



ธนาคารออมสิน
ธนาคารเป็นประโยชน์
ธนาคารออมสิน
Government Savings Bank



แผนปฏิบัติการและงบประมาณ ธนาคารออมสิน ประจำปี 2563



แผนปฏิบัติการและงบประมาณธนาคารออมสิน ประจำปี 2563

คำนำ

แผนปฏิบัติการและงบประมาณธนาคารออมสินประจำปี 2563 ได้จัดทำขึ้นให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การดำเนินงานของธนาคารออมสิน ปี 2563 – 2567 ที่เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 แผนปฏิรูปประเทศ และเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ของสหประชาชาติ นโยบาย Thailand 4.0 และแผนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม แผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจ ภาพรวม และแผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงิน รวมทั้งข้อเสนอแนะของหน่วยงานกำกับ โดยมุ่งเน้นจัดทำแผนงานเพื่อขับเคลื่อนภารกิจที่สอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐ โดยธนาคารออมสิน มีนโยบายมุ่งสู่การเป็น “GSB NEW Century : Digi-Thai Banking - Digital for All Thais” ต่อเนื่องจากปี 2562 โดยมุ่งเน้นการให้บริการในยุคดิจิทัลและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีที่ล้ำสมัยมาพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ และช่องทางการให้บริการ เพื่อส่งมอบคุณค่าและประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ปลอดภัย ล้ำสมัย ใช้ง่าย และตอบสนองต่อวิถีชีวิตของคนไทยทุกคน นอกจากนี้ ยังเน้นการดำเนินงานในเชิงสังคมและตอบสนองนโยบายรัฐ ด้วยการยกระดับการส่งเสริมการออม การสร้างวินัยทางการเงิน พัฒนาและยกระดับความเข้มแข็งของประชาชนฐานราก กลุ่มเด็ก/เยาวชน และผู้สูงอายุ เพื่อให้พึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน ด้วยการให้ความรู้ และสร้างโอกาส ในการเข้าถึงบริการทางการเงินพื้นฐาน ส่งผลต่อการสร้างความรู้และวินัยทางการเงินเพื่อการพัฒนาประเทศ อย่างยั่งยืน รวมทั้งการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการแบบมืออาชีพและมีธรรมาภิบาล และให้เป็นมาตรฐานสากลตามระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal : SEPA) โดยกำหนดวิสัยทัศน์ของธนาคาร คือ **“เป็นผู้นำในการส่งเสริมการออม เสริมสร้างความสุข และความมั่นคงของประชาชน เพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล”** และจัดทำยุทธศาสตร์การดำเนินงานตามหลักการ Balanced Scorecard (BSC) ประกอบด้วยยุทธศาสตร์การดำเนินงาน 4 ด้าน ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : การสร้างความมั่นคงทางการเงินและขีดความสามารถในการแข่งขัน
(Traditional Banking)

ยุทธศาสตร์ที่ 2 : การพัฒนาสู่ความยั่งยืน (Social Banking)

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : การพัฒนาและยกระดับสู่การเป็น Digital Bank (Digital Banking)

ยุทธศาสตร์ที่ 4 : การเพิ่มศักยภาพโครงสร้างพื้นฐาน (Fundamental Capabilities)

การจัดทำแผนปฏิบัติการและงบประมาณ ประจำปี 2563 นี้ ได้รับความร่วมมือจากคณะกรรมการผู้บริหารและหน่วยงานต่าง ๆ ภายในธนาคารทุกส่วนงาน รวมทั้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ฝ่ายบริหารแผนงานและงบประมาณ มุ่งหวังว่าแผนปฏิบัติการและงบประมาณ ประจำปี 2563 ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของทุกหน่วยงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายของธนาคารต่อไป

1. บทสรุปผู้บริหาร

บทสรุปผู้บริหาร

ธนาคารออมสินกำหนดแนวทางการดำเนินงานของแผนวิสาหกิจปี 2563–2567 เป็นไปตามกรอบทิศทางการดำเนินงาน (Statement of Direction : SOD) ที่กระทรวงการคลังกำหนด โดยกำหนดวิสัยทัศน์ “**เป็นผู้นำในการส่งเสริมการออม เสริมสร้างความสุข และความมั่นคงของประชาชน เพื่อการพัฒนาประเทศไทยอย่างยั่งยืนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล**” ภายใต้พันธกิจ 6 ด้าน ได้แก่ 1) ส่งเสริมการออมและสร้างวินัยทางการเงิน 2) สนับสนุนการลงทุนและการพัฒนาประเทศ 3) ส่งเสริมและยกระดับเศรษฐกิจฐานรากและวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อลดความเหลื่อมล้ำและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน 4) เป็นธนาคารเพื่อสังคม และคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม 5) ให้บริการทางการเงินครบวงจรที่ล้ำสมัย ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและเหนือความคาดหวังภายใต้ความเสี่ยงที่ยอมรับได้ 6) บริหารจัดการแบบมืออาชีพและมีธรรมาภิบาล เพื่อให้การดำเนินงานของธนาคารบรรลุตามวิสัยทัศน์ พันธกิจและกรอบทิศทางการดำเนินงาน จึงกำหนดยุทธศาสตร์การดำเนินงานตามแนวทาง Balanced Scorecard ใน 5 มุมมอง ทั้งด้านความมั่นคงขององค์กร ด้านคุณค่าเพิ่มให้กับประชาชนฐานราก สังคม และสิ่งแวดล้อม ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และเติบโต เพื่อใช้เป็นแนวทางในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์และผลักดันธนาคารสู่ความยั่งยืน โดยมุ่งสู่การ “GSB NEW Century: Digi-Thai Banking - Digital for All Thais” มุ่งเน้นการให้บริการในยุคดิจิทัล โดยการพัฒนาหรือร่วมกับพันธมิตรในการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีที่ล้ำสมัยมาพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ และช่องทางการให้บริการ เพื่อส่งมอบคุณค่าและประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ปลอดภัย ล้ำสมัย ใช้งานง่าย และตอบสนองต่อวิถีชีวิตของคนไทยทุกคน ควบคู่กับการให้ความรู้ทางการเงิน สร้างความเข้าใจในผลิตภัณฑ์และบริการดิจิทัล เพื่อให้ลูกค้ามีความพร้อมในการใช้บริการธนาคารจึงได้กำหนดยุทธศาสตร์การดำเนินงาน ดังนี้

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

สรุปแผนปฏิบัติการจำแนกตามยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : การสร้างความมั่นคงทางการเงินและขีดความสามารถในการแข่งขัน (Traditional Banking) มุ่งเน้นการเป็นธนาคารที่มีการบริหารจัดการองค์กรที่มีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านช่องทาง กระบวนการให้บริการ และสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า รวมถึงบริหารสินทรัพย์และหนี้ โดยขยายเงินฝากต้นทุนต่ำและสินเชื่อที่มีหลักประกัน ภายใต้ความเสี่ยงและต้นทุนที่เหมาะสม พร้อมกับพัฒนาธุรกิจรูปแบบใหม่และขยายการลงทุน เพื่อสร้างผลตอบแทนให้องค์กรมีความมั่นคงทางการเงิน และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในระยะยาว

ยุทธศาสตร์ที่ 2 : การพัฒนาสู่ความยั่งยืน (Social Banking) มุ่งเน้นการเป็นธนาคารเพื่อสังคมที่มีการดำเนินธุรกิจอย่างมีธรรมาภิบาล คำนึงถึงความสมดุลใน 3 ด้าน คือ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ด้วยการสร้างประสิทธิภาพเชิงนิเวศ (Eco-Efficiency) ให้แก่องค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยผนวกความรับผิดชอบต่อสังคมเข้าไปในทุกกระบวนการทางธุรกิจจนพัฒนาเป็นส่วนหนึ่งของขีดความสามารถขององค์กร (Creating Shared Value : CSV) มีการบริหารจัดการภารกิจด้านสังคมและนโยบายรัฐอย่างมีประสิทธิภาพและควบคุมความเสี่ยงได้ พร้อมทั้งส่งเสริมการออม สร้างความรู้/อาชีพ สร้างตลาด สร้างโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน ผ่านกลไก 3 สร้าง เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตให้แก่เศรษฐกิจฐานราก ผู้ประกอบการใหม่ (Startup) เยาวชนและผู้สูงอายุให้มีความเข้มแข็งอย่างยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : การพัฒนาและยกระดับสู่การเป็น Digital Bank (Digital Banking) มุ่งเน้นการเป็นธนาคารที่มีนวัตกรรมทางการเงินที่ล้ำสมัย รองรับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภค และยกระดับองค์กรสู่ Digital โดยนำเทคโนโลยีทางการเงิน (Financial Technology : FinTech) มาใช้ในการพัฒนาหรือร่วมกับพันธมิตรในการพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์ บริการ ช่องทางการให้บริการและการสื่อสารประชาสัมพันธ์ สร้างรูปแบบธุรกิจใหม่ (New Business Model) บน Digital Platform ที่มีการเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ เข้าด้วยกัน ก่อให้เกิดเป็นระบบนิเวศธุรกิจ (Business Ecosystem) รวมทั้งปรับปรุงการบริหารจัดการนวัตกรรมภายในองค์กรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ 4 : การเพิ่มศักยภาพโครงสร้างพื้นฐาน (Fundamental Capabilities) มุ่งเน้นการเป็นธนาคารที่มีโครงสร้างพื้นฐาน และมาตรฐานการบริหารจัดการองค์กรที่มีประสิทธิภาพรองรับการขยายธุรกิจและการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล เพิ่มความสามารถในการแข่งขันให้แก่องค์กร รวมทั้งปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับและมาตรฐานสากล สร้างความเชื่อมั่นและความเชื่อถือแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) และเป็นกลไกหลักที่สำคัญในการผลักดันให้การดำเนินงานของธนาคารบรรลุเป้าหมายในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับธนาคารได้อย่างยั่งยืน

งบประมาณประจำปี 2563 ทั้งสิ้น 42,080 ล้านบาท ประกอบด้วย งบประมาณของแผนงานที่จัดทำเพื่อสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์การดำเนินงานทั้ง 4 ยุทธศาสตร์ จำนวน 11,557 ล้านบาท งบประมาณงานประจำสำหรับการดำเนินงานตามภารกิจพื้นฐาน จำนวน 30,103 ล้านบาท และงบประมาณสำรองจ่ายระหว่างปี จำนวน 420 ล้านบาท

2. แผนปฏิบัติการและงบประมาณ ประจำปี 2563

แผนปฏิบัติงานและงบประมาณ ปี 2563

ธนาคารได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ทั้ง 4 ด้าน ให้สอดคล้องกับแผนวิสาหกิจของธนาคารออมสิน ปี 2563-2567 ที่กำหนด Aspiration สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ที่มุ่งสู่การเป็น “GSB NEW Century : Digi-Thai Banking – Digital for all Thais” โดยได้รับอนุมัติงบประมาณเพื่อดำเนินงานตามภารกิจหลัก สนับสนุนยุทธศาสตร์และนโยบายธนาคาร ประจำปี 2563 เป็นเงิน 42,080 ล้านบาท ประกอบด้วย รายจ่ายดำเนินงาน เป็นเงิน 36,294 ล้านบาท รายจ่ายลงทุน เป็นเงิน 5,366 ล้านบาท และงบสำรองจ่าย เป็นเงิน 420 ล้านบาท ดังนี้

รายละเอียดแผนงานตามแผนยุทธศาสตร์

 ยุทธศาสตร์ที่ 1 การสร้างความมั่นคงทางการเงินและขีดความสามารถในการแข่งขัน (Traditional Banking)			
แผนงาน/โครงการเชิงยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ระยะเวลาดำเนินการ
1. โครงการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาขา (Traditional Branch)	ร้อยละความสำเร็จของการปรับปรุงรูปแบบให้บริการของสาขาตามแผนงาน	ร้อยละ 100	ม.ค.-ธ.ค.63
2. โครงการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสาขา และขยายช่องทางให้บริการผ่านพันธมิตร	ร้อยละความสำเร็จของการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสาขา และขยายช่องทางให้บริการผ่านพันธมิตรได้ตามแผน	ร้อยละ 100	ม.ค.-ธ.ค.63
3. โครงการปรับปรุงกระบวนการ (end to end process) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุน	ร้อยละความสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการ (end to end process) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุน	ร้อยละ 100	ม.ค.-มิ.ย.63
4. แผนเพิ่มการลงทุนใน Strategic Investment และพัฒนาธุรกิจเพื่อแสวงหารายได้ใหม่	ร้อยละความสำเร็จของเพิ่มการลงทุนใน Strategic Investment และพัฒนาธุรกิจเพื่อแสวงหารายได้ใหม่ได้ตามแผน	ร้อยละ 100	ม.ค.-ธ.ค.63
5. แผนพัฒนากระบวนการและระบบบริหารจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า	ร้อยละความสำเร็จของพัฒนากระบวนการและระบบบริหารจัดการความสัมพันธ์ลูกค้าได้ตามแผน	ร้อยละ 100	ม.ค.-ธ.ค.63



ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาสู่ความยั่งยืน (Social Banking)

แผนงาน/โครงการเชิงยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ระยะเวลาดำเนินการ
1. โครงการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการสาขาเชิงสังคม (Social Branch)	ร้อยละความสำเร็จของการปรับปรุงรูปแบบให้บริการของสาขาตามแผนงาน	ร้อยละ 100	ม.ค.-ธ.ค.63
2. โครงการสถาบันการเงินประชาชน	จำนวนสถาบันการเงินประชาชนที่เปิดให้บริการ	50 แห่ง	ม.ค.-มิ.ย.63
3. แผนงานพัฒนาศักยภาพเสริมสร้างความเข้มแข็งและยกระดับลูกค้าฐานรากและนโยบายรัฐ	ร้อยละของจำนวนผู้ได้รับการอบรมมีความรู้ที่เพิ่มขึ้นและมีเงินออมเพิ่มขึ้น	ร้อยละ 50 ของผู้ได้รับการอบรมมีความรู้ที่เพิ่มขึ้นและมีเงินออมเพิ่มขึ้น ร้อยละ 10	ม.ค.-ธ.ค.63
4. แผนส่งเสริมการออมและสร้างวินัยทางการเงิน	จำนวนนักเรียนเข้าร่วมโครงการดนตรี/กีฬา/ส่งเสริมการศึกษาเยาวชนทางด้านวิชาการเป็นไปตามแผนงาน	นักเรียนเข้าร่วม $\geq 180,000$ คน	ม.ค.-ธ.ค.63
5. แผนความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผน	ร้อยละ 100	ม.ค.-ธ.ค.63



ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาและยกระดับสู่การเป็น Digital Bank (Digital Banking)

แผนงาน/โครงการเชิงยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ระยะเวลาดำเนินการ
1. แผนพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการในลักษณะ Business Ecosystem	ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาผลิตภัณฑ์/บริการ ในลักษณะ Business Ecosystem ได้ตามแผน	ร้อยละ 100	ม.ค.-ธ.ค.63
2. แผนพัฒนารูปแบบธุรกิจใหม่ New Business Platform ร่วมกับพันธมิตร	พัฒนา New Business Platform ร่วมกับพันธมิตร	2 Model	ม.ค.-ธ.ค.63
3. แผนกำหนดรูปแบบการดำเนินธุรกิจและโครงสร้างการบริหารจัดการ	ร้อยละความสำเร็จของการกำหนดรูปแบบการดำเนินธุรกิจและโครงสร้างการบริหารจัดการได้ตามแผน	ร้อยละ 100	ม.ค.-ธ.ค.63
4. แผนสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรม	ร้อยละความสำเร็จของการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมได้ตามแผน	ร้อยละ 100	ม.ค.-ธ.ค.63



ยุทธศาสตร์ที่ 4 การเพิ่มศักยภาพโครงสร้างพื้นฐาน (Fundamental Capabilities)

แผนงาน/โครงการเชิงยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ระยะเวลาดำเนินการ
1. แผนงานบริหารจัดการและพัฒนาทรัพยากรบุคคล	ร้อยละความสำเร็จของการบริหารจัดการและพัฒนาบุคลากรได้ตามแผน	ร้อยละ 100	ม.ค.-ธ.ค.63
2. แผนการบริหารจัดการข้อมูล (Data Driven Organization)	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผน	ร้อยละ 100	ม.ค.-ธ.ค.63
3. แผนงานการบูรณาการ GRC (Governance, Risk, Compliance)	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผน	ร้อยละ 100	ม.ค.-พ.ย.63
4. โครงการ IT Infrastructure & Security	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผน	ร้อยละ 100	ม.ค.-ธ.ค.63



“เติบโต ยั่งยืน ตอบแทนคืนสู่สังคม”

ธนาคารออมสิน
470 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10400
โทรศัพท์ 0-2299-9113 โทรสาร 0-2279-9032
www.gsb.or.th