบริหารความเสี่ยงใดความเสี่ยงหนึ่ง โดยเป็นผู้ระบุที่มาของความเสี่ยง (สาเหตุหรือปัจจัยเสี่ยง) รวมทั้งทำหน้าที่ตัดสินใจหรือให้ข้อเสนอแนะในการลดหรือควบคุมความเสี่ยง หรือปรับเปลี่ยนกิจกรรมการควบคุมตามความจำเป็นภายใต้ขอบเขตความรับผิดชอบของตน เพื่อให้ความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้	จัดทำแผนฯ และรายงานผลการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในประจำเดือน/ไตรมาส/ปี	ส่วนบริหารความเสี่ยงฯ

ตารางที่ 15 Stakeholder Profile ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินการร่วมกับ สธค.	กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ประสานงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กลุ่มผู้ดูแลกำกับ	พิจารณาจัดทำแผนบริหารทุนมนุษย์	การบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อกำหนดแนวทางฯ	ฝ่ายพัฒนาองค์กร ส่วนบริหารทรัพยากรฯ
กลุ่มกรรมการและผู้บริหาร	พิจารณากลั่นกรองงานการปรับปรุง		
กลุ่มพนักงาน	โครงสร้างองค์กรและอัตรากำลังเพื่อ	การบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อกำหนดแนวทางฯ	ฝ่ายพัฒนาองค์กร ส่วนบริหารทรัพยากรฯ
	เพิ่มประสิทธิภาพงานของสธค.		

ตารางที่ 16 Stakeholder Profile ส่วนบัญชีและงบประมาณ

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินการร่วมกับ สธค.	กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ประสานงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กลุ่มผู้ดูแลกำกับ	สอบทานและตรวจสอบงบการเงินของ สธค.	นำส่งงบการเงิน สำหรับงวดไตรมาส/ ปี เพื่อรับรองงบการเงิน	เจ้าหน้าที่สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน
กลุ่มผู้ดูแลกำกับ	กำกับดูแลหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ (สธค.)	นำส่งงบการเงิน สำหรับงวดไตรมาส/ ปี รวมถึงการขออนุมัติจ่ายเงินนำส่งรายได้แผ่นดิน โบนัสกรรมการ และโบนัสพนักงาน	เจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ
กลุ่มผู้ดูแลกำกับ	จัดสรร/อนุมัติงบประมาณลงทุนของ สธค.	จัดทำการขออนุมัติงบประมาณลงทุนประจำปีงบประมาณ	เจ้าหน้าที่สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
กลุ่มคู่ค้า	ใช้ข้อมูลจากงบการเงินของ สธค. เพื่อประกอบการดำเนินงานตามภารกิจของธนาคารแห่งประเทศไทย	นำส่งรายงานงบการเงินของ สธค. ประจำเดือน/ไตรมาส/ปี	เจ้าหน้าที่พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินการร่วมกับ สธค.	กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ประสานงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กลุ่มคู่ค้า	ใช้ข้อมูลจากงบการเงินของ สธค. เพื่อประกอบการดำเนินงานตามภารกิจของกองบัญชีประชาชาติ	นำส่งรายได้รายได้และค่าใช้จ่ายของ สธค. ประจำปี	เจ้าหน้าที่กองบัญชีประชาชาติ
กลุ่มคู่ค้า	ใช้ข้อมูลจากงบการเงินของ สธค. เพื่อประกอบการดำเนินงานตามภารกิจของกรมบัญชีกลาง	นำส่งรายงานงบการเงินของ สธค. ประจำเดือน/ไตรมาส/ปี	เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ GFMIS-SOE และระบบ CFS
กลุ่มกรรมการและผู้บริหารระดับสูง	บริหาร/กำหนดนโยบายและทิศทางการดำเนินงาน รวมถึงกำกับดูแลการดำเนินงานและสถานะทางการเงินของ สธค.	รายงานผลการดำเนินงานและงบการเงิน ของ สธค. ประจำเดือน/ไตรมาส/ปี	ผู้จัดการส่วนบัญชีและงบประมาณ
กลุ่มกรรมการและผู้บริหารระดับสูง	กำกับดูแลและขับเคลื่อนกระบวนการทำงานในการปฏิบัติงานของพนักงาน	รายงานผลการดำเนินงานและงบการเงิน ของ สธค. ประจำเดือน/ไตรมาส/ปี	ผู้จัดการส่วนบัญชีและงบประมาณ
กลุ่มคู่ค้า	นำส่งข้อมูลงบการเงินของสถานธนานุเคราะห์ ให้ส่วนบัญชีและงบประมาณ เพื่อนำไปจัดทำงบการเงินภาพรวมของ สธค.	นำส่งรายละเอียดประงบและงบวิเคราะห์การเงิน	สมุห์บัญชีสถานธนานุเคราะห์

ตารางที่ 17 Stakeholder Profile ส่วนพัสดุฯ

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินการร่วมกับ สธค.	กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ประสานงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กลุ่มกรรมการและผู้บริหารระดับสูง	อนุมัติแผนยุทธศาสตร์องค์กร/แผนปฏิบัติ (เชื่อมโยงมายังแผนการจัดซื้อจัดจ้าง)	อนุมัติแผนงานแผนให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องส่งเรื่องมาจัดซื้อจัดจ้าง	ส่วนเลขานุการฯ

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินการร่วมกับ สธค.	กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ประสานงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กลุ่มพนักงาน	หัวหน้าหน่วยงาน (ในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ตาม พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้าง)	อนุมัติแผนการจัดซื้อจัดจ้าง/รายงานขอซื้อขอจ้าง/เบิกจ่ายค่าใช้จ่าย	เลขาฯ ผอ.
กลุ่มพนักงาน	ตรวจสอบกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปอย่างถูกต้อง ตรงตาม พรบ. การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ,ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560, กฎกระทรวงฯ	อนุมัติแผนการจัดซื้อจัดจ้าง/รายงานขอซื้อขอจ้าง/เบิกจ่ายค่าใช้จ่าย	ส่วนงานเจ้าของเรื่อง
กลุ่มพนักงาน	หัวหน้าเจ้าหน้าที่ (ในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ตาม พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้าง)	เซ็นเสนอแผนการจัดซื้อจัดจ้าง/รายงานขอซื้อขอจ้าง/เบิกจ่ายค่าใช้จ่าย	ส่วนงานเจ้าของเรื่อง
กลุ่มพนักงาน	จัดทำขอบเขตงานให้ตรงตามเงื่อนไขตามพรบ. การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ,ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560, กฎกระทรวงฯ	จัดทำขอบเขตงาน	ส่วนงานเจ้าของเรื่อง
กลุ่มพนักงาน	กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปอย่างถูกต้องตรงตาม พรบ. การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ,ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560, กฎกระทรวงฯ	ดำเนินการจ้างให้เป็นไปตาม พรบ. การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 , ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560, กฎกระทรวงฯ	ส่วนพัสดุฯ
กลุ่มพนักงาน	ตรวจรับพัสดุให้ตรงตามเงื่อนไขสัญญา	ตรวจรับพัสดุ	ส่วนพัสดุฯ
กลุ่มพนักงาน	ตรวจสอบการปฏิบัติงานในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างให้ถูกต้องตรงตาม พรบ. การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ	ตรวจสอบ	กลุ่มงานตรวจสอบภายใน

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินการร่วมกับ สธค.	กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ประสานงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
	ภาครัฐ พ.ศ. 2560 ,ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560, กฎกระทรวงฯ		
กลุ่มคู่ค้า	ยื่นข้อเสนอให้กับ สธค. /ปฏิบัติงานตามที่ สธค. กำหนด	ยื่นข้อเสนอให้กับ สธค./ปฏิบัติงานตามที่ สธค. กำหนด	ผู้ประสานของแต่ละบริษัท

ตารางที่ 18 Stakeholder Profile ส่วนยุทธศาสตร์และติดตามประเมินผล

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินการร่วมกับ สธค.	กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ประสานงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กลุ่มผู้ดูแลกำกับ	กำกับดูแลหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ	มีภารกิจเกี่ยวกับการบริหารและพัฒนารัฐวิสาหกิจและหลักทรัพย์ของรัฐ โดยการเสนอแนะนโยบายและมาตรการการกำกับดูแล การประเมินผลและการพัฒนารัฐวิสาหกิจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพรัฐวิสาหกิจและสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ทรัพย์สินของรัฐ	ส่วนยุทธศาสตร์ฯ
กลุ่มคู่ค้า	ศึกษา วิเคราะห์ รวบรวมข้อมูลภารกิจการดำเนินงานของ สธค. และสถานะขององค์กร ตลอดจนแนวนโยบายของรัฐบาล กระทรวงเจ้าสังกัด เพื่อสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์องค์กรประจำปีตามขอบเขตการจ้าง	จัดทำแผนยุทธศาสตร์องค์กรประจำปีตามขอบเขตการจ้าง	ส่วนยุทธศาสตร์ฯ

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินการร่วมกับ สธค.	กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ประสานงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กลุ่มกรรมการผู้บริหารระดับสูง	กำหนดแนวทางนโยบายการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ประจำปีพร้อมติดตามรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ตัวชี้วัดองค์กร และให้ความเห็นชอบอนุมัติแผนยุทธศาสตร์ประจำปี	พิจารณาให้ความเห็นชอบอนุมัติแผนยุทธศาสตร์ประจำปีตามนโยบายและแนวทางบริหารจัดการตามยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ที่องค์กรกำหนด	ส่วนยุทธศาสตร์ฯ
กลุ่มพนักงาน	ผู้รับผิดชอบ Enablers ทั้ง 8 ด้าน	บูรณาการข้อมูล Enablers ทั้ง 8 ด้าน เพื่อยกระดับคะแนนการประเมินผลองค์กรให้บรรลุเป้าหมายและเป็นไปตามกรอบการประเมินผลรัฐวิสาหกิจ (SE-AM)	ส่วนยุทธศาสตร์ฯ

ตารางที่ 19 Stakeholder Profile ส่วนสารบรรณ

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินการร่วมกับ สธค.	กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ประสานงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กลุ่มพนักงาน	ลงทะเบียนรับ - ส่งหนังสือ	1. ลงทะเบียนรับหนังสือของสาขาจากระบบสารบรรณ 2. นำส่งส่วนงานผู้รับผิดชอบตามลักษณะงาน 3. ลงทะเบียนส่งหนังสือภายใน	พนักงานส่วนกลางทุกส่วน
กลุ่มพนักงาน	เสนอหนังสือภายนอก	1. ลงทะเบียนรับหนังสือหน่วยงานภายนอก 2. นำเสนอหนังสือต่อผู้อำนวยการ 3. แจ้งผู้เกี่ยวข้องตามข้อสั่งการท้ายหนังสือ 4. ลงทะเบียนเลขหนังสือส่งหน่วยงานภายนอก	1. เลขานุการผู้อำนวยการ 2. รองผู้อำนวยการ /ช.ช / หัวหน้า ต/ส 3. ผู้จัดการฝ่าย 4. ผู้จัดการส่วน
กลุ่มผู้ดูแลกำกับ	รับ - ส่ง หนังสือหน่วยงานภายนอก	1. รับหนังสือเวียนจากกลุ่มไลน์และ Mail 2.. รับหนังสือจากตู้ส่งเอกสารกระทรวง พม. 3. นำเสนอหนังสือ สธค. ต่อ อพส.ปพม.และ รมว.	1. กลุ่มไลน์ สารบรรณ พม. (ทุกกรมในสังกัดกระทรวง พม.) 2. เลขานุการ อพส. ปพม. รมว.
กลุ่มคู่ค้า	1.ส่งเอกสารทางไปรษณีย์ให้สาขา 2. ส่งเอกสารไปหน่วยงานภายนอก	1. นำส่งเอกสารระหว่างส่วนกลาง - สาขา 2. นำส่งเอกสาร สธค. - หน่วยงานภายนอก - นำส่งโดย บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด	1. เจ้าหน้าที่บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด 2. หน่วยงานภายนอกผู้รับปลายทาง

ตารางที่ 20 Stakeholder Profile ส่วนผลิตภัณฑ์และนวัตกรรม

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินการร่วมกับ สธค.	กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ประสานงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กลุ่มผู้กำกับดูแล	นโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงาน	กำกับดูแลและวางนโยบายในการปฏิบัติงาน	ส่วนผลิตภัณฑ์และนวัตกรรม
กลุ่มพนักงาน	ปฏิบัติตามแนวทางนโยบายที่ได้รับมอบหมาย	1. ทบทวนกระบวนการในการปฏิบัติงาน	ส่วนผลิตภัณฑ์และนวัตกรรม

สำหรับฐานข้อมูล เพื่อการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile) ที่ สธค. 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/ข้อจากัดของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 21. ฐานข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile) ในปัจจุบัน

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	รายละเอียด	การจัดเก็บ	หน่วยงานหลัก
1. ผู้ดูแลกำกับ	- มีการรวบรวมและจัดเก็บฐานข้อมูลผู้กำกับนโยบายและภาครัฐ โดยเน้นผู้มีอำนาจในการตัดสินใจและผู้ประสานงานหลัก	- ระบบ OC ของ สธค. - การจัดเก็บเป็น File ข้อมูล โดยหน่วยงานผู้รับผิดชอบ - การจัดเก็บข้อมูลในแฟ้มเอกสารของหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	☐สายงานบริหารและพัฒนาองค์กร ☐สายงานผลิตภัณฑ์และบริการ
2. ผู้ถือหุ้น	- มีการรวบรวมและจัดเก็บฐานข้อมูลผู้ถือหุ้นภาครัฐ โดยเน้นผู้มีอำนาจในการตัดสินใจและผู้ประสานงานหลัก	- การจัดเก็บเป็น File ข้อมูล โดยหน่วยงานผู้รับผิดชอบ - การจัดเก็บข้อมูลในแฟ้มเอกสารของหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	☐สายงานบริหารและพัฒนาองค์กร ☐สายงานผลิตภัณฑ์และบริการ

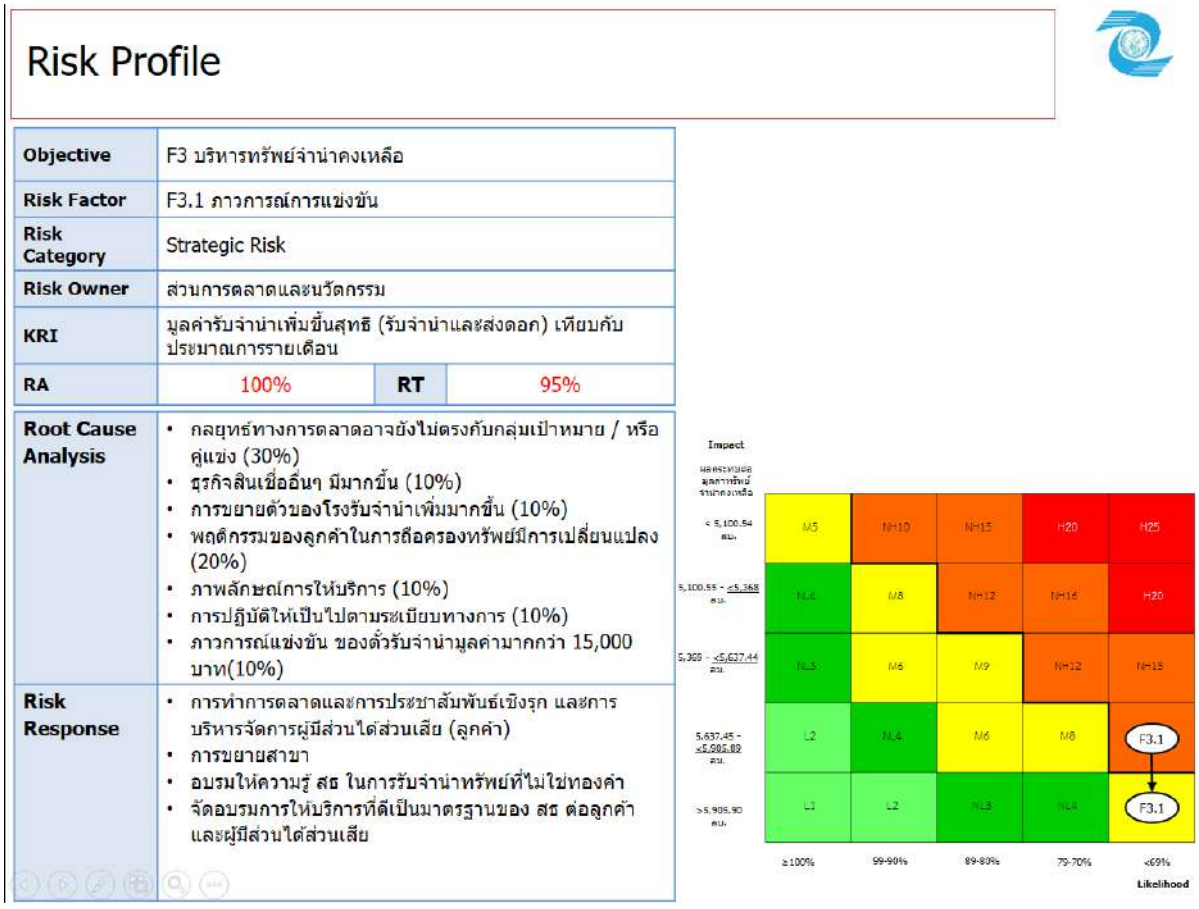
กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	รายละเอียด	การจัดเก็บ	หน่วยงานหลัก
3. กรรมการและผู้บริหารระดับสูง	- มีการรวบรวมและจัดเก็บข้อมูลของคณะกรรมการขององค์กรตามวาระที่ดำรงตำแหน่ง	- การจัดเก็บเป็น File ข้อมูล โดยหน่วยงานผู้รับผิดชอบ - การจัดเก็บข้อมูลในแฟ้มเอกสารของหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	☐สายงานบริหารและพัฒนาองค์กร ☐สายงานผลิตภัณฑ์และบริการ
4. คู่ค้า	- มีการรวบรวมและจัดเก็บข้อมูลของคู่ค้าที่สำคัญ (Key Supplier Profile) ขององค์กร	- ระบบ OC ของ สธค. - การจัดเก็บเป็น File ข้อมูล โดยหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	☐สายงานบริหารและพัฒนาองค์กร ☐สายงานผลิตภัณฑ์และบริการ
5. คู่ความร่วมมือ	- มีการรวบรวมและจัดเก็บข้อมูลของคู่ความร่วมมือ MOU. ที่สำคัญ (Key Supplier Profile) ขององค์กร	- ระบบ OC ของ สธค. - การจัดเก็บเป็น File ข้อมูล โดยหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	☐สายงานบริหารและพัฒนาองค์กร ☐สายงานผลิตภัณฑ์และบริการ
6. พนักงาน	- มีการรวบรวมและจัดเก็บข้อมูลพนักงานและลูกจ้างขององค์กร ครอบคลุมกลุ่มสหภาพแรงงาน	- ระบบ OC ของ สธค. - การจัดเก็บเป็น File ข้อมูล โดยหน่วยงานผู้รับผิดชอบ - การจัดเก็บข้อมูลในแฟ้มเอกสารของหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	สายงานบริหารและพัฒนาองค์กร
7. ชุมชน	- มีการรวบรวมและจัดเก็บฐานข้อมูลผู้นาชุมชนสำคัญ	- การจัดเก็บเป็น File ข้อมูล โดยหน่วยงานผู้รับผิดชอบ - การจัดเก็บข้อมูลในแฟ้มเอกสารของหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	☐สายงานบริหารและพัฒนาองค์กร ☐สายงานผลิตภัณฑ์และบริการ
8. ลูกค้า	- มีการรวบรวมและจัดเก็บฐานข้อมูลลูกค้า ครอบคลุมกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)	- ระบบ OC ของ สธค. - การจัดเก็บเป็น File ข้อมูล โดยหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	☐สายงานบริหารและพัฒนาองค์กร ☐สายงานผลิตภัณฑ์และบริการ

5.4 โอกาสและความเสี่ยงด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งระดับองค์กรและ สายงาน/ฝ่าย

สธค.มีกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงองค์กรที่สอดคล้องกับระบบการบริหารความเสี่ยงที่ถือเป็นมาตรฐานสากล COSO ERM 2017 โดยเป็นการบริหารความเสี่ยงลักษณะเชิงรุก มีการกำหนด นโยบายการบริหารความเสี่ยง วัตถุประสงค์ขององค์กร การระบุประเภทของความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยงผ่านมุมมองของโอกาสและผลกระทบการกำหนดมาตรการจัดการความเสี่ยง รวมถึงการติดตาม รายงานผลการบริหารความเสี่ยง

สธค.ได้จัดประชุมเชิงปฏิบัติการระหว่างผู้บริหารและพนักงาน ผู้รับผิดชอบความเสี่ยง (Risk Owner) โดยคณะทำงานจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนบริหารความเสี่ยง เพื่อวิเคราะห์ และกำหนดสาเหตุของแต่ละปัจจัยเสี่ยง จากตารางการประเมินระดับความเสี่ยงและการตอบสนองความเสี่ยง (Risk Assessment & Risk Response) นำมาแสดงให้เห็นความเสี่ยงในการดำเนินการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามแผนปฏิบัติรายละเอียดได้ ดังนี้

ภาพที่ 6. ความเสี่ยงในการดำเนินการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามแผนปฏิบัติ



Risk Profile

Objective	F3 บริหารทรัพย์จำนำคงเหลือ		
Risk Factor	F3.1 ภาวการณ์การแข่งขัน		
Risk Category	Strategic Risk		
Risk Owner	ส่วนการตลาดและนวัตกรรม		
KRI	มูลค่ารับจำนำเพิ่มขึ้นสุทธิ (รับจำนำและต่งดอก) เทียบกับประมาณการรายเดือน		
RA	100%	**RT**	95%
Root Cause Analysis	• กลยุทธ์ทางการตลาดอาจยังไม่ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย / หรือคู่แข่ง (30%) • ธุรกิจสินเชื่ออื่นๆ มีมากขึ้น (10%) • การขยายตัวของโรงรับจำนำเพิ่มมากขึ้น (10%) • พฤติกรรมของลูกค้าในการถือครองทรัพย์มีการเปลี่ยนแปลง (20%) • ภาพลักษณ์การให้บริการ (10%) • การปฏิบัติให้เป็นไปตามระเบียบทางการ (10%) • ภาวการณ์แข่งขัน ของตั้วรับจำนำมูลค่ามากกว่า 15,000 บาท(10%)		
Risk Response	• การทำการตลาดและการประชาสัมพันธ์เชิงรุก และการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ลูกค้า) • การขยายสาขา • อบรมให้ความรู้ สธ ในการรับจำนำทรัพย์ที่ไม่ใช่ทองคำ • จัดอบรมการให้บริการที่ดีเป็นมาตรฐานของ สธ ต่อลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		

สธค. มีการระบุ และเตรียมความพร้อมการจัดการความเสี่ยงในการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ รวมทั้งการดาเนินงาน เพื่อยกระดับในด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำหรับแผนปฏิบัติของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งในมิติความเสี่ยงที่การดำเนินงาน และผลลัพธ์ตามแผนไม่ตอบสนองตามความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมิติความเสี่ยงที่การดำเนินงาน และผลลัพธ์ตามแผนไม่ตอบสนองความต้องการของ สธค. โดยมีรายละเอียดการดาเนินงานโดยสรุป ดังนี้

☐ ระบุปัจจัยเสี่ยงของแผนปฏิบัติ และมาตรการควบคุมภายในที่มีอยู่ในปัจจุบัน

☐ ประเมินระดับความเสี่ยงของแผนปฏิบัติการ (ถ้าการควบคุมภายในไม่เพียงพอ)

☐ กำหนดมาตรการจัดการความเสี่ยงเพิ่มเติม (ในกรณีที่ระดับความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ไม่สามารถยอมรับได้ คือ สูง และ สูงมาก)

สำหรับแผนปฏิบัติ ประจำปี 2567 สธค. มีการติดตามผลการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรคฯ เพื่อนำเสนอต่อคณะผู้บริหารระดับสูง คณะอนุกรรมการ ตามลำดับ ตามกรอบเวลาที่กำหนด ซึ่งจากการติดตามผลการดำเนินงานจนถึงปัจจุบัน ซึ่งครอบคลุมถึงความเสี่ยงของการบริหารจัดการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของแผนปฏิบัติ พบว่า ระดับการแข่งขันในธุรกิจการจำนำมีสูงขึ้น เนื่องจากมีการอนุญาตให้เปิดโรงรับจำนำในกทม.เพิ่มขึ้น ทำให้สธค.มีคู่แข่งขันทางธุรกิจเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ไม่สามารถขยายสาขาได้เท่าคู่แข่งขัน อีกทั้งคู่แข่งมีการสร้างภาพลักษณ์ด้านอาคารสถานที่และผ่านตัวพนักงานที่ชัดเจน ทำให้ สธค.ไม่สามารถสร้างการจดจำให้ประชาชนได้ ส่งผลให้ประชาชนรู้จักสธค.ไม่ชัดเจน อีกทั้ง พฤติกรรมลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงซึ่งลูกค้ามีช่องทางในการเลือกใช้บริการที่หลากหลาย อาจทำให้ไม่มาใช้บริการจำนำที่ สธค. ส่งผลให้ยอดรับจำนำไม่เป็นไปตามเป้าหมาย และหากสธค.มีการส่งเสริมการขายของสธค.ยังไม่เพียงพอ ไม่มีการขยายสาขา และสร้างแบรนด์องค์กรให้ชัดเจนในการให้บริการ จะสูญเสียโอกาสในการแข่งขัน ส่งผลต่อรายได้จากการดำเนินงานและกำไรสุทธิ

สรุปความเชื่อมโยงของแผนแม่บท พ.ศ. 2567 - 2571 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2567 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ สธค.

จากวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และตัวชี้วัด (KPI) ข้างต้น สามารถสรุปความเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ทั้ง 2 ยุทธศาสตร์ ภายใต้แผนแม่บท พ.ศ. 2567 - 2571 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2567 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค. ดังนี้ (พิจารณาตารางที่ 1)

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

ตารางที่ 21. ผลการดำเนินงาน การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ผ่านมา

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความคาดหวัง/ ความต้องการ	ตัวอย่างช่องทางการมีส่วนร่วม	ตัวอย่างการตอบสนอง	ตัวอย่างประเด็นผลลัพธ์
1. ผู้ดูแลกำกับ 2. ผู้ถือหุ้น 3. กรรมการและผู้บริหารระดับสูง	-ดำเนินการตามแผนต่างๆ ให้เสร็จทันตามแผนที่กำหนด -มีการกำกับดูแลที่ดี รวมถึงเปิดเผยข้อมูลผลการดำเนินงานตามความเป็นจริง และครบถ้วน	-การประชุมร่วมกัน (ตลอดปี) -การเข้าพบเพื่อรับทราบความคาดหวัง (ก่อนเริ่มทำแผนยุทธศาสตร์) -Vision Meeting (ก่อนเริ่มปีบัญชี) -การประชุมรับทราบนโยบาย และรายงานผลการปฏิบัติงาน	-ดำเนินการตามนโยบายและสอดคล้องกับแผนงาน/แผนภาครัฐ -ดำเนินงานตามนโยบายของผู้กำกับ และมีการเปิดเผยข้อมูลด้านการกำกับดูแลกิจการอย่างครบถ้วน -ประสานงานในการขออนุญาตทำงานให้เป็นไปตามเงื่อนไขที่ต้องปฏิบัติติ -กำหนดรายละเอียดการขออนุญาต ฯ ตามแผนการปฏิบัติงาน -ประชุมและปรึกษาหารือเพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาร่วมกัน	-การรายงานผลการปฏิบัติงานตามนโยบายและแนวทางการกำกับดูแลที่ดีผ่านรายงานประจำปี และเว็บไซต์ -ความพึงพอใจกับคู่ความร่วมมือในการดำเนินงานกับ สธค. -ความสำเร็จของการดาเนินแผน
4. คู่ค้า 5. คู่ความร่วมมือ	-ข้อมูล/คุณสมบัติของอุปกรณ์ในระบบการจัดซื้อจัดจ้าง -ความสัมพันธ์ที่ดี/สร้างทักษะความรู้/รับฟังเสียงของคู่ค้าเพื่อนำมาพัฒนางานบริการ -การถ่ายทอดนโยบายร่วมกัน -การดำเนินงานที่ดีร่วมกัน -ความสัมพันธ์ที่ดีในการดาเนินงาน	-กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์/สัมมนา -การลงนามด้านการจัดซื้อจัดจ้าง (เริ่มกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง) -ประชุม/สัมมนากับคณะทำงาน (ตลอดทั้งปี) -ประสานงานผ่านหนังสือราชการ สื่อสารผ่าน Internet และทำ MOU (เริ่มแผน)	-จัดทำสัญญาซื้อขายตามกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง -ตรวจสอบให้เป็นไปตามข้อกำหนดในสัญญา -ควบคุมติดตามคุณภาพและแจ้งเตือน/ประสานงาน หรือ ประชุมร่วมกัน กรณีที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดหรือเกิดปัญหา -ประชุมร่วมกันกรณีมีการปรับเปลี่ยนมาตรฐานที่กระทบต่อคู่	-ร้อยละของการส่งมอบพัสดุ-บริการตามสัญญาเป็นไปตามที่กำหนด -ความพึงพอใจกับคู่ความร่วมมือในการดำเนินงานกับ สธค.

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความคาดหวัง/ ความต้องการ	ตัวอย่างช่องทางการมีส่วนร่วม	ตัวอย่างการตอบสนอง	ตัวอย่างประเด็นผลลัพธ์
			ค้า คู่ความร่วมมือเพื่อป้องกันความผิดพลาด	
6. พนักงาน	-ชื่อเสียงองค์กร -การจัดการบุคลากร -ความมั่นคงของงาน -ลักษณะงานที่ทำ	-ประชุมสายงาน (ทุกเดือน) -ประชุมกองและแผนก (ทุกเดือน) -การสำรวจความพึงพอใจของพนักงานและความผูกพันต่อองค์กร -สื่อสาร/จัดกิจกรรมผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Line, Twitter, Facebook, YouTube และสื่อภายในองค์กร	-จัดกิจกรรมเสริมสร้างความพึงพอใจของพนักงานและความผูกพันต่อองค์กร -สรรหาพนักงานดีเด่น -จัดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่เหมาะสม -สื่อสารข่าวสารให้พนักงานรับทราบอย่างทันเหตุการณ์ และข้อมูลถูกต้อง และเปิดช่องทางให้พนักงานสามารถมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นได้อย่างมีประสิทธิภาพ -ตรวจสุขภาพประจำปีให้กับพนักงานทุกกลุ่ม	-ความผูกพันกับองค์กร -ความพึงพอใจของบุคลากร
7. ชุมชน 8. ลูกค้า	-คุณภาพการบริการ ด้านการปฏิบัติการ -คุณภาพการให้บริการ : ความรวดเร็วในการให้บริการด้านต่าง ๆ	-การรับรู้กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าและประชาชน -จัดถ่ายทอดความรู้สำหรับลูกค้าและชุมชน -การรับข้อมูลจาก Social Media (ตลอดปี)	-ส่งเสริมให้ลูกค้ารับเอกสารผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ -ปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน -ดำเนินการตามนโยบายและวิธีปฏิบัติที่สอดคล้องทั้งในระดับ	-การรายงานผลการปฏิบัติงานตามนโยบาย และแนวทางการกำกับดูแลที่ดีผ่านรายงานประจาปี และเว็บไซต์ -ความพึงพอใจกับคู่ความร่วมมือในการดำเนินงานกับ สธค. -ความสำเร็จของการดาเนินแผน

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความคาดหวัง/ ความต้องการ	ตัวอย่างช่องทางการมีส่วนร่วม	ตัวอย่างการตอบสนอง	ตัวอย่างประเด็นผลลัพธ์
			องค์กร ระดับสายงาน และระดับบุคคลที่เกี่ยวข้อง -สื่อสารให้พนักงานรับทราบนโยบายและวิธีปฏิบัติ ตัวชี้วัด และเป้าหมายของการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน -ดำเนินกิจกรรมสาธารณประโยชน์ร่วมกับชุมชน -ออกแบบระบบตอบสนองต่อการแสดงความคิดเห็น/ข้อร้องเรียนอย่างถูกต้อง รวดเร็ว	

5.5 ความเกี่ยวข้องของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์กับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร

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

ตารางที่ 22. ความเกี่ยวข้องของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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

5.6 ความเกี่ยวข้องของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์/แผนแม่บทกับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร

ตารางที่ 23. ความเกี่ยวข้องของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานของแผนแม่บท

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แผนวิสาหกิจ สธค.ปี 2567 – 2571	แผนแม่บทด้านลูกค้าและตลาด	แผนแม่บทด้านนวัตกรรม	แผนแม่บททรัพยากรมนุษย์และการจัดการความรู้	แผนปฏิบัติการดิจิทัล	แผนแม่บทด้าน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แผนการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	แผนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน
1. ผู้ดูแลกำกับ	*	*	*	*	*	*	*	*
2. ผู้ถือหุ้น	*	*	*	*	*	*	*	*
3. กรรมการและผู้บริหารระดับสูง	*	*	*	*	*	*	*	*
4. คู่ค้า	*	*					*	
5. คู่ความร่วมมือ	*	*	*		*	*	*	

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แผนวิสาหกิจ สธค.ปี 2567 – 2571	แผนแม่บทด้านลูกค้าและตลาด	แผนแม่บทด้านนวัตกรรม	แผนแม่บททรัพยากรมนุษย์และการจัดการความรู้	แผนปฏิบัติการดิจิทัล	แผนแม่บทด้าน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แผนการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	แผนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน
6. พนักงาน	*	*	*	*	*	*	*	*
7. ชุมชน	*	*	*	*	*	*	*	
8. ลูกค้า	*	*	*	*	*	*	*	

5.7 การเปลี่ยนแปลงของกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

สธค. ได้มีการทบทวน กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญที่เกี่ยวข้องในปัจจุบัน ซึ่ง สธค. ให้ความสำคัญในการทางานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

ตารางที่ 24. รายการกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินงาน	กฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	☐ ข้อบังคับกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ว่าด้วย การบริหารงานสำนักงานธนานุเคราะห์ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2545 ☐ พระราชบัญญัติการพัฒนาการกำกับดูแลและบริหารรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2562 ☐ พระราชบัญญัติคุณสมบัติมาตรฐานสาหรับกรรมการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2518 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ☐ พระราชบัญญัติแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ. 2543 ☐ พระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2542 ☐ พระราชบัญญัติวิธีการงบประมาณ พ.ศ. 2561 ☐ พระราชบัญญัติว่าด้วยความผิดทางวินัยของข้าราชการซึ่งไปปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงานที่มิใช่ส่วนราชการ พ.ศ. 2534 ☐ พระราชบัญญัติวินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ. 2561 ☐ ระเบียบสานักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการกาหนดนโยบายและการกากับดูแลรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2557 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ☐ ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการบัญชีและการเงินของรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2548 ☐ ระเบียบสานักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงบลงทุนของรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2550

	☐ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561 ☐ พระราชบัญญัติสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ พ.ศ. 2561 ☐ พระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมบทบัญญัติแห่งกฎหมายที่เกี่ยวกับอานาจหน้าที่ของผู้ทาการแทน ผู้ปฏิบัติหน้าที่แทน ผู้รักษาการแทน หรือผู้รักษาการในตำแหน่งผู้บริหารของรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2562 ☐ พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ☐ พระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทางาน พ.ศ. 2554 ☐ พระราชบัญญัติกองทุนสารองเลี้ยงชีพ (และที่แก้ไขเพิ่มเติม) ☐ พระราชบัญญัติแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ. 2543 ☐ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ☐ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562

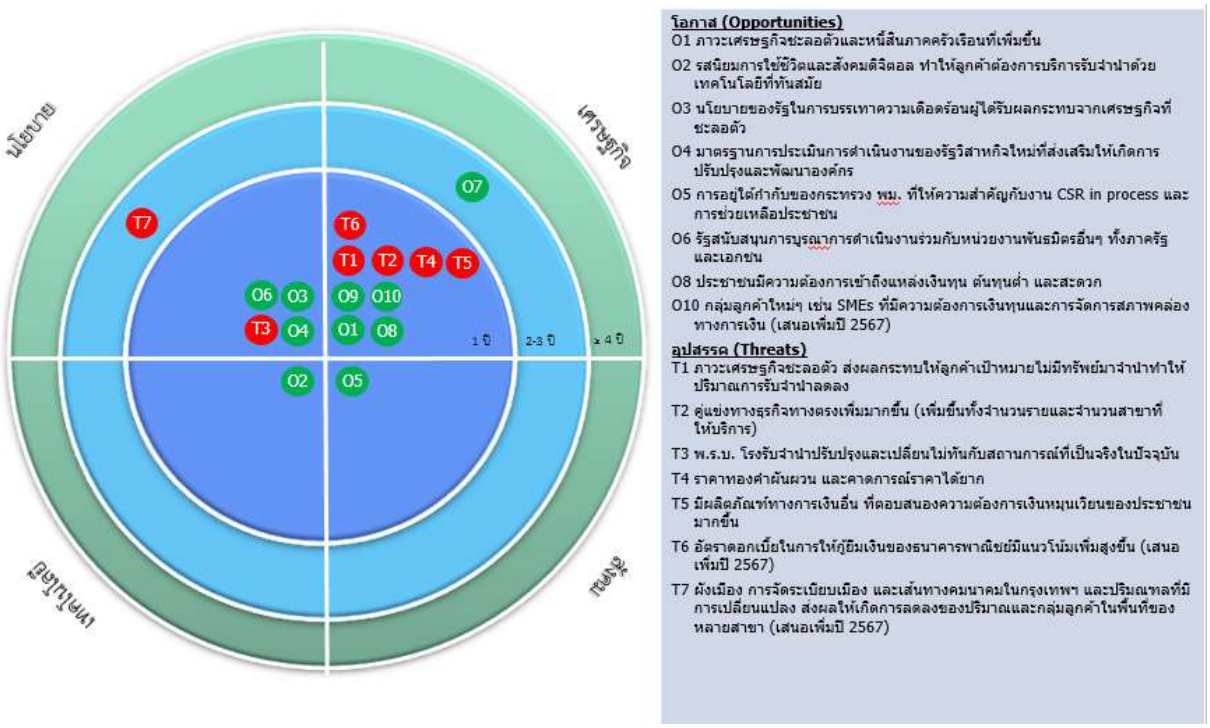
5.8 การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญภายนอกองค์กร

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญภายนอกองค์กรในมิติเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และเทคโนโลยี ที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีดังต่อไปนี้

ภาพที่ 8. ประเด็นการวิเคราะห์ภายนอกองค์กร

	บทวิเคราะห์	•SWOT
Policy	ภาครัฐและกระทรวงยังมีนโยบายเร่งกระจายโอกาสการพัฒนาและสร้างความมั่นคงให้ทั่วถึง โดย สธค สามารถขยายช่องทางการให้บริการรับจำนำ เพื่อให้ประชาชนระดับฐานรากได้เข้าถึงการให้บริการเงินฉุกเฉินหรือเมื่อชิดสนการเงินเฉพาะหน้า โดยการมีโครงการ/มาตรการด้านอัตราดอกเบี้ยผ่อนปรนให้แก่กลุ่มลูกค้าผู้มีรายได้น้อย และประชาชนทั่วไป นอกจากนี้ นโยบายยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีและนโยบายของกระทรวง พม. ส่งเสริมให้ สธค. การนำนวัตกรรมมาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดการองค์กร และเชื่อมต่อกับหน่วยงานพันธมิตรอื่นๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนในการให้บริการ	O3 นโยบายของรัฐในการบรรเทาความเดือดร้อนผู้ได้รับผลกระทบจากเศรษฐกิจที่ชะลอตัว O4 มาตรฐานการประเมินการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจใหม่ที่ส่งเสริมให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาองค์กร O5 การอยู่ใต้กำกับของกระทรวง พม. ที่ให้ความสำคัญกับงาน CSR in process และการช่วยเหลือประชาชน O6 รัฐสนับสนุนการบูรณาการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานพันธมิตรอื่นๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน
Economic	หนี้ครัวเรือนมีแนวโน้มสูงขึ้น สะท้อนถึงความต้องการสินเชื่อหรือเงินหมุนเวียนของครัวเรือนมีแนวโน้มสูงขึ้นต่อเนื่อง ปัจจัยทางเศรษฐกิจและการเมืองระหว่างประเทศ ทำให้ราคาทองคำผันผวน ส่งผลให้เกิดความไม่แน่นอนในการรับ/ไถ่ถอนทรัพย์จำนำ และการเก็งกำไรราคาทองคำ อัตราดอกเบี้ยที่เพิ่มสูงขึ้นตามนโยบายทางเศรษฐกิจที่ต้องการลดอัตราเงินเฟ้อของประเทศสหรัฐอเมริกาที่เป็นตลาดหลัก	O1 ภาวะเศรษฐกิจชะลอตัวและหนี้สินภาคครัวเรือนที่เพิ่มขึ้น T4 ราคาทองคำผันผวน และคาดการณ์ราคาได้ยาก T6 อัตราดอกเบี้ยในการให้กู้ยืมเงินของธนาคารพาณิชย์มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น (เสนอเพิ่มปี 2567)
Social	มีหลายจังหวัด ที่มีตัวชี้วัดทางเศรษฐกิจที่ดีขึ้น เช่น GDP ต่อประชากรสูงขึ้น, สัดส่วนผู้มีรายได้น้อยลดลง เป็นต้น ส่งผลให้เงินหมุนเวียนและความต้องการใช้เงินของประชากรเพิ่มขึ้น	O7ประชาชนมีความต้องการเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่ต้นทุนต่ำและสะดวก
Technology	ประชาชนมีการรับรู้ ความพร้อมและเข้าถึงการใช้เทคโนโลยีต่างๆ เช่น application หรือ internet ส่งผลให้ ความต้องการใช้งานหรือบริการผ่านช่องทางใหม่ๆ เพิ่มมากขึ้น	O2 รสนิยมการใช้ชีวิตและสังคมดิจิตอล ทำให้ลูกค้าต้องการบริการรับจำนำด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย
Legal	แนวคิดการปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจต่างๆ ไม่สอดคล้องกับ พ.ร.บ. โรงรับจำนำ ทำให้ไม่สามารถปรับปรุง / ขยาย ธุรกิจให้สอดคล้องกับแผนงานที่วางแผนไว้ได้	T3 พ.ร.บ. โรงรับจำนำปรับปรุงและเปลี่ยนไม่ทันกับสถานการณ์ที่เป็นจริงในปัจจุบัน
ลูกค้าและตลาด	จากสถานการณ์โรคระบาด ส่งผลให้สภาวะเศรษฐกิจชะลอตัว ประชาชนมีรายได้ลดลง ในขณะที่ค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น ทำให้ประชาชนมีความต้องการใช้เงินมากขึ้น และมีการนำทรัพย์สินที่มีมาขาย เพื่อนำเงินมาหมุนเวียนใช้ในครัวเรือนมากขึ้น แม้ว่ายังมีลูกค้าบางกลุ่มที่ยังมีความต้องการเงินทุนเพื่อการใช้จ่ายและการจัดการสภาพคล่องทางการเงินอยู่ แต่ความนิยมในการสะสมทองคำของคนรุ่นใหม่ลดลงและมีทางเลือกที่หลายหลายมากขึ้น ผังเมืองและเส้นทางคมนาคมในกรุงเทพฯ และปริมณฑลที่มีการเปลี่ยนแปลงในหลายพื้นที่	T1 ภาวะเศรษฐกิจชะลอตัว ส่งผลกระทบให้ลูกค้าเป้าหมายไม่มีทรัพย์มาจำนำทำให้ปริมาณการรับจำนำลดลง O8 ประชาชนมีความต้องการเข้าถึงแหล่งเงินทุน ต้นทุนต่ำ และสะดวก O10 กลุ่มลูกค้าใหม่ๆ เช่น SMEs ที่มีความต้องการเงินทุนและการจัดการสภาพคล่องทางการเงิน (เสนอเพิ่มปี 2567) T7 ผังเมืองการจัดระเบียบเมือง และเส้นทางคมนาคมในกรุงเทพฯ และปริมณฑลที่มีการเปลี่ยนแปลง ส่งผลให้เกิดการลดลงของปริมาณและกลุ่มลูกค้าในพื้นที่ของหลายสาขา (เสนอเพิ่มปี 2567)
Supplier	แม้ว่าธนาคารพาณิชย์ยังมีสภาพคล่องสูง ทำให้ยังมีความต้องการให้สินเชื่อในการกู้ยืม แต่ต้องปรับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ให้เพิ่มสูงขึ้นตามอัตราดอกเบี้ยนโยบาย ส่งผลให้ผู้กู้มีต้นทุนการกู้ยืมเงินที่เพิ่มมากขึ้น	T6 อัตราดอกเบี้ยในการให้กู้ยืมเงินของธนาคารพาณิชย์มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น (เสนอเพิ่มปี 2567)
คู่แข่ง	คู่แข่งรายเดิม มีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ รูปแบบธุรกิจการส่งเสริมการขายและการตลาด และมีการขยายสาขาเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีคู่แข่งรายใหม่เพิ่มขึ้น ซึ่งมีศักยภาพในการแข่งขัน ทั้งด้านจำนวนจุดให้บริการ และเทคโนโลยีการให้บริการ	T2 คู่แข่งทางธุรกิจทางตรงเพิ่มมากขึ้น (เพิ่มขึ้นทั้งจำนวนรายและจำนวนสาขาที่ให้บริการ)
สินค้าทดแทน	ธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลรูปแบบใหม่ มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งธุรกิจดังกล่าว สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้หลากหลายและยืดหยุ่นกว่า ธุรกิจรับจำนำปกติ	T5 มีผลิตภัณฑ์ทางการเงินอื่น ที่ตอบสนองความต้องการเงินหมุนเวียนของประชาชนมากขึ้น

ภาพที่ 9. ประเด็นการวิเคราะห์ภายนอกองค์กร ภายใต้ปัจจัยสำคัญของ สธค.



5.9 สมรรถนะหลักขององค์กร

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

ภาพที่ 10. สมรรถนะหลักขององค์กร

Core Competency: CC	☐ CC1 พนักงานมีความเชี่ยวชาญในการประเมินราคาทรัพย์สินและการรับจานาตลอด ห่วงโซ่การจำนำ และพนักงานมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อองค์กร ☐ CC2 ลูกค้ามีความเชื่อถือในการบริการอย่างยุติธรรม มีความผูกพัน และใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ☐ CC3 มีเครือข่ายสาขาครอบคลุมเขตกรุงเทพและปริมณฑล ☐ CC4 บุคลากรมีความสามารถและทักษะที่รองรับการเป็นโรงรับจานาเพื่อสังคม (Social Pawnshop) และธุรกิจอื่นที่เกี่ยวเนื่องในอนาคต

สมรรถนะหลักดังกล่าว เป็นสมรรถนะหลักในการบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อยกระดับ ความผูกพัน และเป็นปัจจัยสำคัญในผลักดันให้แผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2567 – 2571 และแผนปฏิบัติประจำปี 2567 ให้บรรลุเป้าหมายการสร้างความผูกพัน และความร่วมมือกับพันธมิตรในการดำเนินงานธุรกิจหลัก และธุรกิจเกี่ยวเนื่อง รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกๆ กลุ่ม อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม

5.10 ความพร้อมของทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง

สธค. มีกระบวนการทบทวนทรัพยากรที่เกี่ยวข้องในการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ควบคู่ไปกับการจัดทำ/ทบทวนแผนแม่บทและแผนปฏิบัติการด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร ในระยะสั้นและระยะยาว ครอบคลุมประเด็นด้านงบประมาณ ด้านบุคลากร และด้านเทคโนโลยีที่สนับสนุนการดาเนินงาน ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจวาแผนงานและแผนที่กำหนดไว้ให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การดำเนินงานขององค์กร และสามารถบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดต่อไป โดยอาศัยการวิเคราะห์ความพร้อมจากโมเดลทางธุรกิจ (Business Model)

ตารางที่ 25. รายละเอียดองค์ประกอบการสนับสนุนด้านธุรกิจจาก Business Model ในแต่ละระยะ

<table>
<tr><th>Short-term
Business Model
ปี 2567</th><th>Medium-term Business Model
ปี 2568-2569</th><th>Long-term
Business Model
ปี 2570-2571</th></tr>
<tr><td>KEY RESOURCES</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>บุคลากรที่มีศักยภาพและความเชี่ยวชาญ</td><td colspan="2" rowspan="2">-</td></tr>
<tr><td>งบประมาณที่ได้รับจัดสรร</td></tr>
<tr><td>สาขาที่ให้บริการ</td><td>สาขาที่เปิดให้บริการเพิ่มเติม</td><td>สาขาที่เปิดให้บริการเพิ่มเติม</td></tr>
<tr><td>วัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือ</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="3">ระบบการบริหารจัดการ (ระบบการรับจำนำแบบรวมศูนย์ ระบบ HR ระบบบัญชีและการเงิน ระบบจำหน่ายทรัพย์หลุดจำนำ ระบบสารบรรณ Mobile Application ระบบส่งดอกเบี้ยออนไลน์ ระบบรักษาความมั่นคงปลอดภัยกล้องวงจรปิดแบบรวมศูนย์)
-
-</td><td>พัฒนาระบบรองรับ Core Products & Services ตามแผน EA ที่ได้การรับรองมาตรฐาน ISO27001</td><td>พัฒนาระบบรองรับ Core Products & Services ตามแผน EA (เพิ่มเติม) ที่ได้รับการ Re-certify ตามมาตรฐาน ISO27001</td></tr>
<tr><td>ระบบการบริหารจัดการ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัลที่ใช้ในการพัฒนานวัตกรรมบริการ/ผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ สำหรับลูกค้า</td><td rowspan="2">องค์ความรู้และความเข้าใจในชุมชน
-</td></tr>
<tr><td>องค์ความรู้และความเชี่ยวชาญในการรับจำนำ</td></tr>
</table>

Short-term Business Model ปี 2567	Medium-term Business Model ปี 2568-2569	Long-term Business Model ปี 2570-2571
KEY PARTNER		
<u>พันธมิตรหลัก</u>	-	
กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ		
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์		
กระทรวงการคลังและ สคร.		
<u>พันธมิตรอื่นๆ</u>		
กรมการปกครอง ธนาคารของรัฐ NT การเคหะแห่งชาติ		
เคาน์เตอร์เซอร์วิส		
ชมรมโรงรับจำนำ		
เครือข่ายในการให้บริการ Online Services	ขยายเครือข่ายในการให้บริการ Online Services	พันธมิตรของธุรกิจใหม่
-	ขยายเครือข่ายในการพัฒนาชุมชน	
KEY ACTIVITY		
<u>กิจกรรมหลัก</u>	-	
รับจำนำ จำหน่ายทรัพย์หลุดจำนำ การบริหารเงินทุน การพัฒนาชุมชน		
<u>การจัดจำหน่าย</u>		
การประมูลทรัพย์หลุดจำนำที่ส่วนกลางและสัญจร		
การจำหน่ายทรัพย์หลุดจำนำหน้าสาขาและออนไลน์		
การขายทรัพย์หลุดจำนำยกล็อต		
-	การให้บริการ Online Services	การให้บริการของธุรกิจใหม่หรือธุรกิจเกี่ยวเนื่อง
-	ขยายขอบเขตการส่งเสริมและพัฒนาชุมชน	-
VALUE PROPOSITION		
<u>จุดขาย (Selling Point)</u>	-	
เป็นองค์กรภาครัฐที่มีความน่าเชื่อถือ		
ดอกเบี้ยถูก ราคายุติธรรม		
คุณภาพการบริการที่ดี		
<u>จุดเด่น (Unique Selling Point)</u>		
มีประสบการณ์ให้บริการด้านรับจำนำมาอย่างยาวนาน		

Short-term Business Model ปี 2567	Medium-term Business Model ปี 2568-2569	Long-term Business Model ปี 2570-2571
ภาพลักษณ์องค์กรที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน		
บริการด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัย และยึดหลักธรรมาภิบาล		
คุณค่าที่มอบให้ลูกค้า **(Value Propositions)**		
Economical คุ้มค่าในราคารับจำนำที่เหมาะสม และได้รับราคาประเมินทรัพย์ที่เป็นธรรม		
Functional บริการด้วยจิตให้บริการ และสะดวกรวดเร็ว		
CUSTOMER RELATIONSHIP	-	-
Customer Relationship Management (CRM)	-	-
กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและชุมชนสนับสนุนการสร้างชุมชนเข้มแข็ง	การส่งต่อความช่วยเหลือชุมชนไปยังองค์กรพันธมิตรหรือเครือข่ายหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ -	ปรับปรุง พัฒนาและขยายผลการส่งต่อความช่วยเหลือชุมชนไปยังองค์กรพันธมิตรหรือเครือข่ายหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง-
Customer Experience Management (CEM)	-	
การเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม ที่มีการบริหารความยั่งยืนที่เป็นที่ยอมรับ		
Customer Experience (CE)		
มุ่งพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนฐานราก และพัฒนาสังคมสู่ความยั่งยืน ด้วยบทบาทการเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคมที่ช่วยแก้ปัญหาทางการเงิน ยกระดับให้ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีอาชีพ รายได้ และคุณภาพชีวิตที่ดีเพื่อให้ชุมชนเข้มแข็ง	-	-
CHANNEL		
การโฆษณา **(Advertising)** สื่อออนไลน์ และออฟไลน์	-	
การตลาดทางตรง **(Direct Marketing)** โฆษณาประชาสัมพันธ์ และตอบข้อซักถามผ่าน Facebook Line YouTube และ Application พนักงานติดต่อพบปะลูกค้าโดยตรง จัดกิจกรรมร่วมกับชุมชน + Online PR		
ประชาสัมพันธ์ **(Public Relation)** ออกบูธและร่วมกิจกรรมกับกระทรวง พม. จัดกิจกรรมประมูลทรัพย์หลุด		
การขายโดยพนักงาน **(Personal Selling)** แจกใบปลิวประมูลทรัพย์หลุดสัญจร จัดกิจกรรมออกบูธพื้นที่สาขา จัดกิจกรรมประมูลทรัพย์หลุดจำนำประจำปี		

Short-term Business Model ปี 2567	Medium-term Business Model ปี 2568-2569	Long-term Business Model ปี 2570-2571
ส่งเสริมการขาย **(Sales Promotion)** โปรโมชั่นตามเทศกาล		
สื่อสารผ่านบริการ ช่องทางส่งดอกเบี้ยที่หลากหลาย การประเมินหลักทรัพย์ และแจ้งเตือนดอกเบี้ยผ่าน Application	Online Services อื่นๆ เพิ่มเติม	-
CUSTOMER SEGMENT		
ลูกค้ากลุ่ม “พรีเมี่ยม" (ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเป็นจำเป็น สม่ำเสมอ)	-	
ลูกค้ากลุ่ม “เน็ค" (ลูกค้าที่มาใช้บริการรับจำนำ)		
ลูกค้ากลุ่ม “รัฐสวัสดิการ" (ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการตามนโยบายของภาครัฐ)		
ลูกค้ากลุ่ม “ธุรกิจ" (ผู้ประมูลและซื้อทรัพย์ หลุดจำนำ)		
ลูกค้ากลุ่ม “นิว" (ผู้ที่มีโอกาสเข้ามาใช้บริการรับจำนำ)		
	กลุ่มลูกค้าที่รับบริการผ่าน Online Services	กลุ่มลูกค้าธุรกิจใหม่
COST STRUCTURE		
ต้นทุนทางการเงิน (Cost of Funds)	-	
ต้นทุนบริหาร (SG & A)		
ค่าใช้จ่ายพนักงาน (Staff Cost)		
-	ต้นทุนและค่าใช้จ่ายเป็นรายหน่วยธุรกิจ (Business Units’ Cost)	-
REVENUE STREAMS		
รายได้หลัก ดอกเบี้ยรับจำนำ	-	-
รายได้รอง กำไรจากการจำหน่ายทรัพย์หลุด	รายได้รอง กำไรจากการจำหน่ายทรัพย์หลุด และรายได้จาก Online Services	-
รายได้อื่นๆ ดอกเบี้ยเงินฝาก และจำหน่ายทรัพย์สินเสื่อมราคา -	-	- รายได้เสริม (Value Creation) รายได้จากธุรกิจใหม่

5.11 กรอบหรือแนวทางการกำกับดูแล

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

ภาพที่ 11. การกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance)

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ

ความเกี่ยวข้องของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์/แผนแม่บทกับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร ภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี

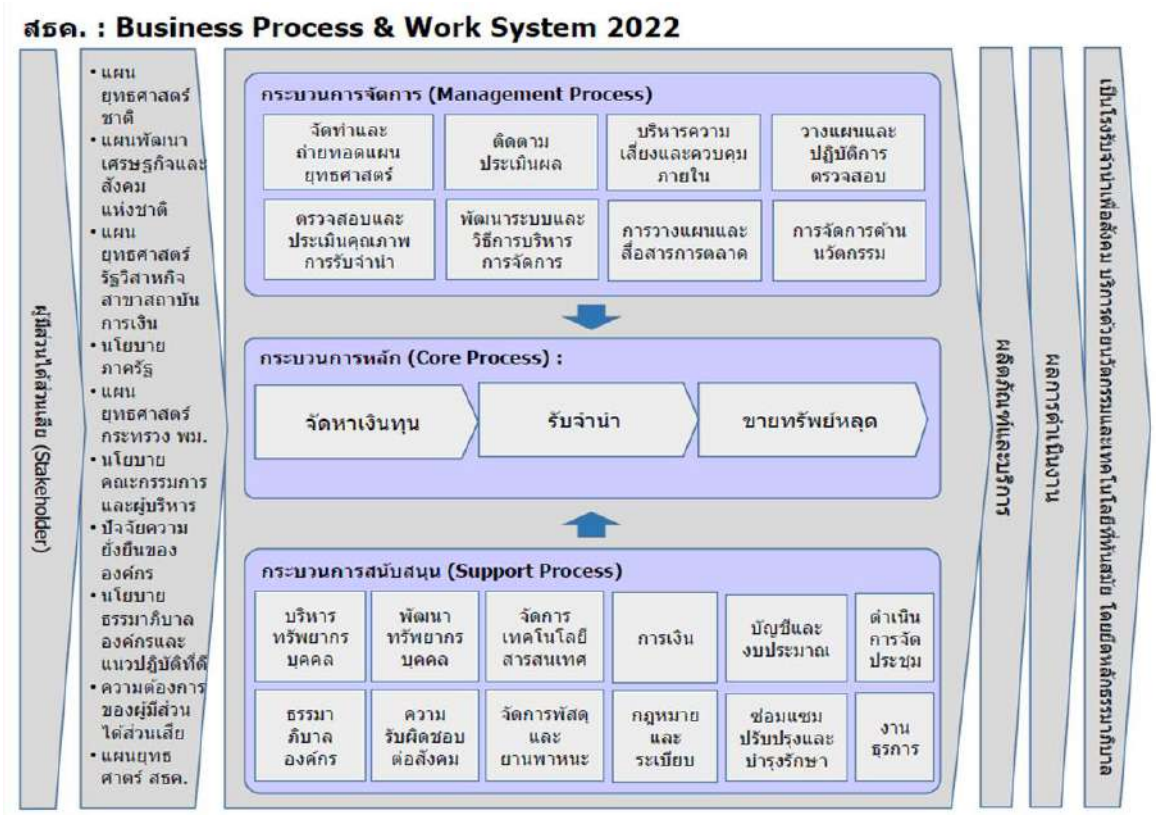
ตารางที่ 26. ความเกี่ยวข้องของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกำกับดูแลกิจการที่ดี

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียท	แผนวิสาหกิจก สธค.ปี 2567 – 2571	แผนแม่บทด้านลูกค้าและตลาด	แผนแม่บทการบริหารจัดการนวัตกรรม	แผนแม่บทด้านทรัพยากรมนุษย์และการจัดการความรู้	แผนปฏิบัติการดิจิทัล	แผนแม่บทด้าน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แผนการดาเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคม	แผนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน
1. ผู้ดูแลกำกับ	*	*	*	*	*	*	*	*
2. ผู้ถือหุ้น	*	*	*	*	*	*	*	*
3. กรรมการและผู้บริหารระดับสูง	*	*	*	*	*	*	*	*
4. คู่ค้า	*	*					*	
5. คู่ความร่วมมือ	*	*				*	*	
6. พนักงาน	*	*	*	*	*	*	*	*
7. ชุมชน		*	*	*	*	*	*	*
8. ลูกค้า		*	*	*	*	*	*	*

5.13 ระบบงานและกระบวนงานที่สำคัญ

การคัดเลือกกระบวนการ work system ในกระบวนงานที่สำคัญเพื่อกำหนดมาตรการควบคุมภายใน สธค. Work system กระบวนการจัดการ (Management Process) โดยมีผู้จัดการส่วนงานเป็นผู้คัดเลือก

ภาพที่ 12. กระบวนงานที่สำคัญ ของ สธค.



<u>1.กระบวนการหลักขององค์กร (Core business)</u>

รับจำนำ

- กระบวนการรับจำนำ
- กระบวนการส่งดอกเบี้ยหรือผ่อนต้น
- กระบวนการไถ่ถอนทรัพย์
- กระบวนการผ่อนต้น
- กระบวนการเพิ่มเงินต้น
- กระบวนการเก็บรักษาทรัพย์
- กระบวนการจำหน่ายทรัพย์หลุดจำนำ

ขายทรัพย์หลุด

- กระบวนการจำหน่ายทรัพย์หลุดจำนำ
- กระบวนการจัดการประมูลทรัพย์หลุดจำนำ
- กระบวนการรับ-ส่งมอบทรัพย์หลุดจำนำ

จัดหาเงินทุน

- กระบวนการจัดหาเงินทุนหมุนเวียน
- กระบวนการเบิกเงินหมุนเวียนรับจำนำให้สถานธนานุเคราะห์
- กระบวนการรับคืนเงินหมุนเวียนรับจำนำจากสถานธนานุเคราะห์

2.กระบวนการสนับสนุน (Management Process)

จัดทำและถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์

- กระบวนงานการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติงานประจำปี
- กระบวนการแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติ
- กระบวนงานจัดสรรทรัพยากรและงบประมาณ

ติดตามประเมินผล

- กระบวนการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานประจำปี
- กระบวนการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด

บริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน

- กระบวนการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง
- กระบวนการควบคุมภายในระดับองค์กร
- กระบวนการแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติ
- กระบวนการทบทวนแผนบริหารความสี่ยงและแผนการควบคุมภายใน

ตรวจสอบและประเมินคุณภาพการรับจำนำ

- กระบวนการจัดทำแผนการตรวจสอบประจำเดือน
- กระบวนการตรวจสาขาตามแผนที่ได้ตั้งไว้

พัฒนาระบบและวิธีการบริหารการจัดการ

- กระบวนการเป็นวิทยากรในการฝึกอบรมพนักงาน

วางแผนและปฏิบัติการตรวจสอบ

- กระบวนการจัดทำแผนการตรวจสอบประจำปี
- กระบวนการตรวจสอบ
- กระบวนการให้คำปรึกษา

วางแผนและสื่อสารการตลาด

- กระบวนการส่งเสริมการตลาด
- กระบวนการสื่อสารประชาสัมพันธ์

- กระบวนการจัดทำแผนธุรกิจรายสาขา
- กระบวนการบริหารแผนธุรกิจรายสาขา

การจัดการด้านนวัตกรรม

- กระบวนการจัดทำแผนแม่บทด้านนวัตกรรม
- กระบวนการปรับปรุงกระบวนการทำงาน

จัดการพัสดุและยานพาหนะ

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

การจัดประชุม

- กระบวนการจัดประชุมผู้บริหารประจำเดือน
- กระบวนการประชุมคณะกรรมการอำนวยการ
- กระบวนการประชุมคณะกรรมการอำนวยการสัญจร

งานธุรการ

- กระบวนการรับส่งเอกสาร
- กระบวนการตรวจสอบทรัพย์จำนำคงเหลือสิ้นงบประมาณ

ซ่อมแซมปรับปรุงและบำรุงรักษา

- กระบวนการซ่อมแซมอาคาร (สถานธนานุเคราะห์และสำนักงานฯ)
- กระบวนการจัดตั้งสถานธนานุเคราะห์แห่งใหม่
- กระบวนการควบคุมงานปรับปรุงอาคารสถานธนานุเคราะห์ แห่งใหม่

กฎหมายและระเบียบ

- กระบวนการแก้ไขระเบียบ
- กระบวนการจัดทำหลักประกันการทำงาน
- กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
- กระบวนการคืนหลักประกัน

บริหารทรัพยากรบุคคล

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

พัฒนาทรัพยากรบุคคล

- กระบวนการเป็นวิทยากรในการฝึกอบรมพนักงาน
- กระบวนการประเมินสมรรถนะ
- กระบวนงานจัดการองค์ความรู้
- กระบวนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล
- กระบวนการอบรมภายนอก

บัญชีและงบประมาณ

- กระบวนการจัดทำงบประมาณการลงทุน
- กระบวนการปิดงบการเงิน สนง.กลาง

การเงิน

- กระบวนการจัดหาเงินทุนหมุนเวียน
- กระบวนการรับเงิน (ทั่วไป)
- กระบวนการจ่ายเงิน
- กระบวนการเบิกเงินหมุนเวียนรับจำนำให้สถานธนานุเคราะห์
- กระบวนการรับคืนเงินหมุนเวียนรับจำนำจากสถานธนานุเคราะห์

จัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ

- กระบวนการบำรุงรักษาระบบงาน
- กระบวนการพัฒนาระบบงาน
- กระบวนการบำรุงรักษา Computer, CCTV และNetwork

ธรรมาภิบาลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม

- กระบวนการจัดทำแผนแม่บทด้าน CG_ Anti-Corruption
- กระบวนการจัดทำแผนแม่บทและแผนปฏิบัติการด้าน CSR
- กระบวนการจัดทำนโยบาย มาตรการ แนวทาง และคู่มือต่างๆด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- กระบวนการแปลงแผนสู่การปฏิบัติ CG_ Anti-Corruption
- กระบวนการแปลงแผนสู่การปฏิบัติ CSR

3.กระบวนการอื่นๆ

สนับสนุนการดำเนินงานของ สธ.

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

สนับสนุนกลุ่มงานเชี่ยวชาญ

- กระบวนการจัดการงานธุรการและงานสารบรรณของกลุ่มงานเชี่ยวชาญ

5.14 สนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนสากล SDGs

เป้าหมายตาม SDGs ที่สำคัญ สธค. จะนาเป้าหมายที่สำคัญเป็นกรอบเพื่อทบทวนยุทธศาสตร์ 4 เป้าหมายหลักได้แก่ เป้าหมาย SDG ที่1 การขจัดความยากจน เป้าหมาย SDG ที่ 2 การลดความหิวโหย และเป้าหมาย SDG ที่ 10 การลดความไม่เท่าเทียมกันของสังคม ด้วยการทบทวนการเพิ่มโอกาสของประชาชนระดับฐานราก โดยการขยายสาขาการรับจำนำให้เพิ่มขึ้น ขยายประเภททรัพย์และวงเงินในการรับจำนำให้เพียงพอเพื่อแก้ไขความเดือดร้อนของลูกค้าที่ต้องการเงินฉุกเฉิน และเป้าหมายที่ 17 ความร่วมมือในการพัฒนาที่ยั่งยืน และยกระดับการนำองค์กรและการบริหารจัดการด้วยหลักธรรมมาภิบาล รวมทั้งปรับเปลี่ยนให้ สธค. เป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม ดังภาพที่ 13

ภาพที่ 13. การประเมินมูลค่าแผนช่วยเหลือสังคม ตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนสากล SDGs

การประเมินมูลค่าโครงการช่วยเหลือสังคม

03 นโยบายของรัฐในการบรรเทาความเดือดร้อนผู้ได้รับผลกระทบจากเศรษฐกิจที่ชะลอตัว

สธค.เราไม่ทิ้งกัน

	กลุ่มผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ	สธค.เราไม่ทิ้งกัน
เงื่อนไข	เงินต้นไม่เกิน 10,000 บาท ลดดอกเบี้ย 20% (1.25% เหลือ 1%)	เงินต้นไม่เกิน 5,000 บาท ลดดอกเบี้ย 50% (1% เหลือ 0.75%)
จำนวนผู้ใช้บริการ ปี 65	12,383 ราย	25,607 ราย
มูลค่ารับจำนำ	65.73 ล้านบาท	202.93 ล้านบาท
ค่าเสียโอกาสดอกเบี้ยรับจำนำ (บาท)	**0.82 ล้านบาท**	**2.54 ล้านบาท**
คิดเป็นค่าใช้จ่ายต่อราย (บาท/ราย)	66 บาท/ราย	99 บาท/ราย

6. ความเชื่อมโยงของแผนแม่บท พ.ศ. 2567 - 2571 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2567 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค. กับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ สธค.

การจัดทำแผนแม่บท พ.ศ. 2567 - 2571 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2567 ให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ สธค.เป็นเรื่องสำคัญ และเป็นประโยชน์ในการกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ ตลอดจนแผนงาน/แผนของหน่วยงาน ทั้งนี้ในการพิจารณาความสอดคล้องเชื่อมโยงระหว่างแผนต่าง ๆ จะต้องพิจารณาจากประเด็นยุทธศาสตร์ /ประเด็นปฏิรูป /แนวทางการพัฒนา/กลยุทธ์ /ประเด็นย่อยของ แต่ละแผน โดยจะต้องมีแนวทางในการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ ตลอดจนแผนงาน/แผนของ หน่วยงาน เป็นสำคัญ โดยสามารถพิจารณาได้จากสรุปความเชื่อมโยงของแผนแม่บท พ.ศ. 2567 - 2571 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2567 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค. กับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ สธค. ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 27. สรุปความเชื่อมโยงของ แผนแม่บท พ.ศ. 2567 - 2571 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2567 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)		☐ ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ☐ จำนวนองค์ความรู้	☐ จำนวนชั่วโมงการอบรมให้ความรู้ต่อคนต่อปี	☐ จำนวนนวัตกรรม	☐ มีระบบฐานข้อมูล ครบถ้วนทุกกลุ่ม ☐ ร้อยละความสำเร็จตามแผน ☐ ระดับความพึงพอใจ ☐ จำนวนหน่วยงาน	☐ จำนวนรายการข้อกังวล ☐ จำนวนข้อร้องเรียน (หากมีสามารถยุติได้โดยเร็ว) ☐ ร้อยละความสำเร็จตามแผน
ยุทธศาสตร์ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ฯ		**แผนแม่บท พ.ศ. 2567 - 2571 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2567 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**				
S1 ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	**แผนการ/กิจกรรมภายใต้**	**S1A1** แผนการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย KPI. : จำนวนผู้มีส่วนได้เสียของ สธค. OUTPUT : ระดับการสนับสนุนความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้เสียกับ สธค.	**S1A3** แผนพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย KPI. : จำนวนบุคลากรที่มีทักษะความรู้ OUTPUT : ระดับการ	**S1A4** แผนการพัฒนานวัตกรรมสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย KPI. : จำนวนนวัตกรรมที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสีย OUTPUT : ระดับนวัตกรรมที่ใช้ในการ		

		OUTCOME : ความพึงพอใจในความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้เสียกับ สธค. มีดำเนินการอยู่ S1A2 พัฒนาองค์ความรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย KPI. : จำนวนความรู้ที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสีย OUTPUT : ระดับความรู้ที่ใช้ในการพัฒนาความสัมพันธ์ร่วมกัน OUTCOME : ประโยชน์จากความรู้ที่ใช้สำหรับการพัฒนาความสัมพันธ์เครือข่ายผู้มีส่วนได้เสีย	สนับสนุนความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้เสียกับ สธค. OUTCOME : ความพึงพอใจในความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้เสียกับ สธค. มีดำเนินการอยู่	พัฒนาความสัมพันธ์ร่วมกัน OUTCOME : ประโยชน์จากนวัตกรรมที่ใช้สำหรับการพัฒนาความสัมพันธ์เครือข่ายผู้มีส่วนได้เสีย S1A5 แผนบูรณาการเชิงนวัตกรรมสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย KPI. : จำนวนนวัตกรรมที่เกิดจากการบูรณาการมีต่อผู้มีส่วนได้เสีย OUTPUT : ระดับนวัตกรรมการบูรณาการที่ใช้ในการพัฒนาความสัมพันธ์ร่วมกัน OUTCOME : ประโยชน์จากนวัตกรรมการบูรณาการที่ใช้สำหรับการพัฒนาความสัมพันธ์เครือข่ายผู้มีส่วนได้เสีย		

S2 ยุทธศาสตร์การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน					**S2A1** แผนพัฒนาเครื่องมือและฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรูปแบบดิจิทัล KPI. : จำนวนเครื่องมือและฐานข้อมูลที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสีย OUTPUT : ระดับเครื่องมือและฐานข้อมูลที่ใช้ในการพัฒนาความสัมพันธ์ร่วมกัน OUTCOME : ประโยชน์จากเครื่องมือและฐานข้อมูลที่ใช้สำหรับการพัฒนาความสัมพันธ์เครือข่ายผู้มีส่วนได้เสีย **S2A2** แผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย KPI. : จำนวนผู้มีส่วนได้เสียของ สธค. OUTPUT : ระดับการสนับสนุนความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้เสียกับ สธค. OUTCOME : ความพึงพอใจในความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้เสียกับ สธค. มีดำเนินการอยู่	**S2A4** แผนพัฒนากระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า KPI. : จำนวนกระบวนการรับฟังลูกค้า OUTPUT : ระดับการสนับสนุนกระบวนการรับฟังลูกค้า OUTCOME: ความพึงพอใจในกระบวนการรับฟังลูกค้าของ สธค. มีดำเนินการอยู่ **S2A5** แผนการบริหารจัดการสื่อเพื่อสร้างการรับรู้ KPI. : จำนวนเครื่องมือการสื่อสารที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสีย OUTPUT : ระดับการรับรู้เครื่องมือการสื่อสารที่ใช้ในการพัฒนาความสัมพันธ์ร่วมกัน OUTCOME : ประโยชน์จากเครื่องมือการสื่อสาร

					S2A3 แผนการใช้ทรัพยากรร่วมกับพันธมิตรเพื่อขยายเครือข่ายความร่วมมือ KPI. : จำนวนทรัพยากรร่วมกับพันธมิตรที่มีต่อเครือข่ายผู้มีส่วนได้เสีย OUTPUT : ระดับทรัพยากรร่วมกับพันธมิตรที่ใช้ในการพัฒนาเครือข่ายความสัมพันธ์ร่วมกัน OUTCOME : ประโยชน์จากทรัพยากรร่วมกับพันธมิตรที่ใช้สำหรับการพัฒนาความสัมพันธ์เครือข่ายผู้มีส่วนได้เสีย	ที่ใช้สำหรับการพัฒนาความสัมพันธ์เครือข่ายผู้มีส่วนได้เสีย **S2A6** แผนการบริหารจัดการสื่อแบบบูรณาการเพื่อสร้างการรับรู้ **(NEW)** KPI. : จำนวนเครื่องมือการสื่อสารบูรณาการที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสีย OUTPUT : ระดับการรับรู้เครื่องมือการสื่อสารบูรณาการที่ใช้ในการพัฒนาความสัมพันธ์ร่วมกัน OUTCOME : ประโยชน์จากเครื่องมือการสื่อสารบูรณาการที่ใช้สำหรับการพัฒนาความสัมพันธ์เครือข่ายผู้มีส่วนได้เสีย

ตารางที่ 28. ตัวชี้วัดตามเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (กลยุทธ์ที่)	ตัวชี้วัด (KPI)	หน่วยวัด
กลยุทธ์ที่ 1.1 ยกระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	☐ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ☐ จำนวนองค์ความรู้	☐ ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ☐ จำนวนองค์ความรู้
กลยุทธ์ที่ 1.2 พัฒนาศักยภาพบุคลากร	☐ ชั่วโมงการอบรมให้ความรู้ต่อคนต่อปี	☐ จำนวนชั่วโมงการอบรมให้ความรู้ต่อคนต่อปี
กลยุทธ์ที่ 1.3 การเพิ่มคุณค่าด้วยนวัตกรรม	☐ ความพึงพอใจ	☐ ระดับความพึงพอใจ
กลยุทธ์ที่ 2.1 สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม	☐ ระบบฐานข้อมูล ครบถ้วนทุกกลุ่ม ☐ ความสำเร็จตามแผน ☐ ความพึงพอใจ	☐ ระบบฐานข้อมูล ☐ ร้อยละความสำเร็จตามแผน ☐ ระดับความพึงพอใจ
กลยุทธ์ที่ 2.2 การรับฟังเสียงสะท้อนกลับ	☐ รายการข้อกังวล ☐ ข้อร้องเรียน (หากมีสามารถยุติได้โดยเร็ว) ☐ ความสำเร็จตามแผน	☐ จำนวนรายการข้อกังวล ☐ จำนวนข้อร้องเรียน (หากมีสามารถยุติได้โดยเร็ว) ☐ ร้อยละความสำเร็จตามแผน

ทั้งนี้ ภาพรวมของแผนแม่บท พ.ศ. 2567 - 2571 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2567 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค. ประกอบด้วย 2 ยุทธศาสตร์ภายใต้แผนแม่บท พ.ศ. 2567 - 2571 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2567 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และแนวทางการดำเนินงานทั้ง 3 ด้าน ตามหลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ Enablers ของสำนักงานคณะนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) ได้แก่ (1) ยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (2) วัตถุประสงค์ ขอบเขต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ (3) กระบวนการของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ภาพรวมแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2567 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายใต้แผนแม่บท พ.ศ. 2567 – 2571

จาก 2 ยุทธศาสตร์ ภายใต้แผนแม่บท พ.ศ. 2567 - 2571 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2567 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ข้างต้น ภาพรวมแผนปฏิบัติการในระยะเวลา 5 ปี ครอบคลุมการดำเนินงานในปี 2567 - 2571 เพื่อเป็นแนวทางภาพรวมของการดำเนินการภายใต้แผนแม่ยุทธศาสตร์ฯ

ตารางที่ 29. ภาพรวมแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2567 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ พ.ศ.2567-2571

ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	แผนปฏิบัติงาน	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย(หน่วยนับ)					ผู้รับผิดชอบ
				ปี 67	ปี 68	ปี 69	ปี 70	ปี 71	
ยุทธศาสตร์ที่ 1 : การพัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย **<u>เป้าประสงค์</u>**	1.1 ยกระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1.แผนการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	≥4.5	≥4.5	≥4.6	≥4.6	≥4.7	ส่วนการตลาดฯ

ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	แผนปฏิบัติงาน	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย(หน่วยนับ)					ผู้รับผิดชอบ
				ปี 67	ปี 68	ปี 69	ปี 70	ปี 71	
การพัฒนาบริหารจัดการเน้นสร้างความสัมพันธ์เชิงประสบการณ์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าทุกกลุ่มเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ “สูง”		2.แผนพัฒนาองค์ความรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวนองค์ความรู้	≥4	≥4	≥5	≥5	≥6	ส่วนการตลาดฯ
	1.2 พัฒนาศักยภาพบุคลากร	3.แผนพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวนชั่วโมงการอบรมให้ความรู้ต่อคนต่อปี	30	30	40	40	40	ส่วนการตลาดฯ
	1.3 การเพิ่มคุณค่าด้วยนวัตกรรม	4.แผนการพัฒนานวัตกรรมสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความพึงพอใจ/จำนวนนวัตกรรม	≥2	≥2	≥2	≥2	≥2	ส่วนการตลาดฯ
		5.แผนบูรณาการเชิงนวัตกรรมสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวนนวัตกรรม	-	≥2	≥2	≥2	≥2	ส่วนการตลาดฯ

ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	แผนปฏิบัติงาน	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย(หน่วยนับ)					ผู้รับผิดชอบ
				ปี 67	ปี 68	ปี 69	ปี 70	ปี 71	
ยุทธศาสตร์ที่ 2 : การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน **เป้าประสงค์** การพัฒนาบริหารจัดการเน้นสร้างความสัมพันธ์เชิงประสบการณ์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าทุกกลุ่มเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ “สูง”	2.1 การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม	6.แผนพัฒนาเครื่องมือและฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรูปแบบดิจิทัล	ร้อยละความสำเร็จตามแผน	100	100	100	100	100	ส่วนการตลาดฯ
		7. แผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความพึงพอใจ	≥4.5	≥4.5	≥4.6	≥4.6	≥4.7	ส่วนการตลาดฯ
		8. แผนการใช้ทรัพยากรร่วมกับพันธมิตรเพื่อขยายเครือข่ายความร่วมมือ	ร้อยละความสำเร็จตามแผน/จำนวนหน่วยงาน	2	2	2	2	2	ส่วนการตลาดฯ
	2.2 การรับฟังเสียงสะท้อนกลับ	9.แผนพัฒนากระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า	จำนวนรายการข้อกังวล/จำนวนข้อร้องเรียน (หากมีสามารถยุติได้โดยเร็ว)	ไม่มีข้อกังกลและข้อร้องเรียน หากมียุติได้ภายใน 3 วัน	ไม่มีข้อกังกลและข้อร้องเรียน หากมียุติได้ภายใน 3 วัน	ไม่มีข้อกังกลและข้อร้องเรียน หากมียุติได้ภายใน 3 วัน	ไม่มีข้อกังกลและข้อร้องเรียน หากมียุติได้ภายใน 3 วัน	ไม่มีข้อกังกลและข้อร้องเรียน หากมียุติได้ภายใน 3 วัน	ส่วนการตลาดฯ

ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	แผนปฏิบัติงาน	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย(หน่วยนับ)					ผู้รับผิดชอบ
				ปี 67	ปี 68	ปี 69	ปี 70	ปี 71	
		10. แผนการบริหารจัดการสื่อเพื่อสร้างการรับรู้	ร้อยละความสำเร็จตามแผน	100	100	100	100	100	ส่วนการตลาดฯ
		11. แผนการบริหารจัดการสื่อแบบบูรณาการเพื่อรับรู้	ร้อยละความสำเร็จตามแผน	100	100	100	100	100	ส่วนการตลาดฯ

ตารางที่ 30. แผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2567

ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	แผนปฏิบัติงาน	ตัวชี้วัด	งบประมาณ	ค่าเป้าหมาย (หน่วยนับ)	ผู้รับผิดชอบ
ยุทธศาสตร์ที่ 1 : การพัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1.1 ยกระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1.แผนการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย S1A1	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	-	4.5	ส่วนการตลาดฯ
		2. แผน พัฒนาองค์ความรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย S1A2	จำนวนองค์ความรู้	-	2	ส่วนการตลาดฯ

ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	แผนปฏิบัติงาน	ตัวชี้วัด	งบประมาณ	ค่าเป้าหมาย (หน่วยนับ)	ผู้รับผิดชอบ
	1.2 พัฒนาศักยภาพบุคลากร	3.แผน พัฒนาศักยภาพบุคลากรในการบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย S1A3	จำนวนชั่วโมงการอบรมให้ความรู้ต่อคนต่อปี	-	18	ส่วนการตลาดฯ
	1.3 การเพิ่มคุณค่าด้วยนวัตกรรม	4.แผนการพัฒนานวัตกรรมสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย S1A4	องค์ความรู้/กระบวนการ	-	2	ส่วนการตลาดฯ
ยุทธศาสตร์ที่ 2 : การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน	2.1 การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม	5.แผนพัฒนาเครื่องมือและฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรูปแบบดิจิทัล S2A1	มีระบบฐานข้อมูลครบถ้วนทุกกลุ่ม	-	มีระบบฐานข้อมูลครบถ้วนทุกกลุ่ม	ส่วนการตลาดฯ
		6. แผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย S2A2	ระดับความพึงพอใจ	-	4.5	ส่วนการตลาดฯ

ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	แผนปฏิบัติงาน	ตัวชี้วัด	งบประมาณ	ค่าเป้าหมาย (หน่วยนับ)	ผู้รับผิดชอบ
		7. แผนการใช้ทรัพยากรร่วมกับพันธมิตรเพื่อขยายเครือข่ายความร่วมมือ S2A3	จำนวนหน่วยงาน	-	2	ส่วนการตลาดฯ
	2.2 การรับฟังเสียงสะท้อนกลับ	8. แผนพัฒนากระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า S2A4	จำนวนรายการข้อกังวล/จำนวนข้อร้องเรียน (หากมีสามารถยุติได้โดยเร็ว)	-	ไม่มีข้อกังกลและข้อร้องเรียน หากมียุติได้ภายใน 3 วัน	ส่วนการตลาดฯ
		9. แผนการบริหารจัดการสื่อเพื่อสร้างการรับรู้ S2A5	ร้อยละความสำเร็จตามแผน	-	100	ส่วนการตลาดฯ
		10. แผนการบริหารจัดการสื่อแบบบูรณาการเพื่อสร้างการรับรู้ S2A6	ร้อยละความสำเร็จตามแผน	-	100	ส่วนการตลาดฯ