

รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี 2563
SUSTAINABILITY REPORT 2020



GSB

SOCIAL BANK

ธนาคารเพื่อสังคม

“สร้างโอกาส สร้างความสุข ให้คนไทย”

www.gsb.or.th



รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี 2563 ของธนาคารออมสิน ให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อม โดยใช้หมึกพิมพ์ ทั่วโลก ซึ่งทำมาจากน้ำมันถั่วเหลือง (Soy Ink) ปราศจากสารพิษแทนน้ำมันปิโตรเลียม ที่ใช้ในงานพิมพ์ปกติทั่วไป และมาพร้อม กับระบบการคำนวณคาร์บอนฟุตพริ้นท์สำหรับสิ่งพิมพ์ เพื่อเป็นข้อมูลตั้งต้นในลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก โดยมีค่าการปล่อย ก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าที่ 2.850 KgCo₂eq/เล่ม รวม 2,000 เล่ม เท่ากับ 5,699.976 KgCo₂eq ซึ่งการคำนวณนี้ เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติในการพัฒนาสิ่งแวดล้อมและลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ต่อไปในอนาคตอย่างยั่งยืน (Reduce carbon footprint for Sustainability) เพื่อสังคมและประเทศของเรา



รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี 2563

สารบัญ

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

8

สารจากผู้อำนวยการธนาคารออมสิน

18

บทที่ 1

เกี่ยวกับ
ธนาคารออมสิน

24

ข้อมูลธนาคารออมสิน

26

ผลิตภัณฑ์และบริการ

31

ผลการดำเนินงานที่สำคัญ

32

ผลการดำเนินงานทางการเงิน
ปี 2563

34

ผลการดำเนินงานที่ใช้การเงิน
ปี 2563

39

ผลการดำเนินงานโครงการ
ตามนโยบายรัฐที่สำคัญ ปี 2563

40

รางวัลเกียรติยศแห่งปี 2563

48

การดำเนินงานตามเป้าหมาย
การพัฒนาที่ยั่งยืน SDGs

50

การรับหลักการ Responsible
Banking : UNEPFI

52

การดำเนินงานด้าน ESG
ที่สำคัญของธนาคาร
(ESG Approach)

53

การมีส่วนร่วมต่อผู้มีส่วนได้เสีย



บทที่ 2

ความยั่งยืน
ด้านสิ่งแวดล้อม

58

การให้สินเชื่อและการลงทุน
อย่างมีความรับผิดชอบ

61

การบริหารจัดการ
ด้านสิ่งแวดล้อม

S

บทที่ 3

ความยั่งยืน
ด้านสังคม

74

การสร้างโอกาสในการเข้าถึง
ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

85

การให้ความรู้ทางการเงิน

96

การลงทุนทางสังคม และ
การพัฒนาท้องถิ่น

109

นวัตกรรมด้านดิจิทัล

111

การลงทุนในทรัพยากรบุคคล

G

บทที่ 4

ความยั่งยืน
ด้านธรรมาภิบาล

136

การมีธรรมาภิบาลและต่อต้าน
การทุจริต

149

การมีจริยธรรมและ
ความโปร่งใสในการดำเนิน
ธุรกิจ

157

การสร้างวัฒนธรรมองค์กร

163

การปรับเปลี่ยนการดำเนินงาน
ของธนาคารสู่ดิจิทัล

170

การจัดการความเสี่ยง
ด้านไซเบอร์

บทที่ 5

มูลนิธิรอมสิน
เพื่อสังคม

178

วัตถุประสงค์ของมูลนิธิรอมสิน
เพื่อสังคม

180

สารจากประธานมูลนิธิรอมสิน
เพื่อสังคม

181

โครงการเด่นที่สนับสนุนโดย
มูลนิธิรอมสินเพื่อสังคม

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนปี 2563 ของธนาคารออมสิน ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเป็นฉบับที่ 6 ภายหลังจากที่ได้จัดทำรายงานฉบับแรกขึ้นในปี 2558 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดเผยผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนที่ครอบคลุมทั้งในมิติด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล หรือ ESG (Environmental Social and Governance) โดยยึดมาตรฐานการรายงาน GRI Standards เป็นรูปแบบหลักในการจัดทำรายงานฉบับนี้ รวมทั้งการเชื่อมโยงผลการดำเนินงานกับเป้าหมายการพัฒนาความยั่งยืนของสหประชาชาติ 17 ข้อ (Sustainable Development Goals: SDGs)

| | |
|--|---|
| 102-54 ระดับของข้อมูลที่เปิดเผย | รายงานฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นตามมาตรฐานการรายงาน GRI Standards : Core option (This report has been prepared in accordance with the GRI Standards: Core option) |
| 102-50 ช่วงเวลาของการรายงาน | วันที่ 1 มกราคม จนถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2563 |
| 102-52 รอบการรายงาน | รายปี |
| 102-45 ขอบเขตการรายงาน | การเปิดเผยข้อมูลในรายงานฉบับนี้มีขอบเขตครอบคลุมผลการดำเนินงานของธนาคารออมสินในพื้นที่สำนักงานใหญ่ และสำนักงานสาขาทั่วประเทศ จำนวน 1,057 แห่ง |
| 102-56 การให้ความเชื่อมั่นรายงาน | ธนาคารมีการประเมินคุณภาพและประสิทธิภาพกระบวนการรายงานในรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี 2563 โดยพิจารณาหลักการคุณภาพการรายงานตามมาตรฐาน GRI (GRI Standards) และความครบถ้วนของข้อมูลเทียบกับรายการเปิดเผย (Disclosure) |
| 102-51 รายงานฉบับก่อนหน้า | รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี 2562 |
| 102-48 การปรับเปลี่ยนข้อมูลการดำเนินงาน | ไม่มีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ |
| 102-49 การเปลี่ยนแปลงในรอบการรายงาน | ไม่มีการเปลี่ยนแปลง |

การกำหนดเนื้อหารายงาน และขอบเขตของหัวข้อ (Defining report content and topic Boundaries) 102-46

ในปี 2563 ธนาคารมีการกำหนดประเด็นด้านความยั่งยืน โดยรวบรวมและจัดลำดับในประเด็นหลักที่สำคัญ (Material Topics) ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของธนาคาร เพื่อจัดทำชุดปัจจัยความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการเงิน ครอบคลุมมิติธรรมาภิบาล มิติสิ่งแวดล้อม และมิติสังคม มาใช้เป็นข้อมูลตั้งต้นในการพิจารณาคัดเลือกประเด็นความยั่งยืนของธนาคาร ดังนี้

มาตรฐานความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการเงินและตัวอย่างธนาคาร



ROBECOSAM
We are Sustainability Investing.

SDGs ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการเงิน



CSV ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการเงิน



บริการดำเนินงาน
ของธนาคาร ทั้งใน
ปัจจุบันและอนาคต



ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



การระบุหัวข้อที่มีสาระสำคัญ (Identification) ¹⁰²⁻⁴⁶

ฝ่ายพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อมนำประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญในปี 2561 มาพิจารณาทบทวนโดยพิจารณาภายใต้หลักการบริบทความยั่งยืน (Sustainability Context) เทียบเคียงกับประเด็นความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องกับธนาคาร (Relevance GSB Issues) จากรายการเรื่องที่เกี่ยวข้องสำหรับสถาบันการเงิน (Relevance Financial Issues)

เกณฑ์การพิจารณาคัดเรื่องความยั่งยืนที่เกี่ยวข้อง

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

การจัดลำดับความสำคัญ (Prioritization)

ฝ่ายพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม และตัวแทนหน่วยงานต่าง ๆ ได้พิจารณาก่อนกรองประเด็นความยั่งยืนที่เกี่ยวข้อง และจัดลำดับความสำคัญภายใต้หลักการความเป็นสารัตถภาพ (Materiality) ผ่านเกณฑ์การพิจารณาภายใต้ 2 มุมมอง คือ ระดับอิทธิพลต่อการประเมินและตัดสินใจของผู้มีส่วนได้เสีย (Influence on Stakeholder Assessments and Division) และระดับนัยสำคัญของผลกระทบทางเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคมขององค์กร (Significance of the Organization's Economic, Environmental and Social Impacts)

การตรวจสอบความครบถ้วน (Validation)

คณะผู้บริหารระดับสูงได้พิจารณาตรวจสอบความครบถ้วนของหัวข้อที่มีสาระสำคัญ ซึ่งเป็นไปตามหลักการความสมบูรณ์ (Completeness) โดยพิจารณาถึงชุดประเด็นที่มีนัยสำคัญ (Material Topics) ขอบเขตของผลกระทบในแต่ละประเด็น (Topics Boundary) และรอบเวลา (Time) เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการวางแผนการดำเนินงานด้านความยั่งยืนพร้อมทั้งนำแนวทางการระบุประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญไปเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์การดำเนินงานของธนาคารทั้ง 4 ด้าน เพื่อรวบรวมประเด็นความยั่งยืนที่อยู่ในยุทธศาสตร์ด้านเดียวกันเข้าไว้ด้วยกันเพื่อนำมากำหนดเนื้อหาการรายงานในรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนของธนาคาร

การทบทวนประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญ (Review)

ธนาคารออมสินจัดให้มีการทบทวนกระบวนการจัดทำและเปิดเผยข้อมูลในรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนผ่านช่องทางที่หลากหลาย รวมไปถึงจัดทำแบบสำรวจความคิดเห็นของผู้อ่านแบบท่ายลุ่ม เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อแนวทางการดำเนินงานและการเปิดเผยข้อมูลด้านความยั่งยืนของธนาคาร ทั้งนี้ ธนาคารออมสินจะรวบรวมข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่ได้รับมาใช้เพื่อปรับปรุงเนื้อหาและรูปแบบการเปิดเผยผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนในรายงานฉบับต่อไป

ผลการประเมินกลุ่มประเด็นที่สำคัญสามารถกำหนดกลุ่มประเด็นที่สำคัญ

ความยั่งยืนและนวัตกรรม การพัฒนาความยั่งยืนเชิงยุทธศาสตร์

Approach & Deploy

- จัดทำนโยบายการพัฒนาสู่ความยั่งยืน
ธนาคารเพื่อสังคม
- กำหนด “ปัจจัยยั่งยืน” ผ่านการจัดลำดับความสำคัญ
ซึ่งประเมินโดยผู้บริหารระดับสูงขึ้นไป และใช้เป็น Input
ในการกำหนดยุทธศาสตร์การดำเนินงานระยะยาว



Ranking ผ่านระบบงาน

1. ประเมินสภาพแวดล้อม
2. ประเมินความยั่งยืน

ปัจจัยยั่งยืน ปี 2563

ด้านสิ่งแวดล้อม (Environment) E

- การให้สินเชื่อและการลงทุนอย่างมีความรับผิดชอบ
- การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม

ด้านสังคม (Social) S

- การสร้างโอกาสในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์/บริการทางการเงิน
- การให้ความรู้ทางการเงิน
- การลงทุนทางสังคมและการพัฒนาท้องถิ่น
- นวัตกรรมด้านดิจิทัล
- การลงทุนในทรัพยากรบุคคล

ด้านธรรมาภิบาล (Governance) G

- การมีธรรมาภิบาลและต่อต้านการทุจริต
- การมีจริยธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจ
- การสร้างวัฒนธรรมองค์กร
- การปรับเปลี่ยนการดำเนินงานของธนาคารสู่ดิจิทัล
- การจัดการความเสี่ยงด้านไซเบอร์

Learning



Social Bank

“Making **POSITIVE** Impact on Society”

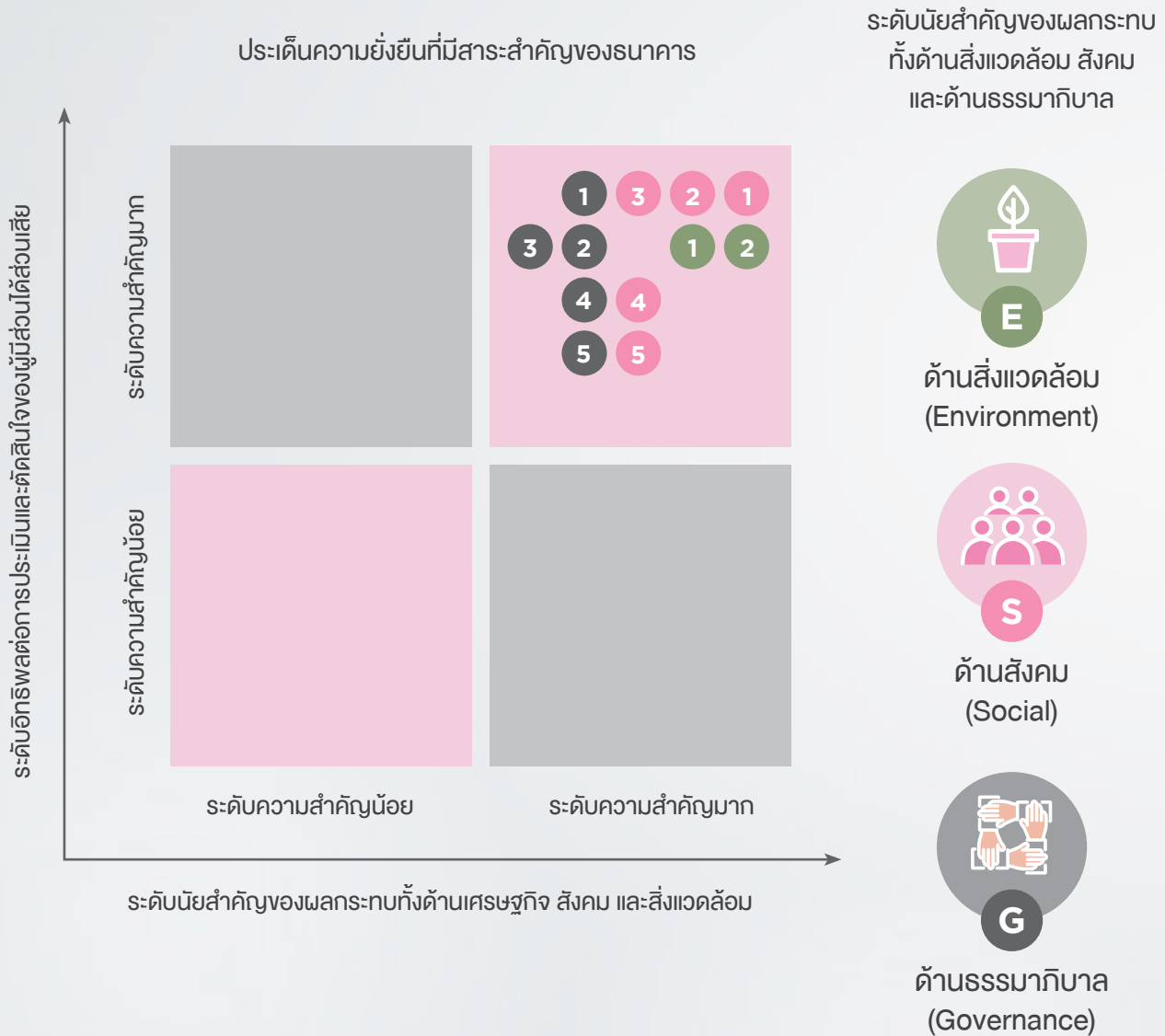
ลดความ**เหลื่อมล้ำ**
และสร้าง**ความเป็นธรรม**ในสังคม



ลงนามรับ
“หลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบ”
ของสำนักงานโครงการสิ่งแวดล้อม
แห่งสหประชาชาติ

| UNEP FI Timeline | 2021 1 st Year | 2022 2 nd Year | 2023 3 rd Year | 2024 4 th Year | |
|---|--|--|--|---------------------------------|------------------|
| <p>Webinar Looking Ahead: Major Milestones in 2021 10 Feb 2021</p> <p>Climate Leader Group 2021 will be a major year for climate.</p> | <p>22 June</p> | <p>Oct</p> | <p>Dec</p> | <p>Dec</p> | <p>To do</p> |
| <p>22/12/2020 CEO ลงนาม เพื่อรับหลักการ PRB</p> | <p>Feb</p> <p>Info Session on the Questionnaire on Collective Progress 17 Feb 2021</p> | <p>22 June</p> <p>Publishes 1st reporting and Self Assessment - Impact Analysis - Target Setting & Implementation</p> | <p>Dec</p> <p>Submit yearly “Self Assessment Report”</p> | <p>Dec</p> <p>Submit Report</p> | <p>To Attend</p> |
| | <p>Nov</p> <p>Submit 1st Impact Analysis</p> | | | | <p>Pending</p> |

ผลการประเมินกลุ่มประเด็นที่สำคัญสามารถกำหนดกลุ่มประเด็นที่สำคัญต่อความยั่งยืนของธนาคารได้ตามภาพ



“การกำหนดเนื้อหาประเด็นความยั่งยืนของธนาคารตามมาตรฐานการรายงาน GRI ฉบับนี้ ได้มีการหยิบยกเกณฑ์ในการจัดลำดับความสำคัญอ้างอิงหลักการสารัตถภาพ (Materiality Principle) ซึ่งยึดหลักเกณฑ์พิจารณา 2 ประการ คือ ระดับอิทธิพลต่อการประเมินและตัดสินใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และระดับนัยสำคัญของผลกระทบทางเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคมขององค์กร”

ผลการประเมินประเด็นที่มีนัยสำคัญและขอบเขตการรายงาน

| | | ขอบเขตของผลกระทบ 102-46, 103-1 | | | | | | | |
|---|--|--------------------------------|--------------|--------------------|--------|-----------|--------|-----------------------|--------|
| ปัจจัยความยั่งยืน ธนาคารออมสิน | หัวข้อความยั่งยืน ตามมาตรฐาน GRI 102-47 | ภายใน องค์กร | ภายนอกองค์กร | | | | | | |
| | | ธนาคาร ออมสิน | ชุมชน | คู่ความ ร่วมมือ | ลูกค้า | ผู้ส่งมอบ | ลูกค้า | หน่วยงาน กำกับดูแล | รัฐบาล |
| ด้านสิ่งแวดล้อม (Environment) | | | | | | | | | |
| การให้สินเชื่อ และการลงทุนอย่าง มีความรับผิดชอบต่อ สังคม | พอร์ทโฟลิโอ สินค้ำบริการ | ■ | ■ | | | | | | |
| การบริหารจัดการ ด้านสิ่งแวดล้อม | พลังงาน | ■ | | ■ | ■ | ■ | ■ | | |
| ด้านสังคม (Social) | | | | | | | | | |
| การสร้างโอกาสใน การเข้าถึงผลิตภัณฑ์/ บริการทางการเงิน | ชุมชนท้องถิ่น | ■ | ■ | | | | ■ | ■ | ■ |
| การให้ความรู้ทางการเงิน | การตลาดและการติดฉลาก | ■ | ■ | | | | ■ | ■ | |
| การลงทุนทางสังคมและ การพัฒนาท้องถิ่น | ชุมชนท้องถิ่น | ■ | ■ | | | | ■ | ■ | ■ |
| นวัตกรรมด้านดิจิทัล | | ■ | | | | | ■ | | |
| การลงทุนในทรัพยากร บุคคล | การจ้างงาน | ■ | | | | | | | |
| | การฝึกอบรมและการศึกษา | ■ | | | | | | | |
| | อาชีพอนามัยและความ ปลอดภัย | ■ | | ■ | ■ | ■ | | | |
| | แรงงาน/ฝ่ายบริหารสัมพันธ์ | ■ | | | | | | | |
| ด้านธรรมาภิบาล (Governance) | | | | | | | | | |
| การมีธรรมาภิบาลและ ต่อต้านการทุจริต | การกำกับดูแลกิจการที่ดี | ■ | | | | | | ■ | ■ |
| | การต่อต้านทุจริต | ■ | | ■ | ■ | ■ | | ■ | ■ |
| การมีจริยธรรมและความ โปร่งใสในการดำเนินธุรกิจ | | ■ | | ■ | ■ | ■ | | ■ | ■ |
| การสร้างวัฒนธรรมองค์กร | | ■ | | | | | | | |
| การปรับเปลี่ยน การดำเนินงานของ ธนาคารสู่ดิจิทัล | | ■ | | | | | ■ | | |
| การจัดการความเสี่ยง ด้านไซเบอร์ | ความเป็นส่วนตัวลูกค้า | ■ | | | | | ■ | ■ | |

การเชื่อมโยงการดำเนินงาน กับเป้าหมายการพัฒนาความยั่งยืนของโลกทั้ง 17 ข้อ (Sustainable Development Goals: SDGs)

| ประเด็นความยั่งยืน | ตัวชี้วัด | เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน |
|---|---|--|
| ด้านสิ่งแวดล้อม (Environment) | | |
| พลังงาน (GRI 302: Energy 2016) | 302-1 302-2 302-3 302-4 302-5 |     |
| ด้านสังคม (Social) | | |
| การจ้างงาน (GRI 401: Employment 2016) | 401-1 401-2 401-3 |     |
| แรงงานและฝ่ายบริหารสัมพันธ์ (GRI 402: Labor/Management Relations 2016) | 402-1 |  |
| อาชีวอนามัยและความปลอดภัย (GRI 403: Occupational Health and Safety 2016) | 403-1 403-2 403-3 403-4 |   |
| การอบรมและการให้ความรู้ (GRI 404: Training and Education 2016) | 404-1 404-2 404-3 |    |
| ชุมชนท้องถิ่น (GRI 413: Local Communities 2016) | FS13 FS14 |  |
| ความเป็นส่วนตัวลูกค้า (GRI 418: Customer Privacy 2016) | 418-1 |  |
| การตลาดและการติดฉลาก (GRI 417: Marketing and Labeling 2016) | 417-1 417-2 417-3 |    |

ประเด็นความยั่งยืน

ตัวชี้วัด

เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน

ด้านธรรมาภิบาล (Governance)

การต่อต้านการทุจริต

(GRI 205: Anti-corruption 2016)

205-1

205-2

205-3



ช่องทางการเผยแพร่รายงาน

- เว็บไซต์ www.gsb.or.th หัวข้อ “แผนปฏิบัติงานและรายงาน” หัวข้อย่อย “รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน”
- เอกสารเผยแพร่รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนของธนาคารออมสิน ประจำปี 2563 พิมพ์ด้วยหมึกพิมพ์จากถ้วยเหลืองที่ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ใช้การออกแบบที่เรียบง่าย ลดทอนการใช้สีในการพิมพ์ ช่วยลดการปล่อยสารเคมี ในกระบวนการผลิตจัดทำ ในรูปแบบภาษาไทยและภาษาอังกฤษ จำนวน 2,000 เล่ม



102-53

ช่องทาง การติดต่อสอบถาม แนะนำ

ฝ่ายพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม
ธนาคารออมสิน
470 ถ.พหลโยธิน เขตพญาไท
กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ : +66 (0) 2 299 8680
Call Center 1115
E-mail : Section.SER@gsb.or.th



สารจากผู้อำนวยการ
ธนาคารออมสิน



สารจากผู้อำนวยการธนาคารออมสิน





เมื่อพูดถึงคุณค่าหลักของธนาคารออมสิน จะนึกถึงบทบาทที่ชัดเจนในการส่งเสริมการออม
และสร้างวินัยทางการเงินแก่คนไทยมายาวนาน ซึ่งตามกฎหมายแล้วสังคมที่มีการออมเข้มแข็ง ย่อมเป็นรากฐาน
ของระบบเศรษฐกิจที่มั่นคงมีเสถียรภาพ ด้วยความเชื่อมโยงนี้จึงสามารถกล่าวได้ว่า ธนาคารได้ทำภารกิจ
ความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการดำเนินงานทางธุรกิจ (CSR in Process)
มาอย่างต่อเนื่องตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา



แต่ด้วยการส่งเสริมการออมเท่านั้นอาจไม่เพียงพอ
ในขณะที่สภาพสังคมไทยยังมีความเหลื่อมล้ำ คนส่วนใหญ่
เป็นผู้มีรายได้น้อย และขาดโอกาสการเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่มี
ต้นทุนเหมาะสมและรายได้อ่อน ธนาคารออมสินจึงปรับ
ตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ครั้งสำคัญ เพื่อผลักดันให้ธนาคาร
เป็น “ธนาคารเพื่อสังคม” หรือ Social Bank อย่างแท้จริง
และในมิติที่กว้างขวางกว่าเดิม นั่นคือ การมีบทบาทสำคัญ
ที่จะช่วยแก้ปัญหาความยากจน และลดความเหลื่อมล้ำ
ทางการเงินของคนในสังคม มุ่งเน้นการช่วยเหลือประชาชน
ผู้มีรายได้น้อย หรือกลุ่มคนฐานราก ตลอดจนผู้ประกอบการ
รายย่อย ให้สามารถเข้าถึงแหล่งเงินด้วยต้นทุนที่เหมาะสม
และเป็นธรรม รวมถึงสนับสนุนภาครัฐในการกิจการดูแล
สังคม ควบคู่ไปกับการดำเนินธุรกิจเชิงพาณิชย์เช่นเดียวกับ
ธนาคารทั่วไป จนเกิดผลเชิงบวกขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม
(Making the Positive Impact on Society) โดยในด้าน
การดำเนินธุรกิจนั้น ธนาคารได้ปรับทิศทางการออกแบบ
ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อนำมาช่วยเหลือ
คนฐานรากเป็นกลุ่มเป้าหมายหลัก จึงอาจถือได้ว่า ธนาคาร
ออมสินดำเนินธุรกิจโดยมีภารกิจความรับผิดชอบต่อสังคม
(CSR) เป็นแกนการดำเนินงาน

กล่าวคือ ธนาคารได้ยึดหลัก ESG ในการทำ
ภารกิจภายใต้ยุทธศาสตร์ธนาคารเพื่อสังคม โดยคำนึง
ถึงสิ่งแวดล้อม (Environment) สังคม (Social) และการ
กำกับดูแลทางเศรษฐกิจและธุรกิจ หรือธรรมาภิบาล
(Governance) ตลอดทั้งกระบวนการ โดยธนาคารได้
ลงนามรับใน “หลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม”
ของสำนักงานโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติ
ว่าด้วยข้อริเริ่มทางการเงิน หรือ UNEP Finance
Initiative : UNEP FI ซึ่งถือเป็นธนาคารของรัฐแห่งแรก
ของประเทศไทยที่เข้าร่วมสนับสนุนหลักการดังกล่าว
เพื่อยกระดับการดำเนินการเพื่อสังคม สิ่งแวดล้อม และ
ธรรมาภิบาลของธนาคารให้เป็นที่ไปตามมาตรฐานสากล

ในปี 2563 ที่ผ่านมา ภายใต้สถานการณ์การแพร่
ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ที่ทำให้ประชาชนได้รับ
ความเดือดร้อนจากผลกระทบของการแพร่ระบาด และ
จากมาตรการการควบคุมป้องกัน จึงเป็นความท้าทายของ
ธนาคารที่ต้องบริหารจัดการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง
ขณะเดียวกันสามารถส่งต่อความช่วยเหลือเพื่อบรรเทา
ความเดือดร้อนของประชาชน โดยเฉพาะที่เป็นรายย่อย
และผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าหลัก
ของธนาคาร โดยการออกมาตรการช่วยเหลือใน 2 มิติ คือ
มิติของการช่วยลดภาระค่าใช้จ่าย เช่น มาตรการพักชำระ
หนี้ และมิติของการเพิ่มสภาพคล่อง ด้วยมาตรการสินเชื่อ
เงื่อนไขผ่อนปรน นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดโครงการใหญ่
ภายใต้แนวคิด “ออมสินเพื่อสมุย” เพื่อเป็นโมเดลต้นแบบใน
การให้ความช่วยเหลือทุกมิติ แก่พื้นที่เศรษฐกิจที่พึ่งพาการ
ท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นการช่วยเหลือแก้ไขหนี้ การเสริมสภาพ
คล่องเพิ่มเม็ดเงินหมุนเวียนลงพื้นที่กว่า 1,500 ล้านบาท
การมอบความช่วยเหลือเฉพาะหน้า เช่น การมอบเครื่อง
อุปโภคบริโภค ทุนการศึกษา รวมถึงการสนับสนุนเครื่องมือ
ทำกินและโครงการตามวิถีพอเพียง เพื่อให้ชุมชนสามารถใช้
ประโยชน์ได้ในระยะยาว เป็นต้น

ในอนาคตแม้ว่าสถานการณ์จะคลี่คลาย ปัจจุบัน
แวดล้อมทางธุรกิจอาจเปลี่ยนแปลงไป แต่เจตจำนงของ
ธนาคารออมสินยังคงอยู่ ด้วยปรัชญาการดำเนินธุรกิจ
ภายใต้ยุทธศาสตร์ “ธนาคารเพื่อสังคม” ยุคใหม่นี้ ผม
มีความมุ่งมั่นและเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า ว่าธนาคารจะ
สามารถยกระดับชีวิตความเป็นอยู่ของคนฐานรากให้ดีขึ้น
เกิดผลลัพธ์เชิงบวกต่อสังคมได้อย่างเป็นรูปธรรม.

(นายวิทย์ รัตนาก)
ผู้อำนวยการธนาคารออมสิน



ธนาคารออมสิน

"สร้างโอกาส สร้างความสุข ให้คนไทย"

ธนาคารออมสินมุ่งมั่นที่จะให้คนทุกกลุ่มในสังคมสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างเท่าเทียม ด้วยนวัตกรรมที่สร้างสรรค์ขึ้นอย่างยั่งยืน ครอบคลุมทุกมิติของการพัฒนาธุรกิจและสังคมไปพร้อมกัน เพื่อศักยภาพทางการแข่งขันในยุคดิจิทัล และให้ความสำคัญในการดำเนินงานเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่องในทุกปี เพราะเราเป็นมากกว่าธนาคาร เราคือ “ธนาคารเพื่อสังคม” และมุ่งสู่การเป็น “ธนาคารเพื่อความยั่งยืน” ด้วยนวัตกรรมเพื่อสังคมอย่างแท้จริง



GSB

SOCIAL BANK

MAKING
POSITIVE IMPACT
ON SOCIETY

OVERVIEW



มีสาขา
ให้บริการ

1,057

แห่ง / Branch

รถโมบาย
เรือ

133

จุด / Units

Banking
Agent

205,255

แห่ง / Branch



Self Service

8,076

เครื่อง / Units



Internet Banking

206,683

ราย / Units

Mobile
Banking
(MyMo)

Register

8.1

ล้านราย
Million Cases



My credit : Unsecured Loan

“เสริมพลังฐานราก”
ขอสินเชื่อได้ด้วยตนเองผ่าน
MyMo อนุมัติรวมเป็นเงิน

1,592

ล้านบาท / Million Baht



กระจายการเข้าถึงบริการทางการเงินให้ครอบคลุมทุกกลุ่มลูกค้า ได้แก่

Ensure that all groups of customers

have a chance to access financial services namely:

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



พัฒนาความรู้ทางการเงิน
และพัฒนาศักยภาพด้านอาชีพ
ประชาชนฐานราก และผู้มีบัตร
สวัสดิการแห่งรัฐ

125,800

ราย / People



โครงการมหาวิทยาลัย
ประชาชน

10,153

ราย / People



โครงการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ
(Soft Loan) สำหรับ
ผู้ประกอบการที่ได้รับ
ผลกระทบจากไวรัสโคโรนา
(COVID-19) วงเงิน

150,000

ล้านบาท / Million Baht



ENVIRONMENT



การให้สินเชื่อและการลงทุนอย่างมีความรับผิดชอบต่อ

ปี 2563 สนับสนุนสินเชื่อ
แก่ธุรกิจที่ใช้พลังงานหมุนเวียน
(Renewable Energy)
เพื่อทดแทนการใช้เชื้อเพลิงฟอสซิล

698.23

ล้านบาท
Million Baht

ปี 2563 สนับสนุนสินเชื่อ
แก่โครงการที่เป็นประโยชน์
ต่อสิ่งแวดล้อม โดยลูกค้า
ภาครัฐ

5,313

ล้านบาท
Million Baht

นโยบายอนุรักษ์พลังงานของธนาคาร Green Office

อาคารต้นแบบของธนาคารออมสิน โดยเน้น
การประหยัดพลังงานในหลากหลายรูปแบบ
The building has been designed to focus
on a number of energy savings including



การเลือกใช้วัสดุ
ที่ลดแผ่รังสีความร้อน
อย่างผนังคอนกรีตมวลเบา



การสร้างพลังงานทดแทน
จากแผงกึ่งเปิดพลังงาน
แบบเซลล์สุริยะ: ที่สามารถ
ผลิตไฟฟ้าได้ประมาณ 12 kW.



กระจกนิรภัยกันความร้อน
และลดรังสียูวีได้ถึง 99%
และแสงส่องผ่านได้ สดการใช้
แสงสว่างจากหลอดไฟ

51.77%

ธนาคารได้ดำเนินการเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศเป็นแบบประสิทธิภาพสูงทดแทน
เครื่องปรับอากาศเก่า จำนวน 147 เครื่อง ทำให้เกิดการประหยัดการใช้พลังงานไฟฟ้า
คิดเป็น 51.77% โดยมีระยะเวลาคืนทุน 1.3 ปี

SOCIAL



สร้างโอกาสการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงินและให้ความรู้ทางการเงิน เพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม



จำนวนยอดเงินฝากของ
กลุ่มลูกค้าฐานรากเท่ากับ

เป้าหมาย
Target
2.31
ล้านล้านบาท



ผลลัพธ์
Result
2.50
ล้านล้านบาท



ให้ความรู้ทางการเงิน แก่ข้าราชการครู
ลูกค้าย่อย และลูกค้าองค์กรชุมชน
Financial Literacy

125,800 ราย / People



เปิดธนาคารโรงเรียน
Open School Banks

1,235 แห่ง / Locations



ส่งเสริมการออมของผู้สูงวัยผ่านผลิตภัณฑ์
ของธนาคาร ทำให้ออมเงินฝากของผู้สูงวัย
เพิ่มขึ้นสูงถึง

4,498

ล้านบาท / Million Baht



สร้างช่องทางการตลาดให้กับ
ผู้มีรายได้น้อยมีผู้เข้าร่วมโครงการ

ตลาดนัดประจํารัฐ
อมสินสร้างไทย

6,705 ร้าน / Shops



การลงทุนในทรัพยากรบุคคล
เพื่อขับเคลื่อนธนาคารไปสู่ “ธนาคารเพื่อสังคม”

จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา* (คน)



จำนวนชั่วโมงในการพัฒนาเฉลี่ย (ชั่วโมง)



ความพึงพอใจต่อระบบการบริหาร
ทรัพยากรบุคคลของธนาคาร

ปี 2562
4.39
คะแนน



ปี 2563
4.83
คะแนน

GOVERNANCE



การมีจริยธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจ

ภาพรวมผลประเมินด้านการรับรู้ และเข้าใจหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของบุคลากรธนาคารออมสิน ผลปี 2563 เท่ากับ 96.05% ซึ่งมีคะแนนสูงขึ้นจากปี 2562 ซึ่งได้ 95.18%



การปรับเปลี่ยนการดำเนินงานของธนาคารสู่ดิจิทัล

เตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรบุคคลให้พร้อมต่อการดำเนินงานขับเคลื่อนธนาคาร ในรูปแบบ Digital

การอบรมสัมมนาบุคลากร
จำนวนกว่า

68,019

คน / People

ผลงานนวัตกรรม
ที่ได้รับคัดเลือก

13

ผลงาน / Projects

การอบรมผ่าน
e-learning

129,481

คน / People

พัฒนาทักษะด้าน
Digital & Data Analytic

17,000

คน / People



รางวัลแห่งความภาคภูมิใจ



ธนาคารออมสินคว้ารางวัล
สุดยอดองค์กรคุณภาพมาตรฐานโลก
"Thailand Quality Award : TQA Winner 2020"



ธนาคารออมสินได้รับรางวัล Best Banks 2020
ธนาคารยอดเยี่ยมประจำปี 2020 ในภูมิภาค
เอเชียแปซิฟิก จาก IDC Financial Insights



ธนาคารออมสิน ได้รับ 5 รางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่น

1. รางวัลคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจดีเด่น
2. รางวัลบริหารจัดการองค์กรดีเด่น
3. รางวัลเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใสดีเด่น
4. รางวัลการพัฒนาสู่รัฐวิสาหกิจดิจิทัล (Digital Transformation Initiative) ประเภทเชิดชูเกียรติ
5. รางวัลบริการดีเด่น



ธนาคารออมสินเป็นธนาคารแรกในอาเซียน
ที่ได้รับรางวัลด้านการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล
สำหรับการให้บริการธนาคารสาขายอดเยี่ยม
ประจำปี 2563 โดย The Asian Banker องค์กร
ชั้นนำด้านธุรกิจการเงินธนาคาร
ในภูมิภาคเอเชีย (Best Branch Digitisation
Implementation 2020 By The Asian Banker)



กรม
ออมสิน
กระทรวงศึกษาธิการ

ธนาคารออมสิน

คว้ารางวัลสุดยอดองค์กร คุณภาพมาตรฐานโลก



'Making the Positive Impact'
#ธนาคารเพื่อสังคม

มุ่งมั่นดำเนินธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อ
ทั้งในด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล
เพื่อที่จะก้าวสู่การเป็นธนาคารที่ยั่งยืน
(Sustainable Development)

01

เกี่ยวกับธนาคารออมสิน

ABOUT GOVERNMENT SAVINGS BANK

แนวทางการพัฒนาสู่ความยั่งยืนในภาพรวมของธนาคารออมสิน ที่ให้ความสำคัญกับการทำธุรกิจ ที่คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อ 3 ด้านหลัก คือ สังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล ผ่านยุทธศาสตร์ การดำเนินงานที่เน้นการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อลูกค้า คู่ค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม



ข้อมูลธนาคารออมสิน

102-1, 102-2, 102-5

ธนาคารออมสิน ถือกำเนิดโดยพระราชประสงค์ของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 6 ที่ทรงตระหนักถึงความสำคัญของการเก็บรักษาทรัพย์ให้ปลอดภัยจากโจรผู้ร้าย โดยทรงตราพระราชบัญญัติจัดตั้งคลังออมสินขึ้น เมื่อวันที่ 1 เมษายน พุทธศักราช 2456 ด้วยพระราชปณิธานที่จะให้คลังออมสินเป็นที่เก็บรักษาทรัพย์สินอย่างปลอดภัย อีกทั้งทรงฝึกให้ราษฎรรู้จักเก็บออมทรัพย์อย่างถูกวิธี ซึ่งคลังออมสินได้ยื่นหยัดในการทำหน้าที่นี้ตลอดมา โดยได้รับพระมหากรุณาธิคุณจากพระมหากษัตริย์แห่งราชวงศ์จักรีทุกพระองค์ และอีกหนึ่งหน้าประวัติศาสตร์ที่จารึกไว้ คือในปีพุทธศักราช 2489 พระบาทสมเด็จพระปรเมนทรมหาอานันทมหิดลฯ ได้ทรงโปรดเกล้าฯ ให้ยกฐานะคลังออมสินขึ้นเป็น ธนาคารออมสิน โดยทรงตราพระราชบัญญัติธนาคารออมสินขึ้น เพื่อรองรับกับความก้าวหน้าของกิจการคลังออมสิน และให้เปิดดำเนินการในรูปแบบธนาคารตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน พุทธศักราช 2490 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน

ธนาคารออมสินมีฐานะเป็นนิติบุคคลดำเนินการ ภายใต้พระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489 โดยหมวด 1 การจัดตั้งและการดำเนินการ ตามมาตรา 7 ให้จัดตั้งธนาคารขึ้น เพื่อประกอบธุรกิจ ดังนี้

-  1 รับฝากเงินออมสิน
-  2 ออกพันธบัตรออมสิน และสลากออมสิน
-  3 รับฝากเงินออมสิน เพื่อสงเคราะห์ชีวิต และครอบครัว
-  4 ทำการรับ จ่าย และโอนเงิน
-  5 ซื้อหรือขายพันธบัตรรัฐบาลไทย
-  6 ลงทุนเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ซึ่งรัฐมนตรีอนุญาต
-  7 การออมสินอื่น ๆ ตามที่จะมีพระราชกฤษฎีกากำหนดไว้
-  8 กิจการอันพึงเป็นงานธนาคาร ตามที่จะมีพระราชกฤษฎีกากำหนดไว้ ทั้งนี้ ให้ประกอบได้ตามข้อกำหนด และเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวง

ในปัจจุบัน ธนาคารออมสินมีสถานะเป็นนิติบุคคลภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง ซึ่งการดำเนินงานในปัจจุบันอยู่ภายใต้ พ.ร.บ.ธนาคารออมสิน (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2560 โดยเป็นไปตามพันธกิจที่ระบุไว้ในพระราชบัญญัติ และแนวนโยบายของรัฐบาล (Statement of Direction) กำหนดให้ธนาคารออมสินมุ่งเน้นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ชุมชน และเศรษฐกิจฐานราก และส่งเสริมการออมของประชาชน โดยมีการบริหารจัดการซึ่งสนับสนุนโดยระบบข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ

(รายละเอียดประวัติธนาคาร เพิ่มเติมสามารถสืบค้นได้ที่ www.gsb.or.th ในหัวข้อเกี่ยวกับธนาคาร > ข้อมูลธนาคาร > ประวัติธนาคาร)



วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมองค์กร

102-16

ธนาคารออมสิน ได้ทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ และทิศทางการดำเนินงานโดยน้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และคำนึงถึงความสอดคล้องและความเชื่อมโยงกับบริบทต่าง ๆ เช่น

- แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580)
- แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12
- แผนการปฏิรูปประเทศ
- เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ของสหประชาชาติ
- นโยบาย Thailand 4.0
- แผนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (Digital Economy : DE)
- แผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจภาพรวม และแผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงิน
- ข้อเสนอแนะของหน่วยงานกำกับด้านนโยบาย
- บริบทสภาพแวดล้อมปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคตที่สำคัญ

โดยคณะกรรมการธนาคารออมสินได้กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และกรอบทิศทางการดำเนินงานสำหรับปี 2563-2567 ไว้ดังนี้

วิสัยทัศน์ ประจำปี 2563 – 2567

“เป็นผู้นำในการส่งเสริมการออม เสริมสร้างสุขและความมั่นคงของประชาชน เพื่อการพัฒนาประเทศไทยอย่างยั่งยืน ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล”

พันธกิจ

- ส่งเสริมการออมและสร้างวินัยทางการเงิน
- สนับสนุนการลงทุน และการพัฒนาประเทศ
- ส่งเสริมและยกระดับเศรษฐกิจฐานรากและวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อลดความเหลื่อมล้ำและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน
- เป็นธนาคารเพื่อสังคม และคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม
- ให้บริการทางการเงินครบวงจรที่ล้ำสมัยด้วยเทคโนโลยี
- ดิจิทัลและเหนือความคาดหวังภายใต้ความเสี่ยงที่ยอมรับได้บริหารจัดการแบบมืออาชีพ และมีธรรมาภิบาล

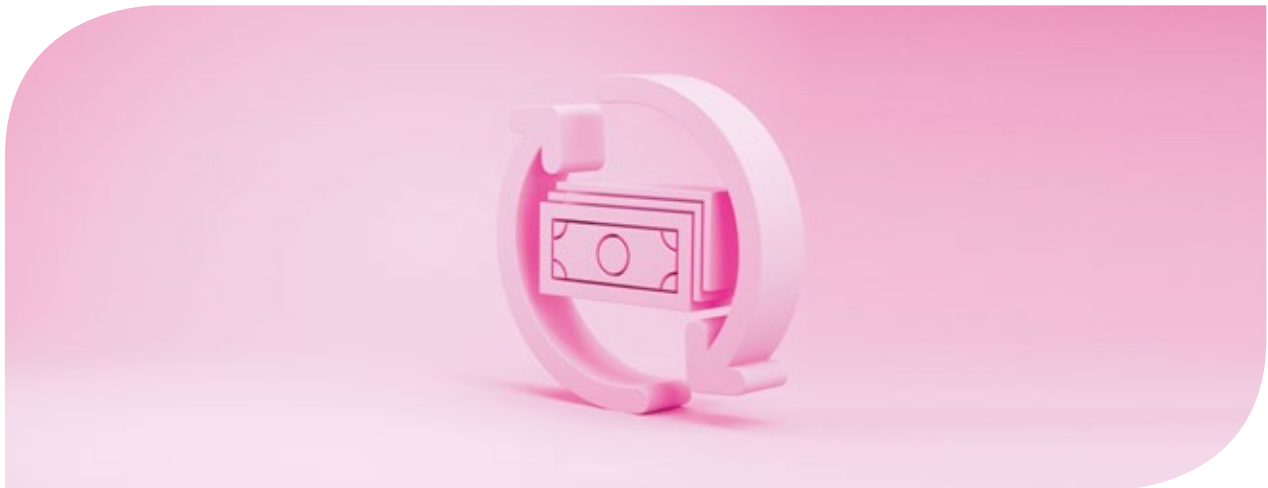
ค่านิยม GSB Way วิถีออมสิน (เต็มเต็มสังคมไทย คิดกว้างไกล เหนือขีดจำกัด)

**Giving for
the Greater Good**
เต็มเต็มสร้างคุณค่าสังคมไทย

**Seeking for
the Possibilities**
คิดใหม่ก้าวไกลใฝ่สร้างสรรค์

**Brave Beyond
Boundaries**
มุ่งมั่นสานต่อเหนือขีดจำกัด

ผลิตภัณฑ์และบริการที่สำคัญ และกลไกที่ใช้ในการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารออมสิน



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

ธนาคารออมสินได้ส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่สำคัญต่าง ๆ แก่ลูกค้าธนาคารจำนวนทั้งสิ้น 22.56 ล้านราย โดยมีการจำแนกลูกค้าเป็นกลุ่มต่าง ๆ ผ่านเกณฑ์ที่สำคัญ อาทิ นโยบายรัฐ/วิสัยทัศน์และพันธกิจ/ผลิตภัณฑ์และบริการ/ความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า เป็นต้น โดยจำแนกออกเป็น 3 กลุ่มหลัก คือ

1

ลูกค้าบุคคล

เช่น กลุ่มนักเรียน/นักศึกษา กลุ่มวัยเริ่มทำงาน กลุ่มผู้มีรายได้ปานกลาง กลุ่มผู้เกษียณอายุ และกลุ่มผู้มีสินทรัพย์สูง เป็นต้น โดยธนาคารมีจำนวนลูกค้าบุคคล 8.43 ล้านราย คิดเป็นร้อยละ 37.5 ของลูกค้าทั้งหมด



มีจำนวนลูกค้าบุคคล
8.43 ล้านราย

2

ลูกค้าฐานรากและสนับสนุนนโยบายรัฐ

เช่น กลุ่มผู้มีรายได้น้อย กลุ่มอาชีพอิสระรายย่อย กลุ่มผู้เริ่มประกอบธุรกิจรายย่อย กลุ่มบุคลากรภาครัฐ และองค์กรวิสาหกิจชุมชน เป็นต้น โดยธนาคารมีจำนวนลูกค้าฐานรากและสนับสนุนนโยบายรัฐ 13.98 ล้านราย คิดเป็นร้อยละ 62.1 ของลูกค้าทั้งหมด



มีจำนวนลูกค้าฐานราก
และสนับสนุนนโยบายรัฐ
13.98 ล้านราย

3

ลูกค้าธุรกิจและภาครัฐ

เช่น ธุรกิจ SMEs กลุ่มเอกชนขนาดใหญ่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น/สหกรณ์ฯ กลุ่มราชการ/รัฐวิสาหกิจ เป็นต้น โดยธนาคารออมสิน มีจำนวนลูกค้าธุรกิจและภาครัฐ 0.15 ล้านราย คิดเป็นร้อยละ 0.4 ของลูกค้าทั้งหมด



มีจำนวนลูกค้าธุรกิจและภาครัฐ
0.15 ล้านราย

พื้นที่การดำเนินงานธุรกิจ และที่ตั้งสำนักงานใหญ่

102-4, 102-6, 102-7

พื้นที่การดำเนินงานธุรกิจ : ธนาคารมีสาขาให้บริการทางการเงินกระจายอยู่ทั่วประเทศทุกภูมิภาคของประเทศไทย จำนวน 1,057 สาขา มีหน่วยให้บริการ 29 แห่ง เครื่อง Self-Service (ATM / PASSBOOK UPDATE / ADM) รวม 8,076 เครื่อง เพื่อกระจายโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงินที่ครอบคลุมทุกกลุ่มลูกค้าของธนาคารออมสิน

ช่องทางการให้บริการครอบคลุมทั่วถึงทุกกลุ่มลูกค้า

PHYSICAL



1,057
สาขา



ธนาคารโรงเรียน
1,235
สาขา



Delivery Service
sn Mobile / เรือ

133
จุด



Banking Agent

205,255
จุด



Self Service

8,076
เครื่อง

DIGITAL



Mobile Bank (MyMo)

8.1
ล้านราย



Internet Banking

206,683
ราย

ช่องทางการให้บริการ

- บริการ GSB Corporate Internet Banking
- บริการออมสิน Internet Banking
- GSB NOW
- บริการชำระสินค้าและบริการผ่าน MyMO
- บริการชำระภาษีผ่านธนาคารออมสิน
- บริการรับฝากชำระผ่านตัวแทนให้บริการ
- บริการทางการเงินผ่านตู้ ATM
- บริการหักบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ
- บริการหักบัญชีเงินฝากอัตโนมัติผ่าน Airpay
- คู่มือการรับชำระค่าไฟฟ้า โดยการหักบัญชีธนาคารออมสินผ่าน “Application PEA Smart Plus” ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
- บริการรับชำระโดยการหักบัญชีเงินฝากผ่าน Application “TRD SMART PAY” ของกรมธนารักษ์
- เรือธนาคารออมสิน
- รถเคลื่อนที่
- มอเตอร์ไซค์ แบงก์กิ้ง
- โครงการเพื่อธนาคารส่งเสริมพุทธศาสนา

ช่องทางบริการ e-service

- บริการ Internet Banking
- บริการ GSB Corporate Internet Banking
- บริการ Mobile Banking (MyMO)
- บริการ GSB Pay
- บริการตรวจสอบสลาก

กฎบัตรและมาตรฐานการให้บริการของธนาคารออมสิน (Customer Service Charter & Service Standard)

ธนาคารได้กำหนดกฎบัตรและมาตรฐานการให้บริการของธนาคารออมสิน เพื่อแสดงเจตนารมณ์อันแน่วแน่ที่จะตอบสนองความต้องการลูกค้าในการให้บริการ ผ่านการให้คำแนะนำที่ดีและเหมาะสมกับลูกค้า รวมทั้งนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่มีคุณภาพที่จะสร้างความพึงพอใจและประสบการณ์ที่ดี โดยมีประเด็นสำคัญ 5 ด้าน ได้แก่

1 ด้านการบริการ

ส่งมอบบริการที่มีคุณภาพในทุกสาขา และเป็นไปตามมาตรฐานที่ธนาคารกำหนดไว้ดำเนินการให้บริการบริการผ่านเครื่อง Self-Service Internet Banking และ Mobile Banking (MyMo) สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก และพร้อมใช้งาน

2 ด้านความเป็นธรรม

ให้บริการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และยึดหลักความเสมอภาคเท่าเทียมกันจัดให้มีช่องทางในการร้องเรียนที่หลากหลาย กำหนดขั้นตอนการเรื่องร้องเรียนที่ชัดเจนจัดการปัญหาและข้อร้องเรียนระหว่างลูกค้ากับธนาคารเป็นไปอย่างรวดเร็วและยุติธรรม

3 ด้านความปลอดภัย

ความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า และมีมาตรการในการรักษาความลับและข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าคำนึงถึงความปลอดภัยด้านไซเบอร์ (Cyber Security) โดยมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารให้มีความปลอดภัย และเป็นไปตามมาตรฐานสากล

4 ด้านความรับผิดชอบต่อนัก

สร้างความเข้าใจที่ถูกต้องแก่ลูกค้าเกี่ยวกับผลประโยชน์ ความเสี่ยง และลักษณะของผลิตภัณฑ์และบริการ ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของธนาคารทุกประเภทมีความถูกต้อง และเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับของหน่วยงานการกำกับดูแล

5 ด้านความโปร่งใส

เปิดเผยข้อมูลที่ต้องชัดเจนให้กับลูกค้ารวมทั้งชี้แจงเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์และบริการให้ลูกค้ารับทราบ เช่นอัตราดอกเบี้ยอัตราค่าธรรมเนียมค่าปรับสื่อสารและติดต่อกับลูกค้าผ่านช่องทางที่หลากหลาย เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร รวมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะของลูกค้า เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้มีการจัดทำคู่มือหรือมาตรฐานทั้งการปฏิบัติงาน และการให้บริการ โดยมีรายละเอียดเพิ่มเติม (สามารถสืบค้นได้ที่ www.gsb.or.th ในหัวข้อการเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส > การบริหารงาน)



ที่ตั้งสำนักงานใหญ่



ช่องทางการติดต่อ

ลูกค้าและประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลความรู้ ข้อมูลผลิตภัณฑ์ และบริการทางการเงินได้อย่างครอบคลุมและทั่วถึง รวมทั้งแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและชมเชย หรือร้องเรียนผ่านช่องทางรับฟังความคิดเห็นของธนาคารได้ดังนี้



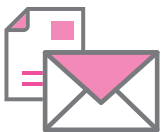
Call Center
1115



Website
www.gsb.or.th



E-Mail
voice@gsb.or.th



Letter
จดหมาย



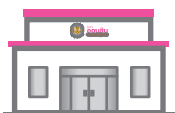
Social Network
GSB Society



Facebook | Twitter | Youtube | Instagram | Pantip



สแกน QR code
แสดงความคิดเห็น



สาขา
จุดให้บริการ

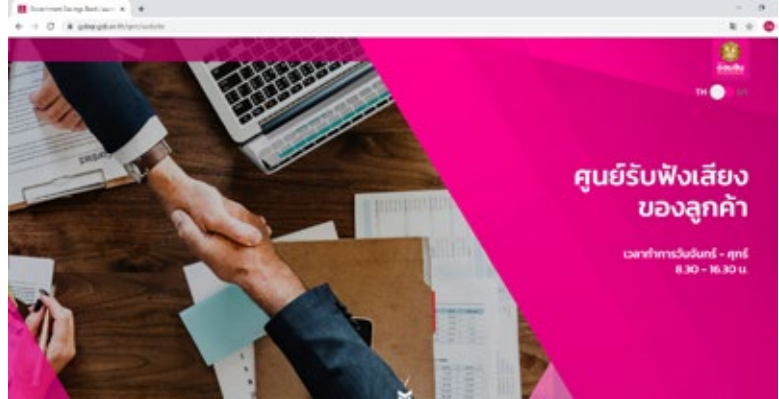


หน่วยงานภายนอก
ศูนย์ดำรงธรรม | สปท.
คปก. | สำนักงานปลัด
สำนักนายกรัฐมนตรี

QR VOICE



ศูนย์รับฟังเสียงของลูกค้: <https://gsbqr.gsb.or.th/qrm/website>



ผลการดำเนินงานที่สำคัญ ปี 2563

การมุ่งเป็นธนาคารเพื่อสังคม Social Bank

ธนาคารออมสินมีนโยบายมุ่งสู่การเป็น ธนาคารเพื่อสังคม Social Bank อย่างเต็มรูปแบบ เพื่อสร้างผลเชิงบวกแก่สังคม “Making POSITIVE Impact on Society” ที่มุ่งเน้นดูแลผู้มีรายได้น้อย ผู้ประกอบการรายย่อย และชุมชน ผ่านการยกระดับการส่งเสริมการออม การสร้างวินัยทางการเงิน การเพิ่มโอกาสการเข้าถึงบริการทางการเงินพื้นฐาน รวมถึงการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีที่ล้ำสมัย มาพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ และช่องทางการให้บริการ เพื่อส่งมอบคุณค่าและประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ปลอดภัย ล้ำสมัย ใช้ง่าย และตอบสนองต่อวิถีชีวิตของคนไทยทุกคน อันมีส่วนช่วยลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม ยกระดับรายได้ และสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากของประเทศชาติ ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายรัฐ

การประกาศร่วมทุน บริษัท เงินสดทันใจ จำกัด

ธนาคารออมสิน ประกาศการร่วมทุน SAWAD เพื่อเดินหน้าธุรกิจสินเชื่อจำนำทะเบียนรถ ช่วยคนฐานราก โดยธนาคารจะร่วมลงทุนในบริษัท เงินสดทันใจ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทย่อยในเครือบริษัท ศรีสวัสดิ์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ SAWAD เพื่อทำธุรกิจสินเชื่อจำนำทะเบียนรถ ด้วยการเข้าลงทุนในหุ้นสามัญ สัดส่วนไม่เกินร้อยละ 49 ของจำนวนหุ้นทั้งหมด ในจำนวนเงินไม่เกิน 1,500 ล้านบาท ซึ่งการร่วมทุนครั้งนี้มีเป้าหมายเพื่อนำไปสู่การปรับโครงสร้างอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อจำนำทะเบียนรถให้ลดต่ำลงสู่ระดับ 18% เมื่อเทียบกับปัจจุบันที่อัตราดอกเบี้ยสูงสุดถึง 24% ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลในการลดความเหลื่อมล้ำในสังคมให้ประชาชนกลุ่มฐานรากสามารถเข้าถึงโอกาสทางการเงินได้มากขึ้น

ผลการดำเนินงานทางการเงิน ปี 2563

สินทรัพย์

2,889,082
ล้านบาท

สินเชื่อ

(รวมเงินรับฝากจากสถาบัน
การเงินและสหกรณ์)

2,159,233
ล้านบาท

เงินฝากและตราสารหนี้
ที่ออก

(รวมเงินรับฝากจากสถาบัน
การเงินและสหกรณ์)

2,495,440
ล้านบาท

เงินกองทุน
ต่อสินทรัพย์เสี่ยงทั้งสิ้น

ร้อยละ 14.53
(ณ พฤศจิกายน 2563)

สินเชื่อ
ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้
(Non-Performing Loan:
NPLs)

ร้อยละ 2.13

กำไรสุทธิ

28,777
ล้านบาท

อัตราส่วนเงินกองทุน
ต่อสินทรัพย์เสี่ยง
(BIS Ratio)

ร้อยละ 14.96

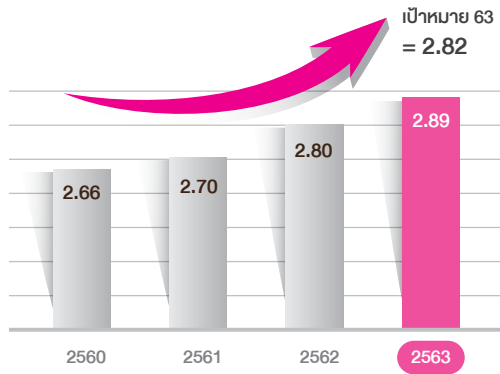
ส่วนของผู้ถือหุ้น
(Owner's Equity)

199,760
ล้านบาท

หมายเหตุ: มีส่วนของผู้ถือหุ้นที่เป็นส่วนของผู้
เจ้าของ (Equity) 199,760 ล้านบาท
จากทุนประเดิมที่ได้รับพระราชทานจาก
พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว
100,000 บาท นำส่งรายได้แผ่นดินหรือ
เงินนำส่งกระทรวงการคลังเพื่อนำไป
พัฒนาประเทศรวมแล้วกว่า 1.9 แสนล้าน
บาท (เงินนำส่งคลัง ตั้งแต่ปี 2542-2562)

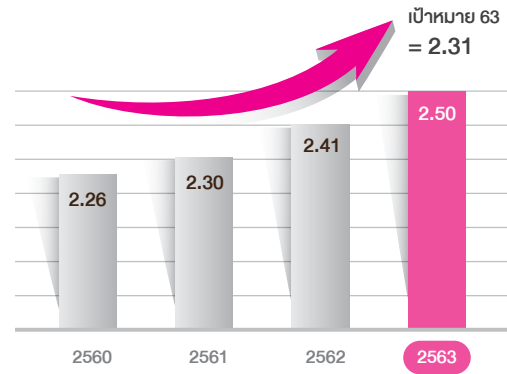
ASSET

หน่วย : ล้านบาท



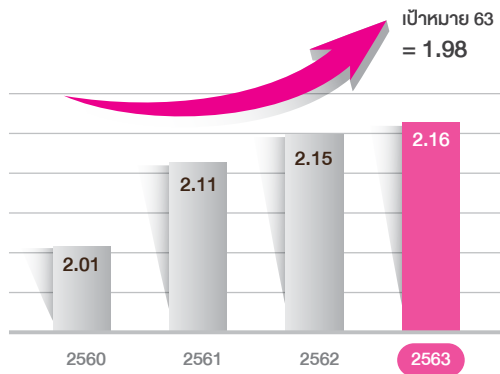
DEPOSIT

หน่วย : ล้านบาท



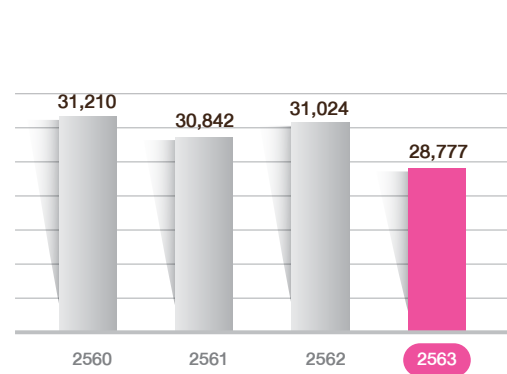
LOAN

หน่วย : ล้านบาท

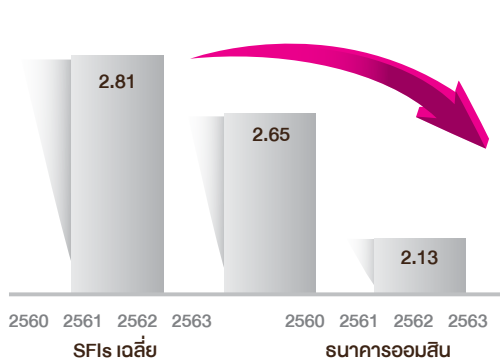


PROFIT

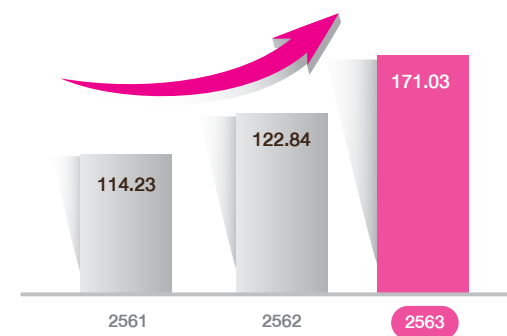
หน่วย : ล้านบาท



NPLs (%)



COVERAGE RATIO (%)



ผลการดำเนินงานที่มีใช้การเงิน ปี 2563

ส่งเสริมการออมและสร้างวินัยทางการเงิน

1 กลุ่มเด็กและเยาวชน

ธนาคารโรงเรียน/ธนาคารโรงเรียนเสมือนจริง (Virtual School Bank)

- ธนาคารโรงเรียน 1,235 แห่ง
- Virtual School Bank 2,641 แห่ง
- นักเรียนเข้าร่วม 70,731 คน สะสม 493,971 คน

ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพเยาวชนสู่เส้นทางสายอาชีพ

- สนับสนุนการจัดการแข่งขันวิชาการผ่านโครงการ TEDET มีนักเรียนเข้าร่วม 245,964 คน
- ให้ความรู้ผ่านกิจกรรม GSB Tutor Camp มีนักเรียนเข้าร่วม 804 คน

2 กลุ่มผู้สูงอายุ

ส่งเสริมการออม เพื่อเป็นหลักประกันยามเกษียณ

- ผลิตภัณฑ์เงินฝาก
เงินฝากเพื่อเรียกพระราชรัฐผู้สูงอายุ และเงินฝากเพื่อเรียกพิเศษผู้สูงอายุ มีผู้ใช้บริการ 81,001 ราย
- ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ
สินเชื่อเคหะกตัญญูดูแลบุพการี สินเชื่อพระราชรัฐ เพื่อผู้สูงอายุ และสินเชื่อที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุ (Reverse mortgage) มีผู้ใช้บริการ 3,545 ราย

สร้าง Environment และพัฒนาศักยภาพ

- พัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ มีผู้เข้าร่วมกิจกรรม 508 คน
- สร้างความสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ GSB Senior Wow มีผู้ใช้บริการ 2,722 ราย



ธนาคารโรงเรียน
จำนวน **1,235** แห่ง



นักเรียนเข้าร่วม
สะสม **493,971** คน



ผลิตภัณฑ์เงินฝาก
เพื่อเรียกพิเศษผู้สูงอายุ
มีผู้ใช้บริการ **81,001** ราย



สินเชื่อสำหรับผู้สูงอายุ
มีผู้ใช้บริการ **3,545** ราย





สินเชื่อที่อยู่อาศัย
สำหรับผู้สูงอายุ
 Reverse Mortgage : RM

สุขใจวัยเกษียณ มีบ้านอยู่ มีเงินใช้

พิเศษ ดอกเบี้ย 0% 2 ปี
จากธนาคารออมสิน

 1115

ส่งเสริมและยกระดับคุณภาพชีวิต

1 ประชาชนฐานราก

พัฒนาความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy) และพัฒนาศักยภาพด้านอาชีพ

- ประชาชนฐานราก และผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ 125,800 ราย
- มูลนิธิธนาคารออมสินแห่งสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี และสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง (สศค.) 714 ราย
- โครงการมหาวิทยาลัยประชาชน 10,153 ราย
- พัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการผ่านโครงการออมสินยุวพัฒน์รักษ์ถิ่นกลุ่มองค์กรชุมชน/วิสาหกิจชุมชนเข้าร่วม 463 กลุ่ม
- เปิดให้บริการสถาบันการเงินประชาชน 3 แห่ง โดยให้บริการรับฝาก-ถอนเงิน และธุรกรรมทางการเงินให้กับสมาชิกชุมชน รวมถึงเป็นแหล่งเงินทุนหมุนเวียนในการประกอบอาชีพ

เพิ่มช่องทางตลาดเพื่อสร้างรายได้

- จัดตลาดนัดประชารัฐออมสินสร้างไทย ตลาดประชารัฐออมสินทั่วถิ่นไทย และตลาดวายุภักษ์รักประชาชน (Online/Offline) ร้านค้าเข้าร่วม 13,215 ร้านค้า
- ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ผ่านการประกวด “GSB Smart Home Stay” เพื่อยกระดับการท่องเที่ยวชุมชนให้เข้มแข็งและคนในชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น โดยพัฒนาชุมชนสู่การเป็นโฮมสเตย์จำนวน 6 แห่ง

2 กลุ่มประกอบการ SMEs/SMEs Startup

สร้างโอกาส และพัฒนาศักยภาพเพื่อเป็นผู้ประกอบการ SMEs Startup

- อบรมให้ความรู้ทางธุรกิจแก่ผู้ประกอบการ SMEs และ Startup ผู้เข้าร่วม 1,425 คน
- จัดอบรม GSB SMEs Startup New Normal และ Starting up together by GSB เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และเสริมสร้างประสบการณ์ในการเป็นนักธุรกิจ ผู้เข้าร่วม 184 คน
- GSB Innovation Club เป็น Co-Working Space ในมหาวิทยาลัยสำหรับจัดกิจกรรม Smart Start Idea เพื่อช่วยกระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ ที่สามารถต่อยอดให้เกิดเป็นธุรกิจได้จริงในอนาคต จำนวน 10 แห่ง



ประชาชนฐานราก
และผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

125,800 ราย



โครงการ
มหาวิทยาลัยประชาชน

10,153 ราย



จัดตลาดนัดประชารัฐออมสินสร้างไทย ตลาดประชารัฐออมสิน
ทั่วถิ่นไทย และตลาดวายุภักษ์รักประชาชน (Online/Offline)

ร้านค้าเข้าร่วม **13,215** ร้านค้า

พัฒนาผลิตภัณฑ์และช่องทางการให้บริการ

1 พัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่

- ❏ **สินเชื่อจำนำทะเบียนรถ** บรรเทาภาระหนี้จากอัตราดอกเบี้ยที่สูงของ Non-Bank โดยประกาศร่วมทุนกับบริษัทเงินสดทันใจ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทย่อยในเครือบริษัท ศรีสวัสดิ์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
- ❏ **สินเชื่อ SMEs** มีที่มีเงินเสริมสภาพคล่องให้กับกิจการโดยไถ่ถอนที่ดินที่ติดสัญญาฝากขาย อนุมัติ 1,228 ราย เป็นจำนวนเงิน 5,469 ล้านบาท
- ❏ **เปิดรับฝากสลากออมสินพิเศษ 2 ปี เป็นครั้งแรก** สำหรับผู้ฝากบุคคลธรรมดา ดอกเบี้ยเงินฝากและรางวัลจะได้รับยกเว้นภาษีมีสิทธิถูกรางวัล 24 ครั้ง

2 พัฒนาฟีเจอร์ใหม่บนแอปพลิเคชัน MyMo

- ❏ **MyMo MyFund** บริการซื้อกองทุนรวมบัญชีเปิดใหม่ 420 บัญชี (สะสม 6,277 บัญชี)
- ❏ **TDR On MyMo** เลือกแผนการชำระหนี้ได้ด้วยตนเองผ่าน MyMo
 - ลูกค้าที่เลือกออกจากมาตรการพักชำระหนี้ (Opt-Out) จำนวน 76,911 ราย
 - ลูกค้าที่เลือกเข้ามาตรการพักชำระหนี้ (Opt-In) จำนวน 599 ราย
- ❏ **My Credit : Unsecured Loan “เสริมพลังฐานราก”** ขอสินเชื่อได้ด้วยตนเองผ่าน MyMo อนุมัติแล้วจำนวน 32,949 ราย เป็นจำนวนเงิน 1,592 ล้านบาท

3 ช่องทางการให้บริการ

- ❏ **เปิดหน่วยให้บริการรูปแบบใหม่ 4 แห่ง** มุ่งเน้นการขายและให้บริการผ่านช่องทาง Digital
 - ระบบ SUMO (Smart Device บนแท็บเล็ต) มอบทุกบริการทางการเงินเสมือนไปที่สาขาให้พนักงานใช้เพื่อเข้าถึงลูกค้าในชุมชนจำนวน 2,075 เครื่อง
- ❏ **ขยายการให้บริการเครื่องบริการอิเล็กทรอนิกส์** จำนวน 5,045 เครื่อง (Self Service: ATM/Passbook Update/ADM)



สินเชื่อ SMEs มีที่มีเงินเสริมสภาพคล่องให้กับกิจการ โดยไถ่ถอนที่ดินที่ติดสัญญาฝากขาย อนุมัติ **1,228** ราย เป็นจำนวนเงิน **5,469** ล้านบาท



“เสริมพลังฐานราก” ขอสินเชื่อได้ด้วยตนเองผ่าน MyMo อนุมัติแล้วจำนวน **32,949** ราย เป็นเงิน **1,592** ล้านบาท



ขยายการให้บริการเครื่องบริการอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน **5,045** เครื่อง

บริหารจัดการโครงสร้างองค์กร กระบวนการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล

1 บริหารจัดการโครงสร้างองค์กรและกระบวนการ

ปรับโครงสร้างและกระบวนการ

- เพิ่มกลุ่มงาน/สายงานรองรับการดำเนินภารกิจด้านสังคม (Social Bank) และ Digital
- เพิ่มหน่วยงานเพื่อรวมศูนย์งานปฏิบัติการด้านสินเชื่อ และสนับสนุนการปฏิบัติงานสาขา

2 เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันของพนักงานผ่านค่านิยมองค์กร

พัฒนาระบบ GSB Way Point เพื่อเป็นเครื่องมือยกย่อง ชมเชย สร้างขวัญกำลังใจ ผ่านการให้คะแนนกับบุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรมของธนาคาร

จัดกิจกรรม Star of the month/Star of service mind เพื่อยกย่องชมเชย สร้างขวัญกำลังใจให้กับบุคลากรที่เป็นแบบอย่างที่ดี

3 พัฒนาทรัพยากรบุคคล

พัฒนาทักษะ Up & Re-Skills

- ฝึกอบรมสัมมนาบุคลากรจำนวน 68,019 คน
- ให้บุคลากรเรียนรู้ผ่านระบบเรียนรู้ออนไลน์ (GSB WISDOM) จำนวน 129,481 คน 136 หลักสูตร (หลักสูตร Sale & Advisory/สร้างรายได้/รองรับการปฏิบัติงาน/Digital/อื่น ๆ)

พัฒนาพนักงานที่มีศักยภาพสูง (Talent & Innovation) จำนวน 97 คน

4 มอบทุนการศึกษา

ให้ทุนการศึกษาปริญญาโทภายในประเทศแก่พนักงาน จำนวน 3 ทุน

ให้ทุนการศึกษาหลักสูตร MBA Online จำนวน 28 ทุน

บริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศรองรับการดำเนินธุรกิจ

ระบบงานรองรับมาตรฐานรายงานทางการเงินฉบับใหม่ (TFRS9)

ระบบงานบริหารจัดการ GRC

ระบบงานบริหารจัดการหนี้

ระบบงานรองรับนโยบาย

ผลการดำเนินงานโครงการตามนโยบายรัฐที่สำคัญ ปี 2563

1 โครงการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ (Soft Loan) สำหรับผู้ประกอบการที่ได้รับผลกระทบจาก (COVID-19)

วงเงินรวม 150,000 ล้านบาท

- สถาบันการเงิน ยอดอนุมัติสะสม จำนวน 11,129 ราย เป็นเงิน 64,244 ล้านบาท
- สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-Bank) ยอดอนุมัติสะสม จำนวน 32 ราย เป็นเงิน 52,888 ล้านบาท
- วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมซึ่งเป็นลูกค้าของธนาคาร ยอดอนุมัติสะสม จำนวน 3,912 ราย เป็นเงิน 18,000 ล้านบาท

2 โครงการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ (Soft Loan) ให้กับสำนักงานสถานอนุเคราะห์

วงเงินรวม 2,000 ล้านบาท ยอดอนุมัติสะสม จำนวน 26,546 ราย เป็นเงิน 190 ล้านบาท

3 โครงการสินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับผู้ที่ได้รับผลกระทบจากไวรัสโคโรนา COVID-19

- โครงการสินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายฉุกเฉินสำหรับผู้มีอาชีพอิสระและผู้มีรายได้ประจำที่ได้รับผลกระทบ COVID-19 วงเงินรวม 25,000 ล้านบาท ยอดอนุมัติสะสม จำนวน 1,778,960 ราย เป็นเงิน 19,508 ล้านบาท
- สินเชื่อเสริมพลังฐานราก เพื่อช่วยเหลือประชาชนผู้ประกอบการอาชีพทุกกลุ่มที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) วงเงินรวม 10,000 ล้านบาท ยอดอนุมัติสะสม จำนวน 62,099 ราย เป็นเงิน 2,648 ล้านบาท
- สินเชื่อ Soft Loan ออมสินช่วยเหลือ SMEs ในภาคการท่องเที่ยว ยอดอนุมัติสะสม จำนวน 1,761 ราย เป็นเงิน 749 ล้านบาท



โครงการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ (Soft Loan)
สำหรับผู้ประกอบการที่ได้รับผลกระทบจาก (COVID-19)
วงเงินรวม **150,000** ล้านบาท



สินเชื่อเสริมพลังฐานราก เพื่อช่วยเหลือประชาชน
ผู้ประกอบการอาชีพทุกกลุ่มที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาด
ของเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ยอดอนุมัติสะสม
จำนวน **62,099** ราย เป็นเงิน **2,648** ล้านบาท

รางวัลเกียรติยศแห่งปี 2563



ประเภทการค้าบริการธนาคาร

- ธนาคารออมสินคว้ารางวัลสุดยอดองค์กรคุณภาพมาตรฐานโลก “Thailand Quality Award : TQA Winner 2020”
- ธนาคารออมสินได้รับรางวัลเกียรติยศ Thailand's Most Admired Brand 2020 แปรพันธ์ที่น่าเชื่อถือที่สุด 6 ปีต่อเนื่อง โดยนิตยสาร BrandAge
- ธนาคารออมสินได้รับรางวัล Best Banks 2020 ธนาคารยอดเยี่ยมประจำปี 2020 ในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก จาก IDC Financial Insights
- ธนาคารออมสินได้รับรางวัล “ธนาคารเพื่อการออมและส่งเสริมเศรษฐกิจฐานรากยอดเยี่ยม” ในงาน Siamrath Online Award 2020
- ธนาคารออมสิน ได้รับ 5 รางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่น ประจำปี 2563 ได้แก่
 1. รางวัลคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจดีเด่น
 2. รางวัลบริหารจัดการองค์กรดีเด่น
 3. รางวัลเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใสดีเด่น
 4. รางวัลการพัฒนาสู่รัฐวิสาหกิจดิจิทัล (Digital Transformation Initiative) ประเภทเชิดชูเกียรติ
 5. รางวัลบริการดีเด่น
- ธนาคารออมสินได้รับ 3 รางวัลเกียรติยศ จากงาน Money & Banking Awards 2020 ได้แก่
 1. รางวัล “ธนาคารเพื่อลูกค้ารายย่อยแห่งปี 2563 : Best Retail Bank of the Year 2020”
 2. รางวัล “ธนาคารที่มีบริการยอดเยี่ยมด้านเงินฝาก 2563 : Best Service Provider -Deposit 2020”
 3. รางวัล “บุธสวยงามยอดเยี่ยม ประเภทพื้นที่ขนาดใหญ่พิเศษ”

ประเภทแอปพลิเคชัน

- “ACMO me by GSB” แอปพลิเคชันระบบบัญชีออนไลน์ของธนาคารออมสินคว้ารางวัล Commart Award 2020 ประเภท The Best Productivity Application ในงานมอบรางวัล Commart Award 2020-2021
- แอปพลิเคชัน MyMo by GSB คว้ารางวัล Top Publisher Award : 2020 Winner Top Publisher ติดอันดับ 2020 Top 10 Finance Applications by Monthly Active User in Thailand หรือ 1 ใน 10 แอปพลิเคชันด้านการเงินของประเทศไทยที่มียอดผู้ใช้งานรายเดือนสูงสุด โดยบริษัท App Annie



ประเภทเทคโนโลยีและนวัตกรรม

- ธนาคารออมสินคว้ารางวัล Winner of the Red Hat APAC Innovation Awards 2020 ประเภท Cloud-Native Development
- ธนาคารออมสินได้รับรางวัล Best Innovation in Retail Banking Thailand 2020 ธนาคารที่มีความโดดเด่นด้านนวัตกรรมทำให้บริการทางการเงินเพื่อลูกค้ารายย่อยแบบครบวงจร ด้วยเทคโนโลยีจาก International Banker Award 2020 จัดโดย International Banker นิตยสารการเงินชั้นนำระดับโลก ภายใต้กลุ่ม Finance Publishing, London
- ธนาคารออมสินเป็นธนาคารแรกในอาเซียนที่ได้รับรางวัลด้านการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับบริการให้บริการธนาคารสาขาอดเยี่ยม ประจำปี 2563 โดย The Asian Banker องค์กรชั้นนำด้านธุรกิจการเงินการธนาคารในภูมิภาคเอเชีย (Best Branch Digitisation Implementation 2020 By The Asian Banker)

ประเภทอื่น ๆ

- ธนาคารออมสินได้รับรางวัลปฏิทินดีเด่น รางวัล “สุริยศศิธร” ประจำปี 2563
- ธนาคารออมสินได้รับโล่รางวัลองค์กรภาครัฐด้านกีฬา วันกีฬาแห่งชาติ จากพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ประธานในพิธีมอบรางวัล เนื่องในงานวันกีฬาแห่งชาติ ประจำปี 2563



การพัฒนาความยั่งยืนธนาคารออมสิน

ธนาคารออมสินในฐานะสถาบันการเงินชั้นนำด้านการพัฒนาความยั่งยืนได้มีความตระหนักต่อบทบาทการเป็นธนาคารเพื่อสังคม หรือ Social Bank ที่สำคัญ เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ อันนำไปสู่การพัฒนาการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environmental, Social and Governance : ESG) อย่างมีประสิทธิภาพท่ามกลางสถานการณ์โลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และปัญหาความท้าทายสำคัญต่าง ๆ เช่น การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ สงครามการค้า การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) เป็นต้น จากสถานการณ์ดังกล่าวธนาคารออมสินจึงได้มีการทบทวนถึงยุทธศาสตร์การดำเนินงานของธนาคาร การมุ่งมั่นเป็นธนาคารเพื่อสังคมอย่างเต็มรูปแบบ ตลอดจนการยกระดับเรื่องการพัฒนาความยั่งยืนของธนาคาร ตามมาตรฐานสากลต่าง ๆ ที่สำคัญ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ยุทธศาสตร์การดำเนินงานของธนาคาร

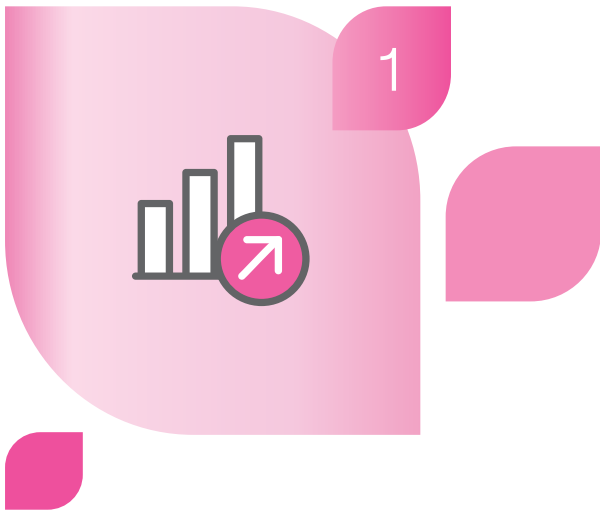


ยุทธศาสตร์การดำเนินงานของธนาคาร



ธนาคารออมสินได้กำหนดยุทธศาสตร์การดำเนินงานของธนาคาร ประจำปี 2563-2567 โดยมีการพิจารณาถึง

- สถานการณ์ภายนอกที่สำคัญ เช่น ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีทางการเงิน (Financial Technology) พฤติกรรมผู้บริโภคในปัจจุบัน ภาวะการแข่งขันในตลาด เป็นต้น
- แนวโน้มที่สำคัญในอนาคต เช่น แนวโน้มในอนาคตที่เปลี่ยนแปลงไป (Key Changes) ทั้งด้านลูกค้า (Customer Change) ด้านเทคโนโลยี (Technology Change) ด้านกฎระเบียบของหน่วยงานกำกับ (Regulatory Change) และด้านตลาด (Market Change)
- แนวทางการพัฒนาระดับประเทศที่สำคัญ เช่น การน้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และพิจารณาความสอดคล้องและเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 แผนปฏิรูปประเทศ และเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ของสหประชาชาติ นโยบาย Thailand 4.0 แผนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม แผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจภาพรวม และแผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงิน เป็นต้น
- ข้อเสนอแนะของหน่วยงานกำกับด้านนโยบาย อาทิ กระทรวงการคลัง สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) เป็นต้น



1

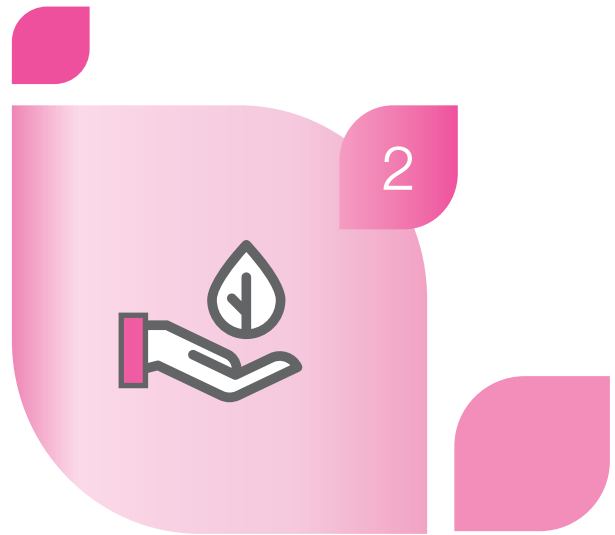
ยุทธศาสตร์ที่ 1

TRADITIONAL BANKING :

การสร้างความมั่นคงทางการเงินและขีดความสามารถในการแข่งขัน

การพัฒนารูปแบบและกระบวนการให้บริการในสาขา ใช้เทคโนโลยีสนับสนุนการให้บริการ ปรับกระบวนการให้เป็นอัตโนมัติและลดความซ้ำซ้อน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าและเพิ่มการเข้าถึงบริการทางการเงิน โดยมีตัวอย่างการดำเนินงานสำคัญ เช่น

- การปรับบทบาทพนักงานให้เป็นที่ปรึกษาทางการเงินและการขาย (Sales Advisory)
- การบริการแบบ Delivery Banking เช่น รถยนต์บริการเคลื่อนที่ เรือออมสิน และการออกไปให้บริการด้วย Smart Device (SUMO) เป็นต้น
- การบริการแบบ Digital Banking ผ่าน Mobile Application “MyMo”
- การบริการผ่านสถานที่ให้บริการที่ใกล้ตัว เช่น Banking Agent ต่าง ๆ ขยายช่องทางการให้บริการผ่าน Banking Agent เพื่อเพิ่มการให้บริการและลดต้นทุนการดำเนินงาน
- การสร้างพันธมิตรเพื่อสร้างรายได้ เช่น บริการรับต่อ พรบ. รถยนต์ บริการรับขึ้นรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาล และให้บริการสินเชื่อจำนำทะเบียนรถ เป็นต้น



2

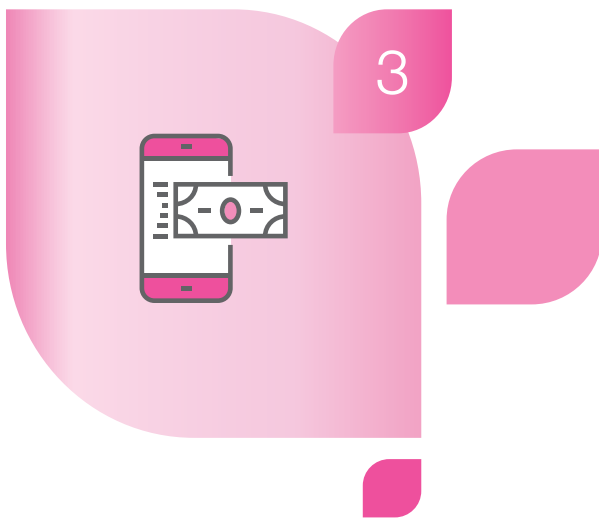
ยุทธศาสตร์ที่ 2

SOCIAL BANKING :

การพัฒนาสู่ความยั่งยืน

การปรับบทบาทการดำเนินงานภารกิจเชิงสังคมและการตอบสนองนโยบายรัฐบาล แยกการบริหารจัดการภารกิจเชิงพาณิชย์อย่างชัดเจน เป็นศูนย์พัฒนาสู่ความยั่งยืน Sustainable Banking Center มิติใหม่ของสถาบันการเงินที่จะมีสาขาดูแลด้านสังคมโดยเฉพาะ (Social Development center) โดยมีตัวอย่างการดำเนินงานสำคัญ เช่น

- การสร้างศูนย์กลางพัฒนาส่งเสริม SMEs (SMEs Development Center) ให้สามารถสนับสนุนธุรกิจ SMEs อย่างครบวงจร
- การพัฒนาและต่อยอดการสร้างและยกระดับความเข้มแข็งเศรษฐกิจฐานราก ผ่านกลไก 3 สร้างสู่ความยั่งยืน 1.สร้างความรู้/สร้างอาชีพ ด้วยการพัฒนาความรู้จนสามารถนำไปประกอบอาชีพได้ 2.สร้างตลาด/สร้างรายได้ ด้วยการสร้างตลาดทั้ง Offline & Online และ 3.สร้างโอกาสเข้าถึงแหล่งเงิน ผ่านผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน
- การส่งเสริมการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ตามแนวทาง CSV (Creating Shared Value) และประสิทธิภาพเชิงนิเวศ (Eco-efficiency) มุ่งลดการใช้ทรัพยากร (Reducing in consumption of resources) การมุ่งลดผลกระทบที่มีต่อสิ่งแวดล้อม (Reducing the impact on nature) เพิ่มมูลค่าของผลิตภัณฑ์ บริการ (Increasing product or service value)

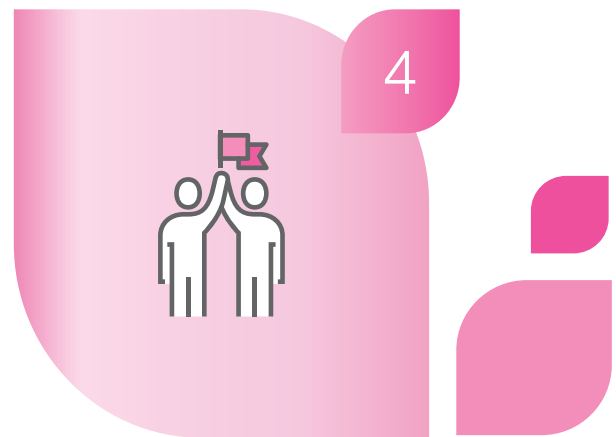


ยุทธศาสตร์ที่ 3

DIGITAL BANKING : การพัฒนาและยกระดับสู่ การเป็น Digital Banking

การพัฒนานวัตกรรมทางการเงินที่ล้ำสมัย ยกระดับบริการสู่ Digital Bank เต็มรูปแบบ โดยพัฒนาเทคโนโลยีทางการเงิน (FinTech) หรือร่วมกับพันธมิตรพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์บริการ และช่องทางการให้บริการ โดยมีตัวอย่างการดำเนินงานที่สำคัญ เช่น

- การพัฒนา Digital Platforms เพื่อมุ่งหารายได้ใหม่จากผลิตภัณฑ์ใหม่
- การหา New Business Model ใหม่ ๆ เพื่อทดแทนช่องทางหารายได้จาก Traditional Banking ผ่านการสร้าง GSB Digital Ecosystem ที่จะสามารถตอบโจทย์การให้บริการในอนาคตในแบบ Digital is Life ผ่านความร่วมมือทั้งจากพันธมิตรด้านเทคโนโลยี
- การร่วมทุนกับ Venture Capital หรือ Startup ที่มีศักยภาพ
- การพัฒนาบุคลากรด้าน IT ของธนาคารอันเป็นกำลังสำคัญต่อขับเคลื่อนธนาคารไปสู่การเป็น Lifestyle Banking



ยุทธศาสตร์ที่ 4

FUNDAMENTAL CAPABILITIES : การเพิ่มศักยภาพโครงสร้างพื้นฐาน

การเพิ่มศักยภาพธนาคารให้มีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพแบบมืออาชีพและมีธรรมาภิบาลรองรับการเติบโตและให้บริการในรูปแบบ Traditional Banking, Social Banking และ Digital Banking โดยมีตัวอย่างการดำเนินงานที่สำคัญ เช่น

- การสร้างความพร้อมทั้งในด้านโครงสร้างองค์กรอัตรากำลังกระบวนการ การบริหารและพัฒนาผู้นำและบุคลากรรองรับการดำเนินธุรกิจในยุคดิจิทัล (HR Transformation)
- การบริหารจัดการข้อมูลเพิ่มโอกาสทางธุรกิจและเป็นองค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล (Data Driven Organization)
- การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งด้านโครงสร้างพื้นฐานและความมั่นคงปลอดภัยของระบบและข้อมูล (IT Security & Data Privacy)
- การยกระดับมาตรฐานและบูรณาการการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายในที่เอื้อต่อการดำเนินธุรกิจและสอดคล้องกับเกณฑ์การกำกับภายนอก

(สำหรับรายละเอียดด้านแผนวิสาหกิจ ธนาคารออมสิน ประจำปี 2563-2567 ท่านสามารถเข้า website www.gsb.or.th ในหัวข้อ เกี่ยวกับธนาคาร > แผนปฏิบัติงานและรายงาน > นโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติงานประจำปี)



การยกระดับธนาคารออมสินสู่การเป็นธนาคารเพื่อสังคม เต็มรูปแบบ

ในปี 2563 ธนาคารออมสิน ได้แสดงความมุ่งมั่นอย่างชัดเจนในการเป็น “ธนาคารเพื่อสังคม” หรือ Social Bank อย่างเต็มรูปแบบ เพื่อให้ธนาคารเข้ามามีบทบาทสำคัญ ในการ “ลดความเหลื่อมล้ำและสร้างความเป็นธรรมในสังคม” ทำให้ประชาชนที่เป็นลูกค้ากลุ่มหลักของธนาคารเข้าถึงบริการทางการเงิน ลดภาระ ยกระดับรายได้และความเป็นอยู่ให้ดีขึ้น เพื่อให้หลุดพ้นจากความยากจน และสร้างสังคมที่เป็นสุข



ปัจจุบันลูกค้ากลุ่มนอนแบงก์ ทั้งระบบมีมากถึง 25.38 ล้านราย คิดเป็นมูลค่ารวม 481,000 ล้านบาท แบ่งเป็นสินเชื่อบุคคลและบัตรเครดิตเงินสด 48%, บัตรเครดิต 31% สินเชื่อจำนำทะเบียนรถยนต์ 21% การวางตำแหน่งการเป็น “ธนาคารเพื่อสังคม” นั้นจะเปิดโอกาสให้ลูกค้าจากทุกที่เข้ามา ไร้พรมแดนนี้ กับธนาคารได้ เพื่อช่วยลดภาระลูกค้าที่มีรายได้น้อยให้เข้าถึงสินเชื่อที่ดอกเบี้ยถูกลง



การแสดงความมุ่งมั่นในการเป็น Social Bank ของธนาคารออมสินครั้งนี้ถือเป็นการรุกเข้าสู่ธุรกิจนอนแบงก์ (Non-Bank) หรือ “ผู้ให้บริการการเงิน ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์” ซึ่งสินเชื่อแบบนั้นก็ถือเป็นสินเชื่อในระบบที่เป็นที่พึ่งยามยากของคนระดับฐานรากถึงคนชั้นกลาง ทั้งสินเชื่อบุคคล บัตรเงินสด บัตรเครดิต สินเชื่อจำนำทะเบียนรถ เป็นต้น



ธนาคารออมสิน

ได้กำหนดเป้าหมายการเป็นแหล่งเงินกู้ที่ให้สินเชื่อแบบแบงก์ (Non-Bank)
ในอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าดอกเบี้ยในตลาด 8-10% ต่อปี
โดยดอกเบี้ยในปัจจุบันของตลาดอยู่ที่ 24-28% ต่อปี



กลุ่มลูกค้า 3 กลุ่มหลัก คือ



1. ผู้มีรายได้น้อย
อาชีพอิสระ



2. ผู้ประกอบการ
รายย่อย (พ่อค้าแม่ค้า)



3. องค์กรชุมชน

การดำเนินงานที่สำคัญในปี 2563

- การประกาศร่วมทุนกับบริษัท เงินสดทันใจ จำกัด ที่ธนาคารจะเข้าไปลงทุนถือหุ้นไม่เกิน 49% ในบริษัท เงินสดทันใจ จำกัด เพื่อร่วมให้บริการสินเชื่อจำนำทะเบียนรถยนต์ ที่จะทำให้ออกเบี่ยสินเชื่อจำนำทะเบียนรถยนต์ลดต่ำลงสู่ระดับ 18% จากปัจจุบันในระบบคิดดอกเบี้ยได้สูงสุดถึง 24% ซึ่งโครงการนี้จะเปิดดำเนินการได้ในไตรมาสแรก ปี 2564
- การให้เงินกู้เสริมพลัง ฐานรากช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ในช่วงที่ผ่านมา 10,000 บาท และ 50,000 บาทต่อราย ผ่าน MYMO ที่ทำธุรกรรมได้รวดเร็วกว่าการเข้ามาทำรายการที่สาขาของธนาคาร
- การพัฒนา MYMO เพื่อให้ลูกค้าหรือประชาชนที่ใช้ MYMO สามารถขอกู้เงิน และรับชำระหนี้คืนเป็นรายวันได้ เช่น วินมอเตอร์ไซค์ แม่ค้าในตลาดสดที่มีรายได้เป็นรายวันโดยสามารถคิดดอกเบี้ย และลดดอกเบี้ยลดเงินต้นการกู้ให้ลูกหนี้เป็นรายวัน เป็นต้น ซึ่งเป็นการช่วยลูกหนี้ออกระบบ ให้กลับมาเข้าระบบ ช่วยลดภาระดอกเบี้ย ลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงสินเชื่อ



ดังนั้น การเป็น Social Bank เต็มรูปแบบ ทำให้ธนาคารต้องเป็นทั้งผู้ให้บริการทางการเงิน และมีบทบาทในการพัฒนาทั้งในแง่ของการเป็นแหล่งเงินทุนที่เป็นธรรมให้ผู้มีรายได้น้อย การพัฒนาและยกระดับผู้ประกอบการรายย่อย การส่งเสริมการออม และสร้างวินัยทางการเงิน และเป็นแหล่งเงินทุนให้ภาครัฐเพื่อการพัฒนาประเทศ รวมถึงการช่วยเหลือสังคมในภาวะวิกฤติต่าง ๆ

นอกจากนี้ ธนาคารออมสินในฐานะสถาบันการเงินชั้นนำด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนได้นำแนวปฏิบัติ และมาตรฐานสากลต่าง ๆ ที่เป็นที่ยอมรับต่อการขับเคลื่อนการพัฒนาที่ยั่งยืนของธุรกิจสถาบันการเงิน มากำหนดเป็นกรอบนโยบายการพัฒนาความยั่งยืนของธนาคารออมสิน เช่น เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (SDGs) หลักการธนาคารที่รับผิดชอบของสำนักงานโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติว่าด้วยข้อริเริ่มทางการเงิน (UNEPFI) และนโยบายสนับสนุนการธนาคารเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking) ของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การดำเนินงานตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน SDGs



ลดความเหลื่อมล้ำ
สร้างความเป็นธรรม



| | | | |
|--|--|---|--|
|  <p>แหล่งเงินทุน ด้วยดอกเบี้ย ที่เป็นธรรม</p> |  <p>สนับสนุน เงินทุนเพื่อ พัฒนาประเทศ</p> |  <p>พัฒนาผู้ประกอบการ รายย่อย & ชุมชน อย่างครบวงจร</p> |  <p>ส่งเสริมการออม และพัฒนา ทักษะทางการเงิน</p> |
|--|--|---|--|

ตั้งแต่ที่องค์การสหประชาชาติ ได้มีการประกาศใช้เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน หรือ Sustainable Development Goals (SDGs) 17 ข้อ เมื่อปี ค.ศ.2015 ซึ่งครอบคลุมมิติการพัฒนาต่าง ๆ ทั้งในด้านการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ การพัฒนา คุณภาพชีวิตประชากร การรักษาสีงแวดล้อม การจัดการความยากจน และการสร้างความเท่าเทียม เป็นต้น ซึ่งธนาคารออมสินได้ยึดมั่นต่อการตอบสนองตามแต่ละเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนที่สำคัญมาอย่างต่อเนื่อง โดยนำเสนอผ่านการเปิดเผยข้อมูลภายใต้ประเด็นความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญตามตารางการเชื่อมโยงการดำเนินงานกับเป้าหมายการพัฒนาความยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) และรายละเอียดผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมายต่าง ๆ ตามเนื้อหาในเล่มรายงาน



ในปี 2563 ธนาคารออมสิน ได้แสดงถึงความมุ่งมั่นต่อการดำเนินงานตอบสนองต่อเป้าหมายหลัก จำนวน 2 เป้าหมาย คือ เป้าหมายที่ 1 การแก้ไขปัญหาคความยากจน และเป้าหมายที่ 10 การลดความเหลื่อมล้ำ ซึ่งสอดคล้องต่อบทบาทที่ทางธนาคารออมสินวางเป้าหมายที่จะมุ่งสู่การเป็นธนาคารเพื่อสังคม (Social Bank) เพื่อสร้างผลกระทบเชิงบวกแก่สังคม ตามแนวคิด “Making POSITIVE Impact on Society” ผ่านการสร้างที่ยั่งยืนและดูแลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสมดุล ทั้งมิติภายนอกองค์กร (External Sustainability) ในการสร้างความเข้มแข็งแก่เศรษฐกิจฐานราก สังคม และ ชุมชน (Social Value proposition) ควบคู่กับมิติภายในองค์กร (Internal Sustainability) ในการดำเนินการกิจเชิงพาณิชย์ เพื่อสร้างความเข้มแข็งทางการเงินให้แก่องค์กรควบคู่ไปด้วยกัน





- ดำเนินงานตามนโยบายรัฐบาล ทำหน้าที่เป็นผู้จัดหาเงินทุนให้กับหน่วยงานของรัฐ พัฒนาผู้ประกอบการรายย่อยและชุมชน ส่งเสริมการออม ดูแลประเทศ เช่น มาตรการช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ทั้งมาตรการเยียวยา การให้สินเชื่อเสริมสภาพคล่อง และฟื้นฟูเศรษฐกิจ และมาตรการฟื้นฟูเชิงพื้นที่เพื่อการช่วยเหลือเร่งด่วน โครงการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ (Soft Loan) ให้กับสำนักงานสถานธนาหุเคราะห์
- การเสริมสร้างความแข็งแกร่งทางการเงิน โดยผ่านโครงการสินเชื่อเพื่อกลุ่มเศรษฐกิจฐานราก เช่น สินเชื่อประชารัฐสร้างไทย ธนาคารประชาชนสำหรับพ่อค้าแม่ค้าหาบเร่ แผงลอย ผู้ประกอบอาชีพอิสระรายย่อยและผู้มีรายได้น้อย
- แก้ไขปัญหาความยากจนด้วยการยกระดับเศรษฐกิจฐานราก เช่น สนับสนุนแหล่งเงินทุน สินเชื่อ ดอกเบี้ยต่ำ และพัฒนาทักษะฝีมือแรงงานผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐให้สามารถนำไปประกอบอาชีพและเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบได้
- ส่งเสริมการออมและพัฒนาทักษะทางการเงิน ด้วยผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินครบวงจรที่ล้ำสมัยด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น เงินฝากเพื่อเรียก Digital Savings แบบไม่มีสมุดบัญชี สลากออมสินพิเศษดิจิทัล การเปิดสถาบันการเงินประชาชนแห่งแรกของประเทศไทย เพื่อรับฝาก-ถอนเงิน และธุรกรรมทางการเงินให้กับสมาชิกและชุมชน รวมถึงเป็นแหล่งเงินทุนหมุนเวียนในการประกอบอาชีพให้กับสมาชิกและชุมชน



- ให้ความสำคัญกับ การเพิ่มโอกาสทางการเข้าถึงบริการทางการเงินและการให้ความรู้ทางการเงิน กลุ่มลูกค้านานาชาติหรือผู้ที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล
- การปล่อยสินเชื่อเสริมสภาพคล่องให้ระบบเศรษฐกิจอย่างเท่าเทียมกัน ด้วยอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม เป็นธรรม
- ยกระดับสาขาสู่การเป็นศูนย์พัฒนาเศรษฐกิจฐานรากสู่ความยั่งยืน (Social Branch) จุดให้บริการทางการเงิน Financial Logistic Center ซึ่งมีผลิตภัณฑ์เพื่อสังคมและประชาชนฐานราก เช่น สินเชื่อ Street Food สินเชื่อ Homestay ลดความเหลื่อมล้ำและเพิ่มโอกาสเข้าถึงบริการทางการเงินให้กลุ่มลูกค้านานาชาติ
- มาตรการเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ต่าง ๆ เช่น ภัยพิบัติทางธรรมชาติผลกระทบจากโรคระบาด การปรับลดอัตราดอกเบี้ยนโยบาย กนง.
- ยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชนฐานรากผ่านกลไก 1. สร้างความรู้และอาชีพ 2. สร้างตลาดและรายได้ 3. สร้างประวัติทางการเงิน เพื่อยกระดับรายได้ของประชาชน ลดความเหลื่อมล้ำในสังคม
- การประกาศร่วมทุนเพื่อร่วมให้บริการสินเชื่อจำนำทะเบียนรถยนต์ ที่จะทำให้ออกเบี้ยสินเชื่อจำนำทะเบียนรถยนต์ลดลง
- สนับสนุนผู้ประกอบการธุรกิจเพื่อสังคมให้เข้าถึงแหล่งทุน ส่งเสริมการพัฒนาชุมชนและสังคมอย่างยั่งยืน
- ร่วมพัฒนามาตรฐานสมรรถนะการใช้อีคอมเมิร์ซ ขับเคลื่อนธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย
- โครงการคลินิกแก้หนี้ ช่วยประชาชนแก้ไขปัญหาหนี้เสียบัตรเครดิต รวมถึงหนี้บัตรที่อยู่ในกระบวนการของศาลและมีคำสั่งพิพากษาแล้ว พร้อมได้เริ่มโครงการ refinance หนี้บัตรที่ลดภาระดอกเบี้ยให้แก่ประชาชนที่มีวินัยและมีประวัติการผ่อนชำระดีเยี่ยม
- ส่งเสริมพัฒนาศักยภาพ Startup และ SMEs ให้การสนับสนุนแหล่งเงินทุนแก่ผู้ประกอบการ Startup และ SMEs ที่มีศักยภาพและต้องการทุน เพื่อก่อตั้งกิจการ พัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการ หรือขยายกิจการ

การรับหลักการ Responsible Banking : UNEPFI

ธนาคารออมสิน มุ่งมั่นการเป็นธนาคารเพื่อสังคมโดยลงนามรับใน “หลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม” ของสำนักงานโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติว่าด้วยข้อริเริ่มทางการเงิน หรือ UNEP Finance Initiative : UNEP FI ถือเป็นแบงก์รัฐแห่งแรกที่เข้าร่วมรับใน “หลักการเป็นธนาคารที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม” หรือ “Principles for Responsible Banking (PRB)” โดยถือเป็นสถาบันการเงินของรัฐแห่งแรกของไทยที่เข้าร่วมสนับสนุนหลักการดังกล่าว

หลักการเป็นธนาคารที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมฉบับนี้ถือเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบกลยุทธ์และเป้าหมายที่สร้างผลกระทบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล และมีกระบวนการนำไปใช้ติดตาม ประเมินผล และบูรณาการอย่างเป็นระบบ รวมถึงการได้รับข้อเสนอแนะประจำปี และองค์ความรู้จากการแลกเปลี่ยนมุมมอง และแนวทางปฏิบัติที่ดีกับกลุ่มธนาคารที่เป็นสมาชิก UNEP FI เพื่อนำมาปรับปรุงนโยบายและการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



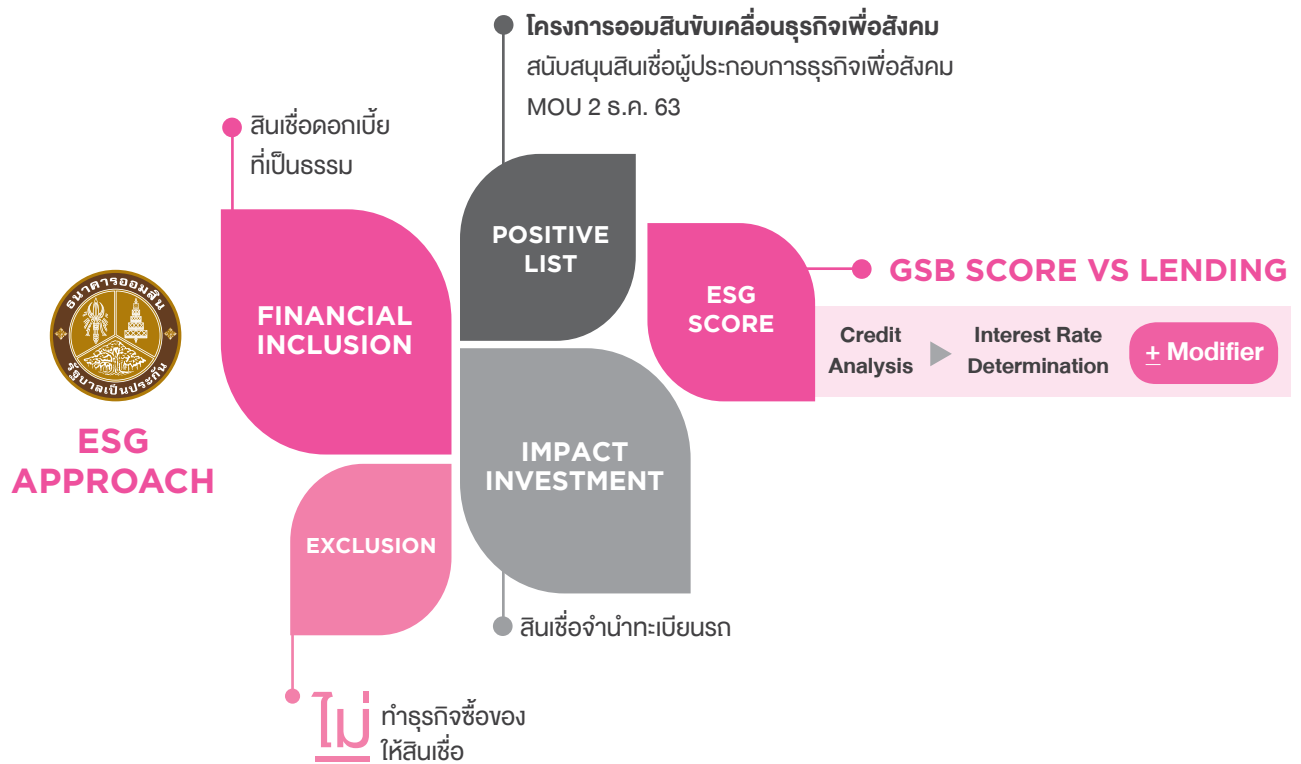
โดยหลังจากที่ธนาคารออมสินได้ลงนามรับหลักการฯ ฉบับนี้แล้ว ธนาคารมีแผนงานการพัฒนาการดำเนินงานภารกิจและกระบวนการทุกด้านให้สอดคล้องกับหลักการฯ เพื่อมุ่งให้เกิดผลลัพธ์เชิงบวกต่อสังคมที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน พร้อมรายงานผลการดำเนินงานตามหลักการฯ ดังกล่าว พร้อมทั้งนำเสนอผลความคืบหน้าและปรับปรุงการดำเนินงานให้เป็นธนาคารที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมตามมาตรฐานสากลต่อไป

การดำเนินงานตามนโยบายสนับสนุนการธนาคารเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking) ของธนาคารแห่งประเทศไทย

จากปัญหาความท้าทายการพัฒนาที่ยั่งยืนในระดับโลกที่ยังคงส่งผลกระทบต่อด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม อันเป็นความท้าทายสำคัญต่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของโลกร่วมกันนั้น ธุรกิจภาคสถาบันการเงินถือเป็นภาคส่วนหนึ่งที่สำคัญในการถูกคาดหวังจากสังคมเป็นอย่างมาก ที่จะปรับเปลี่ยนบทบาทการดำเนินงาน ทั้งการสนับสนุนองค์กรธุรกิจส่วนต่าง ๆ ให้คำนึงถึงการดำเนินธุรกิจที่รับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล รวมถึงการมีส่วนร่วมช่วยผลักดันให้ภาคส่วนอื่น ๆ มีการดำเนินงานในทิศทางที่นำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ในฐานะผู้กำกับดูแลสถาบันการเงินได้ตระหนักถึงความสำคัญด้านความยั่งยืน จึงได้กำหนดประเด็นด้านความยั่งยืนเป็นประเด็นท้าทายในแผนยุทธศาสตร์ ปี 2563-2565 โดยระบุว่าการดำเนินงานต้องคำนึงถึงความยั่งยืน ทั้งด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล และกำหนดนโยบายส่งเสริมให้ระบบสถาบันการเงินไทย ตระหนักและให้ความสำคัญตามหลักการธนาคารเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking) ภายใต้แนวคิด “การเงินเพื่อความยั่งยืน”

ธนาคารออมสิน ในฐานะสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลังที่ได้มอบหมายให้ ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ตรวจสอบและการกำกับดูแล ได้ให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานที่รับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล โดยถือเป็นพื้นฐานการดำเนินงานอันมุ่งไปสู่การเป็นธนาคารเพื่อสังคมอย่างเต็มรูปแบบและเป็นรูปธรรม โดยมีการกำหนดการดำเนินงานที่สำคัญต่าง ๆ ดังนี้



การดำเนินงานด้าน ESG ที่สำคัญของธนาคาร (ESG Approach)

FINANCIAL INCLUSION

financial inclusion การทำให้คนในสังคมโดยเฉพาะกลุ่มฐานรากสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินที่เหมาะสม และเป็นประโยชน์ เช่น การให้เงินกู้เสริมพลังฐานรากช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) 10,000 บาท และ 50,000 บาทต่อรายผ่าน MYMO เป็นต้น

IMPACT INVESTMENT

Impact Investment การลงทุนให้สินเชื่อที่สร้างผลกระทบ (Impact) แก่สังคม โดยเฉพาะการเข้าไปลดต้นทุนทางการเงินแก่คนในสังคม เช่น สินเชื่อจำนำทะเบียนรถด้วยต้นทุนที่เหมาะสม ซึ่งเป็นกลไกหลักของรัฐในการเข้าไปลดอัตราดอกเบี้ยที่สูงเกินจริงในตลาดให้ต่ำลงและอยู่ในระดับที่เหมาะสม เป็นต้น

EXCLUSION

Exclusion การไม่สนับสนุนบริการทางการเงินแก่ธุรกิจที่สร้างผลกระทบเชิงลบแก่สังคม (Negative List)

POSITIVE LIST

Positive List สนับสนุนธุรกิจที่เป็นธุรกิจที่สร้างผลกระทบเชิงบวกแก่สังคม เช่น การร่วมกับสมาคมธุรกิจเพื่อสังคม หรือ “SE Thailand” เพื่อสนับสนุนสินเชื่อให้กับบริษัทขนาดเล็กที่แข็งแกร่งและมีความสามารถในการชำระหนี้ให้กับธนาคารได้ การปล่อยสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยต่ำ ปล่อยสินเชื่อวงเงินไม่มาก โดยไม่ต้องมีหลักประกัน การคิดอัตราดอกเบี้ยเท่าทุน เป็นต้น

ESG SCORE

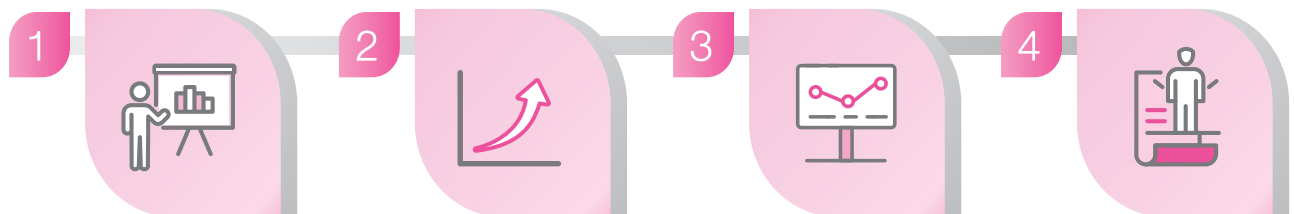
ESG score (อยู่ระหว่างดำเนินการ) การพัฒนาการให้คะแนนด้าน ESG เพื่อการพิจารณาดอกเบี้ยกับลูกค้าธุรกิจที่จะขอสินเชื่อ ตัวอย่างเช่น ลูกค้าธุรกิจที่มี ESG Score ที่ดี มีความเสี่ยงต่ำ เมื่อขอสินเชื่อจะได้รับการพิจารณาดอกเบี้ยที่ 5% ลบอีก 0.5% และในทางตรงข้ามหากลูกค้าธุรกิจที่มี ESG score ต่ำมาก มีความเสี่ยงสูง เป็นบริษัทที่มีปัญหาสังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล อาจจะไม่ได้รับการพิจารณาปล่อยสินเชื่อ หรือถ้าลูกค้าธุรกิจมี ESG score ในเกณฑ์ต่ำ แต่อยู่ในระดับไม่ต่ำมากนัก อาจพิจารณาเพิ่มดอกเบี้ยขึ้นไปตามลำดับ เป็นต้น

นอกจากนี้ ธนาคารออมสินยังได้มีการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อในด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ที่สอดคล้องและเกี่ยวข้องกับประเด็นความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญต่าง ๆ โดยมีรายละเอียดทั้งการดำเนินงาน และผลการดำเนินงาน หัวข้อ เกี่ยวกับธนาคารออมสิน หัวข้อย่อย "ผลการดำเนินงานที่สำคัญ ปี 2563"

การมีส่วนร่วมต่อผู้มีส่วนได้เสีย

¹⁰²⁻⁴² ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของธนาคารออมสินถือเป็นหุ้นส่วนสำคัญต่อการขับเคลื่อนการเป็นธนาคารเพื่อสังคมอย่างมีนัยสำคัญ ที่ผ่านมธนาคารออมสินได้ให้ความสำคัญต่อการดำเนินกิจการต่าง ๆ ของธนาคารที่คำนึงถึงผลกระทบที่อาจมีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญทั้งทางตรง และทางอ้อม อย่างไม่เลือกปฏิบัติและเป็นธรรม โดยมีการกำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญทั้งสิ้นจำนวน 7 กลุ่ม¹⁰²⁻⁴⁰ คือ หน่วยงานกำกับดูแล ผู้ส่งมอบ คู่ค้า คู่ความร่วมมือ ชุมชน ลูกค้า และพนักงาน

ที่ผ่านมธนาคารออมสินได้มีการเริ่มจัดทำแผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อส่งเสริมกระบวนการการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านการทบทวนวิธีการ ช่องทางการสื่อสาร กำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน อันนำไปสู่การสร้างความไว้วางใจ และการยอมรับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มที่มีต่อธนาคาร ประกอบด้วยยุทธศาสตร์ที่สำคัญ ดังนี้



ยุทธศาสตร์ที่ 1
จัดโครงสร้างและยกระดับกระบวนการ เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ยุทธศาสตร์ที่ 2
ยกระดับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กร

ยุทธศาสตร์ที่ 3
การบริหารความเสี่ยงและกำกับการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล

ยุทธศาสตร์ที่ 4
พัฒนาฐานข้อมูลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



เป้าหมาย คือ ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ต่ำกว่าระดับ 4

ผู้มีส่วนได้เสีย



หน่วยงานกำกับดูแล



ผู้ส่งมอบ



คู่ค้า



คู่ความร่วมมือ



ชุมชนสำคัญ








ลูกค้า



พนักงาน

ผลการดำเนินงานกับผู้มีส่วนได้เสีย

| ผู้มีส่วนได้เสีย | (102-43) การสื่อสารและวิธีการมีส่วนร่วม | (102-43) ความถี่ | (102-44) ความต้องการ/ความคาดหวัง | (102-44) แนวปฏิบัติที่ดำเนินการ |
|--|--|--|---|---|
|  หน่วยงานกำกับดูแล | <ul style="list-style-type: none"> การประชุมรับฟังแนวนโยบายและแนวทางการกำกับดูแล การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่กำกับ การปฏิบัติงานของธนาคาร สอบถามความพึงพอใจ ความต้องการ/ความคาดหวัง | รายไตรมาส เป็นประจำอย่างต่อเนื่อง รายปี | <ul style="list-style-type: none"> การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อสังเกต ความโปร่งใสในการดำเนินงาน การเปิดเผยข้อมูลอย่างครบถ้วน | <ul style="list-style-type: none"> ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ พัฒนากระบวนการทำงานตามข้อสังเกต และข้อเสนอแนะของหน่วยงานกำกับดูแล สนับสนุนและส่งเสริมประชาชนฐานรากด้านต่าง ๆ |
|  ผู้ส่งมอบ | <ul style="list-style-type: none"> ประชุมเพื่อสื่อสารทิศทางและนโยบายของธนาคาร การพบปะพูดคุยเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงานร่วมกัน สอบถามความพึงพอใจ ความต้องการ/ความคาดหวัง | รายปี เป็นประจำอย่างต่อเนื่อง รายปี | <ul style="list-style-type: none"> กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ตรวจสอบงานและชำระเงินที่โปร่งใสและรวดเร็ว | <ul style="list-style-type: none"> กำหนดกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างเชิงพาณิชย์ ตาม พ.ร.บ. การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 |
|  คู่ค้า | <ul style="list-style-type: none"> ประชุมเพื่อสื่อสารทิศทางและนโยบายของธนาคาร ประชุมเพื่อกำหนดแผนธุรกิจ การพบปะพูดคุยเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงานร่วมกัน สอบถามความพึงพอใจ ความต้องการ/ความคาดหวัง | รายปี รายปี เป็นประจำอย่างต่อเนื่อง รายปี | <ul style="list-style-type: none"> ความร่วมมือในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อขยายฐานลูกค้า การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกัน เพื่อยกระดับการดำเนินงาน ความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่รองรับการดำเนินงานร่วมกัน กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ตรวจสอบงานและชำระเงินที่โปร่งใสและรวดเร็ว | <ul style="list-style-type: none"> เตรียมความพร้อมรองรับการทำธุรกิจร่วมกับคู่ค้า พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศรองรับการปฏิบัติงานและการเชื่อมโยงข้อมูล กำหนดกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างเชิงพาณิชย์ตาม พ.ร.บ. การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 |
|  คู่ความร่วมมือ | <ul style="list-style-type: none"> ประชุมเพื่อสื่อสารทิศทางและนโยบายของธนาคาร การพบปะพูดคุยเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงานร่วมกัน สอบถามความพึงพอใจ ความต้องการ/ความคาดหวัง | รายปี เป็นประจำอย่างต่อเนื่อง รายปี | <ul style="list-style-type: none"> ยกระดับคุณภาพชีวิตและเพิ่มศักยภาพของกลุ่มเป้าหมาย การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกัน เพื่อยกระดับการดำเนินงาน การต่อยอดและพัฒนาโครงการภายใต้ความร่วมมือ | <ul style="list-style-type: none"> กำหนดแผน/โครงการสนับสนุนพัฒนาคุณภาพชีวิตและเพิ่มศักยภาพของกลุ่มเป้าหมาย |

| ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | (102-43) การสื่อสารและวิธีการมีส่วนร่วม | (102-43) ความถี่ | (102-44) ความต้องการ/ความคาดหวัง | (102-44) แนวปฏิบัติที่ดำเนินการ |
|---|--|---|---|--|
| ชุมชนสำคัญ  | <ul style="list-style-type: none"> ให้ข้อมูลผ่านช่องทาง Online และ Offline กิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ สอบถามความพึงพอใจความต้องการ/ความคาดหวัง | รายปี เป็นประจำอย่างต่อเนื่อง รายปี | <ul style="list-style-type: none"> การส่งเสริมความรู้ทางการเงิน และสนับสนุนวินัยการออมให้กับเด็ก/เยาวชน และประชาชน การเสริมสร้างศักยภาพให้แก่เด็ก/เยาวชน และคุณภาพแก่ประชาชน | <ul style="list-style-type: none"> กำหนดแผน/โครงการ CRS in Process สนับสนุนกิจกรรมสาธารณประโยชน์แก่ชุมชนและสังคม |
| ลูกค้า  | <ul style="list-style-type: none"> มีช่องทางรับฟังของลูกค้าที่หลากหลาย ทั้ง Online และ Offline การเยี่ยมเยียนพบปะลูกค้าเพื่อสร้างความสัมพันธ์ กิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ การประชุมสัมพันธ์เพื่อให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการอย่างถูกต้องและชัดเจน สอบถามความพึงพอใจความต้องการ/ความคาดหวัง | เป็นประจำ เป็นประจำ เป็นประจำ เป็นประจำ รายปี | <ul style="list-style-type: none"> ผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลายและตอบสนองความต้องการ ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ความปลอดภัยและความเสถียรของการใช้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ การบริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว และเป็นธรรม การให้คำแนะนำและความรู้ทางการเงิน | <ul style="list-style-type: none"> มุ่งเน้นการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า การพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ลูกค้าได้ในทุกด้าน พัฒนาระบบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพปลอดภัย และเป็นไปตามกฎระเบียบหรือมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง |
| พนักงาน  | <ul style="list-style-type: none"> มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ให้ข้อมูลอย่างเพียงพอครบถ้วนทันเวลา สำรวจความพึงพอใจและความผูกพัน | เป็นประจำ เป็นประจำ รายปี | <ul style="list-style-type: none"> รักษาสมดุลระหว่างการทำงานและการใช้ชีวิตส่วนตัว ปัจจัยในการสนับสนุนการปฏิบัติงานที่เหมาะสม ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม การพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง ความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน | <ul style="list-style-type: none"> การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ และเอื้อต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ให้ค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ๆ ที่สามารถเทียบเคียงได้กับบริษัทชั้นนำทั่วไป ปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม |

02

ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม

SUSTAINABLE FOR THE ENVIRONMENT

E

ธนาคารออมสิน มุ่งมั่นในการเป็น "ธนาคารเพื่อสังคม" บนกรอบนโยบาย "การธนาคารที่ยั่งยืน" หรือ "Sustainable banking" ธนาคารจึงให้ความสำคัญในเรื่องสิ่งแวดล้อม โดยการส่งเสริม สนับสนุน ให้สินเชื่อกับธุรกิจที่ใส่ใจ ดูแล และช่วยบรรเทาผลกระทบเชิงลบ ด้านสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ ธนาคารยังมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของการอนุรักษ์ทรัพยากรทางธรรมชาติ ซึ่งถือเป็นหน้าที่ของบุคลากรทุกคน



การให้สินเชื่อและการลงทุนอย่างมีความรับผิดชอบต่อ



¹⁰³⁻¹ ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้กำหนดกรอบนโยบายเรื่อง “การธนาคารที่ยั่งยืน” หรือ “sustainable banking” สำหรับการกำกับให้สถาบันการเงินในประเทศไทยจำเป็นต้องตระหนักต่อการปรับเปลี่ยนการดำเนินธุรกิจของสถาบันการเงินในปัจจุบันไปสู่ธนาคารที่ยั่งยืน เช่น การออกและบังคับใช้นโยบายสินเชื่อ (credit policy) ที่ชัดเจน คำนึงถึงความเสี่ยงด้านสังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล (Environment, Social & Governance หรือความเสี่ยง ESG) การบูรณาการกระบวนการประเมินความเสี่ยง ESG เข้าไปในกระบวนการปล่อยสินเชื่อของธนาคาร เป็นต้น

¹⁰³⁻²

แนวการบริหารจัดการ

ธนาคารออมสิน ถือเป็นสถาบันการเงินแห่งที่ 2 ในประเทศไทย (เป็นสถาบันการเงินของรัฐแห่งแรก) ในการรับ “หลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบต่อ” ของสำนักงานโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติว่าด้วยข้อริเริ่มทางการเงิน หรือ UNEP Finance Initiative: UNEP FI เพื่อยกระดับการดำเนินการเพื่อสังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาลของธนาคารให้เป็นมาตรฐานสากล ซึ่งรวมถึงการให้บริการทางการเงินของธนาคาร ในอนาคตที่จะต้องมีการคำนึงทั้งด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล เป็นสำคัญยิ่งขึ้น

ที่ผ่านมา นอกเหนือจากการดำเนินงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของธนาคารแล้วนั้น ธนาคารยังได้ให้ความสำคัญต่อการบรรเทาผลกระทบเชิงลบด้านสิ่งแวดล้อม และการส่งผลกระทบเชิงบวกด้านสิ่งแวดล้อมแก่องค์กร/หน่วยงานภายนอกผ่านสินเชื่อที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมในกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ และลูกค้าหน่วยงานภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่

ธนาคารให้การสนับสนุนสินเชื่อแก่ธุรกิจที่ใช้พลังงานหมุนเวียน (Renewable Energy) เพื่อทดแทนการใช้เพลิงฟอสซิล รวมถึงการให้ความสำคัญกับธุรกิจที่ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยสนับสนุนสินเชื่อแก่ธุรกิจที่ใช้พลังงานหมุนเวียน (Renewable Energy) เพื่อทดแทนการใช้เชื้อเพลิงฟอสซิล ซึ่งทั้ง 2 บริษัท ดำเนินธุรกิจผลิตไฟฟ้าพลังงานหมุนเวียน (Renewable Energy) ประเภทพลังงานชีวภาพ (Biomass Energy) ได้แก่ บริษัท แม่กระทิงเพาเวอร์ จำกัด ประกอบธุรกิจผลิตและจำหน่ายไฟฟ้า ขนาดกำลังการผลิตอยู่ที่ 9.90 เมกะวัตต์ และบริษัท รุ่งทิวา ไบโอมแอส จำกัด ดำเนินธุรกิจ โรงไฟฟ้าชีวมวล กำลังการผลิต 9.9 เมกะวัตต์ เน้นเชื้อเพลิงไม้ยางพารา

FS8, 103-3

| รายละเอียดโครงการสินเชื่อด้านสิ่งแวดล้อม | | | |
|---|---------------------|-----------|-----------|
| โครงการสินเชื่อด้านสิ่งแวดล้อม | ยอดคงค้าง (ล้านบาท) | | |
| | ปี 2561 | ปี 2562 | ปี 2563 |
| บริษัท แม่กระทิงเพาเวอร์ จำกัด | - | 250.00 | 240.43 |
| บริษัท รุ่งทิวา ไบโอมแอส จำกัด | - | 202.83 | 457.80 |
| รวมยอดคงค้างโครงการที่เป็นประโยชน์ต่อสิ่งแวดล้อมทั้งหมด | - | 452.83 | 698.23 |
| ยอดคงค้างของสินเชื่อรวมทั้งหมด (ไม่รวม L/G) | 62,197.04 | 63,214.12 | 93,195.85 |
| สัดส่วนร้อยละของสินเชื่อโครงการที่เป็นประโยชน์ต่อสิ่งแวดล้อมต่อสินเชื่อรวมทั้งหมด | - | 0.007% | 0.007% |

หมายเหตุ

- บริษัท แม่กระทิงเพาเวอร์ จำกัด (โครงการโรงไฟฟ้าแม่กระทิง) ได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อปี 2562 และปี 2563 รวม 300 ล้านบาท
- บริษัท รุ่งทิวา ไบโอมแอส จำกัด (โครงการโรงไฟฟ้ารุ่งทิวาไบโอมแอส) ได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อปี 2562 รวม 490 ล้านบาท

กลุ่มลูกค้าภาครัฐ

ธนาคารให้ความสำคัญต่อการนำเสนอบริการทางการเงินแก่ลูกค้าภาครัฐ ซึ่งคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาอัตราดอกเบี้ยเพิ่มเติม โดยอาจมีการปรับลดอัตราดอกเบี้ยให้แก่ลูกค้าที่มีการคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม ให้ต่ำกว่าลูกค้าในอุตสาหกรรมเดียวกันที่ไม่ได้คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ที่ผ่านมามีส่วนสนับสนุนสินเชื่อภาครัฐที่มีการอนุมัติวงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้าที่ดำเนินกิจการโดยคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงสภาพอากาศ และผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม จำนวน 2 หน่วยงาน ได้แก่

1. การรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย (สฟท.)

ธนาคารให้การสนับสนุนสินเชื่อแก่ สฟท. ลงทุนด้านระบบงานต่าง ๆ ในโครงการระบบรถไฟฟ้าชานเมือง (รถไฟฟ้าสายสีแดง) ซึ่งเป็นโครงการ ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อลดปัญหาจราจรติดขัดในกรุงเทพมหานคร โดยการขนส่งผู้โดยสารจากเขตชานเมืองเข้าสู่ตัวเมืองด้วยรถไฟฟ้า ทำให้ผู้โดยสารสามารถเดินทางเข้าออกกรุงเทพมหานครได้ภายในระยะเวลาอันสั้น ช่วยลดมลพิษลดปริมาณการใช้เชื้อเพลิง เนื่องจากใช้พลังงานไฟฟ้าในการขับเคลื่อนรถทำให้ปลอดภัย และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

2. บริษัท อนุรักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (สวส.)

ธนาคารให้การสนับสนุนสินเชื่อแก่ ธพส. ในการก่อสร้างโครงการพัฒนาพื้นที่ส่วนขยายศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ โซนซี ซึ่งโครงการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อลดภาระงบประมาณในการที่หน่วยงานรัฐเช่าอาคารสำนักงานของเอกชน โดยโครงการฯ ได้ถูกออกแบบให้เป็นอาคารประหยัดพลังงาน ดังนี้

- มีการออกแบบให้มีพื้นที่รับน้ำและกักเก็บน้ำฝนเพื่อนำมาใช้รดน้ำต้นไม้ในโครงการฯ ช่วยลดปริมาณการใช้น้ำประปา และลดภาระด้านการบำบัดน้ำเสีย
- มีการใช้แผงบังแดดที่ด้านนอกของตัวอาคารควบคู่ไปกับการใช้แผงกระจก 2 ชั้น เพื่อป้องกันความร้อนจากภายนอกไม่ให้เข้ามาภายในอาคาร
- มีการออกแบบช่องรับแสงตามธรรมชาติเพื่อลดการใช้พลังงาน
- มีการนำความเย็นที่เหลือจากถังน้ำเย็นชั้นใต้ดินของระบบปรับอากาศ มาใช้ในพื้นที่โถงส่วนกลาง ทำให้ไม่ต้องติดตั้งระบบปรับอากาศเพิ่มเติม
- มีการติดตั้งแผง Solar PV Cell บนพื้นที่หลังคา เพื่อใช้ผลิตไฟฟ้าใช้ภายในโครงการฯ

รายละเอียดโครงการสินเชื่อด้านสิ่งแวดล้อม

FS8, 103-3

| โครงการสินเชื่อด้านสิ่งแวดล้อม | ยอดคงค้าง (ล้านบาท) | | |
|---|---------------------|------------|------------|
| | ปี 2561 | ปี 2562 | ปี 2563 |
| วงเงินกู้ระยะยาวแก่การรถไฟแห่งประเทศไทย วงเงิน 4,160 ล้านบาท อายุเงินกู้ 3 ปี | 4,160.00 | 4,160.00 | 4,160.00 |
| วงเงินกู้ระยะยาวแก่บริษัท อนุรักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด วงเงิน 1,500 ล้านบาท อายุเงินกู้ 5 ปี | - | 390.00 | 1,153.00 |
| รวมยอดคงค้างโครงการที่เป็นประโยชน์ต่อสิ่งแวดล้อมทั้งหมด | 4,160.00 | 4,550.00 | 5,313.00 |
| ยอดคงค้างของสินเชื่อรวมทั้งหมด | 648,643.47 | 752,214.51 | 711,800.46 |
| สัดส่วนร้อยละของสินเชื่อโครงการที่เป็นประโยชน์ต่อสิ่งแวดล้อมต่อสินเชื่อรวมทั้งหมด | 0.64% | 0.60% | 0.75% |

การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม 102-11, 103-1

การมุ่งมั่นในการเป็น “ธนาคารเพื่อสังคม” ธนาคารจำเป็นต้องมีกระบวนการภายในที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถนำเสนอบริการทางการเงินที่เป็นประโยชน์แก่สังคม เพื่อส่งเสริมให้คุณภาพชีวิตของคนในสังคมดียิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม การให้ได้มาซึ่งการบริหารจัดการดังกล่าวที่มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องมีการใช้ทรัพยากรธรรมชาติที่เกี่ยวข้อง อาทิ พลังงานไฟฟ้า กระดาษ วัสดุสำนักงาน เป็นต้น ซึ่งถือเป็นผลกระทบหนึ่งของธนาคาร ที่มีต่อสิ่งแวดล้อม ในฐานะที่ธนาคารตระหนักต่อเรื่องสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) จึงจำเป็นต้องมีการตระหนักต่อการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมเป็นสำคัญ อันเป็นส่วนหนึ่งต่อการพัฒนาธนาคารไปสู่ความยั่งยืนในอนาคต

แนวการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม 103-2

นโยบายการอนุรักษ์พลังงาน

ธนาคารได้มีการปรับปรุงนโยบายอนุรักษ์พลังงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านการจัดการพลังงาน และเพื่อให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินการจัดการพลังงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยมีการจัดทำประกาศธนาคาร เรื่อง นโยบายอนุรักษ์พลังงาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

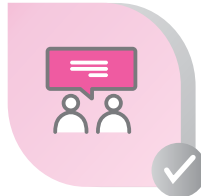
1. ธนาคารจะดำเนินการและพัฒนาระบบการจัดการพลังงานอย่างเหมาะสมสอดคล้องกับกฎหมายและข้อกำหนดอื่น ๆ โดยกำหนดให้การอนุรักษ์พลังงานเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยมีคณะทำงานด้านการจัดการพลังงานเป็นผู้ดำเนินการ
2. ธนาคารจะดำเนินการปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรพลังงานขององค์อย่างต่อเนื่องและเหมาะสมกับการทำงาน เทคโนโลยีที่ใช้ และแนวทางการปฏิบัติงานที่ดี
3. ธนาคารจะกำหนดแผนและเป้าหมายการอนุรักษ์พลังงานในแต่ละปีและสื่อสารให้พนักงานและลูกค้าทุกคนเข้าใจและปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง
4. ธนาคารถือว่า การอนุรักษ์พลังงานเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บริหารทุกระดับ พนักงาน และลูกค้าทุกคนที่จะต้องให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามมาตรการที่กำหนด
5. ธนาคารจะให้การสนับสนุนที่จำเป็น รวมถึงทรัพยากรด้านบุคลากรด้านงบประมาณ เวลาในการทำงาน การฝึกอบรม และการมีส่วนร่วมในการนำเสนอข้อคิดเห็นเพื่อพัฒนางานด้านพลังงาน
6. ผู้บริหารและคณะทำงานด้านการจัดการพลังงานจะทบทวนและปรับปรุงนโยบาย เป้าหมาย และแผนการดำเนินงานด้านพลังงานทุกปี

คณะกรรมการด้านการจัดการพลังงาน

ธนาคารได้แต่งตั้งคณะกรรมการด้านการจัดการพลังงาน ทำหน้าที่ควบคุมดูแลการจัดการพลังงานของธนาคารให้มีประสิทธิภาพ และคณะผู้ตรวจประเมินการจัดการด้านพลังงาน ทำหน้าที่ตรวจสอบประเมินวิธีการจัดการพลังงานให้เป็นไปตามแนวทางที่กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์กำหนดไว้ โดยกำหนดอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการด้านการจัดการพลังงาน ดังนี้



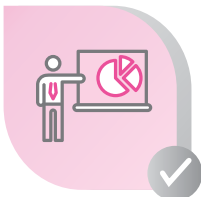
ดำเนินการจัดการพลังงานให้สอดคล้องกับนโยบายอนุรักษ์พลังงาน และวิธีการจัดการพลังงานของธนาคาร



ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือในการปฏิบัติตามนโยบายอนุรักษ์พลังงาน และวิธีการจัดการพลังงานของธนาคาร รวมทั้งจัดการอบรมหรือกิจกรรมเพื่อสร้างจิตสำนึกของบุคลากรของธนาคาร



ควบคุมดูแลการจัดการพลังงานของธนาคาร ให้เป็นไปตามนโยบายอนุรักษ์พลังงานและวิธีการจัดการพลังงานของธนาคาร



รายงานผลการอนุรักษ์พลังงานและการจัดการพลังงานตามนโยบายอนุรักษ์พลังงานและวิธีการจัดการพลังงานของธนาคารให้ผู้ว่าการธนาคารทราบ



เสนอแนะเกี่ยวกับการกำหนดหรือทบทวนนโยบายอนุรักษ์พลังงานและวิธีการจัดการพลังงานของธนาคาร ให้ผู้ว่าการธนาคารพิจารณา



สนับสนุนการดำเนินการให้เป็นไปตามกฎกระทรวงกำหนดมาตรฐานหลักเกณฑ์และวิธีการจัดการพลังงานในโรงงานควบคุมและอาคารควบคุม พ.ศ. 2552 และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินงานที่สำคัญ

โครงการความริเริ่มอาคารต้นแบบอนุรักษ์พลังงาน (Green office)

Innovative Energy Conservation Building (Green Office) เป็นการนำผลงานจากโครงการ GSB IDEA ที่เปิดโอกาสให้พนักงานพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ สู่องค์กรแห่งนวัตกรรม มาใช้เป็นแนวทางในการออกแบบอาคารต้นแบบอนุรักษ์พลังงาน (Green Office) โดยมีสาขาต้นแบบที่ธนาคาร สาขาฉะเชิงเทรา สาขาฉะเชิงเทรา สาขาฉะเชิงเทรา โดยมีแนวคิดหลักในการออกแบบ คือ

- เป็นมิตรต่อผู้มาใช้บริการ สิ่งแวดล้อม และชุมชน
- ประหยัดค่าใช้จ่ายในด้านพลังงาน
- สร้างสิ่งแวดล้อมที่ดีภายในที่ทำงานและชุมชน

โครงการความริเริ่มอาคารต้นแบบอนุรักษ์พลังงาน (Green office) เป็นอาคารโครงสร้างคอนกรีต สูง 2 ชั้น และมีชั้นดาดฟ้าติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์ สามารถผลิตไฟฟ้าได้ประมาณ 12 kW. เลือกใช้วัสดุที่ลดการแผ่รังสีความร้อน ไม่ปล่อยมลพิษต่อสิ่งแวดล้อม เน้นการใช้แสงธรรมชาติ ทิศทางลมและแสงแดด สร้างพลังงานทดแทนจากแผงกำเนิดพลังงานแบบเซลล์สุริยะ ใช้อุปกรณ์ที่ประหยัดพลังงาน ติดตั้งระบบการใช้น้ำหมุนเวียน รวมไปถึงเป็นอาคารที่อำนวยความสะดวกต่อผู้พิการ และออกแบบตามหลักการด้านความปลอดภัยในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน โดยมีลักษณะพิเศษ ดังนี้

- โครงสร้างคอนกรีต เสริมเหล็ก 2 ชั้น
- ชั้นดาดฟ้าติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์ที่สามารถผลิตไฟฟ้าได้ประมาณ 12 kW.
- ใช้ผนังคอนกรีตมวลเบา มีคุณสมบัติในการเป็นฉนวนป้องกันความร้อน
- ก่อผนังสองชั้นโดยมีช่องอากาศภายใน ช่วยลดความร้อนเข้าสู่อาคาร
- กระจกนิรภัยกันความร้อน ช่วยลดรังสีอินฟราเรดได้ถึง 98% ลดรังสียูวีได้ถึง 99% แต่แสงสามารถส่องผ่านได้ถึง 70% ทำให้สามารถเปิดรับแสงจากธรรมชาติได้ ช่วยลดภาระการทำงานของเครื่องปรับอากาศ ลดการใช้แสงสว่างจากหลอดไฟ

ระบบผลิตไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ สาขามวกเหล็ก

1. ขนาดกำลังการผลิต 12kW
2. แผงโซลาร์เซลล์ชนิด Poly crystalline
3. ใช้พื้นที่ติดตั้งประมาณ 80 ตารางเมตร (7 ตร.ม./kw)
4. เปิดใช้งานเดือน มกราคม 2560
5. ติดตั้งชั้นดาดฟ้า
6. ผลิตพลังงานไฟฟ้าได้ประมาณ 1,700 kWh/เดือน
7. ลดค่า Peak Demand
8. อายุการใช้งานของโซลาร์เซลล์ประมาณ 25 ปี
9. เกณฑ์มาตรฐานที่กระทรวงพลังงานแนะนำว่าเหมาะสมแก่การลงทุนคือระยะเวลาคืนทุน 7-10 ปี
10. จุดคุ้มทุนควรวิเคราะห์ทั้งด้านการเงินและทางด้านเศรษฐศาสตร์

การเลือกใช้วัสดุประกอบอาคาร

• ผนังคอนกรีตมวลเบา

ผนังคอนกรีตมวลเบา นั้น มีคุณสมบัติในการเป็นฉนวนป้องกันความร้อน เนื่องจากโครงสร้างภายในนั้นมีรูพรุนขนาดเล็กกระจายตัวอยู่ทั่ว ทำให้สามารถลดความร้อนที่แผ่เข้าสู่อาคารได้

• กระจกนิรภัยกันความร้อน

กระจกนิรภัยกันความร้อน ใช้เทคโนโลยีเซรามิกโคตติ้ง ที่ช่วยลดรังสีอินฟราเรดได้ถึง 98% และลดรังสียูวีได้ถึง 99% อีกทั้งแสงยังสามารถส่องผ่านได้ถึง 70% ทำให้ช่วยกันความร้อนที่จะเข้าสู่อาคารโดยที่ยังสามารถเปิดรับแสงจากธรรมชาติได้ด้วยการใช้งานกระจกที่มีคุณสมบัติ ทำให้ช่วยลดภาระของเครื่องปรับอากาศ และช่วยลดการใช้แสงสว่างจากหลอดไฟได้อีกด้วย

การวางผังอาคาร

การวางผังอาคารนั้น ผู้ออกแบบได้ทำการศึกษาทิศทางของแดดจากผังสุริยะ (Sun Chart) และทำการวางผังอาคารให้ด้านแคบของอาคาร อยู่ในตำแหน่งทิศตะวันตกและทิศตะวันออก เพื่อให้ได้รับความร้อนน้อยที่สุด และผนังในฝั่งทิศใต้ ซึ่งรับแดดมากกว่าทางทิศเหนือจะมีการเปิดช่องแสงจำนวนไม่มากและใช้วัสดุที่ช่วยป้องกันความร้อนเข้าสู่อาคาร การจัดผังภายในของอาคาร ผู้ออกแบบได้นำพื้นที่ใช้สอยที่ไม่มีการใช้เครื่องปรับอากาศ เช่น ห้องน้ำ ห้องงานระบบ และบันได ไว้บริเวณด้านทิศตะวันตก เพื่อเป็นตัวบล็อกความร้อนที่จะเข้าสู่ห้องปรับอากาศ อีกทั้งนำห้องน้ำ และเพนทรี ที่มีความชื้น แยกส่วนกับส่วนปรับอากาศ เพื่อลดการทำงานของเครื่องปรับอากาศอีกด้วย

ภายนอกอาคารนั้น ลดพื้นที่ที่เป็น Hardscape และเพิ่มพื้นที่สีเขียว เพื่อลดการคายความร้อนจากพื้นคอนกรีตภายนอกอาคาร

การป้องกันความร้อนเข้าสู่อาคาร

แผงบังแดด (Sun Grill) ถูกนำมาใช้เพื่อกรองปริมาณแสงที่จะเข้าสู่อาคาร ทำให้สามารถลดความร้อนที่จะเข้ามาทางช่องแสงของอาคารได้

มาตรการทำความสะอาดเครื่องปรับอากาศ

ธนาคารได้ดำเนินการทำความสะอาดเครื่องปรับอากาศ 1,068 เครื่อง พื้นที่อาคารสำนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำความเย็นของเครื่องปรับอากาศ และลดการใช้พลังงานไฟฟ้า เมื่อเปรียบเทียบจากระดับการใช้พลังงานก่อนการปรับปรุงมีค่าประมาณเท่ากับ 6,720,178.83 กิโลวัตต์-ชั่วโมง/ปี และระดับการใช้พลังงานหลังการปรับปรุงมีค่าประมาณเท่ากับ 6,202,725.06 กิโลวัตต์-ชั่วโมง/ปี ซึ่งทำให้เกิดการประหยัดการใช้พลังงานไฟฟ้าคิดเป็นร้อยละ 7.7 โดยคิดเป็นเงินลงทุนจำนวน 6,333,996 บาท โดยมีระยะเวลาคืนทุน 3.19 ปี

| ข้อมูล | สภาพเครื่องปรับอากาศ ที่ไม่มีการบำรุงรักษา | สภาพเครื่องปรับอากาศ ที่มีการบำรุงรักษาอย่างสม่ำเสมอ | ผลต่าง |
|---------------|---|---|--------|
| Evap.Temp. | 7.2 °C | 7.2 °C | - |
| Cond.Temp. | 54.4 °C | 51 °C | 3.4 |
| Ambient Temp. | 35 °C | 35 °C | - |
| Power (W) | 3,700 | 3,590 | 110 |
| Btu/h | 27,900 | 29,340 | 1,440 |
| Btuh/h/Watt | 7.52 | 8.17 | 0.63 |

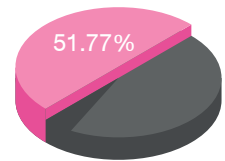
หมายเหตุ1 : ข้อมูลในตารางได้จาก Technical Data ของ Compressor energy efficiency
ผลต่างที่ประหยัดได้ = $(0.63 \times 100) / 8.17 = 7.70\%$

หมายเหตุ2 : วิธีการคำนวณผลการประหยัดหลังปรับปรุง

- หาจำนวนเครื่องปรับอากาศเพื่อหาค่ากำลังไฟฟ้าและชั่วโมงการใช้งานต่อวัน, วันต่อปี เพื่อคำนวณหา kWh/ปี ก่อนปรับปรุง
- คำนวณหา kWh/ปี ที่ประหยัดได้ โดยใช้การประมาณบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศสามารถประหยัดพลังงานได้ 5% อ้างอิงวิธีการของกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน
- นำค่า (kWh ก่อนปรับปรุง) X 5% จะได้ kWh (ที่ประหยัดได้)

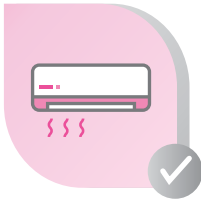
มาตรการเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศเป็นแบบประสิทธิภาพสูง

ธนาคารได้ดำเนินการเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศเป็นแบบประสิทธิภาพสูงทดแทนเครื่องปรับอากาศเก่าเป็นจำนวน 147 เครื่อง ในพื้นที่ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ เพื่อให้เครื่องปรับอากาศสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เมื่อเปรียบเทียบจากระดับการใช้พลังงานก่อนการปรับปรุงมีค่าประมาณเท่ากับ 1,882,732.8 กิโลวัตต์-ชั่วโมง/ปี และระดับการใช้พลังงานหลังการปรับปรุงมีค่าประมาณเท่ากับ 908,106.37 กิโลวัตต์-ชั่วโมง/ปี ซึ่งทำให้เกิดการประหยัดการใช้พลังงานไฟฟ้าคิดเป็นร้อยละ 51.77 โดยคิดเป็นเงินลงทุนจำนวน 4,947,600 บาท โดยมีระยะเวลาคืนทุน 1.3 ปี



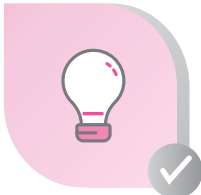
เกิดการประหยัด
การใช้พลังงาน
จากการเปลี่ยน
เครื่องปรับอากาศ
คิดเป็น
51.77%

มาตรการอนุรักษ์พลังงานที่สำคัญอื่น ๆ



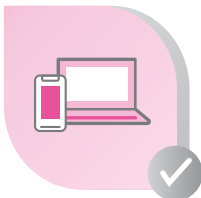
หมวดระบบปรับอากาศ

- เปิดใช้เครื่องปรับอากาศในวันทำงานตามที่ธนาคารกำหนด หรือตามความเหมาะสม
- เปิดใช้เครื่องปรับอากาศ ตั้งแต่เวลา 08.00-16.30 น.
- ตั้งระดับอุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศที่ 25 องศาเซลเซียส
- กรณีปฏิบัติงานในวันหยุดของธนาคารหรือทำงานล่วงเวลาต้องแจ้งให้หัวหน้าหน่วยงานรับทราบ และต้องควบคุมการใช้เครื่องปรับอากาศเท่าที่จำเป็น



หมวดระบบไฟแสงสว่าง

- เปิดใช้ไฟฟ้าเท่าที่จำเป็นต่อการใช้งาน
- ปิดสวิตช์ไฟฟ้าทุกครั้งหลังจากการใช้งานเสร็จสิ้น



หมวดอุปกรณ์สำนักงานและอื่น ๆ

- ปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ทุกครั้งเมื่อไม่มีการใช้งานเกิน 30 นาที
- ตั้งโปรแกรมให้เครื่องคอมพิวเตอร์พักจอภาพอัตโนมัติเมื่อไม่มีการใช้งานเกิน 15 นาที
- เมื่อการบรรจุไฟแบตเตอรี่โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต หรืออุปกรณ์ไฟฟ้าเสร็จสิ้นให้ถอดปลั๊กออกทันที
- ตรวจสอบสวิตช์อุปกรณ์ของเครื่องใช้ไฟฟ้าทุกชนิดให้อยู่ในตำแหน่งปิดและถอดปลั๊กไฟฟ้าทุกครั้งเมื่อเสร็จสิ้นการใช้งาน

103-3, 302-1

ข้อมูลการใช้พลังงานไฟฟ้า และการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมของธนาคาร สำนักงานใหญ่ ปี 2563

| เดือน | ปริมาณการใช้ไฟฟ้า (kwh) | ปริมาณการใช้ไฟฟ้า* (Giga Joules: GJ) | ปริมาณการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม** (KgCO ₂ e Scope 2) |
|------------|-------------------------|--------------------------------------|--|
| มกราคม | 1,260,000 | 4,536.00 | 754,236.00 |
| กุมภาพันธ์ | 1,133,000 | 4,078.80 | 678,213.80 |
| มีนาคม | 1,309,000 | 4,712.40 | 783,567.40 |
| เมษายน | 1,241,000 | 4,467.60 | 742,862.60 |
| พฤษภาคม | 1,246,000 | 4,485.60 | 745,855.60 |
| มิถุนายน | 1,274,000 | 4,586.40 | 762,616.40 |
| กรกฎาคม | 1,254,000 | 4,514.40 | 750,644.40 |
| สิงหาคม | 1,245,000 | 4,482.00 | 745,257.00 |
| กันยายน | 1,205,000 | 4,338.00 | 721,313.00 |
| ตุลาคม | 1,108,000 | 3,988.80 | 663,248.80 |
| พฤศจิกายน | 1,130,000 | 4,068.00 | 676,418.00 |
| ธันวาคม | 1,057,000 | 3,805.20 | 632,720.20 |
| รวม | 14,462,000 | 52,063.20 | 8,656,953.20 |

* ค่าปริมาณการใช้ไฟฟ้า (GJ) เทียบค่าจากการนำค่าปริมาณการใช้ไฟฟ้า (kwh) คูณกับค่าคงที่เท่ากับ 0.0036

** ค่าปริมาณการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (KgCO₂e) เทียบค่าจากการนำค่าปริมาณการใช้ไฟฟ้า (kwh) คูณกับค่าคงที่เท่ากับ 0.5986 ซึ่งอ้างอิงจากค่า emission factor จากกลุ่มธุรกิจไฟฟ้า Thai National LCI Database, TIIS-MTEC-NSTDA (with TGO electricity 2016-2018)

โครงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยการลดและเลิกใช้สารทำลายชั้นบรรยากาศโอโซน

ธนาคารได้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยการลดและเลิกใช้สารทำลายชั้นบรรยากาศโอโซนในประเทศไทย ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 7 ตุลาคม 2546 โดยธนาคารทำหน้าที่เป็นผู้บริหารเงินช่วยเหลือในโครงการนี้ เพื่อให้ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง ลดและเลิกใช้สารทำลายชั้นบรรยากาศโอโซน และได้ตั้งหน่วยโครงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมเพื่อทำหน้าที่บริหารเงินช่วยเหลือแบบให้เปล่าจากกองทุนอนุรักษ์ชั้นโอโซน (Ozone Projects Trust Fund : OTF) ตามพิธีสารมอนทรีออลว่าด้วยการลดและเลิกใช้สารทำลายชั้นบรรยากาศโอโซน รวมไปถึงการมีส่วนร่วมรณรงค์ และสร้างจิตสำนึกให้ประชาชนได้ตระหนักถึงความสำคัญของชั้นบรรยากาศโอโซน

ในปี 2562 ธนาคารโลกมีความประสงค์ขอให้ธนาคารบริหารเงินช่วยเหลือโครงการลดและเลิกใช้สารไฮโดรคลอโรฟลูออโรคาร์บอน ระยะที่ 2 ต่อไป เพื่อให้การดำเนินงานโครงการมีความต่อเนื่อง โดยธนาคารโลกขอให้สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะทำหนังสือถึงธนาคาร เพื่อขอความร่วมมือในการดำเนินการอย่างเป็นทางการ ซึ่งในการประชุมคณะกรรมการธนาคารครั้งที่ 6/2562 เมื่อวันที่ 18 มิถุนายน 2562 ได้มีมติอนุมัติให้ธนาคารเข้าร่วมเป็นหน่วยงานบริหารเงินช่วยเหลือโครงการลดและเลิกใช้สารไฮโดรคลอโรฟลูออโรคาร์บอน ระยะที่ 2

สรุปข้อมูลที่สำคัญของโครงการลดและเลิกใช้สารไฮโดรคลอโรฟลูออโรคาร์บอน ระยะที่ 2 เป็นดังนี้

โครงการระยะที่ 2 เป็นการให้เงินช่วยเหลือในการเปลี่ยนอุปกรณ์และสารเคมีที่ใช้ในอุตสาหกรรมสเปย์โฟม และตู้เย็นตู้แช่เชิงพาณิชย์ วงเงินบริหารจัดการรวม 5.08 ล้านดอลลาร์สหรัฐอเมริกา (รวมส่วนของกรมโรงงานอุตสาหกรรมและธนาคาร) ระยะเวลาในการดำเนินโครงการระยะที่ 2 เริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ. 2563-2566 (4 ปี) โดยมีวงเงินช่วยเหลือให้ผู้ประกอบการเป็นเงิน 1.92 ล้านดอลลาร์สหรัฐอเมริกา ประมาณ 57.48 ล้านบาท ในโครงการลดและเลิกใช้สารไฮโดรคลอโรฟลูออโรคาร์บอนนี้ ผู้ประกอบการจะได้รับการสนับสนุนความช่วยเหลือทางการเงินและความช่วยเหลือทางด้านเทคนิค เพื่อให้ปรับเปลี่ยนกระบวนการผลิตไปใช้เทคโนโลยีทางเลือกที่ไม่ทำลายชั้นบรรยากาศโอโซน

ภาคอุตสาหกรรมที่จะได้รับเงินช่วยเหลือผ่านธนาคารโลก ประกอบด้วย

1. อุตสาหกรรมสเปย์โฟม (อุตสาหกรรมเกี่ยวกับการทำนนวนกันความร้อน วัสดุอุดรอยรั่วรอยแตกฝ้าของผนังและเพดาน) มีผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการจำนวนประมาณ 73 ราย โดยเป็นผู้ประกอบการรายเดี่ยว (ขนาดใหญ่) จำนวน 15 ราย ผู้ประกอบการรายย่อย (ขนาดเล็ก) จำนวน 58 ราย ในส่วนของผู้ประกอบการรายย่อย จะใช้วิธีการให้เงินช่วยเหลือผ่านตัวกลางผู้ขายสารเคมี จำนวน 2 ราย วงเงินความช่วยเหลือแบบให้เปล่ารวม 1,732,597 ดอลลาร์สหรัฐอเมริกา
2. อุตสาหกรรมตู้เย็นตู้แช่เชิงพาณิชย์ มีผู้ประกอบการเข้าร่วมโครงการ 1 ราย คือ บริษัท พัฒนาอินเตอร์คูล จำกัด วงเงินช่วยเหลือแบบให้เปล่า 183,514 ดอลลาร์สหรัฐอเมริกา เป็นการให้เงินสนับสนุนสร้างห้องทดลอง ปรับปรุงกระบวนการผลิต เพื่อทดลองเปลี่ยนสารทำความเย็นจาก HFCs เป็น Propane (R-290) และ Isobutane (R-600a) ซึ่งเป็นสารที่มีค่าทำให้โลกร้อนต่ำ หรือค่า GWP (Global Warming Potential) ต่ำ แต่มีข้อเสียในเรื่องราคาแพงกว่า HFCs ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน และติดไฟได้

ผู้ประกอบการที่สนใจเข้าร่วมโครงการจะต้องส่งข้อเสนอโครงการย่อย (Proposal) และ แผนการจัดการเครื่องมือ/อุปกรณ์เดิม (Disposal Plan) รวมทั้งแผนจัดการสิ่งแวดล้อม (Environmental Management Plan : EMP) ให้กรมโรงงานอุตสาหกรรมพิจารณาและตรวจสอบพร้อมทั้งยืนยันสิทธิการได้รับเงินช่วยเหลือ หลังจากนั้นส่งให้ธนาคารจัดทำรายงานประเมินโครงการย่อย (Appraisal Report) และจัดทำสัญญาตลอดจนเบิกจ่ายเงินช่วยเหลือให้แก่ผู้ประกอบการตลอดระยะเวลาการดำเนินโครงการ

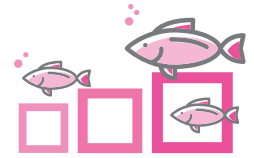
ดังนั้น นับได้ว่าโครงการนี้เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม รวมไปถึงการมีส่วนร่วมรณรงค์ และสร้างจิตสำนึกให้ประชาชนได้ตระหนักถึงความสำคัญของชั้นบรรยากาศโอโซน และช่วยลดภาวะโลกร้อนอีกทางหนึ่งด้วย ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายธนาคารยุคใหม่มุ่งช่วยเหลือสังคมในบทบาท Social Bank

กิจกรรม CSR เพื่อสิ่งแวดล้อม ประจำปี 2563

1 โครงการฟื้นฟูทรัพยากรสัตว์น้ำชายฝั่ง เพื่อความเข้มแข็งของชุมชนประมงพื้นบ้าน จ.ปัตตานี ภายใต้โครงการ “อมสินสร้างบ้านปลา รักษาทะเลไทย”

ธนาคารสนับสนุนการสร้างปะการังเทียม ชนิดแท่งคอนกรีตเสริมเหล็ก ขนาด 1.5 x 1.5 x 1.5 เมตร ตามมาตรฐานของกรมประมง ภายใต้โครงการ “อมสินสร้างบ้านปลา รักษาทะเลไทย” เพื่อความเข้มแข็งของชุมชนประมงพื้นบ้าน จ.ปัตตานี และเพื่อสนับสนุนแหล่งอาศัยของทรัพยากรสัตว์น้ำตามพระราชเสาวนีย์สมเด็จพระนางเจ้าพระบรมราชินีนาถ ซึ่งธนาคารให้การสนับสนุนโครงการนี้มาตั้งแต่ปี 2552 จนถึงปี 2563 นับเป็นครั้งที่ 9 โดยสนับสนุนการสร้างปะการังเทียมชนิดแท่งคอนกรีตตามมาตรฐานของกรมประมง จัดวางปะการังเทียม ณ พิกัดชายฝั่งทะเล บ้านปาตาวาระ อ.สายบุรี จ.ปัตตานี จำนวนรวมกว่า 3,051 แท่ง คิดเป็นระยะทางปะการังเทียมยาว 4.375 กิโลเมตร

โครงการนี้ นอกจากจะเป็นการช่วยฟื้นฟูทรัพยากรสัตว์น้ำชายฝั่งให้อุดมสมบูรณ์ ส่งประโยชน์ในด้านการอมสิ่งแวดล้อมโดยตรงแล้วยังตอบโจทย์การอมสังคมไปพร้อม ๆ กัน เพราะประชาชนสามารถกลับมาประกอบอาชีพประมงชายฝั่งได้เหมือนเดิม โดยไม่ต้องออกไปประกอบอาชีพนอกพื้นที่และประเทศเพื่อนบ้าน ชาวประมงพื้นบ้านมีรายได้เพิ่มขึ้นจากการจับสัตว์ทะเล รวมทั้งมีรายได้จากการรับจ้างในท้องถิ่นของตนเอง มีการสร้างงาน สร้างรายได้ และสร้างความเข้มแข็งยั่งยืนให้แก่ชุมชน ตลอดจนสร้างความรัก ความสามัคคีให้เกิดขึ้นในชุมชนอย่างแน่นแฟ้น โดยมีการประเมินผู้รับประโยชน์เป็นประชาชนในพื้นที่ประมาณ 2,000 ครัวเรือน ในพื้นที่ชายฝั่งทะเล อำเภอเมืองจังหวัดปัตตานี

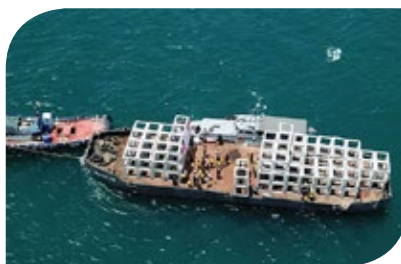


ฟื้นฟูทรัพยากรสัตว์น้ำ
ด้วยปะการังเทียม
จำนวนรวมกว่า

3,051
แท่ง

คิดเป็นระยะทาง

4.375
กิโลเมตร



จำนวนปะการังเทียมและงบประมาณที่ธนาคารออมสินให้การสนับสนุน
บ้านป่าตาบาระ ต.ปะเสยะวอ อ.สายบุรี จ.ปัตตานี ตั้งแต่ปี 2552-2563

| ปีที่สนับสนุน | จำนวนปะการังเทียม | | ระยะทาง (เมตร) | งบประมาณ (บาท) |
|--------------------|-------------------|------------|-------------------|-------------------|
| | คอนกรีต | ซังมะพร้าว | | |
| ปี 2552 | 202 | | 101 | 330,000 |
| ปี 2553 | 150 | | 225 | 822,000 |
| ปี 2554 | 300 | 100 | 450 | 1,614,000 |
| ปี 2555 | 299 | | 449 | 1,596,700 |
| ปี 2559 | 400 | | 600 | 2,326,000 |
| ปี 2560 | 400 | | 600 | 2,326,000 |
| ปี 2561 | 400 | | 600 | 2,385,000 |
| ปี 2562 | 450 | | 675 | 2,550,000 |
| ปี 2563 | 450 | | 675 | 2,550,000 |
| รวมทั้งสิ้น | 3,051 | 100 | 4,375 | 16,499,700 |

*** การสร้างปะการังเทียมหรือการทำบ้านปลานั้น จะช่วยให้ปลาตัวเล็กมีที่อยู่อาศัยและไม่ถูกจับจากชาวประมงขนาดใหญ่ที่ใช้จวนลากในท้องทะเล โดยไม่คำนึงถึงปลาเล็กหรือใหญ่ การทำเช่นนี้ทำให้ชาวประมงพื้นบ้านมีอาชีพที่มั่นคง ช่วยปกป้องทรัพยากรทางทะเลอย่างยั่งยืนระบบนิเวศได้น้ำไม่ถูกทำลาย พร้อมทั้งช่วยส่งเสริมความมั่นคงทางอาหาร เพราะปะการังเทียมช่วยให้สัตว์น้ำไม่หมดไปจากท้องทะเลไทย

2 กิจกรรมฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม: การจัดการน้ำ ปี 2563 (ต่อเนื่องปีที่ 3)

ธนาคารดำเนินกิจกรรมฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม : การจัดการน้ำ มาอย่างต่อเนื่อง เป็นปีที่ 3 นับตั้งแต่ ปี 2561 ด้วยการสร้างคุณค่าร่วมกับชุมชนตามแนวทาง CSV (Creating Shared Value) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการจัดการน้ำที่มีปัญหาในหลายรูปแบบ อาทิ ปัญหาการมีน้ำน้อยเกินไป ปัญหาที่มีน้ำมากเกินไป ปัญหาน้ำเสีย และปัญหาทรัพยากรชายฝั่งทะเล คลอบคลุมทั้งน้ำจืด น้ำเค็ม และน้ำกร่อย เป็นต้น เพื่อให้ชุมชนในแต่ละพื้นที่ที่มีการบริหารจัดการน้ำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด รวมไปถึงส่งเสริมการอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง

โดยในปี 2563 ธนาคารยังมุ่งมั่นในการดำเนินงานเพื่อส่งเสริมการฟื้นฟู และบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ ภายใต้แนวคิด “สายน้ำ ชุมชน สร้างชีวิต” เพิ่มเติมอีกจำนวน 20 แห่ง เพื่อให้เกิดความอยู่ดีมีสุข (Well-Being) มีรายได้เพิ่มขึ้น หรือรายจ่ายที่ลดลงของชุมชน รวมทั้งสร้างจิตสำนึกให้ชุมชนเกิดความรักและหวงแหนทรัพยากรน้ำที่มีอยู่ในพื้นที่ของตน โดยขยายผลความสำเร็จจากชุมชนสู่ชุมชน สร้างเป็นเครือข่ายการบริหารจัดการและฟื้นฟูทรัพยากรน้ำอย่างยั่งยืน



ธนาคารได้สนับสนุนการ
จัดการน้ำไปแล้ว 44 แห่ง
มีผู้รับประโยชน์มากกว่า

100,000
บาท

ด้านเศรษฐกิจ : การใช้จ่ายใช้สอย / เงินฝาก /หนี้สินของครอบครัว

รายได้ที่เพิ่มขึ้น หรือรายจ่ายที่ลดลงของประชาชนในชุมชนที่ได้รับการฟื้นฟู เป้าหมายร้อยละ 5

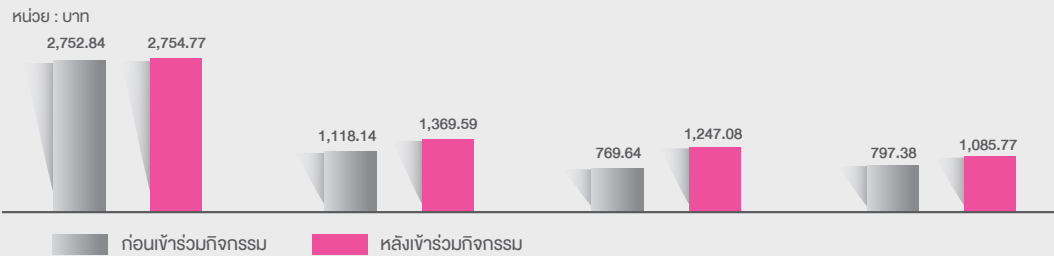


รายได้เพิ่มขึ้น 11.90%



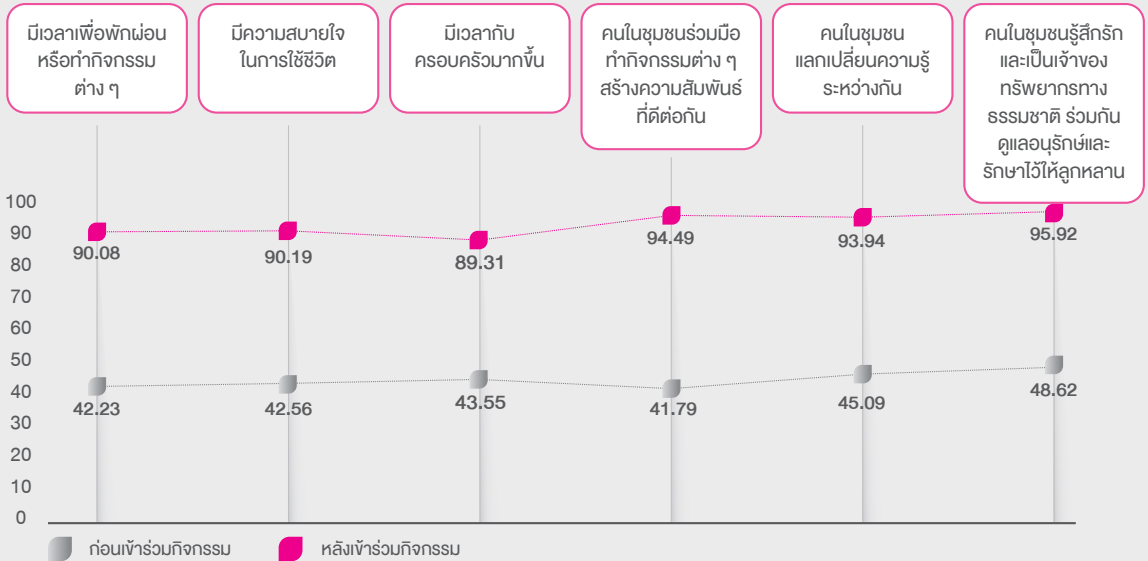
รายจ่ายลดลง 3.55%

- เงินใช้จ่ายในการดำเนินชีวิตประจำวัน (ค่าใช้จ่ายเฉลี่ย)
- มีเงินเหลือเพียงพอเพื่อใช้หนี้ (เฉลี่ย)
- มีเงินเหลือพอเพื่อการออม (เฉลี่ย)
- มีเงินเหลือพอสามารถเป็นเจ้าของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ (เฉลี่ย)

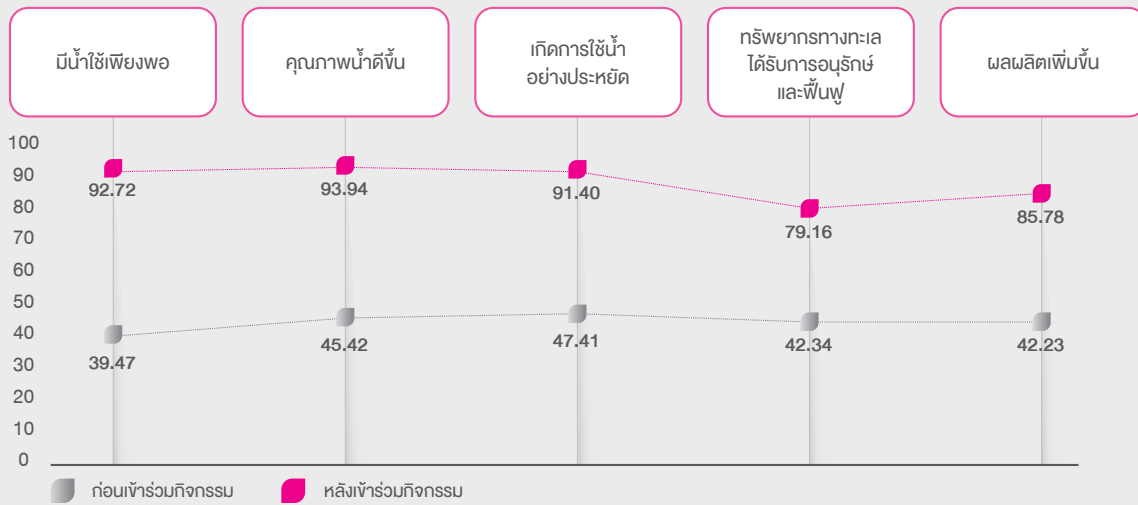


ด้านสุขภาพและความมั่นคงในชีวิต : การใช้เวลาร่วมกันของสมาชิกครอบครัว

ด้านสังคมและวัฒนธรรมท้องถิ่น : ความสัมพันธ์ใกล้ชิดในชุมชน



ด้านสิ่งแวดล้อม : ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในชุมชน



การสนับสนุนฝายน้ำล้น ฝายชะลอน้ำ และฝายมีชีวิต ทำให้เกษตรกรมีน้ำใช้ตลอดทั้งปี และสามารถใช้ประโยชน์จากน้ำในการทำการเกษตรได้เพิ่มขึ้น ทำให้ได้ผลผลิตทางการเกษตรมากขึ้น และสามารถขยายพื้นที่ในภาคเกษตรกรรม



คุณภาพน้ำที่ดีขึ้น ทำให้สุขภาพอนามัยที่แข็งแรงสามารถออกไปทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



ชุมชนชาวประมงจับสัตว์ทะเลได้มากขึ้น ทำให้รายได้เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากการสร้างบ้านปลา (ขังกอ) ทำให้ปลา ปู หรือสัตว์ทะเลอื่น ๆ มีที่อยู่อาศัย เพื่อพักตัวอ่อน อีกทั้งยังเป็นที่อยู่อาศัยของสาหร่ายทะเลและพืชในทะเล ได้เป็นอาหารของสัตว์ทะเล ทำให้ปริมาณของสัตว์ทะเลเพิ่มมากขึ้นและเติบโตเร็วขึ้น และประกอบกับการใช้เครื่องมือทำประมงที่ถูกกฎหมาย จึงได้สัตว์ทะเลในวัยและขนาดที่เหมาะสม



ฝายชะลอน้ำที่ได้รับการสนับสนุนสามารถกักเก็บน้ำได้พอสมควร ทำให้ป่าเกิดความชุ่มชื้นสัตว์ป่าโดยเฉพาะช้างมีอาหารอุดมสมบูรณ์ และไม่ลงมาทำลายพืชผลทางการเกษตรของชาวบ้านสามารถเก็บเกี่ยวผลผลิตได้ทัน

ทั้งนี้ ยังมีการดำเนินงานในหลายๆโครงการของธนาคารที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมภายในที่เป็นโครงการต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2562 เช่น

■ กิจกรรม “อมสินลดต้นทุน เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน”

GSB WAYS to Reduce Costs, Increase Productivity ขับเคลื่อน Safety Thailand ร่วมกับกระทรวงแรงงาน เพื่อเป็นการส่งเสริมสนับสนุนนโยบายของภาครัฐ และยุทธศาสตร์ของธนาคาร ในด้านการพัฒนาสู่ความยั่งยืน โดยการสร้างประสิทธิภาพเชิงนิเวศน์ (Eco-Efficiency) ให้แก่องค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพิ่มประสิทธิภาพภายใต้หลักการ 5R ประกอบด้วย Reduce ลดการใช้ Reuse การใช้ซ้ำ Recycle การนำมาใช้ใหม่/ผลิตใช้ใหม่ Repair การซ่อมหรือแก้ไข Reject ปฏิเสธการใช้ ถือเป็น การสร้างวัฒนธรรมด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย รวมถึงเป็นการดูแลสภาพแวดล้อมภายในสถานที่ทำงาน ซึ่งจะนำไปสู่ประโยชน์ต่อสังคมในภาพรวมโดยปัญหาสิ่งแวดล้อมที่สำคัญ คือการใช้ทรัพยากรอย่างฟุ่มเฟือย โดยทรัพยากรทั้งหลายได้มาจากธรรมชาติ และตกค้างเป็นปัญหาในการกำจัด ส่งเสริมให้พนักงาน และลูกจ้าง เกิดความตระหนัก มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งสามารถลดต้นทุนในการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงาน ในแง่มุมที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่ดียิ่งขึ้น ดำเนินกิจกรรมที่ส่งเสริมการลดกระบวนการ ลดต้นทุน หรือเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่

1. ลดการใช้กระดาษ และหมึกพิมพ์
2. ครุภัณฑ์วัสดุสำนักงาน
3. การคัดแยกขยะ
4. ถูงพลาสติก ขวดพลาสติก
5. การลดค่าไฟฟ้า
6. การลดพื้นที่จัดเก็บเอกสาร
7. Electronic
8. 5R (รวมทุกประเภท)

■ การสนับสนุนการจัดซื้อ/จัดหาที่ยั่งยืน

- ธนาคารตระหนักและให้ความสำคัญกับการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม
- นำแนวทางการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Procurement) ในหน่วยงานภาครัฐมาใช้ ตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การกำหนดให้คู่ค้าทุกรายที่เข้าเสนอราคา กับธนาคารต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน และพระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ รวมทั้ง มีการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าที่รัฐต้องการส่งเสริมหรือสนับสนุนตามกฎหมายกระทรวง โดยระบุไว้ในขอบเขตของงาน (Term of Reference :TOR) ในหัวข้อรายละเอียดและคุณลักษณะเฉพาะ และเงื่อนไขในประกาศ สำหรับการจัดหาสินค้าและบริการ อาทิ การเช่าเครื่องถ่ายเอกสาร โดยระบุว่า “เครื่องถ่ายเอกสารต้องผ่านการอนุมัติจากสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) และสถาบันสิ่งแวดล้อมไทยให้ใช้เครื่องหมายฉลากเขียว โดยออกให้กับผู้ประสงค์จะเสนอราคาระบุในเอกสารซึ่งยังไม่หมดอายุ พร้อมได้รับมาตรฐาน ISO 9001 และ ISO 14001 เป็นที่เรียบร้อยแล้ว” การจัดซื้อเครื่องปรับอากาศ ต้องเป็นสินค้าที่มีฉลากประหยัดไฟเบอร์ 5 เท่านั้น
 - การปฏิบัติตามแผนส่งเสริมการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ระยะที่ 3 ปี พ.ศ. 2560-2564 เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ จัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยมีการรายงานข้อมูลปริมาณ และมูลค่าการจัดซื้อสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมให้กับกรมควบคุมมลพิษ เพื่อรายงานคณะรัฐมนตรี และใช้กำหนดทิศทางการทำงานด้านการบริโภคอย่างยั่งยืนของประเทศต่อไป

03

ความยั่งยืนด้านสังคม

SUSTAINABLE FOR THE SOCIETY

S

ธนาคารให้ความสำคัญกับการพัฒนาสังคมไทยโดยเฉพาะกับการสร้างโอกาสในการเข้าถึงทางการเงินเพื่อให้สังคมไทยได้พัฒนา ก้าวหน้ายกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน รวมถึงใส่ใจในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพต่อการเปลี่ยนแปลงในโลกยุคดิจิทัล ส่งมอบทุกบริการที่เต็มเปี่ยมไปด้วยศักยภาพต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย โดยคำนึงถึงหลักธรรมาภิบาลเป็นสำคัญ



SMEs

Libero dal governo • Libero dal governo • Libero dal governo • Libero dal governo • Libero dal governo

103-1 การสร้างโอกาสในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

การเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพถือเป็นเรื่องสำคัญต่อการสร้างหลักประกันหนึ่งในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีของสังคม ธนาคารได้มุ่งมั่นในการเป็นธนาคารเพื่อสังคม โดยเน้นการแก้ไขต่อทั้งเรื่องการจัดปัญหาความยากจน และการลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม เพราะฉะนั้นเองภารกิจหนึ่งที่สำคัญของธนาคาร ในปัจจุบัน ประกอบกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) จึงเป็นประเด็นความเร่งด่วนอย่างยิ่งที่ธนาคารจะต้องสร้างโอกาสในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงินแก่สังคม โดยเฉพาะประชาชนกลุ่มฐานราก

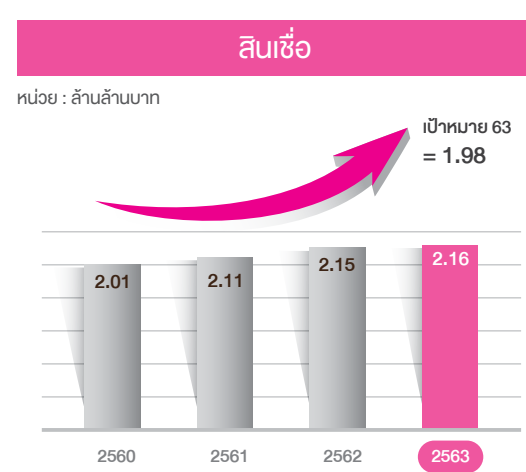
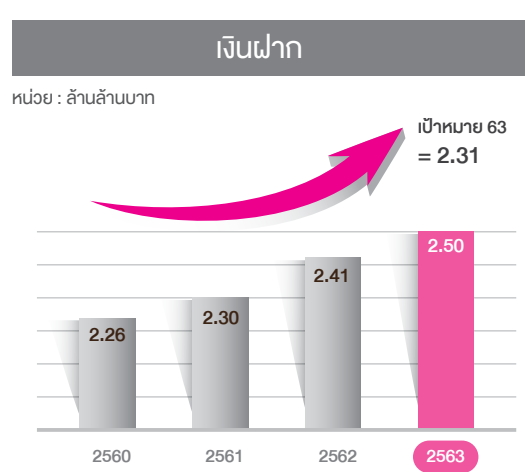
103-2 เป้าหมายการสร้างโอกาสในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงิน



- ระดับดัชนีคุณภาพชีวิตของเศรษฐกิจฐานราก (GLI) ในระดับคุณภาพชีวิตสูง = 0.067-1.00
- การเข้าถึงบริการเงินฝากของลูกค้ายุทธศาสตร์ 2.31 ล้านล้านบาท
- การเข้าถึงบริการสินเชื่อของลูกค้ายุทธศาสตร์ 1.98 ล้านล้านบาท

103-3 การดำเนินงานที่สำคัญ

- ค่าดัชนีคุณภาพชีวิตของบุคคลฐานราก (GSB Quality of Grassroots Life Index: GLI) กับ 0.68 (หมายเหตุ ระดับคุณภาพชีวิตสูง = 0.67-1.0)
- จำนวนยอดสินเชื่อของลูกค้ายุทธศาสตร์เท่ากับ 2.16 ล้านล้านบาท บรรลุเกินเป้าหมายที่ตั้งไว้ที่ 1.98 ล้านล้านบาท
- จำนวนยอดเงินฝากของลูกค้ายุทธศาสตร์เท่ากับ 2.50 ล้านล้านบาท บรรลุเกินเป้าหมายที่ตั้งไว้ที่ 2.31 ล้านล้านบาท



| | เงินฝาก | |
|---------|----------|-----------|
| | จำนวนราย | จำนวนเงิน |
| บุคคล | 38.0% | 74.3% |
| ฐานรากฯ | 61.6% | 16.0% |
| ธุรกิจฯ | 0.4% | 9.7% |

| | สินเชื่อ | |
|---------|----------|-----------|
| | จำนวนราย | จำนวนเงิน |
| บุคคล | 22.8% | 20.8% |
| ฐานรากฯ | 76.3% | 34.1% |
| ธุรกิจฯ | 0.9% | 45.1% |



ทำให้ลูกค้าฐานรากฯ เข้าถึงบริการทางการเงิน ทั้งเงินฝากและสินเชื่อ

แนวการบริหารจัดการการสร้างโอกาสในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

จากความมุ่งมั่นตั้งใจของธนาคาร ในการเป็นธนาคารเพื่อสังคมอย่างแท้จริง โดยการสร้างโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบให้แก่กลุ่มลูกค้าฐานรากของประเทศ การสนับสนุนให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น การสร้างและส่งเสริมขบวนการองค์กรชุมชน และเครือข่ายองค์กรชุมชนด้านการเงิน ให้สามารถพึ่งพาตนเอง จนทำให้ลูกค้ากลุ่มฐานรากรวมของธนาคาร ในปัจจุบันเพิ่มจากเดิมจากปี 2562 จำนวน 1.75 ล้านราย คิดเป็นจำนวนกลุ่มลูกค้าฐานรากทั้งหมดเป็นจำนวน 13.98 ล้านราย โดยธนาคารได้ใช้สินเชื่อเป็นกลไกนำไปสู่การพัฒนาผ่านการให้บริการสินเชื่อ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1 สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน

เป็นผลิตภัณฑ์ทางการเงินสำหรับผู้ประกอบการรายย่อย หรือผู้มีรายได้อาจได้ประจำ หรือผู้ที่ยังไม่ได้ประกอบอาชีพใด ๆ ที่มีความตั้งใจจะประกอบอาชีพอิสระรายย่อย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเงินทุน เงินทุนหมุนเวียนในการประกอบอาชีพ เป็นค่าใช้จ่ายที่จำเป็นในการดำรงชีพ หรือชำระหนี้อื่น ๆ ให้ผู้ได้ตามความจำเป็นและความสามารถในการชำระคืน วงเงินไม่เกินรายละ 200,000 บาท ผ่อนชำระคืนเงินต้นพร้อมดอกเบี้ยเป็นงวดรายเดือน ระยะเวลาชำระคืนสูงสุดไม่เกิน 8 ปี (96 งวด) ด้วยอัตราดอกเบี้ยที่เป็นธรรม ซึ่งต่ำกว่าดอกเบี้ยเงินกู้ในระบบสามารถใช้บุคคล หลักทรัพย์ และบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ค้ำประกันได้

2 สินเชื่อธุรกิจห้องแถว

เป็นผลิตภัณฑ์ทางการเงินสำหรับผู้ประกอบธุรกิจที่มีวัตถุประสงค์เพื่อแสวงหากำไร เช่น ธุรกิจอุตสาหกรรม ธุรกิจพาณิชย์กรรม ธุรกิจบริการ มีความจำเป็นต้องใช้ทุนสูงกว่าสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนระยะสั้น เช่น เงินกู้เบิกเกินบัญชี และประเภทเงินกู้ระยะยาว ให้ผู้ได้ตามความจำเป็นและความสามารถในการชำระคืน วงเงินกู้สูงสุด 3,000,000 บาท (ภายใต้สินเชื่อ Street Food) ระยะเวลาผ่อนชำระคืนสูงสุด 10 ปี สามารถใช้บุคคล หลักทรัพย์ และบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ค้ำประกันได้

3 สินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ

เป็นผลิตภัณฑ์สำหรับบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ที่ประสบภัยพิบัติต่าง ๆ เช่น อุทกภัย ภัยแล้ง ภัยหนาว และรวมถึงผู้ประสบอัคคีภัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ไขปัญหา และบรรเทาความเดือดร้อนในการดำรงชีพ ตลอดจนเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนจากภัยพิบัติต่าง ๆ ให้ผู้กู้ได้ตามความจำเป็นและความสามารถในการชำระคืน วงเงินกู้สูงสุด 50,000 บาท ระยะเวลาผ่อนชำระคืนสูงสุด 5 ปี โดยปลอดการชำระคืนใน 3 งวดแรก ด้วยอัตราดอกเบี้ยที่เป็นธรรม สามารถใช้บุคคล หลักทรัพย์ และทรัพย์สินประกันสินเชื่อสหกรณ์ขนาดย่อม (บสย.) ค้ำประกันได้

4 สินเชื่อเพื่อพัฒนาชนบท

เป็นผลิตภัณฑ์ทางการเงินสำหรับ 1) องค์กรชุมชนทั้งที่เป็นนิติบุคคลตามกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ หรือกฎหมายอื่น และไม่เป็นนิติบุคคล เช่น องค์กรพัฒนาเอกชน กลุ่มออมทรัพย์ เพื่อการผลิต กลุ่มออมเงินสังจะ 2) ผู้ประกอบการในโครงการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ และกลุ่มวิสาหกิจชุมชน และ 3) กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง (กทบ.) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเงินทุนในการปรับปรุงหรือขยายกิจกรรมที่ทำอยู่เดิม ลงทุนใหม่ในกิจกรรมเพื่อการผลิตหรือการค้า หรือเป็นเงินทุนหมุนเวียนที่เกิดประโยชน์ต่อกลุ่มหรือสมาชิก ซึ่งมีวงเงินกู้แตกต่างกันไปตามสถานะขององค์กรชุมชน เป็นสินเชื่อที่มีความยืดหยุ่นของงวดการผ่อนชำระตามรอบรายได้ที่แท้จริงของลูกหนี้ ระยะเวลาชำระคืนสูงสุดไม่เกิน 5 ปี ด้วยอัตราดอกเบี้ยที่เป็นธรรม สามารถใช้คณะกรรมการของกลุ่มองค์กรชุมชน หลักทรัพย์ค้ำประกันได้

5 สินเชื่อกลุ่มเกษตรกร (โครงการสินเชื่อเพื่อพัฒนาชนบทกลุ่มเกษตรกรชาวไร่ยาสูบ)

เป็นผลิตภัณฑ์ทางการเงินสำหรับกลุ่มลูกค้าที่ประกอบอาชีพเกษตรกร ในโครงการสินเชื่อเพื่อพัฒนาชนบทกลุ่มเกษตรกรชาวไร่ยาสูบ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นทุนหมุนเวียนในการผลิตใบยาแห้งให้โรงงานยาสูบ ลงทุนในการปรับปรุงระบบการผลิตใบยาแห้งให้โรงงานยาสูบ หรือใช้ในการก่อสร้างโรงบ่มยาสูบตามโครงการของโรงงานยาสูบ ให้ผู้กู้ได้ตามความจำเป็นและความสามารถในการชำระคืน วงเงินกู้สูงสุด 600,000 บาท ระยะเวลาผ่อนชำระคืนสูงสุดแตกต่างกันตามวัตถุประสงค์การกู้ โดยผู้กู้แต่ละรายเป็นผู้ร่วมกันในนามของกลุ่ม มีความรับผิดชอบร่วมกันในการเป็นหนี้ของผู้กู้ทุกรายในฐานะลูกหนี้ร่วม

6 สินเชื่อพัฒนาองค์กรชุมชน (รายบุคคล) สำหรับกลุ่มผู้ประกอบการโฮมสเตย์ (GSB Homestay)

เป็นผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ให้บริการแก่ผู้ประกอบการอาชีพหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกิจการโฮมสเตย์ หรือ เป็นสมาชิกของกลุ่มผู้ประกอบการโฮมสเตย์ ที่ขึ้นทะเบียนกับกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเงินลงทุนในการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจการโฮมสเตย์ไทย ให้ผู้กู้ได้ตามความจำเป็นและความสามารถในการชำระคืน วงเงินกู้สูงสุด 1,000,000 บาท ระยะเวลาผ่อนชำระคืนแตกต่างกันตามประเภทของหลักประกัน สามารถใช้บุคคล หลักทรัพย์ค้ำและทรัพย์สินประกันสินเชื่อสหกรณ์ขนาดย่อม (บสย.) ค้ำประกันได้

นอกจากนั้น ในปีที่ผ่านมาธนาคารออมสินได้ดำเนินกิจกรรมที่สำคัญอื่น ๆ เพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม ช่วยคนที่มีรายได้น้อย ช่วยคนฐานราก ช่วยชุมชน ช่วยพ่อค้าแม่ค้ารายเล็ก ผู้ประกอบการเริ่มต้น ดังกิจกรรมต่อไปนี้

1 โครงการชุมชนประชารัฐสีชมพู (ชุมชนโฮมสเตย์ต้นแบบ) ปีที่ 4

สานต่อโครงการ ชุมชนประชารัฐสีชมพู ภายใต้แนวคิด “GSB Smart Homestay โฮมสเตย์มีสไตล์” วัตถุประสงค์ของโครงการเพื่อขยายฐานลูกค้าและพัฒนาศักยภาพให้แก่ลูกค้ากลุ่มฐานราก ให้มีความรู้ / อาชีพเพื่อสร้างรายได้ให้ผู้ประกอบการโฮมสเตย์ ทั้งในด้านสังคม สิ่งแวดล้อม ทรัพยากรธรรมชาติ วัฒนธรรมและวิถีชุมชน นำไปสู่การสร้างมูลค่าให้กับแหล่งท่องเที่ยวและผลิตภัณฑ์ในชุมชน ก่อให้เกิดการสร้างงานและกระจายรายได้สู่คนในท้องถิ่นอย่างมั่นคงและยั่งยืน ด้วยกระบวนการพัฒนา 6 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านการบริหารจัดการชุมชน การบริหารจัดการทางการเงิน
- 2) ด้านการนำเสนออัตลักษณ์ชุมชน มนต์เสน่ห์ของโฮมสเตย์
- 3) ด้านความสะอาด ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม
- 4) ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว
- 5) ด้านการตลาดและ Social media
- 6) ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม และการเพิ่มช่องทางการตลาดผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล Airbnb โดยมีผู้เข้าร่วมโครงการทั้งสิ้น 169 แห่ง



โครงการชุมชนประชารัฐสีชมพู (ชุมชนโฮมสเตย์ต้นแบบ) ปีที่ 4



2 หลักสูตรการเรียนรู้ทัศนวิสัยชุมชน

วัตถุประสงค์เพื่อให้เข้าใจบริบทการทำงาน และเรียนรู้จากประสบการณ์จริง ถอดองค์ความรู้จากผู้ปฏิบัติจริงในชุมชน เป็นปัจจัยความยั่งยืนขององค์กรชุมชนที่จะทำให้พนักงานธนาคารออมสินมีความเข้าใจ สามารถนำความรู้ไปช่วยในแต่ละบริบทในพื้นที่ ผ่านการเรียนรู้จากกลุ่มองค์กรการเงินที่มีศักยภาพ คัดเลือกเป็นต้นแบบในการถอดองค์ความรู้ด้านการบริหารจัดการในด้านการเงินและด้านการบริหารงานของกลุ่มจำนวน 5 แห่ง ได้แก่

- 1) สถาบันการเงินชุมชนบ้านเทอดไท จังหวัดเชียงราย
- 2) สถาบันการเงินชุมชนบ้านวังสรรพรส จังหวัดจันทบุรี
- 3) สถาบันการเงินประชาชนบ้านทานพอ จังหวัดนครศรีธรรมราช
- 4) สถาบันการเงินชุมชนบ้านบางหมาก จังหวัดชุมพร
- 5) สถาบันการเงินชุมชนตลาดสดกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ



ถอดองค์ความรู้หลักสูตร การเรียนรู้ทัศนวิสัยชุมชน



หลักสูตรการเรียนอัศวินชุมชน



3 การพัฒนาผู้ประกอบการเริ่มต้น (SMEs/SMEs Start Up)

พัฒนาผู้ประกอบการเริ่มต้น (SMEs/SMEs Start Up)

ร่วมกับมหาวิทยาลัยสร้างสรรค์นวัตกรรม



• Co-Working Space

10 แห่ง

จัดพื้นที่แล้วรวม 10 แห่ง มี
ผู้ใช้พื้นที่รวม 40,601 ราย
สร้างผลงาน 1,516 ผลงาน



• Smart Start Idea

1,800 ผลงาน

จัดประกวดแล้ว 12 ครั้ง รวม
3,060 ผลงาน



• Startup University

Model 200 ผลิตภัณฑ์

นักศึกษาจัดทำผลิตภัณฑ์
สินค้า/บริการต้นแบบ
(Prototype) แล้วเสร็จ 200
ผลิตภัณฑ์



• Smart Startup

Company 10 กิจการ

จัดตั้ง Smart Startup
Company แล้วเสร็จ 11 กิจการ
(6 มหาวิทยาลัย) และส่งต่อ
เพื่อพัฒนาศักยภาพ 23 กิจการ
เข้ารับการ Grooming ปี 63

ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ธุรกิจให้เติบโต



• สูดยอด SMEs Startup ตัวจริง 1,000 ทีม

• ต่อยอดธุรกิจเพื่อเป็นผู้ประกอบการรายใหม่ > 10 ราย

จัดกิจกรรมอบรม "GSB SMEs Startup New Normal" เมื่อ 3 ตุลาคม 2563 ผู้เข้าร่วม 91 คน

การพัฒนาผู้ประกอบการร่วมกับมหาวิทยาลัย ดำเนินการได้ตามเป้าหมาย และจัดกิจกรรม Starting up together by GSB อบรมความรู้และเชื่อมความสัมพันธ์กับผู้ที่เคยเข้าร่วมโครงการแล้ว จำนวน 93 คน

4

ยกระดับชุมชนให้มีรายได้ ตลาดนัดประชารัฐสร้างไทย/ประชารัฐ/วายุภักษ์

ธนาคารได้เห็นชอบแนวทางการดำเนินงานโครงการตลาดนัดประชารัฐออมสินสร้างไทย ประจำปี 2563 เพื่อสร้างช่องทางการตลาดแก่ผู้ประกอบการรายย่อย โดยจัดตั้งแผงค้าชั่วคราว สำหรับรองรับในการจำหน่ายสินค้า บริการ เพื่อเสริมรายได้ สร้างตลาด Offline ให้กับผู้มีรายได้น้อย ผู้ที่ได้รับผลกระทบ จากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) และลูกค้าธนาคารที่ต้องการแหล่งพื้นที่ขาย ส่งเสริมให้ชุมชนเป็นสังคมไร้หนี้ นอกระบบ ส่งเสริมให้ประชาชนฐานรากมีวินัยการเงิน ลดการพึ่งพาหนี้ นอกระบบ ธนาคารออมสินจึงได้จัดทำโครงการตลาดนัดประชารัฐออมสินสร้างไทย ประจำปี 2563 ให้มีความสอดคล้องกับภารกิจของธนาคาร ในการเป็นผู้นำส่งเสริมให้ชุมชนมีความเข้มแข็งอย่างยั่งยืน

โดยในปี 2563 ได้มีจำนวนร้านค้าเข้าร่วมโครงการจำนวน 1,800 ร้านค้า สามารถสร้างช่องทางตลาด 13,215 ร้านค้า (แบ่งเป็นรูปแบบออนไลน์จำนวน 8,637 ร้านค้า และรูปแบบออฟไลน์จำนวน 4,578 ร้านค้า) ผ่าน Line/Facebook



โดยในปี 2563

ได้มีจำนวนร้านค้าเข้าร่วมโครงการจำนวน **1,800** ร้านค้า
สามารถสร้างช่องทางตลาด **13,215** ร้านค้า



5

โครงการ “Thailand Street Food by GSB” ออมสินชวนชิมริมทาง/Community GSB Street Food

ธนาคารได้ร่วมส่งเสริมผู้ประกอบการร้านอาหารริมทาง (Street Food) ทั่วประเทศไทย เพื่อเป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจ และสนับสนุน กระจายรายได้สู่ชุมชน โดยรัฐบาลมีนโยบายที่จะให้ร้านอาหารริมทาง เป็นจุดขายด้านการท่องเที่ยวในระดับประเทศ ด้วยการยกระดับมาตรฐานอาหารให้มีความสะอาด ความอร่อย และถูกสุขลักษณะ อีกทั้งยังมีการจัดระเบียบพื้นที่ร้านค้าบนทางเท้าให้มีความเหมาะสม เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อการท่องเที่ยวของประเทศไทย

โดยในปี 2563 ได้มีจำนวนร้านค้ากว่า 2,200 ร้านค้า ที่ได้เข้าร่วมโครงการ Thailand Street Food by GSB โดยผ่านการอบรมจำนวน 2,270 ร้านค้า จัดรายการออมสินชวนชิมริมทางร้านค้าแล้ว 6 ภาค/จัดงาน Street Food แล้ว 5 ครั้ง



โดยในปี 2563

ได้มีจำนวนร้านค้ากว่า **2,200** ร้านค้า ที่ได้เข้าร่วมโครงการฯ
โดยผ่านการอบรมจำนวน **2,270** ร้านค้า

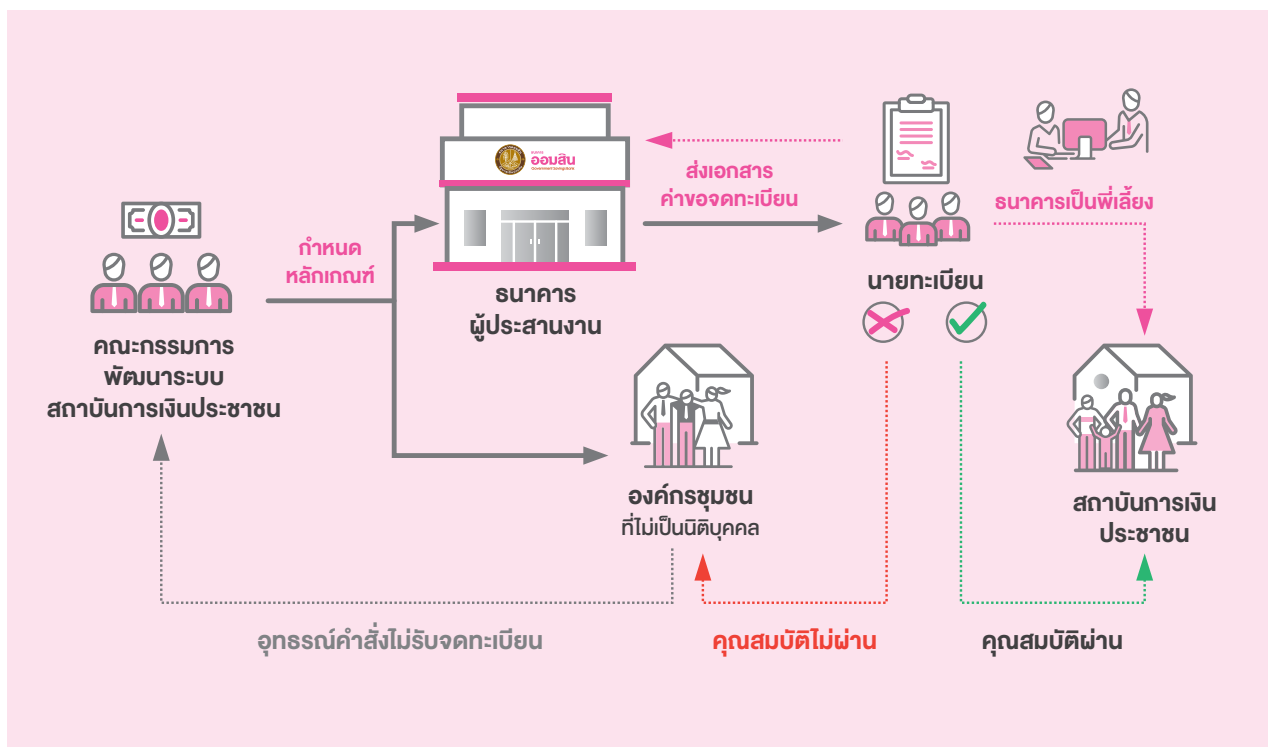


นอกจากภารกิจที่ธนาคารได้ดำเนินการเพื่อสร้างโอกาสในการเข้าถึงการเงินแก่กลุ่มลูกค้าฐานรากนั้น ในอีกบทบาทหนึ่งของธนาคาร ยังมีส่วนสนับสนุนบทบาทของภาครัฐต่อการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีของสังคมผ่านการส่งเสริมการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่จำเป็น รวมถึงการดำเนินงานอื่น ๆ ที่มีส่วนช่วยส่งเสริมให้สังคมมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น โดยมีการดำเนินงานที่สำคัญต่าง ๆ เช่น สถาบันการเงินประชาชน การแก้ไขปัญหาหนี้ในระบบ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

6 สถาบันการเงินประชาชน FS13

ตามที่รัฐบาลกำหนดนโยบายการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศภายใต้กรอบยุทธศาสตร์ชาติด้านการยกระดับศักยภาพ โดยการสนับสนุนรูปแบบการให้บริการทางการเงินที่สร้างประโยชน์ร่วมกันระหว่างสถาบันการเงิน และองค์กรการเงินชุมชน โดยเตรียมยกระดับองค์กรการเงินชุมชนเป็น “สถาบันการเงินประชาชน” ซึ่งมีสถานะเป็นนิติบุคคล และมีคณะกรรมการพัฒนาระบบสถาบันการเงินประชาชน ทำหน้าที่วางกรอบนโยบายและแนวทางการดำเนินงานในการส่งเสริมและกำกับดูแลสถาบันการเงินประชาชน อันจะทำให้การดำเนินงานของสถาบันการเงินประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีมาตรฐาน และมีความยั่งยืนในการพึ่งพาตนเองภายในชุมชน โดยได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติสถาบันการเงินประชาชน พ.ศ. 2562 (พ.ร.บ.ย) เมื่อวันที่ 30 เมษายน 2562 และมีผลบังคับใช้วันที่ 28 สิงหาคม 2562

ธนาคารออมสินในฐานะธนาคารผู้ประสานงาน ตาม พ.ร.บ.ย มีหน้าที่สนับสนุน และประสานงานการดำเนินงานของสถาบันการเงินประชาชน รวมถึงให้คำแนะนำด้านต่าง ๆ ตั้งแต่การรับคำขอ จัดตั้งสถาบันการเงินประชาชน จัดทำและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการให้บริการทางการเงิน ระบบการโอนเงิน ระบบบัญชี ระบบทะเบียน ระบบความปลอดภัย ระบบฐานข้อมูล ระบบบริหารจัดการความเสี่ยง ระบบมาตรฐาน การให้บริการ หรือระบบอื่นใดที่จำเป็นในการให้บริการของสถาบันการเงินประชาชน รวมถึงการพัฒนาศักยภาพและความพร้อม เพื่อให้สถาบันการเงินประชาชนมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องสามารถเป็นที่พึ่งของคนในชุมชนได้อย่างยั่งยืนได้





สำหรับปี 2563 ธนาคารได้ดำเนินงานกิจกรรมที่สำคัญภายใต้โครงการสถาบันเงินประชาชน ดังนี้

- สร้างการรับรู้และความเข้าใจพระราชบัญญัติสถาบันการเงินประชาชน โดยอบรมสร้างการรับรู้และความเข้าใจพระราชบัญญัติสถาบันการเงินชุมชนจำนวน 265 แห่ง และดำเนินการเตรียมความพร้อมองค์กรการเงินชุมชน เป็นสถาบันการเงินประชาชนตาม พ.ร.บ.ย มาตรา 16 จำนวน 155 แห่ง
- สนับสนุนและการจัดตั้งสถาบันการเงินประชาชน 3 แห่ง คือ สถาบันการเงินประชาชนตำบลบ้านเป่า อำเภอพุทธไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ สถาบันการเงินประชาชนตำบลน้ำขาว จังหวัดสงขลา และสถาบันการเงินประชาชนบ้านทานพอ จังหวัดนครศรีธรรมราช
- อบรมเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับสถาบันการเงินประชาชน

7 กระบวนการแก้ไขปัญหานั้นอกระบบ

ตามที่กระทรวงการคลังเสนอคณะรัฐมนตรี (ครม.) และมีมติเห็นชอบ เมื่อวันที่ 4 ตุลาคม 2559 เรื่องการบริหารงานเพื่อการแก้ไขปัญหาหนี้ในระบบอย่างบูรณาการและยั่งยืน โดยกระทรวงการคลัง มีหลักการเพิ่มช่องทางการเข้าถึงสินเชื่อในระบบ ด้วยการให้ธนาคารออมสินจัดตั้งหน่วยธุรกิจ (Business Unit) เพื่อรับผิดชอบภารกิจด้านการแก้ไขปัญหานั้นอกระบบโดยเฉพาะ มีหน้าที่ในการออกแบบ และพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ที่มีเงื่อนไขผ่อนปรนกว่าปกติเพื่อช่วยแก้ไขปัญหานั้นอกระบบแก่ประชาชน พร้อมทั้งกำหนดให้มีการแยกบัญชีธุรกรรมนโยบายรัฐ (Public Service Account: PSA)

1. แนวทางการดำเนินงานทางด้านบริการสินเชื่อ

กระทรวงการคลัง มอบนโยบายให้ธนาคารออมสินช่วยเหลือประชาชนผู้ลงทะเบียนสวัสดิการแห่งรัฐที่เป็นหนี้ในระบบ ให้สามารถแก้ไขปัญหา และใช้บริการทางการเงินในระบบได้ ทั้งนี้ ฝ่ายบริหารผลิตภัณฑ์และการตลาดนโยบายรัฐ ได้ออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่มีเงื่อนไขผ่อนปรนกว่าปกติเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาหนี้ในระบบแก่ประชาชน พร้อมทั้งกำหนดให้มีการแยกบัญชีธุรกรรมนโยบายรัฐ (PSA)

จากปัญหาการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ซึ่งส่งผลกระทบต่อทั่วโลกรวมถึงประเทศไทย รัฐบาลจึงมีนโยบายด้านมาตรการช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) เพื่อให้ความช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากเศรษฐกิจโดยทำให้รายได้ลดลง/ถูกเลิกจ้าง/สั่งให้หยุดงานชั่วคราวโดยไม่จ่ายเงินเดือน เนื่องจากสถานการณ์โควิด-19 และภัยอื่น ๆ ให้สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุน จึงขอให้ธนาคารออมสิน และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) นำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อเป็นการเร่งด่วนสำหรับช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากไวรัสโคโรนา (COVID-19) สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ เพื่อช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการระบาดของโรคโควิด-19 (COVID-19) สามารถเพิ่มสภาพคล่องชั่วคราวในการดำรงชีวิตแก่ประชาชนที่มีรายได้ประจำ หรือที่ไม่มีรายได้ประจำ และป้องกันการผัดผ่อนชำระหนี้หรือพึ่งพาสินเชื่อในระบบหรือสินเชื่อที่มีอัตราดอกเบี้ยสูง พร้อมทั้งป้องกันการก่อหนี้ในระบบ ช่วยให้ประชาชนเข้าถึงสินเชื่อในระบบในอัตราที่เหมาะสมได้ ธนาคารจึงได้ออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่มีเงื่อนไขผ่อนปรนกว่าปกติเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาหนี้ในระบบแก่ประชาชน ดังนี้

| | | | | | | | | ผลการดำเนินงาน | |
|--|--|--|------------------------------|------------------------------------|-------------------------|--------------------|----------|--|--|
| สินเชื่อ | กลุ่มเป้าหมาย | วัตถุประสงค์ | วงเงินกู้ | อัตราดอกเบี้ย | วงเงินโครงการ (ล้านบาท) | เป้าหมาย (ล้านบาท) | จำนวนราย | จำนวนเงินสินเชื่อที่มีการปล่อย (ล้านบาท) | |
| 1. สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนเพื่อแก้ไขหนี้ในระบบ | ลูกค้าผู้มีรายได้น้อย และประชาชนที่มีปัญหาหนี้ในระบบ | แก้ไขปัญหาหนี้ในระบบที่เกิดขึ้นจากการประกอบอาชีพ หรือเกิดจากการอุปโภคบริโภค โดยต้องไม่เป็นการ Refinance หนี้ในระบบ | สูงสุดไม่เกิน 50,000 บาท/ราย | ดอกเบี้ยคงที่ ร้อยละ 1 ต่อเดือน | 5,000 | - | 16,124 | 713.36 | |
| 2. สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนสำหรับผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ | ผู้มีรายได้น้อยที่มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ | เพื่อเป็นทุนประกอบอาชีพ โดยใช้ บสย. ค่าประกันทุกราย | สูงสุดไม่เกิน 50,000 บาท/ราย | ดอกเบี้ยคงที่ ร้อยละ 0.75 ต่อเดือน | - | - | 29,687 | 1,398.25 | |

| สินเชื่อ | กลุ่มเป้าหมาย | วัตถุประสงค์ | วงเงินกู้ | อัตราดอกเบี้ย | วงเงินโครงการ (ล้านบาท) | เป้าหมาย (ล้านบาท) | จำนวนราย | จำนวนเงินสินเชื่อที่มีการปล่อย (ล้านบาท) |
|---|--|--|------------------------------|------------------------------------|-------------------------|--------------------|-----------|--|
| 3. สินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับผู้มีรายได้อันได้ประจำที่ได้รับผลกระทบจากไวรัสโคโรนา (COVID-19) | สำหรับผู้ที่มีรายได้อันได้ประจำที่ได้รับผลกระทบจากไวรัสโคโรนา (COVID-19) | เพื่อเพิ่มสภาพคล่องชั่วคราวในการดำรงชีวิตเนื่องจากได้รับผลกระทบจากไวรัสโคโรนา (COVID-19) หรือมีความจำเป็นต้องใช้จ่ายฉุกเฉินในช่วงเวลาที่รายได้ลดลง และเพื่อให้มีเงินเพียงพอในการดำรงชีพโดยไม่จำเป็นต้องผัดนัดชำระหนี้/พึ่งพาสินเชื่อในระบบ หรือสินเชื่อที่มีอัตราดอกเบี้ยสูง | สูงสุดไม่เกิน 50,000 บาท/ราย | ดอกเบี้ยคงที่ ร้อยละ 0.35 ต่อเดือน | 5,000 | 5,000 | 45,048 | 2,160.00 |
| 4. สินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับผู้มีรายได้อันได้ประจำที่ได้รับผลกระทบจากไวรัสโคโรนา (COVID-19) | สำหรับผู้ที่มีรายได้อันได้ประจำที่ได้รับผลกระทบจากไวรัสโคโรนา (COVID-19) | เพื่อเพิ่มสภาพคล่องชั่วคราวในการดำรงชีวิตเนื่องจากได้รับผลกระทบจากไวรัสโคโรนา (COVID-19) หรือมีความจำเป็นต้องใช้จ่ายฉุกเฉินในช่วงเวลาที่รายได้ลดลง และเพื่อให้มีเงินเพียงพอในการดำรงชีพโดยไม่จำเป็นต้องผัดนัดชำระหนี้/พึ่งพาสินเชื่อในระบบ หรือสินเชื่อที่มีอัตราดอกเบี้ยสูง | 10,000 บาท/ราย | ดอกเบี้ยคงที่ ร้อยละ 0.10 ต่อเดือน | 20,000 | 20,000 | 1,732,846 | 17,328.46 |

2. แนวทางการดำเนินงานทางด้านการพัฒนาลูกค้ากลุ่มผู้มีรายได้น้อย

ตามที่กระทรวงการคลัง มี/มอบนโยบายให้ธนาคารออมสินช่วยเหลือประชาชนผู้ลงทะเบียนสวัสดิการแห่งรัฐที่เป็นหนี้ในระบบให้สามารถแก้ไขปัญหาหนี้ในระบบ และใช้บริการทางการเงินในระบบได้ และรัฐบาลมีนโยบายพัฒนาให้ยกระดับรายได้ของผู้ลงทะเบียนสวัสดิการแห่งรัฐให้หลุดพ้นจากความยากจน โดยธนาคารได้จัดทำแผนงานให้มีความสอดคล้องกับภารกิจของธนาคารในการเป็นผู้นำส่งเสริมการออมเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน เสริมสร้างความสุข และอนาคตที่มั่นคงของประชาชนระดับฐานราก ดังนี้

2.1 โครงการให้ความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy: FL)

ธนาคารสนับสนุนมาตรการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โดยการให้ความรู้ทางการเงิน เพื่อเพิ่มรายได้ และสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบ แก่ผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่ประสงค์พัฒนาตนเองโดยเลือกโครงการให้ความรู้ทางการเงิน (FL) ซึ่งเป็นกระบวนการให้ความรู้ โดยจัดทำสื่อวีดิทัศน์ และสื่อเอกสารสำหรับใช้ในการอบรมตามจำนวนของกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่ของสาขา โดยมีรายละเอียดเนื้อหา แนวทางเศรษฐกิจพอเพียงในชีวิตประจำวันการมีวินัยทางการเงิน การเป็นหนี้อย่างมีความสุข การไม่พึ่งพาน้ำหนักระบบ มีการสอนให้ผู้เข้าอบรมทำบัญชีรับ-จ่าย คริวเรือน และการสร้างวินัยทางการเงิน ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ซึ่งมีผู้เข้าอบรม จำนวน 69,890 ราย มีการพัฒนาความรู้ที่เพิ่มขึ้น 67,081 ราย คิดเป็นร้อยละ 96



มีผู้เข้าอบรมและมีการพัฒนาความรู้ที่เพิ่มขึ้น

67,081 ราย

2.2 โครงการมหาวิทยาลัยประชาชน

ตามที่ธนาคารมีภารกิจในการเป็นผู้ส่งเสริมให้ชุมชนมีความเข้มแข็งอย่างยั่งยืน โดยผนวกความรับผิดชอบต่อสังคมเข้าไปในทุกกระบวนการทางธุรกิจจนพัฒนาเป็นส่วนหนึ่งของขีดความสามารถขององค์กร เพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน เสริมสร้างความสุข และอนาคตที่มั่นคงของประชาชนระดับฐานราก ในปี 2563 ได้มีการจัดกิจกรรมให้กับชุมชนผ่านกิจกรรมโครงการ ออมสินสนับสนุน สร้างอาชีพ สร้างรายได้ แก่ประชาชนฐานราก ภายใต้แนวคิด “GSB บัณฑิต บัณฑิตเงิน” โดยมีกลุ่มเป้าหมายในการพัฒนาอาชีพประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากไวรัสโคโรนา (COVID-19) และกลุ่มผู้มีรายได้น้อย โดยมุ่งเน้นที่บทบาทตามภารกิจหลัก “Social Bank” ในการดูแลกลุ่มลูกค้าฐานราก เพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมและเป็นการสร้างความยั่งยืนให้แก่ประเทศไทย โดยมีผู้เข้าร่วมกิจกรรมจำนวน 10,137 ราย



มีผู้เข้าร่วมกิจกรรม
สร้างอาชีพ สร้างรายได้
แก่ประชาชนฐานราก

10,137
ราย

2.3 การให้ความรู้ทางการเงินออนไลน์ (Online Financial Literacy : OFL)

การให้ความรู้ทางการเงินออนไลน์ (Online Financial Literacy : OFL) แก่กลุ่มลูกค้าฐานรากที่ประสงค์พัฒนาตนเองโดยเลือกโครงการให้ความรู้ทางการเงินออนไลน์ (Online Financial Literacy : OFL) โดยมีการจ้างออกแบบและพัฒนาระบบงานให้ความรู้ทางการเงินออนไลน์ (Online Financial Literacy : OFL) ให้สามารถใช้งานได้ผ่านเว็บไซต์ “ออมตังค์” (oomtang.gsb.or.th) โดยเริ่มเปิดผ่านเว็บไซต์ใช้งานได้ตั้งแต่ธันวาคม ปี 2563 และ Application Mobile “Oomtang” ซึ่งจะเปิดให้เข้าใช้งานได้ในปี 2564 เพื่อสะดวกต่อการเข้าถึงช่องทางการให้ความรู้ทางการเงินของกลุ่มลูกค้าฐานราก โดยที่ผ่านมามีผู้เข้าใช้งานระบบทั้งหมด 5,250 ราย



การให้ความรู้การเงิน
ออนไลน์ มีผู้เข้าใช้
งานระบบทั้งหมด

5,250
ราย

ทั้งนี้ระบบให้ความรู้ทางการเงินแบบออนไลน์ จะช่วยให้เกิดการเข้าถึงองค์ความรู้ทางการเงินได้อย่างกว้างขวางและทั่วถึง เท่าเทียมกัน และผู้เรียนสามารถใช้เครื่องมือนี้ในการทบทวนและประเมินความรู้ความเข้าใจได้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง

2.4 โครงการตลาดนัดประชารัฐออมสินสร้างไทย

เป็นโครงการเพื่อสร้างช่องทางการตลาด (Offline) ให้กับผู้มีรายได้น้อย โดยจัดตั้งแผงค้าชั่วคราวหรือแผงค้าถาวรสำหรับรองรับผู้ประกอบการรายย่อยที่เข้าร่วมโครงการตลาดนัดประชารัฐออมสินสร้างไทย ที่ต้องการพื้นที่ในการจำหน่ายสินค้า/บริการ เพื่อเสริมสร้างรายได้ จำนวนไม่น้อยกว่า 6,000 ร้านค้า โดยใช้พื้นที่ในบริเวณสำนักงานธนาคารออมสินภาค/เขต/สาขา ทั่วประเทศ หรือพื้นที่อื่นที่มีความเหมาะสม โดยการสนับสนุนจากความร่วมมือหน่วยงานภาครัฐหรือเอกชน ซึ่งโครงการตลาดนัดประชารัฐออมสินสร้างไทย มีผู้เข้าร่วมโครงการทั้งหมด 6,705 ร้านค้า และมีรายได้เพิ่มขึ้นจากเดิม ร้อยละ 91



สร้างช่องทางการตลาด
ให้กับผู้มีรายได้น้อย
มีผู้เข้าร่วมโครงการ

6,705
ร้านค้า

103-1 การให้ความรู้ทางการเงิน



จากสถานการณ์สภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลง สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) โดยเฉพาะโครงสร้างทางสังคมที่มีช่องว่างของ “ความรู้ทางการเงิน” ทำให้สังคมบางส่วนขาดความรู้ความเข้าใจต่อการใช้บริการทางการเงินที่เหมาะสม และเป็นประโยชน์ต่อยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ธนาคารออมสินได้ส่งเสริมการสร้างองค์ความรู้ทางการเงินแก่สังคมมาอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งหวังว่าธนาคารจะเป็นส่วนหนึ่งต่อการสร้างผลเชิงบวกแก่สังคม “Making POSITIVE Impact on Society” เพื่อให้กลุ่มเด็กและเยาวชน กลุ่มประชาชนฐานรากและประชาชนทั่วไปได้รับการยกระดับความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น



103-2 เป้าหมายการให้ความรู้ทางการเงิน

- การให้ความรู้ทางการเงิน Financial Literacy >100,000 ราย (FL In process/FL Plus)
- การส่งเสริมการออมผ่านโครงการธนาคารโรงเรียน และ Virtual School bank : มีสมาชิกธนาคารโรงเรียน 100,000 บัญชี
- มีสมาชิก Virtual School bank มากกว่า 1,000 แห่ง
- ให้ความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy) แก่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกค้าย่อยและลูกค้าองค์กรชุมชน
- การพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการรายย่อย (พ่อค้าแม่ค้า)
- ส่งเสริมการออมและสร้างความมั่นคงในชีวิตของผู้สูงวัยผ่านผลิตภัณฑ์ของธนาคาร

แนวการบริหารการให้ความรู้ทางการเงิน

ธนาคารได้มีการดำเนินงานยกระดับการส่งเสริมการออม การสร้างวินัยทางการเงินสนับสนุนและสร้างโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนให้แก่ กลุ่มเด็กและเยาวชน กลุ่มประชาชนฐานรากและประชาชนทั่วไป และกลุ่มผู้สูงวัย เพื่อพัฒนาให้มีความเข้มแข็งอย่างยั่งยืน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1



กลุ่มเด็กและเยาวชน

- โครงการธนาคารโรงเรียน 1,235 แห่ง สมาชิก 2.17 ล้านราย
- ธนาคารโรงเรียนเสมือนจริง (Virtual School Bank) 2,641 แห่ง สมาชิก 496,123 ราย
- นักเรียนในโครงการธนาคารโรงเรียน ของธนาคารมีระดับทักษะทางการเงินสูงกว่าค่าเฉลี่ยในประเทศ
- เพิ่มช่องทางการออมให้แก่เด็กและเยาวชนออมฟรี 24 ชั่วโมงผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส

2



กลุ่มประชาชนฐานรากและประชาชนทั่วไป

ให้ความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy) แก่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกค้ารายย่อยและลูกค้าองค์กรชุมชน

- ให้ความรู้ทางการเงิน Financial Literacy อบรมแล้ว 125,800 ราย
- มหาวิทยาลัยประชาชน อบรมแล้ว 10,153 ราย

3



กลุ่มผู้สูงอายุ

- การส่งเสริมการออมและสร้างความมั่นคงในชีวิตของผู้สูงอายุผ่านผลิตภัณฑ์ของธนาคาร เงินฝากรวม 32,333 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อน 4,498 ล้านบาท และยอดการอนุมัติสินเชื่อรวม 1,392 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อน 289 ล้านบาท
- การพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุผ่าน GSB Senior Wow มีจำนวนสมาชิกเพิ่มขึ้น 2,722 ราย

1

การส่งเสริมความรู้ทางการเงินและสนับสนุนวินัยการออมให้กับเด็ก/เยาวชน

FS16



1.1 โครงการธนาคารโรงเรียน (ปีที่ 23)

จากปณิธานของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ด้านการออม ซึ่งสอดคล้องกับหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว นำมาสู่โครงการธนาคารโรงเรียนของธนาคารออมสิน ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้นักเรียนนักศึกษาเป็นผู้ดำเนินการธนาคารด้วยตนเอง ภายใต้การดูแลของธนาคารออมสินสาขาที่ทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยง เพื่อมุ่งส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ทางการเงินแก่เยาวชน ช่วยปลูกฝังวินัยและพื้นฐานการเงินและการออมที่ดีตั้งแต่วัยเยาว์ อันมีส่วนสนับสนุนให้เยาวชนมีความรับผิดชอบทางการเงินของตนเองรู้จักวางแผนทางการเงิน เมื่อเติบโตขึ้นเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มีฐานะการออมมั่นคงต่อไปและมุ่งหมายที่จะช่วยลดอัตราความยากจนของประเทศ

ธนาคารออมสินเริ่มดำเนินโครงการตั้งแต่ปี 2541 จนถึงปัจจุบัน ธนาคารโรงเรียนมีจำนวน 1,235 แห่ง นักเรียนที่เป็นสมาชิกจำนวน 2,171,284 คน บัญชีเงินฝากจำนวน 2,604,449 บัญชี และเงินออมสะสมทั้งหมด 1,199,209,884 บาท



ธนาคารโรงเรียน

มีจำนวน
1,235
แห่ง

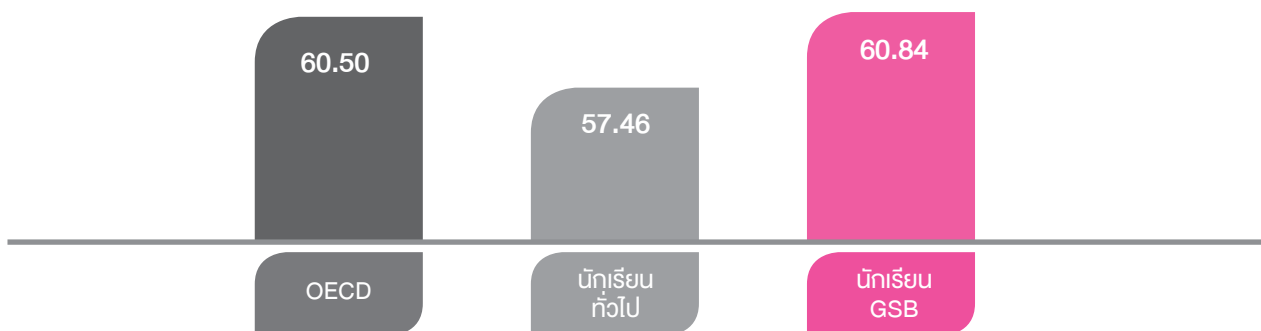


เงินออมสะสมทั้งหมด
1,199,209,884
บาท

ทักษะทางการเงินของนักเรียนในโครงการธนาคารโรงเรียน

ปี 2563 นักเรียนในโครงการธนาคารโรงเรียน มีระดับทักษะทางการเงิน

สูงกว่า ภาพรวมของประเทศไทย



ทักษะทางการเงิน
(Financial Literacy)

- ความรู้ทางการเงิน (Financial Knowledge : FK)
- พฤติกรรมทางการเงิน (Financial Behavior : FB)
- ทักษะทัศนคติทางการเงิน (Financial Attitude : FA)

ที่มา : ผลการสำรวจโครงการประเมินทักษะทางการเงิน และการออมของนักเรียนในโครงการธนาคารโรงเรียน ของธนาคารออมสิน ปี 2563



ผลสำเร็จตามแผนการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนสำคัญ

* ดำเนินการจนบรรลุเป้าหมาย ร้อยละ 100 (จำนวน 15 แผนงาน)

1.2 โครงการธนาคารโรงเรียนเสมือนจริง Virtual School Bank (ปีที่ 5)

ธนาคารได้ออกแบบและพัฒนาสื่อออนไลน์สามมิติ Virtual School Bank โดยการท่องเที่ยวโปรแกรมจำลองในโลกออนไลน์เสมือนจริง (Virtual 3D) อีกทั้งยังเป็นกิจกรรมหนึ่งในการสนับสนุนนโยบายกระทรวงศึกษาธิการเรื่องการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการเรียนรู้ โดยใน Virtual School Bank จะประกอบไปด้วย ธนาคารโรงเรียน อาคารฝึกปฏิบัติงานธนาคาร อาคารส่งเสริมการเรียนรู้ออนไลน์ สถานที่สำคัญ แหล่งท่องเที่ยวในประเทศไทย รวมทั้งกิจกรรมต่าง ๆ อาทิ กิจกรรมเศรษฐกิจพอเพียง กิจกรรมความดี และมีนิเกมส์ต่าง ๆ พร้อมทั้งสนับสนุนทุนการศึกษาสำหรับนักเรียนนักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรม ปีละ 2,000,000 บาท

โครงการ Virtual School Bank ได้ริเริ่มดำเนินการตั้งตั้งแต่ปี 2559 จนถึงปัจจุบัน มีสถานศึกษาเข้าร่วม 2,641 แห่ง นักเรียนที่เป็นสมาชิก 496,123 คน โดยสามารถเข้าถึงแอปพลิเคชันได้บนระบบปฏิบัติการ iOS และ Android หรือทางเว็บไซต์ www.gsbschoolbank.com



สถานศึกษาเข้าร่วม

2,641
แห่ง



นักเรียนที่เป็นสมาชิก

496,123
คน

Virtual School Bank



ธนาคารโรงเรียนเสมือนจริง (Virtual School Bank)

- มีการจำลองการเป็นพนักงานเทลเลอร์
- บทเรียนให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบบัญชีพื้นฐาน
- การคำนวณดอกเบี้ยจากการฝากเงินเสมือนจริง
- ห้องสมุดออนไลน์
- ดิวการเรียนการสอนระดับ ม.1 และ ม.4
- ดิวสอบเข้ามหาวิทยาลัย
- การให้ความรู้ด้านสถานที่สำคัญของประเทศไทย ศิลปวัฒนธรรม
- บทบาทหน้าที่และความสำคัญของอาชีพต่าง ๆ ที่มีต่อสังคม
- ห้องเพื่อการศึกษาเสมือนจริง ได้แก่ ห้องจริยธรรมคุณธรรม ห้องศาสตร์พระราชา และห้อง Startup

รางวัล "Highly Commended"
BEST CSR INITIATIVE

รางวัลชมเชย ระดับองค์กร
ในประเภทรางวัลนวัตกรรมดีเด่น
ด้านนวัตกรรม

| สะสม | จำนวนนักเรียน (ราย) | จำนวนโรงเรียน (แห่ง) |
|-----------|---------------------|----------------------|
| 2563 | 75,894 | 1,090 |
| ต.ค. 2563 | 190,600 | 1,458 |

1.3 การสร้างธนาคารโรงเรียนต้นแบบ

ธนาคารโรงเรียนต้นแบบ เป็นการนำแนวคิดการพัฒนาสู่ความยั่งยืน (Sustainable Development : SD) มาประยุกต์ใช้กับการดำเนินโครงการธนาคารโรงเรียน เริ่มตั้งแต่ปี 2560-2563 รวมระยะเวลา 4 ปี เพื่อส่งเสริมและปลูกฝังวินัยการออม รวมทั้งเผยแพร่ความรู้ทางการเงินให้กับเยาวชนที่จะเติบโตไปเป็นทรัพยากรสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและประเทศชาติ ในอนาคต ยกกระดับชุมชนสมาชิกธนาคารโรงเรียน ให้เป็นชุมชนต้นแบบการออมโดยสร้างความสมดุลทั้ง 3 ด้าน หรือที่เรียกว่า Triple Bottom Line ประกอบไปด้วย

- 1.ด้านเศรษฐกิจ (Economic)
- 2.ด้านสังคม (Social)
- 3.ด้านสิ่งแวดล้อม (Environment)

ปี 2560 ธนาคารคัดเลือกสมาชิกธนาคารโรงเรียน ธนาคารออมสิน จากจำนวนทั้งสิ้น 1,256 แห่ง เพื่อเป็นธนาคารโรงเรียนต้นแบบ และมีโรงเรียนที่มีความเหมาะสมเป็นธนาคารโรงเรียนต้นแบบ จำนวน 9 แห่ง นำมาถอดองค์ความรู้ ด้านส่งเสริมการออมและสร้างวินัยทางการเงิน ส่งต่อให้กับสมาชิกธนาคารโรงเรียนอื่น ๆ

ปี 2561 เพื่อให้ธนาคารโรงเรียนต้นแบบ ได้สร้างเสริมจริยธรรม คุณธรรม เยาวชนมีความประพฤติและการปฏิบัติตน ทำในสิ่งที่ดีและเป็นประโยชน์ต่อสังคมและส่วนรวม นอกเหนือจากปลูกฝังและส่งเสริมการมีวินัยการออมและการพัฒนาสู่ความยั่งยืน โดยโรงเรียนต้องส่งเสริมและสนับสนุนการจัดกิจกรรมทางด้านคุณธรรม จริยธรรมด้วย ทั้งนี้ จะพิจารณาจากโรงเรียนที่ได้รับรางวัลส่งเสริมการออม ระหว่างปี 2556-2560 และมีการดำเนินงานโครงการและกิจกรรมอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับนโยบายด้านการพัฒนาสู่ความยั่งยืน “ออมสินสร้างโลกชมพู” ภายใต้บริบทที่ตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ที่ครอบคลุมผลกระทบ 3 ด้าน คือ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีสมาชิกธนาคารโรงเรียนที่ร่วมส่งเสริมและปลูกฝังวินัยการออม รวมทั้งเผยแพร่ความรู้ทางการเงิน ตามแนวทางการพัฒนาสู่ความยั่งยืน จำนวน 255 แห่ง และธนาคารได้คัดเลือกธนาคารโรงเรียนต้นแบบ ประจำปี 2561 ที่มีความเหมาะสม จำนวน 13 แห่ง

ปี 2562 ธนาคารออมสินนำ 13 ธนาคารโรงเรียนต้นแบบมาเป็นกรณีศึกษาและตัวอย่างที่ดีของการพัฒนาสู่ความยั่งยืน ถอดองค์ความรู้จากธนาคารโรงเรียนต้นแบบ ส่งต่อให้กับสมาชิกโครงการธนาคารโรงเรียนอื่น ๆ มากกว่า 400 แห่ง โดยตั้งเป้าหมายในปี 63 จะส่งต่อองค์ความรู้เหล่านี้ให้กับธนาคารโรงเรียนที่เหลือจนครบ 1,240 แห่ง

ปี 2563 ธนาคารออมสินนำ 22 ธนาคารโรงเรียนต้นแบบที่ประสบความสำเร็จ (ปี 2560-2561) จัดทำหนังสือธนาคารโรงเรียนต้นแบบฉบับรวมเล่มส่งมอบให้กับสถานศึกษาที่เป็นสมาชิกธนาคารโรงเรียน จำนวน 800 แห่ง

1.4 โครงการประกวดธนาคารโรงเรียนส่งเสริมการออม ประจำปี 2563

โครงการประกวดธนาคารโรงเรียนส่งเสริมการออม ประจำปี 2563 มีวัตถุประสงค์มุ่งเน้นปลูกฝังนิสัยและเสริมสร้างวินัยรักการออมของเด็กและเยาวชนที่จะเติบโตเป็นทรัพยากรบุคคลอันมีค่าของสังคมในอนาคต และเป็นขวัญกำลังใจให้กับเจ้าหน้าที่ธนาคารโรงเรียน ครูที่ปรึกษา โรงเรียน และสาขาที่เลี้ยง ธนาคารออมสินภาคที่กำกับดูแล ให้คำปรึกษากับธนาคารโรงเรียนที่มีการส่งเสริมการออมดีเด่น โดยในปี 2563 มีจำนวนโรงเรียนที่เข้าร่วมประกวดทั้งสิ้น 521 โรงเรียน ซึ่งสามารถระบุรายชื่อโรงเรียนที่มียอดการฝากสูงสุดและได้รับโลรางวัล ดังนี้

| ลำดับ | ชื่อโรงเรียน | จังหวัด | สาขา | ภาค |
|-------|--|---------------|-------------|-----|
| 1 | โรงเรียนลาซาล | สมุทรปราการ | ลำโรง | 15 |
| 2 | วิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ (SBAC) | กรุงเทพมหานคร | สะพานใหม่ | 1 |
| 3 | วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคตะวันออก (อี.เทค) | ชลบุรี | พานทอง | 15 |
| 4 | วิทยาลัยอาชีวศึกษาขอนแก่น | ขอนแก่น | ศูนย์ราชการ | 11 |
| 5 | โรงเรียนโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สตรีวิทยา พุทธมณฑล | กรุงเทพมหานคร | ขนส่งสายใต้ | 3 |
| 6 | โรงเรียนนักบุญเปโตร | นครปฐม | สามพราน | 5 |
| 7 | โรงเรียนบรบือวิทยาคาร | มหาสารคาม | บรบือ | 11 |
| 8 | โรงเรียนจันทบุรุษเกษมสุรพันธ์ | ร้อยเอ็ด | เกษตรวิสัย | 11 |
| 9 | โรงเรียนมหาไถ่ศึกษาขอนแก่น | ขอนแก่น | ศรีจันทร์ | 11 |
| 10 | โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า อุดรดิตถ์ | อุดรดิตถ์ | มุขศาลา | 7 |

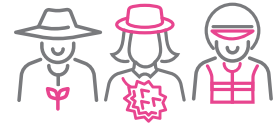
1.5 โครงการเงินฝาก Youth Savings

โครงการเงินฝาก Youth Savings มีวัตถุประสงค์ในการส่งเสริมการออม ด้วยผลิตภัณฑ์เงินฝากที่ให้ผลตอบแทนสูงใจให้เยาวชนออมต่อเนื่อง โดยเป็นเงินฝากสำหรับนักเรียน นักศึกษา มีเงินเก็บอุ่นใจ และพร้อมใช้ในยามที่ต้องการได้ทุกเมื่อ กับบริการเงินฝากเพื่อเรียก บุคคลธรรมดาไม่หักภาษี เก็บเงินไว้ใช้จ่ายทั่วไป เพื่อความสะดวกคล่องตัวในการใช้จ่าย

จุดเด่น

- บัญชีเงินฝากสำหรับ นักเรียน-นักศึกษา ที่มีอายุตั้งแต่ 7-23 ปีบริบูรณ์
- เปิดบัญชีขั้นต่ำเพียง 100 บาท ครั้งต่อไปไม่ต่ำกว่า 50 บาท
- ได้รับดอกเบี้ยสูงกว่าบัญชีเงินฝากเพื่อเรียกปกติ

โดย ณ สิ้น ธ.ค. 63 มีจำนวนบัญชีที่เพิ่มขึ้นจำนวน 101,188 บัญชี คิดเป็นรวมบัญชีทั้งหมด 1,310,33 บัญชี และจำนวนเงินฝากเพิ่มขึ้นจำนวน 2,550 ล้านบาท คิดรวมเป็นเงินฝาก 12,214 ล้านบาท



2.1 กิจกรรมการให้ความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy)

ธนาคารได้จัดกิจกรรมการให้ความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy) แก่ลูกค้าฐานราก ปี 2563 โดยดำเนินพัฒนา ศักยภาพแก่ลูกค้าฐานราก ให้มีระดับคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ลดปัญหาความเหลื่อมล้ำทางสังคมและ ช่องว่างทางการเงิน ลดการพึ่งพาแหล่งเงินกู้นอกระบบ สามารถสร้างโอกาสในการเข้าใช้บริการทางการเงินในระบบ ลด ละ เลิก ค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น ส่งผลให้มีคุณภาพชีวิต มีความรู้ และมีภูมิคุ้มกันทางการเงินที่ดีขึ้นผ่านหลักสูตรการบริหารจัดการเงิน ส่วนบุคคล จำนวน 7 หลักสูตร คือ

- รู้ออม
- รู้หนี้สิน
- รู้บัญชีรับ-จ่าย
- รู้พร้อมก่อนเป็นหนี้
- รู้เทคนิคการปลดหนี้
- รู้พอเพียง
- รู้ภัยทางการเงิน

การดำเนินงานที่สำคัญ

■ กลุ่มลูกค้าฐานรากเข้าร่วมโครงการฯ จำนวนทั้งสิ้น 125,800 ราย

■ กลุ่มเป้าหมายมีการพัฒนาความรู้ดีขึ้น โดยวัดจากคะแนนทดสอบหลังการอบรม (Post-test) มากกว่าคะแนนทดสอบก่อนการอบรม (Pre-test) จำนวน 121,226 ราย จากเป้าหมายธนาคาร 40,000 ราย (ร้อยละ 80 มีความรู้ที่ดีขึ้น) คิดเป็นร้อยละ 303.07

■ กลุ่มลูกค้าฐานรากมีการพัฒนาความรู้ที่ดีขึ้น มีเงินออมเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 และมีการจัดทำบัญชีรับ-จ่าย จำนวนทั้งสิ้น 29,018 ราย จากเป้าหมาย 20,000 ราย คิดเป็นร้อยละ 145.09

2.2 โครงการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการรายย่อย (พ่อค้าแม่ค้า)

ธนาคารได้สนับสนุนการให้ความรู้ทางการเงินแก่ผู้ประกอบการรายย่อยที่ค้าขายอาหารริมบาทวิถี (Street Food) ซึ่งการให้ความรู้ทางการเงินเป็นอีกโครงการหนึ่งที่จะช่วยให้ประชาชนจัดการกระบวนการทางความคิดได้อย่างเหมาะสมและมีแบบแผนมากขึ้น ถือเป็นจุดเริ่มต้นเล็ก ๆ ในการเปลี่ยนแปลงตนเอง ครอบครัว และคนรอบข้าง อันจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในสังคม และระบบเศรษฐกิจพื้นฐานของประเทศอย่างยั่งยืนในภาคหน้าสืบไป โดยรายละเอียดหลักสูตรการอบรม ดังนี้

- การบริหารจัดการ การเงินส่วนบุคคล ประกอบด้วย 7 หลักสูตร ดังนี้
 - รู้ออม
 - รู้หนี้สิน
 - รู้บัญชีรับ-จ่าย
 - รู้พร้อมก่อนเป็นหนี้
 - รู้เทคนิคการปลดหนี้
 - รู้พอเพียง
 - รู้ภัยทางการเงิน

- การพัฒนาและยกระดับอาชีพ ประกอบด้วย 3 หลักสูตร ดังนี้
 - แผนธุรกิจ
 - IT ช่วยคุณได้อย่างไร
 - นวัตกรรม...ทำอย่างไรให้ก้าวต่อไป

■ สร้างเงินริมบาทวิถีอย่างมืออาชีพ กับธนาคารออมสิน

■ การสุขาภิบาลอาหาร สำหรับผู้สัมผัสอาหาร

การดำเนินงานที่สำคัญ

- กลุ่มผู้ประกอบการรายย่อยเป้าหมายเข้าร่วมโครงการฯ จำนวน 2,270 ราย
- กลุ่มผู้ประกอบการรายย่อยเป้าหมาย มีผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น อาทิ
 - รายได้/ยอดขายเพิ่มขึ้นจากเดิมร้อยละ 20 เป็นจำนวนร้อยละ 95.73
 - ขยายช่องทางการตลาดเพิ่มขึ้นร้อยละ 74.10
 - การจัดทำบัญชีรายรับ - รายจ่ายร้อยละ 24.93
- กลุ่มผู้ประกอบการรายย่อยเป้าหมาย มีการพัฒนาความรู้เพิ่มขึ้นร้อยละ 99.60
- กลุ่มผู้ประกอบการรายย่อยเป้าหมาย มีการใช้บริการสินเชื่อร้อยละ 99.96

2.3 โครงการ “มหาวิทยาลัยประชาชน”

ตั้งแต่ปี 2561 ธนาคารร่วมมือสถาบันอุดมศึกษาตามภูมิภาคทั่วประเทศในการเป็นเครือข่ายจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมให้กับผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ภายใต้แนวคิด “ความรู้สู่อาชีพ พร้อมเงินทุน” เพื่อพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถ นำทักษะไปประกอบอาชีพ สร้างรายได้เลี้ยงตนเองและครอบครัวได้อย่างยั่งยืน เลิกพึ่งพาเงินกู้ยืมจากระบบ ร่วมกันผลักดันการแก้ไขปัญหาความยากจนของประชาชน ยกกระตือรือร้นรายได้ รวมถึงการเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบ ซึ่งรองรับมาตรการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โดยมีกลุ่มเป้าหมายหลักเป็นผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่มีความสนใจเข้าร่วมโครงการ ตามพื้นที่ของที่ตั้งของมหาวิทยาลัยที่เข้าร่วมโครงการ โดยในปี 2563 มีจำนวนผู้เข้าร่วมผ่านการอบรมอาชีพจำนวน 10,153 ราย



มีผู้เข้าร่วมผ่าน
การอบรมอาชีพ

10,153
ราย

3

การส่งเสริมความรู้ทางการเงินและสนับสนุนวินัยการออมให้กับผู้สูงอายุ



3.1 โครงการ “ธนาคารผู้สูงอายุ”

ธนาคารได้เปิดตัว “ธนาคารผู้สูงอายุ” ไปเมื่อต้นไตรมาสที่ 2 ของปี 2560 เพื่อรองรับการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุด้วยผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินผู้สูงอายุ ดอกเบี้ยเงินฝากสูง และคิดดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ รวมถึงและกิจกรรมต่อเนื่องสำหรับผู้สูงอายุ โดยเฉพาะ เพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุของประเทศไทยให้ยังคงสามารถดำเนินชีวิตโดยมีสถานะการเงินที่มีความมั่นคงในอนาคตที่จะมาถึง

การวางแผนการเงินสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อให้มีเงินพอใช้จ่ายเกษียณ เป็นสิ่งที่สำคัญมาก เพราะลำพังจะพึ่งแต่เงินบำเหน็จ-บำนาญเพียงอย่างเดียว ก็อาจจะไม่เพียงพอ เพราะฉะนั้น การนำเงินที่มีไปต่อยอดจึงเป็นทางเลือกที่ดีกว่า การออมเงินแบบง่าย ๆ ที่คุ้นเคยกันคืออย่าง การฝากเงินในบัญชีธนาคาร "บัญชีเงินฝากสำหรับผู้สูงอายุ" โดยเฉพาะ ที่ให้ดอกเบี้ยสูงกว่าเงินฝากออมทรัพย์ทั่วไป ประกอบด้วย

1. เงินฝากเพื่อเรียกประชารัฐผู้สูงวัย รับฝากเฉพาะบุคคลธรรมดาอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป อัตราดอกเบี้ย 1.00% ต่อปี (ดอกเบี้ยเพิ่ม 100% จากเงินฝากเพื่อเรียกปกติของธนาคาร อยู่ที่ 0.50% ต่อปี)
2. เงินฝากเพื่อเรียกพิเศษผู้สูงวัย รับฝากเฉพาะบุคคลธรรมดาอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป เปิดบัญชีขั้นต่ำ 10,000 บาท รับฝากสูงสุดรายละไม่เกิน 1 ล้านบาท เปิดได้คนละ 1 บัญชี ระยะเวลาฝาก 24 เดือน อัตราดอกเบี้ยแบบขั้นบันได (Step Up) คือ เดือนที่ 1-6 = 1.00% ต่อปี เดือนที่ 7-12 = 1.50% ต่อปี เดือนที่ 13-18 = 2.00% ต่อปี และ เดือนที่ 19-24 = 3.00% ต่อปี คิดเป็นอัตราดอกเบี้ยเฉลี่ย 1.875% ต่อปี (เทียบเท่าเงินฝากประจำ 2.206% ต่อปี)

ปัจจุบันจำนวนผู้สูงวัยที่เข้าร่วมเปิดบัญชีเงินฝากเพื่อผู้สูงอายุทั้งสิ้น 81,001 ราย โดยมีจำนวนเงินฝากรวม 32,333 ล้านบาท



ปัจจุบันจำนวน
ผู้สูงวัยที่เข้าร่วม
เปิดบัญชีเงินฝาก
เพื่อผู้สูงอายุทั้งสิ้น

81,001

ราย

โดยมีจำนวน

เงินฝากรวม

32,333

ล้านบาท

3.2 สินเชื่อภาครัฐสำหรับผู้สูงวัย

ธนาคารจัดทำสินเชื่อประชารัฐสำหรับผู้สูงวัยสูงสุดรายละไม่เกิน 200,000 บาท เพื่อประชาชนที่ได้รับผลกระทบวิกฤตโควิด-19 เพื่อเป็นทุนหรือเป็นเงินทุนหมุนเวียนในการประกอบธุรกิจทดแทนการใช้หนี้ในระบบ โดยธนาคารจะให้กู้ตามความจำเป็นและความสามารถในการชำระคืน ไม่เกิน 200,000 บาท ทั้งนี้ เมื่อรวมสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนทุกประเภทต้องไม่เกิน 200,000 บาท โดยมีระยะเวลาชำระคืนเงินกู้และดอกเบี้ย ไม่ต่ำกว่า 3 ปี (36 งวด) และไม่เกิน 10 ปี (120 งวด) โดยผู้กู้ต้องมีอายุ 60 ปี ขึ้นไป โดยเมื่อรวมเวลาในการผ่อนแล้วต้องมีอายุไม่เกิน 70 ปี เช่น

- อายุ 60 ปี ยื่นกู้และผ่อนชำระ 4 ปี แบบนี้กู้ได้ (รวมระยะกู้+ผ่อน = 64 ปี ซึ่งไม่เกินกำหนด)
- อายุ 64 ปี ยื่นกู้และผ่อนชำระ 3 ปี แบบนี้กู้ได้ (รวมระยะกู้+ผ่อน = 67 ปี ซึ่งไม่เกินกำหนด)
- อายุ 69 ปี ยื่นกู้และผ่อนชำระ 4 ปี แบบนี้ไม่ได้อายุ (รวมระยะกู้+ผ่อน = 73 ปี ซึ่งเกินกำหนด)
- อายุ 68 ปี ยื่นกู้และผ่อนชำระ 3 ปี แบบนี้ไม่ได้อายุ (รวมระยะกู้+ผ่อน = 71 ปี ซึ่งเกินกำหนด)

โดยผู้ขอเป็นผู้ประกอบการรายย่อย เช่น ผู้ประกอบการอาชีพค้าขายบริการและผลิตสินค้าอุปโภคบริโภคเพื่อจำหน่าย มีสถานที่ประกอบอาชีพ/ที่อยู่อาศัยแน่นอน สามารถติดต่อได้

3.3 สินเชื่อที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุ (Reverse Mortgage)

ธนาคารได้ออกแบบสินเชื่อที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุที่มีที่อยู่อาศัย ซึ่งปลอดภาระหนี้และเป็นเจ้าของบ้านให้มีรายได้ในการดำรงชีพ คุณภาพชีวิตที่ดี และลดภาระทางการคลังของรัฐบาลในระยะยาว สำหรับการจ่ายเงินกู้ ธนาคารจะจ่ายเงินกู้ให้ผู้กู้เป็นรายเดือน นำเข้าบัญชีเงินฝากที่เปิดไว้ ระยะเวลาจ่ายเงินกู้สูงสุดไม่เกิน 25 ปี แต่รวมระยะเวลาจ่ายเงินกู้กับอายุของผู้กู้แล้วต้องไม่เกิน 85 ปี เมื่อครบระยะเวลาตามสัญญาแล้ว ผู้กู้สามารถชำระหนี้ปิดบัญชี หรือสามารถกู้เงินเพิ่มเติมได้ตามเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนด หากไม่กู้เพิ่มเติมหรือปิดบัญชี ผู้กู้สามารถอาศัยอยู่ในบ้านต่อไปได้จนกว่าผู้กู้จะเสียชีวิต กรณีผู้กู้เสียชีวิตธนาคารจะให้สิทธิ์ทายาทชำระหนี้ปิดบัญชี หากทายาทไม่ปิดบัญชี ธนาคารจะขายหลักประกันเพื่อชำระหนี้ปิดบัญชี หากชำระหนี้ไม่พอแต่สามารถชำระต้นได้ ให้ถือว่าเป็นการชำระหนี้เสร็จสิ้น โดยไม่ต้องดำเนินการสิบลทรัพย์อื่นของลูกหนี้ต่อไป

อย่างไรก็ตาม สินเชื่อที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุ เป็นสินเชื่อรูปแบบใหม่สำหรับประเทศไทย เงื่อนไขหลักเกณฑ์ไม่เหมือนกับเงินกู้ทั่วไป ธนาคารจึงต้องสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับเงินกู้ประเภทนี้ โดยได้กำหนดให้ผู้กู้ คู่สมรส ทายาทของผู้กู้ ต้องได้รับคำแนะนำเพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไขการให้สินเชื่อประเภทนี้อย่างชัดเจนก่อน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดข้อโต้แย้งในภายหลัง พร้อมทั้งลงนามในแบบฟอร์มการได้รับคำปรึกษาสินเชื่อทุกคนด้วย

3.4 สินเชื่อเคหะลูกกตัญญูดูแลบุพการี

ธนาคารได้ออกแบบสินเชื่อเคหะลูกกตัญญูดูแลบุพการีสำหรับผู้อายุ 20 ปีขึ้นไป มีอาชีพมีรายได้แน่นอน และเป็นผู้อุปการะเลี้ยงดูบิดามารดาหรือปู่ย่าตายายทั้งของตนเองหรือของคู่สมรส โดยมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านเดียวกัน หรือมีหลักฐานการใช้สิทธิ์หักลดหย่อนภาษีประจำปีจากกรมสรรพากรไม่น้อยกว่า 1 ปี

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้จัดสรรงบประมาณเพื่อดูแลผู้สูงวัยในชุมชนประชารัฐสีชมพู ที่ธนาคารได้จัดขึ้น เพื่อส่งเสริมให้ผู้สูงวัยใช้ชีวิตในสังคมชุมชนตนเองอย่างมีคุณค่าด้วยการสร้างเสริมศักยภาพของชุมชน ได้แก่ โครงการดูแลสุขภาพผู้สูงวัย โครงการพัฒนาอาชีพสำหรับผู้สูงวัยหลังเกษียณอายุ เป็นต้น โดยธนาคารจะดำเนินการโครงการต่าง ๆ เพิ่มเติมอีกต่อไปอย่างต่อเนื่อง

สร้างความมั่นคงในชีวิต



สินเชื่อ ยอดอนุมัติ 3,545 ราย 1,392 ล้านบาท

- Reverse Mortgage
- เคหะกตัญญูดูแลบุพการี
- ประชารัฐผู้สูงวัย

3.5 โครงการพัฒนาศักยภาพและสุขภาพผู้สูงอายุ

ตามที่ธนาคารมีนโยบายดำเนินการโครงการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุการเข้าสู่ Aging Society โดยการส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพผู้สูงอายุ มุ่งส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีสุขภาพร่างกายแข็งแรง จิตใจเข้มแข็งสมบูรณ์ ส่งผลถึงความสุขในครอบครัว การพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างมีคุณค่า และมีความสุข โดยธนาคารได้จัดกิจกรรมโครงการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ ตั้งแต่ปี 2561-2563 จากผลดำเนินการจัดกิจกรรมส่งผลให้ผู้สูงอายุมีความสุขในชีวิต มีความรู้ที่ได้จากกิจกรรมเพิ่ม และเติมเต็มศักยภาพต่าง ๆ สามารถนำไปต่อยอดสร้างรายได้ และมีความมั่นคงทางการเงินมากขึ้น รวมถึงการใช้ชีวิตประจำวันของผู้สูงอายุในทุกด้าน ธนาคารได้ดำเนินการช่วยเหลือผู้สูงอายุเป็นจำนวน 4,642 ราย

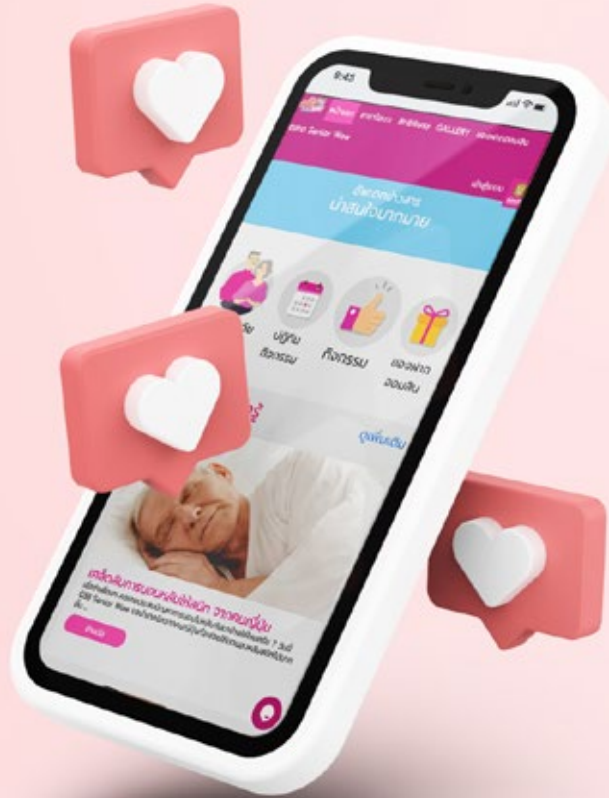


ช่วยเหลือผู้สูงอายุ

เป็นจำนวน

4,642

ราย



3.6 เว็บไซต์ และ Application GSB Senior Wow

ธนาคารได้นำเสนอช่องทางติดต่อสื่อสาร เพื่อรองรับความต้องการของผู้สูงอายุด้วย เว็บไซต์ และ Application GSB Senior Wow ที่สามารถใช้ติดต่อสื่อสาร และสร้างสังคมของผู้สูงอายุ ให้เกิดความสัมพันธ์และสร้างกลุ่มเพื่อนที่มีความต้องการเดียวกันกระตุ้นให้คนสูงอายุ ได้ใช้ชีวิตอย่างมีคุณภาพ และมีความสุข เว็บไซต์ และ Application GSB Senior Wow เป็นเว็บไซต์ สำหรับกลุ่มลูกค้าผู้สูงอายุขึ้น เป็นการต่อยอดเจตนารมณ์ของธนาคารออมสิน ที่จะเป็นสถาบันการเงินแห่งแรกที่พร้อมจะดูแลผู้สูงอายุ โดยเริ่มตั้งแต่ปี 2560 ได้มีการเปิดตัว “ธนาคารผู้สูงอายุ” พร้อมออกผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินสำหรับผู้สูงอายุ ทั้งด้านเงินฝากและสินเชื่อมากมาย

สำหรับเว็บไซต์ และ Application GSB Senior Wow เป็นเว็บไซต์ที่ตอบโจทย์ Lifestyle ของผู้สูงอายุในทุกรูปแบบทั้ง คาราโอเกะ, ข่าวสาร, กิจกรรม, สารและบันเทิง, แกลลอรี่ พร้อมคำคมที่คัดมาให้เลือกส่งถึงคนที่รัก รวมถึงสิทธิพิเศษกว่า 300 ดีล จากผู้ประกอบการชั้นนำ ทั้งร้านอาหาร, สถานบริการสุขภาพและความงาม, โรงพยาบาล ในปี 2563 มีจำนวนสมาชิกเว็บไซต์ GSB Senior Wow ใหม่จำนวน 2,722 ราย



มีจำนวนสมาชิก
เว็บไซต์ GSB
Senior Wow

2,722
ราย

การลงทุนทางสังคม และการพัฒนาท้องถิ่น



ธุรกิจไม่สามารถประสบความสำเร็จได้ในสังคมที่ล้มเหลว

นายโคฟี อันนัน อดีตเลขาธิการสหประชาชาติ (ค.ศ. 1997-2006)

ภารกิจการมุ่งเป็น “ธนาคารเพื่อสังคม” ถือเป็นหนึ่งนโยบายทางภารกิจที่สำคัญของธนาคาร ในการส่งเสริมดูแลลูกค้าและประชาชน กลุ่มฐานราก รวมถึงกลุ่มองค์กรชุมชน เพื่อช่วยลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม ช่วยให้หลุดพ้นจากความยากจน ยกระดับรายได้ ต่อยอดเป็นผู้ประกอบการรายย่อย สนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากของประเทศผ่านกระบวนการหลักสำคัญของธนาคาร

ที่ผ่านมาธนาคารยังได้มุ่งมั่นต่อการลงทุนและพัฒนาสังคมท้องถิ่นในหลากหลายพื้นที่ ในรูปแบบกิจกรรมเพื่อสังคมมาอย่างต่อเนื่องอันมีส่วนร่วมส่งเสริมการพัฒนาในมิติด้านต่าง ๆ ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญในการยกระดับคุณภาพชีวิต ขับเคลื่อนความมั่นคง และสร้างความสุขให้กับคนในชาติ โดยธนาคารมีการดำเนินงานการลงทุนทางสังคมและการพัฒนาท้องถิ่นสำคัญผ่านโครงการสำคัญ ดังนี้

1 โครงการส่งเสริมพัฒนาชุมชนท้องถิ่น

โครงการออมสินยุวพัฒน์รักษ์ถิ่น ประจำปี 2563

ในปี 2560 จากการร่วมมือกับคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ดำเนินกิจกรรมเสริมสร้างและพัฒนา ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภายใต้ชื่อ “ออมสิน-ธรรมศาสตร์โมเดล” และในปี 2561 มีสถาบันอุดมศึกษาสนใจเข้าร่วมโครงการเพิ่มเป็น 16 แห่ง ร่วมกันพัฒนา 105 กลุ่มองค์กรชุมชน และเปลี่ยนชื่อเป็น โครงการออมสินยุวพัฒน์รักษ์ถิ่น และดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในปี 2562 มี 56 สถาบันอุดมศึกษา ร่วมกันพัฒนา 411 กลุ่มองค์กรชุมชน ต่อเนื่องมาจนถึงปี 2563 ที่ได้ร่วมกับ 63 สถาบัน อุดมศึกษา ร่วมกันพัฒนา 463 ภูมิปัญญาชุมชน ให้อยู่คู่กับสังคมไทยมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจในระดับฐานรากให้แก่ กลุ่มองค์กรชุมชนที่กระจายอยู่ในทุกท้องถิ่นทั่วประเทศ

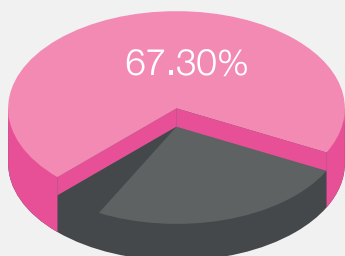
โดยการศึกษาวិเคราะห์ และพัฒนาองค์ความรู้ และนวัตกรรมสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ในการวางแผนและแก้ไขปัญหา ประกอบด้วย การจัดการทรัพยากร การจัดการผลิตภัณฑ์และตราสินค้า การปรับปรุงและ พัฒนาระบบการผลิต การวางแผนการเงิน จัดทำบัญชีต้นทุน และบัญชีรายรับ - รายจ่าย การจัดการด้านการตลาดโดยเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่าย ทั้งทาง Online และ Offline ที่ไม่เพียงแต่สนับสนุนเงินทุนในการทำประโยชน์ให้กับชุมชน แต่เป็นการแบ่งปันองค์ความรู้ในการพัฒนาสังคมและประเทศชาติ เพื่อให้ชุมชนเข้มแข็งอย่างยั่งยืนด้วยการร่วมเรียน ร่วมรู้ และร่วมทำ

หน่วยงานภาคีพันธมิตรที่ร่วมขับเคลื่อนการทำงานร่วมกัน

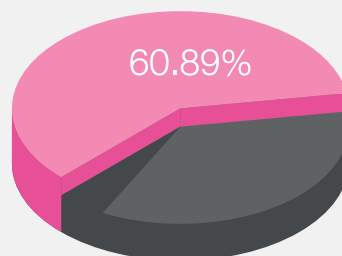
- กรมการพัฒนาชุมชน
- กรมส่งเสริมการเกษตร
- สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วว.)
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
- แอร์บีแอนด์บี
- กรมการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
- สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล
- สมาคมเพื่อนชุมชน
- กองทุนการออมแห่งชาติ (กอช.)
- องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน สำนักพัฒนาสังคมกรุงเทพมหานคร
- บริษัท Local Alive
- สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์
- กลุ่มอาสาสมัครทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
- ศูนย์บ่มเพาะวิสาหกิจ บริษัทประชารัฐรักสามัคคีจังหวัด
- ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล

สรุปผลการดำเนินโครงการออมสินยุวพัฒน์รักษ์ถิ่น ประจำปี 2563

ในปี 2563 มี 312 กลุ่มชุมชน ได้รับการพัฒนาศักยภาพ เพื่อสร้างโอกาสในการประกอบอาชีพ และสร้างมูลค่าเพิ่มในผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการ โดยมี 210 กลุ่มชุมชน คิดเป็นร้อยละ 67.30 ที่มีรายได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 20 นอกจากนี้ธนาคารออมสินได้ขยายโอกาสการเข้าถึงบริการทางการเงินให้แก่สมาชิกกลุ่มองค์กรชุมชน ประกอบด้วย การเปิดบัญชีใหม่, Mymo, บัตรเดบิต, บัตรเครดิต, สลากออมสิน, สลากดิจิทัล, บัตรกดเงินสด, ประกันชีวิตเพื่อสังคม, สินเชื่อธนาคารประชาชน, สินเชื่อออมสุขใจ, สินเชื่อผู้ประกอบการโฮมสเตย์, สินเชื่อผู้ได้รับผลกระทบจากโควิด-19, สินเชื่อเพื่อพัฒนาชนบท (กลุ่มองค์กรชุมชน หรือ วิสาหกิจชุมชน) จำนวน 1,955 บัญชี จาก 190 กลุ่มองค์กรชุมชน คิดเป็นร้อยละ 60.89 ของกลุ่มที่เข้ารับการพัฒนา



สร้างโอกาสในการประกอบอาชีพโดยมี 210 กลุ่มชุมชน คิดเป็นร้อยละ 67.30 ที่มีรายได้เพิ่มขึ้น



ขยายโอกาสการเข้าถึงบริการทางการเงิน จาก 190 กลุ่ม คิดเป็นร้อยละ 60.89 ของกลุ่มที่เข้ารับการพัฒนา

ประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการออมสินยุวพัฒน์รักษ์ถิ่นตลอดห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) ปี 2563

กลุ่มผู้รับผลประโยชน์
จากโครงการ



กลุ่มองค์กรชุมชน
463 ชุมชน
4,630
คน



กลุ่มนักศึกษา
4,167
คน



กลุ่มสถาบัน
อุดมศึกษา
63
แห่ง



กลุ่มอาจารย์และบุคลากร
ทางการศึกษา
1,389
คน

ต้นน้ำ
(การจัดหาวัตถุดิบ)

- ใช้วัตถุดิบจากภายในชุมชน ประมาณ 350 ชุมชน
- รับซื้อวัตถุดิบจากชุมชนอื่น ประมาณ 67 ชุมชน
- จัดหา/ซื้อจาก Supplier ประมาณ 46 แห่ง

กลางน้ำ
(การผลิตและการแปรรูป)

- แร่งงานผลิตภายในชุมชน ประมาณ 3,241 ราย
- แร่งงานผลิตภายนอกชุมชน ประมาณ 1,389 คน

ปลายน้ำ
(การจัดจำหน่าย/การให้บริการ/การกระจายสินค้า)

ช่องทาง Offline

- หน้าร้านตนเอง ประมาณ 200 ชุมชน
- ตลาดนัด ประมาณ 370 ชุมชน
- ออกบูทแสดงสินค้า ประมาณ 350 ชุมชน
- ฝากขายร้านอื่น ๆ ประมาณ 120 ชุมชน
- ฝากผ่านตัวแทนขาย/ภาคี ประมาณ 130 ชุมชน

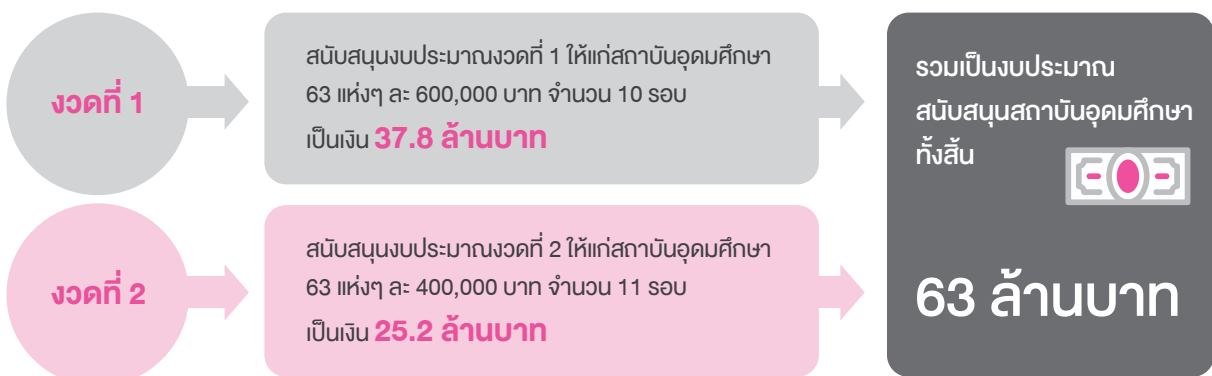
ช่องทาง Online

- Facebook
 - Line
 - Instagram
 - Lazada
 - Shopee
- ไม่ต่ำกว่า 1,000 ราย



โครงการออมสินยุวพัฒน์รักษ์ถิ่น ปี 2563-2564

สนับสนุนงบประมาณให้สถาบันอุดมศึกษาทั้งหมด 63 แห่ง
แต่ละ 1 ล้านบาท = 63 ล้านบาท โดยแบ่งจ่ายเป็น 2 งวด ดังนี้



คณะกรรมการกลั่นกรองแผนงานและงบประมาณให้ดำเนินการจ่ายเงินสนับสนุนงบประมาณให้แล้วเสร็จในปี 2563 จึงขอโอนงบประมาณเพิ่มเติมจำนวน 11.2 ล้านบาท ซึ่งอยู่ในอำนาจของคณะกรรมการบริหาร เพื่อจ่ายเงินสนับสนุนให้สถาบันอุดมศึกษาทั้ง 63 แห่ง ให้ครบถ้วนในปีงบประมาณ 2563



โครงการออมสินอาสา พัฒนาชุมชน ปีที่ 2

ธนาคารได้ดำเนินการสร้าง 3D Crosswalk ทางม้าลายสามมิติ โดยทีมพนักงานออมสินจิตอาสา ร่วมมือร่วมกับองค์กรและหน่วยงานภาคีพันธมิตรต่าง ๆ ร่วมเพนท์ทางม้าลายสามมิติ เพื่อจูงใจให้คนข้ามถนนหันมาใช้ทางม้าลายในการข้ามถนน อันเป็นการรณรงค์และสร้างวินัยจราจรให้คนข้ามถนนถูกที่ช่วยลดอุบัติเหตุบนท้องถนน และร่วมสร้างความตระหนักของผู้ขับขี่ให้ปฏิบัติตามเครื่องหมายและป้ายจราจร ในปี 2563 ธนาคารดำเนินการจัดทำทางม้าลาย จำนวน 10 แห่ง มีผู้รับประโยชน์ทั้งสิ้น 277,909 คน



จัดทำทางม้าลาย
จำนวน
10 แห่ง



โครงการธนาคารภูมิปัญญา ปีที่ 6

โครงการธนาคารภูมิปัญญา มุ่งส่งเสริมเศรษฐกิจฐานรากและวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม รวมถึงการรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน โดยการให้ความช่วยเหลือ สนับสนุนและร่วมมือในการพัฒนาชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม การเสริมสร้างศักยภาพทางการเงิน การเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ผู้ผลิตและผู้ประกอบการรายย่อย โดยจัดเก็บรวบรวมภูมิปัญญาในท้องถิ่นปีละ 77 องค์ความรู้ ครอบคลุม 77 จังหวัดทั่วประเทศ และเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ Localwisdom.gsb.or.th ช่องทาง Youtube GSB Social Chanel และ หนังสือภูมิปัญญาและข้อมูลภาพเคลื่อนไหวภูมิปัญญาเพื่อการต่อยอดภูมิปัญญา สู่อการสร้างอาชีพ สร้างงาน สร้างรายได้ และการดำรงชีวิตอย่างยั่งยืนของกลุ่มชุมชน หรือประชาชนฐานราก รวมทั้งส่งเสริมให้คนรุ่นหลังได้ตระหนักถึงความสำคัญของภูมิปัญญาไทย ให้อยู่คู่กับสังคมไทยตลอดไป



นักศึกษาเข้าร่วม
โครงการ ทั้งสิ้น
230 ราย

สำหรับในปี 2563 ธนาคารดำเนินการเผยแพร่องค์ความรู้ภูมิปัญญาเพิ่มเติมจำนวน 40 องค์ความรู้ และสนับสนุนกิจกรรมออมสิน สร้างอาชีพสู่ชุมชน จำนวน 5 ชุมชน



โครงการช่วยเหลือผู้พิการ

ธนาคารได้ริเริ่มจัดกิจกรรมพัฒนาทักษะการประกอบอาชีพและเพิ่มโอกาสการหารายได้ให้แก่คนพิการ ผู้ดูแลคนพิการ และครอบครัว รวมทั้งมีส่วนร่วมในการลดความเหลื่อมล้ำ และสร้างขวัญและกำลังใจให้กับคนพิการผู้ดูแลคนพิการและครอบครัว โดยธนาคารได้ดำเนินการช่วยเหลือคนพิการตามมาตรา 35 แห่ง พ.ร.บ. ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556 สำหรับปี 2560-2562 จำนวน 300 คน และปี 2563 จำนวน 100 คน รวมทั้งสิ้นธนาคารได้ช่วยเหลือผู้พิการไปแล้วกว่า 400 คน



ช่วยเหลือ ดูแล
ผู้พิการ รวม
400 ราย



โครงการพัฒนาศักยภาพและสุขภาพผู้สูงอายุ

ตามที่ธนาคารมีนโยบายดำเนินการโครงการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) โดยธนาคารดำเนินการจัดกิจกรรมและโครงการที่ส่งเสริมนโยบาย ตั้งแต่ปี 2561-2563 ซึ่งวัตถุประสงค์ในการจัดกิจกรรมส่งผลให้ผู้สูงอายุมีความสุขในชีวิต และมีความรู้ที่ได้จากกิจกรรมเพิ่มและเติมเต็มศักยภาพต่าง ๆ สามารถนำไปต่อยอดสร้างรายได้ และมีความมั่นคงทางการเงินมากขึ้น รวมถึงการใช้ชีวิตประจำวันของผู้สูงอายุในทุกด้าน ธนาคารได้ดำเนินการช่วยเหลือผู้สูงอายุเป็นจำนวน 4,642 คน



ช่วยเหลือ
ผู้สูงอายุ รวม
4,642 ราย



2

โครงการส่งเสริมศักยภาพเยาวชนสู่ความเป็นเลิศ



โครงการส่งเสริมการศึกษาเยาวชนที่มีศักยภาพทางด้านวิชาการ

โครงการส่งเสริมการศึกษาเยาวชนที่มีศักยภาพทางด้านวิชาการ (Thailand Education Development and Evaluation Tests) เป็นโครงการที่ธนาคาร ศูนย์ภูมิภาคด้วยสะเต็มศึกษาขององค์การรัฐมนตรีศึกษาแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (ศูนย์ SEAMEO STEM-ED) และบริษัท เอดู พาร์ค จำกัด ร่วมกันดำเนินการจัดสอบคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์ โดยธนาคารสนับสนุนงบประมาณโครงการเป็นเงิน 700,000 บาท ทั้งนี้ ธนาคารได้สนับสนุนโครงการดังกล่าวมาตั้งแต่ปี 2553-2563 ธนาคารได้ดำเนินโครงการในปีนี้เป็นปีที่ 10 รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 39,635,000 บาท โดยในปี 2563 มีนักเรียนที่สมัครสอบทั้งสองวิชาจำนวน 245,965 คน และมีโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการทั้งสองวิชาจำนวน 1,880 โรงเรียน



ปี 2563 มีนักเรียน
เข้าร่วมโครงการฯ
ทั้งสิ้น
245,965
ราย

โครงการสนับสนุนโรงเรียน ตชด. (ปีที่ 11) การสนับสนุนโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนในสังกัด กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน

ธนาคารออมสินมอบโอกาสทางการศึกษาให้แก่เด็กและเยาวชนในถิ่นทุรกันดาร โดยได้เริ่มดำเนินโครงการสนับสนุน ให้กับโรงเรียนในสังกัดกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2553 จนถึงปัจจุบัน เป็นปีที่ 11 โดยสนับสนุนการสร้างอาคารถาวรวัดถุ และโครงการพระราชดำริ ในปี 2563 ธนาคารได้ร่วมสนับสนุนการดำเนินงานต่าง ๆ ดังนี้

- สนับสนุนโครงการจัดสร้างอาคารวัดถุทางการศึกษาจำนวน 1 แห่ง คือ โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนศาสตราจารย์ ดอกเตอร์เนวิน สคริมวอร์ จังหวัดอุบลราชธานี เป็นเงิน 4,000,000 บาท
- สนับสนุนโครงการส่งเสริมคุณภาพการศึกษา จำนวน 11 แห่ง เป็นเงิน 1,600,000 บาท
- สนับสนุนโครงการอื่น ๆ ของโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านบ้านแม่กลองคี จังหวัดตาก เป็นเงิน 514,500 บาท



สนับสนุนโรงเรียน
ตชด. รวมเป็นเงิน
6,114,500
บาท



โครงการ GSB Tutor Camp (เติมฝัน บันไดคุณธรรม นำสู่รั้วมหาวิทยาลัย) (ปีที่ 4) ประจำปี 2563

ธนาคารร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานในการให้ความช่วยเหลือและลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมด้านการศึกษาคือโครงการเตรียมความพร้อมการสอบ General Aptitude Test (GAT) เพื่อการสอบเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาและจัดอบรมคุณครูผู้สอนในโครงการ “สอนกระบวนกรคิดอย่างไร ให้โดนใจวัยรุ่น” เพื่อเพิ่มพูนความรู้ในวิชา GAT เชื่อมโยงด้านความสามารถในการอ่าน คติวิเคราะห์ และทักษะการสอนแบบตัวต่อตัว โดยในปี 2563 ธนาคารดำเนินการจัดอบรมครู จำนวน 2 ครั้ง โรงเรียนที่เข้าร่วมทั้งสิ้น 60 โรงเรียน ครูที่เข้าร่วมอบรมทั้งสิ้น 168 คน และจัดการอบรมเตรียมความพร้อมการสอบ General Aptitude Test (GAT) ให้นักเรียน จำนวน 804 คน รวมถึงการมอบทุนการศึกษาแก่นักเรียน จำนวน 200 ทุน

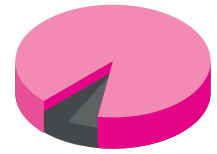


มอบทุนการศึกษา
แก่นักเรียน จำนวน
200 ทุน



โครงการค่ายพัฒนาศักยภาพเด็กและเยาวชน ในความดูแลของกรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม ปีที่ 8

ธนาคารออมสินและกรมคุมประพฤติทำข้อตกลงร่วมกันเพื่อประสานความร่วมมือในการพัฒนาศักยภาพเด็กและเยาวชนในความดูแลของกรมคุมประพฤติ ภายใต้ชื่อโครงการ “ค่ายพัฒนาศักยภาพเด็กและเยาวชนในความดูแลของกรมคุมประพฤติ” ซึ่งดำเนินงานมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2556 โดยดำเนินการจัดกิจกรรมครั้งละ 5 วัน 4 คืน ในลักษณะการเข้าค่ายลูกเสือ เพื่อเรียนรู้ระเบียบวินัย และการอยู่ร่วมกับผู้อื่น การออม เศรษฐกิจพอเพียง การตระหนักรู้คุณค่าในตนเอง และทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ จำนวน 1 วัน ในปี 2563 ดำเนินการจัดค่ายพัฒนาเยาวชน ไปกว่า 500 คน และมีผู้ไม่กลับไปกระทำผิดซ้ำ ร้อยละ 92.62 โดยตั้งแต่เริ่มดำเนินกิจกรรมสนับสนุนเยาวชนไปทั้งหมดกว่า 4,107 คน



พัฒนาเยาวชน
และมีผู้ไม่กลับ
ไปกระทำผิดซ้ำ

92.62%





โครงการตลาดนัดประชารัฐวายุภักษ์ รักประชาชน

ธนาคารจัดกิจกรรมตลาดนัดประชารัฐวายุภักษ์ รักประชาชน เพื่อสร้างโอกาสและช่องทางการจำหน่ายสินค้าให้ประชาชนฐานราก และผู้ประกอบการรายย่อยเสริมสร้างความเข้มแข็งและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นอย่างยั่งยืนให้แก่ผู้ประกอบการของชุมชนและสังคมในระดับฐานราก นอกจากนี้ยังส่งเสริมการลดใช้ถุงพลาสติกที่ย่อยสลายยาก และกล่องโฟม ตามแนวทางการดำเนินกิจกรรมที่ให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพเชิงนิเวศน์ (Eco-Efficiency) ในปี 2563 ธนาคารดำเนินการจัดกิจกรรมทั้งสิ้นจำนวน 7 ครั้ง โดยมีลูกค้าของธนาคารร่วมออกร้านขายสินค้าทั้งหมด 1,024 ร้านค้า และมียอดจำหน่ายที่เกิดขึ้นจากการจัดงาน รวมทั้งหมด 7,362,815.50 บาท ทำให้เกิดการสร้างรายได้หมุนเวียนให้กับเศรษฐกิจฐานราก



มียอดจำหน่ายทำให้เกิดรายได้หมุนเวียนกับเศรษฐกิจฐานราก
กว่า
7 ล้านบาท

โครงการ “GSB สุดยอด SMEs Startup ตัวจริง” ปีที่ 8

โครงการ “GSB สุดยอด SMEs Startup ตัวจริง” ดำเนินงานตั้งแต่ ปี 2556 โดยได้รับความสนใจจากผู้สมัครทั่วประเทศกว่า 7,155 ทีม โดยมีจำนวนผู้เข้าร่วมกว่า 15,231 คน และมีผู้ที่สนใจติดตามมากกว่า 111,000 คน ในปี 2563 ธนาคารได้จัดกิจกรรมภายใต้ Concept “GSB SMEs Startup New Normal” จัดอบรมผู้ประกอบการ SMEs Startup เพื่อพัฒนาขีดความสามารถ สร้างโอกาสทางธุรกิจ สร้างแรงบันดาลใจ และเตรียมพร้อมในสถานการณ์ปัจจุบัน และก้าวต่อไปในอนาคต ณ โรงแรม Centara Grand & Bangkok Convention Centre at Central World มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมจำนวน 91 คน และมีผู้สนใจสมัครใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารเพื่อการต่อยอดการดำเนินธุรกิจมากถึงร้อยละ 60



มีผู้เข้าร่วมกิจกรรม
จำนวน
91 ราย

โครงการ Starting up Together by GSB

ธนาคารจัดอบรมให้ผู้ที่เคยเข้าร่วมกิจกรรม “GSB สุดยอด SMEs Startup ตัวจริง” เพื่อนำไปพัฒนาศักยภาพในการทำธุรกิจ พร้อมทั้งรับคำปรึกษาทางด้านการพัฒนาธุรกิจและการเงิน รวมถึงเพิ่มโอกาสในการต่อยอด และสร้างเครือข่ายในการทำธุรกิจ โดยในปี 2563 ธนาคารได้ดำเนินการจัดกิจกรรม ณ โรงแรม TRIPLE Y HOTEL SAMYAN MITRTOWN โดยมีผู้เข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 93 คน



มีผู้เข้าร่วมกิจกรรม
93 ราย

โครงการชุมชนประชารัฐวิสาหกิจ (ชุมชนโฮมสเตย์ต้นแบบ) ปีที่ 4

ธนาคารได้สานต่อโครงการ ชุมชนประชารัฐวิสาหกิจ ภายใต้แนวคิด “GSB Smart Homestay โฮมสเตย์มีสไตล์” ตั้งแต่ช่วงปลายปี 2562 เป็นต้นมา ที่ธนาคารออมสินได้ดำเนินการคัดเลือกชุมชนเข้าร่วมโครงการจัดการศึกษาดูงานโฮมสเตย์ต้นแบบ จัดทำประชาคม และลงมือพัฒนาชุมชนตามมาตรฐานโฮมสเตย์จนเสร็จสิ้นภารกิจการพัฒนาโฮมสเตย์ เพื่อยกระดับโฮมสเตย์ไทยสู่มาตรฐานสากล ทั้งในด้านสังคม สิ่งแวดล้อม ทรัพยากรธรรมชาติ วัฒนธรรมและวิถีชุมชน โดยธนาคารเป็นผู้สนับสนุนโครงการ ช่วยส่งเสริมอาชีพ สร้างรายได้และพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน เปิดโอกาสให้คนในชุมชนมาร่วมคิด ร่วมทำ รวมแก้ปัญหา ก่อนจะให้คำแนะนำในด้านต่าง ๆ ที่จะช่วยยกระดับโฮมสเตย์ไทยไปสู่มาตรฐานระดับสากล



กระบวนการพัฒนา 6 ด้าน



ธนาคารได้ร่วมกับ Airbnb เปิดตัวความร่วมมือ “ยกระดับโฮมสเตย์ไทย เพิ่มรายได้ท่องเที่ยวชุมชน” โดยทาง Airbnb และธนาคารออมสินได้ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ธนาคารออมสินและผู้ประกอบการโฮมสเตย์ท้องถิ่น 29 กลุ่ม โดยการร่วมมือกับ Airbnb เป็นการเพิ่มช่องทางตลาด และสร้างความเข้าใจในการใช้แพลตฟอร์มระดับโลก ซึ่งทำให้มั่นใจได้ว่า ผู้ประกอบการธุรกิจโฮมสเตย์เหล่านี้จะเป็นผู้มีความรู้พร้อมที่จะเป็นผู้มอบประสบการณ์ด้านการบริการที่ดีเยี่ยมให้กับนักท่องเที่ยวทั่วไป โดยสามารถพัฒนาโฮมสเตย์จนสามารถเปิดดำเนินการได้ ทั้ง 6 แห่ง ได้แก่

- วิสาหกิจชุมชนโฮมสเตย์บ้านปรางค์นคร อ.คง จ.นครราชสีมา
- ชมรมท่องเที่ยวโดยชุมชนและโฮมสเตย์บ้านป่าหนองขาว อ.ท่าม่วง จ.กาญจนบุรี
- กลุ่มวิชาชีพบ้านน้ำลาด อ.ศรีรัตนนิคม จ.สุราษฎร์ธานี
- กลุ่มตลาดน้อยโฮมสเตย์ เขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพฯ
- ชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวและโฮมสเตย์บ้านวังมน อ.ภูผาม่าน จ.ขอนแก่น
- และ ชมรมท่องเที่ยวบ้านมุงเหนือ อ.เนินมะปราง จ.พิษณุโลก

กิจกรรมเพื่อรองรับนโยบายด้าน CSR

ธนาคารให้การช่วยเหลือผู้ประกอบการธุรกิจ อักคีภัย โควิด-19 (COVID-19) รวมถึงช่วยเหลือสังคม และชุมชน โดยในปี 2563 มีผู้ได้รับประโยชน์จากการสนับสนุนกว่า 2 ล้านคน และได้ช่วยเหลือผู้ประกอบการธุรกิจ เช่น การช่วยเหลือผู้ประกอบการทั่วประเทศ โดยมอบเงินช่วยเหลือรวมประมาณสนับสนุนจำนวน 2,226,000 บาท และการช่วยเหลือผู้ประกอบการไฟฟ้าและหมอกควัน ในเขตพื้นที่อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ รวมงบประมาณสนับสนุนจำนวน 198,000 บาท เป็นต้น รวมถึงธนาคาร ได้กำหนดมาตรการเยียวยาช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ให้สามารถผ่านพ้นวิกฤตได้โดยมีมาตรการสำคัญ ทั้งกลุ่มลูกค้าบุคคล และผู้ประกอบการ SMEs ดังนี้

ลูกค้าบุคคล

1 บัตรเครดิต และสินเชื่อบัตรกดเงินสด

1.1 พักชำระหนี้ กังเงินต้นและดอกเบี้ย

ลูกค้าที่มีสถานะบัญชีไม่เป็นหนี้ค้างชำระเกิน 90 วัน

- ระยะที่ 1 พักชำระหนี้ 3 รอบบัญชีอัตโนมัติ (ตั้งแต่ 16 เม.ย.-30 มิ.ย. 63)
- ระยะที่ 2 ขยายระยะเวลาพักชำระหนี้ (เพิ่มเติม)

(ตั้งแต่วันสรุปยอดบัญชี 10 ก.ค.หรือวันที่แจ้งความประสงค์-31 ต.ค. 63 แล้วแต่กรณี)

สิ้นสุดระยะเวลามาตรการ

1.2 ลดอัตราดอกเบี้ยขั้นต่ำต่อเดือน (ครอบคลุมระยะปี 2563-2564)

- บัตรเครดิต 5% มีจำนวนผู้เข้าร่วม 250,886 ราย
- สินเชื่อบัตรกดเงินสด 3% มีจำนวนผู้เข้าร่วม 372,498 ราย

1.3 GSB Refinance เพื่อช่วยเหลือผู้มีภาระบัตรเครดิต

- ชำระขั้นต่ำ 2.5%
- ระยะเวลาผ่อนชำระนาน 4 ปี
- ลดดอกเบี้ยเหลือ 8.5-10.5%
- วงเงิน 10,000-100,000 บาท

อนุมัติ 2,016 ราย 118 ล้านบาท

2 สินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่าย

2.1 สำหรับผู้มีอาชีพอิสระ

วงเงินสินเชื่อเพิ่มเป็นค่าใช้จ่ายเท่ากับ 20,000 ล้านบาท (มติ ครม. 24 มี.ค. 63)

- วงเงิน 10,000 บาท
- ดอกเบี้ย 0.10% ต่อเดือน
- ผ่อน 2 ปี (ปลอดชำระหนี้ 6 เดือนแรก)

2.2 สำหรับผู้มีรายได้ประจำ

วงเงินสินเชื่อเพิ่มเป็นค่าใช้จ่ายเท่ากับ 5,000 ลบ. (มติ ครม. 24 มี.ค. 63 และ 18 ส.ค. 63)

- วงเงิน 50,000 บาท
- ดอกเบี้ย 0.35% ต่อเดือน
- ผ่อน 3 ปี

ลงทะเบียนและทำนิติกรรมสัญญาให้แล้วเสร็จ ภายใน 30 ธ.ค. 63

2.3 มาตรการช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจไทย

- วงเงิน 50,000 บาท/ราย
- ทำนิติกรรมสัญญา ภายใน 31 ต.ค. 63
- ดอกเบี้ย 0.50% ต่อเดือน
- ผ่อนสูงสุด 5 ปี (ปลอดชำระหนี้ 6 เดือนแรก)

โดยวงเงินอนุมัติรวมผ่านสินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับผู้มีอาชีพอิสระ และผู้มีรายได้ประจำ กับมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจไทย โดยมีลูกค้ำบุคคลเข้าร่วม 1.84 ล้านราย คิดเป็นยอดสินเชื่ออนุมัติแล้วจำนวน 22,418 ล้านบาท

2.4 เสริมพลังฐานราก

วงเงินสินเชื่อจำนวน 10,000 ล้านบาท (มติ ครม. 18 ส.ค. 63 จัดสรรวงเงินจากสินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับผู้มีรายได้ประจำ)

- วงเงินไม่เกิน 50,000 บาท/ราย
- ไม่ต้องใช้หลักประกันหรือบุคคลค้ำ
- ดอกเบี้ย 0.35% ต่อเดือน
- ปลอดชำระหนี้ 6 เดือนแรก

อนุมัติ 62,099 ราย 2,648 ล้านบาท

ผู้ประกอบการ SMEs

1 สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ (Soft loan) 150,000 au.

สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19)

- วงเงินสูงสุด 20 ลบ./ราย
- ใช้หลักประกัน หรือ บสย.ค้ำ
- ดอกเบี้ย 2% (2 ปีแรก)

1.1 ให้สินเชื่อผ่านธนาคารพาณิชย์และ SFIs 72,000 au.

- มติ ครม. 10 มี.ค. 63 จัดสรรวงเงิน 55,000 ลบ. เพื่อให้สถาบันการเงินให้สินเชื่อแก่ SMEs ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19)
- มติ ครม. 18 ส.ค. 63 ทบทวมติ ครม. 26 พ.ค. 63 ขยายขอบเขตให้ครอบคลุมถึง SMEs ทั่วไป และปรับวงเงินจาก 10,000 ลบ. เหลือ 7,000 ลบ.
- มติ ครม. 18 ส.ค. 63 จัดสรรวงเงินจาก Soft loan non-bank 10,000 ลบ. เพื่อให้สินเชื่อเพื่อฟื้นฟูท่องเที่ยวไทย SMEs ขนาดกลาง-ใหญ่
- มติ ครม. 3 พ.ย. 63 ขยายวงเงินกู้สูงสุดต่อรายเป็น 100 ลบ. สินเชื่อเพื่อฟื้นฟูท่องเที่ยวไทย

อนุมัติรวม 11,129 ราย 64,244 ล้านบาท

1.2 ธุรกิจ SMEs & ก่อตั้ง 18,000 ลอ.

- มติ ครม. 10 มี.ค. 63 จัดสรรวงเงิน 15,000 ลบ. เพื่อให้ธนาคารออมสินให้สินเชื่อแก่ SMEs ที่ได้รับผลกระทบจากโรคโควิด-19 (COVID-19) โดยตรง
- มติ ครม. 18 ส.ค. 63 ทบทวนมติ ครม. 26 พ.ค. 63 ขยายขอบเขตให้ครอบคลุมถึง SMEs ทั่วไป และจัดสรรวงเงินให้ธนาคารออมสินปล่อยกู้ SMEs โดยตรง 3,000 ลบ.

อนุมัติรวม 3,912 ราย 18,000 ล้านบาท

1.3 Non - Bank 60,000 ลอ.

- ระยะเวลา 2 ปี
 - รายละไม่เกิน 5,000 ลบ.
 - ดอกเบี้ย 2% ต่อปี
 - ใช้หลักประกัน
- (มติ ครม. 7 เม.ย., 26 พ.ค., 18 ส.ค. 63)

อนุมัติรวม 32 ราย 52,888 ล้านบาท

2 Soft loan สถาบันอนุเคราะห์ 2,000 ลอ.

- ระยะเวลา 2 ปี
 - ดอกเบี้ย 0.1% ต่อปี
- (มติ ครม. 24 มี.ค. 63)

อนุมัติรวม 26,546 ราย 190 ล้านบาท

3 ช่วยเหลือ SMEs ภาคท่องเที่ยว 5,000

- วงเงิน 500,000 บาท/ราย
- บุคคลค้ำประกัน
- ดอกเบี้ย 3.99 % ต่อปี
- มติ ครม. 18 ส.ค. 63 จัดสรรวงเงินจากสินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับผู้มีรายได้ประจำ

อนุมัติรวม 1,761 ราย 749 ล้านบาท

นวัตกรรมด้านดิจิทัล



เป้าหมายการดำเนินงานด้านดิจิทัล

- การเพิ่มกลุ่มลูกค้าใหม่ (Active User ใหม่) จำนวน 5 ล้านคน
- การดำเนินโครงการ New Digital Product & Service เป้าหมาย 2 ผลิตภัณฑ์และบริการ

แนวทางบริหารจัดการ ^{FS14}

ธนาคารพัฒนาบริการบน MyMo Application ให้ทันต่อสถานการณ์ความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น โดยให้ความสำคัญต่อนโยบายของธนาคาร นโยบายภาครัฐ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการให้บริการธนาคารดิจิทัลที่มีความปลอดภัย สะดวก และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว ลดความเสี่ยงของลูกค้าจากการเดินทางไปใช้บริการที่สาขาอย่างมีประสิทธิภาพ

โดยที่ผ่านมารธนาคารได้มีการส่งเสริมให้ลูกค้าได้ใช้บริการผ่าน MyMo มากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในปี 2563 ธนาคารมีลูกค้าใช้บริการ MyMo มีบัญชีที่ Active เพิ่มขึ้นจากปี 2562 จำนวน 4.3 ล้านคน โดยเฉพาะในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) มีลูกค้าเปิดบัญชีและลงทะเบียนตามมาตรการของภาครัฐ ทำให้มีการสมัครใช้บริการเพิ่มสูงขึ้น รวมถึงมีการพัฒนา Digital Lending ให้สามารถกู้สินเชื่อเสริมพลังฐานรากผ่าน MyMo ได้ ทำให้มีลูกค้าให้ความสนใจเป็นอย่างมาก

การพัฒนา Feature ของ MyMo ที่สำคัญในปี 2563



ในปี 2563 Application MyMo มีผู้สมัครใช้บริการ 4,652,008 ราย เป็นบัญชีที่ Active จำนวน 4,338,893 ราย จากเป้าหมาย 5,000,000 ราย โดยมียอดผู้ใช้บริการสะสมทั้งหมดจำนวน 8,109,070 ราย มีจำนวนธุรกรรมทั้งสิ้น 514,173,284 รายการ และจากการพัฒนาโครงการ New Digital Product & Service เป็นจำนวน 3 ผลิตภัณฑ์และบริการ ได้แก่

- บริการซื้อ-ขาย กองทุน MyMo MyFund โดยสามารถใช้บริการซื้อ-ขายกองทุนได้ด้วยตนเองผ่าน MyMo Application จำนวน 9 กองทุน (MM-GOV, SMART, M-BT, M-S50, M-PROP DIV, M-TWSUK RMF, MTFSSFX, MCHINA, MGTECH) กระตุ้นให้ลูกค้าเห็นถึงความสำคัญของการบริหารความมั่งคั่งผ่านการลงทุน โดยสามารถขอคำปรึกษาจากพนักงาน IC ที่มีประจำอยู่ทุกสาขาทั่วประเทศ
- บริการสินเชื่อเสริมพลังฐานราก On MyMo โดยเน้นการให้ลูกค้าสินเชื่อที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) สามารถปรับปรุงเงินงวดชำระหนี้ รวมถึงสามารถแจ้งความประสงค์ขอพักชำระหนี้ได้ด้วยตนเองผ่าน MyMo Application เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนทางด้านสภาพทางการเงิน และความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า นอกจากนี้ลูกค้ายังสามารถขอใช้บริการสินเชื่อเสริมพลังฐานราก On MyMo เพื่อบรรเทาความเดือนร้อนจาก สถานการณ์วิกฤตทางการเงินในช่วงเวลาที่ยากลำบากจากผลกระทบของการใช้มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) อีกทั้งยังช่วยลดความเสี่ยงจากการเดินทางเข้ามาใช้บริการที่สาขาได้อีกด้วย

มาตรการช่วยเหลือลูกค้า และประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19)
พัฒนา MyMo เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและสนับสนุนการบริหารหนี้



| • สินเชื่อเสริมพลังฐานราก | | |
|---------------------------|-----|---------|
| - ลงทะเบียน | 2.5 | ล้านบาท |
| - ผ่านคุณสมบัติ | 1.2 | ล้านบาท |
| - อนุมัติ | 4.5 | แสนราย |

| • Digital Debt Restructuring | | |
|------------------------------|---------|-------|
| - ปี 2563 จำนวน | 99,016 | บัญชี |
| - ปี 2564 จำนวน | 420,963 | บัญชี |

- บริการ Digital Debt Restructuring Platform ธนาคารได้พัฒนา MyMo เพื่อออกจากมาตรการพักชำระหนี้ เพื่อรองรับโครงการแผนการชำระหนี้ ปี 2564 ต่อไป

ผลการดำเนินงานนวัตกรรมด้านดิจิทัล

- บริการซื้อ-ขาย กองทุน MyMo MyFund มีมูลค่ายอดซื้อขายสุทธิ 129.64 ล้านบาท โดยมีจำนวนบัญชีกองทุน ทั้งหมด 6,592 บัญชี
- บริการสินเชื่อเสริมพลังฐานราก On MyMo สามารถให้บริการอนุมัติสินเชื่อผ่านธนาคารดิจิทัลเป็นวงเงินอนุมัติสินเชื่อทั้งสิ้น 2,641.98 ล้านบาท
- บริการ Digital Debt Restructuring Platform จำนวน 99,016 บัญชี

การลงทุนในทรัพยากรบุคคล ¹⁰³⁻¹

ทรัพยากรบุคคล ถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการขับเคลื่อนให้ธนาคารไปสู่ “ธนาคารเพื่อสังคม” แม้ว่าที่ผ่านมา ในแวดวงของสถาบันการเงินจะมีการแข่งขันทางด้านดิจิทัล ซึ่งมาทดแทนการให้บริการโดยบุคคลอย่างเป็นรูปธรรมชัดเจน อันมีส่วนส่งผลกระทบต่อ การลดอัตราจ้างบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญ อย่างไรก็ตาม ธนาคารยังให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพ สวัสดิภาพที่ดีของบุคลากร พร้อมกับการลงทุนในทรัพยากรบุคคลให้มีความพร้อมรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงไปสู่ดิจิทัล เพื่อสร้างการให้เกิดคุณค่าสูงสุด ตลอดจนการเตรียมความพร้อมของทรัพยากรบุคคลให้เป็นไปตามภารกิจในอนาคต



เป้าหมายการลงทุนในทรัพยากรบุคคล ¹⁰³⁻²

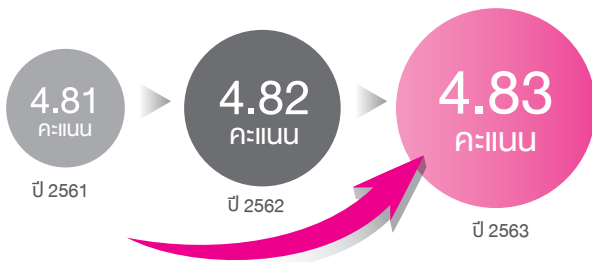
- ความสำเร็จของผลงานตามแผนแม่บท 100%
- ความพึงพอใจต่อระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล และระดับคะแนนความผูกพันปี 2563 เพิ่มขึ้น
- ความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารออมสินเพิ่มมากขึ้น
- เงินฝากต่อจำนวนบุคลากรเพิ่มมากขึ้น

ความสำเร็จของผลงานตามแผนแม่บท

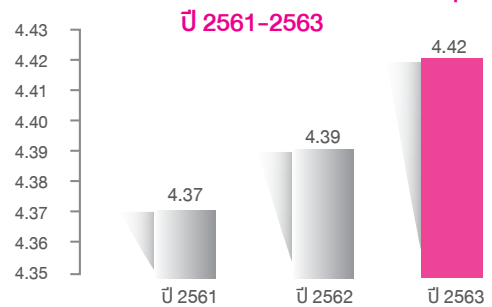


100%

ภาพรวม ระดับคะแนนความผูกพัน



ความพึงพอใจต่อระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล



| อัตราส่วน (ล้านบาท/คน) | 2561 | 2562 | 2563 |
|------------------------------|-------|--------|--------|
| เงินฝากต่อจำนวนบุคลากร | 99.66 | 100.08 | 109.88 |
| สินเชื่อต่อจำนวนบุคลากร | 93.61 | 92.37 | 98.25 |
| ค่าใช้จ่ายพนักงาน (รวมโบนัส) | 0.86 | 0.84 | 0.83 |

แนวการบริหารจัดการ

นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล

ธนาคารกำหนดนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีความโปร่งใสและมีคุณธรรม ซึ่งมีความเชื่อมโยงกับแนวทางการปฏิรูปประเทศและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ธนาคาร ดังนี้

1. จัดรูปแบบโครงสร้างองค์กรและกระบวนการทำงานที่รองรับการเปลี่ยนแปลงตามภารกิจของธนาคารในยุคดิจิทัล
2. บริหารจัดการบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การบริหารอัตรากำลัง สรรหาบุคลากรตรงตามลักษณะงาน รวดเร็วทันเวลา “PUT THE RIGHT MAN ON THE RIGHT JOB” และการใช้บุคลากรให้เต็มประสิทธิภาพ
3. พัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในทุกระดับตำแหน่ง โดยมุ่งเน้นความคุ้มค่าต่อค่าใช้จ่ายในการพัฒนาบุคลากร และส่งเสริม ให้บุคลากรพัฒนาตนเอง
4. ส่งเสริมให้บุคลากรของธนาคารปฏิบัติงานโดยใช้หลักธรรมาภิบาล (GOOD GOVERNANCE) และปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องตามระเบียบคำสั่ง
5. ข้าราชการคนเก่ง คนดี และเสริมสร้างความผูกพันและคุณภาพชีวิตของบุคลากร
6. ยกระดับการปฏิบัติงานของการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยนาเทคโนโลยีสารสนเทศมาเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ธนาคารได้ดำเนินการตามแผนแม่บทด้านทรัพยากรบุคคล ที่ตอบสนองต่อเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ พันธกิจ และนโยบายด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของธนาคาร โดยมีรายละเอียดแผนการดำเนินงานด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ประจำปี 2563 ดังนี้

กลยุทธ์ที่ 1 พัฒนาสมรรถนะองค์กร

- ปรับปรุงโครงสร้าง/อัตรากำลัง ให้ทันสมัยดิจิทัล
- ปรับปรุงโครงสร้าง อัตรากำลังสายกิจการสาขา
- Streamline work process
- Lean & Kaizen suggestion
- การใช้ Intelligent Technology ทดแทนกระบวนการทำงาน
- บริหารอัตรากำลังเชิงกลยุทธ์ Outsource ที่ไม่ใช่ธุรกิจหลักของธนาคาร

กลยุทธ์ที่ 2 ยกระดับขีดความสามารถพนักงานรองรับการแข่งขัน

- พัฒนาผู้บริหารและพนักงาน (Reskill & Upskill) ด้านสินเชื่อ ด้านการขาย/ที่ปรึกษา และด้าน Digital literacy & Data Analysis
- เสริมสร้างวัฒนธรรมการสอนงานแบบ Peer to Peer Learning by GSB Wisdom
- ช่องทางการเรียนรู้ GSB TV/ Intelligent Training Center)

กลยุทธ์ที่ 3 พัฒนาการบริหารจัดการความรู้และนวัตกรรม

- GSB Talent & Innovation Grand Slam
- แผนการบริหารจัดการความรู้ (KM)

กลยุทธ์ที่ 4 พัฒนาผู้มีศักยภาพสูงเพื่อทดแทนตำแหน่ง และเตรียมผู้นำในอนาคต

- Career Management Planning
- โครงการพัฒนาศักยภาพผู้บริหาร

กลยุทธ์ที่ 5 ขับเคลื่อนวัฒนธรรมองค์กรและสร้างความผูกพันพนักงาน

- เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรผ่าน ค่านิยม GSB Way
- เสริมสร้างความผูกพันของพนักงาน
- งานระบบ GSB Way Point

กลยุทธ์ที่ 6 เพิ่มศักยภาพโครงสร้างพื้นฐานด้าน HR

- HR Analytic
- พัฒนาระบบประเมินผลตามแนวทาง Performance Based Organization
- จัดพัฒนาระบบ My Partner (Chatbot)
- MEMO
- ปรับสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการทำงานในยุค Digital

การปรับปรุงที่สำคัญ ปี 2563

1 ยุทธศาสตร์ / กลยุทธ์

- ปรับปรุงการบูรณาการแผนแม่บท HR กับแผนงานที่สำคัญ

2

การบริหารทุนมนุษย์

- ปรับปรุงโครงสร้างองค์กรและอัตรากำลังรองรับ Social Bank และการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีดิจิทัล
- ปรับปรุงระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน : นำผลประเมินมาวิเคราะห์ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการพัฒนาบุคลากร
- ปรับปรุงสวัสดิการทางเลือก การรักษาพยาบาล

ยุทธศาสตร์ / กลยุทธ์

การบริหารทุนมนุษย์

การพัฒนาทุนมนุษย์

สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน HCM

3

การพัฒนาทุนมนุษย์

- การพัฒนา New Skill รองรับ การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีดิจิทัล
- การพัฒนา Re Skill รองรับ Social Bank
- การพัฒนา Up Skill รองรับ การดำเนินงานด้านสินเชื่อ
- ระบบ GSB Wisdom on Mobile
- พัฒนาระบบ e-testing เพื่อประเมินศักยภาพและความรู้
- พัฒนาเครื่องมือการประเมินศักยภาพ Successor : DLQ, 9Box

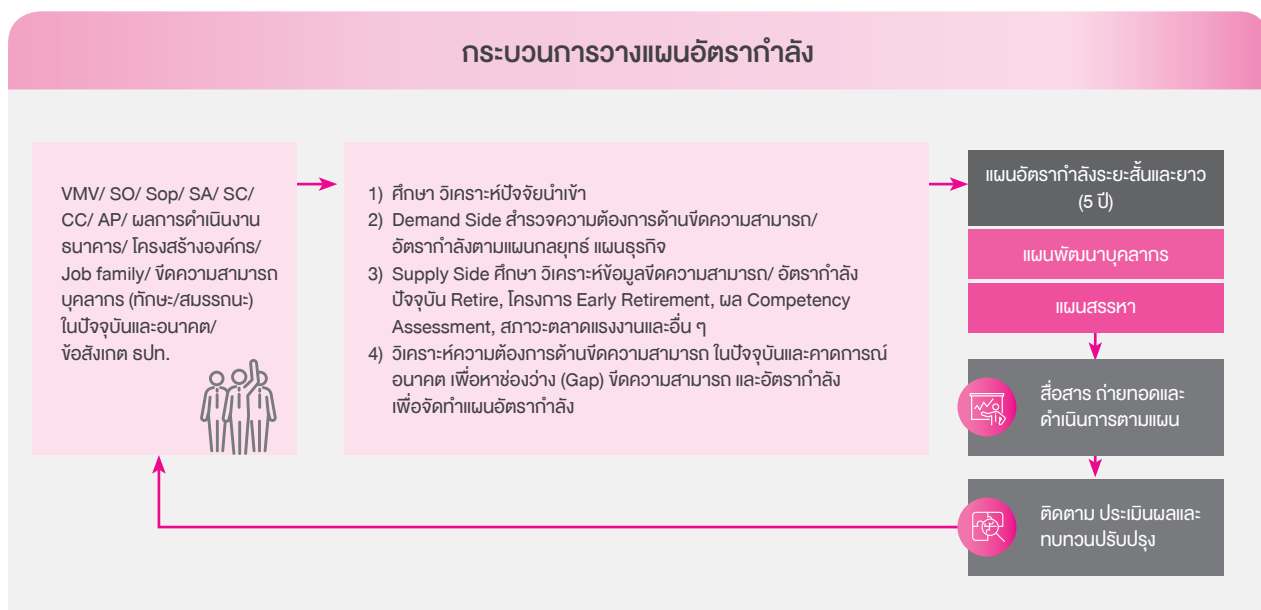
4

สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน HCM (Human Capital Management)

- จัดทำแบบกำหนดกลไกการขับเคลื่อนการบริหารการเปลี่ยนแปลง
- พัฒนาระบบ GSB Way point บน Application MEMO
- พัฒนาระบบฐานข้อมูลพนักงาน เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ (HR Analytic)
- ยกระดับด้านความมั่นคง ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม (SSHE)เทียบเคียงมาตรฐาน ISO 14001
- ปรับปรุงแนวทางสอบทานกระบวนการด้าน HR

กระบวนการวางแผนอัตรากำลัง

ธนาคารมีการทบทวนจากข้อมูลนำเข้าด้านต่าง ๆ ที่สำคัญ เช่น ผลการดำเนินงานของธนาคาร โครงสร้างองค์กร ขีดความสามารถบุคลากร (ทักษะ/สมรรถนะ) ในปัจจุบันและอนาคต เป็นต้น มาวิเคราะห์ด้านอุปสงค์ (Demand Side) เช่น สืบหาความต้องการด้านขีดความสามารถ/อัตรากำลังตามแผนกลยุทธ์ แผนธุรกิจ เป็นต้น ด้านอุปทาน เช่น อัตรากำลังปัจจุบันที่จะเกษียณอายุ ผลการประเมินความสามารถ เป็นต้น อันนำไปสู่การกำหนดแผนอัตรากำลังระยะสั้นและยาว (5 ปี) แผนการพัฒนาบุคลากร และแผนสรรหา ซึ่งกระบวนการหมุนเวียนบุคลากรนั้น ธนาคารปฏิบัติตามระเบียบธนาคาร ฉบับที่ 429 ว่าด้วยการจำแนกตำแหน่ง บรรจุ แต่งตั้ง ย้ายและสับเปลี่ยน เลื่อนตำแหน่ง และอัตราเงินเดือนของพนักงานธนาคารออมสิน โดยมีรายละเอียดตามแผนภาพ



การสรรหา คัดเลือกบุคลากร



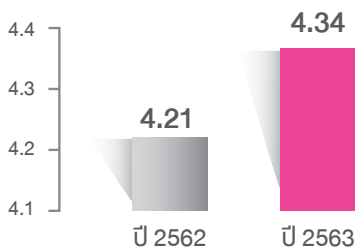
หลักเกณฑ์การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร

- กระบวนการสรรหาคัดเลือกเป็นลูกจ้างปฏิบัติการ ธนาคารมีระบบ e-Recruitment บนเว็บไซต์ ของธนาคารให้บุคคลทั่วไปสามารถเข้าระบบเพื่อสมัครงาน โดยธนาคารจะคัดเลือกผู้สมัครเข้ารับการสอบคัดเลือก เพื่อขึ้นบัญชีผู้ผ่านการสอบคัดเลือกและเมื่อธนาคารมีอัตราว่างจะเรียกผู้ขึ้นบัญชีที่มีคุณสมบัติครบถ้วนตามที่กำหนดบรรจุเป็นลูกจ้างปฏิบัติการ
- กระบวนการสรรหาคัดเลือกเป็นพนักงานธนาคาร เมื่อมีอัตราว่างจะดำเนินการสอบคัดเลือกจากลูกจ้างปฏิบัติการของธนาคาร กรณีที่เป็นตำแหน่งงานเชี่ยวชาญ/ประสบการณ์เฉพาะด้าน ธนาคารจะเปิดรับสมัครบุคคลภายนอก และเปิดโอกาสให้บุคลากรภายในที่มีประสบการณ์ตรงสามารถสมัครเข้ารับการสอบคัดเลือก โดยการประชาสัมพันธ์การรับสมัครผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก ผู้ผ่านการสอบคัดเลือกที่มีคุณสมบัติครบถ้วนตามที่กำหนดจะได้รับบรรจุเป็นพนักงานธนาคาร

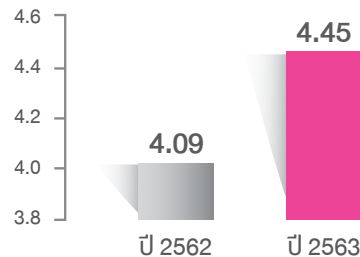
สรุปผลสำรวจความพึงพอใจ



ความพึงพอใจของหน่วยงาน
ต่อการสรรหาบุคลากรใหม่



ความพึงพอใจของบุคลากรใหม่
ที่มีต่อหน่วยงาน



โดยในปี 2563 ธนาคารมีจำนวนพนักงานเท่ากับ 17,260 คน และลูกจ้าง
เท่ากับ 7,231 คน รวมพนักงานและลูกจ้างจำนวน 24,491 คน

การส่งเสริมเรื่องความผูกพันของบุคลากรในองค์กร

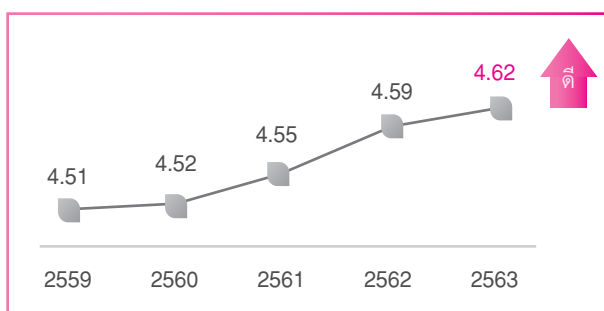
103-1, 103-2

ธนาคารมีกระบวนการกำหนดปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันของบุคลากรต่อธนาคาร โดยมีกระบวนการที่สำคัญตั้งแต่การทบทวนปัจจัยภายใน การรับฟังเสียงพนักงาน การพัฒนา GSB Engagement Model การใช้เครื่องมือทางสถิติ การจัดทำ e-Questionnaire ทั่วประเทศ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก อันนำไปสู่การสรุปผลแผนการสร้างเสริมความพึงพอใจและความผูกพันบุคลากรที่เป็นรูปธรรม

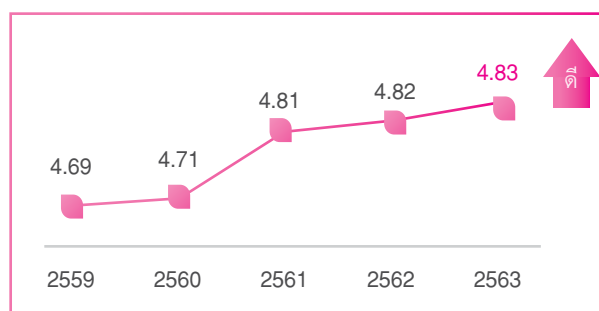
| ตามปัจจัยที่พบในปี 2562 ที่ควรเร่งแก้ไขก่อน | กลุ่มอำนวยการ | กลุ่มผู้บริหาร | กลุ่มปฏิบัติการ | กลุ่มลูกจ้าง |
|---|---------------|----------------|-----------------|--------------|
| 1. ปัจจัยสนับสนุนการทำงาน (กระบวนการทำงาน) | | | | |
| 1) ปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ (Streamline Key work process) | ■ | ■ | ■ | |
| 2) ปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ โดยใช้เครื่องมือ Lean/Kaizen Suggestion | | ■ | ■ | |
| 2. ปัจจัยสนับสนุนการทำงาน (สถานที่และสภาพแวดล้อม) | | | | |
| 1) มาตรการปรับปรุงสถานที่ทำงานป้องกัน COVID-19 เช่น ที่กั้น แยกเจล หน้ากากอนามัย* | ■ | ■ | ■ | |
| 2) ระบบงาน / อุปกรณ์สนับสนุนการทำงานจากที่บ้าน (WFH)* | ■ | ■ | ■ | |
| 3. ปัจจัยสนับสนุนการทำงาน (เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์) | | | | |
| 1) การจัดหาอุปกรณ์รองรับยุคดิจิทัล (IPAD) | | ■ | | |
| 4. ปัจจัยสนับสนุนการทำงาน (การสื่อสารข่าวสาร) | | | | |
| 1) GSB Wisdom | | | ■ | ■ |
| 2) การจัดซื้อระบบควบคุมสื่อประชาสัมพันธ์ทางจอภาพดิจิทัล Digital Signage /VDO wall | | | ■ | ■ |
| 3) CEO Talk/ GSB Communication** | | | ■ | ■ |
| 5. บุคลากร (ผู้บังคับบัญชา) | | | | |
| 1) Coaching | | | | ■ |

หมายเหตุ : * ปรับเพื่อรองรับ COVID-19
** นโยบาย

จากการดำเนินงานตามแผนฯ ปี 2563 และตามนโยบายมาตรการเร่งด่วนของธนาคาร ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจและความผูกพันในภาพรวมสูงขึ้น รวมถึงในแต่ละกลุ่มบุคลากรสูงขึ้น รวมถึงในแต่ละกลุ่มบุคลากรสูงขึ้น และไม่พบปัจจัยนั้นอีกในปีถัดไป



คะแนนความพึงพอใจ (ภาพรวม)



คะแนนความผูกพัน (ภาพรวม)

| เทคนห้องค้ประคอบ | | พนักงานเข้าใหม่ขององค์กร | | | | | | พนักงานออกจากองค์กร | | | | | |
|---------------------|---------------|--------------------------|--------|------------|--------|------------|--------|---------------------|--------|------------|--------|------------|--------|
| | | 2561 | | 2562 | | 2563 | | 2561 | | 2562 | | 2563 | |
| บุคลากร | | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
| จำนวนการเปลี่ยนแปลง | | | | | | | | | | | | | |
| เพศ | ชาย | 275 | 1.6755 | 204 | 1.2133 | 53 | 0.3191 | 290 | 1.7669 | 146 | 0.8684 | 136 | 0.8188 |
| | หญิง | 650 | 3.9603 | 618 | 3.6757 | 155 | 0.9332 | 502 | 3.0586 | 276 | 1.6416 | 272 | 1.6376 |
| ช่วงอายุ | อายุ < 30 ปี | 442 | 2.6930 | 450 | 2.6765 | 106 | 0.6382 | 36 | 0.2193 | 48 | 0.2855 | 19 | 0.1144 |
| | อายุ 30-50 ปี | 482 | 2.9367 | 371 | 2.2066 | 100 | 0.6020 | 189 | 1.1515 | 200 | 1.1896 | 121 | 0.7285 |
| | อายุ > 50 ปี | 1 | 0.0061 | 1 | 0.0059 | 2 | 0.0120 | 567 | 3.4546 | 174 | 1.0349 | 268 | 1.6135 |
| พื้นที่ปฏิบัติงาน | สำนักงานใหญ่ | 385 | 2.3457 | 285 | 1.6951 | 131 | 0.7887 | N/A | - | N/A | - | N/A | - |
| | สาขาภูมิภาค | 540 | 3.2901 | 537 | 3.1940 | 77 | 0.4636 | N/A | - | N/A | - | N/A | - |

สิทธิประโยชน์บุคลากร

ธนาคารให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจของบุคลากรเป็นสำคัญ โดยพิจารณาจากการรับฟังเสียงของบุคลากร (Voice of Employee) และการสำรวจความคาดหวังและความต้องการบุคลากรเพิ่มเติมในปี 2563 โดยมีการปรับเปลี่ยนสิทธิประโยชน์ในปี 2563 ให้สอดคล้องต่อความคาดหวังและความต้องการของบุคลากรมากขึ้น โดยมีรายละเอียด ดังนี้

รายละเอียดการปรับปรุงสิทธิประโยชน์ ในปี 2563



- ปรับปรุงสิทธิการรักษาพยาบาลของบิดามารดาพนักงานโดยให้เลือกรับสิทธิ/ไม่รับสิทธิ จากธนาคารเพื่อไปใช้สิทธิบัตรทองของบิดา มารดา



- จัดทำบันทึกข้อตกลงกับโรงพยาบาลของรัฐ เพื่ออำนวยความสะดวกให้บุคลากรสามารถเข้าถึงการรักษาพยาบาลได้โดยไม่ต้องชำระเงิน (ธนาคารออมสินเป็นผู้ชำระเงิน) ในปี 2563 จำนวน 86 โรงพยาบาล เพิ่มขึ้นจากปี 2562 (จำนวน 47 โรงพยาบาล)



- ปรับเพิ่มวงเงินกู้ส่งเสริมสวัสดิภาพพนักงานธนาคารออมสิน ในกรณีกู้เพื่อค่ารักษาพยาบาลและกรณีประสบวินาศภัย จากเดิม 12 เท่า เป็น 20 เท่าของเงินเดือน และขยายระยะเวลาผ่อนชำระเงินกู้จาก 120 เดือน เป็น 240 เดือน



- เพิ่มเติมหลักเกณฑ์การช่วยเหลือบุคลากรกรณีประสบวินาศภัย กรณีบ้านที่อยู่อาศัยอันเป็นกรรมสิทธิ์ได้รับความเสียหายทั้งหลัง โดยให้ความช่วยเหลือรายละ 50,000 บาท



- ปรับเพิ่มวงเงินให้กู้เพื่อการศึกษาบุตร จาก 10,000 บาท / ปี / บุตร 1 คน เป็น 25,000 บาท / ปี / บุตร 1 คน

ตารางสิทธิประโยชน์ของบุคลากรแต่ละกลุ่มและส่วน **

| บริการและสิทธิประโยชน์ | กลุ่ม อำนวยการ | กลุ่ม ผู้บริหาร ระดับสูง | กลุ่ม ผู้บริหาร ระดับกลาง | กลุ่ม ผู้บริหาร ระดับต้น | กลุ่ม ปฏิบัติการ | กลุ่ม ลูกจ้าง |
|--|-------------------|--------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|---------------------|------------------|
| 1. ค่ารักษาพยาบาล | ☑ | ☑ | ☑ | ☑ | ☑ | ☑ |
| 2. ค่าเช่าบ้าน | ☑ | ☑ | ☑ | ☑ | ☑ | - |
| 3. เงินช่วยเหลือการศึกษาบุตร | ☑ | ☑ | ☑ | ☑ | ☑ | ☑ |
| 4. เงินช่วยเหลือบุตร | ☑ | ☑ | ☑ | ☑ | ☑ | ☑ |
| 5. เงินช่วยเหลือค่าเครื่องแบบ | ☑ | ☑ | ☑ | ☑ | ☑ | ☑ |
| 6. ค่ารับรองประจำตำแหน่ง/ ค่ารับรองประจำหน่วยงาน | ☑ | ☑ | ☑ ยกเว้นรอง ผู้อำนวยการฝ่าย | ☑ เฉพาะ ผรส. | - | - |
| 7. ค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ | ☑ | ☑ | ☑ | - | - | - |
| 8. เงินกู้เคหสงเคราะห์พนักงาน | ☑ | ☑ | ☑ | ☑ | ☑ | - |
| 9. เงินกู้ส่งเสริมสวัสดิภาพพนักงาน | ☑ | ☑ | ☑ | ☑ | ☑ | - |
| 10. เงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี (OD) | ☑ | ☑ | ☑ | ☑ | ☑ | - |
| 11. เงินประกันชีวิตและอุบัติเหตุสำหรับการปฏิบัติงาน ในพื้นที่เสี่ยงภัย 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ | ☑ | ☑ | ☑ | ☑ | ☑ | ☑ |
| 12. เงินช่วยเหลือพิเศษสำหรับพนักงานและลูกจ้าง ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่เสี่ยงภัย 3 จังหวัดชายแดน ภาคใต้ | ☑ | ☑ | ☑ | ☑ | ☑ | - |
| 13. เงินช่วยเหลือกรณีประสบวินาศภัย | ☑ | ☑ | ☑ | ☑ | ☑ | ☑ |
| 14. เงินประกันความเสี่ยงสำหรับพนักงานเทลเลอร์ | - | - | - | - | ☑ | ☑ |
| 15. เงินช่วยเหลือค่าพวงหรีด | ☑ | ☑ | ☑ | ☑ | ☑ | ☑ |
| 16. แท็บเล็ต | ☑ | ☑ | - | - | - | - |
| 17. พนักงานขับรถยนต์ประจำตำแหน่ง | ☑ | - | - | - | - | - |
| 18. รถยนต์ประจำตำแหน่ง | ☑ | ☑ | - | - | - | - |
| 19. ค่าน้ำมันรถประจำตำแหน่ง | ☑ | - | - | - | - | - |
| 20. ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปปฏิบัติงาน | ☑ | ☑ | ☑ | ☑ | ☑ | ☑ |
| 21. ค่าพาหนะทำงานกะ | - | - | - | - | ☑ | ☑ |
| 22. เงินเพิ่มพิเศษสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงาน ด้านคอมพิวเตอร์ | - | - | ☑ | ☑ | ☑ | - |

หมายเหตุ **1 คือ การจัดสิทธิประโยชน์ที่แตกต่างกันตามส่วนของบุคลากร โดยจำแนกตามพื้นที่ปฏิบัติงาน (Geographic segmentation)

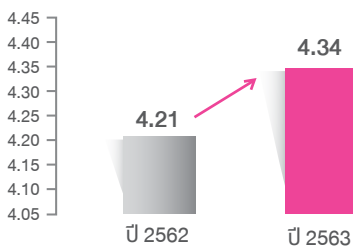
**2 คือ การจัดสิทธิประโยชน์ที่แตกต่างกันตามส่วนของบุคลากร โดยจำแนกตามลักษณะงาน (Work segmentation)

**3 คือ การจัดสิทธิประโยชน์ที่แตกต่างกันตามส่วนของบุคลากร โดยจำแนกตามทักษะการปฏิบัติงาน (Skill segmentation)

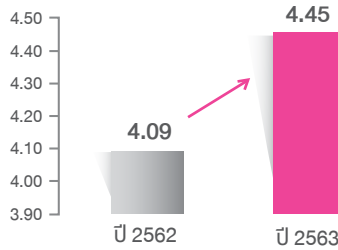
| กรณีของการลา | จำนวนพนักงาน (คน) | | | | | |
|--|-------------------|--------|-------|-------|-------|-------|
| | 2561 | | 2562 | | 2563 | |
| | ชาย | หญิง | ชาย | หญิง | ชาย | หญิง |
| จำนวนพนักงานที่มีสิทธิ์ลาจเพื่อเลี้ยงดูบุตร | 2,535 | 4,399 | 2,387 | 4,404 | 2,371 | 4,531 |
| จำนวนพนักงานที่ได้ใช้สิทธิ์เพื่อเลี้ยงดูบุตร | 56 | 12 | 49 | 11 | 49 | 14 |
| จำนวนพนักงานที่กลับมาหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาการลาจเพื่อเลี้ยงดูบุตร | 56 | 12 | 49 | 11 | 49 | 14 |
| จำนวนพนักงานที่กลับมาหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาการลาจเพื่อเลี้ยงดูบุตร และยังทำงานต่อหลังจากนั้นไป 12 เดือน | 52 | 12 | 49 | 10 | 48 | 13 |
| อัตราการกลับมาทำงาน (Return to Work Rate) ⁽¹⁾ ที่กลับมาทำงาน หลังจากระยะเวลาการลาสิ้นสุดลงแล้ว (ร้อยละ) | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| อัตราการคงอยู่ของพนักงาน (Retention Rate) ⁽²⁾ ที่กลับมาทำงาน หลังจากระยะเวลาการลาสิ้นสุดลงแล้ว (ร้อยละ) | 92.85 | 171.42 | 94.23 | 83.33 | 97.95 | 130 |

หมายเหตุ (1) อัตรากลับมาทำงาน (Return to Work Rate) = (จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาการลาจเพื่อเลี้ยงดูบุตร / จำนวนพนักงานตามเพศที่ได้ใช้สิทธิ์ลาจเพื่อเลี้ยงดูบุตร) x 100
 (2) การคงอยู่ของพนักงาน (Retention Rate) = (จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาการลาจเพื่อเลี้ยงดูบุตร และยังทำงานต่อหลังจากนั้นไป 12 เดือน / จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาการลาจเพื่อเลี้ยงดูบุตรในรอบ รายงานก่อนหน้า) x 100

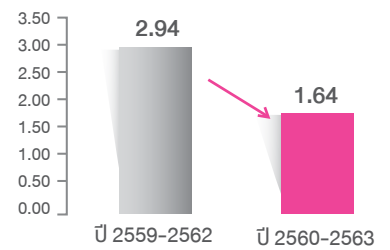
ความพึงพอใจของหน่วยงาน ต่อการสรรหาบุคลากรใหม่



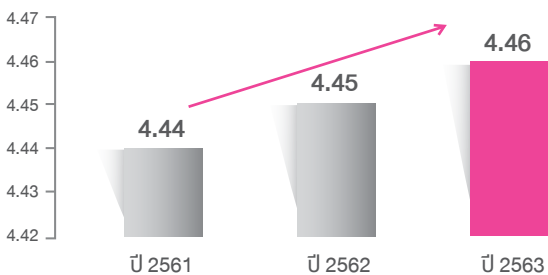
ความพึงพอใจของบุคลากรใหม่ ที่มีต่อหน่วยงาน



อัตราการลาออกของบุคลากร ที่มีอายุงานน้อยกว่า 3 ปี



ความพึงพอใจด้านการบริหารผลตอบแทน สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์ ปี 2561 - 2563

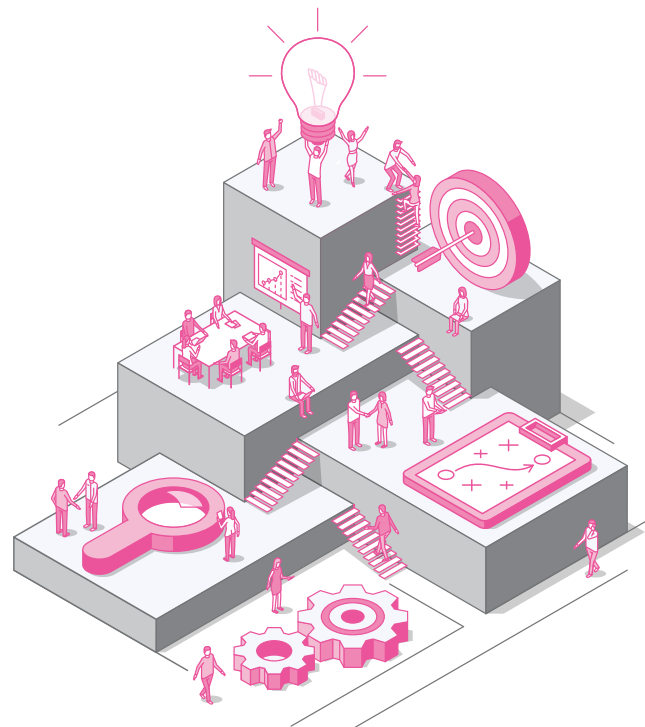


ผลลัพธ์





การลงทุนในทรัพยากรบุคคล 103-1, 103-2



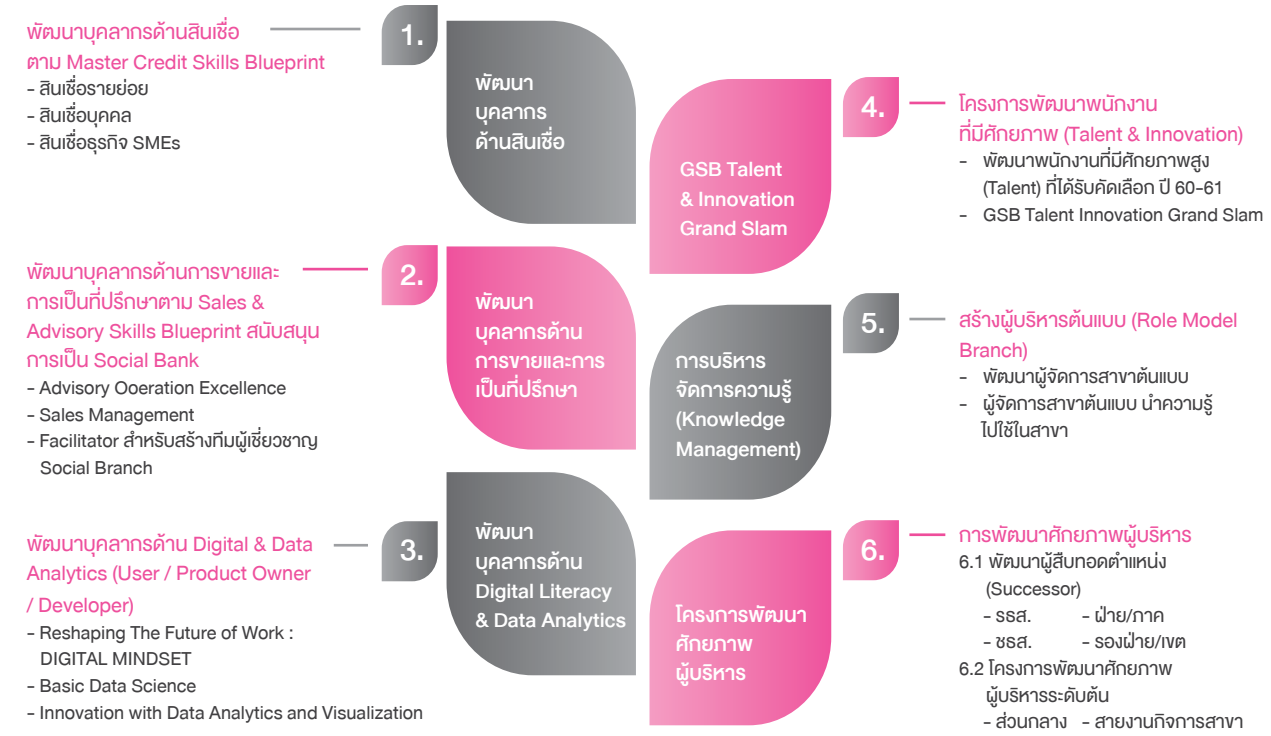
ธนาคารมีการจัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรระยะยาวที่มีการทบทวนเป็นประจำทุกปี และมีแผนงาน/โครงการพัฒนาบุคลากรและงบประมาณประจำปีที่มีความเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการ แผนบริหารทรัพยากรบุคคลที่สำคัญ และตัวชี้วัดที่สำคัญที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และธนาคารได้ส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานและพนักงานทุกระดับมีโอกาสได้รับการพัฒนา (Up / Re Skill) ตาม Functional Competency มาตรฐานความรู้และทักษะที่จำเป็นตามกลุ่มลักษณะงาน (Sub job Family) และตามผลการประเมินช่องว่างสมรรถนะ (Competency Gap) รวมถึงทักษะที่สำคัญ ได้แก่ การปฏิบัติงานตามที่หน่วยงานกำกับภายนอกกำหนด การปฏิบัติงานอย่างมีจริยธรรม ส่งเสริมความคิด/นวัตกรรม การพัฒนาพนักงานใหม่ การลดข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน โดยมีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรเพิ่มขีดความสามารถในธุรกิจหลักและสร้างรายได้ รองรับยุทธศาสตร์และพัฒนาขีดความสามารถในทักษะใหม่ผ่านหลักสูตรต่าง ๆ ตามแผนพัฒนาบุคลากรด้านสินเชื่อ (Master Credit Skills Blueprint) ด้านการขายและการเป็นที่ปรึกษา (Sales & Advisory Skills Blueprint) และด้าน Digital & Data Analytic (Digital & Data Analytic Skills Blueprint)

นอกจากนี้ธนาคารได้แต่งตั้งคณะกรรมการโครงการพัฒนาบุคลากร โดยมีผู้อำนวยการธนาคารออมสิน เป็นประธาน ทำหน้าที่พิจารณาแผนการพัฒนาบุคลากรดังกล่าว ให้เป็นไปตามแผนงาน เป้าหมาย และทิศทางตามที่ธนาคารกำหนดอีกด้วย

กระบวนการพัฒนาบุคลากรและผู้นำระดับสูง

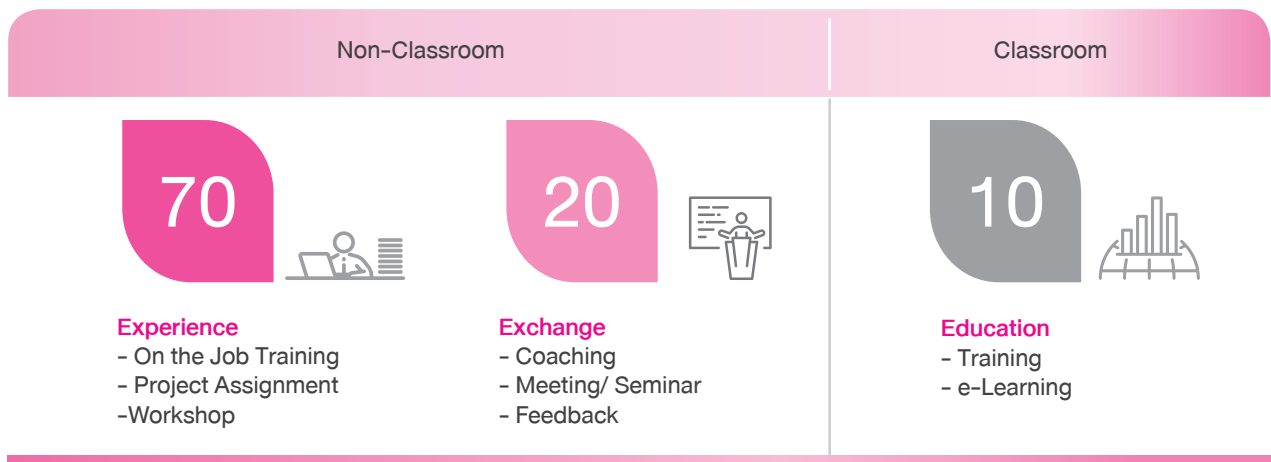
- 1 ประเมินความจำเป็นในการพัฒนา
- 2 วางแผนพัฒนา
- 3 ตรวจสอบแผนพัฒนา
- 4 เสนอคณะกรรมการโครงการพัฒนาบุคลากร
- 5 ดำเนินการตามแผน
- 6 ประเมินและวัดผล

กลยุทธ์การพัฒนาศักยภาพ (แผนแม่บทด้านทรัพยากรบุคคล ปี 2563-2567)

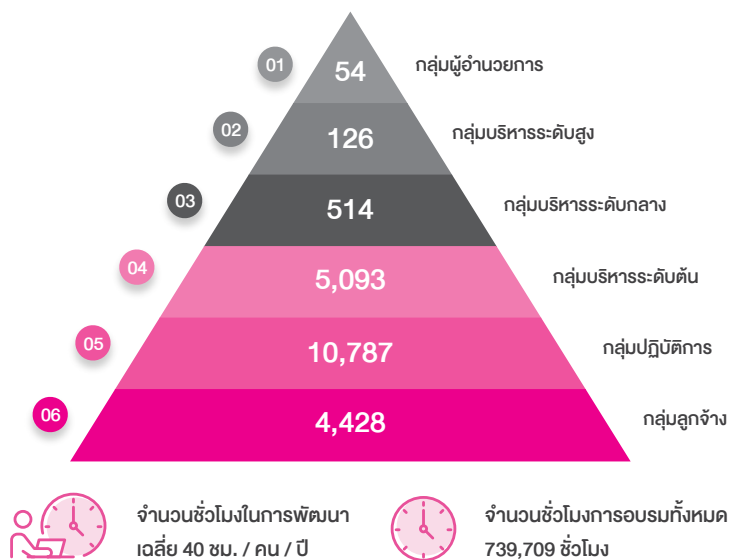


จากสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-19) เพื่อเป็นการป้องกันบุคลากรของธนาคารและยับยั้งการแพร่ระบาดภายในประเทศจากการเดินทางและการรวมตัวจำนวนมาก ธนาคารจึงมีการปรับแผนการพัฒนาบุคลากร โดยใช้โมเดลการเรียนรู้ 70 : 20 : 10 มาเป็นกรอบแนวทางในการดำเนินการในการกำหนดสัดส่วนเครื่องมือการเรียนรู้ ให้มีความเหมาะสม ประกอบด้วย

- 1) Classroom Training เช่น การฝึกอบรมในห้องเรียน (In-house & Public Training) การเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านสื่อการเรียนรู้ต่าง ๆ เช่น ระบบ GSB Wisdom เป็นต้น
- 2) Non-Classroom Training เช่น Project Assignment, On the Job Training, Coaching & Mentoring, Knowledge Sharing (Best Practice), Case Study เป็นต้น



สำหรับการพัฒนาพนักงานรายบุคคล มีการนำผลการประเมินช่องว่างสมรรถนะบุคลากร (Competency Gap) ไปจัดทำเป็นแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (IDP) และดำเนินการพัฒนาผ่านเครื่องมือต่าง ๆ ที่หลากหลายมาพัฒนาบุคลากร อาทิ การพัฒนาผ่านระบบ GSB Wisdom การสอนงาน และการฝึกปฏิบัติในงาน จากการดำเนินการดังกล่าวส่งผลให้ธนาคาร มีบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญตามสมรรถนะหลักของงาน (Functional Competency) ปฏิบัติงานถูกต้องตามกฎหมายเกณฑ์ที่หน่วยงานกำกับดูแลภายนอกกำหนด และมีผลการปฏิบัติงานที่เกิดประสิทธิผล บรรลุเป้าหมายในการดำเนินงานของธนาคาร



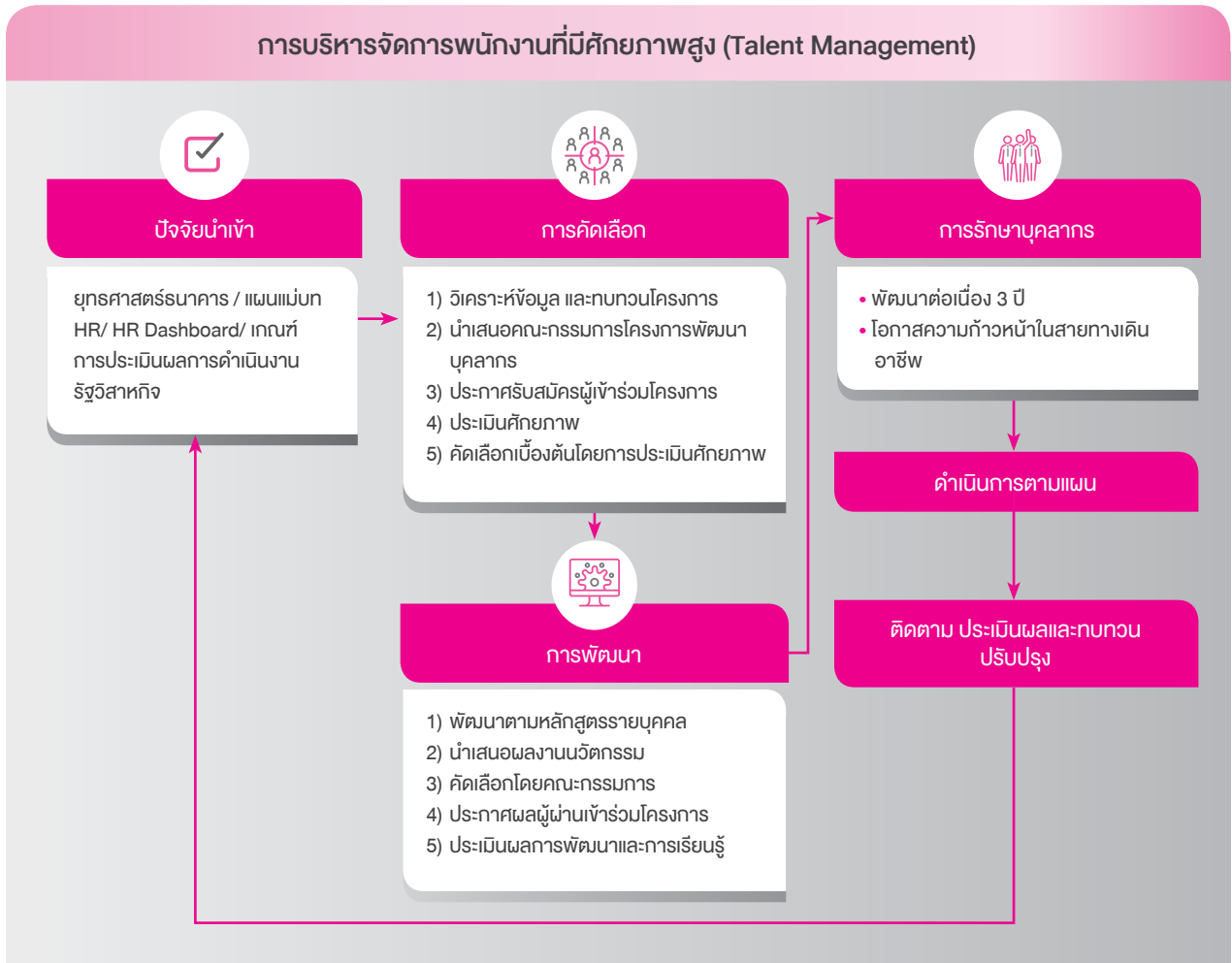
สัดส่วนการพัฒนาแบ่งตามเพศชาย 6,018 คน สัดส่วนการพัฒนาแบ่งตามเพศหญิง 14,984 คน



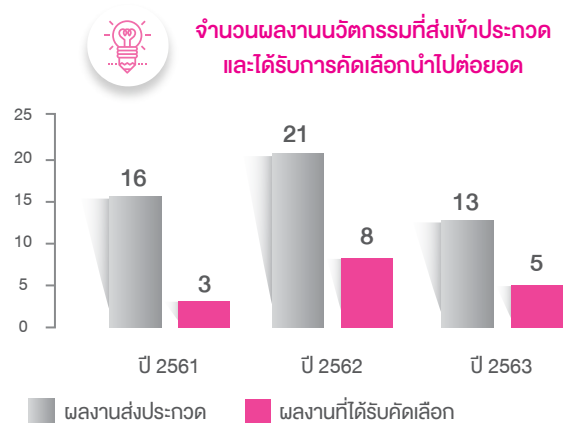
นอกจากนี้ ธนาคารได้นำทิศทางและนโยบายในแต่ละปี ผลสำรวจความพึงพอใจและข้อร้องเรียนของลูกค้า ผลประเมิน Competency Gap ข้อเสนอแนะจากคณะทำงานที่เกี่ยวข้องรวมถึงข้อมูลป้อนกลับจากการประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) และรางวัลการพัฒนางานองค์กรตามระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal : SEPA) รวมถึงนำผลการประเมินรายงานสถานะการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ (Baseline) ด้าน Core Business Enablers : Human Capital Management มาใช้เป็นสารสนเทศเพื่อยกระดับกระบวนการพัฒนาบุคลากร และจัดทำหลักสูตรการพัฒนาบุคลากร ทั้งหน่วยงานส่วนกลางและสาขางานกิจการสาขา โดยผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการโครงการพัฒนาบุคลากร

การบริหารจัดการพนักงานที่มีศักยภาพสูง

จากกรอบยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ที่สำคัญ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของธนาคาร โดยเฉพาะกลุ่มพนักงานที่มีศักยภาพสูง ซึ่งถือปัจจัยสำคัญหนึ่งที่จะสามารถทำให้ธนาคาร บรรลุภารกิจต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยธนาคารได้มีกระบวนการคัดเลือก การพัฒนา และการรักษาบุคลากรกลุ่มเหล่านี้ โดยมีรายละเอียดตามแผนภาพ ดังนี้



โดยในปี 2563 ธนาคารได้ดำเนินการพัฒนากลุ่มที่มีศักยภาพสูงภายใต้โครงการ GSB Talent Innovation Grand Slam เพื่อเสริมสร้างภาวะผู้นำและความคิดสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ โดยจากการดำเนินโครงการฯ มีผลงานนวัตกรรมจำนวน 13 ผลงาน และมีคณะกรรมการพิจารณาคัดเลือกผลงานไปพัฒนาเป็นผลิตภัณฑ์ต้นแบบจำนวน 5 ผลงาน ให้พร้อมในการนำไปสู่การพัฒนาผลิตภัณฑ์จริงในอนาคต และตอบโจทย์การเป็นธนาคารเพื่อสังคม



การวางแผนสืบทอดตำแหน่งและการพัฒนาผู้นำในอนาคต

ธนาคารเห็นความสำคัญของการเตรียมผู้นำเพื่อรองรับตำแหน่งที่สำคัญจึงมีการพัฒนาผู้สืบทอดตำแหน่ง (Successor) เพื่อทดแทนตำแหน่งและเตรียมผู้นำในอนาคต รองรับรูปแบบธุรกิจในอนาคต 4 ระดับ ประกอบด้วย ระดับรองผู้อำนวยการธนาคาร ออมสิน รองรับตำแหน่ง ผู้อำนวยการธนาคารออมสิน และระดับผู้ช่วยผู้อำนวยการธนาคารออมสิน รองรับตำแหน่ง รองผู้อำนวยการธนาคารออมสิน จะดำเนินการพัฒนาผ่านการอบรมภายนอก ณ สถาบันฝึกอบรมชั้นนำระดับประเทศ เช่น

- มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP)
- สถาบันพระปกเกล้า
- สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

รวมถึงการพัฒนาผ่านโครงการ Current Issue : GSB Senior Executive's Advanced Development Series แบ่งออกเป็น 2 Series ได้แก่ Executive Image for Business และ The Power of One Page for Top Management

นอกจากนี้ยังมีหลักสูตร Business Intelligence and Data-driven Decision for Senior Executive เพื่อมุ่งเน้นการเตรียมความพร้อมในทักษะที่จำเป็นด้านการใช้ประโยชน์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) การตัดสินใจเชิงยุทธศาสตร์ และนโยบาย การบริหารข้อมูลภายใต้การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นหลัก (Data Driven Organization) ระดับผู้อำนวยการฝ่าย/ผู้อำนวยการภาค รองรับตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้อำนวยการธนาคารออมสิน และระดับรองผู้อำนวยการฝ่าย/รองผู้อำนวยการเขต รองรับ ผู้อำนวยการฝ่าย/ผู้อำนวยการภาค โดยการพัฒนาในหลักสูตร Advanced Business Leadership Development Journey ให้แก่ ผู้อำนวยการฝ่าย ผู้อำนวยการภาค โดยนำผลการประเมิน Digital Leadership Quotient (DLQ) จากฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลมาเชื่อมโยงกับสมรรถนะผู้นำของธนาคารออมสิน (Leadership Competency) เพื่อจัดทำเส้นทางพัฒนา (Learning Path) 10 เส้นทาง และดำเนินการผ่านการเรียนรู้แบบ Blended Learning Solutions โดยเป็นการสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ที่สร้างการมีส่วนร่วมกับผู้เข้าอบรม ผ่านวิธีการที่หลากหลายรูปแบบ เช่น Classroom Virtual, Online Course, Individual Assignment โดยผู้เข้ารับการอบรมจะได้รับการพัฒนาตามผลประเมินเป็นรายบุคคลอย่างน้อย 2 เส้นทาง (Learning Path) หลังจากเสร็จสิ้นการอบรม

404-3

การประเมินผลการปฏิบัติงาน

ธนาคารมีการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการเรียนรู้ผ่านวิธีการของ Kirk Patrick ซึ่งประกอบด้วย การประเมินความพึงพอใจ (Reaction Evaluation) การประเมินการเรียนรู้ (Knowledge Evaluation) การประเมินพฤติกรรม (Behavior Evaluation) และการประเมินผลลัพธ์ (Result/Evaluation and Follow up) โดยใช้การประเมินผลตอบแทนจากการลงทุนในการเพิ่มทุนมนุษย์ (ROI in Human Capital) ตามแนวคิดของ Schultz (1979) โดยพิจารณาประเมินผลจากหลักสูตรที่มุ่งเน้นให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ในการปฏิบัติงานการประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานและหลักสูตรที่สามารถสร้างผลลัพธ์ทางธุรกิจในทุกๆ ที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจ เทคโนโลยี และภาวะการแข่งขันมีการดำเนินการตามแผนปฏิบัติงานและงบประมาณโครงการพัฒนาบุคลากร และกำหนดแนวทาง การประเมินและติดตามผลการฝึกอบรม ซึ่งมุ่งเน้นการพัฒนาขีดความสามารถให้ตรงตามลักษณะงาน เพื่อให้พร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงธุรกิจ โดยกำหนดให้มีการประเมินผลและวัดผลการพัฒนาบุคลากรตามหลักเกณฑ์ และวิธีการประเมินผลสัมฤทธิ์จากการเรียนรู้ในหลักสูตรที่สำคัญส่งผลให้ระบบการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรและผู้นำระดับสูงของธนาคาร สามารถตอบสนองนโยบายและทิศทางทำให้บริการทางการเงินและการเป็น Digital Banking ตามที่ระบุไว้ในแผนปฏิบัติการ แผนเพิ่มประสิทธิภาพ แผนบริหารทรัพยากรบุคคลที่สำคัญ และตัวชี้วัดที่สำคัญที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

หลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงาน

ธนาคารใช้ระบบ Performance Management System ในการบริหารจัดการผลการปฏิบัติงาน ที่เชื่อมโยงไปถึงการจ่ายค่าตอบแทน การให้รางวัล การยกย่องชมเชย และการสร้างแรงจูงใจ โดยมีการถ่ายทอดตัวชี้วัดตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของธนาคารลงสู่ตัวชี้วัดรายบุคคลทั่วทั้งองค์กร โดยปัจจัยในการประเมินผลการปฏิบัติงานกำหนดในรูปแบบผสมผสานระหว่าง KPIs และ Competency

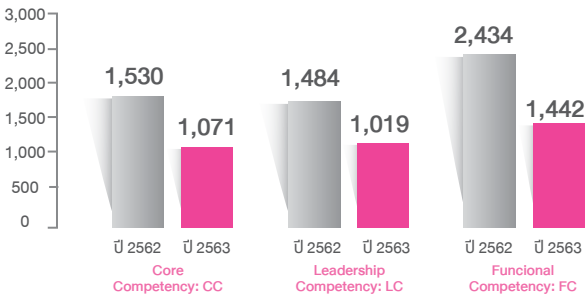
ทั้งนี้ เพื่อให้การขับเคลื่อนผลการดำเนินงานของธนาคารบรรลุสู่เป้าหมายในการพิจารณาการขึ้นเงินเดือนพนักงานประจำปี ให้ขึ้นเงินเดือนปีละ 1 ครั้ง โดยใช้ข้อมูลและผลการประเมินการปฏิบัติงานประจำปีในรอบปีที่แล้วมาเป็นเกณฑ์ โดยธนาคารได้นำผลการประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานไปประกอบการพิจารณาในเรื่องการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน การแต่งตั้งหรือเลื่อนระดับหรือตำแหน่งงาน การขึ้นเงินเดือนพนักงานประจำปี โดยให้อิงกับเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี



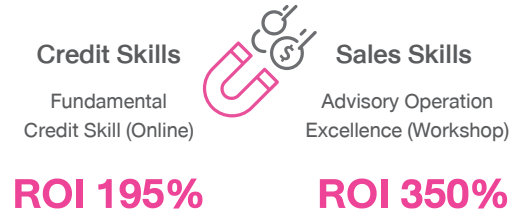
ผลการดำเนินงานด้านพัฒนาทุนมนุษย์ประจำปี

103-3

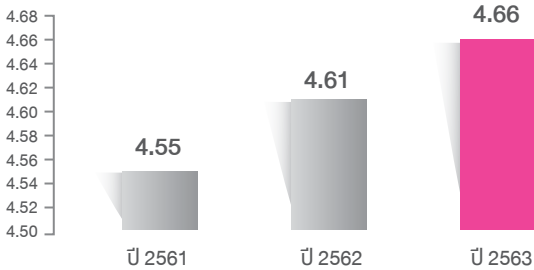
การประเมินช่องว่างสมรรถนะบุคลากร (Competency Gap)



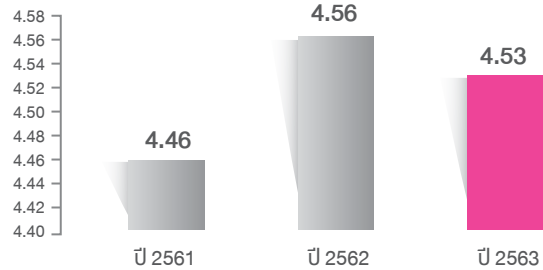
สรุปการประเมินผลลัพธ์ตามแนวทาง Kick Patrick



ความพึงพอใจด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน (PMS) ปี 2561 - 2563



ความพึงพอใจด้านโอกาสในความก้าวหน้าทางสายอาชีพ ปี 2561 - 2563



สัดส่วนการใช้เครื่องมือในการพัฒนา / จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา (ตามกลุ่มตำแหน่ง)

Model 70 : 30

Model 70 : 20 : 10

56%

Non-Training

- On the Job Training
- e-Learning
- Coaching
- Meeting/Seminar
- Feedback
- Project Assignment

32%

Training

- Training
- Workshop

50%

Experience

- On the Job Training
- Project Assignment
- Workshop

6%

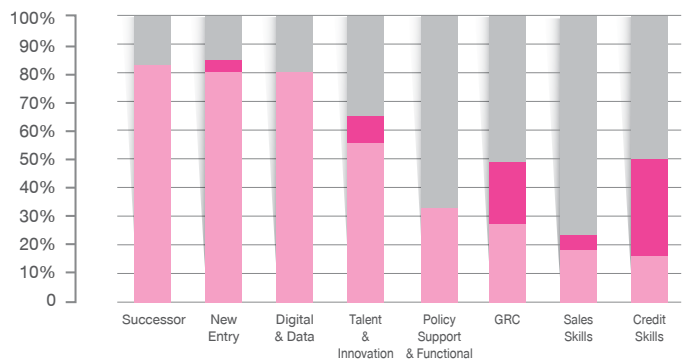
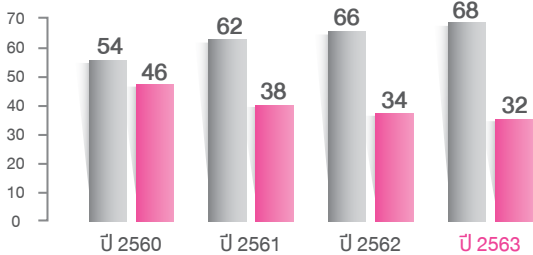
Exchange

- Coaching
- Meeting/Seminar
- Feedback

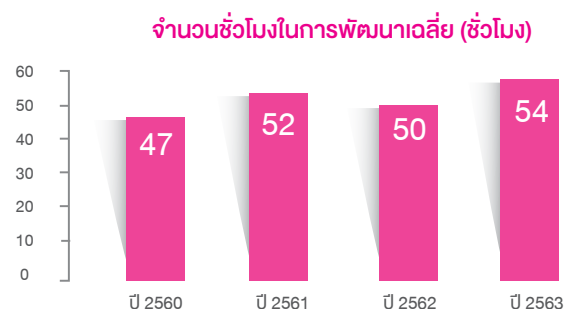
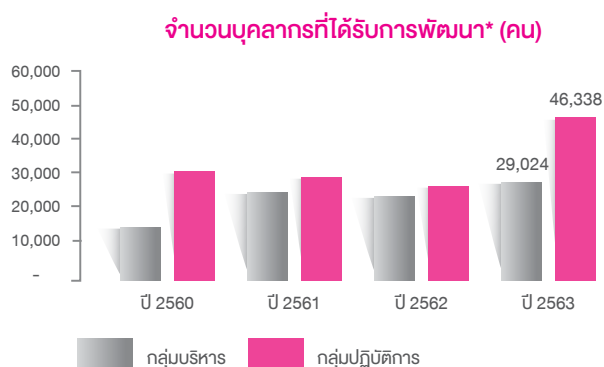
44%

Education

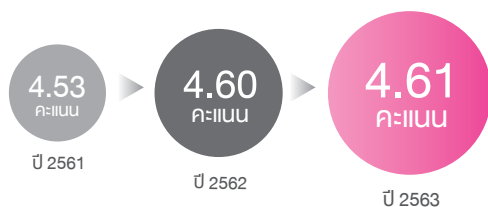
- Training
- e-Learning



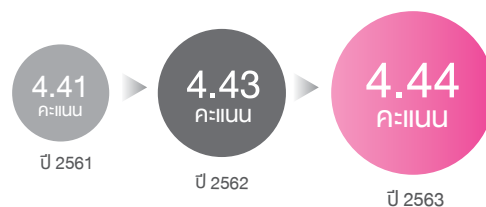
จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา (ตามกลุ่มตำแหน่ง) : วิชาชีพ ⁴⁰⁴⁻¹



ภาพรวมความพึงพอใจ ด้านการฝึกอบรม



ภาพรวมการพัฒนาบุคลากรเพื่อยกระดับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)



| | | จำนวนบุคลากร (คน) | | จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยการพัฒนา (ชม.) |
|---------------|------------|-------------------|------------|----------------------------------|
| | | วิชาชีพ | ไม่วิชาชีพ | |
| ไตรมาสปี 2563 | บริหาร | 29,024 | 5,856 | 33 |
| | ปฏิบัติการ | 38,938 | 10,871 | 7 |
| | ลูกจ้าง | 11,004 | 4,944 | 14 |

* จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาโดยเป็นการนับจำนวนซ้ำ (1 คน อาจได้รับการพัฒนามากกว่า 1 หลักสูตร) พนักงานปฏิบัติการรวมลูกจ้าง โดยมีการพัฒนาในหลักสูตรสำคัญ อาทิ การพัฒนาบุคลากรใหม่/ ปรัง./ จริยธรรมและจรรยาบรรณ/ Market Conduct)

อาชีพอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน

103-1, 403-1



เป้าหมายการดำเนินงานในประเด็นอาชีพอนามัยและความปลอดภัย

ลดความเสี่ยงการเกิดอุบัติเหตุจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ป้องกันและควบคุมการบาดเจ็บหรืออุบัติเหตุเนื่องจากการกระทำที่ไม่ปลอดภัยหรือจากสภาพแวดล้อมในการทำงานให้อยู่ในสภาพที่ปลอดภัย ได้แก่ การปลอดภัยจากอุบัติเหตุและโรคจากการทำงาน โดยอาศัยหลักการการป้องกันควบคุมที่แหล่งกำเนิด และการป้องกันควบคุมที่ตัวบุคคล เพื่อเป็นการลดหรือขจัดอันตรายให้หมดไปจากสภาพแวดล้อมการทำงาน อันจะนำผลดีมาสู่ตัวผู้ปฏิบัติงาน เพื่อนร่วมงาน สถานประกอบการ และประเทศชาติได้

ธนาคารตระหนักถึงเรื่องอาชีพอนามัยและความปลอดภัยเป็นสำคัญ เพราะถือเป็นปัจจัยพื้นฐานต่อการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดี แก่บุคลากรและลูกจ้างทั้งหมด โดยบทบาทต่อเรื่องอาชีพอนามัย และความปลอดภัย ถือเป็นงานที่เกี่ยวกับการส่งเสริม ควบคุม ดูแล การป้องกันโรค ตลอดจนอุบัติเหตุ และรักษาสุขภาพอนามัย ของพนักงาน ลูกจ้าง ลูกค้าให้มีความปลอดภัย มีสภาพร่างกาย และจิตใจที่สมบูรณ์แข็งแรง รวมทั้งให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ที่ผ่านมาธนาคารได้กำหนดแนวทางที่ชัดเจนในการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรด้านความปลอดภัย อาชีพอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งเป็นไปตามเจตนารมณ์และสอดคล้องกับข้อกฎหมายด้านความปลอดภัย โดยธนาคารมีการกำหนดนโยบายอาชีพอนามัยและความปลอดภัย ซึ่งแสดงถึงเจตนารมณ์ของผู้บริหารเกี่ยวกับความปลอดภัย อาชีพอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน และมีการบริหารจัดการในรูปแบบคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีพอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทั้งสำนักงานใหญ่ และสาขางานกิจการสาขา โดยมีฝ่ายบริการกลางเป็นหน่วยงานรับผิดชอบดำเนินการในทางปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบาย

นอกจากนี้ ธนาคารได้ใช้แนวทางตามมาตรฐาน ISO 18001 และ ILO-OSH 2001 ดำเนินการตามพระราชบัญญัติแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ. 2543 และพระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีพอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 มาเป็นแนวทางในการทบทวน โดยธนาคารได้แต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีพอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คปอ.) ขึ้นในรูปแบบทวิภาคี เพื่อให้หน่วยงานมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยต่อบุคลากร รวมถึงประชาชนที่มาใช้บริการ พร้อมประกาศนโยบายที่แสดงถึงความมุ่งมั่นที่จะยกระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ลูกจ้าง และทุกคนที่มาปฏิบัติงาน ในธนาคารให้มีความปลอดภัยพร้อมสุขอนามัยที่ดี โดยมีการดำเนินงาน ดังนี้

แนวทางการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ



ใช้กล้องวงจรปิด
ครอบคลุมทุกสาขา



ติดตั้งระบบความปลอดภัยในสาขา 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้
และ 5 อำเภอในจังหวัดสงขลา เช่น ดิคฟิล์มนิรภัย
ประตูตรวจจับอาวุธ ฯลฯ



กำหนดเวลาเปิด-ปิดให้เหมาะสม
กับสถานการณ์ความปลอดภัย



จัดทำแผนรับมือภัยพิบัติ
โดยซักซ้อม อบรม และเผยแพร่
ตามความแตกต่างในแต่ละพื้นที่



กำหนดมาตรฐาน เพื่อให้เกิด
ความปลอดภัยในการทำงาน
เช่น มาตรฐาน 5 ส



จัดทำคู่มือและสื่อเกี่ยวกับความปลอดภัย
เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงาน
ของทุกส่วนงาน



จัดการเรียนรู้ผ่านสื่อ
อิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)
โดยให้ถือเป็นหน้าที่ของทุกคน



จัดอบรมฝึกซ้อมดับเพลิง
และอพยพหนีไฟทุกปี



รณรงค์การจัดกิจกรรมสัปดาห์
ความปลอดภัย (Safety Week)



เพิ่มช่องทางรับแจ้งข้อบกพร่อง
อาคาร สถานที่ ทาง Intranet



ตรวจสุขภาพประจำปี
ให้กับบุคลากร



ตรวจวิเคราะห์คุณภาพแสงสว่าง
และอากาศในสถานที่ทำงาน



บูรณาการแผนด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อม
ในการทำงาน ให้สอดคล้องกับแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

การจัดประชุมคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน สำนักงานใหญ่ และสายกิจการ
สาขา กรรมการประกอบด้วยฝ่ายลูกจ้างและนายจ้างประชุมอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

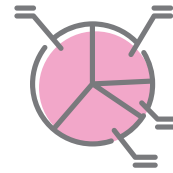
1. พิจารณานโยบายและแผนงานด้านความปลอดภัยในการทำงาน รวมทั้งความปลอดภัยนอกงาน เพื่อป้องกันและ
ลดการเกิดอุบัติเหตุ การประสบอันตราย การเจ็บป่วย หรือการเกิดเหตุเดือดร้อนรำคาญอันเนื่องมาจากการทำงาน หรือ
ความไม่ปลอดภัยในการทำงานเสนอต่อนายจ้าง
2. รายงานและเสนอแนะมาตรการหรือแนวทางปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องตามกฎหมายเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน
และมาตรฐานความปลอดภัยในการทำงานต่อนายจ้าง เพื่อความปลอดภัยในการทำงานของลูกจ้าง ผู้รับเหมา และบุคคล
ภายนอกที่เข้ามาปฏิบัติงานหรือเข้ามาใช้บริการในสถานประกอบกิจการ
3. ส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงานของสถานประกอบกิจการ
4. พิจารณาโครงการหรือแผนการฝึกอบรมเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงานรวมถึงโครงการหรือแผนการอบรมเกี่ยวกับ
บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในด้านความปลอดภัยของลูกจ้าง หัวหน้างาน ผู้บริหาร นายจ้าง และบุคลากรทุกระดับ
เพื่อเสนอความเห็นต่อนายจ้าง
5. รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี รวมทั้งระบุปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ
เมื่อปฏิบัติหน้าที่ครบหนึ่งปีเพื่อเสนอต่อธนาคาร
6. ประเมินผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยในการทำงานของสถานประกอบกิจการ

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



เป้าหมาย

0



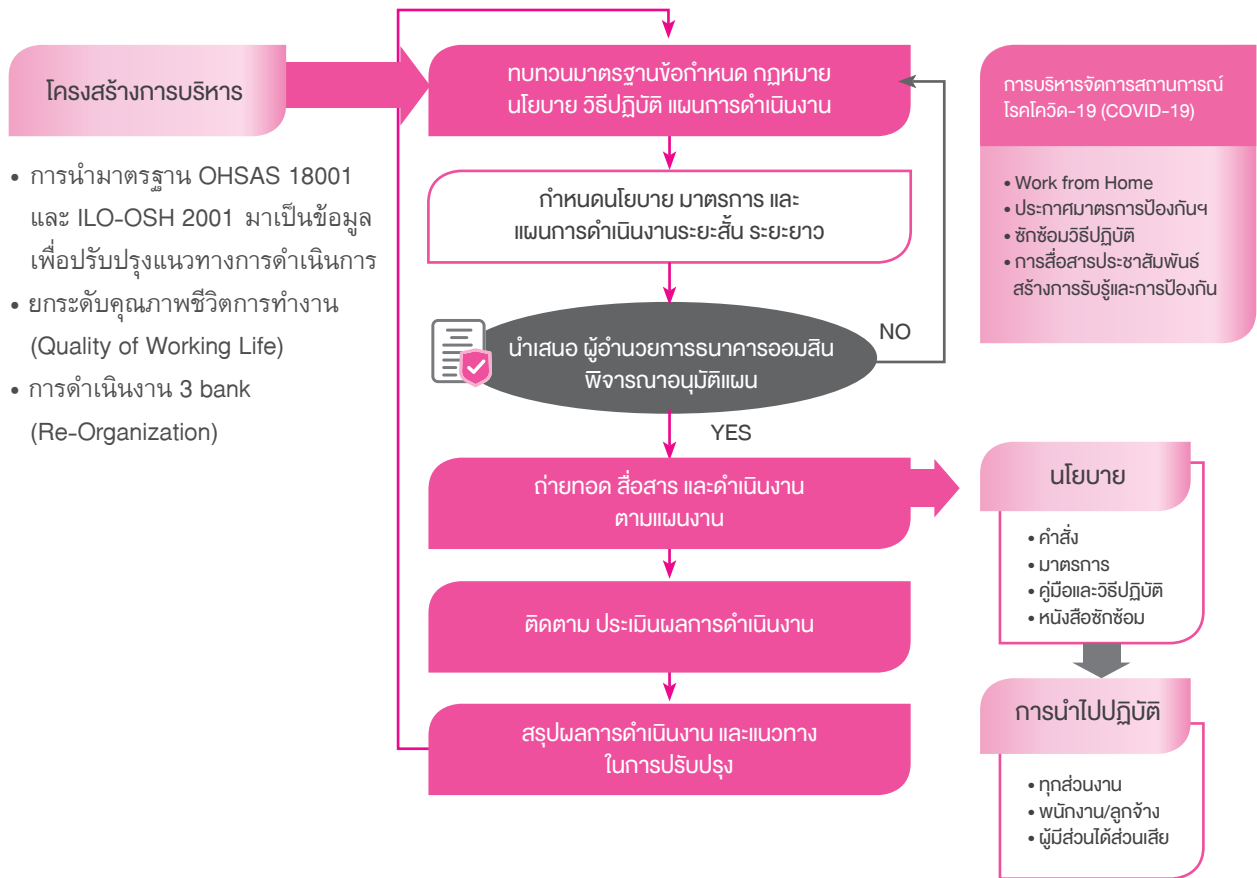
- สกิติการเกิดอุบัติเหตุถึงขั้นหยุดงานติดต่อกัน 3 วัน
- มีการตรวจสอบจากหน่วยงานภายนอก เช่น กระทรวงแรงงานฯ
- เข้าร่วมประกวดโครงการสถานประกอบกิจการดีเด่นระดับประเทศ และกิจกรรมรณรงค์ลดสถิติอุบัติเหตุจากการทำงานให้เป็นศูนย์
- กำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานและเป้าประสงค์ การปรับปรุงด้านสุขอนามัย ความปลอดภัยและสวัสดิภาพให้เหมาะสมตามสภาพแวดล้อมในแต่ละพื้นที่

ธนาคารมีการตรวจสอบสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นประจำ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าสภาพแวดล้อมการทำงานภายในธนาคารไม่มีความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุภายในธนาคาร ตลอดจนหากพบสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีความเสี่ยงจะมีการระบุให้หน่วยงาน และ/หรือคณะทำงานฯ ดำเนินการสนับสนุนต่อการจัดการแก้ไขสภาพแวดล้อมดังกล่าวตามรายละเอียด ดังนี้

| การตรวจประเมิน | สำนักงานใหญ่ | สาขางานกิจการสาขา |
|---|----------------------------------|----------------------------------|
| การตรวจประเมินโดยหน่วยงานตนเอง (ใช้แบบสอบถามมาตรฐาน) | ไตรมาสละ 1 ครั้ง | ตามความเหมาะสม (อย่างต่อเนื่อง) |
| การตรวจประเมินโดยคณะกรรมการตรวจประเมินผลกิจกรรม 5 ส ประจำสาขางาน (ใช้แบบสอบถามมาตรฐาน) | ไตรมาสละ 1 ครั้ง | - |
| การตรวจประเมินโดยคณะกรรมการตรวจประเมินผลกิจกรรม 5 ส ประจำหน่วยงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ / ประจำธนาคารออมสินภาค (ใช้แบบตรวจประเมินผลกิจกรรม 5 ส) | ปีละ 2 ครั้ง (ไตรมาสที่ 2 และ 4) | ปีละ 2 ครั้ง (ไตรมาสที่ 2 และ 4) |

นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดหลักสูตรในการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย ได้แก่ การฝึกอบรมดับเพลิงขั้นต้น การฝึกอบรมด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน สำหรับลูกจ้างทั่วไปและลูกจ้างเข้าทำงานใหม่ หลักสูตรเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับหัวหน้างาน หลักสูตรเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับบริหาร และหลักสูตรสำหรับคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงมีหลักสูตรการเรียนรู้ผ่านสื่อออนไลน์ ด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย ครอบคลุมทุกตำแหน่งงาน รวมถึงการจัดให้มีศูนย์บริการทางการแพทย์ และการตรวจสอบสุขภาพประจำปีของพนักงาน ลูกจ้าง ทุกคนทั่วประเทศ เพื่อให้สถานที่ทำงานมีสุขอนามัย ความปลอดภัย และสวัสดิภาพอย่างเป็นระบบ ซึ่งมีการทบทวนอย่างสม่ำเสมอ

การดำเนินงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน



การป้องกันระงับอัคคีภัย

- GSB Safety Team
- ระบบตรวจสอบอุปกรณ์ป้องกัน/ระงับอัคคีภัยขั้นต้น
- การอบรมด้านความปลอดภัยในการทำงาน
- การฝึกซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟ

การสนับสนุนการปฏิบัติงาน

- ปรับปรุงแสงสว่าง เสี่ยง
- Application Ride Sharing สำหรับการขี่พาหนะในธุรกิจธนาคาร
- การกำหนดคุณสมบัติสำหรับบุคลากรทำหน้าที่ประจำรถ เรือเคลื่อนที่
- ข้อกำหนดการนำรถยนต์เข้าพื้นที่

ด้านความปลอดภัย

- การแสดงตนโดยใช้บัตร Smart Card
- การใช้ CCTV

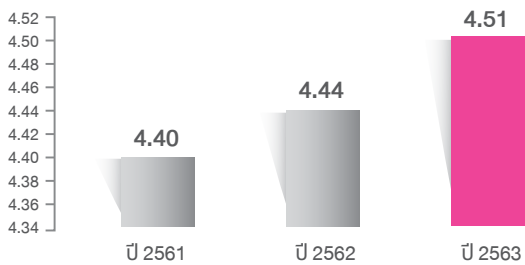
การรณรงค์รักษาสิ่งแวดล้อม

- งดใช้โฟมและถุงพลาสติก ที่ศูนย์แพทย์ ร้านค้าอมสิน 100%

| ปัจจัย | ตัวชี้วัด | ผลลัพธ์ ปี 2562 | | ผลลัพธ์ ปี 2563 | |
|--|--|-----------------|------------------|-----------------|------------------|
| | | ส่วนกลาง | สายงานกิจการสาขา | ส่วนกลาง | สายงานกิจการสาขา |
| สุขอนามัย Healthy | • จำนวนโรงพยาบาลที่ทำบันทึกข้อตกลงให้พนักงานเข้ารับการรักษา โดยธนาคารเป็นผู้ชำระเงิน | 14 แห่ง | 34 แห่ง | - | 34 แห่ง |
| | • จำนวนผู้ป่วยจากโรคติดต่ออันตราย ตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข | 0 ราย | 0 ราย | 0 ราย | 0 ราย |
| | • จำนวนอาคารที่มีการติดตั้งตู้ยาสามัญและอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้น | 100% | 100% | 100% | 100% |
| | • มีห้องพยาบาลตามที่กฎหมายกำหนด | 1 แห่ง | - | 1 แห่ง | - |
| | • จำนวนอาคารที่ติดตั้งเครื่อง AED | 13 เครื่อง | - | 13 เครื่อง | - |
| ความปลอดภัย Safety | • ร้อยละการฝึกซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟ | 100% | 100% | 100% | 100% |
| | • จำนวนอาคารสำนักงานธนาคารทั่วประเทศที่เกิดเพลิงไหม้ ซึ่งมีมูลค่าความเสียหายของอาคารเกินวงเงินประกัน | 0 แห่ง | 0 แห่ง | 0 แห่ง | 0 แห่ง |
| | • ร้อยละของสาขาที่จัดทำแผนป้องกันและระงับอัคคีภัยขั้นต้น และกำหนดตัวบุคคล | - | 100% | - | 100% |
| ระบบป้องกันภัยและสวัสดิภาพ Security | • ร้อยละการติดตั้งระบบการรักษาความปลอดภัย/CCTV | 100% | 100% | 100% | 100% |

หมายเหตุ : ปี 2564 ทำข้อตกลงได้กับรพ.สังกัดสายงานกิจการสาขาได้เพิ่มจำนวน 10 รพ. รวมทั้งสิ้น 92 รพ. ครอบคลุม 61 จังหวัด

ความพึงพอใจด้านความปลอดภัย สวัสดิภาพ อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ปี 2561-2563



ความพึงพอใจมาตรการเรื่องความปลอดภัยให้แก่พนักงานอย่างเพียงพอ กรณีผลกระทบจากไวรัสโคโรนา (COVID-19) ปี 2563

| มาตรการเรื่องความปลอดภัยให้แก่พนักงานอย่างเพียงพอ กรณีโควิด-19 | คะแนนเฉลี่ย |
|--|-------------|
| • ส่วนกลาง | 4.33 |
| • สายงานกิจการสาขา | 4.46 |

สถิติจำนวนอุบัติเหตุ และบาดเจ็บ

ข้อมูลพนักงาน และลูกจ้างที่ครอบคลุมโดยระบบบริหารจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

| | |
|--|--------|
| พนักงานและลูกจ้างสถานประกอบการที่ถูกควบคุม หรือดูแลโดยองค์กร | ร้อยละ |
| • พนักงาน | 100 |
| • ลูกจ้าง | 0 |
| พนักงานและลูกจ้างสถานประกอบการที่ถูกควบคุม หรือดูแลโดยองค์กร (และได้รับการตรวจโดยองค์กร) | ร้อยละ |
| • พนักงาน | 100 |
| • ลูกจ้าง | 0 |
| พนักงานและลูกจ้างสถานประกอบการที่ถูกควบคุม หรือดูแลโดยองค์กร (และได้รับการตรวจโดยองค์กรภายนอก) | ร้อยละ |
| • พนักงาน | 100 |
| • ลูกจ้าง | 100 |

04

ความยั่งยืนด้านธรรมาภิบาล

SUSTAINABLE FOR THE GOVERNANCE

G

"ธรรมาภิบาล" ถือเป็นพื้นฐานที่สำคัญของธนาคารออมสิน ซึ่งมีความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจด้วยหลักธรรมาภิบาล ชื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส เป็นธรรม ไม่แสวงหาผลประโยชน์ และต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบ เพื่อสร้างองค์กรที่มั่นคง และพัฒนาสู่การเป็น Digital Banking เป็นที่เชื่อมั่น ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ด้วยแนวคิด "เติบโต ยั่งยืน ตอบแทนคืนสังคม"



การมีธรรมาภิบาลและต่อต้านการทุจริต

ความสำคัญของประเด็น

103-1

“ธรรมาภิบาล” ถือเป็นเรื่องพื้นฐานที่สำคัญ ซึ่งธนาคารออมสินในฐานะรัฐวิสาหกิจประเภทสถาบันการเงินมีความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจด้วยหลักธรรมาภิบาลอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นให้คณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหาร พนักงาน ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย กฎ ระเบียบทั้งภายในและภายนอกองค์กรด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส เป็นธรรม ไม่แสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายแก่ตนเองหรือผู้อื่น การต่อต้านทุจริตทุกรูปแบบ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนด้วยแนวคิด “เติบโต ยั่งยืน ตอบแทนคืนสังคม”

แนวการบริหารจัดการด้านกำกับดูแลกิจการที่ดี

103-2

ธนาคารได้กำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance Policy) เป็นการประมวลหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและข้อพึงปฏิบัติที่ดีของคณะกรรมการ กรรมการธนาคารออมสินและผู้บริหารระดับสูง โดยคำนึงถึงการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนตามหลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2562 ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สกส.12/2562 เรื่อง ธรรมาภิบาลของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ และคู่มือการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจตามระบบประเมินใหม่ (State Enterprise Assessment Model : SE-AM)

ธนาคารได้ทบทวนนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีโดยกำหนดหลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีประกอบด้วย

- 8 หมวด ดังนี้
- หมวด 1 บทบาทของภาครัฐ
 - หมวด 2 คณะกรรมการ
 - หมวด 3 บทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - หมวด 4 ความยั่งยืนและนวัตกรรม
 - หมวด 5 การเปิดเผยข้อมูล
 - หมวด 6 การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน
 - หมวด 7 จรรยาบรรณ
 - หมวด 8 การติดตามผลการดำเนินงาน

นอกจากนี้ ธนาคารได้มีมาตรการแต่งตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อเป็นกลไกในการกำกับดูแลกิจการที่ดี การปฏิบัติตามกฎหมาย การป้องกันและปราบปรามการทุจริต การดำเนินงานอย่างยั่งยืนและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม ด้วยความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติหน้าที่เต็มขีดความสามารถและประสิทธิภาพที่เพียงพอ ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างเท่าเทียมกัน มีความโปร่งใสในการดำเนินงานที่สามารถตรวจสอบได้ ด้วยการเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง และส่งเสริมพัฒนาการกำกับดูแลและจรรยาบรรณที่ดีในการประกอบธุรกิจโดยปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งและนโยบายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งจริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินงานของธนาคาร โดยได้กำหนดให้จัดการประชุมอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง ซึ่งในปี 2563 ได้จัดประชุมทั้งสิ้น 12 ครั้ง

ท่านผู้อ่านสามารถสืบค้นรายละเอียด นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี กฎบัตรคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี ได้ตาม link www.gsb.or.th/about/gcg/ หรือ QR Code นี้

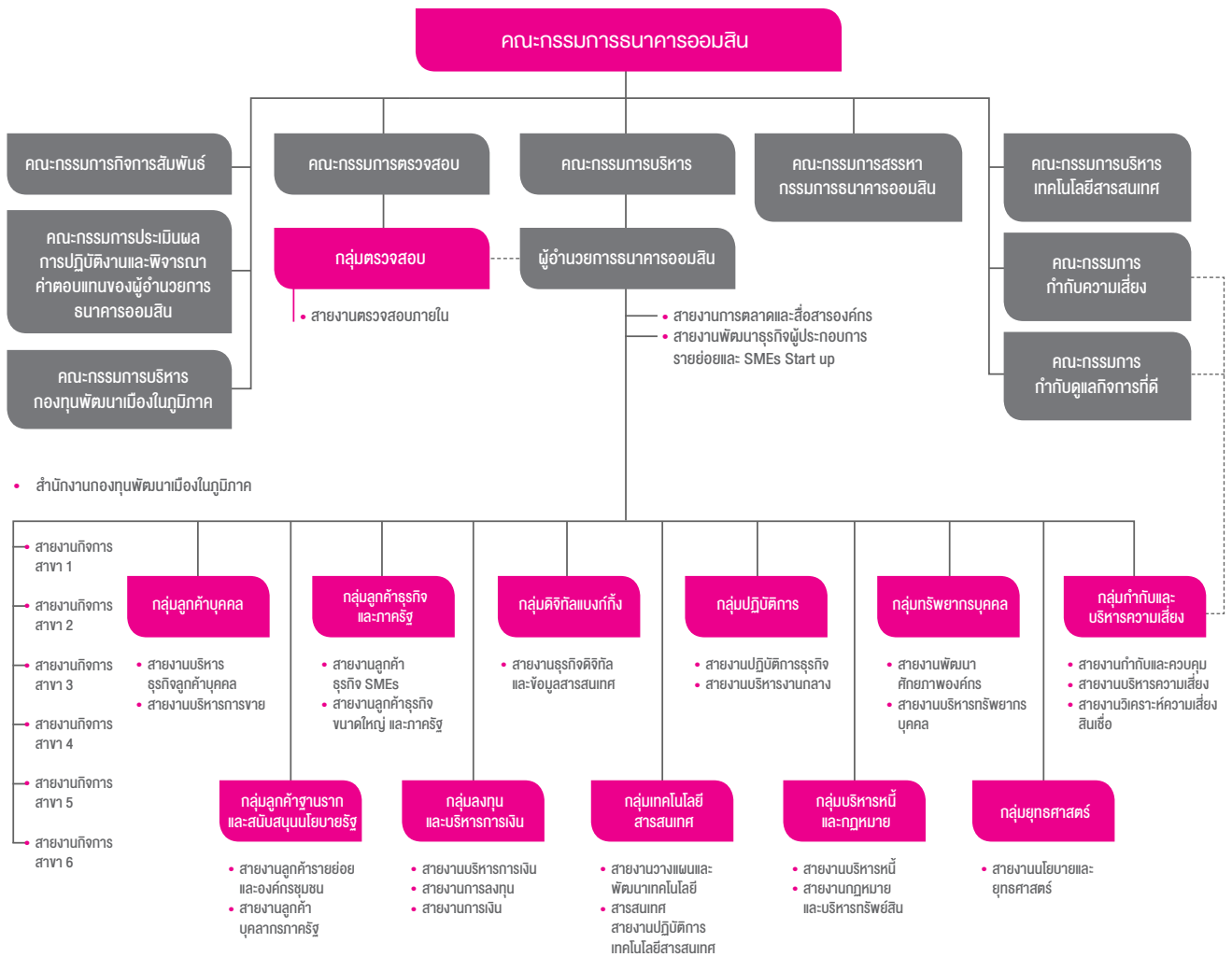


โครงการสร้างการกำกับดูแลกิจการที่ดี

ธนาคารให้ความสำคัญกับการนำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาใช้ในการบริหารจัดการ เพื่อให้บรรลุพันธกิจของธนาคาร สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของประเทศ ธนาคารเชื่อมั่นว่าการดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส เป็นธรรม ปฏิบัติตามกฎหมายและกฎหมาย จะทำให้ธนาคาร เติบโตได้อย่างยั่งยืนและมั่นคง ทั้งนี้ ธนาคารมีการส่งเสริมวัฒนธรรม ธรรมภิบาล โดยคณะกรรมการ และผู้บริหารระดับต่าง ๆ เป็นแบบอย่างแก่พนักงานในการสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติตามหลักการ กำกับดูแลกิจการที่ดี จริยธรรมและจรรยาบรรณ

นอกจากนี้ ธนาคารยังมุ่งเน้นการจัดโครงสร้างและกลไกการบริหารจัดการภายในองค์กรที่เชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่าง คณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และลูกค้า โดยมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญในการนำองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาล มีความน่าเชื่อถือ สามารถเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจ ก่อให้เกิด ผลประโยชน์สูงสุดแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มของธนาคาร เพื่อนำไปสู่การพัฒนาประเทศไทยอย่างยั่งยืน

ผังโครงสร้าง



คณะกรรมการธนาคารออมสิน ได้แต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อย เพื่อกำกับดูแลงานด้านต่าง ๆ ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจว่างานด้านต่าง ๆ ที่สำคัญของธนาคารได้รับการกำกับดูแลอย่างครบถ้วน มีการติดตามงานอย่างครบถ้วน และสม่ำเสมอ เมื่อคณะกรรมการชุดย่อยดำเนินการแล้วต้องรายงานผลการดำเนินงาน ให้คณะกรรมการธนาคารทราบเป็นรายไตรมาส โดยคณะกรรมการชุดย่อย ได้แก่

คณะกรรมการตรวจสอบ

คณะกรรมการธนาคารแต่งตั้งกรรมการในคณะกรรมการธนาคารเป็นคณะกรรมการตรวจสอบประกอบด้วย ประธานกรรมการตรวจสอบ 1 คน กรรมการตรวจสอบไม่น้อยกว่า 2 คน (แต่ไม่เกิน 4 คน) โดยทุกคนต้องเป็นกรรมการอิสระและอย่างน้อย 1 คนต้องมีความรู้ด้านบัญชีหรือการเงิน เพื่อสอบทานความน่าเชื่อถือของงบการเงินรวมถึงต้องมีความรู้ด้านธุรกิจ ผลลัพธ์ และบริการของธนาคารสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างโปร่งใส ตัดสินใจได้อย่างผู้ที่เข้าใจหลักบริหารวิเคราะห์แก้ไขปัญหาได้ตรงประเด็น มีความซื่อสัตย์เป็นที่ไว้วางใจ เพื่อปฏิบัติหน้าที่ได้ในทุกการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลกิจการให้เป็นไปตามกฎหมายและหลักธรรมาภิบาล

คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง

คณะกรรมการธนาคารได้แต่งตั้งกรรมการกำกับความเสี่ยงจำนวนไม่น้อยกว่า 3 คน ประกอบด้วย ประธานกรรมการกำกับความเสี่ยง เป็นกรรมการที่เป็นอิสระ หรือเป็นกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร และกรรมการซึ่งน้อยกึ่งหนึ่งต้องเป็นกรรมการที่เป็นอิสระ หรือเป็นกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร และสมาชิกอย่างน้อย 1 คน จะต้องมีความรู้ ความชำนาญ และความเข้าใจด้านความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจธนาคาร จัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นกลไกในการกำกับดูแลและบริหารความเสี่ยงโดยปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง และนโยบายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งจริยธรรมและจรรยาบรรณ ให้คำแนะนำคณะกรรมการเกี่ยวกับกรอบการกำกับดูแลความเสี่ยงของธนาคาร กำกับดูแลกลยุทธ์ในการบริหารเงินกองทุนและสภาพคล่องเพื่อรองรับความเสี่ยงต่าง ๆ ของธนาคาร ให้อยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี

คณะกรรมการธนาคารได้แต่งตั้งคณะกรรมการธนาคารอย่างน้อย 3 คน ประกอบด้วยประธานกรรมการ กรรมการ และผู้บริหารระดับสูงของธนาคาร เพื่อเป็นกลไกในการกำกับดูแลกิจการที่เป็นรูปธรรม กำหนดนโยบายและกลยุทธ์การดำเนินงานด้านการกำกับ ควบคุม การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ การสอบทานสินเชื่อ การต่อต้านและป้องกันการทุจริต การดำเนินงานอย่างยั่งยืนและความรับผิดชอบต่อสังคม

คณะกรรมการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ

คณะกรรมการธนาคารได้แต่งตั้งกรรมการธนาคารอย่างน้อย 3 คน ซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือมีความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจ ผลลัพธ์ และบริการของธนาคาร เพื่อกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งด้านการดำเนินงานและระบบงานสำคัญของธนาคารกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ พิจารณากลับกรองและให้ความเห็นเกี่ยวกับแผนงานโครงการ แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศการจัดสรรทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความสำคัญสูง และนโยบายที่เกี่ยวข้องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงติดตามการดำเนินงานและการขับเคลื่อนนโยบายเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ วัตถุประสงค์ สอดคล้องกับแนวนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย

คณะกรรมการสรรหากรรมการธนาคารออมสิน

คณะกรรมการธนาคารได้แต่งตั้งกรรมการธนาคารอย่างน้อย 3 คน เป็นคณะกรรมการสรรหากรรมการธนาคารออมสิน ประกอบด้วย ประธานกรรมการ และกรรมการ และมีกรรมการจากผู้แทนจากสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ มีผู้อำนวยการธนาคารออมสิน เป็นเลขานุการ ปฏิบัติหน้าที่กำหนดหลักเกณฑ์การสรรหาผู้ทรงคุณวุฒิเป็นกรรมการธนาคารออมสิน ตามแนวทางการแต่งตั้งกรรมการรัฐวิสาหกิจของคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (คนร.) มีหน้าที่ในการกำหนดหลักเกณฑ์ แนวทางในการสรรหาบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ สอดคล้องกับสมรรถนะหลักและความรู้ที่จำเป็น (Skill Matrix) มีประสบการณ์ มีคุณสมบัติครบถ้วน และไม่มีลักษณะต้องห้ามโดยปฏิบัติตาม กฎ ระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการแต่งตั้ง






คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานและ พิจารณาคำตอบแทนของผู้อำนวยการธนาคาร

คณะกรรมการธนาคารได้แต่งตั้งกรรมการธนาคารไม่น้อยกว่า 2 คน เป็น คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานและพิจารณาคำตอบแทนของผู้อำนวยการธนาคาร ประกอบด้วยประธานกรรมการและกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ โดยมีรองผู้อำนวยการธนาคาร กลุ่มทรัพยากรบุคคลเป็นเลขานุการ ทำหน้าที่ในการเสนอแนะหลักเกณฑ์ วิธีประเมินผลปฏิบัติงานของผู้อำนวยการธนาคารออมสิน ให้เป็นไปตามสัญญาจ้างการทำงาน ประเมินผลในด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง การปฏิบัติตามข้อกำหนดและข้อบังคับต่าง ๆ ให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับทิศทางและเป้าหมายของธนาคาร และมีการพิจารณาให้ผลตอบแทนเป็นไปอย่างเหมาะสม ถูกต้อง และเป็นธรรม

การกำกับดูแลกิจการที่ดี

ธนาคารให้ความสำคัญกับการนำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาใช้ในการบริหารจัดการ เพื่อให้บรรลุพันธกิจของธนาคาร สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของประเทศ ธนาคารเชื่อมั่นว่าการดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส เป็นธรรม ปฏิบัติตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ จะทำให้ธนาคารเติบโตได้อย่างยั่งยืนและมั่นคง ทั้งนี้ ธนาคารมีการส่งเสริมวัฒนธรรมธรรมาภิบาล โดยคณะกรรมการ และผู้บริหารระดับต่าง ๆ เป็นแบบอย่างแก่พนักงานในการสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี จริยธรรมและจรรยาบรรณ

ธนาคารถ่ายทอดนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีผ่านแผนงานให้เกิดผลเป็นรูปธรรม โดยแผนแม่บทการกำกับดูแลกิจการที่ดี ปี 2563-2567 พิจารณาให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจและยุทธศาสตร์ ธนาคารออมสิน ปี 2563-2567 และการเปลี่ยนแปลงของเกณฑ์กำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นกลไกขับเคลื่อนให้ผู้บริหาร พนักงาน ทุกระดับชั้น ให้มีความเข้าใจ ให้ความสำคัญ มีความเชื่อมั่น และมีทัศนคติที่ดี เห็นถึงประโยชน์ของการกำกับดูแลที่ดี เกิดการยอมรับและให้ความร่วมมือนำไปปฏิบัติจนกลายเป็นการกำกับดูแลที่ดี ในกระบวนการ (CG-in-Process) เพื่อจะนำไปสู่การเป็นธนาคารที่เสริมสร้างความสุขและอนาคตที่มั่นคงของประชาชนอย่างยั่งยืน

-  ยุทธศาสตร์ที่ 1 การสร้างวัฒนธรรมธรรมาภิบาล
-  ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนากรอบและกระบวนการการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และมาตรฐานสากล
-  ยุทธศาสตร์ที่ 3 การสอบทานและประเมินผลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน
-  ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาเครื่องมือและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนงานการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ และการป้องกันการทุจริตให้สอดคล้องกับยุค Digital
-  ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาบุคลากรในกลุ่มกำกับและธรรมาภิบาล

ท่านผู้อ่านสามารถสืบค้นรายละเอียด แผนแม่บทการกำกับดูแลกิจการที่ดี ปี 2563-2567 ได้ตาม link www.gsb.or.th/about/gcg/ หรือ QR Code นี้



นอกจากนี้ ในปี 2563 ธนาคารได้มีการทบทวนแผนแม่บทการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้มีแนวทางการดำเนินงานที่มุ่งเน้นบทบาทการเป็นธนาคารเพื่อสังคม (Social Bank) โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญในการลดความเหลื่อมล้ำ และสร้างความเป็นธรรมในสังคม ผ่านการสร้างความยั่งยืนและดูแลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสมดุลทั้งมิติภายนอก (External Sustainability) ในการสร้างความเข้มแข็งแก่เศรษฐกิจฐานราก สังคม และชุมชน (Social Value proposition) ควบคู่กับมิติภายในองค์กร (Internal Sustainability) ในการดำเนินการกิจเชิงพาณิชย์ เพื่อสร้างความเข้มแข็งทางการเงินให้แก่องค์กร

ท่านผู้อ่านสามารถสืบค้นรายละเอียด แผนแม่บทการกำกับดูแลกิจการที่ดี ปี 2564-2568 ได้ตาม link www.gsb.or.th/about/gcg/ หรือ QR Code นี้



การดำเนินงานที่สำคัญด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี 103-2

- การจัดทำ/ทบทวนกฎเกณฑ์ที่สำคัญด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี เช่น นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี นโยบายด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ นโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct policy) นโยบายป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Protection Policy) ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 การให้สินเชื่อ ลงทุนหรือก่อการผูกพันแก่กรรมการผู้บริหารหรือกิจการที่มีผลประโยชน์เกี่ยวข้อง นโยบายการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการดำเนินงานของธุรกิจ เป็นต้น
- การคัดเลือกผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างที่มีจิตสำนึกและทัศนคติที่ดี มีความรับผิดชอบ ต่อตนเอง ต่องาน และสังคม เพื่อเป็นแบบอย่างและส่งเสริมให้เกิดความตระหนักเกี่ยวกับการประพฤติปฏิบัติที่ดี
- การสร้างองค์ความรู้การกำกับดูแลกิจการที่ดีให้บุคลากรทุกระดับ ประกอบด้วย
 - 1) คณะกรรมการธนาคารและผู้บริหารระดับสูง เข้ารับการอบรมสัมมนาของหน่วยงานต่าง ๆ เช่น สถาบันพระปกเกล้า หลักสูตร “การกำกับดูแลกิจการสำหรับกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของรัฐวิสาหกิจและองค์กรมหาชน” สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (Thai Institute of Directors: IOD) ในหลักสูตรสำหรับกรรมการบริษัท อาทิ
 - Director Certification Program (DCP)
 - Corporate Governance for Executive (CGE)
 - Ethical Leadership Program (ELP)
 - Risk Management Program for Corporate Leaders (RCL)
 - Driving Company Success with IT Governance (ITG)
 - 2) ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับเข้ารับการอบรมหลักสูตรการกำกับดูแลกิจการที่ดี จริยธรรมและจรรยาบรรณ ผ่านระบบเรียนรู้ออนไลน์ (e-Learning) ในหัวข้อการกำกับดูแลกิจการที่ดี Accountability และจริยธรรม และจรรยาบรรณ
- การเสริมสร้างวัฒนธรรมธรรมาภิบาล โดยจัดกิจกรรมงานเสริมสร้างจิตสำนึก ส่งเสริมจริยธรรมจรรยาบรรณ และธรรมาภิบาลอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี ดังนี้
 - 1) ธนาคารมี “นโยบายไม่ให้ไม่รับ” (No Gift Policy) งดการให้การรับของขวัญในเทศกาลปีใหม่ ทั้งภายในและภายนอกธนาคารเพื่อป้องกันการแสวงหาประโยชน์ โดยมีขอบและความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งเสริมสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน กรณีมีหน่วยงานภายนอกต่าง ๆ นำของขวัญมามอบให้ ธนาคารจึงกำหนดให้รวบรวมของขวัญปีใหม่ที่ได้รับจากผู้มีส่วนได้เสีย นำมาจัด “กิจกรรมรับบริจาคเงินและของใช้จำเป็นให้แก่โรงพยาบาลทหารผ่านศึก” ในวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2563 มอบเงินสนับสนุนแก่โรงพยาบาล เข้าเยี่ยมและมอบเครื่องอุปโภคบริโภคแก่ผู้ป่วยทหารผ่านศึกที่พักรักษาตัวในโรงพยาบาลด้วย

- 2) กิจกรรม “ส่งต่อความดี ส่งมอบกระเป๋าผ้าให้โรงพยาบาล” โดยบริจาคเงินจากพนักงานทั่วทั้งองค์กร เพื่อจัดทำกระเป๋าผ้าส่งมอบให้แก่โรงพยาบาลนำไปแจกจ่ายและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งเป็นการสนับสนุนกิจกรรมที่มีส่วนสร้างสรรค์สังคม ลดปัญหาภาวะโลกร้อนโดยเฉพาะปัญหาขยะพลาสติก ตลอดจนเสริมสร้างการมีส่วนร่วมและและจิตสำนึกในการบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ ของผู้บริหารพนักงาน และลูกจ้างธนาคาร โดยจัดทำกระเป๋าผ้า จำนวน 5,000 ใบ ส่งมอบให้แก่โรงพยาบาล จำนวน 14 แห่ง ทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค
- 3) กิจกรรม “ออมสินร่วมใจ ด้านภัยโควิด” โดยผู้บริหารและพนักงานได้ร่วมกันบริจาคเงินนำส่งให้สถาบันบำราศนราดูร เพื่อจัดหาอุปกรณ์ทางการแพทย์ และเครื่องมือแพทย์ในการรับมือ กับสถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) พร้อมส่งมอบสเปรย์แอลกอฮอล์ จำนวน 80 กล่อง ให้ผู้อำนวยการสถาบันบำราศนราดูร เมื่อวันที่ 24 เมษายน 2563 ณ ห้องวชิราวุธ ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่
- 4) มาตรการให้ความช่วยเหลือประชาชนในสถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) โดยจัดซื้อเจล/สเปรย์แอลกอฮอล์ล้างมือฆ่าเชื้อโรคเพื่อมอบแก่ประชาชนผ่านหน่วยงานต่าง ๆ เช่น วัด โรงเรียน โรงพยาบาล เป็นต้น มีผู้ได้รับประโยชน์ จำนวน 750,000 ราย
- 5) กิจกรรม “ออมสินร่วมใจด้านภัยโควิด” มอบเงินบริจาค จำนวน 500,000 บาท และสเปรย์แอลกอฮอล์ จำนวน 2,000 ชิ้น ให้แก่สถาบันบำราศนราดูร
- 6) กิจกรรม “สู้กับข่าวสีชมพูปั่นสุข” ตู๋แห่งการให้ด้วยน้ำใจ ร่วมกันสร้างสังคมแห่งการแบ่งปัน โดยจัดตั้งตู๋กับข่าวสีชมพูปั่นสุขเพื่อแบ่งปันเครื่องอุปโภคบริโภคที่จำเป็นให้กับประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนจากสถานการณ์แพร่ระบาด ตั้งแต่วันที่ 19 พฤษภาคม - 19 มิถุนายน 2563
- 7) กิจกรรมธรรมบรรยาย หัวข้อ “ชีวิตวิถีใหม่ อยู่อย่างไรให้เป็นสุข” โดย พระอาจารย์ประสงค์ ปุริปัญโญ อดีตเจ้าอาวาสวัดป่าชิคาโก เพื่อนำเสนอหลักธรรมคำสอนของพุทธศาสนาสู่การปฏิบัติ ปลุกจิตสำนึกด้านคุณธรรม จริยธรรม ให้แก่ผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้าง อันจะส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ณ หอประชุมบูรจักรธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ เมื่อวันที่ 4 พฤศจิกายน 2563 มีผู้เข้าร่วมกิจกรรม 205 คน

ธนาคารจัดทำสื่อเผยแพร่เพื่อสร้างการรับรู้ ความรู้ความเข้าใจ และการตระหนักถึงการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี จริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคาร ออมสิน การป้องกันการทุจริต โดยเผยแพร่ให้แก่ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง อย่างต่อเนื่อง ผ่านช่องทางต่าง ๆ ของธนาคาร เช่น Intranet, e-mail All User, GSB Magazine, Digital Signage, เสียงตามสาย, ไปรษณีย์ เป็นต้น

ธนาคารได้สำรวจความคิดเห็นของพนักงาน/ลูกจ้าง ลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสียอื่นเกี่ยวกับบทบาทการนำองค์กรของผู้บริหารระดับสูง และการนำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาใช้ในการปฏิบัติงานของธนาคารออมสิน ปี 2563 พบว่ากลุ่มผู้บริหารและพนักงานมีความเชื่อมั่นว่าการปฏิบัติตามหลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี จะทำให้ธนาคารดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความตั้งใจจะปฏิบัติ ร้อยละ 99.6 ขณะที่กลุ่มลูกค้า และประชาชน รับรู้ต่อระบบการกำกับดูแลของธนาคารออมสินในระดับ ต่ำมาก โดยกลุ่มลูกค้า เห็นว่าธนาคารมีการเปิดเผยข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้อง ไม่บิดเบือนข้อมูล กลุ่มประชาชนเห็นว่า ธนาคารออมสินมีฐานะทางการเงินที่มั่นคงและมีสภาพคล่องทางการเงิน

แนวการบริหารจัดการด้านทุจริต 103-2, 102-13

ธนาคารได้ประกาศใช้ระเบียบธนาคารออมสิน ฉบับที่ 660 ว่าด้วยนโยบายป้องกันและปราบปราม การทุจริต โดยนำแนวทางการควบคุมภายในตามหลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2562 หลักเกณฑ์ตามแบบประเมินตนเองเกี่ยวกับมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชัน ตามโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (Collective Action Coalition Against Corruption หรือ CAC) กรอบการจัดการของสมาคมผู้ตรวจสอบทุจริตสากล (Association of Certified Fraud Examiners : ACFE) และกรอบหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) มาใช้เป็นกรอบในการจัดทำนโยบายป้องกันและปราบปรามการทุจริตของธนาคารที่ผ่านมาธนาคารจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของธนาคารออมสิน ปี 2563-2565 ซึ่งมีความสอดคล้องกับแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตในภาครัฐวิสาหกิจ (พ.ศ. 2562-2564) ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560-2564) ตามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) 3 ฝ่าย ระหว่างสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช) สำนักงานคณะกรรมการ นโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) และหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 54 แห่ง และเป็นแนวทางในการดำเนินการของธนาคารในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

ท่านผู้อ่านสามารถสืบค้นรายละเอียด แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของธนาคารออมสิน ปี 2563-2565 ได้ตาม QR Code นี้



นอกจากนี้เพื่อแสดงถึงทิศทางและกรอบการดำเนินงานของธนาคาร ในการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง โดยในปี พ.ศ. 2563 ธนาคารได้ทบทวนนโยบายดังกล่าว เพื่อปรับปรุงให้สอดคล้องกับกฎหมายที่มีผลใช้บังคับในปัจจุบัน

การดำเนินงานที่สำคัญด้านการทุจริต 103-2

การบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริต

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญต่อกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริต ซึ่งถือเป็นความเสี่ยงประเภทหนึ่งของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ โดยมีการระบุความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง การติดตามความเสี่ยง การควบคุมหรือลดความเสี่ยง การจัดเก็บข้อมูล และรายงานความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ โดยตระหนักถึงการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ให้สอดคล้องเหมาะสมกับขนาด ความซับซ้อน และการดำเนินธุรกิจของธนาคารเป็นสำคัญ

ที่ผ่านมา ธนาคารได้มีการประเมินความเสี่ยงด้านทุจริต โดยระบุกระบวนการปฏิบัติงานหลักที่มีโอกาสเกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่สำคัญ 3 กระบวนการ คือ การให้สินเชื่อ หรือก่อการระดมทุนแก่กรรมการ ผู้บริหารระดับสูง กิจการที่มีผลประโยชน์เกี่ยวข้อง การจัดซื้อจัดจ้าง และการใช้ข้อมูลภายในจากการประกอบธุรกิจหลักทรัพย์สินของธนาคาร โดยพิจารณาจากปัจจัยความเสี่ยงที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ระดับโอกาสที่จะเกิด (Likelihood) ระดับความรุนแรงของผลกระทบ (Impact) ระดับความเสี่ยง โดยกำหนดมาตรการจัดการความเสี่ยง เพื่อป้องกันมิให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์เพื่อป้องกันการทุจริต ดังนี้

| กระบวนการ/ ความเสี่ยงการทุจริต | มาตรการจัดการความเสี่ยงและป้องกันการทุจริต | ผลการดำเนินงาน |
|---|--|---|
| ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ | | |
| <p>1. การให้สินเชื่อหรือ ก่อภาระผูกพันแก่ กรรมการผู้บริหาร ระดับสูงกิจการ ที่มีผลประโยชน์เกี่ยวข้อง</p> | <p>1.1 ธนาคารมีมาตรการจัดการความเสี่ยง โดยธนาคาร มีกระบวนการในการให้สินเชื่อที่ชัดเจน และจัดให้มีการแสดงข้อมูลความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ทุกครั้ง ที่มีการขอสินเชื่อจากธนาคาร และมีระบบ งานข้อมูล ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (PCOI) เพื่อตรวจสอบข้อมูลความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ของผู้ขอสินเชื่อ</p> <p>1.2 ธนาคารพัฒนาระบบ LOR ในส่วนของการ ตรวจสอบข้อมูล White List เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การตรวจสอบ ข้อมูลที่ใช้ประกอบการอนุมัติการให้ สินเชื่อให้มีความสอดคล้องกับหลักการกำกับดูแล กิจการที่ดี ตามประกาศ ธนาคารแห่งประเทศไทย และระเบียบคำสั่งของธนาคารที่เกี่ยวข้อง</p> <p>1.3 ธนาคารมีนโยบาย หลักเกณฑ์ และวิธีปฏิบัติว่าด้วย การให้สินเชื่อ ลงทุน หรือก่อภาระผูกพันแก่กรรมการ ผู้บริหาร หรือกิจการที่มีผลประโยชน์เกี่ยวข้อง เพื่อ เป็นหลักเกณฑ์ในการพิจารณาและอนุมัติสินเชื่อ ลงทุนฯ สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ตามประกาศ ธนาคารแห่งประเทศไทย</p> | <ul style="list-style-type: none"> • จัดทำกระบวนการในการให้สินเชื่อที่ ชัดเจน และจัดให้มีการแสดงข้อมูล ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ทุกครั้งที่มี การขอสินเชื่อจากธนาคาร • ไม่มีการให้สินเชื่อลงทุน หรือก่อภาระ ผูกพันแก่กิจการ ที่มีผลประโยชน์ที่ เกี่ยวข้อง • ไม่มีการให้สินเชื่อหรือประกันหนี้แก่ กรรมการ หรือผู้บริหาร หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง กับบุคคลดังกล่าวหลังจากดำรงตำแหน่ง • อยู่ระหว่างพัฒนาระบบ LOR ในส่วน ของการตรวจสอบ Whitelist เพื่อ เพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบข้อมูล ที่ใช้ประกอบการอนุมัติ การให้สินเชื่อ ให้สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการ ที่ดี ตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย และระเบียบคำสั่งของธนาคารที่เกี่ยวข้อง • อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูลการให้สินเชื่อ ลงทุน หรือก่อภาระผูกพันแก่กิจการที่ มีผลประโยชน์ เกี่ยวข้องจากหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง และสอบทานข้อมูลการให้ สินเชื่อ หรือประกันหนี้แก่กรรมการหรือ ผู้บริหาร หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง กับบุคคล ดังกล่าวหลังจากดำรงตำแหน่งจาก ระบบงาน CBS |
| <p>2. การจัดซื้อ จัดจ้าง</p> | <p>2.1 ธนาคารมีมาตรการเพิ่มความโปร่งใสในการจัดซื้อ จัดจ้าง โดยประกาศและเผยแพร่ประกาศเจตนาธรรม นโยบายการกำกับดูแล เพื่อการจัดซื้อจัดจ้างที่โปร่งใส และเป็นธรรม</p> <p>2.2 กำหนดให้ผู้เข้าทำสัญญากับธนาคารให้คำมั่นยอมรับ และปฏิบัติตามกฎหมาย และมาตรการควบคุมภายใน เพื่อต่อต้านการให้หรือรับสินบน หากมีการฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามคำมั่น ธนาคารบอกเลิกสัญญา โดยให้สัญญาที่มีผลสิ้นสุดลงนับแต่วันที่ฝ่าฝืนหรือ ไม่ปฏิบัติตามคำมั่น</p> | <ul style="list-style-type: none"> • ธนาคารประกาศและเผยแพร่ประกาศ เจตนาธรรม “นโยบายการกำกับดูแล เพื่อการจัดซื้อ จัดจ้างที่โปร่งใสและ เป็นธรรม”บนเว็บไซต์ธนาคาร และปิด ประกาศที่บอร์ดฝ่ายการพัสดุ • การจัดซื้อจัดจ้างที่ราคาเกิน 5 แสนบาท มีการเผยแพร่ราคากลางตามที่ พรบ. กำหนด ในกรณีให้มีเงินจัดซื้อจัดจ้าง เกิน 5 ล้านบาทมีการเปิดเผย TOR ลงเว็บ เพื่อประชาพิจารณ์ |

| กระบวนการ/ ความเสี่ยงการทุจริต | มาตรการจัดการความเสี่ยงและป้องกันการทุจริต | ผลการดำเนินงาน |
|---|---|--|
| ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ | | |
| | <p>2.3 กำหนดกระบวนการควบคุมให้พนักงานพัสดุดำเนินการจัดทำแบบการตรวจสอบการมี/ไม่มีส่วนได้เสีย ของกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง และแบบการตรวจสอบการเปิดเผยข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างให้สาธารณชนทราบตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนดให้ถูกต้อง ครบถ้วน ในทุกงาน/โครงการ</p> | <ul style="list-style-type: none"> • ทุกครั้งที่มีการประกาศจัดซื้อจัดจ้างจะลงระบบ CMS ของธนาคาร และ e-GP ของกรมบัญชีกลาง • มีเอกสารขั้นตอนการตรวจสอบผู้มีส่วนได้ส่วนเสียก่อนที่คณะกรรมการฯ จะทำรายงานพิจารณาผลการจัดซื้อจัดจ้างทุกครั้ง |
| <p>3. การใช้ข้อมูลภายในจากการประกอบธุรกิจหลักทรัพย์สินของธนาคาร</p> | <p>3.1 ธนาคารกำหนดหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติ เพื่อให้พนักงาน ผู้บริหาร และคณะกรรมการธนาคารออมสินยึดถือปฏิบัติเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ หลักทรัพย์สินของธนาคาร และป้องกันมิให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ในการซื้อขายหลักทรัพย์ โดยใช้ข้อมูลภายในเพื่อประโยชน์ต่อตนเองหรือผู้อื่น</p> <p>3.2 กำกับดูแลและควบคุมการซื้อขายหลักทรัพย์ของพนักงาน ผู้บริหาร และคณะกรรมการธนาคารออมสิน รวมทั้งบุคคลที่เกี่ยวข้องที่มีโอกาสล่วงรู้ข้อมูลภายใน</p> <p>3.3 จัดทำบัญชี Watch List (WL) และ Restricted List (RL) และจำกัดบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการรับทราบข้อมูล โดยจะติดตามควบคุมการทำธุรกรรม ที่เกี่ยวข้องกับหลักทรัพย์ดังกล่าว</p> | <ul style="list-style-type: none"> • ธนาคารจัดทำบัญชี Watch List (WL) และบัญชี Restricted List (RL) เพื่อใช้ในการกำกับดูแลการซื้อขายหลักทรัพย์ของพนักงาน และผู้บริหาร โดยในปี 2563 ธนาคารได้ดำเนินการขึ้นบัญชี Watch List (WL) จำนวน 11 ครั้ง 6 บัญชี |

นอกจากนี้ ในปี 2563 ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของธนาคารมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นจากปัจจัยภายนอกของธนาคาร ได้แก่ การทุจริตของบุคคลภายนอกโดยการปลอมเป็นพนักงานธนาคารหลอกขอข้อมูลลูกค้า หรือรหัสสำหรับเข้าใช้บริการ Mobile Banking (MyMo) ดังนั้น ธนาคารจึงให้ความสำคัญถึงการสื่อสารให้ความรู้ และให้คำแนะนำลูกค้าในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล และการพัฒนาระบบ Mobile Banking (MyMo) ให้มีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น

การสื่อสารและฝึกอบรมการต้านทุจริต 205-2

เพื่อให้บุคลากรของธนาคารมีความพร้อมความเข้าใจต่อเรื่องการต่อต้านทุจริตในทุกรูปแบบ รวมถึงการสร้าง ความเข้าใจต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของธนาคาร ถึงความสำคัญต่อการต้านทุจริตในทุกรูปแบบ โดยมีการสื่อสารและฝึกอบรมที่สำคัญ ดังนี้

ธนาคารประกาศใช้คำสั่งเรื่องมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อเป็นคู่มือแนวทางปฏิบัติทางให้แก่ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้างธนาคารออมสิน สามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้องเป็นไปตามนโยบายป้องกันและปราบปรามการทุจริต รวมทั้งเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

ธนาคารเผยแพร่นโยบายป้องกันและปราบปรามการทุจริตไปยังพนักงานและลูกจ้างทั่วทั้งองค์กรและรวมไปถึงบุคคลภายนอก โดยพนักงานและลูกจ้างของธนาคารทุกคนรับทราบนโยบายดังกล่าวเป็นจำนวน 22,197 คน (100%)

ธนาคารสื่อสารประกาศคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เรื่อง แบบบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน พ.ศ. 2563 ให้กับคณะกรรมการธนาคารออมสิน และผู้อำนวยการธนาคารออมสินทราบถึงหลักเกณฑ์ และรายละเอียดการยื่นบัญชีทรัพย์สินของผู้ที่หน้าที่ยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะต่อคณะกรรมการ ป.ป.ช. ภายในกำหนดเวลา ซึ่งเป็นการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561

ธนาคารจัดอบรม เผยแพร่ และสื่อสารหลักกฎหมาย “การป้องกันการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลกับประโยชน์ส่วนรวม (Conflict of Interest)” ให้กับผู้บริหารระดับผู้อำนวยการฝ่ายหรือเทียบเท่าขึ้นไป เพื่อให้ผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจ ตระหนักถึงความสำคัญ และปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน การป้องกันการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลกับประโยชน์ส่วนรวม (Conflict of Interest) การป้องกันการทุจริต และเป็นแบบอย่างที่ดีแก่พนักงานในการปฏิบัติหน้าที่ด้วย

ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส นำนโยบายและมาตรการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี การป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันของธนาคารไปสู่การประพฤติปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมจนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร โดยเรียนเชิญ คุณอุทิศ บัวศรี รองเลขาธิการ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ มาเป็นวิทยากรบรรยาย

ธนาคารจัดอบรมสื่อสารการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) เพื่อให้หน่วยงานของธนาคารนำไปใช้ประกอบ การพัฒนาคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง (continuous improvement) และร่วมกันพัฒนาการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมถึงนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ประกอบการประเมิน ITA ของหน่วยงาน ตามให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์การประเมินที่คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติกำหนด

ตารางเก็บข้อมูลของพนักงาน และพันธมิตรทางธุรกิจที่ได้รับการสื่อสารนโยบาย และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการต้านทุจริตขององค์กร

| ระดับพนักงาน | จำนวนทั้งหมดที่ได้รับการสื่อสารนโยบาย และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการต้านทุจริตขององค์กร | ร้อยละเกี่ยวกับทั้งหมด |
|--|---|-------------------------------|
| ผู้อำนวยการธนาคารออมสิน และผู้บริหารตั้งแต่ ผู้ช่วยผู้อำนวยการธนาคารออมสิน หรือเทียบเท่าขึ้นไป | 45 | 100 |
| ผู้บริหาร ตั้งแต่ ระดับผู้อำนวยการฝ่ายหรือเทียบเท่า ลงมา | 5,791 | 100 |
| พนักงาน | 10,985 | 100 |
| ลูกจ้าง | 5,376 | 100 |
| ประเภทพันธมิตรทางธุรกิจ (โปรดระบุประเภทคู่ค้า) | จำนวนคู่ค้าทางธุรกิจทั้งหมดที่ได้รับการสื่อสารนโยบายและแนวปฏิบัติ เกี่ยวกับการต้านทุจริตขององค์กร (จำแนกตามประเภท) | ร้อยละเกี่ยวกับทั้งหมด |
| คู่ค้าทางธุรกิจที่ทำสัญญาจัดซื้อจัดจ้างกับธนาคาร | 841 | 100 |

ตารางเก็บข้อมูลของคณะกรรมการ พนักงาน ที่ได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการด้านทุจริต และการปฏิบัติตามกฎหมาย ทั้งรูปแบบการอบรมระบบห้องเรียน (Classroom Training) และการอบรมออนไลน์ (e-learning)

| คณะกรรมการ | จำนวนทั้งหมดที่ได้รับการฝึกอบรมนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการด้านทุจริตขององค์กร และการปฏิบัติตามกฎหมาย (คน) | ร้อยละเกี่ยวกับทั้งหมด |
|--|---|------------------------|
| คณะกรรมการธนาคารออมสิน | 10 คน | 100.00 |
| ระดับพนักงาน (ตัวอย่าง) | จำนวนทั้งหมดที่ได้รับการฝึกอบรมนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการด้านทุจริตขององค์กร และการปฏิบัติตามกฎหมาย (คน) | ร้อยละเกี่ยวกับทั้งหมด |
| ผู้อำนวยการธนาคารออมสิน และผู้บริหารตั้งแต่ ผู้ช่วยผู้อำนวยการธนาคารออมสิน หรือเทียบเท่าขึ้นไป | 32 | 72.73 |
| ผู้บริหารตั้งแต่ผู้อำนวยการฝ่าย หรือเทียบเท่าลงมา | 5,610 | 99.38 |
| พนักงาน | 10,755 | 98.43 |
| ลูกจ้าง | 5,150 | 95.65 |

หมายเหตุ : ระดับของพนักงาน สามารถจำแนกได้ตามโครงสร้างขององค์กร ตารางเก็บข้อมูลของผู้บริหารพนักงาน และลูกค้าทางธุรกิจที่ได้รับการสื่อสารนโยบาย และวิธีการดำเนินการเกี่ยวกับการด้านทุจริตขององค์กร และการปฏิบัติตามกฎหมาย

การพัฒนาเครื่องมือและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

เพื่อสนับสนุนงาน การกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และการป้องกันการทุจริต ให้สอดคล้องกับยุคดิจิทัล โดยมีแผนงานที่สำคัญ ได้แก่

- 1) แผนพัฒนาระบบงานการป้องกันการทุจริต Application Fraud Detection System
- 2) แผนการขยาย/พัฒนาระบบงานการป้องกันการทุจริต Transaction Fraud Detection System ให้ครอบคลุมผลิตภัณฑ์ทุกประเภท
- 3) แผนบูรณาการ GRC โดยการจัดทำฐานข้อมูลกลางเพื่อให้มีฐานข้อมูลเดียวกัน ระหว่างงานด้านตรวจสอบ ความเสี่ยง กำกับดูแลกิจการ/กำกับการปฏิบัติงาน
 - จัดทำแนวทางการดำเนินงาน Share ข้อมูลระหว่างกันในหน่วยงานกลุ่ม GRC
 - จัดทำแผนการดำเนินงาน Share Data เพื่อกำหนดผู้รับผิดชอบ วิเคราะห์และกำหนดข้อมูลสำคัญที่ต้องการ ออกแบบ และเตรียมข้อมูลให้พร้อมใช้ กำหนดวิธีปฏิบัติ ในการวางข้อมูล และการเรียกใช้
 - กำหนดข้อมูล/รายงาน ที่จะทำการ Share Data ระหว่างกันในหน่วยงานกลุ่ม GRC

การกำหนดนโยบายไม่ให้ไม่รับ (No Gift Policy)

ธนาคารได้กำหนด “นโยบายไม่ให้ไม่รับ” (No Gift Policy) งดการให้การรับของขวัญ ในเทศกาลปีใหม่ทั้งภายในและภายนอกธนาคารเพื่อป้องกันการแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบและความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งเสริมสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน กรณีมีหน่วยงานภายนอกต่าง ๆ นำของขวัญมามอบให้ธนาคารจึงกำหนดให้รวบรวมของขวัญปีใหม่ที่ได้รับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจัด “กิจกรรมรับบริจาคเงินและของใช้จำเป็นให้แก่โรงพยาบาลทหารผ่านศึก” ในวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2563 มอบเงินสนับสนุนแก่โรงพยาบาล ตลอดจนเยี่ยมและมอบเครื่องอุปโภคบริโภคแก่ผู้ป่วยทหารผ่านศึกที่พักรักษาตัว ในโรงพยาบาลด้วย

การดำเนินงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องการด้านทุจริต

ธนาคารจัดกิจกรรมรวมพลังต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน : GSB WAY SAY NO CORRUPTION โดยผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง พร้อมใจปฏิญาณตนในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส เบื้องหน้าพระบรมราชานุสาวรีย์ รัชกาลที่ 6 ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ธนาคารออมสินภาค เขต และสาขา รวมทั้งลงนามปฏิญาณตนผ่านระบบออนไลน์



ธนาคารเข้าร่วมกิจกรรมวันต่อต้านคอร์รัปชัน 2563 ซึ่งจัดขึ้นโดยองค์กรต่อต้านคอร์รัปชัน (ประเทศไทย) ภายใต้แนวคิด "จับโกง โคตรง่าย แค่ปลายนิ้ว Power of Data" ในรูปแบบออนไลน์ เมื่อวันที่ 15 กันยายน 2563 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อมุ่งเน้นให้ทุกภาคส่วนเห็นความสำคัญของการใช้ฐานข้อมูลที่เปิดเผยจากหน่วยงานภาครัฐ เป็นพลังสำคัญในการต่อสู้และป้องกันการทุจริต



ธนาคารลงนามในข้อตกลงคุณธรรม ยกกระดับความโปร่งใสการจัดซื้อจัดจ้าง โครงการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการผ่านเครื่อง Self Service ร่วมกับคณะผู้สังเกตการณ์ องค์กรต่อต้านคอร์รัปชัน (ประเทศไทย) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ง่ายงบประมาณ ยกกระดับความโปร่งใสของโครงการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและสร้างความเชื่อมั่นให้กับภาคเอกชนที่เข้าร่วมการเสนอราคา



ท่านผู้อ่านสามารถสืบค้นรายละเอียด แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของธนาคารออมสิน ประจำปี 2563 ได้ตาม QR Code นี้



ท่านผู้อ่านสามารถสืบค้นรายละเอียด รายงานผลการดำเนินการป้องกันการทุจริต ตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของธนาคารออมสิน ประจำปี 2563 ได้ตาม QR Code นี้



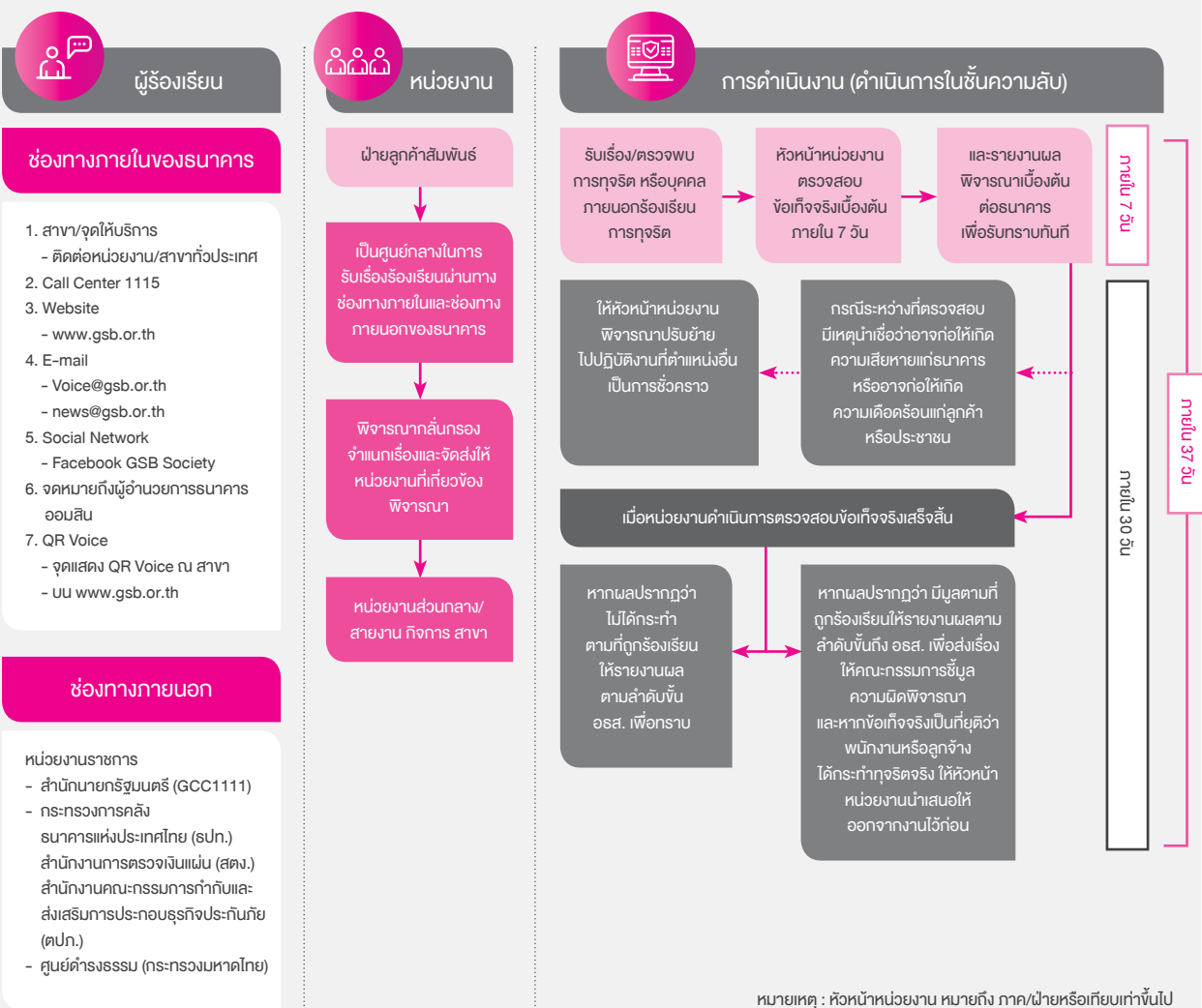
ผลการดำเนินงานการต้านทุจริต 103-3, 205-3

ธนาคารได้กำหนดมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน ตลอดจนการรักษาความลับของผู้แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนด้วยความโปร่งใสสุจริต และยุติธรรม พร้อมรับฟังความเห็น ข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

ท่านผู้อ่านสามารถสืบค้นรายละเอียด มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้ตาม QR Code นี้



แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของธนาคารออมสิน



โดยในปี 2563 ธนาคารไม่พบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของธนาคาร





การมีจริยธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจ

แนวการบริหารจัดการจริยธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน

103-2

ธนาคารประกาศบังคับใช้ระเบียบธนาคารออมสิน ฉบับที่ 610 ว่าด้วยประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน โดยประกาศ ณ วันที่ 14 มิถุนายน พ.ศ. 2560 เพื่อกำกับความประพฤติ ให้เกิดเป็นค่านิยมและแนวปฏิบัติสำหรับ คณะกรรมการ ธนาคาร ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างทุกคน เพื่อยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ จริยธรรม และจรรยาบรรณ ในการประกอบธุรกิจเกิดเป็นวัฒนธรรมธรรมาภิบาล ได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม โดยแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ (1) จรรยาบรรณของกรรมการ (2) จรรยาบรรณของผู้บริหาร (3) จรรยาบรรณของพนักงาน

หากมีกรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจริยธรรม ธนาคารได้กำหนดกลไกและระบบการบังคับใช้ประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณ หมวด 4 และขั้นตอนการลงโทษ หมวด 5 ดังนี้

กลไกและระบบการบังคับใช้ประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณ

กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานต้องประพฤติตนอยู่ในกรอบของประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้ ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้นต้องประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา โดยควบคุมดูแลปลูกฝังจริยธรรมและจรรยาบรรณ ให้เป็นที่รับทราบและปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ โดยเลขานุการคณะกรรมการชุดต่าง ๆ จะต้องแจ้งกรรมการเพื่อรับทราบและถือปฏิบัติ กรณีมีการร้องเรียน หรือปรากฏว่ามีผู้บริหารพนักงานฝ่าฝืนระเบียบฯ ให้หัวหน้าส่วนงานต้นสังกัดสอบสวนข้อเท็จจริงโดยนำหลักเกณฑ์และวิธีดำเนินการทางวินัยมาบังคับใช้ เช่นเดียวกับกับกรรมการ ผู้อำนวยการ หากพบว่า ฝ่าฝืนระเบียบฯ ให้รายงานคณะกรรมการธนาคาร เพื่อพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควร ทั้งนี้ หากพนักงานมีข้อสงสัยใด ๆ ให้ขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา

การลงโทษเมื่อได้รับรายงานผลสอบสวนข้อเท็จจริง

- กรณีฝ่าฝืนหมวด 2 จริยธรรมธนาคาร ถือเป็นความผิดทางวินัย : ให้รายงานคณะกรรมการซึ่งมูลความผิดเพื่อดำเนินการทางวินัยต่อไป
- กรณีฝ่าฝืนหมวด 3 จรรยาบรรณธนาคาร อันมิใช่ความผิดทางวินัยพนักงาน : ให้ผู้บังคับบัญชา ว่ากล่าวตักเตือน หรือดำเนินการเพื่อให้มีการแก้ไข หรือดำเนินการให้ถูกต้อง หรืออาจสั่งให้ได้รับการพัฒนาตามที่เห็นสมควร และรายงานผลให้คณะกรรมการฯ และฝ่ายบริหารงานทรัพยากรบุคคลทราบ
- กรณีฝ่าฝืนระเบียบว่าด้วยประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณ ในกรณีเป็นความผิดทางอาญา หรือสร้างความเสียหายแก่ธนาคาร ต้องถูกดำเนินการทางอาญาหรือชดเชยความเสียหายทางแพ่งด้วย
- การเลื่อน แต่งตั้ง ย้าย หรือพิจารณาความดีความชอบของพนักงานที่ประพฤติปฏิบัติฝ่าฝืนจริยธรรมหรือจรรยาบรรณให้นำผลดำเนินการเกี่ยวกับจริยธรรมหรือจรรยาบรรณไปประกอบการพิจารณาด้วย

การสอบทานความขัดแย้งทางผลประโยชน์ การปฏิบัติตามกฎหมายและประพฤติปฏิบัติอย่างมีจรรยาบรรณ

ธนาคารมีการส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนประพฤติปฏิบัติอย่างมีจรรยาบรรณและจรรยาบรรณในการปฏิสัมพันธ์ต่อลูกค้า คู่ค้า และผู้มีส่วนได้เสียอย่างเป็นระบบ โดยคณะกรรมการได้กำหนดนโยบายและบทบัญญัติ เกี่ยวกับเรื่องนี้ผ่านประมวลจรรยาบรรณและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน เพื่อให้เกิดการรับรู้ความเข้าใจ การตระหนัก และนำไปใช้ โดยมีการสอบทานความประพฤติตามประมวลจรรยาบรรณและจรรยาบรรณธนาคารออมสินของผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง เพื่อนำผลมาพัฒนาและปรับปรุงการกำกับดูแล

ในด้านความโปร่งใสในการดำเนินงานของธนาคารออมสิน ที่ผ่านมา ธนาคารได้ดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของธนาคารสู่สาธารณะ เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชน และผู้มีส่วนได้เสียในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของธนาคาร ดังนี้

การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ธนาคารได้เผยแพร่เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างไว้บนระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งประกอบด้วย ประกาศแผนการจัดซื้อจัดจ้าง ประกาศจัดซื้อจัดจ้าง ประกาศร่าง TOR ประกาศราคากลาง ประกาศผลการประกวดราคา สรุปผลการจัดซื้อจัดจ้าง ประกาศขาย ประกาศขายทอดตลาด เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่สาธารณชนในการสืบค้นข้อมูลข่าวสารการจัดซื้อจัดจ้างของธนาคาร

การเปิดเผยข้อมูลของธนาคารและข้อมูลของลูกค้าแก่หน่วยงานและบุคคลภายนอกที่ร้องขอธนาคารได้ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานที่มีอำนาจตามกฎหมายในการขอตรวจสอบข้อมูลหรือเรียกเอกสารหลักฐาน หรือขอให้พนักงานธนาคารไปให้ปากคำในฐานะพยานบุคคล เช่น

สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ธนาคารแห่งประเทศไทย กระทรวงการคลัง สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ศาล กรมบังคับคดี กรมสรรพากร กรมสอบสวนคดีพิเศษ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นต้น โดยธนาคารจะให้ข้อมูลภายใต้ข้อบังคับของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

การเปิดเผยการใช้จ่ายเงินหรือทรัพย์สินให้สื่อมวลชน เพื่อประโยชน์ในการโฆษณาหรือประชาสัมพันธ์

การดำเนินงานที่สำคัญจรรยาบรรณและความโปร่งใสในการดำเนินงาน

103-2

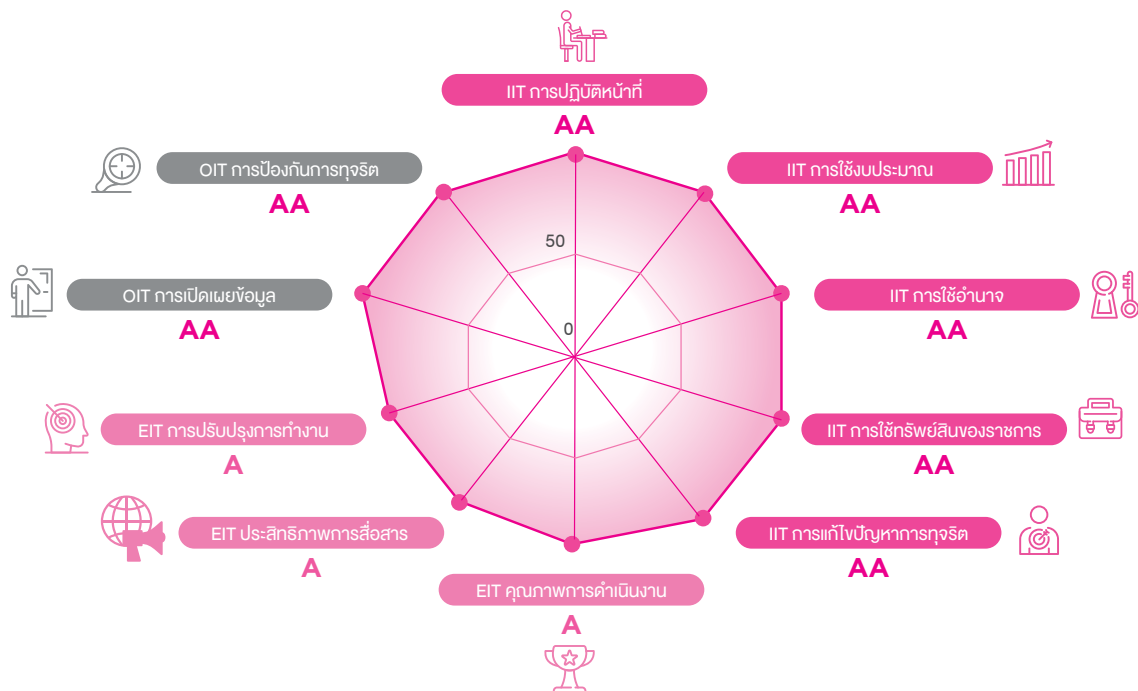
ธนาคารมีความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจด้วยหลักธรรมาภิบาล มีนโยบายและมุ่งมั่นในการส่งเสริม สนับสนุนให้ธนาคารเป็นองค์กรชั้นนำด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี มุ่งเน้นการสร้างประโยชน์ให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียโดยรวม มีความสุจริตโปร่งใส ตรวจสอบได้ในการดำเนินธุรกิจ มีการดำเนินงานที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ และเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีบทบาทในการมีส่วนร่วมเสนอความคิดเห็นร่วมตัดสินใจและร่วมมือในการดำเนินการ นอกจากนี้ ธนาคารมีการกำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี นโยบายความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ประมวลจรรยาบรรณและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน นโยบายป้องกันและปราบปรามการทุจริต ให้ยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน มีการเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศอย่างถูกต้อง แม่นยำ และโปร่งใส เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียใช้ประกอบการตัดสินใจ มีการจัดการเรื่องร้องเรียน มีการกำหนดให้พนักงานทุกคนจัดทำแบบรายงานการเปิดเผยความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของพนักงานเป็นประจำทุกปี และมีกระบวนการในการสอบทานการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแลภายนอก

นอกจากนี้ ธนาคารมีกระบวนการส่งเสริมและทำให้มั่นใจว่าบุคลากรทุกคนประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมและจรรยาบรรณ ในการปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อ ลูกค้า คู่ค้า และผู้มีส่วนได้เสียอย่างเป็นระบบ โดยคณะกรรมการ ได้กำหนดนโยบายและดูแลให้มี บทบัญญัติเกี่ยวกับจริยธรรมและจรรยาบรรณของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ผ่านประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคาร ออมสิน และปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณตั้งแต่การรับรู้ การสร้างความรู้ ความเข้าใจ เชื้อมั่น สามารถเชื่อมโยง การนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน โดยมีการจัดทำคู่มือประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน การจัดทำสื่อ เพื่อส่งเสริมและ เผยแพร่ให้ความรู้เรื่องคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณผ่านช่องทางต่าง ๆ ของธนาคารอย่างต่อเนื่อง ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้น มีหน้าที่ประพฤติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา ควบคุมดูแลและปลูกฝังจริยธรรมและจรรยาบรรณให้เป็นที่รับทราบ และถือปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ

ท่านผู้อ่านสามารถสืบค้นรายละเอียด ประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน ได้ตาม QR Code นี้



นอกจากนี้ ธนาคารยังได้เข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 โดยในปี พ.ศ. 2562 ธนาคารได้รับผลการประเมินในระดับ (Rating Score): AA ที่คะแนนรวม 96.31 คะแนน จัดเป็นอันดับที่ 4 จาก 54 รัฐวิสาหกิจ และเป็นอันดับที่ 12 ของหน่วยงานทั้งหมด 8,299 หน่วยงาน โดยมีรายละเอียดของผลประเมิน ดังนี้



จากผลการประเมิน ITA ปี 2562 พบว่า คะแนนการประเมินการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะของธนาคาร (OIT) และการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT) อยู่ในระดับยอดเยี่ยม (Excellence) แต่การรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) อยู่ในระดับดีมาก (Very Good) ซึ่งต่ำกว่าคะแนนประเมิน OIT และ IIT โดยเฉพาะการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกต่อธนาคาร ด้านการปรับปรุงการทำงานคุณภาพการดำเนินงานและประสิทธิภาพการสื่อสาร

ดังนั้น เพื่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาอย่างเชื่อมโยงและต่อเนื่อง ซึ่งจะทำให้เห็นพัฒนาการในด้านคุณธรรมและความโปร่งใสอย่างชัดเจน ธนาคารจึงได้กำหนดมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสทั้งในส่วนของ

1. แผนการเพิ่มประสิทธิภาพปรับปรุงกระบวนการทำงาน/การให้บริการของธนาคาร
2. แผนเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงาน/การให้บริการของธนาคาร และเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลของธนาคาร โดยมีรายละเอียดแต่ละมาตรการ ดังนี้

มาตรการที่ 1 แผนการเพิ่มประสิทธิภาพปรับปรุงกระบวนการทำงาน/การให้บริการของธนาคาร

การดำเนินการ

ผลการดำเนินงาน (เดือนมกราคม-มิถุนายน 2563)

แผนงาน 1 : แผนการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาเป็น Social Branch

- ปรับแนวทางการดำเนินงานของสาขา โดยปรับการทำงานของพนักงานที่ Service เดิมไปทำงานด้าน Social เพื่อมุ่งสู่การเป็นธนาคารเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking)
- ทำงานของพนักงานที่เน้นด้าน Service ไปทำงานด้าน Social เพื่อมุ่งสู่การเป็นธนาคารเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking) โดยเน้นดูแลลูกค้า 7 รูปแบบ
- 1) Financial Logistic Center
 - 2) ศูนย์พัฒนาอาชีพ
 - 3) ศูนย์ที่ปรึกษาทางการเงิน
 - 4) ศูนย์แก้ไขหนี้ในระบบ
 - 5) ศูนย์แสดงสินค้าชุมชน
 - 6) การท่องเที่ยวชุมชน
 - 7) Community Center, ศูนย์รักษาพยาบาล

แผนงาน 2 : การกำหนดแนวทางในการรับฟังเสียงของลูกค้า

- ทบทวนแนวทางการรับฟังเสียงของลูกค้า เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการเปิดโอกาสการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - รวบรวมเสียงของลูกค้าและนำความคิดเห็น มาใช้ในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ และกระบวนการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า
- 2.1 ทบทวนแนวทางการรับฟังเสียงของลูกค้าเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการเปิดโอกาสการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรวบรวมเสียงของลูกค้าจากช่องทางต่าง ๆ ของธนาคาร และ Social Media เพื่อใช้ในการบริหารจัดการและปรับปรุงผลิตภัณฑ์ โดยจัดทำรายงานบทวิเคราะห์เสียงของลูกค้าฐานรากและสนับสนุนนโยบายรัฐ (Voice of Customer) โดยเสียงของลูกค้าส่วนใหญ่กล่าวถึงมาตรการช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ของธนาคาร เช่น มาตรการพักหนี้ และมาตรการสินเชื่อผ่อนปรนต่าง ๆ เป็นต้น
- 2.2 รวบรวมเสียงของลูกค้าและนำความคิดเห็นมาใช้ในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ธนาคารได้เปิดโอกาสให้ลูกค้ามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ Call Center/ สำนักงานสาขา/ Social Media/ ผู้ประกอบการ SMEs/ SMEs Call Center/ Website : Smestartup.gsb.or.th/ หน่วยงานพันธมิตร โดยลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจและการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) เนื่องจากรายได้ลดลงหรือถูกเลิกจ้าง ได้แสดงความต้องการ/ ความคาดหวังให้ธนาคารบรรเทาผลกระทบ เพื่อให้มีเงินใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน/ การดำเนินธุรกิจ หรือเพื่อไม่ให้เป็นหนี้ค้ำชำระ เช่น ต้องการเงินกู้ฉุกเฉินที่วงเงิน ไม่สูงมาก อัตราดอกเบี้ยต่ำ เอกสารประกอบการกู้ไม่มาก ระยะเวลาพิจารณาอนุมัติรวดเร็ว ไม่ต้องการไปสาขาหลายครั้งในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ธนาคารจึงได้ออกมาตรการด้านสินเชื่อ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ดังนี้

- 1) มาตรการพักชำระหนี้ให้แก่ลูกค้าสินเชื่อธุรกิจเดิม ของธนาคาร
 - มาตรการให้พักชำระหนี้เงินต้นและดอกเบี้ยอัตโนมัติระยะเวลา 6 เดือน ตั้งแต่ 1 เมษายน -30 กันยายน 2563 (วงเงินไม่เกิน 100 ล้านบาท)
 - มาตรการผ่อนปรนเงื่อนไขการชำระหนี้ ของลูกหนี้สินเชื่อเพื่อประกอบธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทยโดยการพักชำระหนี้เงินต้นไม่เกิน 2 ปี / เปลี่ยนแปลงวิธีการชำระหนี้ / ขยายวันครบกำหนดตัวสัญญาใช้เงิน / ขยายระยะเวลาการชำระหนี้ เป็นต้น
- 2) โครงการสินเชื่อ GSB SMEs Smooth Biz
 - หน่วยงานพันธมิตรที่ทำงานที่ข้อตกลง (MOU) กับธนาคารและสมาชิกหอการค้าจังหวัด ได้รับอัตราดอกเบี้ยพิเศษ ร้อยละ 1.99 ในปีแรก และได้รับสิทธิพิเศษจากกิจกรรมส่งเสริมการขายต่าง ๆ เช่น สลากออมสิน เช็คของขวัญ เป็นต้น
- 3) โครงการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ (Soft Loan) เพื่อเสริมสภาพคล่อง และแบ่งเบาภาระต้นทุนการดำเนินงานของผู้ประกอบการ วงเงิน 150,000 ล้านบาท ดังนี้
 - สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำให้แก่สถาบันการเงิน เพื่อปล่อยสินเชื่อต่อให้แก่ผู้ประกอบการที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) วงเงิน 55,000 ล้านบาท
 - สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำสำหรับผู้ประกอบการท่องเที่ยว และกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจอื่นที่ได้รับผลกระทบ เช่น ธุรกิจพักรม ธุรกิจบริการที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว ธุรกิจร้านอาหาร เป็นต้น วงเงิน 15,000 ล้านบาท
 - สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำสำหรับผู้ประกอบการ Non-bank ที่ให้บริการสินเชื่อแก่ลูกค้ารายย่อย ได้แก่ สินเชื่อบัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคล ลิขซิ่ง เช่าซื้อ วงเงิน 88,000 ล้านบาท
- 4) กำหนดมาตรการพักชำระหนี้เงินต้นและดอกเบี้ย เพื่อช่วยเหลือลูกค้าเงินกู้
 - 4.1 พักชำระเงินต้นและดอกเบี้ยให้กับลูกค้าของธนาคารที่ไม่มีหนี้ค้างชำระโดยอัตโนมัติเป็นเวลา 6 เดือน (ตั้งแต่เมษายน 2563)
 - 4.2 เมื่อพ้น 6 เดือนแล้วหากลูกค้ายังไม่สามารถชำระหนี้ได้เท่าเดิมให้ลงทะเบียนขอเข้ามามาตรการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทยเพื่อพักชำระเงินต้นเป็นระยะเวลา 2 ปี ได้
- 5) มาตรการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทย
 - 5.1 เปิดให้ลูกค้าลงทะเบียนผ่านเว็บไซต์ธนาคารภายในวันที่ 30 พฤศจิกายน 2563
 - 5.2 พักชำระหนี้เงินต้นไม่เกิน 2 ปี
 - 5.3 ระหว่างพักชำระเงินต้นให้ชำระดอกเบี้ย ร้อยละ 50-100 ตามความสามารถในการชำระหนี้
 - 5.4 ขยายระยะเวลาชำระหนี้ไม่เกิน 2 ปี
 - 5.5 ธนาคารจ่ายดอกเบี้ยคืน (Cash Back) ให้กับลูกหนี้ที่ชำระดอกเบี้ยร้อยละ 100 ของอัตราดอกเบี้ยตามสัญญาอัตราจ่ายคืนร้อยละ 20 เมื่อชำระหนี้ติดต่อกันครบ 6 เดือน เป็นระยะเวลา 1 ปี
- 6) ออกผลิตภัณฑ์สินเชื่อ เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับผู้มีอาชีพอิสระ วงเงิน 10,000 บาท
 - อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 0.10 บาทต่อเดือน
 - ปลอดชำระเงินต้น และดอกเบี้ย 6 เดือน
 - ระยะเวลาผ่อนชำระ 18 งวด
 - ไม่ใช่บุคคลหรือหลักทรัพย์ค้ำประกัน
 - 6.1 ลูกค้าสมัครลงทะเบียนขอสินเชื่อทางออนไลน์ไม่ต้องเดินทางมายังสาขา
 - 6.2 นัดลูกค้าให้มายื่นเอกสารโดยแจ้งทางSMS
 - 6.3 เมื่อได้รับการอนุมัติสินเชื่อ ธนาคารจะโอนเงินเข้าบัญชีลูกค้าในทันที

| การดำเนินการ | ผลการดำเนินงาน (เดือนมกราคม-มิถุนายน 2563) |
|--------------|---|
| | <p>7) ออกผลิตภัณฑ์สินเชื่อ เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับผู้มีรายได้ประจำวงเงิน 50,000 บาท</p> <ul style="list-style-type: none"> • อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 0.35 บาทต่อเดือน • ระยะเวลาผ่อนชำระ 36 งวด <p>7.1 ลูกค้ายกยืมเงินขอสินเชื่อทางออนไลน์ไม่ต้องเดินทางมายังสาขา</p> <p>7.2 นัดลูกค้าให้มายื่นเอกสารโดยแจ้งทางSMS</p> <p>7.3 เมื่อได้รับการอนุมัติสินเชื่อ ธนาคารจะโอนเงินเข้าบัญชีลูกค้าในทันที</p> <p>8) สินเชื่อบัตรเครดิต ลดอัตราผ่อนขั้นต่ำต่อเดือน</p> <ul style="list-style-type: none"> • ปี 2563 -2564 ชำระขั้นต่ำไม่น้อยกว่า 5% • ปี 2565 ชำระขั้นต่ำไม่น้อยกว่า 8% <p>9) Refinance บัตรเครดิต</p> <ul style="list-style-type: none"> • วงเงินกู้ 10,000-100,000 บาท • ลดดอกเบี้ยเหลือ 8.5% • ยกเว้นค่าธรรมเนียมการใช้วงเงิน 4 ปี • ชำระขั้นต่ำ 2.5% <p>10) สินเชื่อฉุกเฉิน: ลูกค้ายืม</p> <ul style="list-style-type: none"> • วงเงิน 50,000 บาท ดอกเบี้ย 0.50% ต่อเดือน • ผ่อน 5 ปี (ปลอดหนี้ 6 เดือนแรก) • ชำระคืน 18 เดือนที่ผ่านมา • ไม่ใช้หลักประกัน |

แผนงาน 3 : ปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องกับดิจิทัล

| | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • นำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการนอกสถานที่ • ปรับปรุงกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อโดยการรวมศูนย์ (Centralization) | <p>นำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการนอกสถานที่ เพื่อความสะดวกในการให้บริการกับลูกค้า นอกสำนักงานลดระยะเวลาการให้บริการ ลดการใช้สำเนาเอกสารของลูกค้า (Hard Copy)</p> <p>การเข้าใช้บริการผลิตภัณฑ์และบริการธนาคารแบบ Digital Onboarding ผ่านเครื่อง Smart Device ที่เรียกว่า SUMO: Sales and Services Unit on Mobile โดยเริ่มให้บริการตั้งแต่วันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2563 เป็นต้นมา ซึ่งสามารถให้บริการกับลูกค้าได้ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> • การเปิดบัญชีเงินฝาก • การรับฝากเงินนอกสถานที่ • การรับชำระสินเชื่อ รับชำระค่าสินค้าและบริการ • การเปิดบัญชีสลากออมสินพิเศษ/สลากออมสินพิเศษดิจิทัล • การเปิดบัญชีกองทุน (MyMo MyFund) • การสมัครใช้บริการ Mobile Banking (MyMo) • การสร้าง/แก้ไขบัญชีลูกค้า |
|--|--|

แผนงาน 4 : ปรับปรุงกระบวนการแจ้งเบาะแสร้องเรียน

| | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • จัดทำนโยบาย/กระบวนการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน (Whistle Blowing) | <p>จัดทำนโยบาย/กระบวนการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน (Whistleblowing) ผังกระบวนการแจ้งเบาะแส รวมถึงมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส</p> |
|--|--|

การดำเนินการ

ผลการดำเนินงาน (เดือนมกราคม-มิถุนายน 2563)

แผนงาน 5 : เผยแพร่คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน/การให้บริการ

- จัดทำ/เผยแพร่คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานและคู่มือมาตรฐานการให้บริการตามภารกิจหลักของธนาคาร

จัดทำ/เผยแพร่คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานและคู่มือมาตรฐานการให้บริการตามภารกิจหลักของธนาคาร ได้แก่

- เงินฝาก
- สลากออมสินพิเศษ
- รับชำระค่าบริการ
- สินเชื่อ
- บัตรเครดิต
- การรับลูกค้า

มาตรการที่ 2 แผนเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงาน/การให้บริการของธนาคาร และเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลของธนาคาร

การดำเนินการ

ผลการดำเนินงาน (เดือนมกราคม-มิถุนายน 2563)

แผนงาน 1 : เพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร

- ปรับปรุงรูปแบบ Website ของธนาคารให้สามารถเข้าถึงง่ายเพิ่มเติมการเผยแพร่ ผลงานหรือข้อมูลที่เป็นของธนาคาร เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มรับทราบ
- ปรับปรุงช่องทางการร้องเรียนของธนาคาร

1. พัฒนา Website ของธนาคารออมสิน ดังนี้
 - เน้นรูปแบบทันสมัย สามารถใช้งานได้ง่าย
 - รองรับการใช้งาน Application สำหรับ Social Network
 - เพิ่มประสิทธิภาพการค้นหาจาก Website Google
 - มีระบบการรายงานข้อมูลสถิติการเข้าใช้งาน Website ของธนาคาร (Google Analytic)
 - รองรับการเชื่อมต่อของระบบ Chatbot ของธนาคาร
2. เพิ่มเติมการเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลที่เป็นไว้ใน Website ของธนาคารออมสิน เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มรับทราบ
3. เพิ่มช่องทางการร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่เป็นการเฉพาะโดยสามารถค้นหาได้ใน www.gsb.or.th

สำหรับข้อมูลผลการดำเนินงานของปี 2563 ในช่วงเดือนมิถุนายน 2563 จนถึงปัจจุบัน ท่านสามารถสืบค้นได้ตาม QR Code นี้



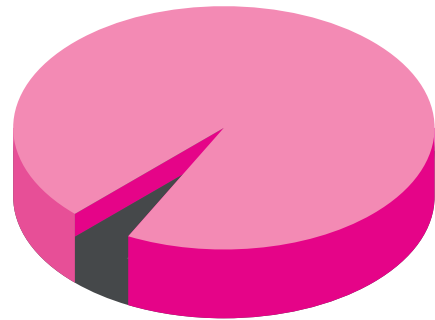
นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดการอบรมหลักสูตร “การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ” (Integrity & Transparency Assessment : ITA) ประจำปี 2563 ให้แก่ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง จำนวน 166 คน ณ หอประชุมบุรีรัตน์ ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ โดยศาสตราจารย์ ดร.สุชัยวีร์ สุวรรณสวัสดิ์ อธิการบดีสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังเป็นวิทยากรในการบรรยายให้ความรู้ในหัวข้อ “เปลี่ยนแปลงเพื่อเติบโตอย่างยั่งยืนในโลก Disruption” และคุณกฤตนันท์ เตนากุล เจ้าพนักงานป้องกันการทุจริตปฏิบัติการ ศูนย์ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ บรรยายให้ความรู้ ในหัวข้อ “หลักเกณฑ์การประเมิน ITA ประจำปี 2563”

ผลการดำเนินงานด้านจริยธรรม และความโปร่งใส 103-3

ธนาคารออมสินเป็นสถาบันการเงินขนาดใหญ่ และเป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจ วัฒนธรรมองค์กรของธนาคารมีการส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต มีความมุ่งมั่นในการรับผิดชอบงานของตนเองอย่างเต็มที่ ปฏิบัติงาน ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบของธนาคารอย่างเคร่งครัด ปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงประโยชน์ของธนาคารเป็นหลัก โดยแนวทางในการดำเนินงานส่งเสริมเริ่มจากการเป็นต้นแบบที่ดีของผู้บริหาร มีการถ่ายทอดไปยังพนักงานผู้ใต้บังคับบัญชา และในภาพรวมของธนาคารได้มีกระบวนการในการส่งเสริม การกำกับดูแลกิจการที่ดี มีการสื่อสารนโยบายสำคัญที่ออกโดยคณะกรรมการธนาคารออมสิน มีระเบียบคำสั่ง คู่มือการปฏิบัติงาน รวมถึงเครื่องมือที่ช่วยในการปฏิบัติงาน มีการส่งเสริมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามจรรยาบรรณ และจรรยาบรรณ มีการให้ความรู้ ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี การปฏิบัติงานตามกฎหมายเกณฑ์ต่าง ๆ ผ่านระบบบริหารจัดการความรู้ของธนาคาร มีกระบวนการทดสอบความรู้ มีการสอบทานการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมาย รวมถึงมีการสื่อสารแนวนโยบายที่สำคัญไปยังผู้บริหาร พนักงาน ผ่านช่องทางต่าง ๆ ของธนาคาร และช่องทาง Social Media เพื่อให้พนักงานได้รับทราบอย่างทั่วถึง

■ ธนาคารได้ดำเนินการสอบทานการประพฤติปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน ประจำปี 2563 โดยมีผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง เข้าร่วมตอบแบบสอบถาม รวมทั้งสิ้น 21,308 คน คิดเป็น 96.92% ของพนักงานทั้งองค์กร ซึ่งจากผลการสอบทานปรากฏผลว่าพนักงานมีความเข้าใจในหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน ร้อยละ 96.05 ซึ่งมีคะแนนสูงขึ้นจากปี 2562 ซึ่งได้ร้อยละ 95.18

■ ธนาคารได้เข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) ซึ่งจัดขึ้นโดยสำนักงาน ป.ป.ช. โดยในปี 2563 ธนาคารได้รับผลการประเมินในระดับ (Rating Score) : AA คะแนนรวม 97.19 คะแนนจัดเป็นอันดับที่ 8 ของหน่วยงานภาครัฐ ที่เข้าร่วมการประเมินทั้งหมด 8,303 หน่วยงาน และจัดเป็นอันดับที่ 2 ของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่เข้ารับการประเมินทั้งหมด 53 หน่วยงาน



พนักงานมีความเข้าใจในหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ถึง

96.05%

ซึ่งมีคะแนนสูงขึ้นจากปี 2562

ธนาคารได้จัดให้มีโครงการให้รางวัลจริยธรรมและจรรยาบรรณ ธนาคารออมสิน เป็นประจำทุกปี ตั้งแต่ปี 2550 ถึงปัจจุบัน เพื่อพิจารณาคัดเลือกผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง ที่มีจิตสำนึกและทัศนคติที่ดี มีคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณ ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ได้รับรางวัลเป็นแบบอย่างที่ดี ตลอดจนเป็นการส่งเสริมให้ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง ตระหนักถึงความสำคัญและนำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี จริยธรรมและจรรยาบรรณ ซึ่งปัจจุบันมีผู้ได้รับรางวัล รวมจำนวนทั้งสิ้น 785 คน โดยในปี 2563 ธนาคารได้ประกาศหลักเกณฑ์โครงการให้รางวัลจริยธรรมและจรรยาบรรณ ธนาคารออมสิน ประจำปี 2563 และพิจารณาคัดเลือกผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง ที่มีคุณสมบัติเป็นไปตามเกณฑ์การให้รางวัลที่ธนาคารกำหนด โดยคัดเลือกจากบุคลากรทั่วทั้งองค์กร จำนวนประมาณ 21,935 คน ซึ่งผู้ได้รับรางวัลจะเป็นผู้ที่ผ่านเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกจากคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ของธนาคาร โดยกำหนดรางวัลออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

- (1) รางวัลจริยธรรมและจรรยาบรรณดีเด่น ธนาคารออมสิน ซึ่งเป็นรางวัลดีเด่นระดับธนาคาร
- (2) รางวัลจริยธรรมและจรรยาบรรณ ระดับหน่วยงานส่วนกลาง/สายงานกิจการสาขา ซึ่งเป็นรางวัลระดับหน่วยงาน เพื่อรณรงค์ส่งเสริมให้ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง ประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมและจรรยาบรรณทั่วทั้งองค์กร
- (3) รางวัลต้นกล้าจริยธรรม เพื่อรณรงค์ส่งเสริมให้พนักงานรุ่นใหม่ประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมและจรรยาบรรณ เป็นแบบอย่างที่ดีแก่เพื่อนร่วมงาน เพื่อสร้างเครือข่ายจริยธรรมและลดปัญหาการกระทำทุจริต ในพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 5 ปี

การสร้างวัฒนธรรมองค์กร

103-2

แนวทางการบริหารจัดการวัฒนธรรมองค์กร

การผลักดันให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของธนาคาร ได้อย่างยั่งยืนนั้น ธนาคารจำเป็นต้องสร้าง “ค่านิยม” ในวิถีของออมสิน เพื่อยึดถือเป็นแนวทางประพฤติปฏิบัติอย่างต่อเนื่องจนกลายเป็นวัฒนธรรมขององค์กร โดยมีวัตถุประสงค์โดยมุ่งหมายให้ผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้างของธนาคาร ทุกคนอย่างเข้าใจ ยอมรับ และนำไปเป็นหลักปฏิบัติในทิศทางเดียวกันอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ธนาคารบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้

ค่านิยมองค์กร GSB Way

เติมเต็มสร้างคุณค่าสังคมไทย GIVING FOR THE GREATER GOOD

| คำจำกัดความ | พฤติกรรมที่พึงประสงค์ |
|--|--|
| อาสาเติมเต็มสังคมไทย: เรามีจิตอาสาที่มุ่งดูแล เข้าไปช่วยเหลือยกระดับชีวิต ชุมชน และสังคมของประเทศไทยให้แข็งแกร่ง | <ul style="list-style-type: none"> • อาสาเข้าไปช่วยเหลือ ดูแลยกระดับคุณภาพชีวิต • สร้างความสามารถให้ชุมชน สังคม แข็งแกร่งยิ่งขึ้น • คำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกกิจกรรมและงานที่ทำ |
| ตั้งมั่นในผลประโยชน์ส่วนรวม: เรามุ่งกระทำการใดด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส ตรวจสอบได้ คำนึงถึงประโยชน์ของสังคม และองค์กรเป็นสำคัญ | <ul style="list-style-type: none"> • แบ่งปันข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างโปร่งใส และตรงไปตรงมา • ซื่อสัตย์ถือผลประโยชน์ขององค์กรเป็นหลักในทุกการกระทำ |
| ยืนหยัดในคุณธรรมนำความยั่งยืน: เราปฏิบัติตามกฎระเบียบ ยึดมั่นในคุณธรรม จริยธรรม ในทุกการกระทำเพื่อนำความยั่งยืนสู่องค์กรและสังคม | <ul style="list-style-type: none"> • ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ และกฎเกณฑ์ต่าง ๆ อย่างเคร่งครัด • ยึดมั่นในคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในทุกการกระทำ เพื่อความยั่งยืนขององค์กร • ยึดมั่นในการบริหารความเสี่ยงอย่างเหมาะสม |

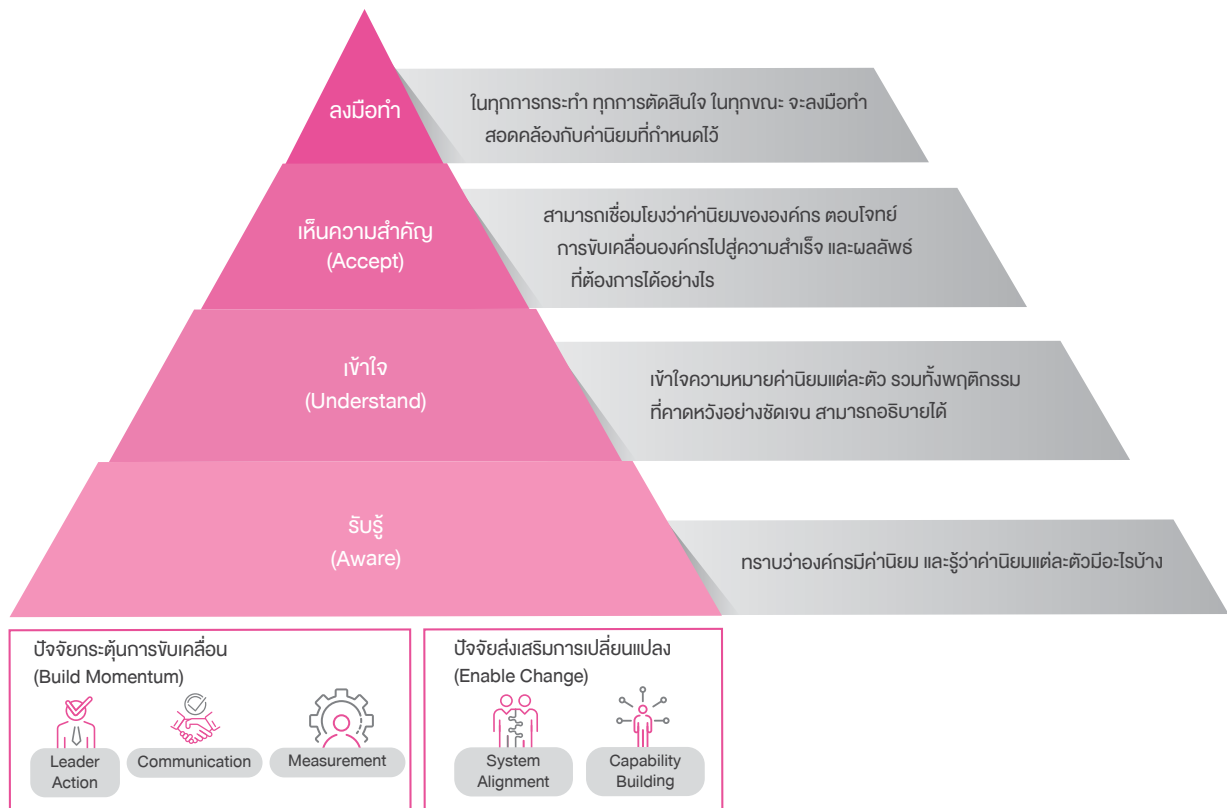
คิดใหม่ก้าวไกลไปสร้างสรรค์ SEEKING FOR THE POSSIBILITIES

| คำจำกัดความ | พฤติกรรมที่พึงประสงค์ |
|--|--|
| เรียน ลอง ล้ม ล้ม: เราสนใจใฝ่รู้ พัฒนาตนเองให้ก้าวทันองค์ความรู้ และเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นในโลก | <ul style="list-style-type: none"> กระตือรือร้นในการสืบค้นความรู้ เทคโนโลยี การทำงานรูปแบบใหม่ เพื่อพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ ประยุกต์นำความรู้ด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาปรับปรุงพัฒนารูปแบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น |
| คิดใหม่ ทำใหม่ ก้าวไกลกว่าเดิม: เราเปิดใจแสวงหาแนวทางใหม่ที่เป็นไปได้มาสรรค์สร้างนวัตกรรมและพัฒนางานที่ล้ำหน้า | <ul style="list-style-type: none"> เปิดตา เปิดหู เปิดใจให้กว้าง มองหาแนวทางใหม่ที่เป็นไปได้ในการ ก้าวข้ามข้อจำกัดที่มีอยู่อย่างเหมาะสม กล้าคิด กล้านำเสนอเพื่อปรับปรุง ยกระดับให้งานได้รับการพัฒนาให้ดีขึ้น และ/หรือสรรค์สร้างสิ่งใหม่และนวัตกรรมให้เกิดขึ้น |
| พลังใจไฟซบเคลื่อน: เราตื่นตัวพร้อมทุ่มเททั้งกายและใจ ซบเคลื่อนงานจนสำเร็จ | <ul style="list-style-type: none"> รับผิดชอบ เป็นเจ้าของงาน ทุ่มเททำงานให้สำเร็จและเกิดผลลัพธ์สูงสุดที่สามารถทำได้ยึดมั่นในคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในทุกการกระทำเพื่อความยั่งยืนขององค์กร ตื่นตัว พุ่งเข้าหาโอกาสที่จะได้เข้าไปมีส่วนร่วมสนับสนุนหรือเป็นผู้นำในงานของหน่วยงาน องค์กร โดยไม่รอให้มีการร้องขอความช่วยเหลือ |

มุ่งมั่นสานต่อเหนือขีดจำกัด BRAVE BEYOND BOUNDARIES

| คำจำกัดความ | พฤติกรรมที่พึงประสงค์ |
|---|--|
| เปลี่ยนแปลงเพื่อเติบโต: เรารู้ว่าการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นตลอดเวลา เราไม่กลัวที่จะทำในสิ่งที่แตกต่างในแต่ละวันและไม่ยอมให้ข้อจำกัดหยุดเราไว้ที่จุดเดิม ๆ | <ul style="list-style-type: none"> ก้าวทัน และเผชิญหน้ากับการเปลี่ยนแปลงในรูปแบบต่าง ๆ ปรับตัวให้สอดคล้องกับสิ่งที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสมสร้างความสามารถให้ชุมชน สังคม แข็งแกร่งยิ่งขึ้น กล้าทำในสิ่งที่แตกต่างไปจากที่เคยทำ เพื่อเรียนรู้บทเรียนใหม่ ๆ ที่ทำให้เติบโตขึ้น |
| ผสานพลังความสำเร็จร่วมกัน: เราเคารพในความแตกต่างของแต่ละคน และเชื่อมั่นในการประสานพลังเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน | <ul style="list-style-type: none"> เคารพความต่าง และใช้ความต่างมาสร้างพลังในการทำงานร่วมกันบนพื้นฐานของความไว้วางใจกันในการทำงาน มองเป้าหมายส่วนรวมเป็นที่ตั้ง พร้อมร่วมแรง ร่วมใจกันขับเคลื่อนงานเพื่อความสำเร็จร่วมกัน |
| สร้างคุณค่าลูกค้าก้าวหน้า: เรามุ่งสร้างคุณภาพและคุณค่าในทุกทางให้ลูกค้าได้เริ่มต้น สานต่อและก้าวหน้า | <ul style="list-style-type: none"> ใส่ใจที่จะค้นหาคุณค่าที่สามารถตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มอย่างต่อเนื่อง สร้างคุณภาพและคุณค่าในทุกขั้นตอน เพื่อให้ลูกค้าสามารถเริ่มต้นสานต่อและประสบความสำเร็จ |

โดยธนาคารได้ให้ความสำคัญในเรื่องปัจจัยกระตุ้นให้เกิด การเปลี่ยนแปลง และปัจจัยที่จะสนับสนุนส่งเสริมให้การดำเนินงานต่าง ๆ มีความสอดคล้องกัน ในด้านการทำงาน และความพร้อมในเรื่องบุคลากรตามแผนภาพโมเดล ดังนี้



ปัจจัยกระตุ้นการขับเคลื่อน



พฤติกรรมผู้นำในองค์กร (Leader Action)

- มีการประเมิน และแจ้งให้ผู้นำในองค์กรทราบว่า มีพฤติกรรมใดที่สอดคล้องกับค่านิยมองค์กร และต้องปิดช่องว่างพฤติกรรมใด
- มีการพัฒนาผู้นำองค์กรให้สามารถเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับคนในองค์กร ปฏิบัติตามการสื่อสาร และกิจกรรม (Communication & Activity)



การสื่อสาร และกิจกรรม (Communication & Activity)

- มีการวางแผนการสื่อสาร และจัดกิจกรรมที่เหมาะสมกับ
 - ระดับการยึดมั่น (Commitment Curve)
 - วัตถุประสงค์ในแต่ละช่วง
 - กลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม
 - เนื้อหาที่ควรให้ความสำคัญและเน้นย้ำ



การวัดผล (Measurement)

มีการวัดความคืบหน้า และความสำเร็จของการดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรมจากกลุ่มบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินการให้เหมาะสมและดียิ่งขึ้นไป

ปัจจัยส่งเสริมการเปลี่ยนแปลง



การเชื่อมโยงไปยังระบบที่เกี่ยวข้อง (System Alignment)

เป็นการทบทวน และออกแบบนโยบาย ระบบ กระบวนการ แนวทางการดำเนินการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องที่จะสามารถช่วยให้ขับเคลื่อนค่านิยมให้เกิดขึ้นได้จริง

- การคัดเลือกบุคลากรที่ตรงกับค่านิยมมาร่วมงาน
- การเชื่อมโยงกับหลักสูตรการฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากรในองค์กร
- เกณฑ์การประเมินผลงาน ในเชิงพฤติกรรม
- เกณฑ์ที่ใช้ในการคัดเลือกกลุ่มศักยภาพ (High Potential/Key Talent) และผู้ทดแทน (Successor)



ความสามารถของผู้เกี่ยวข้อง (Capability)

เป็นการพัฒนาความสามารถของกลุ่มบุคลากรที่มีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนค่านิยม

- การพัฒนาหัวหน้างานที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้ทราบบทบาทในการขับเคลื่อนค่านิยม (New Manager Orientation)
- การ On boarding กับกลุ่มพนักงานใหม่ที่เข้าสู่องค์กร ทั้งกลุ่มที่มีประสบการณ์และไม่มีประสบการณ์
- การพัฒนาทีมขับเคลื่อนสำคัญ (Change Catalyst)

มีการวัดความคืบหน้า และความสำเร็จของการดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรมจากกลุ่มบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินการให้เหมาะสมและดียิ่งขึ้นไป

การดำเนินงานที่สำคัญการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กร 103-2

ธนาคารได้ดำเนินการส่งเสริมเรื่องวัฒนธรรม GSB Way โดยมีการดำเนินการที่สำคัญ ดังนี้

- ปรับปรุงองค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ กำกับการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรผ่านค่านิยมองค์กร เพื่อให้สอดคล้องกับการปรับโครงสร้างองค์กรใหม่ และทิศทางการดำเนินงานของธนาคารในปัจจุบัน
- สร้างระบบ GSB Way Point เพื่อส่งเสริมพฤติกรรมตามค่านิยม GSB Way ซึ่งเป็นระบบสะสม Point ในการยกย่องชมเชยระหว่างหัวหน้า-ลูกน้อง เพื่อนร่วมงาน และการเข้าร่วมกิจกรรมตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อจูงใจและส่งเสริมให้พนักงาน/ลูกจ้างมีพฤติกรรมตามค่านิยม GSB Way
- ส่งเสริมค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กรด้าน Corporate Governance, Social Responsible, Innovation & Digital
- การประกาศเจตจำนงสุจริตมุ่งมั่นเสริมสร้างวัฒนธรรมสุจริตปราศจากการทุจริตคอร์รัปชันเป็นองค์กรธรรมาภิบาลและโปร่งใส โดยกำหนดให้ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างธนาคารอมสินยึดถือและปฏิบัติ ดังนี้
 - (1) การปฏิบัติหน้าที่ ยึดหลักตามมาตรฐานขั้นตอนระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด และเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน รวมถึงการปฏิบัติงานอย่างมุ่งมั่นเต็มความสามารถ มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ มีคุณธรรม และโปร่งใส
 - (2) การใช้งบประมาณ จัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีและเผยแพร่อย่างโปร่งใส ใช้จ่ายงบประมาณอย่างคุ้มค่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ไม่เอื้อประโยชน์ต่อตนเองหรือพวกพ้อง และเปิดโอกาสให้พนักงาน มีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณ

- (3) การใช้อำนาจ การมอบหมายงาน การประเมินผล การปฏิบัติงาน การคัดเลือกบุคลากร เพื่อให้สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เป็นไปอย่างเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ใช้อำนาจสั่งการให้ผู้บังคับบัญชาทำในธุระส่วนตัวของผู้บังคับบัญชาหรือทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง
- (4) การใช้ทรัพย์สินของธนาคาร ไม่นำทรัพย์สินของธนาคารไปเป็นของตนเองหรือนำไปให้ผู้อื่นมีกระบวนการในการขออนุญาต และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของธนาคาร มีการกำกับดูแลและตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินของธนาคารอย่างเคร่งครัด
- (5) การแก้ไขปัญหาการทุจริต ให้มีความสำคัญในการต่อต้านการทุจริตอย่างจริงจัง ทบทวนนโยบายและจัดทำแผนงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มีกระบวนการเฝ้าระวัง ตรวจสอบการทุจริต เพื่อให้เกิดการป้องกันการทุจริตอย่างเป็นรูปธรรม
- (6) คุณภาพการดำเนินงาน ต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงาน การให้บริการแก่ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงไปตรงมา ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีคุณธรรมคำนึงถึงประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและส่วนรวมเป็นหลักไม่เอื้อประโยชน์ให้กับบุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง
- (7) ประสิทธิภาพการสื่อสาร เผยแพร่ข้อมูลธนาคารในเรื่องต่าง ๆ ให้สาธารณชนทราบผ่านช่องทางที่หลากหลาย เข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน จัดให้มีช่องทางให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถส่งคำติชมหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน การให้บริการ ชี้แจงในกรณีที่มีข้อกังวลสงสัยได้อย่างชัดเจน และมีช่องทางให้สามารถร้องเรียนการทุจริตของผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างธนาคาร
- (8) การปรับปรุงระบบการทำงาน ปรับปรุงพัฒนาธนาคารทั้งการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และกระบวนการทำงาน นำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการ
- (9) การเปิดเผยข้อมูล เผยแพร่ข้อมูลให้สาธารณชนรับทราบบนเว็บไซต์ของธนาคาร ได้แก่ ข้อมูลพื้นฐาน การบริหารงาน การบริหารเงินงบประมาณ การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อแสดงถึงความโปร่งใสในการบริหารงานและการดำเนินงานของธนาคาร
- (10) การป้องกันการทุจริต เผยแพร่ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันให้สาธารณชนรับทราบบนเว็บไซต์ของธนาคารในด้านการดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริต และมาตรการภายในเพื่อป้องกันการทุจริต ให้มีความสำคัญต่อการนำผลการประเมินไปสู่การจัดทำมาตรการส่งเสริมความโปร่งใส และกำกับติดตามให้มีการนำไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

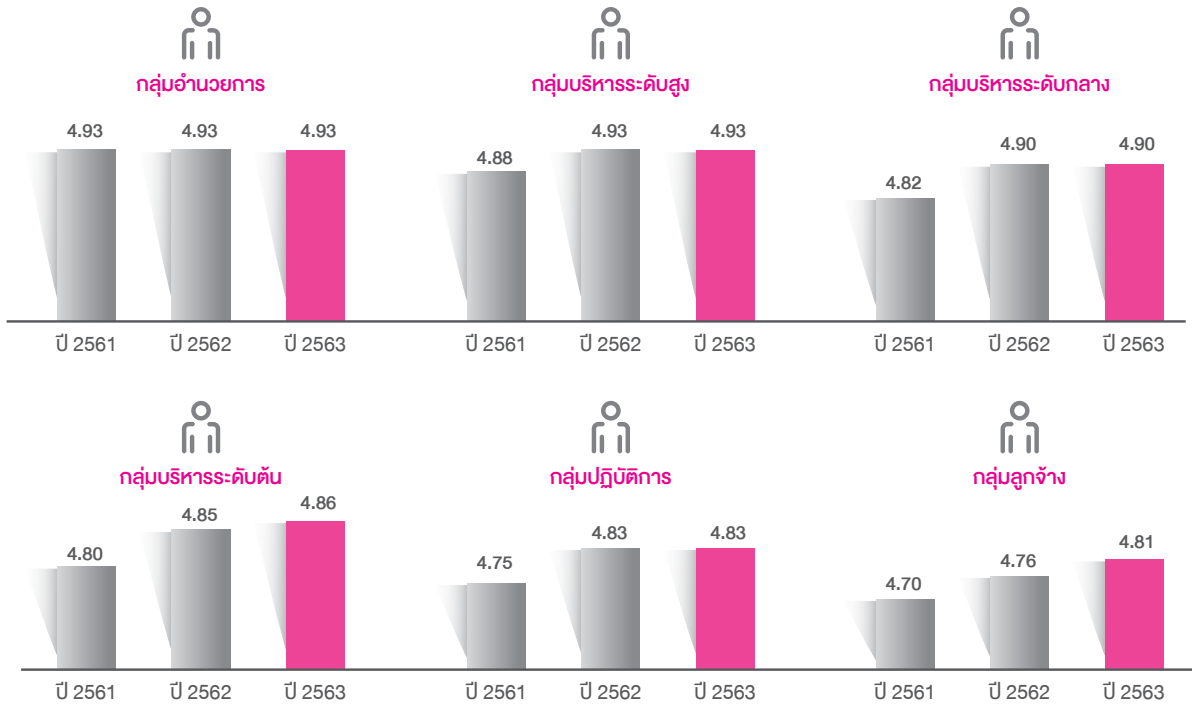
พัฒนาทักษะพนักงานสู่ Digital Banking และปรับสภาพแวดล้อม หรือ/ส่งเสริมต่อการทำงานในยุค Digital รวมถึงการสื่อสารและสร้างการรับรู้ เพื่อให้เกิดแรงกระตุ้นและผลักดันในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรตามค่านิยม GSB Way โดยธนาคารได้เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรเพื่อขับเคลื่อนการทำงานสู่ยุคดิจิทัล ใน 2 แนวทาง คือ

- ผ่านแผนเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่กำหนดโครงการ/แผนงาน/กิจกรรมในการเสริมสร้างวัฒนธรรม
- เชื่อมโยงระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ผ่านระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่นำสมรรถนะหลักที่ถ่ายทอดจากค่านิยมองค์กรและสมรรถนะทางการบริหารไปเป็นปัจจัยในการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี เพื่อให้บุคลากรทำงานให้เกิดผลสำเร็จตามกลยุทธ์องค์กร รวมทั้งติดตามและรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบและดำเนินการทบทวนเป็นประจำ

การปรับปรุงเครื่องมือในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรตาม Culture Transformation Model ได้แก่ การสร้างผู้นำต้นแบบ Role Model ในระดับอำนาจการจำนวน 45 คน ในการแสดงพฤติกรรมที่ถูกต้องตามค่านิยม GSB Way และพัฒนาผู้นำการเปลี่ยนแปลงระดับฝ่าย/ภาค จำนวน 111 คน ที่มีความใกล้ชิดพนักงานมากยิ่งขึ้น อันนำไปสู่การผลักดันและกระตุ้นให้พนักงานภายในหน่วยงานรับรู้ เข้าใจ และแสดงพฤติกรรมตามค่านิยมที่ถูกต้อง

ผลการดำเนินงานด้านการสร้างวัฒนธรรมองค์กร 103-3

ระดับคะแนนความผูกพันตามกลุ่มบุคลากร ปี 2561-2563



การปรับเปลี่ยนการดำเนินงานของธนาคารสู่ดิจิทัล



103-1

ความสำคัญของประเด็นการปรับเปลี่ยนการดำเนินงานของธนาคารสู่ดิจิทัล

ในปัจจุบันการพัฒนาทางด้านดิจิทัลของธุรกิจโดยเฉพาะสถาบันการเงินถือเป็นปัจจัยการแข่งขันหนึ่งที่สำคัญของธุรกิจ ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำการเข้าถึงลูกค้าในยุคสมัยปัจจุบันอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ซึ่งถือเป็นปัจจัยสภาพแวดล้อมสำคัญที่ทำให้พฤติกรรมของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงหันมาใช้บริการรูปแบบ Mobile Banking มากยิ่งขึ้น สำหรับการพัฒนาสู่การเป็น Digital Banking ของธนาคารออมสินยังคงคำนึงถึงการส่งเสริมให้ประชาชนทุกระดับของประเทศมีโอกาสเข้าถึงบริการทางการเงินทุกประเภท จากปัจจัยข้างต้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ธนาคารจะต้องเร่งพัฒนาและนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงิน และช่องทางการให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการลูกค้าที่เปลี่ยนแปลง ตลอดจนถึงการขับเคลื่อนองค์กรไปข้างหน้าภายใต้สถานการณ์ความไม่แน่นอน



เป้าหมายการดำเนินงานด้านดิจิทัล

- คิดค้นและพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ และการส่งมอบในรูปแบบดิจิทัล
- ร่วมกับพันธมิตรสร้าง New Business Model บน Digital Platform
- ส่งเสริมและพัฒนากลไกการบริหารจัดการนวัตกรรมในองค์กรอย่างเป็นรูปธรรม

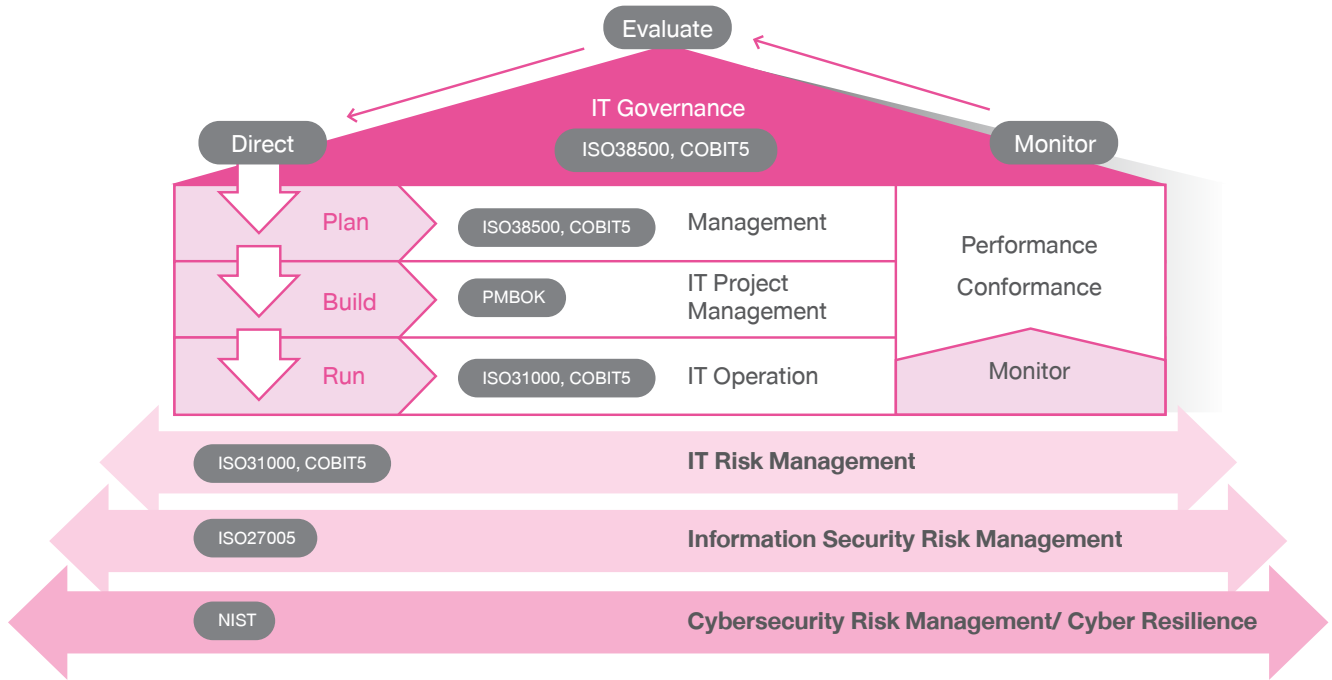
103-2

แนวการบริหารจัดการต่อประเด็นการปรับเปลี่ยนการดำเนินงานของธนาคารสู่ดิจิทัล

ธนาคารได้กำหนดแผนปฏิบัติการดิจิทัลระยะ 3-5 ปี (Digital Roadmap) ที่เชื่อมโยงสอดคล้องกับแผนวิสาหกิจ ธนาคารและนโยบายต่าง ๆ ของธนาคารเข้ากันกับแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2563-2567 ใหม่ที่ได้มีการทบทวนภายใต้พันธกิจการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร IT ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาพัฒนาและยกระดับกระบวนการทำงานให้คล่องตัว ยืดหยุ่น sfss รองรับการเปลี่ยนแปลงแบบใหม่ และการพัฒนาเทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับลูกค้าและองค์กร โดยได้กำหนดกรอบทิศทางการกำกับดูแลด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Governance) ด้วยมาตรฐานสากลและแนวปฏิบัติที่ดี

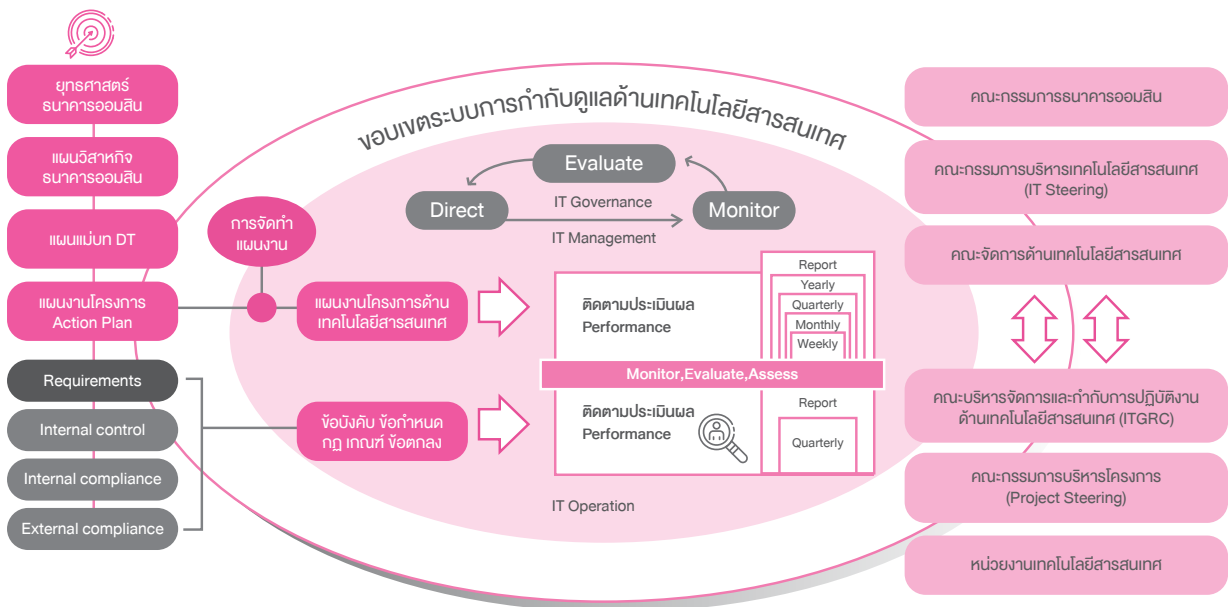
กำหนดกรอบทิศทางการทำงานกับดูแลด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Governance)

แนวทางการกำกับดูแลและบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยมาตรฐานสากล และแนวปฏิบัติที่ดี (Management Methodology)



แผนปฏิบัติการดิจิทัลระยะ 3-5 ปี (Digital Roadmap)

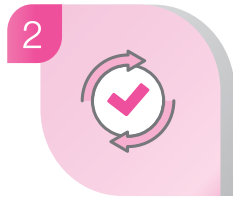
แผนปฏิบัติการประจำปี (Action Plan)



โดยในปี 2563 ธนาคารได้ดำเนินงานภายใต้แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2563-2567 ซึ่งได้กำหนดเป้าหมายระยะยาวเพื่อเป็นการวางรากฐานให้ครอบคลุมทุกมิติให้แก่ธนาคารว่า “เป็น IT ที่มีโครงสร้างพื้นฐาน (IT Infrastructure) ได้มาตรฐานสากล ที่มั่นคง ปลอดภัย และพร้อมให้บริการได้ตลอดเวลา” โดยมีกลยุทธ์และพันธกิจหลัก 3 ด้าน ดังนี้



**ด้านศักยภาพ
ของบุคลากร
(People)**



**ด้านการส่งเสริม
การปฏิบัติงาน
(Process)**



**ด้านโครงสร้างพื้นฐานและ
ความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ
(Infrastructure & Security)**

หมายเหตุ :

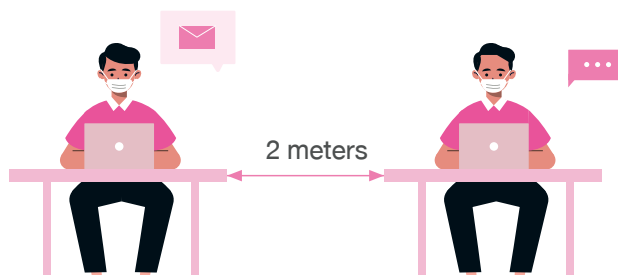
สามารถอ่านรายละเอียดแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2563-2567 ทั้ง 3 ด้าน หน้า 173

โดยในปี 2563 ธนาคารได้มีการดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้

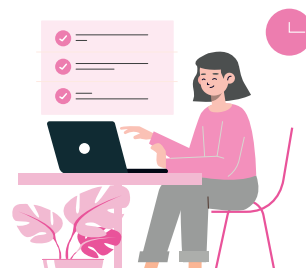
การเพิ่มศักยภาพโครงสร้างพื้นฐาน

ธนาคารได้ริเริ่มในการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน และมาตรฐานการบริหารจัดการองค์กรที่มีประสิทธิภาพรองรับการขยายธุรกิจ และการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันแก่องค์กร รวมทั้งการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับ และมาตรฐานสากล โดยมีแผนงานที่สำคัญ ได้แก่

- ▶ แผนการบริหารและพัฒนาผู้นำ/บุคลากรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง และปรับโครงสร้างองค์กร/อัตรากำลังให้สอดคล้องกับทิศทางองค์กร พร้อมทั้งขับเคลื่อนวัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันพนักงาน
- ▶ แผนการพัฒนาและวางระบบโครงสร้างพื้นฐานด้าน IT ให้มั่นคง ปลอดภัย และเอื้อต่อการดำเนินธุรกิจ
- ▶ แผนการพัฒนาและผลักดันการเชื่อมโยงใช้ข้อมูล เพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจ (Data Driven Organization)
- ▶ แผนการพัฒนาเครื่องมือและระบบงาน รวมถึงบูรณาการ GRC อย่างเป็นมาตรฐานและเอื้อต่อการดำเนินธุรกิจ และยกระดับ Composite Rating
- ▶ แผนการปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน (Working Space) เพื่อรองรับการทำงานรูปแบบใหม่



กำหนด Alternate Site และแยกทีมทำงาน



พนักงานทำงานที่บ้าน (WFH) มากกว่า 50%

เทคโนโลยีดิจิทัลที่รองรับสถานการณ์ COVID-19 การทำงานและ Work From Home



VPN



Conference Call

Office 365

Office 365



Softphone

นอกจากนี้ธนาคารได้วางแผนบริหารจัดการทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเปลี่ยนวิธีการจัดซื้อจัดจ้างเป็นเช่าใช้ บริการแทน ทั้งนี้ เพื่อกำหนดกรอบการจัดสรรงบประมาณล่วงหน้า และการใช้ทรัพยากรทั้งทางด้านการเงินและไม่ใช้การเงิน อย่างมีประสิทธิภาพ รองรับความเสี่ยงเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงในช่วงการจัดซื้อจัดจ้าง



จ่ายตามที่ใช้จริง (Pay per Use)

ปรับเปลี่ยนการใช้การ ใช้งาน ในอนาคต (Capacity)



ลดการใช้บุคลากรในการ ติดตั้ง โยกย้ายครุภัณฑ์

ลดการบริหารจัดการงานที่ ไม่ใช่ Core Business

บุคลากรมีเวลาใน การเรียนรู้และพัฒนาทักษะ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการกิจ งานที่สำคัญ



มีระบบ Early Warning

ลดระยะเวลาในการจัดหา จัดซื้อครุภัณฑ์

แก้ปัญหาได้อย่างทันต่อทันที

ทันเวลาและสอดคล้องกับ เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง

การบริหารจัดการทรัพย์สิน (Asset Management) มีประสิทธิภาพ



ยกเลิกการใช้งาน เมื่อเทคโนโลยีล้าสมัย

รองรับการใช้งานในอนาคต

ผลการดำเนินงานที่สำคัญการเพิ่มศักยภาพโครงสร้างพื้นฐาน

- การพัฒนาและวางระบบโครงสร้างพื้นฐานอาคาร Data Center ให้มีประสิทธิภาพ และมีความพร้อมใช้งาน
- การพัฒนาระบบงานมาตรฐาน TFRS 9 และระบบ Investment System
- การนำ Microsoft Online Service มาใช้งานในธนาคาร
- การดำเนินงานแผนปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน (Working Space) เพื่อรองรับการทำงานรูปแบบใหม่
- การปรับปรุงระบบความปลอดภัยสารสนเทศตามมาตรฐาน PCI DSS

HR Transformation

การเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรบุคคลให้พร้อมต่อการดำเนินงานขับเคลื่อนธนาคาร ในรูปแบบ Digital ก็ถือเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อให้การดำเนินงานในส่วนต่าง ๆ สามารถทำงานได้อย่างเป็นระบบ และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยมีการดำเนินงานที่สำคัญทั้งในด้านการพัฒนาบุคลากร และการส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติต่อเรื่องค่านิยมองค์กร GSB Way ดังนี้

การพัฒนาบุคลากร



อบรมสัมมนา
บุคลากรกว่า
68,019
คน

การอบรมผ่าน
e-learning
129,481
คน

มีผลงานนวัตกรรม
ที่ได้รับคัดเลือก
13
ผลงาน

พัฒนาทักษะด้าน
Digital & Data Analytic
17,000
คน

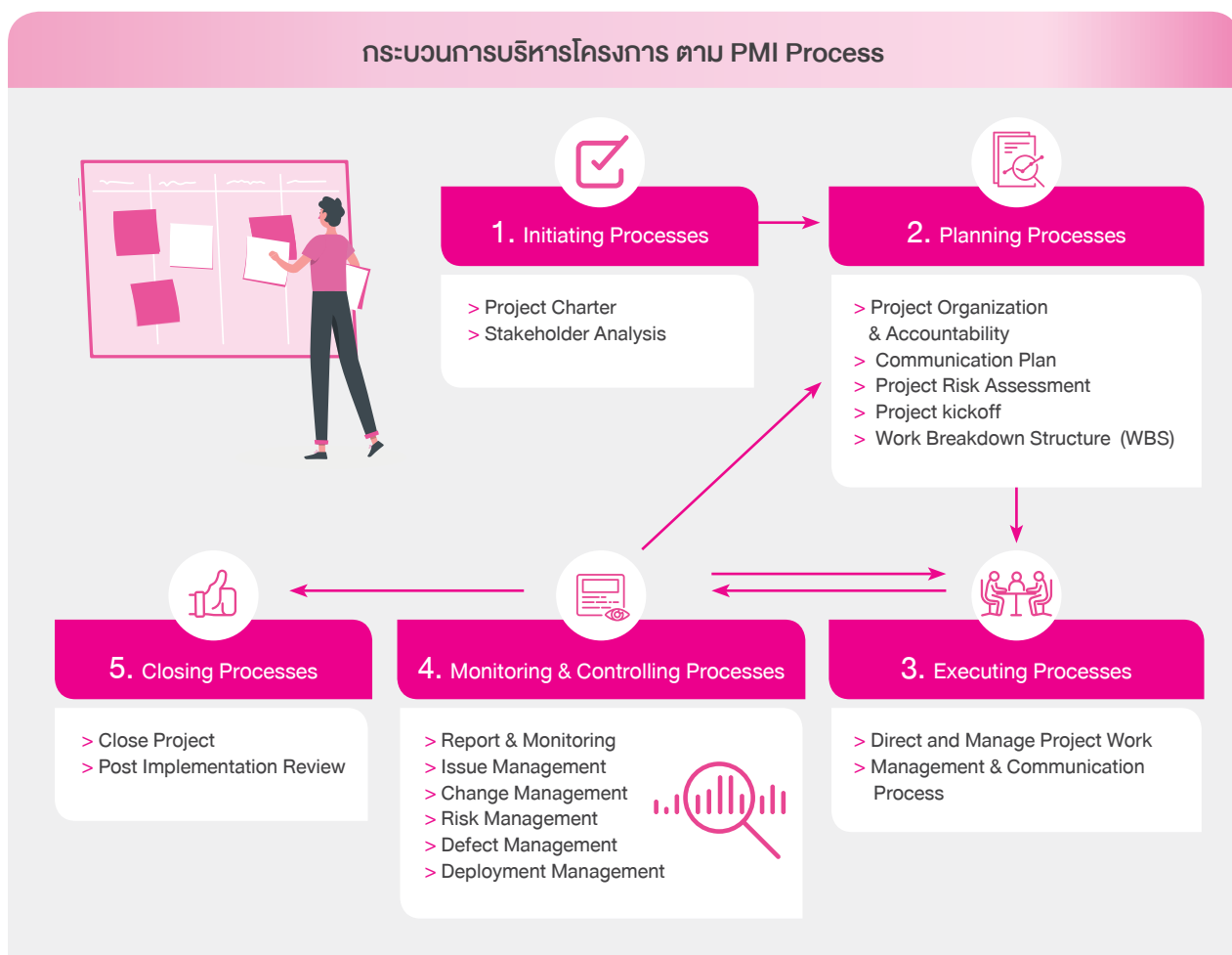
- การอบรมสัมมนาบุคลากรจำนวนกว่า 68,019 คน โดยมีหลักสูตรที่สำคัญ เช่น หลักสูตร Sale & Advisory/เพิ่ม Income 27,996 คน หลักสูตร Leadership 2,663 คน หลักสูตรการรองรับการปฏิบัติงาน 13,766 คน
- การอบรมผ่าน e-learning จำนวนกว่า 129,481 คน โดยมีสื่อการเรียนรู้แล้วเสร็จ 13 หลักสูตร (การบริหารจัดการหนี้/CBS เงินฝาก & สินเชื่อ/กระบวนการสินเชื่อ/composites Rating/เครดิต/ระเบียบ HR/สลาก/ Market Conduct/ICAS/กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ/บริหารจัดการความเสี่ยง/ขายหน่วยลงทุน)
- การสร้างสรรค่นวัตกรรมผ่านโครงการ GSB Talent Innovation Grand Slam โดยมีผลงานนวัตกรรมที่ได้รับคัดเลือก 13 ผลงาน และนำไปพัฒนาต่อยอดในปี 2564
- พัฒนาทักษะพนักงานด้าน Digital & Data Analytic โดยมีการอบรมผ่านระบบ Online กว่า 17,000 คน เช่น ด้าน Digital ผ่านหลักสูตร “Reshaping the future of work: Digital Mindset” ผ่าน GSB Wisdom จำนวน 15,330 คน ด้าน Data Analytic อบรม 2 หลักสูตร ด้าน Innovation และ Data Science จำนวน 84 คน ผลการประเมินหลักสูตรผู้เข้ารับการอบรม มีความรู้เพิ่มขึ้นร้อยละ 100

การส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติต่อเรื่องค่านิยมองค์กร GSB Way

การนำระบบ GSB Way Point มาใช้เป็นระบบการให้คะแนนสำหรับแลกเปลี่ยน และสะสม เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรของธนาคารสามารถปฏิบัติหน้าที่เป็นไปตามค่านิยมองค์กร GSB Way ได้ โดยสามารถดำเนินงานระบบ QR Code การสะสมคะแนน และการแลกเปลี่ยนเป็นที่เรียบร้อย

การปรับปรุงกระบวนการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

ธนาคารได้มีการบริหารโครงการและการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ (Project Management) โดยยึดกระบวนการบริหารโครงการตาม PMI Process โดยหลังจากการบริหารโครงการจะมีการทบทวน Project Lesson Learn ในมิติต่าง ๆ ทั้งด้านขอบเขต ระยะเวลา คุณภาพ และคน เพื่อปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



ในด้านการจัดการด้านคุณภาพธนาคาร ได้มีการดำเนินงานที่สำคัญเพิ่มเติม เช่น

- SUMO (Sales and Services Unit on Mobile) เป็นการสนับสนุนการปฏิบัติงานของสาขา ลดการทำงานซ้ำ ปรับปรุงใหม่ (Rework) และนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาพัฒนาโครงการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลลดการผิดพลาด และลดภาระการตรวจสอบด้านดิจิทัล (Digital Audit)

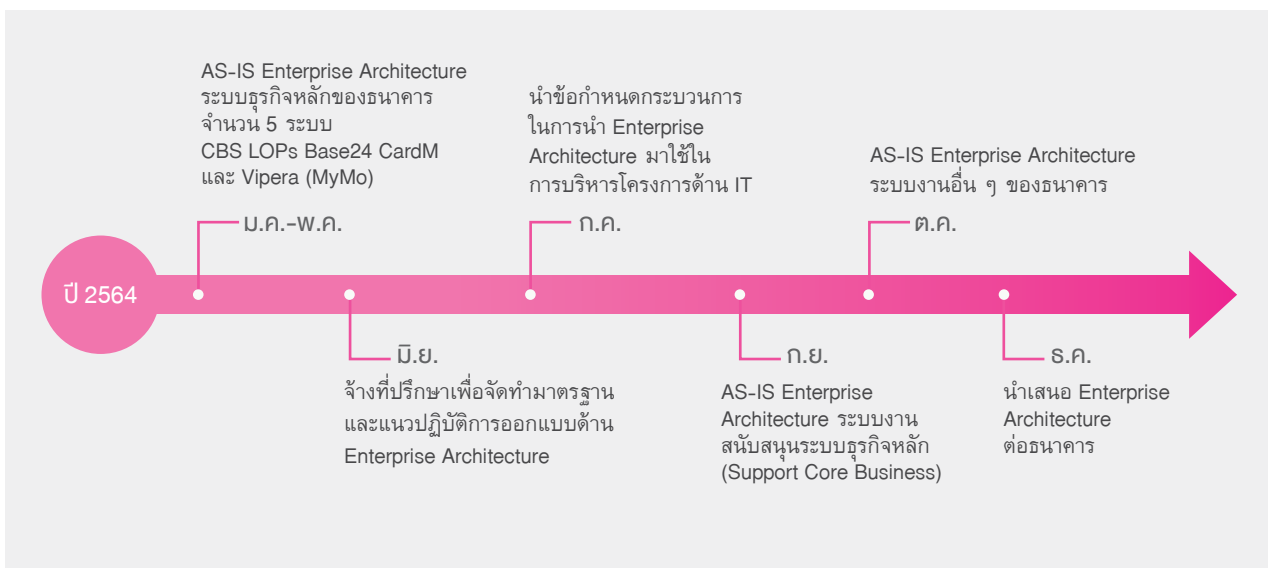
SUMO (Sales and Service Unit on Mobile)



NDID การนำระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลมาปรับใช้ให้บริการ Digital ID ด้วย Technology Face Recognition ในการตรวจสอบความถูกต้องข้อมูล เช่น

- พัฒนาระบบจัดเก็บข้อมูลลูกค้าให้ได้มาตรฐาน IAL2.3 เพื่อพิสูจน์และยืนยันตัวตน (e-KYC) เชื่อมโยงกับ NDID Platform (IDP : Identity Provider)
- พัฒนาระบบเพื่อให้บริการข้อมูลที่น่าเชื่อถือ (AS : Authentication Source)
- พัฒนาระบบให้บริการการเข้าใช้บริการธุรกรรม Online (RP : Reply Party)
- พัฒนาระบบให้บริการแบบ Digital ID เช่น การ Enroll ลูกค้าผ่าน SUMO และการเปิดบัญชีเงินฝากหรือสินเชื่อด้วยตนเองผ่านแอป MyMo

นอกจากนี้ ในปี 2564 ธนาคารได้กำหนดแผนการจัดทำการวิเคราะห์และจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร (EA) เพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อธนาคาร



การจัดการความเสี่ยงด้านไซเบอร์

ความสำคัญของประเด็น

ท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมการดำเนินธุรกิจของธนาคาร โดยเฉพาะความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ดิจิทัลและการประยุกต์ใช้โมเดลธุรกิจแบบใหม่อย่างต่อเนื่อง อันมีส่วนทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของลูกค้าในทุกกลุ่มได้หันมาใช้ธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางออนไลน์มากยิ่งขึ้น ผนวกกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่สำคัญ เช่น การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) การแข่งขันที่เข้มข้นรุนแรงของเทคโนโลยีทางการเงินรูปแบบใหม่ (Fintech) เป็นต้น ถือเป็นตัวเร่งสำคัญให้การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวรวดเร็วยิ่งขึ้น

ในขณะที่หน่วยงานกำกับดูแลสถาบันการเงินได้มีการประกาศบังคับใช้หลักเกณฑ์/มาตรการกำกับดูแลที่เข้มงวดมากขึ้น เช่น เกณฑ์กำกับดูแลการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) พรบ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ตลอดจนการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับมาตรฐานรายงานทางการเงิน ฉบับที่ 9 เรื่องเครื่องมือทางการเงิน (IFRS9) เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ธนาคารสามารถพัฒนาศักยภาพเชิงการแข่งขัน ผ่านการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อยกระดับสู่การเป็น Digital Banking เต็มรูปแบบ ท่ามกลางสถานการณ์ดังกล่าวข้างต้นจึงทำให้ธนาคารจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงที่จะตามมาจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ทั้งด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ การบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามหลักการที่สำคัญ 3 ประการ คือ



1 การรักษาความลับ



2 ความถูกต้องเชื่อถือได้



3 ความพร้อมใช้ของระบบงานบริการลูกค้า

โดยคณะกรรมการกำกับดูแล ของธนาคาร ได้มีการบริหารจัดการความเสี่ยงและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์หรือทิศทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการออกผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ที่มีผลกระทบต่อโครงสร้างทางเทคโนโลยีของธนาคาร ทั้งนี้ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจให้ลูกค้า คู่ค้า และพันธมิตร ให้ใช้บริการและร่วมมือสนับสนุนการดำเนินงานของธนาคารอย่างต่อเนื่อง

เป้าหมายการดำเนินงาน



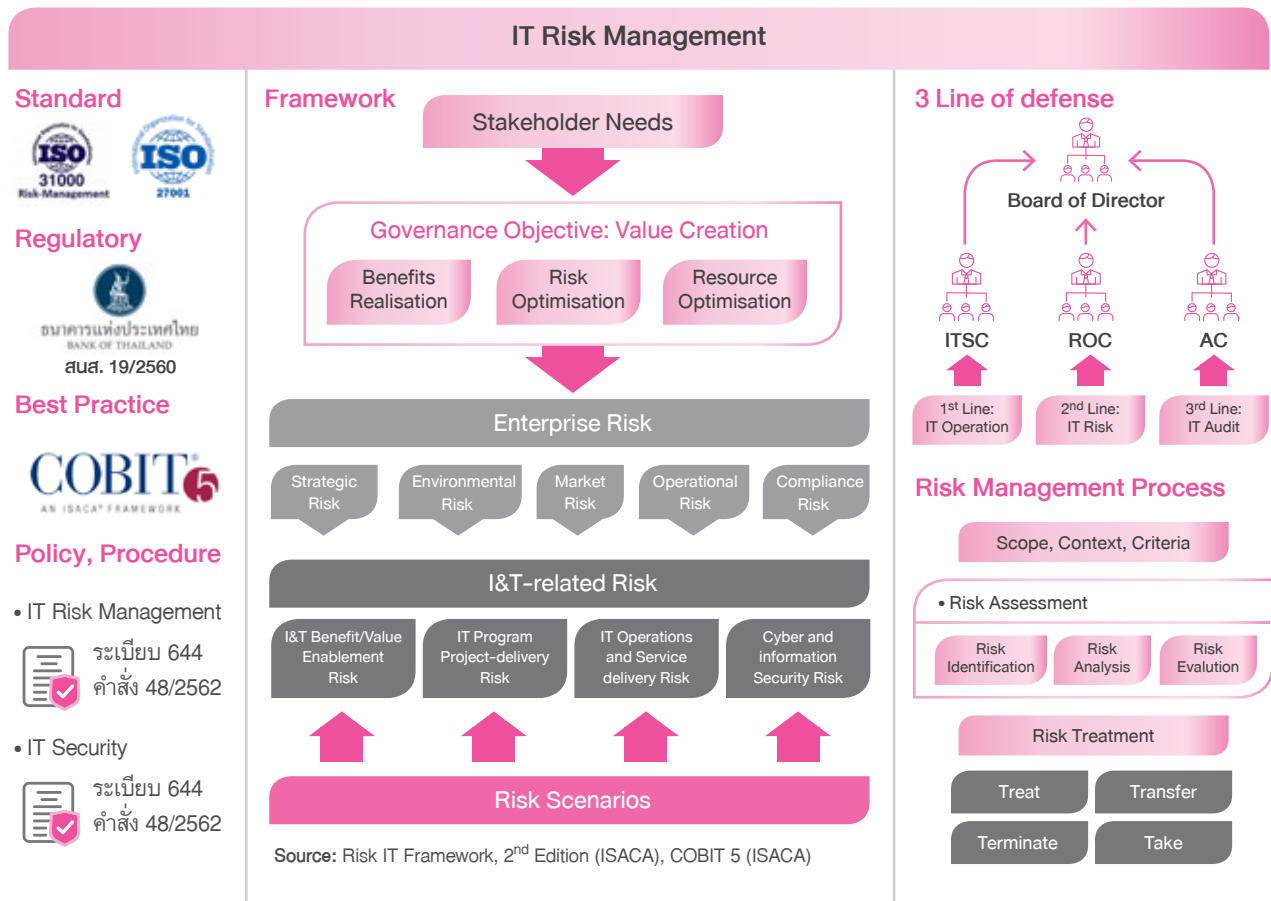
1. เป็น IT ที่มีโครงสร้างพื้นฐาน (IT Infrastructure) ได้มาตรฐานสากล ที่มั่นคง ปลอดภัย และพร้อมให้บริการได้ตลอดเวลา
2. พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในการปรับปรุงโครงสร้าง และกระบวนการให้เป็นอัตโนมัติ มีความปลอดภัย น่าเชื่อถือ เพื่อรองรับการเป็น Digital Banking
3. สร้างวัฒนธรรมองค์กรสู่ Digital Banking (Data Driven & Innovation)

แนวทางการบริหารจัดการ

ธนาคารได้มีการเพิ่มศักยภาพโครงสร้างพื้นฐาน โดยเฉพาะการพัฒนาและวางระบบโครงสร้างพื้นฐานทางด้าน IT ให้มีความมั่นคง ปลอดภัย และเอื้อต่อการดำเนินธุรกิจนั้น ธนาคารได้มีการกำหนดแนวการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศขององค์กร (Information Security Management) ดังนี้

1. มีระเบียบธนาคารว่าด้วยนโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศที่มีการทบทวนทุกปี
2. มีกระบวนการบริหารจัดการความมั่นคงฯ และมีคำสั่งธนาคารประกาศวิธีปฏิบัติตามนโยบายฯ
3. มีการถ่ายทอดกระบวนการบริหารจัดการความมั่นคงฯ ทั้งทั้งองค์กรด้วย
 - จัดทำสื่อการเรียนรู้และสร้างความตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์
 - การสร้างความตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ ต่อคณะกรรมการธนาคาร
 - สร้างความตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ด้วย Infographic และ VDO Clip เพื่อประชาสัมพันธ์ให้กับพนักงาน ลูกค้า และประชาชนตัวอย่างต่อเนื่อง
4. มีการประเมินผลลัพธ์กระบวนการบริหารจัดการความมั่นคงฯ เช่น การทำ Cyber drill ด้วยการทดสอบ e-mail phishing ทั้งองค์กร และกิจกรรม Cyber war games
5. นำผลการประเมินผลลัพธ์มาทบทวนกระบวนการบริหารจัดการความมั่นคงฯ เป็นประจำทุกปีและเชื่อมโยงไปสู่การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของธนาคาร

การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศขององค์กร (Information Security Risk Management)



| | |
|---|--|
| ยุทธศาสตร์ธนาคารออมสิน (House of Strategy) | |
| ยุทธศาสตร์ที่ 4 การเพิ่มศักยภาพโครงสร้างพื้นฐาน | |
| Fundamental Capabilities | |
| พัฒนาและวางระบบโครงสร้างพื้นฐานทางด้าน IT ให้มั่นคง ปลอดภัย และเอื้อต่อการดำเนินธุรกิจ | |
| ยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านโครงสร้างพื้นฐานและความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ | |
| เสริมความมั่นคง ปลอดภัยและพร้อมใช้งาน ด้านโครงสร้างพื้นฐานและระบบรักษาความปลอดภัยสารสนเทศ | |
| โครงสร้าง | Outcome |
| IT infrastructure & Security | ธนาคารมีระบบ IT infrastructure & Security ที่เป็นอัตโนมัติ คล่องตัว ทันสมัย สามารถเข้าถึงการให้บริการได้ง่าย สะดวก ปลอดภัย สามารถป้องกันต่อกภัยคุกคามใหม่ได้ |

- มีระเบียบธนาคาร ว่าด้วยนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีคำสั่งธนาคาร ประกาศวิธีปฏิบัติ ตามนโยบายฯ ที่มีการทบทวนทุกปี
- มีกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งโครงสร้างองค์กร บทบาทหน้าที่ การประเมินความเสี่ยง ทุกองค์ประกอบตาม COBIT 5 และ ISO27001:2013
- มีการถ่ายทอดกระบวนการฯ แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมีการประเมินการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ด้วยการประเมิน ความเสี่ยงและรายงานผลต่อผู้เกี่ยวข้อง ทั้งผู้ปฏิบัติงาน ฝ่ายงานคณะ ITGRC คณะ ITMC คณะ ITSC และคณะ RMC
- มีการประเมินผลลัพธ์กระบวนการการบริหารจัดการความเสี่ยงฯ จากผู้ปฏิบัติงานและฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง
- นำผลการประเมินผลลัพธ์ มาทบทวนกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงฯ เป็นประจำทุกปี และเชื่อมโยงไปสู่การจัดทำ แผนยุทธศาสตร์ของธนาคาร

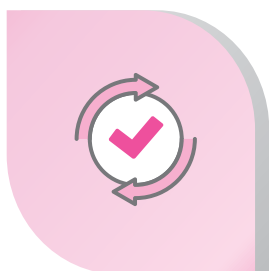
ธนาคารได้นำแนวทางการกำกับดูแลและการบริหารจัดการตามมาตรฐานสากล ISO/IEC 38500:2015 (Governance of IT for the Organization) และแนวปฏิบัติที่ดี COBIT 2019 มาใช้ในการกำกับดูแลและบริหารจัดการงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้เป็นระบบ รวมถึงการนำกฎหมาย ระเบียบ ประกาศที่สำคัญเกี่ยวข้องกับธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เช่น พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 พ.ร.บ.การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 ฯลฯ มาใช้เป็นมาตรการในการควบคุมดูแล ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้าและรองรับกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ

ธนาคารได้จัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2563-2567 ซึ่งได้กำหนดให้มีกลยุทธ์และพันธกิจหลัก 3 ด้าน ดังนี้



1 ด้านศักยภาพของบุคลากร (People)

การเตรียมความพร้อมของบุคลากรด้าน IT ถือเป็นหัวใจสำคัญของการนำไปสู่ Digital Banking จึงจำเป็นต้องพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะ รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศ (Innovation Culture) กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ภัยคุกคามทางไซเบอร์ สร้างวัฒนธรรมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานมากขึ้น (Digital Workplace) และสามารถปรับรูปแบบการทำงานให้มีความคล่องตัวมากขึ้น (Agile) หรือการเรียนรู้งานในลักษณะ Cross Function เพื่อสร้างความรู้ ประสบการณ์ และเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้แก่พนักงาน



2 ด้านการส่งเสริมการปฏิบัติงาน (Process)

การปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้มีความยืดหยุ่น คล่องตัว โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบงานและกระบวนการปฏิบัติงาน โดยการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับระบบงานและเพิ่มประสิทธิภาพ ทางการแข่งขัน เช่น Cloud, Artificial Intelligence (AI), Blockchain, Biometric รวมถึงการนำ Data Governance มาใช้สนับสนุนการจัดเก็บ การบริหารจัดการและการวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างรัดกุม

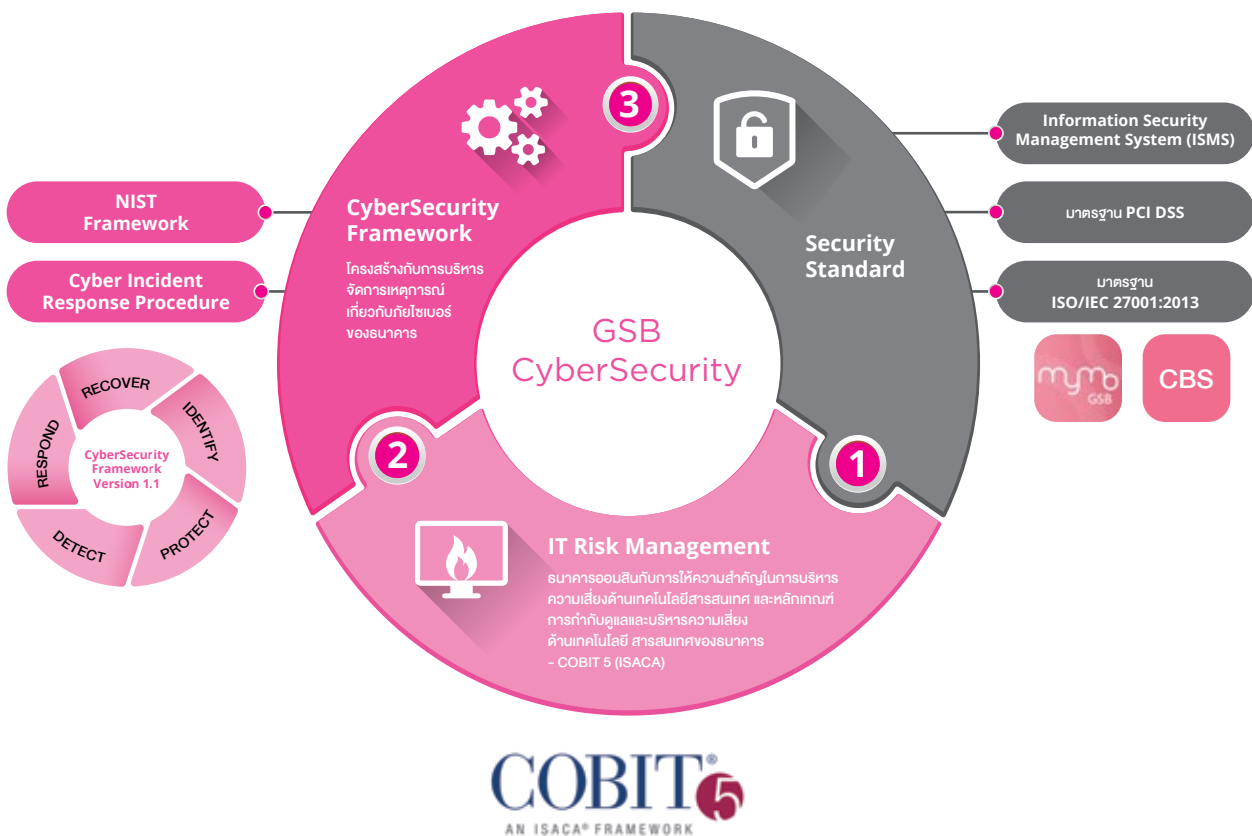


3 ด้านโครงสร้างพื้นฐานและความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Infrastructure & Security)

จากเป้าหมายในการเป็น IT ที่มีโครงสร้างพื้นฐาน (IT Infrastructure) ได้มาตรฐานสากล มั่นคง ปลอดภัย และพร้อมให้บริการได้ตลอดเวลา กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศได้ยกระดับมาตรฐานระบบงานต่าง ๆ ให้เทียบเท่ากับมาตรฐานสากล เพิ่มขีดความสามารถด้านไอทีในระบบงานสำคัญให้พร้อมรองรับปริมาณการทำธุรกรรม ควบคู่กับการพัฒนาระบบงานให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีรูปแบบใหม่ เพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจให้มีความเสี่ยงน้อยที่สุด หรืออยู่ในระดับที่ยอมรับได้ รองรับการขยายตัวทางธุรกิจและการบริหารจัดการองค์กร ทั้งในปัจจุบันและอนาคต รวมทั้งการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ทั้งในกรณีปกติและในกรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน

จากเป้าหมายในการเป็น IT ที่มีโครงสร้างพื้นฐาน (IT Infrastructure) ได้มาตรฐานสากล มั่นคง ปลอดภัย และพร้อมให้บริการ ได้ตลอดเวลา กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศได้ยกระดับมาตรฐานระบบงานต่าง ๆ ให้เทียบเท่ากับมาตรฐานสากล เพิ่มขีดความสามารถ ด้านไอทีในระบบงานสำคัญให้พร้อมรองรับปริมาณการทำธุรกรรม ควบคู่กับการพัฒนาระบบงานให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีรูปแบบใหม่ เพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจให้มีความเสี่ยงน้อยที่สุดหรืออยู่ในระดับที่ยอมรับได้ รองรับการขยายตัวทางธุรกิจและการบริหารจัดการ องค์กร ทั้งในปัจจุบันและอนาคต รวมทั้งการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ทั้งในกรณีปกติและในกรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน

การดำเนินงานตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ ดังกล่าวถือเป็นการวางรากฐานให้กับกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งเรื่องโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบรักษาความปลอดภัยสารสนเทศ การบริหารจัดการความเสี่ยงทางไซเบอร์และกำหนดมาตรการควบคุม ด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัย (Maturity Level) อย่างต่อเนื่อง รวมถึงการพัฒนาทักษะและศักยภาพบุคลากรในกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้สอดคล้องและรองรับการเปลี่ยนแปลงในรูปแบบดิจิทัล



การดำเนินงานที่สำคัญ

- การดำเนินการบริหารความเสี่ยงด้านไซเบอร์ภายใต้ระเบียบธนาคารออมสิน ฉบับที่ 595 ว่าด้วยนโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Information Security Policy) และอยู่ระหว่างจัดทำนโยบายความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (Cybersecurity Policy) ฉบับใหม่
- การดำเนินงานตามกรอบการทำงานด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (NIST Cybersecurity Framework) เพื่อยกระดับความมั่นคงปลอดภัยของทุกระดับ เป็นวงจร Plan Do Check Act รวมไปถึงช่วยให้องค์กรสามารถวางแผนป้องกัน ตรวจสอบ และตอบสนองต่อภัยคุกคามได้อย่างรวดเร็ว และเป็นระบบ
- การแต่งตั้งทีมงานจัดการเหตุด้านภัยไซเบอร์ (Cyber Incident Response Team : CIRT) เพื่อดำเนินการกำกับ ดูแล และกระบวนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการเตรียมความพร้อมการจัดการเหตุภัยด้านไซเบอร์
- การทดสอบแผนแบบบูรณาการเชื่อมโยงแผนตอบสนองเหตุขัดข้อง
- การจัดกลุ่มธุรกรรมที่ได้จากกระบวนการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจและระบุธุรกรรมงานที่สำคัญให้มีความชัดเจน
- การจัดทำแผนตอบสนองต่อเหตุด้านภัยไซเบอร์เพิ่ม ได้แก่ แผน DDoS, insider attack และ Data breach เป็นต้น

103-1, 103-2 นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญต่อการรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า โดยมีการดำเนินการภายใต้ระเบียบธนาคารออมสิน ฉบับที่ 670 ว่าด้วยนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Protection Policy) ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 เพื่อให้การปฏิบัติงานของธนาคารเป็นไปตามกฎหมายมาตรฐานสากลในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และสอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยจัดให้มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลที่เหมาะสม เพื่อป้องกันการสูญหาย การเข้าถึง การใช้ การเปลี่ยนแปลง การแก้ไข หรือการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล โดยไม่มีอำนาจหรือขัดต่อกฎหมาย และในกรณีที่ธนาคารให้หน่วยงานหรือบุคคลภายนอกดำเนินการเกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลแทนธนาคาร ต้องกำหนดให้หน่วยงานหรือบุคคลภายนอก เก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลไว้เป็นความลับและรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าว รวมถึงป้องกันไม่ให้นำข้อมูลส่วนบุคคลไปเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยเพื่อการอื่นใดโดยไม่มีอำนาจ หรือขัดต่อกฎหมาย

ทั้งนี้ ธนาคารได้มีการแต่งตั้งคณะทำงานย่อยด้าน Data Classification โครงการเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 เพื่อกำหนดความสำคัญของข้อมูล (Classification Guidelines) ให้ครอบคลุมชุดข้อมูลส่วนบุคคล (ข้อมูลลูกค้า) ของระบบงานต่าง ๆ

ผลการดำเนินงาน ¹⁰³⁻²

| แผนงาน/โครงการ | ผลลัพธ์ (Outcome) | เป้าหมาย |
|---|--|---------------------|
| แผนงาน/โครงการ : ดำเนินการแล้วเสร็จตามเป้าหมาย | | |
| จ้างที่ปรึกษาเตรียมความพร้อมในการตรวจรับรอง PCI DSS | ระบบงานที่สำคัญได้รับการปรับปรุงให้เป็นไปตามมาตรฐาน PCI DSS และได้รับการรับรองความปลอดภัย ตามขอบเขตที่หน่วยงานภายนอกกำหนด | ภายในเดือน มิ.ย. 63 |
| พัฒนาระบบงานรองรับนโยบาย Nation e-Payment | พัฒนาระบบงานพร้อมเพย์และระบบงานอื่นที่เกี่ยวข้องได้ตามนโยบายของรัฐบาล | ภายในเดือน มิ.ย. 63 |
| จัดซื้ออุปกรณ์ Firewall สาขา พร้อมจ้างบำรุงรักษาระยะเวลา 4 ปี | ระบบงานที่สำคัญได้รับการปรับปรุงให้เป็นไปตามมาตรฐาน PCI DSS และได้รับการรับรองความปลอดภัย ตามขอบเขตที่หน่วยงานภายนอกกำหนด | ภายในเดือน มิ.ย. 63 |
| จัดซื้อระบบ Web Isolation | เพื่อป้องกันผู้เข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่าน Web Browser จากภายในธนาคาร ให้มีความปลอดภัยยิ่งขึ้น | ภายในเดือน มิ.ย. 63 |
| จัดซื้อสิทธิการใช้งาน MS Office 77 Licenses (True up) | มีสิทธิการใช้งานโปรแกรม Microsoft Office ที่ถูกต้องตามกฎหมายครอบคลุมจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์และความต้องการใช้งาน | ภายในเดือน มี.ค. 63 |
| ระบบ Data Catalog Collaboration | <ol style="list-style-type: none"> 1. เพิ่มประสิทธิภาพและสนับสนุนการบริหารจัดการข้อมูล ทำให้ทราบถึงโครงสร้างและรูปแบบของข้อมูลในระบบงานต่าง ๆ ภายใต้การกำกับดูแลข้อมูล 2. เพิ่มประสิทธิภาพของการใช้ข้อมูลสำคัญร่วมกันได้อย่างเป็นระบบ และมีการกำกับดูแลที่ดี 3. ยกระดับการกำกับดูแลข้อมูลไปสู่ระดับมาตรฐานให้ครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร | ภายในเดือน มี.ค. 63 |
| พัฒนาระบบงานรองรับ TFRS 9 | <ol style="list-style-type: none"> 1. ธนาคารมีงบการเงินที่แสดงถึงฐานะและผลการดำเนินงานที่สะท้อนความเป็นจริง เป็นไปตามมาตรฐานรายงานทางการเงิน ฉบับที่ 9 2. ธนาคารสามารถกันเงินสำรองเพื่อรองรับความเสียหายที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างเพียงพอ | ภายในเดือน ธ.ค. 63 |
| Data Virtualization ระยะที่ 2 | ระบบงานมาตรฐานกลางข้อมูลของธนาคารที่ครอบคลุมทุกความต้องการของผู้ใช้งานและสนับสนุนธุรกิจในยุคดิจิทัล | ภายในเดือน มิ.ย. 63 |

จำนวนพนักงานที่ได้รับการอบรมและผ่านการทดสอบ

จำนวนพนักงานที่ได้รับการอบรม และผ่านการทดสอบหลักสูตร “ความรู้และแนวทางปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562” จำนวน 17,253 คน คิดเป็นร้อยละ 79 ของบุคลากรธนาคาร โดยมีเนื้อหาหลักสูตร ประกอบด้วย

- 1) ความรู้ทั่วไปของ พรบ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- 2) หลักการสำคัญในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- 3) สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล
- 4) การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล
- 5) ความผิดและโทษทางกฎหมาย

จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องความปลอดภัยของข้อมูล

จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลเท่ากับ จำนวน 3 ราย โดยเป็นกรณีขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบรายละเอียดพร้อมชี้แจงให้ความเข้าใจ การขอรับเอกสารจากลูกค้า การถูกแอบอ้างและปลอมเอกสาร

สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าที่เกี่ยวกับความปลอดภัยของข้อมูล ข้อมูลปี 2563

| ประเภทเสียง | จำนวน |
|------------------|-------|
| ขอความอนุเคราะห์ | 3 |
| รวม | 3 |

103-3, 418-1

จำนวนข้อร้องเรียนที่มีนัยสำคัญ เกี่ยวกับการละเมิดความเป็นส่วนตัวของลูกค้า

จำนวนข้อร้องเรียนที่มีนัยสำคัญเกี่ยวกับการละเมิดความเป็นส่วนตัวของลูกค้าและการสูญหายของข้อมูลลูกค้า เท่ากับ 6 ครั้ง โดยแบ่งออกเป็นกรณี ร้องเรียนการดำเนินงานที่อาจผิดต่อ พรบ.ข้อมูลส่วนบุคคลหรือความปลอดภัยของลูกค้า การให้ข้อเสนอแนะ เพื่อพัฒนาปรับปรุงการให้บริการที่ดีขึ้น และการขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบรายละเอียดพร้อมชี้แจงให้ความเข้าใจ

สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าที่เกี่ยวกับการละเมิดความเป็นส่วนตัวและการสูญหายของข้อมูล ข้อมูลปี 2563

| ประเภทเสียง | จำนวน |
|------------------|-------|
| ร้องเรียน | 2 |
| ขอความอนุเคราะห์ | 2 |
| เสนอแนะ | 2 |
| รวม | 6 |

05

มูลนิธิอมสินเพื่อสังคม

GSB Foundation

มูลนิธิอมสินเพื่อสังคมก่อตั้งขึ้นเพื่อให้การสนับสนุนผ่านกิจกรรม โครงการ รวมไปถึง การรับบริจาคที่ช่วยส่งเสริมคุณภาพการศึกษา คุณภาพชีวิต การทำนุบำรุงศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรม รวมไปถึงระบบสาธารณสุขที่มีคุณภาพ

วัตถุประสงค์ของมูลนิธิอมสินเพื่อสังคม

1. เพื่อส่งเสริม สนับสนุนอุปนิสัย และพฤติกรรมการออมในหมู่ประชาชน โดยเฉพาะเยาวชนและผู้มีรายได้
2. เพื่อสนับสนุนการแก้ปัญหาค่าความยากจนในหมู่ผู้ด้อยโอกาส โดยเฉพาะเด็กและเยาวชนรวมถึงการส่งเสริม การศึกษาและสุขภาพอนามัย
3. เพื่อสนับสนุนการสร้างความเข้มแข็งของชุมชน ประชาคม ประชาสังคม การรวมพลังสร้างสรรค์ของคน ในชาติ เพื่อการพัฒนาสังคม
4. เพื่อสนับสนุนการทำนุบำรุงศาสนา และการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม
5. เพื่อส่งเสริม สนับสนุน การอนุรักษ์ขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปะและวัฒนธรรมอันดีงามของชาติ การอนุรักษ์และการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
6. เพื่อให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนแก่ลูกค้ำธนาคารออมสินและประชาชน เพื่อการพัฒนาสังคม
7. เพื่อส่งเสริมการปกครองระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขด้วยความเป็นกลาง และไม่ให้การสนับสนุนด้านการเงิน หรือทรัพย์สินแก่นักการเมือง หรือพรรคการเมืองใด
8. ส่งเสริม สนับสนุนการศึกษาและการฝึกอบรมในทุกระดับ รวมทั้งเป็นผู้รับใบอนุญาตจัดตั้งสถาบันการศึกษา และดำเนินกิจการที่เป็นประโยชน์ต่อสถาบันการศึกษา

ธนาคาร
เพื่อสังคม



มูลนิธิอมสินเพื่อสังคม

สารจากประธานมูลนิธิอมสินเพื่อสังคม

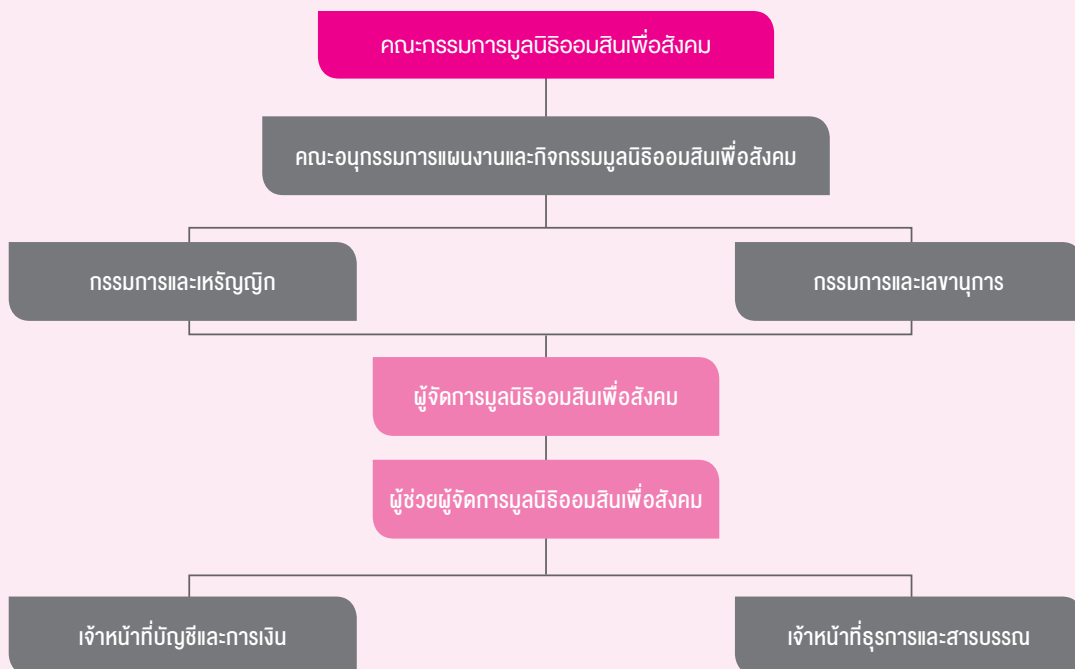
มูลนิธิ เพื่อสังคมเป็นองค์กรสาธารณประโยชน์ ก่อตั้งขึ้นมาตั้งแต่ปี 2543 โดยได้ดำเนินภารกิจต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม อาทิเช่น การสนับสนุนการศึกษา ช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสทางสังคม และผู้ประสบภัยพิบัติ เป็นต้น

โดยในปี 2563 มูลนิธิอมสินเพื่อสังคม ได้สมทบทุนจัดซื้ออุปกรณ์ป้องกันเพื่อความปลอดภัยจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ให้แก่บุคลากรทางการแพทย์ และมีส่วนช่วยเหลือประชาชนผู้สูงอายุที่มีความเสี่ยงจากการติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ในการแพร่ระบาดตั้งแต่ต้นปีอย่างต่อเนื่อง โดยมูลนิธิ ได้บริจาคแอลกอฮอล์ และหน้ากากอนามัย เพื่อป้องกันการติดเชื้อไวรัส COVID-19 ให้แก่สถานสงเคราะห์คนชราในเขตพื้นที่ธนาครอสมสินภาค (18 ภาค) จำนวน 32 แห่ง

มูลนิธิอมสินเพื่อสังคม ถือเป็นอีกหนึ่งกลไกที่สำคัญของธนาครอสมสินในการร่วมพัฒนาสังคม และชุมชนอย่างยั่งยืนตลอดไป



โครงสร้างมูลนิธิอมสิน

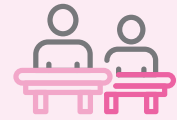


โครงการเด่นที่สนับสนุนโดยมูลนิธิออมสินเพื่อสังคม

วิทยาลัยอาชีวศึกษาออมสินอุปกัมภ์ จังหวัดจันทบุรี

มูลนิธิออมสินเพื่อสังคม ได้จัดตั้งวิทยาลัยอาชีวศึกษาออมสินอุปกัมภ์ โดยได้รับอนุญาตจากกระทรวงศึกษาธิการ เมื่อวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2554 มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างโอกาสทางการศึกษาแก่คนในพื้นที่ ยกระดับคุณภาพชีวิตและความเข้มแข็งให้กับชุมชน ส่งเสริมนักศึกษาให้มีทักษะความรู้ในวิชาชีพ มีนิสัยรักการออม และมีคุณธรรมจริยธรรมในการดำรงชีวิต

วิทยาลัยฯ เปิดการเรียนการสอนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และระดับประกาศนียบัตรชั้นสูง (ปวส.) มี 4 สาขาวิชา ได้แก่ การบัญชี การตลาด คอมพิวเตอร์ธุรกิจ และการโรงแรม โดยในปีการศึกษา 2563 มีจำนวนผู้บริหาร และครูประจำ จำนวน 30 คน นักเรียนรวมทั้งสิ้นจำนวน 513 คน นอกจากนี้ยังเปิดหลักสูตรทวิภาคีระดับ ปวส. โดยสร้างความร่วมมือกับสถานประกอบการจำนวน 11 แห่ง เพื่อจัดการศึกษาในระบบทวิภาคีเปิดสอนสาขาการบัญชี การตลาด คอมพิวเตอร์ธุรกิจ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และสาขาการโรงแรม โดยปัจจุบันมีนักเรียนทั้งสิ้น 39 คน



ปี 2563
วิทยาลัยมีนักเรียน
รวมทั้งสิ้น
513 คน

ผลการดำเนินงานวิทยาลัยอาชีวศึกษาออมสินอุปกัมภ์ ปีการศึกษา 2563

ด้านบุคลากร (อาจารย์)

อาจารย์มีการพัฒนาการเรียนการสอน โดยสร้างนวัตกรรมการสอน ส่งผลงานวิจัยเข้าประกวดกับสมาคมวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ ได้รับรางวัล 21 ผลงาน

ด้านนักเรียน

- ชนะเลิศการแข่งขันการเขียนโปรแกรมหุ่นยนต์เพื่องานทางด้านวิศวกรรมในงานเปิดโลกวิทยาศาสตร์ สู่อุตสาหกรรมที่ 21
- โดย มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม กรุงเทพมหานคร
- รองชนะเลิศอันดับ 1 "ปีการศึกษา 2020 ชิงแชมป์ประเทศไทย" รุ่นเยาวชนไม่เกิน 20 ปี โดยบริษัทสยามบอร์ดเกม จำกัด การแข่งขันทักษะวิชาชีพ จัดโดยสมาคมวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ ได้รับรางวัล ดังนี้
 - เหรียญทอง 3 เหรียญ จากการแข่งขัน เช่น ทักษะเทคนิคการนำเสนอขาย ฯลฯ
 - เหรียญเงิน 7 เหรียญ จากการแข่งขัน เช่น ทักษะโปรแกรมกราฟฟิก การสร้างเว็บไซต์ ฯลฯ
 - เหรียญทองแดง 2 เหรียญ จากการแข่งขัน ได้แก่ ทักษะการใช้โปรแกรมออกแบบงาน 3 มิติ ด้วย Sketch Up Pro 2015 และ ทักษะวิชาชีพการบัญชี (แข่งออนไลน์ทั้งประเทศพร้อมกัน)



เหรียญทอง 3 เหรียญ



เหรียญเงิน 7 เหรียญ



เหรียญทองแดง 2 เหรียญ

■ ด้านการศึกษา

การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านอาชีวศึกษา (V-net) ปีการศึกษา 2563 จัดสอบเฉพาะระดับ ปวช. 3 ผลการทดสอบสูงกว่ามาตรฐาน ดังนี้ ระดับ ปวช. คะแนนเฉลี่ย 42.68 (ค่าเฉลี่ยของประเทศ 38.73)

■ การประเมินสถานศึกษา

ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์มาตรฐานสำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ได้ระดับยอดเยี่ยม 87.80 %

การดำเนินงานของมูลนิธิออมสินเพื่อสังคม ปี 2563

ด้านการหารายได้

เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ตั้งแต่ต้นปี 2563 ได้ระมัดระวังพื้นที่ต่าง ๆ ทั่วประเทศอย่างต่อเนื่อง

มูลนิธิออมสินเพื่อสังคม จึงได้ชะลอการจัดกิจกรรมหารายได้เพื่อมิให้เกิดการแพร่ระบาดของของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ตามนโยบายรัฐบาล จนกว่าสถานการณ์จะดีขึ้น

ด้านการรับบริจาค

ปี 2563 มูลนิธิออมสินเพื่อสังคมได้รับเงินบริจาคจากพนักงาน ลูกจ้าง และบุคคลทั่วไปผ่านช่องทาง Mobile Banking ของทุกธนาคารที่เข้าร่วมโดยใช้ระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ (e-Donation) ที่มีความถูกต้องรวดเร็ว และส่งข้อมูลไปกรมสรรพากรโดยอัตโนมัติ ผู้บริจาคได้รับสิทธิประโยชน์ในการลดหย่อนภาษีเงินได้ประจำปีโดยไม่ต้องส่งหลักฐานการบริจาคประกอบการพิจารณาคืนภาษี มูลนิธิฯ ได้รับเงินบริจาค ดังนี้

- ชมรมกอล์ฟพรนาคารออมสินมอบเงินจัดการแข่งขันกอล์ฟการกุศล วันที่ 26 มกราคม 2563 จำนวน 300,000 บาท
- กลุ่มรับบริจาคตามสาขาในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล มียอดบริจาค ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 รวม 730,372.69 บาท
- ออกนุสรรับบริจาคเนื่องในโอกาสวันพระรัตนตรัยวันสมเด็จพะมิ่งกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 ในวันพุธที่ 25 พฤศจิกายน 2563 ผู้บริจาครับกระปุกออมสินวันสมเด็จพะมหาธีราชเจ้า และกระปุกออมสินเที่ยวไทย 4 ภาค เป็นที่ระลึก ยอดบริจาครวมทั้งสิ้น 303,323 บาท

| ภารกิจ | งบประมาณสนับสนุน | |
|--|------------------|---------------|
| ด้านการศึกษา | | |
| 1. มอบทุนการศึกษา สนับสนุนอุปกรณ์การเรียน อุปกรณ์กีฬา ฯลฯ ให้แก่นักเรียนที่มีผลการเรียนดี มีความประพฤติดีแต่ขาดแคลนทุนทรัพย์ ประกอบด้วย <ul style="list-style-type: none"> 1.1 โรงเรียนในพื้นที่ จังหวัดนครศรีธรรมราช 1.2 โรงเรียนมานิตวิทยา จังหวัดเชียงราย 1.3 โรงเรียนบ้านแม่ตาแมว จังหวัดเชียงราย 1.4 โรงเรียนถาวรนิมิต และวัดป่าศรีถาวรนิมิต จังหวัดนครนายก | 125,000 บาท | |
| ด้านสังคม | | |
| 2. จัดทำผ้าห่มเพื่อช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบภัยหนาวในพื้นที่ต่าง ๆ ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> 2.1 พื้นที่จังหวัดเลย 300 ผืน 2.2 พื้นที่จังหวัดน่าน 300 ผืน 2.3 พื้นที่จังหวัดนครราชสีมา 100 ผืน 2.4 พื้นที่จังหวัดเชียงราย 100 ผืน 2.5 จัดทำผ้าห่มสำรองช่วยเหลือประชาชน 1,000 ผืน | 216,000 บาท | |
| 3. ทาสีอาคารเรียน /อาคารประกอบ และจัดทำชั้นวางหนังสือห้องสมุดโรงเรียนสังวาลย์วิท 8 จังหวัดพะเยา | 100,000 บาท | |
| 4. มูลนิธิ มอบเงินช่วยเหลือครอบครัวทหาร /เจ้าหน้าที่ตำรวจและพลเรือนที่เสียชีวิต จากการปฏิบัติหน้าที่ในเหตุการณ์ความไม่สงบ เมื่อวันที่ 8-9 กุมภาพันธ์ 2563 ที่ศูนย์การค้า Terminal 21 จังหวัดนครราชสีมา | 500,000 บาท | |
| 5. มูลนิธิ สมทบทุนจัดซื้ออุปกรณ์ป้องกันเพื่อความปลอดภัยจากการติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ให้แก่บุคลากรทางการแพทย์ ณ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ | 200,090 บาท | |
| 6. มูลนิธิ มอบแอลกอฮอล์ และหน้ากากอนามัย ให้แก่ สถานสงเคราะห์คนชรา เพื่อป้องกันการติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ในเขตพื้นที่ธนาคารอสมนีนภาค (18 ภาค) จำนวนทั้งสิ้น 32 แห่ง | 634,250 บาท | |
|  รวมค่าใช้จ่ายภารกิจเพื่อสังคม ปี 2563 | | 1,775,340 บาท |

ภาพภารกิจเพื่อสังคม ของมูลนิธิออมสินเพื่อสังคม 2563

ภารกิจเพื่อสังคม

- สนับสนุนผ้าห่มกันหนาว จำนวน 300 ผืน ให้กับผู้ที่ประสบภัยพิบัติ (อุทกภัย) น้ำท่วม ณ พื้นที่จังหวัดน่าน ในอำเภอเมืองน่าน อำเภอภูเพียง และอำเภอเวียงสา ในวันที่ 3 กันยายน 2563



- มูลนิธิ มอบผ้าห่มจำนวน 300 ผืน ให้กับประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากภัยน้ำท่วม ที่บ้านสุข และบ้านหนองดอกบัว ตำบลน้ำสวย อำเภอเมือง จังหวัดเลย โดยคุณวีรศักดิ์ บุญประคม ผู้อำนวยการเขตธนาคาร ออมสินเขตเลย พร้อมด้วยพนักงาน และลูกจ้างเขตเลย เป็นผู้แทนมูลนิธิออมสินเพื่อสังคม มอบผ้าห่มในวันศุกร์ที่ 7 สิงหาคม 2563



- มูลนิธิ สนับสนุนทุนการศึกษา จำนวน 25 ทุน ทุนละ 1,000 บาท รวมเป็นเงิน 25,000 บาท ให้แก่นักเรียนที่สอบนักเรียนชั้นตรี จำนวน 12 คน และสอบนักเรียนชั้นโท จำนวน 13 คน รวม 25 คน ในกิจกรรม CSR บอร์ดสัญจร ณ โรงเรียนถาวรนิมิต และวัดป่าศรีถาวรนิมิต ตำบลหนองแสง อำเภอปากพลี จังหวัดนครนายก ในวันที่อาทิตย์ที่ 13 กันยายน 2563



มอบทุนการศึกษา
แก่นักเรียน จำนวน
25 ทุน

สนับสนุนทุนการศึกษา ให้กับนักเรียนโรงเรียนมานิตวิทยา ที่มีผลการเรียนดี มีความประพฤติดี แต่ขาดแคลนทุนทรัพย์ จำนวน 60 ทุน ทุนละ 500 บาท ในวันอาทิตย์ที่ 8 มีนาคม 2563 โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดเชียงราย และผู้อำนวยการธนาคารออมสิน ร่วมเป็นประธานในพิธีเปิด ณ วัดพระธาตุดอยตุง ตำบลห้วยไคร้ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย



สนับสนุนงบประมาณในการทำสื่อการเรียน/อาคารประกอบ และจัดทำชั้นวางหนังสือห้องสมุดโรงเรียนสังวาลย์วิท 8 ซึ่งเป็นโรงเรียนในสังกัดตำรวจตระเวนชายแดนที่ 32 ค่ายพญาท่าเมือ อำเภอมือง จังหวัดพะเยา ในการเตรียมความพร้อมการรับเสด็จให้สมเด็จพระเกียรติสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ซึ่งมีหมายกำหนดการพระราชดำเนินทรงเยี่ยม และติดตามผลการดำเนินงานโครงการตามพระราชดำริ ในวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2563

มูลนิธิฯ สนับสนุนอุปกรณ์การเรียน และอุปกรณ์กีฬา ให้กับนักเรียนโรงเรียนบ้านแม่ตาแม่อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย ในวันที่ 27 มิถุนายน 2563



มูลนิธิฯ มอบเงินช่วยเหลือครอบครัวทหาร /เจ้าหน้าที่ ตำรวจและพลเรือนที่เสียชีวิตจากการปฏิบัติหน้าที่ใน เหตุการณ์ความไม่สงบ เมื่อวันที่ 8-9 กุมภาพันธ์ 2563 ที่ศูนย์การค้า Terminal 21 จังหวัดนครราชสีมา รวมเป็น จำนวนเงิน 500,000 บาท



มอบเงินช่วยเหลือครอบครัวเจ้าหน้าที่ ในเหตุการณ์ความไม่สงบ รวม 500,000 บาท

มูลนิธิฯ มอบแอลกอฮอล์ และหน้ากากอนามัย ให้แก่ สถานสงเคราะห์คนชรา เพื่อป้องกันการติดเชื้อของไวรัส โควิด-19 (COVID-19) ในเขตพื้นที่ธนาคารออมสินภาค (18 ภาค) จำนวนทั้งสิ้น 32 แห่ง



มอบแอลกอฮอล์และหน้ากากอนามัย ให้สถานสงเคราะห์คนชรา 32 แห่ง

GRI¹⁰²⁻⁵⁵

CONTENT INDEX



หากท่านต้องการข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับหนังสือรายงานเล่มนี้ กรุณาติดต่อ
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 Saving Bank
470 Phahonyothin Road, Samsen Nai, Phaya Thai, Bangkok 10400
Tel. 0-2299-8680 (Call Center 1115)
www.gsb.or.th

| GRI Standard | Disclosures | Page Number | Omissions | Direct Answer | SDGs |
|---|---|-------------|-----------|-----------------------|--|
| GRI 101: Foundation 2016 | | | | | |
| General Disclosures | | | | | |
| GRI 102: General Disclosures 2016 | <ul style="list-style-type: none"> • Organizational Profile | | | | |
| | 102-1 Name of the organization | 24 | | | |
| | 102-2 Activities, brands, products, and services | 24, 26 | | | |
| | 102-3 Location of headquarters | 30 | | | |
| | 102-4 Location of operations | 28 | | Only Thailand | |
| | 102-5 Ownership and legal form | 24 | | | |
| | 102-6 Markets served | 27-28 | | | |
| | 102-7 Scale of the organization | 28 | | | |
| | 102-8 Information on employees and other workers | - | | | |
| | 102-9 Supply chain | - | | | |
| | 102-10 Significant changes to the organization and its supply chain | - | | No significant change | |
| | 102-11 Precautionary Principle or approach | 61 | | | |
| | 102-12 External initiatives | 50-51 | | | |
| | 102-13 Membership of associations | 52, 142 | | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Strategy | | | | |
| | 102-14 Statement from senior decision-maker | 16-19 | | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Ethics and Integrity | | | | |
| | 102-16 Values, principles, standards, and norms of behavior | 25 | | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Governance | | | | |
| | 102-18 Governance structure | 137 | | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Stakeholder Engagement | | | | |
| | 102-40 List of stakeholder groups | 53 | | | |
| | 102-41 Collective bargaining agreements | - | | | 100% of total employee covered by Collective bargaining agreements |
| | 102-42 Identifying and selecting stakeholders | 53 | | | |
| | 102-43 Approach to stakeholder engagement | 54-55 | | | |
| | 102-44 Key topics and concerns raised | 54-55 | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Reporting practice | | | | | |
| 102-45 Entities included in the consolidated financial statements | 8 | | | | |
| 102-46 Defining report content and topic Boundaries | 9-10 | | | | |

| GRI Standard | Disclosures | Page Number | Omissions | Direct Answer | SDGs |
|--------------------------------------|--|-------------|-----------|---------------|--------------|
| | 102-47 List of material topics | 13 | | | |
| | 102-48 Restatements of information | 8 | | | |
| | 102-49 Changes in reporting | 8 | | | |
| | 102-50 Reporting period | 8 | | | |
| | 102-51 Date of most recent report | 8 | | | |
| | 102-52 Reporting cycle | 8 | | | |
| | 102-53 Contact point for questions regarding the report | 15 | | | |
| | 102-54 Claims of reporting in accordance with the GRI Standards | 8 | | | |
| | 102-55 GRI content index | 187-192 | | | |
| | 102-56 External Assurance | 8 | | | |
| Anti-corruption | | | | | |
| GRI 103: Management Approach 2016 | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries | 13, 136 | | | |
| | 103-2 The management approach and its components | 142-147 | | | |
| | 103-3 Evaluation of the management approach | 148 | | | |
| GRI 205: Anti-corruption 2016 | 205-2 Communication and training about anti-corruption policies and procedures | 144-146 | | | 16 |
| | 205-3 Confirmed incidents of corruption and actions taken | 148 | | | 16 |
| Energy | | | | | |
| GRI 103: Management Approach 2016 | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries | 13, 61 | | | |
| | 103-2 The management approach and its components | 61-65 | | | |
| | 103-3 Evaluation of the management approach | 65 | | | |
| GRI 302: Energy 2016 | 302-1 Energy consumption within the organization | 65 | | | 7, 8, 12, 13 |
| | 302-4 Reduction of energy consumption | 64 | | | 7, 8, 12, 13 |

| GRI Standard | Disclosures | Page Number | Omissions | Direct Answer | SDGs |
|---|---|-------------|----------------|---------------|----------|
| Employment | | | | | |
| GRI 103: Management Approach 2016 | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries | 13, 111 | | | |
| | 103-2 The management approach and its components | 111, 115 | | | |
| | 103-3 Evaluation of the management approach | 117 | | | |
| GRI 401: Employment 2016 | 401-1 New employee hires and employee turnover | 117 | | | 5, 8, 10 |
| | 401-2 Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees | 118 | | | 3, 5, 8 |
| | 401-3 Parental leave | 119 | | | 5, 8 |
| Labor/Management Relations | | | | | |
| GRI 103: Management Approach 2016 | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries | 13, 115 | | | |
| | 103-2 The management approach and its components | 115-116 | | | |
| | 103-3 Evaluation of the management approach | 116 | | | |
| GRI 402: Labor/Management Relations 2016 | 402-1 Minimum notice periods regarding operational changes | | Not applicable | | |
| Occupational Health and Safety | | | | | |
| GRI 103: Management Approach 2016 | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries | 13, 128 | | | |
| | 103-2 The management approach and its components | 129-131 | | | |
| | 103-3 Evaluation of the management approach | 132-133 | | | |
| GRI 403: Occupational Health and Safety 2018 | 403-1 Occupational health and safety management system | 128 | | | 8 |
| | 403-7 Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships | 130 | | | 8 |
| | 403-9 Work-related injuries | 133 | | | 3, 8, 16 |

| GRI Standard | Disclosures | Page Number | Omissions | Direct Answer | SDGs |
|--|--|-------------|-----------|---------------|-------------|
| Training and Education | | | | | |
| GRI 103: Management Approach 2016 | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries | 13, 120 | | | |
| | 103-2 The management approach and its components | 120-123 | | | |
| | 103-3 Evaluation of the management approach | 126-127 | | | |
| GRI 404: Training and Education 2016 | 404-1 Average hours of training per year per employee | 127 | | | 4, 5, 8, 10 |
| | 404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs | 121-124 | | | 8 |
| | 404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews | 124-125 | | 100% | 5, 8, 10 |
| Local Communities | | | | | |
| GRI 103: Management Approach 2016 | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries | 13, 74 | | | |
| | 103-2 The management approach and its components | 74-84 | | | |
| | 103-3 Evaluation of the management approach | 74-75 | | | |
| Sector specific indicators | FS13 Access points in low-populated or economically disadvantaged areas by type | 80-81 | | | 1 |
| | FS14 Initiatives to improve access to financial services for disadvantaged people | 109-110 | | | 1 |
| Marketing and Labeling | | | | | |
| GRI 103: Management Approach 2016 | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries | 13, 85 | | | |
| | 103-2 The management approach and its components | 85-95 | | | |
| | 103-3 Evaluation of the management approach | 86 | | | |
| Sector specific indicators | Initiatives to enhance financial literacy by type of beneficiary (former FS16) | 86-93 | | | 1 |

| GRI Standard | Disclosures | Page Number | Omissions | Direct Answer | SDGs |
|---|--|-------------|-----------|---------------|------|
| Customer Privacy | | | | | |
| GRI 103: Management Approach 2016 | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary | 175 | | | |
| | 103-2 The management approach and its components | 175-177 | | | |
| | 103-3 Evaluation of the management approach | 177 | | | |
| GRI 418: Customer Privacy 2016 | 418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data | 177 | | | 16 |
| Product and portfolio | | | | | |
| GRI 103: Management Approach 2016 | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries | 13, 58 | | | |
| | 103-2 The management approach and its components | 58-60 | | | |
| | 103-3 Evaluation of the management approach | 59-60 | | | |
| Sector specific indicators | FS8 Monetary value of products and services designed to deliver a specific environmental benefit for each business line broken down by purpose | 59-60 | | | |



แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้อ่านรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี 2563 ธนาคารออมสิน
Questionnaire for Readers of Government Savings Bank Sustainability Report 2020

* 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
- นักรียน / นักศึกษา / Students
- สถาบันพาณิชย์ / สถาบันการเงินอื่น
Commercial Institution / Other Financial Institution
- ประชาชนทั่วไป / General Public
- สื่อมวลชน / Press
- อื่น ๆ / Other:

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

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

3 ท่านอ่านรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี 2563 โดยมีวัตถุประสงค์ประสงค์เพื่อ*
What is your purpose of reading GSB Sustainability Report 2020?*

- รู้จักธนาคารออมสิน / To get to know GSB
- หาข้อมูลประกอบการตัดสินใจ เพื่อการใช้บริการ / To gather more information before deciding whether to use any service provided by GSB
- การวิจัย / การศึกษา / To do reseach / Study
- อื่น ๆ / Other:

| 4 เนื้อหารายงานและการนำเสนอข้อมูลรายงาน* Content and Presentation of the Report* | มาก High | ปานกลาง Moderate | น้อย Low | ควรปรับปรุง Improvement needs |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------------|
| • ท่านทราบและเข้าใจการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อมของธนาคารออมสินได้มากยิ่งขึ้น You have more knowledge and understanding about GSB's responsibilities on the social, economic, and environment aspects. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| • ความสมบูรณ์ของเนื้อหา / Completeness of the content | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| • การกำหนดประเด็นของราย / Determination of topics in the report | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| • เนื้อหาน่าสนใจ / Attractiveness of the content | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| • เนื้อหาอ่านเข้าใจง่าย / Understandability of the content | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| • รูปเล่มสวยงาม / Attractiveness of report's appearance | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| • ความพึงพอใจต่อรายงานในภาพรวม / Overall satisfaction | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

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

- E** ด้านสิ่งแวดล้อม : การให้สินเชื่อ และการลงทุนอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม
- ด้านสิ่งแวดล้อม : การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม
- S** ด้านสังคม : การสร้างโอกาสในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงิน
- ด้านสังคม : การให้ความรู้ทางการเงิน
- ด้านสังคม : การลงทุนทางสังคม และการพัฒนาท้องถิ่น
- ด้านสังคม : นวัตกรรมดิจิทัล
- ด้านสังคม : การลงทุนในทรัพยากรบุคคล
- G** ด้านธรรมาภิบาล : การมีธรรมาภิบาลและต่อต้านการทุจริต
- ด้านธรรมาภิบาล : การมีจริยธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน
- ด้านธรรมาภิบาล : การสร้างวัฒนธรรมองค์กร
- ด้านธรรมาภิบาล : การปรับเปลี่ยนการดำเนินงานของธนาคารสู่ดิจิทัล
- ด้านธรรมาภิบาล : การจัดการความเสี่ยงด้านไซเบอร์

6

ข้อคิดเห็นหรือเสนอแนะอื่น ๆ

Other opinions or suggestions

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อคิดเห็นของท่านจักเป็นประโยชน์ยิ่งต่อธนาคารออมสิน
 ที่จะมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมไทย
 จึงขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่าน มา ณ โอกาสนี้

Your views are highly valuable to Government Savings Bank
 which will strive to contribute to the Thai economy, society,
 and environment. We wish to take this opportunity to express
 out 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.

ฝ่ายพัฒนาสำนักงานและสิ่งอำนวยความสะดวก
 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

ตราประทับ
 Stamp



ธนาคาร
ออมสิน
 Government Savings Bank



ฝ่ายพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม **ธนาคารออมสิน**

470 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400

โทรศัพท์ : 0-2299-8680

Social and Environment Development Department **Government Saving Bank**

470 Phaholyothin Road, Samsen Nai, Phayathai, Bangkok 10400

Telephone : 0-2299-8680

www.gsb.or.th | Call Center 1115

