



แนวทางการเสริมสร้างพฤติกรรม  
ตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณ  
ธนาคารออมสิน

(สำหรับพนักงาน และลูกจ้างธนาคารออมสิน)



**จริยธรรมและจรรยาบรรณ** ถือเป็นพื้นฐานสำคัญที่ผู้บริหาร และพนักงานธนาคารออมสิน จะต้องยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด โดยธนาคารได้จัดทำแนวทางการเสริมสร้างพฤติกรรมตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสินสำหรับพนักงาน และลูกจ้างธนาคารออมสิน เพื่อนำไปปฏิบัติจริงอย่างเป็นรูปธรรม และมีแนวปฏิบัติที่ชัดเจน อันจะส่งผลให้เกิดเป็นวัฒนธรรมธรรมาภิบาล มีจริยธรรมและจรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจ ได้รับความเชื่อถือและความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มของธนาคาร โดยมีแนวปฏิบัติ ดังนี้...

# 1. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ ยึดมั่นในคุณธรรม

## พฤติกรรมที่พึงประสงค์

- ซื่อสัตย์สุจริต มีจิตสำนึกที่ดี
- โปร่งใส พร้อมรับการตรวจสอบ
- ไม่ดำเนินการที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับธนาคาร
- มีความเที่ยงธรรม ตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติ
- คำนึงถึงประโยชน์ของธนาคารมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว
- ยึดมั่นในคุณความดี ประพฤติตนตามจริยธรรมและจรรยาบรรณ

**DO**

## พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์

- ททุจริตและประพฤติมิชอบในหน้าที่
- ละเลย หรือเพิกเฉยเมื่อพบเห็นว่ามีกรกระทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้องหรือไม่เป็นธรรม
- มีอคติ ใช้ความรู้สึกส่วนตัวในการปฏิบัติงาน
- ฝ่าฝืนจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน
- หลบเลี่ยงการตรวจสอบ ลักลอบทำลายเอกสาร/หลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ตนถูกตรวจสอบ
- ปฏิบัติงานโดยมุ่งประโยชน์ของตนและพวกพ้อง

**DON'T**

## 2. ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ และคำสั่งของธนาคารอย่างเคร่งครัด

**DO**

### พฤติกรรมที่พึงประสงค์

- ศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้อง ระเบียบ และคำสั่งของธนาคาร
- ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ระเบียบ และคำสั่งของธนาคารอย่างเคร่งครัด
- เก็บรักษาบัญชีชื่อผู้ใช้งาน (User Name) และรหัสผ่าน (Password) ไว้เป็นความลับเฉพาะตัว

**DON'T**

### พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์

- ไม่ศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้อง ระเบียบ และคำสั่งของธนาคาร
- ละเลย หรือไม่ให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ระเบียบ และคำสั่งของธนาคาร
- ไม่เก็บรักษาบัญชีชื่อผู้ใช้งาน (User Name) และรหัสผ่าน (Password) ไว้เป็นความลับเฉพาะตัว
- สร้างรายการทางบัญชีปลอมเพื่อให้การทำงานเป็นไปตามเป้าหมาย

### 3. มีความรับผิดชอบ ปฏิบัติหน้าที่เต็มกำลังความรู้ความสามารถ ไม่ใช้โอกาสหรือตำแหน่งหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์ให้ตนเอง หรือผู้อื่น



#### พฤติกรรมที่พึงประสงค์

- รับผิดชอบต่อหน้าที่
- เสียสละ และอุทิศตนในการทำงาน แม้ไม่ใช่งานในหน้าที่ของตนเอง
- ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรอบคอบ ถูกต้อง รวดเร็ว เต็มกำลังความสามารถ
- ทุ่มเทศติปัญญา ความรู้ความสามารถ เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ธนาคาร
- หลีกเลียงโอกาสที่จะก่อให้เกิดความเสี่ยงแก่ธนาคาร
- ไม่ใช้โอกาสหรือตำแหน่งหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์ให้ตนเองหรือพวกพ้อง
- ตรงต่อเวลา ไม่มาสายกลับก่อน หรือเอาเวลาดำเนินงานของธนาคารไปทำธุระส่วนตัว
- ไม่นำทรัพย์สินของธนาคารไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตน



#### พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์

- ขาดความรับผิดชอบ และกล่าวโทษผู้อื่น
- มีความคิดเชิงลบในการทำงาน
- เพิกเฉย ไม่ปรับปรุงงาน หรือพัฒนาทักษะในการทำงาน
- ใช้อำนาจหน้าที่เอื้อประโยชน์ให้กับตนเองหรือพวกพ้อง
- เอาเวลาดำเนินงานของธนาคารไปทำธุระส่วนตัว
- ใช้เวลา/ทรัพยากรของธนาคารไปทำงานภายนอก เพื่อประโยชน์ให้กับตนเองหรือครอบครัว

## 4. รักษาความลับของธนาคาร และลูกค้า ประชาชน อย่างเคร่งครัด

**DO**

### พฤติกรรมที่พึงประสงค์

- ไม่เปิดเผยข้อมูลความลับของธนาคาร และลูกค้า ประชาชน อย่างเคร่งครัด
- การเปิดเผยข้อมูลของธนาคารที่เป็นความลับจะกระทำได้อต่อเมื่อมีอำนาจหน้าที่ และได้รับอนุญาต และต้องรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าไว้เป็นความลับ เว้นแต่ได้รับความยินยอมหรือเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด
- ไม่นำข้อมูลของธนาคาร และลูกค้า ประชาชน ไปแสวงหาประโยชน์ เพื่อตนเองหรือผู้อื่น
- รักษาและตระหนักถึงความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศ
- หลีกเลี่ยงการใช้งานอินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ต่าง ๆ ที่จะก่อให้เกิด ความเสียหายต่อข้อมูลทรัพย์สิน หรือการดำเนินงานของธนาคาร

**DON'T**

### พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์

- นำข้อมูลของธนาคาร และลูกค้า ประชาชน ไปใช้ประโยชน์เพื่อตนเอง และผู้อื่น
- ปกปิด เปลี่ยนแปลง หรือทำลายเอกสารโดยมิชอบด้วยกฎหมาย
- แฮร์รหัสผ่าน หรือกดเข้าถึงที่แปลกน่าสงสัยในอีเมล
- ใช้เทคโนโลยีละเมิดลิขสิทธิ์

## 5. รักษาชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคาร

**DO**

### พฤติกรรมที่พึงประสงค์

- มีทัศนคติที่ดี มีความรักดีต่อธนาคาร
- แต่งกายให้สุภาพ เรียบร้อย ตามระเบียบธนาคาร
- ประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมอันดี เช่น ไม่ติดสุรา ไม่ติดยาเสพติด ไม่ยุ่งเกี่ยวกับอบายมุข
- ไม่เผยแพร่หรือส่งต่อเอกสารภายในของธนาคาร ข้อความ หรือข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง ไม่เหมาะสม เป็นเท็จ
- ชี้แจง ให้คำแนะนำ และแก้ไขข้อมูลที่ต้องการ เมื่อมีบุคคลอื่นวิพากษ์วิจารณ์ธนาคารในทางที่เสียหาย

**DON'T**

### พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์

- ประพฤติผิดศีลธรรมอันดี
- ทูจจริตต่อหน้าที่ หรือทำให้ธนาคารเสื่อมเสียชื่อเสียง
- เพิกเฉย ไม่ช่วยกันสอดส่องดูแลเมื่อพบพนักงานปฏิบัติหน้าที่ที่ไม่ถูกต้อง ไม่เหมาะสม ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร
- แสดงความคิดเห็น หรือโพสต์ข้อความผ่านสื่อออนไลน์ ที่อาจกระทบกระเทือนต่อชื่อเสียง และการดำเนินงานของธนาคาร

## 6. ปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานด้วยความสุภาพ ให้เกียรติซึ่งกันและกัน รักษาความสามัคคี

**DO**

### พฤติกรรมที่พึงประสงค์

- ให้ความเคารพ สุภาพอ่อนน้อม มีสัมมาคารวะต่อผู้บังคับบัญชา
- ปฏิบัติงานตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาที่ชอบด้วยกฎหมาย
- ไม่รายงานเท็จ หรือเสนอความเห็นที่ไม่สุจริตต่อผู้บังคับบัญชา
- ไม่วิ่งเต้นหรือเรียกร้องเพื่อให้ได้มาซึ่งตำแหน่งหน้าที่
- ไม่ละเมิดสิทธิมนุษยชนและสิทธิเสรีภาพ การคุกคามทางเพศ รวมถึงหลีกเลียงการดำเนินการใด ๆ ซึ่งอาจคุกคามหรือสร้างความกดดันต่อสภาพจิตใจของผู้อื่น
- ไม่นำเรื่องส่วนตัวของเพื่อนร่วมงานไปวิพากษ์วิจารณ์ในทางเสื่อมเสีย
- แนะนำ แบ่งปัน ถ่ายทอด และแลกเปลี่ยนความรู้ใหม่ ๆ ให้แก่เพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ
- ทำงานเป็นทีม เสริมสร้างสัมพันธภาพและบรรยากาศที่ดีในการทำงาน
- เป็นแบบอย่างที่ดีให้กับเพื่อนร่วมงานในการเรียนรู้เพื่อพัฒนาองค์ความรู้อย่างสม่ำเสมอ
- ไม่นำผลงานของผู้อื่นมาแอบอ้างเป็นผลงานของตน

**DON'T**

### พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์

- แสดงความกระด้างกระเดื่อง ไม่ให้ความเคารพต่อผู้บังคับบัญชา
- ไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา
- วิ่งเต้นหรือเรียกร้องเพื่อให้ได้มาซึ่งตำแหน่งหน้าที่
- กล่าวร้ายผู้บังคับบัญชาโดยปราศจากมูลความจริง
- ไม่เปิดใจรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่าง
- สร้างความแตกแยก และไม่ปรับตัวทำงานร่วมกับผู้อื่น
- ไม่แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ไม่ให้คำแนะนำปรึกษาเพื่อนร่วมงาน
- ก้าวก้าวหรือแทรกแซงการปฏิบัติหน้าที่ของเพื่อนร่วมงานโดยมิชอบ



## 7. ให้บริการที่มีคุณภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ

**DO**

### พฤติกรรมที่พึงประสงค์

- ให้บริการด้วยความสุภาพ เต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส
  - ให้บริการอย่างถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ
  - จัดให้ลูกค้าที่มาทำธุรกรรมแสดงตน
  - รักษาผลประโยชน์ของลูกค้า
  - ใส่ใจ รับฟังปัญหา และความต้องการของลูกค้า
  - อธิบาย ชี้แจง แนะนำผลิตภัณฑ์ และเงื่อนไขอย่างละเอียดครบถ้วน
- ไม่ปิดบังข้อมูล
- พัฒนาปรับปรุงงานกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพื่อความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า

**DON'T**

### พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์

- ให้บริการผิดพลาด ล่าช้า และแสดงกิริยาท่าทางที่ไม่ให้เกียรติลูกค้า
- แต่งกายไม่สุภาพ ไม่กระตือรือร้นในการให้บริการ
- เลือกปฏิบัติ ละเลยความต้องการของลูกค้า
- ขาดความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ และการนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์
- ไม่สนใจศึกษา และไม่นำเทคโนโลยีมาพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ
- เรียบรับของขวัญ หรือผลประโยชน์จากลูกค้า