

# รายงานผลการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ประจำปี 2563

ธนาคารออมสินได้ดำเนินการตามแผนแม่บทด้านทรัพยากรบุคคล ที่ตอบสนองต่อเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ พันธกิจ และนโยบายด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของธนาคาร โดยมีรายละเอียดดังนี้

## ยุทธศาสตร์ธนาคาร ปี 2563 - 2567

1. การสร้างความมั่นคงทางการเงิน และขีดความสามารถในการแข่งขัน (TRADITIONAL BANKING)
2. การพัฒนาสู่ความยั่งยืน (SOCIAL BANKING)
3. การพัฒนาและยกระดับสู่การเป็น DIGITAL BANKING (DIGITAL BANKING)
4. การเพิ่มศักยภาพโครงสร้างพื้นฐาน (FUNDAMENTAL CAPABILITIES)

## แผนการดำเนินงานด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ประจำปี 2563

- กลยุทธ์ที่ 1 พัฒนาสมรรถนะองค์กร
- กลยุทธ์ที่ 2 ยกระดับขีดความสามารถพนักงานรองรับการแข่งขัน
- กลยุทธ์ที่ 3 พัฒนาการบริหารจัดการความรู้และนวัตกรรม
- กลยุทธ์ที่ 4 พัฒนาผู้มีศักยภาพสูงเพื่อทดแทนตำแหน่ง และเตรียมผู้นำในอนาคต
- กลยุทธ์ที่ 5 ขับเคลื่อนวัฒนธรรมองค์กรและสร้างความผูกพันพนักงาน
- กลยุทธ์ที่ 6 เพิ่มศักยภาพโครงสร้างพื้นฐานด้าน HR

## รายงานผลการดำเนินงานการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ประจำปี 2563

แผนงาน/โครงการ	ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน
กลยุทธ์ที่ 1 พัฒนาสมรรถนะองค์กร		
<input type="checkbox"/> ด้านโครงสร้างองค์กรและกระบวนการทำงานที่รองรับการเปลี่ยนแปลง		
<ul style="list-style-type: none"> <li>ปรับปรุงโครงสร้าง กระบวนการ และอัตรากำลังให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล</li> </ul>	รายงานผลการศึกษาการทำงานแบบ Agile และ Cross Functional	ธนาคารนำรายงานผลการศึกษาการทำงานแบบ Agile & Cross Functional มาใช้ในการทำงานของธนาคารออมสิน
<ul style="list-style-type: none"> <li>ปรับปรุงโครงสร้าง กระบวนการ และ อัตรากำลังสายงานกิจการสาขา</li> </ul>	รายงานผลการปรับปรุง	ธนาคารเห็นชอบรายงานผลการศึกษารวมศูนย์งานประเมินราคาหลักทรัพย์ และงานปฏิบัติการสินเชื่อ

# รายงานผลการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ประจำปี 2563



แผนงาน/โครงการ	ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน
<ul style="list-style-type: none"> <li>ปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ (STREAMLINE KEY WORK PROCESS)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญและสอดคล้องทิศทางการดำเนินงาน 3 กระบวนการ</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>ปรับลดระยะเวลามาตรฐานการให้บริการลงจากเดิม เท่ากับ 25 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่รับเรื่องจนถึงวันที่ลูกค้าชำระเงิน</li> <li>รายงานผลการประเมินกระบวนการ Social Branch และ Development Banking ต่อคณะกรรมการกำกับดูแล</li> <li>ฝ่ายธุรกิจการเงินส่วนบุคคลและส่วนสนับสนุนธุรกิจนายหน้าประกันภัย ดำเนินการไปสู่การให้บริการต่อไป</li> </ol>
<ul style="list-style-type: none"> <li>ปรับปรุงกระบวนการทำงานโดยใช้เครื่องมือ Lean และ Kaizen suggestion</li> </ul>	<p><u>โครงการ Lean Management :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>ฝ่ายงานมากกว่าร้อยละ 90 เข้าร่วมปรับปรุงกระบวนการและลดต้นทุน ได้มากกว่าร้อยละ 10</li> <li>ฝ่ายงานมากกว่าร้อยละ 90 ปรับปรุงกระบวนการสำเร็จ</li> </ol> <p><u>โครงการ Kaizen Suggestion :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>ฝ่ายงานมากกว่าร้อยละ 70 ดำเนินการจัดทำข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงงานสำเร็จ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>หน่วยงาน (ฝ่าย) ร้อยละ 100 เข้าร่วมปรับปรุงกระบวนการ และสามารถลดต้นทุนได้มากกว่าร้อยละ 10</li> <li>หน่วยงาน (ฝ่าย) ร้อยละ 98.9 ปรับปรุงกระบวนการสำเร็จ</li> <li>หน่วยงาน (ฝ่าย) ร้อยละ 100 ดำเนินการจัดทำข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงงานสำเร็จ</li> </ol>
<ul style="list-style-type: none"> <li>การบริหารอัตรากำลังเชิงกลยุทธ์ (Strategic Workforce Management)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>บริหารสัดส่วนอัตรากำลังในงานที่สร้างรายได้ : Direct Support : งานสนับสนุน ให้เหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจ (59:23:18)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ธนาคารดำเนินการศึกษาการจ้างลูกจ้างเพื่อรองรับงานด้านการตลาด และเห็นชอบผลการศึกษาการจ้างลูกจ้างการตลาด เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติต่อไป</li> </ul>

## รายงานผลการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ประจำปี 2563

แผนงาน/โครงการ	ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน
<ul style="list-style-type: none"> <li>การบริหารอัตรากำลังเชิงกลยุทธ์ (Strategic Workforce Management)</li> </ul>	บริหารสัดส่วนอัตรากำลังในงานที่สร้างรายได้ : Direct Support : งานสนับสนุน ให้เหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจ (59:23:18)	ธนาครดำเนินการศึกษาการจ้างลูกจ้างเพื่อรองรับงานด้านการตลาด และเห็นชอบผลการศึกษาการจ้างลูกจ้างการตลาด เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติต่อไป
กลยุทธ์ที่ 2 ยกระดับขีดความสามารถพนักงานรองรับการแข่งขัน		
<input type="checkbox"/> ด้านการยกระดับการบริหารทรัพยากรบุคคล รองรับรูปแบบธุรกิจในอนาคต		
<ul style="list-style-type: none"> <li>ให้ความรู้/อบรม HR Analytic</li> <li>พัฒนาฐานข้อมูลในระบบ HR (HR Cleansing Data)</li> <li>พัฒนาทีมวิเคราะห์ข้อมูล</li> </ul>	พัฒนารูขี้อมูลและทีมวิเคราะห์ข้อมูลเสร็จแล้วเมื่อเดือน ธันวาคม	ธนาครดำเนินการศึกษาการจ้างลูกจ้างเพื่อรองรับงานด้านการตลาด และเห็นชอบผลการศึกษาการจ้างลูกจ้างการตลาด เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติต่อไป
<input type="checkbox"/> ด้านการส่งเสริมบุคลากรให้มีขีดความสามารถ พร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันในยุคดิจิทัล		
<ul style="list-style-type: none"> <li>แผนการพัฒนาผู้บริหารและพนักงาน (Reskill &amp; Upskill) ด้าน Master Credit Skills Blueprint</li> </ul>	มีผลการทดสอบ Assessment และได้รับการพัฒนาตามแผน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และมีการประเมินผลลัพธ์ (Result) และสามารถปฏิบัติงานได้จริง ร้อยละ 90	ประเมินขีดความสามารถด้านสินเชื่อผ่านระบบ
<ul style="list-style-type: none"> <li>แผนการพัฒนาผู้บริหารและพนักงาน (Reskill &amp; Upskill) ด้านการขายและการเป็นที่ปรึกษา (Sale &amp; Advisory Skills Blueprint)</li> </ul>	ผลการทดสอบ Assessment และได้รับการพัฒนาตามแผน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และมีการประเมินผลลัพธ์ (Result) และสามารถปฏิบัติงานได้จริง ร้อยละ 90	ประเมินขีดความสามารถ Assessment Test และพัฒนาตามแผนสำเร็จตามตัวชี้วัด และนำไปใช้ในการทำงานได้จริงทุกคน
<ul style="list-style-type: none"> <li>แผนการพัฒนาผู้บริหารและพนักงาน (Reskill &amp; Upskill) ด้าน Digital Literacy &amp; Data Analysis</li> </ul>	มีผลการทดสอบ Assessment และได้รับการพัฒนาตามแผน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และมีการประเมินผลลัพธ์ (Result) และสามารถปฏิบัติงานได้จริง ร้อยละ 80	ผู้บริหารและพนักงานได้รับการพัฒนาสำเร็จตามตัวชี้วัด และสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริงทุกคน (จากผลของแบบ สอบถามของผู้บังคับบัญชา หลังได้รับการพัฒนา)



## รายงานผลการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ประจำปี 2563

แผนงาน/โครงการ	ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน
<ul style="list-style-type: none"> <li>แผนการเสริมสร้างวัฒนธรรมการสอนงานแบบ Peer to Peer Learning by GSB Wisdom</li> </ul>	มีรายงานประเมินผล	ดำเนินการ (นាំร่อง) ใช้ระบบในฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล และจัดทำรายงานสรุปประสิทธิภาพการสอนงานแบบ Peer to Peer
<ul style="list-style-type: none"> <li>การพัฒนาบุคลากรด้วยสื่อเรียนรู้ออนไลน์</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) ผู้เข้ารับการอบรมผ่านสื่อการเรียนรู้ออนไลน์ และสอบผ่านตามเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนดอย่างน้อย 1 หลักสูตร จำนวน 16,000 คน</li> <li>2) คะแนนความพึงพอใจของผู้เข้าใช้งาน GSB WISDOM <math>\geq</math> 4.50 คะแนน</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) ผู้เข้ารับการอบรมผ่านสื่อฯ จำนวน 21,878 คน คิดเป็นร้อยละ 137</li> <li>2) คะแนนความพึงพอใจของผู้เรียนเท่ากับ 4.67 คะแนน</li> </ol>

### กลยุทธ์ที่ 3 พัฒนาการบริหารจัดการความรู้และนวัตกรรม

#### ด้านการบริหารจัดการและสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรม

<ul style="list-style-type: none"> <li>โครงการ GSB Talent &amp; Innovation Grand Slam</li> </ul>	เลือกผู้เข้าร่วมโครงการนำเสนอผลงานด้านนวัตกรรมที่ได้รับการพิจารณาจากธนาคาร และสามารถต่อยอดไปพัฒนาเป็นผลลัพธ์ทางธุรกิจได้จริง อย่างน้อย 5 ผลงาน	คัดเลือกพนักงานที่มีศักยภาพสูง (GSB Talent) จำนวน 30 คน นำเสนอผลงานนวัตกรรม 13 ผลงาน เพื่อนำไปพิจารณาต่อยอดการพัฒนาเป็นผลลัพธ์ทางธุรกิจได้จริง ในปี 2564 อย่างน้อย 5 ผลงาน
<ul style="list-style-type: none"> <li>การสร้างองค์ความรู้ที่เป็นเลิศจาก Best Practice และ Lesson Learn</li> </ul>	มีผลการประเมินการนำองค์ความรู้ไปใช้ ภายในเดือนธันวาคม	สามารถนำองค์ความรู้ไปต่อยอดการสร้างนวัตกรรม ร้อยละ 24

#### ด้านการส่งเสริมให้บุคลากรของธนาคารปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องตามระเบียบคำสั่ง ตามหลักจริยธรรมจรรยาบรรณ

<ul style="list-style-type: none"> <li>โครงการบริหารจัดการความรู้</li> <li>จัดทำแผนที่ความรู้ผู้เชี่ยวชาญระดับองค์กร</li> </ul>	ระบุหัวข้อ Critical Knowledge ระดับธนาคาร อย่างน้อย 5 องค์ความรู้	กำหนด Critical knowledge จำนวน 6 เรื่อง นำมาสร้างองค์ความรู้แล้ว ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li>- ด้านการปฏิบัติงานสาขา 2 เรื่อง</li> <li>- ด้านการป้องกันการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดของสาขา 3 เรื่อง</li> <li>- บทเรียนจากการเกิด Covid-19 ต่อธนาคาร 1 เรื่อง</li> </ul>
---	---	--

# รายงานผลการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ประจำปี 2563

แผนงาน/โครงการ	ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน
<b>กลยุทธ์ที่ 4 พัฒนาผู้มีศักยภาพสูงเพื่อทดแทนตำแหน่งและเตรียมผู้นำในอนาคต</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>โครงการพัฒนาผู้สืบทอดตำแหน่ง (Successor)</li> </ul>	ร้อยละ 90 ของผู้สืบทอดตำแหน่งได้รับการแต่งตั้ง	จำนวนผู้ได้รับการแต่งตั้งจากกลุ่มผู้สืบทอดตำแหน่ง คิดเป็นร้อยละ 93
<ul style="list-style-type: none"> <li>โครงการพัฒนาศักยภาพผู้สืบทอดตำแหน่ง (Successor)</li> </ul>	ร้อยละ 90 ของผู้สืบทอดตำแหน่งที่ได้รับการแต่งตั้ง	จำนวนผู้ได้รับการแต่งตั้งจากกลุ่มผู้สืบทอดตำแหน่ง คิดเป็นร้อยละ 94
<ul style="list-style-type: none"> <li>โครงการพัฒนาผู้บริหารระดับต้น</li> </ul>	ร้อยละ 70 ของผู้เข้าร่วมโครงการที่ได้รับการแต่งตั้ง	จำนวนผู้ได้รับการแต่งตั้งจากกลุ่มผู้เข้าร่วมโครงการ คิดเป็นร้อยละ 77
<b>กลยุทธ์ที่ 5 ขับเคลื่อนวัฒนธรรมองค์กรและสร้างความผูกพันพนักงาน</b>		
<input type="checkbox"/> ด้านธำรงรักษาคนเก่ง คนดี และเสริมสร้างความผูกพันและคุณภาพชีวิตของบุคลากร		
<ul style="list-style-type: none"> <li>เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรผ่านค่านิยม</li> <li>งานเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรสู่ยุคดิจิทัล</li> <li>พัฒนาระบบ GSB Way Point เพื่อเสริมสร้างความผูกพัน</li> </ul>	1) บุคลากรมีระดับการแสดงพฤติกรรมตามค่านิยม GSB Way $\geq$ ปี 2562 2) พัฒนาระบบแล้วเสร็จ ภายในเดือนธันวาคม	1) ระดับการแสดงพฤติกรรมตามค่านิยม ปี 2563 (90.92) มากกว่าปี 2562 (89.56) 2) พัฒนาระบบ GSB Way Point เสร็จเรียบร้อยแล้ว และติดตั้งพร้อมเปิดใช้งานระบบสำเร็จตามตัวชี้วัด
<ul style="list-style-type: none"> <li>เสริมสร้างความผูกพันของพนักงาน GSB CSR พนักงาน</li> </ul>	1) บุคลากรมีจิตอาสา $\geq$ 400 คน 2) ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม $\geq$ 4.00 คะแนน	1) บุคลากรมีจิตอาสาเข้าร่วมกิจกรรม GSB CSR พนักงานรวม 418 คน 2) คะแนนความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม เท่ากับ 4.76 คะแนน
<ul style="list-style-type: none"> <li>เสริมสร้างความผูกพันตามกลุ่มบุคลากรเป้าหมาย</li> </ul>	ดำเนินการตามแผนการสร้าง ความผูกพันสำเร็จร้อยละ 100	ธนาคารได้ดำเนินการแล้วเสร็จ 9 กิจกรรม คิดเป็นร้อยละ 100
<ul style="list-style-type: none"> <li>เสริมสร้างความผูกพันของพนักงาน</li> </ul>	คะแนนความผูกพันของบุคลากรมากกว่า 4.80 คะแนน	ระดับคะแนนความผูกพันภาพรวม 4.83 และมีระดับคะแนนความผูกพันในกลุ่ม Gen Y เท่ากับ 4.82 ซึ่งเพิ่มขึ้นกว่าปีก่อน (4.78)

# รายงานผลการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ประจำปี 2563



แผนงาน/โครงการ	ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน
กลยุทธ์ที่ 6 เพิ่มศักยภาพโครงสร้างพื้นฐานด้าน HR		
<input type="checkbox"/> ด้านโครงสร้างองค์กรและกระบวนการทำงานที่รองรับการเปลี่ยนแปลง		
<ul style="list-style-type: none"> <li>ปรับโครงสร้างองค์กรและกรอบอัตรากำลังรองรับยุทธศาสตร์การดำเนินงาน 3 Bank (Re-Organization)</li> </ul>	รายละเอียดการจัดโครงสร้างองค์กรและกรอบอัตรากำลัง รองรับยุทธศาสตร์การดำเนินงาน 3 Bank	หลักการปรับปรุงโครงสร้างองค์กร รองรับยุทธศาสตร์การดำเนินงาน 3 Bank และเห็นชอบการกำหนดกรอบอัตรากำลังสาขา Tradition/ Social Branch รวมทั้งจัดทำแผนอัตรากำลังระยะสั้นและระยะยาว (5 ปี) ที่สอดคล้องกับการดำเนินยุทธศาสตร์
<ul style="list-style-type: none"> <li>การจ้างบุคคลภายนอกดำเนินการแทนธนาคาร (Outsource)</li> </ul>	จ้างบุคคลภายนอกดำเนินการแทนธนาคาร อย่างน้อย จำนวน 2 งาน	จัดจ้างบุคคลภายนอกงานขับรถยนต์ และงานจดจำนองและไถ่ถอนจำนอง
<ul style="list-style-type: none"> <li>ศึกษา ค้นคว้าการนำ Intelligence Technology เข้ามาใช้</li> </ul>	รายงานผลการศึกษา	ได้รับรายงานผลการศึกษาความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในงานของธนาคาร เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติในปี 2563
<input type="checkbox"/> ด้านการบริหารจัดการบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ		
<ul style="list-style-type: none"> <li>ทบทวนโครงสร้างอัตรากำลัง ปรับปรุงกระบวนการและประเมินขีดความสามารถ (ศูนย์ SMEs/ NPLs/สินเชื่อย่อย)</li> </ul>	แผนอัตรากำลังรองรับ 3 ศูนย์	ธนาคารปรับปรุงกระบวนการโครงสร้าง และทบทวนอัตราของ <ul style="list-style-type: none"> <li>- ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้</li> <li>- ศูนย์สินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs</li> <li>- ศูนย์สินเชื่อรายย่อย</li> </ul> เป็นไปตามเป้าหมาย รองรับการดำเนินกลยุทธ์ของธนาคาร และมีอัตรากำลังที่เพียงพอเหมาะสมกับการปฏิบัติงานภายใต้กระบวนการที่ปรับปรุงใหม่
<ul style="list-style-type: none"> <li>สรรหาบุคลากรในตำแหน่งงานที่สำคัญและหายาก</li> </ul>	สรรหาบุคลากรที่ตรงกับความต้องการของธนาคาร	สรรหาบุคคลภายนอกที่มีประสบการณ์เฉพาะด้านในตำแหน่งผู้บริหารสังกัดกลุ่มลงทุนและบริหารเงิน ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ Digital Banking และฝ่ายบริหารข้อมูลลูกค้า



# รายงานผลการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ประจำปี 2563



แผนงาน/โครงการ	ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน
<input type="checkbox"/> ด้านการพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		
<ul style="list-style-type: none"> <li>การพัฒนาผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง ตามแผนพัฒนาของ โครงการพัฒนาบุคลากร</li> </ul>	ร้อยละ 90 ของจำนวนผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างที่ได้รับการ พัฒนาคตามแผน	พัฒนาสำเร็จตามตัวชี้วัด (ร้อยละ 108)
<ul style="list-style-type: none"> <li>การพัฒนาบุคลากรที่มีความสามารถเฉพาะด้านรองรับธุรกิจในอนาคต ได้แก่ กลุ่มไอที กลุ่มการลงทุน กลุ่ม กำกับและธรรมาภิบาล</li> </ul>	ร้อยละ 80 ของผู้เข้ารับการพัฒนา สอบผ่านตามเกณฑ์ที่กำหนด	พัฒนาบุคลากรที่มีความสามารถเฉพาะด้าน และร้อยละ 80 สอบผ่านตามเกณฑ์ที่กำหนด ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li>- ด้านลงทุน พัฒนาผ่านโครงการอบรม เพื่อพัฒนาความรู้การบริหารพอร์ตลงทุน/ทักษะด้านการวิเคราะห์หลักทรัพย์ อบรมเชิงปฏิบัติการสายงานการลงทุนรายไตรมาส</li> <li>- ด้าน IT พัฒนาบุคลากรรายบุคคลกลุ่ม เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการส่งอบรม สถาบันภายนอก</li> <li>- ด้านตรวจสอบ/กำกับ/ความเสี่ยง ได้ปรับรูปแบบเป็น e-Learning</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>การจัดทำแผนพัฒนาผู้บริหารรายบุคคล</li> </ul>	ร้อยละ 20 ของผู้บริหารที่ได้รับการ พัฒนาคตามแผน	พัฒนาสำเร็จตามตัวชี้วัด
<ul style="list-style-type: none"> <li>การจัดทำแผนพัฒนาพนักงานรายบุคคล</li> </ul>	พนักงานได้รับการพัฒนาไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	พัฒนาสำเร็จตามตัวชี้วัด
<ul style="list-style-type: none"> <li>การพัฒนาบุคลากรด้วยสื่อเรียนรู้ออนไลน์ (e-learning)</li> </ul>	คะแนนความพึงพอใจของผู้เรียน $\geq 4.00$ คะแนน	คะแนนความพึงพอใจของผู้เรียน $> 4.50$ คะแนน
<input type="checkbox"/> ด้านการพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		
<ul style="list-style-type: none"> <li>พัฒนาบุคลากรสาขา (Branch Academy) ให้มีทักษะที่จำเป็นรองรับอนาคต</li> </ul>	ร้อยละ 80 ของผู้เข้ารับการพัฒนา สอบผ่านตามเกณฑ์ที่กำหนด	ผู้เข้ารับการพัฒนาสอบผ่านตามเกณฑ์ที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 100 ในหลักสูตร ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li>- การพัฒนาทักษะการเป็นนักขาย</li> <li>- เสริมสร้างความเชี่ยวชาญด้านการเงิน การตลาดและการขายรองรับ Digital Banking</li> </ul>

# รายงานผลการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ประจำปี 2563

แผนงาน/โครงการ	ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน
<input type="checkbox"/> ด้านส่งเสริมให้บุคลากรของธนาคารปฏิบัติงานโดยใช้หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) และปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องตามระเบียบคำสั่ง		
<ul style="list-style-type: none"> <li>แผนถอดองค์ความรู้</li> </ul>	องค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการแข่งขัน จำนวน 15 องค์ความรู้	องค์ความรู้เกี่ยวกับทักษะใหม่ ที่จำเป็นต่อการแข่งขัน จำนวน 20 เรื่อง
<ul style="list-style-type: none"> <li>การพัฒนาบุคลากร สาขาด้านการบริหารจัดการ ให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)</li> </ul>	มีความเข้าใจในผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร เพื่อลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	แล้วเสร็จตามแผน 100% และผ่านเกณฑ์ที่กำหนด
<input type="checkbox"/> ด้านธำรงรักษาคนเก่ง คนดี และเสริมสร้างความผูกพันและคุณภาพชีวิตของบุคลากร		
<ul style="list-style-type: none"> <li>โครงการพัฒนาผู้มีศักยภาพสูง (Talent)</li> </ul>	มีผลงานนวัตกรรมอย่างน้อย 5 ผลงาน	มีผลงานนวัตกรรมนำเสนอธนาคาร 8 ผลงาน
<ul style="list-style-type: none"> <li>โครงการ GSB IDEA</li> </ul>	มีผลงานนวัตกรรมอย่างน้อย 7 ผลงาน	มีผลงานนวัตกรรมนำเสนอธนาคาร 7 ผลงาน
<ul style="list-style-type: none"> <li>เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรเพื่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน ยุคดิจิทัล</li> </ul>	จัดทำแผนฯ ดำเนินการตามแผนฯ และประเมินผลการดำเนินงานตามแผนการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรและความผูกพัน	ธนาคารสามารถดำเนินกิจกรรมต่างๆ ได้ครบถ้วนตามแผนงานที่กำหนดไว้ รวมทั้งมีการวัดผลระดับความรู้ความเข้าใจค่านิยมองค์กร และระดับการแสดงพฤติกรรมตามค่านิยมองค์กร ซึ่งผลที่ได้สูงกว่าเป้าหมายที่กำหนด
<ul style="list-style-type: none"> <li>เสริมสร้างความผูกพันบุคลากร</li> </ul>	คะแนนความผูกพัน 4.81 คะแนน	คะแนนความผูกพัน 4.82 คะแนน
<input type="checkbox"/> ด้านการยกระดับการบริหารทรัพยากรบุคคล รองรับรูปแบบธุรกิจในอนาคต		
<ul style="list-style-type: none"> <li>พัฒนาระบบ Mobile HR ผ่านแอปพลิเคชัน MEMO</li> </ul>	แผนการพัฒนาระบบการรายงานผลตัวชี้วัดรายบุคคลของกลุ่มชายผลิตภัณฑ์หน่วยลงทุนและประกันชีวิตรายบุคคล สามารถรายงานผ่าน Mobile HR (MEMO)	การรายงานผลงานตามตัวชี้วัดรายบุคคลของกลุ่มชายผลิตภัณฑ์หน่วยลงทุนและประกันชีวิตรายบุคคล สามารถรายงานผ่านระบบ MEMO