รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี 2562

SUSTAINABILITY REPORT 2019

INNOVATIONS FOR **ECONOMY**

INNOVATIONS FOR **SOCIETY**

INNOVATIONS FOR **ENVIRONMENT**

SUSTAINABLE INNOVATION

นวัตกรรมเพื่อสังคมที่ยั่งยืน

ธนาคารออมสิน
GOVERNMENT SAVINGS BANK

รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี 2562
SUSTAINABILITY REPORT 2019

จัดทำโดย
ฝ่ายพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม ธนาคารออมสิน
470 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน
เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์: 0-2299-8680 เว็บไซต์: www.gsb.or.th

ออกแบบโดย
เดอะ ครีเอเทีย (The Creatia)
ในเครือบริษัทอมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน)
376 ถนนชัยพฤกษ์ แขวงตลิ่งชัน เขตตลิ่งชัน กรุงเทพฯ 10170
โทรศัพท์: 0-2422-9000 ต่อ 1337, 1338
โทรสาร: 0-2422-9091
เว็บไซต์: www.amarin.com

ISBN 978-616-93253-3-8

สงวนลิขสิทธิ์
All rights reserved.

ดาวน์โหลด
รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี 2562
เพียงสแกน QR Code

สารบัญ
Content

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้ 6

สารจากประธานกรรมการธนาคารออมสิน 8

สารจากผู้อำนวยการธนาคารออมสิน 10

ภาพรวมผลดำเนินงานด้วยนวัตกรรมแห่งความยั่งยืนในปี 2562 14

บทที่ 1
เกี่ยวกับธนาคารออมสิน

26 ประวัติความเป็นมา
27 วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมองค์กร
28 ผลิตภัณฑ์และบริการ
30 ผลการดำเนินงานที่สำคัญ
33 ข้อมูลทางการเงินที่สำคัญ
35 รางวัลเกียรติยศของธนาคารออมสินในปี 2562

บทที่ 2
การพัฒนาสู่ความยั่งยืน

40 การเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญในปี 2562
42 ยุทธศาสตร์การดำเนินงานของธนาคาร
47 นโยบายการพัฒนาสู่ความยั่งยืน
50 การขยายผลด้านการพัฒนาสู่ความยั่งยืน
58 การกำหนดประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ
68 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

บทที่ 3
นวัตกรรมยั่งยืนเพื่อเศรษฐกิจ

74 การกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง การควบคุมและการตรวจสอบภายในโดยมีธรรมาภิบาล

96 การพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์ บริการ และขยายธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสร้างและส่งมอบคุณค่า และประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า ด้วยช่องทางและการบริการที่เหมาะสม

104 การพัฒนาความเข้มแข็งแก่ประชาชนฐานรากตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

116 การบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้รองรับและสนับสนุนธุรกิจในยุคดิจิทัลและการเพิ่มประสิทธิภาพการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

119 ยกระดับการส่งเสริมการออมและสร้างวินัยทางการเงิน

บทที่ 4
นวัตกรรมยั่งยืนเพื่อสังคม

126 การเพิ่มศักยภาพโครงสร้างพื้นฐานขององค์กรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล

153 การพัฒนาทางเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย และปลอดภัย

163 ดำเนินงานอย่างมีธรรมาภิบาล โดยรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

บทที่ 5
นวัตกรรมยั่งยืนเพื่อสิ่งแวดล้อม

179 การสร้างและส่งเสริมจิตสำนึกในการดูแลและรักษาสิ่งแวดล้อม

185 ดำเนินนโยบายเพื่อลดการใช้ทรัพยากร ลดการสูญเสียและการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม (Eco-Efficiency)

บทที่ 6
มูลนิธิออมสินเพื่อสังคม

190 วัตถุประสงค์ของมูลนิธิออมสินเพื่อสังคม

192 สารจากประธานมูลนิธิออมสินเพื่อสังคม

193 การสนับสนุนการศึกษาและดำเนินกิจการที่เป็นประโยชน์ต่อสถาบันการศึกษา

194 การดำเนินงานของมูลนิธิออมสินเพื่อสังคม ปี 2562

196 ความประทับใจจากจิตอาสา

198 ภาพภารกิจเพื่อสังคมของมูลนิธิออมสินเพื่อสังคม ปี 2562

GRI Content Index **200**

๑๑๓ ปี

ธนาคารออมสิน

ธนาคาร
ออมสิน
Government Savings Bank

เติบโต ยั่งยืน ตอบแทนคืนสู่สังคม

102-14 | 102-52 | 102-54 | 102-56

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

About This Report

รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนปี 2562 ของธนาคารฉบับนี้จัดทำขึ้นเป็นฉบับที่ 5 ภายหลังจากที่ได้จัดทำรายงานฉบับแรกขึ้นในปี 2558 (ธนาคารจัดทำรายงานความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมแยกออกมาจากรายงานประจำปี ตั้งแต่ปี 2552 และเปลี่ยนชื่อเป็นรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ในปี 2558) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดเผยข้อมูล อาทิ ข้อมูลองค์กร การกำกับดูแลกิจการ กลยุทธ์ ความเสี่ยง การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และข้อมูลการวิเคราะห์ คัดเลือกประเด็นสำคัญของธุรกิจ (Material Aspects) ครอบคลุมมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทุกกลุ่ม โดยจัดทำแยกออกจากรายงานประจำปีธนาคารออมสิน ปี 2562 (Annual Report 2019)

ขอบเขตการรายงาน

การเปิดเผยข้อมูลผลการดำเนินงานของธนาคารออมสินในพื้นที่สำนักงานใหญ่และสำนักงานสาขาทั่วประเทศ จำนวน 1,062 แห่ง ระหว่างรอบการรายงานตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ถึงวันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2562 อ้างอิงตามกรอบการรายงานสากล Global Reporting Initiative (GRI) ฉบับ GRI Standards ในระดับทางเลือกหลัก (Core Option) โดยได้ระบุหน้าแสดงข้อมูลตามรายการตัวชี้วัด GRI Standards ไว้ในตารางตัวชี้วัดของ GRI Content Index พร้อมทั้งได้นำเสนอความเชื่อมโยงระหว่างการดำเนินงานของธนาคารกับเป้าหมายการพัฒนาความยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals: SDGs) เพื่อแสดงให้เห็นความมุ่งมั่นที่จะตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและเป้าหมายสำคัญในการพัฒนาความยั่งยืนของประเทศไทยและของโลก

การรับรองจากหน่วยงานภายนอก

ข้อมูลผลการดำเนินงานทางการเงินในรายงานฉบับนี้ได้มาจากระบบการเก็บข้อมูลทางบัญชีเช่นเดียวกับรายงานประจำปี 2562 ของธนาคารที่ได้รับการสอบทานข้อมูลทางการเงินระหว่างกาลโดยผู้สอบบัญชีและงบการเงิน สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ซึ่งประกอบด้วยงบแสดงฐานะการเงินที่แสดงเงินลงทุนตามวิธีส่วนได้เสีย และงบแสดงฐานะการเงินเฉพาะธนาคาร ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2562 งบกำไรขาดทุนและกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่นที่แสดงเงินลงทุนตามวิธีส่วนได้ส่วนเสีย และงบกำไรขาดทุนและกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่นเฉพาะธนาคาร ว่ามีความถูกต้องตามที่ควรในสาระสำคัญตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน

ข้อมูลการรายงานการจัดการพลังงานภายในองค์กร ได้รับการสอบทานโดยผู้รับผิดชอบด้านพลังงานของอาคารควบคุม ส่วนผลดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนของธนาคารที่นำเสนอในรายงานฉบับนี้ เป็นข้อมูลที่อยู่ในความรับผิดชอบของธนาคาร และผู้บริหารพิจารณาแล้วเห็นว่ามีความเกี่ยวข้องและสร้างคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

ช่องทางการเผยแพร่รายงาน

- เว็บไซต์ www.gsb.or.th หัวข้อ “เกี่ยวกับธนาคาร” หัวข้อย่อย “รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน”
- เอกสารเผยแพร่รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนของธนาคารออมสิน ประจำปี 2562 พิมพ์ด้วยหมึกพิมพ์จากถั่วเหลืองที่ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ใช้การออกแบบที่เรียบง่าย ลดทอนการใช้สีในการพิมพ์ ช่วยลดการปล่อยสารเคมีในกระบวนการผลิต จัดทำในรูปแบบภาษาไทยและภาษาอังกฤษ จำนวน 2,000 เล่ม
- สื่ออิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบซีดี จำนวน 100 แผ่น

ผู้ติดต่อเกี่ยวกับการจัดทำรายงานและการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน

ฝ่ายพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม
ธนาคารออมสิน
470 ถนนพหลโยธิน
เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
โทร. 0-2299-8680
Call Center 1115
อีเมล CSR@gsb.or.th

ธนาคาร
ออมสิน
Government Savings Bank

สารจากประธานกรรมการธนาคารออมสิน ประจำปี 2562

Message from Chairman of the Board of Directors

ธนาคารออมสินดำเนินกิจการเติบโตเคียงคู่ประชาชนคนไทยมาครบ 107 ปี มีนโยบายในการเป็นธนาคารเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมไทย ด้วยการปลูกฝังการออมและสร้างวินัยทางการเงินให้กับประชาชนเพื่อความมั่นคงในชีวิต เพื่อให้มีเงินออมไปพัฒนาประเทศ ควบคู่ไปกับการพัฒนาเศรษฐกิจให้เข้มแข็ง ลดความเหลื่อมล้ำในสังคม แก้ไขปัญหาความยากจน และรักษาสิ่งแวดล้อม

ในปี 2562 ธนาคารยังคงวิสัยทัศน์การเป็นผู้นำในการส่งเสริมการออมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน และเสริมสร้างความสุขและอนาคตที่มั่นคงของประชาชน ผ่าน 4 ยุทธศาสตร์สำคัญคือ **ยุทธศาสตร์ที่ 1 Traditional Banking:** การสร้างความมั่นคงทางการเงิน และขีดความสามารถในการแข่งขัน **ยุทธศาสตร์ที่ 2 Social Banking:** การพัฒนาสู่ความยั่งยืน **ยุทธศาสตร์ที่ 3 Digital Banking:** การพัฒนาและยกระดับสู่การเป็น Digital Banking และ **ยุทธศาสตร์ที่ 4 Fundamental Capabilities:** การเพิ่มศักยภาพโครงสร้างพื้นฐาน

สำหรับปี 2563 ธนาคารเดินหน้าในวิถีออมสินยุคใหม่ GSB WAY 2020 เติมเต็มสังคมไทยก้าวไกลเหนือขีดจำกัด ภายใต้แนวคิด “เติบโต ยั่งยืน ตอบแทนคืนสู่สังคม” พร้อมดูแลลูกค้าทั้งกลุ่มลูกค้าบุคคล กลุ่มลูกค้าธุรกิจและภาครัฐ และกลุ่มลูกค้าฐานรากและนโยบายรัฐ เพื่อการเป็นธนาคารเพื่อความยั่งยืน: GSB Sustainable Banking ภายใต้ 3 กลยุทธ์หลัก Traditional Banking, Digital Banking และ Social Banking ด้วยแนวคิดและบริการทางการเงินที่หลากหลาย พร้อมสนับสนุนทั้งองค์ความรู้และแหล่งเงินทุนดอกเบี้ยต่ำที่เอื้อประโยชน์ต่อการประกอบอาชีพอย่างยั่งยืนของผู้ประกอบอาชีพ ช่วยค้ำจุนเศรษฐกิจไทยให้สามารถเดินหน้าเติบโต

ธนาคารออมสินไม่เพียงเป็นสถาบันการเงินที่มั่นคงเพื่อการออม หากยังอำนวยประโยชน์ในการสนับสนุนเศรษฐกิจและสร้างสรรค์สังคมอย่างมีคุณค่า **เพื่อความสุขและความมั่นคงของประชาชนชาวไทยทุกภูมิภาคอย่างเท่าเทียม**

(นายพชร อนันตศิลป์)
ประธานกรรมการธนาคารออมสิน

สารจากผู้อำนวยการธนาคารออมสิน ปี 2562

Message from President and CEO 2019

ในปี 2562 ธนาคารดำเนินงานภายใต้เป้าหมาย **GSB WAY 2019: Drive Success With Highest Performance Delivered** หรือ "วิถีออมสินยุคใหม่" ให้เป็นธนาคารที่พร้อมจะเติมเต็มสังคมไทยให้ก้าวไกลเหนือขีดจำกัด ภายใต้แนวคิด "เติบโต ยั่งยืน ตอบแทนคืนสู่สังคม" ตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ขององค์การสหประชาชาติด้วยหลัก 3 ออม คือ ออมเศรษฐกิจ ออมสังคม และออมสิ่งแวดล้อม โดยดำเนินการผ่านนวัตกรรมต่าง ๆ ที่สร้างความยั่งยืนให้กับหลัก 3 ออม ประกอบด้วย

นวัตกรรมยั่งยืนเพื่อเศรษฐกิจ

ยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชนทุกกลุ่มในทุกช่วงวัยด้วยการสร้าง ส่งเสริม ฟื้นฟู เศรษฐกิจไทยโดยเฉพาะเศรษฐกิจฐานรากให้ได้รับโอกาสทางการเงินด้วย **กลไก 3 สร้าง** ได้แก่ 1. สร้างความรู้/สร้างอาชีพ 2. สร้างตลาด/สร้างรายได้ และ 3. สร้างประวัติทางการเงิน เพื่อลดความเหลื่อมล้ำ ยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนฐานราก และแก้ไขปัญหาความยากจนอย่างยั่งยืน

นวัตกรรมยั่งยืนเพื่อสังคม

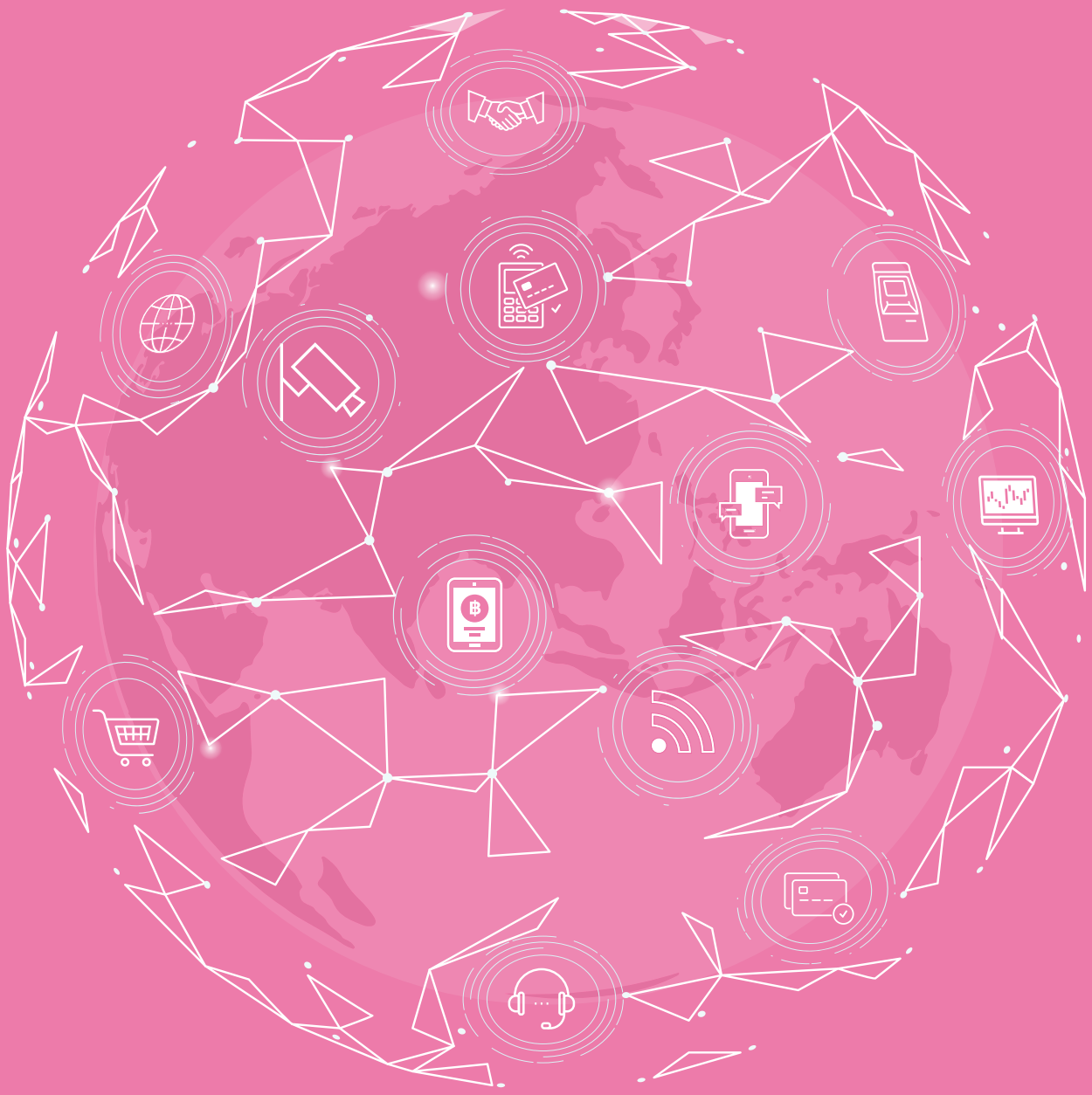
ธนาคารร่วมกับชุมชนสร้างสังคมให้น่าอยู่ผ่าน "บวร" บ้าน วัด โรงเรียน โดยมีสาขาที่เป็น Social Branch เป็นพี่เลี้ยงแบบเข้าใจ เข้าถึง และพัฒนา นอกจากนี้ การตอบแทนสังคมยังครอบคลุมทุกช่วงวัย เพื่อลดความเหลื่อมล้ำ เติมเต็มช่องว่างทางการเงิน สร้างความมั่นคงในชีวิต และยกระดับคุณภาพชีวิต ได้แก่ 1. ธนาคารเพื่อเด็กและเยาวชน ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพด้านดนตรี กีฬา วิชาการ 2. ธนาคารผู้สูงวัย พัฒนารูปแบบการวางแผนทางการเงินรองรับการเกษียณอายุ การสร้างหลักประกัน เงินฝากและสินเชื่อสำหรับผู้สูงวัย และ 3. ธนาคารเพื่อส่งเสริมพระพุทธศาสนา ให้บริการทางการเงินแบบครบวงจรแก่องค์กรทางพุทธศาสนา เป็นต้น

นวัตกรรมยั่งยืนเพื่อสิ่งแวดล้อม

ดำเนินนโยบายและมาตรการอนุรักษ์พลังงานในทุกหน่วยงานและทุกกิจกรรมของธนาคารออมสินทั่วประเทศ เลิกใช้บรรจุภัณฑ์ชนิดโฟม 100% ปฏิเสธการใช้ถุงพลาสติก หันมาร่วมกันใช้บรรจุภัณฑ์หรือภาชนะที่ใช้ซ้ำได้ และบรรจุภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม มีอาคารต้นแบบในการอนุรักษ์พลังงาน โครงการระบบโซลาร์เซลล์แบบ ON-GRID (ไม่ใช้แบตเตอรี่) ลดอัตราการใช้พลังงานไฟฟ้าภายในสำนักงาน ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เป็นต้น รวมถึงสนับสนุนการให้สินเชื่อกับธุรกิจที่ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม สินเชื่อพลังงานทดแทน ควบคู่กับการดูแล รักษา ฟื้นฟู และเสริมสร้างจิตสำนึกในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมให้กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของธนาคารผ่านโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ เช่น กิจกรรมฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม: การจัดการน้ำ โครงการออมสินสร้างบ้านปลา รักษาทะเลไทย ฟื้นฟูทรัพยากรสัตว์น้ำชายฝั่ง เป็นต้น

สำหรับทิศทางการดำเนินงานปี 2563 ของธนาคาร มุ่งเน้นสู่เป้าหมายธนาคารเพื่อความยั่งยืน **GSB Sustainable Banking** ด้วยยุทธศาสตร์ 3 Banking คือ Traditional Banking, Digital Banking และ Social Banking เพื่อสร้างความแข็งแกร่งอย่างยั่งยืนใน 4 มิติ ได้แก่ **มิติที่ 1** การสร้างความมั่นคงทางการเงิน (Financial Strengthening) **มิติที่ 2** การดูแลลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม (Stakeholder Responsibility) **มิติที่ 3** การสร้างความเข้มแข็งแก่สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ (Business Environment) และ **มิติที่ 4** การดำเนินธุรกิจอย่างมีธรรมาภิบาล (Corporate Governance) ควบคู่ไปกับการสร้างความสามารถในการทำกำไร Profitability ขยายพันธมิตร และสร้าง New Business ควบคุมคุณภาพหนี้ Asset Quality **ด้วยกลไกดังกล่าวจะเป็นพลังขับเคลื่อนที่จะนำธนาคารออมสินมุ่งไปสู่การเป็นธนาคารเพื่อความยั่งยืน (GSB Sustainable Banking) เพื่อประชาชนตลอดไป**

(นายชาติชาย พยุหนาวีชัย)
ผู้อำนวยการธนาคารออมสิน



SUSTAINABLE INNOVATION

นวัตกรรมเพื่อสังคมที่ยั่งยืน

ธนาคารออมสิน มุ่งมั่นที่จะให้คนทุกกลุ่มในสังคมสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างเท่าเทียม ด้วยนวัตกรรมที่สร้างสรรค์ขึ้นอย่างยั่งยืน ครอบคลุมทุกมิติของการพัฒนาธุรกิจและสังคมไปพร้อมกัน เพื่อศักยภาพทางการแข่งขันในยุคดิจิทัล และให้ความสำคัญในการดำเนินงานเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่องในทุก ปี เพราะเราเป็นมากกว่าธนาคาร เราคือ “ธนาคารเพื่อสังคม” และมุ่งสู่การเป็น “ธนาคารเพื่อความยั่งยืน” ด้วยนวัตกรรมเพื่อสังคมอย่างแท้จริง

SUSTAINABLE INNOVATION

OVERVIEW IN 2019

ภาพรวมผลการดำเนินงานด้วยนวัตกรรมแห่งความยั่งยืน
ของธนาคารออมสิน ปี 2562

ECONOMY
SOCIAL
ENVIRONMENT

OVERVIEW

เพิ่มศักยภาพพื้นฐานขององค์กร ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล

ไม่ปิดสาขา แต่ปรับปรุงทุกกระบวนการอย่างแข็งแกร่ง Re-Branch Re-Model Re-Process

- **ปรับรูปแบบสาขาและบทบาทของพนักงาน** ให้มีศักยภาพครบถ้วนในยุคดิจิทัล
- **พนักงานมีขวัญและกำลังใจ** ไม่ตกงานจากการถูก Technology Disruption
- **ปรับปรุงกระบวนการด้านสินเชื่อ**
  - จัดตั้ง 18 ศูนย์อนุมัติสินเชื่อรายย่อย
  - จัดตั้ง 82 ศูนย์สินเชื่อลูกค้าธุรกิจ
- **พัฒนาช่องทางบริการให้หลากหลาย** ครอบคลุมทุกพื้นที่ทั้งสาขา รถยนต์ เรือ ตัวแทน (Bank Agent) สถาบันการเงินชุมชน และพันธมิตรใหม่ ๆ
- **ปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการหนี้**
  - จัดตั้ง 80 ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้
  - พัฒนาแอปพลิเคชัน COMO สำหรับติดตามหนี้
  - พัฒนาระบบฐานข้อมูลสนับสนุน
  - ใช้พนักงาน Outsource ติดตามหนี้สิน

ได้มาตรฐาน ISO/IEC 27001:2013 ด้านระบบบริหารจัดการความปลอดภัยด้านสารสนเทศ

จากบริษัท บูโร เวอริทัส เซอทิฟิเคชั่น (ประเทศไทย) จำกัด

เสริมนวัตกรรมทางปัญญา จัดตั้งศูนย์วิจัยธนาคารออมสิน GSB Research Center

สร้างสรรค์งานวิจัยเพื่อเศรษฐกิจไทยยั่งยืน ก้าวสู่คลังแห่งปัญญา (Think Tank)

- **ผลิตงานวิจัยด้านเศรษฐกิจระดับมหภาค จุลภาค เศรษฐกิจฐานราก และเศรษฐกิจอุตสาหกรรม**
- **เป็นศูนย์กลางการเผยแพร่ข้อมูลงานวิจัย ที่มีประโยชน์และทันสมัย**
- **เป็นแหล่งเรียนรู้ค้นคว้าของคนทุกกลุ่ม ก้าวสู่การเป็นสถาบันการเงินแห่งการเรียนรู้**

อันดับเครดิตระดับ AAA สะท้อนสถานการณ์ดำเนินงานที่แข็งแกร่งและมั่นคง

จัดโดยทริสเรทติ้ง สะท้อนสถานะที่มั่นคง และเป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทเฉพาะกิจในการสนับสนุนนโยบายภาครัฐและบริการสังคม

คะแนนความโปร่งใสในการดำเนินงาน (รางวัล ITA) ปี 2562 อยู่ในระดับ AA (96.31 คะแนน)

พร้อมกับลงนามข้อตกลงคุณธรรม (Integrity Pact) เพื่อความโปร่งใสในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง

พัฒนานวัตกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจ

- **พัฒนาฟีเจอร์ใหม่บนแอปพลิเคชัน MyMo**
- **ให้บริการบัตรอิเล็กทรอนิกส์แบบ Contactless ชำระค่าสินค้าและบริการได้ง่าย ๆ เพียงแตะบัตร**
- **สร้างดิจิทัลแพลตฟอร์มใหม่ ๆ ร่วมกับพันธมิตรกลุ่มธุรกิจ Fintech / VC**
- **ขยายจำนวนเครื่องบริการอิเล็กทรอนิกส์ (Self Service)**

เติมเต็มนวัตกรรมให้บุคลากร ใส่ GSB Idea ผ่านการพัฒนาทุกรูปแบบ

- **อบรมสัมมนาให้บุคลากร**กว่า 40,614 ราย
- **พัฒนาทักษะของบุคลากร**กว่า 30,990 ราย
  - ทักษะด้านดิจิทัล
  - ทักษะด้านการขาย
  - ทักษะด้าน Credit
- **พัฒนาด้านอื่น ๆ** เช่น E-Learning สนับสนุนทุนการศึกษา ฯลฯ
- **ปรับปรุงเครื่องมือบริหารผลงาน** ในรูปแบบดิจิทัลแพลตฟอร์ม ผ่านแอปพลิเคชัน MEMO

นวัตกรรมด้านกระบวนการกำกับดูแล บริหารความเสี่ยง ควบคุมและตรวจสอบภายใน

- **พัฒนาระบบงานจำลองด้าน Credit Risk Rating Model เพื่อเชื่อมโยงกับระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่ออย่างมีศักยภาพ**
- **พัฒนาแบบจำลอง Collection Scoring / Application Scoring Behavior Scoring และ Credit Scoring** เพื่อเสถียรภาพในระบบการให้สินเชื่อทุกประเภท ตั้งแต่ข้อมูลการบริหารความเสี่ยง เกณฑ์การอนุมัติ ฯลฯ

SUSTAINABLE INNOVATION FOR ECONOMY

ภาพรวมการดำเนินงาน ด้วยนวัตกรรมยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ

Traditional Banking

สร้างประสบการณ์ใหม่แก่ลูกค้า...ด้วยนวัตกรรมที่เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

ร่วมมือกับพันธมิตร เพิ่มช่องทางบริการและผลิตภัณฑ์การเงิน

- **แต่งตั้งตัวแทน (Bank Agent) ในร้าน 7-Eleven**
  เพื่อรับฝาก-ถอนเงินสด
  ผ่าน QR Code และบาร์โค้ด
- **เพิ่มเมนู My Agent**
  ในแอปพลิเคชัน MyMo
  เพื่อรับฝาก-ถอนเงินสด
  ด้วย QR Code ในร้าน 7-Eleven
- **ร่วมกับตู้เติมเงินยักษ์ใหญ่ 3 แห่ง**
  เพิ่มช่องทางการฝากเงินกว่า 211,000 จุด
  ทั่วประเทศ
- **โครงการ "เด็กดีออมฟรี" ที่ตู้ออมเงินทั่วไทย**
  เด็กอายุ 7 - 20 ปี ฝากเงินฟรีตั้งแต่ 1 บาท
  ไม่มีค่าธรรมเนียม
- **เพิ่มช่องทางชำระค่าภาษีอากร**
  ผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Bill Payment)
- **ร่วมมือกับธนาคาร ICBC (ประเทศไทย)**
  พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินร่วมกัน
  รองรับฐานลูกค้าไทย-จีน ให้คนจีนทำธุรกรรม
  ในไทยผ่านเครือข่ายของธนาคารออมสิน
  และคนไทยทำธุรกรรมที่ต่างประเทศ
  ผ่านเครือข่ายของ ICBC
- **ร่วมกับ บมจ.ทีคิวเอ็ม คอร์ปอเรชั่น (TQM)**
  ร่วมกันออกผลิตภัณฑ์บัตรเครดิต
  TQM Infinity Credit Card
  นำเสนอสิทธิประโยชน์ให้ลูกค้าทั้งสองฝ่าย
- **เปิดตัวนวัตกรรมสินเชื่อที่อยู่อาศัย HomeForLife**
  ร่วมกับแสนสิริ ผสาน 2 จุดเด่น
  ได้ทั้งบ้านและแผนทางการเงิน
  ของผู้กู้สินเชื่อ ตอบโจทย์ชีวิต
  หลังวัยเกษียณ

นวัตกรรมเชิงรุกในการเข้าถึงลูกค้า Delivery Service Banking

- **ระบบ SUMO** Smart Device บนแท็บเล็ต มอบทุกบริการทางการเงินเสมือนไปที่สาขา ให้พนักงานใช้เข้าถึงลูกค้าในชุมชน จำนวน 2,200 เครื่อง
- **เรือเคลื่อนที่** เข้าถึงชุมชนริมน้ำ
- **รถโมบาย 130 คัน** พร้อมระบบ SUMO

พัฒนาศูนย์ GSB Contact Center ด้วยนวัตกรรมเพื่อลูกค้า

- **Omni-Channel** ศูนย์กลางในการรวบรวม ข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียนจากลูกค้า ในทุกรูปแบบ ของช่องทางการสื่อสาร
- **AI Chatbot Speech Recognition** ระบบอัจฉริยะที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ในการให้บริการลูกค้า
- **New Business Model** เพิ่มพันธมิตรในการขยายบริการ เช่น รับขึ้นรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาล จุดให้บริการ ต่อทะเบียนรถยนต์ ดำเนินงานกว่า 1,063 สาขา

Financial Strengthening

เสริมสร้างความเข้มแข็งทางการเงิน... ด้วยนวัตกรรมผลิตภัณฑ์เพื่อประชาชน

สินเชื่อเพื่อกลุ่มเศรษฐกิจฐานราก

- **สินเชื่อประชารัฐสร้างไทย ธนาคารประชาชน** สำหรับ ผู้ประกอบอาชีพอิสระรายย่อยวงเงินไม่เกิน 50,000 บาท ดอกเบี้ยคงที่ 0.50% (ผ่อนชำระไม่เกิน 5 ปี) เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนในการประกอบอาชีพ
- **เป็นแหล่งทุนเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต ผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ** ในสินเชื่อโครงการ ธนาคารประชาชน สำหรับผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

ปรับลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ โดยไม่ลดดอกเบี้ยเงินฝาก

โครงการรีไฟแนนซ์บัตรเครดิต

ผ่อนหนักให้เป็นเบาสำหรับลูกค้าที่ชำระหนี้ปกติติดต่อกัน 12 เดือน สามารถโอนหนี้มาเป็นเงินกู้กับธนาคาร (Balance Transfer) ชำระขั้นต่ำเพียง 3% จากเดิม 10% ระยะเวลาผ่อนชำระคืน 3 ปี

Digital Banking

มุ่งสร้างนวัตกรรมเพื่อก้าวสู่การเป็นธนาคารยุคดิจิทัล ตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์คนยุคใหม่

ดิจิทัลแพลตฟอร์มที่สะดวก ปลอดภัย ให้บริการลูกค้าได้ทุกที่ ทุกเวลา

- **แอปพลิเคชัน MyMo** ตอบสนองความต้องการใช้บริการทางการเงินในทุกช่วงชีวิตของลูกค้า ครอบคลุมตั้งแต่การฝากเงิน กู้เงิน และประกัน
- **สลากดิจิทัล อายุ 1 ปี** มูลค่าหน่วยละ 20 บาท ลดการซื้อหวยใต้ดิน
- **GSB Digital School Bank** ส่งเสริม สนับสนุนการออมแก่เด็กและเยาวชน รวมถึงนักศึกษา ตอบโจทย์คนรุ่นใหม่ในยุคดิจิทัลและสังคมไร้เงินสด
- **ตอบโจทย์ชีวิตยุคดิจิทัลผ่าน i-Insurance / I-Saving / I-Invesment / I-Loan** บริการซื้อประกันภัยรถยนต์ ที่พักอาศัย ประกันชีวิต รวมถึงบริการบัญชีเพื่อเงินออม บริการซื้อขายหลักทรัพย์ และบริการค้ำประกันสินเชื่อด้วยสลากดิจิทัล
- **ขยายธุรกิจและช่องทางซื้อขายหลักทรัพย์** โดยลงทุนถือหุ้นใน บล.เอเอสแอล (ASL) ในสัดส่วน 25% ร่วมมือทำธุรกิจหลักทรัพย์ เพื่อขยายธุรกิจผ่านแพลตฟอร์มของธนาคาร

ต่อยอดผลิตภัณฑ์และบริการดิจิทัล

- **ฟีเจอร์ใหม่ MyMo MyFund บนแอปพลิเคชัน MyMo** ช่องทางใหม่ของการออมเงิน โดยลงทุนในกองทุนรวม
- **เมนู My Agent บนแอปพลิเคชัน MyMo** รับฝาก-ถอนเงินด้วย QR Code ที่ 7-Eleven ตลอด 24 ชั่วโมง
- **บริการบัตรอิเล็กทรอนิกส์ Contactless** ทำธุรกรรมได้ง่าย ๆ แค่ใช้บัตรแตะที่เครื่องรับ
- **เปิดตัวแอปพลิเคชัน ACMO ME** ระบบจัดการบัญชีออนไลน์และสุขภาพทางการเงินเพื่อลูกค้าผู้ประกอบการ

สร้างภาพลักษณ์ล้ำสมัยผ่าน Music Strategy และ Sport Strategy

ผสมผสานกิจกรรมด้านดนตรีและกีฬาเข้ากับบริการทางการเงินใหม่ ๆ เช่น

- "VISA GSB Go Olympic Games Tokyo 2020"
- บัตรเดบิต GSB GEN CARD ศิลปิน BNK48
- การแข่งขัน GSB E-Cup 2019 Thailand Open Tournament
- การแข่งขัน eFootball: Pro Evolution Soccer 2020 (PES 2020)

พัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการ SMEs และ Startup

- **GSB Smart SMEs Smart STARTUP 2019** สนับสนุนผู้ประกอบการผ่านแนวคิด "GSB Journey to Success"
- **สร้างพื้นที่ GSB Innovation Club by** GSB Startup จำนวน 20 แห่ง
- **GSB "Together, We're Strong"** ร่วมกับหอการค้า ยกระดับ SMEs ไทยและจัดกิจกรรม GSB Together, We're Strong Golf Tournament จัดตั้ง Smart Startup Company by GSB Startup 14 กิจการ
- **จัดตั้ง SMEs Development Center 82 ศูนย์** เพื่อเป็นศูนย์กลางพัฒนาส่งเสริม SMEs สร้างความรู้ เป็นที่ปรึกษาทางธุรกิจและสนับสนุนข้อมูล
- **โครงการประกวด GSB สุดยอด SMEs STARTUP** ผ่านแนวคิด "BIG BOOM WOW" ทำได้เลย ทำได้เร็ว ทำได้จริง
- **ออกผลิตภัณฑ์สินเชื่อธุรกิจอัตราดอกเบี้ย 0%**
- **สร้างโอกาสเข้าถึงแหล่งทุน** ด้วย SMEs Lending และ Venture Capital
- **จัดทำกลยุทธ์การลงทุนพื้นฐาน (Venture Capital)** เพื่อรากฐานของธุรกิจใหม่

SUSTAINABLE INNOVATION FOR SOCIAL

ภาพรวมการดำเนินงานด้วยนวัตกรรมยั่งยืนด้านสังคม

การพัฒนาสู่ความยั่งยืนตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

นวัตกรรมธนาคารเพื่อส่งเสริมพระพุทธศาสนา

ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินเพื่อระบบจัดการของวัดและพุทธศาสนิกชน

- **เงินฝากเผื่อเรียกและประจำออมบุญ 12 เดือน**
- **บริการทางการเงินสำหรับวัด** เช่น บริการ GSB Corporate Internet Banking
- **QR สาธุ** บริการโอนเงินทำบุญบริจาคเข้าบัญชีวัด ผ่านระบบ e-Donation

พัฒนาศักยภาพเยาวชน ด้านดนตรี กีฬา วิชาการ

เพื่อพัฒนาเยาวชนให้มีความสามารถพร้อมกับทักษะด้านสังคม พร้อมที่จะเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มีคุณภาพและศักยภาพ

อ่านรายละเอียดเกี่ยวกับกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ได้ในบทที่ 4

Social Branch ก้าวสู่ธนาคารเพื่อความยั่งยืน

- **ยกระดับสาขาของธนาคารเป็นศูนย์พัฒนาเศรษฐกิจฐานรากเพื่อความยั่งยืน (Social Branch)** ตั้งเป้าหมาย 100 แห่ง ใน 77 จังหวัด ภายในปี 2563
- **เว็บไซต์ O2O** เพื่อการซื้อ-ขายของลูกค้าธนาคารที่สะดวกยิ่งขึ้น
- **ให้บริการทางการเงินเพื่อสนับสนุนนโยบายรัฐ** เน้นกลุ่มประชาชนฐานรากให้บริการผ่านผลิตภัณฑ์ เช่น ธนาคารประชาชน สินเชื่อสตรีทฟู้ด สินเชื่อโฮมสเตย์ สินเชื่อ QR รายวัน เป็นต้น

สนับสนุนการลงทุนเพื่อพัฒนาประเทศ

ยกระดับเศรษฐกิจฐานราก ลดความเหลื่อมล้ำ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

- **สินเชื่อประชารัฐสร้างไทย** วงเงิน 1 แสนล้านบาท
- **สินเชื่อเคหะประชารัฐสร้างไทย** ผ่อนปรนภาระหนี้ของกองทุนหมู่บ้าน
- **สินเชื่อ SMEs ประชารัฐ**
- **สินเชื่อบ้านผ่อนต่ำ ล้านละ 10 บาท** วงเงินโครงการ 25,000 ล้านบาท

กลไก 3 สร้าง นวัตกรรมเพื่อแก้ปัญหาความยากจน สร้างความรู้และอาชีพ / สร้างตลาดและรายได้ / สร้างโอกาสเข้าถึงแหล่งเงินทุน

- **สนับสนุนสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ**
- **ยกระดับศักยภาพผู้ประกอบอาชีพที่มีรายได้น้อย** ร่วมกับสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)
- **แก้ไขปัญหาหนี้สินของข้าราชการและบุคลากรทางการศึกษา** โดยร่วมกับสหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครราชสีมา
- **ขับเคลื่อนเศรษฐกิจร่วมกับ บยส.** ค้ำประกันสินเชื่อประชารัฐสร้างไทย
- **ร่วมกับ Airbnb แพลตฟอร์มระดับโลก** ยกระดับผู้ประกอบการโฮมสเตย์ไทยและการท่องเที่ยวชุมชน
- **บ้านคนไทยประชารัฐ** สร้างโอกาสให้ประชาชนที่มีรายได้น้อย มีที่อยู่อาศัยของตนเอง

นวัตกรรมธนาคารเพื่อผู้สูงวัย ให้บริการทางการเงินและกิจกรรมที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงวัย

- **เว็บไซต์และแอปพลิเคชัน GSB Senior WOW** แหล่งรวมข้อมูลข่าวสารและสังคมของผู้สูงวัย
- **กิจกรรมออมสินขอดูแลรุ่นพี่ Be Healthy & Happy ปี 2** มุ่งสร้างสังคมผู้สูงวัยในยุคดิจิทัล

โครงการ GSB Street Food กล้าคิด ชีวิตเปลี่ยน

เพิ่มศักยภาพผู้ค้าขายอาหารริมทาง ภายใต้แนวคิด 4D Street Food Upgrade

D Food D Innovation D Design D Marketing

บริหารและควบคุมปริมาณหนี้นอกระบบ

สร้างความรู้ทางการเงินและโอกาสเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบ เช่น

- **ให้ความรู้ทางการเงิน** 58,980 ราย
- **คลินิกสุขภาพการเงิน** 22,781 ราย
- **โครงการมหาวิทยาลัยประชาชน** 18,066 ราย
- **สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน เพื่อแก้ไขหนี้นอกระบบ** 14,811 ราย

ช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติพายุโซนร้อนโพดุล

- **มาตรการพักชำระหนี้และสินเชื่อเงินกู้ฉุกเฉิน**
- **มอบถุงยังชีพบรรเทาความเดือดร้อน**
- **พักและยืดหนี้ให้ลูกค้า SMEs ลูกค้าบุคคล ลูกค้าสินเชื่อบ้าน**

SUSTAINABLE INNOVATION FOR ENVIRONMENT

ภาพรวมการดำเนินงานด้วยนวัตกรรมยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม

สร้างและส่งเสริมจิตสำนึกในการดูแลสิ่งแวดล้อม

กิจกรรมเยาวชนสัมพันธ์ ธนาคารโรงเรียน โครงการเยาวชนรักษ์สังคมไทย

จัดทั้งหมด 18 ครั้ง ในพื้นที่ธนาคารออมสิน 18 ภาค

เข้าร่วม 1,259 โรงเรียน เยาวชนจำนวน 5,400 คน

โครงการฟื้นฟูทรัพยากรสัตว์น้ำชายฝั่ง ออมสินสร้างบ้านปลา รักษาทะเลไทย

เพื่อความเข้มแข็งของชุมชนประมงพื้นบ้าน จังหวัดปัตตานี สนับสนุนปะการังเทียมชนิดแท่งคอนกรีต ต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2552 รวม 2,600 แท่ง ระยะทางรวม 3,700 เมตร มูลค่า 13 ล้านบาท

กิจกรรมฟื้นฟูธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม: การจัดการน้ำ (ปีที่ 2) ภายใต้แนวคิด “สายน้ำชุมชนสร้างชีวิต”

จัด 22 กิจกรรมเพื่อจัดการปัญหาเรื่องน้ำหลายรูปแบบ
มีผู้ได้รับประโยชน์กว่า 30,000 คน รายได้เพิ่ม 15.06% รายจ่ายลดลง 3.70%

ดำเนินนโยบายเพื่อลดการใช้ทรัพยากร ลดการสูญเสีย และลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม (Eco-Efficiency)

โครงการตู้ ATM สีขาว (White Label ATM) ความร่วมมือครั้งสำคัญของภาครัฐและเอกชน

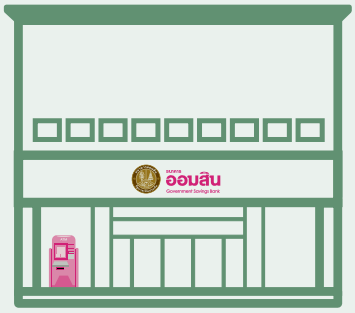
ร่วมมือกับธนาคารกสิกรไทยในการใช้เครื่อง ATM ร่วมกัน เพื่อประหยัดทรัพยากรและลดค่าใช้จ่าย
นำร่อง 2 จังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (จังหวัดสกลนคร จังหวัดนครพนม)
และ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จังหวัดยะลา จังหวัดปัตตานี จังหวัดนราธิวาส)

สร้างประสิทธิภาพเชิงนิเวศ (Eco-Efficiency) ให้องค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- **ประกาศเจตนารมณ์ “ออมสินทำความดีด้วยหัวใจ ลดภัยสิ่งแวดล้อม”** ให้ทุกหน่วยงานของธนาคารร่วมกันลด ละ เลิก ปฏิเสธการใช้ถุงพลาสติกและบรรจุภัณฑ์ที่ใช้ครั้งเดียวทิ้ง
- **ออมสินลดต้นทุน เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน** เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วยหลัก 5R (ความถูกต้องในการดำเนินงานส่วนต่าง ๆ ขององค์กร)

อาคารนวัตกรรมอนุรักษ์พลังงาน Innovative Energy Conservation Building

ณ ธนาคารออมสิน สาขามวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี
ด้วยโครงสร้างคอนกรีตเสริมเหล็ก 2 ชั้น ติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์ที่ชั้นดาดฟ้า ผลิตไฟฟ้าได้ 12 กิโลวัตต์ พร้อมกระจกนิรภัยที่แสงธรรมชาติส่องผ่านได้ดี ช่วยลดความร้อน รังสีอินฟราเรด และรังสียูวีได้ถึง 99% ลดภาระการทำงานของเครื่องปรับอากาศ



01

เกี่ยวกับธนาคารออมสิน

About Government Savings Bank

ข้อมูลองค์กร
ข้อมูลทางธุรกิจ
ข้อมูลสรุปผลการดำเนินงาน
รางวัลเกียรติยศประจำปี 2562

GRI: 102-1 I 102-2 I 102-3 I 102-4 I 102-5 I 102-6 I 102-7 I 102-12 I 102-16 I 102-17 I 102-20 I 102-26 I 201-1

102-1 | 102-5

ประวัติความเป็นมา

ธนาคารออมสิน ถือกำเนิดโดยพระราชประสงค์ของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 6 ที่ทรงตระหนักถึงความสำคัญของการเก็บรักษาทรัพย์ให้ปลอดภัยจากโจรผู้ร้าย จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติจัดตั้งคลังออมสินขึ้นเมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2456 ด้วยพระราชปณิธานที่จะให้คลังออมสินเป็นที่เก็บรักษาทรัพย์สินอย่างปลอดภัย และฝึกฝนให้ราษฎรรู้จักเก็บออมทรัพย์อย่างถูกวิธี ซึ่งคลังออมสินได้ยืนหยัดในการทำหน้าที่นี้ตลอดมา โดยได้รับพระมหากรุณาธิคุณจากพระมหากษัตริย์แห่งราชวงศ์จักรีทุกพระองค์ และอีกหนึ่งหน้าประวัติศาสตร์ที่จารึกไว้ในปี พ.ศ. 2489 พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ยกฐานะคลังออมสินขึ้นเป็น “ธนาคารออมสิน” และโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติธนาคารออมสินขึ้น เพื่อรองรับกับความก้าวหน้าของกิจการคลังออมสิน และเปิดดำเนินการในรูปแบบธนาคารตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2490 มีสถานะเป็นนิติบุคคลภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง ซึ่งการดำเนินงานในปัจจุบันอยู่ภายใต้พระราชบัญญัติธนาคารออมสิน (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2560 โดยเป็นไปตามพันธกิจที่ระบุไว้ในพระราชบัญญัติ และแนวนโยบายของรัฐวิสาหกิจ (Statement of Direction) ที่กำหนดให้ธนาคารออมสินมุ่งเน้นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ชุมชนและเศรษฐกิจฐานราก รวมทั้งส่งเสริมการออมของประชาชน โดยมีการบริหารจัดการซึ่งสนับสนุนโดยระบบข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ

บทบาทและลักษณะธุรกิจ

ธนาคารออมสินมีฐานะเป็นนิติบุคคล ดำเนินธุรกิจภายใต้พระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489 โดยตามมาตรา 7 ให้จัดตั้งธนาคารออมสินเพื่อประกอบธุรกิจดังต่อไปนี้

1. รับฝากเงินออมสิน
2. ออกพันธบัตรออมสิน และสลากออมสิน
3. รับฝากเงินออมสินเพื่อสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว
4. ทำการรับ จ่าย และโอนเงิน
5. ซื้อหรือขายพันธบัตรรัฐบาลไทย
6. ลงทุนเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ตามมติที่คณะรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบ
7. การออมสินอื่น ๆ ตามที่จะมีพระราชกฤษฎีกากำหนดไว้
8. กิจการอันพึงเป็นงานธนาคาร ตามที่จะมีพระราชกฤษฎีกากำหนดไว้ ทั้งนี้ ให้ประกอบได้ตามข้อกำหนดและเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวง

ในปี 2561 ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489 เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพสถานการณ์ในปัจจุบัน โดยออกเป็นพระราชบัญญัติธนาคารออมสิน (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2560 โดยมีนัยสำคัญในการเพิ่มบทบัญญัติเกี่ยวกับการเพิ่มทุนของธนาคารออมสิน และแก้ไขเพิ่มเติมอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการธนาคารออมสิน โดยกำหนดให้ธนาคารออมสินอาจเพิ่มทุนได้ด้วยการได้รับจัดสรรจากเงินงบประมาณแผ่นดินหรือจากแหล่งอื่น โดยได้รับการอนุมัติจากคณะรัฐมนตรีและกำหนดให้คณะกรรมการธนาคารออมสินมีอำนาจและหน้าที่ในการพิจารณาให้ความเห็นชอบงบประมาณของธนาคารออมสิน และการประกาศงบแสดงฐานะการเงิน

วิสัยทัศน์

เป็นผู้นำในการส่งเสริมการออม
ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน
เสริมสร้างความสุขและอนาคตที่มั่นคงของประชาชน

พันธกิจ

ส่งเสริมการออม
และสร้างวินัย
ทางการเงิน

สนับสนุน
การลงทุน
และการพัฒนา
ประเทศ

ส่งเสริมและ
ยกระดับ
เศรษฐกิจฐานราก
และวิสาหกิจ
ขนาดกลาง
และขนาดย่อม
ให้มีศักยภาพ
อย่างยั่งยืน

ให้บริการทาง
การเงินครบวงจร
ที่ล้ำสมัย
และเหนือ
ความคาดหวัง
ภายใต้ความเสี่ยง
ที่ยอมรับได้

เป็นธนาคาร
เพื่อสังคม
ที่มีธรรมาภิบาล

ค่านิยมองค์กร

G

Giving for
the greater good
เติมเต็มสร้างคุณค่าสังคมไทย

S

Seeking the next
possibilities
คิดใหม่ก้าวไกลใฝ่สร้างสรรค์

B

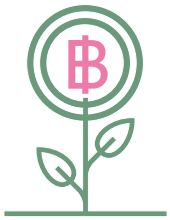
Brave beyond
the boundary
มุ่งมั่นสานต่อเหนือขีดจำกัด

GSB WAY วิถีออมสิน
เติมเต็มสังคมไทย คิดกว้างไกล เหนือขีดจำกัด

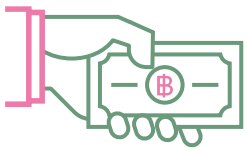
102-2 I 102-6 I 102-7

ผลิตภัณฑ์และบริการ

ธนาคารออมสิน ให้บริการด้วยผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่สำคัญ 3 ด้าน คือ เงินฝาก สินเชื่อ และบริการทางการเงิน



เงินฝาก

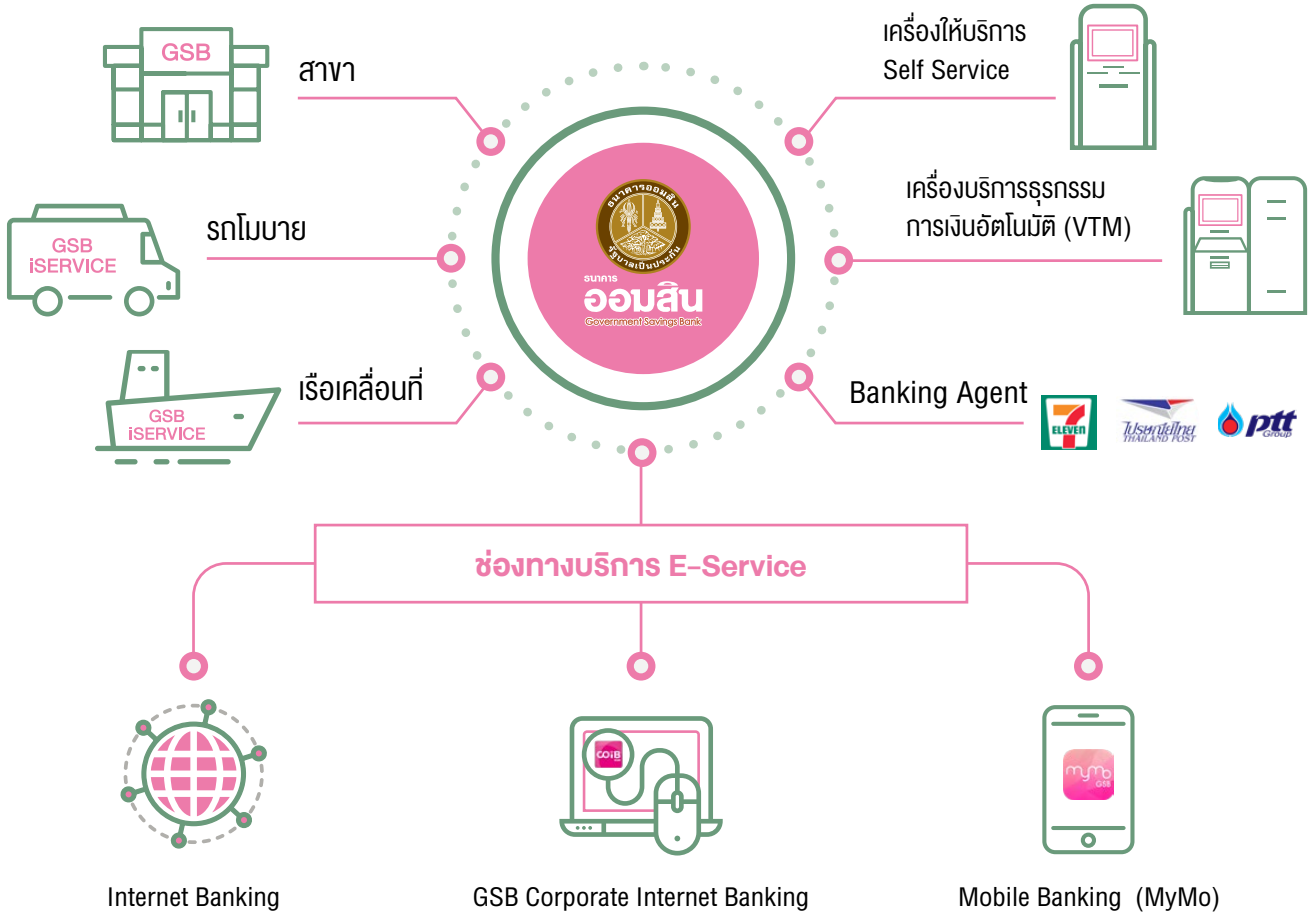


สินเชื่อ

บริการทางการเงิน

ผลิตภัณฑ์และบริการ		กลไกการส่งมอบ/ช่องทางการให้บริการ					
		Physical		Digital			
กลุ่มผลิตภัณฑ์และบริการ		สาขา/หน่วยให้บริการ	รถ/เรือธนาคารออมสิน/บริการนอกสถานที่	Self Service Machine	Internet Banking	Mobile Banking	Agent (ตัวแทนขาย)
ด้านเงินฝาก	เงินฝาก	●	●	●	●	●	●
	สลากออมสิน	●	●			●	
	สงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว	●	●		●	●	
ด้านสินเชื่อ	สินเชื่อภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ	●					
	สินเชื่อเพื่อธุรกิจ	●					
	สินเชื่อลูกค้าบุคคล	●			●	●	●
	สินเชื่อเศรษฐกิจฐานราก	●			●	●	●
บริการทางการเงิน	ผลิตภัณฑ์บัตรอิเล็กทรอนิกส์	●	●	●	●	●	●
	บริการทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์	●	●	●	●	●	●

102-3 I 102-4 I 102-6 I 102-7



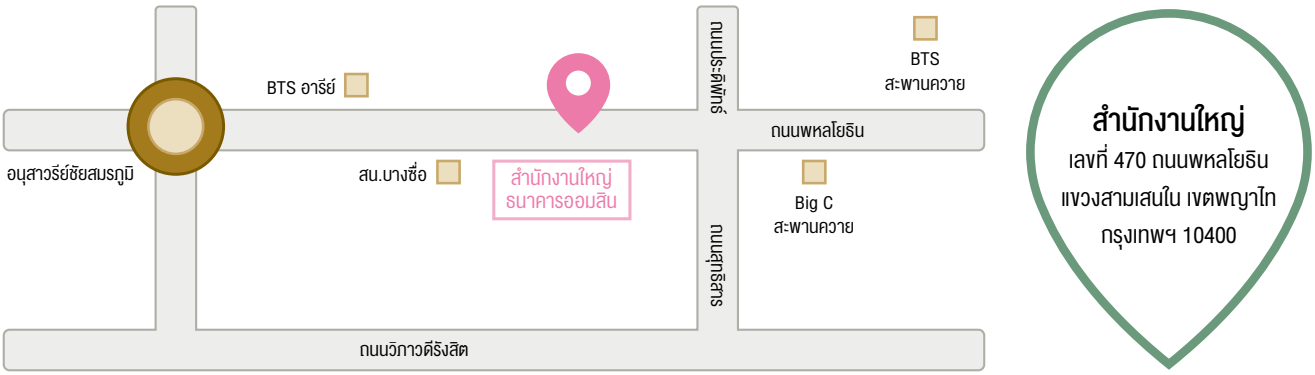
ธนาคารมีสาขาให้บริการทางการเงินกระจายอยู่ทั่วทุกภูมิภาคของประเทศไทย

1,062 สาขา
22 หน่วยให้บริการ

130 รถโมบาย
3 เรือให้บริการ

8,534 เครื่อง
Self-Service
(ATM / PASSBOOK UPDATE / ADM)

ที่ตั้งสำนักงานใหญ่



102-7 I 201-1

ผลการดำเนินงานที่สำคัญ

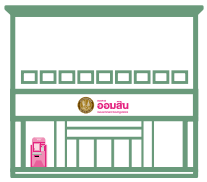
GSB WAY 2019: Drive Success with Highest Performance Delivered คือแนวทางในปี 2562 ที่ธนาคารออมสินเดินหน้าอย่างเต็มกำลัง พร้อมเติมเต็มสังคมไทย ก้าวไกลเหนือขีดจำกัด ภายใต้แนวคิด "เติบโต ยั่งยืน ตอบแทนคืนสู่สังคม" ดูแลลูกค้าทุกกลุ่มให้เข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างเท่าเทียม พร้อมสร้างประสบการณ์ใหม่ในการใช้บริการ (Customer Journey) และสนับสนุนองค์ความรู้พร้อมแหล่งเงินทุนดอกเบี้ยต่ำที่ส่งผลประโยชน์ต่อการประกอบอาชีพและเศรษฐกิจที่เติบโตอย่างมั่นคง

เป้าหมายปี 2562 - 2566
"GSB NEW Century:
Digi-Thai Banking – Digital for All Thais"

มุ่งเน้นให้บริการในยุคดิจิทัล โดยพัฒนาหรือร่วมกับพันธมิตรในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์บริการ และช่องทางการให้บริการ เพื่อส่งมอบคุณค่าและประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า ตอบสนองวิถีชีวิตของคนไทยในยุคดิจิทัล ควบคู่กับการให้ความรู้ทางการเงินในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ลูกค้ามีความพร้อมในการใช้บริการ

3 กลยุทธ์หลัก

ในการสร้างประสบการณ์ใหม่ ๆ ให้แก่ลูกค้า คือ



Traditional Banking

Digital Banking

Social Banking

ผลการดำเนินงานด้านการเงินที่สำคัญ

ปี 2562 (ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562)

สินทรัพย์
2.80
ล้านล้านบาท

เงินฝากและตราสารหนี้ที่ออก
(รวมเงินรับฝากจากสถาบันการเงินและสหกรณ์)
2.41
ล้านล้านบาท

สินเชื่อ
(รวมสินเชื่อระหว่างสถาบันการเงินและสหกรณ์)
ยอดคงเหลือ 2.15 ล้านล้านบาท

กำไรสุทธิ
24,208 ล้านบาท

NPLs
2.65
(จากความเอาใจใส่ของศูนย์แก้ไขหนี้ทั่วประเทศ 80 ศูนย์ และสาขาที่ร่วมใจกัน)

BIS ratio
16.34%
(ตัวเลขที่แสดงถึงอัตราเงินกองทุนขั้นต่ำ)

หมายเหตุ: มีส่วนของทุนที่เป็น Equity 195,667 ล้านบาท จากทุนประเดิมที่ได้รับพระราชทาน
จากพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว 100,000 บาท นำส่งรายได้แผ่นดิน
หรือเงินนำส่งกระทรวงการคลัง เพื่อนำไปพัฒนาประเทศ รวมแล้วกว่า 1.9 แสนล้านบาท
(เงินนำส่งคลัง ตั้งแต่ปี 2542-2562)

ผลการดำเนินงานโครงการ ตามนโยบายรัฐที่สำคัญ ปี 2562

1. โครงการ SMEs STARTUP

- **สินเชื่อ SMEs STARTUP**
  สนับสนุนผู้ประกอบธุรกิจที่เริ่มต้นกิจการ
  เริ่มตั้งแต่วันที่ 30 มีนาคม 2559
  ยอดอนุมัติสะสม 2,393 ราย
  > เป็นเงิน 6,746 ล้านบาท

- **Venture Capital**
  ลงทุนเพื่อส่งเสริมผู้ประกอบการ SMEs
  เริ่มตั้งแต่วันที่ 29 ธันวาคม 2558
  > ยอดร่วมลงทุนสะสม 20 ราย

2. โครงการ Transformation Loan เสริมแกร่ง

เริ่มให้สินเชื่อผ่าน 19 ธนาคาร เมื่อวันที่ 29 มีนาคม 2561

> มียอดอนุมัติสะสมเป็นเงิน 5,013 ล้านบาท

3. สินเชื่อภายใต้โครงการแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบ

- **สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน**
  เริ่มตั้งแต่วันที่ 17 ธันวาคม 2561
  เพื่อแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบ
  ที่เกิดจากการอุปโภคบริโภค
  ยอดอนุมัติสะสม 14,993 ราย
  > เป็นเงิน 698 ล้านบาท

- **สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน**
  สำหรับผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ
  เริ่มตั้งแต่วันที่ 17 ธันวาคม 2561
  เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนในการประกอบอาชีพ
  ของผู้ได้รับสิทธิ์สวัสดิการแห่งรัฐ
  ยอดอนุมัติสะสม 10,154 ราย
  > เป็นเงิน 443 ล้านบาท

4. สินเชื่อเคหะประชารัฐสร้างไทย เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562

ยอดอนุมัติสะสม 1,923 ราย > เป็นเงิน 3,497 ล้านบาท

5. สินเชื่อเพื่อการประกอบธุรกิจในโครงการสินเชื่อประชารัฐสร้างไทย

เริ่มวันที่ 1 ตุลาคม 2562

ยอดอนุมัติสะสม 2,694 ราย > เป็นเงิน 3,245 ล้านบาท

ข้อมูลทางการเงินที่สำคัญ

จุดเด่นในรอบ 5 ปี

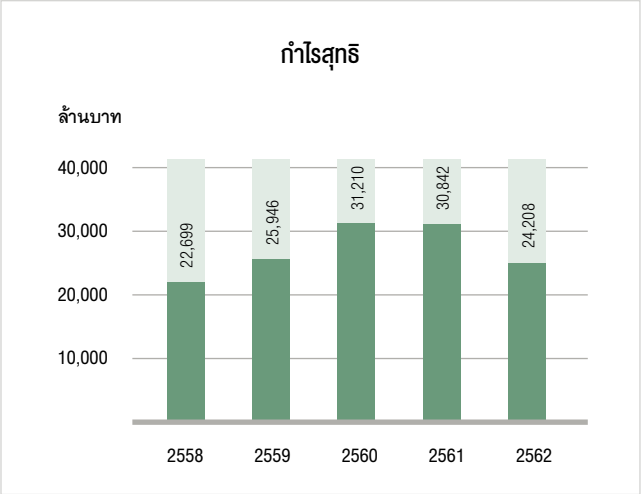
หน่วย : ล้านบาท

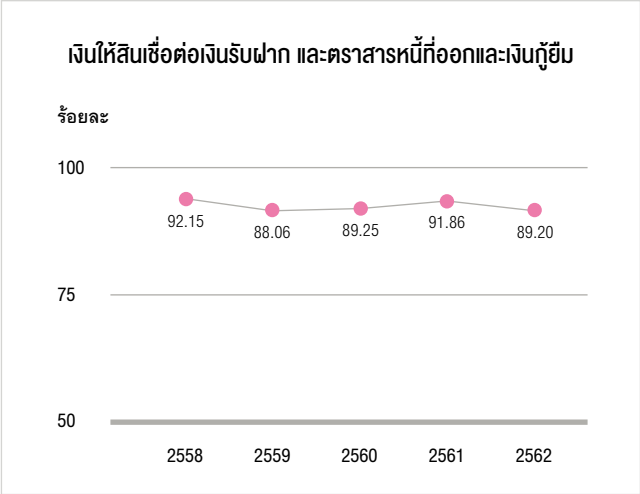
	2558	2559	2560	2561	2562	เปลี่ยนแปลง (% YoY)
งบกำไรขาดทุน						
รายได้ดอกเบี้ย	103,815	104,335	104,302	102,701	103,359	0.6
ค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย	45,749	44,087	46,418	38,510	44,680	16.0
รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ	58,066	60,248	57,884	64,191	58,679	(8.6)
รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิ	4,590	4,780	5,701	5,973	4,691	(21.5)
รายได้จากการดำเนินงานอื่น	3,070	3,242	3,747	11,010[1]	6,334[1]	(42.5)
ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น	34,985	32,776	31,938	33,315	33,190	(0.4)
กำไรจากการดำเนินงาน	**30,741**	**35,494**	**35,394**	**47,859**	**36,514**	(23.7)
หนี้สูญ หนี้สงสัยจะสูญ และขาดทุนจากการด้อยค่าและปรับโครงสร้างหนี้	8,042	9,548	4,184	17,017	12,306	(27.7)
กำไรสุทธิ	**22,699**	**25,946**	**31,210**	**30,842**	**24,208**	(21.5)
กำไร (ขาดทุน) เบ็ดเสร็จอื่นสุทธิ	(1,437)	5,629	16,894	(10,738)	(10,994)	2.4
กำไร (ขาดทุน) เบ็ดเสร็จรวม	21,262	31,575	48,104	20,104	13,214	(34.3)
งบดุล						
สินทรัพย์รวม	2,400,468	2,509,588	2,663,828	2,667,000	2,797,068	4.9
เงินลงทุนในหลักทรัพย์สุทธิ	246,127	283,604	237,395	256,200	312,832	22.1
เงินให้สินเชื่อ	1,919,659	1,901,851	2,014,123	2,111,899	2,152,718	1.9
หนี้สินรวม	2,248,713	2,339,181	2,461,939	2,465,061	2,594,592	5.3
เงินรับฝาก และตราสารหนี้ที่ออกและเงินกู้ยืม	2,082,706	2,159,136	2,256,312	2,298,412	2,412,934	5.0
ส่วนของทุน	151,755	170,407	201,889	201,939	202,476	0.3
อัตราส่วนทางการเงินที่สำคัญ (ร้อยละ)						
อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์สุทธิเฉลี่ย (ROA)	1.00	1.08	1.23	1.19	0.90	
อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของทุนเฉลี่ย (ROE)	15.37	16.59	16.88	15.26	11.64	
อัตราส่วนรายได้ดอกเบี้ยสุทธิต่อสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้ดอกเบี้ยเฉลี่ย (NIM)	2.56	2.51	2.35	2.54	2.23	
ค่าใช้จ่ายดำเนินงานต่อรายได้รวมสุทธิ (Cost / Income)	53.35	48.14	47.44	41.01	47.61[2]	
เงินให้สินเชื่อต่อเงินรับฝาก และตราสารหนี้ที่ออกและเงินกู้ยืม (L/D)	92.15	88.06	89.25	91.86	89.20	
อัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงทั้งสิ้น (CAR)	10.80	11.54	12.47	14.72	15.52	
อัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงชั้นที่ 1 (Tier I Ratio)	10.24	10.86	11.85	13.56	13.96	
อัตราส่วนสินเชื่อที่หยุดรับรู้รายได้ต่อเงินให้สินเชื่อรวม (gross NPLs)	1.61	2.04	2.05	2.81	2.65	
อัตราส่วนค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญต่อสินเชื่อที่หยุดรับรู้รายได้ (LLR / NPLs)	142.84	136.53	134.47	114.23	122.84	
พนักงาน	15,653	15,927	16,286	16,410	16,815	
สาขา	1,043	1,056	1,059	1,061	1,062	
หน่วยให้บริการ (หน่วยให้บริการบนอำเภอ รถ และเรือเคลื่อนที่)	163	154	160	162	159	
เครื่องอัตโนมัติบริการตนเอง (Self Service)	7,764	8,234	8,524	8,536	8,534	
ธนาคารโรงเรียน	1,086	1,206	1,256	1,256	1,256	

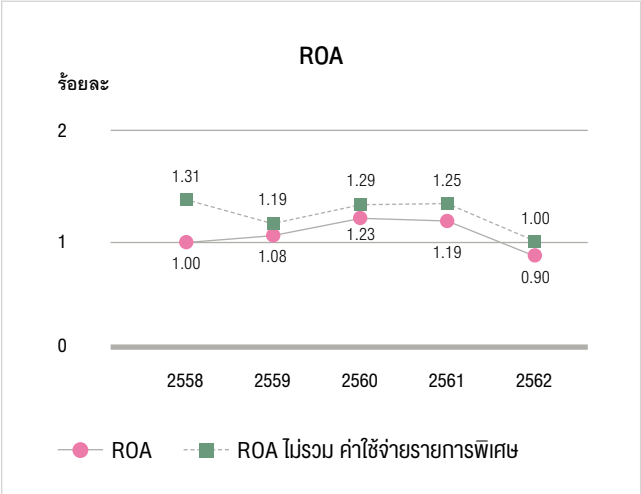
หมายเหตุ

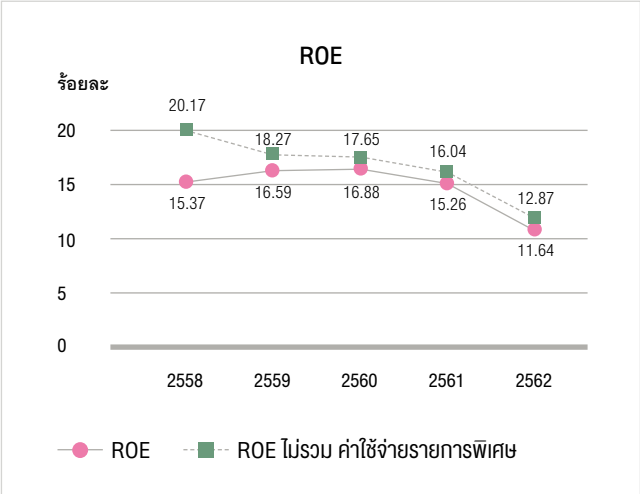
1/ ปี 2561 มีกำไรจากการขายหุ้นสามัญ IRPC จำนวน 7,382 ล้านบาท และปี 2562 มีกำไรจากการขายเงินลงทุนในบริษัทร่วม บลจ. ธนชาต จำนวน 2,075 ล้านบาท

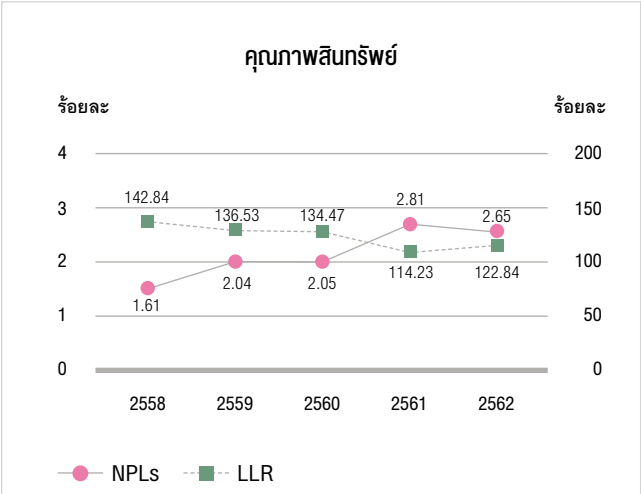
2/ ปี 2562 มีค่าใช้จ่ายรายการพิเศษ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายผลประโยชน์พนักงานระยะยาว ตาม IAS 19 เพิ่มจากการจ่ายค่าชดเชยเพื่อตอบแทนความชอบในการทำงานแก่พนักงานที่เกษียณอายุ ซึ่งทำงานครบ 20 ปีขึ้นไป จาก 300 วันเป็น 400 วัน จำนวน 1,385 ล้านบาท











หมายเหตุ

1/ ปี 2561 มีกำไรจากการขายหุ้นสามัญ IRPC จำนวน 7,382 ล้านบาท และปี 2562 มีกำไรจากการขายเงินลงทุนในบริษัทร่วม บลจ. ธนชาต จำนวน 2,075 ล้านบาท

2/ ปี 2562 มีค่าใช้จ่ายรายการพิเศษ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายผลประโยชน์พนักงานระยะยาว ตาม IAS 19 เพิ่มจากการจ่ายค่าชดเชยเพื่อตอบแทนความชอบในการทำงานแก่พนักงานที่เกษียณอายุ ซึ่งทำงานครบ 20 ปีขึ้นไป จาก 300 วันเป็น 400 วัน จำนวน 1,385 ล้านบาท

102-20 I 102-26

รางวัลเกียรติยศของธนาคารออมสิน ในปี 2562

- **รางวัล ITA Awards ปี 2562** รางวัลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยได้รับผลคะแนนการประเมิน ITA ในภาพรวม 96.31 คะแนน ระดับผลการประเมิน (Rating Score) : AA

- **รางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่น ปี 2562** ประเภท "รางวัลการบริหารจัดการองค์กรดีเด่น" รางวัลแห่งเกียรติยศและความภาคภูมิ จากพลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ประธานในพิธี มอบรางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่น ประจำปี 2562 "พลังรัฐวิสาหกิจไทย สู่มิติใหม่ด้วยดิจิทัล - HONOR THROUGH DIGITAL TRANSFORMATION" จัดโดย สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลัง

- **รางวัล Outstanding Brands** องค์กรที่โดดเด่นแห่งเอเชีย

- **รางวัล The International Diamond Prize for Excellence in Quality** จากสมาคมยุโรปเพื่อการวิจัยคุณภาพ (European Society for Quality Research : ESQR)

- **รางวัล Thailand's Most Admired Brand 2019** โดยเป็นธนาคารที่น่าเชื่อถือที่สุด 5 ปีต่อเนื่องในกลุ่มธนาคารเฉพาะกิจของรัฐ

- **รางวัลแบรนด์นวัตกรรมสูงสุดประจำปี Innovation Brand** จากนิตยสาร BrandAge

- **รางวัลเกียรติยศจากงาน Money & Banking Awards 2019** แชมป์ 4 ปีซ้อน ธนาคารเพื่อลูกค้ารายย่อยแห่งปี 2562 : Best Retail Bank of the Year 2019 มีบริการยอดเยี่ยมด้านเงินฝาก ด้านสินเชื่อเอสเอ็มอี และรางวัลบูธสวยงามยอดเยี่ยมประเภทพื้นที่ขนาด 850 - 1,000 ตร.ม. และพื้นที่ขนาด 200 - 220 ตร.ม.

- **รางวัล Prime Minister Award : National Startup 2019** สาขา Best Brotherhood of the year จากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จากการช่วยสร้างการเติบโตให้กับบริษัทสตาร์ทอัพ ให้สามารถยกระดับการเติบโตสู่ระดับโลก

- **รางวัล "สุริยศศิธร" ปี 2562** คว้ารางวัลชนะเลิศจากการผลิตปฏิทินแขวน "ทศมินทราธิบดีจักรีนาถเฉลิมราชย์ฉลองฉัตรวัฒนา" และคว้ารองวัลรองชนะเลิศจากการผลิตปฏิทินตั้งโต๊ะ "สืบสานศตวรรษ พระราชวังพญาไท สู่ธนาคารออมสิน"

- **ระบบ BAHTNET** (The Bank of Thailand Automated High-Value Transfer Network) และ**ระบบ ICAS** (Imaged Cheque Clearing and Archive System) ได้การรับรองมาตรฐานสากล ISO/IEC 27001:2013 ด้านระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ จากบริษัท บูโร เวอริทัส เซอทิฟิเคชั่น (ประเทศไทย) จำกัด

- **"GSB SMART Homestay"** คว้า 2 รางวัลระดับสากล คือ **1. รางวัล Asia Responsible Enterprise Awards (AREA) 2019** ประเภท Social Empowerment จาก Enterprise Asia ในงาน International CSR Summit 2019 **2. รางวัล Global Corporate Sustainability Awards** สาขา Best Practice ด้าน Great Practice of 2019 จากงาน Global Corporate Sustainability Forum

- ผู้อำนวยการธนาคารออมสิน ดร.ชาติชาย พยุหนาวีชัย ได้รับการยกย่องจากกองบรรณาธิการหนังสือพิมพ์ดอกเบี้ยธุรกิจ และนิตยสารดอกเบี้ย ให้รับรางวัลเกียรติยศ **Banker of the Year 2019** ในฐานะนักการธนาคารแห่งปี 2562 หลังนำออมสินสนับสนุนเศรษฐกิจฐานราก ค้ำจุนเศรษฐกิจไทย ก้าวสู่การเป็นธนาคารเพื่อความยั่งยืน

- **รางวัล THAILAND TOP COMPANY AWARDS 2019 ประเภทความเป็นเลิศ "THE BEST DIGITAL BANKER OF THE YEAR AWARD"** โดยเป็นผู้นำสถาบันการเงินยุคดิจิทัลแห่งปี ที่มุ่งสร้างความสุขส่งเสริมการออม เพื่อประชาชนของประเทศไทย เป็นสุดยอดผู้บริหารสถาบันการเงินที่ปรับเปลี่ยนองค์กรเพื่อรองรับความต้องการของลูกค้าในยุคดิจิทัลแห่งปี จัดขึ้นโดยนิตยสาร BUSINESS ร่วมกับมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย โดยผู้อำนวยการธนาคารออมสิน ได้รับรางวัล "บุคคลตัวอย่างภาคธุรกิจแห่งปี ภาคธุรกิจการเงินและธนาคาร" ห้าปีต่อเนื่อง นับตั้งแต่ปี 2558

102-12 I 102-17

ช่องทางการติดต่อ

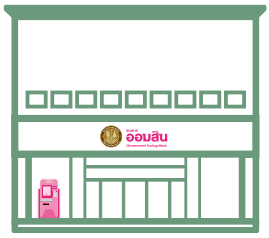
ลูกค้าและประชาชนสามารถเข้าถึงความรู้ ข้อมูลผลิตภัณฑ์ และบริการทางการเงินได้อย่างครอบคลุมและทั่วถึง รวมทั้งแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ชมเชยบริการ หรือร้องเรียนผ่านช่องทางรับฟังความคิดเห็นของธนาคารได้ ดังนี้

Call Center: 1115

Website: www.gsb.or.th

E-mail: voice@gsb.or.th

Social Network:
GSB Society



สาขา / จุดให้บริการ

สแกน QR Code
แสดงความคิดเห็นผ่านสมาร์ทโฟน

GSB SMEs Call Center
Tel: 0-2299-8899

จดหมาย

หน่วยงานภายนอก:
ศูนย์ดำรงธรรม I ธปท.I คปภ.I
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

02

การพัฒนาสู่ความยั่งยืน

Sustainable Development

เพราะโลกเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ธนาคารออมสินจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาความยั่งยืนโดยใช้นวัตกรรมเป็นเครื่องมือ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ผ่านยุทธศาสตร์การดำเนินงานที่เน้นการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อลูกค้า คู่ค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

GRI: 102-10 I 102-12 I 102-15 I 102-20 I 102-21I 102-29 I 102-31 I 102-32 I 102-34 I 102-40 I 102-42 I 102-43 I 102-44 I 102-46 I 102-47 I 102-48 I 102-49 I 102-53 I 103-1 I 103-2

102-15

การเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญในปี 2562

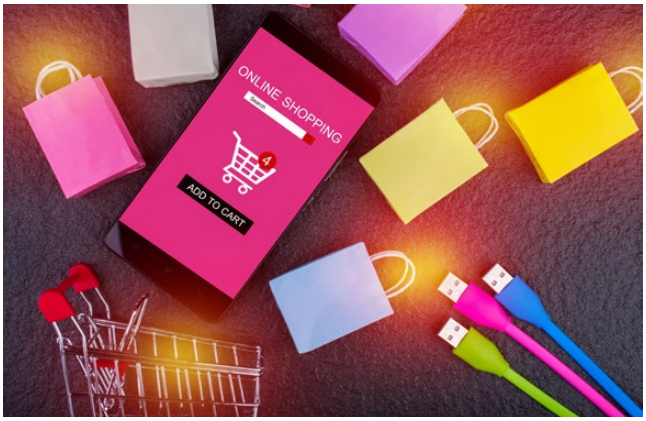
ปี 2562 การเติบโตของเทคโนโลยีและพฤติกรรมของผู้บริโภคยังคงเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ธนาคารจึงต้องเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้สอดคล้องกับปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี (Technology Change)

สังคมไร้เงินสด หรือ Cashless Society ทำให้การใช้จ่ายผ่านสมาร์ทโฟน (Internet Banking) เป็นส่วนหนึ่งที่จำเป็นในชีวิตประจำวันมากขึ้นทุกปี เช่นเดียวกับบริการพร้อมเพย์ของรัฐบาล ที่ปัจจุบันมีผู้ลงทะเบียนกว่า 27 ล้านบัญชี และมีการใช้งานกว่า 100,000 รายการต่อวัน โดยรัฐบาลมีเป้าหมายการติดตั้งเครื่องชำระค่าสินค้า (EDC) กว่า 500,000 เครื่องให้แก่ร้านค้า พร้อมสนับสนุนการชำระเงินผ่าน QR Code ที่สะดวกและปลอดภัย สิ่งเหล่านี้ทำให้กลุ่มธุรกิจ FinTech (Financial Technology) หรือกลุ่มธุรกิจที่ใช้เทคโนโลยีให้บริการทางการเงิน มีการสร้างสรรค์นวัตกรรมทางการเงินที่ตรงใจผู้บริโภคยุคดิจิทัลมากขึ้น และเกิดเป็นเครือข่ายพันธมิตรทางธุรกิจที่สำคัญในแวดวงการเงิน เช่น Ant Financial บริษัทในเครือ Alibaba ที่ร่วมลงทุนกับบริษัท Ascend Money เครือเจริญโภคภัณฑ์ของประเทศไทย เป็นต้น สถาบันการเงินต่าง ๆ จึงต้องปรับโมเดลธุรกิจให้พร้อมกับการแข่งขัน ในขณะเดียวกันก็ต้องเพิ่มมาตรการเฝ้าระวังและแก้ปัญหาภัยคุกคามด้านไซเบอร์ (Cyber Threat) ที่มีหลากหลายขึ้น โดยให้ความรู้ในการป้องกันแก่พนักงาน และสื่อสารถึงลูกค้าทุกกลุ่มเพื่อให้สามารถใช้บริการได้อย่างปลอดภัย

2. การเปลี่ยนแปลงของลูกค้า (Customer Change)

ลูกค้าทุกกลุ่มต้องการเข้าถึงความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยหลักในการตัดสินใจเลือกใช้สินค้าและบริการ ธุรกิจ e-Commerce มีการเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว เนื่องจากการสื่อสารผ่าน Social Network และการซื้อขายออนไลน์มีปริมาณเพิ่มขึ้น กลยุทธ์การตลาดออนไลน์จึงเป็นเครื่องมือสำคัญของภาคธุรกิจที่ต้องมีรูปแบบน่าสนใจ และดึงดูดลูกค้าให้เข้ามามี Engagement ในช่องทางของตนเอง ส่งผลให้การทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Banking เติบโตอย่างก้าวกระโดด และนำไปสู่แผนการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานขนาดใหญ่ของภาครัฐ ที่จะนำมาซึ่งความเติบโตทางเศรษฐกิจ



3. การเปลี่ยนแปลงด้านกฎระเบียบและมาตรฐาน (Regulatory Change)

ทุกการดำเนินงานของธนาคารมีการพัฒนาให้สอดคล้องกับมาตรฐานการบัญชีและการรายงานทางการเงิน TAS และ TFRS และเกณฑ์การกำกับดูแลสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (SFIs) ของธนาคารแห่งประเทศไทย รวมถึงนโยบายที่เกี่ยวกับการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลภายในประเทศ เช่น นโยบายเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล (Digital Economy) ที่ต้องการให้เศรษฐกิจและสังคมใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อน นโยบาย National e-Payment พัฒนาระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) อย่างครบวงจร โดยเฉพาะโครงการพร้อมเพย์ (PromptPay) และการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐสำหรับผู้มีรายได้น้อย พระราชบัญญัติกองทุนพัฒนาระบบสถาบันการเงินเฉพาะกิจ พ.ศ. 2558[1] การพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (Eastern Economics Corridor: EEC) ในพื้นที่เขตอุตสาหกรรม 3 จังหวัดภาคตะวันออก (ชลบุรี ระยอง และฉะเชิงเทรา) เพื่อเชื่อมโยงด้านโครงสร้างพื้นฐานและดึงดูดนักลงทุน

4. โอกาสและผลกระทบ (Market Change)

แม้จะมีปัจจัยการเปลี่ยนแปลงเข้ามากระทบ แต่สำหรับปี 2562 ธนาคารได้เล็งเห็นถึงประเด็นต่าง ๆ ที่นำมาสู่โอกาสในการพัฒนาได้ อาทิ

- การพัฒนานวัตกรรมทางการเงินและความมั่นคงปลอดภัยในยุคดิจิทัล
- การส่งมอบคุณค่าและสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า
- การบริหารคุณภาพสินทรัพย์และการลดต้นทุน
- การบูรณาการระหว่างการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์
- การเพิ่มความร่วมมือกับพันธมิตร เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ผู้บริโภคที่เปลี่ยนไปในยุคดิจิทัล
- Social Media ยังคงเป็นช่องทางสื่อสารถึงกลุ่มลูกค้าที่รวดเร็ว โดยต้องใช้กลยุทธ์การตลาดแบบเชิงรุก
- การสนับสนุนเงินทุนเพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานตอบสนองมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจผ่านความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ
- ความเป็นเมืองที่ขยายตัวไปสู่ปริมณฑลและภูมิภาค (Urbanization) นำมาซึ่งโอกาสเพิ่มฐานลูกค้าและมูลค่าทางธุรกรรม

[1] กำหนดให้ SFIs ที่รับฝากเงินจากประชาชน ต้องนำส่งเงินเข้ากองทุนฯ สูงสุดไม่เกินร้อยละ 1 ของยอดเงิน โดยกำหนดการเก็บเงินเข้ากองทุนฯ ในอัตราร้อยละ 0.18 (นำส่งปีละ 2 ครั้ง) ซึ่งการนำเงินส่งเข้ากองทุนจะส่งผลให้เกิดการลดลงของกำไรสุทธิ เงินนำส่งคลัง และอัตราเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงของธนาคาร

102-15 | 102-20 | 102-29 | 102-31 | 103-1 | 103-2

ยุทธศาสตร์การดำเนินงานของธนาคาร

จากประเด็นการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในปี 2562 ธนาคารได้นำประเด็นดังกล่าวมาเป็นปัจจัยนำเข้าในการทบทวนและกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และยุทธศาสตร์การดำเนินงานปี 2562 – 2566 โดยน้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และพิจารณาความสอดคล้องเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 แผนปฏิรูปประเทศ เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ของสหประชาชาติ นโยบาย Thailand 4.0 แผนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม แผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจ ภาพรวม และแผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงิน รวมทั้งข้อเสนอแนะของหน่วยงานกำกับ อาทิ กระทรวงการคลัง สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) และสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ(สศช.) ตลอดจนแนวโน้มสถานการณ์ต่าง ๆ อาทิ ภาวะเศรษฐกิจ ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีทางการเงิน (Financial Technology) เพื่อตอบสนองความท้าทายและความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ ความสามารถพิเศษขององค์กร ปัจจัยเสี่ยง ภารกิจและรูปแบบการดำเนินธุรกิจทั้งในระยะสั้นและระยะยาว รวมทั้งตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าอย่างสมดุล โดยกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และยุทธศาสตร์การดำเนินงานปี 2562 – 2566 ดังนี้

ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
“พอประมาณ มีเหตุผล และมีภูมิคุ้มกัน ควบคู่กับมีความรู้และคุณธรรม"

แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี พ.ศ. 2560 - 2579

แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12
ยึดคนเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

แผนการปฏิรูปประเทศ
กำหนดทิศทางปฏิรูปประเทศเพื่อวางรากฐานการพัฒนาประเทศ

เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน
มองการพัฒนาเป็นมิติของเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

THAILAND 4.0

การขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยด้วยนวัตกรรม เพื่อยกระดับประเทศไทยให้หลุดพ้นจากกับดัก 3 ประการ คือ
1. กับดักรายได้ปานกลาง 2. กับดักความเหลื่อมล้ำ
3. กับดักความไม่สมดุล ผ่านกลไก 3 ด้าน คือ

Inclusive Growth Engine

Productive Growth Engine

Green Growth Engine

แผนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
(Digital Economy: DE)

1. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลประสิทธิภาพสูงครอบคลุมทั่วประเทศ
2. ขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล
3. สร้างสังคมคุณภาพด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล
4. ปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล
5. พัฒนากำลังคนให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจดิจิทัล
6. สร้างความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

แนวนโยบาย สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง

การออม
การให้ความรู้ทางการเงิน และวินัยทางการเงิน

การเข้าถึงแหล่งเงินทุน
ของประชาชนระดับฐานราก และ SMEs

การสนับสนุนนโยบายของรัฐ

KEY CHANGE ความเปลี่ยนแปลงสำคัญ

CUSTOMER CHANGE
TECHNOLOGY CHANGE
REGULATORY CHANGE

→ MARKET CHANGE → ออมสิน

แผนวิสาหกิจ ธนาคารออมสิน
พ.ศ. 2562 - 2566

แผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจภาพรวม

แผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงิน

VISION

"เป็นผู้นำในการส่งเสริมการออม เสริมสร้างความสุขและความมั่นคงของประชาชน เพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล"

MISSION

- ส่งเสริมการออมและสร้างวินัยทางการเงิน
- สนับสนุนการลงทุนและการพัฒนาประเทศ
- ส่งเสริมและยกระดับเศรษฐกิจฐานรากและวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อลดความเหลื่อมล้ำและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน
- เป็นธนาคารเพื่อสังคมและคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม
- ให้บริการทางการเงินครบวงจรที่ล้ำสมัยด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและเหนือความคาดหวังภายใต้ความเสี่ยงที่ยอมรับได้
- บริหารจัดการแบบมืออาชีพและมีธรรมาภิบาล

VALUE

GSB WAY วิถีออมสิน
เติมเต็มสังคมไทย คิดกว้างไกล เหนือขีดจำกัด

เติมเต็มสังคมไทย ก้าวไกล เหนือขีดจำกัด

G Giving for the greater good
เติมเต็มสร้างคุณค่าสังคมไทย

S Seeking the next possibility
คิดใหม่ก้าวไกลใฝ่สร้างสรรค์

B Brave beyond the boundary
มุ่งมั่นสานต่อเหนือขีดจำกัด

ยุทธศาสตร์การดำเนินงาน ปี 2562 – 2566

VISION

"เป็นผู้นำในการส่งเสริมการออม
เสริมสร้างความสุขและความมั่นคงของประชาชน
เพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล"

Aspiration: GSB NEW Century: Digi-Thai Banking "Digital for All Thais"

Main Strategy ยุทธศาสตร์หลัก

Customer Engagement

- ลูกค้าบุคคล
- ลูกค้าฐานราก
- ลูกค้าธุรกิจและภาครัฐ

1 **Traditional Banking**
สร้างความมั่นคงทางการเงินและขีดความสามารถในการแข่งขัน

2 **Digital Banking**
การพัฒนาและยกระดับสู่การเป็นดิจิทัลแบงกิ้ง

3 **Social Banking**
การพัฒนาสู่ความยั่งยืน

4 **Fundamental Capabilities**
การเพิ่มศักยภาพโครงสร้างพื้นฐาน

ยุทธศาสตร์ที่ 1
Traditional Banking : การสร้างความมั่นคงทางการเงินและขีดความสามารถในการแข่งขัน

มุ่งเน้นการเป็นธนาคารที่มีความมั่นคงทางการเงิน สามารถให้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านสาขาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมุ่งลดต้นทุนการดำเนินงานด้วยการปรับรูปแบบการให้บริการของสาขา การปรับปรุงกระบวนการให้บริการและกระบวนการสนับสนุนทั้งที่ดำเนินการเองและการจ้างบริการภายนอก (Outsource) การบริหารสัดส่วนธุรกิจเพื่อให้มีผลตอบแทนและความเสี่ยงในระดับที่เหมาะสม รวมถึงการสร้างและบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อสร้างขีดความสามารถการแข่งขันในระยะยาว

ยุทธศาสตร์ที่ 2
Social Development Banking : การพัฒนาสู่ความยั่งยืน

มุ่งเน้นการเป็นธนาคารเพื่อสังคมที่มีการดำเนินธุรกิจอย่างมีธรรมาภิบาล คำนึงถึงความสมดุลใน 3 ด้าน คือ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยผนวกความรับผิดชอบต่อสังคมเข้าไปในทุกกระบวนการทางธุรกิจ จนพัฒนาเป็นส่วนหนึ่งของขีดความสามารถขององค์กร (Creating Shared Value: CSV) มีการบริหารจัดการภารกิจด้านสังคมและนโยบายรัฐอย่างมีประสิทธิภาพและควบคุมความเสี่ยงได้ โดยแยกบัญชีด้านสังคมและนโยบายรัฐออกจากเชิงพาณิชย์ ส่งเสริมการออมและสร้างวินัยทางการเงินแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย โดยเฉพาะกลุ่มเด็กและเยาวชน พร้อมใช้กลไก 3 สร้าง ทั้งการสร้างความรู้/อาชีพ สร้างตลาด/รายได้ และสร้างโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนในการยกระดับคุณภาพชีวิตและสร้างวินัยทางการเงินให้แก่เศรษฐกิจฐานราก ผู้ประกอบการใหม่ (Startup) เยาวชนและผู้สูงวัยให้มีความเข้มแข็งอย่างยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ 3
Digital Banking : การพัฒนาและยกระดับสู่การเป็น Digital Banking

มุ่งเน้นการเป็นธนาคารที่มีนวัตกรรมทางการเงินที่ล้ำสมัย ยกระดับบริการสู่ Digital Bank เต็มรูปแบบ โดยพัฒนาเทคโนโลยีทางการเงิน (FinTech) หรือร่วมกับพันธมิตรพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์ บริการ และช่องทางการให้บริการ ทั้งที่เป็นธุรกรรมทางการเงินเดิมและการสร้างรูปแบบธุรกิจใหม่ (New Business Model) บน Digital Platform ที่มีการเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ เข้าด้วยกัน ก่อให้เกิดเป็นระบบนิเวศธุรกิจ (Business Ecosystem) รวมทั้งปรับปรุงการบริหารจัดการนวัตกรรมภายในองค์กรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล สามารถรองรับลูกค้าจาก Traditional Banking และ Social Development Banking ที่จะเปลี่ยนมาใช้บริการในอนาคตตามการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภคในยุคดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ 4
Fundamental Capabilities : การเพิ่มศักยภาพโครงสร้างพื้นฐาน

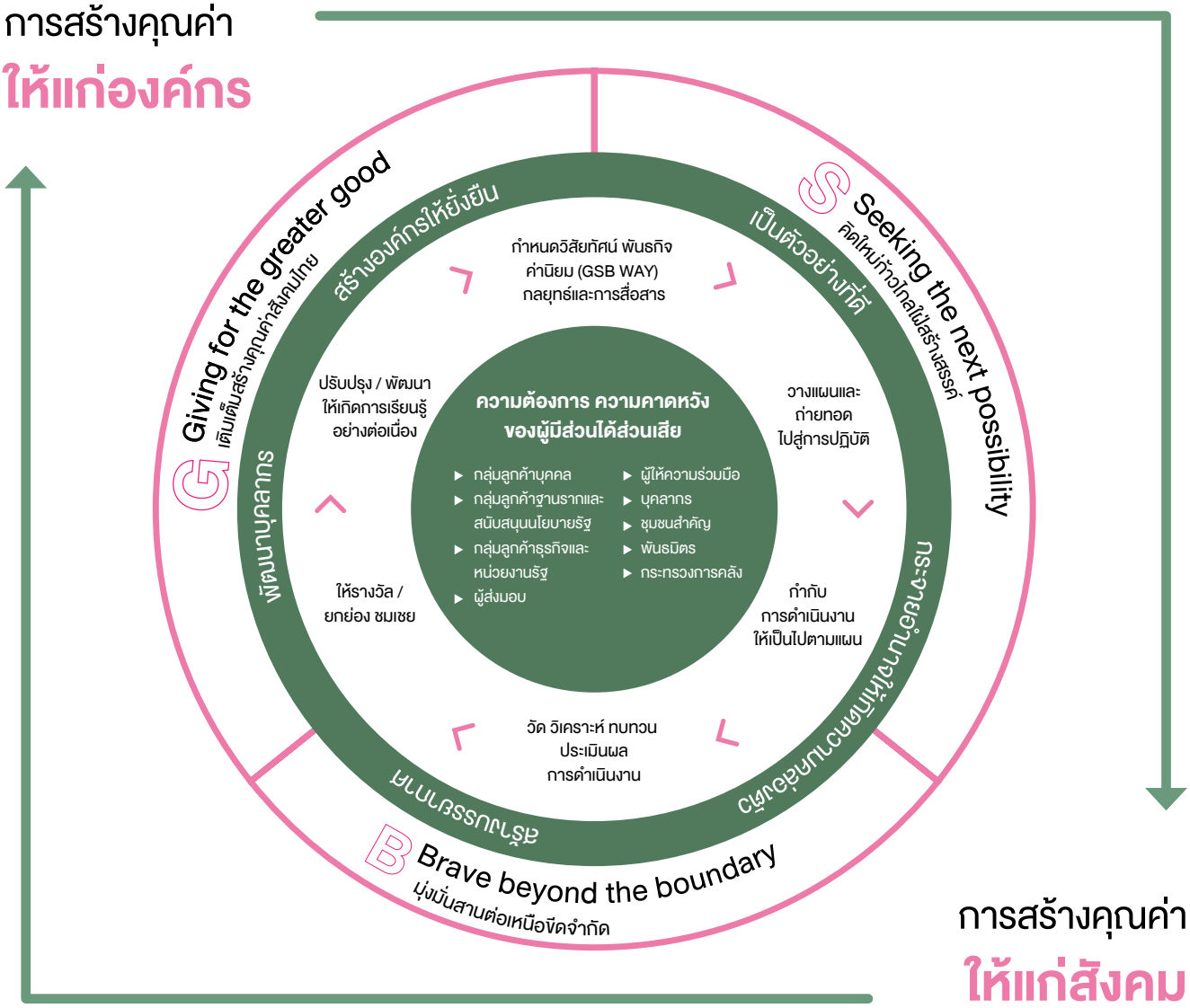
มุ่งเน้นการเป็นธนาคารที่มีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ รองรับการเติบโตและให้บริการในรูปแบบ Traditional Banking, Social Development Banking และ Digital Banking โดยมีความพร้อมทั้งในด้านโครงสร้างองค์กร อัตรากำลัง กระบวนการ การบริหารและพัฒนาผู้นำและบุคลากรเพื่อรองรับการดำเนินธุรกิจในยุคดิจิทัล (HR Transformation) รวมถึงการบริหารจัดการข้อมูล เพิ่มโอกาสทางธุรกิจและเป็นองค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล (Data Driven Organization) มีการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งด้านโครงสร้างพื้นฐานและความมั่นคงปลอดภัยของระบบและข้อมูล (IT Security and Data Privacy) พร้อมกับยกระดับมาตรฐานและบูรณาการการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายในที่เอื้อต่อการดำเนินธุรกิจและสอดคล้องกับเกณฑ์การกำกับภายนอก

สำหรับกรอบทิศทางการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ยังมุ่งเน้นการให้สินเชื่อแก่รายย่อยเพื่อขยายโอกาสการเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบอย่างทั่วถึงให้แก่ลูกค้าบุคคล ลูกค้าฐานรากและผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs (วงเงินกู้ไม่เกิน 100 ล้านบาท) พร้อมตั้งเป้าหมายการเติบโตของสินเชื่อและเงินฝากตามอัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจ เพิ่มสัดส่วนลูกค้าเป้าหมายและขยายธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางดิจิทัล

นโยบายการพัฒนาสู่ความยั่งยืน

102-20 I 102-29 I 102-31

ปี 2562 ธนาคารได้กำหนดแนวทางการสร้างองค์กรที่มีความยั่งยืน โดยนำเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ ผลการประเมินการสร้างองค์กรที่ยั่งยืน รวมถึงอุปสรรคและปัญหาจากการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา นำมาปรับปรุงแนวทางการสร้างองค์กรที่ยั่งยืนอย่างเป็นระบบ ร่วมกับพิจารณาความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม รวมถึงข้อมูลของลูกค้า ข้อมูลสภาพแวดล้อม และปัจจัยที่ส่งผลต่อการเสริมสมรรถนะหลักและความยั่งยืนในระยะยาว ตลอดจนประเด็นความเสี่ยง ความได้เปรียบและความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ โดยธนาคารเน้นสร้างสมดุล 2 ประการสำคัญที่นำไปสู่ความยั่งยืน คือ การสร้างคุณค่าให้องค์กร และการสร้างคุณค่าให้สังคม



สำหรับแนวทางการบริหารเพื่อการสร้างคุณค่าให้องค์กร ธนาคารมีการส่งเสริมให้นำระบบบริหารจัดการเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์มาใช้ โดยแบ่งโครงสร้างที่สนับสนุนการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง กำหนดเป้าหมายที่ท้าทาย และถ่ายทอดยุทธศาสตร์ผ่านแผนวิสาหกิจ แผนแม่บท และแผนปฏิบัติงานประจำปี จัดทำตัวชี้วัดที่ถ่ายทอดจากระดับองค์กรสู่ระดับบุคคล มีการติดตามผลดำเนินงานเปรียบเทียบกับเป้าหมายและคู่แข่งอย่างสม่ำเสมอ

ในส่วนของการสร้างคุณค่าให้สังคมและสิ่งแวดล้อม ธนาคารได้นำประเด็นสำคัญของความรับผิดชอบต่อสังคม ทั้งในกระบวนการธุรกิจ (CSR in Process) และนอกกระบวนการธุรกิจ (CSR after Process) ร่วมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาพิจารณาเพื่อให้เกิดการพัฒนาที่สมดุลตามแนวทางขององค์การสหประชาชาติ ควบคู่กับแนวปฏิบัติตามหลักมาตรฐานว่าด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม (ISO 26000) ขององค์การระหว่างประเทศ และหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงที่เน้นความพอประมาณ ความมีเหตุผล และการมีภูมิคุ้มกันที่ดี เพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ ด้วยแนวคิด “ออมสินสร้างโลกสีชมพู” ด้วยหลัก 3 ออม

1
ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

2
SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

3
ISO 26000

ออมสินสร้างโลกสีชมพู ด้วยหลัก 3 ออม

ออมสินสร้างโลกสีชมพู มียุทธศาสตร์การดำเนินงานเพื่อรักษาสมดุลและการเติบโตที่ยั่งยืน โดยรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 8 กลุ่ม ผ่านการกำหนดเป้าหมายที่สำคัญ 3 ด้าน คือ

ออมเศรษฐกิจ

- เป็นธนาคารที่มีส่วนสำคัญต่อการพลิกฟื้นเศรษฐกิจไทย
- ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี โปร่งใส และเป็นธรรม พัฒนาศักยภาพและประสิทธิภาพเพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งขององค์กรได้อย่างยั่งยืน
- หลีกเลี่ยงการดำเนินงานที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบ
- สนองนโยบายรัฐบาล เพื่อประชาชนและเศรษฐกิจประเทศไทย
- เป็นสถาบันเพื่อการออม และเป็นแหล่งเงินทุนที่สนับสนุนการพัฒนาประเทศให้แก่ภาครัฐ
- แก้ไขความยากจน ยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชนระดับฐานราก โดยคำนึงถึงเด็ก เยาวชน ผู้สูงวัย และผู้ด้อยโอกาส
- ส่งเสริมการออมและสร้างวินัยทางการเงิน
- ส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากและ SMEs
- สนับสนุนการพัฒนานวัตกรรม
- มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนจากลูกค้า และการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน
- ดำเนินธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ส่งเสริมการให้ความรู้ทางการเงินและการเข้าถึงแหล่งทุน

ออมสังคม

- ดำเนินธุรกิจและปฏิบัติตามข้อกำหนดสิทธิมนุษยชนตามมาตรฐานสากล
- ให้สิทธิแก่ชุมชนผู้ได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น
- ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาชุมชนและสังคม
- สร้างความสัมพันธ์กับชุมชนและสังคม
- สนับสนุนการมีส่วนร่วมของคนในชุมชน โดยใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่น เน้นการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมกันดูแลรักษา
- ส่งเสริมการทำความดี มีคุณธรรม และจริยธรรม
- สนับสนุนการศึกษาและการพัฒนาศักยภาพเยาวชน
- พัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์ รวมทั้งบริการเพื่อสร้างสรรค์สังคมที่ดี
- การดำเนินงานสาธารณประโยชน์และสาธารณกุศล
- นโยบายและกระบวนการทำงานที่ตระหนักถึงความปลอดภัยและอาชีวอนามัย
- ให้ผลตอบแทนและสิทธิประโยชน์ที่เป็นธรรมต่อพนักงาน ลูกจ้าง ทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน

ออมสิ่งแวดล้อม

- ส่งเสริม สนับสนุน และดำเนินกิจกรรมที่สร้างสรรค์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
- สร้างและส่งเสริมจิตสำนึกในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม
- ดำเนินนโยบายเพื่อลดการใช้ทรัพยากร ลดการสูญเสียและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม (Eco-Efficiency)
- สร้างความตระหนักให้ลูกค้าเห็นความสำคัญของการใช้สินค้า บริการที่คำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม
- สนับสนุนการลงทุนและการให้สินเชื่อที่คำนึงถึงผลกระทบด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

การทบทวนนโยบายการพัฒนาสู่ความยั่งยืนธนาคารเพื่อสังคม ปี 2562

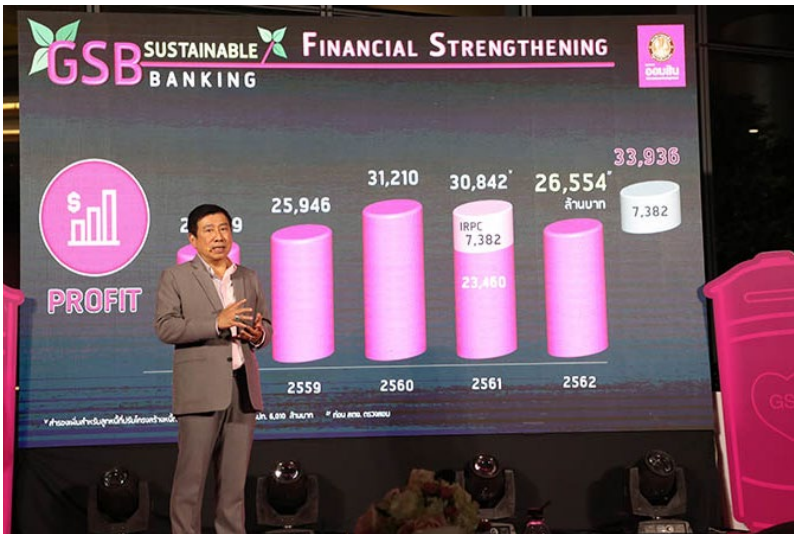
คณะกรรมการธนาคารให้ความเห็นและข้อสังเกตเพื่อกำหนดแนวทางหลักในการทบทวนนโยบายการพัฒนาสู่ความยั่งยืน ธนาคารเพื่อสังคม ธนาคารออมสิน ประจำปี 2562 ให้สอดคล้องกับสภาวการณ์และสภาพแวดล้อมของสังคม รวมถึงการดำเนินธุรกิจของธนาคารในปัจจุบัน โดยได้เพิ่มประเด็นการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมในประเด็น “ภาวะการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) และภัยธรรมชาติ” ผ่านแนวคิด “ประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ Eco-Efficiency” โดยบริหารจัดการธุรกิจให้มีประสิทธิภาพ รับผิดชอบต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมผ่านเกณฑ์การกำกับดูแลที่ดี และการนำองค์กร การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการ (CSR in Process) ภายใต้แนวคิด “ออมสินสร้างโลกสีชมพู” ที่เชื่อมโยงกับแนวปฏิบัติตามหลักมาตรฐานว่าด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม (ISO 26000) ขององค์การระหว่างประเทศมาใช้ควบคู่กับหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง เพิ่มการสนับสนุนการลงทุนและให้สินเชื่อที่คำนึงถึงการดูแลและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เพื่อใช้เป็นกรอบในการทบทวนแผนแม่บทด้านการพัฒนาสู่ความยั่งยืนและแผนปฏิบัติงานโครงการหรือกิจกรรม รวมถึงกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ (Output) เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ

102-20 I 102-29 I 102-31

การขยายผลด้านการพัฒนาสู่ความยั่งยืน

ในปี 2562 ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการขยายผลด้านการพัฒนาสู่ความยั่งยืน โดยนำประเด็นการพัฒนาประเทศ ความผาสุก และผลประโยชน์ของสังคมมาเป็นส่วนหนึ่งในยุทธศาสตร์และการปฏิบัติงานประจำวันของธนาคาร โดยใช้ยุทธศาสตร์การพัฒนาสู่ความยั่งยืน Social Banking เป็นธนาคารเพื่อสังคมที่ดำเนินธุรกิจอย่างมีธรรมาภิบาล คำนึงถึงความสมดุลใน 3 ด้าน คือ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม สร้างประสิทธิภาพเชิงนิเวศ (Eco-Efficiency) ใช้ทรัพยากรหมุนเวียน ลดต้นทุนการดำเนินงาน และเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่องค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยผนวกความรับผิดชอบต่อสังคมเข้าไปในทุกกระบวนการทางธุรกิจ (CSR in Process) พัฒนาให้เป็นส่วนหนึ่งของขีดความสามารถองค์กร มีการบริหารจัดการภารกิจด้านสังคมและนโยบายรัฐอย่างมีประสิทธิภาพ ควบคุมความเสี่ยงได้ ผลักดันให้พนักงานสามารถเข้าใจ เข้าถึง และนำนโยบายดังกล่าวมาเป็นส่วนหนึ่งในการทบทวนแผนแม่บทด้านการพัฒนาสู่ความยั่งยืน กำหนดเป็นแผนปฏิบัติงานหรือกิจกรรม กรอบระยะเวลา งบประมาณ ผู้รับผิดชอบ ตัวชี้วัด เป้าหมาย และผลลัพธ์ โดยในปี 2562 ธนาคารได้ขยายผลการดำเนินงานโดยให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมตั้งแต่คณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง ปรับบทบาทของธนาคารจากเดิมที่เน้น CSR after Process เพิ่มบทบาทเป็น CSR in Process โดยคำนึงถึงการสร้างคุณค่าร่วมระหว่างธุรกิจกับสังคม เพื่อนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน ดังนี้

ผนวกความรับผิดชอบต่อสังคมเข้าไปในทุกกระบวนการทางธุรกิจ (CSR in Process) พัฒนาให้เป็นส่วนหนึ่งของขีดความสามารถองค์กร



1. นำนโยบายด้านการพัฒนาสู่ความยั่งยืนไปปฏิบัติ

ธนาคารได้ยึดหลักการเรียนรู้และมีส่วนร่วมในการใช้ทรัพยากรร่วมกันเพื่อเกิดประโยชน์ในวงกว้าง ไม่สร้างผลกระทบทางลบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของชุมชน มีการสร้างประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco-Efficiency) บริหารจัดการธุรกิจให้มีประสิทธิภาพด้วยรูปแบบของโครงการพัฒนาสังคมและชุมชนตามบริบทของภูมิประเทศและภูมิอากาศ ใช้กระบวนการมีส่วนร่วมของสายงานกิจการสาขาทั้ง 6 สาย ครอบคลุมพื้นที่ 18 ภาค จำนวนกว่า 1,000 สาขาทั่วประเทศ จัดกิจกรรมหรือโครงการ CSR ไปยังสถานที่ต่าง ๆ อย่างทั่วถึง รวมทั้งสนับสนุนโครงการสำหรับผู้สูงวัยและกลุ่มผู้ด้อยโอกาสในสังคม ช่วยลดความเหลื่อมล้ำและบรรเทาปัญหาความยากจน

นอกจากนี้ยังกำหนดรูปแบบแนวทางพัฒนาที่สอดคล้องกับบริบท วัฒนธรรม และจุดแข็งขององค์กร โดยเฉพาะคุณสมบัติของบุคลากรที่ต้องมีความเข้าใจและสามารถเข้าถึงลูกค้าฐานรากรายย่อยและกลุ่มองค์กรชุมชน สามารถสร้างเครือข่ายให้บริการที่ครอบคลุมทุกพื้นที่ มีบทบาทต่อโครงการหรือกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง โดยร่วมมือกับหน่วยงานพันธมิตร เช่น กระทรวงศึกษาธิการ กรมประมง กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง กรมป่าไม้ สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย Local Alike สื่อมวลชน เป็นต้น

2. การทบทวนแผนปฏิบัติการการพัฒนาสู่ความยั่งยืน หรือ Social Banking

ขยายขอบเขตการพิจารณาการพัฒนาสู่ความยั่งยืน ปรับบทบาทของธนาคารจากเดิมที่เน้น CSR after Process ให้เพิ่มบทบาท CSR in Process ใน 3 ด้าน คือ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม กำหนดแผนงานที่สำคัญ ดังนี้

2.1 แผนงานส่งเสริมการออมและสร้างวินัยทางการเงินผ่านโครงการธนาคารโรงเรียน / Virtual School Bank / Digital School Bank ส่งเสริมศักยภาพเด็กและเยาวชนสู่ความเป็นเลิศทางด้านดนตรี กีฬา วิชาการ และแนวคิดเชิงธุรกิจ ควบคู่กับการสร้างคุณธรรมและจริยธรรมในเด็กและเยาวชน

2.2 แผนยกระดับคุณภาพชีวิตลูกค้าฐานราก ด้วยการสร้างความรู้และวินัยทางการเงิน ส่งเสริมช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้าเพื่อยกระดับกลุ่มลูกค้าฐานราก Unserved และ Underserved ให้มีอาชีพและรายได้ สร้างประวัติทางการเงินที่ดีเพื่อให้สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุน ก้าวพ้นความยากจนไปสู่การมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

2.3 แผนงานส่งเสริมและยกระดับคุณภาพลูกค้าตามนโยบายรัฐ สนับสนุนกิจกรรมตามนโยบายรัฐเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและเพิ่มศักยภาพการเข้าถึงแหล่งเงินทุนแก่กลุ่มผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กลุ่มลูกหนี้นอกระบบ กลุ่มผู้มีรายได้น้อย และประชาชนรายย่อย

2.4 แผนงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม สนับสนุนการพัฒนาศักยภาพผู้ด้อยโอกาส ผ่านการจัดกิจกรรม CSR เพื่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อมทั่วประเทศ รวมไปถึงธนาคารผู้สูงวัยและธนาคารเพื่อพระพุทธศาสนา

2.5 แผนงานลดบทบาทของธนาคาร (Exit Strategy) เพื่อให้ชุมชนหรือโครงการต่าง ๆ ดำเนินงานได้ด้วยตนเองอย่างยั่งยืน เช่น โครงการ GSB Smart Homestay เปลี่ยนจากการสนับสนุนเงินรางวัลเป็นการสนับสนุนเงินทุนประเดิมการตั้งกองทุนของชุมชน เพื่อร่วมกันบริหารจัดการชุมชนของตนเองได้ โครงการประกวดออมสินจากร้อยสู่เงินล้าน สนับสนุนสินเชื่อดอกเบี้ย 0% ให้ผู้ร่วมโครงการเพื่อพัฒนาธุรกิจ SMEs Startup และกิจกรรมฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่กำหนดผู้รับผิดชอบในการดูแลรักษา ต่อยอดจากสิ่งที่ธนาคารให้การสนับสนุน

2.6 การติดตามและประเมินผลตามแผนงานกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญ โดยเพิ่มระดับดัชนีคุณภาพชีวิตของเศรษฐกิจฐานราก (GSB Quality of Grassroots Life Index: GLI) ขึ้นจากปีก่อน กลุ่มประชาชนฐานรากสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนปีละไม่ต่ำกว่า 780,000 ราย ความสำเร็จในการดำเนินโครงการตามนโยบายรัฐ สร้างดัชนีการออมของกลุ่มเป้าหมาย (เด็ก / เยาวชนและฐานราก) และความสำเร็จในการบริหารจัดการภารกิจด้านนโยบายรัฐและสังคม เป็นต้น และนำผลที่ได้จากการติดตามประเมินผลมาสรุปเป็นบทเรียนเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินการต่อไป

2.7 สรุปบทเรียนจนเกิดองค์ความรู้และนวัตกรรม พัฒนาการจัดเก็บองค์ความรู้เพิ่มขึ้นอีก 2 ช่องทาง คือ YouTube Channel โครงการธนาคารภูมิปัญญา และ KM ชุมชน GSB Community Enterprise (องค์ความรู้สำหรับพัฒนาสังคมและชุมชน) ต่อยอดเพื่อขยายผลสำเร็จไปสู่ชุมชนอื่น ๆ ขยายผลไปยังระดับจังหวัด ระดับอำเภอ เกิดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ใหม่ ๆ บรรเทาการสร้างผลกระทบต่อสังคมและระบบนิเวศ ส่งเสริมให้คนในชุมชนรู้สึกรักและหวงแหนทรัพยากร พัฒนาเศรษฐกิจฐานรากเพื่อยกระดับไปสู่ชุมชนยุคใหม่

2.8 ปรับปรุงสาขาตามรูปแบบ Social Banking รวมถึงปรับบทบาทและพัฒนาพนักงานให้สามารถเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน ช่วยสร้างการลดความเหลื่อมล้ำ กลไกการออม และยกระดับเศรษฐกิจฐานราก ดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมและธรรมาภิบาล ตอบสนองสังคมและนโยบายรัฐ (ดูรายละเอียดเพิ่มเติมในบทที่ 3)

นโยบาย Social Banking

1 ทบทวนนโยบายการพัฒนาสู่ความยั่งยืน

- เพิ่มการสนับสนุนการลงทุนและการให้สินเชื่อที่คำนึงถึงการดูแลและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
- ทบทวนแผนงาน โครงการ และกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญตามยุทธศาสตร์การพัฒนาสู่ความยั่งยืน (Social Banking)

2 กำหนดสาขานำร่อง 6 สาขา

- ปรับบทบาทและพัฒนาพนักงานให้สามารถเป็นที่ปรึกษาทางการเงินให้แก่ลูกค้าทุกกลุ่ม
- กำหนดตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับภารกิจของสาขา เช่น ระดับดัชนีคุณภาพชีวิตของเศรษฐกิจฐานราก
- กำหนดกระบวนการที่สำคัญของสาขาเช่นการให้ความรู้ด้านอาชีพ การสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน ให้คำปรึกษาและบริการลูกค้า ส่งเสริมการตลาด และการปฏิบัติงานตามโครงการหรือนโยบายรัฐ

3 ลดบทบาทของธนาคาร เพื่อให้ชุมชนดำเนินการเองได้อย่างยั่งยืน

- โครงการ GSB Smart Homestay เปลี่ยนจากการสนับสนุนเงินเป็นการสนับสนุนเงินทุนเพื่อเริ่มการตั้งกองทุนของชุมชน
- โครงการประกวดออมสินจากร้อยสู่เงินล้านสร้างโอกาสเข้าถึงเงินทุนให้แก่ SMEs Startup ผ่านสินเชื่อดอกเบี้ย 0%
- กิจกรรมฟื้นฟูธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้ชุมชนกำหนดผู้รับผิดชอบต่อยอดจากที่ธนาคารสนับสนุน (Social Banking)

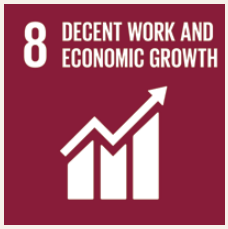
4 จัดตั้ง Digital School นำร่อง 6 แห่ง

ประยุกต์บริการ GSB Corporate Internet Banking และบริการโมบายแบงกิ้ง (MyMo) ทดแทนระบบธนาคารโรงเรียนเดิม เพื่อการออมอย่างต่อเนื่อง หลังจบการศึกษาไปแล้ว

แนวทางยกระดับห่วงโซ่คุณค่าของธนาคาร (CSR in Process) ให้สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (SDGs) ปี 2562

ธนาคารยังคงมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจตามแนวทางยกระดับห่วงโซ่คุณค่า โดยคำนึงถึงบริบทของความยั่งยืนในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ควบคู่กับความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม พร้อมสนับสนุนการขับเคลื่อนความยั่งยืนในกระบวนการดำเนินธุรกิจ สอดคล้องกับการขับเคลื่อนโมเดลประเทศไทย 4.0 ของรัฐบาล ที่มุ่งเน้นการพัฒนาที่สมดุลใน 4 มิติ คือ ความมั่งคั่งทางเศรษฐกิจ การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม การมีสังคมที่อยู่ดีมีสุข และการเสริมสร้างภูมิปัญญามนุษย์ ธนาคารจึงมีแนวทางยกระดับการดำเนินงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนตามแนวทางขององค์การสหประชาชาติ รวม 8 เป้าหมาย ดังนี้

เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน	แนวทางการดำเนินการ Process
เป้าหมายที่ 1 ขจัดความยากจนทุกรูปแบบ ทุกสถานที่ 	- ดำเนินงานตามนโยบายรัฐบาล เช่น แผนการบริหารและพัฒนาหนี้นอกระบบและกิจกรรมเพื่อสังคม - การเสริมสร้างความแข็งแรงทางการเงิน โดยผ่านโครงการสินเชื่อเพื่อกลุ่มเศรษฐกิจฐานราก เช่น สินเชื่อประชารัฐสร้างไทย ธนาคารประชาชนสำหรับพ่อค้าแม่ค้าหาบเร่ แผงลอย ผู้ประกอบอาชีพอิสระรายย่อยและผู้มีรายได้น้อย - แก้ไขปัญหาความยากจนด้วยกลไก 3 สร้าง ยกระดับเศรษฐกิจฐานราก เช่น สนับสนุนแหล่งเงินทุน สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ และพัฒนาทักษะฝีมือแรงงานผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐให้สามารถนำไปประกอบอาชีพและเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบได้
เป้าหมายที่ 4 รับรองการศึกษาที่เท่าเทียมและทั่วถึง 	- สร้างความรู้และอาชีพ ด้วยการให้ความรู้ทางการเงินร่วมกับการให้สินเชื่อ (FL in Process) มหาวิทยาลัยประชาชน - ส่งเสริมการออมและสร้างวินัยทางการเงิน ผ่านโครงการธนาคารโรงเรียนและเงินฝากสำหรับเยาวชน Youth Saving - สร้างแหล่งการเรียนรู้และค้นคว้าเพื่อพัฒนาและเผยแพร่ข้อมูลที่มีประโยชน์ให้แก่สังคม ผ่านการจัดตั้งศูนย์วิจัยธนาคารออมสิน GSB Research ก้าวสู่การเป็น Think Tank - สร้างโอกาสสนับสนุนคนรุ่นใหม่และพัฒนาศักยภาพเพื่อเป็นผู้ประกอบการ SMEs Startup/SMEs เช่น โครงการประกวด GSB สุดยอด SMEs Startup ตัวจริง รวมถึงจัดตั้ง SMEs Development Center 82 ศูนย์ - พัฒนาศักยภาพเยาวชน ดนตรี กีฬา วิชาการ เช่น โครงการเพชรยอดมงกุฎ โครงการธนาคารโรงเรียน และจัดแข่งขัน GSB E-Cup 2019 Thailand Open Tournament ต่อยอดสู่เส้นทางสายอาชีพ - ให้ความรู้ทางการเงินแก่ชุมชนเพื่อพัฒนาเป็นสถาบันการเงินชุมชน เช่น โครงการพัฒนากลุ่มองค์กรการเงินชุมชน - ส่งเสริมการประกอบอาชีพให้มีประสิทธิภาพ โดยพัฒนารูปแบบโครงการ “ออมสินจากร้อยสู่เงินล้าน” ให้ชัดเจนมากขึ้น - ส่งเสริมการเรียนรู้และอนุรักษ์วัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่คนในชุมชนและผู้ที่สนใจ เพื่อพัฒนาและต่อยอดการเรียนรู้ตลอดชีพ และเพื่อไม่ให้วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นสูญหายไป

เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน	แนวทางการดำเนินการ Process
เป้าหมายที่ 8 ส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจที่ต่อเนื่อง ครอบคลุม  	- Rebranch Remodel Reprocess ด้วยยุทธศาสตร์ 3 แบงก์ คือ ไม่ปิดสาขา ไม่ลดพนักงาน แต่ปรับบทบาทพนักงาน - จัดทำโครงการกระตุ้นการขยายตัวของเศรษฐกิจและการจ้างงาน เช่น ตลาดนัดประชารัฐออมสินทั่วถิ่นไทย ตลาดนัดวายุภักษ์รักประชาชน โครงการรีไฟแนนซ์บัตรเครดิต - นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่หลากหลาย เช่น ธนาคารผู้สูงวัย และการดำเนินธุรกิจเชิงรุก เน้นเข้าถึงลูกค้าผ่านเครื่องมือที่ทันสมัยและครอบคลุม - สร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ชุมชนและเศรษฐกิจฐานราก โดยให้ประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมแก้ปัญหา ผ่านโครงการ GSB Smart Homestay - ส่งเสริมอาชีพให้แก่ผู้ผลิตและผู้ประกอบการรายย่อยให้พร้อมก้าวสู่ตลาดสากล ผ่านโครงการธนาคารภูมิปัญญา
เป้าหมายที่ 9 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและการปรับปรุงอุตสาหกรรม 	- พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง สนับสนุนนวัตกรรมจากนโยบาย National e-Payment ที่ผลักดันประเทศไทยเข้าสู่สังคมไร้เงินสด สร้างสรรค์เทคโนโลยีทางการเงินสู่ Digital Banking - สร้างประวัติทางการเงินให้แก่ฐานราก ด้วยการส่งเสริมการติดตั้ง QR code แก่ร้านค้า พัฒนาเครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลผ่าน QR Payment เพื่อให้มีข้อมูลการทำธุรกรรม สร้างประวัติทางการเงิน - พัฒนาศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ GSB Contact Center เพื่อยกระดับการให้บริการที่ดี รวบรวมข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะ โดยนำเทคโนโลยี AI Chatbot Speech Recognition เข้ามาช่วยอำนวยความสะดวก - พัฒนา ต่อยอดผลิตภัณฑ์และบริการ โดยให้บริการลูกค้าทุกที่ทุกเวลา สร้างความสะดวกสบายบน Digital Platform ใหม่เป็น Digital Service Innovation เช่น • MyMo MyFund ฟีเจอร์บน MyMo Application • สลากดิจิทัล • GSB Digital School Bank • ซื้อประกันภัยผ่าน I-Insurance • ACMO ME Application ระบบบัญชีออนไลน์ผ่านมือถือ • My Agent รับฝาก-ถอนเงินด้วย QR Code บน MyMo ตลอด 24 ชั่วโมง • แอปพลิเคชัน GSB SMEs 4.0 และ E-Market Place
เป้าหมายที่ 10 ลดความเหลื่อมล้ำทั้งภายในและระหว่างประเทศ 	- ยกระดับสาขาสู่การเป็นศูนย์พัฒนาเศรษฐกิจฐานรากสู่ความยั่งยืน (Social Branch) จุดให้บริการทางการเงิน Financial Logistic Center ซึ่งมีผลิตภัณฑ์เพื่อสังคมและประชาชนฐานราก เช่น สินเชื่อ Street Food สินเชื่อ Homestay ลดความเหลื่อมล้ำและเพิ่มโอกาสเข้าถึงบริการทางการเงินให้กลุ่มลูกค้าฐานราก - มาตรการเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ต่าง ๆ เช่น ภัยพิบัติทางธรรมชาติ ผลกระทบจากโรคระบาด การปรับลดอัตราดอกเบี้ยนโยบาย กนง. - ยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชนฐานรากผ่านกลไก 3 สร้าง 1. สร้างความรู้และอาชีพ 2. สร้างตลาดและรายได้ 3. สร้างประวัติทางการเงิน เพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคม

เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน	แนวทางการดำเนินการ Process
เป้าหมายที่ 11 ทำให้เมืองและการตั้งถิ่นฐานของมนุษย์มีความปลอดภัยทั่วถึง 	- อาคารต้นแบบอนุรักษ์พลังงานที่ธนาคารออมสิน สาขามวกเหล็ก และโครงการ HomeForLife นวัตกรรมสินเชื่อที่อยู่อาศัย ให้สินเชื่อพร้อมการวางแผนทางการเงิน
เป้าหมายที่ 12 รับรองแผนการบริโภคและผลิตที่ยั่งยืน 	- ออกผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน บรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เช่น โครงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยการลดและเลิกใช้สารทำลายชั้นโอโซน และสนับสนุนสินเชื่อให้แก่โครงการโรงไฟฟ้าชีวมวล - ส่งเสริมการจัดการน้ำในระดับชุมชนที่มีปัญหาเรื่องน้ำในหลายรูปแบบ ผ่านกิจกรรมฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ภายใต้แนวคิด “สายน้ำชุมชนสร้างชีวิต” - ลดการใช้ทรัพยากร ลดการสูญเสีย และลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมผ่านโครงการตู้ ATM สีขาว
เป้าหมายที่ 13 ดำเนินมาตรการเร่งด่วนเพื่อรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ 	- การสร้างและส่งเสริมจิตสำนึกในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น กิจกรรมเยาวชนสัมพันธ์ เสริมสร้างความคิดในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และโครงการ “ออมสินสร้างบ้านปลา รักษาทะเลไทย” - มาตรการช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติประเภทต่าง ๆ - การบริหารจัดการทรัพยากรภายในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ดำเนินนโยบายเพื่อลดการใช้ทรัพยากร ลดการสูญเสีย และผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เช่น ลดการใช้กระดาษ การใช้พลังงาน ประกาศนโยบายเลิกใช้โฟมและพลาสติก สร้างอาคารนวัตกรรมอนุรักษ์พลังงาน

การดำเนินการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

1. ชุมชนเศรษฐกิจฐานราก

ขยายความร่วมมือ
กับสถาบันอุดมศึกษา เป็น 56 แห่ง
ในโครงการ "ออมสินยุวพัฒน์รักษ์ถิ่น"
เพื่อพัฒนาต่อยอดภูมิปัญญาท้องถิ่น
ให้แก่กลุ่มองค์กรชุมชน

ขยายผลโครงการองค์กรการเงิน
ชุมชนต้นแบบเพิ่มอีก 24 แห่ง
เพื่อถอดองค์ความรู้จากชุมชนต้นแบบ
ไปสู่ชุมชนอื่นและชุมชน Homestay ต้นแบบ

ขยายกลุ่มการอบรมให้ความรู้ทางการเงิน
สำหรับกลุ่ม Unserved และ Underserved
และกลุ่มผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ประกอบด้วย
โครงการให้ความรู้ทางการเงินแก่ผู้มีรายได้น้อย
โครงการมหาวิทยาลัยประชาชน
โครงการคลินิกสุขภาพทางการเงินเคลื่อนที่

- GSB Smart Homestay
- Thailand Street Food by GSB
- การสร้างองค์ความรู้เพื่อยกระดับชุมชน
  ที่สำคัญผ่านโครงการ "อัศวินชุมชน"

2. สมาชิกธนาคารโรงเรียน

ส่งเสริมการออมและสร้างวินัยทางการเงิน

ขยายผลโครงการ
"ส่งเสริมศักยภาพเยาวชน
ด้านดนตรี กีฬา วิชาการ"
และพัฒนาต่อยอดให้เป็นเยาวชนระดับ
อาชีพ/ตัวแทนประเทศ

ขยายผลโครงการ
"ธนาคารโรงเรียนต้นแบบ"
เพิ่ม 13 แห่ง
เพื่อถอดบทเรียนและขยายผล
สู่ธนาคารโรงเรียนอื่น ๆ

พัฒนาระบบงานธนาคาร
โรงเรียนเสมือนจริง
(Virtural School Bank)

ต่อยอดสมาชิกธนาคารโรงเรียน
กระตุ้นการสะสม G Coin
จากกิจกรรมและนำมาแลก
เป็นทุนการศึกษา

Digital School Bank
ตอบโจทย์ผู้บริโภคยุคสังคมไร้เงินสด
ให้กลุ่มลูกค้ารุ่นใหม่เข้าถึง
บริการทางการเงิน
ในรูปแบบออนไลน์มากขึ้น

ประยุกต์บริการ
GSB Corporate Internet Banking
ทดแทนระบบธนาคารโรงเรียนเดิม
เพื่อการออมอย่างต่อเนื่อง

การดำเนินงานตามนโยบายรัฐ

ปี 2562 ธนาคารออมสินยังให้ความสำคัญกับนโยบายของภาครัฐที่ตอบสนองประโยชน์ของประชาชนในด้านเศรษฐกิจ ซึ่งเป็นกุญแจสำคัญที่จะนำไปสู่คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นในทุกมิติ แบ่งเป็น

- **โครงการสวัสดิการแห่งรัฐ**
  เป็นหน่วยงานรับลงทะเบียนพัฒนาศักยภาพ และร่วมพัฒนาผ่านโครงการมหาวิทยาลัยประชาชน
- **โครงการแก้ไขปัญหาหนี้สินนอกระบบ**
  ร่วมกับหน่วยงานพันธมิตรในการไกล่เกลี่ยฟื้นฟูหนี้ และสนับสนุนเงินทุนในระบบ
- **โครงการออมสินยุวพัฒน์รักษ์ถิ่น**
  ดำเนินงานต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2560 พัฒนาและต่อยอดภูมิปัญญาท้องถิ่นให้กลุ่มองค์กรชุมชน สร้างมูลค่าเพิ่มให้ผลิตภัณฑ์และบริการท้องถิ่น นำไปสู่โอกาสในการประกอบอาชีพที่ยั่งยืน (อ่านข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่หน้า 112)
- **GSB Smart Homestay โฮมสเตย์ มีสไตล์**
  ส่งเสริมและพัฒนาชุมชนที่มีความพร้อมและศักยภาพในการเป็นโฮมสเตย์ที่ได้มาตรฐาน เพื่อให้เกิดการสร้างงาน สร้างอาชีพ สร้างรายได้ และสร้างความยั่งยืนให้ชุมชน (อ่านข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่หน้า 175)
- **Thailand Street Food by GSB**
  เพื่อส่งเสริมการสร้างรายได้ด้วยการยกระดับผู้ค้าขายอาหารริมทาง และพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการรายย่อย (อ่านข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่หน้า 113)

102-32 I 102-34 I 102-46 I 102-47 I 102-48 I 102-49

การกำหนดประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ

ในปี 2562 ธนาคารมีการกำหนดประเด็นด้านความยั่งยืน โดยรวบรวมและจัดลำดับในประเด็นหลักที่สำคัญ (Material Topics) ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของธนาคาร เพื่อจัดทำชุดปัจจัยความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการเงิน ครอบคลุมมิติเศรษฐกิจ (การพัฒนาเศรษฐกิจและธรรมาภิบาล) มิติสิ่งแวดล้อม และมิติสังคม มาใช้เป็นข้อมูลตั้งต้นในการพิจารณาคัดเลือกประเด็นความยั่งยืนของธนาคาร

มาตรฐานความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการเงินและตัวอย่างธนาคาร

GRI Empowering Sustainable Decisions

SASB Sustainability Accounting Standards Board

ISO

ROBECOSAM We are Sustainability Investing.

SDGs ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการเงิน

CSV ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการเงิน

Shared Value Initiative

บริบทการดำเนินงานของธนาคารทั้งในปัจจุบันและอนาคต

ธนาคารออมสิน Government Savings Bank

ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

102-46

การกำหนดประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญและกรอบการรายงาน

01 ระบุประเด็น
Identification

ฝ่ายพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อมนำประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญในปี 2561 มาพิจารณาทบทวน โดยพิจารณาเทียบเคียงกับประเด็นความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องกับของธนาคาร (Relevance GSB Issues) จากรายการเรื่องที่เกี่ยวเนื่องสำหรับสถาบันการเงิน (Relevance Financial Issues)

เกณฑ์พิจารณาคัดเลือก

- ข้อกังวลและความคาดหวังที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยากให้กิจการปรับปรุงเร่งด่วน หรือเป็นข้อกำหนดทางกฎหมาย หรือกรอบการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับกิจการ
- ผลกระทบที่มีสาระสำคัญจากการดำเนินงานของกิจการหลัก รวมถึงมีขอบเขตผลกระทบตามบริบทเชิงภูมิศาสตร์
- กลยุทธ์ระยะยาวขององค์กร ความเสี่ยงและโอกาส รวมถึงห่วงโซ่อุปทานที่สำคัญขององค์กร
- การขยายผลที่เอื้อต่อการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs)
- การนำไปสู่การสร้างคุณค่าร่วม (Creating Shared Value: CSV)

02 จัดลำดับประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญ
Prioritization

พิจารณาจาก

- ประเด็นที่มีอิทธิพลต่อการประเมินและการตัดสินใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Influence on Stakeholder Assessments and Decisions)
- ผลกระทบที่สำคัญจากการดำเนินงานขององค์กรที่มีต่อเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม (Significance of Economic, Environmental and Social Impacts)

ทั้งหมดนั้น เพื่อให้ได้มาซึ่งสาระสำคัญหรือ “สารัตถภาพ” (Materiality) จากชุดคำถาม ดังนี้

มุมมองผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย[2]

- สอดคล้องต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และเกี่ยวข้องกับห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ขององค์กรหรือไม่
- เกี่ยวเนื่องกับความสนใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Interest) หรือไม่
- เกี่ยวเนื่องกับความคาดหวังของสังคม (Society’s Expectation) หรือไม่ ฯลฯ

มุมมองของธนาคารออมสิน

- สามารถสร้างโอกาสหรือก่อให้เกิดความเสี่ยงจากการดำเนินการหรือจากการไม่ดำเนินการต่อประเด็นนั้นหรือไม่
- ประเด็นเหล่านั้นถูกหยิบยกจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือไม่
- สามารถแสดงความรับผิดชอบต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นตามที่สังคมได้คาดหวังไว้หรือไม่
- ฯลฯ

[2] ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในของธนาคาร ประกอบด้วย พนักงาน (ปัจจุบันและกลุ่มที่เกษียณอายุแล้ว) และลูกจ้าง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกของธนาคาร ประกอบด้วย ลูกค้า (ลูกค้ากลุ่มบุคคล ลูกค้ากลุ่มฐานรากและสนับสนุนนโยบายรัฐ ลูกค้ากลุ่มธุรกิจและหน่วยงานรัฐ) รัฐบาล หน่วยงานกำกับ ผู้ส่งมอบ (เช่น บริษัทพัฒนาระบบงาน บริษัทประเมินราคาหลักทรัพย์ บริษัทรับขนส่งเงินสด) คู่ค้า/พันธมิตร (บริษัททิพยประกันภัย) คู่ความร่วมมือ (หน่วยงานตามข้อตกลงสินเชื่อ) ชุมชนสำคัญ (ชุมชนนักเรียนของธนาคารโรงเรียน และชุมชนเศรษฐกิจฐานราก)

ขอบเขตภายนอกองค์กร ประกอบด้วย

- ชุมชนสำคัญ
- ลูกค้า
- คู่ความร่วมมือ
- รัฐบาล
- คู่ค้า
- หน่วยงานกำกับดูแล
- ผู้ส่งมอบ

ขอบเขตภายในองค์กร ประกอบด้วย

- ผู้บริหาร
- พนักงาน (ปัจจุบันและกลุ่มเกษียณอายุ)
- ลูกจ้าง

03 ตรวจสอบประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญ

Validation

เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการวางแผนการดำเนินงานด้านความยั่งยืน พร้อมทั้งนำแนวทางการระบุประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญไปเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์การดำเนินงานของธนาคารทั้ง 4 ด้าน เพื่อควบรวมประเด็นความยั่งยืนที่อยู่ในยุทธศาสตร์ด้านเดียวกันเข้าไว้ด้วยกัน เพื่อนำมากำหนดเนื้อหาการรายงานในรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนของธนาคาร

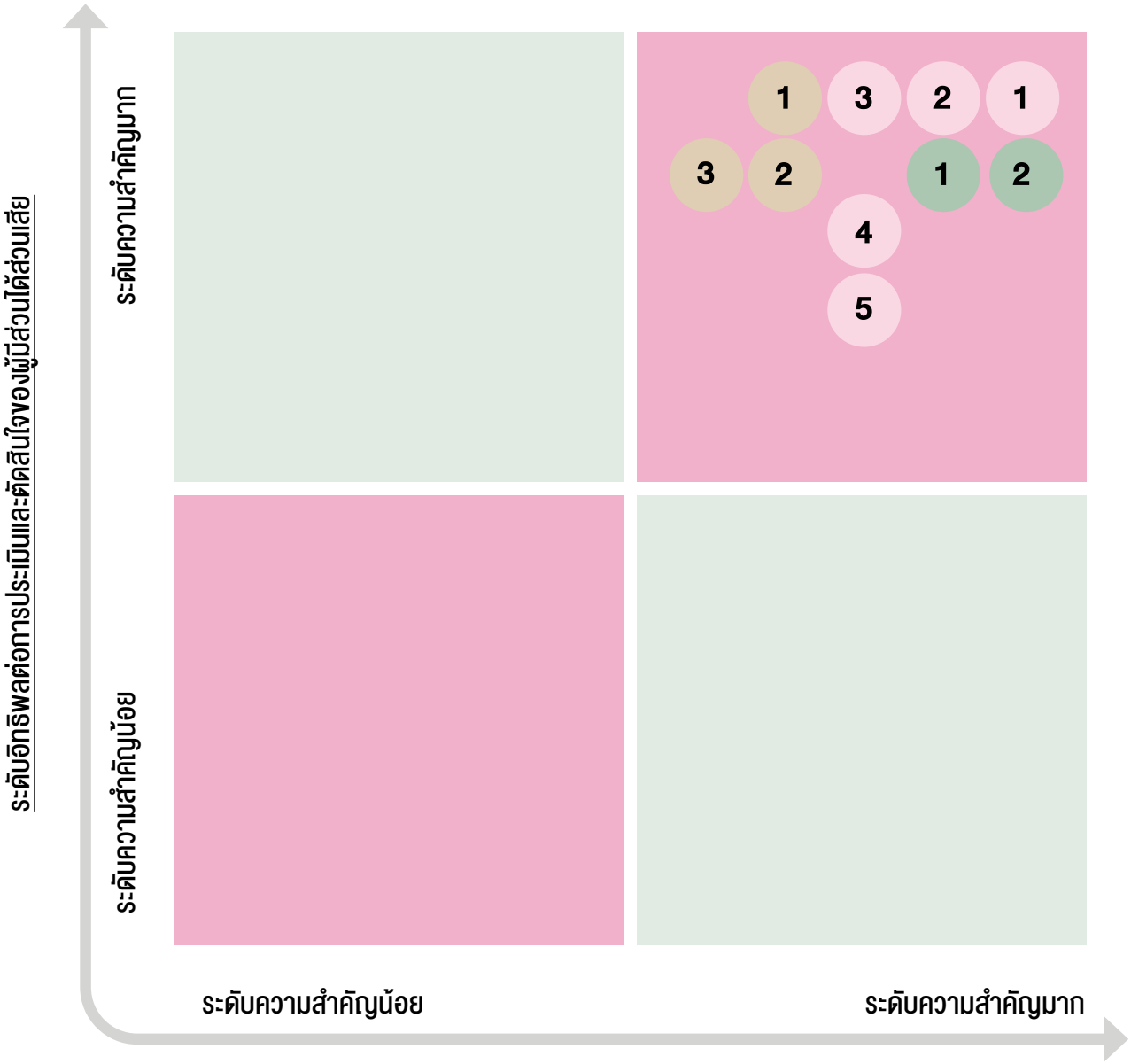
04 การทบทวนประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญ

Review

จัดให้มีการทบทวนกระบวนการจัดทำและเปิดเผยข้อมูลในรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนผ่านช่องทางที่หลากหลาย รวมไปถึงจัดทำแบบสำรวจความคิดเห็นของผู้อ่านแนบท้ายเล่ม เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อแนวทางการดำเนินงานและการเปิดเผยข้อมูลด้านความยั่งยืนของธนาคาร ทั้งนี้ ธนาคารจะรวบรวมข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่ได้รับมาใช้เพื่อปรับปรุงเนื้อหาและรูปแบบการเปิดเผยผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนในรายงานฉบับต่อไป

ผลการประเมินกลุ่มประเด็นที่สำคัญสามารถกำหนดกลุ่มประเด็นที่สำคัญต่อความยั่งยืนของธนาคารได้ตามภาพ

ประเด็นความยั่งยืนที่มีสาระสำคัญของธนาคาร



ระดับนัยสำคัญของผลกระทบทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

ด้านเศรษฐกิจ

ด้านสังคม

ด้านสิ่งแวดล้อม

ประเด็นความยั่งยืนที่มีสาระสำคัญของธนาคารออมสิน

ด้านเศรษฐกิจ

1. การกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง การควบคุม และการตรวจสอบภายในโดยมีธรรมาภิบาล

2. การพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์ บริการ และขยายธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสร้างและส่งมอบคุณค่าและประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า ด้วยช่องทางและการบริการที่เหมาะสม

3. การพัฒนาความเข้มแข็งแก่ประชาชนและเศรษฐกิจฐานราก ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

4. การบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศให้รองรับและสนับสนุนธุรกิจ ในยุคดิจิทัล และการเพิ่มประสิทธิภาพ การรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

5. ยกระดับการส่งเสริมการออม และสร้างวินัยทางการเงิน

ด้านสังคม

1. การเพิ่มศักยภาพโครงสร้างพื้นฐานขององค์กร ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล

2. การพัฒนาทางเทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อให้ลูกค้า ได้รับความสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย และปลอดภัย

3. ดำเนินงานอย่างมีธรรมาภิบาล โดยรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

ด้านสิ่งแวดล้อม

1. การสร้างและส่งเสริมจิตสำนึก ในการดูแลและรักษาสิ่งแวดล้อม

2. การดำเนินนโยบายเพื่อลดการใช้ทรัพยากร ลดการสูญเสีย และลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม (Eco-Efficiency)

ความเชื่อมโยงระหว่างประเด็นความยั่งยืนของธนาคารกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)
Linkage Between the Bank's Sustainability Issues and the SDGs

ประเด็นความยั่งยืน Sustainability Issues	กรอบรายงาน GRI Standards	มาตรฐานที่ใช้ Reporting Framework	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1. การกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยง การควบคุม และการตรวจสอบภายใน โดยมีธรรมาภิบาล	• การกำกับดูแลกิจการที่ดี • จริยธรรมและความซื่อสัตย์ • การต่อต้านการทุจริต • การบริหารความเสี่ยงและความต่อเนื่องทางธุรกิจ • ความคิดริเริ่มภายนอก • ข้อกำหนดด้านกฎระเบียบ • ประสิทธิผลของกระบวนการบริหารความเสี่ยง • การสื่อสารความกังวลที่สำคัญ • การดำเนินงานที่มีส่วนร่วมกับชุมชนท้องถิ่น • การประเมินสุขภาพและความปลอดภัย • ผลกระทบของผลิตภัณฑ์และการบริการ	COSO, ACFE, คปภ., กลต								○		○	○				○	
2. การพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์ บริการ และขยายธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสร้างและส่งมอบคุณค่าและประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า ด้วยช่องทางและการบริการที่เหมาะสม	• การสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ • ผลกระทบทางอ้อมต่อเศรษฐกิจ • การดำเนินงานที่มีส่วนร่วมกับชุมชนท้องถิ่น					○				○	○	○							

3. การพัฒนาความเข้มแข็งแก่ประชาชนและเศรษฐกิจฐานรากตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง	• การดำเนินงานที่มีส่วนร่วมกับชุมชนท้องถิ่น • ผลกระทบทางอ้อมทางเศรษฐกิจ • การสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ	OECD ISO 26000 SOCIAL RESPONSIBILITY	○		○	○				○		○		○					○
4. การบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศให้รองรับและสนับสนุนธุรกิจในยุคดิจิทัล และการเพิ่มประสิทธิภาพการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	• ความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า • บริหารความเสี่ยงและความต่อเนื่องของธุรกิจ • ซัพพลายเออร์เจ้าใหม่ที่ได้รับการคัดเลือกจากเกณฑ์ด้านสังคม • สุขภาพและความปลอดภัยของลูกค้า • ความเป็นส่วนตัวของลูกค้า	ISO									○	○		○					○
5. ยกระดับการส่งเสริมการออมและสร้างวินัยทางการเงิน	• การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น • การสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ	OECD ธนาคารออมแห่งประเทศไทย	○			○				○				○					
6. การเพิ่มศักยภาพโครงสร้างพื้นฐานขององค์กรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล	• การฝึกอบรมและการศึกษา • การประเมินด้านสิทธิมนุษยชน • สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน • การบังคับใช้แรงงาน • การใช้แรงงานเด็ก • การจ้างงาน • ความเท่าเทียมด้านแรงงาน • ค่าแรงขั้นต่ำ เพศ และวัย	OHSAS ISO 26000 SOCIAL RESPONSIBILITY • พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 • ข้อกำหนดของกฎกระทรวงมาตรฐานในการบริหารจัดการและดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานเกี่ยวกับการป้องกันและระงับอัคคีภัย พ.ศ. 2555 ข้อ 30			○	○	○			○	○	○							○

ความเชื่อมโยงระหว่างประเด็นความยั่งยืนของธนาคารกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)
Linkage Between the Bank's Sustainability Issues and the SDGs

ประเด็นความยั่งยืน Sustainability Issues	กรอบรายงาน GRI Standards	มาตรฐานที่ใช้ Reporting Framework	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
7. การพัฒนาทางเทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่ายและปลอดภัย	• การตลาดและฉลากผลิตภัณฑ์ • สุขภาพและความปลอดภัยของลูกค้า	• มาตรา 9 แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 • เกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) เรื่องการบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)												○					
8. ดำเนินงานอย่างมีธรรมาภิบาล โดยรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง	• การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น	ISO 26000 SOCIAL RESPONSIBILITY	○	○	○	○		○		○	○				○			○	○
9. การสร้างและส่งเสริมจิตสำนึกในการดูแลและรักษาสิ่งแวดล้อม	• การปล่อยมลภาวะ • การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น	ISO 26000 SOCIAL RESPONSIBILITY • โครงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยการลดและเลิกใช้สารทำลายชั้นโอโซนในประเทศไทย ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 7 ตุลาคม พ.ศ. 2546											○	○	○	○	○		

10. การดำเนินนโยบายเพื่อลดการใช้ทรัพยากร ลดการสูญเสีย และลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม (Eco-Efficiency)	• การใช้วัสดุ • การใช้พลังงาน • การปล่อยมลภาวะ • การคัดเลือกซัพพลายเออร์จากการประเมินด้านสิ่งแวดล้อม • การคัดเลือกซัพพลายเออร์จากการประเมินด้านการใช้แรงงานเด็ก • การคัดเลือกซัพพลายเออร์จากการประเมินด้านการบังคับใช้แรงงาน • การคัดเลือกซัพพลายเออร์จากการประเมินด้านสังคม	ISO 9001 ISO 14001 • พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535 • พระราชกฤษฎีกากำหนดอาคารควบคุม พ.ศ. 2538 • พระราชบัญญัติการส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2550												○	○		○		

การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

102-12 I 102-21 I 102-34 I 102-40
102-42 I 102-43 I 102-44

การกำกับดูแลกิจการที่ดี คือหัวใจสำคัญที่ธนาคารใช้เป็นกลไกในการดำเนินงาน ซึ่งครอบคลุมไปถึงการมีส่วนร่วม (Participation) นำไปสู่การกระจายโอกาสให้ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ธนาคารต้องเข้าใจความต้องการ ความคาดหวัง เพื่อนำมาวางแนวทางปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างถูกต้อง โดยกำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามบทบาทหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับธนาคาร ดังนี้

ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ	ความคาดหวัง
กลุ่มลูกค้า		
1. กลุ่มลูกค้าบุคคล	• เงินฝากผลตอบแทนสูง • สินเชื่อเพื่ออุปโภคบริโภค/สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย • สินเชื่ออัตราดอกเบี้ยต่ำ อนุมัติรวดเร็ว วงเงินสูง • บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ปลอดภัยและใช้งานง่าย • พนักงานมี Service Mind ให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว • ช่องทางให้บริการที่หลากหลาย • ใช้บริการได้ทุกที่ ทุกเวลา	• ผลิตภัณฑ์/บริการที่หลากหลายตอบสนองไลฟ์สไตล์ของลูกค้า • ช่องทางบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการเทียบเท่าสาขา • ธนาคารมีบทบาทในการใช้ชีวิตประจำวันนอกเหนือจากการให้บริการด้าน Financial • สะสม Point จากการใช้บริการธนาคารเพื่อแลกของสมนาคุณ • นำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อบริหารจัดการคิว • บริการตอบคำถามแบบ Live Chat
2. กลุ่มลูกค้าฐานรากและสนับสนุนนโยบายรัฐ	• บริการสินเชื่อเพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนในการประกอบอาชีพ • วงเงินกู้สูงเพียงพอต่อความต้องการ อัตราผ่อนน้อย อนุมัติเร็ว • มีช่องทางการใช้บริการที่หลากหลาย • รับฝากเงินนอกสถานที่ • พนักงานให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสม	• ไม่ต้องมีบุคคลค้ำประกันเงินกู้ ผ่อนปรนหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการให้กู้และชำระหนี้ • สามารถชำระสินเชื่อเป็นรายวันได้ • การให้บริการ 24 ชั่วโมง • สนับสนุนช่องทางการตลาดและการขาย • มีการอบรม/ให้ความรู้ความเข้าใจด้านการเงิน
3. กลุ่มลูกค้าธุรกิจและหน่วยงานรัฐ	• บริการสินเชื่อเพื่อการลงทุนและเงินทุนหมุนเวียนในธุรกิจ/โครงการภาครัฐ • อนุมัติเงินกู้เร็ว และมีอัตราดอกเบี้ยพิเศษ/อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสมกับช่วงธุรกิจ • มีระบบ Internet Banking สำหรับองค์กร • ให้บริการ ณ ที่ตั้งหน่วยงานหรือบริษัทลูกค้า • มีพนักงานที่ดูแลรับผิดชอบลูกค้าแต่ละรายโดยเฉพาะ (Account Officer)	• มีความยืดหยุ่นและผ่อนปรนเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อและการชำระหนี้ • พนักงานเป็นที่ปรึกษาด้านการเงินและการประกอบธุรกิจ • สนับสนุนช่องทางและสร้างโอกาสการตลาดและการขาย และเชื่อมโยงทางธุรกิจระหว่างลูกค้า

ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ	ความคาดหวัง
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
1. รัฐบาล	• สนับสนุนนโยบายรัฐบาล	• การต่อยอดจัดทำโครงการตามนโยบายของรัฐบาล • สร้างโอกาสให้แก่ประชาชนฐานรากเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้มากขึ้น
2. หน่วยงานกำกับดูแล	• ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบอย่างเคร่งครัด • เป็นสถาบันทางการเงินที่มีความมั่นคง เข้าถึงกลุ่มประชาชนฐานราก โดยเฉพาะเน้นเรื่องการออมการยกระดับคุณภาพชีวิต • พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้รองรับ Digital Banking	• มีความโปร่งใส ไม่เกิดข้อผิดพลาด และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล
3. ผู้ส่งมอบ	• ปฏิบัติต่อผู้ส่งมอบทุกรายอย่างเท่าเทียม โปร่งใส และเป็นธรรม • ให้ความร่วมมือในการดำเนินงานร่วมกันอย่างเต็มความสามารถ ทั้งในด้านสถานที่และอุปกรณ์ และการสนับสนุนจากหน่วยงานอื่นภายในธนาคารออมสิน • มีการสื่อสาร การประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ให้ความร่วมมือในการดำเนินงาน	• พัฒนากระบวนการทำงานภายใน โดยเฉพาะขั้นตอนการตรวจรับงานของธนาคารออมสินให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดียิ่งขึ้น
4. คู่ค้า	• ปฏิบัติต่อคู่ค้าทุกรายอย่างเท่าเทียม โปร่งใส และเป็นธรรม • ให้ความร่วมมือในการดำเนินงานร่วมกันอย่างเต็มความสามารถ • ต้องการให้ธนาคารมีผลิตภัณฑ์และการบริการที่ดี • มีการสื่อสาร การประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ให้ความร่วมมือในการดำเนินงาน	• จัดเตรียมความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องและรองรับการดำเนินงานร่วมกับคู่ค้า • พัฒนากระบวนการทำงานภายในของธนาคารให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดียิ่งขึ้น

ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ	ความคาดหวัง
5. คู่ความร่วมมือ	• ให้ความร่วมมือในการดำเนินงานและแก้ไขปัญหาหนี้ค้างชำระร่วมกันอย่างเต็มความสามารถ • ต้องการให้ธนาคารมีผลิตภัณฑ์และการบริการที่ดี • มีการสื่อสาร การประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ให้ความร่วมมือในการดำเนินงาน	• พัฒนากระบวนการทำงานภายในของธนาคารให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดียิ่งขึ้น
6. ชุมชนสำคัญ **6.1 ชุมชนนักเรียนของ "ธนาคารโรงเรียน"**	• ส่งเสริมและสนับสนุนวินัยการออม • จัดกิจกรรมที่ส่งเสริม/สนับสนุนให้นักเรียนได้พัฒนาศักยภาพในด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และสติปัญญา และใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์	• สิทธิประโยชน์สำหรับสมาชิกธนาคารโรงเรียน • กิจกรรมส่งเสริมและปลูกฝังการออมที่มีรูปแบบทันสมัย ตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์ สามารถเชื่อมโยงสังคมออนไลน์ (Social Media) และสร้างเครือข่ายสังคมออนไลน์ในกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาได้ • ส่งเสริม/สนับสนุนนักเรียนที่เข้าร่วมกิจกรรมของธนาคาร ให้เข้าสู่การแข่งขันในระดับประเทศ/ระดับสากล/ประกอบอาชีพได้ • ร่วมมือกับสถาบันอุดมศึกษาในการต่อยอดความสามารถด้านกีฬา ดนตรี วิชาการ
6.2 ชุมชนเศรษฐกิจฐานราก	• สร้างโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนและบริการทางการเงิน • สนับสนุนความรู้การบริหารจัดการเงินและวิธีปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานของชุมชนเศรษฐกิจฐานรากประสิทธิภาพใกล้เคียงกับธนาคาร • สนับสนุนกิจกรรมเพื่อสร้างความแข็งแกร่งให้กับสมาชิกในชุมชน • จัดกิจกรรมเพื่อสังคมที่สร้างคุณค่าให้กับชุมชน	• ส่งเสริม/สนับสนุน กิจกรรมชุมชนที่ตรงกับความต้องการของแต่ละชุมชนอย่างต่อเนื่อง เช่น สนับสนุนการใช้ Internet • เพิ่มกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องและใกล้ชิด • ยกระดับคุณภาพชีวิตและสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนอย่างยั่งยืน
7. พนักงาน	• สวัสดิการ • การประเมินผล • การได้รับการพัฒนา (Training)	• สวัสดิการ • การได้รับการพัฒนา (Training)

ช่องทางการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ธนาคารสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มตามความเหมาะสม โดยเน้นการสื่อสารแบบ 2 ทิศทาง ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความเข้าใจและร่วมผลักดันให้ธนาคารประสบความสำเร็จ โดยมีการทบทวนวิธีการ ช่องทางสื่อสาร กำหนดแผนและรูปแบบการสื่อสารเป็นประจำทุกปี พร้อมทั้งกำหนดผู้รับผิดชอบในการสื่อสาร เพื่อถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

นอกจากนี้ ธนาคารยังร่วมกับหน่วยงานภายนอกในการสำรวจมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อธนาคารในด้านต่าง ๆ ทั้งการเป็นธนาคารเพื่อการออม ธนาคารเพื่อสังคมและประชาชน ธนาคารที่มีธรรมาภิบาล ธนาคารที่มีความทันสมัยและใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงินของกลุ่มฐานราก พบว่าผลการสำรวจดีขึ้นจากปีที่ผ่านมา เนื่องจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเชื่อมั่นในศักยภาพของธนาคาร

กิจกรรมการเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม

กระทรวงการคลัง

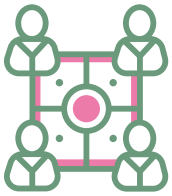
ธนาคารรายงานผลการดำเนินงานในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ

ลูกค้า

- สัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อจัดทำแผนการตลาด (Marketing Calendar) ประจำปี 2562
- ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจ ธุรกิจและเศรษฐกิจฐานราก ธนาคารเผย "ดัชนีความเชื่อมั่นผู้ประกอบการ Startup ไตรมาส 4 ปี 2562 อยู่ในเกณฑ์ดี
- ธนาคาร-สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ ร่วมกันขับเคลื่อน พัฒนากำลังส่งเสริมสมรรถนะการประกอบอาชีพ

คู่ค้า

- ธนาคารจัดอบรมระบบการจัดการต่อต้านการติดสินบน (Anti-Bribery Management System) 37001:2016



สังคม

- คณะอนุกรรมการประเมินผลดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (SubPAC) เยี่ยมชมโครงการประชารัฐฯ ของธนาคาร
- ธนาคาร-อมตะฯ ลงนามความร่วมมือโครงการแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบและกิจกรรมเพื่อสังคม
- ธนาคารร่วมประชุมนโยบายการดำเนินงานสวัสดิการแห่งรัฐเพื่อช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อย ณ จ.ลำปาง
- ธนาคารจัดกิจกรรม Pink Square @Pai ปรับภูมิทัศน์ "เมืองปาย" หนุนเศรษฐกิจ
- ธนาคารลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือโครงการสานฝันปั้นอาชีพ ร่วมพัฒนาอาชีพส่งเสริมรายได้รอบนิคมอุตสาหกรรม

พนักงาน

- การประชุมผู้บริหารระดับผู้จัดการสาขาขึ้นไป ประจำปี 2562
- ธนาคารจัดบรรยาย "สิทธิประโยชน์สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สิทธิบัตรทอง)"

03

นวัตกรรมยั่งยืนเพื่อเศรษฐกิจ

Sustainable Innovations for Economic

ธนาคารใช้นวัตกรรมในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจผ่านกระบวนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ
เพื่อสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินให้ประชาชนทุกกลุ่มเข้าถึงได้อย่างเป็นธรรม มีความสะดวก ปลอดภัย
เป็นส่วนสำคัญในการสร้างเศรษฐกิจไทยให้เติบโตตั้งแต่ระดับฐานราก เพิ่มโอกาสเข้าถึงแหล่งเงินทุน
สร้างสรรค์กิจกรรมและโครงการที่เอื้อให้เกิดการสร้างความรู้และรายได้แก่ผู้ประกอบการ

GRI: 102-11 I 102-12 I 102-13 I 102-17I 102-18 I 102-19 I 102-20 I 102-22 I 102-23 I 102-24 I 102-25 I 102-26 I 102-27 I 102-28 I 102-29 I 102-30 I 102-33
102-34 I 102-35 I 102-36 I 102-37 I 103-1 I 103-2 I 201-1 I 201-2 I 203-1 I 203-2 I 205-1 I 205-2 I 205-3 I 206-1 I 407-1 I 413-1 I 413-2 I 414-2 I 416-1 I 418-1

การกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง การควบคุมและการตรวจสอบภายในโดยมีธรรมาภิบาล

ในทุกการดำเนินงานของธนาคารต้องใช้นวัตกรรมเป็นส่วนสำคัญของการบริหารจัดการ ทั้งด้านกระบวนการคิด การออกแบบวิธีการ รวมถึงการปรับใช้เทคโนโลยี เพื่อให้การกำกับดูแลเป็นไปอย่างราบรื่น มีประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ที่สำคัญคือถูกต้องตามหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณ

เป้าหมายระยะยาวด้านความยั่งยืน ปี 2562 - 2566

ยกระดับและบูรณาการการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง การควบคุมและการตรวจสอบภายในอย่างเป็นมาตรฐานและเอื้อต่อการดำเนินธุรกิจ

เป้าหมายปี 2562:

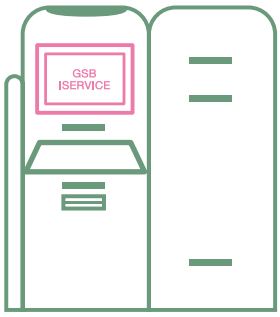
1. ธนาคารได้รับคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (ITA) ระดับ AA
2. การจัดระดับโดยรวม (Composite Rating) จากธนาคารแห่งประเทศไทยอยู่ในเกณฑ์ที่ดีขึ้น
3. พัฒนาเครื่องมือและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนงานการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และป้องกันการทุจริตให้สอดคล้องกับยุคดิจิทัล

สรุปผลดำเนินงาน ปี 2562

- ผลประเมิน ITA ปี 2562 ได้ระดับ AA ด้วยคะแนน 96.31 **3 ปีติดต่อกัน**
- ระดับคะแนนประเมิน Composite Rating จากธนาคารแห่งประเทศไทย **อยู่ในระดับ 3-**

- ลงนามข้อตกลงคุณธรรม (Integrity Pact) ความโปร่งใสกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง

- โครงการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการผ่านเครื่อง Self Service (Outsourcing/Mobile Booth) ร่วมกับคณะผู้สังเกตการณ์ องค์กรต่อต้านคอร์รัปชัน (ประเทศไทย)



Integrated GRC
ยกระดับการบริหารจัดการองค์กรแบบบูรณาการ

การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

- บริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)
- มาตรฐานการบัญชี
- กฎหมายฟอกเงิน
- คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Privacy)

ยกระดับการบริหารความเสี่ยงในภาพรวมองค์กร (3 Lines of Defense)

- ตั้งคณะกำกับยกระดับ Composite Rating จากหน่วยงานบริหารความเสี่ยงองค์กร (GRC)
- บูรณาการหน่วยงาน เพื่อปรับปรุงกระบวนการให้ดียิ่งขึ้น
- สร้างเจ้าหน้าที่กำกับดูแล (Compliance Officer) ประจำสาขา

พัฒนาฐานข้อมูลและเครื่องมือสนับสนุน

- ซอฟต์แวร์ตรวจสอบระบบ Teammate, Surveillance, TRIA: สำหรับตรวจสอบควบคุมการปฏิบัติงาน
- วิเคราะห์และบูรณาการฐานข้อมูลเพื่อใช้ในการตรวจสอบ
- แอปพลิเคชันตรวจจับการทุจริต Fraud Detection
- ระบบงาน Application Fraud Detection

สื่อสารและสร้างความตระหนัก

- แนวทาง วิธีปฏิบัติที่ถูกต้อง โดยหน่วยงานบริหารความเสี่ยงองค์กร (GRC) และหัวหน้าหน่วยงาน
- กำหนดบทลงโทษและสร้างแรงจูงใจ
- ปรับปรุงคำสั่งและวิธีปฏิบัติ

102-13 | 102-18 | 102-19 | 102-20 | 102-24 | 102-26 | 102-27 | 102 -28
102-35 | 102-36 | 102-37

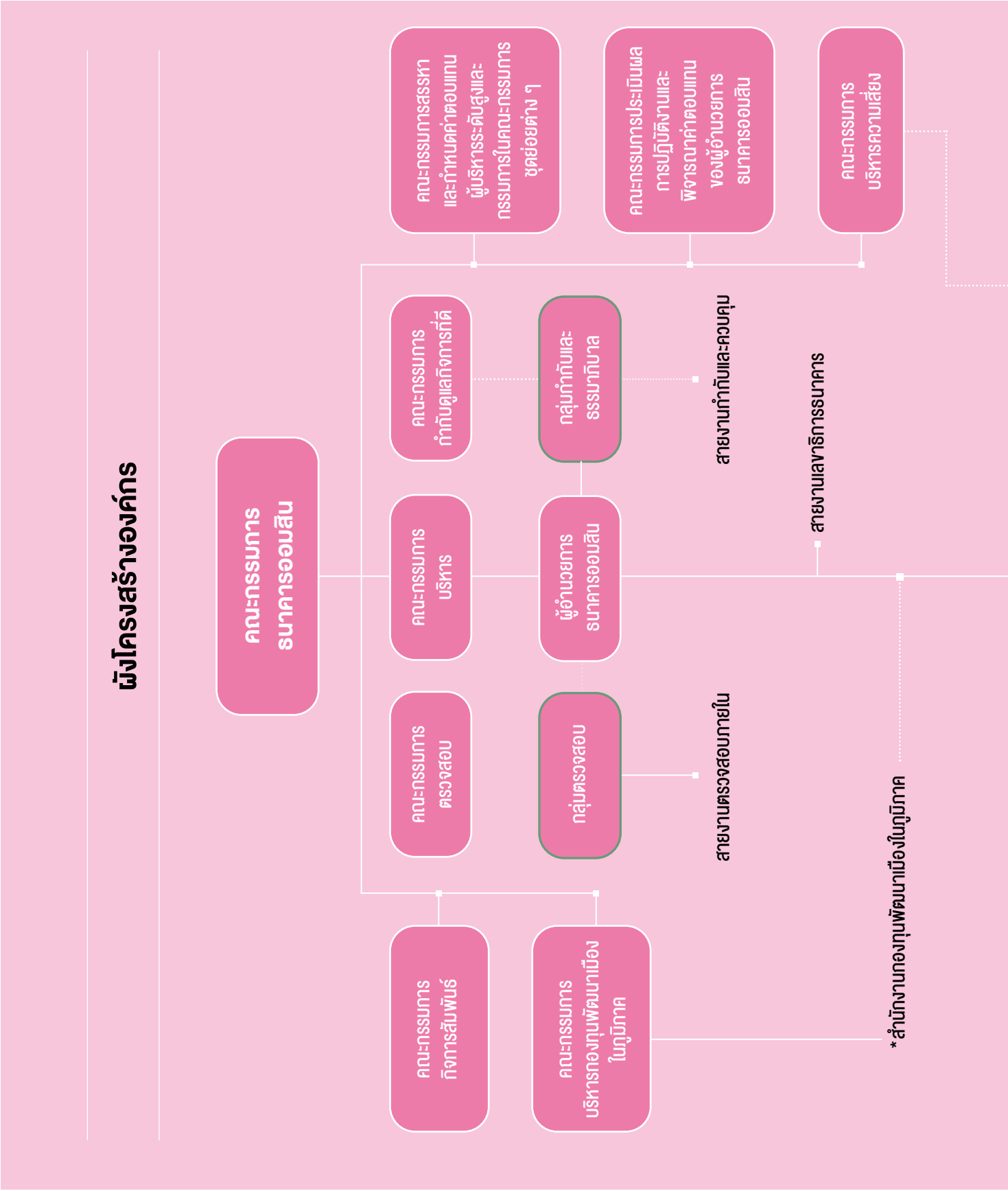
1. การกำกับดูแลกิจการ

ธนาคารบริหารงานด้วยหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อบรรลุพันธกิจที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของประเทศ โดยเชื่อมั่นว่า การเติบโตที่ยั่งยืนเกิดจากการดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส เป็นธรรม ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และกฎหมาย นอกจากนี้ธนาคารยังส่งเสริมการมีธรรมาภิบาล โดยคณะกรรมการและผู้บริหารต้องเป็นแบบอย่างที่ดีแก่พนักงานในการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีจริยธรรมและจรรยาบรรณ ทั้งนี้ ธนาคารได้มุ่งเน้นการจัดโครงสร้างการบริหารจัดการในองค์กรที่เชื่อมโยงระหว่างคณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง เพื่อนำไปสู่การเป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาล น่าเชื่อถือ ช่วยเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจ และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม จึงได้กำหนดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้ทั้งผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง นำมาเป็นหลักปฏิบัติ ประกอบด้วยหลักการสำคัญ 7 ประการดังต่อไปนี้

- **Accountability** ความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติตามหน้าที่
- **Responsibility** ความสำนึกในหน้าที่
- **Equitable Treatment** การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยสุจริตและเท่าเทียม
- **Transparency** ความโปร่งใสในการดำเนินงาน สามารถตรวจสอบได้ เปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส (Transparency of Information Disclosure)
- **Value Creation** การเปลี่ยนแปลงและสร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการทั้งในระยะสั้นและยาว เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันทุกด้าน
- **Ethics** ส่งเสริมพัฒนาการกำกับดูแลและจรรยาบรรณที่ดีในการประกอบธุรกิจ
- **Participation** การมีส่วนร่วม เปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานที่อาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สุขอนามัย คุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชนและสังคม

2 โครงสร้างและความรับผิดชอบของคณะกรรมการธนาคาร

102-18 | 102-19 | 102-20 | 102-22 | 102-23



- สายงานกิจการสาขา 1
- สายงานกิจการสาขา 2
- สายงานกิจการสาขา 3
- สายงานกิจการสาขา 4
- สายงานกิจการสาขา 5
- สายงานกิจการสาขา 6

กลุ่มลูกค้าบุคคล
- สายงานบริหารธุรกิจลูกค้าบุคคล
- สายงานบริหารการขาย
- สายงานปฏิบัติการลูกค้าบุคคล

กลุ่มลูกค้าฐานรากและสนับสนุนนโยบายรัฐ
- สายงานลูกค้ารายย่อยและองค์กรชุมชน
- สายงานลูกค้าบุคลากรภาครัฐ

กลุ่มลูกค้าธุรกิจและภาครัฐ
- สายงานลูกค้าผู้ประกอบการ SMEs Startup
- สายงานลูกค้าธุรกิจ SMEs
- สายงานลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่และภาครัฐ
- สายงานปฏิบัติการลูกค้าธุรกิจและภาครัฐ

กลุ่มลงทุนและบริหารการเงิน
- สายงานบริหารการเงิน
- สายงานการลงทุน
- สายงานการเงิน

กลุ่มปฏิบัติการ
- สายงานบริหารหนี้และกฎหมาย
- สายงานบริหารงานกลาง

กลุ่มยุทธศาสตร์
- สายงานนโยบายและยุทธศาสตร์
- สายงานวิจัยและบริหารข้อมูลลูกค้า

กลุ่มทรัพยากรบุคคล
- สายงานบริหารทรัพยากรบุคคล
- สายงานพัฒนาทรัพยากรบุคคล

กลุ่มบริหารความเสี่ยง
- สายงานบริหารความเสี่ยง
- สายงานวิเคราะห์ความเสี่ยงสินเชื่อ

กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ
- สายงานวางแผนและพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ
- สายงานปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศ

สายงานกิจการสาขา 1 – 6 รายงานผลการดำเนินงานต่อ :

กลุ่มลูกค้าบุคคล	11 กลุ่ม 31 สายงาน
กลุ่มลูกค้าฐานรากและสนับสนุนนโยบายรัฐ	18 ภาค 84 ฝ่าย 1 สำนักงาน
กลุ่มลูกค้าธุรกิจและหน่วยงานรัฐ	——— สายงานบังคับบัญชา
กลุ่มยุทธศาสตร์	•••••••••••• สายงานการรายงาน

102-24 I 102-26 I 102-27

- **คณะกรรมการธนาคารออมสิน**

แต่งตั้งโดยมติคณะรัฐมนตรี เพื่อดูแลกิจการและการดำเนินงาน มีอำนาจแต่งตั้งหรือถอดถอนจากตำแหน่ง กำหนดอัตราเงินเดือนผู้อำนวยการตามความเห็นชอบของรัฐมนตรี กำหนดระเบียบการบริหาร ให้ความเห็นชอบงบประมาณ ประกาศงบแสดงฐานะการเงินและรายงานประจำปี โดยให้ผู้อำนวยการเป็นผู้จัดการ บริหารกิจการให้เป็นไปตามกฎหมายและข้อบังคับทั้งหมดตามที่คณะกรรมการมอบหมาย โดยให้ประธานกรรมการและกรรมการได้รับผลประโยชน์ตามที่คณะรัฐมนตรีกำหนด

- **คณะกรรมการกิจการสัมพันธ์**

จัดตั้งเพื่อเป็นกลไกเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง บริหารด้วยระบบทวิภาคีหรือการมีส่วนร่วมที่ช่วยให้การดำเนินงานราบรื่นตรงตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง และนโยบาย โดยคณะกรรมการต้องมีความรู้ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล แรงงานสัมพันธ์ และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง หน้าที่รับผิดชอบ เช่น ระงับข้อขัดแย้ง พิจารณาคำร้องทุกข์ของลูกจ้างหรือสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ ปรับปรุงระเบียบข้อบังคับที่เป็นประโยชน์ แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อกลั่นกรองงาน รวมถึงบริหารความเสี่ยงและปฏิบัติตามข้อกฎหมายอย่างบูรณาการ

- **คณะกรรมการตรวจสอบ**

แต่งตั้งกรรมการชุดย่อยจากคณะกรรมการธนาคาร ประกอบด้วย ประธานกรรมการตรวจสอบ 1 คน กรรมการตรวจสอบไม่น้อยกว่า 2 คน (แต่ไม่เกิน 4 คน) โดยทุกคนต้องเป็นกรรมการอิสระ และอย่างน้อย 1 คนต้องมีความรู้ด้านบัญชีหรือการเงิน เพื่อตรวจสอบงบการเงิน และต้องมีความรู้ด้านธุรกิจ ผลิตภัณฑ์ รวมถึงบริการของธนาคาร ปฏิบัติหน้าที่อย่างโปร่งใส เป็นที่ไว้วางใจ สามารถตัดสินใจ วิเคราะห์ แก้ปัญหาได้อย่างผู้ที่เข้าใจหลักบริหาร เพื่อกำกับดูแลกิจการให้เป็นไปตามกฎหมายและหลักธรรมาภิบาล

- **คณะกรรมการบริหาร**

แต่งตั้งกรรมการชุดย่อย เพื่อพิจารณานโยบาย กลยุทธ์ และแผนธุรกิจให้เป็นไปตามทิศทางและหลักเกณฑ์ที่เหมาะสม รวมถึงบริหารทรัพยากรบุคคล โครงสร้างองค์กร การบริหารความเสี่ยง พัฒนากระบวนการทำงานขององค์กรอย่างมีจริยธรรม ฯลฯ โดยมีคณะกรรมการธนาคารร่วมเป็นกรรมการอย่างน้อย 3 คน (แต่ไม่เกิน 5 คน) ซึ่งต้องมีความรู้ด้านธุรกิจ ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร รวมถึงประสบการณ์อื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อผลการดำเนินงานส่งผลต่อการเติบโตและมั่นคง

- **คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี**

แต่งตั้งกรรมการชุดย่อย 3 คน เป็นประธานกรรมการ และกรรมการ ทำหน้าที่กำหนดนโยบายและกลยุทธ์ด้านการกำกับ ควบคุม และรายงานการปฏิบัติงาน กำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ การสอบทานสินเชื่อ การต่อต้านและป้องกันการทุจริต ฯลฯ โดยพิจารณาให้ความเห็น ควบคุม และติดตามการดำเนินงานทุกกระบวนการ ตรวจสอบระเบียบหลักเกณฑ์เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการธนาคาร

สแกนเพื่ออ่านข้อมูลประเด็น เรื่อง ความรับผิดชอบของคณะกรรมการธนาคารออมสิน โดยละเอียดเพิ่มเติม

โครงสร้างและความรับผิดชอบของคณะกรรมการธนาคาร
- อำนาจหน้าที่ (102-26)
- คุณสมบัติของกรรมการธนาคาร (102-27)
- ความเป็นอิสระของคณะกรรมการ

} หน้า 114-126

- การสรรหาและวาระการดำรงตำแหน่ง (102-24) หน้า 112-126

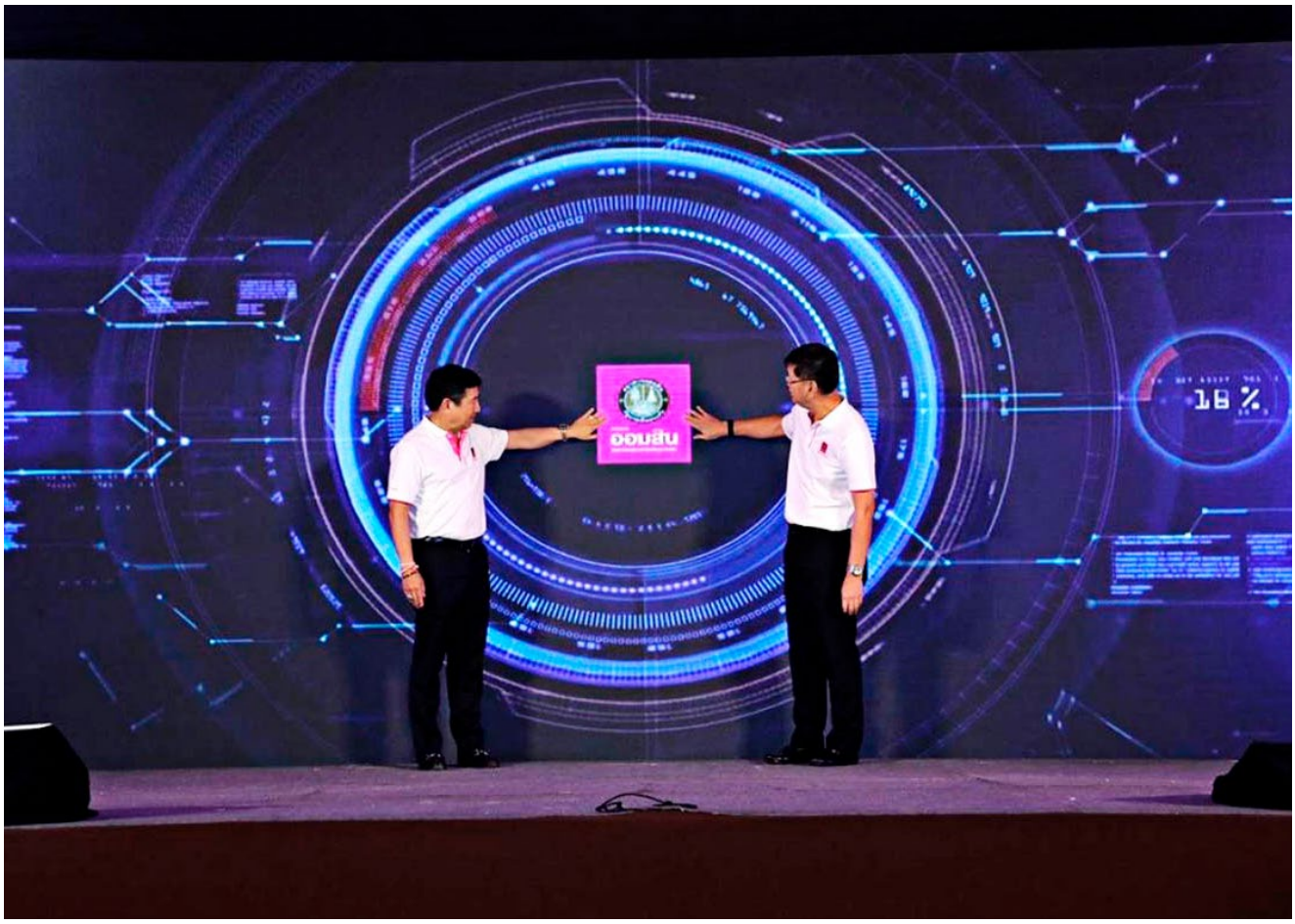
การประชุมและค่าตอบแทนของคณะกรรมการธนาคารและคณะกรรมการชุดย่อย หน้า 127-133

การพัฒนาตนเองของกรรมการธนาคาร หน้า 133-135

การประเมินตนเองของคณะกรรมการธนาคาร หน้า 135
(102-28 I 102-35 I 102-36 I 102-37)

แผนการสืบทอดตำแหน่ง หน้า 142

ผู้มีส่วนได้เสีย หน้า 148



- **คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนผู้บริหารระดับสูง และกรรมการในคณะกรรมการชุดย่อยต่าง ๆ**

แต่งตั้งกรรมการชุดย่อยอย่างน้อย 3 คน โดยคำนึงถึงสัดส่วน จำนวน ความหลากหลายทางองค์ประกอบของคณะกรรมการ เช่น เพศ อายุ ทักษะความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของธนาคาร เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ และหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

- **คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานและพิจารณาค่าตอบแทนของผู้อำนวยการธนาคารออมสิน**

แต่งตั้งกรรมการชุดย่อยอย่างน้อย 2 คน ประกอบด้วยประธานกรรมการ และกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ โดยมีรองผู้อำนวยการธนาคารอาวุโส กลุ่มทรัพยากรบุคคลเป็นเลขานุการ ร่วมปฏิบัติหน้าที่ในการเสนอแนะหลักเกณฑ์ วิธีประเมินผลปฏิบัติงานของผู้อำนวยการธนาคารให้เป็นไปตามสัญญาจ้าง รวมถึงประเมินผลเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง การปฏิบัติตามข้อกฎหมาย และข้อบังคับต่าง ๆ ให้บรรลุผล เพื่อให้คณะกรรมการฯ ใช้เป็นแนวทางประเมินผลได้อย่างสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของธนาคาร รวมถึงพิจารณาให้ผลตอบแทนอย่างเหมาะสมถูกต้องตามระเบียบข้อบังคับ

- **คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง**

แต่งตั้งกรรมการชุดย่อยจำนวนไม่น้อยกว่า 3 คน ประกอบด้วยประธานกรรมการ และกรรมการ โดยต้องเป็นผู้มีความรู้ ความชำนาญ และความเข้าใจด้านความเสี่ยง ทำหน้าที่กำหนดนโยบายเสนอต่อคณะกรรมการธนาคาร เพื่อพิจารณาการบริหารความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านกลยุทธ์ ด้านเครดิต ด้านการตลาด ด้านสภาพคล่อง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านความเสี่ยงอื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อชื่อเสียงของธนาคาร รวมถึงดูแลการดำเนินงานด้านอื่น ๆ อย่างบูรณาการ เพื่อให้ความเสี่ยงอยู่ในระดับที่เหมาะสม บริหารจัดการได้ โดยปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับต่าง ๆ อย่างมีจรรยาบรรณ

102-20 I 102-25 I 102-26

3 นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี

คณะกรรมการได้กำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance Policy) โดยประมวลหลักการและข้อพึงปฏิบัติที่ดีของคณะกรรมการไว้ ดังนี้

- คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนนำเอาหลักสำคัญในการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามมาตรฐานสากลมาใช้
- ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความทุ่มเทรับผิดชอบ เป็นอิสระ แบ่งบทบาทหน้าที่ของประธานกรรมการและผู้อำนวยการอย่างชัดเจน
- มีบทบาทในการกำหนดวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ นโยบาย และแผนงาน โดยพิจารณาปัจจัยเสี่ยงและวางแนวทางบริหารจัดการที่เหมาะสมและดำเนินการให้ระบบบัญชีและการเงินน่าเชื่อถือ
- เป็นผู้นำด้านจริยธรรมและเป็นตัวอย่างการปฏิบัติงานตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี ดูแลเรื่องการจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งทางผลประโยชน์และรายการที่เกี่ยวโยงกัน
- อาจแต่งตั้งคณะกรรมการเฉพาะเรื่องขึ้น เพื่อพิจารณาและกลั่นกรองงานที่มีความสำคัญ
- จัดให้ประเมินผลตนเองรายปี เพื่อใช้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ
- เป็นผู้พิจารณากำหนดจรรยาบรรณ เพื่อให้คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนใช้เป็นแนวทางปฏิบัติควบคู่ไปกับข้อบังคับและระเบียบของธนาคาร
- เปิดเผยข้อมูลสารสนเทศในประเด็นต่าง ๆ อย่างเชื่อถือได้ ทันเวลา เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับอย่างเท่าเทียม โดยมีหน่วยงานรับผิดชอบในการเผยแพร่ข้อมูลให้ลูกค้าและประชาชนทั่วไป

ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความทุ่มเทรับผิดชอบ เป็นอิสระ แบ่งบทบาทหน้าที่ของประธานกรรมการและผู้อำนวยการอย่างชัดเจน

- มีระบบคัดสรรบุคลากรในตำแหน่งบริหารที่สำคัญทุกระดับอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม
- จัดทำนโยบายและแนวปฏิบัติต่อต้านคอร์รัปชันที่ชัดเจน สื่อสารทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้เกิดการนำไปปฏิบัติจริง โดยให้ความสำคัญกับการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบ

4 หลักจริยธรรมทางธุรกิจ วัฒนธรรม และจรรยาบรรณพนักงาน กลไกการแก้ไข ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจริยธรรม

ธนาคารประกาศบังคับใช้ระเบียบธนาคารออมสิน ฉบับที่ 610 ว่าด้วยประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณธนาคารออมสิน โดยประกาศ ณ วันที่ 14 มิถุนายน พ.ศ. 2560 เพื่อกำกับความประพฤติ ให้เกิดเป็นค่านิยมและแนวปฏิบัติสำหรับคณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างทุกคน เพื่อยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ จริยธรรม และจรรยาบรรณ เกิดเป็นวัฒนธรรม ธรรมาภิบาล ได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม โดยแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ (1) จรรยาบรรณของพนักงาน (2) จรรยาบรรณของผู้บริหาร (3) จรรยาบรรณของกรรมการ

หากมีกรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจริยธรรม ธนาคารได้กำหนดกลไกและระบบการบังคับใช้ประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณ หมวด 4 และขั้นตอนการลงโทษ หมวด 5 ดังนี้

- **กลไกและระบบการบังคับใช้ประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณ**

กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องประพฤติตนอยู่ในกรอบของประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้ ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้นต้องประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา โดยควบคุม ดูแล ปลูกฝังจริยธรรมและจรรยาบรรณให้เป็นที่รับทราบและปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ โดยเลขานุการคณะกรรมการชุดต่าง ๆ จะต้องแจ้งกรรมการเพื่อรับทราบและถือปฏิบัติ กรณีมีการร้องเรียนหรือปรากฏว่ามีผู้บริหารพนักงาน ฝ่าฝืนระเบียบฯ ให้หัวหน้าส่วนงานต้นสังกัดสอบสวนข้อเท็จจริงโดยนำหลักเกณฑ์และวิธีดำเนินการทางวินัยมาบังคับใช้ เช่นเดียวกันกับกรรมการผู้อำนวยการ หากพบว่าฝ่าฝืนระเบียบในเรื่องเดียวกัน ให้รายงานคณะกรรมการธนาคารเพื่อพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควร หากพนักงานมีข้อสงสัยใด ๆ ให้ขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา

- **การลงโทษเมื่อได้รับรายงานผลสอบสวนข้อเท็จจริง**
  - กรณีฝ่าฝืนหมวด 2 จริยธรรมธนาคาร ถือเป็นความผิดทางวินัย: ให้รายงานคณะกรรมการชี้มูลความผิดเพื่อดำเนินการทางวินัยต่อไป
  - กรณีฝ่าฝืนหมวด 3 จรรยาบรรณธนาคาร อันมิใช่ความผิดทางวินัยพนักงาน: ให้ผู้บังคับบัญชาตักเตือน หรือดำเนินการเพื่อให้แก้ไขปรับปรุง และรายงานผลให้คณะกรรมการฯ และฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลทราบ
  - กรณีฝ่าฝืนระเบียบว่าด้วยประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณ ในความผิดทางอาญา สร้างความเสียหายแก่ธนาคาร ต้องถูกดำเนินการทางอาญาหรือชดใช้ความเสียหายทางแพ่งด้วย
  - การเลื่อน แต่งตั้ง ย้าย หรือพิจารณาความดีความชอบของพนักงานที่ประพฤติปฏิบัติฝ่าฝืนจริยธรรมหรือจรรยาบรรณ ให้นำผลดำเนินการเกี่ยวกับจริยธรรมหรือจรรยาบรรณไปประกอบการพิจารณาด้วย

- **การสอบทานความขัดแย้งทางผลประโยชน์ การปฏิบัติตามกฎหมายและประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม**

ธนาคารมีการส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมและจรรยาบรรณ ในการปฏิสัมพันธ์ต่อลูกค้า คู่ค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ โดยคณะกรรมการได้กำหนดนโยบายและบทบัญญัติเกี่ยวกับเรื่องนี้ผ่านประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน เพื่อให้เกิดการรับรู้ ความเข้าใจ การตระหนักและนำไปใช้ โดยมีการสอบทานความประพฤติตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสินของผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง เพื่อนำผลมาพัฒนาและปรับปรุงการกำกับดูแล ซึ่งในปี 2562 สอบทานไปทั้งสิ้น 20,760 คน ในภาพรวมพบว่าบุคลากรมีการรับรู้ เข้าใจ เชื่อมั่น และประพฤติปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณฯ ในระดับ “ดีมาก” คิดเป็นร้อยละ 95.18

ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้นต้องประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี ให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา โดยควบคุม ดูแล ปลูกฝังจริยธรรม และจรรยาบรรณให้เป็นที่รับทราบ และปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ

นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดโครงการให้รางวัลจริยธรรมและจรรยาบรรณดีเด่น ธนาคารออมสิน เป็นประจำมาตั้งแต่ปี 2550 เพื่อคัดเลือกผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างที่มีจิตสำนึกและทัศนคติที่ดี มีความรับผิดชอบต่อตนเอง ต่องาน และสังคม เพื่อเป็นแบบอย่างและส่งเสริมให้เกิดความตระหนักเกี่ยวกับการประพฤติปฏิบัติที่ดี

สำหรับปี 2562 ธนาคารพิจารณาคัดเลือกบุคลากรจากทั่วทั้งองค์กรจำนวน 23,273 คน โดยกำหนด 3 รางวัล คือ (1) **รางวัลจริยธรรมและจรรยาบรรณดีเด่น** (2) **รางวัลจริยธรรมและจรรยาบรรณระดับหน่วยงานส่วนกลางและสายงานกิจการสาขา** (3) **รางวัลต้นกล้าจริยธรรม** รณรงค์ส่งเสริมพนักงานรุ่นใหม่ให้เป็นแบบอย่างที่ดี สร้างเครือข่ายจริยธรรมและลดปัญหาการทุจริตในพนักงานที่อายุงานน้อยกว่า 5 ปี นอกจากนี้ ธนาคารได้มอบรางวัลเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมทั่วทั้งองค์กร ประกอบด้วยรางวัลหน่วยงานที่มีส่วนร่วมสูงสุดในการโหวตรางวัลจริยธรรมและจรรยาบรรณ และรางวัลสำหรับผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้างที่เข้าร่วมโหวต

5 การดำเนินงานและกิจกรรมส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดี 2562

ธนาคารสนับสนุนให้มีกิจกรรมส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดีทั้งในระดับคณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหาร และพนักงานทั่วทั้งองค์กรมาอย่างต่อเนื่อง ด้วยกระบวนการดังนี้

คัดเลือกผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างที่มีจิตสำนึก และทัศนคติที่ดี มีความรับผิดชอบต่อตนเอง ต่องาน และสังคม เพื่อเป็นแบบอย่างและส่งเสริมให้เกิดความตระหนักเกี่ยวกับการประพฤติปฏิบัติที่ดี

- **สร้างองค์ความรู้การกำกับดูแลกิจการที่ดีให้บุคลากรทุกระดับ** ประกอบด้วย
  - คณะกรรมการธนาคารและผู้บริหารระดับสูงเข้ารับการอบรมสัมมนาของหน่วยงานต่าง ๆ เช่น สถาบันพระปกเกล้า หลักสูตร “การกำกับดูแลกิจการสำหรับกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของรัฐวิสาหกิจและองค์การมหาชน” สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (Thai Institute of Directors: IOD) ในหลักสูตรสำหรับกรรมการบริษัท อาทิ
    - Director Certification Program (DCP)
    - Corporate Governance for Executive (CGE)
    - Ethical Leadership Program (ELP)
    - Risk Management Program for Corporate Leaders (RCL)
    - Driving Company Success with IT Governance (ITG)
  - ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับเข้ารับการอบรมหลักสูตรการกำกับดูแลกิจการที่ดี จริยธรรมและจรรยาบรรณ ได้แก่ หลักสูตรพัฒนาจิตเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน อบรมผ่านระบบเรียนรู้ออนไลน์ (e-Learning) ในหัวข้อ การกำกับดูแลกิจการที่ดี: Accountability และจริยธรรม และจรรยาบรรณ
  - จัดกิจกรรมวันกำกับดูแลกิจการที่ดี (CG DAY) เพื่อสื่อสารแนวทางการบริหารงานด้วยหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของผู้นำองค์กร สร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม โดยในปี 2562 มีการสัญจรสายงานกิจการสาขา 1 ในหัวข้อ “Sustainable Banking by GSB” โดยมีนายพชร อนันตศิลป์ ประธานกรรมการธนาคารออมสิน เป็นประธาน พร้อมมอบนโยบายให้แก่กรรมการธนาคาร ผู้บริหาร พนักงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวนกว่า 750 คน
  - จัดอบรมหลักสูตร “การพัฒนาต้นแบบด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณ ธนาคารออมสิน” สำหรับผู้ได้รับรางวัลจริยธรรมและจรรยาบรรณดีเด่น ธนาคารออมสิน ปี 2550 - 2561 เพื่อส่งเสริมให้ผู้ได้รับรางวัลดังกล่าวมีบทบาทสำคัญในการร่วมพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมในธนาคาร

ดร.ชาติชาย พยุหนาวีชัย ผู้อำนวยการธนาคารออมสิน
แสดงวิสัยทัศน์การดำเนินงานสู่ "ธนาคารเพื่อความยั่งยืน"

พิธีมอบรางวัลจริยธรรมและจรรยาบรรณดีเด่น ธนาคารออมสิน
ประจำปี 2562 พร้อมรางวัลหน่วยงานและบุคคลต้นแบบ
ด้านการบริหารความเสี่ยง ประจำปี 2561

การบรรยายพิเศษเรื่อง "ธรรมาภิบาลกับการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน"
โดย ดร.พิพัฒน์ ยอดพฤติการ ประธานสถาบันไทยพัฒน์

- **จัดกิจกรรมงานเสริมสร้างจิตสำนึก ส่งเสริมจริยธรรม จรรยาบรรณ และธรรมาภิบาลอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี** ประกอบด้วย
  - **"นโยบายไม่ให้ ไม่รับ"** (No Gift Policy) งดให้และรับของขวัญในเทศกาลปีใหม่ สร้างความโปร่งใส ป้องกันการแสวงหาประโยชน์ กรณีมีหน่วยงานหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนำของขวัญมามอบให้ ธนาคารจะทำการรวบรวมของขวัญนำมาจัดกิจกรรมรับบริจาคเงินและของใช้จำเป็นให้แก่โรงพยาบาลทหารผ่านศึก เพื่อมอบเงินสนับสนุน เข้าเยี่ยม และจัดซื้อเครื่องอุปโภคบริโภคให้แก่ผู้ป่วย
  - **ส่งมอบปฏิทินเก่าจำนวนกว่า 3,600 ชุด** ให้แก่ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด ภายใต้มูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทยฯ
  - **จัดแสดงธรรมเทศนา** โดยพระครูบาบุญชุ่ม ญาณสังวโร ณ สนามฟุตบอล ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ โดยมีบุคลากรธนาคาร ลูกค้า และพุทธศาสนิกชนกว่าหมื่นคนร่วมรับฟัง
  - **มอบหนังสือคำพ่อสอน** ประมวลพระบรมราโชวาทและพระราชดำรัสเกี่ยวกับการดำเนินชีวิตและปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง จำนวน 800 เล่ม ให้ธนาคารโรงเรียนในสังกัดธนาคารออมสิน
  - **พลังเสียง ปันสุข** Read for the Blind ร่วมกันอ่าน รวมพลังเสียง แบ่งปันความสุขให้ผู้พิการทางสายตา เพื่อสร้างหนังสือเสียงผ่านแอปพลิเคชัน Read for the Blind
  - **สวดมนต์ไหว้พระ 2 ครั้ง** โดยมีวิทยากรบรรยายธรรม ครั้งที่ 1 พระอาจารย์ครรชิต สุทฺธิจิตฺโต วัดป่าภูไม้ฮาว จังหวัดมุกดาหาร ครั้งที่ 2 พระราชญาณกวี (สุวิทย์ ปิยวิชฺโช) ผู้ช่วยเจ้าอาวาสวัดพระราม 9 กาญจนาภิเษก
  - **ออมสินอาสา ช่วยเหลือ แบ่งปัน** โดยบริจาคเงิน ข้าวสาร อาหารแห้ง และของใช้ที่จำเป็น เพื่อช่วยเหลือวัดพระบาทน้ำพุ
  - **กิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อม** ปลูกป่าชายเลน ณ ศูนย์อนุรักษ์ป่าชายเลนคลองโคน ตำบลคลองโคน อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม

การดำเนินงานด้วยจิตสำนึกและจริยธรรม รวมถึงการกำกับดูแลกิจการที่ดี คือหนึ่งในกลไกการเติบโตทางเศรษฐกิจที่ยั่งยืน ธนาคารจึงมุ่งเน้นที่จะปลูกฝังให้บุคลากรทุกคนของธนาคารยึดมั่นในการดำเนินงานที่มีจริยธรรม นำไปสู่การกำกับดูแลกิจการที่มีประสิทธิภาพในยุคดิจิทัล

8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH

102-13 I 102-17 I 205-1 I 205-2 I 205-3

6. การกำกับการปฏิบัติงาน

จากการดำเนินงานที่ให้ความสำคัญต่อความโปร่งใสและมีคุณธรรมจริยธรรม ทำให้ปีงบประมาณ 2562 ธนาคารได้รับผลคะแนนประเมิน ITA หรือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (Integrity & Transparency Assessment) ในระดับ AA ด้วยคะแนน 96.31 เป็นอันดับ 4 จากหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ 54 แห่ง โดยผู้อำนวยการธนาคารเป็นผู้ขึ้นรับรางวัลในวันที่ 9 ธันวาคม พ.ศ. 2562 ณ ศูนย์แสดงสินค้าและการประชุมอิมแพ็ค เมืองทองธานี จังหวัดนนทบุรี

102-17 I 205-1 I 205-2 I 205-3

6.1 การป้องกันและปราบปรามการทุจริต การคอร์รัปชัน การป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และการป้องกันปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง

- ธนาคารได้จัดทำและทบทวนนโยบายป้องกันและปราบปรามการทุจริต โดยใช้แนวทางคือ (1) การควบคุมภายใน ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจ ปี 2562 (2) หลักเกณฑ์ตามแบบประเมินตนเองเกี่ยวกับมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชันตามโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (3) กรอบการจัดการของสมาคมผู้ตรวจสอบทุจริตสากล (4) กรอบหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ โดยได้เผยแพร่ไปยังบุคลากรทั่วทั้งองค์กร โดยเฉพาะบุคลากรที่ทำหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต รวมถึงบุคคลภายนอก เพื่อเน้นย้ำให้เกิดการรับรู้ ความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามกฎ ระเบียบ และคำสั่ง

- ธนาคารได้จัดทำและทบทวนแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของธนาคารออมสิน ปี 2563-2565 สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตในภาครัฐวิสาหกิจ (พ.ศ. 2562-2564) เพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560-2564) และใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการของธนาคารในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

[1] ตามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) 3 ฝ่าย ระหว่างสำนักงาน ป.ป.ช. สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ 54 แห่ง

- ธนาคารมีการประกาศเจตจำนงสุจริต โดยกำหนดให้บุคลากรของธนาคารทั้งหมดยึดแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

1	**ด้านความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน**	มีการเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ ของธนาคารและข้อมูลเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างอย่างตรงไปตรงมา มีความถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของธนาคารสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของธนาคารได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว และเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อปรับปรุง แก้ไข หรือพัฒนาการดำเนินงานของธนาคาร และมีการจัดการกับเรื่องข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ
2	**ด้านความพร้อมรับผิด**	ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ให้บริการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ยึดหลักความเสมอภาคเท่าเทียม และพร้อมรับผิดเมื่อเกิดความผิดพลาดต่อการตัดสินใจและการปฏิบัติงาน
3	**ด้านความปลอดจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน**	เป็นองค์กรที่ปราศจากการทุจริตเชิงนโยบาย และการทุจริตต่อหน้าที่ โดยไม่ใช้ตำแหน่งหน้าที่ของตนเพื่อเอื้อประโยชน์แก่ตนเองหรือพวกพ้อง ยึดมั่นและปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน และค่านิยมของธนาคาร
4	**ด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร**	มีการปลูกฝังค่านิยมและสร้างให้เกิดเป็นวัฒนธรรมในการร่วมต่อต้านการทุจริต การไม่ทนต่อการทุจริต มีความละอายและเกรงกลัวที่จะกระทำทุจริต แยกแยะผลประโยชน์ส่วนตนกับผลประโยชน์ส่วนรวม มีมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริต รวมถึงมีการดำเนินงานเพื่อป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน
5	**ด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน**	ปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน โดยยึดหลักความถูกต้องและความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน มุ่งเน้นการบริหารจัดการและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างเป็นระบบ ยึดหลักความคุ้มค่า มีความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้

▶ ประกาศ ณ วันที่ 30 มีนาคม พ.ศ. 2561

102-25

- ธนาคารพัฒนาระบบงาน Integrated Fraud Management System (IFMS) เพื่อให้สามารถบูรณาการผลการตรวจจับเหตุการณ์ต้องสงสัยหรือมีความเสี่ยงต่อการทุจริตจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ของธนาคาร และรองรับการใช้งานของพนักงานที่ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต (Fraud Compliance Officer : FCO)

- ป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และการสนับสนุนเงินเพื่อก่อการร้าย (Anti-Money Laundering and Combating The Financing of Terrorism Policy) รวมถึงป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนเงินเพื่อแพร่ขยายอาวุธร้ายแรง โดยในปี 2562 ธนาคารได้ทบทวนนโยบายให้สอดคล้องกับกฎหมายมากยิ่งขึ้น เพื่อแนวทางดำเนินงานที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

6.2 การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (Compliance Policy)

ในการกำหนดนโยบายต่าง ๆ ธนาคารยึดหลักความซื่อสัตย์ ความถูกต้อง และหลักคุณธรรม (Integrity) ที่สอดคล้องกับกฎเกณฑ์ มาตรฐานสากล รวมถึงแนวทางปฏิบัติในด้านต่าง ๆ ที่ใช้บังคับกับธุรกรรมของธนาคาร โดยบุคลากรทุกระดับของธนาคารต้องยึดถือกรอบในการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และนโยบายต่าง ๆ อย่างมีความเข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญในการปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด เพื่อลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและนำไปสู่ความเสียหายของธนาคารในประเด็นต่าง ๆ โดยคณะกรรมการธนาคารและผู้บริหารจะให้การสนับสนุนทั้งในด้านบุคลากร งบประมาณ และทรัพยากรที่จำเป็น เพื่อให้กรอบนโยบายการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของธนาคารมีความชัดเจนและเห็นผลสำเร็จเป็นรูปธรรม

การทุจริตคอร์รัปชันถือเป็นหนึ่งในอุปสรรคการดำเนินงานที่ธนาคารเข้มงวดในการตรวจสอบ ผ่านนโยบาย วิธีการ และนวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในทุกขั้นตอนดำเนินงาน สามารถตรวจสอบได้ เพื่อความเชื่อมั่นของลูกค้า คู่ค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

102-25

6.3 การสอบทานความขัดแย้งทางผลประโยชน์

เป็นนโยบายสำคัญที่ธนาคารดำเนินงานอย่างเคร่งครัดด้วยนวัตกรรมทางกระบวนการ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ดังนั้น บุคลากรทุกระดับของธนาคารต้องเปิดเผยข้อมูลความขัดแย้งทางผลประโยชน์ต่อผู้บังคับบัญชาในประเด็นต่าง ๆ เช่น การได้รับคำสั่งแต่งตั้งหรือโยกย้าย การปรับโครงสร้างหน่วยงาน หรือความขัดแย้งอื่น ๆ ที่เกิดขึ้น โดยต้องทบทวนประเด็นเหล่านี้ในเดือนธันวาคมของทุกปี และสรุปรายงานส่งต่อตามลำดับขั้นจนเรื่องถึงคณะกรรมการฯ นอกจากนี้ธนาคารยังมีการสอบทานกระบวนการทำงานอื่น ๆ ที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ เช่น การให้สินเชื่อ การใช้ข้อมูลด้านการลงทุนของธนาคารไปแสวงหาประโยชน์ รวมถึงการจัดซื้อจัดจ้างที่ไม่โปร่งใส ฯลฯ

7. การกำกับธุรกิจ

102-13 I 206-1

ปี 2562 ยังคงมีการเปลี่ยนแปลงกฎเกณฑ์ภายนอกจำนวนมาก ทั้งหลักเกณฑ์การกำกับธุรกิจและการดำเนินงานของธนาคาร มีรายละเอียดดังนี้

7.1 กระทรวงการคลัง ร่วมกับธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ได้เสนอแก้ไขมาตรา 120 แห่ง พระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551

เพื่อให้การกำกับดูแลสถาบันการเงินเฉพาะกิจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยได้ออกพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2561 ที่มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2562 ซึ่ง ธปท. ได้ปรับปรุงหลักเกณฑ์ให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงินในด้านต่าง ๆ ข้างต้น จำนวน 24 ฉบับ ซึ่งครอบคลุมการกำกับดูแลสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

การกำกับดูแลในด้านต่าง ๆ ตามพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน ดังนี้

- ด้านธรรมาภิบาล
- ด้านความเสี่ยงเครดิต
- ด้านความเสี่ยงของสภาพคล่อง
- ด้านการกระจุกตัวของสินเชื่อ
- ด้านเงินกองทุน
- ด้านการประกอบธุรกิจทางการเงิน
- ด้านมาตรฐานการบัญชีและการรายงานข้อมูล

ต่อมา ธปท. ได้ออกหลักเกณฑ์ระยะที่ 2 เกี่ยวกับช่องทางให้บริการทางการเงิน[2] และหลักเกณฑ์การบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารพาณิชย์โดยอนุโลม จำนวน 3 ฉบับ คือ หลักเกณฑ์การกำกับดูแลความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Risk) ของสถาบันการเงิน แนวปฏิบัติในการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Risk Management Implementation Guideline) และการประเมินความพร้อมในการรับมือภัยคุกคามไซเบอร์ ซึ่งทั้งหมดผ่านความเห็นชอบจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2562 ยกเว้นแนวนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การสอบทานธุรกรรมด้านสินเชื่อของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2563 เป็นต้นไป

7.2 ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ได้ออกประกาศที่ สกส.1/2561

การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ที่บังคับใช้กับธนาคารพาณิชย์และมีแผนจะนำมาใช้กับสถาบันการเงินเฉพาะกิจในปี 2563 ธนาคารจึงจัดตั้งคณะทำงานศึกษาและเตรียมความพร้อมเพื่อให้สาขาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งหวังให้ลูกค้าได้รับข้อมูลผลิตภัณฑ์และคุณภาพการบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง และชัดเจน ไม่บิดเบือนทั้งในเรื่องเงื่อนไข สิทธิประโยชน์ รวมถึงข้อควรระวังต่าง ๆ ก่อนตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ของธนาคาร

ทั้งนี้ ธนาคารได้สอบทานและประเมินผลการปฏิบัติงานการเสนอผลิตภัณฑ์ของพนักงานประจำสาขาในปี 2562 จำนวน 200 สาขา ตามหลักเกณฑ์ Market Conduct โดยวิธีไม่เปิดเผยตัว (Mystery Shopping) เพื่อประเมินการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ จากนั้นนำผลการประเมินและข้อสังเกตไปพัฒนาปรับปรุงการทำงานของหน่วยงานต่อไป

7.3 การกำกับการปฏิบัติงานการประกอบธุรกิจหลักทรัพย์

ธนาคารมีการกำกับให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์ ประกาศ และแนวปฏิบัติของหน่วยงานกำกับภายนอกที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) และสมาคมตลาดตราสารหนี้ไทย (ThaiBMA) เป็นต้น โดยมีนโยบายดังนี้

- **หลักปฏิบัติที่ดีในการประกอบธุรกิจหลักทรัพย์** คำนึงถึงประโยชน์ที่ดีที่สุดของลูกค้าเป็นสำคัญ โดยให้บริการด้านข้อมูลที่จำเป็นกับลูกค้าอย่างครบถ้วน ตรงตามวัตถุประสงค์ เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจลงทุนของลูกค้า รวมทั้งต้องรักษาและจัดเก็บข้อมูลลูกค้าอย่างปลอดภัย

- **ความขัดแย้งทางผลประโยชน์** เพื่อป้องกันการซื้อขายหลักทรัพย์โดยใช้ข้อมูลภายใน ธนาคารจึงกำหนดให้มีการกำกับดูแลการจัดทำและขึ้นบัญชีรายชื่อหลักทรัพย์ Watch List และ Restricted List โดยแจ้งผู้บริหารและพนักงานที่มีโอกาสล่วงรู้ข้อมูลภายใน และไม่ให้ซื้อขายหลักทรัพย์ที่ขึ้นบัญชีดังกล่าว โดยธนาคารยังมีระบบงานข้อมูลความขัดแย้งทางผลประโยชน์สำหรับใช้ตรวจสอบการให้สินเชื่อ ลงทุน หรือก่อภาระผูกพันแก่กิจการที่มีผลประโยชน์เกี่ยวข้องอีกด้วย

- **การจัดการข้อร้องเรียน** ธนาคารมีระบบดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนการให้บริการของธนาคารโดยเร็ว เพื่อให้ลูกค้าได้รับการชดเชยความเสียหายตามความเหมาะสม ซึ่งที่ผ่านมายังไม่พบข้อร้องเรียนจากการประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ของธนาคารแต่อย่างใด

[2] จำนวน 4 ฉบับ คือ การใช้บริการจากผู้ให้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ (Business Facilitator) การประกอบกิจการสาขาของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ และการรับฝากเงินหรือรับเงินจากประชาชนของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ รวมถึงแนวทางปฏิบัติการทดสอบและพัฒนานวัตกรรมที่นำเทคโนโลยีใหม่มาสนับสนุนการให้บริการทางการเงิน (Regulatory Sandbox) 1 ฉบับ

การกำกับธุรกิจภายใต้กฎเกณฑ์ที่ถูกต้อง ช่วยให้การเติบโตเป็นไปอย่างมีแบบแผน พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงตามสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสถานการณ์ของโลก ธนาคารจึงกำกับธุรกิจโดยพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่ยืดหยุ่นเพื่อให้อุตสาหกรรมพร้อมรับมือในทุกบริบทที่ท้าทาย

9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE

102-11 I 102-12 I 102-13 I 102-29 I 102-30 I 102-33 I102-34 I 201-2 I 413-1 I 413-2 I 416-1

8. การบริหารความเสี่ยง

ด้วยสภาวะการแข่งขันที่เข้มข้นในยุคดิจิทัล ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับนวัตกรรมเชิงกระบวนการเพื่อบริหารความเสี่ยงอย่างครอบคลุม ควบคู่กับการดำเนินธุรกิจที่ดี สร้างโอกาสทางธุรกิจ โดยยึดหลักบริหารแบบบูรณาการ มีการกำหนดกรอบนโยบาย และแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงที่สามารถบริหารได้อย่างสอดคล้องกับมาตรฐานสากล โดยหน่วยงานเจ้าของความเสี่ยง (Risk Owner) จะเป็นผู้ระบุและประเมินระดับความเสี่ยง การจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้(Risk Appetite) มีการติดตามและรายงานผลสถานะความเสี่ยงที่ครอบคลุมเพื่อจัดการได้ทันท่วงที รวมทั้งสร้างความตระหนักและสื่อสารด้านการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิผลให้เกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร

8.1 โครงสร้างการบริหารความเสี่ยง

ธนาคารกำหนดโครงสร้างคณะกรรมการเพื่อทำหน้าที่กำกับดูแลกลยุทธ์และนโยบายการบริหารความเสี่ยง ติดตามผลการนำไปปฏิบัติของฝ่ายจัดการ เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการ (Governance) การปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ และหลักเกณฑ์ (Compliance) ซึ่งเป็นกลไกผลักดันให้การดำเนินงานสัมฤทธิผล ประกอบด้วย

- คณะกรรมการธนาคารออมสิน
- คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
- คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- คณะกรรมการตรวจสอบ
- คณะกรรมการบริหาร
- คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน

นอกจากนี้ ยังประกอบด้วยคณะกรรมการอื่น เช่น คณะกรรมการสินเชื่อ คณะกรรมการลงทุน คณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ คณะกรรมการป้องกันความเสี่ยงด้านการทุจริตของธนาคารออมสิน เป็นต้น

102-33 I 102-34 I 413-1

8.2 การจัดทำแผนที่ความเสี่ยง (Risk Map)

การดำเนินงานที่มีเสถียรภาพ ส่วนหนึ่งเกิดจากการบริหารความเสี่ยงที่ดี ธนาคารจึงนำหลักการ COSO ERM 2017 และหลักเกณฑ์การกำกับดูแลด้านความเสี่ยงและความมั่นคงของสถาบันการเงินเฉพาะกิจตามประกาศ ธปท. มาใช้บริหารจัดการความเสี่ยงระดับองค์กร (Enterprise Risk Management) ผ่านการจัดทำแผนที่ความเสี่ยง (Risk Map) เพื่อควบคุม ลดและป้องกันความเสี่ยงของธนาคารในด้านต่าง ๆ ให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

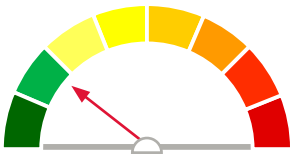
สแกนเพื่ออ่านข้อมูลประเด็น เรื่อง การบริหารความเสี่ยง โดยละเอียดเพิ่มเติม

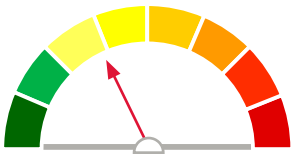
แผนที่ความเสี่ยง (Risk Map) ธนาคารออมสิน ปี 2562

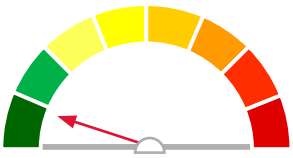
Strategic	Operational	Financial	Compliance	Image & Reputation
SG1 การแข่งขัน	OP1 อาชญากรรมทางเทคโนโลยี (Cybercrime)	Credit	CO1 การปฏิบัติตามกฎหมายภายนอก	LR1 ข้อร้องเรียนและข่าวเชิงลบ
		CR1 คุณภาพลูกหนี้		
	OP2 การหยุดชะงักของระบบงานหลัก	Liquidity		
		LI1 สภาพคล่อง		
		Market		
		MK1 ความผันผวนของตลาดเงินและตลาดทุน		

นอกจากนี้ ธนาคารยังกำหนดตัวชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicators: KRIs) เพื่อแจ้งเตือนความเสี่ยง (Early Warning) ไปยังอีเมลของผู้บริหารระดับกลุ่ม สายงาน และฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง ให้ติดตามระดับความเสี่ยงและบริหารจัดการได้ทันท่วงที โดยมีตัวอย่างตัวชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicators) ดังนี้

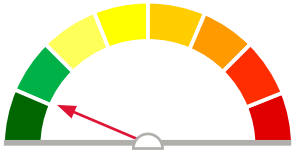
ตัวชี้วัดความเสี่ยงด้านธุรกิจการเงิน
Financial Key Risk Indicators

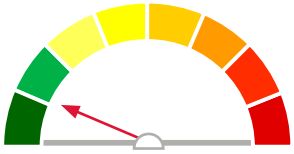

อัตรา NPLs

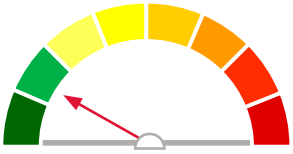

L/D Ratio


Value at Risk

ตัวชี้วัดความเสี่ยงที่ไม่ใช่ธุรกิจการเงิน
Non-Financial Key Risk Indicators


ความต่อเนื่องในการให้บริการลูกค้า


การปฏิบัติตามกฎระเบียบ


ชื่อเสียงและภาพลักษณ์

8.3 การบริหารความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk)

ในปี 2562 ธนาคารยังคงเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงจากเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Disruption) ท่ามกลางการแข่งขันที่รุนแรงภายใต้สภาพเศรษฐกิจที่ชะลอตัว ต้นทุนดำเนินงานของธนาคารเพิ่มขึ้น ธนาคารจึงมุ่งพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการด้าน Digital Banking ให้ตอบโจทย์ลูกค้ามากขึ้น มีการจัดตั้งฝ่ายพัฒนาธุรกิจ Digital Banking เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการด้าน Digital Banking เพิ่มขีดความสามารถการให้บริการของแอปพลิเคชัน MyMoเปิดตัวศูนย์วิจัย GSB Research Center เพื่อสนับสนุนข้อมูลข่าวสารและผลงานวิจัยเชิงเศรษฐกิจ ธุรกิจ เศรษฐกิจฐานราก และโครงการ Data Virtualization รองรับการวิเคราะห์ Big Data สนับสนุนนวัตกรรมบริการทางการเงินรูปแบบใหม่ พร้อมตั้งคณะกรรมการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ และคณะกรรมการบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management Committee)สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้า คู่ค้า และพันธมิตรของธนาคาร

8.4 การบริหารความเสี่ยงด้านตลาด (Market Risk)

จากการเคลื่อนไหวของอัตราดอกเบี้ยและความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงของราคาตราสารในตลาดเงินและตลาดทุนที่มีผลกระทบทางลบต่อรายได้และเงินกองทุนของธนาคาร โดยในปี 2562 เศรษฐกิจโลกชะลอตัวจากประเด็นสงครามทางการค้าระหว่างสหรัฐอเมริกาและจีน ภาพรวมเศรษฐกิจของไทยจึงชะลอตัวลง ปริมาณส่งออกสินค้าและบริการขยายตัวต่ำกว่าที่ประเมินไว้ ภาระหนี้สินครัวเรือนที่เพิ่มขึ้น ส่งผลให้คณะกรรมการนโยบายการเงินปรับลดอัตราดอกเบี้ยนโยบายลง 2 ครั้งสู่ระดับร้อยละ 1.25 เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจ ธนาคารจึงบริหารพอร์ตการลงทุนอย่างรอบคอบ เพื่อควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) และติดตามสถานะการลงทุนและบริหารความเสี่ยงด้านตลาดอย่างใกล้ชิด

8.5 การบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง (Liquidity Risk)

ปี 2562 สภาพคล่องของระบบธนาคารพาณิชย์ไทยปรับตัวขึ้นจากการขยายตัวของเงินฝาก และตั๋วแลกเงิน (B/E) ด้านสินเชื่อมีการปรับตัวเพิ่มขึ้นเล็กน้อย เนื่องจากเศรษฐกิจชะลอตัว กำลังซื้อลดลงในขณะที่หนี้ครัวเรือนสูงขึ้น โดยในช่วงครึ่งปีหลัง สินเชื่อภาครัฐปรับตัวขึ้นจากการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐาน การปรับลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ และมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจของรัฐบาล โดยธนาคารได้สนับสนุนสินเชื่อแก่ภาครัฐ เช่น โครงการสินเชื่อประชารัฐสร้างไทย รวมถึงเสนอผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ อาทิ เงินฝากเผื่อเรียกพิเศษระยะเวลา 5 เดือน 8 เดือน และ 11 เดือน เงินฝากเผื่อเรียกออมบุญและประจำออมบุญ 12 เดือน สลากออมสินพิเศษอายุ 1 ปี 3 ปี และ 5 ปี รวมถึงออกหุ้นกู้ อายุ 5 - 7 ปี เพื่อให้มีโครงสร้างสินทรัพย์และหนี้สินที่เหมาะสม สามารถบริหารต้นทุนและความเสี่ยงได้ดี มีสภาพคล่อง และสามารถควบคุมระดับความเสี่ยงด้านสภาพคล่องให้อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้

8.6 การบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต (Credit Risk)

ธนาคารได้ปรับปรุงหลักเกณฑ์การให้สินเชื่อและบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตให้เหมาะสม และเป็นระบบตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ดี เพื่อสนับสนุนการเติบโตของสินเชื่อและเงินลงทุนอย่างมีคุณภาพ มีการติดตามและควบคุมความเสี่ยงด้านเครดิตให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ผ่านการกำหนดนโยบายบริหาร เช่น นโยบายสินเชื่อธุรกิจ สินเชื่อรายย่อย นโยบายการจัดชั้นและกันเงินสำรอง นโยบายและหลักเกณฑ์ขั้นต่ำในการพิจารณาความเสี่ยงของบัตรเครดิตและสินเชื่อบัตรเงินสด กำหนดอำนาจการทบทวนและต่ออายุวงเงินสินเชื่อธุรกิจ การตรวจสอบระหว่างหน่วยงาน (Check & Balance) กำหนดเกณฑ์พิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ การทบทวนเพดานเงินให้สินเชื่อภาคธุรกิจ (Industry Limit) ฯลฯ และการดำเนินงานอีกมากมายที่ช่วยให้ความเสี่ยงอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้

8.7 การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk)

ในปี 2562 ธนาคารมีการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับภัยพิบัติและภัยคุกคามที่อาจจะเกิดขึ้น โดยทดสอบแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) และทดสอบแผนกู้ระบบงานกรณีฉุกเฉิน (DRP) โดยวิธีในวงกว้าง (Bank Wide) ซึ่งดำเนินการทดสอบทุกแผนพร้อมกันและมีผู้บริหารระดับสูงเข้าร่วมทดสอบ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าธนาคารสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องแม้ในภาวะวิกฤต

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของธนาคารมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นจากปัจจัยภายนอก โดยเฉพาะการทุจริตจากบุคคลภายนอก เช่น กลุ่มมิจฉาชีพที่แอบอ้างเป็นพนักงานธนาคารออมสิน โทรศัพท์หลอกลวงขอข้อมูลเลขบัตรประจำตัวประชาชน รหัส OTP และรหัสเข้าใช้บริการ Mobile Banking (MyMo) การขโมยหรือคัดลอกข้อมูลบัตรเดบิตและบัตรเครดิตเพื่อโอนเงินและทำรายการซื้อสินค้า ฯลฯ ส่งผลกระทบต่อธนาคารทั้งด้านตัวเงินและภาพลักษณ์ ธนาคารจึงมุ่งเน้นการให้ความรู้และคำแนะนำแก่ลูกค้าเพื่อความปลอดภัยและเพิ่มความระมัดระวังในการใช้บริการทุกประเภท พร้อมกับพัฒนาระบบให้ปลอดภัยเพื่อลดระดับความเสี่ยงและรับมือกับสถานการณ์ไม่คาดคิด มีการกำหนดฝ่ายงานด้าน IT Security ดูแลความเสี่ยงด้านภัยคุกคามทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ทดสอบระบบงานอย่างเข้มงวดเป็นประจำทุกปี โดยทุกหน่วยงานต้องประเมิน ควบคุม ติดตาม และรายงานความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอในทุกประเด็นของธุรกิจเพื่อให้เกิดนวัตกรรมทางการดำเนินงานที่ปลอดภัย มีประสิทธิภาพ เป็นที่ไว้วางใจของลูกค้า คู่ค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

8.8 การบริหารความเสี่ยงด้านความเพียงพอของเงินกองทุน (Capital Adequacy Risk)

ธนาคารดำรงเงินกองทุนไม่ต่ำกว่าหลักเกณฑ์การกำกับดูแลเงินกองทุนสำหรับสถาบันการเงินเฉพาะกิจของธนาคารแห่งประเทศไทย คำนวณความเพียงพอของเงินกองทุนตามหลักเกณฑ์ Basel II หลัก Pillar I โดยใช้วิธีดังนี้

- Standardized Approach “SA” สำหรับความเสี่ยงด้านเครดิต
- Standardized Approach “SA” สำหรับความเสี่ยงด้านตลาด
- Basic Indicator Approach “BIA” สำหรับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

โดยธนาคารได้ติดตาม วิเคราะห์ปัจจัยภายนอกและภายในที่อาจส่งผลต่อฐานะเงินกองทุน รายงานต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงฯ อย่างสม่ำเสมอ โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2562 ธนาคารมี BIS Ratio ร้อยละ 15.52 สูงกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดไว้ให้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 8.5 เป็นอัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ร้อยละ 13.97 สูงกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดไว้ให้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 4.25 ซึ่งเงินกองทุนส่วนใหญ่มาจากกำไรสะสม ขณะที่สินทรัพย์เสี่ยงส่วนใหญ่มาจากด้านเครดิตซึ่งเป็นธุรกรรมหลักของธนาคาร นอกจากนี้ ธนาคารยังคำนึงถึงการทดสอบปัจจัยเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อระดับเงินกองทุนกรณีมีปัจจัยเสี่ยงหลายปัจจัยเกิดขึ้นพร้อมกัน (Portfolio View of Risk) รวมถึงกำหนดแนวทางการบริหารจัดการหากพบว่าเงินกองทุนมีแนวโน้มลดลงต่ำกว่าระดับที่ยอมรับได้

ธนาคารมีการคาดการณ์และเตรียมแผนรับมือความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ ไว้อย่างรอบคอบ สำหรับตั้งรับกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างทันท่วงที เพื่อให้ยุทธศาสตร์การดำเนินงานเป็นไปอย่างยั่งยืน ทั้งในด้านนวัตกรรม ผลิตภัณฑ์ และบริการที่มีคุณภาพ

9. การควบคุมและการตรวจสอบภายใน

บทบาทหน้าที่ที่ชัดเจน คือหัวใจสำคัญของการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ ธนาคารจึงควบคุมและตรวจสอบการดำเนินงานต่าง ๆ ในองค์กร ภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ดังนี้

9.1 โครงสร้างการบริหารของกลุ่มตรวจสอบ

แบ่งส่วนงานออกเป็น 4 ฝ่าย 1 ส่วน 18 หน่วยงาน ประกอบด้วย ฝ่ายตรวจสอบภายใน สายสาขา 1 - 6 ฝ่ายตรวจสอบภายในสำนักงานใหญ่ ฝ่ายตรวจสอบเทคโนโลยีสารสนเทศ และฝ่ายตรวจสอบพิเศษ ขึ้นตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบโดยมีผู้บริหารสูงสุดของกลุ่มตรวจสอบ (รธส.ตส.) เป็นผู้บังคับบัญชา ต้องรายงานผลปฏิบัติงานตรวจสอบต่อคณะกรรมการฯ และผู้บริหาร เพื่อสนับสนุนการตรวจสอบให้ราบรื่นและมีประสิทธิผล

9.2 กฎบัตรคณะกรรมการตรวจสอบ และกฎบัตรกลุ่มตรวจสอบ

จัดทำเสนอคณะกรรมการตรวจสอบและหรือเสนอคณะกรรมการธนาคารพิจารณาอนุมัติ เพื่อใช้เป็นแนวทางบริหารและปฏิบัติงานด้านตรวจสอบภายใน มีขอบเขตภารกิจในงานบริการเพื่อให้ความเชื่อมั่น ให้คำปรึกษา และกระบวนการอื่น ๆ ที่ช่วยให้การตรวจสอบภายในเป็นไปอย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพ

9.3 ขอบเขตอำนาจในการตรวจสอบ

จัดสรรทรัพยากร และขอรับความร่วมมือจากฝ่ายบริหาร บุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อสามารถเข้าถึงข้อมูลบุคคล เอกสารหลักฐาน และทรัพย์สิน สามารถตรวจสอบเพื่อรับทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน โดยกลุ่มตรวจสอบจะเป็นผู้ประเมินและให้คำปรึกษาในเรื่องการกำหนดนโยบาย วิธีปฏิบัติงาน แต่จะไม่มีอำนาจเห็นชอบเกี่ยวกับรายงานทางการเงิน หรือบังคับให้พนักงานและลูกจ้างของธนาคารกระทำการใด ๆ โดยไม่มีคำสั่งอนุญาต

9.4 ความรับผิดชอบและภาระหน้าที่ของกลุ่มตรวจสอบ

จัดทำกฎบัตรการตรวจสอบภายในเสนอต่อผู้อำนวยการธนาคารและคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อพิจารณาอนุมัติ เผยแพร่ให้หน่วยรับตรวจทราบ และสอบทานความเหมาะสมอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ตรวจสอบความน่าเชื่อถือในข้อมูลสำคัญของธนาคาร รวมถึงข้อมูลความขัดแย้งต่าง ๆ ประสานการกำกับดูแลติดตามการควบคุมในแต่ละประเด็นพร้อมกับรายงานแนวโน้มการปฏิบัติงาน ข้อเท็จจริงและความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบ รวมถึงประเมินความเพียงพอและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน เสนอข้อมูลความก้าวหน้า ให้คำปรึกษาแก่ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการธนาคาร

9.5 มาตรฐานการปฏิบัติงานตรวจสอบ

ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติงานตรวจสอบตามมาตรฐานสากล โดยปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายใน (International Standards for the Professional Practice of Internal Auditing) ซึ่งกำหนดโดย The Institute of Internal Auditors (IIA) คู่มือการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายในของรัฐวิสาหกิจ ฉบับปรับปรุงปี 2555 ของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) กระทรวงการคลัง รวมถึงประกาศและแนวนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.)

9.6 แนวทางปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรอบคอบอย่างผู้ประกอบวิชาชีพ

ผู้ตรวจสอบภายในควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรอบคอบด้วยแนวทางดังนี้

- พิจารณาขอบเขตของงานที่จำเป็นตามวัตถุประสงค์
- พิจารณาความซับซ้อน สาระสำคัญ และประเด็นสำคัญของกิจกรรมที่ตรวจสอบ
- ดูความเพียงพอและประสิทธิผลของการบริหารความเสี่ยง การควบคุม และกำกับดูแล
- ประเมินโอกาสผิดพลาด ความผิดปกติ และการไม่ปฏิบัติตามสาระสำคัญ
- พิจารณาต้นทุนการตรวจสอบเมื่อเปรียบเทียบกับประโยชน์ที่จะได้รับ
- ใช้คอมพิวเตอร์และเทคนิควิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ เป็นเครื่องมือช่วย

9.7 การฝึกอบรมและการพัฒนาผู้ตรวจสอบภายใน

กลุ่มตรวจสอบกำหนดแผนฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร และพัฒนาความรู้ความสามารถของผู้ตรวจสอบภายในเป็นลายลักษณ์อักษรและติดตามการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง กิจกรรมพัฒนา เช่น การปฐมนิเทศ หลังจากนั้น ฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรในรูปแบบต่าง ๆ

สแกนเพื่ออ่านข้อมูลประเด็น เรื่อง การควบคุม และการตรวจสอบภายใน โดยละเอียดเพิ่มเติม

9.8 การวัดผลและดัชนีการวัดผลงาน

กลุ่มตรวจสอบควรกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีประเมินผลปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับโครงสร้างการทำงานและหน้าที่ซึ่งอาจแตกต่างกันตามความเหมาะสมและนโยบายกลุ่มในแต่ละปี โดยให้ครอบคลุม 3 ด้าน คือ ความมั่นคงขององค์กร กระบวนการภายใน และการเรียนรู้และเติบโต

9.9 การเปิดเผยความขัดแย้งทางผลประโยชน์

หากความเป็นอิสระหรือความเที่ยงธรรมได้รับผลกระทบ ผู้ตรวจสอบภายในต้องเปิดเผยรายละเอียดนั้นต่อผู้บริหารสูงสุดและรายงานบุคคลที่เกี่ยวข้อง เช่น คณะกรรมการตรวจสอบ ผู้อำนวยการธนาคาร ผู้บริหารหน่วยรับตรวจ เป็นต้น ต้องเปิดเผยความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้นในทุกกรณี

9.10 การจัดจ้างและปฏิบัติงานตรวจสอบร่วมกับผู้เชี่ยวชาญภายนอก

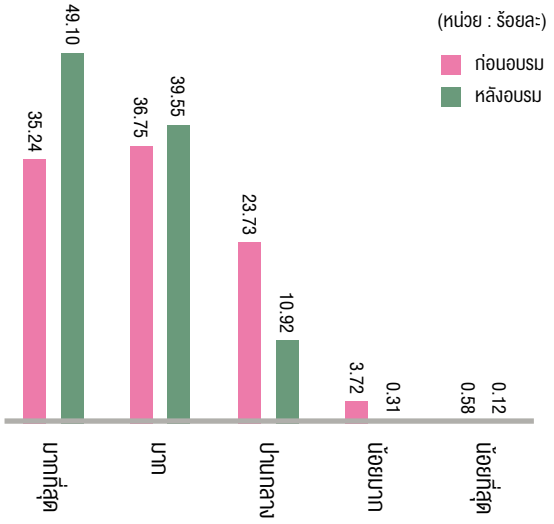
ผู้ให้บริการจากภายนอกที่เข้ามาปฏิบัติหน้าที่หน่วยงานตรวจสอบภายในต้องไม่มีความรับผิดชอบในการบริหารงานของธนาคาร

9.11 ผลดำเนินงานของกลุ่มตรวจสอบ ปี 2562 ข้อมูล ณ วันที่ 16 ธันวาคม พ.ศ. 2562

- **การตรวจสอบหน่วยงาน** รวม 1,299 หน่วยงาน
- **การตรวจสอบกระบวนการโครงการระบบงาน รวม** 66 รายงาน
- **โครงการ Upgrade Composite Rating**

จัดอบรมให้ผู้จัดการศูนย์ สังกัดศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ ศูนย์อนุมัติสินเชื่อรายย่อย ศูนย์สินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 1 - 18 และผู้ช่วยผู้จัดการสาขาสังกัดธนาคารออมสินสาขาภาค 1 - 18 เพื่อให้บุคลากรระดับผู้บริหารเห็นถึงความสำคัญ สร้างความรู้ความเข้าใจเรื่องการควบคุมภายใน และวิธีปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาศักยภาพบุคลากร และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ตรวจสอบภายในกับผู้รับการตรวจ มีพนักงานเข้าอบรม 1,343 คน จากแผนที่ตั้งไว้ 1,061 คน เกินกว่าเป้าหมาย282 คน โดยใช้การประเมินด้วยแบบสอบถามความรู้ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการฝึกอบรม และข้อเสนอแนะอื่น ๆ 1,258 คน มีผู้ตอบแบบประเมินผล1,190 คน คิดเป็นร้อยละ 94.59

สรุปผลความรู้ความเข้าใจเนื้อหาในภาพรวม (ก่อนและหลังอบรม)



สำหรับพนักงาน Train the Trainer ได้มีการถ่ายทอดความรู้ต่อให้พนักงานและลูกจ้างในสาขาส่วนที่เหลือ 1,065 สาขา 18 ศูนย์อนุมัติสินเชื่อรายย่อย 80 ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้เขต 72 ศูนย์สินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs และ 23 ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตหน่วยวิเคราะห์สินเชื่อ คิดเป็นร้อยละ 100 ของสาขาทั้งหมดมีพนักงานและลูกจ้างปฏิบัติงานสาขารับการถ่ายทอดความรู้ต่อจากพนักงานตัวแทนสาขา 12,749 คน พนักงานตัวแทน Train the Trainer ของสาขาจำนวน 1,258 คน และพนักงานตรวจสอบภายในภูมิภาคจำนวน 85 คน ดังนั้น พนักงานและลูกจ้างสังกัดธนาคารออมสินภาค 1 - 18 ได้รับความรู้จากโครงการนี้ทั้งสิ้น 14,007 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 10 มิถุนายน พ.ศ. 2562)

203-1 I 203-2

การพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์ บริการ และขยายธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสร้างและส่งมอบคุณค่าและประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า ด้วยช่องทางและการบริการที่เหมาะสม

เป้าหมายระยะยาวด้านความยั่งยืน ปี 2562 - 2566

เป็นธนาคารที่มีนวัตกรรมทางการเงินที่ล้ำสมัย มีการพัฒนานวัตกรรมของผลิตภัณฑ์ บริการบน Digital Platform ที่เชื่อมโยงเข้าด้วยกัน ก่อเกิดเป็นระบบนิเวศทางธุรกิจ (Business Ecosystem) พร้อมกับปรับปรุงการบริหารจัดการภายในองค์กรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล

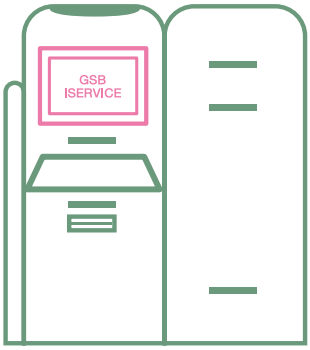
เป้าหมายปี 2562:

1. พัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์ บริการ และส่งมอบในรูปแบบดิจิทัล
2. ร่วมกับพันธมิตรสร้างโมเดลธุรกิจบน Digital Platform
3. ส่งเสริมและพัฒนาผู้ประกอบการ SMEs Startup

สรุปผลดำเนินงาน ปี 2562

พัฒนาฟีเจอร์ใหม่
บนแอปพลิเคชัน MyMo
ตอบสนองไลฟ์สไตล์ของลูกค้ามากขึ้น

ร่วมมือกับพันธมิตรสร้าง
Digital Platform ใหม่



ขยายการให้บริการ
เครื่องบริการอิเล็กทรอนิกส์ (Self Service)

ให้บริการบัตรอิเล็กทรอนิกส์
แบบ Contactless

พัฒนาการสร้าง
ความผูกพันของลูกค้า
(Loyalty Program)

ผ่านการรับคะแนน
ใน GSB Money
(Point System)

เทคโนโลยีดิจิทัลทำให้พฤติกรรมของลูกค้าเปลี่ยนไปจากเดิม ทุกผลิตภัณฑ์ บริการ และช่องทางให้บริการของธนาคารจึงยกระดับสู่โลกยุคดิจิทัล เพื่อความสะดวกรวดเร็วของลูกค้าในการทำธุรกรรม และบริการอื่น ๆ ที่ตอบโจทย์ความต้องการ เพื่อก้าวสู่การเป็น Digital Banking อย่างสมบูรณ์

การพัฒนาและยกระดับสู่การเป็น Digital Banking

8%
ส่วนแบ่งทางการตลาดของ MyMo

70%
จำนวนลูกค้าที่ใช้งาน

1 พัฒนา Digital Life Solution

DIGITAL LIFE PLATFORM

- Innovation Process & System
  เพื่อรองรับการเข้าสู่ Digital Banking (Digital Transformation)
- พัฒนาโมเดลธุรกิจใหม่ร่วมกับพันธมิตร FinTech / Venture Capital
  ลงทุนเพิ่ม 800 ล้านบาท และสร้างแพลตฟอร์มร่วมกับพาร์ตเนอร์

BUSINESS ECOSYSTEM

- Smart Campus
  เชื่อมโยงทุกแพลตฟอร์มสำหรับมหาวิทยาลัย ผ่านแอปพลิเคชัน MyMo
- My Merchant
  แพลตฟอร์มเชื่อมโยงลูกค้ากับร้านค้า
- My Wallet
  แพลตฟอร์มที่ช่วยให้การใช้จ่ายสะดวกขึ้น ผ่านแอปพลิเคชัน MyMo
- My Fund
  แพลตฟอร์มซื้อขายหน่วยลงทุนผ่านแอปพลิเคชัน MyMo
- Credit OK
  แพลตฟอร์มอนุมัติสินเชื่อผู้รับเหมาเครือ SCG

2 พัฒนา Digital Channel

Digital Branch
พัฒนารูปแบบการให้บริการของสาขาในรูปแบบ Digital Life Solution & Flagship 5 แห่ง และเพิ่มฟีเจอร์ใหม่ในแอปพลิเคชัน MyMo

รถโมบาย
ปรับรูปแบบของรถให้ครบวงจร เป็นทั้ง Sales & Service Delivery 50 คัน

พัฒนาระบบ SUMO
พัฒนาให้เป็น Mobile Teller

แอปพลิเคชัน

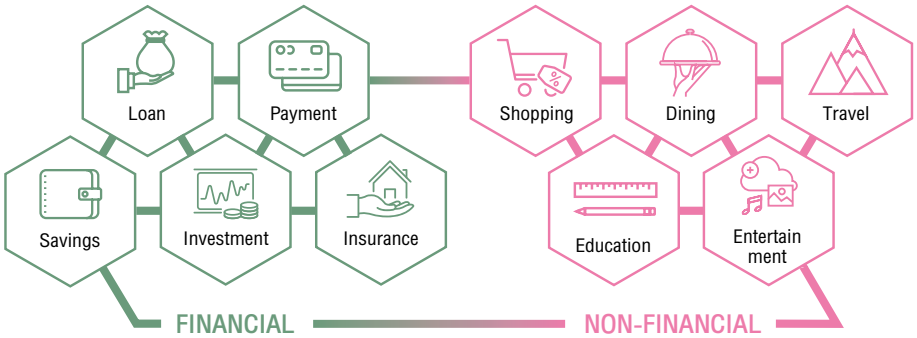
- การยื่นพิจารณาสินเชื่อออนไลน์ (Pre-Screening & Approve Online)
- Chatbot บริการลูกค้า
- บัญชีออนไลน์ผ่านมือถือ (ACMO ME)

3 พัฒนา Loyalty Program ลูกค้า

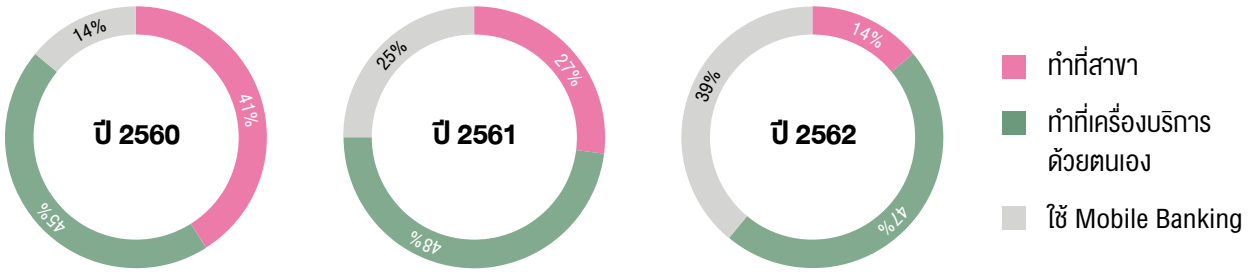
GSB Money
เฟส 1: สะสมแต้มผ่าน MyMo
เฟส 2: สะสมแต้มผ่านผลิตภัณฑ์อื่น ๆ

พัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM)
SMEs Startup ผ่านโซเชียลมีเดีย

พัฒนา Digital Banking ให้รองรับ Business Ecosystem



สัดส่วนการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์



1. พัฒนารูปแบบธุรกิจและช่องทางให้บริการยุคดิจิทัล

ธนาคารมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อส่งมอบบริการทางการเงินและอื่น ๆ ที่ช่วยสร้างความสะดวกรวดเร็วให้แก่ลูกค้า ที่สำคัญคือความปลอดภัยสูงสุดในการใช้งาน

1.1 แอปพลิเคชัน MyMo Mobile Banking

ณ สิ้นปี 2562 มีผู้สมัครใช้งานแล้ว 7.9 ล้านราย นี่คือหนึ่งในนวัตกรรมยุคดิจิทัลที่ส่งมอบบริการให้เทียบเท่าเสมือนใช้บริการ ณ สาขาของธนาคาร ตอบโจทย์บริการทางการเงินในทุกความต้องการของช่วงชีวิต (MyMo My Life) อาทิ ฝากเงิน ชำระเงิน กู้เงิน การลงทุน ประกัน สลากออมสิน ฯลฯ

MyMo Digital Platform

NOW

MyMo...My Card
ถอนเงินสดจากตู้ ATM โดยไม่ต้องใช้บัตร

MyMo Pay
ซื้อสบาย สะดวกทุกการรับจ่ายด้วย QR Code

My Agent
ฝากถอนเงินสดด้วย QR Code ผ่าน MyMo ที่ 7-11 NEW!

Digital Salak
หน่วยละ 20 บาท (เริ่ม 20 ต.ค. 2562) NEW!

I Insurance
ซื้อประกันภัยการเดินทางต่างประเทศ NEW!

I Fund
ซื้อกองทุน LTF/RMF NEW!

NEXT

i-Investment My Fund
ซื้อขายหลักทรัพย์ ASL

i-Savings
เงินฝากไม่มีสมุด

I Loan
สินเชื่อออนไลน์ Suksan on MyMo

i-Insurance
เพิ่มผลิตภัณฑ์ประกันภัย/ชีวิต

1.2 ผลิตภัณฑ์ GSB Credit Card

ขยายเพิ่มขึ้นเป็น 478,987 บัตร ส่วนด้าน Payment มีร้านค้า QR Payment ของธนาคารกว่า 307,877 ร้าน นอกจากนี้ธนาคารยังให้บริการบัตรอิเล็กทรอนิกส์แบบ Contactless รองรับทุกความต้องการของลูกค้าในการทำธุรกรรม เพียงใช้บัตรแตะที่เครื่องรับบัตร

1.3 ขยายการให้บริการเครื่องบริการอิเล็กทรอนิกส์ (Self Service)

ดูแลให้พร้อมใช้งานบริเวณหน้าสาขาของธนาคารและสถานที่อื่น ๆ ข้อมูลปี 2562 แบ่งเป็น

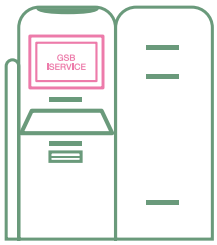
เครื่อง Self Service

บนพื้นที่เกาะ
32 แห่ง

บนพื้นที่ภูเขา
100 แห่ง

เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ (ADM Recycle)

พื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้
7 แห่ง
ใน 7 อำเภอ
ที่ไม่มีสถาบันการเงินให้บริการ



จำนวนเครื่อง ATM
ณ เดือนธันวาคม 2562

หน้าสาขาธนาคาร
991 เครื่อง

ATM สถานที่อื่น ๆ
5,242 เครื่อง

ธนาคารให้ความสำคัญในการขยายบริการทางการเงินให้ทั่วถึงผ่านรูปแบบต่าง ๆ ทั้งผลิตภัณฑ์บริการผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟน และเครื่องทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะผู้ที่อยู่อาศัยในพื้นที่ห่างไกล

8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH

2. ร่วมกับพันธมิตรสร้างโมเดลธุรกิจ บน Digital Platform

ธนาคารร่วมมือกับภาคธุรกิจที่หลากหลายเพื่อร่วมกันสร้างผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ คือหนึ่งในยุทธศาสตร์ที่ช่วยสร้างการเติบโตที่แข็งแกร่งทั้งอุตสาหกรรม เป็นประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและลูกค้าทุกกลุ่ม

2.1 สร้าง Digital Platform เชื่อมโยงความต้องการของลูกค้าเข้ากับบริการของธนาคาร
ร่วมกับพันธมิตร กลุ่มธุรกิจ FinTech / Venture Capital เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และช่องทางให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

2.2 ดำเนินธุรกิจหลักทรัพย์ร่วมกับ บล.เอเอสแอล (ASL)
โดยลงทุนถือหุ้นในสัดส่วน 25% เพื่อขยายธุรกิจและเพิ่มช่องทางซื้อขายหลักทรัพย์ผ่าน Platform ของธนาคาร สำหรับลูกค้ารายย่อย รายใหญ่ และลูกค้าสถาบัน

2.3 พัฒนา Loyalty Program ร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจ
สร้าง CRM กำหนดเงินสกุล GSB Money หรือ GSB Point ขึ้นมาเพื่อเป็นเครื่องมือรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า

(Point System) สามารถเปิดใช้งานและรับคะแนนสะสมจากการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo และ Redeem ได้ทุกผลิตภัณฑ์

ดูข้อมูลเพิ่มเติมที่

https://www.gsb.or.th/Mymo/Gsb-Money.aspx

ร่วมมือกับพันธมิตรสร้าง Digital Platform เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และช่องทางบริการ

VC for New Business / Digital Business

MY CLOUD FULFILLMENT, Hooray!, health at home, CHOCOCRM, bellugg, SYSTEMSTONE, ทัวร์ครับ TOURKRUB, ydm thailand, PEAK, HUNGRY HUB, GLOBISH, WISESIGHT

อนุมัติการลงทุน > 25 ราย วงเงิน 570 ล้านบาท*

Deal in pipeline 28 ราย วงเงิน 1,440 ล้านบาท

*ร่วมลงทุนแล้วกว่า 400 ล้านบาท

Banking Agent

> 220,000 จุด

7 ELEVEN

เติมดี, บุญเติม, เติมสบาย

3. ส่งเสริมและพัฒนาผู้ประกอบการ SMEs Startup

ธนาคารให้ความรู้ทางธุรกิจเพื่อพัฒนาผู้ประกอบการรายย่อยให้ก้าวไกล เป็นหนึ่งในรากฐานของการพัฒนาเศรษฐกิจที่มั่นคง โดยปลูกฝังตั้งแต่ระดับมหาวิทยาลัย เพื่อให้เป็น Mass SMEs และ National Startup เสริมสร้างความเข้มแข็งแก่ธุรกิจ SMEs Startup อย่างครบวงจรผ่านการออกผลิตภัณฑ์สินเชื่อและโครงการต่าง ๆ เช่น **สินเชื่อ Smart Loan** สนับสนุน SMEs Startup ผ่านผลิตภัณฑ์ของธนาคาร **สินเชื่อ GSB SMEs Startup** สำหรับผู้ประกอบการที่เริ่มทำธุรกิจไม่เกิน 3 ปี วงเงินสูงสุด 10 ล้านบาท **สินเชื่อโครงการ "GSB สุดยอด SMEs Startup ตัวจริง"** อัตราดอกเบี้ยพิเศษ 0% นาน 2 ปี สำหรับผู้ประกอบการที่ผ่านเข้ารอบ 100 ทีม จากการประกวดตั้งแต่ปี 2559 จนถึงปัจจุบัน **สินเชื่อ SMEs Startup** สนับสนุนผู้ประกอบธุรกิจที่เริ่มต้นกิจการ (เริ่มวันที่ 30 มีนาคม พ.ศ. 2559) ยอดอนุมัติสะสม 2,460 ราย เป็นเงิน 6,889 ล้านบาท

ผลดำเนินงาน Smart Loan

สินเชื่อ SMEs Startup

- เดือนมีนาคม 2559 - ธันวาคม 2561 อนุมัติ 1,480 ราย ยอดเงิน 4,871 ล้านบาท
- ปี 2562 อนุมัติ 980 ราย ยอดเงิน 2,018 ล้านบาท
- อนุมัติสะสม 2,460 ราย ยอดเงิน 6,889 ล้านบาท

** ข้อมูลจากฝ่ายบริหารข้อมูลลูกค้า

แอปพลิเคชัน GSB Smart SMEs

- ยื่นขอสินเชื่อ 536 ราย
- อนุมัติสินเชื่อ 81 ราย

นอกจากนี้ยังมี**กิจกรรมและโครงการพัฒนาศักยภาพและส่งเสริมผู้ประกอบการ SMEs Startup ประกอบด้วย**

- **Innovation Club by GSB Startup** ธนาคารได้จัดตั้ง Co-Working Space ในมหาวิทยาลัย เพื่อสนับสนุนกลุ่มคนรุ่นใหม่ที่เริ่มสนใจธุรกิจให้มีพื้นที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสร้างเครือข่ายธุรกิจสู่การเป็นผู้ประกอบการ SMEs Startup ในอนาคต โดยปี 2562 ได้จัดตั้งไปแล้ว 20 แห่ง

- **Smart Start Idea by GSB Startup** กระตุ้นไอเดียสร้างสรรค์เพื่อสร้างผลงานนวัตกรรม โดยธนาคารได้ตั้งโจทย์ผ่านเฟซบุ๊ก GSB SMEs Startup ให้นักศึกษาส่งผลงานเข้าประกวด จากนั้นส่งผลงานชนะเลิศระดับมหาวิทยาลัยเข้าชิงรางวัลระดับประเทศเพื่อรับทุนการศึกษาจากธนาคาร

Smart Start Idea by GSB Startup	ปี 2561	ปี 2562
จำนวนมหาวิทยาลัย	28	45
จำนวนผลงาน	1,060	2,215
จำนวนนักศึกษา	2,839	3,671

- **GSB Startup University Model: Idea to Prototype** พัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์ร่วมกับสถาบันการศึกษา (GSB Startup University Model: Idea to Prototype) โดยร่วมมือกับสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) สร้างผู้ประกอบการในสถาบันการศึกษาผ่านกิจกรรมแข่งขัน Startup ระดับประเทศ (Startup Thailand League) มอบเงินสนับสนุนการสร้างผลิตภัณฑ์ และบริการต้นแบบ (Prototype) ให้นักศึกษาที่ผ่านการคัดเลือก 50 ทีม จาก 20 มหาวิทยาลัย
- **Smart Startup Company by GSB Startup** ธนาคารสนับสนุนเงินทุนและองค์ความรู้ในการดำเนินธุรกิจให้นักศึกษาที่มีผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการต้นแบบ และมุ่งมั่นที่จะเริ่มต้นธุรกิจ เพื่อนำไปต่อยอดเป็นธุรกิจที่มั่นคงและยั่งยืน โดยปี 2562 สนับสนุน 14 กิจการ จาก 6 มหาวิทยาลัย

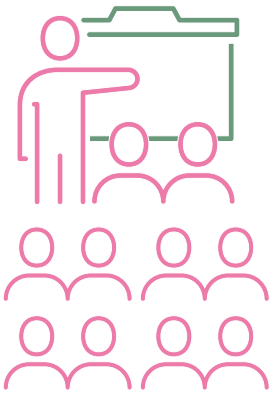
- **ออมสินยุวพัฒน์รักษ์ถิ่น** ร่วมมือกับสถาบันอุดมศึกษาและนักศึกษา ลงพื้นที่ทำกิจกรรมเสริมสร้างและพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่น พัฒนาศักยภาพกลุ่มองค์กรชุมชนเพื่อก้าวสู่การเป็นผู้ประกอบการ SMEs Startup ในอนาคต

- **Grooming** ให้ความรู้เรื่องการดำเนินธุรกิจที่เติบโตและยั่งยืนแก่ลูกค้าผู้ประกอบการ SMEs และ SMEs Startup พันธมิตร ลูกค้าทั่วไป รวมถึงอบรมการวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจให้พนักงาน เพื่อสามารถต่อยอดให้กับผู้ประกอบการ SMEs และ SMEs Startup ของธนาคารต่อไป

การอบรมให้ความรู้ทางธุรกิจแก่นักศึกษา ผู้ประกอบการ SMEs และ SMEs Startup

ครั้งที่	ช่วงเวลา (ปี 2562)	จังหวัด	ผู้เข้าอบรม (ราย)
1	กุมภาพันธ์	นครปฐม	200
2	เมษายน	ปทุมธานี	54
3	พฤษภาคม	นนทบุรี	42
4	สิงหาคม	อุบลราชธานี	621
5	สิงหาคม - กันยายน	ระยอง	593
6	กันยายน	กรุงเทพฯ	550
7	ตุลาคม	เชียงใหม่	403

ร่วมมือกับพันธมิตร
อบรมให้ความรู้ทางธุรกิจ
แก่ผู้ประกอบการ
SMEs Startup
2,737 คน
รวมผู้เข้าอบรมทั้งหมด
5,200 คน



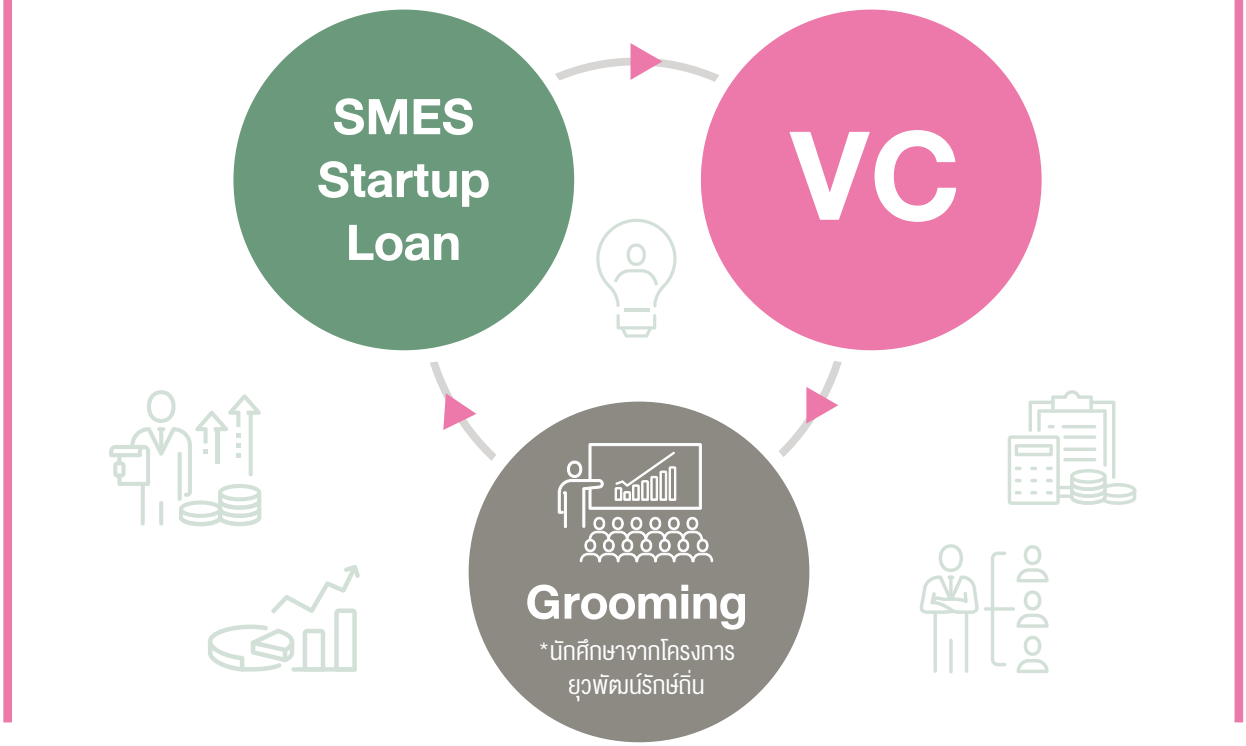
- **กิจกรรม GSB SMEs Startup Showcase & Best Shop** จัดต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 ภายใต้แนวคิด "GSB Journey to Success" บอกเล่าเส้นทางความสำเร็จในการสร้างนักธุรกิจรุ่นใหม่และสนับสนุนผู้ประกอบการ SMEs และ SMEs Startup รายใหม่ ผ่านความร่วมมือระหว่างธนาคาร และมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ทั่วประเทศ

- **กิจกรรม GSB "Together, We're Strong"** หอการค้ารวมพลังออมสินยกระดับ SMEs ไทย และ GSB Together, We're Strong Golf Tournament สร้างความสัมพันธ์ระหว่างธนาคารกับกลุ่มผู้ประกอบการ SMEs และหน่วยงานพันธมิตร เพื่อสนับสนุนการเข้าถึงแหล่งเงินทุนและยกระดับผู้ประกอบการ SMEs และ SMEs Startup ให้ขับเคลื่อนเศรษฐกิจในจังหวัดและพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศได้อย่างยั่งยืน ก้าวสู่ยุค 5.0

- **โครงการประกวด GSB สุดยอด SMEs Startup ตัวจริง** ดำเนินงานต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2556 เพื่อสนับสนุนให้เยาวชนได้สร้างสรรค์แนวคิดธุรกิจที่โดดเด่น สร้างโอกาสสู่การเป็นผู้ประกอบการรายใหม่ โดยนับตั้งแต่ปี 2556 เป็นต้นมา มีผู้สนใจสมัครเข้าร่วมโครงการทั่วประเทศกว่า 7,155 ทีม ผู้เข้าร่วมกว่า 15,231 คน และมีผู้สนใจติดตามโครงการมากกว่า 109,500 คน สำหรับปี 2562 โครงการประกวดจัดขึ้นภายใต้แนวคิด "BIG BOOM WOW ทำได้เลย ทำได้เร็ว ทำได้จริง" ค้นหาสุดยอด SMEs Startup ด้านแนวคิดธุรกิจ (Idea) ต้นแบบธุรกิจ (Prototype) และธุรกิจที่ทำจริง ขายจริง มีรายได้เกิดขึ้นแล้ว (Product) มีความโดดเด่นด้านนวัตกรรมเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ และเป็นไปได้ในเชิงธุรกิจ เป็นส่วนหนึ่งของการขับเคลื่อนเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน

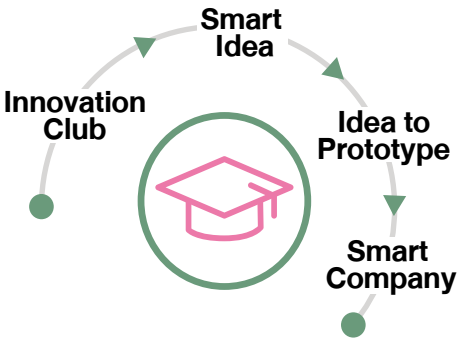
GSB

SMEs Startup Eco – System



GSB Startup Academy

สร้างผู้ประกอบการในรั้วมหาวิทยาลัย



ลูกค้าภายในธนาคาร

- ลูกค้ากลุ่มฐานราก
- ลูกค้ากลุ่มบุคคล
- ลูกค้า SMEs

ลูกค้าภายนอก

- โครงการประกวด GSB สุดยอด SMEs Startup ตัวจริง
- หน่วยงานพันธมิตร
- ลูกค้า Walk In

Call Center 1115 | www.gsb.or.th | SMEs Call Center 0 2299 8899

ทุกกิจกรรมและโครงการที่ธนาคารจัดขึ้น สร้างการต่อยอดและพัฒนาสิ่งต่าง ๆ ได้มากมาย แต่สิ่งที่มีมูลค่ามหาศาลที่สุดคือ “การเรียนรู้ตลอดชีวิต” ที่เกิดขึ้นกับเยาวชนและผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการ นอกจากส่งผลดีต่อคุณภาพชีวิตแล้ว ยังส่งผลดีต่อรากฐานของเศรษฐกิจด้วย

4 QUALITY EDUCATION

413-1

การพัฒนาความเข้มแข็งแก่ประชาชนฐานราก ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

ความเข้มแข็งของประชาชน คือการที่ประชาชนสามารถพึ่งพาตนเองได้ สามารถดำรงชีวิตได้อย่างเพียงพอ ปกติสุข ซึ่งทั้งหมดเกิดขึ้นจากการเรียนรู้ และประสบการณ์ที่นำมาพัฒนาต่อยอดในอาชีพที่ทำได้ ธนาคารจึงเข้าไปมีส่วนร่วมกับชุมชนและสังคมผ่านการดำเนินงาน ผลิตภัณฑ์ และบริการ เพื่อร่วมสร้างความเข้มแข็งให้เกิดขึ้นกับประชาชนฐานรากอย่างแท้จริง

เป้าหมายระยะยาวด้านความยั่งยืน ปี 2562 - 2566

มุ่งเน้นการเป็นธนาคารเพื่อสังคมที่ดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล บริหารจัดการภารกิจด้านสังคมและนโยบายรัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพและควบคุมความเสี่ยงได้ ผนวกความรับผิดชอบต่อสังคมเข้าไปในทุกกระบวนการทางธุรกิจ จนพัฒนาเป็นส่วนหนึ่งของขีดความสามารถขององค์กร

เป้าหมายปี 2562:

- ระดับดัชนีคุณภาพชีวิตของเศรษฐกิจฐานราก GLI: GSB Quality of Grassroots Life Index) เพิ่มขึ้นจากปีก่อนและไม่น้อยกว่า 0.8 ในปี 2566 (ระดับคุณภาพชีวิตสูง = 0.67 - 1.00)
- กลุ่มประชาชนฐานรากเข้าถึงแหล่งเงินทุนปีละไม่ต่ำกว่า 780,000 ราย
- ความสำเร็จในการดำเนินโครงการตามนโยบายรัฐได้ตามแผน ร้อยละ 100

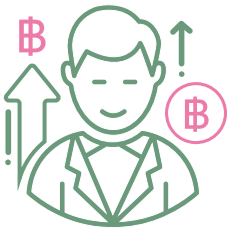
สรุปผลดำเนินงาน ปี 2562

ภาพรวมดัชนีคุณภาพชีวิตประชาชนฐานรากของประเทศไทยปี 2562

มีค่าเท่ากับ 0.689

สอดคล้องกับการชะลอตัวของเศรษฐกิจภายในประเทศ

สร้างความรู้ทางการเงิน
(Financial Literacy)
พัฒนาศักยภาพด้านอาชีพ
มากกว่า **200,000 คน**



สร้างช่องทางตลาดและส่งเสริมการขาย

- จัดตลาดนัดประชารัฐวายุภักษ์ รักประชาชน
- ตลาดนัดประชารัฐออมสินทั่วถิ่นไทย มีร้านค้าเข้าร่วมกว่า **2,000 ร้านค้า**
- สนับสนุนสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อย **443,122 ราย** มูลค่ากว่า **32,500 ล้านบาท**

1. จัดโครงสร้าง และกระบวนการบริหารจัดการภารกิจด้านสังคม และนโยบายรัฐด้วย Social Banking

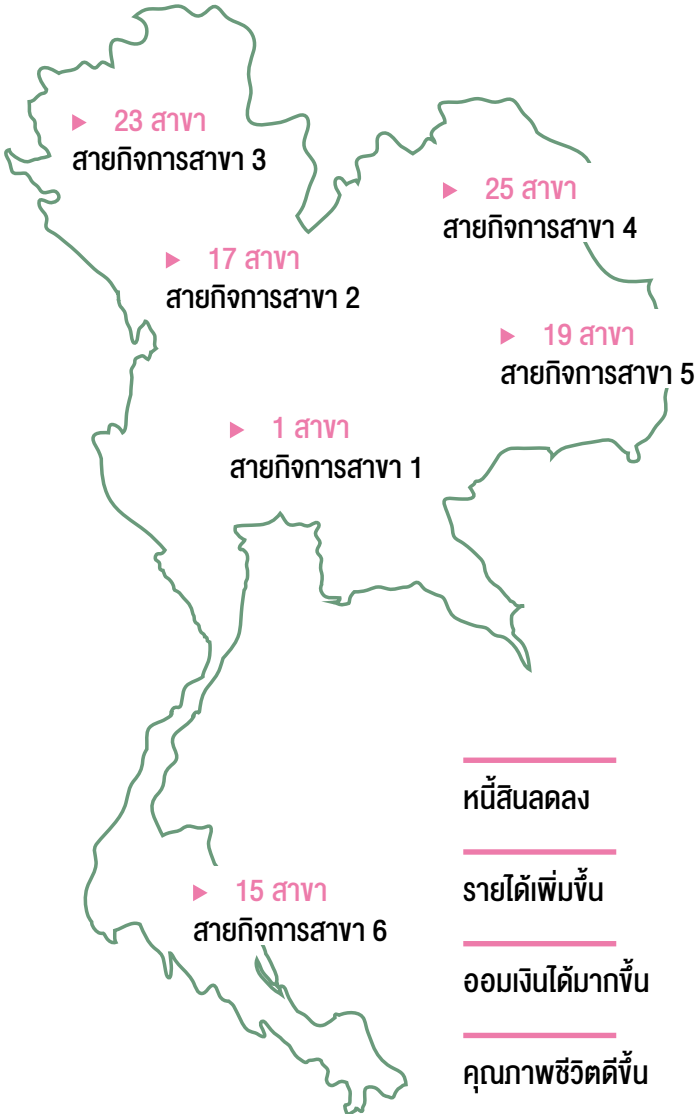
ธนาคารได้ปรับรูปแบบของสาขาให้เป็นธนาคารเพื่อสังคม (Social Banking) เพื่อเป็นศูนย์พัฒนาเศรษฐกิจฐานรากสู่ความยั่งยืน (Sustainable Banking Center) ดังนี้

- ปรับปรุงสาขาตามรูปแบบ Social Banking และ Financial Logistic Center
- ปรับบทบาทและพัฒนาพนักงานให้เป็นที่ปรึกษาทางการเงิน
- ปรับปรุงกระบวนการ
  - วัดผลและประเมินผลสาขาเชิงสังคม
  - บริหารพอร์ตด้านสังคม
- สร้างเครือข่ายบริการธนาคารชุมชน (Banking Agent)

ยกระดับสาขาสู่การเป็นศูนย์พัฒนาสู่ความยั่งยืน (Social Branch)

เป้าหมาย 100 สาขา 77 จังหวัด ในปี 2563

- ศูนย์ที่ปรึกษาทางการเงิน
- ศูนย์พัฒนาอาชีพ
- ศูนย์รักษาพยาบาลเบื้องต้น
- ศูนย์แก้ไขหนี้นอกระบบ
- Financial Logistic Center
- แนะนำสถานที่ท่องเที่ยว
- ศูนย์แสดงสินค้าชุมชน
- ชุมชนนวัตวิถี
- Street Food
- Smart Homestay



- หนี้สินลดลง
- รายได้เพิ่มขึ้น
- ออมเงินได้มากขึ้น
- คุณภาพชีวิตดีขึ้น

ยกระดับศูนย์สินเชื่อธุรกิจ SMEs 82 แห่ง ทั่วประเทศ สู่การเป็น

ศูนย์กลางส่งเสริมพัฒนา SMEs เพื่อความยั่งยืน

- ช่วยสร้างความรู้
  - ศูนย์ที่ปรึกษาทางธุรกิจ
  - ศูนย์บ่มเพาะธุรกิจ
  - ศูนย์สนับสนุนข้อมูล SMEs
- ช่วยสร้างตลาด
  - Business Networking
  - Business Matching
- สร้างโอกาสเข้าถึงแหล่งทุน
  - SMEs Lending / Venture Capital
  - GSB Supporting

2. พัฒนาความเข้มแข็งแก่ประชาชน เสริมสร้างระบบเศรษฐกิจฐานราก ผ่านโครงการและการดำเนินงานที่กระจายโอกาสและยกระดับคุณภาพชีวิต

ธนาคารมีการพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากและธุรกิจ Startup ให้เข้มแข็ง สอดคล้องกับหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงด้วยการยกระดับศักยภาพของผู้ประกอบการรายย่อย เพิ่มโอกาสการเข้าถึงบริการทางการเงินให้ครอบคลุมผ่านสินเชื่อต่าง ๆ ลดความเหลื่อมล้ำและปัญหาเงินกู้นอกระบบ สร้างคุณภาพชีวิตและความมั่นคงทางสังคม ระบบเศรษฐกิจฐานราก สนับสนุนชุมชนให้ดูแลสังคมและสิ่งแวดล้อมตามแนวทาง Sustainable Development Goals (SDGs)

ยกระดับคุณภาพชีวิตตามนโยบายรัฐผ่าน "กลไก 3 สร้าง" เป้าหมายระยะยาวคือ การสร้างความรู้ความเข้าใจทางการเงินแก่ลูกค้าฐานราก เพื่อสามารถบริหารจัดการการเงินส่วนบุคคลและเข้าใจสิทธิหน้าที่ของผู้ใช้บริการ สามารถบริหารจัดการหนี้สิน รู้เท่าทันภัยทางการเงิน ฯลฯ เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทางการเงินที่ดี สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้ากับธนาคาร ส่งผลให้เศรษฐกิจชุมชนเกิดการพัฒนาอย่างมั่นคงและยั่งยืน โดยกลไก 3 สร้างประกอบด้วย สร้างความรู้และอาชีพ สร้างตลาดและรายได้ สร้างโอกาสเข้าถึงแหล่งเงินทุน

กลไก 3 สร้าง

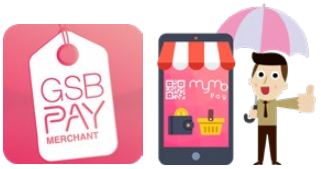
สร้างความรู้
Financial Literacy
172,108 คน

- โครงการมหาวิทยาลัยประชาชน 48 สถาบัน 21,050 ราย
- ออมสินยุวพัฒน์รักษ์ถิ่น 56 มหาวิทยาลัย 411 ชุมชน
- ชุมชนต้นแบบประชารัฐสีชมพู
- รายการ GSB Street Food เปลี่ยนชีวิต เข้าร่วม 425 ทีม

สร้างรายได้
กว่า 26 ล้านบาท

- จัดตลาดนัด 2,027 ร้านค้า
  - ตลาดนัดประชารัฐวายุภักษ์รักษ์ประชาชน
  - ยุวพัฒน์รักษ์ถิ่น ตลาดนัดประชารัฐออมสินทั่วถิ่นไทย
  - GSB Street Food
  - ออมสินส่งสุขสู่รายย่อย
- ร่วมกับ Airbnb ยกระดับโฮมสเตย์ไทย เพิ่มรายได้ให้การท่องเที่ยวชุมชน 29 แห่ง

สนับสนุนสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อย
443,122 คน
มูลค่ากว่า 32,500 ล้านบาท



สร้างประวัติทางการเงิน ผ่าน Payment Gateway

เพื่อเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบ

- สินเชื่อ Street Food
- สินเชื่อธุรกิจแฟรนไชส์
- สินเชื่อโฮมสเตย์
- วินมอเตอร์ไซค์

ฯลฯ

สร้างความรู้และอาชีพ

- **การให้ความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy) ประจำปี 2562** สร้างภูมิคุ้มกันด้วยความรู้และการบริหารจัดการด้านการเงินด้วยหลักสูตรเนื้อหา การบริหารจัดการการเงินส่วนบุคคล สร้างความเข้าใจให้ตระหนักถึงความสำคัญของการวางแผนทางการเงินครอบคลุมทุกมิติของการใช้เงิน ผ่านความรู้พื้นฐาน 7 ข้อต้องรู้ ประกอบด้วย

  - **รู้พอเพียง** เพื่อประมาณการการใช้จ่ายอย่างมีสติ เหมาะกับฐานะ
  - **รู้ออม** ให้เกิดผลประโยชน์แก่ตนเองทั้งปัจจุบันและอนาคต
  - **รู้จัดทำบัญชีรายรับ-รายจ่าย** เพื่อให้เห็นภาพรวมและควบคุมได้ดี
  - **รู้หนี้สิน** ทั้งด้านบวกและลบ และเป็นหนี้ให้ได้ประโยชน์มากกว่าโทษ
  - **รู้พร้อมก่อนเป็นหนี้** เพื่อเตรียมตัวและจัดการความเสี่ยงได้
  - **รู้เทคนิคการปลดหนี้** เพื่อมีเป้าหมายและจัดการได้สำเร็จ
  - **รู้ภัยทางการเงิน** เพื่อป้องกันและเท่าทันภัยอยู่เสมอ

นอกจากนี้ยังมีหลักสูตรความรู้ทางการเงินแก่ผู้ประกอบการ Street Food (Financial Literacy Plus) เน้นกลุ่มเป้าหมายผู้ประกอบการ Street Food โดยในปี 2562 ตั้งเป้าหมายไว้ที่ 2,200 ราย ผลลัพธ์ที่คาดหวังคือ การมีความรู้ที่ดีขึ้นและสามารถจัดทำบัญชีรายรับ-รายจ่ายได้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 10 ซึ่งธนาคารสามารถดำเนินการได้มากกว่าเป้าหมาย โดยมีกลุ่มลูกค้าเข้าร่วมอบรม 2,437 ราย และจากการประเมินผลก่อนและหลังอบรม (Pre-test & Post-test) ร้อยละ 95.33 มีการพัฒนาความรู้ดีขึ้น สามารถจัดทำบัญชีรายรับ-รายจ่ายครัวเรือนได้ถึง 251 บัญชี พร้อมกับได้รับการพัฒนาและยกระดับอาชีพ Street Food จากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผ่าน 3 หลักสูตรหลัก คือ การทำแผนธุรกิจที่ดี การใช้ระบบ IT เข้ามาช่วยทำตลาดออนไลน์ การนำนวัตกรรมมาใช้ออกแบบและคัดเลือกวัตถุดิบเพื่อสร้างบรรจุภัณฑ์สินค้าที่สะดวกต่อการขนส่งและโดนใจผู้บริโภค

ผู้บริหารธนาคารออมสินและเจ้าหน้าที่สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง เดินทางไปศึกษาดูงาน ณ ประเทศจอร์เจีย เมื่อเดือนพฤศจิกายน 2562

- **โครงการความร่วมมือกับ SBFIC เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งและพัฒนาระบบการให้ความรู้ทางการเงินในประเทศไทย** ความร่วมมือระหว่างธนาคารมูลนิธิธนาคารออมสินแห่งสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี (Sparkassenstiftung) และสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง (สศค.) พัฒนาหลักสูตรและเครื่องมือให้ความรู้ทางการเงินแก่ประชาชนระดับฐานราก โดยได้รับเงินสนับสนุนจากกระทรวงเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนาแห่งสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี (BMZ) และธนาคารออมสิน มีระยะเวลาดำเนินโครงการ 8 ปี แบ่งเป็นระยะเริ่มต้น (2 ปี) วางแนวทางดำเนินโครงการตั้งแต่ช่วงเดือนสิงหาคม 2560 ถึงกรกฎาคม 2562 จากนั้นขยายการดำเนินโครงการระยะหลักที่ 1 (3 ปี) ตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2562 ถึงกรกฎาคม 2565 แล้วจึงพิจารณาระยะหลักที่ 2 (3 ปี) ต่อไป ผลลัพธ์ที่คาดหวังของโครงการคือ ขีดความสามารถทางการเงินของลูกค้าฐานรากฯ ที่เพิ่มขึ้น มีการใช้โครงการธนาคารโรงเรียนเป็นแพลตฟอร์มสำหรับจัดอบรมให้ความรู้ทางการเงิน ออกแบบเครื่องมือฝึกอบรมให้เหมาะกับช่วงอายุของนักเรียน โดยใช้รูปแบบของเกมการออม เชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านการให้ความรู้ทางการเงิน และสร้างความสัมพันธ์อันดีกับพันธมิตรโครงการ

- **โครงการมหาวิทยาลัยประชาชน** ธนาคารร่วมมือกับสถาบันอุดมศึกษา 48 สถาบัน สร้างเครือข่ายจัดทำหลักสูตรการอบรมให้แก่ผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐภายใต้แนวคิด "ความรู้สู่อาชีพ พร้อมเงินทุน" เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถและนำทักษะไปประกอบอาชีพ สร้างรายได้เลี้ยงตนเองและครอบครัวได้อย่างยั่งยืน ผลักดันการแก้ไขปัญหาความยากจนยกระดับรายได้และการเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบรองรับมาตรการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โดยในปี 2562 มีผู้เข้าอบรมจำนวน 21,050 ราย

- **โครงการออมสินยุวพัฒน์รักษ์ถิ่น** "พัฒนาความรู้ เสริมภูมิปัญญา สร้างคุณค่าเศรษฐกิจชุมชน" หนึ่งในยุทธศาสตร์ของธนาคารเพื่อส่งเสริมนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลในการฟื้นฟูและเผยแพร่ภูมิปัญญาท้องถิ่น แก้ปัญหาเศรษฐกิจในระดับฐานรากแก่กลุ่มผู้ประกอบการและวิสาหกิจชุมชนทั่วประเทศ โดยนำองค์ความรู้และนวัตกรรมที่ทันสมัยจากไอเดียของนักศึกษารุ่นใหม่มาพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการในท้องถิ่นให้ตอบโจทย์ความต้องการของตลาด สร้างความมั่นคงในอาชีพและรายได้อย่างยั่งยืน

ผลดำเนินงานโครงการออมสินยุวพัฒน์รักษ์ถิ่น

ปี 2562

สถาบันการศึกษาเข้าร่วมโครงการ 56 แห่ง

พัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่น 411 ชุมชน

ผู้ประกอบการมี Productivity เพิ่มขึ้น ร้อยละ 50

- **GSB Street Food เปลี่ยนชีวิต (กล้าคิดชีวิตเปลี่ยน)** ธนาคารเป็นแหล่งเงินทุนสนับสนุนผู้ประกอบการสตรีทฟู้ดมานานกว่า 19 ปี ผ่านโครงการธนาคารประชาชน และได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง (สศค.) สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) สถาบันอาหาร (NFI) และสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (องค์การมหาชน) หรือ CEA และสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วว.) เพื่อเพิ่มศักยภาพและสร้างโอกาสให้ผู้ประกอบการรายย่อยที่ขายอาหารริมทาง (Street Food) โดยในปี 2562 ได้จัดประกวดร้านค้าริมทางผ่านแนวคิด "พัฒนาสตรีทฟู้ด 4 มิติ" หรือ "4D Upgrade Street Food"ซึ่งต้องมีดีทั้งรสชาติและหน้าตาของอาหาร โดยมีร้านค้าเข้าร่วม 411 ทีม โดยแนวคิด 4D Upgrade Street Food ประกอบด้วย

4D Upgrade Street Food

D1 **Food** ด้านอาหาร วัตถุดิบและส่วนผสมที่ดีเลิศ มาพร้อมการปรุงที่มีมิติน่าสนใจ

D2 **Innovation** ด้านนวัตกรรม นำนวัตกรรมมาช่วยปรับปรุงอาหาร

D3 **Design** ด้านการออกแบบ สร้างสรรค์หน้าตาของอาหารให้น่าสนใจ

D4 **Marketing** มุมมองด้านการตลาดที่แปลกใหม่

การดำเนินงาน โครงการ GSB Street Food by GSB

นำระบบ QR Code มาใช้ในการรับ-จ่ายเงิน

ให้สินเชื่อแก่ผู้ประกอบการเพื่อปรับปรุงหรือขยายกิจการ

การให้ความรู้ทางการเงินและการให้ความรู้ที่เกี่ยวข้องสำหรับการพัฒนาอาชีพของผู้ประกอบการ Street Food

ช่วยพัฒนาและสร้างโอกาสทางการขายไปสู่ตลาดโลก

จัดงาน "ตลาดกล้าเริ่ม" เพิ่มช่องทางการตลาด

ปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณพื้นที่ค้าขายเพื่อสุขอนามัยที่ดี

นำลูกค้า 7 ร้าน ไปออกบูธที่งาน THAI MARKET SQUARE @HAUPTWACHE FRANKFURT AM MAIN ประเทศเยอรมนี

นำลูกค้าจำนวน 5 ร้าน ไปจัดแสดงที่งาน Beijing Expo 2019 ประเทศจีน

สร้างตลาด/สร้างรายได้

- **"O2O-Village Grocery sponsored by GSB" พัฒนาช่องทางการขาย สนับสนุนร้านค้าชุมชน** แพลตฟอร์มที่ช่วยให้ร้านค้าชุมชนหรือโชห่วย ร้านค้าสินค้าโอท็อป และร้านค้าอื่น ๆ ในชุมชนสามารถรับคำสั่งซื้อขายในลักษณะ Online to Offline (สินค้าจากร้านออนไลน์ถึงร้านค้าชุมชน) และ Offline to Online (สินค้าจากชุมชนสู่ร้านค้าออนไลน์) ผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟนหรือแท็บเล็ต เพื่อให้ผู้ซื้อและผู้ขายสั่งซื้อสินค้าได้สะดวกรวดเร็ว มีระบบบริหารจัดการสินค้าในการขายที่ครบวงจร โดยธนาคารให้การสนับสนุนบริการด้านการเงิน เพื่อรองรับการชำระเงินได้หลายรูปแบบผ่านโมบายแบงกิ้ง บัตรเดบิต บัตรเครดิต และ e-Wallet รวมถึงให้สินเชื่อแก่ผู้ประกอบการ

ดูข้อมูลเพิ่มเติมที่

https://www.gsb.or.th/news-events/press-releases/2561/Oct/PrGSBO2O-Village-Grocery.aspx

- **กระจายรายได้ กระตุ้นเศรษฐกิจ ด้วยตลาดขายสินค้า** ตลาดนัดประชารัฐสีชมพู ตลาดนัดประชารัฐวายุภักษ์รักประชาชน ตลาดนัดประชารัฐออมสินทั่วถิ่นไทย จัดต่อเนื่องเป็นปีที่ 6 เพื่อสร้างตลาดกระจายรายได้ เพิ่มจุดค้าขายทั้งออฟไลน์และออนไลน์ จัดพื้นที่ให้ผู้ค้ารายย่อยทั่วประเทศได้ค้าขายโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ส่งเสริมช่องทางจำหน่ายสินค้า สร้างความเข้มแข็งให้ผู้ประกอบการชุมชนในระดับฐานรากและ SMEs เสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างธนาคาร ชุมชน หน่วยงานภาครัฐ เอกชน และองค์กรสาธารณกุศล โดยในปี 2562 มีลูกค้าของธนาคารร่วมออกร้านทั้งหมด 2,027 ร้าน มียอดจำหน่ายกว่า 26,229,310.00 บาท

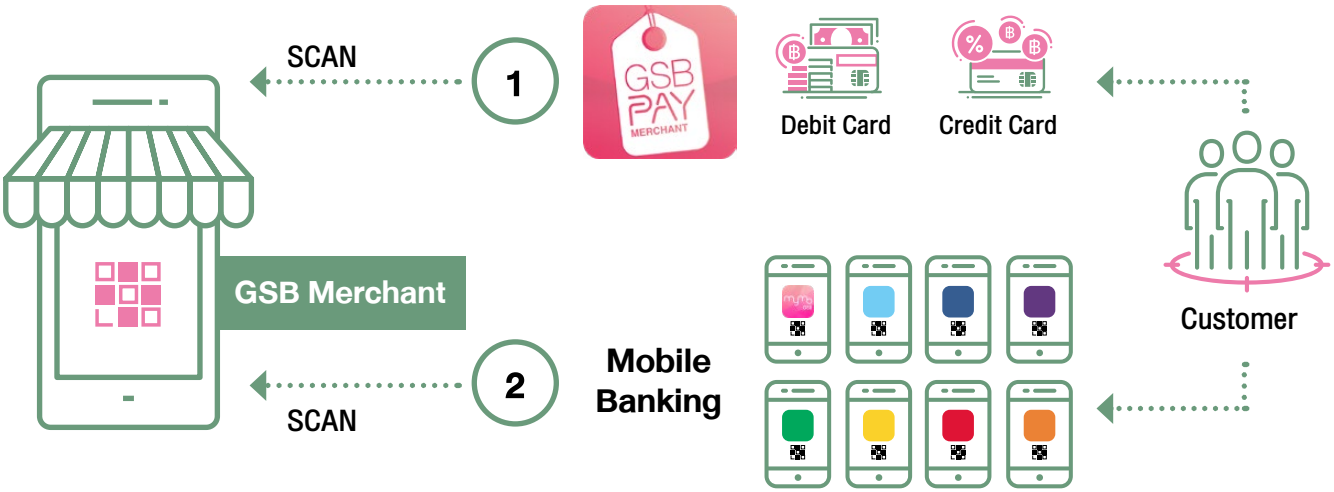
- **ร่วมกับ Airbnb ยกระดับโฮมสเตย์ไทย เพิ่มรายได้ให้การท่องเที่ยวชุมชน** Airbnb ธุรกิจให้บริการที่พักในท้องถิ่น และธนาคารออมสิน มีวิสัยทัศน์เดียวกันในการใช้ดิจิทัลเชื่อมโยงกับผู้ประกอบการธุรกิจ จึงร่วมกันสนับสนุนผู้ประกอบการโฮมสเตย์ท้องถิ่นของไทย โดยเพิ่มโอกาสเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบที่ดีขึ้น เสริมสร้างศักยภาพด้านการบริการผ่านการฝึกอบรม เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถเชื่อมโยงกับ Airbnb ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มระดับโลก โดย Airbnb และธนาคารได้ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการโฮมสเตย์ท้องถิ่น 29 กลุ่มที่เข้าร่วมโครงการ GSB Smart Homestay 2018 ความร่วมมือครั้งนี้ทำให้เห็นว่า โฮมสเตย์ท้องถิ่นมีส่วนสำคัญในการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและชุมชน ซึ่งช่วยสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างมาก ผู้ประกอบการสามารถมีบทบาทเป็นผู้เผยแพร่ความรู้ วิถีชาวบ้าน ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประเพณี และศิลปวัฒนธรรมไทยไปสู่นักท่องเที่ยวจากทั่วโลกได้ นำไปสู่การท่องเที่ยวที่สร้างสรรค์และยั่งยืนต่อไป

- **GSB Happy Market** ส่งเสริมการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจฐานราก โดยสนับสนุนด้านการเงินให้แก่ประชาชนฐานราก ผู้ประกอบการรายย่อย พ่อค้า แม่ค้า ให้สามารถบริหารกิจการได้อย่างมีคุณภาพ และขยายโอกาสการเข้าถึงบริการทางการเงิน ลดปัญหาการพึ่งพาเงินกู้นอกระบบ นอกจากนี้ยังช่วยยกระดับการใช้บริการทางการเงิน ส่งเสริมให้ลูกค้าร่วมสร้างประสบการณ์สังคมไร้เงินสดผ่านแอปพลิเคชัน MyMo

สร้างโอกาสเข้าถึงแหล่งเงินทุน

- **สร้างประวัติทางการเงินที่ดีให้ประชาชน ส่งเสริมการใช้บริการ QR Code Payment Gateway ผ่าน QR Code ด้วยแอปพลิเคชัน GSB Pay และ MyMo Pay** ธนาคารพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อรองรับ QR Code มาตรฐานประเทศไทยได้สำเร็จทุกฟังก์ชันการใช้งานเป็นรายแรก ผ่าน GSB Pay แอปพลิเคชัน โดยผู้ใช้สามารถเลือกชำระเงินผ่านบัตรเดบิตหรือบัตรเครดิตที่ผูกไว้ได้ทุกธนาคาร หรือจะเลือกชำระจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ผ่าน Mobile Banking ของทุกธนาคาร โดยพัฒนาเชื่อมต่อกับพร้อมเพย์ (PromptPay) ตอบโจทย์ทั้งลูกค้าและร้านค้า

เพิ่มช่องทางและโอกาสการขายสินค้า สร้างความมั่นใจให้กับผู้ที่จะยื่นขอสินเชื่อ โดยมีประวัติทางการเงินที่บันทึกไว้ ซึ่งผู้ใช้งานสามารถตรวจสอบย้อนหลังได้ นอกจากนี้ยังมี MyMo Pay บริการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ตอบโจทย์แนวคิดของธนาคารแห่งประเทศไทยและนโยบายภาครัฐที่ต้องการนำประเทศไทยเข้าสู่สังคมไร้เงินสด



สถิติจำนวนการใช้งาน QR Payment ปี 2562	GSB PAY Merchant	MyMo Pay	QR สาธุ
	76,586 ร้านค้า	222,461 ร้านค้า	3,035 แห่ง

รวม 302,082 ร้านค้า **เพิ่มจากปี 2561 ถึง 139,576 ร้านค้า**

- **สร้างโอกาสเข้าถึงแหล่งเงินทุนของประชาชนผ่านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ** เมื่อมีประวัติทางการเงินที่ดี ประชาชนจะสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินในระบบได้ ลดปัญหาการพึ่งพาเงินกู้นอกระบบ ยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนฐานราก โดยธนาคารมีบริการสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือกลุ่มลูกค้าฐานราก ดังนี้

  - **สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน** สำหรับผู้ประกอบการรายย่อยที่มีรายได้ประจำ หรือผู้ที่ไม่ได้ประกอบอาชีพแต่มีความตั้งใจจะประกอบอาชีพอิสระรายย่อย เพื่อใช้เป็นเงินทุน โดยให้กู้ได้ตามความจำเป็นและความสามารถในการชำระคืน วงเงินไม่เกินรายละ 200,000 บาท ระยะเวลาชำระคืนสูงสุดไม่เกิน 8 ปี (96 งวด) ด้วยอัตราดอกเบี้ยที่เป็นธรรม สามารถใช้บุคคล หลักทรัพย์ และบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ค้ำประกันได้

  - **สินเชื่อธุรกิจห้องแถว** สำหรับผู้ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรม ธุรกิจพาณิชยกรรม ธุรกิจบริการ ฯลฯ ที่จำเป็นต้องใช้ทุนสูงขึ้น เพื่อใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนระยะสั้น เงินกู้สูงสุด 3,000,000 บาท (ภายใต้สินเชื่อ Street Food) ระยะเวลาผ่อนชำระคืนสูงสุด 10 ปี สามารถใช้บุคคล หลักทรัพย์ และบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ค้ำประกันได้

  - **สินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ** สำหรับบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ที่ประสบภัยพิบัติ เช่น อุทกภัย วาตภัย แผ่นดินไหว ภัยแล้ง ภัยหนาว วงเงินกู้สูงสุด 50,000 บาท ระยะเวลาผ่อนชำระคืนสูงสุด 5 ปี ด้วยอัตราดอกเบี้ยที่เป็นธรรม สามารถใช้บุคคล หลักทรัพย์ และบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ค้ำประกันได้

  - **สินเชื่อบัตรเงินสด People Card** บัตรกดเงินสดสำหรับลูกค้ารายย่อยที่มีรายได้ 7,000 บาทขึ้นไป วงเงินสูงสุด 30,000 บาท ปีที่ผ่านมาได้มีการจัดทำโครงการให้สินเชื่อบัตรเงินสด People Card กับกลุ่มลูกค้า Pre-Selection เพื่อให้ลูกค้าได้รับสินเชื่อสะดวกขึ้น

นอกจากนี้ธนาคารยังมีสินเชื่ออื่น ๆ เพื่อช่วยเหลือประชาชน อาทิ สินเชื่อประชาชนสุขใจ สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน (ผ่านหน่วยงาน) สินเชื่อ Street Food สินเชื่อ QR รายวัน สินเชื่อธุรกิจแฟรนไชส์ สินเชื่อประชารัฐเพื่อผู้สูงวัย สินเชื่อออมสุขใจ สินเชื่อรายได้ประจำ (มีค่าตอบแทน) สินเชื่อรายได้ประจำ (ไม่มีค่าตอบแทน)

ลดปัญหาการพึ่งพาเงินกู้นอกระบบ ยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนฐานราก

413-1

3. ยกระดับกลุ่มลูกค้าฐานรากให้มีอาชีพและรายได้

โดยแบ่งเป็น กลุ่มลูกค้าที่ยังไม่ใช้บริการทางการเงินของธนาคาร (Unserved) กับกลุ่มลูกค้าที่ยังขาดศักยภาพการใช้บริการทางการเงินของธนาคาร (Underserved)

ในปี 2562 กระทรวงการคลังมอบนโยบายให้ธนาคารช่วยเหลือประชาชนผู้ลงทะเบียนสวัสดิการแห่งรัฐที่เป็นหนี้นอกระบบ ให้สามารถแก้ไขปัญหาและใช้บริการทางการเงินในระบบได้ โดยมีจำนวนประมาณ 1.3 ล้านราย มีภาระหนี้เป็นเงิน 67,837 ล้านบาท ทั้งที่ลงทะเบียนกับธนาคารและสถาบันการเงินแห่งอื่น ซึ่งถือเป็นกลุ่มประชาชนที่ยังไม่ใช้บริการทางการเงินของธนาคาร (Unserved) และกลุ่มประชาชนที่ขาดศักยภาพและคุณสมบัติการใช้บริการทางการเงินของธนาคาร (Underserved) ได้แก่ กลุ่มผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐจำนวน 11.4 ล้านคน ซึ่งรัฐบาลมีนโยบายพัฒนายกระดับรายได้เพื่อหลุดพ้นจากความยากจน ผ่านการดำเนินงาน ดังนี้

3.1 โครงการคลินิกสุขภาพการเงิน

ให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า Underserved เพื่อรับทราบสถานะทางการเงินของตนเอง และนำไปสู่การปรับปรุง วางแผนการใช้จ่ายให้ดียิ่งขึ้น แนะนำการเข้าถึงบริการทางการเงินที่เหมาะสมของธนาคาร โดยเป้าหมายปี 2562 คือการให้บริการกลุ่มลูกหนี้นอกระบบ และผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่แจ้งความประสงค์จะเข้าร่วมโครงการ

3.2 โครงการช่างประชารัฐ

โครงการเพื่อพัฒนาความรู้ เสริมทักษะอาชีพให้ผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐจำนวน 5,000 ราย ซึ่งสามารถนำไปประกอบอาชีพได้จริง มีรายได้เพิ่มขึ้น จำนวน 500 ราย สนับสนุนช่องทางสร้างรายได้และหาตลาดแรงงาน โดยการส่งรายชื่อช่างที่สนใจรับงานผ่านแอปพลิเคชัน Xarapat ร้านช่างประชารัฐ รวมถึงบริษัทเอกชนอื่น ๆ ที่ให้บริการ เพื่อลงทะเบียนเป็นผู้ให้บริการหรือลูกมือช่างอาชีพ

ขั้นตอนในโครงการช่างประชารัฐ

1. Database ฐานข้อมูลผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ที่ผ่านการอบรมหลักสูตรช่าง ปี 2561
2. รับสมัคร และคัดเลือกช่างที่มีคุณสมบัติ
3. กำหนดหลักสูตรให้เหมาะสมและตรงความต้องการ

> "เรียนแล้วสามารถนำไปใช้ได้จริง ช่วยให้เข้าถึงบริการทางการเงินในระบบได้ เช่น สินเชื่อ ประกันชีวิต ฯลฯ"

4. อบรมให้ความรู้เสริมทักษะด้านต่าง ๆ
5. ประเมินความรู้ผู้ผ่านการอบรม
6. จัดทำฐานข้อมูลทะเบียนรายชื่อ

3.3 ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ

- **สินเชื่อรายย่อยเพื่อใช้จ่ายฉุกเฉิน**

วงเงินโครงการ:
15,000 ล้านบาท

กลุ่มเป้าหมาย
ผู้ที่ประกอบอาชีพ
และจำเป็นต้องใช้จ่ายเงินฉุกเฉิน

ระยะเวลาโครงการสิ้นสุดวันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2563 โดยต้องไม่เป็นการรีไฟแนนซ์หนี้ในระบบ วงเงินกู้ไม่เกินรายละ 50,000 บาท (ระยะเวลาชำระไม่เกิน 5 ปี) อัตราดอกเบี้ยคงที่ไม่เกินร้อยละ 0.85 ต่อเดือน มีการชดเชยความเสียหายกรณีเกิด NPLs จากรัฐบาล และไม่คำนวณรวม NPLs เพื่อประเมินผล ตามบันทึกข้อตกลงการประเมินผลในการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ

- **สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนสำหรับผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ**

วงเงินโครงการ:
5,000 ล้านบาท

กลุ่มเป้าหมาย
ผู้มีรายได้น้อย
ที่มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

เพื่อใช้เป็นทุนประกอบอาชีพ โดยใช้ บสย. ค้ำประกันทุกราย วงเงินกู้ไม่เกินรายละ 50,000 บาท (ระยะเวลาชำระไม่เกิน 5 ปี) อัตราดอกเบี้ยคงที่ ร้อยละ 0.75 ต่อเดือน

- **สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนเพื่อแก้ไขหนี้นอกระบบ**

วงเงินโครงการ:
5,000 ล้านบาท

กลุ่มเป้าหมาย
ลูกค้า Unserved
& Underserved และประชาชนที่มีหนี้นอกระบบ

สำหรับแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบจากการประกอบอาชีพหรือการอุปโภคบริโภค โดยต้องไม่เป็นการรีไฟแนนซ์หนี้ในระบบ วงเงินกู้ไม่เกินรายละ 50,000 บาท (ระยะเวลาชำระไม่เกิน 5 ปี) อัตราดอกเบี้ยคงที่ ร้อยละ 1 ต่อเดือน

เพราะต้องการให้คุณภาพชีวิตของกลุ่มลูกค้าฐานรากดีขึ้นตามลำดับและบริบทชีวิต ทุกผลิตภัณฑ์สินเชื่อของธนาคารจึงถูกออกแบบมาให้สอดคล้องกับลักษณะและปัญหาของกลุ่มลูกค้าฐานราก เพื่อช่วยแก้ปัญหาผ่อนหนักให้เป็นเบา และนำไปสู่สุขภาพทางการเงินที่ดีขึ้นอย่างยั่งยืน

1 NO POVERTY

4. สนับสนุนกิจกรรมตามนโยบายรัฐ

เพื่อยกระดับการมีคุณภาพชีวิตที่ดี เพิ่มศักยภาพการเข้าถึงแหล่งเงินทุนแก่กลุ่มผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กลุ่มลูกหนี้นอกระบบ กลุ่มผู้มีรายได้น้อย และประชาชนรายย่อย

ผลดำเนินงานโครงการตามนโยบายรัฐที่สำคัญในปี 2562

โครงการ SMEs Startup

- **สินเชื่อ SMEs Startup** สนับสนุน
  ผู้เริ่มต้นประกอบธุรกิจ (เริ่มต้นตั้งแต่ 30 มี.ค. 2559)
  ยอดอนุมัติสะสม 2,460 ราย
  เป็นเงิน 6,889 ล้านบาท
- **Venture Capital** การลงทุนเพื่อส่งเสริม
  ผู้ประกอบการ SMEs v (เริ่มต้นตั้งแต่ 29 ธ.ค. 2558)
  ยอดร่วมลงทุนสะสม 29 ราย
  เป็นเงิน 599 ล้านบาท

โครงการ Transformation Loan เสริมแกร่ง (เริ่มให้สินเชื่อผ่าน 19 ธนาคาร ตั้งแต่ 29 มี.ค. 2561)
ยอดอนุมัติสะสม 5,012.79 ล้านบาท

สินเชื่อเคหะประชารัฐสร้างไทย
(เริ่มต้นตั้งแต่ 1 ต.ค. 2562)
ยอดอนุมัติสะสม 1,923 ราย
เป็นเงิน 3,496.78 ล้านบาท

สินเชื่อภายใต้โครงการแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบ (เริ่มต้นตั้งแต่ 17 ธ.ค. 2561)

- **สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน**
  ยอดอนุมัติสะสม 14,993 ราย
  เป็นเงิน 697.64 ล้านบาท
- **สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนสำหรับผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ**
  ยอดอนุมัติสะสม 10,154 ราย
  เป็นเงิน 443.05 ล้านบาท

สินเชื่อเพื่อการประกอบธุรกิจในโครงการสินเชื่อประชารัฐสร้างไทย (เริ่มต้นตั้งแต่ 1 ต.ค. 2562)

- **สินเชื่อ SMEs ยั่งยืน**
  วงเงิน 20,000 ล้านบาท
  อนุมัติสะสม 1,071 ราย
  เป็นเงิน 1,559.78 ล้านบาท
- **สินเชื่อ SMEs คล่องตัว**
  วงเงิน 20,000 ล้านบาท
  อนุมัติสะสม 1,664 ราย
  เป็นเงิน 1,581.71 ล้านบาท
- **สินเชื่อบัญชีเดียว**
  วงเงิน 10,000 ล้านบาท
  อนุมัติสะสม 59 ราย
  เป็นเงิน 106.35 ล้านบาท

ดัชนีคุณภาพชีวิตประชาชนฐานรากที่เป็นลูกค้าธนาคารออมสิน ปี 2562

ด้านเศรษฐกิจ
0.6118

ด้านสังคม
0.6338

ด้านสภาพแวดล้อม
0.8124

ค่าเฉลี่ย
โดยรวม
0.6860

ค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตโดยรวมของประชาชนฐานรากที่เป็นลูกค้าธนาคารออมสินอยู่ที่ 0.6860 โดยมีคุณภาพในเรื่องรายได้ เงินทุน เงินออม และอาชีพที่ดีขึ้นเล็กน้อยจากนโยบายการช่วยเหลือและพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากของธนาคารออมสินผ่านกลไก 3 สร้าง โดยยังต้องพัฒนาคุณภาพด้านสังคมและสภาพแวดล้อมให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

102-11 I 102-30 I 102-33 I 201-2 I 203-1 I 203-2 I 407-1 I 414-2 I 416-1 I 418-1

การบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้รองรับและสนับสนุนธุรกิจในยุคดิจิทัล และการเพิ่มประสิทธิภาพการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

เป้าหมายระยะยาวปี 2562 - 2566

พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และยกระดับมาตรฐานการบริหารจัดการองค์กร เพื่อรองรับการขยายธุรกิจและการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล

เป้าหมายปี 2562

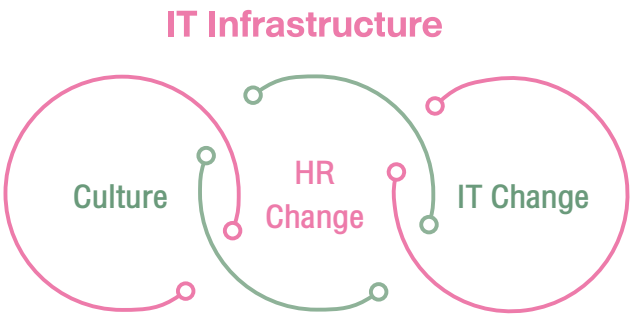
1. พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในการปรับปรุงโครงสร้างและกระบวนการให้เป็นอัตโนมัติ มีความปลอดภัย น่าเชื่อถือ เพื่อรองรับการเป็น Digital Banking
2. สร้างวัฒนธรรมองค์กรสู่ Digital Banking (Data Driven & Innovation)

สรุปผลดำเนินงาน ปี 2562

- เตรียมความพร้อมของอุปกรณ์เพื่อรองรับการปรับปรุงสาขา
- ปรับปรุงประสิทธิภาพ FAX Server ลดค่าใช้จ่ายการสืบค้นข้อมูลเครดิต
- พัฒนาระบบงานรองรับนโยบาย National e-Payment ตามมาตรฐาน ISO
- **จัดหา API Management** สำหรับการให้บริการด้านต่าง ๆ ดังนี้
  - บริการส่ง SMS (IB, CIB, MyMo)
  - รับฝากเงิน (Counter Service)
  - ชำระค่างวดสินเชื่อ (Counter Service)
- เพิ่มประสิทธิภาพระบบ **Data Virtualization**
- จัดตั้งศูนย์วิจัยเศรษฐกิจธุรกิจและเศรษฐกิจฐานราก
- พัฒนาระบบงานรองรับมาตรฐานรายงานทางการเงินฉบับใหม่ (IFRS9)
- สนับสนุนฝ่ายทรัพยากรบุคคล ด้วยระบบ My Point Mobile HR Performance รายบุคคล ใน MEMo (Modern Employee on Mobile)
- จัดหาคอมพิวเตอร์แม่ข่ายระบบ CBS เพิ่มประสิทธิภาพการบริการลูกค้าและการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ
- ใช้บริการ Private Cloud ทดแทนระบบคอมพิวเตอร์ของ ERP-FIS/HRIS
- เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารความปลอดภัย ตรวจรับรองมาตรฐาน ISO/IEC 27001:2013 สำหรับระบบงานสำคัญ
- สนับสนุนการปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้เป็น Digital Workplace
- Digital Virtual Agent นำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้แทนพนักงาน Help Desk
- พัฒนาระบบงานเพื่อรองรับนโยบาย Digital Identity ทั้งฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์

1. พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรองรับการเป็น Digital Banking

ธนาคารมุ่งเตรียมความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานเพื่อประยุกต์ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาในกระบวนการทำงาน พร้อมกับพัฒนาศักยภาพบุคลากรกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความรู้และเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี นวัตกรรม รวมถึงเข้าใจในธุรกิจและสภาพแวดล้อมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการแข่งขัน พร้อมทั้งเสริมสร้างความปลอดภัยและช่วยลดความเสี่ยงของระบบงานเพื่อมุ่งสู่การเป็น Digital Banking ที่มีประสิทธิภาพ โดยตั้งเป้าหมายการเพิ่มสัดส่วนธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารให้ได้ 90% ของธุรกรรมทั้งหมด



จัดซื้อจัดจ้าง พัฒนา ทดสอบ เทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ
โดยติดตามและรายงานผลสม่ำเสมอ

กำกับดูแล บริหารจัดการตามมาตรฐานสากล ISO/IEC 38500:2015
ดูแลทั้งด้านประโยชน์ ความเสี่ยง และทรัพยากร

ข้อมูลลูกค้าปลอดภัยและเป็นส่วนตัว
ตามมาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศ Payment Card Industry Data Security Standard: PCI DSS และระเบียบของธนาคาร

ธรรมาภิบาลข้อมูลของธนาคาร (Data Governance)
กำหนดนโยบายและกฎเกณฑ์การใช้ข้อมูลอย่างมีกระบวนการ
เพื่อการนำข้อมูลไปใช้อย่างถูกต้อง เชื่อมโยงกันอย่างมีประสิทธิภาพ

กรอบการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
สอดคล้องตามมาตรฐาน ISO31000: 2018 และนโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ สอดคล้องตามมาตรฐาน ISO27001: 2015 เพื่อรักษาความลับของระบบงานและข้อมูล ความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และความพร้อมใช้งานของระบบ

IT Infrastructure & Security

ยกระดับมาตรฐานการจัดการด้านสารสนเทศ วางโครงสร้างพื้นฐานที่มีเสถียรภาพ ดังนี้

IT Standard
เพิ่มความปลอดภัยด้านระบบสารสนเทศและการใช้งานบัตรเครดิต

Data Center
ศูนย์คอมพิวเตอร์มาตรฐาน รองรับ Digital Workplace เต็มรูปแบบ

IT Security
ตรวจสอบภัยคุกคามด้านไอทีด้วยระบบ SSL Visibility และความปลอดภัยในการเข้าเว็บด้วย Web Isolation

IT Infrastructure
- บริหารจัดการข้อมูลทุกรูปแบบด้วยระบบ Cloud Based
- เชื่อมโยงเครือข่ายด้วยระบบ New CBS
- สร้างโอกาสใหม่ ๆ ทางธุรกิจผ่านการเชื่อมต่อด้วย APIs
- จัดการสถิติทางธุรกรรมด้วย Blockchain
- นำระบบ RPA (Robotic Process Automation) หรือระบบอัตโนมัติของคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยพนักงาน
- ใช้ Outsourcing ในงานด้านสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ

IT & Innovation Working Team
พัฒนาระบบสารสนเทศและนำนวัตกรรมมาใช้ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของธุรกิจและทีมงาน

2. สร้างวัฒนธรรมองค์กรสู่การเป็น Digital Banking (Data Driven & Innovation)

การเป็น Digital Banking ที่สมบูรณ์ไม่ใช่การขับเคลื่อนเพียงหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง แต่ต้องทำให้ความเป็นดิจิทัลแทรกซึมในทุกการดำเนินงาน เป็นวัฒนธรรมองค์กรที่พร้อมรองรับโลกที่เปลี่ยนแปลงและตอบโจทย์ความต้องการของผู้บริโภค ธนาคารจึงมีระบบงาน นวัตกรรม และอุปกรณ์เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน พร้อมปรับสภาพแวดล้อมการทำงาน (Digital Workplace) ให้รองรับการเป็น Digital Banking เพื่อลูกค้า คู่ค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย

GSB RESEARCH CENTER

- ประเมินทักษะการเงินและการออมของลูกค้า
- ดัชนีความเชื่อมั่น GSI / SSI / GDP
- Early Warming Model / วิจัยเศรษฐกิจและอุตสาหกรรม
- สนับสนุนการวิเคราะห์ งานวิจัยเชิงลึกเศรษฐกิจฐานราก

Data Driven & Innovation

GSB Innovation Lab Co-Working Space ในสำนักงานใหญ่ เพื่อเป็นแหล่งพัฒนานวัตกรรมร่วมกับ Partner

Data Governance & Data Privacy ยกระดับการกำกับดูแลข้อมูลไปสู่ระดับมาตรฐาน ทำให้องค์กรมีข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ การบริหารจัดการข้อมูลอย่างมีกระบวนการ พร้อมทั้งสอดคล้องกับนโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศและนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

Data Virtualization

- เชื่อมโยงฐานข้อมูลภายในและภายนอก
- สร้างแพลตฟอร์มการวิเคราะห์และข้อมูลสนับสนุนการบริหารจัดการ

HRD & Data Driven Culture

Data Analytic Skill
สร้าง Data Analytic Boot Camp

Data Driven Day
ขับเคลื่อนการใช้ข้อมูลในองค์กร

Data Innovation Division
เพิ่มส่วนงานนวัตกรรมข้อมูลเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์

New Digital Workplace

อาคารสำนักสารสนเทศแห่งใหม่ของธนาคารที่ออกแบบภายใต้แนวคิด Digital Workplace บรรยากาศผ่อนคลายและทันสมัย ออกแบบพื้นที่ให้เหมาะกับลักษณะการทำงานที่หลากหลาย อาทิ นั่งทำงานแบบส่วนตัว ทำงานเป็นทีม การประชุมหารือ หรือทำกิจกรรม Workshop ฯลฯ พร้อมโน้ตบุ๊ก แท็บเล็ต ปลั๊กไฟและสัญญาณอินเทอร์เน็ตทุกจุด ใช้ระบบติดต่อสื่อสารด้วยเสียงและข้อความผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟนแทนการใช้โทรศัพท์ตั้งโต๊ะ มีการ Sharing Resource หรือใช้ทรัพยากรร่วมกันผ่านอุปกรณ์สำนักงานแบบ Multifunction ทั้งการพิมพ์ ถ่ายสำเนา หรือการสแกน ทั้งหมดผ่านระบบ Wi-Fi

พื้นที่และสิ่งแวดล้อมของการทำงาน คือหัวใจสำคัญในการสร้างนวัตกรรม ผลิตภัณฑ์ และบริการที่ตอบโจทย์ผู้บริโภคยุคดิจิทัล ธนาคารจึงปรับเปลี่ยนพื้นที่การทำงานให้ทันสมัย เข้ากับโลกยุคดิจิทัล รวมถึงพื้นที่ของสาขาที่เน้นให้ลูกค้าสะดวกสบาย ทั้งบรรยากาศและสิ่งอำนวยความสะดวก

11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES

103-1 I 103-2 I 201-1 I 203-1 I I 203-2

ยกระดับการส่งเสริมการออม และสร้างวินัยทางการเงิน

เป้าหมายระยะยาวด้านความยั่งยืน ปี 2562 - 2566

ยกระดับการส่งเสริมการออม การสร้างวินัยทางการเงิน สนับสนุนและสร้างโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนให้แก่เศรษฐกิจฐานราก ผู้ประกอบการใหม่ (Startup) เยาวชน และผู้สูงวัย เพื่อพัฒนาให้มีความเข้มแข็งอย่างยั่งยืน

เป้าหมายปี 2562

สร้างกลไกส่งเสริมการออมและการพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างยั่งยืน

สรุปผลดำเนินงาน ปี 2562

กลุ่มเด็กและเยาวชน

- **โครงการธนาคารโรงเรียน**
  1,256 แห่ง
  สมาชิก 2.2 ล้านราย
- **ธนาคารโรงเรียนเสมือนจริง** (Virtual School Bank)
  1,595 แห่ง
  สมาชิก 425,392 ราย
- เพิ่มช่องทางการออมให้แก่เด็กและเยาวชน ออมฟรี 24 ชั่วโมงผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส

กลุ่มประชาชนฐานรากและประชาชนทั่วไป

ให้ความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy) แก่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกค้ารายย่อย และลูกค้าองค์กรชุมชน

กลุ่มผู้สูงวัย

- ผลิตภัณฑ์เงินฝาก เช่น
  เงินฝากเผื่อเรียกประชารัฐผู้สูงวัย
  เงินฝากเผื่อเรียกพิเศษผู้สูงวัย
  ผู้ฝาก 73,729 ราย
  ยอดเงินฝาก 27,836 ล้านบาท
- สินเชื่อที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุ 2 ผลิตภัณฑ์ คือ สินเชื่อ Reverse Mortgage สินเชื่อเคหะกตัญญูดูแลบุพการี
- สินเชื่อประชารัฐเพื่อผู้สูงวัย มีจำนวนผู้กู้ 3,152 ราย วงเงินสินเชื่อ 1,106 ล้านบาท

กลุ่มเด็กและเยาวชน

1. สร้างกลไกส่งเสริมการออมและการพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างยั่งยืน

การผลักดันให้การออมเป็นหนึ่งในหัวใจสำคัญของการดำเนินชีวิต คือภารกิจของธนาคารที่ดำเนินงานมาอย่างต่อเนื่องยาวนาน โดยเริ่มจากพื้นฐานในช่วงวัยเด็ก เพื่อให้นิสัยการออมติดตัวไปเมื่อเติบโตเป็นผู้ใหญ่ สามารถสร้างวินัยทางการเงินและนำไปสู่คุณภาพชีวิตที่ดีได้ โดยธนาคารดำเนินงานอย่างต่อเนื่องในโครงการ ดังนี้

ธนาคารเพื่อเด็กและเยาวชน

ส่งเสริมการออม และสร้างวินัยทางการเงิน
4,000,000 ราย

ธนาคารโรงเรียน
1,240 แห่ง สมาชิก 2.2 ล้านราย

GSB Virtual School Bank
1,595 แห่ง สมาชิก 425,392 ราย

เงินฝาก Youth Saving
1,209,142 ราย

เพิ่มช่องทางการออมเด็กและเยาวชน
ไม่มีค่าธรรมเนียม

ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพ 545,000 ราย

ดนตรี กีฬา วิชาการ คุณธรรม

- รายการเสียงใสไมค์ชมพู
- กีฬาธนาคารโรงเรียน
- รางวัลแข่งขันภาษาไทยเพชรยอดมงกุฎ
- สามเณรปลูกปัญญาธรรม

1.52 ล้านคน

- GSB Campus Star
- GSB Startup Academy
- ออมสินยุวพัฒน์รักษ์ถิ่น

1.1 โครงการธนาคารโรงเรียนธนาคารออมสิน (ปีที่ 21)
พ.ศ. 2541 - ปัจจุบัน

จำลองรูปแบบการดำเนินงานของสาขาธนาคารมาไว้ในสถาบันการศึกษา เปิดโอกาสให้นักเรียน นักศึกษาดำเนินงานด้วยตนเอง ภายใต้การดูแลของธนาคารสาขา พัฒนาต่อยอดให้เยาวชนมีนิสัยรักการออม เพื่อเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มีฐานการออมเงินที่มั่นคง

1.2 โครงการธนาคารโรงเรียนเสมือนจริง (Virtual School Bank) ปีที่ 4

ปฏิวัติธนาคารโรงเรียนสู่ยุค Digital Banking 4.0 ส่งเสริมและสร้างวินัยการออมเงินให้เยาวชนในรูปแบบโลกออนไลน์เสมือนจริง (Virtual 3D) เชื่อมโยงกับสังคมออนไลน์ได้ โดยใน Virtual School Bank ประกอบด้วยอาคารธนาคารโรงเรียน อาคารฝึกปฏิบัติงาน อาคารส่งเสริมการเรียนรู้ออนไลน์ สถานที่และแหล่งท่องเที่ยวสำคัญในเมืองไทย มีกิจกรรมต่าง ๆ เช่น กิจกรรมเศรษฐกิจพอเพียง และมินิเกม ฯลฯ โดยในปี 2562 ธนาคารได้มอบทุนการศึกษาให้เยาวชนที่มีค่า G-Coin ในสมุดบัญชีเงินฝากเสมือนจริงเรียงตามลำดับมากที่สุดลงไปเรื่อย ๆ จำนวน 2,000 รางวัล รวมเป็นเงินกว่า 2,000,000 บาท

1.3 สร้างธนาคารโรงเรียนต้นแบบ

ธนาคารนำแนวคิดการพัฒนาสู่ความยั่งยืน (Sustainable Development: SD) มาประยุกต์ใช้กับการดำเนินโครงการตั้งแต่ปี 2560 - 2562 เพื่อส่งเสริมและปลูกฝังวินัยการออม ยกระดับชุมชนสมาชิกธนาคารโรงเรียนให้เป็นชุมชนต้นแบบการออม โดยสร้างสมดุล 3 ด้าน (Triple Bottom Line) คือ ด้านเศรษฐกิจ (Economic) ด้านสังคม (Social) และด้านสิ่งแวดล้อม (Environment) สำหรับปี 2562 ธนาคารได้นำ 13 ธนาคารต้นแบบมาเป็นกรณีศึกษาและตัวอย่างที่ดีของการพัฒนาสู่ความยั่งยืน ถอดองค์ความรู้เพื่อส่งต่อให้สมาชิกโครงการธนาคารโรงเรียนอื่น ๆ มากกว่า 400 แห่ง โดยตั้งเป้าส่งต่อองค์ความรู้ภายในปี 2563 จำนวน 1,240 แห่ง

ธนาคารโรงเรียนเสมือนจริง (Virtual School Bank)

- มีการจำลองเป็นพนักงาน
- บทเรียนให้ความรู้เกี่ยวกับระบบบัญชีพื้นฐาน
- คำนวณดอกเบี้ยจากการฝากเงินเสมือนจริง
- ห้องสมุดออนไลน์
- ติวการเรียนการสอนระดับมัธยมศึกษาปีที่ 1 - 4
- ติวการสอบเข้ามหาวิทยาลัย
- ให้ความรู้ด้านสถานที่สำคัญของประเทศไทย ศิลปวัฒนธรรม
- บทบาทหน้าที่และความสำคัญของอาชีพต่าง ๆ ในสังคม
- ห้องสำหรับการศึกษาเสมือนจริง

จัดประกวดธนาคารโรงเรียนส่งเสริมการออมอย่างต่อเนื่อง

เพื่อปลูกฝังนิสัยและวินัยรักการออมแก่เด็กและเยาวชน สร้างเสริมจริยธรรม คุณธรรม ให้ความรู้คู่คุณธรรม เป็นขวัญกำลังใจให้เจ้าหน้าที่ธนาคารโรงเรียน ครูที่ปรึกษา โรงเรียน และสาขาของธนาคารพี่เลี้ยงที่คอยดูแล

รายละเอียดการประกวด ประจำปี 2562

1.4 เงินฝาก Youth Savings

สนับสนุนการออมให้แก่เด็ก เยาวชน นักเรียน และนักศึกษา (อายุระหว่าง 7 - 23 ปี) ด้วยผลิตภัณฑ์เงินฝากที่มีอัตราดอกเบี้ยพิเศษสำหรับเป็นเงินสดพร้อมใช้ในยามจำเป็น ไม่มีการหักภาษี โดยผลิตภัณฑ์เพื่อเยาวชนนี้เปิดให้บริการตั้งแต่ปี 2555 เป็นต้นมา จนถึงปัจจุบันปี 2562 มีจำนวนบัญชีเงินฝากทั้งสิ้น 1,209,142 บัญชี

กลุ่มประชาชนฐานราก และประชาชนทั่วไป

2. การให้ความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy)

เนื้อหาเน้นการวางแผนทางการเงินและบริหารจัดการการเงินส่วนบุคคล สิทธิหน้าที่ของผู้ใช้บริการทางการเงิน การจัดการหนี้สิน และการจัดทำบัญชีรายรับ-รายจ่าย เพื่อความรู้และทักษะทางการเงินที่ดีขึ้น นำไปสู่คุณภาพชีวิตที่ดี สามารถวางแผนใช้จ่ายได้อย่างมีสติและเหมาะสม แบ่งกลุ่มเป้าหมายเป็น

- ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
- กลุ่มลูกค้ารายย่อย ประชาชนฐานราก ประชาชนทั่วไป และผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ
- กลุ่มลูกค้าองค์กรชุมชน

2.1 การบริหารจัดการเงินส่วนบุคคล ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

วางแผนผ่านความรู้พื้นฐานทางการเงิน 4 ข้อ คือ

- **รู้หา** การหารายได้เสริม และวิธีต่าง ๆ ในการใช้เงินหรือสินทรัพย์ที่มีทำงานแทน
- **รู้ออม** การออมที่ถูกต้อง เมื่อมีรายได้ต้องเก็บออมก่อนที่จะใช้จ่าย
- **รู้ใช้** ในชีวิตประจำวัน แบ่งเป็นต้องฝึกแยกแยะและใช้จ่ายให้เหมาะสม และฝึกทำบัญชีรายรับ-รายจ่ายเพื่อลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น
- **รู้ขยายผล** การออมกับการลงทุนแตกต่างกัน ควรนำเงินออมไปลงทุนขยายผลในรูปแบบอื่น ๆ เช่น ซื้อสลากออมสินพิเศษ พันธบัตร ลงทุนในกองทุนรวม อสังหาริมทรัพย์ ฯลฯ ซึ่งทั้งหมดนี้ให้ผลตอบแทนสูงกว่าเงินฝากทั่วไป

การให้ความรู้ทางการเงิน แก่บุคลากรของ หน่วยงานสินเชื่อข้อตกลง

ปี 2562 ธนาคารให้ความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy) แก่บุคลากรของหน่วยงานสินเชื่อข้อตกลงภายใต้หลักสูตรอบรมเชิงปฏิบัติการ “บริหารการเงินแบบสมดุล คุณทำได้ ด้วยหลักเศรษฐกิจพอเพียง” โดยประสานความร่วมมือกับสามหน่วยงานพันธมิตร ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรมกำลังพลทหารบก และการรถไฟแห่งประเทศไทย พร้อมกับเรียนเชิญผู้ทรงคุณวุฒิด้านการเงิน ดร.อัจฉรา โยมสินธุ์ อาจารย์ภาควิชาการเงิน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ และคุณณัฐพงษ์ อภินันท์กูล เลขาธิการสมาคมนักวางแผนการเงินไทย เป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้เข้าอบรม จำนวน 1,284 คน โดยร้อยละ 92.60 มีการพัฒนาความรู้ที่ดีขึ้น สามารถจัดทำบัญชีครัวเรือนได้ 122 บัญชี

2.2 การบริหารหนี้ และการแก้ไขหนี้ส่วนบุคคล
สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับหนี้ดี หนี้ที่มีเงื่อนไข และภาระต่าง ๆ จากการเป็นหนี้ วิธีคำนวณดอกเบี้ยแต่ละแบบ เช่น แบบลดต้นลดดอก แบบอัตราดอกเบี้ยคงที่ แนวทางบริหารจัดการหนี้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น เป็นหนี้อย่าหนี หยุดสร้างหนี้เพิ่ม หาสาเหตุการเป็นหนี้ วิธีปลดหนี้และปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ฯลฯ

2.3 สิทธิและหน้าที่ของผู้ใช้บริการทางการเงิน
นำเสนอเรื่องสิทธิและหน้าที่ของผู้ใช้บริการทางการเงินว่ามีอะไรบ้าง ประโยชน์ของการใช้สิทธิและการปฏิบัติตามหน้าที่ของผู้ใช้บริการทางการเงินที่ดี

2.4 ภัยทางการเงินที่ควรรู้
ภัยทางการเงินมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบไปตามยุคสมัย ทั้งภัยจากเงินกู้นอกระบบ แชร์ลูกโซ่ แก๊งคอลเซนเตอร์ แก๊งสกิมเมอร์ แก๊งเบี้ยประกันงวดสุดท้าย การรู้เท่าทันภัยทางการเงิน คือหนึ่งในวิธีป้องกันที่จะทำให้ทุกคนไม่ต้องตกเป็นเหยื่อมิจฉาชีพ

เด็กและเยาวชนคือช่วงวัยที่เหมาะแก่การใส่ข้อมูลที่ดีในการดำเนินชีวิต ซึ่งจะส่งผลอย่างมากเมื่อพวกเขาเติบโตขึ้น ธนาคารจึงออกแบบผลิตภัณฑ์ บริการ และโครงการที่ช่วยส่งเสริมให้เด็กและเยาวชนมีนิสัยรักการออม เพื่อเติบโตไปเป็นคนที่มีรากฐานความเป็นอยู่ที่ดีในอนาคต

3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING

04

นวัตกรรมยั่งยืนเพื่อสังคม

Sustainable Innovations for Social

ธนาคารบูรณาการทุกภาคส่วนด้วยนวัตกรรมที่ตอบโจทย์การพัฒนาสังคม โดยเริ่มจากหัวใจสำคัญ
คือ ทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพ เพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล ส่งมอบทุกบริการน่าประทับใจสู่สังคม
ซึ่งประกอบด้วยลูกค้า คู่ค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย โดยคำนึงถึงหลักธรรมาภิบาล พร้อมทั้งสร้างสรรค์
และผลักดันโครงการที่มีประโยชน์ต่อสังคม

GRI: 102-16 | 202-1 | 202-2 | 401-1 | 401-2 | 403-1 | 403-2 | 403-4 | 404-2 | 404-3 | 405-1 | 405-2
406-1 | 408-1 | 409-1 | 412-1 | 413-1 | 416-1 | 416-2 | 417-1 | 417-2 | 417-3

การเพิ่มศักยภาพโครงสร้างพื้นฐานขององค์กร ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล

เป้าหมายระยะยาวด้านความยั่งยืน ปี 2562-2566

มุ่งเน้นการปรับโครงสร้างองค์กร อัตรากำลัง กระบวนการบริหารและพัฒนาผู้นำและบุคลากรให้รองรับการดำเนินธุรกิจในยุคดิจิทัล

เป้าหมายปี 2562:

1. บริหาร พัฒนาผู้นำและบุคลากรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง (Change Mindset, Culture, Skill)
2. ปรับโครงสร้างองค์กร รองรับยุทธศาสตร์การดำเนินงาน 3 Banking (Traditional, Social, Digital) และกระบวนการที่สำคัญ (Re-Organization)

สรุปผลดำเนินงาน ปี 2562

ปรับปรุงกระบวนการ
เพื่อรองรับโครงสร้างองค์กรตาม
ยุทธศาสตร์ 3 Bank

Successor 98 คน

บริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล

- ฝึกอบรมสัมมนา 40,614 ราย
- พัฒนาบุคลากรด้าน Credit Academy/Digital Skill/Sales Skill 30,990 ราย
- ให้บุคลากรเรียนรู้ผ่านระบบเรียนรู้ออนไลน์ (GSB WISDOM) และระบบบริหารจัดการความรู้ (KMS – Knowledge Management System)
- ถ่ายทอดองค์ความรู้ 3 ด้าน คือ Management, Core Business, Support
- e-Learning 125 หลักสูตร ประกอบด้วย

35 หลักสูตร	15 หลักสูตร	36 หลักสูตร	9 หลักสูตร	30 หลักสูตร
ด้านตรวจสอบ กำกับ ควบคุม บริหารความเสี่ยง และป้องกันการทุจริต	ด้านธุรกิจธนาคาร	ด้านทรัพยากรบุคคล (HR)	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT/Digital)	ด้านอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์

- **ระดับรองผู้อำนวยการธนาคาร** เพื่อรองรับตำแหน่งผู้อำนวยการธนาคาร 8 คน
- **ระดับผู้ช่วยผู้อำนวยการธนาคาร** เพื่อรองรับตำแหน่งรองผู้อำนวยการธนาคาร 6 คน
- **ระดับผู้อำนวยการฝ่าย/ภาค** เพื่อรองรับตำแหน่งผู้ช่วยผู้อำนวยการธนาคาร 16 คน
- **ระดับรองผู้อำนวยการฝ่าย/ผู้อำนวยการเขต** เพื่อรองรับตำแหน่งผู้อำนวยการฝ่าย/ผู้อำนวยการภาค 68 คน

พนักงาน Talent 93 คน
(ตั้งแต่ ปี 2558 - ปัจจุบัน)

ให้ทุนการศึกษาปริญญาโทภายในประเทศแก่พนักงาน 34 ทุน

นำเสนอผลงานด้านนวัตกรรม (GSB Idea) 46 ผลงาน

ปรับปรุงเครื่องมือบริหารผลงานในรูปแบบดิจิทัลแพลตฟอร์ม ผ่าน MEMO
(Modern Employee on Mobile)

403-4 | 408-1 | 409-1 | 412-1

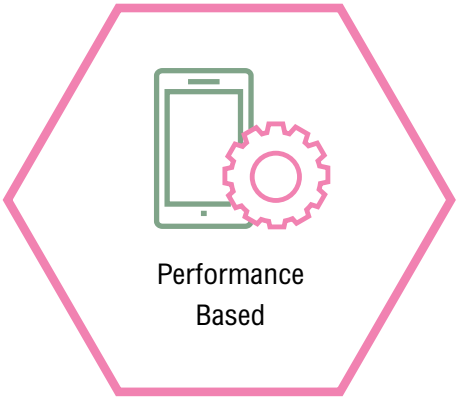
1. ปรับโครงสร้างองค์กรและอัตรากำลังให้สอดคล้องกับทิศทาง นโยบาย และกลยุทธ์การดำเนินงานด้านบริหารทรัพยากรบุคคล

เพื่อการสร้างนวัตกรรมที่ยั่งยืนสู่สังคม ธนาคารได้มีการปรับโครงสร้างองค์กรให้เหมาะสมกับกลยุทธ์การดำเนินงาน โดยเฉพาะในด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญ ดังนี้

HR Transformation

- ฝ่าย Digital Banking
- ฝ่ายอนุมัติสินเชื่อ
- ศูนย์ SMEs
- ศูนย์ติดตามหนี้
- ปรับรูปแบบสาขา
- ส่วนนวัตกรรมข้อมูล

- ที่ปรึกษาการขาย
- นวัตกรรม
- เครดิต
- โมเดลธุรกิจใหม่
- วิเคราะห์ข้อมูล
- ความปลอดภัยด้านไซเบอร์
- การบริหารโครงการ



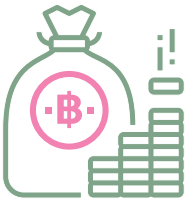
MEMO

- Mobile HR
- Point System
- GSB Way Point

- Cross Functional Team & Agile Team
- Digital Workplace

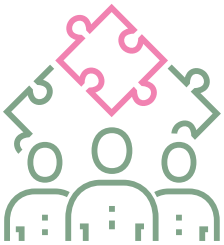
1.1 กลยุทธ์ด้านบริหารทรัพยากรบุคคล (HR Strategy)

ธนาคารได้นำหลักการ Balanced Scorecard มาใช้เป็นเครื่องมือถ่ายทอดตัวชี้วัดอย่างเป็นรูปธรรมใน 5 มิติ คือ



1 มิติด้านการเงิน
(Financial Perspective)

2 มิติด้านลูกค้า
(Customer Perspective)



3 มิติด้านกระบวนการภายใน
(Internal Process Perspective)

4 มิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนา
(Learning and Growth Perspective)

5 มิติด้านสังคม
(Social Perspective)

ทั้ง 5 ตัวชี้วัดนี้จะถูกนำมากำหนดกลยุทธ์ที่จะสร้างทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่า สามารถบริหารและพัฒนาเพื่อนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ต่อสังคมโดยแบ่งเป็น 6 กลยุทธ์ ดังนี้

- **กลยุทธ์ที่ 1:**

พัฒนาสมรรถนะองค์กรเพื่อขับเคลื่อน New Business Model (Traditional/Social/Digital) ธนาคารมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญเพื่อขับเคลื่อน Digital Transformation และนำ Intelligence Technology มาใช้ นอกจากนี้ยังพัฒนาแนวทางบริหารที่มุ่งเน้นคุณภาพองค์กร พัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับธุรกิจในอนาคต ยกระดับกระบวนการจัดการความรู้ และพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้ในยุคดิจิทัล เพิ่มขีดความสามารถให้บุคลากรพร้อมรองรับ New Business Model

- **กลยุทธ์ที่ 2:**

ยกระดับการปฏิบัติงานสายงานกิจการสาขาเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน เพิ่มศักยภาพรอบด้านในสายงานกิจการสาขา รองรับการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจ และเพิ่มผลิตภาพของบุคลากร (Productivity) ปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อขับเคลื่อน Digital Transformation จัดการความรู้เพื่อยกระดับผลงานนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมขององค์กร

- **กลยุทธ์ที่ 3:**

เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านสินเชื่อ เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรด้านสินเชื่อธุรกิจ SMEs ให้สามารถแข่งขันได้ พัฒนาบุคลากรที่ฉายแววความสามารถ (Credit Academy) ทั้งศูนย์อนุมัติสินเชื่อรายย่อย กลุ่มสินเชื่อ SMEs ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ สร้างฐานข้อมูลองค์ความรู้เพื่อการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อในรูปแบบออนไลน์

- **กลยุทธ์ที่ 4:**

พัฒนาผู้มีศักยภาพสูง เพื่อทดแทนตำแหน่งและเตรียมผู้นำในอนาคต รองรับรูปแบบธุรกิจในอนาคต เป็นการเตรียมความพร้อมบุคลากร เพื่อสามารถทดแทนตำแหน่งและลดผลกระทบจากกรณีที่มีตำแหน่งสำคัญขององค์กรว่างลง หรือกรณีที่ธุรกิจเกิดความผันผวน หรือเปลี่ยนแปลงในอนาคต ผ่านโครงการพัฒนาศักยภาพผู้สืบทอดตำแหน่ง โครงการพัฒนาผู้บริหารระดับต้น โครงการพัฒนาพนักงานที่มีศักยภาพสูง (Talent) และโครงการพัฒนาพนักงานที่มีศักยภาพ (Star)

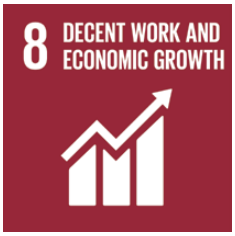
- **กลยุทธ์ที่ 5:**

ขับเคลื่อนวัฒนธรรมองค์กร และการสร้างความผูกพันพนักงาน สร้างความผูกพันผ่านวัฒนธรรมองค์กร โดยเฉพาะการบริหารบุคลากรรุ่นใหม่ที่เป็นกำลังสำคัญในอนาคต วางแผนพัฒนาพฤติกรรมตามวัฒนธรรมองค์กรเพื่อความได้เปรียบในการแข่งขันยุคดิจิทัล บุคลากรทุกคนมีแนวทางปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน ความผูกพันจะก่อให้เกิดความมุ่งมั่นทุ่มเท และปกป้ององค์กร ปัจจัยสำคัญคือ การสื่อสารที่ต้องมีช่องทางหลากหลาย เข้าถึงได้รวดเร็วเพื่อสร้างความเข้าใจและการมีส่วนร่วม นำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์อย่างยั่งยืนขององค์กร

- **กลยุทธ์ที่ 6:**

ยกระดับการบริหารทรัพยากรบุคคล รองรับรูปแบบธุรกิจในอนาคต เกิดวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันระหว่างบุคลากรทุกระดับ สู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม มุ่งเน้นการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงกระบวนการคิดเพื่อให้เกิดสิ่งใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ สามารถสร้างนวัตกรรมใหม่เพื่อต่อยอดและเพิ่มมูลค่าให้ผลิตภัณฑ์และบริการ ผ่านกระบวนการจัดการความรู้และนวัตกรรมที่มีคุณค่า

ธนาคารเชื่อว่า ประสบการณ์ดี ๆ ที่ลูกค้าจะได้รับ ขึ้นอยู่กับบุคลากรที่เป็นผู้ส่งมอบบริการ และการดำเนินงานที่มีคุณค่า กลยุทธ์พัฒนาบุคลากรของธนาคารจึงให้ความสำคัญกับศักยภาพที่แตกต่างกันในแต่ละบุคคล เพื่อสร้างนวัตกรรมที่หลากหลาย ส่งมอบสิ่งดี ๆ สู่สังคมผ่านบริการ ผลิตภัณฑ์ ฯลฯ ได้อย่างยั่งยืน



1.2 การประเมินอัตรากำลังและจำนวนบุคลากร

ธนาคารมีการประเมินความต้องการด้านอัตรากำลัง (Demand Side) โดยนำข้อมูลจากลูกค้ามาเป็นปัจจัยการวิเคราะห์ เปรียบเทียบทั้งในด้าน Demand Side กับ Supply Side เช่น การเคลื่อนไหวของอัตรากำลัง สัดส่วนอัตรากำลังของหน่วยงานหารายได้ต่อหน่วยงานสนับสนุน อัตรากำลังระหว่างพนักงานต่อลูกจ้าง ขีดความสามารถและประเภทของบุคลากรที่ตอบสนองนโยบาย รวมถึงค่านิยมของธนาคาร โดยการประเมินจะทำให้เห็นถึงศักยภาพที่แตกต่างกัน สามารถนำไปพัฒนาบุคลากรให้รองรับการเป็น Digital Banking และการแข่งขันในอนาคต

401-1 | 405-1

1.3 จำนวนบุคลากรและลูกจ้าง (ปี 2557 - 2562)

ธนาคารได้ปรับอัตรากำลังเพื่อรองรับรูปแบบการดำเนินธุรกิจใหม่ การสรรหาบุคลากรด้านสินเชื่อ SMEs รวมถึงด้านเทคโนโลยีเพื่อรองรับการเป็น Digital Banking จากข้อมูล ณ เดือนธันวาคม 2562 เมื่อแบ่งจำนวนบุคลากรตามช่วงอายุ พบว่ามีสัดส่วนใกล้เคียงกับปี 2561 โดยกลุ่ม Gen Y มีสัดส่วนมากที่สุดกว่าร้อยละ 66 จากการรับพนักงานใหม่ทดแทนพนักงานเกษียณอายุ

จำนวนบุคลากรและลูกจ้าง เดือนธันวาคม ปี 2562

202-1

ปี	พนักงาน (คน)	ลูกจ้าง (คน)	จำนวนรวม (คน)	อัตราการเติบโต (%)
2557	15,366	4,847	20,213	3.85
2558	15,653	5,037	20,690	2.36
2559	15,927	5,056	20,983	1.42
2560	16,286	5,190	21,476	2.35
2561	16,410	6,152	22,562	5.06
2562	16,815	6,491	23,306	3.29

จำนวนบุคลากรจำแนกตามช่วงวัย (Generation) ปี 2562

Generation	พนักงาน	ลูกจ้าง	จำนวนรวม	ร้อยละ
Gen Z (อายุน้อยกว่า 22 ปี)	0	4	4	0.02
Gen Y (อายุ 22 - 39 ปี)	9,900	5,838	15,738	67.53
Gen X (อายุ 40 - 54 ปี)	5,637	589	6,226	26.71
Baby Boomer (อายุ 55 - 60 ปี)	1,278	60	1,338	5.74
รวม	**16,815**	**6,491**	**23,306**	**100.00**

จำนวนบุคลากรและลูกจ้าง จำแนกตามอายุงาน (ปี 2562)

202-1

Generation	กลุ่มอายุงาน								รวม
	≤5 ปี	6 - 10 ปี	11 - 15 ปี	16 - 20 ปี	21 - 25 ปี	26 - 30 ปี	31 - 35 ปี	≥36 ปี	
พนักงาน (คน)	3,985	5,884	1,435	1,320	1,538	1,835	699	119	16,815
ลูกจ้าง (คน)	5,289	905	129	114	47	7	-	-	6,491

จำนวนบุคลากรและลูกจ้าง จำแนกตามตำแหน่ง (ปี 2562)

กลุ่มตำแหน่ง	จำนวน (คน)
อำนวยการ	42
ผู้บริหารระดับสูง	106
ผู้บริหารระดับกลาง	456
ผู้บริหารระดับต้น	5,011
กลุ่มปฏิบัติการ	11,086
กลุ่มบริการ	54
กลุ่มวิชาการ	60
รวมพนักงาน	16,815
ลูกจ้าง	6,491
รวมพนักงานและลูกจ้าง	23,306

ธนาคารได้ปรับอัตรากำลัง
เพื่อรองรับรูปแบบการดำเนินธุรกิจใหม่
การสรรหาบุคลากรด้านสินเชื่อ SMEs
รวมถึงด้านเทคโนโลยีเพื่อรองรับ
การเป็น Digital Banking

จำนวนบุคลากรจำแนกตามตำแหน่ง ระดับการศึกษา (ปี 2562)

สาขาวิชา	กลุ่มตำแหน่งงาน								รวม	สัดส่วน (ร้อยละ)
	กลุ่มอำนวยการ	กลุ่มบริหารระดับสูง	กลุ่มบริหารระดับกลาง	กลุ่มบริหารระดับต้น	กลุ่มปฏิบัติการ	บริการ	วิชาการ	ลูกจ้าง		
ระดับปริญญาเอก	-	1	4	12	6	-	1	-	24	0.10
ระดับปริญญาโท	38	89	360	3,176	4,556	-	47	709	8,975	38.51
ระดับปริญญาตรี	4	16	92	1,761	6,159	1	12	4,934	12,979	55.69
ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี	-	-	-	62	365	53	-	848	1,328	5.70
รวม	**42**	**106**	**456**	**5011**	**11,086**	**54**	**60**	**6,491**	**23,306**	**100**

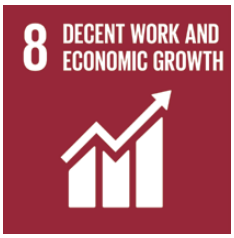
ข้อมูลสัดส่วนอัตรากำลังส่วนกลางและสายงานกิจการสาขาแบ่งตามเพศ

202-1 | 202-2

หน่วยงาน	จำนวนพนักงาน			จำนวนลูกจ้าง			รวมพนักงานและลูกจ้าง	สัดส่วน (ร้อยละ)
	เพศชาย	เพศหญิง	รวม	เพศชาย	เพศหญิง	รวม		
สาขา	3,478	8,496	11,974	2,246	3,479	5,725	17,699	75.94
ส่วนกลาง	1,653	3,188	4,841	303	463	766	5,607	24.06
รวม	**5,131**	**11,684**	**16,815**	**2,549**	**3,942**	**6,491**	**23,306**	**100**

นอกจากนี้ ธนาคารยังคำนึงถึงความเสมอภาค มีการจ้างงานสตรีเข้าทำงานถึง 67.05% (15,626 คน) ทั้งในส่วนพนักงานและลูกจ้าง รวมถึงจ้างงานบุคคลทุพพลภาพ ซึ่งมีอยู่ประมาณ 36 คน

ธนาคารให้ความสำคัญเรื่องความเท่าเทียม ไม่มีข้อจำกัดเรื่องเพศ เชื้อชาติ หรือสภาพร่างกาย เพราะนวัตกรรมใหม่ ๆ ย่อมเกิดจากความหลากหลายทางความคิด ธนาคารจึงเปิดโอกาสให้บุคคลที่บรรลุนิติภาวะ ไม่จำกัดเพศ เชื้อชาติ สถาบันการศึกษา รวมถึงบุคคลทุพพลภาพ เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน โดยคัดเลือกให้เหมาะสมตามยุทธศาสตร์ของแต่ละหน่วยงาน



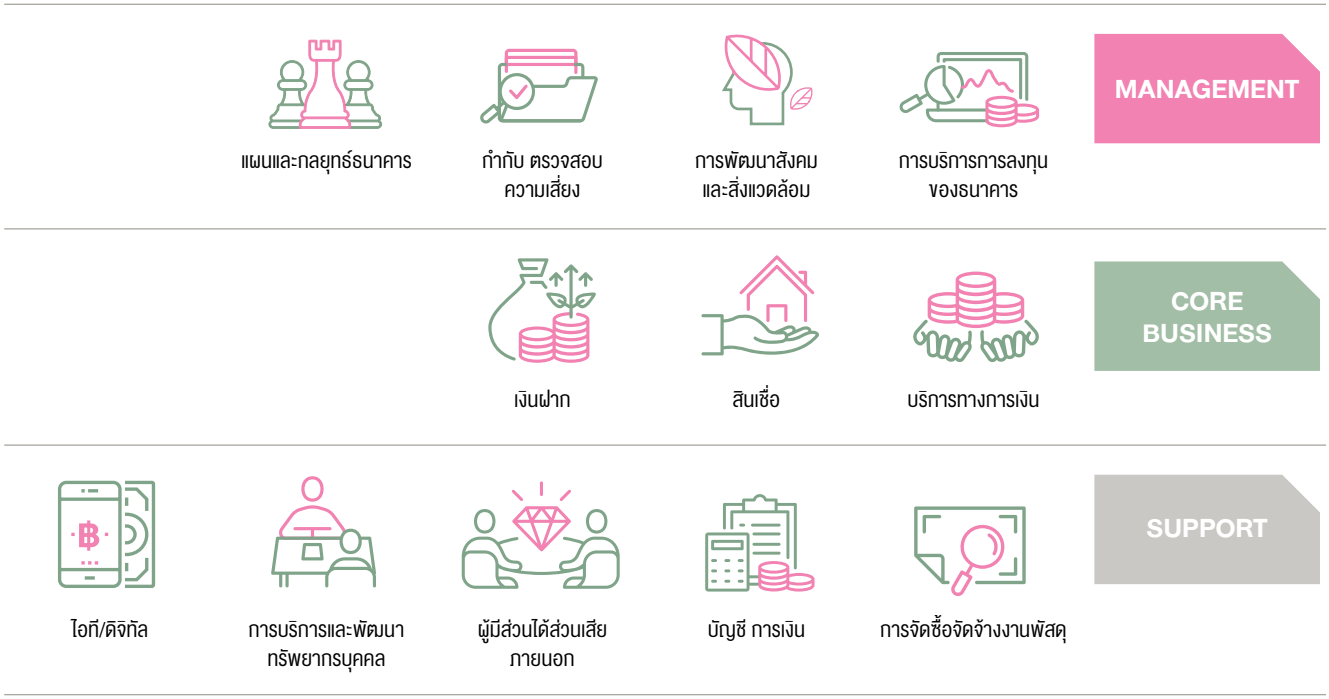
2. บริหารและพัฒนาบุคลากรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล (Change Mindset, Culture, Skill) รองรับ GSB Way: 3 Banking (Traditional, Social, Digital)

401-1 | 404-2

2.1 การพัฒนาขีดความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะของบุคลากร

ปี 2562 ธนาคารเน้นสนับสนุนการเรียนรู้ของบุคลากรผ่านระบบการเรียนรู้ออนไลน์ (GSB WISDOM) ซึ่งเป็นการรวมระบบ e-Learning และระบบบริหารจัดการความรู้ (KMS – Knowledge Management System)เข้าไว้ด้วยกัน ธนาคารจึงนำผลประเมินช่องว่างสมรรถนะของบุคลากร (Competency Gap) มาจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล โดยพัฒนาผ่านเครื่องมือต่าง ๆ ได้แก่

- Non Training เช่น การสอนงาน การเป็นพี่เลี้ยง (Coach/Mentor) การฝึกปฏิบัติระบบงาน (Simulation) การมอบหมายงานและทำกรณีศึกษา (Job Assignment/Case Study) ฝึกอบรมออนไลน์ รวมถึงใช้เทคโนโลยีการจัดการความรู้ ฯลฯ
- Training เช่น การฝึกอบรม การประชุมกลุ่มย่อย การใช้กรณีศึกษาในการฝึกอบรม และการนำเสนอ



2.2 ข้อมูลด้านการฝึกอบรม ประเภทและขอบเขตของโปรแกรมสำหรับการพัฒนาพนักงานและช่วยเหลือด้านการทำงาน

ธนาคารได้จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรในระยะยาว ซึ่งมีการทบทวนทุกปี รวมถึงมีแผนงาน โครงการ และงบประมาณประจำปีที่เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลที่สำคัญ พนักงานทุกระดับทุกหน่วยงานจะได้รับโอกาสการพัฒนาอย่างเท่าเทียม

2.3 กระบวนการพัฒนาบุคลากรและผู้นำระดับสูง

ธนาคารดำเนินการครอบคลุมทุกพื้นที่ทั้งในหน่วยงานส่วนกลางและสายงานกิจการสาขา อาทิ การพัฒนาผู้นำองค์กร การพัฒนาผู้สืบทอดตำแหน่ง การพัฒนาพนักงานรุ่นใหม่ (Talent) โครงการ GSB IDEA การพัฒนาพนักงานรายบุคคล (IDP) ผ่านเครื่องมือและเทคนิคที่หลากหลาย เช่น การฝึกอบรมในชั้นเรียน การสอนงาน การเป็นพี่เลี้ยง การมอบหมายโครงการ การฝึกปฏิบัติงาน การเรียนรู้ผ่านสื่อออนไลน์ (e-Learning) การแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ผ่านระบบการจัดการความรู้ รวมถึงให้ทุนการศึกษา

กระบวนการพัฒนาบุคลากรและผู้นำระดับสูง

1. ประเมินความจำเป็นในการพัฒนา
2. วางแผนพัฒนา
3. ตรวจสอบแผนพัฒนา
4. เสนอคณะกรรมการโครงการพัฒนาบุคลากร
5. ดำเนินการตามแผน
6. ประเมินและวัดผล

โลกยุคดิจิทัลมีสิ่งใหม่ ๆ เกิดขึ้นเสมอ บุคลากรทุกตำแหน่ง ทุกระดับของธนาคารจึงต้องไม่หยุดเรียนรู้และพัฒนาขีดความสามารถในรูปแบบต่าง ๆ พร้อมนำมาปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิผล โดยมีเกณฑ์การประเมินตามบทบาทความรับผิดชอบเพื่อการเติบโตอย่างมีคุณค่าต่อสังคม

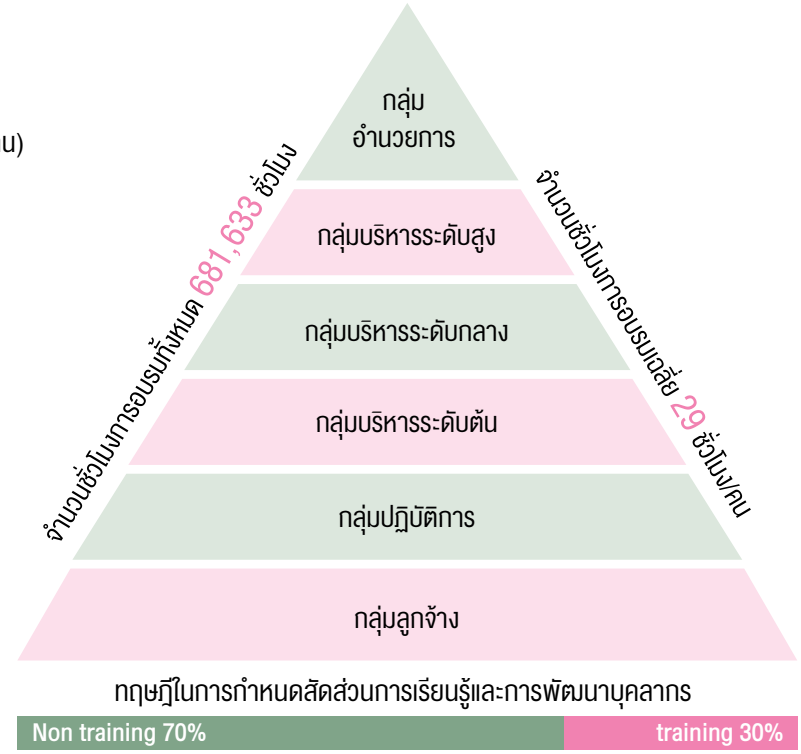
การอบรมทั้งหมด 681,633 ชั่วโมง

เฉลี่ย 29 ชั่วโมง/คน

(หมายเหตุ: ธนาคารออมสินมีบุคลากรทั้งสิ้น 23,270 คน)

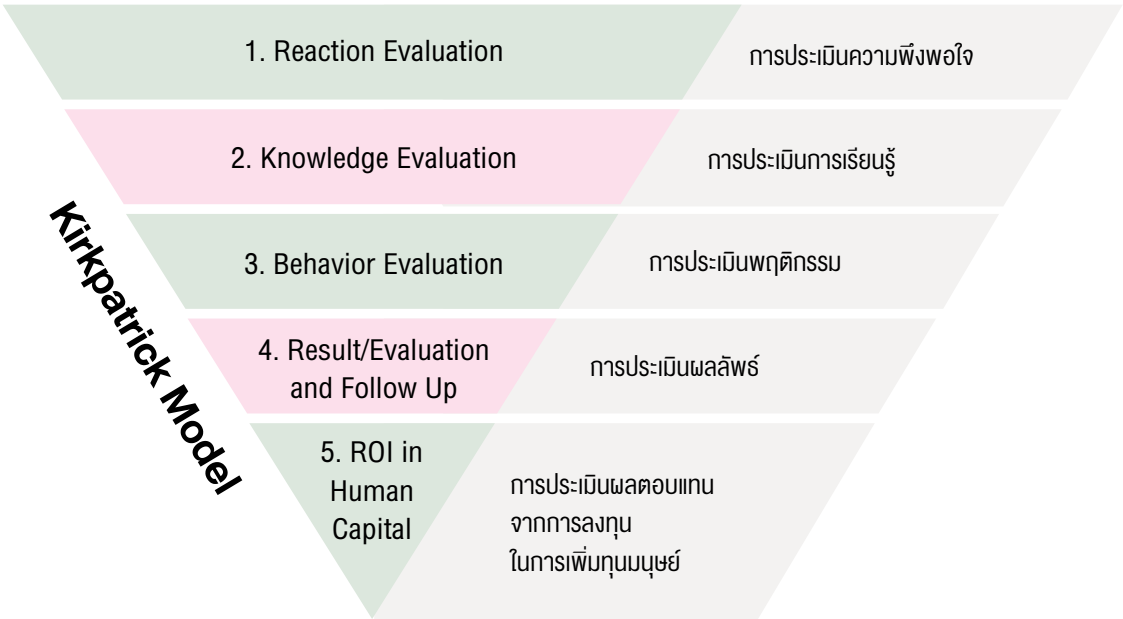
จำนวนพนักงานที่ได้รับการอบรม
แยกตามระดับ

- กลุ่มอำนวยการ 510 คน
- กลุ่มบริหารระดับสูง 1,223 คน
- กลุ่มบริหารระดับกลาง 2,320 คน
- กลุ่มบริหารระดับต้น 13,092 คน
- กลุ่มปฏิบัติการ 20,087 คน
- กลุ่มลูกจ้าง 3,382 คน



2.4 ข้อมูลด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ธนาคารกำหนดแนวทางประเมินและติดตามผลการฝึกอบรม ซึ่งมุ่งเน้นพัฒนาขีดความสามารถให้ตรงตามลักษณะงาน เพื่อให้พร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงธุรกิจ โดยกำหนดให้ประเมินและวัดผลตามหลักเกณฑ์และผลสัมฤทธิ์จากการเรียนรู้ในหลักสูตรที่สำคัญตามแนวคิดของ Kirkpatrick



404-2 | 404-3 | 405-2 | 406-1

2.5 การวางแผนสืบทอดตำแหน่งและการพัฒนาผู้นำในอนาคต

ธนาคารพัฒนาผู้สืบทอดตำแหน่ง (Successor) สำหรับทดแทนและเตรียมผู้นำเพื่อการแข่งขันในอนาคต ดังนี้

- **ระดับรองผู้อำนวยการ รองรับตำแหน่งผู้อำนวยการธนาคารออมสิน และผู้ช่วยผู้อำนวยการ รองรับตำแหน่งรองผู้อำนวยการธนาคารออมสิน** ด้วยวิธีจัดอบรมภายนอก โดยสถาบันฝึกอบรมชั้นนำระดับประเทศ[1] อีกทั้งมีการจัดอบรมภายในภายใต้หลักสูตร "Leader's Rise Together" ดำเนินการในลักษณะ Mini Coach Group ตามหลักทฤษฎีและผลงานวิจัยระดับสากลผ่านการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และมุมมองร่วมกันจากนักบริหารระดับสูง

- **การพัฒนาผู้สืบทอดตำแหน่งระดับผู้อำนวยการฝ่าย ผู้อำนวยการภาค รองรับตำแหน่งผู้ช่วยผู้อำนวยการธนาคารออมสิน** ด้วยรูปแบบการพัฒนาภายใน ภายใต้หลักสูตร "Innovative Business Executive Development Program" ให้แก่ผู้อำนวยการฝ่าย และผู้อำนวยการภาค เน้นพัฒนาความรู้ ความเข้าใจ และทักษะการสร้างความเป็นผู้นำ (Leadership Development) เพิ่มพูนทักษะบริหารงาน บริหารคน เพื่อพัฒนากลยุทธ์ในการแข่งขันทางธุรกิจยุคดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยั่งยืน

- **การพัฒนาผู้สืบทอดตำแหน่งระดับรองผู้อำนวยการฝ่าย รองผู้อำนวยการเขต รองรับตำแหน่ง ผู้อำนวยการฝ่าย และผู้อำนวยการภาค** ด้วยรูปแบบการพัฒนาภายใน 2 หลักสูตร คือ "Innovation Strategy Development Program" สำหรับผู้สืบทอดตำแหน่งที่ไม่เคยผ่านการพัฒนาในปี 2561 และหลักสูตร "Leading Innovation Development Program" สำหรับผู้สืบทอดตำแหน่งที่เคยผ่านการพัฒนาในปี 2561 เพื่อให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ สามารถเข้าใจนวัตกรรมใหม่ ๆ สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ นำหลักทฤษฎีมาประยุกต์ใช้กับประสบการณ์ สามารถบริหารและตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพท่ามกลางวิกฤติต่าง ๆ ในโลก

3. การสรรหา ว่าจ้าง วางตำแหน่ง และรักษาบุคลากร (Recruitment, Employment, Assignment and Treatment of Human Resource)

3.1 การสรรหาพนักงาน

โดยสมัครผ่านระบบ e-Recruitment ไม่จำกัดเพศ เชื้อชาติ ศาสนา ช่วงวัย และพื้นที่ปฏิบัติงาน คัดเลือกด้วยการทดสอบความรู้ทั่วไป ความรู้ตามลักษณะงาน และสอบสัมภาษณ์กับผู้แทนจาก HR และ Line Manager โดยใช้เครื่องมือ Competency-Based Interview (CBI) หรือสัมภาษณ์เชิงพฤติกรรม เพื่อประเมินสมรรถนะ สำหรับตำแหน่งที่ต้องการบุคคลที่มีประสบการณ์เฉพาะด้าน ธนาคารจะประชาสัมพันธ์การรับสมัครผ่านสื่อทั้งภายในและภายนอก และใช้ข้อมูลจาก Job Match รวมถึงบริการจากบริษัทภายนอก (Head Hunter) ในตำแหน่งที่หาบุคลากรได้ค่อนข้างยาก เพื่อรองรับการขยายตัวทางธุรกิจของธนาคารต่อไป

[1] เช่น มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP) สถาบันพระปกเกล้า สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) และสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เป็นต้น

นอกจากนี้ ธนาคารยังปฏิบัติตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และกฎกระทรวง ซึ่งได้กำหนดจำนวนผู้ทุพพลภาพที่นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการและหน่วยงานของรัฐต้องรับเข้าทำงาน และจำนวนเงินที่นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการต้องนำส่งเข้ากองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2554 โดยธนาคารมีมติเห็นชอบการกำหนดแนวทางการให้ความช่วยเหลือผู้ทุพพลภาพ ตามมาตรา 33 และมาตรา 35 ตั้งแต่ปี 2558 ซึ่งปัจจุบันธนาคารมีพนักงานและลูกจ้างผู้ทุพพลภาพจำนวน 35 คน

3.2 การรักษาบุคลากรใหม่

ธนาคารดูแลให้บุคลากรใหม่ทุกคนมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพและมีความสุข ดังนี้

- **จัดปฐมนิเทศพนักงานใหม่ผ่าน Onboarding Program** เพื่อให้เรียนรู้ เข้าใจ และปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กร วิถีและระบบการทำงาน ผ่านพี่เลี้ยงสอนงาน เรียนตามตารางในระบบ e-Learning และปฏิบัติงานจริงในสาขาจำลอง

- **การยืดหยุ่นเวลาปฏิบัติงาน (Flexible-Time)** รวมถึงยืดหยุ่นสถานที่ปฏิบัติงาน ใช้เทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตเพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุข และผูกพันกับองค์กร นำมาซึ่งความมุ่งมั่นในการทำงานอย่างมีประสิทธิผล

- **พัฒนาระบบพี่เลี้ยงในการสอนงาน (Coaching and Mentoring System)** โดยให้ผู้ทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงได้เรียนรู้ผ่านสื่อออนไลน์ (e-Learning) ในหัวข้อเกี่ยวกับเทคนิคการสอนงาน การพูดในที่สาธารณะ และจัดทำแผนการสอนงาน โดยพัฒนาผ่านการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (IDP) เพื่อความเข้าใจในทุกข้อมูลก่อนถ่ายทอด และเข้าใจบทบาทความรับผิดชอบของการเป็นพี่เลี้ยง ผ่านเครื่องมือการเรียนการสอนและกิจกรรม อาทิ การปลูกฝังค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร การส่งเสริมศักยภาพและนวัตกรรมผู้นำด้วยงานและโครงการที่ท้าทาย ทำความเข้าใจในเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพที่ชัดเจน (Career Path) อบรมและให้ความรู้ทั้งแบบออฟไลน์ ออนไลน์ จัดโครงการยกย่อง ชมเชย มอบประกาศนียบัตร และประชาสัมพันธ์ในองค์กร รวมทั้งเชิญผู้บริหารทุกระดับร่วมแบ่งปันหลักคิดและหลักบริหาร

- **มอบทุนการศึกษาระดับปริญญาโท ปริญญาเอกภายในประเทศทุกปี** ตามนโยบายส่งเสริมและพัฒนาขีดความสามารถของพนักงาน เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล

- **สนับสนุนกิจกรรมและการแข่งขันกีฬาของชมรมต่าง ๆ** เพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากร อาทิ ชมรมโบว์ลิ่ง จักรยาน กรีฑา ฟุตบอล แบดมินตัน บาสเกตบอล เทนนิส ฯลฯ

นอกจากนี้ ธนาคารได้มีการทำ Exit Interview เพื่อนำสาเหตุในการลาออกมาเป็นข้อมูลประกอบแนวทางรักษาบุคลากรใหม่ เช่น กำหนดให้ผู้สมัครงานระบุกลุ่มงานที่สนใจ พื้นที่ที่ต้องการปฏิบัติงาน เน้นย้ำและสร้างความเข้าใจเรื่องความก้าวหน้าในอาชีพ และการประเมินผลปฏิบัติงาน จัดตั้งศูนย์ให้คำปรึกษา แนะนำความก้าวหน้าทางอาชีพ เพื่อให้บุคลากรมีความเข้าใจ สามารถพัฒนาศักยภาพได้อย่างเหมาะสมต่อไป

3.3 การบริหารผลการปฏิบัติงาน

ระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management System: PMS) คือสิ่งที่ธนาคารใช้เป็นเครื่องมือจัดการผลปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างเพื่อจ่ายค่าตอบแทน มีปัจจัยการประเมิน ดังนี้

- **ผลงาน (Performance Evaluation)** โดยนำเครื่องมือที่เรียกว่า Performance Agreement หรือการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงานล่วงหน้ามาใช้เป็นแนวทางกำหนดตัวชี้วัดผลงาน (KPIs)

- **สมรรถนะ (Competency Evaluation)** ประเมินจากสมรรถนะของธนาคาร คือ สมรรถนะหลัก (CC) สมรรถนะผู้นำ (LC) และสมรรถนะตามตำแหน่งงาน (FC) ผู้ประเมินจะต้องประเมินผลทั้ง 2 ส่วน (KPIs: Competency) ตามสัดส่วนที่ธนาคารกำหนด โดยตำแหน่งระดับบริหารกำหนดสัดส่วน 70:30 และตำแหน่งระดับปฏิบัติการกำหนดสัดส่วน 60:40 สำหรับผลการประเมินของพนักงานจะถูกนำไปใช้เชื่อมโยงกับการจ่ายผลตอบแทน เช่น การขึ้นเงินเดือนประจำปี การจ่ายเงินโบนัส การเลื่อนตำแหน่ง การให้รางวัลและยกย่องชมเชย การสร้างแรงจูงใจ และการพัฒนาบุคลากรภายใต้หลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด

404-2

4. การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

ธนาคารมีการเตรียมบุคลากรให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง โดยทบทวนและปรับปรุงทุกปี ภายใต้ประเด็นสำคัญ ดังนี้

4.1 การเตรียมบุคลากรเพื่อให้การดำเนินธุรกิจของธนาคารเป็นไปตามกฎเกณฑ์ที่หน่วยงานภายนอกที่กำกับธนาคารกำหนด

- **ประเมินและพัฒนาขีดความสามารถของพนักงาน** ปรับโครงสร้าง หน้าที่ และอัตรากำลังให้สอดคล้องกับภารกิจ เพื่อให้การดำเนินงานของธนาคารเป็นไปตามกฎเกณฑ์ที่กำหนด

- **พัฒนาผู้บริหารและพนักงานให้มีความรู้ในประเด็นสำคัญ** สอดคล้องกับลักษณะงาน ตามกฎเกณฑ์ที่ ธปท. และกระทรวงการคลังกำหนด (Banking Structure & Regulation) ผ่านการเทรนนิ่ง เวิร์กชอป และสื่อเรียนรู้ออนไลน์ พร้อมแบบทดสอบผ่านระบบ GSB WISDOM (e-Learning/KM)

- **ส่งเสริมให้พนักงานมีใบอนุญาตที่สำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร** เช่น ใบอนุญาตผู้แนะนำการลงทุนด้านหลักทรัพย์ (IC License) ใบอนุญาตนายหน้าประกันชีวิต ใบอนุญาตนายหน้าประกันวินาศภัย ใบรับรอง Credit Skill Assessment (CSA) สถาบัน OMEGA และใบรับรองมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ฯลฯ

4.2 การเตรียมบุคลากรให้รองรับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

- **พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้** ทักษะการใช้ข้อมูล การวิเคราะห์ และนำเสนอด้วยเทคโนโลยีทันสมัย สามารถทำ Data Analytics และพัฒนาสู่การเป็น Data Scientist ในอนาคต ภายใต้หลักสูตร "Data Scientist Boot Camp" เพื่อให้ผู้เข้าอบรมใช้ระบบฐานข้อมูล Data Virtualization ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงตามความต้องการของหน่วยงาน รวมทั้งได้สร้างเครือข่ายและแลกเปลี่ยนแนวคิด

- **ออกแบบโครงสร้างหลักสูตรที่เน้นการต่อยอดองค์ความรู้** เพื่อใช้สร้างนวัตกรรมเชิงกระบวนการที่โดดเด่น เป็นที่ต้องการของผู้ใช้งาน และใช้งานได้จริง ครอบคลุมตั้งแต่การใช้ข้อมูล Big Data ศึกษาแนวโน้มธุรกิจ ลงพื้นที่ทดสอบไอเดียกับลูกค้าและนำข้อมูลมาทำต้นแบบผลิตภัณฑ์ (Mock up and UX UI Designing) ปรับแก้ให้ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า รวมถึงเข้าใจรูปแบบของธุรกิจผ่าน Business Model Canvas สามารถสร้างนวัตกรรมในการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- **ยกระดับขีดความสามารถของบุคลากรในกลุ่มหารายได้และกลุ่มสนับสนุน** ซึ่งมีผลต่อการดำเนินงานของธนาคาร ด้วยเครื่องมือ "People Portfolio Framework" โดยจำแนกบุคลากรออกเป็น 6 ประเภท เพื่อใช้เป็นข้อมูลจัดทำแผนการสรรหา แผนการพัฒนาขีดความสามารถให้ตรงตามลักษณะงาน

- **นำเทคโนโลยีมาใช้สนับสนุนงาน HR** ด้วยระบบ "Mobile HR Application" (MEMO) ระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน (My Point) และระบบพัฒนาบุคลากร โดยผู้บริหารและพนักงานสามารถใช้เป็นเครื่องมือติดตาม ตรวจสอบผลดำเนินงานประจำวัน ข้อมูลข่าวสาร และบริหารจัดการงานและข้อมูลด้านทรัพยากรบุคคลได้อย่างสะดวกทั้งในและนอกสถานที่ทำงาน

เทคโนโลยีดิจิทัลทำให้โครงสร้างพื้นฐานทางธุรกิจหลายด้านเปลี่ยนไป เพราะผู้บริโภคมีพฤติกรรมไม่เหมือนเดิม นอกจากการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร ธนาคารยังพัฒนาศักยภาพทางนวัตกรรม เทคโนโลยี เพื่อปรับตัวสู่การแข่งขันในอุตสาหกรรมที่ผู้บริโภคเป็นศูนย์กลาง

5. ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

403-1 | 403-2 | 403-4

ธนาคารมีแนวทางที่ชัดเจนในการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งเป็นไปตามเจตนารมณ์และสอดคล้องกับข้อกฎหมายด้านความปลอดภัย โดยมีหลักสูตรการพัฒนา[1] นโยบาย และกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้สถานที่ทำงานมีสุขอนามัย ความปลอดภัย และสวัสดิภาพอย่างเป็นระบบ ซึ่งมีการทบทวนอย่างสม่ำเสมอ โดยใช้แนวทางตามมาตรฐาน ISO 18001 และ ILO-OSH 2001 ดำเนินการตามพระราชบัญญัติแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ.2543 และพระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 โดยธนาคารได้แต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คปอ.) ขึ้นในรูปแบบทวิภาคี[2] เพื่อให้หน่วยงานมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยต่อบุคลากร รวมถึงประชาชนที่มาใช้บริการ พร้อมประกาศนโยบายที่แสดงถึงความมุ่งมั่นที่จะยกระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ลูกจ้าง และทุกคนที่มาปฏิบัติงานในธนาคารให้มีความปลอดภัย พร้อมสุขอนามัยที่ดี โดยมีการดำเนินงาน ดังนี้

[1] ประกอบด้วย การฝึกอบรมดับเพลิงขั้นต้น การฝึกอบรมด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานสำหรับลูกจ้างทั่วไปและลูกจ้างเข้าทำงานใหม่ หลักสูตรเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับหัวหน้างาน หลักสูตรเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับบริหาร หลักสูตรสำหรับคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน และหลักสูตรการเรียนรู้ผ่านสื่อออนไลน์ด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย ครบถ้วนทุกตำแหน่งงาน

[2] ประกอบด้วย ผู้แทนนายจ้างมาจากการแต่งตั้งโดยธนาคาร ซึ่งเป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานด้านความปลอดภัยฯ ของธนาคาร และผู้แทนลูกจ้างมาจากการเลือกตั้งประจำสำนักงานใหญ่และธนาคารออมสิน 18 ภาค ตามประกาศคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์

แนวทางบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ

ใช้กล้องวงจรปิด ครอบคลุมทุกสาขา	ติดตั้งระบบความปลอดภัยในสาขา 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ และ 5 อำเภอในจังหวัดสงขลา เช่น ติดฟิล์มนิรภัย ประตูตรวจจับอาวุธ ฯลฯ		กำหนดเวลาเปิด-ปิด ให้เหมาะสม กับสถานการณ์ความปลอดภัย	จัดทำแผนรับมือภัยพิบัติ โดยซักซ้อม อบรม และเผยแพร่ ตามความแตกต่างในแต่ละพื้นที่
กำหนดมาตรฐาน เพื่อให้ เกิดความปลอดภัยในการทำงาน เช่น มาตรฐาน 5 ส	จัดทำคู่มือและสื่อเกี่ยวกับความ ปลอดภัย เพื่อใช้เป็นแนวทาง ปฏิบัติงานของทุกส่วนงาน	จัดการเรียนรู้ผ่านสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) โดยให้ถือเป็นหน้าที่ของทุกคน	จัดอบรมฝึกซ้อมดับเพลิง และอพยพหนีไฟทุกปี	รณรงค์การจัดกิจกรรมสัปดาห์ ความปลอดภัย (Safety Week)
เพิ่มช่องทางรับแจ้งซ่อมแซม อาคาร สถานที่ ทาง Intranet เพื่อความรวดเร็ว ทุกส่วนงานทั่วประเทศ	ตรวจสุขภาพประจำปี ให้กับบุคลากร	ตรวจวิเคราะห์คุณภาพแสงสว่าง และอากาศในสถานที่ทำงาน ให้เป็นไปตามมาตรฐาน	บูรณาการแผนด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อม ในการทำงาน ให้สอดคล้องกับแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP) ของธนาคาร	

ในกรณีเกิดเหตุการณ์ไม่ปลอดภัย คณะทำงาน (คปอ.) จะทำงานร่วมกับทีมงานจัดการเหตุขัดข้อง (Incident Response Working Team: IRWT) และคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP) และรายงานให้ธนาคารทราบโดยทันที

เป้าหมาย

0

สถิติการเกิดอุบัติเหตุ ถึงขั้นหยุดงานติดต่อกัน 3 วัน

การดำเนินงาน

- มีการตรวจสอบจากหน่วยงานภายนอก เช่น กระทรวงแรงงาน
- เข้าร่วมประกวดโครงการสถานประกอบกิจการดีเด่นระดับประเทศ และกิจกรรมรณรงค์ลดสถิติอุบัติเหตุจากการทำงานให้เป็นศูนย์ (Zero Accident Campaign)
- กำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน และเป้าประสงค์การปรับปรุงด้านสุขอนามัย ความปลอดภัย และสวัสดิภาพ ให้เหมาะสมตามสภาพแวดล้อมในแต่ละพื้นที่

ความสะอาด น่าอยู่ และปลอดภัยของสถานที่ทำงาน คือหนึ่งในสวัสดิภาพพื้นฐานของพนักงานทุกตำแหน่ง ธนาคารจึงดำเนินงานในทุกมาตรฐานที่เป็นข้อกำหนดด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มประสิทธิภาพและมีความสุข

12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION

5.1 การดำเนินงานด้านการยกระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน

สนองนโยบายยกระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) และเป็นพื้นฐานของการบริหารคุณภาพ ประสิทธิภาพในการทำงานของธนาคารนับตั้งแต่ปี 2550

- **กิจกรรม 5 ส**
  เป็นพื้นฐานการบริหารคุณภาพที่ช่วยให้สถานที่ทำงานเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด ปลอดภัย ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ลดความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อสุขอนามัยของพนักงานและลูกจ้าง หน่วยงานต่าง ๆ สามารถนำกิจกรรม 5 ส มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ เป็นแบบอย่างให้หน่วยงานอื่น ๆ ปฏิบัติตาม สะท้อนถึงทัศนคติที่ดีในเรื่องความปลอดภัยของพนักงานและลูกจ้าง โดยธนาคารได้ชี้แจงการดำเนินกิจกรรม 5 ส ประจำปีของสำนักงานใหญ่และสายงานกิจการสาขา มีหลักเกณฑ์การตรวจประเมินผลประจำปี 2562 ดังนี้

การตรวจประเมิน	สำนักงานใหญ่	สายงานกิจการสาขา
การตรวจประเมินโดยหน่วยงานตนเอง (ใช้แบบสอบทานมาตรฐาน)	ไตรมาสละ 1 ครั้ง	ตามความเหมาะสม (อย่างต่อเนื่อง)
การตรวจประเมินโดยคณะกรรมการตรวจประเมินผลกิจกรรม 5 ส ประจำสายงาน (ใช้แบบสอบทานมาตรฐาน)	ไตรมาสละ 1 ครั้ง	-
ตรวจประเมินโดยคณะกรรมการตรวจประเมินผลกิจกรรม 5 ส ประจำหน่วยงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ / ประจำธนาคารออมสินภาค (ใช้แบบตรวจประเมินผลกิจกรรม 5 ส)	ปีละ 2 ครั้ง (ไตรมาสที่ 2 และ 4)	ปีละ 2 ครั้ง (ไตรมาสที่ 2 และ 4)

เพื่อให้เกิดความปลอดภัยและลดอุบัติเหตุจากการทำงาน โดยนำหลักการของกิจกรรม 5 ส มาประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับสถานการณ์แต่ละปี

- **กิจกรรม Clean and Clear of Work Life**
  ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานและลูกจ้างในการจัดระเบียบภายในหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความปลอดภัยและลดอุบัติเหตุจากการทำงาน โดยนำหลักการของกิจกรรม 5 ส มาประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับสถานการณ์แต่ละปี ซึ่งกิจกรรมในปี 2562 ประกอบด้วย

> **ฉีดน้ำลดปริมาณฝุ่น PM2.5** นำโดยรองผู้อำนวยการธนาคารออมสิน กลุ่มปฏิบัติการ คุณโชคชัย คุณาวัฒน์ ร่วมกับผู้อำนวยการเขตพญาไท คุณสุชัย สกุลรุ่งเรืองชัย และผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตพญาไท คุณขวัญเมือง บุญประสงค์ ร่วมกับพนักงานและลูกจ้างฉีดน้ำลดปริมาณฝุ่น PM 2.5 จากดาดฟ้าอาคาร 100 ปี เมื่อวันที่ 1 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2562 โดยฉีดต่อเนื่องใน 2 ช่วงเวลา คือ ช่วงเช้า 08.30 น. และช่วงเย็น 17.00 น.

> **กิจกรรม "ออมสิน Clean หน้าบ้าน จัดการฝุ่น"** โดยฝ่ายบริการกลาง พร้อมพนักงานและลูกจ้าง ร่วมกันทำความสะอาดพื้นที่บริเวณลานพระบรมรูป รัชกาลที่ 6 และพื้นที่ด้านหน้าธนาคารเมื่อวันที่ 9 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2562 และฉีดน้ำสร้างละอองกำจัดฝุ่นเพื่อลดผลกระทบต่อสุขภาพของพนักงานและลูกจ้าง ส่งเสริมการมีส่วนร่วม สร้างความตระหนักถึงปัญหาฝุ่นละออง เป็นการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) อีกทางหนึ่ง

> **กิจกรรม "ออมสินลดต้นทุน เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน" GSB WAYs to Reduce Costs, Increase Productivity"** ปี 2562 ได้นำร่องกิจกรรมในหน่วยงานสังกัดส่วนกลาง นำเสนอกิจกรรมที่ส่งเสริมการลดกระบวนการ ลดต้นทุน หรือเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานที่วัดผลลัพธ์ได้ภายใต้หลักการ 5R คือ *Reduce* ลดการใช้ *Reuse* การใช้ซ้ำ *Recycle* การนำมาใช้ใหม่ *Repair* การซ่อมหรือแก้ไข และ *Reject* ปฏิเสธการใช้ มีหน่วยงานเข้าร่วม 59 หน่วยงานจาก 97 หน่วยงาน (60.82%) โดยประเภทกิจกรรมที่นำเสนอคือ ลดการใช้กระดาษและหมึกพิมพ์ ลดการใช้ครุภัณฑ์และวัสดุสำนักงาน การคัดแยกขยะ ลดการใช้ถุงพลาสติกและขวดพลาสติก ลดค่าไฟฟ้า ลดพื้นที่จัดเก็บเอกสาร และอื่น ๆ ตามหลัก 5R

5.2 การดำเนินงานด้านการบริหารจัดการระบบมาตรฐานความปลอดภัยในการทำงาน

- **กิจกรรมฝึกซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟ** ธนาคารกำหนดผู้รับผิดชอบจัดทำแผนดำเนินการทั้งก่อนเกิดเหตุ ขณะเกิดเหตุ และหลังเกิดเหตุ พร้อมฝึกซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟเป็นประจำทุกปี ทั้งในสำนักงานใหญ่และสายงานกิจการสาขา ตามข้อกำหนดของกฎหมาย[3] โดยปี 2562 ได้รับความร่วมมือจากบุคลากรทุกคนเป็นอย่างดี ดังนี้
  - **สำนักงานใหญ่ และคลังพัสดุลาดพร้าว** ฝึกซ้อมแบบแยกกลุ่มอาคาร แบ่งจุดรวมพลเป็น 3 โซน คือ ลานด้านหน้าพระบรมรูปรัชกาลที่ 6 ลานด้านหน้าอาคาร 10 ลานระหว่างอาคาร 15 และอาคาร 18
  - **อาคารคลังพัสดุลาดพร้าว** ปี 2562 ได้ฝึกซ้อมเมื่อวันที่ 2 ธันวาคม พ.ศ.2562 มีผู้เข้าฝึกซ้อมฯ ทั้งหมด 31 คน
  - **สำนักงานภาค เขต สาขา ประจำปี 2562** กำหนดวิธีฝึกซ้อม พร้อมประชาสัมพันธ์ให้ทราบผ่านช่องทางอินทราเน็ต และติดตามผลอย่างต่อเนื่องทุกไตรมาส

[3] กฎกระทรวงกำหนดมาตรฐานในการบริหาร จัดการ และดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานเกี่ยวกับการป้องกันและระงับอัคคีภัย พ.ศ. 2555 ข้อ 30 กำหนดให้ นายจ้างจัดให้ลูกจ้างทุกคนฝึกซ้อมดับเพลิงและฝึกซ้อมอพยพหนีไฟพร้อมกันอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยให้ลูกจ้างของนายจ้างทุกรายที่ทำงานอยู่ภายในอาคารเดียวกันและในวันและเวลาเดียวกัน ทำการฝึกซ้อมพร้อมกัน

404-2 | 404-3 | 405-2

ปัจจุบันผลการฝึกซ้อมฯ ของธนาคารออมสิน ภาค 1 – 18

(ข้อมูล ณ วันที่ 16 มกราคม พ.ศ. 2562) มีดังนี้

หน่วยงานทั้งหมด จำนวน **1,079** หน่วยงาน

ฝึกซ้อมฯ เรียบร้อยแล้ว **1,061** หน่วยงาน

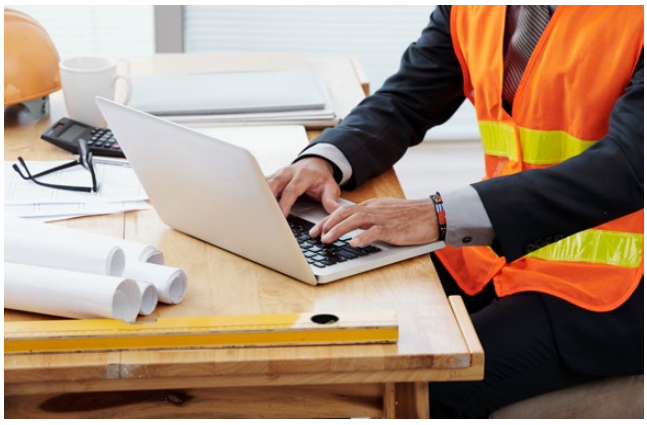
หน่วยงานที่ต้องฝึกซ้อมฯ ร่วมกับอาคารอื่น **18** หน่วยงาน

**รายงานต่อสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานพื้นที่ หรือจังหวัดของสำนักงานสาขาที่ตั้งอยู่เรียบร้อยแล้ว

ทั้งนี้ หน่วยงานของธนาคารที่เช่าพื้นที่อาคารอื่น ต้องเข้าร่วมการฝึกซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟกับเจ้าของอาคารอย่างน้อยปีละ 1 ครั้งตามข้อกำหนดของกฎหมาย เพื่อเตรียมความพร้อมให้พนักงาน และลูกจ้างของธนาคารที่ปฏิบัติงานอยู่ในอาคารสามารถอพยพออกจากอาคารได้อย่างปลอดภัยเมื่อมีเหตุฉุกเฉิน

5.3 การตรวจสอบด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

- **สำนักงานใหญ่**
  สำนักงานใหญ่ของธนาคารมีการตรวจสภาพแวดล้อมการทำงานเป็นประจำทุกไตรมาส และตรวจติดตามทุกเดือน พร้อมจัดทำรายงานสรุปผล ข้อเสนอแนะ และแนวทางแก้ไข นำเสนอที่ประชุมคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อพิจารณาแนวทางที่เหมาะสมแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



หน่วยอาชีวอนามัย
- ตรวจสอบไตรมาสละ 1 ครั้ง
- รวบรวมผลการรายงานสภาพแวดล้อมจากเครือข่ายความปลอดภัย
- รายงานต่อ คปอ.

คปอ.
- พิจารณาแนวทางการแก้ไข
- แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปรับปรุง

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ปรับปรุงแก้ไข
- รายงานผลการปรับปรุง

หน่วยอาชีวอนามัย
- ตรวจติดตามผลการปรับปรุงทุกเดือน
- รายงานต่อ คปอ.

นอกจากนี้ ในปี 2562 ธนาคารได้ปรับปรุงและพัฒนาให้ทีมป้องกันและระงับอัคคีภัยขั้นต้นประจำหน่วยงาน (GSB Safety Team) เป็นผู้ตรวจสอบความปลอดภัยฯ ระบบและอุปกรณ์ป้องกันระงับอัคคีภัยขั้นต้นไตรมาสละ 1 ครั้ง และมีหน่วยอาชีวอนามัยตรวจสอบเพิ่มเติมปีละ 2 ครั้ง

- **ธนาคารส่วนภาค**
  มีเครือข่ายด้านความปลอดภัยในการทำงาน คือ เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับหัวหน้างาน ระดับบริหาร ซึ่งจะเป็นผู้ตรวจสอบสภาพแวดล้อมการทำงานในพื้นที่ หากพนักงานหรือลูกจ้างพบสภาพแวดล้อมที่ไม่ปลอดภัยจะต้องแจ้งต่อเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยฯ ระดับหัวหน้างาน เพื่อดำเนินการแก้ไข หากแก้ไขไม่ได้ต้องนำเสนอผู้บังคับบัญชาระดับถัดไป หรือนำเสนอคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คปอ.) ประจำ

ธนาคารออมสินภาคที่สังกัด ซึ่งหากปัญหาดังกล่าวมีผลกระทบต่อพนักงานและลูกจ้าง โดยที่ คปอ. ภาค ไม่สามารถแก้ไขได้ คปอ. ภาค ต้องแจ้ง คปอ. สำนักงานใหญ่ เพื่อนำเสนอต่อธนาคารและเร่งแก้ไขปัญหาต่อไป

5.4 การรณรงค์ส่งเสริมด้านความปลอดภัย

จัดงาน "สัปดาห์ความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน" ต่อเนื่องเป็นปีที่ 15 ระหว่างวันที่ 27 - 29 พฤศจิกายน 2562 และวันที่ 2 ธันวาคม 2562 ณ ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ เพื่อส่งเสริมให้พนักงานและลูกจ้างของธนาคารมีความปลอดภัย สุขภาพอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี โดยปี 2562 มีรูปแบบการจัดงาน คือ "ออมสิน ปฏิบัติการขจัดความสูญเสีย: GSB Zero Waste" มุ่งเน้นสร้างความตระหนักและจิตสำนึกรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะปัญหาขยะมูลฝอย การลดและงดใช้บรรจุภัณฑ์ชนิดโฟมและพลาสติก ซึ่งการบริหารจัดการขยะมูลฝอยนอกจากช่วยรักษาสิ่งแวดล้อม ยังสามารถลดค่าใช้จ่ายในการจัดการขยะ เพิ่มมูลค่าของขยะโดยคัดแยกและนำกลับมาใช้ใหม่ เป็นการสนับสนุนนโยบายภาครัฐและยุทธศาสตร์

ของธนาคารด้านการพัฒนาสู่ความยั่งยืน โดยการสร้างประสิทธิภาพเชิงนิเวศ (Eco-Efficiency) ให้แก่องค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อแสดงเอกลักษณ์และวัฒนธรรมองค์กรที่ดี

- มอบรางวัลการดำเนินกิจกรรม 5 ส ประจำปี 2562
- มอบรางวัลกิจกรรม "ออมสินลดต้นทุน เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน: GSB WAYs to Reduce Costs, Increase Productivity"
- กิจกรรมส่งเสริมการมีส่วนร่วมด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- กิจกรรมการเสวนา หัวข้อ "ขจัดความสูญเสียสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน" ในวันที่ 27 พฤศจิกายน 2562 เวลา 10.30 น. - 12.00 น. ณ หอประชุมเพชรรัตน โดยได้รับความอนุเคราะห์จาก ผศ. ดร.ปริญญา เทวานฤมิตรกุล รองอธิการบดีฝ่ายความยั่งยืนและบริหารศูนย์รังสิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และ ดร.วิจารย์ สิมาฉายา ผู้อำนวยการสถาบันสิ่งแวดล้อมไทย

การสร้างความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมที่ดีในพื้นที่ทำงาน โดยรณรงค์ผ่านกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ที่สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากร จะช่วยทำให้เกิดจิตสำนึกและความคุ้นเคยในการปฏิบัติ ก่อเกิดเป็นความปลอดภัยที่ยั่งยืนและสภาพแวดล้อมที่ดีซึ่งจะนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมดี ๆ สู่สังคมเช่นกัน

5.5 กิจกรรมฝึกอบรมและสัมมนา

- **หลักสูตรคณะกรรมการความปลอดภัยฯ**
  คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คปอ.) จะต้องได้รับการอบรมหลักสูตรคณะกรรมการฯ เพื่อทราบถึงบทบาทและหน้าที่ตามกฎกระทรวงกำหนด[4]

- **หลักสูตรเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน ระดับบริหารและระดับหัวหน้างาน**
  ตาม พ.ร.บ. ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 มาตรา 13 กำหนดให้นายจ้างจัดให้มีเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน บุคลากร หน่วยงาน หรือคณะบุคคล เพื่อดำเนินการด้านความปลอดภัยฯ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง[5] ธนาคารจึงต้องดำเนินการจัดให้พนักงานระดับบริหารและหัวหน้างานเข้าอบรม และดำเนินการแต่งตั้งให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย

- **จัดอบรมด้านความปลอดภัยในการทำงาน สังกัดสายงานกิจการสาขา**
  ธนาคารได้จัดอบรมจำนวน 2 หลักสูตร ได้แก่
  > **หลักสูตรเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน ระดับหัวหน้างาน** ผู้เข้ารับการอบรมประกอบด้วย ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา เทียบเท่า สังกัดสายงานกิจการสาขาที่ยังไม่ได้รับการอบรม
  > **หลักสูตรเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน ระดับบริหาร** ผู้เข้ารับการอบรมประกอบด้วย ผู้จัดการสาขา เทียบเท่า จนถึงผู้อำนวยการภาค เทียบเท่า สังกัดสายงานกิจการสาขาที่ยังไม่ได้รับการอบรม โดยธนาคารออมสินภาค 1 - 18 ได้เริ่มจัดอบรมให้พนักงานกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งในปี 2562 มีจำนวนผู้ผ่านการอบรมหลักสูตรระดับหัวหน้างาน 2,397 คน และระดับบริหาร 1,184 คน

- **อบรมหลักสูตร "เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน" ระดับบริหาร และระดับหัวหน้างาน สังกัดส่วนกลาง** ณ โรงแรม เดอะ แกรนด์ โฟร์วิงส์ คอนเวนชั่น กรุงเทพฯ โดยมีจำนวนผู้ผ่านการอบรม ดังนี้

ระดับหัวหน้างาน รวมทั้งสิ้น 212 คน
รุ่น 1 - 2 จำนวน 111 คน
อบรมวันที่ 3 - 4 ตุลาคม 2562
รุ่น 3 - 4 จำนวน 101 คน
อบรมวันที่ 28 - 29 ตุลาคม 2562

ระดับบริหาร รวมทั้งสิ้น 101 คน
รุ่น 1 จำนวน 47 คน
อบรมวันที่ 3 - 4 ตุลาคม 2562
รุ่น 2 จำนวน 49 คน
อบรมวันที่ 28 - 29 ตุลาคม 2562
อบรมร่วมกับหน่วยงาน
สายงานกิจการสาขา จำนวน 5 คน

[4] มาตรฐานการบริหารและจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2549 ข้อ 28 กำหนดให้นายจ้างจัดให้คณะกรรมการได้รับการอบรมเกี่ยวกับบทบาท หน้าที่ตามกฎหมาย หลักเกณฑ์ที่กำหนด ประกอบความในข้อ 4.2 ของคำสั่งธนาคารออมสิน เฉพาะที่ 94/2555 สั่ง ณ วันที่ 12 กรกฎาคม 2555 เรื่อง กำหนดการดำเนินการแต่งตั้งเลือกตั้งและหน้าที่คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของธนาคารออมสิน ที่กำหนดให้หน่วยงานที่จัดการอบรมให้คณะกรรมการเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ตามกฎหมาย

[5] กฎกระทรวงกำหนดมาตรฐานในการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2549 และประกาศกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน โดยกำหนดให้นายจ้างในสถานประกอบกิจการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 20 คนขึ้นไปแต่งตั้งลูกจ้างระดับบริหาร และระดับหัวหน้างาน เป็นเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับบริหาร (ลูกจ้างระดับบริหารในที่นี้ หมายถึงพนักงานระดับผู้จัดการสาขา หรือเทียบเท่าขึ้นไป) และระดับหัวหน้างาน (ลูกจ้างระดับหัวหน้างานในที่นี้ หมายถึงพนักงานระดับผู้ช่วยผู้จัดการสาขา หรือเทียบเท่า) ของสถานประกอบกิจการ หากไม่ดำเนินการจะมีบทลงโทษต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 6 เดือน หรือปรับไม่เกิน 200,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ตาม พ.ร.บ. ความปลอดภัยฯ พ.ศ. 2554 มาตรา 56

- **หลักสูตรความปลอดภัยในการทำงานของลูกจ้างทั่วไป และหลักสูตรดับเพลิงขั้นต้น**
  ตาม พ.ร.บ. ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 มาตรา 16 กำหนดให้นายจ้างจัดให้ผู้บริหาร หัวหน้างาน และลูกจ้างทุกคนได้รับการฝึกอบรมความปลอดภัยฯ ตามกฎกระทรวง[6] ธนาคารได้บรรจุหลักสูตรด้านความปลอดภัยฯ สำหรับลูกจ้างเข้าไว้ในการปฐมนิเทศพนักงานใหม่ตั้งแต่ปี 2557 เป็นต้นมา โดยอบรมควบคู่ไปกับหลักสูตรดับเพลิงขั้นต้น พร้อมจัดให้ทำแบบทดสอบหลังการเรียน เนื่องจากเป็นหลักสูตรตามข้อกำหนดของกฎหมาย โดยในปี 2562 ได้บรรจุการอบรมหัวข้อ "ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานสำหรับลูกจ้างทั่วไปและลูกจ้างเข้าทำงานใหม่" และหลักสูตรดับเพลิงขั้นต้นเข้าไว้ในหลักสูตร "การพัฒนาบุคลากรใหม่" ซึ่งมีผู้ผ่านการอบรมจำนวน 825 คน (14 รุ่น) สำหรับปี 2563 ได้มีการตั้งงบประมาณสำหรับจัดอบรมดังกล่าวเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยกำหนดจัดอบรมในพื้นที่ของธนาคารออมสินเขต เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

การติดต่อ ข้อเสนอแนะ และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร

เว็บเพจออมสินปลอดภัย
การเข้าถึง: อินทราเน็ตธนาคารออมสิน > โครงการและกิจกรรม > ออมสินปลอดภัย

บอร์ดคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ตู้รับความคิดเห็นสีฟ้า
บริเวณชั้น 1 ของทุกอาคาร (สำนักงานใหญ่)

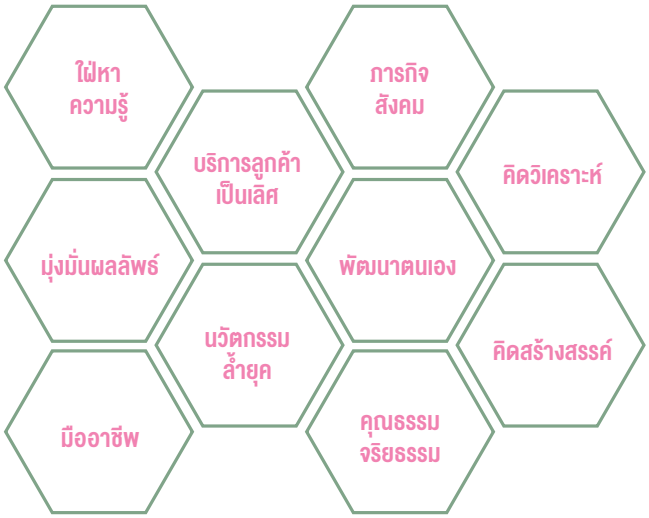
สามารถแจ้งหรือเสนอแนะเพิ่มเติม ผ่านคณะกรรมการฯ
ผู้แทนลูกจ้าง ได้อีกช่องทางหนึ่งด้วย

6. การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร

เนื่องจากธนาคารมีการทบทวนค่านิยมองค์กรใหม่จาก SAVE เป็น GSB Way ในปี 2562 ธนาคารจึงมีแผนการสร้างผู้นำต้นแบบ (Role Model) ระดับอำนวยการ เพื่อเป็นแบบอย่างในการแสดงพฤติกรรมที่ถูกต้องตามค่านิยม GSB Way และพัฒนาผู้นำการเปลี่ยนแปลงระดับฝ่าย/ภาค (Change Catalyst) เพื่อผลักดันและกระตุ้นให้พนักงานรับรู้ เข้าใจ และแสดงพฤติกรรมตามค่านิยมองค์กรได้อย่างถูกต้อง

ขณะเดียวกัน ธนาคารได้วางแผนพัฒนาพฤติกรรมของบุคลากรตามวัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้ยึดถือและปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อนำไปสู่วัฒนธรรมการเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง มีธรรมาภิบาล และรับผิดชอบต่อสังคม

Behavior Indicator



[6] กำหนดมาตรฐานในการบริหาร จัดการและดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เกี่ยวกับการป้องกันและระงับอัคคีภัย พ.ศ. 2555 ข้อ 27 กำหนดให้นายจ้างจัดให้ลูกจ้างไม่น้อยกว่าร้อยละ 40 ได้รับการฝึกอบรมการดับเพลิงขั้นต้น โดยให้ผู้ที่ได้รับใบอนุญาตจากกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานเป็นผู้ดำเนินการฝึกอบรม

โดยคณะทำงานเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรได้ขับเคลื่อนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับค่านิยม (Core Value) และการทำงานในยุคดิจิทัล ดังนี้

- ดำเนินงานผ่านแผนเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร โดยกำหนดโครงการ แผนงาน และกิจกรรมในการเสริมสร้างวัฒนธรรมที่ครอบคลุม
- เชื่อมโยงวัฒนธรรมองค์กร การบริหาร และการพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยนำสมรรถนะหลักที่ถ่ายทอดมาจากค่านิยมองค์กร และสมรรถนะการบริหารมาเป็นปัจจัยในการประเมินผลปฏิบัติงานประจำปี เพื่อให้บุคลากรทำงานให้สำเร็จตามกลยุทธ์ขององค์กร รวมทั้งติดตาม รายงานผลดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบและทบทวนเป็นประจำ

102-16

การทบทวนและกำหนด Core Value

GAP "SAVE" ในการขับเคลื่อนธุรกิจ

- ความหลากหลาย (Diversity)
- ความทุ่มเท (Passion)
- ความคล่องตัว (Agility)
- ความตระหนักต่อการเปลี่ยนแปลง (Sense of Urgency)

**ประเมิน GAP โดย บริษัท เอออน ฮิววิท จำกัด

- ค่านิยมใหม่ที่เพิ่มเติม

S รับผิดชอบต่อสังคม
Social Responsibility

A อุทิศตนต่อหน้าที่เพื่อองค์กร
Accountability

V ยืนหยัดในความถูกต้อง
Virtue

E สู่ความเป็นเลิศในทุกด้าน
Excellence

G เติมเต็มสร้างคุณค่าสังคมไทย
(Giving for the Greater Good)
- อาสาเติมเต็มสังคมไทย
- ตั้งมั่นในผลประโยชน์ส่วนรวม
- ยืนหยัดในคุณธรรมนำความยั่งยืน

S คิดใหม่ ก้าวไกล ใฝ่สร้างสรรค์
(Seeking for the Possibilities)
- เรียน ลอง ลับคม
- คิดใหม่ ทำใหม่ ก้าวไกลกว่าเดิม
- พลังใจ ไฟขับเคลื่อน

B มุ่งมั่นสานต่อเหนือขีดจำกัด
(Brave beyond the Boundary)
- เปลี่ยนแปลงเพื่อเติบโต
- ผสานพลังความสำเร็จร่วมกัน
- สร้างคุณค่าลูกค้าก้าวหน้า

ผลสำรวจการรับรู้ "GSB WAY" วิถีออมสิน

97% รับรู้
93% เข้าใจ

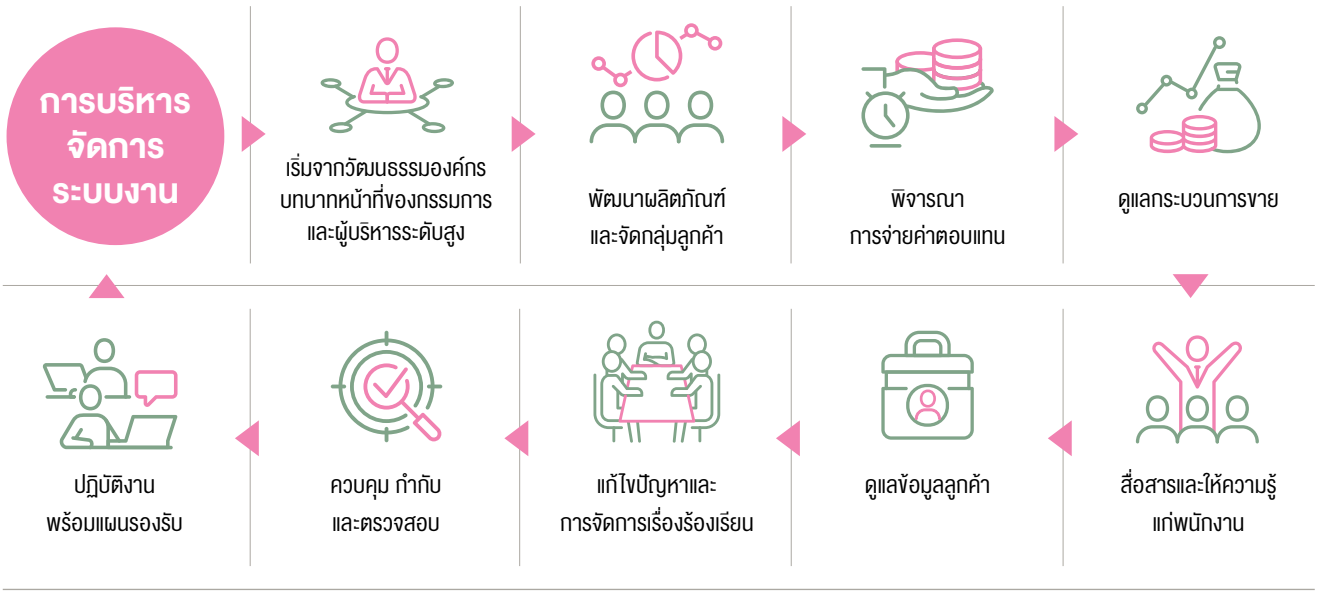
89% มีพฤติกรรมตาม "GSB WAY" วิถีออมสิน

นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการสื่อสาร เพื่อกระตุ้นและปลูกฝังค่านิยมองค์กร GSB WAY (Communication Plan) ผ่านช่องทางบทสัมภาษณ์ CEO และผู้บริหาร การสื่อประกาศค่านิยมองค์กร GSB WAY ผ่านช่องทาง GSB WISDOM, Intranet, GSB Magazine, Digital Singnet, Townhall, Poster, Webpage หน่วยงาน ฯลฯ จัดกิจกรรมการประกวดเพลงค่านิยม GSB WAY และประกวดภาพพื้นหลัก Screen Saver รวมถึงศึกษาดูงาน และการสร้างผู้นำต้นแบบ (Role Model) เพื่อให้บุคลากรมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับค่านิยม

- ส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรการบริหารจัดการเพื่อให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) ธนาคารให้ความสำคัญกับทุกนวัตกรรมที่ผสานค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรเข้าด้วยกัน และผู้ส่งมอบนวัตกรรมนั้นสู่ลูกค้าก็คือบุคลากรทุกคน กระบวนการที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นหัวใจสำคัญที่ทำให้การส่งมอบทุกบริการแก่ลูกค้ามีความเท่าเทียมและเป็นธรรม

417 - 1

การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)



4 ไม่
ที่ผู้ให้บริการทางการเงิน
ห้ามทำ

ไม่หลอก X ไม่บังคับ X ไม่รบกวน X ไม่เอาเปรียบ

ค่านิยมของธนาคารออมสิน มุ่งสร้างความยั่งยืนทั้งในระดับองค์กร เศรษฐกิจ และสังคม บุคลากรทุกคนของธนาคารพร้อมที่จะปฏิบัติภารกิจไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อสร้างนวัตกรรมที่ทำให้ทุกผลิตภัณฑ์ บริการ และทุกการดำเนินงานมีประโยชน์ต่อลูกค้า คู่ค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างแท้จริง

8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH

9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE

7. การสร้างความผูกพันพนักงาน

401-2

การพัฒนาองค์กรให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ต้องอาศัยปัจจัยสำคัญมากมาย ทรัพยากรบุคคลคือปัจจัยหนึ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง "ความผูกพัน" จึงเป็นกุญแจสำคัญต่อผลสำเร็จขององค์กร เพราะบุคลากรที่ผูกพันกับองค์กรจะมีความเชื่อมั่นจงรักภักดี และมีแรงผลักดันในการทำงานร่วมกันอย่างทุ่มเทอุทิศตนเพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ดีต่อองค์กร ธนาคารมีการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรเป็นประจำทุกปี เพื่อหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของบุคลากรและนำมาจัดทำแผนเสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร ตามปัจจัยที่มีอิทธิพลของแต่ละกลุ่มบุคลากร กลุ่มอายุ และด้วยการดำเนินการตามแผนฯ อย่างจริงจัง คะแนนความพึงพอใจของแต่ละกลุ่มบุคลากรจึงเพิ่มขึ้นติดต่อกันทุกปี แผนสร้างความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรในปี 2562 ที่สำคัญ มีดังนี้

7.1 ด้านการประเมินผลปฏิบัติงาน มีการกำหนดตัวชี้วัด (KPIs) ที่รองรับยุทธศาสตร์ 3 Bank ของธนาคาร จ่ายค่าตอบแทนตามผลการปฏิบัติงานให้เป็นธรรมยิ่งขึ้น โดยปรับปรุงหลักเกณฑ์การจัดสรรวงเงินขั้นพิเศษและการจ่ายโบนัสตามผลงาน วัดผลการดำเนินงานของสายงานกิจการสาขาด้วยระบบ Point System และกำหนดให้หน่วยงานจัดทำ KPIs Matrix เพื่อถ่ายทอดตัวชี้วัดจากระดับสายงานถึงรายบุคคลให้มีประสิทธิผล พร้อมทั้งสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายและส่งเสริมการพัฒนาตนเอง (Self – development) อยู่เสมอ

7.2 ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ในการสำรวจความพึงพอใจฯ หัวข้อเรื่อง "การตอบสนองความต้องการของลูกค้า" ยังเป็นปัจจัยที่ต้องเร่งแก้ไข ธนาคารจึงได้จัดทำแผนเสริมสร้างความรู้ให้แก่พนักงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีโดยยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) ผ่านการเรียนรู้ที่หลากหลาย โดยปีที่ผ่านมา ธนาคารได้จัดทำระบบ GSB Wisdom สื่อการเรียนรู้บนสมาร์ทโฟนและเว็บไซต์สำหรับพนักงาน โดยมีหลักสูตร เช่น GSB Good Sales & Service การกำกับดูแลการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม วิธีปฏิบัติงาน สำหรับการให้บริการ GSB Corporate Internet Banking และการจัดการลูกค้าภายใต้สถานการณ์วิกฤติ ฯลฯ เพื่อส่งมอบบริการที่ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ ธนาคารได้พัฒนาพนักงานใหม่ให้มีทักษะสอดคล้องกับกลยุทธ์ รองรับการปฏิบัติงานเพื่อส่งมอบบริการที่ดีสู่ลูกค้า โดยมีหัวข้อสำคัญ เช่น เทคนิคการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิผล กฎหมายฟอกเงิน การกำกับดูแลการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) ความตระหนักด้านความปลอดภัยสารสนเทศ (IT Security Awareness) ฯลฯ

7.3 กิจกรรมเสริมสร้างความผูกพันพนักงาน ตลอดเวลาที่ผ่านมา ธนาคารให้ความสำคัญในการมุ่งเป็นองค์กรแห่งความสุข โดยการดูแลเอาใจใส่บุคลากรให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี ลดปัญหาความเครียดและเจ็บป่วยจากการทำงาน จัดสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้น่าอยู่ สร้างสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว (Work-life balance) สนับสนุนกิจกรรมเพื่อสร้างความสามัคคี ปลอดภัย และส่งเสริมบทบาทการมีจิตสาธารณะต่อองค์กรและสังคมด้วยกิจกรรม CSR เสริมสร้างความภูมิใจและแรงจูงใจให้ทำงานอย่างเต็มความสามารถ นำพาธนาคารสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน โดยในปี 2562 มีโครงการและกิจกรรม ดังนี้

- **เสริมสร้างความสัมพันธ์กับพนักงาน**
  - GSB Fit สื่อวิดีโอประชาสัมพันธ์ Viral Video Clip "GSB Way: วิถีออมสิน" สื่อสารค่านิยมองค์กรใหม่ของธนาคาร จาก "SAVE" เป็น "GSB Way วิถีออมสิน" ในปี 2562 เพื่อให้พนักงานและลูกจ้างเกิดการรับรู้ เข้าใจ และแสดงพฤติกรรมตามความหมายของค่านิยมองค์กร และจัดให้มีกิจกรรม GSB Fit ตามแผนสร้างความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร จัดทำเป็นภาพยนตร์สั้น 3 ตอน เล่าเรื่องราวปรัชญาการทำงานตามวัฒนธรรม

องค์กรใหม่ "GSB Way วิถีออมสิน" โดยประชาสัมพันธ์เผยแพร่เพื่อสร้างการรับรู้ทั่วทั้งองค์กร ผ่านช่องทาง Intranet Digital, Signage, Facebook, Line, Email All Users และของหน่วยงานต่าง ๆ

- **สร้างขวัญกำลังใจให้แก่พนักงาน**
  - **งานเชิดชูเกียรติพนักงานเกษียณอายุประจำปี 2562** จัดกิจกรรมให้แก่พนักงานที่เกษียณอายุการทำงาน เพื่อตอบแทนคุณงามความดีให้พนักงานที่อุทิศตนปฏิบัติงานจนครบเกษียณอายุ โดยแบ่งเป็น 3 กิจกรรม คือ (1) กิจกรรมเสริมสร้างสุขภาพพนักงานก่อนเกษียณอายุ (2) กิจกรรมปัจฉิมนิเทศ (3) กิจกรรมงานแสดงมุทิตาจิตผู้เกษียณอายุ

  - **โครงการ GSB Awards** จัดขึ้นเพื่อมอบรางวัลให้ผู้บริหารและหน่วยงานในสังกัดสายงานกิจการสาขา 1 - 6 ที่สามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีผลดำเนินงานดีเด่นสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์และนโยบายของธนาคาร ตามเกณฑ์ด้านต่าง ๆ เช่น ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ผลดำเนินงานตามเป้าหมายของหน่วยงาน ฯลฯ

  - **พิธีเชิดชูเกียรติพนักงาน ประจำปี 2562** จัดขึ้นเพื่อมอบประกาศนียบัตรกำกับเครื่องราชอิสริยาภรณ์ให้แก่ผู้บริหาร พนักงาน อดีตผู้บริหาร และอดีตพนักงานที่ได้รับพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ และมอบของที่ระลึกให้แก่พนักงานที่ปฏิบัติงานมานานครบ 25 ปี 30 ปี 35 ปี และ 40 ปี ซึ่งเป็นผู้ที่ทำคุณประโยชน์ให้แก่ธนาคาร

- **ด้านการสร้างความสัมพันธ์ในครอบครัว**
  - **GSB Happy Family**
    จัดขึ้นภายใต้ชื่อ "Family in Gardens of Paradise at Nongnooch Garden" ให้แก่พนักงาน ลูกจ้าง และผู้ติดตามบุคคลในครอบครัว เพื่อสร้างโอกาสให้ครอบครัวและพนักงานได้ใช้เวลาว่างในการทำกิจกรรมร่วมกัน สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างครอบครัวของพนักงานกับองค์กร

  - **ค่ายความรู้บุตรพนักงาน GSB Kids' Camp 2019**
    จัดขึ้นในหัวข้อ "เติบโตอย่างมั่นคง...เป็นเยาวชน เก่ง ดี มีคุณธรรมยุค 4.0" ให้แก่บุตรพนักงานและบุตรลูกจ้างที่มีอายุระหว่าง 8 - 12 ปี ในช่วงปิดภาคการศึกษา เน้นปลูกฝังการสร้าง Growth Mindset และ Self-esteem ผ่านกระบวนการเรียนรู้ด้วยประสบการณ์ เพื่อให้มีโครงสร้างทางความคิดเชิงบวก มีจิตสาธารณะ เอื้อเฟื้อต่อสังคม รู้วิธีแก้ไขปัญหา เป็นพลเมืองที่มีคุณค่าและคุณธรรม นำพาชีวิตสู่ความสำเร็จต่อไป

- **กิจกรรมเสริมสร้างสุขภาพ**

การมีสุขภาพดีควรเริ่มตั้งแต่การเสริมสร้างความรู้ด้านสุขภาพ แนวทางการปฏิบัติตัวที่ถูกต้อง เพื่อลดปัจจัยเสี่ยงในการเกิดโรค ฝ่ายสวัสดิการและส่งเสริมคุณภาพชีวิตจึงตระหนักถึงความสำคัญของการมีสุขภาพพลานามัยที่ดี จึงมุ่งเสริมสร้างให้พนักงานมีสุขภาพแข็งแรงและมีพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองอย่างถูกต้อง โดยจัดกิจกรรม ดังนี้

- **ธนาคารสุขภาพดี**
  จัดขึ้นเพื่อให้ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง มีโอกาสสร้างเสริมสุขภาพที่ดีจากการออกกำลังกายในกิจกรรมแข่งขันกีฬาตามชนิดกีฬาที่คัดเลือกตามความเหมาะสม เกิดความสามัคคีระหว่างเพื่อนและความผูกพันกับองค์กร โดยมีการรับฟังข้อเสนอแนะจากบุคลากรในพื้นที่ที่เข้าร่วมกิจกรรม Voice of Employee (VOE) อย่างต่อเนื่อง โดยจัดกิจกรรมทั้ง 18 ภาคและส่วนกลาง

- **อบรมหลักสูตร "การช่วยชีวิตเบื้องต้น (CPR & AED)"**
  จัดให้แก่ตัวแทนจากหน่วยงานสังกัดส่วนกลาง มุ่งเน้นการฝึกปฏิบัติความรู้ ความเข้าใจเรื่องการช่วยชีวิตเบื้องต้นและทักษะการใช้เครื่อง AED อย่างถูกต้อง

- **การตรวจสุขภาพประจำปี**
  โดยตรวจให้แก่พนักงานและลูกจ้างทั่วประเทศเป็นประจำทุกปี เพื่อประเมินสุขภาพเบื้องต้น สามารถดูแลสุขภาพ ป้องกัน และรักษาได้อย่างทันท่วงที

- **กิจกรรมกีฬาและนันทนาการ**
  เสริมสร้างสุขภาพ ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและความสามัคคี ฝ่ายสวัสดิการและส่งเสริมคุณภาพชีวิต สนับสนุนการจัดกิจกรรม ดังนี้
  - **กีฬาภายใน** (กีฬาสี)
    GSB Sports Day 2019 สร้างการมีส่วนร่วมการทำงานเป็นทีม การอยู่ร่วมกับผู้อื่น มีวินัย รู้จักให้อภัย มีความสามัคคีและน้ำใจนักกีฬา รวมถึงส่งเสริมสุขภาพที่ดีซึ่งมาพร้อมความสนุกสนานของพนักงานและลูกจ้าง

  - **สนับสนุนชมรมธนาคารออมสินและหน่วยงานภายนอก**
    เพื่อให้พนักงานและลูกจ้างได้ใช้เวลาว่างในกิจกรรมที่สนใจ โดยมี 16 ชมรม อาทิ ชมรมลีลาศ ชมรมนาฏศิลป์ไทย ชมรมโยคะ ชมรมบริหารร่างกาย ชมรมกอล์ฟ ชมรมดนตรีไทย ชมรมฟุตบอล ฯลฯ

  - **กีฬาเชื่อมความสัมพันธ์**
    หนึ่งในการประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์และสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างธนาคารกับหน่วยงานต่าง ๆ ได้แก่ ธนบัตรสัมพันธ์ กรมศุลออมสิน ภาค 9 กรมศุลออมสิน ภาค 10 กรมศุลออมสินภาค 18 และแบงค์บาล

- **กีฬารัฐวิสาหกิจ**

ธนาคารเป็นภาคีสมาชิกกีฬารัฐวิสาหกิจ มีวัตถุประสงค์ในการส่งเสริมให้พนักงานทุกหน่วยงานรัฐวิสาหกิจได้มีกิจกรรมที่เชื่อมความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

- **กิจกรรมส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม**

จากการให้ความสำคัญในการพัฒนาสังคมและชุมชนอย่างต่อเนื่อง ธนาคารจึงให้การสนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง มีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม ผ่านกิจกรรมดังนี้

- **กิจกรรม GSB CSR พนักงาน**
  สนับสนุนให้พนักงานและลูกจ้างมีจิตสาธารณะต่อสังคมและมีส่วนร่วมในการเสียสละและบำเพ็ญประโยชน์เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีให้สังคม และยังเป็นการสร้างความสัมพันธ์และความสามัคคีของพนักงานและลูกจ้าง เกิดความผูกพันระหว่างบุคลากรกับธนาคาร โดยในปี 2562 มีกิจกรรมต่าง ๆ เช่น (1) ออมสินปั่นน้ำใจ กู้ภัย เชียงราย (2) ร่วมเฝ้าทูลละอองธุลีพระบาทในการเสด็จพระราชดำเนินไปในการพระราชพิธีบรมราชาภิเษก (3) ร่วมกิจกรรมเนื่องในโอกาสวันเฉลิมพระชนมพรรษาพระบาทสมเด็จพระวชิรเกล้าเจ้าอยู่หัว 67 พรรษา (4) ออมสิน ธารน้ำใจ กู้ภัยอุบลราชธานี (5) ออมสินรักษ์เล ดูแลสิ่งแวดล้อม (6) เดิน-วิ่ง สร้างสีสันปลูกพืชพรรณในวรรณคดี (7) ร่วมเฝ้าทูลละอองธุลีพระบาทในโอกาสเสด็จพระราชดำเนินเลียบพระนครโดยขบวนพยุหยาตราทางชลมารค เนื่องในพระราชพิธีบรมราชาภิเษก

- **กิจกรรม ออมสินเพื่อนช่วยเพื่อน**
  ช่วยเหลือและบรรเทาความเดือดร้อนให้กับผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างที่ได้รับผลกระทบจากภัยพิบัติต่าง ๆ โดยปี 2562 มีกิจกรรมในพื้นที่ ดังนี้ (1) พื้นที่ภาคใต้ที่ได้รับผลกระทบจากวาตภัย“พายุปาบึก” (2) พื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล ธนาคารออมสินภาค 1-3 ภาค 8-9 และภาค 13 บางส่วนที่ได้รับผลกระทบจากค่าฝุ่นละออง PM 2.5 (3) พื้นที่ธนาคารออมสินภาค 11 และภาค 12 ที่ได้รับผลกระทบจากพายุโซนร้อน “โพดุล” (4) พื้นที่ธนาคารออมสินภาค 18 ที่ได้รับผลกระทบจากภัยน้ำท่วมจังหวัดนราธิวาส

- **กิจกรรมที่คำนึงถึงองค์กรส่วนรวม รวมถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม**

จัดขึ้นโดยหน่วยงานต่าง ๆ เช่น (1) การรับบริจาคดินสอและปากกาเพื่อนำไปบริจาคให้แก่หน่วยงานภายนอก (2) การใช้กระดาษ Reuse (3) การประหยัดไฟ โดยมอบหมายผู้รับผิดชอบในการเปิด-ปิดไฟ (4) กิจกรรมออมสินลดต้นทุน เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน GSB Ways to Reduce Costs Increase Productivity ในโครงการ “พกถุงผ้าสะพายบ่ามารักษ์โลก” (5) โครงการ Digisi Model โดยใช้แอปพลิเคชัน Notability มาใช้ร่วมกับอีเมลธนาคาร ลดการลงนามในกระดาษ

สนับสนุนให้พนักงานและลูกจ้างมีจิตสาธารณะต่อสังคม และมีส่วนร่วมในการปลูกจิตสำนึกการเสียสละและบำเพ็ญประโยชน์เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีให้สังคม

ธนาคารคำนึงถึงความสุขของผู้ปฏิบัติงาน กิจกรรมและโครงการต่าง ๆ จึงจัดขึ้นด้วยวัตถุประสงค์ที่ต้องการให้บุคลากรทุกคนมีคุณภาพชีวิตที่ดี ประกอบด้วยสุขภาพกายและใจที่ดี มีความสุขในการปฏิบัติงาน ผูกพันกับองค์กร ช่วยเหลือเกื้อกูล และเป็นส่วนหนึ่งของครอบครัว

203-1 | 203-2

การพัฒนาทางเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย และปลอดภัย

เป้าหมายระยะยาว ปี 2566

สู่การเป็นธนาคารที่บริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งการให้บริการ การบริหารจัดการภายใน เพื่อสร้างประสบการณ์ที่เหนือความคาดหวังของลูกค้า

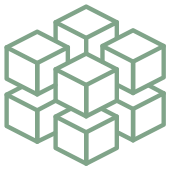
เป้าหมาย ปี 2562

1. ปรับรูปแบบและกระบวนการให้บริการของสาขาด้วยเทคโนโลยีทันสมัย
2. ปรับบทบาทของพนักงานให้เข้าถึงลูกค้ามากขึ้น (Touch Point)
3. ยกระดับการให้บริการโดยร่วมมือกับพันธมิตร และใช้ Outsourcing เพิ่มประสิทธิภาพ
4. สร้างประสบการณ์ที่เหนือความคาดหวังในการใช้บริการของลูกค้า (Customer Experience)

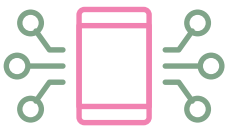
สรุปผลดำเนินงาน ปี 2562

ปรับรูปแบบสาขาเป็น
Sale & Advisory

สร้างรูปแบบสาขาใหม่
ตอบสนองไลฟ์สไตล์ลูกค้า



ปรับปรุงกระบวนการ
ให้บริการและธุรกิจหลัก
โดยใช้เทคโนโลยี



เพิ่มช่องทางการสื่อสาร
แบบดิจิทัลให้เข้าถึง
ผู้ใช้งานและลูกค้า

1. ปรับรูปแบบและกระบวนการให้บริการของสาขาโดยใช้เทคโนโลยี รวมทั้งปรับบทบาทพนักงานให้เข้าถึงลูกค้ามากขึ้น (Touch Point)

ธนาคารมีการปรับปรุงสาขาและบริการให้ทันสมัย เหมาะกับศักยภาพของแต่ละพื้นที่ เน้นขยายบริการผ่านช่องทางดิจิทัล มุ่งเน้นให้ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) ตามยุทธศาสตร์ 3 Bank คือ (1) Traditional Branch เพื่อตอบสนองลูกค้าทุกกลุ่ม (2) Social Branch ตอบโจทย์การพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม ชุมชน และนโยบายรัฐ (3) Digital Branch มุ่งเน้น New Business บนแพลตฟอร์ม Digital Banking รองรับกลุ่มลูกค้าที่ทำธุรกรรมผ่านช่องทางออนไลน์

1.1 Re-Branch ปรับปรุงรูปแบบให้บริการ เน้นเข้าถึงลูกค้า ผสมผสานบริการในรูปแบบ Digital Life Solution เพิ่มศักยภาพการแข่งขัน

การ Re-Branch ปรับปรุงบริการเพื่อเข้าถึงลูกค้า และผสานบริการในรูปแบบดิจิทัล

ระบบ SUMO หรือ Smart Device บนแท็บเล็ต สามารถเข้าถึงการทำธุรกรรมทางการเงิน ได้ครบวงจรเหมือนไปที่สาขา พนักงานสามารถเข้าถึงลูกค้า ในพื้นที่ชุมชนได้อย่างสะดวก

ปี 2562 **6.09 ล้านรายการ**
(เฉลี่ย 2,770 รายการต่อ 1 เครื่อง)
ตั้งเป้า 3,700 เครื่อง
พร้อมด้วยรถโมบาย อีก **130 คัน**

ปรับบทบาทพนักงาน
ให้เป็นที่ปรึกษา
ทางการเงินและทักษะยุคดิจิทัล

พัฒนาระบบ
Queue แอปพลิเคชัน

ระบบ Video Teller Machine (VTM) ให้ลูกค้า
ทำรายการได้ด้วยตนเอง

ปรับรูปแบบสาขา
ตอบโจทย์ยุคดิจิทัล เป็นคอมมูนิตี้
และ Co-Working Space

พัฒนาระบบ
Chatbot
ในการให้บริการลูกค้า

ขยายจำนวน
ตู้ ATM
ในพื้นที่ห่างไกล

1.2 Process Improvement ปรับปรุงกระบวนการธุรกิจหลัก

นวัตกรรมทางกระบวนการที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านสินเชื่อและการชำระหนี้ของธนาคาร

กระบวนการสินเชื่อ [7]

ช่องทางการขอสินเชื่อ
- Sales Outsourcing
- Pre-Screening Approval

ศูนย์อนุมัติสินเชื่อรายย่อย 18 ศูนย์

ศูนย์สินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 82 ศูนย์

เครื่องมือวิเคราะห์
- สินเชื่อรายย่อย - Credit Bureau Score
- สินเชื่อธุรกิจ - Credit Risk Rating

ข้อมูลสนับสนุน
- QR Payment ช่วยสร้างประวัติทางการเงิน
- Pre-Selection ข้อมูลลูกค้าเพื่อเสนอสินเชื่อ

กระบวนการบริหารจัดการหนี้

ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ 80 ศูนย์
ใช้ Outsource ในการติดตามหนี้ และดูแลเรื่องคดี

COMO แอปพลิเคชันติดตามหนี้
- ข้อมูลลูกหนี้รายตัว
- นัดหมายการติดตามหนี้
- สถานการณ์ติดตามหนี้

พัฒนาระบบและฐานข้อมูลสนับสนุน
- DCMS: Debt Collection Management System
- Litigation System (LS) ระบบดำเนินการทางกฎหมาย

สำหรับกระบวนการอื่น ๆ ที่ธนาคารได้จัดทำ เช่น **ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (LOR) ผ่านเครดิตบูโร (NCB)** เพื่อให้สามารถดำเนินงานด้วยระบบอัตโนมัติและตรวจสอบผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ **ปรับปรุงกระบวนการอนุมัติสินเชื่อ** ผ่านแอปพลิเคชัน MyMo และ QR Code เพื่อสร้างประวัติทางการเงินผ่าน Statement Online **ปรับปรุงกระบวนการสินเชื่อ** End-to-End Process ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ **เพิ่มช่องทางชำระสินเชื่อผ่านเครื่อง ATM** เพื่อความสะดวกสบายของลูกค้า **พัฒนากระบวนการจัดส่งใบเสร็จรับเงิน** สำหรับลูกค้าบุคลากรภาครัฐ (E-Receipt) **พัฒนาระบบออกหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์** ผ่านระบบบล็อกเชน

- **Pre-Screening Online พัฒนาระบบช่องทางการขอสินเชื่อ**
  อำนวยความสะดวกแก่ผู้ยื่นขอสินเชื่อในการประเมินความเป็นไปได้เบื้องต้น ครอบคลุมสินเชื่อหลากหลาย อาทิ สินเชื่อบ้านแลกเงิน สินเชื่อเคหะ สินเชื่อประชารัฐเพื่อผู้สูงวัย สินเชื่อประชาชนสุขใจ สินเชื่อธนาคารประชาชน ฯลฯ รวมถึงการยื่นขอสินเชื่อบัตรเครดิต บัตรกดเงินสด

Pre-Screening

ผู้เข้าใช้ระบบ
277,599 ราย
(ณ เดือนธันวาคม 2562)

GSB Society
- เลือกผลิตภัณฑ์ที่สนใจ
- กรอกข้อมูลเบื้องต้น
- เลือกสาขาที่สะดวก

- นัดรับเอกสารลูกค้าที่สาขา
- บันทึกข้อมูล CIF และลงทะเบียนใน LOR
- สาขาสแกนเอกสารผ่าน LOR ให้ศูนย์สินเชื่อ

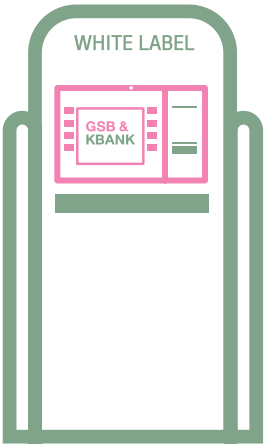
ศูนย์อนุมัติสินเชื่อรายย่อยพิจารณา

[7] มีการปรับปรุงคณะกรรมการและอำนาจอนุมัติตามประเภทและวงเงิน ประกอบด้วย คณะกรรมการสินเชื่อสาขา คณะกรรมการสินเชื่อเขต/สำนัก คณะกรรมการสำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อย คณะกรรมการสินเชื่อสายงานกิจการสาขา 1-6 คณะกรรมการสินเชื่อส่วนกลาง คณะกรรมการสินเชื่อ คณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการธนาคาร

2. ยกระดับการให้บริการโดยร่วมมือกับพันธมิตร และใช้ Outsourcing เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

กระบวนการนี้ นอกจากเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคาร ลูกค้าผู้มาใช้บริการยังมีความสะดวกในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ เพิ่มขึ้น

- **โครงการ ตู้ ATM สีขาว (White Label ATM) ร่วมกับธนาคารกสิกรไทย (Kbank)** ใช้ตู้ ATM ร่วมกันเพื่อประหยัดทรัพยากรและค่าใช้จ่าย นำร่อง 2 จังหวัดภาคอีสาน (สกลนคร นครพนม) และ 3 จังหวัดชายแดนใต้ (ยะลา ปัตตานี นราธิวาส) เพิ่มจุดบริการลูกค้าผ่านเครื่อง ATM กว่า 22,000 - 23,000 จุด



GSB White Label ATM

ฟรี! ค่าธรรมเนียม

เป้าหมายหลัก

- สถาบันการเงินเฉพาะกิจ
- ธนาคารพาณิชย์
- สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-Bank)

ส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงิน ลดความเหลื่อมล้ำทางการเงิน

ตั้งเป้าหมาย ปี 2563
ติดตั้ง 5,000 เครื่อง
(เพิ่ม/ทดแทน)

การร่วมมือกับพันธมิตร และ Outsourcing

- **ร่วมกับ บลจ.ทีคิวเอ็ม คอร์ปอเรชั่น (TQM)** ออกผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตในชื่อ TQM Infinity Credit Card เพื่อสิทธิประโยชน์ของลูกค้าทั้งสองฝ่าย

- **แต่งตั้งตัวแทนของธนาคาร (Bank Agent)** เพื่อรับบริการชำระสินค้า ฝากเงิน-ถอนเงินสดด้วย QR Code, Barcode มีผลการดำเนินงานดังนี้

เงินฝาก **1.17 ล้านรายการ**
เป็นจำนวนเงิน **5,624 ล้านบาท**
เปิดบริการ ณ วันที่ 31 ตุลาคม 2561

- **บริการผ่านเมนู My Agent**
ทำธุรกรรมทางการเงินตลอด 24 ชั่วโมง

- **ร่วมกับ 3 ธุรกิจตู้เติมเงิน** เพิ่มช่องทางฝากเงิน 211,000 จุดทั่วประเทศ

- **โครงการ "เด็กดีออมฟรี" ที่ตู้เติมเงินทั่วไทย** เด็กอายุ 7 - 20 ปี ฝากเงินฟรีโดยไม่มีค่าธรรมเนียม ออมได้ตั้งแต่ 1 บาทขึ้นไป

เงินฝาก **4.93 แสนรายการ**
เป็นจำนวนเงิน **252 ล้านบาท**
เปิดบริการ ณ วันที่ 22 เมษายน 2562

- **ร่วมมือกับธนาคาร ICBC (ประเทศไทย)** พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อรองรับฐานลูกค้าไทย-จีน ด้วยเครือข่ายธนาคารออมสินและเครือข่าย ICBC ทั่วโลก

Outsourcing

ธนาคารมีการใช้พนักงานจ้างเหมาบริการ
จากบุคคลภายนอกในบางตำแหน่ง
เพื่อเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานให้รวดเร็วยิ่งขึ้น

- พนักงานขาย
- พนักงานขับรถ
- พนักงานบันทึกข้อมูล APP บัตรเครดิต

การร่วมมือกับพันธมิตรในด้านอื่น ๆ

- **Home For Life ร่วมกับ แสนสิริ** เปิดสินเชื่อที่อยู่อาศัยให้ผู้กู้สินเชื่อมีรายได้หลังวัยเกษียณ ตอบโจทย์ลูกค้า Smart Consumer
- **โครงการแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบและกิจกรรมเพื่อสังคม** ร่วมกับ บมจ.อมตะ คอร์ปอเรชัน สร้าง Smart City ยกระดับคุณภาพชีวิตพนักงาน/ชุมชนนิคมและประชาชนในบริเวณนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี
- **ให้บริการชำระค่าภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ (Bill Payment)** ร่วมกับกรมศุลกากร เพื่อเพิ่มช่องทางการชำระเงินค่าสินค้าและบริการ
- **ให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสำหรับลูกค้านิติบุคคล** ร่วมกับศาลยุติธรรม อำนวยความสะดวกในการบริหารจัดการทางการเงินของหน่วยงานภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานยุติธรรม

3. สร้างประสบการณ์ที่เหนือความคาดหวังในการใช้บริการของลูกค้า (Customer Experience)

ธนาคารได้ยกระดับบริการ โดยใช้นวัตกรรมทางความคิดและเทคโนโลยีผสมผสานจนเป็นการดำเนินงานที่ขับเคลื่อนให้ทุกบริการของธนาคารตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น อาทิ

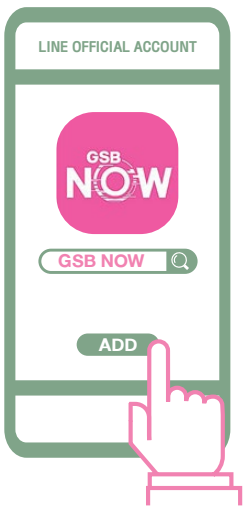
- มีการนำเทคโนโลยี AI มาใช้ในการให้บริการ
- ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางข้อมูลน่ารู้ทั้งออนไลน์และออฟไลน์
- ใช้เทคโนโลยีอำนวยความสะดวกให้มากที่สุด
- บูรณาการช่องทางรับฟังเสียงจากลูกค้า (VOC)
- พัฒนารูปแบบการสื่อสารการตลาดผ่านช่องทางดิจิทัล
- พัฒนาการให้บริการของ Call Center

นอกจากนี้ธนาคารยังสร้างการรับรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการสู่ผู้บริโภคผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งออนไลน์และออฟไลน์ ดังนี้

3.1 เพิ่ม Engagement ลูกค้าด้วยการสื่อสารการตลาดที่สอดรับกับยุคดิจิทัล

- GSB NOW แจ้งเตือนการทำธุรกรรมหรือข้อมูลผลิตภัณฑ์เบื้องต้นผ่านช่องทาง Line

GSB NOW



แจ้งเตือน

- ทุกความเคลื่อนไหวในบัญชี รู้ทันทีเมื่อมีเงินเข้า-ออก
- ทราบทุกการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตและเช็กยอดได้
- แจ้งเตือนเมื่อถูกรางวัลสลากออมสิน

รับทุกข่าวสาร
และโปรโมชั่นจากธนาคาร

ค้นหาสาขาและตู้เอทีเอ็ม
ใช้งานง่าย ๆ ผ่านการแชร์โลเคชั่น

ช่วยเหลือ
เพียงพิมพ์ถามคำถาม เพื่อรับบริการข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน

แอดเลย "GSB NOW" ฟรี! ไม่มีค่าใช้จ่าย

3.2 สร้างการรับรู้และความเข้าใจผลิตภัณฑ์ ทั้งด้านธุรกิจและภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคาร เข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

ทุกผลิตภัณฑ์และการดำเนินงานของธนาคาร มีการสร้างการรับรู้ผ่านสื่อช่องทางต่างๆ อย่างบูรณาการ รวมทั้งผ่านการดำเนินกิจกรรมหรือโครงการที่มีส่วนร่วมกับประชาชนกลุ่มต่าง ๆ

สร้างประสบการณ์ที่ตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์คนรุ่นใหม่ New Marketing Strategy

MUSIC Strategy

เพิ่มการเปิดใช้
ผลิตภัณฑ์บัตรเดบิตมากกว่า
400,000 บัตร

SPORT Strategy

สนับสนุนกีฬาเยาวชนสู่เส้นทางอาชีพ

CUSTOMER กลุ่มลูกค้าวัยเริ่มทำงานและวัยทำงาน

ปรับ Mood & Tone ของภาพยนตร์โฆษณา

Offline / Online แบ่งตามไลฟ์สไตล์

กลุ่มวัยทำงาน

กลุ่มผู้สูงอายุ

กลุ่มเยาวชน

Targeted and Personal Message

sanook JOOX MTHAI LINE TV

YouTube /
Viral Video GSB Talks /
GSB นาทีทอง

GSB Gift Camp 2019
เส้นทางความก้าวหน้า
ทางอาชีพธนาคาร

ธนาคารมีการปรับเปลี่ยนการดำเนินงานให้เข้ากับเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น
โดยยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง เมื่อลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับความสะดวกสบายในการใช้บริการ
ย่อมส่งผลดีต่อการดำเนินงานของธนาคารอย่างยั่งยืน

9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE

4. การรับฟังลูกค้า

416-1 | 416-2

ความคิดเห็นของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ตลอดจนความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจ คือข้อมูลสำคัญในการพัฒนาทุกนวัตกรรม ธนาคารจึงทบทวนแนวทางการรับฟังที่แตกต่างกันในแต่ละกลุ่ม รวมถึงความคิดเห็นจากบุคลากร เพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาพัฒนา ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ บริการ และการดำเนินงานทั้งในเชิงรุกและเชิงรับให้ดียิ่งขึ้นตามกระบวนการที่ออกแบบไว้

ตั้งแต่ปี 2560 เป็นต้นมา ธนาคารได้เพิ่มช่องทางการรับฟังผ่าน QR Code ที่สะดวก รวดเร็ว และพัฒนาระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของธนาคาร Voice of Customer (VOC & Complaint Tracking) ให้รองรับการเชื่อมโยงข้อมูลจากช่องทาง QR Code โดยอัตโนมัติแบบเรียลไทม์ โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบจะบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบ จากนั้นฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์จะทำการจำแนกและวิเคราะห์ภาพรวมความคิดเห็น 4 ประเภท คือ เรื่องร้องเรียน การขอความอนุเคราะห์ ข้อเสนอแนะ/ตอบข้อซักถาม และเรื่องชมเชย โดยพิจารณาข้อมูลสถิติและสำรวจความรู้สึก เพื่อทราบประสิทธิผลของช่องทางต่าง ๆ และนำข้อมูลเหล่านั้นมาพัฒนา

นอกจากนี้ ธนาคารยังรับฟังผ่าน “Line Official” เพื่อการเข้าถึงที่ง่ายขึ้น และนำระบบ ZANROO มาใช้จับเสียงลูกค้าบนโซเชียลมีเดียแบบเรียลไทม์ เพื่อช่วยพิจารณาเสียงจากลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อคิดเห็น หรือข้อร้องเรียน จำแนกประเภทและบันทึกเข้าสู่ระบบเรื่องร้องเรียนฯ ส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีคณะกรรมการคอยเฝ้าระวังการเผยแพร่ข้อมูลเท็จของธนาคารผ่านสื่อออนไลน์ มีตัวชี้วัดที่สำคัญ คือ ความพึงพอใจในช่องทางการรับฟัง และช่องทาง VOC

สแกนเพื่อเข้าเว็บไซต์
ศูนย์รับฟังเสียงของลูกค้า

https://gsbqr.gsb.or.th/qrm/website

ผลดำเนินงาน เรื่อง จำนวนการรับฟังเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2562

ไตรมาส	เรื่องร้องเรียน		การขอความอนุเคราะห์		ข้อเสนอแนะ		เรื่องชมเชย	
	จำนวน	ดำเนินการแล้ว	จำนวน	ดำเนินการแล้ว	จำนวน	ดำเนินการแล้ว	จำนวน	ดำเนินการแล้ว
1	36	36	1,647	1,647	851	851	143	143
2	55	55	1,983	1,983	735	735	134	134
3	48	48	2,124	2,124	688	688	162	162
4	18	18	2,331	2,331	666	666	144	144
รวม	**157**	**157**	**8,085**	**8,085**	**2,940**	**2,940**	**583**	**583**

5. การสนับสนุนลูกค้า

417-1

ธนาคารมีความมุ่งมั่นที่จะให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ "มาตรฐานระยะเวลาการให้บริการทางการเงิน (Service Level Agreement: SLA)" จึงเป็นหนึ่งในการสนับสนุนลูกค้าให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และทราบถึงการดำเนินงานของธนาคาร ซึ่งมาตรฐานดังกล่าวคำนึงถึงความถูกต้องและครบถ้วนของข้อเท็จจริง ข้อมูล รวมถึงความร่วมมือของลูกค้า ตลอดจนเหตุสุดวิสัยที่ธนาคารไม่อาจป้องกันได้ หรือต้องปฏิบัติตามแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องเป็นรายกรณี

สแกนเพื่อดูรายละเอียด
มาตรฐานระยะเวลา
การให้บริการทางการเงิน

6. ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร

ข้อมูลข่าวสาร คือหนึ่งในวัตถุดิบของการสร้างนวัตกรรมที่เปิดเผยสู่ประชาชนได้ ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของธนาคารได้เปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 6 มิถุนายน 2543 เป็นต้นมา ณ อาคาร 2 ชั้น G (อาคารสลาก) ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ เพื่อเป็นสถานที่รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เปิดเผยได้แก่ประชาชน โดยจัดตั้งขึ้นตามมาตรา 9 แห่ง พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 โดยมีเจ้าหน้าที่ของธนาคารอำนวยความสะดวกในด้านข้อมูลแก่ผู้ที่สนใจ

ช่องทางติดต่อศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

ทุกวันทำการ เวลา 08.30 น. - 16.30 น.
โทร. 02-299-8000 หรือ Call Center: 1115 (ตลอด 24 ชั่วโมง)
โทรสาร: 02-299-8533 อีเมล: news@gsb.or.th

ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ:
ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ ส่วนบริการลูกค้าและลูกค้าสัมพันธ์

ขั้นตอนติดต่อ ร้องขอข้อมูลข่าวสาร

- แสดงความจำนงต่อเจ้าหน้าที่
- กรอกแบบฟอร์ม (ยกเว้นการขอเอกสารประชาสัมพันธ์) ระบุประเภทการขอรับบริการ (เพื่ออะไร เช่น ตรวจดู ขอสำเนา ศึกษาค้นคว้า หรือขอสำเนาที่มีผู้รับรอง)
- ชำระค่าธรรมเนียมตามอัตราที่ธนาคารฯ กำหนด กรณีขอสำเนาข้อมูลข่าวสาร
- กรณีเร่งด่วน สามารถขอสำเนาข้อมูลข่าวสารด้วยวาจาหรือโทรสารได้

7. การจัดการข้อร้องเรียน

417-2 | 417-3

ทุกนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น รวมถึงการพัฒนาบริการ ผลิตภัณฑ์ และการดำเนินงาน ล้วนเกิดจากข้อร้องเรียนที่ธนาคารได้รับ ดังนั้นการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบจึงถือเป็นขั้นตอนสำคัญที่ทำให้ข้อมูลต่าง ๆ ส่งต่อถึงทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสามารถดำเนินงานได้ผ่านกระบวนการที่มีเสถียรภาพ

เรื่องสำคัญเร่งด่วนที่ต้องดำเนินการภายใน 3 วัน

- ร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้บัตรประเภทต่าง ๆ
- ร้องเรียนผ่านสื่อที่กระทบต่อภาพลักษณ์องค์กร
- ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการธุรกิจของธนาคารที่มีผลกระทบต่อลูกค้าโดยตรงหรือมีผลต่อกฎหมายคดีความ
- เรื่องร้องเรียนอื่น ๆ ที่คณะกรรมการพิจารณาแล้วว่าเร่งด่วน

แผนผังระบบการจัดการเรื่องการร้องเรียนต่าง ๆ ของธนาคารออมสิน

1. ช่องทางภายในธนาคาร

1.1 สาขา/จุดให้บริการ ติดต่อหน่วยงาน/สาขาทั่วประเทศ
1.2 Call Center 1115
1.3 Website: www.gsb.or.th
1.4 E-mail:
- Voice@gsb.or.th
- news@gsb.or.th

1.5 Social Network
- Facebook: GSB Society

1.6 จดหมายถึงผู้อำนวยการธนาคารออมสิน
1.7 QR Voice จุดแสดง QR Voice ณ สาขา และบน www.gsb.or.th

2. ช่องทางภายนอก

2.1 หน่วยงานราชการ
- สำนักนายกรัฐมนตรี (GCC 1111)
- กระทรวงการคลัง ธปท. สตง. คปภ.
- ศูนย์ดำรงธรรม (กระทรวงมหาดไทย)
- Facebook: GSB Society

3. ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์

3.1 พิจารณา กลั่นกรอง จำแนกเรื่อง

3.2 บันทึกเรื่องใน "ระบบการรับฟังเสียงลูกค้าและบริการจัดการเรื่องร้องเรียนของธนาคารออมสิน" และจัดส่งให้หน่วยพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.3 รับทราบ/ติดตามผลการดำเนินงานจากหน่วยพิจารณาเรื่องร้องเรียน และสำรวจความพึงพอใจผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

3.4 รายงานผลการดำเนินงาน
- หน่วยงานราชการเพื่อทราบ
- ผู้บริหารเพื่อทราบ
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปพัฒนาผลิตภัณฑ์/บริการ

4. หน่วยพิจารณาเรื่องร้องเรียน

4.1 พิจารณาหาข้อยุติเรื่องร้องเรียนภายใน 15 วัน (กรณีไม่แล้วเสร็จสามารถขอขยายเวลาได้)

4.2 ผลการดำเนินงาน
- **เรื่องยุติ** แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ
- **เรื่องไม่ยุติ** นำเข้าที่ประชุม "คณะกรรมการพิจารณารับฟังเสียงของลูกค้าและกลั่นกรองเรื่องร้องเรียนของธนาคารออมสิน" เพื่อพิจารณาดำเนินการ

4.3 รายงานผลการดำเนินงานตามสายบังคับบัญชา และส่งกลับฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์

การพัฒนาธุรกิจและอุตสาหกรรมใด ๆ ก็ตาม ต้องพัฒนาปรับปรุงข้อบกพร่องและสิ่งที่ยังขาดเหลือ ระบบรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าธนาคารในช่องทางต่าง ๆ จึงเป็นกระบวนการสำคัญที่ต้องพัฒนาไม่ต่างกับผลิตภัณฑ์หรือบริการใด ๆ เพื่อบูรณาการธุรกิจให้เติบโตไปพร้อมกับสังคม

12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION

ดำเนินงานอย่างมีธรรมาภิบาล โดยรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

เป้าหมายระยะยาว ปี 2562-2566

มุ่งเน้นการเป็นธนาคารเพื่อสังคมที่ดำเนินธุรกิจอย่างมีธรรมาภิบาล คำนึงถึงความสมดุลทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อพัฒนาให้เข้มแข็งและเชื่อมโยงกับหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง บริหารจัดการภารกิจด้านสังคมและนโยบายรัฐอย่างมีประสิทธิภาพและควบคุมความเสี่ยงได้

เป้าหมาย ปี 2562

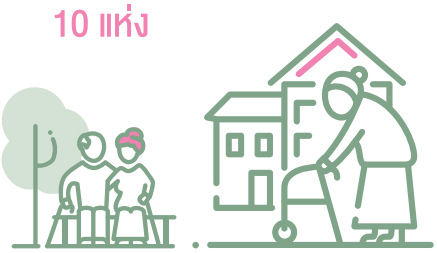
1. เป็นธนาคารเพื่อสังคมที่ดำเนินธุรกิจอย่างมีธรรมาภิบาล คำนึงถึงความสมดุลในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยสร้างประสิทธิภาพเชิงนิเวศ (Eco-Efficiency) ให้องค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. ผนวกความรับผิดชอบต่อสังคมในทุกกระบวนการทางธุรกิจพัฒนาเป็นส่วนหนึ่งในขีดความสามารถขององค์กร

สรุปผลดำเนินงาน ปี 2562

โครงการส่งเสริมศักยภาพเยาวชนสู่ความเป็นเลิศ
จำนวนเยาวชนเข้าร่วม 200,863 คน

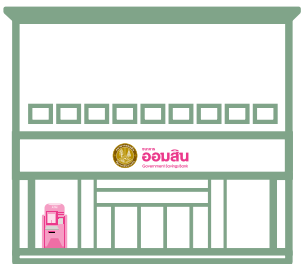
โครงการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุและสนับสนุนช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสทางสังคม

- จัดกิจกรรมพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ ให้ความรู้ และเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน
- ร่วมกับกรมคุมประพฤติ จัดกิจกรรมพัฒนาศักยภาพ และช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสทางสังคม 10 แห่ง



โครงการธนาคารออมสินเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

- สร้างโฮมสเตย์ให้แก่ชุมชน 6 แห่ง
- สนับสนุนสถานศึกษา 9 แห่ง
- กิจกรรม “บ ว ร” รอบรั้วออมสินทั่วภูมิภาค 20 ครั้ง
- สานฝันเยาวชนสีชมพู โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน
- ธนาคารภูมิปัญญา 77 องค์ความรู้
- ช่วยเหลือคนพิการผ่านการอบรมฝึกอาชีพ 100 คน
- สาธารณประโยชน์และสาธารณกุศล 575 รายการ



1. พัฒนาศักยภาพเยาวชนสู่ความเป็นเลิศ ส่งเสริมศักยภาพด้านดนตรี กีฬา วิชาการ

ธนาคารได้ใช้นวัตกรรมทางไอเดียและความคิด เพื่อสร้างสรรค์โครงการและกิจกรรมที่สร้างโอกาสในการพัฒนาเยาวชนอย่างต่อเนื่อง อาทิ

1.1 โครงการดนตรีธนาคารโรงเรียน ธนาคารออมสิน (ปีที่ 10)

ธนาคารเล็งเห็นความสำคัญของสมาชิกธนาคารโรงเรียนที่ควรเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มีคุณภาพ กิจกรรมที่จัดขึ้นจึงมุ่งเน้นความมีน้ำใจนักกีฬา รู้แพ้ รู้ชนะ รู้อภัย และรู้รักสามัคคี ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินชีวิต ขณะเดียวกันการพัฒนาทักษะด้านอื่น ๆ ก็เป็นสิ่งสำคัญ การประกวดดนตรีธนาคารโรงเรียนจึงริเริ่มขึ้นมาตั้งแต่ปี 2552 เพื่อฝึกฝน พัฒนาทักษะด้านดนตรี เป็นการใช้ความสามารถให้เกิดประโยชน์

1.2 การประกวด GSB GEN WAY-T

การประกวด GSB GEN WAY-T เป็นกิจกรรมในโครงการ GSB Generation ของธนาคาร เพื่อเฟ้นหาสุดยอดเยาวชนที่มีความสามารถด้านดนตรี ชิงทุนการศึกษารวมกว่า 200,000 บาท ทั้งในระดับมัธยมศึกษาและระดับมหาวิทยาลัย

1.3 โครงการกีฬาธนาคารโรงเรียน ธนาคารออมสิน (ปีที่ 10)

ปี 2562 ธนาคารได้จัดแข่งขันกีฬา 3 ประเภทในรุ่นอายุ 18 ปี คือ ฟุตบอล (ชาย) วอลเลย์บอล (หญิง) บาสเกตบอล (ชาย) และสนับสนุนการสร้างทีมฟุตบอลช้างสีชมพูทุกภูมิภาคทั่วประเทศ รวมทั้งสร้างเสริมประสบการณ์การแข่งขันฟุตบอลกับสโมสรอาชีพภายในประเทศและต่างประเทศในกลุ่ม ASEAN Economic Community (AEC) โดยมีนักเรียนสนใจเข้าร่วมกว่า 23,915 คน จำนวน 1,241 ทีม

1.4 GSB E-Cup 2019 Thailand Open Tournament

ธนาคารได้สนับสนุนนักกีฬาอีสปอร์ตของประเทศไทย ด้วยการจัดแข่งขันสนามแรกของเอเชีย ในเกม Pro Evolution Soccer 2020 (PSE 2020) ชิงถ้วยรางวัลพระราชทาน พระบาทสมเด็จพระปรเมนทรรามาธิบดีศรีสินทรมหาวชิราลงกรณ พระวชิรเกล้าเจ้าอยู่หัว และสมเด็จพระนางเจ้าสุทิดา พัชรสุธาพิมลลักษณ พระบรมราชินี และเงินรางวัลรวมกว่า 3 ล้านบาท พร้อมเปิดตัวทีมออมสินช้างชมพู นักกีฬาอีสปอร์ตของธนาคาร เพื่อเปิดโอกาสและประสบการณ์ เพิ่มศักยภาพและทักษะให้ทัดเทียมระดับสากล

ธนาคารได้ใช้นวัตกรรมทางไอเดียและความคิดเพื่อสร้างสรรค์โครงการและกิจกรรมที่สร้างโอกาสในการพัฒนาเยาวชนอย่างต่อเนื่อง

1.5 ธนาคารออมสินร่วมสนับสนุนพัฒนาวงการบาสเกตบอลไทยปี 2019

ส่งเสริมให้เด็กไทยที่รักในกีฬาบาสเกตบอลได้มีพื้นที่แสดงศักยภาพและสร้างประสบการณ์ตรงให้แก่เยาวชนในทุกภูมิภาค

1.6 ออมสินส่งเสริมฟุตบอลสู่ความเป็นหนึ่ง

จัดการแข่งขัน GSB Bangkok Cup 2019 / ฟุตบอลเยาวชนทีมชาติไทย อายุไม่เกิน 19 ปี "U19 The Next Gen" / ฟุตบอลออมสิน ไทยแลนด์ แชมเปี้ยนส์ คัพ 2019 / ออมสิน ลีก โปร (T3) และออมสิน ลีก (T4) / ออมสิน ซีเนียร์ ไทยแลนด์ ฟุตบอล คัพ 2019 ชิงแชมป์ประเทศไทย / การแข่งขันฟุตบอลชาย รุ่นอายุ 50 ปีขึ้นไป ชิงถ้วยรางวัลพระราชทาน พระบาทสมเด็จพระปรเมนทรรามาธิบดีศรีสินทรมหาวชิราลงกรณ พระวชิรเกล้าเจ้าอยู่หัว

1.7 สนับสนุนการแข่งขันกอล์ฟ GSB Thailand Kids Golf Step-up Tournament

ธนาคารสนับสนุนการแข่งขันที่จัดขึ้นเพื่อพัฒนาทักษะกีฬากอล์ฟของเด็ก ๆ มุ่งเน้นการให้ความรู้ ประสบการณ์ โดยให้ผู้ปกครองได้เรียนรู้ร่วมกัน ส่งเสริมความมีน้ำใจนักกีฬา และสนุกสนานกับบรรยากาศการแข่งขัน สร้างแรงจูงใจในการฝึกซ้อมมากยิ่งขึ้น

มุ่งเน้นการให้ความรู้ ประสบการณ์ โดยให้ผู้ปกครองได้เรียนรู้ร่วมกัน ส่งเสริมความมีน้ำใจนักกีฬา

1.8 โครงการประเมินและพัฒนาสู่ความเป็นเลิศทางคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์ (Thailand Educational Development and Evaluation Tests) (ปีที่ 9)

ในปี 2562 ศูนย์ระดับภูมิภาคว่าด้วยสะเต็มศึกษาของซีมีโอ (SEAMEO STEM-ED) และบริษัท เอดู พาร์ค จำกัด ร่วมกันจัดการสอบประเมินและพัฒนาสู่ความเป็นเลิศทางคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์ โดยธนาคารได้สนับสนุนโครงการดังกล่าวมาตั้งแต่ปี 2553 - 2562 โดยปี 2562 มีนักเรียนที่สมัครสอบทั้งสองวิชาจำนวนกว่า 164,232 คน และมีโรงเรียนเข้าร่วมโครงการทั้งสองวิชาจำนวนกว่า 757 โรงเรียน

1.9 สนับสนุนโครงการเพชรยอดมงกุฎ ภาษาไทย ประวัติศาสตร์ ภาษาอังกฤษ หน้าที่พลเมืองและศีลธรรม (ปีที่ 6)

ธนาคารเล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษา ส่งเสริมนักเรียนและเยาวชนให้ศึกษาและแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน รวมถึงพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์ ธนาคารจึงมีนโยบายสนับสนุนกิจกรรมเกี่ยวกับวิชาการและได้ร่วมมือกับมูลนิธิร่มฉัตร โดย พระพรหมมังคลาจารย์ ประธานมูลนิธิร่มฉัตร สนับสนุนโครงการเพชรยอดมงกุฎ ซึ่งในปี 2562 ธนาคารได้สนับสนุนการจัดสอบแข่งขัน "ภาษาไทย ประวัติศาสตร์ ภาษาอังกฤษ หน้าที่พลเมืองและศีลธรรม เพชรยอดมงกุฎ" เพื่อพัฒนาทักษะวิชาการ มีนักเรียนเข้าร่วมกว่า 13,325 คน จาก 4,572 โรงเรียน

1.10 โครงการ "GSB เติมฝัน ปั้นดาวคุณธรรม นำสู่รั้วมหาวิทยาลัย"

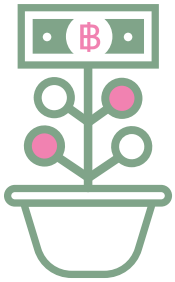
สืบเนื่องจากโครงการประกวดโรงเรียนและนักเรียนดีเด่นด้านคุณธรรมและจริยธรรม ที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานและธนาคารออมสินได้ร่วมดำเนินงานอย่างต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2550 - 2559 ธนาคารได้สนับสนุนเงินรางวัลทุนการศึกษา และค่าใช้จ่ายในการจัดประกวด เพื่อเป็นการเทิดพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร สนองแนวพระราชดำริปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง โดยตลอดการดำเนินโครงการมีโรงเรียนได้รับทุนสนับสนุนการศึกษา จำนวน 380 แห่ง นักเรียนต้นแบบประพฤติดีเด่นมีคุณธรรมและจริยธรรม ได้รับทุนการศึกษา จำนวน 800 คน ทำให้ได้รับโอกาสทางการศึกษา มีโอกาสสอบแข่งขันเพื่อศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ควบคู่ไปกับการสร้างจิตสำนึกด้านคุณธรรม และเป็นการต่อยอด "ความดี" ภายใต้ชื่อโครงการ "GSB เติมฝัน ปั้นดาวคุณธรรม นำสู่รั้วมหาวิทยาลัย" โดยในปี 2562 ธนาคารได้สนับสนุนนักเรียนและครูจำนวน 3,388 คน

2. ธนาคารเพื่อผู้สูงวัย

นับตั้งแต่ปี 2560 เป็นต้นมา ธนาคารได้ดำเนินงานโครงการธนาคารผู้สูงวัย เพื่อตอบรับสังคมผู้สูงอายุที่ขยายตัวเพิ่มขึ้นทุกปี โดยออกผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ ตอบโจทย์การพัฒนาคุณภาพชีวิตตามเจตนารมณ์ของธนาคารในการเป็นสถาบันการเงินแห่งแรกที่พร้อมดูแลผู้สูงอายุ ด้วยผลิตภัณฑ์เงินฝากอัตราดอกเบี้ยพิเศษ อาทิ เงินฝากเผื่อเรียกประชารัฐผู้สูงวัย และเงินฝากเผื่อเรียกพิเศษผู้สูงวัย นอกจากนี้ยังมีสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยพิเศษ สินเชื่อที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุ ประกอบด้วย สินเชื่อ Reverse Mortgage สินเชื่อเคหะกตัญญูดูแลบุพการี และสินเชื่อประชารัฐเพื่อผู้สูงวัย

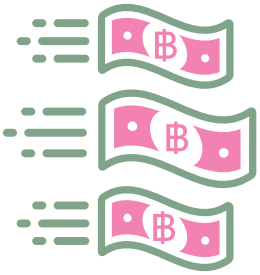
ผลดำเนินงานธนาคารเพื่อผู้สูงวัย

ส่งเสริมการออม สร้างความมั่นคงในชีวิต



เงินฝาก

27,790 ล้านบาท
ลูกค้า 73,599 ราย



สินเชื่อ

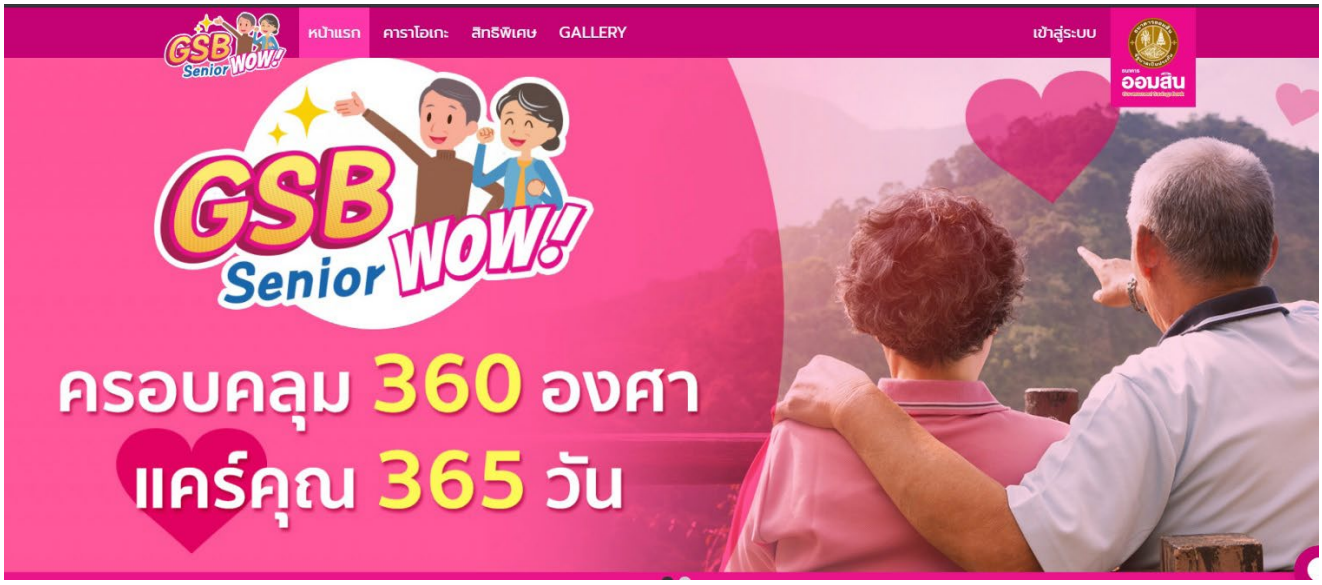
1,106 ล้านบาท
ลูกค้า 3,152 ราย

เคหะกตัญญูดูแลบุพการี I Reverse Mortage I ประชารัฐเพื่อผู้สูงวัย

2.1 โครงการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ

การเข้าสู่ Aging Society หรือสังคมผู้สูงวัย คือสิ่งที่ธนาคารให้ความสำคัญ โดยใช้นวัตกรรมดำเนินงานผ่านแนวคิด "ออมสิน ออมสุขภาพ" ผ่านโครงการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ มุ่งส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีสุขภาพร่างกายแข็งแรง จิตใจเข้มแข็ง ส่งผลถึงความสุขในครอบครัว โดยในปี 2562 ธนาคารได้ดำเนินกิจกรรม "RETIRE RESTART สูงวัยแล้วไง ชีวิตใหม่สร้างได้" 4 ครั้ง มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมกว่า 1,044 คน ดังข้อมูลในตาราง

ลำดับ	จังหวัด	สถานที่	จำนวน (คน)
1	สุราษฎร์ธานี	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี	322
2	สุโขทัย	สนามบินสุโขทัย	275
3	ปราจีนบุรี	วัดบางแตน	167
4	ตราด	วัดท่าโสม	280



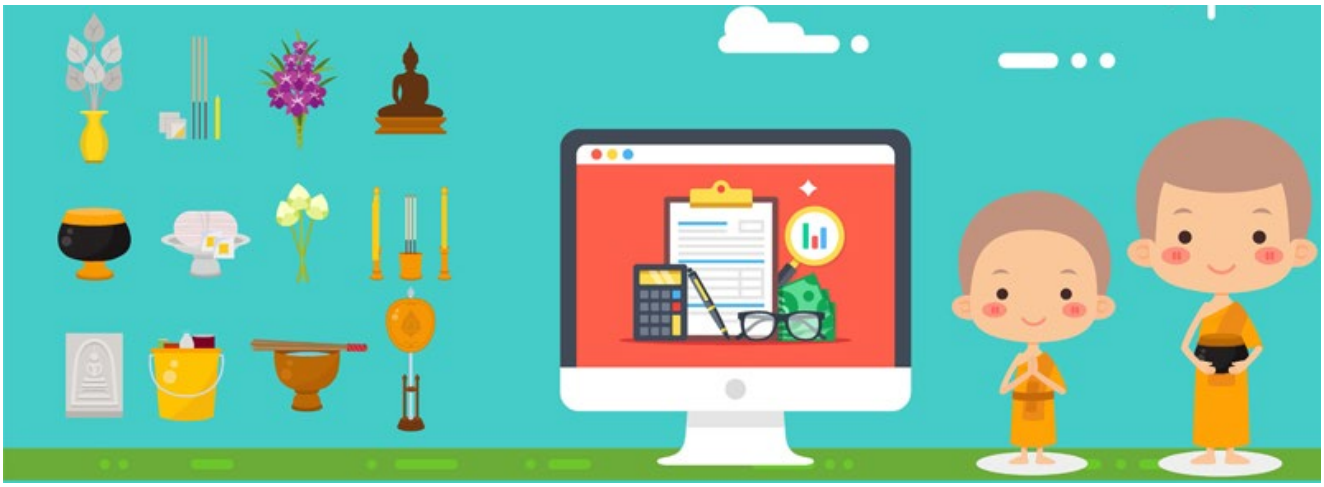
2.2 เว็บไซต์และแอปพลิเคชัน GSB Senior Wow

รองรับความต้องการของผู้สูงวัย ใช้เป็นช่องทางติดต่อสื่อสาร และสร้างสังคมของผู้สูงวัยที่มีความต้องการแบบเดียวกัน กระตุ้นให้ใช้ชีวิตอย่างมีความสุข โดยเว็บไซต์มีการตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์ของผู้สูงวัยทุกรูปแบบ อาทิ คาราโอเกะ ข่าวสาร กิจกรรม สาระและบันเทิง แกลเลอรี พร้อมข้อคิดคำคมสำหรับส่งต่อให้คนที่รัก รวมถึงสิทธิพิเศษกว่า 300 ดีล จากผู้ประกอบการชั้นนำ ทั้งร้านอาหาร โรงพยาบาล สถานบริการสุขภาพและความงาม ฯลฯ

https://gsbseniorwow.com

ความเท่าเทียมคือหนึ่งในหัวใจของทุกการดำเนินงานที่ธนาคารให้ความสำคัญต่อประชาชนทุกช่วงอายุ ผ่านผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ทุกกลุ่มตั้งแต่เด็กและเยาวชน ประชาชนฐานราก ประชาชนทั่วไป และผู้สูงอายุ

10 REDUCED INEQUALITIES



3. ธนาคารเพื่อส่งเสริมพระพุทธศาสนา

หนึ่งในการส่งเสริมพระพุทธศาสนาด้วยบริการทางการเงินครบวงจรให้แก่วัด เพื่อโครงสร้างการบริหารที่เป็นระบบ มีรายงานทางการเงินที่เป็นมาตรฐาน สามารถบริหารจัดการงบดำเนินงาน รวมถึงปัจจัยที่มาจากช่องทางต่าง ๆ ของผู้มีจิตศรัทธาได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการใช้ระบบดิจิทัล โดยแบ่งผลิตภัณฑ์เป็น 2 ส่วน คือ ส่วนของวัด และส่วนของพุทธศาสนิกชน

ผลิตภัณฑ์ของธนาคารเพื่อส่งเสริมพระพุทธศาสนา

ผลิตภัณฑ์เงินฝากของวัด

ประเภทเผื่อเรียกออมบุญ และประเภทประจำออมบุญ 12 เดือน ให้บริการ ได้แก่

- ผลิตภัณฑ์เงินฝาก
- บริการ GSB Corporate Internet Banking: CoIB
- บริการโอนเงินทำบุญหรือบริจาคเงินเข้าบัญชีวัด ผ่าน QR สาธุ (e-Donation)

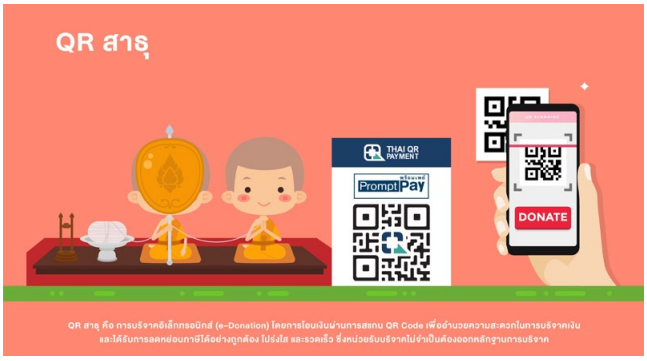
ผลิตภัณฑ์เงินฝากของพุทธศาสนิกชน

บัญชีเงินฝากเพื่อเรียกออมเงิน ออมธรรม เพื่อส่งเสริมการออมและความคล่องตัวในการใช้เงินให้แก่ประชาชน

- สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดา อายุตั้งแต่ 7 ปีบริบูรณ์
- บัตรเครดิตคะแนนบุญ สามารถเลือกสมทบเงินเข้ากองทุนได้

มีพุทธศาสนิกชนใช้ผลิตภัณฑ์นี้ 91,700 บัญชี

- **บริการ QR สาธุ (e-Donation)** ได้รับการพัฒนาให้สะดวกรวดเร็ว เพื่อให้พุทธศาสนิกชนสามารถทำบุญตามวัด ศาสนสถาน และองค์กรการกุศลต่าง ๆ ได้ทั่วประเทศ เพียงสแกน QR Code Payment ของวัดได้จากบริการ MyMo ของธนาคาร หรือจาก Mobile Banking ของธนาคารอื่น ๆ ธนาคารมีนโยบายส่งเสริมและทำนุบำรุงพระพุทธศาสนา การใช้ "QR สาธุ" ถือเป็นการอำนวยความสะดวกในการบริจาคเงิน โดยมีวัดเข้าร่วมแล้วจำนวน 3,035 วัด



4. ธนาคารออมสินเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ความยั่งยืนของการดำเนินงานด้านต่าง ๆ เริ่มต้นจากสังคมที่ดีและสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน ทุกนวัตกรรมทางภูมิปัญญาจากบุคลากรของธนาคารจึงถูกพัฒนาขึ้นเป็นกิจกรรมและโครงการที่ช่วยสนับสนุนสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยทำอย่างต่อเนื่องทุกปี

4.1 โครงการชุมชนประชารัฐสีชมพู

ดำเนินงานมาตั้งแต่ปี 2559 เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ชุมชนและเศรษฐกิจฐานราก โดยใช้ความสามารถพิเศษขององค์กร (Core Competency) ในการเข้าใจ เข้าถึงลูกค้าฐานรากและกลุ่มองค์กรชุมชน สร้างเครือข่ายครอบคลุมทุกพื้นที่ (สาขา หน่วยให้บริการ และกลุ่มองค์กรชุมชน) ร่วมมือกับชุมชนที่ต้องการพัฒนาและแก้ปัญหาให้คนในชุมชนมีส่วนร่วม โดยธนาคารให้การสนับสนุนองค์ความรู้ บุคลากร และงบประมาณ จากนั้นสรุปบทเรียนเพื่อสร้างองค์ความรู้ นวัตกรรมวิธีการ และแนวทางพัฒนา สามารถขยายผลสำเร็จไปยังชุมชนอื่น ๆ ตามความเหมาะสมของบริบทพื้นที่

โครงการ “GSB Smart Homestay” ได้รับรางวัล “Global Corporate Sustainability Awards” สาขา “Best Practice” ด้าน “Great Practice of 2019”

รางวัลสำหรับองค์กรที่มีแนวปฏิบัติด้านความยั่งยืนที่โดดเด่น โดยโครงการ “GSB Smart Homestay” ได้รับรางวัลจากการสร้างความยั่งยืนให้กับชุมชน มีการบูรณาการแนวความคิดร่วมกันระหว่างชุมชนกับธนาคาร เพื่อยกระดับโฮมสเตย์ไทยไปสู่ระดับสากล และพัฒนาศักยภาพของชุมชนให้เกิดมูลค่าเพิ่มในผลิตภัณฑ์และบริการในท้องถิ่นด้วยนวัตกรรมใหม่ ๆ นำไปสู่ความยั่งยืนของชุมชน

สำหรับปี 2562 ธนาคารได้ต่อยอดโครงการชุมชนประชารัฐสีชมพู ปี 4 “GSB Smart Homestay” มุ่งพัฒนาชุมชนที่มีศักยภาพด้านสภาพแวดล้อม ทรัพยากรธรรมชาติ วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของชุมชน โดยให้การสนับสนุนนวัตกรรมด้านความรู้ความเข้าใจในการเป็นโฮมสเตย์ที่มีมาตรฐาน เพื่อพัฒนาเป็นโฮมสเตย์แห่งใหม่ที่สร้างมูลค่าให้กับชุมชน ผลิตภัณฑ์ท้องถิ่น และเกิดการกระจายรายได้สู่ชุมชน ขยายโอกาสทางการตลาด และการประชาสัมพันธ์ เพื่อยกระดับโฮมสเตย์ไทยสู่สากล

413-1

4.2 กิจกรรมสนับสนุนโรงเรียน ตชด. (ปีที่ 10) การสนับสนุนโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน ในสังกัดกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน

ธนาคารให้การสนับสนุนต่อเนื่องเป็นปีที่ 10 ตั้งแต่ปี 2553 ถึงปัจจุบัน เพราะโอกาสทางการศึกษาของเด็กและเยาวชนในถิ่นทุรกันดาร คือสิ่งที่ธนาคารให้ความสำคัญ เพื่อให้เด็ก ๆ ได้รับโอกาสทางการศึกษาที่มีคุณภาพ พร้อมวัสดุอุปกรณ์และสื่อการเรียนการสอนที่ทันสมัย มีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนการสอน เพื่อการเติบโตเป็นเยาวชนที่มีคุณภาพของสังคมต่อไป โดยโครงการเกี่ยวกับโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนที่ธนาคารสนับสนุนในปี 2562 มีดังนี้

- **สนับสนุนโครงการจัดสร้างถาวรวัตถุทางการศึกษา**

  ปรับปรุงอาคารเรียนและสิ่งแวดล้อมให้ได้มาตรฐานเอื้ออำนวยต่อการเรียนการสอน

- **สนับสนุนโครงการส่งเสริมคุณภาพการศึกษา**

  ตามแผนพัฒนาเด็กและเยาวชนในถิ่นทุรกันดารตามพระราชดำริ สมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดา ฯ สยามบรมราชกุมารี พัฒนาคุณภาพการศึกษา เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการเรียนการสอนของครู การเรียนการสอนทางไกล การฝึกอาชีพ สนับสนุนวัสดุอุปกรณ์และสื่อการเรียนการสอน พร้อมจัดห้องสมุด

- **สนับสนุนกิจกรรมอื่น**

  สนับสนุนการปรับปรุงภูมิทัศน์โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน จำนวน 1 แห่ง

สำหรับปี 2562 ธนาคารได้สนับสนุนงบประมาณสำหรับโครงการจัดสร้างถาวรวัตถุทางการศึกษา จำนวน 1 แห่ง คือ โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน ศาสตราจารย์ ดอกเตอร์ เนวิน สคริมชอร์ จังหวัดอุบลราชธานี เป็นเงิน 4,000,000 บาท โครงการส่งเสริมคุณภาพการศึกษา จำนวน 9 แห่ง เป็นเงิน 1,600,000 บาท สนับสนุนให้กับโครงการอื่น ๆ ของโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านแม่กลองคี จังหวัดตาก เป็นเงิน 514,500 บาท

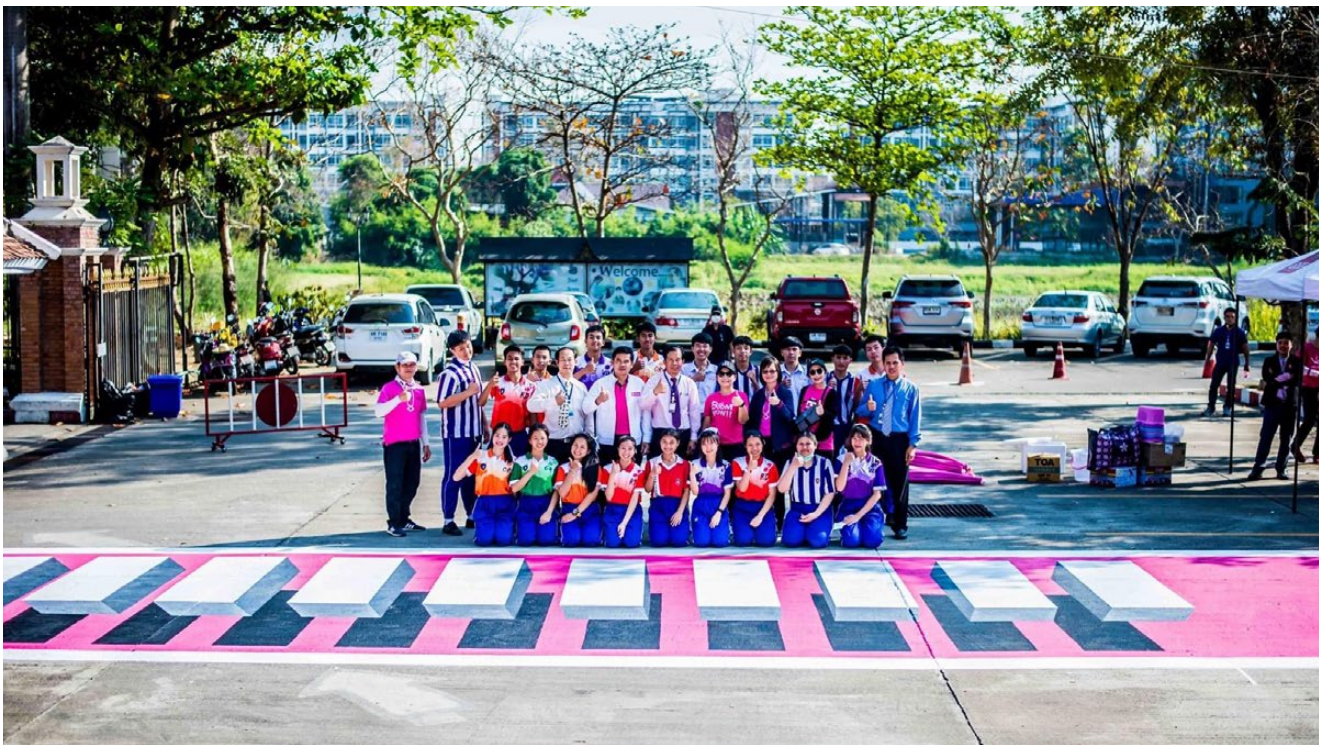
โอกาสทางการศึกษาของเด็กและเยาวชนในถิ่นทุรกันดาร คือสิ่งที่ธนาคารให้ความสำคัญ เพื่อให้เด็ก ๆ ได้รับโอกาสทางการศึกษาที่มีคุณภาพ

4.3 ออมสินอาสาพัฒนาชุมชน "บ ว ร" รอบรั้วออมสิน
"บ ว ร" เป็นพยัญชนะต้นของคำว่า บ้าน วัด และโรงเรียน รวมถึง "บ ร ม" คือ บ้าน โรงเรียน และมัสยิด ทั้ง 3 สถาบัน คือรากฐานของการสร้างจิตสำนึกแห่งการพัฒนาอย่างยั่งยืน ธนาคารจึงกำหนดให้สายงานกิจการสาขาทั่วประเทศจัดกิจกรรมภายใต้แนวทาง "บ ว ร" มุ่งพัฒนาบ้าน วัด และโรงเรียน เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตแก่เยาวชน ควบคู่กับการพัฒนาชุมชน และทำนุบำรุงพระพุทธศาสนา โดยในปี 2562 ธนาคารได้จัดกิจกรรมจำนวน 20 ครั้งทั่วทุกภูมิภาค

4.4 รวมพลังออมสิน จิตอาสา ทางม้าลาย 3 มิติ
จากแนวทาง GSB WAY ธนาคารได้เชิญชวนพนักงานและลูกจ้างที่สนใจเป็นจิตอาสา จัดทำทางม้าลาย 3 มิติ มอบให้โรงเรียนและสถานที่สำคัญ เพื่อสร้างความปลอดภัยบนท้องถนน ลดอุบัติเหตุในแหล่งชุมชน ปลูกฝังวิจัยจราจร ซึ่งมีพนักงานและลูกจ้างเข้าร่วมกิจกรรม 300 คน ดำเนินกิจกรรมในสถานที่ 10 แห่ง

4.5 โครงการธนาคารภูมิปัญญา ปีที่ 5
ธนาคารได้ให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน และร่วมมือพัฒนาชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมถึงเสริมสร้างศักยภาพและความเข้มแข็งทางการเงินให้แก่ผู้ผลิตและผู้ประกอบการรายย่อย เพื่อพัฒนาอาชีพ นำไปสู่สังคมระดับฐานรากที่เข้มแข็ง มีคุณภาพชีวิตที่ดี สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจ โดยธนาคารได้ดำเนินโครงการธนาคารภูมิปัญญา พัฒนาสู่ความยั่งยืน ซึ่งในปี 2562 ได้จัดกิจกรรม ดังนี้

- **จัดอบรมถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่ผู้สนใจ** เพื่อการพัฒนา ถ่ายทอดความรู้ด้านการอนุรักษ์ฟื้นฟูและสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่น สร้างมูลค่าเพิ่มให้ผลิตภัณฑ์หรือบริการต่าง ๆ
- **จัดเก็บขั้นตอนการทำรวบรวมภูมิปัญญาในท้องถิ่น** รวมทั้งสิ้น 77 องค์ความรู้ ครอบคลุม 77 จังหวัดทั่วประเทศ



4.6 กิจกรรมถวายเทียนพรรษา ปี 2562
เพื่อทำนุบำรุงพระพุทธศาสนา อันเป็นศูนย์รวมจิตใจของคนในชุมชน โดยจัดซื้อเทียนพรรษาถวายให้แก่วัด 76 จังหวัด และในพื้นที่ธนาคารภาค 1 ภาค 2 และภาค 3

4.7 โครงการออมสินห่วงใยช่วยผู้ประสบภัยธรรมชาติ
ธนาคารได้ช่วยเหลือและสนับสนุนงบประมาณตามประเภทของภัยธรรมชาติ ในปี 2562 ดังนี้

- อุทกภัยน้ำท่วม บรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนที่ประสบอุทกภัยทั่วประเทศ โดยมอบถุงยังชีพ รวมงบประมาณ 5,537,000 บาท
- ผู้ประสบภัยไฟป่าและหมอกควัน สนับสนุนงบประมาณช่วยเหลือผู้ประสบภัยไฟป่าและหมอกควัน ในเขตพื้นที่อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ รวมงบประมาณ 100,000 บาท
- ผู้ประสบภัยหนาว โดยมูลนิธิออมสินเพื่อสังคม มอบผ้าห่มช่วยเหลือผู้ประสบภัยหนาวที่มีฐานะยากจนในพื้นที่ต่าง ๆ รวม 1,475 ผืน

4.8 การดำเนินงานสาธารณประโยชน์และสาธารณกุศล

- สนับสนุนกิจกรรม/องค์กรเพื่อสาธารณประโยชน์ 425 รายการ
- ทำนุบำรุงศาสนา 150 รายการ รวมเป็นเงินกว่า 197 ล้านบาท

เพราะความเท่าเทียมในสังคม คือหัวใจของการขับเคลื่อนทุกอย่าง รวมถึงสังคมที่น่าอยู่มากขึ้น ธนาคารจึงดำเนินโครงการต่าง ๆ เพื่อให้ทุกคนในสังคมได้รับโอกาสอย่างเท่าเทียมกัน

4.9 สนับสนุนและช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสทางสังคม
เพราะความเท่าเทียมในสังคมคือหัวใจของการขับเคลื่อนทุกอย่าง รวมถึงสังคมที่น่าอยู่มากขึ้น ธนาคารจึงดำเนินโครงการต่าง ๆ เพื่อให้ทุกคนในสังคมได้รับโอกาสอย่างเท่าเทียมกัน ดังนี้

- **โครงการช่วยเหลือผู้ทุพพลภาพ**
ธนาคารได้ปฏิบัติตามแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2555 - 2559 ซึ่งเน้นการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ด้วยหลักสำคัญในการสร้างสังคมที่บูรณาการเพื่อผู้ทุพพลภาพและทุกคนในสังคม ไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงสร้างเสริมเจตคติเชิงสร้างสรรค์เพื่อให้ผู้ทุพพลภาพสามารถเข้าถึงสิทธิ สังคมมีความเข้าใจ สลายความเหลื่อมล้ำ เพิ่มทางเลือกและโอกาสในอาชีพด้วยการพัฒนาศักยภาพ ฝึกทักษะฝีมือ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจ

ธนาคารออมสินพัฒนาสังคมด้วยนวัตกรรมที่หลากหลายผ่านการดำเนินงานที่ตอบสนองบริบทของกลุ่มลูกค้าที่แตกต่างกัน รวมถึงจุดเด่นของแต่ละพื้นที่ที่แตกต่างกัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการเป็นธนาคารเพื่อสังคมของประชาชน

10 REDUCED INEQUALITIES

- **โครงการค่ายพัฒนาศักยภาพเด็กและเยาวชนในความดูแลของกรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม (ปีที่ 7)**

เด็กและเยาวชนคือทรัพยากรสำคัญของประเทศ แต่มีเด็กและเยาวชนจำนวนมากที่พลาดพลั้งกระทำผิดกฎหมายจนต้องเข้าสู่ระบบการคุมประพฤติ ธนาคารจึงร่วมมือกับกรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม จัดโครงการค่ายพัฒนาศักยภาพเด็กและเยาวชนฯ นี้ขึ้นต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2556 เพื่อขยายโอกาสในการกลับเข้าสู่สังคมของเด็กและเยาวชนที่เคยกระทำผิด ได้รับการปลูกฝังทัศนคติที่ดีต่อตนเองและผู้อื่น ลดความเสี่ยงในการกระทำความผิดซ้ำ รูปแบบของโครงการจะดำเนินกิจกรรมครั้งละ 5 วัน 4 คืน ในลักษณะการเข้าค่ายลูกเสือ เพื่อเรียนรู้ระเบียบวินัยและการอยู่ร่วมกับผู้อื่น รวมถึงเรียนรู้เรื่องการออม ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง การตระหนักถึงคุณค่าในตนเองโดยวิทยากรจากธนาคาร พร้อมทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ โดยมีเด็กและเยาวชนเข้าร่วมกิจกรรมแต่ละครั้ง 50 - 60 คน ซึ่งธนาคารได้สนับสนุนงบประมาณ ดังนี้

- ปี 2556 จัดโครงการนำร่อง 4 แห่ง ใน 4 ภูมิภาค คือ จังหวัดเชียงใหม่ ขอนแก่น ชลบุรี และตรัง มีเยาวชนเข้าร่วม 245 คน
- ปี 2557 จัดค่ายจำนวน 12 แห่ง ได้แก่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ตรัง กาฬสินธุ์ ขอนแก่น ฉะเชิงเทรา ชลบุรี ปทุมธานี สระบุรี เพชรบุรี เพชรบูรณ์ เชียงใหม่ และพิษณุโลก มีเยาวชนเข้าร่วม 612 คน
- ปี 2558 จัดค่ายจำนวน 10 แห่ง ได้แก่ จังหวัดนนทบุรี สุราษฎร์ธานี สุโขทัย อุบลราชธานี ชลบุรี จันทบุรี เชียงใหม่ กำแพงเพชร สงขลา และสกลนคร มีเยาวชนเข้าร่วม 502 คน
- ปี 2559 จัดค่ายจำนวน 10 แห่ง ได้แก่ จังหวัดนครราชสีมา ตาก (แม่สอด) อุบลราชธานี อุดรธานี เชียงใหม่ สตูล ภูเก็ต ประจวบคีรีขันธ์ สุรินทร์ และนครสวรรค์ มีเยาวชนเข้าร่วม 550 คน
- ปี 2560 จัดค่ายจำนวน 10 แห่ง ได้แก่ กรุงเทพฯ เพชรบูรณ์ นครปฐม เชียงราย อ่างทอง ลำปาง ชลบุรี และนครราชสีมา (จัดจำนวน 3 ครั้ง ใน 3 อำเภอ ได้แก่ พิมาย สีคิ้ว และอำเภอเมืองฯ) มีเยาวชนเข้าร่วม 503 คน
- ปี 2561 จัดค่ายจำนวน 13 แห่ง ได้แก่ เลย นครสวรรค์ ลำพูน กรุงเทพฯ ปทุมธานี พิษณุโลก พัทลุง อุบลราชธานี ลำปาง สระบุรี ชลบุรี สงขลา และนครราชสีมา มีเยาวชนเข้าร่วม 604 คน

ในปี 2562 ธนาคารจัดค่ายจำนวน 10 แห่ง คือ สำนักงานคุมประพฤติ กรุงเทพมหานคร 11 จังหวัดชลบุรี นครราชสีมา อุบลราชธานี ขอนแก่น อุดรธานี เชียงใหม่ ตาก (แม่สอด) ภูเก็ต และสงขลา มีเยาวชนเข้าร่วม 612 คน

การพัฒนาคนถือเป็นหนึ่งในวิธีพัฒนาสังคมที่ธนาคารให้ความสำคัญ โดยเน้นสร้างโอกาสผ่านกิจกรรมหรือโครงการที่จะนำทางไปสู่การเป็นบุคคลที่มีคุณภาพชีวิตที่ดี และมีทัศนคติในเชิงบวกต่อสิ่งต่าง ๆ

05

นวัตกรรมยั่งยืนเพื่อสิ่งแวดล้อม

Sustainable Innovations for Environment

ธนาคารนำความสามารถและองค์ความรู้มาใช้ในการลงพื้นที่เพื่อศึกษา วิเคราะห์ และนำไปสู่การเข้าใจถึงปัญหาที่ประสบในแต่ละพื้นที่ ผ่านกิจกรรม โครงการ และการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ ที่สำคัญคือ ช่วยสร้างจิตสำนึกของประชาชนทุกกลุ่มให้รักและหวงแหนทรัพยากรธรรมชาติ ลดการสูญเสีย และปลูกฝังค่านิยมการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า

GRI: 103-1 I 103-2 I 301-1 I 302-1 I 302-3 I 302-4 I 302-5 I 305-2 I 305-3 I 305-5 I 308-1 I 308-2 I 408-1 I 409-1 I 413-1 I 413-2 I 414-1

สรุปผลดำเนินงานปี 2562

เป้าหมายระยะยาว ปี 2562-2566

สร้างประสิทธิภาพเชิงนิเวศ (Eco-Efficiency) ให้แก่องค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเป็นเอกลักษณ์และวัฒนธรรมองค์กรที่ยั่งยืน

เป้าหมายปี 2562:

มีส่วนร่วมในการใช้ทรัพยากรร่วมกันเพื่อประโยชน์ในวงกว้าง ไม่สร้างผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของชุมชน สร้างประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ Eco-Efficiency บริหารจัดการธุรกิจให้มีประสิทธิภาพ ควบคู่กับความรับผิดชอบต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

สรุปผลดำเนินงาน ปี 2562

การสร้างและส่งเสริมจิตสำนึกในการดูแลและรักษาสิ่งแวดล้อม

กิจกรรมฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม: การจัดการน้ำ (ปีที่ 2) ภายใต้แนวคิด "สายน้ำชุมชนสร้างชีวิต" ส่งเสริมการจัดการน้ำในประเทศไทย และแก้ปัญหา ดังนี้

ปัญหาน้ำน้อย ภัยแล้ง | ปัญหาน้ำมากเกินไป | ปัญหาน้ำเสีย | ปัญหาทรัพยากรทางทะเล (เช่น ปะการัง สัตว์ทะเล ฯลฯ)

จัดกิจกรรม **22 กิจกรรม** มีผู้ได้รับประโยชน์ **30,000 คน**

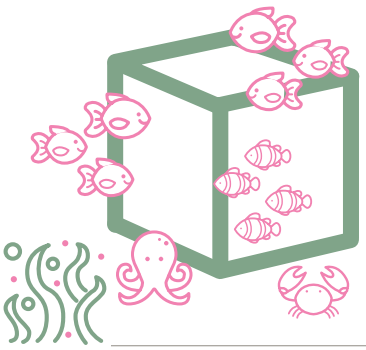
ผู้เข้าร่วมกิจกรรม มีรายได้เพิ่มขึ้น **15.06%** รายจ่ายลดลง **3.70%**

โครงการ "ออมสินสร้างบ้านปลา รักษาทะเลไทย" สนับสนุนปะการังเทียมชนิดแท่งคอนกรีตมาตั้งแต่ปี 2552

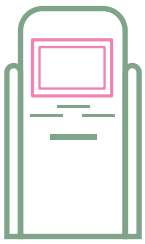
ปี 2562 สนับสนุนเพิ่มอีก **450 แท่ง**

งบประมาณ **2,555,000 บาท**

ระยะทาง **675 เมตร**



ดำเนินนโยบายเพื่อลดการใช้ทรัพยากร ลดการสูญเสีย และลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม (Eco-Efficiency)

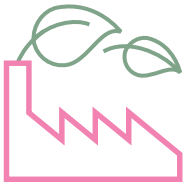


ตู้เอทีเอ็มสีขาว White Label ATM ร่วมกับธนาคารกสิกรไทย (KBANK) ใช้เครื่องเอทีเอ็มร่วมกันเพื่อประหยัดทรัพยากร ลดต้นทุนและค่าใช้จ่าย นำร่อง 2 จังหวัดในภาคอีสาน (สกลนคร นครพนม) และ 3 จังหวัดชายแดนใต้ (ยะลา ปัตตานี นราธิวาส)

สร้างประสิทธิภาพเชิงนิเวศ (Eco-Efficiency) ให้แก่องค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ตั้งเป้าหมายให้ทุกหน่วยงานและทุกกิจกรรมของธนาคารทั่วประเทศ จัดการพลังงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
- ร้อยละที่ลดลงของปริมาณพลังงานที่ใช้เดิมเท่ากับ 2.49 จากเป้าหมาย 3.84

สนับสนุนการลงทุนและการให้สินเชื่อที่คำนึงถึงผลกระทบด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม



413-1 I 413-2

การสร้างและส่งเสริมจิตสำนึกในการดูแลและรักษาสิ่งแวดล้อม

เยาวชน คือ กลุ่มคนรุ่นใหม่ที่เป็นพลังสำคัญของสังคม บทบาทของพวกเขาจึงไม่ใช่แค่การแสวงหาความรู้ในห้องเรียน แต่การได้เข้าไปเรียนรู้ ช่วยเหลือชุมชน สิ่งแวดล้อม คือทักษะชีวิตที่จะหล่อหลอมให้พวกเขาเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มีคุณภาพ นำไปสู่กำลังใจในการทำสิ่งดี ๆ และช่วยเหลือผู้อื่นอย่างภาคภูมิใจ ตามค่านิยม GSB WAY วิถีออมสิน เติมเต็มสังคมไทย คิดกว้างไกล เหนือขีดจำกัด

1. กิจกรรมเยาวชนสัมพันธ์ ปี 2562

ธนาคารมีการจัดกิจกรรมเยาวชนสัมพันธ์ต่อเนื่องทุกปี เพื่อเปิดโอกาสให้นักเรียน ผู้ปฏิบัติงาน คุณครูที่ปรึกษา ได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์และความรู้ใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ โดยในปี 2562 จัดกิจกรรมภายใต้ชื่อ โครงการเยาวชนรักษ์สังคมไทย เน้นดำเนินกิจกรรมจิตอาสา เช่น กิจกรรมอาสาพัฒนาชุมชนและสิ่งแวดล้อม (ปลูกป่า คัดแยกขยะ ฝายกั้นน้ำ ฯลฯ) กิจกรรมจิตอาสาพัฒนาโรงเรียน (ปรับปรุงอาคารเรียน สร้างสนามกีฬา ฯลฯ) กิจกรรมจิตอาสาพัฒนาสังคมและชุมชน (รณรงค์ให้ความรู้เรื่องยาเสพติด ฯลฯ)

กิจกรรมเยาวชนสัมพันธ์ ปี 2562

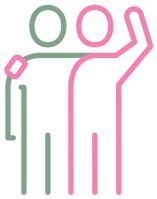
จัดกิจกรรมไปแล้ว **18 ภาค**

สนับสนุนเงินทุนจำนวน **12,560,000 บาท**

จำนวน **1,256 แห่ง**

(ให้นักเรียนที่ปฏิบัติงานธนาคารโรงเรียน โรงเรียนละ 10,000 บาท)

มีนักเรียนเข้าร่วม **5,400 คน**



2. "ออมสินสร้างบ้านปลา รักษาทะเลไทย" โครงการฟื้นฟูทรัพยากรสัตว์น้ำชายฝั่ง เพื่อความเข้มแข็งของชุมชนประมงพื้นบ้าน จังหวัดปัตตานี

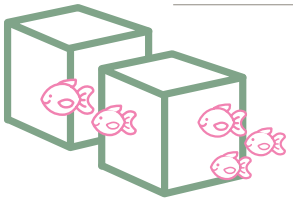
พื้นที่ 6 อำเภอในจังหวัดปัตตานี คือ อำเภอหนองจิก อำเภอเมืองปัตตานี อำเภอยะหริ่ง อำเภอปะนาเระ อำเภอสายบุรี และอำเภอไม้แก่น เป็นพื้นที่ติดชายทะเลที่ชาวบ้านส่วนใหญ่มีวิถีชีวิตผูกพันกับการทำประมงชายฝั่งเพื่อเลี้ยงชีพ แต่ชาวบ้านและเยาวชนบางส่วนกลับต้องออกไปทำงานนอกพื้นที่ เพราะการทำประมงชายฝั่งประสบปัญหาจากทรัพยากรสัตว์น้ำที่มีจำนวนลดลง ส่วนหนึ่งของปัญหาคือ การใช้เครื่องมือทำประมงที่ผิดกฎหมาย ซึ่งนำไปสู่ปัญหาอื่น ๆ มากมาย ทั้งด้านสิ่งแวดล้อมและการใช้ชีวิต

ธนาคารเชื่อมั่นว่า การฟื้นฟูทรัพยากรสัตว์น้ำชายฝั่งให้อุดมสมบูรณ์จะช่วยบรรเทาปัญหาดังกล่าว โครงการ "ออมสินสร้างบ้านปลา รักษาทะเลไทย" จึงดำเนินงานต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2552 จนถึงปัจจุบัน สร้างคุณภาพชีวิตที่ดีกลับคืนสู่ประชาชนกว่า 2,000 ครัวเรือน ในพื้นที่ชายฝั่งทะเลจังหวัดปัตตานี

ในทุก ๆ ปี ธนาคารได้คิดค้นนวัตกรรมที่ช่วยให้กิจกรรมต่าง ๆ สร้างความแน่นแฟ้นระหว่างชุมชน เยาวชน และพนักงานทุกระดับ โดยชุมชนและสิ่งแวดล้อมจะต้องได้รับประโยชน์อย่างแท้จริงในทุกกิจกรรมที่จัดขึ้น เพื่อเกิดเป็นพลังแห่งการมีส่วนร่วมระหว่างชุมชน และนำไปสู่การแก้ปัญหาได้อย่างยั่งยืน

17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS

ปะการังเทียมชนิดแท่งคอนกรีตเสริมเหล็ก ขนาด 1.5 x 1.5 x 1.5 เมตร ตามมาตรฐานของกรมประมง ช่วยฟื้นฟูระบบนิเวศใต้ทะเลและชีวิตของสัตว์น้ำชายฝั่ง ปลาตัวเล็กมีที่อยู่อาศัย ไม่ถูกจับจากเรือประมงขนาดใหญ่ที่ใช้อวนหรือเครื่องมือผิดกฎหมาย ทรัพยากรทางทะเลได้รับการปกป้อง ส่งผลดีต่อระบบนิเวศใต้ทะเลและความมั่นคงทางอาหาร อาชีพประมงของชาวบ้านกลับคืนมาได้อีกครั้ง ต่อยอดไปสู่การสร้างงาน สร้างรายได้ และความสุขสามัคคีของคนในชุมชน ตามพระราชเสาวนีย์ของสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ พระบรมราชชนนีพันปีหลวง



จัดวางปะการังเทียม ณ ชายฝั่งทะเลบ้านปาตาบาระ อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี จำนวน **2,600 แท่ง**
ระยะทางปะการังเทียม **3.70 กิโลเมตร**

จำนวนปะการังเทียมและงบประมาณที่ธนาคารให้การสนับสนุน บ้านปาตาบาระ ตำบลปะเสยะวอ อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี ตั้งแต่ พ.ศ. 2552 – ปัจจุบัน

พ.ศ.	ปะการังเทียมชนิดแท่งคอนกรีต (แท่ง)	งบประมาณ (บาท)	ระยะทาง (เมตร)
2552/2009	202	330,000	101
2553/2010	150	822,000	225
2554/2011	300	1,614,000	450
2555/2012	299	1,596,700	449
2559/2016	400	2,326,000	600
2560/2017	400	2,326,000	600
2561/2018	400	2,385,000	600
2562/2019	450	2,555,000	675
รวม	2,601	13,954,700	3,700

ในแต่ละปี ธนาคารจัดโครงการและกิจกรรมที่ช่วยให้ทรัพยากรสัตว์น้ำชายฝั่งมีความสมบูรณ์ขึ้นเป็นประจำอย่างต่อเนื่องด้วยกิจกรรมที่ช่วยให้คนในท้องถิ่นได้รับองค์ความรู้ วิธีการ พร้อมความรู้สึกรักและหวงแหนทรัพยากรทางทะเล ทำให้พวกเขารู้จักใช้อย่างรู้คุณค่าเหมาะสม และดูแลรักษาให้คงอยู่ตลอดไป

3. กิจกรรมฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม: การจัดการน้ำ ปีที่ 2

ในปี 2562 ธนาคารจัดกิจกรรมนี้ขึ้นภายใต้แนวคิด "สายน้ำชุมชนสร้างชีวิต" ส่งเสริมการจัดการน้ำและแก้ปัญหาทรัพยากรน้ำในประเทศไทย อาทิ การขาดแคลนน้ำ ภัยแล้ง น้ำท่วม น้ำเสีย ครอบคลุมทั้งน้ำจืด น้ำเค็ม และน้ำกร่อย ช่วยให้ประชาชนบริหารจัดการน้ำได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดตามลักษณะพื้นที่ รวมถึงส่งเสริมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ฟื้นฟูทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง ฟื้นฟูพันธุ์ปลาและพันธุ์สัตว์น้ำตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง สามารถ "พึ่งพาตนเอง" ได้โดยใช้ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมที่มีอยู่ในพื้นที่ การดำเนินกิจกรรมจะแบ่งตามปัญหาที่ต่างกันในแต่ละพื้นที่ เน้นการมีส่วนร่วมกับชุมชนและสื่อสารให้เกิดความเข้าใจอย่างแท้จริง เพื่อให้ชุมชนสามารถดำเนินการต่าง ๆ ได้ด้วยตนเองต่อไป

การจัดการน้ำภายใต้แนวคิด "สายน้ำชุมชนสร้างชีวิต"

ส่งเสริมการจัดการน้ำในระดับชุมชนให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดตามลักษณะของพื้นที่

Pain Point

ปัญหาน้ำน้อย ภัยแล้ง

ปัญหาน้ำมากเกินไป

ปัญหาน้ำเสีย

ปัญหาทรัพยากรชายฝั่ง

Process

ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติ
และสิ่งแวดล้อม ในพื้นที่สายงาน
กิจการสาขา 1- 6
หรือพื้นที่ Social Branch

Awareness
สร้างความตระหนัก

Exchange
กิจกรรมการแลกเปลี่ยนความรู้

Experimental
ทดลองทำจริง

Make a Relationship
สร้างความสัมพันธ์

Learning

ปี 2561 ตัวชี้วัดความสำเร็จคือ ความอยู่ดีมีสุขของชุมชน (Well-Being)

สุขด้านสิ่งแวดล้อม | สุขด้านเศรษฐกิจ | สุขด้านสุขภาพและความมั่นคงในชีวิต

ผลตอบแทนทางสังคมจากการลงทุน (SROI) ได้ 14.09 จากการลงทุน 1 บาท

ปี 2562 เพิ่มการส่งเสริม การอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง ฟื้นฟูพันธุ์ปลา (ทั้งน้ำจืด น้ำเค็ม)

ชุมชนที่เข้าร่วมโครงการ

- มีรายได้เพิ่มขึ้นจากการทำเกษตร เลี้ยงสัตว์ และการท่องเที่ยว
- ลดค่าใช้จ่ายด้านค่าอาหาร และค่าสูบน้ำเพื่อการเกษตร
- ได้รับความรู้และเทคนิคด้านการเกษตรใหม่ ๆ

ชุมชนได้ปรับทัศนคติและพฤติกรรมในการบริหารจัดการรายได้และการอนุรักษ์ดีขึ้น

ปี 2563 – 2565

- ต่อยอดขยายพื้นที่ดำเนินกิจกรรม ภายใต้ตัวชี้วัดความสำเร็จคือ รายได้เพิ่มขึ้น และรายจ่ายลดลงร้อยละ 5 - 10

ผลลัพธ์

ชุมชนที่ได้รับการฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ปี 2561: 6 แห่ง

ปี 2562: 16 แห่ง

รายได้ เพิ่มขึ้น **15.06%**

ค่าใช้จ่าย ลดลง **3.70%**

ขั้นตอนดำเนินกิจกรรม

ทรัพยากรน้ำ	• **Awareness: สร้างความตระหนัก** สร้างให้ตระหนักถึงความสำคัญของการใช้น้ำและผลกระทบจากการขาดแคลนน้ำ คุณภาพน้ำ และการจัดการน้ำที่ไม่มีประสิทธิภาพ • **Exchange: การแลกเปลี่ยนความรู้** จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้เรื่องการจัดการน้ำให้เหมาะสมกับพื้นที่ระหว่างชุมชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้เชี่ยวชาญ • **Experimental Workshop: การทดลองทำจริง** - การให้น้ำแบบหยด: สามารถให้น้ำกับพืชได้มากกว่า 90% - การปลูกพืชใช้น้ำน้อย: ใช้น้ำในการปลูกพืชลดลง - การปรับทัศนียภาพและรักษาคุณภาพน้ำ: ทำให้ทรัพยากรน้ำมีคุณภาพมากขึ้น
เศรษฐกิจ	• **Experimental Workshop: การทดลองทำจริง** - การให้น้ำแบบหยด: ช่วยให้ผลผลิตสูงขึ้น กำไรมากขึ้น หนี้สินลดลง - การปลูกพืชใช้น้ำน้อย: เก็บเกี่ยวผลผลิตได้รวดเร็ว ช่วยเพิ่มรายได้ - การทำฝายมีชีวิต: เพิ่มความสมบูรณ์ของระบบนิเวศ ลดค่าใช้จ่ายการพึ่งพาจากภายนอก เพิ่มผลผลิต รายได้ สร้างระบบบริหารจัดการน้ำที่ดีตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ - การทำเกษตรอินทรีย์: ลดค่าใช้จ่ายด้านสารเคมี เพิ่มมูลค่าผลผลิต ตอบโจทย์คนรักสุขภาพ และวิถีเกษตรอินทรีย์ รวมถึงการท่องเที่ยวเชิงเกษตร ทำให้ชุมชนมีรายได้เพิ่มขึ้น เกิดตลาดซื้อขายแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการในชุมชน และเกิดการจ้างงานในพื้นที่
สังคม	• **Lunch of Sustainability: การสร้างความสัมพันธ์** - เกิดการสานสัมพันธ์ระหว่างคนในชุมชน เจ้าหน้าที่ธนาคาร หน่วยงานราชการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - สถาบันครอบครัวมีความสุขและมั่นคงมากขึ้นจากเศรษฐกิจที่ดีขึ้น - กิจกรรม Lunch of Sustainability: มื้อแห่งความยั่งยืน - เกิดความร่วมมือระหว่างภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ เอกชน และประชาสังคม

302-5 I 305-5

4. โครงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยการลดและเลิกใช้สารทำลายชั้นบรรยากาศโอโซน

ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 7 ตุลาคม พ.ศ. 2546 ธนาคารทำหน้าที่บริหารเงินช่วยเหลือในโครงการ เพื่อให้ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องหันมาลดและเลิกใช้สารทำลายชั้นบรรยากาศโอโซน หนึ่งในสาเหตุของภาวะโลกร้อน และได้ตั้งหน่วยโครงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ทำหน้าที่บริหารเงินช่วยเหลือแบบให้เปล่าจากกองทุนอนุรักษ์ชั้นโอโซน (Ozone Projects Trust Fund: OTF) ตามพิธีสารมอนทรีออลว่าด้วยการลดและเลิกใช้สารทำลายชั้นบรรยากาศโอโซน รวมถึงรณรงค์และสร้างจิตสำนึกให้ประชาชนตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาดังกล่าว

หลังจากธนาคารดำเนินการในภาคสารคลอโรฟลูออโรคาร์บอน: ซีเอฟซี (CFCs)[1] และสารขับดันที่ใช้ในผลิตภัณฑ์สเปรย์จนเสร็จสิ้นแล้ว ธนาคารได้รับมอบหมายจากกระทรวงการคลังให้ร่วมกับกรมวิชาการเกษตร สนับสนุนเงินช่วยเหลือผู้ประกอบการที่ใช้สารเมทิลโบรไมด์ ให้เปลี่ยนมาใช้สารฟอสฟีนในภาคการเกษตรแทน เพราะทำลายชั้นบรรยากาศโอโซนน้อยกว่า โดยโครงการได้สิ้นสุดลงเมื่อวันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2556 นอกจากนี้ ธนาคารยังได้รับมอบหมายให้เป็นผู้บริหารเงินช่วยเหลือ (Financial Agent) ของโครงการลดและเลิกใช้สารไฮโดรคลอโรฟลูออโรคาร์บอน ระยะที่ 1 วงเงินกว่า 16.85 ล้านดอลลาร์สหรัฐอเมริกา ระหว่างปี 2556 - 2561 ตามข้อตกลงระหว่างธนาคารโลกกับรัฐบาลไทย เพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศ อุตสาหกรรมการผลิตโฟมในการปรับเปลี่ยนอุปกรณ์ และยกเลิกการใช้สาร HCFCs มาใช้สารทดแทนที่ไม่มีผลกระทบต่อสภาพภูมิอากาศของโลก โครงการดำเนินเสร็จสิ้นเมื่อวันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2561

ในปี 2562 ธนาคารโลกมีความประสงค์ขอให้ธนาคารออมสิน บริหารเงินช่วยเหลือโครงการลดและเลิกใช้สารไฮโดรคลอโรฟลูออโรคาร์บอน ระยะที่ 2 เพื่อความต่อเนื่อง ซึ่งมีมติอนุมัติในการประชุมคณะกรรมการธนาคารออมสิน ครั้งที่ 6/2562 เมื่อวันที่ 18 มิถุนายน พ.ศ. 2562

[1] สารคลอโรฟลูออโรคาร์บอนมีทั้งสารที่ใช้ทำความเย็นในระบบปรับอากาศรถยนต์ ตู้เย็น ตู้แช่ สารชะล้างชิ้นส่วนโลหะ แผงวงจรอิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ

302-5 I 305-5

- **สรุปข้อมูลสำคัญของโครงการลดและเลิกใช้สารไฮโดรคลอโรฟลูออโรคาร์บอน ระยะที่ 2**

โครงการในระยะที่ 2 เป็นการให้เงินช่วยเหลือในการเปลี่ยนอุปกรณ์และสารเคมีที่ใช้ในภาคอุตสาหกรรม วงเงินบริหาร 5.08 ล้านดอลลาร์สหรัฐอเมริกา (รวมส่วนของกรมโรงงานอุตสาหกรรมและธนาคารออมสิน) ธนาคารโลกคาดการณ์ระยะเวลาดำเนินโครงการประมาณ 5 ปี (ปี 2562 - 2566)

ระยะเวลาดำเนินงาน

ปี	เดือน	ธนาคารโลก
2561	ธันวาคม	ได้รับอนุมัติงบประมาณจากกองทุนพหุภาคี (Multilateral Fund) จำนวน 5,083,929 ดอลลาร์สหรัฐอเมริกา
2561	มีนาคม - กันยายน	เตรียมเอกสารเพื่อขออนุมัติดำเนินการจากคณะกรรมการธนาคารโลก
	ตุลาคม	ขออนุมัติคณะกรรมการธนาคารโลก
	ธันวาคม	แจ้งรัฐบาลไทยให้ทราบเกี่ยวกับโครงการระยะที่ 2 และเตรียมลงนามข้อตกลงให้ความช่วยเหลือแบบให้เปล่า (Grant Agreement)
2563	มกราคม - มิถุนายน	ประสานงานกับหน่วยงานพันธมิตร เช่น กรมโรงงานอุตสาหกรรม เพื่อวางแผนการทำงานโครงการระยะที่ 2
	กรกฎาคม - สิงหาคม	รัฐบาลไทยลงนามบันทึกข้อตกลงกับธนาคารโลก
2563 - 2566	กันยายน 2563 เป็นต้นไป	ดำเนินโครงการระยะที่ 2 สิ้นสุดโครงการ ธันวาคม 2566 (ระยะเวลา 4 ปี)

ภาคอุตสาหกรรมที่จะได้รับการสนับสนุนเงินช่วยเหลือผ่านธนาคารโลก

- **อุตสาหกรรมสเปรย์โฟม**

เกี่ยวกับฉนวนกันความร้อน วัสดุอุดรอยรั่ว รอยแตกร้าวของผนังและเพดาน ธนาคารโลกได้สำรวจจำนวนผู้ประกอบการรายย่อย พบว่ามีประมาณ 100 ราย ดำเนินงานโดยใช้วิธีให้เงินช่วยเหลือผ่านตัวกลางผู้ขายสารเคมี ซึ่งเป็นวิธีที่สะดวก ธนาคารไม่ต้องทำสัญญากับรายย่อยทั้ง 100 ราย โดยธนาคารโลกจะเป็นผู้กำหนดบริษัทตัวกลางผู้ขายสารเคมี

- **อุตสาหกรรมตู้เย็นและตู้แช่เชิงพาณิชย์**

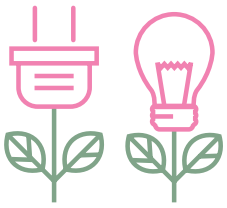
ธนาคารโลกให้ความช่วยเหลือ 1 บริษัท คือ บริษัท พัฒนาอินเตอร์คูล จำกัด โดยให้เงินสนับสนุนสร้างห้องทดลอง ปรับปรุงกระบวนการผลิต เพื่อทดลองเปลี่ยนสารทำความเย็นจาก HCFCs เป็น Propane (R-290) และ Isobutane (R-600a) ซึ่งเป็นสารที่มีค่า GWP (Global Warming Potential) ต่ำ ช่วยลดผลกระทบที่ทำให้เกิดภาวะโลกร้อน แต่ราคาแพงกว่าและติดไฟได้

การร่วมมือและให้ความช่วยเหลือกับภาคอุตสาหกรรม คือหนทางสำคัญที่จะช่วยลดผลกระทบที่มีต่อสภาพอากาศและสิ่งแวดล้อม ธนาคารจึงสนับสนุนและผลักดันให้เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ โดยร่วมมือกับองค์กรและหน่วยงานที่เชี่ยวชาญในแต่ละด้านเพื่อนำไปสู่กระบวนการของภาคอุตสาหกรรมที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด

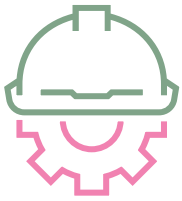
103-1 | 103-2

ดำเนินนโยบายเพื่อลดการใช้ทรัพยากร ลดการสูญเสีย และการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม (Eco-Efficiency)

1. ใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่าและรักษาสิ่งแวดล้อม



นโยบายอนุรักษ์พลังงาน



นโยบายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

นโยบายดำเนินกิจกรรม 5ส ยกระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน

นโยบายการอนุรักษ์ สิ่งแวดล้อม

ธนาคารตระหนักถึงความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรและผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม จึงแต่งตั้งคณะทำงานและคณะผู้ตรวจประเมินด้านการจัดการพลังงาน เพื่อควบคุม ดูแล ตรวจสอบการจัดการพลังงานของธนาคารให้มีประสิทธิภาพตามแนวทางที่กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงานกำหนด ภายใต้นโยบายอนุรักษ์พลังงาน ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมทั้งนโยบายอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมสอดคล้องตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น กฎหมายควบคุมอาคาร นโยบายด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมของกระทรวงพลังงาน และสำนักนายกรัฐมนตรี โดยดำเนินงาน ดังนี้

1.1 ประกาศเจตนารมณ์ ดำเนินโครงการ “ออมสินทำความดีด้วยหัวใจ ลดภัยสิ่งแวดล้อม” (รายละเอียดเพิ่มเติมหน้า...)
1.2 ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการประชุมของผู้บริหารระดับสูง ลดการใช้เอกสาร ลดปริมาณกระดาษ โดยฝ่ายเลขานุการธนาคาร
1.3 จัดทำสื่อเรียนรู้แบบออนไลน์ (e-Learning) อาทิ หลักสูตรความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน หลักสูตรยกระดับคุณภาพชีวิตด้วยกิจกรรม 5ส
1.4 จัดทำคู่มือดูแลและตรวจสอบอุปกรณ์สำนักงานและอุปกรณ์รักษาความปลอดภัย
1.5 จัดอบรมหรือจัดกิจกรรมอนุรักษ์พลังงาน เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างปลอดภัย มีสุขภาพอนามัยที่ดี และช่วยลดต้นทุนที่ไม่จำเป็น
1.6 รณรงค์ประหยัดพลังงานด้วยหลัก “3 ป” ปิดไฟ ปรับแอร์ ปลดปลั๊ก
1.7 สนับสนุนระบบอินทราเน็ต อีเมล ในการสื่อสารภายในทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ลดอัตราค่าสาธารณูปโภค
1.8 ลดการใช้กระดาษด้วยระบบจองห้องประชุม ยานพาหนะ แจ้งเงินเดือนผ่าน Web HR และใช้กระดาษ Reuse
1.9 ตรวจสอบอุปกรณ์และเปลี่ยนเครื่องใช้ไฟฟ้าที่เสื่อมสภาพอยู่เสมอ

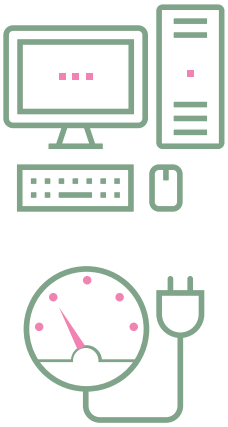
มาตรการอนุรักษ์พลังงาน

ระบบปรับอากาศ

- เปิดใช้งานเฉพาะเวลาปฏิบัติงาน
- ตั้งระดับอุณหภูมิที่ 25 องศาเซลเซียส
- กรณีปฏิบัติงานในวันหยุด หรือทำงานล่วงเวลา ต้องแจ้งหัวหน้าหน่วยงานรับทราบ และเปิดใช้งานเครื่องปรับอากาศเท่าที่จำเป็นเท่านั้น

ระบบไฟส่องสว่าง

- เปิดใช้เฉพาะที่จำเป็น พื้นที่ที่ไม่มีผู้ปฏิบัติงานให้ปิด



อุปกรณ์สำนักงาน

- ปิดคอมพิวเตอร์เมื่อไม่ใช้งานเกิน 30 นาที
- ตั้งโปรแกรมให้คอมพิวเตอร์พักหน้าจออัตโนมัติเมื่อไม่ใช้งาน 15 นาที
- ถอดปลั๊กอุปกรณ์ชาร์จแบตฯ ออกทุกครั้งเมื่อไม่ใช้งาน
- ตรวจสอบสวิตช์อุปกรณ์ไฟฟ้าทุกชนิดให้อยู่ในตำแหน่งปิดเสมอเมื่อเลิกใช้งาน

กิจกรรม “ออมสินลดต้นทุน เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน”

จัดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้พนักงานและลูกจ้างมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมตามหลัก 5R และสามารถลดต้นทุนการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงานได้ โดยในปี 2562 เริ่มนำร่องในหน่วยงานสังกัดส่วนกลาง ให้นำเสนอกิจกรรมที่ส่งเสริมการลดกระบวนการ ลดต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานภายใต้หลัก 5R ประกอบด้วย Reduce ลดการใช้ Reuse การใช้ซ้ำ Recycle การนำมาใช้ใหม่/ผลิตใช้ใหม่ Repair การซ่อมหรือแก้ไข Reject ปฏิเสธการใช้ ซึ่งต้องวัดผลลัพธ์ได้ชัดเจน โดยเปิดกว้างให้ทุกคนภายในหน่วยงานได้นำเสนอ เป็นการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ สร้างความตระหนักและพฤติกรรมด้านการแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อม อีกทั้งยังช่วยลดต้นทุนดำเนินงานได้อีกด้วย

มีหน่วยงานเข้าร่วม 59 หน่วยงาน จาก 97 หน่วยงาน (60.82%)

ประเภทกิจกรรมที่แต่ละหน่วยงานนำเสนอ

ลดการใช้กระดาษและหมึกพิมพ์

ลดการใช้ครุภัณฑ์วัสดุสำนักงาน

การคัดแยกขยะ

ลดการใช้ถุงพลาสติก ขวดพลาสติก

การลดค่าไฟฟ้า

การลดพื้นที่จัดเก็บเอกสาร

การประยุกต์ใช้ Electronics

5R (อื่น ๆ รวมทุกประเภท)

ธนาคารส่งเสริมให้พนักงานทุกคน ทุกระดับ ให้ความสำคัญในสิ่งเล็กน้อยที่ช่วยประหยัดพลังงาน ลดการใช้ทรัพยากร ด้วยนวัตกรรมทางความคิดที่นำไปประยุกต์ใช้ได้ง่าย ๆ เพราะเมื่อทุกคนร่วมมือกันอย่างสม่ำเสมอ ย่อมดีต่อการดำเนินงานของธนาคารและปริมาณทรัพยากรที่ใช้ไป

301-1 | 302-5 | 305-2 | 305-3 | 305-5 | 308-1 | 308-2 | 408-1 | 409-1 | 414-1 |

2. การสนับสนุนการจัดซื้อ / จัดหาที่ยั่งยืน

ธนาคารให้ความสำคัญกับการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ผ่านการดำเนินงาน ดังนี้

2.1 **การจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Procurement)** ในหน่วยงานภาครัฐ ประกอบด้วย

- พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560
- ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560
- กฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การกำหนดให้คู่ค้าทุกรายที่เข้าเสนอราคาต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน และพระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ รวมทั้งการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าที่รัฐส่งเสริมหรือสนับสนุนตามกฎกระทรวง ต้องระบุรายละเอียดที่ชัดเจนในขอบเขตของงาน (Term of Reference: TOR) ภายใต้หัวข้อ "รายละเอียด คุณลักษณะเฉพาะและเงื่อนไขในประกาศ สำหรับการจัดหาสินค้าและบริการ"

2.2 การปฏิบัติตามแผนส่งเสริมการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ระยะที่ 3 พ.ศ. 2560 - 2564 โดยมีการรายงานข้อมูล ปริมาณและมูลค่าให้กรมควบคุมมลพิษ และนำมากำหนดทิศทางดำเนินงานด้านการบริโภคอย่างยั่งยืนของประเทศต่อไป

103-1 | 103-2

3. การจัดการพลังงาน ประจำปี 2562

ธนาคารแต่งตั้งคณะทำงานด้านการจัดการพลังงาน เพื่อจัดการพลังงานให้สอดคล้องกับนโยบายอนุรักษ์พลังงานและวิธีการจัดการพลังงานของธนาคาร ดังนี้

3.1 ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือปฏิบัติตามนโยบายฯ และวิธีการจัดการพลังงานของธนาคาร รวมทั้งจัดอบรมหรือกิจกรรมเพื่อสร้างจิตสำนึกของบุคลากร

3.2 ควบคุม ดูแลการจัดการพลังงานของธนาคารให้เป็นไปตามนโยบายฯ และวิธีจัดการพลังงานของธนาคาร

3.3 รายงานผลการอนุรักษ์พลังงานและการจัดการพลังงานตามนโยบายฯ และวิธีการจัดการพลังงานของธนาคารให้ผู้อำนวยการทราบ

3.4 เสนอแนะเกี่ยวกับการกำหนดหรือทบทวนนโยบายอนุรักษ์พลังงานและวิธีจัดการพลังงานของธนาคารให้ผู้อำนวยการพิจารณา

3.5 สนับสนุนการดำเนินการให้เป็นไปตามกฎกระทรวงกำหนดมาตรฐาน หลักเกณฑ์ และวิธีจัดการพลังงานในโรงงานควบคุมและอาคารควบคุม พ.ศ. 2552 และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

4. นโยบายอนุรักษ์พลังงาน

การจัดการพลังงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ต้องเกิดจากการมีส่วนร่วมของพนักงานและลูกจ้างทุกคน นโยบายอนุรักษ์พลังงานจึงเป็นแนวทางสำคัญ ในปี 2562 ธนาคารยังคงใช้นโยบาย ดังนี้

4.1 พัฒนาระบบการจัดการพลังงานให้เหมาะสมสอดคล้องกับกฎหมายและข้อกำหนดต่าง ๆ โดยการอนุรักษ์พลังงานคือหนึ่งในการดำเนินงานที่สำคัญของทุกหน่วยงาน

4.2 ปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงานขององค์กรให้เหมาะสม ด้วยเทคโนโลยีและแนวทางปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพ

4.3 กำหนดแผนและเป้าหมายอย่างชัดเจน สื่อสารให้พนักงานและลูกจ้างทุกคนเข้าใจเพื่อนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.4 ธนาคารถือว่า การอนุรักษ์พลังงานเป็นหน้าที่รับผิดชอบของผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ โดยต้องปฏิบัติร่วมกันตามมาตรการที่กำหนด

4.5 ธนาคารพร้อมให้การสนับสนุนการพัฒนาด้านพลังงาน ทั้งในด้านงบประมาณ บุคลากร เวลาทำงาน การฝึกอบรม และพร้อมเปิดรับทุกข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์

4.6 ผู้บริหารและคณะทำงานด้านการจัดการพลังงานมีการทบทวน ปรับปรุงนโยบาย และวางเป้าหมายรวมถึงแผนดำเนินงานร่วมกันทุกปี

การจัดการพลังงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต้องเกิดจากการมีส่วนร่วมของพนักงานและลูกจ้างทุกคน

5. เป้าหมายและแผนอนุรักษ์พลังงาน

ธนาคารได้กำหนดเป้าหมายการประหยัดพลังงานไฟฟ้าในปี 2562 โดยเริ่มจากการดูแลระบบเครื่องปรับอากาศ ใส่ใจการดูแลรักษาทุกขั้นตอนตามระยะเวลาที่กำหนด เช่น ทำความสะอาดชิ้นส่วนต่าง ๆ ล้างฉีดอุปกรณ์เพื่อความสะอาดเดือนละ 1 ครั้ง หรือบางขั้นตอนอาจ 6 เดือนต่อ 1 ครั้ง ส่งผลต่อศักยภาพการทำงานของเครื่องปรับอากาศ ทำให้อัตราการประหยัดพลังงานไฟฟ้าดีขึ้น

เป้าหมายการประหยัดพลังงานไฟฟ้าในปี 2562

เป้าหมาย

ร้อยละที่ลดลงของพลังงานไฟฟ้าที่ใช้เดิม

ค่าเป้าหมาย 3.84

วิธีการ

ทำความสะอาดเครื่องปรับอากาศทั้งระบบ ณ สำนักงานใหญ่ของธนาคาร

จำนวน 1,060 เครื่อง

เป้าหมายการดำเนินงาน

- ค่าไฟฟ้าต่อปี ก่อนปรับปรุง 22,581,688.01 บาท
- ค่าไฟฟ้าต่อปี หลังปรับปรุง 20,842,898.01 บาท
- เงินค่าไฟฟ้าที่ประหยัดลงต่อปี 1,738,790 บาท (ค่าเฉลี่ยประหยัดลง ร้อยละ 3.84*)
- เงินลงทุน 3,127,000 บาท
- ระยะเวลาคืนทุน 1.8 ปี

* คิดเทียบจากพลังงานรวมในปีที่ผ่านมา

6. ผลการดำเนินงานตามรายงานการจัดการพลังงาน

สำนักงานใหญ่ของธนาคารได้การรับรองโดยผู้รับผิดชอบด้านพลังงานของอาคารควบคุม โดยเป็นอาคารควบคุมกลุ่มที่ 2 (ขนาดใหญ่) ใช้เครื่องวัดไฟฟ้าหรือติดตั้งหม้อแปลงไฟฟ้ารวมกันตั้งแต่ 3,000 กิโลวัตต์ หรือ 3,530 กิโลโวลต์แอมแปร์ขึ้นไป รวมถึงพลังงานสิ้นเปลืองอื่น ๆ ในปริมาณเทียบเท่าพลังงานไฟฟ้าตั้งแต่ 60 เมกะจูลต่อปีขึ้นไป ได้จัดการพลังงานให้เป็นไปตามกฎกระทรวง โดยตรวจสอบ วิเคราะห์การปฏิบัติตามเป้าหมายและแผนอนุรักษ์พลังงาน แผนฝึกอบรม และกิจกรรมที่ส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน และตรวจสอบการปฏิบัติตามเป้าหมาย ได้ผลดังนี้

302-1 I 302-3 I 302-4 I 302-5

ผลดำเนินงานหลังจากดูแลรักษาเครื่องปรับอากาศ

	ก่อนปรับปรุง	หลังปรับปรุง
พลังงานไฟฟ้าที่ใช้ต่อปี (กิโลวัตต์/ชั่วโมง)	5,766,518.90	5,478,192.95
คิดเป็นเงินค่าไฟฟ้า (บาท/ปี)	22,489,423.71	21,364,952.52
คิดเป็นพลังงานไฟฟ้าที่ประหยัดได้ (กิโลวัตต์/ปี)		**288,325.94**
เงินค่าไฟฟ้าที่ประหยัดลง (บาท/ปี)		**1,124,471.19** (จากเป้าหมาย 1,738,790)
ค่าเฉลี่ยที่ประหยัดลง		**2.02** (จากเป้าหมาย 3.84)
เงินลงทุน (บาท)		**3,127,011.47** (จากเป้าหมาย 3,127,000 บาท)
ระยะเวลาคืนทุน		**2.02 ปี**

ธนาคารมีการวางเป้าหมาย แผนงาน โดยใช้นวัตกรรมที่ช่วยวิเคราะห์ถึงผลลัพธ์ เพื่อลงทุนให้เกิดการลดใช้พลังงานที่คุ้มค่า มีประสิทธิภาพ หนึ่งในนั้นคือพลังงานไฟฟ้า โดยมีการร่วมมือกับทุกฝ่ายเพื่อปฏิบัติการแบบขั้นบันไดนำไปสู่การใช้พลังงานไฟฟ้าที่ลดลงในทุกปี

13 CLIMATE ACTION

17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS

302-4 | 302-5 | 413-1

7. อาคารอนุรักษ์พลังงาน (Green Office)

Innovative Energy Conservation Building (Green Office) คือผลงานจากโครงการ GSB IDEA ที่เปิดโอกาสให้พนักงานพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ในรูปแบบของนวัตกรรมที่นำมาใช้ได้จริง คือหนึ่งในผลงานที่เป็นส่วนสำคัญของการรักษาสิ่งแวดล้อม ประหยัดพลังงาน ภายใต้การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ เป็นต้นแบบหรือ Role Model ที่ดีในการต่อยอดกับสาขาอื่น ๆ ของธนาคารต่อไป

- ใช้ผนังคอนกรีตมวลเบา มีคุณสมบัติเป็นฉนวนป้องกันความร้อน
- ผนังสองชั้น มีช่องอากาศภายใน ช่วยลดความร้อนเข้าสู่อาคาร
- มีชั้นดาดฟ้าติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์ ผลิตไฟฟ้าได้ประมาณ 12 กิโลวัตต์
- ใช้วัสดุที่ลดการแผ่รังสีความร้อน ไม่ปล่อยมลพิษ
- เน้นใช้แสงธรรมชาติ ทิศทางลม และแสงแดด
- กระจกนิรภัยกันความร้อน ลดรังสีอินฟราเรดได้ 98% ลดรังสียูวีได้ถึง 99% แสงธรรมชาติส่องผ่านได้ถึง 70% ลดภาระการทำงานของเครื่องปรับอากาศและหลอดไฟ
- มีการใช้พลังงานทดแทนจากแผงโซลาร์เซลล์

คอนเซ็ปต์การออกแบบ

เป็นมิตรต่อผู้ใช้บริการ สิ่งแวดล้อม และชุมชน

ประหยัดค่าใช้จ่ายด้านพลังงาน

สร้างสิ่งแวดล้อมที่ดี ภายในที่ทำงานและชุมชน

- เลือกใช้อุปกรณ์ที่ประหยัดพลังงาน ติดตั้งระบบใช้น้ำหมุนเวียน
- อำนวยความสะดวกต่อผู้พิการ ออกแบบตามหลักความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงาน
- นำมาตรฐานการประหยัดค่าใช้จ่ายที่มีประสิทธิภาพมาใช้ในอาคาร

8. ประกาศเจตนารมณ์ดำเนินโครงการ "ออมสินทำความดีด้วยหัวใจ ลดภัยสิ่งแวดล้อม"

จากการรณรงค์ในโครงการ "ออมสินทำความดีด้วยหัวใจ ลดภัยสิ่งแวดล้อม" ธนาคารได้ตั้งเป้าหมายให้ทุกหน่วยงานและทุกกิจกรรมที่ธนาคารจัดขึ้นทั่วประเทศ เลิกใช้บรรจุภัณฑ์ชนิดโฟม 100% และลดใช้ถุงพลาสติก ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2562 เป็นต้นไป ตอบสนองนโยบายรัฐ และขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การพัฒนาสู่ความยั่งยืนโดยการสร้างประสิทธิภาพเชิงนิเวศ (Eco-Efficiency) ให้แก่องค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร รวมถึงด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน นำไปสู่ประโยชน์ต่อสังคมในภาพรวม ช่วยลดการใช้ทรัพยากรที่ฟุ่มเฟือย

ธนาคารพร้อมเปิดรับไอเดียจากพนักงานทุกระดับที่สามารถนำมาสร้างสรรค์เป็นนวัตกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อมได้ในระยะยาว สามารถเป็นต้นแบบในการต่อยอดไปสู่การดำเนินงานส่วนต่าง ๆ ของธนาคารโดยไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ เพื่อการเติบโตที่ยั่งยืน

9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE

11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES

06

มูลนิธิออมสินเพื่อสังคม

GSB Foundation

มูลนิธิออมสินเพื่อสังคมก่อตั้งขึ้นเพื่อให้การสนับสนุนผ่านกิจกรรม โครงการ รวมไปถึงการรับบริจาคที่ช่วยส่งเสริมคุณภาพการศึกษา คุณภาพชีวิต การทำนุบำรุงศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม รวมไปถึงระบบสาธารณสุขที่มีคุณภาพ

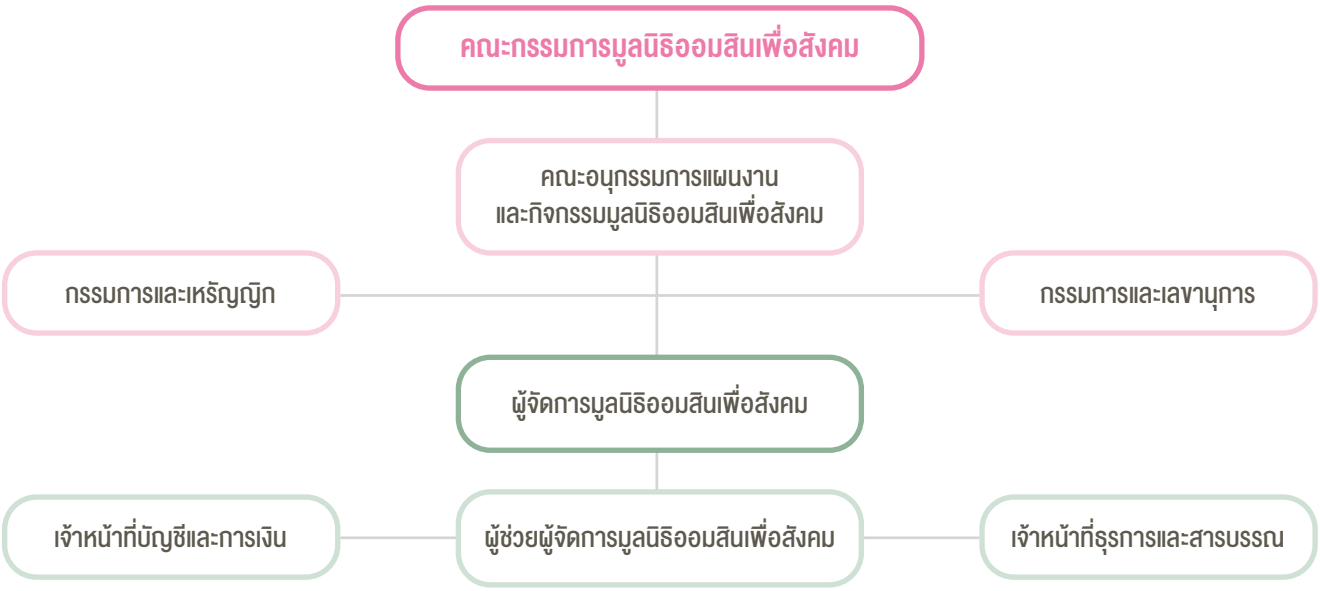
วัตถุประสงค์ของมูลนิธิออมสินเพื่อสังคม

- เพื่อส่งเสริม สนับสนุนอุปนิสัย และพฤติกรรมการออมในหมู่ประชาชน โดยเฉพาะเยาวชนและผู้มีรายได้
- เพื่อสนับสนุนการแก้ปัญหาความยากจนในหมู่ผู้ด้อยโอกาส โดยเฉพาะเด็กและเยาวชน รวมถึงการส่งเสริมการศึกษาและสุขภาพอนามัย
- เพื่อสนับสนุนการสร้างความเข้มแข็งของชุมชน ประชาคม ประชาสังคม การรวมพลังสร้างสรรค์ของคนในชาติ เพื่อการพัฒนาสังคม
- เพื่อสนับสนุนการทำนุบำรุงศาสนา และการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม
- เพื่อส่งเสริม สนับสนุน การอนุรักษ์ขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปะและวัฒนธรรมอันดีงามของชาติ การอนุรักษ์และการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- เพื่อให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนแก่ลูกค้าธนาคารออมสินและประชาชน เพื่อการพัฒนาสังคม
- เพื่อส่งเสริมการปกครองระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขด้วยความเป็นกลาง และไม่ให้การสนับสนุนด้านการเงิน หรือทรัพย์สิน แก่นักการเมือง หรือพรรคการเมืองใด
- ส่งเสริม สนับสนุนการศึกษาและการฝึกอบรมในทุกระดับ รวมทั้งเป็นผู้รับใบอนุญาต จัดตั้งสถาบันการศึกษา และดำเนินกิจการที่เป็นประโยชน์ต่อสถาบันการศึกษา

1 NO POVERTY

4 QUALITY EDUCATION

โครงสร้างมูลนิธิออมสินเพื่อสังคม



สารจากประธานมูลนิธิออมสินเพื่อสังคม

คุณชาติชาย พยุหนาวีชัย

มูลนิธิออมสินเพื่อสังคมได้ดำเนินกิจกรรมช่วยเหลือสังคม เคียงคู่กับธนาคารออมสิน โดยช่วยเสริมเติมเต็ม แบ่งปันสังคม ในด้านต่าง ๆ อาทิ การศึกษา การช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส ผู้ประสบภัยพิบัติ และดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะการกำจัดขยะทะเล ฯลฯ โดยในรอบปี 2562 มูลนิธิฯ ได้จัดกิจกรรม

หารายได้จากการจัดกิจกรรมโบว์ลิ่งการกุศล แข่งขันแรลลี่การกุศล จัดคอนเสิร์ตการกุศล จำหน่ายของที่ระลึก และรับบริจาคเงินผ่านระบบ e-Donation ซึ่งสามารถนำไปลดหย่อนภาษีได้โดยอัตโนมัติ โดยรายได้ดังกล่าว มูลนิธิฯ ได้นำไปช่วยเหลือสังคมผ่านกิจกรรมต่าง ๆ มากมาย

ในปี 2563 มูลนิธิฯ ยังคงดำเนินงานด้านสังคมที่สอดคล้องกับนโยบายของธนาคารเพื่อนำไปสู่ "การเป็นธนาคารเพื่อความยั่งยืน: GSB SUSTAINABILITY BANKING" แม้ปี 2562 นี้จะเป็นปีสุดท้ายแห่งการทำงานที่นี่ของผมก็ตาม ซึ่งตลอดระยะเวลา 5 ปีที่ผมเป็นประธานกรรมการมูลนิธิออมสินเพื่อสังคม ผมได้สนับสนุนงบประมาณและส่งเสริมกิจกรรมต่าง ๆ ของมูลนิธิฯ จนเป็นที่รู้จักและยอมรับในวงกว้างทั้งภายนอกและภายในองค์กร

ผมขอขอบคุณหน่วยงานพันธมิตร คณะกรรมการมูลนิธิฯ และจิตอาสา ที่ให้การสนับสนุนงานของมูลนิธิฯ มาโดยตลอด ขอให้ผลบุญที่ท่านได้สนับสนุนช่วยเหลือสังคม จงส่งผลให้ท่านและครอบครัวมีความสุขความเจริญ มีความมั่นคงในชีวิตสืบต่อไป

การสนับสนุนการศึกษา และดำเนินกิจการที่เป็นประโยชน์ต่อสถาบันการศึกษา

- **วิทยาลัยอาชีวศึกษาออมสินอุปถัมภ์ จังหวัดจันทบุรี** จัดตั้งวิทยาลัยอาชีวศึกษาออมสินอุปถัมภ์ จัดตั้งโดยมูลนิธิออมสินเพื่อสังคม ได้รับอนุญาตจากกระทรวงศึกษาธิการ เมื่อวันที่ 1 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2554 เพื่อส่งเสริมนักศึกษาด้านการออม เสริมสร้างจริยธรรม และโอกาสทางการศึกษาแก่คนในพื้นที่ ยกระดับคุณภาพชีวิตและความเข้มแข็งให้ชุมชน เปิดสอนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ใน 4 สาขา คือ การบัญชี การตลาด คอมพิวเตอร์ธุรกิจ และการโรงแรม โดยในปีการศึกษา 2562 มีครู 29 คน นักเรียน 468 คน นอกจากนี้ยังเปิดสอนหลักสูตรทวิภาคี ระดับ ปวส. เป็นเครือข่ายกับสำนักงานจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ในโครงการ 3 ม. (มีเงิน มีงาน และมีการศึกษา) ในสาขาการบัญชี การตลาด คอมพิวเตอร์ธุรกิจ และการจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยปัจจุบันมีนักเรียนจำนวน 26 คน

ผลการดำเนินงานวิทยาลัยอาชีวศึกษาออมสินอุปถัมภ์ ปีการศึกษา 2562

ด้านการศึกษา

การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านอาชีวศึกษา (V-NET) สูงกว่ามาตรฐาน ดังนี้

- ระดับ ปวช. คะแนนเฉลี่ย 48.33 (ค่าเฉลี่ยของประเทศ 43.63)
- ระดับ ปวส. คะแนนเฉลี่ย 43.94 (ค่าเฉลี่ยของประเทศ 40.75)

ด้านบุคลากร (อาจารย์)

ได้รับรางวัลการประกวดแข่งขันผลงานวิจัยและนวัตกรรม สื่อการสอนระดับประเทศ ครั้งที่ 12 ดังนี้

- **รางวัลชนะเลิศ**
  การพัฒนาทักษะการเขียนโปรแกรมหุ่นยนต์ เพื่องานทางด้านวิศวกรรม โดยมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
- **รางวัลชนะเลิศ**
  การประกวดบูธนิทรรศการความรู้เฉพาะถิ่น หัวข้อ “เสื่อจันทบูร 4.0” ภายใต้โครงการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมพื้นบ้านระยอง จันทบุรี ตราด ครั้งที่ 4 ณ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี
- **รางวัลชนะเลิศระดับประเทศ**
  การแข่งขันกีฬา e-Sports EP.3 ทีม 5 คน ได้รับถ้วยรางวัลนายกรัฐมนตรี ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ด้านนักเรียน

แข่งขันทักษะระหว่างสถานศึกษาเอกชนระดับชาติ ปีการศึกษา 2562 วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคตะวันออก (อี.เทค)

- **เหรียญทอง 5 เหรียญ** จากการแข่งขัน เช่น ทักษะการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปบนอุปกรณ์พกพา ทักษะการประกอบคอมพิวเตอร์และติดตั้งซอฟต์แวร์ ฯลฯ
- **เหรียญทอง 8 เหรียญ** จากการแข่งขัน เช่น ทักษะประยุกต์ใช้โปรแกรมสื่อประสม ทักษะระบบจัดการฐานข้อมูล ประกวดการกล่าวสุนทรพจน์ภาษาอังกฤษ ฯลฯ
- **เหรียญทองแดง 5 เหรียญ** จากการแข่งขัน เช่น การประกวดมารยาทไทย

การดำเนินงานของมูลนิธิออมสินเพื่อสังคม ปี 2562

ด้านการหารายได้

ในปี 2562 มูลนิธิฯ จัดงานหารายได้เพื่อสมทบทุนการดำเนินภารกิจเพื่อสาธารณประโยชน์และสาธารณกุศล สนับสนุนทุนการศึกษา อุปกรณ์การเรียน อุปกรณ์กีฬา แก่นักเรียนในโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน โรงเรียนในถิ่นทุรกันดาร และให้ความช่วยเหลือโรงเรียนที่ประสบภัยน้ำท่วมในจังหวัดอุบลราชธานี รวมทั้งจัดภารกิจเพื่อสังคมในการดูแลสิ่งแวดล้อม ดังนี้

- **จัดแข่งขันโบว์ลิ่งการกุศล "GSB Foundation Charity Bowling Tournament 2019"** ในวันที่ 27 กรกฎาคม พ.ศ. 2562 ณ Blu-O สาขาเอสพลานาด รัชดาภิเษก กรุงเทพฯ รายได้สมทบทุนมูลนิธิออมสินเพื่อสังคม เพื่อภารกิจสาธารณประโยชน์และสาธารณกุศล เชื่อมสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้แข่งขัน และหน่วยงานพันธมิตรของธนาคาร

- **จัดกิจกรรมแรลลี่การกุศล "GSB Foundation Family Rally 2019"** ในวันที่ 30 พฤศจิกายน - 1 ธันวาคม พ.ศ. 2562 เส้นทางกรุงเทพ - นครนายก เพื่อนำรายได้ส่วนหนึ่งจัดซื้ออุปกรณ์ของใช้จำเป็นให้แก่สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งหญิงธัญบุรี คลอง 5 ปทุมธานี และศูนย์ภูมิรักษ์ธรรมชาติ มูลนิธิชัยพัฒนา

- **จัดคอนเสิร์ตการกุศล "Infinite Love... ภักดีมิรู้คลาย"** ในวันที่ 20 ธันวาคม พ.ศ. 2562 ณ ศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย กรุงเทพฯ เพื่อนำรายได้สมทบทุนมูลนิธิออมสินเพื่อสังคม สำหรับภารกิจเพื่อสาธารณประโยชน์และสาธารณกุศล

ด้านการรับบริจาค

ปี 2562 มูลนิธิฯ ได้รับเงินบริจาคจากชมรมกอล์ฟธนาคารออมสิน และออกบูธรับบริจาคจากพนักงาน ลูกจ้าง และบุคคลทั่วไปผ่านช่องทาง Mobile Banking ของทุกธนาคารที่เข้าร่วม โดยใช้ระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ (e-Donation) ที่มีความถูกต้อง รวดเร็ว และส่งข้อมูลไปกรมสรรพากรโดยอัตโนมัติ ผู้บริจาคได้รับสิทธิประโยชน์ในการลดหย่อนภาษีเงินได้ประจำปีโดยไม่ต้องส่งหลักฐานการบริจาคประกอบการพิจารณาคืนภาษี โดยมูลนิธิฯ ได้รับเงินบริจาค ดังนี้

- ชมรมกอล์ฟธนาคารออมสิน มอบเงินจากการแข่งขันกอล์ฟการกุศล เมื่อวันที่ 26 มกราคม พ.ศ. 2563 **จำนวน 300,000 บาท**

- กล่องรับบริจาคตามสาขาในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล มียอดเงินบริจาค ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2562 **จำนวน 646,773 บาท**

- ออกบูธรับบริจาคเนื่องในโอกาสวันคล้ายวันสวรรคต พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 ในวันจันทร์ที่ 25 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562 ผู้บริจาครับเข็มที่ระลึกดวงตราธนาคารออมสิน จำนวน 1 ชิ้น **ยอดบริจาค 394,800 บาท**

- พนักงาน ลูกจ้าง และบุคคลทั่วไป ร่วมบริจาคเงิน 199 บาท รับกระปุกคริสต์มาส 1 ใบ ในงาน "GSB Pink Christmas Carnival 2019" เมื่อวันพุธที่ 25 ธันวาคม พ.ศ. 2562 ณ บริเวณลานหน้าพระบรมราชานุสาวรีย์ ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ **ยอดบริจาค 22,903 บาท**

- ร่วมกับธนาคารออกบูธในงานกาชาดระหว่างวันที่ 15 - 24 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562 เปิดรับบริจาคเงินเพื่อมอบให้สภากาชาดไทย ผ่านระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ (e-Donation) **ยอดบริจาค 163,433 บาท**

ภารกิจ	งบประมาณสนับสนุน
ด้านการศึกษา 1. มอบทุนการศึกษา สนับสนุนอุปกรณ์การเรียน อุปกรณ์กีฬา ฯลฯ ให้แก่นักเรียนที่เรียนดี มีความประพฤติดี แต่ขาดแคลนทุนทรัพย์ ในโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน และโรงเรียนในถิ่นทุรกันดาร ประกอบด้วย 1.1 โรงเรียนบ้านเดื่อ จังหวัดหนองคาย 1.2 โรงเรียนบ้านน้อย จังหวัดหนองคาย 1.3 โรงเรียนอนุบาลวัดไชยชุมพลชนะสงคราม จังหวัดกาญจนบุรี 1.4 โรงเรียนบ้านอุ่มเหม้า จังหวัดสกลนคร 1.5 โรงเรียนในพื้นที่จังหวัดปัตตานี 1.6 โรงเรียนในพื้นที่จังหวัดเพชรบูรณ์ 1.7 โรงเรียนนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ 1.8 โรงเรียนในพื้นที่จังหวัดชัยภูมิ 1.9 หมู่บ้านเด็ก มูลนิธิสงเคราะห์เด็กของสภากาชาดไทย จังหวัดนครปฐม	**276,575**
ด้านสังคม 2. จัดทำผ้าห่มเพื่อช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบภัยหนาวในพื้นที่ต่าง ๆ จำนวน 2,000 ผืน ในปี 2562 มูลนิธิออมสินเพื่อสังคมมอบผ้าห่มในพื้นที่ที่ประสบภัยหนาว ดังนี้ 2.1 พื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ 550 ผืน 2.2 พื้นที่จังหวัดน่าน 300 ผืน 2.3 พื้นที่จังหวัดเชียงราย 100 ผืน 2.4 พื้นที่จังหวัดพิษณุโลก 75 ผืน 2.5 พื้นที่จังหวัดตาก 100 ผืน 2.6 พื้นที่จังหวัดอุดรธานี 200 ผืน 2.7 พื้นที่จังหวัดชัยภูมิ 150 ผืน	**260,000**
3. จัดภารกิจเพื่อสังคมร่วมกับธนาคารออมสิน ในพื้นที่ภาคต่าง ๆ จำนวน 5 แห่ง • มอบอุปกรณ์การเรียน/อุปกรณ์กีฬา • ทาสีโรงเรียน และอื่น ๆ	**240,177**
ด้านสิ่งแวดล้อม 4. จัดภารกิจเพื่อสังคม “ออมสินรักษ์เล ดูแลสิ่งแวดล้อม” เป็นการสร้างชุมชนต้นแบบให้กับโฮมสเตย์ที่ต้องการดูแลสิ่งแวดล้อม การจัดการขยะเพื่อให้ถูกสุขลักษณะ ไม่เป็นมลพิษต่อชุมชนโดยรอบ จำนวน 2 แห่ง 4.1 แหลมนาวโฮมสเตย์ จังหวัดระนอง 4.2 เสลียงแห้งโฮมสเตย์ จังหวัดเพชรบูรณ์	**212,961**
5. มูลนิธิฯ มอบหน้ากากป้องกันฝุ่น PM2.5 ให้แก่นักเรียน ลูกค้าธนาคารออมสิน และประชาชน ในพื้นที่เขตจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดเชียงราย ที่ประสบปัญหาฝุ่นละอองที่มีค่า PM2.5 เกินมาตรฐาน	**103,262**
6. มูลนิธิฯ ให้ความช่วยเหลือโรงเรียนที่ประสบภัยน้ำท่วมในเขตพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 5 แห่ง	**235,389**
7. จัดงานให้แก่ผู้ด้อยโอกาส จำนวน 2 แห่ง 7.1 สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งหญิงธัญบุรี คลอง 5 ปทุมธานี โดยมอบอุปกรณ์และสิ่งของเครื่องใช้ที่จำเป็น และมอบเก้าอี้ให้ศูนย์ภูมิรักษ์ธรรมชาติ มูลนิธิชัยพัฒนา เพื่อใช้ในกิจกรรม 7.2 “ออมสินอาสา ดูแลผู้สูงวัย” เนื่องในโอกาสวันขึ้นปีใหม่ไทย ณ สถานสงเคราะห์คนชรา จังหวัดนครปฐม โดยมอบอุปกรณ์และสิ่งของเครื่องใช้ที่จำเป็น ฯลฯ	**91,850** **36,932**

ภารกิจ	งบประมาณสนับสนุน
8. สนับสนุนงบประมาณโครงการอาหารกลางวันสำหรับนักเรียนโรงเรียนสหกรณ์กสิกรรมชายทะเล ในการเพาะปลูกพืชผักสวนครัว และการเลี้ยงปลา โดยมูลนิธิฯ และคณะอาจารย์ไปดูงานการเกษตรสมัยใหม่ (Smart Farm) ที่โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านถ้ำหิน จังหวัดราชบุรี	**54,014**
9. สนับสนุนงบประมาณจัดภารกิจเพื่อสังคมร่วมกับชมรม "จิตอาสา ทำความดีด้วยหัวใจ" ในการจัดซื้อถุงยังชีพและอุปกรณ์ดำรงชีพ ให้แก่ผู้ยากไร้ ผู้พิการ และผู้ป่วยติดเตียง จังหวัดเชียงใหม่	**20,000**
10. มูลนิธิออมสินเพื่อสังคม ร่วมกับชมรมจริยธรรมธนาคารออมสิน รับบริจาคเงิน ข้าวสาร อาหารแห้ง และเสื้อผ้า จากพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน เพื่อมอบให้แก่หลวงพ่อลงกต วัดพระบาทน้ำพุ ในวันที่ 4 กันยายน พ.ศ. 2562 เพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยโรคเอดส์ มียอดเงินบริจาคทั้งสิ้น 236,229.99 บาท (มูลนิธิฯ บริจาคเงินสมทบจำนวน 20,000 บาท)	**20,000**
รวมค่าใช้จ่ายภารกิจเพื่อสังคม ปี 2562	**1,551,160**

ความประทับใจจากจิตอาสาผู้ร่วมสร้างสังคม ช่วยเหลือแบ่งปันกับมูลนิธิออมสินเพื่อสังคม

นางสาวฐิติมา ตันโสภณ (ดาว)
Ms. Thitima Tansopon (Daw)

สังกัดหน่วยกิจการสัมพันธ์ ส่วนวินัย และกิจการสัมพันธ์ ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล

"ได้มีโอกาสทำกิจกรรมดี ๆ กับมูลนิธิฯ มากมาย ทั้งช่วยรับบริจาค ลงทะเบียนในกิจกรรมวันคริสต์มาส กิจกรรมแรลลี่การกุศล แจกของให้น้อง ๆ พิการทางสายตาที่มูลนิธิสงเคราะห์เด็กของสภากาชาดไทย เลี้ยงอาหารว่างคนชราที่สถานสงเคราะห์คนชรา นครปฐม ช่วยจำหน่ายเข็มที่ระลึก ร.6 เพื่อหารายได้เข้ามูลนิธิฯ และกิจกรรมอื่น ๆ มากมาย รู้สึกว่าจิตอาสาคือการทำงานด้วยใจ ช่วยสร้างความสุขและรอยยิ้ม อยากขอบคุณโอกาสดี ๆ ที่มูลนิธิฯ ได้มอบให้เป็นส่วนหนึ่งในการทำกิจกรรมดี ๆ เพื่อสังคมค่ะ"

นางสาวจุลาภา สุริยจันทร์ (แอร์)
Ms. Julapa Suriyachan (Air)

สังกัดหน่วยงาน ฝ่ายพัฒนาองค์กร

"การได้ร่วมกิจกรรมกับมูลนิธิฯ ส่วนใหญ่จะชอบพาลูกไปด้วยค่ะ เพราะอยากปลูกฝังให้ลูกรู้จักการช่วยเหลือสังคม การให้ รู้จักแบ่งปัน และได้ประสบการณ์จริงที่หาไม่ได้ในห้องเรียน มีครั้งหนึ่งเป็นกิจกรรมแบ่งปันความสุขให้เด็กและผู้สูงวัยที่จังหวัดนครปฐม ตอนนั้นไปร่วมกิจกรรมไม่ได้จึงส่งลูกไปแทน ทำให้เด็กได้รับโอกาสและประสบการณ์ที่ดีมากค่ะ รู้สึกอิ่มบุญและอิ่มใจทุกครั้งที่ได้ช่วยงานมูลนิธิฯ ค่ะ"

นางสาวศวณีย์ อัศวจิตต์ภักดี (จิ๋ม)
Ms. Sawanee Assawachitparkdee (Jim)

สังกัดหน่วยงาน หน่วยธุรการ
สายงานพัฒนาทรัพยากรบุคคล

"เข้ามาเป็นจิตอาสาเพื่อช่วยเหลือและทำงานให้มูลนิธิฯ โดยสมัครใจทุกครั้งค่ะ ผลตอบแทนที่ได้รับคือความสุข ได้เติมเต็มคุณค่าให้ชีวิตตัวเอง ภูมิใจที่ได้เป็นส่วนเล็ก ๆ ในการทำประโยชน์ให้สังคม เชื่อว่าความรู้สึกแบบนี้เกิดขึ้นกับจิตอาสาทุกคนค่ะ ขอชวนเพื่อน ๆ มาร่วมทำกิจกรรมกันนะคะ มูลนิธิฯ จะได้เติบโต ยั่งยืน และทำประโยชน์ให้กับสังคมได้มากยิ่งขึ้นไปอีกค่ะ"

นายสุรเชษฐ์ ชินวงศ์ (ณัฐ)
Mr. Surachet Chinnawong (Nut)

สังกัดฝ่ายบริหารศูนย์ธุรกิจลูกค้า SMEs

"ผมมาช่วยมูลนิธิฯ ในนามของชมรมถ่ายภาพธนาคารออมสิน คอยบันทึกภาพกิจกรรมต่าง ๆ เช่น แข่งขันแรลลี่การกุศล คอนเสิร์ตการกุศล ทุกครั้งที่มาช่วยผมมีความสุข ภูมิใจที่ได้เห็นคนร่วมกิจกรรมมีความสุข มีรอยยิ้ม และได้ชื่นชมภาพที่ผมถ่ายลงเฟซบุ๊กของชมรมถ่ายภาพธนาคารออมสิน ผมบอกกับพี่ ๆ ที่ทำงานมูลนิธิฯ เสมอว่าผมยินดีและเต็มใจช่วยงานมูลนิธิฯ ต่อไป และอยากชวนเพื่อนพนักงานทุกคนมาร่วมเป็นจิตอาสา แล้วคุณจะพบความสุขที่ได้ให้กับสังคมครับ"

นายเสกสิทธิ์ แสงเดือน (เบลล์)
Mr. Seksit Sangdauan (Bell)

สังกัดหน่วยงาน หน่วยตัวอย่างลายมือชื่อ
ส่วนค่าตอบแทนและสารสนเทศทรัพยากรบุคคล
ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล

"ผมชอบทำกิจกรรมอยู่แล้วครับ เลยได้ช่วยกิจกรรมของมูลนิธิฯ ตั้งแต่การลงทะเบียนต้อนรับ ออกแบบเสื้อแรลลี่ สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ฯลฯ ผมตั้งใจทำงานที่มูลนิธิฯ มอบให้ทุกครั้ง ทำให้ผมรู้สึกว่าการให้โดยไม่หวังผลตอบแทน คือการให้ที่ดีที่สุด ทุกครั้งที่เห็นผลงานตัวเอง ผมรู้สึกภูมิใจมากที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของการให้นั้น อยากชวนพี่ ๆ เพื่อน ๆ ทุกคนมาร่วมทำกิจกรรมของมูลนิธิฯ กันนะครับ สะสมประสบการณ์และมิตรภาพ มาช่วยเติมเต็มและสร้างคุณค่าให้สังคมไทยด้วยกันนะครับ"

นายศราวุฒิ จิตรเที่ยง (เอ๋)
Mr. Sarawut Jittiang (Ae)

สังกัดฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล

"ผมเป็นจิตอาสารุ่นแรก ๆ ของมูลนิธิฯ เลยครับ ที่เริ่มจัดแข่งขันแรลลี่การกุศล และโบว์ลิ่งการกุศล ผมช่วยต่อเนื่องมาทุกปีจนรู้สึกผูกพัน ได้รู้จักเพื่อนจิตอาสาด้วยกัน ได้นำทักษะประสบการณ์จากงานเทรนนิ่งมาใช้จัดกิจกรรม ก็เลยได้ค้นพบว่าเราสามารถช่วยสังคมได้หลายรูปแบบ ไม่จำเป็นต้องร่ำรวยเงินทอง แต่เราใช้หนึ่งสมองและสองมือ ช่วยคิด ช่วยทำ แบ่งปันเพื่อสังคมได้ มาช่วยกันเป็นจิตอาสาเติมเต็มให้สังคมน่าอยู่กันนะครับ"

คุณภาพการศึกษาและคุณภาพชีวิตของประชาชนที่ดี คือหนึ่งในเป้าหมายการดำเนินงานของธนาคารออมสิน โครงการและกิจกรรมในรูปแบบต่าง ๆ ที่มูลนิธิออมสินเพื่อสังคมจัดขึ้นจึงมุ่งเน้นส่งเสริมคุณภาพการศึกษาและคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ห่างไกล ด้วยการสนับสนุนงบประมาณ สิ่งของจำเป็น และกิจกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริงต่อประชาชน

ภาพภารกิจเพื่อสังคมของมูลนิธิออมสินเพื่อสังคม ปี 2562

“ออมสินอาสา ดูแลผู้สูงวัย”
วันศุกร์ที่ 26 เมษายน พ.ศ. 2562
ณ สถานสงเคราะห์คนชรา จังหวัดนครปฐม

“ออมสินอาสา ทำดีเพื่อน้อง”
วันศุกร์ที่ 26 เมษายน พ.ศ. 2562 มอบทุนการศึกษาจำนวน 34 ทุน
ให้แก่เด็กที่อยู่ในความอุปการะของหมู่บ้านเด็ก
มูลนิธิสงเคราะห์เด็กของสภากาชาดไทย จังหวัดนครปฐม

“ออมสินรักษ์เล ดูแลสิ่งแวดล้อม”
วันเสาร์ที่ 9 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562 มอบเตาเผาขยะแบบไร้ควัน เสื้อชูชีพ และถังขยะ
ให้แก่แหลมนาวโฮมสเตย์ จังหวัดระนอง และโฮมสเตย์เสลียงแห้ง จังหวัดเพชรบูรณ์
เพื่อสร้างชุมชนต้นแบบในการดูแลสิ่งแวดล้อม และการจัดการขยะให้ถูกสุขลักษณะ ไม่เป็นมลพิษต่อชุมชนโดยรอบ

จัดแข่งขันโบว์ลิ่งการกุศล
"GSB Foundation Charity Bowling Tournament 2019"
เพื่อนำรายได้สมทบทุนมูลนิธิออมสินเพื่อสังคมสำหรับภารกิจเพื่อสาธารณประโยชน์และสาธารณกุศล วันเสาร์ที่ 27 กรกฎาคม พ.ศ. 2562 ณ Blu-O สาขาเอสพลานาด รัชดาภิเษก กรุงเทพฯ

จัดการแข่งขันแรลลี่การกุศล "GSB Foundation Family Rally 2019"
เพื่อนำรายได้ส่วนหนึ่งจัดซื้ออุปกรณ์ของใช้จำเป็นให้แก่สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งหญิง ธัญบุรี คลอง 5 ปทุมธานี และศูนย์ภูมิรักษ์ธรรมชาติ มูลนิธิชัยพัฒนา วันเสาร์ที่ 30 พฤศจิกายน - วันอาทิตย์ที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2562 เส้นทางกรุงเทพฯ – นครนายก

จัดงานคอนเสิร์ตการกุศล "Infinite Love... ภักดีมิรู้คลาย"
เพื่อนำรายได้สมทบทุนมูลนิธิออมสินเพื่อสังคม
สำหรับภารกิจเพื่อสาธารณประโยชน์และสาธารณกุศล
วันศุกร์ที่ 20 ธันวาคม พ.ศ. 2562 ณ ศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย กรุงเทพฯ

งาน "GSB Pink Christmas Carnival 2019"
วันพุธที่ 25 ธันวาคม พ.ศ. 2562
ณ บริเวณลานหน้าพระบรมราชานุสาวรีย์ ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

GRI
Content Index

หากท่านต้องการข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับหนังสือรายงานเล่มนี้ กรุณาติดต่อที่

ฝ่ายพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม ธนาคารออมสิน
470 ถนนพหลโยธิน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
โทร. 0-2299-8680 (Call Center 1115) www.gsb.or.th

Should you require more information regarding this Sustainability Report, please contact:

Social and Environment Development Department, Government Savings Bank
470 Phahonyothin Road, Samsen Nai, Phaya Thai, Bangkok 10400
Tel. 0-2299-8680 (Call Center 1115) www.gsb.or.th

Disclosure	Description	Page		SDGs Mapping Linkage to Disclosure
		Sustainability Report	Annual Report	
GRI 102: General Disclosures				
Organisational Profile				
102-1	Name of the organisation	26		
102-2	Activities, brands, products, and services	28		
102-3	Location of headquarters	29		
102-4	Location of operations	29		
102-5	Ownership and legal form	26		
102-6	Markets served	28, 29		Goal 1, 10
102-7	Scale of the organisation	28, 29, 30		Goal 5, 8
102-8	Information on employees and other workers	131		
102-9	Supply chain			
102-10	Significant changes to the organisation and its supply chain	40		
102-11	Precautionary Principle or approach	90, 116		
102-12	External initiatives	37, 68		
102-13	Membership of associations	75, 85		
Strategy				
102-14	Statement from senior decision-maker	6		
102-15	Key impacts, risks, and opportunities	40 - 41, 42		
Ethics and Integrity				
102-16	Values, principles, standards, and norms of behaviour	27, 147		
102-17	Mechanisms for advice and concerns about ethics	37, 85		
Governance				Goal 16
102-18	Governance structure	75, 76 - 77		
102-19	Delegating authority	75, 76 - 77		
102-20	Executive-level responsibility for economic, environmental, and social topics	35, 42, 47, 50, 75, 76 - 77, 80		Goal 9
102-21	Consulting stakeholders on economic, environmental, and social topics	68		
102-22	Composition of the highest governance body and its committees	76 - 77		
102-23	Chair of the highest governance body	76 - 77		
102-24	Nominating and selecting the highest governance body	75, 78		
102-25	Conflicts of interest	80, 87		
102-26	Role of highest governance body in setting purpose, values, and strategy	35, 75, 78, 80		
102-27	Collective knowledge of highest governance body	75, 78		
102-28	Evaluating the highest governance body's performance	75		
102-29	Identifying and managing economic, environmental, and social impacts	42, 47 , 50, 90		Goal 1, 9
102-30	Effectiveness of risk management processes	90, 116		
102-31	Review of economic, environmental, and social topics	42, 47, 50		Goal 9
102-32	Highest governance body's role in sustainability reporting	58		
102-33	Communicating critical concerns	90, 116		
102-34	Nature and total number of critical concerns	58, 68, 90		
102-35	Remuneration policies	75		
102-36	Process for determining remuneration	75		

Disclosure	Description	Page		SDGs Mapping Linkage to Disclosure
		Sustainability Report	Annual Report	
102-37	Stakeholders' involvement in remuneration	75		
102-38	Annual total compensation ratio			
102-39	Percentage increase in annual total compensation ratio			
Stakeholder Engagement				
102-40	List of stakeholder groups	68		
102-41	Collective bargaining agreements			
102-42	Identifying and selecting stakeholders	68		Goal 1, 8, 10
102-43	Approach to stakeholder engagement	68		
102-44	Key topics and concerns raised	68		
Reporting Practice				
102-45	Entities included in the consolidated financial statements			
102-46	Defining report content and topic boundaries	58, 60		
102-47	List of material topics	58		
102-48	Restatements of information	58		
102-49	Changes in reporting	58		
102-50	Reporting period			
102-51	Date of most recent report			
102-52	Reporting cycle	6		
102-53	Contact point for questions regarding the report	64 - 67		
102-54	Claims of reporting in accordance with the GRI Standards	6		
102-55	GRI content index			
102-56	External assurance	6		
GRI 103: Management Approach				
103-1	Explanation of the material topic and its boundary	42, 119, 185, 187		
103-2	The management approach and its components	42, 119, 185, 187		
103-3	Evaluation of the management approach			
GRI 201: Economic Performance				
201-1	Direct economic value generated and distributed	30, 119		Goal 1
201-2	Financial implications and other risks and opportunities due to climate change	90, 116		
201-3	Defined benefit plan obligations and other retirement plans			Goal 1, 4
201-4	Financial assistance received from government			
GRI 202: Market Presence				
202-1	Ratios of standard entry level wage by gender compared to local minimum wage	130 - 131, 132		Goal 8, 9
202-2	Proportion of senior management hired from the local community	132		
GRI 203: Indirect Economic Impacts				
203-1	Infrastructure investments and services supported	96, 116, 119, 153		
203-2	Significant indirect economic impacts	96, 116, 119, 153		

Disclosure	Description	Page		SDGs Mapping Linkage to Disclosure
		Sustainability Report	Annual Report	
GRI 204: Procurement Practices				
204-1	Proportion of spending on local suppliers			
GRI 205: Anti-corruption				
205-1	Operations assessed for risks related to corruption	85		Goal 9, 16
205-2	Communication and training about anti-corruption policies and procedures	85		Goal 16
205-3	Confirmed incidents of corruption and actions taken	85		Goal 16
GRI 206: Anti-competitive Behaviour				
206-1	Legal actions for anti-competitive behaviour, anti-trust, and monopoly practices			
GRI 301: Materials				
301-1	Materials used by weight or volume	187		Goal 7
301-2	Recycled input materials used			
301-3	Reclaimed products and their packaging materials			
GRI 302: Energy				
302-1	Energy consumption within the organisation	188		Goal 7
302-2	Energy consumption outside of the organisation			
302-3	Energy intensity	188		Goal 7
302-4	Reduction of energy consumption	188 - 189		Goal 7, 9
302-5	Reductions in energy requirements of products and services	183 - 184, 187, 188 - 189		Goal 7, 9, 13
GRI 303: Water				
303-1	Water withdrawal by source			Goal 6
303-2	Water sources significantly affected by withdrawal of water			Goal 6
303-3	Water recycled and reused			Goal 6
GRI 304: Biodiversity				
304-1	Operational sites owned, leased, managed in, or adjacent to, protected areas and areas of high biodiversity value outside protected areas			
304-2	Significant impacts of activities, products, and services on biodiversity			
304-3	Habitats protected or restored			Goal 2, 14
304-4	IUCN Red List species and national conservation list species with habitats in areas affected by operations			
GRI 305: Emissions				
305-1	Direct (Scope 1) GHG emissions			
305-2	Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	187		
305-3	Other indirect (Scope 3) GHG emissions	187		
305-4	GHG emissions intensity			
305-5	Reduction of GHG emissions	183 - 184, 187		
305-6	Emissions of ozone-depleting substances (ODS)			
305-7	Nitrogen oxides (NOx), sulfur oxides (SOx), and other significant air emissions			

Disclosure	Description	Page		SDGs Mapping Linkage to Disclosure
		Sustainability Report	Annual Report	
GRI 306: Effluents and Waste				
306-1	Water discharge by quality and destination			
306-2	Waste by type and disposal method			
306-3	Significant spills			
306-4	Transport of hazardous waste			
306-5	Water bodies affected by water discharges and/or runoff			
GRI 307: Environmental Compliance				
307-1	Non-compliance with environmental laws and regulations			
GRI 308: Supplier Environmental Assessment				
308-1	New suppliers that were screened using environmental criteria	187		Goal 15
308-2	Negative environmental impacts in the supply chain and actions taken	187		
GRI 401: Employment				
401-1	New employee hires and employee turnover	130, 133		Goal 5, 8
401-2	Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	149		
401-3	Parental leave			
GRI 402: Labour/Management Relations				
402-1	Minimum notice periods regarding operational changes			
GRI 403: Occupational Health and Safety				
403-1	Workers representation in formal joint management-worker health and safety committees	139 ,145		Goal 3
403-2	Types of injury and rates of injury, occupational diseases, lost days, and absenteeism, and number of work-related fatalities	139		
403-3	Workers with high incidence or high risk of diseases related to their occupation			
403-4	Health and safety topics covered in formal agreements with trade unions	127, 139		Goal 3, 8
GRI 404: Training and Education				
404-1	Average hours of training per year per employee			
404-2	Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	133, 136, 138, 143		
404-3	Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	136, 143		
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity				
405-1	Diversity of governance bodies and employees	130		Goal 5, 8
405-2	Ratio of basic salary and remuneration of women to men	136, 143		
GRI 406: Non-discrimination				
406-1	Incidents of discrimination and corrective actions taken	136		
GRI 407: Freedom of Association and Collective Bargaining				
407-1	Operations and suppliers in which the right to freedom of association and collective bargaining may be at risk	116		
GRI 408: Child Labour				
408-1	Operations and suppliers at significant risk for incidents of child labour	127, 187		

Disclosure	Description	Page		SDGs Mapping Linkage to Disclosure
		Sustainability Report	Annual Report	
GRI 409: Forced or Compulsory Labour				
409-1	Operations and suppliers at significant risk for incidents of forced or compulsory labour	127, 187		
GRI 410: Security Practices				
410-1	Security personnel trained in human rights policies or procedures			
GRI 411: Rights of Indigenous Peoples				
411-1	Incidents of violations involving rights of indigenous peoples			
GRI 412: Human Rights Assessment				
412-1	Operations that have been subject to human rights reviews or impact assessments	127		Goal 4, 16
412-2	Employee training on human rights policies or procedures			
412-3	Significant investment agreements and contracts that include human rights clauses or that underwent human rights screening			
GRI 413: Local Communities				
413-1	Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	90, 104, 113, 172, 179, 189		
413-2	Operations with significant actual and potential negative impacts on local communities	90, 179		
GRI 414: Supplier Social Assessment				
414-1	New suppliers that were screened using social criteria	187		
414-2	Negative social impacts in the supply chain and actions taken	116		
GRI 415: Public Policy				
415-1	Political contributions			
GRI 416: Customer Health and Safety				
416-1	Assessment of the health and safety impacts of product and service categories	90, 116, 160		
416-2	Incidents of non-compliance concerning the health and safety impacts of products and services	160		
GRI 417: Marketing and Labeling				
417-1	Requirements for product and service information and labeling	148, 161		
417-2	Incidents of non-compliance concerning product and service information and labeling	162		
417-3	Incidents of non-compliance concerning marketing communications	162		
GRI 418: Customer Privacy				
418-1	Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	116		
GRI 419: Socioeconomic Compliance				
419-1	Non-compliance with laws and regulations in the social and economic area			

ธนาคาร
ออมสิน
Government Savings Bank

แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้อ่านรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี 2562 ธนาคารออมสิน
Questionnaire for Readers of Government Savings Bank Sustainability Report 2019

** Required*

1. ความเกี่ยวข้องของท่านกับธนาคารออมสิน*
Your relation with GSB*

- ◯ ลูกค้า / Customer
- ◯ หน่วยงานราชการ / Government Agency
- ◯ หน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคาร / Banking Regulator
- ◯ คู่ค้า / Business Partner
- ◯ ชุมชนรอบสถานประกอบการ / Surrounding Community
- ◯ พนักงาน / ลูกจ้าง / Employee / Staff
- ◯ นักวิชาการ / Academia
- ◯ นักเรียน/นักศึกษา / Students
- ◯ สถาบันพาณิชย์ / สถาบันการเงินอื่น / Commercial Institution / Other Financial Institution
- ◯ ประชาชนทั่วไป / General Public
- ◯ สื่อมวลชน / Press
- ◯ อื่น ๆ / Other: _____

2. ท่านเคยอ่านรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนของธนาคารออมสินมาก่อนหรือไม่*
Have you ever read GSB Sustainability Report?*

- ◯ เคย / Yes, I have.
- ◯ ไม่เคย / No, I have not.

3. ท่านอ่านรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี 2562 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ*
What is your purpose of reading GSB Sustainability Report 2019?*

- ◯ รู้จักธนาคารออมสิน / To get to know GSB
- ◯ หาข้อมูลประกอบการตัดสินใจเพื่อการใช้บริการ / To gather more information before deciding whether to use any service provided by GSB
- ◯ การวิจัย / การศึกษา / To do research/study
- ◯ อื่น ๆ / Other: _____

4. เนื้อหารายงานและการนำเสนอข้อมูลรายงาน*
Content and Presentation of the Report*

	มาก High	ปานกลาง Moderate	น้อย Low	ควรปรับปรุง Improvement needed
ท่านทราบและเข้าใจการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อมของธนาคารออมสินได้มากยิ่งขึ้น / You have more knowledge and understanding about GSB's responsibilities on the social, economic, and environment aspects.	◯	◯	◯	◯
ความสมบูรณ์ของเนื้อหา / Completeness of the content	◯	◯	◯	◯
การกำหนดประเด็นของรายงาน / Determination of topics in the report	◯	◯	◯	◯
เนื้อหาน่าสนใจ / Attractiveness of the content	◯	◯	◯	◯
เนื้อหาอ่านเข้าใจง่าย / Understandability of the content	◯	◯	◯	◯
รูปเล่มสวยงาม / Attractiveness of the report's appearance	◯	◯	◯	◯
ความพึงพอใจต่อรายงานในภาพรวม / Overall satisfaction	◯	◯	◯	◯

5. ท่านสนใจประเด็นด้านความยั่งยืนของธนาคารออมสินในเรื่องใดบ้าง* (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
The topic (s) on GSB's sustainability you are interested in* (You may choose more than one answer.)

- ◯ การกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง การควบคุม และการตรวจสอบภายในโดยมีธรรมาภิบาล / Corporate Governance, Risk Management, Internal Control and Audit with Good Governance
- ◯ การพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์ บริการ และขยายธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสร้างและส่งมอบคุณค่าและประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าด้วยช่องทางและการบริการที่เหมาะสม / Development of Innovations, Products, and Services and Expansion of Electronic Transactions to Create and Pass on Values and Good Experience to Customers through Appropriate Channels and Services
- ◯ การพัฒนาความเข้มแข็งแก่ประชาชนและเศรษฐกิจฐานรากตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง / Strengthening Grassroots People in Accordance with the Sufficiency Economy Philosophy
- ◯ การบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศให้รองรับและสนับสนุนธุรกิจในยุคดิจิทัล และการเพิ่มประสิทธิภาพการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ / Managing Information Technology to Accommodate and Support Businesses in the Digital Era and Enhancing the Efficiency of Information Technology Security
- ◯ ยกระดับการส่งเสริมการออมและสร้างวินัยทางการเงิน / Promoting Savings and Creating Financial Discipline
- ◯ การเพิ่มศักยภาพโครงสร้างพื้นฐานขององค์กรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล / Enhancing the Organisation's Fundamental Capabilities in Response to Changes in the Digital Age
- ◯ การพัฒนาทางเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย และปลอดภัย / Technology and Innovation Development for Customer Convenience, Speed, Easy Access, and Security
- ◯ ดำเนินงานอย่างมีธรรมาภิบาล โดยรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง / Operate with Good Corporate Governance, Responsibility towards the Economy, Society and Environment, in Accordance with the Sufficiency Economy Philosophy
- ◯ การสร้างและส่งเสริมจิตสำนึกในการดูแลและรักษาสิ่งแวดล้อม / Creating and Promoting Consciousness of Environmental Conservation and Protection
- ◯ ดำเนินนโยบายเพื่อลดการใช้ทรัพยากร ลดการสูญเสีย และลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม (Eco-efficiency) / Implementing Policies to Reduce Resource Consumption, Waste, and Environmental Impact (Eco-efficiency)
- ◯ อื่น ๆ / Other

ธนาคาร ออมสิน
Government Savings Bank

ตราไปรษณียากร
Stamp

ฝ่ายพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม ส่วนความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่
470 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400

Social and Environment Development Department, Social and Environment Responsibility Section,
GSB Head Office 470 Phahonyothin Road, Samsen Nai, Phaya Thai, Bangkok 10400

6. ข้อคิดเห็นหรือเสนอแนะอื่น ๆ
Other opinions or suggestions

ข้อคิดเห็นของท่านจักเป็นประโยชน์ยิ่งต่อธนาคารออมสิน
ที่จะมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมไทย
จึงขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่าน
มา ณ โอกาสนี้

Your views are highly valuable to
Government Savings Bank which will strive to contribute
to the Thai economy, society, and environment.
We wish to take this opportunity to express our sincere
thanks for your kind cooperation.

อีกหนึ่งช่องทางในการแสดงความคิดเห็น
เพียงสแกน QR Code
เพื่อตอบแบบสอบถามออนไลน์
Another way to express your view is
by scanning the QR Code to do
the online questionnaire.

มากกว่าธนาคาร

ธนาคารเพื่อสังคม

ฝ่ายพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม **ธนาคารออมสิน**
470 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10400
โทรศัพท์ : 0 2299 8680

Social and Environment Development Department **Government Savings Bank**
470 Phaholyothin Road, Samsen Nai, Phayathai, Bangkok 10400
Telephone : 0 2299 8680

www.gsb.or.th Call Center 1115