

ด้านการมุ่งเน้น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572
และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ

2568

สำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.)





แผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568
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 ซึ่งทิศทางการดำเนินงานด้านแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ต้องมีความสอดคล้อง รองรับ และเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการขับเคลื่อนประเทศ

การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) จึงคำนึงถึงความเกี่ยวข้อง เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ในทุกระดับทั้งในระดับชาติ ระดับกระทรวง และระดับหน่วยงาน รวมทั้งยังสอดคล้องกับกรอบการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model: SE-AM) ตามหลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ Enablers ของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) เป็นหลัก โดยเน้นประเด็นความสำคัญในเกณฑ์การประเมินด้าน Core Business Enablers หมวดที่ 4 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า Module 1 การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ตอบสนองต่อนโยบาย สธค. โรงรับจำนำเพื่อสังคม สามารถสร้างนวัตกรรม และเทคโนโลยีตลอดห่วงโซ่คุณค่าของบริการสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ให้เป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคมอย่างแท้จริง ทั้งนี้เพื่อสร้างโอกาสในการเข้าถึงการรับจำนำด้วยอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม ดำเนินธุรกิจการรับจำนำด้วยการบริการด้วยหัวใจ ยกระดับมาตรฐานการรับจำนำด้วยความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน โปร่งใส และตรวจสอบได้ และบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล เพื่อสนับสนุนการเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม ของคนไทยตลอดไป

ฝ่ายเทคโนโลยีดิจิทัลและการตลาด ส่วนการตลาดและประชาสัมพันธ์

สำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.)

ตุลาคม 2568

บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

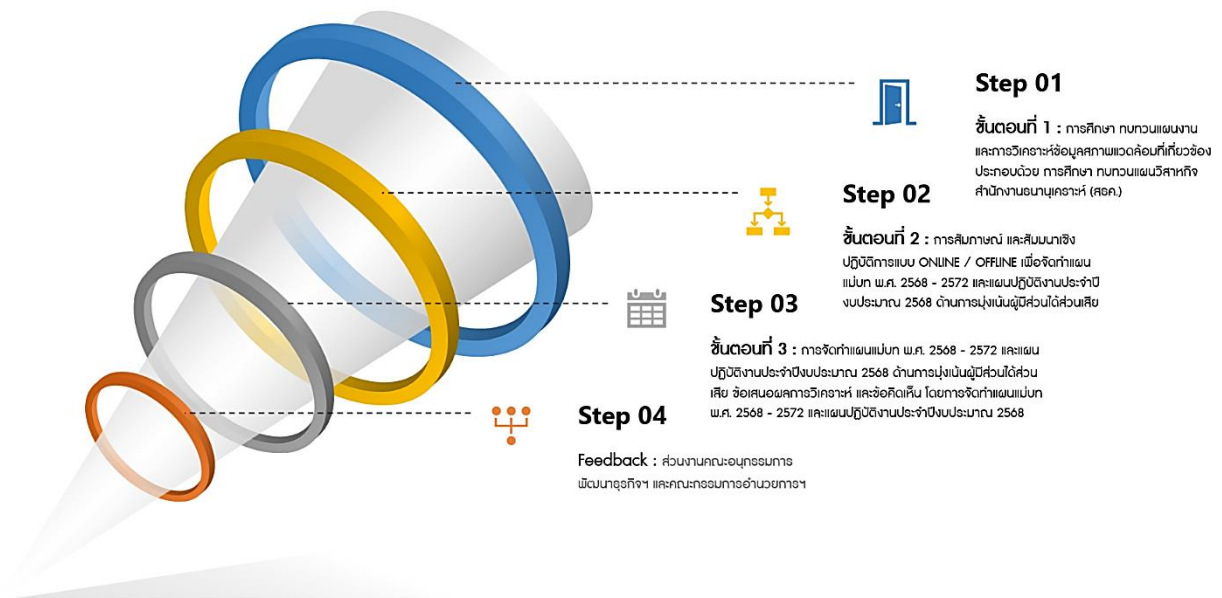
การทบทวนและจัดทำแผนแม่บท พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค. โรงจำนำเพื่อสังคม) มีขั้นตอนการศึกษา และดำเนินงาน 3 ขั้นตอน ได้แก่

- ☐ ขั้นตอนที่ 1 : การศึกษา ทบทวนแผนงาน และการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย การศึกษา ทบทวนแผนวิสาหกิจ สำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) การรวบรวมข้อมูล ประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) (Analysis of the internal and external environment) เพื่อการจัดทำแผนแม่บท พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 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 และสัมภาษณ์เชิงปฏิบัติการแบบ ONLINE / OFFLINE เพื่อจัดทำแผนแม่บท พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย กิจกรรม Workshop การระดมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) การสัมภาษณ์คณะผู้บริหาร เพื่อกำหนดทิศทางของแผนแม่บท พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การสัมภาษณ์ผู้แทนหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) การสัมภาษณ์ผู้แทนหน่วยงานภายในสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) รวบรวมข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการมุ่งเน้นหรือบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 14 ปัจจัย เพื่อทบทวนการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ด้วย 5 Forces Model การวิเคราะห์ SWOT Analysis การสร้างประเด็นเชิงยุทธศาสตร์ TOWS Matrix และการจัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์ เพื่อเป็นกรอบในการพัฒนาแผนแม่บท พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และจัดประชุมสรุปร่างแผนแม่บท พ.ศ. 2568- 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับคณะผู้บริหาร และคณะทำงานสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.)
- ☐ ขั้นตอนที่ 3 : การจัดทำแผนแม่บท พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อเสนอผลการวิเคราะห์ และข้อคิดเห็น โดยการจัดทำแผนแม่บท พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัตถุประสงค์ และตัวชี้วัด ให้สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยการ

กำหนดแผนระยะสั้น ระยะกลาง ระยะยาว จัดทำข้อเสนอแนวทาง แนวคิด กระบวนการ แผนกิจกรรม ภายใต้แผนแม่บท พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จัดประชุมสรุปแผนการจัดทำแผนแม่บท พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อการเผยแพร่กับหน่วยงานภายใน สรุปผลข้อคิดเห็น หรือ ข้อเสนอแนะ และแนวทางการขับเคลื่อนการบริหารการจัดทำแผนแม่บท พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งข้อคิดเห็นที่ได้รับการประชุม ถูกมาปรับเป็นแผนแม่บท พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ฉบับสมบูรณ์

ภาพ : แสดงขั้นตอนการจัดทำแผนแม่บท พ.ศ. 2568 – 2572

และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



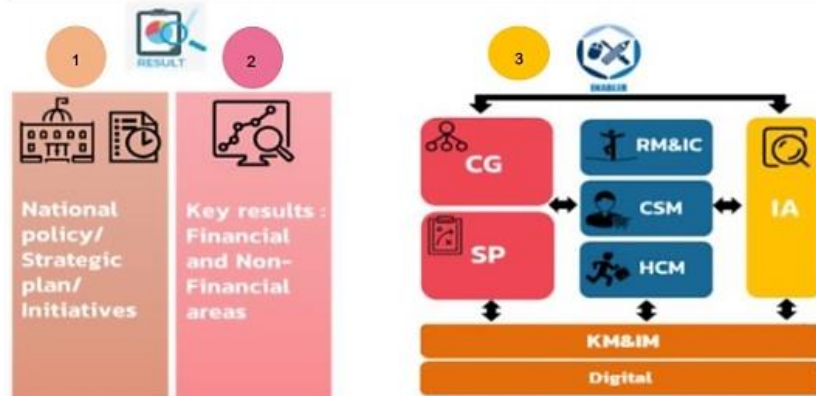
หมายเหตุ :

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

1. การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ตามระบบประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (Enablers)

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

ภาพ : แสดงองค์ประกอบและขอบเขตของเกณฑ์ประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (Enable Framework)



Key Performance Areas (๖๐ ± ๑๕%)

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

Core Business Enablers (๔๐ ± ๑๕%)

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

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (2566)

2.วัตถุประสงค์แผนแม่บทด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1. เพื่อทบทวนแผนแม่บทด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พ.ศ. 2566-2570 และแผนปฏิบัติงานประจำปี 2566 ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลเพิ่มขึ้น
2. เพื่อจัดทำแผนแม่บทด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พ.ศ. 2568 – 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปี 2568
3. เพื่อการจัดกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย และเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารสร้างความเข้าใจแก่ผู้มีส่วนได้เสียให้รับรู้การให้ความสำคัญ และแนวทางในการเป็น สธค. รองรับจรรยาบรรณเพื่อสังคม
4. เพื่อใช้บูรณาการความเชื่อมโยงกับแผนแม่บทขององค์กร และแผนแม่บทด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

จากการดำเนินการศึกษาทบทวนสภาพแวดล้อมภายใน และภายนอกของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) รวมทั้งวิเคราะห์บริบทต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง นำมาสู่แผนแม่บท พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ซึ่งคำนึงถึงความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ในทุกระดับทั้งในระดับชาติ ระดับกระทรวง และระดับหน่วยงาน ดังนี้

ตาราง : แสดงความเกี่ยวข้อง เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ในทุกระดับทั้งในระดับชาติ
ระดับกระทรวง และระดับหน่วยงาน

ยุทธศาสตร์	: เชื่อมโยงกับ ยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580)
ระดับชาติ	ยุทธศาสตร์ที่ 1 ความมั่นคง
	ยุทธศาสตร์ที่ 2 สร้างความเข้มแข็งให้ชุมชน
	ยุทธศาสตร์ที่ 4 การสร้างโอกาสความเสมอภาคและเท่าเทียมทางสังคม
	ยุทธศาสตร์ที่ 6 การปรับสมดุลและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการภาครัฐ
	: แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2568 – 2572)
	<u>วัตถุประสงค์เพื่อพลิกโฉมประเทศไทยสู่ สังคมก้าวหน้า เศรษฐกิจสร้างมูลค่าอย่าง</u>
	<u>ยั่งยืน เป้าหมายหลัก 5 ประการ</u>
	1. การปรับโครงสร้างการผลิตสู่เศรษฐกิจฐานนวัตกรรม
	2. การพัฒนาคนสู่โลกยุคใหม่
	3. การมุ่งสู่สังคมแห่งโอกาสและความเป็นธรรม
	4. การเปลี่ยนผ่านการผลิตและการบริโภคไปสู่ความยั่งยืน
	5. การเสริมสร้างความสามารถของไทยในการรับมือกับความเสี่ยงและการเปลี่ยนแปลงภายใต้โรคอุบัติใหม่

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



ยุทธศาสตร์ที่ 1 ระบบสวัสดิการสังคมที่สมบูรณ์

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ประชาชนมีศักยภาพและพึ่งพาตนเองได้

ยุทธศาสตร์ที่ 3 สังคมแห่งความรับผิดชอบ

ยุทธศาสตร์ที่ 4 หันส่วนประชารัฐสังคมและระหว่างประเทศที่เข้มแข็ง

ยุทธศาสตร์ที่ 5 ระบบบริหารจัดการทางสังคมที่เป็นเลิศ



แผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจ (พ.ศ 2560 – 2564) ขยายเวลาสิ้นสุดปี 2566

ยุทธศาสตร์ที่ 1 กำหนดบทบาทรัฐวิสาหกิจให้ชัดเจน เพื่อเป็นพลังขับเคลื่อน
ยุทธศาสตร์ชาติ

ยุทธศาสตร์ที่ 4 สนับสนุนการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์
ประเทศไทย 4.0 และแผนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (แผน DE)

ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาเศรษฐกิจแบบองค์รวม (BCG Model)

ยุทธศาสตร์ระดับ

รัฐวิสาหกิจราย

สาขาสถาบันการเงิน



เชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจรายสาขาสถาบันการเงิน

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

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

การลงทุน

- การใช้ทรัพยากรร่วมกันระหว่างสถาบันการเงินเฉพาะกิจหรือหน่วยงานภาครัฐ
เพื่อให้เกิดการลงทุนในการดำเนินการ (ยุทธศาสตร์ที่ 3 และ 6)

ฐานะการเงินที่มั่นคง

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

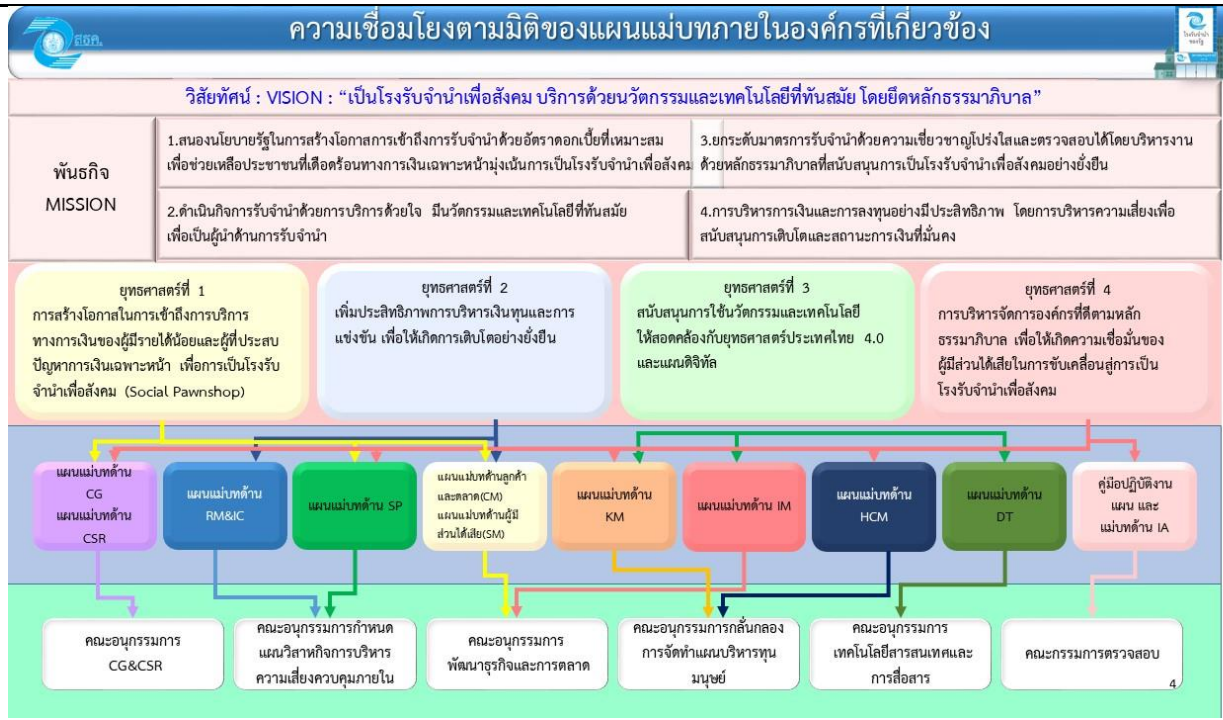
เทคโนโลยีและนวัตกรรม

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

ธรรมาภิบาล และการบริหารจัดการที่ดี

- ดำเนินการตามแนวทางพื้นฐานสำหรับทุกวิสาหกิจที่กำหนดในยุทธศาสตร์ภาพรวม

 ส.ป.ค. ความเชื่อมโยงระหว่างยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจ 				
ยุทธศาสตร์ชาติ				
“ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้วด้วยการพัฒนาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง”				
ยุทธศาสตร์การพัฒนาของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ				
1. การปรับโครงสร้างภาคการผลิตและบริการสู่ฐานนวัตกรรม		2. การพัฒนาคนสำหรับโลกยุคใหม่		
3. การมุ่งเน้นสู่สังคมแห่งโอกาสและความเป็นธรรม		4. การเปลี่ยนผ่านการผลิตและบริการไปสู่ความยั่งยืน		
5. การเสริมสร้างความสามารถของประเทศไทยในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงและความเสี่ยงภายใต้บริบทโลกใหม่				
ยุทธศาสตร์กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์				
1. พัฒนาศักยภาพคนและสร้างความเข้มแข็งของสถาบันครอบครัวอย่างยั่งยืน		2. สร้างโอกาสและยกระดับการคุ้มครองทางสังคมสำหรับทุกช่วงวัย		
3. พัฒนาทุนทางสังคม สร้างการมีส่วนร่วม เสริมเศรษฐกิจฐานรากสู่การเป็นหุ้นส่วนการพัฒนาสังคมที่ยั่งยืน		4. มุ่งพัฒนาองค์กรให้มีธรรมาภิบาลและผลสัมฤทธิ์สูงเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล		
ยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงิน				
เป็นสถาบันการเงินเพื่อการพัฒนาในการสร้างโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงแหล่งเงินทุนอย่างทั่วถึง ควบคู่กับการให้ความรู้ทางการเงินเพื่อสนับสนุนความเข้มแข็งเศรษฐกิจฐานราก พัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และลดความเหลื่อมล้ำในสังคมภายใต้การบริหารจัดการองค์กรที่มั่นคง โปร่งใส และ ยั่งยืน โดยการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการและให้บริการทางการเงิน				
บทบาท/เป้าหมายการดำเนินงาน				
- สนับสนุนการสร้างโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงแหล่งเงินทุนอย่างทั่วถึงเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคม (ยุทธ 2 และ ยุทธ 3) - สดช่องว่างทางการเงินและเป็นเครื่องมือทางการเงิน การคลังของภาครัฐเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม (ยุทธ 2 และ ยุทธ 3) - พัฒนาศักยภาพด้านทุนการเงินด้านและประชาชน (ยุทธ 2 และ ยุทธ 3) - ศึกษาแบบอย่างที่ดี (Best Practice) และพัฒนาสู่มาตรฐาน (Bench Mark) (ยุทธ 6) - แปรเนื่องรับการเปลี่ยนแปลงเศรษฐกิจโลก (ยุทธ 3 และ ยุทธ 8)				
การลงทุน				
- การใช้ทรัพยากรร่วมกันระหว่างสถาบันการเงินเฉพาะกิจหรือหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้เกิดการลดต้นทุนในการดำเนินการ (ยุทธ 3 และ ยุทธ 6)				
ฐานะการเงินที่มั่นคง				
- รักษาระดับ BIS Ratio ให้เป็นไปตามเกณฑ์การกำกับดูแลของ ธปท. (ยุทธ 3) - บริหารจัดการระดับคุณภาพทรัพย์สินให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมกับบริบทขององค์กร ทั้งในส่วนของภาพรวมองค์กร การดำเนินการตามพันธกิจและการดำเนินการตามนโยบายรัฐ (ยุทธ 3) - แก้ไขปัญหาคุณภาพทรัพย์สินเดิมและวางแผนป้องกัน (ยุทธ 3)				
เทคโนโลยีและนวัตกรรม				
- ดำเนินการตามแนวทางพื้นฐานสำหรับทุกวิสาหกิจที่กำหนดในยุทธศาสตร์ภาพรวม - พัฒนาผลิตภัณฑ์/ระบบและช่องทางการให้บริการทางการเงินเพื่อตอบสนองกระแส Financial Technology (ยุทธ 3 ยุทธ 6 และ ยุทธ 8) - บูรณาการฐานข้อมูลร่วมกัน เพื่อให้การบริหารจัดการเป็นไปโดยองค์รวมอย่างมีประสิทธิภาพ (ยุทธ 3) - การบริหารจัดการข้อมูล (Big Data Management) (ยุทธ 3) - การเตรียมความพร้อมของบุคลากร (ยุทธ 8)				
ธรรมาภิบาลและการบริหารจัดการที่ดี				
ดำเนินการตามแนวทางพื้นฐานสำหรับทุกวิสาหกิจที่กำหนดในยุทธศาสตร์ภาพรวม				
ยุทธศาสตร์สำนักงานธรรมาภิบาล				
ยุทธศาสตร์ที่ 1				
ยุทธศาสตร์ที่ 2				
ยุทธศาสตร์ที่ 3				
ยุทธศาสตร์ที่ 4				
2				



ยุทธศาสตร์ การขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศไทยด้วยเศรษฐกิจ BCG พ.ศ. 2564 – 2569 	วิสัยทัศน์ เศรษฐกิจเติบโตอย่างมีคุณภาพและยั่งยืน ประชาชนมีรายได้ดี คุณภาพชีวิตดี รักษาและฟื้นฟูฐานทรัพยากรและความหลากหลายทางชีวภาพให้มีคุณภาพที่ดี ด้วยการใช้ความรู้ เทคโนโลยี และนวัตกรรม ยุทธศาสตร์ที่ 2 : การพัฒนาชุมชนและเศรษฐกิจฐานรากให้เข้มแข็งด้วยทุนทรัพยากรอัตลักษณ์ ความคิดสร้างสรรค์ และเทคโนโลยีสมัยใหม่ แผนงานที่ 2.1 เพิ่มความมั่นคงด้านอาหาร สุขภาพ และพลังงานของชุมชน แผนงานที่ 2.2 การพัฒนาเชิงพื้นที่ แผนงานที่ 2.3 เพิ่มโอกาสการเข้าถึงและถ่ายทอดองค์ความรู้แก่ชุมชน
--	--

ยุทธศาสตร์ระดับหน่วยงาน 	: เชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ปีงบประมาณปี 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ของ สธค. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 1 (Strategic objective: SO1) การเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม : แผนยุทธศาสตร์และการขับเคลื่อนกลยุทธ์ยุทธศาสตร์ที่สู่ความสำเร็จ ประจำปี 2568 – 2572 ของ สธค. ยุทธศาสตร์ที่ 1 การสร้างโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงินของผู้มีรายได้น้อยและผู้ประสบปัญหาทางการเงินเฉพาะหน้า เพื่อการเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม (Social Pawnshop)
---	--

ยุทธศาสตร์ที่ 2 เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารเงินทุนและการแข่งขันเพื่อให้เกิดการเติบโตอย่างยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 สนับสนุนการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 และแผนดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การบริหารจัดการองค์กรที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการขับเคลื่อนสู่การเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม

จากความเชื่อมโยงของแผนแม่บท พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานธนาคุณเคราะห์ (สธค.) กับยุทธศาสตร์ในทุกระดับข้างต้น นำมาสู่การกำหนดแผนแม่บท พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานธนาคุณเคราะห์ (สธค.) มีรายละเอียด ดังนี้

ตาราง : แสดงวิสัยทัศน์ และพันธกิจด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานธนาคุณเคราะห์ (สธค.)

แผนยุทธศาสตร์ปีงบประมาณปี 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ของ สธค.			
 วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 1 (Strategic objective: SO1) การเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม			
แผนยุทธศาสตร์และการขับเคลื่อนกลยุทธ์ที่สู่ความสำเร็จ ประจำปี 2568 – 2572 ของ สธค.			
ยุทธศาสตร์ที่ 1	ยุทธศาสตร์ที่ 2	ยุทธศาสตร์ที่ 3	ยุทธศาสตร์ที่ 4
การสร้างโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงินของผู้มีรายได้น้อยและผู้ที่ประสบปัญหาการเงินเฉพาะหน้าเพื่อการเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม (Social Pawnshop)	เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารเงินทุนและการแข่งขันเพื่อให้เกิดการเติบโตอย่างยั่งยืน	สนับสนุนการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 และแผนดิจิทัล	การบริหารจัดการองค์กรที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการขับเคลื่อนสู่การเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม
 VISION	“มุ่งเน้นเสริมสร้างการบริการเพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการพัฒนาองค์กรสู่ สธค. โรงรับจำนำเพื่อสังคม”		
 MISSION	1) เพื่อให้ สธค. โรงรับจำนำเพื่อสังคม สามารถบริหารจัดการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ		
	2) เพื่อสร้างความเชื่อมั่น ความสัมพันธ์อันดี และสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างยั่งยืน		
วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives)			
1) สร้างความพึงพอใจให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และลูกค้าทุกกลุ่ม		2) การเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม	
 ยุทธศาสตร์การจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า พ.ศ. 2568 - 2572			
ยุทธศาสตร์ที่ 1. การพัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		ยุทธศาสตร์ที่ 2. การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน	



ยุทธศาสตร์การจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า พ.ศ. 2568 -2572

จากผลการวิเคราะห์บริบทขององค์กร ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แผนแม่บท พ.ศ. 2568 - 2572 สธค. ได้กำหนดยุทธศาสตร์การจัดการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไว้ 2 ยุทธศาสตร์ ได้แก่

- ☐ ยุทธศาสตร์ที่ 1. การพัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ☐ ยุทธศาสตร์ที่ 2. การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน

1. สรุปการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการดำเนินงาน (SWOT Analysis)

จากการทบทวนปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงาน และการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในของ สธค. รวมถึงผลการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ปีที่ผ่านมา และการศึกษาความต้องการ ข้อคิดเห็นและคำแนะนำของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ SWOT Analysis ได้ดังต่อไปนี้

ตาราง : แสดงการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการดำเนินงาน (SWOT Analysis)

จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
S1. เป็นโรงรับจำนำของรัฐที่มีความน่าเชื่อถือ และความเชี่ยวชาญในการรับจำนำ S2. มีการกำหนดอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าคู่แข่ง S3. มีมาตรฐานการให้บริการรับจำนำที่สะดวก รวดเร็ว โดยยึดหลักธรรมาภิบาล (ซื่อสัตย์และโปร่งใส) และได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO9001:2015 S4. การจำหน่ายทรัพย์สินหลุดผ่านช่องทางที่หลากหลาย 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 การอยู่ได้กับของกระทรวง พม. ที่ให้ความสำคัญกับงาน CSR in process และการช่วยเหลือประชาชน O4 รัฐสนับสนุนการบูรณาการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานพันธมิตรอื่นๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน O5 ประชาชนมีความต้องการเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่ต้นทุนต่ำ และสะดวก O6 กลุ่มลูกค้าใหม่ๆ เช่น SMEs ที่มีความต้องการเงินทุนและการจัดการสภาพคล่องทางการเงิน (เสนอเพิ่มในปี 2568)	T1 คู่แข่งทางธุรกิจทางตรงเพิ่มมากขึ้น (เพิ่มขึ้นทั้งจำนวนรายและจำนวนสาขาที่ให้บริการ) T2 พ.ร.บ. โรงรับจำนำปรับปรุงและเปลี่ยนไม่ทันกับสถานการณ์ที่เป็นจริงในปัจจุบัน T3 ราคาทองคำผันผวน และคาดการณ์ราคาได้ยาก T4 มีผลิตภัณฑ์ทางการเงินอื่น ที่ตอบสนองความต้องการเงินทุนเวียนของประชาชนมากขึ้น T5 ผังเมือง การจัดระเบียบเมือง และเส้นทางคมนาคมในกรุงเทพฯ และปริมณฑลที่มีการเปลี่ยนแปลง ส่งผลให้เกิดการลดลงของปริมาณและกลุ่มลูกค้าในพื้นที่ของหลายสาขา



ตาราง : แสดงการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการดำเนินงาน TOWS Matrix

TOWS Matrix	S1. เป็นโรงรับจำนำของรัฐที่มีความน่าเชื่อถือ และความเชี่ยวชาญในการรับจำนำ S2. มีการกำหนดอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าคู่แข่ง S3. มีมาตรฐานการให้บริการรับจำนำที่สะดวก รวดเร็ว โดยยึดหลักธรรมาภิบาล (ซื่อสัตย์และโปร่งใส) และได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO9001:2015 S4. การจำหน่ายทรัพย์สินหลุดผ่านช่องทางที่หลากหลาย S5. นวัตกรรมและเทคโนโลยีการให้บริการที่นำมาปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน	W1. การขับเคลื่อนแผนการตลาดไปสู่การปฏิบัติยังไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน W2. การพัฒนาบุคลากรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี พร้อมทั้งการทดแทนในอนาคต W3. สธ. ที่เริ่มเปิดดำเนินการในช่วงที่ผ่านมาที่ผลการดำเนินงานยังไม่เป็นไปตามเป้าหมาย W4 สธค. ขาด Stakeholders Profile W5 สธค. ไม่มีแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
O1 ภาวะเศรษฐกิจชะลอตัวและหนี้สินภาคครัวเรือนที่เพิ่มขึ้น O2 มาตรฐานการประเมินการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจใหม่ที่ส่งเสริมให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาองค์กร O3 การอยู่ได้กับของกระแวง พม. ที่ให้ความสำคัญกับงาน CSR in process และการช่วยเหลือประชาชน O4 รัฐสนับสนุนการบูรณาการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานพันธมิตรอื่นๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน O5 ประชาชนมีความต้องการเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่ต้นทุนต่ำและสะดวก O6 กลุ่มลูกค้าใหม่ๆ เช่น SMEs ที่มีความต้องการเงินทุนและการจัดการสภาพคล่องทางการเงิน (เสนอเพิ่มในปี 2568)	กลยุทธ์เชิงรุก (SO) - พัฒนาช่องทางการรับรู้ทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย ด้วยเทคโนโลยี และนวัตกรรม เพื่อสร้างมาตรฐานการบริการ - พัฒนาวิธีการพยากรณ์ความเคลื่อนไหวของราคาทองคำ ด้วยนวัตกรรม เพื่อสร้างความเชื่อมั่น - พัฒนาวิธีการกระตุ้นและสนับสนุนการเข้าใช้บริการของผู้มีส่วนได้เสียด้วยเทคโนโลยี และนวัตกรรมทางการตลาด	กลยุทธ์เชิงแก้ไข (WO) - สร้างวิธีการเข้าถึงการให้บริการด้วยเครือข่ายพันธมิตร ร่วมกับการใช้เทคโนโลยี และนวัตกรรม - พัฒนาทักษะด้านการให้บริการ เพื่อสร้างความแตกต่างแบบเฉพาะเจาะจง
T1 คู่แข่งทางธุรกิจทางตรงเพิ่มมากขึ้น (เพิ่มขึ้นทั้งจำนวนรายและจำนวนสาขาที่ให้บริการ) T2 พ.ร.บ. โรงรับจำนำปรับปรุงและเปลี่ยนไม่ทันกับสถานการณ์ที่เป็นจริงในปัจจุบัน T3 ราคาทองคำผันผวน และคาดการณ์ราคาได้ยาก T4 มีผลิตภัณฑ์ทางการเงินอื่น ที่ตอบสนองความต้องการเงินหมุนเวียนของประชาชนมากขึ้น T5 ผังเมือง การจัดระเบียบเมือง และเส้นทางคมนาคมในกรุงเทพฯ และปริมณฑลที่มีการเปลี่ยนแปลง ส่งผลให้เกิดการลดลงของปริมาณและกลุ่มลูกค้าในพื้นที่ของหลายสาขา	กลยุทธ์เชิงป้องกัน (ST) - สร้างวิธีการให้บริการเฉพาะกลุ่ม ด้วยกลไกการตลาดเชิงรุกที่เกิดจากความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย - กำหนดรูปแบบการให้บริการด้านดอกเบี้ย ที่สอดคล้องกับการพยากรณ์ราคาทองคำ และเชื่อมโยงกับความต้องการของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	กลยุทธ์เชิงรับ (WT) - พัฒนาการสื่อความเชิงรุก ผ่านจุดแข็งขององค์กร เพื่อการรับรู้ความเข้าใจต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย - พัฒนาการจัดการความเสี่ยง ในมิติด้านดอกเบี้ย ราคาทองคำ การตลาด และการบริการ

4. ตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ (Strategic Positioning) การจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า

สธค. กำหนดเป้าหมาย และตัวชี้วัดในการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ การจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปีบัญชี 2568 – 2572 ในแต่ละยุทธศาสตร์ เป็นอีกหนึ่งในเครื่องมือทางในการวิเคราะห์กลยุทธ์ของ สธค. ที่วิเคราะห์ความต้องการให้ความสำคัญต่อสถานะทางการเงิน การได้เปรียบทางการแข่งขัน ความสามารถของธุรกิจในอนาคตการแข่งขัน และความมั่นคงของปัจจัยแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก โดยสามารถพิจารณาผลลัพธ์ และตำแหน่งได้จากภาพที่ 2

ภาพ : แสดงตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ (Strategic Positioning) ของ สธค.

			ปี 2568-2569		ปี 2570-2571		ปี 2572
			ยกระดับการให้บริการของ โรงรับจำนำเพื่อสังคม		ขยายบทบาทของ โรงรับจำนำเพื่อสังคม		Social and Smart Pawnshop
No	เป้าประสงค์ที่สำคัญ	ผลปี 2566	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570	ปี 2571	ปี 2572 (เสนอ)
	การเติบโตของการให้บริการรับจำนำ	รักษาการเติบโต 3% ต่อปีอย่างต่อเนื่อง	รักษาการเติบโต 3% ต่อปีอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงินของผู้มีรายได้น้อยและประชาชนทั่วไป		รักษาการเติบโต 3% ต่อปีอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงินของผู้มีรายได้น้อยและประชาชนทั่วไป		สนับสนุนการเข้าถึงบริการทางการเงินเฉพาะหน้า
1	จำนวนสาขา (จำนวน สธ ใหม่)	45 (เพิ่ม 2 สธ)	47 (-)	49 (เพิ่ม 2 สธ)	51 (เพิ่ม 2 สธ)	53 (เพิ่ม 2 สธ)	55 (เพิ่ม 2 สธ)
2	มูลค่าทรัพย์สินจำนำรวม	20,386 ลบ.	21,221 ลบ.	21,858 ลบ.	22,513 ลบ.	23,189 ลบ.	23,884 ลบ.
	การให้บริการ	พัฒนากระบวนการบริการภายใน	การพัฒนาวัฒนธรรมการให้บริการและผลิตภัณฑ์สำหรับลูกค้า		การพัฒนาวัฒนธรรมการให้บริการและธุรกิจรองรับ New Business Model และเชื่อมโยงกับบทบาทการเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม		Business Model ที่ให้บริการได้หลากหลายขึ้น
3	จำนวนกระบวนการหรือนวัตกรรม	≥4	≥5	≥5	≥5	≥5	≥5
4	การปรับ Business Model	ศึกษาแล้วเสร็จ	นำระบบ IT มาปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจ	ศึกษากระบวนการธุรกิจรองรับการเป็นนิติบุคคล	ดำเนินการตามแผนพัฒนาช่องทางสร้างรายได้เพิ่ม*	พัฒนาช่องทางสร้างรายได้เพิ่ม* (นำร่อง)	พัฒนาช่องทางสร้างรายได้เพิ่ม* ต่อเนื่อง
5	Re-branding	-	ดำเนินการแนวทางการ Re-branding แล้วเสร็จตามแผน	ขับเคลื่อนและขยายผลการดำเนินการ Re-branding แล้วเสร็จตามแผน	เตรียมการ Re-branding รองรับรูปแบบธุรกิจที่พัฒนาขึ้นใหม่	เตรียมการ Re-branding รองรับรูปแบบธุรกิจที่พัฒนาขึ้นใหม่	Re-branding รองรับรูปแบบธุรกิจที่พัฒนาขึ้นใหม่
	การเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม (Social Pawnshop)	สนับสนุนและพัฒนาชุมชนเพื่อสร้างความมั่นคงทางการเงิน	สร้างเครือข่ายและพันธมิตรในการขยายผลการส่งเสริมเผยแพร่ความรู้ และส่งต่อความช่วยเหลือ เพื่อการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน		ดำเนินการพัฒนาชุมชนด้วยกิจกรรมตามบทบาทของโรงรับจำนำเพื่อสังคม (Social Pawnshop) ที่ครอบคลุมพื้นที่การให้บริการหลักของ สธค.		รับจำนำเพื่อสังคม
6	จำนวนกลุ่มเป้าหมาย**ที่เข้าร่วมการพัฒนาจากโครงการดำเนินกิจกรรมตามบทบาทโรงรับจำนำเพื่อสังคม (Social Pawnshop)	จำนวนสะสม 15 ชุมชน	ประเมินกลุ่มเป้าหมายเพื่อเข้าร่วมจำนวน 10 กลุ่มเป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมายใหม่ 1 กลุ่มเป้าหมายและยกระดับ 4 กลุ่มเป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมายใหม่ 1 กลุ่มเป้าหมายและยกระดับ 4 กลุ่มเป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมายใหม่ 1 กลุ่มเป้าหมายและยกระดับ 4 กลุ่มเป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมายใหม่ 1 กลุ่มเป้าหมายและยกระดับ 4 กลุ่มเป้าหมาย
7	คะแนน ITA ธรรมชาติองค์กร	92.66	≥95	≥95	≥95	≥95	≥95

หมายเหตุ : *เป้าหมายตามตำแหน่งทางยุทธศาสตร์อาจมีการปรับเปลี่ยนตามการเปลี่ยนแปลงสถานะองค์กรเป็นนิติบุคคลหรือการปรับ พรบ. โรงรับจำนำ
**กลุ่มเป้าหมาย = กลุ่มวัยทำงาน กลุ่มเปราะบาง ผู้มีรายได้น้อย และผู้ที่เดือดร้อนทางการเงินเฉพาะหน้า

ปรับสถานะองค์กรเป็นนิติบุคคล

ในส่วนของการทบทวนแผนแม่บท พ.ศ. 2568 -2572 และจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สธค. ได้กำหนดวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Strategic Objective : SO) เป็น 2 ประเด็น โดยมีแนวคิดหลัก ที่ว่า “สธค. GO Together” ที่มุ่งเน้นในด้าน Stakeholders Management บริหารจัดการความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม Value added innovation ยกกระดับความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค. และสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรด้วยนวัตกรรม และ Stakeholders Sustainability ขับเคลื่อนองค์กรให้เป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม

ภาพ : แสดงทบทวนแผนแม่บท พ.ศ. 2568 – 2572

และจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

	“มุ่งเน้นเสริมสร้างการบริการเพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการพัฒนาองค์กรสู่ สธค. องค์กรชั้นนำเพื่อสังคม”			
	1) เพื่อให้ สธค. องค์กรชั้นนำเพื่อสังคม สามารถบริหารจัดการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ			
	2) เพื่อสร้างความเชื่อมั่น ความสัมพันธ์อันดี และสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างยั่งยืน			
วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ศาสตร์ (Strategic Objectives)				
1) สร้างความพึงพอใจให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และลูกค้าทุกกลุ่ม		2) การเป็นองค์กรชั้นนำเพื่อสังคม		
 “สธค. GO Together”				
 ยุทธศาสตร์การจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า พ.ศ. 2568 - 2572				
 พ.ศ.2568		 พ.ศ.2569 – 25681		 พ.ศ.2572 - 2572
Value added innovation ยกระดับความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค. และสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรด้วยนวัตกรรม - โดยเพิ่มมูลค่าสินค้า และบริการที่มีความสามารถเชิงการแข่งขัน ที่เป็นผลเชิงบวกต่อผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อลดขั้นตอน ลดการทำงานซ้ำซ้อน ลดความผิดพลาด		Stakeholders Management innovation บริหารจัดการความสัมพันธ์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มด้วยนวัตกรรม - พัฒนาศักยภาพบุคลากรให้สามารถบริหารจัดการเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพ พัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อลดขั้นตอน ลดการทำงานซ้ำซ้อน ลดความผิดพลาดด้วยนวัตกรรม		Stakeholders Sustainability ขับเคลื่อนองค์กรให้เป็นองค์กรชั้นนำเพื่อสังคม - โดยเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน
ยุทธศาสตร์ที่ 1. การพัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			ยุทธศาสตร์ที่ 2. การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน	
เป้าประสงค์			เป้าประสงค์	
การพัฒนาบริหารจัดการ เน้นสร้างความสัมพันธ์เชิงประสพการณ์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าทุกกลุ่ม เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ “สูง”			ผลประเมินการรับรู้ต่อ สธค. องค์กรชั้นนำเพื่อสังคม ของลูกค้าทุกกลุ่ม อยู่ในระดับ “สูง”	
กลยุทธ์ : ยกระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กลยุทธ์ : พัฒนาศักยภาพบุคลากร	กลยุทธ์ : การเพิ่มคุณค่าด้วยนวัตกรรม	กลยุทธ์ : สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม	กลยุทธ์ : การรับฟังเสียงสะท้อนกลับ
แผนงาน 9 แผน				

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ☐ แผนการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ☐ แผนพัฒนาองค์ความรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ☐ แผนพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ☐ แผนการพัฒนานวัตกรรมสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ยุทธศาสตร์ที่ 2 : ยุทธศาสตร์การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน

- ☐ แผนการบริหารจัดการสื่อเพื่อสร้างการรับรู้
- ☐ แผนพัฒนาเครื่องมือและฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรูปแบบดิจิทัล
- ☐ แผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ☐ แผนการใช้ทรัพยากรร่วมกับพันธมิตรเพื่อขยายเครือข่ายความร่วมมือ
- ☐ แผนพัฒนากระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า

การกำหนดวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์แผนแม่บท พ.ศ. 2568 -2572 ของ สธค. มีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจนที่ต้องการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง หรือ การปรับปรุงที่สำคัญ ความสามารถในการแข่งขัน หรือ ประเด็นทางสังคม และการได้เปรียบทางธุรกิจ/กิจการโดยทั่วไป วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์นี้จะมุ่งเน้นทั้งภายใน และภายนอกองค์กร และเกี่ยวข้องกับโอกาส และความท้าทายที่สำคัญในด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ลูกค้า ตลาด ผลิตภัณฑ์ หรือเทคโนโลยี (ความท้าทายเชิงกลยุทธ์) กล่าวอย่างกว้าง ๆ เป็นสิ่งที่องค์กรต้องบรรลุ เพื่อรักษาหรือทำให้เกิดความสามารถในการแข่งขัน และทำให้มั่นใจถึงความยั่งยืนในระยะยาว วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์จะกำหนดทิศทางระยะยาวขององค์กร และชี้้นำในการจัดสรรทรัพยากรและปรับเปลี่ยนการจัดสรรทรัพยากร โดยมีองค์ประกอบต่อไปนี้

ภาพ : แสดงวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์แผนแม่บท พ.ศ. 2568 - 2572



วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ SO1	สร้างความพึงพอใจให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าทุกกลุ่ม
ยุทธศาสตร์ SO2	การเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม

เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์(กลยุทธ์ที่)*

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

แผนแม่บท พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ยุทธศาสตร์ที่ 1	การพัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ยุทธศาสตร์ที่ 2	การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน

5. การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders Management) ของ สธค. คือ องค์กร/หน่วยงาน ชุมชน วิสาหกิจชุมชน กลุ่มบุคคล และบุคคล ที่มีความสนใจ หรือมีความเกี่ยวข้อง ต่อผลการดำเนินการของ สธค. ซึ่งผลการดำเนินการนั้น จะสามารถส่งผลกระทบ และผลตอบผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง หรือ ทางอ้อม โดยประกอบไปด้วย

5.1 ผู้มีส่วนได้เสียของ สธค.

ปี 2568 สธค. ได้มีการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ ครอบคลุมกระบวนการทำงานที่สำคัญของ องค์กร สายงาน/ฝ่าย โดยสอดคล้องตามเกณฑ์ระบบประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model : SE-AM) ซึ่งผลจากกระบวนการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถจำแนก ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เป็น 8 กลุ่ม รายละเอียดดังนี้

ตาราง 4 : แสดงการจำแนก ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ ของ สธค.

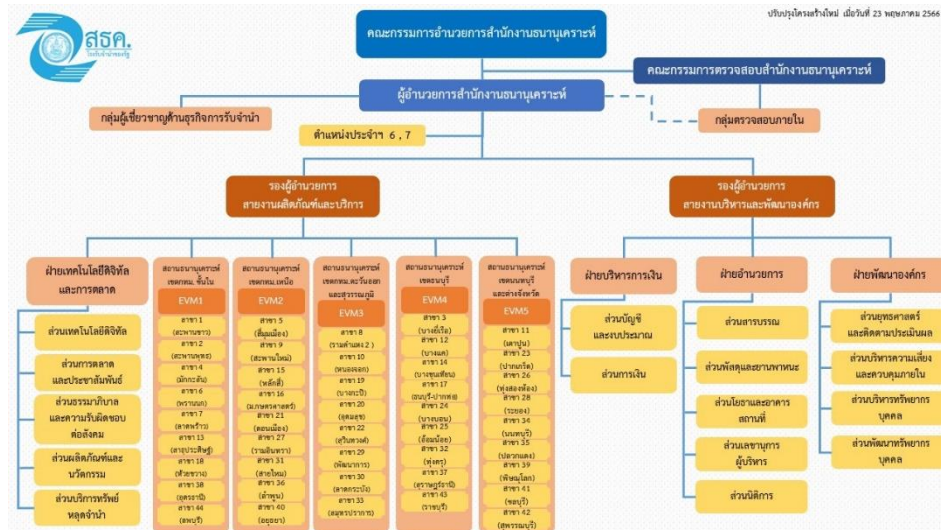
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้		การจำแนก
1. ผู้ดูแลกำกับ	-	ภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้กำหนดหรือกำกับนโยบายทิศทางการดำเนินงานของ สธค. - ภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้อนุมัติอนุญาตเพื่อประโยชน์ในการดำเนินงานของ สธค.
2. ผู้ถือหุ้น	-	ผู้ถือหุ้น (กระทรวงการคลัง)
3. กรรมการและผู้บริหารระดับสูง	-	คณะกรรมการ สธค. - คณะอนุกรรมการชุดต่างๆ ของ สธค. ที่มีตัวแทนคณะกรรมการ สธค. เป็นองค์ประกอบ - คณะผู้บริหาร
4. คู่ค้า	-	ผู้ส่งมอบ/คู่ค้า/คู่สัญญา/ผู้รับจ้าง/ผู้รับเหมา/ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง และภารกิจสำคัญ สธค.
5. คู่ความร่วมมือ	-	คู่ความร่วมมือในการกิจสนับสนุน หรือภารกิจอื่น ของ สธค. ที่นอกเหนือจาก คู่ค้า
6. พนักงาน	-	ผู้บริหาร พนักงาน พนักงานสัญญาจ้าง สหภาพแรงงาน และพนักงานเกษียณหรืออดีตพนักงานที่เกี่ยวข้องของ สธค. - หน่วยงาน/คณะทำงานภายในของ สธค.
7. ชุมชน	-	ชุมชน วิชาการศึกษาชุมชน และผู้นำชุมชนรอบพื้นที่หรือที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ สธค. - นักวิชาการ/NGO/ผู้นำความคิด (Influencer) ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน ของ สธค. - ประชาชนทั่วไป
8. ลูกค้า	-	ผู้ใช้บริการรับจำนำ - ลูกค้าธุรกิจที่เข้ามาประมูลทรัพย์สิน
9. ***คู่แข่ง/คู่เปรียบเทียบ	-	การศึกษากิจกรรมด้านการบริการ ดูแลลูกค้า - การศึกษาเปรียบเทียบกิจกรรมด้านการตลาด ส่งเสริมการตลาด ที่สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า

สธค. ได้แนวทางสำหรับการจำแนกผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นั้น มีความสำคัญอย่างยิ่งกับการดำเนินธุรกิจองค์กร ความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงเป็นข้อมูลสำคัญ ที่ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ ทิศทาง แผนการดำเนินงาน และแนวทางในการพัฒนาองค์กร เพื่อให้ผลการดำเนินงานตามแนวทางการพัฒนาดังกล่าวมีส่วนร่วม ซึ่งมีใช้เพียงความพึงพอใจเพียงอย่างเดียว แต่ยังคงตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมด การเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสีย ช่วยสร้างความได้เปรียบของการแข่งขัน และการมีความเข้าใจ และได้ให้ความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะเป็นภูมิคุ้มกันที่ดีให้แก่องค์กร เมื่อเกิดปัญหา เพราะผู้ที่มีส่วนได้เสียจะมีความไว้วางใจเชื่อใจว่าธุรกิจจะสามารถจัดการกับปัญหา หรือ สถานการณ์นั้นได้ โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นใครได้บ้าง สธค. จึงจำแนกได้ทั้งทางตรง และทางอ้อม ดังตารางด้านบน

5.2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของแต่ละสายงาน/หน่วยงาน

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

ภาพ 5 : แสดงโครงสร้างองค์กร สธค. และความรับผิดชอบด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของแต่ละสายงาน/หน่วยงาน



5.3 ฐานข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile)

สธค. ได้กำหนดแนวทางการพัฒนา Stakeholder Profile โดยการวิเคราะห์จากข้อมูล เอกสารที่เกี่ยวข้องต่างๆ ตลอดจนความจำเป็นของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการใช้งานเพื่อบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย เพื่อเป็นปัจจัยนำเข้าในการกำหนดรูปแบบ Stakeholder Profile สำหรับการกำหนดรูปแบบ Stakeholder Profile ของ สธค. นั้น ได้ดำเนินการโดยมีการประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) หน่วยงานภายใน ระดับสายงาน/ฝ่ายงาน และรับฟังความคิดเห็นจากผู้บริหารระดับสูงของ สธค.. ตั้งแต่ระดับ ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ 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. ความถี่ในการอัปเดตข้อมูลผู้มีส่วนได้เสีย
5. ผู้รับผิดชอบผู้มีส่วนได้เสีย และผู้ตรวจสอบข้อมูล



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

ตาราง : แสดง Stakeholder Profile กลุ่มงานผู้เชี่ยวชาญ

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

ตาราง : แสดง Stakeholder Profile กลุ่มตรวจสอบภายใน

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



ตาราง : แสดง Stakeholder Profile ส่วน CG CSR

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินการร่วมกับ สธค.	กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ประสานงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กลุ่มผู้กำกับดูแล ข้อ 1.2	ประกาศใช้บังคับ ระเบียบของสำนักงาน กำหนดนโยบาย แนวทางปฏิบัติและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	1. เสนอหนังสือลงนามเห็นชอบ 2. ส่งการปฏิบัติตามนโยบาย/แนวทางของกท.พม.	เลขานุการ ปพม.
กลุ่มกรรมการและผู้บริหาร ระดับสูง ข้อ 3.1	บริหารจัดการกิจการขององค์กร	วางนโยบาย ระเบียบ ควบคุม ดูแล พิจารณาตาม บริบทและภารกิจของสธค.	ส่วนเลขานุการผู้บริหาร
กลุ่มคู่ความร่วมมือ ข้อ 5.1	กำกับดูแล ติดตาม ให้คำปรึกษาและความร่วมมือ ในด้านขับเคลื่อน ธรรมาภิบาลและบรรษัทภิบาล	1. ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการด้านการต่อต้านการทุจริต ฯ 2. ดำเนินการประเมิน ITA 3. ดำเนินการสนับสนุนภาคเอกชนเพิ่มความโปร่ง กระบวนการจัดซื้อ 4. กำกับ ติดตาม ประเมินผลและทำรายงาน	กลุ่มภารกิจป้องกันการทุจริต
กลุ่มคู่ความร่วมมือ ข้อ 5.1	กำกับดูแล ติดตาม ให้คำปรึกษาและความร่วมมือ ในด้านขับเคลื่อน ธรรมาภิบาลและบรรษัทภิบาล	1. ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการด้านการต่อต้านการทุจริต ฯ 2. ดำเนินการประเมิน ITA 3. ดำเนินการสนับสนุนภาคเอกชนเพิ่มความโปร่ง กระบวนการจัดซื้อ 4. กำกับ ติดตาม ประเมินผลและทำรายงาน	กลุ่มภารกิจป้องกันการทุจริต



กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินการร่วมกับ สธค.	กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ประสานงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กลุ่มพนักงาน ข้อ 6.2	1. บริหารจัดการและดำเนินกิจการของสำนักงานและสธ. 2. ออกคำสั่งและวางระเบียบในการปฏิบัติงานต่าง ๆ	1. กำหนดนโยบาย แนวทางการดำเนินงาน 2. พิจารณานุมัติเห็นชอบนโยบาย แนวทางดำเนินการ และแผนปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง 3. ติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงาน	ส่วนเลขานุการผู้บริหาร
กลุ่มพนักงาน ข้อ 6.3	1. ควบคุม กำกับ ดูแล จัดการและติดตามภารกิจที่เกี่ยวข้อง 2. ปฏิบัติหน้าที่แทน ผอ. ตามที่ได้รับมอบหมาย	1. กำหนดกรอบแนวทางปฏิบัติ และแผนการดำเนินงานที่รับผิดชอบ 2. พิจารณานุมัติเห็นชอบตามภารกิจในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง 3. ติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงาน	พนักงานธุรการ (ธท.)
กลุ่มพนักงาน ข้อ 6.5	ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่งและอื่นที่เกี่ยวข้อง	1. ดำเนินการปฏิบัติงานที่ของบุคคลตามระเบียบที่กำหนด 2. ปฏิบัติงานตามนโยบาย คำสั่งและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง	ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล
กลุ่มลูกค้าทุก ข้อ 8.1-8.5	ผู้มาใช้บริการตามกฎหมายโรงรับจำนำ	การรับจำนำ เพิ่มต้นไถ่ถอน และส่งดอกเบี้ย	ผู้จัดการ สธ.
กลุ่มชุมชน ข้อ 7.1	มีส่วนร่วมในกิจกรรมรับการสนับสนุนทักษะความรู้และทุนเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์	1. รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ 2. เข้าร่วมกิจกรรมที่สธค.มอบ	ส่วนธรรมาภิบาลฯ
กลุ่มคู่ค้า ข้อ 4.1	ปฏิบัติงานตามข้อตกลงหรือสัญญาที่กำหนดไว้ทางกฎหมาย	1. การจัดซื้อจัดจ้าง 2. ทำสัญญาจ้าง 3. ดำเนินการตามสัญญา	ส่วนพัสดุและยาพาหนะ



ตาราง : แสดง Stakeholder Profile ส่วนเทคโนโลยีดิจิทัล

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



ตาราง : แสดง Stakeholder Profile ส่วนเลขานุการผู้บริหาร

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

ตาราง : แสดง Stakeholder Profile ส่วนโยธาฯ

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



ตาราง : แสดง Stakeholder Profile ส่วนการเงิน

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



ตาราง : แสดง Stakeholder Profile ส่วนการตลาดและประชาสัมพันธ์

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



แผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568- 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568

ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.)

ตาราง : แสดง Stakeholder Profile ส่วนนิติการ

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



แผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568- 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568

ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.)

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

ตาราง : แสดง Stakeholder Profile ส่วนบริการทรัพย์สินหลุดจำนำ

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินการร่วมกับสธค.	กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ประสานงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
สำนักงานธนานุเคราะห์	ประมูลและจำหน่ายทรัพย์สินหลุดจำนำ	ทำการประมูลและจำหน่ายทรัพย์สินหลุดจำนำ	ส่วนบริการทรัพย์สินหลุดจำนำ



ตาราง : แสดง Stakeholder Profile ส่วนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินการร่วมกับ สธค.	กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ประสานงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ผู้ดูแลกำกับ	กำกับดูแลหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ	มีภารกิจเกี่ยวกับการบริหารและพัฒนาธุรกิจ และหลักทรัพย์ของรัฐ โดยการเสนอแนะนโยบายและมาตรการการกำกับดูแล การประเมินผลและการพัฒนาธุรกิจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพรัฐวิสาหกิจ และสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ทรัพย์สินของรัฐ	ส่วนยุทธศาสตร์ฯ
กลุ่มคู่ค้า	ศึกษา วิเคราะห์ รวบรวมข้อมูลภารกิจ การดำเนินงานของ สธค. และสถานะขององค์กร ตลอดจนแนวนโยบายของรัฐบาล กระทรวงเจ้าสังกัด เพื่อสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ประจำปีตามขอบเขตการจ้าง	จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ประจำปีตามขอบเขตการจ้าง	ส่วนบริหารความเสี่ยงฯ
กลุ่มกรรมการผู้บริหารระดับสูง	กำหนดแนวทางนโยบายการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในพร้อมติดตามรายงานสถานการณ์ดำเนินการบริหารความเสี่ยงทั้งองค์กร และพัฒนาการบริหารความเสี่ยงประเมินและอนุมัติแผนการจัดการความเสี่ยงปฏิบัติตามนโยบายและแนวทางการบริหารความเสี่ยงทั้งองค์กร	พิจารณาอนุมัติแผนการจัดการความเสี่ยงปฏิบัติตามนโยบายและแนวทางการบริหารความเสี่ยงทั้งองค์กร	ส่วนบริหารความเสี่ยงฯ
กลุ่มพนักงาน	หน่วยงานให้คำปรึกษาทำให้มั่นใจว่ามีการควบคุมภายในที่เหมาะสมเพื่อจัดการกับความเสี่ยงทั้งองค์กร พร้อมกำกับดูแลและติดตามการบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นอิสระ สอบทานและให้การปรึกษาการบริหารความเสี่ยง สื่อสารกับคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงสธค. เพื่อให้เข้าใจความเสี่ยงที่สำคัญและเชื่อมโยงกับระบบการควบคุมภายใน	กำกับดูแลและติดตามการบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นอิสระ สอบทานและให้การปรึกษาการบริหารความเสี่ยง	ส่วนบริหารความเสี่ยงฯ



กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินการร่วมกับ สธค.	กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ประสานงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กลุ่มพนักงาน	บุคคลหรือกลุ่มบุคคลซึ่งมีความรับผิดชอบโดยตรงต่อการบริหารความเสี่ยงใดความเสี่ยงหนึ่ง โดยเป็นผู้ระบุที่มาของความเสี่ยง (สาเหตุหรือปัจจัยเสี่ยง) รวมทั้งทำหน้าที่ตัดสินใจหรือให้ข้อเสนอแนะในการลดหรือควบคุมความเสี่ยง หรือปรับเปลี่ยนกิจกรรมการควบคุมตามความจำเป็นภายใต้ขอบเขตความรับผิดชอบของตน เพื่อให้ความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้	จัดทำแผนฯ และรายงานผลการบริหารความเสี่ยง และควบคุมภายในประจำปี/ไตรมาส/ปี	ส่วนบริหารความเสี่ยงฯ

ตาราง : แสดง Stakeholder Profile ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล

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



ตาราง : แสดง Stakeholder Profile ส่วนบัญชีและงบประมาณ

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินการร่วมกับ 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
กลุ่มคู่ค้า	ใช้ข้อมูลจากงบการเงินของ สธค. เพื่อประกอบการดำเนินงานตามภารกิจของ กองบัญชีประชาชาติ	นำส่งรายได้รายได้และค่าใช้จ่ายของ สธค. ประจำปี	เจ้าหน้าที่กองบัญชีประชาชาติ
กลุ่มคู่ค้า	ใช้ข้อมูลจากงบการเงินของ สธค. เพื่อประกอบการดำเนินงานตามภารกิจของกรมบัญชีกลาง	นำส่งรายงานงบการเงินของ สธค. ประจำเดือน/ไตรมาส/ปี	เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ GFMS-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.	นำส่งรายละเอียดประบบและงบวิเคราะห์การเงิน	สมุดบัญชีสถานธนานุเคราะห์



ตาราง : แสดง Stakeholder Profile ส่วนพัสดุฯ

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



กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินการร่วมกับ สธค.	กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ประสานงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กลุ่มพนักงาน	ตรวจสอบการปฏิบัติงานในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างให้ถูกต้องตรงตาม พรบ. การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ,ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560, กฎกระทรวงฯ	ตรวจสอบ	กลุ่มงานตรวจสอบภายใน
กลุ่มลูกค้า	ยื่นข้อเสนอให้กับ สธค. /ปฏิบัติงานตามที่ สธค. กำหนด	ยื่นข้อเสนอให้กับ สธค./ปฏิบัติงานตามที่ สธค. กำหนด	ผู้ประสานของแต่ละบริษัท

ตาราง : แสดง Stakeholder Profile ส่วนยุทธศาสตร์และติดตามประเมินผล

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินการร่วมกับ สธค.	กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ประสานงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กลุ่มผู้ดูแลกำกับ	กำกับดูแลหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ	มีภารกิจเกี่ยวกับการบริหารและพัฒนาธุรกิจและ หลักทรัพย์ของรัฐ โดยการเสนอแนะนโยบายและ มาตรการการกำกับดูแล การประเมินผลและการ พัฒนาธุรกิจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพรัฐวิสาหกิจ และสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ทรัพย์สินของรัฐ	ส่วนยุทธศาสตร์ฯ
กลุ่มลูกค้า	ศึกษา วิเคราะห์ รวบรวมข้อมูลภารกิจ การดำเนินงานของ สธค. และสถานะ ขององค์กร ตลอดจนนโยบายของรัฐบาล กระทรวงเจ้าสังกัด เพื่อ สังเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์องค์กรประจำปีตามขอบเขตการ จ้าง	จัดทำแผนยุทธศาสตร์องค์กรประจำปีตามขอบเขตการ จ้าง	ส่วนยุทธศาสตร์ฯ



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

ตาราง : แสดง Stakeholder Profile ส่วนสารบรรณ

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินการร่วมกับ สธค.	กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ประสานงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กลุ่มพนักงาน	ลงทะเบียนรับ - ส่งหนังสือ	1. ลงทะเบียนรับหนังสือของสาขาจากระบบสารบรรณ 2. นำส่งส่วนงานผู้รับผิดชอบตามลักษณะงาน 3. ลงทะเบียนส่งหนังสือภายใน	พนักงานส่วนกลางทุกส่วน
กลุ่มพนักงาน	เสนอหนังสือภายนอก	1. ลงทะเบียนรับหนังสือหน่วยงานภายนอก 2. นำเสนอหนังสือต่อผู้อำนวยการ 3. แจ้งผู้เกี่ยวข้องตามข้อสั่งการท้ายหนังสือ 4. ลงทะเบียนเลขหนังสือส่งหน่วยงานภายนอก	1. เลขานุการผู้อำนวยการ 2. รองผู้อำนวยการ /ช.ช /หัวหน้า ๓/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	1. นำส่งเอกสารระหว่างส่วนกลาง - สาขา	1. เจ้าหน้าที่บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด



2. ส่งเอกสารไปหน่วยงานภายนอก	2. นำส่งเอกสาร สธค. - หน่วยงานภายนอกนำส่งโดย บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด	2. หน่วยงานภายนอกผู้รับปลายทาง
------------------------------	--	--------------------------------

ตาราง : แสดง Stakeholder Profile ส่วนผลิตภัณฑ์และนวัตกรรม

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินการร่วมกับ สธค.	กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ประสานงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กลุ่มผู้กำกับดูแล	นโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงาน	กำกับดูแลและวางนโยบายในการปฏิบัติงาน	ส่วนผลิตภัณฑ์และนวัตกรรม
กลุ่มพนักงาน	ปฏิบัติตามแนวทางนโยบายที่ได้รับมอบหมาย	ทบทวนกระบวนการในการปฏิบัติงาน	ส่วนผลิตภัณฑ์และนวัตกรรม
กลุ่มผู้กำกับดูแล	กำกับดูแลหน่วยงานในรับผิดชอบ	กำหนดหลักเกณฑ์ ประเมินผล แนะนำรัฐวิสาหกิจในการกำกับดูแลให้มีผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น	ส่วนผลิตภัณฑ์และนวัตกรรม
กลุ่มคู่แข่ง	ติดตาม และวิเคราะห์นโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงาน	การถอดบทเรียนเชิงธุรกิจของการดำเนินงาน	ส่วนผลิตภัณฑ์และนวัตกรรม

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



ตาราง : แสดงฐานข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile) ในปัจจุบัน

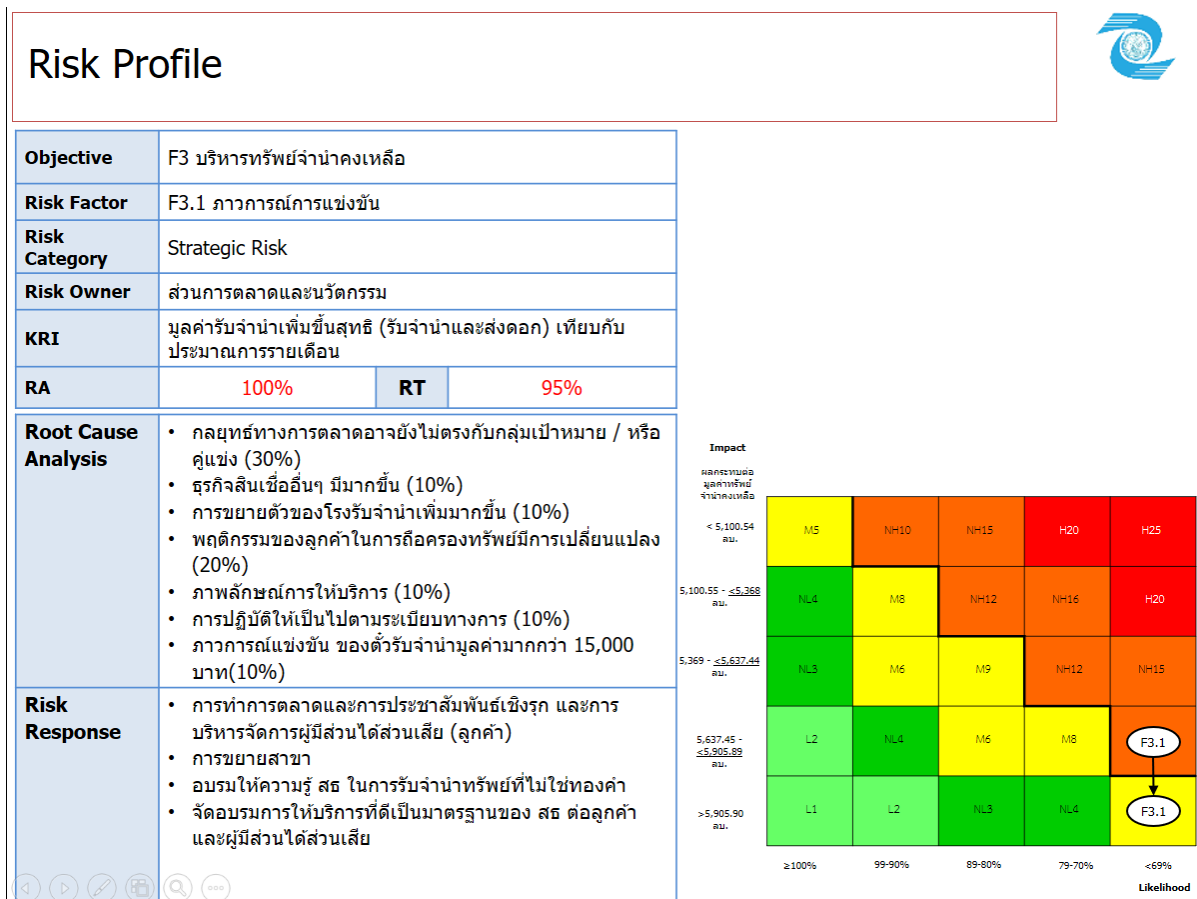
กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	รายละเอียด	การจัดเก็บ	หน่วยงานหลัก
1. ผู้ดูแลกำกับ	- มีการรวบรวมและจัดเก็บฐานข้อมูลผู้กำกับนโยบายและภาครัฐ โดยเน้นผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ และผู้ประสานงานหลัก	1. ระบบ MIS ของ สธค. 2. การจัดเก็บเป็น File ข้อมูล โดยหน่วยงานผู้รับผิดชอบ 3. การจัดเก็บข้อมูลในแฟ้มเอกสารของหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	☐ สายงานบริหารและพัฒนาองค์กร ☐ สายงานผลิตภัณฑ์และบริการ
2. ผู้ถือหุ้น	- มีการรวบรวมและจัดเก็บฐานข้อมูลผู้ถือหุ้นภาครัฐ โดยเน้นผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ และผู้ประสานงานหลัก	1. การจัดเก็บเป็น File ข้อมูล โดยหน่วยงานผู้รับผิดชอบ 2. การจัดเก็บข้อมูลในแฟ้มเอกสารของหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	☐ สายงานบริหารและพัฒนาองค์กร ☐ สายงานผลิตภัณฑ์และบริการ
3. กรรมการและผู้บริหารระดับสูง	- มีการรวบรวมและจัดเก็บข้อมูลของคณะกรรมการขององค์กร ตามวาระที่ดำรงตำแหน่ง	1. การจัดเก็บเป็น File ข้อมูล โดยหน่วยงานผู้รับผิดชอบ 2. การจัดเก็บข้อมูลในแฟ้มเอกสารของหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	☐ สายงานบริหารและพัฒนาองค์กร ☐ สายงานผลิตภัณฑ์และบริการ
4. คู่ค้า	- มีการรวบรวมและจัดเก็บข้อมูลของคู่ค้าที่สำคัญ (Key Supplier Profile) ขององค์กร	1. ระบบ MIS ของ สธค. 2. การจัดเก็บเป็น File ข้อมูล โดยหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	☐ สายงานบริหารและพัฒนาองค์กร ☐ สายงานผลิตภัณฑ์และบริการ
5. คู่ความร่วมมือ	- มีการรวบรวมและจัดเก็บข้อมูลของคู่ความร่วมมือ MOU. ที่สำคัญ (Key Supplier Profile) ขององค์กร	1. ระบบ MIS ของ สธค. 2. การจัดเก็บเป็น File ข้อมูล โดยหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	☐ สายงานบริหารและพัฒนาองค์กร ☐ สายงานผลิตภัณฑ์และบริการ
6. พนักงาน	- มีการรวบรวมและจัดเก็บข้อมูลพนักงานและลูกจ้างขององค์กร ครอบคลุมกลุ่มสหภาพแรงงาน	1. ระบบ MIS ของ สธค. 2. การจัดเก็บเป็น File ข้อมูล โดยหน่วยงานผู้รับผิดชอบ 3. การจัดเก็บข้อมูลในแฟ้มเอกสารของหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	☐ สายงานบริหารและพัฒนาองค์กร
7. ชุมชน	- มีการรวบรวมและจัดเก็บฐานข้อมูลผู้นำชุมชนสำคัญ	1. การจัดเก็บเป็น File ข้อมูล โดยหน่วยงานผู้รับผิดชอบ 2. การจัดเก็บข้อมูลในแฟ้มเอกสารของหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	☐ สายงานผลิตภัณฑ์และบริการ
8. ลูกค้า	- มีการรวบรวมและจัดเก็บฐานข้อมูลลูกค้า ครอบคลุมกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)	1. ระบบ MIS ของ สธค. 2. การจัดเก็บเป็น File ข้อมูล โดยหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	☐ สายงานผลิตภัณฑ์และบริการ
9. ***คู่แข่ง/คู่เปรียบเทียบ	- การศึกษาการบริการ / การตลาดที่มีต่อลูกค้า	1. การจัดเก็บเป็น File ข้อมูล โดยหน่วยงานผู้รับผิดชอบ 2. การจัดเก็บข้อมูลในแฟ้มเอกสารของหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	☐ สายงานผลิตภัณฑ์และบริการ

5.4 โอกาสและความเสี่ยงด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งระดับองค์กรและ สายงาน/ฝ่าย

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

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

ภาพ : แสดงความเสี่ยงในการดำเนินการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามแผนปฏิบัติ



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

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

สำหรับแผนปฏิบัติ ประจำปี 2568 สธค. มีการติดตามผลการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรคฯ เพื่อนำเสนอต่อคณะผู้บริหารระดับสูง คณะอนุกรรมการ ตามลำดับ ตามกรอบเวลาที่กำหนด ซึ่งจากการติดตามผลการดำเนินงานจนถึงปัจจุบัน ซึ่งครอบคลุมถึงความเสี่ยงของการบริหารจัดการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของแผนปฏิบัติ พบว่า ระดับการแข่งขันในธุรกิจการจําหน่ายมีสูงขึ้น เนื่องจากการอนุญาตให้เปิดโรงรับจําหน่ายใน กทม. เพิ่มขึ้น ทำให้สธค.มีคู่แข่งทางธุรกิจเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ไม่สามารถขยายสาขาได้เท่าคู่แข่ง อีกทั้งคู่แข่งมีการสร้างภาพลักษณ์ด้านอาคารสถานที่และผ่านตัวพนักงานที่ชัดเจน ทำให้ สธค.ไม่สามารถสร้างการจดจำให้ประชาชนได้ ส่งผลให้ประชาชนรู้จักสธค.ไม่ชัดเจน อีกทั้ง พฤติกรรมลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงซึ่งลูกค้ามีช่องทางในการเลือกใช้บริการที่หลากหลาย อาจทำให้ไม่มาใช้บริการจําหน่ายที่ สธค. ส่งผลให้ยอดรับจําหน่ายไม่เป็นไปตามเป้าหมาย และหากสธค.มีการส่งเสริมการขายของสธค.ยังไม่เพียงพอ ไม่มีการขยายสาขา และสร้างแบรนด์องค์กรให้ชัดเจนในการให้บริการ จะสูญเสียโอกาสในการแข่งขัน ส่งผลต่อรายได้จากการดำเนินงานและกำไรสุทธิ

สรุปความเชื่อมโยงของแผนแม่บท พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ สธค.

จากวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และตัวชี้วัด (KPI) ข้างต้น สามารถสรุปความเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ทั้ง 2 ยุทธศาสตร์ ภายใต้แผนแม่บท พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค. ดังนี้ (พิจารณาตารางที่ 1)

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



แผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568- 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568

ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.)

ตาราง : แสดงผลการดำเนินงาน การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ผ่านมา

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความคาดหวัง/ ความต้องการ	ตัวอย่างช่องทางการมีส่วนร่วม	ตัวอย่างการตอบสนอง	ตัวอย่างประเด็นผลลัพธ์
1. ผู้ดูแลกำกับ	- ดำเนินการตามแผนต่างๆ ให้เสร็จ	- การประชุมร่วมกัน (ตลอดปี)	- ดำเนินการตามนโยบายและ	- การรายงานผลการปฏิบัติงานตาม
2. ผู้ถือหุ้น	- ทันทตามแผนที่กำหนด	- การเข้าพบเพื่อรับทราบความ	- สอดคล้องกับแผนงาน/แผน	- นโยบายและแนวทางการกำกับ
3. กรรมการและผู้บริหารระดับสูง	- มีการกำกับดูแลที่ดี รวมถึงเปิดเผยข้อมูลผลการดำเนินงานตามความเป็นจริง และครบถ้วน	- คาดหวัง (ก่อนเริ่มทบทวนยุทธศาสตร์)	- ดำเนินงานตามนโยบายของผู้กำกับ และมีการเปิดเผยข้อมูลด้านการกำกับดูแลกิจการอย่างครบถ้วน	- ดูแลที่ดีผ่านรายงานประจำปี และเว็บไซต์
		- Vision Meeting (ก่อนเริ่มปีบัญชี)	- ประสานงานในการขออนุญาตทำงานให้เป็นไปตามเงื่อนไขที่ต้องปฏิบัติ	- ความพึงพอใจกับความร่วมมือในการดำเนินงานกับ สธค.
		- การประชุมรับทราบนโยบาย และรายงานผลการปฏิบัติงาน	- กำหนดรายละเอียดการขออนุญาตฯ ตามแผนการปฏิบัติงาน	- ความสำเร็จของการดำเนินแผน
			- ประชุมและปรึกษาหารือเพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาร่วมกัน	
4. คู่ค้า	- ข้อมูล/คุณสมบัติของอุปกรณ์ในระบบการจัดซื้อจัดจ้าง	- กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์/สัมมนา	- จัดทำสัญญาซื้อขายตามกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง	- ร้อยละของการส่งมอบพัสดุ-บริการตามสัญญาเป็นไปตามที่กำหนด
5. คู่ความร่วมมือ	- ความสัมพันธ์ที่ดี/สร้างทักษะความรู้/รับฟังเสียงของคู่ค้าเพื่อนำมาพัฒนางานบริการ	- การลงนามด้านการจัดซื้อจัดจ้าง (เริ่มกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง)	- ตรวจสอบให้เป็นไปตามข้อกำหนดในสัญญา	- ความพึงพอใจกับความร่วมมือในการดำเนินงานกับ สธค.
	- การถ่ายทอดนโยบายร่วมกัน	- ประชุม/สัมมนากับคณะทำงาน (ตลอดทั้งปี)	- ควบคุมติดตามคุณภาพและแจ้งเตือน/ประสานงาน หรือ ประชุมร่วมกัน กรณีที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดหรือเกิดปัญหา	
	- การดำเนินงานที่ดีร่วมกัน	- ประสานงานผ่านหนังสือราชการ	- ประชุมร่วมกันกรณีมีการปรับเปลี่ยนมาตรฐานที่กระทบต่อ	
	- ความสัมพันธ์ที่ดีในการดำเนินงาน	- สื่อสารผ่าน Internet และทา MOU (เริ่มแผน)		



ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความคาดหวัง/ ความต้องการ	ตัวอย่างช่องทางการมีส่วนร่วม	ตัวอย่างการตอบสนอง	ตัวอย่างประเด็นผลลัพธ์
6. พนักงาน	-ชื่อเสียงองค์กร -การจัดการบุคลากร -ความมั่นคงของงาน -ลักษณะงานที่ทำ	- ประชุมสายงาน (ทุกเดือน) - ประชุมกองและแผนก (ทุกเดือน) - การสำรวจความพึงพอใจของพนักงานและความผูกพันต่อองค์กร - สื่อสาร/จัดกิจกรรมผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Line, Twitter, Facebook, YouTube และสื่อภายในองค์กร	คู่ค้า คู่ความร่วมมือเพื่อป้องกันความผิดพลาด - จัดกิจกรรมเสริมสร้างความพึงพอใจของพนักงานและความผูกพันต่อองค์กร - สรรหาพนักงานดีเด่น - จัดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่เหมาะสม - สื่อสารข่าวสารให้พนักงานรับทราบอย่างทันเหตุการณ์ และข้อมูลถูกต้อง และเปิดช่องทางให้พนักงานสามารถมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นได้อย่างมีประสิทธิภาพ - ตรวจสอบสุขภาพประจำปีให้กับพนักงานทุกกลุ่ม	- ความผูกพันกับองค์กร - ความพึงพอใจของบุคลากร
7. ชุมชน	- คุณภาพการบริการ ด้านการปฏิบัติกร	- การรับรู้กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าและประชาชน	- ส่งเสริมให้ลูกค้ารับเอกสารผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์	- การรายงานผลการปฏิบัติงานตามนโยบาย และแนวทางการกำกับ
8. ลูกค้า	- คุณภาพการให้บริการ : ความรวดเร็วในการให้บริการด้านต่างๆ	- จัดถ่ายทอดความรู้สำหรับลูกค้าและชุมชน - การรับข้อมูลจาก Social Media (ตลอดปี)	- ปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน) - ดำเนินการตามนโยบายและวิธีปฏิบัติที่สอดคล้องทั้งในระดับองค์กร ระดับสายงาน และระดับบุคคลที่เกี่ยวข้อง	- คู่มือที่ดีผ่านรายงานประจำปี และเว็บไซต์ - ความพึงพอใจกับคู่ความร่วมมือในการดำเนินงานกับ สธค. - ความสำเร็จของการดำเนินแผน



ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความคาดหวัง/ ความต้องการ	ตัวอย่างช่องทางการมีส่วนร่วม	ตัวอย่างการตอบสนอง	ตัวอย่างประเด็นผลลัพธ์
			- สื่อสารให้พนักงานรับทราบนโยบายและวิธีปฏิบัติ ตัวชี้วัดและเป้าหมายของการจัดการซื้อร้องเรียน เพื่อนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน - ดำเนินกิจกรรมสาธารณประโยชน์ร่วมกับชุมชน - ออกแบบระบบตอบสนองต่อการแสดงความคิดเห็น/ข้อร้องเรียนอย่างถูกต้อง รวดเร็ว	
9. *** คู่แข่งขัน/คู่แข่ง	- การศึกษาพฤติกรรมด้านลูกค้าและการตลาด ที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าโดยตรง	- การรับรู้กระบวนการจัดการซื้อร้องเรียนของลูกค้าและประชาชน - การรับข้อมูลจาก Social Media (ตลอดปี) - การวิจัยด้านการตลาด	- การเปรียบเทียบกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับราคาการรับจํานำและดอกเบี้ย หรือ เงื่อนไขอื่นๆ ที่จะให้ลูกค้าสนใจ และเกิดการเข้าใช้บริการ	- การส่งเสริมการรับรู้ด้านโรงรับจํานำเพื่อสังคม และอัตราดอกเบี้ยที่เปรียบเทียบกัน สามารถนำเสนอต่อลูกค้า และอยู่เหนือกว่าคู่แข่ง

5.5 ความเกี่ยวข้องของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์กับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร

เมื่อพิจารณาจากวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective) ของ สธค. พ.ศ. 2568- 2572 พบว่า มีการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ รายละเอียดดังนี้

ตาราง : แสดง ความเกี่ยวข้องของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง
1. SO1 เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าทุกกลุ่ม เกิดความพึงพอใจสูงสุด 2. SO2 เพื่อการเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม	1. ผู้ดูแลกำกับ 2. ผู้ถือหุ้น 3. กรรมการและผู้บริหารระดับสูง 4. คู่ค้า 5. คู่ความร่วมมือ 6. พนักงาน 7. ชุมชน 8. ลูกค้า 9. ***คู่แข่งขัน/คู่เปรียบเทียบ

5.6 ความเกี่ยวข้องของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์/แผนแม่บทกับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร

ตาราง : แสดงความเกี่ยวข้องของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานของแผนยุทธศาสตร์

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แผน วิสาหกิจ สธค.ปี 2568 – 2572	แผน แม่บท ด้าน ลูกค้า และ ตลาด	แผน แม่บท ด้าน นวัตกรรม	แผน แม่บท ทรัพยากร มนุษย์และ การ จัดการ ความรู้	แผนปฏิบัติ การดิจิทัล	แผน แม่บท ด้าน ผู้มี ส่วนได้ ส่วนเสีย	แผนการ ดำเนินงาน ด้านการ กำกับดูแล กิจการที่ดี และความ รับผิดชอบต่อสังคม และ สิ่งแวดล้อม	แผน บริหาร ความ เสี่ยงและ ควบคุม ภายใน
1. ผู้ดูแลกำกับ	*	*	*	*	*	*	*	*
2. ผู้ถือหุ้น	*	*	*	*	*	*	*	*
3. กรรมการและ ผู้บริหาร ระดับสูง	*	*	*	*	*	*	*	*
4. คู่ค้า	*	*	N/A	N/A	N/A	N/A	*	N/A
5. คู่ความร่วมมือ	*	*	*	N/A	*	*	*	N/A

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แผน วิสาหกิจ สธค.ปี 2568 – 2572	แผน แม่บท ด้าน ลูกค้า และ ตลาด	แผน แม่บท ด้าน นวัตกรรม	แผน แม่บท ทรัพยากร มนุษย์และ การ จัดการ ความรู้	แผนปฏิบัติ การดิจิทัล	แผน แม่บท ด้าน ผู้มี ส่วนได้ ส่วนเสีย	แผนการ ดำเนินงาน ด้านการ กำกับดูแล กิจการที่ดี และความ รับผิดชอบต่อสังคม และ สิ่งแวดล้อม	แผน บริหาร ความ เสี่ยงและ ควบคุม ภายใน
6. พนักงาน	*	*	*	*	*	*	*	*
7. ชุมชน	*	*	*	*	*	*	*	N/A
8. ลูกค้า	*	*	*	*	*	*	*	N/A
9. ***คู่แข่งขัน/คู่ เปรียบเทียบ	*	*	N/A	N/A	N/A	*	N/A	N/A

5.7 การเปลี่ยนแปลงของกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

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

ตาราง : แสดงรายการกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินงาน	กฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	☐ ข้อบังคับกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ว่าด้วย การบริหารงาน สำนักงานธรรมาภิบาล กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและ ความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2545 ☐ พระราชบัญญัติการพัฒนาการกำกับดูแลและบริหารรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2562 ☐ พระราชบัญญัติคุณสมบัติมาตรฐานสำหรับกรรมการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2518 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ☐ พระราชบัญญัติแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ. 2543 ☐ พระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2542 ☐ พระราชบัญญัติวิธีการงบประมาณ พ.ศ. 2561 ☐ พระราชบัญญัติว่าด้วยความผิดทางวินัยของข้าราชการซึ่งไปปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงานที่ มิใช่ส่วนราชการ พ.ศ. 2534 ☐ พระราชบัญญัติวินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ. 2561 ☐ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการกำหนดนโยบายและการกำกับดูแลรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2557 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ☐ ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการบัญชีและการเงินของรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2548 ☐ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงบประมาณของรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2550

	☐ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561 ☐ พระราชบัญญัติสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ พ.ศ. 2561 ☐ พระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมบทบัญญัติแห่งกฎหมายที่เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของผู้ทบทวน ผู้ปฏิบัติหน้าที่แทน ผู้รักษาการแทน หรือผู้รักษาการในตำแหน่งผู้บริหารของ รัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2562 ☐ พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ☐ พระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 ☐ พระราชบัญญัติกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (และที่แก้ไขเพิ่มเติม) ☐ พระราชบัญญัติแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ. 2543 ☐ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ☐ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562
--	---

5.8 การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญภายนอกองค์กร

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญภายนอกองค์กรในมิติเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และเทคโนโลยี ที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีดังต่อไปนี้

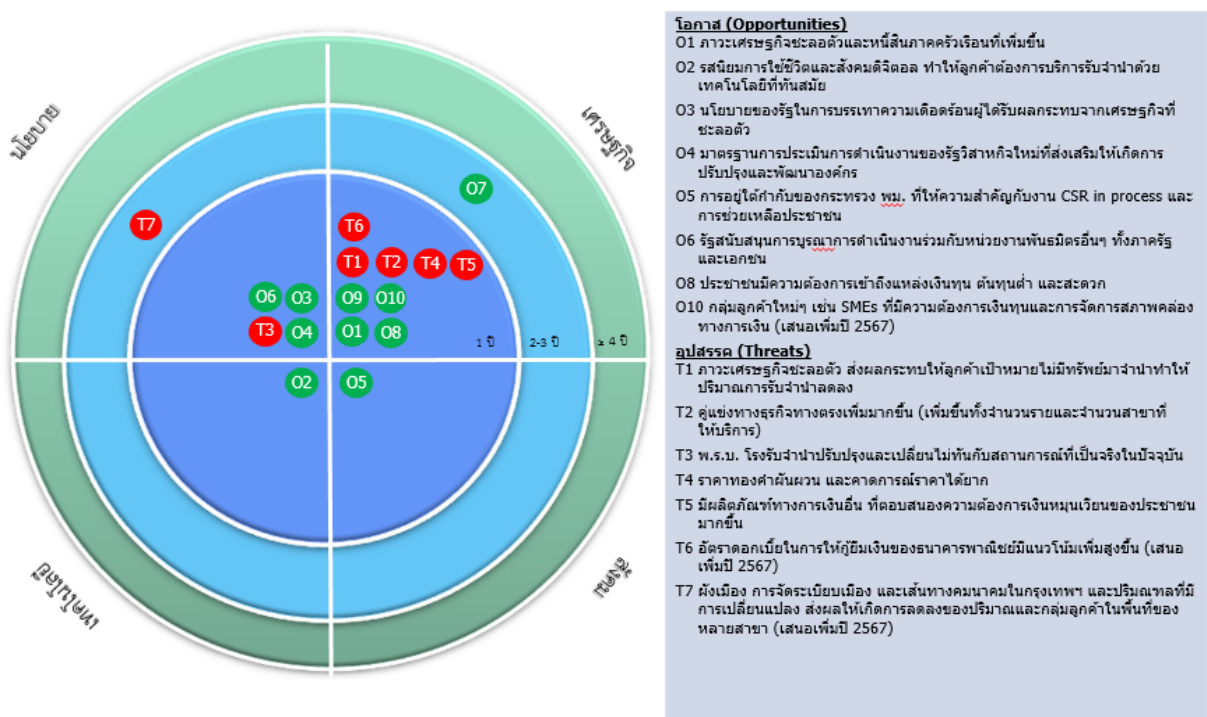
ภาพ : แสดงประเด็นการวิเคราะห์ภายนอกองค์กร

	บทวิเคราะห์	•SWOT
Policy	ภาครัฐและกระทรวงยังมีนโยบายเร่งกระจายโอกาสการพัฒนาและสร้างความมั่นคงให้ทั่วถึง โดย สธค. สามารถขยายช่องทางการให้บริการรับจำนำ เพื่อให้บริการประชาชนระดับฐานรากได้เข้าถึงการให้บริการเงินฉุกเฉินหรือเมื่อขาดส่นการเงินเฉพาะหน้า โดยการมีโครงการ/มาตรการด้านอัตราดอกเบี้ยผ่อนปรนให้แก่กลุ่มลูกค้าผู้มีรายได้น้อย และประชาชนทั่วไป นอกจากนี้ นโยบายยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีและนโยบายของกระทรวง พม. ส่งเสริมให้ สธค. การนำนวัตกรรมมาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดการองค์กร และเชื่อมต่อกับหน่วยงานพันธมิตรอื่นๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนในการให้บริการ	O3 นโยบายของรัฐในการบรรเทาความเดือดร้อนผู้ได้รับผลกระทบจากเศรษฐกิจที่ชะลอตัว O4 มาตรฐานการประเมินการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจใหม่ที่ส่งเสริมให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาองค์กร O5 การอยู่ได้กับของกระทรวง พม. ที่ให้ความสำคัญกับงาน CSR in process และการช่วยเหลือประชาชน O6 รัฐสนับสนุนการบูรณาการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานพันธมิตรอื่นๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน
Economic	หนี้ครัวเรือนมีแนวโน้มสูงขึ้น สะท้อนถึงความต้องการสินเชื่อหรือเงินทุนเวียนของครัวเรือนมีแนวโน้มสูงขึ้นต่อเนื่อง ปัจจัยทางเศรษฐกิจและการเมืองระหว่างประเทศ ทำให้ราคาทองคำผันผวน ส่งผลให้เกิดความไม่แน่นอนในการรับ/ไถ่ถอนทรัพย์สินจำนำ และการเก็งกำไรราคาทองคำ อัตราดอกเบี้ยที่เพิ่มสูงขึ้นตามนโยบายทางเศรษฐกิจที่ต้องการลดอัตราเงินเฟ้อของประเทศสหรัฐอเมริกาที่เป็นตลาดหลัก	O1 ภาวะเศรษฐกิจชะลอตัวและหนี้สินภาคครัวเรือนที่เพิ่มขึ้น T4 ราคาทองคำผันผวน และคาดการณ์ราคาได้ยาก T6 อัตราดอกเบี้ยในการให้กู้ยืมเงินของธนาคารพาณิชย์มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น (เสนอเพิ่มปี 2567)
Social	มีหลายจังหวัด ที่มีตัวชี้วัดทางเศรษฐกิจที่ดีขึ้น เช่น GDP ต่อประชากรสูงขึ้น, สัดส่วนผู้มีรายได้น้อยลดลง เป็นต้น ส่งผลให้เงินหมุนเวียนและความต้องการใช้เงินของประชากรเพิ่มขึ้น	O7 ประชาชนมีความต้องการเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่ต้นทุนต่ำและสะดวก
Technology	ประชาชนมีการรับรู้ ความพร้อมและเข้าถึงการใช้เทคโนโลยีต่างๆ เช่น application หรือ internet ส่งผลให้ ความต้องการใช้งานหรือบริการผ่านช่องทางใหม่ๆ เพิ่มขึ้น	O2 สนับสนุนการใช้ชีวิตและสังคมดิจิทัล ทำให้ลูกค้าต้องการบริการรับจำนำด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย
Legal	แนวคิดการปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจต่างๆ ไม่สอดคล้องกับ พ.ร.บ. โรงรับจำนำ ทำให้ไม่สามารถปรับปรุง / ขยาย ธุรกิจให้สอดคล้องกับแผนงานที่วางแผนไว้ได้	T3 พ.ร.บ. โรงรับจำนำปรับปรุงและเปลี่ยนไม่ทันกับสถานการณ์ที่เป็นจริงในปัจจุบัน

ภาพ : แสดงประเด็นการวิเคราะห์ภายนอกองค์กร (ต่อ)

	บทวิเคราะห์	SWOT
ลูกค้าและตลาด	จากสถานการณ์โรคระบาด ส่งผลให้สภาวะเศรษฐกิจชะลอตัว ประชาชนมีรายได้น้อยลง ในขณะที่ค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น ทำให้ประชาชนมีความต้องการใช้เงินมากขึ้น และมีการนำทรัพย์สินที่มีมาขาย เพื่อนำเงินมาหมุนเวียนใช้ในครัวเรือนมากขึ้น แม้ว่ายังมีลูกค้าบางกลุ่มที่ยังมีความต้องการเงินทุนเพื่อการใช้จ่ายและการจัดการสภาพคล่องทางการเงินอยู่ แต่ความนิยมในการสะสมทองคำของคนรุ่นใหม่ลดลงและมีทางเลือกที่หลากหลายมากขึ้น ผังเมืองและเส้นทางคมนาคมในกรุงเทพฯ และปริมณฑลที่มีการเปลี่ยนแปลงในหลายพื้นที่	T1 ภาวะเศรษฐกิจชะลอตัว ส่งผลกระทบให้ลูกค้าเป้าหมายไม่มีทรัพย์สินมาจำหน่ายทำให้ปริมาณการรับจำนำลดลง 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 รูปแบบธุรกิจ การส่งเสริมการขายและการตลาด และมีการขยายสาขาเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีคู่แข่งรายใหม่เพิ่มขึ้น ซึ่งมีศักยภาพในการแข่งขัน ทั้งด้านจำนวนจุดให้บริการ และเทคโนโลยีการให้บริการ	T2 คู่แข่งทางธุรกิจทางตรงเพิ่มมากขึ้น (เพิ่มขึ้นทั้งจำนวนรายและจำนวนสาขาที่ให้บริการ)
สินค้าทดแทน	ธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลรูปแบบใหม่ มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งธุรกิจดังกล่าว สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้หลากหลายและยืดหยุ่นกว่า ธุรกิจรับจำนำปกติ	T5 มีผลิตภัณฑ์ทางการเงินอื่น ที่ตอบสนองความต้องการเงินหมุนเวียนของประชาชนมากขึ้น

ภาพ : แสดงประเด็นการวิเคราะห์ภายนอกองค์กร ภายใต้ปัจจัยสำคัญของ สธค.



5.9 สมรรถนะหลักขององค์กร

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

ภาพ : แสดงสมรรถนะหลักขององค์กร

Core Competency: CC	☐ CC1 พนักงานมีความเชี่ยวชาญในการประเมินราคาทรัพย์สินและการรับจํานาตลอด ห่วงโซ่การจํานํา และพนักงานมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อองค์กร ☐ CC2 ลูกค้ามีความเชื่อถือในการบริการอย่างยุติธรรม มีความผูกพัน และใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ☐ CC3 มีเครือข่ายสาขาครอบคลุมเขตกรุงเทพและปริมณฑล ☐ CC4 บุคลากรมีความสามารถและทักษะที่รองรับการเป็นโรงรับจํานาเพื่อสังคม (Social Pawnshop) และธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องในอนาคต
----------------------------	---

สมรรถนะหลักดังกล่าว เป็นสมรรถนะหลักในการบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อยกระดับ ความผูกพัน และเป็นปัจจัยสำคัญในผลักดันให้แผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2568 – 2572 และแผนปฏิบัติการประจำปี 2568 ให้บรรลุเป้าหมายการสร้าง ความผูกพัน และความร่วมมือกับพันธมิตรในการดำเนินงานธุรกิจหลัก และธุรกิจเกี่ยวเนื่อง รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกๆ กลุ่ม อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม

5.10 ความพร้อมของทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง

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



ตาราง : แสดงรายละเอียดองค์ประกอบการสนับสนุนด้านธุรกิจจาก BMC. ในแต่ละระยะ

Short-term Business Model ปี 2568	Medium-term Business Model ปี 2569 - 25680	Long-term Business Model ปี 2572 - 2572
KEY RESOURCES		
บุคลากรที่มีศักยภาพและความเชี่ยวชาญ	N/A	N/A -
งบประมาณที่ได้รับจัดสรร	N/A	N/A
สาขาที่ให้บริการ	สาขาที่เปิดให้บริการเพิ่มเติม	สาขาที่เปิดให้บริการเพิ่มเติม
วัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือ	N/A	N/A
ระบบการบริหารจัดการ (ระบบการรับจำนำแบบรวมศูนย์ ระบบ HR ระบบบัญชีและการเงิน ระบบจำหน่ายทรัพย์สินหลุดจำนำ ระบบสารสนเทศ Mobile Application ระบบส่งดอกเบี้ยยออนไลน์ ระบบรักษาความมั่นคงปลอดภัยกล้องวงจรปิดแบบรวมศูนย์) - -	พัฒนาระบบรองรับ Core Products & Services ตามแผน EA ที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO27001	พัฒนาระบบรองรับ Core Products & Services ตามแผน EA (เพิ่มเติม) ที่ได้รับการ Re-certify ตามมาตรฐาน ISO27001
	ระบบการบริหารจัดการ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัลที่ใช้ในการพัฒนานวัตกรรมบริการ/ผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ สำหรับลูกค้า	องค์ความรู้และความเข้าใจในชุมชน
	องค์ความรู้และความเชี่ยวชาญในการรับจำนำ	N/A
KEY PARTNER		
พันธมิตรหลัก		
กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ	N/A	N/A
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	N/A	N/A
กระทรวงการคลังและ สศร.	N/A	N/A
พันธมิตรอื่นๆ		
กรมการปกครอง ธนาคารของรัฐ NT การเคหะแห่งชาติ	N/A	N/A
เคาน์เตอร์เซอร์วิส	N/A	N/A
ชมรมโรงรับจำนำ	N/A	N/A
เครือข่ายในการให้บริการ Online Services -	ขยายเครือข่ายในการให้บริการ Online Services	พันธมิตรของธุรกิจใหม่
	ขยายเครือข่ายในการพัฒนาชุมชน	N/A
KEY ACTIVITY		
กิจกรรมหลัก		



Short-term Business Model ปี 2568	Medium-term Business Model ปี 2569 - 25680	Long-term Business Model ปี 2572 - 2572
รับจำนำ จำหน่ายทรัพย์สินหลุดจำนำ การบริหารเงินทุน การพัฒนาชุมชน	N/A	N/A
การจัดจำนำ		
การประมวลทรัพย์สินหลุดจำนำที่ส่วนกลางและสัญญา	N/A	N/A
การจำหน่ายทรัพย์สินหลุดจำนำหน้าสาขาและออนไลน์	N/A	N/A
การขายทรัพย์สินหลุดจำนำยกมัด	N/A	N/A
-	การให้บริการ Online Services	การให้บริการของธุรกิจใหม่หรือธุรกิจเกี่ยวเนื่อง
-	ขยายขอบเขตการส่งเสริมและพัฒนาชุมชน	-
VALUE PROPOSITION		
จุดขาย (Selling Point)		
เป็นองค์กรภาครัฐที่มีความน่าเชื่อถือ	N/A	N/A
ดอกเบี้ยถูก ราคายุติธรรม	N/A	N/A
คุณภาพการบริการที่ดี	N/A	N/A
จุดเด่น (Unique Selling Point)		
มีประสบการณ์ให้บริการด้านรับจำนำมาอย่างยาวนาน	N/A	N/A
ภาพลักษณ์องค์กรที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน	N/A	N/A
บริการด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัย และยึดหลักธรรมาภิบาล	N/A	N/A
คุณค่าที่มอบให้ลูกค้า (Value Propositions)		
Economical คำนวณในราคารับจำนำที่เหมาะสม และได้รับราคาประเมินทรัพย์สินที่เป็นธรรม	N/A	N/A
Functional บริการด้วยจิตให้บริการ และสะดวกรวดเร็ว	N/A	N/A
CUSTOMER RELATIONSHIP		
Customer Relationship Management (CRM)		
กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและชุมชนสนับสนุนการสร้างชุมชนเข้มแข็ง	การส่งต่อความช่วยเหลือชุมชนไปยังองค์กรพันธมิตรหรือเครือข่ายหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ -	ปรับปรุง พัฒนาและขยายผลการส่งต่อความช่วยเหลือชุมชนไปยังองค์กรพันธมิตรหรือเครือข่ายหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง-
Customer Experience Management (CEM)	-	-
การเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม ที่มีการบริหารความยั่งยืนที่เป็นที่ยอมรับ	N/A	N/A



Short-term Business Model ปี 2568	Medium-term Business Model ปี 2569 - 25680	Long-term Business Model ปี 2572 - 2572
Customer Experience (CE)	-	-
มุ่งพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนฐานราก และพัฒนาสังคมผู้ ความยั่งยืน ด้วยบทบาทการเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคมที่ช่วย แก้ปัญหาทางการเงิน ยกระดับให้ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วน เสียมีอาชีพ รายได้ และคุณภาพชีวิตที่ดีเพื่อให้ชุมชน เข้มแข็ง	N/A	N/A
CHANNEL		
การโฆษณา (Advertising) สื่อออนไลน์ และออฟไลน์	N/A	N/A
การตลาดทางตรง (Direct Marketing) โฆษณา ประชาสัมพันธ์ และตอบข้อซักถามผ่าน Facebook Line YouTube และ Application พนักงานติดต่อพบปะลูกค้า โดยตรง จัดกิจกรรมร่วมกับชุมชน + Online PR	N/A	N/A
ประชาสัมพันธ์ (Public Relation) ออกบูธและร่วมกิจกรรม กับกระทรวง พม. จัดกิจกรรมประมุขทรัพย์หลุด	N/A	N/A
การขายโดยพนักงาน (Personal Selling) แจกใบปลิว ประมุขทรัพย์หลุดสัญจร จัดกิจกรรมออกบูธพื้นที่สาขา จัด กิจกรรมประมุขทรัพย์หลุดจำนำประจำปี	N/A	N/A
ส่งเสริมการขาย (Sales Promotion) โปรโมชันตาม เทศกาล	N/A	N/A
สื่อสารผ่านบริการ ช่องทางส่งดอกเบี้ยที่หลากหลาย การ ประเมินหลักทรัพย์ และแจ้งเตือนดอกเบี้ยผ่าน Application	Online Services อื่นๆ เพิ่มเติม	N/A -
CUSTOMER SEGMENT		
กลุ่มลูกค้าใหม่ที่มาใช้บริการไม่เกิน 1 ปี	N/A	N/A
กลุ่มลูกค้าเก่าที่มาใช้บริการเกิน 1 ปีขึ้นไป	N/A	N/A
กลุ่มผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ	N/A	N/A
กลุ่มลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการ (ลูกค้าในอนาคต)	N/A	N/A
กลุ่มลูกค้าประมุข/ซื้อทรัพย์หลุดจำนำ	N/A	N/A
	กลุ่มลูกค้าที่รับบริการผ่าน Online Services	กลุ่มลูกค้าธุรกิจใหม่
COST STRUCTURE		
ต้นทุนทางการเงิน (Cost of Funds)	N/A	N/A



แผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568- 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568

ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.)

Short-term Business Model ปี 2568	Medium-term Business Model ปี 2569 - 25680	Long-term Business Model ปี 2572 - 2572
ต้นทุนบริหาร (SG & A)	N/A	N/A
ค่าใช้จ่ายพนักงาน (Staff Cost)	N/A	N/A
-	ต้นทุนและค่าใช้จ่ายเป็นราย หน่วยธุรกิจ (Business Units' Cost)	N/A
REVENUE STREAMS		
รายได้หลัก ดอกเบี้ยรับจํานํา	N/A	N/A
รายได้รอง กำไรจากการจำหน่ายทรัพย์สินหลุด	รายได้รอง กำไรจากการ จำหน่ายทรัพย์สินหลุด และรายได้ จาก Online Services	N/A
รายได้อื่นๆ ดอกเบี้ยเงินฝาก และจำหน่ายทรัพย์สินเสื่อม ราคา	N/A	N/A
-	N/A	รายได้เสริม (Value Creation) รายได้จากธุรกิจใหม่

5.11 กรอบหรือแนวทางการกำกับดูแล

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

ภาพ : แสดงการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance)



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ

ความเกี่ยวข้องของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์/แผนแม่บทกับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย
ขององค์กร ภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี

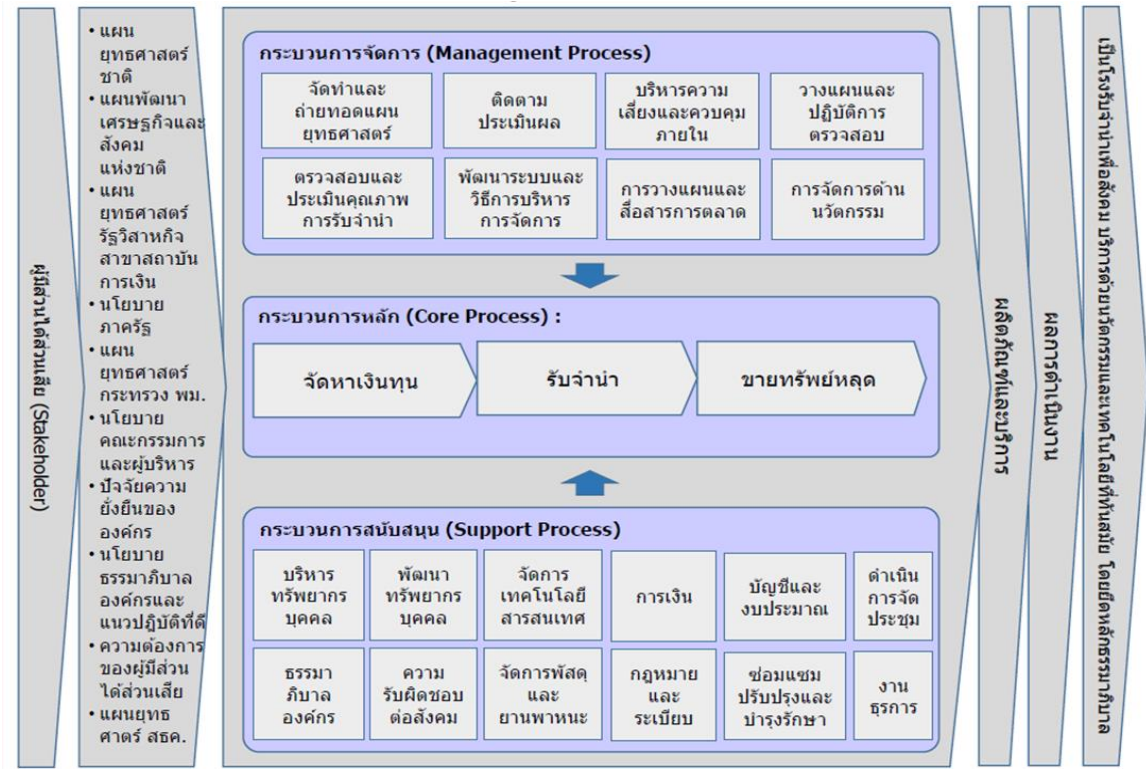
ตาราง : แสดงความเกี่ยวข้องของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกำกับดูแลกิจการที่ดี

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แผนการดำเนินงานด้าน							
	แผนวิสาหกิจ สธค.ปี 2568 – 2572	แผนแม่บทด้าน ลูกค้า และ ตลาด	แผนแม่บท การ บริหาร จัดการ นวัตกรรม	แผนแม่บทด้าน ทรัพยากร มนุษย์และ การ จัดการ ความรู้	แผนปฏิบัติ การดิจิทัล	แผนแม่บท ด้าน ผู้มี ส่วนได้ ส่วนเสีย	แผนดูแล กิจการที่ดี และความ รับผิดชอบต่อสังคม	แผนบริหาร ความ เสี่ยงและ ควบคุม ภายใน
1. ผู้ดูแลกำกับ	*	*	*	*	*	*	*	*
2. ผู้ถือหุ้น	*	*	*	*	*	*	*	*
3. กรรมการ และ ผู้บริหาร ระดับสูง	*	*	*	*	*	*	*	*
4. คู่ค้า	*	*	N/A	N/A	N/A	N/A	*	N/A
5. คู่ความ ร่วมมือ	*	*	N/A	N/A	N/A	*	*	N/A
6. พนักงาน	*	*	*	*	*	*	*	*
7. ชุมชน		*	*	*	*	*	*	*
8. ลูกค้า	N/A	*	*	*	*	*	*	*
9. ***คู่ แข่งขัน/คู่ เปรียบเทียบ	*	*	N/A	N/A	N/A	*	N/A	N/A

5.13 ระบบงานและกระบวนการงานที่สำคัญ

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

ภาพ : แสดงกระบวนการงานที่สำคัญ ของ สธค.



1.กระบวนการหลักขององค์กร (Core business)

1.1 รับจำนำ

- กระบวนการรับจำนำ
- กระบวนการส่งดอกเบี้ยหรือผ่อนต้น
- กระบวนการไถ่ถอนทรัพย์สิน
- กระบวนการผ่อนต้น
- กระบวนการเพิ่มเงินทุน
- กระบวนการเก็บรักษาทรัพย์สิน
- กระบวนการจำหน่ายทรัพย์สินหลุดจำนำ

1.2 ขายทรัพย์สินหลุด

- กระบวนการจำหน่ายทรัพย์สินหลุดจำนำ
- กระบวนการจัดการประมูลทรัพย์สินหลุดจำนำ
- กระบวนการรับ-ส่งมอบทรัพย์สินหลุดจำนำ



1.3 จัดหาเงินทุน

- กระบวนการจัดหาเงินทุนหมุนเวียน
- กระบวนการเบิกเงินหมุนเวียนรับจํานำให้สถานธรรมาภิบาล
- กระบวนการรับคืนเงินหมุนเวียนรับจํานำจากสถานธรรมาภิบาล

2.กระบวนการสนับสนุน (Management Process)

2.1 จัดทำและถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์

- กระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติงานประจำปี
- กระบวนการแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติ
- กระบวนการจัดสรรทรัพยากรและงบประมาณ

2.2 ติดตามประเมินผล

- กระบวนการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานประจำปี
- กระบวนการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด

2.3 บริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน

- กระบวนการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง
- กระบวนการควบคุมภายในระดับองค์กร
- กระบวนการแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติ
- กระบวนการทบทวนแผนบริหารความเสี่ยงและแผนการควบคุมภายใน

2.4 ตรวจสอบและประเมินคุณภาพการรับจํานำ

- กระบวนการจัดทำแผนการตรวจสอบประจำปี
- กระบวนการตรวจสอบตามแผนที่ได้ตั้งไว้

2.5 พัฒนาระบบและวิธีการบริหารจัดการ

- กระบวนการเป็นวิทยากรในการฝึกอบรมพนักงาน

2.6 วางแผนและปฏิบัติการตรวจสอบ

- กระบวนการจัดทำแผนการตรวจสอบประจำปี
- กระบวนการตรวจสอบ
- กระบวนการให้คำปรึกษา

2.7 วางแผนและสื่อสารการตลาด

- กระบวนการส่งเสริมการตลาด
- กระบวนการสื่อสารประชาสัมพันธ์
- กระบวนการจัดทำแผนธุรกิจรายสาขา
- กระบวนการบริหารแผนธุรกิจรายสาขา

2.8 การจัดการด้านนวัตกรรม

- กระบวนการจัดทำแผนแม่บทด้านนวัตกรรม
- กระบวนการปรับปรุงกระบวนการทำงาน

2.9 จัดการพัสดุและยานพาหนะ

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

2.10 การจัดประชุม

- กระบวนการจัดประชุมผู้บริหารประจำเดือน
- กระบวนการประชุมคณะกรรมการอำนวยการ
- กระบวนการประชุมคณะกรรมการอำนวยการสัญจร

2.11 งานธุรการ

- กระบวนการรับส่งเอกสาร
- กระบวนการตรวจสอบทรัพย์สินจำนำคงเหลือสิ้นงบประมาณ

2.12 ซ่อมแซมปรับปรุงและบำรุงรักษา

- กระบวนการซ่อมแซมอาคาร (สถานธนานุเคราะห์และสำนักงานฯ)
- กระบวนการจัดตั้งสถานธนานุเคราะห์แห่งใหม่
- กระบวนการควบคุมงานปรับปรุงอาคารสถานธนานุเคราะห์ แห่งใหม่

2.13 กฎหมายและระเบียบ

- กระบวนการแก้ไขระเบียบ
- กระบวนการจัดทำหลักประกันการทำงาน
- กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
- กระบวนการคืนหลักประกัน

2.14 บริหารทรัพยากรบุคคล

- กระบวนการแต่งตั้งเพื่อรองรับตำแหน่งงานที่ว่าง(สำหรับงานภายในอยู่ในอำนาจผอ.)
- การบรรจุแต่งตั้งเพื่อรองรับตำแหน่งที่ว่าง (ในกรณีพนักงานใหม่)

- การประเมินผลการปฏิบัติงาน พิจารณาความดีความชอบประจำปี
- กระบวนการสรรหาเพื่อรองรับตำแหน่งที่ว่าง (สำหรับบุคคลภายใน)
- กระบวนการสรรหาเพื่อรองรับตำแหน่งที่ว่าง (สำหรับบุคคลภายนอก)
- กระบวนการสรรหาผู้สืบทอดตำแหน่ง
- กระบวนการสรรหา Talent

2.15 พัฒนาศักยภาพบุคคล

- กระบวนการเป็นวิทยากรในการฝึกอบรมพนักงาน
- กระบวนการประเมินสมรรถนะ
- กระบวนการจัดการองค์ความรู้
- กระบวนการพัฒนาศักยภาพบุคคล
- กระบวนการอบรมภายนอก

2.16 บัญชีและงบประมาณ

- กระบวนการจัดทำงบประมาณการลงทุน
- กระบวนการปิดงบการเงิน สนง.กลาง

2.17 การเงิน

- กระบวนการจัดหาเงินทุนหมุนเวียน
- กระบวนการรับเงิน (ทั่วไป)
- กระบวนการจ่ายเงิน
- กระบวนการเบิกเงินหมุนเวียนรับจําหน่ายให้สถานธรรมาภิบาล
- กระบวนการรับคืนเงินหมุนเวียนรับจําหน่ายจากสถานธรรมาภิบาล

2.18 จัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ

- กระบวนการบำรุงรักษาระบบงาน
- กระบวนการพัฒนาระบบงาน
- กระบวนการบำรุงรักษา Computer, CCTV และNetwork

2.19 ธรรมาภิบาลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม

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

3.กระบวนการอื่นๆ

3.1 สนับสนุนการดำเนินงานของ สธ.

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

3.2 สนับสนุนกลุ่มงานเชี่ยวชาญ

- กระบวนการจัดการงานธุรการและงานสารบรรณของกลุ่มงานเชี่ยวชาญ

5.14 สนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนสากล SDGs

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

ภาพ : แสดงการประเมินมูลค่าแผนช่วยเหลือสังคม ตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนสากล SDGs

การประเมินมูลค่าโครงการช่วยเหลือสังคม

33 นโยบายของรัฐในการบรรเทาความเดือดร้อนผู้ได้รับผลกระทบจากเศรษฐกิจชะลอตัว



	กลุ่มผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ	สธค. เราไม่ทิ้งกัน
เงื่อนไข	เงินต้นไม่เกิน 10,000 บาท ลดดอกเบี้ย 20% (1.25% เหลือ 1%)	เงินต้นไม่เกิน 5,000 บาท ลดดอกเบี้ย 50% (1% เหลือ 0.75%)
จำนวนผู้ให้บริการ 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. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค. กับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ สธค.

การจัดทำแผนแม่บท พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ สธค. เป็นเรื่องสำคัญ และเป็นประโยชน์ในการกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ ตลอดจนแผนงาน/แผนของหน่วยงาน ทั้งนี้ในการพิจารณาความสอดคล้องเชื่อมโยงระหว่างแผนต่าง ๆ จะต้องพิจารณาจากประเด็นยุทธศาสตร์ / ประเด็นปฏิรูป / แนวทางการพัฒนา/กลยุทธ์ / ประเด็นย่อยของ แต่ละแผน โดยจะต้องมีแนวทางในการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ ตลอดจนแผนงาน/แผนของ หน่วยงาน เป็นสำคัญ โดยสามารถพิจารณาได้จากสรุปความเชื่อมโยงของแผนแม่บท พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค. กับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ สธค. ดังต่อไปนี้



ตาราง : แสดงสรุปความเชื่อมโยงของ แผนแม่บท พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568

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. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย				
S1 ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แผนการ/กิจกรรมภายใต้ S1A1 แผนการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย KPI. : จำนวนผู้มีส่วนได้เสียของ สธค. OUTPUT : ระดับการสนับสนุนความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้	S1A3 แผนพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย KPI. : จำนวนบุคลากรที่มีทักษะความรู้	S1A4 แผนการพัฒนา นวัตกรรมสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย KPI. : จำนวนนวัตกรรมที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสีย OUTPUT : ระดับ		



แผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568- 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568

ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.)

		เสียกับ สธค. OUTCOME : ความพึงพอใจใน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ เสียกับ สธค. มีดำเนินการอยู่ S1A2 พัฒนางองค์ความรู้ผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย KPI. : จำนวนความรู้ที่มีต่อผู้มีส่วน ได้เสีย OUTPUT : ระดับความรู้ที่ใช้ใน การพัฒนาความสัมพันธ์ร่วมกัน OUTCOME : ประโยชน์จาก ความรู้ที่ใช้สำหรับการพัฒนา ความสัมพันธ์เครือข่ายผู้มีส่วน ได้เสีย	OUTPUT : ระดับการ สนับสนุนความสัมพันธ์ ระหว่างผู้มีส่วนได้เสียกับ สธค. OUTCOME : ความพึง พอใจในความสัมพันธ์ ระหว่างผู้มีส่วนได้เสียกับ สธค. มีดำเนินการอยู่	นวัตกรรมที่ใช้ในการ พัฒนาความสัมพันธ์ ร่วมกัน OUTCOME : ประโยชน์ จากนวัตกรรมที่ใช้สำหรับ การพัฒนาความสัมพันธ์ เครือข่ายผู้มีส่วนได้เสีย		
S2 ยุทธศาสตร์การสร้าง ความสัมพันธ์กับลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน					S2A1 แผนพัฒนาเครื่องมือและ ฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รูปแบบดิจิทัล KPI. : จำนวนเครื่องมือและ ฐานข้อมูลที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสีย OUTPUT : ระดับเครื่องมือและ ฐานข้อมูลที่ใช้ในการพัฒนา ความสัมพันธ์ร่วมกัน OUTCOME : ประโยชน์จาก เครื่องมือและฐานข้อมูลที่ใช้	S2A4 แผนพัฒนา กระบวนการรับฟังเสียง ลูกค้า KPI. : จำนวน กระบวนการรับฟังลูกค้า OUTPUT : ระดับการ สนับสนุนกระบวนการรับ ฟังลูกค้า OUTCOME: ความพึง พอใจในกระบวนการรับ



					สำหรับการพัฒนาความสัมพันธ์ เครือข่ายผู้มีส่วนได้เสีย S2A2 แผนสร้างความสัมพันธ์กับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย KPI. : จำนวนผู้มีส่วนได้เสียของ สชค. OUTPUT : ระดับการสนับสนุน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ เสียกับ สชค. OUTCOME : ความพึงพอใจใน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ เสียกับ สชค. มีดำเนินการอยู่ S2A3 แผนการใช้ทรัพยากร ร่วมกับพันธมิตรเพื่อขยาย เครือข่ายความร่วมมือ KPI. : จำนวนทรัพยากรร่วมกับ พันธมิตรที่มีต่อเครือข่ายผู้มีส่วน ได้เสีย OUTPUT : ระดับทรัพยากร ร่วมกับพันธมิตรที่ใช้ในการ พัฒนาเครือข่ายความสัมพันธ์ ร่วมกัน OUTCOME : ประโยชน์จาก ทรัพยากรร่วมกับพันธมิตรที่ใช้	ฟังก์ชันของ สชค. มี ดำเนินการอยู่ S2A5 แผนการบริหาร จัดการสื่อเพื่อสร้างการ รับรู้ KPI. : จำนวนเครื่องมือ การสื่อสารที่มีต่อผู้มีส่วน ได้เสีย OUTPUT : ระดับการ รับรู้เครื่องมือการสื่อสาร ที่ใช้ในการพัฒนา ความสัมพันธ์ร่วมกัน OUTCOME : ประโยชน์ จากเครื่องมือการสื่อสาร ที่ใช้สำหรับการพัฒนา ความสัมพันธ์เครือข่ายผู้มีส่วน ได้เสีย
--	--	--	--	--	---	--



แผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568- 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568

ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.)

					สำหรับการพัฒนาความสัมพันธ์ เครือข่ายผู้มีส่วนได้เสีย	
--	--	--	--	--	---	--



ตาราง : แสดงตัวชี้วัดตามเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

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	☒ ระบบฐานข้อมูล
	☒ ความสำเร็จตามแผน	☒ ร้อยละความสำเร็จตามแผน
	☒ ความพึงพอใจ	☒ ระดับความพึงพอใจ
กลยุทธ์ที่ 2.2 การรับฟังเสียงสะท้อนกลับ	☒ รายการข้อกังวล	☒ จำนวนรายการข้อกังวล
	☒ ข้อร้องเรียน (หากสามารถยุติได้โดยเร็ว)	☒ จำนวนข้อร้องเรียน (หากสามารถยุติได้โดยเร็ว)
	☒ ความสำเร็จตามแผน	☒ ร้อยละความสำเร็จตามแผน

ทั้งนี้ ภาพรวมของแผนแม่บท พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สชค. ประกอบด้วย 2 ยุทธศาสตร์ภายใต้แผนแม่บท พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และแนวทางการดำเนินงานทั้ง 3 ด้านตามหลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ Enablers ของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) ได้แก่ (1) ยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (2) วัตถุประสงค์ ขอบเขต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ (3) กระบวนการของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

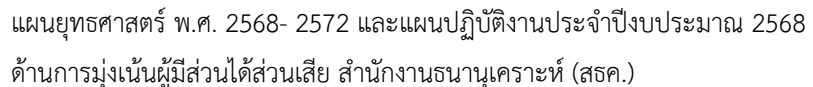


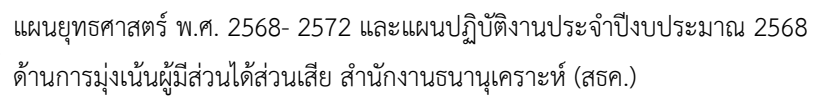
ภาพรวมแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายใต้แผนแม่บท พ.ศ. 2568 - 2572

จาก 2 ยุทธศาสตร์ ภายใต้แผนแม่บท พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ข้างต้น ภาพรวมแผนปฏิบัติการในระยะเวลา 5 ปี ครอบคลุมการดำเนินงานในปี 2568 - 2572 เพื่อเป็นแนวทางภาพรวมของการดำเนินการภายใต้แผนแม่ยุทธศาสตร์ฯ

ตาราง : แสดงภาพรวมแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ พ.ศ.2568 - 2572

ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	แผนปฏิบัติงาน	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย(หน่วยนับ)							ผู้รับผิดชอบ
				66	67	68	69	70	71	72	
ยุทธศาสตร์ที่ 1 : การพัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย <u>เป้าประสงค์</u>	1.1 ยกระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. แผนการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4.1	≥4.5	≥4.5	≥4.6	≥4.6	≥4.7	≥4.7	ส่วนการตลาดฯ
		2. แผนพัฒนาองค์ความรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวนองค์ความรู้	2	≥2	≥2	≥3	≥3	≥4	≥4	ส่วนการตลาดฯ
	1.2 พัฒนา ศักยภาพบุคลากร	3. แผนพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวนชั่วโมงการอบรมให้ความรู้ต่อคนต่อปี	18	18	18	30	30	40	40	ส่วนการตลาดฯ
	1.3 การเพิ่มคุณค่าด้วยนวัตกรรม	4. แผนการพัฒนานวัตกรรมสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความพึงพอใจ/จำนวนนวัตกรรม	4.1	≥2	≥2	≥2	≥2	≥2	≥2	ส่วนการตลาดฯ

[illegible]

[illegible]



แผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568- 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568
ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.)

ตาราง : แสดงแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568

ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	แผนปฏิบัติงาน	ตัวชี้วัด	งบประมาณ	ค่าเป้าหมาย (หน่วยนับ)	ผู้รับผิดชอบ
ยุทธศาสตร์ที่ 1 : การพัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป้าประสงค์	1.1 ยกระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. แผนการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2. แผนพัฒนาองค์ความรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวนองค์ความรู้	N/A N/A	4.5 2	ส่วนการตลาดฯ ส่วนการตลาดฯ
	1.2 พัฒนา ศักยภาพบุคลากร	3. แผนพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวนชั่วโมงการอบรมให้ความรู้ต่อคนต่อปี	N/A	18	ส่วนการตลาดฯ
	1.3 การเพิ่มคุณค่าด้วยนวัตกรรม	4. แผนการพัฒนานวัตกรรมสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวนนวัตกรรม	N/A	2	ส่วนการตลาดฯ
ยุทธศาสตร์ที่ 2 : การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน เป้าประสงค์	2.1 การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม	5. แผนพัฒนาเครื่องมือและฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรูปแบบดิจิทัล 6. แผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 7. แผนการใช้ทรัพยากรร่วมกับพันธมิตรเพื่อขยายเครือข่ายความร่วมมือ	ระบบฐานข้อมูล ระดับความพึงพอใจ จำนวนหน่วยงาน	N/A N/A N/A	1 4.5 2	ส่วนการตลาดฯ ส่วนการตลาดฯ ส่วนการตลาดฯ
		8. แผนพัฒนากระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า 9. แผนการบริหารจัดการสื่อเพื่อสร้างการรับรู้	จำนวนรายการข้อกังวล/จำนวนข้อร้องเรียน (หากสามารถยุติได้โดยเร็ว) ร้อยละความสำเร็จตามแผน	N/A N/A	ไม่มีข้อกังวลและข้อร้องเรียนหากมียุติได้ภายใน 3 วัน 100	ส่วนการตลาดฯ ส่วนการตลาดฯ
	2.2 การรับฟังเสียงสะท้อนกลับ					

สารบัญ

บท	หัวข้อ	หน้า
บทที่ 1 บทนำ		
1.1	หลักการและเหตุผล.....	1-2
1.2	วัตถุประสงค์.....	1-3
1.3	แนวทางการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปี งบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	1-3
บทที่ 2 การศึกษา ทบทวน และวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
2.1	แนวคิดและแนวทางในการจัดทำแผนแม่บทการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	2-2
2.2	ข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการมุ่งเน้นหรือบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	2-18
2.2.1	รายละเอียดหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ สธค.....	2-18
2.2.2	รายละเอียดหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค. เชื่อมโยงกับสายงานภายในที่เกี่ยวข้อง..	2-21
2.2.3	ฐานข้อมูลเพื่อมุ่งเน้น/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	2-21
2.2.4	ความต้องการ ความคาดหวังเชิงบวกและเชิงลบของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	2-26
2.2.5	ความเสี่ยงด้านการมุ่งเน้นหรือบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	2-31
2.2.6	ผลการดำเนินงานและผลการเรียนรู้ของ สธค.....	2-33
2.2.7	นโยบาย กฎหมาย/กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง.....	2-39
2.2.8	เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs).....	2-47
2.2.9	สมรรถนะหลักของ สธค. ความพร้อมของทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง.....	2-50
2.2.10	กรอบและแนวทางกำกับดูแล (Governance).....	2-51
2.2.11	ระบบงานและกระบวนการที่สำคัญ.....	2-51
2.3	ข้อมูลสำคัญอื่น ๆ.....	2-53
2.3.1	กฎหมาย/กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง.....	2-53
2.3.2	เกณฑ์ Enablers 8 ด้าน.....	2-53
2.3.3	การสัมภาษณ์ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง.....	2-55
บทที่ 3 วัตถุประสงค์ ขอบเขต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
3.1	วัตถุประสงค์ (Purpose) การมุ่งเน้น/บริหารจัดการกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	3-2
3.2	ขอบเขต (Scope) การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและหลักเกณฑ์การกำหนด/ ระบุกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญของ สธค.....	3-2

สารบัญ (ต่อ)

บท	หัวข้อ	หน้า
บทที่ 3 วัตถุประสงค์ ขอบเขต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
3.3	ข้อมูลการวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญ และกำหนดประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังเชิงบวกและเชิงลบของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค.....	3-1
บทที่ 4 แผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
4.1	การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis).....	4-3
4.2	ความเชื่อมโยงของแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับแผนยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง.....	4-6
4.3	แผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	4-14
4.4	ภาพรวมแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572.....	4-22
4.5	รายละเอียดแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572.....	4-23
บทที่ 5 แผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ		
5.1	การจัดลำดับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ.....	5-3
5.2	การจัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ.....	5-4
5.3	การติดตามและรายงานแผน.....	5-7
5.4	ตัวชี้วัดแผนการดำเนินการ.....	5-7
5.5	องค์ประกอบแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ.....	5-7
บทที่ 6 การถ่ายทอดยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสู่การปฏิบัติ		
6.1	แนวทางการถ่ายทอดยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสู่การปฏิบัติ.....	6-2
6.2	การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	6-3
6.3	ความเชื่อมโยงของยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและกระบวนการขององค์กร.....	6-3
6.4	แนวทางการจัดสรรและบริหารทรัพยากร.....	6-3
6.5	การรายงานผลการดำเนินงานการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	6-4
6.6	โอกาสและความเสี่ยงด้านการบริหารจัดการและการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	6-4



สารบัญ (ต่อ)

บท	หัวข้อ	หน้า
บทที่ 7 รูปแบบ Stakeholder Profile ของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.)		
7.1	นิยาม/คำจำกัดความ Stakeholder Profile ตามเกณฑ์การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค....	7-2
7.2	กระบวนการจัดทำ/ทบทวน Stakeholder Profile.....	7-2
7.3	ตัวอย่าง Stakeholder Profile ตามมาตรฐาน AA10000 และอื่น ๆ.....	7-4
7.4	ข้อมูลด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบันตามโครงสร้าง/รูปแบบ/เนื้อหาข้อมูลที่ สธค. ได้ออกแบบ (Stakeholder Profile).....	7-7

สารบัญญัตินี้

บท	หัวข้อ	หน้า
บทที่ 2 การศึกษา ทบทวน และวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
ตารางที่ 2.1	แนวทางการกำหนดวัตถุประสงค์ของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	2-12
ตารางที่ 2.2	สรุปความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	2-26
บทที่ 3 วัตถุประสงค์ ขอบเขต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
ตารางที่ 3.1	ประเด็นพิจารณาในการระบุและจัดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	3-4
ตารางที่ 3.2	การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค. จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ (Bottom Up).....	3-7
ตารางที่ 3.3	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค. (Top Down).....	3-8
ตารางที่ 3.4	การจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สธค. ในช่วงปี พ.ศ. 2566 -2569.....	3-9
ตารางที่ 3.5	หลักเกณฑ์การจัดลำดับความสำคัญและประเด็นระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	3-10
ตารางที่ 3.6	สรุปกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประเด็น ความต้องการ ความคาดหวัง ของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค.....	3-14
บทที่ 4 แผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
ตารางที่ 4.1	การวิเคราะห์ TOWS Matrix เพื่อนำไปสู่การกำหนดแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	4-5
ตารางที่ 4.2	สรุปความเชื่อมโยงของแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค. กับวัตถุประสงค์เชิง ยุทธศาสตร์ สธค.....	4-17
ตารางที่ 4.3	ตัวชี้วัดตามเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์.....	4-19
ตารางที่ 4.4	ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flowchart) การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	4-21
ตารางที่ 4.5	ภาพรวมแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572.....	4-23
ตารางที่ 4.6	ภาพรวมแผนปฏิบัติการปี 2568 - 2572 ของยุทธศาสตร์ S1 ยุทธศาสตร์การพัฒนา ระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	4-24
ตารางที่ 4.7	ภาพรวมแผนปฏิบัติการปี 2568 โครงการการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	4-26
ตารางที่ 4.8	ภาพรวมแผนปฏิบัติการปี 2568 - 2572 โครงการการบริหารจัดการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	4-27

สารบัญญัตินี้ (ต่อ)

บท	หัวข้อ	หน้า
บทที่ 4 แผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568		
ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
ตารางที่ 4.9	ภาพรวมแผนปฏิบัติการปี 2568 โครงการพัฒนาองค์ความรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	4-29
ตารางที่ 4.10	ภาพรวมแผนปฏิบัติการปี 2568 - 2572 โครงการการบริหารจัดการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	4-30
ตารางที่ 4.11	ภาพรวมแผนปฏิบัติการปี 2568 โครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการบริหาร ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	4-32
ตารางที่ 4.12	ภาพรวมแผนปฏิบัติการปี 2568 - 2572 โครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากร ในการบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	4-33
ตารางที่ 4.13	ภาพรวมแผนปฏิบัติการปี 2568 โครงการการพัฒนานวัตกรรม สำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	4-36
ตารางที่ 4.14	ภาพรวมแผนปฏิบัติการปี 2568 - 2572 โครงการการพัฒนานวัตกรรม สำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	4-36
ตารางที่ 4.15	ภาพรวมแผนปฏิบัติการปี 2568 - 2572 ของยุทธศาสตร์ S2 ยุทธศาสตร์การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน.....	4-39
ตารางที่ 4.16	ภาพรวมแผนปฏิบัติการปี 2568 โครงการพัฒนาเครื่องมือและฐานข้อมูล ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรูปแบบดิจิทัล.....	4-41
ตารางที่ 4.17	ภาพรวมแผนปฏิบัติการปี 2568 - 2572 โครงการพัฒนาเครื่องมือและฐานข้อมูล ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรูปแบบดิจิทัล.....	4-42
ตารางที่ 4.18	ภาพรวมแผนปฏิบัติการปี 2568 โครงการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	4-45
ตารางที่ 4.19	ภาพรวมแผนปฏิบัติการปี 2568 - 2572 โครงการสร้างสัมพันธ์กับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	4-46
ตารางที่ 4.20	ภาพรวมแผนปฏิบัติการปี 2568 โครงการการใช้ทรัพยากรร่วมกับพันธมิตร เพื่อขยายเครือข่ายความร่วมมือ.....	4-48
ตารางที่ 4.21	ภาพรวมแผนปฏิบัติการปี 2568 - 2572 โครงการการใช้ทรัพยากรร่วมกับพันธมิตร เพื่อขยายเครือข่ายความร่วมมือ.....	4-49
ตารางที่ 4.22	ภาพรวมแผนปฏิบัติการปี 2568 โครงการพัฒนาระบบการรับฟังเสียงลูกค้า.....	4-51
ตารางที่ 4.23	ภาพรวมแผนปฏิบัติการปี 2568 - 2572 โครงการพัฒนาระบบการ รับฟังเสียงลูกค้า.....	4-52

สารบัญตาราง (ต่อ)

บท	หัวข้อ	หน้า
บทที่ 4	แผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568	
	ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
	ตารางที่ 4.24 ภาพรวมแผนปฏิบัติการปี 2568 โครงการการบริหารจัดการสื่อเพื่อสร้างการรับรู้.....	4-54
	ตารางที่ 4.25 ภาพรวมแผนปฏิบัติการปี 2568 - 2572 โครงการการบริหารจัดการสื่อ	
	เพื่อสร้างการรับรู้.....	4-55
บทที่ 5	แผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ	
	ตารางที่ 5.1 รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	5-5
บทที่ 6	การถ่ายทอดยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสู่การปฏิบัติ	
	ตารางที่ 6.1 แผนการบริหารความเสี่ยงปี 2568 ที่มุ่งเน้นด้านการบริหารจัดการและ	
	การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	6-4

สารบัญภาพ

บท	หัวข้อ	หน้า
บทที่ 1 บทนำ		
	ภาพที่ 1.1 ภาพรวมแนวทางการศึกษาวิเคราะห์.....	1-5
บทที่ 2 การศึกษา ทบทวน และวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
	ภาพที่ 2.1 วงจรการทบทวนแผนแม่บทการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า.....	2-3
	ภาพที่ 2.2 กระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามมาตรฐาน AA1000 Stakeholder Engagement Standard.....	2-5
	ภาพที่ 2.3 กลยุทธ์ในการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	2-5
	ภาพที่ 2.4 ขั้นตอนที่สำคัญสำหรับกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	2-6
	ภาพที่ 2.5 แนวทางในการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	2-7
	ภาพที่ 2.6 แนวทางและขอบเขตในการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	2-7
	ภาพที่ 2.7 แนวทางการจัดทำ Stakeholder Profile.....	2-8
	ภาพที่ 2.8 แนวทางการจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	2-9
	ภาพที่ 2.9 แนวทางการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	2-10
	ภาพที่ 2.10 แนวทางการจัดทำแผนที่และลำดับความสำคัญประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	2-11
	ภาพที่ 2.11 องค์ประกอบในการประเมินการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของรัฐบาลกิจ Module 1: การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	2-15
	ภาพที่ 2.12 ตัวอย่างรูปแบบในการจัดเก็บข้อมูล Stakeholder Profile ของ สธค.....	2-23
	ภาพที่ 2.13 ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี.....	2-40
	ภาพที่ 2.14 องค์ประกอบการพัฒนาอย่างยั่งยืนของ สธค.....	2-49
	ภาพที่ 2.15 กฎหมาย/กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง.....	2-53
	ภาพที่ 2.16 กรอบการประเมินผลการดำเนินงานรัฐบาลกิจ ตามระบบประเมินผลรัฐบาลกิจ (State Enterprise Assessment Model : SE-AM).....	2-54
	ภาพที่ 2.17 ความเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามเกณฑ์ประเมินผลทั้ง 8 เกณฑ์.....	2-55
บทที่ 3 วัตถุประสงค์ ขอบเขต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
	ภาพที่ 3.1 ห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ของ สธค. เพื่อระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	3-3
	ภาพที่ 3.2 รูปแบบเมตริกซ์ (Matrix) ที่ใช้ในการจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	3-11

สารบัญภาพ (ต่อ)

บท	หัวข้อ	หน้า
บทที่ 4 แผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
	ภาพที่ 4.1 ภาพรวมความเชื่อมโยงของแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) กับแผนยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง.....	4-11
	ภาพที่ 4.2 ตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ (strategic positioning) ขององค์กร.....	4-14
	ภาพที่ 4.3 ภาพรวมแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปี งบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	4-22
บทที่ 5 แผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ		
	ภาพที่ 5.1 กระบวนการจัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ สธค.....	5-2
	ภาพที่ 5.2 การเชื่อมโยงหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ และรูปแบบการบริหารความสัมพันธ์.....	5-3
บทที่ 7 รูปแบบ Stakeholder Profile ของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.)		
	ภาพที่ 7.1 กระบวนการจัดทำ/ทบทวน Stakeholder Profile ของ สธค.....	7-3
	ภาพที่ 7.2 ตัวอย่าง Stakeholder Profile ของ AA1000(1).....	7-4
	ภาพที่ 7.3 ตัวอย่าง Stakeholder Profile ของ AA1000(2).....	7-5
	ภาพที่ 7.4 ตัวอย่าง Stakeholder Profile ของหน่วยงานในต่างประเทศ.....	7-6
	ภาพที่ 7.5 ตัวอย่างรูปแบบในการจัดเก็บข้อมูล Stakeholder Profile ของ สธค.....	7-8



บทที่ 1

บทนำ

แผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568

ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.)

1.1 หลักการและเหตุผล

โครงการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) โรงรับจำนำของรัฐ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นกรอบทิศทางการขับเคลื่อนการพัฒนาทรัพยากรภายในองค์กร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค. บุคคล และกลุ่มอื่น ๆ ที่เพิ่มมูลค่าให้กับองค์กร หรือสนใจหรือรับผลกระทบจากกิจกรรมขององค์กร (สำนักงาน กพร., 2566) การสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะสนับสนุนให้องค์กรประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน ความต้องการและความคาดหวังของแต่ละผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีสนใจที่แตกต่างกัน ซึ่งอาจขัดแย้งกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ หรือ สามารถเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว การรู้ความจำเป็นและความคาดหวังและการทำให้สอดคล้องนี้ทำได้หลากหลายรูปแบบวิธี ไม่ว่าจะเป็นการร่วมมือต่อรอง เจรจา การจ้าง หรือการยกเลิก หรือการทำให้มีกิจกรรม ซึ่งต้องสอดคล้องกับหลักการและกระบวนการการดำเนินงานของ CoST (Construction Sector Transparency Initiative) (สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.), 2566) ซึ่งทุกองค์กรมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลายกลุ่ม ซึ่งแต่ละกลุ่มต่างก็มีความต้องการและความคาดหวัง โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค. ประกอบด้วย

- (1) ผู้ดูแลกำกับ
- (2) ผู้ถือหุ้น
- (3) กรรมการและผู้บริหารระดับสูง
- (4) คู่ค้า
- (5) คู่ความร่วมมือ
- (6) พนักงาน
- (7) ชุมชน
- (8) ลูกค้า
- (9) คู่แข่งขัน

ทั้งนี้ความคาดหวังจากการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) โรงรับจำนำของรัฐ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนต่อไป

อนึ่งเพื่อการรองรับแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน สำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) โรงรับจำนำของรัฐ จึงได้นำแนวทางในรูปแบบ BCG Model Thailand (สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ, 2564) ซึ่งเป็นโมเดลเศรษฐกิจแบบใหม่ หรือ BCG โมเดล เป็นการพัฒนาเศรษฐกิจแบบองค์รวม ที่จะพัฒนาเศรษฐกิจ 3 มิติไปพร้อมกัน ประกอบด้วย 3 เศรษฐกิจหลัก ได้แก่ B ย่อมาจาก Bio Economy คือ ระบบเศรษฐกิจชีวภาพ ซึ่งมุ่งเน้นการใช้ทรัพยากรชีวภาพอย่างคุ้มค่า C ย่อมาจาก Circular Economy คือ ระบบ

เศรษฐกิจหมุนเวียน ที่คำนึงถึงการนำวัสดุต่าง ๆ กลับมาใช้ประโยชน์ให้มากที่สุด และ G ย่อมาจาก Green Economy คือ ระบบเศรษฐกิจสีเขียว ซึ่งมุ่งแก้ไขปัญหามลพิษ เพื่อลดผลกระทบต่อโลกอย่างยั่งยืน ทั้งนี้ ภายใต้จัดทำแผนยุทธศาสตร์การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี 2568 – 2572 เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน สำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) โรงรับจำนำของรัฐ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ระบบเศรษฐกิจแบบ BCG โมเดลนั้น จะพิจารณาการดำเนินงานมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อแสดงให้เห็นถึงข้อดี - ข้อเสียของการใช้ระบบเศรษฐกิจแบบ BCG โมเดล นอกจากนี้ การรวบรวมผลการประเมินในมิติ BCG index สามารถนำไปสู่การพัฒนา และปรับปรุงการดำเนินงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเข้าสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนได้ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อทบทวนแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2567 – 2571 และแผนปฏิบัติงานประจำปี 2567 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใช้เป็นกรอบและแนวทางการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลเพิ่มขึ้น
- 2) เพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 – 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปี 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 3) เพื่อใช้สื่อสารสร้างความเข้าใจแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้รับรู้การให้ความสำคัญ และแนวทางในการดูแลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค.
- 4) เพื่อใช้บูรณาการกับแผนแม่บทขององค์กร และแผนแม่บทด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

1.3 แนวทางการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การทบทวนและจัดทำแผนแม่บท พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค. โรงจำนำเพื่อสังคม) มีขั้นตอนการศึกษา และดำเนินงาน 3 ขั้นตอน ได้แก่

- ☐ ขั้นตอนที่ 1 : การศึกษา ทบทวนแผนงาน และการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย การศึกษา ทบทวนแผนวิสาหกิจ สำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) การรวบรวมข้อมูล ประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) (Analysis of the internal and external environment) เพื่อการจัดทำแผนแม่บท พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้สมบูรณ์สอดคล้องกับแผนชาติ BCG Model และเป็นไป

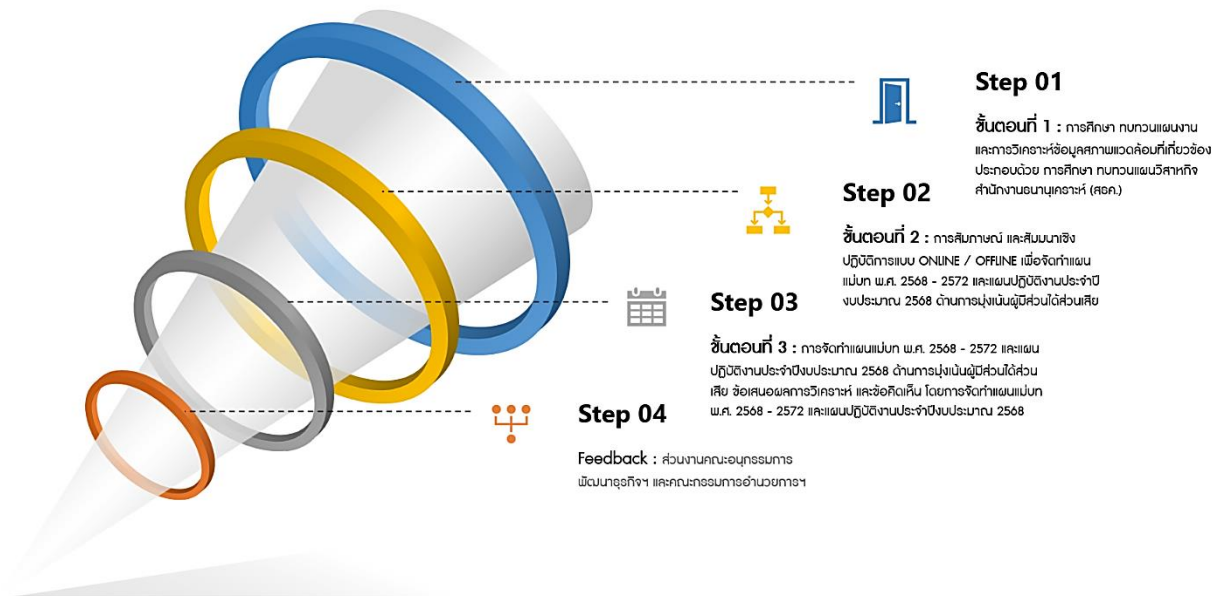
ตามหลักวิชาการ ได้แก่ ข้อมูลทางกายภาพ นโยบาย เศรษฐกิจ สังคม สภาพปัญหา ผลกระทบ ข้อมูลทรัพยากรที่มีอยู่ ข้อมูลการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และโครงสร้างองค์กร ข้อมูลหลักเกณฑ์การประกันคุณภาพ และการปฏิบัติราชการ ข้อมูลกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งข้อมูลผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ☐ ขั้นตอนที่ 2 : การสัมภาษณ์ และสัมภาษณ์เชิงปฏิบัติการแบบ ONLINE / OFFLINE เพื่อจัดทำแผนแม่บท พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย กิจกรรม Workshop การระดมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) การสัมภาษณ์คณะผู้บริหาร เพื่อกำหนดทิศทางของแผนแม่บท พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การสัมภาษณ์ผู้แทนหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) การสัมภาษณ์ผู้แทนหน่วยงานภายในสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) รวบรวมข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับการมุ่งเน้นหรือบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 14 ปัจจัย เพื่อทบทวนการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ด้วย 5 Forces Model การวิเคราะห์ SWOT Analysis การสร้างประเด็นเชิงยุทธศาสตร์ TOWS Matrix และการจัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์ เพื่อเป็นกรอบในการพัฒนาแผนแม่บท พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2567 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และจัดประชุมสรุปร่างแผนแม่บท พ.ศ. 2567- 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับคณะผู้บริหาร และคณะทำงานสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.)

- ☐ ขั้นตอนที่ 3 : การจัดทำแผนแม่บท พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อเสนอผลการวิเคราะห์ และข้อคิดเห็น โดยการจัดทำแผนแม่บท พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัตถุประสงค์ และตัวชี้วัด ให้สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยกำหนดแผนระยะสั้น ระยะกลาง ระยะยาว จัดทำข้อเสนอแนวทางแนวคิด กระบวนการ แผน กิจกรรม ภายใต้แผนแม่บท พ.ศ. 2567 - 2571 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2567 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จัดประชุมสรุปผลการจัดทำแผนแม่บท พ.ศ. 2567 - 2571 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2567 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อการเผยแพร่กับหน่วยงานภายใน สรุปผลข้อคิดเห็น หรือ ข้อเสนอแนะ และแนวทางการขับเคลื่อนการบริหารการจัดทำแผนแม่บท พ.ศ. 2567 - 2571 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2567 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งข้อคิดเห็นที่ได้รับการประชุม ถูกมาปรับเป็นแผนแม่บท พ.ศ. 2567 -

2571 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2567 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ฉบับสมบูรณ์

ภาพ : แสดงขั้นตอนการจัดทำแผนแม่บท พ.ศ. 2567 – 2571
และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2567 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



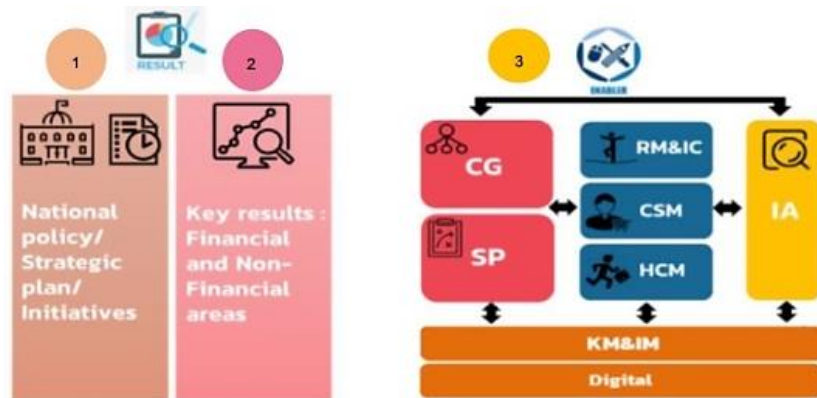
หมายเหตุ :

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใน 2 มิติ ได้แก่
 - 1) องค์กร/หน่วยงาน ที่สำคัญทั้งหมดในอดีตจนถึงปัจจุบัน ที่ได้รับผลกระทบทั้งเชิงบวก และเชิงลบ จาก กระบวนการดำเนินงานของ 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.

STEP 01 Public Pawnshop Office (PPO) Review & Study

ขั้นตอนการศึกษาที่ 1 เป็นการศึกษา ทบทวนแผนงาน และการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย การศึกษา ทบทวนแผนวิสาหกิจ สำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) การรวบรวมข้อมูล ประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) (Analysis of the internal and external environment) เพื่อการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้สมบูรณ์สอดคล้องกับแผนชาติ BCG Model และเป็นไปตามหลักวิชาการ ได้แก่ ข้อมูลทางกายภาพ นโยบาย เศรษฐกิจ สังคม สภาพปัญหา ผลกระทบ ข้อมูลทรัพยากรที่มีอยู่ ข้อมูลการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และโครงสร้างองค์กร ข้อมูลหลักเกณฑ์การประกันคุณภาพ และการปฏิบัติราชการ ข้อมูลกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งข้อมูลผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำไปสู่การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) โดยแบ่งการศึกษออกเป็น 2 ส่วน

ภาพที่ 1.1 ภาพรวมแนวทางการศึกษาวิเคราะห์



Key Performance Areas (๖๐ ± ๑๕%)

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

Core Business Enablers (๔๐ ± ๑๕%)

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

1. การศึกษาข้อมูลเชิงทุติยภูมิ (Secondary Data Study) ดำเนินการศึกษาทบทวนข้อมูล

สภาพแวดล้อมภายในสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) (Internal Environment) เช่น ทบทวน แผนงาน และการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย การศึกษา ทบทวนแผนวิสาหกิจ สำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) การรวบรวมข้อมูล ประมวลผล การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงาน ธรรมาภิบาล (สธค.) ที่ผ่านมา

การวิเคราะห์ข้อมูลสภาพแวดล้อมภายนอกของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) (External environment) เพื่อการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้สมบูรณ์สอดคล้องกับแผนชาติ BCG Model และเป็นไปตามหลัก



วิชาการ ได้แก่ ข้อมูลทางกายภาพ นโยบาย เศรษฐกิจ สังคม สภาพปัญหา ผลกระทบ ข้อมูลทรัพยากรที่มีอยู่ ข้อมูลการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และโครงสร้างองค์กร ข้อมูลหลักเกณฑ์การประกันคุณภาพ และการปฏิบัติราชการ ข้อมูลกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งข้อมูลผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2. การศึกษาข้อมูลเชิงปฐมภูมิ (Primary Data Study) ดำเนินการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ

การสัมภาษณ์ และสัมมนาเชิงปฏิบัติการแบบ ONLINE เพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย กิจกรรม Workshop การระดมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) การสัมภาษณ์คณะผู้บริหาร เพื่อกำหนดทิศทางของแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 ในกรอบระยะเวลา 5 ปี การสัมภาษณ์ผู้แทนหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) การสัมภาษณ์ผู้แทนหน่วยงานภายในสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) เพื่อทบทวนการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ด้วย 5 Forces Model การวิเคราะห์ SWOT Analysis การสร้างประเด็นเชิงยุทธศาสตร์ TOWS Matrix และการจัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์ เพื่อเป็นกรอบในการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และจัดประชุมสรุปร่างแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับคณะผู้บริหาร และคณะทำงานสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) (พิจารณารายละเอียดในภาคผนวก ข)

STEP 02 Analyze & Develop (Draft) Strategic Planning

จากขั้นตอนการศึกษาที่ 1 ข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาข้อมูลเชิงทุติยภูมิ ทั้งการทบทวนแผนงาน และการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย การศึกษา ทบทวนแผนวิสาหกิจ สำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) การรวบรวมข้อมูล ประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) (Analysis of the internal and external environment) เพื่อการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้สมบูรณ์สอดคล้องกับแผนชาติ BCG Model และเป็นไปตามหลักวิชาการ ได้แก่ ข้อมูลทางกายภาพ นโยบาย เศรษฐกิจ สังคม สภาพปัญหา ผลกระทบ ข้อมูลทรัพยากรที่มีอยู่ ข้อมูลการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และโครงสร้างองค์กร ข้อมูลหลักเกณฑ์การประกันคุณภาพ และการปฏิบัติราชการ ข้อมูลกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งข้อมูลผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบกับข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาข้อมูลเชิงปฐมภูมิ ทั้งข้อมูลทิศทาง และนโยบายการบริหารงานด้านและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากผู้บริหาร และความคิดเห็นเกี่ยวกับแผนกิจกรรมการบริหารจัดการและมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการประชุมเชิงปฏิบัติการ มาวิเคราะห์เพื่อนำไปสู่การจัดทำ (ร่าง) แผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.)



STEP 03 Final Strategic Planning & Action Plan

จาก (ร่าง) แผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานธรรมาภิบาล (สช.) ในขั้นตอนการศึกษาที่ 2 นำมาจัดประชุมกับผู้บริหารและฝ่ายที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อนำเสนอ (ร่าง) แผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 1 ครั้ง ซึ่งข้อคิดเห็นที่ได้รับจากการประชุม ถูกมาปรับแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฉบับสมบูรณ์ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการสำหรับสำนักงานธรรมาภิบาล (สช.) ต่อไป



บทที่ 2

การศึกษา ทบทวน และวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568

ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.)

การศึกษาและวิเคราะห์แนวทางและความเป็นไปได้ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค. มีการดำเนินการศึกษา ทบทวนและวิเคราะห์ข้อมูล โดยพิจารณาจากแนวคิดการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รายงานสถานการณ์การดำเนินงาน (Feedback Baseline) ของ สธค. ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อมูลที่สำคัญของ สธค. เช่น การศึกษา ทบทวนแผนวิสาหกิจ สธค. การรวบรวมข้อมูล ประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกของ สธค. (Analysis of the internal and external environment) เพื่อการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้สมบูรณ์สอดคล้องกับแผนชาติ BCG Model และเป็นไปตามหลักวิชาการ ประกอบด้วย ข้อมูลทางกายภาพ นโยบาย เศรษฐกิจ สังคม สภาพปัญหา ผลกระทบ ข้อมูลทรัพยากรที่มีอยู่ ข้อมูลการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และโครงสร้างองค์กร ข้อมูลหลักเกณฑ์การประกันคุณภาพ และการปฏิบัติราชการ ข้อมูลกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค. ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งกิจกรรม Workshop การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค. การสัมภาษณ์คณะผู้บริหาร เพื่อกำหนดทิศทางของแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การสัมภาษณ์ผู้แทนหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับ สธค. การสัมภาษณ์ผู้แทนหน่วยงานภายใน สธค. เพื่อทบทวนการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของ สธค. การวิเคราะห์ SWOT Analysis การสร้างประเด็นเชิงยุทธศาสตร์ TOWS Matrix การจัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์ เพื่อเป็นกรอบในการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และจัดประชุมสรุปร่างแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับคณะผู้บริหารและคณะทำงาน และระบบการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ ตามระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจ State Enterprise Assessment Model : SE-AM เป็นต้น โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 แนวคิดและแนวทางในการจัดทำแผนแม่บทการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กรอบแนวคิด ขอบเขต และแนวทาง การจัดทำแผนแม่บท

กรอบแนวคิด การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า เป็นการจัดการคุณภาพที่ส่งเสริมองค์กรให้มีความเป็นธรรมาภิบาล เป็นพื้นฐานและกิจกรรมสำคัญตามกรอบกฎหมายว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งเป็นนโยบายที่กำหนดให้เป็นบทบาทหน้าที่ของส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรของรัฐ ต้องดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติ ปรากฏอยู่ในแผนแม่บทวิสาหกิจและเป็นนโยบายของกระทรวงการคลังโดยสำนักงานคณะกรรมการ นโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) ที่ใช้ประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจในรอบปีบัญชี เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการดำเนินงานสธค. ได้กำหนดกระบวนการทบทวนแผนแม่บทการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

และลูกค้าไว้ 5 กระบวนการหลัก ได้แก่ การทบทวนกระบวนการที่เกี่ยวข้อง การประเมินสถานการณ์ การกำหนดยุทธศาสตร์ การถ่ายทอดยุทธศาสตร์ และการติดตามประเมินผล โดยมีขั้นตอนสำคัญจำนวน 10 ขั้นตอน มีช่วงเวลาในการดำเนินงาน (พิจารณาภาพที่ 2.1)



ภาพที่ 2.1 วงจรการทบทวนแผนแม่บทการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า

แนวคิดการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Management)

แนวคิดการพัฒนาความยั่งยืนของธุรกิจเป็นแนวคิดในการบริหารจัดการยุคใหม่ ซึ่งองค์กรที่ต้องการประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่องในระยะยาว ไม่เพียงแต่มุ่งตอบสนองหรือรับผิดชอบต่อเจ้าของหรือผู้ถือหุ้น แต่ยังต้องรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มอื่น ๆ กล่าวคือ การที่องค์กรให้ความสำคัญกับการเติบโตทางเศรษฐกิจ มีนโยบายและแผนธุรกิจภายใต้หลักธรรมาภิบาล และสามารถบริหารจัดการความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างผลตอบแทนที่ดีแก่ผู้ถือหุ้น ควบคู่ไปกับการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม อย่างไรก็ตามเนื่องจากความรับผิดชอบต่อสังคมมีขอบเขตที่กว้างมาก ซึ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มมีความต้องการ และความคาดหวังต่อองค์กรในด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่แตกต่างกัน ดังนั้น การศึกษาบริบทด้านความยั่งยืนขององค์กรเพื่อกำหนดนโยบายวิสัยทัศน์ พันธกิจ และแผนกลยุทธ์องค์กร ตลอดจนกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม องค์กรต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ ผ่านกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement) อย่างเป็นระบบ เพื่อให้สามารถตอบสนองประเด็นต่าง ๆ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ โดยต้องมีข้อมูลเกี่ยวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต้องรู้ว่าใครคือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อะไรคือสิ่งที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการ ความสอดคล้องกันระหว่างคุณค่าของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับคุณค่าขององค์กร

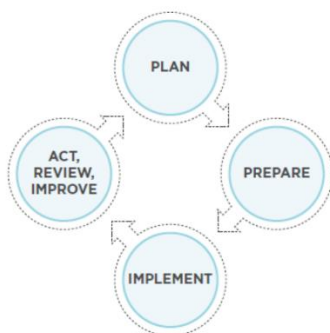
ผลกระทบต่อเนื่องกันระหว่างสิ่งที่องค์กรดำเนินการกับสิ่งที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดำเนินการ นอกจากนี้ การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยังส่งผลดีต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะสร้างให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์กรกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ช่วยให้องค์กรสามารถพิจารณาครอบคลุมประเด็นที่เกี่ยวข้องและบริหารความเสี่ยงของธุรกิจได้ดียิ่งขึ้น ทำให้ปัจจุบันองค์กรทั้งในประเทศและต่างประเทศ จึงเริ่มให้ความสำคัญกับการดำเนินการตามกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากขึ้น

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เกิดขึ้นครั้งแรกในปี 1984 โดย R. Edward Freeman เป็นผู้กำหนด Stakeholder Theory ในหนังสือ "Strategic Management: A Stakeholder Approach" โดยให้คำจำกัดความกว้าง ๆ ไว้ว่า "ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย" คือ "คนหรือกลุ่มคนที่สามารถสร้างผลกระทบและ/หรือได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจ" ซึ่งการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแบบเดิม องค์กรมักจัดตั้งหรือมอบหมายหน่วยงานเฉพาะให้ทำหน้าที่บริหารจัดการและแสดงความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับแต่ละส่วนงาน เช่น ฝ่ายทรัพยากรบุคคลทำหน้าที่บริหารจัดการพนักงาน ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ทำหน้าที่บริหารจัดการลูกค้า ฝ่ายนักลงทุนสัมพันธ์ทำหน้าที่บริหารจัดการผู้ลงทุน เป็นต้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดปัญหาข้อร้องเรียน ความเสี่ยง และอุปสรรคต่อการดำเนินงาน ซึ่งการบริหารจัดการรูปแบบดังกล่าวขาดการเชื่อมโยง (Engagement) เพื่อให้้องค์กรสามารถระบุตัวผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ความสำคัญได้อย่างถูกต้อง ตรงประเด็น อันจะนำไปสู่ความร่วมมือกันระหว่างองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในที่สุด ช่วยสร้างความเข้าใจและความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการสร้างภูมิคุ้มกันเมื่อเกิดปัญหาและสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ดังนั้น การตอบสนองต่อประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ความสำคัญ จึงต้องเป็นนโยบายและแผนกลยุทธ์ระดับองค์กร พร้อมบูรณาการเข้าสู่การดำเนินธุรกิจ

กระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หลักการและเครื่องมือที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล และได้รับความนิยมในการนำมาใช้เพื่อช่วยในการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ AA1000 Stakeholder Engagement Standard โดย Account Ability หรือที่เรียกกันว่า "AA1000SES" ซึ่งเป็นมาตรฐานว่า ด้วยกระบวนการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย ขั้นตอนที่สำคัญตั้งแต่การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การระบุประเด็นระหว่างธุรกิจกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การจัดทำแผนที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประเด็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียการกำหนดวัตถุประสงค์ของการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การวางแผนการตอบสนองต่อประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การเสริมสร้างความสามารถในการตอบสนองต่อประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียการนำแผนการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปสู่การปฏิบัติ และการประเมินผลการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (พิจารณาภาพที่ 2.2)

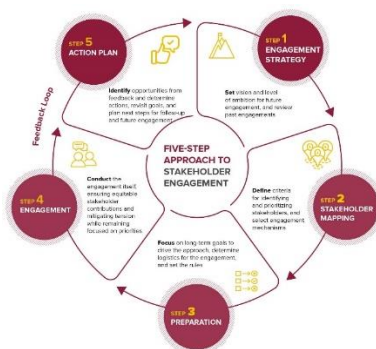
ภาพที่ 2.2 กระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามมาตรฐาน AA1000 Stakeholder Engagement Standard



ที่มา: AA1000 Stakeholder Engagement Standard (2015)

Business for Social Responsibility (2012) กำหนดกลยุทธ์ในการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยแบ่งเป็น 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างความผูกพัน (Engagement Strategy) เป็นขั้นตอนของการกำหนด วิสัยทัศน์ และขั้นตอนการดำเนินงานในอนาคต รวมทั้งการทบทวนการดำเนินงานในอดีตอีกด้วย 2) การจัดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Mapping) เป็นการกำหนดเกณฑ์ที่จะใช้ในการแบ่งแยกประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งการเลือกวิธีการในการสร้างการมีส่วนร่วมให้เหมาะสมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม 3) การเตรียมการ (Preparation) เป็นการกำหนดเป้าหมายทั้งในระยะสั้นและระยะยาวการกำหนดวิธีการในการสร้างความผูกพันที่ยั่งยืน รวมทั้งการกำหนดกฎเกณฑ์ต่าง ๆ 4) การดำเนินการสร้างความผูกพัน (Conduct) เป็นขั้นตอนในการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยจะต้องคำนึงถึงความเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ ซึ่งในบางครั้งอาจจะต้องผ่อนคลายนโยบายระเบียบต่าง ๆ ลงบ้าง แต่ยังคงมีเป้าหมายในการดำเนินการที่ชัดเจน และ 5) การวางแผนปฏิบัติการ (ในอนาคต) (Action) เป็นขั้นตอนในการติดตาม และวิเคราะห์โอกาสต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากข้อมูลย้อนกลับหลังจากการดำเนินการ เพื่อนำมากำหนดแผนการดำเนินการในอนาคตต่อไป (พิจารณาภาพที่ 2.3)

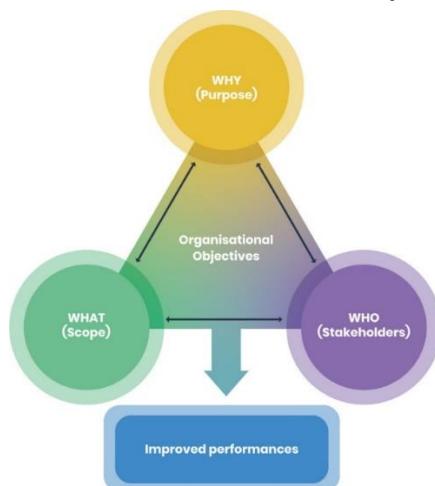
ภาพที่ 2.3 กลยุทธ์ในการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ที่มา: Business for Social Responsibility (2012)

จากหลักการดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปเป็นขั้นตอนที่สำคัญสำหรับกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้ (พิจารณาภาพที่ 2.4)

ภาพที่ 2.4 ขั้นตอนที่สำคัญสำหรับกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ที่มา: AA1000 Stakeholder Engagement Standard (SES) (2015)

1) **การกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างความสัมพันธ์ (Engagement Strategy)** เป็นขั้นตอนสำหรับการพัฒนาภาพรวมของประเด็นสำคัญและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางเชิงกลยุทธ์ในการกำหนดการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อช่วยให้องค์กรสามารถเข้าใจและตอบสนองต่อปัญหาประเด็นสำคัญ และความท้าทายที่เผชิญอยู่อย่างเป็นรูปธรรม โดยการกำหนด วิสัยทัศน์ และกลยุทธ์การดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวให้มีความสอดคล้องกับทิศทางการดำเนินงานองค์กรในอนาคต จากการวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญ เช่น แผนยุทธศาสตร์/แผนวิสาหกิจ และแผนแม่บทหรือแผนปฏิบัติการระยะยาวต่าง ๆ ขององค์กร ระบบงานหรือกระบวนการทำงานที่สำคัญ การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร รวมทั้งการทบทวนการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอดีต เพื่อระบุจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของการดำเนินงาน และความท้าทายหรือความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ นำมากำหนดยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงเป้าหมายที่ต้องการบรรลุในภาพรวมขององค์กร

2) **การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** ก่อนที่องค์กรจะสามารถระบุได้ว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรคือใคร องค์กรต้องเข้าใจและอธิบายได้ก่อนว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหมายถึงใคร และมีลักษณะอย่างไร ซึ่งตาม Freeman (1984) ได้ให้คำจำกัดความกว้าง ๆ ว่า "ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย" คือ "คนหรือกลุ่มคนที่สามารถสร้างผลกระทบและ/หรือได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจ" ดังนั้น องค์กรจึงต้องวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ที่สร้างผลกระทบทั้งในเชิงเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยบอกได้อย่างชัดเจนว่า ใครอยู่ในกลุ่มที่ "สร้างผลกระทบ" และใครอยู่ในกลุ่มที่ "ได้รับผลกระทบ" ทั้งทางตรงและ

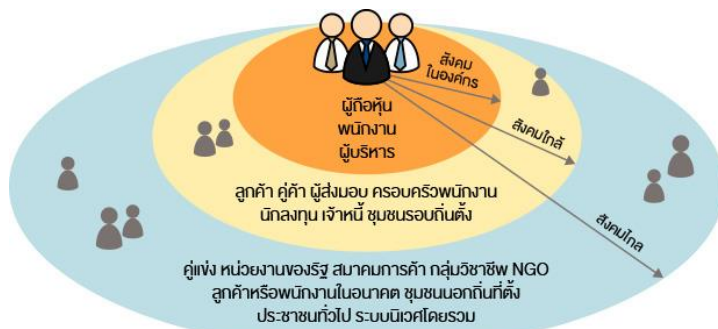
ทางอ้อม และผลกระทบดังกล่าว หมายถึง อะไรหรือเกิดขึ้นในรูปแบบใด เช่น มีผลในการจำกัดการเข้าถึงแหล่งเงินทุนหรือทรัพยากรขององค์กร ลดทอนความสามารถทางแข่งขันขององค์กร ทำลายหรือสร้างชื่อเสียงให้กับองค์กร เป็นต้น เพื่อให้องค์กรมีกรอบความหมายของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ชัดเจน และทำให้คนในองค์กรเข้าใจตรงกันทั้งหมด ก่อนที่จะสามารถระบุหาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกระบวนการต่าง ๆ ว่าใครบ้างเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบและผู้สร้างผลกระทบในแต่ละกระบวนการทำงาน เพื่อให้เห็นภาพของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด ไม่ว่าในกระบวนการใด ๆ ก่อนจะพิจารณาคัดเลือกว่าใครเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มที่องค์กรต้องให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก (พิจารณาภาพที่ 2.5 และภาพที่ 2.6)

ภาพที่ 2.5 แนวทางในการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ที่มา: สถาบันพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน

ภาพที่ 2.6 แนวทางและขอบเขตในการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ที่มา: www.setsustainability.com

ทั้งนี้การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกระบวนการธุรกิจมีวัตถุประสงค์ เพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กรที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใน 2 ลักษณะ คือ องค์กรต้องการปรับกระบวนการทางธุรกิจเพื่อสร้างผลกระทบเชิงบวกและลดผลกระทบเชิงลบที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหากองค์กรพิจารณาแล้วว่ากระบวนการทางธุรกิจดีอยู่แล้ว แต่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยังมีความวิตกกังวลอยู่ องค์กรจำเป็นต้องสร้างความเข้าใจเพื่อเปลี่ยนแปลงทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยองค์กรต้องมีแผนพัฒนาให้เห็นภาพรวมทั้งหมดของการปรับปรุงกระบวนการและการสื่อสารเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างชัดเจน

นอกจากนี้ องค์กรต้องจัดทำ Stakeholder Profile ที่ระบุถึงรายชื่อ/สถานะ รูปแบบการทำงานผู้มีอิทธิพลในหน่วยงาน รายชื่อผู้ประสานงาน บริบทอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น รัฐบาล สังคม และลูกค้า เป็นต้น จุดประสงค์ในการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประเด็นที่สำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระดับความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน ระดับความสัมพันธ์ที่องค์กรคาดหวังจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความสามารถ/ข้อจำกัดของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ภาษา วัฒนธรรม และความสามารถในการสื่อสาร เป็นต้น เพื่อสื่อสารให้หน่วยงานต่าง ๆ เข้าใจเกี่ยวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มและสามารถวางแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ ได้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กรทั้งในระยะสั้นและระยะยาวอย่างเหมาะสม (พิจารณาภาพที่ 2.7)

ภาพที่ 2.7 แนวทางการจัดทำ Stakeholder Profile

Stakeholder Profile		Last Updated:
Stakeholder group:		
Primary subject / issue of engagement with this group		
Stakeholder Objective		
Preferred level of engagement with this group		
Stakeholder group representative		
Specific representative / representing organisation		
Internal contact person		
Stakeholder's general view on the issue		
Expectations towards the business regarding the issue		
Engagement history & current highest level of and approaches to engagement	(fill in if you are already engaging)	
Stakeholders' usual or preferred highest level of and approaches to engagement		
Stakeholder's sources of funding		
Relationships/conflicts with other stakeholders		
Knowledge of the issue	☐ Leading Opinion ☐ Good Knowledge ☐ Medium Knowledge ☐ Lacking Knowledge ☐ No Knowledge Give details:	
Legitimacy or perceived legitimacy	☐ High Legitimacy ☐ Limited Legitimacy ☐ Low Legitimacy ☐ No Legitimacy Give details: ☐ Conflict between perceived and actual legitimacy Give details:	
Willingness to engage	☐ Willing ☐ Moderately interested but hesitantly ☐ Uninterested ☐ Hostile	
Actual and/or potential impacts of stakeholder on business – associated risks and opportunities	Positive impacts / Opportunities: Negative impacts / Risks:	
Scale at which they operate	☐ Global ☐ Regional ☐ National ☐ Subnational ☐ Local Give details:	
Cultural issues to consider		
Practical issues to consider (e.g the stakeholder's ability to engage given resources, staff, etc.) (see also Stage 3)		
Is it necessary to engage with this stakeholder?		
Other Comments		

ที่มา: AA1000 Stakeholder Engagement Standard (SES) (2015)

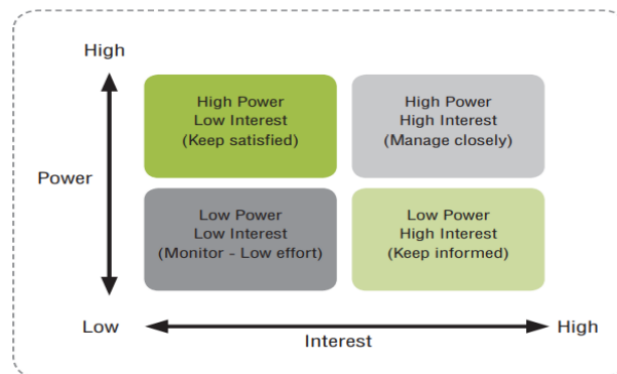
3) การระบุประเด็นระหว่างองค์กรกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย องค์กรต้องวิเคราะห์ว่า องค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มมีประเด็นอะไรที่เป็นผลกระทบระหว่างกันและมีประเด็นอะไรบ้างที่องค์กรต้องรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกระบวนการธุรกิจประเด็นที่องค์กรกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ความสำคัญเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร ซึ่งปัจจุบันขอบเขตของการหาผลกระทบได้ขยายวงกว้างจากเดิมที่วิเคราะห์เพียงผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Impact Assessment) ครอบคลุมถึง SIA หรือ Social Impact Assessment และเรียกรวมเป็น ESA หรือ Environmental and Social Impact Assessment ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่การดูแลสิ่งแวดล้อมการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศ การปล่อยมลพิษ การใช้พลังงาน ความหลากหลายทางชีวภาพ ไปจนถึงประเด็นต่าง ๆ ทางสังคม เช่น คุณภาพชีวิต สุขอนามัย ความปลอดภัย เศรษฐสังคม และความเท่าเทียม เป็นต้น โดยองค์กรควรใช้เครื่องมือที่สามารถวิเคราะห์ผลกระทบให้รอบด้าน โดยเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผลกระทบที่เกิดจากขั้นตอนการทำงานต่าง ๆ เพื่อให้สามารถมองหาผลกระทบที่เกิดขึ้นได้ในทุกมิติ และครอบคลุมทั้งผลกระทบเชิงบวกและผลกระทบเชิงลบ

4) การจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประเด็น

4.1) การจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

นอกจากการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการศึกษาลักษณะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแล้ว องค์กรต้องจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยพิจารณาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มใน 2 มิติ ซึ่งชี้ให้เห็นมุมมองระหว่างอำนาจ/อิทธิพล (Power) และความสนใจ/ผลประโยชน์ (Interest) เพื่อระบุตำแหน่งของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มให้สะท้อนถึงน้ำหนักความสำคัญที่องค์กรควรปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มในกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในรูปแบบเมตริกซ์ (Matrix) (พิจารณาภาพที่ 2.8)

ภาพที่ 2.8 แนวทางการจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ที่มา: James B. Gardner et al. Handbook of Strategic Planning (1986)

นอกเหนือจากการจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแล้ว องค์กรต้องทราบด้วยว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มมีลักษณะการตอบสนองต่อประเด็นต่าง ๆ อย่างไร กล่าวคือ เมื่อกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มเกิดประเด็นความไม่พึงพอใจต่อประเด็นต่าง ๆ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะมีรูปแบบหรือใช้วิธีการใด

เพื่อกดดันให้องค์กรตอบสนองต่อประเด็นที่เรียกร้อง กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แก้ประเด็นปัญหาด้วยการกระทำที่รุนแรงมักต้องการสร้างความสนใจและการได้รับการสนับสนุนจากสังคม เพื่อให้องค์กรมีการตอบสนองอย่างเร่งด่วน การเข้าใจลักษณะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะช่วยให้องค์กรสามารถจัดวิธีการเชื่อมโยงและตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มได้อย่างเหมาะสม

4.2) การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

องค์กรต้องจัดลำดับความสำคัญของประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เนื่องจากระดับความสำคัญของประเด็นมีส่วนสำคัญในการกำหนดว่าองค์กรควรตอบสนองต่อประเด็นนั้น ๆ อย่างเข้มข้นและรวดเร็วเพียงใด ซึ่งแนวทางการพิจารณาจัดลำดับความสำคัญของประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถพิจารณาจาก

- ☐ ความเชื่อมโยงกับการบรรลุเป้าหมายเชิงนโยบายขององค์กร
- ☐ ความมีผลต่อประสิทธิภาพทางการเงิน
- ☐ ความเกี่ยวข้องกับการบังคับใช้ตามกฎหมายที่มีผลโดยตรงกับองค์กร
- ☐ การได้รับการยอมรับว่าเป็นพฤติกรรมหรือข้อปฏิบัติมาตรฐานในธุรกิจ ซึ่งอาจมีผลเชิงลบ หากองค์กรไม่ยึดถือปฏิบัติตาม
- ☐ ประเด็นที่เป็นบรรทัดฐานทางสังคม
- ☐ ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ความสำคัญ และมีผลต่อพฤติกรรมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อองค์กรและเป็นความจำเป็นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

นอกจากนี้ องค์กรต้องพิจารณาด้วยว่าประเด็นนั้น ๆ มีความชัดเจนมากน้อยเพียงใด เช่น Latent: ประเด็นที่ยังไม่ชัดเจน ยังไม่มีหลักฐานระบุแน่ชัด Emerging: ประเด็นที่กำลังเกิดขึ้นและองค์กรต้องเตรียมพร้อม Consolidating: ประเด็นที่เริ่มมีแนวปฏิบัติในบางส่วนหรือบางพื้นที่ และ Institution: ประเด็นที่มีการกำหนดเป็นบรรทัดฐานแล้ว ต้องมีการปฏิบัติอย่างแน่นอน เป็นต้น ซึ่งจะช่วยให้องค์กรกำหนดแผนการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละประเด็นได้อย่างเหมาะสมมากยิ่งขึ้น (พิจารณาภาพที่ 2.9)

ภาพที่ 2.9 แนวทางการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

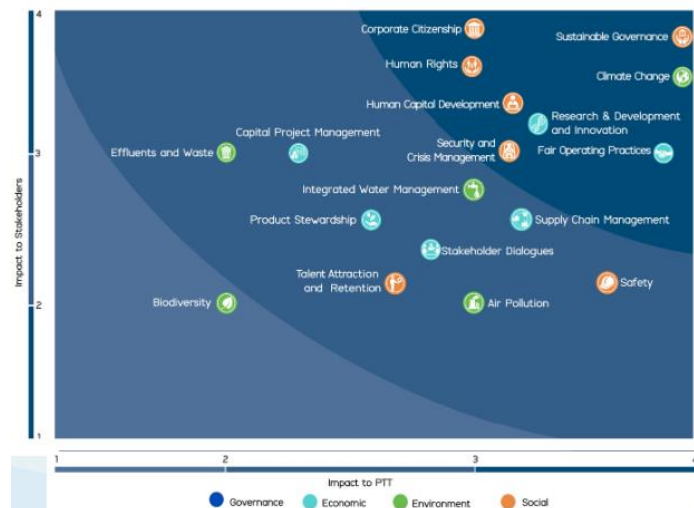


ที่มา: The Stakeholder Engagement Manual volume 2 (AccountAbility, 2005)

5) การจัดทำแผนที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การจับคู่ประเด็นกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและกระบวนการดำเนินธุรกิจ เพื่อจัดลำดับความสำคัญ โดยการหาประเด็นที่มีผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ นับเป็นสิ่งที่องค์กรต้องให้ความสำคัญเป็นลำดับต้น ๆ เพื่อป้องกันความเสียหายจากความเสี่ยงและสร้างคุณค่าให้กับธุรกิจ องค์กรจัดลำดับความสำคัญและจัดทำแผนที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประเด็นได้ตามการวิเคราะห์ และเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น องค์กรต้องเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การสัมภาษณ์ จัดประชุมกลุ่ม สานเสวนา และจัดทำแบบสอบถาม เพื่อตรวจสอบว่าทั้งฝ่ายองค์กรและฝ่ายผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีมุมมองและความเข้าใจเกี่ยวกับประเด็นที่เกิดขึ้น รวมถึงมีลำดับความสำคัญและความจำเป็นเร่งด่วนตรงกันหรือไม่ (พิจารณาภาพที่ 2.10)

ภาพที่ 2.10 แนวทางการจัดทำแผนที่และลำดับความสำคัญประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ที่มา: บมจ. ปตท.

6) ของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

องค์กรกำหนดวัตถุประสงค์ของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเชื่อมโยงกลยุทธ์และการบริหารจัดการโดยรวมขององค์กรเข้าด้วยกัน ไม่ใช่เพียงเพื่อให้องค์กรสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเท่านั้น แต่ต้องตอบสนองต่อเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ในการดำเนินธุรกิจขององค์กร ดังนั้น การกำหนดวัตถุประสงค์การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงควรเอาวัตถุประสงค์ทางธุรกิจขึ้นมาเป็นตัวตั้งและกำหนดวัตถุประสงค์ในการสร้างความสัมพันธ์เพื่อให้ตอบสนองวัตถุประสงค์ทางธุรกิจและประเด็นความท้าทายที่มีต่อธุรกิจ ซึ่งจะช่วยให้องค์กรสามารถเลือกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่จะสร้างความสัมพันธ์แนวทางและรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์ได้อย่างเหมาะสม (พิจารณาตารางที่ 2.1)

ตารางที่ 2.1 แนวทางการกำหนดวัตถุประสงค์ของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วัตถุประสงค์ของการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์ทางธุรกิจขององค์กร
☐ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลย้อนกลับของลูกค้า	☐ เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของลูกค้า
☐ เพื่อให้ชุมชนเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจขององค์กร	☐ เพื่อ license to operate ในระยะยาว
☐ เพื่อเรียนรู้เกี่ยวกับวิถีชีวิตของคนในท้องถิ่น	☐ เพื่อ license to operate ในระยะยาว ☐ เพื่อสร้างโอกาสใหม่ทางการตลาด
☐ เพื่อพัฒนาแนวทางใหม่ในการออกแบบผลิตภัณฑ์	☐ เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของลูกค้า ☐ เพื่อสร้างโอกาสใหม่ทางการตลาด

ตัวอย่างเช่น องค์กรมีวิสัยทัศน์เรื่องการสร้างห่วงโซ่อุปทานที่รับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม อย่างไรก็ตาม องค์กรไม่อาจควบคุมประเด็นที่เกี่ยวข้องทั้งหมดได้เอง องค์กรจึงต้องร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นคู่ค้าในห่วงโซ่อุปทาน ในการให้ข้อมูล ความรู้ สร้างการรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับวิสัยทัศน์ขององค์กร เพื่อให้คู่ค้ามีแนวปฏิบัติที่สอดคล้องกัน

7) การวางแผนการตอบสนองต่อประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

องค์กรต้องประเมินว่า การปฏิบัติต่อประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรในปัจจุบันอย่างไรในระดับใด เพื่อให้การวางแผนการตอบสนองต่อประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีประสิทธิภาพ เช่น

- ☐ ยังไม่เคยตอบสนองต่อประเด็นนั้น ๆ
- ☐ ตอบสนองเป็นครั้งคราวหรือตอบสนองแบบเฉพาะกาล
- ☐ กำลังพัฒนากระบวนการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในประเด็นนั้น ๆ
- ☐ มีกระบวนการบริหารจัดการกับประเด็นนั้นแล้วโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ☐ กำหนดเป็นกลยุทธ์ระดับองค์กรที่ต้องมีการปฏิบัติโดยทั่วกันทั้งองค์กรแล้ว

การประเมินหาระดับการดำเนินการดังกล่าว เพื่อให้องค์กรพิจารณาว่าต้องมีกระบวนการจัดการกับประเด็นต่าง ๆ อย่างไร ซึ่งการจัดการกับประเด็นต่าง ๆ หากมีน้อยเกินไป อาจทำให้องค์กรมีความเสี่ยงในขณะเดียวกัน หากองค์กรจัดการกับบางประเด็นจนทำให้สิ้นเปลืองทรัพยากรเกินจำเป็นก็เป็นสิ่งที่องค์กรต้องปรับปรุงต่อไป ดังนั้น องค์กรต้องกำหนดระดับ (Levels) ที่คาดหวัง และวิธีการ/รูปแบบ (Methods) ของการสร้างความสัมพันธ์ให้สามารถตอบสนองกับความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และขอบเขตของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

8) การเสริมสร้างความสามารถในการตอบสนองต่อประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

องค์กรต้องสำรวจความสามารถในการตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยพิจารณาจากความสามารถและข้อจำกัดในมุมมองต่าง ๆ เช่น พันธสัญญาจากผู้บริหารระดับสูง นโยบายการจัดการประเด็นนั้น ๆ กระบวนการลดความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง ระบบการสื่อสารที่มีอยู่ ฯลฯ ตลอดจนความสามารถและความ

พร้อมขององค์กร เช่น ความเพียงพอของทรัพยากรทางการเงินและเทคโนโลยี ความรู้ความเข้าใจของผู้รับผิดชอบที่มีต่อประเด็นนั้น ๆ และบริบททางสังคมที่เกี่ยวข้อง หรือแม้แต่ลักษณะเฉพาะตัวของผู้รับผิดชอบด้วย เช่น บุคลิกภาพและทักษะความสามารถที่จำเป็นต้องมี เป็นต้น รวมถึงองค์กรต้องประเมินความสามารถในการตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ครอบคลุมในมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่จะเข้ามาเชื่อมโยงกับองค์กรด้วยว่ามีปัจจัยที่อาจเป็นอุปสรรคต่อการเชื่อมโยงอะไรบ้าง เช่น ความรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อ ระบบการสื่อสาร บริบททางสังคมวิถีชีวิต ฯลฯ เมื่อองค์กรได้ประเมินแล้ว พบว่ามีช่องว่างหรือสิ่งที่ต้องปรับปรุงหรือพัฒนา ก็ต้องมีแนวทางหรือแผนงานในการยกระดับความสามารถหรือพัฒนาปัจจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อให้สามารถดำเนินการตามแผนการตอบสนองประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้

นอกจากนี้ องค์กรต้องมีแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน (Contingency Plans) หรือแผนบริหารความเสี่ยงด้านการเชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร โดยมีการระบุความเสี่ยงของการเชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างชัดเจนและเป็นระบบ โดยการระบุความเสี่ยงต้องวิเคราะห์ใน 2 มิติ ได้แก่ มิติความเสี่ยงที่การดำเนินงานและผลลัพธ์ตามแผนไม่ตอบสนองตามความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมิติความเสี่ยงที่การดำเนินงานและผลลัพธ์ตามแผนไม่ตอบสนองตามความต้องการขององค์กร

9) การนำแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปปฏิบัติ

องค์กรต้องนำแผนดังกล่าวไปปฏิบัติอย่างเป็นกระบวนการ โดยครอบคลุมถึงการมอบหมายหน้าที่ ความรับผิดชอบ การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแผนให้ผู้รับผิดชอบ การกำหนดตัวชี้วัดให้กับหน่วยงานและผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง การสนับสนุนการปฏิบัติตามแผน การกำหนดระยะเวลาการติดตามการปฏิบัติตามแผน และการสื่อสารในกรณีที่เกิดปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติตามแผน

10) การประเมินผลการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

องค์กรต้องประเมินผลการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำผลการประเมินไปทบทวน และรายงานต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสาธารณชน ซึ่งจะนำไปสู่การเรียนรู้และเริ่มต้นกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใหม่ในอนาคต เพราะเมื่อบริบทองค์กรเปลี่ยนไปผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางกลุ่มอาจเปลี่ยนจากกลุ่มที่มีความสำคัญน้อยมาเป็นกลุ่มที่มีความสำคัญมาก หรือประเด็นระหว่างกันอาจเปลี่ยนไป หรือเปลี่ยนลำดับความสำคัญได้

สรุป

ในการดำเนินการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนการแสดงออกถึงความรับผิดชอบ ต่อสังคม องค์กรต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ ผ่านการดำเนินการตามกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้สามารถตอบสนองประเด็นต่าง ๆ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ซึ่งการที่องค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ ก็จะทำให้การบริหารงานหรือการดำเนินธุรกิจประสบความสำเร็จได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน กระบวนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์กรกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ ต้องดำเนินการอย่างมีวิสัยทัศน์ และกลยุทธ์ โดยมีการวิเคราะห์และจำแนก/ระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกำหนดวัตถุประสงค์ การวางแผนการตอบสนอง การเสริมสร้างความพร้อมในการตอบสนอง การถ่ายทอดนำไปสู่การปฏิบัติ และการประเมินและรายงานผลการดำเนินการสร้างความสัมพันธ์อย่างเป็นระบบ และสามารถเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ครอบคลุมกลุ่มต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรไปใช้ในการกำหนดกลยุทธ์และทิศทางองค์กร ตลอดจนกำหนดเป็นแผนการปฏิบัติงานต่อไป

เกณฑ์ประเมินรัฐวิสาหกิจ "ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย" ของกระทรวงการคลัง

เกณฑ์ประเมินการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นส่วนหนึ่งของเกณฑ์ประเมินการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า โดยอ้างอิงหลักการแนวคิดที่เป็นสากลของกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย AA1000 Stakeholder Engagement Standard (AA1 000SES) และระบบประเมินผลคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal: SEPA) และเกณฑ์การประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award: TQA) ซึ่งมีพื้นฐานมาจากรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา หรือ The Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) ที่เป็นต้นแบบรางวัลคุณภาพแห่งชาติที่ประเทศต่าง ๆ หลายประเทศทั่วโลกนำไปประยุกต์ใช้ โดยการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีเป้าหมายให้รัฐวิสาหกิจมีการจัดการความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ กล่าวคือให้รัฐวิสาหกิจรับทราบ เรียนรู้ คาดการณ์ ถึงความต้องการความคาดหวัง ข้อกังวล และทัศนคติของ ผู้มีส่วนได้

ส่วนเสียและใช้สารสนเทศเหล่านี้ เพื่อกำหนดทิศทาง แนวทางหรือกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าแต่ละกลุ่มได้อย่างเหมาะสมรวมถึงสามารถติดตามและรายงานผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการประเด็นที่มีสาระสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การบริหารจัดการความเสี่ยงและภาพลักษณ์ ตลอดจนความโปร่งใสในการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ เพื่อบรรลุผลลัพธ์ทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ดี และพัฒนาสู่ความยั่งยืนของรัฐวิสาหกิจ

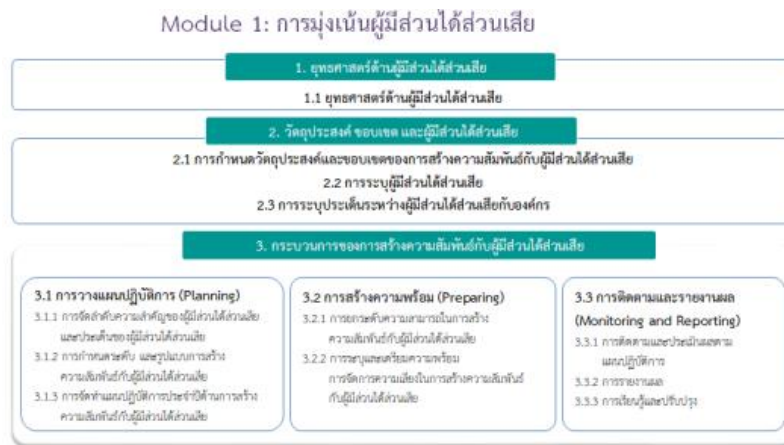
วัตถุประสงค์การประเมินการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1) เพื่อศึกษาและเรียนรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในปัจจุบันและอนาคต นำไปสู่การตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าทุกกลุ่ม สร้างโอกาสใหม่ทางการตลาด และสร้างผลกระทบในเชิงบวก ลดผลกระทบทางลบทางสังคม ภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

2) เพื่อให้รัฐวิสาหกิจมีระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และก่อให้เกิดการบูรณาการเข้ากับการกำกับดูแลขององค์กร กลยุทธ์ และการบริหารจัดการในทุกระดับ เพื่อพัฒนาการดำเนินธุรกิจ ลดความเสี่ยง และเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนทั่วทั้งองค์กร

การประเมินการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของรัฐวิสาหกิจ ประกอบด้วยหลักเกณฑ์สำคัญ 3 ข้อ โดยยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ถือเป็นข้อที่ 1 ใน 3 ข้อ ที่รัฐวิสาหกิจทุกแห่งจำเป็นต้องเร่งดำเนินการจัดทำขึ้นเป็นอันดับแรก เพื่อส่งผลให้การดำเนินงานใน 2 ข้อที่เหลือตามเกณฑ์การประเมิน ได้แก่ การกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งกระบวนการของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของรัฐวิสาหกิจ มีความชัดเจนเป็นรูปธรรม เป็นระบบ เชื่อมโยงและบูรณาการกันในทุกสายงาน/ฝ่ายงาน รวมถึงสามารถขับเคลื่อนจนเกิดผลลัพธ์เชิงบวกด้านการบริหารจัดการหรือมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สอดคล้องตามทิศทางการดำเนินงานในภาพรวมองค์กร และตอบสนองต่อความต้องการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างแท้จริง (พิจารณาภาพที่ 2.11)

ภาพที่ 2.11 องค์ประกอบในการประเมินการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของรัฐวิสาหกิจ Module 1: การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.)

ซึ่งเนื้อหาการประเมินในข้อที่ยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีสาระสำคัญตามประเด็นพิจารณา ตั้งแต่ระดับ 1 ถึงระดับ 5 ดังนี้

ประเด็นพิจารณา:

ระดับ 1 รัฐวิสาหกิจมีการรวบรวมคัดเลือกข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการมุ่งเน้นหรือบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) เพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวที่มีความสอดคล้องกับทิศทางการดำเนินงานองค์กร โดยครอบคลุมข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญอย่างน้อย ได้แก่

- ☐ รายละเอียด Stakeholder ขององค์กรที่ผ่านมา
- ☐ รายละเอียด Stakeholder ของแต่ละสายงาน/ฝ่าย ที่ผ่านมา
- ☐ ฐานข้อมูลเพื่อมุ่งเน้น/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile)
- ☐ ความต้องการ ความคาดหวังทั้งเชิงบวกและเชิงลบของ Stakeholder ที่มีต่อองค์กรและต่อสายงาน/ฝ่าย
- ☐ โอกาส และความเสี่ยงด้านการมุ่งเน้นหรือบริหารจัดการ Stakeholder ทั้งระดับองค์กร และสายงาน/ฝ่าย
- ☐ ผลการดำเนินงานและผลการเรียนรู้ขององค์กร และสายงาน/ฝ่าย ด้านมุ่งเน้น/บริหารจัดการ Stakeholder และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องที่ผ่านมา
- ☐ แผนยุทธศาสตร์/แผนวิสาหกิจ และแผนแม่บทหรือแผนปฏิบัติการระยะยาวต่าง ๆ ขององค์กร
- ☐ การเปลี่ยนแปลงของนโยบาย กฎหมาย/กฎระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง
- ☐ การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญภายนอกองค์กร (เช่น ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านเทคโนโลยี เป็นต้น)
- ☐ เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs)
- ☐ สมรรถนะหลักขององค์กร
- ☐ ความพร้อมของทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง ทั้งงบประมาณ บุคลากร และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ☐ กรอบหรือแนวทางการกำกับดูแล (Governance)
- ☐ ระบบงานและกระบวนการที่สำคัญ

ระดับ 2 รัฐวิสาหกิจมีการระบุจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของการดำเนินงานด้านมุ่งเน้นหรือบริหารจัดการ Stakeholder เพื่อสู่การระบุความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ด้านบริหารจัดการ Stakeholder รวมทั้งกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต และ Stakeholder ขององค์กร ประเด็นหรือความต้องการของแต่ละ Stakeholder และยุทธศาสตร์ด้าน Stakeholder รวมถึงเป้าหมายที่ต้องการบรรลุในภาพรวมขององค์กร

ระดับ 3 แผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวต้องผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจ และรัฐวิสาหกิจมีการแปลงหรือถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวสู่แผนปฏิบัติการประจำปีของแต่ละสายงาน/ฝ่าย (ที่ขึ้นตรงกับผู้บริหารสูงสุด หรือคณะทำงานที่เกี่ยวข้อง ตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ อีกทั้งมีการสื่อสารแผนปฏิบัติการประจำปี และถ่ายทอดตัวชี้วัด/เป้าหมายลงในระดับหน่วยงานและระดับบุคคล รวมทั้งในหน่วยงานภายนอก/คู่ค้า/คู่ความร่วมมือ/พันธมิตร ที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน

ระดับ 4 แผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาว ต้องผ่านการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ รวมทั้งรัฐวิสาหกิจต้องทบทวน/ปรับปรุง/พัฒนา กรอบ Governance และ ระบบงาน (Work System) และกระบวนการทำงานที่สำคัญ (Key Work System) ขององค์กร ให้มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาว และแผนปฏิบัติการประจำปีของแต่ละสายงาน/ฝ่าย (ที่ขึ้นตรงกับผู้บริหารสูงสุด) รวมทั้งกำหนดแนวทางการวัด วิเคราะห์ และประเมินผลการดำเนินงานทั้งระดับองค์กร และระดับสายงาน/ฝ่าย (ที่ขึ้นตรงกับผู้บริหารสูงสุด)

ระดับ 5 รัฐวิสาหกิจมีการเรียนรู้และจัดการความรู้ เพื่อนำไปปรับปรุง และพัฒนานวัตกรรมด้านแผนยุทธศาสตร์ระยะยาวด้าน Stakeholder โดยมีการจัดเก็บความรู้และนวัตกรรมในระบบดิจิทัล

หมายเหตุ :

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใน 2 มิติ ได้แก่

1) องค์กร/หน่วยงาน ชุมชน กลุ่มบุคคล และบุคคล ที่สำคัญทั้งหมดในอดีตจนถึงปัจจุบัน ที่ได้รับผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบจากบริบทการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ รวมทั้งองค์กร/หน่วยงาน ชุมชน กลุ่มบุคคลและบุคคล ที่สำคัญทั้งหมด ซึ่งมีโอกาสได้รับผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบจากการดำเนินงานในอนาคตตามบริบททิศทางดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ

2) องค์กร/หน่วยงาน ชุมชน กลุ่มบุคคล และบุคคล ที่สำคัญทั้งหมดในอดีตจนถึงปัจจุบัน ที่ดำเนินงานและส่งผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบต่อรัฐวิสาหกิจ รวมทั้งองค์กร/หน่วยงาน ชุมชน กลุ่มบุคคล และบุคคลที่สำคัญทั้งหมดในอนาคต ซึ่งมีโอกาสดำเนินงานและส่งผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบต่อรัฐวิสาหกิจ

ตามเกณฑ์ระบุให้ "แผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวต้องผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจ" ซึ่งเนื้อหาเกณฑ์ครอบคลุมถึง การที่รัฐวิสาหกิจนำแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการ (ที่มีตัวแทนคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจเป็นองค์ประกอบ) ซึ่งได้รับมอบหมายอำนาจหน้าที่การพิจารณาจากคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจ และให้รัฐวิสาหกิจต้องรายงานผลความเห็นชอบดังกล่าวให้ คณะกรรมการรัฐวิสาหกิจ ทราบโดยเร็ว

2.2 ข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการมุ่งเน้นหรือบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สธค. ได้รวบรวมข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการมุ่งเน้นหรือบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาจัดทำแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค. โดยมีรายละเอียดข้อมูลสารสนเทศต่อไปนี้

- (1) รายละเอียด Stakeholder ขององค์กรที่ผ่านมา
- (2) รายละเอียด Stakeholder ของแต่ละสายงาน/ฝ่าย ที่ผ่านมา
- (3) ฐานข้อมูลเพื่อมุ่งเน้น/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile)
- (4) ความต้องการ ความคาดหวังทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ของ Stakeholder ที่มีต่อองค์กร และต่อสายงาน/ฝ่าย
- (5) โอกาส และความเสี่ยงด้านการมุ่งเน้นหรือบริหารจัดการ Stakeholder ทั้งระดับองค์กร และสายงาน/ฝ่าย
- (6) ผลการดำเนินงานและผลการเรียนรู้ขององค์กร และสายงาน/ฝ่าย ด้านมุ่งเน้น/บริหารจัดการ Stakeholder และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องที่ผ่านมา
- (7) แผนยุทธศาสตร์/แผนวิสาหกิจ และแผนแม่บทหรือแผนปฏิบัติการระยะยาวต่างๆ ขององค์กร
- (8) การเปลี่ยนแปลงของนโยบาย กฎหมาย/กฎระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง
- (9) การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญภายนอกองค์กร (เช่น ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านเทคโนโลยี เป็นต้น)
- (10) เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs)
- (11) สมรรถนะหลักขององค์กร
- (12) ความพร้อมของทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง ทั้งงบประมาณ บุคลากร และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- (13) กรอบหรือแนวทางการกำกับดูแล (Governance)
- (14) ระบบงานและกระบวนการที่สำคัญ

2.2.1 รายละเอียด Stakeholder ขององค์กรที่ผ่านมา

ในปีที่ผ่านมา สธค. จัดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบ จากการดำเนินงานตามพันธกิจหลักของ สธค. ทั้งในปัจจุบันและอนาคต รวมถึงเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ดำเนินงานและส่งผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบต่อ สธค. ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ที่สอดคล้องกับแผนงานโครงการตามแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค.

ทั้งนี้ สธค. ยังมีการกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต ระดับ รูปแบบของการบริหารความสัมพันธ์ที่สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายอย่างชัดเจน โดยมีการวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้าที่สำคัญ วิเคราะห์ประเด็นที่มีสาระสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ผ่านเกณฑ์คัดกรอง และบูรณาการข้อมูลร่วมกับระดับสายงาน เพื่อให้ได้มาซึ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญและต้องมุ่งเน้นบริหารจัดการสร้างความสัมพันธ์ โดยแบ่งออกเป็น 8 กลุ่มประกอบด้วย

- (1) ผู้ดูแลกำกับ
- (2) ผู้ถือหุ้น
- (3) กรรมการและผู้บริหารระดับสูง
- (4) คู่ค้า
- (5) คู่ความร่วมมือ
- (6) พนักงาน
- (7) ชุมชน
- (8) ลูกค้า
- (9) คู่แข่งขัน

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น โดยสรุปในปี พ.ศ. 2568 -2572 สธค. จะมีกลุ่มบุคคลที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งสิ้น 9 กลุ่มที่ต้องดูแล โดยมีลำดับความสำคัญและแนวทางการจัดการเบื้องต้น ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

หลักการและนโยบายการดูแลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เพื่อให้มีกรอบและแนวทางปฏิบัติที่ดีในการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด สค. จึงกำหนดหลักการและนโยบายในการดูแลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าแต่ละกลุ่มไว้ดังนี้

หลักการการดูแลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะได้รับการดูแลจาก สค. ตามสิทธิที่มีตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ได้รับการส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือระหว่าง สค. กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการสร้างผลประโยชน์ร่วมกัน การกำกับดูแลผู้มีส่วนได้เสียได้แก่ ผู้ดูแลกำกับ ผู้ถือหุ้น กรรมการ ลูกค้า พนักงาน ผู้บริหารระดับสูง คู่ค้า คู่ความร่วมมือ และชุมชน สค. จะดูแลและปฏิบัติตามความต้องการและความคาดหวังในแต่ละกลุ่มอย่างเต็มที่ เท่าเทียมกัน ภายใต้ทรัพยากรบริหารที่มีจำกัด

การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มโดยคำนึงถึงสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียดังกล่าวตามกฎหมายหรือตามข้อตกลงที่มีกับ สค. จะไม่กระทำการใด ๆ ที่เป็นการละเมิดสิทธิของผู้มีส่วนได้เสีย และจะมีการชดเชยกรณีผู้มีส่วนได้เสียได้รับความเสียหายจากการละเมิดสิทธิจะพัฒนากลไก ระบบ ช่องทางการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อช่วยเสริมผลการดำเนินงาน ความมั่นคงอย่างยั่งยืนให้กับกิจการ และจะเปิดเผยข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องให้ผู้มีส่วนได้เสียเหล่านั้นได้รับทราบอย่างเพียงพอ เพื่อให้สามารถทำหน้าที่ในการมีส่วนร่วมดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีมาตรการในการแจ้งเบาะแสดต่อคณะกรรมการในประเด็นเกี่ยวกับการทำผิดกฎหมาย ความถูกต้องของรายงานทางการเงิน ระบบควบคุมภายในที่บกพร่อง หรือการผิดจรรยาบรรณ และมีการเฝ้าระวังคุ้มครองสิทธิของผู้แจ้งเบาะแสดดังกล่าวด้วย มีนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการ (CSR in process) โดยเฉพาะเรื่องที่มีผลกระทบต่อการทำงานโดยตรงให้ครบถ้วน เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องมั่นใจว่าการดำเนินงานของ สค. ได้คำนึงถึงปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

นโยบายการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย

ผู้ดูแลกำกับ : จะปฏิบัติตามและสนับสนุนการขับเคลื่อนดำเนินงานตามนโยบาย แผนยุทธศาสตร์ กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายตามที่ผู้ดูแลกำกับต้องการคาดหวัง

ผู้ถือหุ้น : จะใช้ความพยายามให้เต็มศักยภาพและขีดความสามารถ เพื่อให้ผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย มีฐานะทางการเงินที่มั่นคง ให้มีผลตอบแทนต่อผู้ถือหุ้น ตามความคาดหวัง

กรรมการและผู้บริหารระดับสูง : จะนำนโยบาย และแนวทางที่กำหนด ไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย จะวิเคราะห์และประเมินข้อมูลเพื่อการบริหารและการตัดสินใจอย่างรอบด้าน มีความสมเหตุสมผล เพื่อให้การตัดสินใจเชิงนโยบาย และกลยุทธ์ เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

คู่ค้า : จะดำเนินการตามกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบที่ สค. กำหนด อธิบายขั้นตอนและวิธีปฏิบัติในการคัดเลือกคู่ค้า หรือผู้รับเหมาด้วยความเท่าเทียมกัน ความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และปฏิบัติตามคู่ค้าตามที่กำหนดไว้ในสัญญาการจ้างให้ครบถ้วน

คู่ความร่วมมือ : จะกำหนดเงื่อนไขของความร่วมมือที่เป็นธรรม เกื้อกูลการดำเนินงานร่วมกัน (Synergy) ภายใต้ผลประโยชน์ร่วมกัน ทั้งนี้จะจัดสรรทรัพยากรบริหารให้เพียงพอ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามพันธข้อตกลง (MOU) ที่กำหนด

ลูกค้า : การพัฒนาผลิตภัณฑ์/การบริการที่มีคุณภาพ กำหนดอัตราดอกเบี้ย/ราคาที่เป็นธรรม ให้เกิดความคุ้มค่า ประโยชน์สูงสุดต่อลูกค้าที่มาใช้บริการจะพัฒนาช่องทางการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกในการรับบริการ ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด จะมีการให้บริการอย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานที่ดี คำนึงถึงความคุ้มค่า ความปลอดภัย และการชดเชยจากการใช้บริการที่ไม่ได้คุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดจะอธิบายขั้นตอนและวิธีปฏิบัติให้บริการอย่างตรงไปตรงมา ให้ข้อมูลทั้งข้อดี ข้อเสีย ปราศจากการใช้อคติ การโน้มน้ำหนักข้อมูล เพื่อให้ลูกค้ามีข้อมูลที่ถูกต้อง เพียงพอในการใช้หรือไม่ใช้บริการจะมีช่องทางรับฟังเสียงสะท้อนหลากหลายช่องทางเพื่ออำนวยความสะดวกในการสะท้อนกลับ การรับฟังข้อเสนอแนะ ความคาดหวัง จากลูกค้าผู้ใช้บริการจะมีระบบการจัดการข้อร้องเรียน พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของพนักงานผู้ให้บริการ อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ

พนักงาน : ดำเนินการจัดให้มีค่าตอบแทน และสวัสดิการ ให้เพียงพอและเหมาะสมกับผลการดำเนินงานของแต่ละบุคคลจะจัดให้มีสภาพแวดล้อม การทำงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานสามารถนำศักยภาพ และขีดความสามารถ มาปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่รับผิดชอบจะมีระบบค่าตอบแทน การประเมินผลการปฏิบัติงาน และระบบจูงใจ ที่ได้มาตรฐาน ได้รับการยอมรับ และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริงอย่างต่อเนื่องจะมีระบบเพื่อให้ความรู้ การฝึกทักษะ การพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานให้เหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน อย่างเพียงพอและต่อเนื่องจะมีระบบการสอนงาน การสื่อสารแบบสองทาง และมีการจัดการร้องทุกข์ อย่างเป็นระบบการจัดให้มีโครงการ หรือแนวทางในการต่อต้านการทุจริต การคอร์รัปชัน รวมถึงการสนับสนุนกิจกรรมที่ส่งเสริมและปลูกฝังให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตามกฎหมาย และระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

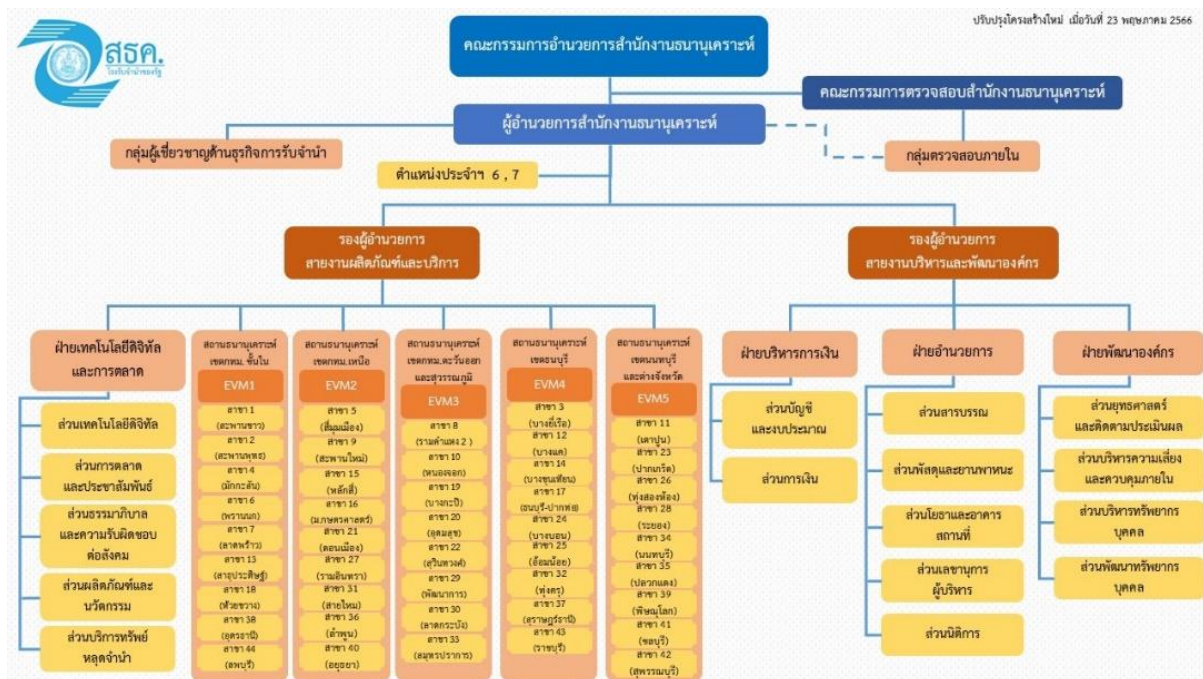
ชุมชน : จะสร้างปฏิสัมพันธ์อันดีกับชุมชนที่อยู่รอบบริเวณสำนักงานใหญ่และสาขาของ สธค. ตั้งอยู่จะส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานทางสังคมของชุมชน
ทั้งนี้ สธค. จะเปิดเผยกิจกรรมต่าง ๆ ที่แสดงให้เห็นถึงการดำเนินการตามนโยบายดังกล่าวข้างต้น โดยจัดทำเป็นรายงานแห่งความยั่งยืนด้านความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสังคม ของกิจการไว้ในรายงานประจำปี

คู่แข่ง : ดำเนินการติดตาม ระบุวิเคราะห์แนวทางการดำเนินงานเชิงธุรกิจ และกลยุทธ์ของคู่แข่ง/คู่เปรียบเทียบ ในหน่วยงานรัฐและเอกชน เพื่อการศึกษาคู่แข่งทางธุรกิจมีความสำคัญต่อธุรกิจทุกประเภท เนื่องจากช่วยให้ธุรกิจสามารถเข้าใจตลาดและคู่แข่งได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนากลยุทธ์การตลาดที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยกำหนดคู่แข่งทางตรงและทางอ้อม กำหนดส่วนที่ควรศึกษาในธุรกิจของคู่แข่ง สำรวจคู่แข่งตามปัจจัยที่กำหนดไว้ พัฒนาธุรกิจให้โดดเด่นยิ่งขึ้น และติดตามผลลัพธ์

2.2.2 รายละเอียดหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค. เชื่อมโยงกับสายงานภายในที่เกี่ยวข้อง

สธค. ได้จัดแบ่งโครงสร้างองค์กรตามลักษณะของภารกิจหลักในการดำเนินงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร เป็น ผู้อำนวยการ 1 ท่าน รองผู้อำนวยการ 2 ท่าน และคณะกรรมการตรวจสอบฯ โดยพิจารณาจากโครงสร้างองค์กร ภาพที่ 2.12

ภาพที่ 2.12 โครงสร้างองค์กร สธค. และความรับผิดชอบด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของแต่ละสายงาน/หน่วยงาน



2.2.3 ฐานข้อมูลเพื่อมุ่งเน้น/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ปัจจุบัน สธค. ได้มีการจัดทำระบบฐานข้อมูล เพื่อมุ่งเน้นในการจัดเก็บความรู้ และการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ในรูปแบบดิจิทัล เพื่อใช้ในการสนับสนุนการบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนี้ สธค. ได้กำหนดแผนแม่บทการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการวางแผนทางพัฒนาระบบบริหารข้อมูลเพื่อสนับสนุนการบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างครบถ้วนให้แล้วเสร็จภายในปี 2568 โดยมีเป้าหมายการดำเนินการเพื่อพัฒนาระบบดังกล่าวให้สมบูรณ์ แบ่งออกเป็น 2 ระยะ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2.2 : แนวทางดำเนินการด้านฐานข้อมูลเพื่อมุ่งเน้น/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ระยะ	ระยะเวลาดำเนินการ	เป้าหมายดำเนินการ
ระยะ 1	ภายในปี 2567 (ดำเนินการแล้ว)	มีการจัดเก็บข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนงานยุทธศาสตร์อย่างเป็นระบบ (systematic) เป็นปัจจุบัน (update) และเข้าถึงได้ (accessible) โดยมีรายละเอียดการจัดเก็บข้อมูล ดังต่อไปนี้ 1. บันทึกกิจกรรม และการประชุมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2. ประวัติผู้บริหารของหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค.
ระยะ 2	ภายในปี 2568 (ปัจจุบัน) - 2568	มีฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนงานยุทธศาสตร์ โดยผู้เกี่ยวข้องภายใน สธค. สามารถเข้าถึงได้ผ่าน Application บน Portal
		มีฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมทั้ง สธค. โดยผู้เกี่ยวข้องภายใน สธค. สามารถเข้าถึงได้ผ่าน Application บน Portal

ทั้งนี้ ข้อมูลสารสนเทศที่จัดเก็บในระบบการจัดการฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (พิจารณาภาพที่ 2.13)



ภาพที่ 2.13 ตัวอย่างรูปแบบในการจัดเก็บข้อมูล Stakeholder Profile ของ สธค.



การจัดการฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) รองรับจําหน่ายเพื่อสังคม

การระบุและจัดลำดับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ที่สำคัญของส่วนงาน

ลำดับ	รายชื่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินการ	กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ประสานงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับอิทธิพล (1 ถึง 5)	ระดับความสนใจ (1 ถึง 5)	คะแนน (ระดับอิทธิพลXระดับความสนใจ)

ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1. ชื่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

.....

2. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

.....

3. ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินการร่วมกับองค์กร

.....

4. ความต้องการ

.....

5. ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อส่วนงาน

.....

6. ผู้ประสานงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

.....

7. ผู้ประสานงานองค์กร

.....

สธค. ได้กำหนดแนวทางการพัฒนา Stakeholder Profile โดยการวิเคราะห์จากข้อมูล เอกสารที่เกี่ยวข้องต่างๆ ตลอดจนความจำเป็นของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการใช้งานเพื่อบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย เพื่อเป็นปัจจัยนำเข้าในการกำหนดรูปแบบ Stakeholder Profile สำหรับการกำหนดรูปแบบ Stakeholder Profile ของ สธค. นั้น ได้ดำเนินการโดยมีการประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) หน่วยงานภายใน ระดับสายงาน/ฝ่ายงาน และรับฟังความคิดเห็นจากผู้บริหารระดับสูงของ สธค.. ตั้งแต่ระดับ ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ 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. ความถี่ในการอัปเดตข้อมูลผู้มีส่วนได้เสีย
5. ผู้รับผิดชอบผู้มีส่วนได้เสีย และผู้ตรวจสอบข้อมูล



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

ตารางที่ 2.3 : แสดง Stakeholder Profile กลุ่มงานผู้เชี่ยวชาญ

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

ตารางที่ 2.4 : แสดง Stakeholder Profile กลุ่มตรวจสอบภายใน

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



ตารางที่ 2.5: แสดง Stakeholder Profile ส่วน CG CSR

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินการร่วมกับ สธค.	กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ประสานงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กลุ่มผู้กำกับดูแล ข้อ 1.2	ประกาศใช้บังคับ ระเบียบของสำนักงาน กำหนดนโยบาย แนวทางปฏิบัติและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	3. เสนอหนังสือลงนามเห็นชอบ 4. สั่งการปฏิบัติตามนโยบาย/แนวทางของกท.พม.	เลขานุการ ปพม.
กลุ่มกรรมการและผู้บริหาร ระดับสูง ข้อ 3.1	บริหารจัดการกิจการขององค์กร	วางนโยบาย ระเบียบ ควบคุม ดูแล พิจารณาตาม บริบทและภารกิจของสธค.	ส่วนเลขานุการผู้บริหาร
กลุ่มคู่ความร่วมมือ ข้อ 5.1	กำกับดูแล ติดตาม ให้คำปรึกษาและความร่วมมือ ในด้านขับเคลื่อน ธรรมาภิบาลและบรรษัทภิบาล	5. ดำเนินการตามแผนปฏิบัติด้านการต่อต้านการทุจริต ฯ 6. ดำเนินการประเมิน ITA 7. ดำเนินการสนับสนุนภาคเอกชนเพิ่มความโปร่ง กระบวนการจัดซื้อ 8. กำกับ ติดตาม ประเมินผลและทำรายงาน	กลุ่มภารกิจป้องกันการทุจริต
กลุ่มคู่ความร่วมมือ ข้อ 5.1	กำกับดูแล ติดตาม ให้คำปรึกษาและความร่วมมือ ในด้านขับเคลื่อน ธรรมาภิบาลและบรรษัทภิบาล	5. ดำเนินการตามแผนปฏิบัติด้านการต่อต้านการทุจริต ฯ 6. ดำเนินการประเมิน ITA 7. ดำเนินการสนับสนุนภาคเอกชนเพิ่มความโปร่ง กระบวนการจัดซื้อ 8. กำกับ ติดตาม ประเมินผลและทำรายงาน	กลุ่มภารกิจป้องกันการทุจริต
กลุ่มพนักงาน ข้อ 6.2		4. กำหนดนโยบาย แนวทางการดำเนินการกิจ	ส่วนเลขานุการผู้บริหาร



กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินการร่วมกับ สธค.	กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ประสานงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
	1. บริหารจัดการและดำเนินกิจการของสำนักงานและสธ. 2. ออกคำสั่งและวางระเบียบในการปฏิบัติงานต่าง ๆ	5. พิจารณานุมัติเห็นชอบนโยบาย แนวทางดำเนินการกิจ และแผนปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง 6. ติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงาน	
กลุ่มพนักงาน ข้อ 6.3	3. ควบคุม กำกับ ดูแล จัดการและติดตามภารกิจที่เกี่ยวข้อง 4. ปฏิบัติหน้าที่แทน ผอ. ตามที่ได้รับมอบหมาย	4. กำหนดกรอบแนวทางปฏิบัติ และแผนการดำเนินงานที่รับผิดชอบ 5. พิจารณานุมัติเห็นชอบตามภารกิจในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง 6. ติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงาน	พนักงานธุรการ (ธท.)
กลุ่มพนักงาน ข้อ 6.5	ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่งและอื่นที่เกี่ยวข้อง	3. ดำเนินการกิจหน้าที่ของบุคคลตามระเบียบที่กำหนด 4. ปฏิบัติงานตามนโยบาย คำสั่งและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง	ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล
กลุ่มลูกค้าทุก ข้อ 8.1-8.5	ผู้มาใช้บริการตามกฎหมายโรงพยาบาล	การรับจำหน่าย เพิ่มต้นไถ่ถอน และส่งดอกเบี้ย	ผู้จัดการ สธ.
กลุ่มชุมชน ข้อ 7.1	มีส่วนร่วมในกิจกรรมรับการสนับสนุนทักษะความรู้และทุนเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์	3. รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ 4. เข้าร่วมกิจกรรมที่สธค.มอบ	ส่วนธรรมาภิบาลฯ
กลุ่มคู่ค้า ข้อ 4.1	ปฏิบัติงานตามข้อตกลงหรือสัญญาที่กำหนดไว้ทางกฎหมาย	4. การจัดซื้อจัดจ้าง	ส่วนพัสดุและยาพาหนะ



กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินการร่วมกับ สธค.	กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ประสานงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
		5. ทำสัญญาจ้าง 6. ดำเนินการตามสัญญา	

ตารางที่ 2.6 : แสดง Stakeholder Profile ส่วนเทคโนโลยีดิจิทัล

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินการร่วมกับ สธค.	กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ประสานงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กลุ่มพนักงาน	ใช้งานระบบที่ใช้ในการให้บริการ	3. ให้บริการรับจำนำกับผู้ใช้บริการ 4. ออกรายงานเสนอผู้บริหาร	พนักงานสถานธรรมาภิบาล
กลุ่มผู้กำกับดูแล	ดูแลบริหารงานที่เกี่ยวข้องกับ สธค.	4. ใช้ข้อมูลสนับสนุนเพื่อประกอบการตัดสินใจ 5. ผู้กำกับดูแลเรื่องการใช้คอมพิวเตอร์ที่กฎหมายกำหนด 6. ใช้ระบบงานภายในกับระบบเครือข่าย	ผู้บริหารส่วนกลาง
กลุ่มพนักงาน	ใช้งานระบบภายในองค์กร	3. ข้อมูลสนับสนุนเพื่อประกอบการนำเสนอผู้บริหาร 4. ใช้ระบบงานภายในกับระบบเครือข่าย	พนักงานส่วนกลางทุกส่วน

ตารางที่ 2.7 : แสดง Stakeholder Profile ส่วนเลขานุการผู้บริหาร



กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินการร่วมกับ สธค.	กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ประสานงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กลุ่มพนักงาน	การจัดทำวาระการประชุม	4. จัดส่งวาระการประชุมภายในระยะเวลาที่กำหนด 5. จัดทำวาระการประชุมคณะกรรมการอำนวยการฯ 6. จัดทำรายงานการประชุมคณะกรรมการอำนวยการฯ	พนักงานส่วนกลางทุกส่วน
กลุ่มผู้กำกับดูแล	วาระการประชุมคณะกรรมการ	จัดประชุมคณะกรรมการอำนวยการฯ	ส่วนเลขานุการผู้บริหาร
กลุ่มผู้กำกับดูแล	นโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงาน	กำกับดูแลและวางนโยบายในการปฏิบัติงาน	ส่วนเลขานุการผู้บริหาร
กลุ่มผู้กำกับดูแล	นโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงาน	กำกับดูแลและประเมินผลการปฏิบัติงาน	ส่วนเลขานุการผู้บริหาร

ตารางที่ 2.8 : แสดง Stakeholder Profile ส่วนโยธาฯ

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

ตารางที่ 2.9 : แสดง Stakeholder Profile ส่วนการเงิน



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

ตาราง : แสดง Stakeholder Profile ส่วนการตลาดและประชาสัมพันธ์

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินการร่วมกับ สธค.	กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ประสานงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กลุ่มลูกค้า	รวบรวมข้อมูล อบรมให้ความรู้ ให้คำแนะนำ	จัดทำกระบวนการตามขอบเขตงานที่ สธค. กำหนด	ส่วนการตลาดและ ประชาสัมพันธ์



กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินการร่วมกับ สธค.	กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ประสานงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กลุ่มผู้กำกับดูแล	กำกับดูแลหน่วยงานในรับผิดชอบ	กำหนดหลักเกณฑ์ ประเมินผล แนะนำรัฐวิสาหกิจในการกำกับดูแลให้มีผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น	ส่วนยุทธศาสตร์ฯ
กลุ่มคู่ค้า	เป็นตัวกลางประชาสัมพันธ์ให้ สธค.	จัดทำ ประสาน เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ	ส่วนการตลาดและประชาสัมพันธ์
กลุ่มชุมชน	ทำกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับ สธค.	ติดต่อ ประสานงาน กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเข้าร่วมกิจกรรม	ส่วนการตลาดและประชาสัมพันธ์
กลุ่มคู่ความร่วมมือ	ประชุมหารือ สนับสนุน ระหว่างหน่วยงาน	จัดเตรียมระบบ ข้อมูล เชื่อมโยงระหว่างหน่วยงาน	ส่วนการตลาดและประชาสัมพันธ์/หน่วยงานอื่น ๆ
กลุ่มคู่แข่ง	จัดหาข้อมูลเพื่อการสำรวจเชิงกลยุทธ์	จัดทำกรข้อมูลด้านการตลาด เพื่อติดตามกลยุทธ์การรับจำนำของคู่แข่ง	ส่วนการตลาดและประชาสัมพันธ์/หน่วยงานอื่น ๆ



ตารางที่ 2.11 : แสดง Stakeholder Profile ส่วนนิติการ

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินการร่วมกับ สธค.	กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ประสานงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ผู้ดูแลกำกับ	ประกาศใช้บังคับ	การเสนอหนังสือ	เลขานุการ
	ระเบียบของสำนักงาน	ลงนาม	
ผู้ดูแลกำกับ	สธค. อาศัยอำนาจ	3. ผ่านเรื่องเสนอ ปพม.	เลขานุการ
	นิติบุคคลของ กรม พส.	4. ทำนิติกรรมในฐานะนิติบุคคล	
ผู้ดูแลกำกับ	3. ออกใบอนุญาตจัดตั้งโรงรับจำนำ	ยื่นคำขออนุญาต	ฝ่ายโรงรับจำนำ
	4. กำกับให้เป็นไปตาม กม.	จัดตั้งโรงรับจำนำ กทม.	กรมการปกครอง
ผู้ดูแลกำกับ	1. ออกใบอนุญาตจัดตั้งโรงรับจำนำ	ยื่นคำขออนุญาต	ปกครองจังหวัด
	2. กำกับให้เป็นไปตาม กม.	จัดตั้งโรงรับจำนำ ตจว.	
กรรมการหรือผู้บริหารระดับสูง	1. พิจารณาลงนามระเบียบ	การเสนอหนังสือ	เลขานุการ
	/ประกาศที่อยู่ในอำนาจ ผอ.		
	2. ลงนามเรื่องเสนอ อพส.	พิจารณาลงนาม	
	3. พิจารณา/รับทราบเรื่องร้องเรียน		
พนักงาน	พิจารณาเรื่องต่างๆ ที่เสนอ	การเสนอหนังสือ	รองผู้อำนวยการ



กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินการร่วมกับ สธค.	กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ประสานงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กรรมการหรือผู้บริหารระดับสูง	ผอ. หรือ ผอ. มอบปฏิบัติแทน		
พนักงาน	ผู้ปฏิบัติตามระเบียบ ที่ส่วนนิติการเสนอ	- ทำสัญญาค้าประกัน - เสนอความเห็นแก้ไข	พนักงานทุกคน
ลูกค้า	ผู้ปฏิบัติตามกฎหมาย โรงรับจำนำ	ตอบข้อร้องเรียน	ผู้จัดการ สธ.

ตารางที่ 2.12 : แสดง Stakeholder Profile ส่วนบริการทรัพย์สินหลุดจำนำ

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินร่วมกับสธค.	กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ประสานงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
สำนักงานธนานุเคราะห์	ประเมินและจำหน่ายทรัพย์สินหลุดจำนำ	ทำการประเมินและจำหน่ายทรัพย์สินหลุดจำนำ	ส่วนบริการทรัพย์สินหลุดจำนำ



ตารางที่ 2.13 : แสดง Stakeholder Profile ส่วนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินการร่วมกับ สธค.	กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ประสานงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ผู้ดูแลกำกับ	กำกับดูแลหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ	มีภารกิจเกี่ยวกับการบริหารและพัฒนาธุรกิจวิสาหกิจ และหลักทรัพย์ของรัฐ โดยการเสนอแนะนโยบายและมาตรการการกำกับดูแล การประเมินผลและการพัฒนาธุรกิจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพรัฐวิสาหกิจ และสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ทรัพย์สินของรัฐ	ส่วนยุทธศาสตร์ฯ
กลุ่มคู่ค้า	ศึกษา วิเคราะห์ รวบรวมข้อมูลภารกิจ การดำเนินงานของ สธค. และสถานะขององค์กร ตลอดจนแนวนโยบายของรัฐบาล กระทรวงเจ้าสังกัด เพื่อสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ประจำปีตามขอบเขตการจ้าง	จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ประจำปีตามขอบเขตการจ้าง	ส่วนบริหารความเสี่ยงฯ
กลุ่มกรรมการผู้บริหารระดับสูง	กำหนดแนวทางนโยบายการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในพร้อมติดตามรายงานสถานการณ์ดำเนินการบริหารความเสี่ยงทั้งทั้งองค์กร และพัฒนาการบริหารความเสี่ยงประเมินและอนุมัติแผนการจัดการความเสี่ยงปฏิบัติตามนโยบายและแนวทางการบริหารความเสี่ยงทั้งทั้งองค์กร	พิจารณาอนุมัติแผนการจัดการความเสี่ยงปฏิบัติตามนโยบายและแนวทางการบริหารความเสี่ยงทั้งทั้งองค์กร	ส่วนบริหารความเสี่ยงฯ
กลุ่มพนักงาน	หน่วยงานให้คำปรึกษาทำให้มั่นใจว่าการควบคุมภายในที่เหมาะสมเพื่อจัดการกับความเสี่ยงทั้งทั้งองค์กร พร้อมกำกับดูแลและติดตามการบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นอิสระ สอบทานและให้การปรึกษาการบริหารความเสี่ยง สื่อสารกับคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงสธค. เพื่อให้เข้าใจความเสี่ยงที่สำคัญและเชื่อมโยงกับระบบการควบคุมภายใน	กำกับดูแลและติดตามการบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นอิสระ สอบทานและให้การปรึกษาการบริหารความเสี่ยง	ส่วนบริหารความเสี่ยงฯ



กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินการร่วมกับ สธค.	กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ประสานงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กลุ่มพนักงาน	บุคคลหรือกลุ่มบุคคลซึ่งมีความรับผิดชอบโดยตรงต่อการบริหารความเสี่ยงใดความเสี่ยงหนึ่ง โดยเป็นผู้ระบุที่มาของความเสี่ยง (สาเหตุหรือปัจจัยเสี่ยง) รวมทั้งทำหน้าที่ตัดสินใจหรือให้ข้อเสนอแนะในการลดหรือควบคุมความเสี่ยง หรือปรับเปลี่ยนกิจกรรมการควบคุมตามความจำเป็นภายใต้ขอบเขตความรับผิดชอบของตน เพื่อให้ความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้	จัดทำแผนฯ และรายงานผลการบริหารความเสี่ยง และควบคุมภายในประจำปี/ไตรมาส/ปี	ส่วนบริหารความเสี่ยงฯ

ตารางที่ 2.14 : แสดง Stakeholder Profile ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล

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



ตารางที่ 2.15 : แสดง 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
กลุ่มคู่ค้า	ใช้ข้อมูลจากงบการเงินของ สธค. เพื่อประกอบการดำเนินงานตามภารกิจของ กองบัญชีประชาชาติ	นำส่งรายได้รายได้และค่าใช้จ่ายของ สธค. ประจำปี	เจ้าหน้าที่กองบัญชีประชาชาติ
กลุ่มคู่ค้า	ใช้ข้อมูลจากงบการเงินของ สธค. เพื่อประกอบการดำเนินงานตามภารกิจของกรมบัญชีกลาง	นำส่งรายงานงบการเงินของ สธค. ประจำเดือน/ไตรมาส/ปี	เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ GFMS-SOE และระบบ CFS
กลุ่มกรรมการและผู้บริหารระดับสูง	บริหาร/กำหนดนโยบายและทิศทางการดำเนินงาน รวมถึงกำกับดูแลการดำเนินงานและสถานะทางการเงินของ สธค.	รายงานผลการดำเนินงานและงบการเงิน ของ สธค. ประจำเดือน/ไตรมาส/ปี	ผู้จัดการส่วนบัญชีและงบประมาณ
กลุ่มกรรมการและผู้บริหารระดับสูง	กำกับดูแลและขับเคลื่อนกระบวนการทำงานในการปฏิบัติงานของพนักงาน	รายงานผลการดำเนินงานและงบการเงิน ของ สธค. ประจำเดือน/ไตรมาส/ปี	ผู้จัดการส่วนบัญชีและงบประมาณ



กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินการร่วมกับ สธค.	กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ประสานงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กลุ่มลูกค้า	นำส่งข้อมูลงบการเงินของสถานธรรมาภิบาล ให้ส่วนบัญชีและงบประมาณ เพื่อนำไปจัดทำงบการเงินภาพรวมของ สธค.	นำส่งรายละเอียดประจักษ์และงบวิเคราะห์การเงิน	สมุห์บัญชีสถานธรรมาภิบาล



ตารางที่ 2.16 : แสดง Stakeholder Profile ส่วนพัสดุฯ

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินการร่วมกับ สธค.	กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ประสานงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กลุ่มกรรมการและผู้บริหารระดับสูง	อนุมัติแผนยุทธศาสตร์องค์กร/แผนปฏิบัติ (เชื่อมโยงมายังแผนการจัดซื้อจัดจ้าง)	อนุมัติแผนงานแผนให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องส่งเรื่องมาจัดซื้อจัดจ้าง	ส่วนเลขานุการฯ
กลุ่มพนักงาน	หัวหน้าหน่วยงาน (ในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้าง)	อนุมัติแผนการจัดซื้อจัดจ้าง/รายงานขอซื้อขอจ้าง/เบิกจ่ายค่าใช้จ่าย	เลขาฯ ผอ.
กลุ่มพนักงาน	ตรวจสอบกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปอย่างถูกต้องตรงตาม พรบ. การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ,ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560, กฎกระทรวงฯ	อนุมัติแผนการจัดซื้อจัดจ้าง/รายงานขอซื้อขอจ้าง/เบิกจ่ายค่าใช้จ่าย	ส่วนงานเจ้าของเรื่อง
กลุ่มพนักงาน	หัวหน้าเจ้าหน้าที่ (ในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้าง)	เสนอแผนการจัดซื้อจัดจ้าง/รายงานขอซื้อขอจ้าง/เบิกจ่ายค่าใช้จ่าย	ส่วนงานเจ้าของเรื่อง
กลุ่มพนักงาน	จัดทำขอบเขตงานให้ตรงตามเงื่อนไขตามพรบ. การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ,ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560, กฎกระทรวงฯ	จัดทำขอบเขตงาน	ส่วนงานเจ้าของเรื่อง
กลุ่มพนักงาน	กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปอย่างถูกต้องตรงตาม พรบ. การจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ,ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560, กฎกระทรวงฯ	ดำเนินการจ้างให้เป็นไปตาม พรบ. การจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ,ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560, กฎกระทรวงฯ	ส่วนพัสดุฯ
กลุ่มพนักงาน	ตรวจรับพัสดุให้ตรงตามเงื่อนไขสัญญา	ตรวจรับพัสดุ	ส่วนพัสดุฯ



กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินการร่วมกับ สธค.	กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ประสานงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กลุ่มพนักงาน	ตรวจสอบการปฏิบัติงานในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างให้ถูกต้องตรงตาม พรบ. การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ,ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560, กฎกระทรวงฯ	ตรวจสอบ	กลุ่มงานตรวจสอบภายใน
กลุ่มลูกค้า	ยื่นข้อเสนอให้กับ สธค. /ปฏิบัติงานตามที่ สธค. กำหนด	ยื่นข้อเสนอให้กับ สธค./ปฏิบัติงานตามที่ สธค. กำหนด	ผู้ประสานของแต่ละบริษัท

ตารางที่ 2.17 : แสดง Stakeholder Profile ส่วนยุทธศาสตร์และติดตามประเมินผล

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินการร่วมกับ สธค.	กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ประสานงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กลุ่มผู้ดูแลกำกับ	กำกับดูแลหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ	มีภารกิจเกี่ยวกับการบริหารและพัฒนาวิสาหกิจและหลักทรัพย์ของรัฐ โดยการเสนอแนะนโยบายและมาตรการการกำกับดูแล การประเมินผลและการพัฒนาวิสาหกิจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพรัฐวิสาหกิจ และสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ทรัพย์สินของรัฐ	ส่วนยุทธศาสตร์ฯ
กลุ่มลูกค้า	ศึกษา วิเคราะห์ รวบรวมข้อมูลภารกิจ การดำเนินงานของ สธค. และสถานะขององค์กร ตลอดจนแนวนโยบายของรัฐบาล กระทรวงเจ้าสังกัด เพื่อ	จัดทำแผนยุทธศาสตร์องค์กรประจำปีตามขอบเขตการจ้าง	ส่วนยุทธศาสตร์ฯ



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

ตารางที่ 2.18 : แสดง Stakeholder Profile ส่วนสารบรรณ

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินการร่วมกับ สธค.	กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ประสานงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กลุ่มพนักงาน	ลงทะเบียนรับ - ส่งหนังสือ	4. ลงทะเบียนรับหนังสือของสาขาจากสารบรรณ 5. นำส่งส่วนงานผู้รับผิดชอบตามลักษณะงาน 6. ลงทะเบียนส่งหนังสือภายใน	พนักงานส่วนกลางทุกส่วน
กลุ่มพนักงาน	เสนอหนังสือภายนอก	5. ลงทะเบียนรับหนังสือหน่วยงานภายนอก 6. นำเสนอหนังสือต่อผู้อำนวยการ	5. เลขานุการผู้อำนวยการ 6. รองผู้อำนวยการ /ช.ช /หัวหน้า ต/ส



กลุ่มผู้ดูแลกำกับ	รับ - ส่ง หนังสือหน่วยงานภายนอก	7. แจ้งผู้เกี่ยวข้องตามข้อสั่งการท้ายหนังสือ	7. ผู้จัดการฝ่าย
		8. ลงทะเบียนเลขหนังสือส่งหน่วยงานภายนอก	8. ผู้จัดการส่วน
กลุ่มลูกค้า	3. ส่งเอกสารทางไปรษณีย์ให้สาขา 4. ส่งเอกสารไปหน่วยงานภายนอก	4. รับหนังสือเวียนจากกลุ่มไลน์และ Mail	3. กลุ่มไลน์ สารบรรณ พม. (ทุกกรมในสังกัดกระทรวง พม.)
		5. รับหนังสือจากตู้ส่งเอกสารกระทรวง พม. 6. นำเสนอหนังสือ สธค.ต่อ อพส.ปพม.และ รมว.	4. เลขานุการ อพส.ปพม. รมว.
		3. นำส่งเอกสารระหว่างส่วนกลาง - สาขา	3. เจ้าหน้าที่บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด
		4. นำส่งเอกสาร สธค. - หน่วยงานภายนอกนำส่งโดย บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด	4. หน่วยงานภายนอกผู้รับปลายทาง

ตารางที่ 2.19 : แสดง Stakeholder Profile ส่วนผลิตภัณฑ์และนวัตกรรม

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินการร่วมกับ สธค.	กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ประสานงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กลุ่มผู้กำกับดูแล	นโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงาน	กำกับดูแลและวางนโยบายในการปฏิบัติงาน	ส่วนผลิตภัณฑ์และนวัตกรรม
กลุ่มพนักงาน	ปฏิบัติตามแนวทางนโยบายที่ได้รับมอบหมาย	ทบทวนกระบวนการในการปฏิบัติงาน	ส่วนผลิตภัณฑ์และนวัตกรรม
กลุ่มคู่แข่ง	ติดตาม และวิเคราะห์นโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงาน	การถอดบทเรียนเชิงธุรกิจของการดำเนินงาน	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/ข้อจำกัดของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 2.20 : แสดงฐานข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile) ในปัจจุบัน

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	รายละเอียด	การจัดเก็บ	หน่วยงานหลัก
1. ผู้ดูแลกำกับ	- มีการรวบรวมและจัดเก็บข้อมูลผู้กำกับนโยบายและภาครัฐ โดยเน้นผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ และผู้ประสานงานหลัก	1. ระบบ MIS ของ สธค. 2. การจัดเก็บเป็น File ข้อมูล โดยหน่วยงานผู้รับผิดชอบ 3. การจัดเก็บข้อมูลในแฟ้มเอกสารของหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	☐ สายงานบริหารและพัฒนาองค์กร ☐ สายงานผลิตภัณฑ์และบริการ
2. ผู้ถือหุ้น	- มีการรวบรวมและจัดเก็บข้อมูลผู้ถือหุ้นภาครัฐ โดยเน้นผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ และผู้ประสานงานหลัก	1. การจัดเก็บเป็น File ข้อมูล โดยหน่วยงานผู้รับผิดชอบ 2. การจัดเก็บข้อมูลในแฟ้มเอกสารของหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	☐ สายงานบริหารและพัฒนาองค์กร ☐ สายงานผลิตภัณฑ์และบริการ
3. กรรมการและผู้บริหารระดับสูง	- มีการรวบรวมและจัดเก็บข้อมูลของคณะกรรมการขององค์กร ตามวาระที่ดำรงตำแหน่ง	1. การจัดเก็บเป็น File ข้อมูล โดยหน่วยงานผู้รับผิดชอบ 2. การจัดเก็บข้อมูลในแฟ้มเอกสารของหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	☐ สายงานบริหารและพัฒนาองค์กร ☐ สายงานผลิตภัณฑ์และบริการ
4. คู่ค้า	- มีการรวบรวมและจัดเก็บข้อมูลของคู่ค้าที่สำคัญ (Key Supplier Profile) ขององค์กร	1. ระบบ MIS ของ สธค. 2. การจัดเก็บเป็น File ข้อมูล โดยหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	☐ สายงานบริหารและพัฒนาองค์กร ☐ สายงานผลิตภัณฑ์และบริการ
5. คู่ความร่วมมือ	- มีการรวบรวมและจัดเก็บข้อมูลของคู่ความร่วมมือ MOU. ที่สำคัญ (Key Supplier Profile) ขององค์กร	1. ระบบ MIS ของ สธค. 2. การจัดเก็บเป็น File ข้อมูล โดยหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	☐ สายงานบริหารและพัฒนาองค์กร ☐ สายงานผลิตภัณฑ์และบริการ



กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	รายละเอียด	การจัดเก็บ	หน่วยงานหลัก
6. พนักงาน	- มีการรวบรวมและจัดเก็บข้อมูลพนักงานและลูกจ้างขององค์กร ครอบคลุมกลุ่มสหภาพแรงงาน	1. ระบบ MIS ของ สธค. 2. การจัดเก็บเป็น File ข้อมูล โดยหน่วยงานผู้รับผิดชอบ 3. การจัดเก็บข้อมูลในแฟ้มเอกสารของหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	☐ สายงานบริหารและพัฒนาองค์กร
7. ชุมชน	- มีการรวบรวมและจัดเก็บฐานข้อมูลผู้นำชุมชนสำคัญ	1. การจัดเก็บเป็น File ข้อมูล โดยหน่วยงานผู้รับผิดชอบ 2. การจัดเก็บข้อมูลในแฟ้มเอกสารของหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	☐ สายงานผลิตภัณฑ์และบริการ
8. ลูกค้า	- มีการรวบรวมและจัดเก็บฐานข้อมูลลูกค้า ครอบคลุมกลุ่ม ลูกค้าสำคัญ (Key Account)	1. ระบบ MIS ของ สธค. 2. การจัดเก็บเป็น File ข้อมูล โดยหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	☒ สายงานผลิตภัณฑ์และบริการ
9. คู่แข่งขัน	- มีการรวบรวมและจัดเก็บฐานข้อมูลลูกค้า ครอบคลุมกลุ่ม ลูกค้าสำคัญ (Key Account)	1. ระบบ MIS ของ สธค. 2. การจัดเก็บเป็น File ข้อมูล โดยหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	☒ สายงานผลิตภัณฑ์และบริการ

2.2.4 ความต้องการ ความคาดหวังเชิงบวกและเชิงลบของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ความพึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค. มีการรับฟังความเห็นของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีการรวบรวมความเห็นจากการสำรวจจากหน่วยงานภายนอก การสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ตลอดจนรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศจากช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้า (VOC) ในช่องทางต่าง ๆ มาสรุปและจัดลำดับความสำคัญ โดยจำแนกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นทั้งหมดจำนวน 8 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ดูแลกำกับ ผู้ถือหุ้น กรรมการและผู้บริหารระดับสูง คู่ค้า คู่ความร่วมมือ ลูกค้า พนักงาน และชุมชน ทั้งนี้ในส่วนของลูกค้า ยังจำแนกออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มลูกค้าระดับ Premium กลุ่มลูกค้าชั้นดี กลุ่มลูกค้าใหม่ กลุ่มลูกค้าผู้ใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ และกลุ่มผู้ประมุขมูลทรัพย์หลุดจำนำ สำหรับผลการประเมินความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยสรุปตามตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.21 สรุปความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มตัวอย่าง	ประเด็นสำคัญ/ข้อความการวิจัยเชิงคุณภาพ	แนวทางการดำเนินการ
ผู้ดูแลกำกับ	ประชาชนเข้าถึงโอกาส มีความมั่นคงในชีวิต : >> การมีเสถียรภาพในด้านต่างๆ และการอยู่ในสถานะที่มีความรู้สึกที่ปลอดภัยอย่างไร้กังวล และได้รับการป้องกันจากภัยอันตรายต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นได้โดยตั้งใจ หรือโดยบังเอิญก็ตาม เช่น ความมั่นคงในด้านการเงิน หรือ ความมั่นคงในด้านหน้าที่การงานต่างๆ มั่นคง แปลว่าต้องยืนยาว หมายความว่าเราต้องสามารถที่จะมั่นใจได้ว่าตัวเองจะใช้ชีวิตอยู่รอดได้อย่างปกติสุขในทุกๆ ด้าน แล้วยังสามารถเก็บรักษาสินทรัพย์ได้อย่างยั่งยืน “สธค. ควรมีการจัดทำฐานข้อมูลกลุ่มลูกค้าเป้าหมายอย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะกลุ่มผู้มีรายได้น้อยและผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ทั้งนี้ เพื่อให้มีฐานข้อมูลลูกค้าที่ถูกต้อง ครบถ้วน และสามารถนำไปวิเคราะห์พฤติกรรมต่างๆ ของลูกค้า หรือพัฒนาผลิตภัณฑ์บริการให้สอดคล้องกับความต้องการ	- การมุ่งเน้นเฉพาะกลุ่ม อาทิ บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ บัตรเกษตรกร เพื่อการช่วยเหลือประชาชนอย่างแท้จริง - การพัฒนาความสามารถฐานข้อมูลกลุ่มลูกค้ามาวิเคราะห์ เพื่อกำหนดกลยุทธ์หรือรูปแบบการดำเนินธุรกิจขององค์กรที่เหมาะสมในการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย - การพยากรณ์ความผันผวนของราคาทองคำ เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อผลประกอบการ

	รวมทั้งนำไปกำหนดกลยุทธ์ในการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้อย่างเหมาะสมและสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้” “เนื่องจากปริมาณตัวทรัพย์สินงานและส่วนแบ่งการตลาดของ สธค. ที่มีแนวโน้มลดลงจากการที่ Commercial และ Non-bank เข้ามามากขึ้น สธค. ควรมีการทบทวนรูปแบบการดำเนินงานธุรกิจขององค์กร (Business Model) เพื่อกำหนดกลยุทธ์ให้สามารถรองรับตลาดที่มีสภาพการแข่งขันสูง รวมทั้งสนับสนุนการแก้ไขพระราชบัญญัติโรงรับจำนำ พ.ศ. 2505 ให้สอดคล้องกับภาวะการแข่งขันและรูปแบบ การดำเนินงานธุรกิจในปัจจุบัน ตลอดจนการให้ความสำคัญกับกระบวนการภายใน อัตราการดำเนินงานและสมรรถนะของบุคลากรที่สอดคล้องกับทิศทางการนำ Digital มาใช้ ซึ่งหมายถึงรวมถึงการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นทั้งภาครัฐและภาคเอกชน อาทิเช่น การพัฒนา Digital เพื่อขยายช่องทางการเข้าถึงการให้บริการมากขึ้น และอาจพิจารณาทบทวนการเพิ่มสาขาซึ่งอาจเป็นการเพิ่มภาระให้แก่องค์กรในระยะยาว” “สธค. ต้องมุ่งเน้นและให้ความสำคัญในการบริหารความเสี่ยงเกี่ยวกับความผันผวนของราคาทองคำ และการคาดการณ์ราคาทองคำในอนาคต โดยมีแผนหรือมาตรการที่ชัดเจนและสามารถนำมากำหนดนโยบายในการบริหารความเสี่ยง เพื่อรองรับกรณีที่ราคาทองคำเกิดความผันผวน รวมทั้งการตั้งสำรองที่เหมาะสม เพื่อความมั่นคงทางการเงินและความยั่งยืนขององค์กร”	
ผู้ถือหุ้น	ระบบสวัสดิการยกระดับคุณภาพชีวิต : >> คุณภาพชีวิตนั้นเป็นตัวชี้วัดแบบองค์รวมซึ่งสามารถวัดได้จากระดับการมีความสุขและมีสุขภาพดีของคนในสังคม รวมถึงการมีความสุขสะดวกสบายมากพอที่แต่ละคนจะมีความสุขไปกับกิจกรรมในชีวิต อย่างไรก็ตาม คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นนั้นควรที่จะเปิดกว้างให้ทุกด้านของสังคมและสามารถเข้าถึงได้ สิ่งนี้สำคัญมากโดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อปัญหาความไม่เท่า	- การขับเคลื่อนกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการสู่องค์กรคุณธรรม - การสร้างเครือข่ายการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ร่วมถึงบูรณาการทุกภาคส่วนในการพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชน - การพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนในทุกระดับ อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

	เปรียบเทียบทางเศรษฐกิจและสังคมกำลังมีผลกระทบ ด้วยเหตุนี้ การพัฒนานวัตกรรมอย่างต่อเนื่องถือเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการสร้างเทคโนโลยีและโซลูชันใหม่ ซึ่งจะช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของทุกกลุ่มได้ “การที่จะให้คนมีคุณภาพชีวิตที่หรืออยู่ดีมีสุข ต้องพิจารณาหลายด้าน เพราะการดำรงชีวิตอยู่เป็นองค์รวมต้องเกี่ยวข้องกับทุกด้าน เริ่มจากสุขภาพอนามัย ความรู้ ชีวิตการทำงาน รายได้และการกระจายรายได้ ชีวิตครอบครัวและสภาพแวดล้อม และยังขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการที่ดีของภาครัฐอีกด้วย” “ความยากจนยังครอบคลุมมิติเชิงโครงสร้างที่เกิดจากความขัดสนในหลายด้านที่ทำให้ขาดศักยภาพในการดำรงชีวิต ส่งผลให้เกิดความเหลื่อมล้ำในสังคมที่สูง และขาดความเป็นธรรมในด้านอื่นอันก่อให้เกิดความแตกแยกในสังคมไทย เช่น ขาดโอกาสทางการศึกษา ขาดข้อมูลข่าวสารและความรู้ในการประกอบอาชีพการรวมกลุ่ม การมีส่วนร่วม รวมถึงภาระพึ่งพิงต่อวัยแรงงาน โครงสร้างเศรษฐกิจที่เอื้อประโยชน์ต่อเจ้าของทุนมากกว่ากำลังแรงงาน การกระจายบริการของรัฐมีความเหลื่อมล้ำทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ ทำให้ประชาชนขาดโอกาสในการเข้าถึงทรัพยากรและบริการของรัฐอย่างเท่าเทียมโครงสร้างภาษีที่ไม่เป็นธรรมเป็นอุปสรรคไม่เอื้อต่อการสนับสนุนให้เกิดการกระจายผลประโยชน์” “จากนโยบายการลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม ปัจจุบันนโยบายเศรษฐกิจในหลายประเทศไม่ได้มุ่งเน้นเฉพาะการขยายตัวเพียงอย่างเดียว แต่ยังให้ความสำคัญกับการเติบโตอย่างทั่วถึงด้วย ปัญหาความเหลื่อมล้ำจึงได้รับความสนใจมากขึ้น เพราะเป็นกระแสดึงดูดว่าครัวเรือนแต่ละกลุ่มจะได้รับผลดีจากการขยายตัวของเศรษฐกิจทั่วถึงมาน้อยเพียงใด”	- การลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม ด้วยกระบวนการทำงานของ สธค. - การสร้างโอกาสอย่างเท่าเทียมด้านอาชีพ การศึกษา การทำงาน การทำธุรกิจ และการเข้าถึงเงินทุนสำหรับการประกอบอาชีพ - การเสริมสร้างพลังทางสังคม ด้วยการสร้างความสนับสนุนการรวมตัวของภาคส่วนต่างๆ การสนับสนุนระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน ภาควิชาการ ภาคประชาชนและภาคประชาสังคม
--	--	---

	“สำคัญที่อธิบายความเหลื่อมล้ำในอดีตและความท้าทายในอนาคตของไทย คือ (1) ประชากรถึง 1 ใน 3 ทำงานในภาคเกษตรและเจอปัญหาราคาสินค้าเกษตรตกต่ำ (2) ประชาชนได้รับโอกาสอย่างไม่เท่าเทียมตั้งแต่การศึกษา การทำงาน การทำธุรกิจ และสวัสดิการพื้นฐาน (3) โควิด-19 จะยิ่งทำให้ความเหลื่อมล้ำแย่ลงเพราะกระทบกับกลุ่มคนเปราะบาง (4) ปัญหาสังคมสูงวัยจะมีความท้าทายเพิ่มขึ้นในครัวเรือนที่ยังมีสถานะทางการเงินไม่พร้อม” “ การเสริมสร้างพลังทางสังคม (Social Energy and Synergy Mobilization) ด้วยการสร้างสังคมเข้มแข็งที่แบ่งปัน ไม่ทอดทิ้งกัน และมีคุณธรรม โดยสนับสนุนการรวมตัวและดึงพลังของภาคส่วนต่างๆ การสนับสนุนระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน ภาควิชาการ ภาคประชาชนและภาคประชาสังคม การเตรียมการรองรับสังคมสูงวัย การส่งเสริมความเสมอภาคทางเพศและบทบาทของสตรีในการสร้างสรรค์สังคม และการสนับสนุนการพัฒนาทุนทางสังคมและวัฒนธรรมของกลุ่มชน”	
กรรมการและผู้บริหารระดับสูง	กิจการยั่งยืน และผลกำไรเพื่อสังคม : >> การดำเนินธุรกิจต้องเผชิญกับความท้าทายหลายด้าน นำมาซึ่งความเสี่ยงและโอกาส ดังนั้นธุรกิจต้องปรับตัวและพัฒนาตนเองอยู่เสมอเพื่อให้สามารถอยู่รอด และเติบโตได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน การพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืนจึงเป็น “เรื่องสำคัญ” ที่ทุกธุรกิจต้องบูรณาการและขับเคลื่อนอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งสามารถทำได้หลายรูปแบบตามบริบทองค์กร การที่ธุรกิจให้ความสำคัญกับการเติบโตทางเศรษฐกิจมีระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี และการบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพควบคู่กับการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการดำเนินธุรกิจโดยปกติ	- ดำเนินการในรูปแบบธุรกิจ มีรายได้จากการขาย การผลิตสินค้า หรือการให้บริการที่หลากหลาย ถึงเป็นสัดส่วนสำคัญ (ควรที่จะมากกว่าส่วนที่ได้รับจากการบริจาค ระดมทุน หรือการรับทุนสนับสนุน) เพื่อสะท้อนถึงโอกาสในการเกิดความยั่งยืนทางการเงินของกิจการ - ผลกำไรส่วนใหญ่จากการดำเนินงานถูกนำไปขยายเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ หรือคืนผลประโยชน์นั้นให้แก่สังคม และชุมชน โดยการมีสัดส่วนที่มากกว่าที่นำมาปันผลให้กับผู้ถือหุ้น ยกเว้นในกรณีผู้ถือหุ้นส่วนใหญ่เป็นกลุ่มเป้าหมายของวัตถุประสงค์ของกิจการ

	“กิจการเพื่อสังคม” หรือ Social Enterprise เริ่มเข้ามาเป็นที่แพร่หลายในหมู่ของผู้ประกอบการธุรกิจและผู้บริหารหลายคน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สธค. ต้องการตอบสนองความตั้งใจที่จะช่วยเหลือสังคมโดยใช้ ธุรกิจรองรับจําเป็นเป็นตัวกลางในการส่งต่อสิ่งดีๆ ให้กับสังคม การทำธุรกิจเพื่อสังคมนี้มีเป้าหมายก็เพื่อประชาชนเป็นสำคัญ” “กิจการที่มีจุดมุ่งหมายหลักในการแก้ไขปัญหาสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยใช้กลไกการบริหารจัดการที่ดีของภาคธุรกิจมาบวกกับความรู้และนวัตกรรมสังคม มีความยั่งยืนทางการเงินจากรายได้หลักที่มาจากสินค้าหรือบริการ โดยไม่ต้องพึ่งพาเงินบริจาค และมีการนำผลกำไรที่เกิดขึ้นไปลงทุนซ้ำเพื่อขยายผลกระทบทางสังคมที่เกิดขึ้น”	- มีการกำหนดวัตถุประสงค์ชัดเจนตั้งแต่เริ่มต้น และมีกระบวนการผลิตและการดำเนินกิจการที่ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพ สังคม และสิ่งแวดล้อมในระยะยาว
คู่ค้า และ ความร่วมมือ	การสนับสนุนกิจการเพื่อสังคม : >> ธุรกิจเพื่อสังคม หรือที่รู้จักในชื่อ Social Enterprise (SE) เป็นธุรกิจที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างผลลัพธ์ทางสังคมหรือสิ่งแวดล้อม แตกต่างจากธุรกิจทั่วไปที่เน้นเรื่องของผลกำไรเป็นหลัก โดยกิจการเพื่อสังคมจะมีอยู่ 2 ประเภท นั่นก็คือ องค์กรไม่แสวงหาผลกำไร (Non-profit organization), องค์กรหวังผลกำไรที่ต้องแบ่งปันในสังคม (For-profit organization) ซึ่งจะต้องมีระบบการจัดการทางธุรกิจที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถสร้างรายได้ให้กับธุรกิจในระดับที่สามารถดำเนินการต่อไปได้ด้วยตนเอง และมีความยั่งยืนทางการเงิน จากสินค้าและบริการที่เกิดขึ้นจากการจัดตั้งธุรกิจดังกล่าว “เชื่อว่า ธุรกิจที่สร้างคุณค่าร่วมกับสังคม และ สิ่งแวดล้อมจะเติบโตไปด้วยกันอย่างยั่งยืน ธุรกิจร่วมสร้างผลกระทบเชิงบวก ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ขยายการเติบโตทางธุรกิจไปด้วยกัน”	- มีปรัชญาการจัดการ ซึ่งแนวคิดที่เป็นปรัชญาทางการจัดการสร้างให้องค์กรวิสาหกิจเพื่อสังคมพัฒนาสู่การพัฒนาตนเองอย่างยั่งยืน ประกอบด้วย ปรัชญาหลักสำคัญ 4 ประการ คือ - ใช้แนวคิดอนุรักษ์นิยมทางการเงิน - มีความระมัดระวังกับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง - มีความสามัคคี - ให้ความสำคัญกับการสร้างเอกลักษณ์ มีความอดทนสูงต่อไอเดียใหม่ ๆ และ - มีกระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์ เนื่องจากกระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์เกี่ยวข้องกับการกำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจ วัตถุประสงค์ กลยุทธ์ นโยบาย รวมไปถึงการติดตามและประเมินผลขององค์กรวิสาหกิจเพื่อสังคมอย่างเป็นระบบ

	“การคำนึงถึงทุกภาคส่วนทั้งด้านของผู้บริโภคและตัวของเป้าหมายที่กิจการเพื่อสังคมจะแก้ปัญหาเป็นสองสิ่งที่ต้องทำควบคู่กันไปตลอด ซึ่งขั้นแรกสามารถทำได้โดยวางรากฐานความยั่งยืน โดยกำหนดเป้าหมายที่ยั่งยืน ไม่เพียงเฉพาะการทำธุรกิจระยะยาวแต่ยังรวมถึงการส่งมอบผลกระทบเชิงบวกต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมควบคู่กันไป การกำหนดเป้าหมายที่เป็นรูปธรรม”	
พนักงาน	การส่งเสริมความเป็นอยู่ของประชาชน : >> การส่งเสริมการมีสุขภาวะที่ดีสำหรับคนทุกช่วงวัย มีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศและการยกระดับความเป็นอยู่ของประชาชน โดยต้องดำเนินการอย่างจริงจังในทุกระดับ ทั้งในระดับบุคคล ชุมชน ท้องถิ่น ภูมิภาคและประเทศ ผ่านการประชาสัมพันธ์ความรู้ด้านการดูแลสุขภาพและการหลีกเลี่ยงพฤติกรรมเสี่ยงต่อความเจ็บป่วยเบื้องต้นอย่างถูกต้อง การกระจายบุคลากรด้านสาธารณสุขที่เพียงพอและครอบคลุม การสร้างระบบการบริการสุขภาพที่ทันสมัย เข้าถึงได้และมีคุณภาพ ตลอดจนการเตรียมความพร้อมในการรับมือภาวะฉุกเฉินด้านสาธารณสุข ซึ่งเกิดจากโรคติดต่อและไม่ติดต่อ โรคอุบัติใหม่ อุบัติเหตุ และสาธารณภัยอย่างมีประสิทธิภาพ “แต่สิ่งที่เราต้องไม่มองข้ามก็คือ ศักยภาพของประชาชนที่มีอยู่ และเคยได้รับการยอมรับจากคนภายนอก ซึ่งเป็นกระจกที่สะท้อนให้เห็นว่า ศักยภาพและความเข้มแข็งของประชาชนในประเทศไทย และคนไทยอย่างไร ตลอดจนข้อเท็จจริงที่แสดงออกถึงสิ่งที่ประเทศไทยสามารถเป็นได้” “ทั้งหมดนี้ไม่อาจเกิดขึ้นได้เลยหากไม่มีการสร้างเวทีให้คนไทยทุกกลุ่มได้มีโอกาสแสวงหาฉันทามติในการขับเคลื่อนประเทศ เพื่อนำไปสู่การมี	- การแก้ปัญหาหนี้สินภาคประชาชน ปัญหาหนี้สินของประชาชนเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงและการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ โดยปัจจุบันลูกหนี้ทั้งในระบบและนอกระบบยังคงเผชิญปัญหาหนี้เรื้อรัง โดยเฉพาะลูกหนี้รายย่อยและลูกหนี้ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises: SMEs) ซึ่งประสบปัญหาขาดสภาพคล่องทางการเงิน และมีรายได้ไม่เพียงพอที่จะชำระหนี้ได้ตามกำหนด - ผลักดันการสร้างรายได้เป็นกุญแจดอกแรกในการสร้างรายได้ที่สามารถกระตุ้นเศรษฐกิจได้ในระยะสั้น และสร้างงานให้กับประชาชน

	สัญญาประชาคมใหม่ว่า รูปแบบของรัฐ บทบาทของรัฐ ตลอดจนความสัมพันธ์กับประชาชนควรเป็นเช่นไร” -สธค.3 และ6 “หนทางที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่มีความราบรื่นและดีพลังของคนรุ่นใหม่เข้ามามีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์เศรษฐกิจ แต่หากจะปล่อยให้ตามสภาพอย่างที่ปรากฏอยู่ ก็มีความเสี่ยงสูงที่ประเทศไทยจะมีความล่าช้ามากขึ้น ประชาชนเสียโอกาส”	
ชุมชน	การสนับสนุน และเข้าถึงแหล่งเงินในการประกอบอาชีพ : >> ให้คำปรึกษา พร้อมทั้งแนะนำผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับธุรกิจสำหรับลูกค้าที่ต้องการเงินทุนในการประกอบอาชีพ “ปัญหาในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน คือ การขาดความรู้และความเข้าใจในเงื่อนไขของการให้กู้จากสถาบันการเงิน การทำระบบบัญชีไม่ชัดเจน มีการกำหนดวัตถุประสงค์ของการกู้ไม่ชัดเจน แนวทางในการแก้ไขปัญหาคือ การสร้างความเข้าใจในเงื่อนไขการให้กู้การเพิ่มทักษะในการบริหารจัดการ การเขียนแผนธุรกิจ เพื่อให้สามารถเข้าเงื่อนไขการขอสินเชื่อจากแหล่งเงินทุน” “อยากให้ ผู้ประกอบการที่เตรียมตัวจะเป็นหนี้ เพื่อนำเงินมาขยายธุรกิจ หรือ เสริมสภาพคล่อง ต้องทำความเข้าใจ และให้ความสำคัญกับคำว่า “วินัยทางการเงิน” ให้มาก เรียกว่าต้องเข้มงวดและเคร่งครัดเลย การสร้างวินัยทางการเงิน ต้องฝึกฝนและอดทน”	- ด้านผู้ประกอบการจะต้องปรับปรุงการจัดการภายในองค์กรชุมชนอย่างจริงจัง รวมถึงการปรับปรุงด้านระบบบัญชีและการเงิน อีกทั้งจะต้องเริ่มต้นติดต่อกับสถาบันการเงิน/หน่วยงานรัฐเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือของผู้ประกอบการในอนาคต และจะต้องรักษาวินัยทางการเงิน - ให้ผู้ประกอบการมีความรู้ในระบบการเงินและบัญชีที่ถูกต้อง จะทำให้ผู้ประกอบการ เข้าถึงแหล่งเงินทุนได้มากขึ้น ด้านภาครัฐ หน่วยงานของรัฐ เป็นหน่วยงานที่ต้องให้การสนับสนุนเงินทุนกับผู้ประกอบการโดยตรง
ลูกค้า	เส้นทางของโอกาส และการสนับสนุนความเป็นอยู่ : >> สุขภาพของลูกค้า ทั้งทางร่างกาย อารมณ์ สังคม และการเงิน ล้วนส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพความเป็นอยู่ และความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ดังนั้น เรื่องของความเป็นอยู่ที่ดี จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กร การช่วยองค์กรสร้างสรรค์สภาพแวดล้อมการ	- การมีส่วนสำคัญต่อการเข้าถึง (หรือไม่ถึง) การให้บริการของประชาชน ดังนั้นควรคำนึงถึงระดับการเข้าถึงข้อมูลของประชาชน ลดความซับซ้อนในการเข้าถึงโครงการและบทบาทขององค์กรในกระบวนการนำโครงการไปปฏิบัติ

	ทำงานที่ช่วยให้ลูกค้ามีความพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลง ด้วยการกำหนดให้ความเป็นอยู่ที่ดี มีความสำคัญต่อการการใช้บริการ และผลตอบแทนของของลูกค้า สุขภาพและความปลอดภัย ความหลากหลาย ความเสมอภาคและการยอมรับ ความแตกต่าง สภาพภูมิอากาศ และข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลด้านอื่น ๆ “ชาวบ้านและเกษตรกรไม่สามารถเข้าถึงและได้รับข้อมูลในโครงการได้อย่างทั่วถึง ในขณะที่ชาวบ้านและเกษตรกรมองว่า โครงการช่วยเหลือต่างๆ ยังไม่ตอบสนองความต้องการของเกษตรกร เกษตรกรบางส่วนยังเข้าไม่ถึงข้อมูลข่าวสารในบางกรณีเนื่องจากความซับซ้อนในคุณสมบัติของผู้รับความช่วยเหลือ” “การแก้ไขปัญหา หรือ การส่งเสริมด้านอาชีพของประชาชนให้สามารถสร้างรายได้อย่างต่อเนื่อง และมีความสามารถในการชำระหนี้ต่างๆ เป็นสิ่งที่ต้องสนับสนุน”	- กระบวนการช่วยเหลือในเรื่อง การสร้างรายได้ และแหล่งเงินทุน ที่ต้องการสำหรับความเป็นอยู่ และการสร้างอาชีพในครอบครัว
คู่แข่งชั้น	การสร้างกลยุทธ์เชิงรุก และการสร้างภาพลักษณ์ : >> การวิเคราะห์คู่แข่ง หรือ Competitor Analysis คือ การระบุตัวคู่แข่งทางการตลาดผ่านการรวบรวมข้อมูล และนำข้อมูลเหล่านั้นมาวิเคราะห์ในเชิงลึก โดยนอกจากการระบุให้รู้แน่ชัดว่าคู่แข่งทางการตลาดของธุรกิจ สธค. คือใคร เป้าหมายของการทำ Competitor Analysis ยังรวมถึงการศึกษาวิธีการวางกลยุทธ์การตลาดของคู่แข่งเหล่านั้น การเปรียบเทียบยอดขาย ส่วนแบ่งทางการตลาด การรับจํานำ ความนิยม และราคา ตลอดจนการสรุปจุดอ่อน-จุดแข็ง เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับแบรนด์ของตัวเองด้วย “ลูกค้าจะเห็นการประชาสัมพันธ์ทาง Online อยู่เสมอ และสามารถถึงที่ตั้งของโรงรับจํานำเอกชนได้โดยง่าย”	- ดำเนินการด้านการปรับปรุงการบริการเชิงนโยบาย และกำหนดมาตรฐานการบริการที่เกี่ยวข้อง - สร้างความเข้าใจต่อการบริการและสถานที่ ในข้อจำกัดต่างๆ เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมต่อกัน



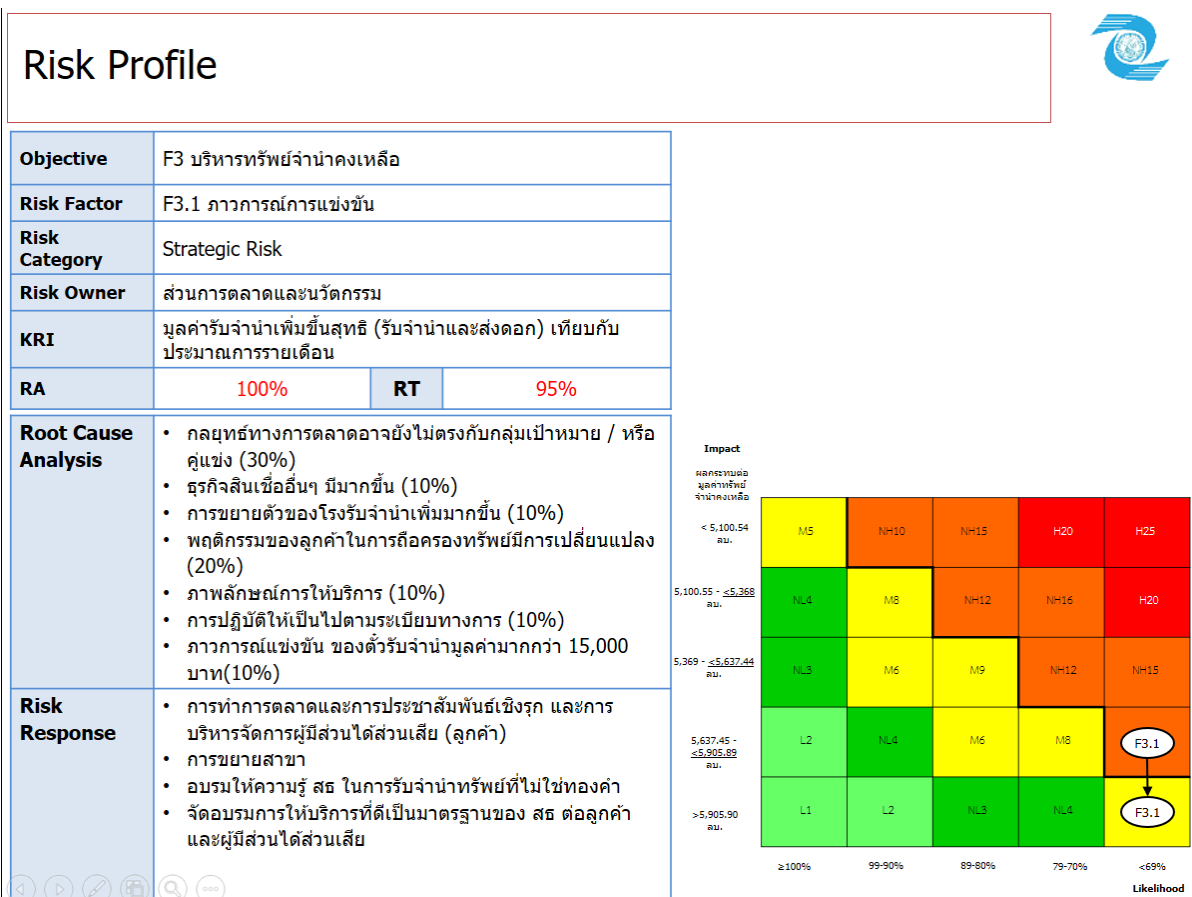
	“น่าจะเป็นเรื่องการความสะดวกลบยา ที่ลูกค้าได้จากการรับจำนำ ทำให้ ลูกค้าไม่สนใจในเรื่องมูลค่า แต่ให้ความสำคัญกับคุณค่ามากกว่า”	
--	--	--

2.2.5 ความเสี่ยงด้านการมุ่งเน้นหรือบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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

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

ภาพที่ 2.14 : แสดงความเสี่ยงในการดำเนินการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามแผนปฏิบัติ



สธค. มีการระบุ และเตรียมความพร้อมการจัดการความเสี่ยงในการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ รวมทั้งการดำเนินงาน เพื่อยกระดับในด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำหรับแผนปฏิบัติของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งในมิติความเสี่ยงที่การดำเนินงาน และผลลัพธ์ตามแผนไม่ตอบสนองตามความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมิติความเสี่ยงที่การดำเนินงาน และผลลัพธ์ตามแผนไม่ตอบสนองตามความต้องการของ สธค. โดยมีรายละเอียดการดำเนินงานโดยสรุป ดังนี้

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

สำหรับแผนปฏิบัติ ประจำปี 2568 สธค. มีการติดตามผลการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรคฯ เพื่อนำเสนอต่อคณะผู้บริหารระดับสูง คณะอนุกรรมการ ตามลำดับ ตามกรอบเวลาที่กำหนด ซึ่งจากการติดตามผลการดำเนินงานจนถึงปัจจุบัน ซึ่งครอบคลุมถึงความเสี่ยงของการบริหารจัดการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของแผนปฏิบัติ พบว่า ระดับการแข่งขันในธุรกิจการจําน่ามีสูงขึ้น เนื่องจากมีการอนุญาตให้เปิดโรงรับจําน่าในกทม.เพิ่มขึ้น ทำให้สธค.มีคู่แข่งทางธุรกิจเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ไม่สามารถขยายสาขาได้เท่าคู่แข่ง อีกทั้งคู่แข่งมีการสร้างภาพลักษณ์ด้านอาคารสถานที่และผ่านตัวพนักงานที่ชัดเจน ทำให้ สธค.ไม่สามารถสร้างการจดจำให้ประชาชนได้ ส่งผลให้ประชาชนรู้จักสธค.ไม่ชัดเจน อีกทั้ง พฤติกรรมลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงซึ่งลูกค้ามีช่องทางในการเลือกใช้บริการที่หลากหลาย อาจทำให้ไม่มาใช้บริการจําน่าที่ สธค. ส่งผลให้ยอดรับจําน่าไม่เป็นไปตามเป้าหมาย และหากสธค.มีการส่งเสริมการขายของสธค.ยังไม่เพียงพอ ไม่มีการขยายสาขา และสร้างแบรนด์องค์กรให้ชัดเจนในการให้บริการ จะสูญเสียโอกาสในการแข่งขัน ส่งผลต่อรายได้จากการดำเนินงานและกำไรสุทธิ

สธค. มีการบริหารความเสี่ยงด้านการมุ่งเน้นหรือบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2 มิติ ได้แก่

1) มิติความเสี่ยงที่การดำเนินงานและผลลัพธ์ตามแผนไม่ตอบสนองตามความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(1) เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ / ความเสี่ยง	(2) เป้าหมาย Output	(3) เป้าหมาย Outcome	(4) ปัจจัย/สาเหตุ	(5) ผลกระทบ	(6) ประเมินก่อนควบคุม			
					LI	IM	RS	RL
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่เกิดความสัมพันธ์ที่ดีกับ สธค.	ผลักดันให้เกิดการเข้าร่วมกิจกรรม / ความร่วมมือของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ สธค. จัดขึ้น	ต้องการให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างหน่วยงาน และเป็นที่ยอมรับของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- สธค. ไม่ได้ตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างทั่วถึงหรือไม่ได้รับตามที่ร้องขอ - ข้อจำกัดหรือเงื่อนไขบางประการที่ สธค. และ/หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่สามารถดำเนินการได้	-สธค. ไม่สามารถดำเนินการตามแผนงานที่วางไว้ -ไม่เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างหน่วยงาน	4	2	8	L3
(7) ตัวชี้วัดความเสี่ยงที่สำคัญ (Key Risk Indicator : KRI)								
(7.1) Leading	ได้รับการปฏิเสธเรื่องการให้ความร่วมมือ/การเข้าร่วมกิจกรรมจากหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มากกว่า 60%							
(7.2) Logging	ส่งผลให้แผนของ สธค. มีความล่าช้ามากกว่า 50% ไม่ทันตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด							
(8) กิจกรรมควบคุมที่มีอยู่				(9) ความเสี่ยงที่หลงเหลืออยู่	(10) ประเมินหลังควบคุม			
					LI	IM	RS	RL
- หน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลักดันให้เกิดกิจกรรมระหว่างหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งระดับองค์กร และระดับส่วนงาน - สร้างโอกาสในการส่งผู้แทนเข้าร่วมกิจกรรมที่หน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นผู้จัดเป็นประจำ				ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่เปิดโอกาสให้ สธค. สร้างความสัมพันธ์ด้วย	2	2	4	L2

ความเสี่ยง (R) : โอกาสการเกิด (LI) * ผลกระทบ (IM) - คะแนนความเสี่ยง (RS)

2) มิติความเสี่ยงที่การดำเนินงานและผลลัพธ์ตามแผนไม่ตอบสนองตามความต้องการของ สธค.

(1) เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ / ความเสี่ยง	(2) เป้าหมาย Output	(3) เป้าหมาย Outcome	(4) ปัจจัย/สาเหตุ	(5) ผลกระทบ	(6) ประเมินก่อนควบคุม			
					LI	IM	RS	RL
การไม่ได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานของหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ต้องการให้เกิดความร่วมมือในระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติของหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แผนงานขององค์กรได้รับความสำเร็จ ลุล่วง เป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่วางไว้	-ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีแผนการดำเนินงานที่ร่วมกับ สธค. ไม่ชัดเจน -หน่วยย่อยของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีข้อมูลไม่เพียงพอ -หน่วยงานย่อยของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ได้รับความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชา -การสื่อสารระหว่างหน่วยงานภายในยังไม่มีประสิทธิภาพ	-ทำให้การดำเนินงานระหว่าง สธค. และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้ -มีปัญหาด้านความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน	3	2	6	L3
(7) ตัวชี้วัดความเสี่ยงที่สำคัญ (Key Risk Indicator : KRI)								
(7.1) Leading	ได้รับข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะในภาพรวมเกี่ยวกับความสัมพันธ์การดำเนินงานระหว่างหน่วยงานที่ต่ำกว่าร้อยละ 70 จากจำนวนหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญระดับองค์กรทั้งหมด							
(7.2) Logging	ส่งผลให้ค่าคะแนนการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปีต่ำกว่าร้อยละ 3 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน							
(8) กิจกรรมควบคุมที่มีอยู่				(9) ความเสี่ยงที่หลงเหลืออยู่	(10) ประเมินหลังควบคุม			
					LI	IM	RS	RL
-เพิ่มความถี่ในการประสานงานกับหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง -เน้นการสื่อสารระหว่างผู้บริหารหน่วยงาน ผ่านกิจกรรมร่วมกันอย่างไม่เป็นทางการเพื่อกระชับความสัมพันธ์มากขึ้น				บางหน่วยงานไม่มีการประสานงานอย่างต่อเนื่องในระดับปฏิบัติ	2	2	4	L4

ความเสี่ยง (R) : โอกาสการเกิด (LI) * ผลกระทบ (IM) - คะแนนความเสี่ยง (RS)

โดยทั้ง 2 มิติ มีการระบุปัจจัยเสี่ยงของการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- (1) ศึกษาภารกิจหน่วยงานการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- (2) ระบุความเสี่ยงด้านการสร้างความสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- (3) ระบุความเสี่ยง 2 มิติ
- (4) ประเมินความเสี่ยงด้านโอกาสการเกิดและด้านผลกระทบ เพื่อหาระดับผลกระทบที่เกิดขึ้น
- (5) ประเมินผลการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงด้านการสร้างความสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- (7) ประสานงานกับหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง โดยมีเป้าหมาย Output และ Outcome ประจำปี

2.2.6 ผลการดำเนินงานและผลการเรียนรู้ของ สธค.

สธค. ได้นำผลวิเคราะห์จากการดำเนินงานบริหารผลลัพธ์/ความสัมพันธ์ มาเป็นส่วนหนึ่งในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยเรียนรู้จากผลประเมินกิจกรรมตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ และผลประเมินผลความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงผลการผลักดันให้มีการแสดงบทบาทเชิงรุกในการพัฒนาอุตสาหกรรมการรับจำนำ เพื่อแสดงบทบาทถึงความป็นผู้นำระดับประเทศ รวมถึงได้มีการวิเคราะห์ผลการเรียนรู้จากกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.2.6.1 การเรียนรู้จากผลการดำเนินงานบริหารผลลัพธ์/ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.2.6.2 การเรียนรู้จากขั้นตอนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ขั้นตอนตามเกณฑ์ Enablers	การดำเนินการ	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางปรับปรุงแก้ไข
1. ยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			
1.1 แผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	มีการเชื่อมโยงข้อมูลจากฝ่ายยุทธศาสตร์ ในส่วนของข้อมูลแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2567 ของ สธค. ซึ่งแต่ละส่วนงานได้คัดกรองโครงการ/งาน เพื่อทำการกำหนดเป้าหมายและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ลงในตาราง	ไม่มีแผนยุทธศาสตร์และแผนยุทธศาสตร์ระยะยาวด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร ที่เกิดจากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างครบถ้วนและทบทวนให้เหมาะสม	หารือร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเรื่องการจัดทำแผนแม่บทยุทธศาสตร์องค์กร เพื่อหาแนวทางการบรรจุแผนยุทธศาสตร์และแผนยุทธศาสตร์ระยะยาวด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ลงในแผนแม่บทยุทธศาสตร์องค์กร

ขั้นตอนตามเกณฑ์ Enablers	การดำเนินการ	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางปรับปรุงแก้ไข
	แสดงการขับเคลื่อน ประเด็นยุทธศาสตร์/ วัตถุประสงค์เชิง ยุทธศาสตร์/กลยุทธ์/ แผนงานโครงการ/งาน แผนปฏิบัติงานประจำปี งบประมาณ 2566 ของ สธค.		
2. วัตถุประสงค์ ขอบเขต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			
2.1 การกำหนด วัตถุประสงค์ (Propose) และขอบเขต (Scope) ของการมุ่งเน้นหรือ บริหารจัดการ Stakeholder	มีการกำหนดขอบเขต ของการบริหารจัดการผู้ มีส่วนได้ส่วนเสีย จาก การคัดกรองผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียที่มีส่วน เกี่ยวข้องกับโครงการ/ งาน ภายใต้การ ดำเนินงานตามเป้าหมาย ที่สำคัญ ปี 2567 โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อลด ปัญหาข้อขัดข้องและ ผลักดันโครงการ/งาน ของ สธค. ให้เป็นไปตาม เป้าหมายที่ตั้งไว้ของ สธค.	ไม่มีการกำหนด วัตถุประสงค์ ขอบเขต และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย จากวิเคราะห์ Value Chain ซึ่งบูรณา การทั้งในระดับ ภาพรวม/ยุทธศาสตร์ องค์กรกับ Value Chain ในระดับส่วนงาน และฝ่าย อย่างเป็นระบบ	หารือร่วมกับทุกสายงาน เพื่อร่วมกันกำหนด วัตถุประสงค์ขอบเขต และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วน เสียที่ครอบคลุมทั่วทั้ง องค์กร
2.2 การระบุผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	ระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของปี 2566 โดยการคัด กรองผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งหมดที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ โครงการ/งาน ภายใต้ การดำเนินงานตาม	การระบุผู้มีส่วนได้ส่วน เสียบางโครงการ/งาน จากส่วนงาน ไม่มีความ สอดคล้องกับโครงการ/ งาน เนื่องจากผู้ให้ข้อมูล อาจจะไม่เข้าใจบทบาท	ควรมีการออกแบบ ตารางการเก็บข้อมูล ร่วมกับฝ่าย โดยให้แต่ละ ส่วนงานให้คะแนน Influence และ Dependency ของแต่

ขั้นตอนตามเกณฑ์ Enablers	การดำเนินการ	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางปรับปรุงแก้ไข
	เป้าหมายที่สำคัญ ปี 2566	ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มอย่างเข้าใจ รวมถึงยังไม่มีการจัดอันดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของแต่ละส่วนงาน	ละโครงการ/งาน เพื่อจัดอันดับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการจัด Workshop ร่วมระหว่างฝ่ายงานและส่วนงาน เพื่อให้ Project owner หรือผู้กรอกข้อมูลเข้าใจ บทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มอย่างเข้าใจตั้งแต่ต้น
3. กระบวนการของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			
3.1 การวางแผนปฏิบัติการ			
3.1.1. การจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ในการจัดอันดับประเด็นที่มีสาระสำคัญใน ปี 2567 นั้น สธค. จัดอันดับโดยวัดจากค่าผลรวมคะแนนเต็ม 5 คะแนน ในประเด็น 1) Dependency 2) Responsibility 3) Tension 4) Influence และ 5) Perspective รวมเป็น 25 คะแนนเต็ม โดยคะแนน 1 – 8 ความสำคัญน้อย คะแนน 9 – 16 ความสำคัญปานกลาง และคะแนน 17 – 25 ความสำคัญมาก	พบปัญหาในการตั้งชื่อประเด็นที่มีสาระสำคัญ ซึ่งยังมีความไม่สอดคล้องกับปัญหาที่เกิดขึ้นในบางประเด็น รวมถึงข้อมูลที่ได้รับจากส่วนงานมายังไม่ครอบคลุมทุกผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 8 กลุ่มของ สธค.	ควรมีการจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามแนวทางของ สธค. และควรมีการถ่ายทอดการจัดอันดับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประเด็นที่มีสาระสำคัญ ให้ทุกสายงานนำไปปฏิบัติ เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมทั้ง สธค.

ขั้นตอนตามเกณฑ์ Enablers	การดำเนินการ	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางปรับปรุงแก้ไข
	- ในการกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใน ปี 2566 นั้น สธค. ได้จัดลำดับ ออกเป็น 3 กลุ่มได้แก่ 1. กลุ่มที่มีความสำคัญน้อย 2. กลุ่มที่มีความสำคัญปานกลาง 3. กลุ่มที่มีความสำคัญมาก โดยในปี 2567 กำหนดให้ สธค. กำหนดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่อยู่ในกลุ่มสำคัญมาก ปานกลาง และน้อย ตามลำดับ		
3.1.2 การกำหนดระดับและรูปแบบการสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	มีการกำหนดระดับและรูปแบบการสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่ม ดังนี้ 1. กลุ่มสำคัญมาก เป็นกลุ่มหน่วยงานที่ต้องมีการจัดทำแผนบริหารผลลัพธ์ เพื่อผลักดันประเด็นที่เกี่ยวข้องร่วมกับ สธค. เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่มีค่าคะแนนรวมในช่วง	ไม่มีการกำหนดกำหนดระดับและรูปแบบการสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่ม	หารือร่วมกับทุกสายงาน เพื่อร่วมกันกำหนดระดับและรูปแบบการสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่ม

ขั้นตอนตามเกณฑ์ Enablers	การดำเนินการ	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางปรับปรุงแก้ไข
	ความสำคัญมาก ซึ่งหมายความว่าหน่วยงานในกลุ่มนี้มีประเด็นที่ต้องผลักดันอยู่ แต่เป็นประเด็นที่ไม่ได้มีข้อขัดข้องมากนักหรือไม่เลย		
3.1.3 การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	มีการจัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ โดยมีการระบุ เรื่อง ประเด็นที่มีสาระสำคัญ หน่วยงานภายใน ภายนอกที่เกี่ยวข้องการดำเนินการ ผู้รับผิดชอบ และตัวชี้วัดของแผนในบางส่วน	แผนสร้างความสัมพันธ์ยังไม่มีมีการระบุการประเมินผล และยังไม่มีการวิเคราะห์เป้าหมายในภาพรวมองค์กร	ระบุการประเมินผล ของแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ รวมถึงรวบรวมและวิเคราะห์แผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากทุกส่วนงานของ สธค.
3.2 การสร้างความพร้อม			
3.2.1 การยกระดับความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	มีการระบุทรัพยากรด้านงบประมาณและอัตรากำลังในการสร้างความสัมพันธ์ลงในแผนวิสาหกิจ ในส่วนของแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญระดับองค์กร	มีการระบุทรัพยากรด้านงบประมาณและอัตรากำลัง ในการสร้างความสัมพันธ์ แต่ในระดับองค์กรเท่านั้น	ทุกส่วนงาน/ฝ่ายต้องมีการระบุทรัพยากรด้านงบประมาณและอัตรากำลัง ในการสร้างความสัมพันธ์ ตามแผนสร้างความสัมพันธ์ฯ ของแต่ละส่วนงาน/ฝ่าย เพื่อนำมาหาช่องว่าง (Gap) ที่ใช้ในการจัดทำแผนยกระดับต่อไป
3.2.2 การระบุและเตรียมความพร้อมการ	มีการระบุความเสี่ยงเพียงมิติเดียว คือ มิติ	ขาดการระบุความเสี่ยงในมิติความเสี่ยงที่การ	ต้องมีการหารือร่วมกับคณะทำงานบริหารความ

ขั้นตอนตามเกณฑ์ Enablers	การดำเนินการ	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางปรับปรุงแก้ไข
จัดการความเสี่ยงในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความเสี่ยงที่การดำเนินงานและผลลัพธ์ไม่ตอบสนองตามความต้องการของ สธค.	ดำเนินงานและผลลัพธ์ไม่ตอบสนองตามความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	เสี่ยง เพื่อแจ้งความต้องการเพิ่มเติมคำถามในการระบุความเสี่ยงในมิติความเสี่ยงที่การดำเนินงานและผลลัพธ์ไม่ตอบสนองตามความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากส่วนงาน และฝ่ายต่าง ๆ
3.3 การติดตามและรายงานผล			
3.3.1 การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ	ประเมินผลดำเนินงานจากแบบประเมินกิจกรรมฯ และผลสำรวจความพึงพอใจความไม่พึงพอใจกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี	ทำการประเมินผลสำรวจความพึงพอใจความไม่พึงพอใจกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปีล่าช้า เนื่องจากการกระจายตัวของกลุ่มตัวอย่าง	จัดทำแบบประเมินในรูปแบบออนไลน์/แพลตฟอร์มดิจิทัล
3.3.2 การรายงานผล	รายงานผลผ่านการนำเสนอผลสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี ให้กับส่วนงาน/ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	ไม่มีการรายงานผลให้กับสาธารณชนได้รับทราบข้อมูลการสร้างความสัมพันธ์ของ สธค.	จัดทำแผนสื่อสาร เพื่อรายงานผลผ่านรูปแบบออนไลน์/สื่อดิจิทัลบน Website และ Social media ของ สธค.

2.2.7 ความเกี่ยวข้องของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์/แผนแม่บทกับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แผนวิสาหกิจ สธค.ปี 2568 – 2572	แผนแม่บท ด้าน ลูกค้า และ ตลาด	แผนแม่บท ด้าน นวัตกรรม	แผนแม่บท ทรัพยากร มนุษย์และ การ จัดการ ความรู้	แผนปฏิบัติการ ดิจิทัล	แผนแม่บท ด้าน ผู้มี ส่วนได้ ส่วนเสีย	แผนการดำเนินงาน ด้านการ กำกับดูแล กิจการที่ดี และความ รับผิดชอบต่อสังคม และ สิ่งแวดล้อม	แผนบริหาร ความ เสี่ยงและ ควบคุม ภายใน
1. ผู้ดูแลกำกับ	*	*	*	*	*	*	*	*
2. ผู้ถือหุ้น	*	*	*	*	*	*	*	*
3. กรรมการและผู้บริหารระดับสูง	*	*	*	*	*	*	*	*
4. คู่ค้า	*	*	N/A	N/A	N/A	N/A	*	N/A
5. คู่ความร่วมมือ	*	*	*	N/A	*	*	*	N/A
6. พนักงาน	*	*	*	*	*	*	*	*
7. ชุมชน	*	*	*	*	*	*	*	N/A
8. ลูกค้า	*	*	*	*	*	*	*	N/A
9. คู่แข่งขัน	*	*	*	*	*	*	*	*

2.2.8 นโยบาย กฎหมาย/กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

สธค. ได้มีการศึกษา นโยบาย กฎหมาย/กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาวางกรอบการพิจารณาภายในหน่วยงานในการจัดทำแผนปฏิบัติการ ตลอดจนการทำการกิจกรรมร่วมกับหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งนโยบาย กฎหมาย/กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะถูกรวบรวมและจัดเก็บไว้ในฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยประกอบเป็นหมวดหมู่ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1) กรอบนโยบายภาครัฐ (State of direction)

1.1) ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี

ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) เป็นนโยบายรัฐ ในการกำหนดกรอบและทิศทางการพัฒนาประเทศ เพื่อให้ส่วนงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้ประเทศไทยบรรลุวิสัยทัศน์ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” เพื่อความสุขของคนไทยทุกคน ประกอบด้วย 6 ด้าน ซึ่งเกี่ยวข้องกับ 5 ยุทธศาสตร์ของ สธค.

ภาพที่ 2.15 ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี



กรอบแนวทางของยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี มีประเด็นสำคัญที่ สธค. ต้องนำไปกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ ดังนี้

ประเด็นสำคัญในยุทธศาสตร์ความสามารถในการแข่งขัน ได้แก่ การนำนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงและเพิ่ม และการใช้ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big data) เพื่อนำมาวิเคราะห์พฤติกรรมและความต้องการของลูกค้าในการใช้บริการรับจำนำตามแต่ละกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งการนำนวัตกรรมการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กร

ประเด็นสำคัญในยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ สธค. มุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และทักษะในงานที่เกี่ยวข้องให้รองรับการเปลี่ยนแปลง ควบคู่กับการให้ความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy) ให้แก่ลูกค้าของ สธค.

ประเด็นสำคัญในยุทธศาสตร์ด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม คือ การขยายสาขา เพื่อเพิ่มช่องทาง การให้บริการเพื่อให้ประชาชนระดับฐานรากได้เข้าถึงการให้บริการเงินฉุกเฉิน หรือเมื่อขาดทุน การเงินเฉพาะหน้า โดยการมีโครงการ/มาตรการด้านอัตราดอกเบี้ยผ่อนปรนถูกกว่า ไร่รับจำนำอื่น ให้แก่กลุ่ม ลูกค้าผู้มีรายได้น้อย และประชาชนทั่วไป

ประเด็นสำคัญในยุทธศาสตร์ด้านการเติบโตบนพื้นฐานคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม คือ การบริหารจัดการให้ สธค. มีการเติบโตอย่างยั่งยืน การปรับกระบวนการ เป็นธุรกิจสีเขียว (Green Business) รวมทั้งการปรับเปลี่ยนธุรกิจและการให้บริการเป็นการทำให้เกิดประโยชน์แก่สังคมและสิ่งแวดล้อม (Corporate Enterprise)

ประเด็นสำคัญในยุทธศาสตร์ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารภาครัฐ ได้แก่ ยกระดับกระบวนการให้บริการลูกค้าสู่ความเป็นเลิศ โดยใช้เครื่องมือและช่องทางการให้บริการเป็นดิจิทัลให้ เพิ่มขึ้น พัฒนาและปรับระบบวิธีการปฏิบัติงานให้ทันสมัยรองรับการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี รวมทั้งยกระดับ องค์กรให้มีความโปร่งใส มีการจัดการที่เป็นธรรมาภิบาล

1.2) แผนยุทธศาสตร์วิสาหกิจสาขาสถาบันการเงิน

ตามแผนยุทธศาสตร์วิสาหกิจ 5 ปี (2560 - 2564) ในส่วนของวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงินมีกรอบ มุ่งเน้นให้สถาบันการเงินเพื่อพัฒนาตนเองเพื่อสร้างโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงแหล่งเงินทุนอย่างทั่วถึง ควบคู่ กับการให้ความรู้ทางการเงินเพื่อสนับสนุนความเข้มแข็งเศรษฐกิจฐานราก พัฒนาขีดความสามารถ ในการ แข่งขันของประเทศ และลดความเหลื่อมล้ำในสังคม ภายใต้การบริหารจัดการองค์กรที่มั่นคง โปร่งใส และ ยั่งยืน โดยการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการและให้บริการทางการเงิน และยังให้ ความสำคัญกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินรูปแบบใหม่ที่หลากหลาย ตอบสนองความต้องการของลูกค้า แต่ละกลุ่ม

ประเด็นสำคัญในแผนยุทธศาสตร์วิสาหกิจสาขาสถาบันการเงิน มีความสำคัญและเกี่ยวเนื่อง เป็น ประเด็นสำคัญในการทบทวนยุทธศาสตร์ของ สธค. คือ ต้องยกระดับการเข้าถึงและการให้บริการทางการเงิน ฉุกเฉิน หรือผู้ที่เดือดร้อนการเงินเฉพาะหน้า แก่ประชาชนระดับฐานรากในเมือง ด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพ จากการนำเทคโนโลยีมาให้บริการ และการขยายสาขาและช่องทางการให้บริการให้เพิ่มขึ้น รวมทั้งเพิ่ม ประสิทธิภาพการบริหารเงิน รักษาฐานะความมั่นคงและความแข็งแกร่งทางการเงิน

1.3) แผนยุทธศาสตร์กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

แผนยุทธศาสตร์ของกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีวิสัยทัศน์ เพื่อให้คนไทยอยู่ดีมี สุขในสังคมคุณภาพ โดยมี 4 พันธกิจหลัก ได้แก่ พันธกิจ 1. พัฒนาคนและสังคมให้มีคุณภาพเต็มตามศักยภาพ และมีภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลง 2. สร้างเสริมเครือข่ายจากทุกภาคส่วนในการมีส่วนร่วมพัฒนาสังคม 3. พัฒนาองค์ความรู้ขีดความสามารถ และระบบการบริหารจัดการด้านการพัฒนาสังคม 4. จัดระบบสวัสดิการที่ เหมาะสมกับบริบทของประเทศไทย เพื่อให้ประชาชนมีหลักประกันและความมั่นคงในชีวิต การขับเคลื่อนมี เป้าประสงค์เพื่อ 1. ส่งเสริมโอกาสการเข้าถึงบริการทางสังคมบนพื้นฐานความพอเพียง 2. สร้างภูมิคุ้มกันและ

พัฒนาศักยภาพกลุ่มเป้าหมายและเครือข่าย 3. ผนึกกำลังทางสังคมเพื่อเป็นกลไกในการพัฒนาสังคม 4. บริหารจัดการองค์กรที่เป็นเลิศและเสริมสร้างธรรมาภิบาล

มีประเด็นที่สำคัญและเกี่ยวเนื่องกับการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ของ สธค. ได้แก่ การยกระดับการเข้าถึงและการให้บริการทางการเงินฉุกเฉินแก่ประชาชนระดับฐานรากในเมืองเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม 2.การพัฒนาบุคลากรของ สธค. ให้มีทักษะและขีดความสามารถการให้บริการรับจำนำ ควบคู่กับการให้ความรู้ทางการเงินเพื่อสนับสนุนความเข้มแข็งเศรษฐกิจฐานราก โดยให้ความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้าเพื่อเพิ่มความรู้อะเอียดทางการเงินที่เป็นสาเหตุสำคัญของความยากจน รวมทั้งการมีแผนยกระดับให้ สธค. เป็นองค์กรที่มีการจัดการธรรมาภิบาล การเป็นส่วนงานเพื่อสังคม (Social enterprise: SE) อันจะส่งเสริมบทบาทของกระทรวงพัฒนาสังคมและทุนมนุษย์ให้เพิ่มขึ้น

1.4 ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามป้องกันการทุจริต ระยะที่ 3 - 4

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้พัฒนาเครื่องมือการประเมินเชิงบวกเพื่อเป็นมาตรการป้องกันการทุจริตและเป็นกลไกในการสร้างความตระหนักให้หน่วยงานภาครัฐมีการดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรมโดยใช้ชื่อว่า “การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA)” ได้ถูกกำหนดเป็นกลไกการขับเคลื่อนและถูกกำหนดเป็นตัวชี้วัดระดับยุทธศาสตร์ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 - 4 ซึ่งถือเป็นการยกระดับให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐให้เป็น “มาตรการป้องกันเชิงรุก” ที่หน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศจะต้องดำเนินการ โดยมุ่งหวังให้หน่วยงานภาครัฐที่เข้ารับการประเมินได้ผลการประเมินและแนวทางในการพัฒนาและยกระดับหน่วยงานในด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม ทั้งนี้เกณฑ์การประเมินคุณธรรมความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment - ITA) ประกอบด้วย 10 ตัวชี้วัด ได้แก่ 1) การปฏิบัติหน้าที่ 2) การใช้งบประมาณ 3) การใช้อำนาจ 4) การใช้ทรัพย์สินของทางราชการ 5) การแก้ไขปัญหาการทุจริต 6) คุณภาพการดำเนินงาน 7) ประสิทธิภาพการสื่อสาร 8) การปรับปรุงระบบการทำงาน 9) การเปิดเผยข้อมูล 10) การป้องกันการทุจริต

มีประเด็นสำคัญคือ สธค. เป็นหน่วยงานภาครัฐ โดยมีพันธกิจสำคัญในการป้องกันปราบปรามการทุจริต ตามยุทธศาสตร์ชาติและตามนโยบายของรัฐบาล โดยจะต้องยกระดับการนำองค์กรและการจัดการที่เป็นธรรมาภิบาล ตามมาตรฐานที่ ป.ป.ช. กำหนดการเข้าสู่ระบบการประเมินความโปร่งใสของส่วนงานภาครัฐ (ITA)

1.5) Sustainable Development Goals (SDGs)

เป็นกรอบและแนวทางการพัฒนาที่สหประชาชาติ (UN) กำหนดให้ทุกประเทศได้ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา เพื่อวัตถุประสงค์หลักมุ่งขจัดความยากจนในทุกมิติและทุกรูปแบบ สานต่อภารกิจที่ยังไม่บรรลุผลสำเร็จภายใต้เป้าหมายการพัฒนาแห่งสหัสวรรษ (MDGs) โดยดำเนินการพัฒนาที่สมดุลระหว่างเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นการพัฒนาที่ยั่งยืน ใน 3 มิติที่เอื้อต่อกันและแบ่งแยก มีทั้งหมด 17 เป้าหมาย

ประเด็นสำคัญคือ เป้าหมายตาม SDGs ที่สำคัญ สธค. จะนำเป้าหมายที่สำคัญเป็นกรอบเพื่อทบทวนยุทธศาสตร์ 4 เป้าหมายหลักได้แก่ เป้าหมาย SDG ที่ 1 การขจัดความยากจน เป้าหมาย SDG ที่ 2 การลดความหิวโหย และเป้าหมาย SDG ที่ 10 การลดความไม่เท่าเทียมกันของสังคม ด้วยการทบทวนการเพิ่มโอกาสของประชาชนระดับฐานราก โดยการขยายสาขาการรับจำนำให้เพิ่มขึ้น ขยายหลักทรัพย์และวงเงินในการรับจำนำให้เพียงพอเพื่อแก้ไขความเดือดร้อนของลูกค้ายที่ต้องการเงินฉุกเฉิน และเป้าหมายที่ 17 ความร่วมมือในการพัฒนาที่ยั่งยืน และยกระดับการนำองค์กรและการบริหารจัดการด้วยหลักธรรมาภิบาล รวมทั้งปรับเปลี่ยนให้

สธค. เป็นองค์กรเพื่อสังคม ทั้ง 4 เป้าหมายการเติบโต อย่างยั่งยืน เป็นความท้าทายด้านกลยุทธ์ที่ สธค. จะต้องบริหารจัดการให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

2) การเปลี่ยนแปลงกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

ในช่วงที่ผ่านมา มี พรบ. ที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษาไปแล้ว และกำลังประกาศ อยู่ 4 พรบ. ได้แก่

2.1) พรบ. การบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 กฎหมายฉบับนี้เป็นกรอบและแนวทางยกระดับการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐให้อยู่ในระบบดิจิทัล อันจะนำไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่มีระบบการทำงาน และข้อมูลเชื่อมโยงกันระหว่างหน่วยงานของรัฐอย่างมั่นคงปลอดภัย มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว เปิดเผยและโปร่งใส รวมทั้งประชาชนได้รับความสะดวกในการรับบริการ และสามารถตรวจสอบการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐได้ แม้ว่าพรบ. ได้ประกาศถือใช้ในปี 2562 ที่ผ่านมาแล้วก็ตาม แต่มีหลายกิจกรรมที่ สธค. จะต้องปรับปรุงกระบวนการรับจํานำเนื่องจากระบบเดิมบางส่วนยังไม่รองรับ และเนื่องจากความซับซ้อนของมาตรฐาน จำเป็นที่ต้องใช้เวลาและสรรพกำลังในการพัฒนาให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กฎหมายกำหนด จึงมีความท้าทายทั้งด้านกลยุทธ์ และด้านปฏิบัติการ และด้านการปฏิบัติตามกฎหมายที่ สธค. จะต้องปฏิบัติตาม

2.2) พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลไม่ให้ถูกนำไปใช้ประโยชน์ด้านอื่นๆ ป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่วงละเมิดสิทธิ และข้อมูลส่วนบุคคลที่หลายคนกังวล โดยกำหนดหลักเกณฑ์และมาตรการกำกับดูแลการเก็บรวบรวม การใช้ และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้เป็นมาตรฐานสากล กำหนดให้ส่วนงานมีคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลขึ้นเพื่อกำกับดูแลให้เป็นไปตามกฎหมายฉบับนี้ แม้ว่า พรบ. ดังกล่าวล่าสุดจะมีการขยายบังคับใช้ไปอีก 1 ปี (จะบังคับวันที่ 27 พฤษภาคม 2564) เนื่องจากมีหลายกิจกรรมที่ สธค. ยังดำเนินการไม่ได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ทั้งกระบวนการจัดการข้อมูลของลูกค้าและพนักงาน ตั้งแต่ในส่วนของการได้มา การจัดเก็บรักษา การใช้ประโยชน์ ที่ต้องให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด ขณะที่การพัฒนาระบบงานให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนด จำเป็นที่ต้องใช้เวลาและสรรพกำลัง จึงมีความท้าทายทั้งด้านกลยุทธ์ และด้านปฏิบัติการ และด้านการปฏิบัติตามกฎหมายที่ สธค. จะต้องปฏิบัติตาม

2.3) พ.ร.บ. การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 วัตถุประสงค์ของการออกกฎหมายนี้เพื่อป้องกัน หรือรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ได้อย่างทันทั่วถึง จึงกำหนดในลักษณะของภารกิจหรือบริการที่มีความสำคัญเป็นโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศทั้งหน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชนจะต้องมีการป้องกัน รับมือ และลดความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ มิให้เกิดผลกระทบต่อความมั่นคงในด้านต่าง ๆ พรบ. ดังกล่าวแม้จะมีการบังคับแล้ว แต่ สธค. ยังอยู่ระหว่างการปรับปรุงกระบวนการรักษาความปลอดภัยของระบบงานหลักและระบบงานสนับสนุนให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กฎหมายกำหนดอยู่ และเนื่องจากความซับซ้อนของมาตรฐาน จำเป็นที่ต้องใช้เวลาและสรรพกำลังในการพัฒนาให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กฎหมายกำหนด ที่ สธค. ต้องปฏิบัติตาม

2.4) พระราชกำหนด ว่าด้วยการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2563 โดยที่ปัจจุบันได้เกิดสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้รัฐบาลต้องใช้มาตรการที่เข้มข้นเพื่อควบคุมการระบาดของโรคตามคำแนะนำขององค์การอนามัยโลก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเว้นระยะห่างทางสังคม (social distancing) ทำให้การปฏิบัติงานของภาครัฐและการประกอบกิจกรรมในทางเศรษฐกิจของเอกชนเกือบทุกภาคส่วนซึ่งต้องมีการประชุมเพื่อปรึกษาหารือกันเป็นปกติต้องดำเนินการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ และเพื่อให้การประชุมของส่วนงานภาครัฐและเอกชน สามารถผูกพัน มีผลบังคับทางกฎหมาย จึงมีการออกพระราชกำหนดดังกล่าวขึ้น และเนื่องจากความใหม่ของการประชุมด้วยสื่อออนไลน์ที่ สธค. ไม่เคยดำเนินการมาก่อน ที่ สธค. ต้องปฏิบัติตาม

2.2.9 การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญภายนอกองค์กร

1) สถานะเศรษฐกิจ

เศรษฐกิจไทยปี 2567 คาดว่าจะขยายตัวที่ร้อยละ 2.7 นำโดยการฟื้นตัวของภาคการท่องเที่ยว และภาคการส่งออกสินค้า และมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจในช่วงปลายปี ขณะที่เศรษฐกิจไทยปี 2568 คาดว่าจะขยายตัวเร่งขึ้นมาอยู่ที่ร้อยละ 3.0 ต่อปี จากปัจจัยบวก 4 ด้านหลักคือการบริโภคภาคเอกชน การส่งออกสินค้า การท่องเที่ยว และการลงทุนทั้งภาครัฐและเอกชน

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ จัดทำสถิติผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ รายไตรมาส มูลค่าที่แท้จริงโดยวิธีปริมาณลูกโซ่ (Chain Volume Measures: CVM) โดยใช้วิธีการเชื่อมโยงค่ารายปีด้วยวิธี Annual Overlap และ โดยในการประมวลผลใช้ข้อมูลที่ได้รับล่าสุดจากแหล่งข้อมูลต่างๆ โดยมีการปรับปรุงที่สำคัญดังนี้

- 1) ปรับปรุงพื้นที่เพาะปลูก และข้อมูลพยากรณ์ผลผลิตการเกษตร ตามการพยากรณ์ล่าสุด ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
- 2) ปรับปรุงข้อมูลดัชนีผลผลิตอุตสาหกรรมตามรายงานล่าสุดเดือนมกราคม พ.ศ. 2568 ของสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม
- 3) ปรับปรุงข้อมูลรายจ่ายเพื่อการอุปโภคบริโภคขั้นสุดท้ายของเอกชน ตามแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
- 4) ปรับปรุงข้อมูลสถาบันการเงิน ตามแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
- 5) ปรับปรุงข้อมูลการนำเข้าและส่งออกสินค้าและบริการ ตามข้อมูลบัญชีดุลการชำระเงินเดือนมกราคม พ.ศ. 2568 ของธนาคารแห่งประเทศไทย

2) ความผันผวนของราคาทองคำ

อัตราดอกเบี้ย จากค่าใช้จ่ายต่างๆ ในการนำเข้าและส่งออกทองคำ รวมไปถึงค่าขนส่ง ดอกเบี้ยธนาคาร ค่าความเสี่ยง หรือค่าประกันภัยต่างๆ เนื่องจากนักลงทุนมีความต้องการซื้อทองคำเป็นจำนวนมาก และปริมาณทองคำที่มีอยู่ภายในประเทศไม่เพียงพอ จึงต้องอาศัยการนำเข้าทองคำจากต่างประเทศ จึงทำให้เกิดค่าใช้จ่ายต่างๆ ตามมา

ปัจจัยที่มีผลต่อราคาทองคำ ขึ้นอยู่กับราคาน้ำมัน

ราคาน้ำมัน ก็เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อราคาทองคำเป็นอย่างมาก ซึ่งราคาน้ำมันเป็นตัวที่ทำให้เกิดสถานะเงินเฟ้อ โดยสถานะเงินเฟ้อที่เกิดขึ้นกับราคาทองคำนั้นจะเคลื่อนไหวไปในทิศทางเดียวกัน และราคาน้ำมันมีเกี่ยวข้องแบบเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับราคาทองคำด้วยเช่นกัน หากราคาน้ำมันถูกปรับเพิ่มขึ้น

สภาวะเงินเฟ้อก็จะเพิ่มขึ้น ส่งผลให้ราคาทองคำก็จะถูกปรับขึ้นสูง ในทางกลับกัน หากราคาน้ำมันถูกปรับตัวลดลง สภาวะเงินเฟ้อก็จะลดลง และราคาทองคำก็จะปรับตัวลงตามกัน และหากนโยบายดอกเบี้ยถูกปรับขึ้น จะแสดงให้เห็นถึงสภาวะเศรษฐกิจที่เริ่มดี ค่าเงินดอลลาร์ปรับตัวเพิ่มสูงขึ้น มีความเชื่อมั่นมากขึ้น ส่งผลให้ราคาทองคำก็จะปรับตัวลง ในทางกลับกัน หากนโยบายดอกเบี้ยถูกลดลง จะแสดงให้เห็นถึงสภาวะเศรษฐกิจที่เริ่มไม่ดี ค่าเงินดอลลาร์ปรับตัวลง ความเชื่อมั่นที่ลดลง และราคาทองคำก็จะปรับตัวสูงขึ้น

ปัจจัยที่มีผลต่อราคาทองคำ ขึ้นอยู่กับราคาน้ำมัน

ราคาน้ำมัน ก็เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อราคาทองคำเป็นอย่างมาก ซึ่งราคาน้ำมันเป็นตัวที่ทำให้เกิดสภาวะเงินเฟ้อ โดยสภาวะเงินเฟ้อที่เกิดขึ้นกับราคาทองคำนั้นจะเคลื่อนไหวไปในทิศทางเดียวกัน และราคาน้ำมันมีเกี่ยวข้องแบบเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับราคาทองคำด้วยเช่นกัน หากราคาน้ำมันถูกปรับเพิ่มขึ้น สภาวะเงินเฟ้อก็จะเพิ่มขึ้น ส่งผลให้ราคาทองคำก็จะถูกปรับขึ้นสูง ในทางกลับกัน หากราคาน้ำมันถูกปรับตัวลดลง สภาวะเงินเฟ้อก็จะลดลง และราคาทองคำก็จะปรับตัวลงตามกัน

ปัจจัยที่มีผลต่อราคาทองคำ ขึ้นอยู่กับ Demand และ Supply หรือความต้องการ

Demand หรือ อุปสงค์ คือความต้องการในทองคำ ที่มาจาก 3 กลุ่มใหญ่หลักๆ ได้แก่ ภาคเครื่องประดับ ภาคการลงทุน และภาคอุตสาหกรรมการผลิตและการแพทย์ รวมไปถึงการที่ภาครัฐของแต่ละประเทศ มีการนำทุนสำรองไปซื้อทองคำมากขึ้น เพื่อลดความเสี่ยงที่จะเกิดจากการเกาะตัวอยู่ในพันธบัตรรัฐบาลสหรัฐ หากมีความต้องการที่จะซื้อทองคำสูง จะส่งผลให้ราคาทองคำปรับสูงขึ้นอีกด้วย และในทางกลับกัน หากมีความต้องการซื้อทองคำต่ำ ราคาทองคำก็จะถูกลดด้วยเช่นกัน

Supply หรือ อุปทาน คือ ความต้องการขายทองคำ ที่มาจาก 3 กลุ่มใหญ่หลักๆ ได้แก่ ผลผลิตทองคำที่มาจากเหมืองทอง แรงขายจากธนาคารกลางของแต่ละประเทศ และสุดท้ายปริมาณทองคำเก่าๆที่มีการหมุนเวียนอยู่ในระบบ

Demand และ Supply หรือความต้องการภายในประเทศไทย จะพิจารณาจากอัตรา Gold Spot และค่าเงินบาทของไทย ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้แล้วยังต้องคำนึงถึงความต้องการภายในประเทศเป็นหลัก เพื่อการที่จะตัดสินใจประกาศราคาทองคำภายในประเทศ ของแต่ละครั้ง

3) อัตราดอกเบี้ยและแนวโน้ม

ในการประชุมคณะกรรมการนโยบายการเงิน (กนง.) ของ ธปท. ที่ผ่านมา คณะกรรมการมีมติเป็นเอกฉันท์ให้ขึ้นดอกเบี้ยนโยบาย 0.25% สู่ 2.25% ตามที่ตลาดคาด โดยคณะกรรมการประเมินว่าเศรษฐกิจไทยยังคงฟื้นตัวต่อเนื่อง โดยได้แรงหนุนหลักจากภาคการท่องเที่ยวและการบริโภค

ภาคเอกชน ในขณะที่อัตราเงินเฟ้อปรับตัวลดลงและทรงตัวในกรอบเป้าหมายของ ธปท. อย่างไรก็ตามก็ดี คณะกรรมการประเมินว่าอัตราเงินเฟ้อของไทยมีความเสี่ยงที่จะปรับตัวสูงขึ้นในช่วงครึ่งหลังของปีนี้ หลังผลจากฐานสูงในปีที่แล้วหมดไป รวมทั้งมาตรการช่วยเหลือค่าครองชีพหมดไปด้วยเช่นกัน ในขณะที่แรงหนุนเงินเฟ้ออาจมาจาก 1) การเติบโตของเศรษฐกิจไทยและเศรษฐกิจโลก ซึ่งจะส่งผลให้อุปสงค์เพิ่มขึ้น 2) ต้นทุนราคาอาหารที่อาจเพิ่มขึ้นจากปรากฏการณ์เอลนีโญ ซึ่งอาจส่งผลให้มีการส่งผ่านต้นทุนไปยังผู้บริโภค 3) มาตรการของรัฐบาลชุดใหม่ เช่น การขึ้นค่าแรงขั้นต่ำ การกระตุ้นการบริโภคและการลงทุน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อทั้งต้นทุนของผู้ประกอบการ และอุปสงค์ในตลาด

การประกาศขึ้นดอกเบี้ยของ กนง. ครั้งล่าสุดนี้ จึงเป็นไปตามสมมติฐานว่าเศรษฐกิจไทยจะเติบโตต่อเนื่อง ท่ามกลางความเสี่ยงที่อัตราเงินเฟ้ออาจจะปรับตัวสูงขึ้น อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินนโยบาย (policy space) กล่าวคือ หากเศรษฐกิจไทยชะลอตัวลงในอนาคต กนง. อาจประกาศลดดอกเบี้ยอย่างต่อเนื่องเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจ รวมถึงเป็นการปรับดอกเบี้ยเข้าสู่ภาวะปกติ ทั้งนี้ คณะกรรมการยังไม่ปิดโอกาสที่จะประกาศขึ้นดอกเบี้ยเพิ่มเติม ซึ่งขึ้นอยู่กับข้อมูลเศรษฐกิจ ทั้งในแง่ของแนวโน้มการเติบโต และความเสี่ยง

ทั้งนี้ วิจัยกรุงศรี ยังมองว่า แม้เศรษฐกิจไทยในปี 2568 จะมีแนวโน้มปรับดีขึ้น โดยคาดว่าจะขยายตัวที่ 3.4% จาก 2.5 %ในปี 2566 แต่อัตราการเติบโตยังอยู่ในระดับต่ำเมื่อเทียบกับประเทศในภูมิภาคเดียวกัน โดย IMF คาดว่า GDP ของกลุ่มประเทศอาเซียน-5 จะเติบโตที่ 4.5% ในปี 2568 จาก 4.2% ในปี 2566 สำหรับปัจจัยภายในประเทศที่อาจกดดันการเติบโตของเศรษฐกิจไทย ได้แก่

- 1) ปัญหาหนี้ครัวเรือนที่อยู่ในระดับสูง ท่ามกลางต้นทุนการกู้ยืมที่ปรับเพิ่ม
- 2) ผลกระทบจากภัยแล้งที่อาจรุนแรงขึ้น
- 3) ปัญหาเชิงโครงสร้าง เช่น ประชากรสูงวัย
- 4) การขาดแคลนแรงงาน และความสามารถในการแข่งขันที่ลดลงในหลายอุตสาหกรรม

4) การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี

Digital Disruption เป็นกระบวนการการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นโดยมีผลจากเทคโนโลยีดิจิทัล บริการและรูปแบบธุรกิจใหม่ๆ ที่ส่งผลกระทบและเปลี่ยนแปลงมูลค่าของบริการและสินค้าที่มีอยู่ของอุตสาหกรรมเดิม ซึ่งพลิกโฉมให้เปลี่ยนไปหรือเข้าไปขัดขวางรูปแบบเดิมๆ ทำให้ธุรกิจต้องประเมินตลาดปัจจุบันเกี่ยวกับสินค้าและบริการเพื่อปรับปรุงใหม่ให้ตอบสนองความต้องการผู้บริโภคมากที่สุด การเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้หากต้องการพัฒนา แต่เพื่อให้เราสามารถรับมือและเติบโตอย่างเต็มที่ มาดูองค์ประกอบของ Digital Disruption และเข้าใจถึงเอกลักษณ์ของมันกันก่อนดีกว่า

สิ่งที่สามารถเรียนรู้จากธุรกิจเก่าๆ ก็คือ Digital Disruption เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต แต่สิ่งที่ธุรกิจสามารถทำได้คือ จับตามอง Digital Disruption พร้อมทั้งติดตามสัญญาณที่จะเกิดขึ้นในอุตสาหกรรมขององค์กรกว่า จะสามารถก้าวหน้าไปข้างหน้าและทำงานร่วมกับ Digital Disruption ถ้าคุณจับทางมันได้จะนำไปสู่การเติบโตและโอกาสใหม่ๆ ของธุรกิจ แต่สิ่งที่ธุรกิจสามารถทำได้ คือ การหยุดชะงักของระบบดิจิทัลแม้กระทั่งวางแผน จับตามองลูกค้า และรู้สัญญาณของการหยุดชะงักทางดิจิทัลที่เกิดขึ้นในอุตสาหกรรม Digital Disruption มักแสดงถึงการเปลี่ยนแปลงความต้องการของผู้บริโภค ดังนั้นการตามให้ทันเหตุการณ์ต่างๆ ช่วยให้คุณสามารถตอบสนองความต้องการที่เพิ่มขึ้นได้ พร้อมทั้งทำให้ลูกค้าเก่ามีความสุขและเปิดโอกาสให้พบลูกค้าใหม่ได้

7) การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมภายใน

ปัจจุบัน สธค. มีอัตรากำลังรวมทั้งสิ้น 561 คน อัตราการครองตำแหน่ง 365 อัตรา พนักงานส่วนใหญ่ร้อยละ 75.89 เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 263 คน รองลงมาเป็นตำแหน่งผู้บริหารระดับต้น ได้แก่ ผู้ช่วยผู้จัดการ และสมทบบัญชี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 20.85 เป็นผู้จัดการสาขา(ผู้บริหารระดับกลาง) จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.63 ที่เหลือเป็นพนักงานระดับสูงและผู้เชี่ยวชาญการรับจำนำจำนวน 5 คน หรือร้อยละ 1.22

บุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 28.3 และเป็นหญิง คิดเป็นร้อยละ 71.7 บุคลากรส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 27 - 44 ปี (Gen Y) คิดเป็นร้อยละ 58.1 รองลงมา คือ 45 - 59 ปี (Gen X) คิดเป็นร้อยละ 31.4 ตามลำดับ ในส่วนระดับการศึกษาส่วนใหญ่ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 84.2 รองลงมา คือระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 8.7 บุคลากรส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 48.1 รองลงมา คือ สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 46.0 และมีบุตร 1 - 2 คน คิดเป็นร้อยละ 48.1 รองลงมา คือ ไม่มีบุตร คิดเป็นร้อยละ 47.2 ตามลำดับ

2.2.10 เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs)

จากการวิเคราะห์ สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก สธค. จำเป็นต้องเพิ่มช่องทางการเข้าถึงการบริการของ สธค. ให้กับผู้มีรายได้น้อยระดับฐานราก และผู้ที่ประสบปัญหาเฉพาะหน้าทางการเงิน รวมถึงการให้บริการลูกค้าในรูปแบบใหม่ เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันและเป็นผู้นำด้านการรับจำนำเหนือคู่แข่งหรือคู่แข่ง โดยกำหนดคู่แข่ง คือ สถานธนาภิบาล และ/หรือ โรงรับจำนำเอกชน สธค. มุ่งพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนฐานราก และพัฒนาสังคมสู่ความยั่งยืน โดยเพิ่มขีดความสามารถของพนักงานให้รองรับการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่การเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคมและในการเป็นที่ปรึกษาการแก้หนี้แก่ประชาชนระดับฐานราก เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจของ สธค. และเพื่อมุ่งยกระดับให้ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ของ สธค. มีอาชีพ มีรายได้ มีความมั่นคง มีคุณภาพชีวิตที่ดีและยั่งยืนเพื่อให้ชุมชนเข้มแข็ง และเป็นพลังสำคัญในการพัฒนาประเทศให้ก้าวหน้าอย่างมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน ทั้งนี้ สธค. เป็นรัฐวิสาหกิจ มิได้มุ่งหวังกำไรสูงสุด และมีบทบาทสำคัญในการให้ความช่วยเหลือทางการเงินฉุกเฉินแก่ประชาชนระดับฐานรากอยู่แล้ว จึงควรเพิ่มบทบาทและทิศทางของ สธค. ทำให้องค์กรเป็น SE (Social Enterprise) โดยการเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม Social Pawnshop Enterprise ให้บริการด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัย โดยยึดหลักธรรมาภิบาล ซึ่งจะทำให้การให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนฐานรากขยายบทบาทไม่ใช่เพียงทางการเงินอย่างเดียว ยังจะช่วยยกระดับคุณภาพชีวิต โดยเฉพาะองค์ความรู้ทางการเงิน การสร้างความตระหนักรู้ทางการเงิน การออม การส่งเสริมอาชีพเสริม เพื่อมีรายได้เพิ่ม เป็นการตัดวงจรของความยากจนให้หลุดพ้น ซึ่งเป็นเป้าหมาย (Outcome) ที่ สธค. ต้องการ และเป็นนโยบายสำคัญของรัฐบาล

ในการนี้ กรอบและแนวทางยุทธศาสตร์ระดับสากลของชาติของกระทรวงพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์ ในฐานะส่วนงานต้นสังกัดที่ควบคุมการดำเนินงาน สธค. และเกณฑ์การประเมินผลรัฐวิสาหกิจ สธค. จึงกำหนด นโยบาย กรอบ และแนวทางการขับเคลื่อนการพัฒนาอย่างยั่งยืนไว้ดังนี้

1) นโยบายการพัฒนาอย่างยั่งยืน

1.1) สธค. ยึดมั่นในการดำเนินงานที่ยึดหลักธรรมาภิบาลที่ดีเพื่อสร้างความยั่งยืนให้แก่องค์กร/พนักงาน ลูกค้า รวมทั้งชุมชน และเครือข่ายพันธมิตร ใน 3 มิติ คือ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

1.2) มุ่งเน้นการเสริมสร้างความมั่นคง โดยการวางรากฐานการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม ให้องค์กรมีการเติบโตอย่างมั่นคง และมีภาพลักษณ์ที่ดี

1.3) สนับสนุนการนำนวัตกรรมมาพัฒนาผลิตภัณฑ์ และช่องทางการบริการที่มีคุณภาพ และส่งผ่านคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

1.4) ผลักดันให้ลูกค้าผู้ใช้บริการจำนำ มีภูมิคุ้มกันทางการเงินโดยมีการสำรองเงินสดหรือทรัพย์สินที่พร้อมแลกเปลี่ยนเป็นเงินสดด้วยการรับจำนำได้ เมื่อเหตุการณ์ฉุกเฉิน

1.5) ส่งเสริมความสุขของประชาชนระดับฐานรากในเมือง และดูแลสิ่งแวดล้อมที่ดีให้แก่ลูกค้า มีการพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ความสามารถและมีความสุขในการทำงาน

2) องค์กรประกอบการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals)

สามารถสรุปนิยามความยั่งยืน และแบบจำลองความยั่งยืนของ สธค. ได้ตามแผนภาพแสดงเป้าหมายความยั่งยืนของ สธค. และตารางแสดงองค์ประกอบการพัฒนาอย่างยั่งยืนของ สธค.

3) นโยบายผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สำนักงานธรรมาภิบาลให้ความสำคัญกับการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียการดูแลและคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มทั้งที่มีผลกระทบและได้รับผลกระทบจากกิจกรรม ผลิตภัณฑ์หรือบริการ และผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องของ สธค. มาโดยตลอด ไม่ว่าจะเป็นผู้มีส่วนได้เสียภายใน เช่น ผู้ถือหุ้นผู้บริหาร พนักงาน และผู้มีส่วนได้เสียภายนอก อาทิ ลูกค้า คู่ค้า และชุมชน เป็นต้น นอกจากนี้ สธค. ยังยึดมั่นในอุดมการณ์การดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณธรรม และเชื่อมั่นในความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งการเป็นพลเมืองที่ดีการมีจรรยาบรรณ

เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานของพนักงาน มีหลักธรรมาภิบาลที่เป็นแนวทางในการบริหารองค์กร และมีแนวปฏิบัติการพัฒนาสู่ความยั่งยืน

ด้วยสถานะทางสังคม สิ่งแวดล้อม และการดำเนินธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียมีความซับซ้อนมากขึ้น และมีความคาดหวังสูงขึ้นในการที่จะได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การตัดสินใจและการดำเนินการในเรื่องที่มีผลกระทบ การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียจึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญมากขึ้น เพื่อให้มีแนวทางที่ชัดเจนในการดำเนินธุรกิจโดยการเพิ่มมูลค่าให้ผู้ถือหุ้นในระยะยาวพร้อมไปกับการคำนึงถึงผลประโยชน์ร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ ของ สทค. ด้วย จึงได้กำหนดนโยบายด้านผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติก่อให้เกิดความเชื่อมั่นแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ดังนี้

1. ผู้มีส่วนได้เสีย หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของ สทค. โดยทางตรงหรือทางอ้อม หรือมีผลประโยชน์ใด ๆ กับการดำเนินธุรกิจของ สทค. หรือมีอิทธิพลเหนือบุคคลใดที่อาจทำให้เกิดผลกระทบกับการดำเนินธุรกิจของ สทค. เช่น ลูกค้า คู่ค้า พนักงาน ชุมชนผู้ถือหุ้น ผู้มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจ หน่วยงานของรัฐ ผู้นำทางความคิด เป็นต้น

2. ให้ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียของ สทค. ยึดมั่นในการปฏิบัติตนเป็นพลเมืองที่ดีของสังคมโดยเฉพาะในชุมชนที่ สทค. เข้าไปดำเนินงานด้วยการเคารพสิทธิและปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างเป็นธรรมรับฟังความคิดเห็นหรือความกังวล รวมทั้งสร้างความเข้าใจกับผู้มีส่วนได้เสีย ส่งเสริมความร่วมมืออย่างสร้างสรรค์ในเรื่องที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสนใจ รวมทั้งร่วมพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ สทค. สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน

3. ให้เชื่อมโยงนโยบายรัฐ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ชาติ แผนปฏิรูปประเทศ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน SDG กับยุทธศาสตร์ สทค. และยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้เสียเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย

4. ให้ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ สทค. ตลอดจนหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ ภายใต้ระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นธรรม คำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วนเพื่อให้กรรมการอำนวยการ ผู้บริหาร และพนักงานยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

5. แนวทางดำเนินการกำหนด จำแนก และวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสีย โดยการกำหนด จำแนกและจัดกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียให้ชัดเจนตามความเกี่ยวข้องของแต่ละธุรกิจ เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ความเสี่ยงและผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มได้อย่างครบถ้วนและชัดเจนโดยตระหนักว่าผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มมีมุมมองและความคาดหวังที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงควรกำหนดกลยุทธ์และจัดลำดับขั้นตอนในการดำเนินการสำหรับผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มแตกต่างกันด้วย

6. กำหนดประเด็นสำคัญด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน ที่มีบทบาทต่อการตัดสินใจการดำเนินงาน และประสิทธิผลการดำเนินงานของ สทค. หรือผู้มีส่วนได้เสีย ในการจัดทำกลยุทธ์ของธุรกิจจะบูรณาการความสัมพันธ์และความสำคัญของประเด็นดังกล่าวที่มีต่อ สทค. และผู้มีส่วนได้เสีย

7. พัฒนาการระบุผู้มีส่วนได้เสียและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องใน สธค. และรับรู้มุมมองของผู้มีส่วนได้เสีย ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม เพื่อนำไปออกแบบแนวทางการตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย กลยุทธ์และการสื่อสารที่เหมาะสมซึ่งจะส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานอย่างยั่งยืนของ สธค.

8. แผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย ต้องมีกระบวนการมีส่วนร่วมตั้งแต่ขั้นตอนการวางแผน เพื่อให้สามารถปรับแผนหรือแก้ไขกระบวนการทำงานได้ทันเวลา สถานการณ์ และตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย

9. ให้มีการสื่อสารและสร้างความเข้าใจอย่างสม่ำเสมอกับผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง อันจะนำไปสู่ความสัมพันธ์ที่ดีและได้รับความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้เสียโดยกำหนด วิธีการ รูปแบบ และลำดับขั้นตอนให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย สถานการณ์ ระยะเวลา

10. เปิดเผยข้อมูลที่ต้องการ ไม่คลุมเครือ โปร่งใส และทั่วถึง เพื่อให้เกิดความมั่นใจ ในการได้รับข้อมูลอย่างเพียงพอ สม่ำเสมอ และทันเหตุการณ์ เช่น เปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในเวลา ที่เหมาะสม เปิดเผยวัตถุประสงค์ที่แท้จริงของข้อมูล และต้องมั่นใจได้ว่ามีกระบวนการที่โปร่งใสในการรายงานข้อมูลให้แก่ผู้มีส่วนได้เสีย

11. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียเข้ามามีส่วนร่วมในเรื่องที่มีผลกระทบกับผู้มีส่วนได้เสีย จัดให้มีช่องทางในการรับข้อเสนอแนะ ปัญหา ข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้เสีย โดยให้ความสำคัญ รวมทั้งยินดีรับฟัง และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้มีส่วนได้เสียอย่างสร้างสรรค์ เพื่อให้ทราบความคิดเห็น ความคาดหวังและความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย

12. ให้มีการคาดการณ์ ระบุ และจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยงจากการปฏิบัติ ต่อผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อเตรียมแผนรองรับและจัดการกับความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นจากการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างสร้างสรรค์

13. ให้มีการตรวจสอบและประเมินผลของการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบเพื่อให้เกิดการปรับปรุงการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างต่อเนื่อง พัฒนาแผนปฏิบัติงาน สร้างความร่วมมือระหว่างผู้มีส่วนได้เสียและผู้เกี่ยวข้องในสธค. ติดตามกระบวนการสร้างความร่วมมือ และแจ้งผลการดำเนินงานต่อผู้มีส่วนได้เสีย นอกจากนี้ จะต้องรายงานผลการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียในภาพรวมสู่สาธารณชนที่ครอบคลุมถึงสิ่งที่ได้รับผลกระทบ และขอบเขตการดำเนินงาน รวมถึงการแสดงความเชื่อมโยงระหว่างประโยชน์ที่ได้จากการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียต่อผลการดำเนินงานของ สธค.

14. นโยบายและแนวปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นให้ความสำคัญกับผู้ถือหุ้น โดยให้กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานของ สธค. มีหน้าที่ต้องดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาลและอุดมการณ์ของ สธค. เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและเพิ่มมูลค่าให้กับผู้ถือหุ้นอย่างต่อเนื่องในระยะยาว

15. นโยบายและแนวปฏิบัติต่อพนักงาน โดยให้ปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรมบนหลักสิทธิมนุษยชน คำนึงถึงความต้องการของพนักงาน เพื่อมุ่งหวังให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างพนักงานและองค์กร ส่งเสริมการพัฒนาทักษะและเพิ่มพูนศักยภาพอย่างต่อเนื่อง พร้อมให้ความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ
16. นโยบายและแนวปฏิบัติต่อลูกค้า โดยให้ผู้ซื้อสินค้าและบริการได้รับประโยชน์และความพึงพอใจอย่างสูงสุด ทั้งด้านคุณภาพและราคาที่เป็นธรรม ตลอดจนมุ่งพัฒนาและรักษาสัมพันธภาพที่ยั่งยืน
17. นโยบายและแนวปฏิบัติต่อคู่ค้า โดยการปฏิบัติตามกรอบการแข่งขันทางการค้าที่สุจริตโดยยึดถือการปฏิบัติตามสัญญา จรรยาบรรณ ของ สทค. และค่านิยมที่ไว้กับคู่ค้าอย่างเคร่งครัด
18. นโยบายและแนวปฏิบัติต่อคู่ธุรกิจ โดยการดูแลคู่ธุรกิจทั้งในเรื่องมาตรฐานสิทธิมนุษยชน สภาพแวดล้อม ความปลอดภัยในการทำงาน และผลตอบแทนที่จะได้รับ นอกจากนี้ ยังส่งเสริมการพัฒนาขีดความสามารถและพัฒนาความรู้ทั้งในงานและนอกงานของคู่ธุรกิจให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
19. นโยบายและแนวปฏิบัติต่อผู้ร่วมลงทุน โดยการเคารพซึ่งสิทธิของผู้ร่วมลงทุนและปฏิบัติต่อผู้ร่วมลงทุนทุกรายอย่างเป็นธรรม ส่งเสริมผู้ร่วมลงทุนให้เคารพสิทธิของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจตามนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน รวมทั้งงบประมาณให้ความร่วมมืออย่างดีกับผู้ร่วมลงทุน
20. นโยบายและแนวปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่ โดยการปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่ด้วยความเสมอภาคเป็นธรรมและโปร่งใส โดยยึดมั่นในการปฏิบัติตามเงื่อนไขและสัญญาต่าง ๆ อย่างเคร่งครัด
21. นโยบายและแนวปฏิบัติต่อชุมชน โดยการเคารพต่อสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณธรรมต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายและถ้อยมั่นในความรับผิดชอบต่อสังคม โดยมุ่งสนับสนุนกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต สร้างความเข้มแข็ง ให้กับชุมชนสามารถช่วยเหลือตนเองได้อย่างยั่งยืน โดยใช้ความสามารถหลักของ สทค. เป็นกลไกหลักให้กับชุมชนและเสริมสร้างประโยชน์สุขของชุมชนโดยรอบ สทค.
22. นโยบายและแนวปฏิบัติต่อหน่วยงานราชการในฐานะผู้มีส่วนได้เสีย โดยได้กำหนดแนวปฏิบัติในการทำธุรกรรมกับรัฐไว้ในจรรยาบรรณ สทค. เพื่อให้มีการดำเนินการอย่างถูกต้องและเหมาะสมรวมถึงการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานราชการ ทั้งทางด้านวิชาการและการสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ
23. นโยบายและแนวปฏิบัติต่อสื่อมวลชน โดยให้ความสำคัญของการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้สื่อมวลชน เพื่อให้สามารถสื่อสารต่อไปยังสาธารณชนได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว
24. นโยบายและแนวปฏิบัติต่อคู่แข่ง โดยมีนโยบายในการปฏิบัติต่อคู่แข่งอย่างยุติธรรมตามกรอบการแข่งขันทางการค้าที่สุจริต โดยยึดมั่นการดำเนินธุรกิจด้วยความเป็นธรรมภายใต้กรอบของกฎหมายและจรรยาบรรณของ สทค. คำนึงถึงจริยธรรมในการประกอบการค้าและกฎหมายการแข่งขันทางการค้า
25. ให้งานผลการดำเนินงานตามนโยบายด้านผู้มีส่วนได้เสียต่อคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการและความรับผิดชอบต่อสังคม คณะกรรมการ สทค. อย่างสม่ำเสมอ
26. ให้ทบทวนนโยบายอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

ภาพที่ 2.16 องค์ประกอบการพัฒนาอย่างยั่งยืนของ สธค.



ที่มา: สำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.)

มิติความยั่งยืน	สธค. และพนักงาน	ลูกค้า	ชุมชน และเครือข่าย
เศรษฐกิจ	- มีสถานะทางการเงินที่มั่นคง - การบริหารความเสี่ยง - การพัฒนาขีดความสามารถ พนักงาน	- ความรู้และความตระหนักในการมีวินัยทางการเงิน - การน้อมนำแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงมาปฏิบัติ	- การยกระดับของการมีภูมิคุ้มกันทางการเงิน - การส่งเสริมระดับรายได้ชุมชนผ่านกลไก ที่ สธค. ได้ส่งเสริมทั้งการผลิต แปรรูป และตลาด - สร้างความเข้มแข็งให้เครือข่ายชุมชน
สังคม	- ระบบธรรมาภิบาลที่ดี - ส่งเสริมงานนวัตกรรม	- พัฒนา นักการเงินชุมชน - พัฒนาครอบครัวเชิงพุทธ	- ส่งเสริมการรวมกลุ่มชุมชน - ส่งเสริมความรู้ทางการเงินสู่ชุมชน - ยกระดับสู่ชุมชนอุดมสุข
สิ่งแวดล้อม	- การเสริมสร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อม - เน้นธุรกิจที่ไม่กระทบต่อสิ่งแวดล้อม	- ส่งเสริมการรักษ์โลก - ร่วมรณรงค์การไม่ใช้ถุงพลาสติก	- สนับสนุนการพัฒนาชุมชนเชิงนิเวศ/ท่องเที่ยว - ส่งเสริมการทำอาชีพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

3) แนวทางการดำเนินงาน

สธค. มีความมุ่งมั่นเพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้เป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม เพื่อเป็นการพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน จึงกำหนดให้มีการบูรณาการกับการจัดการยุทธศาสตร์องค์กร สอดแทรกไว้ในวิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบาย ค่านิยม ปรัชญาการปฏิบัติงาน รวมทั้ง เป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ รวมทั้งบูรณาการในแผนแม่บทที่สำคัญ อาทิ แผนแม่บทการกำกับดูแลกิจการที่ดี (CG) แผนแม่บทการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (SCM) แผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR) ฯลฯ รวมทั้งมีการทบทวนแผนแม่บท/แผนปฏิบัติงาน/กิจกรรมให้สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงขององค์กร มีการติดตาม ควบคุมกำกับ และมีการรายงานอย่างต่อเนื่อง โดยมีแนวปฏิบัติ ดังนี้

3.1) จัดให้มีนโยบาย และคู่มือการพัฒนาอย่างยั่งยืน เพื่อกำหนดกรอบแนวทางการพัฒนา สธค. ให้เกิดความยั่งยืน

3.2) มีการติดตามประเมินผลเป็นส่วนงานรับผิดชอบในการทำ และทบทวนนโยบาย และคู่มือฯ ให้สอดคล้องกับทิศทางและยุทธศาสตร์องค์กร นำเสนอให้คณะกรรมการกำหนดแผนวิสาหกิจการบริหาร ความเสี่ยง และการควบคุมภายในได้พิจารณาเบื้องต้น ก่อนนำเสนอให้คณะกรรมการอำนวยการของ สธค. ให้ความเห็นชอบก่อนเริ่มปีบัญชีติดตามประเมินผลกำกับติดตามให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องได้นำนโยบายและแนวทางไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม รวมทั้งมีการประเมินคุณภาพ ทบทวน การปรับปรุงนโยบาย แนวปฏิบัติ กระบวนการอย่างต่อเนื่อง เป็นประจำปี

2.2.11 สมรรถนะหลักขององค์กร

ความสามารถพิเศษในปัจจุบัน

CC1 พนักงานมีความเชี่ยวชาญในการประเมินราคาทรัพย์สินและการรับจำนำตลอดห่วงโซ่การ จำนำ และพนักงานมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อองค์กร

CC2 ลูกค้ามีความเชื่อถือในการบริการอย่างยุติธรรม มีความผูกพัน และใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

CC3 มีเครือข่ายสาขาครอบคลุมเขตกรุงเทพและปริมณฑล

ความสามารถพิเศษในอนาคต

CC4 บุคลากรมีความสามารถและทักษะที่รองรับการเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม (Social Pawnshop Enterprise) และธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องในอนาคต

สมรรถนะหลักของ สธค. เป็นขีดความสามารถพิเศษที่สำคัญในเชิงกลยุทธ์ เพื่อให้สามารถบรรลุ วิสัยทัศน์ ภารกิจขององค์กร ตลอดจนสร้างความได้เปรียบและโอกาสอย่างต่อเนื่องใน การแข่งขัน ซึ่ง ประกอบด้วย สมรรถนะหลักในปัจจุบัน และอนาคต ดังนี้

ภาพที่ 2.16 : แสดงสมรรถนะหลักขององค์กร

Core Competency: CC

- ☐ CC1 พนักงานมีความเชี่ยวชาญในการประเมินราคาทรัพย์สินและการรับจางานตลอด ห่วงโซ่การจำหน่าย และพนักงานมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อองค์กร
- ☐ CC2 ลูกค้ามีความเชื่อถือในการบริการอย่างยุติธรรม มีความผูกพัน และใช้บริการอย่างต่อเนื่อง
- ☐ CC3 มีเครือข่ายสาขาครอบคลุมเขตกรุงเทพและปริมณฑล
- ☐ CC4 บุคลากรมีความสามารถและทักษะที่รองรับการเป็นโรงรับจางานเพื่อสังคม (Social Pawnshop) และธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องในอนาคต

สมรรถนะหลักดังกล่าว เป็นสมรรถนะหลักในการบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อยกระดับ ความผูกพัน และเป็นปัจจัยสำคัญในผลักดันให้แผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2568 – 2572 และแผนปฏิบัติการประจำปี 2568 ให้บรรลุเป้าหมายการสร้าง ความผูกพัน และความร่วมมือกับพันธมิตรในการดำเนินงานธุรกิจหลัก และธุรกิจเกี่ยวเนื่อง รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกๆ กลุ่ม อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม

2.2.12 ความพร้อมของทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง ทั้งงบประมาณ บุคลากร และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

สามารถแบ่งออกได้ดังนี้

(1) การบริหารงบประมาณ องค์กรมีหน่วยงานที่รับผิดชอบหลักที่รับผิดชอบเรื่องการบริหารงบประมาณในการบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและต่างประเทศ ตามโครงสร้างองค์กร คือ ฝ่ายบริหารการเงิน ส่วนบัญชีและงบประมาณ ซึ่งจะมีการใช้จ่ายงบประมาณในแต่ละกิจกรรมตามความเหมาะสม อาทิ กิจกรรมการประชุม กิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์อย่างไม่เป็นทางการ เป็นต้น โดยได้รับอนุมัติงบประมาณจากผู้บังคับบัญชาในสายงานตามประกาศ สธค. เรื่องการมอบอำนาจทางการเงิน ซึ่งมีแนวทางในการพิจารณาการจัดกิจกรรม ดังนี้

- ☐ การพิจารณากิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดย สธค. มีการทบทวนกิจกรรมที่ดำเนินการว่ามีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และความพร้อมขององค์กร
- ☐ การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมและวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ โดยการกำหนดกิจกรรมที่ดำเนินการให้สามารถตอบสนองต่อวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ เพื่อให้ได้มาซึ่งประสิทธิภาพของผลลัพธ์ในเชิงรูปธรรม ในการจัดกิจกรรมแต่ละครั้ง

การคำนึงถึงความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่จะทำให้เกิดความร่วมมือในเชิงปฏิบัติต่อไป

(2) **การจัดสรรทรัพยากรบุคคล/การจัดอัตรากำลัง** การบริหารทรัพยากรบุคคลภายใน สศค. สำหรับการบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพิจารณาอัตรากำลังภายในของฝ่ายพัฒนาองค์กร ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคลและพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยพิจารณาความรู้ ความสามารถและจัดสรรบุคลากรให้ครอบคลุมกิจกรรมตามแผนปฏิบัติการประจำปี (แผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญประจำปี) รวมทั้งพัฒนา Competency ตามมาตรฐานตำแหน่งงาน เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถ (Capacity) และความเข้าใจในงานที่เป็น Core Business ของ สศค.

(3) **การบริหารทรัพยากรด้านอื่น ๆ** การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสนับสนุนการบริหารกิจกรรมเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ เช่น นำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดประชุม Online เพื่อลดต้นทุนงบประมาณในการบริหารผลลัพธ์ หรือการนำเทคโนโลยีอื่น ๆ มาบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นต้น

2.2.13 กรอบและแนวทางกำกับดูแล (Governance)

การดำเนินการด้านบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายใต้นโยบายและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ สศค. เป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 และพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562 รวมทั้งสอดคล้องกับหลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของ สศค. คือ สศค. เป็นหน่วยงานภาครัฐ โดยมีพันธกิจสำคัญในการป้องกันปราบปรามการทุจริต ตามยุทธศาสตร์ชาติและตามนโยบายของรัฐบาล โดยจะต้องยกระดับการนำองค์กรและการจัดการที่เป็นธรรมาภิบาล ตามมาตรฐานที่ บ.ป.ช. กำหนดการเข้าสู่ระบบการประเมินความโปร่งใสของส่วนงานภาครัฐ (ITA) ซึ่งมุ่งเน้นส่งเสริมให้ สศค. ตอบสนองกับสภาพแวดล้อมในการดำเนินภารกิจ การแข่งขัน ความต้องการของผู้ใช้บริการ และบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป ประกอบธุรกิจอย่างมีจริยธรรม เคารพสิทธิและมีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ อันจะทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนเกิดความมั่นใจ ศรัทธา ไว้วางใจในการบริหารงานของ สศค. อีกทั้งช่วยสร้างคุณค่าให้แก่กิจการอย่างยั่งยืน และนำไปสู่และผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสมดุล ซึ่งอยู่ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ปีงบประมาณปี 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 และแผนแม่บทการกำกับดูแลกิจการที่ดี (CG) ของ สศค. พ.ศ. 2566 - 2569 ของ สศค.

2.2.14 ระบบงานและกระบวนการที่สำคัญ

สศค. ได้มีการจัดทำคู่มือการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า แสดงถึงขั้นตอนของระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สศค. และครอบคลุมหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของ สศค. ให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพและ

ประสิทธิผลที่ดียิ่งขึ้น ตลอดจนเป็นการตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ และต่อทิศทางการพัฒนาของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการบริหารผลลัพธ์/บริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยคู่มือการดำเนินงานฯ ประกอบด้วย โครงสร้างผู้รับผิดชอบ ระบบการบริหารจัดการ ระบบการส่งเสริมการดำเนินงาน ระบบติดตามประเมิน และระบบรายงานผลการดำเนินงาน

สถานภาพด้านฮาร์ดแวร์ พบว่าเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในสำนักงานใหญ่ และสาขาต่างๆ ทั่วประเทศ มีจำนวนกว่า 200 เครื่อง เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนใหญ่ถูกนำมาใช้งานสนับสนุนงานทั่วไป และใช้สำหรับงานระบบสารสนเทศของทางสำนักฯ ในปัจจุบันสถานภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ถือว่ามีประสิทธิภาพเพียงพอ และมีความสอดคล้องกับลักษณะของงาน

สถานภาพการใช้งานระบบเครือข่าย พบว่าระบบเครือข่ายของสำนักงานธรรมาภิบาล ปัจจุบันใช้เป็นโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญที่ใช้ในการขับเคลื่อนการดำเนินงานต่าง ๆ ยังสามารถรองรับความพร้อมใช้งาน (availability) แต่ควรเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถของเครือข่าย

วิเคราะห์สถานภาพการใช้งานด้านซอฟต์แวร์ ควรพัฒนาบุคลากรกลุ่มผู้ใช้งานที่เป็นบุคคลพิเศษก่อน โดยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ เสริมสร้างทักษะในด้านต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอย่างต่อเนื่อง

สรุปได้ว่าจุดแข็งของระบบงานของ สธค. สามารถจัดการงานต่าง ๆ ได้อย่างครบวงจร มีการปรับปรุงและดูแลรักษาระบบเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง และมีการพัฒนาระบบเพื่อรองรับการออกรายงานตามรูปแบบของส่วนงานต่างๆ ที่ดูแลกำกับได้ อย่างไรก็ตาม สธค. มีจุดอ่อนที่จะต้องทำทลายในการปรับปรุงคือ ระบบยังไม่เสถียรเท่าที่ควร เนื่องจากมีการหลุดการเชื่อมต่อระหว่างการใช้งาน ทำให้เกิดความล่าช้า ระบบงานถูกพัฒนาขึ้นจากบริษัทผู้พัฒนาเพียงเจ้าเดียว ระบบยังไม่รองรับการทำธุรกรรมออนไลน์ได้อย่างสมบูรณ์ ระบบไม่มีการบันทึกคุณภาพของทรัพย์สิน ทำให้เกิดปัญหาความขัดแย้งกับลูกค้า ขาดรายงานที่สนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งพนักงานยังขาดองค์ความรู้ และทักษะการใช้งานให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งพนักงานที่ดูแลและพัฒนาระบบ จะต้องมีความวิสัยทัศน์ และมีทักษะเชิงพัฒนาให้มากขึ้น ซึ่งเป็นสิ่งที่ สธค. ต้องให้ความสำคัญและจัดการต่อไป

2.3 ข้อมูลสำคัญอื่น ๆ

2.3.1 กฎหมาย/กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

นอกจากข้อมูลที่สำคัญที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร สธค. ได้มีการพิจารณาและให้ความสำคัญในการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎกระทรวง และระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พ.ร.บ. วินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ. 2561 พ.ร.บ. การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2561 พ.ร.บ. การบัญชี พ.ร.บ. ของกระทรวงต้นสังกัด และกระทรวงที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามบริบทของ สธค. เป็นต้น โดยมีกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง (พิจารณาภาพที่ 2.16)

ภาพที่ 2.17 กฎหมาย/กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง



2.3.2 เกณฑ์ Enablers 8 ด้าน

จากการที่ สธค. เห็นถึงความจำเป็นของการพัฒนาระบบประเมินผลเพื่อพัฒนาต่อยอดจากโครงการระบบประเมินผลเดิมที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการกำกับ ติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจที่มีความเหมาะสม เป็นรูปธรรม และสามารถสะท้อนถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงานได้อย่างแท้จริง โดยได้พิจารณานำข้อดี/จุดแข็งของระบบปัจจุบันที่มีมาปรับปรุงข้อด้อยของระบบปัจจุบัน รวมทั้งปรับปรุงเพิ่มเติมประเด็นของการจัดการสมัยใหม่และ Update ให้เป็นปัจจุบัน และได้นำใช้ในการประเมินผลรัฐวิสาหกิจตั้งแต่ปี 2563

วัตถุประสงค์

เพื่อส่งเสริมให้รัฐวิสาหกิจตอบสนองกับสภาพแวดล้อมในการดำเนินภารกิจ/ธุรกิจ การแข่งขัน ความต้องการของผู้ใช้บริการ และบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัล เป็นต้น รวมถึงนโยบายสำคัญ เช่น ไทยแลนด์ 4.0 ที่ต้องการขับเคลื่อนประเทศด้วยความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม ด้วยการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้กรอบการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ ตามระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model : SE-AM) แบ่งออกเป็น 2 ส่วน (พิจารณาภาพที่ 2.17)

ภาพที่ 2.18 กรอบการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ ตามระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model : SE-AM)



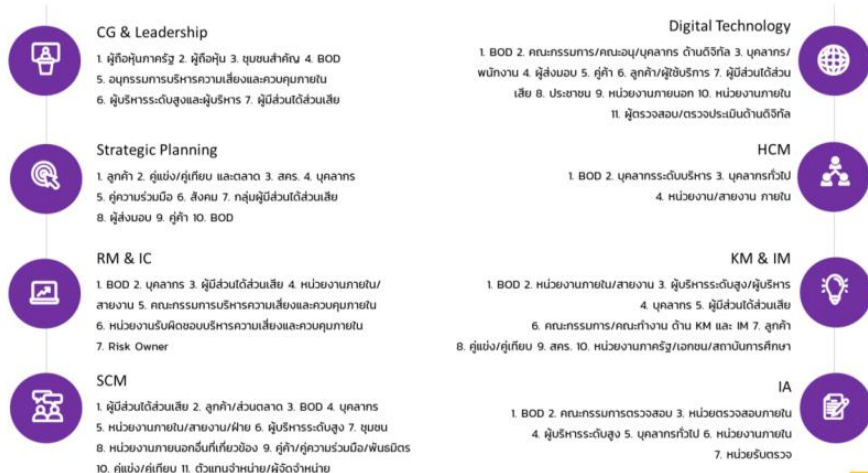
ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.)

การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ (Enablers) ของรัฐวิสาหกิจ ประกอบด้วย 8 หลักเกณฑ์ ได้แก่

- 1) การกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร (Corporate Governance & Leadership: CG & Leadership)
- 2) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Planning: SP)
- 3) การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน (Risk Management & Internal Control: RM & IC)
- 4) การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และลูกค้า (Stakeholder & Customer Management: SCM)
- 5) การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology: DT)
- 6) การบริหารทุนมนุษย์ (Human Capital Management: HCM)
- 7) การจัดการความรู้และนวัตกรรม (Knowledge Management & Innovation Management: KM&IM)
- 8) การตรวจสอบภายใน (Internal Audit: IA)

โดยจากการวิเคราะห์ ระบบการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ ตามระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจ State Enterprise Assessment Model : SE-AM พบว่า มีความเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามเกณฑ์ประเมินผลทั้ง 8 เกณฑ์ ดังนี้ (พิจารณาภาพที่ 2.18)

ภาพที่ 2.19 ความเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามเกณฑ์ประเมินผลทั้ง 8 เกณฑ์



ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.)

2.3.3 การสัมภาษณ์ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

การสัมภาษณ์เพื่อรับฟังความเห็นของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีการรวบรวมความเห็นจากการสำรวจจากหน่วยงานภายนอก การสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ตลอดจนรวบรวมข้อมูลและ

สารสนเทศจากช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้า (VOC) ในช่องทางต่าง ๆ มาสรุปและจัดลำดับความสำคัญ โดยจำแนกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานธรรมาภิบาล และนำไปใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จุดแข็ง และจุดอ่อน/ช่องว่าง (Gap) ของแต่ละสายงานและระดับองค์กร เทียบกับเกณฑ์ประเมินผลใหม่ด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Management) ของ สคร. กระทรวงการคลัง โดยจากการสัมภาษณ์สามารถระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรได้ 8 กลุ่ม ดังนี้

- 1) ผู้ดูแลกำกับ
- 2) ผู้ถือหุ้น
- 3) กรรมการและผู้บริหารระดับสูง
- 4) คู่ค้า
- 5) คู่ความร่วมมือ
- 6) พนักงาน
- 7) ชุมชน
- 8) ลูกค้า ซึ่งจำแนกออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มลูกค้าระดับ Premium กลุ่มลูกค้าชั้นดี กลุ่มลูกค้าใหม่ กลุ่มลูกค้าผู้ใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ และกลุ่มผู้ประมูลทรัพย์สินหลุดจำนำ
- 9) คู่แข่งขัน



บทที่ 3

วัตถุประสงค์ ขอบเขต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568

ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.)

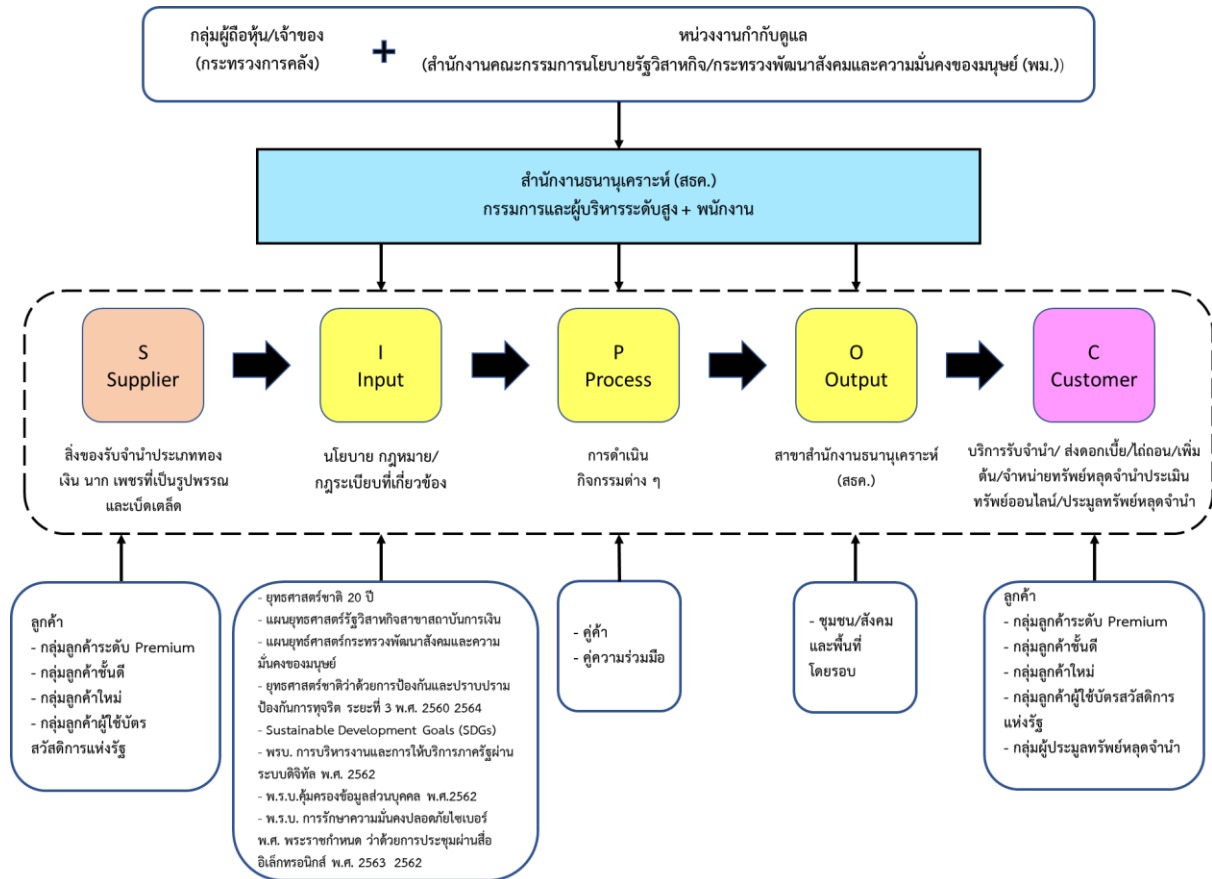
3.1 วัตถุประสงค์ (Purpose) การมุ่งเน้น/บริหารจัดการกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- 1) เพื่อสามารถระบุ และจำแนกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสัมพันธ์ต่อ สธค. ตามระดับความสำคัญให้ครอบคลุมภารกิจยุทธศาสตร์การดำเนินงานหรือห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ของ สธค.
- 2) เพื่อสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ตรงตามความคาดหวังและประเด็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สธค. สอดคล้องกับระดับความสำคัญ และมีรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์ที่เหมาะสม
- 3) เพื่อให้ สธค. มีแนวทางการปฏิบัติและกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ชัดเจนและมีความต่อเนื่อง
- 4) เพื่อยกระดับความสามารถในการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ มุ่งสู่มาตรฐาน และสอดคล้องกับธรรมาภิบาล

3.2 ขอบเขต (Scope) การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและหลักเกณฑ์การกำหนด/ระบุกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญของ สธค.

ขอบเขตของการมุ่งเน้น/บริหารจัดการกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค. ให้ความสำคัญกับความต้องการที่สำคัญที่สุดของห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลในระดับ Bottom-up เพื่อวิเคราะห์การได้รับส่งมอบผลิตภัณฑ์/การให้บริการที่มีคุณภาพ มีมาตรฐาน ตรงเวลา และเป็นไปตามข้อกำหนด ซึ่งเป็นปัจจัยนำเข้าสู่กระบวนการหลักของ สธค. และสามารถระบุกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญของ สธค. ได้ดังนี้

ภาพที่ 3.1 ห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ของ สธค. เพื่อระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



นอกจากนี้ จากการทบทวนพบว่า สธค. ยังมีประเด็นพิจารณาในการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย การพึ่งพา ความรับผิดชอบ ความกังวล ความมีอิทธิพล และการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม โดยผลจากประเด็นพิจารณาในการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังกล่าวข้างต้น สามารถจัดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ 8 กลุ่ม ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ประเด็นพิจารณาในการระบุและจัดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การพึ่งพา	ความ รับผิดชอบ	ความกังวล	ความมีอิทธิพล	การปรับเปลี่ยน พฤติกรรม
ผู้ดูแลกำกับ (สำนักงาน คณะกรรมการนโยบาย รัฐวิสาหกิจ (สคร.))	สูง : การให้ความ เห็นชอบแผน ยุทธศาสตร์/ ลงทุน/ งบประมาณ ประจำปี	สูง : ต้องปฏิบัติ ตามแนวทาง กฎเกณฑ์ที่ กำหนด	สูง : หาก ปฏิบัติไม่ได้มี ผลต่อคะแนน ประเมินผล	สูง : ต่อนโยบาย/ การสนับสนุนการ ดำเนินงาน/การ ให้ผลตอบแทน แก่พนักงาน	น้อย : ทิศทางทาง นโยบาย เปลี่ยนแปลงน้อย
ผู้ดูแลกำกับ (กระทรวงพัฒนา สังคมและความ มั่นคงของมนุษย์ พม.)	สูง : การสนับสนุน ทรัพยากรบริหาร /สถานที่	สูง : ต้องปฏิบัติ ตามนโยบาย และสนับสนุน การดำเนินงาน ตามแผน แม่บทฯของ พม.	สูง : หาก ปฏิบัติไม่ได้มี ผลต่อการ บรรลุพันธกิจ	สูง : ต่อการ กำหนดนโยบาย/ การสนับสนุนการ ดำเนินงาน	ปานกลาง : ผ่าน ทาง คณะกรรมการ อำนวยการ สธค.
ผู้ถือหุ้น (กระทรวง การคลัง)	สูง : เป็นผู้กำหนด ทิศทาง การ ดำเนินงาน/การ บริหารเงินปันผล	สูง : ต้องปฏิบัติ ตามนโยบาย แนวทางการ ดำเนินงาน และเป้าหมาย การจ่ายปันผล	สูง : หาก ปฏิบัติไม่ได้มี ผลต่อฐานะทาง การเงิน /การ ตอบแทน พนักงาน	ค่อนข้างสูง : ต่อ การตัดสินใจเชิง การเงิน	ปานกลาง : ผ่าน แผนแม่บทรัฐสาห กิจภาคการเงิน
คณะกรรมการ อำนวยการ	สูง : เป็นผู้กำหนด นโยบาย/ทิศ ทางการ ดำเนินงาน	สูง : ต้องปฏิบัติ ตามนโยบาย แนวทาง และ แผนยุทธศาสตร์ ที่ให้ความ เห็นชอบไว้ได้	สูง : หาก ปฏิบัติไม่ได้มี ผลต่อการ บรรลุ วัตถุประสงค์/ เป้าหมายยุทธ ศาสตร์	สูง : ต่อการ ตัดสินใจการ กำหนดและ ติดตามกำกับ นโยบาย/กลยุทธ์ องค์กร	สูง : ผ่านมติที่ ประชุม คณะกรรมการ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การพึ่งพา	ความ รับผิดชอบ	ความกังวล	ความมีอิทธิพล	การปรับเปลี่ยน พฤติกรรม
ลูกค้า (ลูกค้าจําหน่าย ซื้อ ทรัพย์สิน)	สูง : เป็น ผู้รับบริการ มีผลต่อ ความสำเร็จการ ดำเนินงาน/การ บรรลุพันธกิจ	สูง : ต้อง ให้บริการให้ ครอบคลุม เข้าถึงและ ให้บริการ รับ จําหน่าย ตาม มาตรฐาน ที่ กำหนดไว้ใน พรบ. และ กฎหมาย/ กฎเกณฑ์ที่ เกี่ยวข้อง	สูง : หาก บริการไม่ดี ส่งผลต่อความ กังวลสาธารณะ ภาพลักษณ์ ความสามารถ การแข่งขัน	สูง : เสี่ยงสะท้อน กลับมีผลต่อการ ทบทวนผลิตภัณฑ์ /ช่องทางและ กระบวนการ การ ให้บริการ	สูง : ผ่านช่องทาง ที่หลากหลายและ ต้องนำประเด็นมา ปรับปรุง
คู่ค้า (ผู้รับเหมาที่ปรึกษา Outsourcing)	ค่อนข้างสูง : จำเป็นต้องจัดซื้อ จ้าง ในกิจกรรมที่ สธค. ไม่สามารถ ดำเนินการเองได้ เพื่อให้ได้มาเพื่อ สนับสนุนการ ดำเนินงาน	สูง : ต้อง ปฏิบัติตาม สัญญาที่ กำหนด กับ คู่สัญญา ต้องให้ข้อมูลที่ ถูกต้อง และ โปร่งใสในการ ดำเนินงาน	ค่อนข้างสูง : การคัดเลือก/ ควบคุมกำกับ ไม่ เพียงพออาจได้ สิ่งที่ส่งมอบไม่ เป็นไปตามที่ กำหนด/ มีผล ต่อภาพลักษณ์ได้	สูง: มีกิจกรรม การลงทุนก่อสร้าง การเป็น ที่ ปรึกษา ในงาน ซับซ้อน/งานการ พัฒนาระบบ/ ICT ที่ยังจำเป็นต้อง ขอรับการ สนับสนุน	ค่อนข้างสูง: จาก สภาพแวดล้อมที่ เปลี่ยนแปลงอย่าง รวดเร็ว
คู่ความร่วมมือ (ส่วนงานราชการ/ เอกชน ที่ทำ MOU)	ปานกลาง : หาก สธค. ต้องดำเนิน เชิงรุก และ synergy ทรัพยากร กับ พันธมิตร	ปานกลาง : ต้องปฏิบัติตาม MOU/ ร่วมกัน ขับเคลื่อนให้ บรรลุ วัตถุประสงค์ MOU	ปานกลาง ความชัดเจน/ ความต่อเนื่อง/ เป็นแนวทาง ใหม่ ที่ต้องใช้ เวลาเรียนรู้ เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพ	น้อย : -	ปานกลาง: แต่ละ แห่งมีแนว ทางการ ดำเนินงานที่ แตกต่างกัน/ความ ต่อเนื่องขึ้นอยู่กับ ผู้นำขององค์กร
พนักงาน (ระดับผู้บริหาร) (ผอ. รอง ผอ. และ ฝ่าย.)	สูง : เป็นผู้ ตัดสินใจ กำกับ ติดตามการนำ นโยบายกลยุทธ์ ไปสู่การปฏิบัติ	สูง: ต้องจัดหา สภาพแวดล้อม การปฏิบัติงานให้ เหมาะสมแก่การ ปฏิบัติตาม	ปานกลาง : มี ผู้บริหารจะ เกษียณในช่วงนี้ จำนวนมาก แต่ สามารถหาผู้	สูง : จากมีอำนาจ ในการตัดสินใจ เชิง บริหาร	สูง : ผู้อำนวยการ มาจาก กระบวนการสรร หา ที่อาจนำ นโยบายของตน

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การพึ่งพา	ความ รับผิดชอบ	ความกังวล	ความมีอิทธิพล	การปรับเปลี่ยน พฤติกรรม
			เหมาะสม มา ทดแทนได้		มาปรับเปลี่ยน องค์กร
พนักงาน (ระดับผู้ปฏิบัติ)	สูง : เป็นผู้นำ นโยบาย กลยุทธ์ ไปสู่การปฏิบัติให้ ประสบความสำเร็จ	สูง : ต้องจัดหา สภาพแวดล้อม ระบบงาน/ เครื่องมือ/ ค่าตอบแทนให้ เหมาะสมแก่ การปฏิบัติ	สูง : การ ปรับเปลี่ยนการ ทำงาน ให้ รองรับองค์กร ในยุค digital	ปานกลาง : จาก การเป็นผู้ปฏิบัติ ให้บรรลุเป้าหมาย	สูง : ไม่มีการ เปลี่ยนแปลง กระบวนการทาง ความคิด และ พฤติกรรม
ชุมชน (รอบข้างสำนักงาน ใหญ่ และสาขา)	ปานกลาง : เป็น ผู้ช่วยสนับสนุนให้ เกิด ภาพลักษณ์ และ ประชาสัมพันธ์ ให้แก่องค์กร	ปานกลาง : องค์กรจะมี ภาพลักษณ์ ที่ ดี ควรให้ชุมชน รอบข้างมี ทัศนคติเชิง บวกด้วย	ปานกลาง : หากมีทัศนคติ เชิงลบ จะ ส่งผลต่อ ภาพลักษณ์	สูง : หากผู้นำ ชุมชนมีทัศนคติไม่ ดี มีผลต่อการ ดำเนินงานให้ ประสบความสำเร็จ	ค่อนข้างน้อย : การเปลี่ยนแปลง สภาพแวดล้อม ของชุมชน/การ ย้ายชุมชน/การ ขยายชุมชน
คู่แข่ง	ปานกลาง : ในเชิง การเทียบเคียงการ ดำเนินการเชิงกล ยุทธ์ด้านการรับ จํานา	ปานกลาง : สธค. ต้อง ดำเนินการ เข้าถึงข้อมูล การดำเนินงาน บ่อยครั้ง เนื่องจากมีกล ยุทธ์การทำงาน ใหม่ๆ อยู่เสมอ	ปานกลาง : การรับจํานาที่ เข้าถึง กลุ่มเป้าหมาย ที่มากกว่า	สูง : ทำให้ลูกค้า เปลี่ยนพฤติกรรม การรับจํานา	สูง : ทำให้ลูกค้า เปลี่ยนพฤติกรรม การรับจํานา

ตารางที่ 3.2 การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค. จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ (Bottom Up)

ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	แผน วิสาหกิจ สธค.ปี 2568 – 2572	แผน	แผน	แผน	แผน ปฏิบัติ การดิจิทัล	แผน ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	แผนการ	แผน บริหาร ความ เสี่ยงและ ควบคุม ภายใน
		แม่บท ด้าน ลูกค้า และ ตลาด	แม่บท การ บริหาร จัดการ นวัตกรรม	แม่บทด้าน ทรัพยากร มนุษย์และ การ จัดการ ความรู้			งานด้าน การกำกับ ดูแล กิจการที่ดี และความ รับผิดชอบต่อสังคม	
1. ผู้ดูแล กำกับ	*	*	*	*	*	*	*	*
2. ผู้ถือหุ้น	*	*	*	*	*	*	*	*
3. กรรมการ และ ผู้บริหาร ระดับสูง	*	*	*	*	*	*	*	*
4. คู่ค้า	*	*	N/A	N/A	N/A	N/A	*	N/A
5. คู่ความ ร่วมมือ	*	*	N/A	N/A	N/A	*	*	N/A
6. พนักงาน	*	*	*	*	*	*	*	*
7. ชุมชน		*	*	*	*	*	*	*
8. ลูกค้า	N/A	*	*	*	*	*	*	*
9. คู่แข่งขัน	*	*	*	*	*	*	*	*

เมื่อพิจารณากลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญจากทุกแหล่ง (Bottom Up) จึงได้มีการวิเคราะห์และกำหนดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค. ในระดับ Top Down และนำเสนอผู้บริหาร ซึ่งมีทั้งหมด 8 กลุ่ม สามารถแสดงได้ดังนี้

ตารางที่ 3.3 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค. (Top Down)

กลุ่ม Stakeholder	Stakeholder
1. กลุ่มผู้ดูแลกำกับ	1.1 สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) 1.2 กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม.)
2. กลุ่มผู้ถือหุ้น	2.1 กระทรวงการคลัง
3. กลุ่มกรรมการและผู้บริหารระดับสูง	3.1 คณะกรรมการอำนวยการสำนักงานธนานุเคราะห์ 3.2 ฝ่ายอำนวยการสำนักงานธนานุเคราะห์
4. กลุ่มลูกค้า	4.1 ผู้รับเหมาที่ปรึกษา outsourcing
5. กลุ่มคู่ความร่วมมือ	5.1 ส่วนงานราชการที่ทำ MOU 5.2 ส่วนงานเอกชนที่ทำ MOU
6. กลุ่มพนักงาน	6.1 พนักงานระดับผู้บริหาร 6.2 ผู้อำนวยการสำนักงานธนานุเคราะห์ 6.3 รองผู้อำนวยการสายงาน 6.4 ผู้อำนวยการฝ่าย 6.5 พนักงานระดับผู้ปฏิบัติการ
7. กลุ่มชุมชน	7.1 ชุมชนและผู้นำชุมชนรอบพื้นที่สำนักงานใหญ่และสาขา หรือที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ สธค.
8. กลุ่มลูกค้า	8.1 กลุ่มลูกค้าระดับ Premium 8.2 กลุ่มลูกค้าชั้นดี 8.3 กลุ่มลูกค้าใหม่ 8.4 กลุ่มลูกค้าผู้ใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ 8.5 กลุ่มผู้ประสบภัยพิบัติฉุกเฉิน
9. คู่แข่งขัน	9.1 โรงรับจำนำรัฐบาล 9.2 โรงรับจำนำเอกชน

จากการทบทวน พบว่า สธค. มีการจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้แนวคิด Stakeholder prioritization matrix จาก Stakeholder Engagement Standard จากหลักการ AA1000 ซึ่งสามารถจัดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 8 กลุ่ม ได้ ตามตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4 การจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สธค. ในช่วงปี พ.ศ. 2566 -2569

Stakeholder	Main issues	Dependency	Responsibility	Tension	Influence	Perspective	Total	Priority
Regulator(สคร.)	ผู้ดูแลกำกับกฎเกณฑ์	5	5	5	5	3	23	High
Regulator (พม.)	ผู้กำกับ นโยบาย/ยุทธศาสตร์	5	5	5	5	3	23	high
Shareholder (กค.)	เจ้าของ	5	5	5	4	3	22	High
Executive committee	ผู้กำหนดนโยบาย/กำกับ/กลยุทธ์	5	5	5	5	5	25	High
Customer	ผู้ให้บริการ	5	5	5	5	5	22	High
Supplier	ผู้สนับสนุนการดำเนินงาน	4	5	5	4	3	22	High
Alliance	คู่ความร่วมมือ	3	4	4	2	2	15	Medium
Director (MD &SVP)	ผู้กำกับ/ติดตามงาน	5	5	5	5	5	25	High
Staff	ผู้ปฏิบัติ	5	5	4	3	2	19	High
Community	ผู้สนับสนุน	3	3	3	4	2	15	Medium

หมายเหตุ : คะแนน 1 – 8 ความสำคัญน้อย คะแนน 9 – 16 ความสำคัญปานกลาง และคะแนน 17 – 25 ความสำคัญมาก

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้การกำหนดการจำแนกกลุ่มลูกค้าของ สธค. เป็นไปตามหลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ Enablers ตามกรอบการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model: SE-AM) หลักเกณฑ์การจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพิ่มเติม ดังแสดงในตารางที่ 3.5



ตารางที่ 3.5 หลักเกณฑ์การจัดลำดับความสำคัญและประเด็นระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

มิติ	ระดับคะแนน		
	1	3	5
อิทธิพล (Impact)			
I1 มีอำนาจสั่งการ/เปลี่ยนแปลง นโยบาย/ทิศทางการดำเนินงาน/แผนต่าง ๆ /วิธีหรือกระบวนการทำงาน	ไม่มีอำนาจ/ไม่สามารถดำเนินการได้หรือแทบไม่มี	มีอำนาจบ้าง/สามารถบ้าง	มีอำนาจมาก/สามารถอย่างชัดเจน
I2 มีอำนาจอนุมัติ/เปลี่ยนแปลง งบประมาณ/ทรัพยากรต่าง ๆ ที่ใช้ในการทำงาน			
I3 สามารถขัดขวางการทำงาน/การเข้าพื้นที่ในการทำงาน			
I4 สามารถดำเนินการอันส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง			
มีส่วนได้ส่วนเสีย (Dependency)			
D1 มีส่วนได้ส่วนเสียจากการทำงานประจำวัน/การดำเนินงานตามตัวชี้วัด	ไม่มีส่วนได้ส่วนเสียหรือไม่ได้รับผลกระทบเชิงลบ	มีส่วนได้ส่วนเสียบ้าง หรือได้รับผลกระทบเชิงลบบ้าง	มีส่วนได้ส่วนเสียมาก หรือได้รับผลกระทบเชิงลบมาก
D2 มีส่วนได้ส่วนเสียจากผลประโยชน์ทางการเงินที่เพิ่มหรือลด			
D3 ได้รับผลกระทบเชิงลบจากการให้บริการ/ผลิตภัณฑ์			

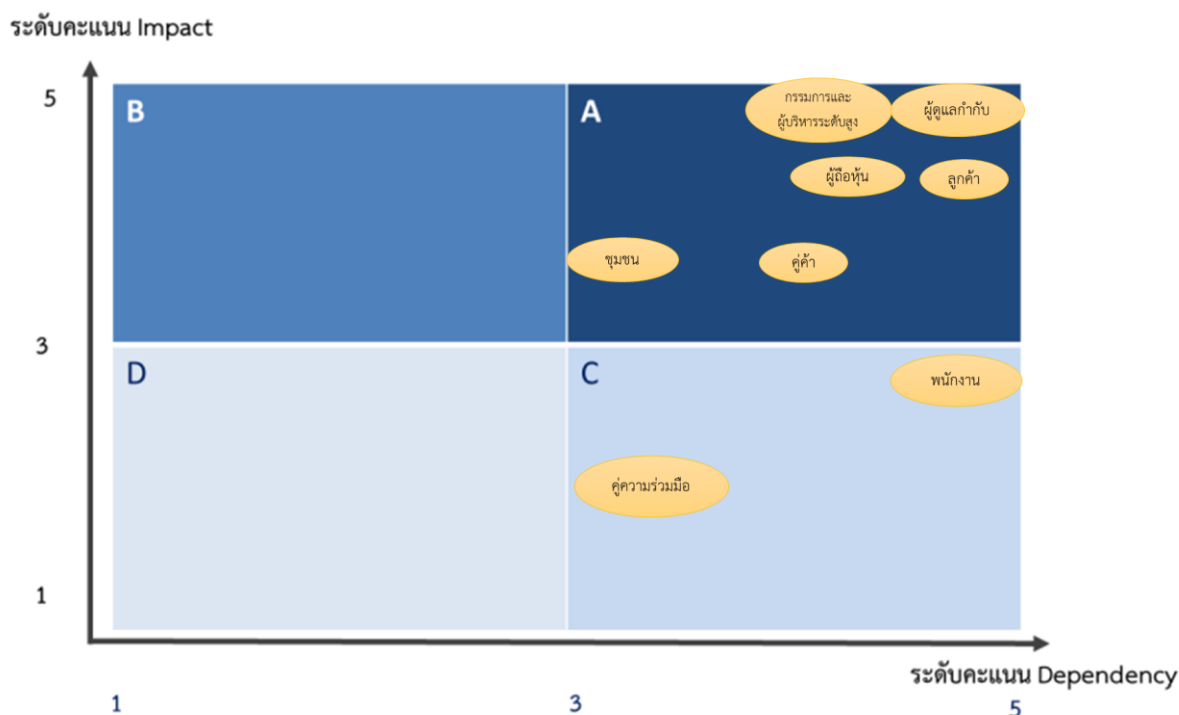
การจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พิจารณาจาก 2 มิติ ได้แก่

- ☐ **มิติที่ 1 Impact** เป็นการพิจารณามิติของการที่ สช. ได้รับผลกระทบที่เกิดจากการดำเนินงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น การกำหนดนโยบาย/ทิศทางการดำเนินงานกับที่ส่งผลกระทบต่อยุทธศาสตร์/การดำเนินงานของ สช. การกำหนดกรอบงบประมาณ/ทรัพยากร เช่น คน เวลา ทักษะ การขัดขวางการทำงาน/การเข้าพื้นที่ในการทำงานของ สช. เช่น ผู้นำชุมชน/ชุมชน ที่ต่อต้านการดำเนินงานให้ สช. เข้ามาดำเนินการให้บริการรับจรรยาบรรณในพื้นที่ รวมถึงการพูดถึง/กล่าวถึง สช. ที่ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง
- ☐ **มิติที่ 2 Dependency** เป็นการพิจารณามิติของการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเหล่านั้น ได้รับผลกระทบหรือมีส่วนได้ส่วนเสียจากการดำเนินงานของ สช. เช่น การดำเนินงานตามตัวชี้วัดจะมีหน่วยงานที่ได้รับผลกระทบหรือมีส่วนได้ส่วนเสียจากการดำเนินงานของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางกลุ่มที่ได้รับผลกระทบจากผลประโยชน์ทางการเงิน หรือการส่งมอบการให้บริการ/ผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้คุณภาพ ซึ่งกลุ่มลูกค้าจะมีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานของ สช. โดยตรง เป็นต้น



เมื่อวิเคราะห์กำหนดระดับคะแนนความสำคัญกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะพิจารณาผ่านรูปแบบเมตริกซ์ (Matrix)

ภาพที่ 3.2 รูปแบบเมตริกซ์ (Matrix) ที่ใช้ในการจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ซึ่งการพิจารณาระดับความสำคัญจะเลือกเฉพาะกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อยู่ใน Zone AC เท่านั้น (A = สำคัญมาก, B = สำคัญปานกลาง และ C = สำคัญน้อย) ทั้งนี้ผลจากการจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า กลุ่มผู้ดูแลกำกับ กลุ่มผู้ถือหุ้น กลุ่มกรรมการและผู้บริหารระดับสูง กลุ่มคู่ค้า กลุ่มชุมชน และกลุ่มลูกค้า ถูกจัดอยู่ในกลุ่มที่มีความสำคัญมาก ในขณะที่กลุ่มคู่ความร่วมมือ และกลุ่มพนักงานถูกจัดอยู่ในกลุ่มที่มีความสำคัญน้อย โดยภายหลังจากที่แต่ละส่วนงาน วิเคราะห์ข้อมูลและจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแล้วนั้น ได้มีการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการของทุกส่วนงาน เพื่อทบทวนการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของแต่ละส่วนงานวิเคราะห์อีกครั้ง เพื่อให้มั่นใจว่าการวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญดังกล่าวครอบคลุมและครบถ้วนตามบริบทการดำเนินงานของแต่ละส่วนงานในระดับฝ่ายงาน

3.3 ข้อมูลการวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญ และกำหนดประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังเชิงบวกและเชิงลบของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค.

สธค. ได้มีการรวบรวมประเด็น ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านทางแบบฟอร์ม ระบุจัดลำดับความสำคัญ และกำหนดบทบาท ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการประชุมเชิงปฏิบัติการ และได้มีการคัดเลือกประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อยู่ในระดับสำคัญมาก เพื่อมาจัดลำดับความสำคัญ ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังของ สธค.

โดยได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์การจัดลำดับประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังผ่านหลักเกณฑ์ 3 หลักเกณฑ์ ได้แก่ 1) KPI/ยุทธศาสตร์ 2) KRI และ GRI ดังนี้

หลักเกณฑ์การจัดลำดับประเด็น ความต้องการ/ความคาดหวัง

1) KPI/ยุทธศาสตร์ พิจารณาความเกี่ยวข้องของประเด็น ความต้องการ/ความคาดหวังกับ KPI/ยุทธศาสตร์ หลักเกณฑ์นี้จะพิจารณาภาพระยะยาวตามยุทธศาสตร์ของ สธค. หากเกี่ยวข้องโดยตรงกับ KPI ในระดับองค์กร KPI ตาม MOU ของ สธค. หรือเป็นยุทธศาสตร์โดยตรง เท่ากับระดับคะแนน 5 เนื่องจากการบริหารจัดการประเด็นดังกล่าวจะสนับสนุนการดำเนินงานต่อยุทธศาสตร์ สธค. หากมีผลต่อ KPI ในระดับองค์กร/MOU หรือมีผลต่อยุทธศาสตร์ เท่ากับ ระดับคะแนน 3 และหากเป็นเพียง KPI ในระดับสายงาน หรืออื่น ๆ เท่ากับ ระดับคะแนน 1

เกณฑ์	มิตีย่อย	ระดับคะแนน
KPI/ยุทธศาสตร์	KPI ระดับองค์กร/MOU/ยุทธศาสตร์	5
	มีผลต่อ KPI ระดับองค์กร/MOU/ยุทธศาสตร์ โดยตรง	3
	KPI ระดับสายงาน/อื่น ๆ	1

2) KRI พิจารณาความเกี่ยวข้องของประเด็น ความต้องการ/ความคาดหวังกับ KRI หลักเกณฑ์นี้จะพิจารณาภาพระยะสั้น โดยหากเกี่ยวข้องโดยตรงหรือเป็นความเสี่ยงในระดับองค์กรที่มีระดับความรุนแรงสูงมากและสูง จะถือว่าเป็นเรื่องเร่งด่วนที่ต้องรีบบริหารจัดการ เท่ากับระดับคะแนน 5 ระดับความรุนแรงปานกลาง เท่ากับระดับคะแนน 3 และระดับความรุนแรงต่ำ เท่ากับระดับคะแนน 1

เกณฑ์	มิตีย่อย	ระดับคะแนน
KRI	KRI ระดับองค์กร ระดับรุนแรงสูงมากและสูง	5
	KRI ระดับองค์กร ระดับรุนแรงปานกลาง	3
	KRI ระดับองค์กร ระดับรุนแรงต่ำ	1

3) GRI พิจารณาความเกี่ยวข้องของประเด็น ความต้องการ/ความคาดหวังกับประเด็นความยั่งยืนของ สธค. หลักเกณฑ์นี้จะพิจารณาภาพความยั่งยืนของ สธค. โดยหากเกี่ยวข้องโดยตรงกับประเด็นความยั่งยืนที่ตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในรายงานความยั่งยืนมาก จะถือว่าเป็นประเด็นความยั่งยืนที่ สธค. ให้ความสำคัญ เท่ากับระดับคะแนน 5 หากเกี่ยวข้องโดยตรงกับประเด็นความยั่งยืนที่ตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในรายงานความยั่งยืนปานกลาง เท่ากับระดับคะแนน 3 และเกี่ยวข้องโดยตรงกับประเด็นความยั่งยืนที่ตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในรายงานความยั่งยืนต่ำ เท่ากับระดับคะแนน 1

เกณฑ์	มิตีย่อย	ระดับคะแนน
GRI	Issue ที่ตอบสนองทั้ง Stakeholders และองค์กรมาก	5
	Issue ที่ตอบสนองทั้ง Stakeholders และองค์กรปานกลาง	3
	Issue ที่ตอบสนองทั้ง Stakeholders และองค์กร ต่ำ	1

เมื่อนำระดับคะแนนทั้ง 3 เกณฑ์มาคิดค่าเฉลี่ย หากระดับคะแนนเฉลี่ยมากกว่า 4.00 คะแนน จะถือว่าประเด็น ความต้องการ ความคาดหวัง อยู่ในระดับความเร่งด่วนสูงมาก (++++) ระดับคะแนน 3.00 - 3.90 (+++) ระดับความเร่งด่วนสูง ระดับคะแนน 2.00 - 2.90 ระดับความเร่งด่วนปานกลาง (++) และต่ำกว่า 2.00 คะแนน ระดับความเร่งด่วนต่ำ (+) โดยจะนำเฉพาะประเด็นความเร่งด่วนสูงมากและสูง เป็นปัจจัยนำเข้าในการจัดทำแผนแม่บทด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค. และระดับปานกลาง ต่ำ จะบริหารผ่านการดำเนินงานประจำวัน

ระดับคะแนน	ความเร่งด่วน
> 4.00 คะแนน	++++
3.00 - 3.90 คะแนน	+++
2.00 - 2.90 คะแนน	++
< 2.00 คะแนน	+

โดยสามารถระดับเร่งด่วนของประเด็น ความต้องการ ความคาดหวัง ในแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

ตารางที่ 3.6 สรุปกลุ่มผู้มีส่วนประเด็น ความต้องการ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค.

กลุ่ม Stakeholder	Stakeholder	Key Issue	Level ของ Key Issue
1. กลุ่มผู้ดูแล กำกับ	1.1 สำนักงาน คณะกรรมการนโยบาย รัฐวิสาหกิจ (สคร.)	☐ ให้ สธค. เพิ่มความสามารถในการแข่งขัน	++++
	1.2 กระทรวงพัฒนา สังคมและความมั่นคง ของมนุษย์ (พม.)	☐ มีกลยุทธ์และการตลาดเชิงรุก เพื่อให้ความช่วยเหลือผู้มี รายได้น้อยที่ประสบปัญหาทางการเงินฉุกเฉินใน สถานการณ์ที่เผชิญกับโรคระบาดโควิด-19	++
		☐ มีการวิเคราะห์และจัดการอัตรากำลังให้เหมาะสมกับ ปริมาณธุรกิจ	++

กลุ่ม Stakeholder	Stakeholder	Key Issue	Level ของ Key Issue
		☐ มีการสนับสนุนการพัฒนาอย่างยั่งยืนตามแนวทาง SDG ของกระทรวง พม.	+++
		☐ ให้ สธค. มีบทบาทในการให้ความช่วยเหลือ ประชาชน ระดับฐานรากเพิ่มขึ้น	+++
		- ให้เป็นผู้นำมีมาตรฐานในการจําํา ดูแลด้านการตลาด อย่างเป็นธรรมในอุตสาหกรรมจําํา	++
		- มีฐานะทางการเงินที่มั่นคง เติบโตอย่างยั่งยืน	+++
		- มีการจัดการที่เป็นธรรมาภิบาล	+++
		- เป็นโรงรับจําํา เพื่อสังคม	++++
2. กลุ่มผู้ถือหุ้น	2.1 กระทรวงการคลัง	☐ ให้ สธค. เพิ่มความสามารถในการแข่งขัน	++++
		☐ มีกลยุทธ์และการตลาดเชิงรุก เพื่อให้ความช่วยเหลือผู้มี รายได้น้อยที่ประสบปัญหาทางการเงินฉุกเฉินใน สถานการณ์ที่เผชิญกับโรคระบาดโควิด-19	++
		☐ มีการวิเคราะห์และจัดการอัตรากำลังให้เหมาะสมกับ ปริมาณธุรกิจ	++
		☐ มีการสนับสนุนการพัฒนาอย่างยั่งยืนตามแนวทาง SDG ของกระทรวง พม.	+++
		☐ ให้ สธค. มีบทบาทในการให้ความช่วยเหลือ ประชาชน ระดับฐานรากเพิ่มขึ้น	+++
		- ให้เป็นผู้นำมีมาตรฐานในการจําํา ดูแลด้านการตลาด อย่างเป็นธรรมในอุตสาหกรรมจําํา	++
		- มีฐานะทางการเงินที่มั่นคง เติบโตอย่างยั่งยืน	+++
		- มีการจัดการที่เป็นธรรมาภิบาล	+++
		- เป็นโรงรับจําํา เพื่อสังคม	++++
3. กลุ่มกรรมการ และผู้บริหาร ระดับสูง	3.1 คณะกรรมการ อํานวยการสำนักงานธรรมาภิบาล	☐ มียุทธศาสตร์การเป็นโรงรับจําํา เพื่อช่วยเหลือประชา ชนระดับฐานรากให้ชัดเจน	++++
	3.2 ฝ่ายสำนักงานธรรมาภิบาล	☐ มีแนวทางการก้าวสู่การเป็นโรงรับจําํา เพื่อสังคม	++++
		☐ มีการแก้ไข พรบ. โรงรับจําํา ให้เอื้อต่อการดำเนินงาน ให้เพิ่มขึ้น	+++

กลุ่ม Stakeholder	Stakeholder	Key Issue	Level ของ Key Issue
		☐ มีการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน	++
		☐ ยกระดับการบริหารจัดการคุณภาพ	+
		☐ เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรให้รองรับเทคโนโลยี	+++
		☐ เป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม	++++
		☐ มีขีดความสามารถในการให้ความช่วยเหลือ ประชาชน ระดับฐานราก	+++
		☐ มีการเติบโต และฐานะทางการเงินที่มั่นคง	++
4. กลุ่มลูกค้า	4.1 ผู้รับเหมาที่ปรึกษา outsourcing	☐ ให้ สธค. ปรับปรุงประสิทธิภาพ กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง โดยกำหนดมาตรฐาน (SLA)	+++
		☐ มีคู่มือการจัดซื้อจัดจ้าง การเปิดเผยให้สาธารณชนที่ชัดเจน	++++
		☐ มีกิจกรรม CSR ร่วมกับลูกค้า	+
		☐ ให้ สธค. มีการจัดซื้อจัดจ้าง ที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส	+++
5. กลุ่มคู่ความร่วมมือ	5.1 ส่วนงานราชการที่ทำ MOU 5.2 ส่วนงานเอกชนที่ทำ MOU	☐ ให้ สธค. กำหนดเป้าประสงค์ที่ชัดเจน	++
		☐ มีส่วนงาน/ผู้รับผิดชอบที่สามารถตัดสินใจได้ ทำหน้าที่ผู้ประสานงาน	+++
		☐ มีความต่อเนื่องในการดำเนินงาน	++
		☐ มีการประชุมร่วมกัน เพื่อสรุปผล ปัญหา/อุปสรรค ใน การดำเนินงานเป็นระยะ	++++
		☐ ให้ สธค. มีการดำเนินงานความร่วมมืออย่างเข้มแข็ง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ใน MOU	+++
6. กลุ่มพนักงาน	6.1 พนักงานระดับผู้บริหาร 6.2 ผู้อำนวยการสำนักงานธรรมาภิบาล	☐ ขอให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	+++
		☐ ให้ปรับเปลี่ยนองค์กรให้เป็นผู้นำด้านการรับจำนำ	++++
		☐ ปรับปรุงสิทธิประโยชน์ สภาพการจ้างให้เพิ่มขึ้น	++++
		☐ มีกิจกรรมเพื่อปรับปรุงสัมพันธภาพระหว่างพนักงานให้มากขึ้น	++

กลุ่ม Stakeholder	Stakeholder	Key Issue	Level ของ Key Issue
	6.3 รองผู้อำนวยการสายงาน	☐ มีหลักสูตรฝึกอบรมที่พัฒนาศักยภาพในความเป็นมืออาชีพ	++
	6.4 ผู้อำนวยการฝ่าย	☐ วางแผนพัฒนาบุคลากรให้มีความก้าวหน้าเติบโตในสายงาน	++++
	6.5 พนักงานระดับผู้ปฏิบัติการ	☐ มีการสื่อสารเชิงไม่เป็นทางการมากขึ้น	++
		☐ ให้นำเทคโนโลยีมาให้บริการเพิ่มขึ้น	++++
		☐ มีการทำการตลาดเชิงรุก	++
		☐ มีโปรโมชั่นอย่างต่อเนื่อง	++
		☐ มีการปรับเปลี่ยนหน้าที่/ตำแหน่งให้มีความเหมาะสม	++
		☐ มีการปรับปรุงวิธีการทำงานโดยนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานมากขึ้น	++++
		☐ มีการสื่อสารแบบสองทางมากขึ้น	++
		☐ มีการมอบหมายงานให้มีแนวทาง และเป้าหมายให้ชัดเจน	++
		☐ มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน อย่างยุติธรรม	+++++
		☐ การเติบโตอย่างยั่งยืน	++
		☐ ให้ สธค.มีสถานะเป็นนิติบุคคล	++
		☐ มีความมั่นคงในหน้าที่การงาน	+++++
		☐ มีสภาพการจ้างที่ดี	+++++
		☐ เกิดความร่วมมือกันปฏิบัติงานด้วยดี เพื่อบริการลูกค้า	+++++
		☐ ผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์อันดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา	+++++
		☐ ต้องการให้ตนเองเป็นผู้เชี่ยวชาญในการรับจําหน่าย	+++
		☐ ต้องการให้ตนเองได้รับการพัฒนาจนมีขีดความสามารถในการปฏิบัติงานด้วยดี	+++
		☐ ลูกค้า สธค. มีความประทับใจในการให้บริการ	+++++
		☐ ลูกค้ามาใช้บริการซ้ำ/มีลูกค้าประจำเพิ่มขึ้น	+++++

กลุ่ม Stakeholder	Stakeholder	Key Issue	Level ของ Key Issue
		☐ เป็นผู้นำในอุตสาหกรรมการรับจำนำ	++++
		☐ มีการปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	+++
		☐ มีการกระจายปริมาณงานให้เหมาะสม	+++
		☐ มีบรรยากาศปฏิบัติงานที่ดี	+++
		☐ ให้ผู้บังคับบัญชาเป็นแบบอย่าง (Role model) การทำงาน/การดำเนินชีวิตที่ดี	++++
		☐ เป็นผู้ที่สามารถสอนงานให้คำปรึกษาในการปฏิบัติงานได้ เป็นอย่างดี	++
7. กลุ่มชุมชน	7.1 ชุมชนและผู้นำชุมชนรอบพื้นที่สำนักงานใหญ่และสาขา หรือที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ สธค.	☐ จัดสรรงบประมาณเพิ่มขึ้น	++
		☐ จัดทำกิจกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน	++++
		☐ มีส่วนร่วมในการประชุม/วางแผนในการพัฒนาชุมชน	++++
		☐ สธค. มีการความต่อเนื่องในการจัดกิจกรรม	+++
		☐ เพิ่มการให้ความรู้ความเข้าใจในการรับจำนำ/การดูแลบำรุงรักษาทรัพย์สิน ความรู้การหา/ใช้เงินให้เป็น	++++
8. กลุ่มลูกค้า	8.1 กลุ่มลูกค้าระดับ Premium 8.2 กลุ่มลูกค้าชั้นดี 8.3 กลุ่มลูกค้าใหม่ 8.4 กลุ่มลูกค้าผู้ใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ 8.5 กลุ่มผู้ประมูลทรัพย์สินหลุดจำนำ	☐ ความหลากหลายการรับทรัพย์สินจำนำให้มากขึ้น เช่น สินค้า Brand name /เครื่องมือช่าง/การทำมาหากิน/เครื่องจักรกลการเกษตร	++++
		☐ ให้ลดอัตราดอกเบี้ย การจำนำวงเงินสูง ๆ	++
		☐ ลดอัตราดอกเบี้ยในช่วงโรคระบาดวิกฤติโควิด-19	+++
		☐ ควรลดดอกเบี้ยให้แก่ลูกค้าชั้นดี	++
		☐ พัฒนาช่องทางการจำนำทางออนไลน์ มีสาขา/บูท ในแหล่งที่เป็นชุมชนขนาดใหญ่ /ห้างสรรพสินค้า	++
		☐ จัดทำ การส่งเสริมการขาย/การประชาสัมพันธ์บนระบบออนไลน์มากขึ้น	++
		☐ มีการจัดกิจกรรมสื่อสารการตลาดให้เพิ่มขึ้น	++
		☐ มีโครงการช่วยเหลือผู้เดือดร้อนในสถานการณ์โรคระบาดโควิด	+++

กลุ่ม Stakeholder	Stakeholder	Key Issue	Level ของ Key Issue
		☐ มีการดูแลลูกค้าที่เป็นลูกค้าดี ลูกค้าระดับพรีเมียมเป็นพิเศษ	+++
		☐ มีการใช้โปรชั่นแนะนำบริการจำหน่าย/เงื่อนไขที่ ดูดีสะอาดตา	+++
		☐ ปรับสภาพลักษณะภายใน และนอกภายในให้ภาพดูทันสมัยยิ่งขึ้น มีมุมพักผ่อน นั่งเล่นสำหรับลูกค้ามาใช้บริการ	+++
		☐ ปรับปรุงระบบการจอดรถ	+
		☐ พัฒนาระบบด้วยการนำเทคโนโลยีมาให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าให้มากที่สุด	++++
		☐ มีมาตรฐานการประเมินทรัพย์สิน ที่ยุติธรรม รับทรัพย์สินจำหน่ายที่หลากหลาย และให้โอกาสในการไถ่คืนทรัพย์สินที่ยึดหย่อน	++++
		☐ สธค. มีอัตราดอกเบี้ยจำหน่ายที่ต่ำกว่าตลาด	++
		☐ ลูกค้าชั้นดีที่ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ควรมีอัตราดอกเบี้ยพิเศษให้	+++
		☐ การให้บริการครอบคลุมทั่วถึง	++
		☐ มีการนำมาเทคโนโลยีดิจิทัลมาให้บริการ แบบ one stop service โดยลูกค้าไม่ต้องไปติดต่อที่สาขา	+++
		☐ ให้ สธค. มีโปรโมชั่น ที่โดนใจ ต่อเนื่อง	++
		☐ สธค. เป็นที่รู้จัก /นิยมใช้บริการจำหน่ายเป็นลำดับแรก	++++
		☐ วัฒนธรรมบริการที่ดีอย่างต่อเนื่อง	+++
		☐ ให้ สธค. เป็นโรงรับจำที่ทันสมัย โอ่อ่า น่าเข้าไปใช้บริการ	++
		☐ มีระบบงานที่ทันสมัย ถูกต้องแม่นยำ	++
9. คู่แข่งขัน	9.1 โรงรับจำนำรัฐบาล 9.2 โรงรับจำนำเอกชน	☐ แนวทาง/ระบบการติดตามกลยุทธ์ของการรับจำนำ	++++
		☐ การปรับปรุงกลยุทธ์เพื่อการแข่งขัน	++++



บทที่ 4

แผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568
ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568

ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.)

4.1 การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis)

จากการศึกษาวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียข้างต้น สรุปประเด็นสำคัญที่ได้รับเป็นข้อค้นพบสำคัญผ่านการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis) เพื่อระบุความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Advantage: SA) และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Challenge: SC) ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านเครื่องมือ TOWS Matrix ดังแสดงในตารางที่ 4.1-4.2 เพื่อนำไปสู่การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

ตาราง 4.1 : แสดงการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการดำเนินงาน (SWOT Analysis)

จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
S1. เป็นโรงรับจำนำของรัฐที่มีความน่าเชื่อถือ และความเชี่ยวชาญในการรับจำนำ S2. มีการกำหนดอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าคู่แข่ง S3. มีมาตรฐานการให้บริการรับจำนำที่สะดวก รวดเร็ว โดยยึดหลักธรรมาภิบาล (ซื่อสัตย์และโปร่งใส) และได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO9001:2015 S4. การจำหน่ายทรัพย์สินหลุดผ่านช่องทางที่หลากหลาย 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 การอยู่ได้กับของกระทรวง พม. ที่ให้ความสำคัญกับงาน CSR in process และการช่วยเหลือประชาชน O4 รัฐสนับสนุนการบูรณาการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานพันธมิตรอื่นๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน O5 ประชาชนมีความต้องการเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่ต้นทุนต่ำ และสะดวก O6 กลุ่มลูกค้าใหม่ๆ เช่น SMEs ที่มีความต้องการเงินทุนและการจัดการสภาพคล่องทางการเงิน (เสนอเพิ่มในปี 2568)	T1 คู่แข่งทางธุรกิจทางตรงเพิ่มมากขึ้น (เพิ่มขึ้นทั้งจำนวนรายและจำนวนสาขาที่ให้บริการ) T2 พ.ร.บ. โรงรับจำนำปรับปรุงและเปลี่ยนไม่ทันกับสถานการณ์ที่เป็นจริงในปัจจุบัน T3 ราคาทองคำผันผวน และคาดการณ์ราคาได้ยาก T4 มีผลิตภัณฑ์ทางการเงินอื่น ที่ตอบสนองความต้องการเงินทุนเวียนของประชาชนมากขึ้น T5 ผังเมือง การจัดระเบียบเมือง และเส้นทางคมนาคมในกรุงเทพฯ และปริมณฑลที่มีการเปลี่ยนแปลง ส่งผลให้เกิดการลดลงของปริมาณและกลุ่มลูกค้าในพื้นที่ของหลายสาขา



ตารางที่ 4.2 การวิเคราะห์ TOWS Matrix เพื่อนำไปสู่การกำหนดแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

TOWS Matrix	S1. เป็นโรงรับจำนำของรัฐที่มีความน่าเชื่อถือ และความเชี่ยวชาญในการรับจำนำ S2. มีการกำหนดอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าคู่แข่ง S3. มีมาตรฐานการให้บริการรับจำนำที่สะดวก รวดเร็ว โดยยึดหลักธรรมาภิบาล (ซื่อสัตย์และโปร่งใส) และได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO9001:2015 S4. การจำหน่ายทรัพย์สินหลุดผ่านช่องทางที่หลากหลาย S5. นวัตกรรมและเทคโนโลยีการให้บริการที่นำมาปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน	W1. การขับเคลื่อนแผนการตลาดไปสู่การปฏิบัติยังไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน W2. การพัฒนาบุคลากรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี พร้อมทั้งการทดแทนในอนาคต W3. สธ. ที่เริ่มเปิดดำเนินการในช่วงที่ผ่านมาที่ผลการดำเนินงานยังไม่เป็นไปตามเป้าหมาย W4 สธค. ขาด Stakeholders Profile W5 สธค. ไม่มีแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
O1 ภาวะเศรษฐกิจชะลอตัวและหนี้สินภาคครัวเรือนที่เพิ่มขึ้น O2 มาตรฐานการประเมินการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจใหม่ ที่ส่งเสริมให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาองค์กร O3 การอยู่ได้กับของกระทรวง พม. ที่ให้ความสำคัญกับงาน CSR in process และการช่วยเหลือประชาชน O4 รัฐสนับสนุนการบูรณาการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานพันธมิตรอื่นๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน O5 ประชาชนมีความต้องการเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่ต้นทุนต่ำและสะดวก O6 กลุ่มลูกค้าใหม่ๆ เช่น SMEs ที่มีความต้องการเงินทุนและการจัดการสภาพคล่องทางการเงิน (เสนอเพิ่มในปี 2568)	กลยุทธ์เชิงรุก (SO) - พัฒนาช่องทางการรับรู้ทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย ด้วยเทคโนโลยี และนวัตกรรม เพื่อสร้างมาตรฐานการบริการ - พัฒนาวิธีการพยากรณ์ความเคลื่อนไหวของราคาทองคำ ด้วยนวัตกรรม เพื่อสร้างความเชื่อมั่น - พัฒนาวิธีการกระตุ้นและสนับสนุนการเข้าใช้บริการของผู้มีส่วนได้เสียด้วยเทคโนโลยี และนวัตกรรมทางการตลาด	กลยุทธ์เชิงแก้ไข (WO) - สร้างวิธีการเข้าถึงการใช้บริการด้วยเครือข่ายพันธมิตร ร่วมกับการใช้เทคโนโลยี และนวัตกรรม - พัฒนาทักษะด้านการให้บริการ เพื่อสร้างความแตกต่างแบบเฉพาะเจาะจง
T1 คู่แข่งทางธุรกิจทางตรงเพิ่มมากขึ้น (เพิ่มขึ้นทั้งจำนวนรายและจำนวนสาขาที่ให้บริการ) T2 พ.ร.บ. โรงรับจำนำปรับปรุงและเปลี่ยนไม่ทันกับสถานการณ์ที่เป็นจริงในปัจจุบัน T3 ราคาทองคำผันผวน และคาดการณ์ราคาได้ยาก T4 มีผลิตภัณฑ์ทางการเงินอื่น ที่ตอบสนองความต้องการเงินหมุนเวียนของประชาชนมากขึ้น	กลยุทธ์เชิงป้องกัน (ST) - สร้างวิธีการให้บริการเฉพาะกลุ่ม ด้วยกลไกการตลาดเชิงรุกที่เกิดจากความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย - กำหนดรูปแบบการให้บริการด้านดอกเบี้ย ที่สอดคล้องกับการพยากรณ์ราคาทองคำ และเชื่อมโยงกับความต้องการของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	กลยุทธ์เชิงรับ (WT) - พัฒนาการสื่อสารเชิงรุก ผ่านจุดแข็งขององค์กร เพื่อการรับรู้ความเข้าใจต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย - พัฒนาการจัดการความเสี่ยง ในมิติด้านดอกเบี้ย ราคาทองคำ การตลาด และการบริการ



T5 ผังเมือง การจัดระเบียบเมือง และเส้นทางคมนาคมใน กรุงเทพฯ และปริมณฑลที่มีการเปลี่ยนแปลง ส่งผลให้เกิด การลดลงของปริมาณและกลุ่มลูกค้าในพื้นที่ของหลายสาขา		
--	--	--

4.2 ความเชื่อมโยงของแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับแผนยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) เป็นหนึ่งในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ภายใต้กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม.) มีพันธกิจในการสนองนโยบายรัฐในการสร้างโอกาสในการเข้าถึงการรับจํานำด้วยอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม เพื่อช่วยเหลือประชาชนที่เดือดร้อนทางการเงินเฉพาะหน้ามุ่งเน้นการเป็นโรงรับจํานำเพื่อสังคม ดำเนินธุรกิจการรับจํานำด้วยการบริการด้วยใจ โดยมีนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อเป็นผู้นำด้านการรับจํานำ ยกระดับมาตรฐานการรับจํานำด้วยความเชี่ยวชาญ โปร่งใส และตรวจสอบได้ และบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล เพื่อสนับสนุนการเป็นโรงรับจํานำเพื่อสังคมอย่างยั่งยืน นอกจากนี้คำนึงถึงปัจจัยแวดล้อมภายนอกในการดำเนินการกิจ เช่น สภาพการแข่งขันความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย และบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปแล้ว โดย สธค. ยังมีอำนาจและหน้าที่ตามข้อบังคับกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ว่าด้วยการบริหารงานสำนักงานธรรมาภิบาล กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2545 มีอำนาจกระทำการ ดังต่อไปนี้

ข้อ 6 ให้สำนักงานมีฐานะเป็นองค์การประเภทที่วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการเงินขององค์การ พ.ศ. 2495 ออกตามความในมาตรา 13 แห่งพระราชบัญญัติเงินคงคลัง พ.ศ. 2491 และมีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

(1) ประกอบกิจการรับจํานำ ซื้อ ขาย แลกเปลี่ยน โอน รับโอน เช่า ให้เช่า เช่าซื้อ ให้เช่าซื้อ ยืม ให้ยืม ซึ่งทรัพย์สินต่าง ๆ รวมทั้งการถือสิทธิ์ครอบครองที่ดินสิ่งปลูกสร้างและทรัพย์สินอื่น ๆ อันจำเป็นหรือยังประโยชน์แก่การจัดตั้งหรือการบริหารงานสำนักงานธรรมาภิบาล

(2) การกู้ยืมเงินเพื่อกิจการของสำนักงานธรรมาภิบาลให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณ

(3) ดำเนินการธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องหรือต่อเนื่องกันหรือเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวข้างต้น

ข้อ 7 เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ตามข้อ 6 ให้สำนักงานจัดตั้งสถานธรรมาภิบาลขึ้นตามที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการ

ซึ่งทิศทางการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค. ต้องมีความสอดคล้อง รองรับ และเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการขับเคลื่อนประเทศ ดังนั้น การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) จึงคำนึงถึงความเกี่ยวข้อง เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ในทุกระดับทั้งในระดับชาติ ระดับกระทรวง และระดับหน่วยงาน (พิจารณาภาพที่ 4.1) ดังนี้

ยุทธศาสตร์ระดับชาติ



: เชื่อมโยงกับ ยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580)

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ความมั่นคง

ยุทธศาสตร์ที่ 2 สร้างความเข้มแข็งให้ชุมชน

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การสร้างโอกาสความเสมอภาคและเท่าเทียมทางสังคม

ยุทธศาสตร์ที่ 6 การปรับสมดุลและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการภาครัฐ

: แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2568 – 2572) 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 หันส่วนประชารัฐสังคมและระหว่างประเทศที่เข้มแข็ง

ยุทธศาสตร์ที่ 5 ระบบบริหารจัดการทางสังคมที่เป็นเลิศ

แผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจ (พ.ศ 2560 – 2564) ขยายเวลาสิ้นสุดปี 2566

ยุทธศาสตร์ที่ 1 กำหนดบทบาทของรัฐวิสาหกิจให้ชัดเจน เพื่อเป็นพลังขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ

ยุทธศาสตร์ที่ 4 สนับสนุนการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 และแผนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (แผน DE)

ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาเศรษฐกิจแบบองค์รวม (BCG Model)

ยุทธศาสตร์ระดับ
รัฐวิสาหกิจรายสาขา
สถาบันการเงิน

เชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจรายสาขาสถาบันการเงิน

เป็นสถาบันการเงินเพื่อการพัฒนาในการสร้างโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงแหล่งเงินทุนอย่างทั่วถึง ควบคู่กับการให้ความรู้ทางการเงิน เพื่อสนับสนุน



ความเข้มแข็งเศรษฐกิจฐานราก พัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และลดความเหลื่อมล้ำในสังคม ภายใต้การบริหารจัดการองค์กรที่มั่นคง โปร่งใส และยั่งยืน โดยการนำเอาเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการและให้บริการทางการเงิน

บทบาท/เป้าหมายการดำเนินงาน

- สนับสนุนการสร้างโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงแหล่งเงินทุนอย่างทั่วถึง เพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคม (ยุทธ์ 1 และ 3)
- ลดช่องว่างทางการเงิน และเป็นเครื่องมือทางการเงิน การคลังของภาครัฐ เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม (ยุทธ์ 2 และ 3)
- พัฒนาและให้ความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้าและประชาชน (ยุทธ์ 1 และ 2)
- ศึกษาแบบอย่างที่ดี (Best Practice) และพัฒนาสู่มาตรฐาน (Benchmark) (ยุทธ์ 6)
- แผนรองรับการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจโลก (ยุทธ์ 3 และ 8)

การลงทุน

- การใช้ทรัพยากรร่วมกันระหว่างสถาบันการเงินเฉพาะกิจหรือหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้เกิดการลดต้นทุนในการดำเนินการ (ยุทธ์ 3 และ 6)

ฐานะการเงินที่มั่นคง

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

เทคโนโลยีและนวัตกรรม

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

ธรรมาภิบาล และการบริหารจัดการที่ดี

- ดำเนินการตามแนวทางพื้นฐานสำหรับทุกธุรกิจที่กำหนดในยุทธศาสตร์ภาพรวม

ยุทธศาสตร์ระดับ หน่วยงาน



: เชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ปีงบประมาณปี 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ของ สธค.

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 1 (Strategic objective: SO 1)

การเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม

: แผนยุทธศาสตร์และการขับเคลื่อนกลยุทธ์สู่ความสำเร็จ ประจำปี 2568 - 2572 ของ สธค.

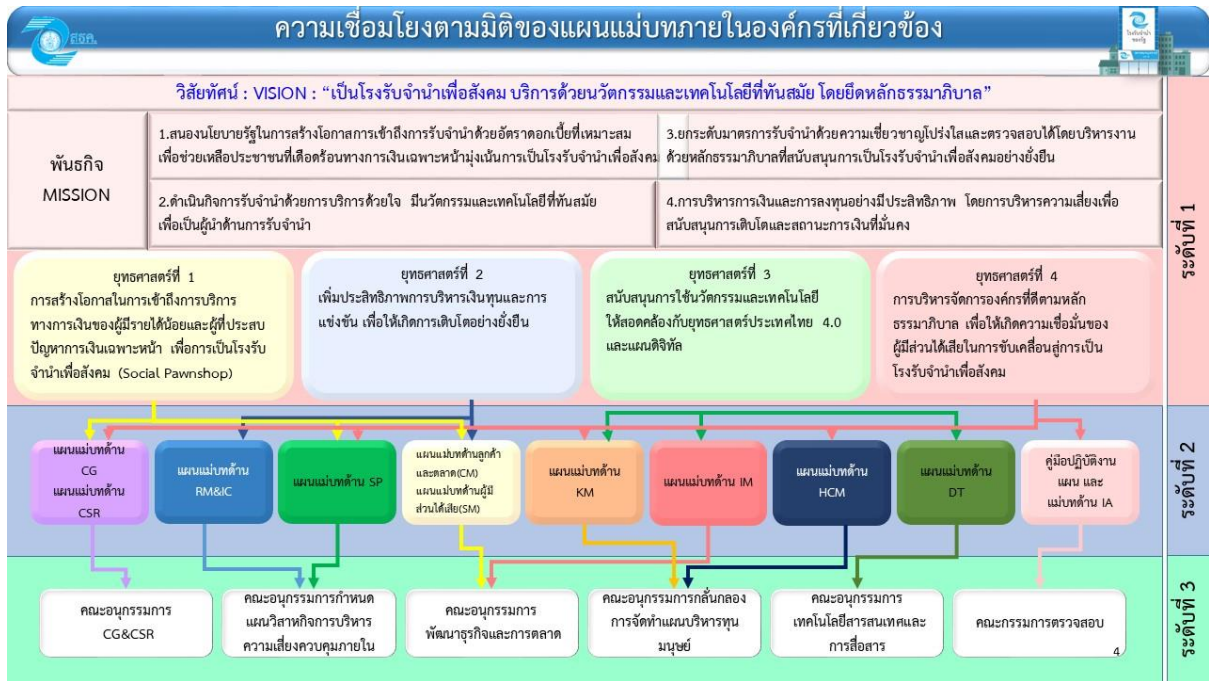
ยุทธศาสตร์ที่ 1 การสร้างโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงินของผู้มีรายได้น้อยและผู้ที่มีประสบปัญหาการเงินเฉพาะหน้า เพื่อการเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม (Social Pawnshop Enterprise)

ยุทธศาสตร์ที่ 2 เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารเงินทุนและการแข่งขันเพื่อให้เกิดการเติบโตอย่างยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 สนับสนุนการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 และแผนดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การบริหารจัดการองค์กรที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการขับเคลื่อนสู่การเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม

ภาพที่ 4.1 ภาพรวมความเชื่อมโยงของแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) กับแผนยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง



ทั้งนี้ จากการวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศ เพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สค.) ให้มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ระดับต่าง ๆ รวมทั้งยุทธศาสตร์และแผนภายในของ สค. ข้างต้น พบว่าจากการทำ SWOT Analysis สค. ได้วิเคราะห์ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ (SA) ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ (SC) และสมรรถนะหลักขององค์กร (CC) ให้ตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง ซึ่งจะนำไปสู่การกำหนดวิสัยทัศน์ดังนี้

ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Advantage : SA)	ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Challenge : SC)
SA1 การเป็นโรงรับจำนำของรัฐบาลที่ได้รับความนิยมเชื่อถือจากลูกค้ามายาวนาน และการระดมทุนที่ได้ดอกเบี้ยต่ำ SA2 สค. ต้องดำเนินงานเพื่อสนับสนุนนโยบายรัฐ ในการให้ความช่วยเหลือ ประชาชนระดับฐานรากในชุมชนเมือง ได้รับผลกระทบจากโรคระบาดโควิด-19 และเศรษฐกิจถดถอย SA3 สค. ต้องดำเนินนโยบายรัฐ ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และการดูแลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าให้ได้ตามมาตรฐานการประเมินรัฐวิสาหกิจ ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า Module 1: การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	SC1 ข้อจำกัดการนำเทคโนโลยีมาปรับกระบวนการทำงานภายใน และการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ SC2 ข้อจำกัดในการเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขัน SC3 ข้อจำกัดในการปรับตัวขององค์กร เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีและพฤติกรรมของลูกค้าที่รวดเร็ว และการแข่งขันที่รุนแรงขึ้น

สมรรถนะหลักขององค์กร (Core Competency: CC)
ความสามารถพิเศษในปัจจุบัน CC1 พนักงานมีความเชี่ยวชาญในการประเมินราคาทรัพย์สินและการรับจำนำตลอดห่วงโซ่การจำนำ และพนักงานมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อองค์กร CC2 ลูกค้ามีความเชื่อถือในการบริการอย่างยุติธรรม มีความผูกพัน และใช้บริการอย่างต่อเนื่อง CC3 มีเครือข่ายสาขาครอบคลุมเขตกรุงเทพและปริมณฑล ความสามารถพิเศษในอนาคต CC4 บุคลากรมีความสามารถและทักษะที่รองรับการเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม (Social Pawnshop Enterprise) และธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องในอนาคต

จากความเชื่อมโยงของแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) กับยุทธศาสตร์ในทุกระดับข้างต้น นำมาสู่การกำหนดแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) มีรายละเอียด ดังนี้

วิสัยทัศน์ (Vision)

“มุ่งเน้นเสริมสร้างการบริการเพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการพัฒนาองค์กรสู่ สธค. โรงรับจำนำเพื่อสังคม”

พันธกิจ (Mission)

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

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives)

- 1) สร้างความพึงพอใจให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าทุกกลุ่ม
- 2) การเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม

ยุทธศาสตร์การจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า พ.ศ. 2568 -2572

จากผลการวิเคราะห์บริบทขององค์กร ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า แผนแม่บทยุทธศาสตร์องค์กร พ.ศ. 2568 -2572 และแผนแม่บทธรรมาภิบาลปี 2566 -2569 สธค. ได้กำหนดยุทธศาสตร์การจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าไว้ 2 ยุทธศาสตร์ ได้แก่

1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. ยุทธศาสตร์การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder engagement)

ตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ (Strategic positioning) การจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า

สธค. กำหนดเป้าหมาย และตัวชี้วัดในการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ การจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปีบัญชี 2568 – 2572 ในแต่ละยุทธศาสตร์ ไว้ดังภาพที่ 4.2 – 4.3



ภาพที่ 4.2 : แสดงตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ (Strategic Positioning) ของ สธ.

		ปี 2568-2569		ปี 2570-2571		ปี 2572	
		ยุทธศาสตร์ในการให้บริการของ โรงเรียนจ่านาเพื่อสังคม		ขยายบทบาทของ โรงเรียนจ่านาเพื่อสังคม		Social and Smart Pawnshop	
No	เป้าประสงค์ที่สำคัญ	ผลปี 2566	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570	ปี 2571	ปี 2572 (เสนอ)
	การเติบโตของการให้บริการรับ จ่านา	รักษาการเติบโต 3% ต่อเนื่อง	รักษาการเติบโต 3% ต่อปีอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้าง โอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงินของผู้มี รายได้น้อยและประชาชนทั่วไป		รักษาการเติบโต 3% ต่อปีอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างโอกาส ทางการเงินของผู้มีรายได้น้อย ประชาชนทั่วไป และผู้ที่เดือดร้อน		ในการเข้าถึงบริการทาง การเงินเฉพาะหน้า
1	จำนวนสาขา (จำนวน สธ. ใหม่)	45 (เพิ่ม 2 สธ.)	47 (-)	49 (เพิ่ม 2 สธ.)	51 (เพิ่ม 2 สธ.)	53 (เพิ่ม 2 สธ.)	55 (เพิ่ม 2 สธ.)
2	มูลค่าทรัพย์สินจ่านา	20,386 ลบ.	21,221 ลบ.	21,858 ลบ.	22,513 ลบ.	23,189 ลบ.	23,884 ลบ.
	การให้บริการ	พัฒนากระบวนการ บริการภายใน	การพัฒนาวัฒนธรรมการให้บริการและผลิตภัณฑ์ สำหรับลูกค้า		การพัฒนาวัฒนธรรมการให้บริการและธุรกิจรองรับ New Business Model และเชื่อมโยงบทบาทการเป็นโรง รับจ่านาเพื่อสังคม		Business Model ที่ ให้บริการได้หลากหลาย ขึ้น
3	จำนวนกระบวนการหรือวัฒนธรรม	≥4	≥5	≥5	≥5	≥5	≥5
4	การปรับ Business Model	ศึกษา แล้วเสร็จ	นำระบบ IT มาปรับปรุง กระบวนการทางธุรกิจ	ศึกษากระบวนการธุรกิจ รองรับการเป็นนิติบุคคล	ดำเนินการตาม แผนพัฒนาช่องทาง สร้างรายได้เพิ่ม*	พัฒนาช่องทางทาง สร้างรายได้เพิ่ม* (ปาร์ก)	พัฒนาช่องทางทาง สร้างรายได้เพิ่ม* ต่อเนื่อง
5	Re-branding	-	ดำเนินการแนวทางการ Re-branding แล้วเสร็จตามแผน	ขับเคลื่อน และขยายผล การดำเนินการ Re-branding แล้วเสร็จตามแผน	เตรียมการ Re-branding รองรับ รูปแบบธุรกิจที่ พัฒนาขึ้นใหม่	เตรียมการ Re-branding รองรับ รูปแบบธุรกิจที่ พัฒนาขึ้นใหม่	Re-branding รองรับรูปแบบธุรกิจที่ พัฒนาขึ้นใหม่
	การเป็นโรงเรียนจ่านาเพื่อสังคม (Social Pawnshop)	สนับสนุนและพัฒนา ชุมชนเพื่อสร้างความ มั่นคงทางการเงิน	สร้างเครือข่ายและพันธมิตรในการขยายผลการส่งเสริม เผยแพร่ความรู้ และส่งต่อความช่วยเหลือ เพื่อพัฒนา ชุมชนอย่างยั่งยืน		ดำเนินการพัฒนาชุมชนด้วยกิจกรรมตามบทบาทของ (Social Pawnshop) ที่ครอบคลุมพื้นที่การให้บริการ		รับจ่านาเพื่อสังคม ของ สธ.
6	จำนวนกลุ่มเป้าหมาย**ที่เข้าร่วม การพัฒนาจากการดำเนินกิจกรรม ตามบทบาทโรงเรียนจ่านาเพื่อสังคม (Social Pawnshop)	จำนวนสะสม 15 ชุมชน	ประเมินกลุ่มเป้าหมาย เพื่อเข้าร่วมจำนวน 10 กลุ่มเป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมายใหม่ 1 กลุ่มเป้าหมายและ ยกระดับ 4 กลุ่มเป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมายใหม่ 1 กลุ่มเป้าหมายและ ยกระดับ 4 กลุ่มเป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมายใหม่ 1 กลุ่มเป้าหมายและ ยกระดับ 4 กลุ่มเป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมายใหม่ 1 กลุ่มเป้าหมายและ ยกระดับ 4 กลุ่มเป้าหมาย
7	คะแนน ITA ธรรมาภิบาลองค์กร	92.66	≥95	≥95	≥95	≥95	≥95

หมายเหตุ : *เป้าหมายตามตำแหน่งทางยุทธศาสตร์อาจมีการปรับเปลี่ยนถ้ามีการปรับสถานะองค์กรเป็นนิติบุคคลหรือการปรับ พรบ. โรงเรียนจ่านา
**กลุ่มเป้าหมาย = กลุ่มวัยทำงาน กลุ่มเปราะบาง ผู้มีรายได้น้อย และผู้ที่เดือดร้อนทางการเงินเฉพาะหน้า

ปรับสถานะองค์กร
เป็นนิติบุคคล

ภาพที่ 4.3 : แสดงวิสัยทัศน์ และพันธกิจด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.)

แผนยุทธศาสตร์ปีงบประมาณปี 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ของ สธค.			
 วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 1 (Strategic objective: SO1) การเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม			
แผนยุทธศาสตร์และการขับเคลื่อนกลยุทธ์ที่สู่ความสำเร็จ ประจำปี 2568 – 2572 ของ สธค.			
ยุทธศาสตร์ที่ 1 การสร้างโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงินของผู้มีรายได้น้อยและผู้ที่ประสบปัญหาการเงินเฉพาะหน้าเพื่อการเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม (Social Pawnshop)	ยุทธศาสตร์ที่ 2 เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารเงินทุนและการแข่งขันเพื่อให้เกิดการเติบโตอย่างยั่งยืน	ยุทธศาสตร์ที่ 3 สนับสนุนการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 และแผนดิจิทัล	ยุทธศาสตร์ที่ 4 การบริหารจัดการองค์กรที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการขับเคลื่อนสู่การเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม
 VISION	“มุ่งเน้นเสริมสร้างการบริการเพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการพัฒนาองค์กรสู่ สธค. โรงรับจำนำเพื่อสังคม”		
 MISSION	1) เพื่อให้ สธค. โรงรับจำนำเพื่อสังคม สามารถบริหารจัดการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ		
	2) เพื่อสร้างความเชื่อมั่น ความสัมพันธ์อันดี และสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างยั่งยืน		
วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives)			
1) สร้างความพึงพอใจให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และลูกค้าทุกกลุ่ม		2) การเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม	
 ยุทธศาสตร์การจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า พ.ศ. 2568 - 2572			
ยุทธศาสตร์ที่ 1. การพัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		ยุทธศาสตร์ที่ 2. การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน	

จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค. ทั้งการวิเคราะห์ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก การพิจารณาถึงทิศทาง เป้าหมายองค์กร รวมถึงการพิจารณากรอบความเชื่อมโยงของแผนยุทธศาสตร์การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี 2568 - 2572 กับแผนยุทธศาสตร์ในระดับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง นำมาสู่การระบุจุดแข็งจุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การศึกษาวิเคราะห์สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การระบุความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ (SA) ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ (SC) สมรรถนะหลักขององค์กร (CC) และวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (SO)

จึงได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) โดยครอบคลุมข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญข้างต้นมีรายละเอียดในข้อ 4.3 ซึ่งจะนำเสนอต่อไป

4.3 แผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ตอบวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 1 (SO1) การเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม โดยมีเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ยุทธศาสตร์ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งมีการกำหนดตัวชี้วัดตามเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (พิจารณาตารางที่ 3.2 และตารางที่ 3.3) มีรายละเอียดดังนี้

จากผลการวิเคราะห์บริบทขององค์กร ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า แผนแม่บทยุทธศาสตร์องค์กร พ.ศ. 2566 -2569 และแผนแม่บทธรรมาภิบาลปี 2566 -2569 สธค. ได้กำหนดยุทธศาสตร์การจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าไว้ 2 ยุทธศาสตร์ ได้แก่

1. การพัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน

ในส่วนของทบทวนแผนแม่บท พ.ศ. 2568-2572และจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สธค. ได้กำหนดวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Strategic Objective : SO) เป็น 2 ประเด็น โดยมีแนวคิดหลัก ที่ว่า “สธค. GO Together” ที่มุ่งเน้นในด้าน Stakeholders Management บริหารจัดการความสัมพันธ์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม Value added innovation ยกกระดับความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค. และสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรด้วยนวัตกรรม และ Stakeholders Sustainability ขับเคลื่อนองค์กรให้เป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม

ภาพที่ 4.2 : แสดงทบทวนแผนแม่บท พ.ศ. 2568 – 2572 และจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ภาพ : แสดงทบทวนแผนแม่บท พ.ศ. 2568 – 2572

และจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

	“มุ่งเน้นเสริมสร้างการบริการเพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการพัฒนาองค์กรสู่ สธค. ไร้รอยต่อเพื่อสังคม”		
	1) เพื่อให้ สธค. ไร้รอยต่อเพื่อสังคม สามารถบริหารจัดการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ		
	2) เพื่อสร้างความเชื่อมั่น ความสัมพันธ์อันดี และสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างยั่งยืน		
วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives)			
1) สร้างความพึงพอใจให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และลูกค้าทุกกลุ่ม		2) การเป็นโรงพยาบาลเพื่อสังคม	
 “สธค. GO Together”			
	ยุทธศาสตร์การจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า พ.ศ. 2568 - 2572		
			
พ.ศ.2568	พ.ศ.2569 – 25671	พ.ศ.2571 - 2572	
Value added innovation ยกระดับความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค. และสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรด้วยนวัตกรรม - โดยเพิ่มมูลค่าสินค้า และบริการที่มีความสามารถเชิงการแข่งขัน ที่เป็นผลเชิงบวกต่อผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้เกิดการพัฒนาความร่วมมืออย่างยั่งยืนพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อลดขั้นตอน ลดการทำงานซ้ำซ้อน ลดความผิดพลาด	Stakeholders Management innovation บริหารจัดการความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มด้วยนวัตกรรม - พัฒนาคู่มือความรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พัฒนาศักยภาพบุคลากรให้สามารถบริหารเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพ พัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อลดขั้นตอน ลดการทำงานซ้ำซ้อน ลดความผิดพลาดด้วยนวัตกรรม	Stakeholders Sustainability ขับเคลื่อนองค์กรให้เป็นโรงพยาบาลเพื่อสังคม - โดยเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน เพื่อให้เกิดการพัฒนาความร่วมมืออย่างยั่งยืน	
ยุทธศาสตร์ที่ 1. การพัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		ยุทธศาสตร์ที่ 2. การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน	
เป้าประสงค์		เป้าประสงค์	
การพัฒนาบริหารจัดการ เน้นสร้างความสัมพันธ์เชิงประสพการณ์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าทุกกลุ่ม เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ “สูง”		ผลประเมินการรับรู้ต่อ สธค. ไร้รอยต่อเพื่อสังคม ของลูกค้าทุกกลุ่มอยู่ในระดับ “สูง”	

กลยุทธ์ : ยกระดับ ความพึงพอใจของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย	กลยุทธ์ : พัฒนา ศักยภาพบุคลากร	กลยุทธ์ : การเพิ่ม คุณค่าด้วยนวัตกรรม	กลยุทธ์ : สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม	กลยุทธ์ : การรับฟังเสียง สะท้อนกลับ
แผนงาน 9 แผน				

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

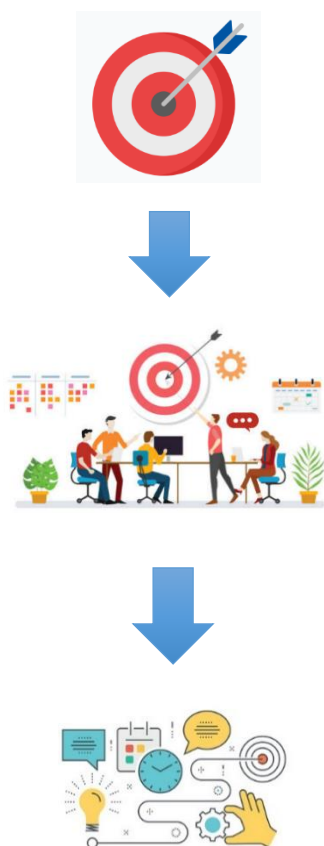
- ☐ แผนการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ☐ แผนพัฒนาองค์ความรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ☐ แผนพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ☐ แผนการพัฒนานวัตกรรมสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ยุทธศาสตร์ที่ 2 : ยุทธศาสตร์การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน

- ☐ แผนการบริหารจัดการสื่อเพื่อสร้างการรับรู้
- ☐ แผนพัฒนาเครื่องมือและฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรูปแบบดิจิทัล
- ☐ แผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ☐ แผนการใช้ทรัพยากรร่วมกับพันธมิตรเพื่อขยายเครือข่ายความร่วมมือ
- ☐ แผนพัฒนากระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า

การกำหนดวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์แผนแม่บท พ.ศ. 2568-2572 ของ สธค. มีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจนที่ต้องการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง หรือ การปรับปรุงที่สำคัญ ความสามารถในการแข่งขัน หรือ ประเด็นทางสังคม และได้เปรียบทางธุรกิจ/กิจการโดยทั่วไป วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์นี้จะมุ่งเน้นทั้งภายใน และภายนอกองค์กร และเกี่ยวข้องกับโอกาส และความท้าทายที่สำคัญในด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ลูกค้า ตลาด ผลิตภัณฑ์ หรือ เทคโนโลยี (ความท้าทายเชิงกลยุทธ์) กล่าวอย่างกว้างๆ เป็นสิ่งที่องค์กรต้องบรรลุ เพื่อรักษาหรือทำให้เกิดความสามารถในการแข่งขัน และทำให้มั่นใจถึงความยั่งยืนในระยะยาว วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์จะกำหนดทิศทางระยะยาวขององค์กร และชี้้นำในการจัดสรรทรัพยากรและปรับเปลี่ยนการจัดสรรทรัพยากร โดยมีองค์ประกอบต่อไปนี้

ภาพที่ 4.3 : แสดงวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์แผนแม่บท พ.ศ. 2568 - 2572



วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ SO1	สร้างความพึงพอใจให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าทุกกลุ่ม
ยุทธศาสตร์ SO2	การเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม

เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์(กลยุทธ์ศาสตร์)*

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

แผนแม่บท พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ

2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ยุทธศาสตร์ที่ 1	การพัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ยุทธศาสตร์ที่ 2	การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน

* หมายเหตุ : อ้างอิงวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (กลยุทธ์) จากยุทธศาสตร์ และการขับเคลื่อนกลยุทธ์สู่ความสำเร็จ 2568-2572 การจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค.

สรุปความเชื่อมโยงของแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ สธค.

จากวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และตัวชี้วัด (KP) ข้างต้น สามารถสรุปความเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ทั้ง 2 ยุทธศาสตร์ ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค. ดังนี้ (พิจารณาตารางที่ 4.1)

โครงการที่ 1

แผนการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1. หน่วยงาน ส่วนการตลาดและประชาสัมพันธ์
2. ชื่อโครงการ แผนการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3. ผู้รับผิดชอบโครงการ. ส่วนการตลาดและประชาสัมพันธ์
4. ระยะเวลาในการดำเนินงาน มกราคม 2568 – กันยายน 2568
5. สถานที่จัดโครงการ สำนักงานธรรมาภิบาล และตามที่สำนักงานธรรมาภิบาลกำหนด

6. ความสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์/กลยุทธ์

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : การพัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

7. หลักการและเหตุผล

สำหรับยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการดำเนินโครงการตามเป้าประสงค์ เพื่อพัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และยกระดับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และยังเป็นการกำหนดความชัดเจนในการดำเนินกิจกรรมทางด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค. ให้สอดคล้องยุทธศาสตร์และการขับเคลื่อนกลยุทธ์สู่ความสำเร็จ 2568-2572 ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค. และขับเคลื่อนองค์กรให้เป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคมอีกด้วย

8. วัตถุประสงค์โครงการ

เพื่อพัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค.

9. เป้าหมายโครงการ

ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เท่ากับ 4.5 คะแนน จาก 5 คะแนนเต็ม

10. วิเคราะห์ ปัจจัย ภายในและภายนอก

จากการทบทวนปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงาน และการวิเคราะห์ สภาพแวดล้อมภายในของ สธค. รวมถึงผลการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ปีที่ผ่านมาและการศึกษาความต้องการ ข้อคิดเห็นและคำแนะนำของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ SWOT ได้ดังต่อไปนี้

โอกาส (Opportunities)	อุปสรรค (Threat)
O1 ภาวะเศรษฐกิจชะลอตัวและหนี้สินภาคครัวเรือนที่เพิ่มขึ้น O2 รสนิยมการใช้ชีวิตและสังคมดิจิทัล ทำให้ลูกค้า ต้องการบริการรับจํานำด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย O3 นโยบายของรัฐในการบรรเทาความเดือดร้อน ผู้ได้รับผลกระทบจากเศรษฐกิจที่ชะลอตัว O4 มาตรฐานการประเมินการดำเนินงานของ รัฐวิสาหกิจใหม่ส่งเสริมให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาองค์กร O5 การอยู่ได้กำกับของกระทรวง พม. ที่ให้ความสำคัญ กับงาน CSR in process และ ESG เพื่อการ ช่วยเหลือประชาชน (กลุ่มวัยทำงาน กลุ่มเปราะบาง ผู้มีรายได้น้อย และผู้ที่เดือดร้อนทางการเงินเฉพาะ หน้า) O6 รัฐสนับสนุนการบูรณาการดำเนินงานร่วมกับ หน่วยงานพันธมิตรอื่นๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน O7 ประชาชนมีความต้องการเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่ ต้นทุนต่ำ และสะดวก O8 กลุ่มลูกค้าใหม่ๆ เช่น SMEs ที่มีความต้องการ เงินทุนและการจัดการสภาพคล่องทางการเงิน	T1 ภาวะเศรษฐกิจชะลอตัว ส่งผลกระทบต่อให้ลูกค้า เป้าหมายไม่มีทรัพยากรมาจํานำทำให้ปริมาณการรับ จํานำลดลง T2 คู่แข่งทางธุรกิจทางตรงและทางอ้อมเพิ่มมากขึ้น (เพิ่มขึ้นทั้งจํานวนรายและจํานวนสาขาที่ให้บริการ) ในขณะที่มูลค่ารวมของตลาดรับจํานำไม่เติบโต T3 พ.ร.บ. ไร่รับจํานำปรับปรุงและเปลี่ยนไม่ทันกับ สถานการณ์ที่เป็นจริงในปัจจุบัน T4 ราคาทองคำผันผวน และคาดการณ์ราคาได้ยาก T5 มีผลิตภัณฑ์ทางการเงินอื่น ที่ตอบสนองความ ต้องการเงินหมุนเวียนของประชาชนมากขึ้น T6 สัดส่วนของลูกค้ารายย่อยมีแนวโน้มลดลง

O9 มูลค่ารับจํานําที่เพิ่มขึ้นจากแนวโน้มราคาทองคำที่สูงขึ้น	
จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
S1 เป็นโรงรับจํานําของรัฐที่มีความน่าเชื่อถือ และความเชี่ยวชาญในการรับจํานํา S2 มีการกำหนดอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าคู่แข่ง S3 มีมาตรฐานการให้บริการรับจํานําที่สะดวก รวดเร็ว โดยยึดหลักธรรมาภิบาล (ซื่อสัตย์และโปร่งใส) และได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO9001:2015 S4 มีสถานะทางการเงินที่มั่นคง S5 การจําหน่ายทรัพย์สินหลุดผ่านช่องทางที่หลากหลาย S6 ระบบการรับจํานํา (Pawn Service) ที่เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และสามารถเชื่อมโยงกับช่องทาง on-line และองค์กรพันธมิตรในการให้บริการลูกค้า S7 นวัตกรรมและเทคโนโลยีการให้บริการที่นำมาปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน	W1 ค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรสูงเมื่อเทียบกับคู่แข่ง และ การเชื่อมโยงผลตอบแทนตามผลงานยังไม่สู่การปฏิบัติ W2 การขับเคลื่อนแผนการตลาดไปสู่การปฏิบัติยังไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน W3 การพัฒนาบุคลากรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี พร้อมทั้งการทดแทนในอนาคต W4 สถานะองค์กรไม่เป็นนิติบุคคล W5 สธ. ที่เริ่มเปิดดำเนินการในช่วงที่ผ่านมาผลตอบแทนยังไม่เป็นไปตามเป้าหมาย W6 การยกระดับการกำกับดูแลที่ดีขององค์กร (ผลคะแนน ITA) ที่ต้องนำมาดำเนินการปรับปรุง W7 เครื่องมือสนับสนุนการตรวจสอบทรัพย์สินจํานําที่ยังไม่ทันสมัย

11.กลุ่มเป้าหมาย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

12. ตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ

ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

13. งบประมาณ

400,000 บาท



14. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

15. วิธีดำเนินงาน

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินงาน												ผู้รับผิดชอบ
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
จัดทำขอบเขตงานจ้างที่ปรึกษา													ส่วนการตลาด และ ประชาสัมพันธ์
ดำเนินการจ้างที่ปรึกษาตามระเบียบพัสดุ													
ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ													
สรุปผล													

16. ปัจจัยความเสี่ยงของโครงการ

เกิดข้อจำกัดในการดำเนินกิจกรรมในพื้นที่ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อเป้าหมายของกิจกรรม โดยมีระดับความรุนแรงของปัจจัยความเสี่ยงของโครงการ ดังนี้

โอกาสเกิด (L) ระดับ 1

ผลกระทบ (I) ระดับ 1

ทั้งนี้ ได้ทำการประเมินระดับความรุนแรงปัจจัยเสี่ยงของโครงการนี้ในระดับ 1 (โอกาส x ผลกระทบ)
ระดับ Risk ต่ำ

17. มาตรการจัดการความเสี่ยง

ประเมินสถานการณ์ และวางแผนดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ให้มีความสอดคล้องกับสังคมและวัฒนธรรมชีวิตความเป็นอยู่ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และตามมาตรการที่ภาครัฐกำหนด รวมทั้งประเมินสถานการณ์ และวางแผนดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ให้มีความสอดคล้องกับแนวทางการปฏิบัติงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

18. เป้าหมายของระดับความเสี่ยงคงเหลือ

โดยมีระดับความรุนแรงของปัจจัยความเสี่ยงของโครงการ ดังนี้

โอกาสเกิด (L) ระดับ 1

ผลกระทบ (I) ระดับ 1

โอกาสเกิด x ผลกระทบ = $1 \times 1 = 1$ ความเสี่ยงคงเหลือหลังบริหารอยู่ที่ระดับค่อนข้างต่ำ



โครงการที่ 2

แผนพัฒนาองค์ความรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1. หน่วยงาน ส่วนการตลาดและประชาสัมพันธ์
2. ชื่อโครงการ แผนพัฒนาองค์ความรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3. ผู้รับผิดชอบโครงการ. ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล / ส่วนการตลาดและประชาสัมพันธ์
4. ระยะเวลาในการดำเนินงาน ตุลาคม 2567 – กันยายน 2568
5. สถานที่จัดโครงการ สำนักงานธรรมาภิบาล และตามที่สำนักงานธรรมาภิบาลกำหนด

6. ความสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์/กลยุทธ์

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : การพัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

7. หลักการและเหตุผล

สำหรับยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการดำเนินโครงการตามเป้าประสงค์ เพื่อพัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และยกระดับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และยังเป็นการกำหนดความชัดเจนในการดำเนินกิจกรรมทางด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค. ให้สอดคล้องยุทธศาสตร์และการขับเคลื่อนกลยุทธ์สู่ความสำเร็จ 2568-2572 ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค. และขับเคลื่อนองค์กรให้เป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคมอีกด้วย

8. วัตถุประสงค์โครงการ

เพื่อพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค.

9. เป้าหมายโครงการ

ได้องค์ความรู้เกี่ยวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค. จำนวน 2 องค์ความรู้

10. วิเคราะห์ ปัจจัย ภายในและภายนอก

จากการทบทวนปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงาน และการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในของ สธค. รวมถึงผลการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ปีที่ผ่านมาและการศึกษาความต้องการข้อคิดเห็นและคำแนะนำของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ SWOT ได้ดังต่อไปนี้

โอกาส (Opportunities)	อุปสรรค (Threat)
O1 ภาวะเศรษฐกิจชะลอตัวและหนี้สินภาคครัวเรือนที่เพิ่มขึ้น O2 รสนิยมการใช้ชีวิตและสังคมดิจิทัล ทำให้ลูกค้าต้องการบริการรับจํานำด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย O3 นโยบายของรัฐในการบรรเทาความเดือดร้อนผู้ได้รับผลกระทบจากเศรษฐกิจที่ชะลอตัว O4 มาตรฐานการประเมินการดำเนินงานของรัฐบาลที่ส่งเสริมให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาองค์กร O5 การอยู่ได้กับของกระแหวง พม. ที่ให้ความสำคัญกับงาน CSR in process และ ESG เพื่อการช่วยเหลือประชาชน (กลุ่มวัยทำงาน กลุ่มเปราะบาง ผู้มีรายได้น้อย และผู้ที่เดือดร้อนทางการเงินเฉพาะหน้า) O6 รัฐสนับสนุนการบูรณาการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานพันธมิตรอื่นๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน O7 ประชาชนมีความต้องการเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่ต้นทุนต่ำ และสะดวก	T1 ภาวะเศรษฐกิจชะลอตัว ส่งผลกระทบต่อลูกค้าเป้าหมายไม่มีทรัพย์สินมาจํานำทำให้ปริมาณการรับจํานำลดลง T2 คู่แข่งทางธุรกิจทางตรงและทางอ้อมเพิ่มมากขึ้น (เพิ่มขึ้นทั้งจํานวนรายและจํานวนสาขาที่ให้บริการ) ในขณะที่มูลคํารวมของตลาดรับจํานำไม่เติบโต T3 พ.ร.บ. ไร่รับจํานำปรับปรุงและเปลี่ยนไม่ทันกับสถานการณ์ที่เป็นจริงในปัจจุบัน T4 ราคาทองคำผันผวน และคาดการณ์ราคาได้ยาก T5 มีผลิตภัณฑ์ทางการเงินอื่น ที่ตอบสนองความต้องการเงินหมุนเวียนของประชาชนมากขึ้น T6 สัดส่วนของลูกค้ารายย่อยมีแนวโน้มลดลง

O8 กลุ่มลูกค้าใหม่ๆ เช่น SMEs ที่มีความต้องการเงินทุนและการจัดการสภาพคล่องทางการเงิน O9 มูลค่ารับจํานําที่เพิ่มขึ้นจากแนวโน้มราคาทองคำที่สูงขึ้น	
จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
S1 เป็นโรงรับจํานําของรัฐที่มีความน่าเชื่อถือ และความเชี่ยวชาญในการรับจํานํา S2 มีการกำหนดอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าคู่แข่ง S3 มีมาตรฐานการให้บริการรับจํานําที่สะดวก รวดเร็ว โดยยึดหลักธรรมาภิบาล (ซื่อสัตย์และโปร่งใส) และได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO9001:2015 S4 มีสถานะทางการเงินที่มั่นคง S5 การจำหน่ายทรัพย์สินหลุดผ่านช่องทางที่หลากหลาย S6 ระบบการรับจํานํา (Pawn Service) ที่เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และสามารถเชื่อมโยงกับช่องทาง on-line และองค์กรพันธมิตรในการให้บริการลูกค้า S7 นวัตกรรมและเทคโนโลยีการให้บริการที่นำมาปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน	W1 ค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรสูงเมื่อเทียบกับคู่แข่ง และ การเชื่อมโยงผลตอบแทนตามผลงานยังไม่สู่การปฏิบัติ W2 การขับเคลื่อนแผนการตลาดไปสู่การปฏิบัติยังไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน W3 การพัฒนาบุคลากรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี พร้อมทั้งการทดแทนในอนาคต W4 สถานะองค์กรไม่เป็นนิติบุคคล W5 สธ. ที่เริ่มเปิดดำเนินการในช่วงที่ผ่านมาผลตอบแทนยังไม่เป็นไปตามเป้าหมาย W6 การยกระดับการกำกับดูแลที่ดีขององค์กร (ผลคะแนน ITA) ที่ต้องนำมาดำเนินการปรับปรุง W7 เครื่องมือสนับสนุนการตรวจสอบทรัพย์สินจํานําที่ยังไม่ทันสมัย

11.กลุ่มเป้าหมาย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

12. ตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ



จำนวนองค์ความรู้

13. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณ

14. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

จำนวนองค์ความรู้เกี่ยวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค. เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

15. วิธีดำเนินงาน

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินงาน												ผู้รับผิดชอบ
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
ติดต่อ/จัดหาหลักสูตรการอบรม													ส่วนการตลาดและ
ดำเนินการอบรมตามแผน													ประชาสัมพันธ์/ส่วนพัฒนา
สรุปผล													ทรัพยากรบุคคล

16. ปัจจัยความเสี่ยงของโครงการ

เกิดข้อจำกัดในการดำเนินกิจกรรมในพื้นที่ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อเป้าหมายของกิจกรรม โดยมีระดับความรุนแรงของปัจจัยความเสี่ยงของโครงการ ดังนี้

โอกาสเกิด (L) ระดับ 1

ผลกระทบ (I) ระดับ 1

ทั้งนี้ ได้ทำการประเมินระดับความรุนแรงปัจจัยเสี่ยงของโครงการนี้ในระดับ 1 (โอกาส x ผลกระทบ)
ระดับ Risk ต่ำ

17. มาตรการจัดการความเสี่ยง

วางแผนกระบวนการศึกษาวิจัย และการนำผลการวิจัยมาใช้ประโยชน์ เพื่อจัดยุทธศาสตร์หรือแผนด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

18. เป้าหมายของระดับความเสี่ยงคงเหลือ

โดยมีระดับความรุนแรงของปัจจัยความเสี่ยงของโครงการ ดังนี้

โอกาสเกิด (L) ระดับ 1

ผลกระทบ (I) ระดับ 1

โอกาสเกิด x ผลกระทบ = $1 \times 1 = 1$ ความเสี่ยงคงเหลือหลังบริหารอยู่ที่ระดับค่อนข้างต่ำ

โครงการที่ 3

แผนพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1. หน่วยงาน ส่วนการตลาดและประชาสัมพันธ์
2. ชื่อโครงการ แผนพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3. ผู้รับผิดชอบโครงการ. ส่วนการตลาดและประชาสัมพันธ์

4. ระยะเวลาในการดำเนินงาน ตุลาคม 2567 – กันยายน 2568

5. สถานที่จัดโครงการ สำนักงานธรรมาภิบาล และตามที่สำนักงานธรรมาภิบาลกำหนด

6. ความสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์/กลยุทธ์

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : การพัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

7. หลักการและเหตุผล

สำหรับยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการดำเนินโครงการตามเป้าประสงค์ เพื่อพัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และยกระดับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และยังเป็นการกำหนดความชัดเจนในการดำเนินกิจกรรมทางด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค. ให้สอดคล้องยุทธศาสตร์และการขับเคลื่อนกลยุทธ์สู่ความสำเร็จ 2568-2572 ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค. และขับเคลื่อนองค์กรให้เป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคมอีกด้วย

8. วัตถุประสงค์โครงการ

เพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค.

9. เป้าหมายโครงการ

ได้จำนวนชั่วโมงการอบรมให้ความรู้ต่อคนต่อปี เท่ากับ 18 ชั่วโมง



10. วิเคราะห์ ปัจจัย ภายในและภายนอก

จากการทบทวนปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงาน และการวิเคราะห์ สภาพแวดล้อมภายในของ สธค. รวมถึงผลการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ปีที่ผ่านมาและการศึกษาความต้องการ ข้อคิดเห็นและคำแนะนำของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ SWOT ได้ดังต่อไปนี้

โอกาส (Opportunities)	อุปสรรค (Threat)
O1 ภาวะเศรษฐกิจชะลอตัวและหนี้สินภาคครัวเรือนที่เพิ่มขึ้น O2 รสนิยมการใช้ชีวิตและสังคมดิจิทัล ทำให้ลูกค้าต้องการบริการรับจำนำด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย O3 นโยบายของรัฐในการบรรเทาความเดือดร้อน ผู้ได้รับผลกระทบจากเศรษฐกิจที่ชะลอตัว O4 มาตรฐานการประเมินการดำเนินงานของ รัฐวิสาหกิจใหม่ที่ส่งเสริมให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาองค์กร O5 การอยู่ได้กำกับของกระทรวง พม. ที่ให้ความสำคัญกับงาน CSR in process และ ESG เพื่อการช่วยเหลือประชาชน (กลุ่มวัยทำงาน กลุ่มเปราะบาง ผู้มีรายได้น้อย และผู้ที่เดือดร้อนทางการเงินเฉพาะหน้า) O6 รัฐสนับสนุนการบูรณาการดำเนินงานร่วมกับ หน่วยงานพันธมิตรอื่นๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน O7 ประชาชนมีความต้องการเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่ ต้นทุนต่ำ และสะดวก	T1 ภาวะเศรษฐกิจชะลอตัว ส่งผลกระทบให้ลูกค้า เป้าหมายไม่มีทรัพย์สินมาจำนำทำให้ปริมาณการรับ จำนำลดลง T2 คู่แข่งทางธุรกิจทางตรงและทางอ้อมเพิ่มมากขึ้น (เพิ่มขึ้นทั้งจำนวนรายและจำนวนสาขาที่ให้บริการ) ในขณะที่มูลค่ารวมของตลาดรับจำนำไม่เติบโต T3 พ.ร.บ. โรงรับจำนำปรับปรุงและเปลี่ยนไม่ทันกับ สถานการณ์ที่เป็นจริงในปัจจุบัน T4 ราคาทองคำผันผวน และคาดการณ์ราคาได้ยาก T5 มีผลิตภัณฑ์ทางการเงินอื่น ที่ตอบสนองความต้องการเงินหมุนเวียนของประชาชนมากขึ้น T6 สัดส่วนของลูกค้ารายย่อยมีแนวโน้มลดลง

O8 กลุ่มลูกค้าใหม่ๆ เช่น SMEs ที่มีความต้องการเงินทุนและการจัดการสภาพคล่องทางการเงิน O9 มูลค่ารับจํานําที่เพิ่มขึ้นจากแนวโน้มราคาทองคำที่สูงขึ้น	
จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
S1 เป็นโรงรับจํานําของรัฐที่มีความน่าเชื่อถือ และความเชี่ยวชาญในการรับจํานํา S2 มีการกำหนดอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าคู่แข่ง S3 มีมาตรฐานการให้บริการรับจํานําที่สะดวก รวดเร็ว โดยยึดหลักธรรมาภิบาล (ซื่อสัตย์และโปร่งใส) และได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO9001:2015 S4 มีสถานะทางการเงินที่มั่นคง S5 การจำหน่ายทรัพย์สินหลุดผ่านช่องทางที่หลากหลาย S6 ระบบการรับจํานํา (Pawn Service) ที่เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และสามารถเชื่อมโยงกับช่องทาง on-line และองค์กรพันธมิตรในการให้บริการลูกค้า S7 นวัตกรรมและเทคโนโลยีการให้บริการที่นำมาปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน	W1 ค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรสูงเมื่อเทียบกับคู่แข่ง และ การเชื่อมโยงผลตอบแทนตามผลงานยังไม่สู่การปฏิบัติ W2 การขับเคลื่อนแผนการตลาดไปสู่การปฏิบัติยังไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน W3 การพัฒนาบุคลากรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี พร้อมทั้งการทดแทนในอนาคต W4 สถานะองค์กรไม่เป็นนิติบุคคล W5 สธ. ที่เริ่มเปิดดำเนินการในช่วงที่ผ่านมาผลตอบแทนยังไม่เป็นไปตามเป้าหมาย W6 การยกระดับการกำกับดูแลที่ดีขององค์กร (ผลคะแนน ITA) ที่ต้องนำมาดำเนินการปรับปรุง W7 เครื่องมือสนับสนุนการตรวจสอบทรัพย์สินจํานําที่ยังไม่ทันสมัย

11.กลุ่มเป้าหมาย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

12. ตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ

จำนวนชั่วโมงการอบรมให้ความรู้ต่อคนต่อปี

13. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณ

14. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

จำนวนชั่วโมงการอบรมให้ความรู้ต่อคนต่อปีเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

15. วิธีดำเนินงาน

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินงาน												ผู้รับผิดชอบ
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
ติดต่อ/จัดหาหลักสูตร การอบรม													ส่วนการตลาด และ ประชาสัมพันธ์
ดำเนินการอบรมตาม แผน													
สรุปผล													

16. ปัจจัยความเสี่ยงของโครงการ

เกิดข้อจำกัดในการดำเนินกิจกรรมในพื้นที่ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อเป้าหมายของกิจกรรม โดยมีระดับความรุนแรงของปัจจัยความเสี่ยงของโครงการ ดังนี้

โอกาสเกิด (L) ระดับ 1

ผลกระทบ (I) ระดับ 1

ทั้งนี้ ได้ทำการประเมินระดับความรุนแรงปัจจัยเสี่ยงของโครงการนี้ในระดับ 1 (โอกาส x ผลกระทบ)
ระดับ Risk ต่ำ

17. มาตรการจัดการความเสี่ยง

วางแผนกระบวนการศึกษาวิจัย และการนำผลการวิจัยมาใช้ประโยชน์ เพื่อจัดยุทธศาสตร์หรือแผนด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

18. เป้าหมายของระดับความเสี่ยงคงเหลือ

โดยมีระดับความรุนแรงของปัจจัยความเสี่ยงของโครงการ ดังนี้

โอกาสเกิด (L) ระดับ 1

ผลกระทบ (I) ระดับ 1

โอกาสเกิด x ผลกระทบ = $1 \times 1 = 1$ ความเสี่ยงคงเหลือหลังบริหารอยู่ที่ระดับค่อนข้างต่ำ

โครงการที่ 4

แผนการพัฒนานวัตกรรมสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1. หน่วยงาน ส่วนการตลาดและประชาสัมพันธ์
2. ชื่อโครงการ แผนการพัฒนานวัตกรรมสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3. ผู้รับผิดชอบโครงการ. ส่วนการตลาดและประชาสัมพันธ์
4. ระยะเวลาในการดำเนินงาน ธันวาคม 2567 – กันยายน 2568
5. สถานที่จัดโครงการ สำนักงานธรรมาภิบาล และตามที่สำนักงานธรรมาภิบาลกำหนด
6. ความสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์/กลยุทธ์

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

7. หลักการและเหตุผล

สำหรับยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการดำเนินโครงการตามเป้าประสงค์ เพื่อพัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และยกระดับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และยังเป็นการกำหนดความชัดเจนในการดำเนินกิจกรรมทางด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค. ให้สอดคล้องยุทธศาสตร์และการขับเคลื่อนกลยุทธ์สู่ความสำเร็จ 2568-2572 ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค. และขับเคลื่อนองค์กรให้เป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคมอีกด้วย

8. วัตถุประสงค์โครงการ

- เพื่อ สธค. มีองค์ความรู้ด้านนวัตกรรมขององค์กร
- เพื่อให้พนักงานของ สธค. เกิดการเรียนรู้ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน ทำให้เกิดองค์ความรู้สู่นวัตกรรม

9. เป้าหมายโครงการ

สธค. มีองค์ความรู้ด้านนวัตกรรม จำนวนไม่น้อยกว่า 2 องค์ความรู้/กระบวนการ

10. วิเคราะห์ ปัจจัย ภายในและภายนอก

จากการทบทวนปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงาน และการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในของ สธค. รวมถึงผลการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ปีที่ผ่านมาและการศึกษาความต้องการข้อคิดเห็นและคำแนะนำของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ SWOT ได้ดังต่อไปนี้

โอกาส (Opportunities)	อุปสรรค (Threat)
O1 ภาวะเศรษฐกิจชะลอตัวและหนี้สินภาคครัวเรือนที่เพิ่มขึ้น O2 รสนิยมการใช้ชีวิตและสังคมดิจิทัล ทำให้ลูกค้าต้องการบริการรับจํานำด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย O3 นโยบายของรัฐในการบรรเทาความเดือดร้อน ผู้ได้รับผลกระทบจากเศรษฐกิจที่ชะลอตัว O4 มาตรฐานการประเมินการดำเนินงานของ รัฐวิสาหกิจใหม่ที่ส่งเสริมให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาองค์กร O5 การอยู่ได้กับของกระแหวง พม. ที่ให้ความสำคัญกับงาน CSR in process และ ESG เพื่อการช่วยเหลือประชาชน (กลุ่มวัยทำงาน กลุ่มเปราะบาง ผู้มีรายได้น้อย และผู้ที่เดือดร้อนทางการเงินเฉพาะหน้า) O6 รัฐสนับสนุนการบูรณาการดำเนินงานร่วมกับ หน่วยงานพันธมิตรอื่นๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน O7 ประชาชนมีความต้องการเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่ ต้นทุนต่ำ และสะดวก O8 กลุ่มลูกค้าใหม่ๆ เช่น SMEs ที่มีความต้องการ เงินทุนและการจัดการสภาพคล่องทางการเงิน	T1 ภาวะเศรษฐกิจชะลอตัว ส่งผลกระทบให้ลูกค้า เป้าหมายไม่มีทรัพยากรมาจํานำทำให้ปริมาณการรับจํานำลดลง T2 คู่แข่งทางธุรกิจทางตรงและทางอ้อมเพิ่มมากขึ้น (เพิ่มขึ้นทั้งจํานวนรายและจํานวนสาขาที่ให้บริการ) ในขณะที่มูลค่ารวมของตลาดรับจํานำไม่เติบโต T3 พ.ร.บ. โรงรับจํานำปรับปรุงและเปลี่ยนไม่ทันกับ สถานการณ์ที่เป็นจริงในปัจจุบัน T4 ราคาทองคำผันผวน และคาดการณ์ราคาได้ยาก T5 มีผลิตภัณฑ์ทางการเงินอื่น ที่ตอบสนองความต้องการเงินหมุนเวียนของประชาชนมากขึ้น T6 สัดส่วนของลูกค้ารายย่อยมีแนวโน้มลดลง

O9 มูลค่ารับจํานําที่เพิ่มขึ้นจากแนวโน้มราคาทองคำที่สูงขึ้น	
จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
S1 เป็นโรงรับจํานําของรัฐที่มีความน่าเชื่อถือ และความเชี่ยวชาญในการรับจํานํา S2 มีการกำหนดอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าคู่แข่ง S3 มีมาตรฐานการให้บริการรับจํานําที่สะดวก รวดเร็ว โดยยึดหลักธรรมาภิบาล (ซื่อสัตย์และโปร่งใส) และได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO9001:2015 S4 มีสถานะทางการเงินที่มั่นคง S5 การจําหน่ายทรัพย์สินหลุดผ่านช่องทางที่หลากหลาย S6 ระบบการรับจํานํา (Pawn Service) ที่เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และสามารถเชื่อมโยงกับช่องทาง on-line และองค์กรพันธมิตรในการให้บริการลูกค้า S7 นวัตกรรมและเทคโนโลยีการให้บริการที่นำมาปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน	W1 ค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรสูงเมื่อเทียบกับคู่แข่ง และ การเชื่อมโยงผลตอบแทนตามผลงานยังไม่สู่การปฏิบัติ W2 การขับเคลื่อนแผนการตลาดไปสู่การปฏิบัติยังไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน W3 การพัฒนาบุคลากรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี พร้อมทั้งการทดแทนในอนาคต W4 สถานะองค์กรไม่เป็นนิติบุคคล W5 สธ. ที่เริ่มเปิดดำเนินการในช่วงที่ผ่านมาผลตอบแทนยังไม่เป็นไปตามเป้าหมาย W6 การยกระดับการกำกับดูแลที่ดีขององค์กร (ผลคะแนน ITA) ที่ต้องนำมาดำเนินการปรับปรุง W7 เครื่องมือสนับสนุนการตรวจสอบทรัพย์สินจํานําที่ยังไม่ทันสมัย

11.กลุ่มเป้าหมาย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

12. ตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ

จำนวนระบบ/นวัตกรรม/กระบวนการ



13. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณ

14. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

จำนวนระบบ/นวัตกรรม/กระบวนการเกี่ยวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค. เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

15. วิธีดำเนินงาน

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินงาน												ผู้รับผิดชอบ
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
ประชุมเชิงปฏิบัติการ วิเคราะห์สภาพแวดล้อม พร้อมออกแบบ กระบวนการ													ส่วนการตลาด และ ประชาสัมพันธ์ / ส่วนผลิตภัณฑ์ ฯ
นำกระบวนการที่ ออกแบบนำไปใช้													
นำปัญหาและอุปสรรค มาปรับปรุงแก้ไข													
แจ้งเวียนให้ผู้เกี่ยวข้อง ทราบและนำไปปฏิบัติ													

16. ปัจจัยความเสี่ยงของโครงการ

ความชัดเจนของกระบวนการงานที่ได้รับการบูรณาการ และระเบียบการปฏิบัติงาน อาจทำให้
กระบวนการไม่สามารถนำไปปฏิบัติจริงได้ โดยมีระดับความรุนแรงของปัจจัยความเสี่ยงของโครงการ ดังนี้

โอกาสเกิด (L) ระดับ 1

ผลกระทบ (I) ระดับ 1

ทั้งนี้ ได้ทำการประเมินระดับความรุนแรงปัจจัยเสี่ยงของโครงการนี้ในระดับ 1 (โอกาส x ผลกระทบ)

ระดับ Risk ต่ำ

17. มาตรการจัดการความเสี่ยง

การบูรณาการกระบวนการงานต้องเป็นที่ยอมรับร่วมกัน ทำความเข้าใจและการสนับสนุนจากผู้บริหารทุก
ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

18. เป้าหมายของระดับความเสี่ยงคงเหลือ

โดยมีระดับความรุนแรงของปัจจัยความเสี่ยงของโครงการ ดังนี้

โอกาสเกิด (L) ระดับ 1

ผลกระทบ (I) ระดับ 1

โอกาสเกิด x ผลกระทบ = $1 \times 1 = 1$ ความเสี่ยงคงเหลือหลังบริหารอยู่ที่ระดับค่อนข้างต่ำ

โครงการที่ 5

แผนพัฒนาเครื่องมือและฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรูปแบบดิจิทัล

1. หน่วยงาน ส่วนการตลาดและประชาสัมพันธ์
2. ชื่อโครงการ แผนพัฒนาเครื่องมือและฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรูปแบบดิจิทัล
3. ผู้รับผิดชอบโครงการ. ส่วนการตลาดและประชาสัมพันธ์

4. ระยะเวลาในการดำเนินงาน ตุลาคม 2567 – กันยายน 2568

5. สถานที่จัดโครงการ สถานธรรมาภิบาล

6. ความสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์/กลยุทธ์

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่งเสริมพัฒนาอย่างยั่งยืน

7. หลักการและเหตุผล

สำหรับยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการดำเนินโครงการตามเป้าประสงค์ เพื่อพัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และยกระดับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และยังเป็นกำหนดความชัดเจนในการดำเนินกิจกรรมทางด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค. ให้สอดคล้องยุทธศาสตร์และการขับเคลื่อนกลยุทธ์สู่ความสำเร็จ 2568-2572 ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค. และขับเคลื่อนองค์กรให้เป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคมอีกด้วย

8. วัตถุประสงค์โครงการ

เพื่อพัฒนาเครื่องมือและฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรูปแบบดิจิทัลของ สธค.

9. เป้าหมายโครงการ



มีระบบฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

10. วิเคราะห์ ปัจจัย ภายในและภายนอก

จากการทบทวนปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงาน และการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในของ สธค. รวมถึงผลการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ปีที่ผ่านมาและการศึกษาความต้องการ ข้อคิดเห็นและคำแนะนำของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ SWOT ได้ดังต่อไปนี้

โอกาส (Opportunities)	อุปสรรค (Threat)
O1 ภาวะเศรษฐกิจชะลอตัวและหนี้สินภาคครัวเรือนที่เพิ่มขึ้น O2 รสนิยมการใช้ชีวิตและสังคมดิจิทัล ทำให้ลูกค้าต้องการบริการรับจํานำด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย O3 นโยบายของรัฐในการบรรเทาความเดือดร้อน ผู้ได้รับผลกระทบจากเศรษฐกิจที่ชะลอตัว O4 มาตรฐานการประเมินการดำเนินงานของ รัฐวิสาหกิจใหม่ที่ส่งเสริมให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาองค์กร O5 การอยู่ได้กับของกระแวง พม. ที่ให้ความสำคัญกับงาน CSR in process และ ESG เพื่อการช่วยเหลือประชาชน (กลุ่มวัยทำงาน กลุ่มเปราะบาง ผู้มีรายได้น้อย และผู้ที่เดือดร้อนทางการเงินเฉพาะหน้า) O6 รัฐสนับสนุนการบูรณาการดำเนินงานร่วมกับ หน่วยงานพันธมิตรอื่นๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน O7 ประชาชนมีความต้องการเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่ ต้นทุนต่ำ และสะดวก O8 กลุ่มลูกค้าใหม่ๆ เช่น SMEs ที่มีความต้องการ เงินทุนและการจัดการสภาพคล่องทางการเงิน	T1 ภาวะเศรษฐกิจชะลอตัว ส่งผลกระทบให้ลูกค้า เป้าหมายไม่มีทรัพยากรมาจํานำทำให้ปริมาณการรับจํานำลดลง T2 คู่แข่งทางธุรกิจทางตรงและทางอ้อมเพิ่มมากขึ้น (เพิ่มขึ้นทั้งจํานวนรายและจํานวนสาขาที่ให้บริการ) ในขณะที่มูลค่ารวมของตลาดรับจํานำไม่เติบโต T3 พ.ร.บ. โรงรับจํานำปรับปรุงและเปลี่ยนไม่ทันกับ สถานการณ์ที่เป็นจริงในปัจจุบัน T4 ราคาทองคำผันผวน และคาดการณ์ราคาได้ยาก T5 มีผลิตภัณฑ์ทางการเงินอื่น ที่ตอบสนองความต้องการเงินหมุนเวียนของประชาชนมากขึ้น T6 สัดส่วนของลูกค้ารายย่อยมีแนวโน้มลดลง

O9 มูลค่ารับจํานําที่เพิ่มขึ้นจากแนวโน้มราคาทองคำที่สูงขึ้น	
จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
S1 เป็นโรงรับจํานําของรัฐที่มีความน่าเชื่อถือ และความเชี่ยวชาญในการรับจํานํา S2 มีการกำหนดอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าคู่แข่ง S3 มีมาตรฐานการให้บริการรับจํานําที่สะดวก รวดเร็ว โดยยึดหลักธรรมาภิบาล (ซื่อสัตย์และโปร่งใส) และได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO9001:2015 S4 มีสถานะทางการเงินที่มั่นคง S5 การจําหน่ายทรัพย์สินหลุดผ่านช่องทางที่หลากหลาย S6 ระบบการรับจํานํา (Pawn Service) ที่เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และสามารถเชื่อมโยงกับช่องทาง on-line และองค์กรพันธมิตรในการให้บริการลูกค้า S7 นวัตกรรมและเทคโนโลยีการให้บริการที่นำมาปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน	W1 ค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรสูงเมื่อเทียบกับคู่แข่ง และ การเชื่อมโยงผลตอบแทนตามผลงานยังไม่สู่การปฏิบัติ W2 การขับเคลื่อนแผนการตลาดไปสู่การปฏิบัติยังไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน W3 การพัฒนาบุคลากรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี พร้อมทั้งการทดแทนในอนาคต W4 สถานะองค์กรไม่เป็นนิติบุคคล W5 สธ. ที่เริ่มเปิดดำเนินการในช่วงที่ผ่านมาผลตอบแทนยังไม่เป็นไปตามเป้าหมาย W6 การยกระดับการกำกับดูแลที่ดีขององค์กร (ผลคะแนน ITA) ที่ต้องนำมาดำเนินการปรับปรุง W7 เครื่องมือสนับสนุนการตรวจสอบทรัพย์สินจํานําที่ยังไม่ทันสมัย

11.กลุ่มเป้าหมาย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

12. ตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ

มีระบบฐานข้อมูล

13. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณ

14. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

ระบบฐานข้อมูลทุกกลุ่มที่มีความครบถ้วนและสมบูรณ์เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

15. วิธีดำเนินงาน

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินงาน												ผู้รับผิดชอบ
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
รวบรวม/วิเคราะห์ข้อมูล													ส่วนการตลาด และ ประชาสัมพันธ์ / ส่วนผลิตภัณฑ์ ฯ
จัดเก็บข้อมูลลงระบบ													
สรุปผล													

16. ปัจจัยความเสี่ยงของโครงการ

เกิดข้อจำกัดในการดำเนินกิจกรรมในพื้นที่ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อเป้าหมายของกิจกรรม โดยมีระดับความรุนแรงของปัจจัยความเสี่ยงของโครงการ ดังนี้

โอกาสเกิด (L) ระดับ 1

ผลกระทบ (I) ระดับ 1

ทั้งนี้ ได้ทำการประเมินระดับความรุนแรงปัจจัยเสี่ยงของโครงการนี้ในระดับ 1 (โอกาส x ผลกระทบ)
ระดับ Risk ต่ำ

17. มาตรการจัดการความเสี่ยง

วางแผนกระบวนการศึกษาวิจัย และการนำผลการวิจัยมาใช้ประโยชน์ เพื่อจัดทำเครื่องมือและฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรูปแบบดิจิทัล

18. เป้าหมายของระดับความเสี่ยงคงเหลือ

โดยมีระดับความรุนแรงของปัจจัยความเสี่ยงของโครงการ ดังนี้

โอกาสเกิด (L) ระดับ 1

ผลกระทบ (I) ระดับ 1

โอกาสเกิด x ผลกระทบ = $1 \times 1 = 1$ ความเสี่ยงคงเหลือหลังบริหารอยู่ที่ระดับค่อนข้างต่ำ

โครงการที่ 6

แผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1. หน่วยงาน ส่วนการตลาดและประชาสัมพันธ์
2. ชื่อโครงการ แผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3. ผู้รับผิดชอบโครงการ. ส่วนการตลาดและประชาสัมพันธ์
4. ระยะเวลาในการดำเนินงาน มกราคม 2568 – กันยายน 2568
5. สถานที่จัดโครงการ สำนักงานธรรมาภิบาล
6. ความสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์/กลยุทธ์

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน

7. หลักการและเหตุผล

สำหรับยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการดำเนินโครงการตามเป้าประสงค์ เพื่อพัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และยกระดับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และยังเป็นกำหนดความชัดเจนในการดำเนินกิจกรรมทางด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค. ให้สอดคล้องยุทธศาสตร์และการขับเคลื่อนกลยุทธ์สู่ความสำเร็จ 2568-2572 ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค. และขับเคลื่อนองค์กรให้เป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคมอีกด้วย

8. วัตถุประสงค์โครงการ

เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค.

9. เป้าหมายโครงการ

ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เท่ากับ 4.5 คะแนน จาก 5 คะแนนเต็ม

10. วิเคราะห์ ปัจจัย ภายในและภายนอก

จากการทบทวนปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงาน และการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในของ สธค. รวมถึงผลการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ปีที่ผ่านมาและการศึกษาความต้องการ ข้อคิดเห็นและคำแนะนำของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ SWOT ได้ดังต่อไปนี้

โอกาส (Opportunities)	อุปสรรค (Threat)
O1 ภาวะเศรษฐกิจชะลอตัวและหนี้สินภาคครัวเรือนที่เพิ่มขึ้น O2 รสนิยมการใช้ชีวิตและสังคมดิจิทัล ทำให้ลูกค้าต้องการบริการรับจํานำด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย O3 นโยบายของรัฐในการบรรเทาความเดือดร้อน ผู้ได้รับผลกระทบจากเศรษฐกิจที่ชะลอตัว O4 มาตรฐานการประเมินการดำเนินงานของ รัฐวิสาหกิจใหม่ที่จะส่งเสริมให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาองค์กร O5 การอยู่ได้กับของกระแสรวม พม. ที่ให้ความสำคัญกับงาน CSR in process และ ESG เพื่อการช่วยเหลือประชาชน (กลุ่มวัยทำงาน กลุ่มเปราะบาง ผู้มีรายได้น้อย และผู้ที่เดือดร้อนทางการเงินเฉพาะหน้า) O6 รัฐสนับสนุนการบูรณาการดำเนินงานร่วมกับ หน่วยงานพันธมิตรอื่นๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน O7 ประชาชนมีความต้องการเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่ ต้นทุนต่ำ และสะดวก O8 กลุ่มลูกค้าใหม่ๆ เช่น SMEs ที่มีความต้องการ เงินทุนและการจัดการสภาพคล่องทางการเงิน	T1 ภาวะเศรษฐกิจชะลอตัว ส่งผลกระทบต่อให้ลูกค้า เป้าหมายไม่มีทรัพยากรมาจํานำทำให้ปริมาณการรับจํานำลดลง T2 คู่แข่งทางธุรกิจทางตรงและทางอ้อมเพิ่มมากขึ้น (เพิ่มขึ้นทั้งจํานวนรายและจํานวนสาขาที่ให้บริการ) ในขณะที่มูลค่ารวมของตลาดรับจํานำไม่เติบโต T3 พ.ร.บ. โรงรับจํานำปรับปรุงและเปลี่ยนไม่ทันกับ สถานการณ์ที่เป็นจริงในปัจจุบัน T4 ราคาทองคำผันผวน และคาดการณ์ราคาได้ยาก T5 มีผลิตภัณฑ์ทางการเงินอื่น ที่ตอบสนองความต้องการเงินหมุนเวียนของประชาชนมากขึ้น T6 สัดส่วนของลูกค้ารายย่อยมีแนวโน้มลดลง

O9 มูลค่ารับจํานําที่เพิ่มขึ้นจากแนวโน้มราคาทองคำที่สูงขึ้น	
จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
S1 เป็นโรงรับจํานําของรัฐที่มีความน่าเชื่อถือ และความเชี่ยวชาญในการรับจํานํา S2 มีการกำหนดอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าคู่แข่ง S3 มีมาตรฐานการให้บริการรับจํานําที่สะดวก รวดเร็ว โดยยึดหลักธรรมาภิบาล (ซื่อสัตย์และโปร่งใส) และได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO9001:2015 S4 มีสถานะทางการเงินที่มั่นคง S5 การจำหน่ายทรัพย์สินหลุดผ่านช่องทางที่หลากหลาย S6 ระบบการรับจํานํา (Pawn Service) ที่เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และสามารถเชื่อมโยงกับช่องทาง on-line และองค์กรพันธมิตรในการให้บริการลูกค้า S7 นวัตกรรมและเทคโนโลยีการให้บริการที่นำมาปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน	W1 ค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรสูงเมื่อเทียบกับคู่แข่งชั้น และการเชื่อมโยงผลตอบแทนตามผลงานยังไม่สู่การปฏิบัติ W2 การขับเคลื่อนแผนการตลาดไปสู่การปฏิบัติยังไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน W3 การพัฒนาบุคลากรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี พร้อมทั้งการทดแทนในอนาคต W4 สถานะองค์กรไม่เป็นนิติบุคคล W5 สธ. ที่เริ่มเปิดดำเนินการในช่วงที่ผ่านมาผลตอบแทนยังไม่เป็นไปตามเป้าหมาย W6 การยกระดับการกำกับดูแลที่ดีขององค์กร (ผลคะแนน ITA) ที่ต้องนำมาดำเนินการปรับปรุง W7 เครื่องมือสนับสนุนการตรวจสอบทรัพย์สินจํานําที่ยังไม่ทันสมัย

11.กลุ่มเป้าหมาย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

12. ตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ

ระดับความพึงพอใจ

13. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณ

14. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

15. วิธีดำเนินงาน

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินงาน												ผู้รับผิดชอบ
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
ทบทวน Stakeholder Profile													ส่วนการตลาด และ ประชาสัมพันธ์
จัดทำแผนสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย													
ดำเนินการตามแผน													
ติดตามผล													
สรุปผล													

16. ปัจจัยความเสี่ยงของโครงการ

เกิดข้อจำกัดในการดำเนินกิจกรรมในพื้นที่ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อเป้าหมายของกิจกรรม โดยมีระดับความรุนแรงของปัจจัยความเสี่ยงของโครงการ ดังนี้

โอกาสเกิด (L) ระดับ 1

ผลกระทบ (I) ระดับ 1

ทั้งนี้ ได้ทำการประเมินระดับความรุนแรงปัจจัยเสี่ยงของโครงการนี้ในระดับ 1 (โอกาส x ผลกระทบ)
ระดับ Risk ต่ำ

17. มาตรการจัดการความเสี่ยง

ประเมินสถานการณ์ และวางแผนดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ให้มีความสอดคล้องกับแนวทางการปฏิบัติงาน/สังคมและวัฒนธรรมชีวิตความเป็นอยู่ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/พื้นที่ และตามมาตรการที่ภาครัฐกำหนด

18. เป้าหมายของระดับความเสี่ยงคงเหลือ

โดยมีระดับความรุนแรงของปัจจัยความเสี่ยงของโครงการ ดังนี้

โอกาสเกิด (L) ระดับ 1

ผลกระทบ (I) ระดับ 1

โอกาสเกิด x ผลกระทบ = $1 \times 1 = 1$ ความเสี่ยงคงเหลือหลังบริหารอยู่ที่ระดับค่อนข้างต่ำ

โครงการที่ 7

แผนการใช้ทรัพยากรร่วมกับหน่วยงานภายนอกเพื่อขยายเครือข่ายความร่วมมือ

1. หน่วยงาน ส่วนการตลาดและประชาสัมพันธ์
2. ชื่อโครงการ แผนการใช้ทรัพยากรร่วมกับหน่วยงานภายนอกเพื่อขยายเครือข่ายความร่วมมือ
3. ผู้รับผิดชอบโครงการ. ส่วนการตลาดและประชาสัมพันธ์
4. ระยะเวลาในการดำเนินงาน พฤศจิกายน 2567 – สิงหาคม 2568
5. สถานที่จัดโครงการ สำนักงานธรรมาภิบาล และตามที่สำนักงานธรรมาภิบาลกำหนด
6. ความสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์/กลยุทธ์

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน

7. หลักการและเหตุผล

สำหรับยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการดำเนินโครงการตามเป้าประสงค์ เพื่อพัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และยกระดับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และยังเป็นการกำหนดความชัดเจนในการดำเนินกิจกรรมทางด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค. ให้สอดคล้องยุทธศาสตร์และการขับเคลื่อนกลยุทธ์สู่ความสำเร็จ 2568-2572 ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค. และขับเคลื่อนองค์กรให้เป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคมอีกด้วย

8. วัตถุประสงค์โครงการ

เพื่อศึกษาและพัฒนาแนวทางการใช้ทรัพยากรร่วมกับพันธมิตรเพื่อขยายเครือข่ายความร่วมมือของ สธค.

9. เป้าหมายโครงการ

มีการใช้ทรัพยากรร่วมกับพันธมิตรเพื่อขยายเครือข่ายความร่วมมือ จำนวน 2 หน่วยงาน

10. วิเคราะห์ ปัจจัย ภายในและภายนอก

จากการทบทวนปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงาน และการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในของ สธค. รวมถึงผลการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ปีที่ผ่านมาและการศึกษาความต้องการ ข้อคิดเห็นและคำแนะนำของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ SWOT ได้ดังต่อไปนี้

โอกาส (Opportunities)	อุปสรรค (Threat)
O1 ภาวะเศรษฐกิจชะลอตัวและหนี้สินภาคครัวเรือนที่เพิ่มขึ้น	T1 ภาวะเศรษฐกิจชะลอตัว ส่งผลกระทบให้ลูกค้าเป้าหมายไม่มีทรัพยากรมาจําหน่ายทำให้ปริมาณการรับจําหน่ายลดลง
O2 รสนิยมการใช้ชีวิตและสังคมดิจิทัล ทำให้ลูกค้าต้องการบริการรับจําหน่ายด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย	T2 คู่แข่งทางธุรกิจทางตรงและทางอ้อมเพิ่มมากขึ้น (เพิ่มขึ้นทั้งจํานวนรายและจํานวนสาขาที่ให้บริการ) ในขณะที่มูลค่ารวมของตลาดรับจําหน่ายไม่เติบโต
O3 นโยบายของรัฐในการบรรเทาความเดือดร้อนผู้ได้รับผลกระทบจากเศรษฐกิจที่ชะลอตัว	T3 พ.ร.บ. โรงรับจําหน่ายปรับปรุงและเปลี่ยนไม่ทันกับสถานการณ์ที่เป็นจริงในปัจจุบัน
O4 มาตรฐานการประเมินการดำเนินงานของรัฐบาลที่ส่งเสริมให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาองค์กร	T4 ราคาทองคำผันผวน และคาดการณ์ราคาได้ยาก
O5 การอยู่ได้กับของกระทรวง พม. ที่ให้ความสำคัญกับงาน CSR in process และ ESG เพื่อการช่วยเหลือประชาชน (กลุ่มวัยทำงาน กลุ่มเปราะบาง ผู้มีรายได้น้อย และผู้ที่เดือดร้อนทางการเงินเฉพาะหน้า)	T5 มีผลิตภัณฑ์ทางการเงินอื่น ที่ตอบสนองความต้องการเงินหมุนเวียนของประชาชนมากขึ้น
O6 รัฐสนับสนุนการบูรณาการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานพันธมิตรอื่นๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน	T6 สัดส่วนของลูกค้ารายย่อยมีแนวโน้มลดลง
O7 ประชาชนมีความต้องการเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่ต้นทุนต่ำ และสะดวก	
O8 กลุ่มลูกค้าใหม่ๆ เช่น SMEs ที่มีความต้องการเงินทุนและการจัดการสภาพคล่องทางการเงิน	

O9 มูลค่ารับจํานําที่เพิ่มขึ้นจากแนวโน้มราคาทองคำที่สูงขึ้น	
จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
S1 เป็นโรงรับจํานําของรัฐที่มีความน่าเชื่อถือ และความเชี่ยวชาญในการรับจํานํา S2 มีการกำหนดอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าคู่แข่ง S3 มีมาตรฐานการให้บริการรับจํานําที่สะดวก รวดเร็ว โดยยึดหลักธรรมาภิบาล (ซื่อสัตย์และโปร่งใส) และได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO9001:2015 S4 มีสถานะทางการเงินที่มั่นคง S5 การจำหน่ายทรัพย์สินหลุดผ่านช่องทางที่หลากหลาย S6 ระบบการรับจํานํา (Pawn Service) ที่เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และสามารถเชื่อมโยงกับช่องทาง on-line และองค์กรพันธมิตรในการให้บริการลูกค้า S7 นวัตกรรมและเทคโนโลยีการให้บริการที่นำมาปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน	W1 ค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรสูงเมื่อเทียบกับคู่แข่งชั้น และการเชื่อมโยงผลตอบแทนตามผลงานยังไม่สู่การปฏิบัติ W2 การขับเคลื่อนแผนการตลาดไปสู่การปฏิบัติยังไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน W3 การพัฒนาบุคลากรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี พร้อมทั้งการทดแทนในอนาคต W4 สถานะองค์กรไม่เป็นนิติบุคคล W5 สธ. ที่เริ่มเปิดดำเนินการในช่วงที่ผ่านมาผลตอบแทนยังไม่เป็นไปตามเป้าหมาย W6 การยกระดับการกำกับดูแลที่ดีขององค์กร (ผลคะแนน ITA) ที่ต้องนำมาดำเนินการปรับปรุง W7 เครื่องมือสนับสนุนการตรวจสอบทรัพย์สินจํานําที่ยังไม่ทันสมัย

11.กลุ่มเป้าหมาย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

12. ตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ

จำนวนหน่วยงาน

13. งบประมาณ



ไม่ใช้งบประมาณ

14. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

มีการใช้ทรัพยากรร่วมกับพันธมิตรเพื่อขยายเครือข่ายความร่วมมือเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

15. วิธีดำเนินงาน

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินงาน												ผู้รับผิดชอบ
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
จัดทำร่างทรัพยากร ร่วมกับพันธมิตร													ส่วนการตลาด และ ประชาสัมพันธ์ / ส่วนผลิตภัณฑ์ ฯ
ร่างสัญญาพร้อมลงนาม สัญญา													
ดำเนินการใช้ทรัพยากร และความร่วมมือ													
สรุปผลการดำเนินงาน													

16. ปัจจัยความเสี่ยงของโครงการ

มีข้อจำกัดและอุปสรรคในการใช้ทรัพยากรร่วมกับพันธมิตรเพื่อเพิ่มช่องทางการบริการ เช่น พันธมิตร
ยังขาดความเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ และการทำงานของ สธค. รวมทั้งผลประโยชน์ที่จะได้รับร่วมกัน โดยมี
ระดับความรุนแรงของปัจจัยความเสี่ยงของโครงการ ดังนี้

โอกาสเกิด (L) ระดับ 1

ผลกระทบ (I) ระดับ 1

ทั้งนี้ ได้ทำการประเมินระดับความรุนแรงปัจจัยเสี่ยงของโครงการนี้ในระดับ 1 (โอกาส x ผลกระทบ)

ระดับ Risk ต่ำ

17. มาตรการจัดการความเสี่ยง

ประเมินสถานการณ์ และวางแผนดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ให้มีความสอดคล้องกับแนวทางการใช้
ทรัพยากรและดำเนินธุรกิจของพันธมิตร

18. เป้าหมายของระดับความเสี่ยงคงเหลือ

โดยมีระดับความรุนแรงของปัจจัยความเสี่ยงของโครงการ ดังนี้

โอกาสเกิด (L) ระดับ 1

ผลกระทบ (I) ระดับ 1

โอกาสเกิด x ผลกระทบ = $1 \times 1 = 1$ ความเสี่ยงคงเหลือหลังบริหารอยู่ที่ระดับค่อนข้างต่ำ

โครงการที่ 8

แผนพัฒนากระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า

1. หน่วยงาน ส่วนการตลาดและประชาสัมพันธ์
2. ชื่อโครงการ แผนพัฒนากระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า
3. ผู้รับผิดชอบโครงการ. ส่วนการตลาดและประชาสัมพันธ์
4. ระยะเวลาในการดำเนินงาน มกราคม 2568 – กันยายน 2568
5. สถานที่จัดโครงการ สำนักงานธรรมาภิบาล และตามที่สำนักงานธรรมาภิบาลกำหนด

6. ความสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์/กลยุทธ์

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน

7. หลักการและเหตุผล

สำหรับยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการดำเนินโครงการตามเป้าประสงค์ เพื่อพัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และยกระดับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และยังเป็นการกำหนดความชัดเจนในการดำเนินกิจกรรมทางด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค. ให้สอดคล้องยุทธศาสตร์และการขับเคลื่อนกลยุทธ์สู่ความสำเร็จ 2568-2572 ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค. และขับเคลื่อนองค์กรให้เป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคมอีกด้วย

8. วัตถุประสงค์โครงการ

เพื่อศึกษาและพัฒนากระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า

9. เป้าหมายโครงการ

ไม่มีข้อกัฏวลและข้อร้องเรียน หากมียุติได้ภายใน 3 วัน

10. วิเคราะห์ ปัจจัย ภายในและภายนอก

จากการทบทวนปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงาน และการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในของ สธค. รวมถึงผลการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ปีที่ผ่านมาและการศึกษาความต้องการ ข้อคิดเห็นและคำแนะนำของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ SWOT ได้ดังต่อไปนี้

โอกาส (Opportunities)	อุปสรรค (Threat)
O1 ภาวะเศรษฐกิจชะลอตัวและหนี้สินภาคครัวเรือนที่เพิ่มขึ้น O2 รสนิยมการใช้ชีวิตและสังคมดิจิทัล ทำให้ลูกค้าต้องการบริการรับจํานำด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย O3 นโยบายของรัฐในการบรรเทาความเดือดร้อน ผู้ได้รับผลกระทบจากเศรษฐกิจที่ชะลอตัว O4 มาตรฐานการประเมินการดำเนินงานของ รัฐวิสาหกิจใหม่ที่จะส่งเสริมให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาองค์กร O5 การอยู่ได้กับของกระแสรอง พม. ที่ให้ความสำคัญกับงาน CSR in process และ ESG เพื่อการช่วยเหลือประชาชน (กลุ่มวัยทำงาน กลุ่มเปราะบาง ผู้มีรายได้น้อย และผู้ที่เดือดร้อนทางการเงินเฉพาะหน้า) O6 รัฐสนับสนุนการบูรณาการดำเนินงานร่วมกับ หน่วยงานพันธมิตรอื่นๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน O7 ประชาชนมีความต้องการเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่ ต้นทุนต่ำ และสะดวก O8 กลุ่มลูกค้าใหม่ๆ เช่น SMEs ที่มีความต้องการ เงินทุนและการจัดการสภาพคล่องทางการเงิน	T1 ภาวะเศรษฐกิจชะลอตัว ส่งผลกระทบต่อให้ลูกค้า เป้าหมายไม่มีทรัพยากรมาจํานำทำให้ปริมาณการรับจํานำลดลง T2 คู่แข่งทางธุรกิจทางตรงและทางอ้อมเพิ่มมากขึ้น (เพิ่มขึ้นทั้งจํานวนรายและจํานวนสาขาที่ให้บริการ) ในขณะที่มูลค่ารวมของตลาดรับจํานำไม่เติบโต T3 พ.ร.บ. โรงรับจํานำปรับปรุงและเปลี่ยนไม่ทันกับ สถานการณ์ที่เป็นจริงในปัจจุบัน T4 ราคาทองคำผันผวน และคาดการณ์ราคาได้ยาก T5 มีผลิตภัณฑ์ทางการเงินอื่น ที่ตอบสนองความต้องการเงินหมุนเวียนของประชาชนมากขึ้น T6 สัดส่วนของลูกค้ารายย่อยมีแนวโน้มลดลง

O9 มูลค่ารับจํานําที่เพิ่มขึ้นจากแนวโน้มราคาทองคำที่สูงขึ้น	
จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
S1 เป็นโรงรับจํานําของรัฐที่มีความน่าเชื่อถือ และความเชี่ยวชาญในการรับจํานํา S2 มีการกำหนดอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าคู่แข่ง S3 มีมาตรฐานการให้บริการรับจํานําที่สะดวก รวดเร็ว โดยยึดหลักธรรมาภิบาล (ซื่อสัตย์และโปร่งใส) และได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO9001:2015 S4 มีสถานะทางการเงินที่มั่นคง S5 การจำหน่ายทรัพย์สินหลุดผ่านช่องทางที่หลากหลาย S6 ระบบการรับจํานํา (Pawn Service) ที่เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และสามารถเชื่อมโยงกับช่องทาง on-line และองค์กรพันธมิตรในการให้บริการลูกค้า S7 นวัตกรรมและเทคโนโลยีการให้บริการที่นำมาปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน	W1 ค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรสูงเมื่อเทียบกับคู่แข่ง และ การเชื่อมโยงผลตอบแทนตามผลงานยังไม่สู่การปฏิบัติ W2 การขับเคลื่อนแผนการตลาดไปสู่การปฏิบัติยังไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน W3 การพัฒนาบุคลากรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี พร้อมทั้งการทดแทนในอนาคต W4 สถานะองค์กรไม่เป็นนิติบุคคล W5 สธ. ที่เริ่มเปิดดำเนินการในช่วงที่ผ่านมาผลตอบแทนยังไม่เป็นไปตามเป้าหมาย W6 การยกระดับการกำกับดูแลที่ดีขององค์กร (ผลคะแนน ITA) ที่ต้องนำมาดำเนินการปรับปรุง W7 เครื่องมือสนับสนุนการตรวจสอบทรัพย์สินจํานําที่ยังไม่ทันสมัย

11.กลุ่มเป้าหมาย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

12. ตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ

- จำนวนรายการซื้อกังวล
- จำนวนข้อร้องเรียน (หากมีสามารถยุติได้โดยเร็ว)



13. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณ

14. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

ไม่มีข้อกักรงและข้อร้องเรียนเกิดขึ้น จากการรบกวนการรรับฟังเสียงลูกค้า หากมีเหตุได้ภายใน 3 วัน

15. วิธีดำเนินงาน

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินงาน												ผู้รับผิดชอบ
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
แต่งตั้งคณะทำงานฯ													ส่วนการตลาด และ ประชาสัมพันธ์
จัดประชุมทบทวนคู่มือ การรับฟังเสียงลูกค้า													
จัดทำคู่มือการรับฟัง เสียงลูกค้า													
สรุปผลการดำเนินงาน													

16. ปัจจัยความเสี่ยงของโครงการ

มีข้อจำกัดและอุปสรรคในการใช้ทรัพยากรร่วมกับพันธมิตรเพื่อเพิ่มช่องทางการบริการ เช่น พันธมิตรยังขาดความเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ และการทำงานของ สธค. รวมทั้งผลประโยชน์ที่จะได้รับร่วมกัน โดยมีความรุนแรงของปัจจัยความเสี่ยงของโครงการ ดังนี้

โอกาสเกิด (L) ระดับ 1

ผลกระทบ (I) ระดับ 1

ทั้งนี้ ได้ทำการประเมินระดับความรุนแรงปัจจัยเสี่ยงของโครงการนี้ในระดับ 1 (โอกาส x ผลกระทบ)
ระดับ Risk ต่ำ

17. มาตรการจัดการความเสี่ยง

วางแผนกระบวนการศึกษาวิจัย และการนำผลการวิจัยมาใช้ประโยชน์ เพื่อจัดโครงการพัฒนาระบบการรับฟังเสียงลูกค้า

18. เป้าหมายของระดับความเสี่ยงคงเหลือ

โดยมีระดับความรุนแรงของปัจจัยความเสี่ยงของโครงการ ดังนี้

โอกาสเกิด (L) ระดับ 1

ผลกระทบ (I) ระดับ 1

โอกาสเกิด x ผลกระทบ = $1 \times 1 = 1$ ความเสี่ยงคงเหลือหลังบริหารอยู่ที่ระดับค่อนข้างต่ำ

โครงการที่ 9

แผนการบริหารจัดการสื่อเพื่อสร้างการรับรู้

1. หน่วยงาน ส่วนการตลาดและประชาสัมพันธ์
2. ชื่อโครงการ แผนการบริหารจัดการสื่อเพื่อสร้างการรับรู้
3. ผู้รับผิดชอบโครงการ ส่วนการตลาดและประชาสัมพันธ์
4. ระยะเวลาในการดำเนินงาน ตุลาคม 2567 – กันยายน 2568
5. สถานที่จัดโครงการ สำนักงานธนานุเคราะห์ และตามที่สำนักงานธนานุเคราะห์กำหนด
6. ความสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์/กลยุทธ์
ยุทธศาสตร์ที่ 2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน

7. หลักการและเหตุผล

สำหรับยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการดำเนินโครงการตามเป้าประสงค์ เพื่อพัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และยกระดับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และยังเป็นการกำหนดความชัดเจนในการดำเนินกิจกรรมทางด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค. ให้สอดคล้องยุทธศาสตร์และการขับเคลื่อนกลยุทธ์สู่ความสำเร็จ 2568-2572 ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค. และขับเคลื่อนองค์กรให้เป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคมอีกด้วย

8. วัตถุประสงค์โครงการ

เพื่อศึกษาและพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการสื่อเพื่อสร้างการรับรู้แก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค.

9. เป้าหมายโครงการ

ร้อยละความสำเร็จตามแผนโครงการการบริหารจัดการสื่อเพื่อสร้างการรับรู้ เท่ากับ ร้อยละ 100

10. วิเคราะห์ ปัจจัย ภายในและภายนอก

จากการทบทวนปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงาน และการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในของ สธค. รวมถึงผลการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ปีที่ผ่านมาและการศึกษาความต้องการ ข้อคิดเห็นและคำแนะนำของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ SWOT ได้ดังต่อไปนี้

โอกาส (Opportunities)	อุปสรรค (Threat)
O1 ภาวะเศรษฐกิจชะลอตัวและหนี้สินภาคครัวเรือนที่เพิ่มขึ้น O2 รสนิยมการใช้ชีวิตและสังคมดิจิทัล ทำให้ลูกค้าต้องการบริการรับจํานำด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย O3 นโยบายของรัฐในการบรรเทาความเดือดร้อนผู้ได้รับผลกระทบจากเศรษฐกิจที่ชะลอตัว O4 มาตรฐานการประเมินการดำเนินงานของรัฐบาลที่ส่งเสริมให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาองค์กร O5 การอยู่ได้กับของกระแสรวม. ที่ให้ความสำคัญกับงาน CSR in process และ ESG เพื่อการช่วยเหลือประชาชน (กลุ่มวัยทำงาน กลุ่มเปราะบาง ผู้มีรายได้น้อย และผู้ที่เดือดร้อนทางการเงินเฉพาะหน้า) O6 รัฐสนับสนุนการบูรณาการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานพันธมิตรอื่นๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน O7 ประชาชนมีความต้องการเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่ต้นทุนต่ำ และสะดวก O8 กลุ่มลูกค้าใหม่ๆ เช่น SMEs ที่มีความต้องการเงินทุนและการจัดการสภาพคล่องทางการเงิน	T1 ภาวะเศรษฐกิจชะลอตัว ส่งผลกระทบต่อให้ลูกค้าเป้าหมายไม่มีทรัพยากรมาจํานำทำให้ปริมาณการรับจํานำลดลง T2 คู่แข่งทางธุรกิจทางตรงและทางอ้อมเพิ่มมากขึ้น (เพิ่มขึ้นทั้งจํานวนรายและจํานวนสาขาที่ให้บริการ) ในขณะที่มูลค่ารวมของตลาดรับจํานำไม่เติบโต T3 พ.ร.บ. ไร่รับจํานำปรับปรุงและเปลี่ยนไม่ทันกับสถานการณ์ที่เป็นจริงในปัจจุบัน T4 ราคาทองคำผันผวน และคาดการณ์ราคาได้ยาก T5 มีผลิตภัณฑ์ทางการเงินอื่น ที่ตอบสนองความต้องการเงินทุนเวียนของประชาชนมากขึ้น T6 สัดส่วนของลูกค้ารายย่อยมีแนวโน้มลดลง

O9 มูลค่ารับจํานําที่เพิ่มขึ้นจากแนวโน้มราคาทองคำที่สูงขึ้น	
จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
S1 เป็นโรงรับจํานําของรัฐที่มีความน่าเชื่อถือ และความเชี่ยวชาญในการรับจํานํา S2 มีการกำหนดอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าคู่แข่ง S3 มีมาตรฐานการให้บริการรับจํานําที่สะดวก รวดเร็ว โดยยึดหลักธรรมาภิบาล (ซื่อสัตย์และโปร่งใส) และได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO9001:2015 S4 มีสถานะทางการเงินที่มั่นคง S5 การจำหน่ายทรัพย์สินหลุดผ่านช่องทางที่หลากหลาย S6 ระบบการรับจํานํา (Pawn Service) ที่เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และสามารถเชื่อมโยงกับช่องทาง on-line และองค์กรพันธมิตรในการให้บริการลูกค้า S7 นวัตกรรมและเทคโนโลยีการให้บริการที่นำมาปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน	W1 ค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรสูงเมื่อเทียบกับคู่แข่งชั้น และการเชื่อมโยงผลตอบแทนตามผลงานยังไม่สู่การปฏิบัติ W2 การขับเคลื่อนแผนการตลาดไปสู่การปฏิบัติยังไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน W3 การพัฒนาบุคลากรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี พร้อมทั้งการทดแทนในอนาคต W4 สถานะองค์กรไม่เป็นนิติบุคคล W5 สธ. ที่เริ่มเปิดดำเนินการในช่วงที่ผ่านมาผลตอบแทนยังไม่เป็นไปตามเป้าหมาย W6 การยกระดับการกำกับดูแลที่ดีขององค์กร (ผลคะแนน ITA) ที่ต้องนำมาดำเนินการปรับปรุง W7 เครื่องมือสนับสนุนการตรวจสอบทรัพย์สินจํานําที่ยังไม่ทันสมัย

11.กลุ่มเป้าหมาย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

12. ตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ

ร้อยละความสำเร็จตามแผน

13. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณ

14. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

ร้อยละความสำเร็จตามโครงการการบริหารจัดการสื่อเพื่อสร้างการรับรู้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

15. วิธีดำเนินงาน

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินงาน												ผู้รับผิดชอบ
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
ดำเนินการสร้างการรับรู้													ส่วนการตลาด และ ประชาสัมพันธ์
สรุปผลการดำเนินงาน													

16. ปัจจัยความเสี่ยงของโครงการ

ความล่าช้าในการได้มาของข้อมูลการใช้บริการ พฤติกรรมการใช้สื่อของลูกค้าและความต้องการย้อนหลัง และแนวโน้มในอนาคต ทำให้ไม่สามารถนำมาใช้ประกอบการจัดทำยุทธศาสตร์หรือแผนด้านการตลาดและลูกค้า โดยมีระดับความรุนแรงของปัจจัยความเสี่ยงของโครงการ ดังนี้

โอกาสเกิด (L) ระดับ 1

ผลกระทบ (I) ระดับ 1

ทั้งนี้ ได้ทำการประเมินระดับความรุนแรงปัจจัยเสี่ยงของโครงการนี้ในระดับ 1 (โอกาส x ผลกระทบ)
ระดับ Risk ต่ำ

17. มาตรการจัดการความเสี่ยง

วางแผนกระบวนการศึกษาวิจัย และการนำผลการวิจัยมาใช้ประโยชน์ เพื่อจัดโครงการการบริหารจัดการสื่อเพื่อสร้างการรับรู้

18. เป้าหมายของระดับความเสี่ยงคงเหลือ

โดยมีระดับความรุนแรงของปัจจัยความเสี่ยงของโครงการ ดังนี้

โอกาสเกิด (L) ระดับ 1

ผลกระทบ (I) ระดับ 1

โอกาสเกิด x ผลกระทบ = $1 \times 1 = 1$ ความเสี่ยงคงเหลือหลังบริหารอยู่ที่ระดับค่อนข้างต่ำ



ตารางที่ 4.1 สรุปความเชื่อมโยงของแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค. กับ วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ 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 (หากสามารถยุติได้โดยเร็ว) ☐ ร้อยละความสำเร็จตามแผน
ยุทธศาสตร์ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ฯ	แผนแม่บท พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย				
S1 ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แผนการ/กิจกรรมภายใต้ S1A1 แผนการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย KPI. : จำนวนผู้มีส่วนได้เสียของ สธค. OUTPUT : ระดับการสนับสนุนความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้	S1A3 แผนพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย KPI. : จำนวนบุคลากรที่มีทักษะความรู้	S1A4 แผนการพัฒนา นวัตกรรมสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย KPI. : จำนวนนวัตกรรมที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสีย OUTPUT : ระดับ		



		เสียกับ สธค. OUTCOME : ความพึงพอใจในความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้เสียกับ สธค. มีดำเนินการอยู่ S1A2 พัฒนาการความรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย KPI. : จำนวนความรู้ที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสีย OUTPUT : ระดับความรู้ที่ใช้ในการพัฒนาความสัมพันธ์ร่วมกัน OUTCOME : ประโยชน์จากความรู้ที่ใช้สำหรับการพัฒนาความสัมพันธ์เครือข่ายผู้มีส่วนได้เสีย	OUTPUT : ระดับการสนับสนุนความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้เสียกับ สธค. OUTCOME : ความพึงพอใจในความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้เสียกับ สธค. มีดำเนินการอยู่	นวัตกรรมที่ใช้ในการพัฒนาความสัมพันธ์ร่วมกัน OUTCOME : ประโยชน์จากนวัตกรรมที่ใช้สำหรับการพัฒนาความสัมพันธ์เครือข่ายผู้มีส่วนได้เสีย		
S2 ยุทธศาสตร์การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน					S2A1 แผนพัฒนาเครื่องมือและฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรูปแบบดิจิทัล KPI. : จำนวนเครื่องมือและฐานข้อมูลที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสีย OUTPUT : ระดับเครื่องมือและฐานข้อมูลที่ใช้ในการพัฒนาความสัมพันธ์ร่วมกัน OUTCOME : ประโยชน์จาก	S2A4 แผนพัฒนากระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า KPI. : จำนวนกระบวนการรับฟังลูกค้า OUTPUT : ระดับการสนับสนุนกระบวนการรับฟังลูกค้า

					เครื่องมือและฐานข้อมูลที่ใช้สำหรับการพัฒนาความสัมพันธ์เครือข่ายผู้มีส่วนได้เสีย S2A2 แผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย KPI. : จำนวนผู้มีส่วนได้เสียของ สธค. OUTPUT : ระดับการสนับสนุนความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้เสียกับ สธค. OUTCOME : ความพึงพอใจในความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้เสียกับ สธค. มีดำเนินการอยู่ S2A3 แผนการใช้ทรัพยากรร่วมกับพันธมิตรเพื่อขยายเครือข่ายความร่วมมือ KPI. : จำนวนทรัพยากรร่วมกับพันธมิตรที่มีต่อเครือข่ายผู้มีส่วนได้เสีย OUTPUT : ระดับทรัพยากรร่วมกับพันธมิตรที่ใช้ในการพัฒนาเครือข่ายความสัมพันธ์ร่วมกัน	OUTCOME: ความพึงพอใจในกระบวนการรับฟังลูกค้าของ สธค. มีดำเนินการอยู่ S2A5 แผนการบริหารจัดการสื่อเพื่อสร้างการรับรู้ KPI. : จำนวนเครื่องมือการสื่อสารที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสีย OUTPUT : ระดับการรับรู้เครื่องมือการสื่อสารที่ใช้ในการพัฒนาความสัมพันธ์ร่วมกัน OUTCOME : ประโยชน์จากเครื่องมือการสื่อสารที่ใช้สำหรับการพัฒนาความสัมพันธ์เครือข่ายผู้มีส่วนได้เสีย
--	--	--	--	--	---	---



					OUTCOME : ประโยชน์จาก ทรัพยากรร่วมกับพันธมิตรที่ใช้ สำหรับการพัฒนาความสัมพันธ์ เครือข่ายผู้มีส่วนได้เสีย	
--	--	--	--	--	---	--



ตารางที่ 4.2 : แสดงตัวชี้วัดตามเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

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. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สชค. ประกอบด้วย 2 ยุทธศาสตร์ภายใต้แผนแม่บท พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และแนวทางการดำเนินงานทั้ง 3 ด้านตามหลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ Enablers ของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) ได้แก่ (1) ยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (2) วัตถุประสงค์ ขอบเขต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ (3) กระบวนการของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ภาพรวมแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายใต้แผนแม่บท พ.ศ. 2568 - 2572

จาก 2 ยุทธศาสตร์ ภายใต้แผนแม่บท พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ข้างต้น ภาพรวมแผนปฏิบัติการในระยะเวลา 5 ปี ครอบคลุมการดำเนินงานในปี 2568 - 2572 เพื่อเป็นแนวทางภาพรวมของการดำเนินการภายใต้แผนแม่บทยุทธศาสตร์ฯ

ตารางที่ 4.3 : แสดงภาพรวมแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ พ.ศ.2568 – 2572

ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	แผนปฏิบัติงาน	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย(หน่วยนับ)							ผู้รับผิดชอบ
				66	67	68	69	70	71	72	
ยุทธศาสตร์ที่ 1 : การพัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย <u>เป้าประสงค์</u>	1.2 ยกระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	8. แผนการจัดการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4.1	≥4.5	≥4.5	≥4.6	≥4.6	≥4.7	≥4.7	ส่วนการตลาดฯ
		9. แผนพัฒนาองค์ความรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวนองค์ความรู้	2	≥2	≥2	≥3	≥3	≥4	≥4	ส่วนการตลาดฯ
	1.2 พัฒนา ศักยภาพบุคลากร	10. แผนพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวนชั่วโมงการอบรมให้ความรู้ต่อคนต่อปี	18	18	18	30	30	40	40	ส่วนการตลาดฯ
	1.3 การเพิ่มคุณค่าด้วยนวัตกรรม	11. แผนการพัฒนานวัตกรรมสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความพึงพอใจ/จำนวนนวัตกรรม	4.1	≥2	≥2	≥2	≥2	≥2	≥2	ส่วนการตลาดฯ



ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	แผนปฏิบัติงาน	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย(หน่วยนับ)							ผู้รับผิดชอบ
				66	67	68	69	70	71	72	
ยุทธศาสตร์ที่ 2 : การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน เป้าประสงค์	2.1 การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม	12. แผนพัฒนาเครื่องมือและฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรูปแบบดิจิทัล	ร้อยละความสำเร็จตามแผน/ระบบฐานข้อมูล	100	100	1	1	1	1	1	ส่วนการตลาดฯ
		13. แผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความพึงพอใจ	4.1	≥4.5	≥4.5	≥4.6	≥4.6	≥4.7	≥4.7	ส่วนการตลาดฯ
		14. แผนการใช้ทรัพยากรร่วมกับพันธมิตรเพื่อขยายเครือข่ายความร่วมมือ	ร้อยละความสำเร็จตามแผน/จำนวนหน่วยงาน	100	2	2	2	2	2	2	ส่วนการตลาดฯ
	2.2 การรับฟังเสียงสะท้อนกลับ	8. แผนพัฒนาระบบการรับฟังเสียงลูกค้า	จำนวนรายการข้อกังวล/จำนวนข้อร้องเรียน (หากมีสามารถยุติได้โดยเร็ว)	ไม่มีข้อกังวล และข้อร้องเรียน หากมียุติได้ภายใน 3 วัน	ไม่มีข้อกังวล และข้อร้องเรียน หากมียุติได้ภายใน 3 วัน	ไม่มีข้อกังวลและข้อร้องเรียน หากมียุติได้ภายใน 3 วัน	ไม่มีข้อกังวลและข้อร้องเรียน หากมียุติได้ภายใน 3 วัน	ไม่มีข้อกังวลและข้อร้องเรียน หากมียุติได้ภายใน 3 วัน	ไม่มีข้อกังวลและข้อร้องเรียน หากมียุติได้ภายใน 3 วัน	ไม่มีข้อกังวลและข้อร้องเรียน หากมียุติได้ภายใน 3 วัน	ส่วนการตลาดฯ



ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	แผนปฏิบัติงาน	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย(หน่วยนับ)							ผู้รับผิดชอบ
				66	67	68	69	70	71	72	
		9.แผนการบริหารจัดการ สื่อเพื่อสร้างการรับรู้	ร้อยละความสำเร็จ ตามแผน	100	100	100	100	100	100	100	ส่วน การตลาดฯ



ตารางที่ 4.4 : แสดงแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568

ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	แผนปฏิบัติงาน	ตัวชี้วัด	งบประมาณ	ค่าเป้าหมาย (หน่วยนับ)	ผู้รับ ผิดชอบ
ยุทธศาสตร์ที่ 1 : การพัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป้าประสงค์	1.2 ยกระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. แผนการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2. แผน พัฒนาศักยภาพความรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวนองค์ความรู้	N/A N/A	4.5 2	ส่วนการตลาดฯ ส่วนการตลาดฯ
	1.2 พัฒนา ศักยภาพบุคลากร	3. แผน พัฒนาศักยภาพบุคลากรในการบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวนชั่วโมงการอบรมให้ความรู้ต่อคนต่อปี	N/A	18	ส่วนการตลาดฯ
	1.3 การเพิ่มคุณค่าด้วยนวัตกรรม	4. แผนการพัฒนานวัตกรรมสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวนนวัตกรรม	N/A	2	ส่วนการตลาดฯ
ยุทธศาสตร์ที่ 2 : การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน เป้าประสงค์	2.1 การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม	5. แผนพัฒนาเครื่องมือและฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรูปแบบดิจิทัล 6. แผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 7. แผนการใช้ทรัพยากรร่วมกับพันธมิตรเพื่อขยายเครือข่ายความร่วมมือ	ระบบฐานข้อมูล ระดับความพึงพอใจ จำนวนหน่วยงาน	N/A N/A N/A	1 4.5 2	ส่วนการตลาดฯ ส่วนการตลาดฯ ส่วนการตลาดฯ
	2.2 การรับฟังเสียงสะท้อนกลับ	8. แผนพัฒนาระบบการรับฟังเสียงลูกค้า 9. แผนการบริหารจัดการสื่อเพื่อสร้างการรับรู้	จำนวนรายการข้อกังวล/จำนวนข้อร้องเรียน (หากมีสามารถยุติได้โดยเร็ว) ร้อยละความสำเร็จตามแผน	N/A N/A	ไม่มีข้อกักและข้อร้องเรียน หากมียุติได้ภายใน 3 วัน 100	ส่วนการตลาดฯ ส่วนการตลาดฯ

นอกจากความเชื่อมโยงของ 2 ยุทธศาสตร์ (S1 – S2) ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค. กับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และตัวชี้วัด (KPI) สธค. แล้ว ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค. ยังสอดคล้องกับกรอบการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model: SE-AM) ตามหลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ Enablers ของสำนักงานคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจ (สคร.) โดยเน้นประเด็นความสำคัญในเกณฑ์การประเมินด้าน Core Business Enablers หมวดที่ 4 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า Module 1 การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่

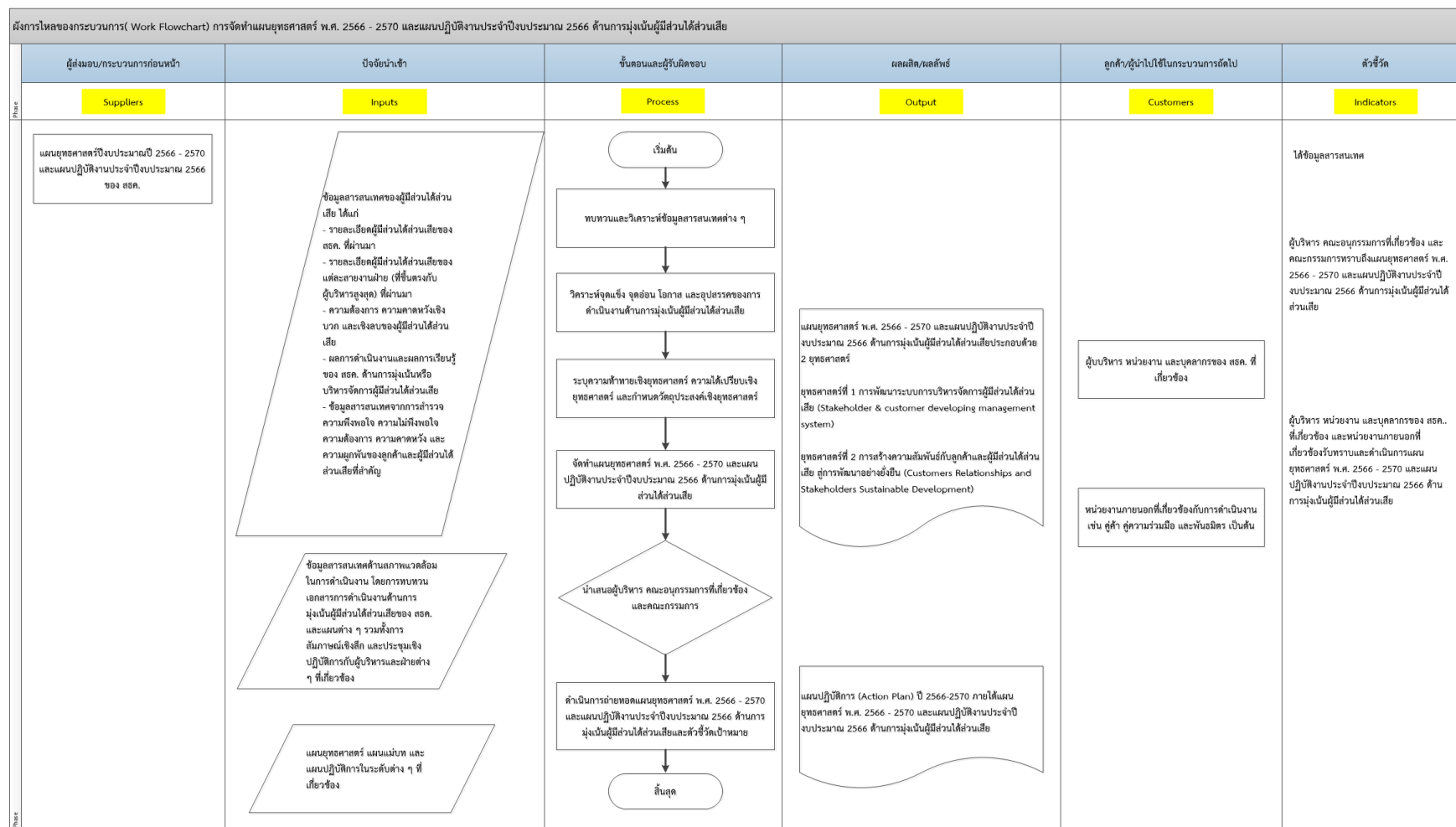
- (1) ยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (พิจารณาการศึกษาทบทวนในบทที่ 4)
- (2) วัตถุประสงค์ ขอบเขต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (พิจารณาการศึกษาทบทวน และแนวทางในบทที่ 3)
- (3) กระบวนการของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (พิจารณาการศึกษาทบทวน และแนวทางในบทที่ 5)

ทั้งนี้ ได้สรุปภาพรวมผังการไหลของกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค. ในรูปแบบ SIPOC (พิจารณาภาพที่ 4.4)

โดยนำเสนอ 2 ยุทธศาสตร์ ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค. ดังต่อไปนี้ (พิจารณาภาพรวมแผนแม่ยุทธศาสตร์ฯ ตารางที่ 4.4)



ตารางที่ 4.5 ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flowchart) การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการ
มุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



4.5 รายละเอียดแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572

รายละเอียดแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

S1 ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หลักการและเหตุผล

สำหรับยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการดำเนินโครงการตามเป้าประสงค์ เพื่อพัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และยกระดับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และยังเป็นกำหนดความชัดเจนในการดำเนินกิจกรรมทางด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค. ให้สอดคล้องยุทธศาสตร์และการขับเคลื่อนกลยุทธ์สู่ความสำเร็จ 2568-2572 ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค. และขับเคลื่อนองค์กรให้เป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคมอีกด้วย

แนวทางการดำเนินงาน

แผนปฏิบัติการ 4 แผน ภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยแต่ละแผนปฏิบัติการมีระยะเวลาการดำเนินงานที่แตกต่างกันในช่วงปี 2568 - 2572 (พิจารณาตารางที่ 4.6) ตารางที่ 4.6 ภาพรวมแผนปฏิบัติการปี 2568 - 2572 ของยุทธศาสตร์ S1 ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แผนปฏิบัติการ (Action Plan)	ระยะเวลา (ปี พ.ศ.)				
	ปี 2568	ปี 2568	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2572
S1: ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					
S1A1 โครงการการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	★	★	★	★	★
S1A2 โครงการพัฒนาองค์ความรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	★	★	★	★	★
S1A3 โครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	★	★	★	★	★
S1A4 โครงการการพัฒนานวัตกรรมสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	★	★	★	★	★

ทั้งนี้ รายละเอียดแผนปฏิบัติการสำหรับปี 2568 ทั้งหมด 4 แผนปฏิบัติการ ดังนี้

1. แผนปฏิบัติการ S1A1 แผนการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. แผนปฏิบัติการ S1A2 แผนพัฒนาองค์ความรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3. แผนปฏิบัติการ S1A3 แผนพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
4. แผนปฏิบัติการ S1A4 แผนการพัฒนานวัตกรรมสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

S2 ยุทธศาสตร์การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน

หลักการและเหตุผล

สำหรับยุทธศาสตร์การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน เป็นการดำเนินโครงการตามเป้าประสงค์ เพื่อยกระดับความสัมพันธ์และความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ให้มีความพึงพอใจสูงสุด และพัฒนาเครื่องมือและ ฐานข้อมูลลูกค้าในรูปแบบดิจิทัลเพื่อนำไปสนับสนุนในการเพิ่มลูกค้าใหม่และรักษาลูกค้าเดิม และยังเป็นการกำหนดความชัดเจนในการดำเนินกิจกรรมทางด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค. ให้สอดคล้องยุทธศาสตร์และการขับเคลื่อนกลยุทธ์สู่ความสำเร็จ 2568-2572 ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค. และขับเคลื่อนองค์กรให้เป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคมอีกด้วย

แนวทางการดำเนินงาน

แผนปฏิบัติการ 5 แผน ภายใต้ยุทธศาสตร์การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยแต่ละแผนปฏิบัติการมีระยะเวลาการดำเนินงานที่แตกต่างกันในช่วงปี 2568 - 2572 (พิจารณาดำเนินการที่ 4.15)

ตารางที่ 4.15 ภาพรวมแผนปฏิบัติการปี 2568 - 2572 ของยุทธศาสตร์ S2 ยุทธศาสตร์การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน

แผนปฏิบัติการ (Action Plan)	ระยะเวลา (ปี พ.ศ.)				
	ปี 2568	ปี 2568	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2572
S2: ยุทธศาสตร์การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน					
S2A1 แผนพัฒนาเครื่องมือและฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รูปแบบดิจิทัล	★	★	★	★	★
S2A2 แผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	★	★	★	★	★

แผนปฏิบัติการ (Action Plan)	ระยะเวลา (ปี พ.ศ.)				
	ปี 2568	ปี 2568	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2572
S2A3 แผนการใช้ทรัพยากรร่วมกับพันธมิตรเพื่อขยายเครือข่ายความร่วมมือ	★	★	★	★	★
S2A4 แผนพัฒนากระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า	★	★	★	★	★
S2A5 แผนการบริหารจัดการสื่อเพื่อสร้างการรับรู้	★	★	★	★	★

ทั้งนี้ รายละเอียดแผนปฏิบัติการสำหรับปี 2568 ทั้งหมด 5 แผนปฏิบัติการ ดังนี้

1. แผนปฏิบัติการ S2A1 แผนพัฒนาเครื่องมือและฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรูปแบบดิจิทัล
2. แผนปฏิบัติการ S2A2 แผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3. แผนปฏิบัติการ S2A3 แผนการใช้ทรัพยากรร่วมกับพันธมิตรเพื่อขยายเครือข่ายความร่วมมือ
4. แผนปฏิบัติการ S2A4 แผนพัฒนากระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า
5. แผนปฏิบัติการ S2A5 แผนการบริหารจัดการสื่อเพื่อสร้างการรับรู้

บทที่ 5

แผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ

แผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568

ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.)

สธค. จัดทำแผนปฏิบัติการด้านบริหารความสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยนำประเด็นที่มีสาระสำคัญที่ได้จากการดำเนินการทบทวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญระดับองค์กรเป็นประจำทุกปี ตามกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาจัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ โดยมีขั้นตอนการดำเนินการที่สำคัญ (พิจารณาภาพที่ 5.1)

ภาพที่ 5.1 กระบวนการจัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ สธค.



การดำเนินการจัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ มีขั้นตอนที่สำคัญดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 รวบรวมข้อมูลความเชื่อมโยงของแผนงานโครงการงานตามแผนวิสาหกิจกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากการประชุมเชิงปฏิบัติการร่วมกับฝ่ายและส่วนงานต่าง ๆ

ขั้นตอนที่ 2 วิเคราะห์ปัจจัยนำเข้าที่สำคัญ และการจัดลำดับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ ซึ่งปัจจัยนำเข้าที่สำคัญประกอบด้วย

(1) แผนยุทธศาสตร์ปีงบประมาณ 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ของ สธค.

(2) รายงานผลประโยชน์ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ สธค.

(3) ข้อมูล Focus Group/Workshop ร่วมกับฝ่ายและส่วนงานต่าง ๆ

(4) รายงานประชุม ผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค.

ขั้นตอนที่ 3 รวบรวมข้อมูลความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและข้อมูลการดำเนินการตามประเด็นสำคัญ (Issues) ปัญหาข้อขัดข้อง และความเร่งด่วนของการดำเนินการเพื่อให้แผนงาน

โครงการของสายงานประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย โดยการจัดทำ Focus Group ร่วมกับการประชุมเชิงปฏิบัติการร่วมกับฝ่ายและส่วนงานต่าง ๆ

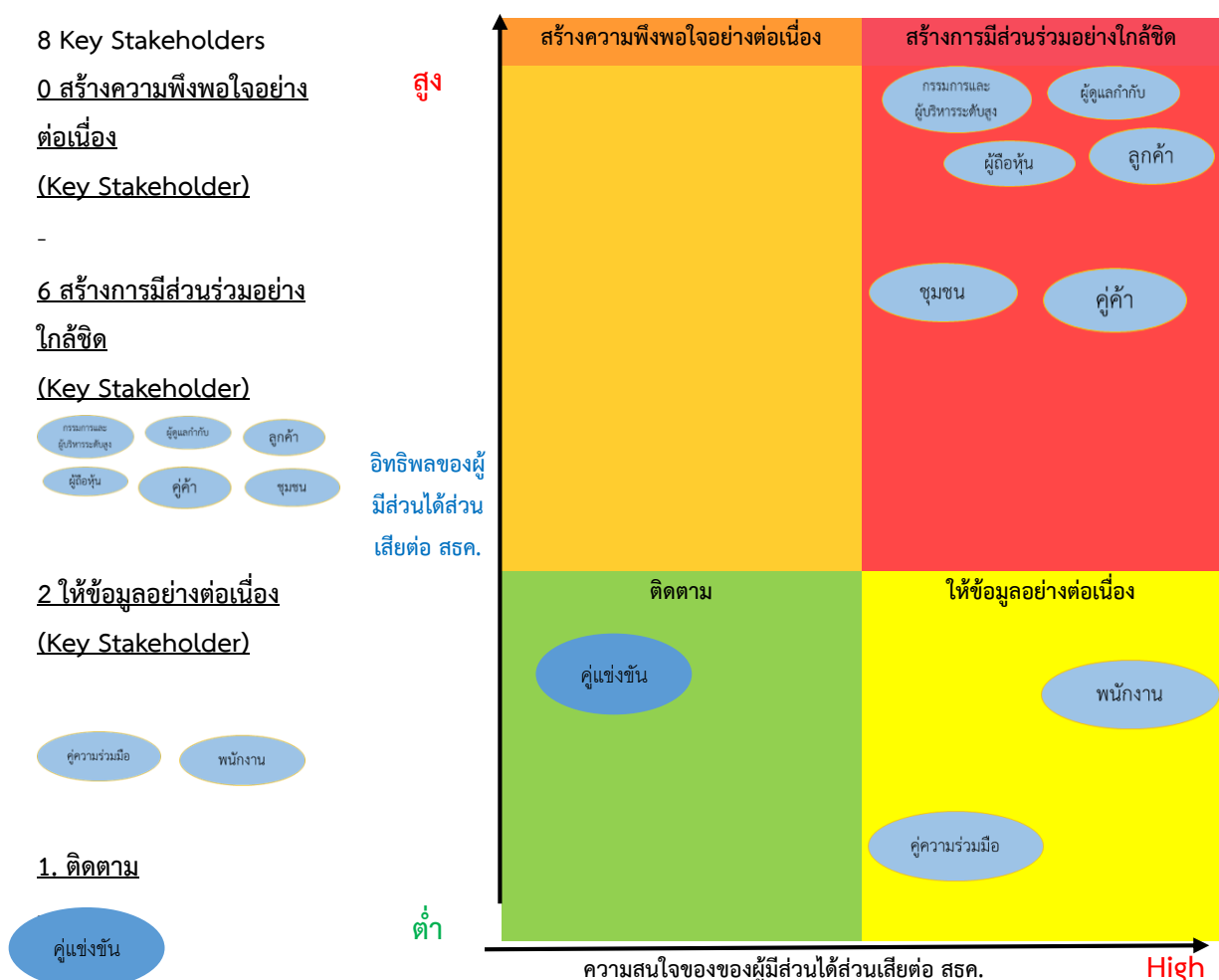
ขั้นตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการ Focus Group และการประชุมเชิงปฏิบัติการจากทุกฝ่ายและส่วนงาน เพื่อจัดทำตารางประเด็นที่มีสาระสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ขั้นตอนที่ 5 วิเคราะห์ข้อมูลประเด็นที่มีสาระสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ (Key Stakeholders) เพื่อนำมากำหนดระดับและรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์ โดยจัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ

5.1 การจัดลำดับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ

ในปีงบประมาณ 2566 สธค. ได้ดำเนินการตามกระบวนการจัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์ โดยได้มาซึ่งประเด็นที่มีสาระสำคัญ และหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ (8 Key Stakeholders) เพื่อจัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญได้ดังต่อไปนี้

ภาพที่ 5.2 การเชื่อมโยงหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ และรูปแบบการบริหารความสัมพันธ์



8 Key Stakeholders
(1) ผู้ดูแลกำกับ
(2) ผู้ถือหุ้น
(3) กรรมการและผู้บริหารระดับสูง
(4) คู่ค้า
(5) คู่ความร่วมมือ
(6) พนักงาน
(7) ชุมชน
(8) ลูกค้า
(9) คู่แข่งขัน

5.2 การจัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ

การจัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ แบ่งออกเป็น 2 ระดับ ดังนี้

(1) แผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ (ระดับองค์กร) คือ แผนการบริหารผลลัพธ์และบริหารความสัมพันธ์ ที่นำประเด็นที่มีสาระสำคัญที่ได้จากแผนงาน/โครงการตามแผนยุทธศาสตร์ ปีงบประมาณปี 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ของ สธค. รวมทั้งประเด็นที่ต้องส่งเสริม แก้ไข และมุ่งเน้นให้เกิดความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน มากำหนดระดับ และรูปแบบการบริหารผลลัพธ์และบริหารความสัมพันธ์ให้บรรลุผลตามเป้าหมายของ สธค.

(2) แผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ (ระดับฝ่าย/ส่วนงาน) คือ แผนการบริหารผลลัพธ์และบริหารความสัมพันธ์ ที่นำประเด็นที่มีสาระสำคัญที่ได้จากแผนงานของฝ่าย/ส่วนงาน รวมทั้งประเด็นข้อขัดข้อง มากำหนดระดับและรูปแบบการบริหารผลลัพธ์และบริหารความสัมพันธ์ให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งการจัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ดำเนินการโดยนำประเด็นที่มีสาระสำคัญ ที่ผ่านการคัดกรองจากเกณฑ์มาจำแนกลักษณะของประเด็น และนำมาเชื่อมโยงเข้ากับวิธีการ/รูปแบบการดำเนินกิจกรรม ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 5.1 รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามระดับความสำคัญ	ลักษณะของประเด็น	วิธีการ/รูปแบบ
สร้างการมีส่วนร่วมอย่างใกล้ชิด (สูง)	1. เพื่อให้มีการส่งเสริม/สนับสนุน/ผลักดันโครงการหรือแผนงานจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1) จัดทำบันทึกข้อตกลง 2) จัดประชุมผู้บริหารระดับสูง 3) จัดประชุมคณะกรรมการบริหารบันทึกข้อตกลง 4) จัดประชุมคณะทำงาน 5) จัดประชุมระดับผู้ปฏิบัติ 6) ส่งผู้แทนเข้าร่วมการประชุมและคณะทำงานในเวทีต่าง ๆ 7) ส่งผู้แทนเข้าร่วมเป็นผู้บรรยาย/ประธาน/ประธานร่วมในเวทีต่าง ๆ 8) สื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ 9) จัดบรรยายให้ความรู้(สร้างความเข้าใจ 10) สื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจ 11) จัดกิจกรรม Lunch/Dinner Talk 12) จัดกิจกรรมเชื่อมสัมพันธ์/กีฬา
สร้างความพึงพอใจอย่างต่อเนื่อง (ปานกลาง)	2. เพื่อปรับปรุงแก้ไขปัญหา/ข้อขัดข้องในการปฏิบัติงาน	1) จัดประชุมผู้บริหารระดับสูง 2) จัดประชุมคณะกรรมการบริหารบันทึกข้อตกลง 3) จัดประชุมคณะทำงาน 4) จัดประชุมระดับผู้ปฏิบัติ 5) สื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ 6) แสดงความยินดีในโอกาสต่าง ๆ 7) จัดกิจกรรม Lunch/Dinner Talk 8) จัดกิจกรรมเชื่อมสัมพันธ์/กีฬา

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามระดับความสำคัญ	ลักษณะของประเด็น	วิธีการ/รูปแบบ
ให้ข้อมูลอย่างต่อเนื่อง (น้อย)	3. เพื่อมุ่งเน้นให้เกิดความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน	1) จัดทำบันทึกข้อตกลง 2) จัดประชุมผู้บริหารระดับสูง 3) จัดประชุมคณะกรรมการบริหารบันทึกข้อตกลง 4) จัดประชุมคณะทำงาน 5) จัดประชุมระดับผู้ปฏิบัติ 6) จัดบรรยายให้ความรู้/สร้างความเข้าใจ 7) แสดงความยินดีในโอกาสต่าง ๆ 8) สื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจ 9) จัดกิจกรรม Lunch/Dinner Talk 10) จัดกิจกรรมเชื่อมสัมพันธ์/กีฬา
ติดตาม (เล็กน้อย)	4. เพื่อรักษาการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1) การแจ้งข้อมูล ข่าวสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบ ผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ โฆษณา การประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์องค์กร และจดหมายข่าว เป็นต้น

หมายเหตุ: ระดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อ้างอิงตามภาพที่ 4.1 การเชื่อมโยงหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ และรูปแบบการบริหารความสัมพันธ์

5.3 การติดตามและรายงานแผน

สธค. ติดตามการดำเนินการตามแผนบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการรายงานผลการดำเนินงานการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งกับหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก

โดยแบ่งการรายงานผลออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ การรายงานผลจากแบบประเมินกิจกรรมที่ดำเนินการตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ และการรายงานผลจากการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ และนำผลลัพธ์ที่ได้มาประเมินผลเพื่อปรับปรุงและพัฒนาด้านการเรียนรู้ และจัดการความรู้เรื่องบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีขั้นตอนการติดตามและรายงานผล ดังนี้

1) การรายงานผลตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ โดยรายงานแผนระบบติดตามโครงการ/งานของ สธค. เป็นประจำทุกเดือน และถูกกำกับการทำงานจากคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการบริหารแผนความสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในประเทศและผู้ให้บริการ

2) การรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจประจำปี โดยสื่อสารผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ของ สธค. และช่องทางรายงานประจำปี

5.4 ตัวชี้วัดแผนการดำเนินการ

- ☐ แผนบริหารผลลัพธ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ และแผนบริหารความสัมพันธ์กับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ

ตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จของการได้รับความร่วมมือจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และบริหารประเด็นที่มีสาระสำคัญได้ตามที่กำหนด

- ☐ ประเด็นที่มีสาระสำคัญที่จัดการโดยหน่วยงานภายในรับผิดชอบอยู่แล้ว

ตัวชี้วัด : ระดับความพึงพอใจในการบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี

5.5 องค์ประกอบแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ

แผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ประกอบด้วยแผนย่อย จำนวน 3 แผน ได้แก่

1) แผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ (แผนปฏิบัติการประจำปี) ซึ่งมีแผนบริหารภายใต้แผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ จำนวน 2 แผน ประกอบด้วย

1.1) แผนบริหารผลลัพธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ

1.2) แผนบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ

2) แผนยกระดับความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ (แผนปฏิบัติการระยะยาวปี 2568 – 2572 ซึ่งมีแผนงานภายใต้แผนยกระดับความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ จำนวน 2 แผน ประกอบด้วย

2.1) แผนงานการสร้างความร่วมมือและแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องกับหน่วยงานท่าอากาศยานภูมิภาคทั่วประเทศ

2.2) แผนงานพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อมุ่งเน้นบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในประเทศ

3) แผนสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ประเด็นสื่อสารที่สำคัญตามเกณฑ์ Enablers)

1) แผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ (แผนปฏิบัติการประจำปี)

1.1) แผนบริหารผลลัพธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ

เรื่อง	ประเด็นที่มี สาระสำคัญ (ส่งเสริม/ แก้ไข/ ความ ร่วมมือ)	การ ดำเนินการ ระดับ/ รูปแบบ	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ ภายใน		Stakeholder	ตัวชี้วัด/ ค่า เป้าหมาย
			หลัก	ร่วม		
ประเภทแผน : แผนบริหารผลลัพธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ						
1) การ ส่งเสริมและ ปลูกฝังให้ พนักงานทุก ระดับให้มี จรรยาบรรณ ที่ดีภายใต้ หลักธรรมาภิ บาลของการ กำกับดูแลที่ ดี	การส่งเสริม และผลักดัน ในการ บริหาร ผลลัพธ์ โครงการ ส่งเสริมและ พัฒนาสู่การ เป็นองค์กร คุณธรรม ต้นแบบของ กระทรวง วัฒนธรรม	ระดับ ปฏิบัติการ 1. จัดประชุม ระดับผู้ ปฏิบัติ 2. สื่อสาร ผ่านช่องทาง ต่าง ๆ ขอบเขต: การประชุม หรือการ สื่อสารกับ หน่วยงาน ภายนอกที่ เกี่ยวข้อง ระยะเวลา ภายใน ก.ย. 2568 (ทั้งนี้ อาจ เปลี่ยนแปลง ได้ ขึ้นอยู่กับ สถานการณ์	ส่วนการตลาด และ ประชาสัมพันธ์	ส่วน ยุทธศาสตร์ และ ติดตาม ประเมินผล	พนักงาน คู่ค้า	มีผลงาน นำเสนอ โครงการ ส่งเสริม และ พัฒนาสู่ การเป็น องค์กร คุณธรรม ต้นแบบ ของ กระทรวง วัฒนธรรม

เรื่อง	ประเด็นที่มี สาระสำคัญ (ส่งเสริม/ แก้ไข/ ความ ร่วมมือ)	การ ดำเนินการ ระดับ/ รูปแบบ	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ ภายใน		Stakeholder	ตัวชี้วัด/ ค่า เป้าหมาย
			หลัก	ร่วม		
		และความ เหมาะสม)				
2) นโยบาย การกำกับ ดูแลกิจการที่ ดี (CG) ของ สธค.	การส่งเสริม ให้เกิดการ ผลักดันให้ ผู้รับจ้าง ประเมิน ITA ของ สำนักงาน ป.ป.ช. มี ความเข้าใจ และ สามารถ เข้าถึงผล การประเมิน การรับรู้ของ ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ภายใน และ ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ภายนอก รวมทั้งการ เปิดเผย ข้อมูลต่อ สาธารณะ	ระดับ ปฏิบัติการ 1. จัดประชุม คณะทำงาน 2. จัด บรรยายให้ ความรู้หรือ สร้างความ เข้าใจ 3. สื่อสาร ผ่านช่องทาง ต่าง ๆ ขอบเขต: การประชุม หรือการ บรรยาย เพื่อ สร้างความ เข้าใจ และ/ หรือสื่อสาร ข้อมูลการ ดำเนินงานให้ หน่วยงาน ภายนอกที่	ส่วนการตลาด และ ประชาสัมพันธ์	ส่วน ยุทธศาสตร์ และ ติดตาม ประเมินผล	สำนักงาน ป.ป.ช.	ผลการ ประเมิน การรับรู้ ของผู้มี ส่วนได้ ส่วนเสีย ภายใน และของผู้ มีส่วนได้ ส่วนเสีย ภายนอก และการ เปิดเผย ข้อมูลต่อ สาธารณะ ของ สธค. อยู่ใน เกณฑ์ที่ เหมาะสม

เรื่อง	ประเด็นที่มี สาระสำคัญ (ส่งเสริม/ แก้ไข/ ความ ร่วมมือ)	การ ดำเนินการ ระดับ/ รูปแบบ	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ ภายใน		Stakeholder	ตัวชี้วัด/ ค่า เป้าหมาย
			หลัก	ร่วม		
	ของ สธค. ผ่านการ เข้าถึงข้อมูล ในเว็บไซต์ หลักของ สธค. ได้ อย่างแท้จริง	เกี่ยวข้อง รับทราบ กิจการ/ แนวทาง ดำเนินธุรกิจ ของ สธค. ระยะเวลา ภายใน ก.ย. 2568 (ทั้งนี้ อาจ เปลี่ยนแปลง ได้ ขึ้นอยู่กับ สถานการณ์ และความ เหมาะสม)				

1.2 แผนบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ

เรื่อง	ประเด็นที่มี สาระสำคัญ (ส่งเสริม/ แก้ไข/ ความ ร่วมมือ)	การ ดำเนินการ ระดับ/ รูปแบบ	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ ภายใน		Stakeholder	ตัวชี้วัด/ค่า เป้าหมาย
			หลัก	ร่วม		
ประเภทแผน : แผนบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ						

เรื่อง	ประเด็นที่มี สาระสำคัญ (ส่งเสริม/ แก้ไข/ ความ ร่วมมือ)	การ ดำเนินการ ระดับ/ รูปแบบ	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ ภายใน		Stakeholder	ตัวชี้วัด/ค่า เป้าหมาย
			หลัก	ร่วม		
สร้าง ความสัมพันธ์ ที่ดีกับผู้มี ส่วนได้ส่วน เสียทุกกลุ่ม	การส่งเสริม การใช้ ทรัพยากร ร่วมกับ พันธมิตร เพื่อขยาย เครือข่าย ความ ร่วมมือ	ระดับ นโยบาย/ ปฏิบัติการ 1. จัด ประชุม คณะทำงาน 2. จัด บรรยายให้ ความรู้หรือ สร้างความ เข้าใจ 3. สื่อสาร ผ่านช่องทาง ต่าง ๆ ขอบเขต: การประชุม หรือการ บรรยาย เพื่อสร้าง ความเข้าใจ และ/หรือ สื่อสาร ข้อมูลการ ดำเนินงาน ให้พันธมิตร หรือ	ส่วนการตลาด และ ประชาสัมพันธ์	ส่วน ยุทธศาสตร์ และ ติดตาม ประเมินผล	คู่ความร่วมมือ	ร้อยละ ความสำเร็จ ตามแผน โดย สามารถ ดำเนินได้ สำเร็จ 100% ตาม ค่า เป้าหมายที่ กำหนดไว้

เรื่อง	ประเด็นที่มี สาระสำคัญ (ส่งเสริม/ แก้ไข/ ความ ร่วมมือ)	การ ดำเนินการ ระดับ/ รูปแบบ	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ ภายใน		Stakeholder	ตัวชี้วัด/ค่า เป้าหมาย
			หลัก	ร่วม		
		เครือข่าย ความร่วมมือ รับทราบ กิจการ/ แนวทาง ดำเนินธุรกิจ ของ สธค. ระยะเวลา ภายใน ก.ย. 2568 (ทั้งนี้ อาจ เปลี่ยนแปลง ได้ ขึ้นอยู่กับ สถานการณ์ และความ เหมาะสม)				
การบริหาร จัดการสื่อ เพื่อสร้างการ รับรู้	การส่งเสริม การบริหาร จัดการสื่อ เพื่อสร้าง การรับรู้ ให้แก่ผู้มี ส่วนได้ส่วน เสียทุกกลุ่ม	ระดับ ปฏิบัติการ 1. จัด ประชุม คณะทำงาน 2. จัด บรรยายให้ ความรู้หรือ สร้างความ เข้าใจ	ส่วนการตลาด และ ประชาสัมพันธ์	ส่วน ยุทธศาสตร์ และ ติดตาม ประเมินผล	ผู้ดูแลกำกับ ผู้ถือหุ้น กรรมการและ ผู้บริหาร ระดับสูง คู่ค้า คู่ความร่วมมือ พนักงาน ชุมชน ลูกค้า	ร้อยละ ความสำเร็จ ตามแผน โดย สามารถ ดำเนินได้ สำเร็จ 100% ตาม ค่า

เรื่อง	ประเด็นที่มี สาระสำคัญ (ส่งเสริม/ แก้ไข/ ความ ร่วมมือ)	การ ดำเนินการ ระดับ/ รูปแบบ	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ ภายใน		Stakeholder	ตัวชี้วัด/ค่า เป้าหมาย
			หลัก	ร่วม		
		3. สื่อสาร ผ่านช่องทาง ต่าง ๆ ขอบเขต: การประชุม หรือการ บรรยาย เพื่อสร้าง ความเข้าใจ และ/หรือ สื่อสาร ข้อมูลการ ดำเนินงาน ให้ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียทุก กลุ่ม รับทราบ กิจการ/ แนวทาง ดำเนินธุรกิจ ของ สธค. ระยะเวลา ภายใน ก.ย. 2568 (ทั้งนี้ อาจ เปลี่ยนแปลง				เป้าหมายที่ กำหนดไว้

เรื่อง	ประเด็นที่มี สาระสำคัญ (ส่งเสริม/ แก้ไข/ ความ ร่วมมือ)	การ ดำเนินการ ระดับ/ รูปแบบ	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ ภายใน		Stakeholder	ตัวชี้วัด/ค่า เป้าหมาย
			หลัก	ร่วม		
		ได้ ขึ้นอยู่กับ สถานการณ์ และความ เหมาะสม)				

2) แผนยกระดับความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (แผนปฏิบัติการระยะยาว ปี 2568 - 2572)

โครงการที่ 1

ชื่อโครงการ/ประเภทโครงการ

ชื่อโครงการ:	การสร้างความร่วมมือและแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องกับสาขาสำนักงานทั่วประเทศ (แผนระยะยาว - Long term)	
ประเภทโครงการ:		โครงการ (Project)
	X	งาน (Strategy Activity)

วัตถุประสงค์/เป้าหมาย

วัตถุประสงค์ของโครงการ/งาน:	เพื่อแก้ไขปัญหาข้อขัดข้อง และสร้างการรับรู้ ความเข้าใจในแนวปฏิบัติ พร้อมให้ความร่วมมือกับ สธค. สำนักงานใหญ่ ในการลดผลกระทบร่วมกันระหว่าง การปฏิบัติของทุกสาขาสำนักงาน
ประเด็นยุทธศาสตร์:	ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 : ยุทธศาสตร์การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน
วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (กลยุทธ์):	กลยุทธ์ที่ 2.1 สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม
เป้าหมาย:	สร้างความร่วมมือระหว่างสาขาสำนักงานและหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีบูรณาการ

ที่มาและความจำเป็นของโครงการ/งาน (สภาพปัญหา/ความต้องการ/ความจำเป็นเร่งด่วน/ผลกระทบที่เกิดขึ้น)

ด้วย สธค. พบว่ามีประเด็นปัญหาข้อขัดข้องเรื่องการติดตามแผนพัฒนาสาขาสำนักงานต่าง ๆ ที่ไม่มีการประสานงานระหว่างหน่วยงาน และส่วนกลางของสาขาสำนักงาน ทำให้ได้รับข้อมูลไม่ตรงกัน ตลอดจนบางครั้งไม่รับทราบปัญหาที่เกิดขึ้นรวมถึง ไม่มีการวางแผนการทำงานร่วมกันระหว่างสาขาสำนักงาน กับ สธค. สำนักงานใหญ่ ดังนั้น จึงเล็งเห็นว่าการจัดกิจกรรมที่สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายทั้งในระดับผู้บริหาร และระดับผู้ปฏิบัติ พร้อมกับเชิญหน่วยงานในที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมกิจกรรมนั้น จะทำให้สร้างความรับรู้ในการปฏิบัติงานร่วมกันมากขึ้น ตลอดจนมีความเข้าใจในปัญหาที่เกิดขึ้นของสาขาสำนักงานต่าง ๆ ที่จะหาแนวทางแก้ไขปัญหา

ระยะเวลาดำเนินการ

	ดำเนินการทุกปีงบประมาณ
X	มีระยะเวลาดำเนินการ จำนวน3.....ปี งบประมาณ2568..... ถึงปีงบประมาณ2568.....

งบประมาณ

	ไม่ใช้งบประมาณ
X	ใช้งบประมาณ

ประเภท งบประมาณ	ผลการเบิกจ่ายงบประมาณสะสมที่ผ่านมา	แผนเบิกจ่ายในปีงบประมาณ : ล้านบาท				
		2568	2568	2568	2569	2572
งบลงทุน	-	-	-	-	-	-
งบดำเนินการ	-	-	-	-	-	-
รวมทั้งสิ้น	-	-	-	-	-	-

ขั้นตอน

ลำดับ ที่	กิจกรรม	เริ่มต้น (เดือน/ปี)	สิ้นสุด (เดือน/ปี)	เนื้อ งาน (%)	แผนการเบิกจ่าย : ล้านบาท		ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรม ที่ต้อง ดำเนินการ ก่อนหน้า (ลำดับที่)
					งบ ลงทุน	งบ ดำเนินการ		
1	รวบรวมข้อมูลความร่วมมือกับหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้จากหน่วยงานภายใน	ต.ค. 2568	ต.ค. 2568	2			ส่วน การตลาด และ ประชาสัมพันธ์	
2	ทบทวนและวิเคราะห์ข้อมูลความร่วมมือกับหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้จากหน่วยงานภายใน	พ.ย. 2568	พ.ย. 2568	2			ส่วน การตลาด และ ประชาสัมพันธ์	
3	จัดทำแผนปฏิบัติการ และวางแผนการดำเนินการโดยละเอียด	ธ.ค. 2568	ธ.ค. 2568	9			ส่วน การตลาด และ	

ลำดับ ที่	กิจกรรม	เริ่มต้น (เดือน/ปี)	สิ้นสุด (เดือน/ปี)	เนื้อ งาน (%)	แผนการเบิกจ่าย : ล้านบาท		ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรม ที่ต้อง ดำเนินการ ก่อน หน้า (ลำดับที่)
					งบ ลงทุน	งบ ดำเนินการ		
							ประชาสัมพันธ์	
4	ดำเนินกิจกรรมสร้างความ ร่วมมือ/สานสัมพันธ์/อื่น ๆ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ เกี่ยวข้อง (ระยะที่ 1)	ม.ค. 2568	ม.ค. 2568	2			ส่วน การตลาด และ ประชาสัมพันธ์	
5	ดำเนินกิจกรรมสร้างความ ร่วมมือ/สานสัมพันธ์/อื่น ๆ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ เกี่ยวข้อง (ระยะที่ 2)	ก.พ. 2568	ก.พ. 2568	2			ส่วน การตลาด และ ประชาสัมพันธ์	
6	ดำเนินกิจกรรมสร้างความ ร่วมมือ/สานสัมพันธ์/อื่น ๆ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ เกี่ยวข้อง (ระยะที่ 3)	มี.ค. 2568	มี.ค. 2568	2			ส่วน การตลาด และ ประชาสัมพันธ์	
7	ดำเนินกิจกรรมสร้างความ ร่วมมือ/สานสัมพันธ์/อื่น ๆ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ เกี่ยวข้อง (ระยะที่ 4)	เม.ย. 2568	เม.ย. 2568	2			ส่วน การตลาด และ ประชาสัมพันธ์	
8	ดำเนินกิจกรรมสร้างความ ร่วมมือ/สานสัมพันธ์/อื่น ๆ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ เกี่ยวข้อง (ระยะที่ 5)	พ.ค. 2568	พ.ค. 2568	2			ส่วน การตลาด และ ประชาสัมพันธ์	
9	ดำเนินกิจกรรมสร้างความ ร่วมมือ/สานสัมพันธ์/อื่น ๆ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ เกี่ยวข้อง (ระยะที่ 6)	มิ.ย. 2568	มิ.ย. 2568	2			ส่วน การตลาด และ	

ลำดับ ที่	กิจกรรม	เริ่มต้น (เดือน/ปี)	สิ้นสุด (เดือน/ปี)	เนื้อ งาน (%)	แผนการเบิกจ่าย : ล้านบาท		ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรม ที่ต้อง ดำเนินการ ก่อน หน้า (ลำดับที่)
					งบ ลงทุน	งบ ดำเนินการ		
							ประชาสัมพันธ์	
10	ดำเนินกิจกรรมสร้างความ ร่วมมือ/สานสัมพันธ์/อื่น ๆ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ เกี่ยวข้อง (ระยะที่ 7)	ก.ค. 2568	ก.ค. 2568	2			ส่วน การตลาด และ ประชาสัมพันธ์	
11	ดำเนินกิจกรรมสร้างความ ร่วมมือ/สานสัมพันธ์/อื่น ๆ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ เกี่ยวข้อง (ระยะที่ 8)	ส.ค. 2568	ส.ค. 2568	2			ส่วน การตลาด และ ประชาสัมพันธ์	
12	สรุปผลการดำเนินกิจกรรม ในภาพรวม และ เผยแพร่ข้อมูลที่สำคัญให้ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่ เกี่ยวข้องรับทราบ รวมถึง การจัดทำฐานข้อมูล	ก.ย. 2568	ก.ย. 2568	4.3			ส่วน การตลาด และ ประชาสัมพันธ์	
13	รวบรวมข้อมูลความ ร่วมมือกับหน่วยงานผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียที่ได้จาก หน่วยงานภายใน	ต.ค. 2568	ต.ค. 2568	2			ส่วน การตลาด และ ประชาสัมพันธ์	
14	ทบทวนและวิเคราะห์ ข้อมูลความร่วมมือกับ หน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วน เสียที่ได้จากหน่วยงาน ภายใน	พ.ย. 2568	พ.ย. 2568	2			ส่วน การตลาด และ ประชาสัมพันธ์	
15	จัดทำแผนปฏิบัติการ และ วางแผนการดำเนินการ โดยละเอียด	ธ.ค. 2568	ธ.ค. 2568	9			ส่วน การตลาด และ	

ลำดับ ที่	กิจกรรม	เริ่มต้น (เดือน/ปี)	สิ้นสุด (เดือน/ปี)	เนื้อ งาน (%)	แผนการเบิกจ่าย : ล้านบาท		ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรม ที่ต้อง ดำเนินการ ก่อน หน้า (ลำดับที่)
					งบ ลงทุน	งบ ดำเนินการ		
							ประชาสัมพันธ์	
16	ดำเนินกิจกรรมสร้างความ ร่วมมือ/สานสัมพันธ์/อื่น ๆ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ เกี่ยวข้อง (ระยะที่ 1)	ม.ค. 2568	ม.ค. 2568	2			ส่วน การตลาด และ ประชาสัมพันธ์	
17	ดำเนินกิจกรรมสร้างความ ร่วมมือ/สานสัมพันธ์/อื่น ๆ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ เกี่ยวข้อง (ระยะที่ 2)	ก.พ. 2568	ก.พ. 2568	2			ส่วน การตลาด และ ประชาสัมพันธ์	
18	ดำเนินกิจกรรมสร้างความ ร่วมมือ/สานสัมพันธ์/อื่น ๆ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ เกี่ยวข้อง (ระยะที่ 3)	มี.ค. 2568	มี.ค. 2568	2			ส่วน การตลาด และ ประชาสัมพันธ์	
19	ดำเนินกิจกรรมสร้างความ ร่วมมือ/สานสัมพันธ์/อื่น ๆ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ เกี่ยวข้อง (ระยะที่ 4)	เม.ย. 2568	เม.ย. 2568	2			ส่วน การตลาด และ ประชาสัมพันธ์	
20	ดำเนินกิจกรรมสร้างความ ร่วมมือ/สานสัมพันธ์/อื่น ๆ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ เกี่ยวข้อง (ระยะที่ 5)	พ.ค. 2568	พ.ค. 2568	2			ส่วน การตลาด และ ประชาสัมพันธ์	
21	ดำเนินกิจกรรมสร้างความ ร่วมมือ/สานสัมพันธ์/อื่น ๆ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ เกี่ยวข้อง (ระยะที่ 6)	มิ.ย. 2568	มิ.ย. 2568	2			ส่วน การตลาด และ	

ลำดับ ที่	กิจกรรม	เริ่มต้น (เดือน/ปี)	สิ้นสุด (เดือน/ปี)	เนื้อ งาน (%)	แผนการเบิกจ่าย : ล้านบาท		ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรม ที่ต้อง ดำเนินการ ก่อน หน้า (ลำดับที่)
					งบ ลงทุน	งบ ดำเนินการ		
							ประชาสัมพันธ์	
22	ดำเนินกิจกรรมสร้างความ ร่วมมือ/สานสัมพันธ์/อื่น ๆ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ เกี่ยวข้อง (ระยะที่ 7)	ก.ค. 2568	ก.ค. 2568	2			ส่วน การตลาด และ ประชาสัมพันธ์	
23	ดำเนินกิจกรรมสร้างความ ร่วมมือ/สานสัมพันธ์/อื่น ๆ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ เกี่ยวข้อง (ระยะที่ 8)	ส.ค. 2568	ส.ค. 2568	2			ส่วน การตลาด และ ประชาสัมพันธ์	
24	สรุปผลการดำเนิน กิจกรรมในภาพรวม และ เผยแพร่ข้อมูลที่สำคัญให้ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่ เกี่ยวข้องรับทราบ รวมถึง การจัดทำฐานข้อมูล	ก.ย. 2568	ก.ย. 2568	4.3			ส่วน การตลาด และ ประชาสัมพันธ์	
25	รวบรวมข้อมูลความ ร่วมมือกับหน่วยงานผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียที่ได้จาก หน่วยงานภายใน	ต.ค. 2568	ต.ค. 2568	2			ส่วน การตลาด และ ประชาสัมพันธ์	
26	ทบทวนและวิเคราะห์ ข้อมูลความร่วมมือกับ หน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วน เสียที่ได้จากหน่วยงาน ภายใน	พ.ย. 2568	พ.ย. 2568	2			ส่วน การตลาด และ ประชาสัมพันธ์	
27	จัดทำแผนปฏิบัติการ และ วางแผนการดำเนินการ โดยละเอียด	ธ.ค. 2568	ธ.ค. 2568	9			ส่วน การตลาด และ	

ลำดับ ที่	กิจกรรม	เริ่มต้น (เดือน/ปี)	สิ้นสุด (เดือน/ปี)	เนื้อ งาน (%)	แผนการเบิกจ่าย : ล้านบาท		ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรม ที่ต้อง ดำเนินการ ก่อน หน้า (ลำดับที่)
					งบ ลงทุน	งบ ดำเนินการ		
							ประชาสัมพันธ์	
28	ดำเนินกิจกรรมสร้างความ ร่วมมือ/สานสัมพันธ์/อื่น ๆ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ เกี่ยวข้อง (ระยะที่ 1)	ม.ค. 2568	ม.ค. 2568	2			ส่วน การตลาด และ ประชาสัมพันธ์	
29	ดำเนินกิจกรรมสร้างความ ร่วมมือ/สานสัมพันธ์/อื่น ๆ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ เกี่ยวข้อง (ระยะที่ 2)	ก.พ. 2568	ก.พ. 2568	2			ส่วน การตลาด และ ประชาสัมพันธ์	
30	ดำเนินกิจกรรมสร้างความ ร่วมมือ/สานสัมพันธ์/อื่น ๆ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ เกี่ยวข้อง (ระยะที่ 3)	มี.ค. 2568	มี.ค. 2568	2			ส่วน การตลาด และ ประชาสัมพันธ์	
31	ดำเนินกิจกรรมสร้างความ ร่วมมือ/สานสัมพันธ์/อื่น ๆ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ เกี่ยวข้อง (ระยะที่ 4)	เม.ย. 2568	เม.ย. 2568	2			ส่วน การตลาด และ ประชาสัมพันธ์	
32	ดำเนินกิจกรรมสร้างความ ร่วมมือ/สานสัมพันธ์/อื่น ๆ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ เกี่ยวข้อง (ระยะที่ 5)	พ.ค. 2568	พ.ค. 2568	2			ส่วน การตลาด และ ประชาสัมพันธ์	
33	ดำเนินกิจกรรมสร้างความ ร่วมมือ/สานสัมพันธ์/อื่น ๆ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ เกี่ยวข้อง (ระยะที่ 6)	มิ.ย. 2568	มิ.ย. 2568	2			ส่วน การตลาด และ	

ลำดับ ที่	กิจกรรม	เริ่มต้น (เดือน/ปี)	สิ้นสุด (เดือน/ปี)	เนื้อ งาน (%)	แผนการเบิกจ่าย : ล้านบาท		ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรม ที่ต้อง ดำเนินการ ก่อน หน้า (ลำดับที่)
					งบ ลงทุน	งบ ดำเนินการ		
							ประชาสัมพันธ์	
34	ดำเนินกิจกรรมสร้างความ ร่วมมือ/สานสัมพันธ์/อื่น ๆ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ เกี่ยวข้อง (ระยะที่ 7)	ก.ค. 2568	ก.ค. 2568	2			ส่วน การตลาด และ ประชาสัมพันธ์	
35	ดำเนินกิจกรรมสร้างความ ร่วมมือ/สานสัมพันธ์/อื่น ๆ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ เกี่ยวข้อง (ระยะที่ 8)	ส.ค. 2568	ส.ค. 2568	2			ส่วน การตลาด และ ประชาสัมพันธ์	
36	สรุปผลการดำเนิน กิจกรรมในภาพรวม และ เผยแพร่ข้อมูลที่สำคัญให้ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่ เกี่ยวข้องรับทราบ รวมถึง การจัดทำฐานข้อมูล	ก.ย. 2568	ก.ย. 2568	43			ส่วน การตลาด และ ประชาสัมพันธ์	
รวม				100%				

ตัวชี้วัดและเป้าหมายของแผนงาน/โครงการ

ตัวชี้วัด - เกิดกิจกรรมร่วมกับสาขาสำนักงานทั่วประเทศ 1 ครั้งต่อปีงบประมาณ

เป้าหมายของแผนงานโครงการ - หน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือกับ สธค. อย่างเป็น
รูปธรรม

โครงการที่ 2

ชื่อโครงการ/ประเภทโครงการ

ชื่อโครงการ:	พัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อมุ่งเน้นบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย (แผนระยะยาว - Long term)	
ประเภทโครงการ:		โครงการ (Project)
	X	งาน (Strategic Activity)

วัตถุประสงค์/เป้าหมาย

วัตถุประสงค์ของโครงการ/งาน:	เพื่อพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อมุ่งเน้นบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย มีความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมในปัจจุบันทั้งภายในและภายนอก โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้งานเป็นสำคัญ
ประเด็นยุทธศาสตร์:	ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 : ยุทธศาสตร์การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน
วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (กลยุทธ์):	กลยุทธ์ที่ 2.1 สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม
เป้าหมาย:	ต้องการมีการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ เป็นปัจจุบัน พร้อมให้ผู้บริหาร และพนักงาน สามารถเข้าถึงข้อมูลหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ที่มาและความจำเป็นของโครงการ/งาน (สภาพปัญหา/ความต้องการ/ความจำเป็นเร่งด่วน/ผลกระทบที่เกิดขึ้น)

ด้วยปัจจุบันระบบฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค. ยังไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้งานทั้งผู้บริหารและพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบกับต้องการพัฒนาระบบเพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนี้ ข้อมูลสารสนเทศประกอบด้วย รายละเอียดหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร ประวัติผู้บริหาร ความต้องการ ความคาดหวัง แผนบริหารความสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี รายงานผลการสำรวจ และรายงานการประชุมต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งมีความจำเป็นที่ต้องมีข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารในเบื้องต้นได้

ระยะเวลาดำเนินการ

	ดำเนินการทุกปีงบประมาณ
X	มีระยะเวลาดำเนินการ จำนวน ...4...ปี งบประมาณ2568..... ถึงปีงบประมาณ ...2569....

งบประมาณ

X	ไม่ใช้งบประมาณ
	ใช้งบประมาณ

ประเภท งบประมาณ	ผลการเบิกจ่ายงบประมาณสะสมที่ผ่านมา	แผนเบิกจ่ายในปีงบประมาณ : ล้านบาท				
		2568	2568	2568	2569	2572
งบลงทุน	-	-	-	-	-	-
งบดำเนินการ	-	-	-	-	-	-
รวมทั้งสิ้น	-	-	-	-	-	-

ขั้นตอน

ลำดับ ที่	กิจกรรม	เริ่มต้น (เดือน/ปี)	สิ้นสุด (เดือน/ ปี)	เนื้อหา (%)	แผนการเบิกจ่าย : ล้านบาท		ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรม ที่ต้อง ดำเนินการ ก่อน หน้า (ลำดับที่)
					งบ ลงทุน	งบ ดำเนินการ		
1	จัดทำฐานข้อมูลตามกรอบ การประเมินผลการ ดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model: SE -AM)	ต.ค. 2568	ก.ย. 2569	-			ส่วน การตลาด และ ประชาสัมพันธ์	
2	สำรวจข้อมูล Stakeholders ที่จำเป็น ตามกรอบการประเมินผล การดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model: SE -AM) (ระยะที่ 1)	ต.ค. 2568	ต.ค. 2568	2			ส่วน การตลาด และ ประชาสัมพันธ์	
3	สำรวจข้อมูล Stakeholders ที่จำเป็น ตามกรอบการประเมินผล การดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise	พ.ย. 2568	พ.ย. 2568	2			ส่วน การตลาด และ ประชาสัมพันธ์	

ลำดับ ที่	กิจกรรม	เริ่มต้น (เดือน/ปี)	สิ้นสุด (เดือน/ ปี)	เนื้อหา (%)	แผนการเบิกจ่าย : ล้านบาท		ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรม ที่ต้อง ดำเนินการ ก่อน หน้า (ลำดับที่)
					งบ ลงทุน	งบ ดำเนินการ		
	Assessment Model: SE-AM) (ระยะที่ 2)							
4	สำรวจข้อมูล Stakeholders ที่จำเป็นตามกรอบการประเมินผล การดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model: SE-AM) (ระยะที่ 3)	ธ.ค. 2568	ธ.ค. 2568	2			ส่วน การตลาด และ ประชาสัมพันธ์	
5	ออกแบบวิธีการ (Format) ในการจัดเก็บข้อมูล (ระยะที่ 1)	ม.ค. 2568	ม.ค. 2568	3			ส่วน การตลาด และ ประชาสัมพันธ์	
6	ออกแบบวิธีการ (Format) ในการจัดเก็บข้อมูล (ระยะที่ 2)	ก.พ. 2568	ก.พ. 2568	3			ส่วน การตลาด และ ประชาสัมพันธ์	
7	ออกแบบวิธีการ (Format) ในการจัดเก็บข้อมูล (ระยะที่ 3)	มี.ค. 2568	มี.ค. 2568	3			ส่วน การตลาด และ ประชาสัมพันธ์	
8	จัดทำข้อมูล Stakeholders ที่เกี่ยวข้องกับ สธค. ตาม Format ที่ออกแบบ (ระยะที่ 1)	เม.ย. 2568	เม.ย. 2568	3			ส่วน การตลาด และ ประชาสัมพันธ์	
9	จัดทำข้อมูล Stakeholders ที่เกี่ยวข้อง	พ.ค. 2568	พ.ค. 2568	3			ส่วน การตลาด	

ลำดับ ที่	กิจกรรม	เริ่มต้น (เดือน/ปี)	สิ้นสุด (เดือน/ ปี)	เนื้อหา (%)	แผนการเบิกจ่าย : ล้านบาท		ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรม ที่ต้อง ดำเนินการ ก่อน หน้า (ลำดับที่)
					งบ ลงทุน	งบ ดำเนินการ		
	กับ สธค. ตาม Format ที่ ออกแบบ (ระยะที่ 2)						และ ประชาสัมพันธ์	
10	จัดทำข้อมูล Stakeholders ที่เกี่ยวข้องกับ กับ สธค. ตาม Format ที่ ออกแบบ (ระยะที่ 3)	มิ.ย. 2568	มิ.ย. 2568	3			ส่วน การตลาด และ ประชาสัมพันธ์	
11	จัดเก็บข้อมูลลงใน ฐานข้อมูล (ระยะที่ 1)	ก.ค. 2568	ก.ค. 2568	2			ส่วน การตลาด และ ประชาสัมพันธ์	
12	จัดเก็บข้อมูลลงใน ฐานข้อมูล (ระยะที่ 2)	ส.ค. 2568	ส.ค. 2568	2			ส่วน การตลาด และ ประชาสัมพันธ์	
13	เผยแพร่ช่องทางการเข้าถึง ข้อมูลให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ	ก.ย. 2568	ก.ย. 2568	4			ส่วน การตลาด และ ประชาสัมพันธ์	
14	จัดทำระบบฐานข้อมูล Stakeholder Relationship Management (SRM) บน Portal	ต.ค. 2568	ต.ค. 2568	-			ส่วน การตลาด และ ประชาสัมพันธ์	
15	ดำเนินการสร้าง/ปรับปรุง ระบบฐานข้อมูล Stakeholder	ต.ค. 2568	ต.ค. 2568	3			ส่วน การตลาด และ	

ลำดับ ที่	กิจกรรม	เริ่มต้น (เดือน/ปี)	สิ้นสุด (เดือน/ ปี)	เนื้อหา (%)	แผนการเบิกจ่าย : ล้านบาท		ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรม ที่ต้อง ดำเนินการ ก่อน หน้า (ลำดับที่)
					งบ ลงทุน	งบ ดำเนินการ		
	Relationship Management (SRM) บน Portal (ระยะที่ 1)						ประชาสัมพันธ์	
16	ดำเนินการสร้าง/ปรับปรุง ระบบฐานข้อมูล Stakeholder Relationship Management (SRM) บน Portal (ระยะที่ 2)	พ.ย. 2568	พ.ย. 2568	3			ส่วน การตลาด และ ประชาสัมพันธ์	
17	ดำเนินการสร้าง/ปรับปรุง ระบบฐานข้อมูล Stakeholder Relationship Management (SRM) บน Portal (ระยะที่ 3)	ธ.ค. 2568	ธ.ค. 2568	3			ส่วน การตลาด และ ประชาสัมพันธ์	
18	ทดสอบระบบฐานข้อมูล Stakeholder Relationship Management (SRM) บน Portal (ระยะที่ 1)	ม.ค. 2568	ม.ค. 2568	2.5			ส่วน การตลาด และ ประชาสัมพันธ์	
19	ทดสอบระบบฐานข้อมูล Stakeholder Relationship Management (SRM) บน Portal (ระยะที่ 2)	ก.พ. 2568	ก.พ. 2568	2.5			ส่วน การตลาด และ ประชาสัมพันธ์	
20	ทดสอบระบบฐานข้อมูล Stakeholder Relationship Management (SRM) บน Portal (ระยะที่ 3)	มี.ค. 2568	มี.ค. 2568	2.5			ส่วน การตลาด และ ประชาสัมพันธ์	

ลำดับ ที่	กิจกรรม	เริ่มต้น (เดือน/ปี)	สิ้นสุด (เดือน/ ปี)	เนื้อหา (%)	แผนการเบิกจ่าย : ล้านบาท		ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรม ที่ต้อง ดำเนินการ ก่อน หน้า (ลำดับที่)
					งบ ลงทุน	งบ ดำเนินการ		
21	ทดสอบระบบฐานข้อมูล Stakeholder Relationship Management (SRM) บน Portal (ระยะที่ 4)	เม.ย. 2568	เม.ย. 2568	2.5			ส่วน การตลาด และ ประชาสัมพันธ์	
22	ปรับปรุงระบบ (หาก จำเป็น) (ระยะที่ 1)	เม.ย. 2568	เม.ย. 2568	2			ส่วน การตลาด และ ประชาสัมพันธ์	
23	ปรับปรุงระบบ (หาก จำเป็น) (ระยะที่ 2)	พ.ค. 2568	พ.ค. 2568	2			ส่วน การตลาด และ ประชาสัมพันธ์	
24	ปรับปรุงระบบ (หาก จำเป็น) (ระยะที่ 3)	มิ.ย. 2568	มิ.ย. 2568	2			ส่วน การตลาด และ ประชาสัมพันธ์	
25	ย้ายข้อมูลเดิมไปยังระบบ ฐานข้อมูล Stakeholder Relationship Management (SRM) บน Portal (ระยะที่ 1)	ก.ค. 2568	ก.ค. 2568	2.5			ส่วน การตลาด และ ประชาสัมพันธ์	
26	ย้ายข้อมูลเดิมไปยังระบบ ฐานข้อมูล Stakeholder Relationship Management (SRM) บน Portal (ระยะที่ 2)	ส.ค. 2568	ส.ค. 2568	2.5			ส่วน การตลาด และ ประชาสัมพันธ์	

ลำดับ ที่	กิจกรรม	เริ่มต้น (เดือน/ปี)	สิ้นสุด (เดือน/ ปี)	เนื้อหา (%)	แผนการเบิกจ่าย : ล้านบาท		ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรม ที่ต้อง ดำเนินการ ก่อน หน้า (ลำดับที่)
					งบ ลงทุน	งบ ดำเนินการ		
27	เผยแพร่ระบบฐานข้อมูล Stakeholder Relationship Management (SRM) บน Portal ให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง ทราบ	ก.ย. 2568	ก.ย. 2568	4			ส่วน การตลาด และ ประชาสัมพันธ์	
28	จัดทำแนวปฏิบัติ ทดสอบ และประเมินผลการใช้ ระบบ	ต.ค. 2568	ต.ค. 2568	-			ส่วน การตลาด และ ประชาสัมพันธ์	
29	จัดทำแนวปฏิบัติในการ นำส่งข้อมูล Stakeholders ขององค์กร (ระยะที่ 1)	ต.ค. 2568	ต.ค. 2568	3			ส่วน การตลาด และ ประชาสัมพันธ์	
30	จัดทำแนวปฏิบัติในการ นำส่งข้อมูล Stakeholders ขององค์กร (ระยะที่ 2)	พ.ย. 2568	พ.ย. 2568	3			ส่วน การตลาด และ ประชาสัมพันธ์	
31	จัดทำแนวปฏิบัติในการ นำส่งข้อมูล Stakeholders ขององค์กร (ระยะที่ 3)	ธ.ค. 2568	ธ.ค. 2568	3			ส่วน การตลาด และ ประชาสัมพันธ์	
32	เผยแพร่แนวปฏิบัติในการ นำส่งข้อมูล Stakeholders ขององค์กร ไปยัง Point- of-Care Systems (PoC) (ระยะที่ 1)	ม.ค. 2569	ม.ค. 2569	3			ส่วน การตลาด และ ประชาสัมพันธ์	

ลำดับ ที่	กิจกรรม	เริ่มต้น (เดือน/ปี)	สิ้นสุด (เดือน/ ปี)	เนื้อหา (%)	แผนการเบิกจ่าย : ล้านบาท		ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรม ที่ต้อง ดำเนินการ ก่อน หน้า (ลำดับที่)
					งบ ลงทุน	งบ ดำเนินการ		
33	เผยแพร่แนวปฏิบัติในการ นำส่งข้อมูล Stakeholders ขององค์กร ไปยัง Point- of-Care Systems (PoC) (ระยะที่ 2)	ก.พ. 2569	ก.พ. 2569	3			ส่วน การตลาด และ ประชาสัมพันธ์	
34	เผยแพร่แนวปฏิบัติในการ นำส่งข้อมูล Stakeholders ขององค์กร ไปยัง Point- of-Care Systems (PoC) (ระยะที่ 3)	มี.ค. 2569	มี.ค. 2569	3			ส่วน การตลาด และ ประชาสัมพันธ์	
35	ทดสอบการรับ-ส่งข้อมูล ของระบบฐานข้อมูลบน Portal และปรับปรุงระบบ (ระยะที่ 1)	เม.ย. 2569	เม.ย. 2569	3			ส่วน การตลาด และ ประชาสัมพันธ์	
36	ทดสอบการรับ-ส่งข้อมูล ของระบบฐานข้อมูลบน Portal และปรับปรุงระบบ (ระยะที่ 2)	พ.ค. 2569	พ.ค. 2569	3			ส่วน การตลาด และ ประชาสัมพันธ์	
37	ประเมินผลการใช้งานการ จัดเก็บข้อมูลด้วยระบบ ฐานข้อมูล Stakeholder Relationship Management (SRM) (ระยะที่ 1)	พ.ค. 2569	พ.ค. 2569	2			ส่วน การตลาด และ ประชาสัมพันธ์	
38	ประเมินผลการใช้งานการ จัดเก็บข้อมูลด้วยระบบ ฐานข้อมูล Stakeholder Relationship	มิ.ย. 2569	มิ.ย. 2569	2			ส่วน การตลาด และ ประชาสัมพันธ์	

ลำดับ ที่	กิจกรรม	เริ่มต้น (เดือน/ปี)	สิ้นสุด (เดือน/ ปี)	เนื้อหา (%)	แผนการเบิกจ่าย : ล้านบาท		ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรม ที่ต้อง ดำเนินการ ก่อน หน้า (ลำดับที่)
					งบ ลงทุน	งบ ดำเนินการ		
	Management (SRM) (ระยะที่ 2)							
39	ประเมินผลการใช้งานการ จัดเก็บข้อมูลด้วยระบบ ฐานข้อมูล Stakeholder Relationship Management (SRM) (ระยะที่ 3)	ก.ค. 2569	ก.ค. 2569	2			ส่วน การตลาด และ ประชาสัมพันธ์	
40	ประเมินผลการใช้งานการ จัดเก็บข้อมูลด้วยระบบ ฐานข้อมูล Stakeholder Relationship Management (SRM) (ระยะที่ 4)	ส.ค. 2569	ส.ค. 2569	2			ส่วน การตลาด และ ประชาสัมพันธ์	
41	ประเมินผลการใช้งานการ จัดเก็บข้อมูลด้วยระบบ ฐานข้อมูล Stakeholder Relationship Management (SRM) (ระยะที่ 5)	ก.ย. 2569	ก.ย. 2569	2			ส่วน การตลาด และ ประชาสัมพันธ์	
รวม				100%				

ตัวชี้วัดและเป้าหมายของแผนงาน/โครงการ

ตัวชี้วัด- มีการประชุมภายในร่วมกับฝ่าย/ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างน้อย 3 ครั้งต่อปีงบประมาณ

เป้าหมายของแผนงาน/โครงการ

เป้าหมายระยะที่ 1 - สามารถดูข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ที่อยู่ในความรับผิดชอบของ สธค. ตามกรอบการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model: SE -AM) ได้ ผ่านระบบ Portal เฉพาะกลุ่มผู้กำกับดูแลและกลุ่มคู่ความร่วมมือ

เป้าหมายระยะที่ 2 - สามารถข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ที่อยู่ในความรับผิดชอบของ สธค. ตามกรอบการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model: SE -AM) ได้ผ่านระบบ Portal ทุกองค์กร

3) แผนสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ประเด็นสื่อสารที่สำคัญตามเกณฑ์ Enablers)

แผนสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่ภายใต้แผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ จัดทำขึ้นเพื่อสื่อสารประเด็นสื่อสารที่สำคัญตามเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจตามระบบใหม่ (State Enterprise Assessment Model : SE-AM) โดยคัดเลือกประเด็นการสื่อสารที่สำคัญจากด้านต่าง ๆ ของการปฏิบัติงานและการจัดการตามเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ มาสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับรู้นโยบาย กรอบการดำเนินการของ สธค. ได้อย่างครบถ้วน เป็นระบบอย่างต่อเนื่องรวมทั้งมีการประเมินผลการรับรู้ และข้อคิดเห็นในด้านต่าง ๆ เพื่อใช้ในการพัฒนาการดำเนินงาน ตลอดจนความร่วมมือระหว่างหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สธค. ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แผนสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ประเด็นสื่อสารที่สำคัญตามเกณฑ์ Enablers)						
ด้าน	ประเด็นการสื่อสาร	กลุ่มเป้าหมาย	ช่องทางการสื่อสาร	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ตัวชี้วัด
1. การกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร	รายงานการพัฒนาความยั่งยืนขององค์กร	(1) ผู้ดูแลกำกับ (2) ผู้ถือหุ้น (3) กรรมการและผู้บริหารระดับสูง (4) คู่ค้า (5) คู่ความร่วมมือ (6) พนักงาน (7) ชุมชน (8) ลูกค้า	- สื่อประชาสัมพันธ์ ภายนอก (สื่อสิ่งพิมพ์, สื่ออิเล็กทรอนิกส์) - หนังสือถึงหน่วยงานภายนอก - Website ของ สธค.	ตลอดทั้งปี	ส่วนการตลาดและประชาสัมพันธ์	ผลประเมินการรับรู้การสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แผนสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ประเด็นสื่อสารที่สำคัญตามเกณฑ์ Enablers)						
ด้าน	ประเด็นการสื่อสาร	กลุ่มเป้าหมาย	ช่องทางการสื่อสาร	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ตัวชี้วัด
2. การวางแผนเชิงกลยุทธ์	วิสัยทัศน์ และแผนวิสาหกิจ แผนปฏิบัติการฯ ของ สธค.	(1) ผู้ดูแลกำกับ (2) ผู้ถือหุ้น (3) กรรมการและผู้บริหารระดับสูง (4) คู่ค้า (5) คู่ความร่วมมือ (6) พนักงาน (7) ชุมชน (8) ลูกค้า	- การประชุมเพื่อสื่อสารนโยบายและวิสัยทัศน์ของผู้บริหารระดับสูง - หนังสือถึงหน่วยงานภายนอก - สื่อประชาสัมพันธ์ ภายนอก(สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์) - Website ของ สธค.	มิ.ย. - ส.ค.	ส่วนการตลาดและประชาสัมพันธ์	ผลประเมินการรับรู้การสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3. การมุ่งเน้นลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. ยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2. ยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด	(1) ผู้ดูแลกำกับ (2) ผู้ถือหุ้น (3) กรรมการและผู้บริหารระดับสูง (4) คู่ค้า (5) คู่ความร่วมมือ (6) พนักงาน (7) ชุมชน (8) ลูกค้า	การประชุมเพื่อสื่อสารยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ - หนังสือถึงหน่วยงานภายนอก	ตลอดทั้งปี	ส่วนการตลาดและประชาสัมพันธ์	ผลประเมินการรับรู้การสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แผนสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ประเด็นสื่อสารที่สำคัญตามเกณฑ์ Enablers)						
ด้าน	ประเด็นการสื่อสาร	กลุ่มเป้าหมาย	ช่องทางการสื่อสาร	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ตัวชี้วัด
			- สื่อประชาสัมพันธ์ภายนอก(สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์) - Website ของ สธค.			
4. การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล	1. การกำกับดูแลด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและแผนปฏิบัติการดิจิทัลขององค์กร (Digital Governance and Roadmap) 2. การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้กับทุกส่วนขององค์กร (Digital Transformation) 3. การบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลและการดำเนินงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน (Government Integration)	(1) ผู้ดูแลกำกับ (2) ผู้ถือหุ้น (3) กรรมการและผู้บริหารระดับสูง (4) คู่ค้า (5) คู่ความร่วมมือ (6) พนักงาน (7) ชุมชน (8) ลูกค้า	- หนังสือถึงหน่วยงานภายนอก - สื่อประชาสัมพันธ์ภายนอก(สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์) - Website ของ สธค.	ตลอดทั้งปี	ส่วนการตลาดและประชาสัมพันธ์	ผลประเมินการรับรู้การสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แผนสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ประเด็นสื่อสารที่สำคัญตามเกณฑ์ Enablers)						
ด้าน	ประเด็นการสื่อสาร	กลุ่มเป้าหมาย	ช่องทางการสื่อสาร	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ตัวชี้วัด
	4. การกำกับดูแลข้อมูลและการบริหารจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ขององค์กร (Data Governance and Big Data Management) 5. การบริหารความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ (Information Security Management)					
5. การจัดการความรู้	1. การแลกเปลี่ยนสารสนเทศ/ความรู้ 2. แผนแม่บทด้านการจัดการความรู้	(1) ผู้ดูแลกำกับ (2) ผู้ถือหุ้น (3) กรรมการและผู้บริหารระดับสูง (4) คู่ค้า (5) คู่ความร่วมมือ (6) พนักงาน (7) ชุมชน (8) ลูกค้า	- หนังสือถึงหน่วยงานภายนอก - สื่อประชาสัมพันธ์ภายนอก (สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์) - Website ของ สธค.	ตลอดทั้งปี	ส่วนการตลาดและประชาสัมพันธ์	ผลประเมินการรับรู้การสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แผนสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ประเด็นสื่อสารที่สำคัญตามเกณฑ์ Enablers)						
ด้าน	ประเด็นการสื่อสาร	กลุ่มเป้าหมาย	ช่องทางการสื่อสาร	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ตัวชี้วัด
6. การจัดการนวัตกรรมฯ	1. นโยบายด้านการส่งเสริมการใช้ความคิดสร้างสรรค์และการจัดการนวัตกรรมฯ 2. แผนแม่บทด้านนวัตกรรมฯ เป้าประสงค์ เป้าหมายระยะยาวและระยะสั้น	(1) ผู้ดูแลกำกับ (2) ผู้ถือหุ้น (3) กรรมการและผู้บริหารระดับสูง (4) คู่ค้า (5) คู่ความร่วมมือ (6) พนักงาน (7) ชุมชน (8) ลูกค้า	- หนังสือถึงหน่วยงานภายนอก - สื่อประชาสัมพันธ์ภายนอก(สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์) - Website ของ สธค.	ตลอดทั้งปี	ส่วนการตลาดและประชาสัมพันธ์	ผลประเมินการรับรู้การสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

บทที่ 6

การถ่ายทอดยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสู่การปฏิบัติ

แผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568

ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.)

6.1 แนวทางการถ่ายทอดยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสู่การปฏิบัติ

การถ่ายทอดยุทธศาสตร์ ติดตาม ประเมินผลของแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ยึดหลักการมีบทบาทหน้าที่ในการมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ แผนงาน โครงการที่หน่วยงานรับผิดชอบ โดยที่ฝ่ายพัฒนาองค์กร ส่วนยุทธศาสตร์และติดตามประเมินผล/ส่วนการตลาดและประชาสัมพันธ์ รวบรวม วิเคราะห์ และสรุปในภาพรวมของแผนเสนอต่อผู้บริหาร คณะอนุกรรมการ/คณะทำงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการให้ข้อคิดเห็นและกำหนดแนวทางปรับปรุงพัฒนาให้แก่งานที่เกี่ยวข้อง โดยสามารถกำหนดขอบเขตของการถ่ายทอด ติดตาม และการประเมินผลแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

การถ่ายทอด โดยกำหนดให้มีการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กรให้รับรู้และเข้าใจ เพื่อให้สามารถผลักดันผลการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพสูงสุด โดยมีการสำรวจการรับรู้ และเข้าใจแผนฯ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี

การติดตาม เป็นกระบวนการและวิธีการในการกำกับการปฏิบัติงานโครงการ/แผนงาน ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สทค. ให้เป็นไปตามเป้าหมายทั้งในเชิงปริมาณ คุณภาพ เวลาและงบประมาณ โดยมีกระบวนการติดตามผลอย่างเป็นระบบและมีความต่อเนื่อง เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุง กระบวนการทำงานของแต่ละแผนงานโครงการให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสอดคล้องกับเป้าหมายของแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่กำหนดไว้

การประเมินผล (ตามแนวทาง PDCA : Plan Do Check Act) เป็นกระบวนการในการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับแผนที่กำหนด การกำกับการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผน การศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นในทางปฏิบัติ เพื่อแก้ไข/ปรับปรุงการดำเนินงานให้เกิดผลผลิต ผลลัพธ์ที่ต้องการ และเป็นการประเมินผล กระบวนการทั้งทางตรง/ทางอ้อม เพื่อเป็นข้อมูลประกอบในการปรับปรุงแผนงาน/โครงการให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้จะได้มีการทบทวนกระบวนการถ่ายทอด ติดตาม และการประเมินผลแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นประจำทุกปี เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

รอบเวลาการติดตามและประเมินผล สำหรับระยะเวลาที่จะใช้ในการติดตามผล เป็นดังต่อไปนี้

- 1) ระยะเวลาตามไตรมาส เพื่อพิจารณาผลการดำเนินงานรายโครงการ



2) ระยะสิ้นสุดปี พ.ศ. 2568 เพื่อทบทวนปรับแผนงานโครงการสำหรับการพัฒนาเพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ของแผนยุทธศาสตร์ที่กำหนด

3) ระยะสิ้นสุดปีของแผนฯ (ปี พ.ศ. 2572) เพื่อประเมินผลการดำเนินงานเมื่อสิ้นสุดระยะเวลาของแผนฯ และเพื่อกำหนดแนวทางการจัดทำนโยบายเพื่อการจัดทำแผนฉบับต่อไปเสนอต่อผู้บริหารระดับสูง

6.2 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สธค. ได้กำหนดแนวทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นเพื่อเป็นปัจจัยนำเข้า (Input) ในการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมทั้งสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบรายละเอียดสำคัญของแผนและโครงการสำคัญต่าง ๆ ผ่านการให้ข้อคิดเห็นผ่านช่องทางออนไลน์ อาทิ ช่องทางการติดต่อองค์กรผ่านเว็บไซต์ <https://www.pawn.co.th/#/home> และกล่องข้อความ (Inbox) ของ Facebook และ LINE ของ สธค. และมีการกำหนดทีมงานโดยมีผู้รับผิดชอบหลัก คือ ฝ่ายพัฒนาองค์กร ส่วนยุทธศาสตร์และติดตามประเมินผล/ส่วนการตลาดและประชาสัมพันธ์ ในการประเมินผลความต้องการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและวิเคราะห์เพื่อปรับเปลี่ยนแผนงานที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกรณีจำเป็น อาทิ กระบวนการสร้างการมีส่วนร่วม และกระบวนการสื่อสาร เป็นต้น

6.3 ความเชื่อมโยงของยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและกระบวนการขององค์กร

สธค. มีการนำเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาเป็นส่วนหนึ่งในการปฏิบัติงานและกำกับกิจการที่ดี (Good Governance) และกระบวนการทำงานที่สำคัญ (Key Work System) โดยพิจารณาจากเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เข้ามาจากช่องทางต่าง ๆ ที่องค์กรเปิดไว้ ในกรณีที่มีเหตุฉุกเฉินหรือข้อร้องเรียน ทั้งในเรื่องความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน หรือความไม่โปร่งใสในการทำงาน จะกำหนดให้มีการหารือร่วมกันในการประชุมผู้บริหารระดับสูง และสายงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการดังกล่าว เพื่อแก้ไขปัญหาทั้งในระดับเฉพาะหน้า รวมถึงทบทวนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวและแผนปฏิบัติการประจำปีที่ถ่ายทอดลงในแต่ละฝ่าย/ส่วนงาน รวมทั้งกำหนดแนวทางการประเมินผลการดำเนินงานทั้งระดับองค์กรและระดับฝ่าย/ส่วนงานที่เกี่ยวข้องในกรณีที่จำเป็นผู้บริหารระดับสูงจะเข้าไป มีส่วนร่วมในกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสร้างความเข้าใจและสร้างความเชื่อมั่นในประเด็นที่กังวล

6.4 แนวทางการจัดสรรและบริหารทรัพยากร

สธค. มีการจัดสรรทรัพยากรด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไว้โดยกำหนดไว้ในงบประมาณที่กระจายลงสู่ฝ่าย/ส่วนงานที่เกี่ยวข้องบนพื้นฐานการใช้ทรัพยากรให้เกิดความคุ้มค่ามากที่สุด ทั้งนี้ขึ้นกับประเด็นที่จะสื่อสารในแต่ละปี พร้อมกำหนดผู้รับผิดชอบและผลลัพธ์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ชัดเจน อาทิ จำนวนสื่อที่จะเผยแพร่ จำนวนกิจกรรมความร่วมมือที่จะขับเคลื่อนผลงานวิจัยให้เกิดผลเป็นรูปธรรม รายได้ที่จะเพิ่มขึ้นจากการสร้างความสัมพันธ์ รอบระยะเวลาเฉลี่ยในแต่ละกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

ในกรณีที่จำเป็นต้องใช้ทรัพยากรเพิ่มเติมในการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สธค. มีรายได้นอกงบประมาณอื่น ๆ เข้ามาช่วยสนับสนุนเพื่อลดช่องว่าง (Gap) ของการจัดหาทรัพยากร

6.5 การรายงานผลการดำเนินงานการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สธค. กำหนดให้มีการรายงานผลการดำเนินงานการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งในระดับองค์กร ระดับฝ่าย/ส่วนงานต่อสาธารณชนอย่างต่อเนื่องผ่านสื่อช่องทางออนไลน์ ได้แก่ Facebook LINE และ Website เป็นประจำอย่างน้อย สัปดาห์ละ 2 ครั้ง รวมถึงมีการรายงานไว้ในรายงานประจำปี โดยมีฝ่ายเทคโนโลยีดิจิทัลและการตลาด ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ/ส่วนการตลาดและประชาสัมพันธ์ เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการรวบรวมเนื้อหาประเด็นความต้องการความคาดหวังจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกลุ่มงานต่าง ๆ ตลอดจนผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากกิจกรรม เพื่อนำมาสื่อสาร ทั้งนี้กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจเป็นประจำทุกปี เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาวัฒนธรรมด้านการรายงานผลการสร้างสัมพันธ์/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

6.6 โอกาสและความเสี่ยงด้านการบริหารจัดการและการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สธค. มีการระบุและเตรียมความพร้อมการจัดการความเสี่ยงในการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยกำหนดไว้ในแผนบริหารความเสี่ยงประจำปี โดยมีการนำแผนความเสี่ยงนำไปเป็นวาระเข้าเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการที่รับผิดชอบ โดยประเด็นความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร จัดการและการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีดังนี้

ตารางที่ 6.1 แผนการบริหารความเสี่ยงปี 2568 ที่มุ่งเน้นด้านการบริหารจัดการและการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความเสี่ยงที่การดำเนินงานไม่ตอบสนองตามความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	โครงการ	เป้าหมาย	การดำเนินงาน
ผู้ดูแลกำกับ	การดำเนินงานที่อาจจะไม่สำเร็จตามยุทธศาสตร์และนโยบายที่กำหนดไว้	จำนวนโครงการสำคัญ	วิเคราะห์ยุทธศาสตร์/นโยบาย	- เผยแพร่ข้อมูลการวิเคราะห์ยุทธศาสตร์/นโยบาย - จัดทำ/ทบทวน ยุทธศาสตร์/นโยบาย - ดำเนินงานตามโครงการและยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ - ติดตามผลกระทบของงาน/โครงการที่ระบุ - ประเมินผล
ผู้ถือหุ้น	การดำเนินงานที่อาจจะไม่สำเร็จตามยุทธศาสตร์และนโยบายที่กำหนดไว้	จำนวนโครงการสำคัญ	วิเคราะห์ยุทธศาสตร์/นโยบาย	- เผยแพร่ข้อมูลการวิเคราะห์ยุทธศาสตร์/นโยบาย - จัดทำ/ทบทวน ยุทธศาสตร์/นโยบาย - ดำเนินงานตามโครงการและยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ - ติดตามผลกระทบของงาน/โครงการที่ระบุ - ประเมินผล
กรรมการและผู้บริหารระดับสูง	การดำเนินงานที่อาจจะไม่สำเร็จตามยุทธศาสตร์และนโยบายที่กำหนดไว้	จำนวนโครงการสำคัญ	วิเคราะห์ยุทธศาสตร์/นโยบาย	- เผยแพร่ข้อมูลการวิเคราะห์ยุทธศาสตร์/นโยบาย - จัดทำ/ทบทวนยุทธศาสตร์/นโยบาย - ดำเนินงานตามโครงการและยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ - ติดตามผลกระทบของงาน/โครงการที่ระบุ - ประเมินผล
ลูกค้า	การขาดความเข้าใจที่ชัดเจนในกฎหมาย ข้อบังคับระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน	สร้างความรู้ ความเข้าใจและทัศนคติต่อการ	ไม่พบกรณีที่มีการปฏิบัติงานไม่สอดคล้อง	- จัดทำบัญชีของกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบที่สำคัญ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความเสี่ยงที่การดำเนินงานไม่ตอบสนองตามความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	โครงการ	เป้าหมาย	การดำเนินงาน
	ของ สธค. ซึ่งอาจทำให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	ปฏิบัติงานตามกฎหมายข้อบังคับระเบียบ	กับกฎหมายข้อบังคับระเบียบ	- สรุปเนื้อหาสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน - จัดกิจกรรมสร้างความตระหนักในการปฏิบัติงาน - จัดทำ/ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง - จัดอบรม/สัมมนาให้ความรู้ - ประเมินผล
คู่ความร่วมมือ	รูปแบบที่เปลี่ยนแปลงของการจัดสรรงบประมาณ ซึ่งอาจส่งผลต่อการดำเนินงานของ สธค.	บูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานเครือข่ายเพื่อดำเนินงานที่สอดคล้องกับงบประมาณ	จำนวนโครงการความร่วมมือ	- ระบุหน่วยงานเครือข่ายความร่วมมือ - กำหนดแผนงาน - สร้างความร่วมมือตามแผน
พนักงาน	รูปแบบที่เปลี่ยนแปลงของการจัดสรรงบประมาณ ซึ่งอาจส่งผลต่อการดำเนินงานของ สธค.	บูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานเครือข่ายเพื่อดำเนินงานที่สอดคล้องกับงบประมาณ	จำนวนโครงการความร่วมมือ	- ระบุฝ่าย/ส่วนงานเครือข่ายความร่วมมือ - กำหนดแผนงาน - สร้างความร่วมมือตามแผน
ชุมชน	การดำเนินงานที่อาจส่งผลกระทบต่อเชิงลบต่อชุมชนและภาพลักษณ์ของ สธค.	สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชนและสังคม	ไม่มีข้อร้องเรียน/ไม่มีข่าวเชิงลบ	- กำหนดแผนงานและแนวทางการดำเนินงาน - ระบุงาน/โครงการ ที่อาจส่งผลกระทบเชิงลบ - สร้างความสัมพันธ์กับชุมชนและสังคมตามแผน - ติดตามผลกระทบของงาน/โครงการที่ระบุ - ประเมินผล
ลูกค้า	การดำเนินงานที่อาจส่งผลกระทบต่อเชิงลบต่อภาพลักษณ์ของ สธค.	สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	ไม่มีข่าว/ภาพลักษณ์เชิงลบ	- กำหนดแผนงานและแนวทางการดำเนินงาน - ระบุงาน/โครงการ ที่อาจส่งผลกระทบเชิงลบ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความเสี่ยงที่การดำเนินงานไม่ตอบสนองตามความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	โครงการ	เป้าหมาย	การดำเนินงาน
				- สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าตามแผน - ติดตามผลกระทบของงาน/โครงการที่ระบุ - ประเมินผล
คู่แข่ง	การดำเนินงานที่อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของ สธค.	สร้างการแข่งขันเชิงยุทธศาสตร์	ไม่มีข่าว/ภาพลักษณ์เชิงลบ	- กำหนดแผนงานและแนวทางการดำเนินงาน - ระบุงาน/โครงการ ที่อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ - สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าตามแผน - ติดตามผลกระทบของงาน/โครงการที่ระบุ - ประเมินผล

บทที่ 7

รูปแบบ Stakeholder Profile ของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.)



แผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2568 - 2572 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2568

ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.)

7.1 นิยาม/คำจำกัดความ Stakeholder Profile ตามเกณฑ์การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค.

Stakeholder Profile ต้องมีองค์ประกอบอย่างน้อย ได้แก่ รายชื่อ/สถานะ/รูปแบบการทำงาน/ผู้มีอิทธิพล ในหน่วยงาน/รายชื่อผู้ประสานงาน/บริบทอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับ Stakeholders ประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (เช่น รัฐบาล สังคม ลูกค้า เป็นต้น) จุดประสงค์ในการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประเด็นที่สำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระดับความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน ระดับความสัมพันธ์ที่องค์กรคาดหวังจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความสามารถ/ข้อจำกัดของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (เช่น ภาษา วัฒนธรรม และความสามารถในการสื่อสาร เป็นต้น)

7.2 กระบวนการจัดทำ/ทบทวน Stakeholder Profile

แนวทางการพัฒนา Stakeholders Profile สธค. วิเคราะห์จากข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

1. กรอบการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model: SE AM) ทั้ง 8 เกณฑ์ของ สธค.
2. บทสัมภาษณ์ผู้บริหาร พนักงาน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องของ สธค.
3. ตัวอย่าง Stakeholder Profile ตามมาตรฐาน AA10000 และอื่น ๆ
4. พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA)

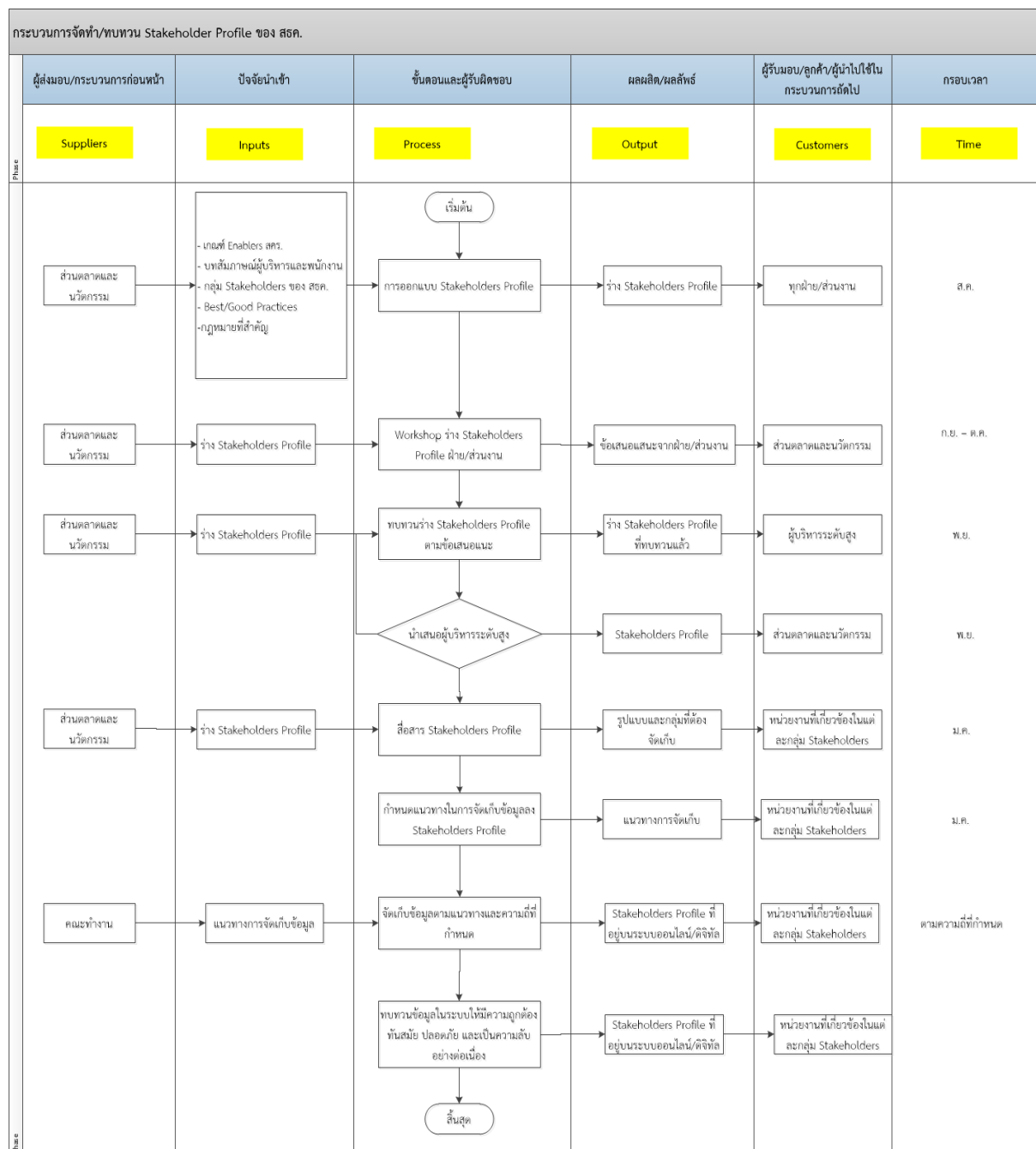
เพื่อเป็นปัจจัยนำเข้าในการกำหนดรูปแบบร่าง Stakeholder Profile ซึ่งในการกำหนดรูปแบบ Stakeholder Profile จะต้องมีการดำเนินการในการประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) หน่วยงานภายในระดับฝ่าย/ส่วนงานของ สธค. และรับฟังความคิดเห็นจากผู้บริหารระดับสูงของ สธค. ก่อนปรับเป็น Stakeholder Profile และดำเนินการสื่อสารเพื่อจัดเก็บ รวบรวม Stakeholder Profile ให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และดำเนินการในการกำหนดแนวทางในการจัดเก็บข้อมูล Stakeholder Profile ได้แก่

- 1) ผู้รับผิดชอบในการกรอกข้อมูล
- 2) แหล่งข้อมูล โดยอาจเป็นฐานข้อมูลเดิมของ สธค. ที่เคยจัดเก็บ การซักถามอย่างเป็นทางการและ/หรือไม่เป็นทางการ การสังเกต การต่อยอดจากองค์ความรู้ของบุคคล และแหล่งข้อมูลในสื่อสังคมออนไลน์(Social Media) เป็นต้น
- 3) แนวทางการจัดเก็บข้อมูล
- 4) ข้อกำหนดความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล
- 5) ความถี่ในการอัปเดตข้อมูล
- 6) ผู้รับผิดชอบในการสอบทาน

7) แนวทางการใช้ข้อมูล

และเพื่อให้ข้อมูลดังกล่าวอยู่บนชุดข้อมูลเดียวกันทั้ง สธค. จึงต้องมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อใช้ในการจัดเก็บข้อมูล โดยควรพิจารณาสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture) มาตรฐานความมั่นคงปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (ISO 27001) กฎหมาย/กฎระเบียบต่าง ๆ โดยเฉพาะ PDPA เป็นองค์ประกอบ และควรมีการทบทวนการจัดเก็บข้อมูลบนระบบ ให้มีคุณลักษณะ ถูกต้อง ทันกาล ปลอดภัย และเป็นความลับ

ภาพที่ 7.1 กระบวนการจัดทำ/ทบทวน Stakeholder Profile ของ สธค.



7.3 ตัวอย่าง Stakeholder Profile ตามมาตรฐาน AA10000 และอื่น ๆ

ภาพที่ 7.2 ตัวอย่าง Stakeholder Profile ของ AA1000 (1)

Stakeholder Profile - Key Issues	
Stakeholders' expectations	Stakeholders will have their own specific view regarding an issue, about potential problems, their causes and solutions. Furthermore, stakeholders investing time in engaging with you will expect a 'return on investment' in terms of action and response. Try and be as clear as possible about both, the stakeholders' general view on the issue, and their expectations towards you. Some stakeholders only expect you to have an open and honest conversation with them, others may expect you to make specific operational changes or adhere to a certain set of performance standards. Compare the expectations to what you think you can and want to actually do about an issue, given your resources and strategic objectives (these 'margins of movement' are further considered in the next step.)
Knowledge of the issue	Be clear about the representative's knowledge of the issue. Some stakeholders know as much or even more about an issue than you. In such cases, you may wish to learn from them. Others know far less, and you may want to inform or educate them. This may be particularly important if their actions can have a strong direct or indirect impact on you, for example when they influence public policy regarding the issue.
Legitimacy of stakeholder representative	When engaging with an individual or an organisation you are often seeking for them to stand as representative of a larger group of stakeholders. Be clear about any assumptions or claims about who a representative speaks for. Are they an elected or recognised representative? Do they have legitimacy in terms of broad support or acknowledged expertise? Or are you seeking a representative sample opinion from individuals who reflect the broader make-up of the community?
Willingness to engage	Successful engagement requires willingness on both sides. If there is unwillingness, it is advisable to investigate the reasons for this. Sometimes, this may be due to circumstances which you can control and change. In other times, it is important to acknowledge the stakeholders' right not to engage.
Possible impacts (negative or positive) of the representative	Be clear about the specific possible impacts of the stakeholder on your business. How can she contribute to your objectives? How can she stop you from achieving them? When doing this, you also need to consider her/his indirect impacts on you via other stakeholders. Some representatives' potential impacts on you or on the stakeholder engagement process may be so significant that there is a definite necessity to engage them.
Cultural context	Consider the specific cultural circumstances of the engagement, e.g. language, customs regarding social interaction, gender issues. This may be very relevant to the methods you choose for engagement, as well as to the resource implications. The consideration of cultural issues should ideally be undertaken together with someone familiar with that culture, whether from within or outside the organisation.
Geographical scale at which they operate	The geographical scale at which the representative operates, or is willing to operate, should match your engagement plans and objectives. Do you need someone who can engage on a global issue (e.g. climate change)? This would require that the representative organisation possesses a significant degree of credibility, legitimacy and oversight for this (e.g. WWF). An issue like the environmental considerations in the building of a new plant, however, is for example more competently addressed with the local administration and/or community.
Stakeholders' engagement capacity	Stakeholders must be treated as a scarce resource, which includes the respectful treatment of their attention and time. Smaller organisations may have very limited financial means and staffing capacity. See Stage 3 for further considerations on stakeholder capacities.
Relationships of stakeholders with each other	If you are intending to engage with different stakeholders at the same time, or maybe even involve them in the same activity or locality, it is important to understand their views of and relationships with each other. Tension between your stakeholders can, especially if they are not considered, have very negative influences on the outcomes of your engagements with them.

ภาพที่ 7.3 ตัวอย่าง Stakeholder Profile ของ AA1000 (2)

Stakeholder Profile		Last Updated:
Stakeholder group:		
Primary subject / issue or engagement with this group		
Stakeholder Objective		
Preferred level of engagement with this group		
Stakeholder group representative		
Specific representative / representing organisation		
Internal contact person		
Stakeholder's general view on the issue		
Expectations towards the business regarding the issue		
Engagement history & current highest level of and approaches to engagement	[fill in if you are already engaging]	
Stakeholders' usual or preferred highest level of and approaches to engagement		
Stakeholder's sources of funding		
Relationships/contacts with other stakeholders		
Knowledge of the issue	☐ Leading Opinion ☐ Good Knowledge ☐ Medium Knowledge ☐ Lacking Knowledge ☐ No Knowledge Give details: _____	
Legitimacy or perceived legitimacy	☐ High Legitimacy ☐ Limited Legitimacy ☐ Low Legitimacy ☐ No Legitimacy Give details: _____ ☐ Conflict between perceived and actual legitimacy Give details: _____	
Willingness to engage	☐ Willing ☐ Moderately interested but friendly ☐ Uninterested ☐ Hostile	
Actual and/or potential Impacts of stakeholder on business – associated risks and opportunities	Positive impacts / Opportunities: Negative impacts / Risks:	
Scale at which they operate	☐ Global ☐ Regional ☐ National ☐ Subnational ☐ Local Give details: _____	
Cultural issues to consider		
Practical issues to consider (e.g. the stakeholder's ability to engage given resources, staff, etc.) (see also Stage 3)		
Is it necessary to engage with this stakeholder?		
Other Comments		

ภาพที่ 7.4 ตัวอย่าง Stakeholder Profile ของหน่วยงานในต่างประเทศ

STAKEHOLDER PROFILE TEMPLATE

Stakeholder name

● Could be a supporter
● Looks friendly
● Unlikely to be supportive

Organizational overview Mission: CEO/ED: Other senior mgrs: Annual budget: Date founded: Street address: Website: Twitter handle: FB page: Number of members/clients:	Major programs & positions * List organizations major programs with a brief description * Identify any policy/advocacy positions taken (e.g., op-eds written, campaigns underway)
Board members (list names) * Name One * Name Two	Upcoming events/announcements * Note any relevant upcoming activity
	Key takeaways for candidate & campaign * Note key takeaways and any ideas or implications of what your review told you (e.g., Candidate should meet with Jane Smith as soon as possible to discuss X)

DemocracyKit

Project Identifier	
Project Identifier	
Role	
Responsibilities	
Contact Information	

Major Requirements	Major Expectation	How to engage

Communication channel

7.4 ข้อมูลด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบันตามโครงสร้าง/รูปแบบ/เนื้อหาข้อมูลที่ สรค. ได้ออกแบบ (Stakeholder Profile)

การเก็บรวบรวมข้อมูล Stakeholder Profile จะต้องมีการรวบรวมทั้งแบบองค์กร และบุคคล โดยมีตัวอย่าง Stakeholder Profile ตามที่ได้ออกแบบดังนี้

ภาพที่ 7.5 ตัวอย่างรูปแบบในการจัดเก็บข้อมูล Stakeholder Profile ของ สรค.



การจัดการฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สำนักงานธรรมาภิบาล (สรค.) รองรับจําหน่ายเพื่อสังคม

การระบุและจัดลำดับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ที่สำคัญของส่วนงาน

ลำดับ	รายชื่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินการ	กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ประสานงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับอิทธิพล (1 ถึง 5)	ระดับความสนใจ (1 ถึง 5)	คะแนน (ระดับอิทธิพล X ระดับความสนใจ)

ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1. ชื่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

.....

2. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

.....

3. ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินการร่วมกับองค์กร

.....

4. ความต้องการ

.....

5. ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อส่วนงาน

.....

6. ผู้ประสานงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

.....

7. ผู้ประสานงานองค์กร

.....