รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี 2564
SUSTAINABILITY REPORT 2021

ธนาคาร ออมสิน
Government Savings Bank



GSB

THE JOURNEY TOWARDS
BETTER TOMORROW

ธนาคารเพื่อสังคม บนเส้นทางสู่ความยั่งยืน

GSB
Social Bank

THE JOURNEY TOWARDS BETTER TOMORROW

ธนาคารเพื่อสังคม บนเส้นทางสู่ความยั่งยืน

ธนาคารออมสิน I GOVERNMENT SAVINGS BANK

รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี 2564 I SUSTAINABILITY REPORT 2021

จัดทำโดย
ฝ่ายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ธนาคารออมสิน
470 ถนนพหลโยธิน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์: 0 2299 8894
เว็บไซต์ www.gsb.or.th

Published by
Sustainable Development Department
470 Phahonyothin Road, PhyaThai District, Bangkok 10400
Tel: +66 2299 8894
Website www.gsb.or.th

พิมพ์ที่
สายงานโรงพิมพ์และบรรจุภัณฑ์
บริษัทอมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน)
376 ถนนชัยพฤกษ์ แขวงตลิ่งชัน เขตตลิ่งชัน กรุงเทพฯ 10170
โทร. 0 2422 9000, 0 2882 1010
โทรสาร 0 2433 2742, 0 2434 1385
E-mail: aprint@amarin.co.th
Website: www.amarin.co.th

Printed by
Printing and Packaging Division,
Amarin Printing and Publishing Public Co., Ltd.
376 Chaiyaphruek Rd., Taling Chan, Taling Chan, Bangkok 10170
Tel: +66 2422 9000, +66 2882 1010
Fax: +66 2433 2742, +66 2434 1385
E-mail: aprint@amarin.co.th
Website: www.amarin.co.th

ดาวน์โหลดรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนประจำปี 2564 เพียงสแกน QR Code
Download Sustainability Report 2021 by scaning the QR Code

สารบัญ
CONTENTS

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้ 4
About This Report

สารจากประธานกรรมการธนาคารออมสิน 16
Message from Chairman of the Board of Directors

สารจากผู้อำนวยการธนาคารออมสิน 20
Message from President and CEO

ภาพรวมผลการดำเนินงานของธนาคารออมสิน ปี 2564 22
Overview Performance in 2021

บทที่ 1 Chapter 1 เกี่ยวกับธนาคารออมสิน
About the Government Savings Bank

32 ข้อมูลธนาคารออมสิน
About the Government Savings Bank

35 ผลิตภัณฑ์และบริการ
Products and Services

45 ผลการดำเนินงานที่สำคัญ ปี 2564
Key Operating Results in 2021

46 ผลการดำเนินงานทางการเงิน ปี 2564
Financial Performance in 2021

49 ผลการดำเนินงานที่มิใช่การเงิน ปี 2564
Non-Financial Performance in 2021

54 ผลการดำเนินงานโครงการตามนโยบายรัฐที่สำคัญ ปี 2564
Project Performance According to Important Government Policies in 2021

55 รางวัลเกียรติยศแห่งปี 2564
Awards of Pride in 2021

57 การพัฒนาสู่ความยั่งยืน
Sustainable Development

63 บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ
Duties and Responsibilities

65 การดำเนินงานตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)
Efforts to Achieve the SDGs

71 การดำเนินงานด้าน ESG ที่สำคัญของธนาคาร (ESG Approach)
GSB's Key Undertakings under ESG Approach

73 การมีส่วนร่วมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
Involvement of Stakeholders

บทที่ 2 Chapter 2 ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม (Planet) E
Environment Sustainability

78 ประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ
Eco-efficiency

92 เศรษฐกิจหมุนเวียน
Circular Economy

95 กิจกรรม CSR เพื่อสิ่งแวดล้อม ประจำปี 2564
CSR Activities for the Environment in 2021

บทที่ 3 Chapter 3
ความยั่งยืนด้านสังคม (People)
Social Sustainability

S

104
นวัตกรรมด้านดิจิทัล
Digital Innovation

110
การสร้างโอกาสในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงิน
Creating opportunities to Access Financial Products

121
การให้ความรู้ทางการเงิน
Financial Literacy

128
การลงทุนและการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ
Responsible Investment and Lending

134
การลงทุนทางสังคม และการพัฒนาท้องถิ่น
Social Investment and Local Development

บทที่ 4 Chapter 4
ความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ (Profit)
Economic Sustainability

G

156
ความพึงพอใจของลูกค้าและประสบการณ์ที่ดี
Customer's Satisfaction and Good Experience

164
การกำกับดูแลกิจการ
Corporate Governance

176
จริยธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจ
Ethics and Transparency in the Conduct of Businesses

185
การจัดการต่อความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์
Management of the Risks from Cyber Threats

191
การต่อต้านทุจริต
Anti-corruption Efforts

207
การบริหารความเสี่ยง
Risk Management

229
การลงทุนในทรัพยากรบุคคล
Investment in Human Resources

บทที่ 5 Chapter 5
มูลนิธิออมสินเพื่อสังคม
GSB Foundation

248
สารจากประธานกรรมการมูลนิธิออมสินเพื่อสังคม
Message from the Chairperson of the Board of GSB Foundation

249
วัตถุประสงค์ของมูลนิธิออมสินเพื่อสังคม
Purposes of GSB Foundation

250
โครงการเด่นที่สนับสนุนโดยมูลนิธิออมสินเพื่อสังคม
Featured Projects Supported by GSB Foundation

GRI CONTENT INDEX 254

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้
About This Report

รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนปี 2564 ของธนาคารออมสิน ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเป็นฉบับที่ 7 ภายหลังจากที่ได้จัดรายงานฉบับแรกขึ้นในปี 2558 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดเผยผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนที่ครอบคลุมทั้งในมิติด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล หรือ ESG (Environmental Social and Governance) โดยยึดมาตรฐานการรายงาน GRI Standards 2021 เป็นรูปแบบหลักในการจัดทำรายงานฉบับนี้ รวมทั้งการเชื่อมโยงผลการดำเนินงานกับเป้าหมายการพัฒนาความยั่งยืนของสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals: SDGs) ที่เกี่ยวข้อง และหลักการธนาคารที่รับผิดชอบโดยสำนักงานโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติว่าด้วยข้อริเริ่มทางการเงิน (United Nations Environment Programme Finance Initiative: UNEP FI)

The Sustainability Report 2021 is the seventh publication since the first report was published in 2015. The objective of the report is to present GSB's sustainability performance which encompasses the environmental, social and governance (ESG) aspects. This report is prepared primarily based on the GRI Standards 2021 as well as measuring GSB performance against the relevant United Nations Sustainable Development Goals (SDGs) and the United Nations Environment Programme Financial Initiative (UNEP FI)'s Principles of Responsible Banking.

ระดับของข้อมูลที่เปิดเผย [2-3] Level of Information Disclosure	รอบการรายงาน [2-3] Reporting Cycle	ขอบเขตการรายงาน [2-2] Scope of the Report
รายงานฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นตามมาตรฐานการรายงาน GRI Standards ช่วงเวลาวันที่ 1 มกราคม จนถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2564 This report is prepared in accordance with the GRI Standards for the period of 1 January to 31 December 2021.	รายปี Annually	การเปิดเผยข้อมูลในรายงานฉบับนี้มีขอบเขตครอบคลุมผลการดำเนินงานของธนาคารออมสินในพื้นที่สำนักงานใหญ่และสำนักงานสาขาทั่วประเทศ จำนวน 1,054 แห่ง The disclosure of information in this report covers the operating results of GSB Head Office and its 1,054 branches nationwide.

การให้ความเชื่อมั่นรายงาน [2-5] Report Assurance	การปรับเปลี่ยนข้อมูลการดำเนินงาน [2-4] Change of Operational Data
ธนาคารออมสินไม่มีนโยบายในการจัดหาหน่วยงานภายนอก (Third Party) สำหรับให้ความเชื่อมั่นจากภายนอก (External Assurance) GSB does not have a policy of using third-party external assurance.	ไม่มีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ No significant changes

การกำหนดเนื้อหารายงานและขอบเขตของหัวข้อ [3-1]

Defining the Report's Contents and Scope of the Topics

ในปี 2564 ธนาคารได้มีกระบวนการกำหนดปัจจัยยั่งยืน โดยมีกระบวนการที่สำคัญสำหรับกำหนดเนื้อหาอ้างอิงตามมาตรฐาน GRI 2021 ดังนี้

- **การระบุหัวข้อที่มีสาระสำคัญ (Identification)**

ธนาคารออมสินได้พิจารณาประเด็นผลกระทบด้านความยั่งยืนจากแหล่งข้อมูลจากกรอบหลักการและแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) และมาตรฐานสากลต่าง ๆ เช่น เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) หลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบ โดยหน่วยงาน UNEP FI หลักการอีเควเตอร์ (Equator Principles) แนวทางการประเมิน SUSBA โดยหน่วยงาน WWF และแนวทางการธนาคารอย่างยั่งยืนในด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ โดยสมาคมธนาคารไทย เป็นต้น รวมถึงแนวปฏิบัติที่ดีด้านความยั่งยืนของสถาบันการเงินต่าง ๆ ตลอดจนถึงบริบทการขับเคลื่อนการเป็นธนาคารเพื่อสังคมและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยสามารถกำหนดประเด็นความยั่งยืน จำนวนทั้งสิ้น 14 ประเด็นดังนี้

In 2021, GSB adopted the process of specifying sustainability topics, based on the GRI Standards 2021, as follows:

- **Identification of key sustainability issues**

GSB has considered the impact of sustainability issues based on the framework principles, best practices, and international standards, such as the Sustainable Development Goals (SDGs), UNEP FI's Principles of Responsible Banking, Equator Principles, WWF's SUSBA assessment methodology, Thai Bankers' Association's sustainable banking on responsible lending, best practices on sustainable banking adopted by financial institutions, and the context of becoming a social bank as well as the expectation of the stakeholders. The 14 issues of sustainability have been identified as follows:

ประเด็นความยั่งยืน Sustainability Issues	ความหมาย Definition
1. **ความพึงพอใจของลูกค้าและประสบการณ์ที่ดี** Customer satisfaction and good experience	การดูแลความสัมพันธ์และดำเนินงานเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดกับลูกค้าในทุกกลุ่ม พร้อมประสบการณ์ที่ดีในการใช้บริการของธนาคาร Maintaining relations and working towards the highest satisfaction for all customer groups, together with creating a good experience in using GSB services.
2. **นวัตกรรมด้านดิจิทัล** Digital innovation	กระบวนการทางความคิด แนวทางในการพัฒนา หรือการคิดค้นใหม่ทางด้านดิจิทัลที่มีส่วนต่อการแก้ไขปัญหา และยกระดับการให้บริการของธนาคารที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น Any thought processes, development approaches or new digital discoveries that contribute to problem solving or improving the quality and efficiency of GSB services.
3. **การสร้างโอกาสในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงิน** Creating opportunities to access financial products	การพัฒนาผลิตภัณฑ์และช่องทางการให้บริการของธนาคาร เพื่อสร้างโอกาสให้ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายของธนาคาร โดยเฉพาะประชาชนรายย่อยและผู้มีรายได้น้อย สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้สะดวก ส่งผลต่อการยกระดับคุณภาพชีวิต Developing GSB products and service channels to create opportunities for targeted customer groups, especially retail clients and low-income earners, to better access financial services, thereby improving their quality of life.

ประเด็นความยั่งยืน Sustainability Issues	ความหมาย Definition
4. การให้ความรู้ทางการเงิน Financial literacy	การเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ ปลูกฝังวินัยทางการออม รวมถึงทักษะในการบริหารจัดการและการวางแผนการเงินส่วนบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพทั้งระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาวแก่ทุกกลุ่มลูกค้า Enhancing knowledge and understanding, instilling a savings habit and necessary skills for effectively managing and planning personal finance in the short, medium and long terms for all customer groups.
5. การลงทุนและการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ Responsible investment and lending	แนวทางการให้สินเชื่อและการลงทุนที่คำนึงถึงผลกระทบเชิงบวกหรือเชิงลบด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม อันเกิดจากวัตถุประสงค์ของการขอสินเชื่อนั้น ๆ Lending and investment that considers the positive or negative impact of the proposed use of the loan on the economy, environment and society.
6. การกำกับดูแลกิจการ Governance	กระบวนการและขั้นตอนในการกำกับการดูแลการดำเนินงานของธนาคารภายใต้หลักธรรมาภิบาล ทั้งในด้านการกำหนดกระบวนการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามข้อบังคับและกฎหมายอย่างเคร่งครัด มีความโปร่งใส เป็นธรรม สามารถตรวจสอบได้ ตลอดจนการกำกับบริหารงานด้านความยั่งยืน Procedure and steps in administering GSB operations based on good governance, in terms of strict legal and regulatory compliance, transparency, fairness, accountability and sustainability management.
7. จริยธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจ Business ethics and transparency	การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติของบุคลากรทุกระดับในองค์กรให้คำนึงถึงหลักจริยธรรมของธนาคาร ตลอดจนการส่งเสริมการดำเนินงานของธนาคารในทุกขั้นตอนของกระบวนการให้มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ Promoting ethical banking in the conduct of the personnel at all levels of the organization, as well as encouraging transparency and accountability in every stage of the banking operations.
8. การลงทุนทางสังคมและการพัฒนาท้องถิ่น Social investment and local development	การส่งเสริมการลงทุนทางสังคมในกลุ่มประชาชนรายย่อย ผู้มีรายได้น้อย หรือผู้ขาดโอกาสทางสังคม และการพัฒนาชุมชน สังคมในระดับท้องถิ่น ให้สามารถยกระดับคุณภาพชีวิตได้อย่างยั่งยืน รวมถึงการช่วยเหลือสังคมในยามเกิดวิกฤติต่าง ๆ Promoting social investment in retail clients, low-income earners or the underprivileged, encouraging local development that sustainably raises the standard of living and helping society in times of crisis.
9. การจัดการต่อความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ Cyber risk management	การบริหารจัดการและการรักษาระบบข้อมูลของธนาคารอย่างเข้มงวดรัดกุมเพื่อป้องกันการโจรกรรมและภัยคุกคามทางไซเบอร์ รวมถึงการนำกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า (PDPA) มาปรับใช้ Careful management and secure storage of banking data to prevent theft and cyber threats, including the implementation of the PDPA law.

ประเด็นความยั่งยืน Sustainability Issues	ความหมาย Definition
10. การต่อต้านทุจริต Anti-corruption	การไม่ส่งเสริมและสนับสนุนในการกระทำการอันใดที่เป็นการเกี่ยวข้องกับการทุจริตคอร์รัปชันหรือการติดสินบนทุกรูปแบบทั้งทางตรงหรือทางอ้อม รวมถึงการแสดงเจตนารมณ์ร่วมต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน การสื่อสารนโยบายให้แก่บุคลากรทุกระดับตลอดจนถึงคู่ค้า เพื่อให้ทราบถึงแนวปฏิบัติด้านการต่อต้านทุจริตของธนาคาร Refraining from encouraging and supporting all forms of corruption or bribery, directly or indirectly, including resolving to fight corruption and communicating the anti-corruption policy to GSB personnel and its trading partners.
11. การบริหารความเสี่ยง Risk management	กระบวนการดำเนินงานของธนาคารที่เป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อช่วยลดมูลเหตุของแต่ละโอกาสที่จะเกิดความเสียหายในด้านต่าง ๆ ครอบคลุมถึงความเสี่ยง ESG ประเภทต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับธนาคาร ให้ระดับของความเสียหายและขนาดของความเสียหายที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอยู่ในระดับที่องค์กรสามารถประเมิน ควบคุม และตรวจสอบได้อย่างมีระบบ GSB's systematic and consistent operations reduce the causes of potential losses, including different ESG risks, maintaining them within the levels which the organization can methodically assess, control and monitor them.
12. การลงทุนในทรัพยากรบุคคล Human capital investment	การพัฒนาองค์ความรู้ ทักษะ ทัศนคติ และความเข้าใจในการทำงาน เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนเรื่องของการตระหนักต่อเรื่องผลกระทบทางด้าน ESG ที่เกิดจากการตัดสินใจและการดำเนินงานของธนาคาร Enhancing work knowledge, skills, attitude and understanding to enable GSB personnel to perform effectively as well as creating an awareness about the ESG impact as a result of GSB's decisions and operations.
13. ประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ Eco-efficiency	การให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานของธนาคาร ในการสร้าง/เพิ่มมูลค่า (Value Creation) ควบคู่กับการลดผลกระทบต่อสภาพแวดล้อม (Environmental Impact) อย่างมีประสิทธิภาพ Emphasizing GSB's work on value creation and effectively reducing the environmental impact.
14. เศรษฐกิจหมุนเวียน Circular-economy	การปรับปรุงกระบวนการดำเนินการภายในธนาคารฯ ที่มีส่วนส่งเสริมเศรษฐกิจหมุนเวียนต่าง ๆ อาทิ การจัดซื้อสินค้า/บริการที่มาจากการรีไซเคิลหรือการใช้ซ้ำมากขึ้น ตลอดจนการส่งเสริมและสนับสนุนการให้สินเชื่อและการลงทุนต่อธุรกิจที่มีส่วนต่อการสร้างผลกระทบเชิงบวก (Positive Impact) หรือให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจหมุนเวียน Making internal improvement to promote circular economy initiatives, e.g. sourcing recycled products/services, encouraging re-use, as well as favorably providing lending and investment support to businesses that generate positive impact or operate on the basis of the circular economy.

- **การจัดลำดับความสำคัญ (Prioritization)**

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

- **Prioritization**

GSB held a meeting to scrutinize the relevant sustainability issues and prioritized them based on the principle of materiality using 2 criteria: influence on stakeholder assessments and division and significance of the organization's economic, environmental and social impacts.

ปัจจัยความยั่งยืนของธนาคารออมสิน ปี 2564

ปัจจัยยั่งยืนขององค์กรมีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานในฐานะสถาบันการเงิน และเป็นประเด็นหลักสำคัญ (Material Topics) ที่ส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของธนาคาร โดยครอบคลุมมิติด้านเศรษฐกิจ มิติด้านสังคม และมิติด้านสิ่งแวดล้อม

People

ด้านสังคม (People)

2. นวัตกรรมด้านดิจิทัล / Digital Innovation
3. การสร้างโอกาสในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงิน
   Creating opportunities to access financial products
4. การให้ความรู้ทางการเงิน / Financial Literacy
5. การลงทุนและการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ
   Responsible investment and lending
8. การลงทุนทางสังคมและการพัฒนาท้องถิ่น
   Social investment and local development

Planet

ด้านสิ่งแวดล้อม (Planet)

13. ประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ
    Environmental Sustainability
14. เศรษฐกิจหมุนเวียน / Circular Economy

Profit

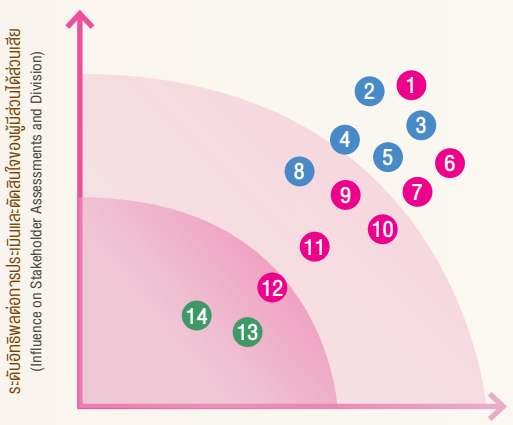
ด้านเศรษฐกิจ (Profit)

1. ความพึงพอใจของลูกค้าและประสบการณ์ที่ดี
   Customers' Satisfaction and Good Experience
6. การกำกับดูแลกิจการ
   Corporate Governance
7. จริยธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจ
   Ethics and Transparency in the Conduct of Businesses
9. การจัดการต่อความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์
   Management of the Risks from Cyber Threats
10. การต่อต้านทุจริต / Anti-corruption Efforts
11. การบริหารความเสี่ยง / Risk Management
12. การลงทุนในทรัพยากรบุคคล
    Investment in Human Resources

GSB Sustainability Factors in 2021

The organization's sustainability factors are related to the Bank's operations as a financial institution and are key material topics that affect the Bank's stakeholders, covering economic, social and environmental aspects.

Materiality Assessment *



* ประเมินและจัดลำดับความสำคัญของแต่ละประเด็นสำคัญด้วยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญขององค์กร

- **การตรวจสอบความครบถ้วน (Validation)** [2-14]

คณะผู้บริหารระดับสูงได้พิจารณาทวนสอบความครบถ้วนของหัวข้อที่มีสาระสำคัญ ซึ่งเป็นไปตามหลักการความสมบูรณ์ (Completeness) โดยพิจารณาถึงชุดประเด็นที่มีนัยสำคัญ (Material Topics) ขอบเขตของผลกระทบในแต่ละประเด็น (Topics Boundary) และรอบเวลา (Time) เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการวางแผนการดำเนินงานด้านความยั่งยืนพร้อมทั้งนำแนวทางการระบุประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญได้ทั้งสิ้นจำนวน 14 ประเด็นความยั่งยืนเพื่อไปเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์การดำเนินงานของธนาคาร อันจะนำไปสู่การกำหนดเนื้อหาการรายงานในรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนของธนาคารต่อไป

- **การทบทวนประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญ (Review)**

ธนาคารออมสินจัดให้มีการทบทวนกระบวนการจัดทำและเปิดเผยข้อมูลในรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนผ่านช่องทางที่หลากหลาย รวมไปถึงจัดทำแบบสำรวจความคิดเห็นของผู้อ่านแนบท้ายเล่ม เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อแนวทางการดำเนินงานและการเปิดเผยข้อมูลด้านความยั่งยืนของธนาคาร ทั้งนี้ ธนาคารออมสินจะรวบรวมข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่ได้รับมาใช้เพื่อปรับปรุงเนื้อหาและรูปแบบการเปิดเผยผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนในรายงานฉบับต่อไป

- **Validation** [2-14]

High-level executives have considered and reviewed the key sustainability based on the principle of completeness by considering material topics, topics boundary and time. The outcome was then used as guidelines for formulating a sustainability operational plan and identifying 14 key sustainability issues in connection with GSB's operational strategy. This was then used to determine the content of GSB's sustainability report.

- **Review**

GSB conducts regular reviews of the processes relating to the production and publication of the sustainability report which can be accessed via various channels, including a survey of readers' opinions attached to the report. Stakeholders can express their opinions and recommendations on GSB's performance and information disclosure on sustainability, which are in turn used to improve the contents and format of subsequent sustainability reports.



ผลการประเมินประเด็นที่มีนัยสำคัญและขอบเขตการรายงาน [3-2]
Evaluation Results of Key Sustainability Issues and Scope of the Report

ปัจจัยความยั่งยืน ธนาคารออมสิน [3-2] GSB Sustainability Factors	หัวข้อความยั่งยืนตามมาตรฐาน GRI Sustainability Topics as per GRI Standards	ธนาคารและความสัมพันธ์ทางธุรกิจ GSB and Business Relations							
		ภายในองค์กร Internal	ภายนอกองค์กร External						
		ธนาคารออมสิน GSB	ชุมชน Communities	คู่ความร่วมมือ Cooperation Partners	คู่ค้า Trading Partners	ผู้ส่งมอบ Deliverers	ลูกค้า Customers	หน่วยงานกำกับดูแล Regulator	รัฐบาล Government
ด้านสิ่งแวดล้อม (Planet)									
ประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ Eco-efficiency	พลังงาน Energy	✓		✓	✓	✓	✓		
เศรษฐกิจหมุนเวียน Circular economy		✓				✓	✓		
ด้านสังคม (People)									
การให้ความรู้ทางการเงิน Financial literacy	ฉลากผลิตภัณฑ์และบริการ Product and service labeling	✓					✓	✓	
การลงทุนและการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ Responsible investment and lending	พอร์ตผลิตภัณฑ์ทางการเงิน Financial product portfolio	✓					✓	✓	
นวัตกรรมด้านดิจิทัล Digital innovation		✓	✓		✓	✓	✓	✓	
การลงทุนทางสังคมและพัฒนาท้องถิ่น Social investment and local development	ชุมชนท้องถิ่น Local communities	✓	✓				✓	✓	✓
การสร้างโอกาสและการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงิน Creating opportunities to access financial products	ชุมชนท้องถิ่น Local communities	✓	✓				✓	✓	✓

ผลการประเมินประเด็นที่มีนัยสำคัญและขอบเขตการรายงาน [3-2]
Evaluation Results of Key Sustainability Issues and Scope of the Report

ปัจจัยความยั่งยืนธนาคารออมสิน [3-2] GSB Sustainability Factors	หัวข้อความยั่งยืนตามมาตรฐาน GRI Sustainability Topics as per GRI Standards	ธนาคารและความสัมพันธ์ทางธุรกิจ GSB and Business Relations							
		ภายในองค์กร Internal	ภายนอกองค์กร External						
		ธนาคารออมสิน GSB	ชุมชน Communities	คู่ความร่วมมือ Cooperation Partners	คู่ค้า Trading Partners	ผู้ส่งมอบ Deliverers	ลูกค้า Customers	หน่วยงานกำกับดูแล Regulator	รัฐบาล Government
ด้านเศรษฐกิจ (Profit)									
ความพึงพอใจของลูกค้าและประสบการณ์ที่ดี Customer satisfaction and good experience		✓					✓	✓	
จริยธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานธุรกิจ Business ethics and transparency		✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓
การกำกับดูแลกิจการ Governance		✓						✓	✓
การจัดการต่อความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ Cyber risk management	ความเป็นส่วนตัวของลูกค้า Customer privacy	✓					✓	✓	
การต่อต้านทุจริต Anti-corruption	การต่อต้านทุจริต Anti-corruption	✓		✓	✓	✓		✓	✓
การบริหารความเสี่ยง Risk management		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การลงทุนในทรัพยากรบุคคล Human capital investment	การฝึกอบรมและการศึกษา Training and education	✓							

การเชื่อมโยงการดำเนินงานกับเป้าหมายการพัฒนาความยั่งยืนของโลกที่เกี่ยวข้อง
Sustainable Development Goals: SDGs

ประเด็นความยั่งยืน Sustainability Issues	ตัวชี้วัด Indicators	เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน Sustainable Development Goals
ด้านสิ่งแวดล้อม (Planet)		
พลังงาน / Energy (GRI 302: Energy 2016)	302-1 302-3 302-4	
ด้านสังคม (People)		
ชุมชนท้องถิ่น / Local communities (G4 Financial Sector Supplement: Local Communities)	FS13	
พอร์ตผลิตภัณฑ์ทางการเงิน Financial product portfolio (G4 Financial Sector Supplement: Product Portfolio)	FS1 FS8	
ฉลากผลิตภัณฑ์และบริการ Product and service labeling (G4 Financial Sector Supplement: Product and Service Labeling)	FS16	
ด้านเศรษฐกิจ (Profit)		
การต่อต้านการทุจริต Anti-corruption (GRI 205: Anti-corruption 2016)	205-2 205-3	
การฝึกอบรมและการศึกษา Training and education (GRI 404: Training and Education 2016)	404-1 404-2 404-3	
ความเป็นส่วนตัวลูกค้า Customer privacy (GRI 418: Customer Privacy 2016)	418-1	

ช่องทางการเผยแพร่รายงาน

เว็บไซต์ www.gsb.or.th หัวข้อ
“ความรับผิดชอบต่อสังคม”
หัวข้อย่อย “รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน”
เล่มรายงานการพัฒนาแห่งความยั่งยืน ธนาคารออมสิน
ประจำปี 2564 ฉบับภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
จำนวน 2,000 เล่ม

Report distribution channels

Website www.gsb.or.th under the topic
“Corporate Social Responsibility”
Sub-topic “Sustainability Report”
2,000 copies of 2021
GSB Sustainability Report,
in Thai and English

ช่องทางการติดต่อสอบถามแนะนำ [2-3]

ฝ่ายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
470 ถนนพหลโยธิน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์: 0 2299 8894
Call Center 1115
อีเมล: Section.SER@gsb.or.th

For inquiries and suggestions [2-3]

Sustainable Development Section
470 Phahonyothin Road, Phya Thai District,
Bangkok 10400
Tel: +66 2299 8894
Call Center 1115
E-mail: Section.SER@gsb.or.th


ออมสิน
GSB SOCIAL BANK

GSB
Social Bank

THE JOURNEY TOWARDS BETTER TOMORROW

ธนาคารเพื่อสังคม บนเส้นทางสู่ความยั่งยืน

A SOCIAL BANK, ON THE PATH TOWARDS SUSTAINABILITY

กว่า 109 ปี บนเส้นทางการดำเนินงานของธนาคารออมสินที่มุ่งเน้นบทบาทของการเป็น “ธนาคารเพื่อสังคม” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการลดความเหลื่อมล้ำ ผ่านบริการทางการเงินที่เข้าถึงได้และเป็นธรรม พร้อมขับเคลื่อนเศรษฐกิจ (Profit) สังคม (People) และสิ่งแวดล้อม (Planet) ผ่านการดำเนินงานในทุกมิติ

วันนี้ เส้นทางสู่ความยั่งยืนยังคงไม่มีที่สิ้นสุดตามการเปลี่ยนแปลงของยุคสมัย และเทคโนโลยีที่ไม่หยุดนิ่ง ธนาคารออมสินพร้อมขับเคลื่อนทุกภาคส่วน ให้ก้าวเดินบนเส้นทางการพัฒนาในทุกมิติ ทั้งการดำเนินงานภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ดี รับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และขับเคลื่อนเศรษฐกิจในยุคดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสิ่งที่ดีกว่าบนเส้นทางสู่ความยั่งยืน

For over 109 years, Government Savings Bank (GSB) has continued to focus on its role as “a Social Bank” as we seek to be part of the solution to reduce inequality through accessible and equitable financial services. GSB is ready to propel the three key elements of profit, people and planet through every dimension of our undertakings.

Today, we continue to stay on the path towards sustainability amidst the changing times and the unceasing development of technology. GSB is prepared to support every sector to be on the same path in every dimension, including good governance, social responsibility, environment and efficient economic growth in the digital era.



สารจากประธานกรรมการธนาคารออมสิน [2-22]

Message from Chairman of the Board of Directors of GSB



ธนาคารออมสินมุ่งมั่นในการขับเคลื่อนองค์กรตามภารกิจ **“ธนาคารเพื่อสังคม (Social Bank)”** อย่างเป็นรูปธรรมผ่านการสร้างความยั่งยืนและดูแลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสมดุล ทั้งมิติภายนอกองค์กร ในการสร้างความเข้มแข็งแก่เศรษฐกิจฐานรากและสังคม ควบคู่กับมิติภายในองค์กรในการดำเนินภารกิจเชิงพาณิชย์ เพื่อสร้างความแข็งแกร่งทางการเงิน ด้วยเป้าหมายที่ชัดเจนที่จะ **“ลดความเหลื่อมล้ำ และสร้างความเป็นธรรมในสังคม”** โดยได้กำหนดกรอบการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนของธนาคารออมสิน (GSB Sustainability Approach) 4 ด้านหลัก คือ 1) มุ่งสร้างผลกระทบเชิงบวก (Maximizing Positive Impact) 2) เป็นพลังในการเสริมสร้างนโยบายภาครัฐ (Strengthening the Government's Policy) 3) เพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากร (Resource Optimization) และ 4) มุ่งเน้นความน่าเชื่อถือและความโปร่งใส (Trust and Transparency)

ในปี 2564 ประเทศไทยยังคงเผชิญกับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจในภาพรวมของประเทศ ธนาคารออมสินยืนหยัดที่จะบรรเทาความเดือดร้อนที่เกิดขึ้นกับผู้ประกอบการธุรกิจและลูกหนี้รายย่อย ตามกรอบการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนที่กำหนด โดยได้ดำเนินมาตรการที่หลากหลายในการเสริมสภาพคล่อง มอบความช่วยเหลือ ความห่วงใย และกำลังใจเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนและลดผลกระทบอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการเสริมโอกาสในการสร้างรายได้ที่ยั่งยืนให้กับประชาชน การดำเนินการของธนาคารออมสินมีส่วนสำคัญในการลดปัญหาการพึ่งพาสินเชื่อนอกระบบ ช่วยให้ประชาชนและผู้ประกอบการรายย่อยสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินและแหล่งเงินทุนที่มีอัตราดอกเบี้ยที่เป็นธรรม นับเป็นการดำเนินธุรกิจตามบทบาทและภารกิจสำคัญในการเป็นธนาคารเพื่อสังคมที่มีความสอดคล้องตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (SDGs) ในเป้าหมายที่ 1 ขจัดความยากจน (No Poverty) และเป้าหมายที่ 10 ลดความไม่เท่าเทียม (Reduced Inequality)

ด้วยความร่วมมือร่วมใจในการเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้กับองค์กรในปีที่ผ่านมา ทำให้การขับเคลื่อนงานตามภารกิจทั้งหมดของธนาคารออมสินประสบความสำเร็จด้วยดี ผมในนามของคณะกรรมการธนาคารออมสิน ขอขอบคุณผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ตลอดจนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่ให้การสนับสนุนด้วยดีเสมอมา ธนาคารออมสินจะมุ่งมั่นทุ่มเทในการปฏิบัติหน้าที่อย่างมืออาชีพและมีธรรมาภิบาล เพื่อสร้างอนาคตที่มั่นคง ลดความเหลื่อมล้ำช่องว่างทางการเงินในสังคมไทย ตามวิสัยทัศน์ธนาคารออมสินต่อไป

Government Savings Bank is committed to advancing in accordance with the mission to become a "Social Bank" through concrete measures and based on the principle of sustainability. The Bank takes into consideration the views and interests of all stakeholders in a balanced manner. Externally, GSB works to strengthen grassroots economy and society, and internally, GSB emphasizes strengthening commercial endeavors to help **"reduce inequality and create fairness in society"**. The GSB Sustainability Approach consists of four key elements, namely 1) maximizing positive impact, 2) strengthening the government's policy, 3) resource optimization and 4) trust and transparency.

In 2021, Thailand still faced the COVID-19 pandemic which affected the overall economy of the nation. GSB was resolute in its efforts to alleviate the hardship of business entrepreneurs and retail debtors, in accordance with the determined framework for sustainable development. In this regard, GSB has implemented a variety of measures to improve liquidity and provide assistance and encouragement to the people, leading to continued efforts to reduce hardship and negative impacts. GSB increased the opportunities of generating sustainable income. We have played a key role in reducing informal loans and ensuring that the general public and retail entrepreneurs are able to access financial services and sources of capital with fair rates of interest. These are how GSB has been committed to being a Social Bank, in line with the UN SDGs, namely Goal 1 "End poverty in all its forms everywhere" and Goal 10 "Reduce inequality within and among countries".

With the collaborative efforts to strengthen the organization in the past year, GSB's endeavors have been carried out with success. I, on behalf of the Board of Directors, wish to thank all stakeholders as well as everyone who has steadfastly supported the Bank. GSB will continue its commitment to carry out its duties with professionalism and good governance to realize GSB's vision of building a stable future with reduced inequality and financial gaps in Thai society.



(นายประภาศ คงเอียด)
(Mr. Prapas Kong-led)
ประธานกรรมการธนาคารออมสิน
Chairman of the Board of Directors of GSB

คณะกรรมการธนาคารออมสิน
Board of Director



นางสาวเยาวนุช วิยาภรณ์
Miss Yaowanooch Wiyaporn

- กรรมการอิสระ
  Independent Director
- ประธานกรรมการสรรหากรรมการธนาคารออมสิน
  Chairman of Nomination of Board of Directors Committee
- กรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี
  Member of Good Corporate Governance Committee
- กรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานและพิจารณาค่าตอบแทนของผู้อำนวยการธนาคารออมสิน
  Member of Committee of Performance Evaluation and Remuneration for President and CEO Committee



นางสาวธิดารัธ ธนภรรคภวิน
Miss Tidarat Thanapakpawin

- กรรมการอิสระ
  Independent Director
- กรรมการกำกับความเสี่ยง
  Member of Risk Management Committee
- กรรมการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ
  Member of Information Technology Executive Committee



นางสาวสุปรียา พิพัฒน์มโนมัย
Miss Supreeya Pipatmanomai

- กรรมการอิสระ
  Independent Director
- ประธานกรรมการกำกับความเสี่ยง
  Chairman of the Risk Oversight Committee
- กรรมการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ
  Member of Information Technology Executive Committee
- กรรมการสรรหากรรมการธนาคารออมสิน
  Member of Nomination of Board of Directors Committee



นายปกรณ์ พรรธนะแพทย์
Mr. Pakorn Partanapat

- กรรมการอิสระ
  Independent Director
- กรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี
  Member of Good Corporate Governance Committee
- กรรมการสรรหากรรมการธนาคารออมสิน
  Member of Nomination of Board of Directors Committee



นางสาวปิยวรรณ ล่ามกิจจา
Miss Piyawan Lamkitcha

- กรรมการธนาคารออมสิน (ผู้แทนกระทรวงการคลัง)
  Director (Representative from Ministry of Finance)
- กรรมการบริหาร
  Member of Executive Committee
- กรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานและพิจารณาค่าตอบแทนของผู้อำนวยการธนาคารออมสิน
  Member of Committee of Performance Evaluation and Remuneration for President and CEO Committee



นางวรนุช ภู่อิ่ม
Mrs. Woranuch Phu-im

- กรรมการธนาคารออมสิน (ผู้แทนกระทรวงการคลัง)
  Director (Representative of Ministry of Finance)



นางธิดา พัทธธรรม
Mrs. Thida Pattatham

- กรรมการอิสระ
  Independent Director



นางรัชดาภรณ์ ราชเทวินทร์
Mrs. Rachadaporn Rajchataewindra

- กรรมการอิสระ
  Independent Director



รองศาสตราจารย์ ดร.ธนวรรธน์ พลวิชัย
Associate Professor Thanavath Phonvichai, Ph.D.

- กรรมการอิสระ
  Independent Director



นายวิทัย รัตนากร
Mr. Vitai Ratanakorn

- กรรมการและเลขานุการ ผู้อำนวยการธนาคารออมสิน
  Director and Secretary, President and CEO
- กรรมการบริหาร
  Member of Executive Committee
- กรรมการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ
  Member of Information Technology Management Committee
- กรรมการกำกับความเสี่ยง
  Member of Risk Oversight Committee
- กรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี
  Member of Good Corporate Governance Committee

คณะกรรมการธนาคารออมสิน

ที่มีวาระดำรงตำแหน่งถึงเดือนมกราคมและกุมภาพันธ์ 2565

Board of Director

The tenure is until January and February 2022.



นายพชร อนันตศิลป์
Mr. Patchara Anuntasilp
- ประธานกรรมการธนาคารออมสิน (ผู้แทนกระทรวงการคลัง)
  Chairman (Representative of Ministry of Finance)



นายบุญชัย จรัสแสงสมบูรณ์
Mr. Boonchai Charassangsomboon
- กรรมการธนาคารออมสิน (ผู้แทนกระทรวงการคลัง)
  Director (Representative of Ministry of Finance)
- ประธานกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี
  Chairman of Good Corporate Governance Committee
- ประธานกรรมการกิจการสัมพันธ์
  Chairman of Employee Relations Committee
- ประธานกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงาน และพิจารณาค่าตอบแทนของผู้อำนวยการธนาคารออมสิน
  Chairman of Performance Evaluation and Remuneration of President and CEO Committee



นายเจษฎา พรหมจาต
Mr. Jessada Promjart
- กรรมการอิสระ
  Independent Director
- กรรมการตรวจสอบ
  Member of Audit Committee



นายก้อง รุ่งสว่าง
Mr. Gong Rungswang
- กรรมการอิสระ
  Independent Director
- กรรมการตรวจสอบ
  Member of Audit Committee



นางเสาวณีย์ ไทยรุ่งโรจน์
Mrs. Sauwanee Thairungroj
- กรรมการอิสระ
  Independent Director
- ประธานกรรมการตรวจสอบ
  Chairman of Audit Committee



นางพิลาสลักษณ์ ยุคเกษมวงศ์
Mrs. Philaslak Yukkasemwong
- กรรมการอิสระ
  Independent Director
- กรรมการตรวจสอบ
  Member of Audit Committee



นายมงคล ลีลาธรรม
Mr. Mongkon Leelatham
- กรรมการอิสระ
  Independent Director
- ประธานกรรมการบริหาร
  Chairman of Executive Committee
- ประธานกรรมการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ
  Chairman of Information Technology Executive Committee



นายวิจักษณ์ อภิรักษ์นันท์ชัย
Mr. Vichak Apirugnunchai
- กรรมการธนาคารออมสิน (ผู้แทนกระทรวงการคลัง)
  Director (Representative of Minister of Finance)
- ประธานกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงาน และพิจารณาค่าตอบแทนของผู้อำนวยการธนาคารออมสิน
  Chairman of Performance Evaluation and Remuneration of the President and CEO Committee
- กรรมการสรรหากรรมการธนาคารออมสิน
  Member of Nomination of Board of Directors Committee

สารจากผู้อำนวยการธนาคารออมสิน [2-22]

Message from President and CEO



ท่ามกลางสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่เกิดขึ้น ธนาคารออมสินได้เดินหน้าขับเคลื่อนภารกิจธนาคารเพื่อสังคมเพื่อสร้างความยั่งยืนอย่างเต็มกำลัง ด้วยเป้าหมายอันเด่นชัดในการลดความเหลื่อมล้ำและสร้างการเข้าถึงแหล่งเงินที่เป็นธรรม รวมถึงการเป็นกลไกสำคัญของภาครัฐในการช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนให้กับประชาชนคนไทย

ธนาคารออมสินได้กำหนดกรอบการขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านความยั่งยืนที่สอดคล้องกับหลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบ (Principles for Responsible Banking) ของสำนักงานโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติ (UNEP FI) และเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (SDGs) โดยให้ความสำคัญกับเป้าหมายที่ 1 ขจัดความยากจน และเป้าหมายที่ 10 ลดความไม่เท่าเทียมกัน ตามแนวคิด Triple Bottom Line หรือ 3Ps ที่เน้นการสร้างความสมดุลในด้านสังคม (People) ด้านสิ่งแวดล้อม (Planet) และด้านเศรษฐกิจ (Profit) ซึ่งจะช่วยสนับสนุนภารกิจธนาคารเพื่อสังคมที่ต้องดำเนินธุรกิจแบบ Dual Tracks หรือการนำกำไรจากการดำเนินธุรกิจเชิงพาณิชย์มาสนับสนุนการดำเนินงานเชิงสังคม

ธนาคารออมสินมุ่งสร้างผลกระทบเชิงบวกสู่สังคมอย่างจริงจัง ทำให้ในปี 2564 มีผลการดำเนินงานที่โดดเด่น อาทิ การช่วยเหลือประชาชนระดับฐานราก ผู้ประกอบการรายย่อย และ SMEs ผ่านมาตรการเยียวยา ฟื้นฟู และเสริมสภาพคล่องอย่างครบวงจร รวม 36 โครงการ สามารถช่วยเหลือประชาชนได้ถึง 11.6 ล้านคน ซึ่งในจำนวนนี้มีถึง 2.61 ล้านคน ที่สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบได้เป็นครั้งแรก โดยมีโครงการสำคัญ คือ โครงการสินเชื่อจำนำทะเบียนรถ ที่เสนอเงื่อนไขดอกเบี้ยต่ำสุดในวงการจำนำทะเบียน สร้างแรงกดดันให้เกิดการลดโครงสร้างอัตราดอกเบี้ยในตลาดสินเชื่อกลุ่มนี้ ให้เหลือเพียงร้อยละ 16 - 18 ต่อปี จากเดิมที่มีอัตราดอกเบี้ยสูงถึงร้อยละ 24 - 28 ต่อปี สามารถช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อยกว่า 3.5 ล้านราย ให้มีโอกาสเข้าถึงแหล่งเงินทุนด้วยอัตราดอกเบี้ยที่เป็นธรรม ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการแก้ปัญหาหนี้นอกระบบ และเพื่อสนับสนุนภารกิจเชิงสังคม ธนาคารจึงได้เสริมความแข็งแกร่งและลดต้นทุนในการดำเนินงาน ทำให้สามารถตั้งสำรองทั่วไป (General Provision) ได้สูงถึง 36,028 ล้านบาท ซึ่งสูงสุดเป็นประวัติการณ์ และมีสินทรัพย์เพิ่มเป็น 3.045 ล้านล้านบาท

จากความมุ่งมั่นดังกล่าว ทำให้ธนาคารออมสินได้รับรางวัลแห่งความภาคภูมิใจ อาทิ **The Asian Banker Thailand Awards 2021: Most Helpful Bank During Covid-19 in Thailand** จากนิตยสาร **The Asian Banker, The Prestigious Asia Pacific Enterprise Awards (APEA) 2021: Corporate Excellence** องค์กรที่มีการบริหารจัดการเป็นเลิศประจำปี 2021 ประเภทธุรกิจการเงินจากองค์กรอิสระ Enterprise Asia และ **Best Retail Bank of the Year 2021** รางวัลธนาคารเพื่อลูกค้ารายย่อยแห่งปี 2564 จากวารสารการเงินธนาคาร ติดต่อกันเป็นปีที่ 6

สำหรับในปี 2565 ธนาคารออมสินยังคงยึดหลักในการดำเนินการที่มุ่งเน้นการเติบโตอย่างยั่งยืนของธุรกิจและสังคมในระยะยาว โดยมุ่งเน้นการดำเนินการที่จะช่วยสร้างผลกระทบเชิงบวกสู่สังคมอย่างชัดเจน ประกอบด้วย **การสร้างงานสร้างอาชีพ โครงการสินเชื่อที่ดินและขายฝาก การพัฒนา Digital Lending และการออกผลิตภัณฑ์เงินฝากออมสินเพื่อการเกษียณ** นอกจากนี้ ธนาคารจะบูรณาการปัจจัยสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environmental, Social and Governance: ESG) ประกอบการพิจารณาสินเชื่อ (ESG Score) เพื่อสร้างความตระหนักให้ผู้ประกอบการพัฒนาการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน และจะบูรณาการภารกิจด้านสังคมในทุกกระบวนการสำคัญของธนาคาร (Social Mission Integration) เพื่อขับเคลื่อนองค์กรสู่ความยั่งยืน

ผมเชื่อมั่นเป็นอย่างยิ่งว่า ด้วยพลังและความทุ่มเทเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันของคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน จะทำให้ธนาคารออมสินเติบโตอย่างยั่งยืน เคียงข้างคนไทยตลอดไป

Amidst the COVID-19 pandemic, we at the Government Savings Bank (GSB) have continued to work to the best of our abilities, to fulfill GSB's mission of being a Social Bank on the path towards sustainability. Our goal is to reduce inequality and provide equitable access to sources of capital. In addition, GSB is also a key mechanism in the government sector working to alleviate the hardship of the Thai people.

GSB has determined the framework to implement our work on sustainability that is in line with the Principles for Responsible Banking of the United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI) and the UN Sustainable Development Goals (SDGs) with particular focus on Goal 1 "End poverty in all its forms everywhere" and Goal 10 "Reduce inequality within and among countries", guided by the Triple Bottom Line or 3Ps approach that seeks to strike a balance between people, planet and profit. This approach facilitates GSB's work as a Social Bank that has to conduct its business in Dual Tracks. In other words, the profits from commercial undertakings are used to support the Bank's social work.

GSB is seriously committed to contributing positively to society. In 2021, its performance in this area was outstanding. A total of 36 projects were implemented to assist grassroots communities, retail entrepreneurs and SMEs through relief measures as well as comprehensive measures to help restore and improve liquidity. There were 11.6 million people who benefited from such projects. Among these, 2.61 million were able to access formal sources of capital for the first time through projects such as loans with vehicle registration as collaterals. This project offered the lowest interest rate in the market for this particular sector of loans, leading to a pressure to reduce the interest rate for the sector from 24 - 28 percent per annum to only around 16 - 18 percent per annum. Over 3.5 million people on low income benefited from this scheme as they were given access to capital with fair interest rates, thus helping to address the issue of informal loans. In order to support the work on social responsibilities, the Bank has strengthened its business conduct and reduced costs, allowing for the budgeted general provision of 36,028 Million Baht, the highest in history. The total amount of assets reached 3.045 Trillion Baht.

With that commitment, GSB has received several awards of pride, including the Asian Banker Thailand Awards 2021: Most Helpful Bank During Covid-19 in Thailand from The Asian Banker Magazine, the Prestigious Asia Pacific Enterprise Awards (APEA) 2021: Corporate Excellence and the Best Retail Bank of the Year 2021 from the Money and Banking Magazine for the sixth consecutive year.

In 2022, GSB continues to adhere to the path towards sustainable growth where we will carry on creating jobs, providing career opportunities, conducting projects on land loans and sales on consignment, developing digital lending services and issuing savings products for retirement. Moreover, the Bank will integrate Environmental, Social and Governance or ESG elements in the process of loan consideration in the form of ESG Score. This is to encourage entrepreneurs to be more sustainable. At the same time, GSB will integrate social missions into every key process of the Bank (Social Mission Integration) with the aim of driving the organization towards sustainability.

I am very confident that with the power of dedication and unity of the Board of Directors, the executives, and all employees, GSB will continue to grow and be able to stand side-by-side with the Thai people to weather whatever the challenges in the future.



(นายวิทัย รัตนากร)
(Mr. Vitai Ratanakorn)
ผู้อำนวยการธนาคารออมสิน
GSB President and CEO



OVERVIEW

PERFORMANCE IN 2021

ภาพรวมผลการดำเนินงาน
ของธนาคารออมสิน ปี 2564

ภาพรวมผลการดำเนินงาน
Overview Performance



สินทรัพย์ / Assets

3,045,049 ล้านบาท Million Baht

เพิ่มขึ้น **5.39%** จากสิ้นปี 2563
Increase to 5.39% from year ended 2020



สินเชื่อ (รวมสินเชื่อแก่สถาบันการเงินและสหกรณ์ฯ)
Loans (including deposits from financial institutions and cooperatives)

2,270,281 ล้านบาท Million Baht

เพิ่มขึ้น 5.14% จากสิ้นปี 2563
Increase to 5.14% from year ended 2020

สินเชื่อใหม่ 590,000 ล้านบาท
New Loans 590,000 Million Baht



เงินฝาก (รวมเงินรับฝากจากสถาบันการเงินและสหกรณ์)
Deposits (including deposits from financial institutions and cooperatives)

2,576,934 ล้านบาท Million Baht

เพิ่มขึ้น 3.37% จากสิ้นปี 2563
Increase to 3.37% from year ended 2020

(จากเงินฝากเผื่อเรียก เงินฝากประจำ และสลากออมสิน)
(from depositing cash, fixed deposit and premium savings certificate)



เงินลงทุน / Investment

476,580 ล้านบาท Million Baht

เพิ่มขึ้น 7.98% จากสิ้นปี 2563
Increase to 7.98% from year ended 2020

(จากการปรับพอร์ตและบริหารผลตอบแทนจากการลงทุน)
(from portfolio rebalancing and management of return on investment)



อัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง (BIS Ratio)
Capital Adequacy Ratio

16.06%

(ส่วนของเจ้าของ) 215,321 ล้านบาท
(Owner's Equity) 215,321 Million Baht



สินเชื่อที่ไม่ก่อรายได้ (NPLs)
Non-Performing Loan: (NPLs)

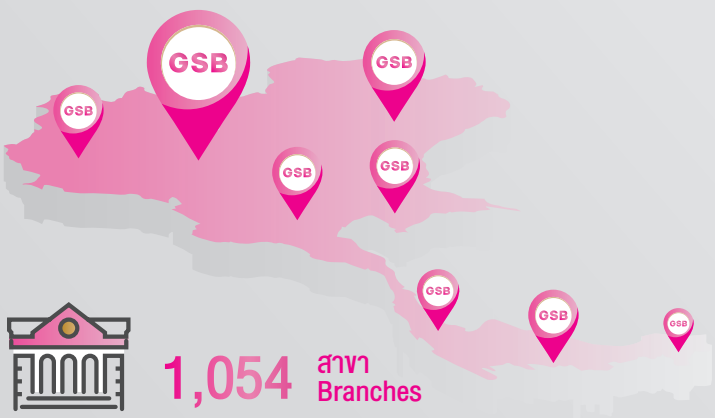
2.49% ต่ำกว่าค่าเป้าหมาย Less than target



กำไรสุทธิ ปี 2564
Net Profit 2021

25,260 ล้านบาท Million Baht

สาขา / Branch



1,054 สาขา Branches

เครื่อง SELF-SERVICE

(ATM / ADM / PASSBOOK UPDATE)



8,012 เครื่อง Machines

สิ่งแวดล้อม (Planet)

สินเชื่อ GSB for BCG Economy / GSB for BCG Economy Loan

ขับเคลื่อนด้วยโมเดล BCG สร้างสมดุลให้เศรษฐกิจเติบโต ควบคู่การใส่ใจสังคมและสิ่งแวดล้อม
Driven by BCG model to achieving balanced economic growth as well as social and environmental consideration



Bio Economy
เศรษฐกิจชีวภาพ

Circular Economy
เศรษฐกิจหมุนเวียน

Green Economy
เศรษฐกิจสีเขียว

ลงทุนในตราสารหนี้เพื่อความยั่งยืน / ESG Bond

- ตราสารหนี้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Green Bond)
- ตราสารหนี้เพื่อพัฒนาสังคม (Social Bond)
- ตราสารหนี้เพื่อความยั่งยืน (Sustainability Bond)

เช่น พันธบัตรรัฐวิสาหกิจที่ออกโดยการเคหะแห่งชาติและหุ้นกู้ภาคเอกชนที่ออกโดย บมจ.ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ
e.g. state-owned enterprise bonds issued by the National Housing Authority and corporate bonds issued by Bangkok Expressway and Metro (PCL)

โครงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม / Environmental Conservation Projects

บริหารเงินช่วยเหลือ
ในโครงการลดและเลิกการใช้สารไฮโดรคลอโรฟลูออโรคาร์บอน ในระยะที่ 2 วงเงินบริหารจัดการ 5.08 ล้านดอลลาร์ (รวมส่วนของกรมโรงงานอุตสาหกรรมและธนาคารออมสิน)

Financial Agent
Phase 2 of the program to reduce and phase out the use of hydrofluorocarbon USD 5.08 million credit line (Inclusive of the contribution of the Department of Industrial Works and GSB)

ตั้งหน่วยโครงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
บริหารเงินช่วยเหลือแบบให้เปล่าจากกองทุนอนุรักษ์ชั้นโอโซน (Ozone Projects Trust Fund: OTF)

Establishment of an Environmental Conservation Unit
Managing grants from the Ozone Projects Trust Fund (OTF)

บริหารจัดการเทคโนโลยีที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
กำหนดวิธีปฏิบัติและแนวทางการบริหาร

Green IT Management
Determining operational procedure and management approach

แต่งตั้งคณะทำงานด้านการจัดการพลังงาน
ควบคุมดูแลการจัดการพลังงานของธนาคารให้มีประสิทธิภาพ

Appointment of the Committee on Energy Management
Ensuring efficient energy management of GSB

โครงการ “ออมสินสร้างบ้านปลา รักษาทะเลไทย”
สร้างปะการังเทียม 3,000 แท่ง
ชนิดแท่งคอนกรีตเสริมเหล็ก
ระยะทาง 4.38 กิโลเมตร

“GSB Fish Home Building to Preserve Thai Seas” Project
Building 3,000 artificial reefs from steel-reinforced concrete blocks covering a distance of 4.38 kilometers

การจัดการน้ำ / Water Management

โครงการธนาคารออมสินเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ต่อเนื่องปีที่ 4
GSB social and environmental project, 4th consecutive year

สนับสนุนการจัดการน้ำไปแล้ว
50 แห่ง
Supported **50** water management initiatives

ผู้รับประโยชน์มากกว่า
120,000 ราย
Over **120,000** beneficiaries

ส่งเสริมการอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง / Supporting efforts on marine and coastal resource rehabilitation

ฟื้นฟูพันธุ์ปลาพันธุ์สัตว์น้ำ
Revival of fish and aquatic animal species

เกิดประโยชน์สูงสุดต่อชุมชน
Maximum benefit for communities

สังคม (People)

ธนาคารแห่งแรกในไทย
และ 1 ใน 28 ธนาคารทั่วโลก

First Thai bank
and 1 of 28 banks worldwide

ร่วมลงนามใน The PRB Commitment to Financial Health and Inclusion ประกาศเจตจำนงที่จะช่วยเหลือประชาชนให้เข้าถึงบริการทางการเงินอย่างเท่าเทียม

To sign the PRB Commitment to Financial Health and Inclusion, declaring its intention to assist people to have equal access to financial services

ธนาคารของรัฐแห่งแรก

ที่ลงนามรับในหลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบ (Principles for Responsible Banking: PRB)

UN environment programme | finance initiative
Principles for Responsible Banking

First government-owned bank to sign up to the Principles of Responsible Banking (PRB)

พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อรองรับภารกิจธนาคารเพื่อสังคม
Development of Products for the Social Bank Mission

- สินเชื่อรายย่อย (Retail loan)
- สินเชื่อธุรกิจ (Business loan)
- สินเชื่อทะเบียนรถ (Vehicle Registration Loan)
- สินเชื่อสร้างงาน สร้างอาชีพ (Job Creation Loan)

ได้รับการอนุมัติ / Approved
2,068,739 ราย / Persons

วงเงิน / Credit line
6,546 ล้านบาท / Million Baht

สินเชื่อสำหรับผู้ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 / COVID-19 Relief Loan

สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ (Soft Loan) สำหรับผู้ประกอบธุรกิจ
Low-interest soft loan for business owners

วงเงิน / Credit line 150,000 ล้านบาท / Million Baht

ยอดอนุมัติสะสม / Approved 11,760 ราย / Persons
เป็นเงิน / Worth 72,000 ล้านบาท / Million Baht

สินเชื่อเสริมพลังฐานราก ช่วยเหลือประชาชนผู้ประกอบอาชีพทุกกลุ่มที่ได้รับผลกระทบ
Grassroots empowerment loan for anyone

วงเงิน / Credit line 10,000 ล้านบาท / Million Baht

ยอดอนุมัติสะสม / Approved 360,498 ราย / Persons
เป็นเงิน / Worth 12,724 ล้านบาท / Million Baht

(ได้รับจัดสรรวงเงินเพิ่มจากโครงการสินเชื่อ เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับผู้มีรายได้ประจำอีก 2,987 ล้านบาท)
(Additional 2,987 million baht credit line authorized for regular income earners)

สินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายฉุกเฉิน
สำหรับผู้มีอาชีพอิสระและผู้มีรายได้ประจำ
Emergency loan for self-employed and regular income earners

วงเงิน / Credit line 25,000 ล้านบาท / Million Baht

ยอดอนุมัติสะสม / Approved 2,046,375 ราย / Persons
เป็นเงิน / Worth 22,182 ล้านบาท / Million Baht

สินเชื่อ Soft Loan
ช่วยเหลือ SMEs ภาคการท่องเที่ยว
Soft loan for SMEs in the tourism sector

วงเงิน / Credit line 10,000 ล้านบาท / Million Baht

ยอดอนุมัติสะสม / Approved 4,385 ราย / Persons
เป็นเงิน / Worth 1,847 ล้านบาท / Million Baht

สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ (Soft Loan)
SMEs มีที่ มีเงิน สำหรับธุรกิจท่องเที่ยว
Low-interest soft loan for SME tourism business operators

วงเงิน / Credit line 10,000 ล้านบาท / Million Baht

ยอดอนุมัติสะสม / Approved 1,361 ราย / Persons
เป็นเงิน / Worth 10,000 ล้านบาท / Million Baht

สินเชื่อกู้ภัย COVID-19
COVID-19 relief loan

วงเงิน / Credit line 10,000 ล้านบาท / Million Baht

ยอดอนุมัติสะสม / Approved 857,503 ราย / Persons
เป็นเงิน / Worth 8,575 ล้านบาท / Million Baht

สินเชื่ออิ่มใจ ช่วยเหลือผู้ประกอบการร้านอาหารที่ได้รับผลกระทบ
"Im Jai" loan for affected restaurant operators

วงเงิน / Credit line 2,000 ล้านบาท / Million Baht

ยอดอนุมัติสะสม / Approved 31,486 ราย / Persons
เป็นเงิน / Worth 1,943 ล้านบาท / Million Baht

สินเชื่อจำนำทะเบียนรถ
จักรยานยนต์ / รถยนต์ ช่วยผู้มีรายได้น้อย ให้เข้าถึงแหล่งเงินทุนที่ถูกลงและเป็นธรรม
Vehicle registration loan for motorcycle / car owners helping low-income earners accessing a legitimate and fair source of capital

วงเงิน / Credit line 12,000 ล้านบาท / Million Baht

สังคม (People)

โครงการ “ออมสิน สร้างงาน สร้างอาชีพ” / “GSB Job Creation” Project

ช่วยคนตกงานและผู้ได้รับผลกระทบจากโรคโควิด 19 ภายใต้แนวคิด **“4 ให้”**

Helping unemployed people and those affected by COVID-19 based on the “4 Gives”



1. ให้ทักษะ Give skills
2. ให้เงินทุน Give capital
3. ให้อุปกรณ์ประกอบอาชีพ Give tools of trade
4. ให้พื้นที่ค้าขาย Give trading space

วงเงิน / Credit Line **5,000** ล้านบาท / Million Baht

ยอดอนุมัติสะสม / Approved **2,120** ราย / Persons
เป็นเงิน / Worth **127** ล้านบาท / Million Baht

มอบอุปกรณ์ค้าขาย ให้ผู้ค้าริมบาทวิถี ยกระดับผู้ค้าริมบาทวิถี

Provided tools of trade to

3,173 ร้านค้า street vendors

และสนับสนุนการใช้นวัตกรรมรถเข็นรักษ์โลก ร่วมกับ สวทช. และ กทม.

and encouraged the use of green food cart in cooperation with NSTDA and BMA

พัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการรายย่อยและองค์กรชุมชน

2,902 ราย/กลุ่ม

ผู้เข้าร่วมหลักสูตร มีรายได้เพิ่มขึ้น **74%**

Capacity building for **2,902 small retailers** and community organizations Participants have seen their incomes increased by **74 percent.**

พัฒนาให้ความช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากโรคโควิด 19 นักศึกษาและผู้ประกอบการให้มีอาชีพ

90,321 ราย

Career capacity building for **90,321 students** and business owners affected by COVID-19

เตรียมพร้อมองค์กรชุมชนเป็นสถาบันการเงินประชาชน

จดทะเบียนแล้ว **5** แห่ง

เตรียมความพร้อม **260** แห่ง

Assisting community organizations to become public financial institutions. **Five have registered** as PFIs, with **260 more in the process.**

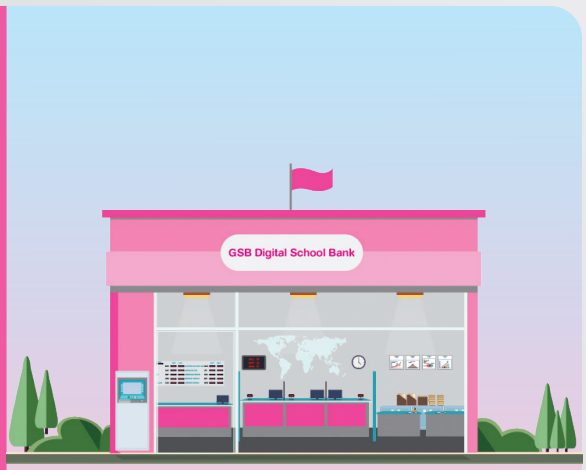
ให้ความรู้ทางการเงินและวินัยการออม

เด็ก / เยาวชน / ประชาชนทั่วไป / ผู้สูงวัย

Enhancing financial literacy and instilling a savings discipline for children / youth / general public / the elderly

ธนาคารโรงเรียน School banks **1,256** แห่ง

ผู้เข้ารับการอบรม Participants **197,230** ราย



ส่งเสริมการออมให้แก่เด็กและเยาวชน

Fostering a savings habit in children and youth

อนุมัติธนาคารโรงเรียนดิจิทัล Digital school banks approved **56** แห่ง

สนับสนุนธนาคารโรงเรียนส่งเสริมการออมและนักเรียนที่มีวินัยการออมดีเด่น

Sponsored school banks that promote savings and students with an outstanding savings discipline

สนับสนุนไรเดอร์ออมสินห่วงใย / GSB Care Riders

จัดส่งยา เวชภัณฑ์ สิ่งของยังชีพ ให้ผู้เดือดร้อนหรือผู้ป่วยโควิด 19 ในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล
Delivered medicines, medical supplies and daily necessities to affected individuals or COVID-19 patients in Bangkok and its vicinity.

สนับสนุนภารกิจช่วยเหลือผู้ป่วยโควิด 19 ผ่าน 3 เพจดัง
Sponsored efforts to help COVID-19 patients organized by the 3 renown webpages.

- เราต้องรอด
- เส้นด้าย
- Food For Fighters

สนับสนุนน้ำดื่มและกล่องออมสินห่วงใย บรรจุข้าวสารและอาหารแห้ง
Provided drinking water and GSB Care boxes containing rice and dried foods.



ความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน / Corporate Social Responsibility

จัดกิจกรรม "ออมสิน 108 ปี ดูแลบ้าน ต้านโควิด พิชิต PM 2.5"
"GSB 108 Years, Home Caring, Fighting COVID-19, Overcoming PM 2.5" campaign

กิจกรรม "ออมสิน 108 ปี อิ่มนี้เพื่อน้อง" มอบทุนอาหารกลางวัน 108 โรงเรียน ในสังกัด สพฐ.
"GSB 108 Years School Lunch": sponsored lunches for 108 schools under the Office of the Basic Education Commission

ฟื้นฟูทรัพยากรสัตว์น้ำชายฝั่ง เพื่อความเข้มแข็งของชุมชนประมงพื้นบ้าน
Coastal aquatic animal rehabilitation efforts to strengthen local fishing communities

สร้างศูนย์การเรียน ตชด. บ้านเทอดี (ห้วยสินา) อาคารโรงอาหาร และห้องน้ำศูนย์การเรียน
Built a Border Patrol Police learning center, a canteen and toilets at Ban Ther kee (Huay Si Na)

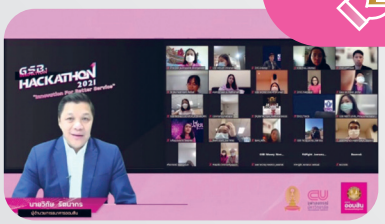
ช่วยเหลือผู้ประสบภัยทางธรรมชาติ ใน 5 จังหวัดทางภาคใต้
Provided relief to natural disaster victims in the 5 southern provinces.

สนับสนุนอุปกรณ์ทางการแพทย์และน้ำดื่ม เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยโรคโควิด 19
Provided medical equipment and drinking water for COVID-19 patients.

การยกระดับสู่องค์กรดิจิทัล / Organizational Digital Transformation

พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ
New Digital Products & Services





สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรม
Forging a corporate culture that promotes innovation

- จัดทำนโยบายส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์และบริหารจัดการนวัตกรรม
  Formulating a policy to promote creative ideas and manage innovation
- พัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านนวัตกรรม ผ่านกิจกรรม GSB Innovation Virtual Hackathon 2021
  Personnel capacity building on innovation through the GSB Innovation Virtual Hackathon 2021 activity

เศรษฐกิจ (Profit)

ทำกำไรได้ในระดับที่เหมาะสม
Reasonable profit of

25,260 ล้านบาท / Million Baht

จัดสรรกำไรสำหรับทำภารกิจช่วยสังคม
a portion of which was allocated to social causes

นำส่งรายได้เข้ารัฐ สูงสุด อันดับ 4
Highest government revenue contributor No. 4

15,978 ล้านบาท / Million Baht

จากรัฐวิสาหกิจ **58** แห่ง
out of **58** state enterprises

เงินสำรองเพื่อรองรับความเสียหาย
Buffer reserve

93,000 ล้านบาท / Million Baht

ความมั่นคงและมีเสถียรภาพ ระดับ **165.05%**
Security and stability level at **165.05%**

NPLs ของสินเชื่อรวม / NPLs to total loans

- ส่วนต่างรายได้ดอกเบี้ย (NIM) 0.87%
  Net interest margin: 0.87%
- เงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง 16.06%*
  Capital adequacy ratio: 16.06%

2.49%

* สูงกว่าเกณฑ์ที่ ธปท. กำหนด (ที่ร้อยละ 8.5)
which is higher than required by the Bank of Thailand (8.5%)

ควบคุมหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs)
ให้อยู่ในระดับต่ำ
Maintaining NPLs below

2.5%

ลดต้นทุนการดำเนินงาน
Operating cost reduction of

12,000 ล้านบาท/ปี Million Baht/Year



ช่วยเหลือประชาชนและผู้ประกอบการรายย่อย SMEs
Supporting the public and business owners through

36 โครงการ / Projects

- ช่วยเหลือประชาชน **11.6 ล้านคน** Helped 11.6 million people
- เม็ดเงินรวม **1.8 ล้านล้านบาท** Worth a total of 1.8 trillion baht
- ประชาชนได้เข้าถึงแหล่งทุนในระบบ **2.16 ล้านคน** Were able to access capital from formal sources 2.16 million people

ปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการหนี้แบบบูรณาการ
Revision of the procedure for integrated debt management

1. มาตรการพักชำระหนี้ Debt moratorium
2. มาตรการอื่น ๆ Other measures

ดำเนินงานตามแผน the work plan executed **100%**

บรรเทาผลกระทบ 869,207 บัญชี
869,207 Accounts Providing relief

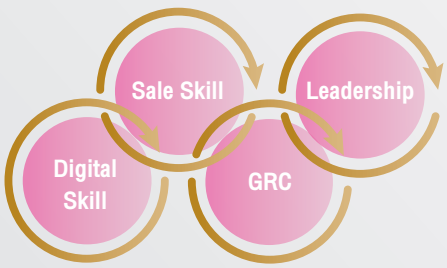
441,888 ล้านบาท / Million Baht

กลุ่มลูกค้า Customer groups

- ลูกค้าทั่วไป
- ลูกหนี้ที่ค้างชำระไม่เกิน 30 วัน
- ครูและบุคลากรทางการศึกษา
- ลูกค้ารายย่อย
- ลูกหนี้ที่ประสบภัยน้ำท่วม

- General customers
- Less-than-30-day overdue customers
- Teachers and educational personnel
- Retail customers
- Customers affected by floods

บริหารจัดการและพัฒนาทรัพยากรบุคคล
Human resource management and development



197,242 ราย / Persons

(75% อบรมผ่าน e-Learning)
(75% via e-Learning)

หมายเหตุ: พนักงาน 1 คน สามารถได้รับการพัฒนามากกว่า 1 หลักสูตร/รายวิชา
Remarks: 1 officer may enroll for more than 1 course/subject

รางวัลเชิดชูเกียรติ "เพชรพัสดุ" และประกาศเกียรติคุณ
ในฐานะ "ผู้มีคุณูปการยิ่งต่อการบริหารงานพัสดุภาครัฐ" ประจำปี 2564 จากสมาคมนักบริหารพัสดุแห่งประเทศไทย

"Phet Phasadu" Commendation Award and Certificate for "Valuable Contribution to Government Inventory Management" for 2021 from the Commodity Management Association of Thailand



รางวัลเกียรติยศ "การบริหารจัดการองค์กรดีเด่น" ต่อเนื่องเป็นปีที่ 3
"Outstanding Organizational Management" Award, 3rd consecutive year



จากสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลัง
from the State Enterprise Policy Office, Ministry of Finance

3 รางวัลเกียรติยศ จากงาน Money & Banking Awards 2021
3 awards from the Money & Banking Awards 2021



- **รางวัลธนาคารเพื่อลูกค้ารายย่อยแห่งปี 2564 (Best Retail Bank of the Year 2021)** ครองตำแหน่งติดต่อกันเป็นปีที่ 6
  Best Retail Bank of the Year 2021, 6th consecutive year
- **รางวัลธนาคารที่มีบริการยอดเยี่ยมด้านเงินฝาก 2564 (Best Service Provider - Deposit 2021)**
  Best Service Provider - Deposit 2021
- **รางวัลบูธสวยงามยอดเยี่ยม ขนาดพื้นที่ 850 - 1,000 ตร.ม.**
  Best-Looking Booth Award, 850-1,000 m^2 category

รางวัลบริการดีเด่น ประจำปี 2564
Best Service Award for 2021



จากสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลัง
from the State Enterprise Policy Office, Ministry of Finance

1

ABOUT

GOVERNMENT SAVINGS BANK

เกี่ยวกับธนาคารออมสิน

เส้นทางการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของธนาคารออมสินให้ความสำคัญ
และประโยชน์สูงสุดต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านการดำเนินงาน
และความรับผิดชอบหลัก 3 ด้าน คือ สิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล
ขับเคลื่อนผ่านการมีส่วนร่วมในทุกภาคส่วนของธนาคาร
เพื่อสิ่งที่ดีกว่าอย่างยั่งยืน

GSB's path towards sustainability emphasizes the interests
of all stakeholders and involves the key elements of work
and responsibilities, namely environment, society, and good governance.
Every division and unit of the Bank is encouraged to participate,
with the aim of achieving a sustainable future.


GSB
ธนาคารออมสิน
GOVERNMENT SAVINGS BANK
ออมสิน

ข้อมูลธนาคารออมสิน [2-1]

About the Government Savings Bank



ธนาคารออมสินถือกำเนิดโดยพระราชประสงค์ของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 ที่ทรงตระหนักถึงความสำคัญของการเก็บรักษาทรัพย์ให้ปลอดภัยจากโจรผู้ร้าย โดยทรงตราพระราชบัญญัติจัดตั้งคลังออมสินขึ้น เมื่อวันที่ 1 เมษายน พุทธศักราช 2456 ด้วยพระราชปณิธานที่จะให้คลังออมสินเป็นที่เก็บรักษาทรัพย์สินอย่างปลอดภัย อีกทั้งทรงฝึกให้ราษฎรรู้จักเก็บออมทรัพย์อย่างถูกวิธี ซึ่งคลังออมสินได้ยืนหยัดในการทำหน้าที่นี้ตลอดมา โดยได้รับพระมหากรุณาธิคุณจากพระมหากษัตริย์แห่งราชวงศ์จักรีทุกพระองค์ และอีกหนึ่งหน้าประวัติศาสตร์ที่จารึกไว้คือ ในปีพุทธศักราช 2489 พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ได้ทรงโปรดเกล้าฯ ให้ยกฐานะคลังออมสินขึ้นเป็นธนาคารออมสิน โดยทรงตราพระราชบัญญัติธนาคารออมสินขึ้น เพื่อรองรับกับความก้าวหน้าของกิจการคลังออมสิน และให้เปิดดำเนินการในรูปแบบธนาคารตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน พุทธศักราช 2490 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน

Government Savings Bank was established by the royal intention of His Majesty King Vajiravudh, King Rama VI, to provide a secure place to keep money and assets by enacting an act to establish the “Savings Office” on April 1, 1913, with his determination to introduce Thai people to banking services and to promote a habit of thrift and savings. In this regard, GSB has always stood up for performing these duties by receiving royal grace from all Chakri Kings. Later in 1946, it was a historical moment when His Majesty King Bhumibol Adulyadej designated the Savings Office to be “Government Savings Bank” and enacted Government Savings Bank Act to support GSB’s operation in the form of Bank since April 1, 1947 until present.

รายละเอียดประวัติเพิ่มเติมของธนาคาร
Additional details of bank history

ธนาคารออมสินมีฐานะเป็นนิติบุคคล ดำเนินธุรกิจภายใต้พระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489 โดยหมวด 1 การจัดตั้งและการดำเนินการ ตามมาตรา 7 ให้จัดตั้งธนาคารฯ ขึ้นเพื่อประกอบธุรกิจ ดังนี้

GSB has a juristic person status. Its operations are in line with Government Savings Bank Act B.E. 2489 (1946). By virtue of Section 7, the Bank was to be established for the purpose of conducting the following businesses:

1. รับฝากเงินออมสิน
To receive money as savings deposit
2. ออกพันธบัตรออมสินและสลากออมสิน
To issue savings bonds and premium savings certificates
3. รับฝากเงินออมสิน เพื่อสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว
To receive money on deposit in aid of life and family
4. ทำการรับจ่ายและโอนเงิน
To accept a receive payment and transfer of money
5. ซื้อหรือขายพันธบัตรรัฐบาลไทย
To purchase or sell the Thai Government bonds
6. ลงทุนเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ซึ่งรัฐมนตรีอนุญาต
To make an investment for procuring profits, as permitted by the cabinet
7. การออมสินอื่น ๆ ตามที่จะมีพระราชกฤษฎีกากำหนดไว้
To engage in other savings business as may be determined by a Royal Decree
8. กิจการอันพึงเป็นงานธนาคาร ตามที่จะมีพระราชกฤษฎีกากำหนดไว้ ทั้งนี้ให้ประกอบได้ตามข้อกำหนดและเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวง
To engage in any businesses which are considered to be banking businesses in accordance with a Royal Decree. Stipulations and conditions are to be prescribed in the Ministerial Regulations

ในปัจจุบัน ธนาคารออมสินมีสถานะเป็นนิติบุคคลภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง ซึ่งการดำเนินงานในปัจจุบันอยู่ภายใต้พระราชบัญญัติธนาคารออมสิน (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2560 โดยเป็นไปตามพันธกิจที่ระบุไว้ในพระราชบัญญัติและแผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงิน ที่กำหนดบทบาทให้รัฐวิสาหกิจสนับสนุนการสร้างโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงแหล่งเงินทุนอย่างทั่วถึง เพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคม ลดช่องว่างทางการเงิน พัฒนาความรู้ทางการเงินด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยี เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งทางการเงินเพื่อความยั่งยืนในระยะยาว

Currently, GSB is a legal entity under the supervision of the Ministry of Finance. GSB's business operations are in accordance with Government Savings Bank Act (No.4) B.E. 2560 (2017) and missions specified in the aforementioned Act and the State Enterprise Strategy for Financial Institutions which states that enterprises are to provide opportunities for the public to access capital with a view to reduce inequality and financial gaps, and improve financial literacy, with innovation and technology, to foster financial strengths for long-term sustainability.

วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมองค์กร [2-23]
Vision, Missions and Core Values

ธนาคารฯ ได้ทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ และทิศทางการดำเนินงาน โดยน้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และคำนึงถึงความสอดคล้องและความเชื่อมโยงกับบริบทต่าง ๆ เช่น

GSB has reviewed its vision, missions and operational directions by adopting the sufficiency economy philosophy and taking into account the consistency and connection with various contexts, such as



- แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580)
- แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12
- แผนการปฏิรูปประเทศ
- เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ของสหประชาชาติ
- หลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบ (Principles for Responsible Banking: PRB)
- นโยบายThailand 4.0
- แผนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (Digital Economy: DE)
- แผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจภาพรวม และแผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงิน
- ข้อเสนอแนะของหน่วยงานกำกับด้านนโยบาย
- บริบทสภาพแวดล้อมปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคตที่สำคัญ เช่น ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัลทางการเงิน (Financial Technology) พฤติกรรมผู้บริโภคในปัจจุบัน ภาวการณ์แข่งขันในตลาด และกฎเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับ

- 20-Year National Strategic Plan (2018 - 2037)
- 12th National Economic and Social Development Plan
- National Reform Plan
- Sustainable Development Goals (SDGs) of the United Nations
- Principles for Responsible Banking (PRB)
- Thailand 4.0 policy
- Digital Economy (DE) Plan
- Overall Enterprise Plan and Strategic Plans of Financial Institution State Enterprises
- Recommendations of policy regulators
- Current environment context and important future trends, such as advancement in terms of financial technology, current consumer behavior, market competitions, and rules and regulations set by regulators.

คณะกรรมการธนาคารออมสินได้กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และกรอบทิศทางการดำเนินงานสำหรับปี 2564 - 2568 ไว้ดังนี้

GSB Board of Directors has stipulated vision, missions, core values and operational framework for the year 2021 - 2025 as follows:

วิสัยทัศน์ ประจำปี 2564 - 2568
Vision for 2021 - 2025



เป็นผู้นำในการส่งเสริมการออม เสริมสร้างความสุขและความมั่นคงของประชาชน เพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

Being a leader on savings promotion through digital technology for sustainable national development as well as creating a happy and secure future for the people

พันธกิจ / Missions

- ส่งเสริมการออมและสร้างวินัยทางการเงิน
- สนับสนุนการลงทุนและการพัฒนาประเทศ
- ส่งเสริมและยกระดับเศรษฐกิจฐานรากและวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อลดความเหลื่อมล้ำและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน
- เป็นธนาคารเพื่อสังคมและคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม
- ให้บริการทางการเงินครบวงจรที่ล้ำสมัยด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและเหนือความคาดหวัง ภายใต้ความเสี่ยงที่ยอมรับได้
- บริหารจัดการแบบมืออาชีพและมีธรรมาภิบาล

- Promote savings and create financial discipline.
- Support investment and country development.
- Support and uplift grassroots economy and small and medium entrepreneurs to reduce inequality and increase competitiveness.
- To be an environmentally-concerned Social Bank.
- Provide full-fledged modern financial services, beyond expectations, under acceptable risks.
- To operate the business with professional management and good governance.

ค่านิยม GSB Way วิถีออมสิน
Core Values-GSB Way

เติมเต็มสังคมไทย คิดกว้างไกล เหนือขีดจำกัด

Fulfill Thai Society and Think beyond the Limit

G Giving for the Greater Good
เติมเต็มสร้างคุณค่าสังคมไทย

S Seeking for the Possibilities
คิดใหม่ก้าวไกลใฝ่สร้างสรรค์

B Brave Beyond Boundaries
มุ่งมั่นสานต่อเหนือขีดจำกัด

ผลิตภัณฑ์และบริการ [2-6]
Products and Services

ผลิตภัณฑ์และบริการที่สำคัญ และกลไกที่ใช้ในการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร

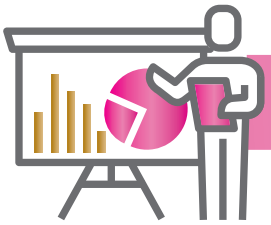
Key products and services as well as mechanisms that are used to deliver GSB's products and services

ผลิตภัณฑ์และบริการ Products and Services		กลไกการส่งมอบ Service Delivery					
		Physical		Digital			
กลุ่มผลิตภัณฑ์และบริการ Products and Services		สาขา / หน่วยให้บริการ Branch / Service Unit	รถ / เรือธนาคารออมสิน / บริการนอกสถานที่ GSB Mobile Van / GSB Mobile Boats / Outdoor Services	Self - Service Machine	Internet Banking	Mobile Banking	ตัวแทนขาย Agent
ด้านเงินฝาก Deposits	เงินฝาก Deposits	✦	✦	✦	✦	✦	✦
	สลากออมสิน Premium Savings Certificate	✦	✦	✦	✦	✦	
	สงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว Life Insurance	✦	✦		✦	✦	
	กองทุน Funds	✦				✦	
ด้านสินเชื่อ Loans	สินเชื่อภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ Business and Public Sector Loans	✦					
	สินเชื่อเพื่อธุรกิจ Business Loans	✦					
	สินเชื่อลูกค้าบุคคล Personal Loans	✦			✦	✦	✦
	สินเชื่อเศรษฐกิจฐานราก Economic Grassroots Loans	✦			✦	✦	✦
บริการทางการเงิน Financial Services	ผลิตภัณฑ์บัตรอิเล็กทรอนิกส์ Electronic Card Products	✦	✦	✦	✦	✦	✦
	บริการทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ Electronic Financial Services	✦	✦	✦	✦	✦	✦
	ประกันภัยผ่านช่องทางธนาคาร Insurance Services	✦			✦	✦	✦

กลุ่มลูกค้า [2-6]
Customer Groups

ธนาคารออมสินได้ส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่สำคัญต่าง ๆ แก่ลูกค้าธนาคารจำนวนทั้งสิ้น 23.33 ล้านราย (ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2564) โดยมีการจำแนกลูกค้าเป็นกลุ่มต่าง ๆ ผ่านเกณฑ์ที่สำคัญ อาทิ นโยบายรัฐ วิสัยทัศน์ และพันธกิจ ประชากรศาสตร์ ผลิตภัณฑ์และบริการ ประเภทและขนาดธุรกิจ ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า สภาพการแข่งขัน โดยจำแนกออกเป็น 3 กลุ่มหลัก คือ

GSB has delivered key financial products and services to the total of 23.33 million customers (as of 31 December 2021). GSB's customers may be categorized into three main groups based on several criteria, such as government policies, vision and missions, demography, products and services, business types and sizes, customers' needs and expectations, and competitions.



การจำแนกลูกค้า
Customer Categorization
23.33 ล้านราย million

(ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2564 / As of 31 December 2021)

กลุ่มลูกค้าบุคคล
Personal Customers Group

มุ่งเน้นตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าตลอดช่วงชีวิต ให้สามารถถือครองผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายของธนาคาร

GSB aims to respond to the needs of individual customers in various stages of life, facilitating them to own a variety of the Bank's financial products.



กลุ่มลูกค้าฐานรากและสนับสนุนนโยบายรัฐ
Grassroots Customers and Government's Policies Supporting Group

มุ่งเน้นสร้างวินัยทางการเงิน พัฒนาคุณภาพชีวิต ลดความเหลื่อมล้ำ สร้างการเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่เป็นธรรม

GSB aims to foster financial discipline, develop good well-being, reduce inequality, and generate equitable access to capital.



กลุ่มลูกค้าธุรกิจและภาครัฐ
Business and Public Sector Customer Group

มุ่งเน้นการสนับสนุนผู้ประกอบการให้สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนและพัฒนาศักยภาพ เพื่อสร้างธุรกิจให้เติบโตได้อย่างเข้มแข็งและยั่งยืน

GSB aims to support entrepreneurs to access sources of capital and improve their capabilities in order to build strong and sustainable businesses.



พื้นที่การดำเนินธุรกิจและที่ตั้งสำนักงานใหญ่ [2-1] [2-6]

Business Operational Area and Location of the Head Office

กระจายโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงินที่ครอบคลุมทุกกลุ่มลูกค้าของธนาคารฯ
Increase opportunities to access financial services that cover all segments of GSB's customers.
1,054 สาขา / branches

หน่วยให้บริการ (บนอำเภอ รถ และเรือเคลื่อนที่)
Service Units (District office and GSB Mobile Van & Boats)
161 แห่ง / Units

ธนาคารโรงเรียน
School Banks
1,231 แห่ง / Units
Digital School Bank
56 แห่ง / Units

เครื่องอัตโนมัติบริการตนเอง
Self-Service Machines
8,012 เครื่อง / Units

ช่องทาง Digital

Digital Service Channels

บริการออมสินอินเทอร์เน็ตแบงกิ้ง Internet Banking Service	บริการ GSB Corporate Internet Banking GSB Corporate Internet Banking Service	บริการ Mobile Banking (MyMo) Mobile Banking Service (MyMo)	บริการ GSB Now GSB Now Service	บริการตรวจสลาก Premium Savings Certificates Result Checking Services
บริการชำระสินค้าและบริการผ่าน MyMo Payment for goods and services via MyMo	บริการชำระภาษีผ่านธนาคารออมสิน GSB tax payment service	บริการหักบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ Automatic direct debit service	บริการหักบัญชีเงินฝากอัตโนมัติผ่าน Airpay Airpay automatic direct debit service	โครงการเพื่อธนาคารส่งเสริมพุทธศาสนา Buddhism Promotion Banking Project

ช่องทาง Physical

Physical Service Channels

บริการรับฝากชำระผ่านตัวแทนให้บริการ Deposit service via service agent	บริการทางการเงินผ่านตู้ ATM Financial services through ATMs
มอเตอร์ไซค์ แบงกิ้ง Motorcycle banking	รถเคลื่อนที่ GSB mobile vans

ช่องทาง Partner

Partner Service Channels

คู่มือการรับชำระค่าไฟฟ้า โดยการหักบัญชีธนาคารออมสินผ่านแอปพลิเคชัน "PEA Smart Plus" ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค Electricity bill payment manual by debiting GSB account via "Application PEA Smart Plus" of the Provincial Electricity Authority
บริการรับชำระโดยการหักบัญชีเงินฝากผ่านแอปพลิเคชัน "TRD SMART PAY" ของกรมธนารักษ์ Payment service by direct debit through "TRD SMART PAY" Application of the Treasury Department

รายละเอียดช่องทางให้บริการของธนาคาร
Details of service channels

กฎบัตรและมาตรฐานการให้บริการของธนาคารออมสิน
GSB's Charter and Service Standard

กำหนดขึ้นเพื่อแสดงเจตนารมณ์อันแน่วแน่ที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าในการให้บริการผ่านการให้คำแนะนำที่ดีและเหมาะสมกับลูกค้า รวมทั้งนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่มีคุณภาพที่จะสร้างความพึงพอใจและประสบการณ์ที่ดี โดยมีประเด็นสำคัญ 5 ด้าน ได้แก่

GSB's Charter and Service Standard has been established to show GSB's unwavering determination to meet the needs of customers when providing services, including giving good and appropriate advice, as well as offering quality financial products and services which will lead to satisfaction and good experiences. Five key principles of GSB's Charter and Service Standard are as follows:



1. ด้านบริการ / Services

ส่งมอบบริการที่มีคุณภาพในทุกสาขาและเป็นไปตามมาตรฐานที่ธนาคารกำหนดไว้ ดำเนินการให้บริการผ่านเครื่อง Self-Service, Internet Banking และ Mobile Banking (MyMo) สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกและพร้อมใช้งาน

Deliver quality services in all branches and in accordance with the standards specified by the Bank; allow the services to be accessed conveniently through available Self-Service machines, Internet Banking, and Mobile Banking (MyMo).



2. ด้านความเป็นธรรม / Fairness

ให้บริการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และยึดหลักความเสมอภาคเท่าเทียมกัน จัดให้มีช่องทางในการร้องเรียนที่หลากหลาย กำหนดขั้นตอนการร้องเรียนที่ชัดเจน จัดการปัญหาและข้อร้องเรียนระหว่างลูกค้ากับธนาคารให้เป็นไปอย่างรวดเร็วและยุติธรรม

Provide fair and unbiased services, adhere to the principles of equality, provide various grievance channels, and establish tangible grievance procedures to deal with customers' problems and complaints in a timely and fair manner.



3. ด้านความปลอดภัย / Securities

มีมาตรการในการรักษาความลับและข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า โดยคำนึงถึงความปลอดภัยด้านไซเบอร์ (Cyber Security) และมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารให้มีความทันสมัยและเป็นไปตามมาตรฐานสากล

Ensure customer data security and implement measures to protect the confidentiality and personal information of customers, taking into account cyber security by developing safe and secure information technology system in accordance with international standards.



4. ด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่ / Responsibilities

สร้างความเข้าใจที่ถูกต้องแก่ลูกค้าเกี่ยวกับผลประโยชน์ ความเสี่ยง และลักษณะของผลิตภัณฑ์และบริการ โดยผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของธนาคารทุกประเภทมีความถูกต้องและเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับของหน่วยงานกำกับดูแล

Provide customers with accurate information on benefits, risks and nature of all the Bank's products and services in accordance with the laws, rules and regulations of the regulatory bodies.



5. ด้านความโปร่งใส / Transparency

เปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนให้กับลูกค้า รวมทั้งชี้แจงเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์และบริการให้ลูกค้ารับทราบ เช่น อัตราดอกเบี้ย อัตราค่าธรรมเนียม ค่าปรับ สื่อสารและติดต่อกับลูกค้าผ่านช่องทางที่หลากหลาย เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร รวมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะของลูกค้าเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

Disclose accurate and clear information to customers as well as explain conditions of products and services to customers such as interest rates, fees, communication fines and contact with customers through various channels to provide information about the Bank's products and services including listening to customer suggestions for improvement and customer satisfaction.

มาตรฐานการให้บริการ

การดำเนินการให้บริการ	ระยะเวลา
1. ผ่านสาขาธนาคาร (ไม่นับรวมระยะเวลารอคอย)	
1.1 เปิดบัญชีเงินฝาก	5 - 7 นาที
1.2 ฝาก-ถอนเงินสด / เช็ค	3 นาที
1.3 ฝาก-ถอนสลากออมสินพิเศษ	3 นาที
1.4 สมัครใช้บริการ Mobile Banking (MyMo)	5 นาที
1.5 สมัครใช้บริการบัตรเดบิต	10 - 15 นาที
1.6 สมัครสินเชื่อที่ใช้เงินฝาก / สลากออมสินพิเศษเป็นหลักประกัน	1.5 - 2 ชั่วโมง
2. ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์	
2.1 Mobile Banking (MyMo)	
กรณีระบบ Mobile Banking (MyMo) หยุดชะงัก ไม่สามารถให้บริการได้ จะมีการแก้ไขให้กลับมาใช้งานได้ตามปกติ	4 ชั่วโมง
2.2 ATM / CDM	
การทำธุรกรรมฝาก - ถอนเงินสดผ่านเครื่อง ATM / CDM ภายในธนาคารเดียวกัน แต่เกิดข้อผิดพลาดไม่ได้รับเงินหรือยอดเงินไม่ตรงกับที่ทำรายการ [(ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น Fraud (หรือทุจริต)]	
(1) กรุงเทพฯ และปริมณฑล ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)	5 วันทำการ
(2) ต่างจังหวัด ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)	7 วันทำการ

การรับฟังเสียงของลูกค้า [2-25]	ระยะเวลา
1. การยืนยันรับเรื่องจากช่องทางต่าง ๆ	
1.1 โทรศัพท์ / Call Center หมายเลข 1115	ทันที
1.2 สื่อสังคมออนไลน์ “GSB Society” (Facebook / Twitter / Instagram / YouTube)	1 วันทำการ
1.3 เว็บไซต์ (Website) www.gsb.or.th	1 วันทำการ
1.4 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ E-mail address: voice@gsb.or.th	1 วันทำการ
1.5 ธนาคารออมสินสาขา หน่วยให้บริการ หรือจุดให้บริการ	ทันที
1.6 จดหมายหนังสือร้องเรียน	1 วันทำการ
2. การพิจารณาดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า	
2.1 สอบถาม	ทันที
2.2 ร้องเรียน	1 - 15 วัน

Service Standards

Service	Time
1. Bank branch (excluding waiting time)	
1.1 Open a savings account	5 - 7 minutes
1.2 Deposit - withdrawal of cash / check	3 minutes
1.3 Deposit - withdrawal of Special Premium Savings Certificates	3 minutes
1.4 Registration for Mobile Banking (MyMo)	5 minutes
1.5 Debit Card Application	10 - 15 minutes
1.6 Application for Loans with Savings / Special Savings Certificates as Collaterals	1.5 - 2 hours
2. Electronic channel	
2.1 Mobile Banking (MyMo)	
In the event that causes the Mobile Banking (MyMo) to be suspended, the Bank will ensure the resumption of service.	4 hours
2.2 ATM/CDM	
Errors relating to transactions of deposit / withdrawal of cash through ATM / CDM of the same bank (excluding incidents of suspected fraud) leading to customers not receiving cash or receiving inaccurate amount of cash	
(1) Bangkok and vicinity – the Bank will inspect, inform customers of the outcome, and rectify any errors (if any).	5 working days
(2) Other provinces – the Bank will inspect, inform customers of the outcome, and rectify any errors (if any).	7 working days

Obtaining Customers’ Feedback and Comments [2-25]	Time
1. Confirmation that customers’ feedback and comments have been received	
1.1 Telephone / Call Center 1115	Immediately
1.2 Social Media of GSB Society (Facebook / Twitter / Instagram / YouTube)	1 working day
1.3 Website: www.gsb.or.th	1 working day
1.4 E-mail address: voice@gsb.or.th	1 working day
1.5 GSB bank branch, service unit or service point	Immediately
1.6 Complaint letter	1 working day
2. Management of customers’ feedback and comments	
2.1 In the form of query	Immediately
2.2 In the form of complaint	1 - 15 days

ที่ตั้งสำนักงานใหญ่ [2-1]
Head Office Location



ช่องทางการติดต่อ [2-25] [2-26] [3-3]
Contact Channels

ลูกค้าและประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลความรู้ ข้อมูลผลิตภัณฑ์ และบริการทางการเงินได้อย่างครอบคลุมและทั่วถึง รวมทั้งแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและชมเชย หรือร้องเรียนผ่านช่องทางรับฟังความคิดเห็นของธนาคารได้ดังนี้

Customers and the general public can access knowledge, product information, and full-fledged financial services as well as provide comments, suggestions or make a complaint through the following Bank's channels:



GSB Contact Center:
1115



จดหมาย
Letter



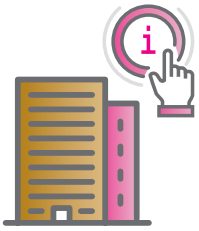
Website I Webchat:
www.gsb.or.th



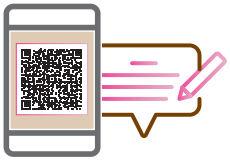
E-mail: **voice@gsb.co.th**



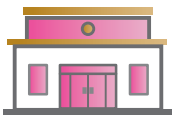
Social Network: **GSB Society**



หน่วยงานภายนอก: ศูนย์ดำรงธรรม / ธปท. / คปภ./ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
Outside Agencies: Damrongdhama Center of Ministry of Interior / Bank of Thailand / Office of Insurance Commission / The Office of the Permanent Secretary, the Prime Minister's Office)



สแกนคิวอาร์โค้ดแสดงความคิดเห็น
Scan QR code to comment



สาขา จุดให้บริการ
Branches, Service Point

[2-7] [2-8]

ข้อมูลพนักงานและลูกจ้าง
Officers and Employees Information

พนักงานและลูกจ้างทั้งหมด Total Officers and Employees **21,378** คน / persons

ชาย (Male) **7,206**

หญิง (Female) **14,172**

พนักงาน / Officers

พนักงานประจำ Permanent Officers **4,973** คน / persons

พนักงานชั่วคราว Temporary Officers -

พนักงานประจำ Permanent Officers **11,583** คน / persons

พนักงานชั่วคราว Temporary Officers -

ลูกจ้าง / Employees

สัญญาจ้างรายปี Employees on Annual Contracts **2,228** คน / persons

ลูกจ้างชั่วคราว Temporary Employees **5** คน / persons

สัญญาจ้างรายปี Employees on Annual Contracts **2,569** คน / persons

ลูกจ้างชั่วคราว Temporary Employees **20** คน / persons

รายละเอียดของพนักงาน Detail of Personnel	พนักงาน (คน) Officers (persons)		ลูกจ้าง (คน) Employees (persons)		รวม (คน) Total (persons)
	พนักงานประจำ Permanent Officers	พนักงานชั่วคราว Temporary Officers	ลูกจ้างสัญญารายปี Employees on Annual Contracts	ลูกจ้างชั่วคราว Temporary Employees	
จำแนกตามสถานที่ดำเนินการ / By Workplace					
สำนักงานใหญ่ GSB Head Office	4,791	-	674	1	**5,466**
ธนาคารออมสินภาค 1 GSB Regional Office 1	643	-	184	-	**827**
ธนาคารออมสินภาค 2 GSB Regional Office 2	654	-	241	-	**895**
ธนาคารออมสินภาค 3 GSB Regional Office 3	563	-	199	-	**762**
ธนาคารออมสินภาค 4 GSB Regional Office 4	502	-	163	-	**665**
ธนาคารออมสินภาค 5 GSB Regional Office 5	678	-	245	-	**923**
ธนาคารออมสินภาค 6 GSB Regional Office 6	704	-	221	-	**925**
ธนาคารออมสินภาค 7 GSB Regional Office 7	603	-	251	-	**854**

รายละเอียดของพนักงาน Detail of Personnel	พนักงาน (คน) Officers (persons)		ลูกจ้าง (คน) Employees (persons)		รวม (คน) Total (persons)
	พนักงานประจำ Permanent Officers	พนักงานชั่วคราว Temporary Officers	ลูกจ้างสัญญารายปี Employees on Annual Contracts	ลูกจ้างชั่วคราว Temporary Employees	
จำแนกตามสถานที่ดำเนินการ / By Workplace					
ธนาคารออมสินภาค 8 GSB Regional Office 8	598	-	195	-	**793**
ธนาคารออมสินภาค 9 GSB Regional Office 9	650	-	244	-	**894**
ธนาคารออมสินภาค 10 GSB Regional Office 10	743	-	218	10	**971**
ธนาคารออมสินภาค 11 GSB Regional Office 11	800	-	307	-	**1,107**
ธนาคารออมสินภาค 12 GSB Regional Office 12	670	-	266	-	**946**
ธนาคารออมสินภาค 13 GSB Regional Office 13	591	-	207	-	**798**
ธนาคารออมสินภาค 14 GSB Regional Office 14	694	-	218	-	**912**
ธนาคารออมสินภาค 15 GSB Regional Office 15	905	-	328	-	**1,233**
ธนาคารออมสินภาค 16 GSB Regional Office 16	639	-	265	4	**908**
ธนาคารออมสินภาค 17 GSB Regional Office 17	613	-	201	-	**814**
ธนาคารออมสินภาค 18 GSB Regional Office 18	515	-	170	-	**685**
จำแนกตามกลุ่มงาน / By Personnel Segments					
กลุ่มกำกับและบริหารความเสี่ยง Compliance and Risk Management Group	404	-	14	-	**418**
กลุ่มดิจิทัลแบงกิ้ง Digital Banking Group	134	-	11	-	**145**
กลุ่มตรวจสอบ Audit Group	274	-	22	-	**296**
กลุ่มทรัพยากรบุคคล Human Resources Group	218	-	44	-	**262**

รายละเอียดของพนักงาน Detail of Personnel	พนักงาน (คน) Officers (persons)		ลูกจ้าง (คน) Employees (persons)		รวม (คน) Total (persons)
	พนักงานประจำ Permanent Officers	พนักงานชั่วคราว Temporary Officers	ลูกจ้างสัญญารายปี Employees on Annual Contracts	ลูกจ้างชั่วคราว Temporary Employees	
กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ Information Technology Group	439	-	53	-	**492**
กลุ่มบริหารหนี้และกฎหมาย Debt and Legal Management Group	291	-	42	-	**333**
กลุ่มปฏิบัติการ Operations Group	1,256	-	294	1	**1,551**
กลุ่มยุทธศาสตร์ Corporate Strategy Group	139	-	6	-	**145**
กลุ่มลงทุนและบริหารทางการเงิน Investment and Financial Management Group	401	-	28	-	**429**
กลุ่มลูกค้าฐานรากและสนับสนุนนโยบายรัฐ Grassroots Customer and Government's Policy Supporting Group	187	-	13	-	**200**
กลุ่มลูกค้าธุรกิจและภาครัฐ Business and Public Sector Customers Group	217	-	15	-	**232**
กลุ่มลูกค้าบุคคล Personal Customer Group	466	-	72	-	**538**
ขึ้นตรงคณะกรรมการบริหารกองทุนพัฒนาเมืองในภูมิภาค Directly report to the Regional Urban Development Fund Committee	1	-	-	-	**1**
ขึ้นตรงผู้อำนวยการธนาคารออมสิน Directly report to the President and CEO	12,129	-	4,183	24	**16,336**
จำนวนรวมทั้งหมด / Total					**21,378**

หมายเหตุ: เขตควบคุมบังคับบัญชาของหน่วยงาน สายงานกิจการสาขา

Remark: Control area of branch operations

ห่วงโซ่อุปทานของธนาคารออมสิน [2-6]
GSB's Supply Chain

การวางแผนเชิงกลยุทธ์ / Strategic Planning



ผู้ส่งมอบ / Deliverer
- หน่วยงานกำกับและหน่วยงานภาครัฐ
  Regulators and government agencies
- ผู้ฝาก
  Depositors
- ผู้ลงทุน
  Investors
- ผู้ให้บริการ สนับสนุนการประกอบธุรกิจ
  Business service providers



ปัจจัยนำเข้า / Input
- นโยบาย
  Policies
- ข้อกำหนด กฎเกณฑ์
  Rules and Regulations
- กฎหมาย
  Laws
- ต้นทุนเงิน
  Capital
- เทคโนโลยี / เทคโนโลยีดิจิทัล
  Technology / Digital Technology
- VOC / VOS



การปฏิบัติการ / Process

Management System
- กลุ่มกระบวนการนำองค์กร
  Organization Leaders Group
- กลุ่มกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์
  Strategic Planning Group
- กลุ่มกระบวนการกำกับดูแลความเสี่ยงและตรวจสอบ
  Risk Management and Audit Group
- กลุ่มกระบวนการบริหารการเงินและลงทุน
  Financial Management and Investment Group
- กลุ่มกระบวนการขับเคลื่อนธุรกิจสู่ความยั่งยืน
  Driving Business towards Sustainability Group
- กลุ่มกระบวนการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
  Social Responsibility and Environment Group
- กลุ่มกระบวนการบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
  Stakeholders Management Group
- กลุ่มกระบวนการสร้างนวัตกรรม
  Innovation Group

Core Business System
- กลุ่มกระบวนการออกแบบผลิตภัณฑ์ / บริการ
  Product / Service Design Group
- กลุ่มกระบวนการตลาดและการขายผลิตภัณฑ์ / บริการ
  Marketing and Sales Group
- กลุ่มกระบวนการการให้บริการ
  Services Group
- กลุ่มกระบวนการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า
  Customer Relations Group
- กลุ่มกระบวนการส่งเสริมการออม
  Savings Promotion Group
- กลุ่มกระบวนการบริหารจัดการหนี้
  Debt Management Group

Support System
- กลุ่มกระบวนการบริหาร / พัฒนา HR
  HR Management / Development Group
- กลุ่มกระบวนการบริหารจัดการสารสนเทศ
  Information Technology Management Group
- กลุ่มกระบวนการจัดการความรู้
  Knowledge Management Group
- กลุ่มกระบวนการบัญชีและการเงิน
  Accounting and Finance Group
- กลุ่มกระบวนการบริหารจัดการอาคารสถานที่และสาธารณูปโภค
  Premises and Utilities Management Group



การส่งมอบ / Deliver
- ช่องทางดิจิทัล
  Digital channels (Mobile banking, Internet banking)
- ช่องทางสาขา
  Branches channel
- ผ่านตัวแทน
  via Agents
- เครื่อง Self-Service
  Self-Service machines
- รถและเรือธนาคารออมสิน
  Mobile banking on vans and boats



ลูกค้า / Customers
ผลิตภัณฑ์และบริการ
Products and services
- ด้านเงินฝาก
  Deposits
- ด้านสินเชื่อ
  Loans
- บริการทางการเงิน
  Financial services

ความพึงพอใจ ข้อร้องเรียน / Satisfaction and Complaints

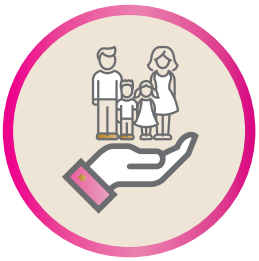
โครงสร้างพื้นฐาน กฎข้อบังคับ และการจัดการข้อมูลสารสนเทศ
Infrastructures, Rules and Regulations, and Information Management (Enablers)

ผลการดำเนินงานที่สำคัญ ปี 2564
Key Operating Results in 2021

ธนาคารเพื่อสังคม Social Bank ช่วยคน ช่วยสังคม เสริมความแข็งแกร่งมั่นคงให้องค์กร
A Social Bank: Helping Individuals, Helping Society, Strengthening Organizations



36
โครงการ / Projects



ช่วยเหลือประชาชน
Provided assistance to
11.6
ล้านคน / Million people



คิดเป็นเม็ดเงิน
With the total value of
1.8
ล้านล้านบาท / Trillion Baht

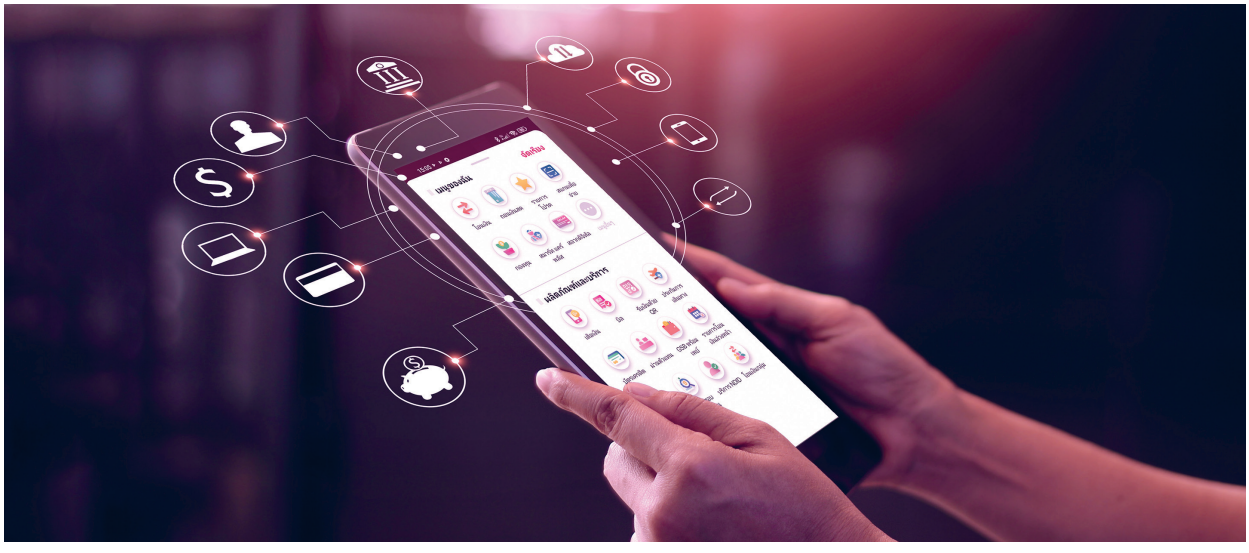
- เดินหน้าขับเคลื่อนภารกิจธนาคารเพื่อสังคม ด้วยเป้าหมายอันเด่นชัดในการลดความเหลื่อมล้ำและสร้างการเข้าถึงแหล่งเงินที่เป็นธรรม ทำให้ในปี 2564 ช่วยเหลือประชาชนได้ตามภารกิจ ในขณะที่ธนาคารก็มีความแข็งแกร่งยิ่งขึ้นในเวลาเดียวกัน สามารถลดต้นทุนการดำเนินธุรกิจและนำกำไรที่เกิดจากการประหยัดค่าใช้จ่ายไปสนับสนุนภารกิจ
- ช่วยเหลือประชาชนระดับฐานราก ผู้ประกอบการรายย่อย และ SMEs ผ่านมาตรการต่าง ๆ อย่างครบวงจรต่อเนื่องรวมกว่า 36 โครงการ ช่วยเหลือประชาชนได้ถึง 11.6 ล้านคน คิดเป็นเม็ดเงินรวมกว่า 1.8 ล้านล้านบาท และช่วยเหลือประชาชนจำนวนกว่า 2.16 ล้านคน ให้เข้าถึงแหล่งทุนในระบบ
- นำส่งรายได้เข้ารัฐได้สูงสุดในรอบ 3 ปี ด้วยจำนวนเงิน 15,978 ล้านบาท
- ด้วยผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น ต้นทุนทางธุรกิจที่ลดลงมาก ทำให้สามารถยกระดับความแข็งแกร่งขององค์กร โดยในปี 2564 ได้มีการตั้งสำรองทั่วไปหรือ General Provision สูงสุดเป็นประวัติการณ์

- Drove the mission of social banking with the clear goal of reducing inequalities and providing equitable access to capital. In 2021, GSB achieved its targets while becoming even stronger as it could reduce operating costs and utilize the increased profits to fund various projects.
- Provided assistance to the grassroots, independent entrepreneurs and SMEs through various measures in a continuous manner totaling 36 projects, reaching 11.6 people with the monetary value of more than 1.8 Trillion Baht. GSB helped more than 2.16 Million People to access formal sources of capital.
- Generated the highest amount of public revenue in three years, with the monetary value of 15,978 Million Baht.
- Given better performance and much reduced operating costs, GSB could afford to strengthen the organization. In 2021, GSB recorded the highest budget allocated General Provisions.

ผลการดำเนินงานทางการเงิน ปี 2564
Financial Performance in 2021

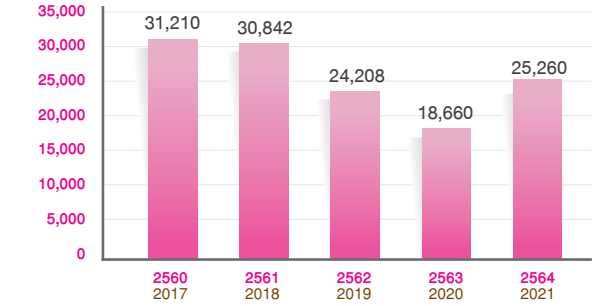
- สินทรัพย์ (Assets) **3,045,049** ล้านบาท / Million Baht
- สินเชื่อ (รวมสินเชื่อแก่สถาบันการเงินและสหกรณ์)
  Loans (including deposits from financial institutions and cooperatives)
  2,270,281 ล้านบาท / Million Baht
- เงินฝากและตราสารหนี้ที่ออก (รวมเงินรับฝากจากสถาบันการเงินและสหกรณ์)
  Deposits and Issued Debt Securities (including deposits from financial institutions and cooperatives)
  2,576,934 ล้านบาท / Million Baht
- เงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงทั้งสิ้น Capital Adequacy Ratio ร้อยละ **16.06** percent
- สินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ Non-Performing Loan: NPLs ร้อยละ **2.49** percent
- กำไรสุทธิ Net Profit **25,260** ล้านบาท / Million Baht
- อัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง BIS Ratio ร้อยละ **16.06** percent
- ส่วนของเจ้าของ Owner's Equity **215,321** ล้านบาท / Million Baht

หมายเหตุ: มีส่วนของทุนที่เป็นส่วนของเจ้าของ (Equity) 215,321 ล้านบาท จากทุนประเดิมที่ได้รับพระราชทาน จากพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว 100,000 บาท
Remark: The equity of 215,321 million baht came from the original capital of 100,000 Baht from His Majesty King Vajiravudh.



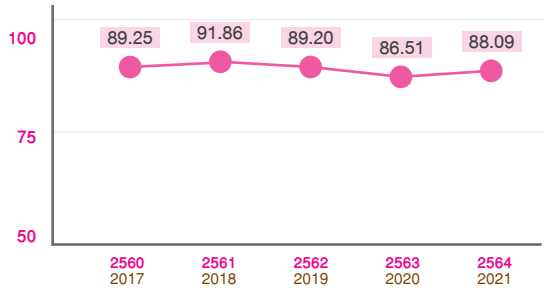
กำไรสุทธิ
Net Profit

ล้านบาท / Million Baht



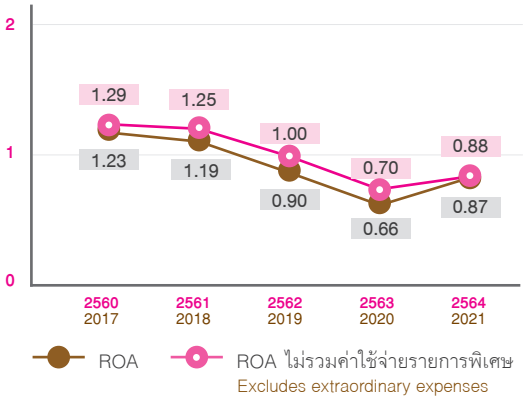
เงินให้สินเชื่อต่อเงินรับฝากและตราสารหนี้ที่ออกและเงินกู้ยืม
Loan to Deposit Ratio, Issued Bonds, and Loans

ร้อยละ / Percent



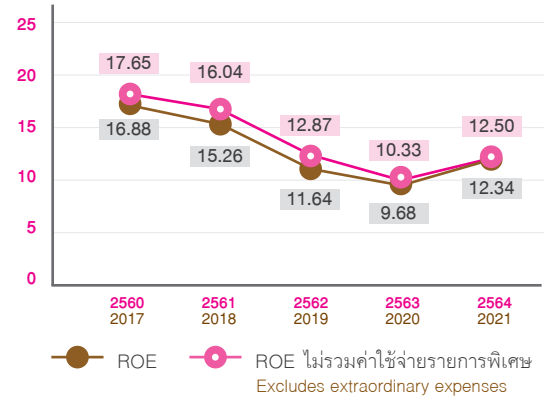
อัตราส่วนผลตอบแทนต่อทรัพย์สิน
Return on Asset: ROA

ร้อยละ / Percent



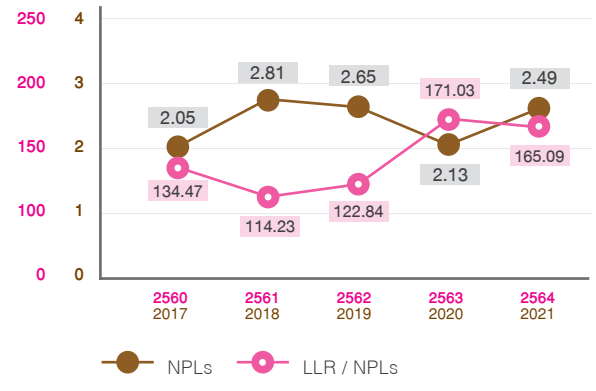
อัตราส่วนผลตอบแทนต่อส่วนผู้ถือหุ้น
Return on Equity: ROE

ร้อยละ / Percent



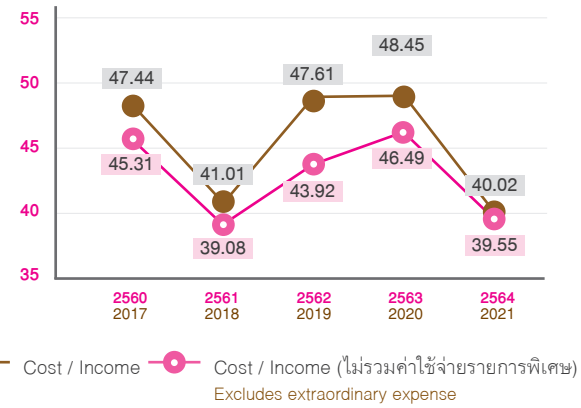
คุณภาพสินทรัพย์ / Asset Quality

ร้อยละ / Percent



อัตราส่วนค่าใช้จ่ายต่อรายได้รวม / Cost / Income

ร้อยละ / Percent



***หมายเหตุ** / Remarks*

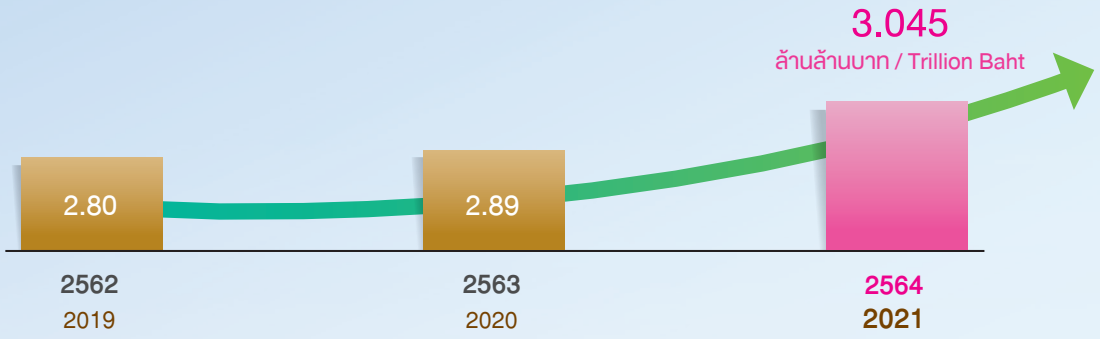
1/ ปี 2561 มีกำไรจากการขายหุ้นสามัญ IRPC จำนวน 7,382 ล้านบาท ปี 2562 มีกำไรจากการขายเงินลงทุนในบริษัทร่วม บลจ.ธนชาต จำนวน 2,075 ล้านบาท ปี 2563 มีขาดทุนจากการด้อยค่าตราสารทุนเผื่อขาย จำนวน 1,326 ล้านบาท ปี 2564 มีกำไรจากการขายหุ้นสามัญของ บมจ.ทิพยประกันภัย จำนวน 1,800 ล้านบาท

1/ In 2018, the profit from the sale of IRPC common stocks totaled 7,382 Million Baht. In 2019, the profit from the sale of investment shares in Thanachart Fund Management Company Limited totaled 2,075 Million Baht. In 2020, the loss from the impairment of available-for-sale equities totaled 1,326 Million Baht. In 2021, the profit from the sale of Dhipaya Insurance Public Company Limited common stocks totaled 1,800 Million Baht.

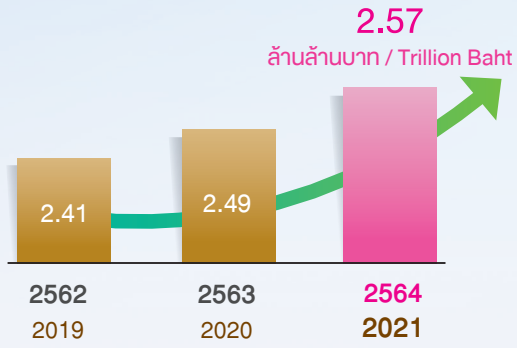
2/ ปี 2562 มีค่าใช้จ่ายรายการพิเศษ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายผลประโยชน์พนักงานระยะยาว ตาม IAS 19 เพิ่มจากการจ่ายค่าชดเชยเพื่อตอบแทนความชอบในการทำงานแก่พนักงานที่เกษียณอายุ ซึ่งทำงานครบ 20 ปีขึ้นไป จาก 300 วัน เป็น 400 วัน จำนวน 1,385 ล้านบาท ปี 2563 และ ปี 2564 มีการบันทึกค่าใช้จ่ายผลประโยชน์พนักงานจากวันลาสะสม จำนวน 348 ล้านบาท และ 22 ล้านบาท ตามลำดับ

2/ In 2019, an extraordinary expense was the long-term officers benefits according to IAS 19 which saw an increase of compensation for retiring officers who have been working with GSB for at least 20 years, from 300 days to 400 days, amounting to 1,385 Million Baht. In 2020 and 2021, the expenses from officers benefits resulting from accumulated leaves totaled 348 Million and 22 Million Baht, respectively.

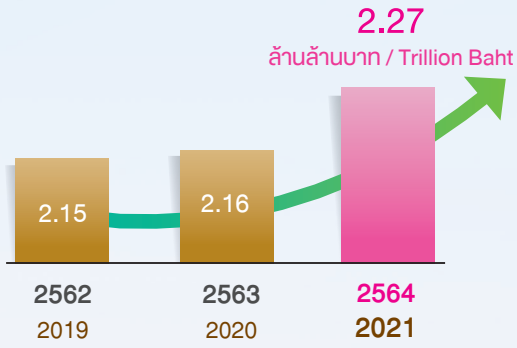
สินทรัพย์ / Asset



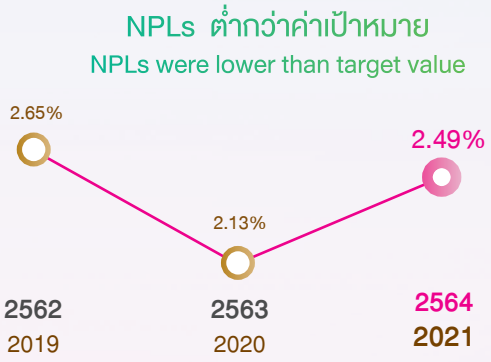
เงินฝาก / Deposit



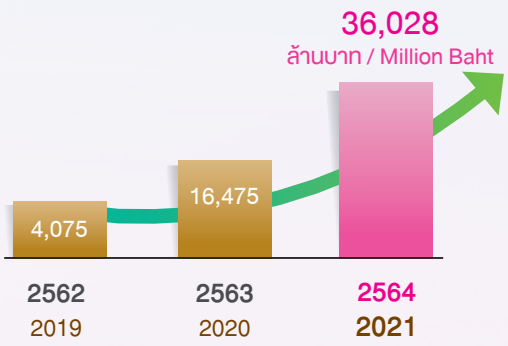
สินเชื่อ / Loans



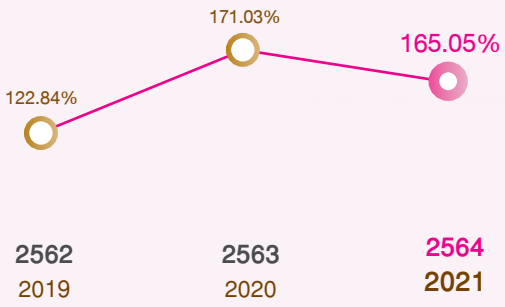
NPLs



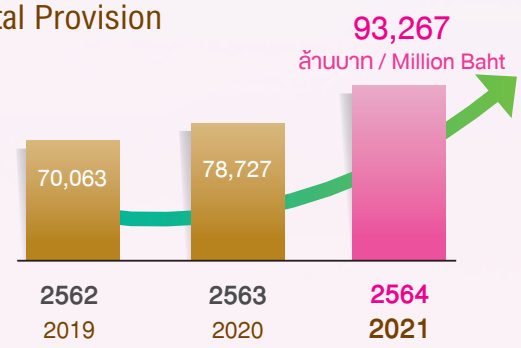
เงินสำรองทั่วไป / General Provision



Coverage Ratio



เงินสำรองเพื่อรองรับความเสียหายจากหนี้เสีย Total Provision

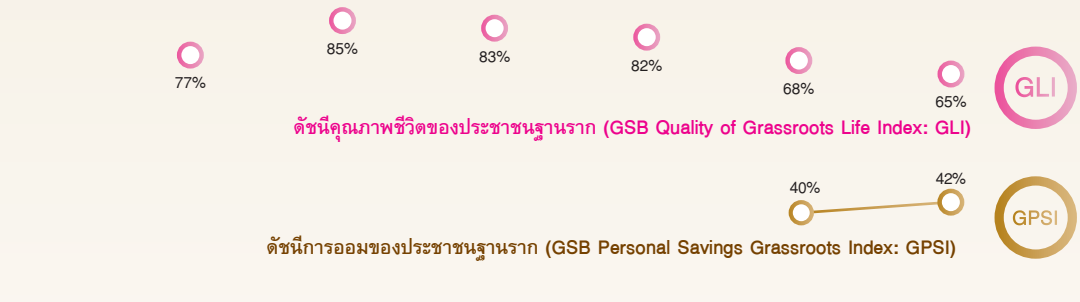


ผลการดำเนินงานที่มิใช่การเงิน ปี 2564
Non-Financial Performance in 2021

การเสริมสร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชนสำคัญ
Strengthening Key Communities

	2562 / 2019	2563 / 2020	2564 / 2021
ธนาคารโรงเรียน / School Bank			
• โรงเรียน (แห่ง) Schools (Units)	1,256	1,235	1,231
• สมาชิก (ล้านคน) Members (Million)	2.20	2.17	2.59
• เงินออม (ล้านบาท) Savings (Million Baht)	965.68	1,199	1,190
Digital School Bank (แห่ง / Units)	-	6	56
โครงการออมสินมีดี ชุมชนวิถีถิ่นไทย **Om Sin Mee Dee for Thai Communities**	-	ให้บริการโฮมสเตย์ 6 แห่ง (ชุมชนประชารัฐสีชมพู) Provide homestays at 6 locations (Pink Pracharat Communities)	เสริมสร้างศักยภาพ 228 ราย เข้าสู่มาตรฐานโฮมสเตย์ไทย SHA Platform Airbnb Enhance the potential of 228 entrepreneurs to Thai homestay standard by joining the SHA Airbnb platform.
ยุวพัฒน์รักษ์ถิ่น / Yuwaphat Rakthin			
• พัฒนาศักยภาพ OTOP / วิสาหกิจชุมชน Improve the potential of OTOP / community enterprises	411 กลุ่ม groups	463 กลุ่ม groups	520 กลุ่ม groups
• มีรายได้เพิ่มขึ้น Increase in income	62.77%	67.30%	67.80%
พัฒนาอาชีพแก่ผู้ได้รับผลกระทบจากโควิด 19 **Develop careers for the targeted groups who are people affected by the COVID-19**	-	-	90,321 ราย person
สถาบันการเงินประชาชน / Public Financial Institutions			
• เตรียมความพร้อมองค์กรการเงินชุมชนเป็นสถาบันการเงินประชาชน (แห่ง) Prepare community financial organizations to become financial institutions for the people (Units)	-	256 แห่ง	260 แห่ง
• จัดตั้งสถาบันการเงินประชาชนตามพระราชบัญญัติสถาบันการเงินประชาชน พ.ศ. 2562 (พ.ร.บ.ฯ) Establish financial institutions for the people according to the Public Financial Institutions Act B.E. 2562 (2019) (the Act)	-	3 แห่ง	2 แห่ง
Financial Literacy			
• สร้างความรู้ทางการเงินแก่ประชาชนฐานรากและผู้ประกอบการรายย่อย (ราย) Improve financial literacy for grassroots and small entrepreneurs (persons)	60,757	125,800	197,230 FL Online

ดัชนีประชาชนฐานราก: (GSB Grassroots Index)



	2559 2016	2560 2017	2561 2018	2562 2019	2563 2020	2564 2021
GDP	3.4	4.0	4.1	2.3	-6.2	1.5

สอดคล้องกับการชะลอตัวของเศรษฐกิจภายในประเทศ
Align with Domestic Economic Recession

การกำกับดูแลกิจการที่ดีและจริยธรรม / Good Governance and Ethics

ปี 2564 พนักงานมีการรับรู้ เข้าใจ เชื่อมั่น เชื่อมโยง และนำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีไปใช้ในการปฏิบัติงานในระดับเพิ่มขึ้น

In 2021, officers were more aware, understanding, confident, connected, and ready to implement principles of good governance



รับรู้	เข้าใจ	เชื่อมั่น	เชื่อมโยง	ปฏิบัติ
Aware	Understand	Confident	Connected	Ready to Implement
99.61%	98.88%	96.61%	98.4%	98.36%

*ธนาคารนำหลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจ 9 ข้อ จากเดิมที่ใช้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี 7 ประการ
*GSB now adopts 9 principles and guidelines on good governance in state enterprises rather than the 7 good governance principles.

ความคิดเห็นของลูกค้าต่อการนำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน

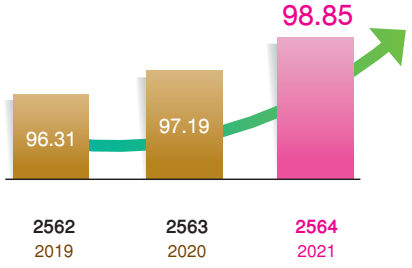
Opinions of customers on the implementation of good corporate governance principles to be used in the performance of GSB's officers



ระดับดีมาก
Very good
4.45%

ITA

คะแนน ITA (ITA Score)
98.85%
(อันดับที่ 4 จาก 51 หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ)
(Ranked 4 among 51 state enterprises)



การรับรู้เรื่อง “การป้องกันการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลกับประโยชน์ส่วนรวม”

Awareness on “Prevention of Conflict of Interest between Individuals and Common Interests”



ผลสำรวจ Survey Results
ส่วนกลาง ทราบ Central Aware **96%**

สายงานกิจการสาขา Branch Operations
ทราบ Aware **99%**

ผลคะแนนทดสอบ Test Results
ส่วนกลาง Central **89.60%**
สายงานกิจการสาขา Branch Operations
90.60%

ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง มีความรู้ ความเข้าใจในประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน

Executives, officers and employees had knowledge and understanding on GSB’s ethics and moral codes



ผลคะแนน E-Testing
หลักสูตรจริยธรรมและจรรยาบรรณ
E-Testing Score
Ethics and Morality Course
94.57%
(ระดับผู้อำนวยการฝ่ายหรือเทียบเท่าลงมา)
(Senior Vice President level or equivalent and below)

การพัฒนาผลิตภัณฑ์ เพื่อรองรับภารกิจธนาคารเพื่อสังคม (Social Bank)

Product Development in response to GSB’s Mission of becoming a Social Bank



ผู้ได้รับการอนุมัติสินเชื่อ 2,068,739 ราย วงเงิน 69,546 ล้านบาท ผ่านการให้สินเชื่อ ดังนี้

Approved Loans 2,068,739 Persons Amount 69,546 Million Baht

- **สินเชื่อตามมาตรการรัฐ**
  - **สินเชื่อรายย่อย** (สินเชื่อเสริมพลังฐานราก / สินเชื่อผู้มีอาชีพอิสระ / สินเชื่อสู้ภัย COVID-19 / สินเชื่อสร้างงาน สร้างอาชีพ)
  - **สินเชื่อธุรกิจ** (สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ ช่วยเหลือ SMEs ท่องเที่ยว / สินเชื่อ Soft Loan ฟื้นฟูท่องเที่ยวไทย / สินเชื่อ SMEs มีที่ มีเงิน / สินเชื่อฟื้นฟู Soft Loan ธปท. / อิ่มใจ)
  - **สินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน** ลดต้นทุนดอกเบี้ยให้เป็นธรรม
- **การพัฒนาผู้ประกอบการรายย่อยอย่างครบวงจร**
  - พัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการรายย่อยและองค์กรชุมชน เพื่อยกระดับและสร้างรายได้ **2,902 ราย/กลุ่ม** มีรายได้เพิ่มขึ้น**ร้อยละ 74** ของผู้ได้รับการพัฒนา
  - พัฒนาและให้ความช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด 19 นักศึกษา และผู้ประกอบการ ให้มีอาชีพ **90,321 ราย**

- **Government’s Policy Loans**
  - **Retail Loans** (Grassroots Empowerment Loan/ Independent Entrepreneurs Loan / Against Covid-19 Loan / Job Creation Loan)
  - **Business Loans** (Low-interest for SMEs in the Tourism Sector Loan / Soft Loans for Tourism Recovery Loan / Helping SMEs to Acquire Land and Capital Loan / Bank of Thailand Soft Loans / Im Jai Loans)
  - **Vehicle Registration Loans** with lower and fair interest rates
- **Comprehensive Development of Small Entrepreneurs**
  - Enhanced potentials of small entrepreneurs and community corporates to increase income and quality of life. **2,902 individuals/groups 74 percent** of those participated have seen their incomes increase
  - Developed and provided assistance to those affected by COVID-19, as well as helping students and entrepreneurs to acquire jobs. In total, there were **90,321 individuals** benefited from such programs.

- **เตรียมความพร้อมองค์กรชุมชนเป็นสถาบันการเงินประชาชน**
  - จดทะเบียนเป็นสถาบันการเงินประชาชนแล้ว **5 แห่ง**
  - องค์กรการเงินชุมชนที่เตรียมความพร้อมเป็นสถาบันการเงิน **260 แห่ง**



- **เสริมสร้างความรู้ทางการเงินและส่งเสริมวินัยการออม**
  - ธนาคารโรงเรียน **1,231 แห่ง** ส่งเสริมการออมและนักเรียนที่มีวินัยการออมดีเด่น
  - ธนาคารโรงเรียนดิจิทัล **56 แห่ง**
  - การให้ความรู้ทางการเงินและวินัยการออมให้แก่เด็ก เยาวชน และประชาชนทั่วไป มีผู้เข้ารับการอบรมออนไลน์ **197,230 ราย**

- **Prepare Community Financial Corporates for the Transformation towards Public Financial Institutions**
  - Registered **5 public** financial institutions
  - There were **260 community** financial corporates that were preparing to become financial institutions.
- **Increase Financial Literacy and Promote Savings Discipline**
  - **1,256 school banks** to promote savings and students with outstanding savings discipline
  - **56** digital school banks
  - Provided financial knowledge and foster savings discipline to children/youth/ and the general public. There were **197,230 individuals** attending online trainings.

การพัฒนาสู่การเป็นธนาคารที่มีความรับผิดชอบ มุ่งสู่ความยั่งยืนตามแนวทางของ UNEP FI

Develop GSB to become a Responsible Bank towards Sustainability along the path of UNEP FI

- **ความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม**
  - กิจกรรม “ออมสิน 108 ปี อิ่มนี้เพื่อน้อง” มอบทุนอาหารกลางวัน **108 โรงเรียน**ในสังกัด สพฐ.
  - สร้างศูนย์การเรียน ตชด. บ้านเทอคี (ห้วยสินา) อาคารโรงอาหาร และห้องน้ำศูนย์การเรียน
  - ฟื้นฟูทรัพยากรสัตว์น้ำชายฝั่งเพื่อความเข้มแข็งของชุมชนประมงพื้นบ้าน
  - ช่วยเหลือผู้ประสบภัยทางธรรมชาติ **5 จังหวัดของภาคใต้**
  - สนับสนุนอุปกรณ์ทางการแพทย์ ยารักษาโรค อาหารแห้ง อาหารสด และน้ำดื่ม เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยโรคโควิด 19
  - สนับสนุนการใช้รถเข็นนวัตกรรมรักษ์โลกร่วมกับ สวทช. และ กทม. มอบให้กับผู้ประกอบการบริเวณถนนเยาวราชและถนนข้าวหลาม



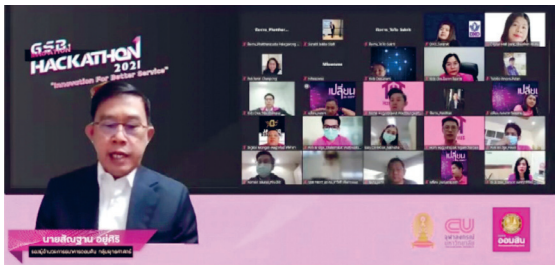
- **Being responsible to society, community and environment**
  - “108 Years of GSB School Lunch” Provided school lunches for **108 schools** under the Office of the Basic Education Commission (OBEC)
  - Built Border Patrol Police Learning Center at Ban Ter Key (Huay Si Na) and its canteen as well as the center’s bathrooms
  - Restored coastal marine animal resources to strengthen traditional fishermen’s communities
  - Provided assistance to those affected by natural disasters in **5 Southern provinces**
  - Provided medical equipment, medicines, food and drinks for those affected by COVID-19
  - Provided environment-friendly carts, in collaboration with National Science and Technology Development Agency (NSTDA) and Bangkok Metropolitan Administration (BMA), for entrepreneurs on Yaowarat and Khao Larm roads

การยกระดับสู่องค์กรดิจิทัล
Digital Transformation



- **พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ**
  - การเลือกปรับแผนการชำระหนี้ของลูกค้า (Opt In) ผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ผู้เข้าร่วมลงทะเบียน **433,250 ราย**
  - ให้สินเชื่อตามมาตรการรัฐ **1.46 ล้านราย** (สินเชื่อเสริมพลังฐานราก / สินเชื่อผู้มีอาชีพอิสระ / สินเชื่อสู้ภัยโควิด 19 / สินเชื่ออิ่มใจ / สินเชื่อสร้างงานสร้างอาชีพ)
- **สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรม**
  - จัดทำนโยบายด้านการส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์และบริหารจัดการนวัตกรรม
  - พัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านนวัตกรรม ผ่านกิจกรรม GSB Innovation Virtual Hackaton 2021

- **Developed new digital products and platforms**
  - Provided an opt-in option for customers to adjust their debt payment schemes through MyMo application **433,250 individuals registered**.
  - Provided loans to **1.46 million individuals in accordance** with the government's policy (Grassroots Empowerment/ independent entrepreneurs/Against Covid-19/Imjai Loans/ Job Creation)
- **Fostered organizational culture conducive to innovations**
  - Issued a policy on promoting creativity and innovation management
  - Enhance potentials of human resources related to innovation through the GSB Innovation Virtual Hackaton 2021



การเพิ่มศักยภาพโครงสร้างพื้นฐาน
Enhanced Potentials of Corporate Structures

- **บริหารจัดการและพัฒนาทรัพยากรบุคคล**
  - พัฒนาบุคลากรด้าน Sale Skill, Digital Skill, GRC, Leadership **197,242 ราย**[1] (75% อบรมผ่าน e-Learning)
- **บูรณาการ GRC (Governance, Risk, Compliance) พัฒนางานตรวจสอบภายในตาม ISO/IEC 27001**
- **การบริหารจัดการด้านสารสนเทศ**

- **Management and Development of Human Resources**
  - Enhanced capacities of human resources related to sale skill/digital skill/GRC/leadership with **197,242**[1] individuals participated (75% attended e-learning trainings)
- **Integration of GRC (Governance, Risk, Compliance) Develop internal audit work in accordance with ISO/IEC 27001**
- **IT Infrastructure and Security Management**

[1] *พนักงาน 1 คน สามารถรับการพัฒนาได้มากกว่า 1 หลักสูตร/รายวิชา*
[1] *One officer may receive more than 1 training*

ผลการดำเนินงานโครงการตามนโยบายรัฐที่สำคัญ ปี 2564

Project Performance According to Important Government Policies in 2021

1. **โครงการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ (Soft Loan) สำหรับผู้ประกอบธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 วงเงินรวม 150,000 ล้านบาท**

   Soft loan program for business entrepreneurs who have been affected by COVID-19 Total credit line of 150,000 Million Baht

   - สถาบันการเงิน ยอดอนุมัติสะสม **11,760 ราย** เป็นเงิน **72,000 ล้านบาท**
   - สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-Bank) ยอดอนุมัติสะสม **32 ราย** เป็นเงิน **52,888 ล้านบาท**
   - วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมซึ่งเป็นลูกค้าของธนาคารฯ ยอดอนุมัติสะสม **3,912 ราย** เป็นเงิน **18,000 ล้านบาท**
   - Financial institutions. Total **11,760 cases** have been approved with accumulated granted amount of **72,000 Million Baht**
   - Non-bank financial institutions. Total **32 cases** have been approved with accumulated granted amount of **52,888 Million Baht**
   - SMEs that are bank customers. Total **3,912 cases** have been approved with accumulated granted amount of **18,000 Million Baht**

2. **โครงการสินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19**

   Loan for daily expenses program for individuals who have been affected by COVID-19

   - โครงการสินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายฉุกเฉินสำหรับผู้มีอาชีพอิสระและผู้มีรายได้ประจำที่ได้รับผลกระทบจากโรคโควิด 19 วงเงินรวม **25,000 ล้านบาท** ยอดอนุมัติสะสม **2,046,375 ราย** เป็นเงิน **22,182 ล้านบาท**
   - สินเชื่อเสริมพลังฐานราก เพื่อช่วยเหลือประชาชนผู้ประกอบอาชีพทุกกลุ่มที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 วงเงินรวม **10,000 ล้านบาท** (ได้รับการจัดสรรวงเงินเพิ่มจากโครงการสินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับผู้มีรายได้ประจำอีก 2,987 ล้านบาท) ยอดอนุมัติสะสม **360,498 ราย** เป็นเงิน **12,724 ล้านบาท**
   - สินเชื่อ Soft Loan ออมสินช่วยเหลือ SMEs ในภาคการท่องเที่ยว ยอดอนุมัติสะสม **4,385 ราย** เป็นเงิน **1,847 ล้านบาท**
   - Emergency loan program for independent entrepreneurs and fixed-income earners who have been affected by COVID-19, total credit line of **25,000 Million Baht.** Total **2,046,375 cases** have been approved with accumulated granted amount of **22,182 Million Baht**
   - Grassroots empowerment loans to help people and professionals in all groups who have been affected by the COVID-19 pandemic with total credit line of **10,000 Million Baht.** (GSB was allocated additional sum of 2,987 Million Baht from the project to provide assistance to those with regular income) **360,498 accumulated** granted amount of **12,724 Million Baht.**
   - GSB Soft Loan which helps SMEs in the tourism sector. Total **4,385 cases** have been approved with accumulated granted amount of **1,847 Million Baht.**

3. **โครงการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ (Soft Loan) SMEs มีที่ มีเงิน สำหรับธุรกิจการท่องเที่ยว**

   Soft Loan Program for SMEs to Acquire Land and Capital

   วงเงินรวม **10,000 ล้านบาท** ยอดอนุมัติสะสม **1,361 ราย** เป็นเงิน **10,000 ล้านบาท**

   Total amount of 10,000 Million Baht. 1,361 accumulated approvals totaling 10,000 Million Baht.

4. **โครงการสินเชื่อสู้ภัยโควิด 19 เพื่อช่วยเหลือและบรรเทาผลกระทบการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ระลอกใหม่**

   Loans Against COVID-19 to Provide Assistance and Alleviate the Impact of the New Waves of COVID-19 Pandemic

   วงเงินรวม **10,000 ล้านบาท** ยอดอนุมัติสะสม **857,503 ราย** เป็นเงิน **8,575 ล้านบาท**

   Total amount of **10,000 Million Baht. 857,503 accumulated** approvals totaling **8,875 Million Baht.**

5. **โครงการสินเชื่ออิ่มใจ เพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการร้านอาหารหรือเครื่องดื่มที่ได้รับผลกระทบการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ระลอกใหม่**
Imjai Loan Program to Help Food and Beverage Entrepreneurs who were Affected by the New Waves of COVID-10 Pandemic
วงเงินรวม **2,000 ล้านบาท** ยอดอนุมัติสะสม **31,486 ราย** เป็นเงิน **1,943 ล้านบาท**
Total amount of **2,000 Million Baht**. **31,486 accumulated** approvals totaling **1,943 Million Baht**.

6. **สินเชื่อสร้างงาน สร้างอาชีพ เพื่อช่วยเหลือประชาชนและผู้ประกอบการให้สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนเริ่มต้นหรือเสริมสภาพคล่องในการประกอบอาชีพ และบรรเทาความเดือดร้อนจากการได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19**
Loan for Job Creation Program to Help the General Public and Entrepreneurs to Access Seed Capital or Increase Liquidity, as well as Alleviate Hardship Induced by the COVID-19 Pandemic



วงเงินรวม **5,000 ล้านบาท** ยอดอนุมัติสะสม **2,120 ราย** เป็นเงิน **127 ล้านบาท**
Total amount of **5,000 Million** Baht. **2,120 accumulated** approvals totaling **127 Million Baht.**

รางวัลเกียรติยศแห่งปี 2564
Awards of Pride in 2021

1. **รางวัลเกียรติยศ "การบริหารจัดการองค์กรดีเด่น" ต่อเนื่องกันเป็นปีที่ 3** จากสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลัง ในงานประกาศรางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่น (SOE Award) ประจำปี 2564 มอบในฐานะที่ธนาคารสามารถรักษามาตรฐานการดำเนินงานได้ดีเด่นต่อเนื่องติดต่อกันเป็นปีที่ 3 ซึ่งมีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีศักยภาพในการแข่งขัน โดยประเมินจากการจัดการด้านต่าง ๆ อาทิ ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ด้านการบริหารความเสี่ยง การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล และด้านการตรวจสอบภายใน
Outstanding Organizational Management Award GSB received this award for the third consecutive year from the State Enterprise Policy Office, Ministry of Finance during the SOE Award Ceremony 2021. This was in recognition of the Bank's ability to maintain excellent standards of service for the third consecutive year. The Bank has conducted its operations efficiently and with competitiveness. Several criteria that have led to the attainment of this award included strategic planning, risk management, digital technology development and internal audit.





2. **รางวัลบริการดีเด่น ประจำปี 2564** จากสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลัง จัดงานมอบรางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่น (SOE Award) ประจำปี 2564 สะท้อนบทบาทที่โดดเด่นของธนาคารออมสินในการให้บริการลูกค้าและประชาชน

Outstanding Service 2021 GSB received this award from the State Enterprise Policy office, Ministry of Finance during the SOE Award Ceremony 2021. This award reflects the Bank's outstanding role in providing services for clients and the general public.

3. **รางวัลเกียรติยศ จากงาน Money & Bangking Awards 2021** ในพิธีมอบรางวัลเกียรติยศ Money & Banking Awards 2021 ซึ่งจัดขึ้นโดยวารสารการเงินธนาคาร
   - **รางวัลธนาคารเพื่อลูกค้ารายย่อยแห่งปี 2564** (Best Retail Bank of the Year 2021) ซึ่งเป็นการครองตำแหน่งติดต่อกันเป็นปีที่ 6
   - **รางวัลธนาคารที่มีบริการยอดเยี่ยมด้านเงินฝาก 2564** (Best Service Provider - Deposit 2021)
   - **รางวัลบูธสวยงามยอดเยี่ยม** ขนาดพื้นที่ 850 - 1,000 ตารางเมตร

Awards from Money and Banking Awards 2021 The Money and Banking Awards 2021 was organized by Money and Banking Thailand Magazine. The three awards granted to GSB were:
   - **Best Retail Bank of the Year 2021** in which GSB has won this award for the sixth consecutive year.
   - **Best Service Provider** — Deposit 2021
   - **Excellent Exhibition** for the size 850-1,000 sq.m.

ธนาคารออมสินได้รับผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ปี 2564 ในระดับผลการประเมิน (Rating Score): AA ระดับสูงสุด ด้วยคะแนน 98.85 โดยมีคะแนนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้ประกาศผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยธนาคารออมสินได้รับผลการประเมิน ITA ระดับผลการประเมิน (Rating Score): AA ด้วยคะแนน 98.85 ซึ่งสำนักประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) จัดขึ้นเพื่อประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

GSB had undergone the Integrity and Transparency Assessment (ITA) for government agencies and received the highest score of AA or 98.85%. The Bank has received higher score every year.

The Office of the National Anti-Corruption Commission (ONACC) announced the results of the Integrity and Transparency Assessment (ITA) for government agencies for the Financial Year 2021. GSB received the Rating Score of AA or 98.85. The ITA was organized by the ONACC to assess the integrity and transparency of the conduct of operations of government agencies.



ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส
ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ปี 2564
Results of the Integrity and Transparency Assessment (ITA)
for Government Agencies in 2021

ระดับ AA สูงสุด 98.85%
Received the highest Rating Score of AA at 98.85%

การพัฒนาสู่ความยั่งยืน
Sustainable Development

พัฒนาสู่ความยั่งยืน ธนาคารออมสิน ธนาคารเพื่อสังคม
GSB Sustainable Development becoming a Social Bank

ธนาคารออมสินมุ่งมั่นพัฒนาสู่ความยั่งยืน (Sustainable Development) เพื่อจุดมุ่งหมายสำคัญในการลดความเหลื่อมล้ำและสร้างการเข้าถึงแหล่งทุนที่เป็นธรรมของการเป็นธนาคารเพื่อสังคม ภายใต้กรอบการดำเนินงานที่เน้นสร้างความสมดุลใน 3 ด้าน (Triple Bottom Line) หรือ 3P ได้แก่ ด้านสังคม (People) ที่มุ่งสร้างการเข้าถึงแหล่งเงินด้วยต้นทุนดอกเบี้ยที่เป็นธรรม ด้านสิ่งแวดล้อม (Planet) มุ่งเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรและดูแลสิ่งแวดล้อม และด้านเศรษฐกิจ (Profit) มุ่งสร้างความแข็งแกร่งทางการเงินในองค์กร

โดยมุ่งสร้างความยั่งยืนและดูแลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสมดุล ทั้งมิติภายนอกองค์กร (External Sustainability) ในการสร้างความเข้มแข็งแก่เศรษฐกิจฐานราก สังคม และชุมชน ควบคู่กับมิติภายในองค์กร (Internal Sustainability) ในการดำเนินภารกิจเชิงพาณิชย์ เพื่อสร้างความเข้มแข็งทางการเงินให้แก่องค์กร พร้อมกับดูแลพนักงานและลูกจ้าง บูรณาการภารกิจด้านสังคม (Social Mission Integration) ในทุกกระบวนการสำคัญ เพื่อขับเคลื่อนองค์กรสู่ความยั่งยืน

GSB is committed to sustainable development with the key intention of becoming a Social Bank by reducing inequality and providing fair access to capital. This has been carried out based on the balance of the Triple Bottom Line or 3Ps. People refer to the commitment to provide access to capital with fair interest rates. Planet refers to the intention to increase efficiency of resource use, while looking after the environment. And profit, which refers to the intention to strengthen the organization's finance.

GSB has been committed to promoting sustainability and caring for all stakeholders in a balance manner. GSB strives to attain External Sustainability, by strengthening grassroots economy, society, and communities while ensuring Internal Sustainability, by continuing commercial operations to strengthen the organization's finance, looking after officers and employees, and integrating social mission in all the key processes to drive the organization towards sustainability.



Planet เพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรและดูแลสิ่งแวดล้อม
Increase efficiency of resource use, while looking after the environment



People สร้างการเข้าถึงแหล่งเงินด้วยต้นทุนดอกเบี้ยที่เป็นธรรมให้กับสังคมและประชาชน
Provide access to capital with fair interest rates for society and the general public.



Profit สร้างความแข็งแกร่งทางการเงินในองค์กร
Strengthen the organization's finance.

[2-23] [3-3]

นโยบายการพัฒนาสู่ความยั่งยืน ธนาคารเพื่อสังคม ธนาคารออมสิน
Policy on Sustainable Development GSB, a Social Bank

- **ยุทธศาสตร์การดำเนินงานของธนาคาร**

แผนวิสาหกิจธนาคารออมสิน ปี 2564-2568 จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบทิศทางการดำเนินงาน เพื่อมุ่งสู่การเป็น “ธนาคารเพื่อสังคม (Social Bank)” อย่างเต็มรูปแบบ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อ “ลดความเหลื่อมล้ำและสร้างความเป็นธรรมในสังคม” ตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ของสหประชาชาติ “No Poverty & Reduced Inequality” ทั้งนี้ได้พิจารณาความสอดคล้องและเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 แผนปฏิรูปประเทศ และนโยบาย Thailand 4.0 แผนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม แผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจภาพรวม และแผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงิน ตลอดจนแนวโน้มสถานการณ์ต่าง ๆ อาทิ ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัลทางการเงิน (Financial Technology) พฤติกรรมผู้บริโภคในปัจจุบัน ภาวะการแข่งขันในตลาด และกฎเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับร่วมด้วย เพื่อกำหนดความท้าทายและความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ ความสามารถพิเศษขององค์กร ปัจจัยเสี่ยง ภารกิจและรูปแบบการดำเนินธุรกิจทั้งในระยะสั้นและระยะยาว รวมทั้งตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าอย่างสมดุล โดยมีแผนการพัฒนาและปรับปรุงองค์กรตามแนวทางระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจใหม่ (Core Business Enabler) และหลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบ (Principles for Responsible Banking: PRB) เพื่อยกระดับการบริหารจัดการสู่มาตรฐานสากลและสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนแก่องค์กร

กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ ปี 2564 - 2568 เกิดจากการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหารทั้งจากส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ตลอดจนหน่วยงานกำกับ ซึ่งได้ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อย่างกว้างขวาง เพื่อให้เกิดการนำแผนไปปฏิบัติอย่างจริงจัง ทั้งนี้ ธนาคารจะมีการทบทวนและปรับปรุงแผนวิสาหกิจในช่วงระยะเวลาของแผนฯ หากปัจจัยสภาพแวดล้อมการดำเนินงานทั้งภายในและภายนอกเปลี่ยนแปลงจนอาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจและการบริหารงานของธนาคารอย่างมีนัยสำคัญ เพื่อให้กลยุทธ์ เป้าหมาย และประมาณการทางการเงินในแผนวิสาหกิจมีความเหมาะสมและยังมีความคล่องตัวต่อการปรับเปลี่ยนให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เพื่อให้สามารถสร้างผลลัพธ์เชิงบวกที่เป็นรูปธรรมแก่สังคม [2-12]

“Making POSITIVE impact on Society”

- **GSB’s Operational Strategies**

GSB Enterprise Plan for the years 2021-2025 was issued to guide GSB to fully become a “Social Bank” with the aim to “reduce inequality and foster fairness in society”. This is in line with one of the SDGs namely “No Poverty and Reduced Inequality”. The Plan is in line and connected with the 20-Year National Strategy, 12th National Economic and Social Development Plan, National Reform Plan, Thailand 4.0 Policy, Digital Economy (DE) Plan, Overall Enterprise Plan and State Enterprise Strategies for Financial Institutions, as well as the overarching trends including the advancement of financial technology, consumers’ behavior, competition in the market, and rules set by the regulators. With these, GSB could determine challenges, strategic advantages, the organization’s key strengths, risk factors, missions and forms of business operations both in the short and long terms, as well as the needs and expectations of stakeholders and customers which need to be weighed carefully and in a balance manner. These were carried out based on the Core Business Enabler and Principles for Responsible Banking (PRB) with the aim of enhancing the management and to drive sustainable growth for the organization.

The process of laying out the GSB Enterprise Plan 2021-2025 involved GSB’s Board of Directors, executives from the central and branch operations, as well as regulators. All of them provided very useful opinions and suggestions that would lead to the actual implementation of the Plan. GSB will review and improve its Enterprise Plan over the course of the Plan’s validity should there be changes in internal and external factors that may significantly affect the Bank’s business operations and management. These are to ensure that the strategies, objectives and financial estimates in the Enterprise Plan are appropriate and flexible enough to the changing circumstances, thereby making a “positive impact on society” [2-12]

[2-25] [3-3]

แผนวิสาหกิจธนาคารออมสิน ปี 2564 - 2568
GSB Enterprise Plan for the years 2021-2025

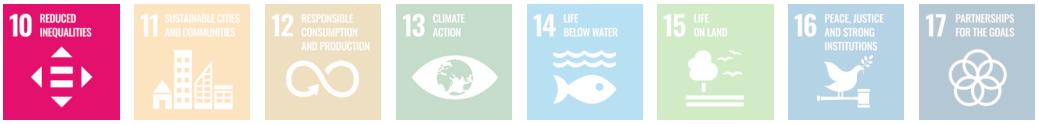
ความเชื่อมโยงของยุทธศาสตร์ธนาคารออมสิน
GSB's Strategy's Linkages

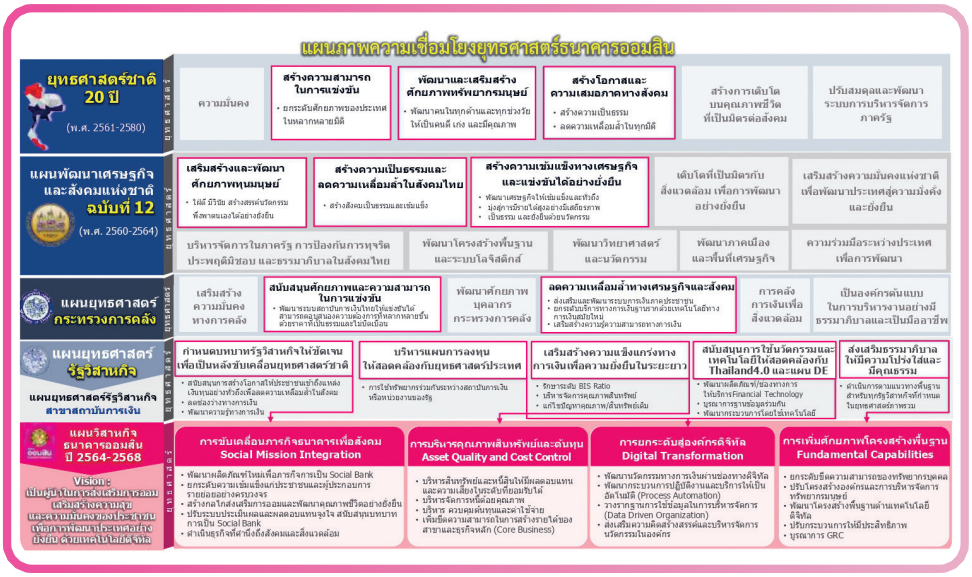
6 Principles for Responsible Banking (PRB)

1	2	3	4	5	6
ALIGNMENT (การปรับกลยุทธ์)	THE GOAL SETTINGS WITH THE MOST SIGNIFICANT IMPACT MUST BE AT LEAST 2 GOALS (การกำหนดเป้าหมายที่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญสูงสุดต้องมีอย่างน้อย 2 เป้าหมาย)	CLIENT AND CUSTOMERS (ลูกค้าและผู้ใช้บริการ)	STAKEHOLDERS (ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)	GOVERNANCE AND CULTURE (ธรรมาภิบาลและการปลูกฝังวัฒนธรรม)	TRANSPARENCY AND ACCOUNTABILITY (ความโปร่งใสและตรวจสอบได้)



ลดความเหลื่อมล้ำ สร้างความเป็นธรรมในสังคม
Reduce Inequality and Create Fairness in the Society





อ่านเอกสารฉบับเต็ม ความเชื่อมโยงของยุทธศาสตร์ธนาคารออมสิน
For more information GSB's Strategy's Linkages

ยุทธศาสตร์การดำเนินงานปี 2564 - 2568

จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งปัจจัยภายนอกและภายใน ความสามารถพิเศษขององค์กร ความได้เปรียบ และความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ นำมาสู่การกำหนดกรอบทิศทางและยุทธศาสตร์การดำเนินงานระยะ 5 ปี (Strategic Positioning) วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective) แผนที่ยุทธศาสตร์ (Strategy Map) และแนวทางการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ (Corporate Action Plan) ที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจ สาขาสถาบันการเงิน ภายใต้แผนการขับเคลื่อนนโยบาย Thailand 4.0 ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 แผนปฏิรูปประเทศ และเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals หรือ SDGs) ของสหประชาชาติ “No Poverty & Reduced Inequality” เพื่อขับเคลื่อนองค์กรสู่การบรรลุเป้าหมายในการลดความเหลื่อมล้ำและสร้างความเป็นธรรมในสังคม ภายใต้บทบาทการเป็นธนาคารเพื่อสังคม (Social Bank)

บทบาทการเป็นธนาคารเพื่อสังคม (Social Bank)

จากการดำเนินงานอย่างยาวนานกว่า 108 ปีของธนาคารออมสิน ในบทบาทสถาบันการเงินของรัฐที่ให้บริการทางการเงินอย่างครบวงจร (Universal SFIs) ควบคู่กับบทบาทการพัฒนาและยกระดับคุณภาพชีวิตผ่านการเป็นผู้นำด้านส่งเสริมการออม การพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากและประชาชนรายย่อย รวมถึงการดูแลสังคมและสิ่งแวดล้อมในทุกมิติมาอย่างต่อเนื่อง ธนาคารจึงมุ่งมั่นที่จะต่อยอดความสำเร็จจากการดำเนินงานที่ผ่านมา เพื่อให้เกิดผลลัพธ์เชิงบวกแก่สังคมที่เป็นรูปธรรมให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ด้วยแนวคิด “Making POSITIVE Impact on Society” ภายใต้การมุ่งเน้นบทบาทการเป็นธนาคารเพื่อสังคม (Social Bank) อย่างเต็มรูปแบบ ที่คำนึงถึงภารกิจเชิงสังคมในทุกกระบวนการเพื่อการดูแลลูกค้าทุกกลุ่มอย่างสมดุล ทั้งด้านการสร้างโอกาสและสนับสนุนให้ประชาชนรายย่อยและผู้มีรายได้น้อยเข้าถึงบริการทางการเงินและแหล่งเงินทุนดอกเบี้ยที่เป็นธรรมในระบบควบคู่กับการส่งเสริมการออมและให้ความรู้ทางการเงินแก่เด็กเยาวชน และผู้สูงอายุ การพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการรายย่อย รวมถึงเป็นแหล่งเงินทุนแก่ภาครัฐในการพัฒนาประเทศ โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญในการ “ลดความเหลื่อมล้ำและสร้างความเป็นธรรมในสังคม”

GSB Enterprise Strategy 2021 - 2025

The analysis of external and internal factors, organization’s strengths, strategic advantages and challenges, has led to the determination of directions, strategic positioning, strategic objective, strategy map and corporate action plan that are in line with and connected to State Enterprise Strategies for Financial Institutions, Thailand 4.0 Policy, 12th National Economic and Social Development Plan, National Reform Plan, and Sustainable Development Goals “No Poverty and Reduce Inequality”, with a view to drive the organization to achieve the goal of reducing inequality and promoting fairness in society as part of GSB’s role as a Social Bank.

The Role of GSB as a Social Bank

With over 108 years of experience as a government’s financial institution that provides universal financial services (Universal SFIs), as well as improves and enhances quality of life as the leader in the promotion of savings, the development of grassroots economy and retail, and the caring of society and environment in all dimensions. GSB is therefore committed to build on the success of previous successes to deliver more positive and concrete outcomes for society under the theme “Making POSITIVE Impact on Society” with the aim of fully becoming a Social Bank. With this, GSB takes into account every process of its social missions to look after every group of customers in a balanced manner, be it providing opportunities and support for retail and those on low income to access financial services and low-interest source of formal capital, while promoting savings and fostering financial literature to children, youth, and the elderly, enhancing capabilities of small entrepreneurs and being the source of capital for the government in national development. All to achieve the key objective of “reducing inequality and fostering fairness in society”.

การเข้าถึงบริการทางการเงิน / FINANCIAL INCLUSION



"ลดความเหลื่อมล้ำและสร้างความเป็นธรรมในสังคม"
เพื่อสร้างโอกาสให้ประชาชนและผู้ประกอบการเข้าถึงบริการทางการเงินและแหล่งเงินทุนดอกเบี้ยที่เป็นธรรมในระบบ ควบคู่กับการให้ความรู้ทางการเงิน และพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการรายย่อย รวมถึงเป็นแหล่งเงินทุนแก่ภาครัฐในการพัฒนาประเทศ

"Reduce Inequality and Create Fairness in the Society"
Providing opportunities for the public and entrepreneurs to access financial services and source of formal capital with fair interest rates, together with providing financial knowledge and enhancing capabilities of small entrepreneurs, as well as being the source of funds for the government in national development.

สนับสนุนการเข้าถึงสินเชื่อด้วยต้นทุนดอกเบี้ยที่เป็นธรรม แก่ประชาชนรายย่อยและผู้มีรายได้น้อย
Promote access to loans with fair interest rates to retail customers and those on low-income.

พัฒนาศักยภาพและคุณภาพชีวิต เพื่อยกระดับผู้ประกอบการรายย่อยและชุมชน
Enhance potentials and quality of life to uplift small entrepreneurs and communities.

ส่งเสริมการออมและสร้างวินัยทางการเงิน แก่เด็ก เยาวชน และประชาชน
Promote savings and foster financial discipline to children, youth and the general public.

เป็นแหล่งเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำเพื่อการพัฒนาประเทศ แก่หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และสถาบันการเงิน
Be the source of low-interest loans for government agencies, state enterprises and financial institutions for the objectives of national development.

สร้างความมั่นคงทางการเงิน เพื่อดำรงชีวิตแก่ผู้สูงอายุ
Foster financial stability for the elderly.

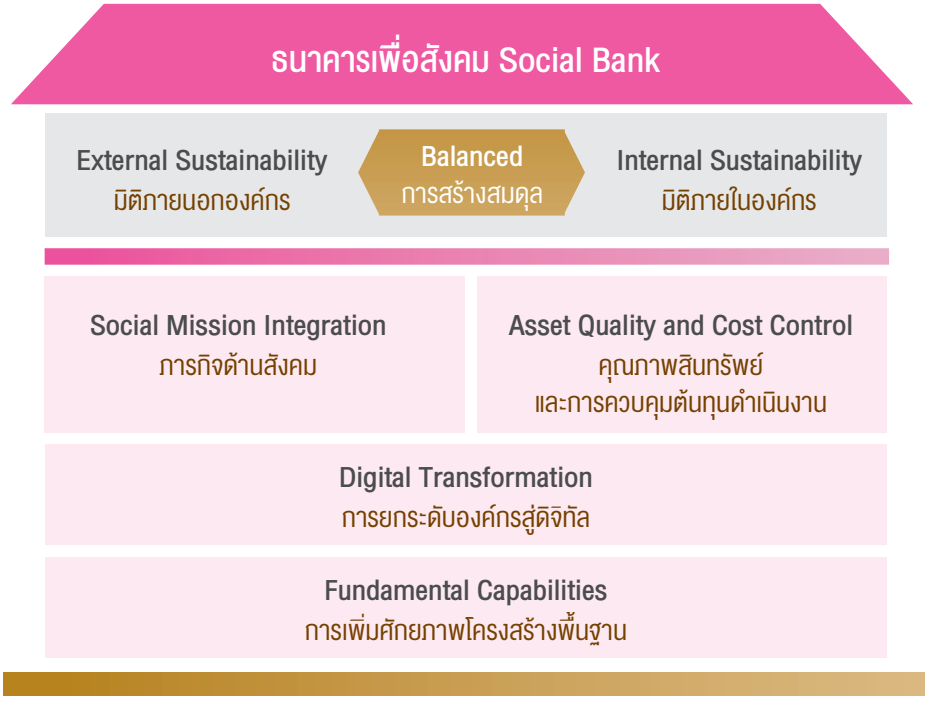
ธนาคารฯ กำหนด House of Strategy ยุทธศาสตร์หลักในการดำเนินงาน 4 ด้าน ได้แก่
GSB has determined 4 areas of strategies as follows:

1. **ยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนภารกิจธนาคารเพื่อสังคม** โดยขับเคลื่อนภารกิจธนาคารเพื่อสังคม และตอบสนองภารกิจเชิงสังคมตามนโยบายรัฐอย่างมีธรรมาภิบาล ผ่านการยกระดับการส่งเสริมการออม การสร้างวินัยทางการเงิน สร้างความเข้มแข็งแก่ประชาชนฐานราก ผู้ประกอบการรายย่อยและองค์ชุมชนอย่างครบวงจร ด้วยการให้ความรู้ สร้างช่องทางการขาย และสร้างโอกาสในการเข้าถึงแหล่งทุน เพื่อให้พึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน รวมทั้งการบริหารจัดการภายในองค์กรที่คำนึงถึงภารกิจเชิงสังคมและสิ่งแวดล้อมในทุกกระบวนการ
Social Mission Integration — GSB implements its mission of becoming a Social Bank and carrying out its social responsibilities in accordance with the Government's policy with good governance through enhancing the promotion of savings, creating financial discipline, strengthening grassroots and small entrepreneurs as well as community corporates in a comprehensive manner by providing knowledge, creating marketing channels, and opening up opportunities to access capital to ensure that they can become self-reliant in a sustainable manner. GSB also needs to ensure that its internal organizational management takes into account its social and environmental missions in every process.

2. **ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการคุณภาพสินทรัพย์และต้นทุน** โดยบริหารสินทรัพย์และหนี้สินให้มีผลตอบแทนภายใต้ความเสี่ยงที่ยอมรับได้ รวมถึงการสร้างรายได้จากช่องทางสาขาและธุรกิจหลัก (Core Business) ผนวกกับการควบคุมต้นทุน ค่าใช้จ่ายดำเนินงานให้มีความคุ้มค่าและเกิดประสิทธิภาพ
Asset Quality and Cost Control — GSB manages assets and debts to ensure that they generate returns within the acceptable risk thresholds. Income needs to be generated from core business and other sectors. At the same time, GSB needs to control costs and expenses, ensuring value and efficiency.

3. **ยุทธศาสตร์การยกระดับสู่องค์กรดิจิทัล** โดยบูรณาการการใช้ฐานข้อมูลขนาดใหญ่ภายในองค์กรและเทคโนโลยีทางการเงิน เพื่อนำมาพัฒนาและออกแบบผลิตภัณฑ์บริการ ช่องทางการให้บริการ และกระบวนการปฏิบัติงาน ในการเพิ่มโอกาสทางธุรกิจและรองรับทิศทางการเปลี่ยนแปลงในอนาคต
Digital Transformation — GSB integrates large databases within the organization with financial technology to develop and design products, services, service channels, and work processes to increase business opportunities and accommodate changes in the future.

4. **การเพิ่มศักยภาพโครงสร้างพื้นฐาน** โดยเพิ่มศักยภาพโครงสร้างพื้นฐานและการบริหารจัดการองค์กร เพื่อเป็นกลไกสนับสนุนที่สำคัญในการผลักดันให้สามารถบรรลุภารกิจและสร้างผลลัพธ์เชิงบวกที่เป็นรูปธรรมแก่สังคมได้อย่างยั่งยืน
Fundamental Capabilities — GSB increases capabilities of infrastructures and organizational management as a crucial support for missions and the generation of positive and concrete outcomes for society in a sustainable manner.

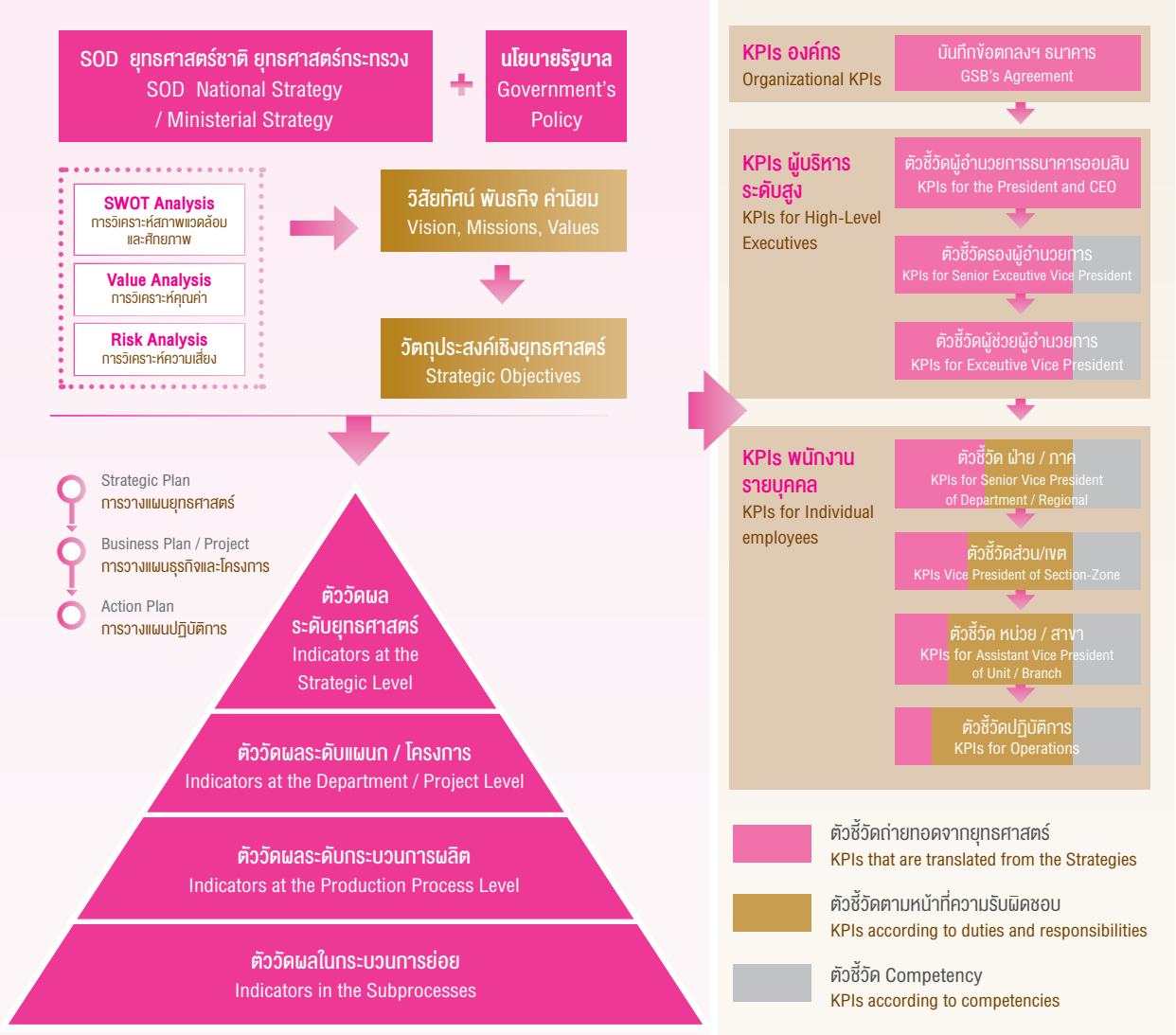


ทั้งนี้ ยุทธศาสตร์การดำเนินงานของธนาคารออมสิน ปี 2564 - 2568 มีแนวทางการดำเนินงานที่มุ่งเน้นบทบาทการเป็นธนาคารเพื่อสังคม (Social Bank) เพื่อจุดมุ่งหมายสำคัญในการลดความเหลื่อมล้ำและสร้างความเป็นธรรมในสังคม ผ่านการสร้างความยั่งยืนและดูแลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสมดุล ทั้งมิติภายนอกองค์กร (External Sustainability) ในการสร้างความเข้มแข็งแก่เศรษฐกิจฐานราก สังคม และชุมชน (Social Value Proposition) ควบคู่กับมิติภายในองค์กร (Internal Sustainability) ในการดำเนินภารกิจเชิงพาณิชย์เพื่อสร้างความเข้มแข็งทางการเงินให้แก่องค์กร

นอกจากนี้ เพื่อให้มั่นใจว่ากลยุทธ์และการดำเนินงานต่าง ๆ ที่กำหนดไว้สามารถบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ธนาคารออมสินได้มีการแปลงยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ (Strategic Deployment) โดยเชื่อมโยงวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์กับแผนที่กลยุทธ์ (Strategy Map) ผ่านตัวชี้วัดระดับองค์กร และถ่ายทอดสู่การปฏิบัติผ่านการจัดทำแผนปฏิบัติการและงบประมาณ มีการจัดสรรความรับผิดชอบไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน (Alignment) กับตัวชี้วัดระดับองค์กร โดยมีการติดตาม ประเมินผล และรายงานผลการนำแผนวิสาหกิจไปปฏิบัติเป็นประจำทุกปี (Annual Review) เพื่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องรับทราบถึงความก้าวหน้า ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนผลกระทบที่เกิดขึ้นสำหรับนำไปปรับปรุงและยกระดับการบริหารจัดการแผนงานและโครงการให้มีประสิทธิภาพต่อไป [2-24]

The GSB Enterprise Strategy for the Years 2021-2025 focuses on the role of becoming a Social Bank with the key objective of reducing inequality and foster fairness in society through generating sustainability and caring for stakeholders in a balance manner, promoting external sustainability which involves strengthening grassroots economy, society and communities or social value proposition while carrying out internal sustainability in operating commercial missions to strengthen the organization's finance.

Moreover, to ensure that the determined strategy and various undertakings will be successful, GSB has conducted Strategic Deployment by connecting strategic objectives to strategy map through organization-level indicators and translating them into practice by having plan of action and budget in place. Responsibilities are allocated to relevant agencies by determining indicators and objectives that are aligned with the organization-level indicators. Monitoring, assessing, and reporting of outcomes are conducted and culminated in an annual review. Stakeholders will be able to keep track of the progress, problems, obstacles, as well as various ensuing effects. These are valuable information that can be used to enhance the management of plans/projects. [2-24]



บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ [2-12] [2-13]

Duties and Responsibilities

โครงสร้างการบริหารงานด้านการพัฒนาความยั่งยืน

Management Structure on Sustainable Development

ธนาคารกำหนดโครงสร้างการบริหารงานด้านการพัฒนาความยั่งยืนตามหลักการกำกับดูแลกิจการ โดยมีคณะกรรมการธนาคารออมสิน ผู้บริหารระดับสูง และพนักงาน ทำหน้าที่ขับเคลื่อนการพัฒนาความยั่งยืนตามการแบ่งส่วนงานและกำหนดหน้าที่หน่วยงานของธนาคาร ผ่านการกำหนดยุทธศาสตร์การดำเนินงานระยะยาวตามแผนวิสาหกิจธนาคารออมสิน ซึ่งมีการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติผ่านแผนบริหารจัดการองค์กรและแผนปฏิบัติการประจำปี เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวปฏิบัติในการพัฒนาความยั่งยืน

The Bank determines its structure on sustainable development in accordance with the good governance principles whereby GSB's Board of Directors, high-level executives and officers drive sustainable development as per the Bank's delegation of work and missions assigned to each agency. These have been set up by the Long-term Operational Strategy in accordance with GSB Enterprise Plan. The Plan is translated into practice through annual organizational management plan and operational plan to provide for relevant divisions in their efforts on sustainable development.

ทั้งนี้ เพื่อให้ธนาคารมีการกำกับดูแลการพัฒนาความยั่งยืนอย่างเป็นรูปธรรมตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อสร้างคุณค่าให้ธนาคารอย่างยั่งยืน คณะกรรมการธนาคารจึงมอบหมายให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีหน้าที่ในการกำกับดูแลการดำเนินงานของธนาคารให้เป็นไปตามนโยบายการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน

To ensure that GSB possesses concrete measures on sustainable development, in accordance with the principles of good governance to generate value for GSB in a sustainable manner, GSB's Board of Directors thus tasked the Good Governance Committee to ensure that the Bank's operations are in accordance with the Policy on Sustainable Development.

คณะกรรมการ ผู้บริหาร และหน่วยงานที่รับผิดชอบ
Responsible Committees, Executives and Agencies

ผู้รับผิดชอบ Responsible Entity	บทบาท/หน้าที่/ความรับผิดชอบ Role/Duty/Responsibility
คณะกรรมการธนาคารออมสิน GSB Board of Directors	- พิจารณาทบทวนประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน - พิจารณาให้ความเห็นชอบและสนับสนุนการดำเนินงานตามนโยบายการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน กลยุทธ์ เป้าหมาย และแผนการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน - ติดตามดูแลให้มีการจัดสรรทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล - ติดตามและตรวจสอบผลการดำเนินงานตามกลยุทธ์ เป้าหมาย และแผนการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนให้เป็นไปตามเป้าหมาย - Consider and review key sustainability issues - Approve and promote the implementation of the policy on sustainable development, strategies, objectives, and plan of action on sustainable development - Monitor to ensure the efficient and effective resource allocation - Monitor and review the implementation of strategies, objectives, and plan of action on sustainable development to ensure alignment with the determined targets
คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี Good Governance Committee	- กำหนดหรือทบทวนนโยบายการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน กลยุทธ์ เป้าหมาย และแผนการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน ให้สอดคล้องกับกฎหมายและกฎที่กำหนด นำเสนอคณะกรรมการธนาคารออมสิน - ส่งเสริมและเผยแพร่วัฒนธรรมด้านการดำเนินงานอย่างยั่งยืน - ควบคุมและติดตามด้านการดำเนินงานอย่างยั่งยืนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อรายงานคณะกรรมการธนาคารออมสินเพื่อทราบ - เสนอแนะมาตรการหรือแนวทางจำเป็น เพื่อส่งเสริมการดำเนินงานอย่างยั่งยืน - Determine or review policy on sustainable development, strategies, objectives and plan of action on sustainable development in line with laws and regulations, and submit to GSB's Board of Directors for information. - Promote and disseminate the culture of sustainable implementation of work - Oversee and monitor the work on sustainability regularly to report to the GSB's Board of Directors - Suggest measures or necessary ways to support the efforts to achieve sustainable development
ผู้บริหารระดับสูง Senior Management (High-level Excutives)	- พิจารณากำหนดหรือทบทวนนโยบายการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน กลยุทธ์ เป้าหมาย และแผนการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน นำเสนอคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี - ถ่ายทอดนโยบายการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนและกลยุทธ์การดำเนินงานของธนาคารสู่พนักงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง - ควบคุมและติดตามด้านการดำเนินงานอย่างยั่งยืนโดยสม่ำเสมอ - Determine or review the policy on sustainable development, strategies, objectives and plan of action on sustainable development and submit to the Good Governance Committee - Translate the policy on sustainable development and GSB's strategies to officers and relevant stakeholders - Regularly monitor the implementation of sustainable development
หน่วยงานที่รับผิดชอบ Responsible Entity	- จัดทำแผนแม่บท แผนธุรกิจ แผนปฏิบัติการ พร้อมกำหนดเป้าหมายที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การดำเนินงานของธนาคาร - ดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดและติดตามผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกับเป้าหมาย เพื่อรายงานต่อผู้บริหารระดับสูง - Produce a master plan, business plan/action plan and determine objectives that are in line with GSB's operational strategies - Implement the plans and monitor outcomes against objectives to report to high-level executives

- **การติดตาม ประเมินผล และรายงานผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน**

ธนาคารกำหนดให้หน่วยงานที่รับผิดชอบมีการติดตาม จัดเก็บ รวบรวมและสรุปข้อมูลผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน โดยมีการวิเคราะห์และประเมินผลเปรียบเทียบกับเป้าหมายตามตัวชี้วัดที่กำหนด รายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหารระดับสูงเป็นรายเดือน และกำหนดให้มีการจัดทำรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่เป็นไปตามมาตรฐานสากล อาทิ กรอบการรายงานความยั่งยืน [Global Reporting Initiative (GRI)] และการรายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment) ตามหลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบ (PRB) ของ UNEP FI เพื่อสื่อสารผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนต่อสาธารณชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นประจำทุกปี

- **Monitoring, Evaluating and Reporting the Undertakings on Sustainability**

GSB tasks the relevant agencies to monitor, store, compile, and summarize data of the undertakings on sustainability. Analyses and comparisons are made between the data and targets under the determined indicators. The results are reported monthly to the high-level executives. Sustainable development reports are produced in accordance with the international standards such as Global Reporting Initiative (GRI) and Self-Assessment reporting, as per the Principles for Responsible Banking of UNEP FI to communicate the outcomes of the work on sustainability to the general public and stakeholders every year.

การดำเนินงานตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)
Efforts to Achieve the SDGs

กรอบการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนของธนาคารออมสิน (GSB Sustainable Approach) มีเป้าประสงค์สำคัญในการลดความเหลื่อมล้ำและสร้างการเข้าถึงแหล่งทุนที่เป็นธรรม ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ขององค์การสหประชาชาติจำนวน 2 เป้าหมาย ได้แก่ **เป้าหมายที่ 1** ขจัดความยากจนทุกรูปแบบ ทุกสถานที่ (No Poverty) และ **เป้าหมายที่ 10** ลดความไม่เท่าเทียมกัน (Reduced Inequalities) ตามกรอบแนวคิด Triple Bottom Line เพื่อสร้างความสมดุลกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งมิติภายนอกองค์กร (External Sustainability) ในการสร้างความเข้มแข็งแก่เศรษฐกิจฐานราก สังคม และชุมชน ควบคู่กับมิติภายในองค์กร (Internal Sustainability) ในการดำเนินภารกิจเชิงพาณิชย์ สร้างความเข้มแข็งทางการเงินให้แก่องค์กร โดยบูรณาการภารกิจด้านสังคม (Social Mission Integration) ในทุกกระบวนการสำคัญเพื่อขับเคลื่อนองค์กรสู่ความยั่งยืน (Sustainability)

GSB Sustainable Approach aims to reduce inequality and provide access to fair sources of capital, in line with 2 SDGs, namely **Goal 1** End poverty in all its forms everywhere and **Goal 10** Reduce inequality within and among countries, and based on the notion of Triple Bottom Line to foster balance with stakeholders both in terms of External Sustainability in strengthening grassroots economy, society, and community together with Internal Sustainability in operating commercially to strengthening the organization's finance. GSB works to integrate all its social missions into every key process to drive the organization towards sustainability.



ในปี 2564 ธนาคารออมสินมุ่งสู่การเป็นธนาคารเพื่อสังคม (Social Bank) อย่างเต็มรูปแบบ เพื่อ "ลดความเหลื่อมล้ำและสร้างความเป็นธรรมในสังคม" สร้างผลกระทบเชิงบวกแก่สังคมด้วยแนวคิด "Making POSITIVE Impact on Society" ผ่านการสร้างความยั่งยืนและดูแลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสมดุล ทั้งมิติภายนอกองค์กร (External Sustainability) ในการสร้างความเข้มแข็งแก่เศรษฐกิจฐานราก สังคม และชุมชน (Social Value Proposition) ควบคู่กับมิติภายในองค์กร (Internal Sustainability) ในการดำเนินภารกิจเชิงพาณิชย์ เพื่อสร้างความเข้มแข็งทางการเงินให้แก่องค์กร โดยมุ่งตอบสนองเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) 2 เป้าหมายหลัก คือ **เป้าหมายที่ 1** การแก้ไขปัญหาความยากจน และ**เป้าหมายที่ 10** การลดความเหลื่อมล้ำ โดยมีการดำเนินงานที่สำคัญดังนี้

In 2021, GSB aimed to fully become a Social Bank to "reduce inequality and foster fairness in society", creating positive impact on society through the idea of "Making POSITIVE Impact on Society" through measures to build sustainability and care for stakeholders in a balanced manner both in terms of External Sustainability which involves strengthening grassroots economy, society and community (social value proposition), together with Internal Sustainability, which involves continuing to operate commercially to provide a source of financial strength for the organization. In this light, GSB aims to address two SDGs, namely poverty eradication, and Goal 10 on reducing inequality. Key performances are as follows:

เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนที่สำคัญ Key Sustainable Development Goals	ตัวอย่างการดำเนินงานที่สำคัญ Key Undertakings



- **ดำเนินงานตามนโยบายรัฐบาล** ทำหน้าที่เป็นผู้จัดหาเงินทุนให้กับหน่วยงานของรัฐ พัฒนาผู้ประกอบการรายย่อยและชุมชน ส่งเสริมการออมและดูแลประเทศ เช่น มาตรการช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ทั้งมาตรการเยียวยา การให้สินเชื่อเสริมสภาพคล่องและฟื้นฟูเศรษฐกิจ และมาตรการฟื้นฟูเชิงพื้นที่เพื่อการช่วยเหลือเร่งด่วน โครงการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ (Soft Loan)
- **การเสริมสร้างความแข็งแรงทางการเงิน** โดยผ่านโครงการสินเชื่อเพื่อกลุ่มเศรษฐกิจฐานราก เช่น สินเชื่อรายย่อย (สินเชื่อเสริมพลังฐานราก / สินเชื่อผู้มีอาชีพอิสระ / สินเชื่อสู้ภัยโควิด 19 / สินเชื่อสร้างงานสร้างอาชีพ) สินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน ลดต้นทุนดอกเบี้ยให้เป็นธรรม
- **แก้ไขปัญหาความยากจนด้วยการยกระดับเศรษฐกิจฐานราก** เช่น สนับสนุนแหล่งเงินทุนสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำและพัฒนาทักษะ เช่น โครงการ “ออมสิน สร้างงาน สร้างอาชีพ” ช่วยคนตกงานและผู้ได้รับผลกระทบจากโควิด 19 ภายใต้แนวคิด **“4 ให้” ให้**ทักษะ **ให้**เงินทุน **ให้**อุปกรณ์ประกอบอาชีพ และ**ให้**พื้นที่ค้าขาย
- **ส่งมอบความช่วยเหลือที่ยั่งยืน** สนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้ที่เดือดร้อนจำนวนมากได้ปรับตัวและมองเห็นโอกาสใหม่ในการประกอบอาชีพ เปลี่ยนวิกฤตให้เป็นโอกาส ใช้ความรู้ใหม่และทักษะทางอาชีพที่ได้รับการถ่ายทอดเป็นทางเลือกและช่องทางต่อยอดอาชีพมากขึ้น
- **พัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการรายย่อย**และองค์กรชุมชน เพื่อยกระดับและสร้างรายได้
- **การให้ความรู้ทางการเงินและวินัยการออม**ให้แก่เด็ก/เยาวชน/ประชาชนทั่วไป/ ผู้สูงวัย
- **พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ** (New Digital Product & Platform) เช่น การเลือกปรับแผนการชำระหนี้ของลูกค้า (Opt In) การให้สินเชื่อตามมาตรการรัฐ (สินเชื่อเสริมพลังฐานราก / สินเชื่อผู้มีอาชีพอิสระ / สินเชื่อสู้ภัยโควิด 19 / สินเชื่ออิ่มใจ / สินเชื่อสร้างงานสร้างอาชีพ) ผ่านแอปพลิเคชัน MyMo

- **Conduct operation in accordance with the government policy,** serve as sources of capital for government agencies, support small business entrepreneurs and communities, promote savings and provide assistance to the nation, such as measures to aid people who have been affected by Covid-19 situation, remedial measures, loans to improve liquidity and revitalize the economy and spatial rehabilitation measures for urgent assistance, soft loan program
- **Promoted financial strengths** through loan programs for grassroots economy groups such as retail loans (Grassroots Empowerment/ independent entrepreneurs/Against Covid-19/ Job Creation)
  Provided Vehicle Registration Loans with lower and fair interest rates
- **Addressed poverty by enhancing grassroots economy** such as providing low-interest loans and enhancing skills through “GSB Creating Work, Creating Jobs” which helped the unemployed and those affected by COVID-19 based on the idea of **4Gs** — **giving** skills, **giving** capital, **giving** occupational tools and equipment, and **giving** space for business.
- **Delivered assistance in a sustainable manner** by providing support and encourage those who suffered to adapt and see new job opportunities. They were urged to use their knowledge and skills obtained to further their career in respective professions.
- **Developed potentials of small entrepreneurs** and community corporates to enhance their standings and generate income.
- **Provided financial knowledge and fostered savings discipline** to children/youth/general public/the elderly.
- **Developed new digital products,** services and platforms such as adjusting loan repayment schemes (Opt In) and providing loans in accordance with the government’s policy ((Grassroots Empowerment/ independent entrepreneurs/Against Covid-19/ Loan for Job Creation) through MyMo Application.

เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนที่สำคัญ Key Sustainable Development Goals	ตัวอย่างการดำเนินงานที่สำคัญ Key Undertakings
	• **ให้ความสำคัญกับการเพิ่มโอกาสทางการเข้าถึงบริการทางการเงิน** และการให้ความรู้ทางการเงินแก่กลุ่มลูกค้าฐานรากหรือผู้ที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล • **พัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อรายย่อยเพื่อเข้าถึงแหล่งเงินทุน** เสริมสภาพคล่องให้ระบบเศรษฐกิจอย่างเท่าเทียมกัน ด้วยอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสมและเป็นธรรม • **สินเชื่อสร้างงาน สร้างอาชีพ** เพื่อช่วยเหลือประชาชนและผู้ประกอบการให้สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนเริ่มต้นหรือเสริมสภาพคล่องในการประกอบอาชีพ • **มาตรการเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ต่าง ๆ** เช่น ภัยพิบัติทางธรรมชาติ ผลกระทบจากโรคระบาด • **เข้าทำธุรกิจสินเชื่อจำนำทะเบียนรถจักรยานยนต์และรถยนต์** สร้างแรงกดดันให้เกิดการลดโครงสร้างดอกเบี้ยทั้งตลาด ช่วยผู้มีรายได้น้อยให้มีโอกาสเข้าถึงแหล่งเงินด้วยต้นทุนที่ถูกลงและเป็นธรรม • **เตรียมความพร้อมองค์กรการเงินชุมชน**เป็นสถาบันการเงินประชาชน • **จัดสรรเงินลงทุนส่วนหนึ่งเพื่อลงทุนในตราสารหนี้เพื่อความยั่งยืน** (ESG BOND) ซึ่งประกอบด้วยตราสารหนี้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Green Bond) ตราสารหนี้เพื่อพัฒนาสังคม (Social Bond) และตราสารหนี้เพื่อความยั่งยืน (Sustainability Bond) • **ส่งเสริมพัฒนาศักยภาพ SMEs** ให้การสนับสนุนแหล่งเงินทุนแก่ผู้ประกอบการ Startup และ SMEs ที่มีศักยภาพและต้องการทุนเพื่อก่อตั้งกิจการ พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงขยายกิจการ • **Emphasized the need to increase opportunities for access to financial services** and provide financial knowledge for grassroots entrepreneurs and those who live in remote areas. • **Developed loan products for retail customers** to access funding and increase liquidity to the economic system equally with fair rates of investment. • **Loan for Job Creation** were provided to help the general public and entrepreneurs to access seed capital or to increase liquidity in their professions. • **Issued measures to alleviate the hardship** of those affected by several incidents such as natural resources and the pandemic. • **Provided loans with registrations of motorbikes/cars as guarantees.** This induced pressures to lower the interest infrastructure across the rmarkets. Low-income earners would have access to capital with low and the just amount of money. • **Prepared community corporates** to become the people's financial institutions. • **Allocated part of the investment to invest in ESG Bonds** which included Green Bond, Social Bond and Sustainability Bond. • **Encouraged the development of SMEs'** capabilities by providing capital for Startups and SMEs with high potential and needed capital to establish their enterprises, develop their products or services, or expand their businesses.

การดำเนินงานตามหลักการ Responsible Banking: UNEP FI

Implementation of the Principle of Responsible Banking: UNEP FI

ตลอดระยะเวลา 1 ปี นับตั้งแต่ก้าวแรกในการเน้นย้ำจุดยืนการเป็นธนาคารเพื่อสังคมของธนาคารออมสิน สถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐแห่งแรกที่ลงนาม “หลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบ” หรือ “Principles for Responsible Banking: PRB” ของสำนักงานโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติว่าด้วยข้อริเริ่มทางการเงิน (United Nations Environment Programme Finance Initiative: UNEP FI) เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2563 ธนาคารออมสินได้มีการพัฒนายกระดับการดำเนินธุรกิจเพื่อสังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล (ESG) ก้าวสู่การเป็นธนาคารที่ยั่งยืน (Sustainable Banking) ให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล ภายใต้เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน 2 ด้านหลัก ได้แก่ ลดความยากจน และลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม โดยขับเคลื่อนงานตามกรอบของ PRB ภายใต้ 6 หลักการอย่างมุ่งมั่น ทั้งการดำเนินงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Alignment) การกำหนดเป้าหมายที่เพิ่มผลกระทบเชิงบวกหรือลดผลกระทบเชิงลบ การให้บริการลูกค้าด้วยความรับผิดชอบ การร่วมดำเนินงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยความรับผิดชอบ การมีธรรมาภิบาลและการปลูกฝังวัฒนธรรมการเป็นธนาคารที่รับผิดชอบ และการเป็นองค์กรที่มีความโปร่งใสและตรวจสอบได้

Over the period of one year from the first step of reiterating its commitment to become a Social Bank, GSB was the first state-owned specialized financial institution to sign the Principles for Responsible Banking : PRB of the United Nations Environment Programme Financial Initiative (UNEP FI) on 22 December 2020. It has also developed its operations to take into account aspects of social, environment and governance (ESG) while taking steps towards Sustainable Banking, in line with international standards and the two SDGs on poverty eradication and inequality reduction. GSB implements PRB by adhering to six principles, namely alignment, impact and target setting, clients and customers, stakeholders, governance and culture, and transparency and accountability.

6 หลักการ ธนาคารที่มีความรับผิดชอบ

6 Principles of a Responsible Bank



Alignment
การดำเนินงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน
Align the work with SDGs



Clients & Customers
การให้บริการลูกค้าด้วยความรับผิดชอบ
Provide services to clients and customers with responsibility



Governance & Culture
การมีธรรมาภิบาลและการปลูกฝังวัฒนธรรมการเป็นธนาคารที่มีความรับผิดชอบ
Exercise good governance and foster the culture of responsible banking



Impact & Target Setting
การกำหนดเป้าหมายที่เพิ่มผลกระทบเชิงบวกหรือลดผลกระทบเชิงลบ
Determine targets with more positive impact or fewer negative effects



Stakeholders
การร่วมดำเนินงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยความรับผิดชอบ
Engage all stakeholders responsibly



Transparency & Accountability
การเป็นองค์กรที่มีความโปร่งใสและตรวจสอบได้
Become an organization that is transparent and accountable

ผลการดำเนินงาน: การเข้าร่วมเป็นสมาชิกของ UNEP FI
Becoming a Member of UNEP FI

Alignment
ปรับกลยุทธ์ให้สอดคล้อง

Impact & Target Setting
กำหนดเป้าหมาย

Clients & Customers
ให้บริการด้วยความรับผิดชอบ

Stakeholders
ร่วมดำเนินงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

Governance & Culture
กำกับดูแลและปลูกฝังวัฒนธรรม

Transparency & Accountability
ปฏิบัติอย่างต่อเนื่องและโปร่งใส

เริ่ม / Initial Stage — 1 ปี / 1 Year — 2 ปี / 2 Year — 3 ปี / 3 Year — 4 ปี / 4 Year

ลงนามความร่วมมือกับ UNEP FI (Principle Signature Document on 22 ธันวาคม 2563)
Principle Signature Document on 22 December 2020

จัดทำรายงาน Collective Progress Report และส่งให้กับ UNEP FI ตามเกณฑ์ที่กำหนด (พฤษภาคม 2564)
Produced the Collective Progress Report and submitted to UNEP FI in accordance withthe determined criteria (May 2021)

จัดทำกรอบยุทธศาสตร์ความยั่งยืน (GSB Sustainability Approach)
Produced the GSB Sustainability Approach

จัดทำนโยบายการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน (ธันวาคม 2564)
Produced the Policy on Sustainable Development (December 2021)

จัดทำและเผยแพร่รายงาน Self-Assessment สู่สาธารณะ (ฉบับแรก ภายใน 18 เดือน: มิถุนายน 2565)
Produce and publicize the self – assessment report (first issue within 18 months: June 2022)

ธนาคารต้องกำหนดเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนอย่างน้อย 2 เป้าหมาย
GSB needs to determine at least 2 targets on sustainable development.

ธนาคารต้องดำเนินการตามเป้าหมายให้สำเร็จ ภายใน4 ปี และกำหนดเป้าหมายใหม่
GSB needs to complete its undertakings in accordance with the targets within 4 years. Then GSB will determine new targets.

ในปี 2564 ด้วยความมุ่งมั่นในการเป็นธนาคารเพื่อสังคมอย่างเต็มรูปแบบ มุ่งให้เกิดผลลัพธ์เชิงบวกต่อสังคมที่เป็นรูปธรรมชัดเจน ธนาคารออมสินจึงตอกย้ำจุดยืนดังกล่าวด้วยการร่วมลงนามใน “The PRB Commitment to Financial Health and Inclusion” เมื่อวันที่ 4 พฤศจิกายน 2564 เพื่อประกาศเจตจำนงที่จะช่วยเหลือให้ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างเท่าเทียมและมีสุขภาพทางการเงินที่ดี โดยธนาคารออมสินยังได้เข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งในคณะทำงานในเรื่อง Financial Inclusion กับ UNEP FI ซึ่งธนาคารออมสินเป็น 1 ใน 28 ธนาคารทั่วโลก และเป็นธนาคารแห่งแรกของไทยที่เข้าร่วมสนับสนุนในหลักการนี้ [2-28]

นอกจากนี้ ธนาคารออมสินยังได้เข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของ UNEP FI โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้ความรู้แก่ประเทศสมาชิก ซึ่ง UNEP FI จัดขึ้นผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น Financial Inclusion and Financial Health Target Setting, Biodiversity Target Setting, Gender Equality Guidance และ UN Biodiversity Conference COP 15 เป็นต้น

In 2021, with the commitment to fully become a Social Bank with concrete and positive outcomes for society, GSB signed “The PRB Commitment to Financial Health and Inclusion” on 4 November 2021 to declare its intention to help the general public to have equal access to financial services and good financial health. GSB also participated as one of the twenty-eight banks around the world in the Task Force on Financial Inclusion with UNEP FI. GSB was the first Thai bank to have supported this principle. [2-28]

Moreover, GSB has participated in various activities of UNEP Fi, especially online knowledge-sharing sessions on Financial Inclusion and Financial Health Target Setting, Biodiversity Target Setting, Gender Equality Guidance and UN Biodiversity Conference COP 15.

การดำเนินงานด้าน ESG ที่สำคัญของธนาคาร (ESG Approach)
GSB's Key Undertakings under ESG Approach

การพัฒนาที่ยั่งยืนถือเป็นความท้าทายสำคัญในการสร้างผลกระทบเชิงบวกและลดผลกระทบเชิงลบที่มีต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม สำหรับธุรกิจภาคสถาบันการเงินต่าง ๆ ล้วนตระหนักและให้ความสำคัญเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ในฐานะผู้กำกับดูแลสถาบันการเงินและเสถียรภาพของระบบเศรษฐกิจ ได้ตระหนักถึงศักยภาพของสถาบันการเงินในการจัดสรรทรัพยากรทางเศรษฐกิจเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและขับเคลื่อนประเทศสู่ความยั่งยืน จึงได้กำหนดนโยบายส่งเสริมให้ระบบสถาบันการเงินไทยตระหนักและให้ความสำคัญตามหลักการธนาคารเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking) ภายใต้แนวคิด "การเงินเพื่อความยั่งยืน" เพื่อให้ธนาคารนำไปใช้ในการบริหารจัดการองค์กรอย่างรับผิดชอบ ให้ความสำคัญและคำนึงถึงผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environmental, Social, and Governance: ESG) โดยมุ่งเน้นให้เกิดการเติบโตอย่างยั่งยืนของธุรกิจและสังคมในระยะยาว

ธนาคารออมสินในฐานะสถาบันการเงินเฉพาะกิจภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลังได้มอบหมายให้ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ตรวจสอบและกำกับดูแล โดยได้ให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานด้าน ESG ซึ่งถือเป็นพื้นฐานการดำเนินงานอันมุ่งไปสู่การเป็นธนาคารเพื่อสังคมอย่างเต็มรูปแบบและเป็นรูปธรรม ได้มีการกำหนดแนวทางการดำเนินงานที่สำคัญด้าน ESG ไว้ดังนี้

Financial institutions have been more aware of the importance of sustainable development as a key factor in creating positive impact and reducing negative effects on the economy, society and environment. The Bank of Thailand (BOT) as the regulator of financial institutions and stability of the economic system has recognized the potentials of financial institutions in allocating economic resources to enhance quality of life and drive the country towards sustainability. BOT thus determines the policy to encourage Thai financial institutions to be aware and emphasize the principle of Sustainable Banking under the theme "finance for sustainability". The banks can adopt and apply this principle to responsibly manage their respective organizations while taking into account the effects on the environment, society and governance (Environmental, Social, and Governance or ESG), aiming to generate sustainable growth of business and society in the long term.

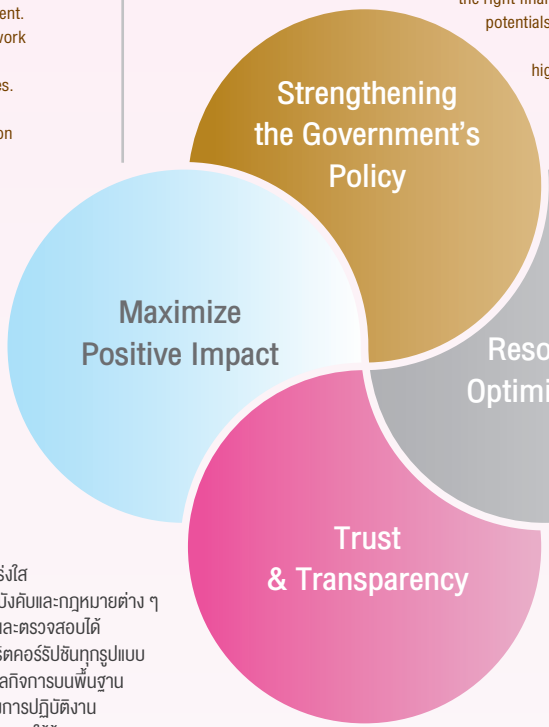
GSB, as a specialized financial institution under the supervision of the Ministry of Finance and regulation of the Bank of Thailand (BOT), emphasizes the ESG Approach and uses it as the basis of operation towards fully and concretely becoming a Social Bank. In this regard, GSB has stipulated ways to implement the ESG Approach as follows:



Strategy for GSB Sustainability Approach

Social Mission Integration

คำนึงถึงภารกิจด้านสังคมในทุกกระบวนการ
Social Mission into every business process



มุ่งสร้างผลกระทบเชิงบวก โดยส่งเสริมและสนับสนุนการให้สินเชื่อดอกเบี้ยที่เป็นธรรม และการลงทุนอย่างมีความรับผิดชอบ

GSB aims to create positive impact by promoting and providing responsible lending and responsible investment. Moreover, GSB has carried out work under ESG that corresponds and relates to key sustainability issues. Details and outcomes of GSB's undertakings appear in the section "About GSB" under subsection "Key Undertakings in 2021".

เป็นพลังในการส่งเสริมนโยบายภาครัฐ โดยสร้างโอกาสในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เหมาะสมแก่กลุ่ม Underbanked และส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการ ผู้มีรายได้น้อย องค์กรชุมชน ให้มีอาชีพมีรายได้เพิ่มขึ้น ควบคู่ไปกับการส่งเสริมองค์ความรู้ทางการเงินแก่คนในสังคมทุกระดับ เพื่อปลูกฝังวินัยทางการออม การวางแผนการแก้ไขหนี้สิน การบริหารจัดการทางการเงินส่วนบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ

GSB drives the Government's Policy by creating opportunities to access the right financial products for the underbanked group, and enhancing potentials of entrepreneurs, those on low-income, and community corporates in order for them to have jobs and higher income, together with providing financial knowledge for the general public at all levels to foster savings discipline, planning, debt resolutions, and personal finance management in an efficient manner.

เพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากร โดยสร้างความเข้มแข็งและมั่นคงทางการเงินขององค์กร เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการต้นทุนการดำเนินงาน ที่มุ่งเน้นความคุ้มค่าและสอดคล้องกับภารกิจการเป็นธนาคารเพื่อสังคม พร้อมกับการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมของธนาคารที่ช่วยลดการปล่อยของเสียเพื่อลดก๊าซเรือนกระจก ผ่านการให้ความสำคัญต่อกระบวนการรีไซเคิล (Recycle) การใช้ซ้ำ (Reuse) และการลดการใช้ทรัพยากร (Reduce)

GSB optimizes the use of resources by strengthening the organization's financial stability, increasing the efficiency of cost management, carrying out activities that focus on worthiness and that are in line with the missions of becoming a Social Bank, as well as work together to support GSB's activities that seek to reduce the emission of pollution to reduce greenhouse gases through emphasizing processes of recycle, reuse, and reduce.

มุ่งเน้นความน่าเชื่อถือและความโปร่งใส โดยการดำเนินงานที่เป็นไปตามข้อบังคับและกฎหมายต่าง ๆ อย่างเคร่งครัด โปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ รวมถึงการต่อต้านเรื่องปัญหาทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบ ควบคู่กับการส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการบนพื้นฐานการกำกับนโยบาย/พัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานตามมาตรฐานสากล พร้อมผลักดันการใช้ข้อมูลเพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล (Data Driven Organization) ควบคู่กับการให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการความเสี่ยงด้วยเทคโนโลยีและฐานข้อมูล

GSB emphasizes trust and transparency by working in accordance with the laws and regulations in a strict, transparent, fair, and accountable manners. GSB is also against all forms of corruption. It is also promoting good governance in accordance with international standards. At the same time, GSB is to be a data driven organization which emphasizes risk management through the use of technology and databases.

นอกจากนี้ ธนาคารออมสินยังได้มีการดำเนินงานความรับผิดชอบในด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลที่สอดคล้องและเกี่ยวข้องต่อประเด็นความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญต่าง ๆ โดยแสดงรายละเอียดการดำเนินงานและผลการดำเนินงานไว้ในหัวข้อเกี่ยวกับธนาคารออมสิน หัวข้อย่อย "ผลการดำเนินงานที่สำคัญ ปี 2564"

Moreover, GSB has carried out work under ESG that corresponds and relates to key sustainability issues. Details and outcomes of GSB's undertakings appear in the section "About GSB" under subsection "Key Undertakings in 2021".

การมีส่วนร่วมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย [2-29]

Involvement of Stakeholders

การสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างครอบคลุม ถือเป็นหัวใจหลักของการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน และได้ตระหนักถึงความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ซึ่งประกอบด้วย 5 กลุ่ม ได้แก่

Comprehensive involvement of stakeholders is key to sustainable business operations. GSB's five key stakeholders are as follows:

1 หน่วยงานกำกับดูแลและหน่วยงานภาครัฐ
Regulators and Government Agencies

2 ลูกค้า
Clients and Customers

3 พันธมิตรและคู่ค้า
Trading Partners

4 สังคมและชุมชนสำคัญ
Society and Key Communities

5 คณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง
Board of Directors, Executives, Officers and Employees

ธนาคารออมสินให้ความสำคัญต่อการรับฟังความคิดเห็นและสร้างการมีส่วนร่วมผ่านหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นกลไกสำคัญที่ทำให้ธนาคารเข้าใจความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม นำมากำหนดแนวทางการดำเนินงานและวิธีปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม ช่วยป้องกันความเสี่ยงและลดผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้น โดยนำมาตรฐาน AA1000 Stakeholder Engagement Standard (AA1000SES) มาประยุกต์ใช้ รวมทั้งมีการจัดทำแผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและแผนปฏิบัติการด้านการสร้างความสัมพันธ์ หรือบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้เกิดการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระยะยาว ส่งเสริมการสร้างคุณค่าร่วมกันสู่การขับเคลื่อนการพัฒนาห่วงโซ่คุณค่าอย่างยั่งยืน

ในปี 2564 ธนาคารออมสินได้มีการทบทวนและจัดทำแผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2565 - 2569 เพื่อพัฒนากระบวนการการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย 4 ยุทธศาสตร์ที่สำคัญ ดังนี้

GSB values opinions and involvement of all relevant agencies and stakeholders as they are the key mechanisms that allow GSB to understand the needs, expectations and concerns of all stakeholders, leading to appropriate and fair determination of approaches towards stakeholders. This helps prevent risks and reduce negative effects that may occur. Based on these, AA1000 Stakeholders Engagement Standard (AA1000SES) has been applied a master plan on Stakeholders and an action plan on stakeholders' relations and management are also in place in order to foster good long-term relationship with stakeholders, thus promoting the creation of common values towards the development of value chains in a sustainable manner.

In 2021, GSB reviewed and issued the Master Plan on Stakeholders for the Years 2022-2026 to improve on its procedures of engagement with stakeholders. The Master Plan consists of the following four key strategies:

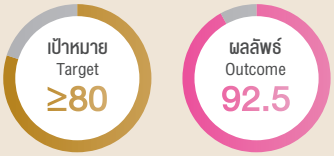
ยุทธศาสตร์ที่ 1 การยกระดับการสร้างความสัมพันธ์และความผูกพัน
Strategy 1: Enhancing relationships and affiliations

ยุทธศาสตร์ที่ 2 สร้างการมีส่วนร่วมและแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่ม
Strategy 2: Fostering participation and exchange of knowledge to add value

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนากระบวนการบริหารจัดการและฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
Strategy 3: Developing the process of management and database of stakeholders

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การติดตาม การประเมินผล และการรายงานผลการดำเนินงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
Strategy 4: Monitoring, evaluating, and reporting the outcomes of engagement with stakeholders

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ในการดำเนินงานร่วมกับธนาคารปี 2564
Outcome of the survey on satisfaction of stakeholders in engaging with GSB in 2021



ผลการดำเนินงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
Outcome of the Engagement with Stakeholders

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Stakeholder	ช่องทางการมีส่วนร่วม Communication and Type of Engagement	ความถี่ Frequency	ความต้องการ / ความคาดหวัง Need / Expectation	แนวทางการตอบสนอง Type of Response	หน่วยงานรับผิดชอบ Responsible Department	รายละเอียดการดำเนินงานเพื่อตอบสนองผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย* Details of the Bank's Undertakings in Response to the Needs of Stakeholders*
1. หน่วยงานกำกับดูแลและหน่วยงานภาครัฐ Regulators and Government Agencies	• การร่วมประชุม รับฟังแนวนโยบายและแนวทางการกำกับดูแล • การสำรวจ สัมภาษณ์ คาดการณ์ความพึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง • Attending meetings and being informed of policies and regulatory approaches • Surveys/interviews/ prediction of satisfaction, needs, and expectations	• รายเดือน / รายไตรมาส / รายปี • รายปี • Monthly / quarterly / Annually • Annually	• การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อสังเกตและคำแนะนำ • ความโปร่งใสในการดำเนินงาน • การเปิดเผยข้อมูลอย่างครบถ้วน • สนับสนุนนโยบายรัฐบาล และเป็นแหล่งเงินทุน • สร้างโอกาสให้กับประชาชนฐานรากเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้มากขึ้น • Conformity to laws, regulations, observations, and suggestions • Operational transparency • Complete disclosure of information • Support for the government's policies and be the source of capital • Create opportunities for the grassroots to have greater access to capital	• ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ • พัฒนากระบวนการตามข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ • สนับสนุนและส่งเสริมประชาชนฐานรากด้านต่าง ๆ • Conforming to laws, and regulations related to business operations • Improve processes in accordance with observations and suggestions • Promote and support the grassroots in various aspects	• ฝ่ายกำกับธุรกิจ • ฝ่ายยุทธศาสตร์และวิจัย • ฝ่ายนวัตกรรมและประเมินผลองค์กร • Business Control Department • Strategy and Research Department • Innovation and Organization Evaluation Department	• ระบุในหัวข้อ - การมีจริยธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจ - การบริหารความเสี่ยง - ผลการดำเนินงานที่สำคัญด้านการเงินและด้านที่ไม่ใช่การเงิน - ผลการดำเนินงานโครงการตามนโยบายรัฐที่สำคัญ ปี 2564 • Can be found under the topics - Integrity and Transparency in conducting business - Risk Management - Key Financial and Non-Financial Performances - Project Performance According to Important Government Policies in 2021
2. พันธมิตรและคู่ค้า Trading Partners	• การประชุม สัมมนา หรือจัดกิจกรรมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงานร่วมกัน • การสำรวจ สัมภาษณ์ คาดการณ์ความพึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง • Attending meetings, seminars, or organizing activities to exchange views on cooperative undertakings • Surveys/interviews/ prediction of satisfaction, needs, and expectations	• รายเดือน / รายไตรมาส • รายปี • Monthly / quarterly • Annually	• ความร่วมมือในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อขยายฐานลูกค้า • การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกันเพื่อยกระดับการดำเนินงาน • ความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่รองรับการดำเนินงานร่วมกัน • มีความโปร่งใส ไม่เกิดข้อผิดพลาด และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล • Cooperation in the development of products and services to expand customer base • Connection of data to enhance operations • IT readiness that accommodates cooperative operations • Transparency, lack of errors and be in accordance with good governance principles	• กำหนดกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างพาณิชย์ ตาม พ.ร.บ. การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 • เตรียมความพร้อมรองรับการทำธุรกิจร่วมกับคู่ค้า • พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศรองรับการปฏิบัติงานและการเชื่อมโยงข้อมูล • กำหนดแผน โครงการสนับสนุนพัฒนาคุณภาพชีวิตและเพิ่มศักยภาพของกลุ่มเป้าหมาย • Determine the process of commercial procurement in accordance with Public Procurement and Supplies Administration Act B.E. 2017 • Prepare to accommodate the conduct of business with partners • Develop IT to accommo-date the work and connection of data • Determine plans/projects to support the development of quality of life and increase in the potentials of target groups	• กลุ่มลูกค้าบุคคล กลุ่มลูกค้าฐานรากและสนับสนุนนโยบายรัฐและกลุ่มลูกค้าธุรกิจและภาครัฐ • ฝ่ายการพัสดุ • ฝ่ายระบบงานบริการลูกค้าหลัก • Grassroots Customer and Government's Policy Supporting Group • Procurement Department • Core Customer Senior Application Department	• ระบุในหัวข้อ "ผลการดำเนินงานที่สำคัญ ปี 2564 • Can be found under the topic "KeyPerformances in 2021"

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Stakeholder	ช่องทางการมีส่วนร่วม Communication and Type of Engagement	ความถี่ Frequency	ความต้องการ / ความคาดหวัง Need / Expectation	แนวทางการตอบสนอง Type of Response	หน่วยงานรับผิดชอบ Responsible Department	รายละเอียดการดำเนินงานเพื่อตอบสนองผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย* Details of the Bank's Undertakings in Response to the Needs of Stakeholders*
3. สังคม และชุมชนสำคัญ Society and Key Communities	• การจัดกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ • การสื่อสารผ่านช่องทาง Online และ Offline • การสำรวจสัมภาษณ์คาดการณ์ความพึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง • Community relations activities • Communication through online and offline channels • Surveys / interviews / prediction of satisfaction, needs, and expectations	• เป็นประจำอย่างต่อเนื่อง • รายปี • Regularly • Annually	• ส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจทางการเงิน และสนับสนุนการสร้างวินัยทางการออม • การเสริมสร้างศักยภาพ และยกระดับคุณภาพชีวิตแก่ประชาชน • สนับสนุนแหล่งเงินทุน • ให้คำแนะนำปรึกษาในการบริหารจัดการด้านการเงิน • Promote financial knowledge and understanding, and promote savings discipline • Enhance potentials and quality of life for the general public • Provide source of capital • Provide advice on financial management	• กำหนดแผน / โครงการ CSR in Process • สนับสนุนกิจกรรมสาธารณประโยชน์แก่ชุมชนและสังคม • Determine CSR in Process plans / projects • Support the holding of activities that benefit communities and society	• ฝ่ายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน • ฝ่ายส่งเสริมการออมพัฒนาสังคม และสิ่งแวดล้อม • กลุ่มลูกค้าฐานรากและสนับสนุนนโยบายรัฐ • Sustainable Development Department • Savings Promotion, and Society and Environment Protection Department • Grassroots Customer and Government's Policy Supporting Group	• ระบุในหัวข้อ - การลงทุนทางสังคมและการพัฒนาท้องถิ่น • Can be found under the topic "KeyPerformances in 2021"
4. ลูกค้า Customers	• การเยี่ยมเยียนพบปะลูกค้าผ่านกิจกรรมต่างๆ • กิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ • การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร / ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการผ่านช่องทาง Online และ Offline • การสำรวจ สัมภาษณ์คาดการณ์ความพึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง • Engagement with customers through activities • Relationship-building activities • Communication of latest news / information on products and services through online and offline channels. • Surveys / interviews / prediction of satisfaction, needs, and expectations.	• เป็นประจำอย่างต่อเนื่อง • รายปี • Regularly • Annually	• ให้บริการผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลาย และตอบสนองความต้องการ • ช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย • ความปลอดภัยและความเสถียรของการใช้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ • มาตรฐานความปลอดภัยด้านการบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคล • การบริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นธรรม • เป็นที่ปรึกษาทางการเงิน • มีความรู้และความเชี่ยวชาญด้านผลิตภัณฑ์ • Provide a diverse range of products and services, corresponding to the needs of customers • Diverse service channels • Security and stability of electronic service channels • Security standard on personal data management • Services that are accurate, quick and fair • Equipped with knowledge and expertise on products	• มุ่งเน้นการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า • การพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ลูกค้าได้ในทุกด้าน • การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย และเป็นไปตามกฎระเบียบหรือมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง • Focus on presenting products that answer to the needs of customers • Development of officers capabilities to be able to present products and services in line with all aspects of customers' needs • Development of Information Technology (IT) system in an efficient, safe and in accordance with the relevant laws, regulations, or standards.	• กลุ่มลูกค้าบุคคล กลุ่มลูกค้าฐานรากและสนับสนุนนโยบายรัฐและกลุ่มลูกค้าธุรกิจและภาครัฐ • Personal Customer Group, Grassroots Customer and Government's Policy Supporting Group and Business and Public Sector Customer Group	• ระบุในหัวข้อ - ความพึงพอใจของลูกค้าและประสบการณ์ที่ดี - การสร้างโอกาสในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงิน - การให้ความรู้ทางการเงิน - นวัตกรรมด้านดิจิทัล • Can be found under the topics - Customers' satisfaction and good experience - Fostering opportunities to access financial products - Financial literacy - Digital innovation
5. คณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง Board of Directors, Executives, Officers and Employees	• การประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทาง Intranet, E-mail • การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพัน • Communication through intranet and email • Satisfaction and affiliation surveys	• เป็นประจำอย่างต่อเนื่อง • รายปี • Regularly • Annually	• สมดุลระหว่างการทำงานกับการใช้ชีวิตส่วนตัว • มีปัจจัยในการสนับสนุนการปฏิบัติงานที่เหมาะสม • ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม • การพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง • ความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน • Maintain work-life balance • Equipped with appropriate means to work • Appropriate remunerations and welfare • Opportunities to develop knowledge and skills continuously • Stability and advancement at work	• การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ และเอื้อต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ • ให้ค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ๆ ที่สามารถเทียบเคียงได้กับบริษัทชั้นนำทั่วไป • ปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม • Organizing work environment that is safe, hygienic and conducive to work efficiently • Remunerations and other benefits are on par with leading companies • Fair treatment of officers	• ฝ่ายเลขานุการธนาคาร • ฝ่ายกำกับดูแลกิจการที่ดี • กลุ่มทรัพยากรบุคคล • Secretariat Department • Good Corporate Governance Department • Human Resources Group	• ระบุในหัวข้อ - การลงทุนในทรัพยากรบุคคล • Can be found under the topic "Investment in human resources"

2

THE JOURNEY TOWARDS BETTER ENVIRONMENT

เส้นทางสู่สิ่งแวดล้อมที่ดีกว่า

E

ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม (Planet)
Environmental Sustainability

ธนาคารออมสินดำเนินกิจการโดยให้ความสำคัญเรื่องสิ่งแวดล้อมมาอย่างต่อเนื่อง ทุกเส้นทางของการดำเนินงานจึงมีกรอบนโยบายที่ใช้ “การธนาคารที่ยั่งยืน หรือ “SUSTAINABLE BANKING” ขับเคลื่อนให้เกิดผลลัพธ์ด้านบวกต่อสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นรูปธรรม เช่น การส่งเสริมและสนับสนุนสินเชื่อให้แก่ธุรกิจที่คำนึงถึงผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม รวมถึงการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่ช่วยฟื้นฟู รักษาและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ทรัพยากรธรรมชาติ ขับเคลื่อนโดยบุคลากรทุกภาคส่วนของธนาคาร

GSB has always emphasized on the environment. The policy framework of **“Sustainable Banking”** has been integrated in the operations where steps have been taken to provide positive outcomes for the environment. These include encouraging and supporting loans for businesses that take into account effects on the environment, as well as conducting projects or activities involving every unit in the organization to help restore, preserve and conserve the environment and national resources.



ประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ [3-3]

Eco-efficiency

ธนาคารออมสินตระหนักดีว่า ปัจจุบันการเติบโตทางเศรษฐกิจและกิจกรรมทางธุรกิจต่าง ๆ ส่งผลให้เกิดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติและพลังงานในปริมาณที่เพิ่มสูงขึ้น ก่อให้เกิดมลภาวะ ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและระบบนิเวศทั้งทางตรงและทางอ้อม ดังนั้น การพัฒนาที่ยั่งยืนของภาคธุรกิจควรสร้างสมดุลระหว่างการเติบโตทางเศรษฐกิจควบคู่กับการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรตามหลักการที่เรียกว่า ประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco-efficiency) เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการธุรกิจให้มีศักยภาพในการแข่งขันเพิ่มขึ้น ควบคู่กับความรับผิดชอบต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จึงจำเป็นที่ธนาคารต้องมีแนวทางในการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ

GSB recognizes that with economic growth and financial activities come greater consumption of natural resources and energy, resulting in pollution as well as direct and indirect impact on the environment and ecosystem. Therefore, business sustainability should strive to create a balance between economic growth and optimal resource utilization, in accordance with the principle of eco-efficiency. To enhance competitiveness while being responsible for the environment and natural resources, it is imperative for GSB to have guidelines on environmental management to ensure that resources are used optimally.

เป้าหมายการดำเนินงานด้านประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ
Operational Objective of Eco-efficiency

มุ่งให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากร และลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม
To achieve optimal use of resources and minimize environmental impact

แนวทางบริหารจัดการด้านประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ
Management Guidelines on Eco-efficiency



Value Creation
การสร้างหรือเพิ่มมูลค่า



Environmental Impact
ลดผลกระทบต่อสภาพแวดล้อม



Resource Optimization
เพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากร

- จัดสรรทรัพยากรทางการเงินขององค์กร
- สนับสนุนชุมชนเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ
- ออกแบบ/ก่อสร้างอาคารที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
- มุ่งลดการใช้ทรัพยากร เพื่อสร้างประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจเพื่อลดก๊าซเรือนกระจก
- Allocate financial resources of the organization
- Support communities to promote eco-tourism
- Design and build eco-friendly buildings
- Reduce resource consumption to achieve eco-efficiency and reduce greenhouse gases

ธนาคารออมสินให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานของธนาคารในการสร้าง/เพิ่มมูลค่า (Value Creation) ควบคู่กับการลดผลกระทบต่อสภาพแวดล้อม (Environmental Impact) อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการกำหนดไว้ในนโยบายการพัฒนาสู่ความยั่งยืน ธนาคารเพื่อสังคม ธนาคารออมสิน ที่มุ่งเน้นให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากร (Resource Optimization) ทั้งในด้านจัดสรรทรัพยากรทางการเงินขององค์กร สนับสนุนชุมชนเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ออกแบบ/ก่อสร้างอาคารที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และมุ่งลดการใช้ทรัพยากร (Reduce) สร้างประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจเพื่อลดก๊าซเรือนกระจก

GSB recognizes the importance of value creation and how to efficiently minimize the environmental impact. This objective is included in the Bank's policies on sustainable development policy, social bank and GSB resource optimization, which encompass the allocation of financial resources of the organization; community support to promote eco-tourism; designing and building eco-friendly buildings; and reducing resource consumption to achieve eco-efficiency and reduce greenhouse gases.

ธนาคารมีการกำหนดนโยบายอนุรักษ์พลังงาน (Energy Conservation Policy) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการด้านพลังงาน และเพื่อให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินการจัดการพลังงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยมีการจัดทำประกาศธนาคาร เรื่อง นโยบายอนุรักษ์พลังงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ธนาคารจะดำเนินการและพัฒนาระบบการจัดการพลังงานอย่างเหมาะสมสอดคล้องกับกฎหมายและข้อกำหนดอื่น ๆ โดยกำหนดให้การอนุรักษ์พลังงานเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยมีคณะทำงานด้านการจัดการพลังงานเป็นผู้ดำเนินการ
2. ธนาคารจะดำเนินการปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรพลังงานขององค์กรอย่างต่อเนื่องและเหมาะสมกับการทำงาน เทคโนโลยีที่ใช้ และแนวทางการปฏิบัติงานที่ดี
3. ธนาคารจะกำหนดแผนและเป้าหมายการอนุรักษ์พลังงานในแต่ละปีโดยสื่อสารให้พนักงานและลูกจ้างทุกคนเข้าใจและปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง
4. ธนาคารถือว่าการอนุรักษ์พลังงานเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บริหารทุกระดับ รวมถึงพนักงานและลูกจ้างทุกคนที่จะต้องให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามมาตรการที่กำหนด
5. ธนาคารจะให้การสนับสนุนที่จำเป็น รวมถึงทรัพยากรด้านบุคลากรด้านงบประมาณ เวลาในการทำงาน การฝึกอบรมและการมีส่วนร่วมในการนำเสนอข้อคิดเห็นเพื่อพัฒนางานด้านพลังงาน
6. ผู้บริหารและคณะทำงานด้านการจัดการพลังงานจะทบทวนและปรับปรุงนโยบาย เป้าหมาย และแผนการดำเนินงานด้านพลังงานทุกปี

The Bank has revised its energy conservation policy to be guidelines for energy management operations and to allow personnel to participate in the implementation of energy management for maximum efficiency. In this regard, the Bank has initiated the energy conservation policy as following:

1. The Bank shall implement and develop an appropriate energy management system in accordance with the law and other requirements by stipulating that energy conservation is a part of its operations. The policy shall be implemented by the Energy Management Working Group.



2. The Bank shall continually improve the efficiency of the organization's energy resource utilization and suitability for work and adopted technology and best practice.
3. The Bank shall prescribe plans and goals for energy conservation each year and communicate to officers and employees so that they would understand and correctly comply with the plans and goals.
4. Executives, officers and employees at all levels shall have duties and responsibilities to cooperate in the implementation of the specified measures related to energy conservation.
5. The Bank shall provide the necessary support including human resources, budgets, working time, trainings and participation in the contribution of ideas for energy improvement.
6. Executives and Energy Management Working Group shall review and update energy policies, goals and implementation plans every year.

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้กำหนดให้มีคณะทำงานด้านการจัดการพลังงาน ซึ่งทำหน้าที่ควบคุมดูแลการจัดการพลังงานของธนาคารให้มีประสิทธิภาพ และคณะผู้ตรวจประเมินการจัดการด้านพลังงาน ซึ่งทำหน้าที่ตรวจสอบประเมินวิธีการจัดการพลังงานให้เป็นไปตามแนวทางที่กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์กำหนดไว้ โดยได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของคณะทำงานด้านการจัดการพลังงานไว้ดังนี้

1. ดำเนินการจัดการพลังงานให้สอดคล้องกับนโยบายอนุรักษ์พลังงาน และวิธีการจัดการพลังงานของธนาคาร
2. ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอความร่วมมือในการปฏิบัติตามนโยบายอนุรักษ์พลังงานและวิธีการจัดการพลังงานของธนาคาร รวมทั้งจัดการอบรมหรือกิจกรรมเพื่อสร้างจิตสำนึกของบุคลากรของธนาคาร

3. ควบคุมดูแลการจัดการพลังงานของธนาคารให้เป็นไปตามนโยบายอนุรักษ์พลังงานและวิธีการจัดการพลังงานของธนาคาร
4. รายงานผลการอนุรักษ์พลังงานและการจัดการพลังงานตามนโยบายอนุรักษ์พลังงานและวิธีการจัดการพลังงานของธนาคารให้ผู้อำนวยการธนาคารทราบ
5. เสนอแนะเกี่ยวกับการกำหนดหรือทบทวนนโยบายอนุรักษ์พลังงานและวิธีการจัดการพลังงานของธนาคารให้ผู้อำนวยการธนาคารพิจารณา
6. สนับสนุนการดำเนินการให้เป็นไปตามกฎกระทรวงกำหนดมาตรฐาน หลักเกณฑ์ และวิธีการจัดการพลังงานในโรงงานควบคุมและอาคารควบคุม พ.ศ. 2552 และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

The Bank has appointed Energy Management Working Group to responsible for overseeing the efficient management of the Bank's energy resources. In addition, the Energy Management Audit Committee is appointed to responsible for auditing and assessing energy management to ensure compliance with the guidelines prescribed by the Department of Alternative Energy Development and Efficiency. The authorities and duties of the Energy Management Working Group are as following:

1. Carry out energy management in accordance with the Bank's energy conservation policy and management approach.
2. Coordinate with relevant agencies to request for cooperation in implementing the Bank's energy conservation policy and management approach as well as organizing training or activities to raise awareness of the Bank's personnel.
3. Supervise the Bank's energy management to be in accordance with the Bank's energy conservation policy and management approach.
4. Report the results of energy conservation and energy management according to the Bank's energy conservation policy and management approach to the President and CEO.
5. Give recommendations on the formulation or review of the Bank's energy conservation policy and management approach to the President and CEO for consideration.
6. Support the implementation in accordance with the ministerial regulation prescribing standard, criteria and energy management procedures in designated factories and buildings. B.E. 2552 and related laws.

การบริหารจัดการเทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
Green Technology Management

ธนาคารออมสินมุ่งสู่ความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจด้วยความเป็นมิตรที่ดีต่อสังคม ชุมชน บนพื้นฐานของธรรมาภิบาล มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ตระหนักถึงผลกระทบจากการดำเนินกิจกรรมขององค์กรที่อาจส่งผลกระทบทางลบต่อสภาวะแวดล้อมของชุมชน ประเทศ และโลก ด้วยการนำเทคโนโลยีมาใช้งานควบคู่ไปกับการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมเข้าด้วยกัน โดยยึดหลัก 3 ประการคือ การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ การรับผิดชอบต่อสังคม และผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม พร้อมกำหนดวิธีปฏิบัติและแนวทางในการบริหารจัดการเทคโนโลยีที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green IT) ตั้งแต่การเลือกเทคโนโลยี การใช้เทคโนโลยี การจำหน่ายพัสดุเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ยกเลิกการใช้งาน

GSB's commitment to business sustainability is evident from its socially-responsible and community-oriented operations, based on good governance and social and environmental responsibility. It is also mindful of the potential negative impact of its corporate activities on the environment, albeit at the community, national or global level. As such, GSB has adopted technological solutions as well as working on environmental conservation, which are underpinned by 3 core principles: economic growth, social responsibility and environmental impact. There are operational and management guidelines on the use of eco-friendly technology (Green IT), covering from the choice of technology and disposal of obsolete computers and equipment.

จัดตั้งคณะทำงานบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสิ่งแวดล้อม (Green IT Management) คำสั่งธนาคารออมสิน เฉพาะที่ 2-136/2564 กำหนดมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมและการประหยัดพลังงานไว้ในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุตั้งแต่การเลือกซื้อและการทำลายอย่างถูกวิธี

GSB established Green IT Management Task Force as per the Special GSB Order No. 2-136/2564. The Task Force determines environment and energy-saving standards in the process of procurement from the initial step of purchase to the final step of disposal which has to be carried out in a correct manner.

มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีมาใช้ในเรื่อง Resource Optimization เพื่อขยายผลสู่การจัดการทรัพยากรอย่างเหมาะสม คุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อธนาคาร

Resource optimization through the use of technology to achieve resource management that is most suitable, of good value and most beneficial.

แนวทางในการบริหารจัดการเทคโนโลยีดิจิทัลที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
Guidelines on Green IT Management

การเลือกเทคโนโลยี Technology Choice

ทุกหน่วยงาน All Departments | ผู้จำหน่าย Vendor | พันธมิตรธุรกิจ Business Partner

- ระบบประมวลผลรักษ์สิ่งแวดล้อม
- ผลิตภัณฑ์หรือวัตถุดิบที่ไม่มีอันตรายต่อสิ่งแวดล้อมสูง
- อุปกรณ์ที่ผ่านการรับรองจาก EPEAT หรือผ่านการรับรองฉลากประหยัดพลังงาน
- เทคโนโลยี Virtualization
- การจัดการพลังงาน ประหยัดพลังงาน ประหยัดไฟฟ้า ลดการเกิดความร้อน
- ใช้คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก
- ใช้เทคโนโลยีสื่อสารแบบไร้สาย
- Green processing system
- Products or raw materials with no or low environmental impact
- Equipment certified by EPEAT or with Energy Saving Certification
- Virtualization technology
- Energy management to save energy and electricity and to reduce heat emissions
- Use laptops
- Use wireless communication technology

การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล Use of Digital Technology

ทุกคนในองค์กร Everyone

- การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ควรตั้งเวลาปิดการใช้งาน หรือใช้งานฟังก์ชัน Power Management
- การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อลดการใช้กระดาษ หลีกเลี่ยงการพิมพ์เอกสารเป็น Hard Copy
- ใช้โปรแกรม Microsoft 365 เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานร่วมกันเพื่อลดการใช้ทรัพยากรทั่วทั้งองค์กร
- Set a power-off timer on computers or use a power management mode
- Use digital technology to reduce paper consumption and avoid printing documents
- Use Microsoft 365 for collaboration to reduce organization-wide resource consumption

การจำหน่ายพัสดุ เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ยกเลิกการใช้งาน Disposal of Obsolete Computers and Equipment

ทุกหน่วยงาน All Departments | ผู้จำหน่าย Vendor | พันธมิตรธุรกิจ Business Partner

มีกระบวนการจำหน่ายเพื่อให้ผู้ซื้อพัสดุนำกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) นำกลับมาใช้ซ้ำ (Reuse) หรือกำจัด (Disposal) อย่างถูกวิธี เป็นไปตามมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อม

There is a procedure in place for proper recycling, reuse and disposal of supplies in accordance with environmental standards.

ทั้งนี้ ในการเลือกเทคโนโลยีและการจำหน่ายพัสดุเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ยกเลิกการใช้งาน ธนาคารได้กำหนดคุณสมบัติของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ เครื่องพิมพ์และอุปกรณ์หมึกพิมพ์ในรายละเอียดและคุณลักษณะเฉพาะ (Term of Reference: TOR) สำหรับใช้ในการจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการจัดซื้อผลิตภัณฑ์ที่ได้รับมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมและประหยัดพลังงาน และกำหนดคุณสมบัติของผู้ซื้อพัสดุที่เลิกใช้ให้กับผู้ประกอบการที่มีกระบวนการทำลายขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับมาตรฐานสากล เพื่อให้มั่นใจได้ว่าขยะอันตรายที่เกิดขึ้นจะได้รับการกำจัดอย่างถูกต้องตามวิธีการที่เหมาะสม มีความปลอดภัยและไม่เกิดการรั่วไหลของข้อมูล โดยจะเริ่มใช้กับการจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ฯ และการจำหน่ายพัสดุฯ ทุกสัญญาที่ดำเนินการตั้งแต่ปี 2565 เป็นต้นไป

The procurement of computers and other equipment must be consistent with the specifications of computers and equipment, printers and ink cartridges in the terms of reference (TOR), to ensure that the products comply with environmental standards and save energy. Only qualified operators with an internationally-recognized electronic waste disposal procedure are permitted to buy disposed supplies. This is to ensure that hazardous waste is properly and safely disposed, and that no data leakage would occur. The aforementioned requirements will be rolled out for all procurement contracts of computers and other equipment as well as contracts for supplies disposal from 2022 onwards.

คุณสมบัติของเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์เครื่องพิมพ์ และอุปกรณ์หมึกพิมพ์ ในรายละเอียดและคุณลักษณะเฉพาะ (TOR)

Specifications of Computers and Equipment, Printers and Ink Cartridges in the TOR

1. เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ และเครื่องพิมพ์ จะต้องเป็นผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการรับรองฉลากประหยัดพลังงานหรือมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อม เช่น Energy Star, RoHS, WEEE, EPEAT เทียบเท่าหรือดีกว่า
2. ผู้ผลิตต้องได้รับการรับรองระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 หรือ ISO 9002 หรือ ISO 9001:2000 และ ISO 14001 และ ISO 27001 หรือเทียบเท่า หรือดีกว่า
3. เครื่องพิมพ์ต้องสามารถพิมพ์กระดาษรีไซเคิลได้
4. ตลับหมึกที่ใช้กับเครื่องพิมพ์ต้องเป็นไปตามเกณฑ์ดังนี้
   - 4.1 ได้รับการรับรองฉลากเพื่อสิ่งแวดล้อมจากประเทศที่ผลิต หรือฉลากเขียวของประเทศไทย
   - 4.2 ไม่มีสารอันตราย ได้แก่ ปรอท ตะกั่ว แคดเมียม และโครเมียมเฮกซะวาเลนต์ และไม่มีสารเคมีที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ และสารก่อมะเร็งที่ห้ามใช้ตามที่ระบุใน EU Commission Directive 93/72/EEC และตามที่ระบุในข้อแนะนำของ International Agency for Research on Cancer (IARC) ทั้งนี้ยกเว้นผงถ่าน (Carbon Black) ที่จำเป็นต้องใช้
   - 4.3 กรณีเป็นตลับหมึกสีต้องไม่มีสารเอมีนที่เป็นพิษเป็นส่วนผสมของผงหมึก

คุณสมบัติของผู้ซื้อพัสดุ

Qualifications of Buyers of Supplies

1. ต้องเป็นนิติบุคคลตามกฎหมายที่จดทะเบียนในประเทศไทย ซึ่งประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการให้บริการทำลายทรัพย์สินไอทีและขยะอิเล็กทรอนิกส์
2. ต้องมีใบประกอบกิจการโรงงานประเภท 106 สำหรับการรีไซเคิลขยะอิเล็กทรอนิกส์
3. ต้องมีใบอนุญาตประกอบกิจการ การดัดแปลง ซ่อมแซม ลบข้อมูล ทำลายข้อมูลในอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลสำหรับคอมพิวเตอร์ ประเภทหรือชนิดของโรงงานลำดับที่ 69, 71, 72 ที่ออกโดยกรมโรงงานอุตสาหกรรม
4. ต้องได้รับการรับรองระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 หรือ ISO 9002 หรือ ISO 9001:2000 และ ISO 14001 และ ISO 27001 หรือเทียบเท่า หรือดีกว่า
5. อุปกรณ์ที่ใช้ในการทำลายข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ต้องได้รับรองมาตรฐาน HIPA (sub) หรือ NIST (sub) หรือ NSA (มาตรฐานใหญ่)
6. ต้องมีกระบวนการและวิธีการทำลายข้อมูลในอุปกรณ์สารสนเทศ ด้วยวิธีรีไซเคิล หรือบด/ย่อยละเอียด หรือทำลายสนามแม่เหล็ก หรือใช้ซอฟต์แวร์เท่านั้น
7. ต้องยินยอมในการแจ้งชื่อผู้ปฏิบัติงาน พร้อมส่งภาพถ่ายและเอกสารประจำตัวของผู้ปฏิบัติงานที่ทำหน้าที่ขนย้ายพัสดุอุปกรณ์สารสนเทศออกจากพื้นที่ ทะเบียนรถที่ใช้ขนย้าย ให้ธนาคารทราบ
8. ต้องยินยอมให้ธนาคารเข้าไปตรวจสอบสถานที่และกระบวนการทำลายข้อมูลในอุปกรณ์สารสนเทศ ณ บริเวณที่ติดตั้งระบบทำลายข้อมูลในอุปกรณ์สารสนเทศ
9. ต้องได้รับการรับรองมาตรฐาน Certificate of Destruction ในการทำลายข้อมูลที่อยู่ภายในอุปกรณ์สารสนเทศเป็นรายชิ้น

1. Computers and equipment, and printers must receive energy-saving or environmental standard certification, e.g. Energy Star, RoHS, WEEE, EPEAT, or equivalent or better.
2. Manufacturer must receive certified with ISO 9001, ISO 9002, ISO 9001:2000 and ISO 14001 and ISO 27001, or equivalent or better.
3. Printers must be compatible with recycled paper.
4. Ink cartridges must
   - 4.1 Ink cartridges must be certified with a green label by the manufacturing country or Thailand's Green Label.
   - 4.2 Contain no hazardous substances, i.e. lead, cadmium and hexavalent chromium, and contain no hazardous and carcinogenic chemicals specified in the EU Commission Directive 93/72/EEC and as specified in the recommendations of the International Agency for Research on Cancer (IARC), except carbon black in the amount as necessary.
   - 4.3 Contain no toxic amines in the composition of the link powder, in case of colour ink cartridges

1. Must be a juristic person registered in Thailand, providing services relating the disposal of IT assets and electronic waste.
2. Must have a factory license category 106 for recycling electronic waste.
3. Must have a factory license category 69, 71, 72 for modifying, repairing, deletion and destruction of data contained in data storage media for computers, issued by the Department of Industrial Works.
4. Must be certified with ISO 9001, ISO 9002, ISO 9001:2000 and ISO 14001 and ISO 27001, or equivalent or better.
5. Equipment used for electronic data destruction must be certified with HIPA (sub) or NIST (sub) or NSA (big standard).
6. Must use only one of the following procedures or methods for destroying data stored on information media: recycling, crushing/ shredding, degaussing, or using a software.
7. Must consent to disclosing the names of operators and submitting photos and ID documents of the persons responsible for removing information equipment from the area and license plate number of the vehicle used in the removal process.
8. Must consent to having GSB inspect the location and procedure of destroying data stored on information media at the place where the data destruction system is installed.
9. Must be certified with Certificate of Destruction for individually destroying data stored on information media.

การสนับสนุนการจัดซื้อ/จัดหาที่ยั่งยืน
Support for Sustainable Procurement

ธนาคารให้ความสำคัญกับการจัดซื้อจัดจ้างที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยได้นำแนวทางการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Procurement) ในหน่วยงานภาครัฐมาใช้ตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง อาทิ กำหนดให้คู่ค้าทุกรายที่เข้าเสนอราคากับธนาคารต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน และพระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ มีการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าที่รัฐต้องการส่งเสริมหรือสนับสนุนตามกฎกระทรวง โดยระบุไว้ในขอบเขตของงาน (Term of Reference: TOR) ในหัวข้อรายละเอียดและคุณลักษณะเฉพาะและเงื่อนไขในประกาศสำหรับการจัดหาสินค้าและบริการ

The Bank recognizes and places importance on procurement operations that have impact on the environment. GSB complies with Green Procurement of foods and services in the Public Sector, e.g., Public Procurement and Supplies Administration Act, B.E. 2560 (2017); Rules of the Ministry of Finance on Public Procurement and Supplies Administration, B.E. 2560 (2017); and other relevant laws, e.g., the requirement for all trading partners intending to bid for the Bank's projects to comply with the Labour Protection Act and the Enhancement and Conservation of the National Environmental Quality Act, procurement of products and services that the Government seeks to support or promote as required by the Ministerial Regulations, and the requirement to clearly set out in the Terms of Reference (TOR) a heading "Details, Specifications and Announced Conditions for the Procurement of Products and Services."

นอกจากนี้ ธนาคารยังดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างโดยปฏิบัติตามแผนส่งเสริมการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ระยะที่ 3 ปี พ.ศ. 2560 - 2564 เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ จัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีการรายงานข้อมูลปริมาณและมูลค่าการจัดซื้อสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมให้กับกรมควบคุมมลพิษ สำหรับใช้ในการกำหนดทิศทางด้านการบริโภคอย่างยั่งยืนของประเทศ

In addition, the Bank conducts procurement operations for Sustainable Procurement Plan to Promote Phase 3 of Green Procurement of Goods and Services 2017 - 2021 which require government agencies, state enterprises to procure goods and services that are environmentally friendly. Information on procurement volumes and values of environmentally friendly goods and services is reported to the Pollution Control Department and to the Cabinet respectively. The information would then be used for setting the national policy direction on sustainable consumption.

การดำเนินงานที่สำคัญด้านประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ
Key Operating Results on Eco-efficiency

- **โครงการความริเริ่มอาคารต้นแบบอนุรักษ์พลังงาน (Green Office)**

ธนาคารส่งเสริมและเปิดโอกาสให้พนักงานพัฒนาความคิดสร้างสรรค์สู่องค์กรแห่งนวัตกรรม โดยนำผลงานความคิดสร้างสรรค์จากโครงการ GSB IDEA มาประยุกต์ใช้ในการออกแบบอาคารต้นแบบอนุรักษ์พลังงาน (Green Office) ด้วยแนวคิดหลักในการออกแบบ คือ

- **เป็นมิตร**ต่อผู้มาใช้บริการ สิ่งแวดล้อม และชุมชน
- **ประหยัดค่าใช้จ่าย**ในด้านพลังงาน
- **สร้างสิ่งแวดล้อมที่ดี**ภายในที่ทำงานและชุมชน

โดยมีสาขาต้นแบบที่ธนาคารออมสิน สาขามวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ซึ่งคุณสมบัติของอาคารต้นแบบ เป็นอาคารโครงสร้างคอนกรีตสูง 2 ชั้น มีการออกแบบตั้งแต่การใช้พลังงานหมุนเวียน (Renewable Energy) ด้วยการ

- **ติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์** ขนาดกำลังผลิต 12 kW
- **เลือกใช้วัสดุที่ลดการแผ่รังสีความร้อน** โดยใช้ผนังคอนกรีตมวลเบา มีคุณสมบัติในการเป็นฉนวนป้องกันความร้อน
- ก่อผนังสองชั้นโดยมีช่องอากาศภายใน **ช่วยลดความร้อนเข้าสู่อาคาร**
- **มีการวางผังอาคารที่เน้นการใช้แสงธรรมชาติ** ศึกษาทิศทางลมและแสงแดด
- **จัดสรรพื้นที่ใช้สอยที่ไม่มีการใช้เครื่องปรับอากาศ** อาทิ ห้องน้ำ ห้องงานระบบ และบันไดไว้บริเวณด้านทิศตะวันตก เพื่อเป็นตัวบล็อกความร้อนไม่ให้เข้าสู่ห้องปรับอากาศ และแยกส่วนกับส่วนพื้นที่ปรับอากาศ เพื่อลดการทำงานของเครื่องปรับอากาศ
- **ติดตั้งกระจกนิรภัยกันความร้อน ซึ่งช่วยลดรังสีอินฟราเรดได้ถึง 98% ลดรังสียูวีได้ถึง 99% แต่แสงสามารถส่องผ่านได้ถึง 70%** ทำให้สามารถเปิดรับแสงจากธรรมชาติได้ ช่วยลดภาระการทำงานของเครื่องปรับอากาศและลดการใช้แสงสว่างจากหลอดไฟ

นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับการใช้อุปกรณ์ประหยัดพลังงาน มีการติดตั้งระบบการใช้น้ำหมุนเวียน รวมไปถึงเป็นอาคารที่อำนวยความสะดวกต่อผู้พิการ และออกแบบตามหลักการด้านความปลอดภัยในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน

- **Innovative Energy Conservation Building Project (Green Office)**

GSB encourages our officers to come up with innovative ideas to transform GSB into an innovative organization. One of the ideas from the GSB Idea Project was used for the design of a Green Office, which is underpinned by the following concepts:

- **User,** environmental, and community-friendly
- **Energy-saving**
- **Creating good working** and community environment

GSB branch at Muak Lek, Saraburi Province, was constructed as a Green Office prototype. The 2-storey concrete building was designed to utilize renewable energy with the following features:

- **12 kW solar cell** panels



- **Using materials that reduce heat radiation,** including low-density concrete walls with heat insulating property
- Double wall system with air cavity **to reduce building heat absorption**
- **Building layout is designed to benefit from natural light** and wind direction
- **Non-air-conditioned areas, e.g. toilet, electrical room, and stairs, are designated** to the western side of the building to serve as heat insulator for the air-conditioned areas, thereby reducing the use of air conditioners
- **Heat-reflecting safety glass, shielding 98% of infrared and 99% of UV, while allowing 70% of natural light,** thereby reducing the use of air-conditioners and light bulbs

Moreover, the building is equipped with energy saving devices. A water recirculating system is also installed. It is also accessible by persons with disability and is designed in compliance with occupational safety requirements.

- **มาตรการทำความสะอาดเครื่องปรับอากาศ** [302-4]

ธนาคารให้ความสำคัญกับการบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศ โดยดำเนินการทำความสะอาดเครื่องปรับอากาศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำความเย็นของเครื่องปรับอากาศและลดการใช้พลังงานไฟฟ้า โดยธนาคารได้ดำเนินการทำความสะอาดเครื่องปรับอากาศในพื้นที่อาคารสำนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ จำนวน 1,133 เครื่อง เมื่อคำนวณค่าปริมาณการใช้พลังงานก่อนการปรับปรุง มีค่าการใช้พลังงานเท่ากับ 6,391,411.35 kWh/ปี และค่าปริมาณการใช้พลังงานหลังการปรับปรุงมีค่าเท่ากับ 5,899,272.68 kWh/ปี ซึ่งทำให้ประหยัดการใช้พลังงานไฟฟ้า 492,138.67 kWh/ปี โดยคิดเป็นเงินลงทุนจำนวน 6,333,996.00 บาท และมีระยะเวลาคืนทุน 3.54 ปี

- **Air Conditioner Cleaning** [302-4]

Air conditioners are cleaned to improve their efficiency and to reduce electricity consumption. 1,133 air conditioners at GSB Head Office were cleaned. Electricity consumption reduced from approximately 6,391,411.35 kWh/year pre-maintenance to 5,899,272.68 kWh/year post-maintenance, representing a saving of 492,138.67 kWh/year. The cost of maintenance was 6,333,996.00 Baht, and the payback period was calculated at 3.54 years.

หมายเหตุ: วิธีการคำนวณผลการประหยัดหลังปรับปรุง

1. *หาจำนวนเครื่องปรับอากาศเพื่อหาค่ากำลังไฟฟ้าและชั่วโมงการใช้งานต่อวัน, วันต่อปี เพื่อคำนวณหา kWh/ปี ก่อนปรับปรุง คิดที่ชั่วโมงการเปิดใช้งาน 4 - 8 ชั่วโมงต่อวัน วันทำงาน 241 วันต่อปี เปอร์เซ็นต์การทำงานของคอมเพรสเซอร์อยู่ที่ 60 - 80%*
2. *คำนวณหา kWh/ปี ที่ประหยัดได้ โดยใช้การประมาณผลต่างที่ประหยัดได้จากการบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศ 7.70% (คำนวณจาก 0.63x100/8.17)*
3. *นำค่า kWh (ก่อนปรับปรุง) X 7.70% จะได้ kWh (ที่ประหยัดได้)*

Remarks: Method of calculating post-maintenance cost reduction

1. *Determine the number of air conditioners to define the power and usage hours per day, number of days per year to calculate kWh/year pre-maintenance. Based on 4 - 8 hours/day usage, 241 days/year at 60 - 80 percent compressor capacity.*
2. *Reduction in kWh/year is calculated by using 7.70% post-maintenance difference estimate (calculated from 0.63x100/8.17).*
3. *Apply the value [kWh (pre-maintenance) X 7.70%] to obtain kWh (saving on electric power).*

ข้อมูล Data	สภาพเครื่องปรับอากาศที่ไม่มีการบำรุงรักษา Conditions of Air Conditioners Without Maintenance	สภาพเครื่องปรับอากาศที่มีการบำรุงรักษาอย่างสม่ำเสมอ Conditions of Air Conditioners With Regular Maintenance	ผลต่าง Differences
Evap.Temp.	7.2˚C	7.2˚C	-
Cond.Trmp.	54.4˚C	51˚C	3.4
Ambient Temp.	35˚C	35˚C	-
Power (W)	3,700.00	3,590	110
Btu/h	27,900.00	29,340	1,440
Btu/h/Watt	7.52	8.17	0.63

หมายเหตุ: ข้อมูลในตารางได้จาก Technical data ของ compressor energy efficiency
Remarks: Data represented are obtained from the technical data of compressor energy efficiency.

- **มาตรการเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศเป็นแบบประสิทธิภาพสูง** [302-4]

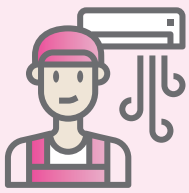
ธนาคารได้ดำเนินการเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศเป็นแบบประสิทธิภาพสูงทดแทนเครื่องปรับอากาศรุ่นเก่าที่มีอายุการใช้งานมานานเป็นจำนวน 113 เครื่อง ภายในอาคารสำนักงานของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ เพื่อให้เครื่องปรับอากาศสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประหยัดพลังงานเพิ่มขึ้น

- **Switching to high-efficiency air conditioners** [302-4]

GSB replaced 113 air conditioners at GSB Head Office with high-efficiency ones, to increase their efficiency and reduce energy consumption.



เปลี่ยนเครื่องปรับอากาศ / Replaced
113 เครื่อง / air conditioners



ปริมาณการใช้พลังงาน **ก่อนการปรับปรุง**
Pre-maintenance Energy Consumption
1,426,704.58 kWh/ปี (year)

ปริมาณการใช้พลังงาน **หลังการปรับปรุง**
Post-maintenance Energy Consumption
688,141.76 kWh/ปี (year)



ประหยัดการใช้พลังงานไฟฟ้า
Electric Power Energy Saved
738,562.82 kWh/ปี (year) (5.11%)



เงินลงทุน Investment Cost
4,873,300.00 บาท / Baht
(ระยะเวลาคืนทุน 1.81 ปี / Payback Period 1.81 years)

หมายเหตุ:
วิธีการคำนวณผลการประหยัดหลังปรับปรุง

1. *คำนวณหา kWh/ปี ที่ประหยัดได้ โดยใช้ค่า kW/TR ของระบบปรับอากาศใหม่ที่ 1.447 (ข้อมูลจากผู้ผลิต) ค่า kW/TR ของเครื่องปรับอากาศเดิมก่อนปรับปรุงที่ 3.00 (ค่าเฉลี่ยจากการตรวจวัด) คิดที่ชั่วโมงการใช้งานของเครื่องปรับอากาศจากการใช้งานจริง 1,928.00 ชั่วโมงต่อปี ขนาดการทำความเย็นของเครื่องปรับอากาศชุดที่เปลี่ยนรวม 3,700,000.00 Btu/hr (308.33 TR) และแฟคเตอร์การทำงานคอมเพรสเซอร์และเปิดใช้งานที่ 80%*
2. *ค่า kWh ที่ใช้ เท่ากับขนาดการทำความเย็นของเครื่องปรับอากาศชุดที่เปลี่ยนรวม (TR) x ค่า kW/TR x ชั่วโมงการใช้งานของเครื่องปรับอากาศจากการใช้งานจริง (ชั่วโมงต่อปี) x 80/100*
3. *คำนวณค่า kWh ที่ใช้ (หลังปรับปรุง) - kWh ที่ใช้ (ก่อนปรับปรุง) จะได้ kWh (ที่ประหยัดได้)*

Remarks:
Method of calculating the post-maintenance cost reduction

1. *Reduction in kWh/year is calculated by using 1.447 kW/TR for the new air conditioning system (data provided by manufacturer), 3.00 kW/TR for the pre-maintenance air conditioning system (average value from measurement), based on actual usage of 1,928.00 hours/year, total heat extraction capacity of the new air conditioners 3,700,000.00 Btu/hr (308.33 TR), working at 80 percent compressor capacity.*
2. *Consumed kWh = total heat extraction capacity of the new air conditioners (TR) x kW/TR value x actual usage hours (hours/year) x 80/100*
3. *Consumed kWh (post-maintenance) - consumed kWh (pre-maintenance) = kWh (saved)*

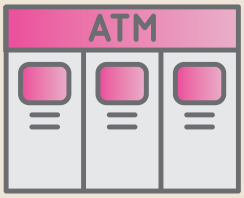
- **การนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อการประหยัดกระดาษและพลังงาน** [302-4]

ธนาคารมีการใช้เทคโนโลยี Remote Key Loader (RKL) ในการติดตั้งระบบงานเครื่องรับจ่ายเงินอัตโนมัติ (Automatic Teller Machine: ATM) เพื่อลดกระดาษและหมึกพิมพ์ในการพิมพ์ซองรหัสผ่านและซองที่ส่งให้สาขา ลดการใช้พลังงานในการเดินทางออกไปกำหนดค่า Key ที่หน้าเครื่องในกรณีที่มีการติดตั้งและโยกย้าย รวมทั้งยังลดแรงงานพนักงานในการเดินทางออกไปเปลี่ยน Key ที่หน้าเครื่อง ซึ่งในปี 2564 สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายจากการลดการใช้กระดาษและน้ำมันเชื้อเพลิงได้ถึง 2,316,691.00 บาท โดยคิดเป็นปริมาณพลังงานเชื้อเพลิงที่ประหยัดได้ 2,585.71 GJ

- **Using technology to reduce paper usage and energy consumption** [302-4]

Remote Key Loader (RKL) technology is used for GSB automatic teller machines (ATM) to reduce the amount of paper and ink used for printing envelopes containing codes and envelopes sent to GSB branches. Saving on fuel and labor is achieved by not having to be physically present at the machine to set or change the Key value during its installation and relocation. In 2021, a saving of 2,316,691.00 baht was made from the reduction of paper and fuel, presenting an energy saving of 2,585.71 GJ.

การติดตั้งและโยกย้ายเครื่อง ATM ปี 2564
ATM Installation and Relocation in 2021



จำนวน **9,103** เครื่อง / **Units**

สิ่งที่ต้องใช้ Requirement	หน่วย Unit	จำนวนการติดตั้ง No. of Installation	รวม Total	คิดเป็นเงิน Baht
1. เชื้อเพลิงการเดินทางเฉลี่ยต่อครั้ง (ระยะทางเฉลี่ยไปกลับต่อครั้ง 80 กิโลเมตร) Average fuel consumption per trip (Average return trip of 80 kilometers)	11.2 ลิตร / liters	6,339 ครั้ง / times	70,997 ลิตร ลิตร / liters (2,585.71 GJ)	2,291,203.00
2. กระดาษคาร์บอนที่ใช้ในการพิมพ์ซองรหัส ต่อ 1 เครื่อง Carbon paper used for printing envelopes containing codes per machine	2 ชุด / sets	9,103 ครั้ง / times	27,309 แผ่น / pages (51.61 รีม / reams)	25,488.00
รวม (Total)				**2,316,691.00**

หมายเหตุ - น้ำมันเชื้อเพลิง (ดีเซล) 1 ลิตร มีค่าเท่ากับ 0.03642 GJ ข้อมูลจากกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน กระทรวงพลังงาน
- อัตราค่าน้ำมันดีเซล 29 บาทต่อลิตร - ซองกระดาษคาร์บอน Print form 2.90 บาทต่อซอง

Remarks - 1 liter of fuel (diesel) = 0.03642 GJ, data from the Department of Alternative Energy Development and Efficiency, Ministry of Energy
- Cost of diesel fuel: 29 baht/liter - Cost of carbon paper print form: 2.90 baht/envelope

- **มาตรการอนุรักษ์พลังงานที่สำคัญอื่น ๆ**

ธนาคารมีการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมภายในองค์กรที่สนับสนุนให้เกิดการอนุรักษ์พลังงานที่สำคัญ แบ่งออกเป็น 3 หมวด ได้แก่

- **Other energy saving measures**

GSB adopts the following 3 categories of measures regarding its internal environmental management, with a view to conserving energy:



หมวดระบบปรับอากาศ

- ปิดเครื่องปรับอากาศในวันทำงานตามที่ธนาคารกำหนด หรือตามความเหมาะสม
- เปิดใช้เครื่องปรับอากาศตั้งแต่เวลา 08.00 - 16.30 น.
- ตั้งระดับอุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศที่ 25 องศาเซลเซียส
- กรณีปฏิบัติงานในวันหยุดของธนาคาร หรือทำงานล่วงเวลาต้องแจ้งให้หัวหน้าหน่วยงานรับทราบ และต้องควบคุมการใช้เครื่องปรับอากาศเท่าที่จำเป็น

Air Conditioning System

- Turn off the air conditioner only on working days as specified by the Bank or as deemed appropriate;
- Turn on the air conditioner only from 8:00 a.m. to 4:30 p.m.;
- Set the temperature at 25℃;
- Notify the supervisor when working on days off or overtime and use air-conditioning only as deemed necessary;



หมวดระบบไฟแสงสว่าง

- เปิดใช้ไฟฟ้าเท่าที่จำเป็นต่อการใช้งาน
- ปิดสวิตช์ไฟฟ้าทุกครั้งหลังจากการใช้งานเสร็จสิ้น

Lighting System

- Turn on only the lights only when necessary;
- Turn off the lights after use;



หมวดอุปกรณ์สำนักงาน และอื่น ๆ

- ปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ทุกครั้งเมื่อไม่มีการใช้งานเกิน 30 นาที
- ตั้งโปรแกรมให้เครื่องคอมพิวเตอร์พักจอภาพอัตโนมัติเมื่อไม่มีการใช้งานเกิน 15 นาที
- เมื่อการบรรจุไฟแบตเตอรี่โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต หรืออุปกรณ์ไฟฟ้าเสร็จสิ้น ให้ถอดปลั๊กออกทันที
- ตรวจสอบสวิตช์อุปกรณ์ของเครื่องใช้ไฟฟ้าทุกชนิดให้อยู่ในตำแหน่งปิด และถอดปลั๊กไฟฟ้าทุกครั้งเมื่อเสร็จสิ้นการใช้งาน

Office Equipment and Others

- Turn off the computer after more than 30 minutes of inactivity;
- Set the monitor to turn off automatically after 15 minutes of inactivity.
- After complete charging battery of mobile phone, tablet, or electrical device, unplug the charger immediately.
- Make sure that all electrical appliances are switched off and unplugged the connecting wire after use.

- **โครงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยการลดและเลิกใช้สารทำลายชั้นบรรยากาศโอโซน**

ธนาคารได้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยการลดและเลิกใช้สารทำลายชั้นบรรยากาศโอโซน ในประเทศไทย ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 7 ตุลาคม 2546 โดยธนาคารทำหน้าที่เป็นผู้บริหารเงินช่วยเหลือในโครงการนี้ เพื่อให้ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องลดและเลิกใช้สารทำลายชั้นบรรยากาศโอโซน และได้ตั้งหน่วยโครงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เพื่อทำหน้าที่บริหารเงินช่วยเหลือแบบให้เปล่าจากกองทุนอนุรักษ์ชั้นโอโซน (Ozone Projects Trust Fund: OTF) ตามพิธีสารมอนทรีออลว่าด้วยการลดและเลิกใช้สารทำลายชั้นบรรยากาศโอโซน รวมไปถึงการมีส่วนร่วมรณรงค์และสร้างจิตสำนึกให้ประชาชนได้ตระหนักถึงความสำคัญของชั้นบรรยากาศโอโซน

ในปี 2562 ธนาคารโลกมีความประสงค์ขอให้ธนาคารบริหารเงินช่วยเหลือโครงการลดและเลิกใช้สารไฮโดรคลอโร-ฟลูออโรคาร์บอนในระยะที่ 2 ต่อไป เพื่อให้การดำเนินงานโครงการมีความต่อเนื่อง โดยธนาคารโลกขอให้สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะทำหนังสือถึงธนาคารเพื่อขอความร่วมมือในการดำเนินการอย่างเป็นทางการ ซึ่งในการประชุมคณะกรรมการธนาคาร ครั้งที่ 6/2562 เมื่อวันที่ 18 มิถุนายน 2562 ได้มีมติอนุมัติให้ธนาคารเข้าร่วมเป็นหน่วยงานบริหารเงินช่วยเหลือโครงการลดและเลิกใช้สารไฮโดรคลอโรฟลูออโรคาร์บอน ระยะที่ 2

โดยโครงการระยะที่ 2 เป็นการให้เงินช่วยในการเปลี่ยนอุปกรณ์และสารเคมีที่ใช้ในอุตสาหกรรมสเปรย์โฟมและตู้เย็น ตู้แช่เชิงพาณิชย์ วงเงินบริหารจัดการรวม 5.08 ล้านดอลลาร์สหรัฐอเมริกา (รวมส่วนของกรมโรงงานอุตสาหกรรมและธนาคารออมสิน) ระยะเวลาในการดำเนินโครงการระยะที่ 2 เริ่มตั้งแต่ปี 2562 - 2566 (5 ปี) โดยมีวงเงินช่วยเหลือให้ผู้ประกอบการเป็นเงิน 1.92 ล้านดอลลาร์สหรัฐอเมริกา ในโครงการฯ นี้ผู้ประกอบการจะได้รับการสนับสนุนความช่วยเหลือทางด้านการเงินและความช่วยเหลือทางด้านเทคนิคเพื่อให้ปรับเปลี่ยนกระบวนการผลิตไปใช้เทคโนโลยีทางเลือกที่ไม่ทำลายชั้นบรรยากาศโอโซน โดยภาคอุตสาหกรรมที่จะได้รับเงินช่วยเหลือผ่านธนาคารโลก ประกอบด้วย

- **Environmental Conservation Project: Reducing and Phasing Out the Use of Ozone-depleting Substances**

The Bank has been a part of the environmental conservation project to reduce and phase out the use of ozone-depleting substances in Thailand in accordance with the Cabinet Resolution on 7 October 2003. Regarding the project, the Bank provided financial management services for enterprises that are committed to reducing and phasing out the use of ozone-depleting substances. An environmental conservation project unit was created to offer a service in managing the financial grants from the Ozone Projects Trust Fund (OTF). The objectives are to comply with the Montreal Protocol on Substances that Deplete the Ozone Layer, and participate in the campaign and raise awareness among people to realize the importance of the ozone layer.

In 2019, the World Bank preferred GSB to continue to be the Financial Agent for HCFC Phase Out Project Stage II to ensure continuity of project operations. The World Bank asked the Public Debt Management Office to issue a letter to GSB to request for official cooperation in the project. On 18 June 2019, GSB Board of Directors' Meeting No. 6/2019 approved GSB to be the Financial Agent for HCFC Phase Out Project Stage II.

Project Stage II provided USD 5.08 Million (combined figure of the Department of Industrial Works and GSB) financial aid for switching the equipment and chemicals used in the foam spray sector and refrigerator and commercial refrigerator sector. The Stage II is expected to be implemented during 2019 - 2023 (5 years) with financial aid of USD 1.92 Million, for operators. In this project, operators will receive both financial and technical assistances to switch their production processes to alternative technologies that do not deplete the ozone layer. Industrial sectors that would receive financial aids through the World Bank include:



(1) อุตสาหกรรมตู้เย็น ตู้แช่เชิงพาณิชย์ (Commercial Refrigeration) มีผู้ประกอบการเข้าร่วมโครงการ 1 ราย คือ บริษัทพัฒนาอินเตอร์คูล จำกัด วงเงินช่วยเหลือแบบให้เปล่า 183,514 ดอลลาร์สหรัฐอเมริกา โดยบริษัทฯ ได้ดำเนินการเปลี่ยนเทคโนโลยีการผลิตจากสารทำความเย็น HFC-134a เป็น Propane (R-290) เรียบร้อยแล้ว ปัจจุบันธนาคารฯ ได้เบิกจ่ายเงินช่วยเหลือให้แก่บริษัทฯ แล้วจำนวน 2 งวด คิดเป็นเงิน 146,811 ดอลลาร์สหรัฐอเมริกา (4,689,143.34 บาท) อัตราแลกเปลี่ยน 31.94 บาทต่อ 1 ดอลลาร์สหรัฐอเมริกา ณ วันที่ 1 กรกฎาคม 2564

(2) อุตสาหกรรมสเปรย์โฟม (Spray Foam) จะเป็นการเปลี่ยนสารเคมีในการผลิตสเปรย์โฟม จากสาร HCFC-141b ที่จะถูกยกเลิกการนำเข้าในปี 2566 เป็น HFO หรือสูตรน้ำ โดยกรมโรงงานอุตสาหกรรมร่วมกับตัวกลางผู้ขายสารเคมี (System House) จะจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เพื่อให้ความรู้ อบรมด้านความปลอดภัยและเชิญชวนผู้ประกอบการภาคอุตสาหกรรมสเปรย์โฟมประมาณ 70 ราย เข้าร่วมโครงการลดและเลิกใช้สารไฮโดรคลอโรฟลูออโรคาร์บอน ระยะที่ 2 ปัจจุบันมีผู้ประกอบการที่สนใจเข้าร่วมโครงการแล้ว จำนวน 1 ราย ได้แก่ บริษัทพี.ยู. โฟม อินซูเลชั่น แอนด์ เทรดดิ้ง จำกัด ซึ่งบริษัทฯ กำลังดำเนินการจัดทำรายงานข้อเสนอโครงการย่อย (Proposal) เพื่อเสนอให้แก่กรมโรงงานอุตสาหกรรม

ผู้ประกอบการที่สนใจเข้าร่วมโครงการจะต้องส่งข้อเสนอโครงการ (Proposal) แผนการจัดการเครื่องมือ/อุปกรณ์ (Disposal Plan) รวมทั้งแผนจัดการสิ่งแวดล้อม (Environmental Management Plan: EMP) ให้กรมโรงงานอุตสาหกรรมพิจารณาและตรวจสอบ พร้อมทั้งยืนยันสิทธิ์การได้รับเงินช่วยเหลือ หลังจากนั้นกรมโรงงานฯ จะนำส่งเอกสารให้ธนาคารเพื่อให้จัดทำรายงานประเมินโครงการ (Appraisal Report) และจัดทำสัญญาตลอดจนเบิกจ่ายเงินช่วยเหลือให้แก่ผู้ประกอบการ



ดังนั้น นับได้ว่าโครงการนี้เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม รวมไปถึงการมีส่วนร่วมรณรงค์และสร้างจิตสำนึกให้ประชาชนได้ตระหนักถึงความสำคัญของชั้นบรรยากาศโอโซน และช่วยลดภาวะโลกร้อนอีกทางหนึ่งด้วย ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของธนาคารออมสินยุคใหม่ที่มุ่งช่วยเหลือสังคมในบทบาทการเป็นธนาคารเพื่อสังคม (Social Bank)

(1) Commercial Refrigeration One operator participated in the project, namely Patana Intercooler Co., Ltd. receiving a financial grant of USD 183,514. The company switched its refrigerant manufacturing technology from using HFC-134a to Propane (R-290). GSB has released two tranches of the grant to the company, amounting to 4,689,143.34 Baht (exchange rate of 31.94 Baht per 1 USD, on 1 July 2021).

(2) Spray Foam The chemical used to manufacture spray foam was switched from HCFC-141b, the import of which will be banned from 2023 onwards, to HFO or a water formula. The Department of Industrial Works and several system houses will organize a workshop on health and safety for approximately 70 spray foam manufacturers invited to participate in phase 2 of the project. The goal is to encourage them to reduce and phase out HFC. So far, one operator, namely P.U. Foam Insulation and Trading Co., Ltd. has expressed its interest to participate in the project. The company is in the process of submitting a proposal to the Department of Industrial Works.

Operators interested to participate in the project must submit proposals and disposal plans for management of their existing tools/equipment, and environmental management plan (EMP) to the Department of Industrial Works for consideration and review as well as confirm their right to receive the financial grants. Then the documents shall be submitted to the Bank for preparation of appraisal reports and contracts, as well as disburse payments to operators throughout the project implementation period.

Therefore, the project would greatly benefit the communities and the environment, promote the campaign and raise awareness among people to realize the importance of the ozone layer and help reduce global warming. This is in line with the Bank's policy to support the society in the role of Social Bank.

ผลการดำเนินงานด้านประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ
Operating Results on Eco-efficiency



ปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้า
ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่
Electric Power Consumption
at GSB Head Office

44,146.80 GJ

ลดลง **15.20%** เมื่อเทียบกับปี 2563
Down 15.20% from 2020



ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม
จากการใช้พลังงาน (ขอบเขต 2)
Electric Power Consumption
at GSB Head Office

7,340,631.80 KgCO2e

ลดลง **15.20%** เมื่อเทียบกับปี 2563
Down 15.20% from 2020

ปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้า และการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ [302-1]
Electric Power Consumption and Indirect Greenhouse Gas Emissions of GSB Head Office

ปริมาณการใช้ไฟฟ้า Electricity Consumption (Kilowatt-hour: kWh)			ปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้า* Electric Power Consumption* (Giga Joules: GJ)			ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (ขอบเขต 2)** (KgCO2e) Indirect Greenhouse Gas Emssions (Scope 2)** (KgCO2e)		
2562 2019	2563 2020	2564 2021	2562 2019	2563 2020	2564 2021	2562 2019	2563 2020	2564 2021
14,278,000	14,462,000	12,263,000	51,400.80	52,063.20	44,146.80	8,546,810.80	8,656,953.20	**7,340,631.80**

**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)*
**Electric power consumption (GJ) is calculated by kWh x a constant value of 0.0036.*
***Indirect greenhouse gas emissions (KgCO2e) is calculated by kWh x a constant value of 0.5986, which is referenced from an emission factor provided by the electric power industry, Thai National LCI Database, TIIS-MTEC-NSTDA (with TGO electricity 2016 - 2018).*

อัตราส่วนความเข้มข้น
ของการใช้พลังงานไฟฟ้าต่อบุคลากร
ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่*
Electric power consumption
intensity per capita GSB Head Office

8.07 GJ/คน (Person)

ลดลงร้อยละ / Down
14.42%
เมื่อเทียบกับปี 2563
from 2020



อัตราส่วนความเข้มข้นของการใช้พลังงานไฟฟ้าต่อบุคลากรของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ [302-3]
Electric power consumption intensity per capita of GSB Head Office

2562 / 2019	2563 / 2020	2564 / 2021
9.16	9.43	**8.07**

** คำนวณจากปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าต่อจำนวนบุคลากรรวมเฉพาะธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ในแต่ละปี (จำนวนบุคลากรรวมเฉพาะสำนักงานใหญ่ในปี 2562 ปี 2563 และปี 2564 มีจำนวน 5,607 คน 5,521 คน และ 5,466 คน ตามลำดับ)*
** Calculated by using the total electric power consumption / total number of personnel at GSB Head Office for each year (total numbers of personnel at GSB Head Office in 2019, 2020 and 2021 were 5,607, 5,521 and 5,466 respectively.)*

เศรษฐกิจหมุนเวียน [3-3]
Circular Economy

ธนาคารออมสินได้นำหลักการ BCG Model หรือโมเดลเศรษฐกิจใหม่มาใช้ในการดำเนินธุรกิจ ซึ่ง BCG Model เป็นการพัฒนาเศรษฐกิจแบบองค์รวมที่จะพัฒนาเศรษฐกิจใน 3 มิติไปพร้อมกัน คือ เศรษฐกิจชีวภาพ (Bio Economy) เศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy) และเศรษฐกิจสีเขียว (Green Economy) โดยรัฐบาลได้กำหนดยุทธศาสตร์ขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจด้วยโมเดลเศรษฐกิจ BCG ที่เน้นการสร้างสมดุลให้เศรษฐกิจเติบโตควบคู่ไปกับการใส่ใจดูแลสังคมและลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศอย่างยั่งยืน เป็นแนวทางการพัฒนาเศรษฐกิจที่สำคัญในการยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในประเทศอย่างทั่วถึง สามารถกระจายโอกาสและลดความเหลื่อมล้ำ สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) 2 ด้าน คือ การแก้ปัญหาความยากจน และลดความเหลื่อมล้ำในสังคม ที่ธนาคารออมสินยึดโยงเป็นกรอบยุทธศาสตร์ธนาคารเพื่อสังคม

GSB business operations are guided by the BCG Model or a new economic model, which comprises 3 economic aspects: Bio Economy, Circular Economy and Green Economy. The government's economic development strategy is also underpinned by the BCG Model, focusing on creating a balance between economic growth, social responsibility and environmental impact, with a view to achieving sustainable economic development. This model of economic development seeks to improve the quality of life of the Thai people, create new opportunities and narrow inequality gap, which are in line with two of the Sustainable Development Goals (SDGs): no poverty and reduced inequalities. It has also informed GSB's strategic framework on Social Bank.

เป้าหมายการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจหมุนเวียน

ให้การสนับสนุนการให้สินเชื่อต่อธุรกิจที่ให้ความสำคัญตามหลักการ BCG Model

Operational Objective on Circular Economy

Provide loans to enterprises that operate their business based on the BCG Model.

แนวทางบริหารจัดการด้านเศรษฐกิจหมุนเวียน

ธนาคารออมสินให้ความสำคัญและสนับสนุนการดำเนินธุรกิจที่มีการบริหารจัดการที่ดี และสร้างสมดุลของการเติบโตทางเศรษฐกิจควบคู่กับการดูแลสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงได้กำหนดแนวทางบูรณาการ BCG Model เข้าสู่กระบวนการดำเนินงานที่สำคัญเพื่อให้เกิดการขับเคลื่อน BCG Model สู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม เช่น การกำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อภายใต้กรอบของหลักการธนาคารที่รับผิดชอบ (Responsible Banking) โดยให้การสนับสนุนธุรกิจในอุตสาหกรรมเป้าหมาย BCG Model 4 อุตสาหกรรม S-Curve ที่รัฐบาลกำหนด ซึ่งจัดให้เป็น **"Positive List"** ได้แก่ อุตสาหกรรมเกษตรและอาหาร อุตสาหกรรมพลังงานและเคมีชีวภาพ อุตสาหกรรมการแพทย์และสุขภาพ และอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ โดยพิจารณาให้สินเชื่อพร้อมลดอัตราดอกเบี้ยเป็นพิเศษ ซึ่งการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อโดยลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ให้ได้ตั้งแต่ 0.1% - 0.5% ขึ้นอยู่กับผลการประเมินกิจการตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนดขึ้น สำหรับลูกค้าชั้นดี

Management Guidelines on Circular Economy

GSB prioritizes and supports businesses that adhere to good governance and strive to achieve a balance between economic growth and social and environmental responsibility. Therefore, the BCG Model has been integrated into our key work processes, to achieving a concrete result on driving the BCG Model forward. For example, the loan approval criteria under the Responsible Banking framework favors 4 S-Curve BCG Model-targeted industries included in the **"positive list"**, i.e. agriculture and food, energy and biochemical, medical and healthcare, and tourism and services. Qualified businesses will get special discount from 0.1% - 0.5% on the interest rate depending on the bank's assessment criteria, including adherence to sustainability or ESG principle; free from environmental problems; social responsibility; good governance; positive financial forecast; and long-term financial stability.

มีคุณภาพ เป็นกิจการที่ดำเนินงานตามกรอบความยั่งยืน หรือตามหลักการ ESG ไม่มีประเด็นปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม มีความรับผิดชอบต่อสังคม และมีธรรมาภิบาลที่ดี มีแนวโน้มสร้างผลประกอบการที่ดีและมีฐานะการเงินที่แข็งแกร่งในระยะยาว

สำหรับกิจการที่มีผลการประเมินด้านความยั่งยืนอยู่ในระดับต่ำ จะถูกจัดอยู่ใน “Negative List” ซึ่งธนาคารจะพิจารณาไม่อนุมัติสินเชื่อ หรือให้สินเชื่อในอัตราดอกเบี้ยสูงขึ้น เป็นต้น อีกทั้งธนาคารยังได้บูรณาการกรอบแนวคิดเพื่อความยั่งยืนที่คำนึงถึงการดำเนินงาน ESG ไว้ในกระบวนการดำเนินงานที่สำคัญอื่น ๆ ด้วย เช่น การว่าจ้างบุคลากร การจัดซื้อจัดจ้าง หรือความร่วมมือทางธุรกิจต่าง ๆ โดยธนาคารจะไม่เข้าร่วมหรือไม่ทำธุรกิจกับกิจการที่ดำเนินงานขัดต่อหลักการ ESG เช่น ทำธุรกิจผิดกฎหมาย ทำลายสิ่งแวดล้อม ใช้แรงงานเด็ก เป็นต้น

Businesses with low sustainability scores are included in a “negative list”. Companies on the said list will unlikely be approved by GSB for loans or approved but subject to higher interest rates. The Bank has also integrated a sustainability conceptual framework through the inclusion of ESG criteria in other core operations, such as recruitment, procurement and business cooperation. Consequently, GSB refrains from working or doing business with companies that do not adhere to the ESG ethos, e.g. businesses involved in illegal activities, environmental degradation, or child labor.

การดำเนินงานที่สำคัญด้านเศรษฐกิจหมุนเวียน

ธนาคารออมสินมีนโยบายในการสนับสนุนสินเชื่อให้แก่ธุรกิจที่คำนึงถึงเศรษฐกิจหมุนเวียน โดยได้ริเริ่มพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อ GSB for BCG Economy ซึ่งเป็นสินเชื่อที่ริเริ่มและพัฒนาขึ้นสำหรับให้บริการและออกผลิตภัณฑ์สินเชื่อในปี 2565 โดยมุ่งสร้างความยั่งยืน ขับเคลื่อนธุรกิจ BCG เพื่อตอบสนองนโยบายรัฐบาล มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นทุนหมุนเวียนลงทุนในทรัพย์สินถาวร หรือเพื่อไถ่ถอนจำนองจากสถาบันการเงินอื่น โดยสนับสนุนกิจการที่มีโมเดลเศรษฐกิจ BCG (Bio-Circular-Green Economy) สำหรับลูกค้าอุตสาหกรรม ได้แก่

1. **อุตสาหกรรมเกษตรและอาหาร** การผลิตสินค้าเกษตรและอาหารที่เป็นพรีเมียม สร้างรายได้สูง การใช้เทคโนโลยีระบบการผลิตและเครื่องจักรกลที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงความยั่งยืนและการยกระดับสินค้าเกษตรสู่สินค้าปลอดภัย
2. **อุตสาหกรรมพลังงานและวัสดุ** มุ่งเน้นการเพิ่มความมั่นคงด้านพลังงานและการต่อยอดสู่ผลิตภัณฑ์เคมีและวัสดุชีวภาพมูลค่าสูง ด้วยการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรให้เกิดความคุ้มค่ามากที่สุด
3. **อุตสาหกรรมสุขภาพและการแพทย์** มุ่งเน้นการพัฒนาขีดความสามารถด้านการสร้างนวัตกรรมเกี่ยวกับยา วัคซีน ยาชีววัตถุ อุปกรณ์ทางการแพทย์ รวมถึงการวิจัยทางคลินิกและการบริหารจัดการข้อมูลวิทยาศาสตร์การแพทย์ รองรับการขึ้นทะเบียนผลิตภัณฑ์เพื่อลดการนำเข้า

Key Operating Results on Circular Economy

GSB supports businesses that promote Circular Economy and has introduced a new loan product called “GSB for BCG Economy”, which was developed for launch in 2022 to support BCG businesses in accordance with the government policy. The product’s objectives are to provide the bank’s clients whose businesses are driven by the BCG economic model in the following industries with revolving capital for investing in fixed assets or refinancing:

1. **Agriculture and food:** premium-grade agricultural and food products; adoption of production system technology and machinery that promotes sustainability; elevating the status of agricultural products to that of safe product.
2. **Energy and material:** strengthening energy security and moving towards high-value chemical and biomaterial products by striving to achieve optimal resource utilization.
3. **Healthcare and medical:** improving the capacity on innovative drugs, vaccines, biological products, including clinical research and management of medical science information as well as product certification to rely less on imports.

4. **อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ** มุ่งพัฒนาสู่การท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ควบคู่กับการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพสูงในการรองรับนักท่องเที่ยว ฟื้นฟูและป้องกันปัญหาความเสื่อมโทรมของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็นการรักษาภูมิปัญญาท้องถิ่น รวมทั้งต่อยอดผลิตภัณฑ์และบริการให้มีมูลค่าที่สูงขึ้น

4. **Tourism and service:** moving towards sustainable tourism with highly-efficient management, capable of servicing tourists, preventing environmental degradation and depletion of natural resources as well as their restoration, preserving local wisdom and transforming it into high-value products and services.

คุณสมบัติของผู้ขอรับสินเชื่อต้องเป็นบุคคลธรรมดาอายุ 20 ปีขึ้นไป สัญชาติไทย หรือนิติบุคคลจดทะเบียนตามกฎหมายไทย และเป็นผู้ประกอบการหรือผู้ประกอบธุรกิจที่เป็นห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) ของผู้ประกอบการ หรือนำผลิตภัณฑ์มาใช้ในการดำเนินธุรกิจที่นำทฤษฎีเศรษฐกิจใหม่ BCG ซึ่งเน้นการนำวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและนวัตกรรมมาต่อยอดจุดแข็งในการพัฒนาธุรกิจ โดยมีรายละเอียดตามแนวคิด BCG ดังนี้

Eligible loan applicants must be a Thai national of at least 20 years old or a juristic person registered under Thai law, which is an operator that uses the BCG Economic Model to improve its business operations or a business in the supply chain of the said operator or uses BCG products in its business operations. The concept of BCG Economic Model can be further elaborated as follows:

B Bio Economy
เศรษฐกิจชีวภาพ

โดย **"เน้นการเพิ่มมูลค่าให้กับสินค้า"** ผ่านการนำความรู้ เทคโนโลยี และนวัตกรรมมาพัฒนาทรัพยากรชีวภาพ หรือผลผลิตทางการเกษตร เช่น ธุรกิจไบโอดีเซล และพลังงานทดแทน ธุรกิจผลิตบรรจุภัณฑ์ที่ทำมาจากวัสดุธรรมชาติ เป็นต้น

"Creating added value for products" by applying knowledge technology, and innovation to develop biological resources or agricultural products, e.g. biodiesel, alternative energy and bio-based packaging.

C Circular Economy
เศรษฐกิจหมุนเวียน

โดย **"เน้นการลดปริมาณของเสียให้น้อยลงหรือเท่ากับศูนย์ (Zero Waste)"** ผ่านการนำทรัพยากรมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและคุ้มค่าที่สุด ด้วยการปรับกระบวนการผลิต ตลอดจนการนำวัสดุกลับมาใช้ซ้ำ (Reuse) และแปรสภาพกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) เช่น ผู้ผลิตหรือจำหน่ายบรรจุภัณฑ์จากธรรมชาติ ผู้ผลิตหรือจำหน่ายบรรจุภัณฑ์รีไซเคิล ยกเว้นบรรจุภัณฑ์ที่ผลิตจากปิโตรเคมี เป็นต้น

"Zero Waste" through optimal resource utilization by recalibrating manufacturing process as well as reusing and recycling materials, e.g. manufacturers or sellers of bio-based packaging products and recycled packaging products except packaging products made from petrochemicals.

G Green Economy
เศรษฐกิจสีเขียว

โดย **"เน้นการแก้ไขปัญหามลพิษเพื่อลดผลกระทบต่อโลกอย่างยั่งยืน"** ผ่านการพัฒนาที่สมดุลทั้ง 3 ด้าน คือ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เน้นการใช้ทรัพยากรอย่างสมดุล เช่น ผู้ผลิตหรือจำหน่ายแผงพลังงานแสงอาทิตย์ที่ติดตั้งบนหลังคา (Solar Rooftop) โรงไฟฟ้าพลังงานทดแทน (ก๊าซชีวภาพ / ชีวมวล / พลังงานหมุนเวียน / ขยะ) ธุรกิจท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ เช่น การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยท้องถิ่นสร้างเนื้อหาด้านการท่องเที่ยว การบริหารจัดการเส้นทาง การลดพลังงานและรักษาสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

"Addressing the pollution problem in a sustainable manner to reduce its global impact" through balanced development in 3 dimensions: economic, social and environmental, with a focus on balanced resource utilization, e.g. manufacturers or sellers of rooftop solar panels; alternative energy power plants (biogas / biomass / renewable energy / waste); eco-tourism, e.g. using digital technology to help local communities create their tourism content and stories, manage tourism routes, reduce energy consumption and conserve the environment.

ทั้งนี้ เพื่อให้กิจการที่บริหารงานตอบโจทย์โมเดลเศรษฐกิจใหม่ (BCG Model) จะสามารถนำทรัพยากรชีวภาพมาผลิตให้คุ้มค่าที่สุด มีการหมุนเวียนใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเกิดผลกระทบกับสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด จึงเป็นพลังสำคัญที่ช่วยสร้างการเติบโตทางเศรษฐกิจที่ตอบโจทย์เป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน (SDGs) ซึ่งเป็นไปตามยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศของรัฐบาล

Companies that apply the BCG Economic Model to their business operations use biological resources to optimize their production process, re-use finite resources for greater efficiency and create minimal environmental impact. Thus, they are instrumental to fostering economic growth that is consistent with the Sustainable Development Goals (SDGs) as well as being in line with the government's strategy on national development.

ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจหมุนเวียน / Operating Results on Circular Economy

พัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อ GSB for BCG Economy เพื่อสร้างความยั่งยืนขับเคลื่อนธุรกิจ BCG ตอบสนองนโยบายรัฐบาล ซึ่งพร้อมให้บริการสินเชื่อ ในปี 2565 โดยผลการดำเนินงานจะแสดงให้ทราบในรายงานความยั่งยืนฉบับถัดไป

GSB will begin offering the loan product, GSB for BCG Economy, in 2022 to help ensure the sustainability of BCG businesses in support of the government's policy. The operating results will be reported in the next sustainability report.



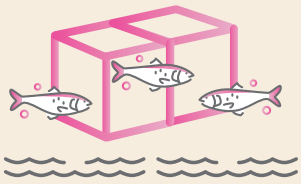
รายละเอียดสินเชื่อ GSB for BCG Economy
GSB for BCG Economy

กิจกรรม CSR เพื่อสิ่งแวดล้อม ประจำปี 2564
CSR Activities for the Environment in 2021

โครงการฟื้นฟูทรัพยากรสัตว์น้ำชายฝั่ง

เพื่อความเข้มแข็งของชุมชนประมงพื้นบ้าน จังหวัดปัตตานี ภายใต้โครงการ "ออมสินสร้างบ้านปลา รักษาทะเลไทย"

Coastal Animals Rehabilitation Project to strengthen the local fishing communities in Pattani Province under "GSB Fish Home Building to Preserve Thai Sea" Project



สร้างปะการังเทียม / Emplacing
3,051 แท่ง / artificial coral reefs
ระยะทาง / Distance covered
4.375 กิโลเมตร / kilometers



ธนาคารสนับสนุนการสร้างปะการังเทียมชนิดแท่งคอนกรีตเสริมเหล็ก ขนาด 1.5 x 1.5 x 1.5 เมตร ตามมาตรฐานของกรมประมง ภายใต้โครงการ “ออมสินสร้างบ้านปลา รักษาทะเลไทย” เพื่อความเข้มแข็งของชุมชนประมงพื้นบ้านจังหวัดปัตตานี และเพื่อสนับสนุนแหล่งอาศัยของทรัพยากรสัตว์น้ำตามพระราชเสาวนีย์สมเด็จพระนางเจ้าฯ พระบรมราชินีนาถ ซึ่งธนาคารให้การสนับสนุนโครงการนี้มาตั้งแต่ปี 2552 จนถึงปัจจุบัน นับเป็นการสนับสนุนครั้งที่ 9 โดยสนับสนุนการสร้างปะการังเทียมชนิดแท่งคอนกรีตตามมาตรฐานของกรมประมง จัดวางปะการังเทียม ณ พิกัดชายฝั่งทะเล บ้านปาตาบาระ อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี จำนวนรวมกว่า 3,000 แท่ง คิดเป็นระยะทางปะการังเทียมยาว 4.375 กิโลเมตร

โครงการนี้ นอกจากจะเป็นการช่วยฟื้นฟูทรัพยากรสัตว์น้ำชายฝั่งให้อุดมสมบูรณ์ ส่งประโยชน์ในด้านการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมโดยตรงแล้ว ยังช่วยสนับสนุนภารกิจเชิงสังคมไปพร้อม ๆ กัน เพราะประชาชนสามารถกลับมาประกอบอาชีพประมงชายฝั่งได้เหมือนเดิม โดยไม่ต้องออกไปประกอบอาชีพนอกพื้นที่และประเทศเพื่อนบ้าน ชาวประมงพื้นบ้านมีรายได้เพิ่มขึ้นจากการจับสัตว์ทะเล รวมทั้งมีรายได้จากการรับจ้างในท้องถิ่นของตนเอง มีการสร้างงาน สร้างรายได้ และสร้างความเข้มแข็งอย่างยั่งยืนให้แก่ชุมชน ตลอดจนสร้างความรักและสามัคคีให้เกิดขึ้นในชุมชนอย่างแน่นแฟ้น โดยมีการประเมินผู้รับประโยชน์เป็นประชาชนในพื้นประมาณ 2,000 ครัวเรือน ในพื้นที่ชายฝั่งทะเล อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี

The Bank supported creation of artificial coral reefs using concrete blocks with dimension 1.5 x 1.5 x 1.5 meters, according to the standards of the Department of Fisheries, under “GSB Fish Home Building to Preserve Thai Sea” Project in order to strengthen the local fishing communities in Pattani Province and to build habitats of aquatic animal resources according to Royal Command of Her Majesty the Queen. The Bank has supported this project since 2009 - present, for the 9th year. Artificial coral reefs were constructed using concrete blocks according to the standards of the Department of Fisheries. Artificial corals were placed along the coastal of Ban Patabara, Sai Buri District, Pattani Province, totaling more than 3,000 blocks, representing a distance of 4.375 kilometers.

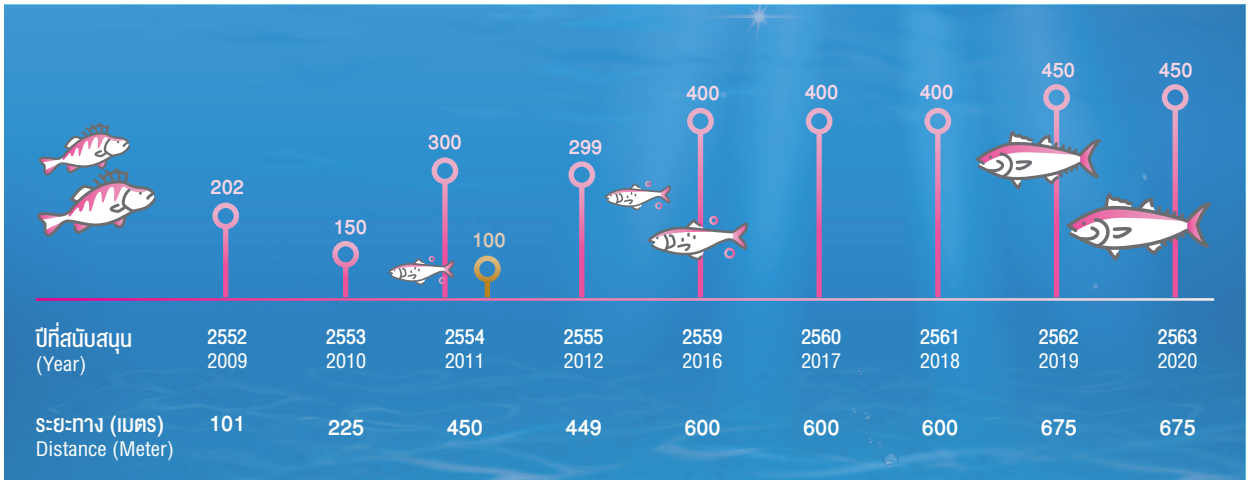
In addition to restoration of coastal marine life resources, this project would directly benefit the environment and the society simultaneously. It is because people would be able to conduct fishery activities along the coastal as before without having to leave their hometown to work in neighboring countries. The project enables local fishermen to earn more incomes from catching marine animals and local employment, creates jobs, generate incomes and sustainable strength of the communities, as well as promotes love and unity in the communities. It is expected that 2,000 households in coastal areas of Mueang Pattani District, Pattani Province, were benefited from the project.

จำนวนปะการังเทียมและงบประมาณที่ธนาคารออมสินให้การสนับสนุน บ้านปาตาบาระ ตำบลปะเสยะวอ อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี ระหว่างปี 2552 - 2563

Number of artificial reefs and the Bank's budget in support Ban Patabara, Pase Yawo Subdistrict, Sai Buri District, from 2009 - 2020

หมายเหตุ: ปี 2564 งดจัดกิจกรรมเนื่องจากสถานการณ์โควิด 19

Remark: In 2021, the activities were stopped due to the situation of Coronavirus outbreak (COVID-19).



จำนวนปะการังเทียม / Number of Artificial Corals

จำนวนปะการังเทียมชนิดแท่งคอนกรีต
Number of Artificial Corals Reefs Using Concrete

จำนวนปะการังเทียมชนิดซั้งมะพร้าว
Number of Artificial Corals Reefs Using Coconut Leaf

***การสร้างปะการังเทียมหรือทำบ้านปลานั้นจะช่วยให้ปลาตัวเล็กมีที่อยู่อาศัย ไม่ถูกจับจากชาวประมงที่ใช้อวนขนาดใหญ่ลากในท้องทะเลโดยไม่คำนึงถึงปลาเล็กหรือใหญ่ การทำเช่นนี้ทำให้ชาวประมงพื้นบ้านมีอาชีพที่มั่นคง ช่วยปกป้องทรัพยากรทางทะเลอย่างยั่งยืน ระบบนิเวศใต้น้ำไม่ถูกทำลาย พร้อมทั้งช่วยส่งเสริมความมั่นคงทางอาหาร เพราะปะการังเทียมมีส่วนช่วยให้สัตว์น้ำไม่หมดไปจากท้องทะเลไทย*

*** Building artificial corals or fish houses would provide dwelling places for small fish and shelters for them to avoid being caught by fishermen who used trawling method to capture fish. The measure would help the local fishermen to have stable career and protect marine resources sustainably and the underwater ecosystem from being destroyed, as well as promote food security because artificial corals would help to preserve aquatic animals in the Thai seas.*

"กิจกรรมฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม: การจัดการน้ำ ปี 2561 - 2564"

"Natural Resources and Environment Rehabilitation Activities: Water Management 2018 - 2021"

กิจกรรมฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม: การจัดการน้ำ ปี 2564 (ต่อเนื่องปีที่ 4) ด้วยการสร้างคุณค่าร่วมกับชุมชนตามแนวทาง CSV (Creating Shared Value) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการจัดการน้ำที่มีปัญหาในหลายรูปแบบ อาทิ ปัญหาการมีน้ำน้อยเกินไป ปัญหามีน้ำมากเกินไป ปัญหาน้ำเสีย และปัญหาทรัพยากรชายฝั่งทะเล คลอบคลุมทั้งน้ำจืด น้ำเค็ม และน้ำกร่อย เป็นต้น เพื่อให้ชุมชนในแต่ละพื้นที่มีการบริหารจัดการน้ำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด รวมไปถึงส่งเสริมการอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง โดยให้การสนับสนุนการจัดการน้ำในระดับชุมชนไปแล้วกว่า 50 แห่ง ในพื้นที่ของธนาคารออมสินสายงานกิจการสาขา 1 - 6 มีผู้รับประโยชน์มากกว่า 120,000 ราย ก่อให้เกิดความอยู่ดีมีสุข (Well-Being) ของชุมชนในด้านต่าง ๆ อาทิ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านเศรษฐกิจ ด้านสุขภาพและความมั่นคงในชีวิต ด้านสังคมและวัฒนธรรมท้องถิ่น รวมทั้งสร้างจิตสำนึกให้เกิดความรักและหวงแหนทรัพยากรน้ำที่มีอยู่ในพื้นที่ของตน โดยขยายผลความสำเร็จจากชุมชนสู่ชุมชน สร้างเป็นเครือข่ายการบริหารจัดการและฟื้นฟูทรัพยากรน้ำอย่างยั่งยืน

Natural Resources and Environment Rehabilitation Activities: Water Management 2021 (4th consecutive year): The Bank has carried out natural resources and environment rehabilitation activities: create shared value with the communities according to the CSV (Creating Shared Value) approach. The objectives are to improve water management which is encountering many problems such as drought, excess water, wastewater and marine resources in freshwater, saltwater and brackish water, etc., enable communities in each area to manage water with maximum efficiency and effectiveness including promoting the conservation and restoration of marine and coastal resources. At least 50 communities in GSB area 1 - 6 have benefited from GSB work on water management. More than 120,000 community members have their well-being improved in a number of aspects, be the environmental, economic, mental, life stability, social and cultural as well as forging a common conscience to conserve and protect their water sources. The success at the community level has since grown into a network for managing and restoring water resource in a sustainable manner.



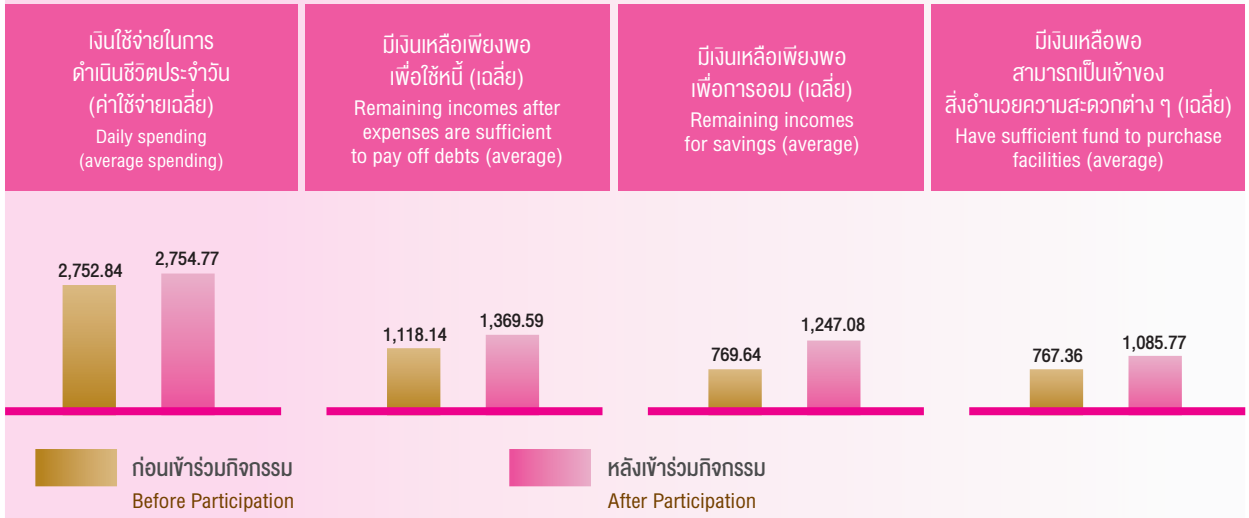
ผลสำเร็จของกิจกรรมด้านเศรษฐกิจ: การจับจ่ายใช้สอย / เงินฝาก / หนี้สินของครอบครัว
Success of Economic Aspect: Spending / Deposits / Household Debts

รายได้ที่เพิ่มขึ้นหรือรายจ่ายที่ลดลงของประชาชนในชุมชนที่ได้รับการฟื้นฟู เป้าหมาย 5%
Target of 5% increase in revenues and decrease in expenditures of people in rehabilitated communities.

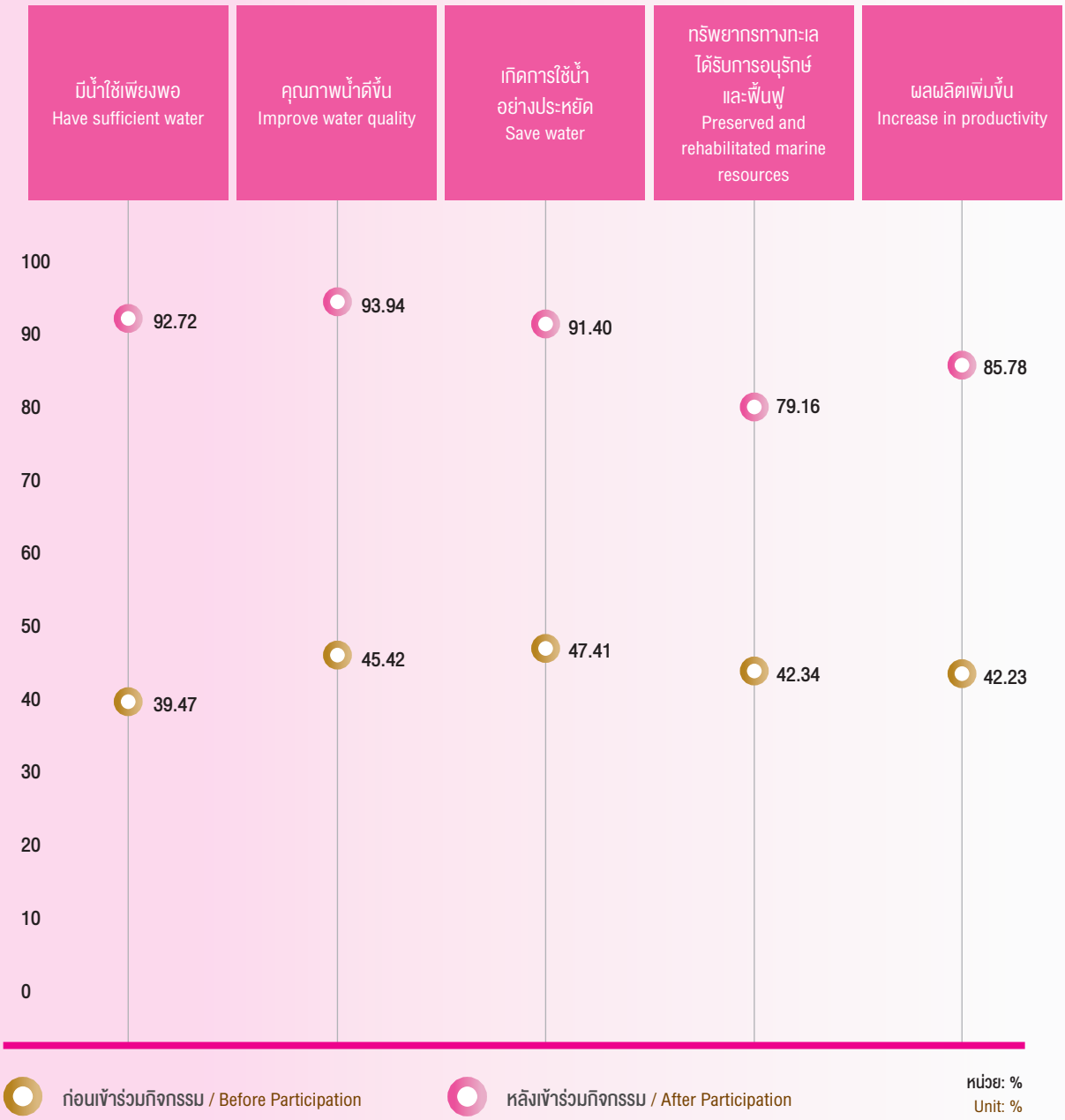
รายได้เพิ่มขึ้น
Revenues increased by
11.90%

รายจ่ายลดลง
Expenses decreased by
3.55%

หน่วย: บาท
Unit: Baht

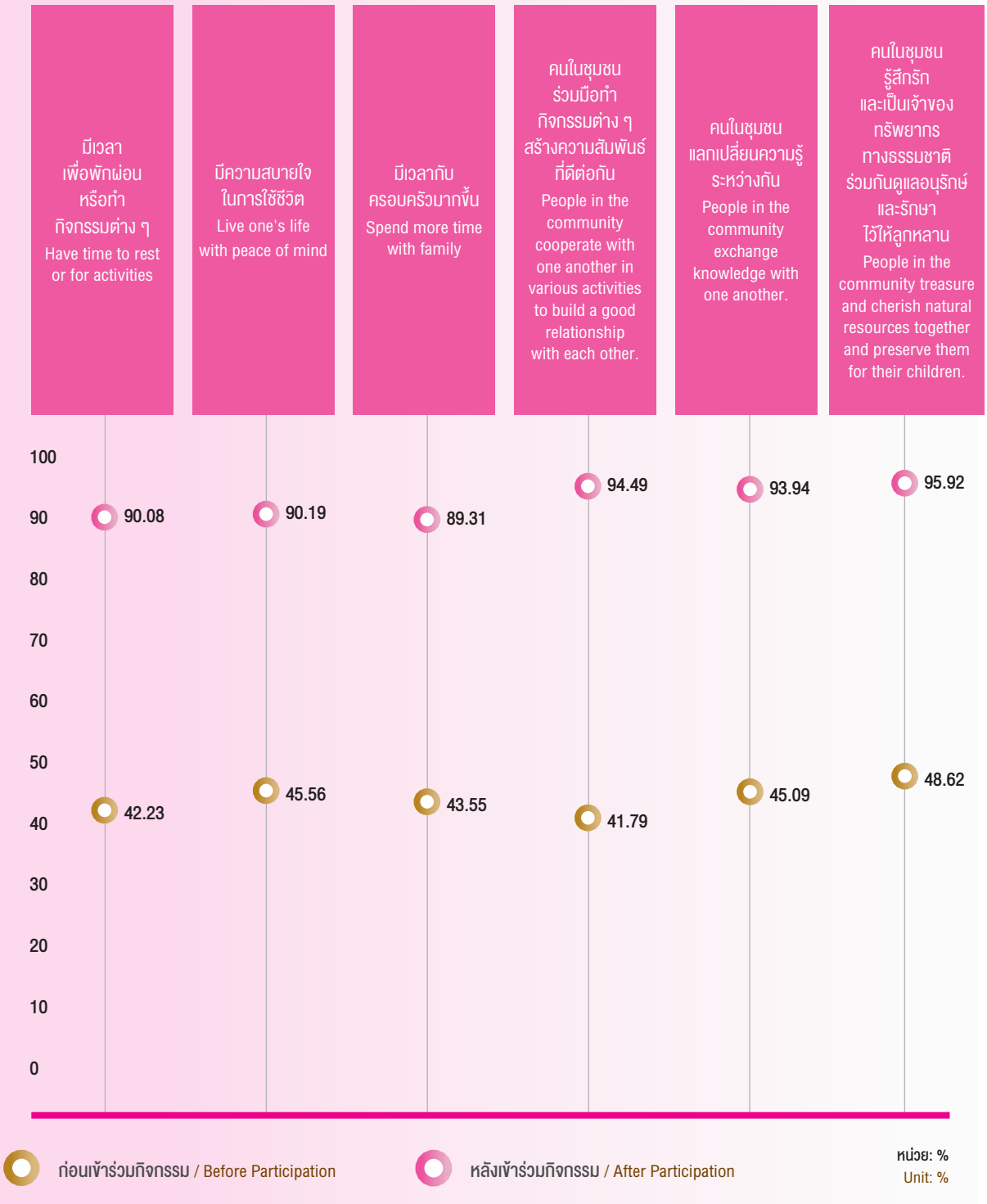


ผลสำเร็จของกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อม:
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในชุมชน
Success of Environment Aspect: Natural Resources and the Environment in the Communities



ด้านสุขภาพและความมั่นคงในชีวิต:
การใช้เวลาร่วมกันของสมาชิกในครอบครัว
Health and Security in Life:
Family Members Spending Time Together

ด้านสังคมและวัฒนธรรมท้องถิ่น:
ความสัมพันธ์ใกล้ชิดในชุมชน
Society and Local Culture:
Relationships in the Communities





การสนับสนุนฝายน้ำล้น ฝายชะลอน้ำ และฝายมีชีวิต ทำให้เกษตรกรมีน้ำใช้ตลอดทั้งปี และสามารถใช้ประโยชน์จากน้ำในการทำการเกษตรได้เพิ่มขึ้น ทำให้ได้ผลผลิตทางการเกษตรมากขึ้น และสามารถขยายพื้นที่ในภาคเกษตรกรรม

Support construction of weirs, check dams and natural weirs in order to supply water to farmers all year round and utilize water for agricultural activities resulting in more agricultural production and expansion of agricultural areas.



คุณภาพน้ำที่ดีขึ้น ทำให้มีสุขภาพอนามัยที่แข็งแรง สามารถออกไปทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

Better water quality would improve health of people and enable them to work more efficiently.



ชุมชนชาวประมงจับสัตว์ทะเลได้มากขึ้น เนื่องจากการสร้างบ้านปลา (ซั้งกอ) ทำให้ปลา ปู หรือสัตว์ทะเลอื่นๆ มีที่อยู่อาศัย เพื่อฟักตัวอ่อน อีกทั้งยังเป็นที่อยู่อาศัยของสาหร่ายทะเลและพืชในทะเล ได้เป็นอาหารของสัตว์ทะเล ทำให้ปริมาณของสัตว์ทะเลเพิ่มมากขึ้น และเติบโตเร็วขึ้น และประกอบกับการใช้เครื่องมือทำประมงที่ถูกกฎหมาย จึงได้สัตว์ทะเลในวัยและขนาดที่เหมาะสม

Fishermen's communities are able to catch more sea animals and increase income. The construction of fish houses provided fish, crabs or other sea creatures with habitats to incubate their larvae, and shelters for seaweeds and marine plants which become food for marine animals causing the number of marine animals to increase and grow faster. Fishermen are required to use legal fishing tools to catch suitable age and size of sea animals.



ฝายชะลอน้ำที่ได้รับการสนับสนุนสามารถกักเก็บน้ำได้พอสมควร ทำให้ป่าเกิดความชุ่มชื้น สัตว์ป่าโดยเฉพาะช้างมีแหล่งอาหารที่อุดมสมบูรณ์ และไม่ลงมาทำลายพืชผลทางการเกษตรของชาวบ้าน สามารถเก็บเกี่ยวผลผลิตได้ทัน

Support construction of check dams to retain water and moisture for the forest. As a result, wild animals, especially elephants, would have sufficient food and would not leave the forest to eat crops and trample farmlands of the villagers. They would be able to harvest the crops in time.

3

THE JOURNEY TOWARDS BETTER SOCIETY

เส้นทางสู่สังคมที่ดีกว่า

S

ความยั่งยืนด้านสังคม (People)
Social Sustainability

สังคมที่ดี เริ่มจากการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของประชาชน
เส้นทางการดำเนินงานของธนาคารออมสินจึงมุ่งเน้นการสร้างโอกาส
ในการเข้าถึงบริการทางการเงินที่เป็นธรรม รวมถึงโครงการดี ๆ ที่เป็นประโยชน์
ต่อธุรกิจรายย่อย ส่งมอบการดำเนินงานโดยบุคลากรของธนาคาร
ที่พัฒนาศักยภาพอย่างไม่หยุดนิ่ง เพื่อก้าวทันต่อทุกความเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล

Good society begins with better well-being of the people.
This is why GSB has been committed to create opportunities
for the people to access equitable financial services. GSB has also
conducted a sheer number of projects that have yielded benefits
to retail businesses, as well as constantly enhanced the capabilities
of the Bank's human resources in order to be on top
of every change in the digital era.













นวัตกรรมด้านดิจิทัล [3-3]

Digital Innovation



ธนาคารออมสินให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการนวัตกรรม และนำนวัตกรรมมาเป็นปัจจัยขับเคลื่อนในการดำเนินธุรกิจ โดยสนับสนุนให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และผลักดันในทุกกระบวนการ เพื่อให้ธนาคารสามารถพัฒนานวัตกรรมที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่สร้างมูลค่าธุรกิจ เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน เพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน และสนับสนุนให้ธนาคารเติบโตอย่างยั่งยืน

GSB recognizes the importance of innovation management and using innovation to drive its business operations. Creative ideas are encouraged in every work process to ensuring that GSB can innovate to achieving business value, greater efficiency, more competitiveness and sustainable growth.

เป้าหมายด้านนวัตกรรมด้านดิจิทัล
Objective of Digital Innovation

พัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อให้ลูกค้าเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างสะดวกรวดเร็วและปลอดภัย

To develop innovative products/services that enable customers to access financial services promptly and securely.

แนวทางบริหารจัดการด้านนวัตกรรมด้านดิจิทัล
GSB's policy and management guidelines on innovation are as follows:

ธนาคารมีการกำหนดนโยบายและแนวทางการบริหารจัดการด้านนวัตกรรม เพื่อใช้เป็นกรอบในการบริหารจัดการนวัตกรรมให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดดังต่อไปนี้

- พัฒนาระบบการจัดการนวัตกรรมองค์กรเพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มุ่งเน้นการพัฒนานวัตกรรม* ตั้งแต่โครงสร้างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเชื่อมโยงกัน กำหนดแผนแม่บทการจัดการนวัตกรรมและแผนปฏิบัติการประจำปี การจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอต่อการพัฒนานวัตกรรม รวมถึงออกแบบกระบวนการด้านการพัฒนานวัตกรรม
- ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์กรให้มีความคิดสร้างสรรค์ ประยุกต์ใช้นวัตกรรมเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง รวมถึงเสริมสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการคิดริเริ่มสร้างสรรค์และสร้างแรงจูงใจในการสร้างนวัตกรรม

คณะกรรมการธนาคารออมสินให้ความเห็นชอบนโยบายฯ ในการประชุมครั้งที่ 12/2564 เมื่อวันที่ 13 ธันวาคม 2564
GSB Board of Directors approved the policy at the 12/2021 meeting on 13 December 2021.

- ส่งเสริมการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในการสนับสนุนการดำเนินงานในทุกกระบวนการ เพื่อเพิ่มผลิตภาพ (Productivity) และเพิ่มโอกาสในการดำเนินธุรกิจ
- สร้างความร่วมมือด้านความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระหว่างองค์กรเพื่อต่อยอดธุรกิจขององค์กร
- ใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ วางแผนและตัดสินใจ รวมถึงให้ความสำคัญกับการจัดการองค์ความรู้ด้านนวัตกรรม เพื่อนำไปใช้แบ่งปันความรู้ภายในองค์กรและนำไปสู่การสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการให้ตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า
- ส่งเสริมและสนับสนุนการใช้ประโยชน์จากลิขสิทธิ์ สิทธิบัตรและทรัพย์สินทางปัญญา โดยมีหลักเกณฑ์การจัดสรรประโยชน์ในทรัพย์สินทางปัญญาอย่างชัดเจน เพื่อสร้างแรงจูงใจในการสร้างผลงานนวัตกรรมของธนาคาร
- Develop a corporate innovation management system, with a view to becoming an organization that focuses on innovation development*, from the structure of related and connected work units to drafting a Master Plan for the management of innovation and an Annual operation plan, as well as setting aside sufficient budget for innovation development including designing an innovation development process.
- Promote capacity building on creativity for GSB personnel to be able to adopt new innovations as well as creating an environment conducive to coming up with new creative ideas and stimulating innovation.
- Encourage adoption of innovation and technology in every operational process to improve productivity and create new business opportunities.
- Cooperate with GSB stakeholders on creativity and innovation to expand the business.
- Use information for learning, planning and decision making, as well as prioritizing knowledge management about innovation, with a view to sharing such knowledge within the organization and creating products and services that respond to and fully satisfy the needs of customers.
- Promote the use of copyright, patent and intellectual property by adopting clear criteria on assigning intellectual property benefits, to stimulate innovations in GSB.

[2-23]

นโยบายด้านการส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์และบริหารจัดการนวัตกรรม
Policy on promoting creative ideas and innovation management

ภายใต้นโยบายดังกล่าว ธนาคารยังได้กำหนดโครงสร้างคณะกรรมการและคณะทำงานด้านการบริหารจัดการนวัตกรรมของธนาคารออมสิน รวมถึงอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้เกิดการกำกับดูแล การปฏิบัติงานตลอดจนติดตามผลการดำเนินงานตามนโยบายและแผนงานที่เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิด เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายและสอดคล้องกับทิศทางการขับเคลื่อนของธนาคารในการมุ่งสู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม

ธนาคารยังได้มีการจัดทำแผนแม่บทด้านการจัดการนวัตกรรม ปี 2564 - 2568 เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการยกระดับกระบวนการทางความคิด และการจัดการนวัตกรรมขององค์กร ซึ่งรวมถึงการพัฒนาทางด้านดิจิทัลที่ช่วยยกระดับการให้บริการของธนาคารที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมี 3 ยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนด้านนวัตกรรมสำคัญ คือ

GSB has put in place a committee / working group on GSB innovation management, including its powers and responsibilities, to ensuring proper operational oversight and implementation of the policy and relevant work plans to achieve GSB's goal and direction of becoming an organization of innovation.

GSB adopted a Master Plan on Innovation Management 2021 - 2025 to promote the elevation of thought process and organizational innovation management, including the digitalization of GSB services to improve their quality and efficiency. The master plan contains 3 main strategies:

IM GOVERNANCE

โครงสร้างคณะกรรมการ / คณะทำงานด้านการบริหารจัดการนวัตกรรมของธนาคารออมสิน
Structure of the Committee / Working Group on Innovation Management of GSB

คณะกรรมการธนาคารออมสิน / GSB Board of Directors

คณะกรรมการบริหาร / Executive Committee

คณะกรรมการจัดการนวัตกรรมองค์กร / Corporate Innovation Management Committee

ผู้บริหารระดับสูง / Senior Executives

คณะทำงานด้านการบริหารจัดการนวัตกรรม / Innovation Management Working Group

คณะทำงานการจัดการความรู้และนวัตกรรม (KM-IM Teams ส่วนกลาง / ธนาคารออมสินภาค)
Knowledge and Innovation Management Working Group (Central / GSB Regional KM-IM Teams)

1. การพัฒนากลไกและยกระดับกระบวนการจัดการนวัตกรรมที่มุ่งพัฒนาโครงสร้างองค์กรและระบบบริหารจัดการ การพัฒนากระบวนการนวัตกรรม การจัดสรรทรัพยากรเพื่อพัฒนานวัตกรรม และศึกษาแนวทางการจดทะเบียนเป็นทรัพย์สินทางปัญญา
Mechanism development and innovation management process upgrade, to improve the organizational structure and management system, as well as improving the process of innovation, resource allocation for innovation development and understanding the process of intellectual property right registration.

2. การเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรด้านความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมที่มุ่งส่งเสริมค่านิยม สร้างวัฒนธรรมการใช้ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม ยกระดับความรู้ความสามารถด้านนวัตกรรม สร้างเครือข่าย KM-IM Teams และสร้างผู้นำต้นแบบ (Role Model) และพัฒนาพนักงานที่มีศักยภาพสูงเพื่อพัฒนานวัตกรรมที่มุ่งเน้นลูกค้าและการตลาด
Promotion of organizational value and culture of creativity and innovation, focusing on value creation and forging a culture of creativity and innovation, enhancing the knowledge on innovation, building a network of KM-IM Teams and role models, and fostering high-potential employees to develop customer-oriented and market-oriented innovations.

3. การยกระดับนวัตกรรมการบริหารจัดการผลิตภัณฑ์และบริการที่มุ่งเน้นลูกค้าและตลาด เน้นการจัดการและวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าและตลาด พัฒนานวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงกระบวนการและรูปแบบธุรกิจใหม่ที่มุ่งเน้นลูกค้าและตลาด
Enhancing innovations on customer- and market-oriented management, products and services, focusing on the management and analysis of customer and market data, as well as developing innovative products, services, new business operations and models that customer- and market-focused.

แผนแม่บท
ด้านการจัดการนวัตกรรม
ปี 2564 - 2568
Master Plan on Innovation Management 2021 - 2025

- **การทดสอบนวัตกรรมที่นำเทคโนโลยีใหม่มาสนับสนุนการให้บริการทางการเงินของธนาคาร**

ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยมีนโยบายส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมทางการเงิน (Financial Technology: FinTech) ผ่านกลไก Regulatory Sandbox โดยมีเป้าหมายเพื่อสนับสนุนผู้ให้บริการทางการเงิน นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและการให้บริการ ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้หลากหลายมากยิ่งขึ้น เพิ่มการเข้าถึงบริการทางการเงินด้วยความสะดวกรวดเร็ว มีค่าบริการที่ต่ำลง และธนาคารแห่งประเทศไทยได้ประกาศใช้แนวปฏิบัติธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง “แนวทางการเข้าร่วมทดสอบและพัฒนานวัตกรรมที่นำเทคโนโลยีใหม่มาสนับสนุนการให้บริการทางการเงิน” (Regulatory Sandbox) มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 เป็นต้นไป โดยเปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการทางการเงินซึ่งรวมถึงธนาคารออมสิน สามารถมี Sandbox ของตนเอง (Own Sandbox) เพื่อทดสอบนวัตกรรมทางการเงินที่ไม่เข้าข่ายที่จะพัฒนาเป็นโครงสร้างพื้นฐานหรือมาตรฐานกลาง หรือไม่เข้าข่ายที่กฎหมายหรือหลักเกณฑ์การกำกับดูแลกำหนดให้ต้องทดสอบใน Regulatory Sandbox ของธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งธนาคารแห่งประเทศไทยได้กำหนดให้ผู้ให้บริการทางการเงินที่ประสงค์จะทดสอบนวัตกรรม FinTech ใน Own Sandbox ของตนเอง ต้องกำหนดกรอบนโยบาย Own Sandbox เพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติในการกำกับดูแลของผู้ให้บริการทางการเงินเอง โดยการทดสอบต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย

ธนาคารจึงกำหนดนโยบายการทดสอบนวัตกรรมที่นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาสนับสนุนการให้บริการทางการเงินของธนาคาร (Own Sandbox Policy) เพื่อเป็นหลักเกณฑ์ในการกำกับดูแลการทดสอบนวัตกรรมที่นำเทคโนโลยีใหม่มาสนับสนุนการให้บริการทางการเงินของธนาคารที่สอดคล้องกับแนวปฏิบัติและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการเข้าร่วมทดสอบและพัฒนานวัตกรรมที่นำเทคโนโลยีใหม่มาสนับสนุนการให้บริการทางการเงิน (Regulatory Sandbox) ของธนาคารแห่งประเทศไทย รวมทั้งเพื่อให้มั่นใจได้ว่าบริการทางการเงินของธนาคารที่นำนวัตกรรม FinTech มาใช้นั้นมีประสิทธิภาพและปลอดภัย สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ตลอดจนมีความน่าเชื่อถือคุ้มครองผู้ใช้บริการ โดยอยู่ภายใต้กรอบการบริหารความเสี่ยงและการดูแลผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสม



- **Testing innovative technologies in support of GSB’s provision of financial services**

In accordance with the Bank of Thailand’s policy to promote the development of Financial Technology (FinTech) through the mechanism of Regulatory Sandbox. The goal is for financial service providers to adopt new technologies to enhance operational efficiency, better respond to different requirements of service users, increase access to financial services by providing more convenient and faster services at lower fees. The Bank of Thailand issued guidelines on approaches to participate in the trial and development of innovative technologies in support of the provision of financial services (Regulatory Sandbox), effective on 1 October 2019. The guidelines allow financial service providers, including GSB, to have their Own Sandboxes to test financial innovations which do not qualify to be developed into a basic infrastructure or a standard or are not required by law or regulatory criteria to be tested in the Bank of Thailand’s Regulatory Sandbox. The Bank of Thailand has prescribed that any financial service provider wishing to test a FinTech in its own sandbox must issue an Own Sandbox Policy Framework for the purpose of self-regulation. Such testing must be conducted under the supervision of the Bank of Thailand.

GSB has its Own Sandbox Policy which serves as the criteria for regulating the tests on innovative technologies to be used in support of the provision of financial services. The Policy complies with the Bank of Thailand’s guidelines on approaches and criteria to participate in the trial and development of innovative technologies in support of the provision of financial services (Regulatory Sandbox). This is to ensure that the FinTech adopted by GSB is effective, secure, stable, reliable, and providing safeguards for service users through suitable risk management framework and customer care.

ทั้งนี้ ธนาคารมีเจตนารมณ์ในการทดสอบการบริการทางการเงินที่นำนวัตกรรม FinTech มาใช้ ภายใต้สภาพแวดล้อมของการประกอบธุรกิจและการให้บริการที่จำกัด โดยการทดสอบอยู่ในความดูแลของธนาคารเอง ภายใต้หลักการที่สำคัญ 3 ประการ ได้แก่

1) ส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมทางการเงิน
2) มีแนวทางคุ้มครองผู้ใช้บริการที่เหมาะสม
3) ดูแลความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ รวมทั้งเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติ ข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแล มาตรฐานสากล และแนวปฏิบัติที่ดีและเกี่ยวข้องกับการบริการทางการเงินหรือนวัตกรรมประเภทนั้น ๆ

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้ออกคำสั่งธนาคารออมสินที่ 108/2563 เรื่อง "วิธีปฏิบัติตามนโยบายการทดสอบนวัตกรรมที่นำเทคโนโลยีใหม่มาสนับสนุนการให้บริการทางการเงินของธนาคาร" เพื่อให้ธนาคารมีแนวปฏิบัติที่ชัดเจนสำหรับผู้บริหารตลอดจนพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสินในการทดสอบบริการทางการเงินที่นำนวัตกรรม FinTech มาใช้ภายใต้สภาพแวดล้อมของการประกอบธุรกิจและการให้บริการที่จำกัด โดยการทดสอบอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคาร ซึ่งธนาคารได้มีการกำหนดโครงสร้างและบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน มีการกำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณาคุณสมบัติของบริการทางการเงิน กระบวนการทดสอบบริการทางการเงินที่นำนวัตกรรม FinTech มาใช้ภายใต้สภาพแวดล้อมของการประกอบธุรกิจและการให้บริการที่จำกัด โดยการทดสอบอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคาร ตั้งแต่การเข้าร่วมทดสอบ การดำเนินการระหว่างทดสอบ การออกจากการทดสอบ จนถึงการนำส่งรายงาน และแจ้งข้อมูลให้ธนาคารแห่งประเทศไทย โดยธนาคารกำหนดให้ต้องมีการทบทวนวิธีปฏิบัติตามนโยบายการทดสอบนวัตกรรมที่นำเทคโนโลยีใหม่มาสนับสนุนการให้บริการทางการเงินของธนาคารอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง หรือทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ

GSB intends to test the provision of financial services that use FinTech under a controlled environment for limited types of business and service. The test is supervised by GSB in accordance with 3 main principles:

1) Spur new financial innovations
2) Proper safeguards for service users
3) Manage the risks within an acceptable level as well as complying with the law, rules, regulatory stipulations, international standards and best practices regarding the provision of financial services or a particular innovation.

In addition, GSB has issued a GSB Order No. 108/2020 Re: Implementation of the Policy on Testing Innovative Technologies in Support of the Provision of Financial Services. The Order gives clear guidance to its executives, employees and staff on testing the provision of financial services that use FinTech under a controlled environment for limited types of business and service, under the supervision of GSB. The structure and roles and responsibilities are clearly prescribed. There are consideration criteria for the requirements of financial services. As for the procedure for testing the provision of financial services that use FinTech under a controlled environment for limited types of business and service, under the supervision of GSB, it covers the stages of pre-, during-, and post-testing, as well as reporting and submission of data to the Bank of Thailand. A review of the policy implementation must be conducted at least annually or whenever there is a significant change.

การดำเนินงานที่สำคัญด้านนวัตกรรมด้านดิจิทัล

- การยกระดับบริการอนุมัติสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น พร้อมพัฒนาระบบวิเคราะห์ข้อมูล Alternative Data Analytic พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและทักษะพนักงานให้พร้อมต่อยอดการนำข้อมูลไปใช้เพื่อโอกาสทางการตลาด บริหารคุณภาพหนี้ และบริหารจัดการการทำงาน
- ธนาคารมีการทบทวนและจัดทำแผนแม่บทด้านการจัดการนวัตกรรม ปี 2565 - 2569 โดยคณะกรรมการธนาคารออมสินได้มีมติเห็นชอบในการประชุมครั้งที่ 12/2564 เมื่อวันที่ 13 ธันวาคม 2564 เพื่อมุ่งสู่ธนาคารเพื่อความยั่งยืนด้วยนวัตกรรม ร่วมสร้างเศรษฐกิจและสังคมที่เข้มแข็ง มุ่งให้เกิดการวางรากฐานระบบนวัตกรรมองค์กร สร้างวัฒนธรรมองค์กรแห่งนวัตกรรม

และพัฒนานวัตกรรมและผลิตภัณฑ์บริการเพื่อสังคม โดยมี 3 ยุทธศาสตร์การดำเนินงานที่สำคัญ ประกอบด้วย

- **ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาระบบนวัตกรรมองค์กรเพื่อขับเคลื่อนการจัดการนวัตกรรมองค์กร** โดยให้ความสำคัญกับการทบทวนโครงสร้างหน่วยงานและคณะทำงานด้านการจัดการนวัตกรรม ทบทวนนโยบายและแผนแม่บทด้านการจัดการนวัตกรรมและการจัดสรรทรัพยากร พัฒนาระบบการจัดการนวัตกรรม (Corporate Innovation System: CIS) ออกแบบและบริหาร Innovation Portfolio และจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา
- **ยุทธศาสตร์ที่ 2 การยกระดับความรู้และศักยภาพด้านความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม เพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรแห่งนวัตกรรม** โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบการวัดและวิเคราะห์รวมถึงจัดการความรู้จาก Lesson Learned ตัวชี้วัดที่สำคัญ เสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรด้านความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม ยกระดับความรู้ความสามารถด้านการจัดการนวัตกรรมองค์กรให้กับทีมงานและคณะทำงานด้านนวัตกรรม ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพการใช้ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม ต่อยอดเพื่อใช้งานจริง
- **ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนานวัตกรรมที่มุ่งเน้นลูกค้าและตลาด** โดยให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าและตลาดเชิงลึกจากฐานข้อมูล Big Data มาพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อสร้างโอกาสทางการตลาด พัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินเพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนภารกิจธนาคารเพื่อสังคม

Key Operating Results on Digital Innovation

- Improvement made to the loan approval process via MyMo application. An Alternative Data Analytic system is being developed, while the basic infrastructure is being upgraded and the staff upskilled, enabling the use of data for market opportunities, debt qulity management and work management.
- The Master Plan on Innovation Management was reviewed and the new plan for 2022 - 2026 was approved by GSB Board of Directors at the 12/2564 meeting on 13 December 2021. Under this plan, GSB strives to achieve sustainability through innovation, contributing to creating a strong economy and society, focusing on laying a foundation of a corporate innovation system, forging a corporate culture of innovation and developing innovative products and services for society. The plan comprises the following 3 key strategies:

- **1st Strategy — Developing a Corporate Innovation System to Drive the Corporate Innovation Management,** by prioritizing the review of the structure of work units and working groups on innovation management; revising the policy and master plan on innovation management as well as resource allocation; developing a Corporate Innovation System (CIS); designing and managing innovation portfolio; and registering intellectual property rights.
- **2nd Strategy — Enhancing Knowledge and Capacity on Creativity and Innovation, to Build a Corporate Culture of Innovation,** by prioritizing the development of a system to measure, analyze and manage the knowledge attained from lessons learned; key performance indicators; promoting corporate value and culture on creativity and innovation; providing training on corporate innovation management for the innovation team and working group; promoting and building capacity on creativity and innovation for further application.
- **3rd Strategy — Developing Customer- and Market-oriented Innovations,** by prioritizing in-depth customer and market data analysis from Big Data Database to develop innovative financial products, to create market opportunities; and developing innovative financial products and services in support of GSB mission on social bank.

ผลการดำเนินงานด้านนวัตกรรมด้านดิจิทัล
Operating Results on Digital Innovation

การอนุมัติสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ในปี 2564
Loan Approval via MyMo in 2021

ประเภทสินเชื่อ Loan Types	ยอดอนุมัติสินเชื่อ Loan Amount	
	จำนวน (ราย) No. of Persons	จำนวนเงิน (บาท) Value (Baht)
สินเชื่อเสริมพลังฐานราก Loan for Strengthening Grassroots Economy	297,864	10,050,900,000
สินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับผู้มีอาชีพอิสระ Loan for Self-employed Workers	267,415	3,540,130,000
สินเชื่อสู้ภัยโควิด-19 Loan for Rehabilitation from COVID-19	857,503	8,575,030,000
สินเชื่ออิ่มใจ / "Im-Jai" Loan	31,486	1,943,050,000
สินเชื่อสร้างงาน สร้างอาชีพ Job Creation Loan	1,065	32,390,000
สินเชื่อคืนความสุข โครงการ "ยื่นปุ๊บ ได้ปั๊บ" (ลูกค้าผ่านเกณฑ์การอนุมัติ 35,418 ราย) "Instant Loan" Returning Happiness Loan Project (35,418 Customers Met the Requirements)	3,094 (ลูกค้าที่เข้าทำสัญญา) (Customers Signing Contracts)	46,410,000
รวม / Total	**1,458,427**	**24,187,910,000**

การปรับโครงสร้างหนี้ผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ในปี 2564
Debt Restructuring via MyMo in 2021



ประเภทการขอเข้ามาตรการ (Opt-In) Loan Types	จำนวนลูกค้าที่เข้ามาตรการ No. of Opt-in Customers	
	จำนวนบัญชี No. of Persons	ร้อยละ Value (Baht)
ชำระเงินงวดตามสัญญาเดิม Debt Repayment as Scheduled	67,155	9.73
ปรับแผนการชำระหนี้ Debt Restructuring	435,103	63.02
พักชำระหนี้ Debt Moratorium	188,169	27.25
รวม / Total	**690,427**	**100.00**

การสร้างโอกาสในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงิน [3-3]
Creating Opportunities to Access Financial Products

ธนาคารออมสินให้ความสำคัญกับการพัฒนาช่องทางการให้บริการผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่มุ่งให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าฐานราก เพื่อทำให้คนในสังคมสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงินได้สะดวกและยกระดับคุณภาพชีวิตให้ดียิ่งขึ้น และยังตอบสนองนโยบายกระทรวงการคลังที่ต้องการแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบอย่างบูรณาการและยั่งยืน โดยกระทรวงการคลังมีการมอบนโยบายให้ธนาคารออมสินช่วยเหลือประชาชนกลุ่มลูกค้าฐานราก ผู้ด้อยโอกาสทางสังคม ตลอดจนประชาชนผู้ลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ ให้สามารถใช้ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินในระบบ เพื่อเป็นแหล่งเงินทุนนำไปประกอบอาชีพ ตลอดจนนำไปแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบ เป็นการป้องกันให้ประชาชนกลุ่มดังกล่าวไม่หันไปพึ่งพาหนี้นอกระบบ

GSB recognizes the importance of developing service channels to offer financial products that are easily accessible, especially by the grassroots customer group, thereby enabling better access to financial products and uplifting their quality of life. It is also in line with the Ministry of Finance's policy on comprehensively and sustainably addressing the problem of informal loans. GSB is tasked by the Ministry of Finance to help the grassroots customer group, disadvantaged people and those registered for state welfare, by offering them formal financial products and services to be used as working capital to make a living, as well as to settle informal loans. By doing so, it is hoped that this group of customers would become less reliant on informal loans.

เป้าหมายด้านการสร้างโอกาสในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงิน
Objective on Creating Opportunities to Access Financial Products



บรรเทาและแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบ
ประชาชนกลุ่มลูกค้าฐานราก
ผู้ด้อยโอกาสทางสังคม

Relieve and address informal loan problem
Grassroots customer group / disadvantaged people



เปิดสถาบันการเงินประชาชน 77 แห่งทั่วประเทศ
ภายใต้โครงการสถาบันการเงินประชาชน
(เป้าหมายระยะยาวตั้งแต่ปี 2565 - 2569)

Open 77 People's Financial Institution nationwide
Under the People's Financial Institution Project (Long-term goal for 2022 - 2026)



สร้างการรับรู้และความเข้าใจพระราชบัญญัติสถาบันการเงินประชาชน เป้าหมาย 120 แห่ง
และเตรียมความพร้อมองค์กรการเงินชุมชน
เป็นสถาบันการเงินประชาชน ตาม พ.ร.บ.ฯ
มาตรา 16 เป้าหมาย 255 แห่ง

Raise awareness about People's Financial Institution Act Target: 120 institutions
And ready Community Financial Organizations to become People's Financial Institutions as per Section 16 of the Act; Target: 255 institutions

แนวทางบริหารจัดการด้านการสร้างโอกาสในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงิน
Management Guidelines on Creating Opportunities to Access Financial Products

ธนาคารมีความมุ่งมั่นและตั้งใจในการเป็นธนาคารเพื่อสังคมอย่างแท้จริง มุ่งให้เกิดการสร้างโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบให้แก่กลุ่มลูกค้าฐานรากของประเทศ สนับสนุนให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น สร้างและส่งเสริมกระบวนการองค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชนด้านการเงิน ให้สามารถพึ่งพาตนเอง โดยดำเนินการผ่านการให้บริการสินเชื่อ ซึ่งธนาคารนำมาใช้เป็นกลไกสำคัญสู่การพัฒนาในด้านต่าง ๆ มีรายละเอียดที่สำคัญดังต่อไปนี้

GSB is determined to become a true social bank, creating opportunities for the country's grassroots customer group to have access to capital, thereby improving their quality of life. GSB has built and promoted a community organization process and a network of community financial organizations, encouraging self-reliance. This is achieved through the provision of loan services, which is an important development mechanism. Key details are as follows:

- **สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน**

เป็นผลิตภัณฑ์ทางการเงินสำหรับผู้ประกอบการรายย่อย หรือผู้มีรายได้ประจำ หรือผู้ที่ยังไม่ได้ประกอบอาชีพใด ๆ ที่มีความตั้งใจจะประกอบอาชีพอิสระรายย่อย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเงินทุน เงินทุนหมุนเวียนในการประกอบอาชีพ เป็นค่าใช้จ่ายที่จำเป็นในการดำรงชีพ หรือชำระหนี้อื่น ๆ ให้กู้ได้ตามความจำเป็นและความสามารถในการชำระคืน วงเงินไม่เกินรายละ 200,000 บาท ผ่อนชำระคืนเงินต้นพร้อมดอกเบี้ยเป็นงวดรายเดือน ระยะเวลาการผ่อนชำระสูงสุดไม่เกิน 8 ปี (96 งวด) ด้วยอัตราดอกเบี้ยที่เป็นธรรม ซึ่งต่ำกว่าดอกเบี้ยเงินกู้นอกระบบ สามารถใช้บุคคล หลักทรัพย์ และบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ค้ำประกันได้

- **People's Bank Project Loan**

This is a financial product for small enterprises, fixed-income earners or unemployed persons intending to be self-employed, which can be used as capital, working capital, necessary living expenses, or for debt repayment. The credit line is determined by the applicant's needs and repayment ability, not exceeding 200,000 Baht per person. Repayment of principal and interest is paid monthly, not exceeding 8 years (96 installments), at a fair interest rate, which is lower than the interest on informal loans. Collateral can be an individual, securities and the Thai Credit Guarantee Corporation (TCG).

- **สินเชื่อธุรกิจรายย่อย**

เป็นผลิตภัณฑ์ทางการเงินสำหรับผู้ประกอบธุรกิจที่มีวัตถุประสงค์เพื่อแสวงหากำไร เช่น ธุรกิจอุตสาหกรรม ธุรกิจพาณิชยกรรม ธุรกิจบริการ มีความจำเป็นต้องใช้ทุนสูงกว่าสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็น

เงินทุนหมุนเวียนระยะสั้น เช่น เงินกู้เบิกเกินบัญชี และประเภทเงินกู้ระยะยาว ให้กู้ได้ตามความจำเป็นและความสามารถในการชำระคืน วงเงินกู้สูงสุด 1,000,000 บาท ระยะเวลาการผ่อนชำระสูงสุดไม่เกิน 10 ปี สามารถใช้บุคคล หลักทรัพย์ และบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ค้ำประกันได้

- **SME Business Loan**

This is a financial product for business owners, e.g. industrial, commercial and commercial businesses, who require higher credit line offered by the People's Bank Loan Project. It is intended as short-term working capital, e.g. overdraft, and long-term loans. The credit line is determined by the applicant's needs and repayment ability, not exceeding 1,000,000 baht. The maximum repayment period is 10 years. Collateral can be an individual, securities and the Thai Credit Guarantee Corporation (TCG).

- **สินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ**

เป็นผลิตภัณฑ์สำหรับบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ที่ประสบภัยพิบัติต่าง ๆ เช่น อุทกภัย วาตภัย แผ่นดินไหว ภัยแล้ง ภัยหนาว และรวมถึงผู้ประสบอัคคีภัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ไขปัญหาและบรรเทาความเดือดร้อนในการดำรงชีพ ตลอดจนเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนจากภัยพิบัติต่าง ๆ ให้กู้ได้ตามความจำเป็นและความสามารถในการชำระคืน วงเงินกู้สูงสุด 50,000 บาท ระยะเวลาการผ่อนชำระสูงสุดไม่เกิน 5 ปี โดยปลอดการชำระคืนใน 3 งวดแรก ด้วยอัตราดอกเบี้ยที่เป็นธรรม สามารถใช้บุคคล หลักทรัพย์ และบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ค้ำประกันได้

- **Loan for Disaster Victims**

This product aims to help people suffered from disasters, such as floods, storms, earthquakes, droughts, cold weather and fire. The loan is intended to relieve their financial distress caused by the disaster. The credit line is determined by the applicant's needs and repayment ability, not exceeding 50,000 baht. The maximum repayment period is 5 years at a fair interest rate, with loan repayment suspended for the first 3 installments. Collateral can be an individual, securities and the Thai Credit Guarantee Corporation (TCG).

- **สินเชื่อเพื่อพัฒนาชนบท/สินเชื่อเพื่อพัฒนาชนบทสำหรับกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง**

เป็นผลิตภัณฑ์ทางการเงินสำหรับ

1) องค์กรชุมชนทั้งที่เป็นนิติบุคคลตามกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ หรือกฎหมายอื่น และไม่เป็นนิติบุคคล เช่น องค์กรพัฒนาเอกชน กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต กลุ่มออมเงินสัจจะ
2) ผู้ประกอบการในโครงการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ และกลุ่มวิสาหกิจชุมชน
3) กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง (กทบ.) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเงินทุนในการปรับปรุงหรือขยายกิจกรรมที่ทำอยู่เดิม ลงทุนใหม่ในกิจกรรมเพื่อการผลิตหรือการค้า หรือเป็นเงินทุนหมุนเวียนที่เกิดประโยชน์ต่อกลุ่มหรือสมาชิก ซึ่งมีวงเงินกู้แตกต่างไปตามสถานะขององค์กรชุมชน โดยเป็นสินเชื่อที่มีความยืดหยุ่นของงวดการผ่อนชำระตามรอบรายได้ที่แท้จริงของลูกค้า ระยะเวลาการผ่อนชำระสูงสุดไม่เกิน 5 ปี ให้บริการด้วยอัตราดอกเบี้ยที่เป็นธรรม สามารถใช้คณะกรรมการของกลุ่มองค์กรชุมชนเป็นหลักทรัพย์ค้ำประกันได้

- **Rural Development Loan Rural Development Loan for National Village and Urban Community Funds**

This is a financial product for

1) community organizations which are juristic persons registered under the Civil and Commercial Code or other laws, and which are not juristic persons, such as NGOs, production savings groups and Sajja savings groups;
2) Entrepreneurs in One Tambon, One Product Project and Community Enterprise Groups
3) National Village and Urban Community Funds, the loan is intended as capital for improvement or expansion of existing activities, reinvestment in production or commercial activities, or working capital for the benefit of the group or its members. The maximum credit line varies in accordance with the status of each community organization. Repayment is flexible and based on the actual income cycle of the customer. The maximum repayment period is 5 years at a fair interest rate. Collateral can be the committee members of the community organization.

- **สินเชื่อกลุ่มเกษตรกร** (โครงการสินเชื่อเพื่อพัฒนาชนบทกลุ่มเกษตรกรชาวไร่ยาสูบ)

เป็นผลิตภัณฑ์ทางการเงินสำหรับกลุ่มลูกค้าที่ประกอบอาชีพเกษตรกรในโครงการสินเชื่อเพื่อพัฒนาชนบทกลุ่มเกษตรกรชาวไร่ยาสูบ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นทุนหมุนเวียนในการผลิตใบยาแห้งให้โรงงานยาสูบ ลงทุนในการปรับปรุงระบบการผลิตใบยาแห้งให้โรงงานยาสูบ หรือใช้ในการก่อสร้างโรงบ่มยาสูบตามโครงการของโรงงานยาสูบ ให้กู้ได้ตามความจำเป็น



และความสามารถในการชำระคืน วงเงินกู้สูงสุด 600,000 บาท ระยะเวลาผ่อนชำระคืนสูงสุดแตกต่างตามวัตถุประสงค์การกู้ โดยผู้กู้แต่ละรายเป็นผู้กู้ร่วมกันในนามของกลุ่ม มีความรับผิดชอบร่วมกันในการเป็นหนี้ของผู้กู้ทุกรายในฐานะลูกหนี้ร่วม

- **Farmer Loan** (Loan Program for Rural Development - Tobacco Farmer Groups)

This is a financial product for farmers under the loan program for rural development — tobacco farmer groups. The loan is intended as working capital for producing dried tobacco leaves for the Tobacco Authority or the construction of tobacco curing houses in accordance with the Tobacco Authority's Project. The credit line is determined by the applicant's needs and repayment ability, not exceeding 600,000 Baht. The maximum repayment period varies according to the purpose of the loan. Borrowers from the same group are jointly liable for every borrower's debt as joint debtors.

- **สินเชื่อพัฒนาองค์กรชุมชน (รายบุคคล) สำหรับกลุ่มผู้ประกอบการโฮมสเตย์ (GSB Homestay)**

เป็นผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ให้บริการแก่ผู้ประกอบอาชีพหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกิจการโฮมสเตย์ หรือเป็นสมาชิกของกลุ่มผู้ประกอบการโฮมสเตย์ที่ขึ้นทะเบียนกับกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเงินลงทุนในการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจการโฮมสเตย์ไทยให้กู้ได้ตามความจำเป็นและความสามารถในการชำระคืน วงเงินกู้สูงสุด 1,000,000 บาท ระยะเวลาผ่อนชำระคืนแตกต่างตามประเภทของหลักประกัน สามารถใช้บุคคล หลักทรัพย์ และบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ค้ำประกันได้

- **Community Organization Development Loan (Individual) for Homestay Operators (GSB Homestay)**

This is a financial product for professionals or operators in the homestay business or members of a homestay operator group registered with the Department of Tourism, Ministry of Tourism and Sports. The loan is intended for investing in Thai homestay-related activities. The credit line is determined by the applicant's needs and repayment ability, not exceeding 1,000,000 baht. The repayment period varies according to the type of collateral, which can be an individual, securities and the Thai Credit Guarantee Corporation (TCG).

- **สถาบันการเงินประชาชน** [FS13]

รัฐบาลได้กำหนดนโยบายการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศภายใต้กรอบยุทธศาสตร์ชาติด้านการยกระดับศักยภาพ โดยสนับสนุนรูปแบบการให้บริการทางการเงินที่สร้างประโยชน์ร่วมกันระหว่างสถาบันการเงินกับองค์กรการเงินชุมชนเพื่อยกระดับองค์กรการเงินชุมชนเป็น "สถาบันการเงินประชาชน" ซึ่งมีสถานะเป็นนิติบุคคล และมีคณะกรรมการพัฒนาระบบสถาบันการเงินประชาชนทำหน้าที่วางกรอบนโยบายและแนวทางการดำเนินงานในการส่งเสริมและกำกับดูแลสถาบันการเงินประชาชน อันจะทำให้การดำเนินงานของสถาบันการเงินประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีมาตรฐาน และมีความยั่งยืนในการพึ่งพาตนเองภายในชุมชน จึงได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติสถาบันการเงินประชาชน พ.ศ. 2562 (พ.ร.บ.ฯ) โดยมีผลบังคับใช้วันที่ 28 สิงหาคม 2562 และได้มอบหมายให้ธนาคารออมสินเป็นธนาคารผู้ประสานงานตาม พ.ร.บ.ฯ โดยมีหน้าที่สนับสนุนและประสานงานการดำเนินงานของสถาบันการเงินประชาชน รวมถึงให้คำแนะนำด้านต่าง ๆ ตั้งแต่การรับคำขอ จัดตั้งสถาบันการเงินประชาชน จัดทำและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการให้บริการทางการเงิน ระบบการโอนเงิน ระบบบัญชี ระบบทะเบียน ระบบความปลอดภัย ระบบฐานข้อมูล ระบบบริหารจัดการความเสี่ยง ระบบมาตรฐานการให้บริการ หรือระบบอื่นใดที่จำเป็นในการให้บริการของสถาบันการเงินประชาชน รวมถึงการพัฒนาศักยภาพและความพร้อม เพื่อให้สถาบันการเงินประชาชนมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สามารถเป็นที่พึ่งของคนในชุมชนได้อย่างยั่งยืน

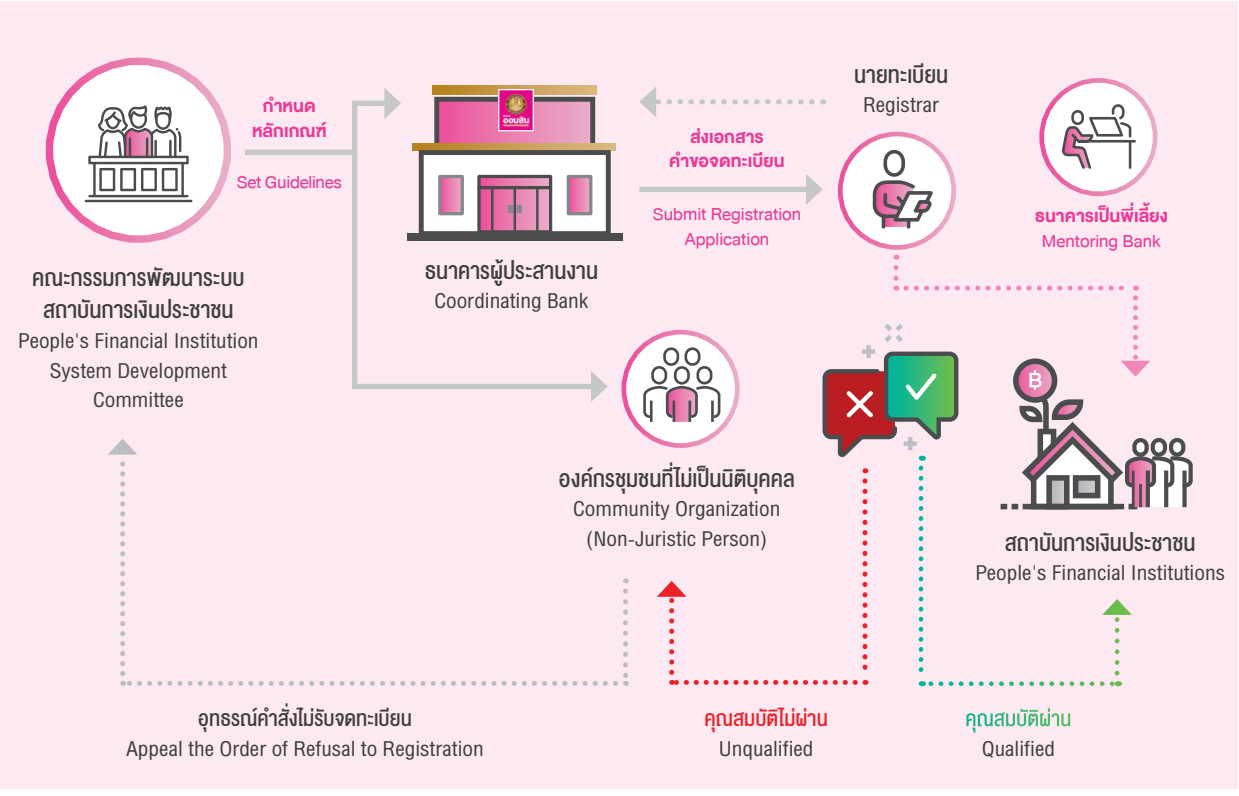
โดยสถาบันการเงินประชาชนจะทำหน้าที่เป็นเหมือนธนาคารของชุมชนที่ให้บริการรับฝากเงินจากสมาชิก ประชาชน และวิสาหกิจชุมชน ให้สินเชื่อแก่สมาชิก และเป็นตัวแทนการรับชำระเงินและโอนเงินของสมาชิกและประชาชน โดยมีพื้นที่ในการดำเนินงานไม่เกินเขตตำบลหรือแขวงที่ตั้งของสถาบันการเงินประชาชนและเขตหมู่บ้านที่ติดกับตำบลหรือแขวงอันเป็นที่ตั้งของสถาบันการเงินประชาชน มีสถานะเป็นนิติบุคคลที่มีธนาคารผู้ประสานงานเป็นพี่เลี้ยงช่วยจัดทำและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการให้บริการทางการเงิน เป็นตัวกลางในการทำธุรกรรมทางการเงิน และช่วยตรวจสอบและประเมินผลการ

ดำเนินการ ซึ่งการมีพี่เลี้ยงดังกล่าวจะช่วยลดต้นทุนและสนับสนุนให้สถาบันการเงินประชาชนสามารถดำเนินการเป็นธนาคารของชุมชนที่มีประสิทธิภาพเป็นที่ยอมรับและไว้วางใจของสมาชิกและประชาชนในพื้นที่

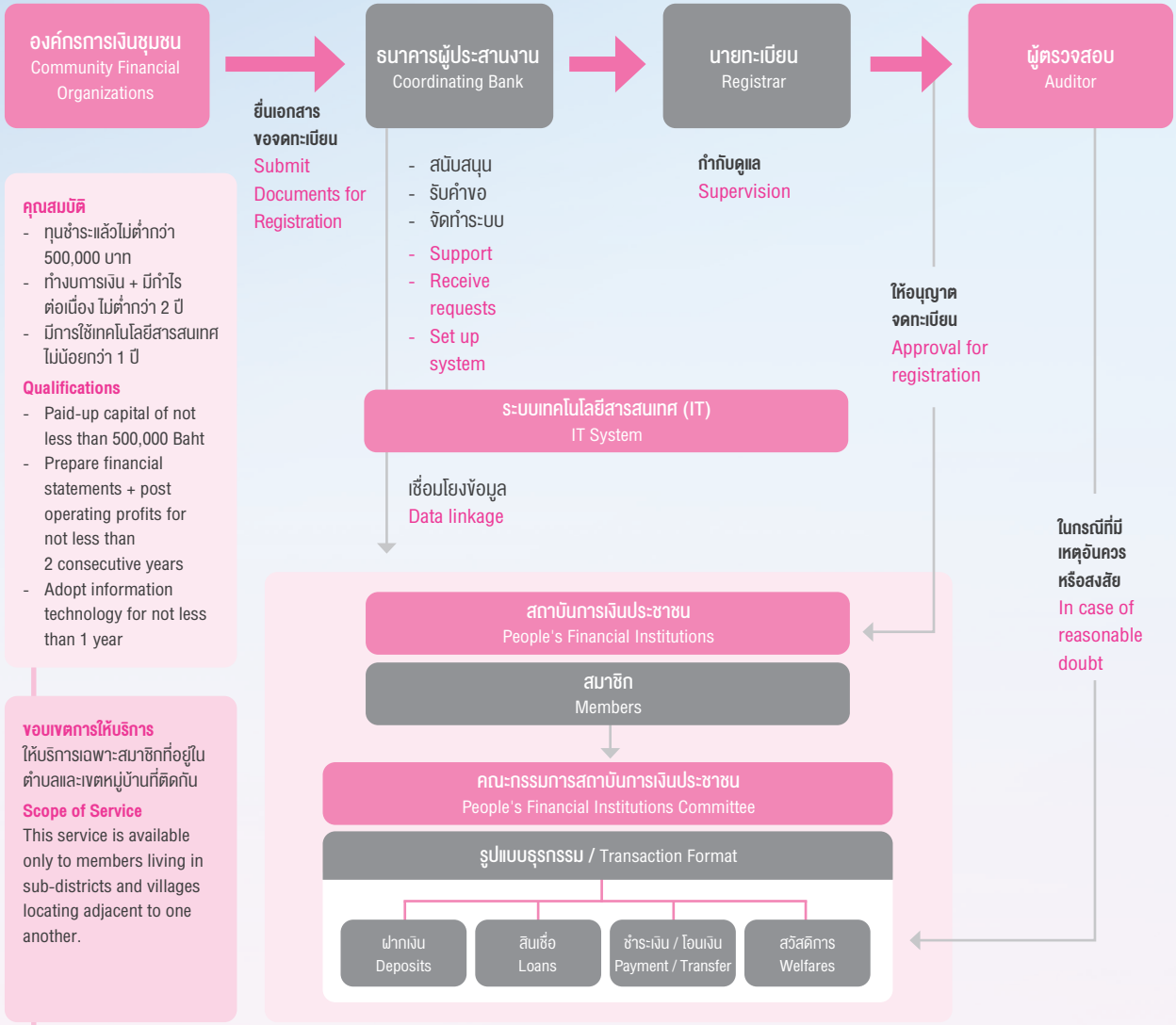
- **People's Financial Institutions** [FS13]

To implement the national reform agenda under the national strategy on enhancing capacity, the government has provided support to financial services that mutually benefit financial institutions and community financial organizations, with a view to transforming them into "People's Financial Institutions." A People's Financial Institution is a juristic person and operates under the purview of the People's Financial Institution System Development Committee. The Committee is responsible for stipulating a policy framework and operational guidelines for promoting and supervising People's Financial Institutions, ensuring that People's Financial Institutions operate efficiently, comply with relevant standards and achieve sustainability in terms of community self-reliance. Thus, the People's Financial Institutions Act, B.E. 2562 (2019) was promulgated. The Act entered into force on 28 August 2019. GSB, as the designated coordinating bank under the Act, is tasked with supporting and coordinating the work of People's Financial Institutions, including giving advice on various matters, e.g. application to establish a public financial institution, development of IT for the provision of financial services, money transfer system, accounting system, registration system, security system, database system, standard risk management system, provision of service, or other systems necessary for the operations of a People's Financial Institution. Moreover, GSB also supports People's Financial Institutions on capacity building, ensuring that they continue to progress and become an institution that community members can rely on in a sustainable manner.

A People's Financial Institution operates as a bank for the community, offering savings service for members, general public and community enterprises; providing loans to members; and acting as an intermediary for money payment and transfer between members and the general public. The operating area of a People's Financial Institution is the sub-district area of where it is located plus adjacent village areas. It is a juristic person, supported by the coordinating bank under the Act for providing IT used in the provision of financial services, acting as an intermediary for financial transactions, as well as operational monitoring and evaluation. Having such assistance helps to lower the cost and People's Financial Institutions to effectively operate as community banks and to gain the trust and confidence of their members and local people.



สรุปภาพรวมการจดทะเบียนและดำเนินงานของสถาบันการเงินประชาชน
Summary of Registration and Operations of People's Financial Institutions



คุณสมบัติ
- ทุนชำระแล้วไม่ต่ำกว่า 500,000 บาท
- ทำงบการเงิน + มีกำไรต่อเนื่อง ไม่ต่ำกว่า 2 ปี
- มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไม่น้อยกว่า 1 ปี

Qualifications
- Paid-up capital of not less than 500,000 Baht
- Prepare financial statements + post operating profits for not less than 2 consecutive years
- Adopt information technology for not less than 1 year

ขอบเขตการให้บริการ
ให้บริการเฉพาะสมาชิกที่อยู่ในตำบลและเขตหมู่บ้านที่ติดกัน

Scope of Service
This service is available only to members living in sub-districts and villages locating adjacent to one another.

ขั้นตอนการจดทะเบียน
- ขอจดทะเบียนต่อธนาคารผู้ประสานงาน
- ธนาคารผู้ประสานงานเสนอต่อนายทะเบียน

Registration Process
- Apply for registration with the coordinating bank
- The coordinating bank proposes the application to the Registrar.

ข้อดี
- มีสถานะเป็นนิติบุคคล ทำให้การทำธุรกรรมกับสมาชิกมีความมั่นคง
- มีการกำกับดูแล ทำให้เกิดความมั่นคง
- มีธนาคารผู้ประสานงานซึ่งมีความเชี่ยวชาญทางการเงินเป็นพี่เลี้ยง
- ดำเนินการโดยใช้ระบบ IT ทำให้มีความรวดเร็ว และสะดวกในการใช้บริการของสมาชิกและประชาชน

Advantages
- Legal entity status which enable stable transactions with members
- Under supervision allowing financial stability
- Under mentor of coordinating bank with financial expertise
- Conduct operation using IT system enable fast and convenient services of members and the Public

ดำเนินการสนับสนุนและจัดตั้งสถาบันการเงินประชาชน

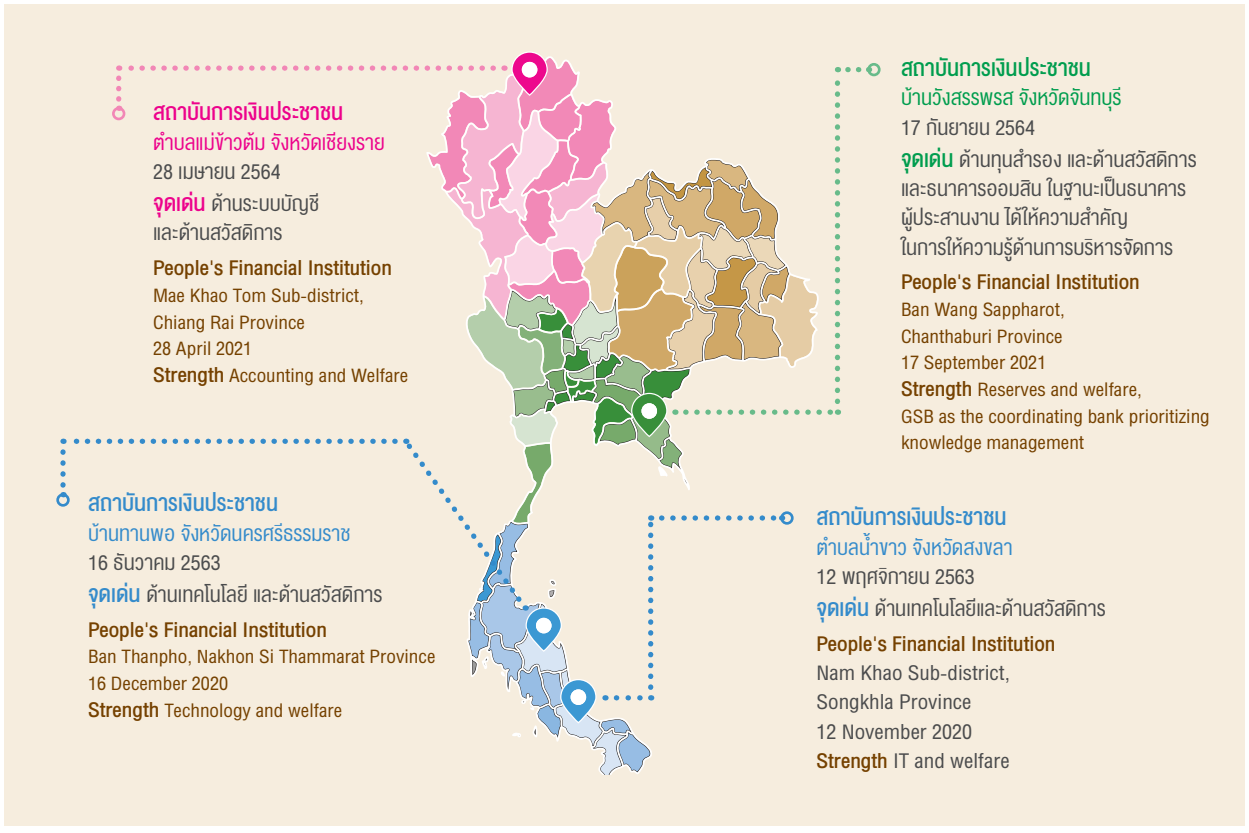
โดยมีรายละเอียดการดำเนินงานที่สำคัญดังนี้ [FS13]

- สร้างการรับรู้และความเข้าใจพระราชบัญญัติสถาบันการเงินประชาชน โดยดำเนินการฝึกอบรมจำนวน 183 แห่ง และดำเนินการเตรียมความพร้อมองค์กรการเงินชุมชนเป็นสถาบันการเงินประชาชนตาม พ.ร.บ.ฯ มาตรา 16 สามารถดำเนินการได้ (ข้อ 1 และ 2) จำนวน 260 แห่ง
- สนับสนุนและจัดตั้งสถาบันการเงินประชาชนเพิ่มเติมจากปี 2563 อีกจำนวน 2 แห่ง ได้แก่ สถาบันการเงินประชาชนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย และสถาบันการเงินประชาชนบ้านวังสรรพรส อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี
- อบรมเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับสถาบันการเงินประชาชนให้กับสถาบันการเงินประชาชนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย
- จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ดูงานสถาบันการเงินประชาชนต้นแบบ ปี 2564 หัวข้อ “โชว์ดี ดีโชว์” สถาบันการเงินประชาชนทั้ง 4 แห่งได้นำเสนอหัวข้อ “โชว์ดี ดีโชว์” ของจุดเด่นแต่ละสถาบันการเงินประชาชน ได้แก่

Providing support to and establishing People's Financial Institutions

Key operating results are as follows: [FS13]

- Raised awareness about the People's Financial Institutions Act by providing training courses to 183 communities and assisted 260 Community Financial Organizations to become People's Financial Institutions, in accordance with Section 16 (Subsections 1 and 2) of the Act.
- Supported and established 2 additional People's Financial Institutions in 2021, namely People's Financial Institution Mae Khao Tom Sub-district, Mueang Chiang Rai District, Chiang Rai Province, and People's Financial Institution Ban Wang Sappharot, Khlung District, Chanthaburi Province.
- Provided IT training courses for People's Financial Institution Mae Khaw Tom Sub-district, Mueang Chiang Rai District, Chiang Rai Province.
- Organized a knowledge sharing session on model People's Financial Institutions of 2021 where 4 People's Financial Institutions presented their respective strengths as follows:



โดยใช้ 7 ปัจจัยแห่งความยั่งยืนของสถาบันการเงินประชาชน ประกอบด้วย (1) สถานที่ (2) เทคโนโลยี (3) ธุรกรรมหลากหลายครบวงจร (4) เวลาเปิด - ปิดทำการ (5) ระบบบัญชี (6) กำไร (เสาเข็ม เปรียบเสมือนเสาเข็มของบ้าน) และ (7) สวัสดิการ ในการให้ความรู้กับประธานและคณะกรรมการของสถาบันการเงินประชาชนเพื่อให้เกิดความยั่งยืน

7 Factors of sustainability of People's Financial Institution, namely (1) location (2) technology (3) full-service transactions (4) opening and closing hours (5) accounting system (6) profit (considered as house piles) and (7) welfare, formed the basis of the training for chairpersons and People's Financial Institution committee members, with a view to achieving sustainability.

การดำเนินงานที่สำคัญด้านการสร้างโอกาสในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงิน [FS13]

Key Operations on Creating Opportunities to Access Financial Products

การให้ความช่วยเหลือประชาชนที่กำลังประสบปัญหาความเดือดร้อนเป็นจำนวนมาก โดยธนาคารดำเนินการออกผลิตภัณฑ์สินเชื่อเสริมสภาพคล่อง บรรเทาความเดือดร้อนของผู้ที่ได้รับผลกระทบ โดยให้บริการสินเชื่อโครงการตามนโยบายรัฐที่ได้รับเงินชดเชยจากรัฐ (PSA) ดังต่อไปนี้

- **สินเชื่อเสริมพลังฐานราก (สร้างงานรายเดี่ยว)**

เป็นผลิตภัณฑ์ทางการเงินสำหรับผู้ประกอบการรายย่อย ผู้ประกอบอาชีพอิสระ หรือผู้มีรายได้ประจำ โดยให้กู้ตามความจำเป็น วงเงินกู้ไม่เกิน 50,000 บาทต่อราย ไม่มีหลักประกัน (Clean Loan) อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 0.35 ต่อเดือน (Flat Rate) ระยะเวลาการผ่อนชำระสูงสุดไม่เกิน 3 ปี ปลอดชำระเงินงวด (เงินต้นและดอกเบี้ย) 6 งวดแรก มีวงเงินโครงการ 12,840 ล้านบาท โดยเปิดให้ลงทะเบียนผ่าน www.gsb.or.th และแอปพลิเคชัน MyMo ทั้งนี้ อนุมัติและจัดทำสัญญาที่ธนาคารออมสินสาขา หรือแอปพลิเคชัน MyMo ปัจจุบันสิ้นสุดระยะเวลาโครงการแล้ว เมื่อวันที่ 30 มิถุนายน 2564

GSB has helped people facing difficulties through the provision of financial products that improve their liquidity and alleviate their hardship as well as providing loans under the Public Service Account (PSA) scheme as follows:

- **Grassroots Empowerment Loan (Individual Job Creation)**

This is a financial product for small enterprises, self-employed persons or fixed-income earners. The maximum credit line is 50,000 Baht/person. It is a clean loan with an interest rate of 0.35 percent/month (flat rate). The maximum repayment period is 3 years, with repayment (principal and interest) suspended for the first 6 installments. The total credit line of the scheme is 12,840 Million Baht. Application can be made at www.gsb.or.th and MyMo application. However, loan approval and contract signing are done in-branch or via MyMo application. The scheme completed on 30 June 2021.



วงเงินโครงการ
Scheme Credit Line
12,840
ล้านบาท / Million Baht



วงเงินกู้ไม่เกิน
Credit Line
Not Exceeding
50,000
บาทต่อราย Baht / Person



อัตราดอกเบี้ย
Interest Rate (Flat Rate)
ร้อยละ 0.35 ต่อเดือน
Percent / Month

- **สินเชื่ออิ่มใจ**

เป็นผลิตภัณฑ์ทางการเงินสำหรับลูกค้าที่เป็นผู้ประกอบการร้านอาหารหรือเครื่องดื่ม (เป็นเครื่องดื่มที่มีการปรุงแต่ง หรือไม่มีการปรุงแต่ง) ที่มีการจำหน่ายแบบถาวร หรือจำหน่าย ณ จุดประจำ วงเงินกู้ไม่เกิน 100,000 บาทต่อราย ไม่มีหลักประกัน (Clean Loan) อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 3.99 ต่อปี (Effective Rate) ระยะเวลาการผ่อนชำระสูงสุดไม่เกิน 5 ปี ปลอดชำระเงินงวด (เงินต้นและดอกเบี้ย) 6 งวดแรก มีวงเงินโครงการ 2,000 ล้านบาท โดยเปิดให้ลงทะเบียนผ่าน www.gsb.or.th เมื่อวันที่ 11 กรกฎาคม 2564 ทั้งนี้ อนุมัติและจัดทำสัญญาผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ปัจจุบันสิ้นสุดระยะเวลาโครงการแล้วเมื่อวันที่ 31 ธันวาคม 2564

- **Im-Jai Loan**

This is a financial product for customers who operate restaurants or beverage shops (flavored and unflavored beverages) with a permanent establishment or a regular point of sale. It offers a clean loan, with a credit line not exceeding 100,000 baht/person at an interest rate of 3.99 percent/year (Effective Rate). The maximum repayment period is 5 years with repayment (principal and interest) suspension for the first 6 installments. The scheme credit line is 2,000 Million Baht. Application can be made via www.gsb.or.th since 11 July 2021. Loan approval and contract signing is done via MyMo application. The scheme completed on 31 December 2021.

วงเงินโครงการ
Scheme Credit Line
20,000
ล้านบาท / Million Baht

วงเงินกู้ไม่เกิน
Credit Line
Not Exceeding
100,000
บาทต่อราย Baht / Person

อัตราดอกเบี้ย
Interest Rate
(Effective Rate)
ร้อยละ **3.99** ต่อปี
Percent / Year

- **โครงการสินเชื่อสู้ภัยโควิด-19**

เป็นผลิตภัณฑ์ทางการเงินสำหรับลูกค้าที่มีรายได้ประจำหรือประกอบอาชีพอิสระ วงเงินกู้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อราย ไม่มีหลักประกัน (Clean Loan) อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 0.35 ต่อเดือน (Flat Rate) ระยะเวลาการผ่อนชำระสูงสุดไม่เกิน 2 ปี ปลอดชำระเงินงวด (เงินต้นและดอกเบี้ย) 6 งวดแรก มีวงเงินโครงการ 10,000 ล้านบาท โดยให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน MyMo เมื่อวันที่ 14 พฤษภาคม 2564 ซึ่งมีระยะเวลาโครงการถึงวันที่ 30 กันยายน 2565 หรือจนกว่าจะครบวงเงินโครงการ

- **COVID-19 Relief Loan**

This is a financial product for fixed-income earners or self-employed persons. It offers a clean loan, with a credit line not exceeding 10,000 Baht/person at an interest rate of 0.35 percent/month (flat rate). The maximum repayment period is 2 years with repayment (principal and interest) suspension for the first 6 installments. The scheme credit line is 10,000 Million Baht. Application can be made via MyMo application since 14 May 2021. The scheme is set to expire on 30 September 2022 or when the scheme credit line has been fully dispersed.

วงเงินโครงการ
Scheme Credit Line
10,000
ล้านบาท / Million Baht

วงเงินกู้ไม่เกิน
Credit Line
Not Exceeding
100,000
บาทต่อราย Baht / Person

อัตราดอกเบี้ย
Interest Rate
(Flat Rate)
ร้อยละ **0.35** ต่อเดือน
Percent / Month

- **สินเชื่อสร้างงาน สร้างอาชีพ**

ธนาคารออมสินได้ออกมาตรการสินเชื่อสร้างงาน สร้างอาชีพ เพื่อช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อน เร่งเยียวยา ฟื้นฟู คืนอาชีพและคืนความสุขให้กับประชาชน รวมถึงผู้ประกอบการที่ได้รับผลกระทบหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด19 ผ่อนคลายลง ให้สามารถกลับมาดำเนินธุรกิจ มีอาชีพและมีรายได้ โดยให้บริการสินเชื่อสำหรับกลุ่มลูกค้าผู้เริ่มประกอบอาชีพ หรือผู้ประกอบการรายย่อย ผู้ประกอบการขนาดเล็ก หรือผู้ขับขี่รถสาธารณะที่ผ่านการฝึกอบรมจากหน่วยงานภาครัฐหรือเอกชน เพื่อเป็นเงินทุนเริ่มต้นในการประกอบอาชีพหรือเสริมสภาพคล่องในการประกอบอาชีพ และบรรเทาความเดือดร้อนจากผลกระทบของโรคโควิด 19 โดยมีวงเงินกู้ไม่เกิน 100,000 บาทต่อราย ไม่มีหลักประกัน (Clean Loan) และวงเงินกู้เกินกว่า 100,000 - 300,000 บาทต่อราย ใช้บุคคลค้ำประกัน หรือตามที่ธนาคารกำหนด อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 3.99 ต่อปี (Effective Rate) ระยะเวลาการผ่อนชำระสูงสุดไม่เกิน 5 ปี ปลอดชำระเงินงวด (เงินต้นและดอกเบี้ย) 6 งวดแรก มีวงเงินโครงการ 5,000 ล้านบาท โดยเปิดให้ลงทะเบียนผ่าน www.gsb.or.th ในวันที่ 25 พฤศจิกายน 2564 ทั้งนี้ อนุมัติและจัดทำสัญญาที่ธนาคารออมสินสาขา หรือแอปพลิเคชัน MyMo ซึ่งมีระยะเวลาโครงการถึงวันที่ 30 กันยายน 2565 หรือจนกว่าจะครบวงเงินโครงการ



- **Job Creation Loan**

GSB's work and job loan scheme was introduced to help those affected by the COVID-19 pandemic back on their feet. It is intended for customers who just started working, SMEs or taxi drivers who received training from a government agency or a private company as startup capital, improving business liquidity, and COVID-19 relief. The scheme offers a no-guarantee loan (clean loan), with a credit line not exceeding 100,000 Baht/person. For a credit line between 100,000 - 300,000 Baht/person, collateral is required, which can be an individual or as stipulated by GSB. The interest rate is 3.99 percent/year (Effective Rate). The maximum repayment period is 5 years with repayment (principal and interest) suspension for the first 6 installments. The scheme credit line is 5,000 Million Baht. Application can be made via www.gsb.or.th since 25 November 2021. Approval and contract signing are done in-branch or via MyMo application. The scheme is set to expire on 30 September 2022 or when the scheme credit line has been fully dispersed.

วงเงินโครงการ
Scheme Credit Line
5,000
ล้านบาท / Million Baht

วงเงินกู้แบบไม่มีหลักประกัน
Credit Line for Loan with No Collateral Not Exceeding
ไม่เกิน **100,000**

อัตราดอกเบี้ย
Interest Rate
ร้อยละ **3.99** ต่อปี
Percent / Year

วงเงินกู้แบบใช้บุคคลค้ำประกัน
Credit Line for Loan Requiring Collateral as Individual
เกินกว่า / Between **100,000 - 300,000**
บาทต่อราย / Baht / Person

การให้บริการสินเชื่อที่มีเงื่อนไขผ่อนปรนมากกว่าสินเชื่อทั่วไปของธนาคาร เพื่อช่วยสร้างโอกาสในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินสำหรับกลุ่มลูกค้าฐานรากและกลุ่มผู้ด้อยโอกาสในสังคม ดังนี้

- **สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนเพื่อแก้ไขหนี้นอกระบบ** โดยมีกลุ่มเป้าหมายให้กับลูกค้าผู้มีรายได้น้อยและประชาชนที่มีปัญหาหนี้นอกระบบ เพื่อแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบที่เกิดขึ้นจากการประกอบอาชีพ หรือเกิดจากการอุปโภคบริโภค โดยไม่ต้องเป็นการ Refinance หนี้ในระบบ **วงเงินกู้สูงสุดไม่เกิน 50,000 บาทต่อราย อัตราดอกเบี้ยคงที่ร้อยละ 1 ต่อเดือน มีวงเงินโครงการ 5,000 ล้านบาท**

- **สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนสำหรับผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ** โดยมีกลุ่มเป้าหมายให้กับผู้มีรายได้น้อยที่มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เพื่อเป็นทุนประกอบอาชีพ โดยใช้ บสย. ค้ำประกันทุกราย **วงเงินกู้สูงสุดไม่เกิน 50,000 บาทต่อราย อัตราดอกเบี้ยคงที่ร้อยละ 0.75 ต่อเดือน**

In helping the grassroots customer group and socially-disadvantaged people to have access financial products and services, GSB offers them loan services with more favorable conditions than our typical loan products as follows:

- **People's Bank Loan Project to address the informal debt problem**. This financial product is intended for low-income customers and those with informal debts. The objective is solving the problem of informal debt without the need for formal refinancing. **The maximum credit line is 50,000 Baht/person at an interest rate of 1 percent/month. The scheme credit line is 5,000 Million Baht.**

- **People's Bank Loan Project for state welfare cardholders.** This financial product is intended for low-income earners holding state welfare cards. The loans are to be used as working capital and are guaranteed by the TCG. **The maximum credit line is 50,000 Baht/person at a fixed interest rate of 0.75 percent/month.**

ผลการดำเนินงานด้านการสร้างโอกาสในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงิน
Operating Results on Creating Opportunities to Access Financial Products

- มีผู้ใช้บริการสินเชื่อเสริมพลังฐานราก (สร้างงานรายเดี่ยว) **357,549** ราย จำนวนเงิน **12,614.20** ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ **98.24** ของวงเงินโครงการ
  Grassroots Empowerment Loan (Individual Job Creation) 357,549 persons, 12,614.20 Million Baht or 98.24% of the scheme credit line

- มีผู้ใช้บริการสินเชื่ออิ่มใจ **31,358** ราย จำนวนเงิน **1,935.10** ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ **96.76** ของวงเงินโครงการ
  "Im-Jai" Loan 31,358 persons, 1,935.10 Million Baht or 96.76% of the scheme credit line

- มีผู้ใช้บริการโครงการสินเชื่อสู้ภัยโควิด19 **847,136** ราย จำนวนเงิน **8,471.34** ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ **84.71** ของวงเงินโครงการ
  COVID-19 Relief Loan 847,136 persons, 8,471.34 Million Baht or 84.71% of the scheme credit line

- มีผู้ใช้บริการสินเชื่อสร้างงาน สร้างอาชีพ **1,578** ราย จำนวนเงิน **91.91** ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ **1.84** ของวงเงินโครงการ
  Job Creation Loan 1,578 persons, 91.91 Million Baht or 1.84% of the scheme credit line

- จำนวนลูกค้าผู้มีรายได้น้อยและประชาชนที่มีปัญหาหนี้นอกระบบ ภายใต้สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนเพื่อแก้ไขหนี้นอกระบบ **41,559** ราย จำนวนเงิน **1,936.28** ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ **38.72** ของวงเงินโครงการ
  Low-income earners and those with informal debts under the People's Bank Loan Project to solve the informal debt problem 41,559 persons, 1,936.28 Million Baht or 38.72% of the scheme credit line

- จำนวนผู้มีรายได้น้อยที่มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ภายใต้สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนสำหรับผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ **19,923** ราย จำนวนเงิน **876.45** ล้านบาท
  Low-income earners who are state welfare cardholders under the People's Bank Loan Project for state welfare cardholders 19,923 persons, 876.45 Million Baht



- **จัดอบรมสร้างการรับรู้และความเข้าใจพระราชบัญญัติสถาบันการเงินประชาชน** จำนวน **183** แห่ง และดำเนินการเตรียมความพร้อมองค์กรการเงินชุมชนเป็นสถาบันการเงินประชาชนตาม พ.ร.บ.ฯ มาตรา 16 โดยสามารถดำเนินการได้ (ข้อ 1 และ 2) จำนวน **260** แห่ง

  Organized training sessions to raise awareness about the People's Financial Institutions Act 183 times and assisted 260 community financial organizations to become People's Financial Institutions in accordance with Section 16 of the Act (Subsections 1 and 2)



- **สนับสนุนและจดทะเบียนจัดตั้งสถาบันการเงินประชาชนในปี 2564** จำนวน **2** แห่ง คือ สถาบันการเงินประชาชนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย และสถาบันการเงินประชาชนบ้านวังสรรพรส อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี (ยอดรวมทั้งหมด 5 แห่ง โดยดำเนินการในปี 2563 จำนวน 3 แห่ง)

  Supported the process of establishing and registered 2 People's Financial Institutions in 2021: People's Financial Institution Mae Khao Tom Sub-district, Mueang Chiang Rai District, Chiang Rai Province, and People's Financial Institutions Ban Wang Sappharot, Khlung District, Chanthaburi Province (5 People's Financial Institutions have been established, with 3 in 2020).

การให้ความรู้ทางการเงิน [3-3] [FS16]

Financial Literacy

ความรู้ทางการเงินที่ไม่เพียงพออาจส่งผลให้การบริหารจัดการทรัพยากรทางการเงินเกิดความผิดพลาด หรือเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการอย่างไม่เหมาะสม ซึ่งมีส่วนส่งผลให้เกิดภาระหนี้และปัญหาทางการเงินตามมา โดยเฉพาะกับกลุ่มผู้มีรายได้น้อย ดังนั้น ธนาคารออมสินจึงให้ความสำคัญในการเพิ่มพูนความรู้ทางการเงินโดยมุ่งส่งเสริมการออมและสร้างวินัยทางการเงินในทุกช่วงวัยตั้งแต่เด็ก เยาวชน ประชาชนทั่วไป และผู้สูงวัย เช่น การส่งเสริมการออมให้เด็ก/เยาวชนผ่านธนาคารโรงเรียนดิจิทัล การเสริมสร้างความรู้และความเข้มแข็งทางการเงินให้กับประชาชนผ่านแอปพลิเคชัน “ออมตังค์” และการส่งเสริมการออมให้ผู้สูงอายุผ่านแอปพลิเคชัน GSB Senior Wow เป็นต้น ซึ่งการให้ความรู้ทางการเงินถือเป็นกลไกสำคัญในการบรรเทาผลกระทบของปัญหาหนี้นอกระบบ และยังส่งเสริมให้เกิดการสร้างโอกาส การพัฒนาคุณภาพชีวิต ยกระดับความสามารถในการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อแก้ไขปัญหาการก่อหนี้เกินตัว ตลอดจนความเสี่ยงทางการเงินอื่น ๆ

Inadequate financial literacy may result in mismanagement of financial resources or choosing unsuitable financial products and services, leading to indebtedness and financial difficulties, especially among low-income earners. Therefore, GSB recognizes the importance of financial literacy to promote savings and financial discipline for everyone, including children, youth, general public and the elderly, for example promoting savings among children/youth through Digital School Bank; improving financial literacy for the general public through the “Oomtang” application; and promoting savings among the elderly through the GSB Senior Wow application. Financial literacy is crucial for solving the informal debt problem and creating opportunities, improving the quality of life as well as enhancing one’s capacity to benefit from products and services to avoid debt problems and other financial risks.

เป้าหมายด้านการให้ความรู้ทางการเงิน

สร้างวินัยทางการเงินควบควบคู่กับการส่งเสริมความรู้ทางการเงินในกลุ่มเด็ก เยาวชน และประชาชนทั่วไป โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าฐานราก

Objective of Financial Literacy

Instilling financial discipline and promoting financial knowledge among children / youth / general public, especially the grassroots group.

แนวทางบริหารจัดการด้านการให้ความรู้ทางการเงิน
Management Guidelines on Financial Literacy

ตามที่กระทรวงการคลังมีนโยบายให้ธนาคารออมสินช่วยเหลือประชาชนผู้ลงทะเบียนสวัสดิการแห่งรัฐที่เป็นหนี้นอกระบบให้สามารถแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบและใช้บริการทางการเงินในระบบได้ และรัฐบาลมีนโยบายพัฒนาให้ยกระดับรายได้ของผู้ลงทะเบียนสวัสดิการแห่งรัฐให้หลุดพ้นจากความยากจน ธนาคารจึงได้ดำเนินการส่งเสริมการออมเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน เสริมสร้างความสุขและอนาคตที่มั่นคงของประชาชนระดับฐานราก ดังนี้

GSB is assigned by the Ministry of Finance to help those on state welfare benefits with informal debt problems to access formal financial services. The government resolved to raise the income level of those on state welfare benefits above the poverty line. GSB has worked to promote savings for sustainable national development, happiness and secure future of the grassroots people as follows:

- **โครงการให้ความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy: FL)**

ธนาคารสนับสนุนมาตรการพัฒนาคุณภาพชีวิตกลุ่มลูกค้าฐานรากที่เข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบ โดยการให้ความรู้ทางการเงิน (FL) ซึ่งเป็นกระบวนการให้ความรู้โดยจัดทำสื่อวีดิทัศน์และสื่อเอกสารสำหรับใช้ในการอบรมตามจำนวนของกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่ของสาขา โดยมีรายละเอียดเนื้อหาเกี่ยวกับแนวทางเศรษฐกิจพอเพียงในชีวิตประจำวัน การมีวินัยทางการเงิน การเป็นหนี้อย่างมีความสุข การไม่พึ่งพาหนี้นอกระบบ มีการสอนให้ผู้เข้าอบรมทำบัญชีรับ-จ่ายในครัวเรือนและการสร้างวินัยทางการเงินตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

- **Financial Literacy: FL**

GSB aims to improve the quality of life of the grassroots customer group by enabling them to access formal funding sources through the Financial Literacy Program. The Program is an educational process with video media and document materials created specifically for the target groups in GSB branch areas. The program content consists of application of the sufficiency economy to everyday life, financial discipline, living with debts, avoiding informal loans, household accounting and fostering financial discipline in accordance with the sufficiency economy philosophy.



- **การให้ความรู้ทางการเงินออนไลน์ (Online Financial Literacy: OFL)**

การให้ความรู้ทางการเงินออนไลน์แก่กลุ่มลูกค้าฐานรากที่ประสงค์พัฒนาตนเองและให้ความสนใจกับความรู้ทางการเงินผ่านช่องทางออนไลน์ผ่านเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน “ออมตังค์” โดยเริ่มเปิดผ่านเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน “Oomtang” ซึ่งเปิดให้เข้าใช้งานได้ในปี 2564 เพื่อสะดวกต่อการเข้าถึงช่องทางการให้ความรู้ทางการเงินของกลุ่มลูกค้าฐานราก ประกอบด้วยหลักสูตรความรู้ทางการเงินในรูปแบบคลาสเรียนออนไลน์ สื่อความรู้ทางการเงินในรูปแบบภาพและคลิปวิดีโอ และเครื่องมือสำหรับอำนวยความสะดวกในการบริหารจัดการเงิน ระบบให้ความรู้ทางการเงินแบบออนไลน์ ช่วยให้เกิดการเข้าถึงความรู้ทางการเงินได้อย่างกว้างขวางและทั่วถึง เท่าเทียมกัน โดยผู้เรียนสามารถใช้เครื่องมือนี้ในการทบทวนและประเมินความรู้ความเข้าใจได้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง

- **Online Financial Literacy: OFL**

Grassroots customers interested in self-improvement and learning about financial literacy can do so with ease via “Oomtang” website and mobile application since 2021. The content available includes online classes on financial literacy, infographic and video clip materials, and financial management tools. The Online Financial Literacy platform enables extensive and equitable dissemination of financial knowledge. It also allows learners to revise the content and self-evaluate on a regular basis.

- **การส่งเสริมการออมและสร้างวินัยทางการเงินให้กับเด็กและเยาวชน**

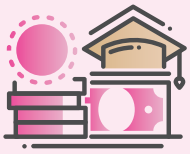
ธนาคารออมสินได้ดำเนินโครงการธนาคารโรงเรียนเพื่อส่งเสริมการออมและสร้างวินัยทางการเงินให้กับเด็กและเยาวชน ซึ่งเป็นโครงการที่สนับสนุนบทบาทและวิสัยทัศน์ของธนาคารออมสินในการเป็นผู้นำในการส่งเสริมการออม และสร้างวินัยทางการเงินให้กับกลุ่มเด็กและเยาวชน ด้วยการดำเนินชีวิตที่เปลี่ยนไปในยุคปัจจุบัน ธนาคารโรงเรียนได้พัฒนารูปแบบการออมให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับการออมในยุคดิจิทัล โดยมีผู้บริหาร ครู อาจารย์ และนักเรียนนักศึกษาเป็นผู้ดำเนินงานด้วยตนเอง นอกจากนี้ธนาคารออมสินยังสนับสนุนในส่วนของเครื่องคอมพิวเตอร์ เอกสารสิ่งพิมพ์ และวัสดุเครื่องใช้สำนักงานที่เกี่ยวข้องสำหรับการดำเนินงาน รวมทั้งการให้ความรู้ คำปรึกษา และการใช้ระบบงานอย่างถูกต้อง

- **Savings promotion and fostering financial discipline in children and youth**

GSB's School Bank Project is designed to promote savings and foster financial discipline in children and youth. It complements GSB's functions and vision of being a leader in savings and fostering financial discipline in children and youth. School Bank's modes of savings have evolved to better suite the digital era. It is run by teachers and students. GSB supports them in terms of computer equipment, print materials and office supplies as well as providing information and operational advice.

โครงการธนาคารโรงเรียน ธนาคารออมสิน เริ่มดำเนินการตั้งแต่ปี 2541 จนถึงปัจจุบันเป็นเวลากว่า 23 ปีของการสร้างจิตสำนึกรักการออมให้กับเด็กและเยาวชนตั้งแต่วัยเยาว์ อันจะส่งผลให้เติบโตไปเป็นผู้ใหญ่ที่เห็นความสำคัญของการออม รู้จักการใช้จ่ายเงินอย่างเหมาะสม และสามารถพึ่งพาตนเองได้ในอนาคต ตลอดจนส่งผลให้ประเทศชาติเข้มแข็งได้ด้วยเงินออมของคนในชาติ โดยเป็นการจำลองสาขาของธนาคารไว้ในสถาบันการศึกษาเปิดโอกาสให้นักเรียนและนักศึกษาเป็นผู้ดำเนินการธนาคารด้วยตนเอง ภายใต้การดูแลของธนาคารออมสินสาขา ซึ่งจะทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงคอยให้คำแนะนำ และดูแลการดำเนินงาน

GSB's School Bank Project started in 1998. For over 23 years, School Banks have helped instill a savings habit in children and youth, so that they become responsible adults who understand the importance of savings, smart spending and self-reliance. Collective savings also contribute to national financial security. A GSB branch is simulated in the school where students operate the bank themselves under the supervision and guidance of a designated GSB branch.



ปัจจุบันมีธนาคารโรงเรียนทั่วประเทศ
School Banks nationwide
1,200 แห่ง / Locations



มีบัญชีการออมกว่า
Savings accounts
2.59 ล้านบัญชี / Million Accounts

เงินออมกว่า / Savings over
1,193 ล้านบาท / Million Baht



โดยตั้งแต่ปี 2562 ธนาคารได้พัฒนาบริการทางการเงินเพื่อเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเด็กและเยาวชน ในรูปแบบ Digital School Bank

Since 2019, GSB has offered a financial service targeting children and youth in the form of Digital School Bank

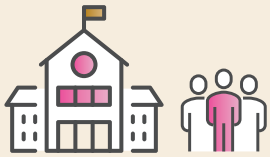
ณ สิ้นปี 2564 มีจำนวนสะสม
As of the end of 2021, there are
56 แห่ง / School Banks



มีบัญชีสะสม / Total savings of
46,660
บัญชี / Cumulative accounts

ยอดเงินฝากสะสม
Total savings of
5,597,029
บาท / Baht

- การส่งเสริมความรู้ทางการเงินและสนับสนุนวินัยการออมให้กับเด็ก/เยาวชน [FS16]
- Promotion of financial literacy and fostering financial discipline in children/youth



ชุมชนธนาคารโรงเรียน
School Bank Community

- ธนาคารโรงเรียน School Bank
- Virtual School Bank
- Digital School Bank
- ส่งเสริมศักยภาพเยาวชนด้านดนตรี กีฬา วิชาการ
  Promote the music, sports, academics potential of youth

ต่อยอดและพัฒนาศักยภาพเยาวชนที่เป็นสมาชิกธนาคารโรงเรียนและธนาคารโรงเรียนเสมือนจริง ด้วยกิจกรรมการแข่งขันกีฬา การประกวดดนตรี และการส่งเสริมด้านวิชาการ

Continue and develop the potential of youth who are members of the School Bank and Virtual School Bank by organizing sports competitions, music contests and academic promotion.

2541 / 1998 — ธนาคารโรงเรียน School Bank



เป็นการจำลองสาขาของธนาคารในสถาบันการศึกษา และให้นักเรียนนักศึกษาเป็นผู้ดำเนินงานด้วยตนเองภายใต้การดูแลของธนาคารออมสินสาขา

School Banks are simulated bank branch offices in educational institutions which are operated by students themselves under the supervision of GSB branch.

2559 / 2016 — Virtural School Bank



เป็นธนาคารโรงเรียนเสมือนจริงในรูปแบบเครือข่ายสังคมออนไลน์แบบสามมิติ

It is a Virtual School Bank in the form of a 3D social network.

2562 - 2564 / 2019 - 2021 — Digital School Bank

ประยุกต์บริการ GSB Corporate Internet Banking และบริการ Mobile Banking (MyMo) ทดแทนระบบงานธนาคารโรงเรียนเดิม

Digital School Bank applies GSB Corporate Intenet Banking and Mobile Banking (MyMo) to replace the existing School Bank system.

ปี 2562 - 2564 เน้นการสร้างความเข้มแข็งของชุมชนผ่าน Digital School Bank เพื่อให้เป็นช่องทางในการส่งเสริมการออม และสร้างวินัยทางการเงิน เกิดการออมเงินอย่างต่อเนื่องกับธนาคาร แม้ว่าจะจบการศึกษาไปแล้ว

During 2019 - 2021 the Bank focused on strengthening communities through "Digital School Bank" as channels to promote savings and create financial discipline and encourage students to continue to maintain their savings with the Bank even after graduation.

การดำเนินงานที่สำคัญด้านการให้ความรู้ทางการเงิน
Key Operating Results on Financial Literacy

- **จัดกิจกรรมฝึกอบรมกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่ของสาขาของธนาคาร** ภายใต้โครงการให้ความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy: FL) ซึ่งเป็นกระบวนการให้ความรู้ โดยจัดทำสื่อวีดิทัศน์และสื่อเอกสารสำหรับใช้ในการอบรมตามจำนวนของกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่ของสาขา โดยมีรายละเอียดเนื้อหาประกอบด้วยแนวทางปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในชีวิตประจำวัน การมีวินัยทางการเงิน การเป็นหนี้อย่างมีความสุข การไม่พึ่งพาหนี้นอกระบบ มีการสอนให้ผู้เข้าอบรมทำบัญชีรับ-จ่ายในครัวเรือน และการสร้างวินัยทางการเงินตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

- Financial Literacy (FL) training courses were organized for the target groups in GSB branch areas. The program is an educational program supplemented by video media and document materials produced specifically for the target groups in GSB branch areas. The program content consists of application of the sufficiency economy to everyday life, financial discipline, living with debts, avoiding informal loans, household accounting and fostering financial discipline in accordance with the sufficiency economy philosophy.

- **จัดกิจกรรมฝึกอบรมหลักสูตรความรู้ทางการเงินในรูปแบบของคลาสเรียนออนไลน์** สื่อความรู้ทางการเงินในรูปแบบภาพและคลิปวิดีโอ และเครื่องมือสำหรับอำนวยความสะดวกในการบริหารจัดการเงิน ระบบให้ความรู้ทางการเงินแบบออนไลน์ ภายใต้การให้ความรู้ทางการเงินออนไลน์ (Online Financial Literacy: OFL)

- Online Financial Literacy (OFL) includes online training courses on financial literacy, infographic and video clip materials, financial management tools.

- **ดำเนินโครงการให้ความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy) แก่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา** โดยมุ่งเสริมสร้างความรู้และเพิ่มพูนทักษะทางการเงินให้แก่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ดูแลวินัยทางการเงินและสุขภาพทางการเงินให้มีความเข้มแข็งด้วยกระบวนการพึ่งพาตนเอง ตลอดจนเป็นแบบปฏิบัติและตัวอย่างที่ดีแก่เด็กและเยาวชน โดยดำเนินการจัดอบรมผ่านทางช่องทางออนไลน์จำนวน 2 รุ่น ได้แก่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลพบุรี เขต 1 ผ่านทางแอปพลิเคชัน Zoom และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานนทบุรี เขต 2 ผ่านทางแอปพลิเคชัน LINE โดยเรียนเชิญคุณสุทธิคุณ ศิริอนันต์ ตำแหน่งผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบริหารผลิตภัณฑ์และการตลาดนโยบายรัฐ วิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ บรรยายในหัวข้อ “จัดการเงินดี ชีวีมีสุข” ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับการออมเงิน การบริหารจัดการหนี้ ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ภัยทางการเงิน รวมถึงการตรวจสุขภาพทางการเงิน









- **Provided financial literacy trainings for government teachers and educational personnel,** focusing on enhancing the financial skills to be used in their everyday life in accordance with the sufficiency economy philosophy, self-reliance on upholding financial discipline and financial health, as well as setting a good example for children and youth. Two online training courses were organized: for Lopburi Primary Educational Service Area Office 1 via Zoom application, and for Nonthaburi Primary Educational Service Area Office 2 via LINE application. Mr. Sutthikun Sirianan, Assistant Vice President of Department for Product Management and Government Policy Marketing, spoke on the topic of “Good Financial Management, Happy Life”, which covered savings, debt management, sufficiency economy philosophy, financial harms and financial health checkup.



การอบรมโครงการให้ความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy) ประจำปี 2564 แก่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลพบุรี เขต 1

Financial Literacy Program 2021 for government teachers and educational personnel Lopburi Primary Educational Service Area Office 1



การอบรมโครงการให้ความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy) ประจำปี 2564 แก่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานนทบุรี เขต 2

Financial Literacy Program 2021 for government teachers and educational personnel Nonthaburi Primary Educational Service Area Office 2

- ในปี 2564 ได้อนุมัติเป็นธนาคารโรงเรียนดิจิทัลเพิ่มเติม 50 แห่ง (สะสมรวม 56 แห่ง) มีบัญชีสะสม 46,660 บัญชี จำนวนเงินฝากสะสม 5,597,029 บาท

- In 2021, additional 50 schools approved as Digital School Banks (56 in total) 46,660 cumulative accounts and cumulative savings of 5,597,029 baht.

	2562 / 2019	2563 / 2020	2564 / 2021
ธนาคารโรงเรียน			
• โรงเรียน / Schools (แห่ง)	1,256	1,235	1,231
• สมาชิก (ล้านคน) Members (million pax)	2.20	2.17	2.59
• เงินออม (ล้านบาท) Savings (million baht)	965.68	1,199	1,190
Digital School Bank (แห่ง)	-	6	56

- **จัดกิจกรรมส่งเสริมการออมธนาคารโรงเรียน ธนาคารออมสิน** เพื่อปลูกฝังและส่งเสริมวินัยรักการออมแก่เด็กและเยาวชน รวมทั้งสร้างขวัญกำลังใจให้กับสถานศึกษาที่เป็นธนาคารโรงเรียน ครู นักเรียนและนักศึกษาที่ปฏิบัติงานธนาคารโรงเรียน และธนาคารออมสินสาขาที่เป็นพี่เลี้ยงให้กับสถานศึกษาที่เป็นธนาคารโรงเรียน โดยดำเนินการมอบรางวัลส่งเสริมการออมสำหรับธนาคารโรงเรียนจำนวน 120 รางวัล รวมเป็นเงิน 1,670,000 บาท เงินรางวัลแบ่งตามประเภทรางวัล จำนวนรางวัล สายการศึกษาขนาดของสถานศึกษา และรางวัลสำหรับนักเรียนที่มีวินัยการออมดีเด่นจำนวน 108 รางวัล รวมเป็นเงิน 650,000 บาท

- **Through Digital School Banks,** GSB hopes to instill a savings habit in children and youth. To incentivize schools, participating teachers/students and supervising GSB branches, 120 awards in total were handed out, worth 1,670,000 baht. The awards were given according to award category / number of awards / type of educational institution / size of educational institution as well as students with outstanding savings discipline, in total 108 awards worth 650,000 baht.



ผลการดำเนินงานด้านการให้ความรู้ทางการเงิน
Operating Results on Financial Literacy

- **มีผู้เข้ารับการอบรม 228,753 คน** ภายใต้โครงการให้ความรู้ทางการเงิน (FL)

  228,753 Participants in the Financial Literacy Program
- **ผู้เข้าใช้งานระบบทั้งหมด 197,230 ราย** และมีผู้สมัครเป็นสมาชิก 3,702 ราย ภายใต้การให้ความรู้ทางการเงินออนไลน์ (OFL)

  197,230 Users accessing the system, 3,702 applicants from the Online Financial Literacy Program
- **มีผู้เข้ารับการอบรม 401 คน** ภายใต้โครงการให้ความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy) แก่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ประกอบด้วย
  - สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลพบุรี เขต 1 จำนวน **127 คน**
  - สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานนทบุรี เขต 2 จำนวน **274 คน** โดยผลการทำแบบทดสอบประเมินความรู้ Pretest - Posttest ของผู้เข้ารับการอบรมทั้งหมดพบว่า 96.26% มีการพัฒนาความรู้ที่ดีขึ้น เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน
  - ความสำเร็จในการดำเนินการตามแผนเสริมสร้างความรู้ทางการเงินและส่งเสริมวินัยการออมอยู่ที่ 100%

401 Participants in the training courses on financial literacy for government teachers and educational personnel:

- Lopburi Primary Educational Service Area Office 1, **127 participants**
- Nonthaburi Primary Educational Service Area Office 2, **274 participants**. As indicated by the pre-test and post-test results, the financial literacy of 96.26% of the participants have improved.
- The success rate of the program on enhancing financial literacy and promoting savings discipline was 100%.



ผู้เข้ารับการอบรม
The financial literacy of
96.26%
มีพัฒนาการความรู้ที่ดีขึ้น
of the participants
have improved

การลงทุนและการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ [3-3]

Responsible Investment and Lending



ธนาคารออมสินให้ความสำคัญในดำเนินการตามกรอบนโยบายเรื่อง “การธนาคารที่ยั่งยืน (Sustainable Banking)” ของธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ใช้เป็นแนวทางกำกับให้สถาบันการเงินในประเทศไทยต้องตระหนักต่อการปรับเปลี่ยนการดำเนินธุรกิจของสถาบันการเงินในปัจจุบันไปสู่การธนาคารที่ยั่งยืน เช่น การออกและบังคับใช้นโยบายสินเชื่อ (Credit Policy) ที่ชัดเจน โดยคำนึงถึงความเสี่ยงด้านสังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล (ESG) การบูรณาการกระบวนการประเมินความเสี่ยง ESG เข้าสู่กระบวนการปล่อยสินเชื่อของธนาคาร เป็นต้น เพื่อให้เป็นการธนาคารที่มุ่งเน้นการเติบโตอย่างยั่งยืนของธุรกิจและสังคมในระยะยาวมากกว่าผลตอบแทนในระยะสั้น โดยดำเนินการด้วยความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและอยู่ภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ดี

GSB is committed to adhering to the Bank of Thailand’s policy on “Sustainable Banking”, which is a regulatory framework for Thai financial institutions, urging them to transition their existing business operations to sustainable banking, e.g. issuance of a clear credit policy and strictly complying with it, taking into consideration social, environmental and governance (ESG) risks, as well as integrating EGS risks in the lending process. The goal is sustainable banking that strives towards long-term business and social sustainability rather than short-term profit taking, focusing on environmental and social responsibility, stakeholder participation and good governance.

เป้าหมายด้านการลงทุนและการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ

ให้ความสำคัญในการลงทุนและสนับสนุนสินเชื่อที่คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG)

Objective of Responsible Investment and Lending

Encourage investment and lending that take into consideration environmental and social responsibility and governance (ESG).

แนวทางบริหารจัดการด้านการลงทุนและการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ [former FS1]

ธนาคารออมสินได้ลงนามรับ “หลักการธนาคารที่รับผิดชอบ (Principle for Responsible Banking)” ของสำนักงานโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติว่าด้วยข้อริเริ่มทางการเงิน (UNEP FI) เพื่อยกระดับการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลให้สอดคล้องตามมาตรฐานสากล ครอบคลุมถึงการให้บริการทางการเงินของธนาคาร โดยธนาคารได้มีการกำหนดนโยบายการลงทุน (Investment Policy) เพื่อเป็นกรอบและแนวทางในการบริหารจัดการพอร์ตการลงทุน ให้บรรลุภารกิจตามนโยบายและแผนกลยุทธ์ของธนาคารสามารถบริหารสภาพคล่องส่วนเกิน จัดสรรเงินลงทุนให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ธนาคารยอมรับได้ โดยในปี 2564 ธนาคารได้มีการทบทวนนโยบายหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการให้สินเชื่อและการลงทุนอย่างมีความรับผิดชอบ โดยมีการทบทวนนโยบายการลงทุน ซึ่งได้กำหนดข้อห้ามการลงทุนโดยธนาคารต้องไม่ลงทุนโดยตรง (Direct Investment) ในธุรกิจต่อไปนี้

- ธุรกิจผิดกฎหมาย เช่น การพนัน ยาเสพติด การค้าประเวณี ฯลฯ
- ธุรกิจที่ขัดกับความสงบเรียบร้อยหรือขัดต่อศีลธรรมอันดี
- ธุรกิจประเภทอาบอบนวด โรงแรมม่านรูด

ธนาคารยังได้กำหนดนโยบายสินเชื่อธุรกิจสำหรับเป็นเครื่องมือสำคัญในการกำหนดกรอบการดำเนินงานด้านสินเชื่อธุรกิจ ซึ่งมีแนวทางการบริหารความเสี่ยงสินเชื่อธุรกิจที่ครอบคลุมตั้งแต่การกำหนดขนาดของธุรกิจ หน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการสินเชื่อ ขอบเขตการให้สินเชื่อ สินเชื่อต้องห้าม สินเชื่อที่ต้องพิจารณาเป็นพิเศษ การอนุมัติสินเชื่อ กระบวนการพิจารณาสินเชื่อ การประเมินและติดตามคุณภาพสินเชื่อ การออกผลิตภัณฑ์ใหม่ การบริหารความเสี่ยง การทบทวนและแก้ไขนโยบายสินเชื่อธุรกิจ รวมถึงข้อยกเว้นในการปฏิบัติตามนโยบายสินเชื่อธุรกิจ เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานสินเชื่อธุรกิจเป็นไปในแนวทางเดียวกัน สอดคล้องกับกฎเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแลและหลักปฏิบัติสากล ตลอดจนสามารถบริหารจัดการความเสี่ยงที่เกิดจากการให้สินเชื่อได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งภายใต้นโยบายสินเชื่อธุรกิจ ธนาคารได้มีการกำหนดเกณฑ์การให้สินเชื่อที่สำคัญ ได้แก่ สินเชื่อที่ธนาคารพึงสนับสนุนและสินเชื่อต้องห้าม ดังนี้

Management Guidelines on Responsible Investment and Lending [former FS1]

GSB has undertaken to comply with the “Principle for Responsible Banking” of the United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI), to enhance its ESG operations to meet international standards as well as applying them to the provision of financial services. GSB has adopted an investment policy, which serves as a framework and guidance for managing its investment portfolio. The purpose of the policy is to ensure that the goals of GSB’s policy and strategy are achieved, excess liquidity is well-managed, investment capital is effectively allocated within an acceptable level of risk. In 2021, GSB reviewed its policy or regulations concerning responsible lending and investment, including prescribing a prohibition on direct investment in the following businesses:

- Illegal businesses, e.g. gambling, narcotics, prostitution, etc.
- Business contrary to public order and morality
- Massage parlors and love motels

GSB’s business credit policy is an important tool for setting the parameters of business lending operations. It includes business lending risk management encompassing factors such as business size, responsibility of employees and work units involved in the lending process, loan scope, prohibited loans, loans requiring special considerations, loan approval, loan consideration process, loan performance evaluation and follow-up, introduction of new products, risk management, review and revision of the business credit policy, as well as exceptions to compliance with the business credit policy. This is to ensure consistency in the business lending operations, in accordance with regulatory rules and international practices, as well as ensuring efficient and effective credit risk management. Under the business credit policy, GSB has prescribed the following key credit requirements, i.e. GSB-promoted loans and prohibited loans as follows:



- **สินเชื่อที่ธนาคารพึงสนับสนุน**

เป็นสินเชื่อที่ธนาคารพึงสนับสนุนเพื่อให้สอดคล้องกับแนวทาง ESG และ BCG Economy โดยสินเชื่อที่ธนาคารพึงสนับสนุน ได้แก่

(1) สินเชื่อที่ให้แก่ธุรกิจที่ส่งเสริมการดำเนินงานตามแนวทาง ESG เป็นธุรกิจที่ให้ความสำคัญกับการประกอบธุรกิจที่คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม (Environment) สังคม (Social) และการกำกับดูแลหรือธรรมาภิบาล (Governance)

(2) สินเชื่อที่ให้แก่ธุรกิจที่ส่งเสริมเศรษฐกิจชีวภาพ (Bio Economy) เป็นธุรกิจที่เน้นการเพิ่มมูลค่าให้กับสินค้าโดยผ่านการนำความรู้ เทคโนโลยี และนวัตกรรมมาพัฒนาทรัพยากรชีวภาพ หรือผลผลิตทางการเกษตร

(3) สินเชื่อที่ให้แก่ธุรกิจที่ส่งเสริมเศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy) เป็นธุรกิจที่เน้นการลดปริมาณของเสียให้น้อยลงหรือเท่ากับศูนย์ (Zero Waste) โดยผ่านการนำทรัพยากรมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและคุ้มค่าที่สุด ด้วยการปรับกระบวนการผลิต ตลอดจนนำวัสดุกลับมาใช้ซ้ำ (Reuse) และแปรสภาพกลับมาใช้ใหม่ (Recycle)

(4) สินเชื่อที่ให้แก่ธุรกิจที่ส่งเสริมเศรษฐกิจสีเขียว (Green Economy) เป็นธุรกิจที่เน้นการแก้ไขปัญหามลพิษเพื่อลดผลกระทบต่อโลกอย่างยั่งยืน โดยผ่านการพัฒนาที่สมดุลทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เน้นการใช้ทรัพยากรอย่างสมดุล

(5) สินเชื่อที่ให้แก่ธุรกิจที่อยู่ในอุตสาหกรรมเป้าหมาย (S-Curve) ของประเทศ

(6) สินเชื่อที่ดำเนินการตามนโยบายภาครัฐ หรือสนับสนุนความมีเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ

- **GSB-promoted Loans**

These are loans promoted by GSB, consistent with the ESG approach and BCG Economy:

(1) Loans for businesses that are ESG-compliant.

(2) Loans for businesses that promote bioeconomy: creating value for products by utilizing knowledge, technology and innovation to improve biological resources or agricultural products.

(3) Loans for businesses that promote circular economy: waste reduction or elimination (zero waste) through adjustment of the manufacturing process towards reuse and recycling, to achieve resource optimization.

(4) Loans for businesses that promote green economy: striving to addressing the pollution problem in a sustainable manner through development that balances the economy, society and environment, as well as moderate resource utilization.

(5) Loans for businesses in Thailand's targeted S-Curve industries.

(6) Loans in accordance with government policies or in support of economic stabilization.

- **สินเชื่อต้องห้าม**

ธนาคารต้องไม่อนุมัติสินเชื่อดังต่อไปนี้

(1) สินเชื่อที่ให้แก่ธุรกิจผิดกฎหมาย เช่น การพนัน ยาเสพติด การค้าประเวณี ฯลฯ

(2) สินเชื่อที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศระงับการให้สินเชื่อ

(3) สินเชื่อที่ให้แก่บุคคลหรือนิติบุคคลที่ล้มละลาย หรือศาลมีคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์

(4) สินเชื่อที่มีวัตถุประสงค์การใช้เงินกู้ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมทางการเมือง

(5) สินเชื่อที่ให้แก่การเก็งกำไรที่ดินหรือหลักทรัพย์

(6) สินเชื่อที่ให้แก่ธุรกิจที่ขัดกับความสงบเรียบร้อยหรือขัดกับศีลธรรมอันดี

(7) สินเชื่อที่ให้แก่ธุรกิจประเภทอาบอบนวด โรงแรมม่านรูด

(8) สินเชื่อที่ให้แก่ธุรกิจที่มีการใช้แรงงานบังคับ แรงงานเด็กอย่างผิดกฎหมายที่ก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพหรืออนาคตทางการศึกษา

- **Prohibited Loans**

GSB will not approve loans in the following instances:

(1) Illegal businesses, e.g. gambling, narcotics, prostitution, etc.

(2) Prohibited by the Bank of Thailand

(3) Bankrupt persons or juristic persons or under a court's receivership order

(4) Involvement in political activities

(5) Land or securities speculation

(6) Businesses contrary to public order and morality

(7) Massage parlors and love motels

(8) Businesses involved in forced labor and illegal child labor

ทั้งนี้ ธนาคารจะมีการทบทวนนโยบายการลงทุนและนโยบายสินเชื่อธุรกิจอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง หรือเมื่อมีเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ อาทิ การเปลี่ยนแปลงของสภาวะภายในและภายนอกที่กระทบต่อนโยบาย เช่น การเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงานหรือกลยุทธ์การดำเนินงาน เป็นต้น

GSB investment and credit policies are reviewed at least annually or when a significant change occurs, e.g. internal and external change affecting policies, such as policy change or operational strategy change.

การดำเนินงานที่สำคัญด้านการลงทุนและการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ

- การทบทวนนโยบายหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการให้สินเชื่อและการลงทุนอย่างมีความรับผิดชอบ โดยคณะกรรมการธนาคารมีมติอนุมัติการทบทวนนโยบายการลงทุนประจำปี 2564 ให้กำหนดข้อห้ามการลงทุนโดยตรง (Direct Investment) ในธุรกิจผิดกฎหมาย ธุรกิจที่ขัดกับความสงบเรียบร้อยหรือขัดศีลธรรมอันดี และธุรกิจประเภทอาบอบนวด โรงแรมม่านรูด เมื่อวันที่ 19 ตุลาคม 2564
- การสนับสนุนสินเชื่อที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยธนาคารนำเสนอบริการทางการเงินแก่ลูกค้าภาครัฐ ซึ่งคำนึงถึงผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาอัตราดอกเบี้ยเพิ่มเติม โดยมีการพิจารณาปรับลดอัตราดอกเบี้ยให้แก่ลูกค้าที่มีการคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมให้ต่ำกว่าลูกค้าในอุตสาหกรรมเดียวกันที่ไม่ได้คำนึงถึงผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งธนาคารมีการอนุมัติวงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้าที่ดำเนินกิจการโดยคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงสภาพอากาศและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ บริษัทธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) ในการก่อสร้างโครงการพัฒนาพื้นที่ส่วนขยายศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 โซนซี ซึ่งโครงการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อลดภาระงบประมาณในการที่หน่วยงานรัฐเช่าอาคารสำนักงานของเอกชน โดยโครงการฯ ได้ถูกออกแบบให้เป็นอาคารประหยัดพลังงาน
- การเตรียมความพร้อมในการจัดสรรเงินลงทุนส่วนหนึ่งเพื่อลงทุนในตราสารหนี้เพื่อความยั่งยืน (ESG Bond) ซึ่งประกอบด้วยตราสารหนี้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Green Bond) ตราสารหนี้เพื่อพัฒนาสังคม (Social Bond) และตราสารหนี้เพื่อความยั่งยืน (Sustainability Bond) เช่น พันธบัตรรัฐวิสาหกิจที่ออกโดยการเคหะแห่งชาติและหุ้นกู้ภาคเอกชนที่ออกโดยบริษัททางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นต้น

Key Operations on Responsible Investment and Lending

- In 2021, the policy and regulations concerning responsible investment and lending were revised according to the decision of GSB Board of Directors on 19 October 2021. The revision includes a prohibition on direct investment in illegal businesses, businesses contrary to public order and morality, massage parlors and love motels.
- Promoting green loans by offering financial services to public sector clients which take into account the environmental impact. Environmentally-conscious customers may be offered a lower interest rate than those which disregard the environmental impact. GSB has approved loans for clients whose operations take into account their carbon footprint and the environment impact, namely Dhanarak Asset Development Co., Ltd. (DAD) for the construction of the extension project of the Government Complex Commemorating His Majesty the King's 80th Birthday Anniversary, 5th December, B.E. 2550 (2007), Zone C. The objective of this project is to reduce the budgetary burden of government agencies in renting private office space. The project is designed as an energy-saving building.
- Allocating funds for investing in ESG Bond, which comprises Green Bond, Social Bond and Sustainability Bond, e.g. state enterprise bond issued by the National Housing Authority and corporate bond issued by Bangkok Expressway and Metro, PCL.

ผลการดำเนินงานด้านการลงทุนและการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ [FS8]

ยอดคงค้างโครงการสินเชื่อที่เป็นประโยชน์ต่อสิ่งแวดล้อมในปี 2564 จำนวน 1,778.04 ล้านบาท คิดเป็น 0.21% ของสินเชื่อทั้งหมด

Operating Results on Responsible Investment and Lending [FS8]

Outstanding balance of green loans in 2021 is 1,778.04 Million Baht or 0.21% of all loans.

โครงการสินเชื่อด้านสิ่งแวดล้อม Green Loan Projects	ยอดคงค้าง (ล้านบาท) Outstanding Balance (Million Baht)		
	ปี 2562 2019	ปี 2563 2020	ปี 2564 2021
วงเงินกู้ระยะยาวแก่บริษัทธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด วงเงิน 1,500 ล้านบาท อายุเงินกู้ 5 ปี 5-year long term loan for Dhanarak Asset Development, Co., Ltd., with credit line of 1,500 Million Baht	390.00	1,153.00	1,153.00
วงเงินกู้ระยะยาวแก่บริษัทธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด วงเงิน 6,700 ล้านบาท อายุเงินกู้ 3 ปี 3-year long term loan for Dhanarak Asset Development, Co., Ltd., with credit line of 6,700 Million Baht	-	-	625.04
รวมยอดคงค้างโครงการที่เป็นประโยชน์ต่อสิ่งแวดล้อมทั้งหมด Total outstanding balance of all green projects	390.00	1,153.00	1,778.04
ยอดคงค้างของสินเชื่อรวมทั้งหมด Total outstanding balance of all loans	0.75	0.71	0.86
สัดส่วนร้อยละของสินเชื่อที่เป็นประโยชน์ต่อสิ่งแวดล้อมต่อสินเชื่อทั้งหมด Ratio of green loans to all loans	0.05	0.16	0.21

สินเชื่อที่ผ่านการประเมินด้านสิ่งแวดล้อมและได้รับการอนุมัติ ได้แก่ บริษัทหินกองเพาเวอร์ จำกัด บริษัทกัลฟ์ เจพี ยูที จำกัด บริษัทราช กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) และบริษัทผลิตไฟฟ้าราชบุรี จำกัด รวมวงเงิน 5,353 ล้านบาท

Environmentally-assessed and approved loans for Hin Kong Power Co., Ltd.; Gulf JP UT Co., Ltd.; RATCH Group, PCL.; and Ratchaburi Electricity Generating Co., Ltd. With total credit line of 5,353 Million Baht.

ลูกค้าที่ได้รับการอนุมัติ Approved Clients	วงเงิน (ล้านบาท) Credit Line (Million Baht)	การดำเนินงานที่สำคัญ Key Operating Results
บริษัทหินกองเพาเวอร์ จำกัด Hin Kong Power Co., Ltd.	2,000.00	ลงทุนในธุรกิจผลิตไฟฟ้า โรงไฟฟ้าพลังงานความร้อนร่วมหินกอง ตั้งอยู่ที่ตำบลหินกอง อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี ประกอบด้วยหน่วยผลิตไฟฟ้าจำนวน 2 ชุด ชุดละ 700 เมกะวัตต์ ใช้ก๊าซธรรมชาติเป็นเชื้อเพลิง Investing in the electricity generating business: Hin Kong Combined Cycle Power Plant, located at Hin Kong Sub-district, Mueang Ratchaburi District, Ratchaburi Province, comprising two 700-megawatt electricity generating units powered by natural gas.

ลูกค้าที่ได้รับการอนุมัติ Approved Clients	วงเงิน (ล้านบาท) Credit Line (Million Baht)	การดำเนินงานที่สำคัญ Key Operating Results
บริษัทกัลฟ์ เจพี ยูที จำกัด Gulf JP UT Co., Ltd.	1,353.00	ประกอบธุรกิจประเภทไฟฟ้า ก๊าซ ไอน้ำ และระบบการปรับอากาศ โดยให้บริการด้านการผลิตและการส่งไฟฟ้า Business types: electricity, gas, steam and air conditioning system, offering services in electricity generation and transmission.
บริษัทราช กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) บริษัทผลิตไฟฟ้าราชบุรี จำกัด RATCH Group, PCL. Ratchaburi Electricity Generating Co., Ltd.	1,500.00 500.00	ลงทุนในบริษัทพัฒนาโครงการโรงไฟฟ้าที่ใช้เชื้อเพลิงหลักประเภทต่าง ๆ โครงการพลังงานทดแทน ตลอดจนธุรกิจเกี่ยวเนื่องกับการผลิตไฟฟ้าและพลังงานด้านอื่น ๆ รวมทั้งระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน ครอบคลุมทั้งในประเทศและต่างประเทศ Investing in different types of power plant development projects, alternative energy projects and businesses relating to electricity generation and other energy types, including domestic and overseas public infrastructure systems

มูลค่าพอร์ตการลงทุน ESG Bond จำนวน 20,576.00 ล้านบาท (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2564)

ประเภทตราสารหนี้ Bond Types	รหัสผู้ออก Bond Issuer Code	จำนวน (ล้านบาท) Amount (Million Baht)	รายละเอียด Details
LB/ Sustainability bond	ESGLB	10,181.00	พันธบัตรรัฐบาล Government bond
SOE-G/ Sustainability bond	NHA	300.00	พันธบัตรรัฐวิสาหกิจ/การเคหะแห่งชาติ State enterprise bond / National Housing Authority
SOE-G/ Social bond	NHA	5,700.00	พันธบัตรรัฐวิสาหกิจ/การเคหะแห่งชาติ State enterprise bond / National Housing Authority
SOE-NG/ Green bond	BAAC	2,400.00	พันธบัตรรัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลัง ไม่ค้ำประกัน / ธกส. State enterprise bond not guaranteed by the Ministry of Finance / Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives
Corp-bond/ Green bond	BTSG/RATCH/BGRIM	1,310.00	หุ้นกู้ภาคเอกชน Corporate bond
Corp-bond/ Sustainability bond	BEM	685.00	หุ้นกู้ภาคเอกชน Corporate bond

การลงทุนทางสังคม และการพัฒนาท้องถิ่น [3-3]

Social Investment and Local Development

ด้วยเจตนารมณ์ที่มุ่งมั่นในการเป็น “ธนาคารเพื่อสังคม” ธนาคารจึงให้ความสำคัญต่อการลงทุนทางสังคมและการพัฒนาท้องถิ่น โดยมุ่งส่งเสริมการลงทุนทางสังคมในกลุ่มฐานรากหรือขาดความพร้อมให้สามารถยกระดับคุณภาพชีวิตได้อย่างยั่งยืน รวมถึงการช่วยเหลือสังคมเมื่อเกิดวิกฤติต่าง ๆ มาอย่างต่อเนื่อง ทั้งภัยพิบัติทางธรรมชาติ ตลอดจนสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโควิด19 ที่ส่งผลกระทบต่อสังคมเป็นจำนวนมาก

With the commitment of being a “social bank”, GSB recognizes the importance of social investment and local development. GSB’s social investment projects support grassroots customers or disadvantaged people to improve their quality of life sustainably, as well as consistently helping society in times of crisis, be they natural disasters or the COVID-19 pandemic.

เป้าหมายด้านการลงทุนทางสังคมและการพัฒนาท้องถิ่น

พัฒนาและส่งเสริมให้ชุมชนสำคัญของธนาคารเกิดความเข้มแข็งทั้งในมิติด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

Objective of Social Investment and Local Development

Develop and support key local communities where GSB operates economically, socially and environmentally.

แนวทางบริหารจัดการด้านการลงทุนทางสังคมและการพัฒนาท้องถิ่น

ธนาคารออมสินให้ความสำคัญกับการพัฒนาและส่งเสริมให้ชุมชนสำคัญของธนาคารเกิดความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยมีการกำหนดไว้อย่างชัดเจนในนโยบายการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการดำเนินงานของธุรกิจ (CSR in Process) ในหัวข้อหลักที่ 7 การมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชน (Community Involvement and Development) โดยมีขอบเขตการดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้

(1) กำกับดูแลกิจการของธนาคารให้เป็นกิจการที่ดีของชุมชน เพื่อไม่ให้สร้างปัญหา ลดและ/หรือหยุดผลกระทบเชิงลบต่อชุมชนและสังคมจากกระบวนการดำเนินงานของธนาคาร ช่วยเหลือเกื้อกูลผู้ที่เกี่ยวข้องในห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญของการประกอบกิจการที่เป็นธรรมต่อทุกฝ่าย

(2) ส่งเสริมการสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนให้สามารถเติบโตไปด้วยกันด้วยการน้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไปสู่การปฏิบัติจนเป็นวิถีชีวิต (Way of Life) เพื่อก่อให้เกิดผลดีต่อชุมชนและการอยู่ร่วมกันอย่างเป็นสุข ไว้วางใจต่อกัน ทั้งที่เป็นชุมชนและสังคมที่ตั้งอยู่ติดกันหรือใกล้เคียงสถานประกอบการ รวมถึงชุมชนและสังคมที่ตั้งอยู่ห่างไกลออกไป

Management Guidelines on Social Investment and Local Development

GSB recognizes the importance of strengthening key local communities where GSB operates economically, socially and environmentally. There is a clear policy on corporate social and environmental responsibility for GSB business operations (CSR in Process) under the 7th main heading of Community Involvement and Development. The key scope of operations is as follows:

(1) Ensure that GSB is a social enterprise that causes no community problems, reduces and/or halts the negative community and social impact arising from its operations. Support those in the value chain, which is a fundamental factor of fair business practices.

(2) Strengthen communities by translating the sufficiency economy philosophy into action and a way of life, for the mutual benefit of the community and business establishment as well as harmonious living, be they communities or societies that are adjacent or in close proximity to the business establishment or those which are located further away.

(3) ปฏิบัติตามแนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมด้วยความสมัครใจ ไม่ใช่เพราะการเรียกร้องจากสังคม

(4) พนักงาน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และชุมชนต้องมีส่วนร่วมในกระบวนการขับเคลื่อนการพัฒนาชุมชนทั้งในท้องถิ่นและสังคมในวงกว้างทุกขั้นตอน ตั้งแต่การวางแผนจนถึงการปฏิบัติในทุกขั้นตอน เพื่อให้เกิดพันธสัญญาที่ต้องรับผิดชอบร่วมกัน

(5) สนับสนุนการลงทุนทางสังคม (Social Investment) ที่รวมถึง "ทุน" ที่เป็นตัวเงินและทุนประเภทอื่น เช่น ทุนมนุษย์ ทุนความรู้ ทุนสิ่งแวดล้อม และความสัมพันธ์ในการทำงานเชิงเครือข่ายของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเน้นผลลัพธ์ (Outcome) ทางสังคมที่หมายถึงประโยชน์สุขต่อคนในชุมชนและสังคมที่ดีขึ้น

(6) ส่งเสริมการพัฒนาชุมชนด้วยนวัตกรรมจากภูมิปัญญาท้องถิ่น วัฒนธรรม ประเพณี และศักยภาพของชุมชนผสมผสานกับหลักวิชาการมาบูรณาการเป็นแนวทางในการขับเคลื่อนการพัฒนาอย่างสร้างสรรค์และยั่งยืน

ทั้งนี้ ธนาคารมีการทบทวนนโยบายฯ เพื่อปรับปรุงให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับสภาวการณ์และสภาพแวดล้อมของสังคม โดยมีการเผยแพร่ไปยังคณะกรรมการ ผู้บริหารระดับสูงและพนักงานอย่างทั่วถึง เพื่อให้ได้รับทราบการดำเนินงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนเอง

(3) Willingly adhere to socially responsible practices, rather than being compelled by social pressure.

(4) Employees, stakeholders and communities are involved in all stages of community development, from planning to implementation and agreeing on a joint social contract.

(5) Support social investment, including "capital", e.g. human capital, knowledge capital, environmental capital and networking relationship among stakeholders focusing on social outcome, namely happiness for members of the community and social improvement.

(6) Promote social development with innovations derived from local wisdom, culture and tradition as well as combining community capacity with academic knowledge, to come up with an approach to creative and sustainable development.

GSB reviews and updates the policy in accordance with social circumstances and conditions. The policy is also communicated to the Board of Directors, high level executives and employees, so that everyone is informed of the operations under his/her responsibility.

[2-23]

นโยบายการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการดำเนินงานของธุรกิจ (CSR in Process)
Policy on Social and Environmental Responsibility in Business Operations (CRS in Process)

การดำเนินงานที่สำคัญด้านการลงทุนทางสังคมและการพัฒนาท้องถิ่น

- การพัฒนาทักษะความรู้ด้านการสร้างงานสร้างอาชีพ โดยธนาคารออมสินร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา 18 แห่ง สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กรมหาชน) มหาวิทยาลัยในโครงการยุวพัฒน์รักษ์ถิ่น 64 แห่ง กว่า 992 ชุมชน และเครือข่ายเชฟชื่อดังระดับมิชลินสตาร์ ตลอดจนเจ้าของธุรกิจแฟรนไชส์ ร่วมกันอบรมและสร้างทักษะอาชีพแก่ประชาชนรวมกว่า 100 หลักสูตร โดยผู้ที่เข้าร่วมโครงการนอกจากจะมีความรู้ติดตัวยังสามารถนำไปใช้ประกอบอาชีพได้จริง โดยมีรายละเอียดโครงการที่สำคัญดังนี้

Key Operating Results on Social Investment and Local Development

- For skill development for jobs and careers, GSB in collaboration with 18 Offices of Vocational Education Commission, Thailand Professional Qualification Institute (Public Organization, 64 higher-educational institutions participating in the Yuwaphat Rakthin Project, 992 communities, a network of Michelin-starred chefs and franchise business owners organized over 100 trainings and skill development sessions for the general public. Not only do the participants gain new knowledge, but they can also use it to make a living. Details of key projects are as follows:

- **ออมสินอาชีวะ สร้างอาชีพ สู่ชุมชน**

อบรมช่างชุมชน ทำจริง เห็นผลจริง ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา สถาบันอาชีวศึกษา พานักเรียนนักศึกษาในพื้นที่ นำความรู้ทักษะสมัยใหม่ด้านงานช่างไปถ่ายทอด สร้างอาชีพให้คนในชุมชนระดับตำบล เพื่อเป็นแนวทางในการลดรายจ่าย เพิ่มรายได้ พัฒนายกระดับเศรษฐกิจฐานรากอย่างยั่งยืน ในขณะเดียวกันก็เสริมสร้างการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ให้กับนักเรียนและนักศึกษาด้วย โดยจัดฝึกอบรมอาชีพวิชาช่างใน 21 หลักสูตร อาทิ ช่างซ่อมรถ จักรยานยนต์ ช่างตัดผมชาย เป็นต้น

- **GSB Vocational, Creating Jobs for Communities**

Working with the Office of Vocational Educational Commission and vocational institutions in organizing practical training sessions for local students who subsequently train community members at the sub-district level. The skills acquired have helped reduce expenses, increase incomes and ultimately elevate the grassroots economy in a sustainable manner as well as encouraging the process of learning by doing. The training consisted of 21 career curricula, e.g. car and motorcycle mechanic and barber.

- **โครงการฝึกอบรมวิชาชีพร่วมกับสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)**

พัฒนาทักษะเดิม (Upskill) และเพิ่มเติมทักษะใหม่ (Reskill) สร้างโอกาสพัฒนาตนเองโดยบูรณาการความร่วมมือกับสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ฝึกอบรมกลุ่มอาชีพที่ได้รับผลกระทบจากโควิด 19 เพื่อสร้างรายได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน ด้วยหลักสูตรการฝึกอบรมอาชีพแบบออนไลน์ โดยระยะแรกจะเริ่มใน 48 หลักสูตร มุ่งสร้างรายได้และพัฒนาศักยภาพแรงงานที่ได้รับผลกระทบทั้งในระบบและนอกระบบ เช่น การทำการตลาดออนไลน์ E-Commerce ด้วย TikTok เทคนิค E-Commerce เช่น การทำ Facebook LIVE อย่างมืออาชีพ เป็นต้น

- **Career Training Project in Cooperation with Thailand Professional Qualification Institute (Public Organization)**

Self-improvement through upskilling and reskilling, GSB, in cooperation with Thailand Professional Qualification Institute (Public Organization), organized online career training sessions for those affected by COVID-19 to earn stable and sustainable income. Initially, 48 curricula were offered, focusing on income generating, skill development for affected workers in the formal and informal sectors, e.g. online marketing, E-Commerce with TikTok and E-commerce techniques: Facebook LIVE like a professional.

- **โครงการครัวชุมชน สำรับออมสิน**

พัฒนาศักยภาพที่สอดคล้องกับอัตลักษณ์ชุมชน มุ่งสร้างพ่อครัวแม่ครัวในชุมชน ประยุกต์ใช้วัตถุดิบหรืออาหารท้องถิ่นมาพัฒนาสร้างอัตลักษณ์เฉพาะตัวทางอาหาร โดยร่วมกับเครือข่ายเชฟชื่อดังระดับมิชลินสตาร์ เพื่อรองรับการท่องเที่ยวชุมชน ซึ่งได้ดำเนินการนำร่องใน 6 ภูมิภาค 6 จังหวัด 6 ชุมชน ได้แก่ ชุมชนพูนบำเพ็ญ กรุงเทพฯ ชุมชนเกาะช้าง (บ้านปางห้า) จังหวัดเชียงราย ชุมชนดงกระทงยาม (บ้านใหม่) จังหวัดปราจีนบุรี ชุมชนหาดขาม (บ้านรวมไทย) จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และชุมชนตะโหมด จังหวัดพัทลุง

- **GSB Community Kitchen Project**

To cater for local tourism, GSB has worked with a network of Michelin-starred chefs to train community chefs by utilizing local ingredients or local dishes to create a unique culinary identity. Pilot projects were carried out in 6 regions, 6 provinces, 6 communities, namely Phun Bamphen Community, Bangkok; Koh Chang (Ban Pang Ha) Community, Chiang Rai Province; Dong Kratong Yam (Ban Mai) Community, Prachin Buri Province; Had Kham (Ban Ruam Thai) Community, Prachuap Khiri Khan Province; and Ta Mod Community, Phatthalung Province.

- **โครงการออมสินยุวพัฒน์รักษ์ถิ่น**

มุ่งเสริมสร้างพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยผนึกความร่วมมือกับนักศึกษาจากสถาบันอุดมศึกษาที่รวมทีมคนรุ่นใหม่เพื่อร่วมคิด ร่วมทำ และบูรณาการภูมิปัญญา โดยนำวิทยาการกระบวนการทำงาน และองค์ความรู้สมัยใหม่ไปยกระดับขีดความสามารถกลุ่มองค์กรชุมชนที่รวมตัวกันสร้างผลิตภัณฑ์หรือบริการให้มีศักยภาพ มีมูลค่าเพิ่มจนสามารถแข่งขันในตลาดได้ เช่น การพัฒนาบรรจุภัณฑ์ การจัดบัญชีต้นทุนสินค้า การพัฒนาช่องทางการจำหน่ายทั้งช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ เป็นต้น โดยธนาคารออมสินสนับสนุนเงินทุนในการทำประโยชน์ให้กับชุมชนแก่นักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการเรื่อยมา

- **Yuwaphat Rakthin Project**

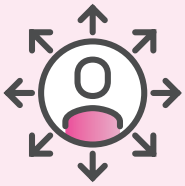
This project focuses on developing local wisdom by working with university students to rethink, redo and integrate local wisdom with modern work process and knowledge, with a view to improving community organizations and creating added value to their products and services as well as enhancing their capacity and competitiveness, e.g. packaging improvement, product cost bookkeeping and developing online and offline sales channels. GSB has provided funding for participating students whose undertakings also benefit their communities:



ตั้งแต่ปี 2560 จนถึงปัจจุบัน
ร่วมพัฒนาชุมชนทั่วประเทศไปแล้ว
เกือบ **1,000** ชุมชน
Almost 1,000 communities
nationwide have benefited since 2017



สร้างรายได้เพิ่มขึ้นเฉลี่ย
70%
Income increased
by 70%



สร้างงาน สร้างอาชีพ กระจายรายได้
มากกว่า **4,000** ครัวเรือน
Created jobs, careers and incomes
for more than 4,000 households

โดยในปี 2564 ธนาคารได้มีการจัดงานการนำเสนอผลสัมฤทธิ์โครงการออมสินยุวพัฒน์รักษ์ถิ่นขึ้น ณ หอประชุมบุรฉัตร ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ เมื่อวันที่ 24 พฤศจิกายน 2564 ซึ่งได้รับเกียรติจากคุณวิทัย รัตนากร ผู้อำนวยการธนาคารออมสิน เป็นประธานเปิดงานและมอบโล่เกียรติยศรางวัล Best of the Best ระดับประเทศ ประจำปี 2563 - 2564 โดยมีคุณวชิรญา เพิ่มภูศรี รองผู้อำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ ร่วมมอบรางวัลประเภทต่าง ๆ ได้แก่

(1) **ประเภทกินดี** ทีม Zab-Za Cricket
ผลิตภัณฑ์น้ำพริกนรกจิ้งหรีด มรภ.พิบูลสงคราม

(2) **ประเภทอยู่ดี** ทีมตะกร้า 3 ใบ
บริการท่องเที่ยวชุมชนและโฮมสเตย์ มรภ.บุรีรัมย์

(3) **ประเภทสวยดี** ทีม Less Plastics
ผลิตภัณฑ์กระเป๋าผักตบชวา มรภ.เชียงราย

(4) **ประเภทใช้ดี** ทีม Fantastic Coconut Oil
ผลิตภัณฑ์ Aromatic Hair Spray ม.ทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง

(5) **ประเภทรักษ์ดี** ทีม Siamese Betta
ผลิตภัณฑ์ปลากัดไทย สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

(6) **ประเภทคิดดี** ทีม MAI ผลิตภัณฑ์พรมเช็ดเท้าเพื่อสุขภาพ มรภ.พระนคร และทีมสิงห์สะอาดโมเดล ผลิตภัณฑ์กี่ทอผ้าพกพา ม.กาฬสินธุ์

- **ฝึกอบรมความรู้การประกอบธุรกิจแฟรนไชส์** สนับสนุนองค์ความรู้ให้แก่ผู้ซื้อแฟรนไชส์ โดยจัดฝึกอบรมความรู้การประกอบธุรกิจแฟรนไชส์แก่ผู้ซื้อ แฟรนไชส์ในโครงการออมสิน สร้างงาน สร้างอาชีพ รวม 15 แบรนด์ดัง ที่มีผู้ประสบความสำเร็จในการทำธุรกิจแล้วมากมาย เพื่อสร้างอาชีพ สร้างรายได้ และต่อยอดธุรกิจให้เติบโตต่อไปได้

In 2021, GSB presented the outcome of the Yuwaphat Rakthin Project at Burachat Auditorium, GSB Head Office, on 24 November 2021. The event was chaired by Mr. Vithai Ratanakorn, GSB President and CEO. Mr. Ratanakorn, together with Ms. Wachiraya Permbhusri, Deputy Director, State Enterprise Policy Office, presented 2020 - 2021 national Best of the Best commendation plaques for the following categories:

(1) **"Kin Dee" (Eat Well):** Zab-Za Cricket Team, cricket chili paste product, Pibulsongkram Rajabhat University

(2) **"Yu Dee" (Live Well):** 3-Basket Team, community tourism service and homestay, Buriram Rajabhat University

(3) **"Suay Dee" (Look Well):** Less Plastics Team, water hyacinth bags, Chiang Rai Rajabhat University

(4) **"Chai Dee" (Use Well):** Fantastic Coconut Oil Team, aromatic hair spray product, Thaksin University Phatthalung Campus

(5) **"Rak Dee" Conserve Well):** Siamese Betta Team, Siamese betta, Panyapiwat Institute of Management

(6) **"Kid Dee" (Think Well):** MAI Team, healthy foot rug, Phranakhon Rajabhat University; and Singha Sa-ard Model Team, mobile loom, Kalasin University

- **Franchise Business Training:** providing support to franchises by organizing franchise business training sessions under the GSB Creating Jobs and Careers Project. 15 leading and successful franchise brands participated.

- **โครงการสร้างผู้ประกอบการ Micropreneur (GSB Micropreneur Academy)** ร่วมกับสถาบันอุดมศึกษาและสำนักมาตรฐานการอาชีวศึกษาและวิชาชีพ ในการพัฒนายกระดับนิสิตและนักศึกษาให้เป็นผู้ประกอบการยุคใหม่ มีความสามารถในการแข่งขันเชิงธุรกิจ สร้างความสามารถในการเข้าถึงตลาด สร้างโอกาสเข้าถึงบริการทางการเงิน และสร้างองค์ความรู้พื้นฐานเพื่อการสะสมองค์ความรู้เพื่อนำไปต่อยอดสู่การประยุกต์ใช้องค์ความรู้และต่อยอดไปสู่นวัตกรรม เพื่อก้าวสู่การเป็นผู้ประกอบการยุคใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 3 โครงการ ได้แก่

  (1) โครงการ GSB Smart Start IDEA: สร้างและพัฒนาผู้ประกอบการยุคใหม่ โดยจัดการประกวดสุดยอด Smart Start IDEA เพื่อมุ่งเน้นให้นิสิตและนักศึกษาได้มีการต่อยอดนวัตกรรมและสร้างสรรค์แนวคิดที่มีความพร้อมในการพัฒนาเป็นสินค้าหรือบริการต้นแบบ (Prototype) และสามารถนำสินค้าหรือบริการต้นแบบนั้นไปพัฒนาจนสามารถดำเนินธุรกิจได้จริง ผ่านกิจกรรม Smart Startup Company

  (2) โครงการ Grooming Program for Micropreneur: ยกระดับศักยภาพการเป็นผู้ประกอบการยุคใหม่ การสนับสนุนทางวิชาการต่าง ๆ ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติให้กับนักเรียน นิสิต นักศึกษา ผู้ประกอบการ เพื่อยกระดับองค์ความรู้และทักษะที่สำคัญและจำเป็นในการสร้างมูลค่าให้กับสินค้าและบริการ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันการบริหารจัดการด้านการเงินและการใช้ความรู้ เทคโนโลยี นวัตกรรม และพัฒนาผู้ประกอบการให้มีทักษะและจิตวิญญาณของการเป็นผู้ประกอบการที่มีอัตลักษณ์ชัดเจน มีทักษะในการวิเคราะห์และมีองค์ความรู้ด้านการจัดการฐานข้อมูลเพื่อการวางแผนธุรกิจ และได้รับการพัฒนาต่อยอดผลงานนวัตกรรมให้สามารถออกสู่การใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์ได้จริง

  (3) โครงการ GSB Smart Startup Company: การสร้างธุรกิจให้กับผู้ประกอบการยุคใหม่ เพื่อสร้างนิสิตนักศึกษาให้สามารถเป็นเจ้าของกิจการ โดยธนาคารออมสินร่วมกับสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ จำนวน 54 สถาบันทั่วประเทศ บ่มเพาะพัฒนานิสิตนักศึกษาสู่การเป็นผู้ประกอบการเริ่มต้นเฟ้นหาไอเดียสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการที่ต่อยอดสู่การพัฒนาเป็นสินค้าหรือบริการได้จริง โดยทีมนิสิตนักศึกษาที่มีผลงานและแผนธุรกิจโดดเด่นที่ได้รับการคัดเลือกและได้รับความเห็นชอบจากมหาวิทยาลัยจะได้รับการสนับสนุนเงินทุนก่อตั้งบริษัท



จากเงินกองทุนธนาคารออมสิน เพื่อให้แผนธุรกิจได้รับการต่อยอดเป็นธุรกิจที่เกิดขึ้นจริง โดยนับตั้งแต่ดำเนินการ ได้สนับสนุนเงินทุนในการก่อตั้งธุรกิจให้แก่นิสิตนักศึกษาเป็นเจ้าของกิจการจำนวน 64 กิจการ

- **GSB Micropreneur Academy**: GSB has worked with higher-educational institutions and the Bureau of Vocational Education Standards and Qualification in helping students to become modern entrepreneurs. The aim is to help them become more business-savvy, better understand the market, access financial services and to be well-equipped with basic knowledge which could be further expanded through adaptation and innovation. The Academy comprises 3 projects:

  (1) GSB Smart Start Idea: train and develop modern entrepreneurs. The Smart Start Idea contest was organized for students. They are encouraged to take existing innovations and ideas, and turn them into product or service prototypes and into business products and services through the Smart Startup Company scheme.

  (2) Grooming Program for Micropreneur: capacity building for modern entrepreneurs by providing theoretical and practical training for students and entrepreneurs to enhance the necessary knowledge and skills to create value for their products and services, competitiveness and financial management. The aim is to produce entrepreneurs with skills and identity, who can analyze and manage data to come up with a business plan as well as further developing innovative products into commercial applications.

(3) GSB Smart Startup Company: building a business for new entrepreneurs. The aim is to train students into entrepreneurs. GSB has worked with 54 higher-educational institutions nationwide in incubating students and transforming them into startup entrepreneurs whose creative ideas for products and services can be developed into working products and services. Teams with outstanding work and business plans selected and approved by the university will receive seed funding from GSB to start a company, with a view to turning it into a thriving business. So far, GSB has bankrolled over 64 startups and students with seed funding.



- **การพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการ SMEs และ SMEs Start up: หลักสูตร Step & Boost Up Program** ร่วมกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จัดทำหลักสูตรอบรมเพื่อยกระดับและพัฒนากลุ่มผู้ประกอบการ SMEs และ SMEs Start up โดยเป็นการสร้างระบบนิเวศอย่างครบวงจร ตั้งแต่การสร้างองค์ความรู้โครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็น ต่อยอดธุรกิจจากอดีตสู่ปัจจุบัน สร้างคุณค่าใหม่ในอนาคต ยกระดับจากผู้ประกอบการรายย่อยสู่การเป็นผู้ประกอบการนิติบุคคลที่ยั่งยืนและมั่นคง สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุน ตลอดจนสร้างช่องทางการขายทั้งในประเทศและต่างประเทศ

- **SMEs and SMEs Start up capacity building: Step & Boost up Program** GSB has worked with King Mongkut's University of Technology North Bangkok to formulate a capacity building training course for SMEs and SMEs Startups. The course provides a comprehensive business ecosystem, including fundamental business knowledge, learning from past success, creating added value for the future, transforming a small enterprise into a sustainable and stable juristic person, knowing how to access capital, as well as building domestic and international sales channels.



- **การให้เงินทุนเสริมสภาพคล่องในการประกอบอาชีพผ่าน "สินเชื่อสร้างงาน สร้างอาชีพ"** โดยสนับสนุนเงินทุนเริ่มต้นในการประกอบอาชีพ หรือเสริมสภาพคล่องให้สามารถกลับมาประกอบอาชีพหรือดำเนินธุรกิจต่อไปได้ รวมถึงช่วยลดการพึ่งพาสินเชื่อที่มีอัตราดอกเบี้ยสูงหรือสินเชื่อนอกระบบ ในวงเงินรวม 5,000 ล้านบาท ซึ่งประกอบด้วย

- **Liquidity support through "Work and Job Creation Loan"** GSB has provided seed funding or liquidity loans to individuals and businesses, allowing them to get back on their feet and rely less on high-interest or informal loans. The total credit line of this scheme was 5,000 Million Baht:

  - วงเงินกู้ไม่เกินรายละ 50,000 บาท:

  ผู้เริ่มประกอบอาชีพ ผู้ประกอบการรายย่อย ประกอบด้วยผู้ผ่านการอบรมอาชีพช่างทุกประเภท เช่น ช่างปูน ช่างแอร์ ช่างไฟฟ้า ช่างเชื่อม ช่างซ่อมอุปกรณ์ เป็นต้น และผู้ที่ไม่ใช่ช่าง เช่น เสริมสวยหรือตัดผมชาย คนขายของออนไลน์ เป็นต้น โดยมีใบประกาศนียบัตรหรือวุฒิบัตรที่ผ่านการอบรมจากภาครัฐหรือเอกชน หรือเอกสารอื่น ๆ ตามประเภทของอาชีพ

  - 50,000 Baht maximum credit line:

  Those in their first job and SMEs, including qualified technicians, e.g. masons, air-conditioner repairmen, electricians, welders, equipment repairmen, as well as non-technicians, e.g. hairdressers or barbers and online sellers, provided they have a certificate or other documents confirming that they have completed relevant professional courses from public or private institutions.

- วงเงินกู้ไม่เกินรายละ 100,000 บาท:

ผู้ขับขี่รถสาธารณะ ประกอบด้วย ผู้ขับขี่รถแท็กซี่ รถตู้สาธารณะ รถรับจ้างขนส่งสินค้า โดยมีใบอนุญาตขับขี่รถสาธารณะหรือเอกสารอื่น ๆ ตามประเภทของอาชีพและผู้ซื้อแฟรนไชส์

- Maximum credit line of 100,000 Baht:

Public vehicle drivers, including taxi drivers, public van drivers, hired transport drivers, provided they have a valid public vehicle driving license or other documentation according to the profession and franchises.

- วงเงินกู้ไม่เกินรายละ 300,000 บาท:

ผู้ประกอบการขนาดเล็กที่มีสถานที่จำหน่ายหรือให้บริการที่แน่นอน เช่น ค้าปลีก ค้าส่ง โชห่วย แฟรนไชส์ เป็นต้น โดยมีทะเบียนพาณิชย์ ทะเบียนการค้า สัญญาแฟรนไชส์ หรือเอกสารแสดงความเป็นเจ้าของอื่น ๆ

- Maximum credit line of 300,000 Baht:

SMEs with permanent premises of sales or services, e.g. retailers, wholesalers, small shops and franchises, provided they have a valid commercial registration, trade registration, franchise agreement or other documentation attesting business ownership.



อัตราดอกเบี้ยของสินเชื่ออยู่ที่ 3.99 เปอร์เซ็นต่อปี ระยะเวลาชำระคืนเงินกู้ไม่เกิน 5 ปี และปลอดชำระเงินต้นและดอกเบี้ย 6 งวดแรก มีระยะเวลาดำเนินการอนุมัติและจัดทำสัญญาให้แล้วเสร็จภายในวันที่ 30 กันยายน 2565 หรือจนกว่าจะครบวงเงินรวมของโครงการ

The interest rate is 3.99 percent/year. The maximum repayment period is 5 years with repayment suspension for the first 6 installments. Loan approval and contract signing must be completed by 30 September 2022 or when the scheme credit line has been fully dispersed.

- **การให้พื้นที่ค้าขาย สนับสนุนพัฒนาช่องทางเพิ่มรายได้** ผ่านการจัดหาสถานที่เพื่อเป็นพื้นที่จำหน่ายสินค้าและเพิ่มช่องทางการจำหน่ายสินค้าให้กับผู้ประกอบการ แบ่งออกเป็น

- **Providing commercial space and other support to earn extra income** by finding venues for selling products and adding sales channels:

- **ตลาดนัดออมสิน:** จัดหาสถานที่เพื่อเป็นพื้นที่ค้าขายอย่างต่อเนื่อง เปิดโอกาสให้พ่อค้าแม่ค้า ผู้ประกอบการรายย่อยได้ค้าขาย โดยจัดสรรพื้นที่บริเวณสำนักงานธนาคารออมสินภาคเขต / สาขา หรืออื่น ๆ ที่เหมาะสม เพื่อเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่าย โดยมีการหมุนเวียนผู้ค้าเพื่อช่วยเหลือผู้ค้าอย่างทั่วถึง เช่น ตลาดในพื้นที่ออมสิน 18 ภาค และตลาดในพื้นที่กรุงเทพฯ เป็นต้น

- **GSB Market Fair:** providing a commercial space for sellers and small businesses to sell their products in designated areas of GSB regional / district / branch offices or other suitable locations. The objective is to help add sales channels. The participating sellers are rotated to ensure fairness. This includes market fairs at 18 GSB regional locations and in Bangkok.

- **ตลาดนัดออนไลน์ Style GSB:** จากกระแสการดำรงชีวิตตามแนววิถีใหม่ พร้อมสนับสนุนงานพัฒนาผู้ประกอบการรายย่อยและ SMEs Startup ด้วยการเพิ่มช่องทางการขายให้ผู้ประกอบการยกระดับรายได้และสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากของประเทศ ได้แก่ โครงการตลาดนัดออนไลน์ Style GSB ผ่าน 4 ช่องทางการตลาด คือ

- **Online Market Fair Style GSB:** in light of modern lifestyles, GSB is ready to support SMEs and SMEs Startup by providing additional sales channels to increase their income and improve the grassroot economy. Through the Online Market Fair Style GSB scheme, 4 marketing channels are utilized:

Facebook Fanpage **"ตลาดนัดออมสิน"**

LINE OpenChat **"ตลาดนัดออนไลน์ Style GSB"**

YouTube Channel **"ตลาดนัดออนไลน์StyleGSB"**

E-Catalog **by GSB**

โดยในระหว่างปีได้จัดกิจกรรมส่งเสริมการขายเพิ่มเติม เพื่อช่วยกระตุ้นยอดขาย สร้างรายได้เพิ่มให้กับผู้ประกอบการที่เป็นสมาชิกของกิจกรรมตลาดนัดออนไลน์ฯ ดังนี้

GSB has organized sales promotion activities for business owners who are members of the Online Market Fair as follows:

- **โครงการคุณปลูกเราช่วยขาย กระจายรายได้สู่ชุมชน** (กรกฎาคม - ธันวาคม 2564) สนับสนุนช่องทางการจำหน่ายผลผลิตทางการเกษตรตามฤดูกาลให้กับเกษตรกรที่ได้รับผลกระทบจากภาวะราคาผลไม้ตกต่ำ เป็นการช่วยกระจายสินค้าจากผู้ผลิตสู่ผู้บริโภคโดยไม่ผ่านพ่อค้าคนกลาง ส่งผลให้เกิดการสร้างรายได้ให้กับผู้ประกอบการเพิ่มขึ้น 283,063 บาท
- **"You Grow, We Help Sell, Earning Income for Community" Project** (July - December 2021): GSB provided sales channels for farmers selling seasonal agricultural products who were affected by the price slump of fruits. The scheme directly matches producers and buyers without going through a middleman, generating additional 283,063 Baht.
- **โครงการส่งสุขท้ายปี GSB จัดให้** (ธันวาคม 2564) สนับสนุนงบประมาณค่าใช้จ่ายในการจัดส่งสินค้าเพื่อช่วยกระตุ้นยอดขายและสร้างรายได้ให้กับผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการ เกิดการสร้างรายได้เพิ่มขึ้น 43,373 บาท
- **"GSB End of Year Happiness" Project** (December 2021): GSB provided funding support for the transport of goods to help stimulate sales/income for the participating vendors, generating additional 43,373 Baht.
- **การให้อุปกรณ์ประกอบอาชีพ ยกระดับผู้ประกอบการรายย่อย** โดยธนาคารออมสินส่งมอบอุปกรณ์ในการประกอบอาชีพ อาทิ เต็นท์ ร่มสนาม และรถเข็นรักษ์โลกให้ผู้ประกอบการรายย่อย เพื่อยกระดับมาตรฐานคุณภาพ เพิ่มรายได้ และสร้างจุดแข็งให้ผู้ประกอบการ รวมถึงสถานประกอบการริมบาทวิถีในพื้นที่กรุงเทพฯ ทั้งในด้านสุขอนามัย ความปลอดภัยของอาหาร และสร้างความเป็นระเบียบในบริเวณริมบาทวิถี



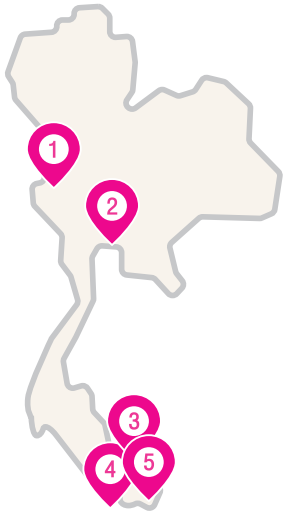
เพื่อประโยชน์ในการสร้างงาน สร้างอาชีพ และสร้างรายได้แก่ผู้ประกอบการรายย่อย โดยร่วมมือกับกรุงเทพมหานครและสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ รวมทั้งยังให้ความรู้และคำปรึกษาด้านการเงิน สร้างโอกาส สนับสนุนการเข้าถึงแหล่งเงินทุนเพื่อใช้ในการประกอบอาชีพและพัฒนาสถานประกอบการ

- **"Supporting Tools of Trade, Upgrading Small Enterprises":** GSB provided tools of trade, e.g. tents, parasols and eco-friendly carts to help them with quality standard and additional income. By working with Bangkok Metropolitan Administration (BMA) and the National Science and Technology Development Agency, the scheme aims to help street vendors and shophouses in Bangkok on sanitation, food safety and pavement orderliness, with a view to creating jobs and income for small businesses. Moreover, GSB has provided support on financial literacy and advice, identifying opportunities and facilitating access to capital for running the business and renovation.

นอกจากนี้ยังได้จัดกิจกรรมสนับสนุนการพัฒนาและยกระดับสถานประกอบการให้กับผู้ประกอบการรายย่อย กลุ่มองค์กรชุมชน กลุ่มโฮมสเตย์ และ SMEs Startup โดยให้การสนับสนุนงานออกแบบสถาปัตยกรรมเพื่อตกแต่ง ปรับปรุงสถานที่ จุดเช็กอิน สถานประกอบการ งานออกแบบภาพกราฟิกเพื่อตกแต่ง ปรับปรุงหน้าเพจ Facebook และงานออกแบบบรรจุภัณฑ์ ป้าย และสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ อาทิ ออกแบบโลโก้และชั้นวางสินค้าชุมชน แผนที่ชุมชน จุดถ่ายภาพ การตกแต่งห้องพัก โฮมสเตย์ ฉลากบรรจุภัณฑ์ ออกแบบภาพหน้าปกสำหรับเพจ Facebook และบูทร้านค้า เพื่อเพิ่มศักยภาพ สร้างโอกาส และเสริมสร้างความเข้มแข็งในการประกอบธุรกิจให้กับผู้ประกอบการ โดยได้สนับสนุนผู้ประกอบการ 545 ราย แบ่งเป็นผู้ประกอบการรายย่อย 352 ราย และผู้ประกอบการกลุ่มโฮมสเตย์ 193 ราย (85 ชุมชน)

In addition, GSB has organized activities to help small enterprises, community organization groups, homestay groups, and SMEs Startup, with ideas for decorating venues / check in points / business establishments, graphic designs to improve Facebook pages and packaging / sign / promotional media designs, e.g. logos, shelves for community products, local maps, homestay decorations, packaging labels, Facebook pages and shop booths. The aim is to build capacity, create opportunities as well as honing business skills. GSB has supported 545 enterprises: 352 small enterprises and 193 homestay operators (85 communities).

- **การดำเนินการช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติและได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด 19**
  โดยธนาคารออมสินได้ดำเนินโครงการและกิจกรรมที่สำคัญ ได้แก่
- **Assistance for victims of natural disasters and the COVID-19 pandemic**
  Key projects/activities organized by GSB are as follows:



1. ตาก
   Tak Province
2. สมุทรปราการ
   Samut Prakan Province
3. ยะลา
   Yala Province
4. ปัตตานี
   Pattani Province
5. นราธิวาส
   Narathiwat Province

- **โครงการช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ**

เป็นการดำเนินการตามนโยบายการขับเคลื่อนธนาคารสู่การเป็นธนาคารเพื่อสังคม (Social Bank) และมุ่งเน้นการช่วยแก้ไขปัญหาของประชาชนอย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรมในการช่วยเหลือและบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ประสบภัยอย่างทันท่วงที ก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ได้รับผลกระทบ ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับธนาคาร โดยได้ช่วยเหลือผู้ที่ประสบภัย ได้แก่ ผู้ประสบอุทกภัย วาตภัย และอัคคีภัย เป็นต้น

- **Providing relief for victims of natural disasters**

In accordance with GSB's commitment to becoming a Social Bank and helping those with dire needs in a timely manner, GSB has helped victims of floods, storms and fire. This has built good relations between GSB and the victims who are also GSB stakeholders.

- **กิจกรรม "ออมสินห่วงใย ส่งกำลังใจให้สังคม" โครงการเคียงข้างพี่น้องประชาชนฝ่าวิกฤติโควิด 19**

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ธนาคารฯ เล็งเห็นความเดือนร้อนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย ผู้ประกอบการรายย่อย หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ชุมชน ประชาชนฐานราก โดยได้วางแผนจัดทำโครงการ "ออมสินห่วงใย ส่งกำลังใจให้สังคม" ซึ่งเป็นกิจกรรมช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 โดยธนาคารทั้งสำนักงานใหญ่และส่วนภูมิภาค ร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและกลุ่มเพจอาสาสมัคร สร้างรูปแบบการช่วยเหลือใหม่ในรูปแบบความร่วมมือ (Collaborative) เพื่อสร้างเครือข่ายความช่วยเหลือประชาชนและชุมชนที่ได้รับความเดือดร้อน ดังนี้

มอบความช่วยเหลือสู้ภัยโควิด 19 แก่หน่วยงานต่าง ๆ อาทิ

(1) บริจาคเงินจัดตั้งศูนย์พักคอย กทม. รองรับผู้ป่วยสีเขียว
(2) บริจาคเงินสนับสนุนภารกิจโรงพยาบาลสนามโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ
(3) บริจาคเงินสนับสนุนภารกิจของโรงพยาบาลศรีธัญญา

มอบทรัพย์สินที่รอการขาย (NPA) ให้ทางราชการนำไปใช้ประโยชน์ในการจัดทำสถานที่กักตัวผู้สัมผัสเสี่ยงสูง (Local Quarantine) หรือศูนย์แยกกักตัวในชุมชน (Community Isolation) ของแต่ละพื้นที่ อาทิ

(1) ศูนย์การเรียนรู้วิทยาลัยออมสิน (ศูนย์การเรียนรู้ส่องแสง) ซึ่งเป็นอาคารเรียน บ้านพัก และหอประชุม บนพื้นที่กว่า 50 ไร่ ตั้งอยู่ที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
(2) อาคาร บ้านเรือน และรีสอร์ตอีกหลายแห่งในจังหวัดลำปาง ลพบุรี พิษณุโลก

- **"GSB Care for Society" activities and "COVID-19 Relief" scheme**

Knowing of the hardship caused by the COVID-19 pandemic to our stakeholders, be they small enterprises, government agencies, private sector, communities and grassroots people, GSB has organized the GSB Care for Society activities to help those affected by the COVID-19 pandemic. GSB Head Office and Regional Offices, in cooperation with public sector agencies and volunteer groups, adopted a new collaborative model to form an aid network to help affected people and communities as follows:

Providing COVID-19 assistance to government agencies, e.g.

(1) Donation to establish a "green" patient waiting center of the BMA
(2) Donation to support the field hospital operations of the Thammasat University Hospital
(3) Donation to support the operations of Srithanya Hospital

Granting government agencies the use of GSB's nonperforming assets as local quarantine centers or community isolation centers, e.g.

(1) GSB College Learning Center (Song Saeng Learning Center), comprising school buildings, housing and auditorium on an area of over 50 rais in Hai Yai District, Songkhla Province.

(2) Several buildings, houses and resorts in Lampang Province, Lop Buri Province and Phisanulok Province.

ด้านการช่วยเหลือระดับชุมชนและประชาชน

เปิดตัวเฟซบุ๊กเพจ "ออมสินห่วงใย" อาสาเป็นศูนย์รวมความช่วยเหลือแห่งใหม่บนโลกโซเชียล ให้ผู้ป่วยหรือผู้เดือดร้อนเข้าถึงความช่วยเหลือได้เร็วและง่ายขึ้น โดยเพจออมสินห่วงใยให้ความช่วยเหลือ 3 ด้าน ได้แก่

- บริการ "ไรเดอร์ออมสินห่วงใย" การจัดรถตู้/Rider บริการส่งของเพื่อนำไปแจกจ่ายให้กับประชาชน ชุมชนที่ได้รับความเดือดร้อน โดยจัดส่งยา เวชภัณฑ์ หรือสิ่งของยังชีพ ทั้งที่เป็นการส่งให้ผู้ที่ติดต่อเพจออมสินห่วงใยโดยตรง และช่วยภารกิจของหน่วยงานหรือกลุ่มจิตอาสาที่ขาดแคลนกำลังคนในการส่งของผู้ป่วย
- การบริจาคอาหารฟรี ทั้งอาหารปรุงสุก อาหารแห้ง ร่วมบรรจุกล่องและถุงออมสินห่วงใย ได้แก่ อาหารแห้งชุด Home Isolation อุปกรณ์ทางการแพทย์ เป็นต้น จัดหาอาหารกล่องจากร้านค้า Street Food เพื่อสร้างรายได้ให้แก่ผู้ประกอบการที่เป็นลูกค้าของธนาคารที่ได้รับผลกระทบจากโรคโควิด 19
- การช่วยเหลือจากหน่วยงาน พันธมิตร และกลุ่มจิตอาสาทำภารกิจช่วยเหลือผู้เดือดร้อนของแต่ละเครือข่าย เช่น สปสช. กลุ่มเส้นด้าย เพจอีจัน เพจเราต้องรอด We care network - เครือข่ายเราดูแลกัน ตลอดจนสถานพยาบาลในพื้นที่ธนาคารออมสินภาคทั่วประเทศ





Community and People Assistance

GSB launched a Facebook page "GSB Care" which serves as a new online center for volunteers. The page aims at helping patients or affected individuals to get the required assistance quicker and easier by providing 3 services:

- "GSB Care Riders" service — arranging vans/riders to deliver medicines, medical supplies or daily necessities to affected individuals and communities, either by directly contacting the page or as part of an operation conducted by officials or volunteers.
- Food donation, including cooked meals and dried food; GSB Care Box containing dried food, home isolation kits and medical equipment; sourcing food packaging from street food vendors who are GSB clients and financially affected by COVID-19.
- Supporting government agencies, partners and volunteer groups in their respective aid operations, e.g. National Health Security Office, Zendai Group, Echan Page, "We Will Get Through This Together" Page, We care network, as well as local hospitals in each GSB regional areas nationwide.

- **รักษาอนุรักษ์ ฟื้นฟู สืบสานพัฒนา ต่อยอดภูมิปัญญาสู่สากล** โดยดำเนินโครงการธนาคารภูมิปัญญา เพื่อการเก็บรักษาอนุรักษ์ ฟื้นฟู สืบสานพัฒนา ตลอดจนต่อยอดภูมิปัญญาท้องถิ่น อีกทั้งกระตุ้นให้คนไทยกลับถิ่นฐานรักบ้านเกิด นำความรู้ความสามารถกลับไปสร้างสรรค์พัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่น มุ่งส่งเสริมเศรษฐกิจฐานรากและวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม รวมถึงการรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน โดยการให้ความช่วยเหลือ สนับสนุนและร่วมมือในการพัฒนาชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม การเสริมสร้างศักยภาพทางการเงิน การเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ผู้ผลิตและผู้ประกอบการรายย่อย และจัดเก็บรวบรวมภูมิปัญญาในท้องถิ่นครอบคลุม 77 จังหวัดทั่วประเทศ เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ localwisdom.gsb.or.th ช่องทาง YouTube “GSB Society” และหนังสือภูมิปัญญา ข้อมูลภาพเคลื่อนไหวภูมิปัญญา เพื่อการต่อยอดภูมิปัญญาสู่การสร้างอาชีพ สร้างงาน สร้างรายได้ และการดำรงชีวิตอย่างยั่งยืนของกลุ่มชุมชนหรือประชาชนฐานราก รวมทั้งส่งเสริมให้คนรุ่นหลังได้ตระหนักถึงความสำคัญของภูมิปัญญาไทยให้อยู่คู่กับสังคมไทยตลอดไป

- **“Preserve, revive, continue and build on local wisdom”.** GSB has implemented the Wisdom Bank Project to preserve, revive, continue, and build on local wisdom. Moreover, it encourages Thais to return to their local communities and help further innovate the local wisdom, improve the grassroots and SME economy, as well as promoting social and community responsibility. This is to be achieved through helping and supporting efforts of community, social and environmental development, financial capacity building, strengthening the capacity of small producers and enterprises, as well as cataloging the local wisdom of all 77 provinces of Thailand and disseminating it through the website localwisdom.gsb.or.th, YouTube GSB Society, books and animations. In doing so, it is hoped that the local wisdom would be built upon into new jobs, generating income and promoting sustainable lifestyles for community groups and grassroots people, as well as making young people recognize the value of Thai local wisdom and prompting them to preserve it as part of the Thai social heritage.





localwisdom.gsb.or.th

YouTube “GSB Society”

- **กิจกรรมช่วยเหลือคนพิการ** ตามแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2555 - 2559 เป็นแผนยุทธศาสตร์ที่ 3 เสริมพลังอำนาจให้คนพิการและผู้ดูแลคนพิการเพื่อความมั่นคงและความก้าวหน้าด้านอาชีพ หรือการทำงานการประกอบอาชีพอิสระที่ดำเนินการภายใต้พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556 และระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขการให้สัมปทาน จัดสถานที่จำหน่ายสินค้าหรือบริการจัดจ้างเหมาช่วงงานหรือจ้างเหมาบริการโดยวิธีกรณีพิเศษ ฝึกงาน หรือจัดให้มีอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกล่ามภาษามือ หรือให้ความช่วยเหลืออื่นใดแก่คนพิการหรือผู้ดูแลคนพิการ พ.ศ. 2558 ด้วยยุทธศาสตร์และนโยบายการดำเนินงานของธนาคารออมสินที่ดำเนินธุรกิจอย่างมีธรรมาภิบาลและเป็นธนาคารเพื่อสังคม ดูแลประชาชนฐานรากผู้ด้อยโอกาส รวมถึงคนพิการ ธนาคารได้ส่งเสริมให้คนพิการสามารถเข้าถึงสิทธิอย่างแท้จริง สร้างทางเลือกและสร้างโอกาสการหารายได้ให้แก่คนพิการ ผู้ดูแลคนพิการและครอบครัว รวมทั้งพัฒนาศักยภาพกำลังแรงงาน ฝึกทักษะฝีมือเพื่อการประกอบอาชีพ เพื่อมีรายได้ในการดำรงชีพได้อย่างยั่งยืน โดยธนาคารออมสินได้ดำเนินการช่วยเหลือคนพิการในโครงการมาแล้วมากกว่า 500 คน

- **Assistance for people with disabilities** was provided in accordance with the 4th National Plan for Empowerment of Persons with Disabilities 2012 - 2016, which is the 3rd strategy aimed at empowering persons with disabilities and their caregivers, to ensuring job security and advancement or working as a freelance under the Empowerment of Persons with Disabilities Act, B.E. 2550 (2007), as amended (No. 2), B.E. 2556 (2013), and Regulation of the Commission on Empowerment of Persons with Disabilities regarding criteria, means and conditions for granting concessions, finding venues for selling products or services, outsourcing by special methods, trainings, or arranging for assistive equipment, sign language interpreters, or providing any other assistance to persons with disabilities or their caregivers, B.E. 2558 (2015). With the commitment to corporate governance and being a social bank that takes care of the grassroots people and underprivileged, including persons with disabilities, GSB has promoted the rights of persons with disabilities, created options and opportunities for persons with disabilities, their caregivers and families to make a living. In addition, such efforts have been directed at capacity building and upskilling to ensuring that they can earn sufficient incomes in a sustainable manner. Over 500 persons with disabilities have benefited from relevant GSB projects.

- **กิจกรรมสร้างสัมพันธ์ชุมชนรอบรั้วธนาคาร (บวร) 108 ปี ธนาคารออมสิน ห่วงใย ใส่ใจเพื่อนบ้าน** โดยธนาคารมุ่งให้ความสำคัญกับการดูแล ใส่ใจ และพัฒนาชุมชนภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ดี จัดกิจกรรมสร้างสัมพันธ์ชุมชนรอบรั้วธนาคาร (บวร) ซึ่งเป็นหนึ่งในกิจกรรมช่วยเหลือชุมชนที่คำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยเริ่มขยายผลจากภายในธนาคารออกสู่ชุมชนบริเวณรอบธนาคารออมสิน เป็นการรับผิดชอบและปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มของธนาคารอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม สร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความปลอดภัยในชุมชนโดยรอบธนาคาร อีกทั้งเป็นการกระจายโอกาสแก่ประชาชนให้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการใด ๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิต รวมไปถึงการมีส่วนร่วมในการสืบสานประเพณี วัฒนธรรม สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างธนาคารกับชุมชน ร่วมดูแลความเป็นอยู่ของชุมชนและสังคมโดยรวม





- **GSB community relations activities (House Temple School – HTS): 108 years of GSB caring for its neighbors** GSB recognizes the importance of community development and corporate governance by implementing GSB community relations activities (HTS), which is one of GSB community activities focusing on society and the environment. What began within GSB has expanded to the communities around GSB. All GSB stakeholders are treated equally and fairly, creating confidence and trust in them as well as promoting a safe environment around GSB branches. It also provides an avenue for the public to voice their views regarding any action that may have an impact on the society, environment, health and quality of life. Moreover, the scheme encourages participation to help preserve local traditions and culture, forging good relations between GSB and the surrounding communities and ensuring the well-being of those communities and societies.

- **ส่งเสริมศักยภาพ พัฒนาทักษะเด็กและเยาวชน** โดยธนาคารให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพ ทักษะ ประสบการณ์การเรียนรู้ต้นแบบปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน มุ่งสร้างเยาวชนให้เป็นคนดีของสังคม โดยดำเนินโครงการที่สำคัญดังนี้

- **Children and youth empowerment** GSB recognizes the importance of capacity building in terms of skills and experience, learning about sufficiency economy, adopting the philosophy of sufficiency economy to everyday life, guiding youth to positively contribute to society. The key projects of GSB in this area are as follows:

- โครงการเสริมสร้างศักยภาพเยาวชนและครูผู้สอนร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้ดำเนินโครงการเสริมสร้างศักยภาพเยาวชนและครูผู้สอน โดยมุ่งเน้นการส่งเสริมความสามารถในการอ่าน คิดวิเคราะห์และเชื่อมโยง ซึ่งแบ่งเป็น 2 กิจกรรม คือ

- Capacity building for youth and teachers

GSB has worked with the Office of the Basic Education Commission to enhance the capacity of youth and teachers, focusing on reading and critical thinking skills with 2 of the following programs:

(1) กิจกรรม GSB Tutor Camp (เติมฝัน ปั้นดาว คุณธรรม นำสู่รั้วมหาวิทยาลัย) โดยการจัดการสอนเสริมเพิ่มเติมความรู้ General Aptitude Test (GAT) เป็นการสอน GAT เชื่อมโยงภาษาไทยและภาษาอังกฤษให้กับนักเรียน เพื่อใช้ในการสอบเข้าศึกษาต่อในสถาบันการศึกษาต่าง ๆ เพิ่มโอกาสและพัฒนาศักยภาพในการเรียนรู้ให้กับนักเรียนและครูในโรงเรียนขนาดเล็กหรือขนาดกลาง แต่มีความประพฤติดี มีคุณธรรมจริยธรรม ด้านการสร้างโอกาสในการเข้าถึงบริการการศึกษาที่มีคุณภาพมีมาตรฐานและการลดความเหลื่อมล้ำทางการศึกษา

(1) GSB Tutor Camp provides tutorial sessions for the General Aptitude Test (GAT), which is used for applying for places in higher education institutions. The program aims at helping students and teachers in small- and medium-sized schools who are well-behaved and morally-decent with an opportunity to access high quality education and thereby reducing educational inequality.

(2) กิจกรรมเสริมสร้างศักยภาพและส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมครูผู้สอน ภายใต้หลักสูตรการสอนเพื่อการพัฒนาความสามารถการอ่านคิดวิเคราะห์เชื่อมโยงของนักเรียน รหัสหลักสูตร 63001 ซึ่งเป็นการ Reskill และ Upskill สำหรับครูผู้สอนโดยมีกระบวนการที่มุ่งเน้นให้โอกาสนักเรียนและครูในโรงเรียนขนาดกลางและขนาดเล็กที่ประพฤติตนเป็นคนดี มีคุณธรรมจริยธรรม ให้มีโอกาสในการพัฒนาตนเอง เรียนรู้และสร้างทักษะกระบวนการอ่านและการคิดเชื่อมโยง เนื่องจากเป็นกระบวนการสำคัญในการจัดการเรียนการสอนและการสอบวัดผลในยุคปัจจุบัน ลดความเหลื่อมล้ำและเพิ่มโอกาสให้กับนักเรียนและครูในพื้นที่ห่างไกล

(2) Capacity building and promoting morality of teachers under the curriculum “teaching for developing critical thinking skill of students”, code 63001, which aimed at reskilling and upskilling teachers in medium- and small-sized schools to be well-behaved and morally-decent, encourage self-development and self-learning, and improve their critical thinking skill, which is crucial for preparing lessons and assessment, reducing educational inequality and providing more opportunities for students and teachers in remote areas.

- **โครงการออมสิน 108 ปี อิ่มนี้เพื่อน้อง** จากการศึกษาข้อมูลของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) กระทรวงศึกษาธิการ พบว่า มีเด็กนักเรียนจำนวนมากที่ต้องการความช่วยเหลือในเรื่องของอาหารกลางวัน ซึ่งนักเรียนส่วนใหญ่มีฐานะทางครอบครัวที่ค่อนข้างยากจน ดังนั้น ในโอกาสครบรอบ 108 ปีของธนาคารออมสินจึงได้จัดทำโครงการ “ออมสิน 108 ปี อิ่มนี้เพื่อน้อง” โดยร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้นักเรียนมีอาหารกลางวันรับประทานอย่างเพียงพอ โดยการสนับสนุนให้โรงเรียนจัดทำโครงการอาหารกลางวันด้วยการให้นักเรียนทำการเกษตรพอเพียง ปลูกผัก เลี้ยงสัตว์ เพื่อนำมาใช้ในการบริโภคเป็นอาหารกลางวัน ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสุขภาพพลานามัย ส่งผลต่อการเรียนรู้และคุณภาพการศึกษา อีกทั้งยังถือเป็นการเพิ่มทักษะด้านเกษตรแก่เด็ก สามารถบูรณาการกับแผนการเรียนการสอนของทางโรงเรียน รวมถึงยังช่วยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายและบรรเทาความเดือดร้อนให้กับผู้ปกครองได้อีกด้วย โดยธนาคารออมสินสนับสนุนงบประมาณโรงเรียนเพื่อใช้ในการดำเนินโครงการอาหารกลางวันและบริหารจัดการให้เกิดความยั่งยืน



- **GSB 108 Years School Lunch** According to the data compiled by the Office of the Basic Education Commission, Ministry of Education, a significant number of financially-deprived students rely on school lunch assistance. Therefore, on the occasion of 108th anniversary, the "GSB 108 Years School Lunch" project was launched, in cooperation with the Office of the Basic Education Commission, Ministry of Education, with the goal of providing adequate meals for students. Students are taught to grow vegetables and raise animals, to be used in preparing nutritious school lunches. Not only is it a healthy choice, but it also serves as a positive learning process and helps improve the quality of education. Moreover, students can integrate the agricultural skills gained with the school's teaching methods as well as lowering the costs and relieving the burden for their parents. GSB has bankrolled several schools to implement the school lunch project and ensure its sustainable management.

- **โครงการโรงเรียนวิถีพอเพียง (สมุยโมเดล)** ธนาคารออมสินได้สนับสนุนโครงการโรงเรียนวิถีพอเพียง (ฟาร์มไก่) ให้แก่โรงเรียนในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี และสหกรณ์ออมทรัพย์บ้านมั่นคง รวม 11 แห่ง เพื่อส่งเสริมและพัฒนาการดำเนินชีวิตของนักเรียนและประชาชนบนอำเภอเกาะสมุยให้มีแหล่งอาหาร ได้เรียนรู้ต้นแบบปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง รวมถึงเพื่อช่วยเหลือแบ่งเบาภาระให้กับผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 นอกจากนี้เพื่อให้การดำเนินโครงการเป็นไปตามวัตถุประสงค์ และต่อยอดให้เกิดความยั่งยืนอย่างเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงมีการต่อยอดและสนับสนุนโครงการพัฒนาการดำเนินชีวิตเพิ่มเติม โดยมีให้เลือกคือ โครงการโรงเรียนวิถีพอเพียง (ฟาร์มไก่) โครงการสวนเศรษฐกิจพอเพียง (ปลูกผักสวนครัว) และโครงการประมงโรงเรียน (เลี้ยงปลา)

ออมสิน วิธีหมุย

- **Sufficiency School Project (Samui Model).** GSB supported the Sufficiency School Project (Chicken Farm) for schools in Ko Samui District areas, Surat Thani Province and "Wealthy Home" savings cooperatives, in total 11 locations. The project seeks to improve the quality of life of students and people in Ko Samui District with food sourcing, knowledge about a model of sufficiency economy, as well as relieving the impact of the spread of COVID-19. Building on the success of the Sufficiency School Project (Chicken Farm) to achieve the project's goal and ensure its sustainability, additional projects have been implemented, namely Sufficiency School Project (Chicken Farm), Sufficiency Plantation Project (Home Vegetables) and Fishery School Project (Fish Farming).

- **โครงการเด็กดีของสังคม** ธนาคารออมสินสนับสนุนทุนการศึกษาให้แก่เยาวชนที่มีจิตสำนึกด้านคุณธรรมจริยธรรม มีจิตสาธารณะช่วยเหลือผู้อื่น มีความรับผิดชอบ กตัญญูกตเวที มีอุปนิสัยการออม และน้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไปใช้ในชีวิตประจำวัน รวมถึงเพื่อแบ่งเบาภาระของครอบครัวจากผลกระทบของการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ที่ทำให้การดำเนินชีวิตต้องเปลี่ยนวิถีใหม่ ตลอดจนด้านการศึกษาที่ต้องเปลี่ยนรูปแบบในการเรียนการสอนมาเป็นแบบออนไลน์

เนื่องด้วยนักเรียนและนักศึกษาทั้งในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานและระดับอาชีวศึกษาเป็นหนึ่งในผู้ที่พึ่งพาผู้ปกครองในด้านค่าใช้จ่ายประจำวัน แต่เมื่อระบบเศรษฐกิจทั้งของระดับมหภาคและระดับครัวเรือนต่างชะลอตัวอย่างที่ไม่เคยเป็นมาก่อน ผู้ปกครองตกงานหรือมีรายได้ลดลงมาก ดังนั้นจึงจำเป็นต้องนึกถึงปากท้องและการรักษาสุขภาพก่อนเรื่องการศึกษา ทำให้นักเรียนบางส่วนอาจต้องออกจากการเรียน ซึ่งจะส่งผลระยะยาวต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของนักเรียนเองและยังมีผลต่อการพัฒนาประเทศในองค์รวมอีกด้วย

- **Good Youth of the Society Project** GSB has provided scholarships to youth with good morality, volunteerism, responsibility, filial piety, savings discipline, adopting the sufficiency economy philosophy to their everyday life, as well as those helping their families overcoming the impact of the COVID-19 pandemic and adapting themselves to online learning methods.

Students in the basic and vocational levels normally rely on their parents financially for their daily expenses. However, when the economy, at the macroeconomic and household levels, has suffered a slow down as never before, causing parents to lose their jobs and the reduction of household incomes. In such conditions, putting food on the table and healthcare seem more of a priority than education, leading to some students having to drop out of school. The phenomenon not only causes a long-term negative impact on the development of the students themselves, but also affecting the development of the country.

ธนาคารเข้าใจและเล็งเห็นปัญหาใหญ่ดังกล่าว จึงต้องการช่วยเหลือ ให้กำลังใจ และให้โอกาส “เด็กดีของสังคม” ได้เดินหน้าในการศึกษาต่อเพื่อให้มีความรู้ ความสามารถ มีโอกาสจบการศึกษาเพื่อกลับมาเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาท้องถิ่นได้ จึงหารือร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานและสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการดำเนินโครงการ “เด็กดีของสังคม” เพื่อให้ทุนการศึกษาแก่นักเรียนนักศึกษาทั้งระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานและระดับอาชีวศึกษา โดยธนาคารให้ทุนการศึกษาแก่นักเรียนที่มีคุณสมบัติของความเป็น “เด็กดี” ใน 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ (1) มีความกตัญญู (2) มีความเข้าใจที่ถูกต้องต่อสถาบัน ชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ (3) มีความเป็นจิตอาสา ร่วมกันทำดีอย่างมีปัญญา

GSB understands this problem well and wants to lend a helping hand to “good youth of the society” to continue their education and go on to contribute to the development of their localities. Having consulted with the Office of the Basic Education Commission and Office of the Vocational Education Commission, Ministry of Education, GSB decided to launch the “Good Youth of the Society” project to grant scholarships to students in the basic education and vocational levels who are considered “good”, under the following key criteria: (1) Filial piety (2) Correct understanding about the institutions of nation, religion and monarchy (3) Commitment to volunteerism and doing good deeds wisely.



นักเรียนในสังกัดสำนักงาน
คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
เข้าร่วมโครงการ **2,102** คน
ได้รับทุน **108** ทุน

Students under the purview of the Office
of the Basic Education Commission
2,102 students applied,
108 scholarships awarded

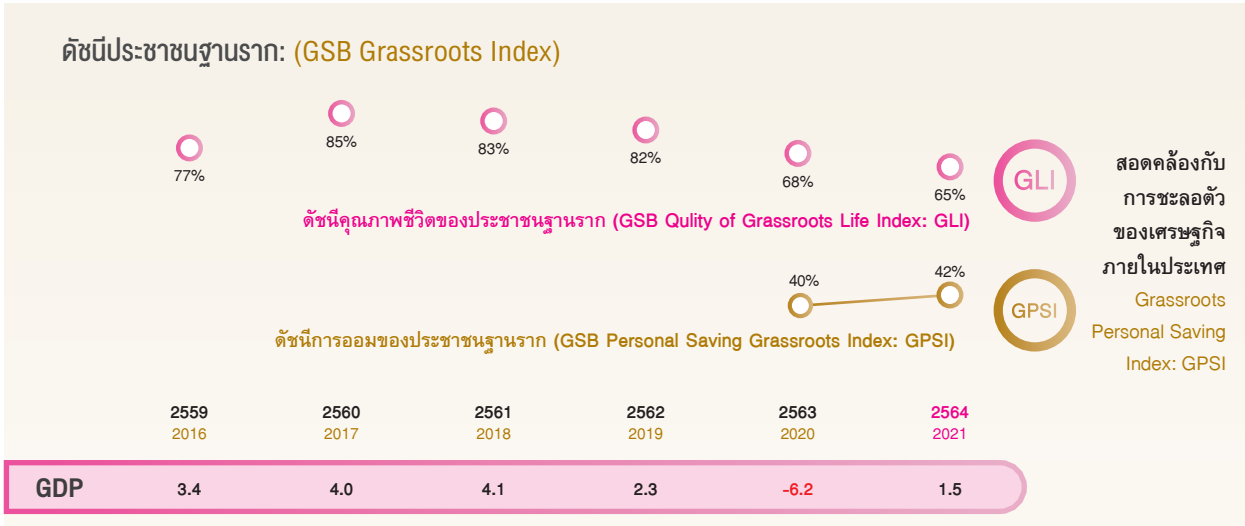
นักเรียนในสังกัดสำนักงาน
คณะกรรมการอาชีวศึกษา
เข้าร่วมโครงการ **135** คน
ได้รับทุน **108** ทุน

Students under the purview of the Office
of the Vocational Education Commission
135 students applied, 108 scholarships awarded

- **โครงการกีฬาธนาคารโรงเรียน** ธนาคารออมสิน (ต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2552) ธนาคารออมสินมุ่งส่งเสริมให้เยาวชนเข้าร่วมกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ เกิดการพัฒนาทักษะและประสบการณ์ในด้านที่ตนเองถนัดเพื่อยกระดับความสามารถของเยาวชนและสถานศึกษาให้สามารถแข่งขันสู่มาตรฐานสากล รู้จักใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ มีวินัย และรู้จักบริหารจัดการเวลาได้อย่างเหมาะสม เป็นบุคคลที่มีคุณภาพ เสริมสร้างความสามัคคี มีภูมิคุ้มกันด้านปัญหาสังคมให้กับเยาวชน มีโอกาสเข้าศึกษาในสถาบันการศึกษาที่มีชื่อเสียง ตลอดจนสามารถต่อยอดเข้าสู่สโมสรอาชีพต่อไปได้ เกิดความสัมพันธ์ที่เกื้อกูลกันระหว่างเพื่อนร่วมโรงเรียนและระหว่างโรงเรียน จึงได้จัดให้มีโครงการกีฬาธนาคารโรงเรียน โดยแข่งขันกีฬา 2 ชนิด ได้แก่ ฟุตบอล (ชาย) รุ่นอายุไม่เกิน 18 ปี และบาสเกตบอล (ชาย) รุ่นอายุไม่เกิน 18 ปี สำหรับสมาชิกโครงการธนาคารโรงเรียน เพื่อเปิดพื้นที่กิจกรรมให้เยาวชนได้แสดงความสามารถทางด้านการกีฬา ส่งเสริมการเรียนรู้ ตลอดจนพัฒนาทักษะเพื่อนำความสามารถไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาและก้าวเข้าสู่เส้นทางสายอาชีพได้ในอนาคต สำหรับนักกีฬาที่มีความสามารถโดดเด่นเฉพาะตัว ธนาคารจะคัดเลือกเข้าเป็นทีมฟุตบอลออมสินช้างชมพู ทีมบาสเกตบอลออมสินช้างชมพู โดยจะมีการพัฒนาศักยภาพจากผู้มีความเชี่ยวชาญ อบรมทักษะและเทคนิคต่าง ๆ ไปสู่ความเป็นมาตรฐานของนักกีฬาอาชีพ และสร้างเสริมประสบการณ์การแข่งขันกับสโมสรอาชีพภายในประเทศ โดยมีผลการดำเนินกิจกรรมรวมตั้งแต่ปี 2552 - 2562 มีนักเรียนเข้าร่วมกิจกรรมแล้วกว่า 288,000 คน แต่เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด19 ส่งผลให้ไม่สามารถจัดกิจกรรมได้ในปี 2563 - 2564

- **GSB School Bank Sport** (since 2009). GSB encourages youth to take part in useful activities that help improve their skills and talents, with a view to raising the standard of Thai youth to be able to compete at the international level. Moreover, it is also important that they know how to spend their free time and with discipline, train themselves to have good composure, work as a team, stay away from social problems, have access to reputable schools or professional sport clubs, forging strong ties between the students and schools. As such, GSB School Bank Sport events have been organized for 2 sport types, namely football (men) under 18, and basketball (men) under 18, for members of the School Banks. The activities allow them to demonstrate, learn and improve the sport skills, which could be used in their higher education or professional sport careers. Outstanding athletes would be selected for the GSB Pink Elephant football team and basketball team, competing with professional clubs in Thailand. They would receive training from experts to hone their skills and techniques on par with the standard of professional athletes. Between 2009 - 2019, more than 288,000 students have taken part. No events were held during 2020 - 2021 due to the COVID-19 pandemic.

ผลการดำเนินงานด้านการลงทุนทางสังคม และการพัฒนาท้องถิ่น ในปี 2564
Operating Results on Social Investment and Local Development in 2021





- มีวิทยาลัยเทคนิคนำเสนอโครงการย่อย กิจกรรมออมสินอาชีวะ สร้างอาชีพ สู่ชุมชน **11 แห่ง**

  Number of technical colleges submitting sub-project proposals on GSB vocation, creating jobs for **11 Communities**

- มีผู้เข้ารับการพัฒนาทักษะในโครงการฝึกอบรมวิชาชีพร่วมกับสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) **21,793 คน**

  Number of participants in the vocational training program held in collaboration with Thailand Professional Qualification Institute (Public Organization): **21,793 Participants**

- มีผู้เข้ารับการพัฒนาศักยภาพในโครงการครัวชุมชน สำรับออมสิน **138 คน**

  Number of participants in GSB local kitchen capacity building project: **138 Participants**

- มีจำนวนชุมชนที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพภายใต้โครงการออมสินยุวพัฒน์รักษ์ถิ่น เป็นโครงการต่อเนื่องปี 2563 - 2564 **470 ชุมชน**

  Number of communities received capacity training under the Yuwaphat Rakthin Project: **470 Communities**

- มีมหาวิทยาลัยเข้าร่วมในกิจกรรม Smart Start IDEA **54 มหาวิทยาลัย**

  Number of universities participating in Smart Start Idea: **54 Universities**

  - มีนิสิตและนักศึกษาส่งผลงานความคิดสร้างสรรค์ทางธุรกิจ (Idea) ที่พร้อมเป็นสินค้าหรือบริการต้นแบบ (Prototype) เข้าร่วมประกวด **1,563 ผลงาน**

    Number of submission by students of creative ideas for product or service **1,563**

  - อบรมให้ความรู้ทางธุรกิจแก่ผู้ประกอบการเริ่มต้นผ่านช่องทางออนไลน์ทาง Facebook "GSB SMEs Startup" และผ่านทางระบบ LMS ของมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มีผู้สนใจลงทะเบียนเข้าร่วมอบรม **68,528 ราย** สร้างนิสิต นักศึกษาให้เป็นผู้ประกอบการยุคใหม่ที่มีธุรกิจเป็นของตนเอง **30 กิจการ** ภายใต้โครงการสร้างผู้ประกอบการ Micropreneur (GSB Micropreneur Academy)

    Online business training for startups via Facebook: GSB SMEs Startup and the LMS system of the University of Thai Chamber of Commerce, Number of registered participants: **68,528** Number of businesses owned by students participating in the GSB Micropreneur Academy and successfully becoming new-generation entrepreneurs: **30 Entrepreneurs**

- มีผู้ประกอบการ SMEs ได้รับคำปรึกษาวินิจฉัยเชิงลึกให้เกิดการพัฒนา ปรับปรุง และวิจัยสินค้าหรือบริการ (Before - After) จากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน **50 ราย**

  Number of SMEs receiving before-after in-depth advice from experts, with a view to making improvement / adjustment / research on products or services: **50 SMEs**

- มีผู้ประกอบการได้รับการส่งเสริมให้จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลได้ จำนวน **40 ราย**

  Number of enterprises receiving support and successfully registered as juristic person: **40 Entrepreneurs**

- สร้างช่องทางการขายหรือการตลาดแบบออนไลน์ จัดทำ E-Catalog มีผู้ประกอบการสนใจสมัครเข้าร่วม **202 ราย** มีผู้ประกอบการยื่นขอสินเชื่อ **202 ราย วงเงิน 973.36 ล้านบาท**

  Creating online sales or marketing channels through online E-catalog number of registered enterprises: **202,** number of loan applicants: **202,** credit line **973.36 Million Baht**

- มีผู้สนใจลงทะเบียนเพื่อยื่นความจำนงขอสินเชื่อสร้างงานสร้างอาชีพในประเภทกิจการร้านค้าลักษณะแฟรนไชส์ **1,497 ราย**

  Number of registered applicants for job loans in the franchise business category: **1,497 Applicants**

- มีผู้สนใจลงทะเบียนเพื่อยื่นความจำนงขอสินเชื่อสร้างงานสร้างอาชีพ **71,589 ราย**

  Number of registered applicants for job loans: **71,589 Applicants**







- การให้พื้นที่ค้าขาย สนับสนุนการพัฒนาช่องทางเพิ่มรายได้ ในปี 2564 จากตลาดนัดออมสิน **3,906 ร้านค้า**
  - มีผู้ประกอบการเข้าสู่ตลาดนัดออนไลน์ Style GSB ผ่านช่องทาง Facebook Fanpage “ตลาดนัดออมสิน” LINE OpenChat “ตลาดนัดออนไลน์ Style GSB” YouTube Channel “ตลาดนัดออนไลน์StyleGSB” และ E-Catalog by GSB **2,051 ราย** สร้างรายได้ให้ผู้ประกอบการเพิ่มขึ้น รวม **863,090 บาท**

  Number of shops benefited from GSB market fair in 2021: **3,906**

  - Number of enterprises joining the Style GSB online market fair via Facebook Fanpage “GSB Market Fair”, LINE OpenChat “Online Style GSB Market Fair”, YouTube Channel “Online Style GSB Market Fair”, and E-Catalog cy GSB: **2,051 Entrepreneurs,** generating in total **863,090 Baht** additional income for the participating enterprises

ผู้ประกอบการเข้าสู่ตลาดออนไลน์ 2,051 ราย

2,051 Business owners joining the online marketplace

ตลาดนัดออนไลน์ Style GSB LIVE

Facebook:
ตลาดนัดออมสิน

like 8,946

Subscribe 10,926

Contents 194 ชิ้นงาน
Number of contents: 194

สื่อภาพเคลื่อนไหว 143 ชิ้นงาน
Number of animations: 143

Template E-Catalog 384 ชิ้นงาน
Number of E-Catalog templates: 384

สื่อภาพนิ่ง 1,494 ชิ้นงาน
Number of images: 1,494

LINE OPENCHAT

OpenChat:
ตลาดนัดออนไลน์
Style GSB

OpenChat: สำนักงานใหญ่
OpenChat: Head Office
(เริ่ม 15 มิถุนายน 2564)
(from 15 June 2021)

- สมาชิก 94 ราย
  94 members
- 28 ร้านค้า / Shops
- ยอดขาย
  Total sales value
  28,245 บาท / Baht

OpenChat: ทั่วไทย
OpenChat: Nationwide
(เริ่ม 12 กรกฎาคม 2564)
(12 July 2021)

- สมาชิก 1,112 ราย
  1,112 Members
- 215 ร้านค้า / Shops
- ยอดขาย
  Total sales value
  551,783 บาท / Baht

การช่วยเหลือเกษตรกรที่ได้รับผลกระทบจากราคาผลไม้ตกต่ำ
Campaign: คุณปลูก เราช่วยขาย (กรกฎาคม - ธันวาคม 2564)
เพื่อช่วยเหลือเกษตรกรเพิ่มช่องทางการจำหน่าย ยอดขาย 283,062 บาท

Helping farmers affected by the slump in fruit prices
Campaign: You Grow, We Help Sell (July - December 2021)
To find additional sales channels for farmers, sales value 283,062 Baht

ยอดขายรวมทั้งหมด 863,090 บาท
Total sales value 863,090 Baht

- มอบอุปกรณ์ประกอบอาชีพให้กับผู้ประกอบการรายย่อย **3,066 ราย**

  Number of small enterprises receiving tools of trade: **3,066 Entrepreneurs**

- บริจาคเงิน **15 ล้านบาท** มอบความช่วยเหลือสู้ภัยโควิด 19 แก่หน่วยงานต่าง ๆ ภายใต้กิจกรรม “ออมสินห่วงใย ส่งกำลังใจให้สังคม” โครงการเคียงข้างพี่น้องประชาชนฝ่าวิกฤติโควิด 19

  Donated **15 million baht** to government agencies in support of COVID-19 relief efforts under the “GSB Care for Society” campaign

- สนับสนุนงบประมาณภายใต้โครงการออมสิน 108 ปี อิ่มนี้เพื่อน้อง โรงเรียนละ 100,000 บาท จำนวน 108 แห่ง รวม **10,800,000 บาท**

  Number of schools receiving 100,000 baht for school meals under the 108 Years GSB School Lunch project 108, worth in total **10,800,000 baht**

- สนับสนุนทุนการศึกษา ภายใต้โครงการเด็กดีของสังคม จำนวน 216 ทุน ทุนละ 10,000 บาท รวม **2,160,000 บาท** โดยให้กับนักเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน 108 ทุน และนักศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา 108 ทุน

  Number of scholarships under the “Good Youth for Society” project 216 scholarships, 10,000 baht each, worth in total **2,160,000 baht** 108 scholarships awarded to students under the purview of the Office of Basic Education Commission, and 108 scholarships to students under the purview of the Office of Vocational Education Commission

- พัฒนาลูกค้าผู้ประกอบการรายย่อย ในปี 2564 โดยแบ่งออกเป็นกิจกรรมและโครงการที่สำคัญดังนี้
  - การให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด19 ให้แก่ผู้ประกอบการรายย่อย ผู้ถูกเลิกจ้างและประชาชนทั่วไปที่ได้รับผลกระทบ **21,793 ราย**
  - ผู้ประกอบการรายย่อยที่ได้รับการพัฒนา **2,382 ราย**
  - ผู้ประกอบการรายย่อยมีการพัฒนาต่อยอดให้เป็นผู้ประกอบการได้จริง **562 ราย**
  - ยกระดับสถานที่ผู้ประกอบการรายย่อยริมบาทวิถี (เยาวราช) **107 ร้านค้า**
  - พัฒนาสถานที่เพื่อเพิ่มช่องทางสร้างรายได้ (สำนักงานใหญ่) **403 ร้านค้า**
  - สร้างความสัมพันธ์และประชาสัมพันธ์ให้กับผู้ประกอบการรายย่อย **609 ร้านค้า**
  - สร้างเครือข่ายห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) ธุรกิจผู้ประกอบการรายย่อย **116 ราย**
  - ยกระดับสถานที่ผู้ประกอบการรายย่อยริมบาทวิถี (กทม.) **3,066 ร้านค้า**
  - พัฒนาสถานที่เพื่อเพิ่มช่องทางสร้างรายได้ (108 เขต) **3,963 ร้านค้า**

Key activities/projects on small enterprise customer development in 2021 are as follows:

- Number of small enterprises / dismissed employees / people affected by COVID-19 receiving assistance: **21,793 Entrepreneurs**
- Number of small enterprises receiving capacity building: **2,382 Entrepreneurs**
- Number of small enterprises having their entrepreneurship enhanced: **562 Entrepreneurs**
- Number of small street vendors having their place of business improved (Yaowarat): **107 Vendors**
- Number of shops benefiting from using GSB locations to generate additional income (Head Office): **403 Shops**
- Number of shops benefiting from relations building and public relations support for small enterprises: **609 Shops**
- Number of small enterprises joining a network of business supply chain: **116 Entrepreneurs**
- Number of small street vendors having their place of business improved (Bangkok): **3,066 Vendors**
- Number of shops benefiting from using GSB locations to generate additional income (108 regions: **3,963 Shops**



4

THE JOURNEY TOWARDS BETTER GOVERNANCE

เส้นทางสู่ธรรมาภิบาลที่ดีกว่า

G

ความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ (Profit)
Economic Sustainability

การดำเนินงานอย่างมีธรรมาภิบาล คือกลไกสำคัญที่ช่วยให้การขับเคลื่อนเศรษฐกิจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทุกกระบวนการดำเนินงานก็เพื่อความพึงพอใจของลูกค้าทุกระดับที่ใช้ผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ของธนาคาร โดยมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ พร้อมกับลงทุนด้านทรัพยากรบุคคลอย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งมอบทุกบริการและการดำเนินงานเพื่อเศรษฐกิจที่มีผลกำไรต่อสังคมอย่างยั่งยืน

Good governance is a key mechanism that facilitates efficient economic growth. For GSB, we are committed to ensuring that every step in the operations needs to make customers at every level satisfied. Transparency, accountability and continuous investment in human resources are key measures that GSB has taken to deliver excellent services and contribute to economic growth which will generate sustainable returns to society.



ความพึงพอใจของลูกค้าและประสบการณ์ที่ดี [3-3]

Customer's Satisfaction and Good Experience

นอกจากการให้ความสำคัญในด้านการพัฒนานวัตกรรม ผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อยกระดับสู่การเป็น Digital Banking เต็มรูปแบบ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างตรงจุดแล้ว ธนาคารออมสินยังมุ่งมั่นในการยกระดับการดำเนินงานของธนาคาร ปรับปรุงกระบวนการให้บริการเพื่อส่งมอบคุณค่า สร้างความพึงพอใจและประสบการณ์ที่ดีในทุก Touchpoint ให้เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าของธนาคาร

Apart from emphasizing on the development of innovation, products and services to fully offer Digital Banking for all of the customer's needs, GSB is also committed to enhancing the Bank's operations by improving our services to deliver value, satisfaction and good experience at every touchpoint, appropriate to each group of customers.



เป้าหมายการดำเนินงานด้านความพึงพอใจของลูกค้าและประสบการณ์ที่ดี

Operational Goals Relating to Customer's Satisfaction and Good Experience

- ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อธนาคารออมสิน ค่าคะแนนไม่ต่ำกว่าระดับที่ธนาคารตั้งเป้าหมายไว้
- ประสบการณ์และความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อช่องทางธุรกรรม 3 ช่องทางที่ลูกค้ามีปฏิสัมพันธ์กับธนาคาร ได้แก่ สาขาธนาคาร ตู้อัตโนมัติ (Self-Service) และ Mobile Banking คะแนนไม่ต่ำกว่าระดับที่ธนาคารตั้งเป้าหมายไว้

- Customer's satisfaction level for GSB must not be lower than target.
- Experience and customer's satisfaction level of customers for three main channels where customers interact with the Bank, namely bank branch, self-service machine, and mobile banking must not be lower than target.

แนวทางบริหารจัดการด้านความพึงพอใจของลูกค้าและประสบการณ์ที่ดี

Management Approach Relating to Customer's Satisfaction and Good Experience

การรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าและพัฒนาการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่หลากหลายได้อย่างครบถ้วนในทุกมิติ เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า คือสิ่งที่ธนาคารออมสินมุ่งมั่นและให้ความสำคัญมาโดยตลอด ดังนั้น ธนาคารจึงได้มีการทบทวนและจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด ปี 2565 - 2569 โดยมียุทธศาสตร์การดำเนินงานที่สำคัญ 4 ยุทธศาสตร์ คือ

GSB is committed to listening to customer's feedback to improve our operations in order to respond to the needs of customers comprehensively in all dimensions and to provide customers with good experience. In this regard, the Bank has reviewed and produced the Strategic Plan on Customers and Markets 2022 - 2026. The four key strategies listed are as follows:

ยุทธศาสตร์การดำเนินงานที่สำคัญ 4 ยุทธศาสตร์
The Four Key Strategies Listed



ยุทธศาสตร์ที่ 1 การตอบสนองภารกิจเชิงสังคมทุกกลุ่มลูกค้า
- ทบทวน พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นธรรม ตอบสนองทุกกลุ่มลูกค้า
- เพิ่มความเข้มแข็งในการประกอบอาชีพให้กับประชาชนและผู้ประกอบการรายย่อยอย่างครบวงจร
- ส่งเสริมการออม การให้ความรู้และสร้างวินัยทางการเงินเพื่อสร้างความมั่นคงในชีวิตให้กับลูกค้า

Strategy 1 Responding to Social Missions for All Customer Groups
- Review and develop equitable products and services that respond to the needs of all customer groups.
- Strengthen occupational capabilities for the general public and retail entrepreneurs in a comprehensive manner.
- Promote savings as well as raise awareness and foster financial discipline for customers.



ยุทธศาสตร์ที่ 2 การบริหาร Port ทุกกลุ่มลูกค้า
- ทบทวน ปรับปรุง พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อบริหารต้นทุนและผลตอบแทนที่เหมาะสม
- บริหารจัดการคุณภาพหนี้ภายใต้ความเสี่ยงที่ยอมรับได้
- ขยายฐานลูกค้าใหม่และรักษาลูกค้าเดิมเพื่อสร้างรายได้ให้กับธนาคาร

Strategy 2 Portfolio Management for All Customer Groups
- Review, improve and develop products to appropriately manage the costs and returns.
- Manage debt quality under an acceptable level of risks.
- Expand customer base while maintaining the current customers to generate revenue for the Bank.



ยุทธศาสตร์ที่ 3 การขยายโอกาสการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในทุกกลุ่มลูกค้า
- ขยายการให้บริการทางการเงินผ่านโปรแกรม Digital Channel และ Social Media Platform

Strategy 3 Expansion of Access to Digital Technology for All Customer Groups
- Expand the provision of financial services through digital channels and social media platforms.



ยุทธศาสตร์ที่ 4 การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านลูกค้าและตลาด
- ปรับกระบวนการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการทุกกลุ่มลูกค้าและแข่งขันได้

Strategy 4 Increase of Efficiency of Customer and Market Management
- Adjust the service processes for competitiveness and in response to the needs of all customers.

นอกจากนี้ ธนาคารออมสินยังได้กำหนดให้มีกฎบัตรและมาตรฐานการให้บริการของธนาคารออมสิน โดยมีประเด็นสำคัญ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านความปลอดภัย ด้านความโปร่งใส ด้านความเป็นธรรม และด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่ เพื่อแสดงเจตนารมณ์อันแน่วแน่ที่จะตอบสนองความต้องการลูกค้าในการให้บริการผ่านการให้คำแนะนำที่ดีและเหมาะสมกับลูกค้า รวมทั้งนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่มีคุณภาพที่จะสร้างความพึงพอใจและประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า โดยธนาคารมีการจัดทำคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการ รวมถึงมาตรฐานการให้บริการทางการเงิน เพื่อเปิดเผยข้อมูลรายละเอียด ตลอดจนเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ที่ถูกต้องชัดเจนให้กับลูกค้ารับทราบ

Moreover, GSB has prescribed a charter and service standards with focus given to five areas, namely services, security, transparency, fairness, and responsibilities. This undertaking is a testament of GSB's serious determination to respond to the needs of customers in the provision of services through good advice that is tailored to customers and presentation of quality financial products and services that will create satisfaction and good experience for customers. The Bank produces a manual or standards of operations and services as well as the financial service standards to inform customers of the details and conditions of every product and service in a clear and accurate manner.

มาตรฐานระยะเวลาการให้บริการทางการเงิน
Financial Service Standards
(Service Level Agreement: SLA)

คู่มือหรือมาตรฐาน
ทั้งการปฏิบัติงานและการให้บริการ
Manual or Standards of Operations and Services



- **การสนับสนุนลูกค้า การสร้างความผูกพัน และการจัดการข้อร้องเรียน** [2-25]

ธนาคารจัดให้มีช่องทางการสนับสนุนลูกค้าของธนาคารที่หลากหลายครอบคลุมทุกกลุ่มลูกค้า เช่น แอปพลิเคชัน GSBGEN, GSB Senior Wow สำหรับลูกค้าบุคคล แอปพลิเคชัน OOmTanG GSB สำหรับลูกค้าฐานรากและสนับสนุนนโยบายรัฐ บริการทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต GSB CoIB และแอปพลิเคชัน ACMO BIZ สำหรับลูกค้าธุรกิจและภาครัฐ เป็นต้น นอกจากนี้ ธนาคารยังได้บูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลลูกค้า รูปแบบการทำธุรกรรม การถือครองผลิตภัณฑ์ การเลิกใช้ผลิตภัณฑ์ของทั้งลูกค้าใหม่และลูกค้าปัจจุบัน เพื่อนำมาวิเคราะห์ประกอบการออกแบบกิจกรรมทางการตลาด มาตรการและโปรโมชั่นต่าง ๆ ที่แตกต่างกันในแต่ละกลุ่มลูกค้า โดยพัฒนา Customer Monitoring Dashboard ซึ่งช่วยให้ข้อมูลรวมอยู่ในแหล่งเดียวกัน สามารถนำเสนอข้อมูลและเผยแพร่ได้ทันที ลดระยะเวลาการรวบรวม จัดการข้อมูล และลดข้อผิดพลาดในความไม่ถูกต้องของข้อมูล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า

นอกจากนี้ยังได้กำหนดนโยบายการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของลูกค้า (Customer Complaint Management Policy) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของลูกค้าให้มีขั้นตอนและกระบวนการที่ชัดเจน เป็นมาตรฐานเดียวกัน สามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้อย่างทันท่วงที มีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง ตลอดจนลดความเสียหายต่อทรัพย์สินของลูกค้าและความเสียหายต่อภาพลักษณ์ของธนาคาร รวมทั้งยังได้บูรณาการข้อมูลเสียงและข้อร้องเรียน โดยมีการประมวลผลและติดตามผลแบบตามเวลาจริง (Real Time) เพื่อบริหารจัดการเสียงและข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพด้วยระบบ VOC & Compliant Tracking สำหรับนำไปใช้ในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการต่อไป

- **Support for Customers, Customer Engagement and Management of Complaints** [2-25]

GSB has provided a variety of support channels for each group of customers such as GSBGEN and GSB Senior Wow applications for personal customer group, OOmTanG GSB for grassroots customer and supporting the government's policies group, GSB CoIB online financial service and ACMO BIZ application for business and public sector customer groups. In addition, GSB has integrated Customer's data, including the forms of transactions, ownership of products, withdrawal from products of both new and current customers, for analysis and to aid the design of marketing activities/measures/and promotions that are different depending on each customer group. Customer Monitoring Dashboard has been developed to bring all the data into one source, allowing for immediate presentation and dissemination of information while reducing the amount of time it takes to compile/manage the information. The chances of error and inaccuracy are also reduced to increase efficiency in customer engagement.

GSB has also produced Customer Complaint Management Policy as a guide to manage complaints for customers in a clear, systematic, and standardized process, allowing GSB to address complaints efficiently in a timely manner. Customer's satisfaction and expectations will be met and damage to Customer's assets as well as the Bank's image can be kept at a minimum. The Bank has also integrated voice data and complaints. Real-time processing and monitoring have been utilized using VOC & Complaint Tracking system. The system can be used to further improve the Bank's products and services.

ช่องทางรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า
ท่านสามารถแสดงความคิดเห็น เสนอแนะ ติชม และสอบถามข้อมูลผลิตภัณฑ์
Channels to Obtain Customer's Feedback and Comments
Customers may provide feedback, suggestion, praises and complaints, and queries on certain products

GSB Contact Center
1115

E-mail:
voice@gsb.or.th

จดหมาย / หนังสือร้องเรียน
Letter / Complaint letter

สแกนคิวอาร์โค้ดแสดงความคิดเห็นผ่านมือถือ
Scan QR code to comment

Website I Webchat:
www.gsb.or.th

Social Network **"GSB Society"** Line **"GSB NOW"**

สาขา จุดให้บริการ หน่วยให้บริการ
Branches, Service Point

หน่วยงานภายนอก
ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย I ธปท. I คปภ. I สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

Outside Agencies
Damrongdhama Center of Ministry of Interior / Bank of Thailand / Office of Insurance Commission / Office of the Permanent Secretary, the Prime Minister's Office)

- **การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน**

ธนาคารมีแนวทางการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้าที่มีผลต่อผลิตภัณฑ์และบริการ โดยสะท้อนจากวัตถุประสงค์ของการสำรวจอย่างชัดเจน และมีการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้าที่มีต่อธนาคารออมสินและธนาคารคู่เทียบ ทั้งในด้านช่องทางบริการหลัก 3 ช่องทาง และผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินต่าง ๆ เป็นประจำทุกปี โดยหน่วยงานภายนอก (Third Party) ที่มีความน่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับจะเป็นผู้ดำเนินการสำรวจและมีการนำผลความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจไปใช้ปรับปรุงพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ

- **Assessment of Customer's Satisfaction, Dissatisfaction and Loyalty**

The Bank has in place the process of assessing customer's satisfaction, dissatisfaction and loyalty that will have an influence on the Bank's products and services. Such assessment is measured against the Bank and its competitors annually in the areas of three main service channels and financial products and services. The assessment is carried out by a credible and acceptable third party. The results of the survey are used to improve and develop products and services.

แนวทางการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน

ธนาคารมีการกำหนดแนวทางการประเมินผลกระบวนการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน โดยสะท้อนจากวัตถุประสงค์ของการสำรวจอย่างชัดเจน

Procedures for the Assessment of Satisfaction, Dissatisfaction and Loyalty of Customers

The Bank has stipulated the following procedures for the assessment of satisfaction, dissatisfaction and loyalty of customers, reflecting the objectives of the survey on the matter.

	ประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้า Assessment of satisfaction / dissatisfaction and loyalty of customers	ประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ หลังการใช้ผลิตภัณฑ์ / บริการใหม่ Assessment of satisfaction / dissatisfaction of the use of new products/services	ประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ Call Center Assessment of satisfaction / dissatisfaction of Call Center
รูปแบบการประเมิน Type of Assessment			
ความถี่ Frequency	ปีละ 1 ครั้ง / Once a year	หลังออก 3 เดือน / 3 months after release	ทุกวัน / Everyday
วัตถุประสงค์ Objective	ประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของกลุ่มลูกค้า ทุก Sub Segment ทั้งลูกค้าธนาคารและลูกค้าคู่แข่ง รวมถึงส่วนตลาด Assess satisfaction/dissatisfaction and loyalty of every group of customers in every sub segment, inclusive of the Bank's customers, competitor customers and the market	ประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของลูกค้าต่อการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ Assess satisfaction/dissatisfaction of customers on the use of new products and services	เพื่อประเมินการให้ข้อมูลและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า Assess the provision of information and advice to solve problems for customers

กลุ่มเป้าหมายหลักในการประเมินความพึงพอใจครอบคลุมกลุ่มลูกค้าของธนาคาร ได้แก่

Main target groups of satisfaction assessment cover the key customer groups of GSB namely



กลุ่มลูกค้าบุคคล
Personal Customer Group



กลุ่มลูกค้าฐานราก และสนับสนุนนโยบายรัฐ
Grassroots Customer and Government's Policies Supporting Group



กลุ่มลูกค้าธุรกิจและภาครัฐ
Business and Public Sector Customers Group

ธนาคารได้กำหนดกรอบแนวคิดในการประเมินที่เชื่อมโยงหลักการต่าง ๆ ระหว่างปัจจัยที่ช่วยเสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพันอย่างเป็นระบบ และมุ่งเน้นการศึกษาประสบการณ์ในการใช้บริการธนาคารของลูกค้าภายใต้กรอบแนวคิด Customer Journey และ Human-Centered Service Design ให้ครอบคลุมในทุกขั้นตอนการใช้บริการและ Touchpoint ต่าง ๆ ของธนาคาร ทั้งในกลุ่มผลิตภัณฑ์เงินฝาก สินเชื่อ และการทำธุรกรรมทั่วไป

ทั้งนี้ ขั้นตอนการใช้บริการธนาคารของลูกค้าที่ธนาคารประเมินจะเริ่มตั้งแต่การรับข้อมูลประชาสัมพันธ์ การค้นหาข้อมูลเพิ่มเติม การสมัครใช้บริการผลิตภัณฑ์ การใช้บริการและทำธุรกรรม ตลอดจนบริการหลังการขายและกิจกรรม CRM กับลูกค้า

GSB has set out the assessment frameworks that systematically link factors and principles that help increase satisfaction and loyalty, and aim to study the experience of customers when using the bank's services under the ideas of Customer Journey and Human-Centered Service Design. The two ideas cover every step of the service and various touchpoints, be it savings and loan products, as well as ordinary transactions.

The assessment begins from the very first step when the customer receives information, looks for more information, registers to use the product, receives the service and conducts transactions, as well as the customer's experience with after-sales services and CRM activities.

การดำเนินงานที่สำคัญด้านความพึงพอใจของลูกค้าและประสบการณ์ที่ดี
Efforts to Promote Customer's Satisfaction and Good Experience

ในปี 2564 ด้วยผลกระทบจากสถานการณ์โควิด19 ที่ยังคงส่งผลกระทบอย่างต่อเนื่องต่อประชาชนและลูกค้าของธนาคาร ธนาคารจึงมุ่งพัฒนาผลิตภัณฑ์และการสนับสนุนลูกค้า โดยให้ความสำคัญ 3 ด้าน ได้แก่

(1) **เติมเสริมสภาพคล่อง "ให้เข้าถึงแหล่งเงินทุน"** เพื่อบรรเทาภาวการณ์ขาดสภาพคล่องทางการเงิน เข้าไม่ถึงแหล่งเงินทุน โดยธนาคารพัฒนาการปล่อยสินเชื่อบนแอปพลิเคชัน MyMo (Digital Lending) ให้กับลูกค้ารายย่อยและฐานรากด้วยสินเชื่อเสริมพลังฐานราก และสินเชื่อสู้ภัยโควิด19 และให้กับลูกค้าผู้ประกอบการด้วยสินเชื่ออิ่มใจ และสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือฟื้นฟูภาคการท่องเที่ยว

In 2021, the COVID-19 pandemic continued to cause a continuous effect on the general public and the Bank's customers. The Bank was thus determined to develop its products and ways to further support customers. Emphasis was given to the following three elements:

(1) **Inject liquidity and "provide access to capital"** — In order to alleviate the situation where there is a lack of liquidity and where it is not possible to access the source of capital, the Bank developed MyMo Digital Lending for retail/grassroots customers through the Grassroots Empowerment and Against COVID-19 loan schemes. For entrepreneurs, the Bank came up with Imjai Loan Scheme, and Tourism Help/ Rehabilitation Loan Schemes.



มีลูกค้า **3.3** ล้านราย
Number of customers 3.3 Million



อนุมัติเงินกว่า **2.3** แสนล้านบาท (ปี 2563 - 2564)
Total number of approved disbursement 2.3 Hundred Billion Baht
(Years 2020 - 2021)

(2) **ปรับลดโครงสร้างดอกเบี้ยตลาด "Product Innovation"** เพื่อลดการถูกเอารัดเอาเปรียบจากการพึ่งพาแหล่งเงินกู้ดอกเบี้ยสูง โดยธนาคารมีการออกสินเชื่อจำนำทะเบียนรถ ซึ่งทำให้ตลาดสินเชื่อจำนำทะเบียนรถปรับลดโครงสร้างดอกเบี้ยจากเดิมเฉลี่ยที่ 24% ต่อปี ปรับลดลงได้ที่ระดับ 14 - 18% ต่อปี

(2) **Reduce the Market Interest Rate Structure through "Product Innovation"** — This is to reduce cases of exploitation and reliance on high-interest loans. The Bank issued Vehicle Registration Loan Scheme which resulted in the reduction of interest rates for the whole loan sector from 24% on average per annum to 14 - 18% per annum.

สินเชื่อจำนำทะเบียนรถ
ปรับลดโครงสร้างดอกเบี้ยจากเดิม 24% ต่อปี
Vehicle Registration Loan Scheme reduced the interest rate in this loan sector from 24% per annum



ปรับลงเหลือ **14 - 18%** ต่อปี
to 14 - 18% per annum

มีผู้รับประโยชน์ **3.5** ล้านราย
3.5 Million People benefited

สินเชื่อคงค้าง **1.1** แสนล้านบาท
Outstanding loans 1.1 Hundred Billion Baht

สินเชื่อ SMEs มีที่มีเงิน ให้อัตราดอกเบี้ยระดับต่ำกว่าตลาด
Helping SMEs to Acquire Land and Capital Loan Scheme provided the interest rate that was lower than the market rate.

5.99% ต่อปี / per annum
(โครงสร้างอัตราดอกเบี้ยในตลาดอยู่ที่ระดับ 29 - 45% ต่อปี)
(the market interest rate was 29 - 45% per annum)



มีลูกค้า **3,500** ราย
3,500 customers registered for this loan scheme



อนุมัติเงินกว่า **20,000** ล้านบาท
Approved credit line of over 20 Million Baht



(3) **มาตรการบรรเทาภาระหนี้ "ตามความสามารถในการชำระหนี้"** เพื่อบรรเทาผลกระทบจากการไม่สามารถชำระหนี้ได้ ไม่อยากเสียประวัติการเงิน โดยลูกค้าสามารถปรับแผนชำระหนี้ผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน MyMo, GSB Web และสาขาธนาคาร ซึ่งดำเนินการทั้งในรูปแบบการพักชำระเงินต้นและดอกเบี้ย (2, 6, 12 เดือน) รวมถึงพักชำระเงินต้นและจ่ายดอกเบี้ยบางส่วนตามความสามารถ

(3) **Measure to alleviate debt burdens "in accordance to the ability to pay off debts"** — this measure allowed customers who did not want to have bad financial records to adjust their debt payment plan through MyMo, GSB Web, and bank branches. Customers can choose to suspend payment for the principal and interest (2 months / 6 months / 12 months), as well as to suspend the payment of principal while continuing to pay for the interest according to one's ability.



ลูกค้าเข้าร่วมมาตรการ **3.82** ล้านราย
Customers who participated 3.82 Million



คิดเป็นจำนวนเงิน **1.6** ล้านล้านบาท (ปี 2563 - 2564)
Total 1.6 Trillion Baht (Years 2020 - 2021)

ผลการดำเนินงานด้านความพึงพอใจของลูกค้าและประสบการณ์ที่ดี
Outcomes of the Efforts to Promote Customer's Satisfaction and Good Experience

(1) คะแนนความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าธนาคารออมสินเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากธนาคารให้ความสำคัญและสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่ทุกกลุ่มลูกค้า โดยเฉพาะการพัฒนาแอปพลิเคชัน MyMo 2.0 ในช่วงไตรมาส 2 ของปี 2564 ที่ได้รับเสียงตอบรับที่ดีจากผู้ใช้งานทุกกลุ่ม อีกทั้งยังมีการออกมาตรการให้ความช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด19 ทั้งในรูปแบบที่ได้รับมอบหมายจากรัฐบาลและนโยบายธนาคารเพื่อสังคมของธนาคารออมสิน

(1) Satisfaction scores among GSB's customer groups have continued to increase because the Bank has put great emphasis on how to improve customer's satisfaction as well as respond to the needs of every customer group. The development of MyMo 2.0 in the second quarter of 2021 was particularly successful with positive feedback from every customer group. Moreover, the Bank has issued measures to assist those affected by the COVID-19 pandemic both as tasked by the Government and as determined by GSB's own Social Bank policy.



คะแนนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อธนาคารออมสิน
Customer's Satisfaction Score for GSB

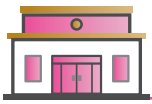


ปี 2562 / 2019	ปี 2563 / 2020	ปี 2564 / 2021
4.39	4.41	**4.43**

(2) ผลการประเมินประสบการณ์และความพึงพอใจของลูกค้าแยกตามช่องทางธุรกรรม 3 ช่องทางหลักที่ลูกค้ามีปฏิสัมพันธ์กับธนาคาร ได้แก่ สาขาธนาคาร ตู้อัตโนมัติ (Self-Service) และ Mobile Banking ซึ่งในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ดีมาก โดยเฉพาะการพัฒนาแอปพลิเคชัน MyMo 2.0 ที่ตอบโจทย์ลูกค้าทั้งในด้าน User Interface และ User Experience ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(2) The outcomes of the assessment of experience and satisfaction of customers from the three main transactions that customers interact with the Bank, namely bank branches, self-service machines and mobile banking have shown that overall, the score was very good, especially the development of MyMo 2.0 which corresponded efficiently with the needs of customers both in terms of user interface and user experience.

ประสบการณ์และความพึงพอใจของลูกค้า
Customer's Experience and Satisfaction

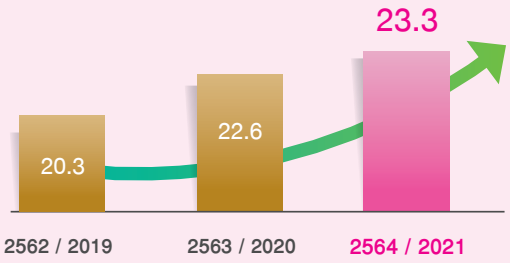

สาขาธนาคาร
Bank Branches


ตู้อัตโนมัติ
Automatic Machines

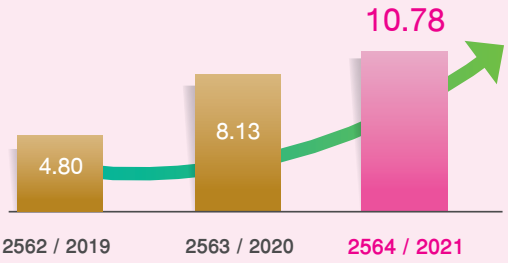

Mobile Banking

ปี 2564 / 2021	**4.50**	**4.55**	**4.55**
ปี 2563 / 2020	4.41	4.44	4.48
ปี 2562 / 2019	4.32	4.30	4.32

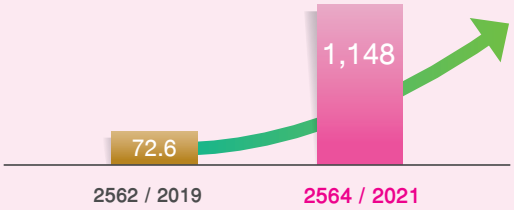
จำนวนลูกค้า **เพิ่มขึ้น** (ล้านราย)
Number of Customers Increased (million)



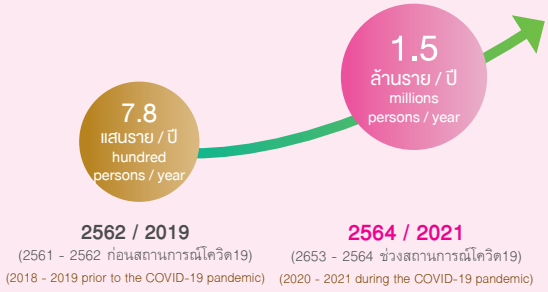
จำนวนลูกค้าแอปพลิเคชัน MyMo **เพิ่มขึ้น** (ล้านราย)
Number of Customers Using MyMo Application Increased (million)



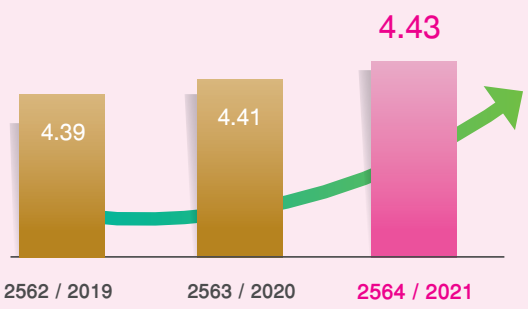
ปริมาณธุรกรรมผ่านช่องทางดิจิทัล
เพิ่มขึ้น (ล้านรายการ)
Number of Digital Transactions Increased (million)



จำนวนลูกค้ารายย่อยที่เข้าถึงสินเชื่อ **เพิ่มขึ้น**
Number of Retail Customers with Access to Credit Increased



ความพึงพอใจของลูกค้า **เพิ่มขึ้น**
Customer's Satisfaction Increased



การกำกับดูแลกิจการ [3-3]
Corporate Governance

การกำกับดูแลกิจการเป็นกระบวนการสำคัญในการสร้างความยั่งยืนและเสริมสร้างประสิทธิภาพขององค์กร ทั้งในด้านการกำกับ การติดตาม การควบคุมและดูแล ผู้ที่ได้รับมอบหมายอำนาจหน้าที่ให้ปฏิบัติหน้าที่ทางการบริหารจัดการองค์กร เพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลตามเป้าหมาย รวมถึงเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายอย่างเป็นธรรม นำไปสู่ผลลัพธ์ในการสร้างคุณค่าให้กิจการอย่างยั่งยืน 4 ด้าน คือ

Corporate governance is an important process in fostering sustainability and increasing the efficiency of the organization, be it supervising, monitoring, controlling, and guiding those who have been tasked to manage the organization for the efficiency and effectiveness of the use of resources, as well as for the best interests of all stakeholders. The targeted outcomes of sustainability of the organization can be categorized into four areas, namely:

1 สามารถแข่งขันได้และมีผลประกอบการที่ดีโดยคำนึงถึงผลกระทบในระยะยาว
The organization is competitive with good performance, taking into account long-term consequences;

2 ประกอบกิจการอย่างมีจริยธรรม เคารพสิทธิและมีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
Operations are conducted in an ethical manner, accountable and with respect for rights of the shareholders and stakeholders;

3 เป็นประโยชน์ต่อสังคมและพัฒนาหรือลดผลกระทบด้านลบต่อสิ่งแวดล้อม
Businesses are beneficial to society and contribute positively to or reduce the negative effects on the environment;

4 สามารถปรับตัวภายใต้ปัจจัยการเปลี่ยนแปลง
Ability to adjust amidst changes.

เป้าหมายด้านการกำกับดูแลกิจการ

กำกับดูแลกิจการของธนาคารตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ตลอดจนมาตรฐานและแนวปฏิบัติที่ดีที่เกี่ยวข้อง

แนวทางบริหารจัดการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี

ธนาคารมีการกำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance Policy) ซึ่งเป็นการประมวลหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและข้อพึงปฏิบัติที่ดีของคณะกรรมการ กรรมการธนาคารออมสิน และผู้บริหารระดับสูง โดยคำนึงถึงการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนตามหลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2562 ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สกส.12/2562 เรื่อง “ธรรมาภิบาลของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ และคู่มือการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจตามระบบประเมินใหม่” (State Enterprise Assessment Model: SE-AM) โดยธนาคารได้ทบทวนนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีโดยกำหนดหลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี 8 หมวด ดังนี้

Goals on Corporate Governance

The Bank’s Corporate Governance is in line with the good governance principles, and in accordance with the law, regulations, rules, as well as the relevant standards and good practices.

Approaches to Good Corporate Governance

The Bank has determined the Good Corporate Governance Policy which is the compilation of good governance principles and good practices of the Board of Directors, GSB Directors and high-level executives, taking into account the conduct of sustainable business in accordance with the Principles and Guidelines on Corporate Governance for State-Owned Enterprises B.E. 2562 (2019), the Announcement of the Bank of Thailand No. SorKorSor. 12/2562 on the Good Governance of Specialized Financial Institutions (SFIs) and the Manual on the State Enterprise Assessment Model: SE-AM. The Bank has reviewed its Good Corporate Governance Policy by determining the principles and guidelines on good corporate governance comprising 8 chapters as follows:

แนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี 8 หมวด
Good Corporate Governance Comprising 8 Chapters



หมวด 1
บทบาทของภาครัฐ
Chapter 1
Roles of the Public Sector



หมวด 2
คณะกรรมการ
Chapter 2
Board of Directors



หมวด 3
บทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
Chapter 3
Roles of Stakeholders



หมวด 4
ความยั่งยืนและนวัตกรรม
Chapter 4
Sustainability
and Innovation



หมวด 5
การเปิดเผยข้อมูล
Chapter 5
Data Disclosure



หมวด 6
การบริหารความเสี่ยง
และการควบคุมภายใน
Chapter 6
Risk Management and
Internal Audit



หมวด 7
จรรยาบรรณ
Chapter 7
Ethics



หมวด 8
การติดตามผล
การดำเนินงาน
Chapter 8
Performance Monitoring

ธนาคารให้ความสำคัญกับการนำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาใช้ในการบริหารจัดการ เพื่อให้บรรลุพันธกิจของธนาคารสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของประเทศ ดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส เป็นธรรม ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และกฎหมาย ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมทั่วทั้งองค์กร ธนาคารได้มีการถ่ายทอดนโยบาย มีการทบทวนและจัดทำแผนแม่บทการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นประจำทุกปี เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ธนาคารออมสิน รวมถึงการเปลี่ยนแปลงของเกณฑ์กำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนให้ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับชั้นมีความเข้าใจ ให้ความสำคัญ เชื่อมั่น และมีทัศนคติที่ดี เข้าใจถึงประโยชน์ของการกำกับดูแลกิจการที่ดี เกิดการยอมรับและให้ความร่วมมือเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ เห็นผลเป็นการกำกับดูแลกิจการที่ดีในกระบวนการ (CG-in-Process) โดยแผนแม่บทการกำกับดูแลกิจการที่ดี ปี 2565 - 2569 ได้กำหนดยุทธศาสตร์การดำเนินงาน 4 ด้าน ดังนี้

The Bank has put an emphasis on the application of the principles of good corporate governance to the management in order to realize the missions of the Bank that need to be in line with the national strategies. GSB is to operate with integrity, transparency, fairness and conformity to the laws and regulations. The Bank aims for these principles to be adopted and carried out across the organization where the policy is communicated, reviewed and appended with a master plan on good corporate governance every year. These are in line with the vision, mission and strategies of GSB and the changing criteria. It is also an important mechanism in ensuring that every executive and employee understands, emphasizes, is confident and has good attitude towards good governance, resulting in acceptance and cooperation seen as Corporate Governance in Process (CG-in-Process). The Master Plan on Good Corporate Governance 2022 - 2026 determines the following four strategies:

4 ยุทธศาสตร์การดำเนินงานที่สำคัญ
4 Strategies

ยุทธศาสตร์ที่ 1
การพัฒนากรอบและกระบวนการปฏิบัติงาน
ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและมาตรฐานสากล
Strategy 1
Develop the framework and work process
in accordance with the principles of good corporate
governance and internationally accepted standards

ยุทธศาสตร์ที่ 2
การสร้างวัฒนธรรมธรรมาภิบาล
Strategy 2
Foster a culture
of good governance

ยุทธศาสตร์ที่ 3
การกำกับดูแลการปฏิบัติงาน
ให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ
ในการปฏิบัติงาน
Strategy 3
Ensure that the operations are
in accordance with the rules and regulations
in order to increase work efficiency

ยุทธศาสตร์ที่ 4
พัฒนาเครื่องมือและระบบงาน
รวมถึงบูรณาการการกำกับดูแลกิจการที่ดี
การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายใน
Strategy 4
Develop tools and work systems
as well as integrate good corporate
governance, risk management
and internal audit together

[2-23]

นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี และแผนแม่บทการกำกับดูแลกิจการที่ดี
Good Corporate Governance Policy & Master Plan on Good Corporate Governance

นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อเป็นกลไกในการกำกับดูแลกิจการและคำนึงถึงการดำเนินงานอย่างยั่งยืน มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม ด้วยความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติหน้าที่เต็มขีดความสามารถและประสิทธิภาพที่เพียงพอ ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเท่าเทียมกัน มีความโปร่งใสในการดำเนินงานที่สามารถตรวจสอบได้ ด้วยการเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใสแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องและส่งเสริมพัฒนาการกำกับดูแลและจรรยาบรรณที่ดีในการประกอบธุรกิจ โดยปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง และนโยบายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งจริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินงานของธนาคารออมสิน โดยกำหนดให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีจัดการประชุมอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง และจัดทำรายงานการประชุมของคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี และรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานอย่างน้อยเป็นรายไตรมาสและรายปี เสนอต่อคณะกรรมการธนาคารออมสิน โดยในปี 2564 ได้มีการจัดประชุมทั้งสิ้นจำนวน 12 ครั้ง มีจำนวนรวมของข้อกังวลที่มีนัยสำคัญ 6 ประเด็น ได้แก่

1. การปรับปรุงแก้ไขตามคำสั่งการและข้อเสนอแนะของ ธปท.
2. การพัฒนาระบบ Fraud Monitoring
3. การกำหนดมาตรการลงโทษด้าน Market Conduct
4. กระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้แล้วเสร็จตามแผนงานที่กำหนด
5. การติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามกรอบนโยบายความยั่งยืน Positioning “ธนาคารเพื่อสังคม”
6. การกำหนดหลักเกณฑ์เพิ่มเติมสำหรับการลงทุนและการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบที่สื่อสารไปยังคณะกรรมการธนาคารออมสินเพื่อดำเนินการ [2-16]

Moreover, the Bank has set up Good Governance Committee as a mechanism on good governance while ensuring operations that are sustainable, and responsible for society and the environment. The Bank needs to operate to the best of its capacity and with sufficient efficiency. Stakeholders are to be treated equally. The Bank's operations need to be transparent and accountable whereby the Bank may disclose information to the relevant persons and support the development of good corporate governance and ethics by adhering to the law, rules, regulations, orders and policies, as well as the ethics and operational code of conduct of GSB. The Good Governance Committee is to meet at least once a year. The reports of the undertakings of the Good Governance Committee are to be produced quarterly and annually and submitted to GSB's Board of Directors. In 2021, there were a total of 12 meetings with 6 issues discussed, namely:

1. Amendments according to the orders and suggestions of the Bank of Thailand
2. Development of a fraud monitoring system
3. Determination of penalties related to market conduct
4. Timely conclusion of product development according to the work plan
5. Monitoring and assessment of the work in accordance with the sustainability policy framework positioning "the Social Bank"
6. Determination of additional criteria for responsible investment and credit provision. The criteria would be communicated to GSB's Board of Directors for further action.[2-16]

- **โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการที่ดี** [2-12] [2-13]

ธนาคารออมสินให้ความสำคัญกับการนำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาใช้ในการบริหารจัดการ เพื่อให้บรรลุพันธกิจของธนาคารและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของประเทศ ธนาคารเชื่อมั่นว่า การดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส เป็นธรรม ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และกฎหมายจะทำให้ธนาคารเติบโตได้อย่างยั่งยืนและมั่นคง ทั้งนี้ ธนาคารมีการส่งเสริมวัฒนธรรมธรรมาภิบาล โดยคณะกรรมการและผู้บริหารระดับต่าง ๆ จะต้องเป็นแบบอย่างแก่พนักงานในการสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี จริยธรรม และจรรยาบรรณ

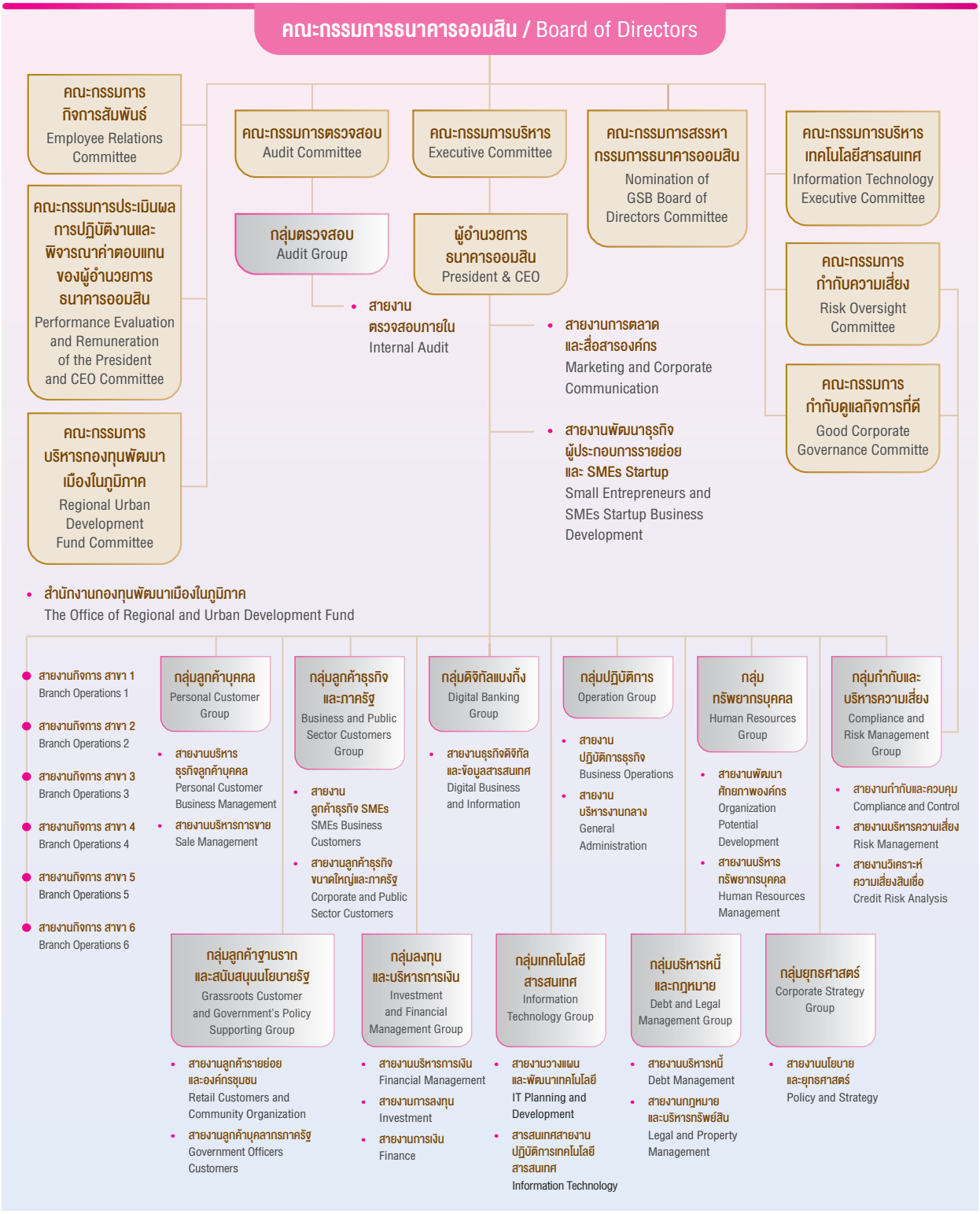
ธนาคารยังมุ่งเน้นการจัดโครงสร้างและกลไกการบริหารจัดการภายในองค์กรที่เชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างคณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง โดยมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญในการนำองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาล มีความน่าเชื่อถือ สามารถเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจ และก่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มเพื่อนำไปสู่การพัฒนาประเทศชาติอย่างยั่งยืน

- **Structure of Good Corporate Governance** [2-12] [2-13]

GSB has put emphasis on the application of the principles of good corporate governance in the management to realize the Bank's missions, in line with the national strategies. The Bank is confident that the conduct of business based on integrity, transparency, and fairness, in accordance with the laws and regulations will result in the Bank growing with stability and sustainability. The Bank promotes the culture of good corporate governance where the Board of Directors and all levels of executives are to be good examples for employees in fostering the conscience in complying with the principles of good corporate governance, GSB Ethics and Morality Code.

The Bank also focuses on the arrangement of internal management structure and mechanisms that link up the Board of Directors, executives, officers, and employees with the main aim of the Bank becoming an organization with good governance, trust, ability to add economic values and capability to generate the highest benefits to all groups of stakeholders which will lead to sustainable development of the nation.

ผังโครงสร้าง / Structure [2-9]



**ประธานกรรมการธนาคารออมสินมิได้ดำรงตำแหน่งเป็นผู้บริหารระดับสูงของธนาคาร เพื่อให้การบริหารองค์กรมีความเป็นอิสระและป้องกันการขัดแย้งทางผลประโยชน์ [2-11]

**GSB's Chairman of the Board of Directors is not in the position of the Bank's high-level executive. This is to maintain the independence of the management and prevent any conflict of interests. [2-11]

คณะกรรมการธนาคารออมสินได้แต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อยเพื่อกำกับดูแลงานด้านต่าง ๆ ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจว่างานด้านต่าง ๆ ที่สำคัญของธนาคารได้รับการกำกับดูแลและมีการติดตามงานอย่างครบถ้วนและสม่ำเสมอ เมื่อคณะกรรมการชุดย่อย ดำเนินการแล้วต้องรายงานผลการดำเนินงานให้คณะกรรมการธนาคารทราบเป็นรายไตรมาส

GSB's Board of Directors has established the following Sub-committees to supervise a range of work to ensure that the work is being supervised with appropriate and regular monitoring. The committees are to report their undertakings to the Bank's Board of Directors every quarter.

คณะกรรมการ Committee	อำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบ Mandate, Duties and Responsibilities
คณะกรรมการธนาคาร The Board of Directors	แต่งตั้งโดยกระทรวงการคลัง มีอำนาจหน้าที่กำกับดูแลกิจการและการดำเนินงานของธนาคาร รวมถึงแต่งตั้งหรือถอดถอนออกจากตำแหน่ง กำหนดอัตราเงินเดือนของผู้อำนวยการตามความเห็นชอบของรัฐมนตรี รวมถึงกำหนดระเบียบและข้อกำหนดเกี่ยวกับการบริหารและดำเนินงาน พิจารณาให้ความเห็นชอบงบประมาณ ประกาศงบแสดงฐานะการเงินและรายงานประจำปี โดยให้ผู้อำนวยการเป็นผู้จัดการธนาคาร มีอำนาจหน้าที่บริหารกิจการและงานต่าง ๆ ให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบและข้อกำหนดของธนาคาร และตามที่คณะกรรมการมอบหมาย โดยให้ประธานกรรมการและกรรมการได้รับผลประโยชน์ตอบแทนตามที่คณะรัฐมนตรีกำหนด GSB's Board of Directors is appointed by the Ministry of Finance to govern the businesses and undertakings of the Bank as well as appoint or dismiss and determine the remuneration of the President and CEO following the approval of the minister. The Board also stipulates rules and regulations with regards to the management and operations, approves budget, and publicizes statements of financial position and annual reports. The President and CEO is tasked to be the Bank's manager with the power and duties to manage businesses and undertakings to be in line with the law, rules and regulations of the Bank and according to the Board's assignments. The Chairman of the Board of Directors and Members of the Board are entitled to benefits as determined by the Cabinet.
คณะกรรมการกิจการสัมพันธ์ Employee Relation Committee	เป็นกลไกในการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง บริหารโดยกลไกของระบบทวิภาคีหรือการมีส่วนร่วมที่ช่วยให้การดำเนินงานราบรื่น ตรงตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง และนโยบายคณะกรรมการ โดยต้องมีความรู้ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล แรงงานสัมพันธ์และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง มีหน้าที่รับผิดชอบ เช่น ระงับข้อขัดแย้งต่าง ๆ พิจารณาคำร้องทุกข์ของลูกจ้างหรือสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ ปรับปรุงระเบียบข้อบังคับในการทำงานที่เป็นประโยชน์ แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อกลั่นกรองงาน รวมถึงบริหารความเสี่ยงและปฏิบัติตามข้อกฎหมายอย่างบูรณาการ The Committee was established as a mechanism to promote good relations between the employer and employees through means of bilateral management system or participation which leads to smooth operations in accordance with the law, relevant rules and regulations, orders, and policies. The Committee's members need to have good knowledge on human resources management, labor relations, and relevant legal provisions. The Committee is tasked to resolve conflicts, consider complaints of employees or State Enterprises Workers' Relations Confederation, improve work-related rules and regulations, appoint working groups to help with certain tasks and assignments, as well as manage risks and comply with provisions of the law.

คณะกรรมการ Committee	อำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบ Mandate, Duties and Responsibilities
คณะกรรมการตรวจสอบ Audit Committee	จัดตั้งขึ้นโดยคณะกรรมการ โดยธนาคารแต่งตั้งกรรมการในคณะกรรมการธนาคารเป็นคณะกรรมการตรวจสอบ ประกอบด้วย ประธานกรรมการตรวจสอบ 1 คน กรรมการตรวจสอบไม่น้อยกว่า 2 คน (แต่ไม่เกิน 4 คน) โดยทุกคนต้องเป็นกรรมการอิสระ และอย่างน้อย 1 คนต้องมีความรู้ด้านบัญชีหรือการเงิน เพื่อสอบทานความน่าเชื่อถือของงบการเงิน รวมถึงต้องมีความรู้ด้านธุรกิจ ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างโปร่งใส ตัดสินใจได้อย่างผู้ที่เข้าใจหลักบริหารวิเคราะห์แก้ไขปัญหาได้ตรงประเด็น มีความซื่อสัตย์ เป็นที่ไว้วางใจ เพื่อปฏิบัติหน้าที่ได้ในทุกการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลกิจการให้เป็นไปตามกฎหมายและหลักธรรมาภิบาล The Audit Committee was set up by the Board of Directors whereby members of the Board of Directors become members of the Audit Committee comprising 1 chairperson and at least 2 Audit Committee members (but not more than 4 persons). Every member must be an independent director and at least 1 member needs to have a good knowledge of accounting or finance in order to review the credibility of financial statements as well as the Bank's business, products and services. They have to discharge their duties in a transparent manner, be decisive with a good basis on management principles, be problem solvers, have integrity and be reliable. They are assigned to undertake all relevant roles related to the efforts to ensure that the Bank's undertakings conform to the law and principles of good governance.
คณะกรรมการบริหาร Executive Committee	เป็นกลไกในการพิจารณานโยบาย กลยุทธ์ และแผนดำเนินธุรกิจให้เป็นไปตามทิศทางและหลักเกณฑ์ที่เหมาะสม ทั้งเรื่องการดำเนินธุรกิจสินเชื่อและธุรกิจอื่น ๆ รวมถึงดูแลบริหารทรัพยากรบุคคล โครงสร้างองค์กร การบริหารความเสี่ยง พัฒนากระบวนการทำงานในด้านต่าง ๆ ขององค์กรอย่างมีจริยธรรม โดยมีคณะกรรมการที่ธนาคารแต่งตั้งอย่างน้อย 3 คน (แต่ไม่เกิน 5 คน) ซึ่งต้องมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับธุรกิจ ผลิตภัณฑ์ และบริการของธนาคารออมสิน รวมถึงการบริหารองค์กร บริหารบุคคล และประสบการณ์อื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของธนาคาร เพื่อปฏิบัติหน้าที่ในภาพรวมที่สำคัญ ทั้งนโยบาย โครงสร้างองค์กร กลยุทธ์แผนธุรกิจ งานบริหารความเสี่ยง และประเด็นด้านอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการเติบโตและมั่นคงของธนาคาร The Executive Committee was established as a mechanism to ensure that policies, strategies and business plans are in line with appropriate directions and rules covering lending and other types of business. The Committee is also responsible for the management of human resources, organizational structure, risk management and development of various dimensions of work processes on the basis of ethics and morality. The Committee comprises at least 3 members (but not more than 5 members) appointed by the Bank. Committee members need to have good knowledge and skills related to the Bank's businesses, products and services as well as the management of the organization, human resources and other relevant experiences that can contribute positively to the Bank's undertakings. The Committee's key tasks include those relating to policies, organizational structure, business strategies and plans and risk management, as well as any other issues that affect the growth and stability of the Bank.

คณะกรรมการ Committee	อำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบ Mandate, Duties and Responsibilities
คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี Good Corporate Governance Committee	เป็นกลไกในการกำกับดูแลกิจการและคำนึงถึงการดำเนินงานอย่างยั่งยืน มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม ด้วยความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มขีดความสามารถและมีประสิทธิภาพที่เพียงพอ ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเท่าเทียมกัน มีความโปร่งใสในการดำเนินงานที่สามารถตรวจสอบได้ด้วยการเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใสแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องและส่งเสริมพัฒนาการกำกับดูแลและจรรยาบรรณที่ดีในการประกอบธุรกิจ โดยปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง และนโยบายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งจริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินงานของธนาคารออมสิน โดยคณะกรรมการธนาคารออมสินแต่งตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างน้อย 3 คน ประกอบด้วย ประธานกรรมการและกรรมการ ซึ่งแต่งตั้งจากกรรมการธนาคารออมสิน ผู้อำนวยการธนาคารออมสิน และผู้บริหารกลุ่มอำนวยการของธนาคารออมสิน และ/หรือผู้ทรงคุณวุฒิ The Good Corporate Governance Committee was established as a mechanism to ensure concrete results in terms of good governance, sustainable operations, and responsibility to society and the environment. The Committee is to work to its full capabilities and sufficient efficiency. Stakeholders are to be treated equally. The Committee has to discharge its duties with transparency and accountability through the disclosure of data to relevant bodies, and the promotion of the development of good supervision and ethics by adhering to the law, rules, regulations, orders, and policies, as well as the ethics and morality in the conduct of the Bank's operations. The Committee comprises 1 chairperson and 2 members appointed by GSB's Board of Directors, the President and CEO, and management executives and/or eminent individuals.
คณะกรรมการสรรหากรรมการธนาคารออมสิน Nomination of GSB Board of Directors Committee	เป็นกลไกในการกำกับดูแลกิจการที่ดีในการสรรหาบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ สอดคล้องกับสมรรถนะหลักและความรู้ที่จำเป็น (Skill Matrix) มีประสบการณ์ มีคุณสมบัติครบถ้วน และไม่มีลักษณะต้องห้าม โดยปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการแต่งตั้งคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจ คณะกรรมการธนาคารได้แต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อย โดยให้กรรมการในคณะกรรมการธนาคารอย่างน้อย 3 คน เป็นคณะกรรมการสรรหากรรมการธนาคารออมสิน ประกอบด้วย ประธานกรรมการ กรรมการ และกรรมการ ซึ่งแต่งตั้งโดยผู้แทนจากสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ โดยมีผู้อำนวยการธนาคารออมสินเป็นเลขานุการ ปฏิบัติหน้าที่กำหนดหลักเกณฑ์ การสรรหาผู้ทรงคุณวุฒิเป็นกรรมการธนาคารออมสินตามแนวทางการแต่งตั้งกรรมการรัฐวิสาหกิจของคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (คนร.) และแต่งตั้งคณะทำงาน เชิญบุคคลหรือส่วนงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกธนาคาร เพื่อร่วมดำเนินงานตามที่คณะกรรมการธนาคารออมสินมอบหมาย The Nomination of GSB's Board of Directors Committee is a mechanism in good corporate governance set up to select individuals with qualities that are in accordance with the required capabilities and knowledge in the skill matrix. The individuals need to have experience, be fully qualified, and do not possess prohibited qualities. They have to follow the relevant laws, rules, and regulations with regard to the appointment of the Board of Directors of State-Owned Enterprises. At least 3 members of the Nomination Committee are to be from the Bank's Board of Directors. The three members will take up the role of chairman and committee members. There will be committee members appointed from representatives of the State Enterprise Policy Office (SEPO) while the President and CEO of GSB takes up the role of the Committee's secretary. The Committee is to determine the criteria for the nomination of qualified individuals to become GSB's Board of Directors in accordance with the guideline on the appointment of Board of Directors in State-Owned Enterprises of the State-Owned Enterprise Policy Committee and to appoint taskforces or invite individuals or relevant units both within and outside of GSB to work together as tasked by GSB's Board of Directors.

คณะกรรมการ Committee	อำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบ Mandate, Duties and Responsibilities
คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานและพิจารณาค่าตอบแทนของผู้อำนวยการธนาคาร Performance Evaluation and Remuneration of the President and CEO Committee	จัดตั้งขึ้นเพื่อให้คณะกรรมการที่ประเมินผลปฏิบัติงานและพิจารณาค่าตอบแทนผู้อำนวยการธนาคารเข้าใจวัตถุประสงค์ ขอบเขต อำนาจหน้าที่ และบทบาทความรับผิดชอบ เพื่อเป็นกลไกให้ประเมินผลปฏิบัติงานของผู้อำนวยการได้อย่างสอดคล้องกับทิศทางและเป้าหมายของธนาคาร รวมถึงพิจารณาให้ผลตอบแทนเป็นไปอย่างเหมาะสม ถูกต้องตามระเบียบข้อบังคับ ในด้านต่าง ๆ โดยแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลปฏิบัติงานจากกรรมการธนาคารรวมกันไม่น้อยกว่า 2 คน ประกอบด้วย ประธานกรรมการและกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ โดยมีรองผู้อำนวยการธนาคาร กลุ่มทรัพยากรบุคคล เป็นเลขานุการร่วมกันปฏิบัติหน้าที่ในการเสนอแนะหลักเกณฑ์ วิธีประเมินผลปฏิบัติงานฯ ให้เป็นไปตามสัญญาจ้างการทำงานในตำแหน่งผู้อำนวยการธนาคาร รวมถึงประเมินผลในด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง การปฏิบัติตามข้อกฎหมายและข้อบังคับต่าง ๆ ให้บรรลุผล The President and CEO Committee was established as a mechanism to assess the performance of the President and CEO in accordance with the Bank's directions and goals, as well as the various rules and regulations. The Committee comprises at least 2 members from the Board of Directors taking up the positions of the Chairman of the committee and an eminent member. The Senior Executive Vice President (Human Resources Group) serves as the secretary of the Committee. The Committee needs to understand the objectives, scope, duties, and roles to propose criteria and assessment methods in accordance with the employment contract for the position of the President and CEO and to assess other aspects of performance, including successful business management, risk management, and compliance with the laws, rules and regulations.
คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง Risk Oversight Committee	เป็นกลไกในการกำกับดูแลและบริหารความเสี่ยง โดยปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง และนโยบายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งจริยธรรมและจรรยาบรรณ กรรมการธนาคารออมสินได้แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงจำนวนไม่น้อยกว่า 3 คน ประกอบด้วย ประธานกรรมการกำกับความเสี่ยงเป็นกรรมการอิสระ หรือเป็นกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร และกรรมการอย่างน้อยกึ่งหนึ่งต้องเป็นกรรมการอิสระ หรือเป็นกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร และสมาชิกอย่างน้อย 1 คน จะต้องมีความรู้ความชำนาญและความเข้าใจด้านความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจธนาคาร โดยมีหน้าที่ให้คำแนะนำคณะกรรมการเกี่ยวกับกรอบการกำกับดูแลความเสี่ยงของธนาคาร ดูแลให้ผู้บริหารระดับสูง รวมถึงหัวหน้าหน่วยงานบริหารความเสี่ยงปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยง รวมถึงระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ดูแลให้กลยุทธ์ในการบริหารเงินกองทุนและสภาพคล่องเพื่อรองรับความเสี่ยงต่างๆ ของธนาคาร มีความสอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ที่ได้รับการอนุมัติ The Risk Oversight Committee was established as a mechanism to supervise and manage risks in compliance with relevant laws, rules, and regulations, GSB Ethics and Morality Code. GSB Board of Directors appoints at least 3 members of the Risk Management Committee comprising the Chairman who is an independent director or non-executive director and members. Half of the members need to be independent directors or non-executive directors. At least one member needs to have knowledge, expertise and understanding of risks related to banking. The Committee is tasked to provide advice to the Board of Directors on the framework of risk management of the Bank and ensure that the high-level executives as well as the heads of risk management unit comply with the risk management policies and strategies, taking into account the acceptable risk levels. The Committee also needs to ensure that the strategies on the management of funds and liquidity can accommodate various risks of the Bank and are in line with the endorsed acceptable risk levels.

คณะกรรมการ
Committee

อำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบ
Mandate, Duties and Responsibilities

คณะกรรมการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ
Information Technology Executive Committee

เป็นกลไกในการกำกับดูแลและบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ คำสั่ง และแนวนโยบายที่เกี่ยวข้อง คณะกรรมการธนาคารได้แต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อย โดยให้กรรมการในคณะกรรมการธนาคารอย่างน้อย 3 คน เป็นคณะกรรมการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยคณะกรรมการเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือมีความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจ ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร ประกอบด้วย ประธานกรรมการและกรรมการ ปฏิบัติหน้าที่กำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งด้านการดำเนินงานและระบบงานสำคัญของธนาคาร กำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ พิจารณากลั่นกรองและให้ความเห็นเกี่ยวกับแผนงานโครงการแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดสรรทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความสำคัญสูง และนโยบายที่เกี่ยวข้องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งอยู่ในอำนาจอนุมัติของคณะกรรมการธนาคารออมสิน รวมถึงติดตามการดำเนินงานและการขับเคลื่อนนโยบายเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ รัดกุม และสอดคล้องกับแนวนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย

The Management Committee is a mechanism set up to supervise and manage digital technology risks in compliance with relevant laws, rules, regulations, orders and policies. GSB's Board of Directors appoints at least 3 individuals to be members of the Committee. The Committee members need to have knowledge, capabilities and experience in information technology or understanding of the Bank's businesses, products and services. The Committee members comprise the Chairman and members. They are tasked to supervise the management of information technology risks, including in the operational and key work systems, ensure compliance with relevant laws and requirements on information technology, consider and provide inputs on the master plan on information technology and the allocation of highly important information technology resources as well as policies related to information technology within the authority of GSB's Board of Directors. The Committee is also vested with the duty to monitor the implementation and translation of policies into practice in an efficient and careful manner, in line with the policies determined by the Bank of Thailand.

การดำเนินงานที่สำคัญด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี

Efforts to Promote Good Corporate Governance

- คณะกรรมการธนาคารและผู้บริหารระดับสูงเข้ารับการอบรมสัมมนาของหน่วยงานต่าง ๆ เช่น สถาบันพระปกเกล้า ในหลักสูตร “การกำกับดูแลกิจการสำหรับกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของรัฐวิสาหกิจและองค์การมหาชน” สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (Thai Institute of Directors: IOD) ในหลักสูตร
  - Director Certification Program (DCP)
  - Corporate Governance for Executives (CGE)
  - Ethical Leadership Program (ELP)
  - Risk Management Program for Corporate Leaders (RCL)
  - IT Governance and Cyber Resilience Program (ITG)
- GSB's Board of Directors and high-level executives attended training and seminars organized by various agencies such as the course on “Corporate Governance for Directors and High-Level Executives of State-Owned Enterprises and Public Organizations” by King Prajadhipok's Institute and the following courses organized by the Thai Institute of Directors (IOD):
  - Director Certification Program (DCP)
  - Corporate Governance for Executives (CGE)
  - Ethical Leadership Program (ELP)
  - Risk Management Program for Corporate Leaders (RCL)
  - IT Governance and Cyber Resilience Program (ITG).
- ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับเข้ารับการอบรมหลักสูตรการกำกับดูแลกิจการที่ดี จริยธรรมและจรรยาบรรณ ได้แก่
  - หลักสูตร Kick-off การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปี 2564
  - การบรรยายพิเศษ “การพัฒนาคุณธรรมที่ยั่งยืน”
  - การอบรมผ่านระบบการเรียนรู้ออนไลน์ (e-Learning) หัวข้อ “การกำกับดูแลกิจการที่ดี: Accountability” และ “จริยธรรมและจรรยาบรรณ”



- Executives and officers of all levels attended the following training and seminars on good corporate governance, ethics and morality:
  - Kick-off course on Integrity and Transparency Assessment (ITA) of Public Entities 2021
  - Special Lecture titled “Fostering Sustainable Integrity”
  - e-Learning courses on “Good Corporate Governance: Accountability” and “Morality and Ethics”.
- ทบทวนนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยเพิ่มเติมประเด็นนโยบายด้านการแข่งขันทางการตลาดที่เป็นธรรม โดยใช้กรอบของคู่มือการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจตามระบบประเมินผลใหม่ (SE-AM) ของ สคร.
- The policy on good corporate governance was reviewed with additional topics on fair marketing competition, taking into account the framework provided by the Manual on the Assessment of Performances of State-Owned Enterprises in line with the New Assessment System (SE-AM) of the State Enterprise Policy Office (SEPO).
- จัดทำแนวปฏิบัติด้านการแข่งขันทางการตลาดที่เป็นธรรม เผยแพร่ให้ผู้บริหารและพนักงานทราบ และถือปฏิบัติตามหนังสือ กค.1036/2564 ลงวันที่ 22 ธันวาคม 2564
- The Bank has produced the guideline on fair marketing competition and disseminated for adherence, notation and implementation of the executives and officers according to the Note No. KorDor. 1036/2564 dated 22 December 2021.

- จัดกิจกรรมส่งเสริมด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี อาทิ
  - การส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาล เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2564 ธนาคารออมสิน โดย คุณโชคชัย คุณาวัฒน์ รองผู้อำนวยการธนาคารออมสิน กลุ่มกำกับและบริหารความเสี่ยง รับมอบเกียรติบัตร ประกาศยกย่องธนาคารออมสินเป็น “องค์กรคุณธรรมต้นแบบ” ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคุณยุพา ทวีวัฒนะกิจบวร ปลัดกระทรวงวัฒนธรรม โดยมี คุณเกรียงศักดิ์ บุญประสิทธิ์ อธิบดีกรมการศาสนา องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสื่อมวลชน เข้าร่วมในพิธีมอบเกียรติบัตรดังกล่าว ซึ่งกรมการศาสนา กระทรวงวัฒนธรรม ได้จัดขึ้น ณ ศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย กรุงเทพฯ

- The Bank conducted activities to promote good corporate governance including:
  - Activity to promote integrity, ethics, and good governance — on 23 February 2021, GSB, represented by Mr. Chokchai Kunawat, Senior Executive Vice President (Compliance and Risk Management Group), received the certificate commending GSB as At the “Model Organization of Integrity” for the fiscal year 2019 from Ms. Yupa Taweewatanakitbavorn, Permanent Secretary of the Ministry of Culture. The ceremony, Mr. Kriangsak Boonprasit, Director-General of the Department of Religious Affairs, representatives from public and private organizations, relevant agencies, and the media were there to witness. The event was organized by the Department of Religious Affairs, Ministry of Culture at Thailand Cultural Centre, Bangkok.

ผลการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี

- ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนแม่บทการกำกับดูแลกิจการที่ดี ปี 2564 - 2568 อยู่ที่ 100%
- วันที่ 31 ธันวาคม 2564 ธนาคารมีหนี้สินที่อาจเกิดจากการถูกบุคคลภายนอกฟ้องคดีต่อศาล เรียกให้ชดใช้ค่าเสียหาย โดยไม่สามารถกำหนดค่าเสียหายที่ต้องชดใช้เป็นจำนวนที่แน่นอนได้จำนวน 100 คดี แบ่งเป็นกรณีที่ธนาคารอาจต้องชดใช้ค่าเสียหาย 68 คดี และกรณีที่มีบทลงโทษที่ไม่ต้องชดใช้ค่าเสียหายเป็นตัวเงิน 32 คดี โดยกล่าวอ้างว่า ธนาคารมีการกระทำที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง เช่น ผิดสัญญาค้ำประกัน (LG) ประเด็นด้านแรงงานและการละเมิด เป็นต้น เป็นทุนทรัพย์รวม จำนวน 8,559.60 ล้านบาท ในจำนวนนี้ได้รวมคดีที่มีความเป็นไปได้ค่อนข้างแน่นอน ที่ธนาคารต้องชำระเพื่อให้เป็นไปตามกฎหมาย ซึ่งธนาคารได้ประเมินผลเสียหายโดยรับรู้ในการประมาณหนี้สินจำนวน 33.00 ล้านบาท ทั้งนี้ในปี 2563 ธนาคารมีค่าปรับจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องจำนวน 0.65 ล้านบาท [2-27]

Outcomes of the Efforts to Promote Good Corporate Governance

- The success rate of the implementation of the Master Plan on Good Corporate Governance 2021 - 2025 is at 100%.
- As of 31 December 2021, there were 100 debt-related cases that external parties may bring to the court seeking compensation from GSB. Of these, the Bank may have to pay compensation to 68 cases whereas 32 cases may result in non-monetary penalties. These were cases where the Bank was accused of non-compliance, including breaching the provisions of letters of guarantee (LG), in matters related to labor, or other violations, totaling 8,559.60 Million Baht. Among these cases, the estimated amount that the Bank may have to pay stood at 33 Million Baht. In 2020, the Bank was fined 0.65 Million Baht for cases of non-compliance. [2-27]

จริยธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจ [3-3]

Ethics and Transparency in the Conduct of Businesses

ธนาคารให้ความสำคัญกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี มุ่งเน้นให้คณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง ปฏิบัติหน้าที่และบริหารงานของธนาคารด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ยึดมั่นในคุณธรรมจริยธรรม มีความรับผิดชอบ ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถ และดำรงตนเป็นแบบอย่างที่ดี โดยธนาคารได้กำหนดนโยบายและดูแลให้มีบทบัญญัติเกี่ยวกับจริยธรรมและจรรยาบรรณของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ผ่านประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน เพื่อเป็นกรอบการประพฤติปฏิบัติตามจริยธรรมและจรรยาบรรณของคณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างทุกคน ยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติควบคู่ไปกับกฎ ระเบียบ ประกาศ และคำสั่งอื่น ๆ เพื่อยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อันจะส่งผลให้เกิดเป็นวัฒนธรรมธรรมาภิบาล ได้รับความเชื่อถือและความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มของธนาคาร โดยธนาคารได้ปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณให้แก่ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง ตั้งแต่การรับรู้ การสร้างความรู้ความเข้าใจ ความตระหนัก และการนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน รวมถึงมีการจัดทำคู่มือประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน จัดทำสื่อเพื่อส่งเสริมและเผยแพร่ให้ความรู้เรื่องคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณผ่านช่องทางต่าง ๆ ของธนาคารอย่างต่อเนื่อง

The Bank emphasizes the principles of good corporate governance where it asks the Board of Directors, executives, officers and employees to work and manage the Bank with integrity, transparency, ethics and morality, responsibility, and full capabilities, setting good examples for others. The Bank has determined relevant policies and ensured the inclusion of matters related to morality and ethics of the Board of Directors, executives, and officers in the GSB Ethics and Morality Code. The Code will be the framework for the Board of Directors, executives, officers, and employees to adhere to, in conjunction with other rules, regulations, announcements, and other orders, in order to enhance the standards of work, resulting in the culture of good governance. The Bank will gain trust and confidence from all groups of stakeholders. The Bank has fostered integrity, morality and ethics to the executives, officers, and employees by raising awareness and understanding, applying the principles to the work processes, as well as the publishing of GSB Ethics and Morality Code, and information packs on integrity, morality, and ethics through various channels of the Bank continuously.

เป้าหมายด้านจริยธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจ

Goals on Integrity and Transparency in the Conduct of Businesses

ดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ รวมทั้งคณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างทุกคน ปฏิบัติหน้าที่และบริหารงานของธนาคารด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ยึดมั่นในคุณธรรมจริยธรรม และมีความรับผิดชอบ

Conduct businesses with integrity, transparency, and accountability. The Board of Directors, executives, officers and employees operate and manage businesses of the Bank with integrity, transparency, and adherence to ethics, morality and responsibilities.

แนวทางบริหารจัดการด้านจริยธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจ
Approach on the Management of Matters related to Integrity and Transparency in the Conduct of Businesses

ธนาคารประกาศบังคับใช้ระเบียบธนาคารออมสิน ฉบับที่ 717 ว่าด้วยประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน โดยประกาศ ณ วันที่ 7 มกราคม พ.ศ. 2565 เพื่อกำกับความประพฤติให้เกิดเป็นค่านิยมและแนวปฏิบัติสำหรับคณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างทุกคน เพื่อยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ มีจริยธรรมและจรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจ เกิดเป็นวัฒนธรรมธรรมาภิบาล ได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม โดยแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ

(1) จรรยาบรรณของกรรมการ
(2) จรรยาบรรณของผู้บริหาร
(3) จรรยาบรรณของพนักงาน

The Bank announced the entering into force of GSB's regulation number 717 on GSB Ethics and Morality Code on 7 January 2022 to foster values and provide guidelines for the Board of Directors, executives, officers, and employees with a view to enhance the standards of GSB's businesses to be efficient, ethical and moral, resulting in the culture of good governance, leading to trust and confidence from every group of stakeholders. There are 3 levels of ethics, namely:

(1) Ethics of the Directors
(2) Ethics of the Executives
(3) Ethics of the Officers

ในกรณีที่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจริยธรรม ธนาคารได้กำหนดกลไกและระบบการบังคับใช้ประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณ หมวด 4 และขั้นตอนการลงโทษ หมวด 5 ไว้ดังนี้

Should an ethical complaint arise, the Bank has stipulated mechanisms and systems to implement the GSB Ethics and Morality Code in Chapter 4 and details related to penalties in Chapter 5 of the Code.



กลไกและระบบการบังคับใช้ประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน
Mechanisms and Systems to Implement the GSB Ethics and Morality Code

กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องประพฤติปฏิบัติและวางตนอยู่ในกรอบของประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสินอย่างเคร่งครัด หากพนักงานผู้ใดมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน ให้ขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา

ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้นมีหน้าที่ประพฤติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา ควบคุมดูแลและปลูกฝังจริยธรรมและจรรยาบรรณให้เป็นที่รับทราบและถือปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ

กรณีมีการร้องเรียน หรือปรากฏว่ามีผู้บริหารหรือพนักงาน ประพฤติปฏิบัติฝ่าฝืนระเบียบนี้ ให้หัวหน้าส่วนงานต้นสังกัดดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริง โดยให้นำหลักเกณฑ์และวิธีการดำเนินการทางวินัยมาบังคับใช้โดยอนุโลม

กรณีมีการร้องเรียน หรือปรากฏว่ามีกรรมการหรือผู้อำนวยการธนาคารออมสิน ประพฤติปฏิบัติฝ่าฝืนระเบียบนี้ ให้รายงานคณะกรรมการธนาคารออมสินพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควร

Directors, executives, and officers need to ensure that their conduct and positions are strictly within the framework of GSB Ethics and Morality Code. Should any official have any question with regards to the Code, the official is to seek guidance from his/her superiors.

Supervisors of every level have a duty to be good examples for their subordinates. They are to foster awareness and regular adherence to ethics and morality principles.

In case of complaint, or should it arise that any executive or official is found to be in breach of this regulation, the supervisor is to conduct investigation by using the disciplinary guidelines and procedures mutatis mutandis.

In case of complaint or should it arise that any director or the President and CEO is found to be in breach of this regulation, the Board of Directors will consider the necessary steps as deemed appropriate.



ขั้นตอนลงโทษเมื่อได้รับรายงานผลสอบสวนข้อเท็จจริง
Penalty Following the Receipt of an Investigation Report

- กรณีฝ่าฝืนหมวด 2 จริยธรรมธนาคารออมสิน ให้รายงานคณะกรรมการชี้มูลความผิดเพื่อดำเนินการตามระเบียบและวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินการทางวินัยพนักงานต่อไป
- กรณีฝ่าฝืนหมวด 3 จรรยาบรรณธนาคารออมสิน ในกรณีอันมิใช่ความผิดทางวินัยตามระเบียบการธนาคารออมสินว่าด้วยวินัยของพนักงานธนาคารออมสิน ให้ว่ากล่าวตักเตือนหรือดำเนินการตามควรแก่กรณี เพื่อให้มีการแก้ไขหรือดำเนินการให้ถูกต้อง หรืออาจสั่งให้ได้รับการพัฒนาตามที่เห็นสมควร และให้รายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีทราบผ่านฝ่ายกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมทั้งรายงานให้ฝ่ายบริหารงานทรัพยากรบุคคลทราบ

ทั้งนี้ การประพฤติปฏิบัติฝ่าฝืนระเบียบนี้ ในกรณีเป็นความผิดทางอาญาหรือทำให้เกิดความเสียหายแก่ธนาคาร จะต้องถูกดำเนินคดีทางอาญา หรือต้องชดใช้ความเสียหายทางแพ่งด้วย การเลื่อน แต่งตั้ง ย้าย หรือพิจารณาความดีความชอบของพนักงานที่ประพฤติปฏิบัติฝ่าฝืนจริยธรรมหรือจรรยาบรรณ ให้นำผลการดำเนินการเกี่ยวกับจริยธรรมหรือจรรยาบรรณไปประกอบการพิจารณาด้วย

- In case of violation of Chapter 2: GSB Morality Code, report must be submitted to the Committee to identify grounds of offense and proceed with disciplinary actions.
- In case of violation of Chapter 3: GSB Ethics Code where the violation is not a disciplinary offense according to GSB's Regulations on Disciplines of Officers, the penalty for such violation is to give warnings or take action to make corrections or rectifications or order the matter to be handled as deemed appropriate. Such undertaking must be reported to the Good Corporate Governance Committee through the Good Corporate Governance Department, as well as to the Human Resources Management Department.

In case the violation is considered to be a criminal offence or cause damage to the Bank, the offender will have to be prosecuted in the case of criminal offense or to pay compensations for the violation. Considerations on promotion, appointment, transfer or matters related to deeds need to take into account the results of ethical or moral investigations into account as well.

นอกจากนี้ เพื่อส่งเสริมและสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติงานตามคู่มือประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสินของบุคลากรในธนาคาร รวมทั้งยกระดับการกำกับดูแลกิจการที่ดี จริยธรรมและจรรยาบรรณให้เกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร สามารถนำไปปฏิบัติจริงอย่างเป็นรูปธรรมและมีแนวปฏิบัติที่ชัดเจน ธนาคารจึงได้จัดทำแนวทางการเสริมสร้างพฤติกรรมตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน เพื่อให้คณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างทุกท่านได้ศึกษาทำความเข้าใจ และยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสินอย่างเคร่งครัด อันจะส่งผลให้เกิดเป็นวัฒนธรรมธรรมาภิบาล ได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มของธนาคาร

Moreover, to promote the compliance with GSB Ethics and Morality Code among the personnel, enhance the efforts on good corporate governance, and foster corporate culture on ethics and morality, the Bank has produced the guideline on the compliance with GSB Ethics and Morality Code in order for the Board of Directors, executives, officers and employees to study, and strictly adhere to. This will foster the culture of good governance, leading to trust and confidence from every group of stakeholders.

[2-23]

จริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน
Ethics and Morality

ทั้งนี้ ธนาคารได้กำหนดให้มีการติดตามและประเมินผลของการเสริมสร้างพฤติกรรมตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน แต่เนื่องจากปัจจุบันมีการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ในพื้นที่ต่าง ๆ ทั่วประเทศอย่างต่อเนื่อง ธนาคารจึงกำหนดให้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการติดตามและประเมินผล โดยให้จัดทำ E-Testing หลักสูตร “จริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน” เพื่อประเมินผลความสำเร็จในการทดสอบความรู้ ความเข้าใจการปฏิบัติงานตามจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสินของผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง ตั้งแต่ระดับผู้อำนวยการฝ่ายหรือเทียบเท่าลงมา รวมทั้งเพื่อนำผลการทดสอบมาพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการกำกับดูแลการประพฤติปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน ซึ่งครอบคลุมผู้เข้ารับการประเมินแทนการจ้างที่ปรึกษาดำเนินการสอบทานการประพฤติปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมฯ (โดยวิธี On-site และ Off-site)

The Bank has stipulated the mechanisms to monitor and assess the fostering of good behavior in accordance with GSB Ethics and Morality Code. However, due to the COVID-19 pandemic which has not subsided, the Bank has modified format of monitoring and assessment by introducing E-Testing for the course “GSB’s Ethics and Morality” to evaluate the knowledge and understanding on the matter of executives, officers, and employees up to the level of department directors. The results are to be used to develop and improve the implementation of GSB Ethics and Morality Code. This comprehensive e-testing, which has been used on-site and off-site, frees the Bank of the need to hire a consultant to conduct reviews of compliance with the GSB Ethics and Morality Code.

- **การสอบทานความขัดแย้งทางผลประโยชน์ การปฏิบัติตามกฎหมายและประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม**

ธนาคารมีการส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมและจรรยาบรรณในการปฏิสัมพันธ์ต่อลูกค้า คู่ค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ โดยคณะกรรมการได้กำหนดนโยบายและบทบัญญัติที่เกี่ยวข้องผ่านประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน เพื่อให้เกิดการรับรู้ความเข้าใจการตระหนักและนำไปใช้ โดยมีการสอบทานความประพฤติตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสินของผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง เพื่อนำผลมาพัฒนาและปรับปรุงการกำกับดูแล

นอกจากนี้ เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการดำเนินงานธนาคารจึงได้มีการให้ข้อมูลข่าวสารของธนาคารสู่สาธารณะเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของธนาคาร ดังนี้

- การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง โดยธนาคารได้เผยแพร่เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างไว้บนระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งประกอบด้วยประกาศแผนการจัดซื้อจัดจ้าง ประกาศจัดซื้อจัดจ้าง ประกาศร่าง TOR ประกาศราคากลาง ประกาศผลการประกวด ราคาสรุปผลการจัดซื้อจัดจ้าง ประกาศขาย ประกาศขายทอดตลาด เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่สาธารณชนในการสืบค้นข้อมูลข่าวสารการจัดซื้อจัดจ้างของธนาคาร

- **Review on Conflict of Interest, Legal Compliance and Ethical Conducts**

The Bank encourages all personnel to adopt principles of ethics and morality when interacting with customers, partners, and stakeholders in a systematic manner. The Board of Directors has established policies and provisions on the matter through GSB Ethics and Morality Code to foster understanding, awareness and application of the Code. Executives, officers and employees have their conduct reviewed for the development and improvement of corporate governance.

Moreover for transparency, the Bank discloses information to the public. Stakeholders may access the Bank’s information through the following channels:

- Disclosure of procurement information — The Bank disseminates procurement information on the internet. Such information comprise announcement of procurement plans, procurement, draft TORs, median price announcement, announcement of tender outcomes, summary of procurement process, sale announcement, announcement of auction to facilitate the public in their search for information about the Bank’s procurement.

- การเปิดเผยข้อมูลของธนาคารและข้อมูลของลูกค้าแก่หน่วยงานและบุคคลภายนอกที่ร้องขอธนาคารได้ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานที่มีอำนาจตามกฎหมายในการขอตรวจสอบข้อมูลหรือเรียกเอกสารหลักฐานหรือขอให้พนักงานธนาคารไปให้ปากคำในฐานะพยานบุคคล เช่น สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ธนาคารแห่งประเทศไทย กระทรวงการคลัง สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ศาล กรมบังคับคดี กรมสรรพากร กรมสอบสวนคดีพิเศษ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นต้น โดยธนาคารจะให้ข้อมูลภายใต้ข้อบังคับของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- การเปิดเผยการใช้จ่ายเงินหรือทรัพย์สินให้สื่อมวลชนเพื่อประโยชน์ในการโฆษณาหรือประชาสัมพันธ์

- **การดำเนินงานที่สำคัญด้านจริยธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจ**
  - จัดทำคลิปวิดีโอสรุปผลสอบทานการประพฤติปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน ประจำปี 2563 เพื่อชี้แจงสรุปผลการสอบทานให้ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างทั่วทั้งองค์กรได้รับทราบและให้ยึดถือเป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติ
  - จัดทำคู่มือประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน และสื่อ E-book เพื่อให้คณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง ได้ศึกษาทำความเข้าใจและยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานตามคู่มือประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสินอย่างเคร่งครัด อันจะส่งผลให้เกิดเป็นวัฒนธรรมธรรมาภิบาล ได้รับความเชื่อถือและความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มของธนาคาร

- Disclosure of information of the Bank and customers to competent authorities and third parties that request the Bank's cooperation in providing information or documentary evidence, or in asking the Bank's personnel to give testimony as a witness. These competent authorities are, among others, the State Audit Office of the Kingdom of Thailand, the Bank of Thailand, Ministry of Finance, Securities and Exchange Commission, Office of the National Anti-Corruption Commission, Anti-Money Laundering Office, courts, Legal Execution Department, Revenue Department, Department of Special Investigation, Office of the Consumer Protection Board. The Bank will provide information under the provisions of relevant laws.
- Disclosure of lists of expenses or assets to the mass media for the purpose of advertisement or public relations.

- **Key Undertakings on Morality and Transparency in the Conduct of Businesses**
  - Produced a video clip summarizing the review of the implementation of GSB Ethics and Morality Code for the Year 2020 for information of and further guidance for executives, officers, and employees of GSB.
  - Produced a guideline on GSB Ethics and Morality Code and an e-book to assist the Board of Directors, executives, officers and employees in their understanding and adherence which will lead to the culture of good corporate governance, resulting in trust and confidence among all groups of stakeholders.









- เผยแพร่ประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสินผ่านช่องทางอินทราเน็ตและเว็บไซต์ของธนาคาร รวมถึงอีเมล All User เว็บเพจฝ่ายกำกับดูแลกิจการที่ดี เว็บเพจฝ่ายบริหารงานทรัพยากรบุคคล แจกคู่มือประมวล GSB magazine เสียงตามสาย จัดนิทรรศการส่งเสริมจริยธรรมและจรรยาบรรณ รวมทั้งสื่อโซเชียลมีเดีย เช่น ไลน์กลุ่ม Facebook ออมสินธรรมาภิบาล เป็นต้น
- จัดทำแนวทางการเสริมสร้างพฤติกรรมตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน เพื่อส่งเสริมและสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติงานตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสินของบุคลากรในธนาคารทั่วทั้งองค์กร รวมทั้งยกระดับการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมถึงจริยธรรมและจรรยาบรรณให้เกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร สามารถนำไปปฏิบัติจริงอย่างเป็นรูปธรรม และมีแนวปฏิบัติที่ชัดเจนอย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในแต่ละกลุ่มระดับตำแหน่ง
- ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกกรรมการธนาคารออมสินเกี่ยวกับแนวทางในการนำองค์กรในด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี จริยธรรมและจรรยาบรรณ เพื่อพัฒนาปรับปรุงการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับเข้ารับการอบรมหลักสูตรการกำกับดูแลกิจการที่ดี จริยธรรมและจรรยาบรรณ ได้แก่
  (1) การพัฒนาต้นแบบจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน
  (2) การอบรมผ่านระบบการเรียนรู้ออนไลน์ (e-Learning) หัวข้อ “การกำกับดูแลกิจการที่ดี: Accountability” และ “จริยธรรมและจรรยาบรรณ”

- Disseminated GSB Ethics and Morality Code through various channels, including the Bank’s intranet, website, email, Good Corporate Governance Department’s webpage, Human Resources Management Department’s webpage, hard copies of the Code, GSB magazine, audio broadcasting, exhibitions, social media and messaging platforms.
- Produced a guideline to foster good behaviors in accordance with GSB Ethics and Morality Code to promote and foster values of ethics and morality stipulated in the Code among the personnel and enhance the practical and concrete implementation of good corporate governance and ethics and morality, appropriate to duties and responsibilities of the personnel.
- Conducted in-depth interviews of GSB’s directors on their approaches to leading the organization in the areas of good corporate governance, morality, and ethics in order to further improve the Bank’s good corporate governance.
- Executives and officers of all levels attended training on good corporate governance, morality and ethics namely:
  (1) Development of morality and ethics models for GSB
  (2) e-Learning titled “Good Corporate Governance: Accountability” and “Morality and Ethics”.

- จัดให้มีโครงการให้รางวัลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสินเป็นประจำทุกปี ตั้งแต่ปี 2550 - ปัจจุบัน เพื่อพิจารณาคัดเลือกผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างที่มีจิตสำนึกและทัศนคติที่ดี มีคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ได้รับรางวัลเป็นแบบอย่างที่ดี ตลอดจนเป็นการส่งเสริมให้ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง ตระหนักถึงความสำคัญและนำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี จริยธรรมและจรรยาบรรณไปปรับใช้ ซึ่งปัจจุบันมีผู้ได้รับรางวัลทั้งสิ้น 985 คน โดยในปี 2564 ธนาคารได้ประกาศหลักเกณฑ์โครงการให้รางวัลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสินประจำปี 2564 และพิจารณาคัดเลือกผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างที่มีคุณสมบัติเป็นไปตามเกณฑ์การให้รางวัลที่ธนาคารกำหนด โดยคัดเลือกจากบุคลากรทั่วทั้งองค์กร จำนวนประมาณ 21,305 คน ซึ่งผู้ได้รับรางวัลจะเป็นผู้ที่ผ่านเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกจากคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ของธนาคาร โดยกำหนดรางวัลออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

- The Bank has organized GSB Ethics and Morality Awards on an annual basis since 2007 to select executives, officers and employees with good conscience and attitude on ethics and morality in their work. The objectives are to promote award winners as role models and encourage executives, officers and employees to realize the importance and adopt the principles of good corporate governance, ethics and morality. At present, a total of 985 individuals have received the awards. In 2021, the Bank announced the criteria for the GSB Ethics and Morality Awards for 2021. The Bank, by various committees, then considered and selected executives, officers and employees who were qualified from a pool of 21,305 individuals. The awards were divided into 3 groups, namely:



(1) **รางวัลจริยธรรมและจรรยาบรรณดีเด่น** ซึ่งเป็นรางวัลดีเด่นระดับธนาคาร
Outstanding Ethics and Morality Award – an outstanding award at the Bank's level



(2) **รางวัลจริยธรรมและจรรยาบรรณระดับหน่วยงานส่วนกลาง /สายงานกิจการสาขา** ซึ่งเป็นรางวัลระดับหน่วยงาน เพื่อรณรงค์ส่งเสริมให้ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมและจรรยาบรรณทั่วทั้งองค์กร
Ethics and Morality Awards for the Headquarters and Branches – these are agency-level awards which aim to encourage executives, officers and employees at every level across the organization to comply with principles of ethics and morality.



(3) **รางวัลต้นกล้าจริยธรรม** เพื่อรณรงค์ส่งเสริมให้พนักงานรุ่นใหม่ประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมและจรรยาบรรณเป็นแบบอย่างที่ดีแก่เพื่อนร่วมงาน เพื่อสร้างเครือข่ายจริยธรรมและลดปัญหาการกระทำทุจริตในพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี นอกจากนี้ยังจัดให้มีกิจกรรมส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมทั่วทั้งองค์กร
Fresh Buds of Morality Awards – these awards aim to encourage new generation of officers to comply with the principles of ethics and morality, setting good examples for their colleagues. This will lead to the building of an ethical network and reducing corruption among officers with less than 5 years of working. Activities that promote participation are carried out throughout the organization.

- เผยแพร่แนวคิดและคติประจำใจที่ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อเชิดชูเกียรติผู้ได้รับรางวัลจริยธรรมและจรรยาบรรณดีเด่น ประจำปี 2563 - 2564 ในรูปแบบ E-magazine ให้ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างทุกคนยึดถือเป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติเพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีแก่พนักงาน

- Publicized the principles and attitudes at work of winners of the Outstanding Ethics and Morality Awards for the years 2020-2021 in an E-magazine to motivate and inspire executives, officers and employees.

- จัดกิจกรรมงานเสริมสร้างจิตสำนึก ส่งเสริมจริยธรรม จรรยาบรรณและธรรมาภิบาล ทั้งนี้ เนื่องจากสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด 19 จึงมีการจำกัดขอบเขตในการจัดกิจกรรมและปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดโรคโควิด 19 ของทางการ ดังนี้
  (1) ธนาคารมี “นโยบายไม่ให้ไม่รับ” (No Gift Policy) งดการให้การรับของขวัญในเทศกาลปีใหม่ ทั้งภายในและภายนอกธนาคาร เพื่อป้องกันการแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบและความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งเสริมสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน กรณีมีหน่วยงานภายนอกต่าง ๆ นำของขวัญมามอบให้ ธนาคารจึงกำหนดให้รวบรวมของขวัญปีใหม่ที่ได้รับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนำมาจัดกิจกรรม “ส่งมอบของขวัญให้ศูนย์การแพทย์ปัญญานันทภิกขุฯ” ในวันที่ 2 มีนาคม 2564 พร้อมทั้งมอบของใช้จำเป็นสำหรับผู้ป่วย ได้แก่ ผ้าอ้อมเด็ก ผ้าอ้อมผู้ใหญ่ และแผ่นรองซับด้วย
  (2) กิจกรรมธรรมบรรยายหัวข้อ “ปีใหม่ ใจเป็นสุข” โดย พระอาจารย์ประสงค์ ปริปุณฺโณ อดีตเจ้าอาวาสวัดป่าชิคาโก เพื่อน้อมนำหลักธรรมคำสอนของพุทธศาสนาสู่การปฏิบัติ ปลุกจิตสำนึกด้านคุณธรรม จริยธรรมให้แก่ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง อันจะส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ณ หอประชุมบุรฉัตร ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ เมื่อวันที่ 23 ธันวาคม 2564 มีผู้เข้าร่วมกิจกรรม 109 คน
- ร่วมกับชมรมจริยธรรมธนาคารออมสิน จัดประชุมใหญ่ชมรมจริยธรรมธนาคารออมสิน ประจำปี 2563 เพื่อเลือกตั้งกรรมการชมรมฯ แทนกรรมการเดิมที่ครบวาระ แก้ไขข้อบังคับชมรมฯ รายงานผลการดำเนินงานและงบประมาณของชมรมฯ ในปี 2563 เมื่อวันที่ 19 มีนาคม 2564 เวลา 11.30 - 13.00 น. ณ หอประชุมบุรฉัตร ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ โดยมีคุณประเสริฐ กองจันทร์ ผู้ช่วยผู้อำนวยการธนาคารออมสิน เป็นประธานในการประชุม โดยมีผู้เข้าร่วมประชุมจำนวน 138 คน





- Organized activities to promote ethics and morality. However, due to the COVID-19 pandemic, the activities were limited with health measures in place.
  (1) The Bank adopts “No Gift Policy” by prohibiting the Bank’s personnel from receiving gifts during the New Year Festival, both from within and outside of the organization. The policy aims to prevent inappropriate exploitation and potential conflicts of interest and enhance transparency in the Bank’s operations. For gifts received from other organizations and stakeholders, the Bank organized an event “Gifts for the Panyananthaphikkhu Chonprathan Medical Center” on 2 March 2021. In addition to the passing on of the gifts received, the Bank also donated diapers for babies and adults, as well as adult liners for the Center.

[2-23]

นโยบายไม่รับของขวัญ
No Gift Policy

  (2) The Bank organized a Buddhist lecture titled “Happy New Year, Happy Minds” by Venerable Ajarn Prasong Paripunno, former abbot of Natural Buddhist Meditation Temple of Greater Chicago to foster moral and ethical conscience among executives, officers and employees at Burachat Auditorium, GSB Head Office, on 23 December 2021. There were 109 participants.
- The Bank, in collaboration with GSB Ethics Society, held an annual general meeting of the GSB Ethics Society Club in 2020 to elect the new board members as the incumbent members would complete their term, amend the regulations of the GSB Ethics Society, report outcomes of the work as well as review the budget of the Society in 2020. The meeting was held on 19 March 2021 from 11:30 - 13:00 hrs. at Burachat Auditorium, GSB Head Office. Mr. Prasert Kongchun, Executive Vice President was the Chairman of the Meeting. There were 138 attendees.

ผลการดำเนินงานด้านจริยธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจ
Outcomes of the Undertakings on Morality and Transparency in the Conduct of Businesses

- **ผลสำรวจความคิดเห็นของพนักงาน/ลูกจ้าง ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น เกี่ยวกับบทบาทการนำองค์กรของผู้บริหารระดับสูงและการนำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาใช้ในการปฏิบัติงานของธนาคารออมสิน ปี 2564** โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม 19,553 คน คิดเป็น 92% ของพนักงานทั้งองค์กร พบว่า กลุ่มผู้บริหารและพนักงานมีความเชื่อมั่นว่า การปฏิบัติตามหลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีจะทำให้ธนาคารดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความตั้งใจจะปฏิบัติอยู่ที่ 99.96% ขณะที่กลุ่มลูกค้าและประชาชนรับรู้ต่อการกำกับดูแลของธนาคารออมสินในระดับดีมาก โดยกลุ่มลูกค้าเห็นว่า ธนาคารออมสินเป็นธนาคารที่มีความมั่นคง เป็นธนาคารที่ดี มีความโปร่งใส น่าเชื่อถือ มีการออกผลิตภัณฑ์ใหม่และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี และให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ กลุ่มประชาชนเห็นว่า ธนาคารออมสินเป็นธนาคารที่มั่นคง เป็นธนาคารที่ดี โปร่งใส น่าเชื่อถือ

- **In 2021, a survey from officers, employees, customers and stakeholders on the roles of high-level executives in leading the organization and the application of the principles of good corporate governance in the operations of GSB was conducted.** There were 19,553 participants, amounting to 92% of the total number of personnel in the organization. It was found that executives and officers were confident that the compliance with principles and approach on good corporate governance will lead to efficient conduct of the Bank's businesses. 99.96% of the respondents were willing to comply with the above principles. Customers and the general public were found to have a very good awareness of the Bank's management. The customers were of the view that GSB was a stable, transparent, and trustworthy bank. New products were able to respond to the needs of customers well. The Bank was also found to be fair to all groups of customers without discrimination. The general public viewed the Bank as a stable, transparent and trustworthy bank.



ผู้ตอบแบบสอบถาม 19,553 คน (92% ของพนักงานทั้งหมด) **99.96% มีความเชื่อมั่น**
Total number of respondents 19,553 (92% of the total personnel) 99.96% were confident in the Bank's undertakings

- **ผลการจัดทำ E-Testing หลักสูตร "จริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน"** เพื่อประเมินผลความสำเร็จในการทดสอบความรู้ความเข้าใจการปฏิบัติงานตามจริยธรรมจรรยาบรรณธนาคารออมสินของผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง ตั้งแต่ระดับผู้อำนวยการฝ่าย หรือเทียบเท่าลงมา โดยมีผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างเข้าทดสอบความรู้ความเข้าใจรวมทั้งสิ้น 19,964 คน คิดเป็น 92.91% ของพนักงานที่มีสิทธิเข้ารับการทดสอบวัดความรู้ความเข้าใจ ซึ่งจากผลการทดสอบปรากฏว่า พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน ร้อยละ 94.57

- **The Bank conducted E-Testing of the course titled "Ethics and Morality of GSB"** to evaluate the knowledge and understanding of the GSB Ethics and Morality Code of executives, officers and employees up to the level of Senior Vice President. There were 19,964 participants, amounting to 92.91% of the total number of personnel who were entitled to the test. Following the test, it was found that 94.57% of the personnel had knowledge and understanding of GSB Ethics and Morality Code.



ผลประเมินคะแนน ITA ความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ 98.85 คะแนน เป็นอันดับ 4 ของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ (จากทั้งหมด 51 หน่วยงาน)
ITA Score Measuring the Level of Transparency in the Operations of Public Agencies
GSB received the score of 98.85 ranked 4th out of 51 state-owned enterprises.

- **ผลการเข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA)** ซึ่งจัดขึ้นโดยสำนักงาน ป.ป.ช. โดยในปี 2564 ธนาคารได้รับผลการประเมิน (Rating Score) ในระดับ AA คะแนนรวม 98.85 คะแนน จัดเป็นอันดับที่ 4 ของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่เข้ารับการประเมินทั้งหมด 51 หน่วยงาน

- **The Bank participated in the Integrity and Transparency Assessment (ITA)** organized by the Office of the National Anti-Corruption Commission (NACC). In 2021, the Bank received the rating score: AA with a total score of 98.85, ranked 4th place out of 51 state-owned enterprises.

การจัดการต่อความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ [3-3]

Management of the Risks from Cyber Threats

ธนาคารออมสินได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology: IT) เข้ามาเป็นกลไกสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจ พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า และช่วยให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง รวมทั้งยังมีส่วนสำคัญในการลดต้นทุนการดำเนินงาน และเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันที่สอดคล้องกับทิศทางการขับเคลื่อนธุรกิจในยุคปัจจุบัน

อย่างไรก็ตาม การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ แม้ว่าจะมีส่วนสำคัญที่ช่วยให้การดำเนินธุรกิจของธนาคารมีประสิทธิภาพ แต่หากขาดการบริหารจัดการความเสี่ยงที่ดีในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศดังกล่าวก็อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Risk) และภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber Threat) ที่ส่งผลกระทบต่อธนาคารทั้งในด้านความเสียหายที่เป็นตัวเงิน ความเสียหายด้านชื่อเสียง รวมทั้งอาจส่งผลต่อระบบการชำระเงินและระบบการเงินของประเทศ ตลอดจนความเชื่อมั่นของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการทางการเงินของธนาคาร

GSB has employed information technology (IT) as a key mechanism in enhancing the efficiency of business operations, developing financial products and services that correspond to the needs of customers, and helping customers access products and services in a timely and comprehensive manner. Information technology also plays an important role in reducing operational costs and increasing competitiveness, in line with the direction of business at present.

However, the lack of good management of information technology may result in IT risks and cyber threats that will affect the Bank in terms of monetary damage, reputational damage, the country's payment and financial systems, and the confidence of customers in the Bank's financial services.

เป้าหมายด้านการจัดการต่อความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์

Goals of the Management of Risks from Cyber Threats

กำกับ ติดตาม และบริหารความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ขององค์กรให้อยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ มีความมั่นคง ปลอดภัย และเชื่อถือได้

Supervise, monitor, and manage IT risks of the organization to be within the acceptable level, and ensure that the IT system is secured, safe and trustworthy.

- **ความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศธนาคารออมสิน**

ธนาคารมีการกำหนดระเบียบธนาคารออมสิน ฉบับที่ 595 ว่าด้วยนโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Information Security Policy) เพื่อใช้เป็นกรอบทิศทางการบริหารจัดการและการดำเนินงานด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ สำหรับการรักษาความลับ ความถูกต้องครบถ้วน และสภาพพร้อมใช้ในการปกป้องทรัพย์สินสารสนเทศสำคัญของธนาคาร โดยนโยบายฯ จัดทำขึ้นอ้างอิงตามข้อกำหนดของกฎหมาย (Regulatory Compliance)

- **GSB's Information Technology Security**

The Bank has in place GSB's Regulation No. 595 on Information Security Policy which is used as a guide for the management and practice of operations on information security policy to ensure confidentiality, accuracy, completeness and readiness of the systems to protect the Bank's key information assets. The Policy was produced based on regulatory compliance of several laws and regulations, including the Electronic

อาทิ พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ พ.ศ. 2549 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยวิธีการแบบปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2553 และประกาศที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนมาตรฐานสากล (ISO/IEC 27001 Information Security Management System: ISMS) สอดคล้องกับการบูรณาการตามแนวคิดการกำกับดูแล (Governance) การบริหารความเสี่ยง (Risk Management) และการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Compliance) หรือ GRC สำหรับประเด็นด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศและทรัพย์สินสารสนเทศของธนาคาร ซึ่งเรียกโดยรวมว่า IT-GRC and Information Security ซึ่งนโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการบริหารจัดการที่สำคัญไว้จำนวน 14 หมวด ดังนี้

Transactions Act, Royal Decree Prescribing Rules and Procedures in Electronic Transactions of the Public Sector B.E. 2549 (2006), Royal Decree on Security Procedures in the Making of Electronic Transactions B.E. 2553 (2010) and relevant Notifications, as well as international standards such as ISO/IEC 27001 Information Security Management System (ISMS). The Policy is based on the principles of governance, risk management, and compliance (GRC) which is known as IT-GRC and Information Security. The Information Security Policy has stipulated the following 14 key rules on the management of information security:



(1) หลักเกณฑ์การสร้างความมั่นคงปลอดภัยด้านบริหารจัดการ

Rules on the Security of Management

เพื่อกำหนดแนวทางการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ให้สอดคล้องกับข้อกำหนดทางธุรกิจ กฎหมาย และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ

Determine approaches of the management of information security which are in line with the relevant laws, regulations and business requirements.



(2) หลักเกณฑ์โครงสร้างด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

Rules on Information Security Structure

เพื่อการจัดการโครงสร้างด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศภายในองค์กร และการใช้งานอุปกรณ์พกพาและการปฏิบัติงานจากภายนอก

Manage the information security structure within the organization, including the use of mobile devices and procedures for personnel to work from outside of GSB's premises.



(3) หลักเกณฑ์ความมั่นคงปลอดภัยด้านทรัพยากรบุคคล

Rules on Human Resource Security

เพื่อการสร้างความมั่นคงปลอดภัยก่อนการจ้างงาน การสร้างความมั่นคงปลอดภัยในระหว่างการจ้างงาน และการสร้างความมั่นคงปลอดภัยกรณีการสิ้นสุดหรือการเปลี่ยนแปลงการจ้างงาน

Foster security prior to employment, during employment, and after the termination of employment or change of employment.



(4) หลักเกณฑ์การบริหารจัดการทรัพย์สินสารสนเทศ

Rules on the Management of Information Assets

เพื่อกำหนดหน้าที่รับผิดชอบต่อทรัพย์สินสารสนเทศ การจัดชั้นข้อมูลและหมวดหมู่สารสนเทศ และการจัดการสื่อที่ใช้จัดเก็บข้อมูล

Determine tasks and responsibilities for information assets, the classification of information into tiers and groups, and the management of the information storage media.



(5) หลักเกณฑ์การควบคุมการเข้าใช้งานทรัพย์สินสารสนเทศ

Rules on the Control of Access to Information Assets

เพื่อระบุข้อกำหนดทางธุรกิจสำหรับควบคุมการเข้าใช้งานระบบ การบริหารจัดการการเข้าใช้งานระบบของผู้ใช้งาน หน้าที่รับผิดชอบของผู้ใช้งาน และการควบคุมการเข้าใช้ระบบและระบบงาน

Stipulate business provisions to control access to the system and the work system, management of user access and responsibilities of users.



(6) หลักเกณฑ์การเข้ารหัส

Rules on Encryption

เพื่อให้มีแนวปฏิบัติและมาตรการพื้นฐาน สำหรับบุคลากรในการใช้งานมาตรการด้านการเข้ารหัสสำหรับการป้องกัน ข้อมูลในระบบ รวมทั้งการบริหารจัดการกุญแจรหัส

Issue standard guidance and measures for personnel to practice encryption to protect information in the system, as well as management of pass keys.



(7) หลักเกณฑ์ความมั่นคงปลอดภัยด้านกายภาพและสภาพแวดล้อม

Rules on Physical and Environmental Security

เพื่อการกำหนดขอบเขตพื้นที่ควบคุมด้านความปลอดภัย และการจัดการความมั่นคงปลอดภัยสำหรับอุปกรณ์

Determine the scope of controlled areas for safety and the management of safety for devices.



(8) หลักเกณฑ์ความมั่นคงปลอดภัยด้านการปฏิบัติงาน

Rules on Operational Security

เพื่อการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบและเอกสารการปฏิบัติงาน การป้องกันภัยจากมัลแวร์ การสำรองข้อมูล การบันทึกกิจกรรมการใช้งานระบบและเฝ้าระวัง การควบคุมซอฟต์แวร์ที่ติดตั้งใช้งาน การบริหารจัดการช่องโหว่ทางเทคนิค และการตรวจสอบระบบสารสนเทศ

Determine the responsibilities and documents used in the operations, measures to prevent threats from malware, information backup, record of system usage and monitoring system, control of installed software, management of technical loopholes and inspection of information system.



(9) หลักเกณฑ์ความมั่นคงปลอดภัยด้านการสื่อสาร

Rules on Communications Security

เพื่อการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสำหรับเครือข่ายสื่อสารและการรับส่งสารสนเทศ

Manage security for communications networks and the transmission of information.



(10) หลักเกณฑ์การจัดหา การพัฒนาและการบำรุงรักษาระบบ

Rules on the Procurement, Development, and Maintenance of the Information System

เพื่อระบุข้อกำหนดด้านความมั่นคงปลอดภัยสำหรับระบบสารสนเทศ ความมั่นคงปลอดภัยสำหรับการพัฒนาระบบ และกระบวนการสนับสนุนและการจัดการข้อมูลที่ใช้ทดสอบ

Determine requirements of security for the Information technology system, security for the development of supporting systems and processes, and the management of information used for the tests.



(11) หลักเกณฑ์ความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการภายนอก

Rules on Engagement with External Service Providers

เพื่อความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศในความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ และการบริหารจัดการการให้บริการของผู้ให้บริการภายนอก

For the purpose of information security when engaging with external service providers and manage the services discharged by external service providers.



(12) หลักเกณฑ์การบริหารจัดการสถานการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

Rules on Management during Information Security Incidents

เพื่อให้มีแนวปฏิบัติและมาตรการพื้นฐาน สำหรับบุคลากรในการบริหารจัดการสถานการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศที่ไม่พึงประสงค์หรือไม่คาดคิด

Provide guidelines and basic measures for personnel in the management during incidents related to unwanted or unexpected information security.



(13) หลักเกณฑ์ความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศสำหรับบริหารความต่อเนื่อง

Rules on Information Security for Business Continuity

เพื่อการบริหารจัดการความต่อเนื่องด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ และการจัดเตรียมความพร้อมของระบบและอุปกรณ์สำหรับการบริหารความต่อเนื่อง

Ensure continuity management of information security and prepare the systems and equipment for continuity management.



(14) หลักเกณฑ์การปฏิบัติตามกฎระเบียบ

Rules on Compliance

เพื่อการปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายและพันธสัญญา และการสอบทานด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

Ensure compliance with the laws, commitments and reviews of measures related to information security.

ทั้งนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญต่อการรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า โดยธนาคารมีการกำหนดนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Protection Policy) ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 เพื่อเป็นหลักเกณฑ์ในการให้ความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล และกำหนดมาตรการในการบริหารจัดการการละเมิดสิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสม สอดคล้องกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ตลอดจนกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงกำหนดนโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct Policy) เพื่อให้เกิดกระบวนการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม มีการบริหารจัดการที่เหมาะสมตามหลักกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการบริหารจัดการระบบงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้า 9 ระบบ ได้แก่

The Bank has placed emphasis on the security and privacy of customer data under the Personal Data Protection Policy, issued in accordance with the Personal Data Protection Act B.E. 2562 (2019) in order to guide the Bank's efforts in providing protection to personal data and stipulating efficient and appropriate measures to manage any violation of the rights of owners of personal data, in line with the Personal Data Protection Act B.E. 2562 (2019) as well as other relevant laws on personal data protection, as well as determining policies on the management and market conduct to ensure that the services provided for customers are carried out with responsibility and fairness. The Bank's efforts in this area are in line with the customer protection laws. The provisions related to the management of customer service work systems can be categorized into 9 systems, namely:

หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการบริหารจัดการระบบงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้า
Goals of the Management of Providing Service to Customer

1. **วัฒนธรรมองค์กรและบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง**
   (Corporate Culture and Roles and Responsibilities of Board of Directors and Senior Management)
2. **การพัฒนาผลิตภัณฑ์และการจัดกลุ่มลูกค้า**
   (Product Development and Client Segmentation)
3. **การจ่ายค่าตอบแทน**
   (Remuneration Scheme)
4. **กระบวนการขาย**
   (Sales Process)
5. **การสื่อสารและการให้ความรู้แก่พนักงาน**
   (Communication and Training)
6. **การดูแลข้อมูลของลูกค้า**
   (Customer Data Privacy)
7. **การแก้ไขปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียน**
   (Problem and Complaint Handling)
8. **การควบคุม กำกับ และตรวจสอบ**
   (3 Lines of Defense)
9. **การปฏิบัติงานและแผนรองรับการปฏิบัติงาน**
   (Operation and Business Continuity Plan)

[2-23]
นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
Personal Data
Protection Policy

[2-23]
นโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม
Market Conduct Policy

การดำเนินงานที่สำคัญด้านการจัดการต่อความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์
Efforts to Manage Risks from Cyber Threats

- ปรับปรุงนโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Information Security Policy) ของธนาคาร โดยออกระเบียบธนาคารออมสิน ฉบับที่ 595 ว่าด้วยนโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและแนวโน้มของความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อความมั่นคงปลอดภัยทางด้านสารสนเทศของธนาคาร
- ปรับปรุงนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Risk Management Policy) และวิธีปฏิบัติตามนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้กระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารครอบคลุมถึงความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์
- ดำเนินการกำกับดูแลให้มีการบริหารจัดการความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ในกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยนำเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องเป็นรายไตรมาส
- ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลดำเนินการตามแผนการพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับเกณฑ์ในการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดจากหน่วยงานกำกับภายนอก โดยมีการพัฒนาบุคลากรหลักสูตร “การเตรียมความพร้อมในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของธนาคารออมสิน” โดยมีเนื้อหาประกอบด้วย
  (1) ที่มาและความสำคัญของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562
  (2) หลักการในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
  (3) กระบวนการในการดำเนินการของธนาคาร
  (4) ผลกระทบต่อกระบวนการปฏิบัติงานของธนาคาร
  (5) สิ่งที่ธนาคารต้องดำเนินการ
  (6) ผู้ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล ฐานการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล
  (7) ขั้นตอนการขอใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล
  (8) โทษตามกฎหมาย นอกจากนั้นยังมีการทดสอบความรู้ความเข้าใจหลังจากการเรียนรู้ โดยมีการกำหนดเกณฑ์การผ่านการทดสอบที่ 90%

- The Bank made amendments to its Information Security Policy by issuing the GSB Regulation No. 595 on Information Security Policy to be in line with the changes and trends of risks that may affect the Bank’s information security.
- The Bank made amendments to its IT Risk Management Policy and the Guideline on the Implementation of IT Risk Management Policy to ensure that the Bank’s management of IT risks covers the risks from cyber threats.
- The Bank ensures that measures are in place to reduce the risks from cyber threats with regards to risks related to information technology. Results are to be reported every quarter to high-level executives and relevant committees.
- The Human Resources Management Department has implemented the human resource development plan in line with the operational requirements stipulated by external regulators. The Bank organized a course entitled “Preparations for Personal Data Protection of GSB”, with the following topics:
  (1) Background and Rationale of the Personal Data Protection Act B.E. 2562 (2019)
  (2) Principles on Personal Data Protection
  (3) GSB’s Processes on Personal Data Protection
  (4) Effects of (the Personal Data Protection Act) on the Bank’s operations
  (5) Requirements for the Bank
  (6) Relevant persons involved in personal data, the assessment database of personal data and rights of owners of personal data
  (7) Procedures on the exercise of rights of owners of personal data
  (8) Legal penalties; End of Course test with the passing threshold of 90%.

ผลการดำเนินงานด้านการจัดการต่อความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์
Outcomes of the Efforts to Manage Risks from Cyber Threats



- จำนวนผู้เข้ารับการพัฒนาและผ่านการทดสอบหลักสูตร “การเตรียมความพร้อมในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของธนาคารออมสิน” จำนวน 21,741 คน (นับรวมจำนวนบุคลากรที่เข้ามา-ลาออกระหว่างปี) คิดเป็นร้อยละ 100 ของบุคลากร
- ความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ขององค์กรอยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้
- จำนวนข้อร้องเรียนที่มีนัยสำคัญเกี่ยวกับการละเมิดความเป็นส่วนตัวของลูกค้าและการสูญหายของข้อมูลลูกค้าเท่ากับ 1 ครั้ง โดยพบกรณีร้องเรียนการดำเนินงานที่อาจผิดต่อระเบียบคำสั่งธนาคารหรือความปลอดภัยของลูกค้า จำนวน 1 กรณี คือ การใช้และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งนี้ ในปี 2564 พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ยังไม่มีผลใช้บังคับ และหน่วยงานต้นสังกัดของพนักงานที่กระทำผิดได้ตักเตือนพนักงานคนดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว [418-1]
  - ไม่พบการร้องเรียนจากบุคคลภายนอกและหน่วยงานกำกับดูแลที่เกิดจากการถูกคุกคามทางไซเบอร์
  - ไม่พบการรั่วไหล การขโมย หรือการสูญหายของข้อมูลลูกค้า และข้อมูลสำคัญขององค์กรจากการถูกคุกคามทางไซเบอร์

- The number of personnel who attended and passed the test for the Course titled “Preparations for Personal Data Protection of GSB” was 21,741 (including personnel who joined and left the organization during the year), amounting to 100% of personnel.
- The risk from cyber threats of the organization was considered to be acceptable.
- There was 1 complaint of significance related to the violation of customer’s privacy and the loss of customer’s data. There was 1 complaint about the Bank’s operation that may be found to be in breach of regulation/order of the Bank or customer’s safety. This was related to the use and disclosure of personal data without consent from the owner of personal data. However, in 2021, the Personal Data Protection Act B.E. 2562 (2019) had not entered into force. The officer who was the offender in this case has been warned. [418-1]
  - In 2021, no complaint of cyber threat from external parties or the regulators was received.
  - There was no incident of leak, theft or loss of customer’s data and important information of the organization from cyber threats.

การต่อต้านทุจริต [3-3]

Anti-corruption Efforts

ธนาคารออมสินมีความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส เป็นธรรม สร้างความเชื่อมั่นและเป็นที่ยอมรับของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมุ่งเน้นให้คณะกรรมการธนาคารออมสิน ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างธนาคารออมสินมีทัศนคติร่วมกันในการต่อต้านการทุจริตในทุกรูปแบบ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การสร้างวัฒนธรรมต่อต้านการทุจริตและยกระดับธรรมาภิบาล

เป้าหมายด้านการต่อต้านทุจริต

ดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน

แนวทางบริหารจัดการด้านการต่อต้านทุจริต

ธนาคารได้ประกาศใช้ระเบียบธนาคารออมสิน ฉบับที่ 660 ว่าด้วยนโยบายป้องกันและปราบปรามการทุจริต โดยนำแนวทางการควบคุมภายในตามหลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2562 หลักเกณฑ์ตามแบบประเมินตนเองเกี่ยวกับมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชัน ตามโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (Collective Action Coalition Against Corruption หรือ CAC) กรอบการจัดการของสมาคมผู้ตรวจสอบทุจริตสากล (Association of Certified Fraud Examiners: ACFE) และกรอบหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) มาใช้เป็นกรอบในการจัดทำนโยบายป้องกันและปราบปรามการทุจริตของธนาคาร โดยธนาคารจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของธนาคารออมสิน ปี 2564 ซึ่งมีความสอดคล้องกับแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตในภาครัฐวิสาหกิจ (พ.ศ. 2562 - 2564) ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) เพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560 - 2564) ตามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) 3 ฝ่าย ระหว่างสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) และหน่วยงานรัฐวิสาหกิจจำนวน 54 แห่ง และเป็นแนวทางในการดำเนินการของธนาคารในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม [2-28]

GSB is committed to conducting its businesses with integrity, transparency and fairness, generating confidence and acceptance from stakeholders. The Bank emphasized that the Board of Directors, executives, officers and employees are to have a common attitude on preventing all forms of corruption to promote and support the National Strategy on the prevention and suppression of corruption and fostering an anti-corruption culture while enhancing the level of good governance.

Anti-corruption Goals

Conduct businesses in accordance with good corporate governance principles without corruption.

Efforts on Anti-corruption

The Bank has enforced GSB Regulation No.660 on Anti-Corruption Policy by adopting internal control guidelines in accordance with the Principles and Guidelines on Corporate Governance for State-Owned Enterprises B.E. 2562 (2019). The criteria listed in the self-assessment form on anti-corruption measures which were produced in line with the Collective Action Coalition Against Corruption (CAC), Association of Certified Fraud Examiners (ACFE), and Integrity and Transparency Assessment (ITA) were used as a framework for the preparation of the Bank's anti-corruption policy. GSB has formulated anti-corruption implementation plan for GSB in 2021 which was in line with the Anti-Corruption Implementation Plan in State-Owned Enterprises (2019 - 2021) of the Office of the National Anti-Corruption Commission to drive the National Strategy on Prevention and Suppression of Corruption Phase 3 (2017 - 2021) and Memorandum of Understandings (s) signed between 3 parties, namely Office of the National Anti-Corruption Commission, State Enterprise Policy Office (SEPO) and 54 State-Owned enterprises. The plan is regarded as the Bank's practical guidelines for preventing and suppressing corruption. [2-28]

[2-23]
นโยบายป้องกันและปราบปรามการทุจริต
Anti-corruption Policy

- **การบริหารความเสี่ยงด้านการต้านทุจริต**

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญในการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริต ซึ่งถือเป็นความเสี่ยงประเภทหนึ่งของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ โดยในปี 2564 ธนาคารได้มีการประเมินความเสี่ยงและบริหารจัดการความเสี่ยงการทุจริตให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้เหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจของธนาคาร โดยระบุกระบวนการปฏิบัติงานหลักที่มีโอกาสเกิดการทุจริตจากการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 กระบวนงาน ได้แก่ ด้านเงินฝาก ด้านสินเชื่อ และด้านอื่น ๆ [การใช้บริการ Mobile Banking (MyMo)] โดยพิจารณาจากปัจจัยความเสี่ยงที่ก่อให้เกิดการทุจริต ระดับโอกาสที่จะเกิด (Likelihood) ระดับความรุนแรงของผลกระทบ (Impact) พร้อมทั้งกำหนดมาตรการจัดการความเสี่ยงเพื่อป้องกันมิให้เกิดการทุจริต ดังนี้

- **Outcomes of the Efforts to Manage Risks from Corruption**

The Bank recognizes the importance of managing the risks from corruption. Such risks are considered the top operational risks. In 2021, the Bank conducted risk assessments and managed the risks from corruption to be within the acceptable level, and suitable for the work of the Bank. The Bank has identified three key operational processes that maybe subject to operational corruption, namely deposits, loans and others [the use of Mobile Banking (MyMo) service], based on the risk factors and the likelihood of severe impact. The Bank has stipulated the following measures to prevent corruption as follows:

กระบวนงาน / ความเสี่ยงการทุจริต Procedure of Fraud Risk	มาตรการจัดการความเสี่ยงและป้องกันการทุจริต Corruption Risk Management and Prevention Measures	ผลการดำเนินงาน Key Implementation Results
การปฏิบัติหน้าที่ที่อาจก่อให้เกิดการทุจริต / Conduct that may result in corruption		
1. ด้านเงินฝาก - ไม่นำเงินรับฝากจากลูกค้าเข้าบัญชีให้กับลูกค้า - ปลอมลายมือชื่อลูกค้าแล้วถอนเงินจากบัญชีลูกค้า - ถอนเงินของลูกค้าโดยไม่ยินยอม - ทำรายการฝากเงินโดยที่ไม่มีเงินสดนำฝากจริง **1. Deposit** - Not pay in the money that a customer deposits into their account. - Conduct forgery of a customer's signature and withdraw money from their account. - Withdraw customer's money without consent. - Process the deposit without the actual money.	- ธนาคารมีวิธีปฏิบัติงานสาขาในระบบบริการลูกค้าในธุรกิจหลักของธนาคาร (Core Banking Systems: CBS) ในเรื่องการตรวจสอบยอดเงินคงเหลือประจำวันของสาขาและสาขาย่อย ณ สิ้นวันทำการ - ธนาคารมีหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานการรับฝากเงิน ประเภทเผื่อเรียกและประจำในเรื่องการฝากเงินเพิ่ม (1) ห้ามพนักงานทำรายการฝากเงินในบัญชีเงินฝากของตนเองโดยเด็ดขาดไม่ว่ากรณีใด ๆ และห้ามพนักงานเทลเลอร์ที่ได้รับมอบหมายจากผู้ฝากเป็นผู้ทำรายการฝากเงินในบัญชีต้องมอบบัญชีให้พนักงานเทลเลอร์อื่นทำรายการฝากเงินแทน (2) ให้พนักงานเทลเลอร์ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของใบฝากตรวจรับและนับเงินให้ถูกต้อง ลงลายมือชื่อผู้รับและทำการบันทึกรายการในระบบงาน CBS กรณีเกินวงเงินให้ผู้อนุมัติทำการอนุมัติรายการที่ระบบงาน CBS แล้วตรวจสอบความถูกต้อง พร้อมลงลายมือชื่อ - The Bank has in place the procedures on the Core Banking Systems (CBS) which cover the inspection of the remaining sum of each branch and sub-branch at the end of business day. - The Bank has in place the requirements and procedures on the additional deposit for savings and fixed savings accounts. (1) Officers are prohibited from processing deposits for their own accounts without exception. The teller officer who has been tasked by a customer to process the deposit is prohibited from asking another teller officer to process such deposit on their behalf.	- ธนาคารออกคำสั่งธนาคารออมสินที่ 69/2553 เรื่องวิธีปฏิบัติงานสาขาในระบบบริการลูกค้าในธุรกิจหลักของธนาคาร (Core Banking Systems: CBS) ซึ่งยังใช้บังคับอยู่ในปัจจุบัน - ธนาคารออกคำสั่งธนาคารออมสินที่ 38/2564 เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานการรับฝากเงินประเภทเผื่อเรียกและประจำ - The Bank issued the GSB Regulation No. 69/2553 on the Procedures on the Core Banking Systems which is still effective until today. - The Bank issued the GSB Order No. 38/2564 on the requirements and procedures on the deposit for savings and fixed savings accounts.

(2) Teller officers are to ensure the accuracy of the deposit slips and counting of money. The officers are to sign and record the deposits in CBS system. In case the money exceeds the threshold amount, the authorizing individual is to endorse in the CBS system, check the accuracy and sign.

- ธนาคารมีหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานการรับฝากเงิน ประเภทเผื่อเรียกและประจำในเรื่องการถอนเงิน
  (1) ห้ามพนักงานทำรายการถอนเงินในบัญชีเงินฝากของตนเองทุกประเภทโดยเด็ดขาดไม่ว่ากรณีใด ๆ
  (2) ห้ามพนักงานเทลเลอร์ที่ได้รับมอบฉันทะมาจากเจ้าของบัญชีเป็นผู้ทำรายการถอนเงิน ต้องมอบบัญชีให้พนักงานเทลเลอร์คนอื่นเป็นผู้ทำรายการถอนเงินแทน
  (3) การถอนเงินภายในวงเงินตามอำนาจอนุมัติเทลเลอร์พนักงานจะต้องตรวจสอบความสมบูรณ์ของ อส.6 และลายมือชื่อเจ้าของบัญชี บันทึกรายการในระบบ CBS ตรวจสอบความถูกต้องของการบันทึกรายการ ลงลายมือชื่ออนุมัติการจ่ายเงินใน อส.6 และประทับตรายางประจำสาขา ลงลายมือชื่อรับรองยอดเงินคงเหลือในสมุด ให้ผู้ฝากลงลายมือชื่อช่องผู้รับเงิน

- The Bank has in place the requirements and procedures on the deposit for savings and fixed savings accounts, as well as on withdrawals.
  (1) Officers are prohibited from processing withdrawals for their own accounts without exception.
  (2) Teller officers who have been authorized by account owners are prohibited from asking another teller officer to process such withdrawal on their behalf.
  (3) A withdrawal must be within the limit allowed for a teller officer. The officer needs to check the completeness of Or Sor 6 Form and the signature of the account owner. The officer is to record the transactions in the CBS system, check the records and sign to approve the discharge of money in Or Sor 6 Form. The branch stamp will be affixed. Then, the officer will need to sign to endorse the number of sums left in the passbook. The depositor needs to sign their signature as the person who receives the money.

กระบวนงาน / ความเสี่ยงการทุจริต Procedure of Fraud Risk	มาตรการจัดการความเสี่ยงและป้องกันการทุจริต Corruption Risk Management and Prevention Measures	ผลการดำเนินงาน Key Implementation Results
2. ด้านบัตรเครดิต / บัตร ATM - นำเอกสารส่วนตัวของลูกค้าไปสมัครใช้บริการบัตรเครดิต - นำบัตรเครดิตผูกกับบัญชีลูกค้า แล้วนำไปใช้ประโยชน์ส่วนตน - นำบัตร ATM มาผูกกับบัญชีของลูกค้า แล้วทำรายการถอนเงินผ่านระบบ MyMo **2. Credit Cards / ATM Cards** - Use personal documents of a customer to open a credit card account. - Link one's credit card with a customer's account for personal benefits. - Link one's ATM card with a customer's account and conduct transactions through MyMo system.	- ธนาคารมีนโยบายการพิจารณารับความเสี่ยงสำหรับบัตรเครดิตและสินเชื่อบัตรเงินสด โดยได้กำหนดกระบวนการพิจารณาบัตรเครดิตและสินเชื่อบัตรเงินสด ให้มีการยืนยันตัวตนผู้ขอมีบัตรเครดิตและสินเชื่อบัตรเงินสด เพื่อตรวจสอบความมีตัวตน การจ้างงาน และการประกอบธุรกิจ จึงจะพิจารณาอนุมัติและเปิดใช้บัตรให้แก่ผู้ขอมีบัตรเครดิตและสินเชื่อบัตรเงินสดได้ - ธนาคารมีวิธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง ในเรื่องการรับลูกค้าหรือผู้ที่ทำธุรกรรมเป็นครั้งคราว บุคคลธรรมดา (สัญชาติไทย) สาขาต้องดำเนินการพิสูจน์ทราบข้อมูลการแสดงตนและระบุตัวตนของลูกค้า โดยตรวจสอบความถูกต้องและความแท้จริงของข้อมูลและหลักฐานประกอบการแสดงตน - The Bank has in place a policy on acceptable risks for credit cards and cash card loans as well as the procedures on the approval of credit cards/cash card loans. The requirements include the identity verification to ensure that the applicant has proof of employment/business before approving the application for a credit card/cash card loan. - The Bank has in place the adopted practice on prevention and suppression of money laundering, prevention, and suppression of financial support for terrorism and the proliferation of weapons of mass destruction. The Bank needs to verify the customer's identity and identity documents of a Thai customer who conducts transactions occasionally. The Bank is to check for accuracy, truthfulness of information, as well as the documents brought for verification.	- ธนาคารออกระเบียบธนาคารออมสิน ฉบับที่ 662 ว่าด้วยนโยบายการพิจารณารับความเสี่ยงสำหรับบัตรเครดิตและสินเชื่อบัตรเงินสด - ธนาคารออกคำสั่งธนาคารออมสินที่ 38/2561 เรื่อง วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง ซึ่งยังใช้บังคับอยู่ในปัจจุบัน - The Bank issued the GSB Regulation No. 662 on the Policy to Accept Risks for Credit Cards and Cash Card Loans. - The Bank issued the GSB Order No. 38/2561 on the prevention and suppression of money laundering, the prevention and suppression of terrorism and the proliferation of weapons of mass destruction, The Order is still enforced.
3. ด้าน MyMo - สมัครใช้ MyMo ให้กับลูกค้า โดยใช้หมายเลขโทรศัพท์มือถือของตนเอง และทำรายการถอนเงินผ่านระบบ MyMo	- ธนาคารทบทวนขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการ MyMo ในส่วนของการอนุมัติ MyMo โดยกำหนดหน้าที่ของผู้ทำรายการให้มีผู้บันทึกข้อมูลและผู้อนุมัติ ซึ่งไม่เป็นบุคคลเดียวกัน เพื่อให้เกิดกระบวนการปฏิบัติงานที่รัดกุมมากยิ่งขึ้น - จัดทำรายงานสำหรับการควบคุมการปฏิบัติงานที่สาขาเพิ่มเติมจากเดิม เพื่อให้สาขาสามารถตรวจสอบและควบคุมการรับสมัคร MyMo และการแก้ไขข้อมูล MyMo ได้ (1) รายงาน ZMBREGISTB ใช้สำหรับแสดงรายละเอียดจำนวนผู้สมัครใช้บริการ Mobile Banking (MyMo) (2) รายงาน ZMBSAVEB ใช้สำหรับแสดงรายละเอียดจำนวนผู้สมัครใช้บริการ Mobile Banking (MyMo) ที่อยู่ในสถานะ 1 - save draft ซึ่งยังไม่ได้รับการอนุมัติจาก Submit User BRMGR/BRSMGR	- ธนาคารออกคำสั่งธนาคารออมสินที่ 59/2561 เรื่องการให้บริการ Mobile Banking (MyMo) ซึ่งยังใช้บังคับอยู่ในปัจจุบัน - พัฒนาระบบงานตรวจจับรายการทุจริต (Surveillance) ให้มีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อการวิเคราะห์ตรวจจับรายการทุจริตบน MyMo

กระบวนงาน / ความเสี่ยงการทุจริต Procedure of Fraud Risk	มาตรการจัดการความเสี่ยงและป้องกันการทุจริต Corruption Risk Management and Prevention Measures	ผลการดำเนินงาน Key Implementation Results
3. MyMo Application - Register MyMo for a customer using one's mobile phone number before conducting transactions through the MyMo application.	(3) รายงาน ZMBSUBMITB ใช้สำหรับแสดงรายละเอียดการอนุมัติสมัครใช้บริการ Mobile Banking (MyMo) (4) รายงาน ZMBMNGB ใช้สำหรับแสดงรายละเอียดการเปลี่ยนแปลงข้อมูลผู้สมัครใช้บริการ Mobile Banking (MyMo) (5) รายงาน ZMBCANCELB ใช้สำหรับแสดงรายละเอียดการยกเลิกใช้บริการ Mobile Banking (MyMo) - ปรับปรุงระบบงานตรวจจับรายการทุจริต (Surveillance) ให้มีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อการวิเคราะห์ตรวจจับรายการทุจริตบนระบบ MyMo - ออกหนังสือซักซ้อมวิธีปฏิบัติเพิ่มเติมเกี่ยวกับการรับสมัครบริการ MyMo เพื่อกำชับให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามระเบียบคำสั่งธนาคารอย่างเคร่งครัด - The Bank reviews the procedures on the provision of MyMo service on the approval of MyMo. The data recorder and the person giving approval are not the same to ensure prudence. - Produce additional reports for the supervision of Branch Operations. This is to allow branches to check and control MyMo application, as well as make amendments to data stored on MyMo. (1) ZMBREGISTB Report — shows details on the number of applicants for the Mobile Banking (MyMo) application. (2) ZMBSAVEB Report — shows details on the number of applicants for the Mobile Banking (MyMo) application who are at step 1 — save draft. They are not approved by Submit User BRMGR/BRSMGR. (3) ZMBSUBMITB Report — shows details on the approval of applications for Mobile Banking (MyMo). (4) ZMBMNGB Report — shows details of amendments to the data of applicants for Mobile Banking (MyMo). (5) ZMBCANCELB Report — shows details of the cancellation of Mobile Banking (MyMo) application. - Improve the surveillance system to be effective and sufficient for the detection of corruption on MyMo. - Issue letters to conduct drills on methods of application of MyMo to ensure that the work processes are in accordance with the Bank's regulations and orders.	- ธนาคารมีหนังสือที่ ผธ. 1562/2562 ล.ว. 26 ส.ค. 2562 เรื่องซักซ้อมวิธีปฏิบัติเพิ่มเติมเกี่ยวกับการรับสมัครบริการ Mobile Banking (MyMo) ซึ่งยังใช้บังคับอยู่ในปัจจุบัน - The Bank issued the GSB Order No. 59/2561 on the Provision of Mobile Banking (MyMo). The Order is still enforced. - The Bank developed an efficient and sufficient surveillance system for frauds on MyMo. - The Bank issued a letter No. Phor Thor 1562/2562 dated 26 August 2019 on the Additional Procedures on Applying for the Mobile Banking (MyMo) service. The procedures are still enforced.

กระบวนงาน / ความเสี่ยงการทุจริต Procedure of Fraud Risk	มาตรการจัดการความเสี่ยงและป้องกันการทุจริต Corruption Risk Management and Prevention Measures	ผลการดำเนินงาน Key Implementation Results
4. ด้านสินเชื่อ - รับชำระสินเชื่อ และทำรายการยกเลิกรายการรับชำระ - รับชำระสินเชื่อแล้วไม่นำเงินมาชำระให้กับลูกค้า - ปลอมลายมือชื่อของลูกค้าซึ่งเป็นเจ้าของสลากออมสินและบัญชีเงินฝาก และนำมาเป็นหลักฐานในการค้ำประกันสินเชื่อและถอนเงินออกจากบัญชี - ปลอมแปลงเอกสารและปลอมลายมือชื่อของลูกค้าในสัญญากู้เงินและสัญญาค้ำประกัน - นำเอกสารของลูกค้าไปใช้เป็นเอกสารการกู้เงิน - ปรับปรุงแก้ไข เพิ่มวงเงินสินเชื่อ เบิกเงินเกินบัญชี - ปลดการค้ำประกันสลากออมสินที่กู้สินเชื่อชีวิตสุขสันต์ซึ่งยังไม่ได้ชำระปิดบัญชี แล้วแจ้งความสลากออมสินหายนำไปติดต่อสาขาเพื่อออกสลากใหม่ขอถอนสลากก่อนครบอายุ เพื่อนำเงินและดอกเบี้ยไปใช้ประโยชน์ส่วนตน	- ธนาคารมีวิธีปฏิบัติงานสาขาในระบบบริการลูกค้าในธุรกิจหลักของธนาคาร (Core Banking Systems: CBS) ในเรื่องการตรวจสอบยอดเงินคงเหลือประจำวันของสาขาและสาขาย่อย ณ สิ้นวันทำการ - ธนาคารมีหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานการรับฝากเงินประเภทสลากออมสินพิเศษ ในเรื่องการรับฝากสลาก พนักงานเทลเลอร์ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร และตรวจสอบจำนวนเงินให้ตรงกับใบรับฝาก บันทึกรายการรับฝากในระบบงาน CBS ตรวจสอบความถูกต้องและลงลายมือชื่อ กรณีเกินวงเงิน อนุมัติให้ผู้อนุมัติตรวจสอบและลงลายมือชื่อ มอบใบสลาก และบัตร สส.2ข. ให้ผู้ฝากรวบรวม สส.3 เพื่อตรวจสอบกับบัญชีประจำวันของระบบงาน CBS - ธนาคารมีวิธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง ในเรื่องการรับลูกค้าหรือผู้ที่ทำธุรกรรมเป็นครั้งคราว บุคคลธรรมดา (สัญชาติไทย) สาขาต้องดำเนินการพิสูจน์ ทราบข้อมูลการแสดงตนและระบุตัวตนของลูกค้า โดยตรวจสอบความถูกต้องและความแท้จริงของข้อมูล และหลักฐานประกอบการแสดงตน - ธนาคารมีหนังสือชี้แจงวิธีปฏิบัติงานของสาขาตามกระบวนการให้สินเชื่อสำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อย (Work Flow) ได้กำหนดวิธีปฏิบัติให้สาขาตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วน ในเอกสารการขอกู้สินเชื่อและให้ผู้ขอกู้ลงนามรับรอง - ธนาคารมีวิธีปฏิบัติงานระบบงาน CBS สินเชื่อและวิธีปฏิบัติระบบงานบริหารหลักประกันสินเชื่อ CMS ในเรื่องการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลวงเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี ให้ผู้อนุมัติตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลฯ ก่อนทำ Activate และอนุมัติวงเงินเบิกเกินบัญชี การอนุมัติเปิดใช้ วงเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี (Activate) ทุกครั้งที่มีการแก้ไขข้อมูลวงเงิน ผู้อนุมัติต้องทำรายการตรวจสอบและอนุมัติวงเงินกู้เบิกเกินบัญชีทุกครั้งไว้แล้ว - ธนาคารมีวิธีปฏิบัติงานตามนโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ - ธนาคารมีวิธีปฏิบัติงานระบบงาน CBS สินเชื่อ และวิธีปฏิบัติระบบงานบริหารหลักประกันสินเชื่อ CMS ในเรื่องการไถ่ถอนหลักประกันให้พนักงานที่มีบทบาทผู้ใช้งาน (Role) Senior Collateral Operation ทำการบันทึกไถ่ถอนหลักประกันในระบบ CMS เมนู “ไถ่ถอนหลักประกัน” “ไถ่ถอนเนื่องจากชำระหนี้เสร็จสิ้น” โดยตรวจสอบรายการสัญญาให้ถูกต้องพร้อมระบุวันที่และเหตุผล รวมถึงต้องมีการออกรายงานประจำวันมาตรวจสอบด้วย	- ธนาคารออกคำสั่งธนาคารออมสินที่ 69/2553 เรื่อง วิธีปฏิบัติงานสาขาในระบบบริการลูกค้าในธุรกิจหลักของธนาคาร (Core Banking Systems: CBS) ซึ่งยังใช้บังคับอยู่ในปัจจุบัน - ธนาคารออกคำสั่งธนาคารออมสินที่ 33/2563 เรื่อง การรับฝากเงินประเภทสลากออมสินพิเศษ ซึ่งยังใช้บังคับอยู่ในปัจจุบัน - ธนาคารออกคำสั่งธนาคารออมสินที่ 38/2561 เรื่อง วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง ซึ่งยังใช้บังคับอยู่ในปัจจุบัน - ธนาคารออกหนังสือที่ วส. 18/2562 ล.ว. 28 ม.ค. 2562 เรื่อง ชี้แจงวิธีปฏิบัติงานของสาขาตามกระบวนการให้สินเชื่อสำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อย (Work Flow) ซึ่งยังใช้บังคับอยู่ในปัจจุบัน - ธนาคารออกคำสั่งธนาคารออมสินที่ 102/2562 เรื่อง วิธีปฏิบัติระบบงาน CBS สินเชื่อ และวิธีปฏิบัติระบบงานบริหารหลักประกันสินเชื่อ CMS ซึ่งยังใช้บังคับอยู่ในปัจจุบัน

กระบวนงาน / ความเสี่ยงการทุจริต Procedure of Fraud Risk	มาตรการจัดการความเสี่ยงและป้องกันการทุจริต Corruption Risk Management and Prevention Measures	ผลการดำเนินงาน Key Implementation Results
4. Loans - Accept payment for loans and cancel the transaction afterwards. - Accept payment for loans and does not proceed with the payment - Forge a customer's signature who is the owner of Premium Savings Certificates and savings account. They are used to provide collaterals in loans and withdrawal from an account. - Forge document(s) and customer's signature in a loan contract and collaterals contract. - Use customer's documents in one's own application for loan. - Amend a credit limit and conduct an overdraft transaction. - Remove the sale of collaterals of Premium Savings Certificates for the "Happy Life" loan which has not been paid up and report the loss of the savings certificate to reissue and withdraw the savings certificate before its maturity date with the aim of using the proceeds for one's own interests.	- The Bank has in place the procedures on the Core Banking Systems (CBS) which cover the inspection of the remaining sum of each branch and sub-branch at the end of business day. - The Bank has in place requirements and guidelines on the deposit of Special Premium Savings Certificates. Teller officers need to check the accuracy of documents and the amount of money to make sure that it corresponds to the deposit slip. Then the deposit will be recorded in the CBS work system. Should everything be correct, the customer will be asked to sign. If the amount exceeds the threshold, the approving officer will inspect, sign, issue savings certificates and Sor Sor 2 Kor card to the customer. Sor Sor 3 papers will need to be collected for inspection against the daily ledger of CBS work system. - The Bank has in place the adopted practice on prevention and suppression of money laundering, prevention and suppression of financial support for terrorism and the proliferation of weapons of mass destruction. The Bank needs to verify the customer's identity and identity documents of a Thai customer who conducts transactions occasionally. The Bank is to check the accuracy and truthfulness of information, as well as the documents brought for verification. - The Bank issues the explanatory note on the procedures of a GSB branch in accordance with the Work Flow of Retail Loan Approval Offices which stipulates that the branch is to check the accuracy of documents used to apply for a loan. The applicant will then be required to sign to certify. - The Bank has in place the procedures on the Core Banking Systems (CBS) which cover matters related to loans and loan collateral management. With regards to the verification of credit limit and overdraft, the approving individual is to check the accuracy of documents before activating and approving overdrafts. Every instance of approval, activation, and amendment of information related to credit limit, the approving individual is required to have completed the verification and approval process of such overdraft. - The Bank has in place the procedures in accordance with the Information Security Policy. - The Bank has in place the procedures of CBS related to loans and procedures of CMS loan collaterals management work system. With regard to the withdrawal of collaterals, the officer with the role of senior collateral operation is to record the withdrawal of collaterals in the CMS system under the menu "Withdrawal of Collaterals" "Withdrawal of Collaterals due to Completion of Payment". The details are to be checked carefully for accuracy. Date and rationale are to be included in the record. Daily report is also to be checked.	- The Bank issued the GSB Order No. 69/2553 on the Procedures on the Core Banking Systems which is still effective. - The Bank issued the GSB Order No. 33/2563 on the Deposit of Special Savings Certificates. The Order is still enforced. - The Bank issued the GSB Order No. 38/2561 on the prevention and suppression of money laundering, the prevention and suppression of terrorism and the proliferation of weapons of mass destruction, The Order is still enforced. - The Bank issued a letter No. Wor Sor. 18/2562 dated 28 January 2019 on the Procedures of a GSB Branch in accordance with the Work Flow of Retail Loan Approval Offices. The procedures are still enforced. - The Bank issued the GSB Order No. 102/2562 on Procedures of CBS Related to Loans and Procedures of CMS Loan Collaterals Management Work System. They are still enforced.

กระบวนงาน / ความเสี่ยงการทุจริต Risk	มาตรการจัดการความเสี่ยงและป้องกันการทุจริต Corruption Risk Management and Prevention Measures	ผลการดำเนินงาน Key Implementation Results
5. ด้านอื่น ๆ - นำเงินสดประจำวันของหน่วยให้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว - จัดทำเอกสารการเบิกค่าใช้บริการฝากส่งสิ่งของทางไปรษณีย์ แล้วไม่นำเงินไปชำระให้แก่บริษัทไปรษณีย์ **5. Others** - Take daily cash of foreign exchange units for personal use. - Produce documents for postal shipment service but not paying Thailand Post.	- จัดทำ Booklet สำหรับ ผจส. เน้นการบริหารและตรวจสอบเฉพาะหน่วยให้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เมื่อมีการเปลี่ยน ผจส. หรือมีการแต่งตั้ง ผจส. ใหม่ - ให้เขต / ภาค / ฝ่ายตรวจสอบภายในสายงานสาขาสุ่ม Surprise Check ที่หน่วยให้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ - ติดตั้งกล้องวงจรปิดเพิ่มบริเวณหน้าตู้นิรภัย และกำหนดวิธีปฏิบัติในการนำเงินเข้าเก็บหรือออกจากตู้นิรภัย - ธนาคารมีหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานการมอบหมายอำนาจอนุญาตจ่ายเงินและกำหนดหน่วยงานผู้จ่ายเงิน (1) การจัดส่งเอกสารประกอบการเบิกจ่ายเงินค่าใช้จ่าย (2) ให้ฝ่ายปฏิบัติการการเงิน ฝ่ายการบัญชี หน่วยตรวจสอบภายในภูมิภาค 1 - 18 ขึ้นตรงสายงานตรวจสอบภายในและควบคุมการปฏิบัติงานตามคำสั่งนี้ - The Bank has produced a booklet for branch managers focusing on the management and inspection of foreign exchange units whenever there is a change or appointment of a new branch manager. - The Zonal Offices / Regional Offices/ internal audits are to conduct surprise checks at foreign exchange units. - Install additional CCTVs near the safe deposit boxes and stipulate procedures in bringing money in and out of the boxes. - The Bank has in place the procedures and guidelines on the authorization of the mandate to approve the payment and determine the paying agency. (1) Submission of documents required for payment (2) Financial Operations Department, Accounting Development and Regional Audit Units of regional offices 1-18 are to report directly to the Internal Audit Team. They are to supervise the practices under this Order.	- ธนาคารออกคำสั่งธนาคารออมสินที่ 69/2553 เรื่อง วิธีปฏิบัติงานสาขาในระบบบริการลูกค้าในธุรกิจหลักของธนาคาร (Core Banking Systems: CBS) ซึ่งยังใช้บังคับอยู่ในปัจจุบัน - จัดทำ Booklet สำหรับ ผจส. เน้นการบริหาร ตรวจสอบเฉพาะหน่วยให้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เมื่อมีการเปลี่ยน ผจส. หรือมีการแต่งตั้ง ผจส. ใหม่ - ให้เขต / ภาค / ฝ่ายตรวจสอบภายในสายงานสาขา สุ่ม Surprise Check ที่หน่วยให้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ - ติดตั้งกล้องวงจรปิดเพิ่มบริเวณหน้าตู้นิรภัย และกำหนดวิธีปฏิบัติในการนำเงินเข้าเก็บหรือออกจากตู้นิรภัย - ธนาคารออกคำสั่งธนาคารออมสินที่ 99/2563 เรื่อง มอบหมายอำนาจอนุญาตจ่ายเงินและกำหนดหน่วยงานผู้จ่ายเงิน ซึ่งยังใช้บังคับอยู่ในปัจจุบัน - The Bank issued the GSB Regulation No. 69/2553 on the Procedures on the Core Banking Systems which is still effective. - The Bank has produced a booklet for branch managers focusing on the management and inspection of foreign exchange units whenever there is a change or appointment of a new branch manager. - The branch operations/ regional offices/ internal audit units are to conduct surprise checks at foreign exchange units. - Install additional CCTVs near the safe deposit boxes and stipulate procedures in bringing money in and out of the boxes. - The Bank issued the GSB Order No. 99/2563 on the Authorization of the Mandate to Approve the Payment and Determine the Paying Agency. The Order is still enforced today.

- **การสื่อสารและการฝึกอบรมด้านการต่อต้านทุจริต**

เพื่อให้ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างธนาคารออมสินมีความรู้ความเข้าใจต่อเรื่องการต่อต้านการทุจริตในทุกรูปแบบ รวมถึงสร้างความตระหนักต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของธนาคารถึงความสำคัญต่อการต่อต้านการทุจริตในทุกรูปแบบ โดยมีการสื่อสารดังนี้

1. ธนาคารประกาศใช้คำสั่งธนาคารออมสินที่ 70/2561 เรื่อง มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อเป็นคู่มือแนวทางปฏิบัติงานให้แก่ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างธนาคารออมสิน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง เป็นไปตามนโยบายป้องกันและปราบปรามการทุจริต รวมทั้งเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

2. ธนาคารประกาศเจตจำนงสุจริต มุ่งเน้นเสริมสร้างวัฒนธรรมสุจริต ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน เป็นองค์กรธรรมาภิบาลและโปร่งใส โดยกำหนดให้ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างธนาคารออมสินยึดถือและปฏิบัติ ดังนี้

2.1 การปฏิบัติหน้าที่ ยึดหลักตามมาตรฐาน ขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด และเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน รวมถึงการปฏิบัติงานอย่างมุ่งมั่นเต็มความสามารถ มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ มีคุณธรรมและโปร่งใส

2.2 การใช้งบประมาณจัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีและเผยแพร่อย่างโปร่งใส ใช้จ่ายงบประมาณอย่างคุ้มค่า เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ไม่เอื้อประโยชน์ต่อตนเองหรือพวกพ้อง และเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณ

2.3 การใช้อำนาจ การมอบหมายงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน การคัดเลือกบุคลากร เพื่อให้สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เป็นไปอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ใช้อำนาจสั่งการให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำในธุระส่วนตัวของผู้บังคับบัญชาหรือทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง

2.4 การใช้ทรัพย์สินของธนาคาร ไม่นำทรัพย์สินของธนาคารไปเป็นของตนเองหรือนำไปให้ผู้อื่น มีกระบวนการในการขออนุญาตและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของธนาคาร มีการกำกับดูแลและตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินของธนาคารอย่างเคร่งครัด

- **Anti-corruption Communication and Training**

In order to prepare the Bank's personnel to understand all forms of anti-corruption and foster awareness on the importance of anti-corruption among the Bank's stakeholders, the Bank has initiated the following key communication strategies:

1. The Bank issued the GSB Order No. 70/2561 on Anti-corruption Prevention and Suppression Measures as a practical guideline for the executives, officers and employees of GSB to be able to operate in accordance with the anti-corruption policy, and for the benefit of fostering awareness and understanding on measures to prevent and suppress corruption.

2. The Bank has declared Honesty Intent which aims to promote the culture of honesty and anti-corruption and make GSB become an organization with good corporate governance and transparency. The executives, officers and employees of GSB are to adhere to and practice the following:

2.1 Discharge duties based on standards, procedures and timeline as stipulated in a strict and equitable manner. Personnel have to work with commitment to the best of their abilities and be responsible with integrity and transparency.

2.2 Produce an annual plan for budget utilization and publicize it in a transparent manner. The budget has to be spent with the intention to generate maximum value and in accordance with its objectives without providing benefits to oneself or others. Officers are to be given opportunities to scrutinize the budget expenses.

2.3 The exercise of authority, assignment, performance assessment and nomination of personnel to grant any benefits is to be carried out fairly without discrimination. Subordinates are not to be ordered to help with any personal errands of their supervisors or to do anything that is not right.

2.4 One must not take the Bank's asset as one's own or give it to others. There is a procedure on applying for approval. The Bank has guidelines on the use of the Bank's assets in place. The Bank closely monitors and checks the utilization of the Bank's assets in a strict manner.

2.5 The Bank seriously emphasizes the efforts against corruption. The Bank conducts reviews of the policy and produces work plans on anti-corruption measures. Corruption monitoring procedure is in place to effectively prevent any act of corruption.

2.5 การแก้ไขปัญหาการทุจริต ให้ความสำคัญในการต่อต้านการทุจริตอย่างจริงจัง ทบทวนนโยบายและจัดทำแผนงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มีกระบวนการเฝ้าระวัง ตรวจสอบการทุจริต เพื่อให้เกิดการป้องกันการทุจริตอย่างเป็นรูปธรรม

2.6 คุณภาพการดำเนินงาน ต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงาน การให้บริการแก่ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างตรงไปตรงมา ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีคุณธรรม คำนึงถึงประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและส่วนรวมเป็นหลัก ไม่เอื้อประโยชน์ให้กับบุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง

2.7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร เผยแพร่ข้อมูลธนาคารในเรื่องต่าง ๆ ให้สาธารณชนทราบผ่านช่องทางที่หลากหลาย เข้าถึงง่ายและไม่ซับซ้อน ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน จัดให้มีช่องทางให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถส่งคำติชมหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน การให้บริการ ชี้แจงในกรณีที่มีข้อกังวลสงสัยได้อย่างชัดเจน และมีช่องทางให้สามารถร้องเรียนการทุจริตของผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างธนาคาร

2.8 การปรับปรุงระบบการทำงาน ปรับปรุงพัฒนาธนาคารทั้งการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และกระบวนการทำงาน นำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการ

2.9 การเปิดเผยข้อมูล เผยแพร่ข้อมูลให้สาธารณชนรับทราบบนเว็บไซต์ของธนาคาร ได้แก่ ข้อมูลพื้นฐาน การบริหารงาน การบริหารเงินงบประมาณ การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อแสดงถึงความโปร่งใสในการบริหารงานและการดำเนินงานของธนาคาร

2.10 การป้องกันการทุจริต เผยแพร่ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันให้สาธารณชนรับทราบบนเว็บไซต์ของธนาคาร ในด้านการดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริตและมาตรการภายในเพื่อป้องกันการทุจริต ให้ความสำคัญต่อการนำผลการประเมินไปสู่การจัดทำมาตรการส่งเสริมความโปร่งใส และกำกับติดตามให้มีการนำไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

2.6 The Bank provides information related to the operations and provision of services to customers, visitors or stakeholders in a transparent manner, without any concealing or distorting of information. The personnel of GSB have to discharge their duties with integrity, taking into account, principally, the benefits of stakeholders and the general public. The actions of the personnel must not benefit a certain group of individuals or group of individuals.

2.7 The Bank disseminates information related to the Bank to the general public in various channels in order for the public to have easy access to comprehensive and updated information through various means. Customers, visitors, or stakeholders are also able to send their feedback or opinions about the operations and provision of services. The public relations unit must be able to provide explanations in case of queries in a clear manner. Channels are provided for complaints on corruption made against the executives, officers and employees of the Bank.

2.8 The Bank improves work systems including the operations of personnel and work procedures. Technology is applied in the operations for convenience and efficiency. Customers, visitors or stakeholders are given opportunities to participate in the improvement of the work systems in line with their needs and wants.

2.9 The Bank discloses information to the general public on the Bank's website. Such information includes basic information, management, budget management, the management and development of human resources. This reflects the Bank's transparency in terms of the management and operations.

2.10 The Bank has in place measures to prevent corruption including the disclosure of updated information on the Bank's anti-corruption conducts and internal measures to prevent corruption to the public on the Bank's website. The Bank emphasizes the application of the assessment results to produce measures to enhance transparency and follow up to ensure concrete implementation.

3. ธนาคารเผยแพร่นโยบายป้องกันและปราบปรามการทุจริตไปยังผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างธนาคารออมสินทั่วทั้งองค์กร โดยผู้บริหารและพนักงานจำนวน **16,821 คน** คิดเป็น 75.78% และลูกจ้างจำนวน **5,376 คน** คิดเป็น 24.22% รวมทั้งหมด **22,197 คน** (100%) รับทราบและถือปฏิบัติตามแนวทางการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ตามระเบียบธนาคารออมสิน ฉบับที่ 660 ว่าด้วยนโยบายป้องกันและปราบปรามการทุจริต

3. The Bank has disseminated anti-corruption policy to executives, officers and employees throughout the organization. As a result, 100% of the **22,197 personnel** have acknowledged and adhered to the anti-corruption policy in accordance with the GSB Regulation No. 660 on Anti-corruption Policy. Among these, **16,821** are executives and officers or 75.78% of the total personnel, and **5,376** are employees, amounting to 24.22% of the total personnel.

ข้อมูลของพนักงานและพันธมิตรทางธุรกิจที่ได้รับการสื่อสารนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการต้านทุจริตขององค์กร [205-2]
Details of GSB's Personnel and Business Partners who have Been communicated on GSB's Anti-corruption Policy and Guidelines

ระดับพนักงาน Level of Personnel	**จำนวนทั้งหมดที่ได้รับการสื่อสารนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการต่อต้านทุจริตขององค์กร (คน)** Total number of personnel who have been communicated on GSB's Anti-corruption Policy and Guidelines (persons)	**ร้อยละเทียบกับทั้งหมด** Percentage of the Total
• ผู้อำนวยการธนาคารออมสินและผู้บริหารตั้งแต่ผู้ช่วยผู้อำนวยการธนาคารออมสินหรือเทียบเท่าขึ้นไป President and CEO of GSB and executives at the level of Executive Vice Presidents or higher • ผู้บริหารตั้งแต่ระดับผู้อำนวยการฝ่ายหรือเทียบเท่าลงมา Executives at the level of Senior Vice President of Department or lower • พนักงาน Officers	16,821	100
• ลูกจ้าง Employees	5,376	100
ประเภทพันธมิตรทางธุรกิจ Type of Business Partner	**จำนวนคู่ค้าทางธุรกิจทั้งหมดที่ได้รับการสื่อสารนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการต้านทุจริตขององค์กร (ราย)** Total number of business partners who have been communicated on GSB's Anti-corruption Policy and Guidelines (number of partners)	**ร้อยละเทียบกับทั้งหมด** Percentage of the Total
คู่ค้าทางธุรกิจที่ทำสัญญาจัดซื้อจัดจ้างกับธนาคาร Business partners who enter into procurement contracts with the Bank	สื่อสารสาธารณะผ่านเว็บไซต์ธนาคาร หัวข้อ การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส Communication done publicly through the Bank's website under the topic "Disclosure of Information and Transparency	100

ข้อมูลของคณะกรรมการ พนักงาน ที่ได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการต้านทุจริตและการปฏิบัติตามกฎหมาย ทั้งรูปแบบการอบรมระบบห้องเรียน (Classroom Training) และการอบรมออนไลน์ (e-Learning) [205-2]

Details of the Board of Directors and Officers who have received training related to Anti-corruption and Legal Compliance both in the forms of classroom training and e-learning

คณะกรรมการ Board of Directors	จำนวนทั้งหมดที่ได้รับการฝึกอบรมนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการต้านทุจริตขององค์กรและการปฏิบัติตามกฎหมาย (คน) Number of persons who have received training related to the Bank's anti-corruption policy and guidelines and legal compliance (persons)	ร้อยละเทียบกับทั้งหมด Percentage of the Total
คณะกรรมการธนาคารออมสิน GSB's Board of Directors	13	100
ระดับพนักงาน Officer Level	**จำนวนทั้งหมดที่ได้รับการฝึกอบรมนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการต้านทุจริตขององค์กรและการปฏิบัติตามกฎหมาย (คน) Number of persons who have received training related to the Bank's anti-corruption policy and guidelines and legal compliance (persons)**	**ร้อยละเทียบกับทั้งหมด Percentage of the Total**
ผู้อำนวยการธนาคารออมสินและผู้บริหารตั้งแต่ผู้ช่วยผู้อำนวยการธนาคารออมสินหรือเทียบเท่าขึ้นไป President and CEO of GSB and executives at the level of Executive Vice Presidents or higher	41	91
ผู้บริหารตั้งแต่ระดับผู้อำนวยการฝ่ายหรือเทียบเท่าลงมา Executives at the level of Senior Vice President of Department or lower	5,661	100
พนักงาน Officers	10,850	100
ลูกจ้าง Employees	4,583	95

หมายเหตุ: 1. พนักงาน 1 คน ได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการต้านทุจริตและการปฏิบัติตามกฎหมายมากกว่า 1 หลักสูตร
2. ข้อมูลพนักงาน ณ 31 ธันวาคม 2564

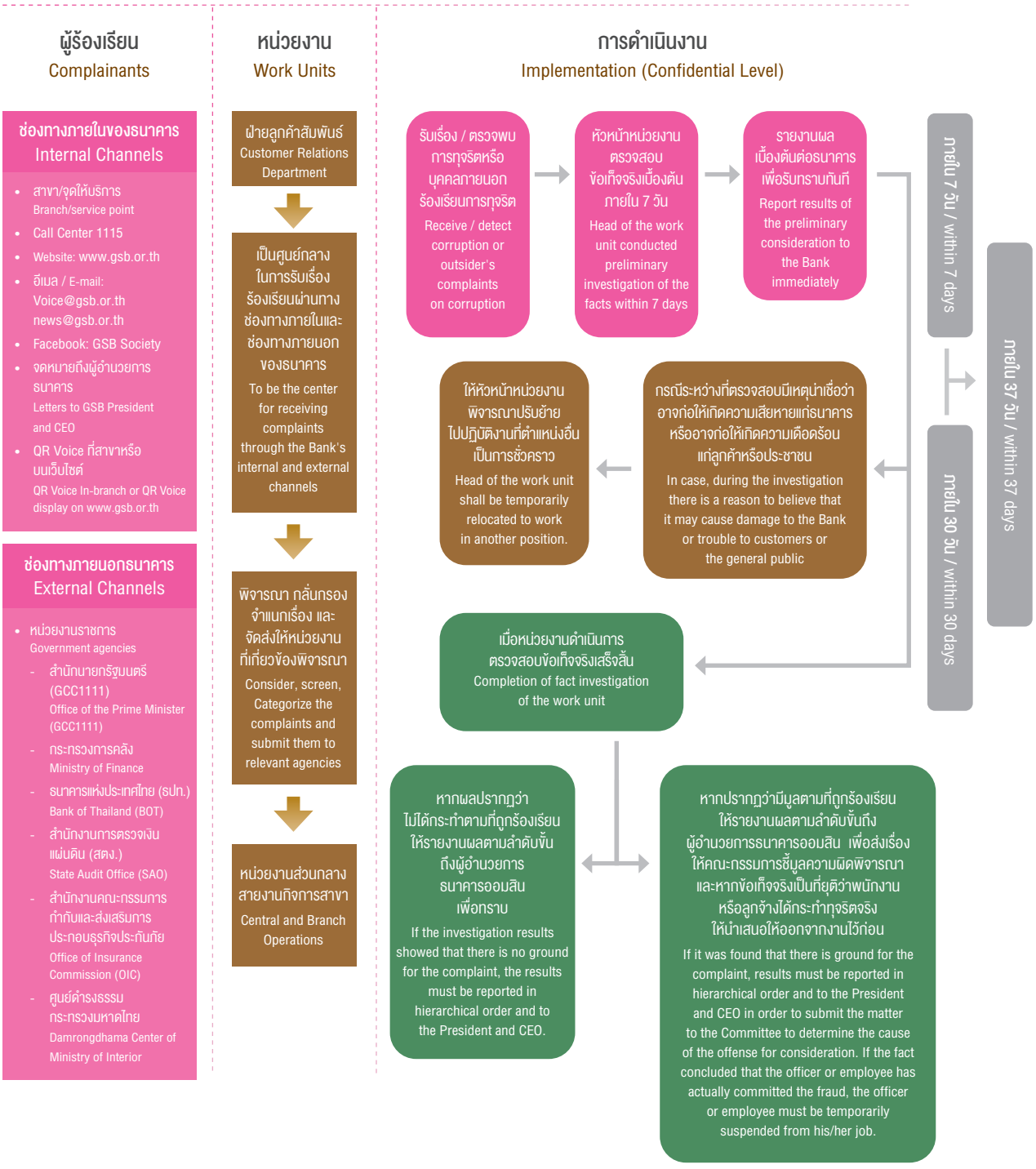
Notes: 1. Each officer has received more than one training related to the Bank's anti-corruption policy and legal compliance.
2. Personnel data as of 31 December 2021

- กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ [2-25]

  GSB's Complaint Handling Process and Channels to Receive Complaints on Corruption and Misconduct

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางการรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

Flow Chart of GSB's Handling Process for Complaints Related to Corruption and Misconduct



หัวหน้าหน่วยงาน หมายถึง ภาค / ฝ่ายหรือเทียบเท่าขึ้นไป

Head of work unit means department and regional offices or equivalent or higher.

การดำเนินงานที่สำคัญด้านการต่อต้านทุจริต

- การส่งเสริมการป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน โดยหน่วยงานภายนอกศึกษาดูงานธนาคารออมสิน เมื่อวันที่ 22 มกราคม 2564 ผู้แทนองค์การตลาดเพื่อเกษตรกร (อ.ต.ก.) ศึกษาดูงาน ITA ธนาคารออมสิน โดยคุณประเสริฐ กองจันทร์ ผู้ช่วยผู้อำนวยการธนาคารออมสิน สายงานกำกับและควบคุม เผยแพร่แนวทางการดำเนินงานของธนาคารในการเข้าร่วมประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Microsoft Teams) ให้กับผู้แทนองค์การตลาดเพื่อเกษตรกร (อ.ต.ก.) ที่ศึกษาดูงานของธนาคารออมสิน เพื่อนำแนวทางการดำเนินงานของธนาคารไปปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด อันจะนำผลให้การทุจริตในภาพรวมของประเทศลดน้อยลง ณ ห้องประชุมสนามจันทร์ ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่
- เพิ่มช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ บนเว็บไซต์ของธนาคาร คอลัมน์ “ศูนย์รับฟังเสียงของลูกค้า”
- Kick-off การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปี 2564 เมื่อวันพฤหัสบดีที่ 4 มีนาคม 2564 คุณวิทัย รัตนากร ผู้อำนวยการธนาคารออมสิน เป็นประธานเปิดการอบรมหลักสูตร Kick-off การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปี 2564 พร้อมมอบนโยบายการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ไร้ทุจริต แก่คณะผู้บริหารและพนักงานธนาคารออมสิน ณ หอประชุมบุรฉัตร ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ในการนี้ ดร.มานะ นิมิตรมงคล เลขาธิการองค์กรต่อต้านคอร์รัปชัน (ประเทศไทย) ได้ให้เกียรติเป็นวิทยากรพิเศษในการบรรยายให้ความรู้ในหัวข้อ “ปลูกฝัง-เปิดโปง-ป้องกัน รวมพลังต้านคอร์รัปชัน” และคุณกฤตนันท์ เตนากุล เจ้าพนักงานป้องกันการทุจริต สำนักประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ได้ชี้แจงหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency

Key Efforts on Anti-corruption

- The Bank promoted anti-corruption measures by welcoming the representatives from the Marketing Organization for Farmers (MOF) on 22 January 2021 at the Sanam Chan Auditorium, GSB Head Office. Mr. Prasert Kongchan, Executive Vice President for the Supervision, introduced the visiting delegation to the Bank’s participation in the Integrity and Transparency Assessment (ITA) via Microsoft Teams. The delegation from MOF would apply GSB’s practice to its operations to be in accordance with the requirements stipulated by the Office of the National Anti-Corruption Commission. This will contribute to the lower cases of corruption overall.
- The Bank increased the channel for complaints on corruption and misconduct on its website under the column “Taking up Customer's Opinions”
- The Bank had a kick-off event for the Integrity and Transparency Assessment for public agencies for the year 2021 on Thursday 4 March 2021 where Mr. Vitai Ratanakorn, President and CEO, presided over and launched the training course “Kick-off Integrity and Transparency Assessment for Public Agencies for the Year 2021”. He also laid down the policy on how to carry out duties with integrity, transparency and corruption-free for executives, officers and employees of GSB at the Burachat Auditorium, GSB Head Office. At the event, Dr. Mana Nimitmongkol, Secretary-General of the Anti-Corruption Organization of Thailand, gave a special lecture on “Fostering-Uncovering-Preventing-Fighting Corruption Together”



Assessment: ITA) ประจำปี 2564 ให้แก่ผู้เข้าร่วมการอบรมในหลักสูตรดังกล่าวด้วย โอกาสนี้ ผู้อำนวยการธนาคารออมสินได้มอบรางวัลเนื่องในกิจกรรม “สัปดาห์ส่งเสริมธรรมาภิบาล ต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน: GSB WAY SAY NO CORRUPTION” ได้แก่ รางวัลหน่วยงานที่มีส่วนร่วมสูงสุดในการลงนามปฏิญาณตนในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ผ่านระบบออนไลน์ รางวัลหน่วยงานส่งเสริมธรรมภิบาลดีเด่น และรางวัลการประกวดคำขวัญต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

- เผยแพร่แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบบนเว็บไซต์ของธนาคาร ประกอบด้วย “มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” และ “แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” เพื่อแสดงแนวทางการดำเนินการของธนาคารต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยเผยแพร่ในเว็บไซต์ของธนาคารตั้งแต่วันที่ 30 เมษายน 2564 จนถึงปัจจุบัน
- เผยแพร่ประกาศเจตจำนงสุจริตของผู้อำนวยการธนาคารออมสินคนปัจจุบัน ทั้งในรูปแบบภาษาไทยและภาษาอังกฤษ บนเว็บไซต์ของธนาคาร ตั้งแต่วันที่ 16 กรกฎาคม 2563 จนถึงปัจจุบัน เพื่อให้ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างยึดถือและปฏิบัติ
- จัดกิจกรรม “สัปดาห์ส่งเสริมธรรมาภิบาล ต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน” ระหว่างวันที่ 25 พฤศจิกายน 2564 ถึงวันที่ 9 ธันวาคม 2564 โดยมีพิธีลงนามปฏิญาณตนในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส รวมทั้งมีการจัดบรรยายพิเศษหลักสูตร “การพัฒนาคุณธรรมเพื่อความยั่งยืน” โดยศาสตราจารย์เกียรติคุณ นายแพทย์เกษม วัฒนชัย องคมนตรี เพื่อส่งเสริมให้ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างรับรู้ มีความรู้ความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส เป็นธรรม และต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบ

and Mr. Kritanan Tenakul, anti-corruption officer, Ethics and Integrity Promotion and Corruption Prevention Group, also elaborated on the criteria for the Integrity and Transparency Assessment (ITA) for public agencies for the year 2021 to training attendees. The President and CEO of GSB also handed over prizes for the event “GSB WAY SAY NO CORRUPTION”, during the promoting corporate governance and anti-corruption week, to an agency with the most participation in declaring its honesty intent through an online system, and the prize for the Outstanding Public Organization that promotes good corporate governance, as well as the prize for anti-corruption tag-line contest.

- The Bank disseminated the practice on the handling of complaints regarding corruption and misconduct on the Bank’s website. Such handling includes “Measures to Manage Complaints on Corruption and Misconduct” and “Flow Chart on the Management of Complaints on Corruption and Misconduct”. In order to reflect the Bank’s undertakings relating to complaints on corruption and misconduct, the Bank publicizes it on its website since 30 April 2021 to present.
- The Bank has publicized the Honesty Intent of the current President and CEO of GSB both in Thai and English on the Bank’s website since 16 July 2020, as guidelines for executives, officers and employees to adhere to and translate into practice.
- The Bank held an event “The Corporate Governance and Anti-Corruption Week” between 25 November 2021 and 9 December 2021. The event featured the Declaration of Honesty, Integrity and Transparency at Work, a special lecture entitled “Integrity for Sustainability” by Professor Emeritus Kasem Watanachai, M.D., Member of the Privy Council to encourage executives, officers and employees to be aware of the importance of working with integrity, transparency and fairness, and against all kinds of corruption.





- ธนาคารออมสินร่วมแสดงพลังต่อต้านการทุจริตรูปแบบออนไลน์ ในงานวันต่อต้านคอร์รัปชันสากล (ประเทศไทย) ปี 2564 ซึ่งรัฐบาลร่วมกับสำนักงาน ป.ป.ช. สำนักงาน ป.ป.ท. องค์กรต่อต้านคอร์รัปชัน (ประเทศไทย) ภาคีเครือข่ายทุกภาคส่วนจัดขึ้นเมื่อวันพฤหัสบดีที่ 9 ธันวาคม 2564 ภายใต้แนวคิด “Zero Tolerance คนไทยไม่ทนต่อการทุจริต” ไม่ทำ ไม่ทน ไม่เฉย รวมไทยต้านโกง อันเป็นการรวมพลังในสังคมเพื่อร่วมกันต่อต้านการทุจริต

- GSB participated in the International Anti-Corruption Day (Thailand) 2021 on an online platform. The event was hosted by the Royal Thai Government together with the Office of the National Anti-Corruption Commission, Office of Public Sector Anti-Corruption Commission, Anti-Corruption Organization of Thailand, and all relevant partners on Thursday 9 December 2021 under the theme “Zero Tolerance, Thais do not tolerate corruption”, encouraging Thais to speak in one voice against corruption.





ผลการดำเนินงานด้านการต่อต้านทุจริต [205-3]

Results of the Key Efforts on Anti-Corruption

ในปี 2564 ธนาคารไม่พบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของธนาคาร และไม่พบเหตุการณ์ทุจริตที่เกิดขึ้นภายในองค์กร

In 2021, the Bank did not find a complaint on corruption and misconduct from any stakeholder. There was no case of corruption found in the organization.

การบริหารความเสี่ยง [3-3]
Risk Management

การบริหารความเสี่ยงของธนาคารออมสิน ถือเป็นกระบวนการที่สำคัญในการบริหารจัดการเชิงรุกในการดูแลผลกระทบที่มีนัยสำคัญขององค์กรในด้านต่าง ๆ ให้อยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ โดยธนาคารมีกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่ครอบคลุมตามหลักเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแลและแนวทางการปฏิบัติตามหลักมาตรฐานสากลควบคู่ไปกับการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ซึ่งธนาคารให้ความสำคัญกับการบูรณาการ (Governance, Risk and Compliance: GRC) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการกำกับดูแลที่ดี การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน รวมถึงการพัฒนาเครื่องมือ ระบบงานและข้อมูลให้สามารถบริหารความเสี่ยงได้ครอบคลุมทุกมิติ มีประสิทธิภาพ สร้างโอกาสทางธุรกิจและการป้องกันความเสี่ยง (Intelligent Risk Management) ภายใต้ความเสี่ยงที่ยอมรับได้ รวมทั้งกลไกการถ่วงดุลและดูแลให้มีการควบคุม กำกับ และตรวจสอบการปฏิบัติงาน (Three Line of Defense) เพื่อให้ธนาคารเติบโตได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน สามารถแข่งขันและให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

GSB's risk management is a key process in the efforts of proactive management to ensure that any significant effects on various aspects of the organization are within acceptable risk levels. The Bank has in place the risk management procedures that cover the requirements stipulated by the regulators and international practice. They go hand in hand with the Bank's business operations which emphasize integrating Governance, Risk and Compliance (GRC) to enhance effectiveness, risk management and internal audit, as well as the development of equipment, work system and data, allowing the Bank to achieve efficient risk management that takes into account every aspect, generate business opportunities and intelligent risk management within acceptable risk level. These, together with the mechanisms that seek to strike a balance and take into account the need for control, supervision, and inspection (three lines of defense), will facilitate stable and sustainable growth, equipping the Bank with competitiveness and the ability to provide efficient services to customers.

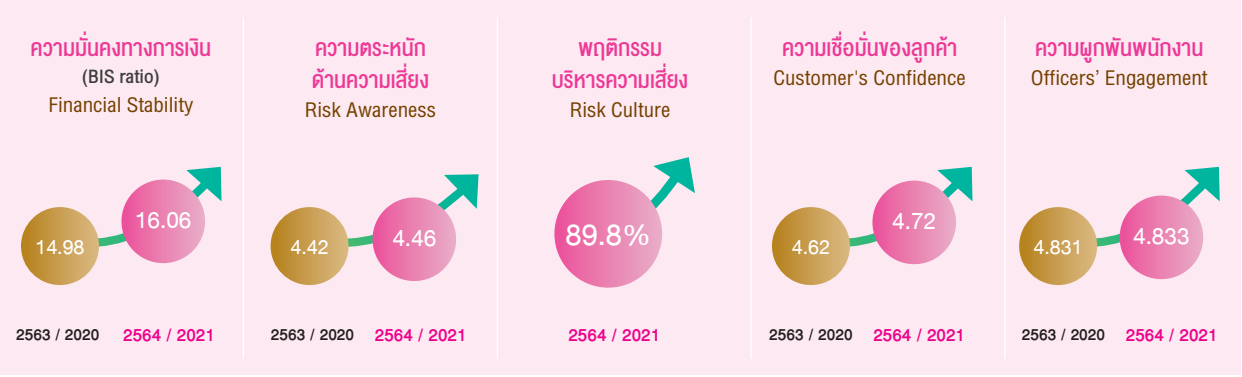
[2-23]

นโยบายการบูรณาการ GRC ธนาคารออมสิน
Integrated Governance, Risk Management and Compliance Policy

เป้าหมายด้านการบริหารความเสี่ยง
Risk Management Goals

กำกับ ติดตาม และบริหารความเสี่ยงให้ธนาคารมีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และสร้างมูลค่าเพิ่มให้ธนาคาร

Supervise monitor and manage risks to ensure that the Bank's performance achieves its targets within acceptable levels of risk while generating added value for the Bank.



แนวทางบริหารจัดการด้านการบริหารความเสี่ยง

ธนาคารนำหลักการ COSO ERM 2017 และหลักเกณฑ์การกำกับดูแลด้านความเสี่ยงและความมั่นคงของสถาบันการเงินเฉพาะกิจตามประกาศ ธปท. มาใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการความเสี่ยงระดับองค์กร (Enterprise Risk Management) เพื่อควบคุม / ลดและป้องกันความเสี่ยงที่จะกระทบต่อเป้าหมายการดำเนินงานของธนาคาร (Objective Setting) ทั้งเป้าหมายทางการเงินและไม่ใช่การเงินให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ เพื่อให้การดำเนินธุรกิจของธนาคารบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยธนาคารมีการบริหารจัดการความเสี่ยงที่สำคัญ ดังนี้

(1) ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk) หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากการกำหนดแผนกลยุทธ์ แผนดำเนินงาน และการนำไปปฏิบัติไม่เหมาะสม หรือไม่สอดคล้องกับปัจจัยภายในและสภาพแวดล้อมภายนอก ทำให้ไม่ประสบความสำเร็จตามทิศทางที่กำหนดไว้ ซึ่งส่งผลกระทบในทางลบต่อรายได้และเงินกองทุนของธนาคาร ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการกำหนดแนวทางการจัดการความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ที่พึงปฏิบัติผ่านนโยบาย / แนวปฏิบัติ และคู่มือการบริหารความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk Policy and Guideline) รวมทั้งมีการติดตามรายงานความเสี่ยงด้านกลยุทธ์อย่างสม่ำเสมอ เพื่อควบคุมความเสี่ยงไม่ให้เกินกว่าระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้

(2) ความเสี่ยงด้านตลาด (Market Risk) หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากการเคลื่อนไหวของอัตราดอกเบี้ย ความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ และการเปลี่ยนแปลงของราคาตราสารในตลาดเงินและตลาดทุนที่มีผลกระทบในทางลบต่อรายได้และเงินกองทุนของธนาคาร

(3) ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง (Liquidity Risk) หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากการที่ธนาคารไม่สามารถชำระหนี้สินและภาระผูกพันเมื่อถึงกำหนด เนื่องจากไม่สามารถเปลี่ยนสินทรัพย์เป็นเงินสดได้ หรือไม่สามารถจัดหาเงินทุนได้เพียงพอ หรือสามารถจัดหาเงินทุนได้แต่ด้วยต้นทุนที่สูงเกินกว่าระดับที่ยอมรับได้ (Funding Liquidity Risk) ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อรายได้และเงินกองทุนของธนาคารทั้งในปัจจุบันและอนาคต นอกจากนี้ ความเสี่ยงด้านสภาพคล่องยังเกิดจากการที่ไม่สามารถยกเลิกหรือหักกลบความเสี่ยงที่มีอยู่จากสินทรัพย์ที่ถืออยู่ได้ ทำให้ต้องขายสินทรัพย์ในราคาต่ำกว่าต้นทุนที่ซื้อมา เนื่องจากสินทรัพย์ที่ถืออยู่มี

Efforts to Manage Risks

The Bank has implemented the principles of COSO ERM 2017 and adopted the Guidelines for Risk and Stability Management of Specialized Financial Institutions according to the Notification of the Bank of Thailand as an approach for enterprise risk management to control/reduce and prevent risks that affect the Bank's objective setting. This includes controlling risks to financial and non-financial objectives within acceptable levels in order to ensure efficient business operations of the Bank. GSB has in place the following key risk management measures:

(1) Strategic Risk refers to a risk that is caused by the determination of strategies and plans, and inappropriate implementation or the strategies and plans not aligned with internal factors and external environment, resulting in the work not going in the determined directions thus negatively affecting the Bank's revenues and funds. Therefore, the Bank places emphasis on having strategic risk policy and guideline with constant monitoring of strategic risks in order to ensure that risks are within acceptable levels.

(2) Market Risk refers to a risk that is caused by movements of interest rates, fluctuation of foreign exchange, and changes in the prices of instruments in money market and capital market that causes negative impact on the Bank's revenues and funds.

(3) Liquidity Risk refers to a risk that is caused by the Bank not being able to pay back its debts and obligations when they are due because some assets cannot be exchanged into cash or the capital is not sufficient or the costs for capital are higher than an acceptable level of risks (Funding Liquidity Risk). This issue may affect the current and future revenues and funds of the Bank both at present and in the future. Moreover, the liquidity risk is also caused by the inability to cancel or offset the apparent risks of assets held. Thus, assets have to be sold at discounted rates because the assets held have low liquidity or suffer from trading liquidity risk.

สภาพคล่องต่ำหรือเกิดจากภาวะตลาดขาดสภาพคล่อง (Trading Liquidity Risk)

(4) ความเสี่ยงด้านเครดิต (Credit Risk) หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากการที่ลูกค้าหรือคู่สัญญาของธนาคารไม่สามารถปฏิบัติตามสัญญาในการจ่ายชำระหนี้คืน หรือไม่ปฏิบัติตามที่ตกลงไว้กับธนาคาร หรือมีโอกาสที่ลูกค้าอาจไม่สามารถชำระหนี้คืนได้จนเป็นเหตุให้ถูกปรับลดอันดับความน่าเชื่อถือ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อฐานะเงินกองทุนและรายได้ของธนาคาร

(5) ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk) หมายถึง ความเสี่ยงที่จะเกิดความเสียหายต่าง ๆ อันเนื่องมาจากความไม่เพียงพอหรือความบกพร่องของกระบวนการควบคุมภายใน บุคลากร และระบบงาน หรือจากเหตุการณ์ภายนอก รวมถึงความเสี่ยงด้านกฎหมาย เช่น ความเสี่ยงต่อการถูกฟ้องร้อง ถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย หรือถูกทางการเปรียบเทียบปรับ ทั้งนี้ไม่รวมถึงความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk) และความเสี่ยงด้านชื่อเสียง (Reputational Risk)

(6) ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งจะมีผลกระทบต่อระบบหรือการปฏิบัติงานของธนาคาร โดยรวมถึงความเสี่ยงที่เกิดจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber Threat)

(7) ความเสี่ยงด้านความเพียงพอของเงินกองทุน หมายถึง ความเสี่ยงที่เงินกองทุนของธนาคารอาจไม่เพียงพอต่อการขยายธุรกิจ ไม่เพียงพอที่จะรองรับความสูญเสียหรือผลขาดทุนที่ไม่ได้คาดหมาย (Unexpected Loss) รวมถึงไม่เพียงพอต่อการรองรับกฎระเบียบของทางการและสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป

ธนาคารมีการจัดทำแผนที่ความเสี่ยง (Risk Map) โดยกำหนดให้กลุ่มธุรกิจ (Business Unit) และกลุ่มสนับสนุน (Support Unit) ซึ่งเป็นผู้ดูแลความเสี่ยง (Risk Owner) ดำเนินการทบทวนความเสี่ยงพร้อมกับจัดทำเป้าหมายและแผนดำเนินงาน / โครงการประจำปี โดยการระบุปัจจัยเสี่ยงที่สำคัญเชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategy Map) และตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (KPIs) หลักของธนาคาร และเกณฑ์วัดระดับความเสี่ยงให้สอดคล้องกับประมาณการทางการเงิน โดยในปี 2564 ธนาคารมีปัจจัยเสี่ยงสำคัญ ดังนี้

(4) Credit Risk refers to a risk that is caused by a customer or contracting party of the Bank cannot settle the payments as stipulated in the contract in terms of debt payment or any other agreement or there is a possibility that the customer may default on loans, resulting in the reduction of credit rating, affecting the Bank's capital and revenue status.

(5) Operational Risk refers to a risk of damages due to insufficiency or deficiency of internal control, human resource and work systems or external incidents, as well as legal risks such as the risk from prosecution, legal proceeding or being fined. This does not include strategic risk and reputational risk.

(6) ICT Risk refers to a risk that may be caused from the use of information technology in the conduct of business which may affect the system or the operations of the Bank, including cyber threats.

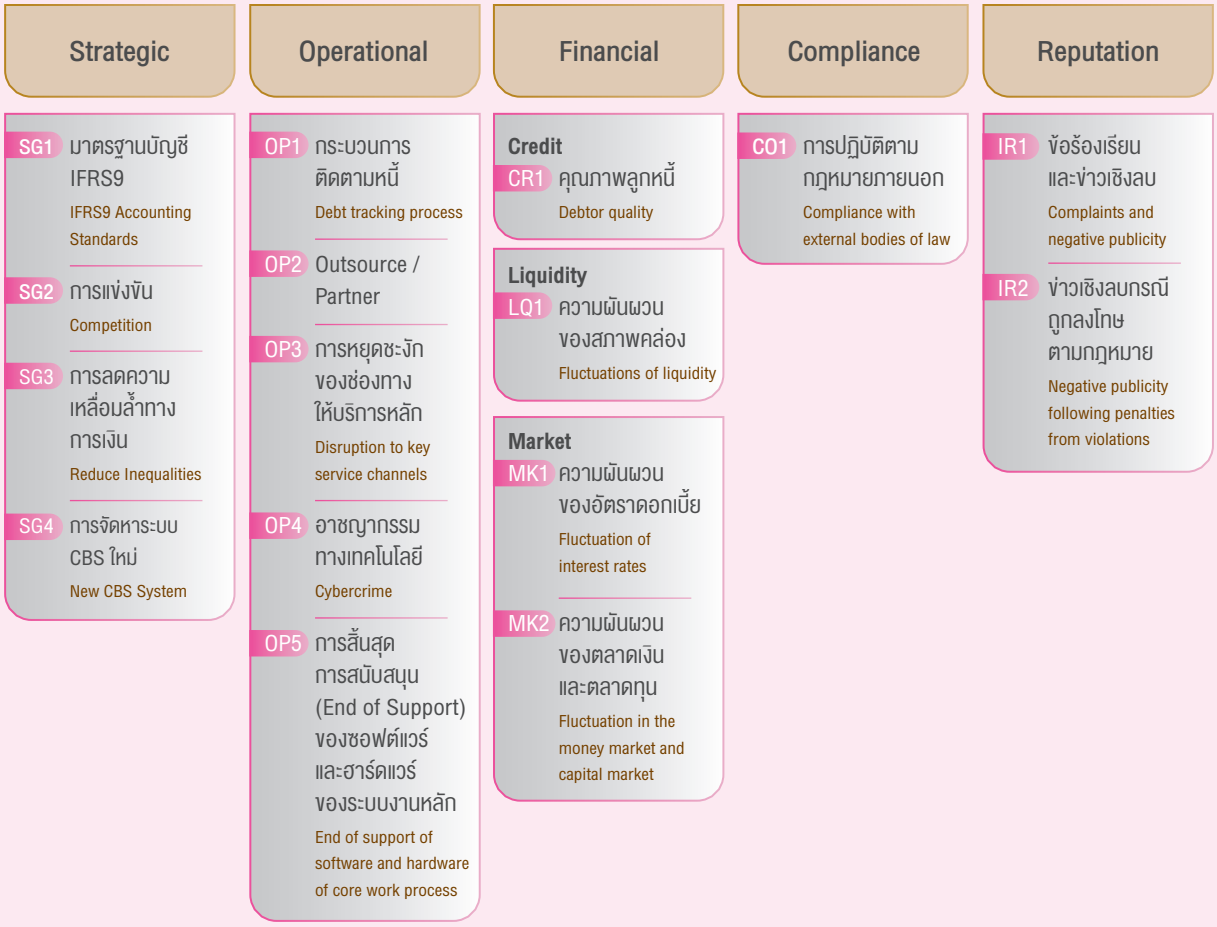
(7) Capital Sufficiency Risk refers to a risk where the Bank's capital may not be sufficient for the expansion of business. It may also mean that the Bank's capital may not be able to accommodate the damages or unexpected losses. The insufficiency may also refer to the accommodation of official rules and regulations.

The Bank produced a Risk Map, assigning the Business Unit and Support Unit, as Risk Owners, to review risks as well as come up with targets and annual work plans/projects by setting out key risk factors that link to strategy map and the Bank's key KPIs, as well as the risk level measurement. These are to be in line with the financial evaluation. In 2021, the Bank had the following key risk factors.

[2-23]
นโยบายบริหารความเสี่ยง
Enterprise Risk Management Policy

[2-23]
นโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ
Operational Risk Management Policy

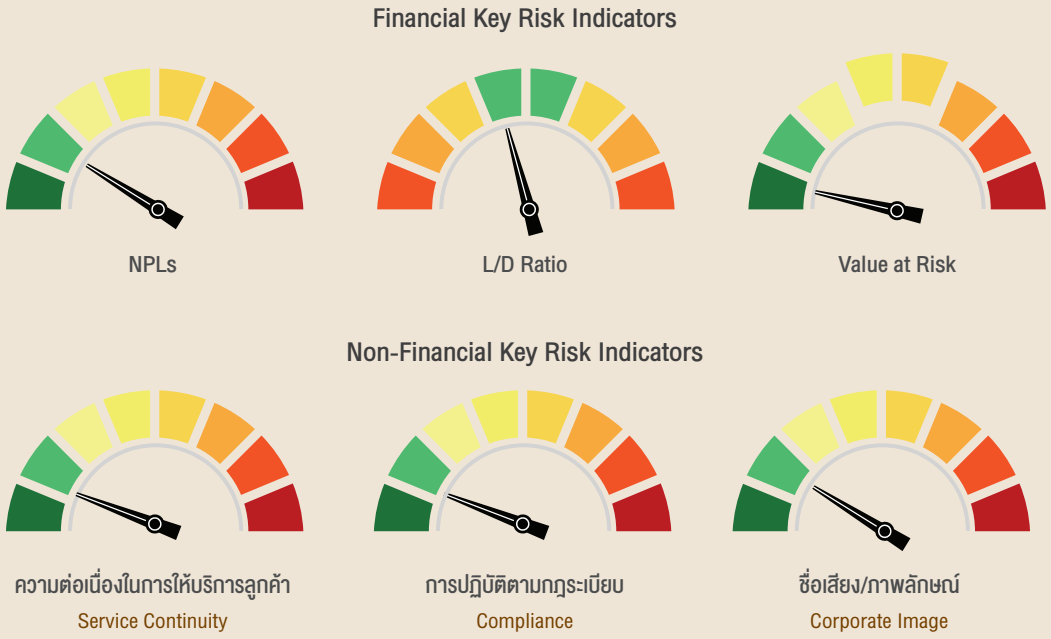
แผนที่ความเสี่ยง (Risk Map) ธนาคารออมสิน ปี 2564
Risk Map GSB Bank 2021



นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการกำหนดตัวชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicators: KRIs) เพื่อใช้แจ้งเตือนความเสี่ยง (Early Warning) ในกรณีที่ KRIs เกินจากระดับ Risk Appetite และ/หรือ Risk Tolerance ซึ่งจะมีการส่งรายงานสถานะความเสี่ยงไปที่อีเมลของผู้บริหารระดับกลุ่ม สายงาน และฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง ให้ติดตามและทบทวนระดับความเสี่ยงได้ทันท่วงที สามารถทบทวนมาตรการ แผนจัดการความเสี่ยงให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และมีประสิทธิภาพในการลดหรือควบคุมความเสี่ยง โดยคำนึงถึงต้นทุนการจัดการความเสี่ยง (Cost of Risk) ที่เหมาะสม

Moreover, the Bank has also stipulated Key Risk Indicators (KRIs) to provide early warning in case KRIs are higher than Risk Appetite and/or Risk Tolerance. The report on the risk position will be sent to an email of one of the executives supervising relevant groups, teams and departments to monitor and review the risk level in a timely manner. They must be able to review measures/plan to manage risks in line with the current situation while ensuring the efficiency of reducing/controlling risks, taking into account an appropriate level of cost of risk.

- **ตัวอย่างตัวชี้วัดความเสี่ยง**
  Key Risk Indicators



- **โครงสร้างการบริหารความเสี่ยง**

ธนาคารกำหนดโครงสร้างคณะกรรมการที่ทำหน้าที่กำกับดูแลระดับกลยุทธ์และนโยบายการบริหารความเสี่ยง ตลอดจนติดตามผลการนำไปปฏิบัติของฝ่ายจัดการ เพื่อให้การบริหารจัดการความเสี่ยงประสานสอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการ (Governance) และการปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หลักเกณฑ์ (Compliance) และเป็นกลไกสำคัญที่ผลักดันให้การดำเนินงานสัมฤทธิผล โดยคณะกรรมการหลักที่กำกับดูแลการบริหารความเสี่ยง ประกอบด้วย

(1) คณะกรรมการธนาคารออมสิน มีบทบาทในการกำหนดวิสัยทัศน์ ทิศทาง และกลยุทธ์ของธนาคาร รวมถึงมีการพิจารณาถึงประเด็นความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น เพื่อให้มั่นใจได้ว่าผู้บริหารสามารถนำวิสัยทัศน์ ทิศทาง และกลยุทธ์ที่กำหนดขึ้นไปปฏิบัติให้เกิดผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(2) คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง มีบทบาทในการกำหนดนโยบายที่เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงตามประเภทความเสี่ยงที่สำคัญ รวมทั้งสอดคล้องกับกลยุทธ์ เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการธนาคารออมสิน และครอบคลุมถึงการประเมิน ติดตาม และดูแลปริมาณความเสี่ยงของธนาคารให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม

- **Risk Management Structure**

The Bank determines a structure that comprises the Board of Directors and various committees which supervise operations at the policy and strategic levels, follow up on the results of implementation of the management to ensure that risk management is in line with the principles of governance and compliance, rules, regulations and notifications. It is a key mechanism that drives the implementation in this area to success. The main committees responsible for risk management are as follows:

(1) GSB Board of Directors — plays a role in determining vision, directions and strategies of the Bank as well as evaluate the possible risks to ensure that the executives can implement the vision, directions and strategies in an efficient manner.

(2) Risk Oversight Committee — plays a role in determining policies related to risk management in accordance with key types of risk and strategies that have been laid out before submitting such policies to the GSB Board of Directors. The responsibilities of the Risk Oversight Committee also include assessing, monitoring and ensuring that the Bank's risks are within

รายงานต่อคณะกรรมการธนาคารออมสินถึงฐานะความเสี่ยง ดูแลให้กลยุทธ์การบริหารเงินกองทุนและสภาพคล่องเพื่อรองรับความเสี่ยงต่าง ๆ ของธนาคารมีความสอดคล้องกับความเสี่ยงในระดับที่ยอมรับได้ที่ได้รับการอนุมัติ รวมทั้งการอนุมัติระบบและเครื่องมือการบริหารความเสี่ยงในการวัด ติดตาม และควบคุมความเสี่ยง

(3) คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีบทบาทในการกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ เป้าหมาย และแผนการดำเนินงาน ตลอดจนระเบียบหลักเกณฑ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ การสอบทานสินเชื่อ การป้องกันและปราบปรามการทุจริต ประเมินประสิทธิภาพของการบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ การควบคุมและติดตามการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี การกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์การสอบทานสินเชื่อ การป้องกันและปราบปรามการทุจริต

(4) คณะกรรมการตรวจสอบ มีบทบาทในการสอบทานประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการควบคุมภายใน กระบวนการกำกับดูแลที่ดี กระบวนการบริหารความเสี่ยง สอบทานการดำเนินงานของธนาคารให้ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ วิธีปฏิบัติงาน มติคณะรัฐมนตรี ประกาศ หรือคำสั่งที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน สอบทานการดำเนินงานขององค์กรในด้านต่าง ๆ ที่มีความเสี่ยงสำคัญกระทบต่อวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของธนาคาร และสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญต่อสภาพแวดล้อมของความเสี่ยงของธนาคาร

(5) คณะกรรมการบริหาร มีบทบาทในการพิจารณาเสนอแนะนโยบาย กลยุทธ์ แผนการดำเนินธุรกิจ แผนการควบคุมติดตามการบริหารงาน พิจารณาเสนอแนะทิศทางและหลักเกณฑ์การลงทุน การให้สินเชื่อ และการประกอบธุรกิจอื่นของธนาคาร นำเสนอต่อคณะกรรมการธนาคารออมสินพิจารณา รวมถึงพิจารณาเสนอแนะโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

(6) คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน มีบทบาทในการกำหนดนโยบายและแนวทางการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน กำหนดกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย สภาพคล่อง อัตราแลกเปลี่ยน และด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับนโยบายบริหารความเสี่ยงของธนาคาร

an appropriate level, reporting to the Board of Directors on the status of risks, ensuring that the strategies on the management of funds and liquidity to accommodate risks are in line with the approved level of acceptable risks, as well as approving the system and tools for risk management in order to measure, monitor and control risks.

(3) Good Corporate Governance Committee — plays a role in determining policies, strategies, goals and work plans. The Committee also stipulates rules and regulations on good corporate governance, compliance, review of loans, prevention and suppression of corruption, assessment of efficiency of the management of compliance risks, control and monitoring of implementation on good corporate governance, supervising the implementation of rules relating to the review of loans, and prevention and suppression of corruption.

(4) Audit Committee — plays a role in the following; reviewing the efficiency and efficacy of the internal audit, good corporate governance, and risk management; reviewing the Bank's operations to be in line with the law, rules, regulations, practices, cabinet resolutions, notifications or work-related orders; reviewing various aspects of the organization's operations where there are significant risks affecting the Bank's strategic objectives and ensuring that such operations are in line with key changes to the Bank's risk environment.

(5) Executive Committee — plays a role in the following; considering and proposing policies, strategies, business plans, plans to control and monitor the managerial aspect of the work; suggesting ways and requirements on investment, provision of loans and other types of business by the Bank, to be submitted for consideration of the GSB Board of Directors; as well as proposing an appropriate and efficient organizational structure.

(6) Asset and Debt Management Committee — plays a role in determining policies and guidelines on how to manage assets and debts, determining strategies to manage risks related to interest rates, liquidity, foreign exchange, etc. to ensure that they are in line with the Bank's risk management policy.

ทั้งนี้ คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี คณะกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการบริหาร ยังมีบทบาทในการให้ความสำคัญกับการบูรณาการเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการ (Governance) การบริหารความเสี่ยง (Risk Management) และการปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ และหลักเกณฑ์ (Compliance) เพื่อให้บรรลุถึงผลการดำเนินงานที่เกิดจากการมีส่วนร่วมของทุกหน่วยงาน (Integrity-Driven Performance) ด้วย นอกจากนี้ ยังมีคณะกรรมการที่ทำหน้าที่กำกับดูแลการบริหารจัดการความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจหลัก อาทิ คณะกรรมการสินเชื่อ คณะกรรมการการลงทุน คณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ คณะกรรมการป้องกันความเสี่ยงด้านการทุจริต และคณะกรรมการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น

The Risk Management Committee, Good Corporate Governance Committee, Audit Committee and Executive Committee also play a role in integrating the aspects of governance, risk management and compliance with laws, rules, regulations, notifications and requirements together to achieve integrity-driven performance. Moreover, there are other committees tasked with the duty to manage risks in core businesses, for instance, Loans Committee, Investment Committee, Business Continuity Management Committee, Corruption Risk Prevention Committee and IT Management Committee.

การดำเนินงานที่สำคัญด้านการบริหารความเสี่ยง

- **การบริหารความเสี่ยงด้านกลยุทธ์**

- เร่งช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบทั้งบุคคลและผู้ประกอบการรายย่อย ให้สามารถประคับประคองกิจการ มีสภาพคล่องในการใช้จ่าย และลงทุนประกอบอาชีพอื่นทดแทน รวมถึงมาตรการพักชำระหนี้และปรับโครงสร้างหนี้ให้เหมาะสมกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ รวมถึงได้มีการทยอยตั้งสำรองทั่วไป (General Provision) เพื่อรองรับความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง และทบทวนปรับกลยุทธ์การดำเนินงานให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งการควบคุมและบริหารจัดการหนี้ค้างชำระ NPLs อย่างเป็นระบบ การบริหารสภาพคล่อง ต้นทุนการเงิน และการสร้างผลตอบแทนที่เหมาะสมกับระดับความเสี่ยง ส่งผลให้สิ้นปี 2564 ธนาคารมีผลดำเนินงานที่ดีกว่าเป้าหมาย พร้อมทั้งสามารถช่วยเหลือประชาชนระดับฐานราก ผู้ประกอบการรายย่อย และ SMEs ผ่านมาตรการเยียวยา ฟื้นฟู และเสริมสภาพคล่องอย่างครบวงจรและต่อเนื่อง
- เดินหน้าทำภารกิจช่วยเหลือสังคมที่เป็นรูปธรรม เพื่อส่งต่อความช่วยเหลือให้ประชาชนและภาคธุรกิจตามนโยบายรัฐบาลผ่านโครงการต่าง ๆ ภายใต้จุดยืนธนาคารเพื่อสังคม (Social Bank) ด้วยเป้าหมายลดความเหลื่อมล้ำ และสร้างการเข้าถึงแหล่งเงินที่เป็นธรรม ปล่อยสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ การดูแลลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบทั้งจากสถานการณ์โควิด 19 และภัยพิบัติอื่น รวมถึงการดูแลหนี้เสียให้เกิดผลกระทบน้อยที่สุด

Key Efforts on Risk Management

- **Strategic Risk Management**

- Accelerate assistance to individual customers and retail entrepreneurs to be able to continue their businesses, have liquidity for expenses and invest in other professions. The Bank also has in place measures on debt moratorium and debt restructuring to suit Customer's payback capabilities. The Bank has also gradually set up the general provision to continue accommodate risks and review the strategies to be into line with the changing environment, be it controlling and managing NPLs in a systematic manner, the management of liquidity and financial costs, and the generation of returns that are suitable to the risk levels. By the end of 2021, the Bank's performance exceeded its goals. At the same time, the Bank had been able to provide assistance to the grassroots communities, retail entrepreneurs and SMEs through its remedial and rehabilitation measures, as well as increase in liquidity in a comprehensive and continuous manner.
- Continue the mission to help society in a concrete manner in line with the government's policies and the Bank's vision of becoming a Social Bank with the goals to reduce inequality and provide equitable access to capital, provide low-interest loans, and look after debtors who have been affected by the COVID-19 pandemic and other calamities, while ensuring that NPLs have minimal effect on the operations of the Bank.

- พัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับการแข่งขันให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการใช้ชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) อาทิ การพัฒนา National Digital Identity (NDID) เพื่อทำให้การยืนยันตัวตนของลูกค้าผ่านช่องทางดิจิทัลทำได้ง่ายและรวดเร็วมากขึ้น และเตรียมยกระดับสู่ Digital Lending อย่างเต็มรูปแบบ และขยายไปสู่ธุรกรรมทางการเงินที่ครบวงจร โดยการนำ Big Data มาช่วยวิเคราะห์ในด้านของ Business Matching การหาลูกค้า การทำการตลาด การออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการ ตลอดจนช่วยเหลือลูกค้ากลุ่มที่ยังไม่เข้าถึงบริการทางการเงิน และลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากเศรษฐกิจและภัยพิบัติต่าง ๆ เพื่อให้เป็นองค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล (Data Driven Organization) ควบคู่กับการพัฒนาทักษะและขีดความสามารถของบุคลากรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง
- บริหารความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ทั้งในด้านการรักษาความลับ ความถูกต้องเชื่อถือได้ และความพร้อมใช้ของระบบงานบริการลูกค้า โดยมีคณะกรรมการกำกับดูแลให้มีการบริหารจัดการความเสี่ยงและประเมินผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์หรือทิศทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การออกผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ที่มีผลกระทบต่อโครงสร้างทางเทคโนโลยี กฎหมายและระเบียบปฏิบัติของธนาคาร เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจให้ลูกค้า คู่ค้า พันธมิตร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ให้ใช้บริการและร่วมมือสนับสนุนการดำเนินงานของธนาคารอย่างต่อเนื่อง

- Continue the development of digital technology to enhance competitiveness to catch up with the new normal, for instance, the development of National Digital Identity (NDID) to facilitate the quick verification of customers via digital means, preparation toward full Digital Lending and expansion to comprehensive provision of financial transactions by applying Big Data to help in the evaluation of business matching, customer engagement, marketing, product and service designs, as well as the assistance rendered to customers who do not have access to financial services and customers who have been affected by the economy and various calamities, thus making GSB becoming a data-driven organization. In addition to this, the Bank continues to develop skills and capabilities of its personnel to be on par with the changes.
- Manage risks that occur due to technological changes in the aspect of information security, be it in the area of confidentiality, accuracy and the readiness of customer service system. Relevant committees are tasked to manage risks and assess possible risks from the changing of strategies or directions of information technology, release of new products and services that affect technological structure, laws and regulations of the Bank, to generate confidence and satisfaction among customers, trading partners and all stakeholders in order for them to continue using the services and cooperating with the Bank.



- **การบริหารความเสี่ยงด้านตลาด**

- มีการบริหารพอร์ตการลงทุนอย่างระมัดระวังตามนโยบายการลงทุน นโยบายบริหารฐานะในบัญชีเพื่อการค้าและนโยบายการบริหารความเสี่ยงที่กำหนดโดยคณะกรรมการธนาคารออมสิน อีกทั้งมีคณะกรรมการกำกับความเสี่ยงทำหน้าที่อนุมัติระบบวัดติดตามเพื่อควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) รวมถึงมีคณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สินดูแลการกำหนดอัตราดอกเบี้ยและบริหารความเสี่ยงอัตราดอกเบี้ยให้สอดคล้องกับสถานการณ์
- ทบทวนนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านตลาด (Market Risk Management Policy) และนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยในบัญชีเพื่อการธนาคาร (Interest Rate Risk Management in Banking Book Policy) ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์แผนการดำเนินธุรกิจของธนาคาร และเกณฑ์กำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย รวมถึงมีการจัดทำแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านตลาด (Market Risk Management Guidelines) และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยในบัญชีเพื่อการธนาคาร (Interest Rate Risk Management in Banking Book Guidelines) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความเสี่ยงให้สอดคล้องกับนโยบายดังกล่าวและมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- พัฒนาเครื่องมือวัด/ประเมิน และควบคุมความเสี่ยงด้านตลาด ประกอบด้วย
  (1) การประเมินผลกระทบของปัจจัยเสี่ยงที่อาจส่งผลต่อมูลค่าพอร์ตการลงทุน อาทิ การประเมินมูลค่ายุติธรรม (Mark to Market) และการเปลี่ยนแปลงอัตราผลตอบแทนในตลาดตราสารหนี้ที่มีต่อราคาตราสารหนี้ (Present Value of 1 basis point: PV01)
  (2) การประเมินมูลค่าความเสียหายสูงสุดที่อาจเกิดขึ้นจากการทำธุรกรรมภายใต้ภาวะปกติ โดยใช้แบบจำลอง Value at Risk (VaR) วัดความเสี่ยงเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงปัจจัยเสี่ยงภายใต้ระดับความเชื่อมั่นและระยะเวลาถือครองที่กำหนด โดยมีการทดสอบความแม่นยำ (Back Testing) ตามแนวทางธนาคารแห่งประเทศไทยอย่างสม่ำเสมอ

- **Market Risk Management**

- The Bank carefully managed its investment portfolio in accordance with the investment policy, trading book policy and risk management policy determined by the Board of Directors. The Risk Management Committee was tasked to approve the assessment and follow-up systems in order to control the risks within the Bank's risk appetite. The Asset and Debt Management Committee also looked after the determination of interest rates and management of interest rate risk consistent with the circumstances.
- The Bank reviewed its Market Risk Management Policy and Interest Rate Risk Management in Banking Book Policy to be in line with the Bank's strategies and business plans, as well as the regulatory requirements of the Bank of Thailand. The Bank also produced the Market Risk Management Guidelines and Interest Rate Risk Management in Banking Book Guidelines.
- The Bank developed the following measuring/assessing and controlling tools for market risks:
  (1) Assessment of the impact from risk factors that may affect the value of investment portfolio, for instance, the assessment of Mark to Market value, and the change in the rate of return in the bond market to the price of bond (Present Value of 1 basis point: PV01).
  (2) Assessment of the highest damage value that may be caused by transactions under normal circumstances using Value at Risk (VaR) model to measure the risks when there is a change in risk factors under a certain pre-determined confidence level for a period of time. Back-testing in accordance with the Bank of Thailand's guidelines was conducted regularly.

(3) การประเมินความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย โดยวิเคราะห์ความแตกต่างของระยะเวลาในการกำหนดอัตราดอกเบี้ยใหม่หรืออายุสัญญาคงเหลือระหว่างสินทรัพย์และหนี้สิน (Repricing Gap) และประเมินผลกระทบที่มีต่อรายได้ดอกเบี้ยสุทธิในอนาคตของธนาคาร (NII Sensitivity)

(4) การทบทวนเพดานความเสี่ยง (Risk Limit) และสัญญาณเตือนระดับความเสี่ยง (Trigger) สำหรับธุรกรรมทั้งในบัญชีเพื่อการค้าและบัญชีเพื่อการธนาคาร ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง เช่น NII Sensitivity, PV01, VaR เป็นต้น

(5) การทดสอบภาวะวิกฤติ (Stress Test) ด้านตลาดและด้านอัตราดอกเบี้ย โดยกำหนดสถานการณ์จำลองที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงอย่างรุนแรงของปัจจัยความเสี่ยงต่าง ๆ ซึ่งส่งผลในทางลบต่อรายได้และเงินกองทุนของธนาคาร โดยแบ่งเป็นสถานการณ์ที่อ้างอิงแนวทางธนาคารแห่งประเทศไทยและที่ธนาคารกำหนดเพิ่มเติม และรายงานผลการทดสอบภาวะวิกฤติเป็นประจำทุกไตรมาส

(6) การประเมินประสิทธิผลของอนุพันธ์ทางการเงินที่ใช้ป้องกันความเสี่ยง เพื่อให้มั่นใจได้ว่าอนุพันธ์ทางการเงินที่ใช้ป้องกันความเสี่ยงมีประสิทธิผลในการป้องกันความเสี่ยง

(7) การเตรียมความพร้อมรองรับการยุติการใช้อัตราดอกเบี้ย LIBOR

(8) การติดตามและรายงานความเสี่ยงด้านตลาด ประกอบด้วย

- การจัดทำรายงานติดตามสถานะการลงทุนและความเสี่ยงด้านตลาดเป็นรายวัน รายเดือน และรายไตรมาส เพื่อนำเสนอผู้บริหารและคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง
- การใช้ระบบสารสนเทศ อาทิ ระบบ Invesment System เพื่อติดตามและควบคุมความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ โดยระบบสามารถแจ้งเตือนล่วงหน้า (Early Warning) ก่อนเกิดเหตุการณ์ความเสียหายหรือความเสี่ยงเกินระดับที่ยอมรับได้ และระงับการทำธุรกรรมก่อนเกินเพดานความเสี่ยง (Risk Limit) ที่กำหนดไว้

(3) Assessment of interest rate risk by evaluating the difference of time in the determination of new interest rates or the remaining contract period between assets and debts (repricing gap) and assessment of the impacts on Net Interest Income in the future (NII Sensitivity).

(4) Review of the risk limits and triggers for transactions both in the commercial accounts and banking accounts to be on par with the changing circumstances such as NII Sensitivity, PV01 and VaR.

(5) Stress Test in marketing and interest rate by generating a sample situation that may be caused by severe changes of various risk factors that affect negatively on the Bank's income and funds. The situations in question are in accordance with the approach set out by the Bank of Thailand and additional situations determined by the Bank. The results of the stress test are reported regularly every quarter.

(6) Assessment of effectiveness of financial derivatives used to hedge against risks.

(7) Preparation for the termination of LIBOR interest rate.

(8) The Bank monitored and reported market risks:

- Produce reports to monitor the status of investment and market risks on daily, monthly and quarterly bases which will be submitted to the executives and relevant committees.
- Utilization of information systems such as the Investment System to monitor and control risks effectively, whereby the system is able to provide early warning before any damage or risks exceeding the acceptable level, as well as the suspension of transactions prior to the amount exceeding the risk limit.

- **การบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง**

- มีการสนับสนุนสินเชื่อแก่ภาครัฐ สินเชื่อโครงการตามนโยบายรัฐบาลหลายโครงการ รวมถึงสินเชื่อรายย่อย อาทิ สินเชื่ออิ่มใจ สินเชื่อสร้างงานสร้างอาชีพ สินเชื่อเสริมพลังฐานราก สินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการท่องเที่ยวและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง รวมถึงผู้ประกอบการร้านอาหารและเครื่องดื่ม ตลอดจนมีมาตรการพักชำระหนี้ในด้านเงินฝาก ธนาคารมีการออกผลิตภัณฑ์เงินฝากที่มีการกระจายตัวในแต่ละช่วงอายุ เช่น เงินฝากเผื่อเรียกพิเศษ 4 เดือน เงินฝากเผื่อเรียกพิเศษ 5 เดือน เงินฝากเผื่อเรียกพิเศษ 7 เดือน เงินฝากเผื่อเรียกพิเศษ 8 เดือน เงินฝากเผื่อเรียกพิเศษ 108 สลากออมสินพิเศษ 2 ปี และสลากออมสินพิเศษดิจิทัล 1 ปี 2 ปี เป็นต้น โดยธนาคารมุ่งเน้นการบริหารโครงสร้างสินทรัพย์และหนี้สินและบริหารจัดการต้นทุนให้มีความเหมาะสม มีสภาพคล่องเพียงพอที่จะรองรับการดำเนินงานแต่ละช่วงเวลา และมีความเสี่ยงอยู่ภายใต้ระดับที่ยอมรับได้
- ทบทวนนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง (Liquidity Risk Management Policy) ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์และแผนการดำเนินธุรกิจของธนาคาร และเกณฑ์กำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย รวมถึงมีการจัดทำแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง (Liquidity Risk Management Guidelines) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องให้สอดคล้องกับนโยบายดังกล่าวและมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- พัฒนาเครื่องมือวัด/ประเมินและควบคุมความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง ประกอบด้วย
  (1) การจัดทำรายงานฐานะสภาพคล่องสุทธิ (Liquidity Gap) โดยจัดทำทั้งแบบอายุคงเหลือตามสัญญาและแบบปรับพฤติกรรมและจัดทำรายงานการกระจุกตัวของแหล่งเงิน (Funding Concentration)
  (2) การวัดและประเมินความเสี่ยงด้านสภาพคล่องโดยใช้อัตราส่วนทางการเงิน เช่น อัตราส่วนสินเชื่อต่อเงินฝากและหุ้นกู้ อัตราส่วนสินทรัพย์สภาพคล่องต่อเงินฝาก อัตราส่วนการพึ่งพาแหล่งเงินทุนรายใหญ่ เป็นต้น

- **Liquidity Risk Management**

- The Bank provided loans to the public sector and many projects carried out following the Government's policies, as well as retail credit schemes such as Imjai Scheme, Job Creation Scheme, Grassroots Empowerment Scheme, Tourism Sector and Associated Businesses Loan Scheme which also covered entrepreneurs of food and beverages establishments. The Bank also offered loan suspension scheme for certain debtors. In terms of savings products, the Bank released savings products that suit different age groups such as special savings for 4, 5, 7, 8 months, 108 special savings, 2-year Special Savings Certificate, and 1- and 2-year Digital Special Savings Certificate. The Bank focused on managing the structure of assets and debts, as well as the costs in order to have enough liquidity to accommodate operations at various times, while ensuring that the risks are within the Bank's risk appetite.
- The Bank reviewed the Liquidity Risk Management Policy to be in line with the Bank's strategies and business plans, and regulatory requirements of the Bank of Thailand. The Bank also produced the Liquidity Risk Management Guidelines as an approach to manage liquidity risks in a more effective manner.
- The Bank developed the following measuring/assessing and controlling tools for liquidity risks:
  (1) Liquidity Gap Report covering both contractual and behavioral maturities, and Funding Concentration Report.
  (2) Liquidity risk measurement and assessment using financial ratios, such as loans to deposits ratio and liquid assets to deposits ratio and proportion of major funding source.

(3) การทบทวนเพดานความเสี่ยง (Risk Limit) และสัญญาณเตือนระดับความเสี่ยง (Trigger) ด้านสภาพคล่อง รวมถึงกำหนดระดับหรือปริมาณสินทรัพย์ที่มีคุณภาพและมีสภาพคล่องสูง (Liquidity Cushion) เพื่อให้ธนาคารมีสภาพคล่องเพียงพอรองรับการดำเนินธุรกิจ

(4) การทดสอบภาวะวิกฤติ (Stress Test) ด้านสภาพคล่องโดยกำหนดสถานการณ์จำลองตามแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทยเป็น 3 สถานการณ์ ได้แก่ 1. วิกฤติเฉพาะรายสถาบันการเงิน (Institution-Specific Crisis) 2. วิกฤติทั้งระบบสถาบันการเงิน (Market-wide Crisis) และ 3. ผลรวมของวิกฤติเฉพาะรายสถาบันการเงินและวิกฤติทั้งระบบสถาบันการเงิน (Combination of Both) ซึ่งในแต่ละสถานการณ์จะกำหนดสมมติฐานให้มีการไหลออกของเงินฝากที่มากกว่าปกติและกำหนดอัตราส่วนลดที่ใช้ปรับลดมูลค่าหลักทรัพย์ลงจากราคาตลาด (Hair Cut) ในสัดส่วนที่ต่างกัน โดยรายงานผลการทดสอบภาวะวิกฤติเป็นประจำทุกไตรมาส

(5) การทบทวนแผนรองรับเหตุฉุกเฉินด้านสภาพคล่อง (Contingency Liquidity Plan) โดยได้กำหนดบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนขั้นตอนการดำเนินงานและได้กำหนดสัญญาณเตือนล่วงหน้า (Early Warning Indicator) เพื่อใช้บ่งชี้สถานการณ์ผิดปกติด้านสภาพคล่องและติดตามอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งมีการทดสอบแผนรองรับเหตุฉุกเฉินด้านสภาพคล่องเพื่อให้มีความพร้อมในการบริหารจัดการกรณีที่อาจเกิดวิกฤติด้านสภาพคล่องได้อย่างเหมาะสมและทันท่วงที

- ติดตามและรายงานความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง ประกอบด้วย

(1) การจัดทำรายงานติดตามความเสี่ยงด้านสภาพคล่องเป็นรายวัน รายสัปดาห์ รายเดือน และรายไตรมาส รวมถึงประมาณการอัตราส่วนด้านสภาพคล่องที่สำคัญ เพื่อนำเสนอผู้บริหารและคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง

(2) การพัฒนาระบบบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน (Asset and Liability Management: ALM) เพื่อใช้วิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง



(3) Review of risk limits and triggers, as well as determination of high liquid assets (Liquidity Cushion) to ensure that the Bank has adequate liquidity to accommodate its business operations.

(4) Liquidity stress tests by conducting three simulation tests according to the guidelines of the Bank of Thailand, namely 1. Institution-specific crisis 2. Market-wide crisis and 3. combination of both. The Bank identified specific criteria for each simulation, including deposit outflows and estimated securities' hair-cuts. Stress test results were reported quarterly.

(5) Review of contingency liquidity plan by identifying roles and responsibilities of committees, executives and relevant agencies, as well as the procedures. The Bank has established Early Warning Indicator to indicate unusual liquidity and monitor regularly. The contingency liquidity plan was tested to ensure its preparedness to cope with liquidity and crises promptly and appropriately.

- The Bank monitored and reported liquidity risks:

(1) Liquidity risk status reports on daily, weekly, monthly and quarterly bases. The projection of important liquidity ratios was also prepared. These reports were submitted to the executives and the relevant committees.

(2) The development of Asset and Liability Management (ALM) to assess and evaluate liquidity risks.

- **การบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต**

- กำหนดนโยบายบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต (Credit Risk Management Policy) เพื่อให้ธนาคารมีการจัดการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตที่ดี เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และสอดคล้องกับกลยุทธ์และนโยบายของธนาคาร
- กำหนดนโยบายสินเชื่อธุรกิจ เพื่อใช้เป็นกรอบหลักเกณฑ์และแนวทางมาตรฐานในการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อธุรกิจของธนาคารให้มีประสิทธิภาพ
- กำหนดนโยบายสินเชื่อรายย่อย เพื่อใช้เป็นกรอบหลักเกณฑ์และแนวทางมาตรฐานในการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อรายย่อยของธนาคารให้มีประสิทธิภาพ
- กำหนดนโยบายการจัดชั้นและการกันเงินสำรอง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดชั้นและการกันเงินสำรองของธนาคาร และเป็นเครื่องมือที่สร้างความมั่นคงการกันเงินสำรองอย่างเพียงพอจะสามารถรองรับความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการด้อยค่าของสินทรัพย์ที่ธนาคารถือครองอยู่
- กำหนดนโยบายและหลักเกณฑ์ขั้นต่ำในการพิจารณารับความเสี่ยงสำหรับบัตรเครดิตและสินเชื่อบัตรเงินสด เพื่อใช้เป็นกรอบหลักเกณฑ์และแนวทางในการให้บริการบัตรเครดิตและสินเชื่อบัตรเงินสดของธนาคาร
- กำหนดอำนาจอนุมัติการให้สินเชื่อ ปรับปรุงกระบวนการวิเคราะห์และอนุมัติสินเชื่อรายย่อย ให้เป็นการวิเคราะห์และอนุมัติแบบรวมศูนย์ และกำหนดอำนาจในการทบทวนและต่ออายุวงเงินสินเชื่อธุรกิจ รวมทั้งทบทวนกระบวนการและวิธีปฏิบัติในการอำนวยสินเชื่อให้มีความสอดคล้องกับโครงสร้างองค์กร โดยกำหนดให้มีกระบวนการตรวจสอบระหว่างหน่วยงาน (Check and Balance) ที่สอดคล้องกับหลักการบริหารความเสี่ยงที่ดี
- กำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ ได้แก่
  (1) กำหนดเกณฑ์มาตรฐานในการพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อรายย่อย เพื่อให้ผู้กู้มีเงินได้คงเหลือเพียงพอต่อการดำรงชีพและลดโอกาสการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) ในอนาคต
  (2) กำหนดมาตรฐานกำไรสุทธิของแต่ละธุรกิจ เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการคำนวณความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าธนาคารที่มาขอสินเชื่อให้เป็นไปอย่างเหมาะสมและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

- **Credit Risk Management**

- The Bank stipulated Credit Risk Management Policy to ensure good credit risk management, in line with the market and the Bank's strategies and policies.
- The Bank determined business loan policy to serve as a framework and standard guidelines for better Bank's business loan performance.
- The Bank set retail loan policies to serve as a framework and standard guidelines for the Bank's effective retail banking operations.
- The Bank determined the policies on categorization and allocation of reserves to serve as a guideline for the Bank's categorization and allocation of reserves which will be the means towards stability. Adequate reserves will be able to accommodate the damages that may be caused by the depreciation of values of assets held by the Bank.
- The Bank determined policies and minimum requirements to accept risks for credit cards and cash card loans. These are to serve as a framework and guideline for the provision of credit cards and cash card loans.
- The Bank determined the authority to approve loans, improve the process of consideration and approval of retail loans to be more holistic and centralised, and determined the authority to review and renew the business credit line including a review of the credit process and practices to align with the organizational structure by setting check-and-balance process that complies with the principles of good risk management.
- The Bank identified criteria for debt repayment ability:
  (1) Standardization of criteria to consider the retail customer's debt repayment ability to allow for adequate income to sustain their livings and reduce the chance of causing non-performing loans (NPLs) in the future.
  (2) Standardization of each business's net profit calculation to appropriately determine loan limits for customers in a uniform manner.

(3) พัฒนาระบบงานประมวลผลข้อมูลเครดิต (Credit Criteria Processing System: CCPS) สำหรับใช้คำนวณภาระหนี้ตามเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด เพื่อใช้คำนวณความสามารถในการชำระหนี้ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

- กำหนดโปรแกรมผลิตภัณฑ์สินเชื่อ (Credit Product Program: CPP) เพื่อใช้เป็นแนวทางเบื้องต้นในการพิจารณาสินเชื่อธุรกิจที่ธนาคารจะสนับสนุน และมีแบบพิจารณารับความเสี่ยงสินเชื่อธุรกิจในการขออนุมัติสินเชื่อและการต่ออายุวงเงินสินเชื่อที่มีภาระสินเชื่อธุรกิจและ/หรือเงินลงทุนรวม (Total Exposure) ไม่เกิน 20 ล้านบาท (Check List: CL) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาความเป็นไปได้ในการพิจารณาสินเชื่อแก่ลูกค้าสินเชื่อธุรกิจ
- ทบทวนหลักเกณฑ์คุณสมบัติสถาบันการเงินชั้นนำ เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาอัตราดอกเบี้ยสำหรับกลุ่มที่เป็นสถาบันการเงินชั้นนำ
- พัฒนาและปรับปรุงแบบจำลองวัดระดับความเสี่ยงด้านเครดิต ประกอบด้วย Credit Scoring Model (ได้แก่ Application Scoring, Behavior Scoring, Collection Scoring), Credit Risk Rating Model และ Credit Risk Rating for Small Business Model เพื่อให้สามารถคัดกรองและประเมินความเสี่ยงของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม และใช้ร่วมกับ Credit Bureau Score (Credit Score ของบริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติ) ประกอบในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อของธนาคารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- พัฒนาระบบงานเพื่อสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อของธนาคารให้เป็นมาตรฐาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยง ได้แก่
  (1) ระบบงานสนับสนุนกระบวนการสินเชื่อ (Loan Origination and Process System: LOPs) ประกอบด้วย ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Loan Origination System: LOR) ระบบบริหารหลักประกันสินเชื่อ (Collateral Management System: CMS) และระบบติดตามกระบวนการทางกฎหมาย (Litigation System : LS) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการพิจารณาสินเชื่อและขีดความสามารถในการแข่งขัน



(3) Development of Credit Criteria Processing System (CCPS) to calculate debt burdens in line with the Bank's determined requirements in order for the uniformity of debt repayment ability calculation.

- The Bank determined Credit Product Program (CPP) to serve as a primary guideline for business loans consideration that the Bank will support, and business credit risk considerations for loan approval and renewal of credit line with a business loan and/or total investment (Total Exposure) not exceeding 20 Million Baht (Check List: CL).
- The Bank reviewed the Prime Bank qualification criteria to consider the interest rates for the group.
- The Bank developed and improved the credit scoring model (Application Scoring, Behavior Scoring, Collection Scoring), Credit Risk Rating Model and Credit Risk Rating for Small Business Model so as to screen customers in a more appropriate manner. They are to be used in conjunction with Credit Bureau Score (Credit Score of the National Credit Bureau) to make the Bank's credit approval process more efficient.
- The Bank put in place work systems to support the loan approval process to be up to standard and increase efficiency of risk management:
  (1) Loan Origination and Process System (LOPs), comprising Loan Origination System (LOR) and Collateral Management System (CMS) and Litigation System (LS). These are in place to increase efficiency in the loan approval process and competitiveness.

(2) ระบบเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าธุรกิจและความเสี่ยงสินเชื่อ ซึ่งประกอบด้วยระบบเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลทางธุรกิจ (Enlite) ระบบวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงิน (Optimist)

(3) ระบบคำนวณคะแนนสินเชื่อ (Blaze Advisor) และระบบคำนวณคะแนนสำหรับบัตรเครดิตและสินเชื่อบัตรเงินสด (Strategy Management)

(4) ระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารความเสี่ยง (Risk Data Mart) เพื่อสนับสนุนการคำนวณเงินกองทุนและสินทรัพย์เสี่ยง (Capital Calculation) การทดสอบภาวะวิกฤติ (Stress Test) การบริหารพอร์ตด้านเครดิต (Credit Portfolio Management)

(5) ติดตามและควบคุมความเสี่ยงด้านเครดิต อาทิ

5.1 กำหนดอัตราส่วนการกำกับลูกหนี้รายใหญ่ (Single Lending Limit) เพื่อควบคุมความเสี่ยงมิให้ธนาคารให้สินเชื่อ ลงทุน ก่อภาระผูกพันหรือทำธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด และเพื่อไม่ให้มีการกระจุกตัวของความเสี่ยง (Concentration Risk) ในลูกหนี้รายใดรายหนึ่ง รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องมากเกินไป และเพื่อให้มั่นใจว่าหากเกิดเหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อลูกหนี้กลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง หรือภาคธุรกิจใดธุรกิจหนึ่ง ธนาคารยังคงมีเงินกองทุนเพียงพอที่จะดำเนินธุรกิจต่อไปได้

5.2 กำหนดและทบทวนเพดานเงินให้สินเชื่อรายภาคธุรกิจ (Industry Limit) เพื่อเป็นแนวทางในการประกอบการพิจารณาเสนอขออนุมัติสินเชื่อ และเป็นการกระจายความเสี่ยงมิให้มีการกระจุกตัวในธุรกิจใดธุรกิจหนึ่งมากเกินไป

5.3 กำหนดวงเงินหรือเพดานการให้สินเชื่อ ลงทุน หรือก่อภาระผูกพันแก่ประเทศคู่สัญญาแต่ละประเทศ (Country Limit) เพื่อควบคุมความเสี่ยงจากการกระจุกตัวของประเทศหนึ่งประเทศใดหรือประเทศกลุ่มหนึ่งกลุ่มใด ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกันทางเศรษฐกิจ และเพื่อให้ธนาคารมีการกันเงินสำรองอย่างเพียงพอและเหมาะสมเพื่อรองรับผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการทำธุรกรรมที่เพิ่มขึ้น

(2) Systems to analyze information on corporate customer loan risks, including a system for business data analysis (Enlite) and a system for financial data analysis (Optimist).

(3) Credit Scoring Calculation System (Blaze Advisor) and a system for calculating scores for credit cards and cash card loans (Strategy Management).

(4) Database for risk management (Risk Data Mart) to support Capital Calculation, Stress Test and Credit Portfolio Management.

(5) The Bank monitored and controlled credit risks, including:

5.1 Setting Single Lending Limit to control risks and prevent the Bank from lending, investing, coming under obligation, or conducting a transaction that resembles giving out a loan to an individual and to avoid Concentration Risk in any single customer as well as the concerned parties. This is to ensure that should an incident that may affect any group of customers or business sector occur, the Bank will still have enough funding to continue its business.

5.2 Setting and reviewing Industry Lending Limit to serve as a guideline in the consideration of loans and diversify risks to ensure no concentration in any particular industry.

5.3 Setting limit or ceiling for credit, investment or the conduct that generates obligation on each partner country (Country Limit) to control risks from concentration in one country or a group of countries that are economically intertwined and to allow the Bank to have adequate and appropriate reserves to support the possible impacts from an increase in transactions.

5.4 ติดตามดูแลโครงสร้างและคุณภาพพอร์ตสินเชื่อให้สอดคล้องกับนโยบายธนาคาร รวมทั้งติดตามการกระจุกตัวของสินเชื่ออย่างสม่ำเสมอ เช่น การกระจุกตัวของสินเชื่อแยกตามประเภทสินเชื่อภาคธุรกิจ (Industry Limit) ประเทศคู่สัญญา (Country Limit) และกลุ่มลูกหนี้รายใหญ่ (Single Lending Limit) โดยใช้มาตรฐานตามเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย

5.5 สอบทานเงินให้สินเชื่อ เพื่อติดตามการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด และสอดคล้องกับแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทย

5.6 การทดสอบภาวะวิกฤติด้านเครดิต (Credit Stress Testing) เพื่อประเมินผลกระทบและเตรียมความพร้อมกรณีที่มีเหตุการณ์สำคัญอาจจะเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยด้านเศรษฐกิจมหภาคภายในประเทศ และส่งผลกระทบต่อธนาคารในด้านพอร์ตสินเชื่อ เงินสำรอง และความเพียงพอของเงินกองทุน โดยใช้สถานการณ์จำลองที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

- ติดตามและรายงานความเสี่ยงต่อคณะกรรมการกำกับความเสี่ยงและคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ
- มีการพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพและทักษะด้านการให้สินเชื่อ การลงทุนการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต พร้อมทั้งสนับสนุนการสร้างวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตให้แก่พนักงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง
- มีกระบวนการบริหารจัดการหนี้ (Debt Management Process) เพื่อป้องกันและแก้ไขหนี้ค้างชำระ รวมทั้งดำเนินการให้มีการฟ้องร้องหรือประนีประนอมยอมความและการบริหารจัดการสินทรัพย์รอการขาย
- มีการเตรียมความพร้อมรองรับการคำนวณการด้อยค่าตามมาตรฐาน TFRS 9 โดยมีการพัฒนา/ปรับปรุงแบบจำลองการด้อยค่า (ECL Model) รวมถึงการทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบจำลอง เพื่อให้ธนาคารมีการคำนวณการกันเงินสำรองได้อย่างเหมาะสม

5.4 Monitoring structure and quality of loan portfolios to be in line with the Bank's policy as well as monitoring credit concentration regularly, for instance, credit concentration by loan types, industry limit, country limit and single lending limit, using the criteria stipulated by the Bank of Thailand.

5.5 Reviewing the credit line to monitor the operations of loans to be in accordance with the criteria stipulated by the Bank and in line with the guidelines from the Bank of Thailand.

5.6 Conducting Credit Stress Tests to assess the impact and prepare for key events that may occur due to the changes in macroeconomic factors which may affect the Bank's loan portfolio, reserves and sufficiency of funds, using the model scenario from the Bank of Thailand.

- The Bank monitored and reported risks to the Risk Management Committee and other relevant committees regularly.
- The Bank provided training and skill development in the areas of credit, investment and credit risk management, and supported building a credit risk management culture for relevant personnel on a regular basis.
- The Bank put in place the Debt Management Process to prevent and fix overdue debts, including through litigation or compromise and property foreclosure management.
- The Bank prepared for the depreciation calculation in line with the TFRS 9 Standard by developing/improving the ECL Model and testing the reliability of the model in order for the Bank to appropriately calculate the allocation of reserves.

- **การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ**

- กระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ธนาคารกำหนดให้ทุกหน่วยงานมีการระบุ ประเมิน ติดตาม ควบคุมและลดความเสี่ยง รวมถึงการรายงานความเสี่ยงด้านปฏิบัติการต่อผู้บริหารและคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ทราบถึงระดับความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจ และสามารถควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ธนาคารยอมรับได้ ผ่านเครื่องมือต่าง ๆ ที่สำคัญ ได้แก่

  (1) การประเมินความเสี่ยงด้วยตนเอง (Risk Control Self Assessment: RCSA) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการระบุ ประเมิน และควบคุมความเสี่ยง รวมทั้งมีการพิจารณาจัดทำแผนการจัดการความเสี่ยงที่สำคัญ เพื่อช่วยให้ธนาคารสามารถบริหารจัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการได้ครอบคลุมความเสี่ยงที่สำคัญ และมีการควบคุมความเสี่ยงอย่างเพียงพอ เหมาะสม และอยู่ในระดับที่ธนาคารยอมรับได้ โดยจะมีการทบทวนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยเสี่ยงที่สำคัญและส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานของธนาคาร

  (2) การกำหนดดัชนีชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicators: KRIs) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการติดตามความเสี่ยงของธนาคาร โดยมาจากการกำหนดปัจจัยเสี่ยงที่สามารถวัดค่าและบ่งชี้ความเสี่ยงที่อาจเกิดความเสียหายขึ้น เพื่อใช้เป็นสัญญาณเตือนล่วงหน้าเมื่อเกิดข้อผิดพลาดหรือมีความเสี่ยงที่เกินกว่าในระดับที่ยอมรับได้ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหาย

  (3) การจัดเก็บและรายงานข้อมูลความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Loss Data Collection) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการติดตามและรายงานความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เพื่อให้ธนาคารทราบถึงแนวโน้มและการเปลี่ยนแปลงของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ โดยธนาคารมีการจัดเก็บข้อมูลความเสียหายที่เกิดจากความเสี่ยงด้านปฏิบัติการผ่านระบบงาน Loss Data เป็นเหตุการณ์ความเสียหายที่เคยเกิดขึ้นทั้งในอดีตและปัจจุบัน เพื่อให้สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์และจัดทำรายงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการจัดเก็บฐานข้อมูลอย่างเป็นระบบ ซึ่งจะช่วยให้ธนาคารสามารถป้องกัน ควบคุม หรือลดความเสียหายที่เกิดจากความเสี่ยงด้านปฏิบัติการได้

- **Operational Risk Management**

- In the area of operational risks, the Bank has instructed every agency to identify, assess, monitor, control and reduce such risks, as well as report operational risks to executives and relevant committees regularly to ensure that the Bank is apprised of the risk levels in business operations, resulting in the ability to control risks within the Bank's risk appetite through a number of key tools:

  (1) Conduct of Risk Control Self Assessment: (RCSA) which is a tool that is used to identify, assess, and control risks. The Bank also came up with the plan to manage key risks so that the Bank's risk management efforts cover key risks with adequate risk control within the Bank's risk appetite. The review is conducted once a year or every time there is a change in key risk factors that affect the Bank's operations.

  (2) Determine Key Risk Indicators (KRIs) which are a tool to monitor the Bank's risks. This is done through identifying risk factors that can be measured and indicate risks that may cause damage. They are the early warning when errors occur or the risks are exceeding acceptable levels. The Bank needs to have a suitable plan in place to prevent damage.

  (3) Loss Data Collection is a tool that helps to monitor and report operational risks, allowing the Bank to be apprised of the trends and changes in operational risks. The Bank collects loss data from operational risks through Loss Data Work Systems. The data includes incidents of loss from past to present. The data will then be used to analyze and produce reports in an efficient manner. The database also collects data in a systematic manner, allowing the Bank to prevent, control or reduce damage from operational risks.

(4) การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ช่วยบรรเทาผลกระทบเมื่อเกิดเหตุการณ์ความเสี่ยงของธนาคาร โดยมีการกำหนดนโยบาย มาตรฐานและกระบวนการทำงานของทั้งธนาคาร มีการดำเนินการประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment: RA) และภัยคุกคามสำคัญที่อาจมีผลต่อการให้บริการอย่างต่อเนื่องของธนาคาร นอกจากนี้ยังได้มีการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis: BIA) เพื่อกำหนดลำดับของธุรกรรมงานที่สำคัญ และนำมาจัดทำแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP) แผนกู้ระบบงานกรณีฉุกเฉิน (Disaster Recovery Plan: DRP) และได้มีการจัดทำแผนอื่นที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ เช่น แผนตอบสนองต่อเหตุด้านภัยไซเบอร์ (Cyber Incident Response Plan) แผนการติดต่อสื่อสารในภาวะวิกฤติ แผนจัดการอุบัติการณ์ (Incident Management Plan: IMP) แผนโรคระบาด นอกจากนี้ ธนาคารทำการทดสอบแผนทุกแผนเป็นประจำทุกปี รวมถึงแผนตอบสนองต่อเหตุด้านภัยไซเบอร์ (Cyber Incident Response Plan) และแผนกู้ระบบงานกรณีฉุกเฉิน (Disaster Recovery Plan: DRP) สำหรับระบบงานหลัก เพื่อให้มั่นใจว่าหากเกิดเหตุการณ์ที่ทำให้การปฏิบัติงานตามปกติต้องหยุดชะงัก ธุรกรรมงานที่สำคัญจะสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องหรือกลับมาดำเนินการได้ภายในเวลาที่เหมาะสม

- จัดทำนโยบาย ระเบียบปฏิบัติ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของธนาคาร และสอดคล้องตามแนวทางของหน่วยงานกำกับดูแล ได้แก่ นโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk Management Policy) นโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management Policy) และกรอบการดำเนินการตามระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management Framework) นโยบายการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ (New Product Policy) นโยบายการใช้บริการจากผู้ให้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ (Business Facilitator Policy) และนโยบายการประกันภัย

(4) Business Continuity Management: BCM is a tool that helps alleviate the impact when a risk incident occurs. The Bank determined policies, standards, work processes and assessment of risks (RA) and significant threats that may impact the Bank's service continuity. Moreover, the Bank has conducted Business Impact Analysis (BIA) to determine the order of important transactions. It will then be used to produce Business Continuity Plan (BCP), Disaster Recovery Plan (DRP) as well as other plans related to business continuity such as Cyber Incident Response Plan, Crisis Communication Plan, Incident Management Plan (IMP) and Pandemic Plan. In addition, the Bank conducts tests for each plan every year including the Cyber Incident Response Plan and Disaster Recovery Plan (DRP) for core work systems to ensure that the disruption of normal operation will not impact the core transactions and those can be carried out on a continuous basis or get back to normalcy within an appropriate time.

- The Bank prepared policies and regulations to enhance efficiency in its operational risk management and in line with the practice and approach of the regulators. The policies in question are; Operational Risk Management Policy, Business Continuity Management Policy, Business Continuity Management Framework, New Product Policy, Business Facilitator Policy and Insurance Policy. The Bank conducts annual review on the policies related to operational risk management or whenever there is a change of significant effect such as the Bank's business operations, organizational restructuring, change to the rules and regulations of regulators. The Bank also wishes to foster confidence among customers, regulators, the Board of Directors and stakeholders that the Bank has in place a management procedure and operational risk management that is appropriate and efficient.

[2-23]
นโยบายบูรณาการ GRC ธนาคารออมสิน
Integrated Governance, Risk Management and Compliance Policy

(Insurance Policy) โดยมีการทบทวนนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการเป็นประจำทุกปี หรือทบทวนเมื่อเกิดเหตุการณ์เปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบสำคัญ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาวการณ์ที่เปลี่ยนแปลง อาทิ การดำเนินธุรกิจของธนาคาร การปรับโครงสร้างองค์กร การเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานกำกับดูแล รวมทั้งเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า หน่วยงานกำกับดูแล คณะกรรมการธนาคาร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ว่าธนาคารมีแนวทางการจัดการและการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

- **การบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ**

- ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Risk Management) ซึ่งเป็นความเสี่ยงที่สำคัญ และถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารความเสี่ยงในภาพรวมของธนาคาร (Enterprise Risk Management) โดยธนาคารมีการกำหนดระเบียบธนาคารออมสิน ฉบับที่ 685 ว่าด้วยนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Risk Management Policy) เพื่อใช้เป็นหลักเกณฑ์การกำกับดูแลและบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารในระดับองค์กรแบบองค์รวม สอดคล้องกับลักษณะการดำเนินธุรกิจ ปริมาณธุรกรรมและความซับซ้อนของเทคโนโลยีสารสนเทศ ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องและสอดคล้องกับข้อกำหนดของกฎหมายและข้อบังคับของหน่วยงานกำกับดูแลเพื่อเป็นประโยชน์ในการควบคุมความสูญเสียอันเนื่องมาจากความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้อยู่ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ธนาคารยอมรับได้
- ธนาคารมีการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศตามกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติ ข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแล อาทิ ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่องหลักเกณฑ์การกำกับดูแลความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสถาบันการเงิน พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 และพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 รวมถึงนำมาตรฐาน แนวปฏิบัติที่ดีและหลักการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง อาทิ แนวทางการกำกับดูแลและการบริหารจัดการตามมาตรฐานสากล ISO/IEC 38500: 2015 (Governance of IT for the Organization), ISO/IEC 27005:2018 (Information Security Risk Management), ISO/IEC 27001:2013 (Information Security Management Systems : ISMS Requirements)

- **Information Technology Risk Management**

- The Bank realizes the importance of IT Risk Management which is considered an important risk and is part of the Enterprise Risk Management. The Bank issued the GSB Regulation No. 685 on IT Risk Management Policy to be used as a guideline on the Bank's supervision and management of IT risks in a holistic manner, in line with the nature of businesses, the number of transactions, the complication of information technology and associated risks. It is to be in line with the provisions of law and regulators' rules for the benefit of controlling losses due to IT risk management to be under the Bank's risk appetite.
- The Bank has in place the management of IT Risk Management which is in line with the laws, regulations and requirements of the regulators, for instance, the Bank of Thailand issued the Notification on the Requirements on the Supervision of Information Technology Risks of Financial Institutions, Personal Data Protection Act B.E. 2562 (2019) and the Cybersecurity Act B.E. 2562 (2019). Moreover, the Bank also adopts the relevant standards, good practices and principles on related IT risk management. The Bank also adopts standards, good practices and other relevant IT risk management such as ISO/IEC 38500:2015 (Governance of IT for the Organization), ISO/IEC 27005:2018 (Information Security Risk Management), ISO/IEC 27001:2013 (Information Security Management Systems: ISMS Requirements) and COBIT 2019 Good Practices in the management of the Bank based on the three key principles, namely confidentiality, integrity and availability that are in line with the business operations, the amount of transactions, complication of information technology, related risks, as well as the risk from using information technology within the Bank and the risk from external service providers.

และแนวปฏิบัติที่ดี COBIT มาใช้บริหารจัดการธนาคาร ภายใต้หลักการสำคัญ 3 ประการ คือ การรักษาความลับ (Confidentiality) ความถูกต้องเชื่อถือได้ (Integrity) และความพร้อมใช้งานของเทคโนโลยีสารสนเทศ (Availability) ที่สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจ ปริมาณธุรกรรม ความซับซ้อนของเทคโนโลยีสารสนเทศ ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งความเสี่ยงจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศภายในธนาคารและความเสี่ยงจากการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก

- ธนาคารออกคำสั่งธนาคารออมสินที่ 9/2564 เรื่อง วิธีปฏิบัติตามนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้เกิดการปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพและรัดกุม สอดคล้องตามนโยบายฯ ที่กำหนดไว้ โดยธนาคารได้กำหนดโครงสร้างในการกำกับดูแลและบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสอดคล้องตามหลักการแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบ 3 ระดับ (Three Lines of Defense) เพื่อให้สอดคล้องตามหลักการถ่วงดุล (Check and Balance) โดยแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน (Segregation of Duties) ในการปฏิบัติงานการบริหารความเสี่ยง การกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายและหลักเกณฑ์และการตรวจสอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยหน่วยงานเจ้าของระบบธุรกิจ หน่วยงานสนับสนุน ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างธนาคารออมสินที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงเทคโนโลยีสารสนเทศ และกำหนดกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Risk Management Process) ครอบคลุมตั้งแต่การกำหนดขอบเขต บริบท และเกณฑ์ (Scope, Context, Criteria) การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) การจัดการความเสี่ยง (Risk Treatment) การสื่อสารและการให้คำปรึกษา (Communication and Consultation) การติดตามและทบทวน (Monitoring and Review) และการบันทึกข้อมูลและการรายงาน (Recording and Reporting) ซึ่งกำหนดให้มีการนำเสนอผลการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พร้อมทั้งรายงานผลต่อคณะกรรมการธนาคารออมสิน คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง คณะกรรมการที่ได้รับมอบหมายหรือผู้บริหารระดับสูง อย่างน้อยไตรมาสละหนึ่งครั้งหรือทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ

- The Bank issued GSB Order No. 9/24 on the Guidelines on the Implementation of the Policy on Information Technology Risk Management to facilitate efficient and careful practice, in line with the determined policy. The Bank has stipulated the structure to supervise and manage the risks on information technology in accordance with the Three Lines of Defense and the Check and Balance principle. There is a clear segregation of duties in terms of the Bank's operations, risk management, compliance with the laws and regulations and information technology inspection by agencies who are the business owners, supporting agencies, executives, officers and employees who are involved in the information technology risk management. The Bank determined the IT Risk Management Process which covers the establishment of scope, context, criteria, risk assessment, risk treatment, communication and consultation, monitoring and review, and recording and reporting where the results of the IT Risk Management are to be presented and reported to the GSB's Board of Directors, Audit Committee, Risk Management Committee, assigned committees or high-level executives at least once every quarter or every time there is a significant change.

- ปรับปรุงนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Risk Management Policy) โดยออกระเบียบธนาคารออมสิน ฉบับที่ 685 ว่าด้วยนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อใช้เป็นหลักเกณฑ์การกำกับดูแลและบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคาร และสอดคล้องกับข้อกำหนดของกฎหมายและข้อบังคับของหน่วยงานกำกับดูแล
- ปรับปรุงนโยบายการใช้บริการภายนอกด้านงานเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Outsourcing Policy) โดยออกระเบียบธนาคารออมสิน ฉบับที่ 711 ว่าด้วยการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกด้านงานเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อลดความเสี่ยงในการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกด้านงานเทคโนโลยีสารสนเทศและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อธนาคาร
- ปรับปรุงวิธีปฏิบัติตามนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยออกคำสั่งธนาคารออมสินที่ 9/2564 เรื่องวิธีปฏิบัติตามนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติในการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารอย่างมีประสิทธิภาพ
- ดำเนินการสื่อสารกรอบและกระบวนการสำหรับการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการปรับปรุงให้แก่ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างธนาคารออมสินรับทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด รวมถึงจัดให้มีการสื่อสารและเรียนรู้ร่วมกันกับหน่วยงานที่ทำหน้าที่ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หน่วยงานเจ้าของระบบงานธุรกิจและผู้ใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในลักษณะ On The Job Training เพื่อให้เกิดความเข้าใจมากยิ่งขึ้น
- ดำเนินการกำกับดูแลการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีการติดตาม สอบทาน และรายงานผลการดำเนินงานตามกรอบการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ การทบทวนการประเมินความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แผนจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ดัชนีชี้วัดความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยนำเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องเป็นรายไตรมาส

- The Bank made improvements to the IT Risk Management Policy and the Guidelines on the Implementation of the Policy on Information Technology Risk Management in order to ensure that the Bank's IT Risk Management covers the risks from cyber threats.
- The Bank made improvements to the IT Risk Management Policy by issuing the GSB Regulation No.685 on the IT Risk Management Policy to serve as requirements for regulation and management of IT risks, in compliance with the provisions of the relevant laws and rules of the regulators.
- The Bank made improvements to the IT Outsourcing Policy by issuing the GSB Regulation No. 711 on the Use of Information Technology Service from External Service Providers to reduce the risks from the use of IT services from external service providers and to ensure highest benefits to the Bank.
- The Bank made improvements to the guidelines on the implementation of IT Risk Management Policy by issuing the GSB Order No. 9/2564 on the Guidelines on the Implementation of IT Risk Management Policy to enhance the efficiency of the Bank's IT risk management.
- The Bank communicated the revised framework and process for IT Risk Management to executives, officers and employees to strictly adhere to. Socialization and mutual learning sessions are conducted for agencies related to information technology, business owners and users of IT systems in the form of On The Job Training for better understanding.
- The Bank ensured that there are measures in place to manage risks from cyber threats in the IT risk management process. These are reported to the high-level executives and relevant committees on a quarterly basis.
- The Bank supervised the IT risk management by monitoring, asking for information, and reporting the performance in accordance with the framework on IT risk management and the process of IT risk management, namely reviewing the assessment of IT risks, IT risk management plan and IT risk index. These are reported to the high-level executives and relevant committees on a quarterly basis.

- **ความเพียงพอของเงินกองทุน**

- ดำรงเงินกองทุนไม่ต่ำกว่าหลักเกณฑ์การกำกับดูแลเงินกองทุนสำหรับสถาบันการเงินเฉพาะกิจของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยคำนวณความเพียงพอของเงินกองทุนตามหลักเกณฑ์ Basel II หลัก Pillar I โดยใช้วิธี Standardized Approach (SA) สำหรับความเสี่ยงด้านเครดิตและความเสี่ยงด้านตลาด และใช้วิธี Basic Indicator Approach (BIA) สำหรับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ
- กำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านความเพียงพอของเงินกองทุน (ICAAP Policy and Guideline) เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการกำกับดูแลกระบวนการประเมินความเพียงพอของเงินกองทุนภายในของธนาคาร (Internal Capital Adequacy Assessment Process: ICAAP) ให้มีความสอดคล้องกับหลักเกณฑ์การกำกับดูแลเงินกองทุนโดยทางการ (Pillar 2) ที่ประกาศโดย ธปท. เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารจะสามารถบริหารระดับเงินกองทุนให้สอดคล้องกับกรอบทิศทางการดำเนินงานและรักษาระดับเงินกองทุนในอัตราส่วนที่สูงกว่ากฎหมายกำหนด
- มีการติดตามและวิเคราะห์ความเพียงพอของเงินกองทุนเพื่อรองรับความเสี่ยง รายงานต่อผู้บริหารระดับสูง และคณะกรรมการอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงมีการทดสอบผลกระทบจากปัจจัยเสี่ยงและเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อความเพียงพอของเงินกองทุน (Portfolio View of Risk) เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารมีเงินกองทุนอยู่ในระดับที่เหมาะสม สอดคล้องกับลักษณะความเสี่ยง (Risk Profile) ลักษณะการดำเนินธุรกิจ (Business Model)



- **Capital Adequacy**

- The Bank must maintain its capital not less than the requirements on the Capital for Specialized Financial Institutions of the Bank of Thailand. This is calculated by the Basel II Pillar 1 principle using Standardized Approach (SA) for credit and market risks, and Basic Indicator Approach (BIA) for operational risks.
- The Bank determined policies and guidelines on the capital adequacy risk management (ICAAP Policy and Guideline) to be used as a framework to supervise the Internal Capital Adequacy Assessment Process (ICAAP) to be in line with the requirements on the official capital supervision criteria (Pillar 2) which was announced by the Bank of Thailand to ensure that banks will be able to manage their capital levels to be in accordance with the operational framework, and maintain the level of capital higher than what the government stipulates.
- The Bank regularly monitors and assesses capital adequacy to accommodate the risks and reports to high-level executives and the Board of Directors. The Bank also conducts stress tests on the effects from risk factors and various incidents that may affect the Portfolio View of Risk to ensure that the Bank has an appropriate level of capital, in line with its risk profile and business model.

ผลการดำเนินงานด้านการบริหารความเสี่ยง

- ในปี 2564 ธนาคารออมสินมีอัตราส่วนความเพียงพอของเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง (BIS Ratio) เพิ่มขึ้นต่อเนื่อง โดยระดับเงินกองทุนปรับตัวเพิ่มขึ้นจากการที่ธนาคารมีกำไรสุทธิดีกว่าเป้าหมาย และการตั้งสำรองเชิงรุกเพื่อเพิ่มระดับเงินกองทุนให้เพียงพอที่จะรองรับความเสี่ยงทั้งจากสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด 19 และการเตรียมความพร้อมรองรับมาตรฐานการบัญชี TFRS9 โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2564 ธนาคารมี BIS Ratio ร้อยละ 16.06 สูงกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดให้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 8.5 โดยเป็นอัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ร้อยละ 13.66 สูงกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ให้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 4.25 องค์ประกอบของเงินกองทุนส่วนใหญ่มาจากกำไรสะสม ขณะที่สินทรัพย์เสี่ยงส่วนใหญ่เป็นสินทรัพย์เสี่ยงด้านเครดิต ซึ่งเป็นธุรกรรมหลักของธนาคาร

Outcomes of the Efforts to Manage Risk

- In 2021, GSB had continually increased its BIS Capital Adequacy Ratio. This was due to the Bank exceeding the target for net profits and the setup of proactive reserves to increase the capital to cope with the risks which included the COVID-19 pandemic and the need to prepare for the TFRS9 accounting standard. On 31 December 2021, the Bank had BIS Ratio 16.06 percent. This was higher than the minimum requirement of the Bank of Thailand to have at least 8.5 percent. Of this, 13.66 percent were considered first-class capital. The amount was higher than the threshold stipulated by the Bank of Thailand at least 4.25 percent. Most components of the capital came from the accumulated profits. Most risky assets were those with credit risk since this was the core transaction of the Bank.

การลงทุนในทรัพยากรบุคคล [3-3]

Investment in Human Resources

ทรัพยากรบุคคลถือเป็นทรัพยากรที่ทรงคุณค่าและเป็นกลไกหลักสำคัญในการขับเคลื่อนให้องค์กรดำเนินธุรกิจบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ธนาคารจึงมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาความรู้ ทักษะ ทัศนคติ และความเข้าใจในการทำงาน เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มุ่งสู่การเป็นธนาคารเพื่อสังคม รองรับการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ เทคโนโลยี และพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ ตลอดจนขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมาย ก้าวสู่ความสำเร็จและเติบโตได้อย่างยั่งยืน

Human resources are valuable and key mechanism to drive the organization to achieve its targets. The Bank is therefore committed to developing knowledge, skills, attitude and understanding regarding their respective tasks, in order for the personnel to work efficiently and for the Bank to become a Social Bank which supports changes in business, technology and the need to improve business competitiveness as well as success and sustainable growth.

เป้าหมายด้านการลงทุนในทรัพยากรบุคคล

- ความสำเร็จของผลงานตามแผนแม่บทด้านทรัพยากรบุคคล 100%
- ระดับความผูกพันและระดับความพึงพอใจของพนักงาน เพิ่มมากขึ้นจากปีที่ผ่านมา

Goals of Investment in Human Resources

- 100% success in accordance with the Human Resources Master Plan
- Level of engagement and satisfaction of personnel increases from the year before.

แนวทางบริหารจัดการด้านการลงทุนในทรัพยากรบุคคล

ธนาคารออมสินให้ความสำคัญกับบุคลากร ซึ่งเป็นพลังขับเคลื่อนภารกิจไปสู่ความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมองค์กร โดยกำหนดนโยบายการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่มีความโปร่งใสและมีคุณธรรม ซึ่งมีความเชื่อมโยงกับแนวทางการปฏิรูปประเทศและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ธนาคาร ดังนี้

Approach to the Management of Investment in Human Resources

The Bank attaches importance to human resources who form the driving force towards success in accordance with the organization's vision, mission and values. The Bank stipulates the policies on the management and develop human resources which are transparent and with integrity, connected with the approach on the national reform and in line with the Bank's strategies:



จัดโครงสร้างองค์กร กระบวนการทำงาน และอัตรากำลัง รองรับการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันในยุคดิจิทัล

Form an organizational structure, work processes, and workforce to cope with changes and competition in the digital era.



บริหารจัดการทุนมนุษย์ให้ทันสมัย เป็นมาตรฐาน และรองรับธุรกิจในอนาคต

Manage human resources to be modern, of good standard and support future businesses.



พัฒนาบุคลากรให้มีขีดความสามารถพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันในยุคดิจิทัล

Develop personnel to be competitive and ready to cope with challenges and competitions in the digital era.



ส่งเสริมให้บุคลากรของธนาคารปฏิบัติงานโดยใช้หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) และปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องตามระเบียบคำสั่ง

Promote good governance among the Bank's personnel and encourage personnel to work in compliance with the regulations and orders.



ขับเคลื่อนวัฒนธรรมองค์กรและค่านิยมองค์กร เพื่อสร้างนวัตกรรม และเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

Drive the organizational culture and values to create innovation and become the organization of learning.



บริหารจัดการความรู้ และสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้

Conduct knowledge management and create an organization of learning.



สร้างความผูกพันและเสริมสร้างคุณภาพชีวิตบุคลากร

Foster engagement and promote the well-being of the personnel.

[2-23]

นโยบายและแผนแม่บทด้านทรัพยากรบุคคล ปี 2564 - 2568

Policy and Master Plan on Human Resources B.E. 2564 - 2568 (2021 - 2025)

ภายใต้นโยบายและแผนแม่บทด้านทรัพยากรบุคคล ปี 2564 - 2568 ธนาคารได้กำหนดกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งประกอบด้วยกลยุทธ์การดำเนินงานที่สำคัญ 5 กลยุทธ์ ประกอบด้วย

Under the Policy and Master Plan on Human Resources B.E. 2564 - 2568 (2021 - 2025), the Bank has determined 5 human resources management strategies:



พัฒนาโครงสร้างองค์กรภาพรวมและบริหารอัตรากำลัง

- ปรับปรุงโครงสร้างองค์กร รองรับ Social Bank
- บริหารอัตรากำลังตามภารกิจหลัก Social Bank
- ปรับปรุงกระบวนการทำงาน

Improve the Overall Organizational Structure and Manage the Manpower

- Improve the organizational structure for the Bank to become a Social Bank.
- Manage the manpower in accordance with the core missions of a Social Bank.
- Improve the work processes.



ยกระดับศักยภาพบุคลากรรองรับการแข่งขัน

- พัฒนาขีดความสามารถในธุรกิจหลักและธนาคารเพื่อสังคม
- พัฒนาทักษะด้านดิจิทัลและวิเคราะห์ข้อมูล
- เสริมศักยภาพการจัดการทรัพยากรบุคคลในการเป็นหุ้นส่วนทางธุรกิจ (HR Business Partner)
- พัฒนาผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างตามแผนพัฒนาโครงการพัฒนาบุคลากร
- พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อส่งเสริมขีดความสามารถด้านบุคลากร

Enhance Potentials of Personnel to Improve the Bank's Competitiveness

- Develop the capabilities in the core businesses and those units responsible for the undertakings of a Social Bank.
- Improve digital and data analysis skills.
- Enhance potential on human resources management in becoming business partners.
- Develop executives, officers and employees, in accordance with the project development plan on personnel development.
- Develop infrastructure to enhance capabilities of human resources.



พัฒนาและส่งเสริมความก้าวหน้าผู้สืบทอดตำแหน่งและผู้มีศักยภาพสูง

- การเตรียมความพร้อมและพัฒนาผู้สืบทอดตำแหน่ง
- พัฒนาและส่งเสริมความก้าวหน้าของผู้มีศักยภาพสูง

Develop and Promote the Successor Individuals and High-Potential Individuals

- The preparations and development of the successor individuals.
- Development and promotion of high-potential individuals.



ขับเคลื่อนวัฒนธรรมองค์กรและสร้างความผูกพันพนักงาน

- สร้างวัฒนธรรมองค์กร
- การจัดการการเปลี่ยนแปลง
- ส่งเสริมความผูกพันองค์กรของพนักงานและลูกจ้าง

Drive the Organizational Structure and Foster Personnel's Engagement

- Create the organizational structure.
- Manage the changes.
- Promote the engagement between the organization and officers and employees.



เพิ่มศักยภาพระบบบริหารทรัพยากรบุคคล

- ปรับปรุงระบบประเมินผลและค่าตอบแทน
- พัฒนาระบบฐานข้อมูล HR
- พัฒนารูปแบบการทำงานและการจ้างงานใหม่

Enhance the Potentials of Human Resources Management System

- Improve the evaluation and remuneration systems.
- Develop HR database.
- Develop new forms of work and employment.

- **การจัดการความรู้ธนาคารออมสิน**

ธนาคารมีการดำเนินการจัดการความรู้ของธนาคารออมสินให้เป็นไปอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ของธนาคารในปัจจุบัน เพื่อให้เกิดการสร้างมูลค่าเพิ่ม ต่อยอดไปสู่องค์กรแห่งนวัตกรรม โดยธนาคารได้กำหนดนโยบายการจัดการความรู้ธนาคารออมสิน ดังนี้

- ผู้บริหารทุกระดับต้องมีส่วนร่วมในการจัดการความรู้ดังกล่าว และมีหน้าที่ในการสนับสนุน ส่งเสริม ติดตาม กระตุ้น และสร้างแรงจูงใจ พร้อมเป็นแบบอย่างที่ดีด้านการบริหารจัดการความรู้และสนับสนุนด้านทรัพยากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามเป้าหมายการบริหารจัดการความรู้
- สร้างความตระหนัก ส่งเสริม และสนับสนุนให้ทุกหน่วยงานมีการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ โดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญเพื่อพัฒนางานให้เกิดประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง
- เสริมสร้างวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และมีการนำความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยมุ่งหวังให้บุคลากรเกิดการพัฒนาความรู้ ทักษะ และมีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน เพื่อทำให้เกิดการปรับปรุงและนำไปคิดต่อยอดให้เกิดนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง
- ใช้ระบบ GSB WISDOM เป็นเครื่องมือที่ช่วยสนับสนุนการบริหารจัดการความรู้ให้เข้าถึงองค์ความรู้ได้โดยง่าย สะดวก และรวดเร็ว

ธนาคารมีการดำเนินการตามนโยบายการจัดการความรู้ธนาคารออมสินที่สำคัญ ใน 3 ด้าน ดังนี้

- **GSB's Knowledge Management**

The Bank has undertaken knowledge management that is appropriate and efficient, in line with the current vision, missions and strategies of the Bank, with the aim of encouraging added values that the organization can build on to become an organization of innovation. GSB has determined the policy for knowledge management as follows:

- Executives of every level need to take part in the knowledge management, support, promote, monitor, motivate, incentivize and become good examples on the aspects of knowledge management and provision of support in terms of resources.
- Generate awareness, promote and support every agency to work on knowledge management by focusing on the participation of personnel and key stakeholders to continually improve the efficiency of the operations.
- Promote the culture of knowledge exchange and application with the aim of stimulating personnel to develop skills and good attitude towards work. This will result in further development of skills and innovations.
- Utilize GSB WISDOM as a tool to make knowledge management easily and conveniently accessible.

The Bank implements the GSB Knowledge Management Policy in three aspects as follows:

GSB KM People	GSB KM Process	GSB KM Technology and Learning Environment
กลยุทธ์ที่ 1 **การเสริมสร้างและพัฒนาผู้นำด้านการจัดการความรู้สำหรับผู้บริหารระดับสูง** • เสริมสร้าง Role Model สำหรับกลุ่มอำนวยการ • เสริมสร้างศักยภาพ KM IM Team **กลยุทธ์ที่ 2** **เสริมสร้างและพัฒนาผู้นำด้านการจัดการความรู้ผ่าน KM Role Model Academy กลุ่มผู้จัดการสาขา** • สร้างผู้บริหารต้นแบบในการจัดการความรู้ (KM Role Model: Practitioner) ระดับที่ 1	**กลยุทธ์ที่ 4** **บูรณาการกระบวนการจัดการความรู้เพื่อมุ่งสู่การสร้างนวัตกรรมเชิงสังคมและพาณิชย์** • ทบทวนการปรับปรุงกระบวนการจัดการความรู้สู่นวัตกรรมเชิงสังคมและพาณิชย์ • การขับเคลื่อนองค์ความรู้ไปสู่การปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ • ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM Forum)	**กลยุทธ์ที่ 7** **การพัฒนาเทคโนโลยีการจัดการความรู้และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้** • พัฒนาช่องทางการเรียนรู้บนระบบ GSB WISDOM / e-Library • เชื่อมโยงแหล่งองค์ความรู้จากหน่วยงานภายในและภายนอก (e-book) • ศูนย์เรียนรู้มีชีวิต (Living Learning Center)

GSB KM People	GSB KM Process	GSB KM Technology and Learning Environment
• สร้างผู้บริหารต้นแบบในการสนับสนุนการจัดการความรู้ (KM Change Agent: Facilitator) ระดับที่ 2 • สร้างผู้บริหารต้นแบบในการสร้างการจัดการความรู้สู่นวัตกรรม (KM Innovator) ระดับที่ 3 **กลยุทธ์ที่ 3** **การเสริมสร้างวัฒนธรรมด้านการจัดการความรู้ (KM Culture)** • ส่งเสริมวัฒนธรรมและสื่อสารด้านการจัดการความรู้ (KM Culture & Communication) • บันทึกองค์ความรู้จากกระบวนการทำงานที่สำคัญร่วมกับหน่วยงานเจ้าของกระบวนการ (KM Audit) และสร้างองค์ความรู้เพื่อลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และเสริมสร้างความตระหนักเรื่องความเสี่ยงในกระบวนการปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้เป็นฐาน	**กลยุทธ์ที่ 5** **การจัดการความรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** • การบันทึกจัดเก็บองค์ความรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ **กลยุทธ์ที่ 6** **การใช้ความรู้เป็นฐานเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญและสร้างนวัตกรรม** • สร้างบทเรียนความสำเร็จ องค์ความรู้ที่เป็นเลิศ และองค์ความรู้จากกระบวนการทำงานสำหรับใช้เป็นฐานความรู้ในการพัฒนานวัตกรรมเชิงสังคมและพาณิชย์ • พัฒนาแพลตฟอร์มผ่านระบบ GSB WISDOM สำหรับจัดเก็บองค์ความรู้ที่เป็นฐานความรู้ในการพัฒนานวัตกรรม	

Strategy 1: Support and develop leaders on knowledge management for high-level executives
- Promote having role models for the Management Team.
- Enhance capabilities of the KM IM Team.

Strategy 2: Support and develop leaders on knowledge management through KM Role Model Academy for branch managers
- Nominate KM Role Model: Practitioner (Level 1).
- Nominate KM Change Agent: Facilitator (Level 2).
- Nominate KM innovator (Level 3).

Strategy 3: Promote KM Culture
- Promote and communicate KM culture (KM Culture & Communication).
- Document the knowledge from key work processes with agencies that are the owners of such processes (KM Audit) and utilize it to reduce errors at work, and foster awareness of the risks in work processes.

Strategy 4: Integrate the knowledge management process toward generating social and commercial innovations
- Review the improvement in knowledge management process toward social and commercial innovations.
- Drive the organization toward excellent performance.
- Promote exchanges of knowledge (KM Forum).

Strategy 5: Knowledge Management of Stakeholders
- Document the knowledge from key stakeholders

Strategy 6: Use knowledge as a basis to improve key work processes and create innovations
- Produce success lessons, excellent knowledge base and knowledge from work to be used as a basis for the development of social and commercial innovations.
- Develop platforms via GSB WISDOM to categorize and store knowledge that is the basis for the development of innovations.

Strategy 7: Develop knowledge management technology and learning environment
- Develop learning channels on GSB WISDOM / e-Library.
- Link up sources of knowledge from internal and external agencies (e-book).
- Operate the Living Learning Center.

- **การพัฒนาพนักงานรายบุคคล**

ธนาคารกำหนดให้ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลมีการจัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรระยะยาวที่มีการทบทวนเป็นประจำทุกปี และมีแผนงาน / โครงการพัฒนาบุคลากรและงบประมาณประจำปีที่มีความเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการ แผนเพิ่มประสิทธิภาพ แผนบริหารทรัพยากรบุคคลที่สำคัญ การวิเคราะห์ตำแหน่งเชิงกลยุทธ์ (Strategic Position) และตัวชี้วัดที่สำคัญที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และธนาคารได้ส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานและพนักงานทุกระดับมีโอกาสได้รับการพัฒนา (Upskill/Reskill) ตาม Functional Competency มาตรฐานความรู้และทักษะที่จำเป็นตามกลุ่มลักษณะงาน (Sub-Job Family) และตามผลการประเมินช่องว่างสมรรถนะ (Competency Gap) รวมถึงพัฒนาทักษะอนาคต (Future Skill) ได้แก่ Cognitive Skill, Social Bank & Sustainability Skill, Business Skill, Technology Skill และทักษะที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานตามที่หน่วยงานกำกับภายนอกกำหนด การปฏิบัติงานอย่างมีจริยธรรม ส่งเสริมความคิด นวัตกรรมและการพัฒนาพนักงานใหม่ การลดข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน โดยมีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร เพิ่มขีดความสามารถในธุรกิจหลักและสร้างรายได้รองรับยุทธศาสตร์และพัฒนาขีดความสามารถในทักษะใหม่ผ่านหลักสูตรต่าง ๆ ตามแผนพัฒนาบุคลากรด้านสินเชื่อ (Master Credit Skills Blueprint) ด้านการขายและการเป็นที่ปรึกษา (Sales & Advisory Skills Blueprint) และด้าน Digital & Data Analytic (Digital & Data Analytic Skills Blueprint)

- **Development of Individual Officers**

The Bank determines that the Human Resources Development Team is to produce long-term personnel development plan that is reviewed annually as well as annual plans/projects to develop personnel and budget that are linked to strategies, action plans, efficiency-enhancing plans, key human resource management plans, strategic position analysis and key indicators that are in line with strategic goals. The Bank has encouraged agencies and individuals of all levels to have the opportunity to upskill/reskill in accordance with functional competency, sub-job family and competency gap. Development of future skills includes cognitive skill and social bank and sustainability skill, business skill, technology skill, and other necessary skills stipulated by external regulators, integrity at work, the promotion of thoughts/innovation, development for new officers, and reduction of errors from work. The Bank produces the plan to develop personnel, enhance competency in core businesses, and generate income, accommodating the strategies and the need to improve competencies in various new skills through a number of courses held in line with the Master Credit Skills Blueprint, Sales and Advisory Skills Blueprint, and Digital and Data Analytic Skills Blueprint.

[2-23]
การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ปี 2564
The Management and Development of Human Resources in 2021



กระบวนการพัฒนาบุคลากรและผู้นำระดับสูง

1. ประเมินความจำเป็นในการพัฒนา
   Assessing the needs to develop
2. วางแผนพัฒนา
   Planning
3. ตรวจสอบแผนพัฒนา
   Inspecting the draft plan
4. เสนอคณะกรรมการโครงการพัฒนาบุคลากร
   Submit the plan to the Committee on Personnel Development
5. ดำเนินการตามแผน
   Carrying out the Plan
6. ประเมินและวัดผล
   Assessing and Evaluating

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 เพื่อเป็นการป้องกันบุคลากรของธนาคารออมสินจากการแพร่ระบาดและยับยั้งการแพร่ระบาดภายในประเทศจากการเดินทางและการรวมตัวจำนวนมากเพื่อเข้ารับการฝึกอบรมตามแผนปฏิบัติงานประจำปี ดังนั้น ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลจึงมีการปรับแผนการพัฒนาบุคลากรโดยใช้โมเดลการเรียนรู้ 70:20:10 มาเป็นกรอบแนวทางในการดำเนินการกำหนดสัดส่วนเครื่องมือการเรียนรู้ฯ ให้มีความเหมาะสม โดยมุ่งเน้นในรูปแบบออนไลน์ Virtual Class มากขึ้น 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

Due to the COVID-19 pandemic, in order to protect GSB's personnel from the disease and help prevent the spread of COVID-19 in the country due to the organization of annual training which would have involved travelling and large-crowd gathering, the Human Resource Development Team adjusted the human resource development plan by adopting the 70:20:10 learning model as a framework to determine appropriate proportions of the learning tools. The Bank thus focused more on online learning/virtual class. Therefore, the learning model involved 1) Classroom Training such as in-house and public training, on-demand learning through various learning media such as the GSB Wisdom system and 2) Non-Classroom Training such as Project Assignment, On the Job Training, Coaching & Mentoring, Knowledge Sharing (Best Practice) and Case Study.



นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการส่งเสริมวัฒนธรรมการเรียนรู้และการสร้างวัฒนธรรมองค์กรผ่านค่านิยม GSB Way ดังนี้

Moreover, the Bank promotes the organizational culture of learning through GSB Way Values:

G Giving for the Greater Good

เติมเต็มสร้างคุณค่าสังคมไทยด้าน Social Responsible และ CG and Risk โดยการพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานตามที่หน่วยงานกำกับภายนอกกำหนด และการปฏิบัติงานอย่างมีจริยธรรม

Being socially responsible and following the principles related to corporate governance and risks by developing work skills as required by external regulators and working with integrity.

S Seeking for the Possibilities

คิดใหม่ก้าวไกลใฝ่สร้างสรรค์ โดยส่งเสริมให้บุคลากรมีทักษะด้าน Digital Literacy ผ่านบทเรียนออนไลน์ ตาม Digital & Data Analytic Skills Blueprint และทักษะในการพัฒนานวัตกรรม (Innovation) ผ่านโครงการพัฒนาผู้มีศักยภาพสูงส่งเสริมแนวคิดเชิงนวัตกรรม

Encouraging the personnel to have the skill of digital literacy through online lessons in accordance with Digital & Data Analytic Skills Blueprint and innovation development skills through the "Talent & Innovation" program to develop high-potential personnel.

B Brave Beyond Boundaries

ส่งเสริมทักษะด้าน Growth Mindset & Digital Mindset ผ่านบทเรียนออนไลน์ ได้แก่ Growth Hacking Mindset, Changing for Growth, การมองต่าง การคิดใหญ่ และการเริ่มทำจากสิ่งที่เล็กสู่การจับต้องได้

Promoting the skills of Growth Mindset & Digital Mindset through online lessons such as Growth Hacking Mindset, Changing for Growth, Thinking Out of the Box, Think Big and Early Harvesting.

สำหรับการพัฒนาพนักงานรายบุคคล ธนาคารมีการนำผลการประเมินช่องว่างสมรรถนะบุคลากร (Competency Gap) ไปจัดทำเป็นแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (Individual Development Plan: IDP) และดำเนินการพัฒนาผ่านเครื่องมือต่าง ๆ ที่หลากหลายมาพัฒนาบุคลากร อาทิ การพัฒนาผ่านระบบ GSB Wisdom การสอนงาน และการฝึกปฏิบัติในงาน

- **การประเมินผลการปฏิบัติงาน**

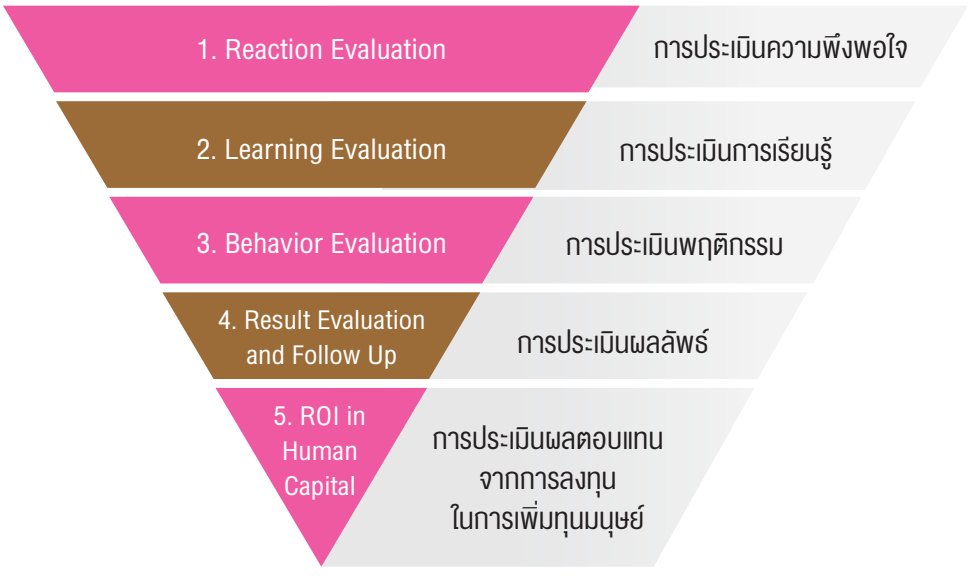
ธนาคารออมสินมีการดำเนินการตามแผนปฏิบัติงานงบประมาณโครงการพัฒนาบุคลากร และกำหนดแนวทางการประเมินและติดตามผลการฝึกอบรม ซึ่งมุ่งเน้นการพัฒนาขีดความสามารถให้ตรงตามลักษณะงาน เพื่อให้พร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงธุรกิจ โดยกำหนดให้มีการประเมินผลและวัดผลการพัฒนาบุคลากรตามหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลสัมฤทธิ์จากการเรียนรู้ในหลักสูตรที่สำคัญ ทั้งนี้ ได้นำแนวคิดของ Kirkpatrick ประกอบด้วย การประเมินความพึงพอใจ (Reaction Evaluation) การประเมินการเรียนรู้ (Knowledge Evaluation) การประเมินพฤติกรรม (Behavior Evaluation) และการประเมินผลลัพธ์ (Result/Evaluation and Follow Up) มาใช้ในการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการเรียนรู้ และการประเมินผลตอบแทนจากการลงทุนในการเพิ่มทุนมนุษย์ (ROI in Human Capital) ส่งผลให้ระบบการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรและผู้นำระดับสูงของธนาคาร สามารถตอบสนองนโยบายและทิศทางการเป็นธนาคารเพื่อสังคมตามที่ระบุไว้ในแผนปฏิบัติการ แผนเพิ่มประสิทธิภาพ แผนบริหารทรัพยากรบุคคลที่สำคัญ และตัวชี้วัดสำคัญที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

As for the development of individual personnel, the Bank uses the competency gap in the process of producing Individual Development Plan (IDP) and develops this further through a number of tools such as the development through GSB Wisdom system, teaching the trade, and operational practices.

- **Performance Outcomes**

The Bank implements the action plan and budget related to the human resource development project and determines approaches to evaluate and monitor the results of the training which aims at developing capabilities in line with the nature of work to accommodate business changes. The Bank sets up the evaluation and assessment of the results of human resource development in line with the criteria and procedures on the results of training in key courses. The Bank also adopts the principles of Kirkpatrick Model which includes Reaction Evaluation, Knowledge Evaluation, Behavior Evaluation and Result/Evaluation and Follow Up in the evaluation of efficiency and effectiveness of the learning process and the returns on investment in human capital (ROI in Human Capital). The learning and development processes of personnel and high-level executives can thus respond to the policies and directions of becoming a Social Bank, as indicated in key action plans, efficiency plans and human resource management plans, as well as the key indicators in line with the strategic goals.

Kirkpatrick Model



- **การวางแผนสืบทอดตำแหน่งและการพัฒนาผู้นำในอนาคต**

ธนาคารกำหนดให้กลุ่มทรัพยากรบุคคลดำเนินการจัดทำแผนสืบทอดตำแหน่งอย่างเป็นระบบ โดยดำเนินการตามแผนอัตรากำลัง 5 ปี ในการเตรียมสรรหาผู้บริหารเพื่อทดแทนผู้บริหารที่จะเกษียณอายุโดยเบื้องต้น และมีการทบทวนผู้สืบทอดตำแหน่งเป็นประจำทุกปี โดยกำหนดสัดส่วนการคัดเลือกผู้สืบทอดตำแหน่งเพื่อนำมาพัฒนาต่อผู้บริหารที่เกษียณอายุ 2:1 ทั้งนี้ มีการทบทวนการคัดเลือกผู้สืบทอดตำแหน่งทุกปี เพื่อให้การพัฒนาของผู้เข้าร่วมโครงการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งนี้ ในปี 2564 ได้มีการทบทวนและปรับปรุงด้านการสืบทอดตำแหน่ง ดังนี้

- ปรับปรุงคุณสมบัติต้นแบบ (Success Profile) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินศักยภาพของผู้สืบทอดตำแหน่งในตำแหน่งเป้าหมาย 3 ตำแหน่ง ได้แก่ ผู้อำนวยการธนาคารออมสิน รองผู้อำนวยการธนาคารออมสิน ผู้ช่วยผู้อำนวยการธนาคารออมสิน ให้สอดรับกับทิศทางการดำเนินธุรกิจของธนาคารในอนาคต ในการเป็นธนาคารที่มีความรับผิดชอบ (Principle Responsible Bank: PRB) ตามแนวทางการพัฒนาธนาคารเพื่อความยั่งยืน
- ดำเนินการจัดทำแผนการพัฒนารายบุคคล (IDP) สำหรับผู้สืบทอดตำแหน่งปี 2564 ที่ดำรงตำแหน่ง 3 ระดับตำแหน่งปัจจุบัน ได้แก่ ผู้ช่วยผู้อำนวยการธนาคารออมสิน ผู้อำนวยการฝ่าย/ภาค และรองผู้อำนวยการฝ่าย/ภาค/หรือเทียบเท่า โดยมุ่งเน้นการพัฒนาในรูปแบบ 70:20:10 ได้แก่ **70:** มอบหมายงาน **20:** การสอนงานและพี่เลี้ยง **10:** การพัฒนาความรู้ผ่าน Classroom และ Non-Classroom ทั้งนี้ ผู้สืบทอดตำแหน่งในโครงการฯ เป็นผู้ออกแบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง
- ประเมินผลหลังการได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งโดยใช้ปัจจัยด้าน Performance และ Competency นำมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องมือ 9-Box Analysis

- **Succession Planning and Future Leadership Development**

The Bank assigns the Human Resource Group to produce position succession plans in a systematic manner by following the 5-year manpower plan in order to prepare qualified individuals to succeed retiring executives. The successors are reviewed every year. The proportion of the selection of successors to retiring executives is 2:1. Reviews on the selection of successors are conducted every year to ensure the efficiency and efficacy of the participants' development. In 2021, the Bank reviewed and improved its succession planning as follows:

- Amend the success profile which is a tool to evaluate the potential of successors in the three key positions, namely President and CEO, GSB Senior Executive Vice President and GSB Executive Vice President to be in line with the Bank's future business directions to become a Principle Responsible Bank (PRB) in accordance with the Bank's business direction and the approaches to develop the Bank for sustainability.
- Draft Individual Development Plan (IDP) for successors in 2021 who are in 3 levels of position, namely GSB Executive Vice President, Departmental/Regional Directors and Deputy Departmental/Regional Directors or equivalent. The focus of the development is 70:20:10, whereby 70 is work delegation, 20 is mentoring and 10 is knowledge development through classroom and non-classroom. The successors are to design their own learning format and approach.
- Assessment is conducted after appointment using factors such as performance and competency in the 9-Box Analysis.

การดำเนินงานที่สำคัญด้านการลงทุนในทรัพยากรบุคคล
Key Efforts in Human Resource Investment

- จัดทำแผนที่องค์ความรู้และผู้เชี่ยวชาญระดับองค์กร รวมถึงการกำหนด Critical Knowledge ร่วมกับหน่วยงานกำกับ ควบคุม และบริหารความเสี่ยงเพื่อนำมาสร้างองค์ความรู้ ได้แก่ การลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการสินเชื่อ การให้บริการแอปพลิเคชัน MyMo การบริหารจัดการหนี้และบทเรียนออนไลน์ในหลักสูตร “เครื่องมือการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ” ซึ่งมีผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างเข้ารับการพัฒนา 21,592 คน
- กำหนดสมรรถนะตามตำแหน่งงาน (Functional Competency) เรื่องการบริหารความเสี่ยง (FC014 Risk Management) โดยกำหนดเป็น Functional Competency ของหน่วยงานทั้งส่วนกลางและสายงานกิจการสาขา ซึ่งจากการประเมินเพื่อหาช่องว่างสมรรถนะ (Gap) มีบุคลากรที่ติด Gap ด้านการบริหารความเสี่ยงรวมจำนวน 324 คน จากนั้น ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลได้นำผลประเมินฯ ไปจัดทำ IDP และใช้เครื่องมือที่หลากหลายมาพัฒนาบุคลากร อาทิ การพัฒนาผ่านระบบ GSB Wisdom การสอนงานและการฝึกปฏิบัติในงาน ครอบคลุมปัจจัยในด้านการพัฒนาและสร้างแนวทางบริหารความเสี่ยง (Develop & Create Solution) ด้านการสร้างการรับรู้และชวนคิดด้านความเสี่ยง (Awareness & Facilitate other) และด้านความเชี่ยวชาญด้านความเสี่ยงและการสร้างคุณค่าในธุรกิจ (Risk Professional & Business Values) ส่งผลให้บุคลากรเกิดความตระหนักเกี่ยวกับความสำคัญและมีความรู้ความเข้าใจในการบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- ดำเนินโครงการและฝึกอบรมบุคลากรทั้งในด้านการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง

- The Bank produced a mapping of knowledge base and organization-level experts, as well as determining Critical Knowledge with agencies responsible for risk management and control to create knowledge base. The aim was to reduce errors at work, including the provision of credit, the provision of MyMo and debt management. An online course titled “Tools for Operational Risk Management” saw 21,592 executives, officers and employees attended.
- The Bank determined functional competency on FC014 Risk Management by making it a functional competency for both the head office and branches. Following the assessment to find competency gaps, there were 324 individuals with the aforementioned gaps. The Human Resource Development Team used the results of the assessment to come up with IDP and a variety of tools to develop human resources, including the GSB Wisdom, mentoring and on the job training. The development of human resources covers elements on developing and creating solutions, creating awareness and facilitating others, and risk professional and business values. These have made the Bank’s personnel aware of the importance and equipped with knowledge and understanding on efficient and effective risk management.
- The Bank conducted activities and training for personnel in the areas of internal audit and risk management.

- **โครงการ / หลักสูตรที่สำคัญในด้านการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง** [404-2]
  Key Projects / Training Courses on Internal Audit and Risk Management

โครงการ / หลักสูตร Project / Training Course	ด้านการพัฒนา Development		กลุ่มคน Group			จำนวน (คน) Number (Persons)
	ควบคุมภายใน Internal Audit	บริหารความเสี่ยง Risk Management	A	B	C	
• **การพัฒนาตามแผนพัฒนาคณะกรรมการธนาคารออมสินและผู้บริหารระดับอำนวยการ** **Development of Human Resources in accordance with the Development Plan for the Board of Directors and Director-level Executives** - Advanced Audit Committee Program (AACP)	○		○			2
- Risk Management Program for Corporate Leaders (RCL)		○	○			2
- IT Governance and Cyber Resilience Program (ITG)	○	○	○			3
• **หลักสูตรตามโครงการพัฒนาบุคลากร** **Training Courses in accordance with the Human Resource Development Project**						
- การพัฒนาพนักงานใหม่และบุคลากรใหม่ หัวข้อ “การปฏิบัติงานประจำวันและข้อควรระวังตามข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแล โดยฝ่ายกำกับการปฏิบัติงาน” Development of newly recruited personnel	○	○			○	80
- Syndicated Loan and Cross Selling	○	○		○		110
- การวิเคราะห์มูลค่าทรัพย์สินและการตรวจสอบรายงานการประเมินมูลค่าทรัพย์สิน Assessment of Asset Values and the Verification of Reports on Asset Value Assessment	○	○		○		239
- การวิเคราะห์กระแสเงินสดธุรกิจ SMEs / SMEs Cash Flow Analysis	○	○		○		35
- การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐฯ Assessment of Integrity and Transparency in the operations of the Public Sector	○	○		○		1,111
- ความรู้เกี่ยวกับการตรวจสอบด้านการกำกับดูแลที่ดี และการนำองค์กรและด้านการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในตามเกณฑ์ Core business Enablers Knowledge on Good Corporate Governance monitoring and leading organization, managing risks and conducting internal audit in line with the requirements of Core Business Enablers	○	○		○		39
- ORO เพื่อการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่มีประสิทธิภาพสำหรับสายงานกิจการสาขา ORO for effective operational risk management for branch operations		○		○		238
- เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน ระดับบริหาร/หัวหน้างาน Work Safety Officers (the course is for executives/supervisors)	○	○		○		384
- พี่สอนน้อง (เทคนิคการลดข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน) Mentoring (teaching the techniques to reduce errors at work)	○	○		○	○	2,429

โครงการ / หลักสูตร Project / Training Course	ด้านการพัฒนา Development		กลุ่มคน Group			จำนวน (คน) Number (Persons)
	ควบคุมภายใน Internal Audit	บริหารความเสี่ยง Risk Management	A	B	C	
• **การเรียนรู้ออนไลน์ (e-Learning) บนระบบ GSB Wisdom** **e-Learning on the GSB Wisdom System** 1) การปฏิบัติงานตามข้อกำหนดจากหน่วยงานกำกับภายนอก - ความรู้และแนวทางปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 1) Operations in accordance with Requirements from External Regulators - Knowledge and practice according to the Personal Data Protection Act B.E. 2562 (2019)	O			O	O	21,117
- กฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปราม (AML/CFT/CPF) สำหรับบุคลากรส่วนกลาง Laws on the Prevention and Suppression (AML/CFT/CPF) for personnel at the head office	O			O	O	88
- กฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปราม (AML/CFT/CPE) สำหรับผู้มีหน้าที่รายงานตามมาตรา 13 และมาตรา 16 พ.ศ. 2563 Laws on the Prevention and Suppression (AML/CFT/CPE) for personnel with the responsibility to report according to Sections 13 and 16 of the laws B.E. 2563 (2020)	O			O	O	389
- การกำกับดูแลการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) Market Conduct	O			O	O	21,165
- เครื่องมือการบริหารความเสี่ยง ORO ORO Risk Management Tool		O		O	O	21,106
2) แผนการพัฒนา Master Credit Skills Blueprint (Fundamental Course) กำหนดให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ที่มีผลการทดสอบอยู่ในระดับ 1 (ต่ำ) เข้ารับการอบรมหลักสูตรการบริหารความเสี่ยงเครดิต (Credit Risk Management Program) จำนวน 12 Module ประกอบด้วย (1) Credit Decisions & Risk (2) Risk & Uncertainty (3) ประเภทต่าง ๆ ของความเสี่ยง (4) Risk Diversification (5) Risk & Return Tradeoff (6) EL (7) RAROC (8) ความเสี่ยงของลูกค้าผู้ขอกู้ (9) Customer Specific Risk (10) Industry Risks (11) Risk Protection & Mitigation (12) Credit Risk Management in Thailand 2) Master Credit Skills Blueprint (Fundamental Course) personnel who work on the provision of credit with the assessment result at level 1 (low) are to attend the 12-module Credit Risk Management Program. The modules are as follows: (1) Credit Decisions & Risk (2) Risk & Uncertainty (3) Types of Risk (4) Risk Diversification (5) Risk & Return Tradeoff (6) EL (7) RAROC (8) Debtor Risk (9) Customer Specific Risk (10) Industry Risks (11) Risk Protection& Mitigation and (12) Credit Risk Management in Thailand.	O	O		O	O	150

หมายเหตุ: A: คณะกรรมการบริหารและผู้บริหารระดับอำนวยการ
B: ผู้บริหารระดับสูง กลาง ต้น / พนักงานปฏิบัติการ / ลูกจ้าง
C: พนักงานใหม่ / บุคลากรใหม่

Notes A: Board of Directors and director-level executives
B: High-, mid- and beginner-level executives / officers / employees
C: New recruits



- ดำเนินการจ่ายผลตอบแทนให้กับผู้เกษียณอายุตามนโยบายตอบแทนและผลประโยชน์ของผู้เกษียณอายุของธนาคาร ซึ่งแบ่งผลตอบแทนเป็น 4 ประเภท ได้แก่ เงินตอบแทนความชอบในการทำงาน เงินบำเหน็จดำรงชีพ เงินบำเหน็จ และเงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ โดยในปี 2564 มีจำนวนผู้เกษียณอายุทั้งหมด **342 คน** แบ่งเป็นพนักงานระบบบำเหน็จบำนาญ **231 คน** พนักงานระบบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ **104 คน** และลูกจ้าง **7 คน** โดยมีการจ่ายเงินตอบแทนความชอบในการทำงาน รวม 389,237,708.00 บาท เงินบำเหน็จดำรงชีพ รวม 195,568,815.90 บาท และเงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ รวม 682,810,992.40 บาท [404-2]
- จัดกิจกรรมการแข่งขันเพื่อเฟ้นหาสุดยอดนวัตกรรมและ Idea Solution “GSB Innovation Hackathon 2021” ภายใต้โจทย์ “Innovation for Better Service” ซึ่งจัดขึ้นเมื่อวันที่ 17 - 19 ธันวาคม 2564 ในรูปแบบ Virtual ผ่าน Zoom Meeting และได้ประกาศผล The Winner สุดยอดทีมนวัตกรรมและ Idea Solution ในปีแรกไปเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยตลอด 3 วัน 2 คืน ของการแข่งขันอันเข้มข้น มีผู้เข้าแข่งขัน 82 คน จาก 20 ทีมที่ผ่านรอบ Qualified เข้ามาร่วมประลองไอเดียสุดสร้างสรรค์ และมีเพียง 10 ทีมที่ผ่านการคัดเลือกเข้าสู่รอบชิงชนะเลิศ เพื่อนำเสนอผลงานรอบ Final Pitch ต่อคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งคุณวิทัย รัตนากร ผู้อำนวยการธนาคารออมสิน ได้ให้เกียรติเข้าร่วมชมการนำเสนอผลงานทั้ง 10 ทีม พร้อมแสดงความยินดีกับทีมที่ได้รับรางวัลและชื่นชมทุกผลงานไอเดียที่แต่ละทีมสร้างสรรค์และนำเสนอในการแข่งขันครั้งนี้

- The Bank paid remunerations to retirees in accordance with the Policy on Remunerations and Benefits of Retirees. The Remunerations were divided into 4 types: (1) remunerations for work (2) life-sustaining pensions (3) pension and (4) provident fund. In 2021, there were 342 retirees. Among these, 231 were officers under the pension scheme, 104 were on the provident fund scheme and 7 were employees. The remunerations for work were paid in the amount of 389,237,708.00 baht The payment for the life-sustaining pensions amounted to 195,568,815.90 baht and the provident fund amounted to 682,810,992.40 baht [404-2]
- The Bank organized a contest to find the best innovation and idea solution “GSB Innovation Hackathon 2021” under the theme “Innovation for Better Service”. The event was held during 17 - 19 December 2021 online. The winners for innovation and idea solution were announced. Over the period of 3 days and 2 nights of intensive competition, there were 82 individuals from 20 teams who qualified participating in the contest to come up with creative ideas. Only 10 teams passed through the selection to compete in the Final Pitch against an expert committee, whereby Mr. Vithai Ratanakorn, GSB President, attended all 10 pitching sessions.



รางวัลชนะเลิศ / Winner

ทีม / Team: เบาหนี้ / Bao Nee (No Debt Team)

ผลงาน / Title: Responsible Lending

สินเชื่อหมดไวเพราะไม่อยากให้คนไทยเป็นหนี้นาน เป็น Process Innovation ที่ช่วยให้ลูกค้าปลดหนี้ได้เร็วยิ่งขึ้น และสร้างวินัยทางการเงินจากการจูงใจให้มีการชำระหนี้เกินกว่างวดที่ต้องจ่ายในแต่ละเดือน โดยนำเงินส่วนที่ชำระเกินจากเงินงวดมาตั้งเป็นเงินสำรองไว้ใช้จ่ายยามฉุกเฉินแบบอัตโนมัติ เบิกใช้ได้ทันที ไม่ต้องยื่นสินเชื่อใหม่

The rationale is to minimize the loan repayment period. It is a process innovation that aims to help accelerate the repayment and foster financial discipline by providing incentive for a customer to repay each installment more than what the customer needs to pay. The excess sum will automatically be used as a reserve for emergency spending which can be withdrawn without the need to reapply for a new loan.

คุณสุธาทิพย์ ออศิริวิกรณ์ Sutatip Orsirivikorn	ฝ่ายยุทธศาสตร์และวิจัย Strategy and Research Department
คุณวราภรณ์ เนาว์โนนทอง Waraporn Naononthong	ฝ่ายยุทธศาสตร์และวิจัย Strategy and Research Department
คุณพิชชานันท์ พัฒนานุโรจน์ Pichanun Pattananurote	ฝ่ายนวัตกรรมและประเมินผลองค์กร Innovation and Corporate Evaluation Department
คุณวศิน จันทะวงษ์ Wasin Chantawong	ฝ่ายยุทธศาสตร์และวิจัย Strategy and Research Department
คุณรัชฎาภรณ์ ทองบัว Ratchadaporn Thongbua	ฝ่ายยุทธศาสตร์และวิจัย Strategy and Research Department



รางวัลรองชนะเลิศอันดับ 1

First Runner-up

ทีม / Team : 2Y3C

ผลงาน / Title : MyPro Application

ติดปีกให้พนักงานทุกคนสามารถบริการลูกค้าและเป็น Smart Sales ที่สามารถปิดการขายได้ทุกที่ทุกเวลา ค้นหาแนวทางการแก้ไขปัญหาและข้อมูลผลิตภัณฑ์ได้ง่าย ๆ จาก #แฮชแท็ก

The rationale is to equip every officer to be able to provide services to customers and become smart sales agents who are able to close deals anytime and anywhere. Hashtags are used to search for solutions and product information.

คุณวิทวัส คล้ายนิล Wittawat Klaynin	ฝ่ายปฏิบัติการศูนย์สารสนเทศ Information Technology Department
คุณณัฐปภัสร์ ธีระวงศ์สุวรรณ Natpapat Theeravongsuvarn	ฝ่ายพัฒนาธุรกิจดิจิทัล Digital Business Development Department
คุณวิชชุดา ปรีศิริ Wischuda Preesiri	ฝ่ายบริหารช่องทางดิจิทัล Digital Channel Managment Department
คุณอรรถพันธ์ บุญแต่ง Atthaphan Boontang	ฝ่ายสื่อสารองค์กร Corporate Communication Department
คุณนรภัทร ฉัตรทิน Noraphat Chatthin	ฝ่ายระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ Electronic System Department

ผลการดำเนินงานด้านการลงทุนในทรัพยากรบุคคล

- ความสำเร็จของผลงานตามแผนแม่บทด้านทรัพยากรบุคคล 100%
- 100% ของพนักงานทั้งหมดได้รับสิทธิและการดูแลครอบคลุมตามข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้าง (Collective Bargaining Agreements) [2-30]
- จำนวนชั่วโมงในการพัฒนาเฉลี่ยอยู่ที่ 40 ชั่วโมง/คน/ปี [404-1] โดยมีจำนวนลดลงจากปีก่อนหน้า เนื่องจากมาตรการ WFH ของธนาคารจากสถานการณ์โควิด และจำนวนหลักสูตรที่ลดลง

Outcomes of the Efforts on Investment in Human Resources

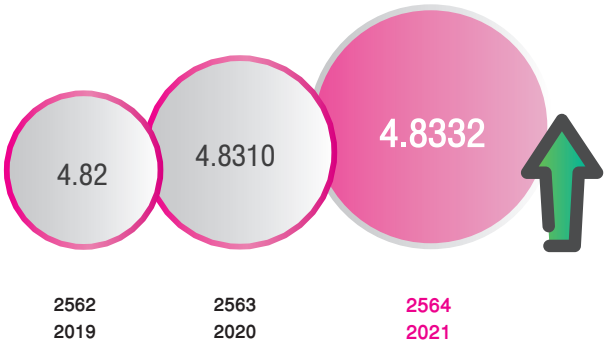
- The completion of the implementation of the Master Plan on Human Resources 100%.
- 100% of the total personnel receive rights and care coverage in accordance with the collective bargaining agreements. [2-30]
- The average number of hours used for the development of human resources is 40 hours/person/year.[404-1] The number was lower than the year before due to the Bank's Work From Home measures following the COVID-19 pandemic and the decrease in number of courses.

หน่วย: ชั่วโมง/คน/ปี
Unit: hours/person/year

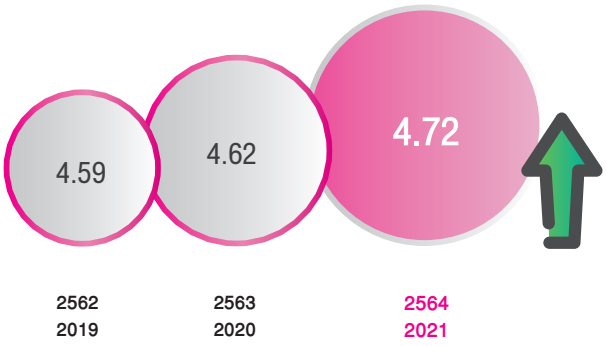
ข้อมูลการฝึกอบรมของพนักงาน Training Detail	ปี 2562 2019	ปี 2563 2020	ปี 2564 2021
จำนวนชั่วโมงในการพัฒนาเฉลี่ยจำแนกตามเพศ The average number of hours for development according to gender			
เพศชาย Male	-	-	**7,064**
เพศหญิง Female	-	-	**14,470**
จำนวนชั่วโมงในการพัฒนาเฉลี่ยจำแนกตามกลุ่มพนักงาน The average number of hours for development according to officer groups			
กลุ่มบริหาร (Management)*	-	-	**63.18**
กลุ่มปฏิบัติการ (Operation)	-	-	**41.92**
กลุ่มลูกจ้าง (Employee)	-	-	**9.04**

** กลุ่มบริหาร หมายถึง กลุ่มอำนวยการ กลุ่มบริหารระดับสูง กลุ่มบริหารระดับกลาง และกลุ่มบริหารระดับต้น*
** Management refers to the directors, high-level executives, mid-level executives and primary-level executives.*

ระดับคะแนน**ความผูกพัน**
Engagement Score



ระดับคะแนน**ความพึงพอใจ**
Satisfaction Score



- สัดส่วนการใช้เครื่องมือการพัฒนาด้วยโมเดลการเรียนรู้ 70:20:10 แบบ Non-classroom อยู่ที่ **58%** และแบบ Classroom อยู่ที่ **42%**
- สัดส่วนของพนักงานที่ได้รับการทบทวนผลการปฏิบัติงานและการพัฒนาอาชีพตามเกณฑ์ประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่ที่ **100%** [404-3]
- ธนาคารมีบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญตามสมรรถนะหลักของงาน (Functional Competency) ปฏิบัติงานถูกต้องตามกฎเกณฑ์ที่หน่วยงานกำกับดูแลภายนอกกำหนด และมีผลการปฏิบัติงานที่เกิดประสิทธิผล บรรลุเป้าหมายในการดำเนินงานของธนาคาร
- ระดับความพึงพอใจของพนักงานอยู่ที่ 4.72 เพิ่มขึ้นจากปี 2563 (ระดับคะแนน 4.62)
- คะแนนความผูกพันของบุคลากรต่อธนาคารออมสิน (ภาพรวมธนาคารออมสิน) อยู่ที่ **88%**
- คะแนนความผูกพันของบุคลากรจากการวิเคราะห์เส้นทางชีวิตบุคลากร (Employee Journey) จำแนกตามช่วงอายุงาน ดังนี้

- The proportion of usage of learning models as development tools is 70:20:10. Non-classroom accounted for **58%** while classroom accounted for **42%.**
- The proportion of officers who have received the review of their performance and career development, in accordance with performance criteria, is **100%**. [404-3]
- The Bank's personnel are equipped with knowledge and expertise, in accordance with functional competency that is in accordance with the requirements of external regulators. The personnel achieve performance that is efficient, in line with the Bank's operational goals.
- The level of satisfaction of officers was at 4.72, a figure higher than in 2020 (at 4.62).
- The personnel's engagement score with regard to GSB (overall GSB) was **88%.**
- The personnel's engagement scores from the employee journey analysis, in accordance with the ranges of seniority, are as follows:



Non-classroom
58%

Experience & Exchange

- Job Enrichment
- Project Assignment
- Site Visit
- Case Study
- Coaching
- Mentoring
- Counseling
- On the Job Learning
- Group Activity
- Workshop
- Business Game and Simulation
- Meeting / Seminar
- Knowledge Sharing



classroom
42%

Classroom

- Training
- e-Learning



บุคลากรใหม่ (ต่ำกว่า 4 เดือน) **คะแนนความผูกพัน** 88%
Newly recruits (less than 4 months): Engagement Score 88%



บุคลากรหลังผ่านทดลองงาน (มากกว่า 4 เดือน ต่ำกว่า 3 ปี) **คะแนนความผูกพัน** 84%
Personnel after the probation period (more than 4 months - less than 3 years): Engagement Score 84%



บุคลากร อายุงาน 3 - 5 ปี **คะแนนความผูกพัน** 85%
3 - 5 years of experience: Engagement Score 85%



บุคลากร อายุงานเกิน 5 ปี **คะแนนความผูกพัน** 90%
Over 5 years of experience: Engagement Score 90%



บุคลากรช่วง 5 ปี ก่อนเกษียณอายุงาน **คะแนนความผูกพัน** 93%
5 years prior to retirement: Engagement Score 93%

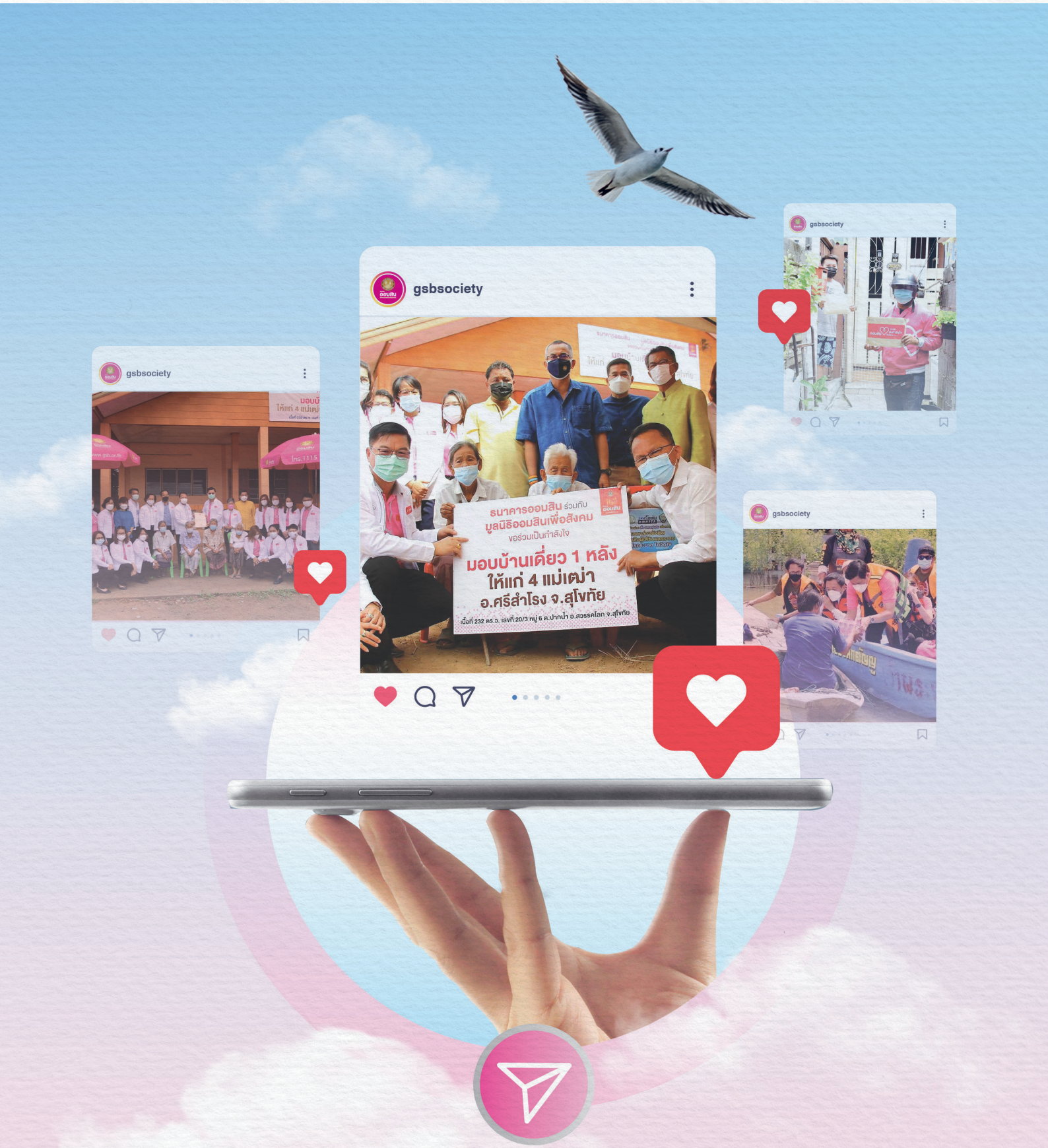
5

GSB FOUNDATION

มูลนิธิออมสินเพื่อสังคม

มูลนิธิออมสินเพื่อสังคมก่อตั้งขึ้น
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการขับเคลื่อนสิ่งที่ดีขึ้นในสังคม
ผ่านการสนับสนุนโครงการ กิจกรรม
การรับบริจาค เพื่อการศึกษา คุณภาพชีวิต ระบบสาธารณสุข
รวมไปถึงการอนุรักษ์ด้านศิลปะ วัฒนธรรม และศาสนา

The GSB Foundation was set up to be part of the Bank's positive contributions to society. The Foundation supports projects, activities and donation campaigns for education, well-being, public health, as well as conservation of arts, culture and religious customs.


gsbsociety
ธนาคารออมสิน ร่วมกับ
มูลนิธิออมสินเพื่อสังคม
ขอร่วมเป็นกำลังใจ
มอบบ้านเดี่ยว 1 หลัง
ให้แก่ 4 แม่เฒ่า
อ.ศรีสำโรง จ.สุโขทัย
เมื่อที่ 232 ตร.ว. เลขที่ 20/3 หมู่ 6 ต.ปากน้ำ อ.สวรรคโลก จ.สุโขทัย
gsbsociety
gsbsociety
gsbsociety

สารจากประธานกรรมการมูลนิธิออมสินเพื่อสังคม

Message from the Chairperson of the Board of GSB Foundation

นายวิทัย รัตนากร

Mr. Vitai Rattanakorn



มูลนิธิออมสินเพื่อสังคมได้ดำเนินภารกิจเพื่อช่วยเหลือสังคมเคียงคู่กับธนาคารออมสิน นับเป็นระยะเวลากว่า 22 ปี โดยช่วยเสริมเติมเต็ม แบ่งปันสังคมผ่านการดำเนินงานในรูปแบบของการสนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมที่มีคุณค่าต่อสังคมในด้านต่าง ๆ อาทิ การศึกษา การช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส ผู้ประสบภัยพิบัติ และดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม ฯลฯ

ปี 2564 สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ยังคงรุนแรงตั้งแต่ต้นปีอย่างต่อเนื่อง มูลนิธิออมสินเพื่อสังคมได้บริจาคหน้ากากอนามัย แอลกอฮอล์ชนิดน้ำและเจลเพื่อป้องกันการติดโรคโควิด 19 ให้แก่ชุมชนต่าง ๆ ในเขตพื้นที่เสี่ยงในกรุงเทพฯ และปริมณฑล จำนวน 15 แห่ง รวมทั้งมอบสิ่งของอุปโภคและบริโภคให้สถานสงเคราะห์ฯ ต่าง ๆ มูลนิธิออมสินเพื่อสังคมได้มีส่วนเสริมสร้างภาพลักษณ์ของธนาคารออมสินให้เป็นมากกว่าธนาคาร ธนาคารเพื่อสังคม โดยเป็นการทำงานด้านสังคมร่วมกัน ช่วยเสริมเติมเต็มในส่วนที่ขาดเพื่อสังคมที่ยั่งยืนตลอดไป

Working side by side GSB for over 22 years, GSB Foundation has carried out numerous social works and activities, including on education, helping underprivileged people, disaster relief and environmental conservation.

As the COVID-19 pandemic continued to ravage throughout 2021, GSB Foundation donated face masks, sanitizing alcohol liquid and gel to 15 communities in COVID-19 high-risk zones in Bangkok and its vicinity, as well as handing out consumable goods to shelter homes. GSB Foundation has contributed to forging a GSB identity of being more than just a bank, but a social bank, by working and complementing each other to create a sustainable society.

วัตถุประสงค์ของมูลนิธิออมสินเพื่อสังคม
Purposes of GSB Foundation

1. ส่งเสริม สนับสนุนอุปนิสัยและพฤติกรรมการออมในหมู่ประชาชน โดยเฉพาะเยาวชนและผู้มีรายได้น้อย
Promote savings habits, especially in youth and income earners.

2. สนับสนุนการแก้ปัญหาความยากจนในหมู่ผู้ด้อยโอกาส โดยเฉพาะเด็กและเยาวชน รวมถึงการส่งเสริมการศึกษาและสุขภาพอนามัย
Support poverty eradication for the underprivileged especially children and youth, and promote education and health.

3. สนับสนุนการสร้างความเข้มแข็งของชุมชน ประชาคม ประชาสังคม การรวมพลังสร้างสรรค์ของคนในชาติ เพื่อการพัฒนาสังคม
Support the strengthening of communities and civil society, and combine the creative power of Thais for social development.

4. สนับสนุนการทำนุบำรุงศาสนาและการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม
Support the preservation of religion and promote ethics and morality.

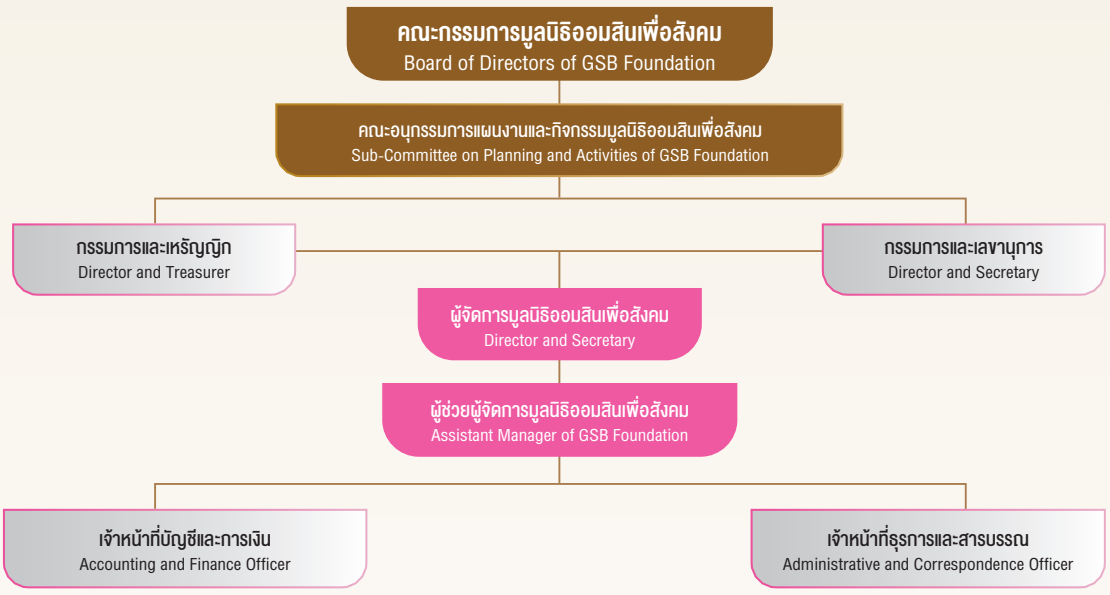
5. ส่งเสริม สนับสนุน การอนุรักษ์ขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปะ และวัฒนธรรมอันดีงามของชาติ การอนุรักษ์และการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
Promote the conservation of traditional customs, arts and culture, including the management of natural resources and environment.

6. ให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนแก่ลูกค้าธนาคารออมสินและประชาชน เพื่อการพัฒนาสังคม
Provide assistance and support to GSB's customers and the general public for social development.

7. ส่งเสริมการปกครองระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขด้วยความเป็นกลาง และไม่ให้การสนับสนุนด้านการเงินหรือทรัพย์สินแก่นักการเมืองหรือพรรคการเมืองใด
Promote democratic constitutional monarchy as a form of government and does not provide financial support to any politician and political party.

8. ส่งเสริม สนับสนุนการศึกษาและการฝึกอบรมในทุกระดับ รวมทั้งเป็นผู้รับใบอนุญาตจัดตั้งสถาบันการศึกษา และดำเนินกิจการที่เป็นประโยชน์ต่อสถาบันการศึกษา
Promote education and training at all levels and operate as a licensee in establishing an educational institution and conduct activities that benefit the institution.

โครงสร้างมูลนิธิออมสินเพื่อสังคม / Structure of GSB Foundation



โครงการเด่นที่สนับสนุนโดยมูลนิธิออมสินเพื่อสังคม
Featured Projects Supported by GSB Foundation

- **วิทยาลัยอาชีวศึกษาออมสินอุปถัมภ์ จังหวัดจันทบุรี ปีการศึกษา 2564**

มูลนิธิออมสินเพื่อสังคมได้จัดตั้งวิทยาลัยอาชีวศึกษาออมสินอุปถัมภ์ เมื่อวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2554 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างโอกาสทางการศึกษาแก่ประชาชนในพื้นที่ ยกระดับคุณภาพชีวิตและความเข้มแข็งให้กับชุมชน ส่งเสริมนักศึกษาให้มีทักษะความรู้ในวิชาชีพ มีนิสัยรักการออม และมีคุณธรรมจริยธรรมในการดำเนินชีวิต โดยวิทยาลัยอาชีวศึกษาออมสินอุปถัมภ์เปิดการเรียนการสอนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ใน 4 สาขาวิชา คือ การบัญชี การตลาด คอมพิวเตอร์ธุรกิจ และการโรงแรม

- **ผลงานนักเรียน**

การแข่งขันทักษะวิชาชีพระดับชาติ จัดโดยสมาคมวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์ฯ ในปี 2564 อยู่ในมาตรการป้องกันโควิด นักเรียนได้เรียนเฉพาะออนไลน์ ไม่มีอุปกรณ์การฝึกซ้อม และด้วยมาตรการที่เข้มงวด ทำให้นักเรียนไม่สามารถเดินทางมาฝึกซ้อมที่วิทยาลัยได้ คงเหลือบางวิชาที่ส่งเข้าแข่งดังนี้

1. ทักษะวิชาการบัญชี ระดับ ปวส. จำนวน 5 คน
2. ทักษะวิชาการบัญชี ระดับ ปวช. จำนวน 5 คน
3. ทักษะระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เบื้องต้น จำนวน 1 คน

- **GSB Vocational College in Chanthaburi Province, 2021 educational year**

GSB Foundation established the GSB Vocational College on 1 February 2011. The objectives of the College consist of providing educational opportunities to local people, enhancing the quality of life and community strength, fostering professional knowledge, savings habits and a sense of morality and ethics in students. The College offers vocational certificate and higher vocational certificate courses in 4 disciplines, namely accounting, marketing, business computing and hotel management.

- **Student achievements**

The national vocational skill competition is organized by the Association of Private Colleges of Technology and Vocational Education of Thailand under the Royal Patronage. In 2021, the College operated under strict COVID-19 prevention measures, with only online classes. Students did not have access to the equipment and were not able to practice at the College. Therefore, the number of subjects in which the College students had entered the competition was limited:

1. Higher vocational certificate accounting skill: 5 students
2. Vocational certificate accounting skill: 5 students
3. Basic computer operating system skill: 1 student

ปีการศึกษา 2564
(พฤษภาคม 2564 - เมษายน 2565)
2021 educational year
(May 2021 - April 2022)

ผู้บริหารและครูประจำ 30 คน
Number of executives and permanent teaching staff: 30

นักเรียนรวม จำนวน 536 คน
Total number of students: 536



- **ผลงานครู**

ครูมีการพัฒนาการเรียนการสอน และเขียนผลการพัฒนาเป็นงานวิจัยส่งประกวด กับสมาคมวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์ฯ ครูส่งวิจัยจำนวน 30 คน ได้รับรางวัล 29 คน คิดเป็นร้อยละ 96.6

- **ผลการทดสอบนักเรียนระดับชาติ**

ผลการทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านอาชีวศึกษา (V-NET) เพื่อวัดความรู้และความคิดของนักเรียนในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 3 (ปวช. 3) และระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส. 2) ในปีการศึกษา 2564 จัดให้มีการสอบเฉพาะระดับ ปวช. 3 เท่านั้น และให้นักเรียนเข้าสอบตามความสมัครใจ

- **Teacher achievements:** The College teachers have developed teaching methods and submitted their research work to the Association of Private Colleges of Technology and Vocational Education of Thailand under the Royal Patronage. 30 teachers had submitted their research work, with 29 or 96.6 percent receiving an award.

- **Vocational National Educational Test (V-NET):** the test evaluates the knowledge and thinking of 3rd year vocational certificate students and higher vocational certificate students. In 2021, the test was organized only for the 3rd year vocational certificate students, and it was optional for them to take the test.

วิทยาลัยฯ มีนักเรียนเข้าทดสอบ V-NET **55** คน
ผลการทดสอบมีคะแนนสูงกว่าหรือเท่ากับคะแนนเฉลี่ยระดับประเทศ **39** คน (ร้อยละ 70.9)
55 College students took the test. 39 of them (70.9 percent) achieved a score of higher or equal to the national average.






- **โครงการพัฒนาวิทยาลัย**

  (1) การทำ MOU กับสถานประกอบการ

  ในปีการศึกษา 2564 มีแผนจัดทำ MOU กับสถานประกอบการกลุ่มรีสอร์ตและโรงแรมเพิ่มขึ้น เพื่อรองรับการจัดการศึกษาระบบทวิภาคีสำหรับนักศึกษาระดับชั้น ปวส. การโรงแรม

  (2) การขยายสาขาวิชา

  วิทยาลัยอาชีวศึกษาออมสินอุปถัมภ์ได้ยื่นเรื่องต่อสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา เพื่อขออนุญาตเปิดสาขาวิชาการโรงแรมเพิ่มเติม ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ในระบบทวิภาคี ซึ่งเริ่มดำเนินการในปีการศึกษา 2564

- **โครงการบริการชุมชน**

  (1) ร่วมมือกับสมาคมคนพิการภาคตะวันออก เปิดพื้นที่ของวิทยาลัยเป็นหน่วยฝึกอบรมอาชีพคนพิการ

  (2) บริการด้านวิชาการให้กับโรงเรียนระดับพื้นฐาน โดยสอนออนไลน์นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 - 3

- **College development projects**

  (1) Concluding MOUs with business operators

  In the 2021 educational year, the College had a plan to conclude MOUs with more resort and hotel operators to support the dual education program for hotel management higher vocational certificate students

  (2) Additional course

  GSB Vocational College submitted a request to the Office of Vocational Education Commission to offer a new dual education course on hotel management at the higher vocational certificate level. The course has become available since the 2021 educational year.

- **Social service projects**

  (1) Worked with the Eastern Association of Disabilities by allowing the use of the College grounds for vocational training for people with disabilities.

  (2) Provided academic services to basic education schools by offering online courses to secondary school students (grade 7 - 9).

การดำเนินงานของมูลนิธิออมสินเพื่อสังคม ปี 2564

- **ด้านการจัดกิจกรรมหารายได้**

เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ยังรุนแรงต่อเนื่องตั้งแต่ต้นปี 2564 และประกอบกับนโยบายรัฐบาลให้ชะลอการจัดกิจกรรมที่รวมกลุ่ม เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 มูลนิธิออมสินเพื่อสังคมจึงได้ชะลอการจัดกิจกรรมหารายได้เพื่อมิให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ตามนโยบายรัฐบาล จนกว่าสถานการณ์จะดีขึ้น

- **การรับบริจาค**

รับเงินบริจาคจากกล่องรับบริจาคที่ตั้งที่สาขาธนาคารออมสิน มียอดบริจาคถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2564 รวมเป็นเงินบริจาคทั้งสิ้น 783,820 บาท

GSB Foundation's Operations in 2021

- **Fundraising activities**

Due to the ongoing COVID-19 pandemic since the beginning of 2021 and the government's restriction on public gatherings to prevent the spread of COVID-19, GSB Foundation had delayed organizing its fundraising activities until the situation improves.

- **Donation**

By 31 December 2021, a total of 783,820 Baht of donation had been received through in-branch donation boxes.

- **ด้านภารกิจเพื่อสังคม**

ภารกิจ	งบประมาณสนับสนุน
1. มอบสิ่งของ วัสดุอุปกรณ์ ป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ให้สำนักงานเขตในพื้นที่เสี่ยงและหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน 15 แห่ง ดังนี้	1,622,994
(1) เขตพญาไท	
(2) เขตหลักสี่	
(3) เขตห้วยขวาง	
(4) เขตคลองสาน	
(5) เขตบางกอกน้อย	
(6) เขตราชเทวี	
(7) อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ	
(8) ภาค 13 - โรงพยาบาลสนาม	
(9) ชุมชนบริเวณโรงงานหมิงตี้	
(10) สถานสงเคราะห์เยาวชนมูลนิธิมหาราช	
(11) สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งชายธัญบุรี	
(12) สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งหญิงธัญบุรี	
(13) สถานคุ้มครองและพัฒนาคนพิการกึ่งวิถี (ชาย)	
(14) สถานคุ้มครองและพัฒนาคนพิการกึ่งวิถี (หญิง)	
(15) วัดแดงธรรมชาติ จังหวัดนนทบุรี	
2. มอบอาหารกล่องพร้อมน้ำดื่มให้บุคลากรทางการแพทย์ เจ้าหน้าที่ และจิตอาสาที่สำนักงานเขตต่าง ๆ ในการออกพื้นที่เชิงรุก เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 รวม 7,000 ชุด	346,000
3. มอบเงินบริจาคช่วยเหลือให้ผู้ประสบความเดือดร้อนด้านที่อยู่อาศัย	320,788
4. มอบเงินช่วยเหลือให้กับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยธนาคารออมสิน สาขาทียูโดม รังสิต	50,000
5. จัดทำผ้าห่มเพื่อมอบให้ผู้ประสบภัยหนาวในพื้นที่ต่าง ๆ จำนวน 1,000 ผืน	120,000
รวมค่าใช้จ่ายภารกิจเพื่อสังคม ปี 2564	**2,459,782**

- **CSR activities**

Activity	Budget (baht)
1. Donation of items and equipment used for preventing the spread of COVID-19 to 15 District Offices and other agencies located in high-risk areas:	1,622,994
(1) Phaya Thai District	
(2) Lak Si District	
(3) Huai Kwang District	
(4) Khlong San District	
(5) Bangkok Noi District	
(6) Ratchathewi District	
(7) Mueang Samut Prakan District, Samut Prakan Province	
(8) Region 13 - Field Hospital	
(9) Community near Ming Dih Chemical Plant	
(10) Maharaj Home for Boys	
(11) Thanyaburi Home for the Destitute (men)	
(12) Thanyaburi Home for the Destitute (women)	
(13) Home for Protection and Development for Persons with Disabilities (men)	
(14) Home for Protection and Development for Persons with Disabilities (women)	
(15) Wat Daeng Thammachat, Nonthaburi Province	
2. Donation of 7,000 sets of food box and water to medical personnel, officials and volunteers at various District Offices working to prevent the spread of COVID-19	346,000
3. Donation of money to help those with housing problems	320,788
4. Donation of money to security officers of GSB TU Dome Rangsit Branch	50,000
5. Providing 1,000 blankets to be distributed to victims of cold weather	120,000
Total expenses of CSR activities in 2021	**2,459,782**







มอบสิ่งของอุปโภคบริโภคและวัสดุป้องกันโรคโควิด 19 ให้แก่สำนักงานเขตพื้นที่และหน่วยงานต่าง ๆ

Handing out of consumable goods and COVID 19 prevention equipment to District Offices and other agencies







GRI
CONTENT INDEX

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

ฝ่ายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
470 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
โทร. 0 2299 8894 (Call Center 1115)
www.gsb.or.th

Corporate Social Responsibility
470 Phahonyothin Road, Samsen Nai, Phaya Thai, Bangkok 10400
Tel. +66 2299 8680 (Call Center 1115)
www.gsb.or.th

Statement of use	Government Savings Bank has reported in accordance with the GRI Standards for the period from 1 January 2021 to 31 December 2021.
GRI 1 used	GRI 1: Foundation 2021
Applicable GRI Sector Standard(s)	-

GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	DISCLOSURE	LOCATION	OMISSION			GRI SECTOR STANDARD REF. NO.	SDG LINKAGE TO DISCLOSURE
			REQUIREMENT(S) OMITTED	REASON	EXPLANATION		
General disclosures							
GRI 2: General Disclosures 2021	2-1 Organizational details	SR 32, 37, 40	A gray cell indicates that reasons for omission are not permitted for the disclosure or that a GRI Sector Standard reference number is not available.				
	2-2 Entities included in the organization's sustainability reporting	SR 4					
	2-3 Reporting period, frequency and contact point	SR 4, 13					
	2-4 Restatements of information	SR 4					
	2-5 External assurance	SR 4					
	2-6 Activities, value chain and other business relationships	SR 35-37, 44					
	2-7 Employees	SR 41-43					SDG 8, SDG 10
	2-8 Workers who are not employees	SR 41-43					SDG 8
	2-9 Governance structure and composition	SR 168 AR 28-58					SDG 5, SDG 16
	2-10 Nomination and selection of the highest governance body	AR 128-130					SDG 5, SDG 16
	2-11 Chair of the highest governance body	SR 168					SDG 16
	2-12 Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts	SR 58, 63-65, 167-173 AR 133					SDG 16
	2-13 Delegation of responsibility for managing impacts	SR 63-65, 167-173					
	2-14 Role of the highest governance body in sustainability reporting	SR 9	a. report whether the highest governance body is responsible for reviewing and approving the reported information, including the organization's material topics, and if so, describe the process for reviewing and approving the information.	Information unavailable/ incomplete	It is under consideration to proceed in the next reporting cycle.		
	2-15 Conflicts of interest	AR 28-58, 190-192					SDG 16
	2-16 Communication of critical concerns	SR 166					
	2-17 Collective knowledge of the highest governance body	AR 150-151					

GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	DISCLOSURE	LOCATION	OMISSION			GRI SECTOR STANDARD REF. NO.	SDG LINKAGE TO DISCLOSURE
			REQUIREMENT(S) OMITTED	REASON	EXPLANATION		
	2-18 Evaluation of the performance of the highest governance body	AR 151					
	2-19 Remuneration policies	AR 148-149	b. describe how the remuneration policies for members of the highest governance body and senior executives relate to their objectives and performance in relation to the management of the organization's impacts on the economy, environment, and people.	Information unavailable/ incomplete	It is under consideration to proceed in the next reporting cycle.		
	2-20 Process to determine remuneration	AR 140, 149					
	2-21 Annual total compensation ratio	-	a. report the ratio of the annual total compensation for the organization's highest-paid individual to the median annual total compensation for all employees (excluding the highest-paid individual);b. report the ratio of the percentage increase in annual total compensation for the organization's highest-paid individual to the median percentage increase in annual total compensation for all employees (excluding the highest-paid individual); c. report contextual information necessary to understand the data and how the data has been compiled.	Information unavailable/ incomplete	It is under consideration to proceed in the next reporting cycle.		
	2-22 Statement on sustainable development strategy	SR 16-17, 20-21					
	2-23 Policy commitments	SR 33-34, 57, 105, 135, 166, 178, 183, 188, 191, 207, 209, 224, 230, 234					SDG 16
	2-24 Embedding policy commitments	SR 62					
	2-25 Processes to remediate negative impacts	SR 40, 58, 158-159, 203					
	2-26 Mechanisms for seeking advice and raising concerns	SR 40					SDG 16
	2-27 Compliance with laws and regulations	SR 175					
	2-28 Membership associations	SR 70, 191					
	2-29 Approach to stakeholder engagement	SR 73-75					
	2-30 Collective bargaining agreements	SR 243					SDG 8
Material topics							
GRI 3: Material Topics 2021	3-1 Process to determine material topics	SR 5-9	A gray cell indicates that reasons for omission are not permitted for the disclosure or that a GRI Sector Standard reference number is not available.				
	3-2 List of material topics	SR 10-11					

GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	DISCLOSURE	LOCATION	OMISSION			GRI SECTOR STANDARD REF. NO.	SDG LINKAGE TO DISCLOSURE
			REQUIREMENT(S) OMITTED	REASON	EXPLANATION		
Digital Innovation							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	SR 40, 57-58, 104-110					
Creating opportunity to access to financial products/services							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	SR 40, 58, 110-121					
Financial Services (FS)-Specific Information Disclosure of Financial Services Sector according to GRI (Local Communities)	FS13 Access points in low-populated or economically disadvantaged areas by type	SR 113-117					SDG 1, SDG 8, SDG 10
Financial literacy							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	SR 40, 57-58, 121-127					
Financial Services (FS)-Specific Information Disclosure of Financial Services Sector according to GRI (Product and Service Labeling)	Initiatives to enhance financial literacy by type of beneficiary (former FS16)	SR 121-127					SDG 1, SDG 8, SDG 10
Responsible lending and investment							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	SR 40, 57-58, 128-133					
Financial Services (FS)-Specific Information Disclosure of Financial Services Sector according to GRI (Product Portfolio)	Policies with specific environmental and social components applied to business lines (former FS1)	SR 129-131					SDG 10
	FS8 Monetary value of products and services designed to deliver a specific environmental benefit for each business line broken down by purpose	SR 132-133					
Social investment and local development							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	SR 40, 57-58, 134-153					
Eco-efficiency							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	SR 40, 57-58, 78-91					
GRI 302: Energy 2016	302-1 Energy consumption within the organization	SR 91					SDG 7, SDG 8, SDG 12, SDG 13
	302-3 Energy intensity	SR 91					SDG 7, SDG 8, SDG 12, SDG 13
	302-4 Reduction of energy consumption	SR 85-87					SDG 7, SDG 8, SDG 12, SDG 13

GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	DISCLOSURE	LOCATION	OMISSION			GRI SECTOR STANDARD REF. NO.	SDG LINKAGE TO DISCLOSURE
			REQUIREMENT(S) OMITTED	REASON	EXPLANATION		
Circular Economy							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	SR 40, 57-58, 92-95					
Customer satisfaction and good experience							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	SR 40, 57-58, 156-163					
Ethics and transparency in business operations							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	SR 40, 57-58, 176-185					
Cyber risk management							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	SR 40, 57-58, 185-190					
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	SR 190					SDG 16
Anti-corruption							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	SR 40, 57-58, 164-166, 191-206					
GRI 205: Anti-Corruption 2016	205-2 Communication and training about anti-corruption policies and procedures	SR 201-202					SDG 16
	205-3 Confirmed incidents of corruption and actions taken	SR 206					SDG 16
Risk management							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	SR 40, 57-58, 207-229					
Investment in human Resources							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	SR 40, 57-58, 229-245					
GRI 404: Training and Education 2016	404-1 Average hours of training per year per employee	SR 243	a. Average hours of training that the organization's employees have undertaken during the reporting period, by: i. gender.	Information unavailable/ incomplete	Improving the data collection process. The complete disclosure of information will report on the next reporting period		SDG 4, SDG 5, SDG 8, SDG 10
	404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	SR 239-241					SDG 8
	404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	SR 244					SDG 5, SDG 8, SDG 10

Remarks: AR – GSB Annual Report 2021
SR – GSB Sustainability Report 2021

แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้อ่านรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี 2564 ธนาคารออมสิน

Questionnaire for Readers of Government Savings Bank Sustainability Report 2021

** จำเป็นต้องตอบ / Required*

1. ความเกี่ยวข้องของท่านกับธนาคารออมสิน*
Your relation with GSB*

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

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

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

3. ท่านอ่านรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี 2564 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ*
What is your purpose of reading GSB Sustainability Report 2021?*

- ○ ทำความรู้จักธนาคารออมสิน / To get to know GSB
- ○ หาข้อมูลประกอบการตัดสินใจเพื่อการใช้บริการ / To gather more information before deciding whether to use any service provided by GSB
- ○ การวิจัย / การศึกษา / To do reseach / Study
- ○ เพื่อทราบและเข้าใจการดำเนินธุรกิจเพื่อความยั่งยืนของธนาคาร / To acknowledge and understand Sustainable Business Operations
- ○ อื่น ๆ / Other.....

4. เนื้อหารายงานและการนำเสนอข้อมูลรายงาน*
Content and Presentation of the Report*

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

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

E ด้านสิ่งแวดล้อม (Planet)

- ○ ประสิทธิภาพเชิงนิเวศ / Eco-efficiency
- ○ เศรษฐกิจหมุนเวียน / Circular Economy

S ด้านสังคม (People)

- ○ นวัตกรรมด้านดิจิทัล / Digital Innovation
- ○ การสร้างโอกาสในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงิน / Creating opportunities to Access Financial Products
- ○ การให้ความรู้ทางการเงิน / Financial Literacy
- ○ การลงทุนและการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ / Responsible Investment and Lending
- ○ การลงทุนทางสังคม และการพัฒนาท้องถิ่น / Social Investment and Local Development

G ด้านเศรษฐกิจ (Profit)

- ○ ความพึงพอใจของลูกค้าและประสบการณ์ที่ดี / Customer's Satisfaction and Good Experience
- ○ การกำกับดูแลกิจการ / Corporate Governance
- ○ จริยธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจ / Ethics and Transparency in the Conduct of Businesses
- ○ การจัดการต่อความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ / Management of the Risks from Cyber Threats
- ○ การต่อต้านทุจริต / Anti-corruption Efforts
- ○ การบริหารความเสี่ยง / Risk Management
- ○ การลงทุนในทรัพยากรบุคคล / Investment in Human Resources
- ○ อื่น ๆ / Other.....

6. ข้อคิดเห็นหรือเสนอแนะอื่น ๆ
Other opinions or suggestions

ข้อคิดเห็นของท่านจักเป็นประโยชน์ยิ่ง ต่อธนาคารออมสิน ที่จะมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมไทย จึงขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่าน มา ณ โอกาสนี้
Your views are highly valueble 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.

ฝ่ายพัฒนาความยั่งยืนและกลยุทธ์องค์กร
Sustainable Development Department, Sustainable Development Strategy Section,
GSB Head Office
470 Phahonyothin Road, Samsen Nai, Phaya Thai, Bangkok 10400

ธนาคารออมสิน
Government Savings Bank

GSB

ฝ่ายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ธนาคารออมสิน
470 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์: 0 2299 8894

Sustainable Development Department, Government Savings Bank
470 Phaholyothin Road, Samsen Nai, Phayathai, Bangkok 10400
Telephone: +66 2299 8894

www.gsb.or.th Call Center 1115