รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี 2561
SUSTAINABILITY REPORT 2018

ธนาคาร ออมสิน
Government Savings Bank

ออมเศรษฐกิจ
Savings Economy

เติบโต ยั่งยืน
ตอบแทนคืนสู่สังคม

ออมสังคม
Savings Society

ออมสิ่งแวดล้อม
Savings Environment

ธนาคารออมสิน I GOVERNMENT SAVINGS BANK

รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี 2561 I SUSTAINABILITY REPORT 2018

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

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

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

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

ISBN 978-616-93253-2-1

พิมพ์
ธันวาคม 2562

จำนวน
2,000 เล่ม

Year of Publication
December 2019

Number of Copies
2,000 copies

สงวนลิขสิทธิ์
All rights reserved.

ดาวน์โหลดรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี 2561 เพียงสแกน QR Code
Download Sustainability Report 2018 by scanning the QR Code

สารบัญ | Contents

106 ปี ธนาคารออมสิน | 106 Anniversary of the Government Savings Bank 4

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้ | About This Report 6

สารจากประธานกรรมการธนาคารออมสิน | Message from Chairman of the Board of Directors 8

สารจากผู้อำนวยการธนาคารออมสิน | Message from President and CEO 10

ภาพรวมธนาคารออมสินในปี 2561 | 2018 Key Performance Indicators 14

บทที่ 1 | Chapter 1

เกี่ยวกับธนาคารออมสิน | About Government Savings Bank

- ประวัติความเป็นมา | History 24
- วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมองค์กร | Vision, Mission, and Organisational Values 25
- ผลิตภัณฑ์และบริการ | Products and Services 27
- ผลการดำเนินงานที่สำคัญ | Significant Performances of the Bank 30
- รางวัลเกียรติยศแห่งปี 2561 | Awards of Prides in 2018 37

บทที่ 2 | Chapter 2

การพัฒนาสู่ความยั่งยืน | Sustainable Development

- การเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญในปี 2561 | Significant Changes in 2018 42
- ยุทธศาสตร์การดำเนินงานของธนาคาร | GSB's Operational Strategy 44
- นโยบายการพัฒนาสู่ความยั่งยืน | Sustainable Development Policy 47
- การกำหนดประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ | Determining Key Sustainability Issues 57
- การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | Participation of Stakeholders 67

บทที่ 3 | Chapter 3

ออมเศรษฐกิจ | Savings Economy

- การกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง การควบคุมและการตรวจสอบภายในโดยมีธรรมาภิบาล | Corporate Governance, Risk Management, Internal Control and Audit with Good Governance 74
- การพัฒนานวัตกรรม ผลิตภัณฑ์ บริการ และขยายธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสร้างและส่งมอบคุณค่าและประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า ด้วยช่องทางและการบริการที่เหมาะสม | Development of Innovations, Products, and Services and Expansion of Electronic Transactions to Create and Pass on Values and Good Experience to Customers through Appropriate Channels and Services 96
- การพัฒนาความเข้มแข็งแก่ประชาชนฐานรากตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง | Strengthening Grassroots People in Accordance with the Sufficiency Economy Philosophy 106
- การบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศให้รองรับและสนับสนุนธุรกิจในยุคดิจิทัล และการเพิ่มประสิทธิภาพการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ | Managing Information Technology to Accommodate and Support Businesses in the Digital Era and Enhancing the Efficiency of Information Technology Security 121
- ยกระดับการส่งเสริมการออมและสร้างวินัยทางการเงิน | Promoting Savings and Creating Financial Discipline 125

บทที่ 4 | Chapter 4
ออมสังคม | Savings Society

- การเพิ่มศักยภาพโครงสร้างพื้นฐานขององค์กรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล | Enhancing the Organisation's Fundamental Capabilities in Response to Changes in the Digital Age 138
- การพัฒนาทางเทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย และปลอดภัย | Technology and Innovation Development for Customer Convenience, Speed, Easy Access, and Security 156
- ดำเนินงานอย่างมีธรรมาภิบาล โดยรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง | Operate with Good Corporate Governance, Responsibility towards the Economy, Society and Environment, in Accordance with the Sufficiency Economy Philosophy 163

บทที่ 5 | Chapter 5
ออมสิ่งแวดล้อม | Savings Environment

- การสร้างและส่งเสริมจิตสำนึกในการดูแลและรักษาสิ่งแวดล้อม | Creating and Promoting Consciousness of Environmental Conservation and Protection 174
- ดำเนินนโยบายเพื่อลดการใช้ทรัพยากร ลดการสูญเสีย และลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม (Eco-Efficiency) | Implementing Policies to Reduce Resource Consumption, Waste, and Environmental Impact (Eco-Efficiency) 181

บทที่ 6 | Chapter 6
มูลนิธิออมสินเพื่อสังคม | GSB Foundation

- วัตถุประสงค์ของมูลนิธิออมสินเพื่อสังคม | Purposes of GSB Foundation 194
- สารจากประธานมูลนิธิออมสินเพื่อสังคม | Message from the Chairperson of the Board of GSB Foundation 195
- โครงการเด่นที่สนับสนุนโดยมูลนิธิออมสินเพื่อสังคม | Featured Projects Supported by GSB Foundation 196
- การดำเนินงานของมูลนิธิออมสินเพื่อสังคมในปี 2561 | GSB Foundation's Operations in 2018 199
- โครงการส่งเสริมจิตอาสา มูลนิธิออมสินเพื่อสังคม | Promoting the Volunteering Spirit of GSB Foundation 203
- ภาพกิจกรรมเด่นของมูลนิธิออมสินเพื่อสังคม | Pictures of Featured Activities of GSB Foundation in 2018 205

GRI Content Index 208

๑๐๖ ปี
ธนาคารออมสิน

๑ เมษายน พุทธศักราช ๒๕๖๒

น้อมสำนึกในพระมหากรุณาธิคุณ
พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ผู้พระราชทานกำเนิดคลังออมสิน

๑๐๖ ปี ธนาคารออมสิน

เติบโต ยั่งยืน ตอบแทนคืนสู่สังคม

ธนาคารออมสินถือกำเนิดโดยพระราชประสงค์ของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ ๖ ที่ทรงตระหนักถึงความสำคัญของการเก็บรักษาทรัพย์ให้ปลอดภัยจากโจรผู้ร้าย โดยทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติจัดตั้งคลังออมสินขึ้น เมื่อวันที่ ๑ เมษายน พุทธศักราช ๒๔๕๖ ด้วยพระราชปณิธานที่จะให้คลังออมสินเป็นที่เก็บรักษาทรัพย์สินอย่างปลอดภัย และฝึกฝนให้ราษฎรรู้จักเก็บออมทรัพย์อย่างถูกวิธี ซึ่งคลังออมสินได้ยืนหยัดในการทำหน้าที่นี้ตลอดมา โดยได้รับพระมหากรุณาธิคุณจากพระมหากษัตริย์แห่งพระบรมราชวงศ์จักรีทุกพระองค์ และในปีพุทธศักราช ๒๔๘๙ พระบาทสมเด็จพระมหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ยกฐานะคลังออมสินขึ้นเป็น **“ธนาคารออมสิน”** โดยตราพระราชบัญญัติธนาคารออมสินขึ้นเพื่อรองรับกับความก้าวหน้าของกิจการคลังออมสิน และเปิดดำเนินการในรูปแบบธนาคารตั้งแต่เมื่อวันที่ ๑ เมษายน พุทธศักราช ๒๔๙๐ และจากรากฐานอันมั่นคงของคลังออมสินสู่การเป็นธนาคารออมสิน จวบจน ๑๐๖ ปีในวันนี้ ธนาคารได้ยึดมั่นดำเนินงานโดยมุ่งพัฒนาบริการทางการเงินที่ตอบโจทย์ความต้องการของพี่น้องคนไทยทุกกลุ่ม และเป็นพลังขับเคลื่อนเดินหน้าประเทศไทยสู่การร่วมพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก สร้างโอกาสให้ทุกอาชีพ ส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น พัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของคนไทยในทุกด้าน เพราะความมั่นคงก้าวหน้าของธนาคารออมสินมิใช่ดำรงตนในฐานะสถาบันการเงินของประเทศไทยเท่านั้น หากยังหมายรวมถึงสถาบันการเงินของคนไทยที่พร้อมทำหน้าที่ให้สังคมไทยเป็นสังคมแห่งความสุขที่ยั่งยืนตลอดไป

106th Anniversary of the Government Savings Bank

Sustainable Growth, Making Contribution to Society

The Government Savings Bank (GSB) was established from the gracious intention of King Vajiravudh (King Rama VI) who realised the importance of keeping money and assets against thieves. King Vajiravudh enacted an Act establishing a **“Savings Office”** on 1 April 1913 with his intention to encourage his people to have a safe place for asset storage and learn to save. The Savings Office had continued its mission with the blessings and grace from each King of the Chakri dynasty. In 1946, King Bhumibol Adulyadej The Great enacted the Government Savings Bank Act thereby upgrading the Savings Office to the Government Savings Bank in order to accommodate the growth and expansion of the savings business. The Bank began its operations on 1 April 1947. The strong foundation of the Savings Office led to the stable growth of the Government Savings Bank. Until 106 years today, the Bank has been committed to continuing its development of financial services which correspond to the demands of all groups of the Thai people. The Bank aims to drive Thailand towards the development of grassroots economy, provision of opportunities for all, support of local wisdom, and enhancement of quality of life in all aspects. The progressive stability of GSB does not maintain its position as a financial institution of Thailand, but they also arise from being a financial institution of Thai people that is ready to move Thai society forward towards becoming a sustainable society of happiness.

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้
About This Report

รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนปี 2561 ของธนาคารออมสินฉบับนี้ จัดทำขึ้นเป็นฉบับที่ 4 หลังจากที่ได้จัดทำรายงานฉบับแรกขึ้นในปี 2558 (ธนาคารมีการจัดทำรายงานความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมแยกออกมาจากรายงานประจำปี ตั้งแต่ปี 2552 และเปลี่ยนชื่อเป็น รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนในปี 2558) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดเผยข้อมูลทั้งในเชิงข้อมูลทั่วไปขององค์กร แนวทางการบริหารจัดการ และผลการดำเนินงานที่สะท้อนผลกระทบด้านความยั่งยืนของธนาคารอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี ครอบคลุมมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทุกกลุ่ม โดยจัดทำแยกออกจากรายงานประจำปีธนาคารออมสิน 2561 (Annual Report 2018)

ขอบเขตการรายงาน

การเปิดเผยข้อมูลผลการดำเนินงานครอบคลุมผลการดำเนินงานของธนาคารในพื้นที่สำนักงานใหญ่และสำนักงานสาขาทั่วประเทศ จำนวน 1,061 แห่ง ระหว่างรอบการรายงานตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ถึง 31 ธันวาคม พ.ศ. 2561 อ้างอิงตามกรอบการรายงานสากล Global Reporting Initiative (GRI) ฉบับ GRI Standards ใช้รูปแบบการอ้างอิง GRI Standards Reference โดยได้ระบุหน้าแสดงข้อมูลตามรายการตัวชี้วัด GRI Standards ไว้ในตารางตัวชี้วัดของ GRI Content Index พร้อมทั้งได้นำเสนอความเชื่อมโยงระหว่างการดำเนินงานของธนาคารกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ เพื่อแสดงให้เห็นความมุ่งมั่นที่จะตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและเป้าหมายสำคัญในการพัฒนาความยั่งยืนของประเทศไทยและของโลก

การรับรองจากหน่วยงานภายนอก

ข้อมูลผลการดำเนินงานทางการเงินในรายงานฉบับนี้ ได้รับการสอบทานข้อมูลทางการเงินระหว่างกาลโดยผู้สอบบัญชีและงบการเงินสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ประกอบด้วยงบแสดงฐานะการเงินที่แสดงเงินลงทุนตามวิธีส่วนได้เสีย และงบแสดงฐานะการเงินเฉพาะธนาคาร ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2561 และงบกำไรขาดทุนและกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่นที่แสดงเงินลงทุนตามวิธีส่วนได้เสีย และงบกำไรขาดทุนและกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่นเฉพาะธนาคารว่า มีความถูกต้องตามที่ควรในสาระสำคัญตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน

ข้อมูลการรายงานการจัดการพลังงานภายในองค์กร ได้รับการสอบทานโดยผู้รับผิดชอบด้านพลังงานของอาคารควบคุม

ส่วนผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนของธนาคารที่นำเสนอในรายงานฉบับนี้ เป็นข้อมูลที่อยู่ในความรับผิดชอบของธนาคาร และผู้บริหารธนาคารพิจารณาแล้วเห็นว่า มีความเกี่ยวข้องและสร้างคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

The Sustainability Report 2018 is the fourth publication since the first report was published in 2015 (the Bank had produced separate Social and Environment Responsibility Reports since 2009. The report was then renamed the Sustainability Report in 2015). The objective of the report is to present the organisation's general information, management approach, and operating performance that reflect the impact of the Bank's sustainability on various aspects such as the economy, society, and the environment towards all important stakeholders. This report is published separately from the 2018 Annual Report.

Scope of the Report

The report covers information on the operating performance of the GSB head office and its 1,061 branch offices nationwide for the period 1 January to 31 December 2018, using the Global Reporting Initiative's GRI Standards with GRI Standards Reference. The pages showing information according to indicators of GRI Standards are specified in the GRI Content Index indicator table. The linkages between the Bank's undertakings and the Sustainable Development Goals (SDGs) are also present in order to reflect the commitment of the Bank towards the expectations of stakeholders and important goals in the sustainable development of Thailand and the world.

External Certification

The information on the interim financial operating performance in this report was audited by auditors of the State Audit Office of the Kingdom of Thailand. The information included the statement of financial positions showing investment funds by equity method and statement of financial position of the Bank on 31 December 2018, profit and loss statement, other net profit and loss statement which shows investment according to equity method, and other net profit and loss statement of the Bank. Auditing was carried out to ensure the accuracy in terms of the substance in accordance with the financial reporting standard.

Information on the organisation's energy management has been verified by the personnel responsible for energy of controlled premises.

The results of the Bank's undertakings on sustainable development specified in this report are information that is under the responsibility of GSB. The Bank's executives have considered and resolved that such information relates and adds value for all groups of stakeholders.

ธนาคาร
ออมสิน
Government Savings Bank

ช่องทางการเผยแพร่รายงาน

- เว็บไซต์ www.gsb.or.th หัวข้อ **“เกี่ยวกับธนาคาร”** หัวข้อย่อย **“รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน”**
- เอกสารเผยแพร่รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนของธนาคารออมสินประจำปี 2561 พิมพ์ด้วยหมึกพิมพ์จากถั่วเหลืองที่ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ในรูปแบบภาษาไทยและภาษาอังกฤษ จำนวน 2,000 เล่ม
- สื่ออิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบซีดี จำนวน 100 แผ่น

ผู้ติดต่อเกี่ยวกับการจัดทำรายงานและการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน
ฝ่ายพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม ธนาคารออมสิน
470 ถนนพหลโยธิน เขตพญาไท
กรุงเทพฯ 10400
โทร. 0-2299-8680 Call Center 1115
อีเมล CSR@gsb.or.th

Distribution Channels

- Website www.gsb.or.th Topic **“Corporate Social Responsibility”**, subtopic **“Sustainability Report”**
- The Government Savings Bank’s 2018 Sustainability Report is printed with soy ink which does not pose danger to your health and is environment-friendly. The Report is published in Thai and English totalling 2,000 copies.
- Electronic format in the form of CD totalling 100 copies.

Contact for the publication of and the Bank’s undertakings for Sustainability
Social and Environment Development Department, Government Savings Bank
470 Phahonyothin Rd., Phayathai, Bangkok 10400
Tel. 0-2299-8680 Call Center 1115
E-mail: CSR@gsb.or.th

สารจาก ประธานกรรมการ ธนาคารออมสิน

Message from Chairman of the Board of Directors

นายอำนวย ปรีมนวงศ์

ประธานกรรมการธนาคารออมสิน

Mr. Amnuay Preemonwong

GSB Chairman of the Board of Directors

ธนาคารออมสินเป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง ซึ่งมีบทบาทที่สำคัญในการเป็นพลังขับเคลื่อนตามกรอบยุทธศาสตร์ชาติในการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำและสร้างความเป็นธรรมในสังคม การสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจให้เติบโตได้ตามศักยภาพและมีเสถียรภาพ รวมทั้งการเพิ่มศักยภาพชุมชนและเศรษฐกิจฐานรากให้มีความเข้มแข็ง โดยมีเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals) ที่มองการพัฒนาเป็นมิติของเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ให้มีความเชื่อมโยงกันและนำไปสู่การปฏิบัติให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างจริงจัง

ในปี 2561 ธนาคารได้กำหนดยุทธศาสตร์ เป้าหมายและทิศทางการดำเนินงาน เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ภายใต้ยุทธศาสตร์ธนาคารออมสินกับยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564) และนโยบายประเทศไทย 4.0 ที่มีความเชื่อมโยงกัน ทั้งนี้ธนาคารออมสินได้มุ่งเน้นภารกิจที่สำคัญในการเป็นสถาบันการเงินเพื่อการพัฒนา ในการสร้างโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงแหล่งเงินทุนอย่างทั่วถึง เพื่อลดความ

The Government Savings Bank (GSB) is a state-owned enterprise under the Ministry of Finance, with a crucial role in the realisation of the National Strategy concerning the problems of inequality and social justice, strengthening the economy to ensure stable growth according to the country's potentials, as well as enhancing the potentials of and strengthening the community and grassroots economy. This role is guided by the Sustainable Development Goals that views development as encompassing economic, social, and environmental dimensions, all of which are interlinked and should be implemented into concrete outcomes.

In 2018, GSB formulated the strategy, goals, and operational direction on sustainable development, taking into account the GSB strategy, National Strategy, 12th National Economic and Social Development Plan (2017 - 2021), and Thailand 4.0, all of which are interconnected. GSB focuses on its core missions to be a financial institution for development, to create opportunities for people to access capital which will reduce social disparities;

SAGE FROM CHAIRMAN
HE BOARD OF DIRECTORS

เหลื่อมล้ำในสังคม ควบคู่กับการส่งเสริมการออม การสร้างวินัยทางการเงิน และให้ความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy) เพื่อสร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจฐานราก ตลอดจนการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการและให้บริการทางการเงิน และการเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีทางการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้การบริหารจัดการองค์กรที่มั่นคง โปร่งใส และยั่งยืน

ในนามคณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหาร และพนักงานธนาคารออมสิน มีความมุ่งมั่น ตั้งใจในการดำเนินงานตามกรอบยุทธศาสตร์ชาติเพื่อการพัฒนาประเทศสู่ความมั่งคั่งและยั่งยืนที่ตอบสนองการพัฒนาในหลายมิติ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ภายใต้การบริหารจัดการที่มีธรรมาภิบาล และเป็นองค์กรคุณธรรม

to promote savings, financial discipline, and financial literacy, in order to strengthen the grassroots economy; to enhance the ability to compete through the use and application of information technology and innovation in the management and provision of financial services; and to ready our personnel to effectively, transparently, and sustainably meet the challenges of changing financial technology (Fintech).

On behalf of the GSB Board of Directors, Executives, and officers, it is our commitment and determination to operate GSB in accordance with the National Strategy, to develop Thailand into a prosperous and sustainable nation that can respond to multi-dimensional development needs – economic, social, and environmental, and doing so under sound management with good governance and as an ethical organisation.

(นายอำนวย ปรีมนวงศ์)
ประธานกรรมการธนาคารออมสิน
(Mr. Amnuay Preemonwong)
GSB Chairman of the Board of Directors

สารจากผู้อำนวยการธนาคารออมสิน ปี 2561

Message from President and CEO 2018

นายชาติชาย พยุหนาวีชัย

ผู้อำนวยการธนาคารออมสิน

Mr. Chatchai Payuhanaveechai

GSB President and CEO

จากพระราชปณิธานของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 ในการตั้งคลังออมสิน เมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2456 เพื่อทำหน้าที่เป็นสถาบันการเงินเพื่อการออมของประเทศ สู่ปีที่ 106 ธนาคารออมสินยังคงยึดมั่นในการเป็นธนาคารที่จะสร้างความสุขให้ประชาชนชาวไทย ดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยตระหนักถึงธรรมาภิบาลและการกำกับดูแลกิจการที่ดี

ในปี 2561 ภายใต้เป้าหมาย **"GSB The Best & Biggest Local Bank in Thailand"** มุ่งมั่นที่จะเป็นธนาคารที่ดีที่สุด ยิ่งใหญ่ที่สุด และมีความล้ำสมัย ด้วยวิสัยทัศน์ในการเป็นผู้นำในการส่งเสริมการออม เพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน เสริมสร้างความสุขและอนาคตที่มั่นคงของประชาชน น้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของพระบาทสมเด็จพระมหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร มาใช้ในการดำเนินกิจการ และยังคงนำเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ มาใช้สร้างโลกสีชมพู ด้วยหลัก 3 ออม คือ

ออมเศรษฐกิจ

ดำเนินงานบนภารกิจด้านส่งเสริมการออม และสร้างวินัยทางการเงิน ให้ความสำคัญกับการปลูกฝังการออมในกลุ่มเด็กและเยาวชนผ่านโครงการธนาคารโรงเรียนธนาคารออมสิน ที่ดำเนินงานมายาวนานถึง 20 ปี ยกระดับสู่ Virtual School Bank ที่จูงใจให้เด็กและเยาวชนคนรุ่นใหม่ได้รับความรู้และสามารถออกแบบการออมด้วยตัวเองได้ในโลกเสมือนจริง จนได้รับรางวัล

From the establishment of the **"Savings Office"** by His Majesty King Vajiravudh (King Rama VI) on 1 April 1913, as a financial institution for national savings, now in its 106th year, GSB remains committed to being a bank that brings happiness to the Thai people, conducting its business with social and environmental responsibility as well as corporate governance.

In 2018, the Bank sets its sight on the goal **"GSB The Best & Biggest Local Bank in Thailand"**, to become the best, biggest, and most innovative bank. We strive to achieve this through the vision of being a leader in promoting savings for national sustainable development, bringing happiness to and building a secure future for the people, and applying the sufficiency economy philosophy of His Majesty King Bhumibol Adulyadej The Great, to business operations. Moreover, the Bank continues to follow the United Nations' Sustainable Development Goals (SDGs) to create the Pink World through 3 savings:

Savings Economy

Entails several aspects. It includes the Bank's mission to promote savings and develop financial discipline, which focuses on instilling a savings habit in children and youth for 20 years through GSB School Banks. The project was reinvented and updated as **"Virtual School Bank by GSB"**, to entice new generations of

SSAGE FROM PRESIDENT AND CEO 2018

"High Commended" Best CSR Initiative จากงาน 9th Annual Retail Banker International Asia Trailblazer Summit and Awards 2018 ประเทศสิงคโปร์ ในปี 2560 และรางวัลชมเชย ด้านนวัตกรรมระดับองค์กร รางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่น ประเภทนวัตกรรมดีเด่น ด้านนวัตกรรม ประจำปี 2561

ยกระดับให้ประชาชนทุกกลุ่ม ทุกช่วงวัย ก้าวพ้นจากความยากจน โดยใช้กลไก 3 สร้าง ได้แก่ 1. สร้างรายได้/อาชีพ ผ่านโครงการออมสินยุวพัฒน์รักษ์ถิ่น และโครงการมหาวิทยาลัยประชาชน 2. สร้างตลาด ด้วยการจัดตลาดนัดวายุภักษ์ ตลาดนัดประชารัฐสีชมพู ร้านค้าประชารัฐ Thailand Street Food และ e-Marketplace 3. สร้างประวัติทางการเงิน โดยส่งเสริมการรับชำระเงินผ่าน QR Payment (MyMo Pay และ GSB Pay)

ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการ SMEs และ SMEs Startup ในทุกด้าน ตั้งแต่สนับสนุนเงินทุนตั้งต้นธุรกิจ รวมถึงอบรมให้ความรู้เพื่อพัฒนาธุรกิจให้มีนวัตกรรมนำไปสู่การพัฒนาประเทศ ผ่านโครงการประกวด **"ออมสิน จากร้อยสู่เงินล้าน"** ซึ่งจัดต่อเนื่องมาเป็นปีที่ 6 สนับสนุนการให้บริการสินเชื่อ และการร่วมทุน เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง โดยธนาคารได้ขยายศูนย์ธุรกิจลูกค้า SMEs ทั่วประเทศจำนวน 82 ศูนย์ ในปี 2561

ดูแลกลุ่มผู้สูงวัยรองรับการก้าวเข้าสู่ Ageing Society ของประเทศ โดยมีธนาคารผู้สูงวัยที่ให้บริการทางการเงินที่เหมาะสม ทั้งเงินฝาก สินเชื่อ โดยเฉพาะสินเชื่อ Reverse Mortgage ที่เปิดให้บริการเป็นแห่งแรกของประเทศ เพื่อช่วยให้ผู้สูงอายุมีหลักประกันด้านรายได้อย่างมั่นคง ควบคู่กับการพัฒนาคุณภาพชีวิต

ออมสังคม

"มากกว่าการธนาคาร ธนาคารเพื่อสังคม" พร้อมสร้างสรรค์พัฒนาสังคมในทุกด้าน เพื่อสร้างความสุขที่ยั่งยืนให้แก่คนไทย ผ่านโครงการต่าง ๆ ที่ช่วยสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิต สร้างความอยู่ดีกินดี สร้างงาน สร้างรายได้ ส่งเสริมภูมิปัญญา และสร้างคุณค่าของชีวิต เช่น โครงการค่ายพัฒนาศักยภาพเด็กและเยาวชน ในความดูแลของกรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม

children and youth. With Virtual School Bank by GSB, they can design their own savings schemes similar to the real world. The project was awarded **"High Commended"** Best CSR Initiative at the 9th Annual Retail Banker International Asia Trailblazer Summit and Awards 2018, Singapore; and commendation prize for organisational innovation, in the category of outstanding innovation, at the State-Owned Enterprise Award 2018

The Bank aims to lift people of all groups and ages out of poverty using 3 mechanisms: 1. Creating incomes and jobs through projects such as GSB Yuwaphat Rakthin Project and People's University; 2. Creating markets by organising Civil State Market Fair, Pink Public Market Fair, Thailand Street Food and e-Marketplace; 3. Creating financial profiles by promoting the use of QR payment (MyMo and GSB Pay)

The Bank promotes SMEs and SMEs Startup and develops their potentials in all aspects, including providing seed funding; business development training on innovation for national development through the **"GSB 100 to Million"** competition, which has been organised annually for the past 6 years; and provision of loans and co-funding services, to enable entrepreneurs to run their businesses uninterrupted. In 2018, the Bank expanded 82 business centres for SME customers nationwide.

As Thailand is becoming an ageing society, banking for elderly people with suitable financial services, including savings and loans. The Bank is the first institution in Thailand to provide reverse mortgages, to ensure income security and better quality of life for senior citizens.

Savings Society

Underlines what it means to be **"Beyond Banking, a Bank for Society"**. The Bank is ready to improve every aspect of society for the Thai people's sustainable happiness. There are several projects that promote better quality of life, better livelihoods, job creation, wealth creation, knowledge enhancement, and values of

(ปีที่ 6) โครงการช่วยเหลือคนพิการ โครงการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ โครงการชุมชนประชารัฐสีชมพู (ปีที่ 3) โครงการธนาคารภูมิปัญญา ร่วมกับ 16 สถาบันการศึกษา พัฒนานวัตกรรมจากฐานภูมิปัญญาท้องถิ่น ต่อยอดสู่โครงการออมสินยุวพัฒน์รักษ์ถิ่น และโครงการมหาวิทยาลัยประชาชน ซึ่งมีสถาบันอุดมศึกษากว่า 30 แห่ง เป็นเครือข่ายดูแลส่งเสริม และพัฒนาอาชีพให้กับประชาชน เป็นต้น

ออมสิ่งแวดล้อม

สร้างและส่งเสริมจิตสำนึกในการดูแลและรักษาสิ่งแวดล้อม ให้กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของธนาคาร เห็นถึงความสำคัญของการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและรักษาสิ่งแวดล้อม เช่น โครงการฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม: การจัดการน้ำ กิจกรรมเยาวชนสัมพันธ์ ปลูกฝังจิตสำนึกให้ตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างเหมาะสมให้กับกลุ่มเยาวชน

ดำเนินนโยบายเพื่อลดการใช้ทรัพยากร ลดการสูญเสีย และลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม (Eco-Efficiency) เช่น การออกแบบใช้งานอาคารนวัตกรรมอนุรักษ์พลังงาน การใช้ระบบโซลาร์เซลล์แบบ On-grid ช่วยลดอัตราการใช้พลังงานไฟฟ้าภายในสำนักงาน และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก สนับสนุนการจัดซื้อและการจัดหาที่ยั่งยืน (Green Procurement)

สำหรับทิศทางการดำเนินงานในปี 2562 ของธนาคาร ภายใต้แนวคิด **“GSB WAY วิถีออมสิน เติบโต ยั่งยืน ตอบแทนคืนสู่สังคม”** โดยมีค่านิยม **“GSB WAY 2019 วิถีออมสินยุคใหม่ เติมเต็มสังคมไทย ก้าวไกลเหนือขีดจำกัด”** ซึ่งประกอบด้วย **“เติมเต็มสร้างคุณค่าสังคมไทย” “คิดใหม่ก้าวไกล ใฝ่สร้างสรรค์”** และ **“มุ่งมั่นสานต่อเหนือขีดจำกัด”** ด้วยความพร้อมทั้งทางด้านกลยุทธ์ในการดำเนินงาน และความตั้งใจของบุคลากรทุกระดับธนาคารขอให้สัญญาว่า เราจะมุ่งมั่นและทุ่มเทเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความสุข ความมั่นคง และความยั่งยืนให้แก่สังคมและประชาชนชาวไทย เราจะเป็นธนาคารที่อยู่ในใจของประชาชนทุกคน เพราะธนาคารออมสินเราดูแลคุณมากกว่าใคร

life, such as the Children and Youth Development Camp, under the purview of the Department of Probation, Ministry of Justice (6th year); project to help people with disabilities; project to develop the potentials of senior citizens; Pink Public Community Project (3rd year); Wisdom Bank Project; collaborating with 16 educational institutions to spur innovation from applying local wisdom; GSB Yuwaphat Rakthin Project; and People’s University in which more than 30 higher education institutions participate and form a network that promotes and develops careers for the people.

Savings Environment

Means forging and fostering a conscience of environmental conservation for the Bank’s stakeholders, so that they recognise the importance of efficient use of resources and environmental conservation. One example is the Bank’s project on natural resources and environmental restoration: water management and youth relations activities that raise their awareness about the gravity of environmental problems and the importance of efficient use of natural resources.

The Bank has adopted an Eco-Efficiency policy to reduce resource consumption, excesses, and environmental impact: for example, the use of energy-conserving innovation for building design and on-grid solar cells, which reduce the amount of in-house electricity consumption and greenhouse gas emission; and the implementation of Green Procurement.

The direction in 2019 for GSB is guided by the concept **“GSB WAY: GSB Way, Growth, Sustainable, Giving Back to Society”**. This is supplemented by the values **“GSB WAY 2019: Modern GSB Way, Complementing Thai Society, Progressive and Beyond the Boundary”** which are consisted of **“Giving for the Greater Good”**, **“Seeking the Next Possibility”** and **“Brave Beyond the Boundary”**. With our readiness both in terms of operational strategy and commitment of personnel at all levels, GSB promises to devote and dedicate our efforts to contribute to creating happiness, prosperity and sustainability for Thai society and Thai people. We will be a bank in everyone’s heart because at GSB, **“We take better care of you than anyone else.”**

(นายชาติชาย พยุหนาวีชัย)
ผู้อำนวยการธนาคารออมสิน
(Mr. Chatchai Payuhanaveechai)
GSB President and CEO

ธนาคารออมสิน
มีบาลเป็นประกัน

ภาพรวมธนาคารออมสินในปี 2561
2018 Key Performance Indicators

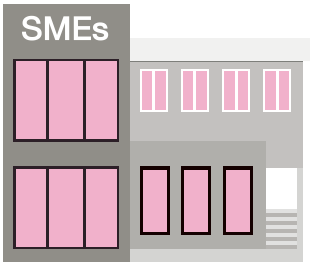
เพิ่มศักยภาพโครงสร้างพื้นฐานขององค์กรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล
Increase Capabilities of the Organisation's Infrastructure to Cope with Changes in the Digital Era

OVERVIEW

1 บริหารจัดการโครงสร้างองค์กรและกระบวนการ
Management of Organisation's Structure and Processes

18 แห่ง (offices)

จัดตั้งสำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อย
Establish retail/micro loan approval offices

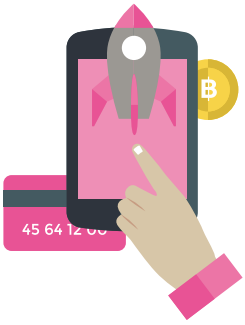


82 ศูนย์ (hubs)

จัดตั้งศูนย์ย่อยธุรกิจลูกค้า SMEs
Establish SMEs customer hubs

ออกแบบโครงสร้างธุรกิจ
Digital Business and Fintech
Design business structure for digital business and fintech

บริหารอัตรากำลังสู่
Digi-Thai Banking
(Workforce Transformation)
Workforce management towards Digi-Thai Banking (Workforce Transformation)



2 บริหารและพัฒนาบุคลากร
Management and Development of Human Resources

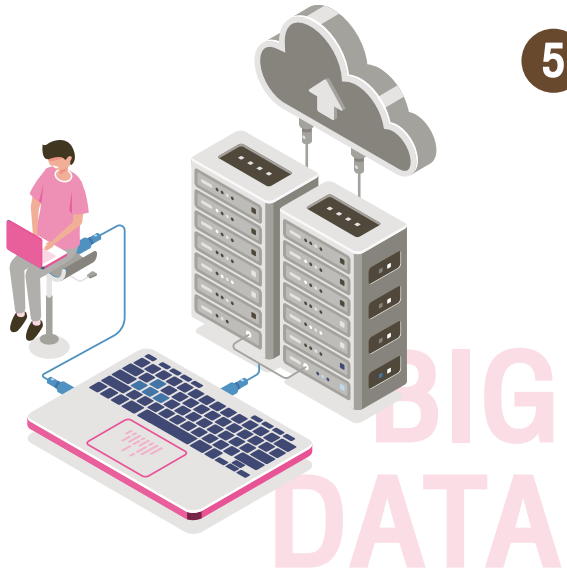
- ฝึกอบรม สัมมนา Trainings and seminars **42,388** คน/persons
- E-Learning **21,057** คน/persons **100** หลักสูตร/courses
- Talent **76** คน/persons
- พัฒนาระบบงาน **Mobile HR** Mobile HR system development

3 พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจ
Development of Information Technology to Support Business Undertakings

- ระบบงานรองรับนโยบาย **National e-Payment**
  Work system to support National e-Payment
- ระบบงานรองรับนโยบาย **Digital Identity**
  Work system to support Digital Identity policy
- จัดหาระบบ **API Management**
  Procurement of API management system
- จัดหาระบบ **Card M Pre-Production**
  Procurement of Card M Pre-Production system

4 แผนพัฒนาเครื่องมือบริหารความเสี่ยงและการตรวจสอบเชิงป้องกัน
Plan to Develop Risk-management Tools and Preventive Inspection

- ระบบงานสารสนเทศด้าน **AML/CFT**
  AML/CFT information system
- ระบบงานแบบจำลอง **Credit Risk Rating**
  (รองรับการเชื่อมโยงกับระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ)
  Credit Risk Rating Model work system
  (accommodates linkages with loan approval system)
- แบบจำลอง **Collection Scoring**
  Collection Scoring Model
- แบบจำลอง **Application Scoring**
  (บัตรเครดิต/บัตรเงินสด)
  Application Scoring Model (credit cards/cash cards)
- แบบจำลอง **Credit Scoring**
  (สำหรับลูกค้าสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม วงเงินไม่เกิน 20 ล้านบาท)
  Credit Scoring Model
  (for small business loan customers with loan limit of no more than 20 million baht each)
- แบบจำลอง **Behaviour Scoring**
  Behaviour Scoring Model



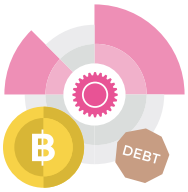
5 แผนงานบริหารจัดการและวิเคราะห์ Big Data
Plan to Manage and Analyse Big Data

- พัฒนาระบบงาน **Data Virtualisation**
  Development of Data Virtualisation work system
- ปรับปรุงฐานข้อมูล **Data Warehouse**
  (เพื่อให้มีฐานข้อมูลของลูกค้าจากธุรกิจที่ให้บริการร่วมกับพันธมิตร)
  Data warehouse database development
  (in order to have a database of business customers who offer services with partner)
- พัฒนาเครื่องมือสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก
  Develop tools for in-depth data analysis

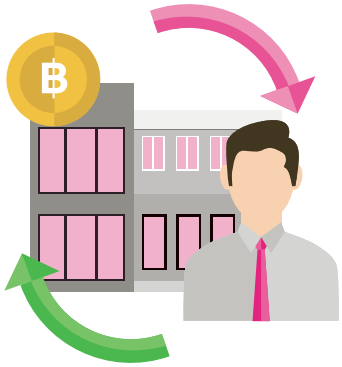
เสริมสร้างความเข้มแข็งทางการเงิน
Enhance Financial Strengths

เศรษฐกิจ/Economy

พัฒนาระบบบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน
Develop asset and debt management system



บริหารและพัฒนาระบบการบริหารจัดการหนี้
Manage and develop debt management system



จัดตั้งศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ค้างชำระ
Establish centres to control and manage overdue debts

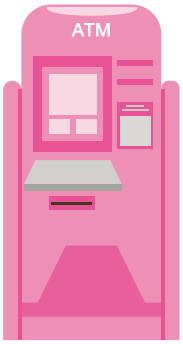
74 ศูนย์/centres **18** เขต/regions

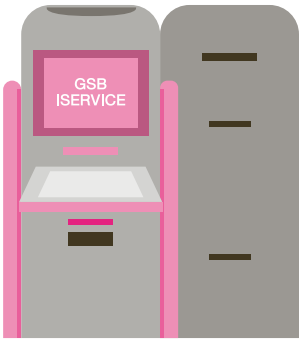
นวัตกรรมทางการเงินในยุคดิจิทัล
Financial Innovations in the Digital Era

ส่งเสริมการตลาดธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์

MyMo / Digital Banking

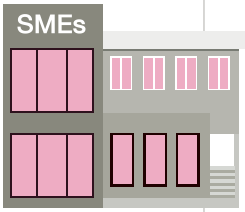
Promote electronic business marketing





- Digital Branch **5** แห่ง/branches
- บริการเปิดบัญชีผ่านเครื่อง **Smart Device**
  Account opening service through Smart Device

พัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการ SMEs Startup/SMEs
Development of capabilities of SMEs Startup/SMEs



- โครงการ **GSB Innovation Club**
  GSB Innovation Club project
  - GSB Innovation Club by GSB Startup **20** แห่ง/clubs
  - กิจกรรม **Smart Start Idea** by GSB Startup
    Smart Start Idea activities by GSB Startup
  - จัดตั้ง **Smart Startup Company** by GSB Startup
    Establishment of Smart Startup Company by GSB Startup

12 กิจการ/businesses

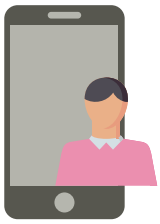
10
ทีม/teams

ออมสินจากร้อยสู่เงินล้าน
สร้างผู้ประกอบการรายใหม่
"GSB 100 to Million" -
grooming new entrepreneurs

อบรมให้ความรู้ทางธุรกิจ
Business knowledge training

4,325
ราย/
participants

พัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินใหม่ ๆ (Fintech)
Develop new financial innovations, products and services (Fintech)



Pre-Screening Online
ผ่าน Line GSB Society

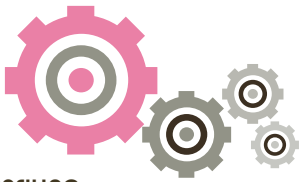
Application
GSB SMEs 4.0

E-Marketplace

แผนสื่อสารธุรกิจ และภาพลักษณ์ธนาคารออมสิน
Business communication and GSB's image plan

- ผลิตและวางสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์
  Produce and place advertising media for public relations
- ส่งเสริมการตลาด และสร้างการรับรู้
  Marketing promotion and awareness raising

เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้า
Increase efficiency of customer services

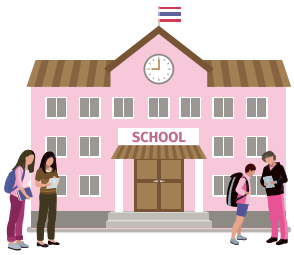


- เสนอขายผลิตภัณฑ์ผ่านตัวแทนขายบุคคลภายนอก
  Offer products through third-party representatives
- บริการตอบข้อซักถามผ่าน Call Center
  Query service through call center
- ช่องทางรับฟังเสียงลูกค้าและบริหารจัดการสื่อออนไลน์
  Customer feedback channel and management of online media
- Queue Application

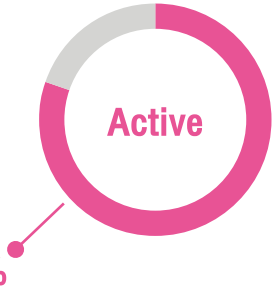
การพัฒนาสู่ความยั่งยืนตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
Development towards Sustainability in Accordance with the Sufficiency Economy Philosophy

สังคม/Society

โครงการธนาคารโรงเรียน
School Bank Project



- เปิดดำเนินการแล้ว Already in operation
  1,258 แห่ง/school banks
- ธนาคารโรงเรียนเสมือนจริง/Virtual School Bank
  นักเรียนสมัครเพิ่ม new student applicants
  131,094 ราย/persons
  (สะสม 206,988 ราย) (Accumulated number of 206,988 participants)



โครงการสานฝันเยาวชนสู่ความเป็นเลิศ Turning Dreams into Excellent Reality Project

- จัดแข่งขันฟุตบอล วอลเลย์บอล บาสเกตบอล
  Soccer, Volleyball, and Basketball competition
  6 ครั้ง/times

สร้างเยาวชนสู่เส้นทางสายอาชีพ
Youths becoming professional athletes
10 คน/persons

เยาวชนเข้าร่วม
youth participants
22,150 คน/persons

- จัดประกวดดนตรี
  Music contests

นักเรียนเข้าร่วม
youth participants
6,754 คน/persons
แบ่งเป็น the following categories:

▶ ประกวด Symphonic Band
Symphonic band contest
640 คน/persons

▶ ประกวดขับร้องเพลงไทยลูกทุ่ง
Thai country song singing contest
6,114 คน/persons

สร้างเยาวชนสู่เส้นทางสายอาชีพ
Youths becoming professional musicians and singers
12 คน/persons

- สนับสนุนการจัดแข่งขันวิชาการ
  Support academic competitions

นักเรียนเข้าร่วม
youth participants
199,538 คน/persons
แบ่งเป็น the following categories:

▶ คณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์
Mathematics and Sciences
188,172 คน/persons

▶ ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ ประวัติศาสตร์ และพระพุทธศาสนา
Thai, English, History and Buddhism
11,366 คน/persons

โครงการธนาคารภูมิปัญญา Wisdom Bank Project

- จัดเก็บข้อมูลภูมิปัญญา Wisdom data collection
  77 แห่ง/places
- กิจกรรม “เพื่อชีวิตที่มากกว่า”
  “Workshop for More Life” activity
  4 แห่ง/places

โครงการพัฒนากลุ่มองค์กรการเงินชุมชน เป็นสถาบันการเงินชุมชน

Developing Community Financial Organisations towards Community Financial Institutions

- อบรมให้ความรู้ พัฒนาศักยภาพกลุ่มองค์กรการเงินชุมชน
  Provide training to develop capacities of community financial organisations
  2,776 กลุ่ม/organisations
- จัดกิจกรรมผ่านโครงการออมสินยุวพัฒน์รักษ์ถิ่น
  Conduct activities through “GSB Yuwaphat Rakthin”
  105 ชุมชน/communities

โครงการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ

Elderly Capacity Development Project

กิจกรรม “ออมสิน ขอดูแลรุ่นพี่”

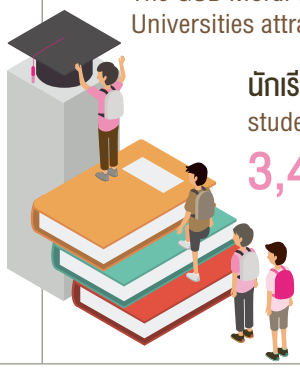
“GSB Care for the Elders” activity

4 ครั้ง/times

มีผู้เข้าร่วม
723 คน/participants

กิจกรรม GSB เติมฝันปั้นดาว คุณธรรมนำสู่รั้วมหาวิทยาลัย

The GSB Moral Stars towards Universities attracted



นักเรียนเข้าร่วม
student participants
3,421 คน/persons

แผนการบริหารและพัฒนาหนี้นอกระบบพัฒนาศักยภาพกลุ่มลูกค้า

Plan to manage and improve the issue of informal debts increase capacities of customer groups

- ลูกค้าที่เข้ากระบวนการฟื้นฟู (Under-served)
  Under-served customers entering rehabilitation process
  5,925 ราย/customers
- ลูกค้าผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ
  Customers with Government Welfare Cards
  24,599 ราย/customers
- ฝึกอาชีพผ่านโครงการ มหาวิทยาลัยประชาชน
  Vocational training through the People University Project
  22,299 ราย/customers

การสร้างและส่งเสริมจิตสำนึกในการดูแลและรักษาสิ่งแวดล้อม
Creating and Promoting Consciousness in Caring and Preserving the Environment

สิ่งแวดล้อม Environment

กิจกรรมเยาวชนสัมพันธ์ Youth relations activity **18 ครั้ง/times**

ในพื้นที่ธนาคารออมสิน in the GSB **18 ภาค/regions**

เยาวชนเข้าร่วม youth participants

1,259 โรงเรียน/schools

จำนวน Total **5,400** คน/youths

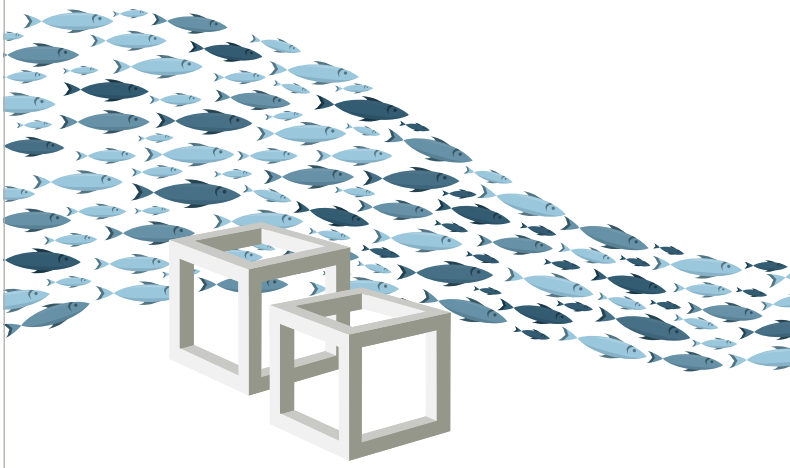
โครงการฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม: การจัดการน้ำ
Projects to revive natural resources and the environment: Water management

6 จังหวัด/provinces

กาฬสินธุ์ Kalasin	พัทลุง Phatthalung
ราชบุรี Ratchaburi	นครศรีธรรมราช Nakhon Si Thammarat
เชียงใหม่ Chiang Mai	กรุงเทพฯ Bangkok

ผู้ได้รับประโยชน์จากโครงการ Total beneficiaries

25,000 คน/persons



“ออมสินสร้างบ้านปลารักษาทะเลไทย”

ฟื้นฟูทรัพยากรสัตว์น้ำชายฝั่งของชุมชนประมงพื้นบ้าน จ.ปัตตานี

“Fish Home Building to Preserve Thai Sea”

Project to revive coastal aquatic animals of the local fishing community in Pattani

ปี 2561
สนับสนุนปะการังเทียมชนิดแท่งคอนกรีต

In 2018,
the project provided concrete artificial reefs

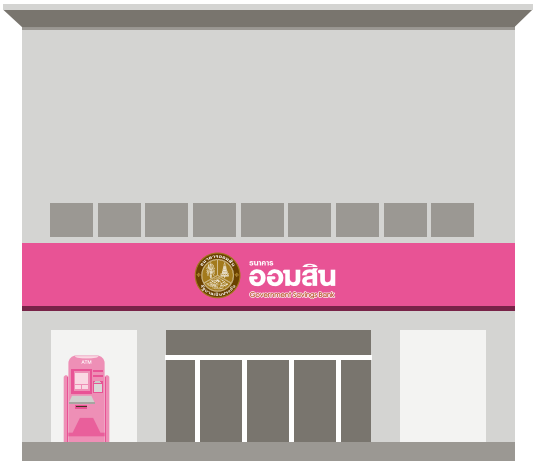
เพิ่มอีก/additional **400** แท่ง/pieces

รวม/a total of **2,151** แท่ง/pieces

ระยะทาง/contributing to the distance of **3,025** เมตร/metres

มูลค่า/The total value of the project is **11,399,700** บาท/baht

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

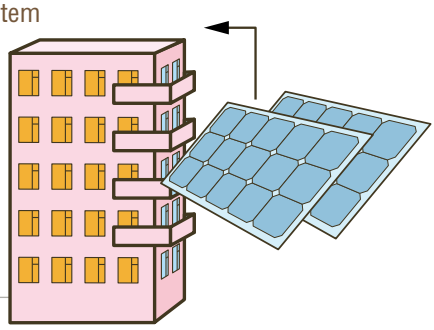


ECO-
EFFICIENCY

นโยบาย/มาตรการอนุรักษ์พลังงาน
Policies/measures to conserve energy

- อาคารนวัตกรรมอนุรักษ์พลังงาน
  ธนาคารออมสินสำนักงานสาขามวกเหล็ก
  Energy-saving building
  GSB Muak Lek branch

- โครงการระบบโซลาร์เซลล์
  แบบ On-grid (ไม่ใช้แบตเตอรี่)
  On-grid solar cell system
  (no battery used)



สร้างประสิทธิภาพเชิงนิเวศ (Eco-Efficiency) ให้แก่องค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
Foster eco-efficiency in the organisation and among stakeholders

บรรจุภัณฑ์ชนิดโฟม 100%
Styrofoam containers

ถุงพลาสติก บรรจุภัณฑ์พลาสติก
ใช้ครั้งเดียวทิ้ง
Plastic bags, single-use plastic containers

บรรจุภัณฑ์หรือภาชนะที่ใช้ซ้ำได้
เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
Packaging materials or containers that can be reused and are friendly to the environment.

GRI: 102-1 | 102-2 | 102-3 | 102-4 | 102-5 | 102-6 | 102-7 | 102-12 | 102-16 | 102-17 | 102-20 | 102-26 | 201-1 | 203-2

01

เกี่ยวกับธนาคารออมสิน

About Government Savings Bank

- ข้อมูลของธนาคาร / History
- วัตถุประสงค์การดำเนินธุรกิจ / Operational Objectives
- วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมองค์กร / Vision, Missions, and Organisational Values
- ผลิตภัณฑ์และบริการ / Products and Services
- ผลการดำเนินงานที่สำคัญ / Significant Performances of the Bank
- รางวัลเกียรติยศแห่งปี 2561 / Awards of Prides in 2018

ประวัติความเป็นมา
History

ธนาคารออมสิน ถือกำเนิดโดยพระราชประสงค์ของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 โดยทรงตระหนักถึงความสำคัญของการให้ประชาชนรู้จักประหยัด เก็บออม ขณะเดียวกันก็ต้องมีสถานที่สำหรับเก็บรักษาทรัพย์สินได้อย่างอุ่นใจและปลอดภัย จากพระราชประสงค์ดังกล่าว พระองค์ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติจัดตั้งคลังออมสินขึ้น เมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2456 ด้วยพระราชปณิธานที่ต้องการให้คลังออมสินเป็นสถานที่เก็บรักษาทรัพย์สินได้อย่างปลอดภัย และฝึกฝนให้ราษฎรเห็นความสำคัญและรู้จักเก็บออมทรัพย์สินอย่างถูกวิธี ซึ่งคลังออมสินได้ยืนหยัดในการทำหน้าที่นี้ตลอดมา โดยได้รับพระมหากรุณาธิคุณจากพระมหากษัตริย์แห่งราชวงศ์จักรีทุกพระองค์ และอีกหนึ่งหน้าประวัติศาสตร์ที่จารึกไว้นั่นคือ ใน พ.ศ. 2489 พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ยกฐานะคลังออมสินขึ้นเป็นธนาคารออมสิน โดยตราพระราชบัญญัติธนาคารออมสินขึ้นเพื่อรองรับกับความก้าวหน้าของกิจการ

ธนาคารออมสินได้เปิดดำเนินการในรูปแบบธนาคารครั้งแรกตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2490 มีสถานะเป็นนิติบุคคลภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง ซึ่งการดำเนินงานในปัจจุบันอยู่ภายใต้ พ.ร.บ.ธนาคารออมสิน (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2560 โดยเป็นไปตามพันธกิจที่ระบุไว้ในพระราชบัญญัติ และแนวนโยบายของรัฐวิสาหกิจ (Statement of Direction) ซึ่งกำหนดให้ธนาคารออมสินมุ่งเน้นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ชุมชน เศรษฐกิจฐานราก และส่งเสริมการออมของประชาชน โดยมีการบริหารจัดการด้วยระบบข้อมูลและบุคลากรที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ในการดำเนินธุรกิจ

1. เพื่อส่งเสริมให้เด็ก เยาวชน และประชาชนตระหนักถึงความสำคัญและประโยชน์ของการออม มีค่านิยมและพฤติกรรมทางการออมที่เหมาะสม นำไปสู่การมีวินัยทางการเงินและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น รวมทั้งมีปริมาณเงินออมที่เพียงพอต่อการดำรงชีพและสร้างหลักประกันสำหรับประชาชนที่จะเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ
2. เพื่อให้ประชาชนและชุมชนในระดับฐานรากมีโอกาสเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบ และได้รับการส่งเสริมความรู้ ทักษะการบริหารจัดการ การส่งเสริมการตลาดชุมชน พร้อมทั้งให้ความสำคัญกับการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตให้เข้มแข็งและมั่นคงบนพื้นฐานของความพอเพียง
3. เพื่อเพิ่มและขยายขอบเขตการให้บริการธุรกรรมทางการเงินที่หลากหลาย ทันสมัย ตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม สามารถสร้างรายได้ ลดต้นทุน และเพิ่มมูลค่าให้แก่ธนาคารในระยะยาว รวมถึงรักษาและสร้างความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องกับลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้เกิดการใช้บริการตลอดช่วงอายุของลูกค้า
4. เพื่อพัฒนาศักยภาพในการแข่งขันและประสิทธิภาพของกระบวนการบริหารจัดการภายในให้ทัดเทียมกับสถาบันการเงินอื่น และสร้างความเชื่อมั่นในกลไกการดำเนินงานของธนาคารต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders)

Government Savings Bank was established by His Majesty King Vajiravudh (King Rama VI), with the intention to encourage his people to realise the importance of saving and learn to save as well as the initiative to set up a safe place to store money and assets. Following His Majesty's gracious intention, the Act on Savings Office was enacted on 1 April 1913. The Savings Office continued to serve the aforementioned purposes with the gracious support from all Kings of the Chakri Dynasty. The year 1946 was a new chapter in the history of the Bank when His Majesty King Bhumibol Adulyadej The Great transformed the Savings Office into the Government Savings Bank through the Government Savings Bank Act.

The Government Savings Bank began its first operation as a bank on 1 April 1947 with the juristic person status under the supervision of the Ministry of Finance. All conducts of the Bank are in line with the Government Savings Bank Act (Fourth Update) B.E. 2560 (2017) and are in accordance with the Bank's missions stated in the Act and the Statement of Direction which determines that the Government Savings Bank emphasises on adding value to communities and grassroots economies as well as encourages people to save. The Bank has been run with data and human resource systems which are modern and efficient.

Operational Objectives

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

102-16

วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมองค์กร
Vision, Missions, and Organisational Values

ธนาคารดำเนินงานโดยน้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร มาปรับใช้ และพิจารณาการดำเนินงานให้สอดคล้องกับนโยบายภาครัฐ นอกจากนี้ เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ของสหประชาชาติก็ถือเป็นหนึ่งในเป้าหมายการดำเนินงานให้เป็นรูปธรรม ทั้งยังคำนึงถึงความสอดคล้องกับแนวนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวกับสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ผู้ถือหุ้นภาครัฐ (SOD) แผนรัฐวิสาหกิจภาพรวม มีการปรับปรุงองค์กรตามระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (SEPA) เพื่อยกระดับการบริหารจัดการสู่สากล ท่ามกลางสภาวะการแข่งขัน ทิศทางเศรษฐกิจนวัตกรรม และพฤติกรรมลูกค้าในยุคดิจิทัล ฯลฯ ทั้งหมดคือความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ที่ธนาคารนำมาใช้กำหนดทิศทางการดำเนินงานในปี 2561 - 2565 ดังนี้

The Bank has adopted the Sufficiency Economy Philosophy of His Majesty King Bhumibol Adulyadej The Great in its work. The undertakings of the Bank are also in line with government policies in various areas. Moreover, the United Nations Sustainable Development Goals (SDGs) constitute one of the targets of the Bank to provide concrete outcomes of the Bank's operations. The Bank also takes into account the compatibilities between its conducts and policies as well as strategies related to specialised financial institutions, Statement of Direction, and overall state enterprise plans. The organisation has been developed and improved with the guidance of State Enterprise Performance Appraisal (SEPA) in order to enhance the management to be in line with the international standard amidst the competitive environment, current economic directions, innovation, and consumer behaviours in the digital era, etc. All of these are strategic challenges that the Bank has utilised in order to stipulate directions of the work in the years 2018 - 2022, as follows:

วิสัยทัศน์ Vision

เป็นผู้นำในการส่งเสริมการออมเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน เสริมสร้างความสุขและอนาคตที่มั่นคงของประชาชน

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

01 ส่งเสริมการออมและสร้างวินัยทางการเงิน
Promote savings and create financial discipline.

02 สนับสนุนการลงทุนและพัฒนาประเทศ
Support investment and country development.

03 ส่งเสริมและยกระดับเศรษฐกิจฐานราก และวิสาหกิจขนาดกลาง ขนาดย่อม ให้มีศักยภาพอย่างยั่งยืน
Support and uplift grassroots economy and small and medium entrepreneurs for sustainable capability growth.

04 ให้บริการทางการเงินครบวงจร ที่ล้ำสมัยและเหนือความคาดหวัง ภายใต้ความเสี่ยงที่ยอมรับได้
Provide full-fledged modern financial services, beyond expectations, under acceptable risks.

05 เป็นธนาคารเพื่อสังคมที่มีธรรมาภิบาล
Be the Bank for society with the good governance.

ค่านิยมองค์กร
Core Values

S

SOCIAL RESPONSIBILITY
รับผิดชอบต่อสังคม

A

ACCOUNTABILITY
อุทิศตนต่อหน้าที่เพื่อองค์กร

V

VIRTUE
ยืนหยัดในความถูกต้อง

E

EXCELLENCE
สู่ความเป็นเลิศในทุกด้าน

ปี 2561 - 2565 ธนาคารเน้นขับเคลื่อนภารกิจเข้าสู่ศตวรรษที่ 2 อย่างมั่นคงและยั่งยืน มุ่งสู่การเป็น GSB New Century: Digi-Thai Banking **"Digital for all Thais"** โดยนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน ตลอดจนช่องทางการให้บริการ เพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินให้ลูกค้าได้ใช้อย่างสะดวกสบาย รวดเร็ว และปลอดภัย โดยเฉพาะลูกค้ารายย่อยและฐานราก และยังเสริมสร้างความเข้มแข็งและยั่งยืนให้แก่ชุมชนและประชาชนผ่านการสนับสนุนโครงการตามนโยบายรัฐและรูปแบบการดำเนินงาน เช่น

In the years 2018 - 2022, the Bank emphasises on driving the Bank towards the second century with stability and sustainability, moving towards GSB New Century: Digi-Thai Banking **"Digital for all Thais"** by bringing in technology and innovation to develop financial products and services as well as service channels in order to deliver financial products and services to customers in a comfortable, quick, and safe manner especially for retail and grassroots customers. The Bank also enhance the strengths and sustainability to communities and the people through supporting projects in line with government policies and operational forms, for instance,

01 สร้างความเข้าใจในผลิตภัณฑ์และบริการ
Promote understanding of the Bank's products and services

02 ให้ความรู้ทางการเงินแก่ประชาชน
Provide financial literacy for the people

03 สร้างโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนและบริการทางการเงิน
Create opportunities of financial inclusion and services

04 แก้ไขปัญหาหนี้สิน ปลูกฝังวินัยทางการเงิน และส่งเสริมการออม
Address debt issues, foster financial disciplines, and promote savings

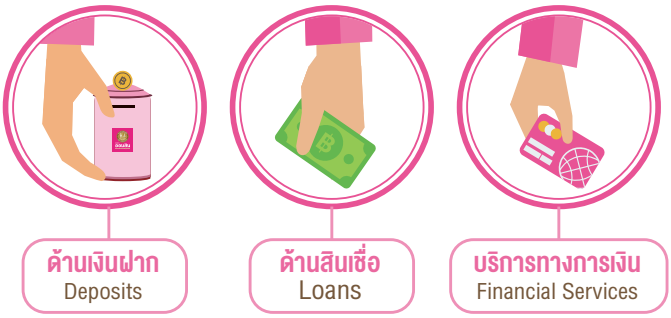
โดยทิศทางและนโยบายการดำเนินงานในปี 2561 ธนาคารดำเนินธุรกิจโดยมุ่งเน้นไปที่กลุ่มลูกค้าบุคคล ลูกค้าฐานราก และผู้ประกอบการ SMEs ขนาดเล็ก โดยเฉพาะกลุ่ม Startup ขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมายการเติบโตของผลิตภัณฑ์เงินฝากและสินเชื่อตามทิศทางการขยายตัวของเศรษฐกิจไทย (GDP) และเน้นขับเคลื่อนภารกิจเพื่อมุ่งสู่การเป็น Digi-Thai Banking ที่สอดคล้องกับนโยบายภาครัฐ

The directions and operational policies of the Bank in 2018 were focused on personal customers, grassroots customers, and small SMEs entrepreneurs especially startup groups to promote the growth of deposits and loans products in accordance with the directions of Thailand's GDP growth. An emphasis was also placed on the move towards becoming Digi-Thai Banking which is in line with the government policies.

ผลิตภัณฑ์และบริการ
Products and Services

ธนาคารมีผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่สำคัญ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเงินฝาก ด้านสินเชื่อ และบริการทางการเงิน แต่ละด้านประกอบด้วยกลุ่มผลิตภัณฑ์และบริการ ดังนี้

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



ผลิตภัณฑ์และบริการ Products and Services		กลไกการส่งมอบ / ช่องทางการให้บริการ Service Delivery and Channels						
กลุ่มผลิตภัณฑ์และบริการ Products and Services Groups		Physical		Digital				
		สาขา / หน่วยให้บริการ Branch / Service Unit	รถ / เรือธนาคารออมสิน / บริการนอกสถานที่ Mobile Van / Boat / Outdoor Service	Self Service Machine	Internet Banking	Mobile Banking	ตัวแทนขาย Sales Representative	ตัวแทนรับชำระเงิน* Agent
ด้านเงินฝาก Deposits	เงินฝาก Deposit	✓	✓	✓	✓	✓		
	สลากออมสิน Premium Savings Certificate	✓	✓	✓	✓	✓		
	สงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว Life Insurance	✓	✓		✓	✓		✓
ด้านสินเชื่อ Loans	สินเชื่อลูกค้าธุรกิจและหน่วยงานรัฐ Business and Public Sector Loans	✓						
	สินเชื่อลูกค้าบุคคล Personal Loans	✓			✓	✓	✓	✓
	สินเชื่อลูกค้าฐานรากและสนับสนุนนโยบายรัฐ Grassroots Customer and Government's Policy Supporting Loan	✓						✓
บริการทางการเงิน Financial Services	ผลิตภัณฑ์บัตรอิเล็กทรอนิกส์ Electronic Card Products	✓	✓		✓	✓	✓	✓
	บริการทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ Electronic Financial Services	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

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

ธนาคารออมสิน
ยืนหยัดให้บริการ

Delivery Service

เรือเคลื่อนที่
Mobile boats

SUMO

รถเคลื่อนที่
Mobile vans

Banking Agent

7-11

ไปรษณีย์ไทย
Thailand Post

ปตท.
PTT Group

สถาบันการเงินชุมชน
Community financial institutions

New Agent

ศูนย์สินเชื่อทั่วประเทศ
Loans Centres Nationwide

SMEs **82** ศูนย์/centres

รายย่อย/Retail **18** ศูนย์/centres

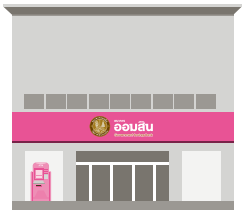
Virtual Branch
ทั่วประเทศ **5** แห่ง
5 branches nationwide

● Delivery Service ● Banking Agent ● ศูนย์สินเชื่อทั่วประเทศ (Loans Centres Nationwide) ● Virtual Branch

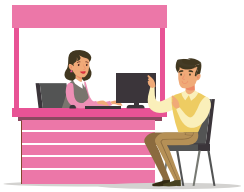
พื้นที่การดำเนินธุรกิจและที่ตั้งสำนักงานใหญ่
Development towards Sustainability in accordance with the Sufficiency Economy Philosophy

ธนาคารมีสาขาให้บริการทางการเงินอยู่ทั่วทุกภูมิภาคของประเทศไทย

The Bank has branches to provide financial services in all regions of Thailand



จำนวนสาขา
Total number of branches
1,061 แห่ง



มีหน่วยให้บริการ[1]
Exchange booths
24 แห่ง

มีเครื่อง Self-Service
(ATM / Passbook Update / ADM)
8,536 เครื่อง

ทั้งนี้ เพื่อกระจายโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงินที่ครอบคลุมทุกกลุ่มลูกค้าของธนาคาร ตามแนวทางการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) เพื่อตอบสนองความต้องการที่เหนือกว่า สามารถดึงดูดลูกค้าใหม่และสร้างโอกาสขยายความสัมพันธ์กับลูกค้าปัจจุบัน มุ่งเน้นการมอบบริการทางการเงินที่สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง เพื่อพัฒนาสู่การเติบโตของเศรษฐกิจฐานรากอย่างทั่วถึง โดยกลุ่มลูกค้าแบ่งเป็น

The above-mentioned services are in place to ensure that all groups of customers have a chance to access financial services in accordance with the customer centric. The Bank is able to respond to increasing demands, attract new customers, and create more opportunities to expand relationships with current customers. The Bank focuses on delivering financial services that are convenient, quick, and accurate which will lead to the comprehensive growth of grassroots economy. The groups of customers are divided into:

01 **กลุ่มลูกค้าบุคคล** มุ่งเน้นการตอบสนองลูกค้าได้ทุกช่วงอายุ (Customer Lifetime Value)

Personal Customers Group – the Bank focuses on responding to customers from all age groups (Customer Lifetime Value)

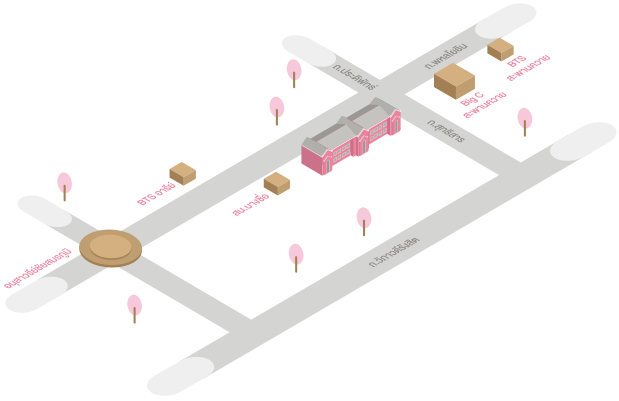
02 **กลุ่มลูกค้าฐานรากและนโยบายรัฐ** มุ่งเน้นการสร้างวินัยทางการเงินและการพัฒนาคุณภาพชีวิต

Grassroots Customers and Government's Policies Supporting Group – the Bank focuses on fostering financial disciplines and improving their quality of life

03 **กลุ่มลูกค้าธุรกิจและภาครัฐ** มุ่งเน้นการสร้างโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนและสนับสนุนทางการเงินให้ผู้ประกอบการสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน

Business and Public Sector Customer Group – the Bank focuses on creating opportunities to access to financial inclusion and provide financial support for sustainable growth of entrepreneurs.

สำนักงานใหญ่ / Head Office
ที่ตั้ง: เลขที่ 470 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400 เนื้อที่ 39 ไร่
Location: 470 Phahon Yothin Road, Samsen Nai, Phaya Thai, Bangkok 10400, In the area of 39 Rai.



[1] หน่วยให้บริการสามารถให้บริการทุกรูปแบบเหมือนสาขา ยกเว้นการให้บริการด้านสินเชื่อ
Exchange booths are able to provide all kinds of service except credit services.

ผลการดำเนินงานที่สำคัญ
Significant Performances of the Bank

ในปี 2561 ภายใต้เป้าหมาย “GSB The Best & Biggest Local Bank in Thailand” สามารถผลักดันให้ธนาคารขยายตัวได้อย่างดีและมีประสิทธิภาพ โดยปริมาณความต้องการสินเชื่อของลูกค้ายังมีต่อเนื่อง ขณะที่ธนาคารสามารถเสนอผลิตภัณฑ์ภายใต้เงื่อนไขที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าและจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาดที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่ม ทำให้ภาพรวมของลูกค้าในปี 2561 ขยายตัวดีขึ้น

In 2018, with the goal **“GSB The Best & Biggest Local Bank in Thailand”**, the Bank was able to grow efficiently. There was a continued amount of customers’ demand for loans while the Bank was able to offer products with conditions that meet the needs of customers’ and launched the marketing activities that were suitable for each group. This caused the overall image of GSB customers in 2018 to grow better.

ภาพรวมของลูกค้าธนาคารออมสิน ในปี 2561
Overall Picture of GSB Customers in 2018

ขยายตัวขึ้น 22% จากปี 2557
by 22% from 2014

ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายที่เพิ่มขึ้น
Increased target customers

เพิ่มขึ้น increased by **41%**

วัยเด็กเข้าสู่วัยนักศึกษา (อายุ 18 - 22 ปี)
Youth (aged 18 - 22 years)

เพิ่มขึ้น increased by **23%**

วัยเริ่มทำงาน (อายุ 23 - 30 ปี)
Working People (aged 23 - 30 years)

ภารกิจสำคัญควบคู่การดำเนินธุรกิจตามนโยบายของรัฐบาล
Major tasks that were conducted in parallel with the business in accordance with the government’s policies are:

- แก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบ / Address informal debts problem
- บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ / National welfare card
- ส่งเสริมการให้ความรู้ทางการเงิน / Financial literacy promotion
- การฝึกพัฒนาอาชีพเพื่อเสริมรายได้ผ่านโครงการมหาวิทยาลัยประชาชนและออมสินยุวพัฒน์รักษ์ถิ่น / Vocational development to supplement income through People University and GSB Yuwaphat Rakthin

ส่งผลให้เกิดการเติบโตของดัชนีคุณภาพชีวิตลูกค้าฐานรากของธนาคาร

These resulted in the growth of quality of life index of the Bank’s grassroots customers

เติบโตขึ้น GROWTH

ปี 2559 2016 ▶ 0.6285

ปี 2561 2018 ▶ 0.7180

203-2

ขณะเดียวกัน ธนาคารได้มีการส่งเสริมศักยภาพผู้ประกอบการ Startup และ SMEs ให้เติบโตอย่างเข้มแข็ง ทำให้ดัชนีความเชื่อมั่นจากลูกค้ากลุ่มนี้เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังสนับสนุนการเพิ่มขึ้นของผู้ประกอบการรายใหม่ในระบบผ่านโครงการพิเศษ GSB Startup Academy ที่ร่วมมือกับสถาบันการศึกษา ส่งผลดีต่อผลประกอบการในปีที่ผ่านมา บวกกับพัฒนาการด้านต่าง ๆ ที่ผู้บริหารและพนักงานร่วมใจกัน นำมาซึ่งรางวัลต่าง ๆ มากมาย (อ่านรายละเอียดได้ที่หน้า 37)

At the same time, the Bank has continued to support startup and SMEs entrepreneurs in order to strengthen their growth resulting in the continued increase in confidence index from this group of customers. The Bank also supports the increase of new entrepreneurs through GSB Startup Academy in collaboration with educational institutions, which produce positive effects on good performance in the past year and together with various developments from the efforts of all executives and personnel of the Bank until the Bank has got many awards. (more details can be found on page 37)

ภาพรวมการเติบโตของธนาคารออมสิน ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2561
Overall Growth of the Government Savings Bank as of 31 December 2018

สินทรัพย์รวม/Total Assets

2,710,350

ล้านบาท/million baht

สินเชื่อรวม/Total Loans

2,111,899 ล้านบาท/million baht

เพิ่มขึ้น **4.85%** จากปี 2560

Increased by 4.85% from 2017

(97,776 ล้านบาท/million baht)

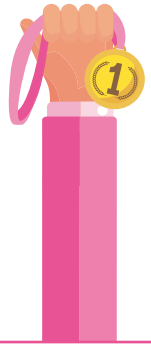
เงินรับฝากรวม/Total Deposits

2,298,412 ล้านบาท/million baht

เพิ่มขึ้น **1.87%** จากปี 2560

Increased by 1.87% from 2017

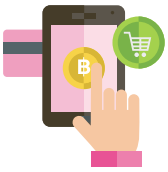
(42,100 ล้านบาท/million baht)



สูงเป็นอันดับ **1**

ของระบบธนาคารไทย

This ranked first in the Thai banking system.



สัดส่วนของการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Transaction)

The proportion of electronic transaction amounted to

74%

ของ Transaction รวม

of the total transaction.

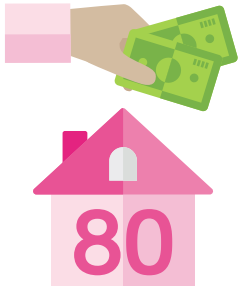
โดยในปี 2561 ธนาคารยังมุ่งให้ความสำคัญกับการบริหารสินเชื่อด้อยคุณภาพอย่างรัดกุม และเน้นประสิทธิภาพในทุกกระบวนการตามมาตรการแก้ไขปัญหาหนี้ มีการแก้ไขตามลำดับความสำคัญและอายุหนี้ การเจรจาไกล่เกลี่ย และการปรับโครงสร้างหนี้ มีการเปิดศูนย์ย่อยควบคุมและบริหารหนี้จำนวน 80 ศูนย์ทั่วประเทศ ทำให้เกิดความคล่องตัวในการบริหารจัดการหนี้ด้อยคุณภาพ ส่งผลให้คุณภาพสินทรัพย์อยู่ในระดับดี โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2561 มีหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) เพียงร้อยละ 2.15 ของสินเชื่อรวม ซึ่งต่ำกว่าเมื่อเทียบกับภาพรวมระบบธนาคารพาณิชย์ และมีความมั่นคงทางการเงินจากระดับเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงร้อยละ 14.8 ขณะที่ธนาคารได้นำส่งรายได้แผ่นดินในปี 2561 จำนวน 20,054 ล้านบาท เป็นอันดับ 4 ของรัฐวิสาหกิจ และเป็นอันดับ 1 ของสถาบันการเงินของรัฐ

In 2018, the Bank also emphasised on strict management of Non-Performing Loans and efficiency in all steps of debt measures. Debt problems were addressed in accordance with priorities, debt length, mediations, and debt restructuring. 80 debt centres to control and manage debts were established nationwide, allowing for flexibility in the management of Non-Performing Loans resulting in asset quality being at a good level. As of 31 December 2018, the Bank's NPLs accounted for only 2.15 per cent of the total loans. This figure was lower than the overall commercial banking system. The Bank is also financially stable thanks to the proportion of fund per at-risk asset of 14.8 per cent while the Bank transferred 20,054 million baht as public revenues in 2018. This ranked the fourth among state enterprises and the first among state financial institutions.

ภาพรวมการบริหารสินเชื่อด้อยคุณภาพของธนาคารออมสินในปี 2561
Overall Management in Non-Performing Loans of GSB in 2018

เปิด 80 ศูนย์ย่อยเพื่อควบคุมและบริหารหนี้ทั่วประเทศ ส่งผลให้คุณภาพสินทรัพย์อยู่ในระดับดี

Opened 80 debt centres to control and manage debts nationwide resulting in asset quality being in a good level.



NPLs (หนี้ที่ไม่ก่อรายได้) (Non-Performing Loans) were at **2.15%** ↓

ต่ำกว่าเมื่อเทียบกับภาพรวมระบบธนาคารพาณิชย์

This was lower than the overall commercial banking system.

นำส่งรายได้แผ่นดิน ปี 2561

The Bank transferred as public revenues in 2018.

20,054 ล้านบาท/million baht

1 สูงเป็นอันดับ 1 ของสถาบันการเงินของรัฐ

This ranked the first among state financial institutions

4 สูงเป็นอันดับ 4 ของรัฐวิสาหกิจ

This ranked the fourth among state enterprises.

ภาพรวมผลการดำเนินงานอื่น ๆ
Overall Management in Non-Performing Loans of GSB in 2018

สินทรัพย์รวม ยอดคงเหลือ
Total Assets Balance
2,710,350 ล้านบาท/million baht

สินเชื่อ (รวมสินเชื่อระหว่างสถาบันการเงินและสหกรณ์ฯ) **ยอดคงเหลือ**
Deposits and bonds issued
(including deposits from financial institutions and cooperatives) balance
2,298,412 ล้านบาท/million baht

เงินฝากและตราสารหนี้ที่ออก
(รวมเงินรับฝากจากสถาบันการเงินและสหกรณ์ฯ) **ยอดคงเหลือ**
Loans
(including loans among financial institutions and cooperatives) balance
2,111,899 ล้านบาท/million baht

เงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงทั้งสิ้น
(ณ เดือนพฤศจิกายน 2561)
Fund per at-risk assets
(As of November 2018)
ร้อยละ/per cent **14.82**

ข้อมูลทางการเงินที่สำคัญของธนาคารออมสิน

GSB's Financial Highlights

	ปี 2558/2015	ปี 2559/2016	ปี 2560/2017	ปี 2561/2018
งบแสดงฐานะการเงิน / Statement of Financial Position				
สินทรัพย์ / Assets *% growth*	2,400,468 *6.26*	2,509,588 *4.55*	2,663,828 *6.15*	2,704,340 *1.52*
เงินลงทุนสุทธิ / Net investments *% growth*	246,126 *(8.44)*	283,604 *15.23*	237,395 *(16.29)*	256,200 *7.92*
เงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้ / Loans *% growth*	1,919,659 *6.47*	1,901,851 *(0.93)*	2,014,123 *5.90*	2,111,899 *4.85*
เงินรับฝาก และตราสารหนี้ที่ออกและเงินกู้ยืม / Deposits, issued bonds, and loans *% growth*	2,082,706 *6.67*	2,159,136 *3.67*	2,256,312 *4.50*	2,298,412 *1.87*
หนี้สิน / Debts	2,248,713	2,339,181	2,461,939	2,502,401
ส่วนของเจ้าของ / The ratio which belongs to the owner	151,755	170,407	201,889	201,939
งบกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จ / Comprehensive Profit and Loss Statement				
รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ (NII) / Net interest income (NII)	58,066	60,248	57,884	64,191
รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ / Fees and service income	5,022	5,368	6,461	7,104
รายได้จากการดำเนินงานอื่น / Other operating income	3,070	3,242	3,747	11,010
ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น / Other operating expenses	34,985	32,776	31,938	33,315
หนี้สูญ หนี้สงสัยจะสูญ / Bad debts, doubtful accounts	8,042	9,548	4,184	17,017
กำไร (ขาดทุน) สุทธิ / Net profits (loss)	22,699	25,946	31,210	30,842
อัตราส่วนทางการเงิน (%) / Financial Ratios (in percentage)				
1. คุณภาพสินทรัพย์และเงินกองทุน (%) / Quality of assets and funds				
1.1 เงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง Capital adequacy ratio	10.80	11.54	12.47	14.72
1.2 สินเชื่อจัดชั้นด้อยคุณภาพ (NPLs) ต่อเงินให้สินเชื่อ Non-Performing Loans (NPLs) per loans	1.61	2.04	2.05	2.81
1.3 เงินให้สินเชื่อต่อเงินรับฝาก และตราสารหนี้ที่ออกและเงินกู้ยืม Loans per deposits and issued bonds and loans	92.15	88.06	89.25	91.86
2. ความสามารถในการทำกำไร (%) / Ability to generate profits (%)				
2.1 กำไรสุทธิต่อรายได้รวม / Net profit margin	20.28	22.97	27.26	25.53
2.2 รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการต่อรายได้รวม Fees and service income per total income	4.49	4.75	5.64	5.88
2.3 ค่าใช้จ่ายดำเนินงานต่อรายได้รวมสุทธิ Net operating expenses per total income	53.35	48.14	47.44	41.01

	ปี 2558/2015	ปี 2559/2016	ปี 2560/2017	ปี 2561/2018
3. ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน (ล้านบาท) / Operating Efficiency (million baht)				
3.1 กำไร (ขาดทุน) สุทธิต่อจำนวนพนักงาน Net profit (loss) per number of employees	1.45	1.63	1.92	1.88
3.2 เงินฝากต่อพนักงาน Deposits per number of employees	133.05	135.56	138.54	140.06
3.3 สินเชื่อต่อพนักงาน Loans per number of employees	122.64	119.41	123.67	128.70
ข้อมูลอื่น ๆ				
พนักงาน / ลูกจ้าง Staff / Employees	15,653/ 5,005	15,927/5,057	16,286/5,190	16,410/6,151
สาขา หน่วยให้บริการ รถและเรือเคลื่อนที่ Branches / service units / mobile vans and boats	1,043/30/133	1,056/21/133	1,059/27/133	1,061/29/133
ธนาคารโรงเรียน / School banks	1,086	1,206	1,256	1,256
เครื่องอัตโนมัติบริการตนเอง / self service machines	7,764	8,234	8,524	8,536
หน่วยให้บริการแลกเปลี่ยนและโอนเงินตราต่างประเทศ / Foreign exchange and transfer service units	1,060	1,083	741	742

ผลการดำเนินงานโครงการตามนโยบายรัฐที่สำคัญในปี 2561

Key Performances That Were Conducted in Accordance with Important Government Policies in 2018

1. โครงการสินเชื่อ GSB SMEs Startup

• สินเชื่อ SMEs Startup เพื่อสนับสนุนผู้ประกอบธุรกิจที่เริ่มต้นกิจการ (เริ่มวันที่ 30 มีนาคม พ.ศ. 2559) ยอดอนุมัติสะสม 1,480 ราย เป็นเงิน 4,871 ล้านบาท

• Venture Capital ลงทุนเพื่อส่งเสริมผู้ประกอบการ SMEs (เริ่มวันที่ 29 ธันวาคม พ.ศ. 2558) ยอดร่วมลงทุนสะสม 13 ราย จำนวนเงิน 297.7 ล้านบาท (อยู่ระหว่างขออนุมัติร่วมลงทุน 11 ราย จำนวนเงิน 454.90 ล้านบาท)

2. โครงการสินเชื่อรายย่อยเพื่อใช้จ่ายฉุกเฉิน ภายใต้โครงการแก้ปัญหาหนี้นอกระบบ

ขยายกรอบวงเงินโครงการเป็น 2 ระยะ วงเงินรวม 15,000 ล้านบาท โดยขยายระยะเวลาดำเนินการยื่นขอสินเชื่อและจัดทำนิติกรรมสัญญาให้แล้วเสร็จภายในวันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2563 มียอดอนุมัติสะสม 230,563 ราย เป็นเงิน 9,487.13 ล้านบาท

3. โครงการลดดอกเบี้ยให้ประชาชนรายย่อย

เพื่อลดภาระการผ่อนชำระของลูกหนี้ดีที่มีประวัติการชำระหนี้ 12 เดือนติดต่อกัน (ระหว่างเดือนธันวาคม 2559 - พฤศจิกายน 2560) โอนดอกเบี้ยคืนให้ลูกค้าแล้วจำนวน 605.75 ล้านบาท

4. โครงการ Transformation Loan เสริมแกร่ง

(เริ่มให้สินเชื่อผ่าน 19 ธนาคาร เมื่อวันที่ 29 มีนาคม พ.ศ. 2561) มียอดอนุมัติสะสมเป็นเงิน 1,871.10 ล้านบาท

1. GSB SMEs Startup Loans Project

• SMES Startup Loans were established to support entrepreneurs who have just started their businesses (the project began on 30 March 2016). The accumulated number of approved applicants was 1,480 amounting to 4,871 million baht.

• Venture Capital, an investment to support SMEs entrepreneurs (the project began on 29 December 2015). The accumulated number of investors was 13 amounting to 297.7 million baht (11 investors were in the process of applying for approval for joint investment amounting to 454.90 million baht).

2. Emergency Retail Loans under the Project to Solve Informal Debt Problems

The fund limit was expanded in 2 steps with the total fund of 15,000 million baht. The application period for loans and contract signing was extended until 31 March 2020. The accumulated number of approved applications are 230,563 amounting to 9,487.13 million baht.

3. Reducing Interests for Retail Customers Project

In order to alleviate the burden of debt repayment of good debtors with continuous repayment of 12 months (between December 2016 - November 2017), the interests were transferred back to customers in the amount of 605.75 million baht.

4. Strength Transformation Loan Project

(Loans were provided through 19 banks on 29 March 2018). The total amount of approved loans was 1,871.10 million baht.

รางวัลเกียรติยศแห่งปี 2561

Awards of Prides in 2018

จากความร่วมมือของทุกภาคส่วนในองค์กรที่ร่วมผลักดันเป้าหมายผ่านการดำเนินงาน โครงการ และกิจกรรมต่าง ๆ รวมถึงการบริหารจัดการความเสี่ยง และตรวจสอบการกำกับดูแลกิจการที่ดีภายใต้การตรวจสอบของธนาคารแห่งประเทศไทยในปี 2560 เพื่อก้าวสู่มาตรฐานสากล ทำให้เกิดผลสำเร็จที่นำมาซึ่งรางวัลเกียรติยศทั้งในระดับองค์กร ระดับผู้นำองค์กร และผลิตภัณฑ์ ก่อเกิดเป็นความภาคภูมิใจและแรงผลักดันให้ธนาคารก้าวต่อไปบนเส้นทางของการพัฒนาในทุกมิติ เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของคนไทย

From kind cooperation of every department in the organisation which have collectively driven the Bank towards the goals by conducting projects and various activities as well as risk management and good governance under the inspection of the Bank of Thailand in 2017 to move towards international standards. These undertakings have resulted in honourary awards at the levels of the organisation, leaders, and products. They have instilled pride and inspiration to drive the Bank forward on the path towards all dimensions of development for good quality of life of Thai people.

102-26

รางวัลระดับองค์กร

- รางวัลรัฐวิสาหกิจยอดเยี่ยม ประจำปี 2561
- รางวัลชมเชยด้านนวัตกรรม Virtual School Bank by GSB ระดับองค์กร
- รางวัล **"Thailand Top Company Awards 2018"** ประเภท Top Business Strategy Award
- รางวัล **"Thailand's Most Admired Brand 2018"** และรางวัล **"Brand Maker 2018"**
- รางวัล **"Social Empowerment Award"** จากโครงการ **"ออมสินประชารัฐสีชมพู"**
- รางวัล **"Best Retail Bank of the Year 2018"**
- รางวัล **"Highly Commended"** Best CSR Initiative จากโครงการ Virtual School Bank
- รางวัล **"The Best Quality Leadership Award 2018"** จาก European Society for Quality Research (ESQR)

รางวัลผู้นำระดับสูง

- รางวัล **"ผู้นำองค์กรดีเด่น"** ประจำปี 2561
- รางวัล **"บุคคลตัวอย่างแห่งปี"** สาขาผู้บริหารดีเด่น CEO Asean Thailand 4.0 Awards
- ประกาศเกียรติคุณ **"บุคคลตัวอย่างภาคธุรกิจแห่งปี 2018"** ภาคธุรกิจการเงินและธนาคาร
- รางวัลเกียรติยศ **"นักการเงินแห่งปี 2561 Financier of the Year 2018"**

Organisational Awards

- Excellent State Enterprise 2018 Award
- Virtual School Bank by GSB received an Honourable Mention Award in the area of Organisational innovation
- **"Thailand Top Company Awards 2018"** in the area of Top Business Strategy Award
- **"Thailand's Most Admired Brand 2018"** and **"Brand Maker 2018"**
- **"Social Empowerment Award"** from **"GSB Pink Pracharat"** Project
- **"Best Retail Bank of the Year 2018"**
- **"Highly Commended"** Best CSR Initiative from Virtual School Bank
- **"The Best Quality Leadership Award 2018"** from European Society for Quality Research (ESQR)

High Leadership Awards

- CEO Leader Award 2018
- **"Role Model of the Year Award"** in the area of Excellent CEO in CEO ASEAN Thailand 4.0 Awards
- Honourable mention of being a **"Role Model in Business of 2018"** in Financial Business and Banking.
- Prestigious Award of **"Financier of the Year 2018"**

ช่องทางการติดต่อ
Contact Channels

ลูกค้าและประชาชนสามารถเข้าถึงความรู้ ข้อมูลผลิตภัณฑ์ และบริการทางการเงินของธนาคารได้อย่างครอบคลุมและทั่วถึง รวมทั้งแสดงความคิดเห็น เสนอแนะ ชมเชย และร้องเรียนผ่านช่องทางรับฟังความคิดเห็นของธนาคารดังนี้

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

พนักงาน แสดงความคิดเห็น เสนอแนะ และสอบถามรายละเอียดต่าง ๆ
Share opinions or suggestions and enquire on a number of matters.

พนักงาน / Employees

ทำหนังสือ จดหมาย / Letters

ทำหนังสือ จดหมาย ถึงผู้อำนวยการธนาคารออมสิน
Write letters to President & CEO of Government Savings Bank.

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

Call Center: 1115

การสำรวจ / Surveys

สัมภาษณ์เชิงลึก แบบสอบถาม Focus Group
Focus Group in-depth interviews and surveys for the focus group

Unit.CMng@gsb.or.th
คลิกเดียวเรื่องถึงธนาคาร
The Bank is reachable with just one click!.

Email

หน่วยงานภายนอก / Outside Agencies

สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ธนาคารแห่งประเทศไทย สตง. ค.ป.ท. ศูนย์ดำรงธรรม (กระทรวงมหาดไทย)
The Office of the Permanent Secretary, the Prime Minister's Office, Ministry of Finance, Bank of Thailand, State Audit Office of the Kingdom of Thailand, Anti-Corruption Cooperation Committee, Damrongdhama Centre of the Ministry of Interior

www.gsb.or.th /
www.gsbgen.com
ข่าวประชาสัมพันธ์ ประกาศธนาคาร

Website

สื่อสาธารณะ / News Public

สื่อสาธารณะ
News Public

GSB Society
(Facebook / Twitter / YouTube / Instagram)

Social Network

สแกน QR Code / QR Code Scanning

แสดงความคิดเห็นผ่านสมาร์ทโฟน ของคุณได้ทุกสาขาทั่วประเทศ
Share your opinions via mobile phones at any branch nationwide.

GRI: 102-6 | 102-10 | 102-12 | 102-15 | 102-20 | 102-21 | 102-29 | 102-31 | 102-32 | 102-34 | 102-40 | 102-42 | 102-43 | 102-44 | 102-46 | 102-47 | 102-48 | 102-49 | 102-53 | 103-1 | 103-2

02

การพัฒนาสู่ความยั่งยืน
Sustainable Development

นอกจากบทบาทในการเป็นสถาบันการเงินเพื่อการออมของประเทศ ธนาคารออมสินยังคงมุ่งมั่นพัฒนาสังคมในมิติต่าง ๆ ที่สำคัญ โดยปี 2561 ที่ผ่านมา ธนาคารได้ร่วมตอบสนองนโยบายรัฐบาลเพื่อขับเคลื่อนกลไกทางเศรษฐกิจ การศึกษา และความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของพี่น้องประชาชน ภายใต้การมีส่วนร่วมของพนักงานทุกระดับที่ขับเคลื่อนการดำเนินงานต่าง ๆ สู่เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน Sustainable Development Goals (SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ โดยคำนึงถึงการสร้างคุณค่าร่วมระหว่างธุรกิจกับสังคมไปพร้อมกัน เพื่อการเดินหน้าและเติบโตอย่างยั่งยืน

In addition to being a financial institution for national savings, GSB is committed to social development in various aspects. In 2018, GSB operated in accordance with government policies to improve the economy, education and well-being of the people, through employee participation at all levels, to realise the United Nations Sustainable Development Goals (SDGs). This is done, bearing in mind the need to create shared value between the business and society, to move forward together and grow sustainably.

การเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญในปี 2561

Significant Changes in 2018

ธนาคารมีการพัฒนาประสิทธิภาพ ศักยภาพ และขีดความสามารถในการแข่งขันให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยต่าง ๆ จากภายนอกที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงาน ได้แก่

1. การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี

ประเทศไทยก้าวสู่ยุคสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ทำให้รูปแบบการใช้เงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) เปลี่ยนจากบัตรมาอยู่บนสมาร์ทโฟน เห็นได้จากปี 2560 จำนวนผู้ใช้และมูลค่าการใช้จ่ายเติบโตขึ้นถึงร้อยละ 34 ประกอบกับแผนพัฒนา National e-Payment ของรัฐบาล ผ่านบริการพร้อมเพย์ ปัจจุบันมีผู้ลงทะเบียนกว่า 27 ล้าน ID จำนวนรายการสูงสุดกว่า 100,000 รายการต่อวัน รวมทั้งมีการกำหนดเป้าหมายติดตั้งเครื่อง EDC กว่า 500,000 เครื่องให้กับร้านค้าทั่วประเทศ และสนับสนุนให้นำ QR Code มาใช้รับชำระเงิน ซึ่งง่าย สะดวก ปลอดภัย ต้นทุนถูก และตอบโจทย์พฤติกรรมของผู้บริโภคที่ใช้สมาร์ทโฟน

ไม่เพียงเท่านี้ การเข้ามาของ Fintech (Financial Technology) หรือกลุ่มธุรกิจที่ผสานเทคโนโลยีล้ำสมัยในการให้บริการทางการเงินรูปแบบใหม่ ยังสร้างให้เกิดพันธมิตรทางธุรกิจระหว่าง Fintech กับธนาคาร และ Non-Bank (สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร) มากขึ้น โดยเฉพาะบริษัท Fintechh รายใหญ่ข้ามชาติที่แข็งแกร่งทั้งด้านเงินทุน นวัตกรรม ประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญในตลาดรายย่อย ทว่าสิ่งที่ต้องให้ความสำคัญตามมาคือภัยคุกคามด้านไซเบอร์ (Cyber Threat) ธนาคารจึงต้องมีมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว พร้อมสร้างความรู้และความตระหนักในการใช้เทคโนโลยีอย่างปลอดภัยให้กับพนักงานและลูกค้าทุกกลุ่ม

2. การเปลี่ยนแปลงด้านลูกค้า

เทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของลูกค้ามากขึ้น ทำให้การติดต่อสื่อสารทำได้สะดวกรวดเร็ว และยังมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการ เห็นได้จากปัจจุบันคนไทยเกือบครึ่งหนึ่งใช้โซเชียลเน็ตเวิร์คและซื้อขายสินค้าทางออนไลน์ ส่งผลให้ธุรกิจ e-Commerce เติบโตอย่างต่อเนื่อง และการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Banking เติบโตอย่างก้าวกระโดด โดยในปี 2559 มีอัตราเติบโตสูงถึงร้อยละ 122 จากปีก่อน

แผนการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานขนาดใหญ่ของภาครัฐ ที่ขยายความเป็นเมืองไปสู่ภูมิภาค (Urbanisation) ก็เป็นส่วนสำคัญที่กระตุ้นการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ และการเพิ่มขึ้นของศูนย์การค้าขนาดใหญ่ในพื้นที่ที่มีศักยภาพหรือมีกำลังซื้อสูง ทำให้ประชาชนในภูมิภาคที่ส่วนใหญ่เป็นลูกค้าของธนาคารมีรายได้และความสามารถในการใช้จ่ายสูงขึ้น

3. การเปลี่ยนแปลงด้านกฎระเบียบและมาตรฐาน

ธนาคารพัฒนาการดำเนินงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานการบัญชีและมาตรฐานการรายงานทางการเงิน TAS และ TFRS และเกณฑ์การกำกับดูแลสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (SFIs) ของธนาคารแห่งประเทศไทย รวมทั้งพระราชบัญญัติกองทุนพัฒนาระบบสถาบันการเงินเฉพาะกิจ พ.ศ. 2558 ที่กำหนดให้ SFIs ที่รับฝากเงินจากประชาชน ต้องนำส่งเงินเข้ากองทุนฯ สูงสุด

The Bank has improved its efficiency, capability and ability to compete, in response to external changes that had an impact on the Bank's operations:

1. Technology Change due to Thailand is Moving towards a Cashless Society,

The e-Money services have been migrating from a physical card to a smartphone format. The figures for 2018 show an increase of 34 per cent in terms of users and spending. The government's National e-Payment development plan through the PromptPay, now there are more than 27 million registered IDs and more than 100,000 transactions daily. The target was set for installing more than 500,000 EDC machines for vendors nationwide and to promote the use of QR Code for payment transactions, which is easy, convenient, secure, cost-effective and responds to behavioural needs of consumers with smartphones.

In addition, the arrival of Financial Technology (Fintech) and the integration of advanced technology by enterprise groups in providing new financial services have also led to more alliances between Fintech, banks and non-banks. This is particularly true for major transnational Fintechs with their strength in capital, innovation, experience and expertise in the retail market. However, this change comes with a risk of Cyber Threats. Therefore, the Bank has put in place preventive and prompt corrective measures, educated the Bank's staff and all customer groups as well as raising their awareness on how to use the technology safely and securely.

2. Customer Change

Technology has played a bigger role in the customers' everyday life, making communication more convenient and influencing decision making to purchase a product or service. With almost half of all Thais using social networks and shopping online, e-commerce has consistently grown. Financial transactions through mobile banking have grown exponentially, with a 122 per cent year-on-year growth in 2016.

The government's urbanisation plan, investing in major infrastructure projects, is a centrepiece for stimulating the economic growth. The increase of large-scale department stores in areas of high potential and purchasing power has raised the income level and spending power of people in the provincial regions, many of whom are GSB customers.

3. Regulatory Change

The Bank has improved its operations to comply with Thai Accounting Standards (TAS) and Thai Financial Reporting Standards (TFRS); Bank of Thailand's monitoring criteria for Specialized Financial Institutions (SFIs); Act on the Specialized Financial Institutions Development Fund B.E. 2558 (2015), which requires

ไม่เกิน 1% ของยอดเงิน โดยปัจจุบันกำหนดการเก็บเงินเข้ากองทุนฯ ในอัตราร้อยละ 0.25 (นำส่งปีละ 2 ครั้ง) นอกจากนี้ ยังดำเนินงานให้สอดคล้องกับนโยบายที่ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีและดิจิทัลในประเทศ ได้แก่

3.1 นโยบายเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล (Digital Economy) ที่ต้องการให้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนทุกภาคส่วนของรัฐและประชาชน

3.2 นโยบาย National e-Payment ที่มุ่งเน้นการพัฒนาประเทศให้เข้าสู่ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) อย่างครบวงจร โดยเฉพาะโครงการพร้อมเพย์ (PromptPay) และการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการจัดสวัสดิการต่าง ๆ ของหน่วยงานภาครัฐให้แก่ผู้มีรายได้น้อย

3.3 โครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern Economics Corridor Development: EEC) ในพื้นที่เขตอุตสาหกรรม 3 จังหวัดภาคตะวันออก (ชลบุรี ระยอง และฉะเชิงเทรา) ที่เชื่อมโยงด้านโครงสร้างพื้นฐานและดึงดูดนักลงทุน

4. โอกาสและผลกระทบ

จากปัจจัยการเปลี่ยนแปลงภายนอก ทำให้เห็นโอกาสและผลกระทบต่อการดำเนินงานของธนาคาร ดังนี้

4.1 นโยบายรัฐบาลที่มุ่งเน้นพัฒนาระบบ National e-Payment และอัตราการเติบโตที่สูงขึ้นของพฤติกรรมผู้บริโภคในการทำธุรกรรมผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารจึงพัฒนาผลิตภัณฑ์และช่องทางการให้บริการแก่ลูกค้าเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าฐานราก ซึ่งส่วนใหญ่ยังไม่เข้าถึงบริการทางการเงินที่สะดวกแบบทุกที่ทุกเวลา (Anywhere, anytime)

4.2 การขยายตัวอย่างรวดเร็วของผู้ให้บริการนวัตกรรมทางการเงิน (Fintech) เช่น บริการ e-Money, Crowdfunding เป็นโอกาสให้เกิดการร่วมมือกับพันธมิตรต่าง ๆ เช่น Fintech Startup พัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการและช่องทางที่หลากหลายเพื่อตอบสนองพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป

4.3 Social Media หรือสังคมออนไลน์ เพิ่มโอกาสในการสื่อสารถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้รวดเร็ว บ่อยครั้ง และต้นทุนต่ำ ด้วยการพัฒนากลยุทธ์การตลาดเชิงรุก การสื่อสารการตลาดแบบผสมผสานผ่านช่องทางใหม่ ๆ ที่ทันสมัย

4.4 การสนับสนุนเงินทุนเพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และตอบสนองมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศ ทำให้เกิดการร่วมมือกับหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจมากขึ้น

4.5 การกระจายความเป็นเมืองไปสู่ปริมณฑลและภูมิภาค (Urbanisation) เป็นโอกาสในการเพิ่มฐานลูกค้าและเพิ่มมูลค่าทางธุรกรรม

SFIs that take deposits from the people to contribute to the Fund up to 1 per cent of the deposits. At present, the Bank contributes to the Fund at the rate of 0.25 per cent of its deposits (twice a year). In addition, the operations are in line with the policy to promote the use of domestic technology and digital media:

3.1 Digital Economy Policy – using ICT and communications as a key mechanism in every aspect of the state and the people.

3.2 National e-Payment Policy – emphasising national development towards a comprehensive e-Payment system, in particular through the PromptPay and State Welfare Registration Scheme, which form a database used for providing state welfare benefits to low-income earners.

3.3 Eastern Economics Corridor Development: EEC – an industrial zone covering 3 eastern provinces (Chon Buri, Rayong and Chachoengsao) aimed at infrastructure connectivity and attracting investments.

4. Opportunities and Impacts

The external changes factors have shown the opportunities and impacts on the Bank's operations as follows:

4.1 The government's policy to develop a National e-Payment system and consumers' fast-changing behaviour towards using online transactions have led the Bank to develop more products and channels to provide services to our customers, particularly the grassroots customer group which is currently not yet able to access financial services anywhere, anytime.

4.2 The accelerated growth of Fintech services, such as e-Money and Crowdfunding, provides an opportunity for collaboration with partnerships, such as Fintech Startup, to develop diverse products, services and service channels that respond to changing consumer behaviours.

4.3 Social media has enhanced the ability to reach customer target groups faster, more frequently and at a low cost, through the development of proactive marketing strategy as well as mixed marketing communications over modern channels.

4.4 Providing capital needed for developing infrastructure projects and supporting national economic stimulus measures, promote better cooperation with other state agencies and state-owned enterprises.

4.5 The process of urbanisation is an opportunity for expanding the customer base and increasing the transaction value.

9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE

ธนาคารออมสินพัฒนาการดำเนินงานให้รองรับการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านเทคโนโลยี ลูกค้า กฎระเบียบ และมาตรฐานต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมการเข้าสู่เศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลอย่างเต็มตัว ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ศักยภาพ ขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรม และสนับสนุนให้เกิดการสร้างนวัตกรรมในประเทศ

GSB has improved its operations in response to technology, customer, regulatory and standard changes, as the country moves towards a full-fledged digital economy and society. Such improvements have also helped enhance the capability and ability of industries to compete and stimulate innovation domestically.

ยุทธศาสตร์การดำเนินงานของธนาคาร
GSB's Operational Strategy

ปี 2561 - 2565 ธนาคารเตรียมพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงภายนอกที่สำคัญทั้ง 3 ด้าน โดยเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์การดำเนินงานและกระบวนการสำคัญที่สะท้อนถึงผลลัพธ์องค์กร (Organisation Performance) ที่ดีขึ้น ด้วยการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการทางการเงินและช่องทางการให้บริการ เพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่สะดวกสบาย เข้าถึงง่าย และปลอดภัย พร้อมสร้างความเข้าใจในผลิตภัณฑ์และบริการ สร้างความรู้ทางการเงินให้ลูกค้ามีความพร้อมในการใช้บริการ โดยเฉพาะลูกค้ารายย่อยและฐานราก ขณะเดียวกันก็สร้างโอกาสเข้าถึงแหล่งเงินทุนและบริการทางการเงิน การแก้ไขปัญหาหนี้สิน ส่งเสริมการออมสร้างวินัยทางการเงินแก่เยาวชนและประชาชน เสริมสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนสามารถพึ่งพาตนเองได้ และสนับสนุนโครงการตามนโยบายรัฐอย่างต่อเนื่อง

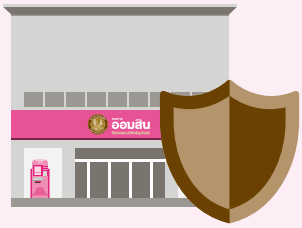
From 2018 to 2022, in response to the three major external changes, the Bank has revised its operational strategy and key processes to reflect the improved organisation performance. This was achieved by adopting technologies and innovations to develop financial products, services and service channels, to deliver financial products and services which are convenient, accessible and secure. Moreover, the Bank seeks to create an understanding of products and services, and instil enough financial knowledge among the customers, particularly the retail and grassroots customers, to enable them to fully utilise such services. At the same time, the Bank has also engaged in creating opportunities for accessing capital and financial services, solving debt problems, promoting savings and financial discipline among youth and the general population, strengthening communities to be self-reliant, as well as consistently supporting government projects.

HOUSE OF STRATEGY ปี 2561 - 2565

House of Strategy 2018 - 2022

ประกอบด้วยยุทธศาสตร์หลักในการดำเนินงานที่สำคัญ 4 ด้าน ดังนี้

4 main operational strategies and strategic objectives:



1. ด้านการเสริมสร้างความเข้มแข็งทางการเงิน
Financial Strengthening

มุ่งเน้นการเติบโตอย่างยั่งยืนด้วยการเสริมสร้างความเข้มแข็งทางการเงินให้ธนาคารมีความมั่นคงและยั่งยืนในระยะยาว โดยการบริหารเงินกองทุนตามกฎหมายเพื่อรองรับการขยายธุรกิจของธนาคารได้อย่างต่อเนื่อง การบริหารทรัพยากรและคุณภาพสินทรัพย์อย่างมีประสิทธิภาพและอยู่ในระดับที่เหมาะสม บริหารสัดส่วนธุรกิจให้มีอัตราผลตอบแทนและความเสี่ยงในระดับที่เหมาะสม รวมทั้งการบริหารจัดการทรัพยากรและสินทรัพย์ให้มีประสิทธิภาพและลดต้นทุนของธนาคาร

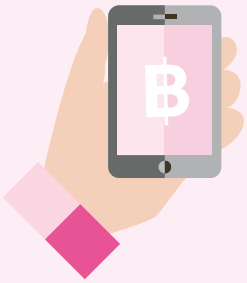
This strategy aims to foster sustainable growth by consolidating the Bank's financial position to be stable and sustainable in the long run. To achieve this end, the Bank manages its funds in accordance with the law, to support the Bank's continued expansion of its operations; effectively manages the resources and asset quality as well as maintains them at an appropriate level; manages business portfolio at an acceptable level of risk that generates a reasonable rate of return; and effectively manages resources and assets, to reduce the Bank's costs.

2. ด้านการพัฒนาสู่ความยั่งยืนตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
Sustainable Development: SD

มุ่งเน้นการยกระดับการเป็นธนาคารเพื่อสังคมที่มีธรรมาภิบาล โดยปลูกฝังและเสริมสร้างค่านิยมการออม รวมถึงวินัยทางการเงินให้แก่ลูกค้าในทุกกลุ่มเป้าหมาย การพัฒนาความเข้มแข็งแก่เศรษฐกิจฐานรากและชุมชนเพื่อยกระดับสู่ธุรกิจเริ่มต้นได้อย่างยั่งยืน รวมทั้งสนับสนุนนโยบายรัฐบาลและดำเนินโครงการที่สร้างคุณค่าและก่อให้เกิดความยั่งยืนต่อเศรษฐกิจ ดำเนินงานอย่างมีธรรมาภิบาล รับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน หรือ Sustainable Development Goals (SDGs) ของสหประชาชาติ มาใช้ในทุกมิติของการดำเนินธุรกิจร่วมกับการมีส่วนร่วมของทุกคนในองค์กร รวมถึงความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน ผ่านกิจกรรม/โครงการต่าง ๆ ภายใต้แนวคิด **"ออมสินสร้างโลกสีชมพู"** ผ่านเป้าหมายการออม 3 ด้าน คือ ออมเศรษฐกิจ ออมสังคม และออมสิ่งแวดล้อม

The Bank strives to become a bank for society with good governance by instilling and promoting the value of savings and financial discipline among all target customer groups; strengthening the grassroots and community economy, to sustainably elevate them to the status of startup business; supporting government policies and implementing projects that create values and lead to economic sustainability; conducting all aspects of its business with good governance and responsibility to the economy, society, environment and stakeholders, in accordance with the Sufficiency Economy Philosophy and the United Nations Sustainable Development Goals (SDGs). This is done with the participation of everyone in the organisation, as well as the cooperation between the government, private sector and general public through activities/projects under the concept of **"GSB Creates the Pink World"**, to realise the 3 savings objectives: savings economy, savings society and savings environment.

102-21



3. ด้านการส่งมอบคุณค่าตลอดช่วงชีวิตของลูกค้า ด้วยนวัตกรรมทางการเงินในยุคดิจิทัล
Customer Lifetime Value Proposition

มุ่งเน้นการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่มีนวัตกรรมล้ำสมัย โดยการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) เพื่อส่งมอบคุณค่าแก่ 3 กลุ่มลูกค้า คือ กลุ่มลูกค้าบุคคล กลุ่มลูกค้าฐานรากและสนับสนุนนโยบายรัฐ กลุ่มลูกค้าธุรกิจและหน่วยงานรัฐ ด้วยนวัตกรรมทางการเงินและการบริการที่เหนือความคาดหวังของลูกค้า การพัฒนาหรือแสวงหาความร่วมมือกับพันธมิตร เพื่อสร้างและส่งมอบประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าในทุกจุดสัมผัส (Touch Point) ทั้งรูปแบบ ช่องทางการให้บริการ กระบวนการให้บริการธุรกิจหลักด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมและการสื่อสารการตลาดในยุคดิจิทัล เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย และปลอดภัย รวมทั้งสร้าง Engagement ของลูกค้า

GSB's customer-centric commitment is focused on delivering innovative products and services that create value for 3 customer groups: personal customer group, grassroots customer and supporting government's policies group, and business and public sector customer group. The Bank does this by employing financial innovation; delivering services which are beyond expectation; developing or searching for cooperation and partnership to build and deliver a good customer experience in all points of interaction – forms, service channels, business service operations that apply technology and innovation, and marketing communication in a digital age – to bring customers convenience, speed, accessibility, security and customer engagement.

4. ด้านการเพิ่มศักยภาพโครงสร้างพื้นฐานขององค์กรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล
Fundamental Capabilities

มุ่งเน้นการยกระดับมาตรฐานการบริหารจัดการองค์กร และปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานให้มีความสามารถในการแข่งขันที่สูงขึ้น และรองรับการดำเนินธุรกิจในยุคดิจิทัล โดยเน้นการปรับโครงสร้างองค์กร อัตรากำลัง และกระบวนการบริหารและพัฒนาบุคลากรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล บริหารจัดการและวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ควบคู่กับการบริหารประสิทธิภาพเทคโนโลยีสารสนเทศให้รองรับธุรกิจและสร้างความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลและการให้บริการ พร้อมยกระดับและบูรณาการการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง การควบคุมและการตรวจสอบภายในให้เป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาลและความโปร่งใส

GSB focuses on lifting the standard of organisational management and upgrading the infrastructure to enhance the ability to compete. The Bank is also prepared for business operations in the digital age, through corporate and manpower restructuring as well as reform in the management process and personnel development. Big Data management and analysis, together with effective information technology management, are needed to serve the needs of businesses and to ensure data security and provision of services. Better and more comprehensive monitoring, risk management, internal control and audit are instrumental for GSB to be an organisation with good governance and transparency.

ธนาคารมีกลยุทธ์การดำเนินงานที่ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล ด้วยการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการทางการเงิน และช่องทางการให้บริการ พร้อมสร้างความรู้ทางการเงิน เพิ่มโอกาสเข้าถึงแหล่งเงินทุน เพื่อเสริมความเข้มแข็งทางการเงินให้ลูกค้าและชุมชนสามารถพึ่งพาตนเองได้

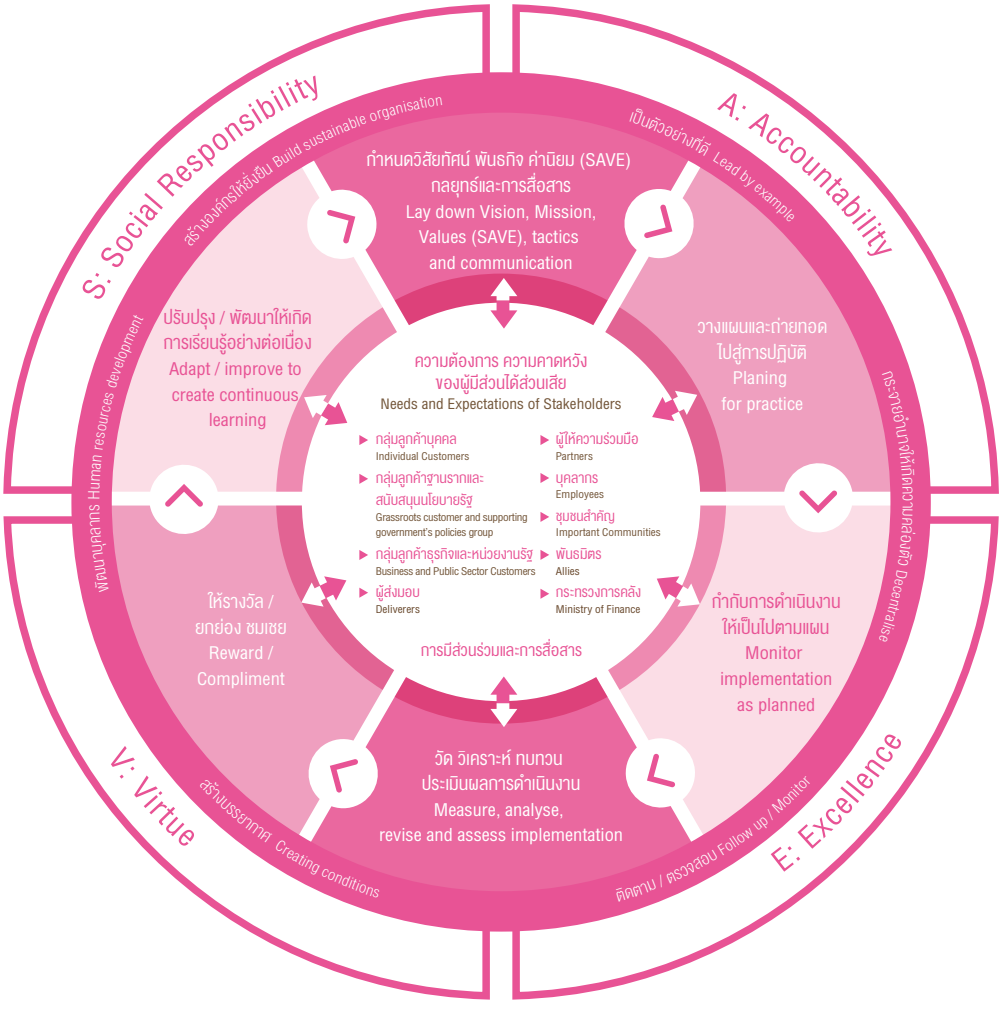
GSB's operational strategy takes into account changes in the digital age. By applying relevant technologies and innovations, GSB develops the financial products and services as well as service channels, provides financial literacy, and gives better opportunity to access financial inclusion, which will strengthen the customers' financial position and allow communities to be self-reliant.

นโยบายการพัฒนาสู่ความยั่งยืน
Sustainable Development Policy

ธนาคารได้นำเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ของสหประชาชาติ ร่วมกับผลประเมินการสร้างองค์กรที่มั่นคงและมีธรรมาภิบาล รวมถึงปัญหาและอุปสรรคจากการดำเนินงานในปีที่ผ่านมาผสานเข้าด้วยกันและปรับปรุงเป็นแนวทางการสร้างองค์กรที่เติบโตอย่างเป็นระบบ ร่วมกับการพิจารณาความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ข้อมูลจากทั้งลูกค้าและสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเสริมสมรรถนะหลักและความมั่นคงในระยะยาว ประเด็นความเสี่ยง ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ และความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ที่ส่งผลกระทบต่อความก้าวหน้าขององค์กร แล้วกำหนดแนวทางในการสร้างองค์กรที่เติบโตได้ในระยะยาว โดยเน้นสร้างความสมดุลใน 2 ด้าน คือ

GSB has adopted the United Nations SDGs, considered the outcome of the assessment of building a stable organisation with good governance, and reviewed operational problems and challenges of the previous year, to improve on how to systematically build a sustainable organisation. Other considerations include the needs and expectations of all stakeholders, customer data and other circumstances, factors that contribute to strengthening core competency and long-term stability, risk factors, strategic advantages and challenges that impact the organisation's progress. The approach to build a sustainable organisation was then formulated by focusing on achieving a balance between:

การสร้างคุณค่าให้กับองค์กร
Creating Values for the Organisation



การสร้างคุณค่าให้กับสังคม
Creating Values for the Society

1. การสร้างคุณค่าให้กับองค์กร

ส่งเสริมการนำระบบบริหารจัดการเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์มาใช้ โดยมุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง กำหนดเป้าหมายที่ท้าทาย และถ่ายทอดยุทธศาสตร์ผ่านแผนวิสาหกิจ แผนแม่บท และแผนปฏิบัติงานประจำปี พร้อมจัดทำตัวชี้วัดที่ถ่ายทอดจากระดับองค์กรสู่ระดับบุคคล มีการติดตามผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกับเป้าหมายและคู่เทียบอย่างสม่ำเสมอ

2. การสร้างคุณค่าให้กับสังคมและสิ่งแวดล้อม

มุ่งเน้นประเด็นสำคัญของการพัฒนาประเทศ ความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีผลต่อความสำเร็จของธนาคาร ทั้งในกระบวนการธุรกิจ (CSR in process) และโครงการหรือกิจกรรมนอกกระบวนการธุรกิจ (CSR after process) ร่วมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ของสหประชาชาติ 17 ข้อ แนวปฏิบัติตามหลักมาตรฐานว่าด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000 ขององค์การระหว่างประเทศ 7 เรื่องหลัก (Core Subjects) ครอบคลุมผลกระทบด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมถึงหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง คือ ความพอประมาณ ความมีเหตุผล และการมีภูมิคุ้มกันที่ดีในตัว

นอกจากนี้ยังนำภูมิปัญญาท้องถิ่นผสานกับหลักวิชาการ พิจารณาวางแผนและขั้นตอนการปฏิบัติอย่างรอบคอบ ตระหนักในคุณธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต การใช้สติปัญญา ความเพียรและความอดทน รวมถึงการช่วยเหลือเกื้อกูล และความสามัคคีในการดำเนินชีวิต เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่สมดุล มั่นคง และยั่งยืน พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงในทุกด้าน ภายใต้แนวคิด **“ออมสินสร้างโลกสีชมพู”** ดังนี้

1. Creating values for the organisation

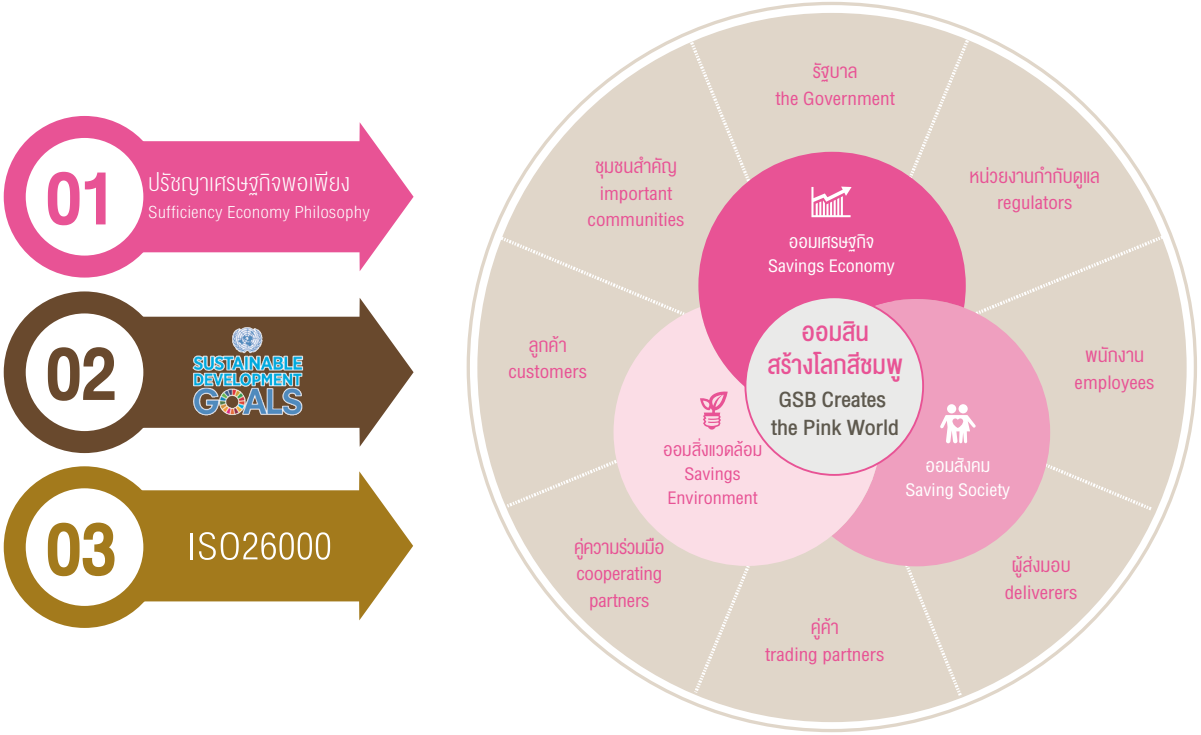
the Bank has applied a management system to create economic value by placing customers at the centre; setting challenging objectives; implementing the strategy through an enterprise plan, master plan and annual operation plan; devising indicators that carry down from the organisational to individual level; and following up on the implementation against the goals by using pair comparison.

2. Creating values for the society and environment

GSB emphasises key elements of national development and corporate social responsibility that would have an impact on the success of the Bank, including both CSR in process and CSR after process with the stakeholders, in accordance with 17 United Nations SDGs and 7 core subjects of international standard on social responsibility (ISO 26000), covering economic, social and environmental impact, as well as the Sufficiency Economy Philosophy that is moderation, reasonableness and self-immunity.

In addition, the Bank applies local wisdom and academic principles to plan and operationalise with care, ethics, honesty, intellect, diligence, patience, mutual support and unity, to achieve a development that is balanced, stable, sustainable and ready to withstand any changes, under the concept **“GSB Creates the Pink World”**

ออมสินสร้างโลกสีชมพูด้วยหลัก 3 ออม
Implement Policies to Reduce Resource Use, Losses and Impacts on the Environment (Eco-Efficiency)



การขับเคลื่อนการพัฒนาที่ยั่งยืนภายใต้แนวคิด **“ออมสินสร้างโลกสีชมพู”** มียุทธศาสตร์การดำเนินงาน 3 ด้าน คือ ออมเศรษฐกิจ ออมสังคม และออมสิ่งแวดล้อม ซึ่งรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 8 กลุ่ม เพื่อรักษาสมดุลและสร้างการเติบโตที่มั่นคง โดยมีการกำหนดเป้าหมายของยุทธศาสตร์การดำเนินงานทั้ง 3 ด้าน ดังนี้

The strategy to achieve sustainable development under the concept **“GSB Creates the Pink World”** comprising 3 components: savings economy, savings society and savings environment, which correspond to the needs of all 8 stakeholder groups; to maintain a balance and ensure sustainable growth. The objectives of the operational strategy of the 3 savings are as follows:

ออมเศรษฐกิจ

- เป็นธนาคารที่พลิกฟื้นเศรษฐกิจไทย
- ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมมาภิบาลที่ดี โปร่งใส และเป็นธรรม เพื่อพัฒนาศักยภาพ ประสิทธิภาพการทำงานให้มีคุณภาพ นำไปสู่ความเข้มแข็งขององค์กรได้อย่างยั่งยืน
- หลีกเลี่ยงการดำเนินงานที่อาจก่อความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบ
- สนองนโยบายรัฐบาล เพื่อประชาชน เพื่อเศรษฐกิจประเทศไทย
- เป็นสถาบันเพื่อการออมและเป็นแหล่งเงินให้รัฐ
- แก้ไขความยากจน และยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชนฐานรากให้เข้มแข็ง
- ส่งเสริมการออมและสร้างวินัยทางการเงิน
- ส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก และ SMEs ด้วยการให้ความรู้และการเข้าถึงแหล่งทุน
- สนับสนุนการพัฒนานวัตกรรม
- มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนจากลูกค้า และการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน
- ดำเนินธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

Savings Economy

- Be a bank that revives the Thai economy.
- Operate according to the principles of good governance, transparency and fair practice, to develop effective performance leading to corporate sustainability.
- Avoid any undertaking that may cause a conflict of interest and is determined to counter all forms of corruption.
- Implement government policies to support Thai people and economy.
- Be an institution of savings and a source of capital for the government.
- Resolve poverty and improve the quality of life of the grassroots population.
- Promote savings and create financial discipline.
- Promote the development of the grassroots economy and SMEs through financial literacy and financial inclusion.
- Support innovation development
- Provide a channel for receiving customer complaints and take appropriate actions.
- Operate a business that is responsible to stakeholders.

ออมสังคม

- ดำเนินธุรกิจและปฏิบัติตามข้อกำหนดสิทธิมนุษยชนตามมาตรฐานสากล
- ให้สิทธิแก่ชุมชนผู้ได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น
- ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาชุมชนและสังคม
- สร้างความสัมพันธ์กับชุมชนและสังคม
- สนับสนุนการมีส่วนร่วมของคนในชุมชนโดยใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่น เน้นการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมกันดูแลรักษา
- ส่งเสริมการทำความดี มีคุณธรรม และจริยธรรม
- ส่งเสริมศักยภาพของเยาวชน
- การพัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อสร้างสรรค์สังคมที่ดี
- การดำเนินงานสาธารณประโยชน์และสาธารณกุศล
- นโยบายและกระบวนการทำงานที่ตระหนักถึงความปลอดภัยและอาชีวอนามัย
- ผลตอบแทนและสิทธิประโยชน์ที่เป็นธรรมต่อพนักงานและลูกจ้างทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน

ออมสิ่งแวดล้อม

- ส่งเสริม สนับสนุน และดำเนินกิจกรรมที่สร้างสรรค์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
- สร้างและส่งเสริมจิตสำนึกในการดูแลและรักษาสิ่งแวดล้อม
- ดำเนินนโยบายเพื่อลดการใช้ทรัพยากร ลดการสูญเสีย และการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม (Eco-Efficiency)
- สร้างความตระหนักให้ลูกค้าเห็นความสำคัญของการใช้สินค้าและบริการที่คำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม

Savings Society

- Operate a business in compliance with international human rights standards.
- Give communities affected by the business operations the right to express their opinion.
- Promote and support community and social development.
- Build community and society relationships.
- Support community participation through their local wisdom, focusing on co-thinking, co-implementation and co-maintenance.
- Promote good deeds, virtues and ethics.
- Promote youth potential.
- Develop and offer products and services that contribute to creating a good society.
- Carry out public interest and public charity work.
- Policies and work processes that are cognizant of occupational health and safety.
- Fair monetary and non-monetary remuneration and benefits for staff/employees.

Savings Environment

- Promote, support and implement activities that positively contribute to the society and environment, by adhering to the Sufficiency Economy Philosophy.
- Create and promote environmental consciousness.
- Implement policies to reduce resource consumption, waste and environmental impact (ECO-Efficiency)
- Create awareness among the customers to recognise the importance of using society and environmental-friendly products.

17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS

ธนาคารออมสินเน้นการพัฒนาที่สมดุล มั่นคง และยั่งยืน ด้วยการผสานหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ภูมิปัญญาท้องถิ่น หลักวิชาการร่วมกับแนวทางระดับสากล เพื่อสร้างองค์กรและสังคมให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงทุกด้าน โดยยึนอยู่บนพื้นฐานด้านคุณธรรมและความรับผิดชอบในการดำเนินชีวิต

GSB emphasises development that is balanced, stable and sustainable. By combing the Sufficiency Economy Philosopy, local wisdom, academic principles, and international standards, GSB aspires to build an organisation and society that are ready for all changes, based on ethics and responsibility in life.

การขยายผลด้านการพัฒนาสู่ความยั่งยืน

Expansion of Development Results to Sustainability

ในปี 2561 ธนาคารมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของพนักงานทุกระดับในองค์กร โดยปรับบทบาทจาก CSR after Process เป็นการเพิ่มบทบาท "CSR in Process" เพื่อสร้างคุณค่าร่วมระหว่างธุรกิจและสังคม ดังนี้

1. บทบาทผู้สนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็น

ช่วยให้กลุ่มเป้าหมายขับเคลื่อนศักยภาพได้ เช่น เงินทุนตั้งต้น เงินสนับสนุนกิจกรรมหรือโครงการ ความรู้ทางการเงิน รวมถึงทักษะที่จำเป็นต่อลูกค้าและประชาชน

2. บทบาทการเป็นตัวกลางช่วยผลักดันให้หน่วยงาน ลูกค้าและประชาชน

พัฒนาศักยภาพหรือทักษะอาชีพอย่างเหมาะสมผ่านโครงการหรือกิจกรรม เช่น จัดประกวดและสนับสนุนการแข่งขัน เป็นสื่อกลางขยายช่องทางจัดจำหน่ายให้ลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ เป็นต้น

3. แนวทางยกระดับห่วงโซ่คุณค่าของธนาคาร (CSR in Process)

เพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน ปี 2560 ธนาคารมุ่งเน้นเป้าหมายการพัฒนาทั้งในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ผ่านระบบงานหลักและระบบงานสนับสนุน ตั้งแต่ขั้นตอนการออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการ ขั้นตอนการตลาดและการขาย ขั้นตอนการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า ขั้นตอนการบริหารผลิตภัณฑ์และบริการ และขั้นตอนในธุรกิจ Digital Banking ควบคู่ไปกับการสนับสนุนลูกค้า ประชาชน และภาคส่วนอื่นให้ขับเคลื่อนไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนใน 4 เป้าหมาย ได้แก่ เป้าหมายที่ 1 ขจัดความยากจน เป้าหมายที่ 4 การศึกษาที่เท่าเทียม เป้าหมายที่ 8 การจ้างงานที่คุณค่าและการเติบโตทางเศรษฐกิจ และเป้าหมายที่ 10 ลดความเหลื่อมล้ำ

ปี 2561 ธนาคารบูรณาการเป้าหมายขององค์การสหประชาชาติในกระบวนการดำเนินธุรกิจเพิ่มอีก 4 เป้าหมาย คือ เป้าหมายที่ 9 อุตสาหกรรม นวัตกรรม โครงสร้างพื้นฐาน เป้าหมายที่ 11 เมืองและถิ่นฐานมนุษย์อย่างยั่งยืน เป้าหมายที่ 12 แผนการบริโภคและการผลิตที่ยั่งยืน และเป้าหมายที่ 13 การรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เพื่อให้สอดคล้องกับการขับเคลื่อนโมเดลประเทศไทย 4.0 ของรัฐบาล ที่มุ่งเน้นการพัฒนาอย่างสมดุลใน 4 มิติ ได้แก่ ความมั่งคั่งทางเศรษฐกิจ การรักษ์สิ่งแวดล้อม การมีสังคมที่อยู่ดีมีสุข และการเสริมสร้างภูมิปัญญามนุษย์ โดยมีแนวทางยกระดับการดำเนินงานในองค์กรให้มั่นคงและสอดคล้องกันรวม 8 เป้าหมาย ดังภาพ

In 2018, the Bank encouraged the participation of employees at all levels of the organisation to transition their role from one of CSR after Process to focus more on CSR in Process, to create shared value for the business and society:

1. Role of Sponsors of Necessary Resources

Helps the target groups to drive with potentials, such as initial capital, activity or project funding, financial literacy and necessary skills for customers and the people.

2. Intermediary role to encourage agencies, customers and the people

Develops their potential and skills through projects and activities, such as organising a contest and supporting a competition, acting as an intermediary to expand sales channels for different customer groups.

3. CSR in Process

It was enhanced to be in line with the SDGs in 2017. The Bank focused on achieving the SDGs in the economic, social and environmental dimensions. The efforts were made in its core and supporting work processes, including the phases of products and services design, marketing and sales, customer relations management, product and services management, and digital banking process. The Bank also supported its customers, the people and other sectors towards achieving the 4 SDGs, namely SDG 1 No Poverty; SDG 4 Quality Education; SDG 8 Decent Work and Economic Growth; and SDG 10 Reduced Inequalities.

In 2018, the Bank integrated additional 4 SDGs into its business operations, namely SDG 9 Industry, Innovation and Infrastructure; SDG 11 Sustainable Cities and Communities; SDG 12 Responsible Consumption and Production; and SDG 13 Climate change and impacts. This was in support of Thailand 4.0 policy, which aims to sustain development in a balanced manner in 4 aspects, namely, economic prosperity, environmental protection, social well-being and raising human values. There are 8 targets to be achieved by raising the standard of organisational operations to be secure and coherent, as indicated in the infographic.

ขยายผลผ่านยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาสู่ความยั่งยืนตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

มุ่งเน้น CSR in Process ตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ
CSR in Process in accordance with the SDGs (Sustainable Development Goals: SDGs)

เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน Sustainable Development Goals: SDGs	แนวทางการดำเนินงาน Process
1 NO POVERTY ขจัดความยากจนทุกรูปแบบทุกสถานที่ Eliminate poverty in all its forms, everywhere.	• การดำเนินงานตามนโยบายรัฐบาล เช่น โครงการแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบ • ออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการให้สอดคล้องกับลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าฐานรากและสนับสนุนนโยบายรัฐ เพื่อให้สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุน เช่น สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน โครงการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำสำหรับผู้ประกอบการ SMEs • Implement government policies, such as Project to Solve Informal Debts Problem. • Design products and services specifically for different customer groups, especially the grassroots customer group and supporting government policies, to allow them to access capital, such as the People's Bank Loan Project and Low Interest Loan Project for SMEs.
4 QUALITY EDUCATION รับรองการศึกษาที่เท่าเทียมและทั่วถึง ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตแก่ทุกคน Support equal and inclusive education; promote lifelong learning for all.	• การให้ความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy) และทักษะในการประกอบอาชีพแก่ลูกค้าและประชาชนทั่วไป • พัฒนาเยาวชนและส่งเสริมการเรียนรู้ เช่น โครงการธนาคารโรงเรียน โครงการสานฝันเยาวชนสู่ความเป็นเลิศ (ด้านดนตรี กีฬา วิชาการ) • Offer financial literacy and career skills for customers and the general public. • Youth development and learning promotion, such as School Bank Project, and Youth's Dream Project (in music, sports and academics).
8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH ส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจที่ต่อเนื่อง ครอบคลุมและยั่งยืน การจ้างงานที่มีคุณค่า Promote continued, inclusive and sustainable economic growth, full and productive employment.	• นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่หลากหลาย รวมถึงโครงการที่กระตุ้นการขยายตัวของเศรษฐกิจและการจ้างงาน เช่น โครงการสินเชื่อบ้านออมสินเพื่อประชาชน โครงการตลาดนัดประชารัฐสีชมพู • Introduce diverse financial products and services, including projects to stimulate economic growth and employment, such as GSB Home Loan Project, and the Pink Public Market Fair Project.

เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน Sustainable Development Goals: SDGs	แนวทางการดำเนินงาน Process
 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง ส่งเสริมการปรับตัวให้เป็นอุตสาหกรรมอย่างยั่งยืนและทั่วถึง และสนับสนุนนวัตกรรม Develop infrastructure that can withstand changes; promote adaptation towards sustainable and inclusive industry; and support innovation.	• พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง สนับสนุนนวัตกรรมจากนโยบาย National e-Payment ที่ผลักดันประเทศไทยเข้าสู่สังคมไร้เงินสด สร้างสรรค์เทคโนโลยีทางการเงินสู่ Digital Banking • Develop infrastructure that can withstand changes; support innovations of the National e-Payment policy which will propel Thailand to be a cashless society; innovate financial technology for digital banking solutions.
 ลดความเหลื่อมล้ำทั้งภายในและระหว่างประเทศ Reduce inequality domestically and internationally.	• ออกผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินเพื่อช่วยลดความเหลื่อมล้ำ เช่น สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน โครงการ Street Food • การดำเนินงานตามนโยบายรัฐบาล เช่น โครงการลงทะเบียนสวัสดิการแห่งรัฐ • Introduce financial products and services to reduce inequality, such as People's Bank Loan Project, and Street Food Project. • Implement government policies, such as Welfare Registration Scheme.
 ทำให้เมืองและการตั้งถิ่นฐานของมนุษย์มีความปลอดภัย ทั่วถึง พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอย่างยั่งยืน Make cities and human settlements safe, inclusive, ready for changes and sustainable.	• ออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน เพื่อสร้างโอกาสในการเข้าถึงที่อยู่อาศัยที่ปลอดภัย เช่น โครงการบ้านประชารัฐ โครงการสินเชื่อบ้านออมสิน • ขยายช่องทางให้บริการทั่วประเทศและในพื้นที่ห่างไกล รวมถึงการพัฒนาช่องทางการให้บริการด้านดิจิทัล • Design financial products and services that allow better access to safe habitats, such as Pracharat Project, and GSB Home Loan Project. • Expand service channels nationwide and in remote areas, including developing digital service channels.
 รับรองแผนการบริโภคและการผลิตที่ยั่งยืน Ensure sustainable consumption and production patterns.	• ออกผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน บรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เช่น โครงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมโดยการลดและเลิกใช้สารทำลายชั้นโอโซน • Design financial products and services that mitigate the impact of climate change, such as the Environmental Conservation Project to reduce and phase out the use of ozone-depleting substances.
 ดำเนินมาตรการเร่งด่วนเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และผลกระทบ Implement urgent measures to cope with climate change and its impact.	• ออกผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน บรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เช่น โครงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมโดยการลดและเลิกใช้สารทำลายชั้นโอโซน • การบริหารจัดการทรัพยากรภายในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ดำเนินนโยบายเพื่อลดการใช้ทรัพยากร ลดการสูญเสีย และผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม (Eco-Efficiency) เช่น ลดการใช้กระดาษ ลดการใช้พลังงาน ประกาศนโยบายเลิกใช้โฟมและพลาสติก • Design financial products and services that mitigate the impact of climate change, such as The Environmental Conservation Project to reduce and phase out the use of ozone-depleting substances. • Manage in-house resources for maximum efficiency, and implement policies to reduce resource consumption, waste and environmental impact (Eco-Efficiency), such as reducing paper use, reducing energy consumption, announcement of policy of not using foam and plastic.

การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อประเทศชาติและสังคม
Operations on Responsibility to the Country and Society

01 CSR in Process พัฒนาแพลตฟอร์มที่เชื่อมโยงกับกิจกรรมทางด้านสังคม
Develop platforms that are associated with social activities

- พัฒนาช่องทาง Payment เพื่อบริจาคช่วยเหลือผู้ประสบภัยผ่าน MyMo
- กิจกรรมส่งเสริมการตลาดผู้ใช้บัตรเครดิต (Point บุญ)
- กิจกรรมร่วมบริจาคเงินให้องค์กรการกุศล
- พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อส่งเสริมการออมและสร้างวินัยทางการเงินแก่กลุ่มลูกค้าฐานรากและสนับสนุนนโยบายรัฐ เช่น ผลิตภัณฑ์ออมก่อนกู้
- ขยายผลโครงการและต่อยอดธุรกิจโดยการให้สินเชื่อ
- Develop a payment channel for donation to help victims of disaster through MyMo.
- Marketing activities for credit card users (merit point).
- Activities on donation to charitable organisations.
- Develop products that promote savings and create financial discipline among grassroots customer group and supporting government policies group, such as "**saving before borrowing**".
- Approve loans for project and business expansion.

02 การดำเนินงานตามนโยบายรัฐ
Implementing government policies

- โครงการสวัสดิการแห่งรัฐ เป็นหน่วยงานรับลงทะเบียนพัฒนาศักยภาพและร่วมพัฒนาผ่านโครงการมหาวิทยาลัยประชาชน
- โครงการแก้ไขหนี้สินนอกระบบร่วมกับหน่วยงานพันธมิตรในการไกล่เกลี่ยฟื้นฟูหนี้ สนับสนุนเงินทุนในระบบ
- โครงการสนับสนุนสินเชื่อต้นทุนต่ำแก่ผู้ประกอบการ SMEs และร่วมกับพันธมิตรในการพัฒนาศักยภาพ
- GSB serves as a registrar for the State Welfare Scheme, to develop the potential of and taking part in the joint development through the People's University Project.
- Work with partner organisations to solve the informal debts problem through debt restructuring negotiations and inject capital to the system.
- Provide low interest loans to SMEs and work with partner organisations to develop their potential.

03 การสร้างและเผยแพร่องค์ความรู้ Knowledge creation and dissemination

- จัดเก็บองค์ความรู้ ธนาคารภูมิปัญญา 77 องค์ความรู้
- จัดเก็บองค์ความรู้สำหรับพัฒนาสังคมและชุมชน (GSB Community Enterprise)
- ส่งเสริมแนวคิดนวัตกรรมสำหรับเยาวชนผ่านโครงการ Innovation Club ร่วมกับมหาวิทยาลัย
- พัฒนาช่องทางเผยแพร่องค์ความรู้ผ่าน YouTube Channel และเว็บไซต์ KM

- Preserve 77 components of knowledge derived from the Wisdom Bank.
- Preserve the knowledge of GSB Community Enterprise.
- Promote innovative ideas of youth through the Innovation Club Project, in collaboration with Universities.
- Develop channels of knowledge dissemination by using YouTube Channel and KM website.

04 การดำเนินการตามนโยบาย Eco-Effciency Implementing the eco-efficiency policy

- ประกาศเจตนารมณ์ **“ออมสินทำความดีด้วยหัวใจ ลดภัยสิ่งแวดล้อม”**
- ปรับปรุงรูปแบบอาคารที่ประหยัดพลังงาน
- สร้างความตระหนักถึงการใช้พลังงานแก่บุคลากรผ่านกิจกรรมและช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ
- ส่งเสริมด้านการฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เช่น การทำแปลงสาธิตระบบน้ำหยด

- Announce the intention **“GSB Doing Good with Our Heart to Reduce Environmental Impact”**.
- Improve building design to be energy-efficient.
- Raise awareness among GSB personnel about energy consumption through activities and other means of communication.
- Promote natural resource and environmental restoration, for example, the drip demonstration plantation.

การสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ
Key Aspects of Community Support

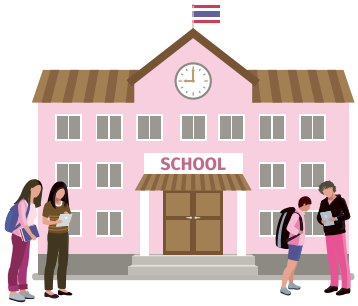
ชุมชนเศรษฐกิจฐานราก
The Grassroots Economy Community

- ขยายความร่วมมือกับสถาบันอุดมศึกษาเป็น 69 แห่ง ในโครงการ **“ออมสินยุวพัฒน์รักษ์ถิ่น”** เพื่อพัฒนาต่อยอดภูมิปัญญาท้องถิ่นให้กับกลุ่มองค์กรชุมชน
- Expanded cooperation with institutions of higher education in the **“Yuwaphat Rakthin”** Project to 69 institutions, to support community organisations to build on their local wisdom.

- ขยายผลโครงการองค์กรการเงินชุมชนต้นแบบเพิ่มอีก 24 แห่ง เพื่อถอดองค์ความรู้จากชุมชนต้นแบบไปสู่ชุมชนอื่นและชุมชนโฮมสเตย์ต้นแบบ
- Expanded the project on model community financial organisations with additional 24 locations, to apply the knowledge learned from a model community to other communities and a model homestay community.

- ขยายกลุ่มการอบรมให้ความรู้ทางการเงิน สำหรับกลุ่ม Unserved, Under-served และกลุ่มผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ
  - โครงการให้ความรู้ทางการเงินแก่ผู้มีรายได้น้อย
  - โครงการมหาวิทยาลัยประชาชน
  - โครงการคลินิกสุขภาพทางการเงินเคลื่อนที่
- Expanded group lessons on finance literacy for unserved and under-served groups, and holders of welfare cards:
  - Financial literacy for low-income earners
  - People’s University Project
  - Mobile Financial Health Clinic.

- พัฒนาการให้บริการธนาคารชุมชน (Banking Agent) นำร่อง 458 แห่ง ให้เป็นภาคีทางธุรกิจของธนาคาร
- Improved the services of 458 pilot community banks (Banking Agent) to be GSB’s business partners.



สมาชิกธนาคารโรงเรียน
School Bank Membership

- ขยายผลโครงการ **“ส่งเสริมศักยภาพเยาวชนด้านดนตรี กีฬา วิชาการ”** และพัฒนาต่อยอดให้เป็นเยาวชนระดับอาชีพและก้าวสู่ตัวแทนระดับประเทศ
- Expanded the **“Promoting Youth Potential in Music, Sports and Academics”** Project and encouraged youth in the programme to turn professional or to become national representatives.

- ขยายผลโครงการ **“ธนาคารโรงเรียนต้นแบบ”** เพิ่ม 13 แห่ง เพื่อถอดบทเรียนและขยายผลสู่ธนาคารโรงเรียนอื่น ๆ
- Expanded the **“Model School Bank”** Project with additional 13 locations, to draw lessons from and apply them to other school banks.

- พัฒนาระบบงานธนาคารโรงเรียนเสมือนจริง (Virtual School Bank) โดยเพิ่มห้องจริยธรรม คุณธรรม ห้องศาสตร์พระราชา และห้อง Startup
- Improved the system of the Virtual School Bank, by adding classrooms on ethics, morality, the King’s Philosophy and startup.

- ต่อยอดสมาชิกธนาคารโรงเรียน โดยกระตุ้นการสะสม G Coin จากกิจกรรมใน Virtual School Bank และนำมาแลกเป็นทุนการศึกษาสะสมในบัญชีการออม
- Expanded the School Bank membership by encouraging the collection of G Coins from activities in the Virtual School Bank and converting them into tuition scholarship in savings accounts.

การกำหนดประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ

Determining Key Sustainability Issues

ปัจจัยความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการเงิน ครอบคลุมมิติเศรษฐกิจ (การพัฒนาเศรษฐกิจและธรรมาภิบาล) มิติสิ่งแวดล้อม และมิติสังคม เป็นข้อมูลตั้งต้นสำหรับพิจารณาคัดเลือกปัจจัยความยั่งยืนของธนาคาร ผ่านการประชุมเชิงปฏิบัติ จำนวน 3 ครั้ง ได้แก่ Identification, Prioritisation และ Validation

Sustainability issues relating to the finance industry are multi-dimensional: economic (economic development and good governance), environmental and social. They are the basis for 3 workshops to determine GSB sustainability issues: identification, prioritisation and validation.

GRI Empowering Sustainable Decisions

SUSTAINABILITY ACCOUNTING STANDARDS BOARD SASB

ISO

ROBECOSAM We are Sustainability Investing.

มาตรฐานความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการเงินและตัวอย่างธนาคาร

Sustainabiltiy standard of the finance industry and bank model

SDGs ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการเงิน

SDGs relevant to the finance industry

CSV ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการเงิน

CSV relevant to the finance industry

Shared Value Initiative

บริบทการดำเนินงานของธนาคารทั้งในปัจจุบันและอนาคต

Present and future operational contexts of the Bank

ธนาคารออมสิน Government Savings Bank

ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

Expectation of stakeholders

การกำหนดประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญและกรอบการรายงาน
Determining Key Sustainability Issues and Framework of the Report

01 ระบุประเด็น IDENTIFICATION

ฝ่ายพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อมนำประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญในปี 2560 มาพิจารณาทบทวน โดยพิจารณาเทียบเคียงกับประเด็นความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องกับของธนาคาร (Relevant GSB issues) จากรายการเรื่องที่เกี่ยวเนื่องสำหรับสถาบันการเงิน

The Social and Environment Development Department reviewed the key sustainability issues of 2017, by comparing them with the relevant GSB issues from the relevant financial issues.

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

Consideration criteria
- Issues of concern and expectation of the stakeholders which should be rectified urgently or legal requirements, or framework related to business operations.
- Impact of primary business operations, including having limits of the impact in accordance with the geographical context.
- Long-term organisational strategy, risks and opportunities, including key organisational supply chains.
- Expanding work that contributes to achieving the Sustainable Development Goals (SDGs).
- Creating Shared Value (CSV).

02 จัดลำดับประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญ PRIORITISATION

พิจารณาจาก
- ประเด็นที่มีอิทธิพลต่อการประเมินและการตัดสินใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ผลกระทบที่สำคัญจากการดำเนินงานขององค์กรที่มีต่อเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม

Considerations
- Influence on stakeholder assessments and decisions.
- Significance of economic, environmental, and social impacts.

มุมมองผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย[2]
- สอดคล้องต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และเกี่ยวข้องกับห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ขององค์กรหรือไม่
- เกี่ยวเนื่องกับความสนใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Interest) หรือไม่
- เกี่ยวเนื่องกับความคาดหวังของสังคม (Society's Expectation) หรือไม่ ฯลฯ

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

[2] ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในของธนาคาร ประกอบด้วย พนักงาน (ปัจจุบันและกลุ่มที่เกษียณอายุแล้ว) และลูกจ้าง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกของธนาคาร ประกอบด้วย ลูกค้า (ลูกค้ากลุ่มบุคคล ลูกค้ากลุ่มฐานรากและสนับสนุนนโยบายรัฐ ลูกค้ากลุ่มธุรกิจและหน่วยงานรัฐ) รัฐบาล หน่วยงานกำกับ ผู้ส่งมอบ (เช่น บริษัทพัฒนาระบบงาน บริษัทประเมินราคาหลักทรัพย์ บริษัทรับขนส่งเงินสด) คู่ค้า/พันธมิตร (บริษัทที่พยุงประกันภัย) คู่ความร่วมมือ (หน่วยงานตามข้อตกลงสินเชื่อ) ชุมชนสำคัญ (ชุมชนนักเรียนของธนาคารโรงเรียน และชุมชนเศรษฐกิจฐานราก)

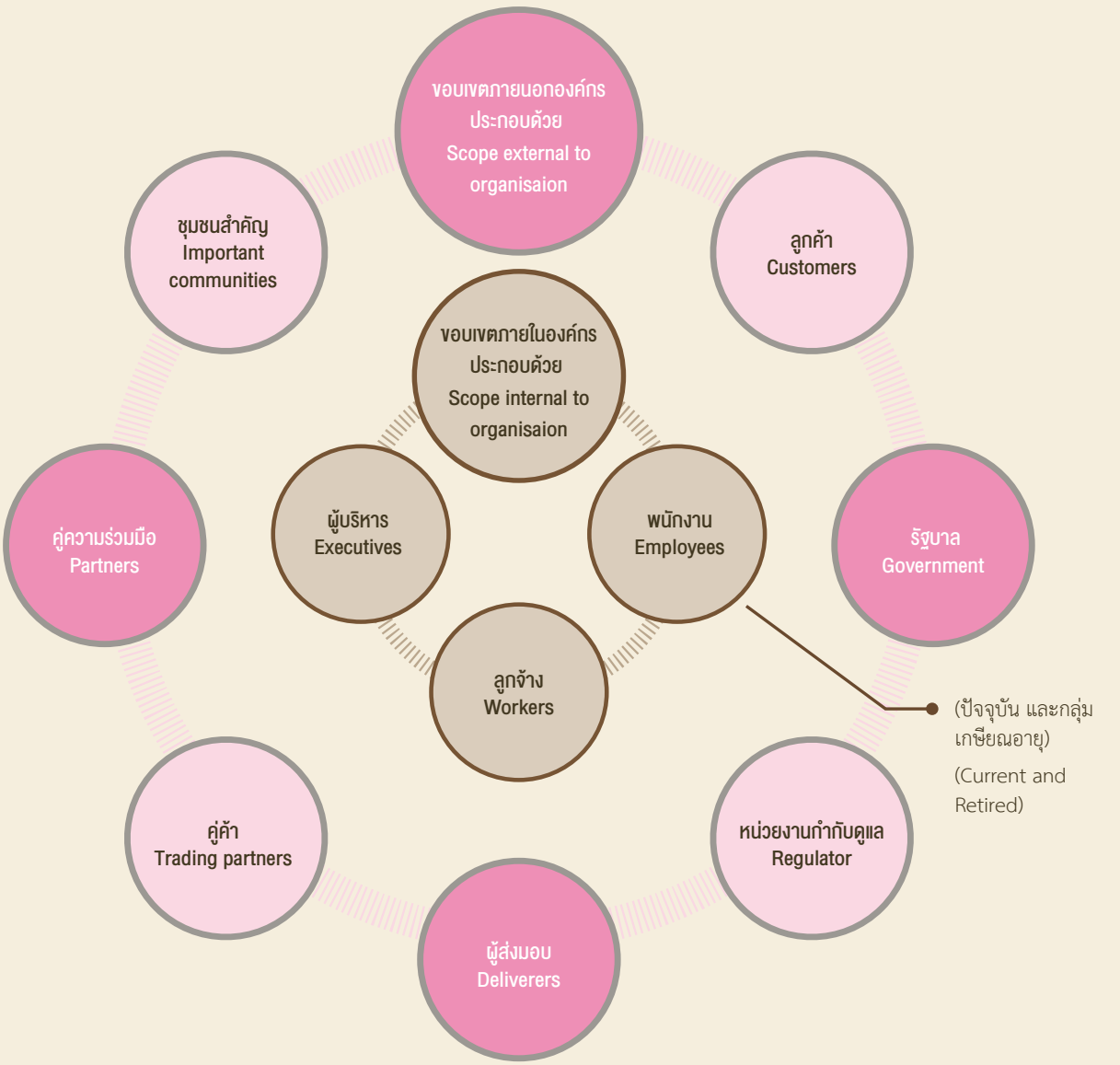
[2] Internal stakeholders of the Bank are employees (current and retired) and workers. External stakeholders of the Bank are customers, Government, regulator, deliverers, trading partners/allies, partners, important communities

มุมมองของธนาคารออมสิน

- สามารถสร้างโอกาสหรือก่อให้เกิดความเสี่ยงจากการดำเนินการหรือจากการไม่ดำเนินการต่อประเด็นนั้นหรือไม่
- ประเด็นเหล่านั้นถูกหยิบยกจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือไม่
- สามารถแสดงความรับผิดชอบต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นตามที่สังคมได้คาดหวังไว้หรือไม่
- ฯลฯ

Perspective of GSB

- Create opportunity or risk from operation or non-operation?
- Issue raised by stakeholders or not?
- Able to take responsibility for impact as per society's expectation or not?
- All That to be obtained for The essence or the Materiality of quoation as follow.
- Etc.



03 ตรวจสอบประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญ

VALIDATION

เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการวางแผนการดำเนินงานด้านความยั่งยืน พร้อมทั้งนำแนวทางการระบุประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญไปเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์การดำเนินงานของธนาคารทั้ง 4 ด้าน เพื่อควบรวมประเด็นความยั่งยืนที่อยู่ในยุทธศาสตร์ด้านเดียวกันไว้ด้วยกัน เพื่อนำมากำหนดเนื้อหาการรายงานในรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนของธนาคาร

The next step was to formulate a work plan on sustainability and link the determination of key sustainability issues with 4 components of the Bank's operational strategy, which combine all sustainability issues in the same component of the strategy. This was then used to determine the contents of the Bank's sustainability report.

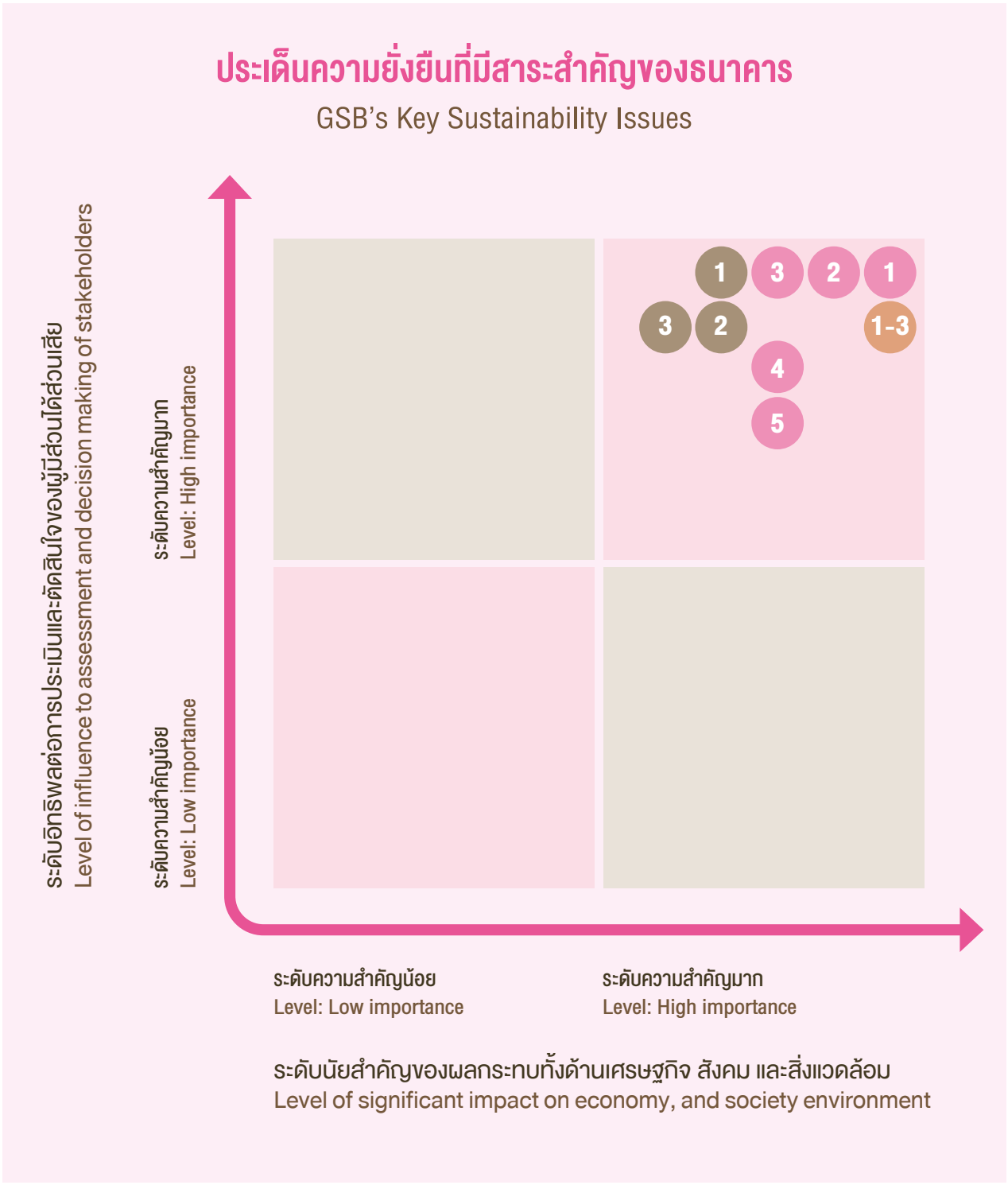
04 การทบทวนประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญ

REVIEW

ธนาคารจัดให้มีการทบทวนกระบวนการจัดทำและเปิดเผยข้อมูลในรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนผ่านช่องทางที่หลากหลาย รวมไปถึงจัดทำแบบสำรวจความคิดเห็นของผู้อ่านแบบท้ายเล่ม เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อแนวทางการดำเนินงานและการเปิดเผยข้อมูลด้านความยั่งยืนของธนาคาร ทั้งนี้ ธนาคารจะรวบรวมข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่ได้รับมาเพื่อใช้ปรับปรุงเนื้อหาและรูปแบบการเปิดเผยผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนในรายงานฉบับต่อไป

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

ผลการประเมินกลุ่มประเด็นที่สำคัญสามารถกำหนดกลุ่มประเด็นที่สำคัญต่อความยั่งยืนของธนาคารได้ตามภาพ
Results of the evaluation of the key groups of issues key sustainability issues of the Bank can be organised as shown below:



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

ประเด็นความยั่งยืนที่มีสาระสำคัญของธนาคาร
Key Sustainability Issues of GSB

ด้านเศรษฐกิจ Economy	ด้านสังคม Society	ด้านสิ่งแวดล้อม Environment
1. การกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง การควบคุม และการตรวจสอบภายในโดยมีธรรมาภิบาล 2. การพัฒนานวัตกรรม ผลิตภัณฑ์ บริการ และขยายธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสร้างและส่งมอบคุณค่าและประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า ด้วยช่องทางและการบริการที่เหมาะสม 3. การพัฒนาความเข้มแข็งแก่ประชาชนและเศรษฐกิจฐานรากตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง 4. การบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศให้รองรับและสนับสนุนธุรกิจในยุคดิจิทัล และการเพิ่มประสิทธิภาพการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 5. ยกระดับการส่งเสริมการออมและสร้างวินัยทางการเงิน	1. การเพิ่มศักยภาพโครงสร้างพื้นฐานขององค์กรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล 2. การพัฒนาทางเทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย และปลอดภัย 3. ดำเนินงานอย่างมีธรรมาภิบาล โดยรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง	1. การสร้างและส่งเสริมจิตสำนึกในการดูแลและรักษาสิ่งแวดล้อม 2. การดำเนินนโยบายเพื่อลดการใช้ทรัพยากร ลดการสูญเสีย และลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม (Eco-Efficiency)
1. Corporate governance, risk management, internal control and audit with good governance 2. Development of innovation, products and services as well as expanding electronic transactions, to create and deliver value and good experience for the customers using suitable channels and services 3. Strengthening the people and grassroots economy according to the Sufficiency Economy Philosophy 4. Management of information and communications technology, to support businesses in the digital age, and enhancing the effectiveness of ICT security 5. Elevating the promotion of savings and creation of financial discipline	1. Enhancing the potential of organisational infrastructure, in response to changes in the digital age 2. Development of technologies and innovations to provide the customers with convenient, fast, accessible, and secure service 3. Operating with good governance, being responsible for the economy, society and environment according to the Sufficiency Economy Philosophy	1. Instilling and promoting a consciousness of environmental protection and conservation 2. Adopting policies to reduce consumption of resources, waste and environmental impact (Eco-Efficiency)

ประเด็นความยั่งยืน Sustainability Issues	กรอบรายงาน GRI Standards	มาตรฐานที่ใช้ Reporting Framework	ความเชื่อมโยงระหว่างประเด็นความยั่งยืนของธนาคารและเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) Linkage between the Bank's sustainability issues and the SDGs																
1. การกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยง การควบคุมและการตรวจสอบภายในโดยมีธรรมาภิบาล Risk management, internal control and audit with good governance	• การกำกับดูแลกิจการที่ดี • จริยธรรมและความซื่อสัตย์ • การต่อต้านการทุจริต • การบริหารความเสี่ยงและความต่อเนื่องทางธุรกิจ • ความคิดริเริ่มภายนอก • ข้อกำหนดด้านกฎระเบียบ • ประสิทธิผลของกระบวนการบริหารความเสี่ยง • การสื่อสารความกังวลที่สำคัญ • การดำเนินงานที่มีส่วนร่วมกับชุมชนท้องถิ่น • การประเมินสุขภาพและความปลอดภัย • ผลกระทบของผลิตภัณฑ์และการบริการ • Good governance • Ethics and integrity • Anti-corruption • Risk management and business continuity • External initiatives • Regulatory requirements • Effectiveness of the risk management process • Communication of key concerns • Undertakings that include local community participation • Health and safety assessment • The impact of products and services										●		●	●				●	
2. การพัฒนานวัตกรรม ผลิตภัณฑ์ บริการ และขยายธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสร้างและส่งมอบคุณค่าและประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าด้วยช่องทางและการบริการที่เหมาะสม Development of innovation, products and services as well as expanding electronic transactions, to create and deliver value and good experience for the customers using suitable channels and services	• การสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ • ผลกระทบทางอ้อมต่อเศรษฐกิจ • การดำเนินงานที่มีส่วนร่วมกับชุมชนท้องถิ่น • Creating added economic value • Indirect impact to economic • Undertakings that include local community participation					●				●	●	●							

ประเด็นความยั่งยืน Sustainability Issues	กรอบรายงาน GRI Standards	มาตรฐานที่ใช้ Reporting Framework	ความเชื่อมโยงระหว่างประเด็นความยั่งยืนของธนาคารและเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) Linkage between the Bank's sustainability issues and the SDGs																
3. การพัฒนาความเข้มแข็งแก่ประชาชนและเศรษฐกิจฐานรากตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง Strengthening the people and grassroots economy according to the Sufficiency Economy Philosophy	• การดำเนินงานที่มีส่วนร่วมกับชุมชนท้องถิ่น • ผลกระทบทางอ้อมทางเศรษฐกิจ • การสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ • Undertakings that include local community participation • Indirect impact to economic • Creating added economic value	OECD ISO 26000 SOCIAL RESPONSIBILITY	●		●	●				●		●		●					●
4. การบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศให้รองรับและสนับสนุนธุรกิจในยุคดิจิทัล และการเพิ่มประสิทธิภาพการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ Management of information and communications technology, to support businesses in the digital age, and enhancing the effectiveness of ICT security	• ความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า • บริหารความเสี่ยงและความต่อเนื่องของธุรกิจ • ซัพพลายเออร์เจ้าใหม่ที่ได้รับการคัดเลือกจากเกณฑ์ด้านสังคม • สุขภาพและความปลอดภัยของลูกค้า • ความเป็นส่วนตัวของลูกค้า • Security of customer data • Risk management and business continuity • New suppliers selected by using societal criteria • Health and safety of customers • Privacy of customers	ISO									●	●		●					●
5. ยกระดับการส่งเสริมการออมและสร้างวินัยทางการเงิน Elevating the promotion of savings and creation of financial discipline	• การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น • การสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ • Involvement in the development of local communities • Creating added economic value	OECD	●			●				●				●					

6. การเพิ่มศักยภาพโครงสร้างพื้นฐานขององค์กรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล Enhancing the potential of organisational infrastructure in response to changes in the digital age	• การฝึกอบรมและการศึกษา • การประเมินด้านสิทธิมนุษยชน • สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน • การบังคับใช้แรงงาน • การใช้แรงงานเด็ก • การจ้างงาน • ความเท่าเทียมด้านแรงงาน • ค่าแรงขั้นต่ำ เพศ และวัย • Training and education • Human rights assessment • Occupational health and safety • Forced labour • Child labour • Employment • Employment equality • Minimum wage, gender and age	ISO 26000 • พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ.2550 • ข้อกำหนดของกฎกระทรวงมาตรฐานในการบริหารจัดการ และดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานเกี่ยวกับการป้องกันและระงับอัคคีภัย พ.ศ. 2555 ข้อ 30 • Empowerment of Persons with Disabilities Act, B.E. 2550 (2007). • Ministerial Regulations on the Standard for Administration and Management of Occupational Safety, Health and Environment in relation to Fire Prevention and Control, B.E. 2555 (2012), clause 30			●	●	●			●	●	●							●
7. การพัฒนาทางเทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่ายและปลอดภัย Development of technologies and innovations to provide the customers with convenient, fast, accessible and secure service	• การตลาดและฉลากผลิตภัณฑ์ • สุขภาพและความปลอดภัยของลูกค้า • Marketing and product labels • Health and safety of customers	• มาตรา 9 แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 • เกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) เรื่องการบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) • Section 9 of the Official Information Act, B.E. 2540 (1997) • Criteria of Bank of Thailand concerning market conduct												●						
8. ดำเนินงานอย่างมีธรรมาภิบาล โดยรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง Operating with good governance, being responsible to the economy, society and environment, according to the Sufficiency Economy Philosophy	• การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น • Involvement in the development of local communities	ISO 26000	●	●	●	●		●		●	●				●			●	●

ประเด็นความยั่งยืน Sustainability Issues	กรอบรายงาน GRI Standards	มาตรฐานที่ใช้ Reporting Framework	ความเชื่อมโยงระหว่างประเด็นความยั่งยืนของธนาคารและเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) Linkage between the Bank's sustainability issues and the SDGs																
9. การสร้างและส่งเสริมจิตสำนึกในการดูแลและรักษาสิ่งแวดล้อม Instilling and promoting a consciousness of environmental protection and conservation	• การปล่อยมลภาวะ • การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น • Pollution emission • Involvement in the development of local communities	ISO 26000 • โครงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมโดยการลดและเลิกใช้สารทำลายชั้นโอโซนในประเทศไทย ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 7 ตุลาคม พ.ศ. 2546 • Environment conservation project by reducing and disabling ozone-depleting substances in Thailand according to the Cabinet resolution of 7 October 2003										●	●	●	●	●		
10. การดำเนินนโยบายเพื่อลดการใช้ทรัพยากร ลดการสูญเสีย และลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม (Eco-Efficiency) Adopting Policies to reduce resource consumption, waste and environmental impact (Eco-Efficiency)	• การใช้วัสดุ • การใช้พลังงาน • การปล่อยมลภาวะ • การคัดเลือกซัพพลายเออร์จากการประเมินด้านสิ่งแวดล้อม • การคัดเลือกซัพพลายเออร์จากการประเมินด้านการใช้แรงงานเด็ก • การคัดเลือกซัพพลายเออร์จากการประเมินด้านการบังคับใช้แรงงาน • การคัดเลือกซัพพลายเออร์จากการประเมินด้านสังคม • Use of materials • Energy consumption • Pollution emission • Selection of suppliers using environmental assessments • Selection of suppliers using child labour assessments • Selection of suppliers using forced labour assessments • Selection of suppliers using societal assessments	ISO 9001 ISO 14001 • พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535 • พระราชกฤษฎีกากำหนดอาคารควบคุม พ.ศ. 2538 • พระราชบัญญัติการส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2550 • Enhancement and Conservation of the National Environmental Quality Act, B.E. 2535 (1992) • Royal Decree on Designated Building, B.E. 2538 (1995) • Energy Conservation Promotion Act (No.2), B.E. 2550 (2007)											●	●		●		

การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

Participation of Stakeholders

ธนาคารให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งครอบคลุมถึงการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้เข้าใจถึงความต้องการ ความคาดหวัง และนำมาวางแนวทางการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างถูกต้อง ป้องกันความเสี่ยงหรือผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติไม่เหมาะสม โดยส่งเสริมการกระจายโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมตัดสินใจหรือแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานที่อาจกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิต และความเป็นอยู่ของชุมชนหรือท้องถิ่น ในระดับต่าง ๆ ได้แก่

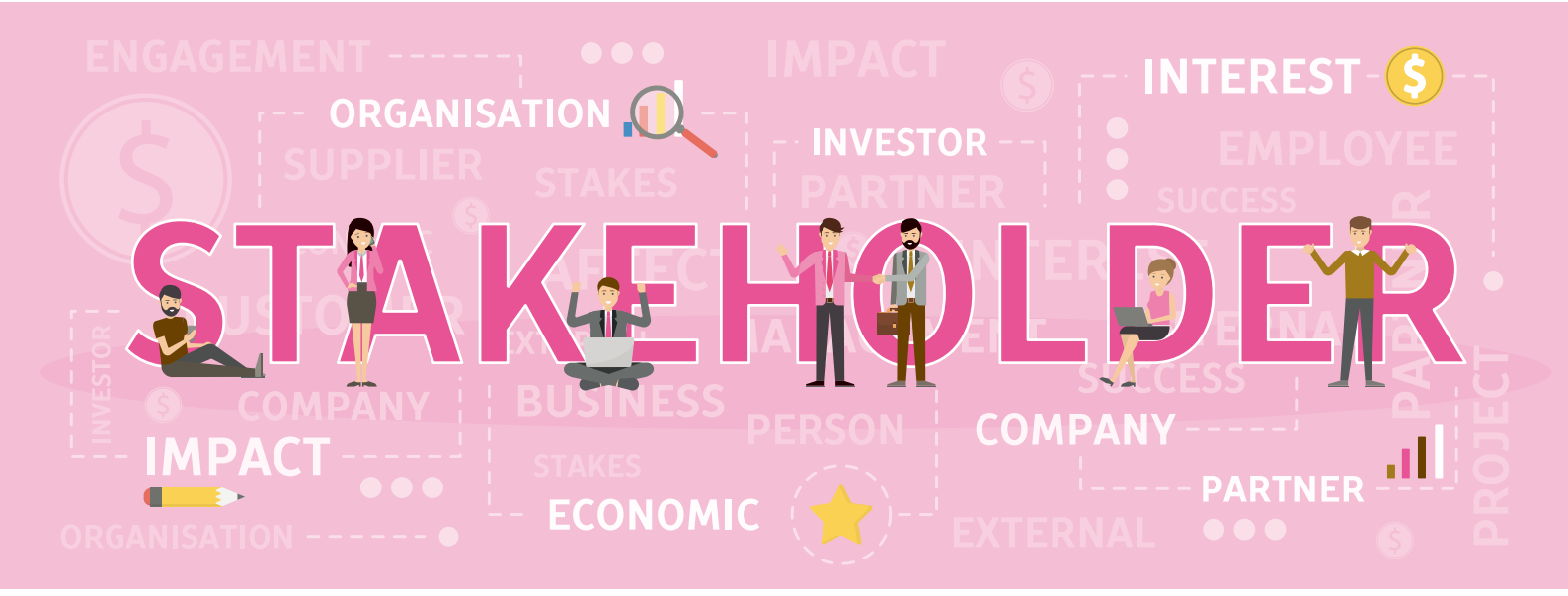
- ระดับการให้ข้อมูลที่เป็นจริง ถูกต้อง ทันสมัย เข้าถึงได้ผ่านช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างธนาคารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ระดับการเปิดรับความคิดเห็นผ่านกระบวนการรับฟังความคิดเห็นและนำข้อเสนอแนะความคิดเห็นไปเป็นแนวทางปรับปรุงนโยบายและพัฒนาการดำเนินงานของธนาคาร
- ระดับการปรึกษาหารือ เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมกำหนดนโยบายและวิธีทำงาน ผ่านการจัดประชุมหรือสัมมนาเชิงปฏิบัติการ
- ระดับการวางแผนร่วมกัน เพื่อให้ธนาคารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมรับผิดชอบในการวางแผนโครงการ และผลที่เกิดจากการดำเนินโครงการ
- ระดับการร่วมปฏิบัติ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับธนาคารร่วมดำเนินโครงการให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

ทั้งนี้ ธนาคารได้แบ่งกลุ่มลูกค้าตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านพฤติกรรมของลูกค้า และด้านความต้องการและความคาดหวังเป็น 3 กลุ่ม และกำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามบทบาทหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับธนาคาร เป็น 7 กลุ่ม เพื่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ดังนี้

The Bank recognises the importance of good governance, including the participation of internal and external stakeholders, to understand their needs and expectations to formulate appropriate approaches to different stakeholder groups, to prevent the risk or impact of adopting improper approaches. Stakeholders are encouraged to take part in decision making or express viewpoints on operations that might cause varying levels of impact on the environment, health, quality of life and community or local ways of life:

- Level of truthful, accurate and up-to-date information, which is accessible via communication channels between the Bank and stakeholders
- Level of susceptibility to feedbacks through the feedback process, and adopting suggestions and opinions to improve the Bank's policy formulation and operations
- Level of consultation – stakeholders participate in policy and work process formulation through meetings or workshops
- Level of joint planning – the Bank and stakeholders are jointly responsible for the project planning and outcome of project implementation
- Level of joint implementation – Joint implementation of the project by stakeholders and the Bank, to achieve target goals

The Bank's customers are categorised into 3 groups according to demographic factor, behavioural factor, needs and expectations. Stakeholders are categorised into 7 groups according to their roles in relation to the Bank, to effectively operate to achieve the pre-determined goals:



ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Customers and Stakeholders	ความต้องการ Needs	ความคาดหวัง Expectations
กลุ่มลูกค้า / Personal Customer		
1. กลุ่มลูกค้าบุคคล Personal Customer Group	• เงินฝากผลตอบแทนสูง • สินเชื่ออัตราดอกเบี้ยต่ำ อนุมัติรวดเร็ววงเงินสูง • บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ปลอดภัยและใช้งานง่าย • พนักงานมี Service Mind ให้บริการได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว • มีช่องทางให้บริการที่หลากหลายและใช้บริการได้ทุกที่ ทุกเวลา • High interest savings • Low interest loan, fast approval, high credit limit • Secure and easy-to-use e-banking services • Employees have service mind, providing accurate and prompt service • Diverse service channels which can be accessed anywhere and anytime	• ผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลาย ตอบสนองไลฟ์สไตล์ของลูกค้า • ช่องทางบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการเทียบเท่าสาขา • ธนาคารมีบทบาทในการใช้ชีวิตประจำวันนอกเหนือจากการให้บริการด้าน Financial • Provide various products and services suitable for customers' lifestyles • e-banking services capable of doing all in-branch transactions • GSB as part of everyday life beyond providing financial services
2. กลุ่มลูกค้าฐานรากและสนับสนุนนโยบายรัฐ Grassroots Customer and Supporting Government's Policies Group	• บริการสินเชื่อเพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนในการประกอบอาชีพ • วงเงินกู้สูงเพียงพอต่อความต้องการ อัตราการผ่อนชำระน้อย อนุมัติเร็ว • มีช่องทางการใช้บริการที่หลากหลาย • รับฝากเงินนอกสถานที่ • Provide Working capital loan for doing business • Sufficient credit limit, low instalment repayment, fast approval • Provide various service channels • Out-of-branch deposit service	• ไม่ต้องมีบุคคลค้ำประกันเงินกู้ • สนับสนุนช่องทางการตลาดและการขาย • มีการอบรมและให้ความรู้ความเข้าใจด้านการเงิน • Loan guarantor not required • Support marketing and sale opportunities • Provide training and financial literacy
3. กลุ่มลูกค้าธุรกิจและหน่วยงานรัฐ Business and Public Sector Customer Group	• บริการสินเชื่อเพื่อการลงทุนและเงินทุนหมุนเวียนในธุรกิจโครงการภาครัฐ • อนุมัติเงินกู้เร็ว และมีอัตราดอกเบี้ยพิเศษที่เหมาะสมกับช่วงธุรกิจ • Provide Investment loans and working capital for public projects • Fast approval and special interest rate suitable for business cycle	• พนักงานเป็นที่ปรึกษาด้านการเงินและการประกอบธุรกิจ • สนับสนุนช่องทางและสร้างโอกาสการตลาด การขาย และเชื่อมโยงทางธุรกิจระหว่างลูกค้า • Employee can provide financial and business consultancy • Provide opportunities for marketing, sale and business matching

ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Customers and Stakeholders	ความต้องการ Needs	ความคาดหวัง Expectations
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย / Stakeholders		
1. รัฐบาล Government	• สนับสนุนนโยบายรัฐบาล • Support government policies	• การต่อยอดจัดทำโครงการตามนโยบายของรัฐบาล • สร้างโอกาสให้กับประชาชนฐานรากเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้มากขึ้น • Expand projects based on government policies • Create opportunities for grassroots people to better access to capital
2. หน่วยงานกำกับดูแล Regulator	• ปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด • เป็นสถาบันการเงินที่มีความมั่นคงเข้าถึงกลุ่มประชาชนฐานรากโดยเฉพาะเรื่องการออมและการยกระดับคุณภาพชีวิต • พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้รองรับ Digital Banking • Strictly comply with laws and regulations • Be a stable financial institution, accessible by the grassroots population, especially for savings to elevate living conditions • Develop ICT system for digital banking	• มีความโปร่งใส ไม่เกิดข้อผิดพลาด และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล • Be transparent, error-free and adhere to Good Governance
3. ผู้ส่งมอบ Deliverer	• ปฏิบัติต่อผู้ส่งมอบทุกรายอย่างเท่าเทียม โปร่งใส และเป็นธรรม • มีการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง และให้ความร่วมมือในการดำเนินงาน • Treat all deliverers equally, transparently and fairly • Continuous communication and public relations, and cooperate with the Bank in its operations	• พัฒนากระบวนการทำงานของธนาคารให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดียิ่งขึ้น • Develop internal work processes of the Bank to be more efficient and effective
4. คู่ค้า Trading partner	• ปฏิบัติต่อคู่ค้าทุกรายอย่างเท่าเทียม โปร่งใส และเป็นธรรม • ให้ความร่วมมือในการดำเนินงานร่วมกันอย่างเต็มความสามารถ • มีการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง และให้ความร่วมมือในการดำเนินงาน • Treat all trading partners equally, transparently and fairly • Cooperate with the Bank in its operations to the fullest ability • Continuous communication and public relations, and cooperate with the Bank in its operations	• พัฒนากระบวนการทำงานภายในของธนาคาร ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดียิ่งขึ้น • Develop internal work processes of the Bank to be more efficient and effective

ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Customers and Stakeholders	ความต้องการ Needs	ความคาดหวัง Expectations
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย / Stakeholders		
5. คู่ความร่วมมือ Cooperation Partner	• มีการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง และให้ความร่วมมือในการดำเนินงาน • Continuous communication and public relations, and cooperate with the Bank in its operations	• พัฒนากระบวนการทำงานภายในของธนาคารให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดียิ่งขึ้น • Develop internal work processes of the Bank to be more efficient and effective
6. ชุมชนสำคัญ Community		
6.1 ชุมชนนักเรียนของ “ธนาคารโรงเรียน” Student Community of “GSB School Bank”	• ส่งเสริมและสนับสนุนวินัยการออม • จัดกิจกรรมที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้นักเรียนได้พัฒนาศักยภาพในด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และสติปัญญา และใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ • Promote and support savings discipline • Organise activities that promote and support students to improve physical, mental, emotional, social and intellectual capacity, and to spend free time productively	• สิทธิประโยชน์สำหรับสมาชิกธนาคารโรงเรียน • กิจกรรมส่งเสริมและปลูกฝังการออมที่มีรูปแบบทันสมัย ตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์ สามารถเชื่อมโยงและสร้างเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media) ในกลุ่มนักเรียนและนักศึกษาได้ • ส่งเสริมและสนับสนุนนักเรียนที่เข้าร่วมกิจกรรมของธนาคารให้เข้าสู่การแข่งขันในระดับประเทศและระดับสากล สามารถประกอบอาชีพได้ • ร่วมมือกับสถาบันอุดมศึกษาในการต่อยอดความสามารถด้านกีฬา ดนตรี และวิชาการ • Privileges for School Bank members • Activities which promote and instil savings are modern, suitable for lifestyles, capable of connecting to social media and creating social media networks among students • Promote and support participating students in GSB activities to enter national and international competition, and to have career opportunities • Cooperate with higher education institutions to further improve sports, music and academic skills

ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Customers and Stakeholders	ความต้องการ Needs	ความคาดหวัง Expectations
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย / Stakeholders		
6.2 ชุมชนเศรษฐกิจฐานราก Grassroots Economy Community	• สร้างโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน และบริการทางการเงิน • สนับสนุนความรู้ด้านการบริหารจัดการเงินและวิธีปฏิบัติงานแก่ชุมชนเศรษฐกิจฐานราก • สนับสนุนกิจกรรมเพื่อสร้างความแข็งแกร่งให้กับสมาชิกในชุมชน • จัดกิจกรรมเพื่อสังคมที่สร้างคุณค่าให้กับชุมชน • Create opportunities to access capital and financial services • Support financial management literacy and business operations • Support activities that build resilience to community members • Organise social activities that add value to community	• ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมชุมชนที่ตรงกับความต้องการของแต่ละชุมชนอย่างต่อเนื่อง • กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องและใกล้ชิด • ยกระดับคุณภาพชีวิตและสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนอย่างยั่งยืน • Regularly promote and support activities that meet the needs of each community • Continuous and close relationship-building activities • Sustainably elevate the quality of life and build community resilience
7. พนักงาน Employees	• สวัสดิการ • การได้รับการพัฒนา (Training) • Welfare • Training	• สวัสดิการ • การได้รับการพัฒนา (Training) • Welfare • Training

ธนาคารได้สร้างช่องทางการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มผ่านรูปแบบการสื่อสารและรับสารตามความเหมาะสม ได้แก่ ลูกค้า รัฐบาล หน่วยงานกำกับดูแล ผู้ส่งมอบ คู่ค้า คู่ความร่วมมือ ชุมชนสำคัญ และพนักงาน เน้นการสื่อสารแบบ 2 ทิศทาง ทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ มีการทบทวนวิธีการและช่องทางสื่อสาร พร้อมทั้งกำหนดแผนและรูปแบบการสื่อสารทุกปี รวมถึงกำหนดผู้รับผิดชอบในการสื่อสารถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

นอกจากนี้ ยังร่วมกับหน่วยงานภายนอกในการสำรวจมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อธนาคาร ทั้งด้านการเป็นธนาคารเพื่อการออมธนาคารเพื่อสังคมและประชาชน ธนาคารที่มีธรรมาภิบาล มีความทันสมัยและใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงินของลูกค้าฐานราก พบว่า ผลการสำรวจดีขึ้นจากปีที่ผ่านมาจากความเชื่อมั่นในศักยภาพของธนาคาร

The Bank has created channels for the participation of each stakeholders group through appropriate communication patterns, such as customers, government, regulators, deliverers, trading partners, cooperation partners, key communities and employees. The emphasis is on two-way communication, both formal and informal. Methods and channels of communication are regularly reviewed to formulate communication plans and formats annually, including designating a responsible person for communicating the Bank's vision, missions and values to all stakeholders.

In addition, GSB, in cooperation with external parties, to survey on the opinion of the stakeholders towards different aspects of GSB, including being a bank for savings, a bank for the society and people, a bank with good governance, modern and adopting technologies to enhance accessibility to financial services for the grassroots customers. Compared to the previous year, the survey result shows an increase in confidence in the Bank's capability.

GRI: 102-11 | 102-12 | 102-13 | 102-17 | 102-18 | 102-19 | 102-20 | 102-22 | 102-23 | 102-24 | 102-25 | 102-26 | 102-27 | 102-28 | 102-29 | 102-30 | 102-33 | 102-34 | 102-35 | 102-36 | 102-37 | 103-1 | 103-2 | 201-1 | 201-2 | 201-3 | 201-4 | 203-1 | 203-2 | 205-1 | 205-2 | 205-3 | 206-1 | 407-1 | 413-1 | 413-2 | 414-2 | 416-1

03

ออมเศรษฐกิจ
Savings Economy

ธนาคารออมสิน พร้อมเป็นส่วนหนึ่งของการขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทย และเป็นสถาบันการเงินที่ทุกคนวางใจ ด้วยการกำกับดูแลกิจการที่ดีและมีประสิทธิภาพผ่านนโยบาย ผลิตภัณฑ์ บริการ และการดำเนินงานที่สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้า คู่ค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกภาคส่วน รวมถึงมีจริยธรรมและความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ เพื่อให้การดำเนินกิจการเป็นไปอย่างมั่นคง มีผลประกอบการที่ดี สามารถเติบโตได้อย่างมีคุณค่าในระยะยาว

The Bank is ready to play its part in driving Thai economy and be a reliable financial institution with good and effective governance through policies, products, services, and undertakings that foster confidence for customers, partners, and stakeholders in all sectors. Including being a bank with ethics, transparency, and accountable in order to attain stability, good performance, and sustainable growth in long term.

การกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง การควบคุมและการตรวจสอบภายใน โดยมีธรรมาภิบาล

Corporate Governance, Risk Management, Internal Control and Audit with Good Governance

เป้าหมายระยะยาวด้านความยั่งยืน ปี 2565
Long-term Sustainability Goal for 2022

"เป็นธนาคารที่มั่นคงเพื่อสังคมที่ยั่งยืน" นำองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาล มีความน่าเชื่อถือ สามารถเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจ ก่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มของธนาคาร เพื่อนำไปสู่การพัฒนาประเทศชาติอย่างยั่งยืน

"Being a secure bank for a sustainable society." Drive the organisation towards good governance and trustworthiness that is able to add economic value and generate highest benefits to all stakeholders leading to sustainable development of the Nation.

เป้าหมายปี 2561
Goals for 2018

1. ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับเข้ารับการอบรมหลักสูตรการกำกับดูแลกิจการที่ดี จริยธรรมและจรรยาบรรณ
2. ธนาคารได้รับผลคะแนนประเมิน ITA เพิ่มขึ้น

1. Executives and employees at all levels attend good governance trainings as well as on ethics and morality.
2. The Bank receive higher ITA assessment scores.

ผลการดำเนินงานปี 2561
Performance in 2018

1. ผู้บริหารและพนักงานมีความรู้ความเข้าใจประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารอยู่ในเกณฑ์ดีมาก คิดเป็นร้อยละ 91.20 และประพฤติปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคาร ร้อยละ 92.30
2. ธนาคารได้รับผลคะแนนการประเมิน ITA เพิ่มขึ้นทุกปีตั้งแต่ปี 2557 - 2561 โดยปี 2561 ธนาคารได้รับผลคะแนน 96.68 คะแนน จัดเป็นอันดับที่ 3 จาก 54 หน่วยงานรัฐวิสาหกิจและ 426 หน่วยงานภาครัฐ

1. Executives and employees had a very good understanding of the Bank's ethics and morality with 91.20 per cent of the total number of executives and employees. Also, 92.30 per cent of executives and employees adhered to and followed the Bank's ethics and morality.
2. The Bank had received higher ITA assessment scores over the period 2014 - 2018. In 2018, the Bank attained the score of 96.68 ranking 3rd out of 54 state enterprises and 426 government agencies.

1. การกำกับดูแลกิจการ

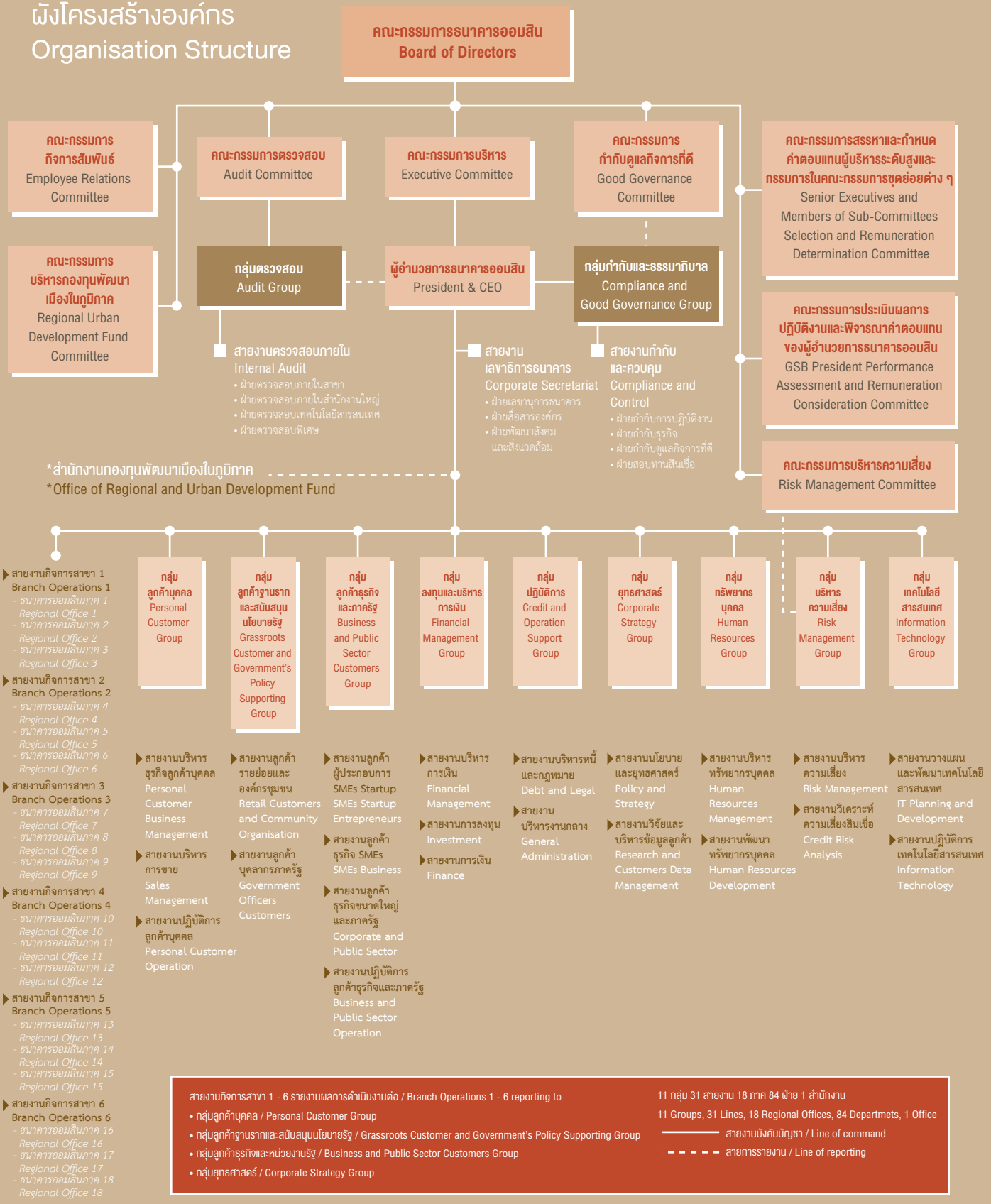
ธนาคารยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นรากฐานในการดำเนินธุรกิจ โดยถือเป็นบทบาทและความรับผิดชอบสำคัญของคณะกรรมการธนาคารในการกำกับดูแลการบริหารกิจการให้เป็นไปอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีจริยธรรม ควบคู่กับการดูแลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ด้วยตระหนักว่าการกำกับดูแลกิจการที่ดีส่งผลต่อการสร้างความเชื่อมั่นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีต่อธนาคาร และสร้างความน่าเชื่อถือต่อผลประกอบการทางการเงินตลอดจนส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีและสร้างคุณค่าอย่างยั่งยืนให้แก่ธนาคาร

1. Corporate Governance

The Bank adopts the principles of good governance as the foundation of conducting business. They form the important roles and responsibilities of GSB Board of Directors to govern the Bank towards transparency, accountability, and morality while looking after all stakeholders. The Bank is aware that good corporate governance affects the process of fostering confidence towards the Bank among stakeholders, generating trust for the Bank’s financial performances, and promoting good image and sustainable values for the Bank.

1.1 โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการ

ผังโครงสร้างองค์กร
Organisation Structure



1.2 การกำกับดูแลกิจการ

• คณะกรรมการธนาคาร

คณะกรรมการธนาคาร แต่งตั้งโดยกระทรวงการคลัง มีอำนาจหน้าที่กำกับดูแลกิจการและการดำเนินงานของธนาคาร รวมถึงแต่งตั้งหรือถอดถอนออกจากตำแหน่ง กำหนดอัตราเงินเดือนของผู้อำนวยการตามความเห็นชอบของรัฐมนตรี รวมถึงกำหนดระเบียบและข้อกำหนดเกี่ยวกับการบริหารและดำเนินงาน พิจารณาให้ความเห็นชอบงบประมาณ ประกาศงบแสดงฐานะการเงินและรายงานประจำปี โดยให้ผู้อำนวยการเป็นผู้จัดการธนาคาร มีอำนาจหน้าที่บริหารกิจการและงานต่าง ๆ ให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎข้อบังคับ ระเบียบและข้อกำหนดของธนาคาร และตามที่คณะกรรมการมอบหมาย ครอบคลุม 11 กลุ่ม 31 สายงาน 18 ภาค 84 ฝ่าย และ 1 สำนักงาน โดยให้ประธานกรรมการและกรรมการได้รับผลประโยชน์ตอบแทนตามที่คณะรัฐมนตรีกำหนด

• คณะกรรมการกิจการสัมพันธ์

จัดตั้งเพื่อเป็นกลไกในการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง บริหารโดยกลไกของระบบทวิภาคี หรือการมีส่วนร่วมที่ช่วยให้การดำเนินงานราบรื่น ตรงตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง และนโยบาย คณะกรรมการต้องมีความรู้ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล แรงงานสัมพันธ์ และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง มีหน้าที่รับผิดชอบ เช่น ระงับข้อขัดแย้งต่าง ๆ พิจารณาคำร้องทุกข์ของลูกจ้างหรือสมาพันธ์แรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ ปรับปรุงระเบียบข้อบังคับในการทำงานที่เป็นประโยชน์ แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อกลั่นกรองงาน รวมถึงบริหารความเสี่ยงและปฏิบัติตามข้อกฎหมายอย่างบูรณาการ

• คณะกรรมการตรวจสอบ

จัดตั้งขึ้นโดยคณะกรรมการธนาคารแต่งตั้งกรรมการในคณะกรรมการธนาคารเป็นคณะกรรมการตรวจสอบ ประกอบด้วย ประธานกรรมการตรวจสอบ 1 คน กรรมการตรวจสอบไม่น้อยกว่า 2 คน (แต่ไม่เกิน 4 คน) โดยทุกคนต้องเป็นกรรมการอิสระ และอย่างน้อย 1 คนต้องมีความรู้ด้านบัญชีหรือการเงิน เพื่อสอบทานความน่าเชื่อถือของงบการเงิน รวมถึงต้องมีความรู้ด้านธุรกิจ ผลิตภัณฑ์ และบริการของธนาคาร สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างโปร่งใส ตัดสินใจได้อย่างผู้ที่เข้าใจหลักบริหาร วิเคราะห์แก้ไขปัญหาได้ตรงประเด็น มีความซื่อสัตย์ เป็นที่ไว้วางใจ เพื่อปฏิบัติหน้าที่ได้ในทุกการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลกิจการให้เป็นไปตามกฎหมายและหลักธรรมาภิบาล

1.2 The Bank's Corporate Governance

• GSB Board of Directors

GSB 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 salary 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, publicises 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 conducts and undertakings to be in line with the law, rules and regulations of the Bank and according to the Board's assignments covering 11 Groups, 31 Lines, 18 Regional Offices, 84 Departments, and 1 Office. Chairman of the Board of Directors and Members of the Board are entitled to benefits as determined by the Cabinet.

• Relations Committee

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 members need to have good knowledge on human resource management, labour 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 synergically comply with provisions of the law.

• Audit Committee

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 independent members of the Board of Directors and at least 1 member needs to have good knowledge on accounting or finance in order to conduct audit on financial statements as well as on the Bank's business, products, and services. They have to discharge their roles in a transparent manner, be decisive with a good basis on management principles, be a problem solver, have integrity and be reliable. They are assigned to undertake all relevant roles in order to ensure that the Bank's undertakings conform to the law and principles of good governance.

• คณะกรรมการบริหาร

จัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นกลไกในการพิจารณานโยบาย กลยุทธ์ และแผนดำเนินธุรกิจให้เป็นไปตามทิศทางและหลักเกณฑ์ที่เหมาะสม ทั้งเรื่องการดำเนินธุรกิจสินเชื่อ และธุรกิจอื่น ๆ รวมถึงดูแลบริหารทรัพยากรบุคคล โครงสร้างองค์กร การบริหารความเสี่ยง พัฒนากระบวนการทำงานในด้านต่าง ๆ ขององค์กรอย่างมีจริยธรรม โดยมีคณะกรรมการที่ธนาคารแต่งตั้งอย่างน้อย 3 คน (แต่ไม่เกิน 5 คน) ซึ่งต้องมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับธุรกิจ ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารออมสิน รวมถึงการบริหารองค์กร บริหารบุคคลและประสบการณ์อื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของธนาคาร เพื่อปฏิบัติหน้าที่ในภาพรวมที่สำคัญ ทั้งนโยบาย โครงสร้างองค์กร กลยุทธ์ แผนธุรกิจ และบริหารงานความเสี่ยง และประเด็นด้านอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการเติบโตและมั่นคงของธนาคาร

• คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี

จัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นกลไกในการกำกับดูแลกิจการที่เป็นรูปธรรม ซึ่งกลุ่มกำกับและธรรมาภิบาลเป็นหน่วยงานภายใต้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีหน้าที่กำหนดนโยบายและกลยุทธ์การดำเนินงานด้านการกำกับ ควบคุมและรายงานการปฏิบัติงาน การกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ การสอบทานสินเชื่อ การต่อต้านและป้องกันการทุจริต เพื่อพิจารณาให้ความเห็น รวมถึงควบคุมและติดตามการดำเนินงานทุกกระบวนการ ตลอดจนตรวจสอบระเบียบหลักเกณฑ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีเพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการธนาคาร โดยผู้ทรงคุณวุฒิของธนาคารได้แต่งตั้งคณะกรรมการฯ อย่างน้อย 3 คน ประกอบด้วย ประธานกรรมการ และกรรมการ

• คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนผู้บริหารระดับสูงและกรรมการในคณะกรรมการชุดย่อยต่าง ๆ

จัดตั้งขึ้นเพื่อกำหนดค่าตอบแทนผู้บริหารระดับสูง รวมถึงคณะกรรมการชุดย่อย เพื่อเป็นกลไกสนับสนุนให้ธนาคารบริหารงานได้อย่างโปร่งใส มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมีการคัดเลือกและเสนอชื่อบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมมาดำรงตำแหน่ง โดยธนาคารได้แต่งตั้งกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนฯ รวมถึงคณะกรรมการชุดย่อยอย่างน้อย 3 คน คือ ประธานกรรมการ และกรรมการ โดยคำนึงถึงสัดส่วน จำนวน ความหลากหลายทางองค์ประกอบของคณะกรรมการที่เหมาะสมในด้านต่าง ๆ เช่น เพศ อายุ ทักษะความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจของธนาคาร เป็นไปตามกฎหมายและข้อบังคับ รวมถึงหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

• Executive Management Committee

The Executive Management Committee was established as a mechanism to consider policies, strategies, and business plans in line with appropriate directions and rules covering loan business and other types of business. The Committee is also responsible for the management of human resources, organisational structure, risk management, 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 organisation, human resources and other relevant experience that can contribute positively to the Bank's undertakings. The Committee's important duties in terms of policies, organisational structure, strategies, business plans, risk management, and other aspects will affect the growth and stability of the Bank.

• Good Corporate Governance Committee

The Good Governance Committee was established as a mechanism to ensure concrete results in terms of good governance. The Compliance and Good Governance Group is directly under the Good Governance Committee. The Committee is tasked to; determine policies and strategies in terms of supervising, controlling and reporting on operations; ensure that conducts of the Bank are in accordance with the rules, audit loans; and work on the efforts to combat and prevent corruption. The Committee is to be able to provide opinions, control and monitor all processes of the Bank's conduct as well as examine rules and regulations on good governance to report to the Board of Directors. The qualified persons of the Bank appoint at least 3 members to the Committee comprising chairperson and members.

• The Nomination and Remuneration Committee for Executives and Directors in Various Sub-committees

The Nomination and Remuneration Committee for Executives and Directors in Various Sub-committees was established to determine the remuneration of senior executives and sub-committee members. It is a mechanism that supports transparency, efficiency, and effectiveness of the Bank's undertakings. The work of the Committee includes selecting and nominating qualified persons to various positions. The Bank appoints at least three members to the Committee comprising the chairperson and members, taking into account the proportion, number, and diversity of committee members based on gender, age, knowledge, skills, and experience, in line with the Bank's business strategies, law and regulations as well as the principles of good governance.

• คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานและพิจารณาค่าตอบแทนของผู้อำนวยการธนาคาร

จัดตั้งขึ้นเพื่อให้คณะกรรมการที่ประเมินผลปฏิบัติงานและพิจารณาค่าตอบแทนผู้อำนวยการธนาคาร เข้าใจวัตถุประสงค์ ขอบเขต อำนาจหน้าที่ และบทบาทความรับผิดชอบ เพื่อเป็นกลไกให้ประเมินผลปฏิบัติงานของผู้อำนวยการได้อย่างสอดคล้องกับทิศทางและเป้าหมายของธนาคาร รวมถึงพิจารณาให้ผลตอบแทนเป็นไปอย่างเหมาะสม ถูกต้องตามระเบียบข้อบังคับในด้านต่าง ๆ โดยแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลปฏิบัติงานจากกรรมการธนาคารรวมกันไม่น้อยกว่า 2 คน ประกอบด้วยประธานกรรมการและกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ โดยมีรองผู้อำนวยการธนาคาร กลุ่มทรัพยากรบุคคล เป็นเลขานุการร่วมกันปฏิบัติหน้าที่ในการเสนอแนะหลักเกณฑ์ วิธีประเมินผลปฏิบัติงานให้เป็นไปตามสัญญาจ้างการทำงานในตำแหน่งผู้อำนวยการธนาคาร รวมถึงประเมินผลในด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง การปฏิบัติตามข้อกฎหมายและข้อบังคับต่าง ๆ ให้บรรลุผล

• คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

จัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นกลไกในการกำกับดูแลและบริหารความเสี่ยงโดยปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง และนโยบายที่เกี่ยวข้องอย่างมีจริยธรรมและจรรยาบรรณ กรรมการธนาคารออมสินแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงจำนวนไม่น้อยกว่า 3 คน ประกอบด้วยประธานกรรมการและกรรมการ ปฏิบัติหน้าที่กำหนดนโยบายเสนอต่อคณะกรรมการธนาคาร เพื่อพิจารณาการบริหารความเสี่ยงในประเด็นสำคัญต่าง ๆ เช่น ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านการตลาด ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ ความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อชื่อเสียงของธนาคาร และความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงดูแลภาพรวมการดำเนินงานด้านอื่น ๆ อย่างบูรณาการ เพื่อให้ความเสี่ยงอยู่ในระดับที่เหมาะสม สามารถบริหารจัดการได้

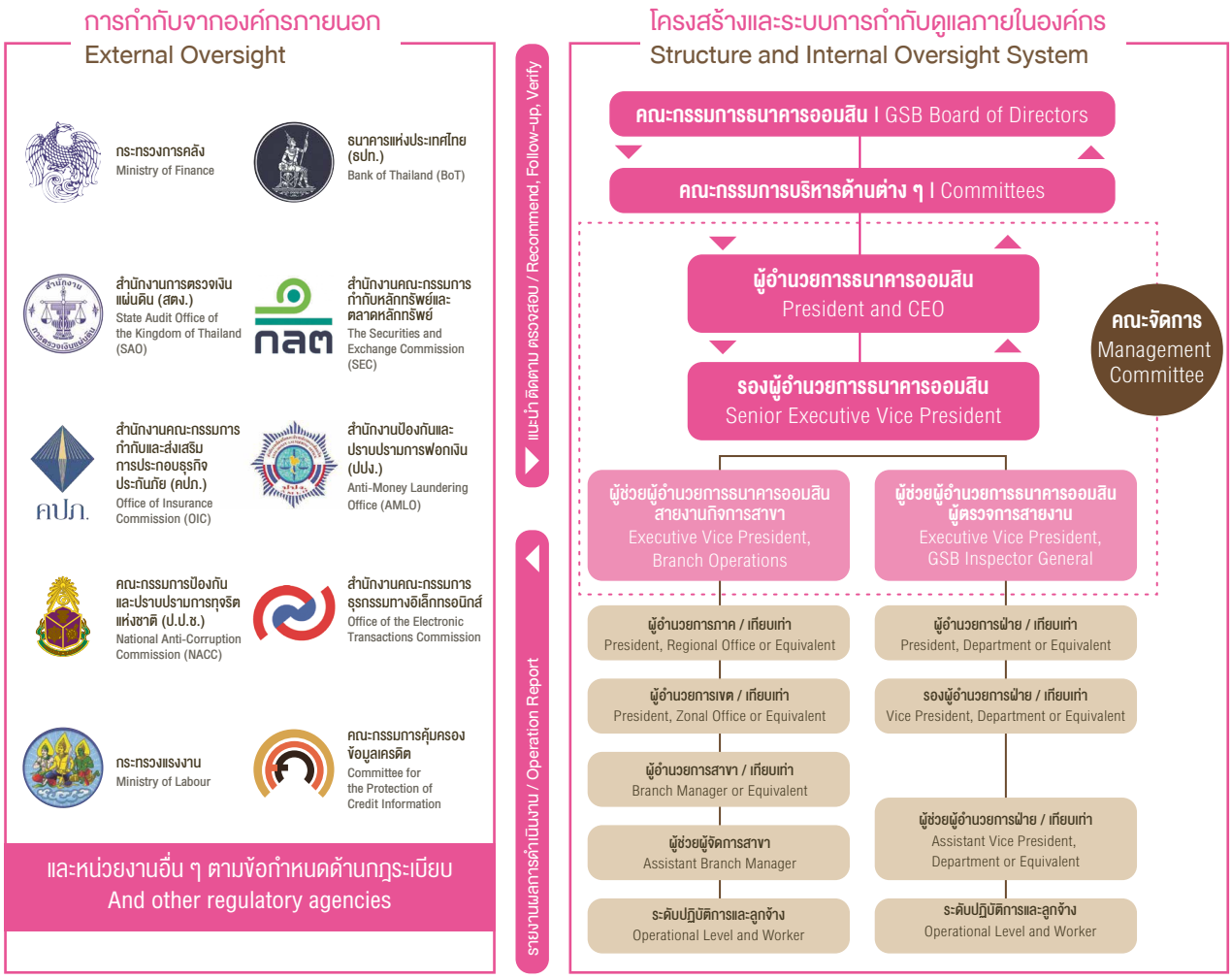
• Performance Evaluation and Remuneration of President and CEO

The committee was established to understand the objectives, scope of authority, and responsibility role as a mechanism to evaluate President and CEO in accordance with the direction and goals of the Bank. Including considering appropriate remuneration in accordance with various regulations. The Committee members are appointed from the Bank's Board of Directors, at least 2 persons, comprising the chairperson and a qualified committee member. Senior Executive Vice President (Human Resources Group) serves as the secretary of the Committee. And to perform the duty in proposing criteria and assessment methods according to the employment contract in the position of President and CEO as well as to assess other aspects related to corporate governance, risk management, compliance with the law and regulations.

• Risk Management Committee

The Risk Management Committee was established as a mechanism to supervise and manage risks by complying with relevant law, rules, and regulations ethically and morally. GSB Board of Directors appoints at least 3 members of the Risk Management Committee comprising the chairperson and members. They determine and propose policies to the Bank's Board of Directors in order for the latter to consider risk management in a number of important issues, for instance, strategic risks, credit risks, marketing risks, liquidity risks, operating risks, risks that may affect the Bank's reputation, and information technology risks, as well as supervise the overall picture in an integrated manner in order for the risks to be in an appropriate level which can be managed.

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



สำหรับประเด็นเรื่อง **"ความรับผิดชอบของคณะกรรมการธนาคารออมสิน"** ที่ประกอบไปด้วยหัวข้อรายงานโครงสร้างและความรับผิดชอบของคณะกรรมการธนาคาร อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ คุณสมบัติของกรรมการธนาคาร ความเป็นอิสระของกรรมการธนาคาร การสรรหาคณะกรรมการและวาระการดำรงตำแหน่ง การประชุมและค่าตอบแทนของกรรมการธนาคารและคณะกรรมการชุดย่อย การพัฒนาตนเองของคณะกรรมการธนาคาร การประเมินตนเองของคณะกรรมการธนาคาร แผนการสืบทอดตำแหน่ง บทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถอ่านรายละเอียดได้จากรายงานประจำปี 2561 หัวข้อ **"การปฏิบัติตามหลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ สคร."** หน้า 116 - 150

Information on **"Responsibilities of GSB Board of Directors"** which consists of the report, structure and responsibilities of the Board of Directors, authority and qualifications of the Board of Directors, the Board of Directors' independence, recruitment of members of the Board of Directors and terms, meetings and remuneration of the Board of Directors and sub-committees, self-development and self-assessment of the Board of Directors, succession plan, and roles of stakeholders can be found in the 2018 Annual Report under **"Compliance with principles and approaches of good governance of the State Enterprise Policy Office (SEPO)"** on pages 116 - 150.

สแกนเพื่อเปิดไฟล์รายงานประจำปี 2561

Scan for Annual Report 2018

2. การกำกับดูแลกิจการที่ดี

การนำ **"หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี"** มาใช้ในการบริหารงาน คือสิ่งที่ธนาคารให้ความสำคัญ เพราะธนาคารเชื่อมั่นอยู่เสมอว่า การดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของความโปร่งใสตรวจสอบได้ มีความซื่อสัตย์ เป็นธรรม และดำเนินงานอย่างถูกต้อง เป็นไปตามกฎเกณฑ์และกฎหมาย จะช่วยผลักดันให้ธนาคารเติบโตได้อย่างแท้จริง นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการส่งเสริมวัฒนธรรมธรรมาภิบาลโดยคณะกรรมการและผู้บริหารทุกระดับ เพื่อเป็นแบบอย่างแก่พนักงาน ช่วยสร้างจิตสำนึกและสามารถปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีได้อย่างมีจริยธรรมและจรรยาบรรณ

2.1 เรียนรู้และปรับปรุงกระบวนการให้ดีขึ้น

ในปี 2561 ที่ผ่านมา ธนาคารมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ เพื่อการกำกับดูแลที่มีความรับผิดชอบต่อประเทศชาติและสังคม ดังนี้

- ทบทวนระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี และดำเนินการให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) มีการทบทวนนโยบาย แผนแม่บท และปรับปรุงองค์ประกอบ คุณสมบัติ รวมถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการชุดย่อย และได้เพิ่มช่องทางการร้องเรียนหรือแจ้งการไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์เพื่อให้การดำเนินงานในด้านต่าง ๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

- เพิ่มรางวัลด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณ เพื่อส่งเสริมและสร้างต้นแบบที่ดีในด้านนี้ โดยปี 2561 ธนาคารได้เพิ่มรางวัล ประกอบด้วยรางวัลจริยธรรมและจรรยาบรรณดีเด่น และรางวัลจริยธรรมและจรรยาบรรณระดับหน่วยงานส่วนกลาง สายงานกิจการสาขา เพื่อรณรงค์ส่งเสริมให้ผู้บริหารพนักงานประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมและจรรยาบรรณทั่วทั้งองค์กร รวมทั้งเพิ่มรางวัลต้นกล้าจริยธรรม เพื่อรณรงค์ให้พนักงานใหม่ปฏิบัติงานได้อย่างมีจรรยาบรรณและจริยธรรมในจิตใจ

- พัฒนาการทำงานด้านการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ โดยปรับปรุงคู่มือ (Compliance Manual) และกำหนดกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

- สร้างกระบวนการเรียนรู้ในเรื่องการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้แก่บุคลากรทุกระดับ ดังนี้

  - จัดกิจกรรมวันกำกับดูแลกิจการที่ดี (CG Day) ประจำปี 2561 ภายใต้แนวคิด **"CG@Heart"** เพื่อสื่อสารและถ่ายทอดแนวทางบริหารงานด้วยหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของผู้นำองค์กร สร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มของธนาคาร

2. Good Corporate Governance

GSB has adopted and implemented the principle of **"Good Corporate Governance"** in its management. The Bank has always been confident that conducting business based on transparency, accountability, integrity, fairness, and righteousness based on law and regulations will truly drive the Bank towards growth. Moreover, the Bank promotes the culture of good governance whereby all members of the Board of Directors and the executives are to be the role model and foster good conscience for employees in order for them to be able to follow the principles of good governance in an ethical and moral way.

2.1 Learning & Improvement

In 2018, the Bank underwent the following changes in policies and development in certain important processes in order to achieve good governance that is beneficial for the nation and society.

- Reviewed the good governance system and ensured that the Bank's conducts followed rules stipulated by the Bank of Thailand (BoT), State Enterprise Policy Office (SEPO), and Securities and Exchange Commission (SEC). Policies and master plans were reviewed. There were also efforts to improve the composition, qualifications and responsibilities of sub-committees. Channels for lodging complaints or reporting non-compliance were added in order to ensure efficiency in the Bank's operations.

- The number of morality and ethics awards were increased to promote and create role models in this aspect. In 2018, new awards included Excellent Moral and Ethical Award and Moral and Ethical Awards for the Central Office and Branch Operations to encourage executives and employees throughout the Bank to be moral and ethical. The Bank has also increased the number of Ethical Seedings Award to encourage morality and ethics among the new employees.

- Improved the Compliance Manual and determine risk management processes in terms of compliance.

- Generated learning process on good governance for all levels of employees:

  - Organised 2018 Corporate Governance (CG Day) under the theme **"CG@Heart"** to communicate and pass on the good governance management approach for leaders of the organisation, foster confidence and trust among all groups of the Bank's stakeholders.

- สร้างจิตสำนึกความซื่อสัตย์และหลีกเลี่ยงการทุจริต ผ่านกิจกรรม **"CG Day สัญจร"** ภายใต้แนวคิด **"Comply with the Rules"** ปฏิบัติตามกฎ ลดความเสี่ยง หลีกเลี่ยงทุจริต ส่งเสริมให้พนักงานสายงานกิจการสาขาสร้างวัฒนธรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีผ่านการปฏิบัติหน้าที่

- จัดโครงการ **"ออมสินสีขาว"** ภายใต้แนวคิด **"ออมสิน โปร่งใส ไร้ทุจริต"** ต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี

- พัฒนาศักยภาพผู้นำในด้านการกำกับดูแลกิจการ โดยคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงเข้ารับการอบรมสัมมนาของหน่วยงานต่าง ๆ เช่น สถาบันพระปกเกล้า ฯลฯ

- ผู้บริหารระดับสูงและพนักงานทุกระดับจะได้เข้ารับการอบรมหลักสูตรการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีจริยธรรมและจรรยาบรรณ รวมถึงมีการจัดกิจกรรมรณรงค์ต่าง ๆ เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานทุกคนยึดถือและปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างต่อเนื่อง

• ติดตามและประเมินผลโดยสอบทานการประพฤติปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคาร จากนั้นนำผลการสอบทานมาใช้พัฒนา ปรับปรุงกระบวนการกำกับดูแลการประพฤติปฏิบัติ พบว่า ผู้บริหารและพนักงานมีความรู้ความเข้าใจเรื่องประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารอยู่ในเกณฑ์ดีมาก คิดเป็นร้อยละ 91.40 และประพฤติปฏิบัติตามถึงร้อยละ 92.60

• พัฒนาสื่อและช่องทางเผยแพร่ประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคาร เช่น ปรับปรุงคู่มือในรูปแบบที่น่าอ่านมากขึ้น เป็นฉบับพกพา เพื่อให้ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างใช้ศึกษาเรียนรู้ มีความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญ และจัดทำในรูปแบบดิจิทัล เช่น E-Book เพื่อเผยแพร่คู่มือได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึงย่อยข้อมูลเรื่องข้อกำหนดจริยธรรมจรรยาบรรณในรูปแบบ Infographic เผยแพร่ผ่านสื่อทุกช่องทางภายในองค์กร รวมถึงสื่อสังคมออนไลน์ และจัดทำหลักสูตรจรรยาบรรณ อาทิ จรรยาบรรณพนักงานต่อลูกค้าและประชาชน จรรยาบรรณพนักงานต่อธนาคาร และจรรยาบรรณผู้บริหารต่อธนาคาร เพื่อตอกย้ำเรื่องจริยธรรมและจรรยาบรรณให้เข้าถึงตัวบุคคลมากขึ้น

- Promoted conscience of integrity and anti-corruption through **"CG Day Tour"** under the theme **"Comply with the Rules"**. Abide by the rules, reduce risks, avoid corruption. The programme also promotes employees at Branch Operations to develop the culture of good governance through their day-to-day work.

- Organised **"White GSB"** under the theme **"Transparent and No-Corruption GSB"** which organised annually.

- Developed leadership capabilities in the aspect of corporate governance. The Bank's Board of Directors and executives attended trainings and seminars organised by various agencies, for instance, King Prajadhipok's Institute.

- Senior executives and employees at all levels would attend a course on good corporate governance, morality and ethics. Various campaigns were organised to encourage all executives and employees to continuously follow the principles of good governance.

• Monitored and assessed the performance by reviewing whether Bank's conducts were in accordance with the GSB's ethics and morality. The outcomes of the review were used to develop and improve the supervision process. It was found that 91.40 per cent of executives and employees had very good understanding on ethics and morality of the Bank. 92.60 per cent of them followed the ethics and morality.

• Developed media and channels to publicise the Bank's ethics and morality. For instance, the manual's format was adjusted to become more readable. The manual was made into pocket-sized document as well as digital format such as E-Book in order to quickly and comprehensively disseminate the manual among executives, employees, and all staff. Ethics and morality rules were also presented in the infographic format and were disseminated via all channels of communication within organisation as well as social media. Ethical courses were also organised, for example, ethics of employees to customers and general public, ethics of employees to the Bank, and ethics of executives to the Bank. These were to further emphasise the issues of ethics and morality among the personnel.

2.2 นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี

ด้วยความมุ่งมั่นของธนาคารที่นำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาใช้ในองค์กร คณะกรรมการธนาคารจึงกำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance Policy) โดยประมวลหลักการสำคัญและข้อพึงปฏิบัติที่ดีไว้เป็นลายลักษณ์อักษร ดังนี้

- หลักสำคัญในการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามมาตรฐานสากล 7 ประการ คือ Accountability, Responsibility, Equitable Treatment, Transparency, Value Creation, Ethics และ Participation คือ สิ่งที่คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนมุ่งมั่นนำมาใช้ โดยมีโครงสร้างบริหารที่สัมพันธ์กันระหว่างคณะกรรมการกับผู้บริหารอย่างเป็นรูปธรรม

- คณะกรรมการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความทุ่มเทและรับผิดชอบ มีความเป็นอิสระ และจัดแบ่งบทบาทหน้าที่ระหว่างประธานกรรมการและผู้อำนวยการออกจากกันอย่างชัดเจน

- การกำหนดวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ นโยบาย และแผนงานของธนาคาร คือบทบาทสำคัญของคณะกรรมการทุกคน โดยต้องพิจารณาถึงปัจจัยเสี่ยงและวางแนวทางการบริหารจัดการที่เหมาะสม รวมทั้งดำเนินการเพื่อความมั่นใจและน่าเชื่อถือของระบบบัญชี รายงานทางการเงิน และการสอบบัญชี

- คณะกรรมการและผู้บริหารต้องเป็นผู้นำและแบบอย่างในด้านจริยธรรม รวมถึงการปฏิบัติงานตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีเพื่อดูแลการจัดการ และการแก้ปัญหาความขัดแย้งทางผลประโยชน์ในรายการที่เกี่ยวโยงกัน

- คณะกรรมการอาจแต่งตั้งคณะกรรมการเฉพาะเรื่องขึ้นตามความเหมาะสม เพื่อช่วยพิจารณา และกลั่นกรองงานที่มีความสำคัญอย่างรอบคอบ

- การประเมินผลตนเองรายปี คือ สิ่งที่คณะกรรมการต้องจัดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพในทุกปี เพื่อใช้เป็นกรอบในการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ

- พิจารณากำหนดจรรยาบรรณของธนาคารโดยคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อให้คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนใช้เป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติควบคู่ไปกับข้อบังคับและระเบียบของธนาคาร

- เปิดเผยข้อมูลสารสนเทศของธนาคาร ทั้งข้อมูลการเงินและข้อมูลอื่น ๆ อย่างเพียงพอ น่าเชื่อถือ และทันเวลา เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของธนาคารได้รับข้อมูลอย่างเท่าเทียม รวมทั้งมีหน่วยงานรับผิดชอบการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้แก่ลูกค้าและประชาชนทั่วไป

- คัดสรรบุคลากรที่เหมาะสมจะเข้ามารับผิดชอบในตำแหน่งบริหารที่สำคัญทุกระดับ ผ่านระบบและกระบวนการสรรหาที่โปร่งใส เป็นธรรม

- กำกับดูแลให้มีการจัดทำนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการต่อต้านคอร์รัปชันที่ชัดเจน และสื่อสารในทุกระดับของธนาคารและต่อบุคคลภายนอกเพื่อให้เกิดการนำไปปฏิบัติได้จริง และให้ความสำคัญกับการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบ

2.2 Good Corporate Governance Policy

With the Bank's commitment to adopt the principle of good governance, Board of Directors has determined the Good Corporate Governance Policy which compiles and codifies the following important principles and practices.

- The 7 important principles in good corporate governance in accordance with the international standards are accountability, responsibility, equitable treatment, transparency, value creation, ethics, and participation. These are what members of the Board of Directors, the executives, and all employees are determined to implement. There is a governing structure that concretely connects the Board of Directors and the executives.

- The Board of Directors works dedicatedly and responsibly while maintaining independence. The roles and duties of the Chairman of the Board of Directors and President and CEO are clearly separated.

- Determination of the Bank's vision, strategies, policies and plans are important role for all members of the Board of Directors whereby risk factors have to be taken into account to lay down appropriate management approaches as well as work to ensure confidence and trust in the systems of accounting, financial reports, and auditing.

- The Board of Directors and executives have to be leaders and role models in terms of ethics and compliance with good corporate governance approach in order to supervise, manage, and resolve conflicts of interests.

- The Board of Directors may appoint specific committees as appropriate to help consider and screen various matters of importance in a careful manner.

- Annual self-assessment needs to be organised efficiently every year. It is to be used as a framework to monitor the performance of the Board of Directors.

- Determine the Bank's ethics through the committee of qualified persons. The outcome of which is to be followed by the Board of Directors, the executives, and all employees along with the Bank's rules and regulations.

- Reveal the Bank's information including financial and other information in a sufficient, trustworthy, and timely manner. This is for the Bank's stakeholders to equally receive information. There are also Department that is responsible for the dissemination of information for customers and the general public.

- Recruit appropriate persons to be in important management positions at all levels through the recruitment system and process that are transparent and fair.

- Supervise the production of clear policies and practices on anti-corruption. Such policies and practices are to be communicated to all levels and to the Bank's third parties to ensure practicality. The policies and practices are to emphasise all kinds of anti-corruption efforts and conducts.

นโยบายการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี
Policy on the Implementation of Good Corporate Governance

ประกาศเจตจำนงสุจริต

ตามที่ธนาคารออมสินได้ร่วมลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560 - 2564) กับสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจและหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ โดยธนาคารได้ประกาศนโยบายป้องกันและปราบปรามการทุจริตฯ และสอดคล้องกับกรอบหลักการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ตลอดจนมุ่งมั่นในการบริหารงานให้สำเร็จตามพันธกิจของธนาคารอย่างมีธรรมาภิบาล ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ส่งเสริมให้เกิดการดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม จึงกำหนดให้ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างธนาคารออมสิน ยึดถือแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

Announcement of Good Faith

As the GSB's signing of the memorandum of understanding on the implementation of the National Strategy on the prevention and suppression of corruption, third phase (B.E. 2560 - 2564 or 2017 - 2021) with the Office of the National Anti-Corruption Commission, State Enterprise Policy Office, and state enterprises to promote and support enhancement of ethics and transparency in the businesses of state enterprises, The Bank has announced its Policy on Preventing and Suppressing Corruption, in accordance with the principle framework on ethics assessment and transparency of state enterprises together with the Bank's commitment to succeed in its management in accordance with the Bank's missions based on the principles of good governance, anti-corruption, promotion of transparent and fair businesses. The Bank hereby determines the following approaches for the compliance of GSB's executives, personnel and employees:

8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH

ธนาคารออมสินดำเนินกิจการภายใต้นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างชัดเจน เพื่อเป็นต้นแบบการดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีจริยธรรมและจรรยาบรรณ เพราะถือเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง ครอบคลุม และยั่งยืน ทำให้เกิดการจ้างงานที่มีคุณค่า

GSB has clearly conducted its business based on the Good Corporate Governance Policy in order to become a model for transparent, accountable, ethical and moral business. This is considered part of the efforts towards continuous, comprehensive, and sustainable growth of the Bank.

01
ด้านความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน
Transparency

มีการเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ ของธนาคารและข้อมูลเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างอย่างตรงไปตรงมา มีความถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของธนาคารสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของธนาคารได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว และเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อปรับปรุง แก้ไข หรือพัฒนาการดำเนินงานของธนาคารและมีการจัดการกับข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ

Reveal the Bank's information and information related to procurement in a direct, accurate, clear, comprehensive and updated manner. The general public and the Bank's stakeholders can access news and information of the Bank quickly and conveniently. Stakeholders have the opportunity to participate through voicing their opinions to improve, correct or develop the Bank's operations. There needs to be a systematic approach to resolve complaints.

02
ด้านความพร้อมรับผิด
Accountability

ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ให้บริการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ยึดหลักความเสมอภาค เท่าเทียม และพร้อมรับผิดเมื่อเกิดความผิดพลาดต่อการตัดสินใจและการปฏิบัติงาน

Undertake one's roles and responsibilities with integrity, transparency, and accountability. The Bank adheres to have responsibility for their duties, provide service in fairness, to the principles of equality, and be ready to be held accountable when mistakes occur.

03
ด้านความปลอดจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน
Corruption-Free

เป็นองค์กรที่ปราศจากการทุจริตเชิงนโยบายและการทุจริตต่อหน้าที่ โดยไม่ใช้ตำแหน่งหน้าที่ของตัวเองเพื่อเอื้อประโยชน์แก่ตัวเองหรือพวกพ้อง ยึดมั่นและปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารและค่านิยมของธนาคาร

GSB is an organisation free from corruption policy and malpractices. One does not use one's position for personal or any particular group's gains. GSB is to adhere to and follow the ethics and morality code as well as the values of the Bank.

04
ด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร
Integrity Culture

มีการปลูกฝังค่านิยมและสร้างให้เกิดเป็นวัฒนธรรมในการร่วมต่อต้านการทุจริต การไม่ทนต่อการทุจริต มีความละอายและเกรงกลัวที่จะกระทำทุจริต แยกแยะผลประโยชน์ส่วนตัวกับผลประโยชน์ส่วนรวม มีมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริต รวมถึงมีการดำเนินงานเพื่อป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน

Values are fostered and encouraged to become part of the culture against corruption. Those who follow such culture do not tolerate corruption, be shameful and fearful of corruption, be able to separate common and personal interests. There need to be measures to prevent and suppress corruption as well as certain conducts to prevent conflicts of interest.

05
ด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน
Work Integrity

ปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน โดยยึดหลักความถูกต้องและความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน มุ่งเน้นการบริหารจัดการและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างเป็นระบบ ยึดหลักความคุ้มค่า มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้

Follow manuals while adhering to the principles of righteousness and transparency at work. The emphasis has also been placed on systematic management and development of human resources as well as the principles of worthiness, transparency and accountability.

ประกาศ ณ วันที่ 30 มีนาคม พ.ศ. 2561
Announced on 30 March 2018

- **นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี** Good Corporate Governance Policy
- **นโยบายการป้องกันการทุจริต** Anti-Corruption Policy
- **นโยบายด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์** Compliance Policy
- **นโยบายไม่ให้ ไม่รับ** Don't Give Don't Receive Policy
- **ประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณ** Ethics and Morality
- **นโยบายว่าด้วยความขัดแย้งทางผลประโยชน์** Policy on Conflicts of Interest

102-13

3. การกำกับการปฏิบัติงาน

การดำเนินงานที่โปร่งใส ปลอดทุจริตในผลประโยชน์ คือเป้าหมายสำคัญของธนาคารที่ดำเนินการมาโดยตลอด ในปี 2561 ที่ผ่านมา ธนาคารกำกับการปฏิบัติงานผ่านนโยบายและการดำเนินงานในทุกมิติ เพื่อป้องกันปัญหาการทุจริตและขัดแย้งทางผลประโยชน์ เพื่อให้การปฏิบัติงานของพนักงานทุกระดับเป็นไปตามกฎเกณฑ์ของธนาคาร นำไปสู่ขีดความสามารถและการบริหารความเสี่ยงที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

3. Supervision and Control

Transparent and corruption-free business has always been an important objective of the Bank throughout 2018. The Bank supervised and controlled its work through policies and undertakings in all dimensions to prevent corruption and conflicts of interest. Conducts of employees at all levels were to be in line with the rules and regulations of the Bank, leading to efficiency and effective risk management.

ส่งเสริมและสนับสนุนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต
Promote and Support the Implementation of the National Strategy on the Prevention and Suppression of Corruption

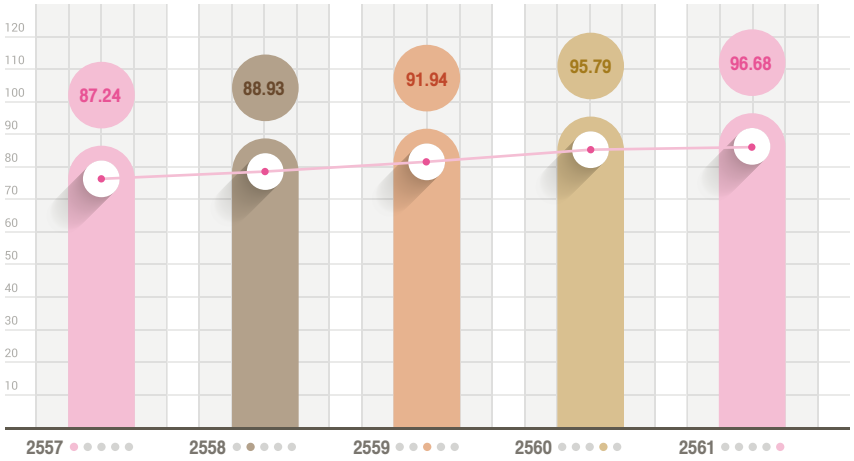
ธนาคารออมสินร่วมลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ
The Bank co-signed a Memorandum of Understanding (MOU) with

- สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) Office of the National Anti-Corruption Commission (NACC)
- สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ State Enterprise Policy Office (SEPO)
- หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ 55 แห่ง 55 State Enterprises

ผู้รับผิดชอบหลัก The main agency

จัดการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐตั้งแต่ปี 2557 ถึงปัจจุบัน
Integrity & Transparency Assessment: ITA (2014 - 2018)

คะแนน ITA ของธนาคารออมสิน พ.ศ. 2557 - 2561
ITA Score of GSB (2014 - 2018)



ธนาคารได้รับผลคะแนนการประเมิน ITA
เพิ่มขึ้นทุกปีตั้งแต่ปี 2557 - 2561
ปี 2561 ธนาคารได้รับผลคะแนน
96.68 คะแนน

The Bank has received higher ITA score every year during the period 2014 - 2018.
In 2018, the Bank received 96.68 scores

จัดเป็นอันดับที่ 3
จาก 55 หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ
และ 426 หน่วยงานภาครัฐ

3

GSB thus ranked third among
55 state enterprises
and 426 government sectors.

3.1 การป้องกันการทุจริตและคอร์รัปชัน

• ธนาคารมีนโยบายการป้องกันและปราบปรามการทุจริตที่เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อแสดงเจตนารมณ์และความมุ่งมั่นของคณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหาร พนักงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในการต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบ รวมทั้งส่งเสริมให้เกิดการดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม

• ธนาคารมีการปรับปรุงมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560 - 2564) และคู่มือแนวทางการกำหนดมาตรการควบคุมภายในที่เหมาะสมสำหรับนิติบุคคลในการป้องกันการให้สินบนเจ้าหน้าที่ของรัฐ เจ้าหน้าที่ของรัฐต่างประเทศ และเจ้าหน้าที่ขององค์การระหว่างประเทศ ของสำนักงาน ป.ป.ช. แนวทางการควบคุมภายในของ COSO (The Committee of the Sponsoring Organisation of the Treadway Commission) หลักเกณฑ์จากแบบประเมินตนเองเกี่ยวกับมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชันของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (Thai Institute of Directors: IOD) โดยอ้างอิงจากแบบประเมินตนเองต้นฉบับหลักการธุรกิจขององค์กรเพื่อความโปร่งใสสากล (Transparency International) และกรอบการจัดการของสมาคมผู้ตรวจสอบทุจริตสากล (Association of Certified Fraud Examiner: ACFE)

• **จ้างที่ปรึกษา** พัฒนาระบบตรวจจับการทุจริต (Integrated Fraud Management System and Method) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลจากเหตุการณ์ต้องสงสัยหรือเสี่ยงต่อการทุจริตจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ของธนาคารที่สามารถตรวจจับได้ รองรับการใช้งานของพนักงานที่ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต (Fraud Compliance Officer: FCO) ผ่านระบบ Integrated Fraud Management System: IFMS โดยจัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานที่เกี่ยวข้องอยู่เสมอ

• **พัฒนากระบวนการดิจิทัลฟอเรนสิกส์** และการจัดการพยานหลักฐานดิจิทัล (Digital Forensic Process and Digital Evidence Handling) ซึ่งมาพร้อมกระบวนการและขั้นตอนการทำงานสำหรับพนักงานในแต่ละบทบาท มีการออกแบบเอกสารที่เกี่ยวข้อง พร้อมฝึกอบรมพนักงานให้เข้าใจอย่างถ่องแท้ เพื่อให้รู้ถึงประเภทข้อมูลและขั้นตอนการจัดการพยานหลักฐานดิจิทัลในเบื้องต้น

3.2 การป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง ธนาคารมีการจัดทำคู่มือ วิธีปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมกับสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรการ หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติ เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานสามารถปฏิบัติงานในขั้นตอนต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ข้อบังคับของธนาคาร

3.3 ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ธนาคารมีนโยบายป้องกันไม่ให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ โดยกำหนดให้ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างทุกคนต้องเปิดเผยรายการที่เป็นความขัดแย้งทางผลประโยชน์ต่อผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าหน่วยงาน โดยมีการทบทวนความขัดแย้งทางผลประโยชน์ในเดือนธันวาคมของทุกปี หัวหน้าหน่วยงานต้องสรุปรายงานต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ไปจนถึงระดับหัวหน้ากลุ่มงานผู้อำนวยการธนาคารออมสิน และคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นรายไตรมาสและรายปี รวมถึงประเมินความเสี่ยง และสอบทานกระบวนการปฏิบัติงานสำคัญที่มีความเสี่ยงหรือโอกาสการเกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์สูง เช่น กระบวนการให้สินเชื่อ การใช้ข้อมูลธนาคารที่ได้จากการปฏิบัติหน้าที่ด้านการประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

3.1 Prevention of Corruption

• The Bank has codified policies to prevent and suppress corruption in order to demonstrate the intention and commitment of the Board of Directors, executives, employees, and stakeholders in uniting against all forms of corruption as well as promoting transparent and fair business.

• The Bank has improved measures to prevent and suppress corruption accord with the National Strategy on the prevention and suppression of corruption, third phase (B.E. 2560 - 2564 or 2017 - 2021), the National Anti-Corruption Commission's Manual on the Determination of Appropriate Internal Control Measures for Juristic Persons to Prevent Bribery to State Personnel, Foreign State Personnel, and Personnel of International Organisations, Approach on Internal Control of the Committee of the Sponsoring Organisation of the Treadway Commission (COSO), Rules from Self-Assessment Document on Anti-Corruption Measures of the Thai Institute of Directors (IOD) based on the original self-assessment document for business by Transparency International, and the Management Framework of the Association of Certified Fraud Examiner (ACFE).

• **Hire a consultant** to develop Integrated Fraud Management System and Method to analyse information from suspected or at-risk incidents of fraud from various detectable data sources of the Bank and accommodate the tasks assigned to Fraud Compliance Officers (FCOs) through the Integrated Fraud Management System (IFMS). Training were regularly held for relevant officers.

• **Digital Forensic Process** and Digital Evidence Handling come with processes and steps of work for employees in each role. Relevant documents have been designed. Training have been held in order for employees to have thorough understanding and to have basic knowledge on types of information and the process of managing digital evidence and witnesses.

3.2 Prevention and Suppression of Money Laundering and Prevention and Suppression of Financial Support for Terrorism and the Proliferation of Weapons of Mass Destruction The Bank has produced related operating manuals as well as foster knowledge and understanding on measures, rules and practices in order for executives and employees to be able to discharge their roles in accordance with the law and rules and regulations of the Bank.

3.3 Conflict of Interest The Bank has a policy to prevent conflict of interest whereby executives, employees and contractors need to reveal items which constitute a conflict of interest to their supervisor or a head of office. Conflict of interest is reviewed in December each year. Heads of Department are to report quarterly and annually to their respective supervisors up to executives, president and CEO of GSB, and Good Governance Committee. Risk assessment and reviews of important operations with high risks or chances for conflict of interest, for instance, provision of loans, use of the Bank's data retrieved from securities business, and procurement process.

ธนาคารออมสินถือว่า การป้องกันและปราบปรามการทุจริต การป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการขัดแย้งทางผลประโยชน์ มีความสำคัญต่อการดำเนินกิจการอย่างมาก จึงมุ่งเน้นการตรวจสอบทุจริตและควบคุมให้ทุกการดำเนินงานเป็นไปอย่างโปร่งใส เพื่อเป็นต้นแบบที่ดีและส่งเสริมให้เกิดความสงบสุขในสังคม โดยยึดถือความยุติธรรม ไม่มีการแบ่งแยก

The Bank believes that prevention and suppression of corruption, as well as prevention of money laundering and conflict of interest, are key to the Bank's business. Hence the Bank emphasises in investigating corruption and ensuring that all conducts are transparent. The Bank envisages to become a role model and promote peace in society, adhering to fairness and non-discrimination

3.4 การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (Compliance Policy)

คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับ ต้องยึดถือกรอบในการปฏิบัติงานตามนโยบายการกำกับการปฏิบัติการตามกฎเกณฑ์ เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจ ตระหนักถึงความสำคัญในหน้าที่ และความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ โดยยึดหลักความซื่อสัตย์ ความถูกต้อง หลักคุณธรรม (Integrity) กฎเกณฑ์ มาตรฐานสากล และแนวทางปฏิบัติที่ใช้บังคับกับธุรกรรมต่าง ๆ ทั้งจากทางการหรือหน่วยงานกำกับดูแลอื่น รวมถึงประเพณีที่ถือปฏิบัติ มาตรฐานวิชาชีพ และจริยธรรมในองค์กร เพื่อให้การบริหารความเสี่ยงเป็นไปอย่างมีศักยภาพ โดยในปี 2561 ธนาคารได้จ้างบริษัทที่ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญและมีประสบการณ์มาศึกษาวิเคราะห์และทบทวนนโยบายการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ส่งผลให้มีความพร้อมมากขึ้น สามารถปฏิบัติงานตามกฎเกณฑ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว หากมีเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อองค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อม ธนาคารสามารถกำกับ ติดตาม และแก้ไขได้อย่างทันท่วงที

3.4 Compliance Policy

Board of Directors, executives, and employees at all levels are to adhere to the framework of operations that is in accordance with the compliance policy in order for them to have good understanding and awareness of the importance of their duties and responsibilities in the aspect of compliance based on integrity, righteousness, rules, international standards, and practices that are in use with various transactions from the government or other regulators as well as customs, professional standards, and organisational ethics to achieve efficiency at risk management. In 2018, the Bank hired a consultant with expertise and experience to analyse and review compliance policy thus resulting in the Bank being more ready and being able to conduct their compliance work in an efficient and timely manner. Should there be an incident causing direct and indirect effects to the organisation, the Bank will be able to timely monitor and address them.

4. การกำกับธุรกิจ

ท่ามกลางความรวดเร็วในการแข่งขันในยุคดิจิทัล ธนาคารออมสินได้พัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานในหลายมิติ โดยปี 2561 ที่ผ่านมาหน่วยงานกำกับดูแลได้ปรับปรุงพัฒนากฎเกณฑ์ต่าง ๆ ให้สนับสนุนการดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งกำกับดูแลความเสี่ยงและคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน ดังนี้

4.1 สนับสนุนธุรกิจ SMEs ให้สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนของสถาบันการเงินได้มากขึ้น โดยธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ได้ปรับปรุงแนวนโยบายการทำธุรกรรมด้านสินเชื่อ การลงทุนในหลักทรัพย์ และการขายสินทรัพย์ของสถาบันการเงิน ช่วยให้แนวปฏิบัติในการให้สินเชื่อของสถาบันการเงินต่าง ๆ สอดคล้องและเหมาะสมกับศักยภาพของกิจการ

4.2 ปรับปรุงมาตรา 120 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 เพื่อให้ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) สามารถกำกับดูแลสถาบันการเงินเฉพาะกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยให้อำนาจ ธปท. ในการออกหลักเกณฑ์กำกับดูแลสถาบันการเงินเฉพาะกิจ แต่งตั้งพนักงานเป็นผู้ตรวจการสถาบันการเงินเฉพาะกิจ แก้ไขฐานะการดำเนินงานหรือระงับการดำเนินงานทั้งหมดหรือบางส่วนเป็นการชั่วคราว และกำหนดบทลงโทษกรณีฝ่าฝืนหลักเกณฑ์

4.3 การบังคับใช้พระราชบัญญัติระบบการชำระเงิน พ.ศ. 2560 ซึ่งมีผลใช้บังคับในวันที่ 16 เมษายน พ.ศ. 2562 กระทรวงการคลัง และธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) จึงออกประกาศกำหนดหลักการในการกำกับดูแล เพื่อให้ผู้ประกอบธุรกิจให้ความสำคัญด้านฐานะการเงิน ธรรมาภิบาล และการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน 19 ฉบับ

4.4 คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ได้มีการปรับปรุงหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติหน้าที่ของนายหน้าประกันชีวิตและประกันวินาศภัยให้เหมาะสมขึ้น เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์ประกันได้อย่างวางใจมากขึ้น

จากความคืบหน้าของกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลง กลุ่มกำกับและธรรมาภิบาลธนาคารได้ศึกษาถึงผลกระทบที่มีต่อธนาคาร เพื่อสื่อสารไปยังคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ให้ทราบถึงแนวทางการดำเนินธุรกิจและการดำเนินงานให้เป็นไปตามที่กฎเกณฑ์ภายนอกกำหนดไว้ โดยเสนอแนะให้ปรับปรุงรูปแบบการปฏิบัติงานและกฎเกณฑ์ภายในให้สอดคล้องกัน โดยปี 2561 ธนาคารให้ความสำคัญกับการบูรณาการกระบวนการทำงานเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการ (Governance) การบริหารความเสี่ยง (Risk Management) และการปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ และหลักเกณฑ์ (Compliance) โดยมุ่งเน้นการกำกับดูแลตามหลักการ 3 Lines of Defense ซึ่งช่วยสร้างให้เกิดความตระหนักต่อความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานตามระเบียบและคำสั่งของธนาคารแก่บุคลากรทุกระดับ เพื่อปฏิบัติงานได้ตามที่กฎเกณฑ์กำหนด และลดข้อผิดพลาด

กลุ่มกำกับและธรรมาภิบาลของธนาคารได้จัดทำรายงานการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (Annual Compliance Report) ประจำปี 2561 ขึ้น เพื่อให้เห็นภาพรวมการปฏิบัติตามข้อกำหนดกฎเกณฑ์ได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง ตั้งแต่การกำหนดแนวทางเตรียมความพร้อม การสื่อสารความเข้าใจในการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ตลอดจนการกำกับและติดตามการดำเนินการของธนาคารและผู้ปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์อย่างครบถ้วน ถูกต้อง โดยนำเสนอแผนบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์สำหรับปี 2562 ไว้ในรายงานฉบับดังกล่าวด้วย

4. Business Regulation

Amidst the fast-changing nature of competition in the digital era, GSB has improved the efficiency of its operations in many aspects. In 2018, the Bank's regulators made changes to rules and regulations to support efficient and effective businesses as well as to manage risks and protect users of the Bank's financial services:

4.1 Supported SMEs to better access the capital of financial institutions whereby the Bank of Thailand (BoT) has adjusted the policy on loan transactions, investment in securities, and selling of assets of financial institutions thus making practices in the provision of loans of various financial institutions and appropriate to business potentials of entrepreneurs;

4.2 Amended Article 120 of the Financial Institutions Businesses Act B.E. 2551 (2008) to allow the Bank of Thailand (BoT) to supervise specialised financial institutions effectively. The Bank of Thailand was given the authority to issue rules to regulate specialised financial institutions, appoint personnel to be inspectors of specialized financial institutions, amend the status of operation or temporary suspend operations altogether or certain parts, and determine punishments in cases of offence;

4.3 Regarding the implementation of the Payment Systems Act B.E. 2560 (2017) which came into force on 16 April 2019, Ministry of Finance and the Bank of Thailand (BoT) announced 19 regulating principles in order for entrepreneurs to attach importance on financial status, good governance and consumer protection; and

4.4 Office of Insurance Commission amended the rules on the conduct of life and fire insurance brokers in order for consumers to access insurance products with confidence and trust.

From the developments and changes in terms of various rules and regulations, the Compliance and Good Governance Group has studied their impact to the Bank to communicate to the Board of Directors, executives, and employees so that they are aware of the business approach and undertake their assignments in accordance with what external rules and regulations have stipulated. The Group recommended adjusting internal practices and regulations to be in sync. In 2018, the Bank emphasised the integration of work processes on governance, risk management, and compliance with the focus on 3 Lines of Defense. These were believed to foster awareness of responsibilities for all levels of employees. They would be expected to work in accordance with the rules stipulate and reduce faults and mistakes.

Compliance and Good Governance Group has published 2018 Annual Compliance Report to provide an overall picture of compliance in a comprehensive, accurate from the determination of approaches for readiness, communication to raise awareness on compliance, as well as supervise and monitor the work of the Bank and practitioners in order to be fully compliant with rules and regulations in a comprehensive and accurate manner. Risk Management Plan on Compliance for 2019 has also been included in such report.

5. การบริหารความเสี่ยง

5.1 ภาพรวมการบริหารความเสี่ยงธนาคาร

ธนาคารได้ยึดหลักการบริหารความเสี่ยงเชิงบูรณาการที่ครอบคลุมการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร โดยกำหนดกรอบนโยบายจากคณะกรรมการธนาคาร รวมถึงแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อให้ความเห็นในเรื่องที่เกี่ยวเนื่องกับความเสี่ยงและประเด็นสำคัญต่าง ๆ อย่างครบถ้วน สอดคล้องกับมาตรฐานสากล เป็นไปตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทยและกระทรวงการคลัง

ความเสี่ยงและการประเมินความเสี่ยงอยู่ภายใต้การดำเนินงานของ **"หน่วยงานเจ้าของความเสี่ยง"** (Risk Owner) โดยมีการระบุและประเมินระดับความเสี่ยง พร้อมทั้งกำหนดมาตรการจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) โดยมีการติดตามผลพร้อมทั้งรายงานสถานะความเสี่ยงที่ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ สายงานบริหารความเสี่ยงเป็นผู้ประสานงานและสนับสนุนหน่วยงานเจ้าของความเสี่ยงให้ดำเนินการตามนโยบายที่ได้รับมอบหมาย และรายงานต่อคณะกรรมการธนาคาร และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ยังปลูกฝังให้การบริหารความเสี่ยงเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานทุกระดับตระหนักรู้ถึงความสำคัญและเข้าใจอย่างถ่องแท้ เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กรที่ขาดไปไม่ได้

5.2 โครงสร้างการบริหารความเสี่ยง

ธนาคารกำหนดโครงสร้างที่ประกอบด้วยคณะกรรมการธนาคารซึ่งทำหน้าที่กำกับดูแลระดับกลยุทธ์และนโยบายการบริหารความเสี่ยง ติดตามผลการนำไปปฏิบัติของฝ่ายจัดการ เพื่อให้การบริหารจัดการความเสี่ยงสอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการ (Governance) และการปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ และหลักเกณฑ์ (Compliance) ประกอบด้วย

- คณะกรรมการธนาคาร
- คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
- คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- คณะกรรมการตรวจสอบ
- คณะกรรมการบริหาร
- คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน

นอกจากนี้ยังมีคณะกรรมการทำหน้าที่กำกับดูแลการบริหารจัดการความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจหลัก อาทิ คณะกรรมการสินเชื่อ คณะกรรมการลงทุน คณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ และคณะกรรมการป้องกันความเสี่ยงด้านการทุจริตของธนาคาร เป็นต้น

5.3 การจัดทำแผนที่ความเสี่ยง (Risk Map)

การบริหารความเสี่ยงของธนาคารมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องทำให้บรรลุเป้าหมายและมีประสิทธิภาพสูงสุด ธนาคารจึงจัดทำแผนที่ความเสี่ยงเพื่อเป็นแนวทางบริหารความเสี่ยงของธนาคาร โดยกลุ่มธุรกิจ (Business Unit) และกลุ่มสนับสนุน (Support Unit) ซึ่งเป็นหน่วยงานเจ้าของความเสี่ยง (Risk Owner) มีบทบาทสำคัญในการทบทวน วิเคราะห์ และระบุปัจจัยเสี่ยงสำคัญที่เชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategy Map) ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (KPIs) หลักของหน่วยงานและของธนาคาร กำหนดมาตรการเพื่อลดและควบคุมความเสี่ยง ตลอดจนบริหารจัดการให้ความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Risk Appetite และ Risk Tolerance) โดยปี 2561 ธนาคารมี 12 ปัจจัยเสี่ยงสำคัญ ดังนี้

5. Risk Management

5.1 Overall picture of the Bank's Risk Management

The Bank has adhered to the principle of whole-of-organisation integration whereby the Board of Directors is to determine policy frameworks and appoint risk management committee to provide opinions on matters related to risks and other important issues in a comprehensive with international standards, and in accordance with the regulation rules of the Bank of Thailand and Ministry of Finance.

Risks and assessment of risks are under the responsibilities of a **"risk owner"** whereby level of risk is stipulated and assessed. Measures on risk appetite are also determined. There are also follow-up and reports on the status of risks which are comprehensive and efficient. Risk Management Line is the agency that coordinates and supports the risk owner to follow assigned policies and report to the Board of Directors and Risk Management Committee on a regular basis. Moreover, the Bank has fostered the knowledge on risk management as an important concept in which employees at all levels need to have good understanding about. It is an indispensable part of the organisational culture.

5.2 Structure of Risk Management

GSB has determined a structure that comprises the Board of Directors and various committees which supervise the policy and strategic level, follow up the results of implementation of the management in order for risk management to be in line with the principles of governance and compliance rules, regulations, and announcements.

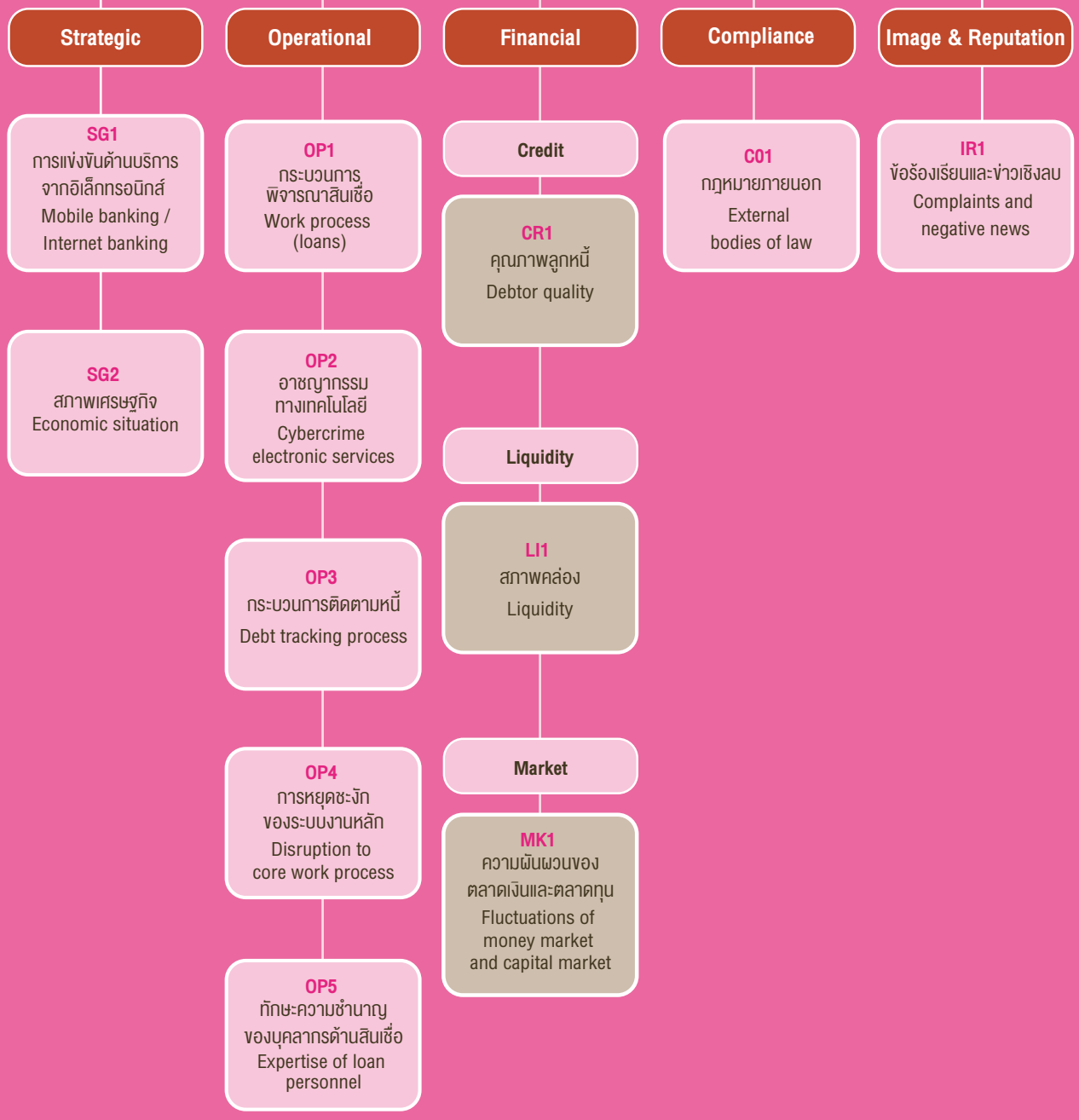
- Board of Directors
- Risk Management Committee
- Good Corporate Governance Committee
- Audit Committee
- Executive Committee
- Asset and Debt Management Committee

There are other committees which are tasked with the duties to supervise risk management in core businesses, for instance, Loans Committee, Investment Committee, Business Continuity Management Committee, and Corruption Risk Prevention Committee.

5.3 Risk Mapping

GSB risk management needs to achieve its objective and reach the highest efficiency in terms of risk management. Hence, the Bank has prepared a risk map to guide the practices of risk management of the Bank. Business Unit and Support Unit which are risk owners play important role in reviewing, analysing, and determining important risk factors that connect to the strategy map, key KPIs of units and the Bank, stipulating measures to reduce and control risks, as well as managing risks to be within the acceptable level. In 2018, the Bank had 12 important risk factors:

แผนที่ความเสี่ยง (Risk Map) ธนาคารออมสิน ปี 2561
Risk Map 2018



นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการกำหนดตัวชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicators) เพื่อใช้แจ้งเตือนความเสี่ยง (Early Warning) ไปยังอีเมลของผู้บริหารระดับกลุ่ม สายงาน และฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อทบทวนระดับความเสี่ยง มาตรการ และแผนจัดการความเสี่ยงให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน มีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงต้นทุนการจัดการความเสี่ยง (Cost of Risk) ที่เหมาะสม

5.4 การบริหารความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk)

ในยุคที่ดิจิทัลแบงกิ้ง (Digital Banking) เข้ามาแทนที่การทำธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบเดิม ทำให้ธนาคารเผชิญปัจจัยเสี่ยงด้านกลยุทธ์จากการแข่งขันที่มีลูกค้าเป็นตัวแปรหลัก องค์กรและบุคลากรจึงต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ส่งผลให้เกิดค่าใช้จ่ายในการลงทุนเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพต่อระบบบริหารและการบริการ ธนาคารจึงปรับกลยุทธ์เพื่อมุ่งสู่การเป็น The Best & Biggest Local Bank in Thailand โดยปี 2561 ธนาคารปรับขนาดธุรกิจของสาขาให้เหมาะสมกับศักยภาพในพื้นที่ (Re-size) ลดขนาดสาขาควบรวม หรือย้ายสาขาไปยังพื้นที่ที่มีศักยภาพ (Re-locate) ปรับรูปแบบสาขาให้เหมาะกับลูกค้าในพื้นที่ (Re-model) และปรับรูปแบบธุรกิจของสาขา มีการปรับโครงสร้างให้มีฝ่ายพัฒนาธุรกิจดิจิทัลแบงกิ้ง เพื่อพัฒนานวัตกรรมบริการทางการเงิน คิดค้นกลยุทธ์การตลาดรูปแบบใหม่ ให้ความสำคัญกับการจัดการหนี้ด้อยคุณภาพ (NPLs) และบริหารสภาพคล่องเพื่อให้ต้นทุนเงินฝากอยู่ในระดับที่เหมาะสม ทำให้ปี 2561 ที่ผ่านมา ธนาคารมีผลการดำเนินงานโดยรวมสูงกว่าเป้าหมาย

5.5 การบริหารความเสี่ยงด้านตลาด (Market Risk)

ในปี 2561 ธนาคารมีการบริหารพอร์ตการลงทุนอย่างระมัดระวังตามนโยบายการลงทุน นโยบายบริหารฐานะในบัญชีเพื่อการค้า และนโยบายการบริหารความเสี่ยงที่กำหนดโดยคณะกรรมการธนาคาร อีกทั้งมีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงทำหน้าที่อนุมัติระบบวัด ติดตาม เพื่อควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) รวมถึงมีคณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สินดูแลการกำหนดอัตราดอกเบี้ยและบริหารความเสี่ยงอัตราดอกเบี้ยให้สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากนี้ยังมีการติดตามสถานะพอร์ตการลงทุนและความเสี่ยงอย่างใกล้ชิด

5.6 การบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง (Liquidity Risk)

ในปี 2561 ธนาคารมีส่วนสนับสนุนสินเชื่อแก่ภาครัฐและโครงการตามนโยบายรัฐบาลหลายโครงการ อาทิ สินเชื่อเพื่อสนับสนุนมาตรการพัฒนาผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ สินเชื่อ GSB SMEs เสริมแกร่ง สินเชื่อ SMEs Startup ขณะที่ธนาคารมีการเสนอผลิตภัณฑ์เงินฝากที่กระจายตัวในแต่ละช่วงอายุเพื่อให้มีโครงสร้างสินทรัพย์และหนี้สินที่เหมาะสม อาทิ เงินฝากเผื่อเรียก เผื่อเรียกพิเศษระยะเวลา 5 เดือน 8 เดือน 11 เดือน รวมถึงออกสลากออมสินพิเศษ 3 ปี และ 5 ปี เพื่อบริหารจัดการต้นทุนและความเสี่ยงให้สอดคล้องกับทิศทางอัตราดอกเบี้ยขาขึ้น ทำให้ธนาคารสามารถจัดหาสภาพคล่องได้เพียงพอที่จะรองรับการดำเนินการในแต่ละช่วงเวลาและมีความเสี่ยงด้านสภาพคล่องอยู่ในระดับที่ยอมรับได้

Moreover, the Bank has also attached importance to the determination of Key Risk Indicators in order to provide early warning to emails of executives at the relevant groups, lines of work, and relevant departments in order for them to review risk levels, measures, and risk management plans in line with the current situations in an efficient manner while taking into account appropriate costs of risk.

5.4 Management of Strategic Risk

In the digital era, digital banking is replacing conventional financial transactions, the Bank is facing a risk factor on competition strategy whereby consumers constitute the main variable. The organisation and its personnel therefore need to adjust to such change, leading to investment costs to develop the efficiency of management and service systems. The Bank has therefore adjusted its strategy towards becoming the Best and Biggest Local Bank in Thailand. In 2018, the Bank resized its branches in order to be more appropriate to the potentials in particular areas. Branches were also relocated and remodelled as well as having the business patterns of branches reconsidered. The Bank also revamped its structure in order to have a department to develop digital-banking business. The tasks given to this department included the development of financial service innovations and the development of new forms of marketing strategies. The emphasis was given to the management of Non-Performing Loans (NPLs) and liquidity management in order to ensure that the deposit amount is still within an appropriate level. In 2018, the overall performance of the Bank exceeded its targets.

5.5 Market Risk Management

In 2018, the Bank carefully managed its investment portfolio in accordance with its 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. Moreover, investment portfolio and risks were closely monitored.

5.6 Liquidity Risk Management

In 2018, the Bank took part in the provision of loans to the public sector and many projects carried out following the Government's policies, for instance, loans to support the development of holders of state welfare cards, GSB SMEs Loans, and SMEs Startup Loans. The Bank offered deposit products which were spread out across different age groups in order to achieve appropriate asset and debt structure. Such products included savings deposit, special savings deposit of 5, 8 and 11 months as well as GSB 3-year and 5-year Premium Special Savings Certificates which were issued to manage costs and risks in accordance with the upward trend of the interest rate, thus allowing the Bank to have enough liquidity to accommodate operations in each time period while liquidity risk would be within an acceptable level.

5.7 การบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต (Credit Risk)

ธนาคารตระหนักถึงความไม่แน่นอนของสภาวะเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน จึงติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิดเพื่อนำมาปรับปรุงหลักเกณฑ์ของการให้สินเชื่อและการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตให้เหมาะสม มุ่งเน้นพัฒนากระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตอย่างเป็นระบบ ตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ดี มีการปรับปรุงกระบวนการอำนวยสินเชื่อ พัฒนาเครื่องมือบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต เพื่อสนับสนุนการเติบโตของสินเชื่อและเงินลงทุนอย่างมีคุณภาพ รวมทั้งติดตามและควบคุมความเสี่ยงด้านเครดิตให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

5.8 การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk)

ในปี 2561 ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของธนาคารมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นจากปัจจัยภายนอกธนาคาร โดยเฉพาะเหตุการณ์ทุจริตจากบุคคลภายนอก เช่น กลุ่มมิจฉาชีพสวมรอยนำบัตรประจำตัวประชาชนของบุคคลอื่นไปเปิดบัญชีเงินฝาก และนำบัญชีเงินฝากไปล่อลวงให้บุคคลอื่นโอนเงินมาให้ ซึ่งปรากฏเป็นข่าวในสื่อต่าง ๆ รวมถึงการทุจริตบัตรเดบิต บัตรเครดิต โดยการคัดลอกข้อมูลบัตร และติดตั้งเครื่องคัดลอกข้อมูลบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (Skimmer) เหตุการณ์เหล่านี้กระทบต่อธนาคารทั้งด้านที่เป็นตัวเงินและด้านภาพลักษณ์ ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ โดยสื่อสารให้พนักงานทราบถึงแนวปฏิบัติในการรับลูกค้าเปิดบัญชีเงินฝาก การทำ KYC/CDD อย่างเคร่งครัด จัดให้มีระบบงานในการพิสูจน์ตัวตนลูกค้า หรือระบบ Web Base Service ของกรมการปกครอง เพื่อลดระดับความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการที่สำคัญ และสามารถควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

5.7 Credit Risk Management

The Bank realises the economic and social uncertainties at present. Situations have therefore been closely monitored in order to improve the rules and regulations on the issuance of loans and appropriate management of credit risks. The Bank emphasises on the development of systematic credit risk management process in accordance with good practice standards. The process of loan issuance has been improved. Credit risk management tools have been developed to support quality growth of loans and investment as well as monitor and control credit risks within an acceptable level.

5.8 Operational Risk Management

In 2018, the Bank's operational risks were increased dued to external factors especially frauds. For instance, there were cases of fraudsters using ID cards of other persons to open savings accounts and swindling others to transfer money to them. Such incidents were reported in various media. Other cases included debit and credit card frauds whereby skimmers were installed to steal information from electronic cards. These incidents have affected the Bank both in financial and image terms. Hence, the Bank has given importance on operational risk management. The Bank has communicated to employees on the practice in receiving customers, opening savings accounts, adhering strictly to KYC/CDD, providing for work process in the area of customer identification or the Web Base Service system of Department of Provincial Administration to reduce the level of important operational risks and control risks within an acceptable limit.

5.9 ความเสี่ยงด้านความเพียงพอของเงินกองทุน

หมายถึงความเสี่ยงที่เงินกองทุนของธนาคารอาจไม่เพียงพอต่อการขยายธุรกิจ หรือไม่เพียงพอที่จะรองรับความสูญเสียหรือผลขาดทุนที่ไม่ได้คาดหมาย (Unexpected Loss) รวมถึงไม่เพียงพอรองรับกฎระเบียบของทางการและสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ที่เปลี่ยนแปลง ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการจัดการเงินกองทุนอย่างมีประสิทธิภาพ โดยดำรงเงินกองทุนไม่ต่ำกว่าหลักเกณฑ์การกำกับดูแลเงินกองทุนสำหรับสถาบันการเงินเฉพาะกิจของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยในปี 2561 ธนาคารได้ศึกษาและเตรียมพร้อมนำกระบวนการประเมินความเพียงพอของเงินกองทุน (Internal Capital Adequacy Assessment Process – ICAAP) ตามหลักเกณฑ์ Basel II Pillar II ของธนาคารแห่งประเทศไทยและเตรียมความพร้อมสำหรับการปฏิบัติตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินระหว่างประเทศฉบับที่ 9 (IFRS9) เพื่อประเมินผลกระทบที่อาจมีต่อความเพียงพอของเงินกองทุน และเตรียมรองรับได้อย่างเหมาะสมและทันเวลา

สำหรับประเด็นเรื่องการบริหารความเสี่ยงและการตรวจสอบภายในสามารถอ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้จากรายงานประจำปี 2561 หน้า 92 - 111

5.9 Capital Sufficiency Risk

Refers to the risk that the Bank's capital may not be sufficient for business expansion or accommodation of losses or unexpected losses as well as for the support of changing government's rules and regulations and other aspects. The Bank therefore emphasises on efficient management of capital. Capital is kept at the level not lower than that stipulated by the Regulation on the Maintenance of Capital for Specialised Financial Institutions of the Bank of Thailand. In 2018, the Bank conducted studies and prepared to adopt the Internal Capital Adequacy Assessment Process (ICAAP) in line with the Basel II Pillar II of the Bank of Thailand and prepared for the implementation of the 9th International Financial Reporting Standard (IFRS9) to assess effects on the adequacy of capital and prepare to appropriate and timely address such issue.

Further details on risk management and internal audit can be found in pages 92 - 111 of the 2018 Annual Report.

6. การควบคุมและการตรวจสอบภายใน

บทบาทหน้าที่ที่ชัดเจนของพนักงานทุกระดับ คือฟันเฟืองขับเคลื่อนการดำเนินงานในทุกมิติให้มีประสิทธิภาพ ธนาคารจึงกำหนดบทบาทหน้าที่ของพนักงานภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี กระบวนการบริหารความเสี่ยง และระบบควบคุมภายในที่มีประสิทธิผล พร้อมทั้งจัดโครงสร้างการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนและส่งเสริมในเรื่องดังกล่าว โดยแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบให้มีหน้าที่และรับผิดชอบเกี่ยวกับการสอบทาน มีฝ่ายจัดการทำหน้าที่ส่งเสริมและผลักดันให้บรรลุเป้าหมาย โดยมีแนวทางดำเนินงาน ดังนี้

6.1 แนวทางการดำเนินงานด้านการตรวจสอบภายใน

พันธกิจหลักของกลุ่มตรวจสอบ

- การตรวจสอบตามมาตรฐานโดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- การตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะเพื่อป้องกันหรือลดความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญอย่างเที่ยงธรรมและเป็นอิสระ
- ประเมินระบบการควบคุมภายใน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงานตาม Risk Based Audit
- ให้คำปรึกษาแนะนำอย่างมืออาชีพด้านการควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง การกำกับดูแลกิจการที่ดี และการตรวจสอบภายใน
- นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการพัฒนางานตรวจสอบภายใน
- พัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพ รองรับยุคดิจิทัล 4.0
- สนับสนุนการปฏิบัติงานและประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

6.2 แนวทางการปฏิบัติตามนโยบายและแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

- ปฏิบัติตามนโยบาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งของธนาคาร รวมถึงนโยบายป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน จริยธรรม และจรรยาบรรณของธนาคารอย่างเคร่งครัด

6. Internal Control and Audit

Clear roles of employees at every level contribute to the efficient operations of the Bank in all aspects. The Bank therefore determines roles and duties of employees based on the principles of good governance, risk management, and effective internal control system. Management structure has been adjusted to support and promote such endeavours whereby the audit committee is tasked with duties and responsibilities with regards to reviewing and auditing with management department providing support. The practices that have been adopted can be specified as follows;

6.1 Internal Audit Practice

Main missions of the Audit Group

- Conduct standard auditing whereby good governance principles are adhered to.
- Conduct auditing and providing recommendations to prevent or reduce important risks morally and independently.
- Assess the system of internal audit, efficiency and effectiveness of the Bank's bodies in accordance with Risk Based Audit.
- Provide professional advice and recommendation on internal control, risk management, good governance, and internal audit.
- Bring in modern technology to develop the work on internal audit.
- Develop human resources to support the Digital 4.0 era.
- Support the operations and coordination with stakeholders.

6.2 Practices that are in accordance with the Policy and Action Plan on Preventing and Suppressing Corruption

- Strictly follow the Bank's policies, rules, regulations, and orders as well as the policies on preventing and suppressing corruption, and on promoting ethics and morality.

• รายงานเหตุการณ์ที่น่าสงสัย หรือพฤติกรรมการทุจริตคอร์รัปชันของผู้บังคับบัญชา พนักงาน และบุคคลภายนอก เช่น คู่ค้า ลูกค้า ตลอดจนการกระทำความผิดที่อาจนำไปสู่การทุจริตต่อคณะกรรมการตรวจสอบ

• เปิดเผยรายการความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับธนาคารตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด

6.3 ผลการดำเนินงานด้านการตรวจสอบภายในที่สำคัญ

ในปี 2561 กลุ่มตรวจสอบได้ทำการตรวจสอบการดำเนินงานและประเมินความเสี่ยงด้านต่าง ๆ ในกระบวนการและระบบงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กระบวนการปฏิบัติงานสินเชื่อสหกรณ์และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กระบวนการลงทุนในตราสารหนี้และตราสารอนุพันธ์ กระบวนการปฏิบัติการสินเชื่อ กระบวนการให้บริการธุรกรรมทางการเงินด้านเงินฝาก เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีบทบาทให้คำปรึกษาและสังเกตการณ์ กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงระบบงานและผลิตภัณฑ์ของธนาคาร เพื่อให้คำแนะนำปรึกษาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและป้องกันความเสี่ยงหรือความผิดพลาดในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ซึ่งอาจส่งผลกระทบเชิงลบกับธนาคาร รวมทั้งให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรทุกระดับอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาความรู้และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

6.4 การติดตามผลการถ่ายทอดความรู้

จากโครงการพัฒนาความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน (Train the Trainer) มีจำนวนผู้เข้าอบรม 1,137 คน จากจำนวนคนตามแผนที่วางไว้ 1,061 คน (เกินจากเป้าหมาย 76 คน) โดยพนักงานที่ผ่านการอบรมได้ถ่ายทอดความรู้ให้แก่พนักงานและลูกจ้างสาขาอีก 8,891 คน รวมเป็นพนักงานและลูกจ้างที่ได้รับความรู้ 10,028 คน

• Report suspected incidents or corruption behaviours of supervisors, employees, and external parties, for instance, trading partners and customers, as well as any wrongdoing that may lead to corruption to the audit committee.

• Reveal items that constitute conflict of interest with the Bank, in line with the rules stipulated by the Bank.

6.3 Important Performance of Internal Audit

In 2018, the Audit Group performed inspections on the performance and assessed various risks in relevant processes and work systems, for instance, process of cooperatives loans and local government organisations, process of investment in bonds and derivatives, loan issuance, and savings account service process. Moreover, the Audit Group played a role in providing advice and observation in cases of change in the Bank's work systems and products to provide recommendations on information technology and prevent risks or faults from operations which may have negative impact on the Bank. The Bank also attached importance to continuous development of employees at all levels to improve their knowledge and increase their work efficiency.

6.4 Monitoring of Knowledge Transfer Results

Train the Trainers Programme attracted 1,137 participants. This figure exceeded the target of 1,061 persons by 76. Employees who received the training had passed on their knowledge to the total of 8,891 employees and contractors at branches. Therefore, the total number of employees and contractors who have had the knowledge passed on was 10,028.

การพัฒนานวัตกรรม ผลิตภัณฑ์ บริการ และขยายธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสร้างและส่งมอบคุณค่าและประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า ด้วยช่องทางและการบริการที่เหมาะสม

Development of Innovations, Products, and Services and Expansion of Electronic Transactions to Create and Pass on Values and Good Experience to Customers through Appropriate Channels and Services

เป้าหมายระยะยาวด้านความยั่งยืน ปี 2565 Long-term sustainabilty goal for 2022	มุ่งเน้นการรักษาฐานลูกค้าเดิมและขยายฐานลูกค้าใหม่ โดยใช้ฐานข้อมูลลูกค้ามาวิเคราะห์เพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ บริการทางการเงิน และช่องทางให้บริการ เพื่อนำเสนอคุณค่าที่แตกต่างและเหมาะสมตลอดช่วงชีวิตของลูกค้าทั้ง 3 กลุ่มหลักของธนาคาร Emphasise on maintaining current customer base and expand to new customers by analysing customers' database to create business opportunities, innovations, products, financial services, and service channels. These are to offer different and appropriate values throughout the lifespans of the three main customer groups of the Bank.
เป้าหมายปี 2561 Goals for 2018	1. พัฒนานวัตกรรม ผลิตภัณฑ์ บริการ และขยายธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ 2. สร้างและส่งมอบคุณค่าและประสบการณ์ที่ดีในทุก Touch Point ให้เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้า 3. ปรับปรุงกระบวนการให้บริการ 4. ส่งเสริมและพัฒนาผู้ประกอบการ SMEs Startup 1. Develop innovations, products, services, and expand electronic transactions. 2. Generate and pass on values and good experience in every touch point in a manner appropriate to customer groups. 3. Improve on the service process. 4. Support and develop SMEs Startup entrepreneurs.

ผลการดำเนินงานปี 2561
Performance in 2018

นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน

1. Pre-Screening online ผ่าน LINE GSB Society
2. Application GSB SMEs 4.0
3. ให้บริการฝาก-ถอนเงินสดผ่านบัญชีทางแอปพลิเคชัน Mobile Banking (MyMo) และที่เคาน์เตอร์เซอร์วิสในร้านเซเว่น อีเลฟเว่น
4. ส่งเสริมการรับชำระเงินผ่าน QR Payment (MyMo Pay, GSB Pay, GSB Payment Gateway) ใน 157,060 ร้านค้า

ช่องทางการให้บริการ

1. Digital Branch 5 แห่ง ให้บริการด้วยเครื่องบริการธุรกรรมทางการเงินอัตโนมัติ (VTM) ในลักษณะ Self-Service ให้ลูกค้าสื่อสารกับพนักงานผ่านหน้าจอ VTM ได้ตลอด 24 ชั่วโมง
2. พัฒนาระบบเปิดบัญชีผ่านเครื่อง Smart Device สำหรับให้บริการลูกค้านอกสถานที่ เพื่อเข้าถึงลูกค้าในพื้นที่ชุมชนอย่างทั่วถึง
3. เปิดให้บริการ Queue Application เพิ่มความสะดวกให้ลูกค้าในการติดต่อสาขา และลดระยะเวลาการรอคอย

ส่งเสริมและพัฒนาผู้ประกอบการ SMEs Startup

1. โครงการออมสินจากร้อยสู่เงินล้าน ผู้เข้าร่วมจำนวน 10 ทีม เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนเยาวชนอายุ 16 - 25 ปี ให้สร้างสรรค์แนวคิดธุรกิจของคนรุ่นใหม่ เรียนรู้และเสริมสร้างประสบการณ์การเป็นนักธุรกิจ
2. โครงการ GSB Innovation Club จำนวน 20 แห่ง เป็น Co-Working Space ในมหาวิทยาลัย พื้นที่จัดกิจกรรม Smart Start Idea สำหรับนักศึกษาในการประกวดไอเดีย

Innovations on Financial Products and Services

1. Online system of Loan Pre-Screening through GSB Society LINE Account.
2. GSB SMEs 4.0 application
3. Provide services on cash deposits and withdrawals through mobile-banking application (MyMo) and at Counter Service in 7-Eleven stores.
4. Promote QR payment (MyMo Pay, GSB Pay, GSB Payment Gateway) at 157,060 stores.

Service Channels

1. Five digital branches provide their services through automatic financial transaction service machines (VTM) in the form of self-service that allows customers to communicate to employees through VTM monitor 24 hours.
2. Develop the system to open bank accounts through Smart Device to provide field services to customers and to access to customers in various communities.
3. Launch Queue Application to increase convenience for customers when contacting the branches and reduce waiting time.

Promote and Develop SMEs Startup entrepreneurs

1. **"GSB 100 to Million"** Competition with 10 teams participating. The project has an objective of promote and support youths in the age range of 16 - 25 years to be creative in terms of their business thinking, and to have a chance to learn and experience what it is like to be a businessman/woman.
2. GSB Innovation Club in 20 places were set up as co-working space within universities to hold **"Smart Start Idea"** for students to compete with each other.

ธนาคารพร้อมขยายฐานลูกค้าใหม่และดูแลฐานลูกค้าเดิมในทุกกลุ่มเป้าหมาย ด้วยการดำเนินงานที่พัฒนาให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้ทุกรูปแบบ มีความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย

จากวัตถุประสงค์ดังกล่าว ธนาคารจึงได้มีการทบทวน ปรับปรุง และพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์ รวมถึงบริการให้ครอบคลุมทั้งด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการทางการเงิน โดยวิเคราะห์จากการจำแนกกลุ่มลูกค้า การรับฟังเสียงลูกค้า การประเมินความพึงพอใจ การบริหารจัดการข้อร้องเรียน และการระดมความคิดเห็น เพื่อสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินให้ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าในยุคดิจิทัล และมุ่งสู่การเป็น Digi-Thai Banking **"Digital for All Thais"** โดยมีผลการดำเนินงานในปี 2561 ดังนี้

1. พัฒนานวัตกรรม ผลิตภัณฑ์ บริการ และขยายธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

1.1 รักษาฐานลูกค้าเดิมและขยายฐานลูกค้ากลุ่มใหม่

ผ่านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทั้งในรูปแบบของการปรับปรุงผลิตภัณฑ์เดิมและออกผลิตภัณฑ์ใหม่ อาทิ ผลิตภัณฑ์และบริการ Fintech (Financial Technology) เพื่อสร้างความสะดวกรวดเร็วให้กับผู้ใช้บริการ เช่น บริการอินเทอร์เน็ต แบงกิ้ง (Internet Banking) ธุรกิจบัตรอิเล็กทรอนิกส์ ธุรกิจสินเชื่อต่าง ๆ เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างครอบคลุม ครบครัน และสอดคล้องกับนโยบายภาครัฐ

The Bank is ready to expand its customer base while looking after current customers in all groups with operations that enable customers to access all types of financial services, with a focus also on convenience, time, and safety.

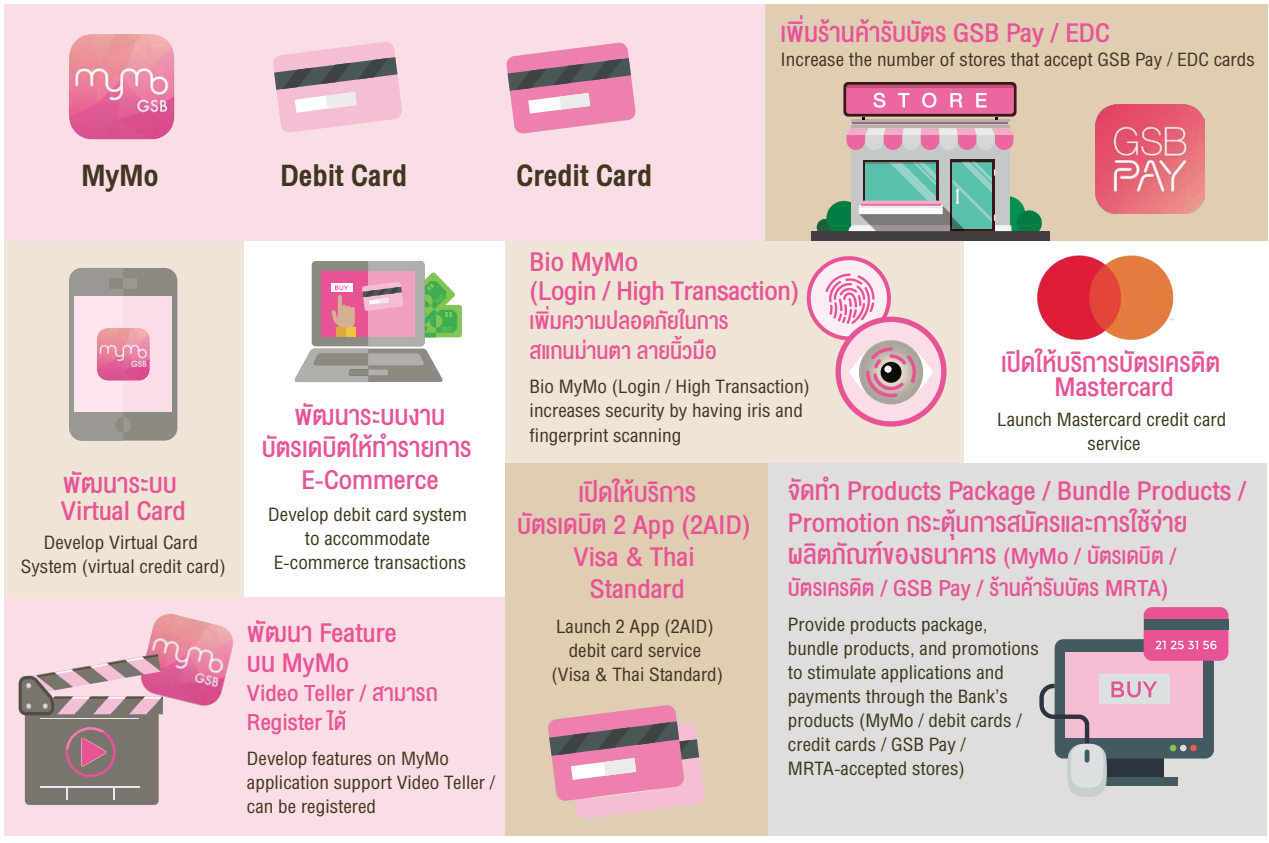
From the above objective, the Bank has reviewed, improved, and developed its innovation of products as well as services to include savings, loans, and other financial services, utilising the categorisation of customer groups, customers' voice, satisfaction assessment, management of complaints, and brainstorming of opinions to create financial products and services in response to the needs and expectations of customers in the digital age towards achieving Digi-Thai Banking **"Digital for All Thais"** with the performance in 2018 as follows;

1. Development of Innovations, Products, and Services and Expansion of Electronic Transactions

1.1 Maintaining current customer base and expanding to new customers

Through development of products in the forms of improving current products and issuing new products, for instance, Fintech (Financial Technology) products and services to increase convenience for customers including internet banking, electronic card business, and various loans business in order to respond to the needs of customers in a comprehensive manner and in line with the government's policies.

การขยายฐานลูกค้าใหม่
Expanding to New Customers



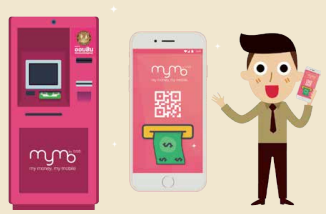
ผลิตภัณฑ์และบริการอื่น ๆ ประกอบด้วย
Other Products and Services

บัญชีเงินฝากเพื่อการเข้าถึงบริการทางการเงินขั้นพื้นฐาน Savings Account to Access Basic Financial Services	สำหรับลูกค้าผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ หรือผู้ที่มีสัญชาติไทย อายุ 65 ปีขึ้นไป For state welfare cardholders or over-65 Thai nationals
บัตรออมสิน เดบิต เบสิค GSB Debit Basic Card	• สำหรับบัญชีเงินฝากเพื่อการเข้าถึงบริการทางการเงินขั้นพื้นฐาน • ยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า ค่าธรรมเนียมรายปี และค่าธรรมเนียมออกบัตรใหม่กรณีบัตรหมดอายุ • For savings account to access basic financial services • Free entry charge, annual fee, and fee for issuing new card in case of expiry
โครงการแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบ Project to Solve Informal Debts Problem	• **สินเชื่อรายย่อยเพื่อใช้จ่ายฉุกเฉิน** สำหรับกลุ่มผู้มีรายได้น้อยและกลุ่มอาชีพอิสระที่จำเป็นต้องใช้เงินยามฉุกเฉิน เช่น เงินทุนประกอบอาชีพ ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียน ฯลฯ โดยให้กู้ในวงเงินที่ไม่สูงมาก มีอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าการกู้เงินนอกระบบ • **Retail Loans for Emergency Expenditure** For low-income and freelance customers who need financial support during emergency, for example, for occupational, medical, and educational purposes. The loan limits are not very high with interest rates that are lower than those for informal debts.
สินเชื่อ QR รายวัน Daily QR Loans	ใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนในธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการรายย่อย โดยต้องมีรายการชำระค่าสินค้าและบริการผ่าน QR Code Payment ร้อยละ 5 ของยอดขายเฉลี่ยต่อวันที่ผ่านบัญชี โดยสามารถชำระสินเชื่อเป็นรายวันได้ QR Loans are used to fund retail businesses whereby QR payment for goods and services needs to reach at least 5 per cent of the average sales through the account. Payment for loans can be made on a daily basis.
โครงการสินเชื่อหมุนเวียนเสริมสภาพคล่องเพิ่มเครดิตการค้า Revolving Credit Project to Increase Liquidity and Commercial Credits	ช่วยเหลือผู้ประกอบการ SMEs โดยร่วมมือกับบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) เพื่อเป็นทุนหมุนเวียนแก่ผู้ประกอบการ SMEs ที่มีข้อจำกัดด้านหลักประกันและขาดสภาพคล่องในการดำเนินธุรกิจ It aimed to help SMEs entrepreneurs by cooperating with Thai Credit Guarantee Corporation (TCG) to provide revolving fund for SMEs entrepreneurs with limitations in terms of their guarantee and lack of liquidity in conducting businesses.
สินเชื่อพัฒนาผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ Loans State Welfare Cardholders	• **สินเชื่อธุรกิจแฟรนไชส์** ขยายโอกาสการเข้าถึงแหล่งเงินทุนในการประกอบอาชีพหรืออาชีพเสริม โดยผู้กู้ต้องผ่านการอบรมจากเจ้าของแฟรนไชส์หรือผู้ให้สิทธิ และมีเจ้าของแฟรนไชส์เป็นพี่เลี้ยงดูแล • **สินเชื่อ Street Food** เพิ่มโอกาสเข้าถึงแหล่งเงินทุนในการประกอบอาชีพ โดยใช้ บสย.เป็นหลักประกัน • **Franchise loans** Increase opportunity of access to capital to earn a living or to do part-time job. Applicants need to be trained by franchise owners or rights providers. Franchise owners also need to be mentors for applicants. • **Street Food loans** Increase opportunity of access to capital to earn a living using Thai Credit Guaratee Corporation as guarantor.

ธนาคารผู้สูงวัย Bank for Elderly People	• เงินฝากเผื่อเรียกพิเศษผู้สูงวัย • เงินฝากเผื่อเรียกประชารัฐผู้สูงวัย • สินเชื่อเคหะกตัญญูดูแลบุพการี • สินเชื่อประชารัฐเพื่อผู้สูงวัย • สินเชื่อที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงวัย (Reverse Mortgage) • Special Savings Account for the Elderly People • Pracharat Savings Deposit for the Elderly People • Mortgage for Parents • Pracharat Loans for the Elderly People • Reverse Mortgage
e-Saving No Passbook	บริการบัญชีเงินฝากโดยไม่มีสมุดบัญชี ผ่าน VTM และ SUMO Savings account service through VTM and SUMO without the need for passbooks
สินเชื่อพัฒนาองค์กรชุมชน (รายบุคคล) Loans for the Community Organisations (Individual Development)	เงินทุนสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจโฮมสเตย์ (GSB Homestay) และผู้ประกอบอาชีพหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกิจการโฮมสเตย์ เป็นสมาชิกของกลุ่มผู้ประกอบการโฮมสเตย์ที่ขึ้นทะเบียนกับกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา Capital for homestay entrepreneurs (GSB Homestay) and those whose occupations or activities are related to homestay and are members of homestay entrepreneurial groups which have registered with Department of Tourism, Ministry of Tourism and Sports.

การเติบโตของ MyMo (Mobile Banking) และผลิตภัณฑ์บัตร
The Growth of MyMo (Mobile Banking) and Card Products

จำนวนผู้ใช้ MyMo
The number of MyMo users



- เริ่มต้น 4.2 แสนราย ในปี 2558
  Went from **420,000** in 2015
- เติบโตเป็น 1 ล้านราย ในปี 2559
  To **1 million** (in 2016)
- เติบโตเป็น 2.1 ล้านราย ในปี 2560
  To **2.1 million** (in 2017)
- ปี 2561 เติบโตเป็น 4.5 ล้านราย
  To **4.5 million (in 2018)**

โดยเติบโตกว่า 2 เท่า เกือบทุกปี
Such growth amounts to more than twice almost every year.

สถิติผู้ใช้ MyMo
(จากจำนวนลูกค้าของธนาคารออมสินทั้งหมด)

Statistics of MyMo users
(From the total number of GSB customers)

30%	20%	16%
ผู้มีรายได้น้อย Low-income customers	ผู้มีรายได้ปานกลาง Middle-income customers	นักเรียน นักศึกษา Students

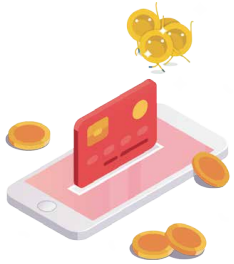
สถิติการทำรายการทางการเงิน (Transaction) ของ MyMo ปี 2561
Transaction Statistics of MyMo in 2018

จำนวน **78** ล้านรายการ แบ่งเป็นการทำรายการทางการเงินจากผลิตภัณฑ์ใหม่ที่คิดค้นผ่าน MyMo
Totaling **78 million transactions** also comprising financial transactions from new products in MyMo

สลากดิจิทัล (Digital Salak)
The Digital Salak
(GSB Premium Savings Certificate)

- ลูกค้าทำรายการ สูงถึง 3.6 แสนรายการ ในปี 2561
  Had **360,000 transactions** in 2018
- คิดเป็นเงินฝากปัจจุบัน 24,732 ล้านบาท
  Amount to current **savings figure of 24,732 million baht.**

MyMo My Card



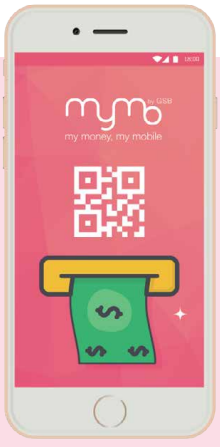
- มีผู้ใช้งาน ณ ปี 2561 6.2 ล้านราย
  Had **6.2 million users** in 2018
- อัตราการเติบโต 379%
  Achieve **the growth rate of 379%**.
- มีการเบิกเงิน 7,625 ล้านบาท
  Total amount of withdrawal was **7,625 million baht.**

การขยายตัวอย่างรวดเร็วของ GSB QR Payment

- GSB Pay, MyMo Pay (QR Payment) ทำหน้าที่รับเงิน จ่ายเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการ
- มีร้านค้ารองรับ QR Code 1.5 แสนร้านค้า ในปี 2561
- GSB Pay 57,193 ร้านค้า
- MyMo Pay 95,402 ร้านค้า
- QR สาธุ ในวัดและมูลนิธิต่าง ๆ 2,550 แห่ง

Rapid Growth of GSB QR Payment

- GSB Pay, MyMo Pay (QR Payment) receives payment, pays a sum of money, as well as pays bills.
- **150,000 stores** accept QR Code in 2018
- GSB Pay **57,193 Stores**
- MyMo Pay **95,402 Stores**
- "QR Sathu" in 2,550 temples and foundations



1.2 ขยายธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านเครื่องบริการอิเล็กทรอนิกส์ (Self-Service)

เพื่อเป็นช่องทางให้บริการทางการเงินและอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าและประชาชนทั่วไป ข้อสำคัญคือ ขยายโอกาสการเข้าถึงบริการทางการเงินให้กับประชาชนในพื้นที่ห่างไกล เช่น พื้นที่บนเกาะ พื้นที่ภูเขา โดยมีข้อมูลการให้บริการ ดังนี้

1.2 Expanding electronic transactions through self-service machines

This is to increase channels of providing financial services and convenience to customers and the general public. More importantly, it is a way of expanding access to financial services for those living in remote areas, for example, on islands and mountains. Details are as follows:

เพิ่มจำนวนเครื่องบริการอิเล็กทรอนิกส์ (Self-Service)
Increase Self-Service Electronic Machines

6 เครื่อง Self-Service
หน้าสาขาของธนาคาร
บนพื้นที่เกาะ

6 self-service machines were installed in front of the Bank's branches on various islands:

1. เกาะกูด จ.ตราด Ko Kut, Trat Province
2. เกาะช้าง จ.ตราด Ko Chang, Trat Province
3. เกาะสมุย จ.สุราษฎร์ธานี Ko Samui, Surat Thani Province
4. เกาะพะงัน จ.สุราษฎร์ธานี Ko Pha-ngan, Surat Thani Province
5. เกาะยาว จ.พังงา Ko Yao, Phang-nga Province,
6. เกาะลันตา จ.กระบี่ Ko Lanta, Krabi Province

20 เครื่อง Self-Service
หน้าสาขาของธนาคาร
บนพื้นที่ภูเขา

20 self-service machines were installed in front of the Bank's branches in the mountainous areas:

1. จังหวัดตาก Tak Province
   - อ.อุ้มผาง / อ.แม่สอด / อ.ท่าสองยาง
     Districts of Umphang, Mae Sot, and Tha Song Yang
2. จังหวัดเชียงใหม่ Chiang Mai Province
   - อ.อมก๋อย / อ.ฮอด / อ.ดอยเต่า / อ.แม่แจ่ม / อ.ฝาง / อ.เชียงดาว / อ.ไชยปราการ / อ.พร้าว / อ.แม่อาย / อ.เวียงแหง
     Districts of Omkoi, Hot, Doi Tao, Mae Chaem, Fang, Chiang Dao, Chai Prakan, Phrao, Mae Ai, and Wiang Haeng
3. จังหวัดแม่ฮ่องสอน Mae Hong Son Province
   - อ.เมืองแม่ฮ่องสอน / อ.แม่สะเรียง / อ.ปาย / อ.แม่ลาน้อย / หน่วยให้บริการขุนยวม
     Districts of Mueang Mae Hong Son, Mae Sariang, Pai, Mae La Noi, and Khun Yuam service unit
4. จังหวัดนราธิวาส Narathiwat Province
   - อ.สุคิริน Sukhirin District
5. จังหวัดยะลา Yala Province
   - อ.เบตง Betong District

เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ (ADM Recycle)
ณ หน่วยให้บริการ 7 อำเภอ ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่ไม่มีสถาบันการเงินเปิดให้บริการ จำนวน 7 แห่ง

จังหวัดยะลา > หน่วยให้บริการกาบัง / หน่วยให้บริการกรงปินัง / หน่วยให้บริการธารโต
จังหวัดปัตตานี > หน่วยให้บริการแม่ลาน / หน่วยให้บริการกะพ้อ / หน่วยให้บริการทุ่งยางแดง
จังหวัดนราธิวาส > หน่วยให้บริการเจาะไอร้อง

ADM Recycle Machines were provided at 7 Service Units in 7 districts in 3 southernborder provinces with no financial institutions, namely

> Yala Province Service Units in Kabang, Krong Pinang, and Than To
> Pattani Province Service Units in Mae Lan, Ka Pho, and Thung Yang Daeng
> Narathiwat Province Cho-airong Service Unit

เครื่องถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) นอกสถานที่
Field ATM Machines

บนพื้นที่เกาะ จำนวน 32 สาขา
on islands 32 branches

บนพื้นที่ภูเขา จำนวน 37 สาขา
on mountains 37 branches

8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH

ธนาคารออมสินมีการพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อสร้างความสะดวกรวดเร็วและเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงินให้กับลูกค้าทุกกลุ่ม โดยถือว่าเป็นส่วนสำคัญต่อการส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศอย่างต่อเนื่อง ครอบคลุมประชาชนทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม และก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน

GSB has continued to develop innovations, products, and services in order to provide convenience and rapid services as well as to increase opportunity to access financial inclusion for all groups of customers who are regarded as vital part in continuously playing roles in promoting the nation's economic growth for all in an equitable manner, leading to sustainable development.

2. สร้างและส่งมอบคุณค่าและประสบการณ์ที่ดีในทุก Touch Point ให้เหมาะกับแต่ละกลุ่มลูกค้า

ธนาคารเพิ่มศักยภาพการดำเนินงานเพื่อลูกค้า โดยพัฒนารูปแบบและช่องทางการให้บริการที่มากขึ้น เพิ่มความสะดวกในการใช้บริการผลิตภัณฑ์ของธนาคารอย่างครอบคลุม อาทิ การขอสินเชื่อ การสมัครบัตรเครดิต การขายหน่วยลงทุน ฯลฯ โดยมีแผนนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาปรับปรุงเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการของสาขา มีการเปิดสาขา Digital และปรับปรุงรูปแบบของสาขาที่มีอยู่เดิมให้เป็น “Sales & Service Model” สอดรับกับไลฟ์สไตล์ยุคดิจิทัลมากขึ้น

2. Generate and Pass On Values and Good Experience at Every Touch Point for Each Customers Groups

The Bank enhanced its capabilities for customers including through developing new formats, increasing channels of services, increasing convenience for customers when using products and services of the Bank, for example, application for loans, credit card applications, and investment unit sales, etc. The Bank has a plan to bring in technology and innovation to improve and enhance quality of branch services. Digital branches will be launched and the current branches will be transformed into “Sales & Service Model” which is more appropriate for the digital lifestyle.

การเติบโตของบัตรเครดิต (เปิดตัวปี 2559)
Growth of Credit Cards (launched in 2016)

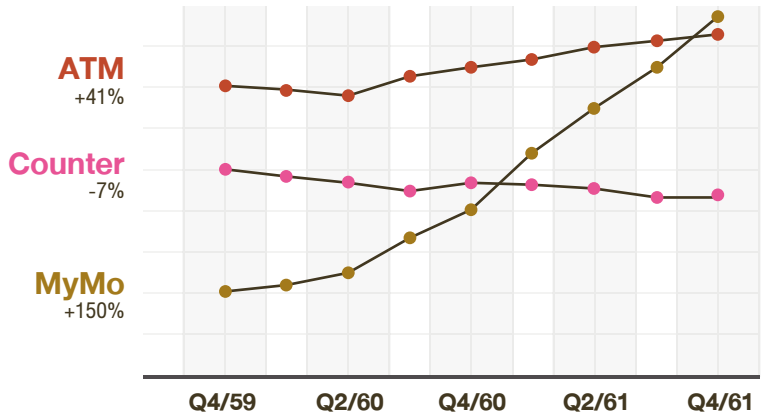
- มีจำนวนผู้ใช้บัตร **1 แสนคน**
  Initially there were **100,000 users.**
- เติบโตเป็น **2.3 แสนคน** (ในปี 2560)
  The figure increased to **230,000 users** (in 2017).
- ในปี 2561 เติบโตเป็น **3.3 แสนคน**
  In 2018, the number went up to **330,000 users.**

เฉลี่ยเติบโตขึ้นปีละ **1 แสนคน*
*The average growth per year was **100,000 users.***

การเติบโตของบัตรเดบิต
Growth of Debit Cards

- ปี 2558 มีจำนวนผู้ใช้บัตร **3.4 ล้านคน**
  In 2015, the number of debit card users was **3.4 million.**
- เติบโตเป็น **3.9 ล้านคน** (ในปี 2559)
  The number grew to **3.9 million** (in 2016).
- เติบโตเป็น **4.7 ล้านคน** (ในปี 2560)
  Before reaching **4.7 million** (in 2017).
- ในปี 2561 เติบโตเป็น **4.6 ล้านคน**
  In 2018, it grew to **4.6 million.**

กราฟแสดงการเติบโตของธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์หลังนโยบายฟรีค่าธรรมเนียม
Graph Showing the Growth of Electronic Financial Transactions Following the Policy of Free Entry Charge



ปี 2559 / In 2016
การทำรายการทางการเงิน
235 ล้านรายการ
The transactions were
235 million items.

ปี 2561 / In 2018
การทำรายการทางการเงิน
305 ล้านรายการ
The transactions were
305 million items.

ATM โตขึ้น
grew by
41%

MyMo โตขึ้น
grew by
150%

เคาน์เตอร์ธนาคาร
ลดลง
Bank's Counter
decreased
7%

การพัฒนารูปแบบและช่องทางการให้บริการ
Development of Forms and Channels of Service

การขอสินเชื่อ Online
Applying for Loans Online

ระบบ Pre-screening
Online Application
ผู้ใช้บริการ **26,871 ราย**

Pre-screening Online Application System had **26,871 users.**

ระบบ Chatbot
สนับสนุนการขายสินเชื่อ
บัตรเครดิต บัตรเงินสด อัตโนมัติ

Chatbot system is to support the issuance of loans, credit cards, and cash cards.

Application
GSB SMART SMEs
หนึ่งในช่องทางการยื่นขอสินเชื่อ

Application **GSB SMART SMEs** is one of the alternative tools in applying for loans.

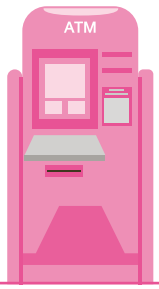
บริการฝาก-ถอนเงินสด
ผ่านบัญชีและผ่านแอปพลิเคชัน
Mobile Banking (MyMo)
ณ เดือนธันวาคม 2561
มีเงินฝากรวม 150.29 ล้านบาท

Services for deposit and withdrawal of cash via account and via Mobile Banking (MyMo) as of December 2018, the total amount of savings reached 150.29 million baht.

ช่องทางการให้บริการ
Channels of Service

Digital Branch 5 แห่ง
ให้บริการด้วยเครื่องบริการธุรกรรม
ทางการเงินอัตโนมัติ (VTM) 24 ชั่วโมง

5 Digital branches with 24-hour automatic financial transactions through VTM machines



ระบบเปิดบัญชีผ่านเครื่อง
Smart Device
ให้บริการลูกค้านอกสถานที่

Providing off-site service for customers on mobile account opening via **smart device machines**

3. ส่งเสริมและพัฒนาผู้ประกอบการ Startup

ธนาคารมุ่งเน้นที่จะส่งเสริมและสร้างนวัตกรรมที่ดีให้แก่ผู้ประกอบการรุ่นใหม่ เพื่อสนับสนุนการขยายธุรกิจ SMEs ซึ่งเป็นหนึ่งในรากฐานที่สำคัญของระบบเศรษฐกิจผ่านการดำเนินงานในรูปแบบต่าง ๆ อาทิ จัดโปรแกรมอบรมพัฒนาการให้สินเชื่อและร่วมลงทุน โดยร่วมมือกับพันธมิตรในการพัฒนาอย่างบูรณาการ ตั้งแต่การส่งเสริมนวัตกรรมและแนวคิดทางธุรกิจ พัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการ ไปจนถึงสนับสนุนแหล่งเงินทุน ส่งผลให้ดัชนีความเชื่อมั่นผู้ประกอบการ Startup ค่อย ๆ ปรับตัวสูงขึ้นตามลำดับ

3. Promote and Develop Startup Entrepreneurs

The Bank is committed to promoting and creating good innovations for new generations of entrepreneurs in order to support the expansion of SMEs which are part of the important foundation of the economic system through various means including provision of trainings on loan issuance and co-investment by cooperating with development partners in an integrated manner from supporting innovation and business ideas, enhance capacities of entrepreneurs to providing support in terms of capital, resulting in the gradual rise of the confidence index of startup entrepreneurs.

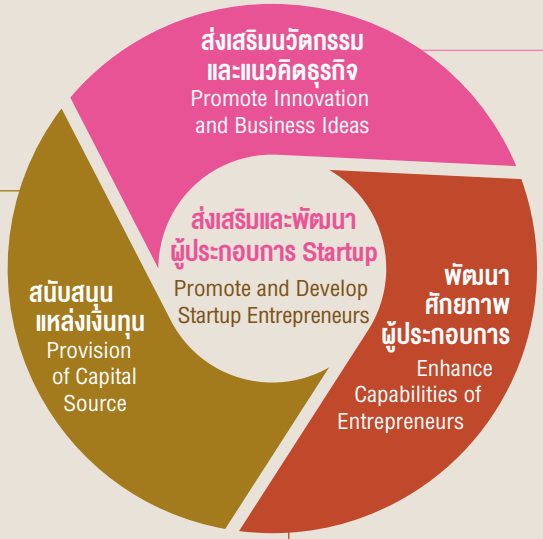
ส่งเสริมและพัฒนาผู้ประกอบการ Startup
Promote and Develop Startup Entrepreneurs

สินเชื่อโครงการ PSA: SMEs Startup
สินเชื่อ GSB SMEs Startup
อนุมัติสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการ SMEs และ Startup ไปแล้ว **47,697 ราย** คิดเป็นวงเงินสินเชื่อ **194,375 ล้านบาท** และให้**สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ (Soft Loan)** รวมกว่า **28,283 ราย** เป็นเงิน **225,000 ล้านบาท**

PSA: SMEs Startup Loans and GSB SMEs Startup Loans have approved loans for **47,697 SMEs** and startup entrepreneurs amounting to **194,375 million baht. Soft loans** were provided to **28,283 entrepreneurs**, amounting to **225,000 million baht.**

ลงทุนในกิจการร่วมทุน (Venture Capital Fund)
อนุมัติร่วมทุนแล้ว **18 ราย** เป็นเงิน **448 ล้านบาท**

Invested in venture capital fund with approval granted to **18 entrepreneurs** amounting to **448 million baht.**



โครงการประกวด "ออมสินจากร้อยสู่เงินล้าน"
ประกวดสุดยอดแนวคิดธุรกิจ ผู้สมัครทั่วประเทศกว่า 7,700 ทีม คิดเป็นจำนวนผู้เข้าร่วมกว่า 11,453 คน

"GSB 100 to Million" Competition: the project's objective is to find the best of business creativity from more than 7,700 teams across the country amounting to more than 11,453 participants.

พัฒนานวัตกรรมร่วมกับสถาบันการศึกษา
ในกิจกรรม GSB Innovation Club by GSB Startup ภายใต้โครงการ GSB Innovation Club จำนวน 20 แห่ง

Develop innovations in cooperation with educational institutions through GSB Innovation Club by GSB Startup with 20 GSB Innovation Clubs.

การประกวดผลงานด้าน Startup
ผ่านกิจกรรม Smart Start Idea by GSB Startup ภายใต้โครงการ GSB Innovation Club มีผลงานที่น่าสนใจแล้วกว่า 1,060 ผลงาน จาก 28 มหาวิทยาลัย

Startup competition through "Smart Start Idea by GSB Startup" under GSB Innovation Club. There are more than 1,060 interesting pieces of work from 28 universities.

โครงการพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์
ร่วมกับสถาบันการศึกษา GSB Startup University Model (Idea to Prototype) 50 ผลงาน

Product Innovation Development Project with educational institutions "GSB Startup University Model (Idea to Prototype)" with 50 pieces of work submitted.

ต่อยอดโครงการ ออมสินจากร้อยสู่เงินล้าน Starting up together by GSB

Continue the GSB 100 to Million Competition and Starting up together by GSB projects

พัฒนาและสนับสนุนให้เกิดผู้ประกอบการใหม่ ตั้งแต่ในรั้วมหาวิทยาลัยผ่านโครงการ GSB Startup Academy

Develop and promote new entrepreneurs starting in universities through GSB Startup Academy project.

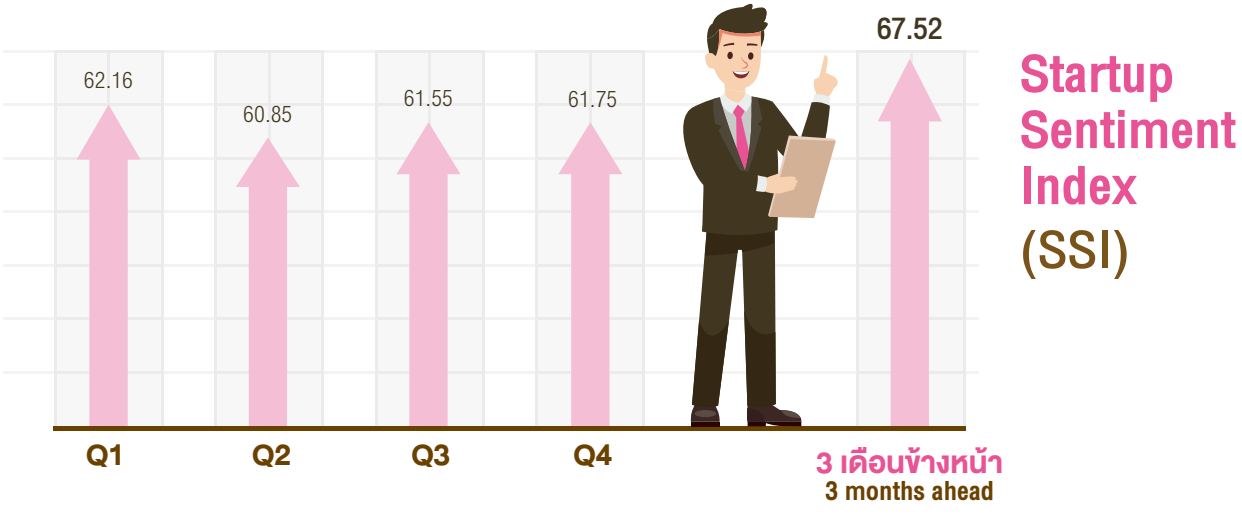
อบรมความรู้ทางธุรกิจและให้คำปรึกษา SMEs & SMEs Startup

Provide business knowledge and advice for SMEs & SMEs Startup

สนับสนุนช่องทางการต่อยอดธุรกิจ GSB SMEs Startup Showcase & Best Shop

Support channels to continue businesses through GSB SMEs Startup Showcase & Best Shop

ดัชนีความเชื่อมั่นผู้ประกอบการ Startup
Startup Enterprenuer Confidence Index [Startup Sentiment Index (SSI)]



การพัฒนาความเข้มแข็งแก่ประชาชนฐานราก ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

Strengthening Grassroots People in Accordance with the Sufficiency Economy Philosophy

เป้าหมายระยะยาวด้านความยั่งยืน ปี 2565 Long-term Sustainability Goal for 2022	มุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจอย่างมีธรรมาภิบาลที่คำนึงถึงการสร้างความสมดุลใน 3 ด้าน คือ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ซึ่งสอดคล้องและเชื่อมโยงกับหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง โดยผนวกความรับผิดชอบต่อสังคมเข้าไปในทุกกระบวนการทางธุรกิจ Focusing on business with good governance that takes into account the balance in 3 areas: the economy, society, and environment along with responsibilities for stakeholders. These are in line with and connected to the Sufficiency Economy Philosophy whereby social responsibility is incorporated into every business process.
เป้าหมายปี 2561 Goals for 2018	1. พัฒนาความเข้มแข็งแก่เศรษฐกิจฐานราก เพื่อยกระดับสู่ธุรกิจเริ่มต้นได้อย่างยั่งยืน 2. พัฒนากลุ่ม Unserved และ Underserved ให้เข้าถึงบริการทางการเงิน (Financial Inclusion) 3. สนับสนุนนโยบายรัฐบาลและดำเนินโครงการที่สร้างคุณค่าและก่อให้เกิดความยั่งยืนต่อเศรษฐกิจ 1. Strengthen grassroots economy to be able to start business in a sustainable manner. 2. Provide the Unserved and Underserved with access to financial services (Financial Inclusion) 3. Support government's policies and carry out projects that create values and sustainability to the economy.

ผลการดำเนินงานปี 2561
Performance in 2018

ภาพรวมดัชนีคุณภาพชีวิตของประชาชนฐานรากของประเทศไทย

ปี 2561 มีค่าเท่ากับ 0.7180 โดยดัชนีคุณภาพชีวิตของประชาชนฐานรากโดยรวมของกลุ่มที่เป็นลูกค้าของธนาคาร มีค่าเท่ากับ 0.7181[1]

สร้างความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy) พัฒนาศักยภาพด้านอาชีพและอบรมให้ความรู้ทางการเงิน

1. ประชาชนฐานรากและผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ 24,955 ราย
2. เป็นที่ปรึกษาทางการเงิน (คลินิกสุขภาพฯ) 41,226 ราย
3. พัฒนากลุ่มลูกค้าที่เข้ากระบวนการฟื้นฟู (Underserved) 5,925 ราย

พัฒนาศักยภาพด้านอาชีพผ่านโครงการมหาวิทยาลัยประชาชน จำนวน 22,299 ราย

สร้างช่องทางตลาดและส่งเสริมการขาย

1. จัดตลาดนัดประชารัฐวายุภักษ์รักประชาชน และตลาดนัดประชารัฐออมสินทั่วถิ่นไทย มีร้านค้าเข้าร่วม 1,925 ร้านค้า
2. GSB e-Marketplace พัฒนาระบบ O2O-Village Grocery sponsored by GSB ซึ่งเป็นจุดศูนย์กลางในการจำหน่ายสินค้า
3. ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ประกวด **"GSB Smart Homestay"** เพื่อยกระดับการท่องเที่ยวชุมชนให้เข้มแข็งและคนในชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

Overall of the GSB Quality of Grassroots Life Index Year 2018 was 0.7180 whereby the index of grassroots people who were customers of the Bank stood at 0.7181[1]

Foster financial literacy and develop occupational capabilities as well as conduct trainings to promote Financial Literacy:

1. Benefiting 24,955 grassroots people and state welfare cardholders
2. Providing financial advice (financial clinic) for 41,226 individuals
3. Developing 5,925 underserved customers

Develop occupational capabilities through People's University Project benefiting 26,278 individuals

Create marketing channels and promote sales

1. Organised Pracharat Wayupak Rak Prachachon Market and Pracharat Om Sin Thua Thin Thai Market with 1,925 stores participated.
2. GSB e-Marketplace – developed O2O-Village Grocery System sponsored by GSB as a centre for goods distribution.
3. Promote ecotourism through **"GSB Smart Homestay"** contest to strengthen and enhance community tourism which will lead to better quality of life of the people in the community.

[1] ดัชนีคุณภาพชีวิตของประชาชนฐานราก ปี 2561 (GSB Quality of Grassroots Life Index Year 2018: GLI) เป็นความรู้สึก ความคิดเห็น และความพึงพอใจของบุคคลในกลุ่มประชาชนฐานรากที่มีต่อความเป็นอยู่ในการดำเนินชีวิตประจำวัน ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสภาพแวดล้อม

GSB Quality of Grassroots Life Index Year 2018: GLI refer to the opinions and satisfaction of grassroots people on their daily life in the aspects of economy, society, and environment.

1. พัฒนาความเข้มแข็งแก่ประชาชนและเศรษฐกิจฐานราก

ความเข้มแข็งของประชาชนฐานรากคือหนึ่งในตัวชี้วัดเศรษฐกิจ ธนาคารจึงมุ่งเน้นที่จะส่งเสริมโดยการยกระดับศักยภาพของผู้ประกอบการรายย่อย ขยายโอกาสให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างครอบคลุมและทั่วถึง ทั้งด้านการออม เงินทุน และบริการทางการเงินอื่น ๆ เป็นส่วนหนึ่งของการลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม ลดสถิติการพึ่งพาเงินกู้นอกระบบ เสริมสร้างคุณภาพชีวิตให้มั่นคงทั้งทางสังคมและเศรษฐกิจครัวเรือน รวมถึงสนับสนุนชุมชนในการดูแลสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนตามแนวทาง Sustainable Development Goals (SDGs)

1. Strengthen grassroots people and economy

The strength of grassroots citizens is one of the economic indicators. The Bank thus attaches importance to efforts to enhance them by improving potentials and capabilities of retail entrepreneurs, open up opportunities for people to access financial inclusions in a comprehensive manner including in terms of savings, capital and other financial services. These form part of the ways to reduce inequality, reduce reliance on informal loans, improve quality of life both socially and economically, as well as support communities in taking care of their society and environment in a sustainable manner in line with Sustainable Development Goals (SDGs).

ดัชนีคุณภาพชีวิตของบุคคลฐานรากลูกค้าธนาคารออมสิน
GLI: GSB Quality of Grassroots Life Index

GLI
GSB Quality of Grassroots Life Index

สังคม / Society 0.6767
- ครอบครัว / Family
- เข้าถึงเทคโนโลยี / Access to technology
- มีส่วนร่วมในสังคม / Social participation

สภาพแวดล้อม / Environment 0.8464
- สิ่งแวดล้อม / Environment
- สิ่งอำนวยความสะดวก/สาธารณูปโภค / Facilities/utilities
- ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน / Safety both in terms of life and assets

เศรษฐกิจ / Economy 0.6309
- รายได้/เงินทุน / Income/capital
- อาชีพมั่นคง / Stable occupation
- เงินออม / Savings
- การชำระหนี้ / Loan payment

กลุ่มผู้มีรายได้น้อย
Low Income Group
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ทั้งรายวันและรายเดือนที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือน
Comprises daily and monthly employees with income of less than 15,000 baht/month.

กลุ่มอาชีพอิสระรายย่อย
Minor Independent Group
พ่อค้า แม่ค้า ที่เป็นรถเข็น หาบเร่ แผงลอย รวมถึงอาชีพบริบจ้างให้บริการทั่วไป เช่น ซ่อมรองเท้า มอเตอร์ไซค์รับจ้าง ฯลฯ
Comprises traders, hawkers as well as those who are self-employed in general service career, for instance, shoe repairers, motorcycle taxi drivers.

กลุ่มผู้เริ่มประกอบธุรกิจรายย่อย
Startup Group
ได้แก่ เจ้าของธุรกิจ และมีเงินฝากรวมทุกประเภทไม่เกิน 50,000 บาท และวงเงินกู้ไม่เกิน 200,000 บาท อายุ 23 - 30 ปี
Comprises business owners with all savings amounting to 50,000 baht and the loan credit of not more than 200,000 baht. Those who are in this group are in the age of 23 - 30 years.

กลุ่มองค์กรวิสาหกิจชุมชน
Community Enterprise Group
ได้แก่ กลุ่มองค์กรชุมชนที่ชาวบ้านมีการรวมตัวกัน มีระบบการบริหารจัดการที่ชัดเจน ทั้งที่ไม่เป็นนิติบุคคลและเป็นนิติบุคคล โดยร่วมกันดำเนินกิจการเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคม
Comprises community organisations with clear management system. Members can be juristic or non-juristic persons. They gather to collectively engage in businesses for the benefits of the economy and society.

กลุ่มบุคลากรภาครัฐ
State Personnel Group
ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำส่วนของราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ
Comprises civil servants, government employees, state enterprise officers and employees.

กลุ่มลูกค้านโยบายภาครัฐ
Government Policy Customer Group
ได้แก่ กลุ่มผู้ลงทะเบียนสวัสดิการแห่งรัฐ และกลุ่มผู้ลงทะเบียนข้อมูลลูกหนี้นอกระบบ
Comprises those who are registered for state welfare and those who are registered in the list of informal debtors.

เป้าหมายการพัฒนาและขับเคลื่อนคุณภาพชีวิตของกลุ่มบุคคลฐานราก
Goals to Develop and Enhance Quality of Life of Grassroots People

เป้าหมาย (SDGs) SDGs Goal	การพัฒนา/ขับเคลื่อน Efforts to develop/enhance
 ขจัดความยากจนในทุกรูปแบบทุกสถานที่ Eliminate in forms everywhere	พัฒนาและยกระดับศักยภาพผู้ประกอบการรายย่อย โดยให้สินเชื่อเพื่อเป็นเงินทุนหรือเงินทุนหมุนเวียนในการประกอบอาชีพ ควบคู่กับการส่งเสริมช่องทางการจำหน่ายสินค้า เมื่อมีรายได้เพิ่ม คุณภาพชีวิตก็ดีขึ้น Develop and enhance capabilities of retail entrepreneurs by providing loans as capital or revolving capital together with promoting product distribution channels. With more income, quality of life will be better.
 ลดความเหลื่อมล้ำทั้งภายในและระหว่างประเทศ Reduce inequality both within and among countries	เปิดโอกาสให้ผู้ค้ารายย่อยที่ไม่มีหลักประกันในการกู้เงิน เข้าถึงแหล่งเงินทุนในสถาบันการเงินในระบบด้วยอัตราดอกเบี้ยที่เป็นธรรม ต่ำกว่าเงินกู้นอกระบบ พร้อมหาหลักประกันเงินกู้ เช่น ค้ำประกันโดยบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) แทนบุคคลค้ำประกัน ออกผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่หลากหลาย เพื่อช่วยเหลือกลุ่มลูกค้าฐานราก และให้บริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า เช่น • สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน • สินเชื่อธุรกิจห้องแถว • สินเชื่อ Street Food • สินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ • สินเชื่อบัตรเงินสด People Card Provide opportunities for retail traders without loan guarantees to access capital in the formal financial institutions with fair interest rates that are lower than those of informal credit providers. Loan guarantees such as Thai Credit Guarantee Corporation (TCG) are also provided instead of guarantors. A number of loan products are issued to help grassroots customers and to provide services that are in accordance with customers' demands, for instance: • People's Bank Loans • Row House Loans • Street Food Loans • Loans for Disaster Victims • People Card Loans
 ทำให้เมืองและการตั้งถิ่นฐานของมนุษย์มีความปลอดภัยทั่วถึง พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอย่างยั่งยืน Make cities and human settlements safe and ready for change and sustainable development	ส่งเสริมและสนับสนุนนโยบาย Thailand 4.0 นโยบายสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) โดยเปิดโอกาสให้ลูกค้ารายย่อยของธนาคารได้เรียนรู้และสร้างประสบการณ์ใหม่กับการใช้แอปพลิเคชัน GSB Pay / MyMo Pay การใช้ระบบ Thai QR Code ในการรับ-จ่ายเงินแก่ผู้ค้าและผู้บริโภค สร้างประวัติทางการเงินให้ลูกค้ารายย่อยเพื่อความมั่นคงของครอบครัว ช่วยให้ผู้ค้ามีเงินออมฝากไว้ในบัญชีธนาคาร และเป็นข้อมูลในการแสดงรายได้เพื่อใช้ประกอบการยื่นเรื่องกู้กับธนาคาร Promote and support Thailand 4.0 Policy and Cashless Society Policy by providing opportunities for retail customers of the Bank to learn and experience GSB Pay, MyMo Pay, and Thai QR Code System to receive and make payment to merchants and consumers, and to build financial history for retail customers in order for their families to have stability and savings as well as to have information on income when applying for loans with the Bank.

ธนาคารออมสินมุ่งส่งเสริมและพัฒนาความเข้มแข็งแก่ประชาชนฐานราก ด้วยการสร้างความรู้ทางการเงิน เปิดโอกาสให้ประชาชนทุกกลุ่มได้เข้าถึงบริการทางการเงินอย่างเท่าเทียม ถือเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตด้วยการสร้างงาน กระจายรายได้ ช่วยขจัดความยากจน ลดความเหลื่อมล้ำ โดยยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเป็นสำคัญ อันเป็นการสร้างความมั่นคงอย่างยั่งยืนให้กับเศรษฐกิจฐานรากของประเทศ

GSB is committed to promote and strengthen grassroots people by fostering financial literacy and providing opportunities for all groups to equally access financial inclusion. These will lead to employment, distribution of income, reduction of poverty and inequality as well as improvement in the people's quality of life based on the Sufficiency Economy Philosophy, thereby strengthening the grassroots economy in a sustainable manner.

1.1 พัฒนาและยกระดับศักยภาพผู้ประกอบการรายย่อย

• โครงการ Thailand Street Food by GSB ใน 77 จังหวัด

ช่วยส่งเสริมการสร้างรายได้ของผู้ค้าขายอาหารริมทาง โดยยกระดับศักยภาพในด้านต่าง ๆ ธนาคารร่วมลงนามความร่วมมือกับ 5 องค์กรพันธมิตร ผลักดันโดยใช้กลไกด้านการเงินเพื่อสร้างความมั่นคงทางอาชีพ ทั้งยังสนับสนุนนโยบาย Thailand 4.0 และนโยบายสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ของรัฐบาลผ่านการชำระเงินที่อำนวยความสะดวกให้แก่ทั้งผู้ค้าและผู้บริโภค

1.1 Developing and enhancing capabilities of retail entrepreneurs

• Thailand Street Food by GSB in 77 provinces Project

Increases income of street food vendors by enhancing their capabilities in a number of aspects. The Bank signed Memorandum of Understanding with 5 partners to drive financial mechanisms for occupational stability. The Bank also supports the government's Thailand 4.0 and Cashless Society policies through payment system that provides convenience for both merchants and consumers.

Thailand Street Food by GSB

เพื่อส่งเสริมการสร้างรายได้ อุดหนุนเศรษฐกิจฐานราก ผลักดันเศรษฐกิจไทย และยกระดับผู้ค้าขายอาหารริมทาง รวมถึงพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการรายย่อยร่วมกับพันธมิตร 5 หน่วยงาน

Increases income and supports grassroots economy to drive Thai economy and improve the livelihood of street food vendors as well as enhance capabilities of retail customers with 5 partners.

1 **ปรับปรุงภูมิทัศน์และความสะอาดของพื้นที่ขาย**
Improve landscape and cleanliness of vendor areas.

2 **ให้ความรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพอาหารทั้งโภชนาการและรสชาติ**
Provide knowledge to improve food quality both in terms of nutrients and taste.

3 **รับรองรสชาติที่ผ่านเกณฑ์ด้วยป้ายสัญลักษณ์**
Issue certificates to certify food that passes criteria.

4 **ให้สินเชื่อ Street Food แก่ผู้ค้าริมทางและผู้ค้าในตลาดสด โดยให้กู้สูงสุด 3 ล้านบาทต่อราย ระยะเวลาผ่อนชำระ 10 ปี**
Provide Street Food Loans for street vendors and market merchants with the maximum of 3 million baht per vendor. The loan period is 10 years.

5 **นำระบบ QR Code มาใช้เพื่อความสะดวกและสร้างประวัติทางการเงินให้แก่ผู้ค้า**
Adopt QR Code system to provide convenience and to create financial history for traders.

6 **ประชาสัมพันธ์ส่งเสริมการท่องเที่ยวในระดับนานาชาติ**
Publicise and promote tourism at the international level.

• กิจกรรมออมสินยุวพัฒน์รักษ์ถิ่น

การเสริมสร้างและพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่นไทย คือสิ่งที่ธนาคารดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2557 โดยมีการขยายผลกิจกรรมระหว่างธนาคาร คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ภายใต้ชื่อ **"ออมสิน-ธรรมศาสตร์ โมเดล"** โดยผลสัมฤทธิ์ในปี 2559 ได้มุ่งเน้นพัฒนาขีดความสามารถของกลุ่มองค์กรชุมชนที่เป็นผู้ผลิตสินค้าเพื่อจำหน่าย อาทิ กลุ่มวิสาหกิจชุมชน และกลุ่มผู้ประกอบการ OTOP องค์กรชุมชน กลุ่มอาชีพในชุมชน

ในปี 2561 ธนาคารขยายผลกิจกรรมดังกล่าวไปยังสถาบันอุดมศึกษา 16 แห่ง ทุกภูมิภาค ภายใต้ชื่อ **"ออมสินยุวพัฒน์รักษ์ถิ่น"** เพื่อศักยภาพในการแข่งขันของกลุ่มองค์กรชุมชน ต่อเนื่องไปจนถึงองค์ความรู้ที่พัฒนาขึ้น และยังเป็นการเสริมสร้างประสบการณ์ให้นักศึกษาได้ตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม โดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมและมีจิตสำนึกรักประเทศชาติ

• GSB Yuwapatrugthin Project

The Bank has continued this project to promote and develop Thai local wisdom since 2014. Activities between the Bank and Thammasat Business School have expanded and become **"GSB-Thammasat Model"**. In 2016, the project aimed to enhance capabilities of community organizations which produces goods for sales including community enterprises, OTOP entrepreneurs, and occupational groups in communities.

In 2018, the Bank expanded such activities to 16 higher education institutions in all regions under the **"GSB Yuwapatrugthin Project"** in order to enhance competitive potentials of community organisations as well as the knowledge base. The project has also contributed to increasing experience for students. Under this project, they are groomed to be aware of their responsibilities towards communities, society, and the environment while taking into account the greater benefits and the nation.

โมเดลออมสินยุวพัฒน์รักษ์ถิ่น
GSB Yuwapatrugthin Project Model

1. วัตถุประสงค์ Objectives

- เพื่อส่งเสริมศักยภาพของกลุ่มองค์กรชุมชน
- พัฒนาด้านการบริหารจัดการกลุ่มการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้เกิดมูลค่าเพิ่ม สามารถเข้าสู่ตลาดการค้าได้
- เพื่อสร้างการเรียนรู้ การทำงานร่วมกัน ซึ่งก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกลุ่มองค์กรชุมชน สถาบันการศึกษา และธนาคารออมสิน
- เพื่อเสริมสร้างประสบการณ์ในการเรียนรู้การทำงานเป็นกลุ่ม การนำความรู้สมัยใหม่มาต่อยอดองค์ความรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่น
- ก่อให้เกิดประสบการณ์ด้านการพัฒนาศักยภาพตัวเองเมื่อออกสู่ตลาดแรงงาน
- สร้างความมั่นคงของรากฐานสังคมจากพื้นฐานความเข้าใจของคนรุ่นใหม่

- Increase capabilities of community organisations
- Improve the management of product development group in order to add value and be able to compete in the market.
- Foster collective learning and working which will lead to good relations between community organisations, educational institutions, and GSB.
- Promote experience in terms of group work, use of modern knowledge to continue building on local wisdom and knowledge.
- Foster experience on self-development before entering the labour market.
- Foster security and stability in social foundations from the understanding of new generations.

2. จำนวนสถาบันอุดมศึกษา The number of higher education institutions

ธนาคารร่วมมือกับสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนทุกภูมิภาค ครอบคลุมทั่วประเทศ

The Bank cooperates with public and private higher education institutions from across the country.

3. นโยบายธนาคารออมสิน GSB's Policy

- ยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านการพัฒนาสู่ความยั่งยืน ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (Sustainable Development)
- กลยุทธ์ที่ 2 พัฒนาความเข้มแข็งให้กับองค์กรชุมชน เพื่อให้เกิดความมั่งคั่ง ยั่งยืน
- Strategy Number 2 Sustainable development in accordance with the Sufficiency Economy Philosophy.
- Initiative / Initiative Number 2 Strengthen community organisations towards prosperity and sustainability.

4. ตัวชี้วัดความสำเร็จ Success Indicators

- **ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ**
  กลุ่มองค์กรชุมชนสามารถลดรายจ่าย หรือมีรายได้เพิ่มขึ้นจากการจำหน่ายสินค้าไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ก่อนเสร็จสิ้นโครงการ
- **ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ** ประกอบด้วย 3 ด้าน

1. ด้านเศรษฐกิจ
   - เกิดการสร้างงาน สร้างอาชีพ สร้างรายได้ให้แก่สมาชิกในชุมชนเพิ่มขึ้น
   - มีการจดบันทึกบัญชีรับ-จ่ายเพิ่มขึ้น มีผลิตภาพ (Productivity) เพิ่มขึ้นและปริมาณการขายเพิ่มขึ้น
2. ด้านสังคมและชุมชน
   การมีส่วนร่วมของคนในชุมชน การช่วยเหลือเกื้อกูลกัน การจัดสวัสดิการเพื่อประโยชน์ชุมชน เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น
3. ด้านความยั่งยืน
   ชุมชนเกิดการเรียนรู้ มีความเข้าใจ ตระหนักถึงความสำคัญและสามารถนำไปคิดต่อยอดองค์ความรู้ได้

- **Quantitative Indicators**
  Community organisations are able to reduce their expenses or increase their income from product sales of not less than 50 per cent before the end of the project.
- **Qualitative Indicators** comprises three dimensions:

1. Economic Dimension
   - Increase employment and income for members of the community.
   - There is an increase in record-keeping income and expenses accounts, increase in productivity and sales volume.
2. Social and Community Dimension
   Participation of members in the community, help and assistance in community, and welfare for the benefits of community for better quality of life.
3. Sustainability Dimension
   Communities learn, understand, and be aware of the importance (of sustainability) and be able to build on such knowledge.

5. ประโยชน์ที่เกิดขึ้น Benefits

- กลุ่มองค์กรชุมชน: พัฒนาผลิตผลให้มีมูลค่าทางเศรษฐกิจเพิ่มขึ้น สร้างมูลค่าเพิ่มในผลิตภัณฑ์และบริการแก่กลุ่มองค์กรชุมชน สร้างโอกาสทางการตลาด ส่งผลต่อความเข้มแข็งของระบบเศรษฐกิจฐานรากอย่างยั่งยืน
- สถาบันอุดมศึกษา: สามารถเป็นแหล่งเรียนรู้ทางวิทยาการสมัยใหม่ สามารถสร้างประโยชน์เป็นรูปธรรม โดยวัดและประเมินผลได้อย่างชัดเจน
- นักศึกษา: ได้รับความรู้ความเข้าใจ เห็นคุณค่าของทรัพยากรและภูมิปัญญาท้องถิ่น สามารถฝึกทักษะอาชีพเลี้ยงตนเองได้
- ธนาคารออมสิน: สามารถพัฒนาธุรกิจของธนาคารได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ ทำให้ลดความเสี่ยงด้านสินเชื่อและมีฐานลูกค้าเพิ่มมากขึ้น

- Community organisations: Develop products to have more economic values, create more values in products and services for community organisations, create marketing opportunities which lead to sustainable strengths of grassroots economic system.
- Higher education institutions: Become sources of modern knowledge and technology which are able to generate tangible and measurable benefits.
- Students: Have good knowledge and understanding, and realise the values of local resources and wisdom as well as be able to improve skills for their respective careers.
- GSB: Be able to develop businesses with quality and effectiveness, thus reducing credit risks and having larger customer base.

6. กลไกสำคัญต่อการเสริมสร้างและพัฒนา Important Mechanisms to Further Develop the Project

- สถาบันอุดมศึกษานำเสนอโครงการใหญ่และนักศึกษานำเสนอโครงการย่อย (1 โครงการย่อย คือ 1 กลุ่มองค์กรชุมชน)
- นักศึกษารวมกลุ่มกันไม่น้อยกว่า 7 - 10 คนต่อโครงการย่อย โดยมีความหลากหลายขององค์ความรู้ นักศึกษามีการแบ่งหน้าที่การทำงานอย่างชัดเจนตามความเหมาะสม โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาประจำโครงการ

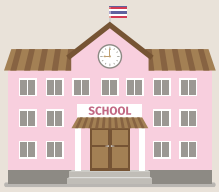
- Higher education institutions propose major projects while students propose minor projects (1 minor project for 1 community organisation).
- At least 7 - 10 students per one minor project with diversity in terms of knowledge. Students are to divide their tasks clearly and appropriately. A supervisor will be assigned to each project.

17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS

ธนาคารออมสินส่งเสริมกิจกรรมเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับผู้ประกอบการระดับฐานรากและ SMEs รวมทั้งพัฒนาและส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยร่วมมือกับภาคส่วนต่าง ๆ และสถาบันการศึกษา เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงการสร้างพลังแห่งการเป็นหุ้นส่วน สร้างความร่วมมือกันจากระดับท้องถิ่นสู่ระดับประเทศ และก้าวสู่ระดับสากล

GSB promotes activities to strengthen grassroots entrepreneurs and SMEs as well as develop and promote local wisdom through cooperation with various sectors and educational institutions to reflect the power of partnership and cooperation from local level to national level and onwards to international level.

ผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงาน “ออมสินยุวพัฒน์รักษ์ถิ่น” ปี 2561
Outcomes of the 2018 “GSB Yuwapatrugthin Project”



สถาบันอุดมศึกษา
16 แห่ง
ทั่วประเทศ
Higher education institutions
16 Places
throughout the country

กลุ่มองค์กรชุมชน
ที่เข้าร่วม
105 โครงการ
(105 ชุมชน)
Number of community organisations participated
105 projects
(105 communities)

จำนวนนักศึกษาที่เข้าร่วม
1,150 คน
(เฉลี่ย 10 คนต่อกลุ่ม)
Number of students participated
1,150 students
(approximately
10 students per group)

จำนวนสมาชิก
กลุ่มองค์กรชุมชน ประมาณ
950 ครัวเรือน
(เฉลี่ย 9 ครัวเรือนต่อกลุ่ม)
Number of members of
community organisations
around 950 households
(approximately
9 households per group)

จำนวนผู้รับผลประโยชน์
ประมาณ **3,500**
ครัวเรือน
(เฉลี่ย 30 ครัวเรือนต่อกลุ่ม)
Number of benefactors
around 3,500 households
(approximately
30 households per group)

ประเภทผลิตภัณฑ์และบริการ
Types of Products and Services

อาหารและเครื่องดื่ม
50 กลุ่มชุมชน
Food and beverage
50 community groups

ของใช้ ของตกแต่ง
31 กลุ่มชุมชน
Housewares and decorations
31 community groups

สมุนไพร สปา สิ่งของสวยงาม
12 กลุ่มชุมชน
Herbs, spa,
and beauty-related goods
12 community groups

ท่องเที่ยวและชุมชน
7 กลุ่มชุมชน
Travel and community
7 community groups

การรักษา
ขนบธรรมเนียมประเพณีท้องถิ่น
5 กลุ่มชุมชน
Conservation of
local traditions and customs
5 community groups

รายได้เพิ่มขึ้น
เฉลี่ย 300 %
Income increased by
an **average of 300%**

มีการกระจายรายได้ ทำให้เกิดการสร้างงาน
สร้างอาชีพให้แก่สมาชิกชุมชนและประชาชนใกล้เคียง
จำนวน 2,500 ครัวเรือน
Distribution of income and employment
to 2,500 households of community members
and nearby residents

ทำให้เกิดการรักษา
ภูมิปัญญาที่กำลังจะสูญหาย
ผ่านสื่อ องค์ความรู้ งานวิจัย
ถอดบทเรียนเพื่อเผยแพร่
สู่สังคมต่อไป
Conservation of
endangered wisdom through
the media and researches to be
publicised further in society

1.2 ส่งเสริมช่องทางการจำหน่ายสินค้า

• พัฒนาช่องทางการขาย Marketplace Online โดยร่วมพัฒนาระบบ **"O2O-Village Grocery sponsored by GSB"** เปลี่ยนสินค้าจากร้านโชห่วย กองทุนหมู่บ้าน โอทอป ให้มีศักยภาพในการจำหน่ายบนตลาดออนไลน์ ตลาดนัดประชารัฐสีชมพู

• โครงการ **"ตลาดนัดประชารัฐออมสินทั่วถิ่นไทย"** เปิดโอกาสโดยจัดพื้นที่ให้ผู้ค้ารายย่อยทั่วประเทศค้าขายได้โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย เพื่อส่งเสริมช่องทางการจำหน่าย กระตุ้นเศรษฐกิจให้คึกคักเติบโต สร้างความเข้มแข็งให้ผู้ประกอบการชุมชนและสังคมในระดับฐานราก รวมถึงผู้ประกอบการ SME เพื่อนำไปสู่ประโยชน์ที่แท้จริง นั่นคือ ความเข้มแข็งและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

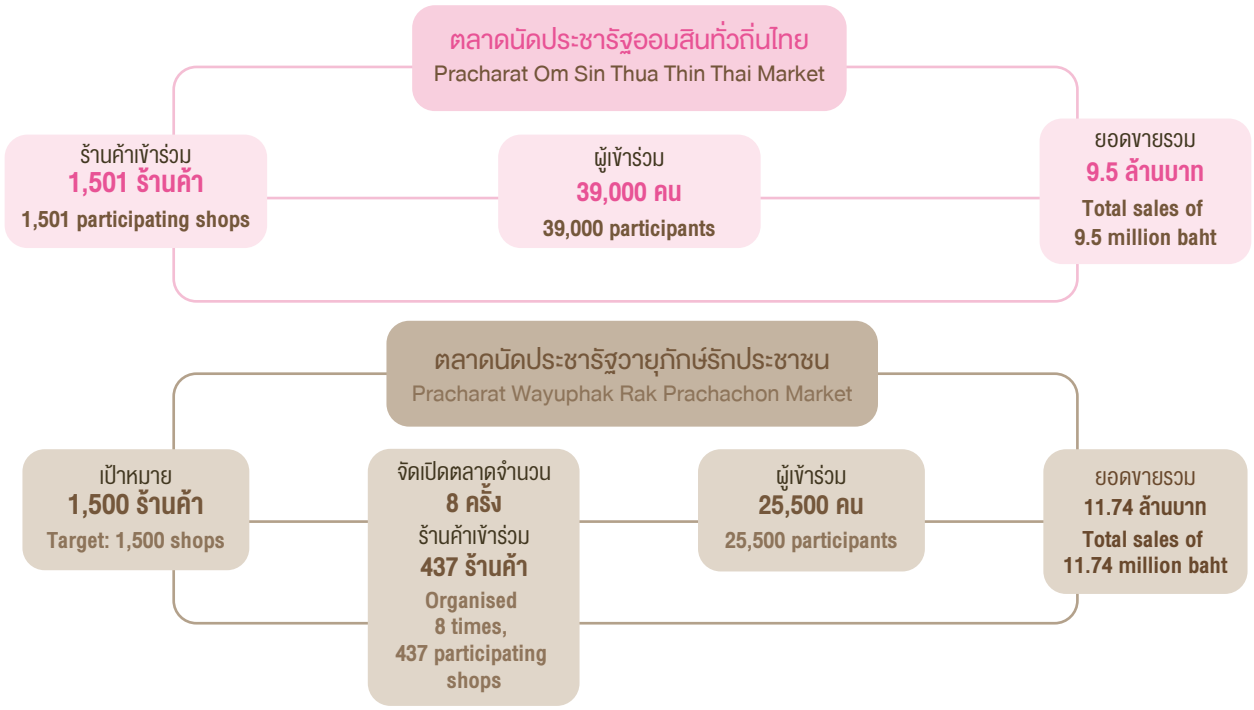
• จัดงาน **"ตลาดนัดประชารัฐวายุภักษ์รักประชาชน"** ตามนโยบายกระทรวงการคลังและมติที่ประชุมคณะกรรมการสถาบันการเงินของรัฐที่ต้องการแบ่งเบาภาระและช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อย ผู้ค้ารายย่อย และลูกค้าสถาบันการเงินของรัฐ เพื่อให้มีพื้นที่ประกอบอาชีพและเป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจ

1.2 Promote product distribution channels

• Develop Marketplace Online by supporting the system development of **"O2O-Village Grocery sponsored by GSB"**, thereby making products sold in local grocery stores, village funds, and OTOP to have potentials to be sold on the online market and Pink Pracharat Market.

• **"Pracharat Om Sin Thua Thin Thai Market"** provides opportunities for small vendor throughout the country to sell their products without fees to promote the channels to sell products, stimulate the economy, and strengthen community entrepreneurs and society at the grassroots level as well as the SMEs entrepreneurs, leading to the benefits of being strengthened and having better quality of life.

• Organise **"Pracharat Wayuphak Rak Prachachon Market"** in accordance with the policy of the Ministry of Finance and resolution of the meeting of the Committee of Government Financial Institutions to alleviate the hardship and help low-income citizens, retail merchants, and customers of government financial institutions so that they have opportunity to earn their livings. It is also a way of stimulating the economy.



1.3 โครงการแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบ ตามนโยบายรัฐ

หนี้นอกระบบเป็นปัญหาเรื้อรังที่สร้างความทุกข์ใจให้แก่ลูกหนี้ หนึ่งในสาเหตุสำคัญของการเป็นหนี้นอกระบบคือ ไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินที่เป็นธรรมได้ ธนาคารจึงให้ความสำคัญในการแก้ปัญหาหนี้นอกระบบอย่างบูรณาการ โดยเพิ่มช่องทางการเข้าถึงสินเชื่อในระบบ จัดตั้งหน่วยธุรกิจ (Business Unit) เพื่อรับผิดชอบภารกิจนี้โดยเฉพาะ มีการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่มีเงื่อนไขผ่อนปรน พร้อมทั้งกำหนดให้แยกบัญชีธุรกรรมนโยบายรัฐ (PSA) ให้คำปรึกษาปัญหาหนี้นอกระบบที่สาขาของธนาคาร ช่วยนำลูกหนี้นอกระบบเข้าสู่กลไกการไกล่เกลี่ยประนอมหนี้ เพื่อให้เกิดมูลหนี้ที่เป็นธรรม ก่อนที่ธนาคารจะพิจารณารีไฟแนนซ์หนี้นอกระบบเข้าสู่ระบบตามศักยภาพของลูกหนี้แต่ละราย พร้อมทั้งจัดตั้ง **"ฝ่ายบริหารและพัฒนาหนี้นอกระบบ"** โดยในปี 2560 กระทรวงการคลังได้มอบนโยบายให้ธนาคารช่วยเหลือประชาชนผู้ลงทะเบียนสวัสดิการแห่งรัฐที่เป็นหนี้นอกระบบ และดำเนินมาตรการพัฒนาผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ภายใต้แนวทางการแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบอย่างบูรณาการและยั่งยืนตามนโยบายรัฐบาล 5 ด้าน ดังนี้

- การดำเนินโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดี เกิดจากการบูรณาการแนวทางการแก้ปัญหาอย่างยั่งยืน รายได้ที่เพิ่มขึ้นจึงไม่ใช่ทางออกเดียวของการแก้ปัญหา หากแต่ความรู้ที่จำเป็น รวมถึงทักษะอาชีพที่ต้องพัฒนาอยู่เสมอ คือหนทางสู่คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นอย่างแท้จริง ตามแนวนโยบายมาตรการของรัฐบาลที่ออกมาเป็นมติ ครม. (วันที่ 9 มกราคม พ.ศ. 2561)

1.3 Project to solve informal debts problem in accordance with the government's policy

Informal debts constitute a chronic problem that creates much hardship to debtors. One of the main reasons for debtors resorting to informal debts is the inability to access fair financial services. The Bank therefore attaches importance to solve informal debts in an integrated manner by increasing access to formal loans, setting up a business unit to be specifically responsible for this task, designing and developing loan products with lenient conditions, stipulating the separation of Public Service Account (PSA), and providing advice on informal debts at the Bank's branches, and bringing informal debtors into the mechanism of debt mediation and composition before the Bank is considering refinancing such informal debts into formal debts in accordance with each debtor' capabilities. The Bank also established **"Informal Debt Recovery Management Department"**. In 2017, the Ministry of Finance had issued a policy asking the Bank to help debtors who registered for state welfare and conduct measures to develop citizens with state welfare cards under the 5 following approaches to solve the problem of informal debts in an integrated and sustainable manner.

- Implement the project to improve quality of life of state welfare cards holders – good development of quality of life results from the integration of sustainable approaches to solve the problems with regards to the matter at hand. Hence, increase in income is not the only solution but it also involves necessary knowledge as well as occupational skills which need to be constantly improved. These are in line with the government's measures which had been incorporated into the resolution of the Cabinet (9 January 2018).

แนวทางแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบอย่างบูรณาการและยั่งยืน (มติ ครม. วันที่ 4 ตุลาคม พ.ศ. 2559)
Integrated and Sustainable Solutions to the Problem of Informal Debt (the Cabinet's resolution of 4 October 2016)

1. ดำเนินการอย่างจริงจังกับเจ้าหนี้นอกระบบที่ผิดกฎหมาย
Conduct serious measures against illegal informal creditors

ประชาสัมพันธ์ให้เจ้าหนี้มาร่วมไกล่เกลี่ยประนอมหนี้นอกระบบ

Publicise for creditors to enter into the process of informal debt mediation and composition.

เปิดช่องทางให้เจ้าหนี้นอกระบบจดทะเบียนเป็นผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อย (Non-Bank)

Provide channels for informal creditors to register as non-bank retail credit entrepreneurs.

เร่งร่าง พ.ร.บ.ห้ามเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา เพิ่มอัตราโทษกับเจ้าหนี้นอกระบบที่เรียกเก็บดอกเบี้ยเกินกว่าอัตราที่กฎหมายกำหนด (พ.ร.บ.มีผลบังคับใช้แล้วเมื่อวันที่ 16 มกราคม พ.ศ. 2560)

Expedite the drafting of the Excessive Interest Rate Prohibition Act (the Act was effected on 16 January 2017).

2. เพิ่มช่องทางการเข้าถึงสินเชื่อในระบบ
Increase access to formal loans

กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยระดับจังหวัดภายใต้การกำกับ (สินเชื่อพิโกไฟแนนซ์) ให้ประชาชนกู้ยืมเพื่อใช้จ่ายอเนกประสงค์ในวงเงิน 50,000 บาทต่อราย อัตราดอกเบี้ยไม่เกินร้อยละ 36 ต่อปี

Stipulated non-bank retail credit entrepreneurs at provincial level under the supervision of the Bank (Pico Finance Loans) to issue 50,000 baht limit loan each to applicants with the interest rate not exceeding 36 per cent per annum.

ธนาคารออมสิน และ ธ.ก.ส. จัดตั้งหน่วยธุรกิจด้านการแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบ

- ผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่มีเงื่อนไขผ่อนปรน
- ให้คำปรึกษาเรื่องหนี้นอกระบบและให้ความรู้ด้านการเงิน
- พัฒนาศักยภาพของลูกหนี้นอกระบบ
- พัฒนาศักยภาพขององค์กรการเงินชุมชน เพื่อเป็น SFI's Banking Agents และเพิ่มช่องทางการเข้าถึงแหล่งเงินทุนให้ผู้มีรายได้น้อย

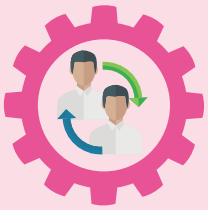
GSB and Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives (BAAC) established business units to solve informal debts problem with the following features:

- Provision of loan products with lenient conditions
- Provision of advice on informal loans and financial literacy
- Improvement of capabilities of informal debtors
- Improvement of capabilities of community financial organisations to become SFI's Banking Agents as well as increasing of access to capital for low-income people.

3. ลดภาระหนี้นอกระบบโดยการไกล่เกลี่ยประนอมหนี้
Reduce debt of informal loans by mediation and composition of debts

มีจุดให้คำปรึกษาหนี้นอกระบบ ณ สาขาธนาคารออมสิน และ ธ.ก.ส. พร้อมประสานในการนำลูกหนี้เข้าสู่กลไกของคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยประนอมหนี้นอกระบบใน 77 จังหวัด ก่อนพิจารณาสินเชื่อตามศักยภาพของลูกหนี้แต่ละรายต่อไป

The Bank provides informal debt advice points at GSB and BAAC branches. Such points stand ready to bring debtors into the mechanisms of sub-committee on mediation and composition of informal debts in 77 provinces before considering loans according to the capabilities of each debtor.



4. เพิ่มศักยภาพของลูกหนี้นอกระบบ
Increase capabilities of informal debtors

ลูกหนี้นอกระบบที่ไม่มีศักยภาพในการชำระหนี้ หรือมีความสามารถในการชำระหนี้ต่ำ จะได้รับการสนับสนุนด้านการฟื้นฟูอาชีพผ่านกลไกของคณะอนุกรรมการฟื้นฟูและพัฒนาศักยภาพการหารายได้ของลูกหนี้นอกระบบใน 77 จังหวัด

Informal debtors without capabilities in debt payment or with low capabilities in debt payment would be supported in terms of career rehabilitation through mechanisms of the sub-committee on rehabilitation and development of income-generating capabilities of informal debtors in 77 provinces.

5. สนับสนุนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบของหน่วยงานภาครัฐและองค์กรการเงินชุมชนที่เกี่ยวข้อง
Support the efforts to solve informal debts problem of the related government agencies and community financial organisations

พัฒนาเครือข่ายองค์กรการเงินชุมชนให้สามารถแก้ปัญหาหนี้นอกระบบภายในชุมชนอย่างเหมาะสม

Develop networks of community financial organisations to be able to solve the informal debts problem within their respective communities in an appropriate manner.

เผยแพร่ความรู้และทักษะทางการเงินแก่ประชาชน

Disseminate financial knowledge and skills to the people.

จัดทำฐานข้อมูลหนี้นอกระบบ

Create database of informal debts.

1. จัดหางานที่เหมาะสมและส่งเสริมการประกอบอาชีพ
   1.1 โครงการพัฒนาและยกระดับผู้ประกอบการธุรกิจแฟรนไชส์ โดยความร่วมมือกับกระทรวงพาณิชย์
   1.2 โครงการบูรณาการแผนการพัฒนากับหน่วยงานภาคีในการพัฒนาอาชีพ

1. Employment / appropriate provision of jobs and the support for occupations
   1.1 The project to develop and enhance franchise entrepreneurs, cooperated with the Ministry of Commerce
   1.2 The project to integrated development plans with partner agencies in developing careers

2. ฝึกทักษะ ให้ความรู้ และทำให้เข้าถึงการศึกษาอย่างเท่าเทียม
   2.1 โครงการมหาวิทยาลัยประชาชน
   2.2 โครงการให้ความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy)
   2.3 โครงการพัฒนาและยกระดับผู้ประกอบการธุรกิจแฟรนไชส์ โดยความร่วมมือกับกระทรวงพาณิชย์

2. Vocational trainings and education / promotion of knowledge, skills, and ensure equality in terms of access to education
   2.1 People's University Project
   2.2 Project to provide financial literacy
   2.3 Project to develop and enhance franchise entrepreneurs, with cooperation from the Ministry of Commerce

4. การเข้าถึงสิ่งจำเป็นพื้นฐาน เช่น ที่อยู่อาศัย ที่ดินทำกิน การออมเพื่อวัยเกษียณ ฯลฯ
   เงินฝากเพื่อเรียกพิเศษสวัสดิการแห่งรัฐ

4. Access to basic needs, e.g. accommodation, land, and retirement savings, etc.
   State Welfare Special Savings

3. เข้าถึงสินเชื่อและแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบแบบบูรณาการ
   3.1 โครงการสินเชื่อผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ
   3.2 โครงการสินเชื่อ GSB Homestay
   3.3 โครงการสินเชื่อธุรกิจแฟรนไชส์
   3.4 โครงการสินเชื่อ Street Food
   3.5 โครงการคลินิกสุขภาพทางการเงิน
   3.6 โครงการสินเชื่อรายย่อยเพื่อใช้จ่ายฉุกเฉิน

3. Access to formal capital / access to loans and integrated solutions to informal debts problem
   3.1 Loans for State Welfare Cards Holders
   3.2 GSB Homestay Loans
   3.3 Franchise Loans
   3.4 Street Food Loans
   3.5 Financial Health Clinics
   3.6 Personal Loan for Emergency Expenditures

201-4

ผลิตภัณฑ์สินเชื่อในโครงการแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบ ตามนโยบายรัฐ
Loan Products under the Project to Solve Informal Debts Problem in Accordance with the Government's Policy

สินเชื่อรายย่อยเพื่อใช้จ่ายฉุกเฉิน **Personal Loan for Emergency Expenditures** เพื่อให้สินเชื่อแก่ผู้มีรายได้น้อยที่จำเป็นต้องใช้จ่ายฉุกเฉิน โดยต้องไม่เป็นการรีไฟแนนซ์หนี้ในระบบ To provide loans for low-income earners in need of money to pay for emergency expenses without refinancing formal debts.	• วงเงินกู้: ไม่เกินรายละ 50,000 บาท (ระยะเวลาชำระไม่เกิน 5 ปี) • อัตราดอกเบี้ย: คงที่ ไม่เกินร้อยละ 0.85 ต่อเดือน • เงื่อนไขพิเศษ: เป็นโครงการ PSA มีการชดเชยความเสียหาย กรณีเกิด NPLs จากรัฐบาล และไม่คำนวณรวม NPLs เพื่อการประเมินผลตามบันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ • Credit limit: not more than 50,000 baht per applicant (payment period of not more than 5 years) • Interest rate: fixed rate at not more than 0.85 per cent per month • Special condition: constitutes a PSA project. Compensation is provided by the government in the case of NPLs. Loans calculations are not included the NPLs for assessment in accordance with the Agreement on State Enterprise Performance Assessment
สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนสำหรับผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ **Loans under the People's Bank Project for State Welfare Cards Holders** เพื่อเป็นทุนประกอบอาชีพให้แก่ผู้มีรายได้น้อยที่มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โดยใช้ บสย.ค้ำประกันทุกราย To provide capital for occupational purposes of low-income earners with State Welfare Cards with Thai Credit Guarantee Corporation as guarantor for every applicant.	• วงเงินกู้: ไม่เกินรายละ 50,000 บาท (ระยะเวลาชำระไม่เกิน 5 ปี) • อัตราดอกเบี้ย: คงที่ ร้อยละ 0.75 ต่อเดือน • Credit limit: not more than 50,000 baht per applicant (payment period of not more than 5 years) • Interest rate: fixed rate at 0.75 per cent per month
สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนเพื่อแก้ไขหนี้นอกระบบ **Loans under the People's Bank Project to Solve Informal Debts Problem** กลุ่มลูกค้า Unserved & Underserved และประชาชนที่มีปัญหาหนี้นอกระบบ เพื่อแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบ โดยต้องไม่เป็นการรีไฟแนนซ์หนี้ในระบบ Aimed at unserved and underserved customers as well as those with informal debts in order to solve informal debts problem without refinancing formal debts.	• วงเงินกู้: ไม่เกินรายละ 50,000 บาท (ระยะเวลาชำระไม่เกิน 5 ปี) • อัตราดอกเบี้ย: คงที่ ร้อยละ 1 ต่อเดือน • Credit limit: not more than 50,000 baht per applicant (payment period of not more than 5 years) • Interest rate: fixed rate at 1 per cent per month

ธนาคารออมสินเล็งเห็นถึงปัญหาของการไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินในลูกค้ากลุ่มฐานราก ซึ่งเป็นหนึ่งในสาเหตุสำคัญของปัญญาหนี้นอกระบบ จึงมุ่งเน้นที่จะแก้ไขโดยขยายและเปิดโอกาสการเข้าถึงบริการทางการเงินที่เป็นธรรม มุ่งเน้นการให้ความรู้ด้านการเงินอย่างถูกต้องผ่านบริการ โครงการ และกิจกรรม เพื่อเป็นการฟื้นฟู แก้ไข และเยียวยาสถานการณ์ทางการเงินไปสู่การใช้ชีวิตที่พอเพียงได้ในที่สุด

GSB sees the problem of not being able to access financial services among grassroots customers thus contributing to a major cause of informal debts. The Bank therefore aims to solve the informal debts problem by expanding and providing opportunities to access fair financial services. The Bank emphasises in providing correct financial knowledge through services, projects, and activities to rehabilitate, resolve, and alleviate financial situations towards sufficient ways of life.

1.4 ขยายช่องทางการให้บริการ

• บริการธนาคารชุมชน (Banking Agent) ด้วยความมุ่งมั่นของธนาคารที่ต้องการให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม จึงพัฒนาระบบเพื่อให้องค์กรการเงินชุมชนที่ร่วมขับเคลื่อนงานกับธนาคารมีเทคโนโลยีทันสมัย รองรับความคาดหวังของคนในชุมชน โดยธนาคารแห่งประเทศไทยได้อนุญาตให้องค์กรการเงินชุมชนและสถาบันการเงินชุมชนที่มีศักยภาพ เป็นตัวแทนให้บริการการชำระเงินทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้าในชุมชน โดยธนาคารพร้อมสนับสนุนการดำเนินงานให้สามารถบริหารจัดการได้อย่างมีมาตรฐานและปลอดภัยสูง ช่วยให้ชุมชนเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างเท่าเทียมกัน

1.4 Expansion of service channels

• Community banking agents – the Bank's commitment to providing comprehensive and equitable access to financial services has led to the development of a system that allows community financial organisations that are in cooperation with the Bank to be equipped with modern technology to respond to expectations of the people in communities. The Bank of Thailand has allowed community financial organisations and community financial institutions with potentials to become banking agents for electronic payment in order to provide financial services to customers in communities. The Bank is ready to support such undertakings so that they are providing services with high standards and security, allowing communities to equally access financial services.

2. พัฒนากลุ่ม Unserved (มีอาชีพแต่รายได้ไม่เพียงพอ) และ Underserved (ไม่มีอาชีพ) ให้เข้าถึงบริการทางการเงิน

ปัญหาการไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินที่ดี ไม่ได้เกิดขึ้นเฉพาะกลุ่มคนที่ไม่มีอาชีพเท่านั้น กลุ่มคนมีอาชีพแต่รายได้ไม่เพียงพอก็ประสบปัญหาเช่นกัน จากการวิเคราะห์ฐานข้อมูลผู้เข้าร่วมโครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐผ่านธนาคารในปี 2560 พบว่า กลุ่มคนในช่วงอายุไม่เกิน 60 ปี ส่วนใหญ่มีเงินฝากกับสถาบันการเงิน แต่ยังไม่สามารถเข้าถึงสินเชื่อในระบบ และมีสินเชื่อนอกระบบอยู่จำนวนหนึ่ง โดยคิดเป็นร้อยละ 30 ของผู้ที่ได้รับสิทธิ์สวัสดิการแห่งรัฐที่ลงทะเบียนผ่านธนาคาร ซึ่งจัดเป็นกลุ่มลูกค้า Unserved (มีอาชีพแต่รายได้ไม่เพียงพอ) และ Underserved (ไม่มีอาชีพ) ธนาคารจึงมีแผนพัฒนาความเข้มแข็งแก่ประชาชนและเศรษฐกิจฐานรากผ่าน **"กลไก 3 สร้าง"** ซึ่งจะช่วยเพิ่มภูมิคุ้มกันที่ดีในด้านการเงิน และนำไปสู่คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นได้ในที่สุด

2. Develop the unserved (those with occupations but not having enough income) and the underserved (those with no occupations) to be able to access financial services

The issue of not being able to access good financial services does not occur only to those without occupations, but also affects those with occupations but not having enough income. From the analysis of the database of those who participated in the State Welfare Registration Scheme through the Bank in 2017, it has been found that most of those under the age of 60 years had their savings with financial institutions but could not access formal loans while 30 per cent of those with state welfare rights who registered through the Bank had informal loans. They are considered the unserved customer group (those with occupations but not having enough income) and the underserved (those with no occupations). The Bank's plan is therefore to strengthen the grassroots people and economy through the **"Three Creations Mechanism"** which will increase financial immunity, ultimately leading to good quality of life.

การยกระดับเศรษฐกิจฐานรากและชุมชน ด้วยกลไก 3 สร้าง
Enhancing Grassroots Economy and Communities through the "Three Creations Mechanism"

สร้างความรู้และอาชีพ
Creation of Knowledge and Occupations

90,000 ราย
persons

ผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ
State Welfare Cards holders

- ให้ความรู้ทางการเงิน
  Provide financial literacy
  24,955 ราย
  persons
- เป็นที่ปรึกษาทางการเงิน
  Be a financial advisor
  41,266 ราย
  persons
- มหาวิทยาลัยประชาชน
  The people's university
  22,299 ราย
  persons

หนี้นอกระบบ
Informal debts

ประชาชนฐานราก
Grassroots people

- FL Plus
  2,618 ราย
  persons
- บัญชีครัวเรือน
  Household accounts
  1,841 บัญชี
  accounts

สร้างตลาดและรายได้
Creation of Markets and Income

90,000 ราย
persons

- ตลาดนัดประชารัฐวายุภักษ์รักประชาชน **8 ครั้ง 437 ร้านค้า** ยอดขายรวม **12 ล้านบาท**
  (รายได้เฉลี่ย 20,000 บาทต่อร้านค้าต่อครั้ง)
- Pracharat Wayuphak Rak Prachachon Market **8 times, 435 shops** with total sales of **12 million baht**
  (average income 20,000 baht per store per time)
- ตลาดประชารัฐออมสินทั่วถิ่นไทย **1,501 ร้านค้า** ยอดขายรวม **9.5 ล้านบาท**
  (รายได้เฉลี่ย 6,300 บาทต่อร้านค้า)
- Pracharat Om Sin Thua Thin Thai Market **1,501 shops** with total sales of **9.5 million baht**
  (the average of 6,300 baht per shop)
- GSB Street Food **880 ร้านค้า**
- GSB Street Food **880 shops**
- ออมสินยุวพัฒน์รักถิ่น ร่วมกับมหาวิทยาลัย **17 แห่ง** องค์กรชุมชน **105 กลุ่ม**
  กลุ่มเครื่องดื่ม/เครื่องใช้/สมุนไพร จำนวน **93 กลุ่ม** รายได้เพิ่มขึ้นเฉลี่ย **ร้อยละ 300**
- GSB Yuwaphat Rakthin together with **17 universities, 105 community organisations**, and **93 beverage/utility/herb groups** contributing to the average increase in **income of 300 per cent**

สร้างประวัติทางการเงิน
Creation of Financial History

สนับสนุนแหล่งเงินทุน	ธุรกิจแฟรนไชส์	อนุมัติ **18 ราย**	วงเงิน **1 ล้านบาท**
	GSB Homestay	อนุมัติ **40 ราย**	วงเงิน **5 ล้านบาท**
	GSB Street Food	อนุมัติ **558 ราย**	วงเงิน **24 ล้านบาท**
Capital Support	Franchises	**18 approvals**	totalling **1 million baht**
	GSB Homestay	**40 approvals**	totalling **5 million baht**
	GSB Street Food	**558 approvals**	totalling **24 million baht**

สินเชื่อรายย่อยเพื่อใช้จ่ายฉุกเฉิน

ระยะที่ 1: 5,000 ล้านบาท
อนุมัติ 119,592 ราย
จำนวน 4,989 ล้านบาท

ระยะที่ 2: 10,000 ล้านบาท
ปี 2561 5,000 ล้านบาท
อนุมัติ 106,605 ราย
จำนวน 4,500 ล้านบาท

Personal loan for emergency expenditures

Phase 1: 5 billion baht
119,592 approvals
totalling 4.989 billion baht

Phase 2: 10 billion baht
In which 5 billion baht was allocated to the year 2018
106,605 approvals,
totalling 4.5 billion baht.

การบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศให้รองรับและสนับสนุนธุรกิจในยุคดิจิทัล และการเพิ่มประสิทธิภาพการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

Managing Information Technology to Accommodate and Support Businesses in the Digital Era and Enhancing the Efficiency of Information Technology Security

เป้าหมายระยะยาวด้านความยั่งยืน ปี 2565
Long-term Sustainability Goal for 2022

การเพิ่มศักยภาพโครงสร้างพื้นฐานขององค์กรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล (Fundamental Capabilities)

Enhance fundamental capabilities in response to changes in the digital era

เป้าหมายปี 2561
Goals for 2018

1. พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นดิจิทัล (Digital Products & Services)
2. เตรียมความพร้อมบุคลากรไปสู่ Digital Banking (People)
3. เสริมสร้างความปลอดภัยและลดความเสี่ยงด้าน IT (Security)

1. Develop digital products and services
2. Prepare personnel towards Digital Banking People
3. Enhance IT security and reduce IT risks

ผลการดำเนินงานปี 2561
Performance in 2018

- พัฒนาระบบงานรองรับนโยบาย National e-Payment
- พัฒนาระบบงานสารสนเทศด้าน AML/CFT
- พัฒนาแบบจำลอง Collection Scoring
- พัฒนาแบบจำลอง Application Scoring (บัตรเครดิต/บัตรเงินสด)
- พัฒนาแบบจำลอง Credit Scoring (สำหรับลูกค้าสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมวงเงินไม่เกิน 20 ล้านบาท)
- พัฒนาแบบจำลอง Behaviour Scoring
- พัฒนาระบบงานรองรับ IFRS9

- Develop work systems to support National e-Payment
- Develop AML/CFT system
- Develop Collection Scoring Model
- Develop Application Scoring Model (credit card/cash card)
- Develop Credit Scoring Model (for customers of small business loans within 20 million baht limit)
- Develop Behaviour Scoring Model
- Develop work system to support IFRS9

1. บริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศให้รองรับและสนับสนุนธุรกิจในยุคดิจิทัล

วิสัยทัศน์ของธนาคารคือ การพัฒนากลยุทธ์ธุรกิจผ่านการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่ทำให้ชีวิตของผู้ใช้บริการทุกกลุ่มง่ายขึ้น สะดวก รวดเร็ว และมีความปลอดภัยสูง สอดคล้องกับไลฟ์สไตล์ในยุคดิจิทัล เพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันขององค์กรที่พร้อมต่อทุกการเปลี่ยนแปลง

1. Manage information technology to support businesses in the digital era

The Bank's vision is to develop business strategies through information technology in order to deliver products and services which will make the life of users of all groups easier, more convenient, fast, and highly secure, in line with the lifestyle in the digital era. The Bank also aims to enhance its competitiveness, that is ready for every change.

01 Product & Service

ใช้เทคโนโลยีส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการ

Using technology to deliver products and services

- National e-Payment
- Digital Branch
- LIIMs
- LOPs
- MyMo
- GSB Pay
- SUMO
- GSB Money

02 Customer Experience

เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้า

Increase efficiency of services for customers

- CRM
- Contact Center
- Bank Agent
- Chatbot

03 Monitoring

เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ

Increase efficiency of management

- GIS
- Data Virtualisation

04 Competency

เพิ่มศักยภาพของพนักงานทุกระดับ

Enhance capabilities of employees at all levels

- MEMo
- M Search
- E-Meeting
- Document Management System
- IT Competency

05 Infrastructure & Security

โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบรักษาความปลอดภัยสารสนเทศ

IT infrastructure and IT security

- Data Center
- PCI DSS
- NOC/SOC
- VDI
- Cloud Based Services
- API Management
- Card M Pre-Production
- IT Infra & Security
- Computer Systems & Network Replacement
- ITSM
- Version Control
- IFRS9
- ERP-FIS/HRIS
- ALM
- Digital Virtual Agent
- ISO 27001:2013
- VM Server
- Mobile Device Management

Transform to Digital Banking in 5 Years

2022

ผลการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ปี 2561
Information Technology Performance in 2018

My money My mobile: MyMo

ลูกค้าสามารถทำรายการ Financial Transaction
ได้ง่าย ปลอดภัย และทุกที่ทุกเวลา

Customers were able to make financial transactions easily and securely in anytime and anywhere.

Modern Employee on Mobile: MEMo

- ระบบวัดผลการดำเนินงานของสาขา โดยแสดงผลการดำเนินงานเป็นรายวัน
- ระบบบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคล
- Branch performance measurement system by showing daily performance
- Human resources management system

Sales and Services Unit on Mobile: SUMO

เครื่องมือในการให้บริการลูกค้านอกสถานที่
เช่น เปิดบัญชีเงินฝาก สมัคร MyMo

Equipment to provide customers outside services such as opening bank accounts and registering for MyMo

Collection on Mobile: COMO

เครื่องมือให้พนักงานสามารถติดตามหนี้และบันทึกข้อมูลลูกหนี้นอกสถานที่ได้สะดวก รวดเร็ว

Portable equipment for employees to follow up on debt payment and record information of debtors in a convenient and quick manner

9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE

ธนาคารให้ความสำคัญกับการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและสนับสนุนนวัตกรรม เพื่อเป็นรากฐานของการดำเนินงานที่เพิ่มความสะดวก มีประสิทธิภาพ ปลอดภัยสูง และยังเป็นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อเตรียมพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคดิจิทัลให้กับลูกค้าทุกระดับ

GSB attaches importance to information technology and supports innovation as the foundation of the Bank's undertakings that are highly convenient, efficient, and secure. Information technology and innovation also contribute to the development of relevant infrastructures to prepare for the changes in the digital era for all levels of customers.

2. เพิ่มประสิทธิภาพการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความปลอดภัยในการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คือสิ่งที่ธนาคารให้ความสำคัญอย่างยิ่งยวด ในทุกปีธนาคารจะมีการเพิ่มประสิทธิภาพและพัฒนากระบวนการต่าง ๆ ในระบบที่เกี่ยวข้องอยู่เสมอ โดยปี 2561 ได้ดำเนินการดังนี้

2.1 กำหนดกระบวนการ Update Patch Windows เครื่องคอมพิวเตอร์ของสาขาและหน่วยงานภายนอกสำนักงานใหญ่ กำหนดสิทธิ์การเข้าใช้งานโดยเครื่องคอมพิวเตอร์ที่หน่วยงานภายในสำนักงานใหญ่มีการ Join Domain และ Update Patch Windows จากฝ่ายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศแล้ว เพื่อป้องกันการติดตั้งโปรแกรมที่ไม่ได้รับอนุญาตและเป็นช่องทางการโจมตีจากภายนอก

2.2 ตรวจรับรองมาตรฐาน ISO/IEC 27001:2013 ระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ สำหรับให้บริการระบบธุรกิจหลักของธนาคาร **“Core Banking System”** (CBS) ระบบ **“Mobile Banking”** (MyMo) และระบบงาน BAHTNET & ICAS

2. Increase efficiency in information technology security

Security in information technology is what the Bank has attached its utmost importance. Every year, the Bank enhances efficiency and improves various processes of the relevant systems. In 2018, the Bank:

2.1 determined the process of Windows Patches update for computers in branches and agencies outside the Head Office and restricted access to the IT system. Computers at the head office were already joined to domain and updated Windows Patch by IT security department. This was in order to prevent the installation of software that had not been approved and the possible external attacks.

2.2 had gone through the ISO/IEC 27001:2013 certification for information technology security in order to provide Core Banking System (CBS) including the Mobile Banking system (MyMo) and BAHTNET & ICAS system.

ยกระดับการส่งเสริมการออม และสร้างวินัยทางการเงิน

Promoting Savings and Creating Financial Discipline

เป้าหมายระยะยาวด้านความยั่งยืน ปี 2565 Long-term Sustainability Goal for 2022	มุ่งเน้นการส่งเสริมการออม การสร้างวินัยและความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy) ในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งในกลุ่มเด็ก เยาวชน ประชาชนฐานราก และประชาชนทั่วไปอย่างต่อเนื่อง Focus on the promotion of savings, financial discipline and financial literacy in various levels among children, youths, grassroots people as well as the general public continually
เป้าหมายปี 2561 Goals for 2018	ยกระดับการส่งเสริมการออม การสร้างวินัยทางการเงินในทุกกลุ่มเป้าหมาย Enhance savings promotion and create financial disciplines among all target groups
ผลการดำเนินงานปี 2561 Performance in 2018	ลงนามบันทึกข้อตกลงร่วมกับมูลนิธิธนาคารออมสินแห่งสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี และสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง (สศค.) เพื่อพัฒนาระบบการให้ความรู้ทางการเงินในประเทศไทย • **กลุ่มเด็กและเยาวชน** 1. เปิดธนาคารโรงเรียน 1,256 แห่ง เงินออม 978 ล้านบาท 2. เปิดธนาคารโรงเรียนเสมือนจริง (Virtual School Bank) 1,457 แห่ง มีนักเรียนเข้าร่วม 206,988 คน โดยนักเรียนที่เข้าใช้งานในระบบผ่านกิจกรรมต่าง ๆ ได้รับเงินเสมือนจริง (G Coin) และแลกรับทุนการศึกษา 1,795 คน เป็นเงิน 1.78 ล้านบาท • **กลุ่มข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา** จัดอบรมการให้ความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy) แก่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา จำนวน 1,120 คน • **กลุ่มประชาชนฐานรากและประชาชนทั่วไป** 1. จัดอบรมให้ความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy) แก่ประชาชนฐานรากและผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ 24,955 ราย 2. เป็นที่ปรึกษาทางการเงิน (คลินิกสุขภาพฯ) 41,226 ราย 3. พัฒนากลุ่มลูกค้าที่เข้ากระบวนการฟื้นฟู (Underserved) 5,925 ราย 4. อัตราส่วนลูกค้าฐานรากที่ทำบัญชีครัวเรือนอย่างสม่ำเสมอต่อลูกค้าที่ผ่านการให้ความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy) อยู่ที่ร้อยละ 14 • **กลุ่มผู้สูงวัย** 1. ผลิตภัณฑ์เงินฝาก ได้แก่ เงินฝากเผื่อเรียกประชารัฐผู้สูงวัย และเงินฝากเผื่อเรียกพิเศษผู้สูงวัย มีผู้ใช้บริการ 54,377 ราย 2. ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ได้แก่ สินเชื่อเคหะกตัญญูดูแลบุพการี สินเชื่อประชารัฐเพื่อผู้สูงวัย และสินเชื่อที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุ (Reverse Mortgage) มีผู้ใช้บริการ 2,340 ราย 3. กิจกรรมพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมรวม 723 คน 4. กิจกรรมออมสินดูแลรุ่นพี่ “GSB Healthy & Happy Society” มีผู้เข้าร่วมจำนวน 114,922 ราย

Signed MoU with the German Savings Banks Association and Fiscal Policy Office (FPO) to develop a financial literacy system in Thailand.

- **Children and Youths**

1. Launched 1,256 school banks with the total savings of 978 million baht.
2. Launched 1,457 virtual school banks with 206,988 students participating. There were 1,795 students who received virtual money (G Coin) which could be redeemed for scholarships of 1.78 million baht.

- **Teachers at State Schools and Educational Personnel**

Provided to promote financial literacy training courses for teachers at state school and educational personnel of 1,120 persons.

- **Grassroots People and the General Public**

1. Provided financial literacy training courses for grassroots people and state welfare cards holders of 24,955 persons.
2. Provided financial advice (financial health clinics) for 41,226 persons.
3. Improved skills of 5,925 underserved customers who had gone through the rehabilitation process.
4. The proportion of grassroots customers who regularly kept household accounts per customers who had gone through financial literacy training was at 14 per cent.

- **The Elderly**

1. Savings products including Pracharat Savings Account for the Elderly and Special Savings Account for the Elderly. The total number of customers was 54,377.
2. Loan Products included Mortgage for Parents, Pracharat Loans for the Elderly, and Reverse Mortgage. The total number of customers was 2,340.
3. Activities to enhance the capabilities of the elderly were attended by 723 persons.
4. **"GSB Taking Care of the Elderly, GSB Healthy & Happy Society"** activities were attended by 114,922 persons.

วิสัยทัศน์ของธนาคารคือ **"เป็นผู้นำในการส่งเสริมการออมเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน เสริมสร้างความสุขและอนาคตที่มั่นคงของประชาชน"** ธนาคารจึงยกระดับการส่งเสริมการออมและสร้างวินัยทางการเงินแก่ลูกค้าทุกกลุ่มเป้าหมาย โดยน้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร มาปรับใช้ในการดำเนินงาน นั่นคือ รู้ตัวตน พอประมาณ เหลือเก็บ แบ่งปัน และยั่งยืน โดยดำเนินงานผ่านแผนส่งเสริมการออม ดังนี้

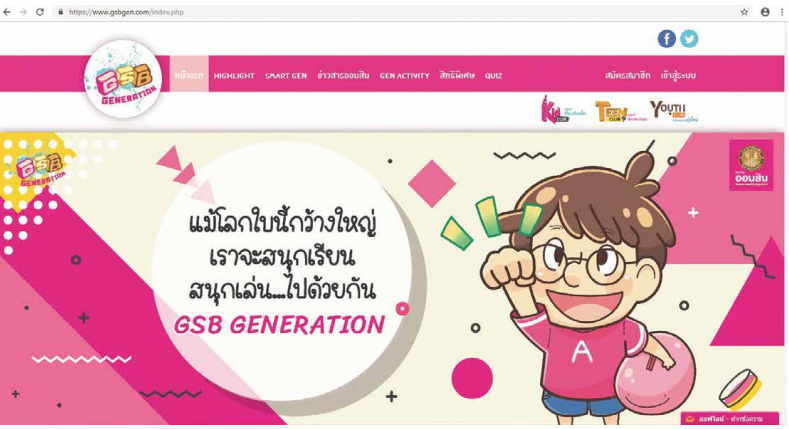
1. เด็กและเยาวชน

ส่งเสริมการออมและสร้างวินัยทางการเงิน ในฐานะธนาคารเพื่อเด็กและเยาวชน โดยดำเนินงานให้สอดคล้องกับยุคสมัย อาทิ GSB Generation ส่งเสริมเยาวชนยุคดิจิทัลให้เข้าถึงการออมที่สะดวกขึ้น ดำเนินงานผ่านเว็บไซต์ www.gsbgen.com มุ่งเน้นการให้ความรู้ ไอเดีย ทักษะความคิดสร้างสรรค์แก่เยาวชนผ่านเนื้อหาในรูปแบบที่น่าสนใจ ทั้งข่าวสาร เทรนด์ กิจกรรมน่าสนุก และชมรมต่าง ๆ เพื่อให้เยาวชนเติบโตมาพร้อมนิสัยรักการออมและมีความคิดที่ก้าวทันต่อโลก ปัจจุบันมีสมาชิกกว่า 1.2 ล้านราย นอกจากนี้ยังมีการจัดกิจกรรมโครงการประกวดความสามารถพิเศษ เช่น GSB Campus Star, GSB GEN LIVE GENIUS, รายการเกรียนอัจฉริยะ เป็นต้น และได้พัฒนาผลิตภัณฑ์เงินออมเฉพาะเด็ก **"GSB Youth Savings"** ซึ่งมาพร้อม

The Bank's vision is to **"Be the leader in the promotion of savings for sustainable development of the country as well as enhancing the happiness and stable future for the people"**. To this end, the Bank has enhanced the promotion of savings and creation of financial disciplines among every group of customers by adopting the Sufficiency Economy Philosophy of His Majesty King Bhumibol Adulyadej The Great which can be summarised as **"knowing oneself, living in moderation, savings, sharing, and sustainability"**. The Bank's undertakings in this respect have been carried out through the following savings promotion plans:

1. Children and Youths

The Bank promotes savings and financial discipline as a bank for children and youths. The Bank's conducts have been suitably adapted to the present era. For examples, GSB Generation promotes more convenient access to savings for youths in the digital era. The website www.gsbgen.com is provided knowledge, ideas, and creative skills for youths through interesting approaches, be it news, information on various trends, activities and clubs so that, youths will grow up together with the habit of savings,



อัตราดอกเบี้ย 1.25% ต่อปี โดยมีจำนวนเพิ่มขึ้นเกินกว่า 1 ล้านบัญชี จากกิจกรรมและผลิตภัณฑ์ดังกล่าวทำให้ลูกค้าเป้าหมายกลุ่มวัยเด็กที่จะเข้าสู่วัยนักศึกษา (อายุ 18 - 22 ปี) เติบโตเพิ่มขึ้นถึง 41% จากปี 2557

โดยในช่วง 4 ปีที่ผ่านมา ธนาคารได้ดำเนินโครงการทั้งดำเนินการเองและร่วมมือกับพันธมิตรในภาคส่วนต่าง ๆ ดังนี้

1.1 โครงการธนาคารโรงเรียนธนาคารออมสิน (ปีที่ 20)

นับตั้งแต่ปี 2541 เป็นต้นมา เป็นเวลากว่า 20 ปีแล้วที่ธนาคารสืบสานปณิธานด้านการออมของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ซึ่งสอดคล้องกับหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศรมหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร **"โครงการธนาคารโรงเรียน"** คือหนึ่งในผลผลิตที่ขับเคลื่อนด้วยแนวคิดการจำลองสาขาของธนาคารไว้ในสถานศึกษา โดยให้นักเรียน นักศึกษาเป็นผู้ดำเนินงานด้วยตนเองภายใต้การดูแลของธนาคาร นอกจากเป็นการใช้เวลาว่างที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมแล้ว โครงการนี้ยังสร้างพื้นฐานด้านวินัยความรับผิดชอบและนิสัยรักการออม ซึ่งจะกลายเป็นรากฐานที่ดีต่อชีวิตในอนาคตของเยาวชนทุกคน

and any ideas. There are now more than 1.2 million members. The Bank has also been conducting various contests such as GSB Campus Star, GSB GEN LIVE GENIUS, and Genius **"Grian"**. The Bank has developed savings products especially for children called **"GSB Youth Savings"** with an interest rate of 1.25% per annum. It has seen more than 1 million accounts. From such activities and products, there was a clear growth increased by 41 per cent in terms of customers who were youths entering university (Aged 18 - 22 years) compared to the year 2014.

In the past 4 years, the Bank has carried out the following projects, both by the Bank itself and by cooperation between the Bank and our partners in various sectors as follows:

1.1 GSB School Banks (20th year)

It has been more than 20 years since 1998 that the Bank has continued the gracious intention of His Majesty King Vajiravudh which conformed to the Sufficiency Economy Philosophy of His Majesty King Bhumibol Adulyadej The Great. One outcome of the aforementioned undertakings is the **"School Banks Project"** which has been driven by simulating the Bank's branches within schools and allowing students to run the branches themselves under the Bank's supervision. This has not only encouraged students to spend their free time usefully, but it has also fostered discipline, responsibilities, and the habit of savings which would lead to good foundation for all the youths in the future.

ธนาคารโรงเรียนธนาคารออมสิน
GSB School Banks

เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ปี 2541 จนถึงปัจจุบัน (สิ้นปี 2561)
Started operation since 1998 until present (at the end of 2018)

ธนาคารโรงเรียนมีจำนวน
Total
1,256 แห่ง school banks

มีนักเรียนที่เป็นสมาชิกจำนวน
Student membership
2,314,323 คน students

มีบัญชีเงินออม
Savings account
2,357,568 บัญชี accounts

เงินออมสะสมในโครงการทั้งหมด
Total amount of savings in all branches of School Banks is
975,995,029.42 บาท baht

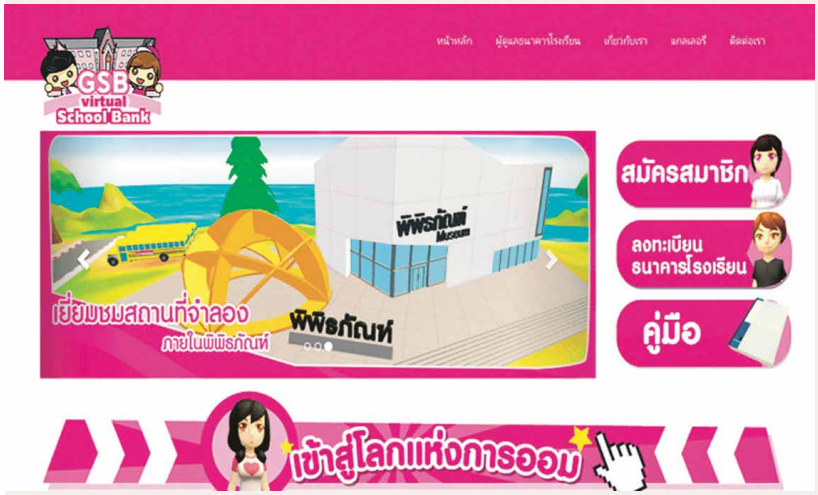
1.2 ส่งเสริมการออมผ่านธนาคารโรงเรียนเสมือนจริง (Virtual School Bank)

ปลูกฝังนิสัยรักการออมผ่านธนาคารโรงเรียนเสมือนจริง (GSB Virtual School Bank) ที่พัฒนาขึ้นให้สอดรับกับยุคดิจิทัลแบงกิ้ง 4.0 ส่งเสริมให้เด็ก ๆ เรียนรู้และเห็นความสำคัญของการออมผ่านรูปแบบที่น่าสนุกด้วยสื่อออนไลน์แบบสามมิติ (Virtual 3D) และสื่อมัลติมีเดียอื่น ๆ ที่เชื่อมโยงกับสื่อสังคมออนไลน์ได้อย่างปลอดภัย อัดแน่นไปด้วยความรู้และกิจกรรมน่าสนุกในโปรแกรม ตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์ยุคดิจิทัลที่มีประโยชน์ ปัจจุบันมีสมาชิกกว่า 2.2 ล้านคน

1.2 Promote savings through GSB Virtual School Bank Project

This project has been developed in line with the era of Digital Banking 4.0. It seeks to promote students' learning and realising the importance of savings through interesting and engaging activities such as Virtual 3D media as well as other multimedia that connects with the social media in a secure way. The software is full of knowledge and fun activities, appropriate for the digital lifestyle. At present, there are 2.2 million members.

ธนาคารโรงเรียนเสมือนจริง
Virtual School Bank



ปี 2561 มีโรงเรียนเข้าร่วม **1,457 แห่ง**
สมาชิกรวม **206,988 คน**

In 2018, there were **1,457 participating schools** with a total of **206,988 members**.

นักเรียนเข้าใช้งานในระบบผ่านกิจกรรมต่าง ๆ ได้รับเงินเสมือนจริง (G Coin) แลกรับทุนการศึกษา 1,795 คน เป็นเงิน 1.78 ล้านบาท

Students who log in and participate in various activities will receive virtual money (G Coin) which can be redeemed for scholarships. There were **1,795 students** who were eligible for redemption of the total amount of **1.78 million baht**.

รางวัล Highly Commended "Best CSR INITIATIVE"

The project received the Highly Commended "Best CSR INITIATIVE" Award.

รางวัลชมเชยระดับองค์กร ในประเภทรางวัล นวัตกรรมดีเด่นด้านนวัตกรรม

The project received the honourable mention award for Outstanding Innovation Award at the organisational level.

มีการจำลองการเป็นพนักงานเทลเลอร์
Simulation of the role of bank tellers

บทเรียนให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบบัญชีพื้นฐาน
Courses on how to use the basic accounting system

การคำนวณดอกเบี้ยจากการฝากเงินเสมือนจริง
Calculation of interest from virtual money deposit

ห้องสมุดออนไลน์
Online library

ติวการเรียนการสอนระดับ ม.1 และ ม.4
Tutorials for students in grades 7 and 10

ติวสอบเข้ามหาวิทยาลัย
University admission tutorials

การให้ความรู้ด้านสถานที่สำคัญของประเทศไทย
Educating about important places in Thailand

บทบาทหน้าที่และความสำคัญของอาชีพต่าง ๆ ที่มีต่อสังคม
The roles, responsibilities, and the importance of various occupations towards society

ห้องเพื่อการศึกษาเสมือนจริง ได้แก่ ห้องจริยธรรมคุณธรรม ห้องศาสตร์พระราชา และห้อง Startup
Virtual education rooms: the Morality Learning Room, The King's Philosophy Learning Room, and Startup Room

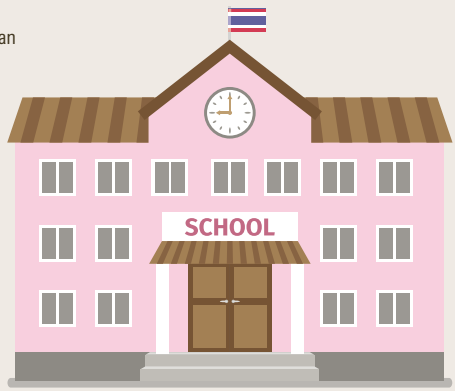
1.3 สร้างและขยายผลธนาคารโรงเรียนต้นแบบ

โครงการที่จัดตั้งขึ้นเพื่อส่งเสริมวินัยการออมและเผยแพร่ความรู้ด้านการเงินให้แก่เยาวชน ทั้งยังเป็นการเสริมสร้างคุณธรรมและจริยธรรม การปฏิบัติตนเพื่อส่วนรวม และยกระดับชุมชนในพื้นที่ต่าง ๆ ให้เป็นชุมชนต้นแบบของการออม โดยปี 2561 ธนาคารมีการพิจารณาโรงเรียนที่ได้รับรางวัลส่งเสริมการออมระหว่างปี 2556 - 2560 ซึ่งมีสมาชิกธนาคารโรงเรียนที่ร่วมส่งเสริมและปลูกฝังวินัยการออม รวมทั้งเผยแพร่ความรู้ทางการเงินตามแนวทางการพัฒนาสู่ความยั่งยืน ตามหลัก 3 ออม โดยธนาคารได้คัดเลือกธนาคารโรงเรียนต้นแบบที่เหมาะสมประจำปี 2561 จำนวน 13 แห่ง คือ

1.3 Create and expand the model school banks

The project was launched to promote savings discipline and disseminate financial literacy among the youths as well as morality and ethics, one's conducts for the benefits of society, and elevation of communities to become model savings communities. In 2018, the Bank considered and selected 13 schools that received Savings Promotion Awards between 2013 - 2017 to become Model School Banks. The following schools have been selected based on their efforts in promoting and fostering savings discipline as well as disseminating financial knowledge according to the sustainable development guideline and the concept of "Three Savings".

- โรงเรียนสุเหร่าแสนแสบ กรุงเทพฯ
  Surao Saensaep School, Bangkok
- วิทยาลัยเทคโนโลยีตั้งตรงจิตรพณิชยการ กรุงเทพฯ
  Tangtrongchit Commercial Technological College, Bangkok
- โรงเรียนบ้านหมอ "พัฒนานุกูล" จ.สระบุรี
  Ban Mo Phatthananukul School, Saraburi
- โรงเรียนพนัสพิทยาคาร จ.ชลบุรี
  Phanatpittayakarn School, Chon Buri
- โรงเรียนลาซาล จ.สมุทรปราการ
  La Salle School, Samut Prakan
- โรงเรียนธนาคารออมสิน จ.ประจวบคีรีขันธ์
  Thanakhan Oomsin School, Prachuap Kiri Khan
- โรงเรียนสวนผึ้งวิทยา จ.ราชบุรี
  Suan Phueng Witthaya School, Ratchaburi
- โรงเรียนคุรุราษฎร์รังสฤษฎ์ จ.ราชบุรี
  Kururatrungsarit School, Ratchaburi
- โรงเรียนอนุกูลนารี จ.กาฬสินธุ์
  Anukoolnaree School, Kalasin
- โรงเรียนนครสวรรค์ จ.นครสวรรค์
  Nakhonsawan School, Nakhon Sawan
- วิทยาลัยเทคนิคชัยนาท จ.ชัยนาท
  Chainat Technical College, Chai Nat
- โรงเรียนพร้าววิทยาคม จ.เชียงใหม่
  Phraowittayakom School, Chiang Mai
- โรงเรียนพิริยาลัย จ.แพร่
  Piriyalai School, Phrae



2. ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

ในปี 2561 ธนาคารออมสินได้ดำเนินยุทธศาสตร์ในการพัฒนาสู่ความยั่งยืน ซึ่งต่อเนื่องจากปีก่อน โดยได้น้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาเป็นแนวทางในการดำเนินกิจกรรมการอบรม ประกอบด้วย

2.1 โครงการให้ความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy) แก่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาหลักสูตร **"การบริหารเงินตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง เคียงคู่ชีวิต เพื่อความสุขอย่างยั่งยืน"** และหัวข้อ **"การจัดการการเงินภายใต้แนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง"**

2.2 โครงการจ้างที่ปรึกษาวางแผนทางการเงิน สำหรับข้าราชการครู เพื่อส่งเสริมเรื่องวินัยในการบริหารเงิน ทั้งการออม การก่อหนี้ การชำระหนี้ และการทำบัญชีครัวเรือน บัญชีรายรับ-รายจ่ายส่วนบุคคล โดยเน้นเนื้อหาเกี่ยวกับการวางแผนทางการเงินและการบริหารจัดการการเงินส่วนบุคคลตามแนวทางของเศรษฐกิจพอเพียง สิทธิหน้าที่ของผู้ใช้บริการทางการเงิน การจัดการหนี้สิน และการจัดทำบัญชีรายรับ-รายจ่าย ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้รับความรู้และเพิ่มพูนทักษะทางการเงิน และสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในชีวิตประจำวัน หรือนำไปปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้จ่ายเงิน เช่น การลด ละ เลิกการใช้จ่ายที่ฟุ่มเฟือย และมีการวางแผนการใช้จ่ายเงินที่ชัดเจน เป็นต้น รวมทั้งเป็นการสร้างวินัยทางการเงินและการออมผ่านการจัดทำบัญชีรายรับ-รายจ่าย เพื่อสร้างความสมดุลระหว่างรายได้กับค่าใช้จ่าย

2. Teachers at State Schools and Educational Personnel

In 2018, GSB implemented its strategy of sustainable development which was a continuation of the implementation in the previous year. The Bank adopted the Sufficiency Economy Philosophy as an approach to conduct activities and training which included:

2.1 Financial Literacy Project – whereby teachers at state schools and educational personnel were invited to attend the courses on **"Financial Management in accordance with the Sufficiency Economy Philosophy – guiding your life for sustainable happiness"** and on **"Financial Management under the Sufficiency Economy Philosophy"**

2.2 Provision of financial advisers for Teachers at State Schools – the project aims to promote financial management disciplines in terms of savings, loan application, loan payment, keeping household accounts, and keeping personal income-expense account by emphasising on financial planning and personal financial management in accordance with the Sufficiency Economy Philosophy, rights and duties of users of financial services, debt management, and keeping income-expense accounts. These are in order to

อันจะส่งผลให้มีสุขภาพทางการเงินที่เข้มแข็ง สามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างมั่นคงตลอดจนสามารถเป็นแบบปฏิบัติและตัวอย่างที่ดีแก่เยาวชนได้อีกด้วย

ทั้งนี้ มีผู้เข้ารับการอบรมตามโครงการรวมทั้งสิ้น 1,120 คน และจากการทดสอบความรู้พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมร้อยละ 92.32 มีการพัฒนาความรู้ทางการเงินที่ดีขึ้น และมีการจัดทำบัญชีรายรับ-รายจ่าย จำนวน 130 บัญชี โดยได้รับประโยชน์จากการจัดทำบัญชีหลายประการ เช่น ทำให้ทราบสถานะทางการเงินของตนเองในแต่ละวัน สามารถวางแผนการใช้จ่ายได้อย่างเหมาะสม มีเงินฝากในธนาคารมากขึ้น ไม่เป็นหนี้ และได้ฝึกลูก ๆ ให้ทำบัญชีรายรับ-รายจ่าย เป็นต้น

3. ประชาชนฐานรากและประชาชนทั่วไป

ธนาคารให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มประชาชนฐานรากและประชาชนทั่วไป จึงได้จัดอบรมการให้ความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy) เพราะความรู้ทางการเงินที่ดีและโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงินที่เป็นธรรม จะช่วยให้ความเป็นอยู่ในภาพรวมของประชาชนมีแนวโน้มที่ดีขึ้น ส่งผลต่อดัชนีเศรษฐกิจที่เป็นไปในด้านบวก สำหรับปี 2561 ธนาคารได้ดำเนินยุทธศาสตร์ในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนต่อเนื่องจากปีก่อน โดยน้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาเป็นแนวทางในการให้ความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ ดังนี้

3.1 ลูกค้ารายย่อย ประชาชนฐานราก ประชาชนทั่วไป และผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการการเงินส่วนบุคคล สร้างวินัยทางการเงิน เพื่อนำไปสู่การเข้าถึงบริการทางการเงินในระบบได้ รู้เท่าทันกลโกงในยุคปัจจุบัน เข้าใจในสิทธิและหน้าที่ของผู้ใช้บริการทางการเงิน สามารถเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เหมาะสมกับตนเอง วางแผนบริหารจัดการหนี้สินและบริหารการเงินของครอบครัวได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3.2 ลูกค้าองค์กรชุมชน

ยกระดับความเป็นอยู่ที่ดี มีความสุข ลดการพึ่งพาแหล่งเงินกู้นอกระบบด้วยโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงินในระบบ สร้างสมดุลระหว่างรายได้กับค่าใช้จ่าย นำไปสู่เงินเก็บออมไว้เป็นหลักประกันของครอบครัว พร้อมทั้งตระหนักถึงความสำคัญของความรู้ด้านการเงิน โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

- เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจทางการเงิน สามารถบริหารจัดการการเงินส่วนบุคคลอย่างเหมาะสม รู้จักวางแผนการออม จดบันทึกบัญชีรายรับ-รายจ่าย เข้าใจสิทธิและหน้าที่ของผู้ใช้บริการทางการเงิน เลือกใช้ผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เหมาะสมกับตัวเอง วางแผนบริหารจัดการหนี้สินและบริหารการเงินของครอบครัวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้เศรษฐกิจในชุมชนพัฒนาอย่างมั่นคง

the participants have knowledge and enhance their financial skills as well as adapt the knowledge they receive to their daily lives or their spending behaviours. For instance, they may reduce, refrain from spending lavishly and start keeping clear spending plans. The project also fosters financial and savings discipline through keeping income-expense accounts, striking a balance between income and expenses which will lead to strength in financial health, self-reliance, and a good model for youths.

There were 1,120 attendees who participated in the project. The examination showed that 92.32 per cent of the attendees had seen improvement in terms of their financial knowledge. 130 income-expense accounts were made. The attendees received a number of benefits from keeping such accounts, for instance, being able to keep track of their financial status, being able to plan their expenses accordingly, having more money in their bank accounts, refraining from being in debt, and being able to train their children to keep similar income-expense accounts.

3. Grassroots People and the General Public

The Bank attaches importance to all groups of customers especially the grassroots people and the general public. In this regard, the Bank has conducted financial literacy trainings with a belief that good financial literacy and opportunities to access fair financial services will bring about better living quality of the people which will result in positive economic index. For 2018, the Bank continued to implement its strategy on sustainable development by adopting the Sufficiency Economy Philosophy as an approach to provide financial knowledge to various groups of customers:

3.1 Retail customers, grassroots people, the general public, and state welfare cards holders

The training was held to promote knowledge and understanding on individual financial management, foster financial discipline which will lead to access to formal financial services, update the public on current techniques of fraud, promote understanding of rights and duties of financial service users thus allowing customers to choose appropriate financial products for themselves, plan their debt management, and manage their families' finances with greater efficiency.

3.2 Community organisations customers

The Bank aims to enhance the good quality of life and happiness, reduce reliance on informal loans by increasing opportunities to access formal financial services, promote balance between income and expenses leading to savings for the family as well as to promote awareness on the importance of financial knowledge. Objectives of the project are as follows:

- To promote financial understanding which leads to appropriate management of personal finance, savings plans, keeping income-expenses accounts, having a good understanding on rights and duties of financial service users, appropriate selection of financial products, efficient management of debts and family finance, leading to the stable development of economy within communities.

• เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดแรงจูงใจในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทางการเงิน สามารถนำความรู้ไปปรับใช้ในชีวิตประจำวันได้

• เพื่อรักษาฐานลูกค้าเดิม พร้อมทั้งเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้ากับธนาคาร มีการพบปะ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์และเสริมสร้างเครือข่ายซึ่งกันและกัน

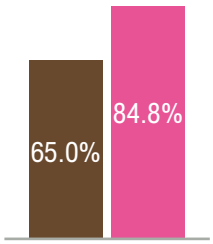
• To inspire attendees to adjust their financial behaviours and adapt the knowledge gained to their daily life.

• To maintain the current customer base as well as promote good relations between customers and the Bank with meetings, exchanges of knowledge and experience, and networking activities.

แผนภาพแสดงการเปรียบเทียบความรู้ทางการเงินก่อนและหลังเข้ารับการอบรม
Diagram Showing the Comparison on Financial Knowledge Before and After Trainings

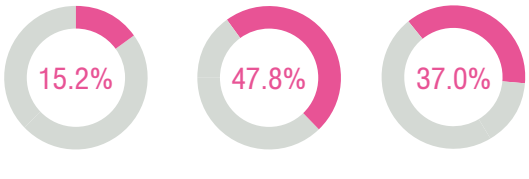
กลุ่มผู้ประกอบอาชีพอิสระรายย่อย

For retail freelance customers



ก่อนเข้ารับการอบรม Before training

หลังเข้ารับการอบรม After training



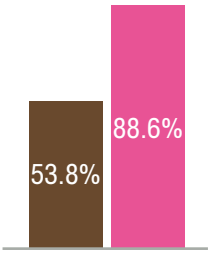
ไม่ทำเลย None

ทำบ้าง/นึกได้ก็ทำ Sometimes/ when needed

ทำประจำ/สม่ำเสมอ Regular

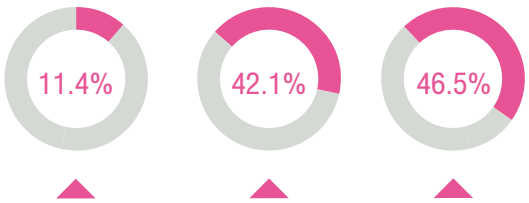
กลุ่มองค์กรการเงินชุมชน

For community financial organisations



ก่อนเข้ารับการอบรม Before training

หลังเข้ารับการอบรม After training



ไม่ทำเลย None

ทำบ้าง/นึกได้ก็ทำ Sometimes/ when needed

ทำประจำ/สม่ำเสมอ Regular

ที่มา: ฝ่ายบริหารลูกค้าฐานรากและสนับสนุนนโยบายรัฐ

Source: Department on the Management of Grassroots Customer and Government's Policy Supporting Group

4. ธนาคารผู้สูงวัย

ปริมาณผู้สูงอายุที่เพิ่มมากขึ้นในปัจจุบัน ทำให้สังคมไทยก้าวสู่การเป็น **“สังคมผู้สูงวัย”** มากขึ้น ธนาคารเล็งเห็นถึงความเปลี่ยนแปลงดังกล่าว จึงพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินใหม่ ๆ ที่ตอบโจทย์กลุ่มลูกค้าผู้สูงวัย ทั้งเงินฝาก สินเชื่อ ควบคู่กับการพัฒนาคุณภาพชีวิต อาทิ การสร้างอาชีพที่ผู้สูงอายุสามารถทำได้ การดูแลสุขภาพกายและใจ ผ่านกิจกรรมต่าง ๆ ภายใต้คอนเซ็ปต์ **“GSB Aging Family ออมสินขอดูแลรุ่นพี่ Be Healthy & Happy”** เช่น กิจกรรมรักษ์สุขภาพ กิจกรรมให้ความรู้ กิจกรรมนันทนาการ ฯลฯ ซึ่งในปี 2561 ได้จัดกิจกรรมทั่วประเทศกว่า 70 ครั้ง มีผู้เข้าร่วมกว่า 1 แสนคน นอกจากนี้ยังมีการสร้างฐานข้อมูลกลุ่มผู้สูงวัยผ่านช่องทาง LINE Business Connect ทั้งหมดนี้ เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถดำเนินชีวิตโดยมีสถานะทางการเงินที่มั่นคง พร้อมกับสุขภาพกายและใจที่แข็งแรง เป็นสังคมผู้สูงวัยที่เต็มไปด้วยความสุข ลูกหลานอุ่นใจ

4. The Elderly’s Bank

The increasing number of the elderly in Thailand at present means that Thailand is becoming an **“ageing society”**. The Bank has realised such changes and therefore developed new products and financial services that respond to the needs of the elderly customers both savings and loans products together with the development of quality of life, for example, creating jobs for the elderly, taking care of physical and mental health through various activities under the concept **“GSB Aging Family, GSB Taking Care of the Elderly, Be Healthy & Happy”** such as activities to promote good health, to provide knowledge, and to provide entertainment. In 2018, there were more than 70 activities held across the country with over 100,000 participants. Moreover, the Bank also set up the database for the elderly through LINE Business Connect. All these are carried out in order to the elderly can continue living their lives with stable financial status and good physical and mental health. The ageing society will be full of happiness.

ข้อมูลการดำเนินงานธนาคารผู้สูงวัย
Information on the Implementation of the Elderly's Bank Project

ผลิตภัณฑ์/บริการ
Products/Services

เงินฝาก Savings

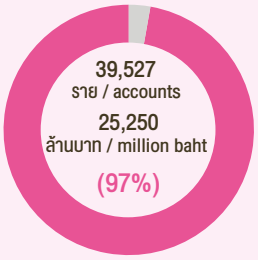
ปี 2561 Year 2018 **54,377** ราย accounts

เพิ่มขึ้น increase of **12,570** ราย accounts

(25,250 ล้านบาท / million baht)

ประชารัฐผู้สูงวัย
Pracharat Elderly

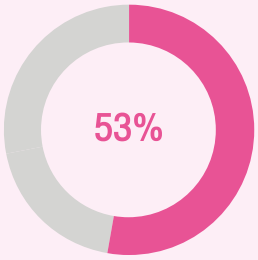
พิเศษผู้สูงวัย
Special Elderly



สินเชื่อ Loans

ปี 2561 Year 2018 **2,340** ราย accounts

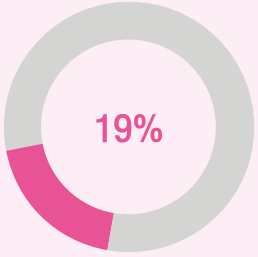
เพิ่มขึ้น increase of **986** ราย accounts



เคหะกตัญญูดูแลบุพการี
Mortgage for Parents

209 ราย / accounts

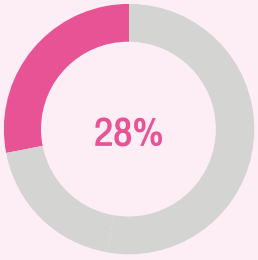
430 ล้านบาท / million baht



ประชารัฐผู้สูงวัย
Pracharat Loans for the Elderly

2,060 ราย / accounts

153 ล้านบาท / million baht



สินเชื่อที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงวัย
Reverse Mortgage

71 ราย / accounts

231 ล้านบาท / million baht

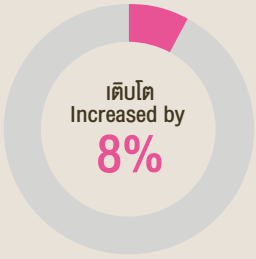
อัตราการเติบโตของผลิตภัณฑ์และบริการ
Growth Rate of Products and Services

เงินฝาก Savings

เพื่อเรียกประชารัฐผู้สูงวัย
Pracharat Elderly Savings

ปี 2560 Year 2017 **836** ล้านบาท million baht

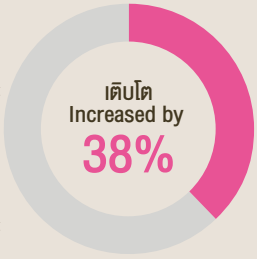
ปี 2561 Year 2018 **907** ล้านบาท million baht



เพื่อเรียกพิเศษผู้สูงวัย
Special Elderly Savings

ปี 2560 Year 2017 **18,261** ล้านบาท million baht

ปี 2561 Year 2018 **25,250** ล้านบาท million baht



สินเชื่อ Loans

เคหะกตัญญูดูแลบุพการี
Mortgage for Parents

ปี 2560 Year 2017 **274** ล้านบาท million baht

เติบโต Increased by **57%**

ปี 2561 Year 2018 **430** ล้านบาท million baht

ประชารัฐผู้สูงวัย
Pracharat Loans for the Elderly 2

ปี 2560 Year 2017 **98** ล้านบาท million baht

เติบโต Increased by **56%**

ปี 2561 Year 2018 **153** ล้านบาท million baht

สินเชื่อที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงวัย
Reverse Mortgage

ปี 2560 Year 2017 **-** ล้านบาท million baht

ปี 2561 Year 2018 **231** ล้านบาท million baht

การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงวัย สร้างอาชีพ เสริมรายได้ ดูแลสุขภาพ พัฒนาจิตใจ
Improvement to the Quality of Life for the Elderly Creating Jobs, Increasing Income, Taking care of Health, Improving Mental Health

GSB Aging Family

"ออมสินขอดูแลรุ่นพี่ Be Healthy & Happy"

"GSB Taking Care of the Elderly, Be Healthy & Happy"

จัดกิจกรรม 70 ครั้ง ผู้เข้าร่วม 1 แสนคน ทั่วประเทศ
70 times with 100,000 participants nationwide

กิจกรรมรักษ์สุขภาพ กิจกรรมให้ความรู้
Activities to promote good health and knowledge promotion activities

กิจกรรมนันทนาการ
Entertainment activities

สร้างฐานข้อมูลกลุ่มผู้สูงวัย ผ่าน Line Business Connect
Creating database of the elderly through LINE business connect

ธนาคารออมสินมุ่งสร้างความรู้ความเข้าใจและสร้างวินัยทางการเงินให้แก่ลูกค้า ตั้งแต่กลุ่มเด็กและเยาวชนไปจนถึงกลุ่มผู้สูงวัยอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง พร้อมส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตแก่ทุกคน โดยมุ่งเน้นให้ประชาชนสามารถบริหารจัดการการเงิน รู้จักการออม และเข้าถึงบริการทางการเงินที่ต่อยอดไปสู่ความพอเพียง อันเป็นการขจัดความยากจนและลดความเหลื่อมล้ำในสังคม

GSB aims to promote knowledge, understanding, and financial disciplines to customers from youths to the elderly in a comprehensive and equal manner. At the same time, the Bank promotes lifelong learning for all by emphasising the need for the public to be able to manage their finance, save, and access financial services that lead to sufficiency which is a way to eliminate poverty and reduce inequality in society.

GRI: 102-41 | 202-1 | 202-2 | 203-1 | 203-2 | 401-1 | 401-2 | 403-1 | 403-2 | 403-3 | 403-4 | 404-1 | 404-2 | 404-3 | 405-1 | 405-2 | 406-1 | 408-1 | 409-1 | 410-1 | 412-1 | 412-2 | 412-3 | 413-1 | 416-1 | 416-2 | 417-1 | 417-2 | 417-3 | 418-1

04

ออมสังคม

Savings Society

การพัฒนาสังคมอย่างมีประสิทธิภาพต้องใช้เครื่องมือสำคัญ นั่นคือพลังจากบุคลากรทุกระดับ ธนาคารออมสินจึงมุ่งเน้นการบริหารจัดการบุคลากรอย่างบูรณาการ ตั้งแต่การสรรหาไปจนถึงพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก เทคโนโลยี และสังคม รวมถึงปลูกฝังคุณธรรมและจริยธรรมที่ดีในจิตใจ เพื่อความพร้อมในการส่งมอบสิ่งดีงามสู่สังคมในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งการดำเนินงาน การบริการ และการสร้างคุณค่าแก่สังคมผ่านกิจกรรม รวมถึงโครงการที่ขับเคลื่อนด้วยความจริงใจ

Effective social development requires a key tool that is the power of personnel at all levels. Thus, GSB has focused on comprehensive personnel management, from recruitment to capacity building and development, in order to cope with changes in the world, in technology and society, as well as instilling morality and ethics to deliver diverse forms of goodness to the society including through operations, services, and creating value with social activities and conscience-driven projects.

การเพิ่มศักยภาพโครงสร้างพื้นฐานขององค์กรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล

Enhancing the Organisation's Fundamental Capabilities in Response to Changes in the Digital Age

เป้าหมายระยะยาวด้านความยั่งยืน ปี 2565
Long-term Sustainability Goal for 2022

มุ่งเน้นให้มีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพทัดเทียมกับมาตรฐานสากล เพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันในยุคดิจิทัล สร้างความเชื่อมั่นและความเชื่อถือให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ในกลไกการดำเนินงานของธนาคาร และผลักดันให้การดำเนินงานของธนาคารบรรลุเป้าหมายในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ธนาคารได้อย่างยั่งยืน

Achieve effective management that meets international standards; enhance the ability to compete in the digital age; build trust and confidence among stakeholders in the Bank's work process; promote the Bank's operations to achieve the goal of sustainably creating added value.

เป้าหมายปี 2561
Goals for 2018

1. การปรับโครงสร้างองค์กรอัตรากำลังและกระบวนการทำงานให้รองรับการดำเนินธุรกิจยุคดิจิทัล (Restructuring & Reprocess)
2. บริหารและพัฒนาบุคลากรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัลและรองรับ GSB New Century

1. Organisational manpower restructuring and reprocessing in response to doing business in the digital age.
2. Personnel management and development in response to changes in the digital age and to prepare for GSB New Century.

ผลการดำเนินงานปี 2561
Performance in 2018

GEN Y
อายุ/Age 22 - 35 ปี (Yrs.)

บุคลากร Officer	**46.65%**
ลูกจ้าง Employee	**83.22%**

GEN X
อายุ/Age 36 - 50 ปี (Yrs.)

บุคลากร Officer	**37.67%**
ลูกจ้าง Employee	**14.43%**

Baby Boomer
อายุ/Age 51 - 60 ปี (Yrs.)

บุคลากร Officer	**15.67%**
ลูกจ้าง Employee	**2.34%**

ข้อมูลสถิติด้านทรัพยากรบุคคลและการดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคล ปี 2561
Statistics on Personnel and Human Resource Operations in 2018

GEN Y 56%
12,084
คน / persons

GEN X 32%
6,915
คน / persons

Baby Boomer 12%
2,638
คน / persons

การดำเนินงานด้านการสร้างความผูกพันแก่พนักงาน
Activities on Officer Relation

- โครงการ Senior Health Care
  Senior Health Care Project **116** คน persons
- เชิดชูเกียรติพนักงานเกษียณอายุ
  Retirement Commendation **129** คน persons
- โครงการ GSB Fit & Furious
  GSB Fit & Furious Project **18** ภาค regions
- โครงการ GSB We Can
  GSB We Can Project **115** คน persons

สร้างความผูกพันแก่พนักงานและครอบครัว
Activities on Officer and Family Relations

- โครงการ GSB Happy Family
  GSB Happy Family Project **237** คน persons
- ค่ายความรู้บุตรพนักงาน
  Knowledge Camp for Officer Children Project **100** คน persons

กิจกรรมสำหรับพนักงานและลูกจ้างที่สนใจ
Activities for Interested Officers and Employees

- ให้ความรู้เรื่องการช่วยชีวิตเบื้องต้น (CPR & AED)
  Educate about first aid (CPR & AED) **240** คน persons
- กิจกรรมเพื่อสังคม (GSB CSR)
  Social activities (GSB CSR) **1,699** คน persons
- GSB ธนาคารสุขภาพดี
  GSB Healthy Bank **18** ภาค regions
- ผู้บริหารสื่อสารสร้างสัมพันธ์กับพนักงาน
  Execxtives-officers relationship building **630** คน persons

การดูแลด้านสิทธิประโยชน์พนักงานที่พึงได้รับ
Officer Benefits

- ปรับปรุงหลักเกณฑ์การจ่ายโบนัสตามผลงานให้สอดคล้องกับ KPIs
  Revised bonus payment criteria to pay-per-performance in line with KPIs
- ปรับปรุงระบบเลื่อนขั้นเงินเดือนกรณีพิเศษแบบ Forced Ranking
  Revised special system of pay increase to that of forced ranking

Mobile HR

- ระบบติดตามประเมินผลฯ ระดับหน่วยงาน (Point by HR)
  Performance monitoring system for work unit level
- Human resource

1. ปรับโครงสร้างองค์กร อัตรากำลัง และกระบวนการทำงาน ให้รองรับ Digi-Thai Banking

• โครงสร้างและอัตรากำลัง

ธนาคารมีการปรับโครงสร้างองค์กรและกระบวนการทำงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในโลกยุคดิจิทัล โดยมีนโยบายและกลยุทธ์การดำเนินงานด้านบริหารทรัพยากรบุคคล ดังนี้

- โครงสร้างองค์กรและกระบวนการทำงานที่รองรับการเปลี่ยนแปลง โดยมุ่งเน้น Lean Process Improvement

- บริหารจัดการบุคลากรอย่างมีศักยภาพ ทั้งอัตรากำลัง การสรรหาบุคลากรให้ตรงกับลักษณะงาน (Put the right man on the right job)

- พัฒนาบุคลากรทุกระดับ ทุกตำแหน่ง ให้มีศักยภาพในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และกระตุ้นให้พัฒนาตนเองอยู่เสมอ

- มุ่งเน้นให้บุคลากรปฏิบัติงานโดยใช้หลักธรรมาภิบาลและถูกต้องตามระเบียบคำสั่ง

- รักษาคนเก่ง คนดี ด้วยการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน มีค่าตอบแทน โอกาสก้าวหน้า สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์ที่เหมาะสม โดยต้องไม่เป็นภาระผูกพันต่อธนาคารในระยะยาว

- ยกระดับการปฏิบัติงานของหน่วยงานทรัพยากรบุคคลด้วย Mobile HR และนำระบบ IT มาใช้ในการปฏิบัติงานมากขึ้น

• กลยุทธ์ด้านบริหารทรัพยากรบุคคล (HR Strategy)

ธนาคารใช้หลักการ Balanced Scorecard หรือระบบบริหารงานที่อาศัยการกำหนดตัวชี้วัด (KPIs) เป็นกลไกสำคัญโดยมีตัวชี้วัดอย่างเป็นรูปธรรมใน 5 มิติ คือ

1. Organisational and Manpower Restructuring and Reprocessing in Response to Digi-Thai Banking

• Structure and Manpower

The Bank has undergone organisational restructuring and reprocessing in response to changes in the digital age. The policy and operational strategy for human resource management are as follows:

- Organisational structure and work process which are adaptable, focusing improvement to achieve a lean process;

- Effective personnel management both in terms of manpower and putting the right man on the right job;

- Develop personnel at all levels and positions to reach their full potential and stimulate self-improvement;

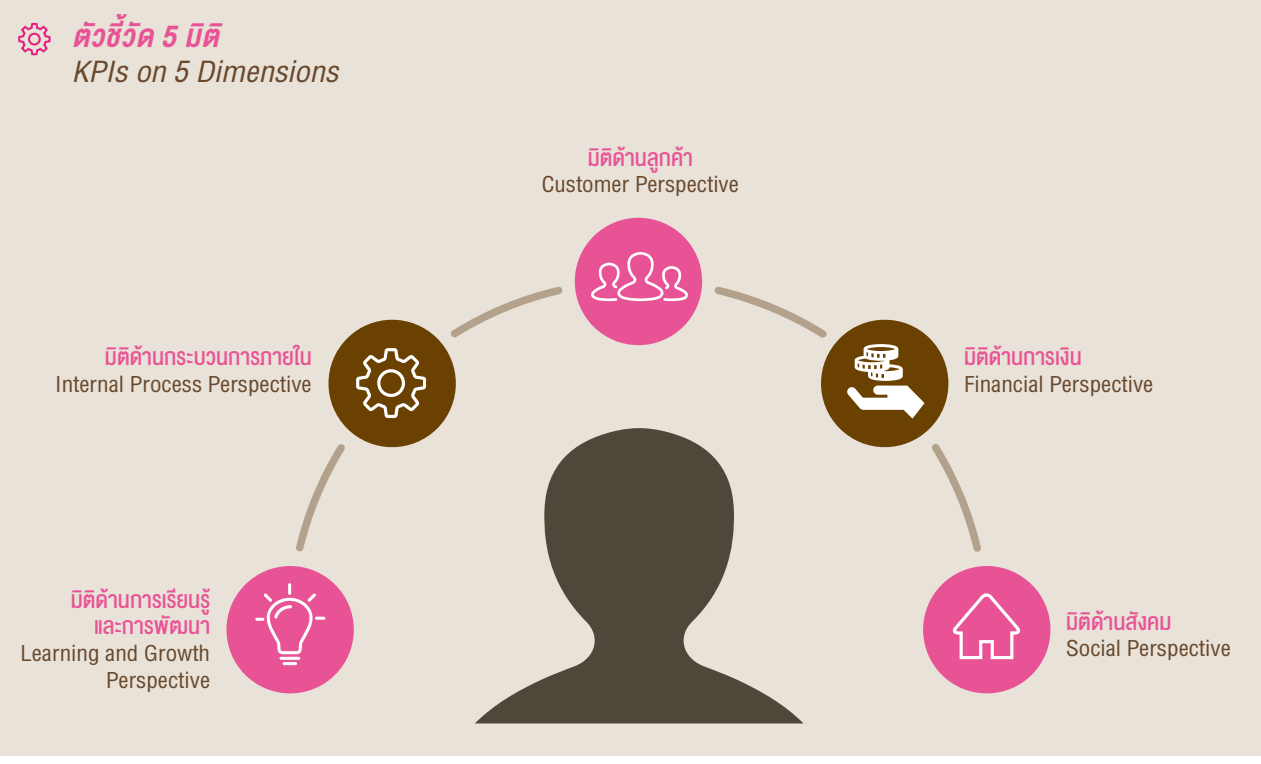
- Encourage personnel to apply good governance to their work and fully comply with regulations and orders;

- Retain talents and good people by creating a good working environment, providing fair remuneration, career advancement, decent welfare and benefits, without being financially burdensome for the Bank in the long run;

- Elevate human resource operations through Mobile HR and better integrate IT into HR operations.

• Human Resource Strategy

The Bank's core mechanism is the Balanced Scorecard or a management system that is based on KPIs. There are 5 substantive KPIs:



- จากตัวชี้วัดทั้ง 5 มิติ ธนาคารได้นำมากำหนด 7 กลยุทธ์ในการบริหารจัดการและพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีคุณค่า ดังนี้

กลยุทธ์ที่ 1: พัฒนาสมรรถนะขององค์กรให้รองรับ Digi-Thai Banking เพิ่มขีดความสามารถในการใช้บุคลากรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ผ่านระบบสรรหา คัดเลือก และวางตำแหน่งศักยภาพของบุคลากรที่ตรงกับลักษณะงาน เพื่อสมรรถนะขององค์กรที่เข้มแข็ง

กลยุทธ์ที่ 2: พัฒนาความพร้อมของผู้บริหารและพนักงานเข้าสู่ Digi-Thai Banking เพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันของธนาคาร ด้วยระบบเรียนรู้ที่พัฒนาผู้บริหารและบุคลากรให้เชี่ยวชาญ พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีด้านการเงินทุกรูปแบบที่ตอบสนองผู้บริโภคในยุคดิจิทัล

กลยุทธ์ที่ 3: พัฒนาบุคลากรที่มีศักยภาพสูง เตรียมพร้อมเพื่อทดแทนตำแหน่งและเตรียมผู้นำในอนาคต เพื่อสร้างความต่อเนื่องทางธุรกิจ ลดผลกระทบกับองค์กรในกรณีที่ตำแหน่งสำคัญว่างลง และกรณีที่ธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

กลยุทธ์ที่ 4: ยกระดับการประเมินผลปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับค่าตอบแทน สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่บุคลากร เพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

กลยุทธ์ที่ 5: เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรและความผูกพัน พัฒนาพฤติกรรมของบุคลากร เพื่อให้เกิดการปฏิบัติตามวัฒนธรรมองค์กร สร้างความผูกพันต่อบุคลากรผ่านการสื่อสารและกิจกรรมต่าง ๆ โดยเฉพาะบุคลากรรุ่นใหม่ เพื่อก่อให้เกิดความรักและภักดีต่อองค์กรอย่างแท้จริง

กลยุทธ์ที่ 6: พัฒนาระบบการจัดการความรู้ มุ่งสู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมที่ยั่งยืน โดยปรับปรุงกระบวนการคิดที่สร้างสรรค์และเป็นประโยชน์ต่อองค์กร ส่งเสริมวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อให้เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่เพิ่มมูลค่าให้แก่ผลิตภัณฑ์ บริการ และการดำเนินงาน

From the KPIs on 5 dimensions, the Bank formulated 7 strategies for human resource management and development:

Strategy 1: Develop the organisation's potential in preparation for Digi-Thai Banking; enhance personnel capability to their fullest extent through the recruitment process and putting the right man on the right job, in order to strengthen the organisation's competency.

Strategy 2: Ensure that the executives and officers are ready for Digi-Thai Banking; enhance the Bank's ability to compete by using a learning system that familiarises the Bank's executives and personnel with various changes in financial technology that respond to the needs of consumers in the digital age.

Strategy 3: Develop high-potential personnel who are ready for promotion and leadership role in the future, to ensure business continuity as well as reducing the impact to the organisation when key positions become vacant or when business environment changes.

Strategy 4: Revise performance assessment to be in line with remuneration, to create an incentive to propel the organisation towards success.

Strategy 5: Strengthen organisational culture and relations; condition personnel behaviour to adhere to the organisational culture; forge personnel relationship, in particular among new generations of employees, through communication and activities, to foster genuine love for and loyalty to the organisation.

Strategy 6: Develop a knowledge management system, to become an organisation of sustainable innovation, by adopting a mindset that is creative and conscious of the interest of organisation; encourage a culture of exchanges and learning from others, to stimulate new innovations which add value to the products, services and operations.

กลยุทธ์ที่ 7: ยกระดับขีดความสามารถการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อรองรับ Digi-Thai Banking โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ (HR Digitisation) เพื่อประสิทธิภาพและความรวดเร็วที่มากขึ้น

Strategy 7: Enhance human resource management capability in preparation for Digi-Thai Banking, by applying HR Digitisation, for more efficient and faster operations.

• อัตรากำลังและจำนวนบุคลากร

ธนาคารประเมินความต้องการด้านอัตรากำลังอย่างรอบด้าน โดยรับฟังเสียงของลูกค้า เพื่อนำมาวิเคราะห์และมองให้เห็นถึงศักยภาพที่แตกต่างกัน เพื่อสามารถพัฒนาบุคลากรให้ตรงกับความต้องการทั้งในปัจจุบันและอนาคต รองรับการเป็น Digital Banking รวมถึงทบทวนแผนบริหารอัตรากำลังให้สอดคล้องกับปริมาณและค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร ซึ่งเป็นแนวทางสร้างอัตรากำลังที่มีขีดความสามารถตอบสนองนโยบายของธนาคาร และสามารถให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ปลอดภัย และเป็นไปตามที่หน่วยงานกำกับธนาคารได้กำหนดไว้

• Manpower and Personnel Workforce

The Bank takes into account several factors when assessing its manpower requirement. Customer's opinion is considered in the analysis to reveal various potentials and develop the Bank's personnel for present and future needs as well as the digital banking trend. The manpower management plan is regularly reviewed and revised in light of the number of personnel and related costs. This is an approach of building a workforce capable of implementing the Bank's policies and capable of providing customers with accurate and secure financial services, in accordance with banking regulatory requirements.

จำนวนบุคลากรและลูกจ้าง (ปี 2557 - 2561)
Officer and Employee Numbers (2014 - 2018)

ปี Year	บุคลากร (คน) Officers (persons)	ลูกจ้าง (คน) Employee (persons)	จำนวนรวม (คน) Total (persons)	อัตราการเติบโต (%) Increase (%)
2557/2014	15,366	4,847	20,213	3.85
2558/2015	15,653	5,037	20,690	2.36
2559/2016	15,927	5,056	20,983	1.42
2560/2017	16,286	5,190	21,476	2.35
2561/2018	16,410	6,152	22,562	5.06

บุคลากรจำแนกตามช่วงวัย (Generation) (ปี 2561)
Personnel Data by Age Groups (2018)

GEN Y
อายุ/Age 22 - 35 ปี (Yrs.)
บุคลากร Officer **46.65%**
ลูกจ้าง Employee **83.22%**

GEN X
อายุ/Age 36 - 50 ปี (Yrs.)
บุคลากร Officer **37.67%**
ลูกจ้าง Employee **14.43%**

Baby Boomer
อายุ/Age 51 - 60 ปี (Yrs.)
บุคลากร Officer **15.67%**
ลูกจ้าง Employee **2.34%**

บุคลากรจำแนกตามอายุงาน (ปี 2561)
Personnel Data by Length of Employment (2018)

กลุ่ม/ประเภทของผู้ปฏิบัติงาน Group/Type of personnel	กลุ่มอายุงาน (ปี) Length of employment (Year)								รวม Total
	≤5	6-10	11-15	16-20	21-25	26-30	31-35	≥36	
พนักงาน (คน) Officer (persons)	4,011	5,428	1,700	1,256	1,310	1,977	629	99	**16,410**
ลูกจ้าง (คน) Employee (persons)	5,072	783	148	111	33	5	-	-	**6,152**

บุคลากรจำแนกตามตำแหน่ง ระดับการศึกษา (ปี 2561)
Personnel Data by Position and Education (2018)

ระดับการศึกษา Education	กลุ่มตำแหน่งงาน Position								รวม Total	สัดส่วน (ร้อยละ) Ratio (percent)
	กลุ่มอำนวยการ Executives	กลุ่มบริหารระดับสูง Senior Managers	กลุ่มบริหารระดับกลาง Mid-level Managers	กลุ่มบริหารระดับต้น Entry-level managers	กลุ่มปฏิบัติการ Operation	บริการ Officers	วิชาการ Technical	ลูกจ้าง Employeees		
ปริญญาเอก Doctoral	1	1	4	6	5	-	1	-	18	0.08
ปริญญาโท Master's	33	92	344	2,974	4,368	-	41	765	8,617	38.19
ปริญญาตรี Bachelor's	7	14	95	1,795	6,101	1	11	4,565	12,589	55.80
ต่ำกว่าปริญญาตรี Below Bachelor's	-	-	1	72	385	58	-	822	1,338	5.93
รวม Total	41	107	444	4,847	10,859	59	53	6,152	22,562	100

8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH

ธนาคารออมสินจ้างงานพนักงานและลูกจ้างในทุกระดับการศึกษา โดยให้เหมาะกับเพศ วัย และสามารถเลือกปฏิบัติงานในพื้นที่ที่ต้องการ ได้มีการจ้างงานคนพิการ รวมทั้งพนักงานต่างชาติ เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินงานร่วมกับธุรกิจระหว่างประเทศ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจที่ต่อเนื่อง

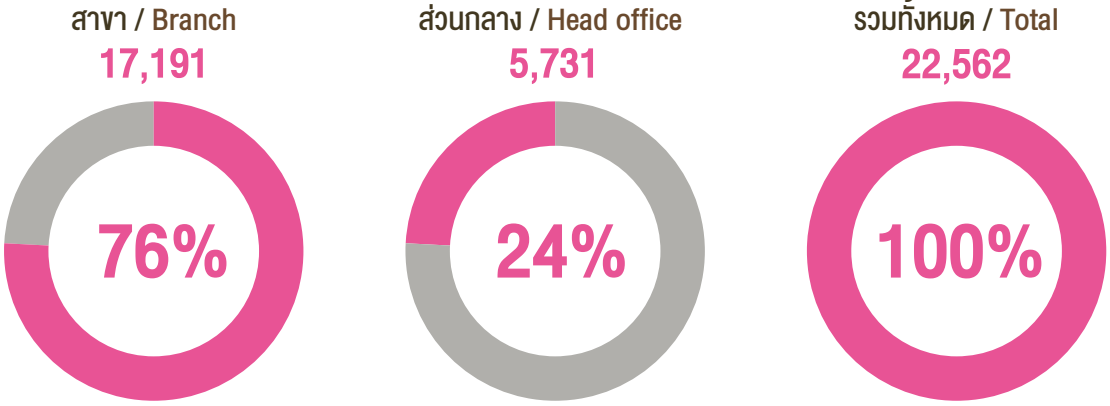
GSB employs officers and employees with diverse educational backgrounds. There are positions for people of all genders and ages in the location of their choice. The Bank also employs people with disabilities and foreign officers to serve international business operations, contributing to sustainable economic growth.

ข้อมูลสัดส่วนอัตรากำลังส่วนกลางและสายงานกิจการสาขาแบ่งตามเพศ
Personnel Data of Head Office and Branch Operations by Gender

จำนวนพนักงาน Number of officers	ชาย / Male	หญิง / Female	รวม / Total
สาขา / Branch	3,473	8,317	11,790
ส่วนกลาง / Head office	1,599	3,201	4,620
รวมทั้งหมด / Total	5,072	11,338	16,410

จำนวนลูกจ้าง Number of employee	ชาย / Male	หญิง / Female	รวม / Total
สาขา / Branch	2,134	3,267	5,401
ส่วนกลาง / Head office	307	444	751
รวมทั้งหมด / Total	2,441	3,711	6,152

รวมสัดส่วนบุคลากรและลูกจ้าง
Officers and Employee Ratio



หน่วย : คน / Unit : Persons

ธนาคารออมสินมีการจ้างงานบุคลากรเพศหญิงทั้งในส่วนพนักงานและลูกจ้างมากถึง 15,049 คน หรือ 66.7% โดยให้ความสำคัญต่อสิทธิสตรี มอบโอกาสการปฏิบัติหน้าที่อย่างเท่าเทียม รวมถึงปลูกฝังค่านิยมเรื่องความเท่าเทียมทางเพศผ่านการสื่อสารในช่องทางต่าง ๆ อยู่เสมอ เพื่อเป็นหนึ่งในการผลักดันความเท่าเทียมทางเพศให้เกิดขึ้นในสังคมอย่างเป็นรูปธรรม

GSB employs 15,049 female officers and employees, representing 66.7% of the entire workforce. The Bank considers women rights to be of great importance. Work assignment is based on gender equality. The Bank promotes gender equality as a value through various means of communications, contributing to moving the society towards gender equality.

2. สรรหาและพัฒนาบุคลากรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและรองรับ GSB New Century

ในยุคที่การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว แม้จะมีเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ทันสมัย แต่กลไกสำคัญที่สุดคือบุคลากรที่เป็นผู้ใช้และควบคุม ธนาคารจึงให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะที่พร้อมต่อทุกสภาวะของการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขัน ดังนี้

2.1 พัฒนาขีดความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะของบุคลากร

โดยนำผลการประเมินช่องว่างสมรรถนะบุคลากร (Competency Gap) มาจัดทำเป็นแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล และพัฒนาผ่านเครื่องมือต่าง ๆ อาทิ

- Non Training ในปี 2561 ธนาคารสนับสนุนการเรียนรู้ของบุคลากรผ่านระบบการเรียนรู้ออนไลน์ (GSB WISDOM) ซึ่งรวมระบบบริหารการเรียนรู้ออนไลน์ (Learning Management System: LMS หรือ e-Learning) และระบบบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management System: KMS หรือ KM)

- Training เช่น การฝึกอบรม การประชุมกลุ่มย่อยการใช้กรณีศึกษาและการนำเสนอ ส่งผลให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทำให้ช่องว่างของสมรรถนะ (Competency Gap) ของบุคลากรลดลงอย่างต่อเนื่อง

2.2 กระบวนการพัฒนาบุคลากรและผู้นำระดับสูง

ผู้นำที่ดีย่อมนำพาทีมและองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย การพัฒนาบุคลากรและผู้นำระดับสูงของธนาคารจึงครอบคลุมตั้งแต่ส่วนกลางไปจนถึงกิจการสาขา หลักสูตรประกอบด้วยการพัฒนาผู้นำองค์กร การพัฒนาผู้สืบทอดตำแหน่ง การพัฒนาพนักงานรุ่นใหม่ (Talent) โครงการ GSB IDEA การพัฒนาพนักงานรายบุคคล (IDP) ผ่านเครื่องมือและเทคนิคการพัฒนาที่หลากหลาย

2. Personnel Recruitment and Development in Response to Changes and Preparation for GSB New Century

In an age when changes occur rapidly, despite having highly advance tools and technologies, users and controllers of such tools and technologies remain the most crucial factor. The Bank recognises the need to develop its personnel's capacity to be ready for all kinds of change and remain competitive. Therefore, the following have been implemented:

2.1 Personnel capacity, skill and competency development

Using competency gap benchmark to develop individual personnel development plan and applying various tools, such as

- Non Training – in 2018, the Bank provided personnel learning through the online learning tool **"GSB WISDOM"** which combines the Learning Management System (LMS) or e-learning and Knowledge Management System (KMS) or KM.

- Training, such as seminars, small group meetings, case studies and presentations, have led to more efficient and effective performance, and gradual reduction of the personnel competency gap.

2.2 Personnel and senior leadership development process

A good leader leads a team and organisationto success. The Bank's senior personnel and leadership development encompass both Head Office and Branch Operations. The curriculum includes organisational leadership development, successor development, talent development, GSB IDEA project, individual development plan (IDP), using a myriad of tools and techniques.

กระบวนการพัฒนาบุคลากรและผู้นำระดับสูง
Personnel and Senior Leadership Development Process

1. ประเมินความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากรและผู้นำระดับสูง
Needs assessment for personnel and senior leadership development

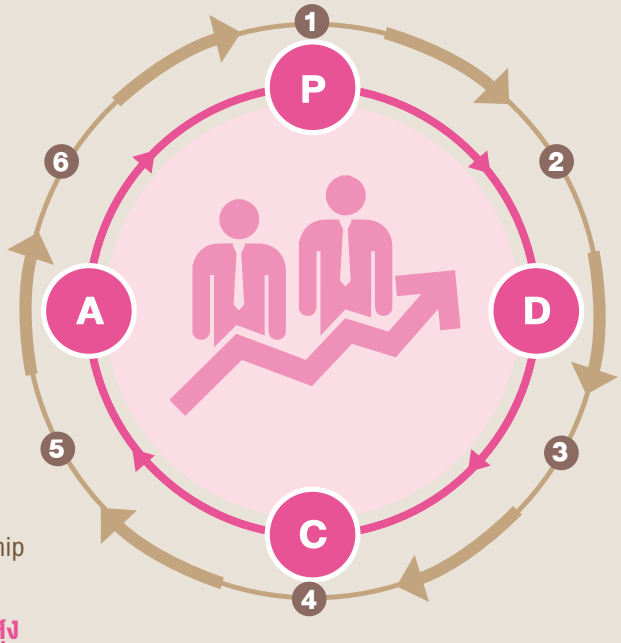
2. วางแผนพัฒนาบุคลากรและผู้นำระดับสูง
Personnel and senior leadership development planning

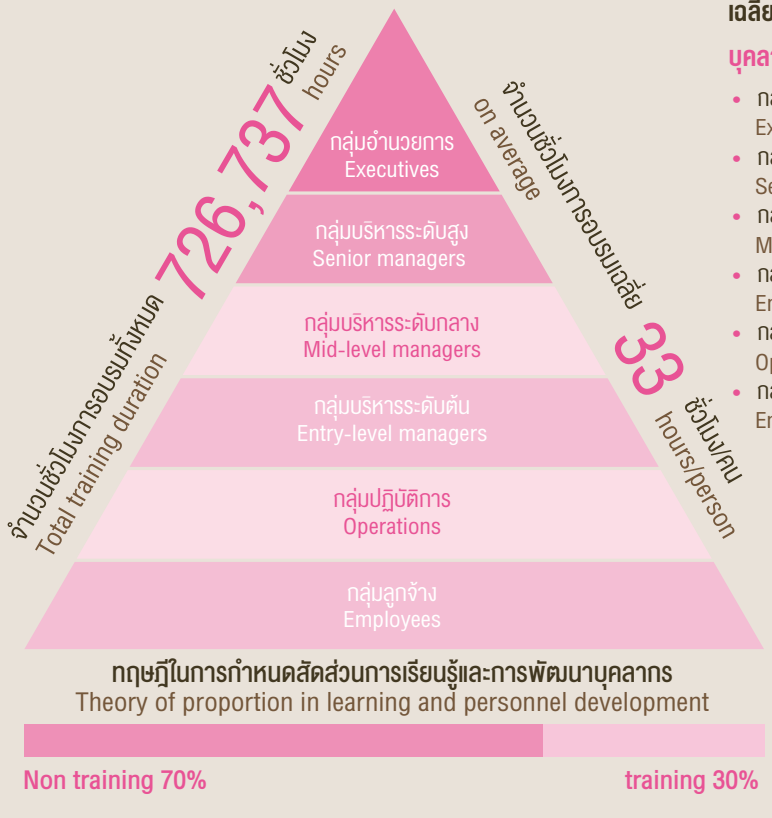
3. ตรวจสอบแผนการพัฒนาบุคลากรและผู้นำระดับสูง
Review of personnel and senior leadership development plan

4. เสนอคณะกรรมการโครงการพัฒนาบุคลากร
Submission to the Personnel Development Committee

5. ดำเนินการตามแผนการพัฒนาบุคลากรและผู้นำระดับสูง
Proceed according to the personnel and senior leadership development plan

6. การประเมินและวัดผลการพัฒนาบุคลากรและผู้นำระดับสูง
Assesment and evaluation of personnel and senior leadership development





ชั่วโมงการอบรมทั้งหมด / Total training duration
726,737 ชั่วโมง / hours
เฉลี่ย 33 ชั่วโมง/คน / 33 hours/person on average

บุคลากรที่ได้รับการอบรม / Trained personnel

• กลุ่มอำนวยการ Executives	501	คน / persons
• กลุ่มบริหารระดับสูง Senior managers	1,304	คน / persons
• กลุ่มบริหารระดับกลาง Mid-level managers	2,529	คน / persons
• กลุ่มบริหารระดับต้น Entry-level managers	12,835	คน / persons
• กลุ่มปฏิบัติการ Operations	23,918	คน / persons
• กลุ่มลูกจ้าง Employees	1,301	คน / persons

ทฤษฎีในการกำหนดสัดส่วนการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร
Theory of proportion in learning and personnel development

Non training 70% — training 30%

2.3 การวางแผนสืบทอดตำแหน่งและพัฒนาผู้นำในอนาคต

การเตรียมผู้นำเพื่อรองรับตำแหน่งสำคัญในอนาคต คือหนึ่งในกลยุทธ์ที่ธนาคารดำเนินการอย่างเต็มรูปแบบ เพื่อพัฒนาผู้สืบทอดตำแหน่ง (Successor) สำหรับรูปแบบธุรกิจใหม่ ๆ ในอนาคต ประกอบด้วย

- พัฒนาผู้บริหาร โดยพัฒนาระดับรองผู้อำนวยการ เพื่อรองรับตำแหน่งผู้อำนวยการธนาคาร และพัฒนาผู้บริหารระดับผู้ช่วยผู้อำนวยการเพื่อรองรับตำแหน่งรองผู้อำนวยการธนาคาร โดยอบรมกับสถาบันฝึกชั้นนำระดับประเทศ เช่น มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP) สมาคมสถาบันการศึกษาการธนาคารและการเงินไทย สถาบันพระปกเกล้า วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร สมาคมตลาดตราสารหนี้ไทย (ThaiBMA) สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ฯลฯ

- พัฒนาผู้สืบทอดตำแหน่งระดับฝ่าย/ภาค เพื่อรองรับตำแหน่ง ชธส. โดยพัฒนาภายใต้หลักสูตร **"Transition to Leadership"** สำหรับผู้อำนวยการฝ่ายและผู้อำนวยการภาค เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น เพิ่มศักยภาพให้องค์กรพร้อมต่อการแข่งขัน

- การพัฒนาผู้สืบทอดตำแหน่ง ระดับรองฝ่าย/เขตเพื่อรองรับผู้อำนวยการฝ่าย/ภาค โดยพัฒนาภายใต้หลักสูตร **"GSB's Transformative Leadership Development Program"** สำหรับรองผู้อำนวยการฝ่ายและผู้อำนวยการเขต

2.4 การสรรหา ว่าจ้าง วางตำแหน่ง และรักษาบุคลากร (Recruitment, Employment, Assignment and Treatment of Human Resource)

ธนาคารมีการวิเคราะห์ขีดความสามารถที่จำเป็นสำหรับการดำเนินธุรกิจ มีกระบวนการสรรหาบุคลากรเพื่อทดแทนและรองรับธุรกิจใหม่ ๆ โดยให้ความสำคัญกับการสรรหาภายในเป็นอันดับแรก กรณีที่ต้องการทักษะความเชี่ยวชาญใหม่ จะมีการดำเนินการสรรหาจากภายนอก

ธนาคารมีกระบวนการสรรหาบุคลากรและลูกจ้างโดยเน้นความหลากหลายทางความคิด วัฒนธรรม ไม่มีการจำกัดเพศ เชื้อชาติ ศาสนา ช่วงวัย และสถาบันการศึกษา โดยธนาคารได้กำหนดสาขาวิชาที่เปิดรับสมัคร จำนวน 12 สาขา ได้แก่ สาขาบริหารธุรกิจ บัญชี การเงินการธนาคาร การตลาด การจัดการ เศรษฐศาสตร์ นิติศาสตร์ คอมพิวเตอร์ สถิติ วิศวกรรม รัฐศาสตร์ และนิเทศศาสตร์ ใช้วิธีคัดเลือกโดยสอบข้อเขียนเพื่อทดสอบความรู้ ความถนัด ทัศนคติ ภาษาอังกฤษ ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการเงินการธนาคารและการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล และทดสอบความรู้ตามกลุ่มลักษณะ สำหรับการสอบสัมภาษณ์จะใช้วิธี Competency-Based Interview (CBI) โดยมีผู้แทนจาก HR และ Line Manager เข้าร่วมเป็นกรรมการ มีการทบทวนปรับปรุงกระบวนการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรให้มีประสิทธิผล เพื่อคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถได้ตรงตามลักษณะงาน ทั้งยังเปิดโอกาสให้ผู้พิการเข้าทำงานในตำแหน่งและลักษณะงานที่เหมาะสม (ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และกฎกระทรวง) ซึ่งจะมีการนำส่งเงินเข้ากองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2554 ในสัดส่วนที่เหมาะสม ปัจจุบันธนาคารมีการจ้างงานผู้พิการทั้งสิ้นจำนวน 31 คน

2.5 การรักษาบุคลากรใหม่

ธนาคารมีการพัฒนาระบบพี่เลี้ยงและวิธีรักษาพนักงานใหม่ให้อยู่กับธนาคาร โดยตั้งแต่ปี 2552 เป็นต้นมา ได้จัดทำแผนพัฒนาพนักงานรายบุคคล (Individual Development Plan: IDP) เพื่อพัฒนาและฝึกอบรมผ่านกิจกรรมและเครื่องมือที่หลากหลาย ได้แก่

2.3 Successor planning and future leader development

Preparing future leaders to succeed key positions is one of the strategies that the Bank has fully implemented to develop successor for new types of business:

- Executive development – prepare Senior Executive Vice Presidents for the position of President and CEO; and prepare Executive Vice Presidents for the position of Senior Executive Vice President. Training is provided by leading institutions, such as the Institute of Research and Development for Public Enterprises (IRDP), Thai Institute of Banking and Finance Association, King Prajadhipok's Institute, Thailand National Defence College, Thai Bond Market Association (ThaiBMA), Thai Institute of Directors (IOD), etc.

- **"Transition to Leadership"** programme for Senior Vice President in central offices / regional offices Directors to enhance their management ability in a higher position as well as enhancing the organization's competitive advantage.

- **"GSB's Transformative Leadership Development Programme"** for Vice President in central offices / zonal offices in preparation for the position of Senior Vice President in central offices / regional offices.

2.4 Recruitment, Employment, Assignment and Treatment of Human Resource

The Bank has the employee's business capability analysis, including a recruitment process for replacement and new businesses, giving priority to internal selection. In case of needs for new skill sets and expertise, then external recruitment is resorted to.

The Bank's officer and employee recruitment process is characterised by a diversity of opinion, culture, gender, nationality, religion, age and education institution. Application is open to 12 fields of educational background: business management, accounting, finance and banking, marketing, management, economics, law, computer, statistics, engineering, political science and communication arts. Applicants take a written examination to test their knowledge, skills, attitude, English language, general knowledge about finance and banking including changes in the digital age, and specific group knowledge test. The interview round is modelled on the Competency-Based Interview (CBI), with human resource team and line managers participating as interviewers. The personnel recruitment and selection process is periodically reviewed and revised to remain effective in recruiting qualified candidates for the job. The Bank also provides employment opportunities for people with disabilities to work in suitable positions [in accordance with the Empowerment of Persons with Disabilities Act, B.E. 2550 (2007) and Ministerial Regulations], and contributes to the Empowerment of Persons with Disabilities Fund, B.E. 2554 (2011) as required. Currently, the Bank employs 31 persons with disabilities.

2.5 Retaining new recruits

The Bank has developed a mentor system and adopted measures to retain new recruits. Since 2009, each recruit has his or her individual development plan (IDP) comprising various activities and tools:

• ปลูกฝังค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรให้เกิดความผูกพันและมุ่งมั่นในการทำงาน

• มอบงานที่ท้าทายและจัดโครงการเสริมศักยภาพความคิดสร้างสรรค์และสร้างผู้นำที่มีนวัตกรรม

• มีเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Path)

• อบรมและให้ความรู้ในชั้นเรียน การฝึกปฏิบัติงาน และเรียนรู้ผ่านสื่อออนไลน์

• พัฒนาระบบพี่เลี้ยงในการสอนงาน โดยคัดเลือกสาขานำร่องเพื่อเป็นสาขาพี่เลี้ยงในการพัฒนาและฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรใหม่มีความรู้ ลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

• จัดทำโครงการยกย่องชมเชยพนักงานในมุมมองของหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน โดยมอบประกาศนียบัตรและเผยแพร่ให้ทราบทั่วทั้งองค์กร

• จัดทำโครงการให้ผู้บริหารระดับผู้อำนวยการเขตและผู้จัดการสาขาร่วมแบ่งปันหลักบริหารที่ประสบความสำเร็จและการบริหารจัดการด้านต่าง ๆ ที่ทำให้งานบรรลุเป้าหมาย และทีมงานมีความสุขในการทำงาน รวมถึงการสร้างสมดุลในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว

• วิเคราะห์สาเหตุการลาออกด้วย Exit Interview เพื่อนำข้อมูลมาประกอบแนวทางการรักษาบุคลากรใหม่ให้อยู่กับองค์กร โดยในการปฐมนิเทศพนักงานใหม่จะมีการเน้นย้ำและสร้างความเข้าใจเรื่องความก้าวหน้าในอาชีพและการประเมินผลปฏิบัติงาน มีศูนย์ให้คำปรึกษาแนะนำความก้าวหน้าทางอาชีพ เพื่อพัฒนาขีดความสามารถและศักยภาพได้อย่างเหมาะสม

2.6 กำหนดกระบวนการจัดการผลปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อกำหนดค่าตอบแทนตามผลงาน แบ่งออกเป็น 2 ส่วน

• การประเมินผลงาน (Performance Evaluation) ด้วยเครื่องมือ Performance Agreement หรือการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงานล่วงหน้ามาใช้

• การประเมินสมรรถนะ (Competency Evaluation) แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ สมรรถนะหลัก สมรรถนะผู้นำ และสมรรถนะตามตำแหน่งงาน

ผู้ประเมินต้องพิจารณาการประเมินผล (KPIs) ทั้ง 2 ส่วนตามสัดส่วนที่ธนาคารกำหนด โดยผลการประเมินจะถูกนำไปเชื่อมโยงกับผลตอบแทนในด้านต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างความผูกพันของบุคลากร ทั้งยังเป็นการสร้างแรงจูงใจและพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.7 การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

เพื่อความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงและความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง โดยธนาคารมีการทบทวนและปรับปรุงทุกปี ดังนี้

• โครงการเกษียณอายุก่อนกำหนด (Early Retirement) เปิดโอกาสให้บุคลากรที่ไม่สามารถปรับเปลี่ยนวิธีทำงานให้เข้ากับยุคดิจิทัล ผู้ที่มีปัญหาสุขภาพจนส่งผลกระทบกับการปฏิบัติงาน หรือบุคลากรที่ต้องการประกอบอาชีพอื่น สามารถเข้าร่วมโครงการเกษียณอายุครบ 55 ปีบริบูรณ์ โดยมีสิทธิประโยชน์และค่าตอบแทนพิเศษ

• เตรียมพร้อมขีดความสามารถของบุคลากร รองรับนโยบายมุ่งสู่การเป็น GSB New Century: Digi Thai Banking **"Digital for All Thais"** โดยปรับลดจำนวนบุคลากร แต่เพิ่มสัดส่วนลูกจ้างทดแทน โดยมุ่งเน้นสรรหาลูกจ้างที่มีความรู้ความสามารถและค่านิยมที่เหมาะสมกับตำแหน่ง ปรับปรุงระบบประเมินผลปฏิบัติงานของลูกจ้างในเชิงคุณภาพมากขึ้น เพื่อให้ลูกจ้าง

• Embedding organisational value and culture to build work commitment and determination

• Assigning challenging work and instituting programmes on capacity building, creativity and innovative leadership

• Career path

• In-class training and learning, workshop and e-learning

• Developing a mentor system, by selecting a pilot area for continuous development and training, allowing new recruits to acquire knowledge and reducing errors at work

• Organising events on officer recognition from both supervisor's and co-worker's perspectives as well as awarding certificates and made known throughout organization-wide

• Organising programmes for Vice Presidents of zonal offices and Branch Managers to share best management practices and management techniques on achieving goals, teamwork and work-life balance

• Analysing reasons why new recruits leave the organisation by using exit interviews and the compiled data to better retain new recruits with the organisation; emphasising and explaining about career advancement as well as performance assessment at the induction of new officers; providing a career advancement advisory service to appropriately develop their potential and capacity.

2.6 Determining the process of performance management to set remuneration based on performance – consisting of 2 parts:

• Performance Evaluation – using a Performance Agreement or advanced employment agreement

• Competency Evaluation – 3 components: core competency, leadership competency and job-specific competency

Evaluators must apply both sets of KPIs at the appropriate proportion as set by the Bank. The evaluation will be linked to various aspects of remuneration to foster organisational affiliation, create motivation and more effective human resource development.

2.7 Personnel Change Management

In preparation for change, competency and manpower demands, GSB reviews and revises its approach annually:

• Early Retirement – providing an opportunity to those who cannot adapt their work process to the digital age, those with debilitating health problems, and those who wish to pursue a different career, to opt for early retirement at the age of 55, with special benefits and remuneration.

• Building personnel capacity for implementing the policy of GSB New Century: Digi Thai Banking **"Digital for All Thais"**, by reducing the number of officers and employing more contractors. The focus will be to recruit qualified contractors whose values are suited for the positions, and to move towards more qualitative evaluation of contractors. This will allow contractors, who are

ทำงานแทนบุคลากรที่ลดจำนวน โดยทำสัญญาจ้างรายปี ซึ่งการปรับลดบุคลากรนี้เพื่อเตรียมมุ่งสู่การเป็น Digital Banking เต็มรูปแบบ

• บริหารทรัพยากรบุคคล พัฒนาสมรรถนะทรัพยากรบุคคล (Competency) โดยทบทวนและปรับปรุงระบบบริหารฐานสมรรถนะทรัพยากรบุคคล ทั้งสมรรถนะหลัก สมรรถนะผู้นำ และสมรรถนะตามตำแหน่งงาน

• ว่าจ้างบุคคลภายนอกเพื่อทำงานที่ไม่ใช่ธุรกิจหลักของธนาคาร เช่น พนักงานขาย พนักงานแนะนำการทำรายการและผลิตภัณฑ์ พนักงาน Call Center พนักงานตรวจสอบเอกสารและป้อนข้อมูล ฯลฯ เพื่อลดต้นทุนด้านบุคลากร และเพิ่มความคล่องตัวในการบริหารจัดการ

• เตรียมพร้อมสรรหาบุคลากรในกรณีเร่งด่วน เพื่อรองรับนโยบายจากภาครัฐ เช่น บุคลากรดูแลโครงการตามมาตรการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เป็นต้น

2.8 ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ธนาคารมุ่งเน้นให้สภาพแวดล้อมการทำงานมีคุณภาพถูกสุขอนามัย ปลอดภัย โดยมีการทบทวนตามมาตรฐาน ISO 18001 และ ILO-OSH 2001 อยู่เสมอ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คปอ.) ประจำสำนักงานใหญ่ และสาขาทั้ง 18 ภาค ด้วยแนวทางบริหารจัดการอย่างเป็นระบบไม่น้อยกว่ามาตรฐานขั้นต่ำตามกฎหมาย

กรณีเกิดเหตุการณ์ความไม่ปลอดภัย คณะกรรมการจะทำงานร่วมกับทีมงานจัดการเหตุขัดข้อง (Incident Response Working Team: IRWT) และคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP) พร้อมรายงานให้ธนาคารทราบทันที เป้าหมายคือ สถิติการเกิดอุบัติเหตุจากการทำงานถึงขั้นหยุดงานติดต่อกัน 3 วันเป็นศูนย์ มีการตรวจสอบจากหน่วยงานภายนอก เช่น กระทรวงแรงงาน

contracted on an annual basis, to work in place of the reduced officers. This personnel downsizing is in preparation for a Full-Fledged Digital Banking.

• Reviewing and revising Human Resource and Competency Management System in all 3 components: Core Competency, Leadership Competency and Job-Specific Competency.

• Outsourcing the Bank's non-core business, such as sales representatives, service and product representatives, call centre agents, document processing and data input, etc., to reduce personnel costs and increase management flexibility.

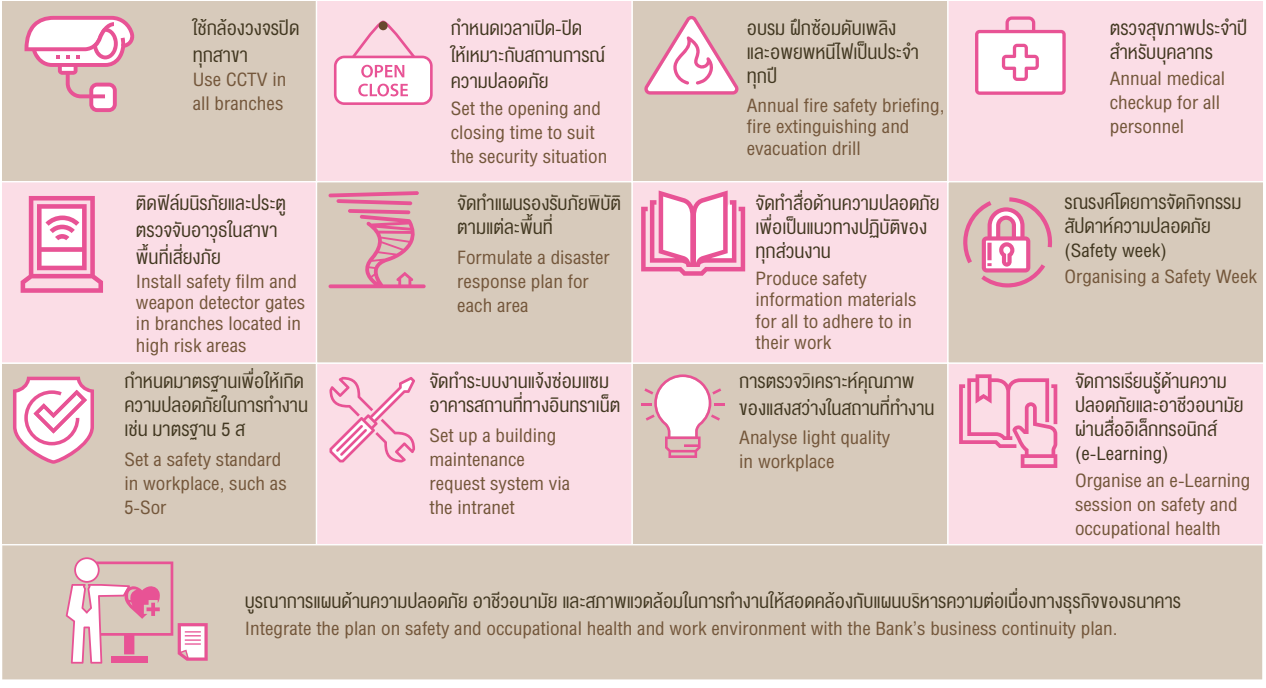
• Preparing for urgent recruitment to implement government policies, such as those responsible for projects to better the quality of life of State Welfare Card Holders

2.8 Safety, Occupational Health and Working Environment

The Bank is committed to having a good, hygienic and safe working environment. The ISO 18001 and ILO-OSH 2001 standards are regularly reviewed. Safety, Occupational Health and Working Environment Committees were set up at the Head Office and branches in all 18 regions, applying a systematic management no less than the minimum legal standard.

In case of an unsafe incident, the Committee will work together with the Incident Response Working Team (IRWT) and the Committee on Business Continuity Plan, and promptly report to the Bank. The goal is to have zero incident that leads to a suspension of operations for 3 consecutive days. There is external monitoring in place, such as by the Ministry of Labour.

แนวทางบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ
Systematic Management Approach



2.9 ด้านการยกระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน

พื้นฐานของการดำเนินงานและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพเกิดจากคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ธนาคารจึงดำเนินกิจกรรมยกระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่ตอบสนองนโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2550 จนถึงปัจจุบัน ประกอบด้วย

- กิจกรรม 5 ส ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และลดความเสี่ยงในการทำงานที่จะส่งผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยของบุคลากรและลูกจ้าง โดยยกระดับกิจกรรม 5 ส ให้เป็นรูปแบบกิจกรรมหรือแนวปฏิบัติที่เห็นผลได้อย่างเป็นรูปธรรม

- กิจกรรม Clean and Clear of Work life สร้างความปลอดภัยและลดอุบัติเหตุในการปฏิบัติงาน ส่งเสริมการจัดระเบียบภายในหน่วยงาน โดยปี 2561 ธนาคารร่วมกับสำนักงานเขตพญาไท จัดกิจกรรม “Big Cleaning Day ทำหน้าบ้านให้น่าอยู่” พัฒนาพื้นที่ ทำความสะอาดและทาสีบาทวิถี ถนนพหลโยธิน บริเวณด้านหน้าธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ถึงบริเวณสี่แยกสะพานควาย

2.10 ด้านการบริหารจัดการระบบมาตรฐานความปลอดภัยในการทำงาน

- **กิจกรรมฝึกซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟ**

เพื่อป้องกันเหตุการณ์ร้ายแรงจากอัคคีภัย ธนาคารได้มีการกำหนดผู้รับผิดชอบเพื่อจัดทำแผนดำเนินการทั้งก่อนเกิดเหตุ ขณะเกิดเหตุ และหลังเกิดเหตุ พร้อมทั้งฝึกซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟเป็นประจำทุกปีทั้งในสำนักงานใหญ่และสายงานกิจการสาขา ตามข้อกำหนดของกฎกระทรวงกำหนดมาตรฐานในการบริหาร จัดการ และดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานเกี่ยวกับการป้องกันและระงับอัคคีภัย พ.ศ. 2555 ข้อ 30 โดยในปี 2561 ธนาคารได้กำหนดให้ธนาคารในสังกัดภาค เขต และสาขาทั่วประเทศ ดำเนินการฝึกซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟให้ครบทุกสำนักงาน ซึ่งได้รับความร่วมมือจากบุคลากรและลูกจ้างทุกคนเป็นอย่างดี

2.9 Enhancing the quality of life at work

The basis of effective operations and management is a good quality of life at work. Since 2007, the Bank has continually organised activities aimed at improving the quality of life at work, in accordance with the policy on Safety, Occupational Health and Working Environment:

- 5-Sor Activity helps to improve work efficiency and reduce work-related risks that might affect the health of officers and employees. It is expected that this activity will be revamped into a format or approach that produce concrete outcomes.

- Clean and Clear of Work Life promotes safety and reduces accidents in the workplace through internal organisation of work units. In 2018, the Bank and Phayathai District Office co-organised the **“Big Cleaning Day, Clear Your House Front”** to improve the area, and clean and repaint the pavement along Phahonyothin Road, from GSB head office to the Saphan Khwai junction.

2.10 Management of safety standard system in the workplace

- **Fire extinguishing and evacuation drill**

To prevent fire, the Bank has designated a person responsible for formulating pre-incident, incident and post-incident plans. Fire extinguishing and evacuation drills are carried out annually at the Head Office and branches. In accordance with Section 30 of the Ministerial Regulation Determining the Standards of Management, Administration and Operations on Safety, Occupational Health and Working Environment relating to Fire Prevention and Extinguishment, B.E. 2555 (2012), in 2018 the Bank instructed all its regional offices and branches nationwide to conduct fire extinguishing and evacuation drills. The officers and employees have been very cooperative.

• การตรวจสอบด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

• Monitoring of safety, occupational health and working environment

ด้านสภาพแวดล้อม ประกอบด้วยรายการตรวจสอบ จำนวน 7 ข้อ **Working environment aspect** 7-point checklist	• ไม่วางวัสดุสิ่งของที่มีน้ำหนักมากบนหลังตู้หรือที่สูง • พื้นที่ทำงานมีแสงสว่างเพียงพอ เหมาะสม • หลอดไฟทำงานได้ปกติ ไม่ชำรุด • ไม่ใช้เสียงดังในพื้นที่ปฏิบัติงาน • เครื่องปรับอากาศมีสภาพสมบูรณ์ ทำงานได้ปกติ และทำความสะอาดอยู่เสมอ • พัดลมระบายอากาศมีสภาพดี ทำงานได้ปกติ • ทำความสะอาดวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ อยู่เสมอ • Do not put heavy items on top of a cabinet or any high place. • Work area has sufficient and suitable lighting. • Lights are in good working conditions. • Do not make loud noises in the work area. • Air-conditioners are in good working conditions and regularly cleaned. • Ventilation fans are in good working conditions. • All equipment is regularly cleaned.
ด้านสุขอนามัย ประกอบด้วยรายการตรวจสอบ จำนวน 6 ข้อ **Health aspect** 6-point checklist	• เก้าอี้มีที่พักแขนและมีความสูงที่เหมาะสม • ถังขยะรวมนอกพื้นที่สำนักงานต้องมีฝาปิด • พื้นที่ปฏิบัติงานไม่มีกลิ่นเหม็นหรืออับชื้น • ไม่เก็บสิ่งของบริเวณระเบียงหรือพื้นที่ส่วนกลาง • วัสดุอุปกรณ์ในห้องน้ำไม่ชำรุดเสียหาย • จัดเก็บถังขยะภายในห้องน้ำอย่างสม่ำเสมอ • Chairs have armrests and are of appropriate height. • Outdoor garbage bins must have lids. • Work areas do not have unpleasant or stuffy odour. • Do not store items at balcony or in common areas. • Toilet equipment is in good working conditions. • Toilet bins are regularly emptied.

ด้านอัคคีภัย ประกอบด้วยรายการตรวจสอบ จำนวน 19 ข้อ Fire safety aspect 19-point checklist	• สายไฟของอุปกรณ์ไฟฟ้าอยู่ในสภาพดี ไม่ชำรุด • ไม่วางปลั๊กพ่วงบนกระดาษหรือวัสดุติดไฟง่าย • ใช้ปลั๊กพ่วงที่ได้มาตรฐานอุตสาหกรรมเท่านั้น • มีถังดับเพลิงเพียงพอต่อการระงับเหตุเบื้องต้น • ตรวจสอบอุปกรณ์ดับเพลิงให้พร้อมใช้งานเสมอ • มีธงนำอพยพประจำหน่วยงาน/ชั้น • สวิตช์แจ้งเหตุอยู่ในสภาพสมบูรณ์ ห่างจากพื้นที่ทำงานไม่เกิน 30 เมตร ไร้สิ่งของวางกีดขวาง • ตู้สายฉีดน้ำดับเพลิงอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ไร้สิ่งของกีดขวาง • มีป้ายทางออกและทางหนีไฟมากเพียงพอ • มีผังแสดงเส้นทางอพยพของอาคารและจัดเก็บที่พนักงานรักษาความปลอดภัย • ตู้ระบบไฟฟ้าต้องไม่มีวัสดุสิ่งของวางอยู่ภายในหรือวางกีดขวาง • ไม่มีวัสดุสิ่งของอื่น ๆ ภายในห้องระบบไฟฟ้า • สวิตช์ไฟอยู่ในสภาพสมบูรณ์ ไม่ชำรุด • ทางหนีไฟต้องมีความกว้างไม่ต่ำกว่า 90 เซนติเมตร • ไม่มีสิ่งของกีดขวางประตูหรือทางอพยพหนีไฟ • ประตูหนีไฟต้องไม่ล็อก สามารถเปิดได้ตลอดเวลา • บันไดหนีไฟและราวบันไดอยู่ในสภาพสมบูรณ์ • เส้นทางหนีไฟต้องมีระบบไฟฟ้าฉุกเฉินเพียงพอและใช้งานได้ปกติ • ประตูหนีไฟสุดท้ายต้องเปิดสู่ที่โล่งนอกอาคาร • Electrical appliance power cables are in good working conditions. • Do not place electric plugs on paper or flammable materials. • Only use industry-standard power extension strips. • There are enough fire extinguishers for initial response. • Fire extinguishers are regularly inspected. • There is an evacuation flag for each unit/floor. • Fire alarm switches are in good working conditions, located less than 30 metres from work areas and are not obstructed. • Fire hoses are in good working conditions and are not obstructed. • There are enough exit and fire escape signs. • A map detailing the evacuation route of the building is kept with security officers. • Nothing must be kept in the electrical system box or obstruction-free. • An electrical system room must be clear of non-related items. • Electrical switches are in good working conditions. • A fire escape route must be at least 90 cm wide. • Fire exits and fire escape route must not be obstructed. • Fire exit doors must not be locked and can be opened at all time. • Fire escape stairs and rails are in good working conditions. • A fire escape route must have enough emergency power system and is in good working conditions. • A final fire exit door must lead to an open space outside the building.

2.11 กิจกรรมฝึกอบรมและสัมมนา

• หลักสูตรการฝึกอบรมดับเพลิงขั้นต้น ธนาคารจัดให้พนักงานและลูกจ้างไม่น้อยกว่าร้อยละ 40 เข้ารับการอบรมหลักสูตรการฝึกอบรมดับเพลิงขั้นต้น พร้อมกำหนดเป็นหลักสูตรเฉพาะสำหรับพนักงานใหม่ที่ต้องเข้ารับการฝึกอบรมทุกคน

• หลักสูตรด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานสำหรับลูกจ้างทั่วไปและลูกจ้างเข้าทำงานใหม่ ธนาคารดำเนินการจัดให้พนักงานและลูกจ้างทุกคนเข้ารับการอบรมหลักสูตรด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานตามตำแหน่ง พร้อมกำหนดเป็นหลักสูตรเฉพาะสำหรับพนักงานใหม่ที่ต้องเข้ารับการฝึกอบรมทุกคน

• หลักสูตรคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยคณะกรรมการฯ ที่ได้รับแต่งตั้งต้องรับการอบรมเพื่อทราบถึงบทบาทและหน้าที่ตามกฎกระทรวงที่กำหนดมาตรฐานด้านการบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ครบถ้วน โดยจัดให้อบรมในกรณีที่คณะกรรมการฯ มีการเปลี่ยนแปลงตามพื้นที่ที่สังกัด ซึ่งปี 2561 สำนักงานใหญ่ได้ดำเนินการจัดอบรมให้คณะกรรมการฯ จำนวน 5 ท่าน พร้อมแจ้งต่อสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

• หลักสูตรเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับบริหารและระดับหัวหน้างาน ธนาคารดำเนินการจัดให้พนักงานระดับบริหารและหัวหน้างานเข้าอบรมและแต่งตั้งให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายตามพระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 มาตรา 13 ซึ่งกำหนดให้นายจ้างจัดให้มีเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานบุคลากร หน่วยงาน หรือคณะบุคคล เพื่อดำเนินการด้านความปลอดภัยฯ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

2.12 สิทธิประโยชน์สำคัญ ข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัย

ธนาคารมีนโยบายการจัดสวัสดิการ บริการ และสิทธิประโยชน์ให้สอดคล้องกับกลุ่มบุคลากร โดยจัดสวัสดิการนอกเหนือจากที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ. 2543 เพื่อสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีของบุคลากรนำไปสู่ความผูกพัน แรงจูงใจ และความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน โดยใช้ผลประเมินความพึงพอใจและความผูกพันเป็นตัวชี้วัดและนำมาใช้เป็นข้อมูลป้อนกลับสำหรับพัฒนาแนวทางบริการและสิทธิประโยชน์ด้านทรัพยากรบุคคล เช่น จัดตั้งคณะกรรมการกิจการสัมพันธ์ เพื่อรับข้อเสนอและข้อร้องเรียนของบุคลากร อาทิ สวัสดิการ สิทธิประโยชน์ และจัดทำเว็บไซต์เพื่อรับข้อร้องเรียนจากบุคลากรทั่วประเทศ นอกจากนี้ ธนาคารยังปรับปรุงนโยบายด้านบริการและสิทธิประโยชน์ของบุคลากร เพื่อรองรับความต้องการที่หลากหลาย เช่น

• สวัสดิการรักษาพยาบาลสำหรับบุคลากรและครอบครัว สามารถเข้ารับบริการตรวจรักษาที่คลินิกนอกเวลา รวมถึงโรงพยาบาลของภาครัฐและเอกชน

• ช่วยเหลือค่าเช่าบ้าน ค่าเครื่องแบบ ค่าคลอดบุตรเงินช่วยเหลือและค่าเล่าเรียนบุตร

• สวัสดิการเงินกู้แก่บุคลากรในอัตราดอกเบี้ยต้นทุนเฉลี่ย เพื่อแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่าย

• เงินช่วยเหลือบุคลากรและลูกจ้างในกรณีประสบภัยพิบัติ

• เงินเพิ่มพิเศษและประกันอุบัติเหตุกลุ่มสำหรับบุคลากรและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานในพื้นที่เสี่ยงภัย 3 จังหวัดชายแดนใต้ ฯลฯ

2.11 Training and seminars

• Basic fire extinguishing training programme – at least 40 per cent of the Bank's officers and employees underwent a basic fire extinguishing training programme. This is a required training programme that all new officers must take.

• Safety, occupational health and working environment programme for employees and new employees – all officers and employees undergo a training programme on safety, occupational health and working environment specifically designed for their positions. This is a required training programme that all new officers must take.

• Committee on Safety, Occupational Health and Working Environment programme – the Committee must undergo training to understand its roles and functions pursuant to the Ministerial Regulation Determining the Standard of Management on Safety, Occupational Health and Working Environment. Training is organised whenever there is a change in the membership of the Committee. In 2018, the Head Office organised the training for 5 members of the Committee and subsequently notified the Office of Labour Protection and Welfare.

• Programme for security officers working at the management and supervisor level – the Bank's officers at the management and supervisor level undergo training and, in accordance with Section 13 of the Safety, Occupational Health and Working Environment Act, B.E. 2554 (2011), are designated as security officers.

2.12 Key benefits, special requirements on health and safety

The Bank's welfare, services and benefits, designed for different groups of personnel, are more than what is required by the State Enterprise Labour Relations Act, B.E. 2543 (2000). This is to create a good quality of life, organisational affiliation, motivation and determination. The evaluation of satisfaction and affiliation are used as indicators and input for improving human resource services and benefits, such as setting up the Committee on Business Relations to receive recommendations and complaints relating to welfare and benefits; a website for receiving complaints of employees from all over the country; and revision of the policy on services and benefits for personnel to cater to diverse needs, for example:

• Healthcare welfare that allows personnel and their family members to receive treatment at after-hours clinics, both at government and private hospitals;

• Support for housing rent, uniforms, maternity expenses, and school tuition fees;

• Welfare loans for personnel to alleviate their financial hardship;

• Financial support for officers and employees suffered from a disaster;

• Special financial support and accident insurance for officers and employees working in high-risk areas of the 3 southernmost provinces.

2.13 การเสริมสร้างความสัมพันธ์กับบุคลากร

• สำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรเพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงนโยบาย รวมถึงแผนงานต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร

• ผู้บริหารสื่อสารกับบุคลากรอย่างสม่ำเสมอในรูปแบบต่าง ๆ สร้างแรงจูงใจในการเป็นผู้นำยุคใหม่ มีการถ่ายทอดความรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์เพื่อความผูกพันอันดีระหว่างผู้นำกับทีมงาน

2.14 การสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากร

• ตอบแทนความดีบุคลากรที่ทำงานมานานจนเกษียณอายุ โดยปี 2561 ธนาคารเชิดชูเกียรติผ่านกิจกรรมเสริมสร้างสุขภาพ กิจกรรมปัจฉิมนิเทศ และกิจกรรมเชิดชูเกียรติ

• เสริมสร้างกำลังใจด้วยโครงการ GSB Awards มอบรางวัลให้แก่ผู้บริหารและหน่วยงานในสังกัดสายงาน กิจการสาขา 1 - 6 ที่บริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพและผลงานตรงตามเป้าหมาย

• งานมอบประกาศนียบัตรกำกับเครื่องราชอิสริยาภรณ์และของที่ระลึกให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานมาเป็นเวลานานครบ 25 ปี 30 ปี 35 ปี และ 40 ปี

2.15 ด้านการสร้างความสัมพันธ์ในครอบครัว

• สร้างช่วงเวลาดี ๆ ระหว่างครอบครัวของบุคลากรกับธนาคาร ในกิจกรรม **“GSB Happy Family”** เดิน วิ่ง ใช้เวลาว่างร่วมกันเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและมีประโยชน์ต่อสุขภาพ

• ค่ายความรู้บุตรพนักงาน GSB Kids’ Camp 2018 ภายใต้ชื่อ **“GSB KIDS จิตอาสา”** ให้บุตรของบุคลากรและลูกจ้างที่มีอายุระหว่าง 7 - 15 ปี ได้เรียนรู้และกระตุ้นการพัฒนาทักษะด้านต่าง ๆ

2.13 Improving personnel relations

• Conducting surveys on personnel satisfaction and organisational affiliation, to improve policies and work plans, with a view to strengthening personnel’ organisational affiliation.

• The Bank’s management regularly communicates, through different channels, with employees, to motivate them to become a new generation of leaders, to pass on the knowledge and exchange experiences, with a view to building good working relations between the leadership and teams.

2.14 Morale boosting and moral support to personnel

• Reward personnel who have stayed with the organisation until retirement. In 2018, the Bank organised several events including health promotion activity, farewell session, commendation activities.

• Providing moral support with GSB Awards for the executives and work units under Branch Operations 1-6 who have performed effectively and reached the set goals.

• Presentation of certificates accompanying royal insignia and souvenirs for personnel who have been in service for 25, 30, 35 and 40 years.

2.15 Relationship building in families

• **“GSB Happy Family”** walk and run encouraged family members of GSB personnel and the Bank to have shared moments of happiness, to foster a relationship, and to spend their free time healthily.

• GSB Kids’ Camp 2018 under the theme **“GSB KIDS volunteer”** encouraged children of the officers and employees aged 7 - 15 to learn and develop various skill sets.

2.16 กิจกรรมเสริมสร้างสุขภาพ

- **"GSB Fit & Furious"** บรรยายให้ความรู้ด้านสุขภาพและการออกกำลังกายแก่พนักงาน Gen Y ในสังกัดสายงานกิจการสาขา จำนวน 18 ภาค
- **"Senior Healthy Care"** บรรยายให้ความรู้ด้านสุขภาพและจัดบูธกิจกรรมเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตบุคลากรและส่งเสริมให้มีสุขภาพพลานามัยที่สมบูรณ์แข็งแรงทั้งด้านร่างกายและจิตใจ
- **"ธนาคารสุขภาพดี"** โครงการกีฬาที่ให้ผู้บริหาร บุคลากร และลูกจ้าง ได้สร้างเสริมสุขภาพที่ดีจากการออกกำลังกาย รวมทั้งสร้างความรักและสามัคคี มีความผูกพันต่อองค์กรและเพื่อนร่วมงาน
- จัดอบรมหลักสูตร **"การช่วยชีวิตเบื้องต้น (CPR & AED)"** ให้แก่ตัวแทนจากหน่วยงานในสังกัดส่วนกลาง เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ และสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง
- จัดทำคู่มือในการช่วยเหลือผู้ป่วยฉุกเฉิน เพื่อให้บุคลากรและลูกจ้างสามารถช่วยเหลือผู้ป่วยฉุกเฉินในกรณีต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและทันท่วงที
- การตรวจสุขภาพประจำปี เพื่อตรวจประเมินสุขภาพเบื้องต้นให้บุคลากรและลูกจ้างสามารถดูแล ป้องกันการเจ็บป่วย และรักษาสุขภาพของตนเองได้อย่างดี

2.17 กิจกรรมกีฬาและนันทนาการ

- จัดกิจกรรมกีฬาภายใน (กีฬาสี) เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วม การทำงานเป็นทีม การอยู่ร่วมกันอย่างมีวินัย และรู้จักให้อภัย ปลูกฝังความสามัคคี มีน้ำใจนักกีฬา และส่งเสริมการมีสุขภาพดี
- สนับสนุนกิจกรรมชมรมต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรและลูกจ้างใช้เวลาว่างในกิจกรรมที่ตนเองสนใจ โดยมีจำนวน 25 ชมรม เช่น ชมรมฟุตบอล ชมรมเทนนิส ชมรมแบดมินตัน ชมรมนาฏศิลป์ ชมรมหมากกระดาน ชมรมลีลาศ ชมรมโยคะ ชมรมนันทนาการ ชมรมกอล์ฟ เป็นต้น
- สนับสนุนการเล่นและแข่งขันกีฬากับหน่วยงานภายนอก เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีสุขภาพที่ดี และเป็นการสร้างสายสัมพันธ์อันดีระหว่างหน่วยงานภายนอก
- ศูนย์กีฬาและนันทนาการทั้งแบบ Indoor และ Outdoor ส่งเสริมให้บุคลากรมีสุขภาพร่างกายแข็งแรง และปลูกฝังพฤติกรรมการดูแลสุขภาพที่ดี

2.18 กิจกรรมส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

สนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้บริหาร บุคลากร และลูกจ้างมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม ผ่านกิจกรรม **"GSB CSR"** กิจกรรม **"Big Cleaning Day ทำหน้าบ้านให้น่าอยู่"** ปลูกฝังการมีจิตสาธารณะต่อสังคมส่วนรวมและเป็นการสร้างความผูกพันภายในองค์กร

2.16 Health-conscious activities

- **"GSB Fit & Furious"** presentation on health and fitness was given to Gen Y employees in 18 regions of the branch operations.
- **"Senior Health Care"** presentation on health was given and health booths were set up at events, to raise the personnel's quality of life and promote good physical and mental health.
- The management, officers and employees participated in the **"Healthy Bank"** sports event, to promote the health benefit of sports, as well as fostering unity, organisational affiliation and relationship with colleagues.
- First Aid (CPR & AED) training programme was organised for representatives from work units at the Head Office, to enable them to better understand and correctly perform the procedure in real situations.
- A manual on giving assistance to emergency patients was provided, to enable officers and employees to properly and promptly help emergency patients.
- An annual medical checkup for basic health assessment is arranged for officers and employees, to allow them to better take care of their health and prevent illness.

2.17 sports and recreation activities

- Sports Day was organised to promote participation, teamwork, discipline, forgiveness, unity, sportsmanship and good health.
- Supporting social clubs for officers and employees to use their free time on activities of their choice. Currently, there are 25 clubs, such as Football club, Tennis club, Badminton club, Dancing art club, Chess club, Ballroom dance club, Yoga club, Recreation club, Golf club, etc.
- Supporting activities and sports competition with external agencies to promote good health and foster a good working relationship.
- Providing sports and recreation centre both indoor and outdoor to promote good health and healthy habits.

2.18 CSR activities

The management, officers and employees are encouraged to be responsible for the community, society and environment through activities, such as **"GSB CSR"**, **"Big Cleaning Day, Clear Your House Front"**, and instilling a conscience of public volunteer and organisational affiliation.

ธนาคารออมสินให้ความสำคัญกับการส่งเสริมกิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์ภายในองค์กรและภายในครอบครัว และสร้างเสริมสุขภาพของบุคลากรและลูกจ้างทุกระดับให้แข็งแรง รวมถึงคนในครอบครัวที่สามารถเข้ามามีส่วนร่วมได้ ด้วยรูปแบบกิจกรรมที่ส่งเสริมให้เกิดความสุข ส่งผลดีต่อสุขภาพ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรมีสุขภาพกายและสุขภาพใจที่ดี นำไปสู่การมีคุณภาพชีวิตที่ดีในระยะยาว

GSB recognises the importance of activities that promote relationship building within organisations and families, good health for all officers and contractors, as well as allowing their family members to participate. Those activities are aimed at promoting happiness and good physical and mental health for everyone in the organisation, leading to long-term decent quality of life.

การพัฒนาทางเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย และปลอดภัย

Technology and Innovation Development for Customer Convenience, Speed, Easy Access and Security

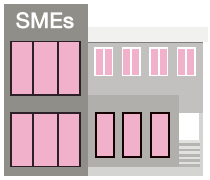
เป้าหมายระยะยาวด้านความยั่งยืน ปี 2565 Long-term Sustainability Goal for 2022	• พัฒนากระบวนการธุรกิจหลักด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย และปลอดภัย • พัฒนานวัตกรรมการสื่อสารการตลาดในยุคดิจิทัล เพื่อสร้าง Engagement • พัฒนารูปแบบและช่องทางการให้บริการ เพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าในทุกจุดสัมผัส (Touch Point) ได้เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มลูกค้า • Improve core business process using technologies and innovations for customers' convenience, speed, easy access and security. • Develop marketing communication innovation in the digital age to foster engagement. • Develop appropriate formats and channels of service, to deliver good experience to different customer groups in every Touch Point.
เป้าหมายปี 2561 Goal for 2018	• นำเทคโนโลยีมาใช้ในกระบวนการธุรกิจหลัก เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยในการใช้บริการ • ปรับปรุงรูปแบบสาขาให้เป็น Sales & Services Model • พัฒนานวัตกรรมการสื่อสารการตลาดในยุคดิจิทัล เพื่อสร้าง Engagement • Use technologies in core business process for customer's convenience as well as fast and secure services. • Re-branch to the Sales & Services Model. • Develop marketing communication innovation in the digital age to foster engagement.

ผลการดำเนินงาน ปี 2561 *Performance in 2018*

บริหารจัดการโครงสร้างองค์กร
Organisational structure management

จัดตั้ง
Set up

สำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อย
Office of Retail Loan Approval
18 แห่ง locations



ศูนย์ย่อยธุรกิจลูกค้า SMEs
SMEs Business Sub-Center
82 ศูนย์ locations

ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ค้างชำระ
Outstanding Loans Control and Management Center
74 ศูนย์ locations **18** เขต areas

ออกแบบโครงสร้างธุรกิจ Digital Business and Fintech
Design of Digital Business and Fintech business structure

ปรับปรุงกระบวนการใหม่ให้มีประสิทธิภาพ
Making the process more efficient

Lean & Automated

Pre-Screening

Pre-Approve Online

Chatbot

ACMO

End to End Process

ปรับปรุงรูปแบบสาขา (Re-branch)
Re-branch Model

RE-SIZE
ปรับขนาดธุรกิจให้เหมาะสมกับศักยภาพพื้นที่

RE-LOCATE
ควบรวมหรือย้ายสาขาไปยังพื้นที่ที่มีศักยภาพ

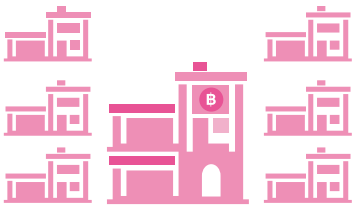
RE-MODEL
ปรับรูปแบบสาขาให้เหมาะกับพื้นที่

ช่องทางใหม่เพื่อความสะดวกของลูกค้า
New channels for customer's convenience

7-11

ไปรษณีย์ไทย
ThaiPost

ปตท.
PTT



Banking Agent
+
พันธมิตรด้านประกันและการลงทุน
Insurance and investment allies

Branding

ใช้ Music กับ Sport ทำการตลาด + e-Sports
Using music and sports (e-Sports) in marketing

1. ปรับปรุงกระบวนการให้บริการ

ธนาคารได้เพิ่มศักยภาพโครงสร้างพื้นฐานขององค์กรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล (Fundamental Capabilities) โดยผลักดันให้ลูกค้าใช้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลมากขึ้น มีการยกระดับทักษะความสามารถของบุคลากรให้ก้าวทันต่อเทคโนโลยีใหม่ ๆ ด้วยกลยุทธ์สำคัญ ดังนี้

1.1 ยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการของสาขา ใช้กิจกรรมทบทวนคู่มือการสนทนากับลูกค้า (Dialogue) จัดกลุ่มบุคลากรตามขนาดของสาขา และพัฒนาระบบ Queue Application เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวก ลดเวลาการรอคอย ส่งเสริมภาพลักษณ์และตอบโจทย์บริการยุคดิจิทัล เพื่อความพึงพอใจของลูกค้าสูงสุด

1.2 พัฒนาเครื่องมือสนับสนุนการขายให้สาขา ระบบ Lead Management System Support Cross-selling ช่วยเพิ่มช่องทางด้านธุรกรรมการเงิน ตอบสนองความต้องการที่สอดคล้องกับไลฟ์สไตล์ยุคใหม่

1.3 พัฒนา Application Processing System (APS) เพื่อลงทะเบียนและอนุมัติร้านค้าที่รับบัตร เพิ่มประสิทธิภาพการเสนอขายผลิตภัณฑ์และบริการ

1.4 พัฒนาระบบการคืนเงินให้ลูกค้า (Centralize EJ & Reconciliation) ในกรณีที่เกิดความผิดพลาดของระบบเครื่องเอทีเอ็ม

1.5 พัฒนาระบบการออกใบเสร็จรับเงินรายตัว (E-Receive) เพื่อลดต้นทุน ลดข้อร้องเรียน และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

1. Improving Service Process

The Bank has enhanced the organisation's fundamental capabilities in response to changes in the digital age, by steering more customers towards digital service channels and training its personnel with new skill sets required for using new technologies. Key strategies are:

1.1 Raising the quality standard of branch services – by reviewing the manual on dialogues with customers, employee grouping according to branch size, and introducing GSB Queue Application, with a view to bringing customer convenience and satisfaction, reducing wait time, promoting the Bank's image and responding to services in the digital age.

1.2 Develop sales support tools for branches – Lead Management System Support Cross-sell adds more channels for financial transactions, in response to a modern lifestyle.

1.3 Develop Application Processing System (APS) to register and approve stores that accept card payment, and to increase the efficiency of product and service sales.

1.4 Develop a system for refunds to customers (Centralize EJ & Reconciliation) in case of ATM machine errors.

1.5 Develop a system for issuing individual receipts (E-Receive) to reduce costs and complaints as well as enhancing customer satisfaction.

2. เพิ่ม Engagement ลูกค้า ด้วยการสื่อสารการตลาดที่สอดรับกับยุคดิจิทัล

2.1 CRM & Engagement พัฒนาระบบซื้อขายบนเว็บไซต์ Market Place Online พัฒนาระบบ Wealth Management เพื่อวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์ให้ทันสมัยและมีมาตรฐาน สามารถให้บริการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคล และ GSB Aging Family สร้างความสัมพันธ์ ให้คำปรึกษา วางแผนการเงินและส่งเสริมการออมของผู้สูงอายุ

2.2 Loyalty Program โครงการ GSB Coin (Point System) ภายใต้ระบบ Blockchain เพื่อส่งเสริมการเพิ่มสัดส่วนธุรกรรมดิจิทัลต่อธุรกรรมรวม ผ่านการสะสมพอยท์จากการทำธุรกรรมของลูกค้า

2. Enhancing Customer Engagement by Using Marketing Communication Methods Suitable for the Digital Age

2.1 CRM & Engagement – develop an online marketplace via the website **"Market Place Online"**; develop a wealth management system to analyse products, so as to keep them updated and up to standard; provide personal financial planning; and GSB Aging Family which fosters relations, gives advice on financial planning and savings for the elderly.

2.2 Loyalty Program – GSB Coin (Point System), using blockchain technology, is aimed at increasing the ratio of digital transactions to overall transactions. Customers get point from digital transactions.

ผลดำเนินงานด้านการรับฟังเสียงของลูกค้าธนาคารออมสิน ประจำปี 2561
Performance on Uptaking Gsb Customers' Feedback in 2018

ไตรมาส Quarter	ร้องเรียน Complaints		ขอความอนุเคราะห์ Requests		เสนอแนะ Recommendations		ชมเชย Commendations	
	จำนวน No.	ดำเนินการแล้ว Processed	จำนวน No.	ดำเนินการแล้ว Processed	จำนวน No.	ดำเนินการแล้ว Processed	จำนวน No.	ดำเนินการแล้ว Processed
1	61	61	598	598	897	897	114	114
2	85	85	571	571	752	752	124	124
3	52	52	519	519	684	684	143	143
4	57	57	582	582	776	776	146	146
รวม Total	255	255	2,270	2,270	3,109	3,109	527	527

3. การรับฟังลูกค้า

ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า คือข้อมูลสำคัญที่ธนาคารนำมาทบทวนแนวทางการรับฟังเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการได้อย่างตรงจุด พร้อมทั้งกำหนดช่องทางการรับฟังอย่างเหมาะสม เพื่อนำข้อมูลต่าง ๆ มาวิเคราะห์และปรับปรุงคุณภาพบริการและผลิตภัณฑ์ให้สามารถแข่งขันได้อย่างมีศักยภาพในยุคดิจิทัล เป็นประโยชน์ต่อลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างแท้จริง

ตั้งแต่ปี 2560 ธนาคารได้เพิ่มช่องทางการรับฟังเสียงผ่าน QR Code รองรับรูปแบบการใช้บริการของกลุ่มลูกค้ารุ่นใหม่ที่ต้องการความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึง รวมทั้งพัฒนาระบบการรับฟังเสียงของลูกค้าและบริหารจัดการข้อร้องเรียน (VOC & Complaint Tracking) ให้รองรับการเชื่อมโยงข้อมูลจาก QR Code เข้าสู่ระบบแบบเรียลไทม์ และเพิ่มช่องทางรับฟังเสียงของลูกค้าผ่าน “LINE Official” แบ่งเป็น 4 ประเภท คือ การร้องเรียน การขอความอนุเคราะห์ ข้อเสนอแนะ/ตอบข้อคำถาม และการชมเชย โดยผลที่ได้จะนำมาเป็นข้อมูลสำหรับปรับปรุงกระบวนการในปีต่อไปให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังนำระบบ “ZANROO” ที่ใช้จับเสียงลูกค้าบนโซเชียลมีเดียแบบเรียลไทม์ สามารถนำมาประกอบการวิเคราะห์คุณภาพบริการและการดำเนินงาน โดยจำแนกประเภทของเสียง บันทึกเข้าสู่ระบบ จากนั้นส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการทันที พร้อมกับมีคณะกรรมการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาการเผยแพร่ข้อมูลที่ไม่ถูกต้องของธนาคารในโซเชียลมีเดีย ซึ่งทั้งหมดมีตัวชี้วัดที่เน้นความพึงพอใจของลูกค้าทุกกลุ่มและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ

3. Obtaining customer feedback

Customer needs and expectations are valuable information from which an approach to obtaining feedback of customers and stakeholders are reviewed, to develop targeted products and services. Channels for obtaining feedback are designated for data analysis and improving the quality of product and services, so that the Bank can effectively compete in the digital age and bring real benefit to the customers and stakeholders.

Since 2017, the Bank has added another channel for obtaining feedback through a QR Code, targeted at new generations of customers who prefer services that are fast and easy to access. The VOC & Complaint Tracking system was developed for linking the data from the QR Code to a real-time system. Another channel introduced was through “LINE Official” which categorised feedback into 4 types: complaints, requests, recommendations/Q&A, and commendations. The feedback data obtained is used to improve the process in the following year. Moreover, the Bank uses “ZANROO” to capture in real time the voice of customers on social media, which are then analysed for the quality of services and operations. The voice of customers is grouped, recorded and forwarded to relevant work units for immediate action. A new Committee was established to monitor and address the problem of misinformation about GSB on social media. The KPIs of the abovementioned components are primarily focused on the satisfaction of all customer groups and stakeholders.

4. การสนับสนุนลูกค้า

ธนาคารมีการกำหนดมาตรฐานระยะเวลาการให้บริการทางการเงิน (Service Level Agreement: SLA) โดยมุ่งมั่นที่จะให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อความสะดวกรวดเร็วของลูกค้า สามารถทราบถึงการดำเนินงานของธนาคาร ภายใต้การคำนึงถึงความถูกต้องและครบถ้วนของข้อเท็จจริง และ/หรือข้อมูล รวมถึงความร่วมมือของลูกค้า ตลอดจนเหตุสุดวิสัย เหตุการณ์ที่ธนาคารไม่สามารถป้องกันได้ และ/หรือเหตุการณ์ที่ธนาคารต้องปฏิบัติตามแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของธนาคารเป็นรายกรณี

4. Customer support

The Bank sets the standard of service time in providing financial services (Service Level Agreement: SLA). The Bank is committed to providing efficient services and being responsive to customers’ needs. For their convenience, GSB customers can access the Bank’s operational information that is factually accurate and complete, and/or data including customers’ cooperation, incidents of force majeure beyond the Bank’s control, and/or incidents which the Bank must follow the Business Continuity Plan on a case-by-case basis.

สแกนเพื่ออ่าน
รายละเอียดเพิ่มเติม

Scan for
more information

4 ไม่ ที่ผู้ให้บริการทางการเงินห้ามทำ
4 **Don’ts** for financial service providers

1. ไม่หลอก ให้ข้อมูลว่าผลิตภัณฑ์เป็นของฟรี ของแถม หรือไม่มีค่าใช้จ่าย
   Don’t misinform / present products as free, give-away or without a cost
2. ไม่บังคับ ขายประกันภัย
   Don’t force / insurance sales
3. ไม่รบกวน เสนอขายทางโทรศัพท์ รบกวนความเป็นส่วนตัว
   Don’t disturb / telephone sales, disturbing privacy
4. ไม่เอาเปรียบ โดยบอกเฉพาะข้อดีของผลิตภัณฑ์และกดดันให้ลูกค้าเชื่อ
   Don’t take advantage / especially by informing a customer only about benefits and putting pressure on him or her to believe

5. ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร

ธนาคารได้จัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารที่เปิดเผยได้ตั้งแต่ปี 2543 โดยจัดตั้งขึ้นตามมาตรา 9 แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ซึ่งกำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีสถานที่สำหรับประชาชนเพื่อใช้ค้นหาและศึกษาข้อมูลข่าวสารของราชการ นอกจากนี้ยังเป็นการให้ข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์และบริการแก่ลูกค้าได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาความขัดแย้งทางผลประโยชน์ โดยในกรณีที่ข้อมูลนั้น ๆ ไม่ได้ถูกจัดเตรียมไว้ เจ้าหน้าที่ของธนาคารพร้อมอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ต้องการทราบข้อมูล โดยศูนย์ดังกล่าวตั้งอยู่ ณ อาคาร 2 ชั้น G (อาคารสลาก) ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ สามารถติดต่อใช้บริการได้ในวันและเวลาราชการ (เวลา 08.30 - 16.30 น.) สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม โทร. 0-2299-8533 ในเวลาราชการ หรือ Call Center 1115 ตลอด 24 ชั่วโมง

5. Information Service Centre

The Bank established GSB Information Service Centre since 2000 for non-classified information, pursuant to Section 9 of the Official Information Act, B.E. 2540 (1997), which requires government sectors to set up a channel where the public can search and study official information. It is a means of providing customers with comprehensive and accurate information on GSB products and services, to avoid any conflict of interests. Where the requested information is not readily available, GSB officers are ready to facilitate. The Centre is located at Building 2, Ground Floor (Salak Building), GSB Head Office, and can be contacted during official office hours (08.30 - 16.30 hrs.). For enquiries please call 0-2299-8533 or Call Center 1115.

ขั้นตอนติดต่อ ร้องขอข้อมูลข่าวสาร
Steps for Requesting for Information

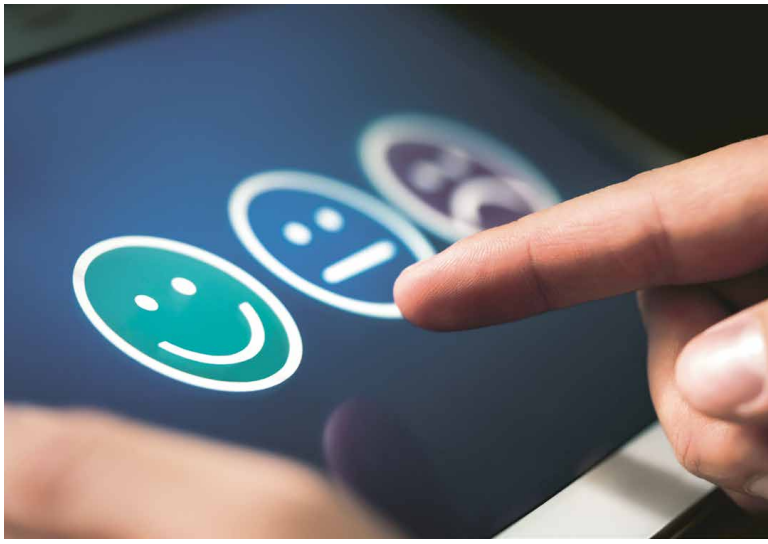
1. แสดงความจำนงต่อพนักงานประจำศูนย์ฯ
   State your intention to Centre's staff.
2. กรอกแบบฟอร์มขอรับบริการข้อมูลข่าวสารธนาคารฯ (ยกเว้นการขอเอกสารประชาสัมพันธ์) โดยระบุประเภทการขอรับบริการ "เพื่อ - ตรวจดู - ขอสำเนา - ศึกษาค้นคว้า - ขอสำเนาที่มีผู้รับรอง"
   Complete the form requesting the Bank's information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

6. การจัดการข้อร้องเรียน

ธนาคารให้ความสำคัญต่อการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อนำข้อมูลสำคัญต่าง ๆ มาใช้ในการพัฒนา แก้ไข และปรับปรุงการดำเนินงานให้ตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า โดยมีกระบวนการตามแผนผังหน้า 162

6. Complaint Management

The Bank recognises the importance of complaint management, which provides key data forming the basis for operational development, revision and improvement, to meet the needs of customers and for their maximum satisfaction. The process can be found in the diagram on page 162.



การจัดการข้อร้องเรียน
Complaint Management

แผนผังระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ของธนาคารออมสิน
GSB's complaint management system

1. ช่องทางภายในธนาคาร
Internal channels

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

1.5 Website - www.gsb.or.th
1.6 E-mail - news@gsb.or.th
1.7 Social Network
- Facebook GSB Society, Twitter, YouTube, Pantip, Instagram

1.8 จดหมายถึงผู้อำนวยการธนาคารออมสิน
Letters to GSB President and CEO
1.9 สื่อสาธารณะ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร
Mass media such as newspapers and magazines
1.10 กล่องแสดงความคิดเห็น สาขาทั่วประเทศ
Suggestion box at branches nationwide
1.11 QR Voice
- จุดแสดง QR Voice ณ สาขา
  In-branch QR Voice display
- บน www.gsb.or.th
  From www.gsb.or.th

2. ช่องทางภายนอก
External channels

2.1 หน่วยงานราชการ / Government agencies
- สำนักนายกรัฐมนตรี (GCC1111)
  Office of the Prime Minister (GCC1111)
- กระทรวงการคลัง ธปท. สตง. คปภ.
  Ministry of Finance, Bank of Thailand (BOT), State Audit Office (SAO), Office of Insurance Commission (OIC)
- ศูนย์ดำรงธรรม (กระทรวงมหาดไทย)
  Office of Damrongdhama (Ministry of Interior)

2.2 สื่อมวลชน / Mass media
- สื่อมวลชนแขนงต่าง ๆ / Different types of mass media
- Web board

3. ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์
Customer relations

3.1 พิจารณา กลั่นกรอง จำแนกเรื่อง
Consider, screen, categorise

3.2 บันทึกใน "ระบบการรับฟังเสียงลูกค้าและบริการจัดการเรื่องร้องเรียนของธนาคารออมสิน" และจัดส่งให้หน่วยพิจารณาเรื่องร้องเรียน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
Record the matter in the "VOC and Complaint Tracking Management System" and submit it to the unit responsible for complaint consideration/related units.

3.3 รับทราบ/ติดตามผลการดำเนินงานจากหน่วยพิจารณาเรื่องร้องเรียน และสำรวจความพึงพอใจ ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน
Acknowledge/follow-up on the consideration by the responsible unit and conduct a satisfaction survey on the result of how the complaint is handled.

3.4 รายงานผลการดำเนินงาน
Report the result to
- หน่วยงานราชการเพื่อทราบ
  Government agencies for information
- ผู้บริหารเพื่อทราบ
  Executives for information
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปพัฒนาผลิตภัณฑ์/บริการ
  Relevant units for product/service improvment.

4. หน่วยพิจารณาเรื่องร้องเรียน
Complaint consideration unit

4.1 พิจารณาหาข้อยุติเรื่องร้องเรียนภายใน 15 วัน (กรณีไม่แล้วเสร็จสามารถขอขยายเวลาได้)
Finalise a complaint consideration within 15 days (extendable).

4.2 ผลการดำเนินงาน
Consideration result
- เรื่องยุติ แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ
  Matter is resolved: inform the complainant of the result.
- เรื่องไม่ยุติ นำเข้าที่ประชุม "คณะกรรมการพิจารณารับฟังเสียงของลูกค้าและกลั่นกรองเรื่องร้องเรียนของธนาคารออมสิน" เพื่อพิจารณาดำเนินการ
  Matter is unresolved: submit the complaint to the GSB VOC and Complaint Screening Committee for consideration.

4.3 รายงานผลการดำเนินงานตามสายบังคับบัญชา และส่งกลับฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์
Report the result up the reporting line and send the matter back to the Customer Relations Department.

413-1

ดำเนินงานอย่างมีธรรมาภิบาล โดยรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

Operate with Good Corporate Governance, Responsibility towards the Economy, Society and Environment, in Accordance with the Sufficiency Economy Philosophy

เป้าหมายระยะยาวด้านความยั่งยืน ปี 2565
Long-term Sustainability Goal for 2022

มุ่งเน้นยกระดับการเป็นธนาคารเพื่อสังคมที่มีธรรมาภิบาล รับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง โดยผนวกความรับผิดชอบต่อสังคมเข้าไปในทุกกระบวนการทางธุรกิจ จนพัฒนาเป็นส่วนหนึ่งของขีดความสามารถองค์กร

To become a bank for society with good corporate governance, responsibility towards the economy, society and environment, in accordance with the Sufficiency Economy Philosophy, by incorporating CSR into every business operation, so that it becomes an integral part of the organisational capacity.

เป้าหมายปี 2561
Goal for 2018

บูรณาการแผนการพัฒนาสู่ความยั่งยืนในทุกมิติ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยพัฒนาองค์ความรู้ชุมชน สนับสนุนการพัฒนาศักยภาพผู้ด้อยโอกาส และจัดกิจกรรมทางด้าน CSR เพื่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อมทั่วประเทศ

Integrate economic, social and environmental dimensions into the sustainable development plan, by building the community knowledge base, supporting capacity building of the under-privileged, and organising social, community and environmental CSR activities nationwide.

ผลการดำเนินงานปี 2561
Performance in 2018

- **พัฒนาศักยภาพเยาวชนสู่ความเป็นเลิศ**
  Youth empowerment for excellence
- **ประกวดชุมชนประชารัฐสีชมพู** Pink Pracharat Community Contest **20** ชุมชน communities
- **สานฝันเยาวชนสีชมพู โรงเรียน ตชด. และโครงการตามพระราชดำริ**
  Realising Youth's Pink Dream, Border Patrol Police Schools, and royal projects
  9 แห่ง locations
- **ออมสินขอดูแลรุ่นพี่ ผู้เข้าร่วม** GSB looking after the elderly **723** คน participants
- **พัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ** Elderly empowerment **100** คน persons
- **ธนาคารภูมิปัญญา** Wisdom Bank **77** องค์ความรู้ knowledge components
- **ช่วยเหลือคนพิการผ่านการอบรมฝึกอาชีพ**
  Vocational training for persons with disabilities
  100 คน persons
- **สาธารณประโยชน์-การกุศล** Public work and charity **429** รายการ counts

1. พัฒนาศักยภาพเยาวชนสู่ความเป็นเลิศ ปี 2561

1.1 โครงการกีฬาธนาคารโรงเรียน ธนาคารออมสิน (ปีที่ 9) จัดแข่งขันฟุตบอล (ชาย) อายุ 18 ปี วอลเลย์บอล (หญิง) อายุ 18 ปี บาสเกตบอล (ชาย) อายุ 18 ปี และสนับสนุนการสร้างทีมฟุตบอลช้างสีชมพูในทุกภูมิภาคทั่วประเทศ รวมทั้งเสริมประสบการณ์การแข่งขันฟุตบอลกับสโมสรอาชีพภายในประเทศและต่างประเทศในกลุ่ม ASEAN Economic Community (AEC) มีนักเรียนเข้าร่วมกว่า 20,000 คน

1.2 โครงการดนตรีธนาคารโรงเรียน ธนาคารออมสิน (ปีที่ 9) จัดประกวดดนตรี Symphonic Band และประกวดขับร้องเพลงไทยลูกทุ่งเสียงใสไมค์ชมพู พร้อมสนับสนุนทุนการศึกษาเพื่อพัฒนาต่อยอดทางด้านดนตรีทั้ง 2 ประเภท เป็นจำนวนเงินกว่า 2,000,000 บาท

1.3 โครงการประเมินและพัฒนาสู่ความเป็นเลิศทางคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์ (ปีที่ 8) ร่วมกับสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.) และบริษัท เอดู พาร์ค จำกัด จัดสอบประเมินและพัฒนาสู่ความเป็นเลิศทางคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์ ธนาคารสนับสนุนงบประมาณ 4,094,070 บาท มีนักเรียนสมัครสอบทั้งสองวิชาจำนวนกว่า 188,172 คน มีโรงเรียนเข้าร่วมโครงการทั้งสองวิชาจำนวนกว่า 1,223 โรงเรียน นอกจากนี้ธนาคารออมสินยังสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการส่งผู้แทนประเทศไทยเข้าร่วมการแข่งขัน The 13th World Mathematical Olympiad World Final (WMO 2018) ณ รัฐแคลิฟอร์เนีย สหรัฐอเมริกา เป็นจำนวนเงิน 1,000,000 บาท

1. Youth Empowerment for Excellence in 2018

1.1 GSB Sports School Bank Project (9th year) – organised sport events: 18-year-old football (men), 18-year-old volleyball (women), 18-year-old basketball (men), and supported creation of Pink Elephant Football Teams in all regions of the country, as well as giving them a match experience with domestic and international (AEC countries) professional football clubs. More than 20,000 students participated.

1.2 GSB Music School Bank Project (9th year) – organised a Symphonic Band Contest and **"Clear Voice, Pink Mic"** Thai folk songs singing contest. The Bank awarded scholarships for both types of music worth more than 2,000,000 baht.

1.3 Thailand Educational Development and Evaluation Test (TEDET) (8th year) – the Bank in collaboration with the Institute for the Promotion of Teaching Science and Technology (IPST) and EduPark Co., Ltd., raise the standard and develop academic excellence in mathematics and sciences. GSB provided financial support of 4,094,070 baht. Over 188,172 students and 1,223 schools participated in both subjects. In addition, GSB provided 1,000,000 baht in support of the expenses for sending Thai representatives to the 13th World Mathematical Olympiad World Final (WMO 2018) in California, United States.

1.4 สนับสนุนโครงการการเพชรยอดมงกุฎภาษาไทย ประวัติศาสตร์ ภาษาอังกฤษ หน้าที่พลเมือง และวัฒนธรรม (ปีที่ 5) ร่วมกับมูลนิธิร่มฉัตร โดยพระพรหมมังคลาจารย์ ประธานมูลนิธิร่มฉัตร ธนาคารมอบเงินสนับสนุนการจัดการแข่งขันเป็นเงิน 4,000,000 บาท มีนักเรียนเข้าร่วมกว่า 11,366 คน และโรงเรียนเข้าร่วมมากกว่า 3,913 โรงเรียน

1.4 Diamond Crown Project in Thai Language, History, English Language, Civic Duties and Culture (5th year) – GSB in collaboration with Romchatra Foundation, by Phra Prom Mangkhalachan, President of the Foundation, provided 4,000,000 baht in support of the competition. Over 11,366 students and 3,913 schools participated.

1.5 ออมสินส่งเสริมฟุตบอลสู่ความเป็นหนึ่ง สนับสนุนสมาคมกีฬาฟุตบอลแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ จัดแข่งขันฟุตบอลคิงส์คัพ 2018 และเป็นผู้สนับสนุนหลักในรายการแข่งขันไทยลีก 3 (ออมสินลีกโปร) และไทยลีก 4 (ออมสินลีก) เป็นผู้สนับสนุนร่วมในการแข่งขันไทยลีก 1 และ **"Toyota League Cup 2018"** เป็นผู้สนับสนุนหลักอย่างเป็นทางการของทีมฟุตบอลทีมชาติไทยชาย-หญิงทุกรุ่น รวมถึง **"ออมสิน Senior Thailand Football Cup 2018"**

1.6 อะเมซิ่งมวยไทยแชมป์เปี้ยน 2018 ครั้งที่ 1 ชิงถ้วยพระราชทานพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร และพระบาทสมเด็จพระวชิรเกล้าเจ้าอยู่หัว โดยได้รับพระกรุณาธิคุณจากทูลกระหม่อมหญิงอุบลรัตนราชกัญญา สิริวัฒนาพรรณวดี เสด็จไปทรงเป็นประธานประทานถ้วยรางวัลแก่นักมวยผู้ชนะเลิศ

1.7 สนับสนุนการแข่งขันกอล์ฟระดับเยาวชน เพื่อสนับสนุนการก้าวสู่มืออาชีพ และก้าวสู่การแข่งขันระดับสากล

1.8 สนับสนุนสมาคมกีฬาทางอากาศและการบินฯ โดยนำ ด.ญ.วรรรญา วรรณผ่อง อายุ 11 ปี เข้าร่วมการแข่งขันโดรนชิงแชมป์โลก **"1st FAI World Drone Racing Championships 2018"** สร้างชื่อเสียงให้แก่ประเทศไทยด้วยการคว้าแชมป์โลกบังคับโดรนที่มีอายุน้อยที่สุด รับรองโดย FAI และคว้าแชมป์รุ่น International Challenge

1.5 To-be-number-one Football Excellence – GSB supported the Football Association of Thailand, under Royal Patronage of His Majesty the King, in organising the King's Cup 2018. GSB was the main sponsor of Thai League 3 (GSB League Pro) and Thai League 4 (GSB League); a co-sponsor of Thai League 1 and Toyota League Cup 2018. GSB is the official sponsor of men and women Thailand National Football Teams, including **"GSB Senior Thailand Football Cup 2018"**.

1.6 Amazing Muay Thai Champion 2018 (1st year) to win the cup of HM King Bhumibol Adulyadej The Great and HM King Maha Vajiralongkorn Vajiraklaochaoyuhua – Princess Ubolratana Rajakanya Sirivadhana Barnavadi presided over the winner presentation ceremony.

1.7 Youth Golf Competition for turning professional and entering international competitions.

1.8 Royal Aeronautic Sports Association of Thailand – 11-year-old Wanraya Wannapong participated in the **"1st FAI World Drone Racing Championships 2018"** and brought pride for Thailand by becoming the Youngest World Drone Racing Champion, certified by FAI. She also won the International Challenge race.

1.9 โครงการ "GSB เติมฝัน ปั้นดาวคุณธรรม นำสู่รั้วมหาวิทยาลัย" สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานและธนาคารออมสิน เล็งเห็นถึงความสำคัญของการส่งเสริมการศึกษาในเด็กและเยาวชน ควบคู่กับการสร้างจิตสำนึกด้านคุณธรรมและจริยธรรม โดยเฉพาะผู้ที่ขาดโอกาสในการลงทุนทางการศึกษา โครงการนี้จึงเกิดขึ้นและดำเนินการต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2550 เพื่อสนับสนุน ส่งเสริม เพิ่มศักยภาพในการเรียนรู้แก่บุคคลที่มีความประพฤติดี มีจิตอาสาพร้อมคุณธรรมและจริยธรรม โดยในปี 2561 ธนาคารได้สนับสนุนนักเรียนและครูเข้าร่วมในการติว จำนวน 3,802 คน และจัดกิจกรรมจำนวน 6 ครั้ง ได้แก่

1.9 "GSB Fulfilling Dreams, Building a Moral Compass, and Onwards to University" Project – Office of the Basic Education Commission and GSB recognise the importance of promoting education for children and youth, together with fostering a moral and ethical conscience, especially for those without the means to invest in education. This project was initiated in 2007 and has continued until present to support and promote learning capacity for students with good behaviour, volunteerism, morality and ethics. In 2018, GSB supported 3,802 students and teachers to take part in 6 tuition camps:

ครั้งที่ No.	ค่าย Camp	สถานที่ Location
1	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ตอนบน) Northeastern Region (upper part)	โรงเรียนธาตุนารายณ์วิทยา จังหวัดสกลนคร Thatnaraiwittaya School, Sakon Nakhon Province
2	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ(ตอนล่าง) Northeastern Region (lower part)	โรงเรียนมหาชนะชัยวิทยาคม จังหวัดยโสธร Maha Chanachai Wittaya School, Yasothon Province
3	ภาคกลาง Central Region	โรงเรียนสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว Sakaeo School, Sa Kaeo Province
4	ภาคเหนือ (ตอนบน) Northern Region (upper part)	โรงเรียนบุญวาทย์วิทยาลัย จังหวัดลำปาง Bunyawat Witthayalai School, Lampang Province
5	ภาคเหนือ (ตอนล่าง) Northern Region (lower part)	โรงเรียนวัชรวิทยา จังหวัดกำแพงเพชร Watcharawittaya School, Kamphaeng Phet Province
6.	ภาคใต้ Southern Region	โรงเรียนสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี Surathani School, Surat Thani Province

2. พัฒนาองค์ความรู้ชุมชน

2.1 โครงการชุมชนประชารัฐสีชมพู ธนาคารออมสินดำเนินการมาตั้งแต่ปี 2559 บทบาทสำคัญคือ การสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ชุมชนและเศรษฐกิจฐานราก โดยใช้ความสามารถพิเศษขององค์กร (Core Competency) ในการเข้าใจและเข้าถึงเพื่อสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับหน่วยงานภาครัฐ สร้างเครือข่ายที่ครอบคลุมทุกพื้นที่ (สาขา หน่วยให้บริการ และกลุ่มองค์กรชุมชน) โดยร่วมมือกับชุมชนที่มีแนวคิดที่จะแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็ง จนเกิดเป็น 10 ชุมชนต้นแบบ จากนั้นสรุปบทเรียนเพื่อให้เกิดองค์ความรู้ นวัตกรรม วิธีการ และแนวทางพัฒนาต่อยอด ก่อนขยายผลสำเร็จของการพัฒนาไปสู่ชุมชนอื่น ๆ ได้อย่างเหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ นำไปสู่การขยายผลพื้นที่เป้าหมายในปี 2560 ภายใต้แนวคิด **"ชุมชนคู่คิดคู่สร้าง"** จับคู่ชุมชนพัฒนาโดยมีเยาวชนคนรุ่นใหม่ นักเรียน นิสิตและนักศึกษาเข้าร่วมในฉายา **"เสือคืนถิ่น"** โดยนำความคิดสร้างสรรค์และพลังของเยาวชนรุ่นใหม่มาพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนผ่านโครงการ **"GSB Smart Homestay ...โฮมสเตย์ มีสไตล์"** โดยธนาคารได้ต่อยอดการพัฒนาชุมชนด้านการท่องเที่ยวในรูปแบบชุมชนโฮมสเตย์ เพื่อสร้างคุณค่าทางสังคมและเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจ บูรณาการจนเกิดเป็นแนวทางขับเคลื่อนการท่องเที่ยวชุมชนอย่างสร้างสรรค์และยั่งยืน ช่วยส่งเสริมอาชีพ สร้างรายได้ นำความอยู่ดีมีสุขและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนในชุมชน สร้างการรับรู้แก่ประชาชนด้วย Brand Ambassador เน็ตไอดอล 6 หนุ่มจากเพจดัง **"ดูมันดิ"** มียอดวิว 500,000 วิว และยอดไลค์กว่า 10,000 ไลค์ นอกจากนี้ยังจัดอบรมในหัวข้อที่น่าสนใจ เช่น อนาคตโฮมสเตย์ไทย แผนพัฒนาเพิ่มคุณค่าโฮมสเตย์ไทย การวางแผนการตลาดและบริหารรายได้ชุมชนโฮมสเตย์

2. Community Knowledge Development

2.1 Pink Pracharat Community Project GSB has been implementing this project since 2016, which is aimed at creating an added value for communities and the grassroots economy. By utilising its core competency in understanding and having access to local communities, the Bank has built and maintained good relationships with government sectors and a network with extensive coverage (branches, service units, and community organisations). By also working with the communities with ideas to solve their own problems and build resilience, 10 model communities were created. The experience and lessons learned were used to build a knowledge base, stimulate innovation, and come up with methods and approaches for further improvement. The process was successfully replicated for the development of other communities, which led to the expansion of targeted areas in 2017, under the theme **"Communities Think and Build Side-by-Side"**. Communities were matched up for development purpose with the participation of youngsters and students, also known as **"Returning Tigers"**. **"GSB Smart Homestay ... Homestay with Style"** was a product of their creative ideas and energy to improve and strengthen the community. GSB took the idea of community development through community homestay tourism further. By integrating homestay with the objective of creating social and economic values, the outcome is creative and sustainable community tourism which is a career alternative,

การเสริมไอเดีย สร้างเสน่ห์ให้โฮมสเตย์ไทย...มีสไตล์เทคนิคก้าวไกล โฮมสเตย์ไทย 4.0 และการวางแผนทางการเงินธุรกิจโฮมสเตย์ สนับสนุนผู้ประกอบอาชีพด้านกิจการโฮมสเตย์ในรูปแบบของสินเชื่อพัฒนาองค์กรชุมชน (รายบุคคล) เพื่อต่อยอดให้เกิดความสำเร็จอย่างยั่งยืนต่อไป

generates income, and improves the livelihood and quality of life of community members. The Bank helped raise awareness about this project by employing 6 male net idols from **"DoMunDi"** TV page, with more than 500,000 views and over 10,000 likes, as brand ambassadors. In addition, GSB organised training on topics of interest, such as the future of Thai homestay, how to add value to Thai homestay, marketing plan and revenue management for community homestay, new ideas to make Thai homestay charming... techniques for styles, Thai Homestay 4.0, and financial planning for a homestay business. The Bank supports homestay business owners with community organisation development loans (personal), to further their success in sustainably.

2.2 โครงการธนาคารภูมิปัญญาปีที่ 4 น้อมนำหลักคำสอนของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร มาเป็นแนวทางดำเนินงาน โดยเป็นตัวกลางในการรวบรวมภูมิปัญญาของชาวบ้านทั้งในอดีตและปัจจุบัน รวมถึงนวัตกรรมจากแนวคิดของเยาวชนไทย สร้างเป็นธนาคารแห่งภูมิปัญญา เพื่ออนุรักษ์ ฟื้นฟู และเผยแพร่ภูมิปัญญาท้องถิ่น สร้างมูลค่าเพิ่มให้ผลิตภัณฑ์หรือบริการต่าง ๆ จากภูมิปัญญาท้องถิ่น เกิดเป็นการพัฒนาอาชีพ รายได้ ตลอดจนเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจ

- ปี 2558 ลงพื้นที่จัดเก็บข้อมูล ณ แหล่งภูมิปัญญา ที่มา รวมถึงขั้นตอนการทำจำนวน 6 ภูมิปัญญา

- ปี 2559 รวบรวมภูมิปัญญา โดยได้รับความอนุเคราะห์ข้อมูลจากกรมการพัฒนาชุมชนและกลุ่มชุมชนเจ้าของภูมิปัญญาได้เพิ่มอีก 22 ภูมิปัญญา จากนั้นเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ **"ภาคภูมิแผ่นดินไทย"** โดยร่วมมือกับมูลนิธิเสริมสร้างเอกลักษณ์ของชาติ เพื่อเผยแพร่ให้โลกได้รับรู้ถึงความรุ่งเรืองในอารยธรรม ภูมิปัญญา และเอกลักษณ์ของไทย

- ปี 2560 ต่อยอดกิจกรรมด้วยการลงพื้นที่ รวบรวมภูมิปัญญาในท้องถิ่นในทุกจังหวัด จังหวัดละ 1 ภูมิปัญญา รวมถึง 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ เผยแพร่ผ่านโซเชียลมีเดียและเว็บไซต์ GSB Society พร้อมทั้งจัดทำหนังสือและแผ่นดีวีดีแจกผ่านหน่วยงานภาครัฐ เพื่อกระจายสู่ชุมชนและผู้สนใจ

- ปี 2561 ต่อยอดโดยจัดกิจกรรมเวิร์กชอป ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ถ่ายทอดองค์ความรู้จากชุมชนสู่กระบวนการเรียนรู้ของเยาวชนคนรุ่นใหม่ และจัดงานการแสดงผลงานจากภูมิปัญญาแบบดั้งเดิม ผสมผสานกับการสร้างผลงานใหม่จากภูมิปัญญาที่ผ่านมุมมองของเยาวชน ณ ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ [Thailand Creative & Design Center (TCDC)] จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อเป็นช่องทางพบปะระหว่างนักธุรกิจ ผู้สนใจด้านองค์ความรู้ท้องถิ่น นำไปสู่การร่วมธุรกิจระหว่างกัน และยังเป็นการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ของนักเดินทาง

2.2 Wisdom Bank Project (4th year) GSB adopts HM King Bhumibol Adulyadej The Great's teaching as guidance for its operations. The Bank serves as a focal point in compiling past and present local wisdom as well as innovations that came from the ideas of Thai youth, and deposits them into the Wisdom Bank. The goals are to preserve, revive and disseminate local wisdom; add value to products and services resulted from local wisdom; develop careers; generate income; and contribute to the economy.

- 2015 – field visits to collect data on origins and processes of 6 wisdom components.

- 2016 – compiling additional 22 wisdom components from the information provided by the Community Development Department and local communities. The information was disseminated over the Pride of Thailand website, in cooperation with the National Identity Foundation, to showcase to the world the splendour of Thai civilisation, wisdom and identity.

- 2017 – additional field visits to gather 1 wisdom component from local communities of every province, including the 3 Southern Border Province. The information was disseminated through social media, GSB Society website, distributing books and DVDs via government sectors to reach the communities and interested persons.

- 2018 – organising a workshop to promote learning and knowledge transfer from the community to new generation of youth's learning process. An exhibition of traditional local products and new products that apply local wisdom through the lens of youth was organised at Thailand Creative & Design Center (TCDC), in Chiang Mai Province. It was a gathering place for people who are interested in local knowledge, a venue for business matching, and an eco-friendly destination for travellers.

3. สนับสนุนการพัฒนาศักยภาพผู้ด้อยโอกาส

3.1 โครงการช่วยเหลือคนพิการ ในปี 2561 ธนาคารออมสินดำเนินโครงการช่วยเหลือคนพิการ จ้างเหมาบริการโดยให้คนพิการหรือผู้ดูแลคนพิการเป็นจิตอาสา ณ หน่วยงานต่าง ๆ จำนวน 69 คน และให้ความช่วยเหลืออื่น ๆ (สนับสนุนเงินทุนประกอบอาชีพ) จำนวน 31 คน และประสานหน่วยงานเพื่อเตรียมความพร้อมจัดโครงการช่วยเหลือคนพิการในปี 2562 จำนวน 100 คน

3.2 โครงการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ เพื่อให้ผู้สูงอายุมีความแข็งแรงทั้งกายและใจ นำไปสู่ความสุขอย่างยั่งยืนตามนโยบายธนาคารผู้สูงวัย และแนวคิด **"ออมสิน ออมสุขภาพ"** พัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างมีคุณค่าและมีความสุข โดยปี 2561 ได้จัดโครงการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุจำนวน 5 ครั้ง มีผู้เข้าร่วมกิจกรรม 783 คน ได้แก่ กิจกรรม **"Retire Restart สูงวัยแล้วไงชีวิตใหม่สร้างได้"** จำนวน 3 ครั้ง กิจกรรม **"Music for Life"** จำนวน 1 ครั้ง และกิจกรรมพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุจำนวน 1 ครั้ง

3.3 โครงการค่ายพัฒนาศักยภาพเด็กและเยาวชนภายใต้ความดูแลของกรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม (ปีที่ 6) ขยายโอกาสการกลับเข้าสู่สังคมของเด็กและเยาวชนที่เคยทำผิดพลาด มีการปลูกฝังทัศนคติที่ดีต่อตนเองและผู้อื่น ลดความเสี่ยงในการกระทำผิดซ้ำ โดยปี 2561 จัด 2 กิจกรรม คือ

- กิจกรรมติดตามผล เพื่อสำรวจจุดแข็ง จุดอ่อน และประสิทธิภาพของโครงการฯ รวมถึงแนวทางการปรับปรุงแก้ไขให้การบริหารแผนงานและโครงการมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

- กิจกรรมค่ายพัฒนาศักยภาพเด็กและเยาวชนร่วมกับกรมคุมประพฤติ จำนวน 13 แห่ง ได้แก่ จังหวัดเลย จังหวัดนครสวรรค์ จังหวัดลำพูน กรุงเทพฯ จังหวัดปทุมธานี จังหวัดพิษณุโลก จังหวัดพัทลุง จังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดลำปาง จังหวัดสระบุรี จังหวัดชลบุรี จังหวัดสงขลา และจังหวัดนครราชสีมา มีเยาวชนเข้าร่วมโครงการ จำนวน 612 คน

3. Empowering the Underprivileged

3.1 Helping people with disabilities – in 2018, GSB implemented a project to help people with disabilities. The Bank hired 69 persons with disabilities or their carers to serve as volunteers, provided other types of support (career funding) to 31 persons, and made preparation for a project to help 100 persons with disabilities in 2019.

3.2 Empowering the elderly to have healthy body and mind can lead to sustainable happiness, pursuant to the Bank's policy on Senior Citizen Bank and concept of **"GSB, Healthy Savings"** develop the quality of lives and happy. In 2018, GSB organised 5 elderly empowerment events, with 783 participants: 3 **"Retire Restart, New Life for Seniors"** events, 1 **"Music for Life"** event, and 1 elderly empowerment activity.

3.3 Children and Youth Development Camp under the supervision of the Department of Probation, Ministry of Justice (6th year) increase the chance of rehabilitation of children and youth offenders. They are taught to have a positive attitude towards themselves and others, reducing the risk of becoming repeated offenders. In 2018, two activities were organised:

- Follow-up activity to identify the project's strengths, weaknesses and efficiency, including how to better improve the work plan and the efficiency of the project;

- Children and youth development camps were organised with the Department of Probation at 13 locations: Loei Province, Nakhon Sawan Province, Lamphun Province, Bangkok, Pathum Thani Province, Phitsanulok Province, Phatthalung Province, Ubon Ratchathani Province, Lampang Province, Saraburi Province, Chon Buri Province, Songkhla Province, and Nakhon Ratchasima Province. A total of 612 youth participated.

3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING

ธนาคารออมสินให้ความสำคัญต่อทรัพยากรมนุษย์อย่างเท่าเทียม ในทุกกระบวนการดำเนินงานจึงมีการสนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรม รวมถึงโครงการที่พัฒนาศักยภาพของผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ และผู้สูงอายุ สะท้อนถึงความใส่ใจในการสร้างการมีส่วนร่วม เพื่อให้เกิดการมีสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

GSB recognises the importance of treating all human resources equally in every operational process. Therefore, the Bank supports and promotes activities and projects aimed at empowering the underprivileged, persons with disabilities, and the elderly. This reflects a commitment to inclusiveness, good health and well-being for all.

3.4 กิจกรรมสนับสนุนโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน (ปีที่ 9) มอบโอกาสทางการศึกษาให้แก่เด็กและเยาวชนในถิ่นทุรกันดาร ดังนี้

- สนับสนุนโครงการจัดสร้างถาวรวัตถุทางการศึกษา เพื่อปรับปรุงอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมให้โรงเรียนมีมาตรฐานและสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนการสอน โดยสนับสนุนงบประมาณตั้งแต่ปี 2553 - 2561 จำนวน 13 แห่ง เป็นเงิน 36,885,017.13 บาท

- สนับสนุนโครงการส่งเสริมคุณภาพการศึกษาตามแผนพัฒนาเด็กและเยาวชนในถิ่นทุรกันดารตามพระราชดำริ สมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดา ฯ สยามบรมราชกุมารี เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนและประสิทธิภาพการจัดการเรียนการสอนของครู รวมถึงการเรียนการสอนทางไกล การฝึกอาชีพ ส่งเสริมให้โรงเรียนมีความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และสื่อการเรียนการสอน และจัดห้องสมุดสำหรับศึกษาค้นคว้า สนับสนุนตั้งแต่ปี 2555 - 2561 จำนวน 123 แห่ง เป็นเงิน 13,813,916 บาท

- สนับสนุนทุนการศึกษาต่อเนื่อง (ปี 2554 - 2559) ให้แก่นักเรียนโรงเรียนในสังกัดกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนที่มีผลการเรียนและความประพฤติดี แต่ขาดแคลนทุนทรัพย์ จำนวนทุนละ 10,000 บาท รวมเป็นเงิน 1,200,000 บาท

- สนับสนุนกิจกรรมอื่น ๆ (ปี 2555 - 2561) เช่น โครงการเรียนรู้ศึกษาดูงานของนักเรียนโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน และสนับสนุนการปรับปรุงภูมิทัศน์ รวมเป็นเงิน 2,539,179 บาท

- ในปี 2561 ธนาคารสนับสนุนงบประมาณในโครงการจัดสร้างถาวรวัตถุทางการศึกษาจำนวน 1 แห่ง คือ โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านแม่กลองคี จังหวัดตาก เป็นเงิน 4,000,000 บาท โครงการส่งเสริมคุณภาพการศึกษาจำนวน 10 แห่ง เป็นเงิน 1,600,000 บาท และการปรับปรุงภูมิทัศน์ให้โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านเขาฉลาด จังหวัดตราด เป็นเงิน 33,400 บาท

3.4 Supporting Border Patrol Police Schools (9th year) – the Bank's support gives children and youth in remote areas better education opportunity. The following activities were carried out:

- Funded several building projects to revamp school buildings and surrounding to be more conducive to learning. From 2010 - 2018, the Bank sponsored 13 schools for a total sum of 36,988,017.13 baht;

- Funded educational promotion projects under the children and youth in remote areas development plan, at the initiative of HRH Princess Maha Chakri Sirindhorn, to improve the quality of education in schools and effectiveness of teaching. The support included distance learning, career training, teaching tools and equipment, and school libraries. From 2012 - 2018, the Bank sponsored 123 schools for a total sum of 13,813,916 baht.

- Awarded scholarships (2011 - 2016) to students with good result and behaviour but experiencing financial hardship from schools under the purview of the Border Patrol Police. The value of each scholarship is 10,000 baht, worth 1,200,000 baht in total;

- Supported other activities (2012 - 2018), such as Border Patrol Police Schools' student field trips and landscape improvement;

- In 2018, GSB sponsored 4,000,000 baht for the construction cost of the Border Patrol Police School at Ban Mae Klong Khi, Tak Province; supported projects to improve the quality of education at 10 schools, for a total sum of 1,600,000 baht; and sponsored the cost of landscape improvement at the Border Patrol Police School at Ban Khao Chalat, Trat Province, for a sum of 33,400 baht.

4 QUALITY EDUCATION

ธนาคารออมสินให้ความสำคัญในการพัฒนาเด็กและเยาวชน ซึ่งถือเป็นกำลังสำคัญในอนาคตของชาติ โดยจัดโครงการและกิจกรรมพัฒนาศักยภาพเด็กและเยาวชนอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งให้การสนับสนุนด้านการเรียนรู้และทุนการศึกษาตามแนวนโยบายการพัฒนาอย่างยั่งยืน เพื่อการเติบโตที่มีคุณภาพ เป็นกำลังสำคัญของประเทศชาติในอนาคตต่อไป

GSB recognises the importance of children and youth development, for they are the future of the nation. The Bank has continuously implemented projects and organised activities to empower children and youth, as well as providing educational support and scholarships in accordance with the policy on sustainable development, for them to grow up to become good adults and a pillar of the nation in the future.

4. CSR เพื่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม

4.1 ออมสินอาสาพัฒนาชุมชน "บ ว ร" รอบรั้วออมสิน โดยกำหนดให้สายงานกิจการสาขาของธนาคารทั่วประเทศจัดกิจกรรมภายใต้แนวทาง **"บวร"** มุ่งพัฒนาบ้าน วัด และโรงเรียน เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นให้แก่เยาวชน ควบคู่กับการพัฒนาชุมชน และทำนุบำรุงพระพุทธศาสนา โดยในปี 2561 จัดกิจกรรมจำนวน 29 ครั้งทั่วทุกภูมิภาค รวมเป็นเงินสนับสนุน 2,794,736 บาท

4.2 กิจกรรมถวายเทียนพรรษา เพื่อทำนุบำรุงพระพุทธศาสนาอันเป็นศูนย์รวมจิตใจของคนในชุมชน จัดซื้อเทียนพรรษาถวายแก่วัดใน 76 จังหวัด และในพื้นที่ของธนาคาร ภาค 1 ภาค 2 และภาค 3 วัดละ 8,000 บาท รวมเป็นเงิน 632,000 บาท

4.3 ออมสินห่วงใย ช่วยผู้ประสบภัยธรรมชาติ ช่วยเหลือและสนับสนุนงบประมาณในปี 2561 ตามประเภทของภัยธรรมชาติ ดังนี้

- อุทกภัยน้ำท่วม ธนาคารร่วมบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนที่ประสบอุทกภัยทั่วประเทศ โดยมอบถุงยังชีพ รวมงบประมาณสนับสนุน 664,000 บาท
- ผู้ประสบภัยดินถล่ม ธนาคารร่วมสนับสนุนงบประมาณเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากดินถล่มในเขตพื้นที่อำเภอบ่อเกลือ จังหวัดน่าน รวมงบประมาณสนับสนุน 50,000 บาท
- ผู้ประสบภัยหนาว มูลนิธิออมสินเพื่อสังคมมอบผ้าห่มช่วยเหลือผู้ประสบภัยหนาวที่มีฐานะยากจนในพื้นที่ต่าง ๆ รวม 2,100 ผืน

4.4 การดำเนินงานสาธารณประโยชน์และสาธารณกุศล

- สนับสนุนกิจกรรม/องค์กรเพื่อสาธารณประโยชน์ 429 รายการ
- ทำนุบำรุงศาสนา 130 รายการ รวมเป็นเงิน 178 ล้านบาท

4. CSR for the Society, Community and Environment

4.1 GSB Community Development Volunteer, "H T S" around GSB – branch operations of the Bank are directed to organise activities under the theme **"H T S"**, focusing on the development of houses, temples and schools, with a view to achieve better quality of life for youth, community development, and upholding Buddhism. In 2018, the Bank organised 29 activities throughout all regions, worth 2,794,736 baht in total.

4.2 Offering Large Candles during Buddhist Lent – the Bank offered large candles to Buddhist temples in 76 provinces and in GSB regions 1, 2 and 3, valued at 8,000 baht per temple, for a total sum of 632,000 baht.

4.3 GSB Cares for Natural Disaster Victims – in 2018, the Bank helped and provided financial assistance to the following types of natural disaster:

- Floods: the Bank joined efforts to alleviate flood victims' suffering across the country by donating disaster relief packages, worth 664,000 baht in total.
- Mudslides: the Bank provided financial support to mudslide victims in the area of Bo Kluea District, Nan Province, for a total sum of 50,000 baht.
- Cold weather: GSB Foundation distributed 2,100 blankets to cold weather victims with financial difficulties in different areas.

4.4 Public Work and Charity

- Supported 429 public interest activities/organisations.
- Supported 130 religious-related activities, for a total sum of 178 million baht.

GRI: 301-1 | 302-1 | 302-3 | 302-4 | 302-5 | 305-2 | 305-3 | 305-5 | 308-1 | 308-2 | 408-1 | 409-1 | 414-1 | 413-1 | 413-2

05

ออมสิ่งแวดล้อม

Savings Environment

ธนาคารออมสินคำนึงถึงสภาพและปัญหาของสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ทุกการดำเนินงานของธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการลดผลกระทบที่เกิดต่อสิ่งแวดล้อม รวมถึงสภาวะเรือนกระจกของโลก ไม่ว่าจะเป็นนโยบายภายในที่ส่งเสริมให้พนักงานทุกระดับมีส่วนร่วมในการประหยัดพลังงาน การคิดนวัตกรรมและวิธีการที่ช่วยอนุรักษ์พลังงาน รวมถึงการดำเนินงานที่ออกไปมีส่วนร่วมกับชุมชนและสังคม เพื่อรักษาและฟื้นฟูระบบนิเวศในแต่ละพื้นที่ให้กลับมามีชีวิตและส่งผลด้านบวกต่อประชาชนอย่างแท้จริง

The Bank is aware of the current conditions and problems of the environment. Every aspect of the Bank's operations is therefore focused on reducing the impact on the environment, including the global greenhouse effect. An internal policy is in place to encourage employees at all level to reduce energy consumption, to come up with innovations and ways to conserve energy, and to engage with communities and society to preserve and restore the ecosystem in each area to its original condition, bringing real positive impact to people.

การสร้างและส่งเสริมจิตสำนึกในการดูแลและรักษาสิ่งแวดล้อม

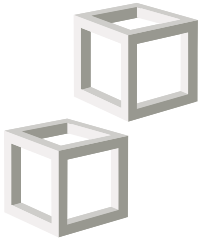
Creating and Promoting Consciousness of Environmental Conservation and Protection

สรุปผลการดำเนินงานปี 2561
Summary of Performance in 2018

ออมสินสร้างบ้านปลา รักษาทะเลไทย ปี 2561
GSB fish home building to preserve Thai sea in 2018

สนับสนุนการวางปะการังเทียมเพิ่มอีก 400 แท่ง ระยะทาง 600 เมตร งบประมาณ 2,385,000 บาท

Support **400 artificial reefs** laying **over a 600-metre distance** **2,385,000 baht** for financial support.

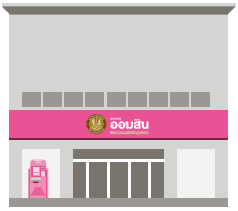


- สร้างแหล่งอาศัยให้สัตว์น้ำ
  Build habitats for marine life.
- เพิ่มความอุดมสมบูรณ์ให้แก่ท้องทะเล
  Increase abundance of marine resources.
- ช่วยอนุรักษ์สัตว์น้ำ
  Help conserve marine life.

อาคารนวัตกรรมอนุรักษ์พลังงาน
Innovative Energy Saving Building (Green Office)

อาคารต้นแบบอนุรักษ์พลังงาน ธนาคารออมสินสำนักงานสาขามวกเหล็ก

Model Green Office is located at GSB Muak Lek Branch Office.



ดำเนินนโยบายเพื่อลดการใช้ทรัพยากร ลดการสูญเสีย และลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม (Eco-Efficiency)
Implementing policies to reduce resources consumption, waste and environmental impact (Eco-Efficiency)

- รณรงค์ประหยัดพลังงานด้วยหลัก “3 ป” ปิดไฟ ปรับแอร์ ปลดปลั๊ก
  Energy saving campaign under the theme **“3 Por”**: switch off lights, adjust air-conditioning, remove electric plugs.
- ส่งเสริมและสนับสนุนการใช้ระบบอินทราเน็ต อีเมล ในการติดต่อสื่อสารภายใน
  Encourage and promote the use of intranet and emails for internal communication.
- ลดการใช้กระดาษด้วยระบบจองห้องประชุม ระบบการจองยานพาหนะ และระบบ Web HR
  To reduce paper by meeting room booking system, vehicle booking system, and Web HR system.
- การตรวจสอบอุปกรณ์และเปลี่ยนเครื่องใช้ไฟฟ้าที่เสื่อมสภาพ
  Check equipment condition and replace broken electrical appliances.

“บ ว ร” รอบรั้วออมสิน
“H T S” around GSB

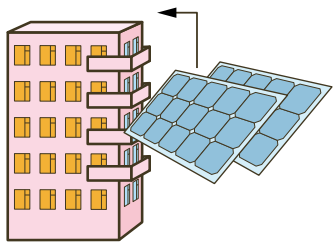
ธนาคารออมสิน **18** ภาค GSB regions office

จัดกิจกรรมร่วมกับชุมชนในพื้นที่ **27** กิจกรรม Co-organised activities for local communities.

โครงการฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม: การจัดการน้ำ
Natural Resources and Environmental Restoration Project: Water Management

- การจัดการน้ำ 6 แห่ง ได้แก่ กาฬสินธุ์ พัทลุง ราชบุรี นครศรีธรรมราช เชียงใหม่ และกรุงเทพฯ
  Improved water quality of 6 water sources: Kalasin Province, Phattalung Province, Ratchaburi Province, Nakhon Si Thammarat Province, Chiang Mai Province and Bangkok
- มีผู้ได้รับประโยชน์จากโครงการรวม จำนวน 25,000 คน
  Benefited 25,000 persons participated in the project.

โครงการระบบโซลาร์เซลล์แบบ On-grid (ไม่ใช้แบตเตอรี่)
On-grid solar cell project (battery-free)



ติดตั้งโซลาร์เซลล์บนหลังคาอาคาร 3, 4, 10, 15, 16 และอาคารอาคเนย์ ผลิตพลังงานไฟฟ้าจากแสงอาทิตย์ ตามแผนอนุรักษ์พลังงาน 20 ปี

Solar cells were installed on the roof of Buildings 3, 4, 10, 15, 16 and Southeast Insurance Building generating electricity from sunlight, according with the 20-year Energy Conservation Plan.

- ลดอัตราการใช้พลังงานไฟฟ้าภายในสำนักงาน
  Reduce in-house electricity consumption rate.
- ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก
  Reduce greenhouse gas emission
- การสร้างและส่งเสริมจิตสำนึกในการดูแลและรักษาสิ่งแวดล้อม
  Create and promote environmented consciousness and conservation.

1. กิจกรรมเยาวชนสัมพันธ์ ปี 2561

จัดขึ้นเพื่อกระชับความสัมพันธ์และเป็นโอกาสในการพบปะ แลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างนักเรียนกับครูที่ปรึกษาจากโครงการธนาคารโรงเรียน โดยจัดต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี ซึ่งในปี 2561 ธนาคารได้เล็งเห็นถึงปัญหาสิ่งแวดล้อมและการลดลงอย่างรวดเร็วของทรัพยากรธรรมชาติ ซึ่งสวนทางกับการบริโภคทรัพยากรของมนุษย์ที่เพิ่มขึ้น จึงต้องปลูกฝังแนวคิดในการปกป้องอนุรักษ์ ฟื้นฟูสภาพแวดล้อมให้แก่เยาวชน ซึ่งเป็นกลุ่มที่กระตือรือร้นในการเรียนรู้มากที่สุด และยังเป็นกำลังสำคัญในอนาคต เพื่อให้เข้าใจปัญหาและพยายามหาแนวทางการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างเหมาะสม ควบคู่กับการพัฒนาทางเทคโนโลยี โดยธนาคารได้จัดกิจกรรมต่าง ๆ เช่น ปลูกต้นไม้ สร้างฝายชะลอน้ำ พัฒนาคูคลอง รณรงค์ไม่ทิ้งขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลลงแม่น้ำ การให้ความรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

1. Youth Relations Activities in 2018

Activities are organised every year to foster relations and serve as a forum for exchanging views between students and school counsellors from the School Bank project. In 2018, the Bank highlighted problems affecting the environment and accelerated depletion of natural resources, while human consumption of resources continues to rise unabated. It is therefore crucial to instil a consciousness of environmental protection, conservation and restoration in the youth, since they are most eager to learn and are key to the future, by trying to make them understand the problems and find ways to use natural resources appropriately as well as through technological advancement. GSB organised a number of activities, such as tree planting, a check dam building, canal development, campaign against dumping litters and wastes into rivers, and environmental education.

กิจกรรมเยาวชนสัมพันธ์
Youth Relations Activities

- กิจกรรมในพื้นที่ธนาคารออมสิน **18** ภาค
  Activities organised in **18** GSB regions
- สนับสนุนการจัดกิจกรรมให้นักเรียนที่ปฏิบัติงานธนาคารโรงเรียน จำนวน **1,259** แห่ง
  Supported activities of students in **1,259** school banks
- มีจำนวนนักเรียนเข้าร่วม **5,400** คน
  A total of **5,400** students participated
- ธนาคารสนับสนุนจำนวนทั้งสิ้น **12,590,000** บาท
  The Bank's total sponsorship was **12,590,000** baht

ธนาคารออมสินเห็นความสำคัญของการดำรงไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติให้คงอยู่อย่างยั่งยืน จึงสนับสนุนและส่งเสริมให้เยาวชนมีโอกาสในการเรียนรู้และเข้าใจถึงปัญหาดังกล่าว เพื่อปลูกฝังจิตสำนึกที่ดี และเตรียมพร้อมเป็นกำลังสำคัญในการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติในอนาคต โดยเฉพาะทรัพยากรน้ำที่มีความสำคัญกับทุกชีวิต

GSB recognises the importance of preserving environment and natural resources. It encourages youth to learn about and understand the problems, with a view to making them environmentally conscious and preparing them for the task of natural resource management in the future, especially waster resource which is vital to all lives.

2. ออมสินสร้างบ้านปลา รักษาทะเลไทย

โครงการฟื้นฟูทรัพยากรสัตว์น้ำชายฝั่ง เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนประมงพื้นบ้านจังหวัดปัตตานี โดยธนาคารสนับสนุนการสร้างปะการังเทียมชนิดแท่งคอนกรีตเสริมเหล็กขนาด 1.5 x 1.5 x 1.5 เมตร ตามมาตรฐานของกรมประมงให้เป็นแหล่งอาศัยของทรัพยากรสัตว์น้ำตามพระราชเสาวนีย์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ พระบรมราชชนนีพันปีหลวง

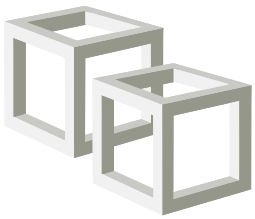
การฟื้นฟูทรัพยากรสัตว์น้ำชายฝั่งให้อุดมสมบูรณ์ถือเป็นการออมสิ่งแวดล้อมและออมสังคมไปพร้อมกัน เพราะชาวประมงพื้นบ้านสามารถกลับมาประกอบอาชีพประมงชายฝั่ง มีรายได้เพิ่มขึ้นจากการจ้างงานในท้องถิ่น ไม่ต้องออกไปประกอบอาชีพนอกพื้นที่และประเทศเพื่อนบ้าน สร้างความเข้มแข็งพร้อมทั้งความรักและหวงแหนท้องถิ่น รวมถึงความสามัคคีในชุมชน

การสร้างปะการังเทียมหรือการทำบ้านปลานั้นจะช่วยให้ปลาตัวเล็กมีที่อยู่อาศัยและไม่ถูกจับจากเรือประมงขนาดใหญ่ที่ใช้อวนลากในท้องทะเล โดยไม่คำนึงถึงปลาเล็กหรือใหญ่ โครงการนี้จะช่วยให้ชาวประมงพื้นบ้านมีอาชีพที่มั่นคง ช่วยปกป้องทรัพยากรทางทะเลอย่างยั่งยืน ระบบนิเวศใต้น้ำไม่ถูกทำลาย พร้อมทั้งช่วยส่งเสริมความมั่นคงทางอาหาร เพราะปะการังเทียมช่วยให้สัตว์น้ำไม่หมดไปจากท้องทะเลไทย

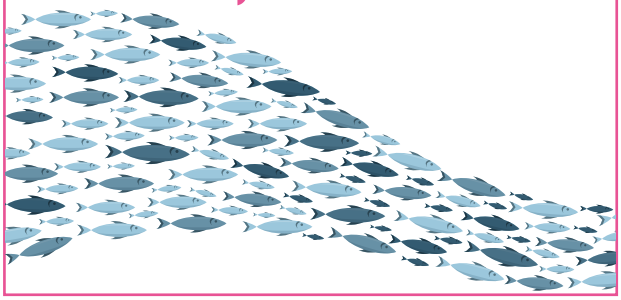
ออมสินสร้างบ้านปลา รักษาทะเลไทย
GSB fish home building to preserve Thai sea

ดำเนินการตั้งแต่ปี 2552 จนถึงปี 2561
Duration 2009 - 2018

จัดวางปะการังเทียมชนิดแท่งคอนกรีต (พิกัดชายฝั่งทะเลบ้านปาตาบาระ อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี)
Placing artificial concrete block corals (Along the coast of Ban Patabara, Sai Buri District, Pattani Province)



- จำนวนรวมกว่า **2,151** แท่ง
  A total of **2,151** pieces placed
- ระยะทางยาว **3,025** กิโลเมตร
  Over **3,025** kilometre distance



2. GSB Fish Home Building to Preserve Thai Sea

Coasted Aquatic's Resources Restoration Project for the strength of the local community in Pattani Province. GSB supported concrete block corals with 1.5 x 1.5 x 1.5 metre dimension, according to the standard set by the Department of Fisheries. Artificial reefs serve as a habitat for marine life, in accordance with the wish of Her Majesty Queen Sirikit The Queen Mother.

Coastal aquatic resources restoration is both savings environment and savings society at the same time. Traditional fishermen can resume coastal fishing activities. They can earn extra income from these local jobs and not having to seek employment in other regions or the neighbouring countries. In so doing, it strengthens the love and pride of their locality as well as uniting people in the communities.

Small fish use artificial reefs or "fish home"as their habitat and will not be caught by large fishing vessels using trawl nets which indiscriminately catch all fish, big and small. The project has helped traditional fishermen to have a steady career, ustainably protect marine resources and marine ecosystems, as well as enhancing food security since artificial reefs help preserve marine life in Thai sea.

โครงการดังกล่าวครอบคลุมพื้นที่ 6 ใน 12 อำเภอของจังหวัดปัตตานี ประกอบด้วยอำเภอหนองจิก อำเภอเมืองฯ อำเภอยะหริ่ง อำเภอปะนาเระ อำเภอสายบุรี และอำเภอไม้แก่น ซึ่งเป็นพื้นที่ติดชายฝั่งทะเล วิถีชีวิตของชาวบ้านผูกพันกับการประกอบอาชีพประมงชายฝั่ง โดยเฉพาะอำเภอหนองจิกและอำเภอเมืองฯ ชาวประมงพื้นบ้านกว่า 300 ครอบครัวยังคงใช้เครื่องมืออวนลาก อวนรุน ซึ่งผิดกฎหมาย ทำให้มีการกระทบกระทั่งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ ทรัพยากรสัตว์น้ำลดลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลกระทบกับอาชีพประมงชายฝั่ง ทั้งที่หมู่บ้านและชุมชนดังกล่าวมีศักยภาพสูง โครงการนี้จะเป็นส่วนสำคัญของการแก้ปัญหาเหล่านั้น และทำให้ชุมชนมีความเข้มแข็งอย่างยั่งยืน

The project covers an area of 6 out of 12 Districts of Pattani Province, namely Nong Chik, Mueang Pattani, Yaring, Panare, Sai Buri, and Mai Kaen, all of which are coastal Districts. The locals' livelihood is closely linked to coastal fishing, especially those in Nong Chik and Mueang Pattani Districts. More than 300 traditional fishing households still use illegal trawl nets, leading to problems with the authorities as well as rapidly depleting marine life resources. Although the villages and communities have high potential, the above-mentioned problems reflect badly on coastal fishing. This project is an integral part of the solution and will sustainably strengthen those communities.

จำนวนปะการังเทียมและงบประมาณที่ธนาคารให้การสนับสนุน บ้านปาตาบาระ ตำบลปะเสยะวอ อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี ตั้งแต่ พ.ศ. 2552 - ปัจจุบัน

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

พ.ศ. Year	ปะการังเทียมชนิดแท่งคอนกรีต (แท่ง) Artificial concrete block corals (Piece)	งบประมาณ (บาท) Budget (Baht)	ระยะทาง (ขนาด 0.5 X 0.5 X 0.5) (เมตร) Distance (Dimension 0.5 X 0.5 X 0.5) (Metre)
2552/2009	202	330,000	101
2553/2010	150	822,000	225
2554/2011	300	1,614,000	450
2555/2012	299	1,596,700	449
2559/2016	400	2,326,000	600
2560/2017	400	2,326,000	600
2561/2018	400	2,385,000	600
รวม	**2,151**	**11,399,700**	**3,025**

ธนาคารออมสินจัดทำโครงการออมสินสร้างบ้านปลารักษาทะเลไทย ซึ่งมีแนวคิดครอบคลุมทั้งการอนุรักษ์ การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรทางทะเลอย่างยั่งยืน และสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชน เพื่อให้ผู้เป็นเจ้าของพื้นที่เกิดความหวงแหน เห็นความสำคัญ และเข้ามามีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ รวมทั้งบริหารจัดการการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติตามแนวทางที่ถูกต้องและเหมาะสม

Coastal Aquatic Resources Restoration Project is based on the ideas of conservation and sustainable use of marine resources, as well as empowering communities to recognise their importance and taking part in the conservation and proper management of natural resource utilisation.

3. กิจกรรมฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม: การจัดการน้ำ

กิจกรรมฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมการจัดการน้ำ ตามพระราชดำรัสในพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดช มหาราช บรมนาถบพิตร เมื่อวันที่ 17 มีนาคม พ.ศ. 2539 ใจความว่า

"หลักสำคัญว่า ต้องมีน้ำ น้ำบริโภคและน้ำใช้ น้ำเพื่อการเพาะปลูก เพราะชีวิตอยู่ที่นั่น ถ้ามีน้ำ คนอยู่ได้ ถ้าไม่มีน้ำ คนอยู่ไม่ได้ ไม่มีไฟฟ้า คนอยู่ได้ แต่ถ้ามีไฟฟ้า ไม่มีน้ำ คนอยู่ไม่ได้"

เนื่องจากประเทศไทยมีปัญหาการจัดการน้ำในหลายรูปแบบ ทั้งปัญหาน้ำน้อยเกินไป ปัญหาน้ำมากเกินไป และปัญหาน้ำเสีย ธนาคารจึงส่งเสริมให้ประชาชนบริหารจัดการน้ำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดตามลักษณะพื้นที่ของตน โดยยึดแนวทางปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง เรื่องการระเบิดจากข้างใน มุ่งสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชน **"พึ่งตนเอง"** โดยใช้ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมที่มีอยู่ในพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นตัวอย่าง (Role Model) ในการจัดการน้ำที่ดี โดยคัดเลือกพื้นที่จัดกิจกรรมจากความต้องการของชุมชน มีผู้นำชุมชนที่เข้มแข็ง มีพื้นที่ทำกิจกรรมและอยู่ในงบประมาณที่ทำได้จริง

3. Natural Resource and Environmental Restoration Activities: Water Management

Natural resource and environmental restoration activities relating to water management are carried out in accordance with His Majesty King Bhumibol Adulyadej The Great's statement on 17 March 1996:

"Water is life. Water is for drinking, daily use and agriculture. If there is water, we can live. Without water, we cannot live, Without electricity, we can live. If there is electricity but without water, we cannot live."

Thailand have faced with multidimensional of water management problems: not enough water, too much water, and water pollution. GSB encourages people to use water most efficiently and effectively for their respective areas, by adhering to the Sufficiency Economy Philosophy's concept of **"Self-Sufficiency"** and using the resoures and environment that are available in the area with efficiency to be a role model for good water management. The selection of areas for these activities is based on community needs, strong leadership, adequate activity space and realistic budget.

การจัดการน้ำ 6 แห่ง
Water Management of 6 Water Sources

1. **เชียงใหม่ /** Chiang Mai Province
2. **กาฬสินธุ์ /** Kalasin Province
3. **นครราชสีมา /** Nakhon Ratchasima Province
4. **กรุงเทพฯ /** Bangkok
5. **ราชบุรี /** Ratchaburi Province
6. **พัทลุง /** Phattalung Province

เชียงใหม่ / ชุมชนบ้านแม่ขี้มูก
Chiang Mai Province / Ban Mae Khi Muk Community
ปัญหา / Problem: ไม่มีน้ำใช้ในฤดูแล้ง / drought
บริหารจัดการด้วย / Solution:
- ฝายชะลอน้ำ / Building a check dam
- ระบบไฟฟ้าเพื่อสูบน้ำบาดาล / Electrical system for pumping ground water
- แปลงสาธิตระบบน้ำหยด / Drip demonstration plantation

กาฬสินธุ์ / ชุมชนบ้านแก้งนคร
Kalasin Province / Ban Kaeng Nakhon Community
ปัญหา / Problem: ไม่มีน้ำใช้ในฤดูแล้ง / drought
บริหารจัดการด้วย / Solution:
- ฝายชะลอน้ำ / Building a check dam
- แปลงสาธิตระบบน้ำหยด / Drip demonstration plantation

นครราชสีมา / ชุมชนบ้านซึม
Nakhon Ratchasima Province / Ban Suem Community
ปัญหา / Problem: ห่างไกลจากแหล่งน้ำ / Far from water resource
บริหารจัดการด้วย / Solution:
- แปลงสาธิตระบบน้ำหยด / Drip demonstration plantation
- ระบบสูบน้ำพลังงานแสงอาทิตย์ / Solar water pumping system

กรุงเทพฯ / โรงเรียนวัดอินทราวาส
Bangkok / Wat Inthrawat School
ปัญหา / Problem: ไม่มีแหล่งน้ำของตนเอง / No water resource of its own
บริหารจัดการด้วย / Solution:
- พัฒนาระบบสูบน้ำจากคลองสาธารณะสู่ระบบน้ำเพื่อการเกษตร Building a water pump system to pump water from public canal to the irrigation water system
- ระบบน้ำหยดในแปลงเกษตร / Drip demonstration plantation

ราชบุรี / ชุมชนบ้านห้วยยาง
Ratchaburi Province / Ban Huai Yang Community
ปัญหา / Problem: ไม่มีน้ำใช้ในฤดูแล้ง / drought
บริหารจัดการด้วย / Solution:
- แปลงสาธิตระบบน้ำหยด / Drip demonstration plantation
- ระบบสูบน้ำพลังงานแสงอาทิตย์ / Solar water pumping system

พัทลุง / ชุมชนท่าเรือปากประ
Phattalung Province / Pakpra Pier Community
ปัญหา / Problem: คุณภาพน้ำในพื้นที่ไม่เหมาะกับการทำการเกษตร / Water quality not suitable for agriculture
บริหารจัดการด้วย / Solution:
- โรงเรือนปลูกผักอินทรีย์ / Organic vegetables greenhouse
- ร้านค้าชุมชน / Community shops

ขั้นตอนการดำเนินกิจกรรม
Steps of Activities

AWARENESS
สร้างความตระหนัก

ออมน้ำ / Water Savings

How do I live? จะอยู่อย่างไรเมื่อไม่มีน้ำ สร้างการตระหนักถึงความสำคัญของการใช้น้ำและผลกระทบของการขาดแคลนน้ำ คุณภาพน้ำที่ไม่ดีและการจัดการน้ำที่ไม่มีประสิทธิภาพประสิทธิผลเท่าที่ควร

How do I live without water? Raise awareness about the importance of water use, and the impact of water shortage, poor water quality and ineffective water management.

EXCHANGE KNOWLEDGE
แลกเปลี่ยนความรู้

ออมน้ำ / Water Savings

จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้เรื่องการจัดการน้ำให้เหมาะสมกับพื้นที่ระหว่างชุมชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เชี่ยวชาญ

Organise forums to exchange knowledge about community water management between stakeholders and experts.

EXPERIMENTAL WORKSHOP
การทดลองทำจริง

- **การให้น้ำแบบหยด**
  Drip Irrigation

ออมน้ำ / Water Savings

สามารถให้น้ำกับพืชได้มากกว่า 90%
Water intake of plants improved by 90%

ออมเศรษฐกิจ / Economy Savings

ผลผลิตสูงขึ้น กำไรมากขึ้น จำนวนหนี้ลดลง
Higher productivity and profit; debts reduced

- **การปลูกพืชใช้น้ำน้อย**
  Plant cultivation that uses less water

ออมน้ำ / Water Savings

ใช้น้ำในการปลูกพืชลดลง
Reduce water use in plant cultivation

ออมเศรษฐกิจ / Economy Savings

เก็บเกี่ยวผลผลิตได้รวดเร็ว มีรายได้เพิ่มขึ้น

Faster harvest, more income.

- **การทำฝายมีชีวิต**
  Dam building

ออมเศรษฐกิจ / Economy Savings

เพิ่มความสมบูรณ์ให้ระบบนิเวศ ช่วยเพิ่มผลผลิต ลดค่าใช้จ่าย เพิ่มรายได้ และช่วยเรื่องการเคลื่อนย้ายน้ำจากต้นน้ำไปปลายน้ำ
Add richness to ecosystems, increase productivity, reduce costs, increase income, water transfer from upstream to downstream.

- **การปรับทัศนียภาพและรักษาคุณภาพทรัพยากรน้ำ**
  Landscape improvement and maintaining the quality of water resource

ออมน้ำ / Water Savings

ทรัพยากรน้ำมีคุณภาพมากขึ้น
Improved quality of water resource

- **การทำเกษตรอินทรีย์**
  Organic agriculture

ออมเศรษฐกิจ / Economy Savings

ลดค่าใช้จ่ายและสารเคมี เพิ่มมูลค่าผลผลิตอินทรีย์ตอบโจทย์คนรักสุขภาพ จำหน่ายผลผลิตได้ และช่วยกระตุ้นการท่องเที่ยวเชิงเกษตร ชุมชนมีรายได้เพิ่ม เกิดตลาดซื้อขายแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการในชุมชนและเกิดการจ้างงานในพื้นที่

Reduce costs and chemical use; add value on organic products to meet healthy consumer satisfaction. Moreover, products can be sold; stimulate agri-tourism; increase community's income; create community market for sales and exchanges of products and services; local employment

LUNCH OF SUSTAINABILITY
สานสัมพันธ์

ออมสังคม / Society Savings

เกิดการสานสัมพันธ์ระหว่างคนในชุมชน เจ้าหน้าที่ธนาคาร หน่วยงานราชการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่งเสริมให้สถาบันครอบครัวมีความสุข มั่นคง และปลอดภัยมากขึ้นจากเศรษฐกิจที่ดีขึ้น

Foster relations among community members, GSB employees, Government Officials and Stakeholders; support the institution of family to be economically happy, stable and secure.

- กิจกรรม Lunch of Sustainability: มื้อแห่งความยั่งยืน
  Lunch of Sustainability: a meal for sustainability
- ความร่วมมือระหว่างภาคีเครือข่าย ทั้งภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ เอกชน และประชาสังคม
  Cooperation between network members from the public sector, state-owned enterprise, private sector and civil society.

6 CLEAN WATER AND SANITATION

ธนาคารออมสินตระหนักถึงปัญหาการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำในประเทศไทยที่มีมาอย่างยาวนาน จึงจัดทำโครงการที่สนับสนุนให้ชุมชนเข้ามาเรียนรู้ปัญหา และมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำในพื้นที่ของตนเอง เพื่อให้มีน้ำกิน น้ำใช้ และน้ำเพื่อทำการเกษตรได้อย่างยั่งยืนสำหรับทุกคน

GSB recognises the long-standing problem of water resource management in Thailand. Therefore, projects are organised to help communities understand the problem and to take part in the management of their local water resource, so that there will be sustainable supplies of water for consumption, use and agriculture for everyone.

4. โครงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม “ลดและเลิกใช้สารทำลายชั้นบรรยากาศโอโซน”

อีกหนึ่งโครงการสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม ธนาคารได้รับมอบหมายจากกระทรวงการคลังให้เป็นผู้บริหารเงินช่วยเหลือ (Financial Agent) ของโครงการลดและเลิกใช้สารทำลายชั้นบรรยากาศโอโซนประเภทไฮโดรคลอโรฟลูออโรคาร์บอน (HCFCs) ระยะที่ 1 (พ.ศ. 2556 - 2561) งบประมาณ 23 ล้านดอลลาร์สหรัฐ เพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการภาคอุตสาหกรรมการผลิตโฟม และภาคการผลิตเครื่องปรับอากาศให้เลิกใช้สาร HCFCs แล้วเปลี่ยนไปใช้สารทดแทนที่ไม่ทำลายชั้นบรรยากาศโอโซน ไม่มีผลกระทบต่อสภาพภูมิอากาศโลก โดยแบ่งประเภทการช่วยเหลือทางด้านการเงินและเทคนิคดังนี้

4.1 ภาคอุตสาหกรรมการผลิตโฟม (Foam Sector) โครงการลงทุนให้ความช่วยเหลือผู้ประกอบการโฟมทุกกลุ่ม ยกเว้นอุตสาหกรรมโฟมแบบฉีดพ่นหรือสเปรย์โฟม ซึ่งยังไม่มีสารทดแทนที่เหมาะสม ปัจจุบันมีผู้ประกอบการลงนามสัญญาความช่วยเหลือแบบให้เปล่าสำหรับโครงการย่อยกับธนาคารแล้ว จำนวน 47 ราย (ณ วันที่ 30 ธันวาคม พ.ศ. 2561)

4.2 ภาคอุตสาหกรรมการผลิตเครื่องปรับอากาศ (Air-conditioning Sector) ผ่านโครงการลงทุนให้ความช่วยเหลือผู้ประกอบการเครื่องปรับอากาศ ปรับเปลี่ยนจากสาร HCFC-22 ไปเป็นสาร HFC-32 ปรับเปลี่ยนเครื่องมือในการผลิตคอยล์เย็น คอยล์ร้อน และให้ความช่วยเหลือผู้ผลิตคอมเพรสเซอร์สำหรับเครื่องปรับอากาศ ปัจจุบันมีผู้ประกอบการลงนามสัญญาความช่วยเหลือแบบให้เปล่าสำหรับโครงการย่อยกับธนาคารแล้ว จำนวน 12 ราย (ณ วันที่ 30 ธันวาคม พ.ศ. 2561)

4. Environmental Conservation Project “Reducing and Phasing Out the Use of Ozone-depleting Substances”

This is another creative project that brings benefits to communities and the environment. GSB has been assigned by the Ministry of Finance to be the financial agent for phase 1 (2013 - 2018) of the project to reduce and phase out the use of ozone-depleting substances (Hydrofluorocarbon – HCFCs), with a fund of USD 23 million. The objective is to help foam and air-conditioning manufacturers phasing out HCFCs and transition to using ozone-friendly substances, which do not contribute to the global climate change. Types of financial and technical assistance are as follows:

4.1 Foam Sector – investment was made to help all types of foam manufacturers except spray foam, for which there is not yet a suitable substitute substance. Currently, 47 manufacturers have signed a condition-free aid agreement with the Bank for sub-projects (as of 30 December 2018).

4.2 Air-conditioning Sector – investment was made to help air conditioner manufacturers to phase out HCFC-22 and transition to HFC-32, to change the tools used to produce cooling and heating coils, and to help manufacturers of air conditioner compressors. Currently, 12 manufacturers have signed a condition-free aid agreement with the Bank for sub-projects (as of 30 December 2018).

ดำเนินนโยบายเพื่อลดการใช้ทรัพยากร ลดการสูญเสีย และลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม (Eco-Efficiency)

Implementing Policies to Reduce Resource Consumption, Waste, and Environmental Impact (Eco-Efficiency)

1. ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและรักษาสิ่งแวดล้อม

ธนาคารมีนโยบายอนุรักษ์พลังงาน นโยบายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน และมีการดำเนินกิจกรรม 5ส เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน การจัดทำคู่มือการควบคุม ดูแล สำรวจ ตรวจสอบอุปกรณ์สำนักงานและอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยของธนาคาร แต่ละสาขา รวมทั้งมีนโยบายเกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ได้แก่ การลดมลพิษและใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า สอดคล้องกับกฎหมายที่บังคับใช้และเกี่ยวข้องกับการอนุรักษ์ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม เช่น กฎหมายควบคุมอาคาร นโยบายของกระทรวงพลังงาน และสำนักนายกรัฐมนตรี

1.1 ประกาศเจตนารมณ์ในการดำเนินโครงการ **“ออมสิน ทำความดีด้วยหัวใจ ลดภัยสิ่งแวดล้อม”**

1.2 ประกาศใช้แผนงานในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้บริหารระดับสูง ทดแทนการใช้เอกสารการประชุม เพื่อลดปริมาณกระดาษ โดยฝ่ายเลขานุการธนาคาร

1. Resource Efficiency and Environmental Conservation

GSB has adopted policies on energy saving, occupational safety and health and working environment, and “5-Sor” campaign, to improve the quality of life at work. There are manuals on controlling, supervising and inspecting office equipment and security devices for each GSB branch. There are also policies on environmental conservation, such as pollution reduction and resource efficiency, in compliance with the laws and regulations in force on resource and environmental conservation, for example, the Building Control Regulations, policies of the Ministry of Energy and Office of the Prime Minister.

1.1 Announcement of intention to implement the project **“GSB Doing Good with Our Heart to Reduce Environmental Impact”**

1.2 Announcement of plan by the Corporate Secretariat to use information communications technology for meetings of senior executives, in lieu of meeting documents, to reduce the amount of paper used.

1.3 จัดทำสื่อการเรียนรู้ผ่านระบบเรียนรู้แบบออนไลน์ (E-learning) อาทิ หลักสูตรความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน หลักสูตรยกระดับคุณภาพชีวิตด้วยกิจกรรม **“5 ส”** รวมทั้งจัดอบรมหรือกิจกรรมด้านการอนุรักษ์พลังงาน เพื่อให้บุคลากรของธนาคารสามารถปฏิบัติงานได้อย่างปลอดภัย มีสุขภาพอนามัยที่ดี ลดต้นทุนในการดำเนินงานที่ไม่จำเป็นให้กับธนาคารและช่วยรักษาสิ่งแวดล้อม

1.4 รณรงค์ประหยัดพลังงานด้วยหลัก **“3 ป”** ปิดไฟ ปรับแอร์ ปลดปลั๊ก

1.5 ส่งเสริมและสนับสนุนให้ใช้ระบบอินทราเน็ต อีเมล ในการติดต่อสื่อสารภายใน ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อลดอัตราการใช้ค่าสาธารณูปโภค

1.6 ลดการใช้กระดาษด้วยระบบจองห้องประชุม ระบบจองยานพาหนะ และระบบ Web HR เพื่อแจ้งเงินเดือน

1.7 ตรวจสอบอุปกรณ์และเปลี่ยนเครื่องใช้ไฟฟ้าที่เสื่อมสภาพ

1.3 Rolling out E-learning system, such as a programme on occupational safety and health and working environment, a programme on better quality of life through 5-Sor activities; organising trainings or activities on energy saving to allow GSB personnel to work safely and healthily, as well as reducing the Bank’s unnecessary operating costs while conserving the environment at the same time.

1.4 Energy saving campaign under the theme **“3-Por”** switch off lights, adjust air-conditioning and remove electric plugs.

1.5 Encourage and promote the use of intranet and emails for internal communication, both formal and informal, to reduce utility costs.

1.6 Reduce paper use by meeting room booking system, vehicle booking, and Web HR system for salary notification.

1.7 Check equipment condition and replace broken electrical appliances.

ธนาคารออมสินได้รับมอบหมายให้บริหารจัดการโครงการช่วยเหลือทางด้านการเงินแก่ผู้ประกอบการในภาคอุตสาหกรรมการผลิตโฟมและเครื่องปรับอากาศ ในการปรับเปลี่ยนการใช้สารที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และยังเป็นส่วนสนับสนุนให้เกิดความพยายามในการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่สามารถช่วยแก้ปัญหาโลกร้อนร่วมกัน

GSB has been assigned to manage a project to provide financial assistance to manufacturers in the foam and air conditioner sectors, to phase out the use of substances that are harmful to the environment. It also contributes to the development of technologies and innovations that help address the problem of global warming.

2. การจัดซื้อจัดจ้างที่ดีต่อสิ่งแวดล้อม

ธนาคารตระหนักและให้ความสำคัญกับการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างที่มีผลกระทบกับสิ่งแวดล้อม โดยยึดแนวทางดังนี้

2.1 การจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Procurement) ในหน่วยงานภาครัฐ ได้แก่

- พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560
- ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560
- กฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การกำหนดให้คู่ค้าทุกรายที่เข้าเสนอราคากับธนาคารต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ รวมทั้งจัดซื้อจัดจ้างสินค้าที่รัฐต้องการส่งเสริมหรือสนับสนุนตามกฎกระทรวง โดยระบุไว้ในขอบเขตของงาน (Term of Reference: TOR) หัวข้อรายละเอียดและคุณลักษณะเฉพาะและเงื่อนไขในประกาศสำหรับการจัดหาสินค้าและบริการ เช่น มีเครื่องหมายสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) เครื่องหมายฉลากเขียว ฉลากประหยัดไฟเบอร์ 5 ได้รับมาตรฐาน ISO 9001 และ ISO 14001 เป็นต้น

2.2 การปฏิบัติตามแผนส่งเสริมการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ระยะที่ 3 พ.ศ. 2560 - 2564 โดยรายงานข้อมูลปริมาณและมูลค่าการจัดซื้อจัดจ้างให้กับกรมควบคุมมลพิษเพื่อรายงานคณะรัฐมนตรี และใช้กำหนดทิศทางการดำเนินงานด้านการบริโภคอย่างยั่งยืนของประเทศต่อไป

2. Green Procurement

GSB recognises that procurement process does have a big impact on the environment. As such, the following approaches have been adopted:

2.1 Green Procurement in the Public Sector

- 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)
- Other relevant laws, including requirements for all trading partners intending to bid for projects with the Bank to comply with the Labour Protection Act and the Enhancement and Conservation of the National Environmental Quality Act, to procure products that the Government seeks to promote or support as required by Ministerial Regulations. These must be set out in the Terms of Reference (TOR), detailed headings, specifications and announced conditions for the procurement of products and services, such as being certified by the Thai Industrial Standards Institute, certified with Label No. 5 for energy saving, ISO 9001, and ISO 14001.

2.2 Implementation of the Plan to Promote Phase 3 of Green Procurement of Goods and Services (2017 - 2021). Information on procurement volumes and values was reported to the Pollution Control Department, which was then submitted to the Cabinet for setting the country's direction for sustainable consumption.

อัตราค่าใช้จ่ายสาธารณูปโภค Utility costs	2559 2016	2560 2017	2561 (ส.ค.) 2018 (Aug)	เป้าหมายปี 2561 Goal for 2018
ค่าสาธารณูปโภค (ล้านบาท) Utility costs (million baht)	697.92	752.46	535.68	ลดลงกว่าปีก่อน Lower than last year
อัตราค่าใช้จ่ายสาธารณูปโภค (บาท/คน/ปี) Rate of utility costs (baht/person/year)	33,259	33,868.64	24,776.85	ลดลงกว่าปีก่อน Lower than last year
ค่าใช้จ่ายสาธารณูปโภคของพื้นที่ใช้สอย เมกะจูลต่อตารางเมตร (Sec) Utility costs of useable space megajoule-per-square-metre (sec)	66.60	60.21	อยู่ระหว่างดำเนินงาน Pending	ลดลงกว่าปีก่อน Lower than last year

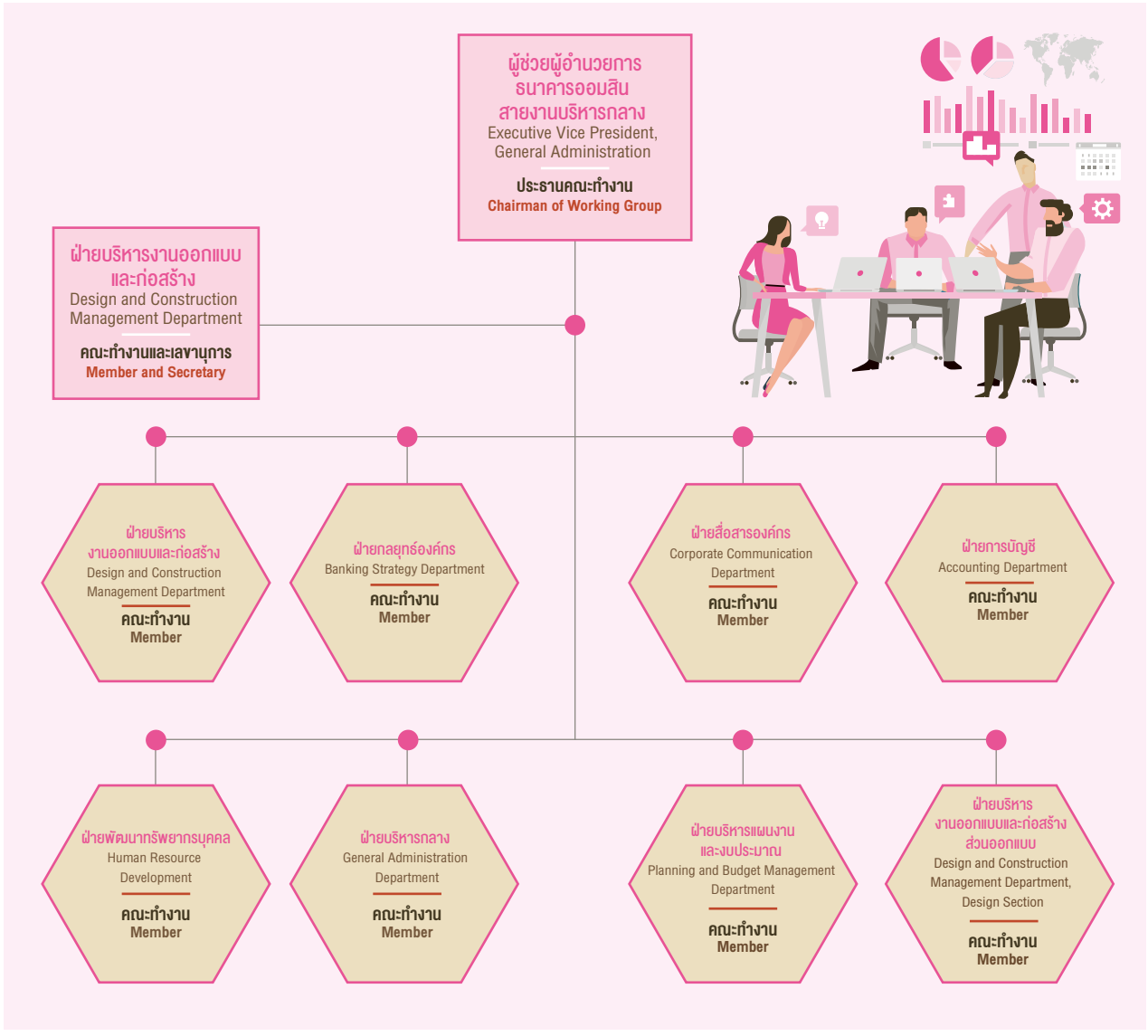
3. การบริหารจัดการพลังงานในปี 2561

ธนาคารได้มีการแต่งตั้งคณะทำงานด้านการจัดการพลังงานที่มีอำนาจในการจัดการพลังงานให้สอดคล้องกับนโยบายอนุรักษ์และวิธีจัดการพลังงานของธนาคาร โดยประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าว พร้อมจัดอบรมหรือกิจกรรมสร้างจิตสำนึกให้บุคลากรสามารถควบคุมดูแลการจัดการพลังงานให้เป็นไปตามนโยบายโดยต้องรายงานผลเสนอแนะการกำหนดหรือทบทวนนโยบายให้ผู้อำนวยการพิจารณา รวมทั้งสนับสนุนการดำเนินการให้เป็นไปตามกฎกระทรวงกำหนดมาตรฐานหลักเกณฑ์ และวิธีจัดการพลังงานในโรงงานควบคุมและอาคารควบคุม พ.ศ. 2552 และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

3. Energy Management in 2018

The Bank has appointed the Working Group on Energy Management with the following responsibilities: energy management in accordance with the Bank's policy on energy conservation, energy management approach as well as coordinating with other agencies for their cooperation to comply with such policy and approach; conduct training or organise activities to raise awareness among the Bank's personnel on compliance with the energy management policy; report performance and make recommendations on new energy management policy or revision of existing one to GSB President and CEO; support the Bank's undertakings to comply with the Ministerial Regulation on the Determination of Standards, Criteria and Methods on Energy Management in Designated Factories and Buildings, B.E. 2552 (2009), and related laws.

คณะทำงานด้านการจัดการพลังงาน
Working Group on Energy Management



4. อนุรักษ์พลังงานด้วยนโยบายแห่งการมีส่วนร่วม

ธนาคารประกาศนโยบายอนุรักษ์พลังงานเพื่อให้พนักงานและลูกจ้างทุกคนมีส่วนร่วมในการจัดการพลังงานของหน่วยงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยถือเป็นหน้าที่หนึ่งในการปฏิบัติงาน ดังนี้

4.1 พัฒนาระบบการจัดการพลังงานอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับกฎหมายและข้อกำหนดอื่น ๆ โดยกำหนดให้การอนุรักษ์พลังงานเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินงานของหน่วยงาน และมีคณะทำงานด้านการจัดการพลังงานเป็นผู้ดำเนินการ

4.2 ปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรพลังงานขององค์กรอย่างต่อเนื่อง และเหมาะสมกับการทำงาน โดยใช้เทคโนโลยีและแนวทางการปฏิบัติงานที่ดี

4.3 กำหนดแผนและเป้าหมายการอนุรักษ์พลังงานในแต่ละปี พร้อมสื่อสารให้พนักงานและลูกจ้างทุกคนเข้าใจและปฏิบัติอย่างถูกต้อง

4.4 ผู้บริหารทุกระดับ พนักงาน และลูกจ้างทุกคนต้องให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามมาตรการที่กำหนด รวมถึงติดตาม ตรวจสอบและรายงานต่อคณะทำงานด้านการจัดการพลังงาน

4.5 ให้การสนับสนุนที่จำเป็น ทั้งด้านงบประมาณ บุคลากร และเวลาในการทำงาน รวมทั้งฝึกอบรมและเปิดโอกาสในการมีส่วนร่วมนำเสนอข้อคิดเห็นเพื่อพัฒนางานด้านพลังงาน

โดยที่ผ่านมา ธนาคารได้ดำเนินการตามนโยบายอนุรักษ์พลังงานอย่างเป็นรูปธรรม ได้แก่

- ปรับเปลี่ยนตู้เมนไฟฟ้าอาคาร 2, 3, 9, 10 และอาคาร 15 ในสำนักงานใหญ่ ปรับปรุงมิเตอร์วัดค่าทางไฟฟ้าเป็นระบบดิจิทัลวัดค่าการใช้ไฟฟ้าของแต่ละชั้น เพื่อประเมินศักยภาพการอนุรักษ์พลังงาน
- ติดตั้งและเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศที่ครบอายุการใช้งานในอาคาร 1, 2, 3, 4, 5, 9 และอาคาร 12 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดการใช้พลังงาน
- ศึกษาแนวทางโครงการ **“ผลิตพลังงานไฟฟ้าจากแสงอาทิตย์ของอาคารธนาคารออมสิน”** ตามแผนอนุรักษ์พลังงาน 20 ปี โดยติดตั้งโซลาร์เซลล์บนหลังคาอาคาร 3, 4, 10, 15, 16 และอาคารอาคเนย์

4. Energy Conservation through Policy of Participation

GSB adopts a policy on energy conservation in order for all officers and employees to take part in the energy management of their respective work units, to achieve maximum efficiency. As part of their duties, they are required to adhere to the following:

4.1 Develop an appropriate system of energy management, in accordance with the law and other requirements. Energy conservation is deemed to be part of each unit’s work. The Working Group on Energy Management is the implementing agency.

4.2 Continuously improve the efficiency of the organisation’s energy consumption appropriate for the work, technology and good practices.

4.3 Set annual plans and targets of energy conservation and communicate them to all officer and employees for their understanding and proper implementation.

4.4 All executives, officers and employees must cooperate in the implementation of the measures, including monitor and report to the Working Group on Energy Management.

4.5 Provide necessary support, including budgetary, personnel, time and training as well as giving opportunities to take part in improving the Bank’s work on energy.

The Bank’s concrete implementation output of the energy conservation policy is as follows:

- Changed main electrical boards of Buildings 2, 3, 9, 10 and 15 at the Head Office, and replaced old electrical meters with digital ones to measure electricity use on each level, which allow for the assessment of energy conservation potential.
- Installed and replaced old air-conditioners in Buildings 1, 2, 3, 4, 5, 9 and 12, to enhance performance efficiency and reduce energy consumption.
- Conducted a project study on **“Producing Electricity from Solar Energy of GSB Buildings”** in accordance with the 20-year energy conservation plan, by installing solar cells on the roof of Buildings 3, 4, 10, 15, 16 and South East Building.

5. ผลดำเนินงานตามรายงานการจัดการพลังงาน

ผู้รับผิดชอบด้านพลังงานของอาคารควบคุมให้การรับรองว่า ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ซึ่งเป็นอาคารควบคุมกลุ่มที่ 2 (ขนาดใหญ่) ได้ดำเนินการจัดการพลังงานให้เป็นไปตามกฎกระทรวงทุกประการ ดังนี้

5. Performance Report on Energy Management

An official in charge of energy for designated buildings certified that GSB Head Office, which is a designated building category 2 (large), has complied with all stipulations under the Ministerial Regulation on energy management, as follows:

ตารางแสดงเกณฑ์การประเมินสถานภาพการจัดการพลังงานเบื้องต้น
Table of the Preliminary of Energy Management Assessment

ระดับคะแนน Score Level	นโยบายการอนุรักษ์พลังงาน Energy Conservation Policy	การจัดการองค์กร Corporate Structure	การกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจ Stimulation and Motivation	ระบบข้อมูลข่าวสาร Information System	ประชาสัมพันธ์ Relations	การลงทุน Investment
4	มีนโยบายการจัดการพลังงานจากฝ่ายบริหารและถือเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายของธนาคาร Energy Management Policy from the executive level and is considered part of the Bank's policy	มีการจัดองค์กรและเป็นโครงสร้างส่วนหนึ่งของฝ่ายบริหาร กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบไว้ชัดเจน Certain corporate structure (on energy management) in place and is part of the executive with clear designation of duties and responsibilities	มีการประสานงานระหว่างผู้รับผิดชอบด้านพลังงานกับทีมงานทุกระดับอย่างสม่ำเสมอ Consistent coordination between personnel responsible for energy and teams at all levels	กำหนดเป้าหมายที่ครอบคลุม ติดตามผล หาข้อผิดพลาด ประเมินผล และควบคุมการใช้งบประมาณ Determination of comprehensive targets, follow-up mechanisms, assessment and control of budget	ประชาสัมพันธ์คุณค่าของการประหยัดพลังงานและผลการดำเนินงานของการจัดการพลังงาน Promote values and benefits of energy-saving and outcome of energy management.	จัดสรรงบประมาณโดยละเอียดโดยพิจารณาถึงความสำคัญของโครงการ Detailed allocation of budget based on priorities of projects.
3	มีนโยบายและมีการสนับสนุนเป็นครั้งคราวจากฝ่ายบริหาร Energy management policy in place and occasionally receives support from the executives	ผู้รับผิดชอบด้านพลังงานรายงานโดยตรงต่อคณะกรรมการจัดการพลังงานซึ่งประกอบด้วยหัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ Personnel responsible for energy report directly to the Energy Management Committee which is formed from heads of various departments	คณะกรรมการอนุรักษ์พลังงานเป็นช่องทางหลักในการดำเนินงาน Energy Conservation Committee is the main channel of implementation.	แจ้งผลการใช้พลังงานจากมิเตอร์ย่อยให้แต่ละฝ่ายทราบ แต่ไม่มีการแจ้งถึงผลการประหยัด Information on readings from sub-meters is made known to different departments. No information on energy saved.	ให้บุคลากรรับทราบโครงการอนุรักษ์พลังงาน และให้มีการประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ Employees are informed of energy conservation projects. Such projects are publicised regularly.	ใช้ระยะเวลาคุ้มทุนเป็นหลักในการพิจารณาการลงทุน Consideration of investment based mainly on breakeven period.

ตารางแสดงเกณฑ์การประเมินสถานภาพการจัดการพลังงานเบื้องต้น
Table of the Preliminary of Energy Management Assessment

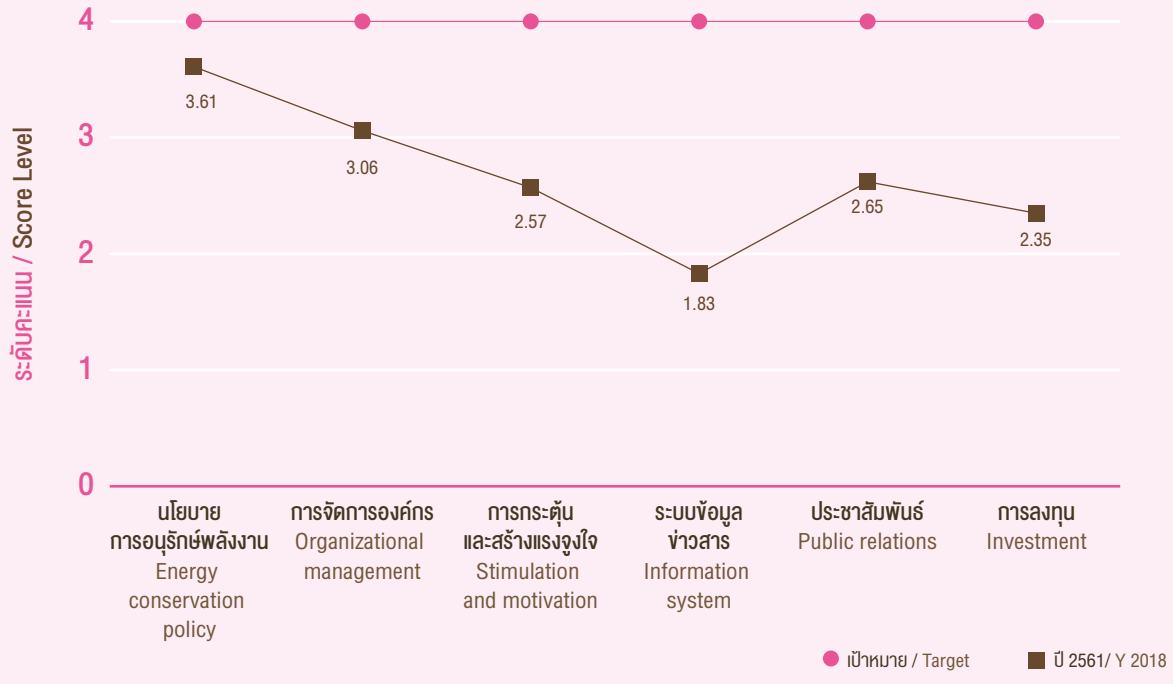
ระดับคะแนน Score Level	นโยบายการอนุรักษ์พลังงาน Energy Conservation Policy	การจัดการองค์กร Corporate Structure	การกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจ Stimulation and Motivation	ระบบข้อมูลข่าวสาร Information System	ประชาสัมพันธ์ Relations	การลงทุน Investment
2	ไม่มีการกำหนดนโยบายที่ชัดเจนโดยผู้บริหารหรือผู้รับผิดชอบด้านพลังงาน No clear policy on energy management by executives or personnel responsible for energy in the organisation	มีผู้รับผิดชอบด้านพลังงานรายงานต่อคณะกรรมการเฉพาะกิจ แต่สายงานบังคับบัญชาไม่ชัดเจน Personnel responsible for energy report to an ad-hoc committee but no clear line of command	คณะกรรมการเฉพาะกิจเป็นผู้ดำเนินการ An ad-hoc committee is the main implementing agency.	ทำรายงานติดตามประเมินผล โดยดูจากมิเตอร์ให้คณะกรรมการเฉพาะกิจเข้ามาเกี่ยวข้องกับการตั้งงบประมาณ Production of follow-up reports from meter readings for an ad-hoc committee to consider, taking into account the process of budgeting	จัดฝึกอบรมให้บุคลากรรับทราบเป็นครั้งคราว Occasional trainings for employees	ลงทุนโดยดูมาตรการที่มีระยะเวลาคุ้มทุนเร็ว Investment on measures with short breakeven period
1	ไม่มีแนวทางปฏิบัติที่ทำไว้เป็นลายลักษณ์อักษร No written guideline on energy	ผู้รับผิดชอบด้านพลังงานมีขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบจำกัด Personnel responsible for energy are given limited scope of responsibilities.	มีการติดต่ออย่างไม่เป็นทางการระหว่างวิศวกรกับผู้ใช้พลังงาน (พนักงาน) Informal communication between engineers and energy users (employees)	มีการสรุปรายงานด้านค่าใช้จ่ายการใช้พลังงาน เพื่อใช้กันภายในฝ่ายวิศวกรรม Summary of reports on costs incurred from energy use to be used among the engineering department.	แจ้งให้บุคลากรทราบอย่างไม่เป็นทางการเพื่อส่งเสริมการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ Informal announcement made to employees to promote efficient use of energy.	พิจารณาเฉพาะมาตรการที่ลงทุนต่ำ Consideration of only low-investment measures
0	ไม่มีนโยบายที่ชัดเจน No clear policy	ไม่มีผู้รับผิดชอบด้านพลังงาน No designation of personnel responsible for energy	ไม่มีการติดต่อกับผู้ใช้พลังงาน No contact with energy users	ไม่มีระบบรวบรวมข้อมูลและบัญชีการใช้พลังงาน No system that compiles information on energy use.	ไม่มีการสนับสนุนการประหยัดพลังงาน No support for energy-saving mechanisms.	ไม่มีการลงทุนใด ๆ ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงาน No investment carried out to improve efficiency of energy use

หมายเหตุ:
1. ข้อมูลการประเมินสถานภาพการจัดการพลังงานเบื้องต้น ประเมินจาก 83 ฝ่ายของจำนวนทั้งหมด 83 ฝ่าย หรือบุคลากรจำนวน 83 คนจากทั้งหมด 5,289 คน คิดเป็นร้อยละ 1.57
2. ในกรณีที่อาคารควบคุมพัฒนาระบบการจัดการพลังงานในรอบที่สอง ในขั้นตอนนี้อาคารควบคุมจะดำเนินการหรือไม่ดำเนินการก็ได้ หากดำเนินการประเมินสถานภาพการจัดการพลังงานภายในองค์กรต่อเนื่องทุก ๆ ปี จะทำให้ทราบสถานภาพการจัดการพลังงานที่มีการเปลี่ยนแปลงได้ดียิ่งขึ้น
3. การประเมินสถานภาพการจัดการพลังงานในภาพรวมของอาคารควบคุม หากทางอาคารมีวิธีการอื่นที่เหมาะสมกว่า ก็สามารถนำมาใช้แทนตารางด้านบนได้

Remarks:
1. Preliminary assessment of energy management status was carried out in 74 departments from the total of 84 departments or 74 persons from a total employees of 5,289 persons, accounting for 1.40 per cent.
2. In case a controlled building develops the second round of energy management system, this procedure may be or may not be carried out. Annual corporate assessment of energy management carried out continuously will result in better understanding of changes in energy management.
3. This is the overall assessment of energy management status of a controlled building. A more appropriate method may be used should there be any.

ผลประเมินสถานภาพการจัดการพลังงานเบื้องต้น
Preliminary Results of Energy Management Assessment

การประเมินการจัดการพลังงานขององค์กร
Assessment of organisational energy management



ข้อมูลสรุปการใช้ไฟฟ้าในรอบปี 2561 (รวมทุกมิเตอร์)

Summary of electricity use in 2018 (all meters combined)

12 เดือน (มกราคม - ธันวาคม)
months (January - December)

ปริมาณพลังงานไฟฟ้า Units of electricity energy **11,566,000** กิโลวัตต์-ชั่วโมง kilowatt-hour

ค่าใช้จ่าย (บาท) Costs (baht) **36,643,504.00**

ค่าไฟฟ้ารวม (บาท) Total electricity cost (baht) **45,300,263.49**

เฉลี่ยต่อเดือน (บาท) Monthly average (baht) **3,775,021.96**

ธนาคารออมสินให้ความสำคัญกับการจัดการด้านพลังงาน โดยมุ่งเน้นให้ผู้บริหารทุกระดับ บุคลากร และลูกจ้างทุกคนเข้าใจถึงนโยบายร่วมกัน และปฏิบัติตามแนวทางที่วางไว้อย่างเป็นรูปธรรม มีการรายงานผลและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการดำเนินงาน เพื่อให้เป็นองค์กรที่บริหารจัดการการใช้พลังงานได้อย่างเหมาะสม ประหยัด และคุ้มค่า

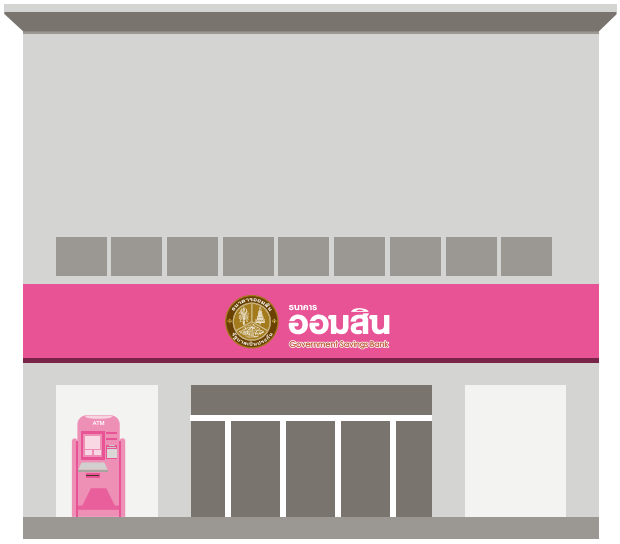
GSB recognises the importance of energy management by encouraging the executives at all levels, officers and employees to understand the policy on energy management and implement it to yield concrete results. A performance report and recommendations are submitted for further improvement so that GSB would become an organisation that manages energy properly, efficiently and economically.

6. อาคารต้นแบบอนุรักษ์พลังงาน (Green Office)

จากโครงการ GSB IDEA ที่เปิดโอกาสให้บุคลากรพัฒนาความคิดสร้างสรรค์สู่องค์กรแห่งนวัตกรรม นำมาสู่การออกแบบอาคารต้นแบบอนุรักษ์พลังงาน Innovative Energy Conservation Building (Green Office) ที่มีแนวคิดหลักให้เป็นมิตรต่อผู้มาใช้บริการ สิ่งแวดล้อม และชุมชน ประหยัดค่าใช้จ่ายด้านพลังงาน พร้อมสร้างสิ่งแวดล้อมที่ดีภายในที่ทำงานและชุมชน โดยมีสาขาต้นแบบอยู่ที่ธนาคารออมสิน สาขามวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี

6. Innovative Energy Saving Building

The GSB IDEA project, which provided the opportunity for officers to develop their creative ideas to make GSB an innovative organisation, has resulted in a design of Innovative Energy Saving Building (Green Office). The key ideas of the design are to be friendly to users, the environment and the community; saving on energy costs; creating a good environment at work and for the community. A model Green Office is located at GSB Muak Lek Branch Office, Saraburi Province.



อาคารต้นแบบ อนุรักษ์พลังงาน GREEN OFFICE

1 **โครงสร้างคอนกรีตเสริมเหล็ก 2 ชั้น**
2-storey steel-reinforced concrete structure

2 **ติดตั้งระบบการใช้น้ำหมุนเวียน**
Water circulation system installed

3 **เป็นอาคารที่อำนวยความสะดวกต่อผู้พิการ ออกแบบตามหลักความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน**
Accessible by persons with disabilities, and designed based on work safety

4 **ชั้นดาดฟ้าติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์ สามารถผลิตไฟฟ้าได้ประมาณ 12 KW**
Solar cell panels installed on the roof, generating approximately 12 KW of electricity

5 **ใช้ผนังคอนกรีตมวลเบา มีคุณสมบัติในการเป็นฉนวนป้องกันความร้อน**
Low-density concrete walls with heat insulating property

6 **ก่อผนังสองชั้น มีช่องอากาศภายในช่วยลดความร้อนเข้าสู่อาคาร**
Double wall system with air cavity to reduce heat absorption by the building

7 **กระจกนิรภัยกันความร้อน ลดรังสีอินฟราเรดได้ถึง 98% ลดรังสียูวีได้ถึง 99% แต่แสงสามารถส่องผ่านได้ถึง 70% ช่วยลดภาระการทำงานของเครื่องปรับอากาศและการใช้แสงสว่างจากหลอดไฟ**
Safety heat-reflecting glass installed, which cuts down 98% of infrared, 99% of UV, but allowing 70% of light to go through, thereby reducing energy consumption by air conditioners and lights

**ปี 2561 อัตราส่วนค่าไฟฟ้าสาขามวกเหล็กต่อจำนวนพนักงาน เท่ากับร้อยละ 51.24 น้อยกว่าอัตราส่วนค่าไฟฟ้าของสาขาทั้งหมด ต่อจำนวนพนักงานสาขาทั้งหมด
In 2018, the ratio of electricity cost per officer at the Muak Lek Branch is 51.24% less than that of the ratio of the electricity cost of all branches by all branch officers.

9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE

ธนาคารออมสินเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการนำเสนอความคิดสร้างสรรค์ด้านการออกแบบอาคารอนุรักษ์พลังงาน และนำแนวคิดนั้นมาจัดทำเป็นอาคารต้นแบบที่สามารถวัดประสิทธิภาพการลดใช้พลังงานได้จริง เกิดเป็นต้นแบบการเรียนรู้ด้านนวัตกรรมและการส่งเสริมอุตสาหกรรมที่ยั่งยืนในด้านการอนุรักษ์พลังงานให้กับสังคมในวงกว้าง

GSB officers contributed their creative ideas on the design of an energy-saving building, which was then translated into a model building that reduces energy consumption in practice. It is a model of innovative learning and promoting a sustainable industry on energy conservation.

7. ประกาศเจตนารมณ์ โครงการ “ออมสิน ทำความดีด้วยหัวใจ ลดภัยสิ่งแวดล้อม”

โครงการนี้ตั้งเป้าหมายให้ทุกหน่วยงานและทุกกิจกรรมของธนาคารออมสินทั่วประเทศ เลิกใช้บรรจุภัณฑ์โฟม 100 เปอร์เซ็นต์ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2562 เป็นต้นไป โดยให้พนักงานและลูกจ้างทุกคนร่วมกันลดละ เลิก ปฏิเสธการใช้ถุงพลาสติก และบรรจุภัณฑ์ที่ทำจากพลาสติกแบบใช้ครั้งเดียวทิ้ง ปรับเปลี่ยนมาใช้ถุงผ้า บรรจุภัณฑ์หรือภาชนะที่ใช้ซ้ำได้ และบรรจุภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อรณรงค์และสร้างความตระหนักถึงปัญหาขยะโฟมและขยะพลาสติก ทั้งยังเป็นการสนับสนุนนโยบายภาครัฐและยุทธศาสตร์ของธนาคารด้านการพัฒนาสู่ความยั่งยืนด้วยการสร้างประสิทธิภาพเชิงนิเวศ (Eco-Efficiency) ให้แก่องค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จนเกิดเป็นเอกลักษณ์และวัฒนธรรมองค์กรที่ดี

7. Announcement of Intention to Implement the Project “GSB Doing Good with Our Heart to Reduce Environmental Impact”

The objective of this project is for all GSB units and activities nationwide to stop using foam products from 1 January 2019. All officers and employees have reduced, stopped and declined the use of plastic bags and one-time-use plastic containers. They have instead opted for using cloth bags, re-usable containers and green containers. This is part of a campaign to raise awareness about the problem of foam and plastic waste. Moreover, it also supports the government policy and the Bank’s strategy on sustainable development through achieving eco-efficiency for the organisation and stakeholders, in order to foster a good organisational identity and culture.

06

มูลนิธิออมสินเพื่อสังคม
GSB Foundation

หนึ่งในการขับเคลื่อนสังคมของธนาคารออมสินที่ช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็งผ่านการดำเนินงานในรูปแบบการสนับสนุน ส่งเสริมโครงการหรือกิจกรรมที่มีคุณค่าต่อสังคมในด้านต่าง ๆ เช่น การศึกษา การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ศาสนา คุณธรรมจริยธรรม รวมไปถึงด้านสุขอนามัยและคุณภาพชีวิตที่ดี ฯลฯ โดยดำเนินการอย่างโปร่งใส เป็นกลาง สามารถตรวจสอบได้ เพื่อคุณภาพของสังคมและชุมชนที่เข้มแข็งขึ้นอย่างแท้จริง

GSB Foundation is one of the elements that drive GSB society through strengthening the efforts of the Bank by supporting and promoting projects or activities that are beneficial to society in various dimensions including education, arts and culture, religion, ethics and morality, as well as health and good quality of life. The Foundation carries out its work in a transparent and accountable manner in pursuit of quality of society and community.

วัตถุประสงค์ของมูลนิธิออมสินเพื่อสังคม
Purposes of GSB Foundation

1. เพื่อส่งเสริม สนับสนุนอุปนิสัยและพฤติกรรมการออมในหมู่ประชาชน โดยเฉพาะเยาวชนและผู้มีรายได้

2. เพื่อสนับสนุนการแก้ปัญหาความยากจนในหมู่ผู้ด้อยโอกาส โดยเฉพาะเด็กและเยาวชน รวมถึงส่งเสริมการศึกษาและสุขภาพอนามัย

3. เพื่อสนับสนุนการสร้างความเข้มแข็งของชุมชน ประชาคม ประชาสังคม การรวมพลังสร้างสรรค์ของคนในชาติเพื่อการพัฒนาสังคม

4. เพื่อสนับสนุนการทำนุบำรุงศาสนา และการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม

5. เพื่อส่งเสริม สนับสนุนการอนุรักษ์ขนบธรรมเนียม ประเพณี ศิลปะและวัฒนธรรมอันดีงามของชาติ รวมถึงการอนุรักษ์และการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

6. เพื่อให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนแก่ลูกค้าธนาคารออมสินและประชาชน เพื่อการพัฒนาสังคม

7. เพื่อส่งเสริมการปกครองระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ด้วยความเป็นกลาง และไม่ให้การสนับสนุนด้านการเงินหรือทรัพย์สินแก่นักการเมืองหรือพรรคการเมืองใด

8. ส่งเสริม สนับสนุนการศึกษาและการฝึกอบรมในทุกระดับ รวมทั้งเป็นผู้รับใบอนุญาตจัดตั้งสถาบันการศึกษา และดำเนินกิจการที่เป็นประโยชน์ต่อสถาบันการศึกษา

1. Promote savings habit, especially in youth and income earners.

2. Support poverty eradication for the underprivileged especially children and youth, and promote education and health.

3. Support the strengthening of communities and civil society, and combine the creative power of Thais for social development.

4. Support the preservation of religion and promote ethics and morality.

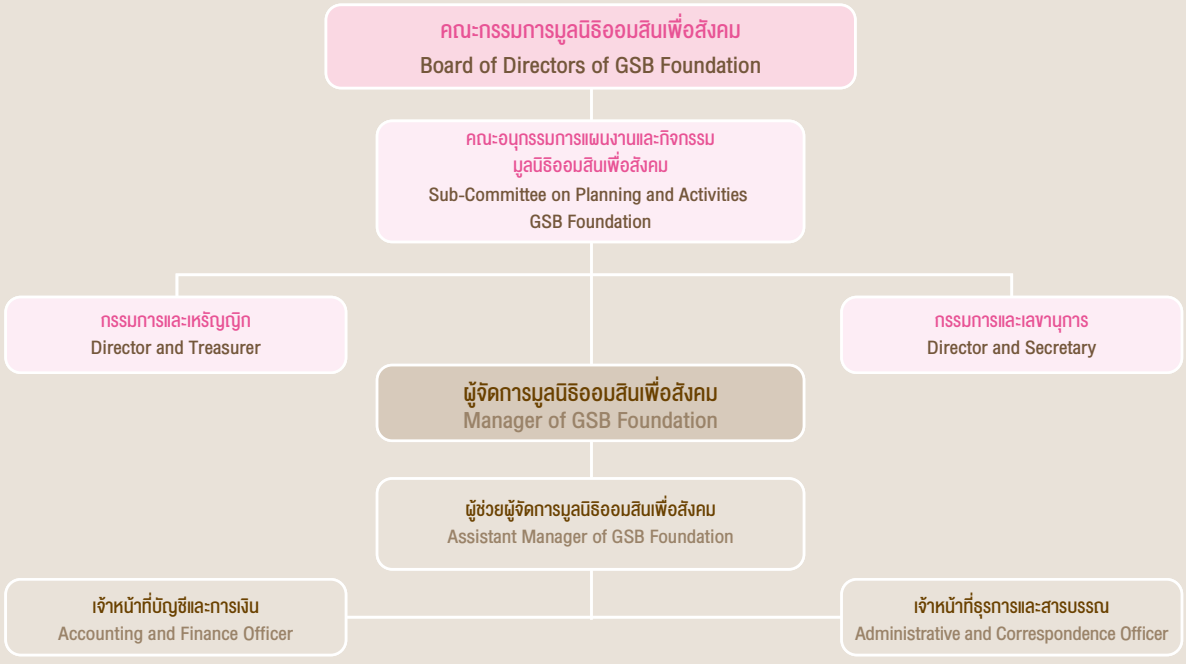
5. Promote the conservation of traditional customs, arts and culture, including the management of natural resources and environment.

6. Help and support GSB's customers and the general public for social development.

7. Promote democratic constitutional monarchy as a form of government and does not provide financial support to any politician and political party.

8. Promote education and 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



สารจากประธานมูลนิธิออมสินเพื่อสังคม
คุณชาติชาย พยุหนาวีชัย

Message from the Chairperson of the Board of GSB Foundation
Mr. Chatchai Payuhanaveechai

มูลนิธิออมสินเพื่อสังคม ได้มีส่วนเสริมสร้างภาพลักษณ์ของธนาคารออมสินให้เป็นมากกว่าธนาคาร ธนาคารเพื่อสังคม โดยเป็นการทำงานด้านสังคมร่วมกัน เสริมเติมเต็มในส่วนที่ขาดเพื่อสังคมที่ยั่งยืน ซึ่งผมมีความภาคภูมิใจในผลงานของมูลนิธิออมสินเพื่อสังคม ที่พยายามหารายได้เพื่อนำมาช่วยเหลือสังคม โดยในรอบปี 2561 ได้จัดการแข่งขันแรลลี่การกุศลเพื่อวัดพระบาทน้ำพุ โดยนำเงินถวายหลวงพ่ออลงกต จำนวน 250,000 บาท เพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยโรคเอดส์ มอบเงิน 775,000 บาท เพื่อช่วยเหลือครอบครัวของนาวาตรี สมาน กุนัน ที่เสียชีวิตจากการดำน้ำกู้ภัยช่วยเหลือทีมฟุตบอล **"หมูป่า อะคาเดมี"** หรือทีม 13 หมูป่า ในถ้ำหลวง-ขุนน้ำนางนอน จังหวัดเชียงราย นอกจากนี้มูลนิธิออมสินเพื่อสังคมยังเพิ่มช่องทางการรับบริจาคเงินผ่านระบบ e-Donation โดยผู้บริจาคจะได้รับการลดหย่อนภาษีโดยอัตโนมัติ สำหรับในปี 2562 มูลนิธิออมสินเพื่อสังคมยังคงบทบาทเสริมเติมเต็มสังคมไทย โดยเดินเคียงข้างกับธนาคารที่มุ่งสู่การเป็น **"GSB WAY 2019"** วิถีออมสินยุคใหม่ภายใต้แนวคิด **"เติมเต็มสังคมไทย คิดก้าวไกล เหนือขีดจำกัด"**

ผมขอขอบคุณหน่วยงานพันธมิตรและจิตอาสาที่ให้การสนับสนุนการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของมูลนิธิออมสินเพื่อสังคมมาโดยตลอด และขอเชิญชวนทุกท่านเข้ามามีส่วนร่วมกับมูลนิธิออมสินเพื่อสังคม ด้วยการสนับสนุนกิจกรรมที่จัดขึ้น ร่วมเป็นจิตอาสา หรือร่วมบริจาคเงินตามกำลังศรัทธา เพื่อให้มูลนิธิออมสินเพื่อสังคมได้ทำประโยชน์แก่สังคมต่อไป

GSB Foundation has played its part in promoting the image of GSB to be more than just a bank dedicated to society. At GSB Foundation, we work together with all parties to complement the gaps and work towards sustainable society. I am proud of the Foundation's efforts to seek revenues for the benefits of society. In 2018, the Foundation held a charity rally for Phra Bat Nam Phu Temple, donating 250,000 baht for HIV patients. In the same year, the Foundation also donated 775,000 baht to the family of Lieutenant Commander Saman Kunan who passed away when he was on duty to rescue 13 members of the Moo Pa Academy Mae Sai Football Team from Tham Luang Cave in Chiang Rai. Moreover, GSB Foundation has added a channel for donation through e-Donation system. With this system, donators will be granted tax reduction from their respective donations automatically. In 2019, GSB Foundation has continued to play a role in contributing to the well-being of Thai society. The Foundation has been working towards GSB WAY 2019 with the Bank under the guiding theme of **"Fulfillment of Thai Society with Farsighted Vision, Beyond Limitations"**

I wish to take this opportunity to thank our partner agencies and volunteers who have always supported activities of GSB Foundation. On this occasion, I would like to invite all of you to be a part of our GSB Foundation by supporting the Foundation's activities or becoming volunteers or donating so GSB Foundation can continue contributing to society.

โครงการเด่นที่สนับสนุนโดยมูลนิธิออมสินเพื่อสังคม

Featured Projects Supported by GSB Foundation

1. โครงการนำร่องการพัฒนานักอักษรศาสตร์รุ่นใหม่ตามแนวพระราชดำริ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดา ฯ สยามบรมราชกุมารี

สมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดา ฯ สยามบรมราชกุมารี มีพระราชดำริว่า อักษรศาสตร์เป็นวิชาพื้นฐานที่ทำให้คนรู้จักคิด วิเคราะห์ รู้จักชาบซึ้งในความงดงามของภาษา วรรณศิลป์ และศิลปะ สมควรส่งเสริมให้นักเรียนที่เรียนดีและสนใจได้ศึกษาทางด้านนี้จนถึงระดับปริญญาตรี

มูลนิธิออมสินเพื่อสังคม สนับสนุนทุนการศึกษาแก่นักเรียนในโครงการนำร่องการพัฒนานักอักษรศาสตร์รุ่นใหม่ ตามแนวพระราชดำริ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดา ฯ สยามบรมราชกุมารี ให้กับจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 4 รุ่น รุ่นละ 10 ทุน รวม 40 ทุน เป็นเงินทั้งสิ้น 32.4 ล้านบาท และสนับสนุนทุนการศึกษาให้ผู้ได้รับทุนจากคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในระดับปริญญาตรี จำนวน 56 คน และระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 6 คน ช่วงปีการศึกษา 2549 - 2560 รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 9,546,000 บาท

2. วิทยาลัยอาชีวศึกษาออมสินอุปถัมภ์ จังหวัดจันทบุรี

ปี 2554 มูลนิธิออมสินเพื่อสังคมได้จัดตั้งวิทยาลัยอาชีวศึกษาออมสินอุปถัมภ์ จังหวัดจันทบุรี เพื่อส่งเสริมให้เยาวชนที่สำเร็จการศึกษาในระดับอาชีวศึกษาสามารถประกอบอาชีพได้ ส่งผลต่อการยกระดับคุณภาพชีวิตและเสริมสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชน

วิทยาลัยอาชีวศึกษาออมสินอุปถัมภ์ ได้รับใบอนุญาตจัดตั้งจากกระทรวงศึกษาธิการ เมื่อวันที่ 1 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2554 เปิดสอนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ใน 4 สาขา ได้แก่ สาขาวิชาการบัญชี สาขาวิชาการตลาด สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ และสาขาวิชาการโรงแรม ในปีการศึกษา 2561 มีครูจำนวน 27 คน และนักเรียน 537 คน นอกจากนี้ยังเปิดสอนหลักสูตรทวิภาคีระดับ ปวส. โดยเป็นเครือข่ายกับสำนักงานจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ในโครงการ 3 ม. (มีเงิน มีงาน และมีการศึกษา) ในสาขาวิชาการบัญชี การตลาด คอมพิวเตอร์ธุรกิจ และการจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยปัจจุบันมีนักเรียนจำนวน 85 คน

1. The Pilot Project for the Development of New Generation of Arts Learners, Initiated by Her Royal Highness Princess Maha Chakri Sirindhorn

Her Royal Highness Princess Maha Chakri Sirindhorn once commented that Arts is a basic subject that teaches people to think, analyse, and appreciate the aesthetical values of language, literature, arts so it is imperative to support students who are interested in and good at arts to continue their studies until the undergraduate.

GSB Foundation has provided scholarships to 4 batches of students under the Pilot Project for the Development of New Generation of Arts Learners, Initiated by Her Royal Highness Princess Maha Chakri Sirindhorn for Chulalongkorn University. Each batch comprises 10 scholarships thus totalling 40 scholarships, amounting to 32.4 million baht. The Foundation has also provided grants to 56 undergraduates and 6 postgraduates who are recipients of scholarships from Faculty of Arts, Chulalongkorn University during the academic years 2006 - 2017 totalling 9,546,000 baht.

2. GSB Vocational College, Chanthaburi Province

In 2011, GSB Foundation founded GSB Vocational College to encourage youths who have completed their vocational education to be able to work, thus resulting in the enhancement of quality of life and community strength.

GSB Vocational College was granted the license of establishment from the Ministry of Education on 1 February 2011. The College provides courses on Accounting, Marketing, Business Computer, and Hotel Studies at Vocational Certificate and High Vocational Certificate levels. In 2018, the College comprised 27 teachers and 537 students. Moreover, the College also offers dual vocational education at High Vocational Certificate with cooperation from the office of employment, Ministry of Labour under the 3-Mor Project that providing graduate students in high school and vocational college to have income, occupation, and education. in programmes of Accounting, Marketing, Business Computer, and Human Resource Management. At present, there are 85 students taking up these courses of dual vocational education.

ผลการดำเนินงานวิทยาลัยอาชีวศึกษาออมสินอุปถัมภ์ ปีการศึกษา 2561

การประกวดแข่งขันผลงานวิจัยและนวัตกรรมสื่อการเรียนการสอนระดับประเทศ ครั้งที่ 11 โดยสมาคมวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดา ฯ สยามบรมราชกุมารี ณ มหาวิทยาลัยธนบุรี เมื่อวันที่ 19 ตุลาคม พ.ศ. 2561 ประจำปีการศึกษา 2561 มีครูได้รับรางวัล จำนวน 4 คน ดังนี้

- **นายวิศิษฎ์ สายพรหม** วิจัยสถาบัน เรื่อง “การนำวิทยาลัยอาชีวศึกษาออมสินอุปถัมภ์สู่มาตรฐานสากลตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ปีการศึกษา 2561”
- **นางสาวชื่นนวพัฒน์ อภิรมย์ภารดา** วิจัยการเรียนการสอน เรื่อง “การใช้แม่แบบช่วยสอนวิชาโครงการ กรณีศึกษานักศึกษาวิทยาลัยอาชีวศึกษาออมสินอุปถัมภ์”
- **นายณัฐวุฒิ จันแดง** วิจัยการเรียนการสอน เรื่อง “การเพิ่มผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิทยาศาสตร์เพื่อพัฒนาทักษะชีวิต โดยใช้สื่อ YouTube ของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ชั้นปีที่ 2 สาขาการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษาปีการศึกษา 2560”
- **นายธีรวัฒน์ นามปะเส** วิจัยการเรียนการสอน เรื่อง “การพัฒนาแอปพลิเคชัน วิชาการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ นักเรียนประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ชั้นปีที่ 2 สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ วิทยาลัยอาชีวศึกษาออมสินอุปถัมภ์ ปีการศึกษา 2560”

Performance of the GSB Vocational College in the Academic Year 2018

The 11th National Research and Teaching Material Innovation Contest by the Association of Private Colleges of Technology and Vocational Education of Thailand Under the Patronage of Her Royal Highness Princess Maha Chakri Sirindhorn which was held on 19 October 2018 for the academic year 2018 at Thonburi University resulted in the following 4 teachers winning awards:

- **Mr. Visit Saiprom** conducted a research on institutions titled “Driving GSB Vocational College towards International Standards in accordance with Thailand Quality Award (TQA), academic year 2018”.
- **Ms. Chuennawapat Apiromparada** conducted a research on academic studies titled “The Use of Model on Project-Related Teachings: Case Study of GSB Vocational College Students”.
- **Mr. Nattawut Chandaeng** conducted a research on academic studies titled “Enhancing Performance of Science Studies to Improve Life Skills through YouTube of Second-year Vocational Certificate Students in Hotel Studies, Vocational College, Academic Year 2017”.
- **Mr. Thirawat Nampase** conducted a research on academic studies titled “Development of Applications by Second-year Vocational Certificate Students in Computer Business, Vocational College Under the Patronage of GSB Foundation, Academic Year 2017”.

3. กิจกรรมระหว่างธนาคารออมสินและชุมชน

"GSB CSR ออมสินอาสา" วิทยาลัยอาชีวศึกษาออมสินอุปถัมภ์ ร่วมกับธนาคารจัดกิจกรรมเมื่อวันที่ 23 มิถุนายน พ.ศ. 2561 โดยมีผู้อำนวยการธนาคาร ประธานกรรมการมูลนิธิออมสินเพื่อสังคม และทีมผู้บริหารธนาคาร เข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ เช่น ทาสีห้องน้ำ สร้างศาลาพักผ่อน ปลูกผักโครงการตู้กับข้าวสีชมพู เล่นกีฬาเชื่อมความสัมพันธ์ โดยได้รับเกียรติจากผู้ว่าราชการจังหวัดจันทบุรี นายกเทศมนตรี ศึกษาธิการจังหวัด อาชีวศึกษาจังหวัด ผู้กำกับการตำรวจ และผู้บริหารหน่วยงานเอกชนต่าง ๆ เข้าร่วมงานเลี้ยงสังสรรค์เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

3. Activities between GSB and Communities

"GSB CSR Aomsin Arsa" on 23 June 2018. Vocational College Under the Patronage of GSB Foundation. GSB President and CEO, Chairperson of the Board of GSB Foundation, and GSB Executives participated in various activities, for instance, painting of toilet walls, building of recreational gazebos, planting vegetables for **"Pink Pantry"** project, and sports matches. Chanthaburi's governor, Mayor, Provincial Educational Officer, Provincial Vocational Education Officer, police Superintendent, and Executives of the private sector also presented at the reception to promote good relations among each other.

การดำเนินงานของมูลนิธิออมสินเพื่อสังคม ในปี 2561

GSB Foundation's Operations in 2018

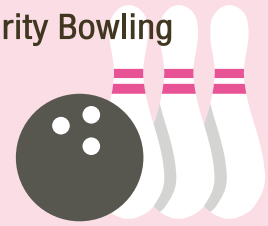
1. กิจกรรมหารายได้

มูลนิธิออมสินเพื่อสังคม จัดกิจกรรมหารายได้สมทบทุนดำเนินกิจกรรมสาธารณประโยชน์และสาธารณกุศล โดยสนับสนุนทุนการศึกษา วัสดุอุปกรณ์ทางการศึกษา และอุปกรณ์กีฬาแก่นักเรียนในโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนและโรงเรียนในถิ่นทุรกันดาร รวมทั้งจัดกิจกรรม CSR ให้แก่ผู้ด้อยโอกาส ดังนี้

1.1 จัดกิจกรรมแข่งขันโบว์ลิ่งการกุศล "GSB Foundation Charity Bowling Tournament 2018" ในวันที่ 4 สิงหาคม พ.ศ.2561 ณ Blu-O สาขาเอสพลานาด รัชดาภิเษก กรุงเทพฯ เพื่อนำรายได้สมทบทุนมูลนิธิออมสินเพื่อสังคม สำหรับดำเนินกิจกรรมสาธารณประโยชน์ และสาธารณกุศล และเป็นการเชื่อมความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้เข้าร่วมการแข่งขันกับหน่วยงานพันธมิตรของธนาคาร

1.2 จัดกิจกรรมแรลลี่การกุศล "GSB Foundation Family Rally 2018" ในวันที่ 1 - 2 ธันวาคม 2561 เส้นทางกรุงเทพ - เขาใหญ่ เพื่อนำรายได้ส่วนหนึ่งมอบให้วัดพระบาทน้ำพุ สำหรับช่วยเหลือผู้ป่วยโรคเอดส์ เนื่องจากวันที่ 1 ธันวาคม เป็นวันเอดส์โลก และจัดกิจกรรม CSR ณ สวนรุกขชาติมวกเหล็ก จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งเป็นจุด Finish การแข่งขันแรลลี่ พร้อมกับมอบต้นไม้ของพ่อ ต้นประดู่ ต้นราชพฤกษ์ เพาะชำต้นกล้าเพื่อนำไปปลูกในป่า และมอบเสาไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างทางเดินในสวนรุกขชาติมวกเหล็ก จำนวน 3 ต้น

GSB Foundation Charity Bowling Tournament 2018



ผู้เข้าร่วมแข่งขัน There are **50** ทีม teams

รายได้สมทบทุนเข้ามูลนิธิออมสินเพื่อสังคม And able to raise funds for the amount of

340,255 บาท / baht to GSB foundation

1. Fundraising Activities

GSB Foundation conducted the following fundraising activities in order to support the Foundation's work in providing scholarships, and academic and sports materials to students in Border Patrol Police schools and schools in remote areas as well as conducting CSR activities to those in need:

1.1 "GSB Foundation Charity Bowling Tournament 2018" was held on 4 August 2018 at Blu-o, Esplanade Ratchadaphisek, Bangkok, to raise fund for GSB to carry out public benefit and charity activities and for good relationships between participants and GSB alliances.

1.2 "GSB Foundation Family Rally 2018" was held during 1 - 2 December 2018 by the route from Bangkok to Khao Yai. There are 76 teams and able to raise funds for the amount of 440,100 baht to GSB Foundation. Sum amount of money donated to Phra Bat Nam Phu Temple to assist HIV patients as 1 December is the World's AIDS Day and allocated to hold a CSR activity at Muak Lek Arboretum, Nakhon Ratchasima which was the finishing point of the rally. The Father's trees namely Pterocarpus and Cassia Fistula were also given at the Arboretum in order to plant in the forest and provide 3 electricity poles to illuminate the walkway in Arboretum.

GSB Foundation Family Rally 2018

ผู้เข้าร่วมแข่งขัน There are **76** ทีม teams

รายได้สมทบทุนเข้ามูลนิธิออมสินเพื่อสังคม And able to raise funds for the amount of

440,100 บาท / baht to GSB foundation.

ทั้งนี้ ในวันเปิดการแข่งขันแรลลี่ วันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2561 มูลนิธิออมสินเพื่อสังคมได้มอบเงินบริจาคให้วัดพระบาทน้ำพุ ดังนี้

On 1 December 2018, opening of the rally, GSB Foundation donated the following to Phrabat Nam Phu Temple:

• รายได้ส่วนหนึ่งจากการแข่งขันแรลลี่การกุศล From the charity family rally	จำนวน amount	200,000	บาท baht
• ประธานกรรมการมูลนิธิออมสินเพื่อสังคมบริจาค Chairman of GSB Foundation	จำนวน amount	28,000	บาท baht
• เงินบริจาคจากผู้มีจิตศรัทธา ร่วมบริจาคผ่านระบบ e-Donation Donation from the general public through e-Donation system	จำนวน amount	22,249	บาท baht
รวมทั้งสิ้น Total amount of donation		250,249	บาท baht

2. การรับบริจาค

มูลนิธิออมสินเพื่อสังคม ได้รับอนุมัติให้ใช้ระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ (e-Donation) จากกรมสรรพากร เมื่อวันที่ 21 กันยายน พ.ศ. 2561 เพื่ออำนวยความสะดวกในการรับบริจาคเงินผ่านช่องทาง Mobile Banking ของทุกธนาคารที่เข้าร่วม ด้วยวิธีสแกน QR Code ที่ติดตั้ง ณ จุดรับบริการ ทำให้การบริจาคมีความถูกต้อง รวดเร็ว และส่งข้อมูลไปกรมสรรพากรโดยอัตโนมัติ ผู้บริจาคจึงได้รับสิทธิประโยชน์ในการลดหย่อนภาษีเงินได้ประจำปี โดยไม่ต้องส่งหลักฐานการบริจาคประกอบการพิจารณาคืนภาษี โดยในปี 2561 มูลนิธิออมสินเพื่อสังคมได้รับเงินบริจาคดังนี้

2.1 วง The Impossibles มอบเงินจากการแสดงคอนเสิร์ตการกุศล **"เทิดไท้องค์ราชันในดวงใจ ไทยนิรันดร์"** เมื่อวันที่ 25 ธันวาคม พ.ศ. 2560 ณ ศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย กรุงเทพฯ จำนวน 500,000 บาท เพื่อใช้ในกิจกรรมสาธารณกุศลและสาธารณประโยชน์

2.2 ชมรมกอล์ฟธนาคารออมสิน มอบเงินจากการแข่งขันกอล์ฟการกุศล เมื่อวันที่ 27 ตุลาคม พ.ศ. 2561 จำนวน 200,000 บาท

2.3 ร้านค้าสวัสดิการธนาคารออมสิน มอบเงินจากการจำหน่ายเสื้อยืดสีเหลืองให้แก่พนักงาน โดยบริจาคให้มูลนิธิออมสินเพื่อสังคมตัวละ 10 บาท เป็นเงินทั้งสิ้น 150,000 บาท

2.4 กล่องรับบริจาคตามสาขาในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล มียอดเงินบริจาคทั้งสิ้น 540,443 บาท (ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2561)

2.5 พนักงาน ลูกจ้างธนาคาร และบุคคลทั่วไปร่วมกิจกรรมบริจาคเงิน 500 บาท ได้รับกระปุกออมสินวันสมเด็จพระมหาธีรราชเจ้า 1 ใบ ในงาน **"GSB Christmas Pink Party"** เมื่อวันที่ 24 ธันวาคม พ.ศ. 2561 ณ ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ มียอดเงินทั้งสิ้น 123,550 บาท

2. Donations

GSB Foundation has been approved to adopt e-Donation system from the Revenue Department on 21 September 2018 in order to facilitate donations through Mobile Banking channels of all participating banks by scanning QR Code at the points of service. This has made donations accurate and quick. Information is automatically sent to the Revenue Department. Therefore donators will receive their annual tax deduction benefits without the need to send any proof for consideration of tax deduction. In 2018, GSB Foundation has received the following donations:

2.1 The Impossibles band donated 500,000 baht raised from a charity concert in honour of His Majesty King Bhumibol Adulyadej The Great on 25 December 2017 at the Thailand Cultural Centre.

2.2 GSB Golf Club donated 200,000 baht raised from the charity golf tournament on 27 October 2018.

2.3 GSB Welfare Store donated 150,000 baht raised from the sales of yellow t-shirts for members of the staff.

2.4 The sum of 540,443 baht was raised from donation boxes located at GSB branches across Bangkok and its vicinity (as of 31 December 2018).

2.5 The sum of 123,550 baht was raised from GSB employees and contractors as well as the general public who participated in the **"GSB Christmas Pink Party"** on 24 December 2018 at GSB headquarters.

รายงานสรุปกิจกรรมเพื่อสังคมของมูลนิธิออมสินเพื่อสังคม ประจำปี 2561
The List of CSR Activities of GSB Foundation in 2018

หน่วย/Unit: บาท/baht

กิจกรรมที่ดำเนินงาน Activity	งบประมาณที่สนับสนุน Budget
ด้านการศึกษา / Education	
1. มอบทุนการศึกษา สนับสนุนอุปกรณ์การเรียน เครื่องแบบนักเรียน อุปกรณ์กีฬา ฯลฯ ให้แก่นักเรียนที่ขาดแคลนในโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน และโรงเรียนในถิ่นทุรกันดาร จำนวน 10 แห่ง ประกอบด้วย Scholarships, educational equipment, school uniforms, sports equipment, etc. were given to students in need at 10 Border Patrol Police schools/schools in remote areas. 1.1 โรงเรียนในพื้นที่จังหวัดชัยภูมิ Schools in Chaiyaphum Province 1.2 โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านไทยเสรี จังหวัดบึงกาฬ Ban Thai Seri Border Patrol Police School, Bueng Kan Province 1.3 โรงเรียนอนุบาลวัดสนามชัย จังหวัดราชบุรี Wat Sanam Chai Kindergarten School, Ratchaburi Province 1.4 โรงเรียนสายบุรีอิสลามวิทยา จังหวัดปัตตานี Saiburi Islam Wittaya School, Pattani Province 1.5 โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านถ้ำหิน จังหวัดราชบุรี Ban Thum Hin Border Patrol Police School, Ratchaburi Province 1.6 โรงเรียนสวนผึ้งวิทยา จังหวัดราชบุรี Suan Phueng Witthaya School, Ratchaburi Province 1.7 โรงเรียนปายวิทยาคาร จังหวัดแม่ฮ่องสอน Pai Wittayakarn School, Mae Hong Son Province 1.8 โรงเรียนวัดอุโปสถาราม จังหวัดอุทัยธานี Wat Uposatharam School, Uthai Thani Province 1.9 โรงเรียนเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ Mueng Krabi School, Krabi Province	341,772
• มอบทุนการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2560 ในโครงการนำร่องการพัฒนานักอักษรศาสตร์รุ่นใหม่ ตามแนวพระราชดำริ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดา ฯ สยามบรมราชกุมารี จำนวน 3 ทุน (ระดับมหาบัณฑิต) Granted 3 scholarships for postgraduate students under the Pilot Project for the Development of New Generation of Arts Learners, Initiated by Her Royal Highness Princess Maha Chakri Sirindhorn for academic year 2017.	288,000
ด้านสังคม / Society	
2. มอบผ้าห่มช่วยเหลือผู้ประสบภัยหนาวที่มีฐานะยากจนในพื้นที่ต่าง ๆ รวม 2,100 ผืน ดังนี้ Distributed 2,100 blankets to cold weather victims of financial difficulties 2.1 โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนในอำเภอชาติตระการ จำนวน 3 แห่ง จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 200 ผืน/blankets Three Border Patrol Pokice Schools in Chat Traka District, Phitsanulok Province 2.2 โรงเรียนบ้านบุ่งผลำ จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 100 ผืน/blankets Ban Bung Phlam School, Phitsanulok Province 2.3 โรงเรียนบ้านห้วยน้ำไซ จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 100 ผืน/blankets Ban Huai Nam Sai School, Phitsanulok Province 2.4 โครงการปันน้ำใจสู้ภัยหนาว จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 200 ผืน/blankets Fight off the Cold Project, Chiang Mai Province 2.5 ผู้ประสบภัยหนาว จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวน 200 ผืน/blankets Cold weather victims, Mae Hong Son Province	325,000

กิจกรรมที่ดำเนินงาน Activity	งบประมาณที่สนับสนุน Budget
2.6 วัดแสงแก้ว วัดห้วยปลากั้ง วัดดอยเวียงแก้ว ศูนย์วิปัสสนาสากลไร่เชิญตะวัน จังหวัดเชียงราย จำนวน 600 ผืน/blankets Saeng Kaew Temple, Huay Pla Kang Temple, Doi Wieng Kaew Temple, Cherntawan Meditation Centre, Chiang Rai Province 2.7 ตำบลขุนน่าน จังหวัดน่าน จำนวน 100 ผืน/blankets Khun Nan Subdistrict, Nan Province 2.8 ตำบลนาอาน จังหวัดเลย จำนวน 100 ผืน/blankets Na An Subdistrict, Loei Province 2.9 อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย จำนวน 100 ผืน/blankets Chiang Khan District, Loei Province 2.10 อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร จำนวน 100 ผืน/blankets Mueang Mukdahan District, Mukdahan Province 2.11 อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี จำนวน 300 ผืน/blankets Muak Lek District, Saraburi Province	
3. มอบเงินบริจาคและช่วยเหลือครอบครัว นาวาตรี สมาน กุนัน ซึ่งเป็นลูกค้าธนาคารออมสิน Donated a sum of money to Lieutenant Commander Saman Kunan's family members who are GSB's customers	775,000
4. จัดกิจกรรมให้แก่ผู้ด้อยโอกาส จำนวน 2 แห่ง Organised 2 activities for needy • กิจกรรม **"ออมสินอาสา ปันสุข ผู้สูงวัย"** ณ บ้านผู้สูงอายุ บางแค 2 กรุงเทพฯ โดยมอบสิ่งของเครื่องใช้จำเป็น ฯลฯ **"GSB Sharing Happiness for the Elderly"** at Bang Khae Nursing Home 2, Bangkok • กิจกรรม **"ออมสินอาสา ปันสุขให้น้อง"** ณ มูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชินูปถัมภ์ โดยมอบอุปกรณ์และของใช้ที่จำเป็น **"GSB Sharing Happiness for the Children"** at Foundation for the Blind in Thailand under the Royal Patronage of H.M. the Queen	65,781 27,405
5. จัดกิจกรรมเพื่อสังคมร่วมกับธนาคารออมสิน ในพื้นที่ธนาคารภาคต่าง ๆ จำนวน 7 แห่ง Organised 7 CSR activities at 7 GSB Regional Offices • มอบอุปกรณ์การเรียน / อุปกรณ์กีฬา Giving educational equipment / sports equipment • ทาสีโรงเรียน และอื่น ๆ Painting schools, etc.	236,247
6. สนับสนุนงบประมาณในการปรับปรุงอาคารและสถานที่ วิทยาลัยอาชีวศึกษาออมสินอุปถัมภ์ จังหวัดจันทบุรี Provided financial support for the improvement of the premises of GSB Vocational College in Chanthaburi Province.	1,500,000
รวมค่าใช้จ่ายกิจกรรมเพื่อสังคมปี 2561 **Total budget for CSR activities in 2018**	**3,559,205**

คุณภาพการศึกษาและคุณภาพชีวิตของประชาชนที่ดี คือหนึ่งในเป้าหมายการดำเนินงานของธนาคารออมสิน โครงการและกิจกรรมในรูปแบบต่าง ๆ ที่มูลนิธิออมสินเพื่อสังคมจัดขึ้นจึงมุ่งเน้นส่งเสริมคุณภาพการศึกษาและคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ห่างไกล ด้วยการสนับสนุนงบประมาณ สิ่งของจำเป็น และกิจกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริงต่อประชาชน

Good quality of education and well-being of the people constitute one of the goals of GSB. Various programmes and activities conducted by the GSB Foundation thus focus on enhancing the quality of education and well-being of the people in remote areas. These have been carried out by providing financial and material support as well as conducting activities that would yield great benefits for the people.

โครงการส่งเสริมจิตอาสา มูลนิธิออมสินเพื่อสังคม

Promoting the Volunteering Spirit of GSB Foundation

มูลนิธิออมสินเพื่อสังคม สนับสนุนให้พนักงานและลูกจ้างของธนาคารเป็นจิตอาสา เพื่อใช้เวลาว่างในวันหยุดทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม โดยรวมกลุ่มสร้างเครือข่ายจัดกิจกรรม CSR ด้วยทุนทรัพย์ส่วนตัว และมูลนิธิออมสินเพื่อสังคมร่วมสนับสนุนงบประมาณกลุ่มจิตอาสาทำดีเพื่อสังคม กลุ่มละไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 2 กลุ่ม ดังนี้

- กิจกรรมมอบทุนการศึกษา อุปกรณ์การเรียน และอุปกรณ์พัฒนาศักยภาพการเรียนรู้ด้านต่าง ๆ สำหรับเด็กที่บกพร่องทางสติปัญญาและออทิสติก โรงเรียนสุพรรณบุรีปัญญานุกูล จังหวัดสุพรรณบุรี วันที่ 6 ตุลาคม พ.ศ. 2561

- กิจกรรมมอบอุปกรณ์การเรียน ทาสีห้องเรียน และมอบ Dictionary จำนวน 50 เล่ม ให้แก่โรงเรียนเจริญรัฐอุปถัมภ์ จังหวัดนนทบุรี วันที่ 14 ตุลาคม พ.ศ. 2561

GSB Foundation seeks to encourage GSB employees and contractors to become volunteers when they have any free time in order to positively contribute to society. They collectively organised 2 network groups for CSR activities with their own money and partial contributions from GSB Foundation of 10,000 baht for each group:

- Granting scholarships and granting educational and capacity-building equipment in various dimensions for children with intellectual disabilities and autism at Suphanburi Panya Nukul School in Suphan Buri Province on 6 October 2018.

- Giving educational equipment including 50 dictionaries and painting classrooms at Charoenrat Upatham School in Nonthaburi Province on 14 October 2018.

ความประทับใจจากจิตอาสาผู้ร่วมสร้างสังคม ช่วยเหลือ แบ่งปัน กับมูลนิธิออมสินเพื่อสังคม

Impressions from Volunteers who Have Been Helping, Sharing and Contributing to Society with GSB Foundation

โกสินทร์ เผ่ามงคล (เพิก)

Mr. Kosin Paomongkol (Peok)

"การเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสา เป็นช่วงเวลาที่ได้สร้างคุณค่าให้เกิดขึ้นทั้งกับตัวเองและผู้คนที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคน ได้สัมผัสบรรยากาศที่อบอวลไปด้วยความรัก ความอบอุ่น และความหวังดี เมื่อเราได้ร่วมกันสร้างความสุขและคุณค่าให้กับนักเรียน ตชด. และผู้ด้อยโอกาส ดั่งพระราชดำรัสในหลวง รัชกาลที่ 9 ว่า 'ช่วยชาวเขา ช่วยชาวเราช่วยชาวโลก' นี่คือการพัฒนาจากจุดเล็ก ๆ ให้ส่งผลยิ่งใหญ่ในอนาคต"

"Volunteering is the way of adding values to oneself and all those involved. I experience the atmosphere full of love, warmth, and goodwill whenever I go out to help students in Border Patrol Police schools and the underprivileged. It is as His Majesty King Rama IX graciously mentioned 'Helping them, helping us, helping the world'. It is from this small contribution that the great effect will be felt in the future."

ศุภรางศ์ อินทนะ (น้ำฝน)

Ms. Suparang Intana (Nam Fon)

"แรงบันดาลใจมาจากการได้เห็นพี่ ๆ ที่เกษียณอายุไปแล้วยังมีความมุ่งมั่นตั้งใจทำประโยชน์เพื่อสังคม มีกิจกรรมจิตอาสามาให้น้อง ๆ ที่ยังเป็นพนักงานเข้าร่วมอยู่เสมอ ซึ่งเวลาทำงานจิตอาสาก็รู้สึกมีความสุขที่เห็นรอยยิ้มจากผู้คน เหมือนได้ไปชาร์จพลังให้หัวใจ เวลาเราไปให้ความสุขคนอื่นก็เหมือนเราไปรับความสุขด้วยเช่นเดียวกัน และยังทำให้เราเห็นคุณค่าในตัวเองมากขึ้น"

"My inspiration comes from seeing my retired colleagues still committed to contributing to society. They always come up with volunteering activities and invite us the current employees to participate. I am happy when I volunteer and see smiles from those I meet. It is like I am recharging myself. When we give happiness to others, we also receive such happiness back. We feel more valued in ourselves."

รุ่งทิพ เลขวัต
Ms. Rungthip Lekawat

"การทำงานด้านจิตอาสา แค่เริ่มจากการช่วยเหลือคนรอบข้าง เราทำโดยไม่คาดหวังสิ่งตอบแทน แต่บางครั้งเวลาที่เราต้องการความช่วยเหลือก็มีคนเสนอตัวมาช่วย ทำให้คิดว่า เป็นบุญที่เราได้ทำมาก่อน ทุกวันนี้ถ้ามีเวลา มีโอกาส ก็อยากทำงานจิตอาสาอย่างเต็มที่ อยากขอเชิญชวนทุกคนว่า อย่ารอเวลา ช่วยกันทำสังคมนี้ให้มีความสุข ถ้าไม่มีกำลังทรัพย์ก็ใช้กำลังกายช่วยเหลือคนอื่นได้เช่นกัน"

"Volunteering starts with simply helping those around us without expecting anything in return. However, sometimes, when we want help, there will be someone who offers to help. I think this may be a result of our merits. Nowadays, whenever I have time and opportunity, I want to volunteer to the best of my potentials. So I want to use this opportunity to encourage all of us not to wait for the time to contribute to society. If you cannot contribute financially, you can always help physically."

สันติ ตระกูลศีลธรรม
Mr. Santi Trakoolsilatham

"เริ่มแรกมีโอกาสช่วยงานด้านบัญชีของมูลนิธิออมสินเพื่อสังคม ต่อมาอาสาช่วยในกิจกรรมอื่น ๆ เช่น กิจกรรมโบว์ลิ่งการกุศล กิจกรรมเปิดบูธรับบริจาค ผมรู้สึกภูมิใจที่ได้ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม ต่อสังคม และยังได้พบมิตรภาพดี ๆ จากเพื่อนจิตอาสาด้วยกัน อยากเชิญชวนเพื่อนพนักงานมาร่วมเป็นจิตอาสาช่วยงานมูลนิธิออมสินเพื่อสังคมตามความถนัดของแต่ละคน"

"I first had an opportunity to help GSB Foundation in the area of accounting. Then I volunteered to help in various activities, for instance, charity bowling tournaments and donation booths. I am proud to spend my free time to contribute to society. I have also made friends from volunteering. I wish to encourage all my colleagues to participate in GSB Foundation's activities in accordance with your abilities and preferences."

กิตติพงษ์ บูรณกูล (นกหวีด)
Mr. Kittipong Buranakool (Nok Weed)

"ผมและน้อง ๆ ชมรมถ่ายภาพธนาคารออมสิน เป็นจิตอาสาช่วยถ่ายภาพในกิจกรรมแรลลี่การกุศลที่มูลนิธิออมสินเพื่อสังคมจัดขึ้น พวกเราทำด้วยใจโดยไม่หวังผลตอบแทน แต่สิ่งที่ได้คือความภาคภูมิใจที่ได้สร้างประโยชน์ให้คนอื่น แล้วยังทำให้ลูกค้าหรือคนที่กำลังจะเป็นลูกค้าของธนาคารได้ทราบถึงเจตนารมณ์อันแน่วแน่ของธนาคารที่ยึดมั่นดำเนินงานตามพันธกิจที่มีต่อลูกค้า ชุมชน และสังคมอย่างจริงจัง"

"Younger colleagues and I in the GSB Photo Club volunteer ourselves to take photos in the charity rally organised by the Foundation. We do it without expecting anything in return. What we get is the pride that we have contributed to others. Our work has also made our customers or prospective customers know of the unwavering commitment of the Bank to work according to the missions promised to our customers, communities and society."

ภาพกิจกรรมเด่น ของมูลนิธิออมสินเพื่อสังคม ปี 2561

Pictures of Featured Activities of GSB Foundation in 2018

กิจกรรมเพื่อสังคม
Social Activities

มูลนิธิออมสินเพื่อสังคม ร่วมรับเสด็จสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดา ฯ สยามบรมราชกุมารี เสด็จพระราชดำเนินไปทรงตรวจเยี่ยมงานโครงการตามพระราชดำริ ที่โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านท่ากุ่ม จังหวัดตราด วันจันทร์ที่ 29 มกราคม พ.ศ. 2561

Members of GSB Foundation was granted an audience with Her Royal Highness Princess Maha Chakri Sirindhorn who graciously paid a follow-up visit to the Royal Project at Ban Tha Kum Border Patrol Police School in Trat Province on 29 January 2018.

งานกฐินสามัคคีธนาคารออมสิน ณ วัดพญาวัด อ.เมืองน่าน จ.น่าน วันอาทิตย์ที่ 18 พฤศจิกายน พ.ศ. 2561

GSB Kathina at Phaya Wat Temple, Mueng Nan District, Nan Province on Sunday 18 November 2018.

กิจกรรม “จักรยานสานฝัน ชวนปั่นเพื่อน้อง” ณ โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านถ้ำหิน อ.สวนผึ้ง จ.ราชบุรี ระหว่างวันที่ 26 - 27 พฤษภาคม พ.ศ. 2561

“Bike Riding for the Children” at Ban Thum Hin Border Patrol Police School in Suan Phueng District, Ratchaburi Province during 26 - 27 May 2018.

กิจกรรม CSR ในรูปแบบ “บวร” ที่วัดประชาวิจิตร (ซับพริก) วันที่ 30 ธันวาคม พ.ศ. 2561 และวัดมวกเหล็กนอก วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2562

CSR Activities which involved communities, temples, and schools at Prachawichit Temple (Sab Prik Temple) on 30 December 2018, and at Muak Lek Nok Temple on 1 January 2019.

กิจกรรม “ปล่อยพันธุ์ปลา 2,400 ตัว เพื่อรักษาสิ่งแวดล้อม
สร้างรายได้ให้ชุมชน” วันศุกร์ที่ 17 สิงหาคม พ.ศ. 2561
ณ บ้านไม้ชายเลนรีสอร์ท ต.คลองโคลน อ.เมืองฯ จ.สมุทรสงคราม

“Release 2,400 Fish to Conserve the Environment
and Increase Income for the Community”
on Friday 17 August 2018 at Baan Mai Chai Lane Resort,
Khlong Khlon Subdistrict, Mueng Samut Songkhram District,
Samut Songkhram Province.

วันที่ 8 สิงหาคม พ.ศ. 2561 มูลนิธิออมสินเพื่อสังคมมอบเงินช่วยเหลือ
ครอบครัว นาวาตรี สมาน กุนัน ซึ่งเป็นลูกค้าธนาคารออมสิน
ที่เสียชีวิต เมื่อวันที่ 6 กรกฎาคม พ.ศ. 2561
ในขณะปฏิบัติหน้าที่ช่วยเหลือทีมฟุตบอลหมูป่าอะคาเดมี
ณ วนอุทยานถ้ำหลวง-ขุนน้ำนางนอน จังหวัดเชียงราย

On 8 August 2018, GSB Foundation donated 775,000 baht
to the family of Lieutenant Commander Saman Kunan
who passed away on 6 July 2018
when he was on duty to rescue 13 members of
the Moo Pa Academy Mae Sai Football Team from
Tham Luang Cave in Chiang Rai Province.

กิจกรรม “ออมสินอาสา ปันสุข ผู้สูงวัย”
วันพุธที่ 25 เมษายน พ.ศ. 2561 ณ บ้านผู้สูงอายุ
บางแค 2 เขตบางแค กรุงเทพฯ

“GSB Sharing Happiness for the Elderly People”
on 25 April 2018 at Bang Khae Nursing Home 2,
Bang Khae District, Bangkok.

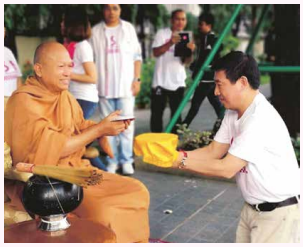
กิจกรรม “ออมสินอาสา ปันสุขให้น้อง”
วันพุธที่ 12 กันยายน พ.ศ. 2561
ณ มูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทย
ในพระบรมราชินูปถัมภ์

“GSB Sharing Happiness for the Children”
on 12 September 2018
at Foundation for the Blind in Thailand
under the Royal Patronage of H.M. the Queen.

กิจกรรมหารายได้
Fundraising Activities

จัดการแข่งขันโบว์ลิ่งการกุศล
“GSB Foundation Charity Bowling Tournament 2018”
เพื่อนำรายได้สมทบทุนมูลนิธิออมสินเพื่อสังคม
สำหรับดำเนินกิจกรรมสาธารณประโยชน์ และสาธารณกุศล
วันเสาร์ที่ 4 สิงหาคม พ.ศ. 2561 ณ Blu-O สาขาเอสพลานาด
รัชดาภิเษก (ชั้น 4) กรุงเทพฯ

Organised “GSB Foundation Charity Bowling Tournament 2018” to raise funds for GSB Foundation in order for the latter to conduct volunteer and charity activities on 4 August 2018 at Blu-O, Esplanade Ratchada (4th Floor), Bangkok.



จัดการแข่งขันแรลลี่การกุศล
“GSB Foundation Family Rally 2018” เพื่อนำรายได้ส่วนหนึ่ง
มอบให้วัดพระบาทน้ำพุ สำหรับช่วยเหลือผู้ป่วยโรคเอดส์
โดยจัดการแข่งขันในวันเสาร์ที่ 1 และวันอาทิตย์ที่ 2 ธันวาคม พ.ศ. 2561
เส้นทาง กรุงเทพฯ - เขาใหญ่ จ.นครราชสีมา

Organised “GSB Foundation Family Rally 2018” to donate part of the revenues to Phrabat Nam Phu Temple for HIV patients. The Rally was held during 1 - 2 December 2018 between Bangkok and Khao Yai, Nakhon Ratchasima Province.

งาน “GSB Pink Christmas Party”
วันจันทร์ที่ 24 ธันวาคม พ.ศ. 2561 ณ บริเวณลานพระบรมราชานุสาวรีย์
ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

GSB Pink Christmas Party on 24 December 2018 at King Rama VI’s monument, GSB Headquarter.

GRI Content Index

หากท่านต้องการข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับหนังสือรายงานเล่มนี้ กรุณาติดต่อที่
ฝ่ายพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม ธนาคารออมสิน
470 ถนนพหลโยธิน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
โทร. 0-2299-8680 (Call Center 1115) www.gsb.or.th

Should you require more information regarding this Sustainability Report, please contact:
Social and Environment Development Department, Government Savings Bank
470 Phahonyothin Road, Samsen Nai, Phaya Thai, Bangkok 10400
Tel. 0-2299-8680 (Call Center 1115) www.gsb.or.th

Disclosure	Description	Page		SDGs Mapping Linkage to Disclosure
		Sustainability Report	Annual Report	
GRI 102: General Disclosures				
Organisational Profile				
102-1	Name of the organisation	24		
102-2	Activities, brands, products, and services	27		
102-3	Location of headquarters	28		
102-4	Location of operations	28		
102-5	Ownership and legal form	24		
102-6	Markets served	27, 28, 67		Goal 1, 10
102-7	Scale of the organisation	27, 30		Goal 5, 8
102-8	Information on employees and other workers			
102-9	Supply chain			
102-10	Significant changes to the organisation and its supply chain	42		
102-11	Precautionary Principle or approach	89, 122		
102-12	External initiatives	39, 67, 89		
102-13	Membership of associations	80, 86, 89	116-150	
Strategy				
102-14	Statement from senior decision-maker	6, 7		
102-15	Key impacts, risks, and opportunities	42, 43		
Ethics and Integrity				
102-16	Values, principles, standards, and norms of behaviour	25		
102-17	Mechanisms for advice and concerns about ethics	39, 87		
Governance				Goal 16
102-18	Governance structure	76, 80	116-150	
102-19	Delegating authority	76, 80	116-150	
102-20	Executive-level responsibility for economic, environmental, and social topics	37, 43, 47, 51, 76, 78, 82		Goal 9
102-21	Consulting stakeholders on economic, environmental, and social topics	43, 46, 67		
102-22	Composition of the highest governance body and its committees	76		
102-23	Chair of the highest governance body	76		
102-24	Nominating and selecting the highest governance body	77, 78		
102-25	Conflicts of interest	82, 87		
102-26	Role of highest governance body in setting purpose, values, and strategy	37, 38, 77-79, 82		
102-27	Collective knowledge of highest governance body	77, 78		
102-28	Evaluating the highest governance body's performance	77-79		
102-29	Identifying and managing economic, environmental, and social impacts	43, 47, 51, 89		Goal 1, 9
102-30	Effectiveness of risk management processes	89, 122		
102-31	Review of economic, environmental, and social topics	43, 47, 51		Goal 9
102-32	Highest governance body's role in sustainability reporting	57		
102-33	Communicating critical concerns	89, 122		
102-34	Nature and total number of critical concerns	57, 67, 89		
102-35	Remuneration policies	77-79		

Disclosure	Description	Page		SDGs Mapping Linkage to Disclosure
		Sustainability Report	Annual Report	
102-36	Process for determining remuneration	77-79		
102-37	Stakeholders' involvement in remuneration	77-79		
102-38	Annual total compensation ratio			
102-39	Percentage increase in annual total compensation ratio			
Stakeholder Engagement				
102-40	List of stakeholder groups	67		
102-41	Collective bargaining agreements	142, 143, 145		
102-42	Identifying and selecting stakeholders	67		Goal 1, 8, 10
102-43	Approach to stakeholder engagement	67		
102-44	Key topics and concerns raised	67		
Reporting Practice				
102-45	Entities included in the consolidated financial statements			
102-46	Defining report content and topic boundaries	57		
102-47	List of material topics	57		
102-48	Restatements of information	57		
102-49	Changes in reporting	57		
102-50	Reporting period			
102-51	Date of most recent report			
102-52	Reporting cycle	6, 7		
102-53	Contact point for questions regarding the report	63		
102-54	Claims of reporting in accordance with the GRI Standards	6, 7		
102-55	GRI content index			
102-56	External assurance	6, 7		
GRI 103: Management Approach				
103-1	Explanation of the material topic and its boundary	43, 127		
103-2	The management approach and its components	43, 127		
103-3	Evaluation of the management approach			
GRI 201: Economic Performance				
201-1	Direct economic value generated and distributed	30, 125, 127		Goal 1
201-2	Financial implications and other risks and opportunities due to climate change	89, 122		
201-3	Defined benefit plan obligations and other retirement plans	134		Goal 1, 4
201-4	Financial assistance received from government	118		
GRI 202: Market Presence				
202-1	Ratios of standard entry level wage by gender compared to local minimum wage	142-144		Goal 8, 9
202-2	Proportion of senior management hired from the local community	144		
GRI 203: Indirect Economic Impacts				
203-1	Infrastructure investments and services supported	96, 121, 122, 125, 127, 156		
203-2	Significant indirect economic impacts	30, 31, 96, 121, 122, 125, 127, 156		

Disclosure	Description	Page		SDGs Mapping Linkage to Disclosure
		Sustainability Report	Annual Report	
GRI 204: Procurement Practices				
204-1	Proportion of spending on local suppliers			
GRI 205: Anti-corruption				
205-1	Operations assessed for risks related to corruption	87		Goal 9, 16
205-2	Communication and training about anti-corruption policies and procedures	87		Goal 16
205-3	Confirmed incidents of corruption and actions taken	87		Goal 16
GRI 206: Anti-competitive Behaviour				
206-1	Legal actions for anti-competitive behaviour, anti-trust, and monopoly practices	89		
GRI 301: Materials				
301-1	Materials used by weight or volume	183, 184		Goal 7
301-2	Recycled input materials used			
301-3	Reclaimed products and their packaging materials			
GRI 302: Energy				
302-1	Energy consumption within the organisation	185, 186, 188		Goal 7
302-2	Energy consumption outside of the organisation			
302-3	Energy intensity	188		Goal 7
302-4	Reduction of energy consumption	188, 189		Goal 7, 9
302-5	Reductions in energy requirements of products and services	180, 183, 188, 189		Goal 7, 9 ,13
GRI 303: Water				
303-1	Water withdrawal by source			Goal 6
303-2	Water sources significantly affected by withdrawal of water			Goal 6
303-3	Water recycled and reused			Goal 6
GRI 304: Biodiversity				
304-1	Operational sites owned, leased, managed in, or adjacent to, protected areas and areas of high biodiversity value outside protected areas			
304-2	Significant impacts of activities, products, and services on biodiversity			
304-3	Habitats protected or restored			Goal 2, 14
304-4	IUCN Red List species and national conservation list species with habitats in areas affected by operations			
GRI 305: Emissions				
305-1	Direct (Scope 1) GHG emissions			
305-2	Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	183, 184		
305-3	Other indirect (Scope 3) GHG emissions	183, 184		
305-4	GHG emissions intensity			
305-5	Reduction of GHG emissions	183		
305-6	Emissions of ozone-depleting substances (ODS)			
305-7	Nitrogen oxides (NOx), sulfur oxides (SOx), and other significant air emissions			

Disclosure	Description	Page		SDGs Mapping Linkage to Disclosure
		Sustainability Report	Annual Report	
GRI 306: Effluents and Waste				
306-1	Water discharge by quality and destination			
306-2	Waste by type and disposal method			
306-3	Significant spills			
306-4	Transport of hazardous waste			
306-5	Water bodies affected by water discharges and/or runoff			
GRI 307: Environmental Compliance				
307-1	Non-compliance with environmental laws and regulations			
GRI 308: Supplier Environmental Assessment				
308-1	New suppliers that were screened using environmental criteria	180, 183		Goal 15
308-2	Negative environmental impacts in the supply chain and actions taken	180, 183		
GRI 401: Employment				
401-1	New employee hires and employee turnover	141		Goal 5, 8
401-2	Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	153		
401-3	Parental leave			
GRI 402: Labour/Management Relations				
402-1	Minimum notice periods regarding operational changes			
GRI 403: Occupational Health and Safety				
403-1	Workers representation in formal joint management-worker health and safety committees	149, 153		Goal 3
403-2	Types of injury and rates of injury, occupational diseases, lost days, and absenteeism, and number of work-related fatalities	149		
403-3	Workers with high incidence or high risk of diseases related to their occupation	149		
403-4	Health and safety topics covered in formal agreements with trade unions	140, 149		Goal 3, 8
GRI 404: Training and Education				
404-1	Average hours of training per year per employee	146		
404-2	Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	146, 147, 149		
404-3	Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	146, 147		
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity				
405-1	Diversity of governance bodies and employees	141		Goal 5, 8
405-2	Ratio of basic salary and remuneration of women to men	144		
GRI 406: Non-discrimination				
406-1	Incidents of discrimination and corrective actions taken	144, 147		
GRI 407: Freedom of Association and Collective Bargaining				
407-1	Operations and suppliers in which the right to freedom of association and collective bargaining may be at risk	122		
GRI 408: Child Labour				
408-1	Operations and suppliers at significant risk for incidents of child labour	140, 183		

Disclosure	Description	Page		SDGs Mapping Linkage to Disclosure
		Sustainability Report	Annual Report	
GRI 409: Forced or Compulsory Labour				
409-1	Operations and suppliers at significant risk for incidents of forced or compulsory labour	140, 183		
GRI 410: Security Practices				
410-1	Security personnel trained in human rights policies or procedures	153		
GRI 411: Rights of Indigenous Peoples				
411-1	Incidents of violations involving rights of indigenous peoples			
GRI 412: Human Rights Assessment				
412-1	Operations that have been subject to human rights reviews or impact assessments	140		
412-2	Employee training on human rights policies or procedures	140		Goal 4, 16
412-3	Significant investment agreements and contracts that include human rights clauses or that underwent human rights screening	140		
GRI 413: Local Communities				
413-1	Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	89, 163, 175, 189		
413-2	Operations with significant actual and potential negative impacts on local communities	89, 175		
GRI 414: Supplier Social Assessment				
414-1	New suppliers that were screened using social criteria	183		
414-2	Negative social impacts in the supply chain and actions taken	122		
GRI 415: Public Policy				
415-1	Political contributions			
GRI 416: Customer Health and Safety				
416-1	Assessment of the health and safety impacts of product and service categories	89, 121, 122, 160		
416-2	Incidents of non-compliance concerning the health and safety impacts of products and services	160		
GRI 417: Marketing and Labeling				
417-1	Requirements for product and service information and labeling	158, 160, 161		
417-2	Incidents of non-compliance concerning product and service information and labeling	160, 162		
417-3	Incidents of non-compliance concerning marketing communications	160, 162		
GRI 418: Customer Privacy				
418-1	Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	160		
GRI 419: Socioeconomic Compliance				
419-1	Non-compliance with laws and regulations in the social and economic area			

ธนาคาร
ออมสิน
Government Savings Bank

แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้อ่านรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี 2561 ธนาคารออมสิน
Questionnaire for Readers of Government Savings Bank Sustainability Report 2018

** Required*

1. ความเกี่ยวข้องของท่านกับธนาคารออมสิน* Your relation with GSB*

- ◯ ลูกค้า / Customer
- ◯ หน่วยงานราชการ / Government Agency
- ◯ หน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคาร / Banking Regulator
- ◯ คู่ค้า / Business Partner
- ◯ ชุมชนรอบสถานประกอบการ / Surrounding Community
- ◯ พนักงาน/ลูกจ้าง / Employee/Staff
- ◯ นักวิชาการ / Academia
- ◯ นักเรียน/นักศึกษา / Students
- ◯ สถาบันพาณิชย์/สถาบันการเงินอื่น / Commercial Institution/Other Financial Institution
- ◯ ประชาชนทั่วไป / General Public
- ◯ สื่อมวลชน / Press
- ◯ อื่น ๆ / Other: _____

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

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

3. ท่านอ่านรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี 2561 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ* What is your purpose of reading GSB Sustainability Report 2018?*

- ◯ รู้จักธนาคารออมสิน / To get to know GSB
- ◯ หาข้อมูลประกอบการตัดสินใจเพื่อการใช้บริการ / To gather more information before deciding whether to use any service provided by GSB
- ◯ การวิจัย/การศึกษา / To do research/study
- ◯ อื่น ๆ / Other: _____

4. เนื้อหารายงานและการนำเสนอข้อมูลรายงาน* Content and Presentation of the Report*

	มาก High	ปานกลาง Moderate	น้อย Low	ควรปรับปรุง Improvement needed
ท่านทราบและเข้าใจการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อมของธนาคารออมสินได้มากยิ่งขึ้น / You have more knowledge and understanding about GSB's responsibilities on the social, economic, and environment aspects.	◯	◯	◯	◯
ความสมบูรณ์ของเนื้อหา / Completeness of the content	◯	◯	◯	◯
การกำหนดประเด็นของรายงาน / Determination of topics in the report	◯	◯	◯	◯
เนื้อหาน่าสนใจ / Attractiveness of the content	◯	◯	◯	◯
เนื้อหาอ่านเข้าใจง่าย / Understandability of the content	◯	◯	◯	◯
รูปเล่มสวยงาม / Attractiveness of the report's appearance	◯	◯	◯	◯
ความพึงพอใจต่อรายงานในภาพรวม / Overall satisfaction	◯	◯	◯	◯

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

- ◯ การกำกับดูแลกิจการที่ดี มีจริยธรรม จรรยาบรรณทางธุรกิจ และการต่อต้านทุจริต / Good Governance, Business Ethics, and Morality, Anti-Corruption
- ◯ การบริหารความเสี่ยงตามแนวทางปฏิบัติที่ดีเพื่อลดผลกระทบเชิงลบ / Risk Governance to Mitigate Negative Impact
- ◯ การพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยต่อความต้องการของลูกค้า / Product and Service Innovation & Fintech
- ◯ การเสริมสร้างความเข้มแข็งแก่ประชาชนฐานราก ให้พึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน / Strengthening Grassroots People to be Self-Sustainable
- ◯ การพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อตอบสนองต่อการดำเนินธุรกิจแบบยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) และการรักษาความปลอดภัยข้อมูลและการให้บริการ / Development and Strengthening of Information Technology System in Response to Customer Centric Business Model and Data and Service Security
- ◯ การปลูกฝังและสร้างวินัยทางการเงินให้กับกลุ่มเป้าหมาย / Instilling and Creating Financial Discipline among Target Groups
- ◯ การบริหาร พัฒนาบุคลากร และสร้างวัฒนธรรมองค์กรอย่างเป็นระบบ เพื่อให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขัน / Management, Human Resource Development, and Systematic Promotion of Corporate Culture to Prepare for Changes and Competition
- ◯ การพัฒนากลยุทธ์การตลาดเชิงรุกด้วยการสื่อสารการตลาดแบบผสมผสาน ผ่านช่องทางใหม่ ๆ ที่ทันสมัย / Development of Proactive Marketing Tactics by Integrating Marketing Communications Using Modern Approaches and Methods
- ◯ การดำเนินงานโดยรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม / Operating with Responsibility for the Economy, Society, and Environment
- ◯ การลดการใช้พลังงานจากการพัฒนาผลิตภัณฑ์และรูปแบบการบริการ / Reducing Energy Use by Improving Products and Services
- ◯ การดำเนินนโยบายเพื่อลดการใช้ทรัพยากร ลดการสูญเสีย และลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม (Eco-Efficiency) / Implement Policies to Reduce Resource Use, Losses, and Impacts on the Environment (Eco-Efficiency)
- ◯ อื่น ๆ / Other: _____

6. ข้อคิดเห็นหรือเสนอแนะอื่น ๆ
Other opinions or suggestions

ข้อคิดเห็นของท่านจักเป็นประโยชน์ยิ่งต่อธนาคารออมสิน
ที่จะมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมไทย
จึงขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่าน
มา ณ โอกาสนี้

Your views are highly valuable to
Government Savings Bank which will strive to contribute
to the Thai economy, society, and environment.
We wish to take this opportunity to express our sincere
thanks for your kind cooperation.

อีกหนึ่งช่องทางในการแสดงความคิดเห็น
เพียงสแกน QR Code
เพื่อตอบแบบสอบถามออนไลน์
Another way to express your view is by scanning the QR Code to do the online questionnaire.

ติดแสตมป์
Stamp

ฝ่ายงานสังคมและสิ่งแวดล้อม สำนักงานใหญ่
ธนาคารออมสิน อาคาร 1 ชั้น 1 470 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
Social and Environment Development Department,
Social and Environment Responsibility Section, GSB Head Office
470 Phahonyothin Road, Samsen Nai, Phaya Thai, Bangkok 10400

ธนาคาร
ออมสิน
Government Savings Bank

มากกว่าธนาคาร
ธนาคารเพื่อสังคม

ฝ่ายพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม
ธนาคารออมสิน
470 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน
เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10400
โทรศัพท์ : 0 2299 8680

Social and Environment Development Department
Government Savings Bank
470 Phaholyothin Road, Samsen Nai,
Phayathai, Bangkok 10400
Telephone : 0 2299 8680