

A graphic for Digital Banking featuring a glowing blue smartphone in the foreground and a futuristic, glowing blue classical building with the word 'BANK' on its facade in the background. The scene is set against a dark blue background with a grid pattern and light rays.

Digital Banking

A graphic for Traditional Banking featuring a blue globe with a grid pattern and a blue envelope icon. The background is dark blue with faint city lights and a grid pattern.

Traditional Banking

A graphic for Social Banking featuring a blue globe with a grid pattern and a blue envelope icon. The background is dark blue with faint city lights and a grid pattern.

Social Banking

A graphic for Fundamental Capabilities featuring a blue globe with a grid pattern and a blue envelope icon. The background is dark blue with faint city lights and a grid pattern.

Fundamental Capabilities



ธนาคารออมสิน
ออมสิน
Government Savings Bank

A photograph of modern skyscrapers at night, illuminated with lights, serving as a background for the bottom right section of the cover.

แผนปฏิบัติการและงบประมาณ ธนาคารออมสิน ประจำปี 2562

ฝ่ายบริหารแผนงานและงบประมาณ



แผนปฏิบัติการและงบประมาณธนาคารออมสิน ประจำปี 2562

คำนำ

แผนปฏิบัติการและงบประมาณธนาคารออมสินประจำปี 2562 ได้จัดทำขึ้นให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์การดำเนินงานของธนาคารออมสิน ปี 2562 – 2566 ที่เชื่อมโยงกับแผนการปฏิรูปประเทศ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 เป้าหมายการพัฒนาประเทศที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs) การขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยด้วยนวัตกรรม (Thailand 4.0) แผนดิจิทัลเพื่อ เศรษฐกิจและสังคม (Digital Economy : DE) ยุทธศาสตร์กระทรวงการคลังและแนวนโยบายผู้ถือหุ้นภาครัฐ (Statement of Direction : SOD) โดยมุ่งเน้นจัดทำแผนงานเพื่อขับเคลื่อนภารกิจที่สอดคล้องกับนโยบายของ ภาครัฐ โดยในปี 2562 ธนาคารออมสินมีนโยบายมุ่งสู่การเป็น “GSB NEW Century : Digi-Thai Banking - Digital for All Thais” ต่อเนื่องจากปี 2561 ที่เน้นการพัฒนาและร่วมกับพันธมิตรในการใช้ประโยชน์ จากเทคโนโลยีที่ล้ำสมัย มาพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ และช่องทางการให้บริการ เพื่อส่งมอบให้ลูกค้าได้ใช้อย่าง สะดวกสบาย ปลอดภัยและตอบสนองต่อวิถีชีวิตและความต้องการของลูกค้า ภายใต้แนวคิด “รวดเร็ว ปลอดภัย ล้ำสมัย ใช้ง่าย ตอบสนองต่อวิถีชีวิตของคนไทยทุกคน” นอกจากนั้น ยังมุ่งเน้นการส่งเสริมการออม การสร้างวินัยและความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy) ในรูปแบบต่างๆ ทั้งในกลุ่มเด็ก เยาวชน ประชาชนฐานราก และประชาชนทั่วไปอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการสร้างความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์และบริการดิจิทัล เพื่อให้ลูกค้า มีความพร้อมในการใช้บริการ และเข้าถึงรูปแบบการให้บริการในยุคดิจิทัล ส่งผลต่อการสร้างความรู้และวินัย ทางการเงินเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน รวมทั้งการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการให้เป็น มาตรฐานสากลตามระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal : SEPA) การบริหารจัดการเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์ (EVM) โดยกำหนดวิสัยทัศน์ของธนาคาร คือ “เป็นผู้นำ ในการส่งเสริมการออม ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน เสริมสร้างความสุข และ อนาคตที่มั่นคงของประชาชน” และจัดทำยุทธศาสตร์การดำเนินงานตามหลักการ Balanced Scorecard (BSC) ประกอบด้วยยุทธศาสตร์การดำเนินงาน 4 ด้าน ดังนี้

- ยุทธศาสตร์ที่ 1 : การสร้างความมั่นคงทางการเงินและขีดความสามารถในการแข่งขัน (Traditional Banking)
- ยุทธศาสตร์ที่ 2 : การพัฒนาสู่ความยั่งยืน (Social Banking)
- ยุทธศาสตร์ที่ 3 : การพัฒนาและยกระดับสู่การเป็น Digital Bank (Digital Banking)
- ยุทธศาสตร์ที่ 4 : การเพิ่มศักยภาพโครงสร้างพื้นฐาน (Fundamental Capabilities)

การจัดทำแผนปฏิบัติการและงบประมาณ ประจำปี 2562 นี้ ได้รับความร่วมมือจากคณะกรรมการฯ ผู้บริหารและหน่วยงานต่าง ๆ ภายในธนาคารทุกส่วนงาน รวมทั้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ฝ่ายบริหาร แผนงานและงบประมาณ มุ่งหวังว่าแผนปฏิบัติการและงบประมาณ ประจำปี 2562 ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ ต่อการปฏิบัติงานของทุกหน่วยงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายของ ธนาคารต่อไป

ธนาคารออมสิน
ตุลาคม 2561

1. บทสรุปผู้บริหาร

บทสรุปผู้บริหาร

ธนาคารออมสินกำหนดแนวทางการดำเนินงานของแผนวิสาหกิจปี 2562–2566 เป็นไปตามกรอบทิศทางการดำเนินงาน (Statement of Direction : SOD) ที่กระทรวงการคลังกำหนด โดยกำหนดวิสัยทัศน์ “เป็นผู้นำในการส่งเสริมการออม ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน เสริมสร้างความสุข และอนาคตที่มั่นคงของประชาชน” ภายใต้พันธกิจ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ส่งเสริมการออมและสร้างวินัยทางการเงิน 2) สนับสนุนการลงทุนและการพัฒนาประเทศ 3) ส่งเสริมและยกระดับเศรษฐกิจฐานรากและวิสาหกิจขนาดกลางขนาดย่อมให้มีศักยภาพอย่างยั่งยืน 4) ให้บริการทางการเงินครบวงจรที่ล้ำสมัยและเหนือความคาดหวังภายใต้ความเสี่ยงที่ยอมรับได้ 5) เป็นธนาคารเพื่อสังคมที่มีธรรมาภิบาล เพื่อให้การดำเนินงานของธนาคารบรรลุตามวิสัยทัศน์ พันธกิจและกรอบทิศทางการดำเนินงาน จึงกำหนดยุทธศาสตร์การดำเนินงานตามแนวทางของ Balanced Scorecard ในมุมมอง 5 ด้าน และหลักการบริหารจัดการคุณภาพขององค์กรตามแนวทาง SEPA โดยมุ่งสู่การเป็น “GSB NEW Century : Digi-Thai Banking – Digital for all Thais” โดยเน้นการให้บริการในยุคดิจิทัล โดยการพัฒนาหรือร่วมกับพันธมิตร ในการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีที่ล้ำสมัย มาพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ และช่องทางการให้บริการ เพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ปลอดภัย ล้ำสมัย ใช้ง่าย และตอบสนองต่อวิถีชีวิตของคนไทยทุกคน พร้อมกับการให้ความรู้ทางการเงิน สร้างความเข้าใจในผลิตภัณฑ์และบริการดิจิทัล เพื่อให้ลูกค้ามีความพร้อมในการใช้บริการ ธนาคารจึงได้กำหนดยุทธศาสตร์การดำเนินงาน ดังนี้

- ยุทธศาสตร์ที่ 1 : การสร้างความมั่นคงทางการเงินและขีดความสามารถในการแข่งขัน (Traditional Banking)
- ยุทธศาสตร์ที่ 2 : การพัฒนาสู่ความยั่งยืน (Social Banking)
- ยุทธศาสตร์ที่ 3 : การพัฒนาและยกระดับสู่การเป็น Digital Bank (Digital Banking)
- ยุทธศาสตร์ที่ 4 : การเพิ่มศักยภาพโครงสร้างพื้นฐาน (Fundamental Capabilities)

สรุปแผนปฏิบัติการจำแนกตามยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : การสร้างความมั่นคงทางการเงินและขีดความสามารถในการแข่งขัน (Traditional Banking) มุ่งเน้นการเป็นธนาคารที่มีการบริหารจัดการองค์กรที่มีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านการให้บริการและการบริหารจัดการองค์กร โดยปรับรูปแบบการให้บริการของสาขา ปรับปรุงกระบวนการให้บริการที่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ โดยร่วมมือกับหน่วยงานพันธมิตรเพื่อลดต้นทุนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน พร้อมทั้งบริหารคุณภาพสินทรัพย์ในเชิงป้องกัน รวมถึงบริหารสัดส่วนธุรกิจให้มีผลตอบแทนและความเสี่ยงที่เหมาะสม เพื่อสร้างความมั่นคงทางการเงินให้กับองค์กร

ยุทธศาสตร์ที่ 2 : การพัฒนาสู่ความยั่งยืน (Social Banking) มุ่งเน้นการเป็นธนาคารเพื่อสังคมที่มีการดำเนินธุรกิจอย่างมีธรรมาภิบาล คำนึงถึงความสมดุลทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยยกระดับการส่งเสริมการออม การสร้างวินัยทางการเงินให้แก่ กลุ่มเด็ก เยาวชน ประชาชนและผู้สูงอายุ พร้อมทั้งสนับสนุนและสร้างโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน ให้แก่เศรษฐกิจฐานรากและผู้ประกอบการใหม่ (Start-Up) เพื่อพัฒนาให้มีความเข้มแข็ง และเชื่อมโยงกับหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และมีการบริหารจัดการภารกิจด้านสังคมและนโยบายรัฐอย่างมีประสิทธิภาพและควบคุมความเสี่ยงได้

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : การพัฒนาและยกระดับสู่การเป็น Digital Bank (Digital Banking) มุ่งเน้นการยกระดับองค์กรสู่ Digital Banking ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป โดยนำเทคโนโลยีทางการเงิน (Fintech) มาใช้ในการพัฒนาร่วมกับพันธมิตร เพื่อพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์ บริการ ช่องทางการให้บริการ โดยสร้าง Business Model บน Digital Platform ที่มีการเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ เข้าด้วยกัน รวมทั้งปรับปรุงการบริหารจัดการภายในองค์กร ทั้งด้านโครงสร้างองค์กร กระบวนการ ระเบียบคำสั่ง และพัฒนาทักษะและพฤติกรรมของบุคลากร เพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรสู่การเป็น Digital Banking

ยุทธศาสตร์ที่ 4 : การเพิ่มศักยภาพโครงสร้างพื้นฐาน (Fundamental Capabilities) มุ่งเน้นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และยกระดับมาตรฐานการบริหารจัดการองค์กร เพื่อรองรับการขยายธุรกิจและการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล เพื่อให้ธนาการมีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพทัดเทียมกับมาตรฐานสากล เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ทั้งในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านบุคลากร ด้านการบริหารข้อมูล และพร้อมยกระดับและบูรณาการ การกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการตรวจสอบภายใน (GRC) อย่าง เป็นมาตรฐาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความเชื่อถือให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders)

งบประมาณประจำปี 2562 ทั้งสิ้น 42,326 ล้านบาท ประกอบด้วย งบประมาณของแผนงานที่จัดทำ เพื่อสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์การดำเนินงานทั้ง 4 ยุทธศาสตร์ จำนวน 14,150 ล้านบาท งบประมาณงานประจำสำหรับการดำเนินงานตามภารกิจพื้นฐาน จำนวน 27,756 ล้านบาท และงบประมาณสำรองจ่ายระหว่างปี จำนวน 420 ล้านบาท

2. แผนปฏิบัติการและงบประมาณ ประจำปี 2562

แผนปฏิบัติงานและงบประมาณ ปี 2562

ธนาคารได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ทั้ง 4 ด้าน ให้สอดคล้องกับแผนวิสาหกิจของธนาคารออมสิน ปี 2562-2566 ที่กำหนด Aspiration สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ที่มุ่งสู่การเป็น “GSB NEW Century : Digi-Thai Banking – Digital for all Thais” โดยได้รับอนุมัติงบประมาณเพื่อดำเนินงานตามภารกิจหลัก สนับสนุนยุทธศาสตร์และนโยบายธนาคาร ประจำปี 2562 เป็นเงิน 42,326 ล้านบาท ประกอบด้วย รายจ่ายดำเนินงาน เป็นเงิน 33,132 ล้านบาท รายจ่ายลงทุน เป็นเงิน 8,774 ล้านบาท และงบสำรองจ่าย เป็นเงิน 420 ล้านบาท ดังนี้

รายละเอียดแผนงานตามแผนยุทธศาสตร์



ยุทธศาสตร์ที่ 1 การสร้างความมั่นคงทางการเงินและขีดความสามารถในการแข่งขัน (Traditional Banking)

แผนงาน/โครงการเชิงยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย
1. โครงการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาขา (Traditional Branch)	ร้อยละความสำเร็จของการปรับปรุงรูปแบบให้บริการของสาขาตามแผนงาน	ร้อยละ 100
2. การปรับปรุงกระบวนการสำคัญ	ร้อยละความสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการหนี้และกระบวนการสินเชื่อแบบบูรณาการตามแผนงาน	ร้อยละ 100
3. โครงการพัฒนาระบบ เครื่องมือ เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการหนี้	ความสำเร็จของการเปิดให้บริการเครื่องมือบริหารจัดการหนี้	ภายในปี 2562
4. โครงการ Outsourcing งานบริการ	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนงาน	ร้อยละ 100



ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาสู่ความยั่งยืน (Social Banking)

แผนงาน/โครงการเชิงยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย
1. โครงการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการสาขาเชิงสังคม (Social Branch)	ร้อยละความสำเร็จของการปรับปรุงรูปแบบให้บริการของสาขาตามแผนงาน	ร้อยละ 100
2. โครงการธนาคารภูมิปัญญา	ความสำเร็จของการเผยแพร่องค์ความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อสร้างอาชีพให้กับชุมชน	ทั่วประเทศภายในปี 2562
3. โครงการออมสินยุวพัฒน์รักษ์ถิ่น	ร้อยละของผู้ประกอบการในชุมชนที่เข้าร่วมโครงการมี Productivity/ลดต้นทุน/สร้างคุณค่าผลิตภัณฑ์และบริการเพิ่มขึ้น	ร้อยละ 50
4. โครงการมหาวิทยาลัยประชาชน	จำนวนของผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ/ลูกหนี้ในระบบที่ได้รับการพัฒนาอาชีพ	≥ 20,000 ราย
5. โครงการพัฒนาศักยภาพและเสริมสร้างความเข้มแข็งลูกค้าตามนโยบายรัฐ (Financial Literacy)	ร้อยละของจำนวนผู้ได้รับการอบรมมีความรู้ที่ดีขึ้น ผู้ได้รับการอบรมจัดทำบัญชีครัวเรือน (ต่อเนื่องอย่างน้อย 3 เดือน)	ร้อยละ 90 3,000 บัญชี
6. โครงการส่งเสริมศักยภาพเยาวชนสู่ความเป็นเลิศ	จำนวนนักเรียนเข้าร่วมโครงการดนตรี/กีฬา/ส่งเสริมการศึกษาเยาวชนทางด้านวิชาการเป็นไปตามแผนงาน	นักเรียนเข้าร่วม ≥ 165,000 คน
7. โครงการออมสินจากร้อยสู่ล้าน	จำนวนผลงานนวัตกรรมที่สามารถนำไปประกอบธุรกิจได้จริง	≥ 100 ผลงาน
8. โครงการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ	ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ	ร้อยละ 100



ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาและยกระดับสู่การเป็น Digital Bank (Digital Banking)

แผนงาน/โครงการเชิงยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย
1. โครงการพัฒนารูปแบบสาขา Digital Branch	ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนารูปแบบสาขา	ร้อยละ 100
2. โครงการพัฒนารูปแบบธุรกิจ Digital Life Solution	ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาผลิตภัณฑ์/บริการในรูปแบบ Digital ได้ตามแผน	ร้อยละ 100
3. โครงการพัฒนาระบบงานรองรับนโยบาย National e-Payment	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานได้ตามแผน	ร้อยละ 100
4. โครงการพัฒนารองรับนโยบาย Digital Identity	ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาระบบงานรองรับนโยบาย Digital Identity	ร้อยละ 100



ยุทธศาสตร์ที่ 4 การเพิ่มศักยภาพโครงสร้างพื้นฐาน (Fundamental Capabilities)

แผนงาน/โครงการเชิงยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย
1. โครงการพัฒนาพนักงานผู้มีความรู้สูง	ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาพนักงานได้ตามแผน/ มีผลงานด้านความคิดเชิงนวัตกรรม	ร้อยละ 100
2. โครงการ IT Infrastructure & Security	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผน	ร้อยละ 100
3. โครงการศูนย์วิจัย GSB Reserch & Innovation Center	ความสำเร็จของการเปิดให้บริการ	ภายในไตรมาส 3
4. โครงการสื่อสารธุรกิจภาพลักษณ์ ธนาคารอมสิน	ระดับการรับรู้ธุรกิจและบริการของธนาคาร	ร้อยละ 80



“ออมสินดูแลคุณมากกว่าใคร”

ธนาคารออมสิน

470 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10400

โทรศัพท์ 0-2299-9113 โทรสาร 0-2279-9032

www.gsb.or.th