รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี 2560

SUSTAINABILITY REPORT 2017

มากกว่าการธนาคาร ธนาคารเพื่อสังคม

ออมเศรษฐกิจ
Savings Economy

ออมสังคม
Savings Society

ออมสิ่งแวดล้อม
Savings Environment

ธนาคารออมสิน

รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี 2560

GOVERNMENT SAVINGS BANK

SUSTAINABILITY REPORT 2017

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

Published by
Social and Environment Development Department,
Government Savings Bank
470 Phahonyothin Road, Samsen Nai, Phaya Thai, Bangkok 10400
Tel: 0-2299-8680 Website: www.gsb.or.th

ออกแบบโดย
ฝ่าย Amarin Publishing Services
บริษัทอมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน)
376 ถนนชัยพฤกษ์ แขวงตลิ่งชัน เขตตลิ่งชัน กรุงเทพฯ 10170
โทรศัพท์: 0-2422-9000 ต่อ 1337, 1338 โทรสาร: 0-2422-9091
เว็บไซต์: www.amarin.com

Designed and Printed by
Amarin Publishing Services
Amarin Printing and Publishing Public Company Limited
376 Chaiyaphruek Road, Taling Chan, Bangkok 10170
Tel: 0-2422-9000 ext. 1337, 1338 Fax: 0-2422-9091
Website: www.amarin.com

ISBN
978-616-91747-9-0

พิมพ์
พฤศจิกายน 2561

จำนวน
2,000 เล่ม

Year of Publication
November 2018

Number of Copies
2,000 copies

สงวนลิขสิทธิ์

All rights reserved.

ดาวน์โหลดรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี 2560 เพียงสแกน QR Code
Download Sustainability Report 2017 by scanning the QR Code

สารบัญ
CONTENTS

105 ปี ธนาคารออมสิน / 105 Years of Government Savings Bank 4

ธนาคารออมสิน ธนาคารแห่งความยั่งยืน / Government Savings Bank: A Bank of Sustainability 6

สารจากประธานกรรมการธนาคารออมสิน และผู้อำนวยการธนาคารออมสิน ปี 2560 10
Message from Chairman of the Board of Directors
Message from the President and CEO

บทที่ I Chapter 1

เกี่ยวกับธนาคารออมสิน 14
About Government Saving Bank

1.1 ประวัติความเป็นมา 15
History
1.2 ผลิตภัณฑ์และบริการ 16
Products and Services
1.3 วิสัยทัศน์และพันธกิจ 18
Vision and Missions
1.4 การเปลี่ยนแปลงสำคัญ 21
Key Organisation Changes
1.5 ผลการดำเนินงานทางการเงิน 24
Financial Operating Performance
1.6 รางวัลแห่งความภาคภูมิใจ 26
Proud Awards

บทที่ I Chapter 2

การพัฒนาอย่างยั่งยืน 28
Sustainable Development

2.1 ยุทธศาสตร์ของธนาคาร 29
GSB's Strategy
2.2 การบริหารงานเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน 33
Management for Sustainable Development
2.3 ความเสมอต้นเสมอปลายในข้อยึดมั่นของธนาคารที่มีต่อเรื่องความยั่งยืน 36
Consistency in the Bank's Commitment to Sustainability
2.4 นโยบายการพัฒนาอย่างยั่งยืน 38
Sustainable Development Policy
2.5 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 41
Participation of Stakeholders
2.6 การจัดทำรายงาน 45
Reporting
2.7 ธนาคารออมสินกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน 56
GSB and Sustainable Development Goals (SDGs)

บทที่ | Chapter 3

ออมเศรษฐกิจ 66

Savings Economy

3.1 การกำกับดูแลกิจการที่ดี มีจริยธรรม จรรยาบรรณทางธุรกิจ และการต่อต้านทุจริต 67
Good Governance, Business Ethics and Morality, Anti-Corruption

3.2 การบริหารความเสี่ยงตามแนวทางปฏิบัติที่ดี เพื่อลดผลกระทบเชิงลบ 83
Risk Governance to Mitigate Negative Impact

3.3 การพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยต่อความต้องการของลูกค้า 88
Product and Service Innovation & FinTech

3.4 การเสริมสร้างความเข้มแข็งแก่ประชาชนฐานราก ให้พึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน 91
Strengthening Grassroots People to be Self-sustainable

3.5 การพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อตอบสนองต่อการดำเนินธุรกิจแบบยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและการให้บริการ 97
Development and Strengthening of Information Technology System in Response to Customer Centric Business Model and Data and Service Security

3.6 การปลูกฝังและสร้างวินัยทางการเงินแก่กลุ่มเป้าหมาย 104
Instilling and Creating Financial Discipline among Target Groups

บทที่ | Chapter 5

ออมสิ่งแวดล้อม 166

Savings Environment

5.1 การลดการใช้พลังงานจากการพัฒนาผลิตภัณฑ์และรูปแบบการบริการ 167
Reducing Energy Use by Improving Products and Services

5.2 การดำเนินนโยบายเพื่อลดการใช้ทรัพยากร ลดการสูญเสีย และลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม (Eco-Efficiency) 172
Implement Policies to Reduce Resource Use, Losses and Impacts on the Environment

บทที่ | Chapter 4

ออมสังคม 112

Savings Society

4.1 การบริหาร พัฒนาบุคลากร และสร้างวัฒนธรรมองค์กรอย่างเป็นระบบ เพื่อให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขัน 113
Management, Human Resource Development and Systematic Promotion of Corporate Culture to Prepare for Changes and Competition

4.2 การพัฒนากลยุทธ์การตลาดเชิงรุก ด้วยการสื่อสารการตลาดแบบผสมผสาน ผ่านช่องทางใหม่ ๆ ที่ทันสมัย 132
Development of Proactive Marketing Tactics by Integrating Marketing Communications Using Modern Approaches and Methods

4.3 การดำเนินงานโดยรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม 145
Operating with Responsibility for the Economy, Society and Environment

บทที่ | Chapter 6

มูลนิธิออมสินเพื่อสังคม 190

GSB Foundation

วัตถุประสงค์ของมูลนิธิออมสินเพื่อสังคม 191
Purposes of GSB Foundation

โครงสร้างมูลนิธิออมสินเพื่อสังคม 192
Structure of GSB Foundation

สารจากประธานกรรมการมูลนิธิออมสินเพื่อสังคม 193
Message from the Chairperson of the Board of GSB Foundation

โครงการเด่นที่มูลนิธิออมสินเพื่อสังคมสนับสนุน 194
Featured Projects Supported by GSB Foundation

การดำเนินงานของมูลนิธิออมสินเพื่อสังคมในปี 2560 198
GSB Foundation's Operations

ก้าวต่อไป ก้าวสู่ความยั่งยืน ตามรอยศาสตร์พระราชา 200
Next Step for Sustainability, Following the King’s Philosophy

ภาพกิจกรรมเด่นของมูลนิธิออมสินเพื่อสังคม ปี 2560 203
Pictures of Featured Activities of GSB Foundation in 2017

GRI Content Index 206

๑๐๕ ปี

ธนาคารออมสิน

เราจะเป็นธนาคารที่ดีที่สุดในทุกด้าน
เพื่อความสุขที่ยั่งยืนของคนไทย

The Best & Biggest Local Bank in Thailand

… ตามที่ได้ฟังเสียงของราษฎรนั้นเองว่า การรักษาสมบัตินั้นเป็นของยากลำบาก
เพราะไม่รู้ว่าจะเอาไปฝากไว้ที่ไหน… เห็นว่าการรักษาทรัพย์ของราษฎรเป็นความลำบากจริง
นอกจากถูกปล้นสะดมแล้ว ก็มีการเที่ยวสุรุ่ยสุร่าย เช่น เล่นการพนัน เป็นต้น
ได้ลองถามราษฎรดูว่า ถ้ากระทรวงพระคลังตั้งแบงก์ (เซฟวิงส์แบงก์)
สำหรับฝากเงินขึ้น จะมีผู้ฝากหรือไม่ ราษฎรเล่าว่า ถ้ามีที่ฝากเช่นนั้นก็ดีแล้ว…

…Having heard the concern of the people on the difficulty of keeping valuable belongings, not knowing where to place them, I concur with that. Not only are such assets prone to theft, but they may also be squandered in gambling. I asked whether it would be good for the treasury to set up a bank (a savings bank) to deposit the money. My subjects agreed that it would be good to have one…

พระราชดำรัสเรื่องการตั้งเซฟวิงส์แบงก์ ในที่ประชุมเสนาบดี

เมื่อวันที่ ๒๐ มกราคม พุทธศักราช ๒๔๕๕

His Majesty King Vajiravudh's Remarks on the Establishment of the Savings Bank Given at the Ministers' Meeting

on 20 January B.E. 2455 (1912)

คลังออมสินกำเนิดขึ้นเมื่อวันที่ ๑ เมษายน พ.ศ. ๒๔๕๖
ตามพระราชดำริ พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว

The Savings Office was founded on 1 April B.E. 2456 (1913)
following the inititation of His Majesty King Vajiravudh.

ธนาคารออมสิน
ธนาคารแห่งความยั่งยืน

Government Savings Bank
A Bank of Sustainability

ออมเศรษฐกิจ / Savings Economy

มากกว่าการออมเงิน คือขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทย
พัฒนาเศรษฐกิจฐานราก สร้างโอกาสทุกอาชีพ
Beyond savings is driving the Thai economy
through grassroots economic developments and opportunities for all.

เพราะทุกคนต้องการมากกว่าการฝาก-ถอนเงินจากธนาคาร

คนเราต้องการบ้าน โรงเรียน การทำมาหากิน และสิ่งที่ธนาคารออมสินทำอยู่คือ การให้โอกาสคนให้คนไทยพึ่งพาตนเองได้ ให้คนรุ่นใหม่ได้มีเวทีสำหรับไอเดียใหม่ ๆ เพื่อขับเคลื่อนประเทศไปข้างหน้า

ธนาคารออมสินและพนักงานทุกคนพร้อมทำงานหนัก เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน

Everyone needs more than deposits and withdrawals. We need houses, schools, and professions. What GSB is doing is providing opportunities for the Thai people to be self-sustained, and for the younger generation to have an arena for their new ideas in order to drive the country forward. GSB and all its employees are ready to work hard for the good quality of life of the people.

ออมสังคม / Savings Society

มากกว่าการช่วยเหลือ คือสร้างคุณค่าของคน
ส่งเสริมภูมิปัญญา ร่วมพัฒนาคุณภาพชีวิต
Beyond helping is fostering human values, promoting wisdoms
and improving quality of life.

เพราะคุณค่าของสิ่งที่ทำอาจไม่สามารถมองเห็นได้ด้วยตา

มากกว่ามูลค่า คือภูมิปัญญาที่สืบทอด

การรู้จักตนเอง รู้คุณค่าของสิ่งที่เราทำ และสืบสานต่อยอดองค์ความรู้ จะช่วยให้ชุมชนเติบโตได้อย่างยั่งยืน

“โครงการธนาคารภูมิปัญญา” จะเป็นอีกหนึ่งฟันเฟืองที่มุ่งมั่นสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นไทย

Values of actions may not always be visible. Beyond values are the inherited wisdoms. Knowing oneself, knowing the values of our actions and continuing on what we do while carrying and building on the knowledge will result in communities developing with sustainability.

“Wisdom Bank Project” is one of the mechanisms that aim to carry on the Thai traditional wisdoms.

ออมสิ่งแวดล้อม / Savings Environment

มากกว่าการอนุรักษ์ คือปลูกจิตสำนึกรักโลก
ร่วมฟื้นฟูธรรมชาติ ใส่ใจทุกชีวิตรอบด้าน
Beyond conserving is fostering global-loving mindset,
rehabilitating nature and taking care of all lives.

เพราะทรัพยากรธรรมชาติคือสมบัติล้ำค่าของชุมชน

ธนาคารออมสินจึงร่วมสนับสนุนการฟื้นฟูทรัพยากรสัตว์น้ำชายฝั่ง เพื่อความเข้มแข็งของชุมชนกับโครงการ “ออมสินสร้างบ้านปลา รักษาทะเลไทย” อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี

สนับสนุนการสร้างปะการังเทียม เพื่อเป็นแหล่งอาศัยของสัตว์น้ำ และเพิ่มทรัพยากรสัตว์น้ำตามพระราชเสาวนีย์ของสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในรัชกาลที่ 9 อย่างต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2552

Since natural resources are the precious treasure of communities, GSB has provided support for the rehabilitation of coastal marine resources for the strength of community. “GSB Building Fish Homes and Protecting the Thai Sea” in Sai Buri District, Pattani Province provides support for artificial reefs to be used as habitats of marine animals and increase marine resources, following the continuous command of Her Majesty Queen Sirikit, Consort of the King Rama IX, since 2009.

นายกุลิศ สมบัติศิริ

ประธานกรรมการธนาคารออมสิน

Mr. Kulit Sombatsiri

Chairman of the Board of Directors

นายชาติชาย พยุหนาวีชัย
ผู้อำนวยการธนาคารออมสิน
Mr. Chartchai Payuhanaveechai
President and CEO

สารจากประธานกรรมการธนาคารออมสิน และผู้อำนวยการธนาคารออมสิน ปี 2560

ในวาระโอกาสที่ธนาคารออมสินดำเนินงานมาครบ 105 ปี นับเป็นระยะเวลายาวนานกว่าศตวรรษที่ธนาคารออมสินได้เติบโตเคียงคู่ประชาชนคนไทยมาโดยตลอด และมีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมไทยด้วยความทุ่มเท ความตั้งใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนอย่างมีธรรมาภิบาลของคณะผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างธนาคารออมสินทุกคน ตามพันธกิจสำคัญที่ธำรงไว้อย่างมั่นคงในการสนองพระมหากรุณาธิคุณของล้นเกล้าพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ผู้มีพระราชปณิธานในการตั้งคลังออมสินเพื่อประโยชน์แก่ประเทศชาติ

ในปี 2560 ธนาคารยังคงวิสัยทัศน์การเป็นผู้นำในการส่งเสริมการออมเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนและเสริมสร้างความสุขและอนาคตที่มั่นคงของประชาชน ด้วยการเสริมสร้างความเข้มแข็งและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนฐานราก สร้างโอกาสการเข้าถึงบริการทางการเงินและการพัฒนาศักยภาพให้สามารถพึ่งพาตนเอง ได้มีการออกผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ ตอกย้ำความเป็นผู้นำด้านดิจิทัลไลฟ์สไตล์แบงกิ้ง (Digital Lifestyle Banking) สร้างสรรค์นวัตกรรมทางการเงินเพื่อตอบรับนโยบายของรัฐบาลในการขับเคลื่อนประเทศไทยเข้าสู่สังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ควบคู่ไปกับการนำประเด็นการพัฒนาประเทศ ความผาสุกและผลประโยชน์ของสังคมมาเป็นส่วนหนึ่งในยุทธศาสตร์ เพื่อมุ่งให้เกิดการพัฒนาสู่ความยั่งยืนเชื่อมโยงกับหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง มีความรู้และคุณธรรมเป็นพื้นฐาน โดยอาศัยความพอประมาณและสร้างภูมิคุ้มกันที่ดีมีการช่วยเหลือเกื้อกูลและความสามัคคี มาใช้เป็นกรอบในการขับเคลื่อนการพัฒนาที่ยั่งยืน ปลูกฝังจิตสาธารณะให้พนักงานทุกคนด้วยแนวคิดที่ว่า “ทุกคนมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม” ทั้งในกระบวนการธุรกิจ (CSR in process) ด้วยหลักการเรียนรู้การใช้ทรัพยากรร่วมกัน เพื่อให้เกิดประโยชน์ในวงกว้าง ไม่สร้างผลกระทบในทางลบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของชุมชน และกิจกรรมนอกกระบวนการธุรกิจ (CSR after process) ร่วมพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม ครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ของสหประชาชาติ อาทิ

1) โครงการธนาคารโรงเรียน พัฒนาต่อยอดสู่โครงการธนาคารโรงเรียนเสมือนจริง (Virtual School Bank) ที่มีความคิดสร้างสรรค์โดดเด่นในการส่งเสริมและสร้างวินัยทางการเงินให้แก่เยาวชน สร้างประสบการณ์นอกห้องเรียน ผ่านโลกออนไลน์แบบสนุกสนานและปลอดภัย จนได้รับรางวัล “Highly Commended” Best CSR Initiative จากงาน 9th Annual Retail Banker International Asia Trailblazer Summit and Awards 2018 ประเทศสิงคโปร์

2) โครงการให้ความรู้ทางการเงิน Financial Literacy ให้ทราบถึงสิทธิและหน้าที่ของผู้ใช้บริการทางการเงิน ภัยทางการเงินและการจัดทำบัญชีครัวเรือน/บัญชีรับ-จ่ายพอเพียง มีวินัยทางการเงินเพิ่มขึ้น เพื่อสุขภาพทางการเงินที่เข้มแข็งด้วยกระบวนการพึ่งพาตนเองจากการออม

3) โครงการชุมชนต้นแบบประชารัฐสีชมพู ที่ช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็งและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนฐานรากสร้างชุมชนเข้มแข็งที่จะเป็นต้นแบบในการพัฒนา เพื่อให้ชุมชนร่วมกันแบ่งปันเรียนรู้พัฒนา และเติบโตอย่างยั่งยืนไปด้วยกัน

4) โครงการธนาคารออมสินเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม สนับสนุนให้คนในชุมชนร่วมคิดร่วมทำ ปลูกฝังการทำความดีมีคุณธรรมและจริยธรรมให้กับประชาชนทั่วไป พัฒนาชุมชนรอบรั้วออมสิน (บ้าน วัด โรงเรียน: บวร)

5) โครงการธนาคารภูมิปัญญา ส่งเสริมให้เกิดการถ่ายทอดสู่กระบวนการเรียนรู้ในการอนุรักษ์ฟื้นฟูและสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่น

6) โครงการ “ออมสิน จากร้อยสู่เงินล้าน” เน้นการสนับสนุนให้ SMEs Start Up รุ่นใหม่เข้าสู่กระบวนการบ่มเพาะและเตรียมพร้อมสู่การเป็นนักธุรกิจที่มีศักยภาพ และเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ นอกจากจะสนับสนุนด้านเงินทุนและความรู้ด้านการดำเนินธุรกิจแล้ว ธนาคารยังพร้อมให้การสนับสนุนเพิ่มเติมด้านสินเชื่อ และการอบรมพัฒนาศักยภาพในการทำธุรกิจ พัฒนาสู่การเป็นนักธุรกิจ SMEs Start Up ที่เข้มแข็งและยั่งยืนในอนาคต

สำหรับปี 2561 นี้ ธนาคารออมสินมุ่งสู่การเป็น The Best & Biggest Local Bank in Thailand จะเป็นธนาคารที่ดีที่สุดและใหญ่ที่สุดในประเทศไทย น้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชบรมนาถบพิตร มาใช้ในการบริหารจัดการภายในและการออกผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ยังคงนำเป้าหมายขององค์การสหประชาชาติ (SDGs) มาใช้สร้างโลกสีชมพู ด้วยหลัก 3 ออม คือ

ออมเศรษฐกิจ การออมเงินอย่างเดียวนั้นไม่พอ แต่ต้องทำให้เศรษฐกิจดีขึ้น ควรมุ่งเน้นและให้ความสำคัญในการดูแลผู้มีรายได้น้อย ผู้มีหนี้นอกระบบ และผู้ประกอบการรายย่อย ด้วยหลัก 3 สร้าง คือ สร้างอาชีพ/สร้างความรู้ สร้างรายได้/สร้างตลาด และสร้างประวัติทางการเงิน

ออมสังคม คือการช่วยเหลือคนที่ด้อยโอกาสต่าง ๆ เด็ก สตรี ผู้สูงวัย ผู้มีรายได้น้อยในสังคมไทย

ออมสิ่งแวดล้อม ด้วยการตระหนักถึงความสำคัญในการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและรักษาสิ่งแวดล้อม

ธนาคารออมสินจะเดินหน้าในทุกพันธกิจอย่างเข้มแข็งและแข็งแกร่ง เพื่อทำให้ 105 ปีของธนาคารออมสินเป็นปีแห่งเกียรติยศและความยิ่งใหญ่ ที่มิใช่เพื่อความมั่นคงก้าวหน้าของธนาคารออมสินในฐานะสถาบันการเงินของประเทศไทยเท่านั้น หากยังหมายรวมถึงความยั่งยืนของสังคมในการทำหน้าที่เป็นธนาคารเพื่อสังคมและเศรษฐกิจอย่างแท้จริงอีกด้วย

(นายกุลิศ สมบัติศิริ)
ประธานกรรมการธนาคารออมสิน

(นายชาติชาย พยุหนาวีชัย)
ผู้อำนวยการธนาคารออมสิน

Message from Chairman of the Board of Directors and the President and CEO of Government Savings Bank

Government Savings Bank has been in operation for 105 years. It has grown side-by-side with the Thai people and has played a dedicated and important role in national economic and social developments. All executives, employees and staff have shown commitment to work according to their duties based on the principle of good governance in line with the determination to continue His Majesty King Vajiravudh's gracious initiation to establish the Savings Office for the benefits of the Nation.

In 2017, the Bank continued to maintain the vision of being a national leader in promoting savings for sustainable development and enhancing happiness and stable future of the people through strengthening and elevating quality of life for the grassroots people. The Bank has been providing opportunities for people to access financial services and develop their potentials to pave the way for self-sustainability. New products and services have been introduced, reaffirming the Bank's leading role in Digital Lifestyle Banking. Also, financial innovations have been created to support the Government's policy to drive Thailand towards a cashless society. The Bank has integrated the principles of national development, peace and social benefits into our strategy to achieve sustainable development through the Sufficiency Economy Philosophy based on knowledge and virtues with moderation and immunity. Moreover, assistance and unity form a framework to drive sustainable development. Volunteering spirit has been fostered among all employees with the idea that "everyone has a role in being responsible for society and environment". In terms of CSR in process, we learn how to utilise resources together for the greater benefits without causing negative effects on society and the environment. For CSR after process, the Bank helps in developing society and environment covering all stakeholders to achieve Sustainable Development Goals. Some featured projects are:

1) School Bank Project aims to develop towards being a Virtual School Bank full of outstanding creativities in promoting and fostering financial disciplines among the youths as well as providing them with online extra-curricular experiences that are both enjoyable and safe. The project received an award of "Highly Commended" Best CSR Initiative from 9th Annual Retail Banker International Asia Trailblazer Summit and Awards 2018 in Singapore.

2) Project on providing financial literacy for the general public to become aware of the rights and duties of users of financial services, financial threats and household expenditure accounts. The general public have since be more disciplined in terms of finance. This is to strengthen financial health with self-reliance through savings.

3) Pink Public Community Project helps strengthen and elevate quality of life of grassroots people who will be the role models for development. Communities will share experience and learn from each other leading to them growing with sustainability together.

4) GSB for Society and Environment Project encourages those in communities to participate in fostering good deeds and morality among the general public as well as develop communities surrounding GSB (House, Temple, School).

5) Wisdom Bank Project encourages the transfer of wisdom towards a learning process in order to conserve, revive and continue local wisdoms.

6) “GSB 100 to Million” competition emphasises the promotion of new SMEs and Start-ups to enter incubation process and preparation to become potential businesses and part of the national economic drive. Apart from providing capital and business knowledge, the Bank is also ready to provide additional assistance on loans and trainings to increase potentials in business. They will become SMEs, Start-up enterpreneurs who are strong and stable in the future.

In 2018, the Bank aims to become the Best & Biggest Local Bank in Thailand. We will adhere to the Sufficiency Economy Philosophy of His Majesty King Bhumibol Adulyadej and adapt it to the internal administration as well as the production of new products. Moreover, the Bank also utilises the Sustainable Development Goals (SDGs) to build the pink world with 3 Savings Principles namely:

Savings Economy Savings money is not enough, however, such savings needs to improve the economy. Emphasis must be placed on the care given to low-income people, those suffering from loan sharks and small enterprises. The three Bs are Building profession / knowledge, Building revenues / market, and Building financial records.

Savings Society refers to assistance rendered to those in need for instance children, ladies, the elderly and low-income persons in Thailand.

Savings Environment by being aware of the importance of efficient use of resources and environment conservation.

GSB will move forward in all missions with strength and determination in order for the 105 year-old institution to be full of pride and greatness. These are not simply for the progress of GSB as a financial institution in Thailand but also for the sustainability of society in which GSB is to become a true bank for society and economy.

(Mr. Kulit Sombatsiri)
Chairman of the Board of Directors

(Mr. Chartchai Payuhanaveechai)
President and CEO

บทที่ I CHAPTER 1

เกี่ยวกับธนาคารออมสิน I About Government Savings Bank

GRI: 102-1 I 102-2 I 102-3 I 102-5 I 102-6 I 102-7 I 102-10 I 102-20 I 201-1 I 203-1 I 203-2

1 NO POVERTY

P.22

1.1 ประวัติความเป็นมา
History

ธนาคารออมสินได้รับพระราชทานกำเนิดจากพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 โดยมีพระราชประสงค์เพื่อให้ประชาชนรู้จักการประหยัด เก็บออม และมีสถานที่เก็บรักษาทรัพย์สินเงินทองที่ปลอดภัย พระองค์ได้พระราชทานทุนส่วนพระองค์จำนวน 1 แสนบาทจัดตั้ง **"คลังออมสิน"** ตามพระราชบัญญัติคลังออมสิน พ.ศ. 2456 เมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2456 ต่อมาเปลี่ยนชื่อเป็น **"ธนาคารออมสิน"** ตามพระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489 มีสถานะเป็นนิติบุคคลภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง การดำเนินงานในปัจจุบันอยู่ภายใต้พระราชบัญญัติธนาคารออมสิน (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2560 โดยเป็นไปตามพันธกิจที่ระบุไว้ในพระราชบัญญัติและแนวนโยบายของรัฐวิสาหกิจ (Statement of Direction) ที่กำหนดให้ธนาคารออมสินมุ่งเน้นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ชุมชนและเศรษฐกิจฐานราก และส่งเสริมการออมของประชาชน โดยมีการบริหารจัดการด้วยระบบข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ

Government Savings Bank was established by King Vajiravudh (King Rama VI) with the intention to encourage his people to save and to set up a safe place to store money and assets. King Vajiravudh donated a sum of 100,000 Baht to establish a "Savings Office" in accordance with the Act on Savings Office B.E. 2456 (1913). Following the Government Savings Bank Act B.E. 2489 (1946), the Savings Office was transformed into Government Savings Bank. The Bank has since held a status of a juristic person under the supervision of the Ministry of Finance. All conducts of the Bank are in line with the Government Savings Bank Act (Fourth Update) B.E. 2560 (2017) and are in accordance with the Bank's missions stated in the Act and the Statement of Direction which determines that the Government Savings Bank emphasises on adding value to communities and grassroots economies as well as encourages people to save with its management of efficient information system.

วัตถุประสงค์ในการดำเนินธุรกิจ

1. เพื่อส่งเสริมให้เด็ก เยาวชน และประชาชนตระหนักถึงความสำคัญและประโยชน์ของการออม มีค่านิยมและพฤติกรรมทางการออมที่เหมาะสม ซึ่งจะนำไปสู่การมีวินัยทางการเงินและการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น รวมทั้งมีปริมาณเงินออมที่เพียงพอต่อการดำรงชีพ และสร้างหลักประกันสำหรับประชาชนที่จะเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ
2. เพื่อให้ประชาชนและชุมชนในระดับฐานรากมีโอกาสเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบ และได้รับการส่งเสริมความรู้ ทักษะการบริหารจัดการ ส่งเสริมการตลาดชุมชน พร้อมทั้งให้ความสำคัญกับการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตให้เข้มแข็งและมั่นคงบนพื้นฐานของความพอเพียง
3. เพื่อเพิ่มและขยายขอบเขตการให้บริการธุรกรรมทางการเงินที่หลากหลาย ทันสมัย และตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม เพื่อสร้างรายได้ ลดต้นทุน และเพิ่มมูลค่าให้แก่ธนาคารในระยะยาว รวมถึงรักษาและสร้างความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องกับลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้เกิดการใช้บริการตลอดช่วงอายุของลูกค้า
4. เพื่อพัฒนาศักยภาพในการแข่งขันและประสิทธิภาพกระบวนการบริหารจัดการภายในให้ทัดเทียมกับสถาบันการเงินอื่น และสร้างความเชื่อมั่นในกลไกการดำเนินงานของธนาคารต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders)

Operational Objectives

1. To encourage children, youths and the general public to realise the importance and benefits of savings and to have appropriate saving-related values and behaviours leading to financial discipline and good quality of life as well as sufficient savings for themselves. Savings also act as an insurance for those entering the aging society.
2. To provide opportunities for people and communities at the grassroots level to access formal capital, knowledge and management skills and to support community market as well as emphasising on environment protection in order to enhance quality of life on the basis of sufficiency.
3. To increase and expand financial services to offer more diverse, modern and responsive services for all groups of customers in order to generate revenue, reduce costs and add values to the Bank in the long term, as well as building and maintaining relationships with targeted customers to instill continuous use of services throughout their lifetime.
4. To improve competitiveness and effectiveness in internal management to be on par with other financial institutions and to build confidence in the Bank's mechanisms to stakeholders.

1.2 ผลิตภัณฑ์และบริการ
Products and Services

ธนาคารออมสินมีผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่สำคัญ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเงินฝาก ด้านสินเชื่อ และบริการทางการเงิน ซึ่งแต่ละด้านประกอบด้วยกลุ่มผลิตภัณฑ์และบริการ ดังนี้

GSB provides three major financial products and services namely; deposits, loans and financial services. Each comprises a number of product and service groups;

ผลิตภัณฑ์และบริการ Products and Services		กลไกการส่งมอบ / ช่องทางการให้บริการ Service Delivery and Channels					
กลุ่มผลิตภัณฑ์และบริการ Product and Service Groups		สาขา / หน่วยให้บริการ Branch / Service Unit	Internet / Mobile Banking	Self Service Machine	รถ / เรือธนาคารออมสิน / บริการนอกสถานที่ Mobile Vans / Boats / Outdoor Services	ตัวแทนขาย Sales Repre-sentative	ตัวแทนรับชำระเงิน * Agent*
ด้านเงินฝาก Deposits	เงินฝาก Deposits	●	●	●	●		
	สลากออมสิน Premium Savings Certificate	●	●	●	●		
	สงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว Life Insurance	●	●		●		●
ด้านสินเชื่อ Loans	สินเชื่อกลุ่มลูกค้าธุรกิจและภาครัฐ Business and Public Sector Loans	●					
	สินเชื่อกลุ่มลูกค้าบุคคล Personal Loans	●	●			●	●
	สินเชื่อกลุ่มลูกค้าฐานราก Grassroots Loans	●					●
บริการทางการเงิน Financial Services	ผลิตภัณฑ์บัตรอิเล็กทรอนิกส์ Electronic Card Products	●	●		●	●	●
	บริการทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ Electronic Financial Services	●	●	●	●	●	

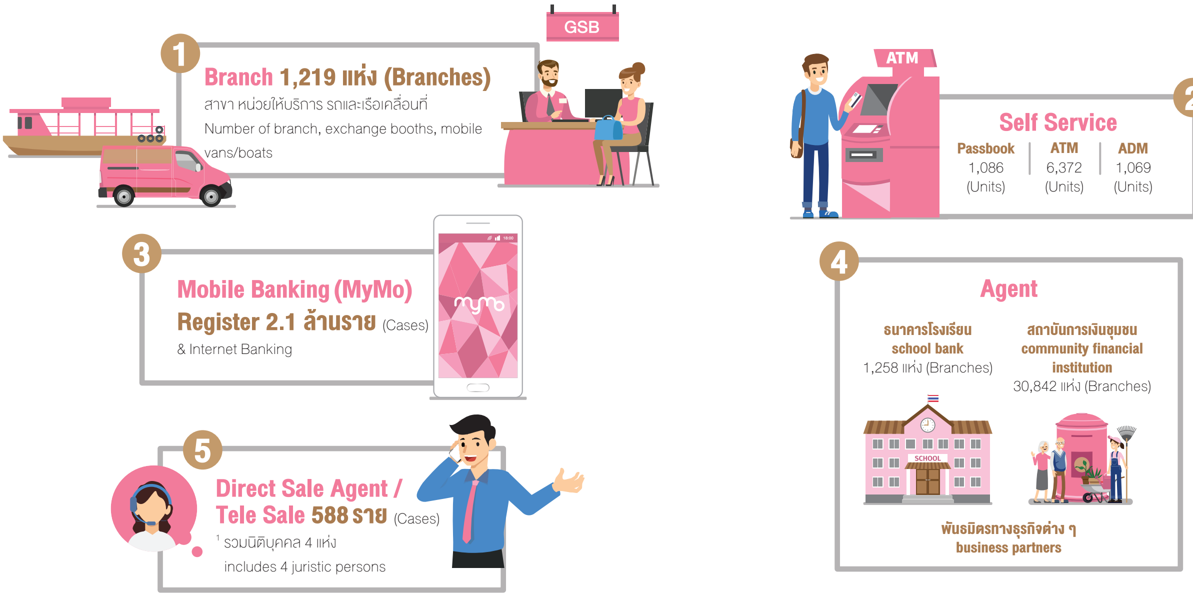
* ตัวแทนรับชำระเงิน ได้แก่ Counter Service / Pay@Post / CenPay / Big C / Tesco Lotus

* Agents include: Counter Service / Pay@Post / CenPay / Big C / Tesco Lotus

เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินได้อย่างทั่วถึงและได้รับความสะดวกสบาย ธนาคารออมสินจึงมุ่งมั่นพัฒนาพร้อมขยายช่องทางการให้บริการมาโดยตลอด จนก้าวมาเป็นธนาคารที่มีความหลากหลายและความครอบคลุมของช่องทางการให้บริการ

In order for the general public to be able to access the Bank's products and financial services in a comfortable and comprehensive manner, the Bank is determined to develop and expand channels of service. The Bank has thus become a multi-dimensional Bank with comprehensive coverage of all channels of communication.

The Biggest Bank by Multi-Channel



พื้นที่การดำเนินธุรกิจ และที่ตั้งสำนักงานใหญ่ I Operational Area and the Head Office

ธนาคารออมสินมีสาขาให้บริการทางการเงินกระจายอยู่ทั่วทุกภูมิภาคของประเทศไทย ปัจจุบันมีสาขาทั้งสิ้น 1,059 แห่ง มีหน่วยให้บริการ[1] 23 แห่ง และหน่วยให้บริการบนอำเภอ (สาขาพี่เลี้ยง)[2] 4 แห่ง รถและเรือเคลื่อนที่ (Mobile) 133 คัน/ลำ (ณ ธันวาคม 2560) ทั้งนี้เพื่อกระจายโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงินให้ครอบคลุมทุกกลุ่มลูกค้าของธนาคาร ได้แก่

- กลุ่มลูกค้าบุคคล
- กลุ่มลูกค้าฐานรากและสนับสนุนนโยบายรัฐ
- กลุ่มลูกค้าธุรกิจและหน่วยงานรัฐ

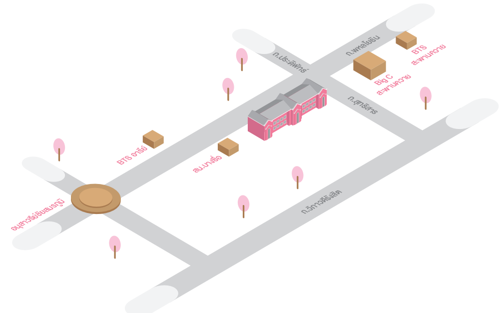
Government Savings Bank (GSB) has branches to provide financial services across the country. There are now 1,059 branches, 23 exchange booths[1] and 4 district service booths (guiding branches)[2] (in December 2017). This is in order to ensure that all groups of customers have a chance to access financial services namely:

- Personal Customers Group
- Grassroots Customers supporting Government's Policies Group
- Business and Public Sector Customer Group

สำนักงานใหญ่

ตั้งอยู่ที่ 470 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400 บนเนื้อที่ 39 ไร่

GSB Head Office is located at 470 Phahonyothin Road, Samsen Nai, Phaya Thai, Bangkok 10400, in the area of 39 Rai.



[1] หน่วยให้บริการสามารถให้บริการทุกรูปแบบเหมือนสาขา ยกเว้นการให้บริการด้านสินเชื่อ
[2] หน่วยให้บริการบนอำเภอสามารถให้บริการเพียงรับฝากเงินเท่านั้น โดยธุรกรรมอื่น ๆ สามารถทำได้เพียงรับเรื่องเพื่อส่งต่อสาขาพี่เลี้ยง
[1] Exchange booths are able to provide all kinds of service except credit services.
[2] District service units only offers deposit services. For other transactions, district service units may only forward requests to guiding branches.

1.3 วิสัยทัศน์และพันธกิจ
Vision and Missions

ด้วยความตระหนักถึงพระราชประสงค์ของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 ในการพระราชทานกำเนิดธนาคารออมสิน ประกอบกับเจตนารมณ์ในความมุ่งมั่นรับผิดชอบต่อสังคม ด้วยแนวทางการให้ความรู้และส่งเสริมวินัยทางการเงินให้กับประชาชน ธนาคารจึงได้น้อมนำพระราชประสงค์และเจตนารมณ์ดังกล่าวมาเป็นวิสัยทัศน์และพันธกิจของธนาคาร ดังนี้

The Bank has translated King Vajiravudh (King Rama VI)'s intention in establishing the Government Savings Bank as well as the Bank's determination to be responsible for society through the provision of knowledge and support of financial disciplines to the general public as follow:

วิสัยทัศน์ / Vision

เป็นผู้นำในการส่งเสริมการออม เพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน
และเสริมสร้างความสุขและอนาคตที่มั่นคงของประชาชน

To be the leader in the promotion of savings for sustainable development of the country
as well as the provision of happiness and stable future for the people

พันธกิจ / Missions

1.
ส่งเสริมการออม
และสร้างวินัยทางการเงิน

Promote savings
and create financial
discipline

2.
สนับสนุนการลงทุน
และการพัฒนาประเทศ

Support investment
and the country's
development

3.
ส่งเสริมเศรษฐกิจฐานราก
และวิสาหกิจขนาดกลาง
และขนาดย่อม

Promote grassroots
and SMEs economy

4.
ให้บริการทางการเงิน
ครบวงจรที่ตอบสนอง
และทันต่อความต้องการ
ของประชาชน

Provide full-fledged
financial services
to satisfy
the people's needs

5.
เป็นธนาคารเพื่อสังคม

Become the Bank
for society

วิสัยทัศน์ขององค์กรจะขับเคลื่อนได้ก็ด้วยบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และจริยธรรม ซึ่งพฤติกรรมของบุคลากรทั้งระดับผู้บริหารและพนักงานที่สั่งสมมายาวนานย่อมหยั่งรากเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่หล่อหลอมบุคลากรรุ่นใหม่ สำหรับวัฒนธรรมองค์กรของธนาคารออมสินมีลักษณะที่เด่นชัดดังต่อไปนี้ คือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ สุจริต มีจิตใจให้บริการ รับผิดชอบต่อสังคม จงรักภักดีต่อองค์กร และยึดมั่นในชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์

An organisation's vision is driven by personnel with knowledge, abilities and morals. Good behaviours of GSB's personnel both the executive level and the employees have taken roots over the years and have become part of the organisation culture that further help to cultivate new generations of personnel. The Bank's outstanding organisation culture entails honesty, integrity, service-mind, social responsibility, organisational loyalty and adherence to the Nation, Religions and the King.

ค่านิยมองค์กรเพื่อความยั่งยืน I Sustainable Corporate Values

วัฒนธรรมองค์กรที่พึงประสงค์มาจากค่านิยม (Values) ที่ถูกปลูกฝังและหล่อหลอมให้เกิดพฤติกรรมที่สอดคล้องกับค่านิยมดังกล่าว สำหรับค่านิยมของธนาคารออมสินมีอยู่ 4 ประการ ได้แก่ SAVE นำมาสู่พฤติกรรมและวัฒนธรรมองค์กรอันพึงประสงค์ ดังนี้

Desirable organisation culture comes from values that have been fostered and trained until certain behaviours that are in compliance with such values emerge. The GSB's four values "SAVE" have led to desirable behaviour and organisation culture.

S

รับผิดชอบต่อสังคม

- มีจิตอาสาในการช่วยเหลือผู้อื่น
- ให้ความช่วยเหลือ สนับสนุนและร่วมมือในการพัฒนาชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม
- มีจิตสำนึกในการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า
- ให้ความสำคัญกับผลกระทบที่มีต่อสังคม

Social Responsibility

- Be volunteer to help others.
- Assist, support and cooperate in the development of communities, society and the environment.
- Efficient use of resources.
- Emphasis given on the impact on society.

A

อุทิศตนต่อหน้าที่เพื่อองค์กร

- กระตือรือร้น ขยัน ทุ่มเททำงานสู่เป้าหมายที่ท้าทาย
- กล้าตัดสินใจและรับผิดชอบต่อหน้าที่และผลงานของตน
- คำนึงถึงประโยชน์องค์กรเป็นที่ตั้ง มีใจเป็นเจ้าของ
- เต็มใจทำงานแม้ไม่ใช่งานในหน้าที่ตน
- รู้รักสามัคคี รวมพลังเพื่อขับเคลื่อนองค์กรสู่ความสำเร็จ
- รักษาชื่อเสียงและภาพลักษณ์องค์กร

Accountability

- Work hard with passionate devotion to achieve the challenging goals.
- Be decisive and responsible for one's duties and work.
- Prioritise organisation's interests with a sense of ownership.
- Be willing to work on assigned tasks that are not one's duties.
- Be united to drive the organisation towards success.
- Protect the organisation's reputation and image.

V

ยืนหยัดในความถูกต้อง

- ยึดมั่นและยืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้องและชอบธรรม
- ซื่อสัตย์สุจริต ประพฤติตนอย่างมีจริยธรรมและจรรยาบรรณ
- โปร่งใส ตรวจสอบได้
- ส่งเสริมการปฏิบัติที่มีคุณธรรม

Virtue

- Be committed to righteousness.
- Be honest, faithful and ethical.
- Be transparent and accountable.
- Promote moral practices.

E

สู่ความเป็นเลิศในทุกด้าน

- มีความรอบรู้ เชี่ยวชาญ สามารถให้บริการแบบมืออาชีพ
- ให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าด้วยความเป็นเลิศ
- พัฒนาตนเองให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของยุคดิจิทัล
- ริเริ่มและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ที่เป็นนวัตกรรม
- ร่วมคิดร่วมทำด้วยความเป็นเลิศในการปฏิบัติตามภารกิจขององค์กร
- ร่วมคิด ร่วมใจทำงานเป็นทีม

Excellence

- Be knowledgeable and provide services professionally.
- Offer services with Customer Driven Excellence.
- Develop one's skills to adapt to changes in the digital age.
- Be creative in the development of innovations.
- Work together to complete assignments and tasks.
- Excel in teamwork.

ช่องทางการติดต่อ I Contact Channels

ลูกค้าและประชาชนสามารถเข้าถึงความรู้ ข้อมูลผลิตภัณฑ์ และบริการทางการเงินได้อย่างครอบคลุมและทั่วถึง รวมถึงติดต่อเข้ามาสอบถามและแสดงความคิดเห็นได้หลากหลายช่องทาง ดังนี้

Customers and the general public can access knowledge, product information and financial services as well as interact with the Bank in an inclusive and participatory manner through the following channels:

พนักงาน / Employees
แสดงความคิดเห็น เสนอแนะ
สอบถามรายละเอียดต่าง ๆ
Share opinions or suggestions and enquire on a number of matters

Call Center 1115
สอบถามข้อมูล แสดงความคิดเห็น
เสนอแนะ ร้องเรียน
Ask questions, share opinions and suggestions as well as make a complaint

E-Mail
Unit.CMng@gsb.or.th
คลิกเดียว! เรื่องถึงมือธนาคารเลย
The Bank is reachable with just one click!

Website
www.gsb.or.th
www.gsbgen.com
ข่าวประชาสัมพันธ์ ประกาศธนาคาร
Press releases and the Bank's announcements

กิจกรรม / Activities
ออกบูธ การประชุม
จัดกิจกรรม การสัมมนา การอบรม
Exhibitions, meetings, events, seminars and trainings

สื่อสาธารณะ
Public Media

กล่องรับความคิดเห็น
Opinion Box
แสดงความคิดเห็น เสนอแนะ
ร้องเรียน ทุกสาขาทั่วประเทศ
Receive opinions, suggestions, complaints at all GSB branches nationwide

ทำหนังสือถึง / Letters
ผู้อำนวยการธนาคารออมสิน
Write letters to President & CEO of Government Savings Bank

Social Network
เข้ามา Like เข้ามา Share
รับข้อมูลข่าวสารธนาคาร
Click Like and Share to receive news and information of the Bank
GSB Society
LINE@
GSB ธนาคารออมสิน

การสำรวจ / Surveys
สัมภาษณ์เชิงลึก แบบสอบถาม
Focus Group
In-depth interviews and surveys for the focus group

หน่วยงานภายนอก
Outside Agencies
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
กระทรวงการคลัง ธปท. สตง. คปท.
ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย
The Office of the Permanent Secretary, Prime Minister's Office, Ministry of Finance, the Bank of Thailand, State Audit Office of the Kingdom of Thailand, Anti-Corruption Cooperation Committee, Damrongdhama Centre of the Ministry of Interior

สแกน QR Code
QR Code Scanning
แสดงความคิดเห็น
ผ่านมือถือของคุณ
ได้ทุกสาขาทั่วประเทศ
Share your opinions via mobile phones at any branch nationwide

1.4 การเปลี่ยนแปลงสำคัญ
Key Organisation Changes

Before 2558 / 2015: Product Centric

2558 - 2560 / 2015 - 2017
Customer Centric: 3 Segments

กลุ่มลูกค้าบุคคล Personal Customers Group	
นักเรียน / นักศึกษา Students	เริ่มทำงาน Start working
รายได้ปานกลาง / Middle income	
สินทรัพย์สูง High level of assets	เกษียณอายุ Retired

กลุ่มลูกค้าฐานรากและสนับสนุนนโยบายรัฐ Grassroots Customers Supporting Government's Policies Group	
ผู้มีรายได้น้อย Those with low-income	ลูกหนี้ตามนโยบายรัฐ Debtors of government policies
กลุ่มบุคลากรภาครัฐ Public sector's personnel	ผู้เริ่มประกอบธุรกิจรายย่อย Small business startups
อาชีพอิสระรายย่อย Freelance	องค์กรวิสาหกิจและกลุ่มออมทรัพย์ Enterprises and savings groups

กลุ่มลูกค้าธุรกิจและหน่วยงานภาครัฐ Business and Public Sector Customers Group	
SMEs	ธุรกิจขนาดใหญ่ Large private corporate
อปท. + สหกรณ์ Local Administrative Organisations and Savings and Credit Cooperatives	หน่วยงานรัฐ State agencies

จากการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ "มุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric)" มาอย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 ในปี 2560 ธนาคารออมสินมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญในด้านนโยบาย แผนกลยุทธ์ และกระบวนการทำงาน สะท้อนถึงการดำเนินงานขององค์กร (Organisation Performance) ที่ดีขึ้น

จากการทบทวนลูกค้านำมาสู่การทบทวนและปรับปรุงนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ โดยใช้แนวทางการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) เพื่อสร้างโอกาสในการขยายความสัมพันธ์ลูกค้าในปัจจุบัน และดึงดูดลูกค้าใหม่ โดยเริ่มจากการฟังเสียงของลูกค้าเพื่อใช้วางแผนผลิตภัณฑ์และบริการและแผนการตลาด ตลอดจนใช้ปรับปรุงระบบงาน กระบวนการทำงาน และการพัฒนาโอกาสใหม่ ทั้งนี้ การทบทวนและปรับปรุงนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการมีแนวคิดที่แตกต่างกันตามลักษณะของกลุ่มลูกค้าธนาคาร ดังนี้

Following the application of "Customer Centric Strategy" for the third year in 2017, Government Savings Bank has undergone significant changes in terms of policies, tactical plans and work processes reflecting better organisation performance.

Reviews of customer groups have led to the review and improvement of product and service innovations based on customer centric approach in order to foster opportunities in expanding current customer relations and attracting new customers. The approach includes listening to customers' opinions to designing and planning products, services and marketing plans as well as improving work systems, work processes and developing new opportunities. There are various concepts on the issues of reviewing and improving product and service innovations in accordance with different nature of the Bank's customer groups;

• **กลุ่มลูกค้าบุคคล** มุ่งเน้นการตอบสนองลูกค้าได้ตลอดทุกช่วงอายุ (Customer Lifetime Value)

• **กลุ่มลูกค้าฐานรากและสนับสนุนนโยบายรัฐ** มุ่งเน้นการสร้างวินัยทางการเงิน การพัฒนาคุณภาพชีวิต และเพิ่มโอกาสการเข้าถึงแหล่งทุน

• **กลุ่มลูกค้าธุรกิจและหน่วยงานรัฐ** มุ่งเน้นการสร้างโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนและสนับสนุนทางการเงินให้ผู้ประกอบการสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน

• **For Personal Customers Group,** the Bank emphasises the ability to respond to customers at all ages (Customer Lifetime Value).

• **For Grassroot Customers Supporting Government's Policies Group,** the Bank emphasises the ability to foster financial disciplines, development in quality of life, and increase opportunity of capital accessibility.

• **For Business and Public Sector Customers Group,** the Bank emphasises the building of opportunities to access sources of fund and providing financial support to help entrepreneurs to grow sustainably.

ธนาคารแบ่งลูกค้าออกเป็น 3 กลุ่ม เพื่อทำความเข้าใจความต้องการและความจำเป็นของลูกค้าแต่ละกลุ่ม อันนำไปสู่ประสิทธิภาพในการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการลูกค้าได้อย่างเหมาะสม รวดเร็ว และทันสมัย ทำให้ธนาคารสามารถดำเนินกิจการได้ตามวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้ คือการเป็นผู้นำในการส่งเสริมการออม เพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนและเสริมสร้างความสุขและอนาคตที่มั่นคงของประชาชน

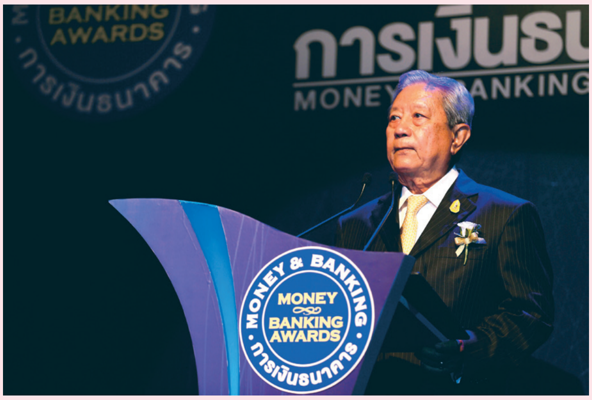
The Bank categorises its customers into 3 groups, to understand the wants and needs of each customer group. Such understanding leads to effective provision of services that meet the customers' needs, which has enabled the Bank to achieve its vision of being the leader in savings promotion to develop the country sustainably and promote the people's happiness and secure future.

ผลการดำเนินงานในแต่ละกลุ่มลูกค้า 3 กลุ่ม

The Bank's performance in the three customer groups

ด้วยแนวคิดที่มุ่งเน้นการตอบสนองลูกค้าบุคคลตลอดทุกช่วงอายุ (Customer Lifetime Value) ตั้งแต่วัยเด็กจนถึงผู้สูงอายุ ทุกกลุ่มอาชีพและทุกระดับรายได้ ธนาคารออมสินจึงได้พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ และแผนโปรโมชั่นที่หลากหลายสอดรับกับวิถีชีวิตทุกช่วงวัยและทุกอาชีพ รวมถึงมีช่องทางให้บริการที่ครอบคลุมทุกรูปแบบเพื่อความสะดวกสบายของลูกค้าทุกกลุ่ม ธนาคารจึงกลายเป็น "ขวัญใจ" กลุ่มลูกค้าหลากหลายจนได้รับรางวัล Best Retail Bank of the Year 2 ปีซ้อน (ปี 2016 - 2017)

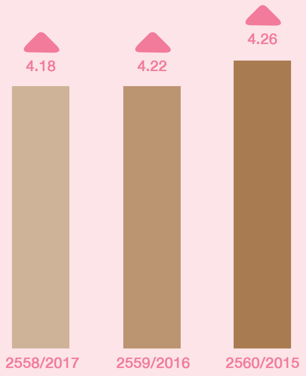
With the concept of Customer Lifetime Value – emphasising the ability to respond to customers at all ages from young to old across all occupations and income levels – Government Savings Bank has developed a diverse set of products, services and promotional plans that accommodate lifestyles of all ages and occupations. They also come with channels to provide customers with comprehensive services for the convenience of customers of all groups. Thus, the Bank has become a "darling" for many leading to the Bank receiving the prize of Best Retail Bank of the Year for two consecutive years (2016 - 2017).



ขณะที่ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ ของธนาคารออมสิน พบว่า ด้วยยุทธศาสตร์ Customer Centric ที่ธนาคารดำเนินงานมาอย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 ส่งผลให้กลุ่มลูกค้าทั้ง 3 กลุ่มของธนาคารมีระดับความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์และบริการเพิ่มขึ้น โดยในปี 2560 มีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.26 เพิ่มขึ้นจากปี 2559 ที่ 4.22 และปี 2558 ที่ 4.18

Satisfaction Survey of various customer groups of Government Savings Bank have found that the Customer Centric strategy that the Bank has adopted for the third consecutive years has led to increased satisfaction of all three groups of GSB's customers in products and services. In 2017, the satisfaction level of Personal Customers was at 4.26, and increase from the figures in 2016 and 2015 which were at 4.22 and 4.18 respectively.

ระดับความพึงพอใจ
Customer Satisfaction



1.5 ผลการดำเนินงานทางการเงิน
Financial Operating Performance

ภายใต้ทิศทางการเติบโตของเศรษฐกิจไทยในปี 2560 และการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมเข้าสู่ยุคดิจิทัล ธนาคารออมสินยุคใหม่ "GSB New ERA: Digi-Thai Banking – Digital for All Thais" ได้นำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์ บริการ และช่องทางการให้บริการทางการเงิน เพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย ล้ำสมัย ใช้ง่าย และตอบสนองต่อวิถีชีวิตของคนไทยทุกคน ควบคู่ไปกับการส่งเสริมการออม การสร้างวินัยและความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy) ในรูปแบบต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาสู่ความยั่งยืน (Sustainable Development) ตลอดจนการพัฒนาความพร้อมของบุคลากร เทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบการกำกับดูแลและการบริหารความเสี่ยง เพื่อเข้าสู่มาตรฐานสากล ผลประกอบการตามงบการเงินปี 2560 ที่สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินได้ตรวจสอบแล้ว ธนาคารออมสินมีสินทรัพย์รวม ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2560 จำนวน 2,663,828 ล้านบาท และมีกำไรสุทธิ 31,210 ล้านบาท สูงกว่าปีก่อน 5,264 ล้านบาท หรือร้อยละ 20.3 เมื่อรวมรายการส่วนเกินทุนจากการตีราคาสินทรัพย์และกำไรจากการวัดมูลค่าเงินลงทุนเผื่อขายกับราคาตลาดแล้ว จะมีกำไรเบ็ดเสร็จรวม 48,104 ล้านบาท สูงกว่าปีก่อน 16,529 ล้านบาท

Taking into account the direction of Thai economic growth in 2017 and the development of Thai economy and society towards the digital era, GSB – with the slogan "GSB New ERA: Digi-Thai Banking – Digital for All Thais" – has utilised technology in the development of innovations, products, services and financial service channels. This is in order to deliver products and services in a quick, convenient, safe, modern, and easy-to-use manner. The products and services must also respond to Thais' way of life as well as promote savings, financial discipline and financial literacy in a variety of forms in accordance with Sustainable Development Goals. GSB also attaches importance to the development of personnel readiness, information technology, regulation system and risk management in line with international standards. The Bank's operating performance according to 2017 Financial Statement audited by the State Audit Office of the Kingdom of Thailand shows that as of 31 December 2017, GSB had total assets at the value of 2,663,828 million Baht with a net profit of 31,210 million Baht. This is 5,264 million Baht higher than that of the same period the year before, resulting in 20.3 percent year-on-year increase. When adding the capital surplus from asset and profit valuation from the calculations of available-for-sale capital and market prices, the total net profits should reach 48,104 million Baht, 16,529 million Baht higher than that of the year before.

ข้อมูลทางการเงินที่สำคัญธนาคารออมสิน
(GSB's Financial Highlights)

	2557 / 2014	2558 / 2015	2559 / 2016	2560 / 2017
งบแสดงฐานะการเงิน / Statement of Financial Position				
สินทรัพย์ / Assets	2,259,016	2,400,468	2,509,588	2,663,828
% growth	3.77	6.25	4.55	6.15
เงินลงทุนสุทธิ / Net investments	268,815	246,126	283,604	237,395
% growth	7.25	(8.44)	15.23	(16.29)
เงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้ / Loans	1,802,971	1,919,659	1,901,851	2,014,123
% growth	7.43	6.47	(0.93)	5.90
เงินรับฝาก และตราสารหนี้ที่ออกและเงินกู้ยืม / Deposits, issued bonds and loans	1,952,504	2,082,706	2,159,136	2,256,312
% growth	3.89	6.67	3.67	4.50
หนี้สิน / Debts	2,111,917	2,248,713	2,339,181	2,461,510
ส่วนของเจ้าของ / The ratio which belongs to the owner	147,099	151,755	170,407	202,318
งบกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จ Comprehensive Profit and Loss Statement				
รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ (NII) / Net interest income (NII)	55,654	58,066	60,248	57,884
รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ / Fees and service income	4,452	5,022	5,368	6,461
รายได้จากการดำเนินงานอื่น / Other operating income	1,319	3,070	3,242	3,747
ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น / Other operating expenses	34,062	34,985	32,776	31,936
หนี้สูญ หนี้สงสัยจะสูญ / Bad debts, doubtful accounts	4,688	8,042	9,548	4,184
กำไร (ขาดทุน) สุทธิ / Net profits (loss)	22,231	22,699	25,946	31,212
อัตราส่วนทางการเงิน (%) Financial Ratios (in percentage)				
1. คุณภาพสินทรัพย์และเงินกองทุน (%) / Quality of assets and funds				
1.1 เงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง / Capital Adequacy Ratio	11.11	10.80	11.54	12.58
1.2 สินเชื่อจัดชั้นด้อยคุณภาพ (NPL) ต่อเงินให้สินเชื่อ	1.37	1.61	2.04	2.05
Non-Performing Loans (NPL) per loans				89.25
1.3 เงินให้สินเชื่อต่อเงินรับฝาก และตราสารหนี้ที่ออกและเงินกู้ยืม Loans per deposits and issued bonds and loans	92.32	92.15	88.06	
2. ความสามารถในการทำกำไร (%) / Ability to generate profits (%)				
2.1 กำไรสุทธิต่อรายได้รวม / Net profit margin	19.72	20.28	22.97	27.26[1/2/3/]
2.2 รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการต่อรายได้รวม Fees and service income per total income	3.95	4.49	4.75	5.64
2.3 ค่าใช้จ่ายดำเนินงานต่อรายได้รวมสุทธิ[4/] Net operating expenses per total income	55.98	53.35	48.14	47.43[1/2/]
3. ประสิทธิภาพในการดำเนินการ (ล้านบาท) Operational efficiency (Million Baht)				
3.1 กำไร (ขาดทุน) สุทธิต่อจำนวนพนักงาน Net profit (loss) per number of employees	1.45	1.45	1.63	1.92
3.2 เงินฝากต่อพนักงาน / Deposits per number of employees	127.07	133.05	135.56	135.47
3.3 สินเชื่อต่อพนักงาน / Loans per number of employees	117.34	122.89	119.41	123.67
ข้อมูลอื่น ๆ Other Information				
พนักงาน / ลูกจ้าง / Staff / Employees	15,366 / 4,820	15,653 / 5,005	15,927 / 5,057	16,286 / 5,190
สาขา / หน่วยให้บริการ / รถและเรือเคลื่อนที่ Branches / service units / mobile vans and boats	1,025 / 19 / 133	1,043 / 30 / 133	1,056 / 21 / 133	1,059 / 27 / 133
ธนาคารโรงเรียน / School Banks	973	1,086	1,208	1,219
เครื่องอัตโนมัติบริการตนเอง Self service machines	7,534	7,764	8,234	8,527
หน่วยให้บริการแลกเปลี่ยนและโอนเงินตราต่างประเทศ Foreign exchange and transfer service units	1,052	1,060	1,083	739

1/ รวมต้นทุนเงินนำส่งกองทุนพัฒนาระบบสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ในอัตราร้อยละ 0.25 ของยอดเงินที่ได้รับจากประชาชนถัวเฉลี่ย ม.ค. - ธ.ค. 60 = 4,942 ลบ.

2/ เนื่องจากวันที่ 30 ธ.ค. 59 มีการออกรางวัลสลากของวันที่ 1 ม.ค. 60 ซึ่งเป็นรางวัลสลากออมสินพิเศษ 5 ปี จำนวน 63.30 ลบ. และวันที่ 30 ธ.ค. 60 มีการออกรางวัลสลากของวันที่ 1 ม.ค. 61 ซึ่งเป็นรางวัลสลากออมสินพิเศษ 5 ปี จำนวน 59.84 ลบ. จึงนำค่าใช้จ่ายรางวัลสลากดังกล่าวมาบวก-ลบกลับเป็นต้นทุน (กรณีไม่บวกกลับ Cost ร้อยละ 2.02 Spread ร้อยละ 2.24 และ NIM ร้อยละ 2.35)

3/ ธปท.เปลี่ยนฐานการคำนวณอัตราส่วน NIM จากเดิม "รายได้ดอกเบี้ยสุทธิต่อสินทรัพย์สุทธิเฉลี่ย" เป็น "รายได้ดอกเบี้ยสุทธิต่อสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้ดอกเบี้ยเฉลี่ย"

4/ ค่าใช้จ่ายพนักงานรวมโบนัส ไม่รวมค่าใช้จ่ายผลประโยชน์พนักงาน ตาม IAS 19 และเงินประเดิมเข้าโครงการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ สำหรับเปรียบเทียบกับธนาคารพาณิชย์

1/ Including costs of submitting the sum to Specialised Financial Institutions Development Fund at the rate of 0.25 per cent of the amount received from the general public averaging throughout the period from January - December 2017 = 4,942 Million Baht.

2/ On 30 December 2016, the Bank issued prizes for 5-year special Premium Savings Certificate of 63.30 Million Baht for the period of 1 January 2017 and on 30 December 2017, the Bank issued prizes for 5-year special Premium Savings Certificate of 59.84 Million Baht for the period of 1 January 2018. The costs of such prizes have been calculated and regarded as costs (in the case of not adding costs back, they would constitute 2.02 Spread for Cost and 2.35 Spread for NIM).

3/ The Bank of Thailand changed the calculation basis for the NIM proportion from "net interest income per average net asset" to "net interest income per average interests of performing assets".

4/ Employees' wages including bonus and excluding expenses concerning benefits of employees according to IAS 19 and initial contributions for employees entering the provident fund programme to be compared to other commercial banks.

1.6 รางวัลแห่งความภาคภูมิใจ Proud Awards

ด้วยความมุ่งมั่นพยายามของธนาคารออมสินในการพัฒนาและยกระดับคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มอย่างครอบคลุม ครบวงจร และมีประสิทธิภาพ สะท้อนออกมาเป็นผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรมและเป็นที่ประจักษ์ในรูปแบบของรางวัลเกียรติยศต่าง ๆ

รางวัลเกียรติยศระดับองค์กรที่ธนาคารได้รับตลอดปี 2560 มีหลากหลายรางวัล อาทิ รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (Thailand Quality Class: TQC) รางวัล Thailand's Most Admired Brand 2017 ในฐานะธนาคารรัฐที่ครองใจผู้บริโภค (3 ปีซ้อน) รางวัล "ธนาคารเพื่อลูกค้ารายย่อย (Best Retail Bank of the Year 2017)" และรางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่น ประจำปี 2560

The commitment and determination of Government Savings Bank in developing and enhancing quality of products and services to respond to demands of all groups of customers in a comprehensive and efficient manner are reflected through solid and visible outcomes in the form of various prizes.

In 2017, the Bank received a number of organisation-level honourable awards, for instance, Thailand Quality Class (TQC) Award, Thailand's Most Admired Brand 2017 as a state-owned bank that is popular among consumers (3 consecutive years), "Best Retail Bank of the Year 2017" and Best State Enterprise for 2017.

ปี 2560 บริการทางการเงินบนมือถือ (Mobile Banking) ของธนาคารออมสิน ที่ใช้ชื่อว่า "MyMo (My Money My Mobile)" คว้ารางวัลเกียรติยศด้านผลิตภัณฑ์มาได้หลายรางวัล อาทิ รางวัล Highly Commended Excellence in Service Innovation และรางวัล The Winner of The Prestigious International Innovation Awards 2017

และจากผลการดำเนินงานอันโดดเด่นเป็นที่ประจักษ์ ส่งผลให้ธนาคารออมสินได้รับรางวัลเกียรติยศด้านผู้นำองค์กรมากมายจากหลายเวที อาทิ รางวัล Banker of the Year 2016 - 2017 จากนิตยสารดอกเบี้ยและหนังสือพิมพ์ดอกเบี้ยธุรกิจ รางวัล "นักการเงินแห่งปี 2016 (The Financier of the Year)" จากวารสารการเงินธนาคาร และรางวัลบุคคลตัวอย่างภาคธุรกิจการเงินและธนาคาร จากมูลนิธิสภาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย

In 2017, Government Savings Bank's mobile banking took the name of "MyMo (My Money My Mobile". MyMo received several honourable prizes in terms of products such as Highly Commended Excellence in Service Innovation and the Winner of the Prestigious International Innovation Awards 2017.

And thanks to the Bank's outstanding and visible outcomes, Government Savings Bank has received a number of honourable organisation's leader prizes from different fora for instance "Banker of the Year 2016 - 2017" from *Dok Bia* (interests) magazine and *Dok Bia Turakij* (business interests) newspaper; "The Financier of the Year 2016" from *Money & Banking* magazine as well as Exemplary Persons in Finance and Banking Business Awards from the Foundation of Science and Technology Council of Thailand.

ธนาคารออมสิน
รัฐบาลเป็นประกัน

บทที่ I CHAPTER 2

การพัฒนาอย่างยั่งยืน I Sustainable Development

GRI: 102-15 I 102-16 I 102-20 I 102-29 I 102-31 I 102-32 I 102-34 I 102-40 I 102-41 I 102-42 I 102-43 I 102-44 I 102-46 I 102-47 I 102-49 102-52 I 102-53 I 102-54 I 102-56

- 1 NO POVERTY — P.51 - 53 / 57 / 59 / 62 - 63
- 2 ZERO HUNGER — P.53 / 59 / 62
- 3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING — P.51 / 53 / 59 / 62
- 4 QUALITY EDUCATION — P.51 - 53 / 57 / 59 / 62
- 5 GENDER EQUALITY — P.52 / 59 / 62
- 6 CLEAN WATER AND SANITATION — P.53 / 59 / 62
- 7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY — P.59 / 62
- 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH — P.51 - 53 / 58 - 59 / 62
- 9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE — P.29 / 50 / 51 - 53 / 59 / 61 - 62
- 10 REDUCED INEQUALITIES — P.51 - 52 / 58 - 59 / 62 - 63
- 11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES — P.50 - 54 / 59 / 61 - 62
- 12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION — P.50 - 54 / 59 / 61 - 63
- 13 CLIMATE ACTION — P.53 - 54 / 59 / 61 - 62
- 14 LIFE BELOW WATER — P.54 / 59 / 62
- 15 LIFE ON LAND — P.54 / 59 / 62
- 16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS — P.50 / 53 / 59 / 62
- 17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS — P.40 / 51 - 53 / 59 / 62

2.1 ยุทธศาสตร์ของธนาคาร

GSB's Strategy

ธนาคารได้น้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในการบริหารธุรกิจและการดำเนินงานด้านสังคม ผนวกกับการนำแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (ยุทธศาสตร์ที่ 2 การสร้างความสามารถในการแข่งขัน และยุทธศาสตร์ที่ 4 การสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (ยุทธศาสตร์ที่ 2 การสร้างความเป็นธรรมและลดความเหลื่อมล้ำในสังคม และยุทธศาสตร์ที่ 3 การสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและแข่งขันได้อย่างยั่งยืน) และเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals หรือ SDGs) ของสหประชาชาติ พร้อมด้วยนโยบาย Thailand 4.0 และแผนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม รวมถึงแนวนโยบายผู้ถือหุ้นภาครัฐ (SOD) ที่มีต่อธนาคาร แนวนโยบายสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง และแผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจมาเป็นแนวทางดำเนินงานภายใต้สภาพแวดล้อมปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคตที่เปลี่ยนแปลงไป

The Bank has adopted the Sufficiency Economy Philosophy in business management and social operation, the 20-year National Strategy (Strategy 2: Enhancing competitiveness and Strategy 4: Creating opportunities, social equality and fairness), the 12th National Economic and Social Development Plan (Strategy 2: Fostering justice and reducing social inequality and Strategy 3: Enhancing economic strength and sustainable competition), the United Nations' Sustainable Development Goals or SDGs, the Thailand 4.0 Policy, the Digital Plan for Economy and Society, the Statement of Direction (SOD) of the Bank, policies stipulated by the Fiscal Policy Office and the State Enterprise Strategy as the Bank's operational guidelines under the current and the changing environment in the future.

ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง "พอประมาณ มีเหตุผล และมีภูมิคุ้มกัน ควบคู่กับมีความรู้และคุณธรรม"

Sufficiency Economy Philosophy "Moderation, reasonableness and resiliency while having knowledge and virtue"

9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE

การพัฒนายุทธศาสตร์ธนาคารได้มีการเชื่อมโยงอย่างบูรณาการกับแผนยุทธศาสตร์และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ตลอดจนแนวนโยบายต่าง ๆ ซึ่งไม่เพียงเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและศักยภาพด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์กรเพื่อรองรับการดำเนินงานและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในด้านต่าง ๆ ให้กับธนาคาร แต่ยังถือเป็นการส่งเสริมการปรับตัวเพื่อสร้างอุตสาหกรรมที่ยั่งยืนและทั่วถึง รวมทั้งยังเป็นการสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ

The development of the Bank's strategies is integrally linked to the socio-economic strategic and development plans as well as other policies. Not only this enhances the effectiveness and capacity of the organisation's infrastructure, supporting the Bank's operations and enhancing its competitiveness, but also facilitates the transition towards a sustainable and inclusive industry as well as stimulates innovations.

Thailand 4.0

คือ "การขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจไทยด้วยนวัตกรรม" (Value-Based Economy) และการสร้างความเข้มแข็งจากภายใน โดยเปลี่ยนวิธีการจาก "ทำมากได้น้อย" เป็น "ทำน้อยได้มาก" เพื่อยกระดับประเทศไทยให้หลุดพ้นจากกับดัก 3 ประการ คือ 1) กับดักรายได้ปานกลาง 2) กับดักความเหลื่อมล้ำ 3) กับดักความไม่สมดุล โดยขับเคลื่อนผ่านกลไก 3 ด้าน ดังนี้

"A policy to drive Thai economy with innovation" (value-based economy) whereby strength is fostered from within. The method has been adapted from the principle of "do more for less" to "do less for more" in order to raise Thailand from 3 traps: (1) middle income trap (2) inequality trap and (3) imbalance trap through the three mechanisms:

Productive Growth Engine

มุ่งเน้นองค์ความรู้วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และปัญญา ตลอดจนแนวทางให้ไทยเติบโตอย่างกระจายไม่กระจุก เพื่อเป็นกลไกขับเคลื่อนการสร้างและยกระดับผลิตภาพ

Productive Growth Engine – emphasises knowledge in sciences, technology and wisdom. It adopts the path that allows Thailand's growth to spread, not concentrated. This is a mechanism that drives and enhances productivity.

Inclusive Growth Engine

กลไกขับเคลื่อนที่คนส่วนใหญ่มีส่วนร่วมอย่างเท่าเทียมและทั่วถึงด้วยการจัดสรรทรัพยากรชุดใหม่

Inclusive Growth Engine – a driving mechanism that features equitable and comprehensive involvement of the many through new forms of resource allocation

Green Growth Engine

กลไกการขับเคลื่อนที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน ด้วยการเน้นความตระหนักและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

Green Growth Engine – a driving mechanism that is sustainable and environment-friendly by emphasising environment awareness and friendliness

แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2560 - 2579)
20-Year National Strategy (2017 - 2036)

แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12
ยึดคนเป็นศูนย์กลางในการพัฒนา
เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย
12th National Economic and Social Development Plan – people-centred development for the successful achievement of the determined goals

เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน
มองการพัฒนาเป็นมิติ (Dimensions)
ของเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม
ให้มีความเชื่อมโยงกัน
Sustainable Development Goals (SDGs) – see development in terms of interconnected dimensions of the economy, society and environment.

แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (Digital Economy: DE) Digital Plan for Economy and Society

1. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลประสิทธิภาพสูงให้ครอบคลุมทั่วประเทศ
Develop highly-efficient digital infrastructure nationwide
2. ขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล
Drive the economy with digital technology
3. สร้างสังคมคุณภาพด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล
Foster quality society with digital technology
4. ปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล
Transform the government towards the digital government
5. พัฒนากำลังคนให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล
Develop human resources to prepare for the era of digital economy and society
6. สร้างความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล
Foster confidence in the use of digital technology

SOD

มุ่งเน้นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ชุมชนและเศรษฐกิจฐานราก และส่งเสริมการออมของประชาชน โดยมีการบริหารจัดการ ซึ่งสนับสนุนโดยระบบข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ
Emphasis in adding value to community and grassroots economy and encouraging savings of the public through management supported by an efficient data system

แนวนโยบาย สศค. Policies stipulated by the Fiscal Policy Office

- การออม การให้ความรู้ทางการเงิน และวินัยทางการเงิน
Emphasis on savings and the need to raise awareness on finance and financial discipline
- การเข้าถึงแหล่งเงินทุนของประชาชนระดับฐานราก และ SMEs
Grassroots and SMEs access to funds
- สนับสนุนนโยบายของรัฐ
Support of the government's policies

แผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจภาพรวม
Overall State Enterprise Strategy

แผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจ สาขาสถาบันการเงิน
State Enterprise Strategy on Financial Institutions

Key Changes | **GSB's Key Challenges** | **แผนวิสาหกิจธนาคารออมสิน (พ.ศ. 2560 - 2564) GSB Enterprise Plan 2017 - 2021**

สำหรับกรอบทิศทางในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ในปี 2560 - 2564 ธนาคารเน้นขับเคลื่อนภารกิจ เพื่อมุ่งสู่ GSB New ERA: Digi-Thai Banking “Digital for All Thais” ต่อเนื่องจาก Digital Transformation ในปีก่อน โดยยังมุ่งมั่นนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน ตลอดจนช่องทางการให้บริการ เพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินให้ลูกค้า โดยเฉพาะลูกค้ารายย่อยและฐานรากได้ใช้อย่างสะดวกสบาย เข้าถึงง่ายและปลอดภัย พร้อมสร้างความเข้าใจในผลิตภัณฑ์และบริการ ให้ความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy) เพื่อให้ลูกค้ามีความพร้อมในการใช้บริการ ตลอดจนการสร้างโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนและบริการทางการเงิน การแก้ไขปัญหาหนี้สิน การส่งเสริมการออม การสร้างวินัยทางการเงินให้แก่เยาวชนและประชาชน การเสริมสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนสามารถพึ่งพาตนเองได้ และการสนับสนุนการดำเนินโครงการตามนโยบายรัฐอย่างต่อเนื่อง โดยน้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาเป็นแนวทางในการบริหาร ซึ่งทิศทางและนโยบายการดำเนินงานในปี 2560 มีดังนี้

ขอบเขตการดำเนินธุรกิจ มุ่งเน้นการให้สินเชื่อรายย่อย เพื่อขยายโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินในระบบให้แก่ลูกค้าบุคคล ลูกค้าฐานราก และผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ขนาดเล็ก โดยกำหนดสัดส่วนสินเชื่อรายย่อยไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 และสินเชื่อรายใหญ่ไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 ของสินเชื่อทั้งหมด พร้อมกำหนดเป้าหมายการเติบโตของเงินฝากและสินเชื่อตามทิศทางอัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจ (GDP) เน้นการขับเคลื่อนภารกิจให้เป็นไปตามกรอบทิศทางการดำเนินงานที่มุ่งสู่การเป็น Digi-Thai Banking และสอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐ ดังนี้

1 ด้านการเสริมสร้างความเข้มแข็งทางการเงิน (Financial Strengthening)

โดยการบริหารเงินกองทุนให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม สามารถรองรับการขยายธุรกิจและภารกิจหลักของธนาคารได้อย่างต่อเนื่อง บริหารพอร์ตสินทรัพย์และหนี้สินทางการเงินให้มีสภาพคล่อง อัตราผลตอบแทนและความเสี่ยงในระดับที่เหมาะสม พร้อมบริหารจัดการสินทรัพย์ด้อยคุณภาพ และกันเงินสำรองให้เพียงพอตามเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

2 ด้านการพัฒนาสู่ความยั่งยืน (Sustainable Development)

โดยการพัฒนาองค์กรและสังคมให้ยั่งยืนภายใต้แนวคิด “ออมสินสร้างโลกสีชมพู” ตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน หรือ Sustainable Development Goals (SDGs) ของสหประชาชาติ ผ่านเป้าหมายการออมใน 3 ด้าน คือ ออมเศรษฐกิจ ออมสังคม และออมสิ่งแวดล้อม โดยนำแนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนและหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาดำเนินการในทุกมิติของการดำเนินธุรกิจ โดยผนวกความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) เข้าไปในทุกกระบวนการทางธุรกิจ และพัฒนาจนเป็นส่วนหนึ่งของขีดความสามารถขององค์กร ด้วยการมีส่วนร่วมของทุกคนในองค์กร รวมถึงภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน ผ่านกิจกรรม/โครงการต่าง ๆ

Regarding the business operation direction framework for 2017 - 2021, the Bank emphasised the drive towards GSB New ERA: Digi-Thai Banking “Digital for All Thais”. This was a continuation of Digital Transformation in the previous year. The Bank remained committed to utilise technology and innovation to develop financial products and services as well as service channels to deliver financial products and services to customers, especially retail customers and grassroots customers, in a convenient, safe, and easy-to-use manner. The Bank also fostered understanding on the products and services, and financial literacy to customers in order to prepare them for services as well as generate opportunities to access source of investment and financial services, loan solutions, savings promotion, and financial discipline among youths and the general public. The Bank aimed to strengthen communities so that they are self-sustainable. GSB also supported the implementation of the Government’s policy by adopting the Sufficiency Economy Philosophy as the guideline of the Bank’s administration. The directions and policies of the Bank for 2017 can be outlined as follows;

The scope of business operations focused on providing retail loans to expand opportunities to access systematic funds for individual customers, grassroots customers and small SMEs entrepreneurs. The proportion of retail loans was set to at least 90 per cent. Large-scale loans were set to at least 5 per cent of the total loans. Growths of deposits and loans were targeted in accordance with the GDP growth with particular focuses on the drive towards Digi-Thai Banking and the Government’s policies. They can be classified as follows;

1 Financial Strengthening

The fund was to be managed to be in an appropriate level that can continuously accommodate the growth of the Bank’s main businesses and missions, manage asset portfolios and financial debts to maintain liquidity, ensure that returns of investment and risks were at an appropriate level, manage non-performing assets, and ensure that reserves are sufficient as per the regulations stipulated by the Bank of Thailand.

2 Sustainable Development

The Bank was to develop the organisation and society towards sustainability under the concept “GSB creates the pink world”, following the UN’s Sustainable Development Goals, through 3 savings: savings economy, savings society, and savings environment. The Bank adopted the idea of sustainable development and the Sufficiency Economy Philosophy to operate in all dimensions of its business. The Bank added responsibilities towards stakeholders in all business dimensions and developed until the concept has become part of the organisation’s competency – encouraging participation from everyone in the organisation

③ ด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ บริการ และการตลาดที่ตอบสนองและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี พฤติกรรม และการแข่งขันในยุคดิจิทัล (Product and Marketing)

โดยการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) เพื่อตอบสนองทั้ง 3 กลุ่มลูกค้า คือ กลุ่มลูกค้าบุคคล กลุ่มลูกค้าฐานราก และกลุ่มลูกค้าธุรกิจและภาครัฐ ด้วยการนำเทคโนโลยีที่แปลกใหม่ ทันสมัยมาพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน (Product Innovation & FinTech) ให้เหมาะสมและทันต่อความต้องการของลูกค้าในแต่ละกลุ่ม เพื่อมุ่งสู่การเป็น Digi-Thai Banking พร้อมทำการตลาดเชิงรุก โดยใช้สื่อเครื่องมือที่ทันสมัย และช่องทางการตลาดใหม่ ๆ แบบผสมผสานอย่างสอดคล้องและต่อเนื่อง เพื่อสร้างการรับรู้ ความคุ้นเคยและความเชื่อมั่นของลูกค้า อันนำไปสู่การใช้บริการกับธนาคารอย่างต่อเนื่อง

④ ด้านคุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศ (Service Excellence)

โดยยกระดับคุณภาพการให้บริการและช่องทางบริการที่หลากหลาย ให้ครอบคลุม เข้าถึงง่าย และสอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้าแต่ละกลุ่ม เพื่อส่งมอบประสบการณ์การใช้บริการที่ดีในทุกจุดสัมผัส ทั้งช่องทางในรูปแบบเดิมและช่องทางแบบ Digital Touch Point พร้อมปรับปรุงกระบวนการให้บริการลูกค้าให้มีมาตรฐาน เพื่อสร้างความพึงพอใจและความผูกพันให้กับลูกค้า รวมถึงสร้างประสบการณ์ที่ดี (Customer Experience) แก่ลูกค้า

⑤ ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพและศักยภาพด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์กร (Fundamental Capabilities)

โดยยกระดับมาตรฐานการบริหารจัดการองค์กร และปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานให้มีความสามารถในการแข่งขันที่สูงขึ้น ทั้งการพัฒนาปรับปรุงฐานข้อมูล งานวิจัยเพื่อการพัฒนาการบริหารจัดการและพัฒนาทรัพยากรบุคคลอย่างเป็นระบบ การปรับปรุงกระบวนการและระบบงานภายใน ควบคู่กับการเสริมสร้างศักยภาพของระบบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความปลอดภัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร รองรับทิศทางการดำเนินงานของธนาคารแบบยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) ไปสู่ GSB New ERA: Digi-Thai Banking “Digital for All Thais”

as well as the public, private and civil society through a number of activities / projects.

③ Product and Marketing

GSB adopted the Customer Centric approach to respond to all three customer groups, namely individual customers, grassroots customers, and business and public sector customers through the introduction of new and modern technology to develop financial product innovation and FinTech corresponding to the needs of each customer group. These reflected the aim of the Bank to become Digi-Thai Banking. Proactive marketing was underway using media, modern tools and new mixed marketing channels in a synchronised and continuous manner. These are to foster awareness, familiarity and confidence of customers leading to continuous use of the Bank’s services.

④ Service Excellence

The Bank enhanced the quality of services and channels of service to ensure that they are comprehensive, easy-to-access, and corresponding to the behaviours of customer group. These are to provide good service experience at every touch point, be it the conventional channels as well as Digital Touch Point channel. The Bank stood ready to improve the process of customer services to ensure standards, satisfaction, and attachment, as well as customer experience for customers.

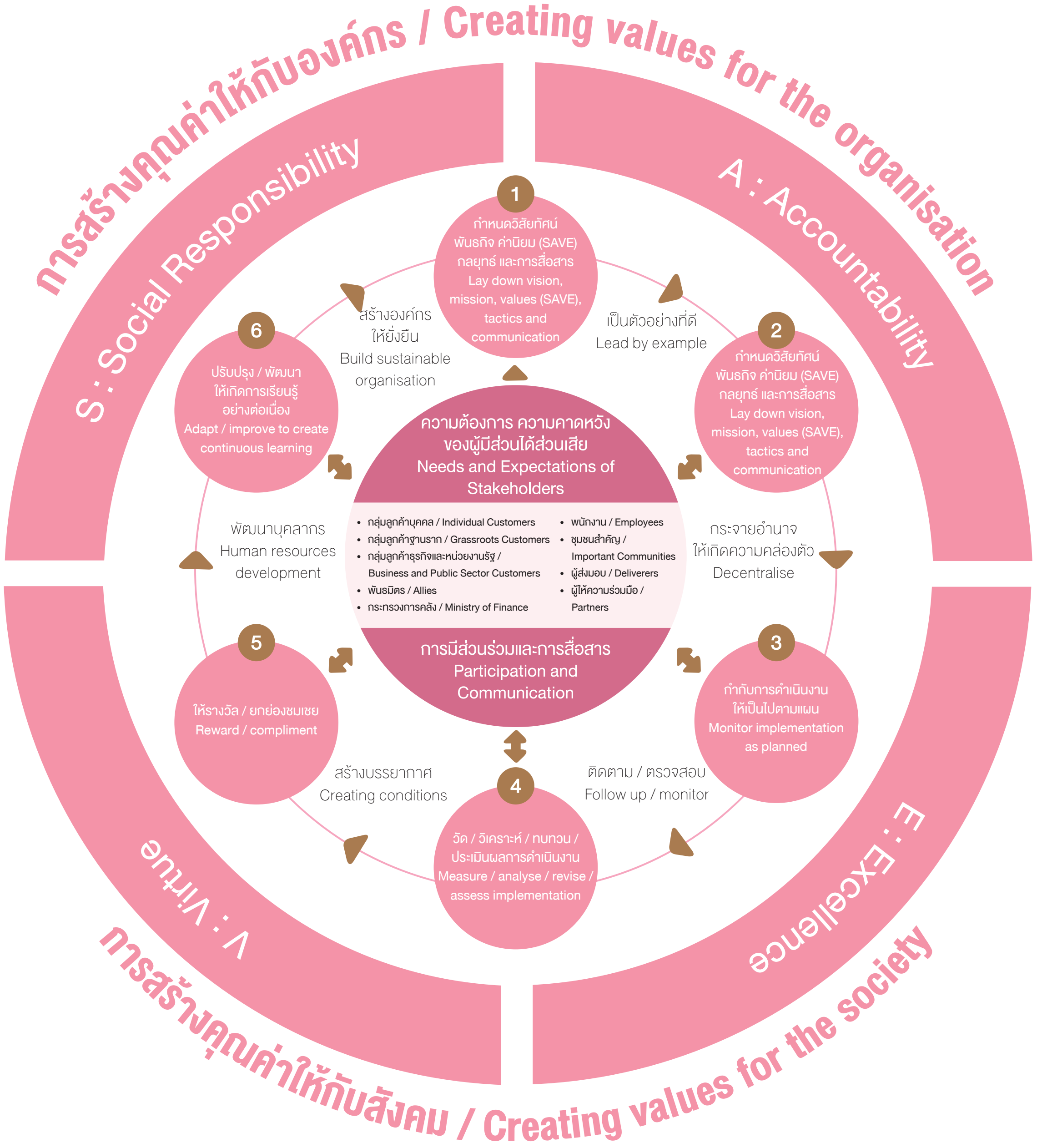
⑤ Fundamental Capabilities

The Bank elevated the standards of organisational administration and management and improved infrastructures to enhance competitiveness. These included development and improvement of database, researches for development, systematic management and development of human resources, improvement of internal processes and work systems together with the enhancement of potential capabilities on information technology and safety work systems to increase efficiency in administration and increase values for the organisation. Such undertakings were in accordance with the directions of the Bank that are customer centric towards GSB New ERA: Digi-Thai Banking “Digital for All Thais”.

2.2 การบริหารงานเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน Management for Sustainable Development

ธนาคารได้กำหนดแนวทางใน **การสร้างองค์กรที่มีความยั่งยืน** โดยเน้นสร้างความสมดุล 2 ประการสำคัญ คือ **การสร้างมูลค่าให้กับองค์กร** และ **การสร้างคุณค่าให้กับสังคมและสิ่งแวดล้อม** โดยนำเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ของสหประชาชาติ ผลการประเมินการสร้างองค์กรที่ยั่งยืน และปัญหา/อุปสรรคจากการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา มาปรับปรุงแนวทางการสร้างองค์กรที่ยั่งยืนอย่างเป็นระบบ

The Bank plans to build a **sustainable organisation** by focusing on achieving a balance between **creating values for the organisation** and **creating values for the society and environment**. Sustainable Development Goals (SDGs) have been used to evaluate the process of building a sustainable organisation as well as problems / obstacles from the Bank's performance in the previous years in order to improve the ways to systematically build a sustainable organisation.



นอกจากนี้ยังพิจารณาร่วมกับความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กรทุกกลุ่ม รวมถึงข้อมูลของลูกค้า ข้อมูลสภาพแวดล้อมต่าง ๆ และปัจจัยที่ส่งผลต่อการเสริมสมรรถนะหลักและความยั่งยืนในระยะยาว ตลอดจนประเด็นความเสี่ยง ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ และความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ที่ส่งผลต่อความยั่งยืนขององค์กร

สำหรับแนวทางในการบริหารเพื่อ **การสร้างมูลค่าให้กับองค์กร** ธนาคารได้ส่งเสริมให้นำระบบบริหารจัดการเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์มาใช้ โดยมีการแบ่งโครงสร้างที่สนับสนุนการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง มีการกำหนดเป้าหมายที่ท้าทาย และถ่ายทอดยุทธศาสตร์ผ่านแผนวิสาหกิจ แผนแม่บท และแผนปฏิบัติงานประจำปี พร้อมทั้งจัดทำเป็นตัวชี้วัดที่ถ่ายทอดจากระดับองค์กรสู่ระดับบุคคล และมีการติดตามผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกับเป้าหมายและคู่เทียบอย่างสม่ำเสมอ

ในส่วนของ **การสร้างคุณค่าให้กับสังคมและสิ่งแวดล้อม** ธนาคารได้นำประเด็นสำคัญของการพัฒนาประเทศ ความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีผลต่อความสำเร็จของธนาคาร ทั้งในกระบวนการธุรกิจ (CSR in process) และโครงการ/กิจกรรมนอกกระบวนการธุรกิจ (CSR after process) ร่วมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาเป็นแนวทางในการพัฒนาที่สมดุลมั่นคงและยั่งยืน ตามแนวทาง Sustainable Development Goals (SDGs) ของสหประชาชาติ 17 ข้อ ควบคู่ไปกับแนวปฏิบัติตามหลักมาตรฐานว่าด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000 ขององค์การระหว่างประเทศ และแนวทางของหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง โดยนำมาจัดทำหลักนโยบายการพัฒนาสู่ความยั่งยืนธนาคารออมสิน (Sustainable Development Policy) และแผนงานด้านการพัฒนาสู่ความยั่งยืนใน 3 มิติ ภายใต้แนวคิด “ออมสินสร้างโลกสีชมพู” ออมเศรษฐกิจ ออมสังคม และออมสิ่งแวดล้อม โดยมีเป้าหมายและตัวชี้วัดความสำเร็จในแต่ละด้าน

ดังนั้น เพื่อขับเคลื่อนแนวทางใน **การสร้างองค์กรที่มีความยั่งยืน** อย่างเป็นระบบ ธนาคารจึงได้กำหนดบทบาทและหน้าที่ตามระดับ ดังนี้

ระดับคณะกรรมการ

- มีบทบาทในการให้ความสำคัญในการกำหนดวิสัยทัศน์ ทิศทาง และกลยุทธ์ของธนาคาร รวมถึงพิจารณาประเด็นความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น เพื่อให้มั่นใจได้ว่าวิสัยทัศน์ ทิศทาง และกลยุทธ์ที่กำหนดขึ้น สามารถนำไปปฏิบัติให้เกิดผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Moreover, considerations include the needs and expectations of all internal and external stakeholders of the Bank, customer and environmental data, risk factors, strategic advantages and challenges that impact the organisation's sustainability.

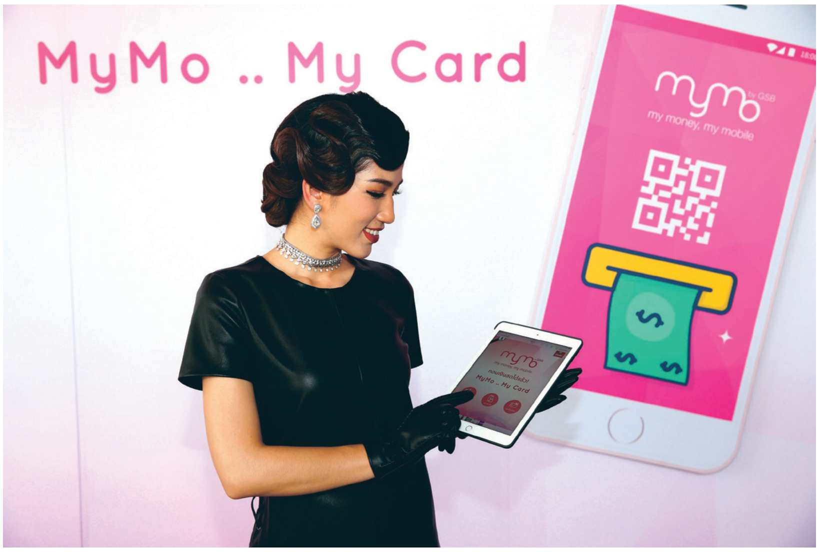
Creating values of the organisation: the Bank has applied the management system to create economic added values by customer centric restructuring; setting challenging objectives; implementing the strategy through enterprise plan, master plan and annual work plan; devising indicators that pass on from organisation to the individuals following up the implementation against the goals and by using pair comparison.

Creating values for the society and environment: by adopting the United Nations SDG 17, ISO 26000 and the sufficiency economy philosophy, the Bank has drafted the Sustainable Development Policy and a workplan on sustainable development whereby the implementation plan is 3-fold under the concept "GSB creates the Pink World": economic savings, social savings and environmental savings; each with goals and indicators.

To systematically **create a sustainable organisation**, the Bank sets out the organisational structure's functions and responsibilities as follows:

Board of Directors Level

- Formulate the Bank's vision, directions and tactics, as well as consider risk factors, to ensuring that the vision, direction and tactics can be effectively implemented.



ระดับผู้บริหาร

- มีบทบาทในการเสนอแนวทางการดำเนินงานเพื่อให้คณะกรรมการธนาคารกำหนดเป็นนโยบาย กลยุทธ์แผนงานและเป้าหมาย ตลอดจนสนับสนุนให้มีกิจกรรมและการพิจารณาแผนการดำเนินงานงบประมาณ
- สร้างกระบวนการติดตามประเมินผลและพัฒนาโครงการ
- ให้คำปรึกษาแก่พนักงานในการต่อยอดขยายผลการดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมให้ทั่วถึง
- เข้าใจและปฏิบัติตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้
- เข้าร่วมกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ระดับพนักงาน / ลูกจ้าง

- เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของธนาคาร
- ริเริ่มโครงการที่เห็นว่าเป็นประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ด้วยการรวมกลุ่มจัดตั้งชมรมอาสาสมัครทำกิจกรรมเพื่อสังคมโดยธนาคารเป็นผู้สนับสนุน
- แสดงออกถึงความมุ่งมั่นและจิตสำนึกที่ดีในเรื่องการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและความรับผิดชอบต่อสังคม
- เข้าใจและปฏิบัติตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์

Executive Level

- Make recommendations to the Board of Directors to formulate policies, workplan tactics, goals, as well as encourage activities and consider programme planning budgeting.
- Devise processes for follow-up, assessment and project development.
- Give advice to employees in on how to expand the CSR Operation.
- Understand and comply with CSR policy to achieve the Bank's objectives and goals.
- Participate in CSR activities.

Employee / Worker Level

- Participate in the Bank's CSR activities.
- Initiate CSR projects by forming volunteer groups to do social activities and proposing them for the Bank's support.
- Commit to conservation of the environment and social responsibilities.
- Understand and adhere to CSR policy to achieve the set objectives and goals.

2.3 ความเสมอต้นเสมอปลายในข้อยึดมั่นของธนาคาร ที่มีต่อเรื่องความยั่งยืน
Consistency in the Bank's Commitment to Sustainability

The Bank's Board of Directors and the Executive Committee determine the Bank's vision, missions, values and directions towards Digi-Thai Banking "Digital for All Thais", in line with the government's policies and the principle of customer-centric.

The implementation and communication of the vision, missions and values of managerial executives to employees have to ensure that all conducts are in accordance with the Bank's directions. A set of conducts that reflect the commitment to values of managerial executives is stipulated in the Sustainable Leadership Handbook aimed to be used by managerial executives to use as a practical standard guidance and as a determination for the GSB Core Value Handbook. The Handbook is a mechanism that guides all levels of employees to the same understanding and practice. The Executive Officers is to be a role model in communicating to employees, customers and the bank stakeholders.

คณะกรรมการธนาคารและผู้บริหารกลุ่มอำนวยการร่วมกันกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และกรอบทิศทางธนาคาร ที่จะไปสู่ Digi-Thai Banking "Digital for All Thais" เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายภาครัฐและหลักการ Customer Centric

สำหรับการถ่ายทอด/สื่อสารวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมของผู้บริหารกลุ่มอำนวยการไปยังพนักงาน เพื่อให้มั่นใจได้ว่าสามารถปฏิบัติงานได้สอดคล้องไปในทางเดียวกับทิศทางของธนาคาร จะดำเนินการตามแนวทางการปฏิบัติตนที่แสดงถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมของผู้บริหารกลุ่มอำนวยการที่ระบุไว้ในคู่มือ Sustainable Leadership Handbook เพื่อให้ผู้บริหารกลุ่มอำนวยการใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน และกำหนดคู่มือค่านิยมองค์กรธนาคารออมสิน (GSB Core Value) เพื่อเป็นกลไกกำกับให้พนักงานทุกระดับนำไปปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มเกิดความเข้าใจและใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกับองค์กร พร้อมทั้งกำหนดให้ผู้บริหารกลุ่มอำนวยการเป็นผู้นำในการทำกิจกรรมเพื่อเป็น Role Model และเป็นการสื่อสารบทบาทของผู้นำต่อพนักงาน ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ในปี 2560 ผู้บริหารกลุ่มอำนวยการ สื่อสารและปฏิบัติตนเป็นแบบอย่าง แสดงถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมขององค์กร SAVE

In 2017, the Executive Officers' actions in communicating, leading by example and committing to the organisation's values "SAVE" include:

Social Responsibility: นโยบายประหยัดพลังงาน สนับสนุนการพัฒนาชุมชน สังคม และรักษาสิ่งแวดล้อม เช่น โครงการชุมชนต้นแบบ ออมสิน-ธรรมศาสตร์ โมเดล ออมสินสร้างบ้านปลา รักษาทะเลไทย เป็นต้น

Social Responsibility: energy saving policy in support of community and social development, and environmental conservation projects.

Accountability: ประชุมติดตามผลการดำเนินงานการลงพื้นที่ตรวจเยี่ยม และให้กำลังใจผู้บริหารและพนักงานสาขา สายงานกิจการสาขา 1 - 6 รวมทั้งการจัดให้มีกิจกรรม Star of the Month ในการยกย่องชมเชยพนักงาน

Accountability: following up operations by field visits and awarding Branch Operations 1 - 6, and employees.

Virtue: ลงนามความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และเป็นวิทยากรให้ความรู้ อาทิ ประกาศ ธปท. พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ กฎระเบียบ รวมทั้งเข้าร่วมกิจกรรม เช่น โครงการออมสินสีขาว นโยบายไม่ให้ ไม่รับ หยุดยั้งการทุจริตคอร์รัปชัน และ CG Day / CG Day สัญจร เป็นต้น

Virtue: signed documents on conflict of interests, served as speakers on rules and regulations, and participated in anti-corruption activities.

Excellence: สนับสนุนให้มีการปรับกระบวนการทำงาน โดยนำ Lean มาใช้ และสนับสนุนให้มีโครงการ GSB Idea & Talent ส่งผลให้เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ อาทิ MyMo My Card MyMo Pay และ Reverse Mortgage

Excellence: changes to operations led to new innovations such as MyMo My Card, MyMo Pay and Reverse Mortgage.

2.4 นโยบายการพัฒนาอย่างยั่งยืน
Sustainable Development Policy

ธนาคารนำประเด็นการพัฒนาประเทศความผาสุกและผลประโยชน์ของสังคมมาเป็นส่วนหนึ่งในยุทธศาสตร์และการปฏิบัติงานประจำวันของธนาคาร เพื่อมุ่งให้เกิดการพัฒนาสู่ความยั่งยืน (Sustainable Development) ภายใต้แนวคิด "ออมสินสร้างโลกสีชมพู" และการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) และสอดคล้องกับความเป็น Digi-Thai Banking: Digital for All Thais เชื่อมโยงแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 ยุทธศาสตร์กระทรวงการคลังและแนวนโยบายผู้ถือหุ้นภาครัฐ (Statement of Direction: SOD) มาจัดทำแผนงานเพื่อขับเคลื่อนภารกิจที่สอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐและแผนยุทธศาสตร์ของธนาคารด้านการพัฒนาสู่ความยั่งยืน เชื่อมโยงกับหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง โดยการปลูกฝังและเสริมสร้างนิสัยค่านิยมการออมและวินัยทางการเงินให้แก่กลุ่มเด็กเยาวชนและประชาชนทั่วไป การเสริมสร้างความเข้มแข็งและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนฐานราก และการสร้างโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงินและการพัฒนาศักยภาพให้สามารถพึ่งพาตนเองได้ รวมทั้งการพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อมครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน

การทบทวนนโยบายการพัฒนาสู่ความยั่งยืน แผนแม่บทด้านการพัฒนาสู่ความยั่งยืนและแผนงานโครงการ/กิจกรรมด้านการพัฒนาสู่ความยั่งยืนประจำปี 2560 ภายใต้แนวคิด **"ออมสินสร้างโลกสีชมพู"** ซึ่งนำมาสู่ยุทธศาสตร์การดำเนินงานด้านการพัฒนาสู่ความยั่งยืนใน 3 ด้าน ได้แก่ **ออมเศรษฐกิจ ออมสังคม และออมสิ่งแวดล้อม** โดยเชื่อมโยงกับแนวปฏิบัติตามหลักมาตรฐานว่าด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000 ขององค์การระหว่างประเทศ ควบคู่กับหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อพัฒนาไปสู่ความยั่งยืนอย่างสมดุลและพร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลงในทุกด้าน

โดยยึดหลักสำคัญในการดำเนินงานดังนี้ หลักการเรียนรู้และการมีส่วนร่วมในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน เพื่อให้เกิดประโยชน์ในวงกว้างและไม่สร้างผลกระทบในทางลบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของชุมชน รูปแบบของโครงการพัฒนาสังคมและชุมชนต้องมีจุดเริ่มต้นจากปัญหา ความจำเป็น และความต้องการของชุมชนตามบริบทของแต่ละพื้นที่ โดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วมของสายงานกิจการสาขาทั้ง 6 สาย ครอบคลุมพื้นที่ 18 ภาค จำนวนกว่า 1,000 สาขาทั่วประเทศ การกำหนดรูปแบบและแนวทางด้านการพัฒนาสู่ความยั่งยืนต้องสอดคล้องกับบริบทของธนาคารและสัมพันธ์กับวัฒนธรรม จุดแข็งขององค์กร รวมถึงคุณสมบัติที่โดดเด่นของบุคลากร เป็นต้น การเข้าถึงชุมชนระดับฐานราก การสร้างความเข้าใจกับพนักงานและผู้เกี่ยวข้องให้รับรู้ถึงนโยบาย แผนการดำเนินงาน ตลอดจนการติดตามประเมินผลโดยเน้นการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน โดยเฉพาะภาคประชาชนในพื้นที่โครงการ เป็นต้น

เพื่อให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของธนาคารอย่างต่อเนื่อง หลังจากดำเนินโครงการ/กิจกรรมแล้ว ธนาคารจะทำการประเมินผลสำเร็จและติดตามผลกระทบที่เกิดขึ้นกับชุมชนโดยหน่วยงานที่รับผิดชอบด้วยการลงพื้นที่พบปะพูดคุย สัมภาษณ์ผู้ได้รับประโยชน์และผู้ที่เกี่ยวข้องในชุมชน เพื่อสอบถามความคืบหน้าในการดำเนินการพัฒนาชุมชน ศึกษาผลการดำเนินงาน ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่พบเจอทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยเน้นผลลัพธ์ (Outcome) และผลกระทบ (Impact) นอกจากนี้ยังกำหนดให้ทุกกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ต้องมีผู้บริหารกลุ่มอำนวยการเป็นผู้นำในการทำกิจกรรม เพื่อเป็น Role Model ให้กับพนักงานและสื่อสารบทบาทของผู้นำที่มีต่อลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

The Bank has included the issues of national development for the benefits of society into the strategy and day-to-day work of the Bank towards sustainable development with the underlying principles of "GSB creates the Pink World" and the management that is customer-centric whereby conforming to the notion of "Digi-Thai Banking: Digital for All Thais" linking the 20-year National Strategy, the 12th National Economic and Social Development Plan, and Strategy of the Ministry of Finance and Statement of Direction. These plans and strategies have been used to produce a plan to steer missions that are in line with government's policy and the Bank's strategy on sustainable development that intertwines with the Sufficiency Economy Philosophy through fostering and encouraging the value of savings and financial discipline to youths and the general public, strengthening and enhancing quality of life of grassroots citizens and providing opportunities to access financial services, developing potentials for the public to be financially independent and developing society and environment that cover all sectors of stakeholders.

The revision of the sustainable development policy, master plan on sustainable development, and the 2017 project/activity workplan on sustainable development, under the concept **"GSB creates the Pink World"** has led to a 3-fold strategy, namely **economy savings, society savings, and environment savings**.

Through the participation of Branch Operations 1 - 6 covering 18 Regional offices of over 1,000 branches, the sustainable development policy must be consistent with the bank's context as well as relate to the organisation's culture and strengths.

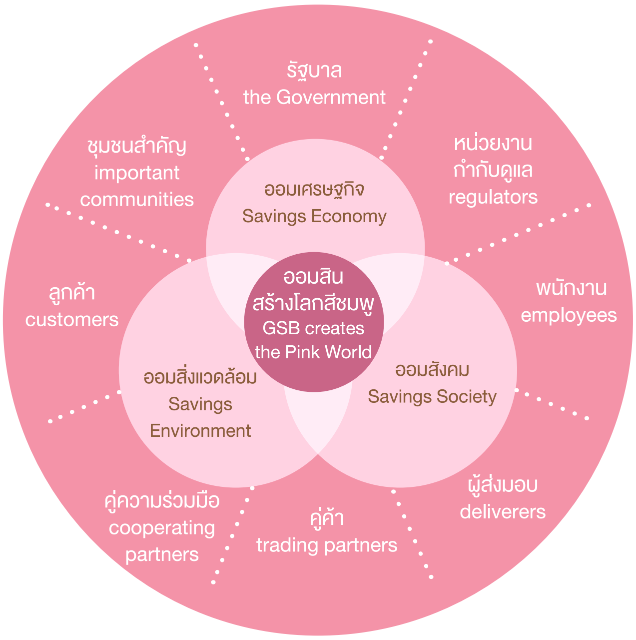
To continuously improve the Bank's sustainable development operations, assessment and follow-up on the outcome of the project and impacts on the community will be made. Each CSR activity must be led by a member of the Executive Officers, serving as a role model for the employees and communicating the role of leadership to the customers and stakeholders.

นโยบายการพัฒนาสู่ความยั่งยืน ธนาคารเพื่อสังคม ธนาคารออมสิน
The Bank for Society, GSB's Sustainable Development Policy

"ออมสินสร้างโลกสีชมพู" ด้วยหลัก 3 ออม
"GSB creates the Pink World" through 3 savings: savings economy, savings society, savings environment

ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง Sufficiency Economy Philosophy

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



การขับเคลื่อนการพัฒนาที่ยั่งยืนภายใต้แนวคิด "ออมสินสร้างโลกสีชมพู" มียุทธศาสตร์การดำเนินงาน 3 ด้าน คือ ออมเศรษฐกิจ ออมสังคม และออมสิ่งแวดล้อม ซึ่งรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 8 กลุ่ม เพื่อรักษาสมดุลและสร้างการเติบโตที่มั่นคง โดยมีการกำหนดเป้าหมายของยุทธศาสตร์การดำเนินงานทั้ง 3 ด้าน ดังนี้

The 3-fold strategy seeks to respond to all 8 stakeholder groups, in order to achieve balance and sustainable growth, by adopting the following goals:

ออมเศรษฐกิจ
Savings Economy

- เป็นธนาคารที่พลิกฟื้นเศรษฐกิจไทย
- ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี โปร่งใสและเป็นธรรม เพื่อพัฒนาศักยภาพ ประสิทธิภาพการทำงานให้มีคุณภาพ นำไปสู่ความเข้มแข็งขององค์กรได้อย่างยั่งยืน
- หลีกเลี่ยงการดำเนินงานที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบ
- สนองนโยบายรัฐบาลเพื่อประชาชน เพื่อเศรษฐกิจประเทศไทย
- สถาบันเพื่อการออมและเป็นแหล่งเงินให้รัฐ
- แก้ไขความยากจนและยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชนฐานรากให้เข้มแข็ง
- ส่งเสริมการออมและสร้างวินัยทางการเงิน
- ส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก และ SMEs ด้วยการให้ความรู้และการเข้าถึงแหล่งทุน
- การสนับสนุนการพัฒนานวัตกรรม
- มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนจากลูกค้า และการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน
- ดำเนินธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- Be the Bank that revives Thai economy
- Operate according to principles of good governance, transparency and fairness, to develop effective performance leading to corporate sustainability
- Avoid operation that may cause conflict of interest and act against all forms of corruption
- Respond to government policy, Thai people and the economy
- Be an institution for savings and a money source for the state
- Address poverty and improve quality of life of grassroots population
- Promote savings and create financial discipline
- Promote development of grassroots economy and SMEs by giving knowledge and access to capital
- Support innovation development
- Receive complaints from customer and respond to complaints
- Operate business that is responsible to stakeholders

ออมสังคม
Savings Society

- ดำเนินธุรกิจและปฏิบัติตามข้อกำหนดสิทธิมนุษยชนตามมาตรฐานสากล
- ให้สิทธิแก่ชุมชนผู้ได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น
- ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาชุมชนและสังคม
- สร้างความสัมพันธ์กับชุมชนและสังคม
- สนับสนุนการมีส่วนร่วมของคนในชุมชนโดยใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นเน้นการร่วมคิดร่วมทำร่วมกันดูแลรักษา
- ส่งเสริมการทำความดี มีคุณธรรมและจริยธรรม
- ส่งเสริมศักยภาพเยาวชน
- การพัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อสร้างสรรค์สังคมที่ดี
- การดำเนินงานสาธารณประโยชน์และสาธารณกุศล
- นโยบายและกระบวนการทำงานที่ตระหนักถึงความปลอดภัยและอาชีวอนามัย
- ผลตอบแทนและสิทธิประโยชน์ที่เป็นธรรมต่อพนักงาน/ลูกจ้างทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน
- Operate business in compliance with international human rights standard
- Enable communities affected by business operation to share their opinions
- Promote and support community and society development
- Build relationship with communities and society
- Support participation of people in communities using local wisdom, focusing on co-thinking, co-working and co-maintenance
- Promote good deeds, virtues and ethics
- Promote youth potential
- Develop and offer good products and services to support good society
- Conduct public work and charity
- Have policies and work processes on safety and hygiene
- Provide fair and equitable monetary and non-monetary benefits to employees and workers

---

ออมสิ่งแวดล้อม
Savings Environment

- ส่งเสริมสนับสนุนและดำเนินกิจกรรมที่สร้างสรรค์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
- สร้างและส่งเสริมจิตสำนึกในการดูแลและรักษาสิ่งแวดล้อม
- ดำเนินนโยบายเพื่อลดการใช้ทรัพยากร ลดการสูญเสีย และการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม (Eco-Efficiency)
- สร้างความตระหนักให้ลูกค้าเห็นความสำคัญของการใช้สินค้า/บริการที่คำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม
- Promote and support activities with positive impact on society and environment by adhering to Sufficiency Economy Philosophy
- Build and promote environmental consciousness
- Implement policies to reduce resources consumption, wastes, and environmental impact (Eco-Efficiency)
- Build awareness among customers to realise importance of using social- and environmental-friendly products and services.

“ออมสินสร้างโลกสีชมพู” เป็นแนวคิดในการกำหนดนโยบายของธนาคารโดยยึดหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่ครอบคลุมผลกระทบทั้ง 3 มิติ ได้แก่ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งกำหนดบุคลากรของธนาคารทุกระดับนำไปเป็นแนวปฏิบัติ เพื่อรวมใจมุ่งสู่จุดหมายขององค์กรร่วมกัน คือความเป็นเลิศภายใต้บริบทที่ตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) และส่งเสริมการประยุกต์ใช้หลักปรัชญาเศรษฐกิจในการดำเนินชีวิตและธุรกิจของคนไทย

“GSB Creates the Pink World” adheres to the 3 development dimensions: economy, society and environment. The Bank’s personnel at all levels have a role in attaining the organisation’s goal of excellence within the context of SDGs and adapting the Philosophy of Sufficiency Economy to the Thai people’s daily life and business conduct.

2.5 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
Participation of Stakeholders

การกำหนดกลุ่มลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย I Categorisation of Customer Groups and Stakeholders

ธนาคารได้กำหนดส่วนตลาดตามผลิตภัณฑ์และบริการที่สำคัญ ได้แก่ ส่วนตลาดเงินฝาก ส่วนตลาดสินเชื่อ และส่วนตลาดบริการทางการเงิน และกำหนดกลุ่มลูกค้าตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านพฤติกรรมของลูกค้า และความต้องการและความคาดหวัง ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มลูกค้า นอกจากนี้ ธนาคารยังได้กำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญตามบทบาทหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับธนาคาร ซึ่งแบ่งออกเป็น 7 กลุ่ม โดยแต่ละกลุ่มมีความต้องการและความคาดหวังสำคัญที่แตกต่างกัน

เพื่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ที่วางไว้ ธนาคารจึงต้องทำความเข้าใจถึงความแตกต่างและความหลากหลายในความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งมีดังนี้

The categories are based on the behaviours, needs and expectations of the customers and stakeholders as follows:

ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Customers and Stakeholders	ความต้องการ Needs	ความคาดหวัง Expectations
กลุ่มลูกค้า / Customer Group		
1. กลุ่มลูกค้าบุคคล Personal Customer Group	• บริการสินเชื่อเพื่ออุปโภคบริโภคและที่อยู่อาศัย • เงินกู้ดอกเบี้ยต่ำ อนุมัติเร็ว วงเงินกู้สูง • เงินฝากผลตอบแทนสูง • ช่องทางการใช้บริการที่หลากหลาย ครอบคลุมทุกพื้นที่ • มีบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ปลอดภัยและใช้งานง่าย • พนักงานให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว • สิ่งอำนวยความสะดวกภายในสาขา • Loan service for consumer goods and housing • Low interest loan, fast approval, high loan credit limit • High interest on savings • Diverse service channels covering all areas • Secure and easy-to-use e-banking services • Accurate and fast service • In-branch amenities	• มีผลิตภัณฑ์/บริการที่หลากหลายตอบสนองต่อไลฟ์สไตล์ของลูกค้า • ช่องทางบริการทางอิเล็กทรอนิกส์มีขอบเขตการทำธุรกรรมเหมือนสาขา • การให้บริการ 24 ชั่วโมง • Call Center สามารถให้คำแนะนำ/แก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้ • ให้คำปรึกษาทางการเงินและการลงทุนส่วนบุคคล • การนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อจัดการคิวที่สะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น • Diverse products/services suitable for customers' lifestyles • e-Banking services capable of doing all in-branch transactions • 24-hour service • Call Centre that can advise/resolve problems for customers • Financial and personal investment consultation • Use technology to manage queue for convenience and faster service
2. กลุ่มลูกค้าฐานรากและสนับสนุนนโยบายรัฐ Grassroots Customers Supporting Government's Policies Group	• บริการสินเชื่อเพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนในการประกอบอาชีพ • วงเงินกู้สูงเพียงพอต่อความต้องการ อัตราผ่อนน้อย อนุมัติเร็ว • มีช่องทางการใช้บริการที่หลากหลาย • รับฝากเงินนอกสถานที่ • พนักงานให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสม • Working capital loan service for business • High loan credit limit, low installments, fast approval • Diverse service channels • Out-of-branch deposit service • Employees are knowledgeable with products and services	• ไม่ต้องมีบุคคลค้ำประกันเงินกู้ ผ่อนปรนหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการให้กู้และชำระหนี้ • การให้บริการ 24 ชั่วโมง • สนับสนุนช่องทางการตลาดและการขาย • มีการอบรม/ให้ความรู้ความเข้าใจด้านการเงิน • Loan guarantors not required, flexible terms and conditions for loan approvals and repayments • 24-hour service • Support marketing and sale opportunities • Provide training/financial literacy

ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Customers and Stakeholders	ความต้องการ Needs	ความคาดหวัง Expectations
3. กลุ่มลูกค้าธุรกิจและหน่วยงานรัฐ Business and Public Sector Customer Group	• บริการสินเชื่อเพื่อการลงทุนและเงินทุนหมุนเวียนในธุรกิจ/โครงการภาครัฐ • อนุมัติเงินกู้เร็ว และมีอัตราดอกเบี้ยพิเศษ/อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสมกับช่วงธุรกิจ • มีระบบ Internet banking สำหรับองค์กร • ให้บริการ ณ ที่ตั้งหน่วยงานหรือบริษัทลูกค้า • มีพนักงานที่ดูแลรับผิดชอบลูกค้าแต่ละรายโดยเฉพาะ (Account Officer) • Loan for investments and working capital for business/government projects • Fast approval, special interest rate / interest rate suitable for business cycle • Corporate Internet Banking • Provide services at place of agency or customer company • Dedicated Account Officer for each customer	• มีความยืดหยุ่นและผ่อนปรนเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อและการชำระหนี้ • พนักงานเป็นที่ปรึกษาด้านการเงินและการประกอบธุรกิจ • สนับสนุนช่องทางและสร้างโอกาสการตลาดและการขายและเชื่อมโยงทางธุรกิจระหว่างลูกค้า • Flexible loan approval and repayment procedure • Employees who can provide financial and business consultancy • Provide opportunities for marketing, sale and business matching
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย / Stakeholders		
1. รัฐบาล Government	• สนับสนุนนโยบายรัฐบาล • Support Government's policies	• การต่อยอดจัดทำโครงการตามนโยบายของรัฐบาล • สร้างโอกาสให้กับประชาชนฐานรากเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้มากขึ้น • Expand on projects of Government's policies • Create opportunities for grassroots people to better access capital
2. หน่วยงานกำกับดูแล Regulator	• ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ อย่างเคร่งครัด • เป็นสถาบันทางการเงินที่มีความมั่นคง เข้าถึงกลุ่มประชาชนฐานราก โดยเฉพาะเน้นเรื่องการออมการยกระดับคุณภาพชีวิต • Strictly comply with laws and regulations • Be a secure financial institution, accessible by grassroots population especially for in savings to elevate living conditions	• มีความโปร่งใส ไม่เกิดข้อผิดพลาดและเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล • Be transparent, zero-error and adhere to Good Governance
3. ผู้ส่งมอบ Deliverer	• ปฏิบัติต่อผู้ส่งมอบทุกรายอย่างเท่าเทียม โปร่งใส และเป็นธรรม • ให้ความร่วมมือในการดำเนินงานร่วมกันอย่างเต็มความสามารถ ทั้งในด้านสถานที่และอุปกรณ์ และการสนับสนุนจากหน่วยงานอื่นภายในธนาคารออมสิน • ให้มีการสื่อสาร การประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องให้ความร่วมมือในการดำเนินงาน • Treat all deliverers equally, transparently and fairly • Cooperate in the Bank's operation to fullest ability • Continuous communication and public relations	• พัฒนากระบวนการทำงานภายในโดยเฉพาะขั้นตอนการตรวจรับงานของธนาคารออมสินให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดียิ่งขึ้น • Develop internal work processes especially GSB's inspection process to be more efficient and effective
4. คู่ค้า Trading partner	• ปฏิบัติต่อคู่ค้าทุกรายอย่างเท่าเทียม โปร่งใส และเป็นธรรม • ให้ความร่วมมือในการดำเนินงานร่วมกันอย่างเต็มความสามารถ • ต้องการให้ธนาคารมีผลิตภัณฑ์และการบริการที่ดี • มีการสื่อสาร การประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ให้ความร่วมมือในการดำเนินงาน • Treat all trading partners equally, transparently and fairly • Cooperate in bank operations to fullest ability • Desire for GSB to have good products and services • Continuous communication and public relations	• จัดเตรียมความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องและรองรับการดำเนินงานร่วมกับคู่ค้า • พัฒนากระบวนการทำงานภายในของธนาคารให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดียิ่งขึ้น • ICT readiness to be aligned with and support operations with trading partner • Develop GSB's internal working process to be more efficient and effective

ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Customers and Stakeholders	ความต้องการ Needs	ความคาดหวัง Expectations
5. คู่ความร่วมมือ Partner	• ให้ความร่วมมือในการดำเนินงานและแก้ไขปัญหาหนี้ค้างชำระร่วมกันอย่างเต็มความสามารถ • ต้องการให้ธนาคารมีผลิตภัณฑ์และการบริการที่ดี • มีการสื่อสาร การประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ให้ความร่วมมือในการดำเนินงาน • Cooperate in operations and solve outstanding debts problem to fullest ability • Desire for GSB to have good products and services • Continuous communication and public relations	• พัฒนากระบวนการทำงานภายในของธนาคารให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดียิ่งขึ้น • Develop GSB's internal working process to be more efficient and effective
6. ชุมชนสำคัญ / Important Communities		
6.1 ชุมชนนักเรียนของ "ธนาคารโรงเรียน" Student Community in "School Bank Project"	• ส่งเสริมและสนับสนุนวินัยการออม • จัดกิจกรรมที่ส่งเสริม/สนับสนุนให้นักเรียนได้พัฒนาศักยภาพในด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และสติปัญญา และใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ • Promote and support savings discipline • Organise activities that promote/support students to improve physical, mental, emotional, social and intellectual capacity, and to spend free time beneficially	• สิทธิประโยชน์สำหรับสมาชิกธนาคารโรงเรียน • กิจกรรมส่งเสริมและปลูกฝังการออมที่มีรูปแบบทันสมัย ตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์สามารถเชื่อมโยงสังคมออนไลน์ (Social Media) และสร้างเครือข่ายสังคมออนไลน์ในกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาได้ • ส่งเสริม/สนับสนุนนักเรียนที่เข้าร่วมกิจกรรมของธนาคารให้เข้าสู่การแข่งขันในระดับประเทศ/ระดับสากล/ประกอบอาชีพได้ • ร่วมมือกับสถาบันอุดมศึกษาในการต่อยอดความสามารถด้านกีฬา ดนตรี วิชาการ • Privileges for being School Bank members • Activities which promote and instill savings are modern, suitable for lifestyles, capable of connecting to and creating social media network among students • Promote/support participating students to enter national/international competitions and to have career • Cooperate with higher education institutions to expand sports, music and academic skills
6.2 ชุมชนที่เป็นสมาชิกของกลุ่ม "องค์กรการเงินชุมชน" Community which is member of "Financial Community Organisation"	• สร้างโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนและบริการทางการเงิน • สนับสนุนความรู้การบริหารจัดการเงินและวิธีปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติงานขององค์กรการเงินชุมชนมีประสิทธิภาพใกล้เคียงกับธนาคาร • สนับสนุนกิจกรรมเพื่อสร้างความแข็งแกร่งให้กับสมาชิกในชุมชน • จัดกิจกรรมเพื่อสังคมที่สร้างคุณค่าให้กับชุมชน • Create opportunities to access capital and financial services • Support financial literacy and management and business operations • Support activities that build resilience to community members • Organise activities that add values to community	• ส่งเสริม/สนับสนุนกิจกรรมชุมชนที่ตรงกับความต้องการของแต่ละชุมชนอย่างต่อเนื่อง เช่น สนับสนุนการใช้อินเทอร์เน็ต • เพิ่มกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องและใกล้ชิด • ยกระดับคุณภาพชีวิตและสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนอย่างยั่งยืน • Regularly promote/support activities that meet community needs e.g. Internet use • Increase number of relationship-building activities • Sustainably elevate quality of life and build community resilience
7. พนักงาน Employee	• ค่าตอบแทน • การยกย่องชมเชย • Remuneration • Reward	• การได้รับการพัฒนา • Career development

แนวทางการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย I Approach to Participation of Stakeholders

ธนาคารสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามความเหมาะสมกับรูปแบบการสื่อสารและการรับสารของบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่าง ๆ ได้แก่ รัฐบาล หน่วยงานกำกับดูแล ผู้ส่งมอบ คู่ค้า คู่ความร่วมมือ และชุมชนที่สำคัญ เพื่อให้มีความเข้าใจและนำไปปฏิบัติให้สอดคล้องในทิศทางเดียวกันกับธนาคาร โดยใช้เครื่องมือคือการแบ่งช่องทางการสื่อสาร เช่น สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อโทรทัศน์ และสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ ดังนี้

1. ทบทวนวิธีการ/ช่องทางการสื่อสาร กำหนดแผนและรูปแบบการสื่อสารเป็นประจำทุกปี พร้อมทั้งกำหนดผู้รับผิดชอบในการสื่อสาร/ถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม ให้แก่บุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม โดยกำหนดผู้รับผิดชอบเพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่สำคัญ อาทิ เกณฑ์และแนวปฏิบัติที่ดี ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ผลสำรวจความคิดเห็นของบุคลากร ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น เกี่ยวกับบทบาทการนำองค์กรของผู้บริหารระดับสูง

2. ผู้บริหารกลุ่มอำนวยการสื่อสาร/ถ่ายทอด VMV ให้แก่บุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มผ่านช่องทางและวิธีการสื่อสารที่กำหนด โดยเน้นการสื่อสารแบบ 2 ทิศทาง ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อให้เหมาะสมกับการรับสารของบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม อาทิ ***บุคลากร*** ใช้การสื่อสารผ่านการประชุมผู้บริหารเพื่อถ่ายทอด VMV นโยบาย และทิศทางการดำเนินงานและการประชุมในคณะต่าง ๆ ***ลูกค้า*** ใช้การสื่อสารผ่านการลงพื้นที่ กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ และการสื่อสารผ่านทางสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อสังคมออนไลน์ ***หน่วยงานกำกับดูแล*** ใช้การสื่อสารผ่านการประชุมหารือนโยบาย/การดำเนินธุรกิจของธนาคาร ทั้งนี้ ผู้บริหารกลุ่มอำนวยการทุกคนร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนการถ่ายทอด/สื่อสาร VMV ให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มตามที่ระบุในบริบทด้วยตนเอง

3. ผู้บริหารกลุ่มอำนวยการทุกคนสื่อสารและปฏิบัติตนเป็นแบบอย่าง (Role Model) แก่พนักงานทุกระดับ เพื่อแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมขององค์กร ตามพฤติกรรมที่ประสงค์หลักของค่านิยม “SAVE”และประพฤติตามพฤติกรรมที่กำหนดไว้ในคู่มือการนำองค์กรอย่างยั่งยืน (Sustainable Leadership Handbook) รวมทั้งกำหนดให้พนักงานประพฤติตามพฤติกรรมที่กำหนดไว้ในคู่มือค่านิยมองค์กร (GSB Core Value) เพื่อเป็นกลไกกำกับให้พนักงานทุกระดับนำไปปฏิบัติในทิศทางเดียวกันอย่างเป็นมาตรฐาน อาทิ เข้าร่วมประชุมเพื่อกำหนด VMV ปฏิบัติตามกฎระเบียบและคู่มือจริยธรรมและจรรยาบรรณ และเข้าร่วมกิจกรรมช่วยเหลือสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม จัดทำเป็นคู่มือค่านิยมองค์กร (SAVE) ให้กับพนักงาน และกำหนดแผนงาน/กิจกรรมเสริมสร้างค่านิยมตามพฤติกรรมที่พึงประสงค์ เพื่อให้พนักงานมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับค่านิยมจนกลายเป็นวัฒนธรรมองค์กร

The Bank fosters participation among stakeholders which are suitable to the formats of communication and reception of personnel and various stakeholders including the government, regulators, deliverers, trade partners, cooperation partners and important communities so that they understand and practice in line with the Bank. The instrument used includes the division of communication channels for instance electronic, television and print media systematically as follows;

1. Communication methods/channels, plans and formats are reviewed annually. Responsible persons for communicating/translating the Bank's vision, mission and values to each stakeholder group, and for compiling and analysing key data are designated.

2. The Executive Officers formally and informally communicates/translates VMV to the Bank's personnel and stakeholders, such as ***personnel*** through the executive meetings; ***customers*** through site visits, relationship building activities as well as print and social media; ***regulator*** through the Bank's policy/business operations meetings.

3. Members of the Executive Officers communicate and conduct themselves as role model for all levels of employees, to demonstrate the commitment to the organisation's values (SAVE) and follow the Sustainable Leadership Handbook. The employees are to conduct themselves according to the GSB Core Value handbook, to ensure a common standard.

2.6 การจัดทำรายงาน
Reporting

แนวทางการจัดทำรายงาน

รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนปี 2560 ของธนาคารฉบับนี้จัดทำขึ้นเป็นฉบับที่ 3 ภายหลังจากที่ได้จัดทำรายงานฉบับแรกขึ้นในปี 2558 [ธนาคารมีการจัดทำรายงานความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม แยกออกมาจากรายงานประจำปี (Annual Report) ตั้งแต่ปี 2552 และเปลี่ยนชื่อเป็นรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนในปี 2558] มีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดเผยข้อมูลทั้งในเชิงข้อมูลทั่วไปขององค์กร แนวทางการบริหารจัดการ และผลการดำเนินงานที่สะท้อนผลกระทบด้านความยั่งยืนของธนาคารที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทุกกลุ่มครอบคลุมมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

ขอบเขตการรายงาน

การเปิดเผยข้อมูลครอบคลุมผลการดำเนินงานของธนาคารออมสินในพื้นที่สำนักงานใหญ่และสำนักงานสาขาทั่วประเทศ จำนวน 1,059 แห่ง ระหว่างรอบการรายงานตั้งแต่วันที่ 1 มกราคมถึงวันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2560 อ้างอิงตามกรอบการรายงานสากล Global Reporting Initiative (GRI) ฉบับ GRI Standards โดยใช้รูปแบบการอ้างอิง GRI-Standards Reference โดยได้ระบุหน้าแสดงข้อมูลตามรายการตัวชี้วัด GRI Standards ไว้ในตารางตัวชี้วัดของ GRI Content Index พร้อมทั้งได้นำเสนอความเชื่อมโยงระหว่างการดำเนินงานของธนาคารกับเป้าหมายการพัฒนาความยั่งยืนของโลก (Sustainable Development Goals: SDGs) เพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นที่จะตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและเป้าหมายสำคัญในการพัฒนาความยั่งยืนทั้งของประเทศไทยและของโลก

การรับรองจากหน่วยงานภายนอก

ข้อมูลผลการดำเนินงานทางการเงินในรายงานฉบับนี้ได้รับการตรวจสอบงบการเงินของธนาคารออมสินโดยผู้สอบบัญชีและงบการเงิน สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ซึ่งประกอบด้วยงบแสดงฐานะการเงินที่แสดงเงินลงทุนตามวิธีส่วนได้เสียและงบแสดงฐานะการเงินเฉพาะธนาคาร ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2560 ว่ามีความถูกต้องตามที่ควรในสาระสำคัญตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน

ในส่วนของผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนของธนาคารที่นำเสนอในรายงานฉบับนี้ เป็นข้อมูลที่อยู่ในความรับผิดชอบของธนาคารออมสิน และผู้บริหารธนาคารออมสินพิจารณาแล้วเห็นว่ามีความเกี่ยวข้องและสร้างคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

Approach to Reporting

The 2017 sustainability report is the 3rd publication since the first report was published in 2015. The objective of the report is to present the organisation's general information, management approach, operating performance that reflect the Bank's sustainability towards all stakeholder groups, covering economic, social and environmental aspects.

Scope of Reporting

The report covers the information for the GSB head office and its 1,059 branch offices nationwide for the period 1 January - 31 December 2017, using the Global Reporting Initiative (GRI) standards. The links between the Bank's operation and the Sustainable Development Goals: SDGs are also presented.

External Certification

The information on the financial operating performance in this report was audited by auditors of the State Audit Office of the Kingdom of Thailand, which was found to be accurate and meet the financial reporting standard.

The information on the sustainable development performance in this report is within the Bank's responsibility and was considered by the Bank's executives to be relevant and valuable for all stakeholder groups.

การกำหนดเนื้อหาและกรอบรายงาน

ในปี 2560 ธนาคารกำหนดเนื้อหาและกรอบการรายงานโดยคำนึงถึงสาระสำคัญและประโยชน์ของเนื้อหาเป็นหลัก โดยได้ประเมินประเด็นที่เป็นสาระสำคัญต่อความยั่งยืน (Material Topics) ได้แก่ มาตรฐานความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการเงินเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) กับอุตสาหกรรมการเงินและแนวคิดการสร้างคุณค่าร่วม (Creating Shared Value: CSV) สำหรับธุรกิจการเงิน บริบทการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธนาคารออมสินในปัจจุบันและทิศทางการดำเนินงานในอนาคต และปัจจัยความยั่งยืนและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียของธนาคารและกลุ่มอุตสาหกรรมการเงิน เพื่อนำมาจัดทำชุดปัจจัยความยั่งยืนที่มีความเกี่ยวข้องกับธุรกิจการเงิน ครอบคลุมมิติเศรษฐกิจ (การพัฒนาเศรษฐกิจและธรรมาภิบาล) มิติสิ่งแวดล้อม และมิติสังคม และใช้เป็นข้อมูลตั้งต้นในการพิจารณาคัดเลือกปัจจัยความยั่งยืนของธนาคารออมสิน ผ่านการประชุมเชิงปฏิบัติ จำนวน 3 ครั้ง ได้แก่ Identification, Prioritisation และ Validation

Reporting Contents and Framework

In 2017, the material topics considered to be relevant are: sustainability standard relevant for the financial industry, SDGs and the financial industry, Creating Shared Value (CSV) for the financial business, present context of GSB's operations on sustainability and future direction, sustainability factors, expectations of the Bank's stakeholders and the financial industry. A set of sustainability factors relevant for the financial business covering economic, environmental and social aspects, was used for selecting GSB's sustainability factors. Three workshops on identification, prioritisation and validation were held for that purpose.

มาตรฐานความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการเงินและตัวอย่างธนาคาร
Sustainability standard relevant for the financial industry and bank examples

SDGs ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการเงิน
SDGs relevant for the financial industry

CSV ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการเงิน
CSV relevant for the financial industry

บริบทการดำเนินงานของธนาคารออมสินทั้งในปัจจุบันและอนาคต
Current and future contexts of GSB's operation

ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
Expectations of stakeholders

กระบวนการกำหนดประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญ I Process of Determining Key Sustainability Issues

❶ การระบุประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและธนาคาร (Identification)

ฝ่ายพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อมและฝ่ายยุทธศาสตร์ธนาคาร ร่วมกันคัดเลือกปัจจัยความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องกับธนาคาร (Relevance GSB issues) จากรายการเรื่องที่เกี่ยวเนื่องสำหรับสถาบันการเงิน (Relevant financial issues) โดยใช้เกณฑ์พิจารณาคัดเลือก ดังนี้

❶ Identification criteria:

The Bank's social and environment development and strategy departments together selected relevant GSB issues from the relevant financial issues using the following criteria;

- Issue of concern and expectation of stakeholders which should be rectified urgently, issue of legal requirements, or issue of business operations
- Issue of significant impact resulting from the primary business operation

- เป็นข้อกังวลและความคาดหวังที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยากให้กิจการปรับปรุงเร่งด่วน หรือเป็นข้อกำหนดทางกฎหมายหรือกรอบการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับกิจการ
- เป็นผลกระทบที่มีสาระสำคัญจากการดำเนินงานของกิจการหลัก รวมถึงมีขอบเขตผลกระทบตามบริบทเชิงภูมิศาสตร์
- เกี่ยวข้องต่อกลยุทธ์ระยะยาวขององค์กร ความเสี่ยงและโอกาส รวมถึงห่วงโซ่อุปทานที่สำคัญขององค์กร
- นำไปสู่การขยายผลที่เอื้อต่อการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs)
- นำไปสู่การสร้างคุณค่าร่วม (Creating Shared Value: CSV)

❷ การจัดลำดับประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญ (Prioritisation)

ธนาคารจัดให้มีการประชุมเชิงปฏิบัติการให้แก่ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องกับธนาคาร โดยพิจารณาจากประเด็นที่มีอิทธิพลต่อการประเมินและการตัดสินใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Influence on Stakeholder Assessments and Decisions) และผลกระทบสำคัญจากการดำเนินงานขององค์กรที่มีต่อเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม (Significance of Economic, Environmental, and Social Impacts) เพื่อให้ได้มาซึ่งสาระสำคัญหรือ “สาระัตถภาพ” (Materiality) จากชุดคำถาม ดังนี้

มุมมองผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย[1]

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

มุมมองของธนาคารออมสิน

- สามารถสร้างโอกาสหรือก่อให้เกิดความเสี่ยงจากการดำเนินการหรือจากการไม่ดำเนินการต่อประเด็นนั้นหรือไม่
- ประเด็นเหล่านั้นถูกหยิบยกจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือไม่
- สามารถแสดงความรับผิดชอบต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นตามที่สังคมได้คาดหวังไว้หรือไม่
- ฯลฯ

- Issue of long-term strategy of the organisation, risks and opportunities, including key supply chain of the organisation
- Issue which can be built upon to facilitate the achievement of the SDGs
- Issue that leads to Creating Shared Value (CSV)

❷ Prioritisation

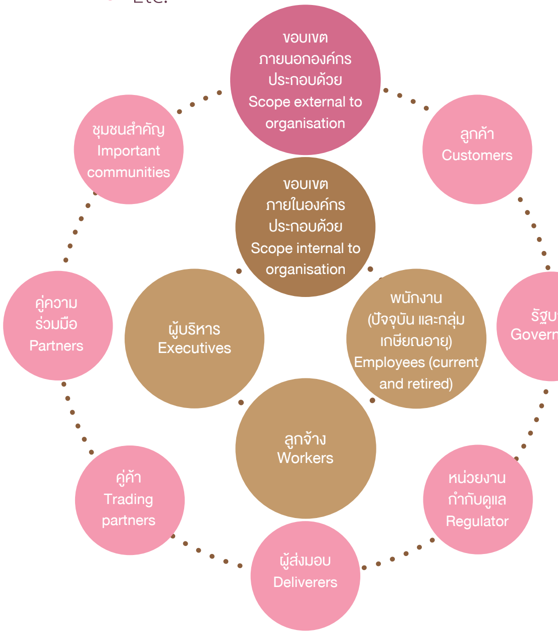
The Bank holds workshops for executives and relevant agencies to prioritise the Bank’s relevant sustainability issues by taking into account issues that have an influence on stakeholders’ assessment and decisions as well as significant impacts of the organisation’s undertakings on the economy, environment, and society in order to obtain materiality from a set of questions as follows;

Perspective of the stakeholders[1]

- Aligned with the vision, mission, value and value chain of the organisation or not?
- Related to the stakeholder interest or not?
- Related to the society’s expectation or not?
- Etc.

Perspective of GSB

- Create opportunity or risk from operation or non-operation?
- Issue raised by stakeholders or not?
- Able to take responsibility for impact as per society’s expectation or not?
- Etc.



[1] ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในของธนาคาร ประกอบด้วย พนักงาน (ปัจจุบันและกลุ่มที่เกษียณอายุแล้ว) และลูกจ้าง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกของธนาคารประกอบด้วยลูกค้า (ลูกค้ากลุ่มบุคคล ลูกค้ากลุ่มฐานราก ลูกค้ากลุ่มธุรกิจและหน่วยงานรัฐ) รัฐบาล หน่วยงานกำกับ ผู้ส่งมอบ (เช่น บริษัทพัฒนาระบบงาน บริษัทประเมินราคาหลักทรัพย์ บริษัทรับขนส่งเงินสด เป็นต้น) คู่ค้า/พันธมิตร (บริษัททิพยประกันภัย) คู่ความร่วมมือ (หน่วยงานตามข้อตกลงสินเชื่อ) ชุมชนสำคัญ (ชุมชนนักเรียนของธนาคารโรงเรียน และชุมชนที่เป็นสมาชิกของกลุ่มองค์กรการเงินชุมชน)

[1] Internal stakeholders of the Bank are employees (current and retired) and workers. External stakeholders of the Bank are customers, Government, regulator, deliverers, trading partners/allies, partners, important communities

❸ การตรวจสอบประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญ (Validation)

ฝ่ายพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อมนำประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงของธนาคาร เพื่อพิจารณาตรวจสอบและให้ความเห็นชอบเนื้อหาประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญ เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารได้คำนึงถึงประเด็นที่สำคัญต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผลกระทบต่าง ๆ อย่างรอบด้าน แล้วจึงนำไปเป็นแนวทางในการวางแผนการดำเนินงานด้านความยั่งยืน พร้อมทั้งนำแนวทางการระบุประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญไปเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์การดำเนินงานของธนาคารทั้ง 5 ด้าน มาควบรวมกับประเด็นความยั่งยืนที่อยู่ในยุทธศาสตร์ด้านเดียวกันไว้ด้วยกัน เพื่อนำมากำหนดเนื้อหาการรายงานในรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนของธนาคาร

❹ การทบทวนประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญ (Sustainability Review)

ธนาคารจัดให้มีการทบทวนกระบวนการจัดทำและเปิดเผยข้อมูลในรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนผ่านช่องทางที่หลากหลาย รวมไปถึงจัดทำแบบสำรวจความคิดเห็นของผู้อ่านแนบท้ายเล่ม เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อแนวทางการดำเนินงานและการเปิดเผยข้อมูลด้านความยั่งยืนของธนาคาร ทั้งนี้ ธนาคารจะรวบรวมข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่ได้รับมา เพื่อใช้ปรับปรุงเนื้อหาและรูปแบบการเปิดเผยผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนในรายงานฉบับต่อไป

❸ Validation

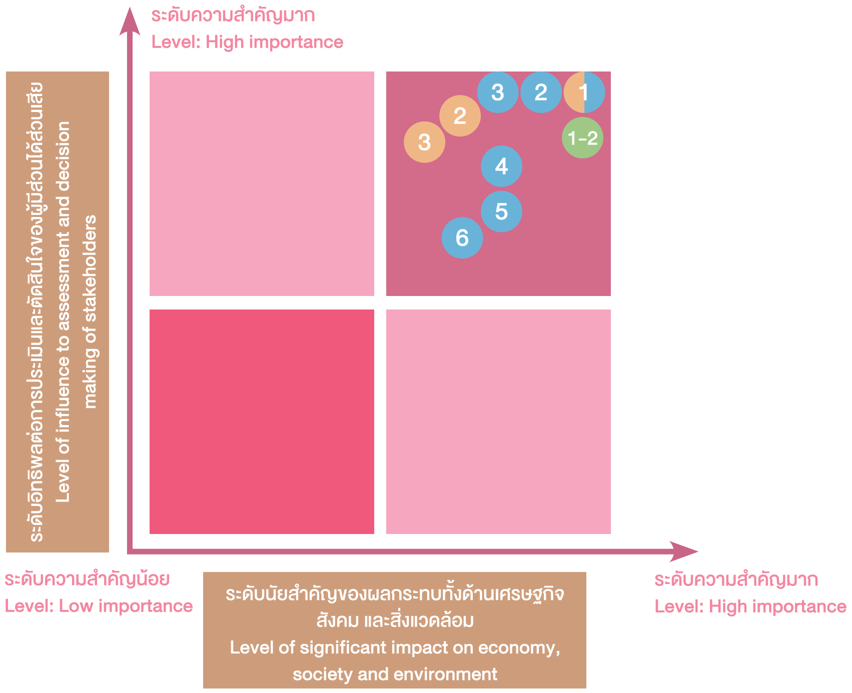
Key issues of sustainability were submitted to the Bank's senior executives for consideration and approval. The approach to identifying key sustainability issues was linked to the Bank's 5 business operation strategies, to determine the contents of the Bank's sustainability report.

❹ Sustainability review

The Bank conducts regular reviews of processes relating to information and its publication in the Sustainability Report which can be accessed via various channels. The Bank has created a survey of stakeholders' opinions and suggestions for improving the contents and channels of communication. The Bank will use these suggestions in order to improve the contents and formats of the subsequent sustainability reports.

ผลการประเมินกลุ่มประเด็นที่สำคัญ
สามารถกำหนดกลุ่มประเด็นที่สำคัญต่อความยั่งยืนของธนาคารได้ตามภาพ
Results of the Evaluation of Key Issues
Key Issues on the Bank's Sustainability can be determined as illustrated;

ประเด็นความยั่งยืนที่มีสาระสำคัญของธนาคารออมสิน
GSB's Key Sustainability Issues



หมายเหตุ / Remarks:

- ด้านเศรษฐกิจ / Economy
- ด้านสังคม / Society
- ด้านสิ่งแวดล้อม / Environment

ประเด็นความยั่งยืนที่มีสาระสำคัญของธนาคารออมสิน
Key Issues of Sustainability of GSB

ด้านเศรษฐกิจ
Economy

- การกำกับดูแลกิจการที่ดี มีจริยธรรม จรรยาบรรณทางธุรกิจ การต่อต้านทุจริต
- การบริหารความเสี่ยงตามแนวทางปฏิบัติที่ดีเพื่อลดผลกระทบเชิงลบ
- การพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยต่อความต้องการของลูกค้า (Product Innovation & FinTech)
- การเสริมสร้างความเข้มแข็งแก่ประชาชนฐานรากให้พึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน
- การพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงตอบสนองต่อการดำเนินธุรกิจแบบยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) และรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและการให้บริการ
- การปลูกฝังและสร้างวินัยทางการเงินแก่กลุ่มเป้าหมาย

- Good governance, business ethics and morality as well as anti-corruption
- Risk management to mitigate negative impacts
- Development of innovation products and services to meet customers' needs (Product Innovation & FinTech)
- Strengthening of grassroots people to become self-reliant sustainably
- Development and enhancement of ICT capability, to respond to Customer Centric business operation and to ensure data and service security
- Instilling and creating financial discipline in target groups

ด้านสังคม
Society

- การบริหาร พัฒนาบุคลากร และสร้างวัฒนธรรมองค์กรอย่างเป็นระบบ ให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขัน
- การพัฒนากลยุทธ์การตลาดเชิงรุกด้วยการสื่อสารการตลาดแบบผสมผสานและผ่านช่องทางใหม่ ๆ ที่ทันสมัย
- การดำเนินงานโดยรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

- Systematic management, human resources development and forging organisational culture, to respond to changes and competition
- Development of proactive marketing tactics using mixed marketing communications and modern channels
- Operating with responsibility to economy, society and environment

ด้านสิ่งแวดล้อม
Environment

- การลดใช้พลังงานจากการพัฒนาผลิตภัณฑ์และรูปแบบการบริการ
- การดำเนินนโยบายเพื่อลดการใช้ทรัพยากร ลดการสูญเสียและผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม (Eco-Efficiency)

- Reducing energy consumption through development of products and services
- Adopting policy of reducing resources, waste and environmental impact (Eco-Efficiency)

กรอบการรายงาน / Reporting Framework

หัวข้อ Heading	ประเด็นความยั่งยืน Issue of Sustainability	กรอบรายงาน GRI Standards GRI Standards Report Framework	SDGs 2030	ขอบเขตการรายงาน Reporting Scope	
				ภายในองค์กร Internal	ภายนอกองค์กร External
ด้านเศรษฐกิจ Economy	1. การกำกับดูแลกิจการที่ดี มีจริยธรรม จรรยาบรรณทางธุรกิจและการต่อต้านทุจริต 1. Good governance, business ethics and morality as well as anti-corruption	- การกำกับดูแลกิจการที่ดี - จริยธรรมและความซื่อสัตย์ - การต่อต้านการทุจริต - Good Governance - Ethics and Integrity - Anti-Corruption	16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS	ธนาคารออมสิน GSB	- หน่วยงานกำกับดูแล - ลูกค้า - ผู้ส่งมอบ - คู่ค้า - Regulator - Customer - Deliverer - Trading partner
	2. การบริหารความเสี่ยงตามแนวทางปฏิบัติที่ดีเพื่อลดผลกระทบเชิงลบ 2. Risk management to mitigate negative impacts	- การบริหารความเสี่ยงและความต่อเนื่องทางธุรกิจ - ความคิดริเริ่มภายนอก - ข้อกำหนดด้านกฎระเบียบ - ประสิทธิผลของกระบวนการบริหารความเสี่ยง - การสื่อสารความกังวลที่สำคัญ - การดำเนินงานที่มีส่วนร่วมกับชุมชนท้องถิ่น - การประเมินสุขภาพและความปลอดภัยผลกระทบของผลิตภัณฑ์และการบริการ - Management of risks and business continuity - External initiatives - Regulatory provisions - Effectiveness of risk management process - Communication of important concerns - Undertakings which include participation from local communities - Health and safety assessment in the context of impact from products and services	9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE 11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES 12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION	ธนาคารออมสิน GSB	- หน่วยงานกำกับดูแล - ลูกค้า - Regulator - Customer

กรอบการรายงาน / Reporting Framework

หัวข้อ Heading	ประเด็นความยั่งยืน Issue of Sustainability	กรอบรายงาน GRI Standards GRI Standards Report Framework	SDGs 2030	ขอบเขตการรายงาน Reporting Scope ภายในองค์กร Internal	 ภายนอกองค์กร External
	3. การพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า (Product Innovation & FinTech) 3. Development of innovation products and services to meet customers' needs (Product Innovation & FinTech)	- บริหารความเสี่ยงและความต่อเนื่องของธุรกิจ - การสื่อสารความกังวลที่สำคัญ - การสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ - การดำเนินงานและซัพพลายเออร์ที่มีความเสี่ยงด้านการผูกขาด - ผลกระทบทางอ้อมต่อเศรษฐกิจ - การดำเนินงานที่มีส่วนร่วมกับชุมชนท้องถิ่น - ความเป็นส่วนตัวของลูกค้า - บริหารความเสี่ยงและความต่อเนื่องของธุรกิจ - Management of risks and business continuity - Communication of important concerns - Creating economic added values - Undertakings and suppliers with monopoly risks - Indirect impact on the economy - Undertakings which involve participation from local communities - Customer's Privacy - Management of risks and business continuity	4 QUALITY EDUCATION 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH 9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE 10 REDUCED INEQUALITIES	ธนาคารออมสิน GSB	- ลูกค้า - หน่วยงานกำกับดูแล - Customer - Regulator
	4. การเสริมสร้างความเข้มแข็งแก่ประชาชนฐานรากเพื่อให้พึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน 4. Strengthening of grassroots people to become self-reliant sustainably	- การดำเนินงานที่มีส่วนร่วมกับชุมชนท้องถิ่น - ผลกระทบทางอ้อมทางเศรษฐกิจ - การสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ - Undertakings which involve participation from local communities - Indirect impact on the economy - Creating economic added values	1 NO POVERTY 3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH 10 REDUCED INEQUALITIES 12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION 17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS	ธนาคารออมสิน GSB	- ลูกค้า - รัฐบาล - หน่วยงานกำกับดูแล - ชุมชนสำคัญ - สังคมและประเทศชาติ - Customer - Government - Regulator - Important community - Society and country

กรอบการรายงาน / Reporting Framework					
หัวข้อ Heading	ประเด็นความยั่งยืน Issue of Sustainability	กรอบรายงาน GRI Standards GRI Standards Report Framework	SDGs 2030	ขอบเขตการรายงาน Reporting Scope	
				ภายในองค์กร Internal	ภายนอกองค์กร External
	5. การพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ตอบสนองต่อการดำเนินธุรกิจแบบยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) และรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและการให้บริการ 5. Development and enhancement of ICT capability, to respond to Customer Centric business operation and to ensure data and service security	- ความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า - บริหารความเสี่ยงและความต่อเนื่องของธุรกิจ - การดำเนินงานและซัพพลายเออร์ที่มีความเสี่ยงด้านการผูกขาด - ซัพพลายเออร์เจ้าใหม่ที่ได้รับการคัดเลือกจากเกณฑ์ด้านสังคม - สุขภาพและความปลอดภัยของลูกค้า - ความเป็นส่วนตัวของลูกค้า - Safety of customer's information - Management of risks and business continuity - Undertakings and suppliers with monopoly risks - New suppliers which have been selected via societal criteria - Health and safety of customers - Customer's Privacy	9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE 10 REDUCED INEQUALITIES 12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION 17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS	ธนาคารออมสิน GSB	- รัฐบาล - หน่วยงานกำกับดูแล - ลูกค้า - Government - Regulator - Customer
	6. การปลูกฝังและสร้างวินัยทางการเงินให้กับกลุ่มเป้าหมาย 6. Instilling and creating financial discipline in target groups	- การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น - การสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ - Involvement in the development of local communities - Creating economic added values	1 NO POVERTY 4 QUALITY EDUCATION 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH 12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION	ธนาคารออมสิน GSB	- ลูกค้า - รัฐบาล - หน่วยงานกำกับดูแล - ชุมชนสำคัญ - สังคมและประเทศชาติ - Customer - Government - Regulator - Important community - Society and country
ด้านสังคม Society	7. การบริหาร พัฒนาบุคลากร และสร้างวัฒนธรรมองค์กรอย่างเป็นระบบ เพื่อให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขัน 7. Systematic management, human resources development and forging organisational culture, to respond to changes and competition	- การฝึกอบรมและการศึกษา - การประเมินด้านสิทธิมนุษยชน - สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน - การบังคับใช้แรงงาน - การใช้แรงงานเด็ก - การจ้างงาน - ความเท่าเทียมด้านแรงงาน ค่าแรงขั้นต่ำ เพศและวัย - Training and education - Human Rights assessment - Health and Safety at work - Forced Labour - Child Labour - Employment - Equality in terms of wage, minimum wage, gender and age	4 QUALITY EDUCATION 5 GENDER EQUALITY 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH 9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE 10 REDUCED INEQUALITIES 17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS	ธนาคารออมสิน GSB	- พนักงานและครอบครัว - Employee and family

กรอบการรายงาน / Reporting Framework					
หัวข้อ Heading	ประเด็นความยั่งยืน Issue of Sustainability	กรอบรายงาน GRI Standards GRI Standards Report Framework	SDGs 2030	ขอบเขตการรายงาน Reporting Scope	
				ภายในองค์กร Internal	ภายนอกองค์กร External
	8. การพัฒนากลยุทธ์การตลาดเชิงรุกด้วยการสื่อสารการตลาดแบบผสมผสานและผ่านช่องทางใหม่ๆ ที่ทันสมัย 8. Development of proactive marketing tactics using mixed marketing communications and modern channels	- การตลาดและฉลากผลิตภัณฑ์ - สุขภาพและความปลอดภัยของลูกค้า - Marketing and product labels - Health and Safety of Customers	12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION	ธนาคารออมสิน GSB	- ลูกค้า - ผู้ส่งมอบ - คู่ค้า - คู่ความร่วมมือ - Customer - Deliverer - Trading partner - Partner
	9. การดำเนินงานโดยรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม 9. Operating with responsibility to economy, society and environment	- การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น - Involvement in the development of local communities	1 NO POVERTY 2 ZERO HUNGER 3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING 4 QUALITY EDUCATION 6 CLEAN WATER AND SANITATION 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH 9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE 13 CLIMATE ACTION 16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS 17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS	ธนาคารออมสิน GSB	- ลูกค้า - รัฐบาล - หน่วยงานกำกับดูแล - ชุมชนสำคัญ - สังคมและประเทศชาติ - Customer - Government - Regulator - Important community - Society and country

กรอบการรายงาน / Reporting Framework					
หัวข้อ Heading	ประเด็นความยั่งยืน Issue of Sustainability	กรอบรายงาน GRI Standards GRI Standards Report Framework	SDGs 2030	ขอบเขตการรายงาน Reporting Scope	
				ภายในองค์กร Internal	ภายนอกองค์กร External
ด้านสิ่งแวดล้อม Environment	10. การลดการใช้พลังงานจากการพัฒนาผลิตภัณฑ์และรูปแบบการบริการ 10. Reducing energy consumption through development of products and services	- การใช้พลังงาน - การปล่อยมลภาวะ - การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น - Use of energy - Pollution emission - Involvement in the development of local communities	11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES 12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION 13 CLIMATE ACTION 14 LIFE BELOW WATER 15 LIFE ON LAND	ธนาคารออมสิน GSB	- รัฐบาล - หน่วยงานกำกับดูแล - ผู้ส่งมอบ - คู่ความร่วมมือ - Government - Regulator - Deliverer - Partner
	11. การดำเนินนโยบายเพื่อลดการใช้ทรัพยากร ลดการสูญเสีย และลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม (Eco-Efficiency) 11. Adopting policy of reducing resources, waste and environmental impact (Eco-Efficiency)	- การใช้วัสดุ - การใช้พลังงาน - การปล่อยมลภาวะ - การคัดเลือกซัพพลายเออร์จากการประเมินด้านสิ่งแวดล้อม - การคัดเลือกซัพพลายเออร์จากการประเมินด้านการใช้แรงงานเด็ก - การคัดเลือกซัพพลายเออร์จากการประเมินด้านการบังคับใช้แรงงาน - การคัดเลือกซัพพลายเออร์จากการประเมินด้านสังคม - Use of materials - Use of energy - Pollution emission - Selection of suppliers from environmental assessments - Selection of suppliers from child labour assessments - Selection of suppliers from forced labour assessments - Selection of suppliers from forced social selection	12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION 13 CLIMATE ACTION 15 LIFE ON LAND	ธนาคารออมสิน GSB	- ผู้ส่งมอบ - คู่ค้า - พนักงาน - สังคมและประเทศชาติ - Deliverer - Trading partner - Employee - Society and country

ช่องทางการเผยแพร่รายงาน I Channels of Distribution of the Report

เว็บไซต์ www.gsb.or.th
หัวข้อ "ความรับผิดชอบต่อสังคม"
หัวข้อย่อย
"รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน"

Website: www.gsb.or.th
Heading "Corporate Social Responsibility"
Sub-heading
"Sustainability Report"

เอกสารเผยแพร่รายงานการพัฒนา
อย่างยั่งยืนของธนาคารออมสิน
ประจำปี 2560
พิมพ์ด้วยหมึกพิมพ์จากน้ำมันถั่วเหลือง
ที่ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
ในรูปแบบภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
จำนวน 2,000 เล่ม

Publication of 2,000 copies of GSB Sustainability Report 2017 in Thai and English, using eco-friendly inks

สื่ออิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบซีดี
จำนวน 100 แผ่น

Electronic form: 100 CDs

ผู้ติดต่อเกี่ยวกับการจัดทำรายงานและการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน
Contact for Sustainability Report

ฝ่ายพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม ธนาคารออมสิน
470 ถนนพหลโยธิน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
Social and Environment Development Department
Government Savings Bank
470 Phahonyothin Road, Phaya Thai, Bangkok 10400
โทร. / Tel. 0-2299-8680 (Call Center 1115) E-mail: CSR@gsb.or.th

2.7 ธนาคารออมสินกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน
GSB and Sustainable Development Goals (SDGs)

การร่วมบรรลุเป้าหมายโลกด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน I Achieving SDGs

ธนาคารออมสินเข้าร่วมกับสถาบันไทยพัฒน์ในฐานะเลขานุการคณะกรรมการเครือข่ายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDNB) จับมือเป็นหุ้นส่วนความร่วมมือในอันที่จะตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ร่วมกัน โดยมีกรอบเวลา 5 ปี ในระยะแรก (สิ้นสุดปี 2563) และจะมีการประเมินการดำเนินงานเพื่อพิจารณาสู่การขับเคลื่อนในกรอบเวลา 10 ปี (สิ้นสุดปี 2573) ในระยะต่อไป โดยตั้งแต่ปี 2559 เป็นต้นมา ธนาคารได้นำเอาเป้าหมายโลกว่าด้วยการพัฒนาที่ยั่งยืนจำนวน 17 ข้อ มาใช้เป็นกรอบการขับเคลื่อนการพัฒนาที่ยั่งยืนในสังคมไทย เพื่อมุ่งไปสู่ "สังคมที่เราต้องการ (The Society We Want)"

ธนาคารมีแนวทางในการขับเคลื่อนเรื่องการพัฒนาที่ยั่งยืนของธนาคารให้สอดคล้องกับ SDGs ตั้งแต่การ "รับ" เอา SDGs มาเป็นปัจจัยนำเข้า เพื่อทบทวนกระบวนการดำเนินงาน อันจะขจัดหรือลดผลกระทบเชิงลบทั้งทางสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นจากการดำเนินกิจการ จนสามารถนำเอา SDGs มาใช้เป็นแนวในการกำหนดเป้าประสงค์และกลยุทธ์เชิง "รุก" ด้านความยั่งยืน เพื่อที่จะพัฒนาความริเริ่มใหม่ ๆ ในอันที่จะสร้างคุณค่าร่วม หรือสร้างผลกระทบเชิงบวกทางสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงการบูรณาการหรือการผนวก "รวม" การแก้ไขปัญหาทางสังคมและสิ่งแวดล้อมไว้ในโมเดลธุรกิจผ่านตัวผลิตภัณฑ์และบริการ การส่งเสริมให้เกิดการขับเคลื่อนการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการ (CSR-in-Process) ด้วยการผนวก SDGs เข้ากับกระบวนการทางธุรกิจที่ดำเนินอยู่เป็นปกติประจำวัน (Day-to-day business operations) ให้สามารถตอบสนองต่อการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนตามแนวทางที่เป็นสากลของ UN Global Compact การแสดงเจตนารมณ์และความมุ่งมั่นในการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการดำเนินงาน และการบูรณาการเรื่องความยั่งยืนเข้าเป็นส่วนหนึ่งของยุทธศาสตร์องค์กร เพื่อให้เอื้อต่อการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนและเป็นระดับของการจัดกระบวนการทางธุรกิจ (Business Process) ให้ตอบสนองต่อ SDGs

นอกจากนี้ ธนาคารยังยกระดับการขับเคลื่อนการดำเนินงานทางธุรกิจให้ตอบสนองต่อ SDGs ทั้งในแง่ของการดำเนินงานที่เป็นไปอย่างรับผิดชอบ (Act Responsibly) ในอันที่จะดูแลมิให้เกิดผลกระทบเชิงลบหรือเป็นความเดือดร้อนเสียหายต่อสังคม และในแง่ของการแสวงหาโอกาส (Find Opportunities) ในอันที่จะสร้างผลกระทบเชิงบวกทั้งแก่ธุรกิจและสังคมควบคู่ไปพร้อมกัน

การดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับความยั่งยืนของธนาคารออมสิน

ด้วยบทบาทการเป็นรัฐวิสาหกิจที่เป็นสถาบันการเงิน และมีพันธกิจด้านการออมและสร้างวินัยทางการเงิน การสนับสนุนการลงทุนและพัฒนา การส่งเสริมเศรษฐกิจฐานราก และวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม การให้บริการทางการเงินที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และมีความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน ธนาคารจึงมุ่งมั่นในการออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน (Product and Services) และช่องทางการเข้าถึง (Access) ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้ากลุ่มทุกกลุ่ม ไปพร้อมกับการสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน

GSB collaborates with the Thaipat Institute in its capacity as the Secretary of the Sustainable Development Network Board (SDNB) on a mission to achieve SDGs. Since 2016, the Bank has adopted the 17 SDGs as the framework for driving sustainable development in the Thai society to become "The Society We Want".

The Bank "adopted" the SDGs for reviewing the business operation to reduce and mitigate the negative impacts on society and the environment. The SDGs are used to determine "proactive" targets and tactics on sustainability, to develop innovations and create positive impacts on society and the environment. The Bank "integrates" social and environmental solutions in its business model through products and services. CSR-in-Process integrates SDGs with day-to-day business operations in line with the United Nations Global Compact. Sustainability forms part of the organisation's strategy.

The Bank's business operations are driven by SDGs both in terms of acting responsibly to avoid negative impacts and finding opportunities to create positive impacts on the business and society.

นอกจากนี้ธนาคารออมสินยังได้ดำเนินกิจกรรมและโครงการที่สนับสนุนการดำเนินงานที่สอดคล้องกับแนวคิดความยั่งยืน ทั้งในบทบาทผู้สนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็น อาทิ เงินทุนตั้งต้น เงินสนับสนุนกิจกรรม/โครงการ รวมถึงความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy) และทักษะอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับลูกค้าและประชาชนทั่วไปและบทบาทสำคัญในการเป็นตัวกลาง (Platform) ที่มีส่วนช่วยผลักดันให้หน่วยงาน ลูกค้า และประชาชนทั่วไป สามารถพัฒนาศักยภาพหรือทักษะในการประกอบอาชีพตามความเหมาะสม ตลอดจนปรับตัวให้สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยผ่านกิจกรรม/โครงการจัดประกวดหรือสนับสนุนการแข่งขัน และการเป็นสื่อกลางในการขยายช่องทางจัดจำหน่ายให้ลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ

ห่วงโซ่คุณค่าของธนาคารออมสินในปัจจุบัน

เมื่อพิจารณาจากผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารออมสินในปัจจุบันที่สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน พบว่า ผลกระทบที่เกิดจากการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของธนาคารจะมีส่วนขับเคลื่อนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนใน 4 เป้าหมาย ได้แก่

GSB's Operations on Sustainability

GSB, as a state enterprise financial institution with a mission to stimulate savings, building financial discipline, supporting investment and development, promoting grassroots economy and SMEs, providing financial services that meet people's needs, and be responsible to the society and communities, is determined to design its financial products and services as well as access channels according to the needs of all customer groups, while promoting the sustainable development.

GSB also carry out activities and projects in support of sustainable business operations, both as a sponsor of necessary resources e.g. startup capital, sponsorship and financial literacy, and as a platform that supports agencies, customs and the general public to develop their potential and skills as well as adapting to the SDGs.

Current GSB's Value Chain

The current GSB's products and services are considered to contribute to attaining 4 SDGs:

เป้าหมายที่ 1 ความยากจน / SDG 1 No Poverty

ธนาคารได้มีการออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารและช่องทางการเข้าถึงให้สอดคล้องกับลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าฐานรากและสนับสนุนนโยบายรัฐ เพื่อให้สามารถเข้าถึงแหล่งเงินกู้ ดอกเบี้ยต่ำได้ โดยธนาคารยังได้ปรับวิธีการประเมินสินเชื่อให้สอดคล้องกับบริบทของลูกค้ากลุ่มดังกล่าว อาทิ สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน โครงการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำสำหรับผู้ประกอบการ SMEs / Venture Capital ภายใต้มาตรการสนับสนุนวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

The Bank has designed its products and services as well as access channels taking into account different customer groups, in particular Grassroots Customers Supporting Government's Policies Group to enable members of that customer group to have better access low interest loans, e.g. Loans for People Bank Project, Low-interest Loans for SMEs / Venture Capital Project.

เป้าหมายที่ 4 การศึกษา / SDG 4 Quality Education

ธนาคารได้จัดให้มีการให้ความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy) ซึ่งถือเป็น core competency ขององค์กรให้แก่ลูกค้าและประชาชนทั่วไป โดยให้ความสำคัญกับลูกค้ากลุ่มฐานรากและสนับสนุนนโยบายรัฐ เพื่อให้สามารถบริหารจัดการการเงินส่วนบุคคล/องค์กรได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ ธนาคารยังได้เพิ่มการรับรู้และโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงินของสถาบันการเงิน อันจะช่วยลดการพึ่งพาเงินกู้นอกระบบและลดความเหลื่อมล้ำได้ ตัวอย่างเช่น โครงการธนาคารโรงเรียนและโครงการ Financial Literacy ซึ่งเป็นการให้ความรู้ทางการเงินกับกลุ่มลูกค้าฐานรากองค์กรชุมชน และผู้ประกอบการ SMEs ผ่านหลักสูตรที่แตกต่างตามแต่ละกลุ่มเป้าหมาย

Providing financial literacy to the customers and general public is the Bank's core competency, focusing on Grassroots Customer supporting Government's policies Group. The Bank also increases the awareness and opportunity to access financial services of a financial institution, thus reducing reliance on informal loans and inequality, e.g. School Bank Project and Financial Literacy Project.

เป้าหมายที่ 8 เศรษฐกิจและการจ้างงาน

SDG 8 Decent Work and Economic Growth

ตัวอย่างผลิตภัณฑ์ทางการเงินของธนาคารที่ช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจและการจ้างงาน อาทิ สินเชื่อกิจการเพื่อสังคม โครงการสินเชื่อบ้านออมสินเพื่อประชาชน ภายใต้นโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจในภาคอสังหาริมทรัพย์

The Bank's financial products that help drive the economy and employment include Social Enterprise Loans and Housing Loans.

เป้าหมายที่ 10 ความเหลื่อมล้ำ

SDG 10 Reduced Inequalities

ธนาคารได้ออกผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินเพื่อช่วยลดความเหลื่อมล้ำในหลากหลายรูปแบบ อาทิ โครงการแก้ไขหนี้นอกระบบ สินเชื่อ Street Food ให้กับผู้ค้าริมทางและตลาดสด โครงการลงทะเบียนสวัสดิการแห่งรัฐ มาตรการบรรเทาความเดือดร้อนให้ลูกค้าธนาคารหรือการพักชำระหนี้ให้แก่ลูกค้าสินเชื่อรายย่อยจนถึงระดับ SMEs ที่ได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจและภัยธรรมชาติ

The Bank has issued financial products and services which help reduce various forms of inequality e.g. Solving Problem of Informal Loans Project, Street Food Loans, Registration for State Benefits Project, Debt Repayment Moratorium for Personal and SMEs Customers.

สำหรับกิจกรรม/โครงการที่สนับสนุนการดำเนินงานที่สอดคล้องกับแนวคิดความยั่งยืน (CSR-after-process) สามารถช่วยสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนได้หลากหลาย อาทิ เป้าหมายที่ 7 พลังงาน เป้าหมายที่ 9 โครงสร้างพื้นฐานและการปรับให้อุตสาหกรรม หรือเป้าหมายที่ 13 การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและผลกระทบ

The CSR-after-process activities/projects help support the achievement of various SDGs such as SDG 7 Affordable and Clean Energy, SDG 9 Industry, Innovation and Infrastructure and SDG 13 Climate Change.

CSR-in-process

ปัจจัยนำเข้า Input	การปฏิบัติการ Operation		ผลผลิต Output	
• ความต้องการลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Customer and Stakeholder Needs • นโยบายภาครัฐ Government Policy • วิสัยทัศน์ Vision • กรอบนโยบายและทิศทาง Policy Framework and Direction • การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ Conformity	ระบบงานการนำองค์กร Leadership System	กระบวนการนำองค์กร Organisation Leadership Process กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ Strategy Planning Process กระบวนการกำกับดูแลความเสี่ยงและตรวจสอบ Risk Management and Verification Process กระบวนการบริหารการเงินและลงทุน Financial Management and Investment Process	คุณค่าที่นำเสนอแก่ลูกค้า Customer Value Proposition (CVP)	ผลกำไรและความยั่งยืน Profit and Sustainability
	ระบบงานหลัก Primary Operation	(กลุ่มลูกค้าบุคคล กลุ่มลูกค้าฐานรากและสนับสนุนนโยบายรัฐ กลุ่มลูกค้าธุรกิจและภาครัฐ) (personal customer group, Grassroots Customers Supporting Government's policies group, business and public sector customer group) กระบวนการออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการ Products and services design กระบวนการตลาดและการขายผลิตภัณฑ์และบริการ Products and services marketing and sale กระบวนการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า Customer relations management การบริหารผลิตภัณฑ์และบริการ Products and services management: กระบวนการให้บริการด้านเงินฝาก Deposits; กระบวนการให้บริการด้านสินเชื่อ Loans; กระบวนการให้บริการด้านบริการทางการเงิน Financial services กระบวนการธุรกิจ Digital Banking / Digital Banking Business Process		
	ระบบงานสนับสนุน Supporting Operation	กระบวนการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล Human resources development and management กระบวนการบริหารสารสนเทศ ICT management กระบวนการบริหารความรู้และนวัตกรรม Knowledge and innovation management กระบวนการการบัญชี การเงิน และกฎหมาย Accounting, finance and law		

Value Chain

CSR-after-process

แนวทางการยกระดับห่วงโซ่คุณค่าของธนาคารออมสินให้สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน
Approach to Elevating GSB's Value Chain in Line with SDGs

ไม่เพียงปรับกิจกรรมการดำเนินงานเพื่อตอกย้ำการเป็นสถาบันการเงินที่อยู่คู่สังคมไทยซึ่งมีเป้าหมายที่จะยกระดับคุณภาพชีวิต และร่วมพัฒนาประเทศอย่างต่อเนื่อง ธนาคารยังได้นำนวัตกรรมมาใช้ในเชิงกลยุทธ์และการดำเนินงานให้ทันสมัยสอดคล้องกับความเป็นไปของสังคมปัจจุบัน และในปี 2560 ธนาคารยังได้ปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับกลยุทธ์แบบมุ่งเน้นลูกค้า (Customer Centric) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

จากระบบงานหลักของธนาคารที่จำแนกได้เป็น 5 งาน ประกอบด้วย การออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการ กระบวนการตลาดและการขายผลิตภัณฑ์และบริการ กระบวนการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า การบริหารผลิตภัณฑ์และบริการ และกระบวนการธุรกิจ Digital Banking ในการดำเนินงาน ธนาคารจึงคำนึงถึงลักษณะของลูกค้าแต่ละกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มลูกค้าบุคคล กลุ่มลูกค้าฐานรากและสนับสนุนนโยบายรัฐ และกลุ่มลูกค้าธุรกิจและภาครัฐ ขณะที่ระบบงานสนับสนุนประกอบด้วย กระบวนการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล กระบวนการบริหารสารสนเทศ กระบวนการบริหารความรู้และนวัตกรรม และกระบวนการบัญชี การเงิน และกฎหมาย

ทั้งนี้ ไม่ว่าในระบบงานงานหลักและระบบงานสนับสนุน ธนาคารจะคำนึงถึงบริบทความยั่งยืนทั้งในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมไปพร้อมกับความต้องการของแต่ละลูกค้า ตั้งแต่ขั้นตอนการออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการ ขั้นตอนการตลาดและการขายผลิตภัณฑ์และบริการ ขั้นตอนการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า ขั้นตอนการบริหารผลิตภัณฑ์และบริการ และขั้นตอนในธุรกิจ Digital Banking นอกจากนี้ ธนาคารยังได้เพิ่มบทบาทในการสนับสนุนให้เกิดการขับเคลื่อนด้านความยั่งยืนให้กับลูกค้า ประชาชน และภาคส่วนอื่น

นอกจากเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนจำนวน 4 เป้าหมาย อันประกอบด้วย เป้าหมายที่ 1 ความยากจน (No Poverty) เป้าหมายที่ 4 การศึกษา (Quality Education) เป้าหมายที่ 8 เศรษฐกิจและการจ้างงาน (Decent Work and Economic Growth) และเป้าหมายที่ 10 ความเหลื่อมล้ำ (Reduced Inequalities) ธนาคารออมสินยังให้ความสำคัญและบูรณาการเข้ามาในกระบวนการดำเนินธุรกิจเพิ่มเติมอีก 4 เป้าหมาย ประกอบด้วย

The Bank has used innovations strategically and to modernise its operations. In 2017, the bank modified its organisational structure in accordance with the Customer Centric strategy.

The Bank's 5 primary operations are: products and services design, products and services marketing and sale, customer relations management, products and services management, and digital banking. The Bank's operation responds to the characteristics of each customer group albeit the Personal Customer Group, Grassroots Customers Supporting Government's Policies Group, and Business and Public Sector Customer Group. The supporting operation comprises human resources management and development, ICT management, knowledge and innovation management, and accounting, finance and law.

In its primary and supporting operations, the Bank is concerned with the needs of each customer as well as sustainability of the economy, society and environment. This takes place in the products and services design, products and services marketing and sale, customer relations management, products and services management, and digital banking. In addition, the Bank supports its customers, general public and other sectors in their drive towards sustainability.

Besides the 4 SDGs namely SDG 1 (No Poverty), SDG 4 (Quality Education), SDG 8 (Decent Work and Economic Growth) and SDG 10 (Reduced Inequalities), GSB also gives priority to additional 4 SDGs and integrates them into the Bank's business operation:

เป้าหมายที่ 9 โครงสร้างพื้นฐานและการปรับให้อุตสาหกรรม
SDG 9 Industry, Innovation and Infrastructure

เป้าหมายที่ 11 เมืองและการตั้งถิ่นฐานของมนุษย์
SDG 11 Sustainable Cities and Communities

เป้าหมายที่ 12 แบบแผนการผลิตและการบริโภคที่ยั่งยืน
SDG 12 Responsible Consumption and Production

เป้าหมายที่ 13 การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและผลกระทบ
SDG 13 Climate Action

ทั้งนี้ เป้าหมายดังกล่าวถือเป็นเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของประเทศไทยที่ต้องการแนวทางในการแก้ไขอย่างเร่งด่วน ตามผลจากการจัดลำดับผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของ Sustainable Development Solutions Network ในปี 2559

นอกจากนี้เป้าหมายชุดนี้ยังสอดคล้องกับการขับเคลื่อนโมเดลประเทศไทย 4.0 ของรัฐบาล ที่มุ่งเน้นการพัฒนาที่สมดุล ใน 4 มิติ ได้แก่ ความสมดุลในความมั่งคั่งทางเศรษฐกิจ การรักษ์สิ่งแวดล้อม การมีสังคมที่อยู่ดีมีสุข และการเสริมสร้างภูมิปัญญามนุษย์ โดยใช้ 3 กลไกหลักในการขับเคลื่อน ได้แก่ กลไกขับเคลื่อนผ่านการสร้างและยกระดับผลิตภาพ (Productive Growth Engine) กลไกขับเคลื่อนที่คนส่วนใหญ่มีส่วนร่วมอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง (Inclusive Growth Engine) และกลไกการขับเคลื่อนที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน (Green Growth Engine)

ดังนั้นธนาคารจึงมีแนวทางยกระดับการดำเนินงานด้านความยั่งยืนในองค์กรให้สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนรวม 8 เป้าหมาย ดังภาพ

The abovementioned SDGs are those which Thailand needs to act urgently, according to the Sustainable Development Solution Network rankings in 2016, and consistent with the Government's Thailand 4.0 policy which aims at achieving balance in 4 areas of development: economic prosperity, environmental protection, and social well-being, raising human values through 3 main engines of growth: productive growth engine, inclusive growth engine and green growth engine.

Therefore, the Bank aims to elevate its sustainability operation within the organisation in line with the 8 SDGs, as depicted below:

CSR-in-process

ปัจจัยนำเข้า Input	การปฏิบัติการ Operation					ผลผลิต Output	
• ความต้องการลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Customer and Stakeholder Needs • นโยบายภาครัฐ Government Policy • วิสัยทัศน์ Vision • กรอบนโยบายและทิศทาง Policy Framework and Direction • การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ Conformity	ระบบงานการนำองค์กร Leadership System	กระบวนการนำองค์กร Organisation Leadership Process	กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ Strategy Planning Process	กระบวนการกำกับดูแลความเสี่ยงและตรวจสอบ Risk Management and Verification Process	กระบวนการบริหารการเงินและลงทุน Financial Management and Investment Process	คุณค่าที่นำเสนอแก่ลูกค้า Customer Value Proposition (CVP)	ผลกำไรและความยั่งยืน Profit and Sustainability
	ระบบงานหลัก Primary Operation	(กลุ่มลูกค้าบุคคล กลุ่มลูกค้าฐานรากและสนับสนุนนโยบายรัฐ กลุ่มลูกค้าธุรกิจและภาครัฐ) (personal customer group, Grassroots Customers Supporting Government's policies group, business and public sector customer group) กระบวนการออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการ Products and services design กระบวนการตลาดและการขายผลิตภัณฑ์และบริการ Products and services marketing and sale กระบวนการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า Customer relations management การบริหารผลิตภัณฑ์และบริการ Products and services management: กระบวนการให้บริการด้านเงินฝาก Deposits; กระบวนการให้บริการด้านสินเชื่อ Loans; กระบวนการให้บริการด้านบริการทางการเงิน Financial services กระบวนการธุรกิจ Digital Banking / Digital Banking Business Process					
	ระบบงานสนับสนุน Supporting Operation	กระบวนการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล Human resources development and management กระบวนการบริหารสารสนเทศ ICT management กระบวนการบริหารความรู้และนวัตกรรม Knowledge and innovation management กระบวนการการบัญชี การเงิน และกฎหมาย Accounting, finance and law					

Value Chain

1 No Poverty · 4 Quality Education · 8 Decent Work and Economic Growth · 10 Reduced Inequalities · 9 Industry, Innovation and Infrastructure · 11 Sustainable Cities and Communities · 12 Responsible Consumption and Production · 13 Climate Action

"ธนาคาร 4.0"
"Bank 4.0"
"ไทยแลนด์ 4.0"
"Thailand 4.0"

ธนาคารออมสิน Government Savings Bank

17 Partnerships for the Goals

2 Zero Hunger · 3 Good Health and Well-being · 5 Gender Equality · 6 Clean Water and Sanitation · 7 Affordable and Clean Energy · 14 Life Below Water · 15 Life on Land · 16 Peace, Justice and Strong Institutions

CSR-after-process

"ออมสิน 2020"

ห่วงโซ่คุณค่ากับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนในอนาคต

จากความมุ่งมั่นและความเสมอต้นเสมอปลายของธนาคารในการพัฒนาสู่ความยั่งยืน ส่งผลให้ธนาคารสามารถยกระดับการดำเนินงานเพื่อมุ่งสู่การเป็นธนาคารที่มีส่วนสนับสนุนลูกค้าให้สามารถสร้างรายได้ในระดับสูง มีส่วนช่วยกระจายความมั่งคั่ง และมีความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม กล่าวคือ

มีรายได้สูง ธนาคารมีส่วนสนับสนุนให้ลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ มีโอกาสเข้าถึงบริการทางการเงิน โดยเฉพาะตลาดกลุ่มที่ยังไม่มีการเข้าถึงบริการธนาคาร ด้วยการขยายประเภทและช่องทางการเข้าถึงของผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินให้เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละกลุ่มและการสนับสนุนให้เกิดสุขภาวะทางการเงินในระยะยาวสำหรับลูกค้าปัจจุบัน

กระจายความมั่งคั่ง ธนาคารมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจ ทั้งเศรษฐกิจโดยรวมและเศรษฐกิจระดับท้องถิ่น เนื่องจากผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของธนาคารมีส่วนช่วยกระจายความมั่งคั่งไปสู่ประชาชนในกลุ่มต่าง ๆ อาทิ ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่มีส่วนสนับสนุนการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน โครงการยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชนฐานราก

เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ธนาคารทำงานร่วมกับภาคธุรกิจหรือภาคส่วนอื่นที่รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อร่วมกันบรรเทาปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมหรือสังคมกำลังเผชิญอยู่ เช่น การลงทุนในโครงการที่มุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม หรือการคิดค้นบริการสำหรับลูกค้ากลุ่มที่คำนึงถึงผลประโยชน์ทางสังคมหรือสิ่งแวดล้อม เช่น โครงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมโดยการลดเลิกใช้สารทำลายชั้นบรรยากาศโอโซนผ่านการสนับสนุนเงินลงทุนสำหรับผู้ประกอบการที่ลดและเลิกใช้สารทำลายชั้นบรรยากาศ นโยบายลดการใช้ทรัพยากรและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม (Eco-Efficiency) เป็นต้น

Future of Value Chain and SDGs

GSB is committed to becoming a bank that enables its customers to have higher income, contributes to wealth distribution, and is eco-friendly:

Higher income – the Bank provides opportunities for its various customer groups to access financial services, in particular those previously without access banking services, by expanding types and channels for accessing suitable financial products and services.

Wealth distribution – the Bank plays a key role in driving the national and local economy. The Bank's financial products and services contribute to wealth distribution.

Eco-friendly – the Bank works with socially- and environmentally-responsible business and other sectors to alleviate current environmental and social problems e.g. investment in projects aiming at solving environmental and social problems, and creating services for socially and environmentally conscious customers such as a project in support of reducing the use of ozone depleting substances.

ธนาคารสนับสนุนให้ลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ มีโอกาสเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างเหมาะสมและตรงตามความต้องการ ด้วยการขยายช่องทางและประเภทของผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อมุ่งสู่การยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนฐานราก และการสนับสนุนธุรกิจให้สามารถสร้างรายได้ในระดับสูงขึ้น อันจะเป็นการกระจายความมั่งคั่งไปสู่ประชาชนกลุ่มต่าง ๆ
The Bank supports different customer groups to access suitable financial services that meet their needs by expanding service channels and types of products and services.

นอกจากธนาคารจะให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมแล้ว ธนาคารยังกระตุ้นให้ภาคธุรกิจหรือภาคส่วนอื่นที่ทำงานร่วมกับธนาคารหันมาให้ความสำคัญกับการบรรเทาปัญหาสังคมและสิ่งแวดล้อมด้วยเช่นกัน ผ่านทางมาตรการและโครงการต่าง ๆ
Not only does the Bank emphasises the importance of business operations that are socially and environmentally responsible, it also stimulates the business and other sectors to collaborate with the Bank to address the social and environmental problems through various measures and projects.

ธนาคาร 4.0 / Bank 4.0

มีรายได้สูง Higher Income	กระจายความมั่งคั่ง Wealth Distribution	เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม Eco-friendly
การสานความรุ่งเรืองให้แก่ลูกค้า โดยการเข้าถึงตลาดใหม่ และการเพิ่มบัญชีลูกค้า Bring prosperity to customers through access to new markets and increase in customer accounts	การเติมเชื้อให้ภาคเศรษฐกิจเติบโต เพื่อขยายอุปสงค์ที่มีต่อบริการของธนาคาร Fuel economic growth to increase demands for the Bank's services	การร่วมแก้ปัญหาของสังคมโลก โดยการทำงานร่วมกับภาคธุรกิจที่รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม Take part in addressing global problems by collaborating with socially and environmentally responsible businesses
สนับสนุนให้เกิดสุขภาวะทางการเงินในระยะยาวสำหรับลูกค้าปัจจุบัน Help create financial happiness for existing customers in the long run	สร้างกลยุทธ์การให้บริการในระดับห่วงโซ่อุปทาน และ/หรือเศรษฐกิจระดับท้องถิ่น Formulate tactics for service delivery at level of supply chain and/or local economy	สร้างบริการสำหรับส่วนตลาดลูกค้าที่คำนึงถึงผลประโยชน์ทางสังคมหรือสิ่งแวดล้อม Create services for a market segment of socially and environmentally conscious customers
ขยายบริการให้ครอบคลุมกลุ่มบุคคลและเอสเอ็มอีที่ยังเข้าไม่ถึงบริการของธนาคาร Expand services to cover groups of individuals and SMEs currently unable to access the Bank's services	ช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจด้วยบริการทางการเงินที่สนับสนุนการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน Help stimulate economy through financial services that support sustainable community development	ลงทุนในโครงการที่มุ่งแก้ไขปัญหาทางสังคมและสิ่งแวดล้อม Invest in projects aiming at addressing social and environmental problems

๑

บทที่ I CHAPTER 3

ออมเศรษฐกิจ I Savings Economy

GRI: 102-11 I 102-12 I 102-13 I 102-16 I 102-17 I 102-18 I 102-19 I 102-20 I 102-21 I 102-22 I 102-23 I 102-24 I 102-25 I 102-26 102-28 I 102-30 I 102-33 I 102-34 I 102-35 I 102-36 I 102-37 I 103-3 I 201-1 I 201-3 I 203-1 I 203-2 I 205-1 I 205-2 I 205-3 206-1 I 407-1 I 413-1 I 413-2 I 414-2 I 416-1 I 418-1

1 NO POVERTY — P.91 / 95 - 96 / 104 / 106 - 107

3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING — P.91

4 QUALITY EDUCATION — P.96 / 104 / 106 - 108

8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH — P.90 - 91 / 95

9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE — P.83 / 90 / 97 / 99

10 REDUCED INEQUALITIES — P.90 - 91 / 97 / 99

16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS — P.79

3.1 การกำกับดูแลกิจการที่ดี มีจริยธรรม จรรยาบรรณทางธุรกิจ และการต่อต้านทุจริต
Good Governance, Business Ethics and Morality, Anti-Corruption

การกำกับดูแลกิจการที่ดี / Good Governance

ธนาคารออมสินมีความมุ่งมั่นในการส่งเสริมให้ธนาคารเป็นองค์กรที่มีการกำกับดูแลที่ดี จึงได้นำ "หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี" มาใช้ในการบริหารจัดการเพื่อให้บรรลุพันธกิจของธนาคาร สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของประเทศ และมุ่งสร้างประโยชน์ที่เหมาะสมให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยรวม ทั้งนี้ ภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี คณะกรรมการธนาคารและฝ่ายจัดการมีหน้าที่ดูแลและบริหารกิจการอย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรู้ความสามารถ ความรอบคอบ ความซื่อสัตย์สุจริต และความโปร่งใส นอกจากนี้ยังมีหน้าที่จัดโครงสร้างและกลไกการบริหารจัดการภายในองค์กรที่เชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างคณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง เพื่อการดำเนินการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีประสิทธิภาพ และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

GSB has adopted the principle of "good governance" to achieve its missions, in line with the national strategy and for the benefits of the stakeholders. The Bank's Board of Directors and management team are responsible for the effective operations of the Bank applying knowledge, prudence, honesty and transparency. They are also responsible for the organisational structure and mechanism that connect the Board of Directors, executives, employees and workers.

การเปลี่ยนแปลงนโยบาย / การปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อประเทศชาติและสังคม
Key policy changes / process improvements Monitoring and responsibility to the nation and society

Learning & Improvement

การกำกับดูแล (CG) คณะกรรมการผู้อำนวยการธนาคารออมสินและผู้บริหารกลุ่มอำนวยการ
CG, Board of Directors, President & CEO, Executives in Management Group

- ทบทวนระบบการกำกับดูแลและดำเนินการให้สอดคล้องกับเกณฑ์ธนาคารแห่งประเทศไทย ดังนี้
  Review Corporate Governance and operate in line with the Bank of Thailand:
  - ทบทวนนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี / Review of Good Governance policy
  - แผนแม่บทการกำกับดูแลกิจการที่ดี / Good Governance Masterplan
  - ปรับปรุงองค์ประกอบ / คุณสมบัติ / หน้าที่ความรับผิดชอบ คณะกรรมการชุดย่อย
    Improve composition / qualitifications / responsibilities of sub-committees
  - จัดอบรมหลักเกณฑ์การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยที่ปรึกษา (Deloitte)
    Training on BOT governance criteria by Deloitte
  - จัดทำ Compliance Process Review / Conduct compliance process review
- มุ่งมั่นและสร้างบรรยากาศการปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม
  Build environment of legal compliance and ethics
  - GRC การกำหนดแนวทางและวิธีปฏิบัติงาน เพื่อปรับปรุง Composite Rating
    GRC set operational direction and method to improve composite rating
  - การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน : MOU ระหว่าง ป.ป.ช. สคร. และหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ
    Anti-corruption: MOU with NACC, SEPO and state enterprises
  - โครงการออมสินสีขาว "ไม่ให้ไม่รับ" จัดตั้งศูนย์ ศปท. ร่วมงานวันต่อต้านคอร์รัปชันสากล (ประเทศไทย)
    "White GSB", "No to Bribes", Anti-corruption centre, Anti-corruption Day activity
  - กิจกรรมวันกำกับดูแลกิจการที่ดี: CG Day, CG Day สัญจร
    Corporate Governance Day: CG Day, CG Day on-tour
  - ปรับปรุงประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน / Improve and codify GSB's ethics and morality
  - เพิ่มรางวัลต้นกล้าจริยธรรม เพื่อรณรงค์ส่งเสริมให้พนักงานรุ่นใหม่ที่มีอายุงานระหว่าง 3 - 5 ปี ประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมและจรรยาบรรณ เป็นแบบอย่างที่ดีแก่เพื่อนร่วมงาน และเพื่อสร้างเครือข่ายจริยธรรม
    Add the "Budding Ethics Awards" to promote new generation of employees with the working experience at GSB of between 3 - 5 years to act in accordance with morality and ethics as well as to become a role model for colleagues and build an ethics network.

นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี
Good Corporate Governance Policy

จากหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของธนาคารที่มุ่งเน้นบทบาทของคณะกรรมการธนาคารและฝ่ายจัดการในการกำกับดูแลกิจการอย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรับผิดชอบ ด้วยความโปร่งใส และด้วยการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเท่าเทียมกันและคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยรวมเป็นสำคัญ นำมาสู่การกำหนด “นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance Policy)” อันเป็นการแสดงเจตนารมณ์ที่มุ่งมั่นชัดเจนของธนาคารในการดำเนินธุรกิจภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

โดยคณะกรรมการธนาคารได้กำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. คณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหาร พนักงาน ทุกคน มุ่งมั่นที่จะนำเอาหลักสำคัญในการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามมาตรฐานสากลทั้ง 7 ประการ คือ Accountability, Responsibility, Equitable Treatment, Transparency, Value Creation, Ethics และ Participation มาใช้ในการดำเนินงาน โดยมีโครงสร้างการบริหารที่มีความสัมพันธ์กันระหว่างคณะกรรมการธนาคารกับผู้บริหารอย่างเป็นรูปธรรม

2. คณะกรรมการธนาคารจะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความทุ่มเทและรับผิดชอบ มีความเป็นอิสระ และมีการจัดแบ่งบทบาทหน้าที่ระหว่างประธานกรรมการธนาคารกับผู้อำนวยการธนาคารออกจากกันอย่างชัดเจน

3. คณะกรรมการธนาคารมีบทบาทสำคัญในการกำหนดวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ นโยบาย และแผนงานที่สำคัญของธนาคาร โดยจะต้องพิจารณาถึงปัจจัยเสี่ยงและวางแนวทางการบริหารจัดการที่มีความเหมาะสม รวมทั้งต้องดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่าระบบบัญชี รายงานทางการเงิน และการสอบบัญชี มีความน่าเชื่อถือ

4. คณะกรรมการธนาคารและผู้บริหารจะต้องเป็นผู้นำในเรื่องจริยธรรม เป็นตัวอย่างในการปฏิบัติงานตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีของธนาคาร และสอดส่องดูแลในเรื่องการจัดการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งทางผลประโยชน์และรายการเกี่ยวโยงกัน

5. คณะกรรมการธนาคารอาจแต่งตั้งคณะกรรมการเฉพาะเรื่องขึ้นตามความเหมาะสม เพื่อช่วยพิจารณากลั่นกรองงานที่มีความสำคัญอย่างรอบคอบ

6. คณะกรรมการธนาคารต้องจัดให้มีการประเมินผลตนเองรายปี เพื่อใช้เป็นกรอบในการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการธนาคาร

7. คณะกรรมการธนาคารเป็นผู้พิจารณากำหนดจรรยาบรรณของธนาคาร เพื่อให้คณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหารและพนักงานทุกคนใช้เป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติ ควบคู่ไปกับข้อบังคับและระเบียบของธนาคาร

8. มีการเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศของธนาคาร ทั้งในเรื่องทางการเงินและที่ไม่ใช่เรื่องทางการเงินอย่างพอเพียง เชื่อถือได้ และทันเวลา เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของธนาคารได้รับสารสนเทศอย่างเท่าเทียมกัน รวมทั้งมีหน่วยงานรับผิดชอบเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของธนาคารให้แก่ลูกค้าและประชาชนทั่วไป

9. มีระบบการคัดสรรบุคลากรที่จะเข้ามารับผิดชอบในตำแหน่งบริหารที่สำคัญทุกระดับอย่างเหมาะสมและมีกระบวนการสรรหาที่โปร่งใสเป็นธรรม

ทั้งนี้ ธนาคารได้นำนโยบายกำกับดูแลกิจการที่ดีไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม โดยมีแผนแม่บทการกำกับดูแลกิจการที่ดี ประจำปี 2560 - 2564 ซึ่งได้กำหนดยุทธศาสตร์การดำเนินงานใน 5 ด้าน เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ของธนาคาร พร้อมทั้งรองรับการเปลี่ยนแปลงของเกณฑ์การกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

- การพัฒนากระบวนการเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส
- การสร้างวัฒนธรรมธรรมาภิบาล
- การกำหนดกรอบและกระบวนการการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์
- การพัฒนาระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศเพื่อการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์
- การพัฒนาวิชาชีพมาตรฐานการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

The Board of Directors adopted the Good Corporate Governance policy, to be adhered by the Board of Directors, executives and employees:

1. The Bank applies international standard principles of Good Corporate Governance, namely accountability, responsibility, equitable treatment, transparency, value creation, ethics and participation, in its operations.
2. The Board of Directors will act with dedication, responsibility, independence, with clear separation of roles between Chairman of the Board and President and CEO.
3. The Board of Directors is vital in formulating the Bank's vision, strategies, policies, key work plans, taking risk factors and suitable management approach into consideration. To build confidence in accounting system, financial report and audit.
4. The Board of Directors and executives must lead by example in ethics by operating according to the Bank's Good Corporate Governance policy and addressing conflicts of interest.
5. The Board of Directors may appoint an ad-hoc steering committee.
6. The Board of Directors must undergo an annual self-assessment.
7. The Board of Directors determines the Bank's ethics to be adhered to along with the Bank's rules and regulations.
8. Promptly disclose the Bank's financial and non-financial information, to ensure equal access to information by all stakeholders. A dedicated work unit is responsible for the Bank's public relations.
9. There is a selection process for key executive positions that is suitable, transparent and fair.

The Bank translates Good Corporate Governance policy into concrete actions through the Master Plan on Good Corporate Governance 2017 - 2021, with 5 operational strategies:

- Develop disclosure process and transparency
- Create culture of good governance
- Design compliance framework and process
- Develop database and information system for compliance monitoring
- Develop professional standard on compliance monitoring

แผนที่ยุทธศาสตร์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี

Strategic Map on Good Corporate Governance

“เป็นธนาคารที่มั่นคงเพื่อสังคมที่ยั่งยืน”
“Being a secure bank for a sustainable society”

ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนากระบวนการเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส
Strategy 1: Improve disclosure process and transparency

พัฒนากระบวนการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน Develop corruption prevention and suppressing process	จัดทำรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน Produce sustainability report

ยุทธศาสตร์ที่ 2 สร้างวัฒนธรรมธรรมาภิบาล
Strategy 2: Create culture of good governance

พัฒนาระบบกำกับดูแลกิจการที่ดี Develop good governance system	พัฒนากระบวนการถ่ายทอดและการสื่อสารการกำกับดูแลกิจการที่ดี Develop process of translating and communicating good governance	พัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ Develop complaint management process	เพิ่มประสิทธิภาพบุคลากร Enhance personnel effectiveness	ติดตามและประเมินผลเพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง Follow up and assess for continuous improvement and adjustment

ยุทธศาสตร์ที่ 3 กำหนดกรอบและกระบวนการการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์
Strategy 3: Design compliance framework and process

ปรับปรุงกระบวนการกำกับการปฏิบัติงาน Improve compliance monitoring process	ทบทวนและปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงานกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ Review and improve compliance monitoring work unit structure

ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศเพื่อการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์
Strategy 4: Improve database and information system for compliance monitoring

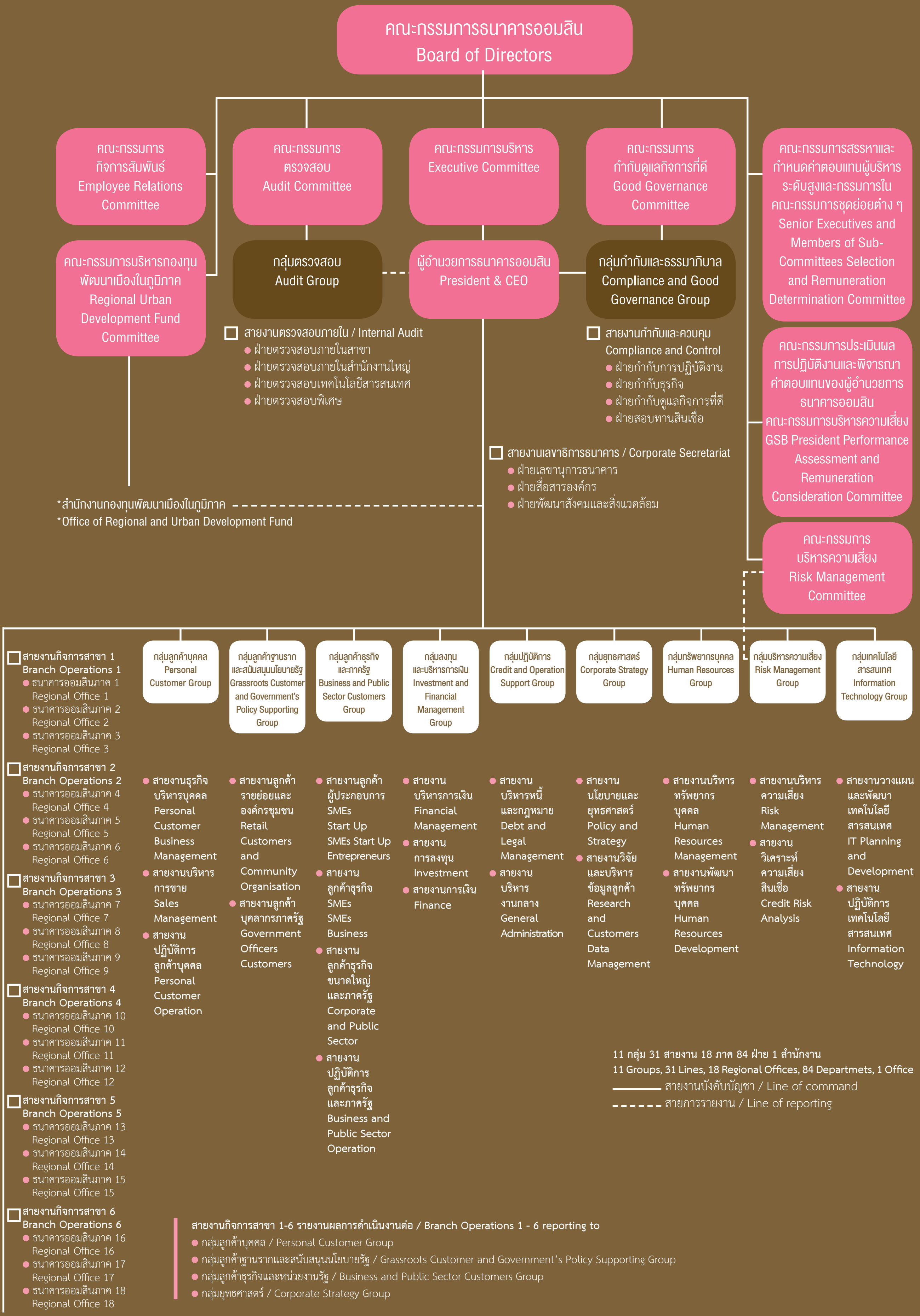
พัฒนาระบบงานการปฏิบัติตามกฎหมาย FATCA Develop FATCA law compliance operational system	พัฒนาระบบงานป้องกันการฟอกเงิน (AMLS) Develop Anti-Money Laundering System (AMLS)	พัฒนาระบบการรายงานผลรวมของส่วนได้ส่วนเสีย Develop cumulative interest reporting system	พัฒนาฐานข้อมูลบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีข้อมูลพนักงานที่มีใบอนุญาตประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ Develop human resources management database to include employees’ data with securities business license	พัฒนาปรับปรุงระบบข้อมูลความขัดแย้งทางผลประโยชน์ Develop and improve conflict of interests system

ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนาวิชาชีพมาตรฐานการกำกับการปฏิบัติตามเกณฑ์
Strategy 5: Develop professional standard on compliance monitoring

พัฒนาความรู้ให้ Compliance Officer
Develop knowledge for compliance officer

Digi-Thai Banking: Digital for All Thais

โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการที่ดี / Good Governance Structure



สำหรับประเด็นเรื่อง “ความรับผิดชอบของคณะกรรมการธนาคารออมสิน” ที่ประกอบไปด้วยหัวข้อการรายงาน

- โครงสร้างและความรับผิดชอบของคณะกรรมการธนาคาร
- อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ
- คุณสมบัติของกรรมการธนาคาร
- ความเป็นอิสระของกรรมการธนาคาร
- การสรรหาคณะกรรมการและวาระการดำรงตำแหน่ง
- การประชุมและค่าตอบแทนของกรรมการธนาคารและคณะกรรมการชุดย่อย
- การพัฒนาตนเองของคณะกรรมการธนาคาร
- การประเมินตนเองของคณะกรรมการธนาคาร
- แผนการสืบทอดตำแหน่ง
- บทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สามารถอ่านรายละเอียดได้จากรายงานประจำปี 2560 ในหัวข้อ “การปฏิบัติตามหลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ สคร.” หน้า 101 - 119

For “responsibilities of GSB Board of Directors” comprising of:

- Structure and responsibilities of GSB Board of Directors
- Powers and functions of GSB Board of Directors
- Qualifications of Board members
- Independence of Board members
- Selection of Committee and its term
- Meetings and remuneration of Board members and sub-committees
- Self-improvement of Board of Diectors
- Self-assessment of Board of Directors
- Succession plan
- Role of stakeholders

Detailed information can be found in 2017 Annual Report, under the heading “Adherence to SEPO’s good governance principles and guidelines”, page 101 - 119.

ระบบการกำกับดูแลและความสัมพันธ์ด้านการรายงานระหว่างคณะกรรมการธนาคารกับผู้บริหารระดับสูงสุด (อธส.) และผู้บริหารในกลุ่มอำนวยการ

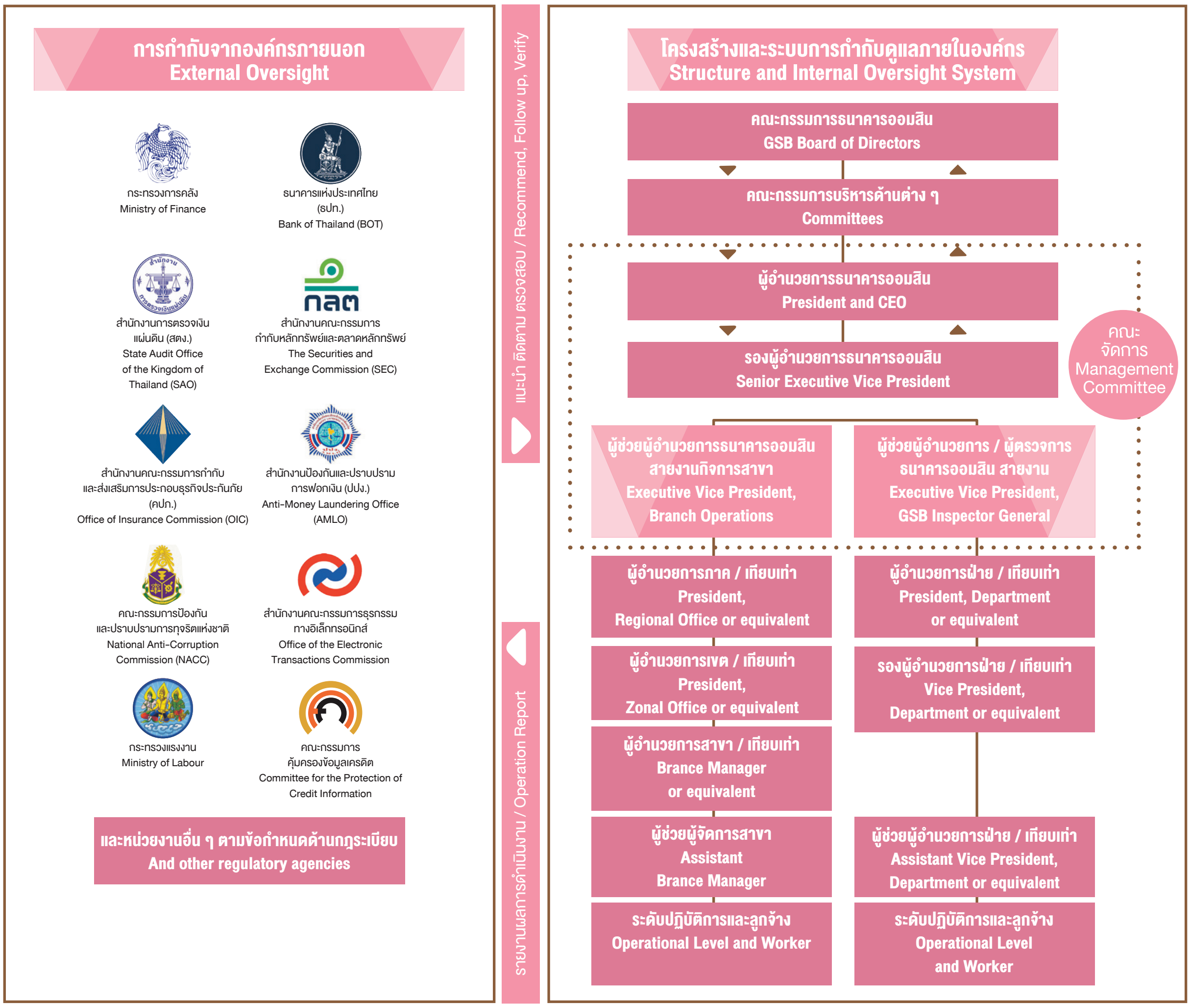
Oversight System and Reporting Relationship between GSB Board of Directors, President and CEO, and Executives in Management Group

การกำกับดูแลและความสัมพันธ์ด้านการรายงานระหว่างคณะกรรมการกับผู้นำระดับสูง

Oversight and Reporting Relationship between the Board of Directors and High-level Leaders

รายงาน / Report

แต่งตั้ง กำกับ ติดตาม Appoint, Direct, Follow up



*คณะจัดการ ประกอบด้วย ผู้อำนวยการธนาคารออมสิน (ประธานกรรมการ) รองผู้อำนวยการธนาคารออมสินอาวุโส รองผู้อำนวยการธนาคารออมสินทุกท่าน ผู้ช่วยผู้อำนวยการธนาคารออมสิน สายงานกิจการสาขา 1 - 6 จำนวน 2 ท่าน เป็นกรรมการ และผู้ช่วยผู้อำนวยการธนาคารออมสิน สายงานเลขาธิการธนาคาร เป็นเลขานุการ ผู้อำนวยการฝ่ายเลขานุการธนาคาร เป็นผู้ช่วยเลขาธิการ

*Management Committee comprises President and CEO, First Senior Executive Vice President (Chairperson), Executive Vice Presidents, 2 Executive Vice Presidents of Branch Operations 1 - 6 as Members, and Executive Vice President of Corporate Secretariat as Secretary, and Senior Vice President of Secretarial Department as Assistant Secretary.

มีกลไกในการเสนอแนะนโยบาย กลยุทธ์ และกำกับดูแลภายในองค์กรแบบ TOP-DOWN และระบบการรายงานผลการดำเนินงานแบบ BOTTOM-UP ตาม "หลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจ ปี 2552" ของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลัง รวมทั้งคณะกรรมการธนาคาร คณะกรรมการชุดย่อย และผู้บริหาร มีหน้าที่ในการรายงานผลการดำเนินงานต่อหน่วยงานกำกับดูแลต่าง ๆ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

There is a top-down mechanism for recommending policies, tactics and internal oversight and a bottom-up reporting, in accordance with the "2009 Good Governance Principles and Approaches for State Enterprises" issued by the State Enterprise Policy Office, Ministry of Finance. The Bank's Committee, Subsidiary Committees and Executives also have a duty to report their performances to regulators within the determined timeframes

การส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดีในการดำเนินธุรกิจ / Promoting Corporate Governance

สำหรับปี 2560 ธนาคารมุ่งเน้นการปรับปรุงหลักเกณฑ์การดำเนินงานให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยได้ดำเนินการผ่านกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการกำกับดูแลกิจการที่ดีในกระบวนการ (CG-in-process) ดังนี้

- ปรับปรุงประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน และกฎบัตรคณะกรรมการชุดย่อย เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายธนาคารและหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยเผยแพร่ผ่านช่องทางการสื่อสารของธนาคาร เช่น ระบบอินทราเน็ต เว็บไซต์ อีเมล สื่อสารไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ตลอดจนมอบคู่มือประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสินให้แก่บุคลากรทุกคนของธนาคาร เพื่อให้ได้รับทราบ ศึกษา เรียนรู้ ทำความเข้าใจ และยึดถือเป็นหลักการและแนวทางในการปฏิบัติให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อธนาคารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม
- สร้างกระบวนการเรียนรู้การกำกับดูแลกิจการที่ดีให้แก่บุคลากรทุกระดับ ดังนี้

1 คณะกรรมการธนาคารและผู้บริหารระดับสูงเข้ารับการอบรมสัมมนาของหน่วยงานต่าง ๆ เช่น สถาบันพระปกเกล้า และสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (Thai Institute of Directors: IOD) เป็นต้น

2 ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับเข้ารับการอบรมหลักสูตรการกำกับดูแลกิจการที่ดี ตลอดจนหลักสูตรทางด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณ

- จัดให้มีการสื่อสารถ่ายทอดการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยจัดกิจกรรมวันกำกับดูแลกิจการที่ดี (CG Day) ประจำปี เพื่อให้คณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหาร พนักงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของธนาคารและจัดกิจกรรมวันกำกับดูแลกิจการที่ดี (CG Day) สัญจร เพื่อถ่ายทอดนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้พนักงานสายงานกิจการสาขา ได้ตระหนักถึงความสำคัญและใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน
- จัดกิจกรรมสนับสนุนและรณรงค์ให้ผู้บริหารและพนักงานยึดถือปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และตามจริยธรรมและจรรยาบรรณอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี
- ติดตามและประเมินผล โดยธนาคารได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1 การสอบทานการประพฤติปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน เพื่อนำผลการสอบทานมาใช้พัฒนาและปรับปรุงกระบวนการกำกับดูแลฯ ซึ่งจากผลการสอบทานพบว่า ผู้บริหารและพนักงานมีความรู้ความเข้าใจในประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน ร้อยละ 93.00 และประพฤติปฏิบัติตามประมวลฯ ร้อยละ 93.60

2 การสำรวจความคิดเห็นของคณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มของธนาคาร ได้แก่ ลูกค้า รัฐบาล หน่วยงานกำกับดูแล คู่ค้า คู่ความร่วมมือ ผู้ส่งมอบ ชุมชนสำคัญ คู่แข่ง สื่อมวลชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มอื่น เกี่ยวกับบทบาทการนำองค์กรของผู้บริหารระดับสูงและการนำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาใช้ในการปฏิบัติงานของธนาคารออมสิน ปรากฏผลการสำรวจดังนี้

In 2017, activities and projects that promoted CG-in-process are as follows:

- Revising GSB ethics and morality and sub-committee charter to be in line with the Bank's policies and the Bank of Thailand's requirements, which were then distributed to all stakeholders.
- Building learning process of corporate governance at all personnel levels:

1 Board of Directors and Senior Executives attending seminars organised by the like of King Prajadhipok's Institute and the Thai Institute of Directors (IOD)

2 Executives and employees at all levels attending good governance trainings as well as on ethics and morality

- Organising an annual CG Day for Board of Directors, executives, employees and all stakeholders to participate in the Bank corporate governance
- Organising activities and campaigning for the Bank's executives and employees to consistently adhere to corporate governance, ethics and morality
- Follow up and evaluation

1 Reviewing behaviour pattern which revealed that 93 per cent of executives and employees understood GSB ethics and morality code, and 93.60 per cent adhered to the code.

2 Surveying the opinions of Board of Directors, executives, employees, workers and all the Bank's stakeholders on the leadership and on applying corporate governance to the operations of GSB:

(1) The overall result was very good, with 99.60 per cent viewed that corporate governance, ethics and morality were used in business operations.

(2) The overall result was very good.

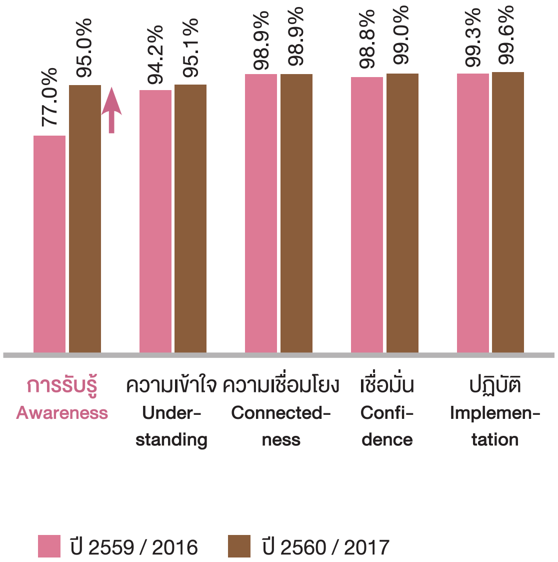
(1) จากรายงานการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานและลูกจ้างเกี่ยวกับบทบาทของการนำองค์กรของผู้บริหารระดับสูงและการนำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาใช้ในการปฏิบัติงานของธนาคารออมสิน ผลการสำรวจในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ดีมาก พบว่ามีการนำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจริยธรรมและจรรยาบรรณมาใช้ในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 99.60

(2) จากรายงานการสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น เกี่ยวกับบทบาทของการนำองค์กรของผู้บริหารระดับสูงและการนำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาใช้ในการปฏิบัติงานของธนาคารออมสิน พบว่าผลการสำรวจในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ดีมาก

ผลสำรวจการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี / Survey Results on Good Governance

สำรวจโดย Sasin Management Consulting / Surveyed by Sasin Management Consulting

ผลการประเมินสถานะ การดำเนินงานตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี
Result on the status of the implementation of good governance principles

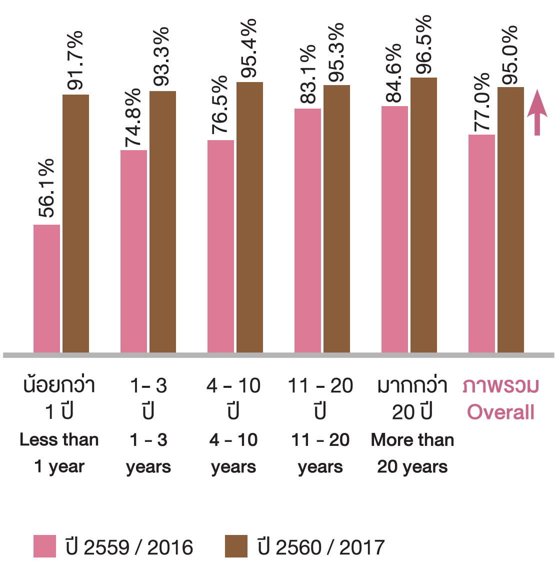


ปี 2560 / 2017

ผลการประเมินสถานะ การดำเนินงานตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพิ่มขึ้นทุกด้าน

Result on the status of good governance implementation increased in all aspects.

ผลประเมินด้าน "การรับรู้" หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี
Result on the "awareness" of the principles of good governance



ปี 2560 / 2017

ผลประเมินด้าน "การรับรู้" หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพิ่มขึ้นในทุกช่วงอายุงาน

Result on the "awareness" of the principles of good governance increased in all groups of years in employment.

จรรยาบรรณทางธุรกิจ และการต่อต้านทุจริต / Business Ethics and Anti-Corruption

นโยบายและกลยุทธ์ด้านการกำกับการปฏิบัติงาน

ด้วยหน้าที่และจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของธนาคารออมสิน ฝ่ายกำกับการปฏิบัติงานจึงมีหน้าที่ในการกำกับการปฏิบัติงานภายในธนาคารให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์ของธนาคารและสอดคล้องกับกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ของหน่วยงานทางการ และข้อกำหนดของกฎหมายและนโยบายรัฐ ตลอดจนแนวปฏิบัติที่ดีและมาตรฐานสากล รวมถึงสอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการดี และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยมีนโยบาย แผนแม่บท และแผนปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

1 นโยบายด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (Compliance Policy) ธนาคารยึดหลักการความซื่อสัตย์ ความถูกต้อง หลักคุณธรรม (Integrity) กฎเกณฑ์ มาตรฐาน และแนวทางปฏิบัติที่ใช้บังคับกับธุรกรรมต่าง ๆ ของธนาคาร ทั้งจากทางการหรือหน่วยงานกำกับดูแลอื่น ประเพณีที่ถือปฏิบัติและมาตรฐานวิชาชีพ รวมทั้งจริยธรรมในองค์กร อันจะนำมาซึ่งความพร้อมและมีขีดความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ความสามารถในการตอบสนองกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ได้อย่างทันท่วงที และความสามารถในการติดตามและแก้ไขจุดอ่อน ข้อบกพร่อง หรือความล้มเหลวในการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ได้อย่างทันท่วงที

2 นโยบายป้องกันและปราบปรามการทุจริต แผนแม่บทด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของธนาคารออมสิน ธนาคารได้ทบทวนนโยบายป้องกันและปราบปรามการทุจริต แผนแม่บทด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของธนาคารออมสิน โดยได้ประกาศใช้ระเบียบธนาคารออมสิน ฉบับที่ 601 ว่าด้วยนโยบายป้องกันและปราบปรามการทุจริต เมื่อวันที่ 10 มีนาคม พ.ศ. 2560 และทบทวนมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตโดยประกาศใช้คำสั่งธนาคารออมสิน ที่ 68/2560 เรื่อง มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เมื่อวันที่ 10 สิงหาคม พ.ศ. 2560

3 คู่มือวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง (Anti-Money Laundering and Counter-Terrorism and Proliferation of Weapon of Mass Destruction Financing: AML/CFT/CPF) ในปี 2560 ธนาคารได้จัดทำคู่มือวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง เพื่อปรับปรุงหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติให้สอดคล้องกับกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง รวมถึงสอดคล้องตามแนวปฏิบัติของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรการ หลักเกณฑ์ และวิธีปฏิบัติในเรื่องดังกล่าว อันจะนำไปสู่การปฏิบัติที่ถูกต้องตามกฎหมาย

Policies and Tactics on Operational Control

In line with the duties and business ethics of GSB, the operational supervision department is thus assigned with the duty to oversee the operations within the Bank and ensure that they are in accordance with various rules and regulations of government agencies, law and national policies of the government, good practices and international standards as well as the principles of good governance and principles on personal data protection. Related policies, masterplans and action plans are as follows:

1 Compliance Policy – GSB upholds the principles of honesty, righteousness, integrity, rules, standards and practical guidelines in conducting its business transactions.

2 GSB's Anti-Corruption Policy, Master Plan on Anti-Courrption, and Action Plan on Anti-Corruption – GSB revised the policy, master plan and action plan on anti-corruption by issuing GSB Regulation no. 601 on the Policy on Anti-Corruption on 10 March 2017, and revised anti-corruption measures through its Order no. 68/2560 on 10 August 2017.

3 Manual on Anti-Money Laundering and Counter-Terrorism and Proliferation of Weapon of Mass Destruction Financing: AML/CFT/CPF – in 2017, GSB published a manual on AML/CFT/CPF, which updated the criteria and modus operandi to be in line with AML/CFT/CPF laws as well as AMLO's guidance.

ผลการดำเนินงานด้านการกำกับการปฏิบัติงาน / Operational Control Achievement

ในปี 2560 ฝ่ายกำกับการปฏิบัติงานได้กำกับการปฏิบัติงานของธนาคารให้เป็นไปตามเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด (ป.ป.ส.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) และพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงมีหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ทางการ และเข้าร่วมโครงการต่าง ๆ กับสำนักงาน ป.ป.ช. เพื่อแสดงเจตนารมณ์ในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตตามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) เรื่องการขับเคลื่อนการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระหว่างสำนักงาน ป.ป.ช. สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ โดยผลการดำเนินงานที่สำคัญในปี 2560 มีดังนี้

1. ธนาคารได้รับรางวัลจากสำนักงาน ป.ป.ช.

- รางวัลดีเลิศ "รัฐวิสาหกิจที่มีการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศด้านการขับเคลื่อนแผนงานยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน" ประจำปี 2560 ด้านความโปร่งใส (Transparency)
- รางวัลบุคคลต้นแบบด้านการมีส่วนร่วมส่งเสริมธรรมาภิบาลและต่อต้านการทุจริตในองค์กร ประจำปี 2560
- รางวัลชมเชย "องค์กรโปร่งใส" ครั้งที่ 7

In 2017, Operational Control oversaw the Bank's operations in accordance with the requirements of the Bank of Thailand (BoT), Anti-Money Laundering Office (AMLO), Office of the National Anti-Corruption Commission (ONACC), Office of the Narcotics Control Board (ONCB), State Audit Office of the Kingdom of Thailand (SAO) and the Electronics Act. It gave advice on regulations and participated in ONACC projects in line with the MOU on the prevention and suppression of corruption between ONACC, State Enterprise Policy Office and State Enterprise.

1. GSB received awards from NACC:

- Excellent award on transparency
- Award for an exemplary individual in promoting good governance and anti-corruption within the organisation
- Commendation prize for "Transparent Organisation"

ธนาคารได้รับคะแนนการประเมิน ITA จากสำนักงาน ป.ป.ช.
The Bank was ITA assessed by ONACC

	ปี 2558 / 2015	ปี 2559 / 2016	ปี 2560 / 2017
คะแนน / Score	88.93	91.94	95.79
อันดับ/กลุ่มรัฐวิสาหกิจ / Rank/State Enterprises	10/55	7/54	3/54
อันดับ/หน่วยงานทั้งหมด / Rank/All Agencies	13/115	8/140	6/422

- รางวัลองค์กรโปร่งใส ปี 2560: ธนาคารออมสินได้รับรางวัลชมเชย ปี 2560 มี 24 หน่วยงานจาก 48 หน่วยงาน ได้รับรางวัลชมเชยองค์กรโปร่งใส
Transparency Award 2017: GSB was awarded a commendation prize in 2017 – 24 out of 48 agencies were awarded with a commendation on transparent organisation.
- รางวัลดีเลิศ "รัฐวิสาหกิจที่มีการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศด้านการขับเคลื่อนแผนงานยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน" ประจำปี 2560
Excellent Award "State Enterprise with Development towards Excellence on Driving Forward the Work Plan on Elevating the Level of Operational Virtues and Transparency" for 2017
- รางวัลบุคคลต้นแบบด้านการมีส่วนร่วมส่งเสริมธรรมาภิบาลและต่อต้านการทุจริตในองค์กร ประจำปี 2560
(นางสาวนิลวรรณ เล็กเจริญสุข ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการและสนับสนุนลูกค้ารายย่อยและองค์กรชุมชน)
Role Model Award on Contribution to Promoting Good Governance and Anti-Corruption within an Organisation for 2017 (Miss Nilwan Lekcharoensuk, Senior Vice President of Retail Customers and Community Organisation Support and Operation Department)

2 ธนาคารได้รับหนังสือตอบขอบคุณจากหน่วยงานต่าง ๆ

- สำนักงาน ปปง.

จากกรณีที่ธนาคารได้ส่งมอบรายงานการทำธุรกรรมที่มีเหตุอันควรสงสัย ทำให้สำนักงาน ปปง.ได้ข้อมูลเกี่ยวกับคดีที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการกับทรัพย์สินตามกฎหมาย จนนำไปสู่การอายัดทรัพย์สินของผู้กระทำความผิด

- กรมสอบสวนคดีพิเศษ

จากกรณีที่กรมสอบสวนคดีพิเศษได้ขอความร่วมมือตรวจสอบข้อมูลธุรกรรมทางการเงินของบุคคลและนิติบุคคลที่เกี่ยวข้องในคดีพิเศษ และได้รับความอนุเคราะห์แจ้งผลการตรวจสอบข้อมูล ซึ่งสามารถนำไปใช้ประโยชน์เพื่อประกอบการดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิดได้เป็นอย่างดีเยี่ยม

3 ผลการตรวจสอบและประเมินการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินโดยสำนักงาน ปปง.

ตามที่สำนักงาน ปปง. ได้เข้าตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินของธนาคารออมสินเมื่อวันที่ 25 - 29 มกราคม พ.ศ. 2559 ที่ผ่านมา ปรากฏว่าไม่พบความผิดซึ่งหน้าในการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย แต่สำนักงาน ปปง.มีข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ ซึ่งธนาคารออมสินได้กำหนดแนวทางแก้ไขและได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว

4 การให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ทางการที่เกี่ยวข้อง

- ด้านกฎเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) จำนวน 2 เรื่อง
- ด้านภาษีอากร จำนวน 3 เรื่อง
- ด้านพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 จำนวน 477 เรื่อง
- กฎเกณฑ์ของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (กระทรวง MDES) และกฎเกณฑ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 7 เรื่อง
- ด้านกฎหมาย FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act) จำนวน 3 เรื่อง
- ด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง จำนวน 59 เรื่อง
- ด้าน AML Questionnaire และ Correspondent Bank จำนวน 26 เรื่อง
- กฎกระทรวง ระเบียบ คำสั่งธนาคารออมสิน จำนวน 8 เรื่อง

5 การศึกษา วิเคราะห์ และสรุปสาระสำคัญของกฎเกณฑ์ที่ออกใหม่ และนำเสนอธนาคารหรือนำส่งให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อันประกอบด้วย

2 GSB received appreciation letters from AMLO and the Department of Special Investiation:

- AMLO: The Bank's submission of statements of suspicious transactions led to AMLO successfully confiscated assets of the offenders.
- Department of Special Investigation: The Department of Special Investigation requested for the information on financial transactions of the concerned persons and juristic persons, which was successfully used in a case against the offenders.

3 Anti-money laundering law compliance assessment by AMLO

AMLO examined and evaluated GSB's compliance with the anti-money laundering law during 2016 and found no flagrant violation. AMLO made some observations and offered specific recommendations, which GSB had proceeded accordingly.

4 Advice and recommendations on relevant regulations

- 2 counts on the Bank of Thailand's Regulations
- 3 counts on taxes and duties
- 447 counts on the Official Information Act B.E. 2540 (1997)
- 7 counts on the Ministry of Digital Economy and Society's Regulations and the Regulations on information technology
- 3 counts on the Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA)
- 59 counts on AML/CFT/CPF
- 26 counts on AML Questionnaire and Correspondent Bank
- 8 counts on Ministerial Rules, Regulations and GSB's Orders

5 Studying, analysing and summarising key points of new rules and regulations, then submitting findings to the Bank or other work units:

- Act to Implement the Agreement between the Government of the United States of America and the Government of the Kingdom of Thailand to Improve International Tax Compliance, B.E. 2560 (2017)
- Public Procurement Act, B.E. 2560 (2017)
- Digital Development for Economy and Society Act, B.E. 2560 (2017)
- Emergency Decree Exempting and Supporting Tax and Duty Operations according to the Revenue Code, B.E. 2558 (2015)
- Act Amending the Revenue Code (No. 45), B.E. 2560 (2017)
- Student Loan Fund Act, B.E. 2560 (2017)
- Act Amending the Legal Provisions of Criminal Liability of Juristic Persons, B.E. 2560 (2017)

• พระราชบัญญัติการปฏิบัติการตามความตกลงระหว่างรัฐบาลแห่งราชอาณาจักรไทยกับรัฐบาลแห่งประเทศสหรัฐอเมริกาเพื่อความร่วมมือในการปรับปรุงการปฏิบัติตามการภาษีอากรระหว่างประเทศ พ.ศ. 2560

• พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560

• พระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560

• พระราชกำหนดยกเว้นและสนับสนุนการปฏิบัติการเกี่ยวกับภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร พ.ศ. 2558

• พระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลรัษฎากร (ฉบับที่ 45) พ.ศ. 2560

• พระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พ.ศ. 2560

• พระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมบทบัญญัติแห่งกฎหมายที่เกี่ยวกับความรับผิดในทางอาญาของผู้แทนนิติบุคคล พ.ศ. 2560

• ประกาศคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ของผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพ พ.ศ. 2559

• กฎกระทรวงว่าด้วยสุขลักษณะการจัดการขยะมูลฝอยทั่วไป พ.ศ. 2560

6 การให้ข้อมูล ยึด อายัด เพิกถอนการอายัด และนำส่งเงินให้กับหน่วยงานภาครัฐที่มีอำนาจตามกฎหมาย จำนวน 8,993 เรื่อง

7 การสอบทานการปฏิบัติงานด้วยวิธีการ On-site และ Off-site

• การสอบทานการปฏิบัติงานด้วยวิธีการ On-site จำนวน 2 เรื่อง

• การสอบทานการปฏิบัติงานด้วยวิธีการ Off-site จำนวน 6 เรื่อง

8 การประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอกธนาคาร โดยการเข้าร่วมประชุมเพื่อให้ความเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

• Notif ication of the National Health Commission on the Use of Online Social Media for Health Workers, B.E. 2559 (2016)

• Ministerial Regulation on Hygienic Waste Disposal Management, B.E. 2560 (2017)

6 8,993 counts of providing information to, confiscating, freezing, unfreezing and return of assets for authorised government agencies

7 On-site and off-site operational review

• 2 counts of on-site review

• 6 counts of off-site review

8 Coordination with internal and external work units by attending meetings to offer opinions and recommendations on operations

16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS

ธนาคารให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจอย่างมีจรรยาบรรณ และส่งเสริมการต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบ ทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร เพื่อมุ่งสู่การเป็นสถาบันที่มีประสิทธิผลและมีความรับผิดชอบ และเพื่อส่งเสริมให้ทุกคนสามารถเข้าถึงความยุติธรรม อันจะทำให้สังคมเกิดความสงบสุขอย่างยั่งยืน

The Bank values ethical business operation and promotes anti-corruption in all its forms, albeit internal or external, to become an effective and responsible institution, to promote access to justice for all which will lead to a sustainable peace.

สื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ / Public Information Media

1 จัดทำ “คู่มือการบันทึกรายงานธุรกรรมบนระบบงานป้องกันการฟอกเงิน (Anti-Money Laundering System: AMLS)” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานผู้มีหน้าที่บันทึกรายงานการทำธุรกรรมไปยังสำนักงาน ปปง. ได้ทราบถึงวิธีการและขั้นตอนในการบันทึกข้อมูลการรายงานที่ถูกต้อง

2 เผยแพร่ให้ความรู้บนระบบ KM โดยเป็นความรู้เพื่อการปฏิบัติงานของธนาคารในการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง

3 จัดทำเสื้อยืดเพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์โครงการออมสินสีขาว “รู้ทัน ป้องกัน ปลอดภัย” เป็นจำนวน 300 ตัว เมื่อเดือนกุมภาพันธ์ 2560

4 จัดทำป้าย Roll up เพื่อจัดแสดงในงานกิจกรรมวันกำกับดูแลกิจการที่ดี (CG DAY) สัญจร ประจำปี 2560 เมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน พ.ศ. 2560 ณ โรงแรม TSIX5 จังหวัดชลบุรี ควบคู่กับกิจกรรมอื่น ๆ

5 จัดทำป้ายไวนิลและป้ายสติ๊กเกอร์เพื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรม “วันต่อต้านคอร์รัปชันสากลประเทศไทย” เมื่อวันเสาร์ที่ 9 ธันวาคม พ.ศ. 2560 ณ ห้องแกรนด์ ไดมอนด์ บอลรูม ศูนย์แสดงสินค้าและการประชุม อิมแพ็ค เมืองทองธานี

1 Published the “Manual on Recording Transactions on the Anti-Money Laundering System (AMLS)” for proper recording of information for submission to AMLO

2 Dissemination of AML/CFT/CPF information on knowledge management system

3 Produced 300 tee-shirts to promote the White GSB “Awareness, Prevention and Safety” Project in February 2017

4 Produced roll ups for on-tour CG Day, on 15 November 2017 at TSIX5 Hotel, Chonburi Province, together with other activities

5 Produced vinyl signs and stickers to promote “International Anti-Corruption Day in Thailand” on 9 December 2017 at IMPACT Exhibition and Convention Center, Mueang Thong Thani

การกำกับธุรกิจ / Corporate Governance

การกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

ในปี 2560 กลุ่มกำกับและธรรมาภิบาลได้ให้ความสำคัญกับการบูรณาการกระบวนการทำงานเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการ (Governance) การบริหารความเสี่ยง (Risk Management) และการปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับประกาศและหลักเกณฑ์ (Compliance) โดยมุ่งเน้นการกำกับดูแลตามหลักการ "3 Lines of Defense" เพื่อสร้างความตระหนักถึงความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานตามระเบียบและคำสั่งของธนาคาร และความร่วมมือกันระหว่างกลุ่มกำกับและธรรมาภิบาล กลุ่มบริหารความเสี่ยง และกลุ่มตรวจสอบในการสื่อสารกฎเกณฑ์ที่ควรให้ความสำคัญให้แก่พนักงานที่ปฏิบัติงานในสายงานกิจการสาขาทุกระดับ เพื่อการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามกฎเกณฑ์และลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

ทั้งนี้ เพื่อสร้างความมั่นใจว่าธนาคารจะสามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดกฎเกณฑ์ได้อย่างครบถ้วนถูกต้องตั้งแต่การกำหนดแนวทางในการเตรียมความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงทางกฎเกณฑ์ แนวทางในการสื่อสารความเข้าใจในการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และแนวทางในการกำกับและติดตามการดำเนินการของธนาคารและผู้ปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์อย่างครบถ้วนถูกต้อง ธนาคารออมสินโดยกลุ่มกำกับและธรรมาภิบาล จึงได้จัดทำ "รายงานการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (Annual Compliance Report) ประจำปี 2560" ขึ้นเพื่อให้เห็นภาพรวมในการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ในปี 2560 พร้อมกับได้นำเสนอแผนการบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์สำหรับปี 2561 ไว้ในรายงานฉบับนี้แล้ว

นอกจากนี้ ฝ่ายกำกับธุรกิจได้มีการออกกฎเกณฑ์ในการกำกับดูแลในบางเรื่อง เพื่อให้คณะกรรมการธนาคารออมสิน ผู้บริหาร และพนักงานถือปฏิบัติ ได้แก่

Compliance Control in accordance with Regulation

In 2017, Compliance and Good Governance Group prioritised the integration of governance, risk management and compliance, consistent with the "3 Lines of Defense" principle.

The Annual Compliance Report for 2017 was produced to detail the overall progress in compliance with the relevant rules and regulations in 2017. The report also presented the compliance risk management plan for 2018.

The Compliance Group also issued rules and regulations for GSB Board of Directors, executives and employees to adhere to on:

ความขัดแย้งทางผลประโยชน์

ธนาคารออมสินถือเป็นนโยบายสำคัญในการที่จะป้องกันไม่ให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนกับผลประโยชน์ของธนาคาร จึงได้กำหนดให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องจัดทำรายงานความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และได้กำหนดข้อปฏิบัติสำหรับกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน เพื่อหลีกเลี่ยงการใช้โอกาสในการเป็นกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน เพื่อแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตน พร้อมทั้งมีการกำกับดูแลการทำธุรกรรมกับกิจการที่มีผลประโยชน์เกี่ยวข้อง (Related Lending) เพื่อไม่ให้เกิดสถานการณ์หรือการกระทำที่กรรมการธนาคารออมสิน หรือผู้บริหาร อาจตัดสินใจหรือปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งของตนเพื่อเอื้อประโยชน์ต่อตนเองและผู้ที่เกี่ยวข้องมากกว่าผลประโยชน์ของธนาคาร

การกำกับการปฏิบัติงานการประกอบธุรกิจหลักทรัพย์

ตามที่ธนาคารออมสินได้รับใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ประกาศและแนวปฏิบัติของหน่วยงานกำกับภายนอกต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง อาทิ ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (สำนักงาน ก.ล.ต.) และสมาคมตลาดตราสารหนี้ไทย (Thai-BMA)

ในปี 2560 ฝ่ายกำกับธุรกิจได้มีการปรับปรุงการกำกับการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามข้อเสนอแนะของสำนักงาน ก.ล.ต. จากผลประเมินตามแบบประเมินตนเอง (Self-Assessment Questionnaire: SAQ) ด้าน LBDU ของธนาคาร และมีการติดตามความคืบหน้าการดำเนินการให้เป็นไปตามหลักการที่คำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ (Fair Dealing)

Conflict of Interests

Board of Directors, executives and employees are required to submit a conflict of interest report, and to comply with the code of conduct.

Securities Business Compliance

GSB emphasised compliance with laws and regulations stipulated by external regulatory bodies such as the Bank of Thailand (BOT), Securities and Exchanges Commission (SEC) and Thai Bond Market Association (ThaiBMA).

In 2017, the Compliance Group adjusted its compliance operation by taking into account the recommendations from the SEC's Self-Assessment Questionnaire (SAQ) on LBDU, and followed up on the implementation.

การปฏิบัติตามกฎหมายและประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม / Legal Compliance and Ethical Conduct

- ผู้บริหารกลุ่มอำนวยการทบทวน/ปรับปรุงกระบวนการสร้างบรรยากาศเพื่อให้บุคลากรปฏิบัติตามกฎหมายและจริยธรรม และแสดงความมุ่งมั่นต่อการปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรมเป็นประจำทุกปี
- ธนาคารได้เข้าร่วมโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2556 - 2560) และระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560 - 2564) ภายใต้บันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) 3 ฝ่าย ในเรื่องการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระหว่างสำนักงาน ป.ป.ช. สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ

- Executives in Managemet Group revised/amended the process that induces legal compliance and ethical conduct.
- GSB promoted and supported the implementation of the National Anti-Corruption Strategy, Phase 2 (2013 - 2017) and Phase 3 (2017 - 2021) under the Memorandum of Understanding between the Office of the NACC, State Enterprise Policy Office and the relevant state enterprises.

3.2 การบริหารความเสี่ยงตามแนวทางปฏิบัติที่ดีเพื่อลดผลกระทบเชิงลบ
Risk Governance to Mitigate Negative Impact

1. การจัดทำแผนที่ความเสี่ยง (Risk Map)

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิผลและทันต่อเหตุการณ์ เพื่อรับมือกับความไม่แน่นอนของสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ โดยเฉพาะการเพิ่มขึ้นของหนี้ครัวเรือน ความไม่แน่นอนทางการเมืองในประเทศ และการดำเนินนโยบายทางเศรษฐกิจของประเทศสำคัญต่าง ๆ จึงสร้างกลไกในการติดตามเฝ้าระวัง วิเคราะห์และประเมินผลกระทบ โดยพัฒนากระบวนการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพภายใต้หลักเกณฑ์การกำกับดูแล อาทิ ธนาคารแห่งประเทศไทย กระทรวงการคลัง เป็นต้น โดยมีสายงานบริหารความเสี่ยง กลุ่มบริหารความเสี่ยง คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะกรรมการธนาคารออมสิน ทำหน้าที่กำกับดูแลและควบคุมระดับความเสี่ยงให้อยู่ภายใต้ระดับที่ยอมรับได้

แผนที่ความเสี่ยง (Risk Map) เครื่องมือบริหารความเสี่ยงในระดับองค์กร หรือ Enterprise Risk Management เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความเสี่ยงให้อยู่ภายใต้ระดับที่ยอมรับได้ (Risk Appetite และ Risk Tolerance) โดยวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงสำคัญที่เชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategy Map) และตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (KPIs) หลักของธนาคาร พร้อมทั้งกำหนดมาตรการเพื่อลด/ควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ในปี 2560 ธนาคารมีปัจจัยเสี่ยงสำคัญ จำนวน 18 ปัจจัยเสี่ยง ดังนี้

1. Production of Risk Map

The Bank recognises the importance of effective and timely risk management to cope with uncertainties of economic situations especially the increase of household debts, domestic political uncertainties, and economic policies of major countries. The Bank, therefore, creates a mechanism to monitor, analyse, and evaluate the consequences through the development of effective risk management under the regulations of various agencies for instance the Bank of Thailand and the Ministry of Finance. The Risk Management Department, Risk Management Group, Risk Management Committee and the GSB Committee supervise and control risks so that they are within the tolerable level.

Risk Map is an Enterprise Risk Management tool. It is used as a guide to manage risks so that they are within the tolerable level (risk appetite and risk tolerance). Major factors that are linked with the Bank's main Strategy Map and KPIs are analysed and identified. Measures to reduce/control risks within the tolerable level are determined. In 2017, there were 18 risk factors;

แผนที่ความเสี่ยง ธนาคารออมสิน ปี 2560
Risk Map 2017

Strategic
- สภาพเศรษฐกิจ (NPLs) Economic Situation (NPLs)
- สภาพเศรษฐกิจ (สินเชื่อ) Economic Situation (loans)
- สภาพเศรษฐกิจ (การลงทุน) Economic Situation (investments)
- พฤติกรรมลูกค้า Customer Behaviours
- ภัยธรรมชาติ/ภัยก่อการร้าย Natural Disasters and/or Terrorism
- การแข่งขัน Competition
- ความต้องการลูกค้า Customers' Demands

Operational
- ความปลอดภัยระบบ IT IT Security
- กระบวนการทำงาน (สินเชื่อ) Work Process (loans)
- กระบวนการทำงาน (NPLs) Work Process (NPLs)
- กระบวนการทำงาน (Fee Base) Work Process (Fee Base)

Financial
- Credit
  - คุณภาพลูกหนี้ Debtor Quality
- Liquidity
  - สภาพคล่อง Liquidity
- Market
  - อัตราดอกเบี้ยนโยบาย Policy Interest Rates

Compliance
- กฎหมายฟอกเงิน Law on Money Laundering
- กฎหมายภายนอก External Bodies of Law
- กฎหมายภายนอก/กฎระเบียบคำสั่งภายใน External Bodies of Law / Internal Rules and Regulations

Image & Reputation
- ข้อร้องเรียนและข่าวเชิงลบ Complaints and negative news

นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการกำหนดตัวชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicators) เพื่อใช้แจ้งเตือนความเสี่ยง (Early Warning) ก่อนที่ผลการบริหารความเสี่ยงจะไม่เป็นไปตามเป้าหมาย โดยแจ้งเตือนความเสี่ยงผ่านทางอีเมลของผู้บริหารระดับกลุ่มหรือสายงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทบทวนความเสี่ยง และกำหนดมาตรการ/แผนจัดการความเสี่ยงเพิ่มเติม ในปี 2560 ธนาคารกำหนดตัวชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicators) ที่สำคัญ เช่น

Moreover, the Bank attaches importance on the determination of Key Risk Indicators for early warning before the results of risk management divert from the targets. Early warning is done through e-mail among group-level executives or those in relevant departments in order for them to review the risks and determine measures/additional risk management plans. In 2017, the Bank determined Key Risk Indicators including;

ตัวชี้วัดทางการเงิน (Financial KRIs)	ตัวชี้วัดไม่ใช่การเงิน (Non Financial KRIs)
• อัตรา NPLs ต่อสินเชื่อคงเหลือ NPLs per remaining loans • ผลขาดทุนที่ยังไม่เกิด (Unrealised Loss) จากการประเมินมูลค่าตลาด (Mark to Market) Unrealised Loss from Mark to Market • อัตราส่วนสินทรัพย์สภาพคล่องบริหารเงิน Ratio of asset liquidity • สัดส่วนรายได้ค่าธรรมเนียมและบริการต่อรายได้รวม Proportion of revenues from fees and services per total revenues • Cost of Fund	• ระดับความพึงพอใจลูกค้า Customers' satisfaction level • ความถี่และระดับความรุนแรงในการแจ้งเตือนจากหน่วยงานกำกับดูแล Frequency and the level of severity of alarm from regulators • ระยะเวลาการเป็นข่าวเชิงลบในสื่อขนาดใหญ่ The period of being in a negative news publicised by major media • ระยะเวลาที่ใช้ในการกอบกู้ระบบงานหลัก (RTO) The period of recovery time objective (RTO) • ผลการสแกนช่องโหว่เครื่องแม่ข่ายและเน็ตเวิร์คของธุรกรรมสำคัญ Results of the loophole scan in servers and network devices of important transactions • ระยะเวลาที่ยอมให้ระบบธุรกรรมหลักหยุดชะงัก (MAO) จาก Cyber Attack/ไวรัส The period of time allowed for suspended transactions (MAO) from cyber attacks/viruses

2. การบริหารความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk)

คณะกรรมการธนาคารออมสินและผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญกับการกำหนดแนวทางการจัดการความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ที่พึงปฏิบัติผ่านนโยบายและคู่มือบริหารความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ เพื่อให้มั่นใจว่าความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ การติดตามควบคุมความเสี่ยงด้านกลยุทธ์โดยคณะกรรมการธนาคารออมสิน คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ผู้อำนวยการธนาคารออมสิน และผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้ผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในปี 2560 ธนาคารออมสินได้ทบทวนปัจจัยนำเข้าในกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี (Technology Change) และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในชีวิตประจำวัน (Internet of Things) การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของลูกค้า (Customer Change) นวัตกรรมทางการเงิน FinTech ที่นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับธุรกิจการเงิน การธนาคารและการลงทุน และช่องทางการให้บริการ (IT & Innovation) การเปลี่ยนแปลงกฎหมายและกฎระเบียบการกำกับดูแลที่เข้มงวดและซับซ้อนมากขึ้น (Regulatory Change) รวมถึงนโยบายของรัฐบาลในการไปสู่สังคมไร้เงินสด โครงสร้างประชากรที่เข้าสู่ภาวะสังคมผู้สูงอายุ การส่งเสริมธุรกิจ SME/SME Start Up เป็นต้น

2. Strategic Risk Management

The GSB Committee and high-level executives attach great importance to the determination of the ways to manage strategic risks that should be carried out through policies and guideline to strategic risk management in order to ensure that the risks are within a tolerable level. Strategic risks are monitored and controlled by the GSB Committee, executive committee, risk management committee, GSB Director and high-level executives in order for the undertakings of the Bank can achieve the targets effectively.

In 2017, GSB reviewed input factors that were used in the process of laying down the strategy including technology change, internet of things, customer change, FinTech which applies technology to financial businesses, banking and investment, IT and innovation, regulatory change, Government's policy towards cashless society, population structure that has entered an ageing society, and the promotion of SME/SME Start Up businesses.

The Bank, therefore, focuses on the security of information technology which includes data, information technology system, and information infrastructure of the Bank in order to support digital banking transactions of the

ธนาคารจึงมุ่งเน้นให้ความสำคัญต่อความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งรวมถึงข้อมูล ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และโครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศของธนาคารเพื่อสนับสนุนธุรกรรม Digital Banking ของธนาคารให้ปลอดภัยจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber Threat) ที่อาจจะเกิดขึ้น เช่น การโจมตีเครือข่ายเพื่อให้ธนาคารไม่สามารถให้บริการ (Distributed Denial of Service: DDoS) การโจมตีด้วยมัลแวร์หรือซอฟต์แวร์ไม่พึงประสงค์ และการแพร่กระจายไวรัส เป็นต้น ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการให้บริการของธนาคาร รวมทั้งดำเนินการป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลโดยเฉพาะอย่างยิ่งจากการส่งผ่านข้อมูลของหน่วยงานบนระบบเครือข่ายในธนาคาร ให้ความสำคัญตั้งแต่การจำแนกประเภทและประเมินความเสี่ยงจากการใช้ข้อมูล ตลอดจนมีการติดตั้งระบบเพื่อให้ธนาคารสามารถตรวจจับและป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ธนาคารให้ความสำคัญกับนโยบายการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ (New Product Policy) เพื่อให้มั่นใจว่าการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ได้มีการวิเคราะห์และป้องกันความเสี่ยงไว้เป็นอย่างดี โดยผลิตภัณฑ์จะต้องมีการประเมินความเสี่ยงในทุกด้าน รวมถึงด้านชื่อเสียงภาพลักษณ์ด้วย โดยปรับปรุงเนื้อหาให้สอดคล้องกับระเบียบและแนวนโยบายของหน่วยงานภายนอก ความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้า

3. การบริหารความเสี่ยงด้านการตลาด (Market Risk)

ปี 2560 ธนาคารออมสินบริหารพอร์ตการลงทุนอย่างระมัดระวังตามนโยบายการลงทุน นโยบายบริหารฐานะในบัญชีเพื่อการค้า และนโยบายการบริหารความเสี่ยง ที่กำหนดโดยคณะกรรมการธนาคาร อีกทั้งมีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงทำหน้าที่อนุมัติระบบวัดติดตาม เพื่อควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) รวมถึงมีคณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สินดูแลการกำหนดอัตราดอกเบี้ยและบริหารความเสี่ยงอัตราดอกเบี้ยให้สอดคล้องกับสถานการณ์ มีการติดตามสถานะพอร์ตการลงทุนและความเสี่ยงอย่างใกล้ชิด

1. ทบทวนนโยบายบริหารความเสี่ยงให้สอดคล้องกับเกณฑ์กำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย ได้แก่ นโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านการตลาด (Market Risk Management Policy) นโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยในบัญชีเพื่อการธนาคาร (Interest Rate Risk Management in Banking Book Policy)

2. พัฒนาเครื่องมือในการวัด/ประเมิน และควบคุมความเสี่ยงด้านตลาด

3. จัดทำรายงานติดตามสถานะการลงทุนและความเสี่ยงด้านตลาด เป็นรายวัน รายเดือน และรายไตรมาส เพื่อนำเสนอผู้บริหารและคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง ใช้ระบบงานสารสนเทศ (Investment System) เพื่อติดตามและควบคุมความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ โดยระบบสามารถ

Bank and protect them from cyber threats that may occur for instance Distributed Denial of Service (DDoS), malware or software attacks, and the spread of virus. These will affect the provision of services of the Bank. The Bank also undertakes measures to protect leakage of information especially from the transmission of information of agencies on the Bank's network system whereby importance is given to the categorisation and evaluation of risks from information usage to the installation of systems in order for the Bank to be able to detect and prevent leakage of information in a more efficient manner.

Moreover, the Bank also attaches importance to the New Product Policy to ensure that new products have been well analysed and protected against risks. Agencies that produce new products have to conduct risk evaluation in all dimensions including on the image of the Bank. The contents have to be adjusted in accordance with regulations and policies of external agencies, satisfaction and demands of customers.

3. Market Risk Management

In 2017, GSB managed investment portfolios carefully in accordance with investment policies, trading book policy, and risk management policy which have been determined by the Bank's Committee. The Risk Management Committee was also tasked with approving the system of tracking and monitoring to control risks within the tolerable level (risk appetite). Asset and Liability Management Committee was responsible for the determination of interest rates and management of interest rate risks in accordance with the changing situations. The status of investment portfolios and risks were being monitored very closely.

1. Reviews of Risk Management Policy in accordance with regulations of the Bank of Thailand include Market Risk Management Policy and Interest Rate Risk Management in Banking Book Policy

2. Development of tools to measure/evaluate and control market risks

3. Production of reports monitoring the status of investment and market risks on a daily, monthly and trimonthly basis. The reports were submitted to the executives and relevant committees. There is the utilisation of Investment System to effectively monitor and control risks with the ability of issuing early warning before a destructive incident occurs or before the level of risks exceeds the tolerable level as well as suspending transactions before pre-determined risk limit is exceeded.

แจ้งเตือนล่วงหน้า (Early Warning) ก่อนเกิดเหตุการณ์ความเสียหายหรือความเสี่ยงเกินระดับที่ยอมรับได้ และระงับการทำธุรกรรมก่อนเกิดเพดานความเสี่ยง (Risk Limit) ที่กำหนดไว้

4. การบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง (Liquidity Risk)

ในปี 2560 ธนาคารมีการกำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องโดยคณะกรรมการธนาคารและมีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงอนุมัติระบบวัดติดตามและควบคุมความเสี่ยง รวมถึงมีคณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน (ALCO) กำหนดแนวทางบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน กลยุทธ์การบริหารความเสี่ยง กำกับดูแลการปฏิบัติงาน เพื่อความคุมความเสี่ยงให้อยู่ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) นอกจากนี้ยังมีคณะทำงานด้านบริหารสภาพคล่อง ทำหน้าที่บริหารสภาพคล่อง จัดสรรเงินฝาก เงินลงทุน และเงินให้สินเชื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้มีสภาพคล่องที่เหมาะสม และสามารถปฏิบัติตามข้อผูกพันทางการเงินได้

5. การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk)

ในปี 2560 ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของธนาคารมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นจากปัจจัยภายนอกธนาคาร ได้แก่ การโจรกรรม ภัยธรรมชาติต่าง ๆ เช่น การเกิดน้ำท่วมฉับพลัน พายุลมแรง ซึ่งเหตุการณ์เหล่านี้ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานของธนาคาร ธนาคารจึงให้ความสำคัญต่อการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ โดยเฉพาะการจัดทำแผนฉุกเฉินรองรับเหตุการณ์ความเสียหายที่เกิดจากปัจจัยภายนอก ซึ่งอยู่เหนือการควบคุมของธนาคาร เพื่อให้ธนาคารสามารถรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างทันกาล และสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง ผ่านเครื่องมือต่าง ๆ ที่สำคัญ อาทิ

- การประเมินการควบคุมความเสี่ยงด้วยตัวเอง (Risk Control Self Assessment: RCSA)
- การจัดเก็บข้อมูลความเสียหายจากความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Loss Data Collection)
- การกำหนดดัชนีชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicators: KRIs)
- การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM) มีการดำเนินการประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment: RA) และภัยคุกคามสำคัญ วิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis: BIA) นำมาจัดทำแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP) แผนกู้ระบบงานกรณีฉุกเฉิน (Disaster Recovery Plan: DRP) และทำการทดสอบอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าหากเกิดเหตุการณ์ที่ทำให้การปฏิบัติงานตามปกติต้องหยุดชะงัก ธุรกรรมงานที่สำคัญจะสามารถ

4. Liquidity Risk Management

In 2017, the Bank determined a policy on liquidity risk management by the Bank's Committee. The Risk Management Committee was tasked with the approval of the system of tracking and monitoring to control risks. Asset and Liability Management Committee (ALCO) determined the ways to manage assets and liabilities, risk management strategies and supervised the Bank's undertakings in this area to control risks within the tolerable level (risk appetite). Moreover, Liquidity Management Committee managed liquidity, allocated deposits, investments and funds for loans in accordance with the business operations in order to ensure appropriate liquidity and ability to observe financial obligations.

5. Operational Risk Management

In 2017, operational risks of the Bank were increasing due to the Bank's external factors including theft, and natural disasters for instance flash floods and storms. These incidents affect the undertakings of the Bank. Therefore, the Bank attaches importance to operational risk management especially on the production of emergency plans to cope with damage that occurs from external factors, beyond the Bank's control. This is in order for the Bank to handle the incidents in a timely manner resulting in business continuity by important tools include

- Risk Control Self Assessment (RCSA)
- Loss Data Collection
- Key Risk Indicators (KRIs)
- Business Continuity Management (BCM) which comprised Risk Assessment (RA), Business Impact Analysis (BIA), Business Continuity Plan (BCP), Disaster Recovery Plan: (DRP). They were tested regularly to ensure that should an incident that results in a suspension of operation occurs, important transactions will be able to continue or will be back on within an appropriate time.

ดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องหรือกลับมาดำเนินการได้ภายในเวลาที่เหมาะสม

นอกจากนี้ ธนาคารได้มีการจัดทำนโยบาย ระเบียบปฏิบัติ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของธนาคาร ได้แก่

- นโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk Management Policy)
- นโยบายการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ (New Product Policy)
- นโยบายการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก (Outsourcing Policy)
- นโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management Policy)
- นโยบายการประกันภัย (Insurance Policy)

ทั้งนี้ ทุกนโยบายมีการทบทวนเป็นประจำทุกปี เพื่อให้สอดคล้องกับสภาวการณ์ที่เปลี่ยนแปลง เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับหน่วยงานกำกับดูแล คณะกรรมการธนาคาร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียว่า ธนาคารมีแนวโน้มทางการจัดการและมีการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

สำหรับรายละเอียดเกี่ยวกับแผนที่ความเสี่ยง (Risk Map) สามารถอ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้จากรายงานประจำปี 2560 ในหัวข้อ “ภาพรวมการบริหารความเสี่ยงธนาคารออมสิน” หน้า 137 - 149

Moreover, the Bank has produced policies and regulations to increase efficiency in the Bank’s Operational Risk Management. They include;

- Operational Risk Management Policy
- New Product Policy
- Outsourcing Policy
- Business Continuity Management Policy
- Insurance Policy.

All policies are reviewed every year to be in line with changing circumstances and to foster confidence for regulators, the Bank’s Committee, and stakeholders that the Bank possesses appropriate and efficient management of operational risks.

Details of the Risk Map can be found in 2017 Annual Report, under the heading “GSB’s Overall Risk Management” pp. 137 - 149.

3.3 การพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยต่อความต้องการของลูกค้า
Product and Service Innovation & FinTech

ธนาคารมีการทบทวน/ปรับปรุง/นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ โดยกระบวนการฟังเสียงลูกค้า ควบคู่กับนโยบายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับธนาคาร เพื่อวางแผนผลิตภัณฑ์และบริการและแผนการตลาด รวมถึงแผนการปรับปรุงระบบงาน กระบวนการทำงาน และการพัฒนาโอกาสใหม่ โดยใช้แนวทางการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) ซึ่งแนวคิดจะแตกต่างกันตามลักษณะของกลุ่มลูกค้าธนาคาร ดังนี้

- **กลุ่มลูกค้าบุคคล** มุ่งเน้นการตอบสนองลูกค้าได้ทุกช่วงอายุ (Customer Lifetime Value)
- **กลุ่มลูกค้าฐานรากและสนับสนุนนโยบายรัฐ** มุ่งเน้นการสร้างวินัยทางการเงินและการพัฒนาคุณภาพชีวิต
- **กลุ่มลูกค้าธุรกิจและหน่วยงานรัฐ** มุ่งเน้นการสร้างโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนและสนับสนุนทางการเงิน เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน

ทั้งนี้ ในปี 2560 ธนาคารออมสินได้พัฒนานวัตกรรมและบริการทางการเงินตามลักษณะของกลุ่มลูกค้าธนาคาร ดังนี้

- **กลุ่มลูกค้าบุคคล** ธนาคารได้พัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลาย พร้อมทั้งปรับปรุงผลิตภัณฑ์เดิม เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าอย่างครบถ้วน และสอดคล้องกับนโยบายภาครัฐ อาทิ หุ้นกู้ธนาคารออมสิน เงินฝากเผื่อเรียกพิเศษ 4 เดือน 5 เดือน 10 เดือน และ 14 เดือน เงินฝากเผื่อเรียกประชารัฐผู้สูงวัย เงินฝากเผื่อเรียกพิเศษผู้สูงวัย เงินฝากเผื่อเรียก Digital Savings (เปิดบัญชีผ่าน VTM) สินเชื่อเคหะกตัญญูดูแลบุพการี สินเชื่อ Reverse Mortgage บัตรเดบิต แอคซิเดนท์ บัตรเดบิต Barbie บัตรเครดิต Mastercard และ MyMo My Card, MyMo Pay, MyMo My Choice ซึ่งนวัตกรรม MyMo My Card ยังได้รับรางวัล Best Self Service Banking Project จาก The Asian Banker: Thailand Country Awards 2017 อีกด้วย
- **กลุ่มลูกค้าฐานรากและสนับสนุนนโยบายรัฐ** ธนาคารมีการออกนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ที่รองรับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงสอดคล้องกับนโยบายภาครัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบซึ่งจากผลการวิจัยพฤติกรรมเชิงลึกของลูกค้ากลุ่มนี้ พบว่าลูกค้าคู่แข่งที่เป็นกลุ่มผู้มีรายได้น้อยและกลุ่มอาชีพอิสระรายย่อยมีความจำเป็นต้องใช้เงินในยามฉุกเฉิน เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนภายในครอบครัว และแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบซึ่งวงเงินกู้ที่ต้องการมักไม่สูงนัก แต่มีความเร่งด่วนในการใช้เงิน

The Bank adopts a Customer Centric approach to review and revise its products and services:

- **Personal Customer Group** emphasising Customer Lifetime Value
- **Grassroots Customer and Government's Policy Supporting Group** emphasising financial discipline and improving quality of life
- **Business and Public Sector Customer Group** emphasising creating opportunities for accessing financial funding and support, to enable sustainable business growth

In 2017, GSB developed financial innovations and services for different customer groups as follows:

- **Personal Customer Group** GSB Debenture; 4- 5- 10- and 14-month special savings deposit; Pracharath savings deposit for elderly people; special savings deposit for the elderly; e-Saving (open an account via VTM); "Grateful Child" housing loan; reverse mortgage; Accident Debit Card; Barbie Debit Card; Mastercard Credit Card; MyMo My Card; MyMo Pay; MyMo My Choice. MyMo My Card Innovation was awarded the Best Self Service Banking Project from the Asian Banker: Thailand Country Awards 2017.
- **Grassroots Customer and Government's Policy Supporting Group** products under the project to address informal debts (micro loans for emergency expenditures) including long-term loan and People Card. As of 31 August 2017, 43,681 customers were approved for this type of loan, with a total credit line of 1,818.60 Million Baht.
- **Business and Public Sector Customer Group** realising that the major problem for SMEs is the lack of loan guarantee and liquidity, the Bank, in collaboration with the Thai Credit Guarantee Corporation (TCG), has introduced a product "Revolving Loan to enhance Liquidity Project" to provide revolving funds for SMEs.

ธนาคารจึงได้ออกผลิตภัณฑ์สินเชื่อภายใต้โครงการแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบ (สินเชื่อรายย่อยเพื่อใช้จ่ายฉุกเฉิน) โดยจัดวงเงินกู้ให้ครอบคลุมเหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า ทั้งที่เป็นเงินกู้ระยะยาว (L/T) และสินเชื่อบัตรกดเงินสด (People Card) ซึ่งมีอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าการกู้เงินนอกระบบ โดย ณ 31 สิงหาคม 2560 อนุมัติสินเชื่อประเภทนี้ไปแล้ว 43,681 ราย วงเงินกู้ 1,818.60 ล้านบาท

- **กลุ่มลูกค้าธุรกิจและหน่วยงานรัฐ** ธนาคารได้ปรับปรุงเงื่อนไขผลิตภัณฑ์เดิม โดยคำนึงถึงพฤติกรรมและความต้องการของลูกค้า อีกทั้งได้นำนโยบายของผู้บริหารและแนวนโยบายจากภาครัฐมาวิเคราะห์ โดยพบว่า ปัญหาสำคัญของ SMEs คือ การขาดหลักประกันในการค้ำประกันสินเชื่อ และการขาดสภาพคล่องในการดำเนินธุรกิจ ธนาคารจึงได้ออกผลิตภัณฑ์ “โครงการสินเชื่อหมุนเวียนเสริมสภาพคล่องเพิ่มเครดิตการค้า” ภายใต้ความร่วมมือกับบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม เพื่อเป็นทุนหมุนเวียนแก่ผู้ประกอบการ SMEs โดยเปลี่ยนลูกหนี้การค้าเป็นเงินสด เพื่อเสริมศักยภาพในการขยายตัวของกิจการ

บริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับนิติบุคคล / GSB Corporate Internet Banking

ธนาคารได้พัฒนาระบบงานธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับลูกค้านิติบุคคล เพื่อให้สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ด้วยตนเองภายใต้ระบบงานธนาคารที่มีความปลอดภัยสูง ซึ่งธนาคารได้ออกแบบระบบงานให้สอดคล้องและเหมาะสมกับความต้องการใช้งานของกลุ่มองค์กร เพื่อให้การทำธุรกรรมทางการเงินเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว และสามารถเข้าถึงได้ทุกพื้นที่

GSB has developed an electronic banking system for corporate customers, which is self-accessible, secure and meets the needs of customers.

GSB Corporate Internet Banking กับการให้บริการธนาคารชุมชน “ออมสินเพื่อชุมชน”
GSB Corporate Internet Banking and Community Banking Service “GSB for Community”

การให้บริการธนาคารชุมชนจัดตั้งขึ้นตามนโยบายรัฐบาลภายใต้แผนพัฒนาระบบการเงินภาคประชาชน ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่

1. การสร้างรายได้และดูแลหนี้นอกระบบ โดยมีแผนการจัดสรรสินเชื่อให้แก่ประชาชน เช่น โครงการ 1 ตำบล 1 เอสเอ็มอี และการให้สินเชื่อผ่านธนาคารเฉพาะกิจ
2. การสร้างระบบสถาบันการเงินเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงได้ โดยให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจ เช่น ธนาคารออมสินและธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ช่วยสนับสนุนการจัดตั้งสถาบันการเงินชุมชน
3. การสร้างโครงสร้างพื้นฐานทางการเงิน เช่น การออกกฎหมายใหม่ และการสร้างระบบการชำระเงินพร้อมเพย์ (PromptPay) เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้น เป็นต้น

หัวใจสำคัญของการให้บริการธนาคารชุมชนคือการจัดตั้งสถาบันการเงินชุมชนขึ้นในทุกชุมชนทั่วประเทศ ซึ่งสถาบันการเงินดังกล่าวจะต้องเกิดจากการร่วมมือร่วมใจของประชาชนในพื้นที่ และบริหารจัดการโดยพื้นที่เอง ทั้งนี้ ธนาคารออมสินมีบทบาทหลักในการส่งเสริมการยกระดับการร่วมกลุ่มขององค์กรการเงินชุมชนสู่การเป็นธนาคารชุมชน

The Community Bank Project comprises 3 components:

1. Generating incomes and solving the problem of informal loans.
2. Building a financial institution that is accessible by people.
3. Building a financial infrastructure that would enable people to better access financial services.

The core of Community banking service is setting up a community-based financial institution in every community nationwide. GSB supports the transformation of community-based financial organisation into a community-based financial institution by providing knowledge, tools and e-Services such as GSB Corporate Internet Banking and Mobile Banking (MyMo).

GSB hopes that community banking service will reduce social inequality and strengthen community resilience, as well as creating better opportunities to access financial services and to have better quality of life.

โดยการให้ความรู้ เครื่องมือ และการสนับสนุนการให้บริการด้วยระบบบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น บริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับนิติบุคคล (GSB Corporate Internet Banking) และ Mobile Banking (MyMo) เป็นต้น เพื่ออำนวยความสะดวกแก่องค์กรชุมชนให้สามารถทำธุรกรรมทางการเงินแบบออนไลน์ได้อย่างสะดวกสบายและประหยัดต้นทุน โดยไม่ต้องเดินทางมาทำธุรกรรมที่สาขาของธนาคารออมสิน

ทั้งนี้ ธนาคารมุ่งหวังว่า การดำเนินการให้บริการธนาคารชุมชนเพื่อชุมชนจะสามารถลดปัญหาความเหลื่อมล้ำทางสังคม และเป็นการสร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์กรชุมชนในการดำเนินงานและให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่ประชาชนในชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงินและเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH | 9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE | 10 REDUCED INEQUALITIES

ธนาคารให้ความสำคัญกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของธนาคาร ตลอดจนการพัฒนานวัตกรรมทางการเงินและเทคโนโลยีรูปแบบใหม่ ๆ อย่าง Internet Banking และ Mobile Banking เพื่อทำให้ประชาชนในพื้นที่ต่าง ๆ ทั่วประเทศ โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกลความเจริญ สามารถทำธุรกรรมทางการเงินหรือแหล่งเงินทุนได้ง่ายขึ้น อันจะเป็นการส่งเสริมการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างทั่วถึง โดยเฉพาะเศรษฐกิจฐานราก ทำให้เกิดการจ้างงานเต็มที่และเป็นงานที่มีคุณค่าสำหรับทุกคน ซึ่งจะนำไปสู่การลดความเหลื่อมล้ำในประเทศได้อย่างยั่งยืน

The Bank emphasises the development of banking infrastructure and developing financial innovations and new technologies such as Internet Banking and Mobile Banking, which will make financial transactions and accessing funding sources easier. This will in turn promote economic growth in all sectors, especially the grassroots economy, and lead to reducing inequality in a sustainable manner.

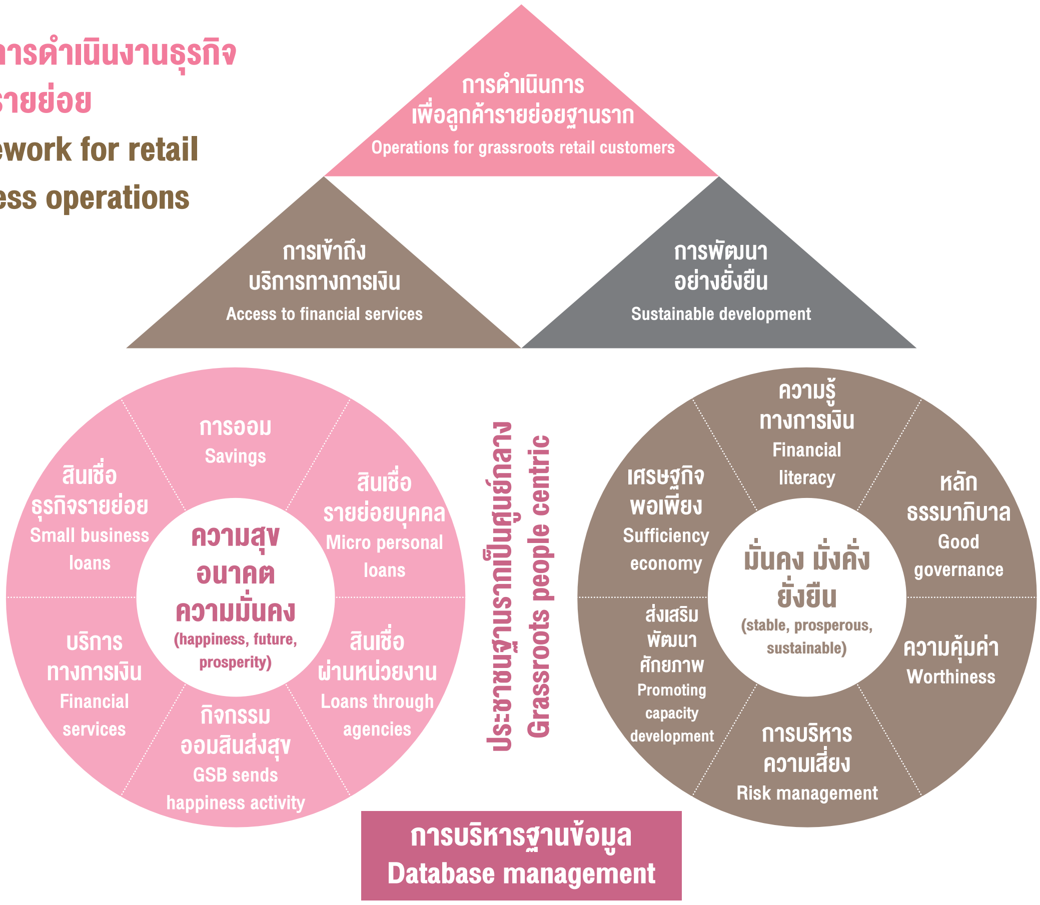
3.4 การเสริมสร้างความเข้มแข็งแก่ประชาชนฐานรากให้พึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน
Strengthening Grassroots People to be Self-sustainable

ส่งเสริมเศรษฐกิจฐานรากและสนับสนุนนโยบายรัฐเพื่อส่งเสริมการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างยั่งยืนและทั่วถึง
Promoting Grassroots Economy and Government's Policy Supporting to Promote Sustainable and Inclusive Economic Growth

ธนาคารให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ โดยมีกระบวนการส่งเสริมและสนับสนุนทางด้านการเงินแก่ประชาชนฐานรากและผู้ประกอบการรายย่อย เพื่อให้สามารถจัดการเชิงคุณภาพได้อย่างเหมาะสม และขยายโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงินให้แก่ประชาชนรายย่อยอย่างทั่วถึง เพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม ลดปัญหาการพึ่งพาเงินกู้นอกระบบ เสริมสร้างคุณภาพชีวิต และช่วยให้เกิดความมั่นคงทางสังคมและเศรษฐกิจของครัวเรือน อันเป็นการสนับสนุนชุมชนในการดูแลสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ตามแนวทาง Sustainable Development Goals (SDGs)

The Bank attaches importance to the promotion of economic growth. This is reflected through the processes to promote and support grassroots people and small entrepreneurs in order to attain quality management and increase comprehensive access to finance among this group of population. Such developments will reduce social inequality and the reliance of non-formal loans, and improve quality of life resulting in stable society and household economy. These, in turn, will support the communities to look after their society and environment in a sustainable manner in line with the Sustainable Development Goals (SDGs).

กรอบการดำเนินงานธุรกิจลูกค้ารายย่อย
Framework for retail business operations



Project Highlight 2560

The Best Social Bank

Customer Focus

ผู้มีรายได้น้อย Low Income Earner

- ผู้ลงทะเบียนสวัสดิการแห่งรัฐ
  Those registered in the State Welfare Scheme
- พัฒนาอาชีพ สร้างรายได้: มหาวิทยาลัยประชาชน
  Develop career, generate income: People's University

ผู้มีหนี้นอกระบบ Informal Debtor

- พัฒนาอาชีพ สร้างรายได้: มหาวิทยาลัยประชาชน
  Develop career, generate income: People's University
- สินเชื่อรายย่อยเพื่อใช้จ่ายฉุกเฉิน
  Personal loan for emergency expenditures

ผู้ประกอบการรายย่อย Small Vendor

- Street Food
- สินเชื่อแฟรนไชส์
  Franchise Loan
- โครงการธนาคารประชาชน
  People's Bank Project

3 สร้าง Creating

- สร้างอาชีพ/สร้างความรู้ creating career/knowledge
- สร้างรายได้ creating income
- สร้างประวัติทางการเงิน creating financial history

GSB Government Savings Bank

Project Highlight 2560 for 3 segments

- National e-Payment
- ธนาคารผู้สูงวัย / Senior Citizens Bank
- Thailand Street Food by GSB
- โครงการแก้ไขหนี้นอกระบบ Project to Solve Informal Debts Problem
- โครงการลงทะเบียนสวัสดิการแห่งรัฐ State Welfare Registration Scheme
- โครงการความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยเพื่อพัฒนาประเทศไทย Cooperation Project with Universities to Develop Thailand
- SMEs Start Up
- กองทุนร่วมลงทุน / Venture Capital

The Best Social Bank : ธนาคารออมสินได้น้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช บรมนาถบพิตร และเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (SDGs: Sustainable Development Goals) พร้อมด้วยการเชื่อมโยงกับแนวปฏิบัติตามหลักมาตรฐาน ว่าด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000 ขององค์การระหว่างประเทศ มาใช้ในการบริหารจัดการภายในองค์กร รวมถึงการออกผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ภายใต้แนวคิด "ออมสินสร้างโลกชมพู" ซึ่งประกอบด้วยหลัก 3 ออม คือ ออมเศรษฐกิจ ออมสังคม และออมสิ่งแวดล้อม

The Best Social Bank: GSB adopted the Sufficiency Economy Philosophy of His Majesty King Bhumibhol Adulyadej and Sustainable Development Goals (SDGs) for its internal organisational management including in introducing new products under the concept "GSB Creates the Pink World" comprising 3 components: economy savings, society savings and environment savings.

สำหรับการ "ออมสังคม" ธนาคารได้ช่วยเหลือคนที่ด้อยโอกาสต่างๆ ได้แก่ เด็ก สตรี ผู้สูงวัย ผู้มีรายได้น้อยผู้มีหนี้นอกระบบและผู้ประกอบการรายย่อย ด้วย "หลัก 3 สร้าง" คือ การสร้างความรู้/สร้างอาชีพ การสร้างรายได้และสร้างตลาด/การสร้างประวัติทางการเงินผ่านการคิดค้นโครงการและผลิตภัณฑ์การเงินใหม่ๆ เพื่อเป็นการช่วยเหลือประชาชนในการประกอบอาชีพและการดำรงชีวิต

ทั้งนี้ ที่ผ่านมาธนาคารออมสินได้เปิดตัวโครงการและผลิตภัณฑ์การเงินใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นภายใต้หลักแนวคิด "ออมเศรษฐกิจ" ออกมามากมาย อาทิ

- **National e-Payment** เป็นระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีบทบาทสำคัญในระบบเศรษฐกิจ Digital Economy ซึ่งช่วยให้การขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยมีความก้าวหน้า และได้มาตรฐานสอดคล้องกับการใช้งานเทคโนโลยีเพื่อช่วยยกระดับโครงสร้างพื้นฐานทางการเงินของไทย ช่วยลดต้นทุนของประเทศ โดยเฉพาะต้นทุนการบริหารจัดการเงินสดของประเทศ ช่วยชักจูงให้เศรษฐกิจนอกระบบเข้าสู่ระบบ และช่วยให้มีการเก็บรวบรวมฐานข้อมูลการรับจ่ายเงินและสวัสดิการประชาชน ซึ่งจะสามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อการกำหนดนโยบายพัฒนาเศรษฐกิจและลดความเหลื่อมล้ำได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ประชาชนจะสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินซึ่งมีค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม สะดวก ปลอดภัย และง่าย โดยเฉพาะประชาชนผู้มีรายได้น้อยที่มีสิทธิรับเงินสวัสดิการจากภาครัฐ จะมีช่องทางการรับเงินช่วยเหลือที่สะดวกขึ้น รวมทั้งการรับจ่ายเงินกับหน่วยงานภาครัฐจะมีช่องทางที่รวดเร็วมากขึ้น ในขณะที่ภาครัฐสามารถจ่ายเงินสวัสดิการ เช่น สวัสดิการนมแม่ เป็นต้น ถึงมือประชาชนเต็มเม็ดเต็มหน่วย ถูกกลุ่มเป้าหมาย และที่สำคัญคือ จะมีฐานข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์ในการประเมินผลนโยบายปัจจุบันเพื่อนำไปพัฒนานโยบายสวัสดิการสังคมในอนาคตได้ รวมทั้งยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการรับจ่ายเงินของภาครัฐผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยในการบริหารจัดการเงินงบประมาณให้รวดเร็ว ลดค่าใช้จ่าย และโปร่งใสมากขึ้น ในขณะเดียวกันโครงการดังกล่าวจะช่วยพัฒนาศักยภาพการแข่งขันและสร้างโอกาสทางธุรกิจให้กับภาคธุรกิจ ผ่านช่องทางการรับชำระเงินที่หลากหลายและมีมาตรฐานสากลมากขึ้น เป็นการลดต้นทุนโดยเฉพาะการบริหารจัดการเงินสด และลดภาระการจัดการเอกสารและนำส่งภาษีที่เกี่ยวข้อง
- **ธนาคารผู้สูงวัย** เป็นผลิตภัณฑ์ทางการเงินและกิจกรรมต่อเนื่องสำหรับผู้สูงวัย เพื่อรองรับการก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุของประเทศไทย และช่วยให้คนไทยสามารถดำเนินชีวิตได้โดยมีสถานะการเงินที่มีความมั่นคงในอนาคต โดยธนาคารมองว่า ผู้สูงอายุควรได้รับการดูแลเป็นพิเศษในด้านความมั่นคงทางการเงิน จึงได้พัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินสำหรับผู้สูงวัยในชื่อ "ธนาคารผู้สูงวัย" เพื่อให้ได้รับบริการและการดูแลที่เหมาะสม

นอกเหนือจากบริการทางการเงิน ธนาคารยังได้จัดสรรงบประมาณเพื่อดูแลผู้สูงวัยในโครงการส่งเสริมให้ผู้สูงวัยใช้ชีวิตในสังคมอย่างมีคุณค่าด้วยการสร้างเสริมศักยภาพของชุมชน อาทิ โครงการดูแลสุขภาพผู้สูงวัย โครงการพัฒนาอาชีพสำหรับผู้สูงวัยหลังเกษียณอายุ และโครงการ "ชีวิตดีมีธรรมะ กินอย่างไร ไร้โรคา"

- **Thailand Street Food By GSB** เป็นแนวทางเสริมสร้างรายได้อุดหนุนเศรษฐกิจฐานราก และผลักดันเศรษฐกิจไทยด้วยการสนับสนุนสินเชื่อภายใต้โครงการ "สินเชื่อ Street Food" ซึ่งเป็นความร่วมมือระหว่างองค์กรพันธมิตร 5 หน่วยงาน ได้แก่ ธนาคารออมสิน กรุงเทพมหานคร กรมอนามัย อุตสาหกรรมพัฒนามูลนิธิเพื่อสถาบันอาหาร และมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างรายได้ด้วยการยกระดับผู้ค้าขายอาหารริมทาง และพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการรายย่อย โดยใช้กลไกด้านการเงินเป็นส่วนขับเคลื่อนความมั่นคงและมั่งคั่งทางอาชีพ อันเป็นกุญแจสำคัญในการพัฒนาระบบเศรษฐกิจฐานรากของประเทศ

For "society savings", the Bank helped the underprivileged through the "Principle of 3 Creating": creating knowledge/career, creating income/market and creating financial history.

New projects and products under the concept "Economy Savings" are:

- **National e-Payment** – an electronic payment system which is crucial in the Digital Economy. It helps elevate Thailand's financial infrastructure, reduce national costs especially in managing cash, encourages the formalisation of informal economies, and helps create database for the people's incomes, expenditures and social welfare benefits. This has benefited people, public sector and businesses.
- **Senior Citizens Bank** – As Thailand is becoming an aging society, the "Senior Citizens Bank" is a financial product and continuing activity for the elderly, to ensure their financial security.

In additional to the financial services, the Bank organised various activities for the elderly focusing on healthy living and post-retirement careers.

- **Thailand Street Food By GSB** – To support the grassroots economy and drive the Thai economy forward, the "Street Food Loans" was launched as a cooperation between 5 partner organisations: GSB, Bangkok Metropolitan Administration, Department of Health, National Food Institute and Suan Sunandha Rajabhat University, to increase the income of street food vendors and develop the capacity of small operators using financial tools.

นอกจากนี้โครงการนี้ยังเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนนโยบาย Thailand 4.0 และ นโยบายสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ของรัฐบาล โดยธนาคารออมสินร่วมส่งเสริมให้ผู้ค้ามีประสบการณ์สังคมไร้เงินสดผ่านการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ดผ่านแอปพลิเคชัน GSB Pay และ MyMo บนโทรศัพท์มือถือ เพื่ออำนวยความสะดวกในการรับจ่ายเงินให้กับผู้ค้าและผู้บริโภค

- **โครงการแก้ไขหนี้นอกระบบ** ธนาคารมีวงเงินดำเนินการ 5,000 ล้านบาท ภายใต้โครงการสินเชื่อรายย่อยเพื่อใช้จ่ายฉุกเฉิน โดยมีช่องทางให้ยื่นกู้ได้ทั้งแบบ “พิโกไฟแนนซ์ (Pico Finance)” และสถาบันการเงินชุมชน
- **โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ** หรือเรียกง่าย ๆ ว่าโครงการลงทะเบียนผู้มีรายได้น้อย เป็นโครงการตามนโยบายรัฐบาลเพื่อช่วยเหลือและจัดสวัสดิการให้แก่ผู้ที่มีรายได้น้อยทั่วประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์ในการยกระดับประสิทธิภาพของการจัดสวัสดิการสังคมและการช่วยเหลือของภาครัฐ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนอย่างยั่งยืน
- **โครงการความร่วมมือกับมหาวิทยาลัย** เพื่อพัฒนาประเทศไทย โดยธนาคารออมสินได้สร้างห้องเรียนภูมิปัญญาท้องถิ่นให้กับโรงเรียนทั่วประเทศ และมีการเปิดโครงการ “ออมสินยุวพัฒน์รักษ์ถิ่น” ซึ่งเป็นการนำนักศึกษาจาก 16 สถาบันอุดมศึกษา ไปเข้าเรียนรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อบูรณาการเข้ากับวิทยาการสมัยใหม่ และบูรณาการความเป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่นให้ก้าวทันตามยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลง พร้อมทั้งผลักดันให้ประชาชนได้เรียนรู้เพื่อพัฒนาอาชีพอยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้ยังมีการเปิด “มหาวิทยาลัยประชาชน” เพื่อจัดกระบวนการสร้างอาชีพให้สอดคล้องตามนโยบายรัฐบาล ที่มุ่งหวังให้ผู้มีรายได้น้อย ผู้สูงวัย และกลุ่มผู้รับสวัสดิการรัฐสามารถเข้าถึงการมีอาชีพ มีรายได้ และมีแหล่งทุนไปสร้างอาชีพได้
- **สนับสนุนส่งเสริม SMEs และ SMEs Start Up** ธนาคารออมสินพร้อมให้การสนับสนุนแหล่งเงินทุนธุรกิจสำหรับนักธุรกิจสายพันธุ์ใหม่ เพื่อขับเคลื่อนประเทศไทยไปสู่การเป็น Innovation Hub อันเป็นการต่อยอดนโยบายพัฒนาประเทศไปสู่ Thailand 4.0 และยกระดับผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs และ Start Up จากองค์กรแบบดั้งเดิม (Traditional) เป็นองค์กรที่มีความคิดสร้างสรรค์และมีนวัตกรรม (Smart Enterprise) และผลักดันกิจการให้เป็นกิจการที่มีมูลค่าทางธุรกิจสูง (High Value)

เป็นแหล่งเงินทุนสนับสนุนผ่านการปล่อยสินเชื่อ ซึ่งปัจจุบันมีวงเงิน 10,000 ล้านบาท และเงินสนับสนุนผ่านการร่วมลงทุน (Venture Capital) อีก 2,000 ล้านบาท

This project is also in line with the Government’s Thailand 4.0 and Cashless Society policies.

- **Project to Solve Informal Debts Problem** – The Bank allocated 5,000 Million Baht credit line for emergency micro loans which can be applied through Pico Finance and community-based financial institutions.
- **State Welfare Registration Scheme** or Low Income Registration Project follows the Government’s policy to assist and provide welfare benefits to low income earners.
- **Cooperation Project with Universities to Develop Thailand** – GSB built local wisdom classrooms for schools nationwide and launched the “GSB Youth Local Development and Preservation” project that brings students from 16 universities to learn about local wisdom and apply it to new innovations as well as integrating local identity with modern changes. In addition, the “People’s University” was launched to train low income earners, elderly and state welfare recipients to find employment.
- **Promoting SMEs and SMEs Start Up** – The Bank readily provides financial funding for new breed of business entrepreneurs to transform Thailand into an Innovation Hub, building upon the Thailand 4.0 policy and elevating traditional SMEs and Startups to be high value Smart Enterprises.

10,000 Million Baht of credit line was made available for loan approvals and 2,000 Million Baht for venture capital.

- **โครงการประกวด “ออมสิน จากร้อยสู่เงินล้าน”** เป็นโครงการที่ธนาคารออมสินดำเนินงานตั้งแต่ปี 2556 โดยเล็งเห็นถึงความสำคัญในการส่งเสริมและสนับสนุนเยาวชนได้สร้างสรรค์แนวคิดธุรกิจที่มีความโดดเด่นและแตกต่าง สร้างโอกาสในการเป็นผู้ประกอบการรายใหม่ (Start Up) เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และเสริมสร้างประสบการณ์ในการเป็นนักธุรกิจ โดยส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการรายใหม่ ก่อให้เกิดการสร้างงาน สร้างรายได้ สร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนแก่เศรษฐกิจของประเทศ

ตลอด 5 ปีที่ผ่านมาโครงการประกวด “ออมสิน จากร้อยสู่เงินล้าน” ได้รับความสนใจจากผู้สมัครทั่วประเทศกว่า 6,117 ทีม จำนวนผู้เข้าร่วมกว่า 13,342 คน และมีผู้ที่สนใจติดตามโครงการมากกว่า 107,000 คน

*ผลงานที่ผ่านเข้ารอบ 100 ทีมที่เข้าร่วมอบรมจะได้เข้าร่วมการพัฒนาศักยภาพในการทำธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการ และได้รับการพิจารณาการขอสินเชื่อและ/หรือการร่วมลงทุนกับธนาคารออมสิน
** ผู้เข้าประกวดที่ผ่านเข้ารอบ 10 ทีมสุดท้าย จะได้เข้าร่วมโปรแกรม Outing Startup เพิ่มประสบการณ์เตรียมความพร้อมในการเป็นผู้ประกอบการในอนาคต

- **“GSB 100 to Million” Competition** is a consecutive project since 2013, to support and promote youth’s business creativity and innovation, creating opportunities for becoming new startups, inducing learning process and business experience accumulation.

For the past 5 years, 6,117 teams of 13,342 participants entered the competitions. The project has been followed by more than 107,000 persons.

* The first 100 teams will have the opportunity to develop the capacity of business entrepreneurs and to be considered for loan approval and/or joint ventures with GSB.
** The first 10 teams will take part in the Outing Startup programme.

งานส่งเสริมช่องทางและศักยภาพในการประกอบอาชีพลูกค้าฐานรากและประชาชนทั่วไป ตลาดนัดประชารัฐสีชมพู (ปีที่ 10)

Promoting Career Choices and Capacity for Grassroots Customers and General Public – Pink Public Market (10th year)

ธนาคารส่งเสริมช่องทางการจำหน่ายสินค้า และเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ผู้ประกอบการของชุมชนและสังคมในระดับฐานรากอันเป็นการส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีและความเข้มแข็งให้กับชุมชนฐานรากอย่างยั่งยืนต่อไป และเป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างธนาคาร ชุมชน ภาครัฐ เอกชน และองค์กรสาธารณกุศล โดยในปี 2560 ธนาคารได้จัดกิจกรรมตลาดนัดประชารัฐสีชมพูทั่วประเทศ จำนวน 14 ครั้ง มีลูกค้าของธนาคารร่วมออกร้านขายสินค้าทั้งหมด 1,943 ร้านค้ามียอดจำหน่ายที่เกิดขึ้นจากการจัดงานรวมทั้งหมด 16,874,740 บาท ซึ่งถือเป็นการสร้างเศรษฐกิจหมุนเวียนในระดับฐานรากตามวิสัยทัศน์ธนาคาร

GSB promotes retail channels and resilience for community and grassroots operators, which will sustainably better the quality of life and resilience for the grassroots community as well as promoting the relationship between banks, communities, public sector, private sector and charitable organisations. In 2017, GSB organised the Pink Public Market 14 times, with 1,943 shop stalls of GSB customers, generating 16,874,740 Baht in sales.

1 NO POVERTY

8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH

ตลาดนัดประชารัฐสีชมพูเป็นกิจกรรมเสริมสร้างความเข้มแข็งให้ผู้ประกอบการของชุมชนและสังคมในระดับฐานราก อันจะส่งผลให้สามารถยกระดับความเป็นอยู่ให้ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการแก้ไขปัญหาความยากจน และยังเป็นการขยายช่องทางในการจำหน่ายสินค้า อันจะส่งเสริมให้เกิดการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างทั่วถึง

The Pink Public Market is an activity that strengthens the resilience of community business owners and grassroots society, which will in turn improve their well-being, reduce poverty, expand business opportunities and promote inclusive economic growth.

โครงการธนาคารภูมิปัญญา (ปีที่ 2) / Wisdom Bank Project (2nd year)

วัตถุประสงค์ของ "ธนาคารภูมิปัญญา" เพื่อมุ่งส่งเสริมเศรษฐกิจฐานรากให้มีความเข้มแข็ง ด้วยการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการพัฒนาตนเองและอาชีพ ผ่านการให้ความช่วยเหลือการสนับสนุน และความร่วมมือในการพัฒนาชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม พร้อมด้วยการเสริมสร้างศักยภาพทางการเงินและความแข็งแกร่งให้แก่กิจการและผู้ประกอบการรายย่อย อันจะส่งผลถึงการยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลในด้านการอนุรักษ์และเผยแพร่ภูมิปัญญาท้องถิ่น และการเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจให้แก่ประเทศ

ในปี 2560 ธนาคารได้ดำเนินโครงการส่งเสริมภูมิปัญญาพัฒนาสู่ความยั่งยืน รวมทั้งสิ้น 77 องค์ความรู้ ครอบคลุม 77 จังหวัดทั่วประเทศ ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินงานด้วยหลักความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชนของธนาคาร

The objective of "Wisdom Bank" is to strengthen the grassroots economy by supporting SMEs to self-develop and develop careers, strengthen financial capacity and strength. This will raise the living conditions of the people in the community, in line with the Government's policy on the preservation and dissemination of local wisdom and boosting the country's economic values.

In 2017, GSB's Wisdom Promotion for Sustainability Project covered 77 bodies of knowledge in 77 Provinces. It is part of the Bank's CSR activities.

1 NO POVERTY

4 QUALITY EDUCATION

โครงการธนาคารภูมิปัญญาเป็นความพยายามของธนาคารในการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ผู้ประกอบการรายย่อย โดยเฉพาะกลุ่มเศรษฐกิจฐานราก รวมไปถึงเสริมสร้างศักยภาพทางการเงิน การศึกษาเรียนรู้ถึงองค์ความรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อนำไปเพิ่มมูลค่าธุรกิจ ซึ่งจะนำไปสู่รายได้ที่เพิ่มขึ้น

The Wisdom Bank Project is the Bank's attempt to strengthen small operators especially from the grassroots economy group, including strengthening the financial capacity, local knowledge and wisdom, which will in turn increase their incomes.

3.5 การพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อตอบสนองต่อการดำเนินธุรกิจแบบยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและการให้บริการ

Development and Strengthening of Information Technology System in Response to Customer Centric Business Model and Data and Service Security

การพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อตอบสนองต่อการดำเนินธุรกิจแบบยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและการให้บริการ

ปี 2560 ถือเป็นปีแห่งการพลิกโฉมสู่ผู้นำนวัตกรรมทางการเงินและสังคมยุคใหม่ของธนาคารออมสินกับการประกาศนโยบาย GSB New Century: Digi-Thai Banking “Digital for All Thais” เพื่อมุ่งสู่การเป็น “Leadership in Financial & Social Innovations” ซึ่งเป็นการตอกย้ำการเป็นผู้นำแห่งโลกการเงินยุคใหม่ ที่นิยามของคำว่า “ธนาคาร” มีความหมาย “มากกว่าการธนาคาร” ด้วยการส่งเสริมการออมและการสร้างวินัยทางการเงิน การแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบ การส่งเสริม SMEs Start Up และเตรียมเข้าสู่สังคมผู้สูงวัย รวมทั้งให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างความเข้มแข็งภายในองค์กร ทั้งด้านบุคลากร กระบวนการทำงาน โครงสร้าง องค์ความรู้ และเทคโนโลยี ที่ได้กำหนดเป็นความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ในเรื่องการพัฒนาผลิตภัณฑ์/บริการ/ช่องทางดิจิทัลที่เหมาะสมสำหรับทุกกลุ่มลูกค้า รองรับการเข้าสู่ Cashless Society รวมถึงการปรับโครงสร้าง กระบวนการ และบุคลากรรองรับการแข่งขันยุคดิจิทัล รวมทั้งการบริหารคุณภาพสินทรัพย์ การบริหารสัดส่วนธุรกิจให้มีผลตอบแทนและความเสี่ยงในระดับที่เหมาะสม และการลดต้นทุน

In 2017, GSB announced GSB New Century: Digi-Thai Banking “Digital for All Thais” policy, to become “Leadership in Financial & Social Innovations”. This reaffirmed the Bank’s leadership in the world of modern finance that defines “the Bank” to mean “Beyond Banking” by promoting savings and creating financial disiciplíne, solving informal debt, promoting SMEs Start Up, and supporting transition to an aging society. It also stresses enhancing the organisation’s internal strengths on personnel, work process, structure, knowledge and technology. Strategic challenges are the development of product/service/digital channels that are suitable for all customer groups, supporting the transition to a cashless society, adjusting the structure, process and personnel to meet the competition in the digital era, asset quality management, managing the business ratio to ensure acceptable returns and risks, cost reduction.

นโยบายและกลยุทธ์ในการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่สำคัญ / Key IT Policies and Tactics

ในปี 2560 ธนาคารมีแนวทางปฏิบัติและกรอบทิศทางที่ชัดเจนในการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ในการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยดำเนินตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2560 - 2564 (แผนระยะยาว 5 ปี) และแผนปฏิบัติงานประจำปี (แผนระยะสั้น) ซึ่งเป็นการประยุกต์ใช้เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์หรือดิจิทัลเข้ามาในกระบวนการทำงาน (Digital Transformation) เพื่อสร้าง

The Bank’s IT policies and tactics follow the IT Master Plan 2017 - 2021 (long-term 5-year plan) and Annual Work Plan (short-term plan). Electronic and digital tools are applied in the process of digital transformation to create the Bank’s image of being technologically modern, able to provide services 24/7 and complying with relevant laws and regulations:

ภาพลักษณ์ในการเป็นธนาคารที่มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย และให้บริการได้ทุกที่ทุกเวลา โดยดำเนินงานอย่างสอดคล้องกับกฎหมาย ข้อบังคับ และข้อกำหนดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1 การกำกับดูแลกิจการที่ดี (Organisation Governance)

ธนาคารได้รับการรับรองระบบการกำกับดูแลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) สำหรับการกำกับดูแลและบริหารจัดการแผนงานโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ภายใต้แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารออมสิน (ISO/IEC 38500:2015) จากบริษัท บูโร เวอริทัส เซอทิฟิเคชั่น (ประเทศไทย) จำกัด เมื่อวันที่ 27 มิถุนายน พ.ศ. 2560 ส่งผลให้ธนาคารมีกรอบการกำกับดูแลและการบริหารจัดการที่ดี สามารถสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการและการลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรว่าจะได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่า ลดความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น และมีประสิทธิผลในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ พร้อมทั้งมีแนวปฏิบัติที่ยั่งยืน (Sustainability) และบูรณาการตามแนวทางการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยง และการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (Integrated GRC: Governance, Risk Management and Compliance) ของธนาคาร

2 การใส่ใจต่อผู้บริโภค (Consumer Issues)

ธนาคารให้ความสำคัญกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้าและสังคม โดยมุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ (Customer Experience) และรองรับความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม ควบคู่กับการให้ความสำคัญในเรื่องความมั่นคงปลอดภัยในการใช้งานระบบสารสนเทศของธนาคาร โดยมีระบบป้องกันภัยคุกคามจากการโจมตีบุกรุก หรือการสร้างความเสียหายต่อระบบงานในรูปแบบต่าง ๆ มีการประเมินถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น และมีกระบวนการบริหารจัดการรวมถึงการจัดทำแผนป้องกันเพื่อรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ ส่งผลให้เกิดความมั่นใจในการให้บริการแก่ลูกค้าของธนาคาร ตัวอย่างเช่น การให้บริการด้วยระบบ Mobile Banking (MyMo) ที่ผ่านการตรวจรับรองอย่างต่อเนื่องตามมาตรฐาน ISO/IEC 27001:2013

1 Organisation Governance

The Bank's Information Technology Master Plan was certified with ISO/IEC 38500:2015 for IT Governance by Bureau Veritas Certification (Thailand) Ltd. on 27 June 2017.

2 Consumer Issues

The Bank highly values product and service development that benefits the consumers and society, aiming at using technologies to enhance Customer Experience and cater for the needs of each customer group, as well as IT system security, for example the Mobile Banking (MyMo) was certified with ISO/IEC 27001:2013.

การออกแบบและนวัตกรรมระบบงานโดยรวมขององค์กร
Organisation's Overall System Design and Innovation

เพื่อทบทวนระบบงานโดยรวมของธนาคารและข้อกำหนดที่สำคัญของระบบงาน ผู้บริหารระดับสูงและทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะมีการประชุมเชิงปฏิบัติการร่วมกันเพื่อระดมความคิดในการออกแบบระบบงาน โดยปัจจัยในการพิจารณาในการออกแบบระบบงานโดยรวมประกอบด้วย

1) ปัจจัยภายใน อันได้แก่ ทิศทางธุรกิจ เป้าประสงค์ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ แผนยุทธศาสตร์ ขีดความสามารถและความพร้อมของทรัพยากร ผลประกอบการ มาตรฐานการควบคุม ระเบียบคำสั่งและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนข้อมูลระบบงานและกระบวนการทำงานในปัจจุบัน

2) ปัจจัยภายนอกธนาคาร ได้แก่ กฎหมาย ข้อบังคับ การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี การใช้ทรัพยากรตลอดห่วงโซ่ แนวโน้มพฤติกรรมและความต้องการของผู้บริโภค เสียงของลูกค้า ความคาดหวังของตลาดหรือสังคม และความกังวลของสาธารณะ ตลอดจนเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มอื่น ๆ

Factors for considering the overall system design include:

1) Internal factors: business direction, targets, tactical objectives, strategies, capacity and resources, performance, regulatory standards, regulations, orders and stipulations, system data and existing work processes.

2) External factors: laws, regulations, technological changes, resource consumption, consumer behaviour patterns and needs, customers' opinion, market or social expectation, public concerns and opinions of other stakeholders.

3) ปัจจัยนำเข้าที่สำคัญอื่น ๆ อาทิ ความต้องการของกลุ่ม Unserved และ Underserved กลุ่ม SMEs Start Up การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัล นวัตกรรมทางการเงิน (FinTech) และการจัดการข้อมูล Big Data

หลังจากวิเคราะห์และทบทวนกระบวนการและข้อกำหนดระบบงานที่จำเป็นต้องออกแบบ/ปรับปรุงใหม่ ตามแนวทางการออกแบบและนวัตกรรมระบบงานโดยรวม ทำให้ได้ข้อกำหนดระบบงานใหม่ ดังนี้ 1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายครอบคลุมและทันสมัยสำหรับลูกค้า 3 กลุ่ม 2) มุ่งเน้น Digital Banking (ด้านรวดเร็ว ปลอดภัย ล้ำสมัย ใช้งานง่าย) 3) มีต้นทุนที่เหมาะสม และ 4) คุณภาพในการบริหารจัดการองค์กร

3) Other key input factors: needs of unserved and underserved groups, SMEs Start Up, changes in digital technology and FinTech, Big Data management.

After analysing and reviewing the process and system requirements according to the overall system design and innovation, new operational system requirements introduced are: 1) extensive and modern service channels for 3 customer groups; 2) Digital Banking that is fast, secure, advanced and easy to use; 3) appropriate cost; and 4) organisational management quality.

ธนาคารให้ความสำคัญกับการออกแบบระบบงานเพื่อส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมทางการเงินและเทคโนโลยีรูปแบบใหม่ ๆ ในการดำเนินธุรกิจและให้บริการแก่ประชาชนอย่างถูกต้อง เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ ซึ่งถือเป็นการส่งเสริมให้เกิดการปรับตัวในอุตสาหกรรม ขณะเดียวกันยังส่งเสริมให้เกิดการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง ทำให้เกิดการพัฒนาในเศรษฐกิจฐานราก อันนำมาสู่การลดความเหลื่อมล้ำในประเทศได้อย่างยั่งยืน

The Bank values system design to stimulate new financial innovations and technologies (FinTech) to better operate and provide services. Not only this supports adaptation in the industry, but also supports inclusive access to financial products and services, which benefits the grassroots economy and reduces inequality in Thailand in a sustainable manner.

ผลการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ปี 2560

Information Technology Operations in 2017

ปี 2560 ธนาคารมีผลการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศตามแผนงาน/โครงการ ดังต่อไปนี้

1. National e-Payment ดำเนินการพัฒนาระบบงาน PromptPay เพื่อรองรับนโยบาย National e-Payment
2. Digital Branch ดำเนินการพัฒนาระบบงานเพื่อรองรับการให้บริการด้วยเครื่องบริการธุรกรรมทางการเงินอัตโนมัติ
3. ระบบ Virtual Desktop Infrastructure (VDI) ดำเนินการจัดทำสัญญาเพื่อพัฒนาระบบ Virtual Desktop Infrastructure
4. ระบบ Cloud ดำเนินการเช่าใช้บริการ Cloud Base E-Mail Services
5. Mobile HR ดำเนินการจัดทำสัญญาแล้ว
6. การพัฒนาระบบ Remote Key Loader ดำเนินการจัดทำสัญญาว่าจ้างแล้ว
7. MyMo เปิดให้บริการ MyMo Pay สำหรับการทำธุรกรรมตลอด 24 ชั่วโมง
8. Payment System ดำเนินการติดตั้งแล้ว
9. การเพิ่มประสิทธิภาพระบบงานสงเคราะห์ชีวิต (LIIMs) ดำเนินการจัดทำสัญญาว่าจ้างแล้ว

1. National e-Payment – PromptPay system is being developed to support the National e-Payment policy.
2. Digital Branch – system is being developed to support automatic transaction machines.
3. Virtual Desktop Infrastructure (VDI) – contract concluded for the development of the VDI system.
4. Cloud system – Cloud Base E-Mail Services subscribed
5. Mobile HR – contract concluded
6. Remote Key Loader system development - contract concluded
7. MyMo – MyMo Pay was launched to support 24-hour transactions.
8. Payment System – system installed
9. LIIMs – contract concluded

10. ระบบ Loan Origination and Process Systems ดำเนินการจัดทำสัญญาเช่าใช้บริการแล้ว

11. ระบบ GIS ดำเนินการติดตั้งใช้งานจริง พร้อมทั้งจัดหาระบบคอมพิวเตอร์สำหรับทดสอบระบบงาน และใช้เป็นระบบคอมพิวเตอร์สำรอง (DR Site)

12. Mobile Search เปิดใช้ระบบงานจริงแล้ว

13. IT/Non-IT HR Competency ดำเนินการตาม IT Training Roadmap ของสายงานกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ พร้อมทั้งจัดให้มีการอบรมหลักสูตรบริหารโครงการ และมีการประเมินสมรรถนะของพนักงาน (IDP)

14. Network and Security ดำเนินการจัดซื้อและติดตั้งระบบเครือข่ายและความปลอดภัยสารสนเทศ

15. PCI DSS ดำเนินการปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องกับมาตรฐานความปลอดภัย PCI DSS ตามข้อกำหนดของ VISA

16. Data Center ดำเนินการก่อสร้างอาคารศูนย์คอมพิวเตอร์ และจ้างออกแบบตกแต่งอาคารศูนย์คอมพิวเตอร์

17. Computer System Replacement ดำเนินการจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ทดแทนของเดิมที่ครบอายุการใช้งาน

10. Loan Origination and Process Systems – contract concluded

11. GIS – installed and computer system procured for testing and DR site.

12. Mobile Search – system is installed.

13. IT/ Non-IT HR Competency – adhering to IT Group's IT Training Roadmap, with project management training course and individual development plan (IDP)

14. Network and Security – information network and security procured and installed

15. PCI DSS – IT system being upgraded to meet the PCI DSS security standard, required by VISA

16. Data Center – computer centre building constructed and interior design hired

17. Computer System Replacement – new computers and equipment procured to replace dated ones

การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีและการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
Technology Risk Management and Business Continuity Management

การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยี

ธนาคารมีแนวทางในการจัดเตรียมความพร้อมในการบริหารความเสี่ยง เพื่อรองรับการเป็น Digi-Thai Banking สำหรับปี 2561

Technology Risk Management

To support Digi-Thai Banking, GSB has planned for managing the relevant risks for 2018 as follows:

แนวทางการเตรียมความพร้อมในการบริหารจัดการความเสี่ยงเพื่อรองรับการเป็น Digi-Thai Banking ปี 2561 - 2565
Approach to Risk Management Readiness in Support of Digi-Thai Banking in 2018 - 2022

1. ทบทวนแผนแม่บทบริหารความเสี่ยง ปี 2561 - 2565
   Review risk management master plan 2018 - 2022

2. กำหนด KRI, Risk Appetite, Risk Tolerance และแผนจัดการความเสี่ยงสำหรับ Cyber Risk ตาม Risk Map
   Set KRI, risk appetite, risk tolerance and risk management for cyber risk according to the risk map

3. ทบทวนนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
   Review business continuity management policy

4. ทบทวน Credit Product Program (CPP)
   Review credit product program (CPP)

5. จัดตั้งส่วนงานบริหารความเสี่ยง และกำกับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ
   Set up risk management and information technology teams, and IT security department

6. กำหนดนโยบาย ทบทวนและกำหนดนโยบายการใช้การกำกับดูแลความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
   Adopt policy on IT risk management governance

7. ทบทวนและกำหนดนโยบายการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกด้านงานเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Outsourcing Policy)
   Review and adopt IT outsourcing policy

8. ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อรองรับการพัฒนานวัตกรรมบริการตาม
   Revise work process to support the development of service innovation, as per
   - พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ และประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และธนาคารแห่งประเทศไทยที่เกี่ยวข้อง
     Electronic Transactions Act, B.E. 2544 (2001) and amendments Royal Decree Controlling Electronic Transaction Service Businesses And relevant Announcements of the Committee on Electronic Transactions and the Bank of Thailand
   - เกณฑ์ด้าน IT Governance
     IT governance criteria

9. มาตรฐาน ISO/IEC 38500:2015 มาตรฐาน ISO/IEC 27001:2013 และมาตรฐาน PCI DSS
   ISO/IEC 38500:2015, ISO/IEC 27001:2013 and PCI DSS standards

10. จำลองสถานการณ์การโจมตีด้วยรูปแบบภัยคุกคามและเทคนิควิธีการต่าง ๆ (Cyber Drill Exercise)
    Simulate situation of attacks through cyber drill exercise

11. สร้างความตระหนัก ความรู้ ความเข้าใจ วิธีปฏิบัติด้านการบริหารเสี่ยง และ Cyber Risk ให้แก่พนักงานทั่วทั้งองค์กร
    Create awareness, knowledge, understanding, implementation methods on risk and cyber risk management among employees organisation-wide

418-1

การบริหารความเสี่ยงจากอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (Cybercrime) และความเสี่ยงจากการหยุดชะงักของระบบงานหลัก

เพื่อสร้างความมั่นใจว่าธนาคารจะบรรลุตามวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และสามารถรองรับกับการก้าวเข้าสู่ Cashless Society ได้อย่างไม่สะดุด ธนาคารจึงทำการกำหนด Roadmap เพื่อมุ่งสู่การเป็น Digital Banking and Security ที่ชัดเจน และมีความสมดุลระหว่างความปลอดภัย ความสะดวกสบาย และความเชื่อมั่นของลูกค้า โดยธนาคารให้ความสำคัญอย่างมากกับการบริหารความเสี่ยงจากอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (Cybercrime) และความเสี่ยงจากการหยุดชะงักของระบบงานหลัก เนื่องจากระบบงานให้บริการบัตรอิเล็กทรอนิกส์และ Mobile Banking ของธนาคารอาจหยุดชะงักจากการขัดข้องของระบบงานต่าง ๆ หรือจากอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (Cybercrime) ที่มีแนวโน้มการเกิดถี่ขึ้น รุนแรงขึ้น และกระจายวงกว้างอย่างรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งถ้าธนาคารไม่สามารถปรับปรุงระบบป้องกันความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศได้ทัน หรือมีข้อมูลข่าวสารไม่เพียงพอที่จะติดตามและป้องกันภัยคุกคามใหม่ ๆ ได้อย่างทันเหตุการณ์ อาจทำให้ระบบงานของธนาคารถูกโจมตี หรืออาจถูกลักลอบเข้าถึงข้อมูลสำคัญของลูกค้า หรือทำให้ข้อมูลธนาคารสูญหายจนระบบงานต้องหยุดชะงัก ไม่สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง เป็นเหตุให้ธนาคารต้องสูญเสียรายได้และความเชื่อมั่น

ด้วยเหตุนี้ ธนาคารจึงมีการกำหนดตัวชี้วัดความเสี่ยง (KRIs) ที่ครอบคลุมเหตุการณ์ความเสี่ยงต่าง ๆ ได้แก่

- ระยะเวลานานที่สุดที่ยอมให้ธุรกรรมงานสำคัญหยุดชะงัก (MAO)
- ระยะเวลานานที่สุดที่ยอมให้ระบบงานหยุดชะงัก (RTO)
- มูลค่าความเสียหายจากการหยุดชะงักของระบบงาน
- จำนวนลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากการหยุดชะงักของระบบงาน
- ผลการ Scan ช่องโหว่เครื่องแม่ข่ายและ Network ของธุรกรรมสำคัญ

นอกจากนี้ ตามมติคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงยังให้มีการกำหนดตัวชี้วัดที่เป็น Early Warning Sign ได้แก่ เหตุการณ์และความเสียหายจากเหตุการณ์หยุดชะงักของระบบงานต่าง ๆ และให้มีการติดตามความถี่ในการถูกโจมตีทาง Cyber Attack ของธนาคาร

ทั้งนี้ ในปี 2560 ธนาคารได้ทำการทดสอบแผนที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ อันได้แก่ แผนการติดต่อสื่อสารในภาวะวิกฤต (Crisis Communication Plan: CCP) และแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP) พร้อมกัน โดยใช้รูปแบบการทดสอบด้วยการจำลองสถานการณ์เสมือนจริง (simulation) ในเหตุการณ์น้ำท่วมเป็นวงกว้าง ผลจากการทดสอบปรากฏว่า ธนาคารสามารถกอบกู้ธุรกรรมงานที่สำคัญได้ภายในระยะเวลา MAO

Managing the Risks of Cybercrime and Core Work System Outage

To achieve its strategic objectives and support the seamless transition to a Cashless Society, the Bank has adopted the Road Map for becoming Digital Banking and Security. Managing the risks of cybercrime and core work system outage is critical. If not equipped with an up-to-date information security risk prevention system or unaware of the development of new threats, the Bank's system could be attacked or hacked. This may lead to customer data breach, bank data loss, work system outage, suspension of customer services, resulting in loss of revenue and confidence in the Bank.

The Bank has identified the following KRIs:

- Maximum Acceptable Outage (MAO)
- Recovery Time Objective (RTO)
- Damages from work system outage
- Number of customers affected by work system outage
- Scanning for loopholes in the server and network of key transactions

The Risk Management Committee also determined the following indicators as Early Warning Sign: work system outage incidents and their damages, and frequency of cyber attack.

In 2017, the Bank tested its Crisis Communication Plan (CCP) and Business Continuity Plan (BCP), using a simulation of a large-scale flood. From the test, the Bank was able to recover key transactions within the Maximum Acceptable Outage (MAO).

การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์
Information and Cyber Security

ธนาคารได้มีการบริหารจัดการทรัพยากรข้อมูล (Information Resource Management) อย่างเป็นระบบ เพื่อให้ข้อมูล สารสนเทศ และความรู้ มีความแม่นยำ ทันกาล ถูกต้องและเชื่อถือได้ ปลอดภัยและเป็นความลับ ตามแนวทางที่กำหนดไว้ในนโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ และมาตรฐานประกอบนโยบายที่อยู่บนพื้นฐานของการประเมินความเสี่ยงที่มีลักษณะเฉพาะของธุรกิจธนาคาร ตลอดจนมาตรฐานสากลว่าด้วยระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (ISO/IEC 27001:2013) และมาตรฐานสากลว่าด้วยการกำกับดูแลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับองค์กร (ISO/IEC 38500:2015 Governance of IT for the Organisation) ซึ่งธนาคารออมสินเป็นองค์กรแห่งแรกในประเทศไทยที่ได้รับการรับรองดังกล่าว

The Bank has a systematic Information Resource Management, to ensure accurate, up-to-date, reliable, safe and secure data, information and knowledge. This is in accordance with the information security policy and standards based on the assessment of the Bank's specific risks, as well as international standards on information security management (ISO/IEC 27001:2013) and governance of IT for the organisation (ISO/IEC 38500:2015 Governance of IT for the Organisation). GSB is the first organisation in Thailand to be certified with the latter international standard.

3.6 การปลูกฝังและสร้างวินัยทางการเงินแก่กลุ่มเป้าหมาย Instilling and Creating Financial Discipline among Target Groups

ภายใต้ยุทธศาสตร์สู่ GSB New Century ธนาคารมีภารกิจสำคัญประการหนึ่งคือ การส่งเสริมการออมและสร้างวินัยทางการเงินให้แก่กลุ่มเด็ก เยาวชน และประชาชนทั่วไป ด้วยการน้อมนำเอาหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช บรมนาถบพิตร ได้แก่ รู้ตัวตน พอประมาณ เหลือเก็บ แบ่งปัน และยั่งยืน มาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินภารกิจในด้านนี้ ไม่ว่าจะในกระบวนการธุรกิจ (CSR in process) ในการบริหารจัดการและในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ควบคู่ไปกับโครงการ/กิจกรรมนอกกระบวนการธุรกิจ (CSR after process) ที่ปรับเปลี่ยนตามยุคสมัย จากรูปแบบเดิมที่เคยใช้สัญลักษณ์กระปุกออมสิน ที่สะท้อนถึงการส่งเสริมการออมเงินในวัยเด็กเปลี่ยนมาเป็นรูปแบบใหม่ที่มีมุมมองกว้างขึ้น จึงกลายมาเป็น “ออมเศรษฐกิจ ออมสังคม และออมสิ่งแวดล้อม” ด้วยการสร้างวินัยทางการเงินในยุคดิจิทัล เช่น การทำบัญชีครัวเรือนผ่านแอปพลิเคชัน การส่งเสริมให้ลูกค้าในระดับฐานรากทั้ง Micro SMEs และ SMEs ทำบัญชีระบบบัญชีเดียว เป็นต้น

Under the GSB New Century strategy, one of the Bank’s key mission is to promote savings and create savings discipline among children, youths and the general public, by applying the philosophy of sufficiency economy to the Bank’s CSR in process and CSR after process business operations. The iconic savings box emblem symbolising childhood savings behaviour is modernised into a financial discipline in the digital era with a broader perspective of “economy savings, society savings and environment savings”.

สำหรับการส่งเสริมการ “ออมเศรษฐกิจ” ที่ผ่านมา ธนาคารออมสินมีหลากหลายโครงการที่จัดทำขึ้นเพื่อส่งเสริมการออมและสร้างวินัยทางการเงินให้กับแต่ละกลุ่มลูกค้า สอดคล้องตามความจำเป็นและความต้องการในการออมและไลฟ์สไตล์ในการใช้ชีวิตของกลุ่มลูกค้ากลุ่มนั้น ซึ่งโครงการต่าง ๆ มีดังต่อไปนี้

In promoting “savings economy”, GSB carried out various projects aiming at promoting savings and creating financial disciplines for each customer group:

ส่งเสริมการออมและสร้างวินัยทางการเงิน / Promoting savings and creating financial discipline

ออมเศรษฐกิจ / Savings Economy

-กลุ่มเด็กและเยาวชน / Children and Youth Group-

ธนาคารโรงเรียน / School Bank

เปิดธนาคารโรงเรียน 60 แห่ง Open 60 School Banks	เปิดแล้ว 60 แห่ง / 60 School Banks opened
Virtual School Bank 400 แห่ง 400 Virtual School Banks	เพิ่ม 886 แห่ง รวม 1,090 แห่ง สมาชิกเพิ่ม 69,894 ราย รวม 75,894 ราย Added 886 locations, total 1,090 locations Added 69,894 members, total 75,894 members

โครงการออมสิน จากร้อยสู่เงินล้าน / GSB 100 to Million:

ผู้เข้าร่วม 1,500 ทีม / มอบรางวัล 10 ทีม 1,500 teams / 10 teams awarded	- เข้าร่วมโครงการ 1,022 ทีม 1,022 teams participated in the project. - คัดเลือกและมอบรางวัล 10 ทีม 10 teams selected and awarded - พัฒนาส่งต่อไปบ่มเพาะ 32 ราย 32 teams went on to incubation.

พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ / Develop Products and Services

เงินฝาก Youth Saving 100,000 บัญชี / 3,000 ลบ. Youth Saving 100,000 accounts / 3,000 Million Baht	เพิ่ม 229,147 บัญชี เป็นเงิน 2,300 ลบ. (คงเหลือ 836,576 บัญชี 6,052 ลบ.) Increased to 229,147 accounts 2,300 Million Baht (balance 836,576 accounts, 6,052 Million Baht)
GSB GEN: - สมาชิกเพิ่ม 500,000 ราย Added 500,000 members	534,612 ราย (สะสม 684,988 ราย) 534,612 members (684,998 accrued members)

-ธนาคารผู้สูงวัย / Senior Citizens Bank-

พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อผู้สูงวัย / Develop Products and Services for Senior Citizens

- เงินฝาก 2 ผลิตภัณฑ์ (เผื่อเรียกประชารัฐผู้สูงวัย / เผื่อเรียกพิเศษผู้สูงวัย มีลูกค้าใช้บริการรวม 41,807 ราย รวม 19,097 ลบ.)
  2 savings products (Deposits for the Elderly / Special Deposit for the Elderly – 41,807 customers, 19,097 Million Baht)
- สินเชื่อ 3 ผลิตภัณฑ์ (สช.เคหะกตัญญูดูแลบุพการี / ข้าราชการบำนาญฯ / ประชารัฐเพื่อผู้สูงวัย)
  3 loan products (Housing Loan for Looking After Parents / Government Pensioners / Public Loan for the Elderly)

-กลุ่มประชาชนฐานราก/ทั่วไป- Grassroots Group / General Public

การสร้างวินัยทางการเงิน / Create Financial Discipline

Financial Literacy > 11,000 ราย* Financial Literacy (more than) 11,000 persons	17,281 ราย (องค์กรชุมชน 4,579 ราย / รายย่อย 11,395 ราย / กลุ่มอาชีพ 1,307 ราย) 17,281 persons (4,579 from community organisations / 11,395 individuals / 1,307 professionals)
จัดทำบัญชีครัวเรือน 1,356 บัญชี* / Maintaining household account, 1,356 accounts	
- ฐานราก 1,296 บัญชี* Grassroots 1,296 accounts	2,025 บัญชี 2,025 accounts
- กลุ่มอาชีพ 60 บัญชี* Professionals 60 accounts	120 บัญชี 120 accounts

พัฒนาความเข้มแข็งกลุ่มองค์กรการเงินชุมชน / Strengthening Community Financial Organisations

อบรมกองทุนหมู่บ้าน (มาตรการ 0%) 1,000 แห่ง / 2,000 คน Village Fund Training (0% measure) 1,000 villages / 2,000 persons	อบรมแล้ว 1,130 แห่ง 2,265 ราย 1,130 villages, 2,265 persons trained
ประกวดองค์กรการเงินชุมชนดีเด่น 100 แห่ง Community Financial Organisation Competition 100 organisations	163 แห่ง 174 รางวัล 163 organisations, 174 awards
อบรมจัดทำแผนธุรกิจ 200 คน Business Planning Training, 200 persons	240 คน 240 persons
ตลาดนัดสีชมพู 8 ครั้ง Pink Public Market, 8 times	กำหนดพื้นที่ครบ 8 แห่ง โดยจัดงานแล้ว 11 แห่ง มีร้านค้าเข้าร่วม 1,714 ร้าน Designated 8 areas, event organised 11 times, 1,714 shops participated

ยกระดับองค์กรการเงินชุมชนเป็นบริการธนาคารชุมชน / Elevating Community Financial Organisations to Provide Community Banking Services

เปิดบริการธนาคารชุมชนเพิ่ม 400 แห่ง Open additional 400 community banks	456 แห่ง (สะสมปี 59 - ธ.ค. 60 รวม 461 แห่ง) 456 locations (cumulative figure for 2016 - Dec 2017 is 461 locations.)

โครงการแก้ไขหนี้นอกระบบ / Project to Solve Informal Debt Problem

ลงทะเบียนและให้สินเชื่อ 100,000 ราย / 5,000 ลบ. Register and approve loans 100,000 persons / 5,000 Million Baht	ลงทะเบียน 205,402 ราย ปล่อยกู้ 110,193 ราย / 4,585.86 ลบ. 205,402 were registered. 110,193 were approved for loans. / 4,585.86 Million Baht
ลูกค้าที่ดำเนินการได้ตาม SLA ร้อยละ 80* 80 per cent of customers comply with SLA	ร้อยละ 95.26 95.26 per cent
พัฒนาองค์ความรู้ 1 ต้นแบบ/ถ่ายทอดองค์ความรู้ ประยุกต์ใช้ 12 ชุมชน* Develop knowledge base 1 pilot / applied in 12 communities	- คัดเลือกชุมชนต้นแบบด้านการแก้ไขหนี้นอกระบบแล้ว 1 แห่ง และถ่ายทำวีดิทัศน์ แล้วเสร็จ selected 1 pilot community to solve informal debt problem and made video recording of knowledge transfer - คัดเลือกชุมชน 12 แห่ง selected 12 communities

โครงการธนาคารโรงเรียน (ปีที่ 19) พ.ศ. 2541 - ปัจจุบัน
GSB School Bank Project (19th year) 2008 - Present

จากปณิธานของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวด้านการออมซึ่งสอดคล้องกับหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช บรมนาถบพิตร นำมาสู่ "โครงการธนาคารโรงเรียน ธนาคารออมสิน" อันเป็นแนวคิดในการจำลองสาขาของธนาคารไปไว้ในสถาบันการศึกษา โดยเป็นการทำงานร่วมกันระหว่างธนาคารกับโรงเรียน เพื่อเปิดโอกาสให้นักเรียนนักศึกษาเป็นผู้ดำเนินการธนาคารด้วยตนเอง ภายใต้การดูแลของธนาคารออมสินสาขาที่ทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยง ทำให้นักเรียนได้เรียนรู้การทำงานร่วมกับผู้อื่น ฝึกความรับผิดชอบและการให้บริการ รู้จักใช้เวลาว่างในการทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม และที่สำคัญที่สุดคือ เป็นการส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ทางด้านการเงินแก่เยาวชน ควบคู่ไปกับการปลูกฝังวินัยทางการเงินและวินัยในการออมตั้งแต่วัยเยาว์ โดยธนาคารยังได้จัดหาผลิตภัณฑ์และบริการที่ออกแบบเป็นพิเศษสำหรับเด็กและเยาวชน เพื่อสนับสนุนให้เยาวชนรู้จักรับผิดชอบการเงินของตนเอง และรู้จักวางแผนทางการเงินเพื่อที่เมื่อเติบโตขึ้นจะได้กลายเป็นผู้ใหญ่ที่มีฐานการออมที่มั่นคงต่อไป อันจะนำไปสู่การลดอัตราความยากจนของประเทศในอนาคต ซึ่งเป็นจุดมุ่งหมายของธนาคาร

โครงการธนาคารโรงเรียน ธนาคารออมสิน เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ปี 2541 จนถึงปัจจุบัน (สิ้นปี 2560) มีธนาคารโรงเรียน จำนวน 1,257 แห่ง มีนักเรียนเป็นสมาชิกจำนวน 2,315,253 คน บัญชีเงินออม 2,358,756 บัญชี และมีเงินออมสะสมในโครงการทั้งหมด 976,729,968.25 บาท

GSB School Bank Project is a collaboration between banks and schools to simulate bank branches in educational institutions. Students get the opportunity to operate the School Bank under the supervision of GSB branch. The project is aimed at promoting teamwork, responsibility, service mind, and most importantly, youth financial education as well as instilling financial discipline and savings habit. The Bank has introduced products and services specifically designed for children and youth, to encourage fiscal responsibility and financial planning, which will contribute to poverty reduction.

Since its introduction in 2008 until present (end of 2017), there are currently 1,257 GSB School Banks, with 2,315,253 students participating, 2,358,756 savings account and cumulative savings of 976,729,968.25 Baht.

โครงการธนาคารโรงเรียนเสมือนจริง (Virtual School Bank) ปีที่ 2
Virtual School Bank (2nd year)

นับเป็นการปฏิวัติโครงการธนาคารโรงเรียน เข้าสู่ยุค Digital Banking 4.0 ด้วยการส่งเสริมการออมและสร้างวินัยทางการเงิน รวมทั้งปลูกฝังจริยธรรมและคุณธรรมให้กับนักเรียนและโรงเรียนที่เป็นสมาชิกโครงการธนาคารโรงเรียน ผ่านการสร้างประสบการณ์นอกห้องเรียนผ่านโลกออนไลน์ โดยธนาคารออมสินออกแบบและพัฒนาสื่อออนไลน์สามมิติ โดยใช้ชื่อว่า Virtual School Bank โดยเนื้อหาภายใน Virtual School Bank จะเป็นการจำลองสาขาต่าง ๆ ของธนาคารโรงเรียนแต่ละแห่งเข้ามาในโลกออนไลน์ เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายได้เรียนรู้และฝึกวินัยการออมเงิน ผ่านระบบการออมเงินเสมือนจริง ซึ่งเป็นสาระสำคัญของโครงการนี้ นอกจากนี้แล้วผู้เล่นยังจะได้เรียนรู้องค์ประกอบต่าง ๆ ของสังคมไทย ทั้งในด้านศิลปวัฒนธรรม การศึกษา รวมถึงบทบาทหน้าที่และความสำคัญของอาชีพต่าง ๆ ที่มีต่อสังคมอีกด้วย

ในปี 2560 มีโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการ Virtual School Bank จำนวน 1,090 แห่ง มีสมาชิกรวม 75,894 ราย

ทั้งนี้ โครงการธนาคารโรงเรียนเสมือนจริง (Virtual School Bank) ได้รับรางวัล "Highly Commended" Best CSR Initiative จากงาน 9th Annual Retail Banker International Asia Trailblazer Summit and Awards 2018 ประเทศสิงคโปร์ โดยรางวัล Best CSR Initiative ถือเป็นรางวัลที่ Retail Banker International ซึ่งเป็นองค์กรระดับสากลที่ให้บริการเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาด้านการธนาคารรายย่อยสำหรับผู้บริหาร มอบให้แก่สถาบันการเงินที่มีสุดยอดความคิดสร้างสรรค์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

Ushering the GSB School Banks into the era of Digital Banking 4.0, the Virtual School Bank project uses online media to educate and instill savings discipline through the virtual savings system. In addition, users also benefit from knowledge about various aspects of Thai society including arts and culture, role and importance of different professions to the society.

In 2017, 1,090 schools participated in the Virtual School Bank project, with 75,894 members.

The Virtual School Bank project was awarded with "Highly Commended" Best CSR Initiative at the 9th Retail Banker International Asia Trailblazer Awards 2018, Singapore.

เงินฝาก Youth Savings / Youth Savings Deposit

ผลิตภัณฑ์เงินฝาก Youth Savings ภายใต้โครงการ 1 สาขา 2 โรงเรียน ถือเป็นผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของธนาคารออมสิน ที่มุ่งเน้นการสร้างความผูกพันให้กับเด็กและเยาวชนในช่วงอายุ 13 - 23 ปี ต่อเนื่องจากการฝากเงินกับ “โครงการธนาคารโรงเรียน” ที่ได้สร้างวินัยทางการเงินและการออมให้กับเด็กและเยาวชน โดย “โครงการ 1 สาขา 2 โรงเรียน” ถือเป็นการส่งเสริมการออมของเด็กและเยาวชนอย่างต่อเนื่องด้วยเงินฝาก Youth Savings ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ที่ออกแบบมาเพื่อสร้างความภาคภูมิใจแก่เด็กและเยาวชน ในฐานะที่เป็นผู้รักการเก็บออมและมัธยัสถ์จนสามารถมีบัญชีเงินฝากธนาคารออมสินเป็นของตนเอง

Youth Savings Deposit “One Branch Two Schools” project is GSB’s product and financial service aimed at linking with “GSB School Bank”, to continue with the objective of instilling financial discipline in children and youths aged 13 - 23 years old. This project is designed to make them feel proud to save and to have their own GSB savings accounts.

ด้วยพันธกิจสู่การเป็นผู้นำในการส่งเสริมการออม เพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนและเสริมสร้างอนาคตที่มั่นคงของประชาชน ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการส่งเสริมความรู้ทางการเงินให้กับคนไทยกลุ่มต่าง ๆ อย่างถูกต้องและเหมาะสม เพื่อที่ทุกคนจะได้มีทักษะในการบริหารจัดการการเงินส่วนบุคคล และทักษะในการวางแผนการออมได้อย่างเหมาะสม อันจะเป็นหลักประกันทางการเงินของตนเองและครอบครัวในอนาคต

With the mission of being a leader in savings, to sustainably develop the country and build a secure future for the people, the Bank values the importance of educating the Thai people with the right financial knowledge. This would equip them with the skill to manage their personal finance and make appropriate savings plans.

กองทุนการออมแห่งชาติ (กอช.) หลักประกันเพื่อคนวัยเกษียณ
National Savings Fund – Assurance for Retirees

กองทุนการออมแห่งชาติจัดตั้งขึ้นโดยรัฐบาล มีพันธกิจสำคัญในการส่งเสริมการออมให้แก่ลูกค้ากลุ่มฐานรากเพื่อเสริมสร้างหลักประกันทางการเงินในชีวิตหลังวัยเกษียณ เป็นการส่งเสริมให้ผู้ประกอบอาชีพอิสระหรืออยู่นอกระบบบำเหน็จบำนาญของรัฐหรือนอกกองทุนเอกชนที่มีนายจ้างจ่ายสมทบ เช่น เกษตรกร ผู้มีอาชีพค้าขาย รับจ้างทั่วไป คนขับรถแท็กซี่ แม่บ้าน สถาปนิก ทนายความ ลูกจ้างรายวัน ลูกจ้างชั่วคราว นักเรียน นิสิตนักศึกษา นักการเมือง เป็นต้น ได้มีโอกาสในการออมเงินไว้ใช้เมื่อเกษียณอายุการงาน เป็นการสร้างหลักประกันให้กับชีวิตหลังการทำงานในขณะที่ไม่มีรายได้ประจำ พร้อมกับการสนับสนุนด้านวิชาการและให้ความรู้เกี่ยวกับการออมเงิน ได้รับสิทธิประโยชน์เพื่อฝึกทักษะอาชีพสร้างรายได้ ทำให้มีเงินไว้ออมอย่างมีเป้าหมาย การวางแผนการเงินเพื่อยามวัยเกษียณช่วยลดความเหลื่อมล้ำของประชาชนในประเทศให้ได้รับสวัสดิการด้านบำนาญจากรัฐอย่างทั่วถึง

The National Savings Fund was set up by the Government with the primary mission to promote savings among the grassroots customers as an assurance for their post-retirement life. It focuses on freelance professionals outside the state or private pension systems such as farmers, vendors, taxi drivers, maids, architects, lawyers, daily workers, temporary workers, students and politicians, to gain financial knowledge and to understand the benefit of making savings plan for retirement. Proper retirement planning will help reduce income inequality and better access state social welfare benefits.

โครงการธนาคารโรงเรียนและโครงการธนาคารโรงเรียนเสมือนจริง รวมถึงกองทุนการออมแห่งชาติ (กอช.) ล้วนสะท้อนถึงพันธกิจของธนาคารในการมุ่งส่งเสริมการออมและการสร้างวินัยทางการเงินให้กับประชาชนกลุ่มต่าง ๆ โดยเฉพาะเด็กและเยาวชน ทั้งนี้เพื่อเป็นการเสริมสร้างหลักประกันด้านความมั่นคงทางเงินในชีวิต ให้กับกลุ่มต่าง ๆ อันช่วยลดอัตราความยากจนของประเทศและคุณภาพชีวิตที่ดีของคนไทย

GSB School Bank, Virtual School Bank and the National Savings Fund reflect GSB’s Mission in promoting savings and instilling financial discipline, especially among children and youths. Not only does it give financial security but also helps reduce poverty and elevate the quality of life of the Thai people.

การให้ความรู้ทางการเงิน / Financial Literacy

❶ การให้ความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy) ให้กับกลุ่มผู้มีรายได้น้อย

ธนาคารออมสินได้จัดอบรมให้ความรู้ทางการเงินให้แก่กลุ่มผู้มีรายได้น้อย เพื่อให้มีทักษะในการวางแผนการเงิน รู้เท่าทันกลโกง และสร้างวินัยทางการเงิน ตลอดจนสร้างความรู้ความเข้าใจในการบริหารจัดการการเงินส่วนบุคคล เพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเอง อันจะนำไปสู่การเข้าถึงบริการทางการเงินในระบบได้อย่างยั่งยืน ทั้งนี้มีกลุ่มลูกค้าผู้เข้ารับการอบรมตามเป้าหมายของธนาคาร จำนวน 6,800 ราย

❶ Providing Financial Literacy to low income earners

GSB provides financial literacy training courses to low income earners, focusing on financial planning skill, fraud awareness, creating financial discipline and personal finance management. GSB met its target in providing training to 6,800 customers.

ประโยชน์ที่ได้รับจากการพัฒนาที่ยั่งยืน / Benefits from Sustainable Development

ขยายโอกาสในการเข้าถึงแหล่งทุน เพื่อการประกอบอาชีพ และใช้จ่ายตามความจำเป็นของครัวเรือน Increasing opportunity to access funding sources	ลดปัญหาความรุนแรง ของภาระหนี้นอกระบบ ต่อครัวเรือนประชาชนในระดับฐานราก Reducing the severity of informal debt problem for grassroots households	มีเงินหมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจ เพิ่มมากขึ้น ทำให้ระบบเศรษฐกิจ ระดับฐานรากมีความแข็งแรงมากขึ้น Increasing revolving funds in the economy, strengthening grassroots economy
ลูกค้าได้รับความรู้ในการบริหารเงิน โดยได้รับโอกาส 3 สร้าง ได้แก่ สร้างอาชีพ สร้างรายได้ และสร้างรายการทางการเงิน Customers gain knowledge in financial management and creating opportunities for career, income and financial history.	ส่งเสริมการสนับสนุนนโยบาย Thailand 4.0 และนโยบายสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ของรัฐบาล Promoting and supporting Government's Thailand 4.0 and Cashless Society policies	เป็นไปตามวิสัยทัศน์ของธนาคาร ในการเสริมสร้างความสุข และอนาคตที่มั่นคงของประชาชน Achieving GSB's vision of promoting happiness and secure future of the people

❷ การให้ความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy) ให้กับลูกค้าองค์กรชุมชน

ธนาคารออมสินได้ดำเนินโครงการให้ความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy) ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อพัฒนาศักยภาพให้แก่ลูกค้าองค์กรชุมชนด้วยการสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของ "ความรู้ทางการเงิน" และการให้ความรู้ในการสร้างความสมดุลระหว่างรายได้กับค่าใช้จ่าย ตลอดจนแนวทางในการลด ละ เลิก ค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น เพื่อเก็บออมเงินไว้เป็นหลักประกันทางการเงินของตนเองและครอบครัว อันจะนำไปสู่ระดับคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และเป็นการสร้างโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงินในระบบอย่างยั่งยืน อีกทั้งยังเป็นการลดปัญหาความเหลื่อมล้ำทางสังคม และลดการพึ่งพาแหล่งเงินกู้นอกระบบ

❷ Providing Financial Literacy to community organisation customers

GSB's Financial Literacy project takes inspiration from the philosophy of sufficiency economy to make community organisation customers realise the importance of "Financial Knowledge", income-expenditure balance and reduction in foregoing unnecessary purchases to increase savings.

- ผลการจัดกิจกรรมอบรมการให้ความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy) ปี 2560

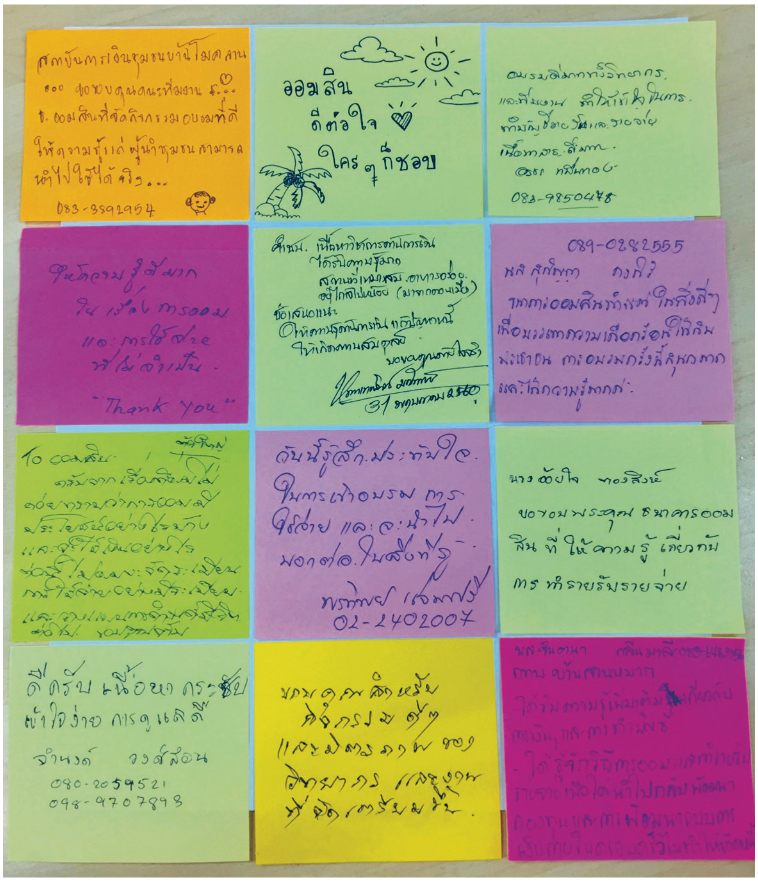
ในปี 2560 มีผู้เข้ารับการอบรมทุกกลุ่มเป้าหมายรวมทั้งสิ้น 4,579 คน จากเป้าหมาย 4,200 คน และจากผลทดสอบปรากฏว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีการพัฒนาความรู้ทางการเงินดีขึ้น โดยวัดจากคะแนนทดสอบหลังการอบรม (Post-test) มากกว่าคะแนนทดสอบก่อนการอบรม (Pre-test) คิดเป็นร้อยละ 93.81 ของผู้เข้ารับการอบรมทั้งหมด

- Financial Literacy training courses in 2017

In 2017, 4,579 participants took part in the training courses, higher than the 4,200 target. The participants were found to have better financial knowledge, with 93.81 per cent achieved better score in the post-test comparing to the score in the pre-test.

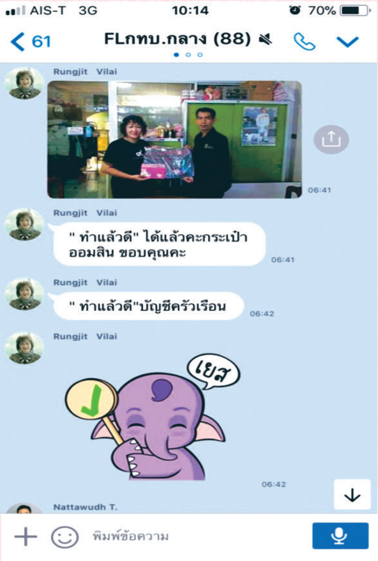
- เสียงสะท้อนจากผู้เข้ารับการอบรม

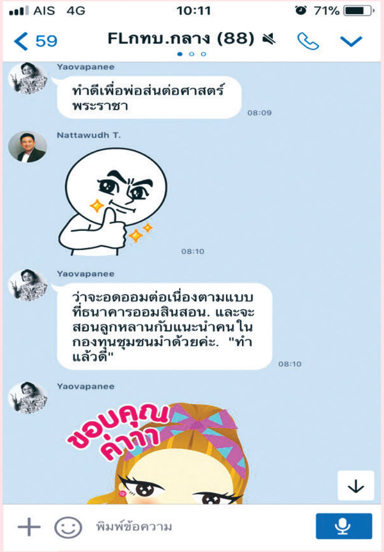
- Participants' review

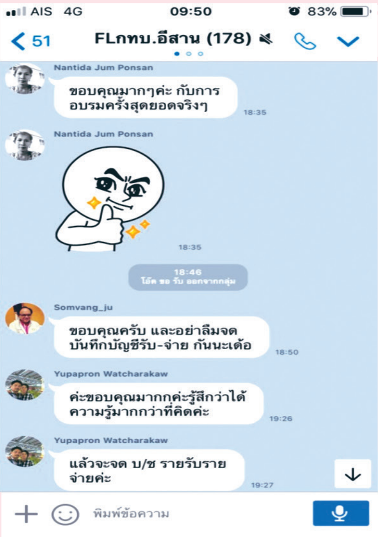


การบันทึกบัญชีรับ-จ่ายพอเพียง

Sufficiency Income-Expenditure Account Statement







③ การให้ความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy) ให้กับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

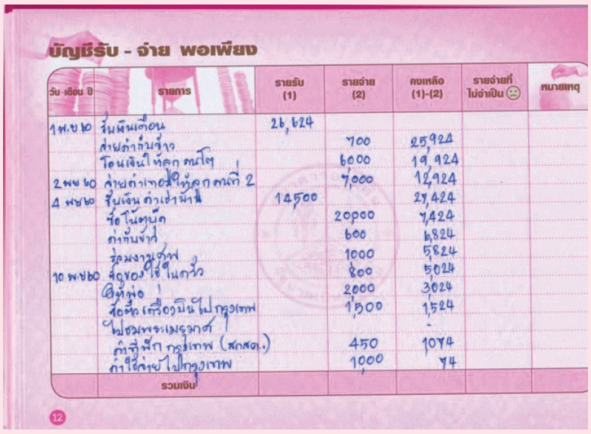
ในปี 2560 ธนาคารออมสินได้สนับสนุนการให้ความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy) แก่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา โดยได้น้อมนำหัวใจของศาสตร์พระราชา คือ (1) ศาสตร์แห่งการพัฒนา (2) ศาสตร์แห่งการครองตนเพื่อเป็นแบบปฏิบัติและตัวอย่างที่ดี และ (3) ศาสตร์แห่งการอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างสงบสุข มาเป็นแนวทางในการดำเนินกิจกรรมการอบรม ภายใต้หลักสูตร “การเงินพอเพียง: บริหารเงินดี ชีวีสดใส ภายใต้แนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงตามศาสตร์พระราชา” โดยมุ่งเน้นเนื้อหาที่เกี่ยวกับการจัดการทางการเงินตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง สิทธิและหน้าที่ของผู้ใช้บริการทางการเงิน ภัยทางการเงินและการจัดทำบัญชีครัวเรือน/บัญชีรับ-จ่ายพอเพียง ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้รับความรู้และสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในชีวิตประจำวัน หรือนำไปปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการใช้จ่ายเงิน เช่น ลดรายจ่ายที่ไม่จำเป็น ระมัดระวังในการใช้จ่ายมากขึ้น วางแผนการใช้จ่ายให้ชัดเจนขึ้น เป็นต้น รวมทั้งเพื่อสร้างวินัยทางการเงินและการออมผ่านการจัดทำบัญชีครัวเรือน/บัญชีรายรับ-จ่ายพอเพียง เพื่อสร้างความสมดุลระหว่างรายได้กับค่าใช้จ่าย อันจะส่งผลให้สุขภาพทางการเงินแข็งแรงและสามารถเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่เยาวชนได้อีกด้วย

ทั้งนี้ มีผู้เข้ารับการอบรมตามโครงการ รวมทั้งสิ้น 1,153 คน และจากการสำรวจพบว่า ผู้เข้ารับการอบรมร้อยละ 92.63 มีการพัฒนาความรู้ทางการเงินที่ดีขึ้น และมีการจัดทำบัญชีครัวเรือน/บัญชีรับ-จ่ายพอเพียงจำนวน 60 บัญชีครัวเรือน

③ Providing Financial Literacy to state teachers and educational personnel

In 2017, GSB provided Financial Literacy to state teachers and educational personnel by adopting the core of the King’s Philosophy – (1) development (2) conduct of oneself and setting example for others and (3) living together in harmony – to the training course “Sufficiency Finance: Good Money Management, Happy Life, through the King’s Philosophy of Sufficiency Economy”. The course focuses on financial management, rights and obligations of users of financial services, financial threats, maintaining household/income-expenditure accounts.

There were 1,153 participants taking part in the project. 92.63 per cent of the participants were found to have better financial knowledge, and 60 households reported to have household/income-expenditure accounts.



บทที่ I CHAPTER 4

ออมสังคม I Savings Society

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

- 1 NO POVERTY — P.145 / 150
- 2 ZERO HUNGER — P.145
- 3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING — P.113 / 123 / 126 / 129 / 145 - 146 / 155
- 4 QUALITY EDUCATION — P.113 - 115 / 145 / 147 - 150 / 154
- 5 GENDER EQUALITY — P.113 / 118
- 6 CLEAN WATER AND SANITATION — P.145
- 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH — P.113 / 117 / 145 / 150
- 9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE — P.113 - 115
- 10 REDUCED INEQUALITIES — P.113
- 12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION — P.132 - 133
- 13 CLIMATE ACTION — P.145
- 14 LIFE BELOW WATER — P.145 / 164
- 16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS — P.145 / 164

4.1 การบริหาร พัฒนาบุคลากร และสร้างวัฒนธรรมองค์กรอย่างเป็นระบบ เพื่อให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขัน

Management, Human Resource Development and Systematic Promotion of Corporate Culture to Prepare for Changes and Competition

นโยบายและกลยุทธ์การดำเนินงานด้านบริหารทรัพยากรบุคคล

Policy and Strategy on Human Resource Management

- การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลต้องสนับสนุนยุทธศาสตร์และเป้าหมายของธนาคาร โดยถือหลักการเคารพในสิทธิมนุษยชนและสิทธิแรงงาน และปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมตามหลักสากล (Human Rights & Labor Rights) นอกจากนี้ ธนาคารยังมีส่วนในการบริหารจัดการสมดุลชีวิตทั้งเรื่องแรงงานและส่วนตัว
- ธนาคารให้ความสำคัญกับการจัดวางระบบและกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีความชัดเจน โปร่งใส และยุติธรรม เทียบเคียงกับรัฐวิสาหกิจในระดับเดียวกัน
- ผู้บังคับบัญชาทุกคนมีหน้าที่บริหารทรัพยากรบุคคลภายในหน่วยงานของตนตามระบบและแนวทางการบริหารทรัพยากรบุคคลของธนาคาร โดยคำนึงถึงหลักธรรมาภิบาล และการสร้างความรักความผูกพันของพนักงานให้เกิดขึ้นในองค์กร
- พนักงานทุกคนต้องมีความรับผิดชอบในหน้าที่และปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อความก้าวหน้าขององค์กร โดยยึดหลักจริยธรรม จรรยาบรรณของพนักงาน และวัฒนธรรมองค์กร
- ธนาคารผู้บังคับบัญชาและพนักงานมีหน้าที่ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยธนาคารต้องส่งเสริมการพัฒนาเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและเกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ขณะที่ผู้บังคับบัญชามีหน้าที่วางแผนประเมินติดตามผลและให้ข้อมูลป้อนกลับ รวมทั้งสอนงานและเป็นตัวอย่างที่ดีในการพัฒนาพนักงาน ส่วนพนักงานต้องเป็นผู้ที่พัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้เกิดความรอบรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับมอบหมาย
- ธนาคารต้องจัดให้มีความก้าวหน้าในสายอาชีพ โดยพิจารณาจากความรู้ความสามารถ ทัศนคติและศักยภาพของพนักงานที่ตรงกับความต้องการขององค์กรโดยยึดหลักความเท่าเทียมกัน

- Human resource management needs to support the Bank's strategy and targets based on the respect for human rights and labour rights as well as fair practices towards labour in accordance with international principles. Moreover, the Bank also takes part in the management of work-life balance of employees.
- The Bank attaches importance to laying down systems and human resource management processes in a clear, transparent and just manner equivalent to other state enterprises of the same level.
- All supervisors have a duty to manage human resource within their agencies in accordance with the Bank's systems and approaches on human resource management with due considerations for good governance and corporate unity.
- All employees are responsible for their duties. They are to work to their full potentials for corporate advancement while adhering to employees' morality and ethics as well as corporate culture.
- The Bank, supervisors and employees have a duty of human resource development. The Bank encourages development to achieve work efficiency and continuous learning. Supervisors have a duty to plan and follow up results, provide feedback, train and be good examples for the development of employees. At the same time, employees need to consistently develop themselves and be ready for changes. Employees are to be well-rounded and have expertise in their given assignments/tasks.
- The Bank needs to provide advancement in employees' professional career by taking into account competency, attitudes and potentials of employees that fit corporate requirements based on the principle of equality.

• ธนาคารต้องจัดให้มีผลตอบแทนและแรงจูงใจต่าง ๆ รวมทั้งการให้รางวัลและยกย่องชมเชย โดยพิจารณาจากคุณภาพและผลสำเร็จของงานที่คำนึงถึงประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งผลตอบแทนและแรงจูงใจควรเทียบเคียงได้กับรัฐวิสาหกิจในระดับเดียวกัน

• ธนาคารต้องส่งเสริมให้พนักงานมีความมั่นคงปลอดภัย และมีอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมที่ดี

• ธนาคารต้องส่งเสริมให้พนักงานมีความรักความผูกพันและความภักดีต่อองค์กร

กลยุทธ์ด้านบริหารทรัพยากรบุคคล (HR Strategy)

กลยุทธ์ด้านทรัพยากรบุคคล (HR Strategy) 7 กลยุทธ์ ดังนี้

1 กลยุทธ์ยกระดับขีดความสามารถบุคลากรในธุรกิจหลักของธนาคารเพื่อรองรับการแข่งขัน โดยมุ่งเน้นการพัฒนาขีดความสามารถบุคลากรในลักษณะงานเฉพาะด้าน การพัฒนาผู้บริหารและพนักงานเพื่อเข้าสู่ Digi-Thai Banking โดยการจัดทำภูมิภาพด้านทรัพยากรบุคคล (Human Landscape) ของธนาคาร และการบริหารอัตรากำลังให้มีความเหมาะสม รวมถึงการสรรหาบุคลากร การพัฒนาขีดความสามารถตรงตามลักษณะงาน การกำหนดความก้าวหน้าทางอาชีพ (Career Path) สำหรับบุคลากรที่มีความสามารถเฉพาะด้าน และการเพิ่มศักยภาพการแข่งขันธุรกิจโดยการอบรมให้ความรู้เชิงลึกแก่พนักงานด้านสินเชื่อ SMEs และสินเชื่อเอกชนขนาดใหญ่

2 กลยุทธ์พัฒนาสมรรถนะขององค์กรเพื่อรองรับ Digi-Thai Banking โดยมุ่งเน้นการปรับปรุงพัฒนาโครงสร้างองค์กรนวัตกรรม การสร้าง Employer Branding การพัฒนาศักยภาพในการสรรหาอัตรากำลัง และการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรให้พร้อมเพื่อขับเคลื่อนองค์กรสู่ Digi-Thai Banking

3 กลยุทธ์พัฒนาความพร้อมผู้บริหารและพนักงานเพื่อเข้าสู่ Digi-Thai Banking มุ่งเน้นการพัฒนาผู้บริหารและพนักงานตาม Training Roadmap เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีทางการเงินที่สำคัญ ได้แก่ Mobile Banking, Internet Banking, Social Media, Analytic Tools และเทคโนโลยีการเงินรูปแบบใหม่ (FinTech) พร้อมทั้งสามารถนำองค์ความรู้มาปรับใช้เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินให้มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ธนาคารยังมุ่งเน้นการเพิ่มสมรรถนะทางการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลด้วยระบบ Mobile HR

4 กลยุทธ์พัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับค่าตอบแทน โดย **มุ่งเน้นการจ่ายผลตอบแทนอย่างเป็นธรรม** โดยอาศัยผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นพื้นฐาน หรือที่เรียกว่า Pay for Performance หรือ P4P โดยผลการปฏิบัติงานเชื่อมโยงกับการขึ้นเงินเดือนพนักงานประจำปี

• The Bank needs to provide rewards and incentives by taking into account the quality and achievement of tasks based on job efficiency. Rewards and incentives should be equivalent to state enterprises of the same level.

• The Bank needs to promote security, good occupational health and environment among employees.

• The Bank needs to encourage corporate unity and loyalty.

Human Resource Development Strategy

Human resource strategy can be divided into 7 tactics as follows:

1 Enhance competency of personnel in main businesses of the Bank to prepare for competition with a focus on enhancing specific competency of human resource, development of executives and employees towards Digi-Thai Banking by producing human landscape of the Bank and manages manpower appropriately as well as recruiting human resources, development of capacities in accordance with nature of professions, determination of career paths for those with specific skills and enhancing business competition by organising a talk to provide deeper knowledge for employees working on SMEs loans and corporate loans.

2 Enhance corporate capabilities to support Digi-Thai Banking with a focus on improvement and development of corporate structure, innovation, employer branding, recruitment and human resource capability to be ready to drive the organisation towards Digi-Thai Banking.

3 Develop the readiness of executives and employees towards Digi-Thai Banking with a focus on implementation of measures to develop executives and employees along the Training Roadmap in order to prepare themselves for major changes in financial technology namely Mobile Banking, Internet Banking, Social Media, Analytic Tools and FinTech as well as the ability to apply knowledge to efficiently develop financial products and services. Moreover, the Bank also emphasises enhancement of human resource management capability through Mobile HR system.

4 Develop performance evaluation system that is linked with rewards with a focus on fair returns based on the performance of employees in other words Pay for Performance or P4P. The performance will be linked with employees' annual pay rises, bonuses and other rewards/incentives.

การจ่ายโบนัสตามผลงานและการพิจารณาให้รางวัล/แรงจูงใจต่าง ๆ

5 กลยุทธ์เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรและเสริมสร้างความผูกพัน โดยมุ่งเน้นการเสริมสร้างให้บุคลากรภายในรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของและความมีส่วนร่วมในองค์กร เพื่อผลักดันองค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

6 กลยุทธ์พัฒนาทุนมนุษย์เพื่อทดแทนตำแหน่งและเตรียมผู้นำในอนาคต โดยมุ่งเน้นการเตรียมความพร้อมบุคลากรเพื่อทดแทนตำแหน่งว่างทั้งในระยะสั้นและระยะยาวควบคู่กันไปเป็นการสร้างความต่อเนื่องทางธุรกิจและลดผลกระทบที่จะเกิดกับองค์กรในกรณีที่ตำแหน่งสำคัญขององค์กรว่างลง และกรณีที่ธุรกิจเกิดความผันผวนหรือมีการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

7 กลยุทธ์พัฒนาระบบการจัดการความรู้เพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม โดยมุ่งเน้นการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กรทั้งที่กระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการปรับเปลี่ยนกระบวนการทางความคิดเพื่อก่อให้เกิดสิ่งใหม่ที่แตกต่างและเป็นประโยชน์แก่องค์กร สามารถสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มมูลค่า (Value Creation) ให้กับผลิตภัณฑ์และการบริการอันจะส่งผลถึงความสำเร็จขององค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคต

5 Foster corporate culture and unity with a focus on encouraging ownership and participation among employees to drive the organisation towards its predetermined goals.

6 Develop human resources to replace outgoing employees and prepare for future leadership by focusing on the preparation of human resources to replace outgoing employees both short-term and long-term to create business continuity and reduce any impact on the organisation when important positions are left vacant and at the time when there are fluctuations or changes in the future.

7 Develop knowledge management system towards an organisation of innovation with a focus on compiling knowledge in various agencies within the organisation both among individuals and documents before developing such knowledge into a system that is accessible by everyone in the organisation. Employees will be able to develop themselves to be more efficient at work as well as change attitudes to allow for something new, different and beneficial for the organisation which in turns leads to new innovations to increase values to the products and services which will be a benchmark of corporate success both now and the future.

4 QUALITY EDUCATION | 9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE

ไม่เพียงให้ความสำคัญกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในด้านต่างๆ ให้กับธนาคาร และที่สำคัญคือเพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรนวัตกรรม ซึ่งไม่เพียงเป็นการยกระดับความเป็นเลิศขององค์กรอย่างแท้จริง แต่ยังนำไปสู่การยกระดับอุตสาหกรรมในภาพรวมพร้อมกันด้วย

Not only does the Bank attach importance on the development of infrastructure, the Bank also attaches importance to the development of human resources to increase the capability to compete in various fields. More importantly, it is the way to drive GSB towards an innovative organisation. This is not simply a policy to really enhance the excellence of the organisation but it also enhances the overall industries at the same time.

อัตรากำลังและจำนวนบุคลากร / Manpower and Number of Employees

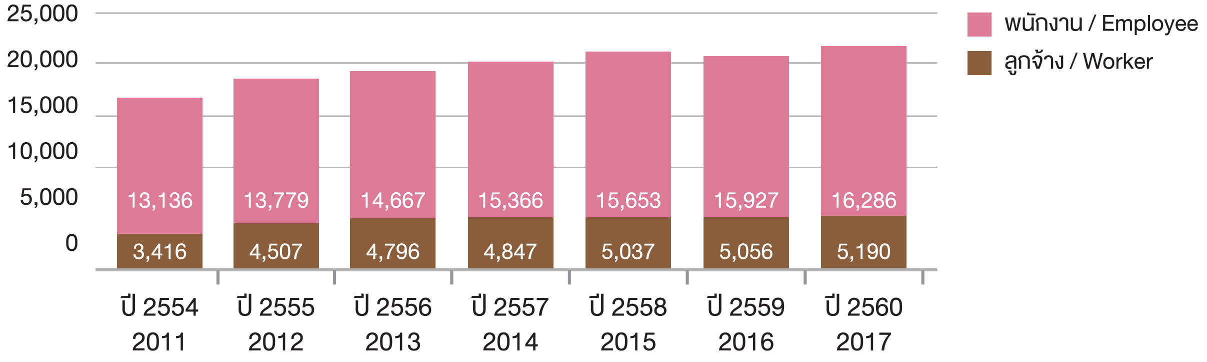
ในการประเมินความต้องการด้านอัตรากำลัง (Demand Side) ธนาคารใช้ทั้งวิธีสำรวจและรับฟังเสียงของลูกค้า เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบอัตรากำลังด้าน Demand Side กับ Supply Side จากนั้นจึงนำมาจัดทำแผนบริหารอัตรากำลัง 5 ปี โดยมุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน และการส่งมอบผลิตภัณฑ์ทางการเงินให้กับลูกค้า นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการทบทวนแผนบริหารอัตรากำลังในลักษณะ Rolling Plan และมีการนำนโยบายที่มุ่งเน้น Customer Centric ของธนาคาร มาเป็นแนวทางในการประเมินขีดความสามารถ

In the assessment of the demand side for human resources, the Bank has conducted both surveys and short interviews with customers to analyse and compare manpower of both Demand Side and Supply Side before producing a 5-year human resource management plan with a focus on the application of technology to develop financial products and services as well as the delivery of financial products to clients. Moreover, the Bank reviews the human resource management plan produced in the format of a rolling plan and adopts policies that are customer-centric as an approach to assess capabilities and human resource in order to be able

และอัตรากำลัง เพื่อให้สามารถส่งมอบบริการทางการเงินให้แก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้องและเป็นไปตามที่หน่วยงานกำกับธนาคารกำหนดไว้ โดยทุกปีธนาคารมีการทบทวน Competency Model และประเมินช่องว่างสมรรถนะ (Competency Gap) รวมถึงวางแผนพัฒนาพนักงานรายบุคคล (IDP) โดยใช้ระบบ Coaching เพื่อให้เกิดการสื่อสารข้อมูลระหว่างผู้ประเมินกับผู้ถูกประเมินผ่าน Web HR เพื่อร่วมกันวางแผนพัฒนาพนักงานรายบุคคล (IDP)

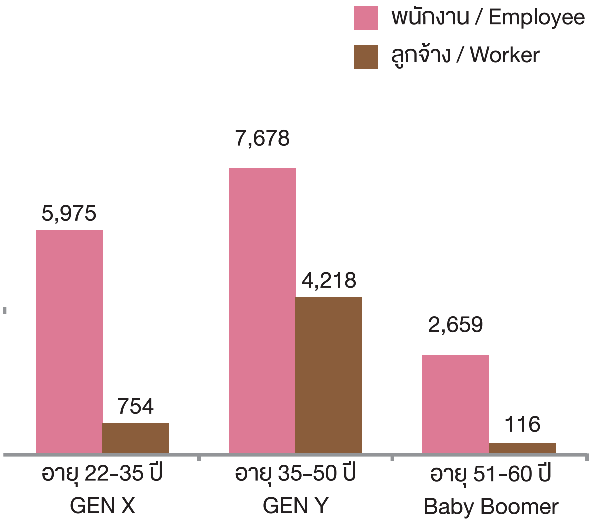
to deliver financial services to clients in an accurate manner in accordance with the regulating agencies in accordance with the Bank's determination. Every year, the Bank reviews its competency model and assesses competency gap as well as plans the ways to develop individual employees (IDP) using coaching system to foster communications between assessors and those who are being assessed via Web HR to participate in the individual development.

จำนวนพนักงานและลูกจ้าง
Employees and Workers



บุคลากรจำแนกตามตำแหน่ง (ปี 2560)
Number of Personnel according to Positions Held within the Organisation (2017)

กลุ่มตำแหน่ง Position Group	จำนวน (คน) Number (persons)
กลุ่มอำนวยการ Management Level	41
ผู้บริหารระดับสูง High-level Executives	98
ผู้บริหารระดับกลาง Mid-level Executives	416
ผู้บริหารระดับต้น Primary-level Executives	4,413
กลุ่มปฏิบัติการ Operation Level	11,186
กลุ่มบริการ Service Group	76
กลุ่มวิชาการ Academic Group	56
รวมพนักงาน Total Employees	16,286
ลูกจ้าง Workers	5,190
รวมพนักงานและลูกจ้าง Total number of personnel	21,476



บุคลากรจำแนกตามอายุงาน (ปี 2560) / Number of Personnel according to Seniority (2017)

กลุ่มประเภทของ/ ผู้ปฏิบัติงาน Group / Type	กลุ่มอายุงาน / Seniority Group								รวม Total
	<-5	6-10	11-15	16-20	21-25	26-30	31-35	>-36	
พนักงาน / Employees	5,504	3,972	1,081	1,351	1,835	1,583	833	127	**16,286**
ลูกจ้าง / Workers	4,152	742	159	108	28	1	-	-	**5,190**

บุคลากรจำแนกตามตำแหน่ง ระดับการศึกษา
Number of Personnel according to Education Levels

สาขาวิชา Education level	กลุ่มตำแหน่งงาน / Position Group								รวม Total	สัดส่วน (ร้อยละ) Proportion (percentage)
	กลุ่มอำนวยการ Director-level	กลุ่มบริหารระดับสูง High-level executives	กลุ่มบริหารระดับกลาง Mid-level executives	กลุ่มบริหารระดับต้น Primary-level executives	กลุ่มปฏิบัติการ Operation level	บริการ Service Group	วิชาการ Academic Group	ลูกจ้าง Workers		
ระดับปริญญาเอก PhD	-	1	4	6	4	-	-	-	18	0.075
ระดับปริญญาโท Master's Degree	35	85	320	2,535	4,340	-	39	790	8,144	37.92
ระดับปริญญาตรี Bachelor's Degree	6	13	92	1,789	6,311	1	15	3,558	11,784	54.87
ต่ำกว่าปริญญาตรี Under bachelor's degree	-	-	-	83	531	75	-	739	1,532	7.13
รวม / Total	41	99	416	4,413	11,186	76	54	5,087	21,478	100

การจ้างงานของธนาคารออมสินสอดคล้องกับการพัฒนาสู่ความยั่งยืน ด้านการส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจที่ต่อเนื่อง ครอบคลุม และยั่งยืน โดยเป็นการจ้างงานที่เต็มที่ มีผลิตภาพ และมีงานที่มีคุณค่าสำหรับทุกคน ทั้งนี้ ธนาคารออมสินมีการจ้างงานพนักงานและลูกจ้างในทุกเพศ ทุกระดับอายุ และทุกระดับการศึกษา ตั้งแต่ต่ำกว่าปริญญาตรีจนถึงระดับปริญญาเอก รวมถึงการจ้างงานพนักงานต่างชาติเพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินงานร่วมกับธุรกิจระหว่างประเทศที่เพิ่มมากขึ้น และการจ้างงานคนพิการซึ่งมีทั้งสิ้น 31 คน

GSB's employment is in accordance with the Sustainable Development Goal number 8 – Decent Work and Economic Growth – entailing full employment, productivity and valuable for all. GSB employs employees and workers from all genders, ages and education levels from under bachelor degree to PhD. The Bank employs foreign nationals in line with the increasing cooperation with international businesses. The Bank also employs a total of 31 disabled persons.

ข้อมูลสัดส่วนอัตรากำลังส่วนกลางและสายงานกิจการสาขาแบ่งตามเพศ
Proportion of the Bank's Manpower at Central Office and Branch Operations according to Gender

หน่วยงาน Agency	จำนวนพนักงาน Number of employees			จำนวนลูกจ้าง Number of workers			รวมพนักงานและลูกจ้าง Total number of employees and workers	สัดส่วน (ร้อยละ) Proportion (percentage)
	เพศชาย Male	เพศหญิง Female	รวม Total	เพศชาย Male	เพศหญิง Female	รวม Total		
สาขา Branch operations	3,604	8,392	11,996	1,954	2,529	4,483	16,479	76.73
ส่วนกลาง Central office	1,486	2,804	4,290	314	393	707	4,997	23.27
รวม / Total	**5,090**	**11,196**	**16,286**	**2,268**	**2,922**	**5,190**	**21,476**	**100.00**

5 GENDER EQUALITY

นอกจากนี้ การจ้างงานของธนาคารออมสินยังสอดคล้องกับการพัฒนาสู่ความยั่งยืนด้านการบรรลุความเสมอภาคระหว่างเพศและเสริมสร้างความเข้มแข็งของผู้หญิงและเด็กหญิงทุกคน โดยธนาคารออมสินมีการจ้างงานสตรีเข้ามาทำงานถึง 65.7% (14,118 คน) โดยมีทั้งในส่วนพนักงานและลูกจ้าง ซึ่งแสดงถึงความใส่ใจดูแลของธนาคารออมสินที่มีต่อสิทธิสตรี ไม่ว่าจะเป็นการให้โอกาสสร้างงาน สร้างอาชีพ และการสนับสนุนพลังสตรีด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

Moreover, GSB's employment is in accordance with Sustainable Development Goal number 5 – Gender Equality - as 65.7% of the Bank's personnel are female (14,118 persons) working as employees and workers. This reflects the importance given to women's rights be it the opportunity to work and promotion of equality.

การพัฒนาขีดความสามารถและทักษะสมรรถนะของบุคลากร
Enhance Competency of Personnel

ธนาคารออมสินทำการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง และการประเมินช่องว่างสมรรถนะ (Competency Gap) เป็นประจำทุกปี เพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนาขีดความสามารถและทักษะสมรรถนะของบุคลากร โดยที่ผ่านมาธนาคารได้มีการจัดอบรมและทดสอบใบอนุญาตผู้แนะนำการลงทุนด้านหลักทรัพย์ (Single License) เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์และมีความสามารถในการเสนอขายในแต่ละกลุ่มลูกค้า มีการส่งพนักงานไปฝึกอบรมและสอบใบอนุญาตด้านสินเชื่อ (OMEGA) และพัฒนาบุคลากรด้าน IT Project Management ซึ่งที่ผ่านมามีผู้ที่สอบผ่านใบอนุญาตด้านการลงทุน (Single License) แล้ว จำนวน 2,915 คน และมีผู้ที่สอบใบอนุญาตด้านสินเชื่อ (OMEGA) จำนวน 128 คน นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการจัดการภูมิภาพด้านทรัพยากรบุคคล (Human Landscape) ของศูนย์สินเชื่อภูมิภาค 1-18 และมีการกำหนด Functional Competency ของพนักงานศูนย์ธุรกิจ เพื่อให้

Every year, GSB assesses the need of competency and manpower as well as competency gaps to determine approaches to enhance competency and capability of personnel. In the past, the Bank has conducted trainings and examinations for licenses of Securities Investment Consultant (single license) in order for the employees to understand the products and be equipped with abilities to advise and offer those products to each group of customers. Employees have been sent to train and take examinations on loans (OMEGA) and IT Project Management. 2,915 persons have passed the examination for securities license (Single License) and 128 have passed the examination for loans license (OMEGA). Moreover, the Bank has managed human landscape of Credit Centres of Regional Office 1-18 and determined functional competency of employees working at business centres to conform to the 5 competency missions namely, loan knowledge and skills, marketing, sales, consultancy, and qualities of loan personnel.

สอดคล้องกับภารกิจ 5 สมรรถนะ ได้แก่ ความรู้และทักษะด้านสินเชื่อ การตลาด การขาย การเป็นที่ปรึกษา และคุณลักษณะของพนักงานสินเชื่อ

สำหรับบุคลากรที่มีความสามารถสูง (Talent) ธนาคารมีแผนการสร้างและพัฒนาพนักงานที่มีศักยภาพสูง ผ่านโครงการพัฒนาพนักงานที่มีศักยภาพสูง (GSB Talent) และโครงการ GSB IDEA นอกจากนี้ยังมีแผนพัฒนา/ฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้และทักษะเพื่อรองรับ Digital Banking ผ่านหลักสูตรต่าง ๆ อาทิ หลักสูตร "การบริหารการเปลี่ยนแปลงในยุคเทคโนโลยีดิจิทัล และการจัดการเพื่อลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน" สำหรับผู้อำนวยการเขต และหลักสูตร "Digital Capability for Digi-Thai Banking"

การสรรหา ว่าจ้าง วางตำแหน่ง และรักษาบุคลากร

ในการสรรหาและคัดเลือกพนักงานและลูกจ้างปฏิบัติการ ธนาคารได้กำหนดสาขาวิชาที่เปิดรับสมัครที่สอดรับกับยุทธศาสตร์ของธนาคาร จำนวน 12 สาขา ได้แก่ สาขาบริหารธุรกิจ บัญชี การเงินการธนาคาร การตลาด การจัดการ เศรษฐศาสตร์ นิติศาสตร์ คอมพิวเตอร์ สถิติ วิศวกรรม รัฐศาสตร์ และนิเทศศาสตร์ ซึ่งมีวิธีการคัดเลือกโดยการสอบข้อเขียนเพื่อทดสอบความรู้เกี่ยวกับความถนัด ทัศนคติ ภาษาอังกฤษ ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการเงินการธนาคารเบื้องต้น และการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล รวมทั้งมีการทดสอบความรู้ตามกลุ่มลักษณะงาน จากนั้นจะมีการสอบสัมภาษณ์ซึ่งดำเนินการด้วยวิธี Competency-Based Interview (CBI) โดยมีผู้แทนจาก HR และ Line Manager เข้าร่วมเป็นกรรมการสอบสัมภาษณ์ สำหรับปีนี้ ธนาคารมีการทบทวนและปรับปรุงแนวทางและวิธีการสรรหาคัดเลือกบุคลากรใหม่ โดยให้ผู้สมัครแจ้งความประสงค์เข้ารับการสอบคัดเลือกตามกลุ่มลักษณะงาน (Job Family) เพื่อคัดเลือกบุคคลที่มีความรู้ความสามารถตรงตามลักษณะงาน

ในการสรรหาพนักงานและลูกจ้าง ธนาคารได้เปิดรับบุคลากรโดยไม่จำกัดเพศ เชื้อชาติ ศาสนา พื้นที่ และความรู้ที่หลากหลายตามลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติ นอกจากนี้ ธนาคารออมสินยังมีการสรรหาลูกจ้างตำแหน่งลูกจ้างปฏิบัติการ (คนพิการ) ในสัดส่วนและลักษณะงานที่เหมาะสมกับคนพิการ โดยธนาคารได้ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และกฎกระทรวงกำหนดจำนวนคนพิการที่นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการและหน่วยงานของรัฐจะต้องรับเข้าทำงาน และจำนวนเงินที่นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการจะต้องนำส่งเข้ากองทุนส่งเสริมและพัฒนาชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2554 สำหรับผู้พิการที่สนใจที่จะทำงานกับธนาคาร สามารถสมัครผ่าน e-Recruitment ของธนาคาร โดยไม่จำกัดเพศ เชื้อชาติ ศาสนา และสถาบันการศึกษา โดย ณ สิ้นปี 2560 ธนาคารมีการจ้างงานคนพิการจำนวน 31 คน (เป็นพนักงาน 6 คน และเป็นลูกจ้างรายปีจำนวน 25 คน)

The Bank has plans to foster and develop employees with talents through GSB Talent Project and GSB IDEA. Furthermore, the Bank has plans to develop/train personnel to have knowledge and skills to support Digital Banking through a variety of courses for instance, "Change Management in the Era of Digital Technology and Management to Reduce Errors in Operations" for Vice President of Zonal Office as well as the course on "Digital Capability for Digi-Thai Banking".

Recruitment, Employment, Assignment and Treatment of Human Resource

Regarding recruitment and selection of employees and practitioner-level workers, the Bank has designated that candidates graduated from twelve subject fields be allowed to apply for positions in the Bank. The twelve subject fields correspond to the Bank's strategy. They include; business administration; accounting; finance and banking; marketing; management; economics; law; computer sciences; statistics; engineering; political sciences; and communication arts. The recruitment process begins with written examination to test aptitude, attitude, English, basic knowledge on finance and banking, and changes in the digital era. Candidates also have to go through task-based tests. Then all candidates will be interviewed using the method Competency-Based Interview (CBI). Representatives from Human Resource and Line Manager also take part in as interviewers. This year, the Bank has reviewed and improved the ways and methods of recruitment. Candidates are to state their intentions of application for work in accordance to job families in order to select those who have the right knowledge and skills.

The Bank accepts personnel from various genders, races, religions, areas and knowledge bases in accordance with their assigned tasks. Moreover, GSB recruits disabled persons with appropriate proportion and nature of work. The Bank has followed the Empowerment of Persons with Disabilities Act and the Ministerial Regulation determining the number of disabled persons that are to be employed by entrepreneurs or government agencies B.E. 2011. The disabled who are interested in working at the Bank may apply through the Bank's e-Recruitment without any discrimination on gender, race, religion, and education. At the end of 2017, the Bank recruited 31 disabled persons (6 became employees while 25 became annual workers).

การรักษาบุคลากรใหม่

เพื่อรักษาพนักงานใหม่ให้อยู่กับธนาคาร ตั้งแต่ปี 2552 ธนาคารได้จัดทำแผนพัฒนาพนักงานรายบุคคล (IDP: Individual Development Plan) ขึ้นมา โดยใช้เครื่องมือการพัฒนาที่หลากหลาย เช่น การฝึกอบรมในชั้นเรียน การเรียนรู้ผ่านสื่อออนไลน์ การฝึกปฏิบัติในงาน (On-The-Job Training) และการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-learning) รวมถึงการพัฒนาผ่าน "ระบบพี่เลี้ยงในการสอนงาน (Coaching and Mentoring System)" โดยธนาคารออมสินภาคจะเป็นผู้พิจารณาคัดเลือกสาขาที่มีความพร้อมในด้านธุรกิจเงินฝาก สินเชื่อ การบริหารสาขา และระบบการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นสาขาพี่เลี้ยง เขตละ 1 สาขา พร้อมทั้งพิจารณาคัดเลือกผู้จัดการสาขาหรือผู้ช่วยผู้จัดการสาขาหรือพนักงานมาทำหน้าที่พี่เลี้ยงในการสอนงานให้แก่พนักงานใหม่และลูกจ้างใหม่ ซึ่งพนักงานและลูกจ้างใหม่ที่ได้รับการบรรจุจะเข้ารับการอบรมและปฏิบัติงาน ณ สาขาพี่เลี้ยง เป็นเวลา 15 วันทำการ หลังจากนั้นจึงจะเข้าปฏิบัติงาน ณ สาขาต้นสังกัด

นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการทำ Exit Interview เพื่อค้นหาสาเหตุการลาออกและนำมาประกอบการพิจารณาแนวทางในการรักษาบุคลากรใหม่ และมีการเน้นย้ำเพื่อสร้างความเข้าใจในการประเมินผลงานและความก้าวหน้าในอาชีพให้กับพนักงานใหม่ตั้งแต่ช่วงการปฐมนิเทศ ตลอดจนมีการกำหนดให้มีศูนย์ให้คำปรึกษาแนะนำความก้าวหน้าทางอาชีพ เพื่อให้บุคลากรได้รับรู้และเข้าใจเกี่ยวกับเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพและตำแหน่งงาน และสามารถพัฒนาขีดความสามารถและศักยภาพได้อย่างเหมาะสม

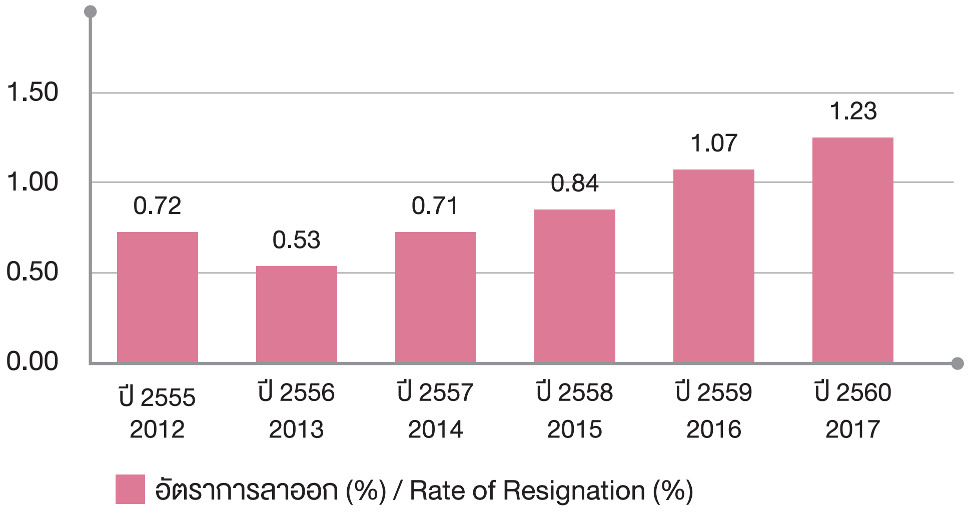
Retaining New Personnel

To retain new personnel with the Bank, from 2009 onwards, the Bank has produced individual development plans (IDP) using a number of development instruments, for instance, classroom training, online training, on the job training and self-learning as well as coaching and mentoring system. Each regional office of GSB is to select a branch that is qualified in terms of deposits, loans, branch management, and operational systems to become a mentoring branch. Certain branch managers or deputy branch managers or employees are selected to become mentors for new employees and workers. Newly recruited employees and workers will be trained and work at mentoring branches for 15 working days before being allocated to respective branches.

Moreover, the Bank also conducts exit interview to find out the causes of resignation and use as part of the consideration on how to retain new personnel. Emphasis is being made to foster understanding in the evaluation system and career path for all newly recruited employees since the orientation. There is also a consulting centre on career advancement to provide the Bank's personnel with knowledge and understanding on career paths and work positions in order for them to develop their competency and potentials appropriately.

อัตราการลาออกของบุคลากร

Rate of Resignation



การกำหนดกระบวนการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อกำหนดค่าตอบแทน โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

1 การประเมินผลงาน (Performance Evaluation) โดยธนาคารได้ใช้เครื่องมือที่เรียกว่า Performance Agreement หรือการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงานล่วงหน้า

2 การประเมินสมรรถนะ (Competency Evaluation) ประกอบด้วยสมรรถนะหลัก (Core Competency) ซึ่งกำหนดให้สอดคล้องกับค่านิยมองค์กร (Core Value) และสมรรถนะทางการบริหาร (Managerial Competency)

ในการดำเนินการ ผู้ประเมินจะทำการพิจารณาประเมินผลทั้ง 2 ส่วนตามสัดส่วนที่ธนาคารกำหนด สำหรับตำแหน่งระดับบริหาร มีสัดส่วนการประเมินผล (KPIs) อยู่ที่ 70 : 30 ขณะที่ตำแหน่งระดับปฏิบัติการ มีสัดส่วนอยู่ที่ 60 : 40 โดยผลการประเมินของพนักงานจะถูกนำไปใช้เชื่อมโยงกับการบริหารค่าตอบแทนและการสร้างแรงจูงใจ เช่น การให้รางวัลและการยกย่องชมเชย เพื่อเป็นการเสริมสร้างความผูกพันของบุคลากร และเป็นการพัฒนาบุคลากรที่มุ่งเน้นลูกค้า ธุรกิจ และผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการ

Processes to evaluate performance of personnel to determine rewards are divided into two parts:

1 Performance Evaluation – the Bank uses the instrument called Performance Agreement or pre-operation agreement

2 Competency Evaluation – this process comprises core competency which has been stipulated in accordance with the corporate's core values, and managerial competency.

In the process, evaluators will evaluate both parts in accordance with the proportions determined by the Bank. For executive-level, the proportion of KPIs is 70:30 while that of practitioner level stands at 60:40. The results of the personnel's evaluation will be linked with the management of rewards and incentives that will enhance unity among personnel and contribute to the development of personnel with a focus on clients, business, and the success of operating plans.

การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร / Management of Personnel Changes

ในการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร ธนาคารได้มีการทบทวนและปรับปรุงในประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. โครงการเกษียณอายุก่อนกำหนด (Early Retirement) เพื่อเปลี่ยนถ่ายบุคลากร และรองรับกรณีพนักงานมีปัญหาด้านสุขภาพจนส่งผลกระทบกับการปฏิบัติงาน หรือต้องการไปประกอบอาชีพอื่น ตลอดจนรองรับการเปลี่ยนแปลงของวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับระบบงานใหม่ซึ่งเป็นผลกระทบจาก FinTech ธนาคารจึงเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถยื่นความจำนงขอเข้าร่วมโครงการเกษียณเมื่ออายุครบ 55 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป โดยมีสิทธิประโยชน์และค่าตอบแทนพิเศษเป็นแรงจูงใจ

2. การเตรียมความพร้อมด้านขีดความสามารถของบุคลากร เพื่อรองรับนโยบายมุ่งสู่การเป็น Digital Banking และนโยบาย GSB New Century "Leadership in Financial & Social Innovations" ซึ่งมุ่งเน้น Customer Centric โดยธนาคารมีการปรับลดสัดส่วนพนักงาน และเพิ่มสัดส่วนลูกจ้างทดแทน โดยมุ่งเน้นการสรรหาลูกจ้างที่มีคุณภาพ คือเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ และค่านิยมที่เหมาะสมกับตำแหน่งตาม Job Family พร้อมทั้งปรับปรุงระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของลูกจ้าง โดยเน้นเชิงคุณภาพมากขึ้น เพื่อให้ลูกจ้างสามารถทำงานแทนพนักงานที่ลดสัดส่วนลง และช่วยให้การดำเนินงานของธนาคารเป็นไปอย่างต่อเนื่องและบรรลุเป้าหมาย ทั้งนี้การทำสัญญาจ้างจะเป็นแบบปีต่อปี

3. การบริหารทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วยแผนงานสำคัญ 2 ประการ ได้แก่

3.1 แผนการปรับปรุงสมรรถนะทรัพยากรบุคคล (Competency) เนื่องจากธนาคารมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร เพื่อรองรับนโยบายการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีทางการเงิน และค่านิยมองค์กร (SAVE) จึงมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบ่งชี้เพิ่มเติมใน "E: Excellence" โดยเพิ่มประเด็นเกี่ยวกับการพัฒนาตนเองให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล ในปี 2560 ธนาคารจึงได้ดำเนินการทบทวนและปรับปรุงระบบการบริหารฐานสมรรถนะทรัพยากรบุคคล (Competency Based Management) ทั้ง Core Competency, Managerial Competency และ Functional Competency ซึ่งจะแล้วเสร็จ และสามารถนำไปใช้ได้ในปี 2561

3.2 แผนการว่าจ้างบุคคลภายนอกเข้ามาทำงานในงานที่ไม่ใช่ธุรกิจหลักของธนาคาร (Outsourcing) โดยธนาคารได้นำระบบ Outsource มาใช้ทดแทนการปรับเพิ่มบุคลากรมากขึ้น โดยเฉพาะในกลุ่มพนักงานขาย พนักงาน V-Teller พนักงาน Call Center พนักงานตรวจสอบเอกสารและป้อนข้อมูลผู้ขอเปิดใช้บริการบัตรเครดิต เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อลดต้นทุนการดำเนินงานด้านบุคลากร เพิ่มความคล่องตัวในการบริหารจัดการ และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

To prepare the Bank's personnel to cope with changes in competency needs and manpower, the Bank has reviewed and improved some key matters:

1. Early Retirement Programme – this is to allow for a change of personnel and to cope with the issue of personnel having health problems that may affect their performance or personnel wishing to change jobs. The programme also accommodates the changes of the way different tasks are done. This is an effect of FinTech. The Bank thus provides the opportunity for personnel to state their intention to participate in the Early Retirement Programme when they are at least 55 years of age with privileges and special rewards.

2. Preparing personnel competency to support the policy towards Digital Banking and policy on GSB New Century "Leadership in Financial and Social Innovations" focusing on being customer centric. The Bank reduces the number of employees and increases the proportion of workers to compensate. In doing so, the Bank emphasises on finding quality workers in other words those who have the right knowledge, skills and values in accordance with their job families. The Bank strives to improve the evaluation system for workers whereby more emphasis is being placed on quality. This is to allow workers to replace employees whose proportion is in decline and to help bring continuity and success to the Bank's operations. Worker contracts are on an annual basis.

3. Human Resource Management comprises two key plans:

3.1 Competency Improvement Plan – as the Bank is restructuring itself to accommodate policies on competitiveness and changes in financial technology, and the corporate values (SAVE) have been modified to include additional indicative behaviour on self-development to prepare for changes in the digital era in "E: Excellence", in 2017, the Bank has begun reviewing and improving the competency based management in the areas of core competency, managerial competency and functional competency. These are expected to be complete and applicable in 2018.

3.2 Outsourcing – the Bank has introduced outsourcing for a number of tasks especially among sales, V-teller, call centre, document checker and credit card application employees. This is to lower the costs related to personnel, increase agility in terms of administration and increase efficiency at work.

ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
Safety, Occupational Health and Working Environment

เพื่อให้พนักงานและลูกจ้างทุกคนมีสถานที่ทำงานที่มีความปลอดภัย มีสุขอนามัย มีสภาพแวดล้อมและสวัสดิภาพที่ดีในการทำงาน ธนาคารจึงมีนโยบายและกระบวนการเพื่อทำให้สถานที่ทำงานมีสุขอนามัย ความปลอดภัย และสวัสดิภาพอย่างเป็นระบบ ภายใต้แนวทางตามมาตรฐาน OHSAS 18001 และ ILO-OSH 2001 ควบคู่กับการทบทวนอย่างสม่ำเสมอ โดยธนาคารได้แต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คปอ.) ประจำสำนักงานใหญ่และธนาคารออมสินภาค 18 ภาค โดยมีแนวทางในการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบที่ไม่น้อยกว่ามาตรฐานขั้นต่ำตามกฎหมาย

กรณีมีเหตุการณ์ความไม่ปลอดภัยเกิดขึ้น คปอ.จะทำงานร่วมกับทีมงานจัดการเหตุขัดข้อง (Incident Response Working Team: IRWT) และคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP) แล้วรายงานให้ธนาคารทราบทันที โดยมีเป้าหมายเพื่อลดสถิติการเกิดอุบัติเหตุจากการทำงานถึงขั้นหยุดงานติดต่อกัน 3 วันให้เป็นศูนย์ และร่วมกับหน่วยงานภายนอก อาทิ กระทรวงแรงงาน ในการตรวจสอบมาตรฐานของสถานที่ทำงาน

To ensure that all employees and workers work with safety, sanitation, good environment and welfare, the Bank has stipulated certain policies and processes to systematically make workplaces safe, healthy with decent welfare under the standards of OHSAS 18001 and ILO-OSH 2001. They are conducted with constant reviews. The Bank has established committees on safety, occupational health and work environment at the headquarters and 18 regional offices. They are to focus on systematic management that is not lower than the legal minimum standards.

When an incident that is deemed unsafe occurs, the committee will work with incident response working team (IRWT) and business continuity plan (BCP) team before reporting to the Bank immediately. The objective is to lower the statistics of accidents from work until they are zero. The Bank will also cooperate with outside agencies such as the Ministry of Labour in checking the standards of workplaces.

ตัวชี้วัดในการตรวจประเมินมาตรฐานด้านความปลอดภัย สุขอนามัย และสภาพแวดล้อม
Indicators for Evaluation on Standards on Safety, Sanitation and Environment

ปัจจัย / Factor	ตัวชี้วัด / Indicator	ปี 2559 2016	ปี 2560 2017
สุขอนามัย Health	ร้อยละของพนักงานที่เข้ารับการตรวจสุขภาพประจำปี Percentage of employees who have annual health check-ups	49.08	42.75
	จำนวนผู้ป่วยจากโรคติดต่ออันตรายตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข Number of patients contracting dangerous infectious diseases according to the Announcements of Ministry of Public Health	0 ราย (case)	1 ราย (case) (โรคไข้หวัดซิกา 1 ราย) (1 Zika Virus case)
	จำนวนอาคารที่มีการติดตั้งตู้ยาสามัญและอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้น Number of buildings with household medicine cabinets and first-aid kits	100%	100%
	มีห้องพยาบาลตามที่กฎหมายกำหนดพร้อมระบบส่งต่อ Availability of nursing rooms with transfer system in accordance with the law	1 แห่ง (place)	1 แห่ง (place)

ตัวชี้วัดในการตรวจประเมินมาตรฐานด้านความปลอดภัย สุขอนามัย และสภาพแวดล้อม
Indicators for Evaluation on Standards on Safety, Sanitation and Environment

ปัจจัย / Factor	ตัวชี้วัด / Indicator	ปี 2559 2016	ปี 2560 2017
ความปลอดภัย Safety	จำนวนอุบัติเหตุในการปฏิบัติงานถึงขั้นหยุดงานเกิน 3 วัน Number of accidents during operations causing 3-day suspension	0 ราย (case)	2 ราย (case) (อสญ. 1 ราย และสายกิจการสาขา 1 ราย) (1 at HQ and 1 at branch operations)
	จำนวนบุคลากรเสียชีวิตจากการทำงาน Number of deaths from work	0 ราย (case)	0 ราย (case)
	ร้อยละการฝึกซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟ Percentage of fire and evacuation drills	100%	100%
	จำนวนอาคารสำนักงานธนาคารทั่วประเทศที่เกิดเพลิงไหม้ซึ่งมีมูลค่าความเสียหายของอาคารเกินวงเงินประกัน Number of GSB's buildings nationwide with fire incident costing over the value of insurance amount	0 แห่ง (place)	0 แห่ง (place)
	ร้อยละของสาขาที่จัดทำแผนป้องกันและระงับอัคคีภัยขั้นต้น และกำหนดตัวบุคคล Percentage of branches with preliminary fire prevention plan and assignment of persons on duty	100%	100%
ระบบป้องกันภัยและสวัสดิภาพ Security	ร้อยละการติดตั้งระบบการรักษาความปลอดภัย / CCTV Percentage of installation of safety system / CCTVs	100%	100%
	จำนวนสาขาถูกปล้น Number of branches that encounter robbery	0 แห่ง (place)	0 แห่ง (place)

นอกจากนี้ ธนาคารยังเข้าร่วมประกวดโครงการสถานประกอบกิจการดีเด่นระดับประเทศ และกิจกรรมรณรงค์ลดสถิติอุบัติเหตุจากการทำงานให้เป็นศูนย์ (Zero Accident Campaign) เพื่อนำมาปรับปรุงแนวทางในการปฏิบัติงานให้สถานที่ทำงานมีสุขอนามัย ความปลอดภัย และสวัสดิภาพ รวมถึงแนวทางในการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานและเป้าประสงค์ของการปรับปรุงเพื่อให้มีความเหมาะสมในแต่ละพื้นที่ โดยที่ผ่านมามีหน่วยงานต่าง ๆ ของธนาคารได้รับรางวัลเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

Moreover, the Bank has entered the national contest to find outstanding enterprise and Zero Accident Campaign to improve sanitation, safety and welfare at work premises as well as the ways to determine indicators of performance and objectives of the improvement in each area. In the past, an increasing number of the Bank's agencies have received awards.

การยกระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ธนาคารมีการจัดกิจกรรมเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน และยกระดับมาตรฐานสถานที่ทำงานให้มีความปลอดภัย มีสุขอนามัย มีสภาพแวดล้อมและสวัสดิภาพที่ดี โดยกิจกรรมสำคัญหลัก ๆ ประกอบด้วย

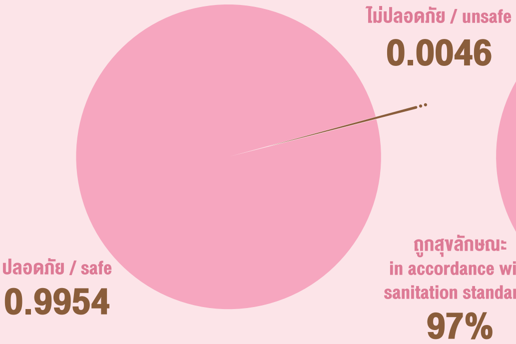
1. กิจกรรม 5 ส เป็นพื้นฐานการบริหารคุณภาพที่จะช่วยพัฒนาสถานที่ทำงานให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด ปลอดภัย อีกทั้งยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และลดความเสี่ยงในการทำงานที่อาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยของพนักงานและลูกจ้าง
2. กิจกรรมฝึกซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟ เพราะอัคคีภัยถือเป็นอุบัติภัยที่ร้ายแรงทั้งต่อชีวิตและทรัพย์สิน ธนาคารจึงได้มีการจัดการเป็นการเฉพาะ โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการจัดทำแผนการดำเนินการ ทั้งก่อนเกิดเหตุ ขณะเกิดเหตุ และหลังเกิดเหตุ พร้อมทั้งมีการฝึกซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟ เป็นประจำทุกปีอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
3. การตรวจสอบด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทั้งด้านสภาพแวดล้อม ด้านสุขอนามัย และด้านอัคคีภัย ซึ่งผลการตรวจสอบมีดังนี้

Enhancing Quality of Life at Work

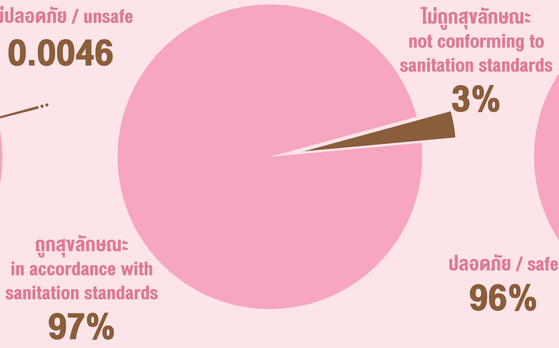
The Bank has conducted a number of activities to enhance the quality of life at work and elevate standards at work to ensure safety, sanitation, good environment and welfare. Main activities include:

1. 5S Activities – are a basic quality management activity that helps improve work premises to become tidy, clean and safe as well as increase efficiency and reduce risks that may affect the health of employees and workers.
2. Fire and Evacuation drills – fire poses grave danger to both life and properties. The Bank thus manages it separately by assigning those with responsibility in producing operation plans both prior, during and after the incident as well as engaging in annual fire and evacuation drills at least once a year.
3. Inspection of safety, sanitation and environment at work in terms of the environment, health and fire incidents. Results of the inspection are as follows:

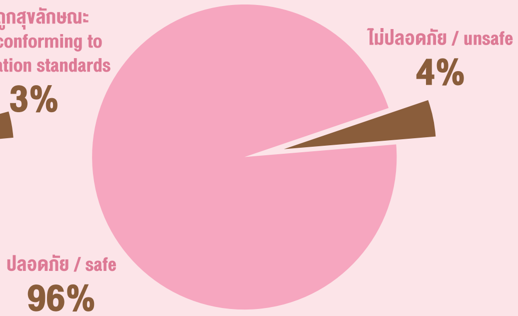
ผลการตรวจสอบ ด้านสภาพแวดล้อม Environmental Inspection



ผลการตรวจสอบ ด้านสุขอนามัย Sanitation Inspection



ผลการตรวจสอบ ด้านอัคคีภัย Fire Inspection



4 กิจกรรม Clean and Clear of Work life ธนาคารมีการจัดงานสัปดาห์ความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 13 โดยประกอบด้วยกิจกรรมส่งเสริมการมีส่วนร่วมด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน กิจกรรมฝึกซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟ และกิจกรรมด้านความปลอดภัยนอกงาน อาทิ กิจกรรม KYT ชี้จุดเสี่ยง เลี่ยงอุบัติเหตุ

4 Clean and Clear of Work life Activity – The Bank has run "Safety Week and Work Environment" Campaign for thirteen consecutive years. Activities include promotion of participation on safety, sanitation, and work environment, fire and evacuation drills and non-work safety activities for instance KYT activities – indicating risks, avoiding accidents.

สิทธิประโยชน์สำคัญของข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัย
Key Privileges of Special Provisions on Health and Safety

เพื่อเสริมสร้างความผูกพัน และสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ธนาคารจึงกำหนดนโยบายในการจัดสวัสดิการ บริการ และสิทธิประโยชน์ให้สอดคล้องกับกลุ่มบุคลากร โดยจัดสวัสดิการให้นอกเหนือจากที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ. 2543

โดยเริ่มจากการศึกษาข้อมูลด้านบริการและสิทธิประโยชน์จากข้อมูลภายนอก ได้แก่ กฎหมาย กฎเกณฑ์ระเบียบของราชการ พระราชบัญญัติแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ. 2543 และข้อมูลเปรียบเทียบกับสถาบันการเงินชั้นนำประเภทเดียวกัน รวมถึงข้อมูลภายในของธนาคารออมสิน ได้แก่ ระเบียบฯ คำสั่งฯ ตลอดจนผลสำรวจความต้องการเกี่ยวกับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของพนักงานและลูกจ้าง ผลสำรวจความพึงพอใจของพนักงานและลูกจ้าง ข้อเรียกร้องของพนักงานและลูกจ้างผ่านสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารออมสิน และผลการดำเนินงานที่ผ่านมา เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้พิจารณากำหนดแนวทางและทบทวนปรับปรุงแนวทางในการจัดสวัสดิการ บริการ และสิทธิประโยชน์แก่พนักงาน เพื่อทำให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดี เกิดความพึงพอใจและผูกพันกับองค์กร นำไปสู่ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการปฏิบัติงาน โดยใช้ผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันเป็นตัวชี้วัด

เพื่อรับฟังเสียงสะท้อนจากบุคลากรของธนาคารให้ได้มากขึ้น ธนาคารจึงได้จัดตั้งคณะกรรมการกิจการสัมพันธ์ เพื่อรับข้อเสนอและข้อร้องเรียนของบุคลากร เพื่อนำมาพิจารณาปรับปรุงด้านทรัพยากรบุคคล และจัดให้มีช่องทางเว็บไซต์ เพื่อรับข้อเสนอและข้อร้องเรียนจากบุคลากรทั่วประเทศ

In order to foster unity and motivation in operations of personnel, the Bank has set up a policy to provide welfare, services and privileges in accordance with different groups of personnel. These privileges are additional to those stipulated in the State Enterprise Labour Relations Act B.E. 2543 (2000). This began with the study on matters on services and privileges from outside data including the law, rules and regulations, the State Enterprise Labour Relations Act B.E. 2543 (2000) and comparative data from leading financial institutions of the same kind as well as GSB's internal information which includes regulations, orders as well as surveys of requirements on welfare and privileges of employees and workers, satisfaction survey of employees and workers, demands of employees and workers through GSB's State Enterprise Labour Union and previous performance. These sets of data are used to consider and determine ways as well as review and improve the approaches of providing welfare, services and incentives to employees. These are for personnel to achieve good quality of life, satisfaction, unity and bond with the organisation which in turn will lead to commitment and devotion at work. Such determination is indicated by the results of satisfaction and unity surveys.

In order to be able to hear more comprehensive reflections from the Bank's personnel, the Bank has established the Employee Relations Committee to receive recommendations and complaints of personnel to improve the Bank's human resources. The Bank has also set up a website to receive recommendations and complaints from personnel all over the country.

ธนาคารให้ความสำคัญกับความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน จึงได้มีข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัย รวมถึงสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่มอบให้กับพนักงาน เพื่อเป็นหลักประกันว่าทุกคนจะอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและมีอาชีวอนามัยที่ดี รวมถึงมีการส่งเสริมสวัสดิการต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนให้พนักงานมีสุขภาพดี ตลอดจนมีกิจกรรมออกกำลังกายเพื่อเสริมสร้างสุขภาพพนักงานอย่างสม่ำเสมอ

The Bank attaches importance on safety, sanitation and work environment. Thus, the Bank has certain special provisions on health and safety as well as other privileges for employees to guarantee that everyone will be living under a work environment that is safe and equipped with good sanitation as well as other welfare measures to promote good health among employees.

วัฒนธรรมองค์กร / Corporate Culture

ธนาคารให้ความสำคัญในการเสริมสร้างค่านิยมองค์กรเพื่อสร้างวัฒนธรรมการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง มีธรรมาภิบาลและรับผิดชอบต่อสังคม จึงได้มอบหมายให้คณะทำงาน ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูงและผู้แทนจากหลายหน่วยงาน ดำเนินการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้สอดคล้องกับค่านิยมองค์กร (Core Value) ใน 2 แนวทาง คือ

- ผ่านแผนเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่กำหนดโครงการ/แผนงาน/กิจกรรมในการเสริมสร้างวัฒนธรรม
- ผ่านระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่นำสมรรถนะหลักที่ถ่ายทอดจากค่านิยมองค์กรและสมรรถนะทางการบริหารไปเป็นปัจจัยในการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี เพื่อให้บุคลากรทำงานให้เกิดผลสำเร็จตามกลยุทธ์องค์กร รวมทั้งติดตามและรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบและดำเนินการทบทวนเป็นประจำ

พร้อมกับทำการสื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น e-Leaning จุลสารออมสิน โปสเตอร์ติดตามสถานที่ต่างๆ อีเมลส่วนบุคคล เว็บไซต์วัฒนธรรมองค์กร รวมถึงการสื่อสารผ่านหัวหน้างานในกิจกรรมประชุมต่างๆ ที่หน่วยงานจัดขึ้น ตลอดจนสื่อสารผ่านคู่มือจริยธรรมและจรรยาบรรณ และคู่มือสมรรถนะและพฤติกรรมบ่งชี้ ทั้งนี้ เพื่อให้บุคลากรทุกกลุ่มมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับค่านิยมองค์กร “SAVE” ซึ่งประกอบด้วย

The Bank attaches importance to fostering corporate culture to become a highly competent organisation with good governance and social responsibility. The Bank has thus assigned a working group comprising high-level executives and representatives from a number of agencies to foster corporate culture that is in congruence with corporate core values in 2 ways namely:

- Through a plan to foster corporate culture which determines projects / plans / and activities in fostering this corporate culture
- Through a performance evaluation system which considers key competency that has been translated from corporate core values and executive competency as a factor in annual performance evaluation. This is in order to encourage personnel to work towards success in accordance with the corporate tactics as well as to monitor and report outcomes to executives for regular reviews.

Communication through various means including e-Learning, GSB’s newsletter, posters, personal e-mail, corporate culture website, through supervisors in a number of meetings held by agencies, as well as through ethical manuals and competency and indicative behaviour manuals. These measures are to ensure that personnel of all groups have behaviours that conform to SAVE corporate core values:

1. รับผิดชอบต่อสังคม (Social Responsibility)

2. อุทิศตนต่อหน้าที่เพื่อองค์กร (Accountability)

3. ยืนหยัดในความถูกต้อง (Virtue)

4. สู่ความเป็นเลิศในทุกด้าน (Excellence)

การเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร / Learning and Developing Human Resource

ระบบการเรียนรู้ GSB Academy Framework Model เป็นการเชื่อมโยงระหว่างยุทธศาสตร์การดำเนินงานของธนาคารกับความสามารถหลักของบุคลากร (Core Capability Clusters) โดยมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับนโยบาย Customer Centric ขณะที่การทบทวนและปรับปรุงระบบการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร ธนาคารมุ่งเน้นให้เกิดการตอบสนองต่อยุทธศาสตร์สำคัญใน 5 ด้าน ได้แก่ การเสริมสร้างความเข้มแข็งทางการเงิน การพัฒนาสู่ความยั่งยืน การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ การสร้างภาพลักษณ์ คุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศ และการรองรับ Digital Transformation Banking ทั้งนี้ การพัฒนาและฝึกอบรมจะมีหลากหลายโครงการ/หลักสูตร ครอบคลุมตั้งแต่ระดับบุคลากรจนถึงผู้นำระดับสูง และครอบคลุมทุกพื้นที่ทั้งใน

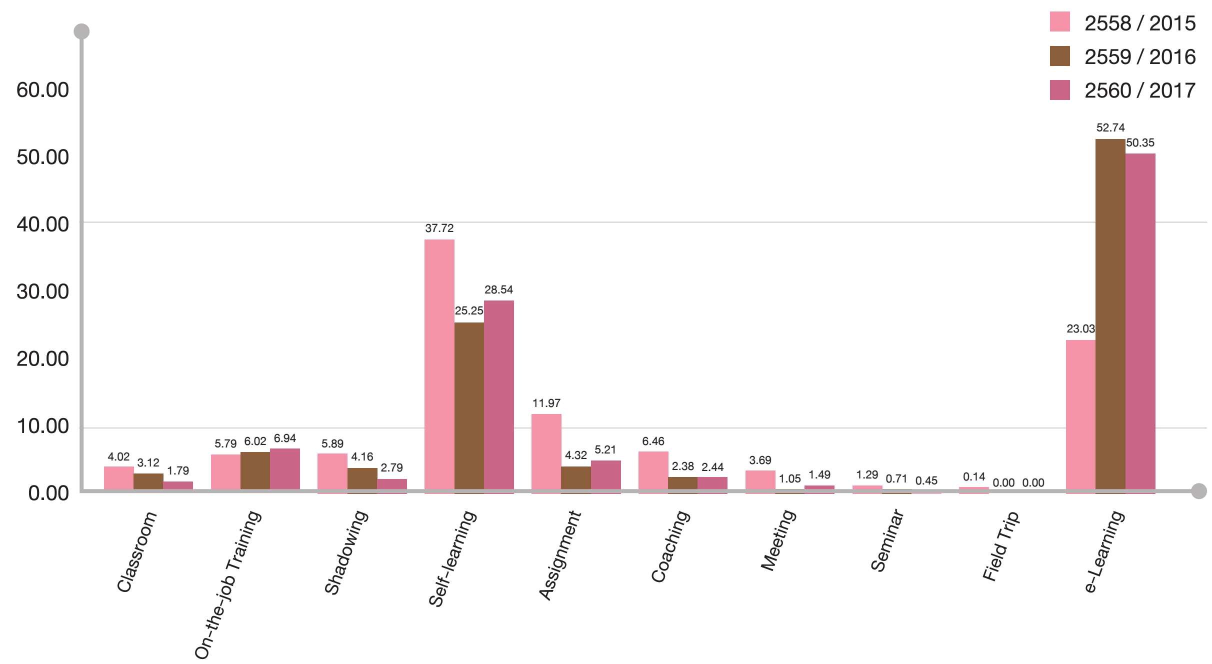
GSB Academy Framework Model connects the Bank’s operation strategy and core capability clusters together with a focus on human resource development to support Customer Centric while reviews and improvement to learning and human resource development, the Bank focuses on the ability to respond to key strategies in 5 areas namely, fostering financial strengths, sustainable development, development of products and services, image, excellent service quality, and supporting for Digital Transformation Banking. There are various projects / courses to support the goal to develop and train personnel ranging from personnel level to that of high-level executives. Such projects / courses are also comprehensive both the Headquarters and branch operations for instance corporate leadership development, development of successors,

ส่วนกลางและสายงานกิจการสาขา อาทิ การพัฒนาผู้นำองค์กร การพัฒนาผู้สืบทอดตำแหน่ง การพัฒนาศักยภาพพนักงานรุ่นใหม่ โครงการ GSB IDEA และการพัฒนาพนักงานรายบุคคล ผ่านเครื่องมือและเทคนิคการพัฒนาที่หลากหลาย เช่น การฝึกอบรมในชั้นเรียน การสอนงาน การเป็นพี่เลี้ยง การมอบหมายโครงการ การเรียนรู้ผ่านสื่อออนไลน์ (e-Learning) และการให้ทุนการศึกษา เป็นต้น

development of potentials among new employees, GSB IDEA Project and individual development through diverse instruments and techniques including classroom training, coaching and mentoring, assignment of projects, e-Learning and providing scholarships.

แผนภาพเปรียบเทียบเครื่องมือสำหรับพัฒนาผู้บริหารและพนักงาน ประจำปี 2558 - 2560

Bar chart comparing different tools to develop executives and employees between the years 2015 - 2017



จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยต่อคนในการพัฒนาบุคลากรตามกลุ่มบุคลากรในปี 2555 - 2560

Number of average hours per person in the effort to develop employees according to employee groups between the years 2012 - 2017

	ปี 2555 2012	ปี 2556 2013	ปี 2557 2014	ปี 2558 2015	ปี 2559 2016	ปี 2560 2017
กลุ่มอำนวยการ / Management level	150.48	162.50	165.50	96.70	141.90	117.70
กลุ่มบริหารระดับสูง / High-level executives level	191.93	299.47	142.20	62.00	184.90	135.20
กลุ่มบริหารระดับกลาง / Mid-level executives level	112.60	206.61	74.80	87.70	121.60	70.70
กลุ่มบริหารระดับต้น / Primary-level executives level	75.36	100.20	49.50	48.20	57.80	39.70
กลุ่มปฏิบัติการ / Operation level	37.80	45.22	35.50	26.00	41.00	47.80
กลุ่มลูกจ้าง / Workers	6.52	24.40	17.70	9.00	0.00	7.70

การพัฒนาคุณภาพชีวิตพนักงาน / Development of Quality of Life for Employees

ธนาคารออมสินให้ความสำคัญกับการพัฒนาและยกระดับคุณภาพชีวิตของพนักงาน จึงได้จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตพนักงานอย่างสม่ำเสมอตลอดทั้งปี อาทิ

The Bank attaches importance to the development and enhancement of employees' quality of life. The Bank has conducted a number of activities to enhance employees' quality of life regularly throughout the year as follows:

- **กิจกรรมสร้างความผูกพันพนักงาน**

เพื่อสร้างความผูกพันของพนักงาน (Employee Engagement) ธนาคารได้จัดกิจกรรม CSR สำหรับพนักงาน โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคม อันจะเป็นการเสริมสร้างความภาคภูมิใจในตนเองและองค์กร และเป็นการส่งเสริมให้เกิดความรักความผูกพันของบุคลากร (Employee Engagement) ซึ่งจะนำพาไปสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธนาคาร

- **Employee Engagement Activity**

To foster employee engagement and unity, the Bank has conducted CSR activities for employees. These activities promote personnel's self esteem and pride in the organisation as well as employee engagement which in turn will bring about sustainable success for the Bank.

- **กิจกรรมกีฬาและนันทนาการ**

เพื่อสร้างนิสัยให้พนักงานรักการออกกำลังกาย และช่วยให้พนักงานผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน รวมถึงเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของพนักงานทุกระดับและสร้างความสามัคคีในองค์กร ซึ่งจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานที่เพิ่มมากขึ้น ธนาคารจึงสนับสนุนและส่งเสริมให้มีการจัดกิจกรรมกีฬาและสันทนาการอย่างต่อเนื่อง

- **Sports and Entertainment Activity**

To foster a habit of exercise among employees and to provide an opportunity for employees to relieve stress as well as to generate participation of employees at all levels and creating unity within the organisation which will lead to better work efficiency. Hence, the Bank has supported and encourage a number of sports and entertainment regularly and continuously.

- **กิจกรรมเสริมสร้างสุขภาพ**

ธนาคารให้ความสำคัญในเรื่องสุขอนามัยของบุคลากร จึงสนับสนุนการจัดโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ที่มุ่งส่งเสริมให้ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างมีสุขภาพอนามัยที่แข็งแรงสมบูรณ์ เพื่อลดปัญหาความเครียดและความเจ็บป่วยจากการทำงาน

- **Health Activity**

The Bank attaches importance on health of personnel. Thus, the Bank supports projects and activities which aim at promoting good health among executives, employees and workers. Having good health is an effective preventive measure to reduce problems associated with stress and work-related illness.

• กิจกรรม GSB Safety First

ภาวะหัวใจหยุดเต้นฉับพลันอาจเกิดได้กับทุกคน ทุกที่ ทุกเวลา ซึ่งอาจนำมาซึ่งการสูญเสียบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถขององค์กร ดังนั้น เพื่อลดการสูญเสียดังกล่าว ธนาคารจึงจัดให้มีกิจกรรมเพิ่มความรู้แก่บุคลากรในเรื่องการช่วยชีวิตขั้นพื้นฐาน และได้ดำเนินการจัดซื้อเครื่องฟื้นคืนคลื่นหัวใจด้วยไฟฟ้าแบบอัตโนมัติ (AED: Automated External Defibrillator) ที่ผ่านมา ธนาคารได้จัดอบรมหลักสูตรการช่วยชีวิตเบื้องต้นให้แก่ตัวแทนฝ่ายในธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่แล้ว จำนวน 5 รุ่น รวมทั้งสิ้น 200 คน

• GSB Safety First Activity

Sudden cardiac arrest can happen to anyone regardless of place and time. Should it happen, it will be a great loss of expertise and skills for the organisation. To mitigate such loss, the Bank has organised activities to increase knowledge of personnel on basic life-saving procedures and bought automated external defibrillators (AED). Until now, the Bank has conducted trainings on basic life-saving procedures to five batches of representatives from various departments in the Headquarters totaling 200 persons.

- **โครงการ GSB Awards**

เพื่อสร้างกำลังใจและเป็นแรงจูงใจให้กับพนักงาน ธนาคารจึงได้จัดตั้งโครงการ GSB Awards เพื่อมอบรางวัลให้แก่ผู้บริหาร พนักงานและหน่วยงาน สังกัดสายงานกิจการสาขา 1 - 6 ที่สามารถบริหารงานในความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีผลการดำเนินงานดีเด่นสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์และนโยบายของธนาคาร โดยนอกจากรางวัล ธนาคารยังให้การพัฒนาความรู้ด้านการบริหารจัดการขั้นสูงและการศึกษาดูงานต่างประเทศ เพื่อให้นำความรู้และประสบการณ์ต่าง ๆ มาปรับใช้และพัฒนาการทำงานต่อไป ทั้งนี้ ได้มีการจัดพิธีมอบรางวัลโครงการ GSB Awards 2015 และ 2016 จำนวน 110 รางวัล เมื่อวันที่ 7 สิงหาคม พ.ศ. 2560 และส่วนโครงการ GSB Awards 2017 เริ่มประกาศเกณฑ์เมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2560 และดำเนินการประกาศบน Intranet แล้ว เมื่อวันที่ 6 พฤศจิกายน พ.ศ. 2560

- **GSB Awards Programme**

To provide encouragement and motivation for employees, the Bank has set up an activity called GSB Awards to honour executives and units in Branch Operations 1-6 that have operated efficiently and resulted in outstanding performance in line with the vision, mission, strategy and policies of the Bank. Apart from awards, the Bank also provides opportunity for employees to improve their knowledge on high-level administration and gain knowledge and expertise abroad in order for them to adapt and improve their operations further. The GSB Awards 2015 and 2016 with a total of 110 prizes was held on 7 August 2017. Criteria for GSB Awards 2017 were announced on 1 November 2017 and published on the internet on 6 November 2017.

416-1

4.2 การพัฒนากลยุทธ์การตลาดเชิงรุก ด้วยการสื่อสารการตลาดแบบผสมผสาน ผ่านช่องทางใหม่ ๆ ที่ทันสมัย

Development of Proactive Marketing Tactics by Integrating Marketing Communications Using Modern Approaches and Methods

การรับฟังลูกค้า / Listening to Customers

ธนาคารมีการทบทวนแนวทางในการรับฟังเสียงลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อหาความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญ พร้อมทั้งกำหนดช่องทางการรับฟังเสียงให้มีความเหมาะสมกับแต่ละกลุ่มลูกค้า (ลูกค้าปัจจุบัน อดีตลูกค้า และลูกค้าในอนาคต) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมี 12 ช่องทางทั้งเชิงรุกและเชิงรับ รวมถึงสื่อออนไลน์ โดยพิจารณาจากหลากหลายปัจจัย อาทิ ผลการจำแนกกลุ่มลูกค้าและส่วนตลาดของธนาคาร ความต้องการและความคาดหวัง ข้อมูลนโยบายและทิศทางของธนาคาร สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก ความคิดเห็นของพนักงาน ช่องทางการรับฟังเสียงคู่แข่ง/คู่เทียบ การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ตลอดจนความพึงพอใจและไม่พึงพอใจเกี่ยวกับช่องทางและวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้า ข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน รวมถึงพฤติกรรมลูกค้า เพื่อให้ได้ช่องทางการรับฟังเสียงที่แตกต่างกันในแต่ละกลุ่มลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในปัจจุบันและในอนาคต จากนั้นจึงนำเสนอข้อมูลทั้งหมดให้คณะกรรมการพิจารณารับฟังเสียงของลูกค้าและกลั่นกรองเรื่องร้องเรียนของธนาคารออมสิน (คณะกรรมการ GSB VOC : GSB VOCC) พิจารณาให้ความเห็นชอบ

ในปี 2560 ธนาคารได้ **เพิ่มช่องทางการรับฟังเสียงผ่าน QR Code** เพื่อรองรับรูปแบบการใช้บริการของกลุ่มลูกค้าบุคคลที่ต้องการความทันสมัย สะดวก รวดเร็วในการเข้าถึง พร้อมกับพัฒนาระบบการรับฟังเสียงของลูกค้าและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน (VOC & Complain Tracking) ให้สามารถรองรับการเชื่อมโยงข้อมูลจากช่องทาง QR Code เข้าสู่ระบบได้โดยอัตโนมัติแบบ Real-time ทำให้จำนวนเสียงลูกค้าที่มาจากช่องทาง QR Code สะสมจากเดือนสิงหาคม - กันยายน มีสัดส่วนร้อยละ 10.13 ของเสียงลูกค้าทั้งหมด (ช่องทางนี้เริ่มเปิดให้บริการในเดือนสิงหาคม) นอกจากนี้ ธนาคารยังเพิ่มการ**รับฟังเสียงผ่านการสำรวจทาง Social Media "LINE Official"** เพื่อนำมาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงนวัตกรรมใหม่ ๆ ให้ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า และทำให้เหนือกว่าความคาดหวัง เนื่องจากเป็นช่องทางที่ลูกค้าสามารถเข้าถึงง่าย จึงได้รับข้อมูลจำนวนมากในเวลาอันสั้น

The Bank reviews approaches in listening to the voice of customers and stakeholders to find out their demands and key expectations as well as determine channels to listen to their voice that are appropriate to each customer group (past, current and future customer groups) and stakeholders. There are 12 channels of communication both proactive and receptive as well as through online media. The channels are compiled based on a number of factors for instance, the results of customer categorisation and market share of the Bank, demands and expectations, policies and directions of the Bank, environment both domestic and outside of the Bank, opinions of employees, channels of competitors, changes in technology as well as satisfaction and dissatisfaction of customers regarding these channels, recommendations, complaints and customers' behaviour. The data is then submitted to the GSB Voice of Customers Committee (GSB VOCC) for approval.

In 2017, the Bank **added another channel to listen to voice of customers via QR Code** to support the service format of Personal Customers Group who wants modern, convenient and quick accessibility as well as develop the Voice of Customers (VOC) and Complaint Tracking Management System which is able to connect with data transfer from QR Code automatically to the system in real-time. Accumulated number of customers feedback from QR Code from August to September accounted for 10.13 percent of the total feedback (this channel of communication began in August). Moreover, the Bank has also added a new method of **listening to voice of customers through "LINE Official" account.** The Bank uses data from such survey to improve products and services as well as develop new innovations in response to customers' demands and in a way that exceeds customers' expectations as Line is a channel that customers can have easy access to. This allowed the Bank to obtain a large amount of data in a short period of time. In a survey conducted on 21 August 2017, there were 7,326 customers giving their feedback in just 6 hours.

เช่น ในการสำรวจเมื่อวันที่ 21 สิงหาคม พ.ศ. 2560 จึงมีลูกค้าร่วมให้ความคิดเห็นถึง 7,326 ราย ในเวลาเพียง 6 ชั่วโมง

ผลจากการทบทวน ทำให้ในปี 2560 ธนาคารกำหนดช่องทางที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มลูกค้า ดังนี้

- กลุ่มลูกค้าบุคคล ได้แก่ โทรศัพท์ Social Network และ QR Code
- กลุ่มลูกค้าฐานรากและสนับสนุนนโยบายรัฐ ได้แก่ การสำรวจ กิจกรรม และหน่วยงานภายนอก
- กลุ่มลูกค้าธุรกิจและหน่วยงานรัฐ ได้แก่ การสำรวจ กิจกรรม และหน่วยงานภายนอก

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้ทำการทบทวนคู่มือ/คำสั่งในการรับฟังเสียงให้สอดคล้องกับสภาวะในปัจจุบัน และสื่อสาร/จัดอบรมวิธีการรับฟังเสียงและการใช้ระบบงานให้กับพนักงาน/หน่วยงานที่รับผิดชอบแต่ละช่องทาง เพื่อให้การปฏิบัติเป็นไปในแนวทางเดียวกันทั้งองค์กร พร้อมทั้งทำการสื่อสารไปถึงลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ทราบถึงช่องทางการรับฟังเสียงของธนาคาร

โดยแนวทางปฏิบัติหลัก ๆ คือ หน่วยงานที่รับผิดชอบแต่ละช่องทางมีหน้าที่รับฟังเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกวันตามคู่มือและคำสั่งการรับฟังเสียงลูกค้า และต้องบันทึกข้อมูลทั้งหมดเข้าสู่ระบบรับฟังเสียงของลูกค้าและบริหารจัดการข้อร้องเรียน (VOC & Complaint Tracking Management System) จากนั้นจึงนำข้อมูลเหล่านี้ไปดำเนินการเพื่อให้เกิดการบูรณาการร่วมกันในการกำหนดแนวทางการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และคุณภาพการให้บริการ แนวทางจัดการข้อร้องเรียน และแนวทางการสร้างความสัมพันธ์ลูกค้า รวมถึงการติดตามและประเมินผลช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าด้วยข้อมูลสถิติที่สำคัญ เพื่อไปสู่การปรับปรุงกระบวนการกำหนด/ออกแบบวิธีการและรับฟังเสียงของลูกค้าในปีถัดไป

From the review, the Bank has determined the appropriate channels of communication for each customer group as follows:

- Personal Customers Group: telephone, social network and QR Code
- Grassroots Customers Supporting Government's Policies Group: surveys, activities and outside agencies
- Business and Public Sector Customers Group: surveys, activities and outside agencies

Moreover, the Bank has reviewed manuals / orders related to listening of the voice of customers to be in line with current circumstances and communicated / conducted trainings on listening to voice of customers and how to use the system to responsible employees / agencies in order for the operations to be in the same direction throughout the organisation. Channels of listening to voice of customers are also communicated to customers and stakeholders.

The key procedure begins with the agency responsible for each channel of listening to the voice of customers follow the manuals and orders on the listening to the voice of customers. Personnel are to record all data into the VOC and Complaint Tracking management System. Then the data will be integrated to determine the ways to improve products and quality of services, complaint management, and customer relations as well as monitor and evaluate the channels of listening to voice of customers based on important statistical data leading to improvement in the next year.

เพื่อสร้างหลักประกันถึงการมีแบบแผนการผลิตและการบริโภคที่ยั่งยืน ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการสื่อสารการตลาดเชิงรุกและแบบผสมผสาน รวมทั้งให้ความสำคัญกับการรับฟังเสียงลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาสู่การทบทวนกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ตลอดจนแนวทางในการสร้างผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ อันจะนำไปสู่ความยั่งยืนทางธุรกิจ

To guarantee sustainable production and consumption, the Bank attaches importance to proactive and integrated marketing communications as well as listening to the voice of customers and stakeholders leading to review of target groups of customers as well as the ways to create products and services that respond to demands and expectations of various groups of customers as well as stakeholders leading to business sustainability.

แผนภาพวิธีการและช่องทางในการรับฟังเสียงจากลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
Diagram Showing Methods and Channels of Listening to the Voice of Customers and Stakeholders

ช่องทาง การรับฟังเสียง Channel to listen to the voice of customers	วิธีการรับฟัง Method	ลูกค้าออมสิน GSB's customer			ลูกค้าคู่แข่ง / อนาคต Competitors' customer / future customer			อดีตลูกค้า Former customer			ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Stakeholders						
		1	2	3	1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. พนักงาน / Employees	● การพบปะ/การเยี่ยมเยียนลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Meeting with customers and stakeholders	D	D	D									M	M	M	M	M
	● การใช้บริการสาขา Using services at branches	D	D	D													
2. กิจกรรม / Activities	● การจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ Activities to foster good relationship	M	M	Y	M	M						Y	Y	Y	Y	Y	
			M	Y							Q	Q	Q	Q	Q		M
	● การประชุม/การอบรม/การสัมมนา Meetings/Trainings/Seminars	Q	Q	M	Q	Q	Q	Q	Q	Q							
	● การออกบูธ Exhibitions																
3. การสำรวจ / Surveys	● วิธีวิจัย / Method																
	- In-depth Interview			Y			Y			Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
	- Focus Group	Y	Y		Y	Y		Y	Y								
	- Survey	Y	Y		Y	Y											
4. Call Center	● สนทนาทางวาจา Verbal conversation	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R
5. Website	● การสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ Electronic communication	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R
	- www.gsb.or.th	R			R			R								R	
	- www.gsbgen.com	R			R			R								R	
	- www.gsbschoolbank.com																

ช่องทางการรับฟังเสียง Channel to listen to the voice of customers	วิธีการรับฟัง Method	ลูกค้าออมสิน GSB's customer			ลูกค้าคู่แข่ง / อนาคต Competitors' customer / future customer			อดีตลูกค้า Former customer			ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Stakeholders						
		1	2	3	1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6. E-mail	● การสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ Electronic communication - news@gsb.or.th	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R
7. Social Network	● การสื่อสารทางสื่อสังคมออนไลน์ Social network communication - Facebook, Twitter, YouTube, Pantip, Instagram, LINE Official, Google+	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R
8. หน่วยงานภายนอก External agencies	● การสื่อสารผ่านหน่วยงานภายนอก Communication through external agencies - สำนักนายกรัฐมนตรี (GCC 1111) กระทรวงการคลัง ธปท. สตง. คปภ. ศูนย์ดำรงธรรม (กระทรวงมหาดไทย) Prime Minister's Office (GCC 1111), Ministry of Finance, the Bank of Thailand, State Audit Office of the Kingdom of Thailand, Office of Insurance Commission, Damrongdhama Center (Ministry of Interior)	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D
9. จดหมายถึงผู้อำนวยการธนาคารออมสิน Letters to the President and CEO of GSB	● การสื่อสารทางจดหมาย Letter communication	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D
10. สื่อสาธารณะ Media	● การสื่อสารทางหนังสือพิมพ์ นิตยสาร Communication through newspapers and magazines	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D

ช่องทางการรับฟังเสียง Channel to listen to the voice of customers	วิธีการรับฟัง Method	ลูกค้าออมสิน GSB's customer			ลูกค้าคู่แข่ง / อนาคต Competitors' customer / future customer			อดีตลูกค้า Former customer			ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Stakeholders						
		1	2	3	1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11. QR Code	• การสื่อสารผ่าน QR Code ณ สาขา และหน้าเว็บไซต์ Communication through QR Code at branches and on website	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R
12. กล่องแสดงความคิดเห็น Opinion Box	• การสื่อสารทางสาขา Communication at branches	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D

หมายเหตุ / Remarks:

1 1 1 กลุ่มลูกค้าบุคคล / Personal Customers Group 2 2 2 กลุ่มลูกค้าฐานรากและสนับสนุนนโยบายรัฐ / Grassroots Customers Supporting Government's Policies Group 3 3 3 กลุ่มลูกค้าธุรกิจและหน่วยงานรัฐ / Business and Public Sector Customers Group

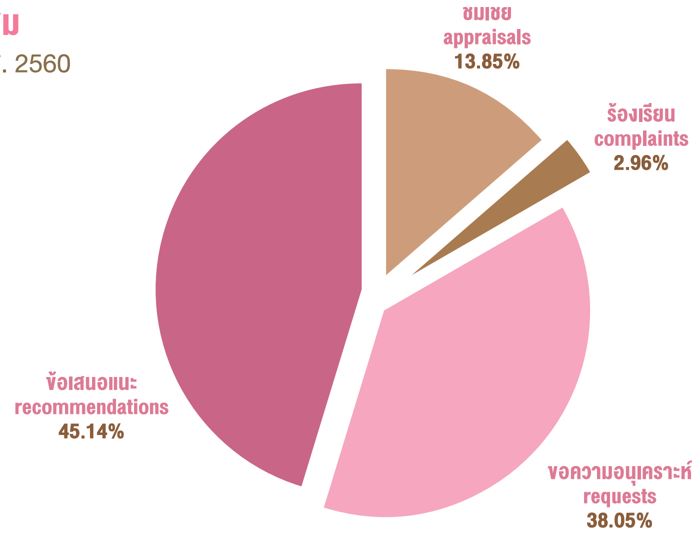
4 รัฐบาล / Government 5 หน่วยงานกำกับดูแล / regulator 6 ผู้ส่งมอบ / delivering entity 7 คู่ค้า / trade partner 8 คู่ความร่วมมือ / cooperation partner 9 ธนาคารโรงเรียน / GSB School Bank 10 องค์กรการเงินชุมชน / Financial Community Organisation

R Real-time D ทุกวัน / Every day M เดือนละ 1 ครั้ง / Once a month Y ปีละ 1 ครั้ง / Once a year Q ไตรมาสละ 1 ครั้ง / Once in a quarter

กราฟแสดงการรับฟังเสียงของลูกค้าสะสม

จำแนกตามประเภทเรื่อง ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2560

Issues present in cumulative feedback from customers



การสนับสนุนลูกค้า / Customer Support

ธนาคารมีกระบวนการในการสนับสนุนลูกค้าเพื่อให้สามารถสืบค้นสารสนเทศและได้รับการสนับสนุนในการทำธุรกรรมกับธนาคาร รวมถึงการสนับสนุนด้านการให้ความรู้/ส่งเสริมการออม พร้อมทั้งยังสามารถป้อนกลับข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการได้ โดยธนาคารจะทำการทบทวนช่องทางและวิธีการสนับสนุนลูกค้าอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

จากการรับฟังเสียงของลูกค้าพบว่า ลูกค้ามีความต้องการการสนับสนุนใน 4 เรื่องสำคัญ ได้แก่ 1) การมีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย โดยเฉพาะช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Smart Device เพื่อให้สามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา 2) การได้รับข้อมูลและบริการที่ถูกต้องและรวดเร็ว 3) การเข้าถึงง่ายในการค้นหาสารสนเทศและทำธุรกรรม และ 4) ความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า

ในปี 2560 ธนาคารจึงได้กำหนดวิธีการสื่อสารผ่าน 3 ช่องทางสำคัญ ได้แก่ ช่องทางผ่านบุคลากร ช่องทางผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์/ดิจิทัล และช่องทางผ่านตัวแทนรับชำระเงินและชุมชนสำคัญ นอกจากนี้ ธนาคารยังได้เพิ่มช่องทางในการสนับสนุนลูกค้ารายย่อย โดยเฉพาะวัยทำงานทั้งกลุ่มลูกค้าบุคคลและกลุ่มลูกค้าฐานรากและสนับสนุนนโยบายรัฐ เพื่อสร้างประสบการณ์ใหม่ในรูปแบบ Digital Touch Point: Virtual Teller Machine (VTM) เพื่อให้การทำธุรกรรมทางการเงินเป็นเรื่องง่าย สะดวก และสามารถทำได้ทุกเวลา สำหรับปี 2560 ธนาคารกำหนดเป้าหมายการติดตั้งไว้จำนวน 5 แห่ง ได้แก่

1. เมเจอร์ ซีนีเพล็กซ์ รังสิต
2. เซ็นทรัลพลาซา ปิ่นเกล้า
3. กาดสวนแก้ว
4. พร้อมพงษ์
5. ตลาดรวมใจ (เมืองทองธานี)

The Bank provides support for customers to be able to search for information and make transactions with the Bank as well as promotes knowledge and encourages savings. It also allows customers to provide inputs on products and services in which the Bank reviews all approaches and the method to support customers at least once a year.

Upon hearing the Voice of Consumers, they need support in 4 key areas namely: (1) the provision of various services especially the electronic channels which can be accessed via smart devices to allow access all the time; (2) the ability to receive accurate information and services on time; (3) ease of accessibility to research information and make transactions; and (4) consumers' data security

In 2017, the Bank has determined 3 key channels of communication namely: through personnel, through electronic/digital system and key representatives for transactions. Moreover, the Bank has increased channels to support retail customers especially those in working age from both Personal Customers Group and Grassroots Customers Supporting Government's Policies Group to create new experience of easy and comfortable transactions through the Digital Touch Point: Virtual Teller Machine (VTM). In 2017, the Bank has set a target to install these machines in 5 places namely: (1) Major Cineplex Rangsit; (2) Central Plaza Pinklao; (3) Kad Suan Kaew; (4) Phrom Phong; (5) Ruam Jai Market (Muang Thong Thani)

แผนภาพช่องทางการสนับสนุนลูกค้า / Diagram: Approaches of Consumer Support

ช่องทางการให้บริการ Channels of services	วัตถุประสงค์ / Objectives ค้นหาสารสนเทศ/ให้ข้อมูลป้อนกลับ Search for information / provide feedback	 ทำธุรกรรม Make transactions	 ให้ความรู้/ส่งเสริมการออม Provide knowledge/ promote savings	ข้อกำหนดที่สำคัญ Key provisions	การดำเนินการที่ทำให้มั่นใจว่าข้อกำหนดที่สำคัญได้รับการตอบสนอง Practices that guarantee responses to key provisions
ผ่านบุคลากร / Through personnel				- บริการด้วยความรวดเร็ว Quick services - บริการด้วยความถูกต้อง Accurate services - มี Service Mind Service Mind - มีความรู้ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ Knowledge on products/ services	- มีมาตรฐานการให้บริการโดยกำหนด SLA แต่ละบริการของธนาคาร Equipped with service standards by determining SLA for each service of the Bank - กำหนดตัวชี้วัดตามมาตรฐานการให้บริการกับพนักงาน Determine indicators according to service standards for employee - อบรมให้ความรู้พนักงานเรื่องผลิตภัณฑ์และบริการ Train employee on products and services
● ธนาคารออมสินสาขา / Branches	1 2 3	1 2 3			
● หน่วยให้บริการ / Service units	1 2 3	1 2 3			
● Call Center	1 2 3				
● หน่วยงานส่วนกลาง / Headquarters			1 2 3		
ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Through electronic system				- เข้าถึงได้ง่าย Easily accessible - Content ถูกต้อง ชัดเจน เข้าใจง่าย Accurate, clear and easy-to-understand content - ทำธุรกรรมได้ทุกที่ทุกเวลา Transactions can be made anywhere at all times - ความถูกต้องปลอดภัยในการทำธุรกรรม Accuracy and security when making transactions	- บำรุงรักษาระบบให้มีความพร้อมใช้และปลอดภัยอยู่เสมอ Maintain the system in order for it to always be ready and secure - มีหน่วยงานเฉพาะที่ดูแลเรื่องภาพลักษณ์องค์กร/การให้ข้อมูลข่าวสาร/การรับเรื่องร้องเรียน/การตอบคำถาม Designate special agency to care for corporate image / provision of information / receipt of complaints / provision of answers to queries - มีคำสั่งธนาคารกำหนดวิธีปฏิบัติและขั้นตอนในการรับข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ Issue the Bank's orders determining practical approaches and procedures to receive complaints from various channels - กำหนดตัวชี้วัดในการปฏิบัติตามวิธีการและขั้นตอนให้กับพนักงานที่เกี่ยวข้อง Determine indicators in accordance with methods and procedures for related employees
● Virtual School Bank Application / GSBgen.com	1		1		
● Website ธนาคาร	1 2 3		1 2 3		
● Website GSB SMEs Start Up	3	1 2	3		
● GSB Pay Application	1 2	1 2 3			
● Mobile Banking (MyMo) / Internet Banking					
● Facebook, Twitter, LINE, YouTube, Instagram, Google+	1 2 3	1 2 3	1 2 3		
● QR Code	1 2 3	1 2 3			
● EDC		1 2 3			
● VTM	1 2 3	1 2 3			
● ATM/ADM					

ช่องทางการให้บริการ Channels of services	วัตถุประสงค์ / Objectives			ข้อกำหนดที่สำคัญ Key provisions	การดำเนินการที่ทำให้มั่นใจว่าข้อกำหนดที่สำคัญได้รับการตอบสนอง Practices that guarantee responses to key provisions
	ค้นหาสารสนเทศ/ให้ข้อมูลป้อนกลับ Search for information / provide feedback	ทำธุรกรรม Make transactions	ให้ความรู้/ส่งเสริมการออม Provide knowledge/ promote savings		
ผ่านตัวแทนรับชำระเงินและชุมชนสำคัญ Through payment representatives and key communities ● พันธมิตร เช่น Counter Service partners for instance Counter Service ● ชุมชนสำคัญ ได้แก่ ธนาคารโรงเรียน สถาบันการเงินชุมชน key communities namely School Bank / community financial institutions	1 2	1 2 1 2		- บริการด้วยความรวดเร็ว Quick services - บริการด้วยความถูกต้อง Accurate services - สะดวกในการใช้บริการ Convenience of service	- อบรมให้ความรู้ผู้ที่เกี่ยวข้อง Provide trainings for related persons - กำหนดขั้นตอนและวิธีปฏิบัติ Determine procedures and practical approaches

1 กลุ่มลูกค้าบุคคล / Personal Customers Group

2 กลุ่มลูกค้าฐานรากและสนับสนุนนโยบายรัฐ / Grassroots Customers Supporting Government's Policies Group

3 กลุ่มลูกค้าธุรกิจและหน่วยงานรัฐ / Business and Public Sector Customers Group

ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร

ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร ธนาคารออมสิน คือสถานที่ที่มีข้อมูลข่าวสารของธนาคารออมสินที่เปิดเผยได้เพื่อการให้ข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์และบริการแก่ลูกค้าอย่างครบถ้วนและถูกต้อง โดยในการค้นหาและศึกษาข้อมูลของประชาชน จะมีเจ้าหน้าที่ของธนาคารฯ เป็นผู้อำนวยความสะดวกและประสานข้อมูลกับหน่วยงานภายในให้หากเป็นข้อมูลที่ไม่ได้ถูกจัดเตรียมไว้ภายในศูนย์ฯ

ทั้งนี้ ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร ธนาคารออมสิน เปิดให้บริการเมื่อวันที่ 6 มิถุนายน พ.ศ. 2543 ณ อาคาร 2 ชั้น G (อาคารสลาก) ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ โดยจัดตั้งขึ้นตามมาตรา 9 แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ซึ่งกำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีสถานที่สำหรับประชาชนเพื่อใช้ในการค้นหาตรวจดูและศึกษาข้อมูลข่าวสารของราชการ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนทั่วไป

สำหรับผู้ที่สนใจ สามารถติดต่อขอใช้บริการได้ในวันเวลาราชการ ตั้งแต่เวลา 08.30 - 16.30 น. หรือสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ โทร. 0-2299-8000 หรือ Call Center 1115 ตลอด 24 ชั่วโมง

Information Service Centre

GSB Information Service Centre is the comprehensive hub of GSB's accurate information on products and services. When searching information, the Bank's staff will help facilitate and coordinate with other agencies should certain information is not available in the Centre.

GSB Information Service Centre began its operations on 6 June 2000 at Building 2, Ground Floor of GSB Headquarters. It was established by virtue of Article 9 of Official Information Act B.E. 2540 (1997) which stipulates that a government agency provides venue for the general public to search and study official information.

For those who are interested in this facility, you may contact the Centre during official hours from 08.30 - 16.30. For more enquiries, please contact 0-2299-8000 or Call Centre 1115 at all times.

ขั้นตอนติดต่อ ร้องขอข้อมูลข่าวสาร
Request for information

- แสดงความจำนงต่อพนักงานประจำศูนย์ฯ
  State your intention with the Centre's staff.
- กรอกแบบฟอร์มขอรับบริการข้อมูลข่าวสารธนาคารฯ (ยกเว้นการขอเอกสารประชาสัมพันธ์) โดยระบุประเภทการขอรับบริการ "เพื่อ - ตรวจดู - ขอสำเนา - ศึกษาค้นคว้า - ขอสำเนาที่มีผู้รับรอง"
  Complete the form requesting the Bank's information services (except requests for promotional documents) by specifying the type of service required whether to "check - have a copy - study - have a certified copy".
- ชำระค่าธรรมเนียมตามอัตราที่ธนาคารฯ กำหนด กรณีขอสำเนาข้อมูลข่าวสาร
  Pay a fee at a rate determined by the Bank in the case of request for photocopies of documents.
- กรณีจำเป็นหรือเร่งด่วนสามารถขอสำเนาข้อมูลข่าวสารธนาคารฯ ด้วยวาจา หรือโทรสารได้
  In case of emergency, it is possible to request copies of the Bank's documents verbally or through fax.

วัน - เวลาให้บริการ
Dates and hours of service

ทุกวันทำการ
เวลา 08.30 น. - 16.30 น.
ในเวลาปฏิบัติงาน
Every working day during operating hours
from 08.30 hrs to 16.30 hrs

ช่องทางการติดต่อศูนย์ข้อมูลข่าวสาร
Channels to contact GSB Information Service Centre

โทร. / Tel. 0-2299-8000

Call Center 1115

แฟกซ์ / Fax 0-2299-8533

E-mail: news@gsb.or.th

ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร ธนาคารออมสิน
Agencies responsible for GSB Information Service Centre

ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ ส่วนบริการลูกค้าบุคคล
หน่วยบริการลูกค้าทั่วไป
ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร ธนาคารออมสิน
และคณะกรรมการบริหารข้อมูลข่าวสารธนาคารออมสิน (กบส.)
Customer Relations Department,
Personal Customer Service,
General Customer Service Section
GSB Information Service Centre and
GSB Information Management Committee

การจัดการข้อร้องเรียน / Complaints Management

แผนผังระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ของธนาคารออมสิน
Diagram showing GSB's system of managing various complaints

1. ช่องทางภายในของธนาคาร
The Bank's Internal Channels

1.1 **พนักงาน / Employees**
1.2 **กิจกรรม / Activities**
1.3 **การสำรวจ / Surveys**
1.4 **Call Center**
- Call Center 1115
- Call Center 1143 (MyMo)
- 0-2299-8000
- ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร
  Info rmation Service Centre
  0-2283-8533

1.5 **Website**
- www.gsb.or.th

1.6 **E-mail**
- news@gsb.or.th

1.7 **Social Network**
- Facebook GSB Society
- Twitter
- YouTube
- Pantip
- Instagram

1.8 **จดหมายถึงผู้อำนวยการธนาคารออมสิน**
Letters to GSB's President and CEO

1.9 **สื่อสาธารณะหนังสือพิมพ์ นิตยสาร**
Mass media such as newspapers and magazines

1.10 **กล่องแสดงความคิดเห็น สาขาทั่วประเทศ**
Suggestion Box
Branches across the country

1.11 **QR Voice**
- จุดแสดง QR Voice ณ สาขา
  QR Voice points at branches
- บน www.gsb.or.th
  on www.gsb.or.th

2. ช่องทางภายนอก
External Channels

2.1 หน่วยงานราชการ
Government agencies
- สำนักนายกรัฐมนตรี
  Office of the Prime Minister
  (GCC 1111)
- กระทรวงการคลัง
  ธปท. สตง. คปภ.
  Ministry of Finance
  Bank of Thailand (BOT), State Audit Office of the Kingdom of Thailand (SAO) and Office of Insurance Commission (OIC)
- ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย
  Damrongdhama Centre,
  Ministry of Interior

2.2 สื่อมวลชน / Social Media
Mass Media / Social Media
- สื่อมวลชนแขนงต่าง ๆ
  Various channels of mass media
- Webboard

3. ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์
Customer Relations Department

3.1 พิจารณา กลั่นกรอง จำแนกเรื่อง และจัดส่งให้หน่วยพิจารณาเรื่องร้องเรียน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
Consider, screen and categorise issues before submitting them to a unit considering complaints / relevant agencies.

3.2 บันทึกเรื่องใน "ระบบการรับฟังเสียงลูกค้าและบริการจัดการเรื่องร้องเรียนของธนาคารออมสิน"
Record the issue in the "VOC and Complaint Tracking Management System".

3.3 รับ/ติดตามผลการดำเนินงานจากหน่วยพิจารณาเรื่องร้องเรียน
Accept / monitor results of the consideration of the unit responsible for consideration of complaints.

3.4 รายงานผลการดำเนินงาน
Report of the undertakings:
- หน่วยงานราชการเพื่อทราบ
  To inform government agencies
- ผู้บริหารเพื่อทราบ
  To inform the executives
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปพัฒนาผลิตภัณฑ์/บริการ
  For relevant agencies to further develop products and services

4. หน่วยงานพิจารณาเรื่องร้องเรียน
Complaint Consideration Agency

4.1 พิจารณาหาข้อยุติเรื่องร้องเรียนภายใน15วัน(กรณีไม่แล้วเสร็จสามารถขอขยายเวลาได้อีกครั้งละไม่เกิน 15 วัน)
To settle complaints within 15 days (extendable by not more than 15 days)

4.2 ผลการดำเนินงาน
Outcomes of consideration
- **เรื่องยุติ** แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นลายลักษณ์อักษร
- Settlements to a complaint are to be made aware to the person submitting it in writing.
- **เรื่องไม่ยุติ** นำเข้าที่ประชุม "คณะกรรมการพิจารณารับฟังเสียงของลูกค้าและกลั่นกรองเรื่องร้องเรียนของธนาคารออมสิน" เพื่อพิจารณาดำเนินการ
In cases where a complaint cannot be settled, the complaint shall be submitted to the "GSB VOC and Complaint Screening Committee" for further consideration.

4.3 รายงานผลการดำเนินงานตามสายบัญชา และส่งกลับฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์
Outcome is to be reported along the chain of command and sent back to Customer Relations Department.

ธนาคารให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างทันท่วงที เพราะจะสามารถลดความไม่พึงพอใจของลูกค้าลงได้ จึงได้กำหนดขั้นตอนในการดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียนไว้ ดังนี้

1 กำหนดให้ทุกหน่วยงานสามารถรับฟังและบันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าเข้าสู่ระบบรับฟังเสียงของลูกค้าและบริหารจัดการข้อร้องเรียน (VOC & Complaint Tracking Management System) จากช่องทางการรับฟังเสียงต่าง ๆ ตามแผนภาพ วิธีการและช่องทางในการรับฟังเสียงจากลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากนั้นให้ดำเนินการวิเคราะห์และจำแนกเสียงของลูกค้าออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1) เสียงที่ไม่ใช่ข้อร้องเรียน (ข้อชมเชย ข้อเสนอแนะ ขอความอนุเคราะห์/ตอบข้อซักถาม)

2) เสียงที่เป็นข้อร้องเรียน ซึ่งแบ่งเป็น 3 ระดับ โดยมีเกณฑ์พิจารณาเรื่องร้องเรียน ดังนี้

- **เรื่องร้องเรียนระดับ 1** หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องสามารถดำเนินการแก้ไขได้ เช่น เรื่องที่เกี่ยวกับกระบวนการปฏิบัติงาน การให้บริการของพนักงานที่ส่งผลกระทบกับลูกค้า การใช้ระยะเวลานานในการพิจารณาสินเชื่อโดยไม่มีการแจ้งผลความคืบหน้าให้ทราบ การบันทึกข้อมูลบัญชีไม่ถูกต้อง การไม่รับฝากเหรียญดำ เป็นต้น โดยฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์จะดำเนินการส่งให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องทันทีเพื่อให้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 7 วัน
- **เรื่องร้องเรียนระดับ 2** หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่ส่งผลกระทบโดยตรงกับลูกค้าและเกี่ยวข้องกับความเสียหายด้านทรัพย์สิน หรือเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้ อาจเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เช่น ลูกค้าเข้าใจคลาดเคลื่อนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ โดยฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์จะดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนนี้ให้กับหน่วยงานที่มีอำนาจบังคับบัญชาระดับสายหรือเหนือขึ้นไป เพื่อพิจารณาแก้ไข/ดำเนินมาตรการลดความไม่พึงพอใจ และส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน
- **เรื่องร้องเรียนระดับ 3** หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบรุนแรงต่อภาพลักษณ์ของธนาคาร เช่น กลุ่มลูกค้าร้องเรียนเรื่องการปล่อยกู้ที่ผิดเงื่อนไขสินเชื่อ เป็นต้น ทั้งนี้ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์จะดำเนินการส่งเรื่องให้คณะทำงาน Active Working Group (AWG) และคณะกรรมการเฝ้าระวัง Social Crisis/คณะกรรมการพิจารณารับฟังเสียงของลูกค้าและกลั่นกรองเรื่องร้องเรียนของธนาคารออมสิน (GSB VOC Committee: GSB VOCC) เพื่อพิจารณาแก้ไข/ดำเนินมาตรการลดความไม่พึงพอใจ แล้วส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรีบดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 3 วัน นับตั้งแต่วันที่รับเรื่องกรณีร้องเรียนผ่าน Social Online แต่หากแก้ไขได้ทันทีต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1 วัน

The Bank attaches importance to timely management of complaints as it will reduce customer's dissatisfaction. The procedures of complaint management are as follows:

1 Allow all units to be able to listen to and record voice of customer data and to access the VOC and Complaint Tracking Management System via various channels according to the diagram, methods and ways of listening to the voice of customers and stakeholders. Following that, voice of customers is to be analysed and categorised into 2 types:

1) Non-complaint voice (praises, recommendations, requests/answers)

2) Complaints which can be divided into 3 levels:

- **Complaint Level 1** is the complaint in which responsible units can handle for instance, issues relating to operations, services of employees that may affect customers, the length of time taken to consider loans without informing customers of progress, incorrect recording of account data and employees not accepting dirty coins. In such cases, Customer Relations Department is to submit the complaints to responsible units immediately to settle the complaints within 7 days.
- **Complaint Level 2** is the complaint which directly affects customers and is related to asset damage or complaint in which responsible units cannot handle and may involve a number of agencies. These include, customer's misunderstanding about products and services. In such cases, Customer Relations Department is to submit the complaints to supervising line agencies to resolve/undertake measures to reduce dissatisfaction before forwarding the complaints to relevant agencies to settle the complaints within 15 days.
- **Complaint Level 3** is the complaint which severely affects the Bank's image, for instance, a group of customers may file a complaint against the Bank for issuing loans that do not conform to the terms of loans. In such cases, Customer Relations Department will submit the complaints to Active Working Group (AWG) and Social Crisis Committee/GSB VOC Committee (GSB VOCC) to consider resolving/undertaking measures to reduce dissatisfaction before forwarding the matter to relevant agencies to settle it within 3 days from the date in which the complaints via social online sphere are accepted. In cases where immediate settlement is possible, the matter needs to be resolved within 1 day.

2 การจัดการข้อร้องเรียนเพื่อให้ได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงที โดยฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์จะมีหน่วยงานเฉพาะในการติดตามความคืบหน้าด้วยระบบ Early Warning (ใช้สีเป็นสัญลักษณ์กำกับ: สีเหลืองหมายถึงอยู่ระหว่างดำเนินการ และสีแดงหมายถึงดำเนินการล่าช้ากว่าที่กำหนด) โดยจะส่ง E-mail เพื่อแจ้งเตือนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกรณีที่การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างล่าช้า สำหรับกรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นบ่อย ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์จะรวบรวมและจัดทำเป็น KM เพื่อส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปเป็นข้อมูลในการตอบลูกค้าและลงใน Web Page ของหน่วยงาน

3 เมื่อดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะมีการสอบถามความพึงพอใจกับผู้ร้องเรียนด้วยวิธี SMS/IVR และได้เพิ่มช่องทางโทรศัพท์ เพื่อสอบถามกับลูกค้าโดยตรงถึงความพึงพอใจในการแก้ปัญหา และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมหากผู้ร้องเรียนยังไม่พึงพอใจ โดยฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์จะนำเสนอข้อเสนอแนะให้คณะกรรมการพิจารณารับฟังเสียงของลูกค้าและกลั่นกรองเรื่องร้องเรียน/คณะกรรมการเฝ้าระวัง Social Crisis พิจารณาความเหมาะสมในการแก้ไข เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

4 ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์มีหน้าที่สรุปข้อร้องเรียนและจัดทำเป็นรายงานประจำเดือน เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์/แนวทางในการจัดการข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ และเพื่อนำเสนอ อธส. และนำเสนอต่อคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ตามวาระ ดังนี้

- คณะจัดการ เดือนละ 1 ครั้ง
- คณะทำงานพิจารณารับฟังเสียงของลูกค้าและกลั่นกรองเรื่องร้องเรียน เดือนละ 1 ครั้ง
- คณะกรรมการพิจารณารับฟังเสียงของลูกค้าและกลั่นกรองเรื่องร้องเรียน ไตรมาสละ 1 ครั้ง
- คณะกรรมการตรวจสอบ ไตรมาสละ 1 ครั้ง

สำหรับคู่ค้าและคู่ความร่วมมือ เมื่อลูกค้ามีข้อร้องเรียนเกิดขึ้น ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะเชิญตัวแทนของคู่ค้าหรือคู่ความร่วมมือมาหารือในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน และร่วมกันวิเคราะห์หาสาเหตุและแนวทางแก้ไข เพื่อนำไปแก้ไขให้กับลูกค้า พร้อมทั้งจัดทำแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน (Preventive Actions) และจัดสรรทรัพยากรเพื่อปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดขึ้นจนลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์มีหน้าที่ติดตามการปรับปรุง/แก้ไข ตามระยะเวลาที่กำหนดผ่านระบบ Early Warning ซึ่งจะแจ้งเตือนผ่าน E-mail ไปยังหน่วยงานที่ติดต่อกับคู่ค้าและคู่ความร่วมมือ และมีการสรุปรายงานเป็นรายเดือนและรายไตรมาส

2 Timely management of complaints – Customer Relations Department has a specific unit to follow up on the progress of the case with early warning system (using colour-coding: yellow means that the complaint is being dealt with and red means that there is a delay in settling the complaint). Emails are sent to alert relevant agencies in cases of delay. In case of matters which receive frequent complaints, Customer Relations Department will compile the outcome of relevant undertakings to produce KM to be sent to relevant agencies to be used as guidelines to reply to customers and to publish them on the agency's webpage.

3 Once the complaint is settled, Customer Relations Department/relevant agency will survey the customer's satisfaction through SMS/IVR and add telephone as one of the channels to communicate directly with customers on their satisfaction and additional suggestions should there be any. Customer Relations Department is to present recommendations to GSB VOC and Complaint Screening Committee / Social Crisis Committee to consider the appropriate solutions to achieve highest satisfaction.

4 Customer Relations Department has a duty to summarise complaints and compile them into monthly reports in order to determine principles/approaches in managing complaints to the relevant agencies to use the data to develop/improve products and services and to present the data to the GSB President and CEO as well as various committees at certain times:

- Management Committee – once a month
- Working Group to listen to voice of customers and screen complaints – once a month
- VOC and Complaint Screening Committee – once every quarter
- Inspection Committee – once every quarter

Regarding trade and cooperation partners, when customers file complaints, Customer Relations Department and relevant agencies will invite representatives of trade or cooperation partners to discuss matters related to complaints and mutually analyse the causes and devise solutions for customers. They are to produce approaches on preventive actions and allocate resources to implement such approaches until achieving highest customer satisfaction. Customer Relations Department has a duty to follow up on the rectification/improvement within certain periods of time through early warning system which sends e-mail messages to alert agencies that are in contact with trade and cooperation partners. Monthly and quarterly reports are to be produced.

รายงานผลการดำเนินงานการรับฟังเสียงของลูกค้าธนาคารออมสิน ประจำปี 2560
GSB VOC Report 2017

ไตรมาส Quarter	ร้องเรียน Complaint		ขอความอนุเคราะห์ Request		เสนอแนะ Recommendation		ชมเชย Praise	
	จำนวน Amount	ดำเนินการแล้ว Amount settled	จำนวน Amount	ดำเนินการแล้ว Amount settled	จำนวน Amount	ดำเนินการแล้ว Amount settled	จำนวน Amount	ดำเนินการแล้ว Amount settled
ไตรมาส 1 First quarter	49	49	708	708	647	647	115	115
ไตรมาส 2 Second quarter	50	50	539	539	882	882	140	140
ไตรมาส 3 Third quarter	60	60	570	570	601	601	161	161
ไตรมาส 4 Fourth quarter	32	32	600	600	737	737	464	464
รวม / Total	191	191	2,417	2,417	2,867	2,867	880	880

4.3 การดำเนินงานโดยรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม
Operating with Responsibility for the Economy, Society and Environment

ธนาคารให้ความสำคัญกับการดำเนินงานโดยรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มด้วยการสร้างคุณค่าแก่ชุมชนและสิ่งแวดล้อมที่สอดคล้องกับความผาสุก ผลประโยชน์ของสังคม และภารกิจของธนาคาร ภายใต้การมีส่วนร่วมจากผู้บริหารพนักงานและลูกจ้างตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม โดยที่ผ่านมา ธนาคารได้จัดหลากหลายกิจกรรมและโครงการที่มุ่งเน้นการส่งเสริมศักยภาพและโอกาสให้แก่เด็กและเยาวชน ตลอดจนมุ่งเน้นการพัฒนาชุมชนและสังคม ต่อไปนี้

The Bank attaches importance on operating with responsibility for the economy, society and environment as well as all groups of stakeholders by fostering values to communities and the environment in line with the happiness and interests of society and the missions of the Bank based on participation of the executives, employees and workers as well as all groups of stakeholders. Previously, the Bank has conducted a number of activities and projects that aim to promote potentials and opportunity for kids and youths as well as develop community and society. They are as follows:

1. กิจกรรมส่งเสริมการทำความดี มีคุณธรรม และจริยธรรม

โครงการ "GSB เติมฝัน ปั้นดาวคุณธรรม นำสู่รั้วมหาวิทยาลัย" (ปีที่ 1)

ธนาคารออมสินเล็งเห็นความสำคัญในการส่งเสริมการศึกษาในเด็กและเยาวชนควบคู่ไปกับการสร้างจิตสำนึกด้านคุณธรรมและจริยธรรม โดยเฉพาะสำหรับเด็กและเยาวชนที่ประพฤติดีแต่ขาดโอกาสทางการศึกษา ธนาคารจึงมีโครงการสนับสนุน ส่งเสริม และเพิ่มศักยภาพในการเรียนรู้ให้กับบุคคลที่มีความประพฤติดี มีคุณธรรมและจริยธรรม มีจิตอาสา และทำความดีเพื่อสังคม โดยให้นำเอา "ความดี" มาสมัครเข้าร่วมโครงการ "GSB เติมฝัน ปั้นดาวคุณธรรม นำสู่รั้วมหาวิทยาลัย" เพื่อเป็นการต่อยอด "ความดี" โดยในปี 2560 ธนาคารออมสินได้สนับสนุนนักเรียนและครูที่เข้าร่วมโครงการแล้วจำนวน 2,670 คน

1. Activities to promote good deeds, ethics and morality

GSB Ethical Stars to University (First Year)

GSB recognises the importance of fostering ethics together with education promotion among kids and youths especially for those who have good behaviour but lack opportunities to study. Thus, the Bank has projects to support, promote and increase learning potentials to those who are deemed to exhibit good behaviour and volunteer spirits. They can use their "good deeds" to participate in the "GSB Ethical Stars to University" project. In 2017, GSB provided support for 2,670 students and teachers who participated in the programme.

2. การส่งเสริมศักยภาพเยาวชน

โครงการกีฬาธนาคารโรงเรียน ธนาคารออมสิน (ปีที่ 8)

เพื่อเพิ่มโอกาสในการพัฒนาทักษะทางด้านกีฬาให้กับนักเรียนนักศึกษา ธนาคารออมสินจึงได้จัดตั้ง "โครงการกีฬาธนาคารโรงเรียน ธนาคารออมสิน" โดยมุ่งส่งเสริมให้เยาวชนได้พัฒนาทักษะทางด้านกีฬา และนำความสามารถไปใช้ประโยชน์ทั้งในขณะกำลังศึกษาและใช้ประกอบอาชีพต่อไปในอนาคต จึงจัดให้มีกิจกรรมการแข่งขันกีฬาระหว่างสมาชิกโครงการธนาคารโรงเรียนขึ้นอย่างต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2552 โดยในปี 2560 มีการแข่งขันกีฬา 3 ประเภท ได้แก่ ฟุตบอล (ชาย) 18 ปี วอลเลย์บอล (หญิง) 18 ปี และบาสเกตบอล (ชาย) 18 ปี นอกจากนี้ ธนาคารยังสนับสนุนการสร้างทีมฟุตบอลช้างชมพูทุกภูมิภาคทั่วประเทศ พร้อมทั้งสร้างเสริมประสบการณ์ทางด้านฟุตบอลให้กับเยาวชนด้วยการจัดให้มีการแข่งขันกับสโมสรอาชีพภายในประเทศและในกลุ่ม ASEAN Economic Community (AEC) โดยที่ผ่านมามีนักเรียนที่สนใจเข้าร่วมกิจกรรมแล้วมากกว่า 20,000 คน

2. Activities to promote youth potentials

Sports School Bank Project (8th Year)

To increase opportunities for students to develop their sports skills, GSB has established "Sports School Bank Project" with the aim of encouraging youths to develop their sports potentials and utilise those capabilities both during their studies and beyond. Sports Competitions are held among members of the Sports School Bank Project continuously since 2009. In 2017, there were three types of sports being competed namely 18-year-old male football, 18-year-old female volleyball, and 18-year-old male basketball. The Bank also supports the creation of Pink Elephant football team in all regions of the country. Competitions have also been held between the Pink Elephant Football team and domestic professional teams and countries in the ASEAN Economic Community. More than 20,000 students have joined the project.

โครงการดนตรีธนาคารโรงเรียน ธนาคารออมสิน (ปีที่ 8)

เพื่อให้นักเรียนนักศึกษามีโอกาสในการฝึกฝนและพัฒนาทักษะทางด้านดนตรี และใช้ความรู้ความสามารถในสิ่งที่ตนเองถนัดให้เกิดประโยชน์ ซึ่งจะส่งผลทั้งในด้านการนำไปศึกษาต่อและประกอบอาชีพได้ในอนาคต ธนาคารออมสินจึงได้จัดการประกวดดนตรีขึ้นภายใต้ “โครงการดนตรีธนาคารโรงเรียน ธนาคารออมสิน” โดยในปี 2560 ธนาคารได้จัดให้มีการประกวดดนตรี 2 ประเภท ได้แก่ ประเภท Symphonic Band ซึ่งมีนักเรียนเข้าร่วมกว่า 1,029 คน และประเภทวงโยธวาทิต ซึ่งมีนักเรียนเข้าร่วมกว่า 8,096 คน ทั้งนี้ ธนาคารได้สนับสนุนทุนการศึกษาเพื่อพัฒนาต่อยอดทางด้านดนตรีทั้ง 2 ประเภทเป็นจำนวนเงินกว่า 2,000,000 บาท

Music School Bank Project (8th Year)

To provide opportunities for students to practice and develop their music skills and utilise their knowledge and capabilities effectively which in turn will benefit their studies and occupations in the future, GSB initiated the “GSB School Bank Music Contest”. In 2017, the Bank held 2 types of music contests namely Symphonic Band, with more than 1,029 students participated, and Brass Band, with more than 8,096 students participated. The Bank has also donated more than 200,000 Baht as scholarships to develop the 2 types of music contest.

โครงการประเมินและพัฒนาสู่ความเป็นเลิศทางคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์ (ปีที่ 7)

ธนาคารออมสินร่วมกับสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.) และบริษัท เอดู พาร์ค จำกัด ดำเนินโครงการประเมินและพัฒนาสู่ความเป็นเลิศทางคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์ โดยธนาคารได้สนับสนุนงบประมาณในโครงการนี้เป็นเงิน 3,996,000 บาท ทั้งนี้ ธนาคารออมสินได้สนับสนุนโครงการดังกล่าวมาตั้งแต่ปี 2553 - 2560 รวมเงินสนับสนุนในโครงการทั้งสิ้น 33,524,000 บาท โดยในปี 2560 มีนักเรียนเข้ามาสมัครสอบทั้งสองวิชากว่า 183,027 คน และมีโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการทั้งสองมากกว่า 1,302 โรงเรียน

Thailand Educational Development Evaluating Test (EDET) (7th Year)

The Bank, in cooperation with the Institute for the Promotion of Teaching Science and Technology (IPST) and Edu Park Company Limited, has conducted Thailand Educational Development Evaluating Test (EDET) in which the Bank has donated the sum of 3,996,000 Baht to support the project. GSB has supported such project from 2010 - 2017 totaling 33,524,000 Baht. In 2017, there were over 183,027 students enrolled in the project and more than 1,302 schools participated.

โครงการเพชรยอดมงกุฎภาษาไทย ประวัติศาสตร์ ภาษาอังกฤษ และพระพุทธศาสนา (ปีที่ 4)

4 QUALITY EDUCATION

ด้วยเล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษาของประเทศ และเป็นการส่งเสริมนักเรียนและเยาวชนให้เกิดความกระตือรือร้นในการแสวงหาความรู้ ธนาคารออมสินได้ร่วมกับมูลนิธิร่มฉัตร โดยพระพรหมมังคลาจารย์ ประธานมูลนิธิร่มฉัตร ในการสนับสนุนโครงการเพชรยอดมงกุฎ โดยธนาคารได้สนับสนุนการจัดสอบแข่งขัน “ภาษาไทย ประวัติศาสตร์ ภาษาอังกฤษ และพระพุทธศาสนา เพชรยอดมงกุฎ” เพื่อพัฒนาทักษะด้านวิชาการและส่งเสริมการสร้างทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพอันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศชาติในอนาคต ซึ่งธนาคารได้มอบเงินสนับสนุนการจัดการแข่งขันจำนวน 4,000,000 บาท โดยมีนักเรียนเข้าร่วมมากกว่า 12,050 คน และโรงเรียนเข้าร่วมมากกว่า 2,490 โรงเรียน

โครงการค่ายพัฒนาศักยภาพเด็กและเยาวชน ในความดูแลของกรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม (ปีที่ 5)

ธนาคารออมสินร่วมมือกับกรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม ดำเนินโครงการค่ายพัฒนาศักยภาพเด็กและเยาวชนในความดูแลของกรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม เพื่อขยายโอกาสในการกลับเข้าสู่สังคมของเด็กและเยาวชนที่เคยกระทำผิดพลาด และเพื่อปลูกฝังทัศนคติที่ดีต่อตนเองและผู้อื่นให้กับเด็กและเยาวชนเหล่านั้น อันจะช่วยลดความเสี่ยงในการกระทำความผิดซ้ำได้ โดยในปี 2560 จัดกิจกรรมค่ายพัฒนาศักยภาพเด็กและเยาวชน จำนวน 10 แห่ง มีเด็กและเยาวชนเข้าร่วมโครงการทั้งสิ้น 515 คน รวมจำนวนเด็กและเยาวชนที่เข้าร่วมโครงการตลอดระยะเวลา 5 ปี จำนวน 2,496 คน

Crown Jewel in Thai Language, History, English and Buddhism Competition (4th Year)

Recognising the importance of improving the national education quality and to promote the enthusiasm of students and youths in seeking knowledge, GSB, together with Romchatra Foundation by Phra Phrom Mangkalajarn, President of the Foundation, supports the Crown Jewel Project. The Bank has provided support of the “Crown Jewel in Thai Language, History, English and Buddhism Competition” to improve academic skills and promote the development of human resources which will be beneficial to the nation’s development in the future. The Bank has provided the sum of 4,000,000 Baht to sponsor this contest. There were more than 12,050 students and 2,490 schools participated.

Youth Development Camp under Supervision of the Department of Probation, Ministry of Justice (5th Year)

GSB and Department of Probation, Ministry of Justice have jointly held Youth Development Camp under Supervision of the Department of Probation, Ministry of Justice to extend the opportunity to return to society for kids and youths who have done something wrong and to foster good attitude for themselves and others which will reduce the risk of committing offences again. In 2017, the Camp was held in 10 different places and more than 515 kids and youths participated. The total number of kids and youths who participated in this programme over the past 5 years is 2,496.

กิจกรรมสนับสนุนโรงเรียน ตชด. (ปีที่ 8)

ตั้งแต่ปี 2553 ที่ธนาคารออมสินได้เริ่มดำเนินโครงการสนับสนุนโรงเรียนในสังกัดกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน (ตชด.) มาอย่างต่อเนื่อง จวบจนปัจจุบันนับเป็นปีที่ 8 รวมจำนวนเงินสนับสนุนทั้งสิ้น 48,804,712.13 บาท โดยวัตถุประสงค์ของธนาคารในการจัดกิจกรรมนี้คือ เพื่อให้เด็ก ๆ ในถิ่นทุรกันดารได้รับโอกาสทางการศึกษาที่มีคุณภาพและมีมาตรฐาน พร้อมทั้งมีวัสดุอุปกรณ์และสื่อการเรียนการสอนที่ทันสมัย และมีสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนการสอน ซึ่งถือเป็นรากฐานในการสร้างเด็กและเยาวชนที่มีคุณภาพให้กับสังคมต่อไป

ในปี 2560 ธนาคารยังได้สนับสนุนงบประมาณให้กับกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ในโครงการจัดสร้างถาวรวัตถุทางการศึกษา จำนวน 2 แห่ง คือ ศูนย์การเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบำรุงที่ 114 (บ้านปายสองแง่) จังหวัดแม่ฮ่องสอน และโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านไทยเสรี จังหวัดบึงกาฬ แห่งละ 4,000,000 บาท เป็นเงิน 8,000,000 บาท และโครงการส่งเสริมคุณภาพการศึกษา จำนวน 8 แห่ง แห่งละ 200,000 บาท เป็นเงิน 1,600,000 บาท นอกจากนี้ยังมอบเงินสนับสนุนงบประมาณในการปรับปรุงอาคารเรียนให้กับโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านไอร์บือแต จังหวัดนราธิวาส เป็นเงิน 210,400 บาท สนับสนุนโครงการส่งเสริมคุณภาพชีวิต (สำนักงานพลอากาศเอก ประจิน จั่นตอง) เป็นเงิน 700,000 บาท สนับสนุนโครงการออมสินอาสาปันน้ำใจให้น้อง โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านท่ากุ่ม จังหวัดตราด เป็นเงิน 32,279 บาท และสนับสนุนการปรับปรุงซ่อมแซมศาลาเพาะพันธุ์ปูทะเล โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านน้ำแดง จังหวัดจันทบุรี เป็นเงิน 25,000 บาท รวมเป็นเงินสนับสนุนทั้งสิ้น 10,567,679 บาท

Border Patrol Police School Support Activity (8th Year)

The Bank has started the Border Patrol Police School Support Activity continuously since 2010. This year marks the eighth year of the project. The total sponsored sum by GSB is 48,804,712.13 Baht. The objective of the Bank in holding this activity is to provide an opportunity for the kids in remote areas to have quality and standard education with necessary equipment and modern learning materials as well as conducive environment. This, we believe, is the foundation of developing quality kids and youths for society.

In 2017, the Bank sponsored a sum to the Border Patrol Police Bureau for 2 building projects namely Border Patrol Police Learning Centre No. 114 (Ban Pai Song Ngae) in Mae Hong Son Province and Border Patrol Police Shool Ban Thai Seri in Bueng Kan Province. Each institution received 4,000,000 Baht bringing the total amount sponsored to the two projects to 8,000,000 Baht. The Bank also donated a sum in a project to promote education quality in 8 areas, each received a sum of 200,000 Baht totaling 1,600,000 Baht. Moreover, the Bank also supported a variety of projects namely: sponsoring a sum of 210,400 Baht for the project to improve buildings of Border Patrol Police School Ban Aibuetae in Narathiwat Province; sponsoring a sum of 700,000 Baht to promote quality of life (Office of Air Chief Marshal Prajin Jantong); sponsoring a sum of 32,279 Baht for the GSB's project for Children at Border Patrol Police Ban Tha Kum, Trat Province; and sponsoring a sum of 25,000 Baht to support the repair of crab breeding house at Border Patrol Police School Ban Nam Daeng, Chanthaburi Province, bringing the total amount of money allocated to sponsor these projects to 10,567,679 Baht.

3. การพัฒนาชุมชนรอบรั้วออมสิน

โครงการชุมชนต้นแบบประชารัฐสีชมพู (ปี 2560)

โดยพัฒนาต่อยอดมาจากโครงการประกวดชุมชนประชารัฐสีชมพูปี 2559 นำมาสู่การขยายฐานแห่งความสำเร็จของชุมชนในปี 2560 นี้ด้วยการปลุกปั้นชุมชนไทยให้มีความแข็งแกร่งแบบทวีคูณ โดยให้ชุมชนประชารัฐสีชมพูยอดเยี่ยมและดีเด่นทั้ง 10 ชุมชนได้เข้ามาเป็นผู้นำในการค้นหาชุมชนเพื่อเข้าร่วมโครงการในปี 2560 ในฐานะชุมชนต้นแบบที่มีส่วนสำคัญในการพัฒนาชุมชนที่เข้าร่วมโครงการในลักษณะของ "ชุมชนคู่คิดคู่สร้าง" ที่จะพัฒนาไปด้วยกันแบบส่งต่อความรู้ จับคู่ความสำเร็จ ต่อยอดการพัฒนาแบบไม่รู้จบ ภายใต้โครงการชุมชนต้นแบบประชารัฐสีชมพู จับคู่ชุมชนพัฒนา เชื่อมโยง 1. พลังรัฐ 2. พลังชุมชนต้นแบบ 3. พลังชุมชนคู่คิดคู่สร้าง 4. พลังเยาวชนสร้างชาติ ในฉายา "เสือคืนถิ่น" เสือคือผู้เปี่ยมด้วยพลังทั้งพลังกาย พลังใจ และพลังความคิด คืนถิ่นคือความรักถิ่นรักฐาน รักบ้านเกิด รักด้วยใจและแสดงออก โดยนำความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ มาใช้ในการพัฒนา คิดได้ คิดไว คิดอย่างตั้งใจ จริงใจ มุ่งมั่นสืบสานความสำเร็จของชุมชน ส่งต่อจากรุ่นสู่รุ่น แลกเปลี่ยนจากวัยสู่วัย เป็นขุมพลังสี่สหายที่จะร่วมสร้างชุมชนไทยเข้มแข็ง ด้วยความร่วมมือร่วมใจ ความรักความสามัคคีและความยิ่งใหญ่ของชุมชนไทยที่ไม่เคยทอดทิ้งกัน มุ่งเน้นการพัฒนาแบบทวีคูณ จาก 10 กลายเป็น 20 ชุมชนและจะเพิ่มทวีคูณขึ้นเรื่อย ๆ จนกระทั่งกระจายความสำเร็จจนครบทุกชุมชนไทยทั่วประเทศ จากสถาบันฐานรากกลายเป็นรากฐานของสังคมและประเทศที่เข้มแข็ง โดยชุมชนที่ได้รางวัลมีดังต่อไปนี้

1 **ชุมชนประชารัฐสีชมพูยอดเยี่ยม อันดับ 1** ได้แก่ ชุมชนบ้านน้ำจืด จังหวัดพังงา ได้รับทุนสนับสนุนจำนวน 500,000 บาท ชุมชนต้นแบบ ชุมชนบ้านท่าเขา จังหวัดพังงา ได้รับเงินสนับสนุน 200,000 บาท และ "เสือคืนถิ่น" ได้รับเงินสนับสนุน 100,000 บาท จากแผนพัฒนาชุมชน โครงการท่องเที่ยวเชิงเกษตรเพื่อสุขภาพโดยใช้ปุ๋ยจากขยะ

3. GSB Community Development

Pink Public Community Project (2017)

This was a development of the 2016 Pink Public Community Contest. The project aims at driving Thai communities forward to gain strength manyfold. The ten Excellent and Outstanding Pink Public Communities have led the process of selecting communities to participate in the 2017 project as model communities that contribute significantly to the development of participating communities. These leading communities are "Partner Communities in Ideas and Implementation" that will develop together through sharing of knowledge, success and pursuing unlimited development under the principles of Pink Public Community Project. Such principles include the idea of partnering communities to pursue mutual development which connects (1) the force of public sector (2) the force of model communities (3) the force of partner communities in ideas and implementation and (4) the force of youths, together forming the motto of "tiger returns to the forest". Tiger refers to force in terms of body, mind and idea while returning to the forest refers to the idea of the love for motherland in a wholehearted manner. These are expressed through new creative ideas for development with a firm commitment of continuing the success of communities, passing on from generations to generations. The four are the source of power that will build a strong Thai community from cooperation, unity and the greatness of the principle of not leaving anyone behind while focusing multiplying effect of development – from 10 to 20 and increasing until success is replicated in all Thai societies across the country becoming the foundation of a strong society and country. Communities that won the contest were as follows:

1 **First Prize Excellent Pink Public Communities** were Ban Nam Chued Community in Phang-nga Province, receiving a supporting sum of 500,000 Baht, Ban Tha Khao Model Community in Phang-nga Province, receiving a supporting sum of 200,000 Baht and "Tiger Returns to the Forest" participants receiving a supporting sum of 100,000 Baht from the community development plan, agro-tourism project for health by using fertilisers from waste.

❷ ชุมชนประชารัฐสีชมพูยอดเยี่ยม อันดับ 2 ได้แก่ ชุมชนบ้านถนนมะกอก จังหวัดจันทบุรี ได้รับทุนสนับสนุน จำนวน 300,000 บาท ชุมชนต้นแบบ ชุมชนบ้านเกาะจิก จังหวัดจันทบุรี ได้รับเงินสนับสนุน 150,000 บาท และ “เสือคืนถิ่น” ได้รับเงินสนับสนุน 50,000 บาท จากแผนพัฒนาชุมชน โครงการเส้นทางสายหอย ล่องลึกลึก เรื่องหอยหอย

❸ ชุมชนประชารัฐสีชมพูยอดเยี่ยม อันดับ 3 ได้แก่ ชุมชนบ้านห้วยพาน จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้รับทุนสนับสนุน จำนวน 200,000 บาท ชุมชนต้นแบบ ชุมชนบ้านพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้รับเงินสนับสนุน 100,000 บาท และ “เสือคืนถิ่น” ได้รับเงินสนับสนุน 30,000 บาท จากแผนพัฒนาชุมชน โครงการเกษตรผสมผสานบ้านห้วยพาน เล่าตำนานเครื่องแกงใต้

กิจกรรม “บวร” รอบรั้วออมสิน

“บวร” เป็นการผสมพยัญชนะต้นของคำว่า “บ้าน” “วัด” และ “โรงเรียน” ซึ่งล้วนเป็นสถาบันที่เป็นรากฐานของการสร้างจิตสำนึกแห่งการพัฒนาอย่างยั่งยืนในบุคคล ธนาคารออมสินตระหนักถึงความสำคัญของทั้ง 3 สถาบัน จึงกำหนดให้สายงานกิจการสาขาของธนาคารออมสินทั่วประเทศจัดกิจกรรมเพื่อชุมชนและสังคม ภายใต้แนวทาง “บวร” คือ มุ่งพัฒนาบ้าน วัด และโรงเรียน เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นให้แก่เยาวชนควบคู่ไปกับการพัฒนาชุมชน และทำนุบำรุงพุทธศาสนาอย่างยั่งยืน โดยในปี 2560 ธนาคารได้จัดกิจกรรมในทั่วทุกภูมิภาครวมทั้งสิ้น 38 ครั้ง

❷ Second Prize Excellent Pink Public Communities were Ban Thanon Makok Community in Chanthaburi Province, receiving a supporting sum of 300,000 Baht, Ban Ko Chik Model Community in Chanthaburi Province, receiving a supporting sum of 150,000 Baht and “Tiger Returns to the Forest” participants receiving a supporting sum of 50,000 Baht from the community development plan, Trails of Molluscs Project.

❸ Third Prize Excellent Pink Public Communities were Ban Huai Phan in Nakhon Si Thammarat Province, receiving a supporting sum of 200,000 Baht, Ban Phi Tam Model Community in Nakhon Si Thammarat Province, receiving a supporting sum of 100,000 Baht, and “Tiger Returns to the Forest” participants receiving a supporting sum of 30,000 Baht from the community development plan, Ban Huai Phan Integrated Agriculture project, telling the tales of Southern Curry Paste.

House – Temple – School Activities

The project or Bor Vor Ror in Thai is formed from the first alphabets of the Thai words “House”, “Temple” and “School” which are the foundational institutions in the fostering of sustainable development. GSB personnel all realise the importance of the three institutions, therefore, the Branch Operations across the country have since organised activities on the concept of House - Temple - School. This is to enhance the youths’ quality of life along with community development and sustainable assistance to Buddhism. In 2017, the Bank has conducted 38 activities across the country.

กิจกรรมถวายเทียนพรรษาปี 2560

เพื่อทำนุบำรุงพระพุทธศาสนาอันเป็นศูนย์รวมจิตใจของคนในชุมชน ธนาคารได้จัดซื้อเทียนพรรษาถวายให้กับวัดใน 76 จังหวัด และในพื้นที่ธนาคารออมสินภาค 1 ภาค 2 และภาค 3 วัดละ 8,000 บาท รวมเป็นเงิน 632,000 บาท

Offering Large Candle Activities in 2017

In order to provide assistance and support for Buddhism which is where the heart and soul of people in society lie, the Bank bought large candles and offered them to temples in 76 provinces and those in GSB regions 1, 2 and 3 at the cost of 8,000 Baht per temple totaling 632,000 Baht.

มอบเสื้อดำ “ทำบัตรปันเสื้อ” ให้แก่ผู้มีรายได้น้อย

เพื่อถวายความอาลัยและน้อมรำลึกถึงพระมหากรุณาธิคุณของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช บรมนาถบพิตร ธนาคารออมสินได้มอบเสื้อดำจากกิจกรรม “ทำบัตรปันเสื้อ” ให้กับผู้มีรายได้น้อย ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ผู้สมัครบัตรเดบิตธนาคารออมสินในเดือนธันวาคม 2559 จะได้มีส่วนร่วมในการทำความดีด้วยการบริจาคเสื้อดำให้แก่ผู้มีรายได้น้อย 1 ตัว โดยธนาคารได้นำไปมอบให้กับผู้มีรายได้น้อยในพื้นที่ต่าง ๆ ทั่วประเทศ

Providing Black Mourning Shirts for those with low income

To express griefs and appreciation towards the grace of His Majesty King Bhumibol Adulyadej, the Bank has offered black shirts from the activity “Signing Up, Giving Shirts” for those with low income. GSB’s debit card applicants in December 2016 would have a chance to donate 1 black shirt each to those with low income across the country.

ออมสิน - มูลนิธิโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช มอบเงินขวัญถุงพระราชทาน โครงการ “ออมขวัญ ปันสุข”

เพื่อเป็นการเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมหาวชิราลงกรณ บดินทรเทพยวรางกูร เนื่องในโอกาสมหามงคลวันเฉลิมพระชนมพรรษา 65 พรรษา 28 กรกฎาคม 2560 ในโครงการ “ออมขวัญ ปันสุข” ซึ่งมูลนิธิโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชดำเนินการจัดขึ้นเป็นปีที่ 3 ด้วยการมอบ “บัญชีเงินฝากขวัญถุงพระราชทาน” ให้กับเด็กที่เกิดในวันที่ 1 - 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2560 ณ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช 21 แห่งทั่วประเทศ โดยมูลนิธิโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชและมูลนิธิโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสาขาสนับสนุนเงินจำนวน 500 บาท และธนาคารออมสินร่วมสมทบอีก 500 บาท รวมเป็นเงิน 1,000 บาท

GSB – The Foundation for the Crown Prince Hospital sponsored a sum from His Majesty the King through the “Savings and Spreading Happiness” Project

In commemorating His Majesty King Maha Vajiralongkorn Bodindradebayavarangkun’s 65th Birthday on 28 July 2017, the “Savings and Spreading Happiness” Project organised by the Foundation for the Crown Prince Hospital for the third year gave out “Royally bestowed deposit” to children born during 1 - 31 July 2017 at all 21 Yuparaj hospitals across the country. The Foundation for the Crown Prince Hospital and Regional Foundation for the Crown Prince Hospital supported the sum of 500 Baht while GSB sponsored another 500 Baht totaling 1,000 Baht per deposit account.

4. การดำเนินงานสาธารณประโยชน์และสาธารณกุศล

ออมสินห่วงใยช่วยผู้ประสบภัยธรรมชาติ

ในการดำเนินงานใน “โครงการออมสินห่วงใย ช่วยผู้ประสบภัยธรรมชาติ” จะแบ่งตามประเภทของภัยธรรมชาติ โดยในปี 2560 ธนาคารออมสินได้ช่วยเหลือและสนับสนุนงบประมาณ ดังนี้

ภัยหนาว ธนาคารออมสินได้ร่วมแบ่งปันความอบอุ่นให้กับพี่น้องชาวไทยทั่วประเทศที่ได้รับความเดือดร้อนจากภัยหนาว โดยได้มอบผ้าห่มกันหนาวในพื้นที่ภาคเหนือ รวมงบประมาณสนับสนุนจำนวน 150,000 บาท

อุทกภัยน้ำท่วม ธนาคารออมสินได้ร่วมบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนที่ประสบอุทกภัยทั่วประเทศ โดยมอบถุงยังชีพ รวมงบประมาณสนับสนุนจำนวน 4,199,000 บาท

อัคคีภัย ธนาคารออมสินได้ร่วมสนับสนุนงบประมาณเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอัคคีภัยจากเหตุการณ์ไฟไหม้บ้านเรือนประชาชนอันเนื่องจากไฟป่า รวมงบประมาณสนับสนุนจำนวน 274,600 บาท

4. Undertaking Public Activities and Charities

GSB Cares for Natural Disaster Victims

The undertakings of the project “GSB Cares for Natural Disaster Victims” are in accordance with the types of natural disasters. In 2017, GSB has helped and sponsored the following:

Cold Disaster – The Bank offered blankets to help victims suffering from cold weather in the North of Thailand amounting to 150,000 Baht.

Flood – the Bank provided survival kits to alleviate the sufferings experienced by those affected by flood across the country amounting to 4,199,000 Baht.

Forest Fires – the Bank sponsored a sum to help victims of wildfire amounting to 274,600 Baht.

โครงการช่วยเหลือคนพิการ

เสริมพลังอำนาจให้คนพิการและผู้ดูแลคนพิการเพื่อความมั่นคงและความก้าวหน้าด้านอาชีพหรือการทำงาน การประกอบอาชีพอิสระ หลักการสำคัญในการสร้างสังคมที่บูรณาการเพื่อคนพิการและทุกคนในสังคม ไม่เลือกปฏิบัติต่อคนพิการและผู้ดูแลคนพิการ มีส่วนร่วมลดความเหลื่อมล้ำ สร้างทางเลือกและสร้างโอกาสการหารายได้ให้แก่คนพิการ ผู้ดูแลคนพิการ และครอบครัว พัฒนาศักยภาพกำลังแรงงาน ฝึกทักษะฝีมือเพื่อการประกอบอาชีพและเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจ สร้างขวัญและกำลังใจ รวมถึงการสร้างเสริมเจตคติเชิงสร้างสรรค์ต่อความพิการให้กับคนพิการ ผู้ดูแลคนพิการ และครอบครัว การดำเนินการในปี 2560 ธนาคารออมสินได้ดำเนินการจัดฝึกอบรมและฝึกงานเพื่อส่งเสริมอาชีพให้แก่คนพิการแล้ว เป็นจำนวน 100 คน และได้ประสานหน่วยงานเพื่อจัดเตรียมความพร้อมในโครงการช่วยเหลือคนพิการปี 2561 อีกจำนวน 100 คน

Disabled Support Project

This project is to empower the disabled and those caring for the disabled towards professional sustainability and progress. The key principle is to create an integrative society taking into account the disabled and everyone in society without discrimination to the disabled and those caring for the disabled. It also includes the reduction of inequality, provision of choice and opportunity to generate income for the disabled, carers and families, development of potentials of workforce and occupational skills, enhancement of capabilities to compete economically, generation of morale and mental support, and promotion of creative attitudes on disability to the disabled, carers and families. In 2017, GSB conducted trainings and internships to support the ability to work for 100 disabled persons and coordinated with relevant agencies to prepare for a project to assist 100 additional disabled persons in 2018.

4 QUALITY EDUCATION

ธนาคารให้ความสำคัญกับการส่งเสริมนักเรียนดีเด่นด้านคุณธรรมและจริยธรรมมาโดยตลอด ดังจะเห็นได้จากหลาย ๆ โครงการที่ธนาคารให้ทุนสนับสนุนการเรียนขั้นสูง และส่งเสริมศักยภาพภาพในการเรียนรู้ให้กับ "เยาวชนคนเก่ง" และ "เยาวชนคนดี" เพื่อให้คนกลุ่มนี้เติบโตขึ้นไปเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศและส่งต่อความดีสู่สังคมไทย

The Bank attaches importance on supporting students who express traits of excellent ethics and morals reflecting in a number of projects in which scholarhips to further students' studies in higher education are provided and promote the potentials of learning to "smart youths" and "good youths" in order for them to become the main force of driving and developing the country and passing on their good deeds to Thai society.

โครงการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ

ด้วยนโยบายของธนาคารภายใต้แนวคิด “ออมสิน ออมสุขภาพ” ซึ่งเป็นการส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพผู้สูงอายุ และส่งเสริมให้เยาวชนและประชาชนทั่วไปได้ตระหนักถึงความสำคัญของการออกกำลังกาย อันจะเป็นการพัฒนาประชากรให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีความพร้อมก่อนที่จะเข้าสู่สังคมวัยรุ่นและสังคมผู้สูงวัยต่อไป ธนาคารจึงได้จัดกิจกรรม/โครงการ และสนับสนุนกิจกรรม/โครงการ ที่มุ่งส่งเสริมให้เยาวชนและผู้สูงวัยมีสุขภาพกายที่แข็งแรงและสุขภาพจิตใจที่เข้มแข็งสมบูรณ์ โดยในปี 2560 ธนาคารได้ดำเนินการสนับสนุนกิจกรรมของสมาคมกีฬาฟุตบอลทีมชาติไทย ดังนี้

ออมสิน สร้างฝัน ปั้นเด็กไทยและห่วงใยสุขภาพ มีเยาวชนเข้าร่วมกิจกรรม 11 จังหวัด รวม 1,405 คน

ออมสิน Senior Thailand Football Cup 2017 มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งหมด 32 ทีม

Project to Develop Potentials of the Elderly

Following the Bank’s policy based on the notion of “Savings Health” which is aimed at supporting and developing health of the elderly and promote awareness among the youths and the general public on the importance of exercise which will in turn result in good quality of life of the people and preparedness for Teenage society and elderly society. The Bank has thus conducted activities/projects and supported activities/projects that aim to promote healthy youths and the elderly both physically and mentally. In 2017, the Bank has supported the following activities of the Thai Football Association:

GSB, making dreams come true with good health – there were 1,405 youths participating in the activities held in 11 provinces.

GSB Senior Thailand Football Cup 2017 – there were 32 teams participating in the activity.

3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING

ธนาคารให้การสนับสนุนในโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสร้างเสริมสุขภาพที่ดีให้กับเยาวชนและประชาชนทั่วไป โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญคือเพื่อกระตุ้นให้คนไทยกลุ่มต่าง ๆ ตระหนักถึงความสำคัญของการออกกำลังกาย

The Bank provides support in various projects and activities to foster good health among youths and the general public with the main aim of stimulating various groups of Thai society to be aware of the importance of exercise.

การดำเนินงานด้านสาธารณประโยชน์ สาธารณกุศล ประจำปี 2560

ด้านการศึกษา

- **สนับสนุนงบประมาณเพื่อใช้ในภารกิจการฝึกอบรมงานศิลปาชีพ ประจำปี 2560 เป็นจำนวนเงิน 500,000 บาท**

เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายโครงการเข้าค่ายคุณธรรมและจริยธรรม ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างคุณธรรมให้กับนักเรียนศิลปาชีพ ช่างชำนาญการ ช่างศิลปาชีพ ผู้ช่วยครู ครูศิลปาชีพ และบุคลากร เนื่องจากส่วนใหญ่เป็นลูกหลานเกษตรกร ชาวไร่ชาวนา และผู้ด้อยโอกาส

- **สนับสนุน "ทุนสิริกิติ์บรมราชินีนาถ" ปี 2560 เป็นจำนวนเงิน 5,000,000 บาท**

เพื่อมอบเป็นทุนการศึกษาให้แก่ผู้มีความรู้ความสามารถในด้านต่าง ๆ ไปศึกษาเล่าเรียนในสาขาที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศ

- **สนับสนุนการเฉลิมฉลอง 100 ปีแห่งการประดิษฐาน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวนเงิน 2,000,000 บาท**

เพื่อเทิดพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว และพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ผู้มีพระมหากรุณาธิคุณก่อตั้งสถาบันอุดมศึกษาแห่งแรกของประเทศ และเพื่อสนับสนุนกิจการของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านการศึกษา การวิจัย การให้บริการวิชาการ และการชี้แนวทางในประเด็นทางสังคมระยะสั้นและระยะยาว

The Bank's undertakings of Public Activities and Charities in 2017

Education

- Sponsor a sum of 500,000 Baht to be used for the trainings of occupational arts and crafts

The sum was to support the project of Ethics and Moral Camp which is aimed at promoting ethics to students of arts and crafts (artist, professional level), assistant artist and arts and crafts teacher as well as personnel who are mostly sons and daughters of farmers and those lacking opportunity in society.

- Sponsor a sum of 5,000,000 Baht for "Queen Sirikit Scholarship" in 2017

The scholarship is given to those who have expertise in various areas to further their studies in the fields that are beneficial to the nation's development.

- Sponsor a sum of 2,000,000 Baht for the commemoration of 100th anniversary of Chulalongkorn University

The sum is to be used to honour King Chulalongkorn and King Vajiravudh whose gracious kindness has led to the establishment of the first higher-education institution in the country. The sponsorship is also aimed to support Chulalongkorn University's affairs relating to education, research, academic services and guidance both short and long terms.

- **สนับสนุนโครงการ “ก้าวตามพ่อ สานต่อพระราชปณิธาน” (ต่อเติมปรับปรุงซ่อมแซมอาคารเรียน) เป็นจำนวนเงิน 1,000,000 บาท**

เพื่อเป็นการเทิดพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช บรมนาถบพิตร ธนาคารออมสินได้สนับสนุนงบประมาณในการซ่อมแซมอาคารเรียนของโรงเรียนศรีเนห์รู ในหมู่บ้านขุนช่างเคี่ยน ซึ่งเป็นโรงเรียนที่ให้บริการการศึกษาแก่ชาวเขาเผ่าม้ง (ม้งขาว) เปิดทำการตั้งแต่ปี 2517 โดยพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช บรมนาถบพิตร ได้พระราชทานอาคารเรียนให้กับโรงเรียนแห่งนี้ ซึ่งปัจจุบันอาคารดังกล่าวอยู่ในสภาพชำรุดทรุดโทรมอย่างมาก คณะครูและกรรมการสถานศึกษาจึงได้ทำการปรับปรุงซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพที่แข็งแรง คงทน และปลอดภัยต่อการจัดการเรียนการสอน

- **สนับสนุนการสร้างโรงยิมให้แก่โรงเรียนวัดสีหราษฎร์ศรัทธา จ.ตรัง เป็นจำนวนเงิน 2,000,000 บาท**

เพื่อให้เยาวชนและประชาชนทั่วไปได้ใช้เป็นสถานที่ฝึกซ้อมและเป็นสถานที่อเนกประสงค์เพื่อให้บริการแก่ชุมชน ทั้งนี้โรงเรียนมีการจัดการเรียนการสอนตั้งแต่ระดับชั้นเตรียมอนุบาลถึงประถมศึกษา โดยเด็กส่วนใหญ่เป็นเด็กด้อยโอกาสและครอบครัวมีปัญหาฐานะยากจน

- Sponsor a sum of 1,000,000 Baht for the project “Following the Father’s Footsteps, Continuing His Gracious Resolves” (renovate school buildings)

The sum is to honour His Majesty the Late King Bhumibol Adulyadej. GSB has sponsored a sum to renovate Sri Nehru School buildings located in Khun Chang Khian. The school offers educational services to Hmong (White Hmong) and remains open since 1974. His Majesty the Late King Bhumibol Adulyadej graciously granted buildings for this school. They are now in a bad state. Teachers and board members of the institution have thus decided to renovate the buildings to allow for stability and safety when studies take place.

- Sponsor a sum of 2,000,000 Baht for the building of a gymnasium for Siharat Sattha School, Trang Province

This is to provide opportunity for youths and the general public to train. It is also a multi-use venue open to services of community. The school provides education from pre-kindergarten to primary school level. Most of the students are from families lacking opportunities and those in poverty.

• ร่วมสมทบทุนเพื่อสนับสนุนการดำเนินโครงการด้านการศึกษาภายใต้มูลนิธิทุนการศึกษาพระราชทานสมเด็จพระบรมโอรสาธิราช ฯ สยามมกุฎราชกุมาร เป็นจำนวนเงิน 5,000,000 บาท

เพื่อเป็นการสร้างโอกาสทางการศึกษาที่มั่นคงและต่อเนื่องให้แก่เยาวชนไทยที่มีฐานะยากจน แต่ประพฤติดีและมีความสามารถในการศึกษา ธนาคารจึงได้ร่วมสมทบทุนเพื่อสนับสนุนการดูแลและพัฒนาศักยภาพนักเรียนทุนพระราชทานในโครงการทุนการศึกษาพระราชทานสมเด็จพระบรมโอรสาธิราช ฯ สยามมกุฎราชกุมาร เพื่อให้นักเรียนทุนเหล่านั้นมีโอกาสเข้ารับการศึกษาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษาทั้งสายสามัญและสายอาชีพจนกระทั่งสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีตามความสามารถของแต่ละคน

• สนับสนุนการจัดงาน “มหัศจรรย์ฟาร์มเกษตรสุรินทร์” เป็นจำนวนเงิน 2,471,464 บาท

เพื่อให้บุคคลทั่วไปได้เรียนรู้และรับทราบข้อมูลทางการเกษตรพร้อมทั้งเป็นการประชาสัมพันธ์ศูนย์เรียนรู้การเกษตรอทิตยาทรและโครงการซแรย์ อทิตยา จังหวัดสุรินทร์ให้เป็นที่รู้จักของบุคคลทั่วไป

• สนับสนุนการจัดสร้างอาคารเรียนโรงเรียนบ้านหนองผือ เป็นจำนวนเงิน 1,800,000 บาท

โรงเรียนบ้านหนองผือเป็นโรงเรียนขนาดเล็กก่อสร้างมาตั้งแต่ปี 2523 ปัจจุบันประสบปัญหาขาดแคลนห้องเรียน เนื่องจากมีนักเรียนเพิ่มมากขึ้น แต่โรงเรียนมีอาคารเรียนเพียง 1 หลัง และมีเพียง 4 ห้องเรียน และอยู่ในสภาพชำรุดทรุดโทรมมาก ธนาคารจึงให้งบประมาณสนับสนุนการจัดสร้างอาคารเรียนหลังใหม่

• สนับสนุนงบประมาณก่อสร้างอาคารแสดงต้นไม้และเรือนเพาะชำในโครงการซแรย์ อทิตยา จ.สุรินทร์ ภายใต้พระดำริพระเจ้าหลานเธอ พระองค์เจ้าอทิตยาทรกิติคุณ เป็นจำนวนเงิน 7,000,000 บาท

เพื่อพัฒนาเป็นศูนย์เรียนรู้และถ่ายทอดวิชาการทางการเกษตรให้กับบุคคลที่ต้องการพัฒนาอาชีพหลักและสร้างอาชีพเสริมจากการพัฒนาด้านหัตถกรรมและศิลปาชีพของท้องถิ่น โดยน้อมนำแนวพระราชดำริเศรษฐกิจพอเพียงในพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช บรมนาถบพิตร มาประยุกต์ใช้และพัฒนาเป็นพื้นที่ต้นแบบให้กับเกษตรกรและผู้สนใจได้เข้ามาศึกษาและนำไปปรับใช้ในพื้นที่ของตน ตลอดจนพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติเชิงเกษตร เพื่อให้ชุมชนและบุคคลทั่วไปได้มาใช้ประโยชน์อย่างยั่งยืน

• สนับสนุนเงินบริจาคเพื่อปรับปรุงซ่อมแซมอาคารสถานที่และค่าบริหารจัดการวิทยาลัยอาชีวศึกษาออมสินอุปถัมภ์ จ.จันทบุรี เป็นจำนวนเงิน 4,769,000 บาท

เพื่อเป็นการปรับปรุงอาคารต่าง ๆ ของวิทยาลัยฯ เนื่องจากปัจจุบันสภาพอาคารเรียนชำรุดและเสื่อมสภาพจนอาจก่อให้เกิดอันตรายแก่นักศึกษาและเจ้าหน้าที่วิทยาลัย

• Sponsor a sum of 5,000,000 Baht for scholarship programmes under His Royal Highness the Crown Prince

To provide stable and continuous education opportunities for Thai youths who are from low-income families but have shown good behaviour and educational competence, the Bank sponsors a sum to support the development of potentials for scholarship students under His Royal Highness the Crown Prince to allow for continuous education from secondary education, both vocational and general streams, to undergraduate level depending on each person’s capability.

• Sponsor a sum of 2,471,464 Baht for “Amazing Surin Agricultural Farms”

To provide an opportunity for the general public to learn and be informed on matters related to agriculture and to publicise the Aditayadorn Agricultural Learning Centre and Sarae Aditaya Project in Surin Province.

• Sponsor a sum of 1,800,000 Baht to build Ban Nong Phue School Building

Ban Nong Phue School is a small school built in 1980. It is suffering from the lack of classrooms as there have been an increase in the number of students despite having only 1 school building with 4 classrooms in a heavily run-down state. The Bank thus sponsors a sum to build a new school building.

• Sponsor a sum of 7,000,000 Baht to build a plant exhibition building and plant nursery house in Sarae Aditaya Project in Surin Province following the command of Her Royal Highness Princess Aditayadorn-kitikhun

This is to develop the project into a centre of learning and transferring of agricultural knowledge to those who wish to develop their profession and venture into part-time occupation by developing skills on local arts and crafts following the adaptation of the Sufficiency Economy Philosophy of the Late King Bhumibol Adulyadej. The centre is being developed into a model area for farmers and interested persons. Moreover, the transformation is underway for the centre to become an agricultural tourist destination for the benefits of communities and the general public.

• Sponsor a sum of 4,769,000 Baht for the renovation of Vocational College under the Patronage of GSB Foundation in Chanthaburi Province

To renovate various buildings of the College due to the deterioration of buildings which may pose danger to students and the College staff.

- **สนับสนุนทุนการศึกษาแก่นักเรียนที่ด้อยโอกาสทางการศึกษาที่อยู่ในความดูแลของวัดแสงแก้วโพธิญาณ จ.เชียงราย เป็นจำนวนเงิน 3,000,000 บาท**

เพื่อเป็นการมอบโอกาสทางการศึกษาให้แก่นักเรียนที่มีความประพฤติดีและผลการเรียนดีแต่ขาดแคลนทุนทรัพย์ผ่านทุนการศึกษาดังกล่าว

- **สนับสนุนการปรับปรุงทาสีอาคารโรงเรียนนันทบุรีวิทยา พระปริยัติธรรม จ.น่าน เป็นจำนวนเงิน 1,200,000 บาท**

โรงเรียนนันทบุรีวิทยา พระปริยัติธรรม เป็นโรงเรียนในโครงการตามพระราชดำริสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดา ฯ สยามบรมราชกุมารี ซึ่งเปิดโอกาสให้เด็กและเยาวชนที่ไม่ได้รับโอกาสทางการศึกษาแต่มีศรัทธาในพระพุทธศาสนา เข้ามาบวชเป็นสามเณรเพื่อศึกษาทั้งสายสามัญและทางธรรมควบคู่กันไป โดยปัจจุบัน อาคารเรียนของโรงเรียนแห่งนี้มีบางส่วนชำรุดและยังขาดงบประมาณสำหรับปรับปรุงอาคาร ธนาคารออมสินจึงได้มอบเงินเพื่อสนับสนุนการปรับปรุงและทาสีอาคารดังกล่าว

ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและศาสนา

- **สนับสนุนการจัดแสดงละครพูดคำกลอนเรื่อง “พระร่วง เดอะ มิวสิคัล” เป็นจำนวนเงิน 1,000,000 บาท**

เพื่อน้อมรำลึกในพระมหากรุณาธิคุณของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว และพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช บรมนาถบพิตร ผู้ทรงเป็นจอมปราชญ์และจอมทัพไทยทั้งสองพระองค์ ซึ่งเป็นการรำลึกเนื่องในวาระ 100 ปี ของธนาคารออมสิน และเพื่อปลูกจิตสำนึกให้คนไทยมีแรงบันดาลใจที่จะดำเนินตามรอยพระยุคลบาทในการใช้ปัญญาและศิลปะประกอบเข้าเป็นกุศโลบายอันล้ำเลิศสมดังเนื้อหาของละคร “พระร่วง เดอะ มิวสิคัล”

- **Sponsor scholarships totaling 3,000,000 Baht to needy students who are under the care of Saeng Kaew Phothiyan Temple in Chiang Rai Province**

To provide education opportunity for students who have shown good behaviour and education competence but lacking necessary financial support.

- **Sponsor a sum of 1,200,000 Baht to paint buildings of Nanthaburi Witthaya Phra Pariyattitham School in Nan Province**

Nanthaburi Witthaya Phra Pariyattitham School is a school under the patronage of Her Royal Highness Princess Maha Chakri Sirindhorn. The school provides opportunity for children and youths who are not endowed with education opportunity but have faith in Buddhism to be ordained as monks. Monkhood allows them to study both the Dharma and normal stream. At present, the school buildings have deteriorated. As the school is lacking a certain amount of budget to renovate the buildings, GSB has granted a certain sum to renovate and paint the buildings.

Promoting arts, culture and religions

- **Sponsor a sum of 1,000,000 Baht to support “Phra Ruang the Musical” – a verbal and poetic theatrical performance**

In honour of King Vajiravudh and King Bhumibol Adulyadej and to commemorate the 100th year anniversary of GSB as well as to foster motivation among the Thais to continue leading their lives in accordance with His Majesty’s gracious practice of adapting knowledge and arts together as illustrated in the content of “Phra Ruang the Musical”:

● สนับสนุนงบประมาณก่อสร้างอาคารศูนย์สมาธิบำบัดเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมหาวชิราลงกรณ บดินทรเทพยวรางกูร จำนวนเงิน 1,000,000 บาท

เพื่อสนองพระราชดำริของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดา ฯ สยามบรมราชกุมารี ซึ่งมีพระราชดำริว่า "สมาธิเป็นเรื่องที่มีประโยชน์ ควรนำไปประยุกต์ใช้กับผู้ป่วยโรคเรื้อรังในทุกโรงพยาบาลทั่วประเทศ" จึงได้น้อมนำพระราชดำริมาเป็นแนวทางในการจัดตั้งศูนย์สมาธิบำบัดฯ เพื่อให้เป็นศูนย์รวมยึดเหนี่ยวจิตใจสำหรับการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดี และเพื่อเป็นสถานที่ฝึกสมาธิบำบัดและประกอบศาสนกิจในทางพระพุทธศาสนา

● ดำเนินโครงการสนับสนุนคนดีมีคุณธรรมให้ไปประกอบพิธีฮัจญ์ ปี 2560 เป็นจำนวนเงิน 2,085,000 บาท

เพื่อสนับสนุนส่งเสริมคนดีมีคุณธรรม ผู้ทำคุณประโยชน์ให้สังคมและขาดแคลนทุนทรัพย์ในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ และ 4 อำเภอของจังหวัดสงขลา ให้มีโอกาสได้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ ณ นครมักกะฮ์ ซึ่งเป็นบทบัญญัติประการที่ 5 ของศาสนาอิสลามและถือเป็นความภาคภูมิใจสูงสุดของชาวมุสลิม ทั้งนี้ โครงการนี้ถือเป็นหนึ่งในมาตรการให้ความช่วยเหลือสังคมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ตามนโยบายรัฐบาล

● สนับสนุนการจัดการแข่งขันกีฬาแห่งชาติ "เจียงฮายเกมส์" ครั้งที่ 46 เป็นจำนวนเงิน 1,000,000 บาท

เพื่อเป็นการสนับสนุนการจัดงานกีฬาที่มีแนวคิดที่สร้างสรรค์ โดยเน้นการผสมผสานระหว่างศิลปะกับกีฬาให้ออกมาวิจิตรตระการตาในรูปแบบศิลปะร่วมสมัย

● สนับสนุนละครเทิดพระเกียรติ 12 สิงหา มหาราชินี เรื่อง "ป่ารักน้ำ" เพื่อเฉลิมพระเกียรติเนื่องในโอกาสทรงเจริญพระชนมพรรษา 85 พรรษา สมเด็จพระนางเจ้า ฯ พระบรมราชินีนาถ ในรัชกาลที่ 9 เป็นจำนวนเงิน 1,500,000 บาท

เพื่อเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้า ฯ พระบรมราชินีนาถ ในรัชกาลที่ 9 และเพื่อกระตุ้นให้คนไทยตระหนักถึงความสำคัญของป่า ธนาคารจึงได้สนับสนุนละครเทิดพระเกียรติเรื่อง "ป่ารักน้ำ" ซึ่งมีเนื้อหาสอดคล้องกับพระราชเสาวนีย์ของสมเด็จพระนางเจ้า ฯ พระบรมราชินีนาถที่มีใจความว่า "...ป่าไม้ช่วยซึมซับน้ำฝนไว้ใต้ดิน เรียกว่า น้ำใต้ดิน ค่อย ๆ ระบายลงมาเป็นธารน้ำ เป็นลำคลอง เป็นแม่น้ำ ให้เราได้ใช้กันตลอดมา เราจึงควรถนอมรักษาป่าไว้ให้คงอยู่เป็นต้นน้ำลำธาร เพื่อว่าลูกหลานเราจะได้ไม่ลำบาก..."

● สนับสนุนการสร้างห้องน้ำประจำวัดสุวรรณ เป็นจำนวนเงิน 2,000,000 บาท

เนื่องจากทางวัดสุวรรณมีโครงการก่อสร้างห้องน้ำ 1 หลัง จำนวน 12 ห้อง และมีห้องน้ำสำหรับคนพิการ 1 ห้อง เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่พุทธศาสนิกชนผู้มาบำเพ็ญกุศลที่วัด แต่ยังขาดทุนทรัพย์ในการดำเนินการก่อสร้างให้แล้วเสร็จ ธนาคารออมสินจึงเข้ามาช่วยสนับสนุนทุนทรัพย์ในส่วนนี้

● Sponsor a sum of 1,000,000 Baht to build a Meditation Therapy Centre in honour of His Majesty King Vajiralongkorn Bodindradebayavarangkul

Following the command of Her Royal Highness Princess Maha Chakri Sirindhorn which states that "meditation is beneficial and should be adapted to chronic diseases in all hospitals across the country", the Bank has adopted the command as a guide to establish the Meditation Therapy Centre in order to act as a hub of positive changes and to be a place for meditation and other Buddhist religious rites.

● Sponsor a Project to bring moral and ethical persons to participate in the Hajj festival in 2017 totaling 2,085,000 Baht

The project aims to support and encourage ethical and moral people as well as those who are dedicated to work for communities while lacking sufficient funds to travel in the areas of the 3 border provinces, and 4 districts of Songkhla Province to go to perform Hajj at Mecca – the fifth Islamic principle – considered the proudest experience of Muslims. This project also forms a measure to provide assistance to those living in the Southern Border Provinces according to the government's policy.

● Sponsor a sum of 1,000,000 Baht to support the 46th Thailand National Games "Chiang Rai Games"

To support the organisation of a sports event that is creative focusing on the mixture between arts and sports.

● Sponsor a sum of 1,500,000 Baht to a TV drama in honour of Her Majesty Queen Sirikit of the Ninth Reign titled "Pa Rak Nam (Forest Caring for Water)" on the occasion of Her Majesty Queen Sirikit of the Ninth Reign's 85th Birthday

To honour Her Majesty Queen Sirikit of the Ninth Reign and to urge Thais to be aware of the importance of forests, the Bank has supported the TV Drama "Pa Rak Nam", the contents of which are in line with the command of Her Majesty Queen Sirikit of the Ninth Reign that "... forests first help absorb rainwater under the ground. This water is called underground water. Then sources of water will produce canals and rivers that we benefit from. Thus, we should preserve forests as the source of water for later generations...".

● Sponsor a sum of 2,000,000 Baht to build toilet for Suwan Temple

As the temple has a project to build a toilet with 12 cubicles and 1 cubicle for the disabled to help facilitate those who go to make merits at the temple. Yet the plan has not materialised due to a lack of fund. Thus the Bank has offered to support the such project.

- **ร่วมทอดผ้าป่าพระสังฆราชานุสรณ์ เพื่อสมทบทุนจัดสร้างอาคารปฏิบัติธรรมฯ ณ วัดนาคปรก เขตภาษีเจริญ เป็นจำนวนเงิน 1,000,000 บาท**

ธนาคารได้รวบรวมปัจจัยเพื่อสมทบทุนจัดสร้าง "อาคารปฏิบัติธรรม 100 ปี สมเด็จพระญาณสังวร นริศรมงคลสตมายุวัฒนเกษมสุขรังสรรค์" เพื่อเป็นการเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระญาณสังวร สมเด็จพระสังฆราช สกลมหาสังฆปริณายก ในวาระที่เจริญพระชันษา 100 ปี เมื่อวันที่ 3 ตุลาคม พ.ศ. 2556

- **สนับสนุนโครงการสร้างห้องพักผู้ปฏิบัติธรรม ศูนย์วิปัสสนาสากลไร่เชิญตะวัน จ.เชียงราย เป็นจำนวนเงิน 3,000,000 บาท**

เนื่องจากศูนย์ปฏิบัติธรรมแห่งนี้มีผู้เดินทางมาปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐานเพิ่มมากขึ้นทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศทุกปี ดังนั้น เพื่อแก้ปัญหาขาดแคลนห้องพัก ธนาคารจึงสนับสนุนงบประมาณในโครงการสร้างห้องพักผู้ปฏิบัติธรรมที่ศูนย์ฯ แห่งนี้ โดยห้องพักดังกล่าวยังวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นห้องพักรับรองคณะศึกษาดูงานและสัมมนาของไร่เชิญตะวันด้วย

- **Participate in the offering of robes "Sangha Raja Nu Sorn" which in turn supports the cost for building a meditation centre at Nak Prok temple**

The Bank has accrued a certain amount of sum to contribute to the building of "Somdech Phra Yannasanghawara Narismongkol Satamayuwatthanakasemsukrangsan Meditation Centre" to commemorate the late Supreme Patriarch's 100th birthday on 3 October 2013.

- **Sponsor a sum of 3,000,000 Baht for a project to build accommodation shelters for international meditation practitioner at Rai Chern Tawan in Chiang Rai Province**

Due to an increasing number of meditation practitioners both Thai and foreign every year, the Bank sponsors a budget to build accommodation shelters for meditation practitioners at this Centre. The accommodation is aimed to facilitate visits and seminars taking place at Rai Chern Tawan.

● **สนับสนุนการสร้างวิหารหลวงพ่อโต วัดเสาธงหิน จ.นนทบุรี เป็นจำนวนเงิน 4,000,000 บาท**

เพื่อทดแทนวิหารหลังเก่าที่เป็นที่ประดิษฐาน หลวงพ่อโตปางป่าเลไลยก์ อันจะเป็นการอำนวยความสะดวก และความปลอดภัยให้กับผู้ที่มาสักการบูชา และยังเป็นการรักษามรดกไว้ให้ลูกหลานสืบไป

● **สนับสนุนการก่อสร้างกุฏิที่พักสงฆ์วัดสันปูเลย-สะหลีเวียงแก้ว จ.เชียงใหม่ เป็นจำนวนเงิน 1,000,000 บาท**

เนื่องจากปัจจุบันทางวัดมีพระภิกษุสามเณรจำพรรษาทั้งสิ้น 60 รูป และอาจมีเพิ่มมากขึ้นในอนาคต ซึ่งกุฏิที่พักสงฆ์อาจไม่เพียงพอ ธนาคารจึงเล็งเห็นว่าควรก่อสร้างกุฏิที่พักสงฆ์เพิ่ม เพื่อให้พระภิกษุสามเณรได้มีที่อยู่จำพรรษาและใช้เป็นแหล่งพำนักเพื่อศึกษาเล่าเรียนพระปริยัติธรรมต่อไป ซึ่งถือเป็นการทำนุบำรุงศาสนา

● **สนับสนุนโครงการเขียนภาพจิตรกรรมฝาผนังภายในวิหารวัดธาราทิพย์ชัยประดิษฐ์ จ.เชียงใหม่ เป็นจำนวนเงิน 3,000,000 บาท**

เพื่อถวายเป็นพระราชกุศลแด่พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช บรมนาถบพิตร และเพื่อปลูกจิตสำนึกให้ประชาชนเล็งเห็นคุณค่าและเกิดความภาคภูมิใจในงานจิตรกรรมฝาผนัง ตลอดจนเพื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รู้จักและเห็นความสำคัญของงานจิตรกรรมฝาผนังเพิ่มมากขึ้น อันจะนำมาซึ่งการอนุรักษ์และสืบทอดจิตรกรรมฝาผนังไว้ให้เยาวชนรุ่นหลังได้ศึกษาเป็นแบบอย่างเพื่อการพัฒนาและรักษาไว้ซึ่งงานพุทธศิลป์สืบต่อไป

ส่งเสริมสุขภาพและคุณภาพชีวิต

● **สนับสนุนโครงการหน่วยแพทย์อาสาเฉพาะทางร่วมใจเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมหาวชิราลงกรณ บดินทรเทพยวรางกูร เป็นจำนวนเงิน 300,000 บาท**

นอกจากเพื่อเป็นการเฉลิมพระเกียรติและแสดงความจงรักภักดีต่อสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมหาวชิราลงกรณ บดินทรเทพยวรางกูร และเพื่อรวมใจแพทย์และบุคลากรทางการแพทย์ทั่วประเทศแบบเป็นทางการ การสนับสนุนโครงการแพทย์อาสาของธนาคารยังมีวัตถุประสงค์เพื่อลดปัญหาในการเข้าถึงการรักษาในระดับทุติยภูมิและตติยภูมิของประชาชนในพื้นที่ใกล้เคียงจุดออกหน่วย และเพื่อร่วมกับภาคส่วนต่าง ๆ ในการสร้างระบบโรงพยาบาลสนาม เพื่อรองรับหากเกิดภัยพิบัติในอนาคต

● **สนับสนุนการจัดซื้อรถพยาบาลฉุกเฉินให้กับที่ว่าการอำเภอแม่สรวย จ.เชียงราย เป็นเงิน 2,000,000 บาท**

เนื่องมาจากอำเภอแม่สรวยทั้งในส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังไม่มีรถและอุปกรณ์ในการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุบัติเหตุบนท้องถนน ธนาคารจึงสนับสนุนการจัดซื้อรถพยาบาลพร้อมอุปกรณ์การพยาบาลเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุบัติเหตุในท้องที่ดังกล่าว

● **Sponsor a sum of 4,000,000 Baht to build the Vihara of Luang Pho To, Sao Thong Hin Temple in Nonthaburi Province**

The new Vihara will replace the old building which houses Luang Pho To. The building will facilitate visitors' safety and better conserve the heritage for generations to come.

● **Sponsor a sum of 1,000,000 Baht to build new monk shelters at San Pu Loei Sali Wiang Kaew Temple in Chiang Mai Province**

As there are a total of 60 monks and novices residing at the temple and the number might increase in the future resulting in insufficient accommodation, the Bank thus deems it fit to build more monk shelters which will serve to perpetuate the practice of Buddhism further.

● **Sponsor a sum of 3,000,000 Baht for a project of wall painting within the Vihara of Tharathipchaipradith Temple in Chiang Mai Province**

To honour His Majesty the late King Bhumibol Adulyadej and to foster awareness of the general public to recognise the values and be proud of the wall paintings as well as to publicise wall paintings to the general public which will lead to conservation and further preservation of wall paintings for later generations.

Promote good health and quality of life

● **Sponsor a sum of 300,000 Baht on the Volunteering Specialist Doctors in Honour of His Majesty King Maha Vajiralongkorn Bodindradebayavarangkun**

Apart from honouring and expressing loyalty to His Majesty King Maha Vajiralongkorn Bodindradebayavarangkun and to formally foster unity among doctors and medical personnel from all over the country, the Volunteering Doctors Project of the Bank also aims to reduce the problem of access to secondary and tertiary medical treatment of the people living near the volunteering units. The project also coordinates with other sectors to build field hospitals to accommodate any disasters that may occur in the future.

● **Sponsor a sum of 2,000,000 Baht to procure emergency ambulances for Mae Suai District Office in Chiang Rai Province**

In the district of Mae Suai, both the government sector and local administrative organisations still lack ambulances and equipment to render assistance to those encountering road accidents. The Bank thus sponsors a sum to procure emergency ambulances and medical equipment to help those affected by accidents in that area.

• **สนับสนุนงบประมาณเพื่อการจัดกิจกรรมเพื่อสังคมของมูลนิธิออมสินเพื่อสังคม เป็นจำนวนเงิน 2,000,000 บาท**

เพื่อการจัดกิจกรรมสาธารณประโยชน์และสาธารณกุศล ไม่ว่าจะเป็นการสนับสนุนการศึกษา การแก้ไขปัญหาความยากจน การสร้างความเข้มแข็งให้สังคมและชุมชน การทำนุบำรุงศาสนาและการอนุรักษ์ธรรมชาติ ตลอดจนการสนับสนุนความแข็งแรงของสถาบันครอบครัว

• **สนับสนุนและร่วมเป็นภาคีเครือข่ายของกรุงเทพมหานคร เพื่อดำเนินการฟื้นฟูและบำรุงรักษาทะเลกรุงเทพ ฯ เป็นจำนวนเงิน 300,000 บาท**

เพื่อดำเนินตามแนวพระราชดำริด้านการอนุรักษ์และพัฒนาป่าชายเลนในพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช บรมนาถบพิตร อันจะเป็นการป้องกันและแก้ปัญหาน้ำทะเลกัดเซาะแนวชายฝั่งบางขุนเทียนตลอดจนเป็นการคืนพื้นที่ป่าชายเลนให้แก่กรุงเทพมหานครเพื่อนำไปฟื้นฟูระบบนิเวศให้มีความสมบูรณ์เพื่อเป็นแหล่งอนุบาลสัตว์ และปรับภูมิทัศน์ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่สำคัญของกรุงเทพมหานคร ซึ่งถือเป็นการส่งเสริมรายได้ให้แก่ประชาชนในเขตบางขุนเทียน

• **สนับสนุนงบประมาณเพื่อสมทบทุนสร้างอาคารภาคบริการโลหิตแห่งชาติที่ 8 จ.นครสวรรค์ เป็นจำนวนเงิน 1,000,000 บาท**

เพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการตรวจคัดกรองคุณภาพโลหิต และการบริจาคจ่ายโลหิตและส่วนประกอบโลหิตเพื่อการรักษาผู้ป่วยในโรงพยาบาลทั้งรัฐและเอกชนในจังหวัดเครือข่ายกาชาดภาค 8 และจังหวัดใกล้เคียง ทั้งนี้เนื่องจากอาคารที่ทำการในปัจจุบันมีพื้นที่ไม่เพียงพอที่จะรองรับปริมาณงานและเครื่องมือที่เพิ่มขึ้นได้

• **สนับสนุนโครงการขอรับทุนพัฒนาสุขภาพและทักษะกลไกการเคลื่อนไหว คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อรองรับการพัฒนาในเด็กพิเศษ เป็นจำนวนเงิน 1,000,000 บาท**

เพื่อส่งเสริมและพัฒนาความสามารถในการเคลื่อนไหวในบุคคลพิเศษ อันจะเป็นการกระตุ้นพัฒนาการทางสมองและเป็นการฝึกฝนให้บุคคลพิเศษสามารถเรียนรู้ในการอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมอย่างมีความสุข นอกจากนี้ยังมีจุดประสงค์เพื่อการพัฒนาสมรรถภาพและความสามารถของนักกีฬาเพื่อความเป็นเลิศในการเข้าร่วมแข่งขันในระดับต่าง ๆ ตลอดจนเพื่อเผยแพร่ความรู้ทางวิทยาศาสตร์การกีฬา วิทยาศาสตร์สุขภาพ และนวัตกรรมการกีฬาและสุขภาพ อันจะเป็นการส่งเสริมให้สมาชิกและบุคคลที่ไม่ได้มีโอกาสเข้าถึงทฤษฎีได้รู้จักวิธีการดูแลสุขภาพร่างกายของตนเอง

• **Sponsor a sum of 2,000,000 Baht to conduct social activities of the GSB Foundation**

The sum is to support public benefits and charity activities including education support, poverty relief, societal and community strength, religious perpetuation and support, environmental conservation and strength of family as an institution.

• **Sponsor a sum of 300,000 Baht to contribute to the restoration and preservation of Bangkok's sea**

To undertake measures in line with the Command of His Majesty the late King Bhumibol Adulyadej on conservation and development of mangrove forests which will protect and solve the problem of coastal erosion in Bang Khun Thian as well as to return forests area to Bangkok in order to further restore the ecosystem to serve the purpose of animal sheltering and become an important eco-tourism destination of Bangkok which will increase income of the people residing in Bang Khun Thian District.

• **Sponsor a sum of 1,000,000 Baht to contribute to the building of 8th National Blood Centre in Nakhon Sawan Province**

To increase the efficiency in the provision of blood screening and blood donation services for the treatment of patients in public and private hospitals in the provinces that are part of the 8th National Red Cross Network and neighbouring provinces. The current building has insufficient space to accommodate an increasing amount of work and equipment.

• **Sponsor a sum of 1,000,000 Baht for a project to receive funding for health and movement skills development of the Faculty of Education, Kasetsart University to accommodate the development of special needs children**

The project supports and develops the abilities of movement in special needs persons which stimulate brain development and to allow the special needs persons to learn how to live with others in society happily, The project also aims to develop the competency and capabilities of athletes so that they are in excellent conditions before attending various levels of sports contests as well as to disseminate the knowledge on sports science, health science and innovations related to sports and health which will promote access to theories and approaches on how to look after their own health.

- **สนับสนุนโครงการทอดผ้าป่าสามัคคี ประจำปี 2560 - 2561 เพื่อจัดซื้อเครื่องมือแพทย์มอบให้แก่โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ เป็นจำนวนเงิน 1,000,000 บาท**

เพื่อจัดหาทุนในการจัดซื้อเครื่องมือแพทย์มอบให้กับโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ สำหรับให้บริการทางการแพทย์แก่ผู้ป่วย

- Sponsor a sum of 1,000,000 Baht in the project to offer monk robes for the years 2017 - 2018 to contribute to the procurement of medical equipment for Somdech Phra Pinklao Hospital, Navy Medical Department

To provide a budget to procure medical equipment for Somdech Phra Pinklao Hospital, Navy Medical Department, to offer medical services to patients.

14 LIFE BELOW WATER

การแก้ปัญหาน้ำทะเลกัดเซาะแนวชายฝั่งและฟื้นฟูป่าชายเลนถือเป็นการฟื้นฟูระบบนิเวศ นำมาสู่การเพิ่มขึ้นของทรัพยากรสัตว์น้ำชายฝั่งและความสมบูรณ์ของแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ส่งผลต่อรายได้และคุณภาพชีวิตที่เพิ่มขึ้นของประชาชนในพื้นที่

Solving the issue of coastal erosion and restoration of mangrove forests are considered an approach to rehabilitate the ecosystem leading to an increase of coastal marine resources and fertility of eco-tourism destinations. These will result in positive effects on income and quality of life of the people in the area.

16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS

ธนาคารสนับสนุนการสร้างอาคารปฏิบัติธรรมและศูนย์วิปัสสนา ตลอดจนศาสนสถานต่าง ๆ เพื่อให้เป็นแหล่งในการอบรมบ่มเพาะให้เกิด "คนดี" ออกมาสู่สังคมไทยเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ อันเป็นส่วนหนึ่งที่จะส่งเสริมให้สังคมไทยเกิดความสงบสุข

The Bank provides support for buildings of meditation and Buddhist practice facilities as well as other religious premises in order to have more "good people" in society. This is part of the approach to promote peace in Thai society.

ธนาคาร
ออมสิน
สมุดฝากเงินออมสิน
ประเภทเผื่อเรียก
Savings Deposit Passbook

บทที่ I CHAPTER 5

ออมสิ่งแวดล้อม I Savings Environment

GRI: 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

2 ZERO HUNGER — P.167 - 168 / 170

7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY — P.174 / 188

12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION — P.167 / 171 - 172

13 CLIMATE ACTION — P.167 / 171 - 172

14 LIFE BELOW WATER — P.167 - 168 / 170

15 LIFE ON LAND — P.167 / 172 - 173

5.1 การลดการใช้พลังงานจากการพัฒนาผลิตภัณฑ์และรูปแบบการบริการ
Reducing Energy Use by Improving Products and Services

การสร้างและส่งเสริมจิตสำนึกในการดูแลและรักษาสิ่งแวดล้อม
Creating and Promoting Environmental Consciousness and Conservation

กิจกรรมเยาวชนสัมพันธ์ ประจำปี 2560

เป็นโครงการเพื่อกระชับความสัมพันธ์ และเปิดโอกาสให้ได้พบปะแลกเปลี่ยนความรู้ ตลอดจนเป็นการเสริมสร้างแรงจูงใจให้แก่นักเรียน ผู้ปฏิบัติงาน และครูที่ปรึกษา ที่เสียสละเวลาในการปฏิบัติงาน ธนาคารออมสินจึงได้จัดให้มีกิจกรรมเยาวชนสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี โดยแนวทางในการจัดกิจกรรมในปี 2560 ธนาคารได้เล็งเห็นถึงปัญหาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมซึ่งเป็นเรื่องใกล้ตัวที่ประชากรส่วนใหญ่ของประเทศยังคงให้ความสนใจน้อยมาก นับวันที่ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเพิ่มสูงขึ้น ส่งผลให้ศักยภาพในการบริโภคทรัพยากรของมนุษย์เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว สวนทางกับปริมาณทรัพยากรธรรมชาติที่ลดน้อยลงอย่างรวดเร็วเช่นเดียวกัน ดังนั้นการทำความเข้าใจกับปัญหาสิ่งแวดล้อมและพยายามหาแนวทางในการเบิกใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างเหมาะสม ควบคู่ไปกับการพัฒนาทางเทคโนโลยี เพื่อให้สภาพแวดล้อมและทรัพยากรดำรงคงอยู่คู่กับมนุษย์ต่อไปได้อย่างยั่งยืน การปลูกแนวคิดที่ถูกต้องในการปกป้องอนุรักษ์ ฟื้นฟูสภาพแวดล้อมให้กับเยาวชน ผู้ที่จะต้องมีบทบาทหน้าที่ในการดูแลทรัพยากรของชาติต่อไปในอนาคต

นับเป็นแนวทางที่สำคัญแนวทางหนึ่งที่หน่วยงานต่าง ๆ จำเป็นต้องดำเนินการและให้ความสำคัญ เพื่อเป็นการปลูกฝังจิตสำนึกและแนวคิดที่ถูกต้องให้กับเยาวชนซึ่งเป็นทรัพยากรบุคคลที่สำคัญของประเทศในอนาคต จึงสมควรที่จะจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างแนวความคิดดังกล่าวให้กับเยาวชนซึ่งกำลังอยู่ในวัยศึกษาและเป็นกำลังสำคัญที่ในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เนื่องจากเป็นกลุ่มที่เข้าใจและกระตือรือร้นในการเรียนรู้มากที่สุด จึงสมควรเป็นกลุ่มเป้าหมายในการเสริมสร้างและปลูกฝังจิตสำนึกในการอนุรักษ์และหวงแหนทรัพยากรของประเทศต่อไป กิจกรรมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เช่น การปลูกต้นไม้ การสร้างฝายชะลอน้ำ พัฒนาคูคลอง รณรงค์ไม่ทิ้งขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลลงแม่น้ำ การให้ความรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม เป็นต้น โดยการจัดกิจกรรมฯ ได้จัดทั้งสิ้น 18 ภาค และใช้งบประมาณโครงการธนาคารโรงเรียน กิจกรรมเยาวชนสัมพันธ์ เงินสาธารณประโยชน์ ค่าใช้จ่ายในการสนับสนุนการจัดกิจกรรมให้แก่นักเรียนที่ปฏิบัติงานธนาคารโรงเรียน โรงเรียนละ 10,000 บาท จำนวน 1,257 แห่ง มีจำนวนนักเรียนเข้าร่วมทั้งหมด 6,756 คน ธนาคารออมสินสนับสนุนงบประมาณ จำนวนทั้งสิ้น 12,070,000 บาท

Youth Activities in 2017

Youth activities in 2017 consisted of projects aimed to strengthen relationship, provide opportunities for youths to exchange knowledge, and encourage motivation for working students and teachers, therefore, youth activities are held continuously every year. In 2017, the Bank recognised the concerns regarding natural resources and environment which are close to the majority of people in the country but they receive very little attention. The advance of technology leads to higher potential of humans to consume. This is opposite to the fast-decreasing natural resources. Hence, understanding environmental issues and trying to find some ways to use natural resources appropriately together with the development of technology. This is in order for the environment and resources to continue being with mankind on the basis of sustainability. These foster the right mindset to protect, conserve and restore the environment for youths, those who will play major roles in looking after the nation’s resources in the future.

This is one of the important means that various agencies need to undertake and attach importance to in order to foster correct conscience and mindset among the youths who are important human resources of the country. Hence, activities to promote such mindset to should be carried out among the youths as they are likely to be keen on learning and understanding the need to conserve the environment. Activities to protect the environment include planting trees, creating water dams, developing canal, campaigning not to leave waste and sewage in the river, and providing education on environment. GSB held these activities in 18 Regional Offices and supported the budget totaling 12,070,000 Baht. The budget was used to fund school banks, youth activities, donations, and school activities at 10,000 Baht per school, totaling 1,257 schools. There were 6,756 students participated in the activities.

โครงการฟื้นฟูทรัพยากรสัตว์น้ำชายฝั่ง เพื่อความเข้มแข็งของชุมชนประมงพื้นบ้าน จ.ปัตตานี ภายใต้โครงการ “ออมสินสร้างบ้านปลา รักษาทะเลไทย”

ตั้งแต่ปี 2552 ธนาคารได้ให้การสนับสนุนการสร้างปะการังเทียมภายใต้โครงการ “ออมสินสร้างบ้านปลา รักษาทะเลไทย” เพื่อความเข้มแข็งของชุมชนประมงพื้นบ้าน จังหวัดปัตตานี และเพื่อสนับสนุนแหล่งอาศัยของทรัพยากรสัตว์น้ำตามพระราชเสาวนีย์สมเด็จพระนางเจ้า ฯ พระบรมราชินีนาถ ในรัชกาลที่ 9 สำหรับปี 2560 นับเป็นครั้งที่ 6 โดยธนาคารได้สนับสนุนการสร้างปะการังเทียมชนิดแท่งคอนกรีตตามมาตรฐานของกรมประมง และจัดวางปะการังเทียม ณ พิกัดชายฝั่งทะเล บ้านปาตาบาระ อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี รวมจำนวน 1,751 แท่ง เป็นระยะทางปะการังเทียมยาว 2.625 กิโลเมตร การสร้างปะการังเทียมหรือการทำบ้านปลานั้นจะช่วยให้ปลาตัวเล็กมีที่อยู่อาศัยและไม่ถูกจับจากชาวประมงขนาดใหญ่ที่ใช้อวนลากในท้องทะเลซึ่งไม่คำนึงถึงปลาเล็กหรือใหญ่ การทำเช่นนี้ทำให้ชาวประมงพื้นบ้านมีอาชีพที่มั่นคง ช่วยปกป้องทรัพยากรทางทะเลอย่างยั่งยืน ระบบนิเวศใต้น้ำไม่ถูกทำลาย พร้อมทั้งช่วยส่งเสริมความมั่นคงทางอาหาร เพราะปะการังเทียมช่วยให้สัตว์น้ำไม่หมดไปจากท้องทะเลไทย นอกจากนี้ยังตอบโจทย์การออมสังคมไปพร้อม ๆ กัน เพราะช่วยให้ประชาชนในพื้นที่สามารถกลับมาประกอบอาชีพประมงชายฝั่งได้เหมือนเดิม และมีรายได้เพิ่มขึ้นจากการจับสัตว์ทะเล โดยไม่ต้องออกไปประกอบอาชีพนอกพื้นที่และในประเทศเพื่อนบ้าน ถือเป็นการสร้างความเข้มแข็งและความยั่งยืนให้กับชุมชน ตลอดจนสร้างความรัก ความสามัคคีให้เกิดขึ้นในชุมชน

พื้นที่จังหวัดปัตตานี 6 ใน 12 อำเภอ ประกอบด้วย อำเภอหนองจิก อำเภอเมืองปัตตานี อำเภอยะหริ่ง อำเภอปะนาเระ อำเภอสายบุรี และอำเภอไม้แก่น เป็นพื้นที่ติดชายฝั่งทะเล วิถีชีวิตของชาวบ้านผูกพันกับการประกอบอาชีพประมงชายฝั่งเป็นส่วนใหญ่ โดยเฉพาะอำเภอหนองจิกและอำเภอเมืองปัตตานี ชาวประมงพื้นบ้านจำนวน 300 กว่าครอบครัวยังคงใช้เครื่องมืออวนลาก อวนรุน ซึ่งเป็นเครื่องมือจับปลาที่ผิดกฎหมายเพื่อการยังชีพ และกระทบกระทั่งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐนำไปสู่ปัญหาการขัดขวางการจับกุม การทำร้ายร่างกาย

Coastal Aquatic Resources Restoration Project for the Strength of the Local Fishing Community, Pattani Province under the Project “Fish Home Building to Preserve Thai Sea”

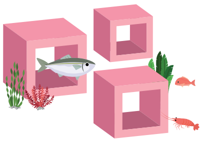
Since 2009, the Bank has provided support to reinforce concrete reef under the project “Fish Home Building to Preserve Thai Sea” in order to strengthen the local fishing community in Pattani Province and to support the habitat of aquatic resources following the royal command of Her Majesty Queen Sirikit of the Ninth Reign. The year 2017 was the sixth time that the Bank supported the construction of artificial barren concrete in accordance with the standards of the Department of Fisheries and placed the concrete reefs at the coast of Baan Patabara, Saiburi District, Pattani Province with a total of 1,751 pieces contributing to the distance of 2.625 kilometres. The creation of artificial reefs or fish home allows small fish to grow and not be caught by fishermen using trawls indiscriminately in the sea. The project has resulted in a stable career for fishermen, sustainable protection of marine resources and marine ecosystems, as well as food security as artificial reefs help keep sea animals alive in Thai sea. At the same time, such project also benefits the environmental savings and social welfare. People can resume their coastal fishing career with more income from marine catches while not having to work outside their hometown or to neighbouring countries leading to love and unity in a community.

Six out of twelve districts of Pattani Province, namely Nong Chik, Mueang Pattani, Yaring, Panare, Saiburi, and Mai Kaen are coastal districts. Livelihood of the local people are mostly linked with coastal fishery especially those in Nong Chik and Mueang Pattani districts. More than 300 households of local fishermen still use illegal trawl nets for a living. They clash with the authorities because of this leading to cases of locals’ resistance and battery.

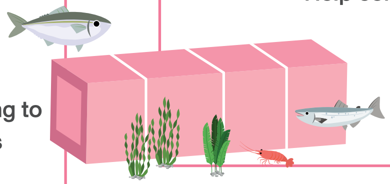
ออมสินสร้างบ้านปลา รักษาทะเลไทย

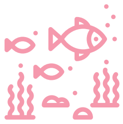
Fish Home Building to Preserve Thai Sea

จัดวางปะการังเทียมชนิดแท่งคอนกรีต
ณ พิกัดชายฝั่งทะเล บ้านปาตาบาระ อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี
Placing concrete block corals at the coast of Baan Patabara, Saiburi District, Pattani Province



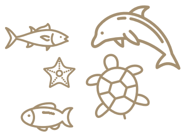
รวมจำนวน 1,751 แท่ง
A total of 1,751 pieces contributing to
a total distance of 2.625 kilometres
เป็นระยะทางยาว 2.625 กิโลเมตร





- **สร้างแหล่งอาศัยสัตว์น้ำ**
  Create habitats for marine animals

- **เพิ่มความอุดมสมบูรณ์ให้กับท้องทะเล**
  Increase abundance of marine resources
- **ช่วยอนุรักษ์สัตว์น้ำ**
  Help conserve marine animals



ปริมาณและชนิดของปลาเพิ่มมากขึ้น ประชาชนได้รับประโยชน์กว่า 2,000 ครัวเรือน

The project has led to an increase in the number and species of fish, benefiting more than 2,000 households.

นอกจากนี้ วิถีชีวิตของเยาวชน ประชาชน ต้องหันมาประกอบอาชีพรับจ้างและออกไปทำงานนอกพื้นที่ เพราะทรัพยากรสัตว์น้ำชายฝั่งที่มีอยู่ลดลงอย่างรวดเร็ว การประกอบอาชีพประมงชายฝั่งต้องประสบปัญหาทั้งปริมาณสัตว์น้ำที่ลดลง การใช้เครื่องมือจับปลาที่ผิดกฎหมาย การเข้ามารุกรานของเรือประมงอวนลาก อวนรุน เกิดปัญหาการว่างงานซึ่งก่อให้เกิดปัญหาสังคม และมีความสัมพันธ์กับปัญหาเหตุการณ์ความไม่สงบ ทั้ง ๆ ที่หมู่บ้านและชุมชนดังกล่าวมีศักยภาพในการรวมกลุ่มที่จะพัฒนาสูง การฟื้นฟูทรัพยากรสัตว์น้ำชายฝั่งให้อุดมสมบูรณ์ เพิ่มพูนปริมาณสัตว์น้ำ จะสามารถแก้ไขปัญหาการลดลงของสัตว์น้ำชายฝั่ง ลดปัญหาการหลั่งไหลของแรงงานไปสู่ประเทศเพื่อนบ้าน และจะสร้างความเข้มแข็งยั่งยืนของชุมชนได้

โครงการ “ออมสินสร้างบ้านปลา รักษาทะเลไทย” จัดวางปะการังเทียมชนิดแท่งคอนกรีต เพื่อเป็นแหล่งอาศัยสัตว์น้ำเป็นบ้านปลา นอกจากจะเพิ่มความอุดมสมบูรณ์ให้กับท้องทะเลอ่าวไทย ยังช่วยอนุรักษ์สัตว์น้ำที่กำลังจะสูญหายไปจากทะเลไทยให้กลับคืนสู่ทะเลได้ โดยมีตัวชี้วัดนอกจากปริมาณปลาแล้ว ชนิดและประเภทของปลาก็เพิ่มมากขึ้นซึ่งพิจารณาจากประเภทปลาเกม ที่นักกีฬาตกปลาสามารถตกได้ตามแนวปะการังเทียม และเรืออวนลอยสามารถจับปลาได้หลากชนิดขึ้นกว่าเดิม ในขณะเดียวกันยังเป็นแหล่งสัตว์น้ำที่ส่งเสริมให้เรืออวนลาก อวนรุน ที่ผิดกฎหมายเปลี่ยนเครื่องมือจับสัตว์น้ำมาเป็นเรือเบ็ด เพื่อการดำรงชีพที่ไม่ผิดกฎหมายต่อไป ซึ่งผู้รับประโยชน์คือ ประชาชนประมาณ 2,000 ครัวเรือน ในพื้นที่ชายฝั่งทะเล อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี

Moreover, youths and local citizens have to become employees working outside their areas because of rapid decline in coastal marine resources. Coastal fishery has been affected by the decrease in aquatic animals, the use of illegal fishing tools, and the intrusion of fishing vessels with trawl nets resulting in unemployment which is the source of social problems and is linked with the disturbances in the areas even though villages and communities have high potentials to develop. The revival of coastal marine resources will solve the issues of decreasing number of coastal aquatic animals and migration of labourers to neighbouring countries. It will strengthen the sustainability of communities.

The project “Fish Home Building to Preserve Thai Sea” places concrete block corals in the sea as habitats for fish and marine animals. Not only do they increase the abundance of marine resources in the Gulf of Thailand, they also conserve the endangered species of marine animals. Indicators include not only the number, species and types of fish but also the types of gamefish that anglers can catch along the artificial coral reefs. Moreover, fishing vessels with floating seines will be able to catch more variety of fish. At the same time, this project also serves to encourage fishing vessels to abolish the use of illegal trawl nets and switch to fishing hooks. More than 2,000 households in the coastal area of Mueang Pattani district in Pattani Province benefit from this.

จำนวนปะการังเทียมและงบประมาณที่ธนาคารออมสินให้การสนับสนุน

The number of artificial coral reefs and the budget supported by GSB in the area of Ban Patabara, Saiburi District, Pattani Province since 2009 to date

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

1 พ.ศ. 2552 (2009)	ปะการังเทียมชนิดแท่งคอนกรีต Artificial concrete block corals 202 แท่ง (Pieces)	งบประมาณ Budget 330,000 บาท (Baht)	ระยะทาง – Distance (ขนาด 0.5 x 0.5 x 0.5) 101 เมตร (Metres)
2 พ.ศ. 2553 (2010)	ปะการังเทียมชนิดแท่งคอนกรีต Artificial concrete block corals 150 แท่ง (Pieces)	งบประมาณ Budget 822,000 บาท (Baht)	ระยะทาง – Distance (ขนาด 0.5 x 0.5 x 0.5) 225 เมตร (Metres)
3 พ.ศ. 2554 (2011)	ปะการังเทียมชนิดแท่งคอนกรีต Artificial concrete block corals 300 แท่ง (Pieces)	งบประมาณ Budget 1,614,000 บาท (Baht)	ระยะทาง – Distance (ขนาด 0.5 x 0.5 x 0.5) 450 เมตร (Metres)
4 พ.ศ. 2555 (2012)	ปะการังเทียมชนิดแท่งคอนกรีต Artificial concrete block corals 299 แท่ง (Pieces)	งบประมาณ Budget 1,596,700 บาท (Baht)	ระยะทาง – Distance (ขนาด 0.5 x 0.5 x 0.5) 449 เมตร (Metres)
5 พ.ศ. 2559 (2016)	ปะการังเทียมชนิดแท่งคอนกรีต Artificial concrete block corals 400 แท่ง (Pieces)	งบประมาณ Budget 2,326,000 บาท (Baht)	ระยะทาง – Distance (ขนาด 0.5 x 0.5 x 0.5) 600 เมตร (Metres)
6 พ.ศ. 2560 (2017)	ปะการังเทียมชนิดแท่งคอนกรีต Artificial concrete block corals 400 แท่ง (Pieces)	งบประมาณ Budget 2,326,000 บาท (Baht)	ระยะทาง – Distance (ขนาด 0.5 x 0.5 x 0.5) 600 เมตร (Metres)
รวม Total	1,751 แท่ง (Pieces)	9,014,700 บาท (Baht)	2,625 เมตร (Metres)

การสร้างปะการังเทียมหรือการทำบ้านปลานั้น จะช่วยให้ปลาตัวเล็กมีที่อยู่อาศัยและไม่ถูกจับจากการทำประมงขนาดใหญ่ที่ใช้อวนตาถี่ลาก อันเป็นการช่วยปกป้องทรัพยากรทางทะเลอย่างยั่งยืน ช่วยระบบนิเวศใต้น้ำไม่ให้ถูกทำลาย และทำให้สัตว์น้ำไม่หมดไปจากท้องทะเลไทย ส่งผลให้วิถีการทำประมงพื้นบ้านมีความมั่นคงมากขึ้น อันจะนำมาสู่คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของชาวประมงพื้นฐาน และยังเป็นการเสริมสร้างความมั่นคงทางอาหารอีกทางหนึ่งด้วย

The creation of artificial coral reefs or fish home building allows small fish to live and not be caught by large-scale fishery that uses gill nets. This helps to sustainably protect marine resources and underwater ecological systems. Aquatic animals will continue to live in Thai waters resulting in stability of local fishery which in turn leads to better quality of life of fishermen and food security.

โครงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยการลดและเลิกใช้สารทำลายชั้นบรรยากาศโอโซน

ธนาคารออมสินได้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยการลดและเลิกใช้สารทำลายชั้นบรรยากาศโอโซนในประเทศไทย ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 7 ตุลาคม พ.ศ. 2546 โดยธนาคารออมสินทำหน้าที่เป็นผู้บริหารเงินช่วยเหลือ (Financial Agent) ในโครงการนี้ เพื่อให้ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง ลดและเลิกใช้สารทำลายชั้นบรรยากาศโอโซน ซึ่งเป็นต้นเหตุส่วนหนึ่งของภาวะโลกร้อน และธนาคารยังได้ตั้งหน่วยโครงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เพื่อทำหน้าที่บริหารเงินช่วยเหลือแบบให้เปล่าจากกองทุนอนุรักษ์ชั้นโอโซน (Ozone Projects Trust Fund: OTF) ตามพิธีสารมอนทริออลว่าด้วยสารทำลายชั้นบรรยากาศโอโซน รวมไปถึงการมีส่วนร่วมรณรงค์และสร้างจิตสำนึกให้ประชาชนได้ตระหนักถึงความสำคัญของชั้นบรรยากาศโอโซน

นอกจากนี้ ธนาคารออมสินยังได้รับมอบหมายจากกระทรวงการคลัง ให้เป็นผู้บริหารเงินช่วยเหลือของโครงการลดและเลิกใช้สารทำลายชั้นบรรยากาศโอโซน ประเภทไฮโดรคลอโรฟลูออโรคาร์บอน (HCFCs) ระยะที่ 1 ซึ่งมีระยะเวลาตั้งแต่ปี 2556 - 2561 โดยรวมจำนวนเงินช่วยเหลือประมาณ 23 ล้านดอลลาร์สหรัฐ เพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประกอบการภาคการผลิตโฟมและภาคการผลิตเครื่องปรับอากาศในการเลิกใช้สาร HCFCs โดยให้เปลี่ยนไปใช้สารทดแทนที่ไม่ทำลายชั้นบรรยากาศโอโซนและไม่มีผลกระทบต่อสภาพภูมิอากาศโลก

ทั้งนี้ ประเภทการช่วยเหลือทางด้านการเงินและทางด้านเทคนิคแก่ผู้ประกอบการในภาคอุตสาหกรรมมีดังนี้

ภาคอุตสาหกรรมการผลิตโฟม (Foam Sector) เป็นโครงการลงทุนให้ความช่วยเหลือผู้ประกอบการโฟมในทุกกลุ่ม ยกเว้นอุตสาหกรรมโฟมแบบฉีดพ่นหรือสเปรย์โฟม ซึ่งยังไม่มีสารทดแทนที่เหมาะสม โดยความช่วยเหลือจะเป็นการปรับเปลี่ยนจากสาร HCFC-141b ไปเป็นสารไซโคลเพนเทน สาร HFC-245fa และสูตรน้ำ ขึ้นอยู่กับประเภทของโฟม ปัจจุบันมีผู้ประกอบการลงนามในสัญญาความช่วยเหลือแบบให้เปล่าสำหรับโครงการย่อยกับธนาคารออมสินแล้ว จำนวน 43 ราย (ณ 29 ธันวาคม 2560)

ภาคอุตสาหกรรมการผลิตเครื่องปรับอากาศ (Air Conditioning Sector) เป็นโครงการลงทุนให้ความช่วยเหลือผู้ประกอบการเครื่องปรับอากาศในการปรับเปลี่ยนจากสาร HCFC-22 เป็นสาร HFC-32 และปรับเปลี่ยนเครื่องมือในการผลิตคอยล์เย็นและคอยล์ร้อน รวมถึงการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ผลิตคอมเพรสเซอร์สำหรับเครื่องปรับอากาศในการค้นคว้าและพัฒนาคอมเพรสเซอร์ที่ใช้สารทำความเย็นที่ไม่ทำลายชั้นโอโซนและไม่มีผลกระทบต่อสภาพภูมิอากาศโลก ปัจจุบันมีผู้ประกอบการลงนามในสัญญาความช่วยเหลือแบบให้เปล่าสำหรับโครงการย่อยกับธนาคารออมสินแล้วจำนวน 12 ราย (ณ 29 ธันวาคม 2560)

Environmental Conservation Project by Reducing and Discontinuing the Use of Ozone–depleting Substances

GSB has taken part in the environmental programme by reducing and discontinuing the use of ozone-depleting substances in Thailand following the Cabinet Resolution dated 7 October 2003. GSB serves as a financial agent in this project to help relevant entrepreneurs to reduce and discontinue the use of ozone-depleting substances which are part of the causes of global warming. The Bank has set up the Environmental Protection Unit to administer grants from the Ozone Projects Trust Fund (OTF) under the Montreal Protocol on Substances that Deplete the Ozone Layer as well as campaigns and events aimed to raise awareness of the general public on the importance of ozone layer.

Moreover, GSB has been assigned by the Ministry of Finance to become a financial agent for the first phase of the project to Reduce and Discontinue the Use of Ozone-depleting substances [Hydrochlorofluorocarbon (HCFCs)] from 2013 - 2018. The total grant is estimated at 23 Million US Dollar. The grant is aimed to help entrepreneurs in the foam and air conditioning sectors to discontinue the use of HCFCs and switch to non ozone-depleting substances with no effect on the global climate.

Types of technical and financial assistance rendered to industrial entrepreneurs are as follows:

Foam Industry Sector – is an investment project that seeks to provide help for all categories of entrepreneurs in the foam sector except spray foam industry as there is no suitable substitute. The assistance rendered is to discontinue the use of HCFC-141b to cyclopentane, HFC-245fa and water-based formula depending on the type of foam. Currently, 43 entrepreneurs have signed a grant aid contract for the subproject with GSB (as of 29 December 2017).

Air-conditioning Industry Sector – is an investment project to assist air-conditioning entrepreneurs to convert HCFC-22 to HFC-32 and adjust the tools used to produce cold and hot coils. The project also helps producers of air-conditioning compressors in order to conduct research and developments of compressors that use non-ozone depleting substances. The compressors also do not have any effect on the global climate. Currently, there are 12 entrepreneurs who have signed their names for a grant aid contract for the subproject with GSB (as of 29 December 2017).

12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION
13 CLIMATE ACTION

โครงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยการลดและเลิกใช้สารทำลายชั้นบรรยากาศโอโซน ผ่านการให้ความช่วยเหลือทั้งความรู้ด้านเทคนิค และการให้เงินช่วยเหลือในการปรับเปลี่ยนไปใช้สารทดแทนแก่ผู้ประกอบการผลิตโฟมนั้น ถือเป็นการช่วยลดปัญหาสภาวะเรือนกระจก ซึ่งส่งผลกระทบต่อสภาพภูมิอากาศโลก และยังเป็นการตอบโจทย์ในด้านการสร้างแบบแผนการผลิตและการบริโภคที่ยั่งยืนในอุตสาหกรรมของประเทศไทย

Environment Conservation Project by Reducing and Discontinuing the Use of Ozone-depleting Substances, through the provision of technical and financial assistance for foam entrepreneurs to use the substitutes, can be said to help reducing the issue of greenhouse gases which affect the global climate. The project also responds to the idea of creating sustainable production and consumption patterns in the Thai industry.

5.2 การดำเนินนโยบายเพื่อลดการใช้ทรัพยากร ลดการสูญเสีย และลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม (Eco-Efficiency)

Implement Policies to Reduce Resource Use, Losses and Impacts on the Environment (Eco-Efficiency)

การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและรักษาสิ่งแวดล้อม

Using Resources Efficiently and Conserving the Environment

ธนาคารออมสินมีนโยบายอนุรักษ์พลังงาน นโยบายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน นโยบายดำเนินกิจกรรม 5 ส เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน รวมทั้งมีการจัดทำคู่มือการควบคุม ดูแล และสำรวจตรวจสอบอุปกรณ์สำนักงานและอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยของธนาคารออมสินสาขา นอกจากนี้ยังมีนโยบายเกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ได้แก่ การลดมลพิษและการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าที่มีความสอดคล้องตามกฎหมายที่ได้บังคับใช้และมีความเกี่ยวข้อง ซึ่งทั้งหมดนี้นำมาสู่แนวทางปฏิบัติที่สำคัญ ดังนี้

- การประกาศใช้แผนงานในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้บริหารระดับสูงทดแทนการใช้เอกสารการประชุมเพื่อลดปริมาณกระดาษ
- การจัดทำสื่อเรียนรู้ผ่านระบบเรียนรู้แบบออนไลน์ (e-Learning) รวมทั้งมีการจัดอบรมหรือกิจกรรมด้านการอนุรักษ์พลังงาน เพื่อให้บุคลากรของธนาคารสามารถปฏิบัติงานได้อย่างปลอดภัย มีสุขอนามัยที่ดี ลดต้นทุนในการดำเนินงานที่ไม่จำเป็นให้กับธนาคารและรักษาสิ่งแวดล้อม
- การสร้างกระบวนการกำหนดตัวชี้วัดและเป้าประสงค์ที่สอดคล้องตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมายที่กำหนดตามผังสถาปัตยกรรมระบบงานโดยรวม

GSB has a policy on conserving energy, policy on occupational health and work environment, policy on the 5S to improve quality of life at work. Manuals on controlling, supervising and surveying office equipment and safety equipment of GSB branches as well as a policy on conserving the environment which includes reduction of pollution and the use of efficient resources in congruence with relevant laws that are currently in force. From the above, key practical approaches are as follows:

- Announcement of the plan to use information technology system to support meetings of high-level executives in order to reduce the use of papers.
- Production of online learning materials (e-Learning) together with trainings or activities on conservation of energy. This is in order that the Bank's personnel can work safely with good sanitation thus reducing the costs of unnecessary tasks for the Bank and conserve energy.
- Creation of procedures to determine indicators and objectives that are in congruence with relevant law, rules, and regulations.

การสนับสนุนการจัดซื้อ/จัดหาที่ยั่งยืน / Support Sustainable Procurement

ธนาคารออมสินให้ความสำคัญกับการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างที่มีผลกระทบกับสิ่งแวดล้อม อันนำมาสู่แนวปฏิบัติต่อไปนี้

- การนำแนวทางการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Procurement) ของหน่วยงานภาครัฐมาใช้ ได้แก่ พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การกำหนดให้คู่ค้าทุกรายที่เข้าเสนอราคากับธนาคารต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงานและพระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพ

GSB attaches importance on the process of procurement that affects the environment. This has resulted in the following practical approaches:

- Applying the approaches of public sector's Green Procurement including the Government Procurement and Supplies Management Act B.E. 2560 (2017), Ministry of Finance Regulation on the Government Procurement and Supplies Management B.E. 2560 (2017) and all other relevant laws including those that determine that all trading partners who wish to provide the Bank with quotations need to follow Labour Protection Act and the Promotion and Conservation of National Environment Quality Act

สิ่งแวดล้อมแห่งชาติ เป็นต้น รวมทั้งมีการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าที่รัฐต้องการส่งเสริมหรือสนับสนุนตามกฎกระทรวง โดยระบุไว้ในขอบเขตของงาน (Term of Reference: TOR) ในหัวข้อรายละเอียดและคุณลักษณะเฉพาะ และเงื่อนไขในประกาศสำหรับการจัดหาสินค้าและบริการ

- การปฏิบัติตามแผนส่งเสริมการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ระยะที่ 3 ปี 2560 - 2564 เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐและรัฐวิสาหกิจจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยมีการรายงานข้อมูลปริมาณและมูลค่าการจัดซื้อสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมให้กับกรมควบคุมมลพิษ เพื่อรายงานคณะรัฐมนตรีและใช้กำหนดทิศทางการดำเนินงานด้านการบริโภคอย่างยั่งยืนของประเทศต่อไป

Procuring products that the Government wishes to promote or support as stated in the Ministerial Regulations. These are to be determined in the Terms of Reference (TOR) under details and specifications as well as the conditions in the Announcement regarding procurement.

- Implementing the plan to promote phase 3 of the procurement of goods and services that are environment-friendly between the years 2017 - 2021 in order for public sectors and state enterprises procure environmental-friendly products and services. Reports on the amount and values of the procurement of products and services that are environmental friendly are to be submitted to the pollution control department to inform the Prime Minister and the cabinet. It will set directions for sustainable consumption of the country.

15 LIFE ON LAND

ธนาคารให้ความสำคัญกับการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม ด้วยการส่งเสริมการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและอย่างยั่งยืนและลดผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อมให้เหลือน้อยที่สุด โดยได้มีการจัดทำเป็นนโยบายเกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมครอบคลุมการดำเนินงานทุกด้านของธนาคาร

The Bank attaches importance on the conservation of environment through support of efficient and sustainable use of resources and minimisation of negative effects on the environment. Therefore, comprehensive policies on conserving the environment have been created.

กลุ่มสินค้าและบริการที่ผ่านเกณฑ์ข้อกำหนดสินค้าและบริการที่เป็นมิตรของกรมควบคุมมลพิษ
Categories of Products and Services that Pass the Criteria of Friendly Products and Services of Pollution Control Department

ประเภท Type	รายละเอียด Details	จำนวน Number/ Amount	ราคา รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม (บาท) Price – VAT included (Baht)	ปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่ลดได้ CO_2 Reduce Amount of CO_2 that can be reduced
เป็นมิตรฯ / Friendly	บริษัท ซี.ซี. คอนเทนท์ คอมเมอร์เชียล จำกัด (บริการทำความสะอาดในอาคารและบริเวณรอบอาคาร) C.C. Content Commercial Co., Ltd. (provision of cleaning services inside and outside of buildings)	2 ปี (years)	43,180,000	-
เป็นมิตรฯ / Friendly	ตลับหมึกที่ใช้ผงหมึกสำหรับเครื่องพิมพ์เลเซอร์และเครื่องถ่ายเอกสาร รุ่น C13S050587 Ink cartridges for laser printers and photocopier model: C13S050587 ตลับหมึกที่ใช้ผงหมึกสำหรับเครื่องพิมพ์เลเซอร์และเครื่องถ่ายเอกสาร รุ่น SO15336 SO15586 Ink cartridges for laser printers and photocopier models: SO15336 and SO15586	1,400 ตลับ (cartridges) 1,200 ตลับ (cartridges)	5,770,000.01	15,451.80
เป็นมิตรฯ / Friendly	ตลับหมึกที่ใช้ผงหมึกสำหรับเครื่องพิมพ์เลเซอร์และเครื่องถ่ายเอกสาร รุ่น TN-2025 Ink cartridges for laser printers and photocopier model: TN-2025	200 ตลับ (cartridges)	405,294.60	1,188.60
เป็นมิตรฯ / Friendly	กระดาษถ่ายเอกสาร น้ำหนักมาตรฐาน 70 และ 80 กรัมต่อตารางเมตร Standard photocopy papers 70g and 80g	500,000 รีม (reams)	35,550,750.00	176,000.00

การจัดการพลังงาน ประจำปี 2560 / Energy Management in 2017

คณะทำงานด้านการจัดการพลังงาน

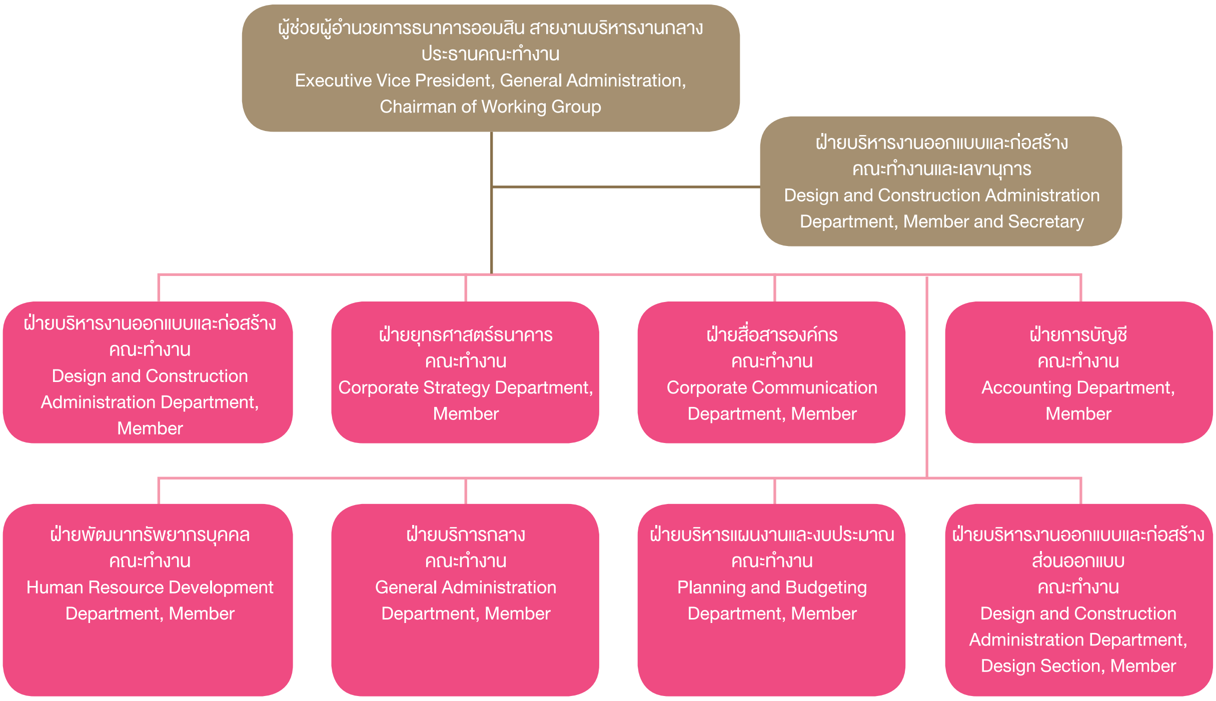
ธนาคารได้แต่งตั้งคณะทำงานด้านการจัดการพลังงาน ซึ่งมีหน้าที่ดังต่อไปนี้

- ดำเนินการจัดการพลังงานให้สอดคล้องกับนโยบายอนุรักษ์พลังงาน และวิธีการจัดการพลังงานของธนาคาร
- ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือในการปฏิบัติตามนโยบายอนุรักษ์พลังงาน และวิธีการจัดการพลังงานของธนาคาร รวมทั้งจัดการอบรมหรือกิจกรรมเพื่อสร้างจิตสำนึกของบุคลากรของธนาคาร
- ควบคุมดูแลการจัดการพลังงานของธนาคารให้เป็นไปตามนโยบายอนุรักษ์พลังงานและวิธีการจัดการพลังงานของธนาคาร
- รายงานผลการอนุรักษ์พลังงานและการจัดการพลังงานตามนโยบายอนุรักษ์พลังงานและวิธีการจัดการพลังงานของธนาคารให้แก่ผู้อำนวยการธนาคารออมสินทราบ
- เสนอแนะเกี่ยวกับการกำหนดหรือทบทวนนโยบายอนุรักษ์พลังงานและวิธีการจัดการพลังงานของธนาคารให้ผู้อำนวยการธนาคารออมสินพิจารณา
- สนับสนุนการดำเนินการให้เป็นไปตามกฎกระทรวงกำหนดมาตรฐาน หลักเกณฑ์ และวิธีการจัดการพลังงานในโรงงานควบคุมและอาคารควบคุม พ.ศ. 2552 รวมถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

Working Group on Energy Management

The Bank has appointed the Working Group on Energy Management with the following duties:

- Manage energy in accordance with the policy on energy conservation and the Bank's energy management approaches.
- Coordinate with relevant agencies to ask for cooperation in implementing energy conservation policy and the Bank's energy management approaches as well as conduct trainings or other activities to raise awareness of the Bank's employees.
- Control and supervise the Bank's energy management to ensure that such management conforms to the energy conservation policy and the Bank's approaches to manage energy.
- Report outcome of energy conservation and energy management measures in accordance with the policy on energy conservation and the Bank's energy management approaches to GSB President and CEO.
- Provide recommendations on the determination or revision of the policy on energy conservation and the Bank's energy conservation approaches to GSB President and CEO for consideration.
- Support the Bank's undertakings in accordance with Ministerial Regulation on standard provisions, criteria and energy conservation approaches in controlled manufacturing plants and buildings B.E. 2552 (2009) as well as other relevant laws.



นโยบายอนุรักษ์พลังงาน

ธนาคารออมสินมีนโยบายอนุรักษ์พลังงานเพื่อให้พนักงานและลูกจ้างทุกคนมีส่วนร่วมในการดำเนินการจัดการพลังงานในหน่วยงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งถือเป็นหน้าที่หนึ่งในการปฏิบัติงาน โดยมีแนวทางดังนี้

1. ดำเนินการและพัฒนาระบบการจัดการพลังงานอย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับกฎหมายและข้อกำหนดอื่น ๆ โดยกำหนดให้การอนุรักษ์พลังงานเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยมีคณะทำงานด้านการจัดการพลังงานเป็นผู้ดำเนินการ
2. ดำเนินการปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรพลังงานขององค์กรอย่างต่อเนื่องและเหมาะสมกับการทำงาน เทคโนโลยีที่ใช้และแนวทางการปฏิบัติงานที่ดี
3. กำหนดแผนและเป้าหมายการอนุรักษ์พลังงานในแต่ละปี และสื่อสารให้พนักงานและลูกจ้างเข้าใจเพื่อปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง
4. ธนาคารถือว่าการอนุรักษ์พลังงานเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บริหารทุกระดับ รวมถึงพนักงานและลูกจ้างทุกคนที่จะต้องให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามมาตรการที่กำหนด ติดตามตรวจสอบและรายงานต่อคณะทำงานด้านการจัดการพลังงาน
5. ธนาคารจะให้การสนับสนุนที่จำเป็น รวมถึงทรัพยากรด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ เวลาในการทำงาน การฝึกอบรม และการมีส่วนร่วมในการนำเสนอข้อคิดเห็นเพื่อพัฒนางานด้านพลังงาน

แนวทางปฏิบัติอื่น ๆ

ในปี 2560 ธนาคารออมสินได้เพิ่มช่องทางการสื่อสารเกี่ยวกับนโยบายการอนุรักษ์พลังงานและมาตรการประหยัดไฟฟ้าผ่านสื่อประชาสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์ (Digital Signage)

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้ปรับเปลี่ยนตู้เมนไฟฟ้าของอาคาร 2, 3, 9, 10 และอาคาร 15 ภายในสำนักงานใหญ่ โดยปรับปรุงมิเตอร์วัดค่าทางไฟฟ้าเป็นระบบดิจิทัล ทำให้สามารถวัดค่าการใช้งานไฟฟ้าของแต่ละชั้นได้ เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการบริหารจัดการและประเมินศักยภาพการอนุรักษ์พลังงาน รวมทั้งมีโครงการติดตั้งและเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศทดแทนเครื่องเก่าที่ครบอายุการใช้งาน ในอาคาร 1, 2, 3, 4, 5, 9 และอาคาร 12 ซึ่งถือเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานและลดการใช้พลังงาน

ผลการดำเนินงานตามรายงานการจัดการพลังงาน

ธนาคารมีการจัดทำรายงานการจัดการพลังงานซึ่งรับรองโดยผู้รับผิดชอบด้านพลังงานของอาคารควบคุมว่าธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ [อาคารควบคุม กลุ่มที่ 2 (ขนาดใหญ่): อาคารควบคุมที่ใช้เครื่องวัดไฟฟ้าหรือติดตั้งหม้อแปลงไฟฟ้ารวมกันตั้งแต่ 3,000 กิโลวัตต์ หรือ 3,530 สิบกิโลโวลต์แอมแปร์ขึ้นไป หรืออาคารควบคุมที่ใช้พลังงานไฟฟ้า พลังงานความร้อนจากไอน้ำ หรือพลังงานสิ้นเปลืองอื่น ๆ โดยมีปริมาณพลังงานเทียบเท่าพลังงานไฟฟ้าตั้งแต่ 60 ล้านเมกะจูล/ปีขึ้นไป] ได้มีการดำเนินการจัดการพลังงานให้เป็นไปตามกฎกระทรวงทุกประการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

Policy on Energy Conservation

GSB adopts a policy on energy conservation in order for all officers and employees to take part in energy management in their agencies to achieve highest efficiency which is part of their duties. The policy stipulates the following approaches:

1. Undertake and develop an appropriate system of energy management that is in line with the law and other provisions. Energy conservation is set to be part of the work of the agency. The Working Group on Energy Management is the enforcing agency.
2. Continuously improve the efficiency of the organisation's use of resources in accordance with the work, technology and good practices.
3. Determine annual plans and targets of energy conservation and communicate to officers and employees in order for them to understand and operate correctly.
4. The Bank regards energy conservation as a responsibility of executives at all levels as well as officers and all employees who need to cooperate in the determined measures, monitor and report to the Working Group on Energy Management.
5. The Bank provides support as necessary including on human resources, budget, time, training and the submission of opinions to improve the Bank's work on energy.

Other Approaches

In 2017, GSB increased channels of communication regarding energy conservation policy and energy-saving measures through digital signage.

Moreover, the Bank has modified main electrical boards of buildings 2, 3, 9, 10 and 15 in the Headquarters compound by changing the electrical meters to digital. This allows for measurements of electric uses in each floor. The information obtained will be used in the management and assessment of energy conservation potentials. There is also a project to install and replace old air-conditioning units in buildings 1, 2, 3, 4, 5, 9 and 12 which will increase the efficiency of air-conditioning system and reduce energy usage.

Results of the Work Following the Report on Energy Management

The Bank produces a Report on Energy Management that has been endorsed by those responsible for energy of controlled buildings stating that GSB Headquarters [controlled building category 2 (large): controlled building that uses a total of at least 3,000 kilowatts or 3,530 kilovolts amperes of electric meters or electric transformers or a controlled building that uses electric power, thermal energy from steam or other non-renewable energy with the amount of energy equivalent to at least 60 million megajoules/year of electric power] has undertaken energy management measures in full accordance with the Ministerial Regulation. Details are as follows:

ประเภทอาคาร / Building Type

☑ สำนักงาน / Office
○ โรงแรม / Hotel
○ โรงพยาบาล / Hospital
○ ศูนย์การค้า / Shopping Centre
○ สถานศึกษา / Education Institute
○ อื่น ๆ (ระบุ) / Others (please specify) ....

อาคารเริ่มเปิดดำเนินการเมื่อปี 2506
The building began operation in the year 1963

จำนวนพนักงาน
5,289 คน
(ณ สิ้น ก.พ. 2560)
Total number of employees: 5,289 (as of February 2017)

จำนวน
84 ฝ่าย
Total number of departments: 84

จำนวนอาคารทั้งหมด
Total number of buildings:

จำนวนอาคารทั้งหมด
16 อาคาร
(รายละเอียดจำนวนอาคาร แสดงในภาคผนวก ก.)
(details of the number of buildings are shown in Appendix Kor.)

ผลการตรวจประเมินภายในองค์กร / Results of Corporate Internal Assessment

**การตรวจติดตามการดำเนินการจัดการพลังงาน
Follow-up Inspection of the Implementation of Energy Management**

รายการตรวจประเมิน Accessment Items	เอกสาร / หลักฐานที่ต้องมี Required Document / Evidence	ผลการตรวจสอบ Inspection Results		ความถูกต้องครบถ้วนตามข้อกำหนด Accuracy and Completeness		ข้อควรปรับปรุง / ข้อเสนอแนะ Points in Need of Improvement / Recommendations
		มี present	ไม่มี not present	ครบ complete	ไม่ครบ not complete	
1. คณะทำงานด้านการจัดการพลังงาน Working Group on Energy Management	1. คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานด้านการจัดการพลังงานที่ระบุโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบของคณะทำงาน Order establishing the Working Group on Energy Management which determines the structure, duties and responsibilities of the Working Group	●		●		
	2. เอกสารที่แสดงถึงการเผยแพร่คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานด้านการจัดการพลังงานให้บุคลากรรับทราบด้วยวิธีการต่าง ๆ Documents that reflect the dissemination of the order establishing the Working Group on Energy Management among the personnel through various means	●		●		
	3. อื่น ๆ (ระบุ) .... Others (please specify)					

การตรวจติดตามการดำเนินการจัดการพลังงาน Follow-up Inspection of the Implementation of Energy Management						
รายการตรวจประเมิน Accessment Items	เอกสาร / หลักฐานที่ต้องมี Required Document / Evidence	ผลการตรวจสอบ Inspection Results		ความถูกต้องครบถ้วนตามข้อกำหนด Accuracy and Completeness		ข้อควรปรับปรุง / ข้อเสนอแนะ Points in Need of Improvement / Recommen-dations
		มี present	ไม่มี not present	ครบ complete	ไม่ครบ not complete	
2. การประเมินสถานภาพการจัดการพลังงานเบื้องต้น Preliminary Assessment of Energy Management Status	1. ผลการประเมินการดำเนินงานด้านพลังงานที่ผ่านโดยใช้ตารางการประเมินการจัดการพลังงาน (Energy Management Matrix) Results of the assessment of energy operations through Energy Management Matrix	●		●		
	2. อื่น ๆ (ระบุ) .... Others (please specify)					
3. นโยบายอนุรักษ์พลังงาน Policy on Energy Conservation	1. นโยบายอนุรักษ์พลังงาน Policy on Energy Conservation	●		●		
	2. เอกสารที่แสดงถึงการเผยแพร่นโยบายอนุรักษ์พลังงานให้บุคลากรรับทราบด้วยวิธีการต่าง ๆ Documents that reflect the dissemination of the Policy on Energy Conservation among the personnel through various means	●		●		
	3. อื่น ๆ (ระบุ) .... Others (please specify)					
4. การประเมินศักยภาพการอนุรักษ์พลังงาน Assessment on Potentials of Energy Conservation	1. การประเมินการใช้พลังงานระดับองค์กร Assessment of energy usage at the organisational level	●		●		
	2. การประเมินการใช้พลังงานระดับบริการ Assessment of energy usage at the service level	●		●		
	3. การประเมินการใช้พลังงานระดับเครื่องจักร / อุปกรณ์ Assessment of energy usage at the machine / equipment level	●		●		
	4. อื่น ๆ (ระบุ) .... Others (please specify)					

การตรวจติดตามการดำเนินการจัดการพลังงาน Follow-up Inspection of the Implementation of Energy Management						
รายการตรวจประเมิน Accessment Items	เอกสาร / หลักฐานที่ต้องมี Required Document / Evidence	ผลการตรวจสอบ Inspection Results		ความถูกต้องครบถ้วนตามข้อกำหนด Accuracy and Completeness		ข้อควรปรับปรุง / ข้อเสนอแนะ Points in Need of Improvement / Recommen-dations
		มี present	ไม่มี not present	ครบ complete	ไม่ครบ not complete	
5. การกำหนดเป้าหมายและแผนอนุรักษ์พลังงาน Determination of targets and plans to conserve energy	1. มาตรการและเป้าหมายในการดำเนินการอนุรักษ์พลังงาน Measures and targets to implement energy conservation	●		●		
	2. แผนการอนุรักษ์พลังงานในด้านไฟฟ้า Plans to conserve electrical energy	●		●		
	3. แผนการอนุรักษ์พลังงานในด้านความร้อน Plans to conserve thermal energy	-	-	-	-	
	4. แผนการฝึกอบรม Training plans		●		●	ควรมีแผนการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์พลังงานให้กับคณะทำงานด้านการจัดการพลังงานและบุคลากรในองค์กรประจำปี There should be plans to conduct annual trainings that provide knowledge on energy conservation to the Working Group on Energy management and personnel.
	5. แผนกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน Plans to conduct activities promoting energy conservation		●		●	ควรมีกิจกรรมกระตุ้นและส่งเสริมอนุรักษ์พลังงาน There should be activities to stimulate and promote energy conservation.

การตรวจติดตามการดำเนินการจัดการพลังงาน Follow-up Inspection of the Implementation of Energy Management						
รายการ ตรวจประเมิน Accessment Items	เอกสาร / หลักฐานที่ต้องมี Required Document / Evidence	ผลการตรวจสอบ Inspection Results		ความถูกต้อง ครบถ้วน ตามข้อกำหนด Accuracy and Completeness		ข้อควรปรับปรุง / ข้อเสนอแนะ Points in Need of Improvement / Recommen-dations
		มี present	ไม่มี not present	ครบ complete	ไม่ครบ not complete	
	6. อื่น ๆ (ระบุ) .... Others (please specify)					เห็นสมควรปรับปรุงคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินให้เป็นปัจจุบัน The Order establishing the Inspection and Assessment Committee should be updated.
6. การดำเนินการตามแผนอนุรักษ์พลังงาน การตรวจสอบและวิเคราะห์การปฏิบัติตามเป้าหมายและแผนอนุรักษ์พลังงาน Implementation of energy conservation plans, examination and analysis of the implementation of targets and plans to conserve energy	1. ผลการดำเนินงานตามมาตรการอนุรักษ์พลังงาน Outcome of the implementation of energy conservation measures	●		●		
	2. ผลการตรวจสอบการปฏิบัติตามเป้าหมายการอนุรักษ์พลังงาน Outcome of the inspection on the implementation of energy conservation targets	●		●		
	3. ผลการตรวจสอบและวิเคราะห์การปฏิบัติตามเป้าหมายและแผนอนุรักษ์พลังงานสำหรับมาตรการด้านไฟฟ้า Outcome of the assessment and analysis of the implementation of targets and plans of energy conservation (electric measures)	●		●		
	4. ผลการตรวจสอบและวิเคราะห์การปฏิบัติตามเป้าหมายและแผนอนุรักษ์พลังงานสำหรับมาตรการด้านความร้อน Outcome of the assessment and analysis of the implementation of targets and plans of energy conservation (thermal measures)	-	-	-	-	
	5. ผลการติดตามการดำเนินงานตามแผนฝึกอบรม Outcome of the follow-up inspection of the implementation of training plans	●		●		
	6. ผลการติดตามการดำเนินงานตามแผนกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน Outcome of the follow-up inspection of the implementation of plans for activities to promote energy conservation	●		●		
	7. อื่น ๆ (ระบุ) .... Others (please specify)					

การตรวจติดตามการดำเนินการจัดการพลังงาน Follow-up Inspection of the Implementation of Energy Management						
รายการตรวจประเมิน Accessment Items	เอกสาร / หลักฐานที่ต้องมี Required Document / Evidence	ผลการตรวจสอบ Inspection Results		ความถูกต้องครบถ้วนตามข้อกำหนด Accuracy and Completeness		ข้อควรปรับปรุง / ข้อเสนอแนะ Points in Need of Improvement / Recommen-dations
		มี present	ไม่มี not present	ครบ complete	ไม่ครบ not complete	
7. การตรวจติดตามและประเมินการจัดการพลังงาน Follow-up inspection and assessment of energy management	1. คำสั่งแต่งตั้งคณะผู้ตรวจประเมินการจัดการพลังงานภายในองค์กร Order establishing a team of inspectors for internal energy management	●		●		
	2. รายงานผลการตรวจประเมิน Inspection reports	●		●		
	3. อื่น ๆ (ระบุ) .... Others (please specify)					
8. การทบทวน วิเคราะห์และแก้ไขข้อบกพร่องของการจัดการพลังงาน Review, analysis and improvement to the shortcomings of energy management	1. แผนการทบทวนการดำเนินงานการจัดการพลังงาน Plans to review the implementation of energy management	●		●		ควรมีการประชุมทบทวนในขั้นตอนที่ 8 ของคณะทำงานฯ เพื่อวิเคราะห์แก้ไขข้อบกพร่อง Review meetings should be held at the 8th step of the Working Group to analyse and correct any errors/ shortcomings.
	2. รายงานสรุปผลการทบทวน วิเคราะห์และแนวทางการแก้ไขข้อบกพร่องของการจัดการพลังงาน Reports summarising the review, analysis and resolutions to the shortcomings of energy management	●		●		
	3. อื่น ๆ (ระบุ) .... Others (please specify)					

การประเมินสถานภาพการจัดการพลังงานเบื้องต้น
Preliminary Assessment of Energy Management Status

ผลการประเมินสถานภาพการจัดการพลังงานเบื้องต้น
Results of the Preliminary Assessment of Energy Management Status

การประเมินการจัดการพลังงานขององค์กร / Assessment of Corporate Energy Management						
ระดับคะแนน Score Level	นโยบายการอนุรักษ์พลังงาน Energy Conservation Policy	การจัดการองค์กร Corporate Structure	การกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจ Stimulation and Motivation	ระบบข้อมูลข่าวสาร Information System	ประชาสัมพันธ์ Public Relations	การลงทุน Investment
4	มีนโยบายการจัดการพลังงานจากฝ่ายบริหารและถือเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายของธนาคาร Energy Management Policy from the executive level and is considered part of the Bank's policy 4.00	มีการจัดองค์กรและเป็นโครงสร้างส่วนหนึ่งของฝ่ายบริหาร กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบไว้ชัดเจน Certain corporate structure (on energy management) in place and is part of the executive with clear designation of duties and responsibilities 4.00	มีการประสานงานระหว่างผู้รับผิดชอบด้านพลังงานกับทีมงานทุกระดับอย่างสม่ำเสมอ Consistent coordination between personnel responsible for energy and teams at all evels 4.00	กำหนดเป้าหมายที่ครอบคลุม ติดตามผล หาข้อผิดพลาด ประเมินผล และควบคุมการใช้งบประมาณ Determination of comprehensive targets, follow-up mechanisms, assessment and control of budget 4.00	ประชาสัมพันธ์คุณค่าของการประหยัดพลังงานและผลการดำเนินงานของการจัดการพลังงาน Promote values and benefits of energy-saving and outcome of energy management. 4.00	จัดสรรงบประมาณโดยละเอียดโดยพิจารณาถึงความสำคัญของโครงการ Detailed allocation of budget based on priorities of projects. 4.00
3	มีนโยบายและมีการสนับสนุนเป็นครั้งคราวจากฝ่ายบริหาร Energy management policy in place and occasionally receives support from the executives 3.65	ผู้รับผิดชอบด้านพลังงานรายงานโดยตรงต่อคณะกรรมการจัดการพลังงาน ซึ่งประกอบด้วยหัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ Personnel responsible for energy report directly to the Energy Management Committee which is formed from heads of various departments 2.93	คณะกรรมการอนุรักษ์พลังงานเป็นช่องทางหลักในการดำเนินงาน Energy Conservation Committee is the main channel of implementation.	แจ้งผลการใช้พลังงานจากมิเตอร์ย่อยให้แต่ละฝ่ายทราบ แต่ไม่มีการแจ้งถึงผลการประหยัด Information on readings from sub-meters is made known to different departments. No information on energy saved.	ให้พนักงานรับทราบโครงการอนุรักษ์พลังงาน และให้มีการประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ Employees are informed of energy conservation projects. Such projects are publicised regularly.	ใช้ระยะเวลาคุ้มทุนเป็นหลักในการพิจารณาการลงทุน Consideration of investment based mainly on breakeven period.

2	ไม่มีการกำหนดนโยบายที่ชัดเจนโดยผู้บริหารหรือผู้รับผิดชอบด้านพลังงาน No clear policy on energy management by executives or personnel responsible for energy in the organisation	มีผู้รับผิดชอบด้านพลังงานรายงานต่อคณะกรรมการเฉพาะกิจ แต่สายงานบังคับบัญชาไม่ชัดเจน Personnel responsible for energy report to an ad-hoc committee but no clear line of command	คณะกรรมการเฉพาะกิจเป็นผู้ดำเนินการ An ad-hoc committee is the main implementing agency. 2.47	ทำรายงานติดตามประเมินผลโดยดูจากมิเตอร์ให้คณะกรรมการเฉพาะกิจเข้ามาเกี่ยวข้องกับการตั้งงบประมาณ Production of follow-up reports from meter readings for an ad-hoc committee to consider, taking into account the process of budgeting	จัดฝึกอบรมให้พนักงานรับทราบเป็นครั้งคราว Occasional trainings for employees 2.58	ลงทุนโดยดูมาตรการที่มีระยะเวลาคุ้มทุนเร็ว Investment on measures with short breakeven period 2.19
1	ไม่มีแนวทางปฏิบัติที่ทำไว้เป็นลายลักษณ์อักษร No written guideline on energy	ผู้รับผิดชอบด้านพลังงานมีขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบจำกัด Personnel responsible for energy are given limited scope of responsibilities.	มีการติดต่ออย่างไม่เป็นทางการระหว่างวิศวกรกับผู้ใช้พลังงาน (พนักงาน) Informal communication between engineers and energy users (employees)	มีการสรุปรายงานด้านค่าใช้จ่าย 1.55 การใช้พลังงานเพื่อใช้กันภายในฝ่ายวิศวกรรม Summary of reports on costs incurred from energy use to be used among the engineering department.	แจ้งให้พนักงานทราบอย่างไม่เป็นทางการเพื่อส่งเสริมการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ Informal announcement made to employees to promote efficient use of energy.	พิจารณาเฉพาะมาตรการที่ลงทุนต่ำ Consideration of only Low-investment measures
0	ไม่มีนโยบายที่ชัดเจน No clear policy	ไม่มีผู้รับผิดชอบด้านพลังงาน No designation of personnel responsible for energy	ไม่มีการติดต่อกับผู้ใช้พลังงาน No contact with energy users	ไม่มีระบบรวบรวมข้อมูลและบัญชีการใช้พลังงาน No system that compiles information on energy use.	ไม่มีการสนับสนุนการประหยัดพลังงาน No support for energy-saving mechanisms.	ไม่มีการลงทุนใด ๆ ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงาน No investment carried out to improve efficiency of energy use

● เป้าหมาย ■ ปี 2560

หมายเหตุ: 1. ข้อมูลการประเมินสถานภาพการจัดการพลังงานเบื้องต้นประเมินจาก 74 ฝ่ายของจำนวนทั้งหมด 84 ฝ่าย หรือบุคลากรจำนวน 74 คน จากทั้งหมด 5,289 คน คิดเป็นร้อยละ 1.40
2. ในกรณีที่อาคารควบคุมพัฒนาระบบการจัดการพลังงานในรอบที่สอง ในขั้นตอนนี้อาคารควบคุมจะดำเนินการหรือไม่ดำเนินการก็ได้ หากดำเนินการประเมินสถานภาพการจัดการพลังงานภายในองค์กรต่อเนื่องทุก ๆ ปี จะทำให้ทราบสถานภาพการจัดการพลังงานที่มีการเปลี่ยนแปลงได้ดียิ่งขึ้น
3. การประเมินสถานภาพการจัดการพลังงานในภาพรวมของอาคารควบคุม หากทางอาคารมีวิธีการอื่นที่เหมาะสมกว่า ก็สามารถนำมาใช้แทนตารางด้านบนได้

Remarks: 1. Preliminary assessment of energy management status was carried out in 74 departments from the total of 84 departments or from 74 persons from the total employees of 5,289 persons, accounting for 1.40 per cent.
2. In case that a controlled building develops a second round of energy management system, this procedure may be or may not be carried out. Annual corporate assessment of energy management carried out continuously will result in better understanding of changes in energy management.
3. This is the overall assessment of energy management status of a controlled building. A more appropriate method may be used should there be any.

ข้อมูลการใช้ไฟฟ้าในรอบปี 2560 / Information of Electricity Usage in 2017

(รวมทุกมิเตอร์) / (from all meters)

เดือน Month	พลังไฟฟ้าสูงสุด / Peak Electric Power				พลังงานไฟฟ้า Electric Power		ค่าไฟฟ้ารวม (บาท) Total Cost of Electricity (Baht)	ค่าตัวประกอบภาระ (เปอร์เซ็นต์) Load Factor (Per Cent)	ค่าไฟฟ้าเฉลี่ย (บาท / กิโลวัตต์-ชั่วโมง) Average Electricity Cost (Baht/ Kilowatt-hour)
	P (กิโลวัตต์) (Kilowatt)	PP / CP1 (กิโลวัตต์) (Kilowatt)	CP / CP2 (กิโลวัตต์) (Kilowatt)	ค่าใช้จ่าย (บาท) Cost (Baht)	ปริมาณ (กิโลวัตต์ / ชั่วโมง) Amount (Kilowatt - hour)	ค่าใช้จ่าย (บาท) Cost (Baht)			
ม.ค. / Jan	2,140	2,739	2,306	625,147	950,000	3,014,255	3,515,775	46.62	3.70
ก.พ. / Feb	2,135	2,835	2,370	629,908	908,000	2,880,993	3,395,037	47.66	3.74
มี.ค. / Mar	2,302	3,037	2,614	678,495	1,163,000	3,690,083	4,211,006	51.47	3.62
เม.ย. / Apr	2,369	3,368	2,927	711,403	1,025,000	3,252,223	3,832,769	42.27	3.74
พ.ค. / May	2,504	3,336	3,074	1,164,267	1,104,000	3,502,882	4,246,948	44.48	3.85
มิ.ย. / Jun	2,459	3,495	2,636	736,684	1,111,000	3,525,119	4,266,256	44.15	3.84
ก.ค. / Jul	2,251	3,053	2,753	667,005	1,008,000	3,198,283	3,869,367	44.38	3.84
ส.ค. / Aug	2,431	3,116	2,878	711,365	1,090,000	2,931,461	4,173,490	47.02	3.83
ก.ย. / Sep	2,355	3,121	2,549	693,454	1,023,000	3,245,877	4,041,709	45.52	3.95
ต.ค. / Oct	2,045	2,940	2,686	614,897	874,000	2,773,115	3,477,147	39.96	3.98
พ.ย. / Nov	1,643	2,734	2,418	525,726	902,000	2,861,956	3,485,409	45.82	3.86
ธ.ค. / Dec	1,874	2,866	2,492	586,042	785,000	2,490,727	3,172,098	36.81	4.04
รวม / Total				8,344,343.87	11,943,000.00	37,366,971.70	45,687,011.80		
เฉลี่ย / Average				695,361.99	995,250.00	3,113,914.31	3,807,250.98	44.68	3.83

สัดส่วนการใช้พลังงานไฟฟ้าแยกตามระบบปี 2559 / Proportions of Electricity Usage According to Systems in 2016				
ระบบ / System	การใช้พลังงานไฟฟ้า Electricity Usage		วิธีการ Method	
	กิโลวัตต์-ชั่วโมง/ปี Kilowatt-hour / Year	ร้อยละ Percentage	ประเมิน Assessment	ตรวจวัด Measurement
UPS ศูนย์คอมพิวเตอร์ / Computer Centre	1,574,898.00	12.20	●	
ระบบปรับอากาศ / Air-conditioning System	7,936,691.12	61.48	●	
แสงสว่าง / Lighting	1,318,008.90	10.21	●	
อื่น ๆ / Others	2,079,401.98	16.11	●	
รวม / Total	**12,909,000.00**	**100.00**		

สัดส่วนการใช้พลังงานไฟฟ้าแยกตามระบบปี 2560 / Proportions of Electricity Usage According to Systems in 2017				
ระบบ / System	การใช้พลังงานไฟฟ้า Electricity Usage		วิธีการ Method	
	กิโลวัตต์-ชั่วโมง/ปี Kilowatt-hour / Year	ร้อยละ Percentage	ประเมิน Assessment	ตรวจวัด Measurement
ระบบปรับอากาศแบบรวมศูนย์ Central Air-conditioning System	1,421,147.94	11.90	●	
ระบบปรับอากาศแบบแยกส่วน Split Type Air-conditioning System	6,624,118.43	55.46	●	
แสงสว่าง / Lighting	1,317,600.19	11.03	●	
อื่น ๆ / Others	2,580,133.43	21.60	●	
รวม / Total	**11,943,000.00**	**100.00**		

การประเมินระดับการบริการ / Service Level Assessment

ค่าการใช้พลังงานจำเพาะของพื้นที่ใช้สอย (ทุกกรณี)
Specific energy consumption of utility space (all cases)

ปริมาณการใช้พลังงานต่อหน่วยพื้นที่ใช้สอยที่ใช้งานจริงในรอบปี 2559 และปี 2560 Amount of Energy Consumption per Actual Utility Space in 2016 and 2017									
เดือน Month	พื้นที่ใช้สอยที่ใช้งานจริง (ตารางเมตร) Actual Utility Space (Square metre)	ปริมาณพลังงานที่ใช้ Amount of Energy Consumption		ค่าการใช้พลังงานจำเพาะ (SEC) (เมกะจูล/ตารางเมตร) Specific Energy Consumption (Megajoule/Square metre)	เดือน Month	พื้นที่ใช้สอยที่ใช้งานจริง (ตารางเมตร) Actual Utility Space (Square metre)	ปริมาณพลังงานที่ใช้ Amount of Energy Consumption		ค่าการใช้พลังงานจำเพาะ (SEC) (เมกะจูล/ตารางเมตร) Specific Energy Consumption (Megajoule/Square metre)
		ไฟฟ้า (กิโลวัตต์-ชั่วโมง) Electricity (Kilowatt-hour)	ความร้อน (เมกะจูล) Thermal Power (Mega-joule)				ไฟฟ้า (กิโลวัตต์-ชั่วโมง) Electricity (Kilowatt-hour)	ความร้อน (เมกะจูล) Thermal Power (Mega-joule)	
ม.ค. 60 Jan 17	59,507.00	950,000.00	0.00	57.47	ม.ค. 59 Jan 16	58,151.00	1,000,000.00	0.00	61.91
ก.พ. 60 Feb 17	59,507.00	908,000.00	0.00	54.93	ก.พ. 59 Feb 16	58,151.00	959,000.00	0.00	59.37
มี.ค. 60 Mar 17	59,507.00	1,163,000.00	0.00	70.36	มี.ค. 59 Mar 16	58,151.00	1,166,000.00	0.00	72.18
เม.ย. 60 Apr 17	59,507.00	1,025,000.00	0.00	62.01	เม.ย. 59 Apr 16	58,151.00	1,102,000.00	0.00	68.22
พ.ค. 60 May 17	59,507.00	1,104,000.00	0.00	66.79	พ.ค. 59 May 16	58,151.00	1,147,000.00	0.00	71.01
มิ.ย. 60 Jun 17	59,507.00	1,111,000.00	0.00	67.21	มิ.ย. 59 Jun 16	58,151.00	1,168,000.00	0.00	72.31
ก.ค. 60 Jul 17	59,507.00	1,008,000.00	0.00	60.98	ก.ค. 59 Jul 16	58,151.00	1,044,000.00	0.00	64.63
ส.ค. 60 Aug 17	59,507.00	1,090,000.00	0.00	65.94	ส.ค. 59 Aug 16	58,151.00	1,166,000.00	0.00	72.18
ก.ย. 60 Sep 17	59,507.00	1,023,000.00	0.00	61.89	ก.ย. 59 Sep 16	58,151.00	1,093,000.00	0.00	67.67
ต.ค. 60 Oct 17	59,507.00	874,000.00	0.00	52.87	ต.ค. 59 Oct 16	58,151.00	1,032,000.00	0.00	63.89
พ.ย. 60 Nov 17	59,507.00	902,000.00	0.00	54.57	พ.ย. 59 Nov 16	58,151.00	1,065,000.00	0.00	65.93
ธ.ค. 60 Dec 17	59,507.00	785,000.00	0.00	47.49	ธ.ค. 59 Dec 16	58,151.00	967,000.00	0.00	59.86
รวม Total	**714,084.00**	**11,943,000.00**	**0.00**		**รวม Total**	**697,812.00**	**12,909,000.00**	**0.00**	
เฉลี่ย Average	**59,507.00**	**995,250.00**	**0.00**	**60.21**	**เฉลี่ย Average**	**58,151.00**	**1,075,750.00**	**0.00**	**66.60**

หมายเหตุ: ค่าการใช้พลังงานจำเพาะ (SEC) - ปริมาณพลังงานไฟฟ้า (กิโลวัตต์-ชั่วโมง) x 3.5 (เมกะจูล/กิโลวัตต์-ชั่วโมง) + ปริมาณพลังงานความร้อน (เมกะจูล) / พื้นที่ใช้สอยที่ใช้งานจริง (ตารางเมตร)

Remark: specific energy consumption (SEC) = amount of electric power consumption (kilowatt-hour) x 3.5 (megajoule/kilowatt-hour) + amount of thermal energy consumption (megajoule) / actual utility space (square metre)

รายละเอียดมาตรการอนุรักษ์พลังงาน (สำหรับมาตรการด้านไฟฟ้า)

Details of Energy Conservation Measures (for measures concerning electric power)

1) มาตรการลำดับที่: 1
2) ชื่อมาตรการ: การเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศทดแทนของเดิม
3) ผู้รับผิดชอบมาตรการ: นายธนพงศ์ แก้ววิชิต ตำแหน่ง วิศวกร 5
4) อุปกรณ์ที่ปรับปรุง: เครื่องปรับอากาศ
5) จำนวนอุปกรณ์ที่ปรับปรุง: เครื่องปรับอากาศ 76 เครื่อง
6) สถานที่ปรับปรุง: อาคารสำนักงาน ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่
7) สาเหตุการปรับปรุง: เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำความเย็นของเครื่องปรับอากาศและลดการใช้พลังงานไฟฟ้า

1) Measure No. 1
2) Name: Replacement of air-conditioning units
3) Personnel responsible for the measure: Mr. Thanapong Kaewvichit, Engineer Level 5
4) Equipment: Air-conditioning units
5) Number of equipment: 76 air-conditioning units
6) Venue: GSB Headquarters Buildings
7) Reason: To increase cooling efficiency of air-conditioning units and reduce electric power consumption

	กิโลวัตต์ Kilowatt	กิโลวัตต์-ชั่วโมง/ปี Kilowatt-hour/Year	บาท/ปี Baht / Year
8) เป้าหมายเชิงปริมาณ Quantitative targets	151.67	239,759.93	906,925.10
9) ระดับการใช้พลังงานอ้างอิงก่อนการปรับปรุง Referenced power consumption level prior to the implementation	378.63	598,538.30	2,264,053.90
10) ระดับการใช้พลังงานเป้าหมายหลังการปรับปรุง Power consumption level after the implementation	226.96	358,778.37	1,357,128.81
11) เงินลงทุนทั้งหมด Total investment		3,734,300.00	บาท / Baht
12) ระยะเวลาคืนทุน Breakeven period		4.12	ปี / Year

13) รายละเอียดการดำเนินการปรับปรุง:
ทำการเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศของเดิมที่มีประสิทธิภาพต่ำโดยเปลี่ยนเป็นเครื่องปรับอากาศรุ่นใหม่ที่มีประสิทธิภาพสูงกว่าเดิมมาทดแทน
***หมายเหตุ** เนื่องจากเครื่องปรับอากาศเดิมมีประสิทธิภาพการทำความเย็นลดลง ซึ่งทำให้การใช้พลังงานไฟฟ้าในการทำความเย็นเพิ่มขึ้น*

14) วิธีการตรวจสอบผลการประหยัดหลังปรับปรุง
กำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละอาคารเป็นผู้สุ่มตรวจสอบ (พร้อมเก็บหลักฐาน) จากนั้นนำส่งผู้ที่รับผิดชอบโครงการ และนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลประหยัดโดยการวิเคราะห์เป็นร้อยละ
แล้วนำร้อยละที่ได้มาเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่ตั้งไว้

15) แสดงวิธีการคำนวณประกอบ
- กำลังไฟฟ้าเครื่องปรับอากาศเดิมรวม 413.05 kW กำลังไฟฟ้าเครื่องปรับอากาศใหม่รวม 317.73 kW
- ชั่วโมงการทำงาน 1,976 วัน/ปี เงินลงทุน 3,734,300 บาท
- เพราะฉะนั้นใน 1 ปี สามารถประหยัดพลังงานได้ (413.05x1,976) - (317.73x1,976) = 188,358.25 kWh
- คิดที่ค่าไฟฟ้ายูนิตละ 3.83 บาท 188,358.25x3.83 = 721,412.09 บาท/ปี
- จุดคุ้มทุน (3,734,300/721,412.09) = 5.18 ปี

13) Details: Replace low-efficiency air-conditioning units by new models of air-conditioning units with higher efficiency
Remark: Due to a decrease in cooling efficiency of old air-conditioning units, the amount of power consumption used in the air-conditioning system was thus higher.

14) Methods of inspection following the implementation: Responsible personnel from each building were designated to perform random inspection (and collect evidence). Relevant evidence would be submitted to those responsible for the project. The information would then be processed, assessed and compared with pre-determined targets.

15) Calculations:
- Previous Electric Power of Air-conditioning Units Totaling: 413.05 kW
- New Electric Power of Air-conditioning Units Totaling: 317.73 kW
- Operating Hours: 1,976 days / year
  Investment Sum: 3,734,300 Baht
- Total power saved in a year : (413.05 x 1,976) – (317.73 x 1,976) = 188,358.25 kWh
- Total costs based on electricity unit price of 3.83 Baht : 188,358.25 x 3.83 = 721,412.09 Baht / Year
- Break even point : (3,734,300/721,412.09) = 5.18 years

การตรวจสอบการปฏิบัติตามเป้าหมายการอนุรักษ์พลังงาน
Inspection of the Implementation of Energy Conservation Targets

สรุปผลการตรวจสอบการปฏิบัติตามเป้าหมายการอนุรักษ์พลังงาน
Summary of the Inspection of the Implementation of Energy Conservation Targets

การติดตามการดำเนินงาน / Follow-up the Implementation		แผนการอนุรักษ์พลังงานตามเป้าหมาย Targeted Energy Conservation	ผลการอนุรักษ์พลังงานที่เกิดขึ้นจริง Actual Energy Conservation
•	ร้อยละที่ลดลงของปริมาณพลังงานที่ใช้เดิม Percentage of the decrease in energy consumption	1.985	2.011
-	ระดับของค่าการใช้พลังงานต่อหน่วยบริการที่ 1 Level of energy consumption per service unit 1		
-	ระดับของค่าการใช้พลังงานต่อหน่วยบริการที่ 2 Level of energy consumption per service unit 2		
-	ระดับของค่าการใช้พลังงานต่อหน่วยบริการที่ 3 Level of energy consumption per service unit 3		

อาคารนวัตกรรมอนุรักษ์พลังงาน (Green Office)
Innovative Energy Conservation Building (Green Office)

อาคารนวัตกรรมอนุรักษ์พลังงาน หรือ Innovative Energy Conservation Building (Green Office) เป็นการนำผลงานจากโครงการ GSB IDEA ที่เปิดโอกาสให้พนักงานพัฒนาความคิดสร้างสรรค์สู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม มาใช้เป็นแนวทางในการออกแบบอาคารเพื่ออนุรักษ์พลังงาน (Green Office) โดยมีต้นแบบอยู่ที่ธนาคารออมสิน สาขามวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี โดยแนวคิดหลักในการออกแบบคือ

- เป็นมิตรต่อผู้มาใช้บริการ สิ่งแวดล้อม และชุมชน
- ประหยัดค่าใช้จ่ายในด้านพลังงาน
- สร้างสิ่งแวดล้อมที่ดีภายในที่ทำงานและชุมชน

อาคารแห่งนี้ออกแบบโดยเน้นการประหยัดพลังงานในหลากหลายรูปแบบ เช่น การเลือกใช้วัสดุที่ลดการแผ่รังสีความร้อน การไม่ปล่อยมลพิษต่อสิ่งแวดล้อม เน้นการใช้แสงธรรมชาติ การคำนึงถึงทิศทางลมและแสงแดด การสร้างพลังงานทดแทนจากแผงกำเนิดพลังงานแบบเซลล์สุริยะ การใช้อุปกรณ์ที่ประหยัดพลังงาน และการติดตั้งระบบการใช้น้ำหมุนเวียน เป็นต้น นอกจากนี้ยังเป็นอาคารที่อำนวยความสะดวกต่อผู้พิการ และออกแบบตามหลักการด้านความปลอดภัยในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน

Innovative Energy Conservation Building (Green Office) is the practical adaptation of a work from GSB IDEA Project which provided employees the opportunity to develop their creativity on the topic of becoming an innovative organisation to design a green office based on a model branch at GSB Muak Lek, Saraburi Province. The main ideas of design are:

- friendly to users, environment and community
- low energy expenses
- conducive environment at work and community.

The building has been designed to focus on a number of energy savings including the selection of materials that reduce heat radiation, pollution; focus on natural light; consideration of wind direction and sunlight; generation of renewable energy from solar cells; use of energy-saving equipment; and installation of water circulation system. Moreover, the building provides facilities and convenience to the disabled. It has been designed while bearing in mind the great need for safety among the operating personnel.

ในปี 2560 ธนาคารออมสิน สาขามวกเหล็ก มีอัตราส่วนค่าไฟฟ้าต่อจำนวนพนักงานของสาขาเท่ากับร้อยละ 51.24 ซึ่งน้อยกว่าอัตราส่วนค่าไฟฟ้าของสาขาของธนาคารออมสินทั้งหมดต่อจำนวนพนักงานสาขาทั้งหมด ทั้งนี้ ในประเทศพัฒนาแล้ว การนำมาตรฐานการประหยัดค่าใช้จ่ายที่มีประสิทธิภาพมาใช้ในอาคารถือเป็นการช่วยเหลือสังคมด้านสิ่งแวดล้อม และยังเป็นการส่งเสริมการเจริญเติบโตของประเทศอีกด้วย

In 2017, GSB Muak Lek Branch featured a 51.24 per cent of proportion of electricity cost per the number of employees in the branch. This was lower than the proportion of electricity cost of all GSB branches per the total number of employees. In a developed country, the implementation of efficient cost-saving standards in a building is one way of helping society in terms of environment. It also contributes to the country’s growth.

7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY

อาคารนวัตกรรมอนุรักษ์พลังงานถือเป็นการลงทุนในพลังงานสะอาดที่เป็นพลังงานที่ทันสมัยและยั่งยืน โดยเป็นอาคารที่มีการใช้พลังงานทดแทนจากแผงกำเนิดพลังงานแบบเซลล์สุริยะ และถูกออกแบบให้มีการประหยัดพลังงานในหลากหลายรูปแบบ นอกจากนี้ธนาคารยังเป็นส่วนหนึ่งในการสนับสนุนการผลิตพลังงานไฟฟ้าแบบผสมผสานจากแผงกำเนิดพลังงานแบบเซลล์สุริยะที่เกาะจิก จังหวัดจันทบุรี ทั้งสองตัวอย่างนี้สะท้อนให้เห็นถึงความพยายามของธนาคารในการเพิ่มการใช้พลังงานสะอาด เพื่อช่วยประหยัดพลังงานให้แก่ประเทศ และช่วยลดโลกร้อน

An Innovative Energy Conservation Building is an investment in clean energy which is a modern and sustainable form of energy. The building draws its renewable energy from solar cells. It has been designed to save energy in various forms. Moreover, the Bank is part of the support of hybrid energy generation from solar cells at Ko Chik, Chanthaburi Province. These two examples reflect the efforts of the Bank to increase the use of clean energy to help save the country’s energy and to alleviate global warming.

บทที่ | CHAPTER 6

มูลนิธิออมสินเพื่อสังคม | GSB Foundation

4 QUALITY EDUCATION

P.194 - 195 / 201

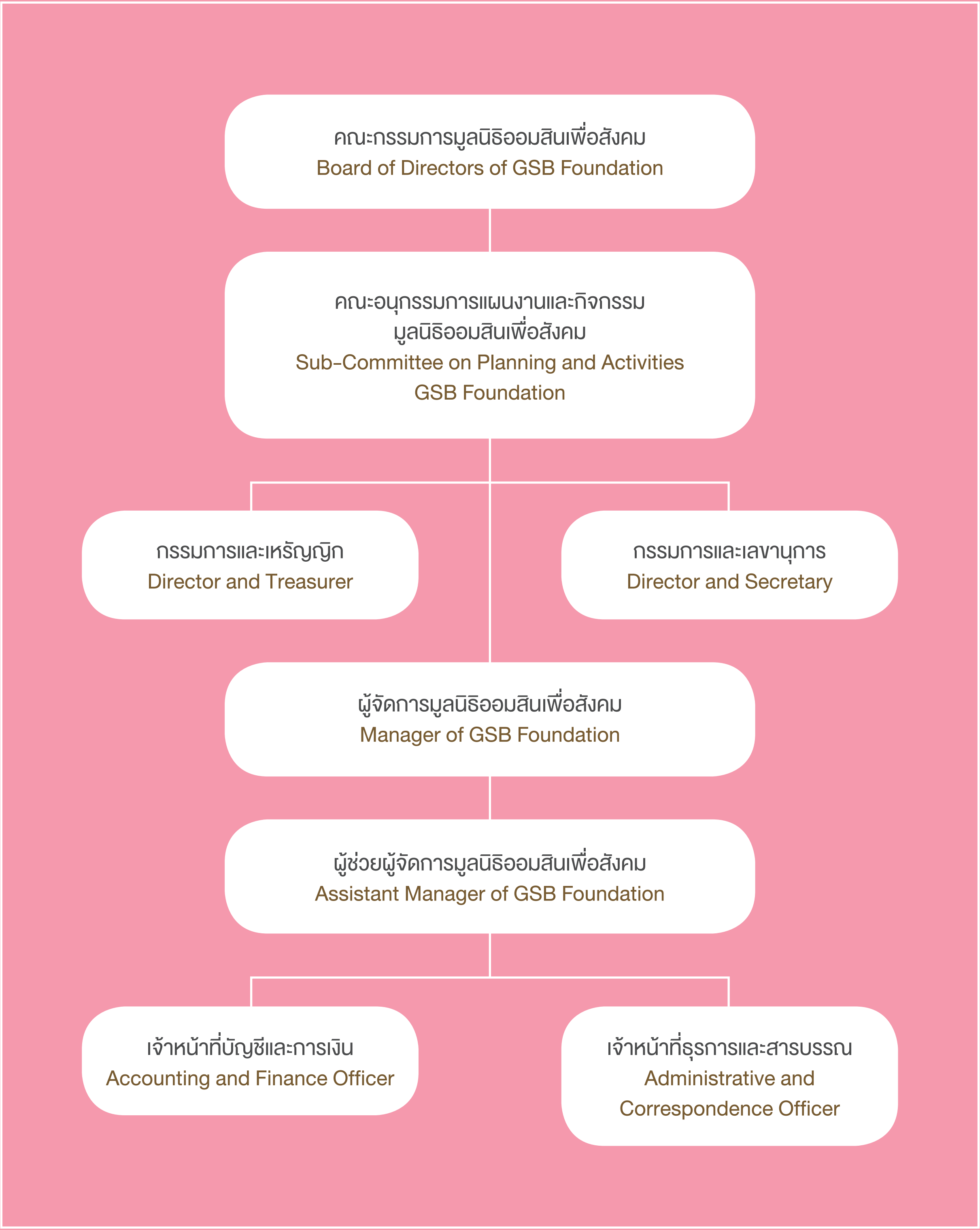
วัตถุประสงค์ของมูลนิธิออมสินเพื่อสังคม

Purposes of GSB Foundation

1. เพื่อส่งเสริม สนับสนุนอุปนิสัยและพฤติกรรมการออมในหมู่ประชาชน โดยเฉพาะเยาวชนและผู้มีรายได้
2. เพื่อสนับสนุนการแก้ปัญหาความยากจนในหมู่ผู้ด้อยโอกาส โดยเฉพาะเด็กและเยาวชน รวมถึงการส่งเสริมการศึกษาและสุขภาพอนามัย
3. เพื่อสนับสนุนการสร้างความเข้มแข็งของชุมชน ประชาคม ประชาสังคม การรวมพลังสร้างสรรค์ของคนในชาติเพื่อการพัฒนาสังคม
4. เพื่อสนับสนุนการทำนุบำรุงศาสนา และการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม
5. เพื่อส่งเสริม สนับสนุนการอนุรักษ์ขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปะและวัฒนธรรมอันดีงามของชาติ รวมถึงการอนุรักษ์และการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
6. เพื่อให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนแก่ลูกค้าธนาคารออมสินและประชาชน เพื่อการพัฒนาสังคม
7. เพื่อส่งเสริมการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ด้วยความเป็นกลางและไม่ให้การสนับสนุนด้านการเงินหรือทรัพย์สินแก่นักการเมืองหรือพรรคการเมืองใด
8. ส่งเสริม สนับสนุนการศึกษาและการฝึกอบรมในทุกระดับ รวมทั้งเป็นผู้รับใบอนุญาตจัดตั้งสถาบันการศึกษาและดำเนินกิจการที่เป็นประโยชน์ต่อสถาบันการศึกษา

1. Promote savings habit, especially in youth and income earners.
2. Support poverty eradication for the under-privileged especially children and youth, and promote education and health.
3. Support the strengthening of communities and civil society, and combine the creative power of the nation for social development.
4. Support the preservation of religion and promote ethics and morality.
5. Promote the conservation of traditional customs, arts and culture, including the management of natural resources and the environment.
6. Help and support GSB's customers and the general public for social development.
7. Promote democratic constitutional monarchy as a form of government and does not provide financial support to any politician and political party.
8. Promote education and trainings at all levels and operate as a licensee in establishing an educational institution and conduct activities that benefit the institution.

โครงสร้างมูลนิธิออมสินเพื่อสังคม
Structure of GSB Foundation



สารจากประธานกรรมการมูลนิธิออมสินเพื่อสังคม
Message from the Chairperson of the Board of GSB Foundation

ร่วมสร้าง ร่วมพัฒนา สู่ความยั่งยืน I Build and Develop Together for Sustainability

มูลนิธิออมสินเพื่อสังคม จัดตั้งขึ้นเพื่อร่วมกับธนาคารออมสินในการดูแลชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม ผ่านโครงการและกิจกรรมสำคัญมากมาย อาทิ โครงการนำร่องการพัฒนานักอักษรศาสตร์รุ่นใหม่ ตามแนวพระราชดำริของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดา ฯ สยามบรมราชกุมารี การสนับสนุนการศึกษาให้กับโรงเรียนในถิ่นทุรกันดาร โดยเฉพาะโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน การช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส รวมถึงการช่วยเหลือผู้ประสบภัยหนาว

ในการดำเนินกิจกรรมของมูลนิธิออมสินเพื่อสังคมในรอบปี 2560 ที่ผ่านมาประสบความสำเร็จ มีความก้าวหน้า เป็นที่รู้จักแพร่หลายในหมู่พนักงานธนาคารออมสินและหน่วยงานภายนอก ทั้งนี้เกิดจากการได้รับความร่วมมืออย่างดียิ่งจากจิตอาสาของธนาคารออมสินและหน่วยงานพันธมิตรที่เกี่ยวข้อง ทำให้การดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของมูลนิธิและเกิดประโยชน์ต่อสาธารณชนอย่างแท้จริง

ก้าวต่อไปของมูลนิธิออมสินเพื่อสังคมยังคงมุ่งมั่นพัฒนาสังคมไทยสู่ความยั่งยืน โดยจะน้อมนำศาสตร์พระราชาของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช บรมนาถบพิตร รัชกาลที่ 9 โครงการพระราชดำริของสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมหาวชิราลงกรณ บดินทรเทพยวรางกูร รัชกาลที่ 10 พระราชเสาวนีย์ในสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในรัชกาลที่ 9 และโครงการตามแนวพระราชดำริของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดา ฯ สยามบรมราชกุมารี มาปฏิบัติให้เกิดผลอย่างต่อเนื่อง อาทิ โครงการเศรษฐกิจพอเพียง โครงการจิตอาสา โครงการเกษตรเพื่ออาหารกลางวัน โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน จึงขอเชิญท่านเป็นส่วนหนึ่งในการสนับสนุนกิจกรรมของมูลนิธิออมสินเพื่อสังคมเพื่อขับเคลื่อนกิจกรรมต่าง ๆ ให้เกิดประโยชน์แก่สังคมไทยต่อไป

GSB Foundation was founded to support the community, society and environment through projects and activities such as the pilot project for the development of new generation of liberal arts learners, initiated by Her Royal Highness Princess Maha Chakri Sirindhorn.

The success of the activities of GSB Foundation in 2017 was well-known among GSB employees and outsiders. This was achieved through the efforts of GSB volunteers and relevant partners in striving toward the purposes of the Foundation and public benefits.

As its next step, GSB Foundation is committed to develop a sustainable Thai society by adopting His Majesty King Bhumibhol Adulyadej's Philosophy and the Royal Projects under the patronage of His Majesty King Maha Vajiralongkorn and other members of the Royal Family. You are cordially invited to support the activities of GSB Foundation.

โครงการเด่นที่มูลนิธิออมสินเพื่อสังคมสนับสนุน
Featured Projects Supported by GSB Foundation

1. โครงการนำร่องการพัฒนานักอักษรศาสตร์รุ่นใหม่ตามแนวพระราชดำริ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดา ฯ สยามบรมราชกุมารี
The Pilot Project for the Development of New Generation of Arts Learners, Initiated by Her Royal Highness Princess Maha Chakri Sirindhorn

เมื่อวันที่ 14 ธันวาคม พ.ศ. 2548 สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดา ฯ สยามบรมราชกุมารี พระราชทานพระราชดำริให้ส่งเสริมผู้มีความสามารถพิเศษด้านอักษรศาสตร์ให้ครอบคลุมด้านอื่นนอกเหนือจากความรู้ทางด้านภาษาเพียงอย่างเดียว ทรงปรารภว่า “นักเรียนผู้มีความสามารถพิเศษทางด้านอักษรศาสตร์ ควรมีความรู้ครอบคลุมทุกด้าน ไม่ใช่มีความรู้ทางด้านภาษาอย่างเดียว ความรู้วิชาทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และศิลปะแขนงอื่น ๆ ด้วย จึงจะเป็นผู้รู้รอบ รู้คิด วิเคราะห์ได้อย่างสมดุล”

มูลนิธิออมสินเพื่อสังคมเล็งเห็นถึงประโยชน์ของโครงการนำร่องการพัฒนานักอักษรศาสตร์รุ่นใหม่ตามแนวพระราชดำริ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดา ฯ สยามบรมราชกุมารี นี้ จึงร่วมสนับสนุนด้วยการให้ทุนการศึกษาแก่นักเรียนในโครงการนำร่องการพัฒนานักอักษรศาสตร์รุ่นใหม่ จำนวน 4 รุ่น รุ่นละ 10 ทุน รวมทั้งหมดมากถึง 40 ทุน เป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 32.4 ล้านบาท

On 14 December 2005, HRH Princess Maha Chakri Sirindhorn encouraged those who were well-versed in the field of the arts should be knowledgeable not just in languages, but also sciences, mathematics as well as other art subject.

GSB Foundation realises the benefits of this pilot project and has sponsored 4 batches, each comprising 10 students, with the total scholarship value of 32.4 Million Baht for 40 students.

ผลการดำเนินโครงการ I Project Outcome

1.
จบการศึกษาระดับปริญญาตรี
Graduated with Bachelor’s Degree
จำนวน 56 คน (persons)
The number of undergraduate students

2.
กำลังศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
Currently studying Master’s Degree
จำนวน 6 คน (persons)
The number of postgraduate students

2. วิทยาลัยอาชีวศึกษาออมสินอุปถัมภ์ จังหวัดจันทบุรี
GSB Vocational College, Chanthaburi Province

ในปี 2554 มูลนิธิออมสินเพื่อสังคมได้ดำเนินการจัดตั้งวิทยาลัยอาชีวศึกษาออมสินอุปถัมภ์ที่จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการออม เสริมสร้างจริยธรรม สร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชน สนับสนุนการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ทำนุบำรุงศาสนา สนับสนุนการศึกษา โดยเป็นผู้รับใบอนุญาตจัดตั้ง “วิทยาลัยอาชีวศึกษาออมสินอุปถัมภ์” จากกระทรวงศึกษาธิการ เมื่อวันที่ 1 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2554

GSB Vocational College, Chanthaburi Province, was founded by GSB Foundation in 2011 with the objectives of promoting savings, ethics, community resilience, environmental conservation, preservation of religions and supporting education. The GSB Foundation received the license to establish “GSB Vocational College” from the Ministry of Education on 1 February 2011.

วิทยาลัยอาชีวศึกษาออมสินอุปถัมภ์เปิดสอนในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) มีการเรียนการสอนใน 3 สาขา ได้แก่ สาขาวิชาการบัญชี สาขาวิชาการตลาด และสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ต่อมาในปีการศึกษา 2559 ได้เปิดสอนหลักสูตรสาขาวิชาการโรงแรม ปัจจุบันมีนักศึกษารวม 540 คน

นอกจากนี้ วิทยาลัยอาชีวศึกษาออมสินอุปถัมภ์ยังได้เปิดหลักสูตรทวิภาคีในระดับ ปวส. โดยเป็นเครือข่ายกับสำนักงานการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ในโครงการ 3 ม. (มีเงิน มีงาน และมีการศึกษา) สาขาที่เปิดคือ สาขาวิชาการบัญชี สาขาวิชาการตลาด สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ และสาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ณ ปัจจุบันมีนักศึกษาในระบบนี้จำนวน 131 คน

The college offers Vocational Certificate and Higher Vocational Certificate programmes in accounting, marketing, computer science, hotel management and tourism. At present, there are 540 students.

In addition, dual High Vocational Certificate programmes, recognised by the Ministry of Labour, in accounting and marketing, computer business and human resources management are also offered. At present, there are 131 students.

มูลนิธิออมสินเพื่อสังคมให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและศักยภาพการเรียนรู้ให้กับเด็กและเยาวชนมาอย่างต่อเนื่อง ผ่านหลากหลายโครงการ อาทิ โครงการออมสินจิตอาสา English Camp ตลอดจนการมอบทุนการศึกษาและสิ่งของเครื่องใช้ที่จำเป็นต่อการศึกษา รวมถึงการพัฒนาสถานศึกษา โดยการสนับสนุนทางตรงทั้งหลายเหล่านี้มีจุดประสงค์เพื่อให้แน่ใจว่าเยาวชนและประชาชนไทยจะได้รับการศึกษาอย่างทั่วถึง และเพื่อพัฒนาการศึกษาของประเทศไทยให้มีคุณภาพ โดยเฉพาะการพัฒนาการศึกษาในพื้นที่ห่างไกล

GSB Foundation attaches importance to the promotion of education quality and potentials of kids and youths continuously through a number of projects including GSB English Camp Volunteering Project, the provision of scholarships and necessary equipment for education, as well as school development. These direct support efforts are aimed to ensure comprehensive and quality education for all youths and the Thai public especially in remote areas.

ผลงานของวิทยาลัยอาชีวศึกษาออมสินอุปถัมภ์ ปีการศึกษา 2560
Outstanding Achievements of GSB Vocational College in 2017

รางวัลที่นักศึกษาได้รับในปี 2560 / Student Awards in 2017

1. การแข่งขันทักษะระหว่างวิทยาลัยในกลุ่มภาคกลาง / Inter-College Skills Competition, Central Region Group

	เหรียญทอง Gold	เหรียญเงิน Silver	เหรียญบรอนซ์ Bronze
สาขาคอมพิวเตอร์ / Computer	16	5	1
สาขาสามัญสัมพันธ์ / General Relations	13	2	3
สาขาการตลาด / Marketing	3	-	-
สาขาการบัญชี / Accounting	-	-	1
รวม / Total	32	7	5

2. การแข่งขันนวัตกรรม / Innovation Competition

- ชนะเลิศระดับประเทศ 1 รางวัล (มีดกรีดยาง) / National Winner 1 award (Rubber Tapping Knife)
- รองชนะเลิศระดับประเทศ 1 รางวัล (กล่องทุเรียน QRC) / National First Runner-up 1 award (Durian Box QRC)

ผลงานครูในปีการศึกษา 2560

การประกวดแข่งขันผลงานวิจัยและนวัตกรรมสื่อการสอนระดับประเทศ ครั้งที่ 10 กลุ่มกรุงเทพ ฯ และภาคกลาง วิทยาลัยอาชีวศึกษาออมสินอุปถัมภ์ได้รับรางวัลผลงานวิจัยระดับดี - ดีมาก ประจำปีการศึกษา 2560 จำนวน 8 ผลงาน ได้แก่

Academic Staff Achievements in 2017

10th National Research and Innovation Teaching Materials Competition, Bangkok and Central Region Group: 8 awards at the levels of “good” and “very good”:

1. การจัดระบบให้ผู้เรียนเข้าถึงกิจกรรมบ่มเพาะเพื่อสร้างความรู้และพัฒนาทักษะการทำธุรกิจ
2. การสอนโดยใช้โครงงานเป็นฐานเพื่อเพิ่มประสิทธิผลการเรียนวิชาโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติของนักศึกษา ระดับ ปวช. ชั้นปีที่ 3
3. การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนด้วยโมบายแอปพลิเคชัน
4. การใช้ YouTube ประกอบการสอนวิชาบัญชีต้นทุน 1 เพื่อเพิ่มผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาระดับ ปวส.1 สาขาวิชาการบัญชี
5. การใช้กิจกรรม “แบบร่วมมือ” เพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาการบัญชีเบื้องต้น 2 ของนักศึกษาระดับ ปวช.1 สาขาวิชาการบัญชี สาขาวิชาการตลาด และสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ
6. การโค้ชชิ่งเพื่อกระตุ้นการสร้างผลงานนวัตกรรมและสิ่งประดิษฐ์ของนักศึกษาสาขาวิชาการตลาด
7. การเพิ่มผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาวิทยาศาสตร์เพื่อพัฒนาอาชีพธุรกิจและบริการโดยใช้สื่อ YouTube ของนักศึกษาระดับ ปวช.1 สาขาวิชาการโรงแรม
8. การพัฒนาแอปพลิเคชัน วิชาโปรแกรมกราฟิกของนักศึกษา ปวช.3 สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ

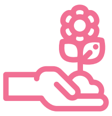
1. Access to incubating activities that foster knowledge and business skill development
2. Using projects to enhance the effectiveness of the statistical package subject teaching for third year Vocational Certificate students
3. Improving students' academic results by using mobile applications
4. Using YouTube in the teaching of cost accounting 1, to improve the academic results of the first-year students of the Higher Vocational Certificate programme in accounting
5. Adopting “collaborative” activities to improve the academic results of the first-year students of the Vocational Certificate programmes in accounting, marketing and business computer science
6. Coaching to stimulate marketing students' to create innovations and inventions
7. Using YouTube in the teaching of first-year students of the Vocational Certificate programme in hotel management, to improve academic results in science subjects and to develop business and service careers
8. Development of applications for programme graphics for the third-year students Vocational Certificate programme in business computer science

กิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดี
Relations Building Activities

1. วันที่ 24 มิถุนายน พ.ศ. 2560 ร่วมกิจกรรมสัมพันธ์น้องพี่ลูกธีรราชเจ้า ครั้งที่ 1 โดยแข่งขันกีฬาเชื่อมสัมพันธ์ระหว่างทีมครูและนักศึกษากับทีมผู้บริหารธนาคารออมสิน และผู้อำนวยการธนาคารออมสิน/ประธานกรรมการมูลนิธิออมสินเพื่อสังคม และได้ร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ด้วย ดังนี้

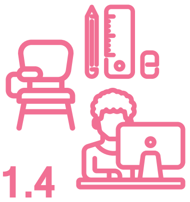
1. On 24 June 2017, 1st “Theera Racha” Sports Day between the academic staff and students team and GSB's Executives team was held and GSB's President & CEO / Chairperson of GSB Foundation participated in the following activities:

1.1
ปลูกต้นสาละลังกา หน้าอาคารวิทยาลัยอาชีวศึกษาออมสินอุปถัมภ์
Planting cannonball tree in front of GSB Vocational College building



1.2
เปิดโครงการปลูกดาวเรือง จำนวน 100,000 ต้น
Planting of 100,000 calendulas project

1.3
เปิดโครงการครัวชมพู - สมุนไพร
Opening Pink - Herb Kitchen project



1.4
มอบโต๊ะ เก้าอี้ คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์การเรียนการสอน
Presenting tables, chairs, computers and teaching equipment

1.5
เยี่ยมชมธนาคารโรงเรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาออมสินอุปถัมภ์
Visiting GSB Vocational College's School Bank

นอกจากนี้ วิทยาลัยอาชีวศึกษาออมสินอุปถัมภ์ยังได้รับเกียรติจากผู้ว่าราชการจังหวัดจันทบุรี ปลูกต้นจันทน์หอม ต้นไม้ประจำจังหวัดจันทบุรี ที่หน้าอาคารวิทยาลัยอาชีวศึกษาออมสินอุปถัมภ์

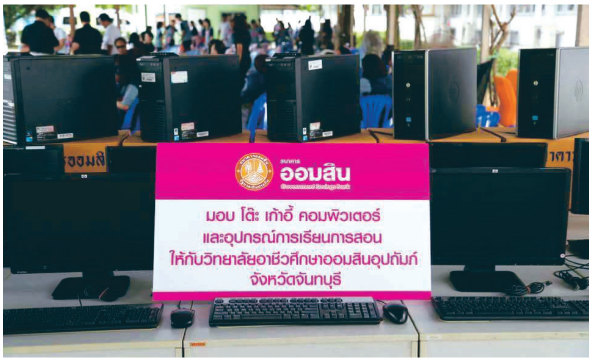
2. วันที่ 11 สิงหาคม พ.ศ. 2560 แจกต้นกล้าดาวเรือง ตามโครงการดาวเรืองเพื่อพ่อ แก่หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และบริษัทเอกชน จำนวน 88 หน่วยงาน รวม 20,000 ต้น

3. วันที่ 8 พฤศจิกายน พ.ศ. 2560 ร่วมกิจกรรมเพื่อสังคมกับมูลนิธิออมสินเพื่อสังคม ที่โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านท่ากุ่ม จังหวัดตราด โดยร่วมทาสีอาคารโรงเรียนกับคณะกรรมการมูลนิธิออมสินเพื่อสังคม

Moreover, GSB Vocational College had an honour to welcome the Governor of Chanthaburi Province who came to plant *Chan Hom (sandalwood)*, the province's symbolic tree at the GSB Vocational College building.

2. 11 August 2017, distributing 20,000 calendula saplings to 88 government agencies, state enterprises and private companies.

3. 8 November 2017, participating in GSB Foundation's CSR activities at the Border Patrol Police School, Baan Tha Kum, Trat Province.



การดำเนินงานของมูลนิธิออมสินเพื่อสังคมในปี 2560
GSB Foundation's Operations in 2017

1. การจัดกิจกรรมหารายได้ / Fundraising Activities

ในปี 2560 มูลนิธิออมสินเพื่อสังคมได้จัดกิจกรรมหารายได้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อหารายได้สมทบทุน และสนับสนุนทุนการศึกษาแก่นักเรียนในถิ่นทุรกันดาร โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน และจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ทางการศึกษาให้กับโรงเรียนที่ประสบอุทกภัย รวมทั้งกิจกรรมสาธารณกุศลและสาธารณประโยชน์อื่น ๆ ดังนี้

จัดกิจกรรมแข่งขันโบว์ลิ่งการกุศล "GSB Foundation Charity Bowling Tournament 2017" ในวันที่ 23 กรกฎาคม พ.ศ. 2560 ณ Blu-O สาขาเอสพลานาด รัชดา กรุงเทพฯ ซึ่งเป็นการส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้เข้าร่วมการแข่งขันกับหน่วยงานพันธมิตรของธนาคารออมสิน มีรายได้สมทบทุนเข้ามูลนิธิออมสินเพื่อสังคม จำนวน 341,539 บาท

23 July 2017, the GSB Foundation Charity Bowling Tournament 2017 raised 341,539 Baht.

จัดกิจกรรมแรลลี่การกุศล "GSB Foundation Engagement Rally" ในวันที่ 18 - 19 พฤศจิกายน พ.ศ. 2560 เส้นทางกรุงเทพฯ - กาญจนบุรี มีผู้เข้าร่วมแข่งขัน 90 ทีม และจัดกิจกรรม CSR "ออมสินอาสา ปันน้ำใจให้น้อง" ที่โรงเรียนวัดท่าน้ำตื้น อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งเป็นจุด Finish ของการแข่งแรลลี่ พร้อมกับมอบคอมพิวเตอร์เพื่อการศึกษา อุปกรณ์การเรียน และทาสีสนามเด็กเล่น ฯลฯ มีรายได้สมทบทุนเข้ามูลนิธิเพื่อสังคม จำนวน 454,696 บาท

18 - 19 November 2017, the GSB Foundation Engagement Rally, from Bangkok to Kanchanaburi Province, was participated by 90 teams and raised 454,696 Baht.

จัดคอนเสิร์ตการกุศล "เทิดไท้องค์ราชัน ในดวงใจ...ไทยนิรันดร์" ในวันที่ 25 ธันวาคม พ.ศ. 2560 ณ ศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย โดยวง The Impossible นำโดยคุณเศรษฐา ศิระฉายา, คุณวินัย พันธุรักษ์, คุณพิชัย ทองเนียม และนักร้องรับเชิญ คุณธีรนัยน์ ณ หนองคาย จัดขึ้นเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าธนาคารออมสินและประชาชนทั่วไป โดยได้รับความชื่นชอบจากผู้ชมอย่างยิ่ง ทั้งนี้การจัดคอนเสิร์ตครั้งนี้ได้รับการสนับสนุนจากธนาคารและหน่วยงานพันธมิตร มีรายได้สมทบทุนเข้ามูลนิธิออมสินเพื่อสังคม จำนวน 3,029,900 บาท

25 December 2017, the charity concert in honour of His Majesty the late King Bhumibol Adulyadej, featuring The Impossible and other guest performers, raised 3,029,900 Baht.

การรับบริจาค

- ชมรมกอล์ฟธนาคารออมสิน มอบเงินจากการแข่งขันกอล์ฟการกุศล เมื่อวันที่ 9 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560 ให้มูลนิธิฯ จำนวน 500,000 บาท เพื่อใช้ในกิจกรรมสาธารณกุศลและสาธารณประโยชน์
- ชมรมนาฏศิลป์ธนาคารออมสิน มอบเงินจากการประกวด "GSB Singing Contest 2018" ในวันกีฬาสีธนาคารออมสิน เมื่อวันที่ 27 มกราคม พ.ศ. 2561 ให้มูลนิธิฯ จำนวน 236,900 บาท เพื่อใช้ในกิจกรรมสาธารณกุศลและสาธารณประโยชน์
- เงินบริจาคจากบุคคลทั่วไปและกล่องรับบริจาคที่ตั้งที่สาขาในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล รวมเป็นเงินบริจาคทั้งสิ้น 126,478 บาท

Donations

- GSB Golf Club donated 500,000 Baht, raised from the charity golf tournament on 9 February 2017, to GSB Foundation.
- GSB Thai Dance Club donated 236,900 Baht, raised from the GSB Singing Contest 2018 on 27 January 2018, to GSB Foundation.
- 126,478 Baht was raised from in-branch donation boxes across greater Bangkok vicinity.

2. กิจกรรมเพื่อสังคมของมูลนิธิออมสินเพื่อสังคม / ร่วมกิจกรรมเพื่อสังคมกับธนาคารออมสิน ปี 2560
CSR Activities of GSB Foundation / CSR Activities Organised with GSB in 2017

กิจกรรมที่ดำเนินงาน / Activities	งบประมาณที่สนับสนุน (บาท) Budget (Baht)
ด้านการศึกษา / Education	
1. ส่งเสริมด้านการศึกษาและให้ความรู้ด้านวิชาการ Promoting education and providing academic knowledge ● มอบทุนการศึกษา สนับสนุนอุปกรณ์การเรียน เครื่องแบบนักเรียน อุปกรณ์กีฬา ฯลฯ ให้แก่นักเรียนที่ขาดแคลน ในโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน / โรงเรียนในถิ่นทุรกันดารและโรงเรียนที่ประสบอุทกภัย ในจังหวัดสกลนคร รวมจำนวนทั้งสิ้น 10 แห่ง ดังนี้ 1. โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านถ้ำหิน จังหวัดราชบุรี 2. โรงเรียนบ้านดอนแคน (คุรุราษฎร์ผดุงวิทย์) จังหวัดสกลนคร 3. โรงเรียนบ้านแก้วคำสามัคคี จังหวัดสกลนคร 4. โรงเรียนบ้านงิ้วศิริราษฎร์บำรุง จังหวัดสกลนคร 5. โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านท่ากุ่ม จังหวัดตราด 6. โรงเรียนบ้านแม่พลู จังหวัดตาก 7. โรงเรียนบ้านแม่อมกิ จังหวัดตาก 8. ศูนย์การเรียนโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านทีวะเบยทะ จังหวัดตาก 9. ศูนย์การเรียนโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านเลผะสุคี จังหวัดตาก 10. โรงเรียนวัดท่าน้ำตื้น จังหวัดกาญจนบุรี ● Scholarships, educational equipment, school uniforms, sports gears, etc. to 10 schools/border patrol police learning centres in Ratchaburi, Sakhon Nakhon, Trat, Tak and Kanchanaburi Provinces	645,854
ด้านสังคม / Society	
2. มอบผ้าห่มช่วยเหลือผู้ประสบภัยหนาวที่มีฐานะยากจนในพื้นที่ต่าง ๆ รวม 1,920 ผืน ดังนี้ Distributing 1,920 blankets to cold weather victims with financial difficulties 2.1 เขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 500 ผืน 2.2 บ้านหมากแข้ง จังหวัดอุดรธานี จำนวน 120 ผืน 2.3 จังหวัดแพร่ จำนวน 100 ผืน 2.4 จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 300 ผืน 2.5 วัดแสงแก้วโพธิญาณ จังหวัดเชียงราย จำนวน 100 ผืน 2.6 วัดเวียงแก้ว จังหวัดเชียงราย จำนวน 100 ผืน 2.7 จังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดศรีสะเกษ จังหวัดยโสธร และจังหวัดอำนาจเจริญ จำนวน 300 ผืน 2.8 ตำบลกกปลาซิว จังหวัดสกลนคร จำนวน 200 ผืน 2.9 ตำบลมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี จำนวน 200 ผืน	299,600
3. จัดกิจกรรมให้แก่ผู้ด้อยโอกาส จำนวน 1 แห่ง Organising activities for under-privileged people ● กิจกรรม "ออมสิน ปันสุข วันแม่" ณ สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งหญิงธัญบุรี โดยมอบโทรทัศน์ เสื้อผ้า ของใช้จำเป็น และปล่อยปลา ฯลฯ ● "GSB Mother's Day: Sharing Happiness": donation of televisions, clothes, everyday necessities for the female homeless shelter	41,638
4. จัดกิจกรรมเพื่อสังคมร่วมกับธนาคารออมสินในพื้นที่ธนาคารออมสินภาคต่าง ๆ จำนวน 17 แห่ง Organising CSR activities with 17 GSB Regional Offices: ● มอบทุนการศึกษา จำนวน 9 แห่ง ● มอบอุปกรณ์กีฬา อุปกรณ์การเรียนอื่น ๆ จำนวน 8 แห่ง ● Awarding scholarships, 9 locations ● Giving sports and educational equipment, 8 locations	303,019
งบประมาณสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคมทั้งสิ้น / Total budget for CSR activities	1,290,111

ก้าวต่อไป ก้าวสู่ความยั่งยืน ตามรอยศาสตร์พระราชา

Next Step for Sustainability, Following the King's Philosophy

ในปี 2561 มูลนิธิออมสินเพื่อสังคมได้กำหนดทิศทางในการดำเนินงานให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ และแผนการดำเนินงานของธนาคารออมสิน โดยน้อมนำศาสตร์พระราชาของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช บรมนาถบพิตร รัชกาลที่ 9 โครงการพระราชดำริของสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมหาวชิราลงกรณ บดินทรเทพยวรางกูร รัชกาลที่ 10 และโครงการตามแนวพระราชดำริของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดา ฯ สยามบรมราชกุมารี มาปฏิบัติเพื่อพัฒนาสังคมไทยอย่างยั่งยืน ควบคู่ไปกับการรักษาความสมดุลของสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติและการช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส ผ่านโครงการต่าง ๆ ดังนี้

In 2018, GSB Foundation sets its operational direction in line with GSB's strategy and work plan, by adopting the King's Philosophy of His Majesty King Rama 9, Royal Projects under the patronage of His Majesty King Maha Vajiralongkorn and Her Royal Highness Princess Maha Chakri Sirindhorn to build a sustainable Thai society, conserve the environment, help disaster victims and under-privileged persons.

การสนับสนุนการศึกษาในถิ่นทุรกันดาร / Educational Support in Remote Areas

1. โครงการส่งเสริมอาชีพนักเรียนในถิ่นทุรกันดาร มอบอุปกรณ์ฝึกอาชีพ และจัดการเรียนการสอนอาชีพ
2. โครงการเศรษฐกิจพอเพียงให้โรงเรียนในถิ่นทุรกันดาร
3. โครงการจิตอาสาเพื่อสร้างสังคมแห่งการช่วยเหลือแบ่งปัน
4. สนับสนุนโครงการรักษาสิ่งแวดล้อม สร้างความสมดุลอย่างยั่งยืน

1. Projects that promote job opportunity for students in remote areas and provide vocational tools and training
2. Sufficiency economy project for schools in remote areas
3. Volunteer project for building a society of helping and caring
4. Supporting projects aimed at conserving the environment and maintaining balance sustainably

การเชิญชวนให้ร่วมสร้างสังคม ช่วยเหลือ แบ่งปัน ในโครงการจิตอาสามูลนิธิออมสินเพื่อสังคม

GSB Foundation Volunteer Project

วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อส่งเสริมให้พนักงาน/ลูกจ้างมีจิตสาธารณะ (Public Mind) เป็นผู้เสียสละ และทำประโยชน์เพื่อส่วนรวม

1.2 เพื่อสร้างสังคมแห่งการช่วยเหลือ แบ่งปัน

1.3 เพื่อสร้างเครือข่ายในการจัดกิจกรรม และเข้าร่วมกิจกรรมของมูลนิธิออมสินเพื่อสังคม

1.4 เพื่อให้เกิดความรัก ความสามัคคี และการมีส่วนร่วมคิดและร่วมพัฒนามูลนิธิออมสินเพื่อสังคม

1.5 เพื่อสร้างต้นแบบจิตอาสาและขยายเครือข่ายในองค์กรและสังคมไทย

แบบฟอร์มสมัคร โครงการจิตอาสา มูลนิธิออมสินเพื่อสังคม	Application Form for GSB Foundation Volunteer Project

Purposes

1.1 Instill public consciousness, sense of selflessness and collective good in employees/workers.

1.2 Build helping and sharing society.

1.3 Build network for organising and participating in GSB Foundation's activities.

1.4 Foster love and unity, contribute ideas and actions in further develop GSB Foundation.

1.5 Build blueprint for volunteerism and expand its network within organisation and Thai society.

คุณสมบัติของผู้ร่วมโครงการ

2.1 เป็นพนักงานหรือลูกจ้าง หรืออดีตพนักงานธนาคารออมสิน

2.2 เป็นผู้มีจิตอาสา เพื่อทำประโยชน์เพื่อส่วนรวมโดยไม่หวังผลตอบแทน

2.3 มีความมุ่งมั่นตั้งใจ เสียสละ และมีเวลาร่วมทำกิจกรรมต่าง ๆ ให้สำเร็จ

2.4 มีสุขภาพดี ไม่มีโรคประจำตัวที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานจิตอาสา

Qualifications of Project Participants

2.1 Employee, worker, or former employee of GSB

2.2 Sense of volunteerism, collective good and altruism

2.3 Dedicated, selfless and committed to see various activities through

2.4 Good health with no pre-existing condition that will impede ability to do volunteer work

บทสัมภาษณ์ ความรู้สึกดี ๆ จากจิตอาสาของมูลนิธิออมสินเพื่อสังคม
Interview Excerpts of GSB Foundation's Volunteers

โครงการจิตอาสา ร่วมสร้างสังคม ช่วยเหลือ แบ่งปัน
Volunteer Project: "Creating a Society, Helping and Sharing Together"

"เมื่อเราได้รับโอกาสที่ดีแล้วต้องแบ่งปันให้กับสังคมด้วย ซึ่งเป็นสิ่งที่ผมภูมิใจมากและตั้งใจที่จะทำต่อไป อยากขอเชิญชวนพี่น้องพนักงานธนาคารออมสิน มาร่วมเป็นจิตอาสามูลนิธิออมสินเพื่อสังคม เพื่อร่วมสร้างสังคมแห่งการแบ่งปันไปพร้อม ๆ กับเรา แล้วพบกันครับ"

"When we have good opportunities, it is important to share them with others. I am very proud to do so and will continue doing it. I want to invite fellow GSB employees to become GSB Foundation volunteers to create a society of sharing with us."

นายปโยธร สวยรูป
Mr. Payothorn Suayroop
จิตอาสา English Camp
มูลนิธิออมสินเพื่อสังคม
Volunteer, GSB Foundation English Camp

"ประทับใจที่เห็นพี่ ๆ ที่เกษียณอายุราชการไปแล้ว ยังกลับมาช่วยงานมูลนิธิฯ อย่างต่อเนื่อง ทำให้เรามีแรงใจที่จะทำงานต่อไปให้ดีที่สุด เหมือนอย่างที่พี่ ๆ ทำค่ะ"

"I was so impressed with the retirees who came back and again to help GSB Foundation. It gives me the strength to do my very best."

นางสาวนาริณี สีดากุล
Ms. Narinee Sidakul

“วันที่เห็นรอยยิ้มของน้อง ๆ มันคุ้มค่ากับสิ่งที่ออมได้แบ่งปันไป
เพราะความรู้สึกดี ๆ ความภูมิใจ และประสบการณ์ที่ได้รับ
ออมรู้สึกว่ามีเงินแค่ไหนก็ซื้อไม่ได้ การสละช่วงเวลาความสุข
เล็ก ๆ น้อย ๆ ของเรา เพื่อแบ่งปันความสุข
แบ่งปันสิ่งดี ๆ ให้สังคม มันคือความสุขใจทั้งผู้ให้และผู้รับ
และทำให้เรารู้สึกว่าเวลามีค่ามากกว่าเดิมค่ะ”

“The kids’ big smiles were really worth the efforts. This feeling, a sense of pride and experience cannot be bought. Spending my time to share happiness and goodness with others is happiness for both the giver and receiver. It makes me appreciate the value of time even more.”

นางสาวกัญญารัชญ์ ยรรยงยุทธ
Ms. Kanyarach Yanyongyuth

“การที่ผมได้ใช้ความรู้ความสามารถทำประโยชน์ให้กับผู้อื่น
ถือว่าเป็นโอกาสที่ดีมาก ๆ ผมได้รับความรู้สึกดี ๆ
รวมถึงมุมมองของชีวิตที่กว้างขึ้นทุก ๆ ครั้งที่ได้
เข้าร่วมกิจกรรมของมูลนิธิออมสินเพื่อสังคมครับ”

“Using my skills to benefit others was a wonderful opportunity. Every time I participate in a GSB Foundation activity, I get something good in return and it broadens my perspective in life.”

ว่าที่ร้อยเอก เจด็จ กล่ำนาค
Acting Captain Jadej Klamnak

“ผมเป็นพนักงานบำนาญของธนาคารออมสิน
เข้ามาทำงานในฐานะนักดนตรี
พอเกษียณ ผมจึงทำในสิ่งที่ผมถนัด คือเล่นดนตรี
เป่าแซ็กโซโฟนให้กับกิจกรรมต่าง ๆ
ของธนาคารออมสินและมูลนิธิออมสินเพื่อสังคม
ผมมีความสุขและภูมิใจทุกครั้ง จึงอยากชวนน้อง ๆ
ที่มีเวลาว่างมาร่วมเป็นจิตอาสา เพื่อไปทำกิจกรรมดี ๆ
ร่วมกัน แล้วคุณจะรู้สึกถึงความสุขใจแบบที่ผมเป็นครับ”

“I am a GSB pensioner who used to work for the Bank as a musician. After retirement, I get to do what I am good at, that is playing saxophone for GSB and GSB Foundation activities. It makes me happy and proud every time. I ask you to consider becoming a volunteer and you will be rewarded with happiness.”

นายสนั่น โฉมฉลวย
Mr. Sanan Chomchaluay

ภาพกิจกรรมเด่นของมูลนิธิออมสินเพื่อสังคม ปี 2560

Pictures of Featured Activities of GSB Foundation in 2017

การจัดการแข่งขันโบว์ลิ่งการกุศล
"GSB Foundation Charity Bowling Tournament 2017" 23 กรกฎาคม 2560

"GSB Foundation Charity Bowling Tournament 2017", 23 July 2017

การจัดการแข่งขันแรลลี่การกุศล "GSB Foundation Engagement Rally"
ในวันที่ 18 - 19 พฤศจิกายน พ.ศ. 2560 เส้นทางกรุงเทพฯ - กาญจนบุรี

"GSB Foundation Engagement Rally", 18 - 19 November 2017,
Bangkok - Kanchanaburi circuit

การจัดคอนเสิร์ตการกุศล "เทิดไท้องค์ราชัน ในดวงใจ...ไทยนิรันดร์"
ในวันที่ 25 ธันวาคม พ.ศ. 2560 เวลา 19.30 - 22.00 น.
ณ ศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย

Charity Concert in honour of His Majesty King Bhumibol Adulyadej,
25 December 2017, 19.30 - 22.00 hrs, Thailand Cultural Centre

ด้านการศึกษา | Education
"ออมสินอาสา ทำดีเพื่อพ่อ"
ณ โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านถ้ำหิน อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี
วันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2560

"GSB Volunteer, Doing Good for Dad" at Border Patrol Police School,
Ban Tham Hin, Suan Phueng District, Ratchaburi Province, 1 March 2017

มอบชุดนักเรียน อุปกรณ์การเรียน/กีฬา
บริจาคผ้าห่ม จำนวน 200 ผืน ให้กับโรงเรียนบ้านแก้วคำสามัคคี โรงเรียนบ้านดอนแคน (คุรุราษฎร์ผดุงวิทย์) โรงเรียนบ้านงิ้วศิริราษฎร์บำรุง จังหวัดสกลนคร
เมื่อวันที่ 17 สิงหาคม พ.ศ. 2560

Distributing school uniforms, education and sports equipment, 200 blankets to three schools in Sakon Nakhon Province, 17 August 2017

"ออมสินอาสา ปันน้ำใจให้น้อง" มอบเงินสนับสนุนทาสีอาคารเรียน, มอบจักรยานยืมเรียน จำนวน 10 คัน มอบชุดกีฬาพละ จำนวน 80 ชุด มอบชุดอุปกรณ์ตัดผม 2 ชุด มอบพจนานุกรมไทย - อังกฤษ 30 เล่ม
ณ โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านท่ากุ่ม อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด
วันที่ 8 พฤศจิกายน พ.ศ. 2560

"GSB Volunteer, Sharing with Kids", donating money for school building repaint, distributing 10 bicycles, 80 sports uniforms, 2 sets of barber kits, 30 copies of Thai-English dictionaries, at Border Patrol Police School, Ban Tha Kum, Mueang Trat District, Trat Province, 8 November 2017

โรงเรียนบ้านแม่พลู อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก
วันที่ 8 ธันวาคม พ.ศ. 2560

Ban Mae Phlu School, Tha Song Yang District, Tak Province, 8 December 2017

โรงเรียนบ้านแม่อมกิ อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก
วันที่ 8 ธันวาคม พ.ศ. 2560

Ban Mae Omki School, Tha Song Yang District, Tak Province, 8 December 2017

ศูนย์การเรียนโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านทีวะเบยทะ จังหวัดตาก
วันที่ 7 ธันวาคม พ.ศ. 2560

Border Patrol Police Learning Centre, Ban Thiwa Boeitha, Tak Province, 7 December 2017

ศูนย์การเรียนโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านเลผะสุคี อำเภอแม่ระมาด จังหวัดตาก
วันที่ 7 ธันวาคม พ.ศ. 2560

Border Patrol Police Learning Centre, Lepha Sukhi, Mae Ramad District, Tak Province, 7 December 2017

ด้านสังคม | Society
มอบผ้าห่มกันหนาวจำนวน 200 ผืน แก่ผู้ประสบภัยหนาว
ณ วัดบ้านโพนบก ตำบลกกปลาซิว อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

Distributing 200 blankets to cold weather victims, Wat Ban Phon Bok, Kok Pla Sio Sub-district, Phu Phan District, Sakon Nakhon Province

กิจกรรม "ออมสิน ปันสุข วันแม่"
ณ สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งหญิงธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี
วันที่ 3 สิงหาคม พ.ศ. 2560

"GSB Mother's Day: Sharing Happiness", Thanyaburi Female Homeless Shelter, Pathum Thani Province, 3 August 2017

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				
Organizational Profile				
102-1	Name of the organization	15		
102-2	Activities, brands, products, and services	16		
102-3	Location of headquarters	17		
102-4	Location of operations			
102-5	Ownership and legal form	15		
102-6	Markets served	16		Goal 1, 10
102-7	Scale of the organization	16, 24		Goal 5, 8
102-8	Information on employees and other workers			Goal 5, 8
102-9	Supply chain			
102-10	Significant changes to the organization and its supply chain	21		
102-11	Precautionary Principle or approach	83, 101		
102-12	External initiatives	83		
102-13	Membership of associations	83		
Strategy				
102-14	Statement from senior decision-maker			
102-15	Key impacts, risks, and opportunities	29	137-149	
Ethics and Integrity				
102-16	Values, principles, standards, and norms of behavior	34, 36, 67		
102-17	Mechanisms for advice and concerns about ethics	76, 77		
Governance				Goal 16
102-18	Governance structure	71		
102-19	Delegating authority	71		
102-20	Executive-level responsibility for economic, environmental, and social topics	26, 29, 34, 36, 68, 71		Goal 9
102-21	Consulting stakeholders on economic, environmental, and social topics	74, 77		
102-22	Composition of the highest governance body and its committees	71		
102-23	Chair of the highest governance body	71		
102-24	Nominating and selecting the highest governance body	75	101-119	
102-25	Conflicts of interest	81		
102-26	Role of highest governance body in setting purpose, values, and strategy	68, 73	101-119	
102-27	Collective knowledge of highest governance body		101-119	
102-28	Evaluating the highest governance body's performance	73	101-119	
102-29	Identifying and managing economic, environmental, and social impacts	29, 33, 34, 36		Goal 9
102-30	Effectiveness of risk management processes	83, 101	137-149	

Disclosure	Description	Page		SDGs Mapping Linkage to Disclosure
		Sustainability Report	Annual Report	
102-31	Review of economic, environmental, and social topics	29, 33, 36		Goal 9
102-32	Highest governance body's role in sustainability reporting	45		
102-33	Communicating critical concerns	83, 101		
102-34	Nature and total number of critical concerns	41, 45, 83		
102-35	Remuneration policies	73	101-119	
102-36	Process for determining remuneration	73	101-119	
102-37	Stakeholders' involvement in remuneration	73	101-119	
102-38	Annual total compensation ratio			
102-39	Percentage increase in annual total compensation ratio			
Stakeholder Engagement				
102-40	List of stakeholder groups	41		
102-41	Collective bargaining agreements	41		
102-42	Identifying and selecting stakeholders	41		Goal 1, 8, 10
102-43	Approach to stakeholder engagement	44		
102-44	Key topics and concerns raised	41		
Reporting Practice				
102-45	Entities included in the consolidated financial statements			
102-46	Defining report content and topic Boundaries	45		
102-47	List of material topics	45		
102-48	Restatements of information			
102-49	Changes in reporting	45		
102-50	Reporting period			
102-51	Date of most recent report			
102-52	Reporting cycle	45		
102-53	Contact point for questions regarding the report	50-54		
102-54	Claims of reporting in accordance with the GRI Standards	45		
102-55	GRI content index			
102-56	External assurance	45		
GRI 103: Management Approach				
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary			
103-2	The management approach and its components			
103-3	Evaluation of the management approach	75, 76		
GRI 201: Economic Performance				
201-1	Direct economic value generated and distributed	22, 24, 92, 104		Goal 1
201-2	Financial implications and other risks and opportunities due to climate change		137-149	

Disclosure	Description	Page		SDGs Mapping Linkage to Disclosure
		Sustainability Report	Annual Report	
201-3	Defined benefit plan obligations and other retirement plans	93		
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	116, 118		
202-2	Proportion of senior management hired from the local community	118		
GRI 203: Indirect Economic Impacts				
203-1	Infrastructure investments and services supported	22, 88-89, 92, 98, 104		
203-2	Significant indirect economic impacts	22, 88-89, 92, 98, 104		Goal 1
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	76	137-149	Goal 8
205-2	Communication and training about anti-corruption policies and procedures	80		
205-3	Confirmed incidents of corruption and actions taken	76		
GRI 206: Anti-competitive Behavior				
206-1	Legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices	81		
GRI 301: Materials				
301-1	Materials used by weight or volume	174, 183		Goal 15
301-2	Recycled input materials used			
301-3	Reclaimed products and their packaging materials			
GRI 302: Energy				
302-1	Energy consumption within the organization	175		Goal 7
302-2	Energy consumption outside of the organization			
302-3	Energy intensity	183		
302-4	Reduction of energy consumption	183, 186-187		
302-5	Reductions in energy requirements of products and services	171, 174, 186-187		
GRI 303: Water				
303-1	Water withdrawal by source			
303-2	Water sources significantly affected by withdrawal of water			
303-3	Water recycled and reused			
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			

Disclosure	Description	Page		SDGs Mapping Linkage to Disclosure
		Sustainability Report	Annual Report	
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	174		
305-3	Other indirect (Scope 3) GHG emissions	174		
305-4	GHG emissions intensity			
305-5	Reduction of GHG emissions	171, 174		
305-6	Emissions of ozone-depleting substances (ODS)			
305-7	Nitrogen oxides (NOx), sulfur oxides (SOx), and other significant air emissions			
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	172		Goal 15
308-2	Negative environmental impacts in the supply chain and actions taken	172		
GRI 401: Employment				
401-1	New employee hires and employee turnover	115		Goal 5, 8
401-2	Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	126		
401-3	Parental leave			
GRI 402: Labor/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	123, 126		Goal 3
403-2	Types of injury and rates of injury, occupational diseases, lost days, and absenteeism, and number of work-related fatalities	123, 127		

Disclosure	Description	Page		SDGs Mapping Linkage to Disclosure
		Sustainability Report	Annual Report	
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	113, 123		Goal 3, 8
GRI 404: Training and Education				
404-1	Average hours of training per year per employee	128		
404-2	Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	118, 120, 128		Goal 4, 5, 8
404-3	Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	118		
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity				
405-1	Diversity of governance bodies and employees	115		Goal 5, 8
405-2	Ratio of basic salary and remuneration of women to men	118, 122		
GRI 406: Non-discrimination				
406-1	Incidents of discrimination and corrective actions taken	118, 120		
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	98		
GRI 408: Child Labor				
408-1	Operations and suppliers at significant risk for incidents of child labor	113, 174		
GRI 409: Forced or Compulsory Labor				
409-1	Operations and suppliers at significant risk for incidents of forced or compulsory labor	113, 174		
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	113		
412-2	Employee training on human rights policies or procedures	113		Goal 4, 16
412-3	Significant investment agreements and contracts that include human rights clauses or that underwent human rights screening	113		
GRI 413: Local Communities				
413-1	Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	83, 91, 95, 149, 167, 187		
413-2	Operations with significant actual and potential negative impacts on local communities	83, 167		
GRI 414: Supplier Social Assessment				
414-1	New suppliers that were screened using social criteria	174		

Disclosure	Description	Page		SDGs Mapping Linkage to Disclosure
		Sustainability Report	Annual Report	
414-2	Negative social impacts in the supply chain and actions taken	98		
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	83, 98, 101, 132		
416-2	Incidents of non-compliance concerning the health and safety impacts of products and services	137		
GRI 417: Marketing and Labeling				
417-1	Requirements for product and service information and labeling	137, 139		
417-2	Incidents of non-compliance concerning product and service information and labeling	141, 144		
417-3	Incidents of non-compliance concerning marketing communications	141, 144		
GRI 418: Customer Privacy				
418-1	Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	102		
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 2560 ธนาคารออมสิน
Questionnaire for Readers of Government Savings Bank Sustainability Report 2017

* 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. ท่านอ่านรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนประจำปี 2560 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ* What is your purpose of reading GSB Sustainability Report 2017? *

- ◯ 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.)

- ◯ การกำกับดูแลกิจการที่ดี มีจริยธรรม จรรยาบรรณทางธุรกิจและการต่อต้านทุจริต Good Governance, Business Ethics and Morality, Anti-Corruption
- ◯ การบริหารความเสี่ยงตามแนวทางปฏิบัติที่ดีเพื่อลดผลกระทบเชิงลบ / Risk Governance to Mitigate Negative Impact
- ◯ การพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยต่อความต้องการของลูกค้า / Product and Service Innovation & FinTech
- ◯ การเสริมสร้างความเข้มแข็งแก่ประชาชนฐานราก ให้พึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน / Strengthening Grassroots People to be Self-Sustainable
- ◯ การพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อตอบสนองต่อการดำเนินธุรกิจแบบยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) และการรักษาความปลอดภัยข้อมูลและการให้บริการ / Development and Strengthening of Information Technology System in Response to Customer Centric Business Model and Data and Service Security
- ◯ การปลูกฝังและสร้างวินัยทางการเงินให้กับกลุ่มเป้าหมาย / Instilling and Creating Financial Discipline among Target Groups
- ◯ การบริหาร พัฒนาบุคลากร และสร้างวัฒนธรรมองค์กรอย่างเป็นระบบ เพื่อให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขัน / Management, Human Resource Development and Systematic Promotion of Corporate Culture to Prepare for Changes and Competition
- ◯ การพัฒนากลยุทธ์การตลาดเชิงรุกด้วยการสื่อสารการตลาดแบบผสมผสาน ผ่านช่องทางใหม่ ๆ ที่ทันสมัย / Development of Proactive Marketing Tactics by Integrating Marketing Communications Using Modern Approaches and Methods
- ◯ การดำเนินงานโดยรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม / Operating with Responsibility for the Economy, Society and Environment
- ◯ การลดการใช้พลังงานจากการพัฒนาผลิตภัณฑ์และรูปแบบการบริการ / Reducing Energy Use by Improving Products and Services
- ◯ การดำเนินนโยบายเพื่อลดการใช้ทรัพยากร ลดการสูญเสีย และลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม (Eco-Efficiency) Implement Policies to Reduce Resource Use, Losses and Impacts on the Environment (Eco-Efficiency)
- ◯ อื่น ๆ / Other: ______________________

6. ข้อคิดเห็นหรือเสนอแนะอื่น ๆ
Other opinions or suggestions

ข้อคิดเห็นของท่านจักเป็นประโยชน์ยิ่งต่อธนาคารออมสิน
ที่จะมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ สังคม
และสิ่งแวดล้อมไทย
จึงขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านมา 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.

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

ฝ่ายพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม
ธนาคารออมสิน
470 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน
เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์: 0-2299-8680

Social and Environment Development Department
Government Savings Bank
470 Phahon Yothin Road, Samsen Nai,
Phaya Thai, Bangkok 10400
Telephone: 0-2299-8680

www.gsb.or.th Call Center 1115