ธนาคารออมสิน
Government Savings Bank

รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี 2566

# SUSTAINABILITY REPORT 2023



GSB

*Social Bank*

# สารบัญ


04 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

07 สารจากประธานกรรมการ ธนาคารออมสิน

09 สารจากผู้อำนวยการธนาคารออมสิน

10 ภาพรวมผลการดำเนินงานของ ธนาคารออมสิน ปี 2566 (Key Performance Indicators)

16 ภาพรวมผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม Environmental Performance

17 ภาพรวมผลการดำเนินงานด้านสังคม Social Performance

29 ภาพรวมผลการดำเนินงานด้านธรรมาภิบาล Economic Performance

## บทที่ 1 เกี่ยวกับธนาคารออมสิน

33 ข้อมูลธนาคารออมสิน

38 ผลิตภัณฑ์และบริการ

52 ห่วงโซ่คุณค่า

55 รางวัลเกียรติยศแห่งปี 2566

61 การพัฒนาสู่ความยั่งยืน

72 ผลการดำเนินงานที่สำคัญ ปี 2566

84 การมีส่วนร่วมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

92 การกำหนดเนื้อหารายงาน ประเด็นที่มีนัยสำคัญ และขอบเขตการรายงาน

96 โครงสร้างการบริหารงานด้านการพัฒนาความยั่งยืน

98 ความเชื่อมโยงของแผนยุทธศาสตร์ธนาคารออมสิน

## บทที่ 2 ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม (Planet)

107 การจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

117 การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมตามแนวทางเศรษฐกิจหมุนเวียน

## บทที่ 3 ความยั่งยืนด้านสังคม (People)


127 การให้ความรู้ทางการเงินและการส่งเสริมการออม

135 การสร้างโอกาสการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

144 การให้สินเชื่อและการลงทุนอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

152 การนำนวัตกรรมดิจิทัลมาพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ และการดำเนินงานของธนาคาร

159 การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม

169 การพัฒนาและรักษาทรัพยากรบุคคล

182 การปฏิบัติต่อพนักงานและลูกจ้างอย่างเป็นธรรม และเคารพสิทธิมนุษยชน


## บทที่ 4 ความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจและธรรมาภิบาล (Profit)


189 การกำกับดูแลกิจการที่ดี

210 การบริหารความเสี่ยง

220 ความพึงพอใจของลูกค้าและประสบการณ์ที่ดี

228 จริยธรรมธุรกิจและการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

236 การจัดการต่อความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ และรักษาความปลอดภัยของข้อมูล

246 การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในห่วงโซ่อุปทาน


## GRI Content Index


250 GRI Content Index

268 แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้อ่าน

# เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

## การกำหนดเนื้อหารายงาน

รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนปี 2566 ของธนาคารออมสินฉบับนี้จัดทำขึ้นเป็นฉบับที่ 9 ภายหลังจากที่ได้จัดทำรายงานฉบับแรกขึ้นในปี 2558 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดเผยผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนที่ครอบคลุมทั้งในมิติด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล หรือ ESG (Environmental Social and Governance) โดยยึดมาตรฐานการรายงาน GRI Standards 2021 เป็นรูปแบบหลักในการจัดทำรายงานฉบับนี้ รวมทั้งการเชื่อมโยงผลการดำเนินงานกับเป้าหมายการพัฒนาความยั่งยืนของสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals: SDGs) ที่เกี่ยวข้อง และหลักการธนาคารที่รับผิดชอบโดยสำนักงานโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติว่าด้วยข้อริเริ่มทางการเงิน (United Nations Environment Programme Finance Initiative: UNEP FI)



| | |
|---|---|
| **ระดับของข้อมูลที่เปิดเผย**[2-3] | รายงานฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นตามมาตรฐานการรายงาน GRI Standard ช่วงวันที่ 1 มกราคม จนถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2566 |
| **รอบการรายงาน**[2-3] | รายปี |
| **วันที่เผยแพร่** | มิถุนายน 2567 |
| **ขอบเขตการรายงาน**[2-2] | การเปิดเผยข้อมูลในรายงานฉบับนี้มีขอบเขตครอบคลุมผลการดำเนินงานของธนาคารออมสินในพื้นที่สำนักงานใหญ่ และสำนักงานสาขาทั่วประเทศ จำนวน 1,036 แห่ง |
| **การให้ความเชื่อมั่นรายงาน**[2-5] | ธนาคารออมสินมีกระบวนการตรวจสอบข้อมูลภายในโดยผู้บริหารระดับสูงที่มีความเกี่ยวข้องกับการเปิดเผยข้อมูลในแต่ละประเด็นความยั่งยืน สำหรับให้ความเชื่อมั่น แต่ยังไม่มีการรับรองจากหน่วยงานภายนอกสำหรับรายงานทั้งฉบับ อย่างไรก็ตาม ข้อมูลทางการเงินและข้อมูลปริมาณพลังงานได้รับการรับรองและให้ความเชื่อมั่นจากบุคคลภายนอก โดยสามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้จากหน่วยงานความยั่งยืนของธนาคารออมสิน |
| **การปรับเปลี่ยนข้อมูลการดำเนินงาน**[2-4] | ไม่มีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ |



# สารจากประธานกรรมการธนาคารออมสิน[2-22]

ธนาคารออมสินเดินหน้าขับเคลื่อนภารกิจ “ธนาคารเพื่อสังคม (Social Bank)” และให้ความสำคัญกับการพัฒนาอย่างยั่งยืนผ่านการสร้างสมดุลระหว่างการเติบโตทางเศรษฐกิจ ความเข้มแข็งของสังคม และการรักษาสิ่งแวดล้อม โดยมีเป้าหมายหลักเพื่อลดความเหลื่อมล้ำและความยากจนในสังคมไทย รวมถึงการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม

ในปี 2566 ธนาคารดำเนินการเพื่อสร้างผลกระทบเชิงบวกและลดผลกระทบเชิงลบที่มีต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง โดยในด้านสังคมได้สร้างการเข้าถึงแหล่งเงินทุนให้กับประชาชนฐานราก ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดเล็ก SMEs ผ่านการออกผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่สนับสนุนการเข้าถึงแหล่งเงินด้วยดอกเบี้ยที่เป็นธรรม ลดความเหลื่อมล้ำทางการเงินอย่างต่อเนื่อง คณะกรรมการธนาคารได้อนุมัติจัดตั้งบริษัท เงินดีดี จำกัด เพื่อดำเนินธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล และนาโนไฟแนนซ์เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงแหล่งเงินกู้ในอัตราดอกเบี้ยเป็นธรรมได้ง่ายขึ้น ด้านสิ่งแวดล้อม คณะกรรมการธนาคารได้อนุมัติเป้าหมายและแผนการดำเนินงานเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero Roadmap) ภายในปี ค.ศ. 2050 รวมถึงสนับสนุนการจัดทำหลักเกณฑ์การประเมิน ESG Score เพื่อใช้ร่วมกับการพิจารณาประกอบการให้สินเชื่อแก่ธุรกิจขนาดใหญ่ เพื่อผลักดันให้ธุรกิจมีการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environmental Social and Governance: ESG) ที่ดี สอดคล้องกับบทบาทของธนาคารในฐานะผู้จัดสรรเงินทุนเพื่อขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจและสนับสนุนให้ภาคธุรกิจมีส่วนร่วมในการสร้างสังคมที่ยั่งยืนไปด้วยกัน สอดคล้องกับแนวทางที่ธนาคารแห่งประเทศไทยส่งเสริมให้ภาคการเงินมีส่วนช่วยสนับสนุนเงินทุนให้ภาคธุรกิจเปลี่ยนผ่านสู่ความยั่งยืนอย่างเป็นรูปธรรม

สำหรับปี 2567 ธนาคารออมสินยังคงมุ่งมั่นที่จะสานต่อการขับเคลื่อนภารกิจเชิงสังคม และพัฒนาความยั่งยืนของธนาคาร สร้างผลกระทบเชิงบวกและลดผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม เพื่อช่วยให้ประชาชน ภาคธุรกิจ และสังคมไทยมุ่งสู่ความยั่งยืน และสร้างอนาคตที่ดีสำหรับคนรุ่นต่อไป

ในนามของคณะกรรมการธนาคารออมสิน ขอขอบคุณผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ทั้งลูกค้า หน่วยงานกำกับดูแลและหน่วยงานภาครัฐ พันธมิตรและคู่ค้า ชุมชนสำคัญ และสื่อมวลชนที่ได้มอบความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ และให้ความร่วมมือกับธนาคารออมสินด้วยดีเสมอมา นับเป็นแรงผลักดันสำคัญที่ทำให้ธนาคารออมสินพร้อมดำเนินการด้วยความมุ่งมั่นเพื่อสร้างสรรค์สังคมที่ยั่งยืนให้กับประชาชนชาวไทย



(นายธีรัชย์ อัตนวานิช)
ประธานกรรมการธนาคารออมสิน



# สารจากผู้อำนวยการธนาคารออมสิน[2-22]

ธนาคารออมสินเติบโตขึ้นอย่างแข็งแกร่ง ภายใต้ภารกิจ “ธนาคารเพื่อสังคม (Social Bank)” ที่ให้ความสำคัญกับการสร้างความเข้มแข็งภายในองค์กรควบคู่ไปกับการสร้างผลกระทบเชิงบวกให้กับประชาชน สังคม โดยมีเป้าหมายอันชัดเจนในการลดความยากจน และลดความเหลื่อมล้ำทางการเงิน

ในปี 2566 ธนาคารเดินหน้าสร้างโอกาสให้กลุ่มคนฐานรากสามารถเข้าถึงการเงินในระบบ (Financial Inclusion) ที่มีอัตราดอกเบี้ยที่เป็นธรรม แก้ปัญหาหนี้ให้กับคนฐานราก และสร้างความเข้มแข็งให้กับสังคมไทยผ่านผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินประเภทต่าง ๆ รวมทั้ง จัดทำโครงการเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ทำให้ตั้งแต่กลางปี 2563 จนถึงปัจจุบัน มีผู้ได้รับประโยชน์มากถึง 18 ล้านคน จาก 63 โครงการของธนาคารสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อผู้คนและสังคมในวงกว้าง โดยมีโครงการสำคัญ อาทิเช่น โครงการพัฒนาชุมชนแบบองค์รวม (Holistic Area-Based Development) เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตในทุกมิติของประชาชน 5 หมู่บ้านในตำบลขุนน่าน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดน่าน การจัดตั้งบริษัท มีที่มีเงิน จำกัด เพื่อเสริมสภาพคล่องให้ผู้ประกอบการรายย่อยสามารถนำที่ดินมาเป็นหลักประกันการกู้เงินในแบบจำนองหรือขายฝาก การนำหลักเกณฑ์การประเมิน ESG Score มาใช้พิจารณาประกอบการให้สินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ เพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบในมิติสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล รวมทั้งได้กำหนดเป้าหมายและแผนการดำเนินงานที่ชัดเจนในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero Roadmap) ภายในปี ค.ศ. 2050 เป็นต้น

ในด้านการสร้างความมั่นคงและความเข้มแข็งภายในธนาคาร มีการลดต้นทุนและควบคุมค่าใช้จ่าย ขยายขอบเขตการทำธุรกิจ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ภายใต้การบริหารจัดการความเสี่ยงที่ดี สามารถทำกำไรได้ในระดับที่เหมาะสม และจัดสรรกำไรเพื่อทำภารกิจช่วยสังคมตามนโยบายรัฐ ทำให้ธนาคารเป็นรัฐวิสาหกิจที่นำส่งรายได้เข้ารัฐสูงสุดเป็นอันดับที่ 2 อีกทั้งยังได้รับรางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่นปี 2566 จำนวน 8 รางวัล โดยเฉพาะรางวัลรัฐวิสาหกิจยอดเยี่ยม ซึ่งเป็นรางวัลที่มอบให้รัฐวิสาหกิจที่ดีเด่นที่สุดประจำปี ทำให้ตั้งแต่ปี 2563 ถึงปัจจุบัน ธนาคารได้รับรางวัลต่าง ๆ มากถึง 101 รางวัล โดยเป็นรางวัลระดับ International จำนวน 22 รางวัล เป็นการตอกย้ำว่าธนาคารได้รับการยอมรับทั้งในระดับประเทศและในระดับสากล

สำหรับปี 2567 ธนาคารยังคงมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจด้วยแนวคิดการสร้างคุณค่าร่วม หรือ Creating Shared Value (CSV) ที่สอดคล้องกับบทบาทการเป็นธนาคารเพื่อสังคม (Social Bank) ด้วยการพัฒนาธุรกิจใหม่ที่ช่วยบรรเทาปัญหาของสังคม ทำให้สังคมและธุรกิจเติบโตไปด้วยกันได้อย่างยั่งยืน อาทิ การจัดตั้งบริษัท เงินดีดี จำกัด เพื่อให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน (P-Loan) นาโนและพิโกไฟแนนซ์ การใช้ Mobile Application ในการยื่นสินเชื่อ (Digital Lending) การตั้งกิจการร่วมทุน JV AMC เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพบริหารจัดการหนี้ด้อยคุณภาพ ช่วยคนที่เป็นหนี้เสียให้สามารถปลดหนี้ได้เร็วขึ้น พร้อมดำเนินการยกระดับความสามารถด้านเทคโนโลยีผ่านการจัดตั้ง IT Management Company ด้วย New Business Model เหล่านี้จะทำให้ธนาคารขยายขอบเขตการทำธุรกิจสามารถสร้างคุณค่าให้กับประชาชนและสังคมได้มากขึ้น ในขณะเดียวกันธนาคารก็มีความมั่นคงมากขึ้นด้วย

ในนามของคณะผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง ธนาคารออมสิน ผมขอขอบคุณลูกค้า หน่วยงานกำกับดูแล หน่วยงานพันธมิตรทั้งภาครัฐและเอกชน ตลอดจนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ให้การสนับสนุนและมีส่วนร่วมสำคัญในการขับเคลื่อนงานและภารกิจของธนาคาร ทำให้สามารถสร้างผลกระทบเชิงบวกในวงกว้าง ธนาคารจะมุ่งมั่นทุ่มเทในการปฏิบัติหน้าที่อย่างมืออาชีพและมีธรรมาภิบาลเพื่อส่งมอบคุณค่า ส่งต่ออนาคตที่ยั่งยืนและมั่นคงให้กับสังคมไทย



(นายวิทัย รัตนากร)
ผู้อำนวยการธนาคารออมสิน

# ภาพรวมผลการดำเนินงานของ ธนาคารออมสิน ปี 2566 (Key Performance Indicators)



Key Performance Highlights

# ผลการดำเนินงานที่สำคัญ ภายใต้บทบาท “ธนาคารเพื่อสังคม”




**ปี 2563-2566**

- ช่วยเหลือสังคม **63** โครงการ
- ช่วยเหลือประชาชน **18** ล้านคน
- สนับสนุนเงินทุน **8.9** ล้านบาท

## ฐานรากและรายย่อย

ช่วยคนเข้าถึงแหล่งทุนในระบบ **3.2** ล้านคน
เครดิตต่ำ + ไม่มีเครดิต

ช่วยคนเข้าถึงดอกเบี้ยที่เป็นธรรม
สินเชื่อจำนำทะเบียนรถมอเตอร์ไซค์
**2.3** ล้านคน




ช่วยคนไม่ให้เสียประวัติทางการเงิน **5.3** ล้านคน
ผ่อนปรนบรรเทาภาระหนี้

ช่วยคนให้ มีอาชีพ มีรายได้ **3.6** แสนคน
โครงการ สร้างงาน สร้างอาชีพ

## ผู้ประกอบการ SMEs

ช่วยเติมทุน เสริมสภาพคล่อง
ประคับประคองกิจการ
**3** แสนล้านบาท

ช่วย SMEs ที่มีที่ดิน
เข้าถึงแหล่งเงินทุน
**26,700** ล้านบาท




สนับสนุนธุรกิจที่สร้างความยั่งยืน
Responsible Lending & Investment
**119,000** ล้านบาท

## ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม

ช่วยพัฒนาชุมชน
สร้างชุมชนเข้มแข็ง
**3,600** ชุมชน
โครงการ สร้างงาน สร้างอาชีพ

ช่วยสร้าง ชุมชนยั่งยืน
- การพัฒนาพื้นที่แบบองค์รวม
- การบริหารจัดการขยะในชุมชน

ช่วยรักษา สิ่งแวดล้อม
- สร้างบ้านปลา รักษาทะเลไทย
- อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
- Eco-Efficiency

## ภาครัฐ

แหล่งเงินทุนให้ภาครัฐ
พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานประเทศ
**> 1** ล้านล้านบาท

นำกำไรส่งคลัง
ช่วยพัฒนาประเทศ
**64,400** ล้านบาท

Key Performance Highlights

# ผลการดำเนินงานที่สำคัญ ภายใต้บทบาท “ธนาคารเพื่อสังคม”




ปี 2563-2566
Contribution to

## SOCIAL IMPACT

**64,537**
ล้านบาท

### สร้างแหล่งทุนดอกเบี้ยต่ำและเป็นธรรม

ส่วนต่างดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าตลาด

**39,859**
ล้านบาท

- สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำกว่าตลาด
- สินเชื่อจำนำทะเบียนรถ
- ลดดอกเบี้ยสินเชื่อครู

### การช่วยเหลือผ่อนปรนบรรเทาภาระหนี้

รายได้ที่ลดลงจากมาตรการผ่อนปรนดอกเบี้ย

**19,478**
ล้านบาท

- พักชำระหนี้
- ปรับปรุงโครงสร้างหนี้

### การดำเนินงานเพื่อสังคม

ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานเพื่อสังคม

**5,200**
ล้านบาท

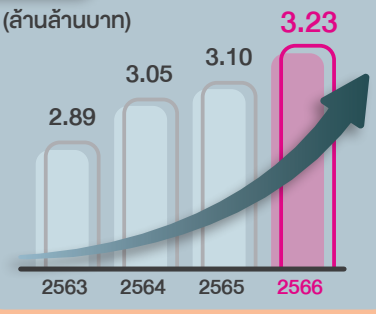
- การดำเนินงานด้าน CSR
- ส่งเสริมการสร้างงานสร้างอาชีพฯ
- ส่งเสริมการออม & สร้างวินัยทางการเงิน
- การให้บริการลูกค้าฐานราก
- การจ้างบุคลากรปฏิบัติงานภารกิจสังคมโดยตรง

Key Performance Highlights

# Financial Performance

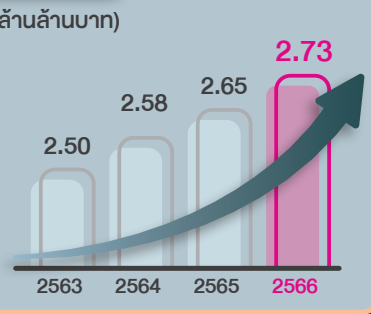
## Asset

(ล้านล้านบาท)



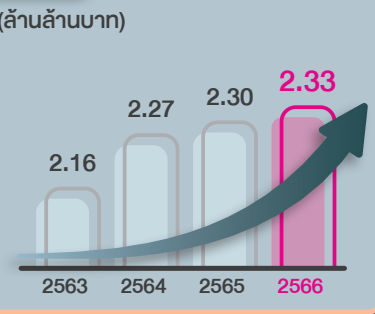

## Deposit

(ล้านล้านบาท)




## Loan

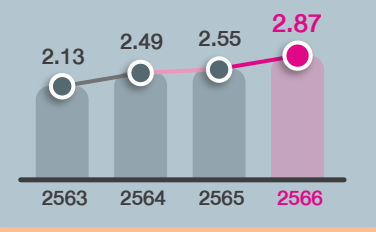
(ล้านล้านบาท)




## NPLs

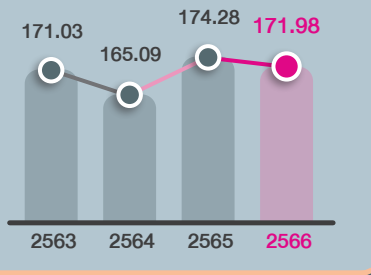
"ต่ำกว่าเป้าหมายควบคุม NPLs ≤ 2.95%"

(ร้อยละ)



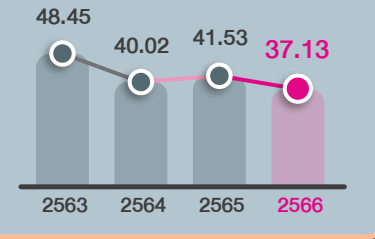

## Coverage Ratio

(ร้อยละ)



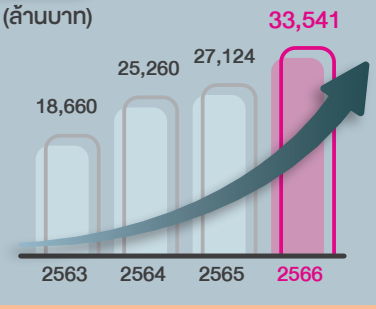

## Cost to Income

(ร้อยละ)



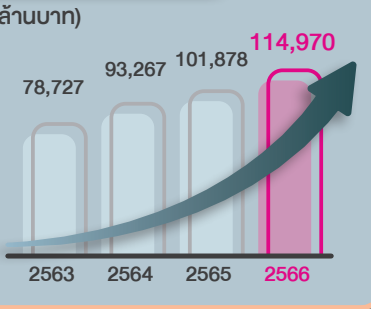

## Profit

(ล้านบาท)



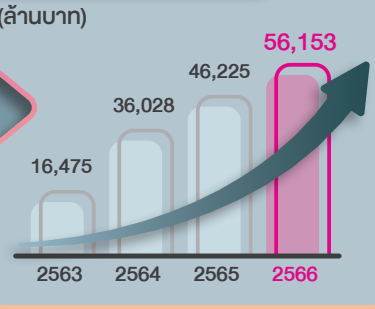

## Total Provision

(ล้านบาท)



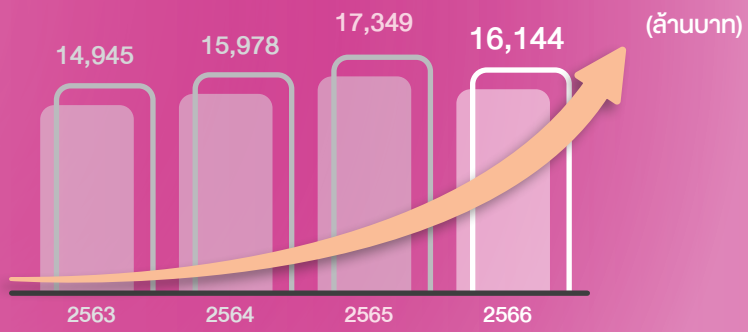

## General Provision

(ล้านบาท)




## เงินนำส่งคลัง

คำนวณตามปีกำไรสุทธิ (ก่อนหักโบนัส)



Key Performance Highlights

# Non-Financial Performance

## 1 ลูกค้าเพิ่มขึ้น

**ภาพรวม**
ลูกค้า GSB **+3.7** ล้านราย

2562 **20.3** ล้านราย → 2566 **24** ล้านราย

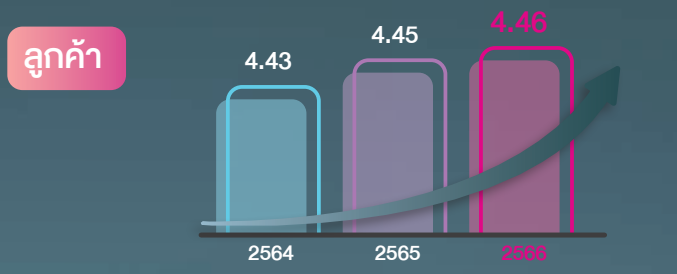
mymo GSB Users **+9.6** ล้านราย

2562 **4.8** ล้านราย → 2566 **14.4** ล้านราย

**ลูกค้าฐานราก**
เข้าถึงแหล่งทุน **+1.8** ล้านราย

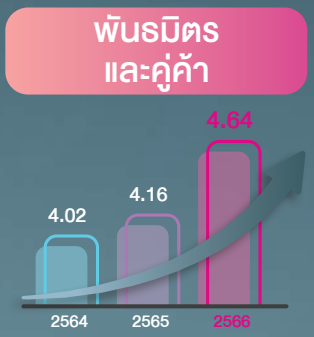
2562 **1.46** ล้านราย → 2566 **3.29** ล้านราย

## 2 ความพึงพอใจ
ลูกค้า & ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม







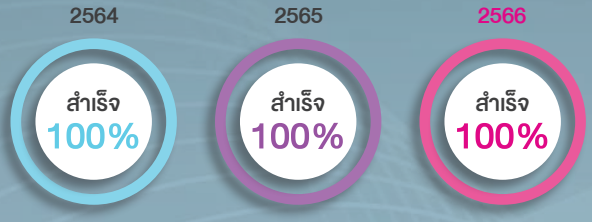


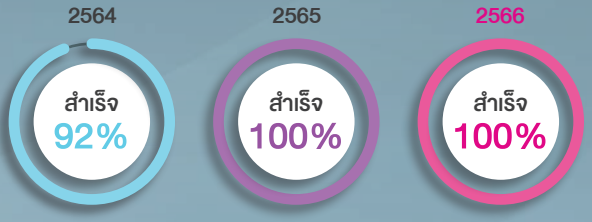







## 3 ภาพรวมความสำเร็จ การดำเนินงานตามแผน



Key Performance Highlights

# รางวัลเกียรติยศ

## รางวัลเกียรติยศ
ตั้งแต่ปี 2563-ปัจจุบัน

**113 รางวัล**

- ด้านบริหารจัดการองค์กร 28 รางวัล
- ด้านผู้นำองค์กร 14 รางวัล
- ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า 19 รางวัล
- ด้านนวัตกรรมและดิจิทัล 22 รางวัล
- ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม 15 รางวัล
- ด้านความโปร่งใสและคุณธรรม 15 รางวัล

NEW!




### รางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่น ประจำปี 2566

- รางวัลวิสาหกิจยอดเยี่ยม
- รางวัลผู้นำองค์กรดีเด่น
- รางวัลบริหารจัดการองค์กรดีเด่น **5 ปีต่อเนื่อง**
- รางวัลบริการดีเด่น **4 ปีต่อเนื่อง**
- รางวัลคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจดีเด่น
- รางวัลความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมดีเด่น ด้านรางวัลนวัตกรรมประเภทดีเด่น
- รางวัลการดำเนินงานเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมดีเด่น ประเภทชมเชย
- รางวัลความร่วมมือเชิงยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาดีเด่น ประเภทเชิดชูเกียรติ

# Environmental
## ภาพรวมผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม

**ปัจจัยความยั่งยืนที่สำคัญ:**
1. การจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก
2. การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมตามแนวทางเศรษฐกิจหมุนเวียน

**NET ZERO**
Starting Phase
2023

Net Zero Target และ Roadmap BOD เห็นชอบ เมื่อ 18 ส.ค. 66

**GSB Net Zero Target**

ความเป็นกลางทางคาร์บอน
≥ 50% Emission Reduction
2030

การปล่อยก๊าซเรือนกระจกเป็นศูนย์
NET ZERO
2050

## Lending & Investment Policy

นโยบายการให้สินเชื่อและลงทุน จาก Negative/Exclusion List *เป็น* Positive List

**Positive List**
สนับสนุน การให้สินเชื่อและลงทุนในบริษัทที่มี ESG Score สูง
BCG Economy/Solar Cell/EV Supply Chain/Renewable Energy

**Exclusion List**
ไม่ให้ สินเชื่อหรือลงทุนเพิ่มในธุรกิจถ่านหินและธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับถ่านหิน

**Negative List**
หลีกเลี่ยง การให้สินเชื่อหรือลงทุนบริษัทที่ ESG Score < 2 คะแนน
ลดการปล่อยสินเชื่อธุรกิจ Oil & Gas

**Positive Engagement**
ชี้แจงนโยบาย & ผลักดัน ลูกค้าและบริษัทที่ลงทุน
ด้าน Climate Change และความยั่งยืน

## Responsible Lending

**สินเชื่อธุรกิจ**

| GSB BCG Economy | GSB Green Biz | GSB EV Supply Chain |
|---|---|---|
| | สำหรับธุรกิจที่มีกิจการหลักเพื่อสนับสนุนการรักษาสิ่งแวดล้อม | สำหรับผู้ประกอบการยานยนต์ไฟฟ้า และ Supply Chain |
| 4,233 ราย 15,936 ล้านบาท | 340 ราย 1,671 ล้านบาท | 7 ราย 279 ล้านบาท |

**สินเชื่อบุคคลและเคหะ**




เป้าหมาย เบิกจ่ายสินเชื่อ 3,000 ล้านบาท
อนุมัติเบิกจ่าย 3,152.64 ล้านบาท 1,284 บัญชี

1. สินเชื่อเคหะ GSB Green Home Loan
   อนุมัติเบิกจ่าย 2,946 ล้านบาท 671 บัญชี
2. สินเชื่อเคหะ Top-up GSB Green Home Loan
   อนุมัติเบิกจ่าย 135.47 ล้านบาท 380 บัญชี
3. สินเชื่อบุคคล GSB GO Green
   อนุมัติเบิกจ่าย 71.17 ล้านบาท 233 บัญชี

## Eco-Efficiency

ออมสินกับ SOLAR ROOFTOP ลดโลกร้อน

สำนักงานใหญ่ 9 อาคาร
เปิดใช้งานแล้ว 3 อาคาร
เปิดใช้งานในปี 2567 6 อาคาร
และ



ธนาคารออมสิน สาขา 621 แห่ง

| | |
|---|---|
| 2566 | 100 สาขา |
| 2567 | 200 สาขา |
| 2568 | 321 สาขา |

ออมสิน ปลูกป่องโลก
อนุรักษ์ป่าร่วมกับมูลนิธิแม่ฟ้าหลวง



ปลูกป่าชายเลน ร่วมกับกรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง พื้นที่จังหวัดตรัง
พื้นที่ป่าสะสม 5,000 ไร่

## ESG Score

เป้าหมาย นำ ESG Score มาใช้และขยายผลการใช้งาน

ทบทวนหลักเกณฑ์เพิ่มข้อคำถาม → ทดลองใช้หลักเกณฑ์ใหม่กับสินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ → นำ ESG Score ไปใช้ในการให้สินเชื่อ

นำ ESG Score ไปใช้ในการให้สินเชื่อ
33,782 ล้านบาท

หลีกเลี่ยง การให้สินเชื่อธุรกิจที่มี ESG Score ต่ำมาก




สนับสนุน ธุรกิจที่มี ESG Score ดีมาก

# Social
## ภาพรวมผลการดำเนินงานด้านสังคม

**ปัจจัยความยั่งยืนที่สำคัญ:**
1. การสร้างโอกาสการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงิน
2. การนำนวัตกรรมดิจิทัลมาพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ และการดำเนินงานของธนาคาร

# สร้างการเข้าถึงแหล่งเงินทุน ด้วยดอกเบี้ยที่เป็นธรรม

## เข้าถึงดอกเบี้ยที่เป็นธรรม

**สนับสนุนการให้สินเชื่อ** ผ่อนปรนเงื่อนไข “ดอกเบี้ยต่ำ”

ช่วยเหลือฐานรากและรายย่อย
3.9 ล้านคน >> 3.2 ล้านคน
เครดิตต่ำ + ไม่มีเครดิต

เติมทุนเสริมสภาพคล่อง ประคองธุรกิจ ฟื้นฟูกิจการ
ช่วยเหลือ SMEs 48,000 ราย
3.6 แสนล้านบาท

### สินเชื่อ จำนำทะเบียนรถ
ปรับโครงสร้างดอกเบี้ยตลาด
จำนำทะเบียนรถมอเตอร์ไซค์




จาก 24-28% ต่อปี >> เหลือ 16-18% ต่อปี

อนุมัติสินเชื่อ
2.3 ล้านคน
51,900 ล้านบาท

ช่วยคนเข้าถึง ดอกเบี้ยที่เป็นธรรม ในตลาดจำนำทะเบียนรถ 5 ล้านคน

### สินเชื่อ มีที่ มีเงิน
Collateral Based Lending
“เปลี่ยนที่ดิน... เป็นเงินทุน”

| Phase 1 | Phase 2 | Phase 3 |
|---|---|---|
| ธุรกิจทั่วไป วงเงิน 10,000 ล้านบาท | ธุรกิจท่องเที่ยว วงเงิน 10,000 ล้านบาท | Small SMEs วงเงิน 5,000 ล้านบาท |

ไม่ วิเคราะห์รายได้ระยะสั้น
ไม่ ตรวจประวัติเครดิต
ดอกเบี้ย ต่ำ

อนุมัติสินเชื่อ
5,474 ราย
26,700 ล้านบาท




เปิดบริษัทร่วมทุน ธุรกิจ Non Bank
ออมสิน X มีที่ มีเงิน

ธ.ค. 66
**Welfare**
ร่วมกับ บจ. Noburo Platform

ไตรมาส 2/67
**P-Loan Nano Finance**

ไตรมาส 3/67
**Digital P-Loan**

## 1 เข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบ 2

### สินเชื่อรายย่อยวงเงินไม่เกิน 200,000 บาท
อนุมัติ 604,306 ราย 33,617 ล้านบาท

- **สินเชื่อปกติ**
  (สินเชื่อไทรทอง, ชีวิตสุขสันต์, กรมธรรม์ค้ำฯ, สวัสดิการ, ธนาคารประชาชน และอื่น ๆ)
  อนุมัติ 484,166 ราย 32,416 ล้านบาท
- **Digital Lending**
  (ให้บริการผ่าน MyMo “สินเชื่อ MyCredit”)
  อนุมัติ 120,140 ราย 1,201 ล้านบาท



### สินเชื่อ GSB RE-OPEN
ธุรกิจโรงแรมและ Supply Chain
อนุมัติ 3,346 ราย 4,782 ล้านบาท
วงเงินเต็มเรียบร้อยแล้ว (ปิดโครงการ)



# Social
## ภาพรวมผลการดำเนินงานด้านสังคม

**ปัจจัยความยั่งยืนที่สำคัญ:**
1. การสร้างโอกาสการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

**POSITIVE IMPACT on Society**

## ผ่อนปรนบรรเทาภาระหนี้
ช่วยเหลือไม่ให้เสียประวัติทางการเงิน

**บรรเทาภาระหนี้**แก่ลูกหนี้อย่างต่อเนื่อง
ช่วยคนไม่ให้เสียเครดิต **5.3** ล้านราย (2563-ปัจจุบัน)

### ปี 2563
**พักชำระเงินต้นและดอกเบี้ยอัตโนมัติ**
- สินเชื่อบุคคล
- สินเชื่อเคหะ
- สินเชื่อ SMEs

### ปี 2564
**มาตรการช่วยเหลือลูกค้าเฉพาะพื้นที่และเฉพาะกลุ่ม**

**เฉพาะพื้นที่**
- Red & Non-Red Zone
- ลูกหนี้ในพื้นที่ภัยพิบัติ

**เฉพาะกลุ่ม**
- รายย่อยและฐานราก
- SMEs
- ครู ตำรวจ

**มหกรรมแก้หนี้ครู**
ร่วมกับกระทรวงศึกษาธิการจัดขึ้น ช่วยเหลือครู & บุคลากรทางการศึกษา ไม่ให้ต้องกลายเป็นหนี้เสีย (NPLs)

### ปี 2565
**ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ยั่งยืน**
ให้เหมาะสมกับศักยภาพและความสามารถลูกหนี้ โดยเน้น
**การลดภาระการชำระหนี้ (มาตรการสีฟ้า)**

**มหกรรมร่วมใจแก้หนี้สัญจร**
ร่วมเป็นเจ้าภาพจัดงานมหกรรมร่วมใจแก้หนี้สัญจร

### ปี 2566
**ปี 2566 มาตรการช่วยเหลือลูกหนี้บัญชี 21**
ได้รับผลกระทบจากโควิด-19

- **ไม่**คิดดอกเบี้ย
- **ลด**ดอกเบี้ยค้าง
- นำเงินงวดทั้งหมด **ตัด**เงินต้น

**ขยาย** ระยะเวลาการชำระจนถึงเดือนตุลาคม 2567

เริ่มผ่อนจ่ายเพียงเดือนละ **100** บาท

### 2567
1. มาตรการช่วยเหลือ **ลูกหนี้สินเชื่อฉุกเฉิน** (อาชีพอิสระ) "Covid 10,000 บาท" ▶ **รหัสบัญชี 21**
   - ไม่มีหลักประกัน
   - ไม่ตรวจบูโร ไม่วิเคราะห์รายได้
   - ชดเชย NPLs ไม่เกิน 50% ของสินเชื่อที่อนุมัติ

   ใช้งบประมาณวงเงินชดเชย **มาชำระหนี้แทน** เพื่อให้ลูกค้ามีสถานะปิดบัญชี (รหัส 11)

   ช่วยคนมีเครดิต **> 2** ล้านคน
   ▼
   NPL **1.1** ล้านคน
   ▼
   ออมสิน **8** แสนคน

2. มาตรการช่วยเหลือ**รายย่อย** ไม่มีหลักประกัน

   **NPLs** (ณ 30 พ.ย. 66) วงเงินกู้ ≤ **1** ล้านบาท ▶ **ยกเว้น** ดอกเบี้ยค้างชำระ ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายทั้งหมด ลงทะเบียน 20 ธ.ค. 66 - 28 ก.พ. 67

3. **ชะลอ**ดำเนินการทางกฎหมาย

   **ไม่ฟ้อง** / **ไม่ยึดทรัพย์** / **ไม่ขายทอดตลาด** / **ไม่ฟ้องล้มละลาย**

   **ขยายเวลา** จากเดิม 31 ธ.ค. 66 เป็น **31 มี.ค. 67**

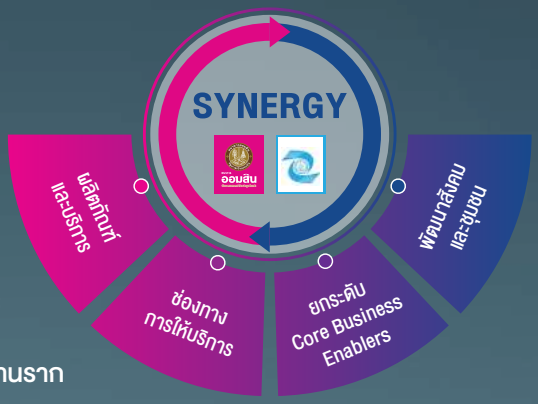
# Social
## ภาพรวมผลการดำเนินงานด้านสังคม

**ปัจจัยความยั่งยืนที่สำคัญ:**
1. การสร้างโอกาสการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

## การบูรณาการร่วมกันของรัฐวิสาหกิจและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

### โครงการความร่วมมือ (Synergy) ระหว่างธนาคารออมสินกับสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.)

1. เพื่อสร้างความร่วมมือทางธุรกิจและโอกาสในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน
2. ร่วมพัฒนาสังคม สิ่งแวดล้อม และสร้างความเข้มแข็งให้กับลูกค้าและประชาชนเพื่อยกระดับเศรษฐกิจฐานราก




### ความร่วมมือ 4 ด้าน

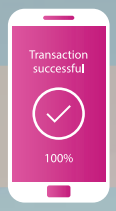
#### 1 สร้างการเข้าถึงแหล่งเงินทุนดอกเบี้ยต่ำ

**L/T** วงเงิน **300** ล้านบาท
อายุสัญญา 5 ปี
**ธนาคารออมสิน และ สธค. ลงนามร่วมกัน 11 ส.ค. 66**

**OD** วงเงิน **500** ล้านบาท
**อนุมัติวงเงินแล้ว**
โดยมีระยะเวลาตามสัญญา 30 ก.ย. 65-30 ก.ย. 67

#### 2 สร้างการเข้าถึงบริการทางการเงิน Direct Credit

ผ่าน API เพิ่มช่องทางดิจิทัลโอนเงินเข้าบัญชีลูกค้าที่นำทรัพย์มาจำนำ




เปิดใช้งาน (นำร่อง) ที่สาขาเตาปูน

#### 3 ยกระดับและพัฒนาศักยภาพลูกค้าฐานราก

พัฒนาอาชีพ
**5** ชุมชน
**168** ราย

ให้ความรู้ทางการเงินผ่าน ออมตังค์ ความรู้ทางการเงินออนไลน์
**App ออมตังค์**
**3,221** ราย

#### 4 ยกระดับการบริหารจัดการ

- **ถอดบทเรียน** ด้านการบริหารจัดการองค์กรตามหลักเกณฑ์ Enablers
- **วิเคราะห์ GAP** วิเคราะห์และกำหนดแนวทางเพื่อปิด GAP
- **คลินิก** ให้คำปรึกษาและเสนอแนะ

# Social
## ภาพรวมผลการดำเนินงานด้านสังคม

**ปัจจัยความยั่งยืนที่สำคัญ:**
1. การนำนวัตกรรมดิจิทัลมาพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ และการดำเนินงานของธนาคาร

# การขับเคลื่อนรัฐวิสาหกิจไปสู่องค์กรดิจิทัล

## ยกระดับขีดความสามารถ Digital Channel



MyMo GSB

**Feature** เปิดให้บริการ 4 รูปแบบ

- ประกันชีวิต ประกันภัย รถยนต์
- เปิดบัญชีกองทุน (MyFund)
- เปิดบัญชีสมัคร MyMo ผ่าน NDID
- Credit Card on MyMo ระงับการซื้อสินค้าออนไลน์ บัตรชั่วคราว

**User** 14.5 ล้านราย
**Outstanding**



**Digital Lending** (สินเชื่อ MyMo Credit)
อนุมัติด้วย **Alternative Credit Score** 120,140 ราย

---

**เงินดีดี**
- Welfare/P-Loan/Nano Finance
- Digital P-Loan

ออมสิน X มีที่มีเงิน
- ลูกค้ากลุ่มใหม่
- รับความเสี่ยงสูงขึ้น




New Lending app.
ใช้ Alternative Data

**IT Management Company**
ออมสิน X เงินดีดี





ยกระดับขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

---

พัฒนาเครื่อง **Self Service** รองรับบริการ **Cardless** แบบข้ามธนาคาร






ระบบ **SUMO Sales-System**
- เสนอขายผลิตภัณฑ์และบริการ
- ซื้อขายหน่วยลงทุน
- ตรวจสอบ e-KYC

# Social
## ภาพรวมผลการดำเนินงานด้านสังคม

**ปัจจัยความยั่งยืนที่สำคัญ:**
1. การนำนวัตกรรมดิจิทัลมาพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ และการดำเนินงานของธนาคาร

# การขับเคลื่อนรัฐวิสาหกิจไปสู่องค์กรดิจิทัล

## ยกระดับ การบริหารจัดการภายใน

### DATA

#### Data Governance
บริหารจัดการและกำกับข้อมูล

- ระเบียบธนาคาร ฉบับที่ 785 ว่าด้วยนโยบายการกำกับดูแลข้อมูล
- จัดทำมาตรฐานและแนวปฏิบัติประกอบนโยบายการกำกับดูแลข้อมูลและรายงานผลตามที่กำหนด

#### พัฒนา Model
เพื่อสร้างโอกาสทำธุรกิจและตลาด

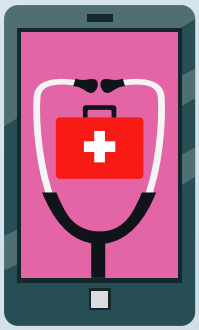
**Model**

**ATM Cash Optimization**
วางแผนการเติมเงินเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ

**Product Recommendation**
ระบบแนะนำผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้า



### Process



#### GSB Telemedicine
การตรวจรักษาแบบแพทย์ทางไกล

มีผู้ใช้งานสะสม **8,509** ราย

#### GSB CONNECT
LINE Official Account

รับแจ้งปัญหาการปฏิบัติงาน

แจ้งเรื่อง ผ่าน Microsoft Forms | Chat กับ Admin

**3,228 เรื่อง** (SLA ร้อยละ 91.63)

#### Microsoft 365
การนำ MS365 มาใช้ในกระบวนการทำงาน



# Social
## ภาพรวมผลการดำเนินงานด้านสังคม

**ปัจจัยความยั่งยืนที่สำคัญ:**
1. การให้ความรู้ทางการเงินและการส่งเสริมการออม
2. การสร้างโอกาสการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงิน
3. การนำนวัตกรรมดิจิทัลมาพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ และการดำเนินงานของธนาคาร

## ส่งเสริมการออมและสร้างวินัยทางการเงิน

### GSB Digital School Bank
เปิดใหม่ 100 แห่ง
อนุมัติแล้ว 101 ราย

### Mobile Application โค้ชออม
> 9,500 ราย
ผู้ใช้งาน 13,085 ราย
(สะสม ปี 65-66: 19,447 ราย)

- ประเมินความรู้และความเสี่ยงเพื่อเลือกแผนการออม
- วางแผนการออม
- ความรู้ด้านการออมและการลงทุน




**หลักสูตร**
- ภัยจากการเงินและอิเล็กทรอนิกส์
- การออมและการลงทุน
- วางแผนทางการเงินและธุรกิจ
- วางแผนเกษียณ

### การให้ความรู้ด้านการออมและการวางแผนทางการเงิน
15,000 ราย
ผู้เข้าอบรม 26,821 ราย

### Website/Application ออมตังค์
80,000 ราย
ผู้ใช้งาน 106,963 ราย

## ผลิตภัณฑ์ทางการออม

### พัฒนาผลิตภัณฑ์การออม
- 3 ผลิตภัณฑ์
- ผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ 100,000 ราย

ผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ 244,539 ราย

1. กลุ่มลูกค้าฐานราก เงินฝาก Protect Life — รับฝากตั้งแต่ 15 มิ.ย.- 30 ธ.ค. 66 — ผู้ฝาก 145,002 ราย
2. กลุ่มเด็กและเยาวชน สลากออมสินพิเศษ 1 ปี (Youth Salak) — รับฝาก 17 ส.ค. 66 — ผู้ฝาก 92,446 ราย
3. กลุ่มผู้สูงวัย เงินฝากเพื่อเรียกพิเศษเพื่อการเกษียณ 9 ปี — รับฝาก 1 ก.ย. 66 — ผู้ฝาก 7,091 ราย

### เงินฝากปันน้ำใจ (เพื่อเรียกพิเศษ)
รับฝาก 1 ส.ค. 66-31 ต.ค. 66
ผู้ฝาก 702 ราย
วงเงินรับฝาก 667 ล้านบาท




- มูลนิธิสงเคราะห์เด็กอ่อนพญาไท
- มูลนิธิบ้านนกขมิ้น
- มูลนิธิสืบนาคะเสถียร
- มูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทย

# Social
## ภาพรวมผลการดำเนินงานด้านสังคม

**ปัจจัยความยั่งยืนที่สำคัญ:**
1. การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม

## พัฒนาชุมชนแบบองค์รวม
## Holistic Area-Based Development

### 3 มิติ การพัฒนา

- เศรษฐกิจ: แหล่งทุน แก้ปัญหาหนี้สิน | ส่งเสริมการออม | สร้างงาน สร้างอาชีพ
- สังคม: ส่งเสริมการศึกษา | พัฒนาคุณภาพชีวิต
- สิ่งแวดล้อม: ปลูกป่าอนุรักษ์ป่า | การจัดการขยะ

**พันธมิตร**

**Sustainability**

### โครงการพัฒนาชุมชนแบบองค์รวม Holistic Area-Based

ร่วมกับ มูลนิธิแม่ฟ้าหลวง ในพระบรมราชูปถัมภ์ | ออมสิน

มิติเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม

นำร่องจังหวัดน่าน ตำบลขุนน่าน
5 หมู่บ้าน 524 ครัวเรือน
ประชากร 2,000 ราย




**ด้านแหล่งทุนและปัญหาหนี้สิน**
ส่งเสริมความเข้มแข็งเพื่อปูพื้นฐานสู่การกู้แบบกลุ่ม

**ด้านความรู้ทางการเงินและส่งเสริมการออม**
จัดตั้ง "กลุ่มออมทรัพย์บ้านห้วยฟอง"
สมาชิก 77 คน เงินออม 386,920 บาท
เปิดให้บริการธนาคารโรงเรียน 2 แห่ง
นักเรียนออมเงินสะสม 315,206 บาท

**ด้านการจัดการขยะ**
ติดตั้งเตาเผาขยะไร้ควัน 50 เตา

**ด้านสร้างงาน สร้างอาชีพ**
ร่วมกับวิทยาลัยสารพัดช่างน่าน และวิทยาลัยเทคนิคปัว
จัดอบรมทักษะอาชีพ 106 คน
สร้างผู้ประกอบการใหม่ 14 คน

**ปลูกป่า**
ปลูกเสริม ซ่อมแซม ฟื้นฟูป่าชุมชน 1,000 ไร่

**ยุวพัฒน์รักษ์ถิ่น พัฒนาผลิตภัณฑ์ "แชมพูกาแฟ"**
1 ชุมชน รายได้เพิ่มขึ้น >ร้อยละ 60

**พัฒนากาแฟคุณภาพ**
ก่อสร้างโรงแปรรูปกาแฟ

**ด้านการแพทย์คุณภาพชีวิต**
จัดหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ตรวจสุขภาพ ผู้เข้ารับการตรวจ 603 คน

**ยกระดับมาตรฐานชุมชนท่องเที่ยว**
สะสม 37 แห่ง

**ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน**
ติดตั้ง Solar Roof
อินเทอร์เน็ต ระบบกรองน้ำ

**ด้านการศึกษา**
ให้ทุนการศึกษา ปรับปรุงโรงอาหาร และสร้างห้องคอมพิวเตอร์

### โครงการยกระดับตลาดแบบองค์รวม

Holistic Market Project
นำร่อง 18 ตลาด 18 ภาค

ตลาดออมสิน รวมใจ Holistic Project #2

แก้หนี้ | ให้ความรู้ | ให้เงินทุน | สร้างอาชีพ

**เปิดตลาดนำร่อง 18 แห่ง** กทม. 3 แห่ง | ภูมิภาค 15 แห่ง

**ลงพื้นที่จัดกิจกรรม**

คลินิกแก้หนี้
ผู้เข้าร่วม 704 ราย

ให้ความรู้ทางการเงินผ่าน "ออมตังค์"
ผู้เข้าร่วม 1,489 ราย

ให้ความรู้ เพิ่มช่องทางการตลาด
ผู้เข้าร่วม 808 ราย

สนับสนุนการเข้าถึงแหล่งเงินทุน
อนุมัติสินเชื่อ 303 ราย
วงเงิน 33.08 ล้านบาท

อบรมและพัฒนาอาชีพ
ผู้เข้าร่วมอบรม 530 ราย
ต่อยอดอาชีพได้จริง 81 ราย

# Social
## ภาพรวมผลการดำเนินงานด้านสังคม

**ปัจจัยความยั่งยืนที่สำคัญ:**
1. การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม

# พัฒนาและยกระดับศักยภาพ ผู้ประกอบการรายย่อย ชุมชน และสังคม

## ผู้ประกอบการรายย่อยและชุมชน

### ยุวพัฒน์รักษ์ถิ่น

67 สถาบัน 345 ชุมชน

พัฒนาแล้วเสร็จ 345 ชุมชน

ชุมชนมีรายได้เพิ่มขึ้น ร้อยละ 96

### อาชีวะสร้างอาชีพ สู่ชุมชน

54 สถานศึกษา 163 ชุมชน

พัฒนาแล้วเสร็จ 163 ชุมชน

### GSB Smart Homestay

พัฒนาผู้ประกอบการ 990 ราย

พัฒนาผู้ประกอบการ 1,750 ราย

### สถาบันการเงินประชาชน

จัดตั้ง 5 แห่ง

| 2563 | 2564 | 2565 | 2566 |
|---|---|---|---|
| 3 แห่ง | 2 แห่ง | 3 แห่ง | 6 แห่ง |

## สังคม

### จัดสรรงบประมาณสำหรับธนาคารออมสินภาคทั่วประเทศ


การจัดการ/แก้ไขปัญหาขยะ


จัดการน้ำ


Solar Power System


ป้องกันและลดปัญหาภัยธรรมชาติ

**ตัวอย่างโครงการ**
- Solar Cell ส่องสว่างพื้นที่ชุมชน
- ระบบพลังงานแสงอาทิตย์สำหรับประปาหมู่บ้าน
- การจัดการและแก้ไขปัญหาขยะ
- การปรับปรุงพื้นที่บ่อกักเก็บน้ำและบ่อบาดาล

**ผู้รับประโยชน์ตลอดโครงการ:** กว่า 50,000 ราย

ดำเนินการแล้ว 16 ภาค

### โครงการกีฬาธนาคารโรงเรียน

ได้ผู้ชนะเลิศระดับประเทศ ในกีฬาประเภทฟุตบอลและบาสเกตบอล

ได้ทีมตัวแทนในแต่ละประเภทกีฬาของสายงานกิจการสาขา 1-3 แล้ว



อยู่ระหว่างจัดแข่งรอบชิงชนะเลิศในกีฬาแต่ละประเภทของสายงานกิจการสาขา 4-6

# Social
## ภาพรวมผลการดำเนินงานด้านสังคม

**ปัจจัยความยั่งยืนที่สำคัญ:**
1. การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม

# พัฒนาและยกระดับศักยภาพ ผู้ประกอบการรายย่อย ชุมชน และสังคม

## การให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยธรรมชาติ

### ช่วยเหลือผู้ประสบภัยธรรมชาติ

สนับสนุนถุงยังชีพ เครื่องอุปโภคบริโภค และน้ำดื่ม






**บรรเทาความเดือดร้อน ให้กับผู้ประสบภัยทั่วประเทศ**




อุทกภัย วาตภัย แผ่นดินไหว อัคคีภัย ภัยแล้ง ภัยหนาว





**ปี 66 : ให้ความช่วยเหลือ 61,373 ราย**

## การให้สินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ



**วงเงินกู้สูงสุดไม่เกินรายละ 50,000 บาท**

ให้กู้ตามความจำเป็นและความสามารถในการชำระคืน

**ดอกเบี้ย 0% ต่อเดือน**

เดือนที่ 1-3 ร้อยละ 0 ต่อเดือน
เดือนที่ 4 เป็นต้นไป ร้อยละ 0.50 ต่อเดือน
(Flat Rate)

**วัตถุประสงค์**

- เพื่อเป็นเงินทุนและเงินหมุนเวียนในการประกอบอาชีพ
- บรรเทาความเดือดร้อนในการดำรงชีพและจากภัยพิบัติ
- ชำระหนี้สินอื่น ๆ และหนี้นอกระบบ

**อนุมัติสินเชื่อรวม 6,132 ราย 219.78 ล้านบาท**



# Social
## ภาพรวมผลการดำเนินงานด้านสังคม

## GSB Forum: สร้าง Engagement กับ Stakeholder ของธนาคาร




### กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญของธนาคาร

- หน่วยงานกำกับดูแลและหน่วยงานภาครัฐ
- พันธมิตรและคู่ค้า
- สังคมและชุมชนสำคัญ
- ลูกค้า
- สื่อมวลชน
- คณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้าง

### ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมงาน

**4.74** (เต็ม 5 คะแนน)

### ความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมงาน

- มีประโยชน์มาก
- ควรจัดเป็นประจำ
- มีความรู้ทันสมัย
- ควรมี Link ให้ Download เอกสาร
- ชอบการจัดแสดงเนื้อหา, บูธ, Inspiring Speakers และความสวยงามในการจัดงาน

# Social
## ภาพรวมผลการดำเนินงานด้านสังคม

**ปัจจัยความยั่งยืนที่สำคัญ:**
1. การพัฒนาและรักษาทรัพยากรบุคคล
2. การปฏิบัติต่อพนักงานและลูกจ้างอย่างเป็นธรรม และเคารพสิทธิมนุษยชน

# การพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพทันต่อการเปลี่ยนแปลง



## การพัฒนาบุคลากร
อบรมความรู้พนักงานและลูกจ้าง ด้วยหลักสูตรที่จำเป็นต่อการทำงานในยุคดิจิทัล

**36,800 คน**[1]

[1] จำนวนผู้ได้รับการอบรมนับซ้ำ

## หลักสูตร

### Future Skills Development — 38 คน

ระดับ ชธส. หรือเทียบเท่า และผู้อำนวยการฝ่ายหรือเทียบเท่า

- Strategic Foresight for Visionary Leader
- Driving the Exclusion for the Tangible Outcome สำหรับ Result Driven
- Bank Transformation
- การปรับเปลี่ยนองค์กรให้ประสบความสำเร็จ (Organization/Business Transformation)
- Mastering the Next Generation Core Competencies for Organization
- การใช้งาน AI
- Enabling Transformational Leadership through a Willingness to Change

### Successor — 162 คน

ระดับ ชธส. หรือเทียบเท่า ฝ่าย ภาค หรือรองฝ่าย

คัดเลือกกลุ่มผู้นำเพื่อสืบทอดตำแหน่ง รองรับการเกษียณอายุของผู้บริหารระดับอำนวยการ

### Change Agent Team

คัดเลือกกลุ่มผู้นำเพื่อผลักดันการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมตามนโยบายของธนาคาร 60 คน โดยเริ่มดำเนินการพัฒนาในปี 2567

### Digital & Data — 36,600 คน

- Digital & Data Analytic
  - ด้านความปลอดภัย: Cybersecurity Awareness/ป้องกันไวรัสฯ
  - ด้านการใช้ระบบงาน: Data Analytics Tools/MS365/พัฒนาระบบงานด้วย Power Platform
- Developer & Data Science
  - Data Science & Machine Learning for Business Use Case
  - Data Security Collaboration: Data Protection for Data Governance
  - The Power of Participation to Working Creativity
- Digital Trend
  - GenAI for Team Leader (ChatGPT)

# Social
## ภาพรวมผลการดำเนินงานด้านสังคม

**ปัจจัยความยั่งยืนที่สำคัญ:**
1. การพัฒนาและรักษาทรัพยากรบุคคล
2. การปฏิบัติต่อพนักงานและลูกจ้างอย่างเป็นธรรม และเคารพสิทธิมนุษยชน

## การขับเคลื่อนนวัตกรรมและส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ในองค์กร

**Innovation** ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ให้แก่บุคลากร

| GSB Innovation Hackathon | GSB IDEA Challenge | Change Agent |
|---|---|---|
| 594 คน | 122 คน | 126 คน |
| Innovation for the Betterment | Green Challenge for the Better Future | กิจกรรมศึกษาดูงานบ่มเพาะเมล็ดพันธุ์ |

### ต่อยอด นวัตกรรมจากความคิดสร้างสรรค์ 5 ผลงาน

#### เปิดให้บริการ

**1 ผลิตภัณฑ์โครงการ GSB Go Green**
เปิดให้บริการ 1 เม.ย. 66

สินเชื่อบุคคล



GSB Green Home Loan
สำหรับซื้อที่อยู่อาศัยที่ออกแบบเพื่อประหยัดพลังงาน



GSB GO Green
เพื่อติดตั้งและซื้ออุปกรณ์ ลดมลภาวะหรือประหยัดพลังงาน



**2 Feature ระงับบัตรชั่วคราว ผ่าน MyMo**
เปิดให้บริการ 27 เม.ย. 66

**3 ระบบ SUMO Sales-System**
เสนอขายผลิตภัณฑ์และบริการและการซื้อขายหน่วยลงทุน
เปิดให้บริการ 29 พ.ย. 66




#### Go Live ปี 2567

**1 ระบบนัดจดจำนอง (MAC)**
นำร่องเขตสมุทรปราการ 2

**2 พัฒนาผลิตภัณฑ์ Get Insight**

# Governance
## ภาพรวมผลการดำเนินงานด้านธรรมาภิบาล

**ปัจจัยความยั่งยืนที่สำคัญ:**

1. การกำกับดูแลกิจการที่ดี
2. การบริหารความเสี่ยง
3. จริยธรรมธุรกิจและการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน
4. การจัดการต่อความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์และรักษาความปลอดภัยของข้อมูล




**ธนาคารได้รับคะแนน ITA 98.56 คะแนน**

- **อันดับที่ 1** ของรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงการคลัง
- **อันดับที่ 1** ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ
- **อันดับที่ 2** ของรัฐวิสาหกิจที่เข้ารับการประเมิน

ธนาคารเป็นรัฐวิสาหกิจแห่งแรก ที่ไม่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์ที่ **ประกาศเจตนารมณ์เข้าร่วม กับแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชัน** ของภาคเอกชนไทย




ธนาคารได้รับรางวัล **Compliance Award** โครงการ GPPC




รางวัล **เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลดีเด่น**







รายงานผล **การจัดอันดับโดยทริสเรทติ้ง ในระดับ AAA มาต่อเนื่อง 8 ปีซ้อน**




รางวัลประเมิน **องค์กรคุณธรรมต้นแบบประจำปี 2566** เป็น 1 ใน 2 ของรัฐวิสาหกิจใน สังกัดกระทรวงการคลัง




รางวัล **ANTI-CORRUPTION AWARDS 2023**

# Governance
## ภาพรวมผลการดำเนินงานด้านธรรมาภิบาล

**ปัจจัยความยั่งยืนที่สำคัญ:**

1. การกำกับดูแลกิจการที่ดี
2. การบริหารความเสี่ยง
3. จริยธรรมธุรกิจและการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน
4. การจัดการต่อความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์และรักษาความปลอดภัยของข้อมูล




นโยบายไม่ให้ไม่รับ




ประกาศเจตจำนงสุจริต




เจตนารมณ์เข้าร่วม CAC

### ข้อมูลการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลกับประโยชน์ส่วนรวม

| ปี | ข้อมูลการขัดกันฯ |
|---|---|
| 2564 | ไม่มี |
| 2565 | ไม่มี |
| 2566 | ไม่มี |

### ข้อมูลการสอบทานหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติเรื่อง การป้องกันขัดกันฯ*

| ปี | ร้อยละ |
|---|---|
| 2565 | 99.25 |
| 2566 | 99.36 |

*สัดส่วนผู้ผ่านเกณฑ์ฯ

| ปี | คะแนน |
|---|---|
| 2565 | 25 |
| 2566 | 22 |

จำนวนผู้กระทำทุจริต ลดลง ร้อยละ 12

ผลคะแนนการสอบทานเรื่องความรู้ความเข้าใจระเบียบธนาคารออมสิน ฉบับที่ 774 ว่าด้วยนโยบายป้องกันฯ

| ปี | คะแนน |
|---|---|
| 2565 | 98.64 |
| 2566 | 98.64 |

- การประเมินความเสี่ยงการทุจริตของธนาคารออมสิน ปี 2566 ระดับ Excellent: E (ดีเยี่ยม)
- เครือข่ายพื้นที่สีขาวต้นแบบในการป้องกันและเฝ้าระวังทุจริต ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ระดับ: ดีเยี่ยม
- การประเมินองค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ระดับคุณธรรมต้นแบบของคณะกรรมการส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติ

### ผลคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA)

| ปี | ผลคะแนน |
|---|---|
| 2564 | 98.85 |
| 2565 | 98.58 |
| 2566 | 98.56 |



# Governance
## ภาพรวมผลการดำเนินงานด้านธรรมาภิบาล

**ปัจจัยความยั่งยืนที่สำคัญ:**
1. การกำกับดูแลกิจการที่ดี
2. ความพึงพอใจของลูกค้าและประสบการณ์ที่ดี

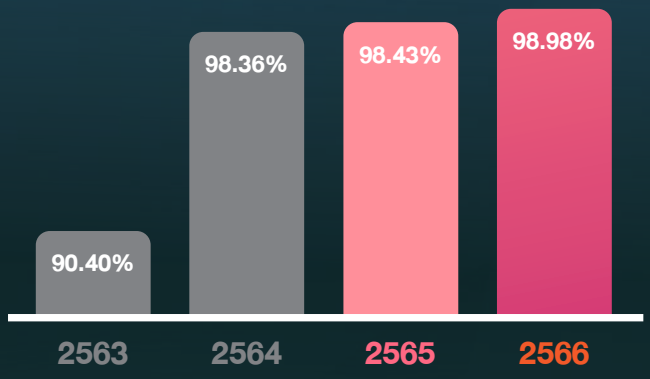
## ผลประเมินการสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผลคะแนนแนวปฏิบัติ
**ด้านการแยกบัญชีเชิงสังคมและพาณิชย์**
คิดเป็นค่าเฉลี่ย
**4.44**
อยู่ในระดับ
**“ดีมาก”**



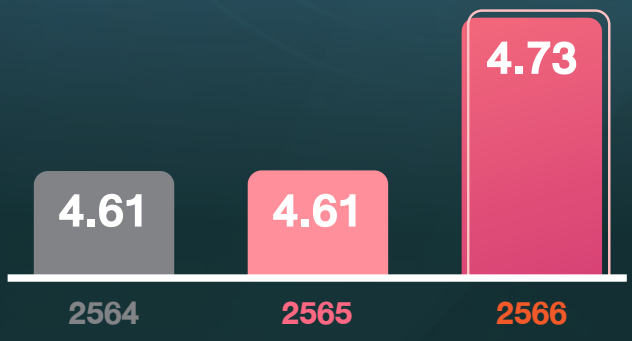
### ผลการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานและลูกจ้างด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี

อยู่ในระดับ “ดีมาก” อย่างต่อเนื่อง




### ผลการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานและลูกจ้าง ด้านแนวปฏิบัติเพื่อการแข่งขันที่เป็นธรรม

อยู่ในระดับ “ดีมาก” อย่างต่อเนื่อง





# 1
# เกี่ยวกับ ธนาคารออมสิน

ความเป็นมาของธนาคารออมสิน รัฐวิสาหกิจภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลังที่ดำเนินงานเพื่อประชาชน ด้วยผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อคนไทยอย่างแท้จริง พร้อมให้บริการทางการเงินในทุกสาขาทั่วทุกภูมิภาคของไทย รวมถึงอำนวยความสะดวกผ่านช่องทางดิจิทัลและพาร์ทเนอร์ต่าง ๆ ทั้งด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการทางการเงินทุกรูปแบบ เพื่อความพึงพอใจของลูกค้าคนสำคัญ ตลอดจนดูแลผลประโยชน์และสวัสดิการของพนักงานและลูกจ้างอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส วิเคราะห์ทุกผลกระทบในการดำเนินธุรกิจ ออกแบบระบบบริหารจัดการ ระบบงานหลัก และระบบสนับสนุนที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ธนาคารออมสิน เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มเข้าถึงข้อมูลและแสดงความคิดเห็นอย่างทั่วถึง การันตีด้วยผลการดำเนินงานและรางวัลเกียรติยศที่ได้รับมากมาย โดยมุ่งเน้นการเป็นธนาคารเพื่อสังคม (Social Bank) ลดความเหลื่อมล้ำทางการเงิน สร้างการเข้าถึงแหล่งทุนที่เป็นธรรม ส่งเสริมการออมเงินเพื่อความมั่นคง ก้าวสู่การพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน

# ข้อมูลธนาคารออมสิน[2-1]

ธนาคารออมสิน มีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจภายใต้สังกัดกระทรวงการคลัง ถือกำเนิดโดยพระราชประสงค์ของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 6 ที่ทรงตระหนักถึงความสำคัญของการเก็บรักษาทรัพย์ให้ปลอดภัยจากโจรผู้ร้าย โดยทรงตราพระราชบัญญัติจัดตั้งคลังออมสินขึ้น เมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2456 ด้วยพระราชปณิธานที่จะให้คลังออมสินเป็นที่เก็บรักษาทรัพย์สินอย่างปลอดภัย อีกทั้งทรงฝึกให้ราษฎรรู้จักเก็บออมทรัพย์อย่างถูกวิธี ซึ่งคลังออมสินได้ยืนหยัดในการทำหน้าที่นี้ตลอดมา โดยได้รับพระมหากรุณาธิคุณจากพระมหากษัตริย์แห่งราชวงศ์จักรีทุกพระองค์ และในปี พ.ศ. 2489 พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชได้ทรงโปรดเกล้าฯ ให้ยกฐานะคลังออมสินขึ้นเป็นธนาคารออมสิน โดยทรงตราพระราชบัญญัติธนาคารออมสินขึ้น เพื่อรองรับกับความก้าวหน้าของกิจการคลังออมสิน และเปิดดำเนินการในรูปแบบธนาคารตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2490 และมีหน้าที่ประกอบธุรกิจซึ่งเป็นไปตามพระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489 ประกอบกับพระราชกฤษฎีกากำหนดกิจการอันพึงเป็นงานของธนาคารออมสิน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 และกฎกระทรวงว่าด้วยการประกอบกิจการอันพึงเป็นงานของธนาคารออมสิน พ.ศ. 2547 (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2565 ดังต่อไปนี้



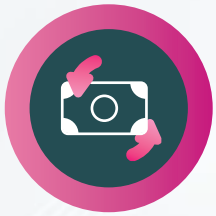

**1**
รับฝากเงินออมสิน



**2**
ออกพันธบัตรออมสินและสลากออมสิน



**3**
รับฝากเงินออมสินเพื่อสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว



**4**
ทำการรับจ่ายและโอนเงิน



**5**
ซื้อหรือขายพันธบัตรรัฐบาลไทย



**6**
ลงทุนเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ซึ่งรัฐมนตรีอนุญาต



**7**
การออมสินอื่น ๆ ตามที่จะมีพระราชกฤษฎีกากำหนดไว้



**8**
กิจการอันพึงเป็นงานธนาคารตามที่จะมีพระราชกฤษฎีกากำหนดไว้ ทั้งนี้ให้ประกอบได้ตามข้อกำหนดและเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวง

กิจการอันพึงเป็นงานธนาคารตามที่จะมีพระราชกฤษฎีกากำหนดไว้ ทั้งนี้ให้ประกอบได้ตามข้อกำหนดและเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวง

1. การรับเงินฝากประจำหรือกระแสรายวัน
2. การออกดราฟต์ที่กำหนดให้ใช้เงินเมื่อทวงถาม
3. การออก ซื้อ ขาย หรือเก็บเงินตามตั๋วแลกเงิน หรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด
4. การให้สินเชื่อ
   - ขายหรือโอนลูกหนี้สินเชื่อทุกประเภท
   - บริหารจัดการทรัพย์สินที่ตกเป็นของธนาคาร ซึ่งได้มาจากการประกอบธุรกิจด้วยวิธีการขาย จำหน่าย ให้เช่า ให้เช่าซื้อ หรือวิธีการอื่นที่ธนาคารพาณิชย์สามารถกระทำได้ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงิน
5. การซื้อ ซื้อลด รับช่วงซื้อลดพันธบัตร หุ้นกู้ หรือตราสารแสดงสิทธิในหนี้อื่นหรือรับโอนสิทธิเรียกร้องของสถาบันการเงิน
6. การทำธุรกิจเงินตราต่างประเทศ
7. การออกหนังสือค้ำประกันการยื่นซองประกวดราคา หนังสือค้ำประกันการปฏิบัติตามสัญญาหรือหนังสือค้ำประกันอื่นใด รวมทั้งการรับอาวัลตั๋วเงิน
8. การให้บริการทางการเงินที่ธนาคารพาณิชย์สามารถกระทำได้ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงิน
9. การประกอบธุรกิจหลักทรัพย์และประกอบธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้า
10. การให้บริการบัตรเครดิต
11. การออกบัตรเงินฝาก
12. การเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน หรือให้การสนับสนุนทางการเงินแก่โครงการลงทุน
13. การจัดการหรือรับจัดการกองทุน
14. ธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องหรือมีลักษณะทำนองเดียวกับข้อ 1 ถึง 13
15. การเรียกเก็บดอกเบี้ย ส่วนลด ค่าธรรมเนียม ค่าจัดการ ค่ารับจัดการ หรือค่าบริการอื่น ๆ อันเนื่องมาจากการให้กู้ยืมเงินซื้อซื้อลดรับช่วงซื้อลดการค้ำประกันการจัดการการรับจัดการหรือการให้บริการอื่น ๆ

คลิกอ่านข้อมูล ประวัติธนาคารออมสิน เพิ่มเติม

CLICK HERE



ในปัจจุบันธนาคารออมสินมีสถานะเป็นนิติบุคคลภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง ซึ่งการดำเนินงานในปัจจุบันอยู่ภายใต้พระราชบัญญัติธนาคารออมสิน (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2560 โดยเป็นไปตามพันธกิจที่ระบุไว้ในพระราชบัญญัติและแนวนโยบายของรัฐวิสาหกิจ (Statement of Direction) กำหนดให้ธนาคารออมสินมุ่งเน้นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ชุมชนและเศรษฐกิจฐานราก และส่งเสริมการออมของประชาชน โดยมีการบริหารจัดการซึ่งสนับสนุนโดยระบบข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ

# วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมองค์กร[2-23]

ธนาคารออมสินได้ทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกรอบทิศทางการดำเนินงาน เพื่อมุ่งสู่การเป็น “ธนาคารเพื่อสังคม (Social Bank)” อย่างต่อเนื่อง โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อ “ลดความเหลื่อมล้ำทางการเงิน สร้างการเข้าถึงแหล่งทุนที่เป็นธรรม” โดยได้พิจารณาความสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ของสหประชาชาติ โดยเน้นใน 2 เป้าหมายสำคัญ คือ “เป้าหมายที่ 1 No Poverty และเป้าหมายที่ 10 Reduced Inequality” พร้อมกับการรับ “หลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบ” ของสำนักงานโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติว่าด้วยข้อริเริ่มด้านการเงินและความเชื่อมโยงกับบริบทต่าง ๆ เช่น

- แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580)
- แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 13
- เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ของสหประชาชาติ
- หลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบ (Principles for Responsible Banking: PRB)
- นโยบาย Thailand 4.0
- แผนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (Digital Economy: DE)
- แผนยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศไทยด้วยโมเดลเศรษฐกิจ BCG
- แผนพัฒนารัฐวิสาหกิจ สาขาสถาบันการเงิน (ธนาคารออมสิน)
- ข้อเสนอแนะของหน่วยงานกำกับด้านนโยบาย
- บริบทสภาพแวดล้อมปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคตที่สำคัญ อาทิ ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัลทางการเงิน (Financial Technology) พฤติกรรมผู้บริโภคในปัจจุบัน ภาวะการแข่งขันในตลาด และกฎเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับ

โดยคณะกรรมการธนาคารออมสินได้กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และกรอบทิศทางการดำเนินงานสำหรับปี 2566 ไว้ดังนี้

## วิสัยทัศน์ (Vision) ประจำปี 2566

**“ธนาคารเพื่อสังคมที่เป็นผู้นำด้านการส่งเสริมการออม**
**สร้างความมั่นคงให้กับประชาชน เพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน”**



## พันธกิจ (Mission)

สนับสนุนแหล่งเงินทุนที่เป็นธรรม
และยกระดับเศรษฐกิจฐานราก
และวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
เพื่อลดความเหลื่อมล้ำ แก้ปัญหาความยากจน
และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

ส่งเสริมการออม
และสร้างวินัยทางการเงิน
เพื่อสร้างความมั่นคง
ตลอดช่วงชีวิต

สนับสนุนการลงทุน
และการพัฒนาประเทศ
อย่างยั่งยืน

ให้บริการทางการเงินครบวงจร
ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัย

ดำเนินงานที่คำนึงถึง
สิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล
ในทุกกระบวนการ

บริหารจัดการแบบมืออาชีพ
โดยคำนึงถึงความเสี่ยง
และการกำกับดูแลกิจการที่ดี

## ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร (Core Value)

ค่านิยมองค์กร (Core Value) ที่เป็นวิถีออมสิน (GSB Way) เชื่อมโยงวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ของธนาคารไปสู่การนำไปปฏิบัติจนเป็นวัฒนธรรมองค์กร ดังนี้



**G**iving for The Greater Good

เติมเต็มสร้างคุณค่า
สังคมไทย



**S**eeking for The Possibilities

คิดใหม่ก้าวไกล
ใฝ่สร้างสรรค์



**B**rave Beyond Boundaries

มุ่งมั่นสานต่อ
เหนือขีดจำกัด

GSB WAY วิถีออมสิน
เติมเต็มสังคมไทย คิดกว้างไกล เหนือขีดจำกัด

# ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร (Core Value)

## Giving for The Greater Good เติมเต็มสร้างคุณค่าสังคมไทย

| | |
|---|---|
| อาสาเติมเต็มสังคมไทย | มีจิตอาสาที่มุ่งดูแล เข้าไปช่วยเหลือยกระดับชีวิต ชุมชน และสังคมของประเทศไทยให้แข็งแรง |
| ตั้งมั่นในผลประโยชน์ส่วนรวม | มุ่งกระทำการใดด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส ตรวจสอบได้ คำนึงถึงประโยชน์ของสังคมและองค์กรเป็นสำคัญ |
| ยืนหยัดในคุณธรรมนำความยั่งยืน | ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ยึดมั่นในคุณธรรม จริยธรรม ในทุกการกระทำเพื่อนำความยั่งยืนสู่องค์กรและสังคม |

## Seeking for The Possibilities คิดใหม่ก้าวไกลใฝ่สร้างสรรค์

| | |
|---|---|
| เรียน ลอง ลับคม | สนใจใฝ่รู้ พัฒนาตนเองให้ก้าวทันองค์ความรู้ และเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นในโลก |
| คิดใหม่ ทำใหม่ ก้าวไกลกว่าเดิม | เปิดใจแสวงหาแนวทางใหม่ที่เป็นไปได้มาสรรค์สร้าง นวัตกรรมและพัฒนางานที่ล้ำหน้า |
| พลังใจไฟขับเคลื่อน | ตื่นตัวพร้อมทุ่มเททั้งกายและใจขับเคลื่อนงาน จนสำเร็จ |

## Brave Beyond Boundaries มุ่งมั่นสานต่อเหนือขีดจำกัด

| | |
|---|---|
| เปลี่ยนแปลงเพื่อเติบโต | รู้ว่าการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นตลอดเวลา ไม่กลัวที่จะทำสิ่งที่แตกต่างในแต่ละวัน และไม่ยอมให้ข้อจำกัดหยุดไว้ที่จุดเดิม ๆ |
| ผสานพลังความสำเร็จร่วมกัน | เคารพในความแตกต่างของแต่ละคน และเชื่อมั่นในการประสานพลังเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน |
| สร้างคุณค่าลูกค้าก้าวหน้า | มุ่งสร้างคุณภาพและคุณค่าในทุกทางให้ลูกค้าได้เริ่มต้น สานต่อ และก้าวหน้า |



# ผลิตภัณฑ์และบริการ[2-6]

## ผลิตภัณฑ์และบริการที่สำคัญ และกลไกที่ใช้ในการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารออมสิน

ธนาคารออมสินจัดอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมการเงิน (Financials) เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (SFIs) มีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจภายใต้สังกัดกระทรวงการคลังที่ให้บริการทางการเงินทุกกลุ่มลูกค้า โดยธนาคารออมสินมีการออกแบบการดำเนินธุรกิจที่สำคัญออกเป็น 3 กระบวนการ ได้แก่ กระบวนการบริหารจัดการ (Management Process) กระบวนการทำงานหลัก (Core Business Process) และกระบวนการสนับสนุน (Support Process) เพื่อมุ่งเป็นธนาคารเพื่อสังคม (Social Bank) และให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้าผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวน 3 ช่องทาง ดังนี้

1) ช่องทาง Digital ได้แก่ Mobile Application (MyMo/Coach Aom) Digital Lending on Mymo, เว็บไซต์ธนาคารออมสิน (Internet Banking/Corporate Internet Banking/E-Statement/QR Voice) GSB Metaverse และเครื่อง Self–Service (ATM/ADM Recycle/Passbook Update)
2) ช่องทาง Physical ได้แก่ ธนาคารออมสินสาขา จุดให้บริการ รถเคลื่อนที่ และเรือธนาคารออมสิน
3) ช่องทาง Partner ได้แก่ การรับชำระและหักบัญชีต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นหักบัญชีผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ให้กับร้านค้า Partners ใน Application Shopee ที่เรียกว่า ShopeePay การรับชำระค่าบริการไฟฟ้าผ่าน Application PEA Smart Plus

จากช่องทางการให้บริการข้างต้น แสดงให้เห็นว่าธนาคารมีการส่งมอบบริการทางการเงินให้แก่ลูกค้าผ่านช่องทางที่หลากหลาย มีจุดประสงค์เพื่อลดความเหลื่อมล้ำและสร้างโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนผ่านผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารที่ส่งมอบให้กับลูกค้า ดังนี้

- ด้านเงินฝาก (Deposits) ได้แก่ เงินฝาก สลากออมสิน สงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว
- ด้านสินเชื่อ (Loans) ได้แก่ สินเชื่อลูกค้าบุคคล สินเชื่อเศรษฐกิจฐานราก สินเชื่อเพื่อธุรกิจ และสินเชื่อภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ
- บริการทางการเงิน (Financial Services) ได้แก่ ผลิตภัณฑ์บัตรอิเล็กทรอนิกส์ บริการทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ และผลิตภัณฑ์กองทุน

| ผลิตภัณฑ์และบริการ | | กลไกการส่งมอบและช่องทางการให้บริการ | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Physical | | Digital | | | |
| กลุ่มผลิตภัณฑ์และบริการ | | สาขาและหน่วยให้บริการ | รถ เรือธนาคาร อมสิน และบริการนอกสถานที่ | Self-Service Machine | Internet Banking | Mobile Banking | Agent (ตัวแทนขาย) |
| ด้านเงินฝาก | เงินฝาก | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| | สลากออมสิน | ● | ● | ● | ● | ● | |
| | สงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว | ● | ● | | ● | ● | |
| | กองทุน | ● | | | | ● | |
| ด้านสินเชื่อ | สินเชื่อภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ | ● | | | | | |
| | สินเชื่อเพื่อธุรกิจ | ● | | | | | |
| | สินเชื่อลูกค้าบุคคล | ● | | | ● | ● | ● |
| | สินเชื่อเศรษฐกิจฐานราก | ● | | | ● | ● | ● |
| บริการทางการเงิน | ผลิตภัณฑ์บัตรอิเล็กทรอนิกส์ | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| | บริการทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| | ประกันภัยผ่านช่องทางธนาคาร | ● | | | ● | ● | ● |

## ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของบริษัทที่ธนาคารร่วมดำเนินธุรกิจ

- บริษัท มีที่มีเงิน จำกัด: ผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ดิน (จำนอง) สำหรับผู้ประกอบการ และสินเชื่อขายฝาก
- บริษัท เงินสดทันใจ จำกัด: ผลิตภัณฑ์สินเชื่อจำนำทะเบียนรถ



## กลุ่มลูกค้า[2-6]

ธนาคารออมสินได้ส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่สำคัญต่าง ๆ แก่ลูกค้าธนาคารจำนวนทั้งสิ้น 24.53 ล้านคน ณ เดือน ธันวาคม 2566 ซึ่งเพิ่มขึ้นจำนวน 1.09 ล้านคน จาก 23.44 ล้านคน ณ เดือนธันวาคม 2565 โดยเพิ่มขึ้นสูงสุดจากกลุ่มลูกค้าฐานรากในกลุ่มผู้มีรายได้น้อย ทั้งนี้ธนาคารออมสินมีการจำแนกลูกค้าเป็นกลุ่มต่าง ๆ ผ่านเกณฑ์ที่สำคัญ อาทิ นโยบายรัฐ วิสัยทัศน์และพันธกิจ ประชากรศาสตร์ ผลิตภัณฑ์และบริการ ประเภทและขนาดธุรกิจ ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและสภาพการแข่งขัน โดยจำแนกออกเป็น 3 กลุ่มหลัก ได้แก่ กลุ่มลูกค้าบุคคล กลุ่มลูกค้าฐานรากและสนับสนุนนโยบายรัฐ และกลุ่มลูกค้าธุรกิจและภาครัฐ

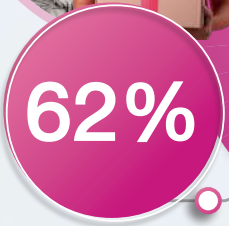
## ภาพรวมลูกค้าธนาคารออมสิน

ภาพรวมลูกค้าธนาคารออมสิน ณ เดือนธันวาคม 2566 มีจำนวน 24.53 ล้านคน เพิ่มขึ้นจากปี 2565 จำนวน 1.09 ล้านคน จาก 23.44 ล้านคน โดยเพิ่มขึ้นสูงสุดจากกลุ่มลูกค้าฐานรากในกลุ่มผู้มีรายได้น้อย









ลูกค้าธนาคารออมสิน 24.53 ล้านคน[/1]

62%

ลูกค้าฐานรากและสนับสนุนนโยบายรัฐ 15.19 ล้านคน

0.47%

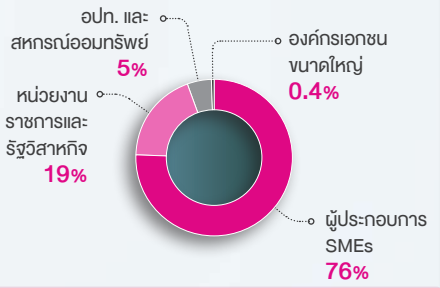
ลูกค้าธุรกิจและภาครัฐ 0.12 ล้านคน

37.6%

ลูกค้าบุคคล 9.22 ล้านคน

**3. ลูกค้าธุรกิจ**

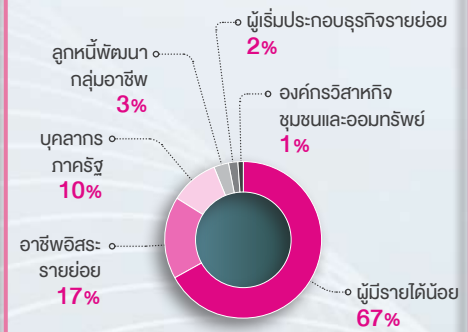
115,336 คน




ลูกค้าธุรกิจ 0.12 ล้านคน โดยส่วนใหญ่เป็นกลุ่มผู้ประกอบการ SMEs

**1. ลูกค้าฐานราก**

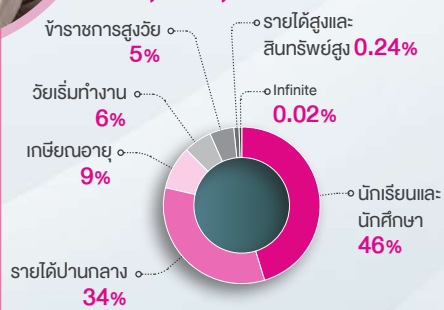
15,188,926 คน




ลูกค้าฐานราก 15.19 ล้านคน โดยส่วนใหญ่เป็นกลุ่มผู้มีรายได้น้อย

**2. ลูกค้าบุคคล**

9,224,706 คน




ลูกค้าบุคคล 9.22 ล้านคน โดยส่วนใหญ่เป็นกลุ่มนักเรียนและนักศึกษา และรายได้ปานกลาง

[/1] ข้อมูลจาก Tableau ณ ธ.ค. 66

## พื้นที่การดำเนินธุรกิจและที่ตั้งสำนักงานใหญ่[2-1] [2-6]

พื้นที่การดำเนินธุรกิจ: ธนาคารออมสินมีสาขาให้บริการทางการเงินกระจายอยู่ทั่วทุกภูมิภาคของประเทศไทย จำนวน 1,036 สาขา มีหน่วยให้บริการ (หน่วยให้บริการบนอำเภอ รถ และเรือเคลื่อนที่) 161 แห่ง เครื่องอัตโนมัติบริการตนเอง Self-Service (ATM/ADM Recycle/Passbook Update) รวม 6,552 เครื่อง ธนาคารโรงเรียน 1,285 แห่ง เพื่อกระจายโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงินที่ครอบคลุมทุกกลุ่มลูกค้าของธนาคารออมสิน (ข้อมูล ณ 31 ธันวาคม 2566)




### ช่องทาง Digital

- บริการ Mobile Application (MyMo/Coach Aom)
- เว็บไซต์ธนาคารออมสิน (Internet Banking/ Corporate Internet Banking/ E-Statement/QR Voice)
- เครื่อง Self-Service (ATM/ADM Recycle/ Passbook Update)
- GSB Metaverse

### ช่องทาง Physical

- ธนาคารออมสินสาขา
- รถเคลื่อนที่
- เรือธนาคารออมสิน

### ช่องทาง Partner

- การรับชำระและหักบัญชีต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นหักบัญชีผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ให้กับร้านค้า Partners ใน Application Shopee ที่เรียกว่า ShopeePay
- การรับชำระค่าบริการไฟฟ้าผ่าน Application PEA Smart Plus
- การรับชำระเงินค่าเช่าค่าธรรมเนียมเงินอื่น ๆ ของกรมธนารักษ์
- การรับชำระผ่านตัวแทนให้บริการ เช่น Big C, Lotus, Counter Service, บุญเติม และ Pay@Post

## กฎบัตรและมาตรฐานการให้บริการของธนาคารออมสิน (Customer Service Charter & Service Standard)

กำหนดขึ้นเพื่อแสดงเจตนารมณ์อันแน่วแน่ที่จะตอบสนองความต้องการลูกค้าในการให้บริการผ่านการให้คำแนะนำที่ดีและเหมาะสมกับลูกค้า รวมทั้งนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่มีคุณภาพที่จะสร้างความพึงพอใจและประสบการณ์ที่ดี โดยมีประเด็นสำคัญ 5 ด้าน ได้แก่



**ด้านการบริการ:** ส่งมอบบริการที่มีคุณภาพในทุกสาขาและเป็นไปตามมาตรฐานที่ธนาคารกำหนดไว้ ดำเนินการให้บริการผ่านเครื่อง Self-Service Internet Banking และ Mobile Banking (MyMo) สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกและพร้อมใช้งาน



**ด้านความเป็นธรรม:** ให้บริการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และยึดหลักความเสมอภาคเท่าเทียมกัน จัดให้มีช่องทางในการร้องเรียนที่หลากหลาย กำหนดขั้นตอนการร้องเรียนที่ชัดเจน จัดการปัญหาและข้อร้องเรียนระหว่างลูกค้ากับธนาคารเป็นไปอย่างรวดเร็วและยุติธรรม[2-25]



**ด้านความปลอดภัย:** สร้างความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าและมีมาตรการในการรักษาความลับและข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า

- คำนึงถึงความปลอดภัยด้านไซเบอร์ (Cyber Security) โดยมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารให้มีความปลอดภัยและเป็นไปตามมาตรฐานสากล



**ด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่:** สร้างความเข้าใจที่ถูกต้องแก่ลูกค้าเกี่ยวกับผลประโยชน์ ความเสี่ยง และลักษณะของผลิตภัณฑ์และบริการ

- ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของธนาคารทุกประเภทมีความถูกต้องและเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับของหน่วยงานกำกับดูแล



**ด้านความโปร่งใส:** เปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนให้กับลูกค้า รวมทั้งชี้แจงเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์และบริการให้ลูกค้ารับทราบ เช่น อัตราดอกเบี้ย อัตราค่าธรรมเนียม ค่าปรับ

- สื่อสารและติดต่อกับลูกค้าผ่านช่องทางที่หลากหลาย เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร รวมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะของลูกค้าเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

# GSB มาตรฐานการให้บริการ

| การดำเนินการให้บริการ | ระยะเวลา |
|---|---|
| **1. ผ่านสาขาธนาคาร (ไม่นับรวมระยะเวลารอคอย)** | |
| **1.1 เปิดบัญชีเงินฝาก** | 5-7 นาที |
| **1.2 ฝาก-ถอนเงินสดและเช็ค** | 3 นาที |
| **1.3 ฝาก-ถอนสลากออมสินพิเศษ** | 3 นาที |
| **1.4 สมัครใช้บริการ Mobile Banking (MyMo)** | 5 นาที |
| **1.5 สมัครใช้บริการบัตรเดบิต** | 10-15 นาที |
| **1.6 สมัครสินเชื่อที่ใช้เงินฝากหรือสลากออมสินพิเศษเป็นหลักประกัน** | 1.5-2 ชั่วโมง |
| **2. ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์** | |
| 2.1 Mobile Banking (MyMo) | |
| 2.1.1 กรณีระบบ Mobile Banking (MyMo) หยุดชะงักหรือไม่สามารถให้บริการได้ จะมีการแก้ไขให้กลับมาใช้งานได้ตามปกติ | 4 ชั่วโมง |
| 2.2 ATM/CDM | |
| 2.2.1 การทำธุรกรรมฝาก-ถอนเงินสดผ่านเครื่อง ATM/CDM ภายในธนาคารเดียวกัน แต่เกิดข้อผิดพลาดไม่ได้รับเงินหรือยอดเงินไม่ตรงกับที่ทำรายการ (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น Fraud หรือทุจริต) | |
| (1) กรุงเทพฯ และปริมณฑล ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี) | 5 วันทำการ |
| (2) ต่างจังหวัด ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี) | 7 วันทำการ |
| 2.2.2 การทำธุรกรรมฝาก-ถอนเงินสดผ่านเครื่อง ATM/CDM ต่างธนาคาร แต่เกิดข้อผิดพลาดไม่ได้รับเงินหรือยอดเงินไม่ตรงกับที่ทำรายการ (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น Fraud หรือทุจริต) | |
| (1) กรุงเทพฯ และปริมณฑล ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี) | 7 วันทำการ |
| (2) ต่างจังหวัด ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี) | 10 วันทำการ |
| 2.2.3 การทำธุรกรรมโอนเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ATM/Internet/Mobile Banking (MyMo) ก่อนเวลา 22.00 น. แต่เกิดข้อผิดพลาด ระบบขัดข้อง ผู้รับโอนไม่ได้รับเงิน ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี) | ภายในเวลา 19.00 น. ของวันถัดไป |

| การดำเนินการให้บริการ | ระยะเวลา |
|---|---|
| 2.2.4 การเติมเงินเข้ากระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ATM/CDM/Internet/Mobile Banking (MyMo) แต่เกิดข้อผิดพลาดระบบขัดข้องไม่ได้รับเงิน ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผลและปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี) | |
| (1) กรณีเลือกใช้บริการพร้อมเพย์ | 3 วันทำการ |
| (2) กรณีเลือกใช้บริการอื่นที่ไม่ใช่พร้อมเพย์ | 5 วันทำการ |
| 2.2.5 การขอตรวจสอบรายการโอนเงินผิดบัญชี การโอนเงิน เติมเงินเข้ากระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ผิดบัญชี (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น Fraud หรือทุจริต) ธนาคารจะตรวจสอบและแจ้งผลการติดตามให้ลูกค้าทราบ | |
| (1) กรณีโอนเงินภายในธนาคารเดียวกัน | 15 วันทำการ |
| (2) กรณีโอนเงินต่างธนาคาร | 20 วันทำการ |
| (3) กรณีโอนเงิน เติมเงินเข้ากระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) | 20 วันทำการ |

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

**ที่อยู่สำนักงานใหญ่**[2-1]: 470 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10400

## ข้อมูลอัตรากำลัง[2-7] [2-8]

(ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2566)

| รายละเอียดของพนักงาน | พนักงาน (คน) | | ลูกจ้าง (คน) | รวม (คน) |
|---|---|---|---|---|
| | พนักงานประจำ | พนักงานชั่วคราว | | |
| ภาพรวม | 16,953 | 0 | 5,198 | 22,151 |
| **จำแนกตามเพศ** | | | | |
| ชาย | 4,946 | 0 | 2,398 | 7,344 |
| หญิง | 12,007 | 0 | 2,800 | 14,807 |
| **จำแนกตามประเภทพนักงาน** | | | | |
| กลุ่มบริหาร* | 5,676 | 0 | 0 | 5,676 |
| กลุ่มปฏิบัติการ | 11,277 | 0 | 5,198 | 16,475 |
| **จำแนกตามสถานที่ดำเนินการ** | | | | |
| สำนักงานใหญ่ | 4,949 | 0 | 774 | 5,723 |
| ธนาคารออมสินภาค 1 | 635 | 0 | 171 | 806 |
| ธนาคารออมสินภาค 2 | 634 | 0 | 273 | 907 |
| ธนาคารออมสินภาค 3 | 571 | 0 | 202 | 773 |
| ธนาคารออมสินภาค 4 | 502 | 0 | 173 | 675 |
| ธนาคารออมสินภาค 5 | 667 | 0 | 245 | 912 |
| ธนาคารออมสินภาค 6 | 714 | 0 | 216 | 930 |
| ธนาคารออมสินภาค 7 | 621 | 0 | 267 | 888 |
| ธนาคารออมสินภาค 8 | 603 | 0 | 201 | 804 |
| ธนาคารออมสินภาค 9 | 652 | 0 | 242 | 894 |
| ธนาคารออมสินภาค 10 | 762 | 0 | 320 | 1,082 |
| ธนาคารออมสินภาค 11 | 807 | 0 | 348 | 1,155 |
| ธนาคารออมสินภาค 12 | 679 | 0 | 329 | 1,008 |
| ธนาคารออมสินภาค 13 | 593 | 0 | 226 | 819 |
| ธนาคารออมสินภาค 14 | 708 | 0 | 241 | 949 |
| ธนาคารออมสินภาค 15 | 922 | 0 | 373 | 1,295 |
| ธนาคารออมสินภาค 16 | 665 | 0 | 297 | 962 |
| ธนาคารออมสินภาค 17 | 590 | 0 | 205 | 795 |
| ธนาคารออมสินภาค 18 | 541 | 0 | 176 | 717 |

หมายเหตุ: * กลุ่มบริหาร หมายถึง ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ผู้ตรวจการ ผู้เชี่ยวชาญ ผู้จัดการสาขา และผู้ชำนาญการ

## ความหลากหลายของคณะกรรมการธนาคารและพนักงาน[2-9] [405-1]

ธนาคารออมสินให้ความสำคัญและสนับสนุนความหลากหลายของคณะกรรมการและพนักงาน โดยธนาคารสนับสนุนให้ทุกเพศและทุกช่วงวัย รวมถึงกลุ่มทางสังคมที่ด้อยโอกาสมีบทบาทในฐานะพนักงานในองค์กรอย่างเท่าเทียม แต่เนื่องจากคณะกรรมการปัจจุบันของธนาคารไม่มีบุคคลจากกลุ่มทางสังคมที่ด้อยโอกาส ธนาคารจึงมีการเปิดเผยข้อมูลเพียงการจำแนกตามเพศและช่วงวัยไว้ดังนี้[2-9]




(ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2566)

| รายละเอียด | จำนวน (ร้อยละ) |
|---|---|
| **1. ร้อยละของคณะกรรมการธนาคารในแต่ละประเภทความหลากหลาย** | |
| **จำแนกตามเพศ** | |
| ชาย | 47.92 |
| หญิง | 52.08 |
| อื่น ๆ | 0 |
| ไม่ระบุเพศ | 0 |
| **จำแนกตามกลุ่มอายุ** | |
| ต่ำกว่า 30 ปี | 0 |
| 30-50 ปี | 4.17 |
| มากกว่า 50 ปี | 95.83 |
| **2. ร้อยละของพนักงานต่อประเภทพนักงานในแต่ละประเภทความหลากหลาย** | |
| **ผู้บริหาร** | |
| **จำแนกตามเพศ** | |
| ชาย | 33.39 |
| หญิง | 66.61 |
| อื่น ๆ | 0 |
| ไม่ระบุเพศ | 0 |

| รายละเอียด | จำนวน (ร้อยละ) |
|---|---|
| **จำแนกตามกลุ่มอายุ** | |
| ต่ำกว่า 30 ปี | 0 |
| 30-50 ปี | 47.34 |
| มากกว่า 50 ปี | 52.66 |
| **พนักงานปฏิบัติการ** | |
| **จำแนกตามเพศ** | |
| ชาย | 29.17 |
| หญิง | 70.83 |
| อื่น ๆ | 0 |
| ไม่ระบุเพศ | 0 |
| **จำแนกตามกลุ่มอายุ** | |
| ต่ำกว่า 30 ปี | 7.21 |
| 30-50 ปี | 76.72 |
| มากกว่า 50 ปี | 16.07 |
| **ลูกจ้าง** | |
| **จำแนกตามเพศ** | |
| ชาย | 46.13 |
| หญิง | 53.87 |
| อื่น ๆ | 0 |
| ไม่ระบุเพศ | 0 |
| **จำแนกตามกลุ่มอายุ** | |
| ต่ำกว่า 30 ปี | 47.40 |
| 30-50 ปี | 48.51 |
| มากกว่า 50 ปี | 4.09 |

ในปี 2566 ธนาคารออมสินมีอัตรากำลังพนักงานและลูกจ้างทั้งหมดรวม 22,151 คน ซึ่งประกอบด้วยพนักงานประจำและลูกจ้างปฏิบัติการ โดยไม่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญจากจำนวนอัตรากำลังพนักงานและลูกจ้างในปี 2565 และเมื่อพิจารณาสัดส่วนจำนวนบุคลากรของธนาคารออมสิน พบว่า ในปี 2566 ธนาคารออมสินมีพนักงานและลูกจ้างของธนาคารออมสินปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่เป็นสัดส่วนมากที่สุด เนื่องจากเป็นศูนย์กลางการปฏิบัติงานขององค์กร และบรรจุพนักงานรวมถึงลูกจ้างตามกรอบอัตรากำลังให้สอดคล้องกับโครงสร้างธนาคาร โดยเมื่อธนาคารมีอัตราว่างของพนักงานในตำแหน่งใด ธนาคารจะดำเนินการสอบคัดเลือกจากลูกจ้างปฏิบัติการของธนาคาร ผู้ผ่านการสอบคัดเลือกที่มีคุณสมบัติครบถ้วนตามที่กำหนดจะได้รับการบรรจุเป็นพนักงานธนาคาร อีกทั้งธนาคารมีการคำนวณหน่วยนับภาระงานของพนักงาน หรือ Full-Time Equivalent (FTE) ซึ่งเป็นการเทียบค่ากับชั่วโมงการทำงานที่พนักงานเต็มเวลาหนึ่งคนในช่วงเวลาหนึ่ง โดยคำนวณการทำงานต่อสัปดาห์ของพนักงาน (35 ชั่วโมง) คูณด้วยชั่วโมงการทำงานของพนักงานเต็มเวลาที่ต้องทำใน 1 ปี เมื่อหักวันหยุดราชการและวันหยุดสุดสัปดาห์ (37.57 สัปดาห์ หรือ 242 วัน)

## » การจ้างพนักงานใหม่และการหมุนเวียนของพนักงาน[401-1]

(ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2566)

| รายละเอียด | พนักงาน (คน) |
|---|---|
| **1. การจ้างงานใหม่** | |
| **จำแนกตามเพศ** | |
| ชาย | 161 |
| หญิง | 489 |
| อื่น ๆ | 0 |
| ไม่ระบุเพศ | 0 |
| **จำแนกตามกลุ่มอายุ** | |
| ต่ำกว่า 30 ปี | 278 |
| 30-50 ปี | 372 |
| มากกว่า 50 ปี | 0 |
| **จำแนกตามสถานที่ดำเนินการ** | |
| สำนักงานใหญ่ | 163 |
| ธนาคารออมสินภาค 1 | 28 |
| ธนาคารออมสินภาค 2 | 43 |
| ธนาคารออมสินภาค 3 | 31 |
| ธนาคารออมสินภาค 4 | 29 |
| ธนาคารออมสินภาค 5 | 15 |
| ธนาคารออมสินภาค 6 | 42 |
| ธนาคารออมสินภาค 7 | 22 |
| ธนาคารออมสินภาค 8 | 9 |
| ธนาคารออมสินภาค 9 | 17 |
| ธนาคารออมสินภาค 10 | 33 |
| ธนาคารออมสินภาค 11 | 25 |
| ธนาคารออมสินภาค 12 | 24 |
| ธนาคารออมสินภาค 13 | 21 |
| ธนาคารออมสินภาค 14 | 23 |
| ธนาคารออมสินภาค 15 | 59 |
| ธนาคารออมสินภาค 16 | 35 |
| ธนาคารออมสินภาค 17 | 23 |
| ธนาคารออมสินภาค 18 | 8 |

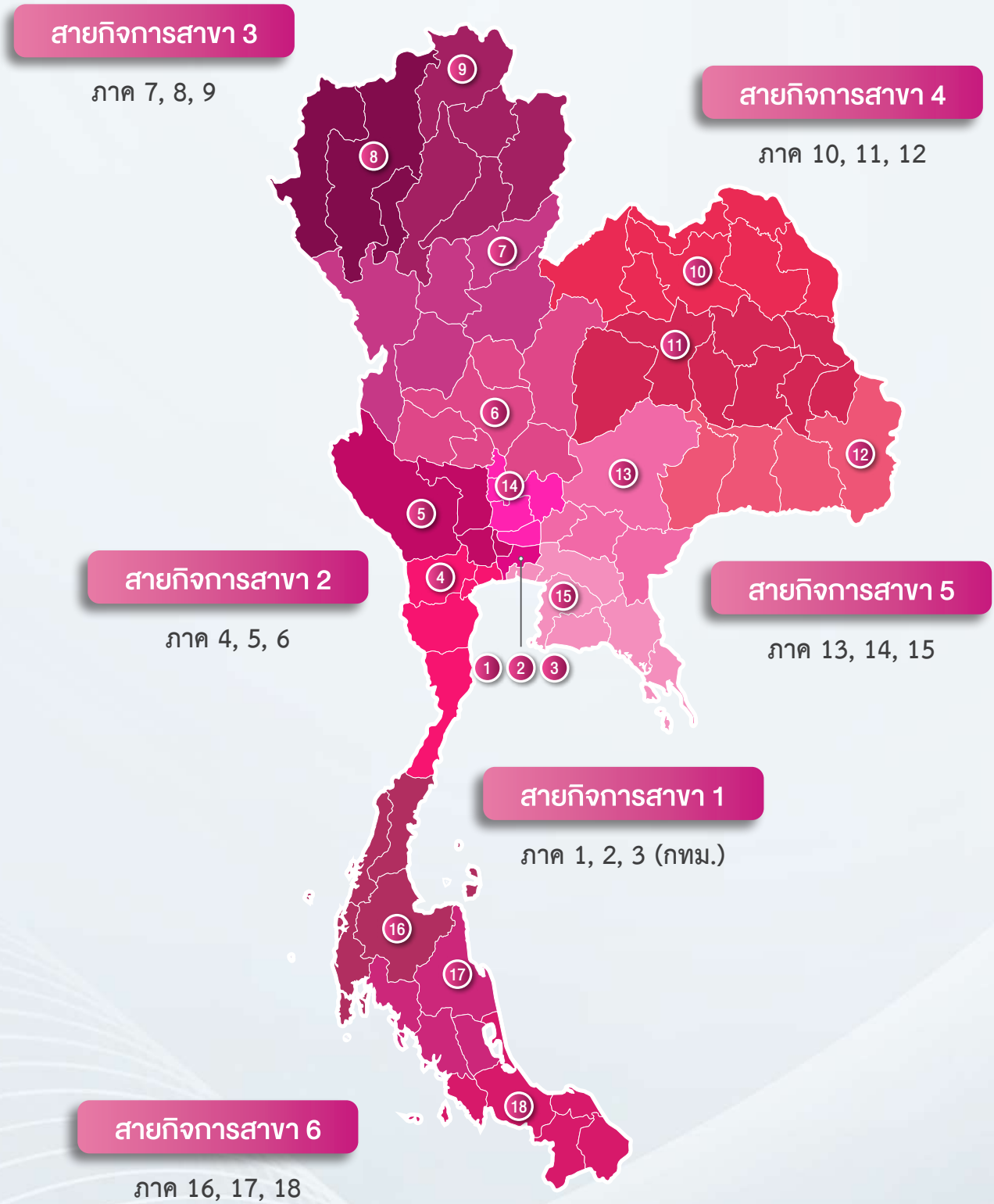
| รายละเอียด | พนักงาน (คน) |
|---|---|
| **2. การลาออกของพนักงาน** | |
| **จำแนกตามเพศ** | |
| ชาย | 224 |
| หญิง | 415 |
| อื่น ๆ | 0 |
| ไม่ระบุเพศ | 0 |
| **จำแนกตามกลุ่มอายุ** | |
| ต่ำกว่า 30 ปี | 25 |
| 30-50 ปี | 175 |
| มากกว่า 50 ปี | 439 |

(ข้อมูลในตารางข้างต้นเป็นข้อมูลพนักงานธนาคารเท่านั้น ไม่รวมลูกจ้าง)



# แผนที่การแบ่งภาคของธนาคารออมสิน ปี 2566

พื้นที่เขตควบคุมบังคับบัญชาของหน่วยงานสายงานกิจการสาขา



## สวัสดิการที่มอบให้กับพนักงานประจำ[401-2] [2-30]

ธนาคารมีการกำหนดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ให้กับบุคลากรของธนาคารที่เทียบเคียงได้กับสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐและหน่วยงานรัฐวิสาหกิจต่าง ๆ ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานของสภาพการจ้างที่คณะกรรมการแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์กำหนดและตามมติคณะรัฐมนตรี เช่น ค่ารักษาพยาบาลตนเองและบุคคลในครอบครัว ค่าเล่าเรียนบุตร เงินช่วยเหลือบุตร ค่าเครื่องแบบ ค่าเช่าบ้าน ค่าทำศพ เงินชดเชยจากการทำงานกรณีเลิกจ้าง เงินตอบแทนความชอบในการทำงานกรณีเกษียณอายุ ค่าตอบแทน ค่าล่วงเวลาและค่าทำงานในวันหยุด สิทธิการลา เป็นต้น โดยบุคลากรร้อยละ 100 ของธนาคารได้รับสิทธิการดูแลครอบคลุมตามข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้าง (Collective Bargaining Agreements)[2-30]

นอกจากนี้ธนาคารยังให้สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ กับบุคลากร เช่น เงินกู้สวัสดิการต่าง ๆ ในอัตราดอกเบี้ยพิเศษ เงินช่วยเหลือกรณีประสบวินาศภัย การให้ทุนการศึกษา ค่าโทรศัพท์ประจำตำแหน่ง ค่ารับรอง รถยนต์ประจำตำแหน่ง เงินค่าน้ำมันรถยนต์ รางวัลในการปฏิบัติงานมายาวนาน รวมถึงการเพิ่มช่องทางในการเข้ารักษาพยาบาลกับโรงพยาบาลที่ธนาคารทำบันทึกข้อตกลงได้โดยไม่ต้องชำระเงิน เป็นต้น

ธนาคารมีการจ่ายเงินโบนัสให้กับพนักงานและลูกจ้างประจำ ซึ่งอัตราการจ่ายเป็นไปตามกรอบการจ่ายโบนัสตามผลการดำเนินงานที่คณะรัฐมนตรีกำหนด โดยธนาคารออมสินถูกจัดให้อยู่ในกลุ่มรัฐวิสาหกิจกลุ่มที่ 2 (อ้างอิงจาก: http://www.sepo.go.th/content/217)



# ห่วงโซ่คุณค่า[2-6]

ธนาคารออมสินได้วิเคราะห์ผลกระทบจากทุกกิจกรรมของการดำเนินธุรกิจธนาคารตั้งแต่ระดับต้นน้ำไปจนถึงระดับปลายน้ำ ผ่านห่วงโซ่อุปทานของธนาคารในมิติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ โดยบูรณาการกระบวนการทางธุรกิจภายใต้การวางแผนเชิงกลยุทธ์เพื่อมุ่งสู่การเป็น “ธนาคารเพื่อสังคม (Social Bank)” อย่างเต็มรูปแบบ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อ “ลดความเหลื่อมล้ำทางการเงิน สร้างการเข้าถึงแหล่งทุนที่เป็นธรรม” ซึ่งธนาคารได้รับข้อมูลจากการรับฟังเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (VOC/VOS) รวมไปถึงกฎหมาย นโยบาย ข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแลและหน่วยงานภาครัฐ และความร่วมมือระหว่างพันธมิตรและคู่ค้า (Business Partners) โดยในปี 2566 ธนาคารได้มีการร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจและการดำเนินงานที่สำคัญ ตัวอย่างเช่น

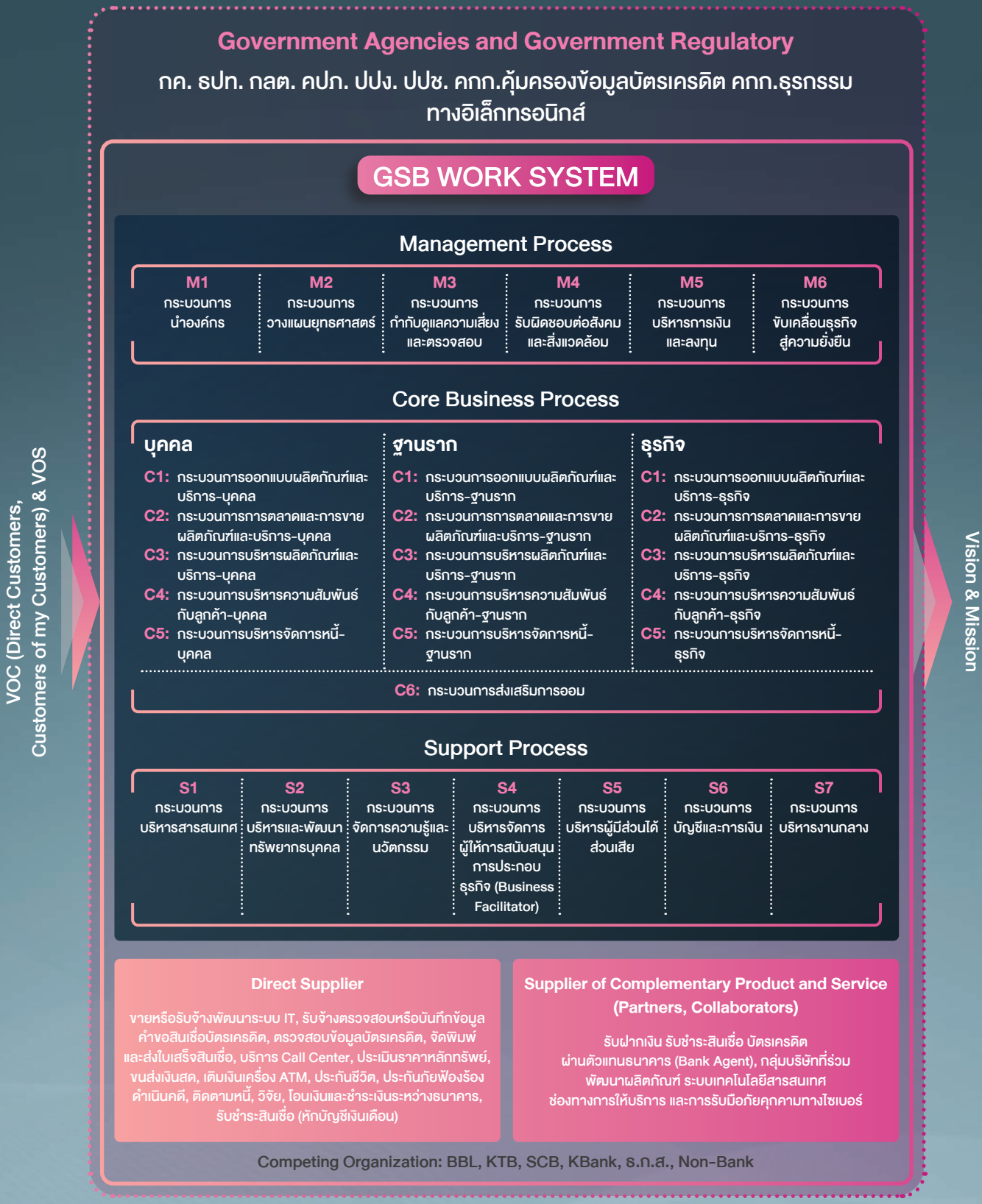
1. ร่วมทุนกับบริษัทพันธมิตร จัดตั้งบริษัท เงินดีดี จำกัด เพื่อดำเนินธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลไม่มีหลักประกัน (Personal Loan: P-Loan) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ กลุ่มลูกค้าฐานรากและกลุ่มลูกค้ารายย่อยให้สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินและแหล่งเงินทุนดอกเบี้ยที่เป็นธรรมในระบบ
2. ร่วมมือกับสำนักงานธนานุเคราะห์เพื่อช่วยเหลือประชาชนผู้มีรายได้น้อย โดยโครงการความร่วมมือระหว่างธนาคารออมสินกับสำนักงานธนานุเคราะห์ ปี 2566–2568 กำหนดแผนความร่วมมือ 4 ด้าน คือ ด้านธุรกิจและบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการยกระดับการบริหารจัดการ Core Business Enablers ทั้ง 8 ด้าน และด้านการพัฒนาสังคมและชุมชน
3. ร่วมมือกับบริษัท เจจีเอส ซินเนอรจี พาวเวอร์ จำกัด (JGS) ส่งเสริมสนับสนุนการใช้พลังงานทดแทน ลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือในการส่งเสริมและสนับสนุนการเข้าถึงแหล่งเงินทุนเพื่อติดตั้งและบำรุงรักษาระบบการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์และเครื่องอัดประจุไฟฟ้าหรือสถานีอัดประจุไฟฟ้า (EV Charger/EV Charging Station) แก่ลูกค้าของ JGS ผ่านการให้สินเชื่อทั้งภาคบุคคลและภาคธุรกิจ อันเป็นการสนับสนุนให้เกิดการใช้พลังงานสะอาด ช่วยลดค่าใช้จ่ายค่าไฟฟ้าได้ในระยะยาว และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

นอกจากนี้ธนาคารยังได้สร้างความตระหนักและการรับรู้ถึงการเป็น “ธนาคารเพื่อสังคม” ผ่านช่องทางสื่อมวลชนต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นสื่อหลัก เช่น สื่อโทรทัศน์และสิ่งพิมพ์ที่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม (Corporate Social Responsibility: CSR) หรือผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ของธนาคาร รวมถึงสื่อสังคมออนไลน์ของธนาคาร เช่น Facebook Page: “GSB Society” เพื่อสื่อสารช่องทางเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงการรับฟังเสียงของลูกค้าอีกช่องทางหนึ่ง

ดังนั้น ธนาคารจึงนำปัจจัยนำเข้าจากข้อมูลข้างต้นมาวิเคราะห์ขีดความสามารถในการดำเนินธุรกิจ โดยออกแบบระบบงานออกเป็น 3 กระบวนการหลัก ได้แก่ กระบวนการบริหารจัดการ (Management Process) กระบวนการทำงานหลัก (Core Business Process) และกระบวนการสนับสนุน (Support Process) และได้มีการทบทวนระบบงานในห่วงโซ่คุณค่าเป็นประจำทุกปี เพื่อให้สอดรับกับยุทธศาสตร์ธนาคารที่เปลี่ยนไป โดยผลจากการทบทวน พบว่า ระบบงานและกระบวนการทำงานในปัจจุบันสามารถรองรับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ปี 2567-2571 ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้าผ่าน 3 ช่องทาง ดังนี้

1. ช่องทาง Digital ได้แก่ โมบาย แอปพลิเคชัน (MyMo/CoachAom), เว็บไซต์ธนาคารออมสิน (Internet Banking/Corporate Internet Banking/E-Statement/QR Voice) และเครื่อง Self-Service (ATM/ADM Recycle/Passbook Update)
2. ช่องทาง Physical ได้แก่ ธนาคารออมสินสาขา รถเคลื่อนที่ และเรือธนาคารออมสิน
3. ช่องทาง Partner ได้แก่ การรับชำระและหักบัญชีต่าง ๆ เช่น บริการหักบัญชีเงินฝากอัตโนมัติผ่าน ShopeePay, บริการรับชำระค่าไฟฟ้าผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) และบริการรับชำระโดยการหักบัญชีเงินฝากผ่านแอปพลิเคชัน “TRD Smart Pay” ของกรมธนารักษ์ รวมไปถึงตัวแทนให้บริการ (Banking Agent) เช่น บิ๊กซี, โลตัส, บุญเติม, เคาน์เตอร์เซอร์วิส และ Pay@Post เป็นต้น

# GSB Value Chain 2567-2571



## การจัดการผลกระทบด้านลบ

| การจัดการผลกระทบด้านลบ | มาตรการป้องกันและจัดการผลกระทบทางลบ |
|---|---|
| กำหนดโครงสร้าง บทบาท และหน้าที่ความรับผิดชอบ กรอบการทำงานและกระบวนการทำงานในเรื่องบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ เพื่อให้เกิดการเตรียมความพร้อมที่มีประสิทธิภาพ และสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้เมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤติที่มีผลกระทบอย่างรุนแรงกับธุรกิจ รวมถึงมีการกำหนดแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP) สำหรับการให้บริการธุรกิจร้านค้ารับบัตร เพื่อใช้เป็นแนวทางการลดผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการหยุดชะงักจากการดำเนินงานให้เหลือน้อยที่สุด ทั้งผลกระทบในด้านปฏิบัติการ การเงิน กฎหมาย ชื่อเสียง และผลกระทบที่มีนัยสำคัญอื่น ๆ | • มีการจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งกำหนดขั้นตอนและระบบงานที่จำเป็นในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง หรือเรียกคืนการดำเนินงานเมื่อเกิดเหตุการณ์หยุดชะงักของธุรกิจ<br>• ทบทวนและปรับปรุงแผน BCP สำหรับการบริหารเหตุการณ์วิกฤติอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงสำคัญ |

## ช่องทางการติดต่อทั่วไปและกลไกการขอคำแนะนำและแจ้งข้อกังวล[2-25] [2-26]

ลูกค้าและประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลความรู้ ข้อมูลผลิตภัณฑ์ และบริการทางการเงินได้อย่างครอบคลุมและทั่วถึง รวมทั้งแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และชมเชย หรือร้องเรียนผ่านช่องทางรับฟังความคิดเห็นของธนาคารออมสินได้ดังนี้

| ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | การขอคำแนะนำและแจ้งข้อกังวล |
|---|---|
| คณะกรรมการบริหาร พนักงาน และลูกจ้าง<br>หน่วยงานกำกับดูแลและหน่วยงานภาครัฐ<br>พันธมิตรและคู่ค้า<br>สังคมและชุมชนสำคัญ<br>ลูกค้า<br>สื่อมวลชน | • GSB Contact Center 1115<br>• Social Network: GSB Society อาทิเช่น Facebook, X(Twitter), Instagram, Youtube, Tiktok และ LINE GSB NOW<br>• Website หรือ Webchat: www.gsb.or.th<br>• QR Voice: แสดงความคิดเห็นผ่าน QR Code<br>• E-mail: Voice@gsb.or.th<br>• สาขาหรือจุดให้บริการและหน่วยให้บริการ<br>• จดหมายหรือหนังสือร้องเรียน<br>• หน่วยงานภายนอก อาทิเช่น สำนักนายกรัฐมนตรี (GCC 1111), กระทรวงการคลัง, ศูนย์ดำรงธรรม |




ศูนย์รับฟังเสียงของลูกค้า:
https://gsbqr.gsb.or.th/qrm/website

CLICK HERE

# รางวัลเกียรติยศแห่งปี 2566

ในปี 2566 ธนาคารออมสินได้รับรางวัลเกียรติยศมากถึง 46 รางวัลเกียรติยศ โดยรางวัลทั้งหมดแบ่งเป็น




























1. **รางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่น ปี 2565 (SOE AWARD)**
จัดโดยสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) ซึ่ง “รางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่น” ถือเป็นรางวัลเกียรติยศและเป็นความภาคภูมิใจของธนาคารออมสิน สะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นและตั้งใจในบทบาทสถาบันการเงินของรัฐที่เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนสนับสนุนนโยบายรัฐบาลภายใต้ภารกิจธนาคารเพื่อสังคม โดยได้รับ 7 รางวัล ประกอบด้วย
   a. **รางวัลบริหารจัดการองค์กรดีเด่น (เกียรติยศ)** ธนาคารออมสินได้รับต่อเนื่องติดต่อกันเป็นปีที่ 4 จากการที่ธนาคารมีระบบบริหารจัดการที่สามารถผลักดันการดำเนินงานทุกด้านให้มีประสิทธิภาพ
   b. **รางวัลการพัฒนาสู่รัฐวิสาหกิจดิจิทัล** ธนาคารออมสินมีความโดดเด่นในการสร้างสรรค์และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลในการพัฒนาองค์กรในมิติต่าง ๆ รองรับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างสะดวกรวดเร็ว
   c. **รางวัลการพัฒนาสู่รัฐวิสาหกิจยั่งยืน** ธนาคารออมสินเป็นหน่วยงานแรกที่ได้รับรางวัลในฐานะที่เป็นรัฐวิสาหกิจที่มีกระบวนการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความยั่งยืนอย่างเป็นรูปธรรม
   d. **รางวัลความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมดีเด่น (ด้านความคิดสร้างสรรค์)** จากโครงการ “เบาหนี้” ที่ได้ผลักดันและสนับสนุนกระบวนการเรียนรู้เพื่อสร้างนวัตกรรมภายในองค์กร และมีการนำมาปฏิบัติให้เกิดประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านผลิตภัณฑ์ใหม่และด้านกระบวนการทำงาน
   e. **รางวัลบริการดีเด่น (Digital Channels for Better Service)** ธนาคารออมสินได้รับรางวัลนี้ต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 จากการเป็นรัฐวิสาหกิจที่มีความเป็นเลิศด้านการให้บริการ สามารถสนองตอบความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าประชาชนได้มาตรฐานเมื่อเทียบเคียงในอุตสาหกรรมเดียวกันทั้งในระดับชาติและระดับสากล
   f. **รางวัลความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมดีเด่น (ด้านนวัตกรรม)** ได้รับรางวัลชมเชยจากโครงการ MyMo Solutions during COVID-19 ในการส่งเสริมให้เกิดการสร้างนวัตกรรมที่สามารถนำมาปฏิบัติให้เกิดประโยชน์ต่อการให้บริการประชาชน
   g. **รางวัลการดำเนินงานเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมดีเด่น** ได้รับรางวัลชมเชยจากโครงการ GSB ชุมชนมีดียุวพัฒน์รักษ์ถิ่น ที่ธนาคารออมสินได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดเป็นนโยบายและแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน

2. **รางวัลองค์กรคุณธรรมต้นแบบ**
ธนาคารออมสินได้รับผลการประเมินองค์กรคุณธรรมประจำปี 2565 ระดับ “คุณธรรมต้นแบบ” ซึ่งเป็นระดับสูงสุดของการประเมิน 2 ปีซ้อน จากคณะกรรมการส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติ ตามโครงการส่งเสริมชุมชนองค์กร อำเภอ และจังหวัดคุณธรรม

**3. รางวัลคุณธรรมอวอร์ด 2565 (MORAL AWARD 2022) ประเภทชุมชนและองค์กร**

ในงานมอบรางวัล MORAL AWARD 2022 ครั้งที่ 3 ซึ่งทางศูนย์คุณธรรม (องค์การมหาชน) ร่วมกับกระทรวงวัฒนธรรม จัดขึ้นเพื่อยกย่องเชิดชูเกียรติให้กับธนาคารออมสิน ด้วยเป็นองค์กรที่มีบทบาทด้านคุณธรรมเป็นที่ประจักษ์แก่สังคม ยึดมั่นในค่านิยมการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล และปฏิบัติตนตั้งมั่นในคุณธรรม จริยธรรม มีความซื่อสัตย์สุจริต และเป็นแบบอย่างที่ดีแก่สังคมและเยาวชนไทย สอดคล้องกับภารกิจของธนาคารออมสินที่ขับเคลื่อนองค์กรสู่ความยั่งยืน มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ด้วยนโยบายขับเคลื่อนแนวทาง Social Mission Integration สู่การเป็นธนาคารเพื่อสังคมเต็มรูปแบบและพัฒนาองค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืน

**4. รางวัล State Owned Enterprise ESG Bond of the Year**

จากงาน ThaiBMA Best Bond Awards 2022 ที่มอบให้แก่ตราสารหนี้รัฐวิสาหกิจที่ออกภายใต้กรอบการระดมทุนเพื่อสิ่งแวดล้อม สังคม และความยั่งยืน (Green, Social, Sustainable Financing Framework) โดยธนาคารออมสินได้เข้าไปมีส่วนร่วมในบทบาทของ “Green Structuring Advisor, Bookrunner and Lead Manager” ในฐานะผู้จัดการจัดจำหน่ายพันธบัตรเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม หรือ Green Bond ของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย (EXIM BANK)

**5. รางวัล Thailand’s Most Admired Brand 2023**

ธนาคารออมสินครองความน่าเชื่อถือและได้รับความไว้วางใจจากผู้บริโภคมากที่สุดต่อเนื่องเป็นปีที่ 9 ในหมวดธนาคารและบริการทางการเงิน กลุ่มธนาคารรัฐเฉพาะ จากผลสำรวจ 2023 Thailand’s Most Admired Brand ซึ่งนิตยสาร BrandAge นิตยสารด้านธุรกิจและการตลาดชั้นนำของเมืองไทย

**6. โล่ประกาศเกียรติคุณสนับสนุนการส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตบุคคลออทิสติก**

โครงการรณรงค์วันตระหนักรู้ออทิสติกโลก World Autism Awareness Day (WAAD) 2023 ซึ่งเป็นหน่วยงานที่สนับสนุนการส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตบุคคลออทิสติกในประเทศไทยเนื่องจากธนาคารได้ร่วมกับมูลนิธิออทิสติกไทยเปิดโอกาสให้ศิลปินเด็กออทิสติกของมูลนิธิฯ เป็นผู้วาดภาพลวดลายของกระปุกออมสินวาระโอกาสวันเด็กแห่งชาติ ประจำปี 2566

**7. รางวัลธนาคารเพื่อสังคมและสนับสนุนการเข้าถึงแหล่งทุนดอกเบี้ยต่ำยอดเยี่ยม**

จากงาน Siamrath Online Awards 2023 โดยบริษัท สยามรัฐ จำกัด มอบรางวัลให้กับธนาคารออมสิน จากบทบาทการเป็นธนาคารเพื่อประชาชนที่มีความโดดเด่นด้านการให้สินเชื่อเพื่อประชาชนรายย่อยให้เข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบ

**8. รางวัลการประกวด Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)**

กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมมอบรางวัลให้กับธนาคารออมสิน เนื่องจากเป็น 1 ใน 50 หน่วยงานรัฐ และเป็นสถาบันการเงินแห่งเดียวในสังกัดกระทรวงการคลังที่ได้รับการประกาศผลให้ได้รับรางวัลจากการประกวดหน่วยงานที่ดำเนินการพัฒนาเว็บไซต์ที่ทุกคนเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ตามมาตรฐาน Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) ภายใต้โครงการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาเว็บไซต์ที่ทุกคนเข้าถึงได้

**9. รางวัล Money & Banking Awards 2023**

รางวัล Money & Banking Awards 2023 ซึ่งจัดโดยวารสารการเงินธนาคาร โดยในปีนี้ธนาคารออมสินได้รับรางวัลเกียรติยศ 3 รางวัล ประกอบด้วย

a. **รางวัลธนาคารเพื่อลูกค้ารายย่อยแห่งปี 2566 (Best Retail Bank of the Year 2023)** ครองแชมป์ต่อเนื่องเป็นปีที่ 8
b. **รางวัลธนาคารที่มีบริการยอดเยี่ยมด้านเงินฝาก (Best Service Provider–Deposit 2023)**
c. **รางวัลบูธสวยงามยอดเยี่ยม (Excellent Design Awards 2023)**

**10. รางวัล Asia Responsible Enterprise Awards (AREA) 2023**

รางวัล Asia Responsible Enterprise Awards 2023 เป็นรางวัลในระดับภูมิภาคเอเชีย ซึ่งจัดโดย Enterprise Asia องค์กรพัฒนาเอกชนชั้นนำที่ส่งเสริมศักยภาพผู้ประกอบการที่มีความรับผิดชอบในเอเชีย เพื่อเชิดชูและให้เกียรติธุรกิจและผู้นำในเอเชียที่มีความโดดเด่นในด้านความรับผิดชอบต่อสังคม โดยธนาคารออมสินได้รับ 2 รางวัล ประกอบด้วย

a. **รางวัล Responsible Business Leadership Category** รางวัลประเภทบุคคลด้านความเป็นผู้นำองค์กร เป็นรางวัลที่มอบให้ผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ อุทิศตนเพื่อสนับสนุนและขับเคลื่อนองค์กรสู่ความยั่งยืน คำนึงถึงประโยชน์ของชุมชนและสังคม โดยมอบให้คุณวิทัย รัตนากร ผู้อำนวยการธนาคารออมสิน

b. **รางวัล Social Empowerment Category** รางวัลที่มอบให้กับองค์กรที่มีโครงการสร้างความเข้มแข็งให้กับสังคม จากการดำเนินโครงการพัฒนาชุมชนแบบองค์รวม หรือ Holistic Area Based Development

**11. รางวัลเกียรติยศองค์กรดีเด่นด้านการต่อต้านการทุจริต ประจำปี 2566**

เนื่องในโอกาสครบรอบ 8 ปีแห่งการจัดตั้งมูลนิธิต่อต้านการทุจริต โดยได้มอบโล่เกียรติยศ โล่เกียรติคุณแก่ธนาคารออมสิน จากการเป็นองค์กรที่มีผลงานดีเด่นด้านการต่อต้านการทุจริตเป็นที่ประจักษ์ต่อสังคม ดำเนินงานอันเป็นประโยชน์ต่อสังคมนานัปการ และเป็นองค์กรที่มีความโปร่งใสในการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล โดยธนาคารออมสินได้รับ 2 รางวัล ประกอบด้วย

a. **รางวัลองค์กรดีเด่นด้านการต่อต้านการทุจริต**
b. **รางวัลองค์กรสนับสนุนมูลนิธิต่อต้านทุจริตอย่างดียิ่ง**

**12. รางวัล Enterprise Asia Linchpin of Asia Awards 2023**

จาก Asia Pacific Enterprise Awards (APEA) จัดขึ้นโดย Enterprise Asia เป็นรางวัลที่มอบให้แก่องค์กรที่มีความเป็นเลิศทั้งในด้านการเติบโตของธุรกิจและการบริหารจัดการ รวมทั้งต้องเป็นผู้นำในอุตสาหกรรม และสามารถสร้างผลกระทบในวงกว้างแก่ภาคธุรกิจทั่วภูมิภาคเอเชีย และเป็นองค์กรที่เคยได้รับรางวัล Asia Pacific Enterprise Awards (APEA) มาอย่างต่อเนื่อง

**13. รางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่นด้านแรงงานสัมพันธ์ ประจำปี 2566**

จากคณะกรรมการแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน เนื่องด้วยธนาคารให้ความสำคัญในการบริหารจัดการแรงงานสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ผ่านกระบวนการร่วมคิดร่วมทำร่วมกัน ปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคาร ตลอดจนส่งเสริมและยกระดับคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานและลูกจ้างให้ดียิ่งขึ้น ควบคู่กับการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันผ่านกิจกรรมต่าง ๆ อาทิ การฝึกอบรมพัฒนาให้ความรู้ การให้ความช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนในช่วงวิกฤติโควิด-19 การปรับปรุงสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่จำเป็นให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน การลงพื้นที่ตรวจเยี่ยมให้กำลังใจเจ้าหน้าที่ประจำสาขาทั่วประเทศ รวมทั้งเปิดช่องทางใหม่ในการรับแจ้งปัญหาผ่านทางไลน์ เพื่อรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกจ้างและพนักงาน ซึ่งสามารถช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุด

**14. รางวัลผู้บริหารรัฐวิสาหกิจดีเด่นด้านแรงงานสัมพันธ์ ประจำปี 2566**

คุณวิทัย รัตนากร ผู้อำนวยการธนาคารออมสิน ได้รับรางวัลจากคณะกรรมการแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน

**15. รางวัล Top Publisher Award 2023**

รางวัล Top 20 Thailand Headquartered Finance Publishers by Thailand Downloads จากบริษัท data.ai โดยธนาคารออมสินมียอดรวมดาวน์โหลดเป็นอันดับ 5 จาก 20 อันดับแรก

**16. รางวัล Thailand Recognition of Excellence Award 2023**

งาน Thailand OpenGov Leadership Forum 2023 มอบให้หน่วยงานภาครัฐที่มีการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในหน่วยงานภาครัฐ การให้บริการประชาชน และผลักดันให้เกิดการริเริ่มโครงการใหม่ ๆ โดยธนาคารออมสินรับรางวัลจากผลิตภัณฑ์ Digital Salak on MyMo

**17. รางวัล ITA Award 2023**

จากการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ซึ่งธนาคารออมสินมีผลคะแนน 98.56 คะแนน โดยมีคะแนนเป็นอันดับที่ 1 ของรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง เป็นอันดับที่ 1 ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ และเป็นอันดับที่ 2 ของรัฐวิสาหกิจไทยทั้งหมด 51 หน่วยงาน

**18. รางวัล Asia Corporate Excellence & Sustainability Award 2023 (ACES Awards)**

โดย MORS Group องค์กรขนาดใหญ่ในเอเชียที่ช่วยส่งเสริม และช่วยเหลือองค์กรต่าง ๆ เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยมอบแก่องค์กรที่เป็นผู้นำโครงการและความคิดริเริ่มที่มีส่วนสำคัญต่อชุมชน ดำเนินงานโดยเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการหลักของธุรกิจ ผู้นำองค์กร คณะกรรมการบริหาร และ Stakeholders มีส่วนร่วมใกล้ชิดในการขับเคลื่อน โดยมีวัตถุประสงค์ชัดเจนเพื่อพัฒนาชุมชนโดยรวม ซึ่งธนาคารออมสินได้รับเลือกเป็นผู้ชนะรางวัลประเภท “Community Initiative Award”

**19. รางวัลบุคคลตัวอย่างภาคธุรกิจแห่งปี 2023**

โดยมูลนิธิสภาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (มสวท.) มอบรางวัลบุคคลตัวอย่างภาคธุรกิจแห่งปี 2023 ภาคธุรกิจการเงินและธนาคาร (QUALITY PERSONS OF THE YEAR 2023) ยกย่องเชิดชูและประกาศเกียรติคุณบุคคลที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ ทั้งด้านการทำงานและชีวิตส่วนตัว พร้อมการอุทิศตนทำกิจกรรมเพื่อประโยชน์ต่อสังคมและประเทศในด้านต่าง ๆ ซึ่งสมควรเป็นแบบอย่างที่ดีและควรค่าต่อการส่งเสริมเพื่อเชิดชูเกียรติแห่งความภาคภูมิใจ

**20. รางวัลเครือข่ายพื้นที่สีขาวต้นแบบในการป้องกันและเฝ้าระวังการทุจริต ปี 2566 ระดับดีเยี่ยม**

โดยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ มอบให้เครือข่ายจริยธรรมธนาคารออมสินเป็นเครือข่ายที่ดำเนินกิจกรรมด้านการป้องกันการทุจริต มีผลงานโดดเด่นเป็นที่ประจักษ์ย้อนหลังไม่เกิน 3 ปี (พ.ศ. 2564-2566) หรือเกินกว่า 3 ปี และดำเนินกิจกรรมอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน

**21. รางวัลคุณภาพ IQPC 2023**

จัดโดยสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งมาเลเซีย (Malaysia Productivity Corporation) ร่วมกับสมาคมการจัดการคุณภาพและเพิ่มผลผลิตของอินโดนีเซีย (IQPMA) โดยการสนับสนุนขององค์การเพิ่มผลผลิตแห่งเอเชีย (APO) โดยธนาคารออมสินเป็นตัวแทนกลุ่มคุณภาพยอดเยี่ยมของประเทศไทย เข้าร่วมการแข่งขันผลงานในงานการประชุมวิชาการคุณภาพนานาชาติ International Quality & Productivity Convention (IQPC) 2023 และได้รับรางวัลระดับ Outstanding ด้าน Process and Quality Management จากผลงาน “การปรับปรุงกระบวนการสินเชื่อเคหะ”

**22. รางวัลนวัตกรรม ICQCC 2023**

ธนาคารออมสินได้รับรางวัลระดับ GOLD AWARD จากผลงาน “MyMo Solutions during COVID-19” จากสมาคมคุณภาพแห่งสาธารณรัฐประชาชนจีน (China Association for Quality) ที่ได้รับการสนับสนุนของ JUSE (Japanese Union of Scientists and Engineers) ซึ่งธนาคารออมสินเป็นตัวแทนกลุ่มคุณภาพยอดเยี่ยมของประเทศไทยเข้าร่วมการแข่งขันผลงานในงานการประชุมวิชาการคุณภาพนานาชาติ “The 48th International Convention on Quality Control Circles” (ICQCC 2023)

**23. รางวัลประกาศเกียรติคุณในฐานะหน่วยงานที่สนับสนุนการดำเนินงานของมูลนิธิสัมมาชีพ**

มอบรางวัลต้นแบบสัมมาชีพ ครั้งที่ 9 ประจำปี 2566 “สัมมาชีพ สร้างความมั่นคงฐานราก สร้างความยั่งยืนประเทศ Stability for Sustainability” โดยธนาคารออมสิน ได้รับรางวัลโล่ประกาศเกียรติคุณในฐานะหน่วยงานที่สนับสนุนการดำเนินงานของมูลนิธิสัมมาชีพ สนับสนุน 2 ชุมชนที่ได้รับรางวัลวิสาหกิจชุมชนต้นแบบสัมมาชีพ ได้แก่ รางวัลประเภทการเกษตร วิสาหกิจชุมชนพิลาฟาร์มสตูดิโอ จังหวัดเพชรบูรณ์ และรางวัลประเภทการเงินและสวัสดิการชุมชน สถาบันการเงินชุมชนบ้านดอน จังหวัดเชียงใหม่

**24. รางวัล World Business Outlook Awards 2023**

รางวัล World Business Outlook จัดขึ้นเป็นปีที่ 4 ซึ่งเป็นรางวัลที่มอบให้แก่องค์กรที่มีการดำเนินธุรกิจที่แข็งแกร่ง มีนวัตกรรมโดดเด่น และมีชื่อเสียงเป็นเลิศในระดับสากล โดยธนาคารออมสินได้รับรางวัลจาก World Business Outlook Awards 2023 ในสาขา

a. รางวัล Most Sustainable Bank Thailand 2023
b. รางวัล Most Socially Responsible Bank Thailand 2023
c. Best Savings Bank Thailand 2023

**25. รางวัลชนะเลิศประเภทกองทุนเดี่ยว (Single Fund)**

กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พนักงานธนาคารออมสินได้รับรางวัลชนะเลิศประเภท “Single Fund กลุ่มรัฐวิสาหกิจ ขนาดกองทุนระหว่าง 10,000-15,000 ล้านบาท”

**26. รางวัล Anti-Corruption Award 2023 ส่งเสริมธรรมาภิบาล ประจำปี 2566**

โดยสมาคมผู้สื่อข่าวต้านคอร์รัปชั่น (ประเทศไทย) ในโครงการมอบรางวัล “Anti-Corruption Award 2023” ส่งเสริมการต้านคอร์รัปชัน และส่งเสริมธรรมาภิบาล ประจำปี 2566 เพื่อส่งเสริม เชิดชู บุคคล องค์กร และสื่อมวลชนที่ยึดหลักธรรมาภิบาลปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต ให้ความสำคัญกับการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

**27. รางวัล Banker of the Year 2023**

ติดต่อกันเป็นปีที่ 3 โดยเครือหนังสือพิมพ์ดอกเบี้ย และประธานจัดงาน Thailand Smart Money เป็นผู้บริหารสูงสุดของสถาบันการเงินที่มีผลงานโดดเด่นที่สุด จากการทำงานอย่างเต็มความสามารถ เข้มแข็ง โปร่งใส และมีวิสัยทัศน์ที่นำไปสู่การปฏิบัติได้จริง เดินหน้าตามยุทธศาสตร์ “ธนาคารเพื่อสังคม” หรือ “Social Bank” ที่สามารถสร้างผลกระทบเชิงบวกให้กับสังคม (Making Positive Impact on Society)

**28. รางวัล Sustainability Disclosure Award การเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืนประจำปี 2566**

โดยสถาบันไทยพัฒน์ มอบรางวัลการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืนประจำปี 2566 ซึ่งธนาคารออมสินได้รับเป็นปีที่ 2

**29. รางวัล Prime Minister Awards: Thailand Cybersecurity Excellence Awards 2023**

โดยสำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ จัดกิจกรรม “Prime Minister Awards: Thailand Cybersecurity Excellence Awards 2023” เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ของหน่วยงาน ให้เป็นมาตรฐานสากล และส่งเสริมให้หน่วยงานมีการดำเนินงานตามแนวทางปฏิบัติและกรอบมาตรฐานด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ โดยให้หน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศ ทั้งหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน และหน่วยงานประเภทอื่น ๆ ร่วมตอบแบบสอบถามข้อมูลการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์เข้าร่วมประเมินเพื่อรับการคัดเลือกรับโล่รางวัล และประกาศเกียรติคุณ ซึ่งธนาคารออมสินได้รับ 4 รางวัล ประกอบด้วย

a. **รางวัล Best Cybersecurity Performance Awards 2023** ประเภทหน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศ สาขาการดำเนินการด้านความร่วมมือความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (Cooperation)
b. **รางวัล Best Cybersecurity Performance Awards 2023** ประเภทหน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศ สาขาการดำเนินการด้านการพัฒนาศักยภาพ (Capacity Development)
c. **รางวัลชมเชย Cybersecurity Performance Excellence Awards 2023** ประเภทหน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศ (CII)
d. **รางวัลชมเชย Best Cybersecurity Performance Awards 2023** ประเภทหน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศ ด้านการเงินการธนาคาร (Banking and Finance)

**30. รางวัล The Best CEO 2023 (สุดยอดผู้บริหารแห่งปี 2566)**

จากหนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ มอบให้คุณวิทัย รัตนากร ผู้อำนวยการธนาคารออมสิน เนื่องด้วยเป็นผู้นำที่มีวิสัยทัศน์และผลงานที่โดดเด่นในการขับเคลื่อนองค์กรภายใต้ภารกิจเพื่อสังคม



# การพัฒนาสู่ความยั่งยืน

## GSB Sustainable Development พัฒนาเพื่อความยั่งยืน ธนาคารเพื่อสังคม

การพัฒนาเพื่อความยั่งยืนถือเป็นประเด็นที่สถาบันการเงินต่าง ๆ ล้วนให้ความสำคัญเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากการที่ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ในฐานะผู้กำกับดูแลสถาบันการเงินและเสถียรภาพของระบบเศรษฐกิจตระหนักถึงศักยภาพของสถาบันการเงินในการจัดสรรทรัพยากรทางเศรษฐกิจเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและขับเคลื่อนประเทศไทยไปสู่ความยั่งยืน โดยเสนอแนวคิดการธนาคารเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking) เพื่อให้ธนาคารใช้เป็นหลักยึดในการดำเนินการให้มุ่งเน้นการเติบโตอย่างยั่งยืนของธุรกิจและสังคมในระยะยาว มีการเติบโตทางเศรษฐกิจควบคู่ไปกับการให้ความสำคัญของประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ESG (Environmental, Social, Governance) ประกอบกับหน่วยงานกำกับดูแลและหน่วยงานประเมินคุณภาพต่าง ๆ มีการกำหนดเรื่องของการพัฒนาที่ยั่งยืนเป็นหนึ่งยุทธศาสตร์สำคัญที่จะต้องดำเนินการได้อย่างเป็นรูปธรรม



นโยบายการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน[2-23] [3-3]

CLICK HERE

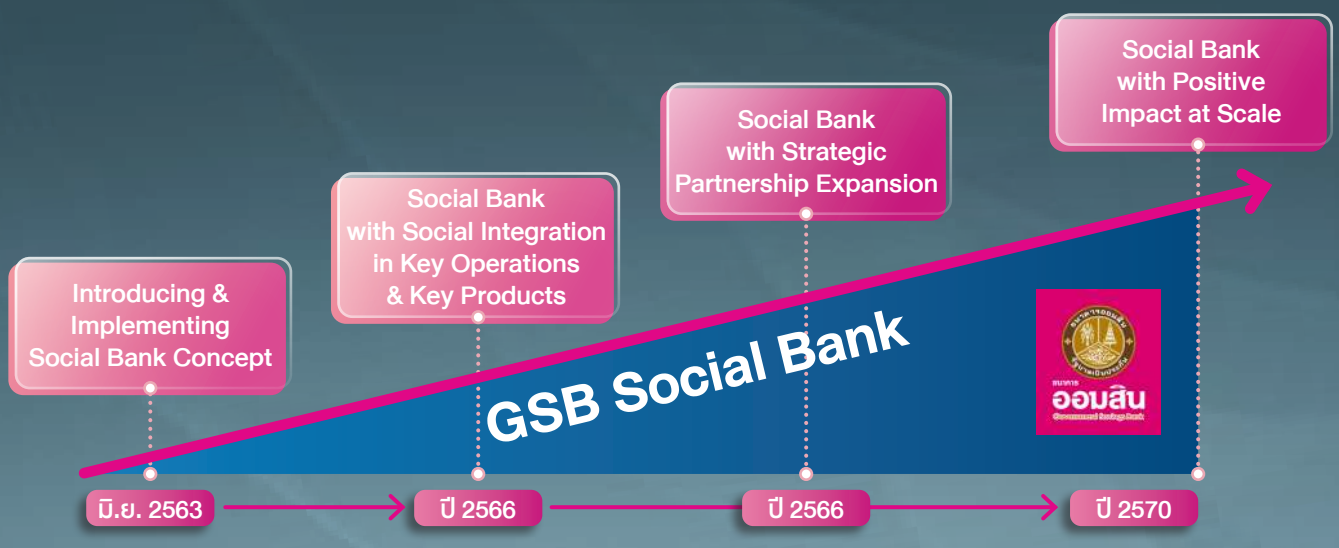
# ยุทธศาสตร์การดำเนินงานของธนาคารปี 2566-2570

แผนวิสาหกิจธนาคารออมสิน ปี 2566-2570 จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบทิศทางการดำเนินงานเพื่อมุ่งสู่การเป็น “ธนาคารเพื่อสังคม (Social Bank)” อย่างเต็มรูปแบบ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อ **“ลดความเหลื่อมล้ำทางการเงิน สร้างการเข้าถึงแหล่งทุนที่เป็นธรรม”** โดยได้พิจารณาความสอดคล้องกับเป้าหมายและแนวทางที่เป็นมาตรฐานสากลพร้อมกับเชื่อมโยงกับแผนงานที่สำคัญของประเทศไทย โดยมุ่งเน้นเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ของสหประชาชาติ โดยเน้นใน **2 เป้าหมายสำคัญ คือ “เป้าหมายที่ 1 No Poverty และเป้าหมายที่ 10 Reduced Inequalities”** พร้อมกับการรับ “หลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบ” ของสำนักงานโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติว่าด้วยข้อริเริ่มด้านการเงิน พร้อมด้วยการเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 13 แผนปฏิรูปประเทศและนโยบาย Thailand 4.0 แผนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม แผนขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศด้วยเศรษฐกิจ BCG แผนพัฒนารัฐวิสาหกิจ สาขาสถาบันการเงินและแนวนโยบายการดำเนินงานของ SFI ตลอดจนแนวโน้มสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อยกระดับการบริหารจัดการสู่มาตรฐานสากลและสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนแก่องค์กร

กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ ปี 2566-2570 เกิดจากการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการธนาคารผู้บริหารทั้งจากส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ตลอดจนหน่วยงานกำกับ ซึ่งได้ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อย่างกว้างขวาง เพื่อให้เกิดการนำแผนไปปฏิบัติอย่างจริงจัง ทั้งนี้ธนาคารจะมีการทบทวนและปรับปรุงแผนวิสาหกิจในช่วงระยะเวลาของแผนฯ หากปัจจัยสภาพแวดล้อมการดำเนินงานทั้งภายในและภายนอกเปลี่ยนแปลงไปจนอาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจและการบริหารงานของธนาคารอย่างมีนัยสำคัญ เพื่อให้กลยุทธ์ เป้าหมาย และประมาณการทางการเงินในแผนวิสาหกิจมีความเหมาะสมและมีความคล่องตัวต่อการปรับเปลี่ยนให้ทันต่อสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เพื่อให้สามารถสร้างผลลัพธ์เชิงบวกที่เป็นรูปธรรมแก่สังคม “Making POSITIVE impact on Society”[2-12]

ทั้งนี้เนื่องด้วยสถานการณ์เศรษฐกิจไทย ปี 2566 ได้รับผลกระทบจากเศรษฐกิจโลกที่มีแนวโน้มชะลอตัว ความเสี่ยงจากเงินเฟ้อและภาระหนี้ครัวเรือนที่อยู่ในระดับสูง ส่งผลให้การฟื้นตัวของเศรษฐกิจไทยยังมีความไม่แน่นอนสูง โดยธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) กองทุนการเงินระหว่างประเทศ (IMF) และธนาคารโลก (World Bank) ได้ปรับลดประมาณการอัตราการขยายตัวของเศรษฐกิจไทย ปี 2566 ประกอบกับคำสั่งการและข้อเสนอแนะของ ธปท. ให้ธนาคารออมสินพิจารณาความเพียงพอของเงินสำรองในภาพรวมทั้งหมด ธนาคารออมสินจึงได้ทบทวนเป้าหมายธุรกิจและประมาณการทางการเงินให้สอดคล้องกับสถานการณ์ดังกล่าว และได้นำเสนอคณะกรรมการธนาคารออมสินในการประชุมครั้งที่ 2/2566 เมื่อวันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2566

## ตำแหน่งเชิงยุทธศาสตร์ธนาคาร (Strategic Positioning) ปี 2566-2570



การกำหนดตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ (Strategic Positioning) ปี 2566-2570 เป็น 3 ระยะ ได้แก่ ระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว โดยนับตั้งแต่ปี 2563 เป็นต้นมา ธนาคารยังคงกำหนดยุทธศาสตร์ในการเป็นธนาคารเพื่อสังคม (Social Bank) ในระยะถัดไปจะวางตำแหน่งทางยุทธศาสตร์เป็น Social Bank with Social Integration in Key Operations & Key Products ซึ่งเป็นการบูรณาการภารกิจเชิงสังคมเข้าไปในทุกผลิตภัณฑ์และกระบวนการที่สำคัญ ในระยะกลาง คือ Social Bank with Strategic Partnership Expansion การขับเคลื่อนภารกิจเชิงสังคมภายใต้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาคีเครือข่ายและพันธมิตรต่าง ๆ และในระยะยาว Social Bank with Positive Impact at Scale เป็นธนาคารเพื่อสังคมที่ขยายผลลัพธ์เชิงบวกแก่สังคมในวงกว้างมากขึ้น

## โดยกำหนดตัวชี้วัดตาม Strategic Positioning ดังนี้

| | ตัวชี้วัดตาม Strategic Positioning | Short Term ปี 2566 | Medium Term ปี 2567-2568 | Long Term ปี 2569-2570 |
|---|---|---|---|---|
| | | Social Bank with Social Integration in Key Operations & Key Products | Social Bank with Strategic Partnership Expansion | Social Bank with Positive Impact at Scale |
| Social Value Proposition | จำนวนลูกค้าที่เข้าถึงแหล่งเงินทุน (บัญชี)[1/] | ไม่น้อยกว่า 500,000 | ไม่น้อยกว่า 1,000,000 | ไม่น้อยกว่า 1,000,000 |
| | ลูกค้า SMEs ที่เข้าถึงแหล่งทุน (บัญชี) | 30,000 | 60,000 | 60,000 |
| Financial Strengthening | สัดส่วนจำนวนบัญชีให้กู้เชิงสังคม[2/]: พาณิชย์ | สัดส่วนจำนวนบัญชีให้กู้เชิงสังคม มากกว่าร้อยละ 50 | | |
| | NPLs (ร้อยละ) | 3.20 | < 4.20 | |
| | Cost/Income (ร้อยละ) | 44.09 | < 45.00 | |
| | BIS (ร้อยละ) | > 17.00 | > 18.00 | > 19.00 |
| Customers | Product Holding (ร้อยละ) | ถือครองมากกว่า 2 ผลิตภัณฑ์ขึ้นไป | | |
| | ความพึงพอใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | ไม่ต่ำกว่าระดับ 4 | | |
| Digital Banking | จำนวนลูกค้า MyMo ใหม่ | 1 ล้านราย | 2 ล้านราย | 2 ล้านราย |
| | จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ Digital Lending | 100,000 ราย | 200,000 ราย | 200,000 ราย |
| Innovation | ความสำเร็จของการพัฒนา Model ทางธุรกิจด้วยข้อมูลเชิงลึก | ไม่ต่ำกว่า 2 Model | ไม่ต่ำกว่า 4 Model | ไม่ต่ำกว่า 4 Model |
| Environmental Sustainability | ค่า Eco-Efficiency | ค่า Eco-Efficiency เพิ่มขึ้น | ค่า Eco-Efficiency เพิ่มขึ้น | ค่า Eco-Efficiency เพิ่มขึ้น |
| | ความสำเร็จของโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติ | 100% | 100% | 100% |
| | ความสำเร็จของการช่วยเหลือผู้ประสบภัยธรรมชาติ | 100% | 100% | 100% |

หมายเหตุ: [1/] จำนวนลูกค้ารายย่อยและฐานรากที่เข้าถึงแหล่งทุน

[2/] สินเชื่อที่สนับสนุนนโยบายรัฐ สินเชื่อ PSA ที่ได้รับการชดเชยและไม่ได้รับการชดเชยจากรัฐบาล สินเชื่อ Non-PSA ตามพันธกิจของธนาคาร ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายจากหน่วยงานกำกับดูแล (กระทรวงการคลัง ธนาคารแห่งประเทศไทย) รวมถึงการให้สินเชื่อเพื่อเพิ่มโอกาสการเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่เป็นธรรมทางการเงิน เพื่อสร้างความเข้มแข็งอย่างยั่งยืน

ในปี 2566 ธนาคารนำประเด็นด้าน ESG มาใช้ในกระบวนการดำเนินธุรกิจของธนาคาร มีแผนการดำเนินงานด้าน Green/Transition Finance กำหนดแผนกลยุทธ์ เป้าหมายธุรกิจ และผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่สำคัญ ประกาศเป้าหมาย Net Zero Roadmap & Target พัฒนา GSB ESG Score สำหรับพิจารณาการดำเนินงานด้านการให้สินเชื่อกับธุรกิจขนาดใหญ่ วงเงินตั้งแต่ 500 ล้านบาทขึ้นไปที่สร้างผลกระทบเชิงบวกต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม และสำหรับการลงทุน (อยู่ระหว่างการพัฒนา) เพื่อสนับสนุนหัวข้อดังต่อไปนี้

1 Financial Inclusion หรือการทำให้คนในสังคม โดยเฉพาะกลุ่มฐานรากสามารถเข้าถึงบริการทางด้านการเงินที่เหมาะสมและเป็นประโยชน์ อีกทั้งธนาคารยังสนับสนุน

2 Impact Investment หรือการลงทุนให้สินเชื่อที่สร้างผลกระทบ (Impact) แก่สังคม โดยเฉพาะการเข้าไปลดต้นทุนทางการเงินแก่คนในสังคม

3 Exclusion หรือการไม่สนับสนุนบริการทางการเงินแก่ธุรกิจที่สร้างผลกระทบเชิงลบแก่สังคม (Negative List)

4 Positive List หรือการสนับสนุนธุรกิจที่เป็นธุรกิจที่สร้างผลกระทบเชิงบวกแก่สังคม

โดยการดำเนินงานดังกล่าวถูกจัดไว้เป็นส่วนสำคัญของยุทธศาสตร์การดำเนินงานของธนาคารในปี 2566 จนถึง 2570



## บทบาทการเป็นธนาคารเพื่อสังคม (Social Bank)

ยุทธศาสตร์การดำเนินงานของธนาคารออมสิน ปี 2566-2570 ยังคงมีแนวทางการดำเนินงานที่มุ่งเน้นบทบาทการเป็นธนาคารเพื่อสังคม (Social Bank) เพื่อจุดมุ่งหมายสำคัญในการลดความเหลื่อมล้ำ สร้างการเข้าถึงแหล่งทุนที่เป็นธรรมผ่านการสร้างความยั่งยืนและดูแลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสมดุล โดยบูรณาการภารกิจด้านสังคม (Social Mission Integration) ในทุกกระบวนการสำคัญเพื่อขับเคลื่อนองค์กรสู่ความยั่งยืน (Sustainability) ภายใต้กรอบแนวทางความยั่งยืนของธนาคารออมสิน (GSB Sustainability Approach) ที่มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์หลักในการดำเนินงานของธนาคารทั้ง 4 ยุทธศาสตร์ ได้แก่



## » วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนากลไกการขับเคลื่อนภารกิจเชิงสังคม (Social Mission)



**เป้าประสงค์:** สร้างการเข้าถึงแหล่งทุนของกลุ่มลูกค้าภารกิจเชิงสังคม การขับเคลื่อนภารกิจเชิงสังคมอย่างต่อเนื่อง เพื่อขยายผลลัพธ์เชิงบวก (Making POSITIVE Impact) ในการลดความเหลื่อมล้ำทางการเงิน และสร้างความเป็นธรรมให้มากยิ่งขึ้น ผ่านการพัฒนากลไกการขับเคลื่อนภารกิจเชิงสังคมอย่างเต็มรูปแบบ ทั้งในส่วนของการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่สนับสนุนการเข้าถึงแหล่งเงินในระบบ การช่วยเหลือดูแลผู้ประสบภัยธรรมชาติ ด้วยต้นทุนดอกเบี้ยที่เป็นธรรม การยกระดับศักยภาพผู้ประกอบการรายย่อยและชุมชนแบบครบวงจร ด้านการพัฒนาทักษะอาชีพและสนับสนุนเงินทุนเพื่อให้มีความเข้มแข็งอย่างยั่งยืนและพึ่งพาตนเองได้ ควบคู่กับการส่งเสริมการออมและสร้างวินัยทางการเงินผ่านรูปแบบการให้ความรู้ทางการเงินและพัฒนาผลิตภัณฑ์ด้านการออม เพื่อสร้างความมั่นคงและเป็นหลักประกันในชีวิต

### ยุทธศาสตร์ (Strategy)

1.1 พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อสร้างการเข้าถึงแหล่งเงินที่เป็นธรรมและยกระดับคุณภาพชีวิต

1.2 พัฒนาและยกระดับศักยภาพผู้ประกอบการรายย่อยและชุมชน พร้อมเสริมสร้างความเข้มแข็งอย่างครบวงจร

1.3 ส่งเสริมการออม สร้างวินัยทางการเงิน เพื่อสร้างความมั่นคงและหลักประกันของชีวิต

| ตัวชี้วัด | 2566 | 2567-2568 | 2569-2570 |
|---|---|---|---|
| 1. จำนวนลูกค้าที่เข้าถึงแหล่งเงินทุน (บัญชี)[1/] | ≥ 500,000 | ≥ 1,000,000 | ≥ 1,000,000 |
| 2. จำนวนลูกค้า SMEs ที่เข้าถึงแหล่งทุน (บัญชี) | 30,000 | 60,000 | 60,000 |
| 3. ลูกค้าและชุมชนที่ได้รับการพัฒนาและต่อยอด สร้างความเข้มแข็งเพิ่มขึ้น (ราย) | 80,000 | 160,000 | 160,000 |
| 4. ความสำเร็จของแผนงานการพัฒนานวัตกรรมการออม | 100% | | |
| 5. ความสำเร็จของการให้สินเชื่อสำหรับผู้ประสบภัยธรรมชาติ | 100% | | |

หมายเหตุ: [1/] จำนวนลูกค้ารายย่อยและฐานรากที่เข้าถึงแหล่งทุน

## วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 2

## พัฒนาขีดความสามารถเชิงพาณิชย์ (Commercial Mission)



**เป้าประสงค์:** สร้างความเข้มแข็งทางการเงินและเพิ่มศักยภาพการแข่งขันการพัฒนาและยกระดับขีดความสามารถเชิงพาณิชย์ (Commercial Mission) เพื่อนำผลกำไรที่ได้มาสนับสนุนภารกิจเชิงสังคม (Social Mission) ควบคู่กับการสร้างความเข้มแข็งทางการเงินขององค์กร ผ่านแนวทางในการพัฒนาต่อยอดผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อสร้างรายได้และยกระดับศักยภาพทางการแข่งขัน การพัฒนาศักยภาพช่องทางการให้บริการสร้างรายได้จากรูปแบบธุรกิจใหม่ผ่านการขยายความร่วมมือกับพันธมิตรและการบริหารจัดการโครงสร้างสินทรัพย์ หนี้สิน และต้นทุนการดำเนินงานให้มีผลตอบแทนภายใต้ความเสี่ยงที่เหมาะสมและยอมรับได้

### ยุทธศาสตร์ (Strategy)

2.1 พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันเชิงพาณิชย์

2.2 เพิ่มศักยภาพช่องทางการให้บริการและขยายความร่วมมือกับพันธมิตร

2.3 บริหารโครงสร้างสินทรัพย์และหนี้สิน และควบคุมต้นทุนดำเนินงานให้มีผลตอบแทนและความเสี่ยงในระดับที่ยอมรับได้

| ตัวชี้วัด | 2566 | 2567-2568 | 2569-2570 |
|---|---|---|---|
| 1. Product Holding ของลูกค้า | ถือครองมากกว่า 2 ผลิตภัณฑ์ขึ้นไป | | |
| 2. ความพึงพอใจของลูกค้า | ไม่ต่ำกว่าระดับ 4 | | |
| 3. Cost to Income (ร้อยละ) | 44.09 | < 45.00 | |
| 4. BIS Ratio (ร้อยละ) | > 17.00 | > 18.00 | > 19.00 |

## » วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 3 บูรณาการภารกิจเพื่อสังคมในภารกิจหลัก (Social Integration)



**เป้าประสงค์:** ขับเคลื่อนการบูรณาการภารกิจเชิงสังคมและภารกิจเชิงพาณิชย์ การบูรณาการภารกิจเชิงสังคมในผลิตภัณฑ์ บริการ โครงการ และกระบวนการที่สำคัญขององค์กร เพื่อนำไปสู่การดำเนินงานที่มีความรับผิดชอบและคำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม (Social Mission Integration) อย่างยั่งยืน สามารถตอบสนองผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างสมดุล ผ่านการปรับปรุงกระบวนการธุรกิจหลักและการสนับสนุนที่สำคัญให้มีประสิทธิภาพ การยกระดับกลไกการขับเคลื่อนนวัตกรรมในองค์กรอย่างเป็นระบบ พร้อมทั้งผลักดันการใช้ข้อมูลสนับสนุนเพื่อการดำเนินธุรกิจและบริหารจัดการ (Data Driven Organization) รวมถึงการพัฒนาความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียควบคู่กับการบูรณาการแนวทางการขับเคลื่อนประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco-Efficiency)

### ยุทธศาสตร์ (Strategy)

3.1 ปรับกระบวนการธุรกิจหลักและการสนับสนุนสำคัญให้มีประสิทธิภาพ

3.2 ยกระดับกลไกการขับเคลื่อนนวัตกรรมให้องค์กรอย่างเป็นระบบต่อยอดสู่นวัตกรรมการเงิน

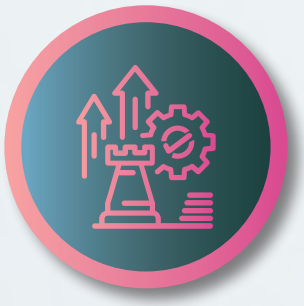
3.3 ผลักดันการใช้ข้อมูลสนับสนุนการดำเนินธุรกิจและบริหารจัดการ (Data Driven Organization)

3.4 พัฒนาความสัมพันธ์และยกระดับความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ

3.5 บูรณาการแนวทางขับเคลื่อนประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco-Efficiency) ร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

| ตัวชี้วัด | 2566 | 2567-2568 | 2569-2570 |
|---|---|---|---|
| 1. ความสำเร็จของแผน Eco-Efficiency | | 100% | |
| 2. ความสำเร็จของโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติ | | 100% | |
| 3. ความสำเร็จของแผนปรับปรุงกระบวนการ | | 100% | |
| 4. ความสำเร็จของแผนแม่บท SM | | 100% | |
| 5. ความสำเร็จของแผนแม่บท KM & IM | | 100% | |
| 6. ความสำเร็จของแผนงาน Data Driven Organization | | 100% | |

## วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 4 เพิ่มศักยภาพโครงสร้างพื้นฐาน (Fundamental Capability)



**เป้าประสงค์:** ยกระดับประสิทธิภาพและขีดความสามารถการบริหารจัดการองค์กร การเพิ่มศักยภาพโครงสร้างพื้นฐานและยกระดับการบริหารจัดการภายในองค์กรให้รองรับการเปลี่ยนแปลงและสนับสนุนการขับเคลื่อนภารกิจของธนาคารได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ผ่านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ทั้งในด้านโครงสร้างการบริหารอัตรากำลัง การพัฒนาทักษะ Future Skill การปรับรูปแบบการทำงาน ระบบประเมินผล และผลตอบแทน ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล รวมถึงการพัฒนาและเพิ่มขีดความสามารถของเทคโนโลยีดิจิทัล ทั้งในด้านของการพัฒนาผลิตภัณฑ์บริการผ่าน Digital Channel การปรับปรุงรูปแบบการทำงานและพัฒนาทักษะพนักงานที่สนับสนุนการนำเทคโนโลยีมาใช้เต็มรูปแบบทั่วทั้งองค์กร การยกระดับโครงสร้างพื้นฐานและความมั่นคงปลอดภัยของระบบและข้อมูลให้รองรับการดำเนินธุรกิจในยุคดิจิทัลและสนับสนุนภารกิจเชิงสังคม อีกทั้งการยกระดับกระบวนการบริหารจัดการหนี้ และยกระดับมาตรฐานและบูรณาการการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายในเพื่อรองรับความเสี่ยงในอนาคต



### ยุทธศาสตร์ (Strategy)

4.1 บริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้รองรับการเปลี่ยนแปลงและสนับสนุนภารกิจขององค์กร
4.2 ขยายและเพิ่มขีดความสามารถของ Digital Channel
4.3 ยกระดับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เต็มรูปแบบ
4.4 ออกแบบ วางโครงสร้างพื้นฐาน และการบริหารจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล
4.5 ยกระดับกระบวนการบริหารจัดการหนี้ รองรับความเสี่ยงในอนาคต
4.6 บูรณาการ GRC เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการกำกับดูแลและบริหารความเสี่ยง
4.7 เสริมสร้างวัฒนธรรม การตระหนักถึงความเสี่ยงและธรรมาภิบาล

| ตัวชี้วัด | 2566 | 2567-2568 | 2569-2570 |
|---|---|---|---|
| 1. ความสำเร็จของแผนแม่บท HCM | 100% | | |
| 2. จำนวนลูกค้า MyMo ใหม่ | 1 ล้านราย | 2 ล้านราย | 2 ล้านราย |
| 3. NPLs (%) | 3.20 | < 4.20 | |
| 4. ความสำเร็จของแผนงานการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในองค์กร | 100% | | |
| 5. ความสำเร็จของแผนแม่บท DT | 100% | | |
| 6. ความสำเร็จของแผนแม่บท CG, IA, RM | 100% | | |

แผนวิสาหกิจ
ธนาคารออมสิน
CLICK HERE



## การบริหารแผนและการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ [2-24]

เพื่อให้มั่นใจว่ากลยุทธ์และการดำเนินงานต่าง ๆ ที่กำหนดไว้สามารถบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ธนาคารออมสินได้มีการแปลงยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ (Strategic Deployment) โดยเชื่อมโยงวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์กับแผนที่กลยุทธ์ (Strategy Map) ผ่านตัวชี้วัดระดับองค์กร และถ่ายทอดสู่การปฏิบัติผ่านการจัดทำแผนปฏิบัติการและงบประมาณ มีการจัดสรรความรับผิดชอบไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน (Alignment) กับตัวชี้วัดระดับองค์กร โดยมีการติดตาม ประเมินผล และรายงานผลการนำแผนวิสาหกิจไปปฏิบัติเป็นประจำทุกปี (Annual Review) เพื่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องรับทราบถึงความก้าวหน้า ปัญหา อุปสรรค ตลอดจนผลกระทบที่เกิดขึ้น สำหรับนำไปปรับปรุงยกระดับการบริหารจัดการแผนงานและโครงการให้มีประสิทธิภาพต่อไป โดยการประเมินดังกล่าวจะคำนึงถึงสภาพแวดล้อมขององค์กรในปัจจุบัน และการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อม โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้




### » การทบทวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

ในช่วงเดือนมกราคม–กุมภาพันธ์ของทุกปี สายงานนโยบายและยุทธศาสตร์ร่วมกับกลุ่มและสายงานที่รับผิดชอบในการจัดทำแผนธุรกิจและแผนแม่บทประชุมหารือร่วมกัน โดยนำผลจากการดำเนินงานตามกระบวนการวางแผนในปีก่อน และข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนมาพิจารณาร่วมกับแนวทางการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ข้อสังเกตของหน่วยงานกำกับ และกรอบการจัดทำแผนของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) มาเป็นข้อมูลประกอบการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการ โดยบูรณาการกับการบริหารความเสี่ยง และร่วมกันพิจารณาทบทวนแนวทางแก้ไขปรับปรุงกระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ และกำหนดเป็นปฏิทินกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์และนโยบายการจัดทำแผนปฏิบัติงานและงบประมาณ

## การวางแผนยุทธศาสตร์

การวางแผนยุทธศาสตร์ได้ดำเนินการตามกรอบปฏิทินกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่ธนาคารกำหนดไว้ตั้งแต่ขั้นตอนการรวบรวมและวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการดำเนินงานไปจนถึงขั้นตอนนำเสนอกระทรวงการคลังเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบแผนวิสาหกิจของธนาคารออมสิน ครอบคลุมระยะเวลาตั้งแต่เดือนมกราคม-ตุลาคมของทุกปี โดยแผนวิสาหกิจของธนาคารออมสินเป็นกรอบทิศทางการดำเนินงานของธนาคารในระยะ 5 ปี ซึ่งจะมีการทบทวนทุกปี หรือเมื่อมีปัจจัยสภาพแวดล้อมการดำเนินงานทั้งภายในและภายนอกที่เปลี่ยนแปลงไปจนส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานของธนาคารอย่างมีนัยสำคัญ โดยการบริหารแผนวิสาหกิจธนาคารได้นำหลักการบริหารจัดการเพื่อสร้างมูลค่าเชิงเศรษฐศาสตร์ (Economic Value Management: EVM) และระบบประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model (SE-AM)) มาเชื่อมโยงกับหลักการของ Balanced Scorecard (BSC)

## การถ่ายทอดยุทธศาสตร์เพื่อนำไปปฏิบัติ

ในการแปลงยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ (Strategic Deployment) ธนาคารได้เชื่อมโยงวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์กับแผนที่กลยุทธ์ (Strategy Map) ผ่านตัวชี้วัดระดับองค์กร และถ่ายทอดสู่การปฏิบัติผ่านการจัดทำแผนปฏิบัติงานและงบประมาณที่มีการกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายให้สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน (Alignment) กับตัวชี้วัดระดับองค์กร และรองรับในทุกกลยุทธ์เพื่อให้มั่นใจว่ากลยุทธ์ต่าง ๆ ที่กำหนดไว้จะบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

## การติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน

สำหรับการถ่ายทอดแผนวิสาหกิจไปสู่การปฏิบัติให้เกิดประสิทธิผลอย่างมีประสิทธิภาพนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการติดตามประเมินผลและรายงานผลการนำแผนวิสาหกิจไปปฏิบัติ เพื่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบถึงความก้าวหน้า ปัญหาอุปสรรค และผลกระทบที่เกิดขึ้น ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับผิดชอบใช้เป็นเครื่องมือในการปรับปรุงการวางแผน ค้นหาวิธีพัฒนางาน และสามารถบริหารจัดการแผนงานและโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาระบบการติดตามประเมินผลและการรายงานผลที่สามารถจะวัดผลของการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาศัยดัชนีชี้วัดความสำเร็จในหลายมิติและหลายระดับ

1 **วัตถุประสงค์ในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน**

เพื่อติดตามความก้าวหน้าและประเมินความสำเร็จ ตลอดจนผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานตามแผนวิสาหกิจธนาคารออมสิน ปี 2566–2570 และเพื่อจัดทำข้อเสนอแนะการปรับปรุงยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัด เป้าหมาย และกลยุทธ์ รวมถึงการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ทั้งภายในและภายนอกประเทศที่เปลี่ยนแปลงไปและเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำแผนวิสาหกิจฉบับต่อไป

2 **ขอบเขตการติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน**

- **การติดตามและประเมินผล** ธนาคารมีการติดตามความก้าวหน้าการดำเนินงานและการประเมินความสำเร็จตลอดจนผลกระทบที่เกิดขึ้นตามตัวชี้วัดของแต่ละยุทธศาสตร์เป็นรายเดือน

- **การรายงานผล** ธนาคารมีการประเมินผลยุทธศาสตร์ เพื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของยุทธศาสตร์ที่เกิดขึ้นจริงทั้งด้านประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และผลกระทบกับเกณฑ์หรือตัวชี้วัดความสำเร็จ พร้อมเปรียบเทียบกับคู่เทียบและรายงานผลการดำเนินงานตามแผนวิสาหกิจเป็นประจำทุกปี (Annual Review) โดยติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินงานในแต่ละยุทธศาสตร์เพื่อตรวจสอบถึงความเบี่ยงเบนระหว่างผลงานที่เกิดขึ้นจริงกับเป้าหมายที่กำหนด และทบทวนประเด็นสำคัญในแต่ละยุทธศาสตร์ เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคของการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของธนาคาร ซึ่งจะนำผลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาการจัดทำแผน และถ่ายทอดสู่การปฏิบัติของธนาคารในปีถัดไป

# ผลการดำเนินงานที่สำคัญ ปี 2566

## ธนาคารเพื่อสังคม Social Bank ช่วยคน ช่วยสังคม

เสริมความแข็งแกร่งมั่นคงให้องค์กรด้วยเป้าหมายอันเด่นชัดในการลดความเหลื่อมล้ำและสร้างการเข้าถึงแหล่งเงินที่เป็นธรรม ในปี 2566 ธนาคารได้สร้างโอกาสเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบมากกว่า 3.2 ล้านคน ช่วยคนเข้าถึงดอกเบี้ยที่เป็นธรรมมากกว่า 2.3 ล้านคน ช่วยคนให้มีอาชีพ มีรายได้ 3.6 แสนคน ช่วยเติมทุนเสริมสภาพคล่อง 3 แสนล้านบาท ช่วย SMEs ที่มีที่ดินเข้าถึงแหล่งเงินทุน 26,700 ล้านบาท สนับสนุนธุรกิจที่สร้างความยั่งยืนทั้งหมดรวม 119,000 ล้านบาท

## การสร้าง “POSITIVE Impact on Society”

### ผลการดำเนินงานที่สำคัญ ภายใต้บทบาท “ธนาคารเพื่อสังคม”




**ปี 2563-2566**

- ช่วยเหลือสังคม **63** โครงการ
- ช่วยเหลือประชาชน **18** ล้านคน
- สนับสนุนเงินทุน **8.9** ล้านบาท

**ฐานรากและรายย่อย**

ช่วยคนเข้าถึง
แหล่งทุนในระบบ **3.2** ล้านคน
เครดิตต่ำ + ไม่มีเครดิต

ช่วยคนเข้าถึงดอกเบี้ยที่เป็นธรรม
สินเชื่อจำนำทะเบียนรถมอเตอร์ไซค์
**2.3** ล้านคน
เงินสดทันใจ

ช่วยคนไม่ให้เสียประวัติทางการเงิน **5.3** ล้านคน
ผ่อนปรนบรรเทาภาระหนี้

ช่วยคนให้ มีอาชีพ มีรายได้
**3.6** แสนคน
โครงการ สร้างงาน สร้างอาชีพ

**ผู้ประกอบการ SMEs**

ช่วยเติมทุน เสริมสภาพคล่อง
ประคับประคองกิจการ
**3** แสนล้านบาท

ช่วย SMEs ที่มีที่ดิน
เข้าถึงแหล่งเงินทุน
**26,700** ล้านบาท
มีที่ มีเงิน

สนับสนุนธุรกิจ
ที่สร้างความยั่งยืน
Responsible Lending & Investment
**119,000** ล้านบาท

**ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม**

ช่วยพัฒนาชุมชน
สร้างชุมชนเข้มแข็ง
**3,600** ชุมชน
โครงการ สร้างงาน สร้างอาชีพ

ช่วยสร้าง ชุมชนยั่งยืน
- การพัฒนาพื้นที่แบบองค์รวม
- การบริหารจัดการขยะในชุมชน

ช่วยรักษา สิ่งแวดล้อม
- สร้างบ้านปลา รักษาทะเลไทย
- อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
- Eco-Efficiency

**ภาครัฐ**

แหล่งเงินทุนให้ภาครัฐ
พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานประเทศ
**> 1** ล้านล้านบาท

นำกำไรส่งคลัง
ช่วยพัฒนาประเทศ
**64,400** ล้านบาท

## การพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อรองรับภารกิจเพื่อสังคม (Social Bank)

### ร่วมลงทุนกับหน่วยงานพันธมิตรเพื่อส่งเสริมการเข้าถึงแหล่งเงินทุนด้วยดอกเบี้ยที่เป็นธรรม

- จัดตั้งบริษัท มีที่ มีเงิน จำกัด ร่วมลงทุนธุรกิจสินเชื่อที่ดินและขายฝาก
  - เปิดให้บริการสินเชื่อที่ดิน (จำนอง) เมื่อวันที่ 4 มกราคม 2566 อนุมัติ 1,537 ราย 5,457 ล้านบาท
  - เปิดให้บริการสินเชื่อขายฝาก เมื่อวันที่ 11 กันยายน 2566
- จัดตั้งบริษัท เงินดีดี จำกัด เพื่อให้บริการสินเชื่อ Welfare/ P-Loan/Nano Finance/ Digital P-Loan
  - จดทะเบียนจัดตั้งบริษัท เงินดีดี จำกัด เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2566
  - เปิดให้บริการสินเชื่อสวัสดิการร่วมกับบริษัท โนบูโร แพลตฟอร์ม จำกัด อนุมัติ 19 ราย 0.32 ล้านบาท

### พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสิ่งแวดล้อม

- สินเชื่อ BCG: สนับสนุนธุรกิจที่สร้างความยั่งยืน — > 15,000 ล้านบาท
- สินเชื่อเคหะและสินเชื่อบุคคลเพื่อสิ่งแวดล้อม — > 3,100 ล้านบาท

### พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสิ่งแวดล้อม

- กลุ่มเด็กและเยาวชน กลุ่มฐานรากและกลุ่มผู้สูงอายุ — 3 ผลิตภัณฑ์ ผู้ฝากรวม 244,539 ราย

## การส่งเสริมการออมและสร้างวินัยทางการเงิน

### กลุ่มเด็กและเยาวชน

- จำนวนธนาคารโรงเรียน สมาชิก และเงินออม — 1,028 แห่ง 1.727 ล้านคน 998 ล้านบาท
- Digital School Bank — เปิดให้บริการ 100 แห่ง (สะสม 257 แห่ง)

### กลุ่มประชาชนทั่วไป ผู้สูงอายุ และประชาชนฐานราก

- พัฒนาความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy) ผ่าน Website/ Application ออมตังค์ — ผู้ใช้งานสะสม 328,132 ราย

| | |
|---|---|
| • พัฒนาแอปพลิเคชัน “โค้ชออม: CoachAom” สำหรับวางแผนการออมเพื่อเป้าหมายต่าง ๆ เช่น เพื่อการเกษียณ จัดซื้อที่อยู่อาศัย โดยมีการประเมินความรู้และระดับความเสี่ยงเพื่อใช้ในการวางแผนการออมและการลงทุน | ผู้ใช้งานสะสม 19,447 ราย |

## การพัฒนาศักยภาพและยกระดับผู้ประกอบการรายย่อย ชุมชน SMEs และ SMEs Startup

| | |
|---|---|
| **โครงการออมสิน สร้างงาน สร้างอาชีพ** | |
| • ฝึกอาชีพและสร้างทักษะ | > 129,000 ราย |
| • ให้เงินทุนเพื่อนำไปสร้างอาชีพและรายได้ผ่านการให้สินเชื่อสร้างงาน สร้างอาชีพ | > 4,100 ราย |
| **การพัฒนาศักยภาพ** | |
| **ผู้ประกอบการรายย่อย** | |
| • พัฒนาให้ความรู้ผู้ประกอบการรายย่อยเพื่อพัฒนาทักษะอาชีพ | 76,240 ราย |
| • สร้างผู้ประกอบการช่างฝีมือรายใหม่ | 235 ราย |
| **กลุ่มชุมชน** | |
| • พัฒนายกระดับโฮมสเตย์และท่องเที่ยวชุมชน: เสริมสร้างศักยภาพโฮมสเตย์ให้ได้มาตรฐาน ผ่านการอบรมให้ความรู้ และพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการ | 1,750 ราย |
| • โครงการออมสินยุวพัฒน์รักษ์ถิ่น: พัฒนาและสร้างมูลค่าเพิ่ม ร่วมกับสถาบันอุดมศึกษา | 67 แห่ง พัฒนา 345 ชุมชน |
| • โครงการออมสินอาชีวะสร้างอาชีพสู่ชุมชน: สร้างอาชีพ พัฒนาชุมชน ร่วมกับสถาบันอาชีวศึกษาและวิทยาลัยเทคนิค | 54 แห่ง พัฒนา 163 ชุมชน |
| **กลุ่มผู้ประกอบการ SMEs และ SMEs Startup** | |
| • ให้ความรู้ทางธุรกิจ:<br>  • นักศึกษาและบุคคลทั่วไป<br>  • ผู้ประกอบการ | <br>45,760 ราย<br>5,978 ราย |
| • ประกวด Smart Start Idea | 24 ทีม |
| **สถาบันการเงินประชาชน** | |
| • จัดตั้งสถาบันการเงินประชาชนตามพระราชบัญญัติสถาบันการเงินประชาชน พ.ศ. 2562 | 6 แห่ง (สะสม 14 แห่ง) |
| • เตรียมความพร้อมองค์กรการเงินชุมชนเป็นสถาบันการเงินประชาชน | 257 แห่ง |

## การพัฒนาสู่การเป็นธนาคารเพื่อความยั่งยืนตามแนวทางของ UNEP

### ความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม

| | |
|---|---|
| • ส่งเสริมนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม เพื่อลดผลกระทบที่เกิดจากปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) จากการดำเนินงานของธนาคาร | ลด**การปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์** (Net Zero) ภายในปี ค.ศ. 2050 |
| • นโยบายการให้สินเชื่อและลงทุนจาก Negative/Exclusion List เป็น Positive List | **ออกนโยบายการให้สินเชื่อและลงทุนจาก Negative/Exclusion List เป็น Positive List ดังนี้**<br>1. **หลีกเลี่ยง** ไม่ให้สินเชื่อและลงทุนในธุรกิจที่เกี่ยวกับการทำลายสิ่งแวดล้อม<br>2. **ไม่ให้** สินเชื่อและลงทุนเพิ่มในธุรกิจถ่านหินและธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับถ่านหิน<br>3. **สนับสนุน** ให้สินเชื่อและลงทุนในบริษัทที่ดำเนินงานรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน<br>4. **ชี้แจงนโยบาย** ผลักดันลูกค้าและบริษัทที่ลงทุนด้าน Climate Change และความยั่งยืน |
| • โครงการอนุรักษ์และรักษาสิ่งแวดล้อม | **อนุรักษ์ผืนป่าและพื้นที่ปลูกป่าชายเลน** |
| • โครงการติดตั้ง Solar Rooftop | • **ติดตั้งและเปิดใช้งานที่ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ 3 อาคาร** และเตรียมติดตั้งเพิ่ม 6 อาคาร ในปี 2567<br>• ลงนาม MOU ร่วมกับการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เพื่อ**ติดตั้งที่ธนาคารออมสินสาขา 300 แห่ง ในปี 2567** |
| • โครงการพัฒนาชุมชนแบบองค์รวม (Holistic Area Based) เพื่อพัฒนา 2 มิติ: มิติคุณภาพชีวิตและมิติเศรษฐกิจ ชุมชน สังคม | **ผู้ได้รับผลประโยชน์ 11,598 ราย โดยเป็นการพัฒนาชุมชน 5 หมู่บ้าน ในตำบลขุนน่าน จังหวัดน่านใน 3 ด้าน ได้แก่**<br>1. **ด้านเศรษฐกิจ**<br>• **ด้านแหล่งทุนและปัญหาหนี้สิน:** ส่งเสริมความเข้มแข็ง เพื่อปูพื้นฐานสู่การกู้แบบกลุ่ม<br>• **ด้านความรู้ทางการเงินและส่งเสริมการออม:** จัดตั้งกลุ่มออมทรัพย์บ้านห้วยฟองสมาชิก 77 คน เงินออม 386,920 บาท และนักเรียนออมเงินสะสม 315,206 บาท<br>• **ด้านสร้างงานสร้างอาชีพ:** จัดอบรมทักษะอาชีพ 106 คน และสร้างผู้ประกอบการใหม่ 14 คน |

| | |
|---|---|
| | • **พัฒนากาแฟคุณภาพ:** ก่อสร้างโรงแปรรูปกาแฟ<br>• **ยกระดับมาตรฐานชุมชนท่องเที่ยว:** 37 แห่ง<br>**2. ด้านสังคม**<br>• **ด้านการศึกษา:** ให้ทุนการศึกษา ปรับปรุงโรงอาหารและสร้างห้องคอมพิวเตอร์<br>• **ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน:** ติดตั้ง Solar Roof/อินเทอร์เน็ต/ระบบกรองน้ำ<br>• **ด้านการแพทย์และคุณภาพชีวิต:** จัดหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ตรวจสุขภาพ มีผู้เข้ารับการตรวจ 603 คน<br>**3. ด้านสิ่งแวดล้อม**<br>• **ด้านปลูกป่า:** ปลูกเสริม ซ่อมแซม ฟื้นฟูป่าชุมชน 1,000 ไร่<br>• **ด้านการจัดการขยะ:** ติดตั้งเตาเผาขยะไร้ควัน 50 เตา |
| • **โครงการยกระดับตลาดแบบองค์รวม (Holistic Market Project)** | **เปิดนำร่องตลาด 18 แห่ง และลงพื้นที่จัดกิจกรรม ดังนี้**<br>• **คลินิกแก้หนี้:** ผู้ได้รับคำปรึกษา 704 ราย<br>• **ให้ความรู้ทางการเงินผ่าน Application ออมตังค์:** ผู้เข้าเรียน 1,489 ราย<br>• **ความรู้และเพิ่มช่องทางการตลาด:** ผู้เข้าร่วม 808 ราย<br>• **สนับสนุนการเข้าถึงแหล่งเงินทุน:** อนุมัติสินเชื่อ 303 ราย วงเงิน 33.08 ล้านบาท<br>• **อบรมพัฒนาอาชีพ:** ผู้เข้าอบรม 530 ราย |

## » การพัฒนารูปแบบความร่วมมือกับพันธมิตร

| | |
|---|---|
| » **โครงการความร่วมมือ (Synergy) ระหว่างธนาคารออมสินกับสถานธนานุเคราะห์ (สธค.)** | • การให้สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำแก่ สธค. เพื่อสนับสนุนโครงการช่วยเหลือประชาชนที่ขาดสภาพคล่อง<br>• การพัฒนาระบบงานและเปิดให้บริการ Direct Credit ผ่าน API เพื่อโอนเงินรับจำนำให้แก่ลูกค้าของ สธค. ผ่านบัญชีธนาคารออมสินในสาขานำร่อง (Go-Live) คือ สาขาเตาปูน<br>• การเสริมสร้างความรู้ทางการเงินผ่าน Application ออมตังค์ มีผู้เข้าใช้งาน 3,221 ราย<br>• การอบรมพัฒนาศักยภาพลูกค้ารายย่อยของ สธค. ร่วมกับพันธมิตร 5 ชุมชน 168 ราย |

## การยกระดับสู่องค์กรดิจิทัล

| | |
|---|---|
| การพัฒนา Feature/Product/Service ใหม่ ๆ ที่ให้บริการผ่าน MyMo  | เปิดให้บริการ 4 รูปแบบ<br>• ประกันชีวิตและประกันภัยรถยนต์<br>• เปิดบัญชีกองทุน (MyFund)<br>• เปิดบัญชีและสมัคร MyMo ผ่าน NDID<br>• Debit Card on MyMo ระงับการซื้อสินค้าออนไลน์และบัตรชั่วคราว |
| การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของลูกค้าผ่าน Digital | ผู้เข้าร่วมลงทะเบียน 285,883 ราย |
| อนุมัติสินเชื่อผ่าน Digital Lending (My Credit on MyMo) | 120,140 ราย |
| การพัฒนาเครื่อง Self-Service<br>เพื่อรองรับบริการ Cardless แบบข้ามธนาคาร | เปิดให้บริการ เมื่อวันที่ 19 ธันวาคม 2566 |
| การพัฒนา SUMO Sales-System<br>เพื่อเสนอขายผลิตภัณฑ์และบริการซื้อขายหน่วยลงทุนและตรวจสอบ e-KYC | เปิดให้บริการ เมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2566 |
| ร่วมกับหน่วยงานพันธมิตรจัดตั้ง IT Management Company<br>ดำเนินธุรกิจให้คำปรึกษาและพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัล | จดทะเบียนจัดตั้งบริษัท เมื่อวันที่ 9 มกราคม 2567 |
| สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรม<br>ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพการใช้ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมต่อยอดเพื่อใช้งานจริง | |
| • โครงการประกวดแผนธุรกิจ “GSB Business Case Challenge 2023” | • มีผู้ส่งผลงาน 122 ทีม<br>• ได้ผลงานความคิดสร้างสรรค์ 40 ผลงาน |
| • โครงการ GSB Innovation Hackathon | • มีผู้ส่งผลงาน 144 ทีม<br>• ชนะเลิศ 3 ทีม ผลงาน “GET-Insight”/“KEY Expert”/“GSB Calendar ระบบปฏิทินนัดจดจำนอง” |
| • คัดเลือก Prototype มาต่อยอดเป็นนวัตกรรม | • ผ่านการคัดเลือก 5 ผลงาน<br>• พัฒนาแล้วเสร็จ 2 ผลงาน<br>  • ระงับบัตรชั่วคราว ผ่าน MyMo<br>  • ผลิตภัณฑ์โครงการ GSB Go Green |

## มาตรการบริหารจัดการหนี้ค้างชำระและควบคุมคุณภาพหนี้

| | |
|---|---|
| จัดตั้งกิจการร่วมทุนเพื่อแก้ปัญหาสินทรัพย์ด้อยคุณภาพ<br>กิจการร่วมทุน (JV AMC) เพื่อให้ความช่วยเหลือลูกหนี้โดยการปรับโครงสร้างหนี้และรับซื้อ NPLs & NPA | เตรียมความพร้อมเพื่อจดทะเบียนจัดตั้งบริษัทในปี 2567 |
| มาตรการและโครงการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ | • มาตรการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ค้างชำระไม่เกิน 90 วัน (สถานะ Non NPLs)<br>• มาตรการแก้ไขหนี้ค้างชำระ (NPLs)<br>  • ลูกหนี้บัตรเครดิต<br>  • ลูกหนี้โครงการสินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับผู้มีอาชีพอิสระที่ได้รับผลกระทบจาก (COVID-19)<br>  • ลูกหนี้สินเชื่อสู้ภัย COVID-19<br>• ชะลอดำเนินการทางกฎหมาย |

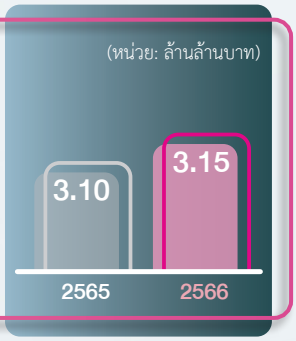
## การยกระดับการบริหารทรัพยากรบุคคล

| | |
|---|---|
| พัฒนาบุคลากร<br>• พัฒนาบุคลากร<br>• ด้าน Digital & Data Analytic, Sale & Advisory Skills, Master Credit Skills, GRC<br>• Successor<br>• Future Skills Development Program<br>• GSB Innovation Grand Slam Product Development | > 66,000 ราย<br>(พนักงาน 1 คน สามารถรับการพัฒนาได้มากกว่า 1 หลักสูตร/รายวิชา) |
| ปรับปรุงสวัสดิการพนักงานและลูกจ้าง | • ปรับเงินช่วยเหลือค่าคลอดบุตร<br>• ปรับอัตราค่าเครื่องแบบพนักงานและลูกจ้าง<br>• ปรับเพิ่มสิทธิการเบิกค่ารักษาพยาบาลพนักงานและลูกจ้าง<br>• ปรับสถานะลูกจ้างชั่วคราวเป็นลูกจ้างประจำ<br>• ปรับหลักเกณฑ์การจ่ายโบนัสลูกจ้างประจำ |

## ผลการดำเนินงานทางการเงิน ปี 2566

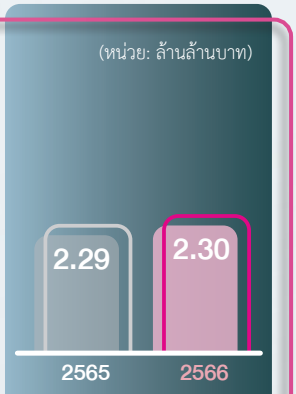
### สินทรัพย์

**3,150,699 ล้านบาท**
ในปี 2566
จาก 3,104,882 ล้านบาท
ในปี 2565

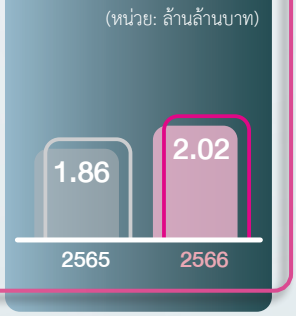



### สินเชื่อ

(รวมสินเชื่อแก่สถาบันการเงินและสหกรณ์ฯ)
**2,300,493 ล้านบาท**
ในปี 2566 จาก
2,296,928 ล้านบาท
ในปี 2565

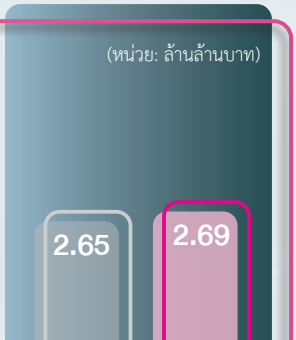



(ไม่รวมภาครัฐและกลุ่มอาชีพ)
**2,022,177 ล้านบาท**
ในปี 2566
จาก 1,860,847 ล้านบาท
ในปี 2565



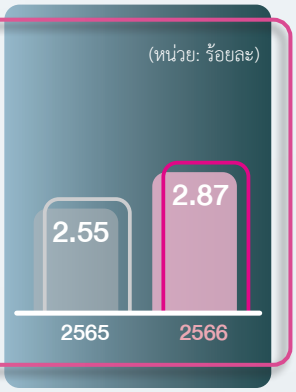

### เงินฝากและตราสารหนี้ที่ออก

(รวมเงินรับฝากจากสถาบันการเงินและสหกรณ์)
**2,685,400 ล้านบาท**
ในปี 2566
จาก 2,646,049 ล้านบาท
ในปี 2565 หรือคิดเป็น
การเติบโต**ร้อยละ 1.47**



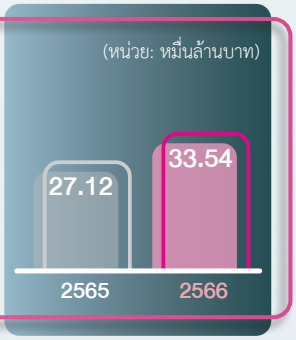

### สินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

(Non-Performing Loan: NPLs)
**ร้อยละ 2.87** ในปี 2566
จากร้อยละ 2.55
ในปี 2565



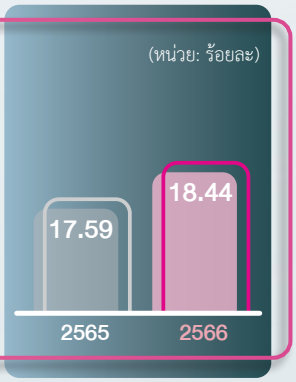

### กำไรสุทธิ

**33,544 ล้านบาท**
ในปี 2566
จาก 27,124 ล้านบาท
ในปี 2565



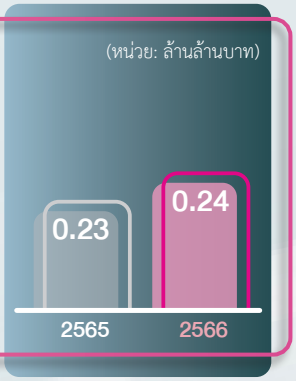

### อัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง

(BIS Ratio)
**ร้อยละ 18.44** ในปี 2566
จากร้อยละ 17.59
ในปี 2565




### ส่วนของเจ้าของ

(Owner's Equity)
**236,510 ล้านบาท**
ในปี 2566
จาก 226,928 ล้านบาท*
ในปี 2565




*หมายเหตุ: มีส่วนของทุนที่เป็นส่วนของเจ้าของ (Equity) 226,928 ล้านบาท จากทุนประเดิมที่ได้รับพระราชทานจากพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว 100,000 บาท

## ผลการดำเนินงานโครงการตามนโยบายรัฐที่สำคัญ ปี 2566




สินเชื่อสร้างงาน สร้างอาชีพ by GSB

### สินเชื่อสร้างงาน สร้างอาชีพ

เพื่อช่วยเหลือประชาชนและผู้ประกอบการให้สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนเริ่มต้น หรือเสริมสภาพคล่องในการประกอบอาชีพและบรรเทาความเดือดร้อนจากการได้รับผลกระทบการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19

- วงเงินรวม 5,000 ล้านบาท
- ยอดอนุมัติสะสม จำนวน 125,532 ราย
- เป็นเงิน 5,000 ล้านบาท

(ครม. อนุมัติโครงการ ปี 2564 ดำเนินการแล้วเสร็จในปี 2565)




### โครงการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ (Soft Loan) Re-Open ธุรกิจโรงแรม และ Supply Chain ของโรงแรม

เพื่อปรับปรุงหรือซ่อมแซมสถานประกอบกิจการหรือลงทุนในอุปกรณ์ต่าง ๆ

- วงเงินรวม 5,000 ล้านบาท
- ยอดอนุมัติสะสม จำนวน 3,421 ราย
- เป็นเงิน 5,000 ล้านบาท




### สินเชื่อแก้หนี้เพิ่มทุน

เพื่อให้ความช่วยเหลือประชาชนที่เข้าร่วมโครงการมหกรรมร่วมใจแก้หนี้ให้มีสภาพคล่องทางการเงินในการดำรงชีพหรือลงทุนประกอบอาชีพ

- วงเงินรวม 2,000 ล้านบาท
- ยอดอนุมัติสะสม จำนวน 99,849 ราย
- เป็นเงิน 1,997 ล้านบาท




### สินเชื่อเพื่อเสริมสภาพคล่องผู้ประกอบการประมง ระยะที่ 2

เพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการประมงในการจัดหาแหล่งสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ ซึ่งจะช่วยบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ประกอบการประมงให้สามารถกลับมาประกอบอาชีพประมงเพื่อให้เกิดความยั่งยืนในอาชีพ

- วงเงินรวม 2,000 ล้านบาท
- ยอดอนุมัติสะสม จำนวน 74 ราย
- เป็นเงิน 380 ล้านบาท




### สินเชื่อคืนถิ่นแรงงานไทย (อิสราเอล)

เพื่อช่วยเหลือแรงงานไทยที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ความไม่สงบในประเทศอิสราเอลแล้วเดินทางกลับประเทศไทย โดยมีอาชีพเดิมค้าขายหรืออาชีพอิสระ เพื่อชำระหนี้ที่กู้ยืมสำหรับการไปทำงานที่ประเทศอิสราเอล และ/หรือลงทุนประกอบอาชีพที่ไม่ใช่เกษตรกร

- วงเงินรวม 1,000 ล้านบาท
- ยอดอนุมัติสะสม จำนวน 473 ราย
- เป็นเงิน 44 ล้านบาท




### โครงการเฉลิมพระเกียรติเนื่องในวันนวมินทรมหาราช

เพื่อช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจต่อเนื่องจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 ที่ประสบปัญหาการผ่อนชำระด้วยการให้พักชำระเงินต้น และจ่ายดอกเบี้ยตั้งแต่ 25%-100% ตามเงื่อนไขธนาคาร สำหรับลูกหนี้ที่มีสถานะ NPLs ธนาคารจะชะลอกระบวนการดำเนินคดีตามกฎหมาย “ไม่ฟ้อง ไม่ยึดทรัพย์ ไม่ขายทอดตลาด และไม่ฟ้องล้มละลาย”

- ลูกหนี้เข้าร่วมมาตรการช่วยเหลือ 94,670 บัญชี
- เงินต้น 73,518 ล้านบาท




### สินเชื่อเพื่อช่วยเหลือและรองรับลูกหนี้นอกระบบ

เพื่อช่วยเหลือและรองรับลูกหนี้นอกระบบที่ลงทะเบียนในโครงการไกล่เกลี่ยหนี้นอกระบบของรัฐบาลให้สามารถเข้าถึงสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำในระบบ โดยเปิดรับคำขอสินเชื่อเมื่อธันวาคม 2566

- ยอดอนุมัติสะสม จำนวน 4 ราย
- เป็นเงิน 0.014 ล้านบาท




### สินเชื่อธนาคารประชาชนเพื่อแก้ไขหนี้นอกระบบ

ช่วยเหลือลูกหนี้เงินกู้นอกระบบที่เดือดร้อนจากการนำเงินกู้ไปใช้ประกอบอาชีพให้เข้าถึงแหล่งทุนในระบบในอัตราดอกเบี้ยที่เป็นธรรม เพื่อใช้บรรเทาความเดือดร้อนจากหนี้นอกระบบที่มีอยู่

- ยอดอนุมัติสะสม จำนวน 142 ราย
- เป็นเงิน 7 ล้านบาท




### สินเชื่อสหกรณ์ออมทรัพย์เพื่อแก้ไขหนี้บุคลากรภาครัฐ

ช่วยเหลือบุคลากรภาครัฐแก้ไขหนี้ โดยให้สินเชื่อแก่สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการและรัฐวิสาหกิจกู้ในอัตราดอกเบี้ยต่ำ เพื่อนำไปเป็นเงินทุนในการปล่อยสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยพิเศษแก่สมาชิก เพื่อไถ่ถอนหรือรีไฟแนนซ์หนี้ดอกเบี้ยสูงมาไว้ที่สหกรณ์ออมทรัพย์ของสมาชิกที่เดียว

- ยอดอนุมัติสะสม จำนวน 15 แห่ง
- เป็นเงิน 2,600 ล้านบาท

## สินเชื่อสนับสนุนการใช้พลังงานทดแทนและธุรกิจรักษ์โลก




- **สินเชื่อบุคคล GSB GO GREEN**

สนับสนุนเงินทุนการติดตั้งและซื้ออุปกรณ์ทั้งแผงโซลาร์หรือซื้อรถยนต์ไฟฟ้าหรือรถยนต์ไฮบริดสำหรับบุคคลธรรมดา

- ยอดอนุมัติสะสม จำนวน 248 ราย
- เป็นเงิน 75 ล้านบาท




- **สินเชื่อเคหะ GSB GREEN HOME LOAN และ Top Up GREEN HOME LOAN**

สำหรับผู้ที่มีความต้องการซื้อบ้านที่อยู่อาศัยเพื่อประหยัดพลังงานและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมหรือที่อยู่อาศัย ซึ่งติดตั้ง Solar Cell หรือ Solar Rooftop

- ยอดอนุมัติสะสม จำนวน 1,113 ราย
- เป็นเงิน 3,256 ล้านบาท




- **สินเชื่อ GSB for BCG Economy**

สนับสนุนธุรกิจเพื่อสิ่งแวดล้อมและสร้างสรรค์สังคมเพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนสำหรับธุรกิจที่นำทฤษฎีเศรษฐกิจใหม่ (BCG) มาใช้

- ยอดอนุมัติสะสม จำนวน 5,765 ราย
- เป็นเงิน 29,613 ล้านบาท




- **สินเชื่อ GSB Green Biz**

เพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการกลุ่มเศรษฐกิจสีเขียว (Green Economy) ที่ดำเนินกิจการโดยคำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีส่วนในการแก้ไขปัญหามลพิษเพื่อลดผลกระทบต่อโลกอย่างยั่งยืน เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายสนับสนุนยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศด้วยเศรษฐกิจ BCG

- เป้าหมาย ปี 2566 1,000 ล้านบาท
- วงเงินรวม 2,000 ล้านบาท
- ยอดอนุมัติสะสม จำนวน 347 ราย
- เป็นเงิน 1,950 ล้านบาท

# การมีส่วนร่วมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย[2-29]

ธนาคารให้ความสำคัญต่อการสร้างความสัมพันธ์ บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มที่มีผลกระทบต่อธนาคารและ/หรือได้รับผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบจากการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ให้ความสำคัญกับการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยน แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ เพื่อรับฟังความต้องการ ความคาดหวัง และข้อกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมกันเป็นประจำทุกปีผ่านการสัมภาษณ์และประชุมร่วมกับหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำคัญประกอบการกำหนดกลยุทธ์ แผนการดำเนินงาน และแนวทางในการพัฒนาการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ซึ่งจะช่วยในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและนำไปสู่การพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน

ธนาคารออมสินได้นำหลักการมาตรฐานสากล AA1000 Stakeholder Engagement Standard: AA1000SES โดย Accountability มาเป็นกรอบในการบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการวิเคราะห์ห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) และระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญในห่วงโซ่คุณค่า เพื่อให้ทราบว่ามีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรายใดบ้างที่เข้ามาเกี่ยวข้องในแผนงาน โครงการ และกระบวนการทำงานตามห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ของธนาคาร และกำหนดหลักเกณฑ์การจัดลำดับความสำคัญเพื่อคัดเลือกผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญระดับฝ่ายงานและธนาคารออมสินภาค ได้แก่ The Power-Interest Matrix ซึ่งเป็นการพิจารณาจากระดับความมีอิทธิพล (Power) ต่อธนาคาร และระดับความสนใจ (Interest) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานของธนาคาร จากนั้นรวบรวมรายชื่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากทุกฝ่ายงานและธนาคารออมสินภาค เพื่อระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญระดับธนาคาร โดยพิจารณาจากทิศทางการดำเนินงานของธนาคารและความสำคัญต่อธุรกิจธนาคารในมิติต่าง ๆ เพิ่มเติม และกำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากลักษณะงานหรือกระบวนการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามาเกี่ยวข้องตามภารกิจหลักของธนาคาร จำนวน 6 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและหน่วยงานภาครัฐ 2) กลุ่มพันธมิตรและคู่ค้า 3) กลุ่มสังคมและชุมชนสำคัญ 4) กลุ่มลูกค้า 5) กลุ่มสื่อมวลชน 6) กลุ่มคณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้าง




นอกจากนี้ธนาคารได้ดำเนินการทบทวนการจัดทำนโยบายการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement Policy) และทบทวนกรอบการกำกับดูแลด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นประจำทุกปี เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม โดยกำกับดูแลให้มีกลไกและกระบวนการในการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของธนาคารที่เหมาะสมและกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขตของการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการพิจารณาเป้าหมายของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผลลัพธ์ที่ธนาคารต้องการบรรลุผลสำเร็จ ดังนี้

การสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา เรียนรู้ รับฟังความคิดเห็น และคาดการณ์ให้ทราบถึงความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล และทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ทั้งในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต การสร้างผลกระทบในเชิงบวก ลดผลกระทบในเชิงลบ และกำหนดแนวทางในการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ธนาคาร โดยให้มีการกำหนดแผนงานระยะสั้นและระยะยาวในการสร้างความสัมพันธ์ หรือยกระดับการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของฝ่ายงานและธนาคารออมสินภาค และธนาคารมีแผนการบริหารจัดการความเสี่ยง โดยใช้ฐานข้อมูลที่เป็นปัจจุบันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากระบบงานของธนาคาร รวมถึงกำหนดให้มีการติดตามประเมินผลตามแผนงานให้สอดคล้องกับเป้าหมาย และระดับความคาดหวังในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการเรียนรู้ และปรับปรุงแนวทางในการบริหารการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ทั้งนี้ธนาคารยังเปิดโอกาสให้มีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยน พูดคุยทำความเข้าใจระหว่างกัน รับฟังความคิดเห็น ความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล ผ่านการสัมภาษณ์ การจัดประชุม หรือการจัดทำแบบสำรวจเพื่อนำมาสรุปเป็นประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อธนาคารออมสิน และพิจารณาว่าประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็น “ประเด็นที่สามารถส่งผลกระทบ หรือเป็นความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อธนาคาร และธนาคารให้ความสำคัญในประเด็นต่าง ๆ เหล่านั้น[2-25] หรือไม่” ที่ครอบคลุมทั้งมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ก่อนนำไปวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญของประเด็นฯ ที่มีต่อหน่วยงานหรือธนาคารว่ามากน้อยเพียงใด โดยใช้เกณฑ์การจัดลำดับความสำคัญของประเด็น ความต้องการ และความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใน 2 มิติ ได้แก่




และธนาคารยังกำหนดระดับความสำคัญของแต่ละมิติเป็น 4 ระดับ (โดยระดับ 1 คือ ผลกระทบน้อย ถึงระดับ 4 ที่มีความสำคัญและมีผลกระทบสูงมาก) โดยใช้ปัจจัยที่สำคัญและมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ทั้งด้านเป้าหมาย นโยบาย และกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการแบ่งระดับความสำคัญ โดยให้ความสำคัญกับประเด็นที่มีผลกระทบอย่างมากต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ เพื่อป้องกันความเสียหายจากความผิดพลาดในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นจะช่วยตรวจสอบว่าธนาคารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างมีมุมมอง การรับรู้ และความเข้าใจที่เกี่ยวกับประเด็นต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างไร มีการมองประเด็นเร่งด่วนตรงกันหรือไม่ มีการสอดคล้องหรือขัดแย้งกันอย่างไรบ้าง เพื่อให้ธนาคารสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสม

# แนวทางการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา เรียนรู้ รับฟังความคิดเห็น รวมถึงการคาดการณ์ เพื่อให้ธนาคารทราบความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล และทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ทั้งในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต เพื่อกำหนดแนวทางในการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ธนาคาร สามารถสร้างผลกระทบในเชิงบวกและลดผลกระทบในเชิงลบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจ

ธนาคารมีการกำหนดแผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2566-2570 เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการบริหารและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของธนาคารให้มีคุณภาพและมาตรฐานตามหลักการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นสากลและสื่อสารแผนแม่บทดังกล่าวให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญทั้งภายในและภายนอกองค์กร และกำหนดให้ทุกฝ่ายงานและธนาคารออมสินภาคจัดทำแผนงานในการสร้างความสัมพันธ์ หรือยกระดับการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญที่สอดคล้องกับแผนแม่บท นอกจากนี้ธนาคารยังกำหนดให้มีแผนการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงกำหนดให้มีการติดตามและประเมินผลตามแผนงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายและระดับความคาดหวังในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการเรียนรู้ รวมถึงปรับปรุงแนวทางในการบริหารการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ธนาคารออมสินกำหนดขอบเขตของการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่มที่ชัดเจน เพื่อนำไปสู่การกำหนดแผนงานที่เหมาะสมในการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

| กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | นิยาม | ขอบเขตการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย |
|---|---|---|
| 1. หน่วยงานกำกับดูแลและหน่วยงานภาครัฐ | กลุ่มบุคคลหรือองค์กรที่กำหนดนโยบายหรือกำกับการปฏิบัติงานของธนาคารให้เป็นไปตามกฎหมาย และข้อบังคับต่าง ๆ | ความสำเร็จของการดำเนินงานตามนโยบายรัฐและการสนับสนุนจากหน่วยงานกำกับดูแล |
| 2. พันธมิตรและคู่ค้า | กลุ่มบุคคลหรือองค์กรที่ดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจร่วมกับธนาคารในกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง มีการแบ่งปันทรัพยากรและความสามารถในการดำเนินการร่วมกันทั้งระยะสั้นและระยะยาว หรือส่งมอบทรัพยากรในการดำเนินการ หรือบริการต่าง ๆ ให้กับธนาคาร โดยมีผลลัพธ์ทางตรงจากการดำเนินการร่วมกัน | • การส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพและตรงเวลา<br>• สร้างมูลค่าเพิ่มและศักยภาพทางธุรกิจและปฏิบัติตามสัญญา<br>• ความสำเร็จของโครงการความร่วมมือที่กำหนด และคำนึงถึงผลประโยชน์ที่เท่าเทียมกัน |
| 3. สังคมและชุมชนสำคัญ | กลุ่มบุคคล ชุมชน หรือสังคมที่ได้รับผลประโยชน์ หรืออาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินการของธนาคาร | สนับสนุนแหล่งเงินทุน เพิ่มมูลค่าของเศรษฐกิจชุมชน ยกระดับคุณภาพชีวิต |
| 4. ลูกค้า | กลุ่มบุคคลหรือองค์กรที่ใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการของธนาคารประกอบด้วย 3 กลุ่มลูกค้า ได้แก่ กลุ่มลูกค้าบุคคล กลุ่มลูกค้าฐานรากและสนับสนุนนโยบายรัฐ และกลุ่มลูกค้าธุรกิจและหน่วยงานรัฐ | สนับสนุนแหล่งเงินทุนและยกระดับคุณภาพชีวิต |

| กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | นิยาม | ขอบเขตการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย |
|---|---|---|
| 5. สื่อมวลชน | บุคคลผู้ประกอบวิชาชีพสื่อมวลชน หรือคณะบุคคล ไม่ว่าจะเป็นนิติบุคคลหรือไม่ก็ตามที่ประกอบกิจการสื่อมวลชน ซึ่งทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการนำข่าวสารและเนื้อหาสาระทุกประเภทไปสู่มวลชนเพื่อประโยชน์สาธารณะ ไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียงโทรทัศน์ สื่อดิจิทัล หรือในรูปอื่นใดที่สามารถสื่อความหมายให้ประชาชนทราบได้เป็นการทั่วไป | เปิดเผยและสนับสนุนข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ชัดเจนอย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ |
| 6. คณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง | คณะกรรมการธนาคารออมสิน คณะอนุกรรมการ ผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้างของธนาคารออมสิน | • พัฒนาศักยภาพและสร้างความสุขในการทำงาน<br>• ปรับปรุงสภาพแวดล้อมและกระบวนการทำงานให้เหมาะสม<br>• ปรับปรุงระบบประเมินผล และ Career Path |

## แผนภูมิการจัดลำดับความสำคัญของประเด็น[3-2]



## ตารางการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบนห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ[2-29]

| กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | การสื่อสารและวิธีการมีส่วนร่วม | ความถี่ | ความต้องการและความคาดหวัง | แนวทางการตอบสนอง | Output/Outcome |
|---|---|---|---|---|---|
| หน่วยงานกำกับดูแลและหน่วยงานภาครัฐ | • การร่วมประชุม รับฟังแนวนโยบายและแนวทางการกำกับดูแล<br>• การสำรวจ สัมภาษณ์ คาดการณ์ ความพึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง | • รายเดือน รายไตรมาส รายปี<br>• รายปี | • การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อสังเกตและคำแนะนำ<br>• ความโปร่งใสในการดำเนินงาน<br>• การเปิดเผยข้อมูลอย่างครบถ้วน<br>• สนับสนุนนโยบายรัฐบาล และเป็นแหล่งเงินทุน<br>• สร้างโอกาสให้กับประชาชนฐานรากเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้มากขึ้น | • ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ<br>• พัฒนากระบวนการตามข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ<br>• สนับสนุนและส่งเสริมประชาชนฐานรากด้านต่าง ๆ | **Output:**<br>• เพิ่มช่องทางดิจิทัลสำหรับการโอนเงินเข้าบัญชีลูกค้า สำหรับ สธค. โดยเริ่มให้บริการเมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2566<br>• แก้ไขตามคำสั่งการของ ธปท. 13 ประเด็น<br><br>**Outcome:**<br>ผลการสำรวจการรับรู้เข้าใจและความพึงพอใจต่อแนวทางการดำเนินงาน ระดับ 4.47 จาก 5 คะแนน (เพิ่มขึ้น) |
| พันธมิตรและคู่ค้า | • การประชุม สัมมนา หรือจัดกิจกรรมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงานร่วมกัน<br>• การสำรวจ สัมภาษณ์ คาดการณ์ ความพึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง | • รายเดือน รายไตรมาส<br>• รายปี | • ความร่วมมือในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อขยายฐานลูกค้า<br>• การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกันเพื่อยกระดับการดำเนินงาน<br>• ความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่รองรับการดำเนินงานร่วมกัน<br>• มีความโปร่งใส ไม่เกิดข้อผิดพลาดและเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล | • กำหนดกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างพาณิชย์ตาม พรบ. จัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560<br>• เตรียมความพร้อมรองรับการทำธุรกิจร่วมกับคู่ค้า<br>• พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศรองรับการปฏิบัติงานและการเชื่อมโยงข้อมูล<br>• กำหนดแผนและโครงการสนับสนุนพัฒนาคุณภาพชีวิตและเพิ่มศักยภาพของกลุ่มเป้าหมาย | **Output:**<br>• สินเชื่อที่ดินและขายฝาก อนุมัติ 1,537 ราย วงเงิน 5,457 ล้านบาท<br>• สินเชื่อจำนำทะเบียนรถ อนุมัติ 913,366 ราย วงเงิน 21,776 ล้านบาท<br>• บริการเงินฝากเพื่อการเกษียณ มีผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ 244,539 ราย<br><br>**Outcome:**<br>ผลการสำรวจการรับรู้เข้าใจและความพึงพอใจต่อแนวทางการดำเนินงาน ระดับ 4.24 จาก 5 คะแนน (เพิ่มขึ้น) |

| กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | การสื่อสารและวิธีการมีส่วนร่วม | ความถี่ | ความต้องการและความคาดหวัง | แนวทางการตอบสนอง | Output/Outcome |
|---|---|---|---|---|---|
| สังคมและชุมชนสำคัญ | • การจัด เข้าร่วม สนับสนุนกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์<br>• การสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์และออฟไลน์<br>• การสำรวจ สัมภาษณ์ คาดการณ์ ความพึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง | • เป็นประจำอย่างต่อเนื่อง<br>• รายปี | • ส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจทางการเงิน และสนับสนุนการสร้างวินัยทางการออม<br>• การเสริมสร้างศักยภาพ และยกระดับคุณภาพชีวิตแก่ประชาชน<br>• สนับสนุนแหล่งเงินทุน<br>• ให้คำแนะนำ ปรึกษาในการบริหารจัดการด้านการเงิน | • กำหนดแผนและโครงการ CSR in Process<br>• สนับสนุนกิจกรรมสาธารณประโยชน์แก่ชุมชนและสังคม | **Output:**<br>• จัดตั้งสถาบันการเงินประชาชน เพิ่มขึ้น 6 แห่ง รวมเป็น 15 แห่ง<br>• โครงการพัฒนาพื้นที่แบบองค์รวม (Holistic Area-Based Community Development) โดยดำเนินการครบ 10 แผนงาน และมีจำนวนผู้ได้รับผลประโยชน์ 11,598 ราย (จากเป้าหมาย 5,000 ราย)<br>• ส่งเสริมการออม (Digital School Bank) อนุมัติเปิดแล้ว 101 แห่ง<br>• Application โค้ชออม จำนวนผู้ใช้งาน 13,085 ราย (สะสม 19,447 ราย)<br><br>**Outcome:**<br>ผลการสำรวจการรับรู้ เข้าใจและความพึงพอใจต่อแนวทางการดำเนินงาน ระดับ 4.71 จาก 5 คะแนน (เพิ่มขึ้น) |
| ลูกค้า | • การจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์<br>• การสื่อสารผ่านตัวแทนธนาคาร และช่องทางออนไลน์ | • เป็นประจำอย่างต่อเนื่อง<br>• รายไตรมาส | • สนับสนุนแหล่งเงินทุน<br>• ให้คำแนะนำปรึกษาในการบริหารจัดการด้านการเงิน<br>• ให้ความเชื่อมั่นในบริการของธนาคาร | • พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงตามความต้องการ<br>• อบรมพนักงานและตัวแทนสาขาให้มีความพร้อมสำหรับการให้คำปรึกษาด้านการเงิน | **Output:**<br>• สนับสนุนลูกค้าฐานรากและสนับสนุนนโยบายรัฐ 14.8 ล้านราย<br>• สนับสนุนลูกค้าบุคคล 9 ล้านราย |

| กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | การสื่อสารและวิธีการมีส่วนร่วม | ความถี่ | ความต้องการและความคาดหวัง | แนวทางการตอบสนอง | Output/Outcome |
|---|---|---|---|---|---|
| ลูกค้า (ต่อ) | • การจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์<br>• การสำรวจสัมภาษณ์คาดการณ์ความพึงพอใจความต้องการความคาดหวัง | | | | • สนับสนุนลูกค้าธุรกิจและภาครัฐ 0.1 ล้านราย<br><br>**Outcome:**<br>ผลการสำรวจการรับรู้เข้าใจและความพึงพอใจต่อแนวทางการดำเนินงานระดับ 4.49 จาก 5 คะแนน (เพิ่มขึ้น) |
| คณะกรรมการบริหาร พนักงาน และลูกจ้าง | • การประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทาง Intranet, E-Mail, GSB Community<br>• การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพัน | • เป็นประจำอย่างต่อเนื่อง<br>• รายปี | • รักษาสมดุลระหว่างการทำงานและการใช้ชีวิตส่วนตัว<br>• มีปัจจัยในการสนับสนุนการปฏิบัติงานที่เหมาะสม<br>• ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม<br>• การพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง<br>• ความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน<br>• การประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทาง Intranet E-mail การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพัน | • การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ และเอื้อต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ<br>• ให้ค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ๆ ที่สามารถเทียบเคียงได้กับบริษัทชั้นนำทั่วไป<br>• ปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม | **Output:**<br>• พัฒนาบุคลากรทดแทนผู้บริหาร (Future Skills Development)<br>• พัฒนาวิทยากรกระบวนการ (Facilitator) (น.พัฒนาสังคมและชุมชนภาค 104 คน)<br>• พัฒนาทักษะการเป็นที่ปรึกษาทางธุรกิจในสายงานพัฒนาผู้ประกอบการรายย่อยและ SMEs Start up 70 คน<br><br>**Outcome:**<br>• ผลสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันพนักงานระดับ 4.49 จาก 5 คะแนน (เพิ่มขึ้น)<br>• ผลการประเมินตนเองของคณะกรรมการธนาคารออมสิน ระดับ 4.92 จาก 5 คะแนน (เพิ่มขึ้น) |

| กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | การสื่อสารและวิธีการมีส่วนร่วม | ความถี่ | ความต้องการและความคาดหวัง | แนวทางการตอบสนอง | Output/Outcome |
|---|---|---|---|---|---|
| สื่อมวลชน | • การสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์และออฟไลน์<br>• การสำรวจสัมภาษณ์ คาดการณ์ ความพึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง | • เป็นประจำอย่างต่อเนื่อง<br>• รายปี | • ความโปร่งใสในการดำเนินงาน และสามารถตรวจสอบได้<br>• การเปิดเผยข้อมูลอย่างครบถ้วน | • ประชาสัมพันธ์กิจกรรมและการดำเนินงานของธนาคารผ่านช่องทางสาธารณะอย่างต่อเนื่อง<br>• จัดทำรายงานประจำปีและรายงานความยั่งยืน | **Output:**<br>• จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ข่าวสารผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารร่วมกับสื่อมวลชน<br>• จัดกิจกรรมสื่อมวลชนสัญจร ประจำปี 2566 เมื่อวันที่ 1-8 กันยายน 2566<br>• จัด GSB Forum เมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2566 โดยมีผลคะแนนความพึงพอใจจากผู้เข้าร่วมงานด้วยคะแนน 4.7 จาก 5 คะแนน<br><br>**Outcome:**<br>ผลการสำรวจการรับรู้เข้าใจและความพึงพอใจต่อแนวทางการดำเนินงานระดับ 4.52 จาก 5 คะแนน (เพิ่มขึ้น) |



# การกำหนดเนื้อหารายงาน ประเด็นที่มีนัยสำคัญ และขอบเขตการรายงาน

## การกำหนดหัวข้อที่เป็นสาระสำคัญ[3-1]



ในปี 2566 ธนาคารได้มีกระบวนการประเมินปัจจัยความยั่งยืน โดยมีกระบวนการที่สำคัญสำหรับกำหนดเนื้อหาอ้างอิงตามมาตรฐาน GRI 2021 ดังนี้

## การระบุหัวข้อที่มีสาระสำคัญ (Identification)

ธนาคารได้นำปัจจัยความยั่งยืนที่สำคัญในปี 2565 มาพิจารณาทบทวน ศึกษา วิเคราะห์ และกำหนดปัจจัยความยั่งยืนที่มีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของธนาคารในฐานะสถาบันการเงินผ่านการศึกษาแหล่งข้อมูลที่สำคัญ อาทิ SASB, S&P Global, MSCI, THSI, BCG และ World Economic Forum เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานการรายงานด้านความยั่งยืนของ GRI Standards และหน่วยงานที่ดำเนินการด้านความยั่งยืนในระดับสากล รวมถึงธนาคารทั้งในและต่างประเทศ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกทุกกลุ่มของธนาคาร โดยนำประเด็นปัจจัยความยั่งยืนที่ผ่านการกลั่นกรองไปสอบถามความคิดเห็นเพื่อรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในขั้นตอนต่อไป

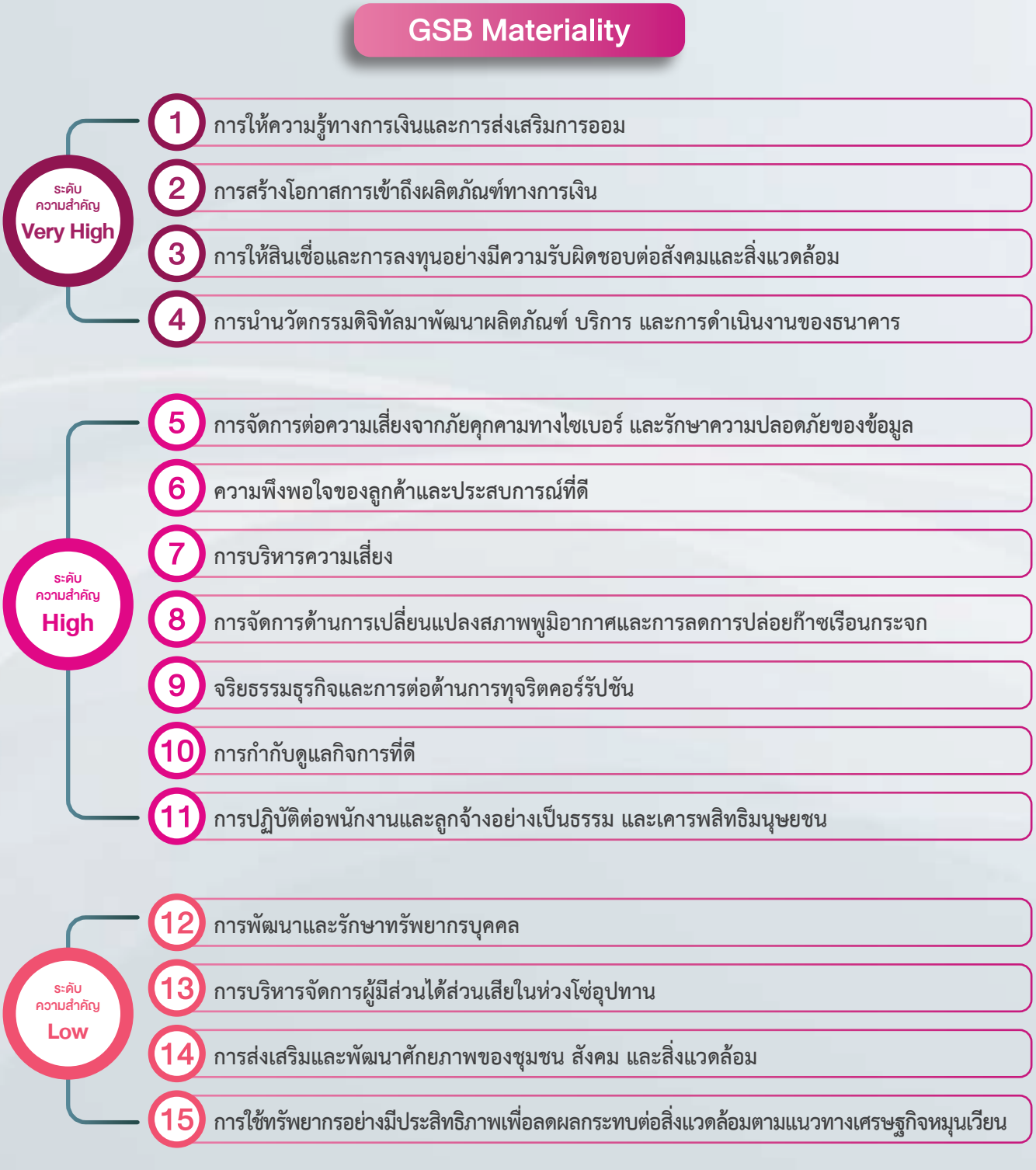
## การจัดลำดับความสำคัญ (Prioritization)

วิเคราะห์และพิจารณาทบทวนข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้จากการสอบถามตัวแทนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญของธนาคารด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อนำผลลัพธ์ที่ได้มาจัดลำดับปัจจัยความยั่งยืนของธนาคาร ตัวแทนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 6 กลุ่ม ได้แก่

1. หน่วยงานกำกับดูแลและหน่วยงานภาครัฐ
2. พันธมิตรและคู่ค้า
3. สังคมและชุมชนสำคัญ
4. ลูกค้า
5. สื่อมวลชน
6. คณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง

## การทวนสอบปัจจัยความยั่งยืนของธนาคาร (Validation)[2-14]

คณะผู้บริหารระดับสูงได้พิจารณาทวนสอบความครบถ้วนของหัวข้อที่มีสาระสำคัญ ซึ่งเป็นไปตามหลักการความสมบูรณ์ (Completeness) โดยพิจารณาถึงชุดประเด็นที่มีนัยสำคัญ (Material Topics) ขอบเขตของผลกระทบในแต่ละประเด็น (Topics Boundary) และรอบเวลา (Time) เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการวางแผนการดำเนินงานด้านความยั่งยืน พร้อมทั้งนำแนวทางการระบุประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญได้ทั้งสิ้นจำนวน 15 ประเด็นความยั่งยืนเพื่อไปเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์การดำเนินงานของธนาคาร อันนำไปสู่การกำหนดเนื้อหาการรายงานในรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนของธนาคารต่อไป





## การทบทวนประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญ (Review)

ธนาคารออมสินจัดให้มีการทบทวนกระบวนการจัดทำและเปิดเผยข้อมูลในรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมไปถึงจัดทำแบบสำรวจความคิดเห็นของผู้อ่านแนบท้ายเล่ม เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อแนวทางการดำเนินงานและการเปิดเผยข้อมูลด้านความยั่งยืนของธนาคาร ทั้งนี้ธนาคารออมสินได้รวบรวมข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่ได้รับนำมาใช้ปรับปรุงเนื้อหาและรูปแบบการเปิดเผยผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนในรายงานฉบับนี้

## ช่องทางการเผยแพร่รายงาน

CLICK HERE

**รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน**

เว็บไซต์ www.gsb.or.th หัวข้อ **“การพัฒนาอย่างยั่งยืน”** หัวข้อย่อย **“รายงาน”** หัวข้อย่อย **“รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน”**

## ช่องทางการติดต่อสอบถามแนะนำ[2-3]

### ฝ่ายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน

470 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400

โทรศัพท์: +66 (0) 2 299 8894

Call Center 1115

E-mail: Section.SDS@gsb.or.th

# โครงสร้างการบริหารงานด้านการพัฒนาความยั่งยืน[2-13][2-14]



# บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ[2-12]

ในปี 2566 ธนาคารได้ยึดหลักการกำหนดโครงสร้างการบริหารงานด้านการพัฒนาความยั่งยืนตามหลักการกำกับดูแลกิจการเดิม โดยมีคณะกรรมการธนาคารออมสิน ผู้บริหารระดับสูง และพนักงาน ทำหน้าที่ขับเคลื่อนการพัฒนาความยั่งยืนตามการแบ่งส่วนงานและกำหนดหน้าที่หน่วยงานของธนาคาร ผ่านการกำหนดยุทธศาสตร์การดำเนินงานระยะยาวตามแผนวิสาหกิจธนาคารออมสิน ซึ่งมีการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติผ่านแผนบริหารจัดการองค์กรและแผนปฏิบัติการประจำปี เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวปฏิบัติในการพัฒนาความยั่งยืน ทั้งนี้เพื่อให้ธนาคารมีการกำกับดูแลการพัฒนาความยั่งยืนอย่างเป็นรูปธรรมตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่สร้างคุณค่าให้ธนาคารอย่างยั่งยืน คณะกรรมการธนาคารออมสินจึงมอบหมายให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความยั่งยืนมีหน้าที่ในการกำกับดูแลการดำเนินงานของธนาคารให้เป็นไปตามนโยบายการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน



## การเปิดเผยข้อมูลด้านความยั่งยืน (Disclosure)[2-14]

### ระบบการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน

ธนาคารจะกำหนดให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ มีการติดตาม จัดเก็บ และรวบรวม และสรุปข้อมูลผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน โดยมีการวิเคราะห์และประเมินผลเปรียบเทียบกับเป้าหมายตามตัวชี้วัดที่กำหนด และมีการรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหารระดับสูงเป็นรายเดือน

### การรายงานผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

ธนาคารมีกระบวนการจัดทำรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนและรายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report) ตามหลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบ (PRB) ของ UNEP FI เพื่อสื่อสารผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนต่อสาธารณชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นประจำทุกปี



# ความเชื่อมโยงของแผนยุทธศาสตร์ธนาคารออมสิน

แผนวิสาหกิจธนาคารออมสิน ปี 2566-2570 จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบทิศทางการดำเนินงานเพื่อมุ่งสู่การเป็น “ธนาคารเพื่อสังคม (Social Bank)” อย่างเต็มรูปแบบ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อ **“ลดความเหลื่อมล้ำทางการเงิน สร้างการเข้าถึงแหล่งทุนที่เป็นธรรม”** โดยได้พิจารณาความสอดคล้องกับเป้าหมายและแนวทางที่เป็นมาตรฐานสากล พร้อมกับเชื่อมโยงกับแผนงานที่สำคัญของประเทศไทย โดยมุ่งเน้นการเติบโตที่ยั่งยืนตามหลักการ Triple Bottom Line เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ของสหประชาชาติ พร้อมกับการรับ **“หลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบ”** หรือ **“Principles for Responsible Banking”** ของสำนักงานโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติว่าด้วยข้อริเริ่มด้านการเงิน (United Nations Environment Programme Finance Initiative: UNEP FI) เพื่อยกระดับการดำเนินงานในการเป็นธนาคารเพื่อสังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาลของธนาคารให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล ถือเป็นสถาบันการเงินของรัฐแห่งแรกของไทยที่เข้ารับหลักการดังกล่าว พร้อมกับการพิจารณาความสอดคล้องและเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 13 แผนปฏิรูปประเทศ และนโยบาย Thailand 4.0 แผนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม แผนขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศด้วยเศรษฐกิจ BCG แผนพัฒนารัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงิน และแนวนโยบายการดำเนินงานของ SFI ตลอดจนแนวโน้มสถานการณ์ต่าง ๆ อาทิ ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัลทางการเงิน (Financial Technology) พฤติกรรมผู้บริโภคในปัจจุบัน ภาวะการแข่งขันในตลาด และกฎเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแลร่วมด้วย เพื่อกำหนดความท้าทายและความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ ความสามารถพิเศษขององค์กร ปัจจัยเสี่ยง ภารกิจ และรูปแบบการดำเนินธุรกิจทั้งในระยะสั้นและระยะยาว รวมทั้งตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าอย่างสมดุล โดยมีแผนการพัฒนาและปรับปรุงองค์กรตามแนวทางระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจใหม่ (Core Business Enabler) เพื่อยกระดับการบริหารจัดการสู่มาตรฐานสากลและสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนแก่องค์กร

## » การดำเนินงานตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)

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

ในปี 2566 ธนาคารให้ความสำคัญกับการพัฒนาความยั่งยืนมาอย่างต่อเนื่อง เพื่อมุ่งตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ อันนำไปสู่การพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างมีประสิทธิภาพ ก้าวทันกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตลอดเวลา รวมทั้งปัญหาและความท้าทายต่าง ๆ อาทิ สภาพการแข่งขันในภาคธุรกิจธนาคารที่เพิ่มสูงขึ้น พฤติกรรมและความต้องการของลูกค้าที่ปรับเปลี่ยนไป ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีดิจิทัล การเปลี่ยนแปลงกฎ ระเบียบข้อบังคับ การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ปัญหาหนี้ครัวเรือนและความเหลื่อมล้ำทางสังคม ธนาคารจึงได้ยกระดับการดำเนินธุรกิจด้วยความมุ่งมั่นในการเป็นธนาคารเพื่อสังคมอย่างเต็มรูปแบบและกำหนดแนวทางการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน (GSB Sustainability Approach) เพื่อ **“ลดความเหลื่อมล้ำและสร้างความเป็นธรรมในสังคม”** สร้างผลกระทบเชิงบวกแก่สังคมด้วยแนวคิด “Making POSITIVE Impact on Society” ผ่านการสร้างความยั่งยืนและดูแลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสมดุล (External Sustainability) โดยการสร้างโอกาสให้ทุกคนสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้อย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติตามการส่งเสริมของนโยบายภาครัฐ (Strengthening The Government’s Policy) ควบคู่ไปกับมิติภายในองค์กร (Internal Sustainability) ในการดำเนินภารกิจเชิงพาณิชย์ เพื่อสร้างความเข้มแข็งทางการเงินให้แก่องค์กรและเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากร (Resource Optimization) ภายใต้การบริหารจัดการความเสี่ยงที่เป็นระบบและการกำกับดูแลกิจการที่ดีภายใต้หลักธรรมาภิบาลและมาตรฐานสากล มีความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ (Trust & Transparency) โดยมุ่งตอบสนองเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) 2 เป้าหมายหลัก คือ เป้าหมายที่ 1 การแก้ไขปัญหาความยากจน และเป้าหมายที่ 10 การลดความเหลื่อมล้ำ โดยมีการดำเนินงานที่สำคัญดังนี้

| เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนที่สำคัญ | ตัวอย่างการดำเนินงานที่สำคัญ |
|---|---|
|  | • **ดำเนินงานตามนโยบายรัฐบาล ทำหน้าที่เป็นผู้จัดหาเงินทุนให้กับหน่วยงานของรัฐ และพัฒนาผู้ประกอบการรายย่อยและชุมชน** เช่น มาตรการช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ทั้งมาตรการเยียวยาการให้สินเชื่อเสริมสภาพคล่องและฟื้นฟูเศรษฐกิจ และมาตรการฟื้นฟูเชิงพื้นที่เพื่อการช่วยเหลือเร่งด่วน โครงการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ (Soft Loan) ให้กับสำนักงานสถานธนานุเคราะห์<br>• **การเสริมสร้างความแข็งแรงทางการเงิน โดยผ่านโครงการสินเชื่อเพื่อกลุ่มเศรษฐกิจฐานราก** เช่น สินเชื่อประชารัฐสร้างไทย ธนาคารประชาชน สำหรับพ่อค้าแม่ค้าหาบเร่ แผงลอย ผู้ประกอบอาชีพอิสระ รายย่อย และผู้มีรายได้น้อย<br>• **แก้ไขปัญหาความยากจนด้วยการยกระดับเศรษฐกิจฐานราก** เช่น สนับสนุนแหล่งเงินทุนสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ และพัฒนาทักษะฝีมือแรงงานผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐให้สามารถนำไปประกอบอาชีพและเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบได้ |

| เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนที่สำคัญ | ตัวอย่างการดำเนินงานที่สำคัญ |
|---|---|
| | • **ส่งเสริมการออม** และพัฒนาทักษะทางการเงินด้วยผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินครบวงจรที่ล้ำสมัยด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น เงินฝากเผื่อเรียก Digital Savings แบบไม่มีสมุดบัญชี สลากออมสินพิเศษดิจิทัล การเปิดสถาบันการเงินประชาชนแห่งแรกของประเทศไทย เพื่อรับฝาก-ถอนเงิน และธุรกรรมทางการเงินให้กับสมาชิก และชุมชน รวมถึงเป็นแหล่งเงินทุนหมุนเวียนในการประกอบอาชีพให้กับสมาชิกและชุมชน<br>• **การช่วยลดภาระของลูกหนี้ ทั้งการออกมาตรการพักชำระหนี้และการปรับปรุงโครงสร้างหนี้อย่างต่อเนื่องตลอดช่วงวิกฤติโควิด-19** ซึ่งทำให้ธนาคารมีรายได้ลดลงกว่า 10,700 ล้านบาท จากการหยุดรับรู้รายได้ดอกเบี้ย ณ ปี 2566<br>• **การช่วยสนับสนุนงบประมาณจำนวนกว่า 4,000 ล้านบาท** ณ ปี 2566 เป็นค่าใช้จ่ายการดำเนินงานเพื่อสังคม เช่น โครงการสร้างงานสร้างอาชีพ ส่งเสริมการออมและสร้างวินัยทางการเงิน และโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในหลายโครงการ |
| 10 REDUCED INEQUALITIES | • **ให้ความสำคัญกับการเพิ่มโอกาสทางการเข้าถึงบริการทางการเงินและการให้ความรู้ทางการเงิน** กลุ่มลูกค้าฐานรากหรือผู้ที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล<br>• **การปล่อยสินเชื่อเสริมสภาพคล่องให้ระบบเศรษฐกิจอย่างเท่าเทียมกัน** ด้วยอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสมเป็นธรรม<br>• **ยกระดับสาขาสู่การเป็นศูนย์พัฒนาเศรษฐกิจฐานรากสู่ความยั่งยืน (Social Branch) จุดให้บริการทางการเงิน Financial Logistic Center** ซึ่งมีผลิตภัณฑ์เพื่อสังคม และประชาชนฐานราก เช่น สินเชื่อ Street Food และสินเชื่อ Homestay สองสินเชื่อนี้จะช่วยลดความเหลื่อมล้ำและเพิ่มโอกาสเข้าถึงบริการทางการเงินให้กลุ่มลูกค้าฐานราก<br>• **ส่งเสริมการออมและพัฒนาทักษะทางการเงินด้วยผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินครบวงจรที่ล้ำสมัยด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล** เช่น เงินฝากเผื่อเรียก Digital Savings แบบไม่มีสมุดบัญชี สลากออมสินพิเศษดิจิทัล การเปิดสถาบันการเงินประชาชนแห่งแรกของประเทศไทย เพื่อรับฝาก-ถอนเงิน และธุรกรรมทางการเงินให้กับสมาชิก และชุมชนรวมถึงเป็นแหล่งเงินทุนหมุนเวียนในการประกอบอาชีพให้กับสมาชิกและชุมชน<br>• **มาตรการเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ต่าง ๆ** เช่น ภัยพิบัติทางธรรมชาติ ผลกระทบจากโรคระบาด การปรับลดอัตราดอกเบี้ยนโยบายคณะกรรมการนโยบายการเงิน (กนง.)<br>• **ยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชนฐานรากผ่านกลไก** 1. สร้างความรู้และอาชีพ 2. สร้างตลาดและรายได้ 3. สร้างประวัติทางการเงิน เพื่อยกระดับรายได้ของประชาชน ลดความเหลื่อมล้ำในสังคม<br>• **การประกาศร่วมทุนเพื่อร่วมให้บริการสินเชื่อจำนำทะเบียนรถยนต์** ที่จะทำให้ดอกเบี้ยสินเชื่อจำนำทะเบียนรถยนต์ลดต่ำลง<br>• **สนับสนุนผู้ประกอบการธุรกิจเพื่อสังคมให้เข้าถึงแหล่งทุนส่งเสริมการพัฒนาชุมชนและสังคมอย่างยั่งยืน**<br>• **ร่วมพัฒนามาตรฐานสมรรถนะการใช้อีคอมเมิร์ซ** ขับเคลื่อนธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย<br>• **โครงการคลินิกแก้หนี้ช่วยประชาชนแก้ไขปัญหาหนี้เสียบัตรเครดิต** รวมถึงหนี้บัตรที่อยู่ในกระบวนการของศาลและมีคำสั่งพิพากษาแล้ว<br>• **โครงการ Refinance หนี้บัตรดีลดภาระดอกเบี้ย** ให้แก่ประชาชนที่มีวินัยและมีประวัติการผ่อนชำระดีเยี่ยม<br>• **ส่งเสริมพัฒนาศักยภาพ Startup และ SMEs ให้การสนับสนุนแหล่งเงินทุนแก่ผู้ประกอบการ Startup และ SMEs ที่มีศักยภาพและต้องการทุน** เพื่อก่อตั้งกิจการ พัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการหรือขยายกิจการ |

ทั้งนี้นอกจากเป้าหมายหลักทั้ง 2 ประการแล้ว ธนาคารออมสินยังกำหนดแนวทางการดำเนินการตามหลัก Triple Bottom Line ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนเป้าหมายประการอื่น ๆ และแบ่งกรอบการดำเนินนโยบายออกเป็น 3 ด้าน




## GSB Sustainable Approach

## PEOPLE

ในด้าน People ธนาคารดำเนินการสร้างความเข้มแข็งเชิงรากฐานทางสังคมและชุมชน ตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติเพิ่มเติมจากเป้าหมายหลักเป็นจำนวน 3 เป้าหมาย ได้แก่




**เป้าหมายที่ 2 ความอดอยากต้องหมดไป**

ธนาคารออมสินตระหนักถึงความสำคัญของความมั่นคงทางอาหารในฐานะของรากฐานที่สำคัญสำหรับการพัฒนาที่ยั่งยืน และได้มีการดำเนินการจัดโครงการอิ่มนี้เพื่อน้อง ซึ่งเป็นโครงการอาหารกลางวันสำหรับเด็กนักเรียน เป็นต้น




**เป้าหมายที่ 4 การศึกษาที่มีคุณภาพ**

โดยได้ดำเนินการให้ความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้าผู้ใช้บริการ ชุมชน รวมถึงจัดให้มีธนาคารโรงเรียนเพื่อเสริมสร้างความรู้ทางการเงิน และมีบทความให้ความรู้ทางการเงินเผยแพร่ผ่านช่องทางเว็บไซต์ของธนาคารออมสิน เป็นต้น




**เป้าหมายที่ 5 ความเท่าเทียมทางเพศ**

โดยธนาคารออมสินมีนโยบายส่งเสริมความเสมอภาค เท่าเทียม และเป็นธรรมต่อพนักงานด้วยการไม่เลือกปฏิบัติในการสรรหาการว่าจ้าง การพัฒนาทักษะ การเติบโตในสายอาชีพ และการกำหนดสิทธิประโยชน์ รวมถึงไม่ปิดกั้นความหลากหลายทางความคิด วัฒนธรรม ไม่จำกัดเพศ เชื้อชาติ ศาสนา ช่วงวัย สถาบันการศึกษา และพื้นที่ที่ประสงค์จะปฏิบัติงาน

## PLANET

ในด้าน Planet ธนาคารดำเนินการสร้างโลกสีเขียวและเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรในองค์กร รวมถึงลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในองค์กรตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติเพิ่มเติมจากเป้าหมายหลักเป็นจำนวน 2 เป้าหมาย ได้แก่




**เป้าหมายที่ 12 บริโภคและผลิตอย่างมีความรับผิดชอบ**

โดยธนาคารออมสินตระหนักถึงการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าภายในองค์กรจึงได้กำหนดพิจารณาจัดซื้อสินค้า อาทิ กระดาษถ่ายเอกสาร ตลับหมึกพิมพ์ที่ได้รับการรับรอง มีฉลากสิ่งแวดล้อม หรือมีคุณสมบัติสอดคล้องตามเกณฑ์และข้อกำหนดสินค้าที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และจัดทำแผนส่งเสริมการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการ




**เป้าหมายที่ 13 แก้ปัญหาโลกร้อน**

**เป้าหมายที่ 14 ชีวิตในน้ำ**




**เป้าหมายที่ 15 ชีวิตบนบก**




โดยธนาคารออมสินมีการกำหนดนโยบายอนุรักษ์พลังงานและเปิดเผยข้อมูลการใช้ก๊าซเรือนกระจกและพลังงานในองค์กร และโครงการลดขยะในชุมชน รวมถึงภายในองค์กร เพื่อเป็นการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและสร้างโลกสีเขียว

PROFIT

ในด้าน Profit ธนาคารดำเนินการสร้างความแข็งแกร่งเพื่อเพิ่มผลกระทบเชิงบวกตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติเพิ่มเติมจากเป้าหมายหลักเป็นจำนวน 6 เป้าหมาย ได้แก่




### เป้าหมายที่ 7 พลังงานสะอาดราคาถูก

ธนาคารออมสินให้ความสำคัญกับพลังงานสะอาดเพื่อเพิ่มผลกระทบเชิงบวกแก่สิ่งแวดล้อม




### เป้าหมายที่ 8 งานที่ดีและเศรษฐกิจที่เติบโต

ธนาคารออมสินให้ความสำคัญกับความเป็นอยู่ที่ดีและสุขภาวะของพนักงาน โดยได้กำหนดให้มีสวัสดิการสำหรับพนักงาน เช่น โครงการผลประโยชน์หลังออกจากงานเพื่อการสร้างงานสร้างอาชีพ และสนับสนุนการเติบโตทางเศรษฐกิจที่ยั่งยืน โดยกำหนดมาตรการปรับโครงสร้างหนี้ กำหนดให้มีสินเชื่อเพื่อแก้ไขหนี้นอกระบบ สินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับผู้ที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 เป็นต้น




### เป้าหมายที่ 9 อุตสาหกรรม นวัตกรรม และโครงสร้างพื้นฐาน

ธนาคารออมสินสนับสนุนการเสริมสร้างรากฐานโครงสร้างทางการเงินที่แข็งแรงผ่านการใช้นวัตกรรมดิจิทัล เช่น การปรับโครงสร้างหนี้ การให้สินเชื่อผ่านช่องทางดิจิทัล




### เป้าหมายที่ 10 ลดความเหลื่อมล้ำ

ธนาคารออมสินให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของพนักงานเพื่อให้สามารถต่อยอดทางอาชีพและเพิ่มพูนทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานและชีวิตของพนักงาน รวมถึงผลักดันนโยบายการสร้างโอกาสและการเข้าถึงผลิตภัณฑ์อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม




### เป้าหมายที่ 11 เมืองและชุมชนที่ยั่งยืน

ธนาคารออมสินให้การสนับสนุนการพัฒนาชุมชนที่ยั่งยืน เช่น มีการสนับสนุนเงินทุนเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากของประเทศ พัฒนาผู้ประกอบการรายย่อยและชุมชนอย่างครบวงจร ยกระดับรายได้ของประชาชน และต่อยอดการเจริญเติบโตให้กับผู้ประกอบการรายย่อย




### เป้าหมายที่ 17 ร่วมมือเพื่อพิชิตเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน

ธนาคารออมสินได้จัดโครงการความร่วมมือพัฒนาระบบการให้ความรู้ทางการเงินในประเทศไทย โดยมาจากความร่วมมือกับมูลนิธิธนาคารออมสินแห่งสหพันธสาธารณรัฐเยอรมนี เพื่อขอความร่วมมือระหว่างประเทศ (German Sparkassenstiftung for International Cooperation-DSIK) และสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาสภาพความเป็นอยู่ในเชิงเศรษฐกิจสังคมของประชาชนฐานราก ผู้ประกอบการรายย่อย และเยาวชนในพื้นที่เป้าหมาย

## » การดำเนินงานตามหลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบ (Responsible Banking: PRB)[2-23] [2-24]

ในปี 2566 ธนาคารออมสินยังคงให้ความสำคัญและมีความมุ่งมั่นที่จะก้าวไปสู่การเป็นธนาคารเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking) เพื่อเป็นการดำเนินงานทางธุรกิจให้สอดคล้องกับแนวปฏิบัติด้านความยั่งยืนในภาคการเงินไทยของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ในฐานะผู้จัดสรรเงินทุนเพื่อขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจ และเป็นไปตาม “หลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบ หรือ Principles for Responsible Banking (PRB)” ของสำนักงานโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติว่าด้วยข้อริเริ่มด้านการเงิน (United Nations Environment Programme Finance Initiative: UNEP FI) ที่ธนาคารได้ลงนามรับหลักการตั้งแต่เดือนธันวาคม 2563 โดยมีผู้ช่วยผู้อำนวยการธนาคารออมสิน สายงานความยั่งยืน และฝ่ายพัฒนาเพื่อความยั่งยืนเป็นผู้รับผิดชอบการดำเนินงานเพื่อกำหนดให้คณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างทุกคนมีการเคารพสิทธิมนุษยชน ซึ่งเป็นหนึ่งในภารกิจตามยุทธศาสตร์การพัฒนากลไกการขับเคลื่อนภารกิจเชิงสังคม

ธนาคารออมสินมีความมุ่งมั่นในการขับเคลื่อนการดำเนินธุรกิจตามกรอบของหลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบ (PRB) ภายใต้ 6 หลักการ ดังนี้



**1 Alignment | การปรับกลยุทธ์**

โดยเป็นการปรับกลยุทธ์ขององค์กรให้สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) หรือสอดคล้องกับกรอบอนุสัญญาอื่นที่เกี่ยวข้อง



**2 Impact & Target Setting | การลดผลกระทบและการกำหนดเป้าหมาย**

โดยเป็นการกำหนดเป้าหมายเพื่อเพิ่มผลกระทบเชิงบวกและลดผลกระทบเชิงลบที่มีต่อผู้คนและสิ่งแวดล้อม อันเป็นผลมาจากผลิตภัณฑ์ บริการ และการดำเนินงานของธนาคาร



**3 Client & Customers I ลูกค้าและผู้ใช้บริการ**

ซึ่งเป็นการให้บริการลูกค้าด้วยความรับผิดชอบเพื่อผลักดันให้เกิดแนวปฏิบัติที่ยั่งยืน



**4 Stakeholders I ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

โดยเป็นการปรึกษาหารือ สานสัมพันธ์ และเป็นหุ้นส่วน พร้อมร่วมมือกันในการดำเนินงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องด้วยความรับผิดชอบ



**5 Governance & Culture | ธรรมาภิบาลและการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กร**

การกำกับดูแลที่มีประสิทธิผลและการปลูกฝังให้มีวัฒนธรรมการเป็นธนาคารที่มีความรับผิดชอบ



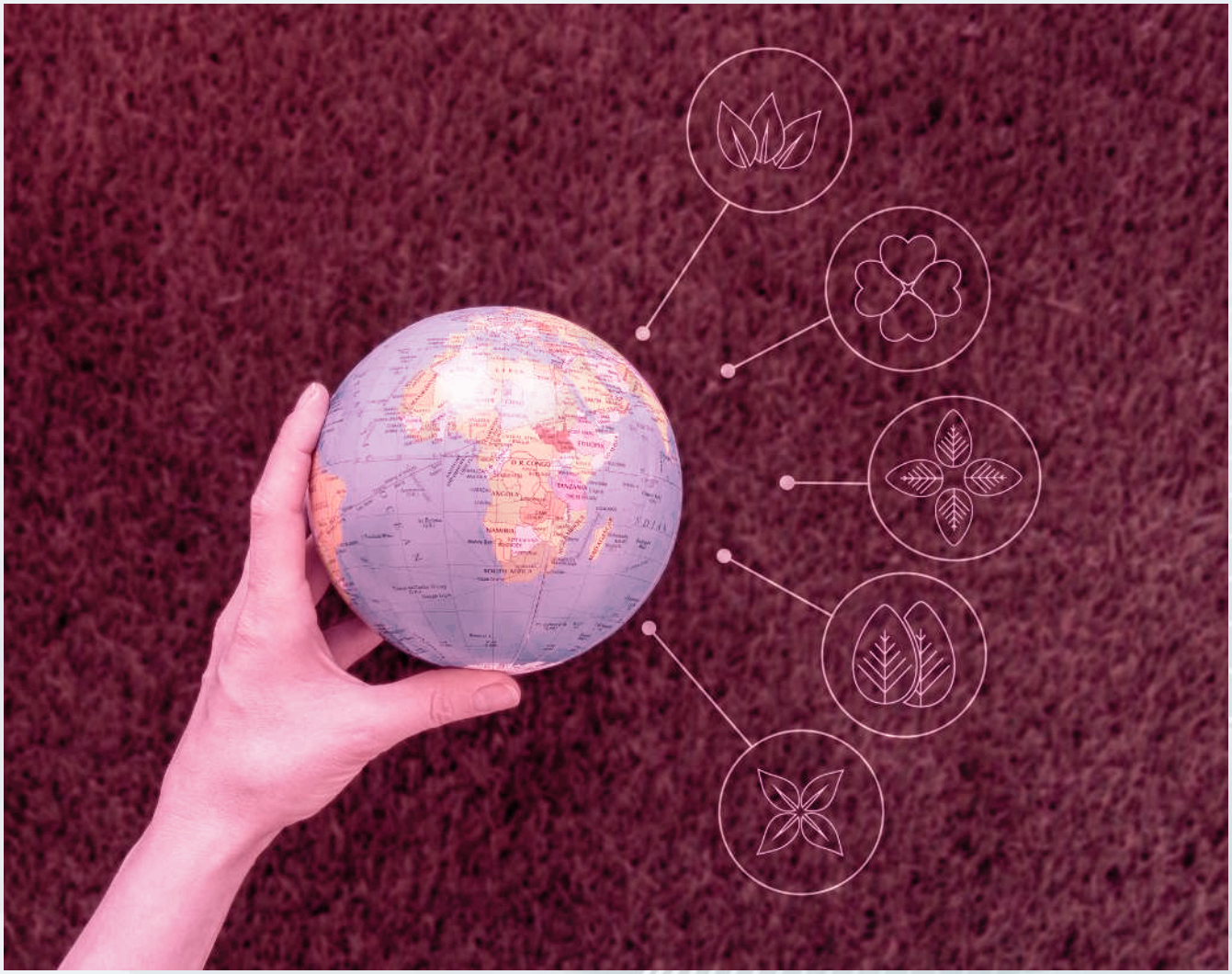
**6 Transparency & Accountability | ความโปร่งใสและตรวจสอบได้**

โดยเป็นการตรวจสอบการปฏิบัติตาม “หลักการเป็นธนาคารที่มีความรับผิดชอบ” อย่างต่อเนื่องภายใต้ความโปร่งใสและตรวจสอบได้

สืบเนื่องจากการประกาศจุดยืนของธนาคารออมสินด้วยการร่วมลงนามใน “The PRB Commitment to Financial Health and Inclusion” เมื่อวันที่ 4 พฤศจิกายน 2564 เพื่อประกาศเจตจำนงที่จะช่วยเหลือให้ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างเท่าเทียมและมีสุขภาพทางการเงินที่ดี โดยธนาคารให้ความสำคัญกับการเข้าถึงบริการทางการเงิน และการให้ความรู้ทางการเงินกับกลุ่มลูกค้าฐานรากหรือผู้ที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล ซึ่งในปี 2565 ธนาคารกำหนดเป้าหมายด้าน Inclusive, Healthy Economies และเผยแพร่รายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report) ตามหลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบ (PRB) บนเว็บไซต์ของธนาคาร และได้รับคำแนะนำ (Feedback) จากสำนักงานโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติว่าด้วยข้อริเริ่มด้านการเงิน (UNEP FI) โดยธนาคารได้นำคำแนะนำดังกล่าวมาใช้ปรับปรุงในรายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report) ฉบับปี 2566 และมีการรับรองคุณภาพรายงานดังกล่าวจากหน่วยงานภายนอก (Third Party) เพื่อความโปร่งใสในการเปิดเผยข้อมูล นอกจากนี้ธนาคารยังอยู่ในระหว่างการกำหนดเป้าหมายด้าน Economic Convergence เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบ โดยมีจุดประสงค์หลักเพื่อมุ่งสู่การเป็นธนาคารเพื่อสังคม (Social Bank) อย่างแท้จริง

## » การติดตาม ประเมินผล และทบทวนนโยบายการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน

ธนาคารกำหนดให้หน่วยงานที่รับผิดชอบมีการติดตาม จัดเก็บและรวบรวม และสรุปข้อมูลผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน โดยมีการวิเคราะห์และประเมินผลเปรียบเทียบกับเป้าหมายตามตัวชี้วัดที่กำหนด และมีการรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหารระดับสูงเป็นรายเดือน และกำหนดให้มีการจัดทำรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่เป็นไปตามมาตรฐานสากล อาทิ กรอบการรายงานความยั่งยืน Global Reporting Initiative (GRI) และรายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report) ตามหลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบ (PRB) ของ UNEP FI เพื่อสื่อสารผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนต่อสาธารณชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นประจำทุกปี



# 2 ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม (Planet)

ธนาคารออมสินตระหนักและให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจบนความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยมีการวางกลยุทธ์และกำหนดนโยบายการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อความยั่งยืนให้ทุกภาคส่วนและทุกคนยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติเดียวกัน เพื่อบรรเทาผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ทั้งการปล่อยก๊าซเรือนกระจก การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และการปลดปล่อยสารทำลายชั้นบรรยากาศ โดยมุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ การใช้ทรัพยากรตามแนวทางเศรษฐกิจหมุนเวียน การบริหารจัดการน้ำเสียตามมาตรฐานที่กฎหมายกำหนด การส่งเสริมและสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในการจัดการขยะเพื่อลดปริมาณขยะและมลพิษที่เกิดขึ้น ทั้งการคัดแยกขยะ นำกลับมาใช้ซ้ำและนำกลับมาใช้ใหม่ ตลอดจนเลือกใช้เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ที่สำคัญของขวัญจากออมสินทุกชิ้นในทุกกระบวนการผลิตล้วนคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า เพื่อส่งต่อหัวใจของการอนุรักษ์ไปด้วยกัน



# การจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก[3-3]

ธนาคารออมสินตระหนักดีว่ากลยุทธ์ด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จในระยะยาวในโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ธนาคารมุ่งมั่นที่จะจัดการกับความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและใช้ประโยชน์จากโอกาสในการสร้างธุรกิจที่ยั่งยืน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องของธนาคารมีการทำงานร่วมกันเพื่อระบุและประเมินความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องตลอดการดำเนินงานและห่วงโซ่คุณค่าของธนาคาร ผ่านการวิเคราะห์ที่ครอบคลุม มากไปกว่านั้นธนาคารยังมีการตรวจสอบข้อบกพร่องตลอดจนประเมินแนวโน้มเกิดใหม่และช่องว่างที่ธนาคารสามารถสนับสนุนให้เกิดสังคมคาร์บอนต่ำได้

ในปี 2566 ธนาคารได้ดำเนินการประเมินเชิงลึกเพื่อทำความเข้าใจความเสี่ยงทางกายภาพและความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนผ่านที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ซึ่งรวมถึงการวิเคราะห์ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อการดำเนินงาน ผู้กู้ยืม และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ธนาคารทำงานร่วมกับผู้เชี่ยวชาญโดยใช้ข้อมูลเฉพาะและพิจารณาแบบจำลองฉากทัศน์ต่าง ๆ (Scenario Analysis) เพื่อปรับปรุงกระบวนการตัดสินใจของธนาคารและพัฒนากลยุทธ์เพื่อลดความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ ซึ่งรวมถึงการตั้งเป้าหมายในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก การเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน การนำแหล่งพลังงานหมุนเวียนมาใช้ ส่งเสริมแนวทางปฏิบัติที่ยั่งยืนตลอดห่วงโซ่คุณค่า ตลอดจนการดำเนินการทางการเงินที่ยั่งยืนและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และการจัดสรรทรัพยากรเพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงเชิงบวก ด้วยการพิจารณาบูรณาการเรื่องการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเข้ากับกลยุทธ์ของธนาคาร ทั้งนี้ธนาคารพยายามที่จะเพิ่มความยืดหยุ่น เพิ่มประสิทธิภาพการจัดสรรทรัพยากร และมีส่วนสำคัญในการร่วมสร้างอนาคตที่ยั่งยืนและสนับสนุนสังคมคาร์บอนต่ำ

## เป้าหมายการดำเนินงานด้านการจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

ธนาคารมีแผนปฏิบัติการที่มีจุดมุ่งเน้น 2 ประเด็น ได้แก่ “การประเมินความเสี่ยงและโอกาส” และ “การดำเนินการปรับตัวและการบรรเทาผลกระทบ” เพื่อรองรับโอกาสทางธุรกิจที่เกิดจากการเปลี่ยนผ่านด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อทั้งธนาคารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในขณะเดียวกันธนาคารมุ่งมั่นอย่างแน่วแน่ในการบรรลุเป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายสากลความตกลงปารีส (Paris Agreement) ที่ประเทศไทยเป็นหนึ่งในประเทศที่ได้ร่วมลงนามในการจำกัดการเพิ่มขึ้นของอุณหภูมิโลกให้ต่ำกว่า 2°C และ พยายามไม่ให้เกิน 1.5°C เมื่อเทียบกับระดับก่อนยุคอุตสาหกรรม โดยธนาคารแสดงเจตจำนงในการบรรลุเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ตลอดห่วงโซ่คุณค่า ภายในปี พ.ศ. 2593 หรือ ปี ค.ศ. 2050



## » แนวทางบริหารจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

ธนาคารจัดทำนโยบายการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจและกรอบในการดำเนินธุรกิจด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งส่งเสริมการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม นอกจากนั้นธนาคารได้ประกาศเป้าหมายและการดำเนินการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการบรรลุเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ตลอดห่วงโซ่คุณค่าภายในปี พ.ศ. 2593 หรือปี ค.ศ. 2050 อาทิ

- กำหนดธุรกิจต้องห้าม (Exclusion List) ไม่ลงทุนและไม่ให้สินเชื่อในธุรกิจถ่านหินและธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับถ่านหินเพิ่ม หรือแห่งใหม่ (No Additional Coal & Coal-Related Company)
- ธุรกิจที่ต้องพิจารณาเป็นพิเศษ (Negative List)
- ธุรกิจที่ธนาคารสนับสนุน (Positive List)
- นำ ESG Score มาใช้พิจารณาการให้สินเชื่อและการลงทุน
- การใช้พลังงานสะอาด (Solar Rooftop/ รถ EV & จุด Charge)
- การปลูกและอนุรักษ์ป่า

## กลยุทธ์สู่ NET ZERO สำหรับธุรกิจธนาคาร

### จัดทำบัญชีก๊าซเรือนกระจก
- คำนวณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากกิจกรรมต่าง ๆ ของธนาคาร

### Engagement กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- สื่อสารเป้าหมาย Net Zero
- สนับสนุนการลดผลกระทบจาก Climate Change

### ตั้งเป้าหมายลดก๊าซเรือนกระจก
- ตั้งเป้าหมายที่ชัดเจนและท้าทาย

### ใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- มาตรการประหยัดพลังงาน
- ใช้พลังงานสะอาด

### สนับสนุน Sustainable Finance
- Green Loan
- สนับสนุนโครงการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

### Partnership
- ร่วมมือกับหน่วยงานอื่นเพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานด้าน Climate Change

### ปรับพอร์ตธนาคาร
- ยุติการสนับสนุนเงินทุนให้กับธุรกิจที่ปล่อยคาร์บอนสูง
- เพิ่มการลงทุนในกลุ่ม Green & Sustainability

### การมีส่วนร่วมของพนักงาน
- ให้ความรู้ สร้างการมีส่วนร่วม
- สนับสนุน Sustainable Practice ในการทำงาน

สแกน QR Code ไปยัง นโยบายการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน CLICK HERE

# โครงสร้างการกำกับดูแลด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

## การกำกับดูแล

### ภาพรวมโครงสร้างการกำกับดูแลด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

**คณะกรรมการธนาคารออมสิน**

รับผิดชอบในการให้ความเห็นชอบ กำกับดูแล และสนับสนุนการดำเนินการตามนโยบายและแผนการดำเนินงานด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนของธนาคารออมสิน รวมถึงการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

**คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความยั่งยืน**

รับผิดชอบในการพิจารณากำหนดกลยุทธ์ เป้าหมาย แนวปฏิบัติ และแผนแม่บทด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความยั่งยืน รวมถึงการกำกับดูแลกลยุทธ์ นโยบาย เป้าหมายโครงการ และติดตามความคืบหน้าด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของธนาคารออมสิน

**คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง**

กำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงที่ครอบคลุม ประเมิน ติดตาม และจัดการด้านความเสี่ยงเพื่อรักษาระดับความเสี่ยงที่เหมาะสม ทบทวนนโยบายและกลยุทธ์ เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารดำเนินการอยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้

**คณะกรรมการบริหาร**

ทบทวนนโยบาย กลยุทธ์ และแผนธุรกิจเพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการธนาคาร เพื่ออนุมัติและกำกับดูแลการดำเนินงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายของธนาคาร พิจารณาแผนกลยุทธ์ งบประมาณ และการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี

**คณะจัดการ**

รับผิดชอบในการตัดสินใจ ควบคุม และติดตามการดำเนินงาน รวมถึงเสนอข้อเสนอแนะต่อผู้อำนวยการธนาคารออมสินในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาที่ยั่งยืนของธนาคารออมสิน และเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

**คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน**

รับผิดชอบในการตัดสินใจและเสนอข้อเสนอแนะต่อผู้อำนวยการธนาคารออมสินในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาที่ยั่งยืนของธนาคารออมสินและที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ

**คณะทำงานวัดและประเมินผลประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ**

กำหนดนโยบายและการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเชิงนิเวศตามมาตรฐาน ISO 14045 ดำเนินการและติดตามแนวทางปฏิบัติด้านประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ รายงานผลการดำเนินงานให้คณะกรรมการธนาคารออมสินทราบเป็นรายไตรมาส

**หน่วยงาน**

**ฝ่ายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน**

ส่งเสริมให้หน่วยงานอื่น ๆ บรรลุเป้าหมายด้านความยั่งยืน ติดตามและรายงานผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธนาคาร รวมถึงการดำเนินการด้านสภาพภูมิอากาศ

**หน่วยงานอื่น ๆ**

กำหนดแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับแผนธุรกิจ บูรณาการกลยุทธ์และการพัฒนาที่ยั่งยืน รวมถึงแผนงานเพื่อบรรลุการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์

ธนาคารกำหนดให้คณะกรรมการธนาคารออมสินมีความรับผิดชอบสูงสุดในการบูรณาการกลยุทธ์ด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศให้เข้ากับการกำกับดูแลกิจการของธนาคาร และกำหนดให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความยั่งยืนเป็นผู้รับผิดชอบเฉพาะในด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพทางภูมิอากาศ โดยมีหน้าที่ติดตามการดำเนินงานของธนาคารที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและรายงานต่อคณะกรรมการออมสินทุกไตรมาส คณะกรรมการชุดที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศของธนาคารมีบทบาทสำคัญในการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานไปสู่รูปแบบธุรกิจที่มีความยืดหยุ่นต่อสภาพภูมิอากาศและเศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ เมื่อพิจารณาในระดับปฏิบัติการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทำงานร่วมกันเพื่อขับเคลื่อนและเร่งการดำเนินการด้านสภาพภูมิอากาศตลอดจนร่วมมือกับคณะกรรมการเพื่อบูรณาการการดำเนินงานด้านเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเข้ากับการตัดสินใจของธนาคาร นอกจากนี้คณะกรรมการมีหน้าที่สำคัญในการสนับสนุนการจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนเป้าหมายด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของธนาคาร โดยทำงานร่วมกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจากสายหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อจัดการข้อกังวลด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศทั่วทั้งองค์กรและตลอดห่วงโซ่คุณค่าของธนาคาร

## กลยุทธ์ด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

ในปี 2566 ธนาคารได้ดำเนินการประเมินความเสี่ยง โอกาสทางกายภาพและการเปลี่ยนผ่านที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ พร้อมทั้งวิเคราะห์ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อการดำเนินธุรกิจและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใต้แบบจำลองฉากทัศน์ต่าง ๆ (Scenario Analysis) และนำผลลัพธ์ที่ได้มาพัฒนากลยุทธ์ตามกรอบการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures: TCFD)

สแกน QR Code ไปยัง TCFD Report

CLICK HERE



**แนวทางการประเมินความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ**

- การระบุปัจจัยขับเคลื่อนความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
- การวิเคราะห์แนวโน้มฉากทัศน์ (Scenario Analysis)
- การคำนวณผลกระทบทางการเงิน

## การบริหารความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

ธนาคารตระหนักถึงความจำเป็นในการระบุและจัดการความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้วิเคราะห์และพัฒนาวิธีการบริหารความเสี่ยง โดยใช้กรอบการบริหารความเสี่ยงซึ่งครอบคลุมการระบุ การประเมิน การติดตาม การควบคุมความเสี่ยง และการรายงานอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งบูรณาการปัญหาด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเข้ากับกระบวนการบริหารความเสี่ยงโดยรวมของธนาคารและจัดให้มีการทบทวนเป็นประจำทุกปี

1. การระบุความเสี่ยง
2. การประเมินความเสี่ยง
3. การปรับตัวและบรรเทาความเสี่ยง

## ผลการดำเนินงานด้านการจัดการการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

### ปริมาณการใช้พลังงานองค์กร[302-1]

| ข้อมูลการใช้พลังงาน | ปี 2564 | ปี 2565 | ปี 2566 |
|---|---|---|---|
| **การใช้พลังงานทั้งหมด** | 44,203.98 | 32,441.45 | 38,990.48 |
| **การใช้พลังงานจากแหล่งพลังงานที่ใช้แล้วหมดไปทั้งหมด** | 44,203.98 | 32,441.45 | 38,468.07 |
| น้ำมันดีเซล (GJ)[1] | 57.18 | 56.09 | 73.64 |
| การใช้พลังงานไฟฟ้า (GJ)[2] | 44,146.80 | 32,385.36 | 38,394.43 |
| การใช้ความร้อน | NA | NA | NA |
| การใช้ไอน้ำ | NA | NA | NA |
| การใช้ความเย็น | NA | NA | NA |
| **การใช้พลังงานจากแหล่งพลังงานหมุนเวียนทั้งหมด** | 0 | 0 | 522.41 |
| แผงโซลาร์เซลล์ (GJ) | 0 | 0 | 522.41 |

### ความเข้มข้นของการใช้พลังงานต่อบุคลากรของธนาคาร[302-3]

| แหล่งที่มา | ปี 2564 | ปี 2565 | ปี 2566 |
|---|---|---|---|
| อัตราส่วนความเข้มข้นของการใช้พลังงานไฟฟ้าต่อบุคลากรของธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่* | 8.07 | 6.16 | 6.72 |

หมายเหตุ: *คำนวณจากปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าต่อจำนวนบุคลากรรวมเฉพาะธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ในแต่ละปี (จำนวนบุคลากรรวมเฉพาะสำนักงานใหญ่ในปี 2564 ปี 2565 และปี 2566 มีจำนวน 5,466 คน 5,259 คน และ 5,723 คนตามลำดับ)

### การลดการใช้พลังงาน[302-4]

| โครงการ | ปี 2564 | ปี 2565 | ปี 2566 |
|---|---|---|---|
| โครงการติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์ ณ สำนักงานใหญ่ (%) | - | - | 9.25 |

# ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก[305-1][305-2][305-3]

ธนาคารได้ดำเนินการจัดทำบัญชีการปล่อยก๊าซเรือนกระจก โดยอ้างอิงมาตรฐาน ISO 14064-1:2018 และข้อกำหนด ในการคำนวณและรายงานคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร โดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์กรมหาชน), (พิมพ์ครั้งที่ 8 ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 6 กรกฎาคม 2565) และรายงานตามขอบเขตการควบคุมการดำเนินการ (Operational Control Approach) โดยข้อมูลดังกล่าวจะถูกแปลงให้อยู่ในรูปแบบของปริมาณก๊าซเรือนกระจก ดังสมการ

$$GHG_i = Activity\ Data_i \times Emission\ Factor_i$$

เมื่อ $GHG_i$ = ค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของสาร i

$Activity\ Data_i$ = ข้อมูลกิจกรรมการปล่อยก๊าซเรือนกระจก i

$Emission\ Factor_i$ = ค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของสาร i

ทั้งนี้ธนาคารอ้างอิงค่าสัมประสิทธิการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Emission Factor) จากมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับ ได้แก่ Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC) Thai National LCI Database, TIISMTEC-NSTDA, AR5 (with TGO Electricity 2016-2018) การรายงานครอบคลุมก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ มีเทน และไนตรัสออกไซด์ โดยคำนวณและแสดงผลในรูปก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าจากค่า Global Warming Potential (GWP) ที่กำหนดโดย IPCC พร้อมทั้งมีการกำหนดให้ปี 2564 เป็นปีฐานในการติดตามปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เนื่องจากธนาคารมีการจัดทำบัญชีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเป็นปีแรก ตามแนวทางการวัดและประเมินค่าประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจของธนาคารออมสินระยะที่ 1 เป็นไปตามบันทึกข้อตกลงระหว่างสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) และธนาคารออมสิน

ในปี 2566 ธนาคารมีปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเท่ากับ 2,162,959.68 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า โดยเป็นผลมาจากการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (ขอบเขตที่ 1) เท่ากับ 16,049.56 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (ขอบเขตที่ 2) เท่ากับ 34,525.30 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า และการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (ขอบเขตที่ 3) หมวดหมู่ที่ 15-การลงทุน[1] เท่ากับ 2,112,384.82 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า โดยในปี 2566 ธนาคารมีการให้สินเชื่อกับกลุ่มอุตสาหกรรมมากขึ้นเพื่อขยายการเติบโตของธุรกิจ ส่งผลให้ค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (ขอบเขตที่ 3) มีปริมาณสูงขึ้น อย่างไรก็ตามธนาคารมีการจัดทำนโยบายและการดำเนินงานต่าง ๆ ตามที่แสดงไปแล้วข้างต้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ในปี พ.ศ. 2593 หรือ ค.ศ. 2050

---

หมายเหตุ: [1] * ธนาคารออมสินมีลักษณะธุรกิจแบบบริการ ไม่มีการผลิตผลิตภัณฑ์แบบโรงงาน จึงไม่มีกิจกรรมการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เกี่ยวข้องกับขอบเขตที่ 3 หมวดหมู่ที่ 9-12

** ธนาคารออมสินไม่มีกิจกรรมการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เกี่ยวข้องกับขอบเขตที่ 3 หมวดที่ 13 และหมวดที่ 14 ในปี 2566

# ผลการดำเนินงานด้านการจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

## ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกตามขอบเขตการตั้งเป้าหมาย[1]

| การปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กร | ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า) | | |
|---|---|---|---|
| | ปี 2564 | ปี 2565 | ปี 2566 |
| ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (ขอบเขตที่ 1) | 15,307.82 | 15,805.60 | 16,049.56 |
| ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (ขอบเขตที่ 2) | 32,194.76 | 32,121.47 | 34,525.30 |
| ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นทางอ้อมจากการให้สินเชื่อและการลงทุน (ขอบเขตที่ 3 Category 15) | 1,810,722.00 | 1,842,030.00 | 2,112,384.82 |
| รวม | 1,858,224.58 | 1,889,957.07 | 2,162,959.68[2] |

หมายเหตุ: [1] ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกตามขอบเขตการตั้งเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero Roadmap) จากการให้สินเชื่อและการลงทุนระยะยาว ได้แก่ ตราสารทุนในตลาดหลักทรัพย์ (Listed Equity) หุ้นกู้ในตลาดหลักทรัพย์ (Listed Bonds) สินเชื่อธุรกิจบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ (Listed Loans) สินเชื่อธุรกิจโครงการโรงไฟฟ้า (Project Finance - Power Gen) และสินเชื่อธุรกิจอสังหาริมทรัพย์เชิงพาณิชย์ (Commercial Real Estate)

[2] ธนาคารกำหนดแผนการดำเนินงาน เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero Roadmap) เดือนสิงหาคม 2566 และเริ่มดำเนินงานเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเพื่อสู่เป้าหมายดังกล่าว ตั้งแต่ สิงหาคม 2566 เป็นต้นมา โดยในช่วงก่อนเวลาในการกำหนดแผนงานฯ ธนาคารมีการให้สินเชื่อกับกลุ่มอุตสาหกรรมมากขึ้นเพื่อขยายการเติบโตของธุรกิจ ส่งผลให้ค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (ขอบเขตที่ 3) มีปริมาณสูงขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม ณ ธ.ค. 66 ธนาคารมี Avoid Emission จำนวน 27,093.26 tCO2eq จากการให้สินเชื่อธุรกิจโครงการโรงไฟฟ้าพลังงานสะอาด (Biomass Hydro Solar)

# ค่าความเข้มข้นของปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก[305-4]

| ค่าความเข้มข้นของปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก* | ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า) | | |
|---|---|---|---|
| | ปี 2564 | ปี 2565 | ปี 2566 |
| ค่าความเข้มข้นของปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก* | 112.25 | 114.75 | 97.65 |

หมายเหตุ: *คำนวณจากปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อจำนวนบุคลากรของธนาคารออมสิน ครอบคลุมทั้งสำนักงานใหญ่และสาขาธนาคารทั่วประเทศในแต่ละปี (จำนวนบุคลากรรวมในปี 2564 ปี 2565 และปี 2566 มีจำนวน 16,555 คน 16,470 คน และ 22,151 คนตามลำดับ)

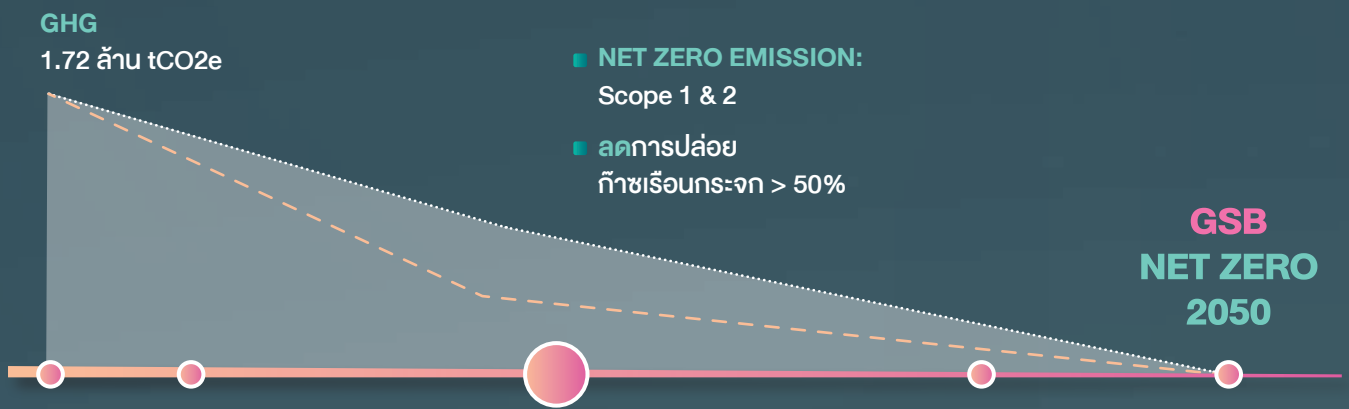
# ปริมาณการปลดปล่อยสารทำลายชั้นบรรยากาศ[305-6]

ธนาคารมีการปลดปล่อยสารทำลายชั้นบรรยากาศ ได้แก่ R-22 จากเครื่องปรับอากาศ โดยอ้างอิงค่าสัมประสิทธิการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Emission Factor) จาก IPCC 2014, AR5 ในการคำนวณปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

| ปริมาณการปลดปล่อยสารทำลายชั้นบรรยากาศ | ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า) | | |
|---|---|---|---|
| | ปี 2564 | ปี 2565 | ปี 2566 |
| R-22 | 480.15 (สำนักงานใหญ่) | 1,495.83 | 1,128.72 |

## การดำเนินงานเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก[305-5]

# Net Zero Target และ Roadmap




| ปีฐาน | Starting | | Lowering Carbon | Reaching Net Zero |
|---|---|---|---|---|
| 2021 | 2023 | 2030 | 2040 | 2050 |

### ประกาศนโยบายและการดำเนินการต่าง ๆ

- ธุรกิจต้องห้าม (Exclusion List) No Additional Coal & Coal-Related Company
- ธุรกิจที่ต้องพิจารณาเป็นพิเศษ (Negative List)
- ธุรกิจที่ธนาคารสนับสนุน (Positive List)
- Positive Engagement
- ESG Score
- การใช้พลังงานสะอาด (Solar Rooftop/รถ EV & จุด Charge
- การปลูกและอนุรักษ์ป่า

- ไม่มีบริษัทที่ทำธุรกิจถ่านหินหรือธุรกิจที่เกี่ยวข้อง (สินเชื่อและการลงทุน)
- 35% สินเชื่อโครงการโรงไฟฟ้าเป็นโรงไฟฟ้าพลังงานสะอาด
- 40% สินเชื่อบริษัทจดทะเบียนฯ กำหนดเป้าหมาย Net Zero 2050
- ใบรับรองการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานสะอาด (RECs)
- การปลูกและอนุรักษ์ป่ารวม 50,000 ไร่ (ปี 2033)

### ประกาศนโยบายเพิ่มเติม

- ไม่ลงทุนเพิ่มในบริษัทจดทะเบียนฯ ที่ทำธุรกิจ Oil & Gas (การลงทุนหุ้นและหุ้นกู้)
- ให้บริษัทจดทะเบียนฯ กำหนดเป้าหมาย Net Zero 2050 (สินเชื่อและการลงทุน)

- ไม่มีบริษัทจดทะเบียนฯ ที่ทำธุรกิจ Oil & Gas (การลงทุนหุ้นและหุ้นกู้)
- 60% สินเชื่อโครงการโรงไฟฟ้าเป็นโรงไฟฟ้าพลังงานสะอาด
- 100% บริษัทจดทะเบียนฯ กำหนดเป้าหมาย Net Zero 2050 (สินเชื่อและการลงทุน)

### ประกาศนโยบายเพิ่มเติม

- ไม่ให้สินเชื่อเพิ่มในบริษัทจดทะเบียนฯ ที่ทำธุรกิจ Oil & Gas
- ไม่ให้สินเชื่อเพิ่มในโรงไฟฟ้าก๊าซธรรมชาติ เชื้อเพลิงฟอสซิล
- ไม่ให้สินเชื่อเพิ่มในโครงการอสังหาฯ ที่ไม่ได้รับรอง Green Building

- Green & Clean Portfolios

**ดำเนินการต่อเนื่อง** ■ Positive Engagement ■ ESG Score ■ การใช้พลังงานสะอาด (Solar Rooftop/รถยนต์ EV/RECs)

# การเพิ่มประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco-Efficiency) และการลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

## NET ZERO

- **Starting Phase** — 2023 — Net Zero Target และ Roadmap BOD เห็นชอบเมื่อ 18 ส.ค. 66
- **GSB Net Zero Target** — ความเป็นกลางทางคาร์บอน ≥ 50% Emission Reduction — 2030
- **NET ZERO** — การปล่อยก๊าซเรือนกระจกเป็นศูนย์ — 2050

## Lending & Investment Policy

นโยบายการให้สินเชื่อและลงทุน จาก Negative/Exclusion List *เป็น* Positive List

**Positive List**
สนับสนุน การให้สินเชื่อและลงทุนในบริษัทที่มี ESG Score สูง
BCG Economy/Solar Cell/EV Supply Chain/ Renewable Energy

**Exclusion List**
ไม่ให้ สินเชื่อและลงทุนเพิ่มในธุรกิจถ่านหิน หรือธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับถ่านหิน

**Negative List**
หลีกเลี่ยง การให้สินเชื่อและลงทุนบริษัทที่ ESG Score < 2 คะแนน
ลดการปล่อยสินเชื่อธุรกิจ Oil & Gas

**Positive Engagement**
ชี้แจงนโยบาย & ผลักดัน ลูกค้าและบริษัทที่ลงทุน
ด้าน Climate Change และความยั่งยืน

## Responsible Lending

### สินเชื่อธุรกิจ

BCG Economy — 4,233 ราย 15,936 ล้านบาท



**GSB Green Biz**
สำหรับธุรกิจที่มีกิจการหลัก เพื่อสนับสนุนการรักษาสิ่งแวดล้อม — 340 ราย 1,671 ล้านบาท



**GSB EV Supply Chain**
สำหรับผู้ประกอบการยานยนต์ไฟฟ้า และ Supply Chain — 7 ราย 279 ล้านบาท



### สินเชื่อเคหะและบุคคล

**GSB Green Home Loan**
สำหรับซื้อที่อยู่อาศัยที่ออกแบบเพื่อประหยัดพลังงาน/ติดตั้ง Solar Cell/อุปกรณ์ประหยัดพลังงานเพิ่มเติม — 671 ราย 3,081 ล้านบาท



**GSB GO Green**
สินเชื่อบุคคลเพื่อติดตั้งหรือซื้ออุปกรณ์ประหยัดพลังงาน — 233 ราย 71 ล้านบาท



## Eco-Efficiency

**ออมสิน กับ SOLAR ROOFTOP ลดโลกร้อน**
สำนักงานใหญ่ 9 อาคาร เปิดใช้งานแล้ว 3 อาคาร

เปิดใช้งานในปี 2567 6 อาคาร

และ ธนาคารออมสิน สาขา 621 แห่ง

| | |
|---|---|
| 2566 | 100 สาขา |
| 2567 | 200 สาขา |
| 2568 | 321 สาขา |

MOU ร่วมกับ กฟผ. กำหนดเปิดใช้งานปี 2567 100 แห่ง

**ออมสิน ปลูกป่องโลก**
อนุรักษ์ป่า ร่วมกับ มูลนิธิแม่ฟ้าหลวง
ลงนาม MOU แล้ว เมื่อ 11 ก.ย. 66

ปลูกป่าชายเลน ร่วมกับ กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง พื้นที่จังหวัดตรัง

### มาตรการรณรงค์ประหยัดพลังงาน

- เปลี่ยนหลอดไฟ LED เปลี่ยนหลอดไฟชำรุด 554 หลอด
- เปลี่ยนทดแทนเครื่องปรับอากาศ ใช้เทคโนโลยีที่ช่วยประหยัดพลังงานและใช้สารทำความเย็นที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

### นำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินธุรกิจธนาคาร

- การประชุม สัมมนา ฝึกอบรม สื่อสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์
- เก็บข้อมูลบน Cloud แทนการซื้อ Server
- การลงนามผ่าน E-Signature
- E-Contract
- GSB Telemedicine

## ESG Score

ใช้ในการอนุมัติสินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ (วงเงิน > 500 ล้านบาท)

อนุมัติสินเชื่อและทำสัญญา 6 ราย 10,783 ล้านบาท

หลีกเลี่ยง การให้สินเชื่อธุรกิจที่มี ESG Score ต่ำมาก




สนับสนุน ธุรกิจที่มี ESG Score ดีมาก

# โครงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมโดยการลดและเลิกใช้สารทำลายชั้นบรรยากาศโอโซน

ธนาคารเป็นส่วนหนึ่งของโครงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในการลดและเลิกใช้สารทำลายชั้นบรรยากาศโอโซนในประเทศไทย ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 7 ตุลาคม 2546 โดยธนาคารมีบทบาทในการเป็นผู้บริหารการเงินช่วยเหลือในโครงการเพื่อให้ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง ลดและเลิกใช้สารทำลายชั้นบรรยากาศโอโซน ซึ่งก่อให้เกิดภาวะโลกร้อนอีกทางหนึ่งด้วย และได้ตั้งหน่วยปฏิบัติการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมเพื่อทำหน้าที่บริหารเงินช่วยเหลือแบบให้เปล่าจากกองทุนอนุรักษ์ชั้นโอโซน (Ozone Projects Trust Fund: OTF) ตามพิธีสารมอนทรีออลว่าด้วยการลดและเลิกใช้สารทำลายชั้นบรรยากาศโอโซน รวมไปถึงการมีส่วนร่วมรณรงค์และสร้างจิตสำนึกให้ประชาชนได้ตระหนักถึงความสำคัญของชั้นบรรยากาศโอโซน

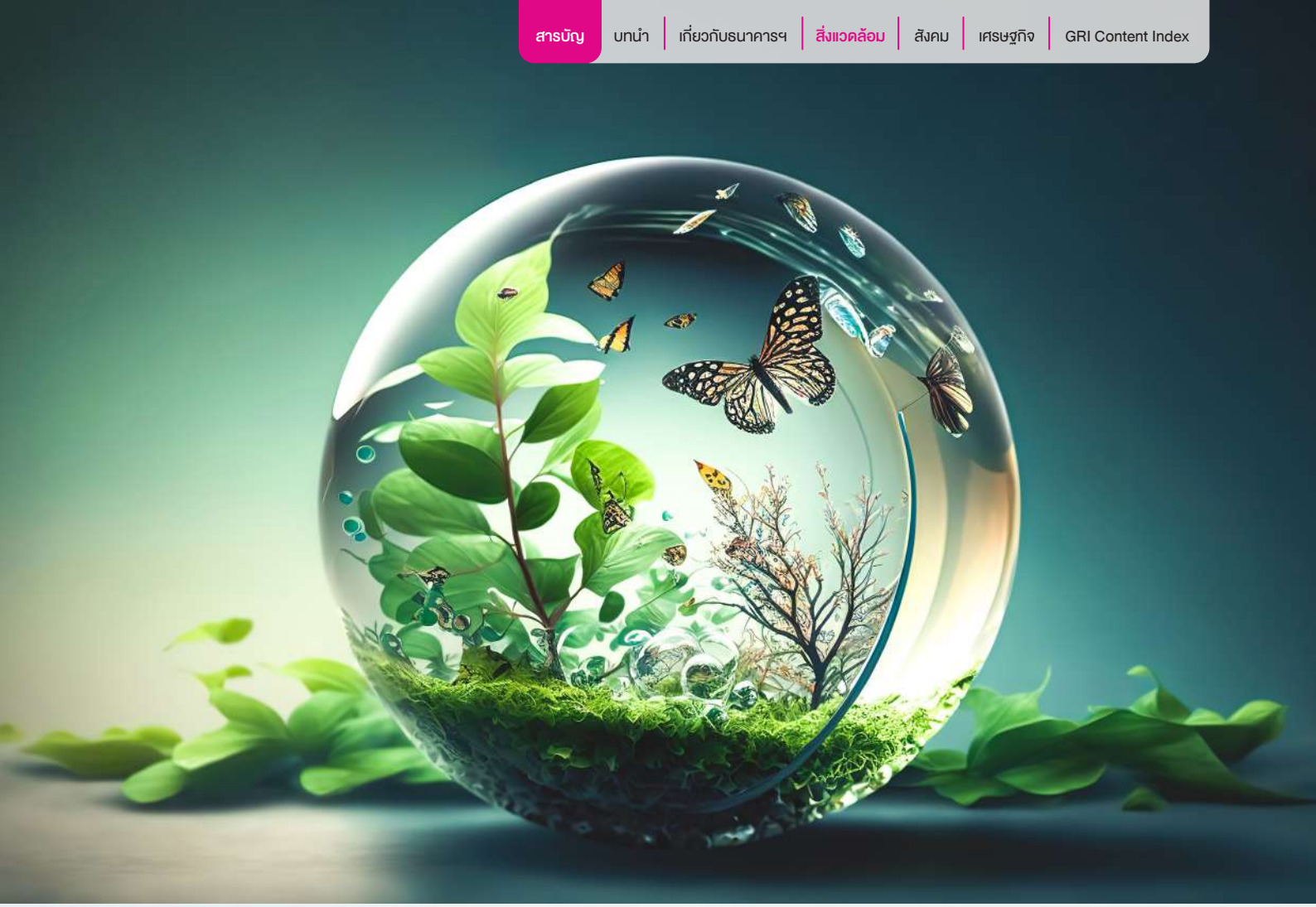
ในปี 2566 ธนาคารได้ดำเนินการและให้ความร่วมมืออย่างต่อเนื่องในโครงการลดและเลิกใช้สารไฮโดรฟลูออโรคาร์บอน ระยะที่ 2 ซึ่งเป็นโครงการให้เงินช่วยเหลือในการเปลี่ยนอุปกรณ์และสารเคมีที่ใช้ในอุตสาหกรรมสเปรย์โฟม และตู้เย็น ตู้แช่เชิงพาณิชย์ วงเงินบริหารจัดการรวม 5.08 ล้านดอลลาร์สหรัฐอเมริกา (รวมส่วนของกรมโรงงานอุตสาหกรรมและธนาคารออมสิน) ระยะเวลาในการดำเนินโครงการระยะที่ 2 เริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ. 2562-2568 (7 ปี) โดยมีวงเงินช่วยเหลือให้ผู้ประกอบการเป็นเงิน 1.92 ล้านดอลลาร์สหรัฐอเมริกา ประมาณ 57.48 ล้านบาท ผู้ประกอบการที่เข้าร่วมในโครงการนี้จะได้รับการสนับสนุนทางด้านการเงินและเทคนิคเพื่อปรับเปลี่ยนกระบวนการผลิตไปใช้เทคโนโลยีทางเลือกที่ไม่ทำลายชั้นบรรยากาศโอโซน

1. **อุตสาหกรรมตู้เย็น ตู้แช่เชิงพาณิชย์ (Commercial Refrigeration)** มีผู้ประกอบการเข้าร่วมโครงการ 1 ราย คือ บริษัท พัฒนาอินเตอร์คูล จำกัด วงเงินช่วยเหลือแบบให้เปล่า 183,514 ดอลลาร์สหรัฐอเมริกา โดยบริษัทฯ ได้ดำเนินการเปลี่ยนเทคโนโลยีการผลิตจากสารทำความเย็น HFC-134a เป็น Propane (R-290) และได้จัดซื้อเครื่องมือและอุปกรณ์ออกแบบจุดชาร์จน้ำยา R-290 พร้อมทั้งติดตั้งระบบความปลอดภัยเสร็จสิ้นแล้ว ปัจจุบันธนาคารได้จัดทำรายงานเสร็จสิ้นโครงการย่อยและเบิกจ่ายเงินช่วยเหลือให้แก่บริษัทฯ จำนวน 183,514 ดอลลาร์สหรัฐอเมริกา ครบตามสัญญาความช่วยเหลือแบบให้เปล่าสำหรับโครงการย่อยเรียบร้อยแล้ว เมื่อเสร็จสิ้นโครงการ บริษัทฯ สามารถลดค่าศักยภาพในการทำให้เกิดภาวะโลกร้อน (GWP) ได้ทั้งสิ้น 7,444.58 tCO2e (ตันคาร์บอนไดออกไซด์)



2. **อุตสาหกรรมสเปรย์โฟม (Spray Foam)** เป็นการเปลี่ยนสารเคมีในการผลิตสเปรย์โฟม จากสาร HCFC-141b ที่จะถูกยกเลิกการนำเข้าในปี 2566 เป็น HFO หรือสูตรน้ำ โดยกรมโรงงานอุตสาหกรรมร่วมกับตัวกลางผู้ขายสารเคมี (System House) จัดการประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เพื่อให้ความรู้ อบรมด้านความปลอดภัย และเชิญชวนผู้ประกอบการภาคอุตสาหกรรมสเปรย์โฟมเข้าร่วมโครงการ จากการสำรวจของกรมโรงงานอุตสาหกรรม พบว่าภาคอุตสาหกรรมสเปรย์โฟมมีผู้ประกอบการรายเดี่ยวจำนวน 5 ราย และเป็นผู้ประกอบการรายย่อย จำนวน 40 ราย โดยเมื่อเสร็จสิ้นโครงการ ผู้ประกอบการรายเดี่ยวที่เข้าร่วมโครงการจะสามารถลดค่าศักยภาพในการทำให้เกิดภาวะโลกร้อน (GWP) ได้ทั้งสิ้น 92,303 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า และสามารถลดค่าศักยภาพในการทำลายชั้นบรรยากาศโอโซน (ODP) ได้ทั้งสิ้น 13.87 ตัน ผู้ประกอบการรายย่อยจะสามารถลดค่าศักยภาพในการทำให้เกิดภาวะโลกร้อน (GWP) ได้ทั้งสิ้น 27,347 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า และสามารถลดค่าศักยภาพในการทำลายชั้นบรรยากาศโอโซน (ODP) ได้ทั้งสิ้น 4.15 ตัน





# การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมตามแนวทางเศรษฐกิจหมุนเวียน[3-3]

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญในการบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นด้านการจัดการขยะ ทรัพยากรน้ำ และวัสดุที่นำมาใช้ในการดำเนินธุรกิจนั้นล้วนจะต้องมีการบริหารจัดการที่ถูกต้องและสอดคล้องตามที่กฎหมายกำหนด ธนาคารจึงให้ความสำคัญในการใช้ทรัพยากรธรรมชาติให้เกิดมูลค่าสูงสุด พร้อมทั้งมุ่งมั่นในการให้ความรู้แก่พนักงานให้เข้าใจถึงความสำคัญความรับผิดชอบต่อทรัพยากรธรรมชาติในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร หากปราศจากการบริหารจัดการที่ดีควบคู่กับการส่งเสริมให้เกิดการนำทรัพยากรมาแปรรูปและนำกลับมาใช้ใหม่ อาจส่งผลกระทบให้ปริมาณขยะที่ถูกส่งไปยังหลุมฝังกลบมีปริมาณมากขึ้น ปริมาณก๊าซมีเทนเพิ่มมากขึ้น ซึ่งเป็นก๊าซเรือนกระจกที่มีศักยภาพในการทำให้เกิดภาวะโลกร้อนมากถึง 25 เท่า

## เป้าหมายการดำเนินงานด้านการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมตามแนวทางเศรษฐกิจหมุนเวียน

ธนาคารมุ่งมั่นดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม โดยใช้ทรัพยากรธรรมชาติให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยมุ่งมั่นให้พนักงานทุกคนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคัดแยกขยะและส่งเสริมการรีไซเคิล หรือการนำกลับมาใช้ใหม่ ทั้งนี้ธนาคารมีการจัดซื้อสินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมทุกประเภทไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 นอกจากนี้ธนาคารเคร่งครัดในการปฏิบัติตามกฎระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน อาทิ การบริหารจัดการให้คุณภาพน้ำทิ้งเป็นไปตามมาตรฐานที่กฎหมายกำหนดและมีการกำจัดขยะอย่างถูกวิธี เป็นต้น

# แนวทางบริหารจัดการด้านการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมตามแนวทางเศรษฐกิจหมุนเวียน

## การบริหารจัดการขยะและของเสีย [306-1][306-2][306-3][306-4]

ธนาคารมีการบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้นโยบายการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนเป็นกรอบในการดำเนินงาน ควบคู่กับแนวทางในการบริหารจัดการการเลือกใช้เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green IT) โดยกำหนดลักษณะเฉพาะด้านของอุปกรณ์เทคโนโลยีดิจิทัลและระบบที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ในเงื่อนไขการจัดซื้อจัดจ้าง (TOR) โดยระบุว่าต้องมีมาตรฐานที่ยอมรับในระดับสากล เช่น ทำจากวัสดุที่ไม่เป็นพิษต่อมนุษย์หรือสิ่งแวดล้อมและจัดซื้อสินค้าที่ได้รับการรับรองฉลากสิ่งแวดล้อมหรือมีคุณสมบัติสอดคล้องตามเกณฑ์และข้อกำหนดสินค้าที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ธนาคารส่งเสริมให้มีการรีไซเคิลและการนำกลับมาใช้ซ้ำ (Recycle & Reuse) เพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า ด้วยการลดการใช้ การนำกลับมาใช้ซ้ำ และการนำขยะกลับมาใช้ใหม่ (Reduce Reuse and Recycle: 3R) อีกด้วย

แหล่งกำเนิดขยะหลักที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของธนาคารนั้นประกอบด้วย ขยะจากการบริโภคอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งธนาคารรณรงค์ให้พนักงานร่วมมือในการคัดแยกขยะและนำมาไว้ที่จุดรวบรวมของธนาคาร เพื่อส่งมอบให้หน่วยงานภายนอกจัดการด้วยวิธีที่เหมาะสมต่อไป ส่งผลให้การรวบรวมและตรวจสอบปริมาณขยะสะดวกมากขึ้น เพื่อให้มั่นใจว่า ผู้ดำเนินการจัดการขยะบริหารจัดการขยะได้อย่างมีประสิทธิภาพ ธนาคารจึงจัดทำกระบวนการในการคัดเลือกหน่วยงานที่มีความน่าเชื่อถือในการบริหารจัดการขยะ หากขยะเหล่านี้ปราศจากการจัดการที่เหมาะสมอาจก่อให้เกิดการปนเปื้อนทางสิ่งแวดล้อมและส่งกลิ่นเหม็นได้





## การบริหารจัดการน้ำ [303-1][303-2][303-3][303-4]

ธนาคารมีการใช้น้ำในการดำเนินงาน โดยแหล่งน้ำหลักที่ธนาคารใช้ ได้แก่ น้ำประปา ทั้งนี้ธนาคารมีการบริหารจัดการน้ำเสียที่เกิดขึ้น เช่น น้ำจากสุขาภิบาล จะต้องเป็นไปตามมาตรฐานที่กฎหมายกำหนด เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชนใกล้เคียง ป้องกันไม่ให้เกิดการฟ้องร้อง ซึ่งอาจผลกระทบต่อความไว้ใจของประชาชน กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของธนาคาร

ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่เป็นกลุ่มอาคารซึ่งเข้าข่ายเป็นแหล่งกำเนิดมลพิษที่จะต้องถูกควบคุมการปล่อยน้ำเสียลงสู่สาธารณะหรือออกสู่สิ่งแวดล้อม ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535 โดยธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ มีพื้นที่ใช้สอย 70,203.09 ตารางเมตร ซึ่งตามประกาศกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เรื่อง กำหนดมาตรฐานควบคุมการระบายน้ำทิ้งจากอาคารบางประเภทและบางขนาด ข้อ 4 (5) ถือว่าธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่เป็นอาคารประเภท ก. คือเป็นอาคารที่ทำการของรัฐวิสาหกิจที่มีพื้นที่ใช้สอยรวมกันทุกชั้นของอาคารหรือกลุ่มของอาคารตั้งแต่ 55,000 ตารางเมตรขึ้นไป จึงต้องควบคุมการระบายน้ำทิ้งให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่มีการบำบัดน้ำเสียแบบแยกรายอาคาร โดยแบ่งออกเป็น 2 ระบบ ดังนี้

1. **อาคารที่มีการใช้ระบบบำบัดน้ำเสียแบบไม่ใช้อากาศ (Anaerobic Wastewater Treatment)** ประกอบด้วยอาคาร 3 5 6 9 11 12 13 14 16 และ 17 ซึ่งระบบนี้อาศัยหลักการทำงานของจุลินทรีย์ประเภทไม่ใช้ออกซิเจนในการดำรงชีวิต ย่อยสลายสารอินทรีย์ในน้ำเสียภายใต้สภาวะที่ไม่มีออกซิเจน (Anaerobic)
2. **อาคารที่มีการใช้ระบบบำบัดน้ำเสียแบบเติมอากาศ (Aerobic Wastewater Treatment)** ประกอบด้วยอาคาร 1 2 4 10 15 และ 18 ซึ่งระบบนี้อาศัยหลักการทำงานของจุลินทรีย์ประเภทใช้ออกซิเจนในการดำรงชีวิต ย่อยสลายสารอินทรีย์ในน้ำเสียภายใต้สภาวะที่มีออกซิเจน (Aerobic) ซึ่งอาจต้องมีการเติมอากาศเข้าไปในระบบ โดยใช้เครื่องเติมอากาศเพื่อควบคุมสภาวะแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับการทำงานและการเพิ่มจำนวนจุลินทรีย์เพื่อให้ระบบมีประสิทธิภาพในการบำบัดสูงสุด

โดยธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ต้องดำเนินการจัดทำรายงานสรุปผลการทำงานของระบบบำบัดน้ำเสียในแต่ละเดือนต่อผู้อำนวยการเขตพญาไท ตามกฎกระทรวงที่กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และแบบการเก็บสถิติและข้อมูลการจัดทำบันทึกรายละเอียด และรายงานสรุปผลการทำงานของระบบบำบัดน้ำเสีย พ.ศ. 2555 ข้อ 3 วรรคสอง ที่กำหนดให้เจ้าของหรือผู้ครอบครองแหล่งกำเนิดมลพิษต้องดำเนินการ โดยเป็นการสรุปการทำงานของเครื่องจักรและอุปกรณ์ประกอบระบบบำบัดน้ำเสีย ซึ่งสามารถสรุปได้เฉพาะระบบบำบัดน้ำเสียแบบเติมอากาศของอาคาร 1 2 4 10 15 และ 18 เนื่องจากระบบบำบัดน้ำเสียแบบเติมอากาศสามารถตรวจสอบอุปกรณ์ประกอบระบบได้ เช่น เครื่องเติมอากาศ ปั๊มน้ำเติมอากาศ เป็นต้น ส่วนระบบบำบัดน้ำเสียแบบไม่เติมอากาศเป็นระบบปิดอยู่ใต้ดิน ไม่สามารถตรวจสอบอุปกรณ์ได้ ผลปรากฏว่าการทำงานของระบบบำบัดน้ำเสียและอุปกรณ์ของอาคาร 1 2 4 10 15 และ 18 มีสภาพปกติเป็นไปตามกฎหมาย

## ผลการดำเนินงานด้านการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมตามแนวทางเศรษฐกิจหมุนเวียน

### ปริมาณขยะที่เกิดขึ้นภายในองค์กร[306-3][306-4]*

| ตัวชี้วัด | | ปี 2566 (เมตริกตัน) |
|---|---|---|
| ปริมาณขยะและของเสียที่เกิดขึ้นทั้งหมดภายในองค์กร | | 297.783 |
| **ขยะไม่อันตราย** | | |
| ปริมาณขยะไม่อันตรายที่เกิดขึ้นทั้งหมด | | 0.68 |
| ปริมาณขยะไม่อันตรายที่นำกลับมาใช้ประโยชน์ภายในองค์กรทั้งหมด | นำกลับมาใช้ใหม่ | ND |
| | รีไซเคิล | ND |
| | อื่น ๆ | ND |
| ปริมาณขยะไม่อันตรายที่นำกลับมาใช้ประโยชน์ภายนอกองค์กรทั้งหมด | นำกลับมาใช้ใหม่ | 0.34 |
| | รีไซเคิล | 0.34 |
| | อื่น ๆ | ND |
| **ขยะอันตราย** | | |
| ปริมาณขยะอันตรายที่เกิดขึ้นทั้งหมด | | 297.103 |
| ปริมาณขยะอันตรายที่นำกลับมาใช้ประโยชน์ภายในองค์กรทั้งหมด | นำกลับมาใช้ใหม่ | 297.103 |
| | รีไซเคิล | ND |
| | อื่น ๆ | ND |

หมายเหตุ: * ธนาคารดำเนินการเก็บปริมาณข้อมูลขยะที่เกิดขึ้นภายในองค์กรปี 2566 เป็นปีแรก
** ND = No Data



## โครงการกำจัด E-Waste

ธนาคารดำเนินงานร่วมกับบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส (AIS) ในการจัดให้มีจุด Dropbox สำหรับขยะ E-Waste ที่ศูนย์วิจัยและโรงอาหาร โดยมีเป้าหมายในการสร้างผลกระทบเชิงบวกในการจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธีและมีมาตรฐาน ช่วยลดผลกระทบเชิงลบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยในปี 2566 มีขยะอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 673 ชิ้น คิดเป็น 40.45 กิโลกรัม

## การคัดแยกขยะในสำนักงานใหญ่

ธนาคารติดตั้งถังคัดแยกขยะ ณ สำนักงานใหญ่ เป็นจำนวน 13 จุด และ 1,042 สาขา เพื่อรณรงค์ให้เกิดการคัดแยกขยะ ส่งผลให้ขยะประเภทต่าง ๆ ถูกส่งไปกำจัดอย่างถูกวิธี โดยในปี 2566 ธนาคารได้จำหน่ายวัสดุจากการคัดแยกขยะ 2 ครั้ง

- ครั้งที่ 1 เดือนมกราคม จำหน่ายวัสดุจากการคัดแยกขยะคิดเป็นปริมาณขยะ 60.20 กิโลกรัม สามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 52 กิโลคาร์บอนไดออกไซด์
- ครั้งที่ 2 เดือนมีนาคม จำหน่ายวัสดุจากการคัดแยกขยะคิดเป็นปริมาณขยะ 109.10 กิโลกรัม สามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 147 กิโลคาร์บอนไดออกไซด์




## การจัดการขยะให้มีมูลค่าพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดี

เพื่อสร้างมูลค่าและรายได้ ธนาคารดำเนินกิจกรรมการจัดการขยะตามแนวทางที่กำหนดเพื่อมุ่งหวังในการลดปริมาณขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้นในสิ่งแวดล้อมเพื่อความยั่งยืน โดยในปี 2566 ธนาคารได้จำหน่ายวัสดุที่ได้จากการคัดแยกขยะ ยอดสะสมรวม 4 ครั้ง คิดเป็นน้ำหนักรวม 340.30 กิโลกรัม รายได้ 2,596.27 บาท สามารถลดก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ได้ 728 กิโลคาร์บอนไดออกไซด์

## กิจกรรม GSB Zero Waste

ธนาคารร่วมกับ Trash Lucky Startup ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มสนับสนุนการรีไซเคิลขยะ เชิญชวนพนักงานในสำนักงานใหญ่ร่วมคัดแยกขยะรีไซเคิล เป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมให้เห็นความสำคัญของการคัดแยกขยะรีไซเคิล ช่วยลดปริมาณขยะที่เข้าสู่พื้นที่ฝังกลบ เป็นส่วนหนึ่งในการลดก๊าซเรือนกระจก ซึ่งก่อให้เกิดภาวะโลกร้อน และลดผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อม ขยะรีไซเคิลที่เข้าสู่กิจกรรมจะถูกส่งต่อไปรีไซเคิลเป็น Raw Material ในการผลิตขวดพลาสติกหรือผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ เพื่อช่วยชะลอการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ ลดพลังงาน และลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่ปล่อยออกมาในกระบวนการผลิตพลาสติกใหม่




## ปริมาณการใช้น้ำภายในองค์กร[303-3]

| ตัวชี้วัด | | ปี 2566 (ล้านลิตร) |
|---|---|---|
| **ปริมาณน้ำประปาทั้งหมดที่ใช้ภายในองค์กร** | | **759.38** |
| **ปริมาณน้ำประปาที่นำมาใช้ทั้งหมด** | | **1,349.29** |
| ปริมาณน้ำที่นำมาใช้จากแหล่งไม่ขาดแคลนน้ำ Freshwater ≤1,000mg/L TDS | น้ำประปา | 1,349.29 |
| **ปริมาณน้ำประปาที่ปล่อยออกทั้งหมด** | | **589.91** |
| ปริมาณน้ำที่ปล่อยออกสู่แหล่งไม่ขาดแคลนน้ำ Freshwater ≤1,000mg/L TDS | น้ำประปา | 589.91 |

## ปริมาณการใช้วัสดุที่ใช้ในการดำเนินงานของธนาคาร [301-1] [301-2]

| รายการวัสดุที่ใช้ในการผลิตและบรรจุภัณฑ์ของผลิตภัณฑ์และบริการ | ปี 2565 | ปี 2566 |
|---|---|---|
| กระดาษถ่ายเอกสาร (ตัน) | 1,045 | 327.5 |
| ร้อยละของวัสดุแบบรีไซเคิลที่ใช้เทียบต่อปริมาณทั้งหมด | ผลิตภัณฑ์ที่มีส่วนผสมของเยื่อเวียนทำใหม่ (Recycle Pulp) ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของน้ำหนักเยื่อ | ผลิตภัณฑ์ที่มีส่วนผสมของเยื่อเวียนทำใหม่ (Recycle Pulp) ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของน้ำหนักเยื่อ |
| หมึกพิมพ์ (ตลับ) | 9,000 | 7,800 |
| ร้อยละของวัสดุแบบรีไซเคิลที่ใช้เทียบต่อปริมาณทั้งหมด | ไม่สามารถคำนวณได้ เนื่องจากแต่ละหน่วยงานมีการบริหารจัดการเอง อย่างไรก็ตาม ธนาคารมีแผนที่จะดำเนินการเก็บและรายงานข้อมูลในรอบปีถัดไป | ไม่สามารถคำนวณได้ เนื่องจากแต่ละหน่วยงานมีการบริหารจัดการเอง อย่างไรก็ตาม ธนาคารมีแผนที่จะดำเนินการเก็บและรายงานข้อมูลในรอบปีถัดไป |

## เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green IT)

เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green IT) คือ แนวคิดในการบริหารจัดการและเลือกใช้เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการการใช้พลังงาน ลดการใช้พลังงาน ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ลดการสร้างขยะ รวมถึงการนำขยะอิเล็กทรอนิกส์มารีไซเคิลใหม่ โดยพิจารณา 4 องค์ประกอบ ดังนี้

### การบริหารจัดการการเลือกใช้เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

**การดำเนินงานตามกรอบการเลือกใช้เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green IT) ครอบคลุม 4 องค์ประกอบ**

**ประกาศเผยแพร่วิธีปฏิบัติ Green IT ตามคำสั่งธนาคารออมสิน ที่ 28/2566 สั่ง ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2566**

1 ระบบ Intranet ของธนาคาร

2 Webpage หน่วยงานและ Microsoft SharePoint ฝ่ายวางแผนเทคโนโลยีสารสนเทศ



**กระบวนการจัดทำและดำเนินงานตามแผนงานและโครงการด้าน Green IT**

1 วางแผนและจัดทำแผนงาน/โครงการ เป็นไปตามกระบวนการจัดทำแผนแม่บท แผนปฏิบัติประจำปี และกระบวนการจัดสรรทรัพยากรของธนาคาร
2 ดำเนินงานตามแผน
3 ติดตาม ประเมินผลลัพธ์และรายงานผล
4 ทบทวนและปรับปรุง



**ทบทวนบทเรียนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน**

ตามแบบฟอร์มของธนาคาร (เอกสาร After Action Review: AAR) และจัดเก็บลงระบบดิจิทัล (GSB Wisdom)



#### วัฏจักรของอุปกรณ์

- Procurement
- Recycle & Reuse
- Disposal

จัดซื้อผลิตภัณฑ์ที่ได้รับมาตรฐานสิ่งแวดล้อมและประหยัดพลังงาน

โครงการคอมพิวเตอร์เพื่อสังคม (การส่งมอบเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ไอทีที่หมดความจำเป็น แต่ยังคงสภาพพร้อมใช้งานให้แก่โรงเรียนพื้นที่ห่างไกล)

- โรงเรียนแจ้งความประสงค์ขอรับบริจาค **3,257** เครื่อง
- ส่งมอบแล้ว **1,024** เครื่อง
- อยู่ระหว่างส่งมอบ **1,133** เครื่อง
- อยู่ระหว่างพิจารณาอนุมัติบริจาค **1,100** เครื่อง

จำหน่ายพัสดุที่เลิกใช้ให้กับผู้ประกอบการที่มีกระบวนการทำลายขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับมาตรฐานสากล

#### การใช้ไอทีของผู้ใช้งาน

- Personal Computing แบ่งเป็น Desktop และ Mobile
- Department Computing
- Printing and Consumables

มีการใช้งานที่คำนึงถึงการประหยัดพลังงานและสิ่งแวดล้อม

- Sleep Mode
- Dark Wallpaper
- Power Management
- Paperless

เลือกใช้ Notebook แทน PC ชนิดตั้งโต๊ะ

Printer Sharing

#### ระบบประมวลผลข้อมูลขนาดใหญ่ในองค์กร

- Data Center ICT Equipment
- Data Center Environmental
- Networking & Communications
- Outsourcing & Cloud
- Software Architecture

เลือกใช้เทคโนโลยี Virtualization และ Cloud

เลือกใช้อุปกรณ์ภายในศูนย์คอมพิวเตอร์ที่ช่วยในการประหยัดพลังงานและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

#### การนำ ICT มาใช้ในการลดการปล่อยคาร์บอน

- Governance & Compliance
- Teleworking & Collaboration
- Business Process Management
- Business Application
- Carbon Emissions Management

ใช้ Microsoft Teams ในการปฏิบัติงานร่วมกันเพื่อลดการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงในการเดินทางมาประชุม

การเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานแบบ Digital Transformation ด้วยการนำเทคโนโลยี Microsoft 365 มาใช้

โครงการ Eco-Efficiency ติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์

โครงการตู้เอทีเอ็มออมสินลดโลกร้อน เป้าหมาย: ลดปริมาณการใช้กระดาษจากการพิมพ์ใบบันทึกรายการได้ร้อยละ 20

#### เปรียบเทียบผลการดำเนินงานปี 2565 กับปี 2566

| ข้อมูล ณ (เดือน/ปี) | จำนวนรายการธุรกรรม | จำนวนใบบันทึกรายการ | ร้อยละของใบบันทึกรายการเทียบกับจำนวนรายการธุรกรรม |
|---|---|---|---|
| กันยายน 2565 | 11,416,185 | 5,771,581 | 50.55 |
| กันยายน 2566 | 9,779,524 | 2,682,824 | 27.43 |

สำหรับโครงการคอมพิวเตอร์เพื่อสังคม (การส่งมอบเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ไอทีที่หมดความจำเป็น แต่ยังคงสภาพพร้อมใช้งานให้แก่โรงเรียนห่างไกล) โดยในปี 2566 มีผลการดำเนินงาน ดังนี้

| จำนวนคอมพิวเตอร์ที่โรงเรียนแจ้งความประสงค์ขอรับบริจาค | จำนวนที่ส่งมอบ | จำนวนที่อยู่ระหว่างส่งมอบ | จำนวนคอมพิวเตอร์ที่อยู่ระหว่างพิจารณาอนุมัติบริจาค |
|---|---|---|---|
| 3,257 | 1,024 | 1,133 | 1,100 |

## โครงการตู้เอทีเอ็มลดโลกร้อน

ธนาคารมุ่งมั่นในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจึงจัดทำโครงการตู้เอทีเอ็มออมสินลดโลกร้อน ด้วยการลดปริมาณการใช้กระดาษจากการพิมพ์ใบบันทึกรายการได้ร้อยละ 20 โดยมีผลการดำเนินการ ดังนี้

| ปีที่รายงาน | จำนวนรายการธุรกรรม | จำนวนใบบันทึกรายการ | ร้อยละของใบบันทึกรายการเทียบกับจำนวนรายการธุรกรรม |
|---|---|---|---|
| 2565 | 11,416,185 | 5,771,581 | 50.55 |
| 2566 | 9,779,524 | 2,682,824 | 27.43 |



# การผลิตของแจกที่คำนึงถึงการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมตามแนวทางเศรษฐกิจหมุนเวียน

## 1. กระปุกออมสินรักษ์โลก

เนื่องในโอกาสครบรอบวันสถาปนาธนาคารออมสินก้าวสู่ปีที่ 111 ธนาคารออมสินเชิญชวนประชาชนสร้างจิตสำนึกรักการออม โดยผู้ฝากเงินกับธนาคารครบ 500 บาทขึ้นไป มีสิทธิ์รับกระปุก The Planet in Your Hands หรือกระปุกออมสินรักษ์โลกที่ผลิตจากเยื่อกระดาษฟางข้าว ซึ่งเป็นวัตถุดิบเหลือใช้จากการเก็บเกี่ยวข้าวมาผลิตเป็นกระปุกออมสิน โดยไม่สิ้นเปลืองทรัพยากรใหม่และลดการเผาฟางข้าวที่ทำลายหน้าดิน




## 2. โครงการนำเสื้อโปโลพนักงานมาทอเป็นเสื้อใหม่ (Upcycling)

ธนาคารร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยโลกใบนี้ด้วยการผลิตเสื้อยืดจากเสื้อโปโลสีชมพูพนักงานที่ไม่ได้ใช้แล้ว โดยนำเสื้อโปโลเข้าสู่กระบวนการผลิตโดยใช้ขยะสิ่งทอ (Textile Recycling) ปั่นเป็นเส้นด้ายสีชมพู และนำมาทอขึ้นใหม่เป็นเสื้อยืดกว่า 2,000 ตัว โดยมีจุดประสงค์ในการนำเสื้อที่ไม่ได้ใช้แล้วมาทำให้เกิดประโยชน์




## 3. น้ำดื่มกระป๋องอะลูมิเนียม

ธนาคารผลิตน้ำดื่มกระป๋องอะลูมิเนียมขนาด 330 มิลลิลิตร ซึ่งเป็นน้ำดื่มออมสินรุ่นใหม่ที่ถูกบรรจุอยู่ในกระป๋องอะลูมิเนียม โดยผ่านกระบวนการผลิตที่ได้มาตรฐานและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม สามารถนำไปรีไซเคิลได้ทุกส่วนแบบ 100% และนำกลับมาใช้ใหม่ได้อย่างไม่จำกัด จึงช่วยประหยัดพลังงานและทรัพยากรได้ถึง 95% อีกทั้งยังช่วยลดปัญหาขยะจากการใช้ขวดน้ำพลาสติกเป็นบรรจุภัณฑ์ โดยในปี 2566 มีจำนวนการผลิต 80,000 กระป๋อง



## 4. น้ำดื่มขวดพลาสติกพร้อมฉลาก

ธนาคารมีการผลิตน้ำดื่มธนาคารออมสินขวดพลาสติกพร้อมฉลาก ขนาด 250 มิลลิลิตร ซึ่งบรรจุอยู่ในขวดพลาสติก PET แบบใสที่สามารถรีไซเคิลได้ 100% จัดเป็นพลาสติกประเภทที่ถูกนำกลับมารีไซเคิลได้มากที่สุด ช่วยลดความจำเป็นในการผลิตพลาสติกใหม่ จึงมีส่วนช่วยอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและลดการใช้พลังงานได้ เพราะใช้พลังงานน้อยกว่าการผลิตขวดพลาสติกใหม่



# 3 ความยั่งยืนด้านสังคม (People)

จุดยืนของธนาคารออมสินคือการสร้างภูมิคุ้มกันทางการเงินให้ประชาชนในทุกระดับ ปลูกฝังวินัยการออม ส่งเสริมการให้ความรู้ทางการเงินผ่านช่องทางที่หลากหลาย มุ่งมั่นแก้ปัญหาความเหลื่อมล้ำทางการเงิน ขจัดหนี้สิน และความยากจน ยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทย เพื่อให้เศรษฐกิจของประเทศมีความมั่นคงอย่างยั่งยืน โดยมีการกำหนดยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนภารกิจธนาคารเพื่อสังคม สร้างค่านิยมวิถีออมสินให้บุคลากรปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกันเพื่อเติบโตไปพร้อมกัน มุ่งเน้นการเพิ่มโอกาสเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงิน สร้างความตระหนักถึงการออมในระยะยาวและวางแผนเกษียณอายุอย่างเหมาะสม ตลอดจนพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินและบริการในรูปแบบดิจิทัลที่เข้าถึงกลุ่มลูกค้าเด็ก เยาวชน กลุ่มฐานราก และผู้สูงวัย เพื่อรองรับกับพฤติกรรมการใช้ชีวิตของผู้คนที่เปลี่ยนไป สนับสนุนกลุ่มองค์กรการเงินชุมชน สร้างโอกาสเข้าถึงแหล่งเงินทุนอย่างเป็นธรรม มีการบริหารจัดการให้สินเชื่อและลงทุนอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม สนับสนุนการลงทุนในหุ้นยั่งยืนและธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน เพื่อยกระดับการดำเนินงานทางการเงินตามมาตรฐานสากล



# การให้ความรู้ทางการเงินและการส่งเสริมการออม[3-3]

ธนาคารยังคงเดินหน้าบทบาทภารกิจส่งเสริมการให้ความรู้ทางการเงินและส่งเสริมการออมอย่างต่อเนื่อง โดยตั้งเป้าขยายผลสร้างความเข้าใจให้ประชาชนออมอย่างมีเป้าหมาย เพื่อปฏิบัติตามนโยบายการขับเคลื่อนภารกิจเชิงสังคมและเป็นไปตามการปฏิบัติตามนโยบายรัฐอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ธนาคารได้ใช้ความรู้ความเชี่ยวชาญที่มีในการส่งเสริมการออมและส่งเสริมความรู้ทางการเงินให้กับประชาชนทุกกลุ่ม ประกอบด้วยประชาชนกลุ่มฐานราก เยาวชน ผู้มีรายได้ประจำ ผู้สูงวัย สร้างช่องทางความรู้ทางการเงินที่ถูกต้องให้แก่ประชาชน พร้อมทั้งดำเนินการสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อปลูกฝังวินัยทางการออม การวางแผน การบริหารจัดการการเงินส่วนบุคคล การรู้เท่าทันภัยทางการเงิน ภัยจากหนี้นอกระบบ และการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของธนาคารอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับจุดยืนของธนาคารที่มุ่งมั่นในการลดและแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำ ยกระดับคุณภาพชีวิตและความมั่นคงให้กับประชาชนทุกระดับ สามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างต่อเนื่อง

นอกจากธนาคารได้ดำเนินกิจกรรมอบรมให้ความรู้ทางการเงินเพื่อปลูกฝังวินัยการออมให้กับกลุ่มเด็ก เยาวชน ข้าราชการ และประชาชนทั่วไปแล้ว ธนาคารยังมีแบบจำลองการวางแผนเกษียณ การวางแผนทางการเงินตามวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ซึ่งช่วยให้สามารถวางแผนทางการเงินได้ด้วยตนเอง พร้อมทั้งยังมีแหล่งความรู้และเทคนิคการเงินต่าง ๆ ที่สามารถนำไปปรับใช้ เพื่อกระตุ้นให้เกิดการออมต่อไป ทั้งนี้ธนาคารยังมีการส่งเสริมการออม ให้ความรู้ทางการเงิน เพื่อช่วยให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจด้านการเงินที่ถูกต้อง ซึ่งจะเป็นการเสริมสร้างภูมิคุ้มกัน ลดความเสี่ยงทางการเงิน ลดการกีดกันทางสังคม และการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เหมาะสม รวมทั้งเพิ่มความสามารถในการจัดการปัญหาทางการเงิน อาทิ หนี้สินให้กับประชาชนทุกกลุ่ม และยังส่งผลให้เศรษฐกิจในภาพรวมของประเทศมีความมั่นคงด้านการเงินในระยะยาวได้อย่างยั่งยืน

## เป้าหมายการดำเนินงานด้านการให้ความรู้ทางการเงินและการส่งเสริมการออม

ธนาคารมีการให้ความรู้ทางการเงินผ่านช่องทางออนไลน์ ทำให้ประชาชนฐานราก กลุ่มเปราะบาง และประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงแหล่งความรู้ทางการเงินของธนาคาร ส่งเสริมให้เกิดวินัยทางการเงินเพิ่มมากขึ้น เข้าใจถึงความสำคัญในการบริหารจัดการหนี้สินครัวเรือน การจัดการการเงินส่วนบุคคลได้อย่างเหมาะสม ตระหนักถึงข้อเสียของการเป็นหนี้นอกระบบ มีภูมิคุ้มกันภัยทางการเงิน และสร้างทัศนคติเชิงบวกเกี่ยวกับการเงินผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งมีการติดตามประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เข้าใช้บริการผ่านหลักสูตรความรู้ทางการเงินบนเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน “ออมตังค์” โดยมีเป้าหมายจำนวนผู้ที่ใช้บริการหลักสูตรความรู้ทางการเงินพร้อมทำแบบทดสอบวัดความรู้ทางการเงินในปี 2566 จำนวน 80,000 ราย

อีกทั้งในปี 2566 ตามที่ธนาคารกำหนดยุทธศาสตร์ในการขับเคลื่อนภารกิจธนาคารเพื่อสังคม และสร้างผลกระทบด้านบวกผ่านการส่งเสริมการออมให้แก่กลุ่มลูกค้าทุกกลุ่ม เพิ่มโอกาสให้ประชาชนฐานรากเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงินและตระหนักถึงการออมระยะยาวเพื่อวางแผนการเกษียณอายุ ธนาคารจึงมีนโยบายมุ่งเน้นการพัฒนาผลิตภัณฑ์เงินฝากเพื่อส่งเสริมการออมให้กับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของธนาคาร จำนวน 100,000 ราย โดยออกผลิตภัณฑ์เงินฝากสำหรับลูกค้า 3 กลุ่ม ได้แก่ **กลุ่มเด็กและเยาวชน** ที่มีผลิตภัณฑ์สลากออมสินพิเศษ 1 ปี (Youth Salak) **กลุ่มฐานราก** ที่มีผลิตภัณฑ์เงินฝากเผื่อเรียก Protect Life และ**กลุ่มผู้สูงวัย** ที่ธนาคารได้พัฒนาผลิตภัณฑ์เงินฝากเผื่อเรียกพิเศษเพื่อการเกษียณ 9 ปี










ทั้งนี้ธนาคารมีการจัดกิจกรรม อาทิ โครงการธนาคารโรงเรียน ธนาคารโรงเรียนดิจิทัล การให้ความรู้การออมผ่าน Mobile Application โค้ชออม และโครงการพัฒนาชุมชนแบบองค์รวม (Holistic Area-Based Development) เพื่อให้ธนาคารสามารถบรรลุเป้าหมายส่งเสริมการออมของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายทั้ง 3 กลุ่ม โดยมีเป้าหมายดังนี้

| กิจกรรมและโครงการ | เป้าหมาย |
|---|---|
| **ธนาคารโรงเรียนดิจิทัล (Digital School Bank)** | • เปิดธนาคารโรงเรียนดิจิทัล 100 แห่งและต่อยอดเป็นลูกค้าธนาคาร 100,000 บัญชี |
| **ธนาคารโรงเรียน (เดิม)** | • สนับสนุนการจัดกิจกรรมและบำรุงรักษาธนาคารโรงเรียน ร้อยละ 100 |
| **โครงการเสริมสร้างความรู้และความเข้มแข็งทางการเงิน (Financial Literacy)** | • ให้ความรู้ทางการเงินกับหน่วยงานภาคีทั้งภาครัฐและเอกชนผ่านช่องทาง Online และ Offline เป้าหมายลูกค้าได้รับการอบรม 80,000 ราย<br>• พัฒนาและบำรุงรักษาระบบการให้ความรู้ทางการเงิน (Online Financial Literacy) เป้าหมายเปิดให้บริการ Feature ใหม่ภายในเดือนตุลาคม 2566<br>• โครงการความร่วมมือพัฒนาระบบการให้ความรู้ทางการเงิน (DSIK) เป้าหมายลูกค้าได้รับการอบรม 1,800 ราย วิทยากรของธนาคารได้รับการพัฒนาศักยภาพ 37 ราย |
| **การพัฒนาผลิตภัณฑ์เงินฝากและสลากออมสิน** | • ผลิตภัณฑ์เงินฝากและสลากออมสิน (กลุ่มเด็กและเยาวชน กลุ่มลูกค้าฐานราก กลุ่มลูกค้าผู้สูงวัย) เป้าหมายมีลูกค้าใช้ผลิตภัณฑ์ 100,000 ราย (3 กลุ่มลูกค้า) |
| **โครงการส่งเสริมการออมและให้ความรู้ทางการเงิน** | • ส่งเสริมการใช้ Mobile Application โค้ชออมเพื่อการวางแผนการออมอย่างมีเป้าหมาย เป้าหมายจำนวนผู้เข้าใช้มากกว่า 9,500 ราย<br>• จัดอบรมการบรรยายแก่เยาวชน โครงการธนาคารโรงเรียน ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานเครือข่ายพันธมิตร เป้าหมายผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้รับความรู้ทางการเงินผ่านกิจกรรมทุกประเภทรวมกันมากกว่า 15,000 ราย |
| **โครงการพัฒนาชุมชนแบบองค์รวม (Holistic Area-Based Development)** โดยความร่วมมือกับมูลนิธิแม่ฟ้าหลวงในพระบรมราชูปถัมภ์ มูลนิธิตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ เพื่อเป็นต้นแบบการพัฒนาแบบองค์รวม ตอบโจทย์ความยั่งยืน | • ชุมชนมีการออมเงินอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง และมีจำนวนเงินฝากเพิ่มมากขึ้น |

## แนวทางบริหารจัดการด้านการให้ความรู้ทางการเงินและส่งเสริมการออม

ตามยุทธศาสตร์การดำเนินงานธนาคาร ปี 2566-2570 ธนาคารมีแนวทางการดำเนินงานที่มุ่งเน้นบทบาทการเป็นธนาคารเพื่อสังคม (Social Bank) มาอย่างต่อเนื่อง โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อ “ลดความเหลื่อมล้ำทางการเงิน สร้างการเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่เป็นธรรม” โดยมุ่งเน้นเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ 2 ด้าน คือ เป้าหมายที่ 1 No Poverty ขจัดความยากจน และเป้าหมายที่ 10 Reduced Inequality ลดความเหลื่อมล้ำด้วยการขับเคลื่อนและขยายผลธนาคารเพื่อสังคมในทุกกระบวนการที่สำคัญ ยกระดับสู่การเป็นธนาคารที่มีความรับผิดชอบอย่างเต็มรูปแบบ (Responsible Banking) ภายใต้ยุทธศาสตร์การดำเนินงาน 4 ด้านหลัก ซึ่งประเด็นการให้ความรู้ทางการเงินสอดคล้องกับ*ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนากลไกการขับเคลื่อนภารกิจเชิงสังคม* ในการส่งเสริมการออมและสร้างวินัยทางการเงินเพื่อสร้างความมั่นคงและหลักประกันของชีวิต พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันเชิงพาณิชย์ เพิ่มศักยภาพช่องทางการให้บริการเพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันและเสริมสร้างการบริหารโครงสร้างสินทรัพย์และหนี้สินให้มีต้นทุน ผลตอบแทน และความเสี่ยงที่เหมาะสม

## ผลการดำเนินงานการให้ความรู้ทางการเงินและการส่งเสริมการออม

ในปี 2566 ธนาคารออมสินได้มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ 3 ผลิตภัณฑ์และจัดกิจกรรมรวม 4 กิจกรรม โดยมีรายละเอียดดังนี้

### โครงการธนาคารโรงเรียน

เป็นโครงการที่สนับสนุนวิสัยทัศน์ของธนาคารในด้านการเป็นผู้นำในการส่งเสริมการออม และพันธกิจเรื่องส่งเสริมการออม สร้างวินัยทางการเงิน และรับผิดชอบต่อสังคม เริ่มดำเนินโครงการตั้งแต่ปี 2541 จนถึงปัจจุบันรวมระยะเวลา 25 ปี มุ่งเน้นการปลูกฝังและส่งเสริมนิสัยรักการออมเพื่อให้เด็กและเยาวชนเติบโตเป็นทรัพยากรที่มีคุณภาพในการขับเคลื่อนประเทศชาติต่อไป ด้วยการจำลองสาขาของธนาคารไว้ในสถานศึกษา โดยมีผู้บริหาร ครู อาจารย์ และนักเรียน นักศึกษา เป็นผู้ดำเนินงานด้วยตนเอง ธนาคารออมสินเป็นผู้สนับสนุนเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมธนาคารโรงเรียน เอกสารสิ่งพิมพ์และวัสดุเครื่องใช้สำนักงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงาน โดยมีธนาคารออมสินสาขาเป็นพี่เลี้ยงดูแลอย่างใกล้ชิด ซึ่งจะช่วยให้เยาวชนได้ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ รู้จักฝึกฝนการทำงานร่วมกับผู้อื่น ฝึกความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และสร้างความภาคภูมิใจแก่นักเรียนที่ปฏิบัติงานธนาคารโรงเรียนในการเป็นส่วนหนึ่งที่สนับสนุนให้นักเรียนเล็งเห็นความสำคัญของการออม นอกเหนือจากการสนับสนุนการดำเนินโครงการฯ ธนาคารออมสินยังสนับสนุนทุนการศึกษา รางวัลส่งเสริมการออมประจำปี รวมทั้งจัดอบรมให้ความรู้แก่ครู นักเรียน และสาขาพี่เลี้ยง การสนับสนุนค่าใช้จ่ายประจำปีและกิจกรรมส่งเสริมการออมให้กับนักเรียนและโรงเรียนที่เป็นสมาชิกโครงการธนาคารโรงเรียน โดยในปี 2566 ธนาคารได้ดำเนินการอยู่อย่างต่อเนื่อง โดยมีการสนับสนุนการบำรุงรักษาธนาคารโรงเรียนร้อยละ 100 ได้แก่ สนับสนุนครุภัณฑ์ทดแทน และการบำรุงรักษาสำนักงานธนาคารโรงเรียน 37 แห่ง

ปี 2562-2566 ธนาคารได้นำบริการทางการเงินเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเด็กและเยาวชน เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมในการใช้บริการทางการเงินในรูปแบบ Online รวมถึงเป็นการส่งเสริมการออมและพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างยั่งยืน โดยพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์ บริการ และการส่งมอบในรูปแบบดิจิทัล ตามนโยบายที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดในการทำธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบ Digital School Bank เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงให้มีความเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายที่มีพฤติกรรมการออมและการใช้ชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน

# ขั้นตอนการสมัครเป็น
# Digital School Bank ของโรงเรียน

1. โรงเรียนส่งใบสมัครผ่านสาขา
2. ธนาคารอนุมัติเปิด Digital School Bank
3. สาขาเปิดบัญชีให้นักเรียน รวมถึง MyMo และ GSB Now
4. โรงเรียนสมัครใช้บริการ CoIB ผ่านสาขา
5. อบรมการใช้งาน CoIB ให้ครูและนักเรียน ผู้ปฏิบัติงาน
6. โรงเรียนและธนาคาร ร่วมลงนาม MOU
7. นำเงินจากบัญชีธนาคารโรงเรียนเดิม ฝากเข้าบัญชี Digital School Bank

| ธนาคารโรงเรียนรูปแบบเดิม | | | |
|---|---|---|---|
| ปี | จำนวน/แห่ง | จำนวนบัญชี | จำนวนเงิน |
| 2562 | 1,247 | 2,316,656 | 975,529,417 |
| 2563 | 1,235 | 2,604,449 | 1,199,209,884 |
| 2564 | 1,231 | 2,597,952 | 1,190,559,312 |
| 2565 | 1,118 | 2,249,504 | 1,061,486,201 |
| 2566 | 1,028 | 2,051,796 | 998,897,593 |

| ธนาคารโรงเรียนดิจิทัล | | | |
|---|---|---|---|
| ปี | จำนวน/แห่ง | จำนวนบัญชี | จำนวนเงิน |
| 2562 | 6 | 1,201 | 1,602,905 |
| 2563 | 6 | 3,776 | 3,232,240 |
| 2564 | 56 | 47,861 | 5,154,629 |
| 2565 | 156 | 156,606 | 8,741,667 |
| 2566 | 257 | 256,592 | 18,593,833 |

หมายเหตุ: ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2566

## การเสริมสร้างการให้ความรู้ทางการเงินผ่านแอปพลิเคชัน “ออมตังค์”

ธนาคารออมสินมีบทบาทที่สำคัญด้านการส่งเสริมการออม สร้างวินัยทางการเงินแก่กลุ่มลูกค้าของธนาคารมาอย่างต่อเนื่อง โดยมีเป้าหมายในการลดความเหลื่อมล้ำในสังคมและลดช่องว่างทางการเงิน อีกทั้งสร้างความรู้ทางการเงินให้กับประชาชนฐานรากและผู้ประกอบการรายย่อยให้สามารถบริหารจัดการด้านการเงินส่วนบุคคลได้อย่างเหมาะสม มีการวางแผนการออม สร้างวินัยทางการเงิน สามารถพึ่งพาตนเองได้ ตลอดจนการแก้ไขปัญหาความยากจนและปัญหาหนี้นอกระบบ ธนาคารจึงยกระดับการส่งเสริมความรู้ทางการเงิน ด้วยการจัดทำช่องทางการให้ความรู้ทางการเงินในรูปแบบออนไลน์ (Online Financial Literacy: OFL) บนระบบ Mobile Application และ Web Application “ออมตังค์” โดยมีสมาชิกเข้าใช้งานมากกว่า 330,000 ราย ประกอบด้วย ฟังก์ชันการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านสื่อ Multimedia หรือห้องเรียนออนไลน์ที่รวบรวมความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการเงิน การออม การป้องกันตนจากภัยทางการเงิน การวางแผนธุรกิจ การบริหารหนี้ และการวางแผนเกษียณ รวมถึงเนื้อหาความรู้ในการประกอบอาชีพอีก 18 หลักสูตร พร้อมทั้งรายละเอียดต้นทุนและเครื่องมือเพื่อใช้ในการประกอบอาชีพ

โดยธนาคารได้ดำเนินการป้องกันความเสียหาย โดยทดสอบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าที่ลงทะเบียนในแอปพลิเคชัน “ออมตังค์” ทั้งหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอกอย่างสม่ำเสมอโดยหน่วยความปลอดภัยของธนาคารและบริษัท Outsource ผู้รับจ้าง เพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการกับธนาคาร อีกทั้งเนื้อหาความรู้ทางการเงินได้ผ่านการตรวจสอบเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญจากภายในธนาคารโดยฝ่ายนโยบายรัฐและสถาบันการเงินประชาชน และหน่วยงานภายนอกเป็นผู้ตรวจสอบถึงความเหมาะสมและความถูกต้องของเนื้อหาความรู้ทางการเงินที่เผยแพร่บนเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน “ออมตังค์” ในทุกเดือน

| กิจกรรมและโครงการ | จำนวนผู้เข้าร่วม |
|---|---|
| จำนวนบุคคลที่ใช้บริการเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน “ออมตังค์” | 336,855 |
| จำนวนบุคคลที่สมัครเป็นสมาชิกของ “ออมตังค์” | 120,860 |
| จำนวนบุคคลที่ใช้บริการหลักสูตรความรู้ทางการเงินพร้อมทำแบบทดสอบวัดความรู้ทางการเงิน | 106,963 (เป้าหมาย > 80,000) |
| จำนวนผู้ผ่านการทดสอบแบบวัดความรู้ทางการเงิน | 91,970 |

| ตัวชี้วัด | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |
|---|---|---|
| • จำนวนลูกค้าที่เข้าร่วมโครงการความร่วมมือพัฒนาระบบการให้ความรู้ทางการเงิน (DSIK) | 1,800 ราย | 775 ราย |
| • จำนวนวิทยากรของธนาคารที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพ | 37 ราย | 25 ราย |

## การพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่เพื่อส่งเสริมการออมที่ตอบโจทย์ลูกค้า 3 กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ กลุ่มเด็กและเยาวชน กลุ่มฐานราก และกลุ่มผู้สูงวัย




1. **สลากออมสินพิเศษ 1 ปี (Youth Salak)**
เพื่อส่งเสริมการออมสำหรับกลุ่มเด็กและเยาวชน และเพิ่มช่องทางการออมควบคู่กับการสร้างทักษะ ทัศนคติ และพฤติกรรมการออม อันจะนำไปสู่การยกระดับการออมและวินัยทางการเงินของประเทศ




2. **เงินฝากเผื่อเรียก Protect Life**
เพื่อรองรับกลุ่มฐานรากที่ขาดโอกาสในการเข้าถึงประกันอุบัติเหตุ และเป็นการส่งเสริมการออมและยกระดับคุณภาพชีวิตอย่างยั่งยืน โดยเป็นการร่วมมือกับบริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน)




3. **เงินฝากเผื่อเรียกพิเศษเพื่อการเกษียณ 9 ปี**
เพื่อรองรับกลุ่มผู้สูงวัยหรือกลุ่มที่วางแผนการออมระยะยาวไว้ใช้จ่ายในวัยเกษียณ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตอย่างยั่งยืน

| ผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่ (1 ม.ค.-31 ธ.ค. 66) | ช่องทางเข้าถึง | จำนวนลูกค้าที่ใช้ผลิตภัณฑ์ใหม่ |
|---|---|---|
| สลากออมสินพิเศษ 1 ปี (Youth Salak) | | 92,446 ราย |
| เงินฝากเผื่อเรียก Protect Life | สิ้นสุดการดำเนินงานในปี 2566 | 145,002 ราย |
| เงินฝากเผื่อเรียกพิเศษเพื่อการเกษียณ 9 ปี | สิ้นสุดการดำเนินงานในปี 2566 | 7,091 ราย |
| **รวม** | | **244,539 ราย** (เป้าหมาย > 100,000) |

ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2566

หมายเหตุ: ผลิตภัณฑ์เงินฝากกลุ่มลูกค้าผู้สูงวัยที่ธนาคารเปิดให้บริการในปัจจุบัน ได้แก่ เงินฝากเผื่อเรียกพิเศษผู้สูงวัย (https://www.gsb.or.th/personals/special-savings-elder/)

สแกน QR Code ไปยัง
เงินฝากเผื่อเรียกพิเศษ
ผู้สูงวัย
CLICK HERE

## การอบรมให้ความรู้ด้านการออมและการวางแผนทางการเงินและ Mobile Application โค้ชออม

ฝ่ายส่งเสริมการออม พัฒนาสังคม และสิ่งแวดล้อม ส่วนส่งเสริมการออม ได้จัดบรรยายให้ความรู้ทางการเงินแก่กลุ่มเป้าหมายของธนาคาร ได้แก่ ครู ทหาร ตำรวจ นักเรียนและนักศึกษา และประชาชนทั่วไป มุ่งเน้นการส่งเสริมการออมจนถึงการออมเพื่อวัยเกษียณ โดยมีการทำแบบทดสอบประมวลความรู้ก่อน-หลัง เพื่อติดตามประสิทธิภาพของการส่งเสริมการออมและมีการให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมสามารถประเมินผลการเข้าร่วมกิจกรรมการบรรยายให้ความรู้ทางการเงิน จากนั้นฝ่ายส่งเสริมการออม พัฒนาสังคม และสิ่งแวดล้อม ส่วนส่งเสริมการออม จะแนะนำการใช้ Mobile Application โค้ชออม เพื่อให้ผู้เข้าร่วมสามารถศึกษาวิธีการออมเงินอย่างมีประสิทธิภาพได้ด้วยตนเอง

ธนาคารจัดกิจกรรมส่งเสริมการออมทั่วประเทศ 92 ครั้ง ในปี 2566 โดยมีผลการดำเนินงานดังนี้

| ตัวชี้วัด | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |
|---|---|---|
| **จำนวนที่เพิ่มขึ้นของผู้ที่มีการออมต่อเนื่องและเงินออมสะสมในปี 2566** | | |
| • จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมอบรมให้ความรู้ทางการเงิน | > 15,000 ราย | 26,391 ราย (เป็นผู้อยู่ในพื้นที่ห่างไกล 17,643 ราย) |
| • จำนวนผู้เข้าใช้แอปพลิเคชันโค้ชออม | > 9,500 ราย | 13,085 ราย |
| • ร้อยละของจำนวนผู้เข้าใช้แอปพลิเคชันโค้ชออมที่เพิ่มขึ้นจากปี 2565 | เพิ่มขึ้น > ร้อยละ 50 | เพิ่มขึ้นร้อยละ 105.67 |

หมายเหตุ: ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2566

ทั้งนี้เมื่อติดตามประสิทธิภาพของกิจกรรมส่งเสริมการออมผ่านการทำแบบทดสอบประมวลความรู้ก่อน–หลัง พบว่า ผู้เข้าร่วมมีความรู้ทางการเงินและการออมเงินเพิ่มขึ้นอย่างมาก

| ผลการทำแบบทดสอบประมวลความรู้ก่อน-หลัง | ร้อยละของผลการทำแบบทดสอบ |
|---|---|
| • Pre-Test | 51.8 |
| • Post-Test | 73.6 |

## โครงการพัฒนาชุมชนแบบองค์รวม (Holistic Area-Based Development)[Former FS16]

หน่วยงานจัดกิจกรรมส่งเสริมการออมและการให้ความรู้ทางการเงินให้กับเยาวชน บุคลากรทางการศึกษา และประชาชนพื้นที่ห่างไกลในจังหวัดน่าน ดังนี้

**(1) กิจกรรมส่งเสริมการออมให้กับเยาวชน**

โรงเรียนบ้านห้วยฟองและโรงเรียนบ้านเปียงซ้อ จังหวัดน่าน โดยกำหนดหลักเกณฑ์ให้นักเรียนที่กำลังศึกษาในโรงเรียนบ้านห้วยฟองและโรงเรียนบ้านเปียงซ้อ ออมเงินอย่างน้อยเดือนละ 2 ครั้ง และธนาคารจ่ายเงินสมทบจำนวน 1 เท่าของเงินออมสะสมสูงสุดไม่เกิน 600 บาทให้กับนักเรียนที่ฝากเงินได้ตามหลักเกณฑ์

**(2) กิจกรรมส่งเสริมการออมให้กับครูและบุคลากรทางการศึกษา**

โรงเรียนบ้านห้วยฟองและโรงเรียนบ้านเปียงซ้อ จังหวัดน่าน โดยกำหนดหลักเกณฑ์ให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนบ้านห้วยฟองและโรงเรียนบ้านเปียงซ้อ ออมเงินอย่างน้อยเดือนละ 2 ครั้ง และธนาคารจ่ายเงินสมทบจำนวน 1 เท่าของเงินออมสะสมสูงสุดไม่เกิน 600 บาทให้กับครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ฝากเงินได้ตามหลักเกณฑ์

**(3) กิจกรรมส่งเสริมการออมแก่วิสาหกิจชุมชนกลุ่มออมทรัพย์และร้านค้าสวัสดิการชุมชนบ้านห้วยฟอง**

โดยกำหนดหลักเกณฑ์ให้สมาชิกกลุ่มออมเงินอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง และธนาคารจ่ายเงินสมทบจำนวน 1 เท่าของเงินออมสะสมสูงสุดไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน กรณีที่สมาชิกกลุ่มขาดฝากไม่เกิน 10% ของจำนวนสมาชิกทั้งหมด

# โครงการพัฒนาชุมชนแบบองค์รวม จังหวัดน่าน

## (Holistic Area Based Model: NAN)




| ตัวชี้วัด | จำนวน (ราย) | เงินออมสะสม (บาท) |
|---|---|---|
| **จำนวนที่เพิ่มขึ้นของคนที่มีการออมต่อเนื่องและเงินออมสะสมในปี 2566** | | |
| • นักเรียนโรงเรียนบ้านห้วยฟอง | 211 | 178,641 |
| • นักเรียนโรงเรียนบ้านเปียงซ้อ | 138 | 136,565 |
| • ครูและบุคลากรทางการศึกษาโรงเรียนบ้านห้วยฟอง | 15 | 18,300 |
| • ครูและบุคลากรทางการศึกษาโรงเรียนบ้านเปียงซ้อ | 16 | 68,655 |
| • วิสาหกิจชุมชนกลุ่มออมทรัพย์และร้านค้าสวัสดิการชุมชนบ้านห้วยฟอง | 77 | 316,920 |

ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2566

# การสร้างโอกาสการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงิน[FS13]

ธนาคารในฐานะผู้ให้บริการทางการเงินซึ่งเป็นกิจกรรมหลักทางธุรกิจ ธนาคารควรมีการสร้างสมดุลระหว่างความเสี่ยงและโอกาสของการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินและให้ความสำคัญกับทั้งการออมเงินและการให้สินเชื่อกลุ่มลูกค้าที่ยังเข้าไม่ถึงบริการทางการเงิน (Underbanked) หรือกลุ่มลูกค้าด้อยโอกาส (Underserved Customers) และการเสริมสร้างขีดความสามารถทางการเงิน (Capacity Building) ด้วยการจัดหาเงินทุนและเทคโนโลยีทางการเงินสมัยใหม่ที่ทำให้ธนาคารสามารถจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน ดึงคนเข้าสู่การเงินในระบบ (Financial Inclusion) ด้วยดอกเบี้ยที่เป็นธรรมสำหรับกลุ่มด้อยโอกาส เพื่อสร้างโอกาสการเข้าถึงแหล่งรายได้อื่น ๆ เพิ่มขึ้น รวมถึงการป้องกันไม่ให้เกิดภาระหนี้เกินตัวกับทุกกลุ่มลูกค้า ซึ่งธนาคารสามารถตอบสนองต่อความต้องการในการขยายสินเชื่อและบริการทางการเงินสำหรับกลุ่มผู้มีรายได้น้อยและ SMEs ธุรกิจขนาดเล็ก หลีกเลี่ยงการปล่อยสินเชื่ออย่างเอารัดเอาเปรียบ (Predatory Lending) และขาดความรับผิดชอบต่อสังคม มีแนวโน้มที่จะเพิ่มทุนทางสังคม (Social Capital) และสร้างมูลค่าทางธุรกิจที่เพิ่มขึ้นในระยะยาว

## เป้าหมายการดำเนินงานด้านการสร้างโอกาสในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

ในปี 2566 ธนาคารออมสินมีเป้าหมายในการสร้างโอกาสในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางการเงิน สร้างการเข้าถึงแหล่งทุนที่เป็นธรรม ทำให้คนฐานรากเข้าถึงสินเชื่อในระบบได้ง่ายขึ้นเพื่อแก้ปัญหาหนี้และความยากจน ขยายโอกาสการเข้าถึงบริการทางการเงินในระบบแก่ประชาชนในระดับฐานรากและผู้อยู่ในพื้นที่ห่างไกล และเชื่อมโยงระบบงานของชุมชนเข้ากับระบบการเงินของประเทศ สนับสนุนกลุ่มองค์กรการเงินชุมชนให้สามารถจดทะเบียนจัดตั้งเป็นสถาบันการเงินประชาชนที่มีมาตรฐานการดำเนินงาน โดยเป็นการยกระดับองค์กรการเงินชุมชนให้เป็นนิติบุคคลที่ถูกต้องตามกฎหมาย

โดยในปี 2566 ธนาคารได้ดำเนินการด้านการสร้างโอกาสและการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงิน โดยสอดคล้องกับกรอบการดำเนินงานของธนาคารทั้ง 4 ประการ คือ 1) การสร้างโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบอย่างเป็นธรรม 2) การแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบ 3) การดำเนินงานตามนโยบายพระราชบัญญัติสถาบันการเงินประชาชน พ.ศ. 2562 และ 4) การให้ความรู้ทางการเงินและการสนับสนุนส่งเสริมศักยภาพด้านอาชีพ

โดยมีเป้าหมายการดำเนินงาน ดังนี้

| การดำเนินงานด้านการสร้างโอกาสและการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงิน | เป้าหมายปี 2566 |
|---|---|
| ลูกค้ารายย่อยและฐานราก สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุน | > 500,000 บัญชี |
| ลูกค้าธุรกิจรายเล็ก SMEs สามารถเข้าถึงแหล่งทุน | > 30,000 บัญชี |
| ยกระดับองค์กรการเงินชุมชนเป็นสถาบันการเงินประชาชน | 5 แห่ง |

## แนวทางบริหารจัดการด้านการสร้างโอกาสในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงิน[3-3]

ในปี 2566 ธนาคารออมสินได้ดำเนินการตามนโยบายที่รัฐบาลมอบหมายในการแก้ไขปัญหาหนี้สินภาคครัวเรือน โดยทำหน้าที่เป็นหน่วยงานหลักในการส่งต่อความช่วยเหลือให้ประชาชนผ่านมาตรการสินเชื่อแก้หนี้ เพิ่มทุน ตามที่รัฐบาลมีนโยบายเร่งแก้ไขปัญหาหนี้สินครัวเรือน ซึ่งเป็นปัญหาโครงสร้างของเศรษฐกิจไทย มาตรการสินเชื่อได้ช่วยสนับสนุนให้ประชาชนรายย่อยมีคุณภาพชีวิตที่ดี มุ่งลดปัญหาภาระหนี้สินด้วยการขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นรูปธรรมในแต่ละกลุ่มของลูกหนี้ และการสร้างโอกาสให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่ครอบคลุมความต้องการขั้นพื้นฐานได้อย่างเหมาะสม

ทั้งนี้ธนาคารออมสินกำหนดนโยบายและแนวทางในการบริการจัดการด้านการสร้างโอกาสและการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงิน สำหรับเป็นกลไกขับเคลื่อนการลดความเหลื่อมล้ำ ดังนี้

## 1. การขยายโอกาสให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินขั้นพื้นฐาน

ธนาคารมีการดำเนินงานขยายโอกาสให้ประชาชนเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างโอกาสการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงิน โดยมีนโยบายและการวางแนวทางดังนี้

### 1.1 นโยบายในการเป็นธนาคารเพื่อสังคม

ลดความเหลื่อมล้ำทางการเงิน สร้างการเข้าถึงแหล่งทุนที่เป็นธรรม ดึงคนเข้าสู่การเงินในระบบ (Financial Inclusion) ด้วยดอกเบี้ยที่เป็นธรรม ทำให้คนฐานรากเข้าถึงสินเชื่อในระบบได้ง่ายขึ้น เพื่อบรรเทาความยากจน แก้ปัญหาหนี้ให้กับคนฐานราก

### 1.2 แผนยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนากลไกการขับเคลื่อนภารกิจเชิงสังคม (Social Mission)

ด้วยการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่สนับสนุนโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนด้วยอัตราดอกเบี้ยที่เป็นธรรมให้ประชาชนฐานรากและวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบ ลดปัญหาความเหลื่อมล้ำ และยกระดับเศรษฐกิจฐานรากและคุณภาพชีวิตของประชาชน ตลอดจนเพิ่มศักยภาพในการประกอบอาชีพได้อย่างครบวงจรและสามารถพึ่งพาตนเอง

### 1.3 วางแนวทางการดำเนินงานตามนโยบายพระราชบัญญัติสถาบันการเงินประชาชน พ.ศ. 2562

ซึ่งกำหนดให้มีการสร้างระบบงานสำหรับสถาบันการเงินประชาชน เพื่อลดความเสี่ยงในการดำเนินงานและมีรูปแบบการบริหารจัดการที่เป็นมาตรฐานตรวจสอบได้

### 1.4 นโยบายการสร้างความเข้มแข็งขององค์กรการเงินในชุมชน

เพื่อยกระดับเป็นสถาบันการเงินชุมชนหรือสถาบันการเงินประชาชน

## 2. ธนาคารมีการสนับสนุนการดำเนินงานของสถาบันการเงินประชาชนเพื่อสร้างแรงจูงใจในการจดทะเบียนเป็นสถาบันการเงินประชาชน[FS13]

นอกจากนี้ธนาคารยังมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการสนับสนุนการดำเนินงานของสถาบันการเงินประชาชนเพื่อเป็นการสร้างการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงิน โดยมีการดำเนินงานดังนี้

### 2.1 การพัฒนาและจัดทำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการให้บริการทางการเงิน

คือ ระบบงานสถาบันการเงินประชาชน โดยเช่าใช้ระบบงานจากบริษัท มิกซ์โปร แอดวานซ์ จำกัด ตั้งแต่ปี 2563 ต่อเนื่องถึงปัจจุบัน เพื่อให้สถาบันการเงินประชาชนมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการให้บริการทางการเงินได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นระบบที่มีมาตรฐานและความปลอดภัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศ

### 2.2 การสนับสนุนให้สถาบันการเงินประชาชนใช้บริการอินเทอร์เน็ตสำหรับลูกค้าองค์กร GSB Corporate Internet Banking (CoIB)

โดยมีการยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้าและค่าธรรมเนียมใช้บริการรายปีและให้ความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบงานเพื่อเป็นช่องทางในการบริหารจัดการภายในองค์กร เป็นการเตรียมตัวให้สถาบันการเงินประชาชนมีความรู้และความเข้าใจในการดำเนินการผ่านธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งต่อไปสถาบันการเงินประชาชนจะได้มีความเข้าใจตระหนักถึงความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นการเตรียมให้สถาบันการเงินประชาชนเข้าใจเบื้องต้นในการดำเนินธุรกรรมการเป็นตัวแทนการชำระเงินและโอนเงินตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสถาบันการเงินประชาชน พ.ศ. 2562 (ปัจจุบันไม่สามารถดำเนินการเป็นตัวแทนการชำระเงินและโอนเงิน เนื่องจากมีข้อกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น กฎหมายป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน เป็นต้น) รวมทั้งเป็นการสนับสนุนนโยบายรัฐในการส่งเสริมการเป็นสังคมไร้เงินสด

**2.3 สนับสนุนค่าผู้สอบบัญชีรับอนุญาต**

ซึ่งสถาบันการเงินประชาชนต้องจัดทำงบการเงินประจำปีทุกรอบปีบัญชี โดยผ่านการตรวจสอบจากผู้สอบบัญชีรับอนุญาต

**2.4 สนับสนุนเครื่องมือและอุปกรณ์สำหรับการดำเนินงาน**

เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์สมุดบัญชีเงินฝาก (Passbook) เครื่องอ่านบัตรประชาชน เครื่องสำรองไฟ สมุดบัญชีเงินฝาก เงินกู้ หุ้น และใบฝาก-ถอน เพื่ออำนวยความสะดวกในการดำเนินงานให้กับสถาบันการเงินประชาชนได้ดูแลสมาชิกและประชาชนให้เข้าถึงบริการทางการเงินได้สะดวกมากขึ้น

## ผลการดำเนินงานด้านการสร้างโอกาสการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

### 1. สินเชื่อภายใต้โครงการธนาคารประชาชน

เป็นผลิตภัณฑ์ทางการเงินสำหรับผู้ประกอบการรายย่อยหรือผู้มีรายได้ประจำ โดยมีเป้าหมายเพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนในการประกอบอาชีพ เป็นค่าใช้จ่ายที่จำเป็นในการดำรงชีพหรือชำระหนี้อื่น ๆ ให้กู้ได้ตามความจำเป็นและความสามารถในการชำระคืน วงเงินไม่เกินรายละ 200,000 บาท ผ่อนชำระคืนเงินต้นพร้อมดอกเบี้ยเป็นงวดรายเดือน ระยะเวลาการผ่อนชำระสูงสุดไม่เกิน 8 ปี (96 งวด) ด้วยอัตราดอกเบี้ยที่เป็นธรรม ซึ่งต่ำกว่าดอกเบี้ยเงินกู้นอกระบบ สามารถใช้บุคคล หลักทรัพย์ และ/หรือบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ค้ำประกันได้ หรือไม่ต้องใช้หลักประกันสำหรับผู้มีรายได้ประจำที่อยู่ในหน่วยงานที่ผ่านเกณฑ์การพิจารณาของธนาคาร โดยในปี 2566 ธนาคารยังได้ขยายผลภารกิจในการช่วยเหลือประชาชนฐานรากผ่านการให้บริการสินเชื่อใหม่ภายใต้สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนจำนวน 2 ผลิตภัณฑ์ ดังนี้

- **สินเชื่อสร้างงาน สร้างอาชีพ By GSB** เป็นผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่มีเป้าหมายช่วยเหลือประชาชนรายย่อยหลังเผชิญวิกฤติจากสถานการณ์ COVID-19 ให้สามารถกลับมามีอาชีพได้อีกครั้ง ด้วยการให้บริการสินเชื่อเพื่อเป็นเงินทุนหรือเสริมสภาพคล่องในการประกอบอาชีพ สำหรับผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมและต้องการเริ่มอาชีพใหม่ หรือผู้ประกอบการรายย่อยที่ต้องการแหล่งเงินทุนเพื่อสร้างอาชีพ สร้างรายได้ให้กับตนเองและครอบครัวได้ อีกทั้งธนาคารมีการผ่อนปรนเอกสารทางการเงินสำหรับผู้ที่ต้องการเริ่มต้นอาชีพใหม่ โดยให้สามารถใช้ประกาศนียบัตรหรือวุฒิบัตรที่ผ่านการฝึกอบรมจากธนาคารออมสิน หน่วยงานภาครัฐหรือเอกชน หรือกรณีไม่ผ่านการอบรมสามารถใช้เอกสารที่แสดงหรือรับรองประสบการณ์ในการประกอบอาชีพนั้น ๆ เช่น ใบรับรอง ใบจบการศึกษา ภาพถ่ายการทำงานอาชีพนั้น ๆ เป็นต้น ประกอบการยื่นขอสินเชื่อกับธนาคารได้ เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนที่ไม่มีอาชีพกลับมามีอาชีพ มีรายได้อีกครั้ง

| ปี | จำนวนบัญชีสินเชื่อ | จำนวนมูลค่า (ล้านบาท) |
|---|---|---|
| 2566 | 4,174 | 162.28 |

- **สินเชื่อเพื่อผู้ประกอบอาชีพอิสระรายย่อย** เป็นผลิตภัณฑ์ทางการเงินในปี 2566 ที่ช่วยเพิ่มการเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบให้แก่ผู้ประกอบอาชีพอิสระหรือผู้ประกอบการรายย่อย เช่น ผู้ขับขี่รถมอเตอร์ไซค์รับจ้าง ผู้ขับขี่รถแท็กซี่ ผู้ขับขี่รถตู้สาธารณะ พ่อค้าแม่ค้า หรือผู้จำหน่ายสินค้า Online เป็นต้น ที่มีอายุครบ 20 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป แต่ไม่เกิน 70 ปี เพื่อเป็นเงินทุนหรือเสริมสภาพคล่องในการประกอบอาชีพ โดยไม่ต้องหาหลักประกันในการค้ำประกันสินเชื่อ

| ปี | จำนวนบัญชีสินเชื่อ | จำนวนมูลค่า (ล้านบาท) |
|---|---|---|
| 2566 | 2,761 | 146.70 |

## 2. สินเชื่อภายใต้สินเชื่อธุรกิจห้องแถว

เป็นผลิตภัณฑ์ทางการเงินสำหรับผู้ประกอบธุรกิจที่มีวัตถุประสงค์เพื่อแสวงหากำไร เช่น ธุรกิจอุตสาหกรรม ธุรกิจพาณิชยกรรม ธุรกิจบริการ มีความจำเป็นต้องใช้ทุนสูงกว่าสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน วงเงินไม่เกินรายละ 3,000,000 บาท (ภายใต้สินเชื่อ Street Food) ระยะเวลาการผ่อนชำระสูงสุดไม่เกิน 10 ปี (120 งวด) สามารถใช้หลักทรัพย์ และ/หรือบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ค้ำประกันได้

| ปี | จำนวนบัญชีสินเชื่อ | จำนวนมูลค่า (ล้านบาท) |
|---|---|---|
| 2565 | 18,134 | 1,983.17 |
| 2566 | 6,640 | 3,434.75 |

## 3. สินเชื่อภายใต้สินเชื่อองค์กรชุมชน

เป็นผลิตภัณฑ์ทางการเงินสำหรับ 1) องค์กรชุมชนทั้งที่เป็นนิติบุคคลตามกฎหมายแพ่งและพาณิชย์หรือกฎหมายอื่นและไม่เป็นนิติบุคคล เช่น องค์กรพัฒนาเอกชน กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต กลุ่มออมเงินสัจจะ 2) ผู้ประกอบการในโครงการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ และกลุ่มวิสาหกิจชุมชน และ 3) กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง (กทบ.) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเงินทุนในการปรับปรุงหรือขยายกิจกรรมที่ทำอยู่เดิม ลงทุนใหม่ในกิจกรรมเพื่อการผลิตหรือการค้า หรือเป็นเงินทุนหมุนเวียนที่เกิดประโยชน์ต่อกลุ่มหรือสมาชิก ซึ่งมีวงเงินกู้แตกต่างไปตามสถานะขององค์กรชุมชน เป็นสินเชื่อที่มีความยืดหยุ่นของงวดการผ่อนชำระตามรอบรายได้ที่แท้จริงของลูกค้า ระยะเวลาการผ่อนชำระสูงสุดไม่เกิน 5 ปี ให้บริการด้วยอัตราดอกเบี้ยที่เป็นธรรม สามารถใช้คณะกรรมการของกลุ่มองค์กรชุมชน และ/หรือหลักทรัพย์ค้ำประกันได้

| ปี | จำนวนบัญชีสินเชื่อ | จำนวนมูลค่า (ล้านบาท) |
|---|---|---|
| 2565 | 6,991 | 8,004.77 |
| 2566 | 6,838 | 3,796.37 |

## 4. สินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ

เป็นผลิตภัณฑ์สำหรับบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ที่ประสบภัยพิบัติต่าง ๆ เช่น อุทกภัย วาตภัย แผ่นดินไหว ภัยแล้ง ภัยหนาว และรวมถึงผู้ประสบอัคคีภัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ไขปัญหาและบรรเทาความเดือดร้อนในการดำรงชีพตลอดจนเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนจากภัยพิบัติต่าง ๆ ให้กู้ได้ตามความจำเป็นและความสามารถในการชำระคืน วงเงินกู้สูงสุด 50,000 บาท ระยะเวลาการผ่อนชำระสูงสุดไม่เกิน 5 ปี โดยปลอดการชำระคืนใน 3 งวดแรก ด้วยอัตราดอกเบี้ยที่เป็นธรรม สามารถใช้บุคคล และ/หรือหลักทรัพย์ค้ำประกันได้

## 5. การสนับสนุนองค์กรการเงินระดับฐานรากเพื่อยกระดับสถานะองค์กรการเงินชุมชนฐานะบุคคลธรรมดาให้กลายเป็นสถาบันการเงินประชาชนในฐานะนิติบุคคล

เพื่อให้บริการทางการเงินระดับชุมชนกับสมาชิกและประชาชน สร้างโอกาสและลดความเหลื่อมล้ำด้านการเข้าถึงบริการทางการเงินให้กับประชาชน โดยธนาคารออมสินเป็นธนาคารผู้ประสานงานทำหน้าที่สนับสนุนและประสานงานการดำเนินการของสถาบันการเงินประชาชน เช่น

1) การสนับสนุน ช่วยเหลือ และแนะนำการจัดตั้งสถาบันการเงินประชาชน
2) การจัดทำและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการให้บริการทางการเงิน
3) การจัดทำและพัฒนาระบบฐานข้อมูล วิเคราะห์ และตรวจสอบข้อมูลธุรกรรม
4) การจัดทำและพัฒนาระบบบริหารจัดการความเสี่ยงและระบบมาตรฐานการให้บริการของสถาบันการเงินประชาชน
5) การพัฒนาศักยภาพและความพร้อม ทั้งในด้านระบบการเงิน การบัญชี และการเสริมสร้างศักยภาพของบุคลากรเพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการให้แก่สถาบันการเงินประชาชน

ในปี 2566 มีจำนวนกลุ่มองค์กรการเงินชุมชนที่ได้รับการยื่นจดทะเบียนเป็นสถาบันการเงินประชาชนตามพระราชบัญญัติสถาบันการเงินประชาชน พ.ศ. 2562 บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ ปัจจุบันธนาคารได้สนับสนุนให้องค์กรการเงินชุมชนยกระดับเป็นสถาบันการเงินประชาชนจำนวน 14 แห่ง ทำให้ประชาชนในพื้นที่ห่างไกลเข้าถึงบริการทางการเงินจำนวน 11,541 ราย โดยมีรายละเอียดดังนี้

| บริการทางการเงิน | บัญชี | มูลค่าการเงิน (บาท) |
|---|---|---|
| บริการเงินฝาก | 10,443 | 209,369,964.01 |
| บริการสินเชื่อ | 1,416 | 154,818,766.91 |

| ปี | เป้าหมาย (แห่ง) | ผลการดำเนินงาน (แห่ง) | สะสม (แห่ง) |
|---|---|---|---|
| 2565 | 5 | 5 | 8 |
| 2566 | 5 | 6 | 14 |



โดยการจดทะเบียนจัดตั้งเป็นสถาบันการเงินประชาชน จำนวน 14 แห่ง ได้แก่

1. สถาบันการเงินประชาชนตำบลบ้านเป้า อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์
2. สถาบันการเงินประชาชนตำบลน้ำขาว อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา
3. สถาบันการเงินประชาชนบ้านทานพอ อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช
4. สถาบันการเงินประชาชนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย
5. สถาบันการเงินประชาชนบ้านวังสรรพรส อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี
6. สถาบันการเงินประชาชนตำบลจำปาหล่อ อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง
7. สถาบันการเงินประชาชนตลาดสด เทศบาลตำบลกันทรารมย์ อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ
8. สถาบันการเงินประชาชนตำบลเทอดไทย อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย
9. สถาบันการเงินประชาชนตำบลป่าบอน อำเภอป่าบอน จังหวัดพัทลุง
10. สถาบันการเงินประชาชนตำบลนาสีนวล อำเภอพยัฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม
11. สถาบันการเงินประชาชนตำบลพะวง อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา
12. สถาบันการเงินประชาชนบ้านอ่าวกุ้ง อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต
13. สถาบันการเงินประชาชนปางมดแดง อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา
14. สถาบันการเงินประชาชนบ้านบางโรง อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต

**6. การนำกลุ่มองค์กรการเงินชุมชนมาสร้างการรับรู้และความเข้าใจ และเตรียมความพร้อมองค์กรการเงินชุมชนตามพระราชบัญญัติสถาบันการเงินประชาชน พ.ศ. 2562 เพื่อยกระดับองค์กรการเงินชุมชนจดทะเบียนจัดตั้งเป็นสถาบันการเงินประชาชน**

โดยความร่วมมือจากหน่วยพัฒนาสังคมและชุมชนภาคทั้ง 18 ภาค พร้อมทั้งชี้แจงเกี่ยวกับการยื่นขอจดทะเบียนจัดตั้งเป็นสถาบันการเงินประชาชน โดยการลงพื้นที่เพื่อจัดเตรียมเอกสารในการยื่นขอจดทะเบียนเป็นสถาบันการเงินประชาชน ดังนี้

| ชุมชนที่เข้าร่วม | |
|---|---|
| ปี | จำนวนชุมชน |
| 2564 | 255 |
| 2565 | 251 |
| 2566 | 246 |

| ชุมชนที่ได้รับการชี้แจงเกี่ยวกับการยื่นขอจดทะเบียน | |
|---|---|
| ปี | จำนวนชุมชน |
| 2564 | 30 |
| 2565 | 20 |
| 2566 | 16 |

## 7. การสร้างโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ เพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางการเงินและสร้างการเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่เป็นธรรม

### 7.1 สินเชื่อจำนำทะเบียนรถ

มีจุดมุ่งหมายเพื่อปรับลดโครงสร้างอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ในตลาดสินเชื่อจำนำทะเบียนรถให้ต่ำลง ทำให้ประชาชนโดยเฉพาะผู้มีรายได้น้อยมีโอกาสเข้าถึงแหล่งเงินกู้ในระบบด้วยต้นทุนดอกเบี้ยที่ถูกลงและเป็นธรรม โดยระยะเวลากว่า 2 ปีที่ธนาคารเข้าลงทุนกับบริษัท เงินสดทันใจ จำกัด เพื่อดำเนินธุรกิจสินเชื่อจำนำทะเบียนรถสามารถส่งผลกระทบเชิงบวกต่อสังคมในวงกว้าง ลดดอกเบี้ยในตลาดลงได้ 8-10% ช่วยเหลือประชาชนผ่านบริษัท เงินสดทันใจ จำกัด จำนวนกว่า 1.7 ล้านราย และคาดว่าจะมีผู้ได้รับประโยชน์จากการที่ดอกเบี้ยถูกลงทั้งตลาดสินเชื่อจำนำทะเบียนรถ จำนวนกว่า 5 ล้านราย ซึ่งถือว่าบรรลุเป้าหมายในการลดดอกเบี้ยในตลาดสินเชื่อจำนำทะเบียนรถ โดยปัจจุบันธนาคารใช้สิทธิ์ขายหุ้นสัดส่วน 49% ในบริษัท เงินสดทันใจ จำกัด คืนให้กับบริษัท ศรีสวัสดิ์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) อย่างไรก็ตามธนาคารยังคงให้การสนับสนุนสินเชื่อกับบริษัท เงินสดทันใจ จำกัด ในอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม เพื่อช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อยให้เข้าถึงสินเชื่อด้วยดอกเบี้ยที่เหมาะสมต่อไป

| จำนวนผู้ได้รับการอนุมัติสินเชื่อ (ล้านราย) | วงเงินอนุมัติสินเชื่อ (ล้านบาท) |
|---|---|
| 2.35 | 53,577 |




### 7.2 ธุรกิจสินเชื่อที่ดินและขายฝาก

มีจุดมุ่งหมายที่ต้องการช่วยเหลือประชาชนและผู้ประกอบการรายย่อย ลดภาระดอกเบี้ย สร้างการเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่มีอัตราดอกเบี้ยที่ถูกลงจากตลาดและมีเงื่อนไขที่เป็นธรรม ภายใต้ความเสี่ยงที่ยอมรับได้สำหรับกลุ่มที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการของสถาบันการเงินได้ ด้วยการผลักดันให้ตลาดสินเชื่อที่ดินและขายฝากเกิดการแข่งขันที่สมบูรณ์ ผ่านการร่วมทุนจัดตั้งบริษัท มีที่ มีเงิน จำกัด ซึ่งเป็นการร่วมทุนระหว่างธนาคารออมสิน บริษัท ทิพยเอกซ์โพเนนเชียล จำกัด และกลุ่มบริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ซึ่งเริ่มเปิดให้บริการตั้งแต่ปี 2566 เป็นต้นมา ให้บริการสินเชื่อที่ดินและขายฝากทั้งบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล เป็นการนำที่ดินเปล่า ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง และอาคารชุดนำมาเป็นหลักประกัน โดยเป็นการให้กู้เพื่อลงทุนต่อยอดในธุรกิจและเพื่อเสริมสภาพคล่องเติมเงินทุนหมุนเวียนให้กับธุรกิจ รวมถึงไถ่ถอนจำนอง รีไฟแนนซ์ เพื่อลดภาระดอกเบี้ย ซึ่งคิดดอกเบี้ยต่ำกว่าตลาดและมีค่าธรรมเนียมที่เป็นธรรม

| จำนวนผู้ได้รับการอนุมัติสินเชื่อ (ราย) | วงเงินอนุมัติสินเชื่อ (ล้านบาท) |
|---|---|
| 1,537 | 5,457 |



### 7.3 ธุรกิจ Non-Bank (สินเชื่อรายย่อยที่ไม่มีหลักประกัน)

มีจุดมุ่งหมายที่ต้องการช่วยเหลือลูกค้าสินเชื่อรายย่อยที่มีความเสี่ยงสูงและไม่มีหลักประกันให้สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่มีต้นทุนต่ำกว่าตลาดประมาณ 3-5% เพื่อลดปัญหาหนี้นอกระบบ ผ่านการร่วมทุนจัดตั้งบริษัท เงินดีดี จำกัด หรือ Good Money ซึ่งเป็นสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร หรือ Non-Bank ให้สินเชื่อกับลูกค้ารายย่อยที่ไม่มีหลักประกัน ด้วยช่องทางที่สะดวกและทันสมัยผ่าน Good Money Application โดยเป็นการประกอบธุรกิจภายใต้การกำกับของธนาคารแห่งประเทศไทย ได้แก่ สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ (P-Loan) สินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ (Nano Finance) และสินเชื่อส่วนบุคคลดิจิทัล (Digital P-Loan) ปัจจุบันได้มีการยื่นขออนุญาต (License) ประกอบธุรกิจกับธนาคารแห่งประเทศไทยในส่วนของสินเชื่อ P-Loan และ Nano Finance ซึ่งอยู่ระหว่างธนาคารแห่งประเทศไทยพิจารณา คาดว่าจะได้รับอนุญาตภายในเดือนมิถุนายน 2567 และเตรียมยื่นขอ License สำหรับ Digital P-Loan ที่มีการใช้ Alternative Data ข้อมูลทางเลือกมาใช้ในการให้บริการสินเชื่อภายหลังจากได้รับ License ผลิตภัณฑ์ก่อนหน้า

## 8. การผ่อนปรนบรรเทาภาระหนี้ ช่วยเหลือไม่ให้เสียประวัติทางการเงิน

ธนาคารได้มองเห็นถึงปัญหาหนี้สินครัวเรือนและความเหลื่อมล้ำทางการเงินที่ทำให้เกิดปัญหาความยากจนที่เกิดจากเงินที่ไม่พอใช้ในชีวิตประจำวันและมีเงินออมไม่เพียงพอต่อภาวะฉุกเฉิน โดยคนกลุ่มฐานรากมีรายจ่ายสูงกว่ารายได้ถึง 138% ทำให้เกิดปัญหาการเป็นหนี้ครัวเรือนของประเทศที่สูงขึ้น เนื่องจากจำนวนหนี้สินเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ เป็นหนี้เกินความสามารถในการชำระหนี้และเกิดการเสียประวัติทางการเงิน ดังนั้นธนาคารจึงมีการดำเนินงานเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยการบรรเทาภาระหนี้สิน ลดภาระในการชำระหนี้ เพื่อส่งเสริมให้ภาคครัวเรือนมีเงินใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน และช่วยเหลือไม่ให้เสียประวัติทางการเงิน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยสร้างโอกาสในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่อไป

ในปัจจุบันธนาคารได้บรรเทาภาระหนี้แก่ลูกหนี้อย่างต่อเนื่อง โดยช่วยคนไม่ให้เสียเครดิตกว่า 5.3 ล้านราย ตั้งแต่ปี 2563 ถึง 2566 โดยธนาคารมีผลการดำเนินงานรายปีดังนี้

| ปี | การดำเนินงานธนาคาร |
|---|---|
| 2563 | **พักชำระเงินต้นและดอกเบี้ยอัตโนมัติ**<br>• สินเชื่อบุคคล<br>• สินเชื่อเคหะ<br>• สินเชื่อ SMEs |
| 2564 | **มาตรการช่วยเหลือลูกค้าเฉพาะพื้นที่และเฉพาะกลุ่ม**<br>(1) เฉพาะพื้นที่ Red & Non-Red Zone และลูกหนี้ในพื้นที่ภัยพิบัติ<br>(2) เฉพาะกลุ่มรายย่อยและฐานราก, SMEs และครูและตำรวจ<br>**มหกรรมแก้หนี้ครู**<br>ร่วมกับกระทรวงศึกษาธิการจัดขึ้นช่วยเหลือครูและบุคลากรทางการศึกษาไม่ให้ต้องกลายเป็นหนี้เสีย (NPLs) |

| ปี | การดำเนินงานธนาคาร |
|---|---|
| 2565 | **ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ยั่งยืน**<br>ให้เหมาะสมกับศักยภาพและความสามารถลูกหนี้ โดยเน้นการลดภาระการชำระหนี้ (มาตรการสีฟ้า)<br>**มหกรรมร่วมใจแก้หนี้สัญจร**<br>ร่วมเป็นเจ้าภาพจัดงานมหกรรมร่วมใจแก้หนี้สัญจร |
| 2566 | **มาตรการช่วยเหลือลูกหนี้บัญชี 21**<br>ซึ่งเป็นลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจาก COVID-19 ซึ่งมีมาตรการดังนี้<br>• **ไม่**คิดดอกเบี้ย<br>• **ลด**ดอกเบี้ยค้าง<br>• นำเงินงวดทั้งหมด**ตัด**เงินต้น<br>• **ขยาย**ระยะเวลาการชำระจนถึงเดือนตุลาคม 2567<br>• เริ่มผ่อนจ่ายเพียงเดือนละ 100 บาท |

ธนาคารให้ความสำคัญกับความต่อเนื่องของการผ่อนปรนบรรเทาภาระหนี้ โดยในปี 2567 ธนาคารได้มีเป้าหมายในการจัดตั้งมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้และรายย่อยที่ไม่มีหลักประกันดังนี้

**2567**

**1** มาตรการช่วยเหลือ **ลูกหนี้สินเชื่อฉุกเฉิน** (อาชีพอิสระ)
**"Covid 10,000 บาท"** ▶ **รหัสบัญชี 21**

- ไม่มีหลักประกัน
- ไม่ตรวจบูโร/ ไม่วิเคราะห์รายได้
- ชดเชย NPLs ไม่เกิน 50% ของสินเชื่อที่อนุมัติ

ใช้งบประมาณวงเงินชดเชย
**มาชำระหนี้แทน**
เพื่อให้ลูกค้ามีสถานะปิดบัญชี (รหัส 11)

ช่วยคนมีเครดิต
**> 2 ล้านคน**
NPL **1.1** ล้านคน
**8** แสนคน

**2** มาตรการช่วยเหลือ
**รายย่อย ไม่มีหลักประกัน**

**NPLs**
(ณ 30 พ.ย. 66)
วงเงินกู้
**≤ 1 ล้านบาท**
▶ **ยกเว้น** ดอกเบี้ยค้างชำระ ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายทั้งหมด
ลงทะเบียน 20 ธันวาคม 2566- 28 กุมภาพันธ์ 2567

**3** **ชะลอ**
**ดำเนินการทางกฎหมาย**

**ไม่ฟ้อง** / **ไม่ยึดทรัพย์** / **ไม่ขายทอดตลาด** / **ไม่ฟ้องล้มละลาย**

**ขยายเวลา** จากเดิม 31 ธันวาคม 2566
เป็น **31 มีนาคม 2567**



# การให้สินเชื่อและการลงทุนอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม[3-3]

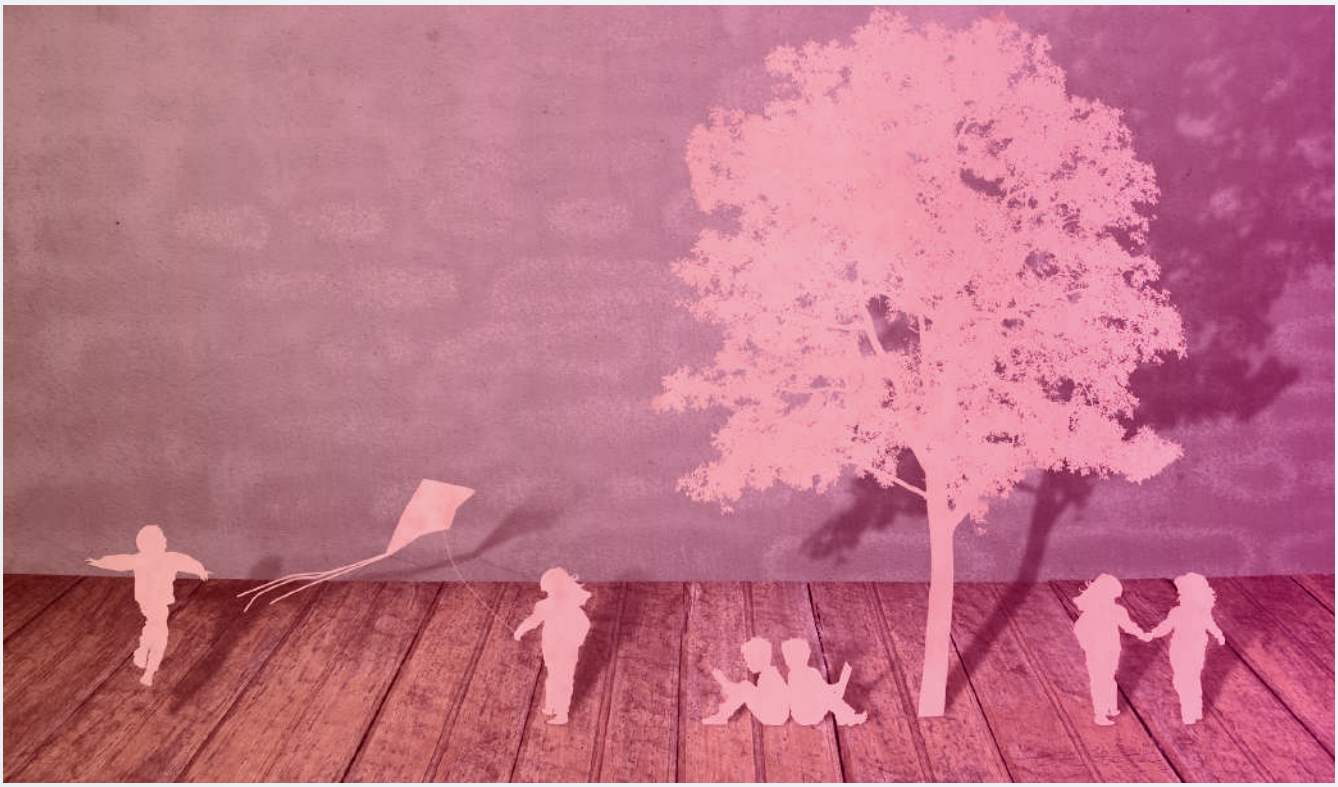
ปัจจุบันธุรกิจต่าง ๆ หันมาให้ความสำคัญในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนและคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environmental, Social and Governance: ESG) โดยในฐานะผู้ให้สินเชื่อและผู้สนับสนุนการลงทุนในหุ้นยั่งยืนหรือตราสารหนี้ ธนาคารสามารถสนับสนุนธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน อาทิ โครงการพลังงานทดแทน ฟาร์มกังหันลม เป็นต้น เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนให้ประเทศบรรลุเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ผ่านการจัดสรรเงินทุนของธนาคาร นอกจากนี้หากธุรกิจมีการดำเนินงานที่ยั่งยืนก็จะส่งผลให้ประสิทธิภาพของเศรษฐกิจไปในทิศทางที่ดีขึ้น ความเป็นอยู่ของประชาชนก็จะดีขึ้นด้วย ในขณะเดียวกันการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนก็อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงกับธุรกิจที่ยังมีศักยภาพในการเปลี่ยนผ่านไม่เพียงพอได้ด้วยเช่นกัน

## » เป้าหมายการดำเนินงานด้านการให้สินเชื่อและการลงทุนอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ธนาคารออมสินตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยกำหนดเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์และแผนงานระยะยาวเพื่อบรรลุเป้าหมาย Net Zero ภายในปี 2050 (พ.ศ. 2593) โดยมีแผนการดำเนินงาน (Roadmap) และเป้าหมาย (Target) ที่ชัดเจนโดยเริ่มจากปี 2023 (พ.ศ. 2566) การประกาศนโยบายและการดำเนินการ ได้แก่ การกำหนด ESG Score ในการให้สินเชื่อธุรกิจต้องห้าม การใช้พลังงานสะอาด ธุรกิจที่ต้องพิจารณาเป็นพิเศษ ธุรกิจที่ธนาคารสนับสนุน โดยเป้าหมายในปี 2030 (พ.ศ. 2573) ธนาคารกำหนด Net Zero Emission ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกมากกว่า 50% และประกาศนโยบายเพิ่มเติมดังต่อไปนี้

1. **ในปี 2030** ธนาคารจะไม่ลงทุนเพิ่มในบริษัทจดทะเบียนฯ ที่ทำธุรกิจปิโตรเลียมและก๊าซธรรมชาติ (Oil & Gas) และธุรกิจถ่านหินหรือที่เกี่ยวข้อง
2. **ในปี 2030** จะต้องมีการให้สินเชื่อโครงการโรงไฟฟ้าพลังงานสะอาดไม่น้อยกว่า 35%
3. **ในปี 2030** บริษัทจดทะเบียนที่ธนาคารให้สินเชื่อจะต้องกำหนดเป้าหมาย Net Zero 2050 ทั้งนี้ยังอยู่ในระหว่างดำเนินการ
4. จัดให้มี Positive Engagement ยกระดับการดำเนินงานด้านความยั่งยืน ร่วมกับบริษัทจดทะเบียนที่ธนาคารให้สินเชื่อกำหนดเป้าหมาย Net Zero 2050 ทั้งนี้ยังอยู่ในระหว่างดำเนินการ





## แนวทางบริหารจัดการด้านการให้สินเชื่อและการลงทุนอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม[Former FS1]

ตามแผนการดำเนินงานเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ในปี 2050 (พ.ศ. 2593) ธนาคารได้นำปัจจัยด้าน ESG เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการประกอบการพิจารณาการลงทุนและสนับสนุนการลงทุนในตราสารหนี้เพื่อความยั่งยืน (ESG Bond) และสนับสนุนการใช้ดัชนี SETTHSI (ปัจจุบันเปลี่ยนชื่อเป็นดัชนี SETESG) ซึ่งมีแนวทางให้การสนับสนุนการลงทุนในหุ้นยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายการลงทุนและนโยบายการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนของธนาคาร พร้อมทั้งดำเนินการติดตามประสิทธิภาพของการดำเนินการ โดยมีการจัดทำรายงานเพื่อประเมินความเสี่ยงของพอร์ตการลงทุนอยู่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อลดความเสี่ยงของพอร์ตการลงทุนจากความผันผวนของตลาด นอกจากนี้ธนาคารจะไม่ลงทุนโดยตรง (Direct Investment) ในธุรกิจที่ผิดกฎหมาย ธุรกิจที่ขัดกับความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดี มากไปกว่านั้นธนาคารให้ความสำคัญและมุ่งมั่นในการส่งเสริมนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อชุมชน สังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล จึงได้ลงนามรับหลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบ (Principles for Responsible Banking: PRB) ของสำนักงานโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติว่าด้วยข้อริเริ่มด้านการเงิน (United Nations Environment Programme Finance Initiative: UNEP FI) และดำเนินงานตามหลักการ ซึ่งเป็นการยกระดับการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืนของธนาคารให้เป็นไปตามหลักสากล

ทั้งนี้ธนาคารมีการร่วมมือกับผู้จัดการกองทุนภายนอกเพื่อส่งเสริมให้ผู้จัดการกองทุนนำหลัก ESG เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาด้านการลงทุนเพื่อขับเคลื่อนธุรกิจอย่างยั่งยืนอีกด้วย ธนาคารจึงได้จัดทำนโยบายสินเชื่อธุรกิจและกำหนดสินเชื่อที่ธนาคารสนับสนุน โดยให้ความสำคัญกับการประกอบธุรกิจที่คำนึงถึงความรับผิดชอบ 3 ด้าน ได้แก่ สิ่งแวดล้อม (Environment) สังคม (Social) และการกำกับดูแลหรือธรรมาภิบาล (Governance) และกำหนดให้มีการใช้ ESG Score ในการพิจารณาให้สินเชื่อของลูกค้าวงเงินสินเชื่อ 500 ล้านบาทขึ้นไป พร้อมทั้งงดการปล่อยสินเชื่อแก่ธุรกิจเชื้อเพลิงถ่านหินและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ควบคู่กับการดำเนินงานแบบ BCG Economy ซึ่งเป็นโมเดลพัฒนาเศรษฐกิจรูปแบบใหม่ที่ช่วยสร้างสมดุลระหว่างการเติบโตทางเศรษฐกิจกับความยั่งยืนผ่านการบูรณาการการพัฒนาเศรษฐกิจ 3 มิติไปพร้อม ๆ กัน ได้แก่ เศรษฐกิจชีวภาพ (Bio Economy) เศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy) และเศรษฐกิจสีเขียว (Green Economy)

การใช้

# ESG Score

พิจารณาปล่อยสินเชื่อ
ธุรกิจขนาดใหญ่วงเงิน > 500 ล้านบาท

สำหรับธุรกิจที่**สร้างผลกระทบเชิงบวก**
ต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

## หลีกเลี่ยง

การให้สินเชื่อธุรกิจ
ที่มี **ESG Score ต่ำมาก**

**<2**
คะแนน




4 หมวด 65 คำถาม

## สนับสนุน

ธุรกิจที่มี **ESG Score ดีมาก**

| ให้เงินทุน | ให้เงินทุน + สิทธิประโยชน์ |
|---|---|
| **>2** คะแนน | **>8** คะแนน |

**Environment**
4 ประเด็น 20 ข้อ

**Social**
14 ประเด็น 21 ข้อ

**Governance**
5 ประเด็น 18 ข้อ

**Negative News**
3 ประเด็น 6 ข้อ

เพิ่ม วงเงินสินเชื่อ
ลด อัตราดอกเบี้ย

| LOW | MEDIUM | HIGH |
|---|---|---|
| (ESG Score < 2) | (2 ≤ ESG Score < 8) | (ESG Score > 8) |
| Negative List | เงื่อนไขปกติ | Positive List |

Positive Engagement ยกระดับการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

## เกณฑ์การประเมิน

### E

- นโยบายและแผนการจัดการก๊าซเรือนกระจก
- การใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- เป้าหมาย Net Zero/Carbon Neutral
- การลดการปล่อยของเสียและมลภาวะสู่สิ่งแวดล้อม
- การสนับสนุนให้คู่ค้าลดผลกระทบสิ่งแวดล้อม
- พัฒนาความสามารถการผลิตและใช้พลังงานพลังงานหมุนเวียน
- การพัฒนาเทคโนโลยีสะอาด

### S

- การจัดการความปลอดภัยในการทำงาน
- การพัฒนาและมีส่วนร่วมกับชุมชน
- การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน
- การพัฒนาทรัพยากรบุคคล
- การจัดการด้านแรงงานและเตรียมความพร้อมต่อการขาดแคลนแรงงาน
- ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนด้านแรงงานและคุณภาพสินค้า

### G

- นโยบายต่อต้านการทุจริตประพฤติมิชอบ
- การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ
- การป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์
- การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นรายย่อยอย่างเป็นธรรม

# ผลิตภัณฑ์สินเชื่อธุรกิจ

ธนาคารมีการให้บริการผลิตภัณฑ์สินเชื่อธุรกิจที่สนับสนุนการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

| สินเชื่อธุรกิจ | | สินเชื่อเคหะและสินเชื่อบุคคล | |
|---|---|---|---|
|  | โครงการสินเชื่อ<br>GSB for BCG Economy |  | โครงการสินเชื่อ<br>GSB Green Home Loan |
|  | โครงการสินเชื่อ<br>GSB Green BIZ |  | โครงการสินเชื่อ<br>GSB Go Green |
|  | โครงการสินเชื่อ<br>GSB EV Supply Chain | | |

สแกน QR Code ไปยัง
นโยบายการพัฒนา
เพื่อความยั่งยืน
CLICK HERE

# มูลค่าผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ได้รับการออกแบบเพื่อประโยชน์เฉพาะทางสิ่งแวดล้อม [FS8]

| รายชื่อโครงการและผลิตภัณฑ์ที่เป็นประโยชน์ต่อสิ่งแวดล้อม | รายละเอียดโครงการและผลิตภัณฑ์โดยระบุถึงประโยชน์ต่อสิ่งแวดล้อม |
|---|---|
| **การลงทุนในกองทุนตราสารทุนในประเทศ** | กำหนดให้มีการนำปัจจัยด้าน ESG มาเป็นส่วนหนึ่งในการคัดเลือกและทบทวนหลักทรัพย์ที่ลงทุน (Security Universe) เช่น การคัดกรองลงทุน (Screening) การคัดกรองออก (Exclusion) การคัดกรองบริษัทที่ดีที่สุดในกลุ่ม (Best-in-Class) |
| **ตราสารหนี้เพื่อสิ่งแวดล้อม (Green Bond)**<br>ตราสารหนี้ที่ผู้ออกตราสารนำเงินจากการระดมทุนไปลงทุนหรือชำระคืนหนี้สินเดิม (Re-Financing) ในโครงการที่เกี่ยวข้องกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม | เงินที่ผู้ออกตราสารได้รับจากการออกตราสารหนี้เพื่อสิ่งแวดล้อมจะนำไปใช้ในโครงการที่เกี่ยวข้องกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ดังนี้<br>1. สนับสนุนด้านป่าไม้: โครงการส่งเสริมการเพิ่มและฟื้นฟู รวมถึงการบริหารจัดการระบบน้ำ<br>2. สนับสนุนด้านสิ่งแวดล้อม: ส่งเสริมการเกษตรกรรมอย่างยั่งยืน<br>3. ส่งเสริมให้ใช้พลังงานทางเลือก พลังงานทดแทน หรือพลังงานสะอาด<br>4. ส่งเสริมการจัดการของเสียในกิจการ ส่งเสริมการนำกลับมาใช้ใหม่ เพื่อลดปริมาณขยะ ส่งเสริมให้ปรับเปลี่ยนระบบการบำบัดน้ำเสียที่เกิดขึ้นจากแหล่งกำเนิดต่าง ๆ และการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้น้ำ |
| **ตราสารหนี้เพื่อสังคม (Social Bond)**<br>ตราสารหนี้ที่ผู้ออกตราสารจะมีการนำเงินจากการระดมทุนไปใช้พัฒนาสังคม เช่น โครงการช่วยลดปัญหาการว่างงาน โครงการส่งเสริมความเท่าเทียมในสังคม การเข้าถึงสาธารณูปโภค การศึกษา เป็นต้น | เงินที่ผู้ออกตราสารได้รับจากตราสารหนี้เพื่อสังคมจะนำไปใช้ในโครงการหรือกิจกรรมด้านการพัฒนาสังคม คือ<br>ลงทุนในโครงการพัฒนาที่อยู่อาศัยใหม่ และ/หรือพัฒนาที่อยู่อาศัยเดิม โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้าง “บ้านอัจฉริยะ ชุมชนอัจฉริยะ และเมืองอัจฉริยะ” เพื่อชุมชนที่น่าอยู่ น่าสบายอย่างยั่งยืนและเพื่อให้ผู้มีรายได้น้อยมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเองในระดับราคาที่เข้าถึงได้ ลงทุนในโครงการที่ส่งเสริมการเข้าถึงระบบสาธารณูปโภค สาธารณสุข |
| **ตราสารหนี้เพื่อความยั่งยืน (Sustainability Bond)**<br>ตราสารหนี้ที่ผสมระหว่างตราสารหนี้เพื่อความยั่งยืนและตราสารหนี้เพื่อสังคม มุ่งหวังทั้งการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพัฒนาสังคมควบคู่กันไป | เงินที่ผู้ออกตราสารได้รับจากตราสารหนี้เพื่อความยั่งยืนจะนำไปใช้ในโครงการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ดังนี้<br>1. ลงทุนในโครงการพัฒนาที่อยู่อาศัยใหม่ และ/หรือพัฒนาที่อยู่อาศัยเดิมโดยมีเป้าหมายเพื่อสร้าง “บ้านอัจฉริยะ ชุมชนอัจฉริยะ และเมืองอัจฉริยะ” เพื่อชุมชนน่าอยู่ น่าสบายอย่างยั่งยืน และมีความเป็นดีอยู่ดีของกลุ่มเป้าหมาย โดยมุ่งเน้นการใช้วัสดุที่ประหยัดพลังงานและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม<br>2. ลงทุนในระบบขนส่งมวลชนคาร์บอนต่ำ |

| รายชื่อโครงการและผลิตภัณฑ์ที่เป็นประโยชน์ต่อสิ่งแวดล้อม | รายละเอียดโครงการและผลิตภัณฑ์โดยระบุถึงประโยชน์ต่อสิ่งแวดล้อม |
|---|---|
| โครงการสินเชื่อ GSB for BCG Economy | เป็นผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่สนับสนุนผู้ประกอบธุรกิจให้ดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ไม่เกิดมลพิษทางอากาศ ทางน้ำ |
| โครงการสินเชื่อธุรกิจ GSB GREEN BIZ | |
| โครงการสินเชื่อธุรกิจ GSB EV Supply Chain | ผลิตภัณฑ์สินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการยานยนต์ไฟฟ้าและ Supply Chain ที่เกี่ยวข้อง |

| ชื่อโครงการ | แผนการดำเนินงาน | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |
|---|---|---|---|
| **การรองรับการออก ESG/Social Bond** | กำหนดหลักเกณฑ์เงื่อนไขการออกผลิตภัณฑ์ ESG/Social Bond | กำหนดหลักเกณฑ์เงื่อนไขการออกผลิตภัณฑ์ ESG/Social Bond ภายในเดือนธันวาคม 2566 | ตามมติคณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน ครั้งที่ 18/2566 เมื่อวันที่ 9 ต.ค. 2566 เห็นชอบปรับกรอบวงเงินและเงื่อนไขหุ้นกู้ จากเดิมออกหุ้นกู้ประเภท Social Bond วงเงิน 20,000 ล้านบาท เป็นหุ้นกู้และหุ้นกู้เพื่อความยั่งยืน วงเงิน 50,000 ล้านบาท และอยู่ระหว่างการติดตามสถานการณ์และภาวะตลาดในการพิจารณาออกหุ้นกู้ในปี 2567 |
| | นำเสนอขอความเห็นชอบในการออกผลิตภัณฑ์ ESG/Social Bond | ออกและจำหน่าย ESG/Social Bond ภายในเดือนธันวาคม 2566 | |
| **การลงทุนและบริหารการเงิน** | บริหารสภาพคล่องและต้นทุนทางการเงินเพื่อสนับสนุน Social Mission Integration | นำเสนอแนวทางในการบริหารจัดการสภาพคล่องและต้นทุนทางการเงินต่อ ALCO ไตรมาสละ 1 ครั้ง | เสนอแนวทางในการบริหารจัดการสภาพคล่องฯ ไตรมาส 1,2,3,4/2566 ต่อคณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน เรียบร้อยแล้ว |
| | จัดสัดส่วนการลงทุนในตราสารหนี้สำหรับธุรกิจเชิงสังคมและสิ่งแวดล้อม | จัดสัดส่วนการลงทุนในตราสารหนี้ Social Bond, Green Bond, Sustainability Bond มูลค่าการลงทุนและจัดจำหน่ายฯ 3,000 ล้านบาท | 17,298 ล้านบาท โดยลงทุน 3,298 ล้านบาท (ด้านความยั่งยืน การบริหารหนี้ของภาครัฐบาล 1,975 ล้านบาท ด้านอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพลังงาน 1,075 ล้านบาท และด้านคมนาคม 248 ล้านบาท) และจัดจำหน่ายหุ้นกู้ 14,000 ล้านบาท |
| | การเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการปฏิบัติตาม TFRS 9 | • ร่างนโยบายการบัญชีตาม TFRS 9 เสนอธนาคารภายในเดือนมิถุนายน 2566 | • เสนอร่างนโยบายการบัญชีตาม TFRS 9 เรียบร้อยแล้ว |

| ชื่อโครงการ | แผนการดำเนินงาน | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |
|---|---|---|---|
| | | • รายงานผลกระทบเงินกองทุน เสนอคณะกรรมการธนาคารออมสิน | • รายงานผลกระทบต่อเงินกองทุนต่อคณะกรรมการธนาคารออมสิน ครั้งที่ 10/2566 เรียบร้อยแล้ว |
| | การจัดทำงบกำไรขาดทุนรายผลิตภัณฑ์แยก Social Bank และ Commercial Bank | จัดทำงบกำไรขาดทุนรายผลิตภัณฑ์แยก Social Bank และ Commercial Bank ที่ครบถ้วนภายใน 29 ธันวาคม 2566 | เสนองบกำไรขาดทุนรายผลิตภัณฑ์แยก Social Bank และ Commercial Bank ต่อ รธส.ลห. เพื่อทราบเรียบร้อยแล้ว |
| **สินเชื่อธุรกิจ SMEs และสินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่** | ผลิตภัณฑ์ใหม่ New Product<br>• สินเชื่อธุรกิจที่เป็น BCG | อนุมัติ 12,000 ล้านบาท | อนุมัติ 4,233 ราย วงเงิน 15,936 ล้านบาท |
| | • ให้สินเชื่อโดยใช้เกณฑ์ ESG Score | อนุมัติ 4,000 ล้านบาท | อนุมัติ 6 ราย วงเงิน 10,783 ล้านบาท |

## » ผลการดำเนินงานด้านการให้สินเชื่อและการลงทุนอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

| ชื่อโครงการ | แผนการดำเนินงาน | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |
|---|---|---|---|
| **แผนพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่สนับสนุนสังคมและสิ่งแวดล้อม** | สินเชื่อ BCG/ESG | อนุมัติสินเชื่อ 12,000 ล้านบาท | • สินเชื่อ BCG อนุมัติและทำสัญญา 4,233 ราย 15,936 ล้านบาท<br>• สินเชื่อ ESG อนุมัติและทำสัญญา 6 ราย 10,783 ล้านบาท |
| | สินเชื่อพลังงานทดแทน (Solar Cell) | อนุมัติสินเชื่อ 1,000 ล้านบาท | ออกผลิตภัณฑ์สินเชื่อ GSB Green Biz สำหรับผู้ประกอบการกลุ่มเศรษฐกิจสีเขียว (Green Economy) ให้บริการ 26 พฤษภาคม 2566 อนุมัติ 340 ราย 1,671 ล้านบาท |
| | สินเชื่อเคหะและสินเชื่อบุคคลเพื่อสิ่งแวดล้อม | พัฒนาและปรับปรุง 2 ผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อเคหะและสินเชื่อบุคคล) | ออก 2 ผลิตภัณฑ์<br>• สินเชื่อเคหะ GSB Green Home Loan อนุมัติและจัดทำนิติกรรมสัญญา จำนวน 671 ราย 3,081 ล้านบาท<br>• สินเชื่อบุคคล GSB Go Green อนุมัติและจัดทำนิติกรรมสัญญา จำนวน 233 ราย 71 ล้านบาท |

| ชื่อโครงการ | แผนการดำเนินงาน | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |
|---|---|---|---|
| | สินเชื่อเพื่อสิ่งแวดล้อม | เปิดให้บริการเดือนกรกฎาคม และอนุมัติสินเชื่อ 500 ล้านบาท 100 ราย | ปรับแผนการดำเนินงานโดยใช้ผลิตภัณฑ์ของกลุ่มลูกค้าบุคคล โดยทบทวนเงื่อนไขให้สอดคล้องกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย |
| | สินเชื่อเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา (สำหรับโรงเรียนและศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) | อนุมัติสินเชื่อ 100 ล้านบาท | ลูกค้ายกเลิกการขอสินเชื่อเนื่องจากอัตราดอกเบี้ยของธนาคารสูง |
| | ลงทุนและจำหน่ายตราสารหนี้เพื่อการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจ (Social Bond, Sustainability Bond) | กำหนดหลักเกณฑ์, จำหน่าย ESG, Social Bond ภายในเดือนธันวาคม | มติเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน วันที่ 9 ตุลาคม 2566 ปรับกรอบวงเงินและเงื่อนไขหุ้นกู้ จากเดิมออกหุ้นกู้ประเภท Social Bond วงเงิน 20,000 ล้านบาท เป็นหุ้นกู้และหุ้นกู้เพื่อความยั่งยืน วงเงิน 50,000 ล้านบาทและอยู่ระหว่างการติดตามสถานการณ์และภาวะตลาดในการพิจารณาออกหุ้นกู้ในปี 2567 |
| | มาตรการและสินเชื่อตามนโยบายรัฐและให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยธรรมชาติ | ความสำเร็จตามแผนร้อยละ 100 | ความสำเร็จการจัดกิจกรรมตามแผน ร้อยละ 100 ดังนี้<br>1. จ้างเจ้าหน้าที่โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ ในช่วงการยืนยันตัวตน เป็นเงิน 8.14 ล้านบาท<br>2. ค่าล่วงเวลาให้แก่ธนาคารออมสินภาค 1-18 ในโครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ เป็นเงิน 16.90 ล้านบาท |
| | สินเชื่อเพื่อสิ่งแวดล้อมผ่านโครงการลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก | • จัดทำโครงการความร่วมมือแล้วเสร็จภายในเดือนธันวาคม | • ได้รับอนุมัติโปรโมชัน GSB Green Biz สำหรับผู้ประกอบการที่ต้องการติดตั้ง Solar Cell/ Solar Rooftop ตามมติคณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน (ALCO) เมื่อวันที่ 27 เมษายน 2566<br>• บริษัทที่สนใจไม่ได้จัดส่งแผนการดำเนินงานร่วมกันกับธนาคาร และขอยกเลิกการทำ MOU |

# การนำนวัตกรรมดิจิทัลมาพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ และการดำเนินงานของธนาคาร[3-3]

ในช่วงเวลาที่ผ่านมาธนาคารตระหนักเห็นว่านวัตกรรมดิจิทัลมีบทบาทสำคัญในการดำเนินธุรกิจและถูกนำมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ธนาคาร ด้วยประการดังกล่าว ธนาคารจึงมุ่งมั่นดำเนินการโดยยึดหลักวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 4 เพิ่มศักยภาพโครงสร้างพื้นฐาน (Fundamental Capability) ผ่านการยกระดับการให้บริการช่องทางดิจิทัล อาทิ การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการรูปแบบดิจิทัล การพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพ Self-Service การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้าน IT เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และมีการบริหารและควบคุมคุณภาพหนี้เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ทั้งนี้หากปราศจากการจัดการบริหารด้านนวัตกรรมที่ดีอาจก่อให้เกิดความเสี่ยงในด้านความปลอดภัยจากการทำธุรกรรมออนไลน์ได้ อาทิ การถูกขโมยข้อมูลบัญชีผู้ใช้หรือรหัสผ่าน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อธนาคารได้ในท้ายที่สุด

## เป้าหมายการดำเนินงานด้านการนำนวัตกรรมดิจิทัลมาพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ และการดำเนินงานของธนาคาร

ธนาคารกำหนดให้มีการพัฒนาและกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานดังต่อไปนี้

**เป้าหมายปี 2566**



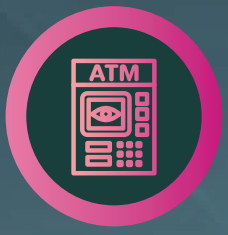
ดำเนินการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการรูปแบบ Digital นวัตกรรมของธนาคาร



เพิ่มผลิตภัณฑ์และบริการ



เพิ่มประสิทธิภาพของนวัตกรรมของธนาคาร




พัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการทำธุรกรรมสำหรับผู้พิการทางสายตา



พัฒนาฟังก์ชันเพื่อรองรับบริการ Cardless แบบข้ามธนาคาร



ปรับปรุงโครงสร้างหนี้อย่างยั่งยืน

## แนวทางบริหารจัดการด้านการนำนวัตกรรมดิจิทัลมาพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ และการดำเนินงานของธนาคาร

ธนาคารจัดทำแผนแม่บทด้านการจัดการนวัตกรรมปี 2566-2570 ผ่านกระบวนการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการดำเนินงานด้านการจัดการนวัตกรรม โดยมีปัจจัยต่าง ๆ อาทิ ทิศทางการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ตลาด ความนิยมของลูกค้า การแข่งขันในตลาด ความร่วมมือทางนวัตกรรมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปัจจัยความยั่งยืน ปัจจัยขับเคลื่อนและปัจจัยเสี่ยงด้านการจัดการนวัตกรรม รวมถึงความสอดคล้องเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์และแผนแม่บทด้านต่าง ๆ และนำเข้าสู่การจัดทำ SCOC Analysis โดยสรุปเป็นจุดแข็ง (Strengths) ความท้าทายภายใน (Internal Challenges) โอกาส (Opportunities) และความท้าทายภายนอก (External Challenges) เพื่อมาวิเคราะห์ความได้เปรียบและความท้าทายทางยุทธศาสตร์ (Strategic Advantages & Strategic Challenge) โดยใช้ TOWS Matrix แผนแม่บทด้านการจัดการนวัตกรรมปี 2566-2570 ประกอบไปด้วย 3 วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

**วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 1**
**การพัฒนานวัตกรรมที่มุ่งเน้นลูกค้าและตลาด จากฐานความรู้ ข้อมูล และสารสนเทศ**

| เป้าประสงค์ | กลยุทธ์การดำเนินงาน |
|---|---|
| สร้างคุณค่าเพิ่มเติมให้กับลูกค้าและธนาคาร | • การวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้ สู่การปรับปรุงและนวัตกรรม<br>• การคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า เพื่อหา Unmet Need จาก Data Analysis และ Customer Persona & Journey<br>• การพัฒนานวัตกรรมทั้งรูปแบบ Closed-Open Innovation เพื่อสนับสนุนภารกิจเชิงสังคมและเชิงพาณิชย์ |

**วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 2**
**การเสริมสร้างวัฒนธรรมและศักยภาพด้านความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม**

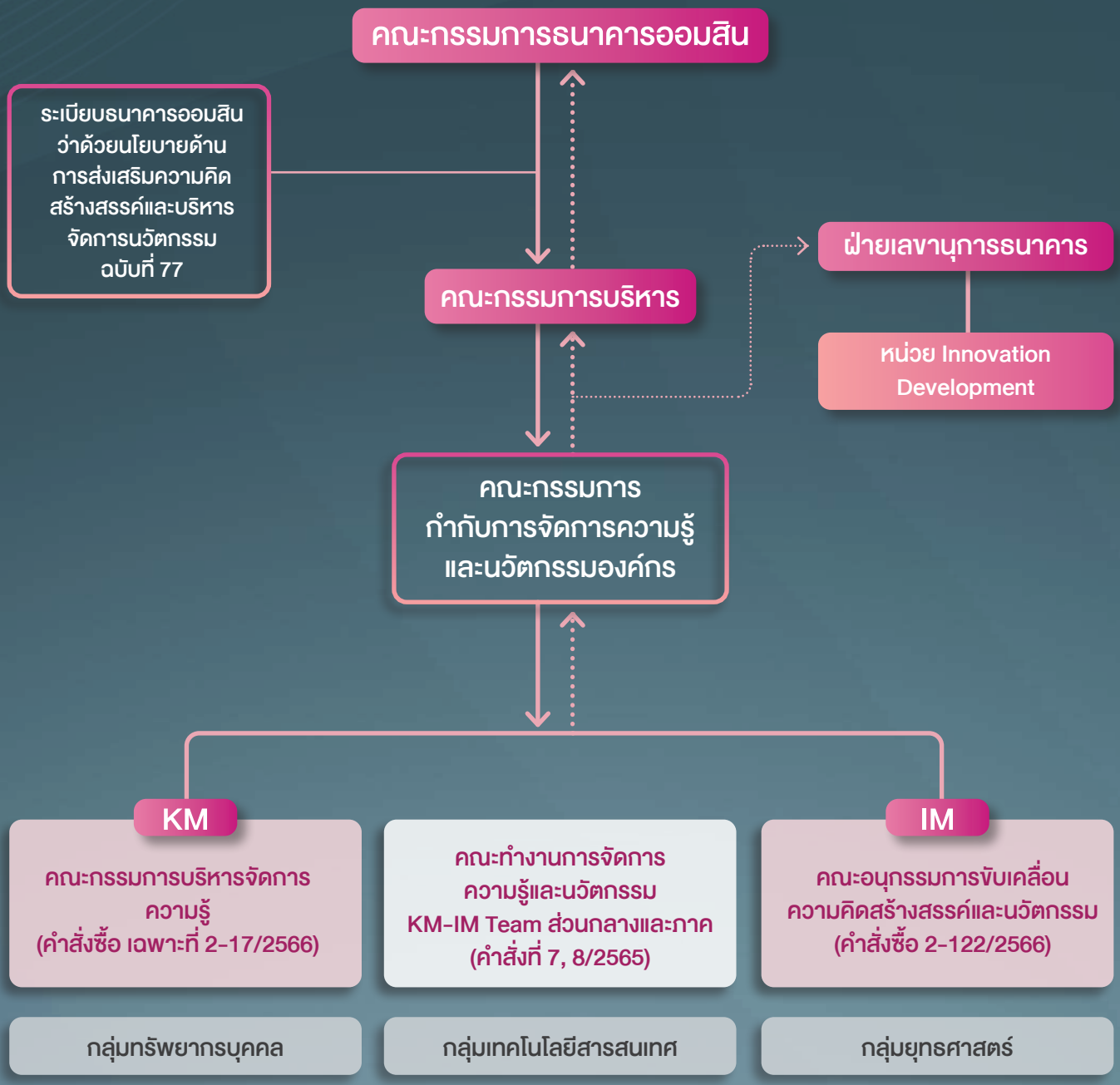
| เป้าประสงค์ | กลยุทธ์การดำเนินงาน |
|---|---|
| ยกระดับศักยภาพด้านนวัตกรรมองค์กร เพื่อขับเคลื่อนสู่องค์กรแห่งนวัตกรรม | • การเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม<br>• การยกระดับความรู้ ความสามารถ และศักยภาพ การใช้ความคิดสร้างสรรค์และการจัดการนวัตกรรมองค์กร |

**วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 3**
**การพัฒนาโครงสร้างการขับเคลื่อนการจัดการนวัตกรรมขององค์กร เพื่อรองรับทิศทางการดำเนินงานให้ก้าวไปสู่องค์กรแห่งนวัตกรรม**

| เป้าประสงค์ | กลยุทธ์การดำเนินงาน |
|---|---|
| เพิ่มประสิทธิภาพในการขับเคลื่อนการจัดการนวัตกรรมองค์กร | • การขับเคลื่อนศักยภาพองค์กรด้านนวัตกรรมองค์กร<br>• การปรับปรุงกระบวนการนวัตกรรม<br>• การบริหารจัดการ Innovation Portfolio และการจัดสรรทรัพยากร<br>• การบริหารจัดการทรัพย์สินทางปัญญา (Intellectual Property) |

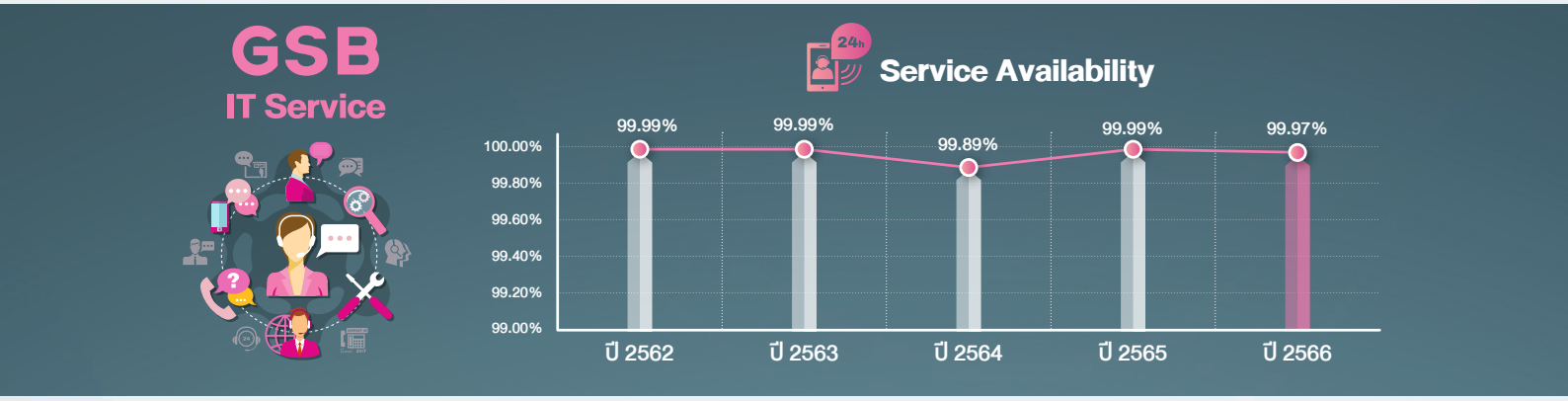
# โครงสร้างคณะกรรมการ คณะทำงานด้านการบริหารจัดการนวัตกรรม

## โครงสร้างคณะกรรมการและคณะทำงานด้าน KM-IM



# การพัฒนานวัตกรรมเพื่อส่งเสริมการเข้าถึงดิจิทัล[203-1] [203-2]

ธนาคารดำเนินธุรกิจตามนโยบายด้านการส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์และบริหารจัดการนวัตกรรม โดยธนาคารให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการนวัตกรรมและนำนวัตกรรมมาเป็นปัจจัยขับเคลื่อนในการดำเนินธุรกิจ และสนับสนุนให้เกิดการพัฒนานวัตกรรมที่เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ทำให้โครงสร้างพื้นฐานและระบบงานมีความพร้อมใช้และรองรับการดำเนินธุรกิจของธนาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพ




มากไปกว่านั้นธนาคารจัดให้มีการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรตามแผนแม่บทด้านเทคโนโลยีดิจิทัล จำนวน 440 คน โดยได้เข้าร่วมเป็นคณะทำงานโครงการ IT และ IT Related และปฏิบัติงานในลักษณะ Cross Function โดยหลังการฝึกอบรมยังมีการประเมินความรู้ความเข้าใจของพนักงาน โดยในปี 2566 พนักงานธนาคารสอบผ่านตามเกณฑ์ ร้อยละ 96.5 ทั้งนี้ยังมีการจัดหลักสูตรพัฒนาทักษะ Future Skill ให้กับพนักงานอีกด้วย อาทิ อาชญากรรมทางเทคโนโลยี ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ เป็นต้น

## กระบวนการตรวจสอบด้านดิจิทัล (Digital Audit)

ธนาคารมีแผนการตรวจสอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศประจำปีร่วมกับกลุ่มตรวจสอบ (Internal Audit) ซึ่งครอบคลุมด้านการกำกับดูแล (IT Governance) และด้านการควบคุมคุณภาพของกระบวนการพัฒนาระบบงาน ทั้งในส่วนงานโครงการและงานประจำปี โดยประกอบไปด้วย 3 ขั้นตอนดังนี้

**1 การประชุมเปิดตรวจ**
เพื่อให้ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบวัตถุประสงค์ของขอบเขตการตรวจสอบประจำปี

**2 การดำเนินการตรวจสอบ**
เพื่อประเมินและตรวจสอบตามแนวทางปฏิบัติตามกรอบและกฎเกณฑ์ที่กำหนดไว้

**3 ประชุมปิดตรวจ**
เพื่อรับทราบผลการตรวจสอบและข้อสังเกตเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปปรับปรุงแก้ไขกระบวนการต่อไป

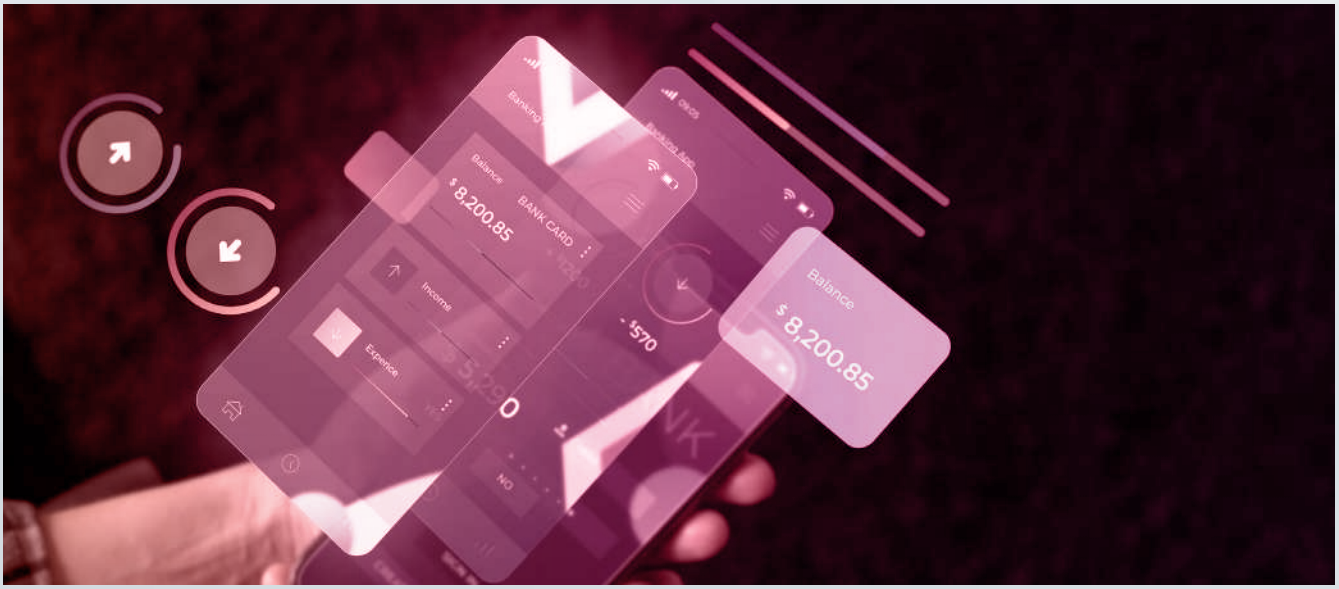
สแกน QR Code เพื่อดาวน์โหลดไฟล์ pdf
นโยบายด้านการส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์และบริหารจัดการนวัตกรรม
CLICK HERE

สแกน QR Code เพื่อดาวน์โหลดไฟล์ pdf
แผนแม่บทด้านการจัดการนวัตกรรม
CLICK HERE

## ผลการดำเนินงานด้านการนำนวัตกรรมดิจิทัลมาพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ และการดำเนินงานของธนาคาร

การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการรูปแบบดิจิทัล เพิ่มผลิตภัณฑ์และบริการ และเพิ่มประสิทธิภาพของนวัตกรรมของธนาคาร

| ชื่อโครงการ | ผลการดำเนินการ |
|---|---|
| MyMo | User Active **9,000,000** ล้านราย<br>New User **1,000,000** ราย<br>อนุมัติสินเชื่อ **100,000** ราย |
| **การพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพ Self-Service** | มีเครื่อง ATM **2,900** เครื่องที่รองรับการทำธุรกรรมสำหรับผู้พิการทางสายตา รองรับบริการ Cardless แบบข้ามธนาคารและเปิดให้บริการแล้ว เมื่อวันที่ 19 ธันวาคม 2566 |
| **สินเชื่อ MyMo Credit: Digital Lending** | อนุมัติแล้ว **120,140** ราย |
| **มาตรการช่วยเหลือลูกหนี้ ปี 2566** | มีผู้เข้ามาตรการฯ **285,883** ราย |
| **พัฒนาฟังก์ชัน ปิด-เปิด** | มีฟังก์ชันที่สามารถระงับซื้อสินค้าออนไลน์และระงับบัตรชั่วคราว |
| Fraud Prevention | มีการพัฒนาระบบป้องกันโปรแกรม Remote และแอปพลิเคชันที่ไม่ปลอดภัย |
| **การเปิดให้บริการเปิดบัญชีเงินฝาก และการสมัครใช้บริการ MyMo** | มีจำนวนผู้ใช้บริการเปิดบัญชีเงินฝากและการสมัครใช้บริการ Mobile Banking (MyMo) สำหรับลูกค้าใหม่ ผ่านบริการ NDID ในปี 2566 จำนวน **9,115** ราย |
| **การปรับปรุงโครงสร้างหนี้อย่างยั่งยืน** | **กลุ่มลูกหนี้สีเหลืองและสีแดง**<br>มีลูกหนี้ที่ได้รับความช่วยเหลือ **370,320** บัญชี (91.90%)<br>**กลุ่มลูกหนี้รหัส 2 ตาม Credit Bureau**<br>มีลูกหนี้ที่ได้รับความช่วยเหลือ **180,928** บัญชี (117.06%)<br>**กลุ่มทับซ้อนกับ SFI อื่น**<br>มีลูกหนี้ลงนามสัญญาปรับโครงสร้างหนี้จำนวน **3** ราย |





# โครงการด้านนวัตกรรมดิจิทัล

## 1. การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการตอบข้อซักถามผ่านช่องทาง Line Official (GSB Connect)

เพื่อให้สามารถตอบคำถามและให้บริการผู้ใช้บริการอย่างทันท่วงที ธนาคารจัดให้มีการตอบข้อซักถามผ่านช่องทาง Line Official โดยเปิดให้บริการเมื่อ 1 มีนาคม 2566 โดยมีผู้ใช้บริการแจ้งเรื่องทั้งหมดเป็นจำนวน 3,228 เรื่อง/Service-Level Agreement: SLA 91.63%

## 2. โครงการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการรูปแบบดิจิทัล

ธนาคารได้เปิดให้บริการสินเชื่อ MyCredit ผ่านช่องทางดิจิทัล เพื่อเปิดโอกาสให้ทุกคนสามารถสร้างเครดิตทางการเงินที่ดีให้กับตัวเองได้ ด้วยการใช้ข้อมูลการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้า (Financial Transactions) มาประกอบในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ โดยลูกค้าสามารถยื่นสมัครขอสินเชื่อได้ด้วยตนเองผ่าน MyMo ไม่ต้องใช้เอกสาร เพียงกรอกเลขบัตรประชาชน หากผ่านเกณฑ์การพิจารณาจะสามารถเข้าทำสัญญาเงินกู้ (e-Contract) ผ่าน MyMo จากนั้นระบบจะโอนเงินกู้เข้าบัญชีโดยตรง รวมถึงการจ่ายชำระเงินงวด เมื่อครบกำหนดชำระระบบจะทำการหักจากบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ โดยไม่ต้องเดินทางไปยังสาขา ซึ่งในปี 2566 มีลูกค้าผ่านเกณฑ์การพิจารณาอนุมัติและทำสัญญาทั้งสิ้นจำนวน 120,140 ราย

## 3. SUMO Sales-System

ธนาคารได้พัฒนา SUMO Sales-System ซึ่งเป็นเครื่องมือสนับสนุนการขาย (Sales Tools) สำหรับพนักงานเพื่อให้สามารถนำเสนอขายผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าแบบ End-to-End Process รองรับการแสดงข้อมูลและแนะนำผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละรายด้วยระบบ Customer 360 และยังเป็นตัวช่วยให้ลูกค้าได้รับข้อมูลสำคัญในการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์และบริการได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง และมีมาตรฐานสอดคล้องตามหลักเกณฑ์ Market Conduct

| การพัฒนานวัตกรรมเพื่อส่งเสริมการเข้าถึงดิจิทัล | มูลค่าการลงทุน (บาท) |
|---|---|
| พัฒนาระบบ BASE24 ATM เพื่อรองรับบริการกดเงินไม่ใช้บัตร (Cardless) แบบข้ามธนาคาร | 2,845,102.50 |
| พัฒนาระบบ SUMO Sales-System | 40,000,000 |
| พัฒนาระบบงาน Chatbot: GSB Now | 59,503,400 |

# รางวัลด้านนวัตกรรมของธนาคารออมสิน

## 1. รางวัลผู้จัดจำหน่ายพันธบัตรเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

ธนาคารออมสินคว้ารางวัล “Best Green Bond-Sustainable Finance” จากเวทีระดับโลก The Asset Triple A Award 2024 และรางวัล “State Owned Enterprise ESG Bond of the Year” จากงาน ThaiBMA Best Bond Award 2023 ที่มอบให้แก่ตราสารหนี้รัฐวิสาหกิจที่ออกภายใต้กรอบการระดมทุนเพื่อสิ่งแวดล้อม สังคม และความยั่งยืน (Green, Social, Sustainable Financing Framework) โดยธนาคารมีส่วนร่วมในบทบาทของ “Green Structuring Advisor, Bookrunner and Lead Manager” ในฐานะผู้จัดการพันธบัตรเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย (EXIM BANK)







## 2. รางวัล SOE Bond Contributor

เป็นรางวัลที่มอบให้แก่สถาบันการเงินที่ได้รับจัดสรรพันธบัตรรัฐวิสาหกิจที่กระทรวงการคลังเป็นผู้จัดหาในตลาดแรกทุกรุ่นสูงสุดในปีงบประมาณปี พ.ศ. 2566



# การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม[3-3]

ธนาคารตระหนักว่าการเติบโตของธุรกิจนั้นอาศัยแรงสนับสนุนจากสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงมุ่งมั่นสร้างผลกระทบเชิงบวกเฝ้าระวัง ป้องกันไม่ให้เกิดผลกระทบเชิงลบ หรือลดผลกระทบเชิงลบต่อสังคมและชุมชนให้ได้มากที่สุด ธนาคารจึงให้ความสำคัญในการดำเนินธุรกิจที่มีความรับผิดชอบและคำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม (Social Mission Integration) อย่างยั่งยืน เนื่องจากการดำเนินธุรกิจนั้นอาจส่งผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อชุมชนหรือสิ่งแวดล้อม ธนาคารจึงมุ่งมั่นในการจัดกิจกรรมและสร้างผลกระทบเชิงบวกให้แก่สังคมผ่านโครงการพัฒนาศักยภาพชุมชน โครงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม การให้ความรู้ทางการเงิน การแก้ไขปัญหาหนี้สิน และเพิ่มช่องทางการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ของธนาคาร นอกจากจะช่วยรักษาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างธนาคารและชุมชนแล้วนั้น ยังช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนและสร้างความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของธนาคารอีกด้วย หากปราศจากการดูแลชุมชนและสิ่งแวดล้อมที่ดีอาจส่งผลกระทบต่อธนาคารได้

## เป้าหมายการดำเนินงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมถึงการมีส่วนร่วมกับชุมชนในปี 2566 [413-1] [203-1] [203-2]

| ตัวชี้วัด | เป้าหมาย (ร้อยละ) |
|---|---|
| การดำเนินงานที่มีการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อมและการติดตามอย่างต่อเนื่อง | 100 |
| การดำเนินงานที่เป็นโครงการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นตามความต้องการของชุมชนท้องถิ่น | 100 |
| การดำเนินงานที่มีการเปิดเผยผลการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อมและสังคมต่อสาธารณะ | 100 |
| การดำเนินงานตามแผนการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | 100 |



## » แนวทางบริหารจัดการด้านการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม[2-29]

ในสถานการณ์ปัจจุบัน เศรษฐกิจเริ่มฟื้นฟูจากการแพร่ระบาดของ COVID-19 ผู้ประกอบการรายย่อยเริ่มกลับมาประกอบอาชีพในขณะที่ประชาชนออกมาจับจ่ายซื้อของที่ตลาดสดมากขึ้น ธนาคารเล็งเห็นถึงความสำคัญในการเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจชุมชน ธนาคารจึงได้จัดทำโครงการยกระดับตลาดแบบองค์รวม (Holistic Market Project) “ตลาดออมสินรวมใจ” ต่อยอดแนวคิดงานพัฒนาชุมชนแบบองค์รวม (Holistic Area-Based Development) โดยมีกลุ่มเป้าหมายหลัก คือ พ่อค้า แม่ค้า หาบเร่แผงลอย และผู้ประกอบการรายย่อย เพื่อสร้างผลกระทบเชิงบวก โดยร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ในการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีควบคู่ไปกับการสร้างความยั่งยืนให้กับสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนากลไกการขับเคลื่อนภารกิจเชิงสังคม (Social Mission) เพื่อขยายผลกระทบเชิงบวก (Making Positive Impact) ในการลดความเหลื่อมล้ำทางการเงินและสร้างความเป็นธรรมมากยิ่งขึ้นในด้านการพัฒนาบริการที่สนับสนุนการเข้าถึงแหล่งเงินในระบบด้วยต้นทุนดอกเบี้ยที่เป็นธรรม ส่งเสริมการออม สร้างวินัยทางการเงิน จึงเกิดเป็นโครงการดังกล่าว โดยการร่วมมือกับเจ้าของตลาด หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ผ่านแนวทางการพัฒนา 2 มิติหลัก คือ มิติคุณภาพชีวิตและมิติเศรษฐกิจ ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม ครอบคลุมการพัฒนา 7 ด้าน ดังนี้

| หัวข้อการพัฒนา | รายละเอียด |
|---|---|
| **ด้านการแก้ไขปัญหาหนี้สิน** | ให้ความรู้และคำปรึกษาเรื่องการแก้ไขหนี้ในระบบและนอกระบบ การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ และแนวทางการป้องกันการเกิดหนี้ |
| **ด้านส่งเสริมการออม** | ส่งเสริมการสร้างวินัยทางการออมและการออมด้วยผลิตภัณฑ์ทางการเงิน |
| **ด้านการเข้าถึงแหล่งเงินทุน** | สร้างช่องทางการเข้าถึงสินเชื่อเพื่อแก้ไขหนี้นอกระบบ สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ |
| **ด้านความรู้ทางการเงิน** | ให้ความรู้ทางการเงิน การบริหารทางการเงิน และการวางแผนการออม |
| **ด้านสร้างงาน สร้างอาชีพ** | ฝึกอบรมและพัฒนาทักษะอาชีพ |
| **ด้านช่องทางการขาย** | การให้ความรู้ด้านการเพิ่มช่องทางการขาย การตลาดผ่านช่องทางออนไลน์ |
| **ด้านโครงสร้างพื้นฐานที่สนับสนุนการขาย** | การปรับปรุงสถานที่ ร้านค้า ป้ายบอกโซนค้าขาย และสภาพแวดล้อมในตลาด |



# โครงการยกระดับตลาดแบบองค์รวม (Holistic Market Project)

ก่อนเริ่มโครงการยกระดับตลาดแบบองค์รวม ธนาคารได้ดำเนินการสำรวจข้อมูลของผู้ประกอบการภายในตลาดเป็นจำนวน 706 ราย โดยมีการสำรวจข้อมูลเบื้องต้น พฤติกรรมทางการเงิน ปัญหาและอุปสรรค และความต้องการของผู้ประกอบการ

## สำรวจกลุ่มผู้ประกอบการในตลาดเพื่อจัดทำ โครงการยกระดับตลาดแบบองค์รวม

### ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง

ประเภทตลาด
- 46.3% เทศบาล
- 53.7% เอกชน

**สินค้าที่ขาย**
- เนื้อสัตว์ ผักสด ผลไม้สด
- ขนมและอาหารสำเร็จรูป เครื่องดื่ม ยารักษาโรค

**ประสบการณ์ขายที่ตลาด**
- ส่วนใหญ่ขายที่ตลาดมาแล้วไม่เกิน 1 ปี
- ค้าขายเฉลี่ย 8 ชั่วโมงต่อวัน และ 7 วันต่อสัปดาห์
- มีแผงค้าขายเฉลี่ย 1 แผง เช่าแผงแบบเช่าช่วง (รายเดือน) และเป็นเจ้าของแผง

### ข้อมูลและพฤติกรรมทางการเงิน

**รายได้ต่อเดือน** 10,001-30,000 บาท

**ค่าใช้จ่ายต่อเดือน** ไม่เกิน 10,000 บาท

**หนี้สิน 67.4%** มีภาระหนี้สิน และส่วนใหญ่มีหนี้สินมากกว่า 1 แหล่ง (58.2%) ผู้ที่มีภาระหนี้สิน **52.5%** มีปัญหาในการชำระหนี้

- **92.9%** มีหนี้กับธนาคาร ภาระหนี้เฉลี่ย 208,818 บาท
- **54%** มีหนี้กับ Non-Bank ภาระหนี้เฉลี่ย 123,526 บาท
- **52.1%** มีหนี้นอกระบบ (96% ของคนที่มีหนี้นอกระบบต้องการสินเชื่อ) ภาระหนี้เฉลี่ย 54,808 บาท
- **3.4%** มีหนี้กับสหกรณ์ฯ/กลุ่มออมทรัพย์/ กองทุนหมู่บ้าน ภาระหนี้เฉลี่ย 35,769 บาท




**พฤติกรรมทางการเงิน**
- **69.1%** ไม่ทำบัญชีรายรับ-รายจ่าย
- **67%** ไม่มีเงินออมหรือมีเงินออมแต่ไม่พอใช้หากขาดรายได้ 3 เดือน

### ความต้องการ

**ต้องการให้ธนาคารออมสินสนับสนุน**
- 68% สนับสนุนเงินกู้/เงินทุนหมุนเวียน
- 54.7% แก้ไขปัญหาหนี้
- 52.5% อบรมให้ความรู้ในการประกอบอาชีพ
- 26.8% ปรับปรุงตลาด
- 20.7% ปรับภูมิทัศน์และสภาพแวดล้อมภายในตลาด
- 18.1% ประชาสัมพันธ์ตลาดและร้านค้า
- 13.5% อบรมให้ความรู้ทางการเงิน

**ความต้องการเงินกู้**

60.3% ต้องการสินเชื่อเพื่อใช้ลงทุนหมุนเวียน
- วงเงิน: 10,001-100,000 บาท
- เงินงวด: ชำระเป็นรายเดือน 4,000-6,000 บาท

**ความต้องการอบรมอาชีพ**

67.2% ต้องการอบรม
- 44.5% เครื่องดื่ม
- 38.5% อาหารว่าง
- 25.4% แปรรูปอาหาร
- 20.4% เสริมสวย
- 17.7% ของที่ระลึกและของตกแต่ง
- 16.2% หลักสูตรช่างฝีมือ

### ปัญหาและอุปสรรค

**ปัญหาและอุปสรรคในการประกอบอาชีพและชีวิตประจำวัน**
- **74.3%** ต้นทุนในการประกอบอาชีพสูง
- **66.4%** สินค้าขายไม่ดี
- **48.6%** รายได้หลักจากการค้าขายไม่เพียงพอ
- **48.5%** ขาดเงินทุนหมุนเวียนสำหรับประกอบอาชีพ

**ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการทางการเงิน**
- **56.6%** ไม่ทราบวิธีการขอสินเชื่อธนาคาร
- **48.2%** คุณสมบัติไม่เป็นไปตามเงื่อนไขให้สินเชื่อ
- **43.4%** ขาดหลักประกัน

โดยผลสำรวจสามารถสรุปความต้องการของผู้ประกอบการได้ 3 เรื่อง ได้แก่ ความต้องการอบรมอาชีพ ความต้องการเงินกู้ และต้องการให้ธนาคารออมสินสนับสนุนในเรื่องต่าง ๆ อาทิ การแก้ไขปัญหาหนี้ ปรับปรุงตลาด เป็นต้น หลังจากนั้นธนาคารออมสินจึงนำผลสำรวจที่ได้มาจัดทำโมเดลเพื่อเป็นกรอบในการดำเนินโครงการ

# โครงการยกระดับตลาดแบบองค์รวม
## (Holistic Market Project)

### 1 ด้านการแก้ไขปัญหาหนี้สิน
- ให้ความรู้และให้คำปรึกษาเรื่องแก้ไขหนี้ ในระบบและนอกระบบ
- ปรับปรุงโครงสร้างหนี้และผ่อนปรนเกณฑ์
- หาแนวทางป้องกันการกลับมาของหนี้

### 2 ด้านส่งเสริมการออม
- ส่งเสริมการสร้างวินัยการออมผ่านการรับฝากของสาขาอย่างสม่ำเสมอ
- ส่งเสริมการออมผ่านผลิตภัณฑ์ทางการเงิน (เงินฝากและสลากออมสิน)

### 3 ด้านการเข้าถึงแหล่งเงินทุน
หลุดพ้นการเป็นหนี้นอกระบบ
- สินเชื่อสำหรับแก้ไขหนี้นอกระบบ
- สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ
- Clean Loan

### 4 ด้านความรู้ทางการเงิน
- ให้ความรู้ทางการเงิน Financial Literacy
- วางแผนทางการเงิน
- แหล่งความรู้ทางการเงิน OOmTanG

### 5 ด้านสร้างงาน สร้างอาชีพ
- ฝึกอบรมอาชีพที่ 2
- เพิ่มทักษะเฉพาะด้านเสริมอาชีพ

ออมสิน × สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

### 6 ด้านช่องทางการขาย
- ให้ความรู้ด้านการเพิ่มช่องทางการตลาดด้วยวิธี LIVE ผ่าน Page Facebook “ตลาดนัดออนไลน์ Style GSB”

### 7 ด้านโครงสร้างพื้นฐานที่สนับสนุนการค้าขาย
- การปรับปรุงสถานที่ ร้านค้า ป้ายบอกโซนค้าขาย สภาพแวดล้อมในตลาด เป็นต้น
- Re-Branding สร้างความสดใสให้กับตลาด
- ออมสิน ร่วมกับ
  - กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น สำนักงานเทศบาล/สาธารณสุขจังหวัด
  - กรมอนามัย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด
  - สำนักงานตลาด กรุงเทพมหานคร

ตลาดออมสินรวมใจ Holistic Project #2
18 ภาค 18 แห่ง

ทั้งนี้ธนาคารมุ่งมั่นในการส่งเสริมให้ชุมชนและเยาวชนรักษ์ถิ่นบ้านเกิดจึงดำเนินโครงการเพื่อสร้างความเป็นอยู่ที่ยั่งยืนให้กับชุมชนและสังคม

## โครงการออมสินยุวพัฒน์รักษ์ถิ่น

ธนาคารจัดกิจกรรมและนำเสนอผลสัมฤทธิ์ของโครงการออมสินยุวพัฒน์รักษ์ถิ่นพร้อมมอบโล่เกียรติยศและเงินรางวัล Best of the Best ระดับประเทศ ประจำปี 2566 นอกจากนี้ธนาคารยังสนับสนุนสถาบันอุดมศึกษาในการเสริมสร้าง พัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยมีสถาบันอุดมศึกษาแจ้งความประสงค์เข้าร่วมโครงการ 67 แห่ง 345 ชุมชน โดยธนาคารมอบเงินสนับสนุนสถาบันอุดมศึกษาและมีชุมชนที่ได้รับการพัฒนามีรายได้เพิ่มขึ้นแล้วร้อยละ 96

## โครงการออมสินอาชีวะสร้างอาชีพสู่ชุมชน

สนับสนุนสถาบันอาชีวศึกษาในการเสริมสร้างและพัฒนาอาชีพแก่ชุมชน โดยมีสถานศึกษาแจ้งความประสงค์เข้าร่วมโครงการแล้ว 54 แห่ง 163 ชุมชน โดยธนาคารมอบเงินสนับสนุนให้สถานศึกษา 54 แห่ง

## โครงการสุดยอดนักพัฒนาออมสินหัวใจเพื่อชุมชน

สนับสนุนหน่วยพัฒนาสังคมและชุมชนลงพื้นที่พัฒนา ส่งผลให้ผู้เข้าร่วมโครงการมีรายได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 60.93 และมีผู้ได้รับประโยชน์จากการสร้างและพัฒนาอาชีพ 19,653 ราย

## โครงการสร้างความสัมพันธ์กับหน่วยงานพันธมิตรและชุมชน

จัดให้มีการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ ดูงานกลุ่มองค์กรชุมชน มีการดำเนินการติดตามความก้าวหน้าของกลุ่มองค์กรชุมชน อีกทั้งยังถอดความรู้และจัดทำสื่อเผยแพร่ธนาคารภูมิปัญญาศูนย์เรียนรู้คู่ชุมชน






## ผลการดำเนินงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม

### 1. โครงการพัฒนาชุมชนแบบองค์รวม (Holistic Area-Based Development)

โครงการพัฒนาชุมชนแบบองค์รวมสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 โครงการย่อย ได้แก่ โครงการออมสินเพื่อชาวน่านและโครงการยกระดับตลาดแบบองค์รวม

**โครงการออมสินเพื่อชาวน่าน**นั้นครอบคลุม 5 หมู่บ้าน (บ้านเปียงซ้อ บ้านหัวฟอง บ้านสะจุก บ้านสะเกี้ยง และบ้านห้วยเต๋ย) จำนวนพื้นที่ 10,000 ไร่ ซึ่งได้ร่วมมือกับมูลนิธิแม่ฟ้าหลวง ในพระบรมราชูปถัมภ์เพื่อนำจุดแข็งของแต่ละองค์กรมาช่วยเสริมความเชี่ยวชาญของธนาคารในด้านการให้ความรู้ทางการเงิน ส่งเสริมการออม การแก้ไขปัญหาหนี้สิน รวมถึงการสนับสนุนเงินทุนและการให้สินเชื่อเพื่อนำไปใช้หมุนเวียนเพื่อใช้ประกอบอาชีพ นับเป็นการร่วมกันขับเคลื่อนเพื่อสร้างผลกระทบเชิงบวกในสังคมเป็นรูปธรรมเป็นผลสำเร็จ ถือเป็นโครงการต้นแบบการพัฒนาชุมชนอื่น ๆ จะช่วยบรรเทาปัญหาความยากจน ความเหลื่อมล้ำ ยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชนทั่วประเทศ เพื่อให้ชุมชนสามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน โดยธนาคารดำเนินโครงการใน 10 มิติ ครอบคลุมกับความต้องการของชุมชน

| เป้าหมาย | ผลการดำเนินงานปี 2566 |
|---|---|
| ผู้ได้รับประโยชน์ 5,000 ราย | ผู้ได้รับประโยชน์ 11,598 ราย |

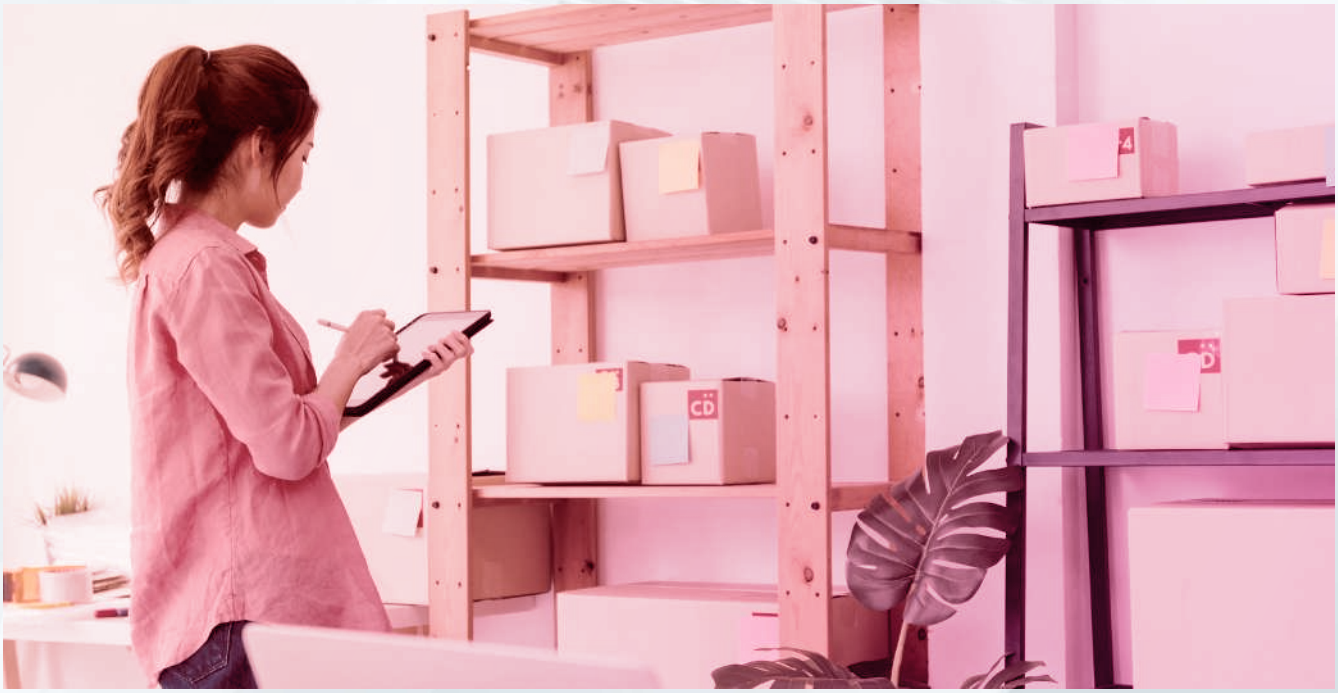
**โครงการยกระดับตลาดแบบองค์รวม** ธนาคารดำเนินการนำร่องตลาด 18 แห่ง 16 จังหวัด และจัดกิจกรรมคลินิกแก้หนี้ ให้ความรู้ทางการเงินผ่านแอปพลิเคชัน “ออมตังค์” ให้ความรู้และเพิ่มช่องทางการตลาด อีกทั้งยังสนับสนุนการเข้าถึงแหล่งเงินทุนและอบรมพัฒนาอาชีพ

| เป้าหมาย | ผลการดำเนินงานปี 2566 |
|---|---|
| จัดทำคลินิกแก้หนี้ | มีผู้เข้าร่วม 983 ราย |
| สนับสนุนการเข้าถึงแหล่งเงินทุน | อนุมัติสินเชื่อ 670 ราย เป็นจำนวนเงิน 53.21 ล้านบาท |
| ให้ความรู้ทางการเงินผ่านแอปพลิเคชัน “ออมตังค์” | มีผู้เข้าอบรม 1,371 ราย |
| อบรมและพัฒนาอาชีพ | มีผู้เข้าอบรม 503 ราย ต่อยอดอาชีพได้จริง 81 ราย |
| ให้ความรู้และเพิ่มช่องทางการตลาด | มีผู้เข้าร่วมโครงการ 808 ราย |

## 2. การพัฒนาและส่งเสริมศักยภาพผู้ประกอบการรายย่อย (ศูนย์พัฒนารายย่อย)

เพื่อพัฒนากลไกการขับเคลื่อนภารกิจเชิงสังคม (Social Mission) ตามวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 1 ธนาคารดำเนินการจัดทำโครงการพัฒนาผู้ประกอบการรายย่อยสามารถแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ 1) พัฒนาผู้ประกอบการรายย่อยโดยอบรมอาชีพ 2) พัฒนาต่อยอดภูมิปัญญาชุมชน และ 3) พัฒนาศักยภาพ SMEs Start Up โดยมีผลการดำเนินงานดังต่อไปนี้

| เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | รายละเอียด |
|---|---|---|
| มีผู้ประกอบการรายย่อยมากกว่า 50,000 ราย | มีผู้ประกอบการรายย่อย จำนวน 76,240 ราย | ผู้เข้าอบรมและได้รับวุฒิบัตรร่วมกับพันธมิตรจากหลายหน่วยงาน |
| ต่อยอดภูมิปัญญาชุมชนมากกว่า 500 ชุมชน | 508 ชุมชน มีผู้เข้าร่วมอบรม จำนวน 1,750 ราย | พัฒนาศักยภาพโฮมสเตย์ให้ได้มาตรฐานร่วมกับพันธมิตรจากหลากหลายหน่วยงาน |
| SMEs Start up มากกว่า 30,000 ราย | มีผู้เข้าร่วมอบรม จำนวน 47,268 ราย | • จัดการประกวด Smart Start Idea ในหัวข้อ “BCG Economy” คัดเลือก 24 ทีม จาก Prototype เข้าร่วม Smart Startup Company<br>• การอบรมความรู้ทางธุรกิจร่วมกับสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ 45,760 ราย<br>• การอบรมร่วมกับมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ หลักสูตร Step & Boost Up Program 568 ราย<br>• อบรม GSB Smart Franchise 2 หลักสูตร 940 ราย |
| ยกระดับองค์กรการเงินชุมชนเป็นสถาบันการเงินประชาชน | ดำเนินการจดทะเบียน 5 แห่ง | จัดตั้งสถาบันการเงินประชาชน เปิดบริการเพิ่ม 6 แห่ง (สะสม 14 แห่ง) |



### 3. โครงการออมสินสร้างบ้านปลา รักษาทะเลไทย

ธนาคารจัดทำโครงการออมสินสร้างปลา รักษาทะเลไทย ณ พิกัดชายฝั่งทะเลบ้านปาตาบาระ อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี ตั้งแต่ปี 2552 จนถึงปัจจุบัน นับเป็นครั้งที่ 11 โดยธนาคารมุ่งมั่นในการเป็นส่วนหนึ่งในการเพิ่มแหล่งที่อยู่อาศัย ปริมาณ และสายพันธุ์ของสัตว์น้ำชายฝั่ง เพื่อรักษาความอุดมสมบูรณ์ของระบบนิเวศ โดยจัดวางปะการังเทียมชนิดแท่งคอนกรีตเสริมเหล็กขนาด 1.5x1.5x1.5 เมตร เป็นจำนวนรวมกว่า 3,951 แท่ง คิดเป็นระยะทางปะการังเทียมยาว 5,725 เมตร นอกจากช่วยส่งเสริมการประกอบอาชีพประมงพื้นบ้านอย่างยั่งยืน ยังเพิ่มช่องทางหารายได้ให้แก่ชาวประมงพื้นบ้านอีกด้วย

**จำนวนปะการังเทียมและงบประมาณที่ธนาคารสนับสนุนตั้งแต่ปี 2552 จนถึงปัจจุบัน**

| ปีที่สนับสนุน | จำนวนปะการังเทียม | | คิดเป็นระยะทาง (เมตร) | งบประมาณ (บาท) |
|---|---|---|---|---|
| | คอนกรีต | ซั้งมะพร้าว | | |
| 2552 | 202 | - | 101 | 330,000 |
| 2553 | 150 | - | 225 | 822,000 |
| 2554 | 300 | 100 | 450 | 1,614,000 |
| 2555 | 299 | - | 449 | 1,596,700 |
| 2559 | 400 | - | 600 | 2,326,000 |
| 2560 | 400 | - | 600 | 2,326,000 |
| 2561 | 400 | - | 600 | 2,385,000 |
| 2562 | 450 | - | 675 | 2,550,000 |
| 2563 | 450 | - | 675 | 2,550,000 |
| 2564 | - | - | - | - |
| 2565 | 450 | - | 675 | 2,550,000 |
| 2566 | 450 | - | 675 | 2,550,000 |
| รวมทั้งสิ้น | 3,951 | 100 | 5,725 | 21,599,700 |

### 4. โครงการอิ่มนี้เพื่อน้อง

ธนาคารร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการส่งเสริมให้นักเรียนมีอาหารกลางวันรับประทานอย่างเพียงพอและสนับสนุนให้โรงเรียนจัดทำโครงการอาหารกลางวันให้กับนักเรียนที่มีฐานะยากจนและอยู่ในถิ่นทุรกันดารได้รับอาหารกลางวันฟรีผ่านการทำการเกษตรพอเพียง อาทิ ปลูกผักสวนครัว เพาะเห็ด เลี้ยงสัตว์ เพื่อนำมาใช้บริโภค นอกจากนี้ยังส่งผลให้เกิดการเรียนรู้ โรงเรียนและบุคลากรได้รับความรู้เกี่ยวกับการเกษตรอย่างยั่งยืน ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาอาหารกลางวันของโรงเรียนได้อย่างเหมาะสม รวมถึงสามารถนำผลผลิตไปสร้างรายได้ ลดรายจ่าย เกิดผลสำเร็จกับโรงเรียนได้อย่างเป็นรูปธรรม ช่วยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายและบรรเทาความเดือดร้อนให้กับผู้ปกครอง ซึ่งสอดคล้องและสนับสนุนบทบาทธนาคารเพื่อสังคมตามยุทธศาสตร์ธนาคาร โดยธนาคารสนับสนุนงบประมาณ 50,000 บาท จำนวน 100 โรงเรียน รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 5,000,000 บาท

| ตัวชี้วัด | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |
|---|---|---|
| จำนวนผู้ได้รับผลประโยชน์ | 20,000 คน | 90,000 คน |
| โรงเรียนที่ได้เข้าร่วมโครงการ | 100 โรงเรียน | 100 โรงเรียน |

### 5. ส่งเสริมผู้ด้อยโอกาส

ธนาคารเห็นถึงความเท่าเทียมทางสังคมจึงสนับสนุนช่วยเหลือคนพิการตามมาตรา 35 เพื่อเป็นเงินทุนรายเดือนสำหรับการประกอบอาชีพ

| ตัวชี้วัด | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |
|---|---|---|
| ส่งเสริมผู้ด้อยโอกาส | ดำเนินการตามแผนร้อยละ 100 | สนับสนุนช่วยเหลือผู้พิการ จำนวน 100 คน |

### 6. โครงการสนับสนุนความเท่าเทียมทางการศึกษา

ธนาคารสนับสนุนโครงการจัดสร้างอาคารถาวรวัตถุ อาคารเรียน 2 ชั้น 4 ห้องเรียน ให้กับศูนย์การเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านปากห้วยม่วง จังหวัดนครพนม โดยมีผลการดำเนินงานในปี 2566 ดังต่อไปนี้

| ตัวชี้วัด | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |
|---|---|---|
| จำนวนผู้ได้รับผลประโยชน์ | 5,000 คน | 1,741 ราย |

### 7. โครงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ธนาคารได้ดำเนินการสร้างสัมพันธ์รอบรั้วธนาคารออมสิน ทำบุญตามประเพณี ถวายเทียนพรรษา ทอดกฐินโจร อีกทั้งยังจัดกิจกรรมโครงการ GSB GREEN MARKET ติดตั้งระบบพลังงานไฟฟ้าแสงอาทิตย์ จัดทำจุดคัดแยกขยะ โดยมีผลการดำเนินงานในปี 2566 ดังต่อไปนี้

| ตัวชี้วัด | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |
|---|---|---|
| จำนวนผู้ได้รับผลประโยชน์ | 100,000 คน | 123,273 คน |



## ผลการดำเนินงาน[ 413-1] [203-1] [203-2]

จากการทำโครงการต่าง ๆ เพื่อยกระดับความเป็นอยู่ของชุมชนและลดความเหลื่อมล้ำที่อาจเกิดขึ้น ส่งผลให้ประชาชนที่ต้องการความช่วยเหลือจากธนาคารสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุน เกิดความรู้ความเข้าใจในการใช้เงิน ลดอัตราการเป็นหนี้นอกระบบ นำไปสู่การสร้างอาชีพและรายได้ที่ยั่งยืน นอกจากนี้ยังเกิดการทำงานแบบบูรณาการร่วมกันระหว่างองค์กรในการแบ่งปันทรัพยากร พร้อมทั้งให้การสนับสนุนให้โครงการสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี หากประชาชนปราศจากความรู้และความเข้าใจอาจก่อให้เกิดการใช้เงินที่ผิดวัตถุประสงค์ และอาจทำให้ธนาคารมีอัตราหนี้ที่สูงขึ้น นอกจากนี้หากธนาคารปราศจากการบริหารความเสี่ยงที่ดีอาจส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือในการลงทุนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอีกด้วย

| ตัวชี้วัด | ผลการดำเนินงาน (ร้อยละ) |
|---|---|
| การดำเนินงานที่มีการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อมและการติดตามอย่างต่อเนื่อง | 100 |
| การดำเนินงานที่เป็นโครงการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นตามความต้องการของชุมชนท้องถิ่น | 100 |
| การดำเนินงานที่มีการเปิดเผยผลการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อมและสังคมต่อสาธารณะ | 100 |
| การดำเนินงานตามแผนการที่มีการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | 100 |



# การพัฒนาและรักษาทรัพยากรบุคคล[3-3]

ธนาคารออมสินมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจตามกรอบยุทธศาสตร์ชาติในการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำ การลดปัญหาความยากจน ภายใต้บทบาทการเป็นธนาคารเพื่อสังคม (Social Bank) ที่เป็นผู้นำด้านการส่งเสริมการออม เสริมสร้างความสุขและความมั่นคงของประชาชน เพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล โดยคำนึงถึงภารกิจเชิงสังคมในทุกกระบวนการ ซึ่งการผลักดันให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของธนาคารได้อย่างยั่งยืนนั้น บุคลากรของธนาคารตั้งแต่ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างธนาคารทุกคนล้วนมีส่วนช่วยในการขับเคลื่อนองค์กรให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้ ดังนั้นธนาคารจึงให้ความสำคัญในการพัฒนาทักษะความสามารถและรักษาบุคลากรให้เติบโตควบคู่ไปกับธนาคาร โดยธนาคารมีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องเพื่อเสริมสร้างทักษะในการทำงาน รวมถึงทักษะอื่น ๆ นอกกระบวนการทำงาน ให้บุคลากรสามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมไปพัฒนาตนเอง ทั้งในการทำงานและการใช้ชีวิตประจำวัน รวมทั้งกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ภายในธนาคาร เพื่อเสริมสร้างความผูกพันและประสบการณ์ที่ดีของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ดังนั้นธนาคารจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสร้าง “ค่านิยม” ในวิถีของออมสิน เพื่อยึดถือเป็นแนวทางประพฤติปฏิบัติอย่างต่อเนื่องจนกลายเป็นวัฒนธรรมขององค์กร โดยมีวัตถุประสงค์มุ่งหมายให้ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างของธนาคารเข้าใจ ยอมรับ และนำไปเป็นหลักปฏิบัติในทิศทางเดียวกันอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

## เป้าหมายการดำเนินงานด้านการพัฒนาและรักษาทรัพยากรบุคคล

จากวิสัยทัศน์สู่การเป็น “Social Bank” หรือธนาคารเพื่อสังคม โดยนำหลักการด้านความยั่งยืนมาประยุกต์ใช้ให้เข้ากับบทบาทของธนาคารออมสิน บุคลากรของธนาคารจึงถือเป็นหนึ่งในผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนธนาคารให้ไปสู่เป้าหมาย ธนาคารจึงมีความมุ่งมั่นในการส่งเสริมคนดีและคนเก่งให้สามารถพัฒนาศักยภาพได้สูงสุด พร้อมต่อภารกิจในการเป็นธนาคารเพื่อสังคม ดังนั้นธนาคารจึงเล็งเห็นความสำคัญของความก้าวหน้าในสายอาชีพของบุคลากร โดยตั้งเป้าหมายดังนี้

| แผนงานการดำเนินงานด้านการพัฒนาและรักษาทรัพยากรบุคคล | เป้าหมาย |
|---|---|
| การพัฒนาบุคลากรผ่านการอบรม | มากกว่า 30,000 คน ในปี 2566 |
| การบริหารจัดการความรู้ของธนาคารออมสินผ่านการดำเนินงานดังนี้<br>(1) KM IM Team<br>(2) KM Role Model สำหรับผู้จัดการสาขา | (1) KM IM Team 2 ผลงาน<br>(2) KM Role Model สำหรับผู้จัดการสาขา โดยมีเป้าหมายผลงานด้าน Innovator 2 ผลงาน และการจัดการความรู้หัวข้อ Change Agent และ Facilitator 80% |
| ผลประเมินในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และนวัตกรรม | ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 ในปี 2570 |

ซึ่งวัดผลจากตัวชี้วัดด้านการจัดการบุคลากรภายในธนาคาร เพื่อให้พนักงานได้ใช้ประโยชน์เพื่อการพัฒนาตนเองและแนวทางในการเติบโตในสายอาชีพ ร่วมสร้างเศรษฐกิจและสังคมที่เข้มแข็งกับเครือข่ายนวัตกรรม โดยคำนึงถึงความรู้ ความสามารถ และผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญ

## แนวทางบริหารจัดการด้านการพัฒนาและรักษาทรัพยากรบุคคล

ธนาคารให้ความสำคัญกับบุคลากร ซึ่งเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ให้บรรลุเป้าหมายการเป็นธนาคารเพื่อสังคม โดยมุ่งเน้นการเตรียมบุคลากรพร้อมรองรับการขับเคลื่อนงานตามภารกิจของธนาคารทั้งในปัจจุบันและในอนาคต พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจ เทคโนโลยี และภาวะการแข่งขัน รวมทั้งเสริมสร้างการมีส่วนร่วมและความผูกพันในทุกระดับ ตลอดจนสามารถใช้ประโยชน์จากความหลากหลายของบุคลากรเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของธนาคาร จึงได้กำหนดแผนแม่บทด้านทรัพยากรบุคคล ปี 2566–2570 ควบคู่กับการจัดทำนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ดังนี้

| วิสัยทัศน์ | เป็นหน่วยงานบริหารจัดการทุนมนุษย์ที่มุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพองค์กรและคุณภาพชีวิต เพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ธนาคาร ภายใต้หลักธรรมาภิบาลและเทคโนโลยีดิจิทัล | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| แผนแม่บทด้านทรัพยากรบุคคล ปี 2566–2670 | 1<br>ยกระดับระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล | 2<br>ยกระดับสมรรถนะและพัฒนาศักยภาพบุคลากร | 3<br>ส่งเสริมความผูกพันและสร้างวัฒนธรรมองค์กร | 4<br>ขับเคลื่อนการใช้ข้อมูล | 5<br>การพัฒนาระบบ Digital HR |
| **แผนงานระหว่างปี 2566-2570** | • เพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการทำงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล<br>• บริหารจัดการอัตรากำลังให้สอดคล้องกับภารกิจและการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีดิจิทัล<br>• การสรรหาบุคลากรตำแหน่งเฉพาะเพื่อรองรับธุรกิจใหม่<br>• ปรับปรุงระบบประเมินผลและผลตอบแทน<br>• การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรบุคคล<br>• การเป็นหุ้นส่วนเชิงกลยุทธ์กับหน่วยงานธุรกิจหลักและธุรกิจสนับสนุนหลัก | • ทบทวน Competency Model และการประเมินสมรรถนะใหม่<br>• แผนพัฒนาความก้าวหน้าตามตำแหน่งงาน<br>• พัฒนาระบบการเป็นพี่เลี้ยง (Mentoring Program)<br>• พัฒนาระบบการสืบทอดตำแหน่ง<br>• แผนพัฒนาเพื่อเสริมทักษะการบริหารจัดการ<br>• พัฒนานักนวัตกร (Innovator)<br>• พัฒนาทักษะการเป็นที่ปรึกษาเชิงสังคม<br>• พัฒนาทักษะการเป็นที่ปรึกษาเชิงพาณิชย์และการสร้างรายได้ | • ส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนค่านิยมและวิสัยทัศน์ของธนาคาร<br>• การสร้างประสบการณ์ตลอดช่วงชีวิตบุคลากร | • บริหารการเปลี่ยนแปลงและพัฒนา Change Agent | • พัฒนารูปแบบการทำงานรูปแบบใหม่ เช่น Work From Home หรือ Work From Anywhere |

## นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล

1) จัดรูปแบบโครงสร้างองค์กรและกระบวนการทำงานที่รองรับการเปลี่ยนแปลงตามภารกิจของธนาคารในยุคดิจิทัล
2) บริหารจัดการบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การบริหารอัตรากำลังบุคลากรและสรรหาบุคลากรตรงตามลักษณะงาน รวมถึงบริหารบุคลากรให้เต็มศักยภาพ
3) พัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในทุกระดับตำแหน่ง โดยมุ่งเน้นความคุ้มค่าต่อค่าใช้จ่ายในการพัฒนาบุคลากรและส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาตนเอง
4) ส่งเสริมให้บุคลากรของธนาคารปฏิบัติงานโดยใช้หลักธรรมาภิบาลและปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องตามระเบียบคำสั่ง
5) ธำรงรักษาคนเก่ง คนดี และเสริมสร้างความผูกพันและคุณภาพชีวิตของบุคลากร
6) ยกระดับการปฏิบัติงานของการบริหารทรัพยากรบุคลากร โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ธนาคารมีแนวทางการจัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรระยะยาวและมีแผนงาน รวมถึงโครงการพัฒนาบุคลากรและงบประมาณประจำปีที่มีความเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการ แผนแม่บทที่สำคัญ การวิเคราะห์ตำแหน่งเชิงกลยุทธ์ (Strategic Position) และตัวชี้วัดที่สำคัญที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ตามกระบวนการพัฒนาบุคลากรและผู้นำ โดยธนาคารได้ส่งเสริมให้พนักงานทุกระดับมีโอกาสได้รับการพัฒนาอย่างเท่าเทียมตาม Functional Competency มาตรฐานความรู้และทักษะที่จำเป็นตามกลุ่มลักษณะงาน (Sub Job Family) และตามผลการประเมินช่องว่างสมรรถนะ (Competency Gap) จากระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน (PMS) รวมถึงพัฒนาทักษะอนาคต (Future Skill) และทักษะที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานตามที่หน่วยงานกำกับภายนอกกำหนด อาทิ การส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์นวัตกรรม (Innovation) การพัฒนาพนักงานใหม่ และการลดข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน โดยมีการจัดทำนโยบายการจัดการความรู้ธนาคารออมสิน (KM Policy) เพื่อให้การดำเนินการจัดการความรู้ของธนาคารเป็นไปอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ของธนาคาร ดังนี้

| | | |
|---|---|---|
| **KM 1** | **ยุทธศาสตร์ 1**<br>พัฒนาการจัดการความรู้มาใช้และการมีส่วนร่วมของผู้บริหาร | • ออกแบบและดำเนินการสื่อสารวิสัยทัศน์ ทิศทาง นโยบาย และเป้าหมายด้านการจัดการความรู้ให้บุคลากรในกลุ่มผู้บริหาร<br>• พัฒนาผู้บริหารต้นแบบ (KM Role Model) เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการจัดการความรู้ของผู้บริหาร |
| **KM 2** | **ยุทธศาสตร์ 2**<br>เสริมสร้างและพัฒนาความสามารถในการจัดการความรู้ | • ออกแบบและพัฒนาความสามารถของกลุ่มบุคลากรที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนการจัดการความรู้ตาม KM Skill Blueprint<br>• พัฒนาเครื่องมือการจัดการความรู้โดยนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ |
| **KM 3** | **ยุทธศาสตร์ 3**<br>ขับเคลื่อนวัฒนธรรมการจัดการความรู้สู่นวัตกรรมและสร้างสภาพแวดล้อมการทำงาน | • พัฒนาการสื่อสารสร้างความเข้าใจในการจัดการความรู้ (KM Communication) ที่ตรงกับความต้องการของบุคลากร<br>• ส่งเสริมสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกธนาคาร<br>• ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากรผ่านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งภายในและภายนอกธนาคาร (KM Forum)<br>• สร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้และแบ่งปันผ่านค่านิยมองค์กร<br>• ปรับปรุงการเชื่อมโยงการจัดการความรู้กับการพัฒนาศักยภาพบุคลากร การประเมินผลงานและความก้าวหน้าในสายอาชีพ |

| | | |
|---|---|---|
| KM 4 | **ยุทธศาสตร์ 4**<br>พัฒนาการจัดการความรู้ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและบูรณาการความเสี่ยงกับการจัดการความรู้ในการปฏิบัติงาน | • พัฒนาการจัดการความรู้ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำไปสู่การคิดค้นนวัตกรรมที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับธนาคาร<br>• พัฒนาการจัดการความรู้จากจุดอ่อน (Pain Point) ที่มาจากประสบการณ์ทำงานผ่านตัวชี้วัดที่สำคัญ<br>• พัฒนาการจัดการความรู้เรื่องความเสี่ยงของการปฏิบัติงานในกระบวนการทำงานที่สำคัญ |
| KM 5 | **ยุทธศาสตร์ 5.1**<br>สร้างมาตรฐานด้านการจัดการความรู้ระดับสากล | • ดำเนินการและสร้างมาตรฐานการจัดการความรู้ตามแนวทาง ISO 30401<br>• ปรับปรุงแนวทางและวิธีการสอบทานการดำเนินงานของกระบวนการด้านการจัดการความรู้ (KM Audit) |
| | **ยุทธศาสตร์ 5.2**<br>พัฒนาสถาปัตยกรรมการจัดการความรู้ (KM Architecture) | • พัฒนาช่องทางการจัดการความรู้บนระบบ GSB Wisdom เพื่อสนับสนุนการจัดการความรู้ทั่วองค์กร<br>• ยกระดับองค์ความรู้ที่สำคัญต่อการดำเนินงานสู่การเป็นธนาคารเพื่อสังคม (Social Bank) และสอดรับกระบวนการทำงานที่สำคัญ |

ทั้งนี้ธนาคารออมสินได้แต่งตั้งคณะกรรมการโครงการพัฒนาบุคลากร โดยมีผู้อำนวยการธนาคารเป็นประธานทำหน้าที่พิจารณาแผนการพัฒนาบุคลากรดังกล่าว ให้เป็นไปตามแผนงาน เป้าหมาย และทิศทางตามที่ธนาคารกำหนด และใช้แนวทางทฤษฎีการเรียนรู้ 70:20:10 มาเป็นกรอบแนวทางการดำเนินการในการกำหนดสัดส่วนเครื่องมือการเรียนรู้ฯ ให้มีความเหมาะสม ทั้งในแบบ Classroom Training และ Non-Classroom Training ประกอบด้วย

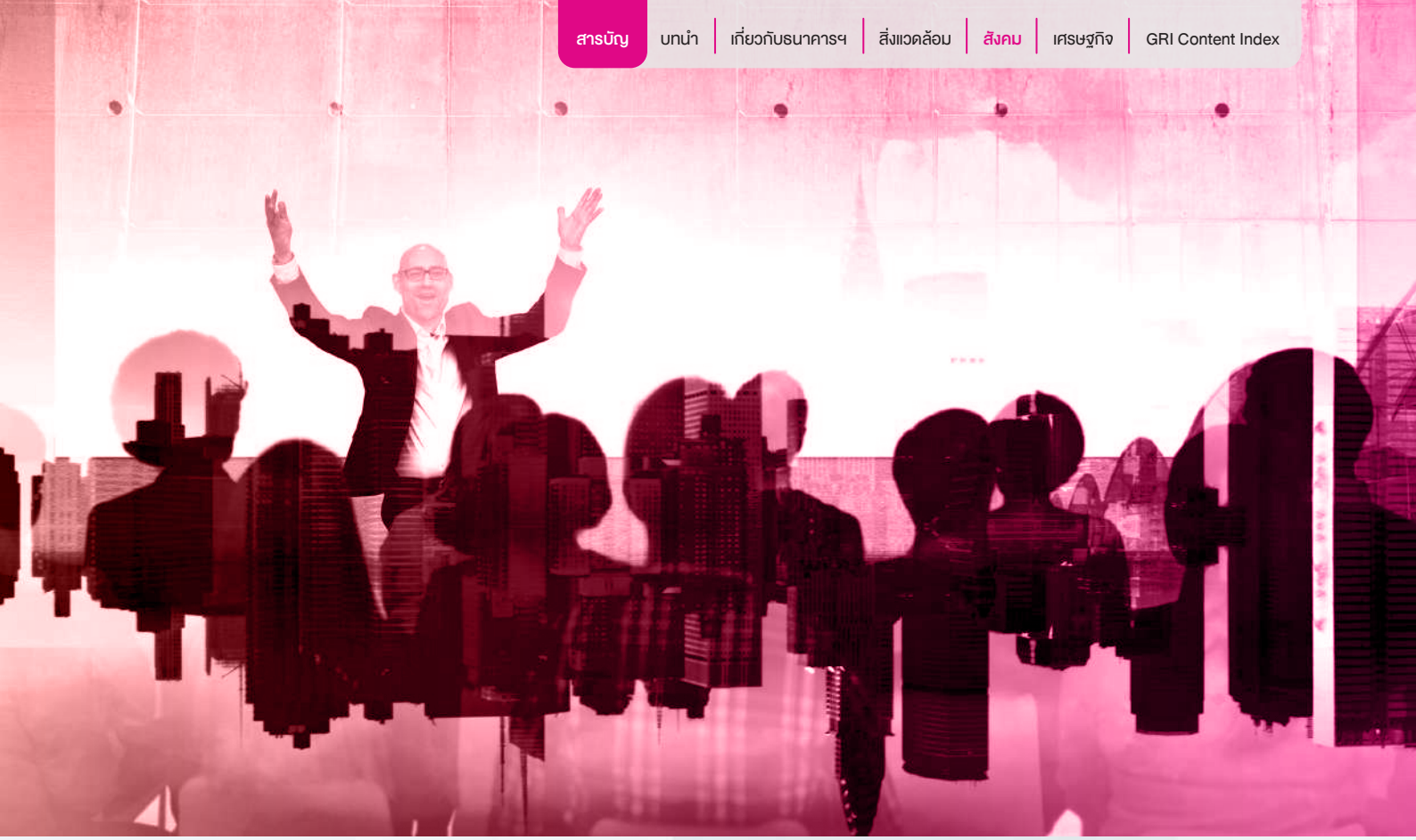
1) **Classroom Training** เช่น การฝึกอบรมในห้องเรียน (Online/Onsite Training) การเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านสื่อการเรียนรู้ต่าง ๆ เช่น ระบบ GSB Wisdom เป็นต้น
2) **Non-Classroom Training** เช่น Project Assignment, On the Job Training, Coaching & Mentoring, Knowledge Sharing (Best Practice), Case Study เป็นต้น

## ≫ ผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาและรักษาทรัพยากรบุคคล

ธนาคารออมสินให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องเพื่อเสริมสร้างทักษะในการทำงาน รวมถึงทักษะอื่น ๆ นอกกระบวนการทำงานให้บุคลากรสามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมไปพัฒนาตนเอง ทั้งในการทำงานและการใช้ชีวิตประจำวัน โดยบุคลากรของธนาคารได้รับการอบรมและเข้าเรียนหลักสูตรเพื่อพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ดังข้อมูลต่อไปนี้

### การพัฒนาบุคลากร

| รูปแบบการอบรมบุคลากร | จำนวน (คน) |
|---|---|
| การอบรมบุคลากรแบบ Offline | 45,707 |
| การอบรมบุคลากรแบบ Online | 20,855 |
| **อบรมแล้วเสร็จ (รวม)** | **66,562** |



## ชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยต่อปีของพนักงาน[404-1]

| จำนวนชั่วโมงอบรมเฉลี่ย | จำนวน (คน) | | |
|---|---|---|---|
| | ปี 2564 | ปี 2565 | ปี 2566 |
| **จำแนกตามเพศ** | | | |
| ชาย | 11 | 13 | 16 |
| หญิง | 25 | 29 | 29 |
| **จำแนกตามประเภทพนักงาน (เป็นไปตามบริบทของธนาคาร)** | | | |
| กลุ่มบริหาร | 30 | 24 | 30 |
| กลุ่มปฏิบัติการ | 6 | 17 | 15 |
| **ชั่วโมงอบรมเฉลี่ยต่อพนักงาน** | **36** | **41** | **45** |

นอกจากนี้ธนาคารออมสินได้มีการพัฒนาหลักสูตรสำหรับพัฒนาทักษะพนักงานและหลักสูตรสนับสนุนสำหรับการโยกย้ายถ่ายงาน โดยสามารถพัฒนาสื่อออนไลน์ GSB Wisdom ได้ 21 หลักสูตรจากเป้าหมาย 20 หลักสูตร ซึ่ง 10 หลักสูตรเปิดให้บริการแล้ว ในขณะที่ 11 หลักสูตรอยู่ระหว่างการผลิต และมีจำนวนบุคลากรซึ่งได้รับการพัฒนาด้วยหลักสูตรออนไลน์ทั้งสิ้น 20,855 คน จากเป้าหมายที่ตั้งไว้ 17,000 คน และหลักสูตรรูปแบบปกติ จำนวน 45,707 คน โดยมีรายละเอียดของหลักสูตรดังต่อไปนี้

## การพัฒนาหลักสูตรสำหรับพัฒนาทักษะพนักงานและหลักสูตรการสนับสนุนการโยกย้ายถ่ายงาน[404-2]

| หลักสูตร | ประเภทหลักสูตร | | รายละเอียดหลักสูตรและขอบเขตเนื้อหา | จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ (คน) |
|---|---|---|---|---|
| | Hard Skill (/) | Soft Skill (/) | | |
| **1. หลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานที่มีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาทักษะ** | | | | |
| **1.1 หลักสูตรการฝึกอบรมภายในธนาคาร** | | | | |
| การพัฒนาด้านสินเชื่อ (Credit Skills) | / | | พัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อตามหน้าที่งาน เช่น สินเชื่อรายใหญ่ สินเชื่อธุรกิจ SMEs สินเชื่อรายย่อย และสินเชื่อสาขา เป็นต้น | 45,707 |
| การพัฒนาด้านการขายและการเป็นที่ปรึกษา (Sales & Advisory Skills) | / | / | พัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องกับการขายและการเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน รวมถึงการบริหารทีมและการใช้สารสนเทศเพื่อการบริหารทีมขาย | |
| การพัฒนาด้าน Digital & Data Analytics | / | | พัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องกับการใช้การวิเคราะห์และใช้ประโยชน์จากข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) มุ่งสู่การเป็นธนาคารที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล (Data-Driven Bank) ให้กับผู้ใช้งานทั่วไป (User) ผู้ใช้ข้อมูลในการบริหารจัดการ เพื่อประกอบการตัดสินใจ (Product Owner) และกลุ่มทักษะเฉพาะทาง (Developer & Data Scientist) | |
| GSB Innovation Grand Slam Product Development | / | / | พัฒนาทักษะและส่งเสริมความรู้ในด้านนวัตกรรมสำหรับผู้บริหารและพนักงาน โดยจัดเป็นสัมมนาเชิงปฏิบัติการบ่มเพาะเมล็ดพันธุ์ “Change Agent” | 190 |
| สร้างผู้บริหารต้นแบบการจัดการความรู้ (KM Role Model: Change Agent) | / | / | พัฒนาทักษะและส่งเสริมพัฒนาความสามารถในการจัดการความรู้ โดยแบ่งหลักสูตรดังนี้<br>**(1) KM Role Model: Change Agent**<br>**(2) KM Role Model: Facilitator**<br>**(3) KM Role Model: Innovator**<br>โดยเป็นการจัดการเรียนรู้ในการเป็นแบบอย่างและการเป็นตัวแทนการเปลี่ยนแปลงขององค์กร (Role Model & Facilitator) โดยส่งเสริมการเรียนรู้ผู้เข้าร่วมในด้านนวัตกรรม และส่งเสริมการเรียนรู้แบบข้ามสายงาน เพื่อให้วิสัยทัศน์เชิงกลยุทธ์ในฐานะผู้นำองค์กร พัฒนาการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ การจูงใจผู้อื่นและการเป็นต้นแบบแนวทางปฏิบัติที่ดี | สนับสนุนให้เกิดความรู้ร้อยละ 80 ตามเป้าหมาย |
| การพัฒนาทักษะที่ส่งเสริมการปฏิบัติงานผ่าน e-Learning | / | | พัฒนาทักษะที่สนับสนุนและส่งเสริมการปฏิบัติงาน (Function) การปฏิบัติตามข้อกำหนดและการกำกับดูแลภายนอก | 20,855 |

โดยนอกเหนือจากการจัดหลักสูตรเพื่อพัฒนาทักษะตนเองแล้ว ธนาคารยังจัดให้บุคลากรได้รับการทบทวนผลการปฏิบัติงานเป็นประจำเพื่อพัฒนาทางอาชีพ ตามข้อมูลการดำเนินงานต่อไปนี้

## ข้อมูลการทบทวนผลการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาทางอาชีพ[404-3]

| พนักงานที่ได้รับการประเมิน | รายละเอียดการประเมิน KPI | | |
|---|---|---|---|
| | ปี 2564 | ปี 2565 | ปี 2566 |
| **จำแนกตามเพศ (ร้อยละ)** | | | |
| ชาย | 33.71 | 29.57 | 29.17 |
| หญิง | 66.29 | 70.43 | 70.83 |
| **จำแนกตามประเภทพนักงาน (ร้อยละ)** | | | |
| กลุ่มบริหาร | 26.69 | 26.57 | 33.48 |
| กลุ่มปฏิบัติการ | 73.31 | 73.43 | 66.52 |

ธนาคารออมสินได้มีการให้สวัสดิการต่าง ๆ แก่พนักงาน ทั้งนี้สวัสดิการในด้านการลงทุนในทรัพยากรบุคคล ธนาคารได้อนุญาตและให้สิทธิพนักงานในการลาเพื่อเลี้ยงดูบุตร (Parental Leave)[401-3] โดยในปี 2566 มีบุคลากรของธนาคารได้ใช้สิทธิลาเพื่อเลี้ยงดูบุตร ดังนี้

| ประเภทของการลาเพื่อเลี้ยงดูบุตร | จำนวนพนักงาน (คน) | |
|---|---|---|
| | เพศชาย | เพศหญิง |
| จำนวนพนักงานที่มีสิทธิลางานเพื่อเลี้ยงดูบุตร | 4,807 | 11,670 |
| จำนวนพนักงานที่ใช้สิทธิลางานเพื่อเลี้ยงดูบุตร | 108 | 22 |
| จำนวนพนักงานที่ใช้สิทธิลางานเพื่อเลี้ยงดูบุตรแล้วกลับมาทำงาน | 105 | 21 |
| จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาการลาหยุด | 105 | 21 |
| อัตราการกลับมาทำงานและการคงอยู่ของพนักงานที่กลับมาหลังจากระยะเวลาการลาเพื่อเลี้ยงดูบุตรสิ้นสุดลงแล้ว (ร้อยละ) | 97.22 | 95.45 |

นอกจากนี้ธนาคารออมสินได้ดำเนินการลงทุนในทรัพยากรบุคคล ด้วยการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันของพนักงาน เนื่องจากในการผลักดันให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของธนาคารได้อย่างยั่งยืนนั้น ธนาคารจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสร้าง “ค่านิยม” ในวิถีของออมสิน เพื่อยึดถือเป็นแนวทางประพฤติปฏิบัติอย่างต่อเนื่องจนกลายเป็นวัฒนธรรมขององค์กร โดยมีวัตถุประสงค์มุ่งหมายให้ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างของธนาคารเข้าใจ ยอมรับ และนำไปเป็นหลักปฏิบัติในทิศทางเดียวกันอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ผ่านการดำเนินงานที่สำคัญ โดยมีการสื่อสารและเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนค่านิยมและวิสัยทัศน์องค์กรผ่านสารผู้อำนวยการธนาคาร สื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรตระหนักถึงการปฏิบัติตนตามพฤติกรรมพึงประสงค์ GSB Way มีการทบทวนวัฒนธรรมองค์กรย่อย (Sub Culture) ให้มีความครบถ้วนและครอบคลุมการดำเนินงานขององค์กรตามเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ Core Business Enablers ของรัฐวิสาหกิจ (SE-AM) และจัดทำเป็นคู่มือค่านิยมองค์กรเพื่อเป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้วัฒนธรรมองค์กรร่วมกับแผนงานที่รับผิดชอบ

**เติมเต็มสร้างคุณค่าสังคมไทย**
**(Giving for the Greater Good)**

ตั้งมั่นในคุณธรรม จริยธรรม ยึดผลประโยชน์ส่วนรวม
ดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน



**คิดใหม่ก้าวไกลใฝ่สร้างสรรค์**
**(Seeking for the Possibilities)**

ใฝ่เรียนรู้ พัฒนาตนเอง ทุ่มเททั้งกายและใจ
ขับเคลื่อนงานจนสำเร็จ



**มุ่งมั่นสานต่อเหนือขีดจำกัด**
**(Brave Beyond Boundaries)**

ก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลง
ผสานพลังความสำเร็จ
ร่วมสร้างคุณค่า ลูกค้าก้าวหน้า



ซึ่งธนาคารออมสินได้มีการดำเนินโครงการและความริเริ่มเพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันของพนักงาน ดังต่อไปนี้

## โครงการพัฒนาพฤติกรรมส่งเสริมค่านิยมองค์กร (GSB Way)

ธนาคารขับเคลื่อนค่านิยมองค์กรผ่านการมีส่วนร่วมของผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ จัดกิจกรรมเสริมสร้างในรูปแบบต่าง ๆ ในการขับเคลื่อนธนาคารสู่การเป็นธนาคารเพื่อสังคม ดังนี้

1. **การกำหนดบุคคลต้นแบบ (Role Model)** เพื่อเป็นผู้นำต้นแบบที่มีพฤติกรรมส่งเสริมค่านิยมองค์กร GSB Way ด้าน B: Brave Beyond Boundaries มุ่งมั่นสานต่อเหนือขีดจำกัดผ่านการดำเนินโครงการ **Lean Process Improvement** ซึ่งเป็นการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานหลัก โดยใช้เครื่องมือ Lean และ Microsoft 365 โดยธนาคารได้มีการพัฒนาผ่านหลักสูตร “Advance MS365 for Sharing and Process Improvement” ให้แก่กลุ่ม Change Agent ที่เป็นคณะทำงานจัดการความรู้และนวัตกรรม (KM-IM Teams) เป็นกลไกในการปรับปรุงกระบวนการทำงานหลักของหน่วยงาน

# บุคคลต้นแบบ (Role Model)

## ด้านมุ่งมั่นสานต่อเหนือขีดจำกัด (Brave Beyond Boundaries)

จากการปรับปรุงกระบวนการทำงานหลักด้วยเครื่องมือ Lean และ MS 365 จำนวน 20 ฝ่ายงาน ดังนี้

1. **ฝ่ายพิธีการสินเชื่อ**
   กระบวนการ Smart Tracking งานพิธีการสินเชื่อธุรกิจ SMEs ด้วย Lists
2. **ฝ่ายบริหารการขายธุรกิจลูกค้าบุคคล**
   การพัฒนาระบบเพื่อสนับสนุนการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมสัญญา ด้วย Power Apps
3. **ฝ่ายสนับสนุนงานบริหารหนี้**
   เก็บเอกสาร E-Mail ที่แจ้งการติดตามแผนตามมาตรการฯ สง.303 ด้วย Power Automate
4. **ฝ่ายบริการกลาง**
   การพัฒนาระบบ VMS (Vehicle Management System) ด้วย Forms
5. **ฝ่ายระบบงานเพื่อการบริหาร**
   กระบวนการขอและรับรองผลการพัฒนาระบบงาน (Request & Acceptance Process) ด้วย Power Automate, Power Apps และ SharePoint
6. **ฝ่ายระบบงานบริการลูกค้าหลัก ฝ่ายบริการอิเล็กทรอนิกส์**
   กระบวนการส่งมอบระบบงานเพื่อติดตั้งใช้งาน ด้วย Power Automate
7. **ฝ่ายบริหารแผนงานและงบประมาณ**
   การปรับปรุงกระบวนการรายงานและจัดเก็บฐานข้อมูลผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการธนาคารออมสินที่เชื่อมโยงทุกมิติ ด้วย Lists
8. **ฝ่ายบริหารผลิตภัณฑ์และการตลาดลูกค้ารายย่อยและองค์กรชุมชน**
   กระบวนการสนับสนุนการให้บริการสินเชื่อลูกค้ารายย่อยและองค์กรชุมชน ด้วย SharePoint
9. **ฝ่ายปฏิบัติการการเงิน**
   กระบวนการบันทึกข้อมูลการรับแลกและจ่ายแลกเหรียญกษาปณ์ ด้วย Forms
10. **ฝ่ายบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ**
    กระบวนการแก้ไขปัญหาและตรวจสอบการให้บริการของบริษัท Outsource ด้วย Forms และ SharePoint
11. **ฝ่ายวิเคราะห์ความเสี่ยงสินเชื่อลูกค้า SMEs 1**
    เรียนรู้สู่การทำงานยุคใหม่ (Learning to Work in A New Era): กรณีการปรับปรุงกระบวนการบันทึกข้อมูลการจัดส่งงานตาม Queuing ให้กับพนักงานในฝ่ายงาน ด้วย Planner
12. **ฝ่ายบริหารลูกค้าธุรกิจและภาครัฐ**
    เพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์การประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์โครงการ Soft Loan ผ่านระบบ MS 365 ด้วย SharePoint
13. **ฝ่ายบริหารช่องทางดิจิทัล**
    กระบวนการขอสอบยอดปิดบัญชีสินเชื่อที่กู้ผ่าน MyMo ด้วย Power Apps
14. **ฝ่ายสอบทานสินเชื่อ**
    จัดทำข้อมูลหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีปฏิบัติผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้อง โดยการบันทึกและค้นหาข้อมูลผ่านระบบบันทึกข้อมูล ด้วย Power Apps
15. **ฝ่ายตรวจสอบภายในสำนักงานใหญ่**
    การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตรวจสอบ ด้วย Power BI
16. **ฝ่ายบริหารงานสาขา**
    กระบวนการแจ้งปัญหาเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่และ Tablet ประจำสำนักงาน ด้วย Power Apps
17. **ฝ่ายกำกับการปฏิบัติงาน**
    การสื่อสารกับ Compliance Office ด้วย Teams
18. **ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล**
    กระบวนการวางแผน สั่งการ ติดตามงาน ด้วย Planner
19. **ฝ่ายส่งเสริมการออม พัฒนาสังคม และสิ่งแวดล้อม**
    การปรับปรุงและพัฒนากระบวนการสัมภาษณ์ผู้พิการ กิจกรรมส่งเสริมการประกอบอาชีพผู้พิการ ตามมาตรา 35 ด้วย Teams
20. **ฝ่ายสวัสดิการและส่งเสริมคุณภาพชีวิต**
    ระบบรายงานผู้มีความเสี่ยงสูงและผู้ติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ด้วย Power Apps

2. **การถ่ายทอดแลกเปลี่ยนความรู้ผ่านระบบ GSB Wisdom ยกระดับขีดความสามารถของผู้บริหารระดับสูง โดยได้มีการออกแบบและพัฒนาหลักสูตร “การพัฒนาทักษะการเป็น Culture Coach”** ในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรร่วมกับการเป็นพี่เลี้ยงสอนงานแก่กลุ่ม Change Agent โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะให้สามารถช่วยเหลือและให้คำปรึกษาพนักงานด้านการปฏิบัติตนตามวัฒนธรรมองค์กร รวมถึงการทำ Coaching Plan เพื่อนำไปปรับใช้ทำงานจริงรองรับการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ





3. **การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับ** ในการแสดงพฤติกรรมพึงประสงค์ตามค่านิยม GSB Way โดย “การประกวดแนวคิดการทำงานแบบวิถีออมสิน GSB Way ดีเด่น” ผ่านการแชร์ประสบการณ์เรื่องราวแนวคิดการทำงานในรูปแบบ GSB Way “การประกวดคลิปวิดีโอ GSB Way Creator Contest” และคัดเลือกแนวคิดดีเด่นมาเผยแพร่เพื่อเป็นแบบอย่างในการแสดงพฤติกรรมตามค่านิยม GSB Way บนช่องทางต่าง ๆ ของธนาคาร




นอกจากนี้มีการจัดเตรียมสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสมกับรูปแบบการดำเนินงานที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งจากบริบทของสภาพเศรษฐกิจและสังคม เตรียมบุคลากรให้มีความพร้อมที่จะร่วมขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความยั่งยืน พร้อมรับความเปลี่ยนแปลงและความท้าทายต่าง ๆ เพื่อรองรับการทำงานตามชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) รวมไปถึงวิธีการทำงานที่เหมาะสมท่ามกลางสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 เพื่อเป็นการป้องกันบุคลากรของธนาคารออมสิน โดยมีการปรับรูปแบบการทำงานจากที่บ้าน (Work From Home) หรือสถานที่อื่น (Work Form Anywhere) แบบวิถีออมสิน GSB Way โดยนำเครื่องมือ Microsoft 365 มาใช้ในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานของบุคลากรให้ง่าย สะดวก ใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลา

## ผลการดำเนินการและติดตามโครงการ

ธนาคารได้จัดจ้างที่ปรึกษาภายนอกดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรต่อธนาคารออมสินเป็นประจำทุกปี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อหาระดับและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรต่อธนาคาร และนำผลสำรวจฯ ที่ได้ไปวางแผนพัฒนา ปรับปรุงนโยบาย และแผนงานต่าง ๆ พร้อมทั้งจัดทำแผนเสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรต่อธนาคาร ตามเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ Core Business Enablers ของรัฐวิสาหกิจ (SE-AM) โดยมีผลการสำรวจดังนี้

- การกำหนดบุคคลต้นแบบ (Role Model) โดยมีผู้อำนวยการฝ่ายในสังกัดหน่วยงานส่วนกลางที่มีผลงานโดดเด่น จำนวน 20 คน เพื่อเป็นผู้นำต้นแบบที่มีพฤติกรรมส่งเสริมค่านิยมองค์กร GSB Way ด้าน B: Brave Beyond Boundaries โดยธนาคารได้มีกระบวนการตามโครงการ Lean Process Improvement โดยใช้เครื่องมือ Lean และ Microsoft 365 จำนวน 93 กระบวนการ
- การพัฒนาทักษะการเป็น Culture Coach มีผู้เข้ารับการอบรมทั้งสิ้นจำนวน 34 คน ได้รับคะแนนประเมินความพึงพอใจของหลักสูตรในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.85
- มีพนักงานเข้าร่วม “การประกวดแนวคิดการทำงานแบบวิถีออมสิน GSB Way ดีเด่น” ผ่านการแชร์ประสบการณ์ เรื่องราวแนวคิดการทำงานในรูปแบบ GSB Way










- จากการดำเนินงานกิจกรรมที่ผ่านมาส่งผลให้ระดับการปฏิบัติตามพฤติกรรมที่พึงประสงค์ตามค่านิยมองค์กรและวัฒนธรรมองค์กรอยู่ที่ร้อยละ 97.52 และมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นในปีถัดไป และการเพิ่มช่องทางการสื่อสารแบบ Two Way Communication ส่งผลให้ระดับการรับรู้และความเข้าใจค่านิยมองค์กรอยู่ที่ร้อยละ 99.79 และ 94.07 ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการสื่อสารค่านิยมที่สามารถเข้าถึงผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างอย่างทั่วถึง

## โครงการ GSB Way Point[404-2]

ธนาคารออมสินมีโครงการ GSB Way Point สำหรับผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างธนาคารออมสิน โดยจัดทำระบบบริหารจัดการ ระบบสะสมคะแนน และการจัดการของรางวัลในโครงการ GSB Way Point ผ่านระบบบริหารทรัพยากรบุคคลบนมือถือ MEMO Application ในการให้คะแนน เก็บสะสมคะแนนจากการเข้าร่วมกิจกรรมที่ครอบคลุมค่านิยมองค์กร GSB Way ตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด และการยกย่องชมเชยระหว่างกัน เพื่อยกระดับความผูกพันและเสริมสร้างพฤติกรรมตามวัฒนธรรมองค์กร GSB Way โดยมุ่งหวังให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นทุ่มเท ปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ สร้างขวัญกำลังใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ และนำพาธนาคารสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน

ในปี 2566 ธนาคารได้ทำการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรต่อธนาคารออมสิน พบว่าหนึ่งในปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรที่พบ ได้แก่ ด้านรางวัลและการยกย่องชมเชย บุคลากรธนาคารออมสินมองว่าธนาคารมีกลไกการยกย่องและชมเชยพนักงานที่ดี ไม่ว่าจะเป็นโครงการ GSB Awards, Star of the Month, Star of Service Mind หรือรางวัลจริยธรรม และเพื่อเป็นการยกระดับความพึงพอใจด้านรางวัลและการยกย่องชมเชยให้ครอบคลุมในทุกกลุ่มบุคลากรและพื้นที่ทั้งสังกัดส่วนกลางและสายงานกิจการสาขามากยิ่งขึ้น ธนาคารจึงได้นำโครงการ GSB Way Point บรรจุในแผนเสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรต่อธนาคารออมสิน

## ผลการดำเนินการและติดตามโครงการ

ระบบ GSB Way Point มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบมาอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2566 ระบบเสร็จสมบูรณ์ สามารถเรียกดูข้อมูลคะแนน แสดงประวัติการได้รับคะแนนและแลกคะแนน การแลกของรางวัล แดชบอร์ดสำหรับผู้บริหาร แดชบอร์ดรายงานการสะสมคะแนนและแลกของรางวัลในหลายมิติ และการจัดการ Back Office ที่มีประสิทธิภาพ พร้อมให้บุคลากรใช้งานได้ครบทุกฟังก์ชัน ทำให้บุคลากรสามารถใช้งานระบบได้มากขึ้น รวมถึงเปิดให้มีการมอบคะแนนจากกระเป๋าธนาคาร (P: Pocket Money) สำหรับผู้บริหาร เพื่อใช้ในการขับเคลื่อนงานสำคัญและยกย่องชมเชยบุคลากร โดยได้ดำเนินการจัดกิจกรรม ดังนี้

1. **ปรับปรุงหลักเกณฑ์การให้ Point และประชาสัมพันธ์** หลักเกณฑ์การให้ Point สะสมคะแนนโครงการ GSB Way Point วิธีการใช้งานระบบ GSB Way Point และชี้เป้าภารกิจพิชิต Point เพื่อให้บุคลากรทราบถึงกิจกรรมหรือโครงการที่สามารถเข้าร่วมและได้รับ Point



2. **การให้คะแนน Point P สำหรับผู้บริหาร** (P: Pocket Money) เพื่อใช้ในการขับเคลื่อนงานสำคัญและยกย่องชมเชยบุคลากร



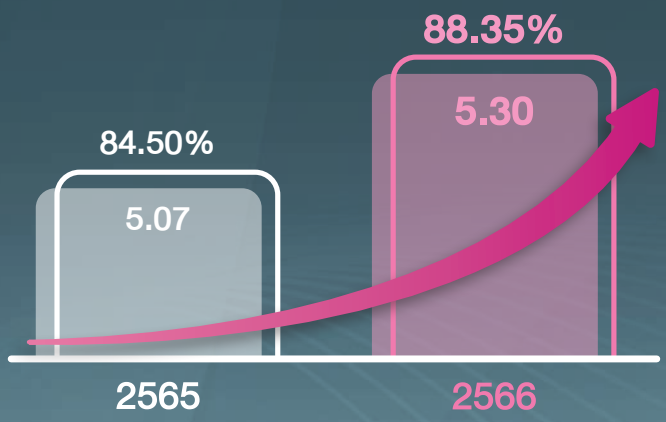







3. **การประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ GSB Way Point**

**ระดับความพึงพอใจภาพรวมของระบบ GSB Way Point ปี 2565-2566**




แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจภาพรวมของระบบ GSB Way Point ปี 2565-2566

จากแผนภาพข้างต้นพบว่า ในภาพรวมของปี 2566 บุคลากรของธนาคารออมสินมีระดับความพึงพอใจของระบบ GSB Way Point อยู่ที่ 5.30 (88.35%) เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบจากปี 2565 พบว่า มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมของระบบ GSB Way Point เพิ่มสูงขึ้นจากระดับ 5.07 (84.50%)

สำหรับผลการดำเนินงานด้านความพึงพอใจของพนักงานโดยรวม ธนาคารได้จัดจ้างที่ปรึกษาภายนอกดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรต่อธนาคารเป็นประจำทุกปี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและปรับปรุงนโยบายและแผนงานต่าง ๆ พร้อมทั้งจัดทำแผนเสริมสร้างความพึงพอใจของบุคลากร เพื่อเพิ่มระดับความผูกพันของบุคลากรต่อธนาคาร ซึ่งผลการประเมินมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี โดยในปี 2566 ระดับคะแนนความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรต่อธนาคารออมสินอยู่ที่ 4.8864 และ 4.8882 ตามลำดับ

# การปฏิบัติต่อพนักงานและลูกจ้างอย่างเป็นธรรม และเคารพสิทธิมนุษยชน[3-3]

ธนาคารออมสินดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงหลักสิทธิมนุษยชน ซึ่งเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานที่มีมาแต่กำเนิดของทุกคน โดยธนาคารให้ความสำคัญกับการสร้างความเสมอภาคและเท่าเทียมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกธนาคาร เนื่องจากเล็งเห็นว่าการปฏิบัติต่อพนักงานและลูกจ้างอย่างเป็นธรรมและเคารพสิทธิมนุษยชนจะสร้างงานที่มีคุณค่าปลอดภัยและมีความเสมอภาค เสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงานและลูกจ้าง ก่อเกิดเป็นรากฐานของธุรกิจที่ประสบความสำเร็จและสอดรับกับแนวทางธนาคารที่มีความรับผิดชอบและมีภารกิจเพื่อสังคม ซึ่งหากปราศจากการจัดการบริหารด้านการปฏิบัติต่อพนักงานและลูกจ้างอย่างเป็นธรรมและเคารพสิทธิมนุษยชนที่ดีอาจก่อให้เกิดความเสี่ยงในการละเมิดสิทธิมนุษยชนและการละเมิดสิทธิแรงงาน เช่น การจ้างงานอย่างไม่เป็นธรรม การเลือกปฏิบัติในสถานที่ทำงาน การกระทำที่ก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัยในการทำงาน ตลอดจนเกิดความเสี่ยงด้านสุขภาพกายและจิตใจ การกีดกันไม่ให้มีการเจรจาตกลงร่วม ส่งผลให้แรงงานไม่อาจเข้าถึงการรักษาเยียวยาหรือได้รับการชดเชย เป็นต้น

## เป้าหมายการดำเนินงานด้านการปฏิบัติต่อพนักงานและลูกจ้างอย่างเป็นธรรม และเคารพสิทธิมนุษยชน

ธนาคารมุ่งมั่นส่งเสริมให้มีระเบียบ นโยบาย แนวปฏิบัติ และจรรยาบรรณที่เกี่ยวข้องกับการเคารพสิทธิมนุษยชน ทั้งภายในและภายนอกธนาคารอย่างเป็นรูปธรรม โดยตั้งเป้าหมายให้การดำเนินงานของธนาคารปราศจากการเลือกปฏิบัติและล่วงละเมิดในสถานที่ทำงาน มีคุณภาพชีวิตและการทำงานที่ดี รวมถึงไม่ละเมิดสิทธิมนุษยชนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญของธนาคารทั้งทางตรงและทางอ้อม พร้อมทั้งสนับสนุนให้พนักงานและลูกจ้างสามารถเข้าถึงกลไกการร้องทุกข์และได้รับการเยียวยาอย่างเป็นธรรม

## แนวทางบริหารจัดการด้านการปฏิบัติต่อพนักงานและลูกจ้างอย่างเป็นธรรม และเคารพสิทธิมนุษยชน

ธนาคารออมสินได้จัดทำระเบียบธนาคารออมสิน ฉบับที่ 778 ว่าด้วยนโยบายการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนที่กำหนดให้ธนาคารดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน โดยคำนึงถึงหลักสิทธิมนุษยชน สร้างความเสมอภาคและเท่าเทียมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกธนาคาร และไม่เลือกปฏิบัติจากความแตกต่างทางวัฒนธรรม เชื้อชาติ ศาสนา ช่วงวัย เพศ รวมถึงหลีกเลี่ยงการร่วมปฏิบัติงานกับคู่ค้า ผู้ส่งมอบ และพันธมิตรทางการค้าที่มีพฤติกรรมละเมิดสิทธิมนุษยชน เช่น การใช้แรงงานเด็กหรือแรงงานบังคับ โดยนโยบายดังกล่าวได้รับความเห็นชอบจากประธานคณะกรรมการธนาคารออมสิน และลงนามประกาศใช้เมื่อวันที่ 29 สิงหาคม 2566 พร้อมทั้งได้เผยแพร่ให้ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง รับทราบทางระบบผ่านอีเมล All Users ของธนาคารออมสิน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบผ่านการเข้าถึงรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนผ่านช่องทางเว็บไซต์ของธนาคารออมสิน เพื่อให้ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง ได้รับทราบถึงสิทธิที่พึงมี รวมถึงแนวปฏิบัติต่อพนักงานและลูกจ้างอย่างเป็นธรรม และการเคารพสิทธิมนุษยชนโดยธนาคารออมสิน โดยยังได้กำหนดแผนแม่บทด้านทรัพยากรบุคคล ปี 2566-2570 ซึ่งมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากร บริหารจัดการและยกระดับการลงทุนในทรัพยากรมนุษย์ พัฒนาองค์ความรู้ ทักษะ และทัศนคติในการคำนึงถึงเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เสริมสร้างคุณภาพชีวิตและการทำงานของพนักงานและลูกจ้าง รวมถึงการสร้างความผูกพันและให้ความสำคัญกับการพัฒนาช่องทางการเข้าถึงการแก้ไขและเยียวยาผลกระทบที่เกิดขึ้นกับพนักงานและลูกจ้าง ตามแนวทางนโยบายการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนของธนาคารออมสิน นอกจากนี้ยังได้จัดให้มีหลักสูตรอบรมเชิงลึกให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการและแนวคิดด้านสิทธิมนุษยชน การประยุกต์ใช้แนวคิดด้านสิทธิมนุษยชนในองค์กร รวมถึงแนวทางกระบวนการประเมินความเสี่ยง และการตรวจสอบการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Right Due Diligence: HRDD) เพื่อให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในบริบทการดำเนินงานของธนาคารออมสินต่อไป

สแกน QR Code ไปยัง
การพัฒนาอย่างยั่งยืน

CLICK HERE

ทั้งนี้ธนาคารออมสินอยู่ในขั้นตอนของการนำหลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ (UN Guiding Principles on Business and Human Rights: UNGP) และแผนปฏิบัติการระดับชาติว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน (National Action Plan on Business and Human Rights: NAP) เข้ามาปรับใช้กับแนวทางการบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชนของธนาคารที่มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติต่อพนักงานและลูกจ้างอย่างเป็นธรรม

โดยธนาคารออมสินได้นำประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนตามแผนปฏิบัติการระดับชาติว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน (NAP) ซึ่งมีความสอดคล้องตามหลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ (UNGP) และสถานการณ์ของประเทศไทยมากำหนดเป็นประเด็นสำคัญด้านสิทธิมนุษยชนของธนาคารออมสิน (Salience Issue) สำหรับการเคารพสิทธิมนุษยชนของพนักงานและลูกจ้าง ดังนี้



การเลือกปฏิบัติในสถานที่ทำงาน



ความปลอดภัย อาชีวอนามัย
และสภาพแวดล้อมการทำงาน



การเข้าถึงกลไกการร้องเรียน การเยียวยา
และการเจรจาต่อรองร่วม




การละเมิดต่อการคุ้มครอง
ข้อมูลส่วนบุคคล

ในส่วนของการสอบทานการดำเนินงานตามประเด็นสำคัญด้านสิทธิมนุษยชน ธนาคารออมสินให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐในการตรวจตราการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน มาตรฐานแรงงาน และหลักการสิทธิมนุษยชน เช่น การดำเนินการด้านอาชีวอนามัย ความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมการทำงาน การซักซ้อมดับเพลิง เพื่อให้มีการเฝ้าระวังด้านสิทธิมนุษยชนอย่างจริงจังตามแนวนโยบายของธนาคาร

| ประเด็นสำคัญด้านสิทธิมนุษยชนของธนาคารออมสิน (Salience Issue) | แนวทางการบริหารจัดการประเด็นสำคัญด้านสิทธิมนุษยชน |
|---|---|
| **1. การเลือกปฏิบัติในสถานที่ทำงาน** | ธนาคารออมสินเคารพเสรีภาพจากการถูกเลือกปฏิบัติของพนักงานและลูกจ้าง และให้ความสำคัญกับการปฏิบัติต่อพนักงานและลูกจ้างอย่างเป็นธรรมและเสมอภาค คำนึงถึงความอ่อนไหวทางเพศ และไม่ยอมรับการเลือกปฏิบัติทางเพศทุกรูปแบบในการทำงาน เพื่อสร้างโอกาสในการทำงานที่เท่าเทียมกัน (Equal Opportunity)<br><br>โดยธนาคารได้มีการกำหนดนโยบายการสรรหาบุคลากรที่ส่งเสริมการจ้างงานในท้องถิ่นตามพื้นที่ที่ธนาคารเปิดดำเนินการ ไม่แบ่งแยกในด้านเพศสภาพ ตัวตนทางเพศ เชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา ความพิการ รวมถึงไม่มีการจ้างแรงงานเด็กอายุน้อยกว่า 18 ปี แรงงานที่ถูกเกณฑ์และการค้ามนุษย์ และกำหนดให้พนักงานและลูกจ้างต้องเป็นผู้มีคุณสมบัติตามพระราชบัญญัติแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ. 2543 ตลอดจนไม่จำกัดต่อบุคคลพิการ ที่ธนาคารต้องปฏิบัติตามมาตรา 33 มาตรา 34 และมาตรา 35 แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และนอกจากนี้ธนาคารยังได้กำหนดระเบียบคำสั่งธนาคารที่กำหนดหลักเกณฑ์การแต่งตั้ง โยกย้าย และเลื่อนตำแหน่งที่เป็นธรรม โดยคำนึงถึงความรู้ ความสามารถ และผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญ บุคลากรของธนาคารมีโอกาสเติบโตเป็นผู้บริหารระดับต้น ระดับกลาง ระดับสูง และกลุ่มอำนวยการได้อย่างเท่าเทียม นอกจากนี้ธนาคารออมสินยังมีมาตรการป้องกันการล่วงละเมิดทางเพศและการใช้ความรุนแรง โดยธนาคารออมสินถือว่าการกระทำดังกล่าวเป็นการฝ่าฝืนระเบียบของธนาคาร ได้แก่<br><br>1. ระเบียบธนาคารออมสิน ฉบับที่ 773 ว่าด้วยประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน ประกาศ ณ วันที่ 15 สิงหาคม 2566<br>2. ระเบียบธนาคารออมสิน ฉบับที่ 353 ว่าด้วยวินัยของพนักงานธนาคารออมสิน ประกาศ ณ วันที่ 5 มกราคม 2543<br>3. คำสั่งธนาคารออมสินที่ 111/2563 เรื่อง การดำเนินการทางวินัยพนักงาน ประกาศ ณ วันที่ 30 ตุลาคม 2563<br><br>**ผลการดำเนินงาน**<br><br>ทั้งนี้ในปี 2566 ธนาคารออมสินไม่มีการเลือกปฏิบัติในการจ้างงาน[406-1] และได้มีการส่งเสริมและให้โอกาสคนพิการเพื่อสร้างความเท่าเทียม โดยได้รับคนพิการเข้าร่วมปฏิบัติงานกับธนาคาร จำนวน 20 คน และให้ความช่วยเหลือในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ โดยการจัดฝึกอบรมอาชีพและการจ้างเหมาบริการ จำนวน 100 คน<br><br>ในส่วนของความหลากหลายของพนักงานและลูกจ้าง ร้อยละความหลากหลายของพนักงานแบ่งตามประเภทของพนักงานและเพศ มีดังนี้[405-1] |

| ประเภทกลุ่มพนักงาน | ข้อมูลรายปี (ร้อยละ) | |
|---|---|---|
| | 2565 | 2566 |
| **กลุ่มอำนวยการ** | | |
| **เพศ** | | |
| หญิง | 52.27 | 52.08 |
| ชาย | 47.73 | 47.92 |

| ประเด็นสำคัญด้านสิทธิมนุษยชนของธนาคารออมสิน (Salience Issue) | แนวทางการบริหารจัดการประเด็นสำคัญด้านสิทธิมนุษยชน |
|---|---|

| ประเภทกลุ่มพนักงาน | ข้อมูลรายปี (ร้อยละ) | |
|---|---|---|
| | 2565 | 2566 |
| **กลุ่มอายุ** | | |
| ต่ำกว่า 30 ปี | - | - |
| 30-50 ปี | 2.27 | 4.17 |
| มากกว่า 50 ปี | 97.73 | 95.83 |
| **กลุ่มผู้บริหารระดับสูง** | | |
| **เพศ** | | |
| หญิง | 56.52 | 55.83 |
| ชาย | 43.48 | 44.17 |
| **กลุ่มอายุ** | | |
| ต่ำกว่า 30 ปี | - | - |
| 30-50 ปี | 26.96 | 27.50 |
| มากกว่า 50 ปี | 73.04 | 72.50 |
| **กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง** | | |
| **เพศ** | | |
| หญิง | 66.74 | 68.15 |
| ชาย | 33.26 | 31.85 |
| **กลุ่มอายุ** | | |
| ต่ำกว่า 30 ปี | - | - |
| 30-50 ปี | 40.96 | 41.78 |
| มากกว่า 50 ปี | 59.04 | 58.22 |
| **กลุ่มผู้บริหารระดับต้น** | | |
| **เพศ** | | |
| หญิง | 69.70 | 70.14 |
| ชาย | 30.30 | 29.86 |
| **กลุ่มอายุ** | | |
| ต่ำกว่า 30 ปี | - | - |
| 30-50 ปี | 70.51 | 70.69 |
| มากกว่า 50 ปี | 29.49 | 29.31 |

| ประเด็นสำคัญด้านสิทธิมนุษยชนของธนาคารออมสิน (Salience Issue) | แนวทางการบริหารจัดการประเด็นสำคัญด้านสิทธิมนุษยชน |
|---|---|

| ประเภทกลุ่มพนักงาน | ข้อมูลรายปี (ร้อยละ) | |
|---|---|---|
| | 2565 | 2566 |
| **ระดับปฏิบัติการ** | | |
| **เพศ** | | |
| หญิง | 70.75 | 71.23 |
| ชาย | 29.25 | 28.77 |
| **กลุ่มอายุ** | | |
| ต่ำกว่า 30 ปี | 8.97 | 8.27 |
| 30-50 ปี | 82.84 | 84.19 |
| มากกว่า 50 ปี | 8.19 | 7.54 |

โดยในปี 2566 ธนาคารออมสินนำเงินเดือนและค่าตอบแทนพื้นฐานโดยเฉลี่ยของบุคลากรโดยจำแนกตามเพศมาคิดอัตราส่วนร้อยละของเงินเดือนและค่าตอบแทนพื้นฐานของบุคลากรหญิงต่อชาย ดังนี้[405-2]

| ประเภท | ข้อมูลรายปี (ร้อยละ หญิง : ชาย) | | |
|---|---|---|---|
| | 2564 | 2565 | 2566 |
| กลุ่มอำนวยการ (หญิง:ชาย) | 0.96 | 0.92 | 0.97 |
| ผู้บริหารระดับสูง (หญิง:ชาย) | 0.97 | 0.95 | 0.98 |
| ผู้บริหารระดับกลาง (หญิง:ชาย) | 1.04 | 1.03 | 1.01 |
| ผู้บริหารระดับต้น (หญิง:ชาย) | 0.98 | 0.98 | 0.97 |
| พนักงานอื่น ๆ (หญิง:ชาย) | 0.93 | 0.93 | 0.93 |

**2. ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมการทำงาน**

ธนาคารออมสินเคารพสิทธิในชีวิต เสรีภาพส่วนบุคคล การได้รับความปลอดภัยในการทำงาน รวมถึงสิทธิที่จะได้รับมาตรฐานการดำรงชีพที่เพียงพอของพนักงานและลูกจ้าง ด้วยเหตุนี้ธนาคารจึงกำหนดให้มีนโยบายความปลอดภัย สวัสดิภาพ อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงกำหนดให้มีคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คปอ.) เพื่อปรับกลยุทธ์และแผนงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมการทำงานให้มีความเหมาะสมและมีความคล่องตัวต่อการปรับตัวให้ทันต่อภาวะการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา โดยดูแลและจัดการสภาพแวดล้อมการทำงานให้มีสภาพที่เหมาะสม ตลอดจนความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน ด้านร่างกายและจิตใจของพนักงานและลูกจ้าง การให้คุณและการสร้างขวัญกำลังใจ การพิจารณาโทษทางวินัย รวมทั้งการกำหนดเวลาการทำงานที่ไม่ขัดแย้งกับกฎหมายแรงงาน

นอกจากนี้ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการคุ้มครองเด็กและสตรี โดยการกำหนดจำนวนวันลาคลอดและวันลาเลี้ยงดูบุตรให้เป็นไปตามกฎหมายแรงงาน และกำหนดสวัสดิการเพิ่มเติมในส่วนของเงินช่วยเหลือบุตร เงินค่าเทอม และค่ารักษาพยาบาลสำหรับบุตรพนักงาน

**3. การเข้าถึงกลไกการร้องเรียนและการเยียวยา การเจรจาต่อรองร่วม**[2-28]

ธนาคารออมสินเคารพและสนับสนุนสิทธิในการได้รับการเยียวยา รวมถึงเสรีภาพในการจัดเจรจาการต่อรองร่วมของแรงงาน โดยธนาคารออมสินได้จัดให้มีการประชุมคณะกรรมการกิจการสัมพันธ์เป็นประจำทุกเดือน เพื่อร่วมเจรจาต่อรองตามข้อเรียกร้องของสหภาพแรงงานธนาคารออมสิน และเพื่อปกป้องและให้ความช่วยเหลือให้กรณีที่ลูกจ้างถูกเอารัดเอาเปรียบจากนายจ้าง โดยธนาคารออมสินมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการกิจการสัมพันธ์ รวมถึงกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

| ประเด็นสำคัญด้านสิทธิมนุษยชนของธนาคารออมสิน (Salience Issue) | แนวทางการบริหารจัดการประเด็นสำคัญด้านสิทธิมนุษยชน |
|---|---|
| | 1) หาทางปรองดองและระงับข้อขัดแย้งในธนาคารออมสิน<br>2) พิจารณาปรับปรุงระเบียบข้อบังคับในการทำงานอันจะเป็นประโยชน์ต่อนายจ้าง ลูกจ้าง และธนาคาร<br>3) ปรึกษาหารือเพื่อแก้ปัญหาตามคำร้องทุกข์ของลูกจ้าง หรือสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารออมสิน รวมถึงการร้องทุกข์เกี่ยวกับการลงโทษทางวินัย<br><br>โดยธนาคารออมสินยังมีช่องทางภายในธนาคารในการร้องเรียนและกลไกร้องทุกข์ของพนักงาน ซึ่งมีการเก็บข้อมูลเป็นความลับ เข้าถึงได้โดยสะดวก รวดเร็ว สามารถติดตามผลการร้องเรียนได้ ดังนี้<br><br>1. มีระบบร้องเรียนบนระบบอินทราเน็ตธนาคารออมสิน<br>2. มีระบบแจ้งปัญหาการปฏิบัติงานผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือ MEMO<br>3. มีช่องทางการร้องเรียนผ่านระบบ GSB Connect<br>4. มีการกำหนดหน้าที่หน่วยงานผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน กรณีพนักงานไม่ได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา โดยกำหนดระเบียบการธนาคารออมสิน ฉบับที่ 372 ว่าด้วยการร้องทุกข์ เพื่อให้การบริหารงานบุคคลปฏิบัติอย่างเป็นธรรม โดยมีคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ ซึ่งมีความเป็นกลางในการพิจารณา โดยรับฟังความสองฝ่ายเพื่อสร้างความเป็นธรรมและมิให้เกิดการกลั่นแกล้งกล่าวหา และแก้ไขปัญหาจากความคับข้องใจที่ไม่เป็นธรรม<br><br>ธนาคารออมสินมีมาตรการเยียวยาความเสียหายให้แก่พนักงาน ลูกจ้าง ผู้ได้รับความเสียหายจากการใช้ความรุนแรงหรือการถูกล่วงละเมิดทางเพศ โดยมีการปรับย้ายตามความสมัครใจให้แก่ผู้เสียหายไปอยู่ในหน่วยงานที่เหมาะสม และดำเนินการทางวินัยแก่ผู้กระทำความผิดอย่างเคร่งครัด<br><br>**ผลการดำเนินงาน**<br><br>ทั้งนี้ในปี 2566 ธนาคารออมสินไม่มีข้อพิพาทด้านแรงงาน โดยธนาคารออมสินได้รับรางวัลด้านแรงงานสัมพันธ์ ได้แก่ **รางวัลสถานประกอบกิจการที่มีระบบบริหารจัดการด้านแรงงานยอดเยี่ยม ประจำปี 2566: Thailand Labour Management Excellence Award 2023** ซึ่งกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงานจัดขึ้น ณ กระทรวงแรงงาน กรุงเทพฯ โดยธนาคารออมสินและผู้อำนวยการธนาคารออมสินได้รับการยกย่องเชิดชูให้ได้รับรางวัล เนื่องจากเป็นรัฐวิสาหกิจที่ให้ความสำคัญในการบริหารจัดการแรงงานสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ผ่านกระบวนการร่วมคิดร่วมทำ ร่วมกันปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน ตลอดจนส่งเสริมและยกระดับคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานและลูกจ้างให้ดียิ่งขึ้น ควบคู่กับการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน และยังเป็นองค์กรที่สร้างความตระหนักรู้ที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานในทุกมิติ จนสามารถเป็นต้นแบบให้หน่วยงานต่าง ๆ นำไปใช้เป็นแบบอย่างในการพัฒนาองค์กรให้ดียิ่งขึ้นต่อไป |
| **4. การละเมิดต่อการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล** | ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานและลูกจ้าง ซึ่งเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานในการได้รับความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของข้อมูล โดยธนาคารมีการกำหนดนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Protection Policy) ซึ่งมีการจัดการข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานและลูกจ้างที่เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ซึ่งในกรณีที่มีการร้องเรียนหรือการร้องทุกข์ ธนาคารมีมาตรการในการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลเป็นความลับเพื่อเอื้อให้กลไกการร้องทุกข์เป็นไปในทางที่รักษาความปลอดภัยของผู้ร้องเรียน |



# 4 ความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจและธรรมาภิบาล (Profit)

ธนาคารออมสินดำเนินงานตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีเพื่อดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส เป็นธรรม สอดคล้องกับกฎหมายและข้อบังคับที่ภาครัฐกำหนด โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเท่าเทียมกัน มีการใช้นโยบายการบูรณาการระบบการบริหารจัดการที่เชื่อมโยงระหว่างคน กระบวนการ และเทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ สนับสนุนการทำงานที่ยึดหลักกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ อย่างเคร่งครัด มีการบริหารจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ สร้างโอกาสหรือมูลค่าเพิ่มจากความเสี่ยง ปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยง มุ่งสู่การเป็นธนาคารเพื่อสังคมที่พร้อมดูแลความสัมพันธ์ระหว่างธนาคารกับลูกค้าเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดและประสบการณ์ที่ดี ธนาคารออมสินจึงบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ในการดำเนินธุรกิจไปพร้อมกับการคำนึงถึงผลประโยชน์และตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มรวมทั้งชุมชนและสังคม



# การกำกับดูแลกิจการที่ดี[3-3]

การกำกับดูแลกิจการที่ดี มีความโปร่งใส มีคุณธรรม และสอดคล้องกับกฎหมาย กฎเกณฑ์ และมาตรฐานสากลนั้นเป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญในการสร้างความยั่งยืน เสริมสร้างประสิทธิภาพขององค์กร และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตลอดการดำเนินงาน อีกทั้งยังทำให้ธุรกิจสามารถปรับตัวได้อย่างราบรื่นหากเกิดการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร หากปราศจากการกำกับ การติดตาม และการควบคุมดูแลที่ดี อาจส่งผลให้เกิดความเสียหายและส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของธนาคาร พนักงานขาดความเชื่อมั่นในองค์กร ทำให้อัตราการสร้างงาน สร้างรายได้ลดลง นอกจากนี้อาจก่อเกิดการละเมิดกฎหมายเสี่ยงต่อความน่าเชื่อถือของธนาคารที่มีต่อลูกค้าผู้ลงทุน และอาจถูกพิจารณาลงโทษจากหน่วยงานกำกับภายนอก โดยอาจถูกระงับหรือสั่งให้ดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง หรืออาจจะถูกสั่งเพิกถอนการให้บริการ

## เป้าหมายการดำเนินงานด้านการกำกับกับดูแลกิจการที่ดี

ธนาคารมุ่งมั่นในการดำเนินงานตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีกระบวนการในการดำเนินงานที่สอดคล้องตามกฎหมายและข้อบังคับที่ภาครัฐกำหนดอย่างเคร่งครัด พร้อมทั้งคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

- ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ด้วยคะแนน 98.56 เป็นอันดับ 1 ของรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง อันดับ 1 ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ และเป็นอันดับ 2 ของรัฐวิสาหกิจ ทั้งหมด 51 หน่วยงาน จัดโดยสำนักงานคณะกรรมการการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)
- ผลการประเมินองค์กรคุณธรรม ประจำปี 2566 ระดับ “คุณธรรมต้นแบบ” ซึ่งเป็นระดับสูงสุดของการประเมิน 3 ปีซ้อน จากคณะกรรมการส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติ ตามโครงการส่งเสริมชุมชน องค์กร อำเภอ และจังหวัดคุณธรรม นอกจากนี้ หน่วยงานย่อยภายในธนาคารออมสิน จำนวน 12 กลุ่มงาน และสายงานกิจการสาขา 1-6 ได้เข้าร่วมการประเมิน และได้รับการประเมินองค์กรคุณธรรม ประจำปี 2566 ระดับ “คุณธรรมต้นแบบ” ด้วย
- ยอดสินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ที่ผ่านการประเมินความเสี่ยงด้าน ESG จำนวน 10,783 ล้านบาท

### ตัวชี้วัด

หน่วยงานกำกับดูแลไม่มีการลงโทษหรือสั่งปรับธนาคาร = 0



## แนวทางบริหารจัดการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี

ธนาคารจัดทำนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance Policy) เป็นการประมวลหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและข้อพึงปฏิบัติที่ดีของคณะกรรมการธนาคารออมสินและผู้บริหารระดับสูง โดยคำนึงถึงการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนตามหลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2562 และแนวทางปฏิบัติ ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สกส.12/2562 เรื่อง ธรรมาภิบาลของสถาบันการเงินเฉพาะกิจและหลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ Core Business Enablers ของรัฐวิสาหกิจ (ฉบับปรับปรุง ปี 2566) ทั้งนี้ธนาคารได้ทบทวนนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยกำหนดหลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีประกอบด้วย 8 หมวดดังนี้

**หมวด 1**
บทบาทของภาครัฐ

**หมวด 2**
คณะกรรมการ

**หมวด 3**
บทบาทของ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

**หมวด 4**
ความยั่งยืน
และนวัตกรรม

**หมวด 5**
การเปิดเผยข้อมูล

**หมวด 6**
การบริหารความเสี่ยง
และการควบคุมภายใน

**หมวด 7**
จรรยาบรรณ

**หมวด 8**
การติดตาม
ผลการดำเนินงาน

คณะกรรมการธนาคารออมสินและผู้บริหารระดับสูงส่งเสริมให้ธนาคารออมสินดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ด้วยความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติหน้าที่เต็มขีดความสามารถและประสิทธิภาพที่เพียงพอ สร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการเพื่อการแข่งขันทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเท่าเทียมกัน มีความโปร่งใสในการดำเนินงานที่สามารถตรวจสอบได้ด้วยการเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใสแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง ส่งเสริมพัฒนาการกำกับดูแลและจรรยาบรรณที่ดีในการประกอบธุรกิจ และกระจายโอกาสให้แก่ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการใด ๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ของชุมชนและสังคมโดยรวมของประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1) เพื่อพัฒนาระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล สามารถบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพและมีศักยภาพในการแข่งขันระยะยาว
2) เพื่อสร้างความมั่นใจว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม
3) เพื่อสร้างวัฒนธรรมธรรมาภิบาล โดยนำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาใช้ในการกำกับดูแล บริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
4) เพื่อสื่อสารและถ่ายทอดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มและผู้ปฏิบัติงานในทุกระดับเพื่อสร้างคุณค่าให้องค์กรอย่างยั่งยืน
5) เพื่อส่งเสริมและสร้างความตระหนักให้บุคลากรทุกระดับของธนาคารมีการประพฤติปฏิบัติอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณ และปฏิบัติตามกฎเกณฑ์อย่างเคร่งครัด
6) เพื่อส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต หลีกเลี่ยงการกระทำอันเป็นการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลกับประโยชน์ส่วนรวม
7) เพื่อส่งเสริมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มและผู้ปฏิบัติงานในทุกระดับชั้น

สแกน QR Code เพื่อดาวน์โหลดไฟล์ pdf
**นโยบายด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (Compliance Policy)**
CLICK HERE



# แผนแม่บทการกำกับดูแลกิจการที่ดี

## GSB Vision

ธนาคารเพื่อสังคมที่เป็นผู้นำด้านการส่งเสริมการออม
สร้างความมั่นคง ให้กับประชาชนเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน

**ยุทธศาสตร์ที่ 1**
พัฒนากลไกการขับเคลื่อน
ภารกิจเชิงสังคม



**ยุทธศาสตร์ที่ 2**
พัฒนาขีดความสามารถ
เชิงพาณิชย์



**ยุทธศาสตร์ที่ 3**
บูรณาการภารกิจเพื่อสังคม
ในการกิจหลัก



**ยุทธศาสตร์ที่ 4**
เพิ่มศักยภาพ
โครงสร้างพื้นฐาน



กฎหมาย หลักการ และกฎเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแล-ธนาคารแห่งประเทศไทย-หลักการและแนวทางการกำกับดูแลที่ดี
ในการวิสาหกิจของ สคร.-หลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ Enablers ของรัฐวิสาหกิจ

**CG Vision: เป็นธนาคารเพื่อสังคมที่ยึดมั่นธรรมาภิบาลตามมาตรฐานสากล**

### วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 1 (SO1)

การพัฒนากรอบและกระบวนการปฏิบัติงานตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและมาตรฐานสากล

**ยุทธศาสตร์ที่ 1.1** ปรับปรุงหลักเกณฑ์และทบทวนแนวนโยบายให้สอดคล้องกับกฎหมาย กฎเกณฑ์ภายนอก มาตรฐานสากล และเกณฑ์การประเมินผลด้านการกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร

**Action Plan** ปรับปรุงหลักเกณฑ์ด้านต่าง ๆ รวม 5 ด้าน (ด้าน CG, กำกับธุรกิจ, กำกับการปฏิบัติงาน, การพัฒนาเพื่อความยั่งยืน, การบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ IT Compliance)

**ยุทธศาสตร์ที่ 1.2** ทบทวนกระบวนการเปิดเผยข้อมูลเพื่อความโปร่งใส

**Action Plan** การเปิดเผยข้อมูลเพื่อความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ตามเกณฑ์ประเมินของหน่วยงานกำกับ)

**ยุทธศาสตร์ที่ 1.3** ทบทวน ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน ให้สอดคล้องกับกฎหมาย กฎเกณฑ์ หลักเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับ และมาตรฐานสากล

**Action Plan** จัดทำแผนยกระดับ Enablers ด้าน CG, พัฒนากระบวนการรายงานเพื่อติดตามการรายงานผลการปฏิบัติงานตามนโยบายและแนวทางการกำกับดูแลที่ดีและภาครัฐ, สื่อสารการดำเนินงาน CG, ESG และ SM ไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 2 (SO2)

การกำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์

**ยุทธศาสตร์ที่ 2.1** กำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์

**Action Plan** สอบทานกระบวนการปฏิบัติงานที่สำคัญ เช่น PDPA, Market Conduct, ฟอกเงิน และการให้สินเชื่อ เป็นต้น

**ยุทธศาสตร์ที่ 2.2** ประเมินผลการดำเนินงานตามหลัก CG จริยธรรมและจรรยาบรรณการนำองค์กร

**Action Plan** สำรวจความคิดเห็น SM ทุกกลุ่มด้าน CG การนำองค์กรของผู้บริหารระดับสูง และสอบทานการปฏิบัติตามจริยธรรม (E-Testing)

### วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 3 (SO3)

การสร้างวัฒนธรรมธรรมาภิบาลและการบูรณาการ GRC

**ยุทธศาสตร์ที่ 3.1** ส่งเสริมการดำเนินงานตามหลัก CG จริยธรรม จรรยาบรรณ และการป้องกันการทุจริต

**Action Plan** สื่อสารให้ความรู้ด้าน CG จริยธรรม จรรยาบรรณการป้องกันการทุจริตผ่านสื่อต่าง ๆ Clip Video, การให้รางวัลจริยธรรมฯ, เข้าร่วมประเมิน ITA, ทบทวนการควบคุมภายในตามเกณฑ์ กค. และส่งเสริมการป้องกันการทุจริตไปยัง SM

**ยุทธศาสตร์ที่ 3.2** ส่งเสริมการดำเนินงานด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์

**Action Plan** สื่อสารการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ เช่น เกณฑ์ ธปท. PDPA ฟอกเงิน พัฒนาความรู้พนักงานกำกับฯ และวัดผลความรู้ด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (E-Testing)

**ยุทธศาสตร์ที่ 3.1** การบูรณาการ GRC

**Action Plan**

- เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้าน GRC: ทบทวนพฤติกรรมย่อยด้าน CG และ Risk และทดสอบความรู้ GRC
- พัฒนาระบบงานและฐานข้อมูล: Share Data/ พัฒนา Credit Review Monitoring และ Fraud Monitoring (ต่อเนื่อง)

### วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 4 (SO4)

พัฒนาเครื่องมือเพื่อติดตามและสนับสนุนการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

**ยุทธศาสตร์ที่ 4.1** พัฒนาระบบงานเพื่อติดตามการรายงานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และข้อสั่งการ และพัฒนาเครื่องมือเพื่อสนับสนุน

**Action Plan** พัฒนาระบบงานเพื่อติดตามการรายงานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และข้อสั่งการ, พัฒนาเครื่องมือเพื่อสนับสนุนการขายตามเกณฑ์ Market Conduct และพัฒนาเครื่องมือเพื่อใช้ในการระบุตัวตนและพิสูจน์ทราบตัวตนลูกค้าต่างชาติ โดยใช้เทคโนโลยี RFID (Passport Reader)

ธนาคารให้ความสำคัญกับการนำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาใช้ในการบริหารจัดการเพื่อให้บรรลุพันธกิจของธนาคาร สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของประเทศ ดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส เป็นธรรม ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และกฎหมาย ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมทั่วทั้งองค์กร ธนาคารได้มีการถ่ายทอดนโยบาย มีการทบทวนและจัดทำแผนแม่บทการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นประจำทุกปี เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ของธนาคารออมสิน รวมถึงการเปลี่ยนแปลงของเกณฑ์กำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนให้ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับให้ความสำคัญ เชื่อมั่น และมีทัศนคติที่ดี มีความเข้าใจถึงประโยชน์ของการกำกับดูแลกิจการที่ดี เกิดการยอมรับและให้ความร่วมมือเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ ส่งผลให้มีการกำกับดูแลกิจการที่ดีในทุกกระบวนการ (CG-in-Process) โดยแผนแม่บทการกำกับดูแลกิจการที่ดีปี 2566-2570 ได้กำหนดวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (SO) 4 ด้านดังนี้

**วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 1**
การพัฒนากรอบและกระบวนการปฏิบัติงานตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและมาตรฐานสากล

**วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 2**
การกำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์

**วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 3**
การสร้างวัฒนธรรมธรรมาภิบาลและการบูรณาการ GRC

**วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 4**
พัฒนาเครื่องมือเพื่อกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

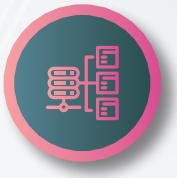


# การสื่อสารนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี

ธนาคารมีการสื่อสารให้ความรู้ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีและสร้างความตระหนักให้แก่คณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ ผ่านสื่อและช่องทางต่าง ๆ ของธนาคาร ดังนี้



1) เว็บไซต์ธนาคารออมสิน หัวข้อการกำกับดูแลกิจการที่ดี (www.gsb.or.th)



2) ระบบงานอินทราเน็ตของธนาคาร หัวข้อข่าวสารจากหน่วยงาน



3) Email พนักงานธนาคารออมสิน



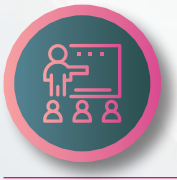
4) Webpage GSB Wisdom



5) Webpage ฝ่ายกำกับดูแลกิจการที่ดี



6) การเผยแพร่สื่อนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักของธนาคาร และประเมินผลการสำรวจการรับรู้ ความเข้าใจ และความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อธนาคารออมสิน



7) การจัดอบรมและบรรยายให้ความรู้ผู้บริหาร ธนาคารออมสินสาขา และพนักงาน



8) การสื่อสารนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี ในงานนิทรรศการ GSB Forum 2023 ให้กับคณะกรรมการ คณะผู้บริหาร และพนักงานธนาคารออมสิน สื่อมวลชนแขนงต่าง ๆ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักของธนาคาร 6 กลุ่มจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชน และองค์กรที่ได้รับประโยชน์เชิงสังคมจากการดำเนินงานของธนาคาร

# นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี

## (Good Corporate Governance Policy)

การกำกับดูแลกิจการเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความยั่งยืนและเสริมสร้างประสิทธิภาพขององค์กร โดยมีวัตถุประสงค์หลัก คือ การกำกับ การติดตาม การควบคุม การดูแลผู้ที่ได้รับมอบหมายอำนาจหน้าที่ให้ไปทำหน้าที่ทางการบริหาร เพื่อให้ทรัพยากรขององค์กรได้นำไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมาย ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายอย่างเป็นธรรม

**การกำกับดูแลกิจการที่ดี** หมายถึง การกำกับดูแลกิจการที่เป็นไปเพื่อการสร้างคุณค่าให้กิจการอย่างยั่งยืน เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ ดังนี้

1. สามารถแข่งขันได้และมีผลประกอบการที่ดี โดยคำนึงถึงผลกระทบในระยะยาว (Competitiveness and Performance with Long-Term Perspective)
2. ประกอบธุรกิจอย่างมีจริยธรรม เคารพสิทธิและมีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Ethical and Responsible Business)
3. เป็นประโยชน์ต่อสังคมและพัฒนาหรือลดผลกระทบด้านลบต่อสิ่งแวดล้อม (Good Corporate Citizenship)
4. สามารถปรับตัวได้ภายใต้ปัจจัยการเปลี่ยนแปลง (Corporate Resilience)

### หลักการสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดี 5 ประการ

**1. ความซื่อสัตย์สุจริต (Integrity)**

การบริหารจัดการด้านความซื่อสัตย์สุจริต น่าเชื่อถือ และยึดมั่นในความถูกต้อง

**2. ความเป็นธรรม (Fairness)**

การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรอย่างเป็นธรรม

**3. ความโปร่งใส (Transparency)**

การดำเนินงานที่มีการเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใสแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องและสามารถตรวจสอบได้

**4. การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ (Responsibility)**

การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนด้วยสติปัญญาและความสามารถอย่างเต็มกำลัง มุ่งมั่นให้งานสำเร็จ และพัฒนางานให้ดีขึ้น

**5. ความรับผิดชอบ (Accountability)**

ความรับผิดชอบและรับผิดชอบในผลของการกระทำที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากการกระทำ การสั่งการ การมอบหมาย และการตัดสินใจตามบทบาทหน้าที่ของตนเอง โดยมีการชี้แจงอธิบายการตัดสินใจนั้นได้

**หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ธนาคารออมสิน** ได้มุ่งเน้นที่บทบาทของคณะกรรมการธนาคารออมสินและผู้บริหารระดับสูง ในการกำกับดูแลกิจการด้วยความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติหน้าที่เต็มขีดความสามารถและประสิทธิภาพที่เพียงพอ สร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการเพื่อการแข่งขันทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเท่าเทียมกัน มีความโปร่งใสในการดำเนินงานที่สามารถตรวจสอบได้ด้วยการเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใสแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง ส่งเสริมพัฒนาการกำกับดูแลและจรรยาบรรณที่ดีในการประกอบธุรกิจ และกระจายโอกาสแก่ประชาชนให้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการใด ๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ของชุมชนและสังคมโดยรวมของประเทศ

### หลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี

#### บทบาทของภาครัฐ

ภาครัฐทำหน้าที่ในการกำกับดูแลและติดตามให้ธนาคารดำเนินการตามพันธกิจและวัตถุประสงค์ โดยให้ธนาคารมีอำนาจและอิสระไม่เข้ามาแทรกแซงการบริหารงานของธนาคาร

#### บทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กำหนดนโยบายการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ชัดเจน เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารประกอบธุรกิจอย่างมีจริยธรรม ไม่ละเมิดสิทธิของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การแข่งขันการตลาดที่เป็นธรรมและมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

#### ความยั่งยืนและนวัตกรรม

กำหนดให้มีนโยบาย คู่มือปฏิบัติงาน แผนแม่บทระยะยาว แผนปฏิบัติการประจำปีด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานสากล (SDGs/ISO 26000 - CSR in Process) พร้อมจัดทำรายงานความยั่งยืนที่คำนึงถึงกรอบมาตรฐานสากล รวมทั้งส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน

#### คณะกรรมการ

1. หน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ
   - 1.1 กำหนดกลยุทธ์และนโยบายที่สำคัญ
   - 1.2 ดูแลให้ธนาคารมีกลไกในการควบคุมกำกับ ตรวจสอบที่มีประสิทธิผล
   - 1.3 ติดตามกำกับดูแลการดำเนินงานของธนาคารอย่างต่อเนื่อง
2. หน้าที่และความรับผิดชอบของกรรมการ
   ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต รักษาผลประโยชน์ธนาคาร ไม่เข้าไปมีส่วนร่วมในธุรกรรมใด ๆ ที่ตนเองมีส่วนได้เสีย เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาความขัดแย้งทางผลประโยชน์
3. หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บริหารระดับสูง
   นำนโยบาย กลยุทธ์ กรอบความเสี่ยง นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีไปปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมและยอมรับได้ รายงานฐานะความเสี่ยง ปัจจัยและปัญหาที่มีนัยสำคัญที่ต้องแก้ไขแก่คณะกรรมการธนาคาร

#### การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน

1. การบริหารความเสี่ยง
   ธนาคารประกอบการกำกับดูแลความเสี่ยงที่ดีและมีประสิทธิภาพ มีระบบและกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่ครอบคลุมความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญทั้งหมด มีการจัดระดับความเสี่ยงที่ธนาคารยอมรับได้ (Risk Appetite) ให้สอดคล้องกับลักษณะความเสี่ยง (Risk Profile) ในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร โดยมีวัตถุประสงค์ เป้าหมายหลัก และกลยุทธ์ที่คำนึงถึงความสำคัญเชิงระบบของสถาบันการเงิน รวมทั้งความแข็งแกร่งของเงินกองทุนและฐานะสภาพคล่องของธนาคาร และมีการสื่อสารให้บุคคลที่เกี่ยวข้องทุกคนทราบ เพื่อเป็นกรอบในการปฏิบัติงานในกระบวนการบริหารความเสี่ยงของทุกคนในธนาคารให้เป็นทิศทางเดียวกัน รวมถึงติดตามผลการดำเนินงานด้านการบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายในทั้งกรณีปกติและเมื่อเกิดเหตุการณ์พิเศษอย่างครบถ้วนและเป็นระบบ
2. การควบคุมภายใน
   คณะกรรมการ ผู้บริหารทุกระดับ พนักงานทุกคน มีบทบาทร่วมกันในกระบวนการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ มีกลไกในการตรวจสอบและถ่วงดุลอย่างเหมาะสม (Check and Balance) มีการกำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบ และขอบเขตอำนาจอนุมัติที่ชัดเจน มีการควบคุม ดูแลการจัดทำและบันทึกบัญชี รวมถึงป้องกันทรัพย์สินของธนาคาร มีกระบวนการแจ้งเบาะแสหรือรับเรื่องร้องเรียนที่ชัดเจน คำนึงถึงการรักษาความลับ

#### การเปิดเผยข้อมูล

ธนาคารมีกระบวนการจัดทำข้อมูลสำคัญด้านการงานและด้านที่ไม่เกี่ยวข้องกับการงาน และข้อมูลที่เปิดเผยต้องถูกต้องครบถ้วน เพียงพอ เชื่อถือได้ สม่ำเสมอ ทันการณ์ เป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานการรายงานทางการเงินผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ด้วยวิธีที่เข้าถึงได้อย่างสะดวก

#### จรรยาบรรณ

กำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติเรื่องจริยธรรมและจรรยาบรรณต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเคร่งครัด เพื่อให้ธนาคารประกอบธุรกิจอย่างมีจริยธรรม ในช่องทางการร้องเรียนเมื่อมีการประพฤติที่ไม่เป็นไปตามจรรยาบรรณ มีมาตรการตรวจสอบและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

#### การติดตามผลการดำเนินงาน

คณะกรรมการกำกับดูแลให้ธนาคารดำเนินงานให้บรรลุตามข้อตกลงประเมินผลงาน มีการจัดทำรายงานด้านการเงินและไม่ใช่การงาน โดยมีองค์ประกอบครบถ้วนและเป็นมาตรฐานเพียงพอต่อการกำกับดูแลองค์กรของคณะกรรมการ มีการเผยแพร่ผลการดำเนินงานกับเป้าหมายให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ นำผลประเมินไปใช้ปรับปรุงงานของธนาคาร รวมถึงมีการติดตามผลการดำเนินงานด้านการเงินและไม่ใช่การเงินโดยมีความถี่สม่ำเสมอ

## การทบทวนนโยบาย GRC

ธนาคารได้จัดทำนโยบายการบูรณาการ GRC ธนาคารออมสิน (Integrated Governance, Risk Management and Compliance Policy) มีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดแนวทางในการเชื่อมโยงกันอย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรมของระบบการบริหารจัดการหลักขององค์กร ได้แก่ การกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance: G) การบริหารความเสี่ยง (Risk Management: R) และการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (Compliance: C) โดยสะท้อนกลยุทธ์และการปฏิบัติเพื่อนำไปสู่การเชื่อมโยงกันระหว่างคน (People) กระบวนการ (Processes) และเทคโนโลยี (Technology) รวมทั้งมีกระบวนการในการติดตามทบทวนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เพื่อให้การบริหารจัดการเป็นระบบภายใต้ผลตอบแทนและต้นทุนการจัดการที่สมเหตุผล มีความโปร่งใสเชื่อถือได้ภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย สัญญา ระบบภายใน สังคม และจริยธรรม และมีการสื่อสารข้อมูลสารสนเทศอย่างถูกต้องเหมาะสมทันเวลาต่อการตัดสินใจของผู้เกี่ยวข้องในทุกระดับ สร้างความมั่นใจให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การดำเนินธุรกิจธนาคารในปัจจุบันต้องคำนึงถึงการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก รวมทั้งความคาดหวังที่เพิ่มมากขึ้นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก อาทิ ลูกค้า พนักงาน สังคม ตลอดจนการตอบสนองต่อความต้องการทั้งจากกฎหมายและหลักเกณฑ์การกำกับดูแลที่ซับซ้อนและเป็นมาตรฐานสากลมากยิ่งขึ้น ภายใต้ความท้าทายเหล่านี้ ธนาคารสามารถบูรณาการระบบการบริหารจัดการที่มีอยู่ให้มีความสอดคล้อง มีระบบสอบทาน และการติดตามที่ดีเพื่อให้ดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืนตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีความโปร่งใส เชื่อถือได้ มีการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมและเพียงพอที่จะทำให้องค์กรเติบโตได้อย่างยั่งยืน มีการยึดถือหลักกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ โดยเคร่งครัด

โดยหลักการบูรณาการ GRC หมายถึง “การทำให้คณะกรรมการธนาคารออมสินสามารถกำกับดูแลองค์กรและให้คำแนะนำแก่ผู้บริหาร เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับมาตรฐานสากลและแนวทางปฏิบัติที่ดีได้อย่างมั่นใจ อันสะท้อนได้จากการที่ผู้บริหารนำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาใช้ในการบริหารจัดการ มีการบริหารความเสี่ยงที่เป็นระบบครบถ้วนและตรงประเด็น สามารถจัดกระบวนการทำงานเพื่อให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบหรือการควบคุมภายในได้อย่างเหมาะสม ภายใต้ผลตอบแทนและต้นทุนการจัดการที่สมเหตุผล และให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีมาสนับสนุนการทำงานให้มีประสิทธิภาพและการสื่อสารข้อมูลสารสนเทศอย่างถูกต้องเหมาะสม ทันเวลาต่อการตัดสินใจของผู้เกี่ยวข้องในทุกระดับ เพื่อมุ่งสู่การดำเนินงานตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีได้

# นโยบายการบูรณาการ GRC ธนาคารออมสิน

## (Integrated Governance, Risk Management and Compliance Policy)

### หลักการบูรณาการ GRC

**หลักการบูรณาการ GRC** หมายถึง “การทำให้คณะกรรมการธนาคารออมสินสามารถกำกับดูแลองค์กรและให้คำแนะนำแก่ผู้บริหารเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับมาตรฐานสากลและแนวทางปฏิบัติที่ดีได้อย่างมั่นใจ อันสะท้อนได้จากการที่ผู้บริหารนำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาใช้ในการบริหารจัดการ มีการบริหารความเสี่ยงที่เป็นระบบครบถ้วนและตรงประเด็น และสามารถจัดกระบวนการทำงานเพื่อให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบหรือการควบคุมภายในได้อย่างเหมาะสม ภายใต้ผลตอบแทนและต้นทุนการจัดการที่สมเหตุผล และให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีมาสนับสนุนการทำงานให้มีประสิทธิภาพและการสื่อสารข้อมูลสารสนเทศอย่างถูกต้องเหมาะสม ทันเวลาต่อการตัดสินใจของผู้เกี่ยวข้องในทุกระดับเพื่อมุ่งสู่การดำเนินงานที่ดีอย่างยั่งยืน”

การดำเนินธุรกิจธนาคารในปัจจุบันต้องคำนึงถึงการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก รวมทั้งความคาดหวังที่เพิ่มมากขึ้นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก อาทิ ลูกค้า พนักงาน สังคม ตลอดจนการตอบสนองต่อความต้องการ ทั้งจากกฎหมายและหลักเกณฑ์การกำกับดูแลที่ซับซ้อนและเป็นมาตรฐานสากลมากยิ่งขึ้น องค์กรที่จะอยู่รอดภายใต้ความท้าทายเหล่านี้ต้องมีความสามารถในการบูรณาการระบบการบริหารจัดการที่มีอยู่ให้มีความสอดคล้อง มีระบบสอบทานและการติดตามที่ดี เพื่อให้ดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืนตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีความโปร่งใส เชื่อถือได้ มีการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมและเพียงพอที่จะทำให้องค์กรเติบโตได้อย่างยั่งยืน มีการยึดถือหลักกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ โดยเคร่งครัด

## เป้าหมายของนโยบายการบูรณาการ GRC

1. กำหนดนโยบายที่บูรณาการในเรื่องกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยงและการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (GRC) รวมทั้งการกำหนดหลักการในการกำหนด Risk Appetite (RA) ระดับองค์กร โดยคณะกรรมการ คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง หรือคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง
2. นำนโยบายที่บูรณาการในเรื่องกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง และการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (GRC) ไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม
3. ปรับปรุงนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยงและการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (GRC) ให้สอดคล้องกับบริบทของธนาคารและมาตรฐานสากลที่เปลี่ยนแปลงไป
4. พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบูรณาการ GRC ตามแนวทางและมาตรฐานสากล
5. กำหนดให้มีกระบวนการในการติดตาม ประเมินผล และสอบทานการปฏิบัติตามแนวทางการบูรณาการ GRC อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
6. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้บริหารและพนักงานมีความรู้ความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการบูรณาการ GRC โดยนำแนวทางไปประยุกต์ใช้ในกระบวนการปฏิบัติงานหลักขององค์กร

นโยบายการบูรณาการ GRC ธนาคารออมสิน (Integrated Governance, Risk Management and Compliance Policy) มีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดแนวทางในการเชื่อมโยงกันอย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรมของระบบการบริหารจัดการหลักขององค์กร อันได้แก่ การกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance: G) การบริหารความเสี่ยง (Risk Management: R) และการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (Compliance: C) โดยสะท้อนกลยุทธ์และการปฏิบัติเพื่อนำไปสู่การเชื่อมโยงกันระหว่าง คน (People) กระบวนการ (Processes) และเทคโนโลยี (Technology) รวมทั้งมีกระบวนการในการติดตามทบทวนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เพื่อให้บริหารจัดการเป็นระบบภายใต้ผลตอบแทนและต้นทุนการจัดการที่สมเหตุผล มีความโปร่งใสเชื่อถือได้ภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย สัญญา ระบบภายใน สังคม และจริยธรรม และมีการสื่อสารข้อมูลสารสนเทศอย่างถูกต้องเหมาะสม ทันเวลาต่อการตัดสินใจของผู้เกี่ยวข้องในทุกระดับ สร้างความมั่นใจให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างยั่งยืน

## กรอบการดำเนินงานตามหลัก GRC




ที่มา: แนวปฏิบัติที่ดีสำหรับคณะกรรมการเกี่ยวกับการบูรณาการ GRC

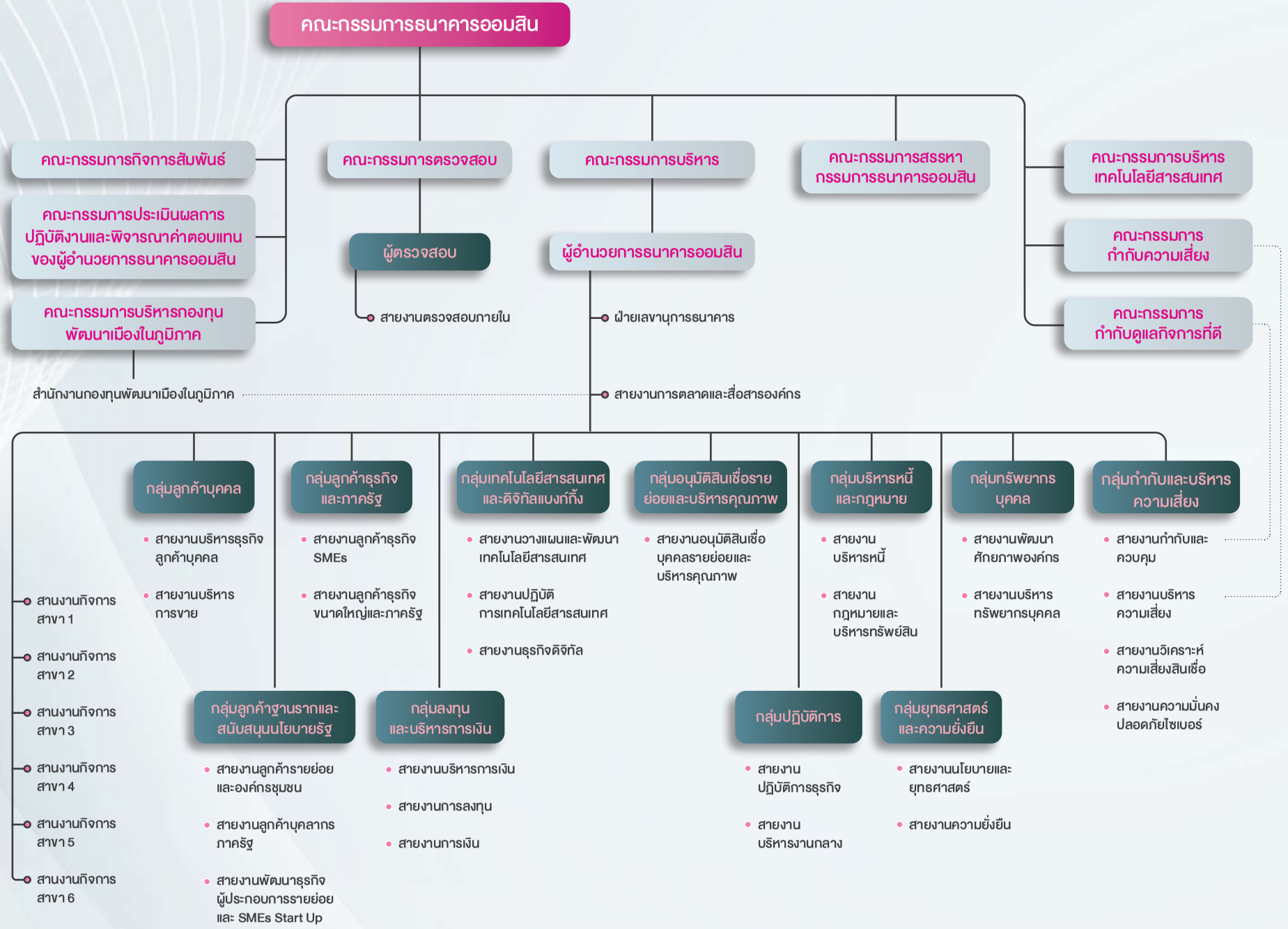
สแกน QR Code เพื่อดาวน์โหลดไฟล์ pdf นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี CLICK HERE

สแกน QR Code เพื่อดาวน์โหลดไฟล์ pdf นโยบายการบูรณาการ GRC ธนาคารออมสิน CLICK HERE

สแกน QR Code เพื่อดาวน์โหลดไฟล์ pdf นโยบายบริหารความเสี่ยง ธนาคารออมสิน CLICK HERE

คณะกรรมการธนาคารออมสินดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อยเพื่อกำกับดูแลงานด้านต่าง ๆ เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานของธนาคารได้รับการกำกับดูแลที่ดีและครบถ้วนสม่ำเสมอ รวมถึงมีการตรวจสอบความถูกต้องของรายงานความยั่งยืนประจำปีให้มีความถูกต้องและครบถ้วน[2-14] โดยคณะกรรมการชุดย่อยจะต้องรายงานผลการดำเนินงานให้คณะกรรมการธนาคารทราบเป็นรายไตรมาส ทั้งนี้ประธานกรรมการธนาคารออมสินไม่ได้ดำรงตำแหน่งเป็นผู้บริหารระดับสูงสุดของธนาคาร เพื่อให้มั่นใจว่าการบริหารขององค์กรมีความเป็นอิสระและป้องกันการขัดแย้งทางผลประโยชน์[2-11]

# โครงสร้างองค์กร [2-9]



| คณะกรรมการ | อำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบ |
|---|---|
| **คณะกรรมการธนาคาร** | แต่งตั้งโดยกระทรวงการคลังมีอำนาจหน้าที่กำกับดูแลกิจการและการดำเนินงานของธนาคาร รวมถึงแต่งตั้งหรือถอดถอนออกจากตำแหน่ง กำหนดอัตราเงินเดือนของผู้อำนวยการตามความเห็นชอบของรัฐมนตรี รวมถึงกำหนดระเบียบและข้อกำหนดเกี่ยวกับการบริหารและดำเนินงาน พิจารณาให้ความเห็นชอบงบประมาณประกาศงบแสดงฐานะการเงินและรายงานประจำปี โดยคณะกรรมการธนาคารออมสินจะแต่งตั้งโดยมติคณะรัฐมนตรี มีอำนาจหน้าที่กำกับดูแลกิจการและการดำเนินงานของธนาคารให้เป็นไปตามนโยบายและกลยุทธ์ที่กำหนดภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ดี รวมถึงแต่งตั้งหรือถอดถอนออกจากตำแหน่ง กำหนดอัตราเงินเดือนของผู้อำนวยการตามความเห็นชอบของรัฐมนตรี รวมถึงกำหนดระเบียบและข้อกำหนดเกี่ยวกับการบริหารและดำเนินงาน พิจารณาให้ความเห็นชอบงบประมาณ ประกาศงบแสดงฐานะการเงินและรายงานประจำปี โดยให้ผู้อำนวยการเป็นผู้จัดการธนาคารมีอำนาจหน้าที่บริหารกิจการและงานต่าง ๆ ให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบและข้อกำหนดของธนาคาร และตามที่คณะกรรมการมอบหมาย โดยให้ประธานกรรมการและกรรมการได้รับผลประโยชน์ตอบแทนตามที่คณะรัฐมนตรีกำหนด คณะกรรมการธนาคารออมสินสามารถแต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อยเพื่อทำหน้าที่ช่วยพิจารณากลั่นกรองงานในด้านต่าง ๆ ที่สำคัญจำนวน 8 คณะ |
| **คณะกรรมการกิจการสัมพันธ์** | จัดตั้งเพื่อเป็นกลไกในการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง บริหารโดยกลไกของระบบทวิภาคีหรือการมีส่วนร่วมที่ช่วยให้การดำเนินงานราบรื่น ตรงตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง และนโยบายคณะกรรมการต้องมีความรู้ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล แรงงานสัมพันธ์และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง มีหน้าที่รับผิดชอบ เช่น ระงับข้อขัดแย้งต่าง ๆ พิจารณาคำร้องทุกข์ของลูกจ้างหรือสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ ปรับปรุงระเบียบข้อบังคับในการทำงานที่เป็นประโยชน์ แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อกลั่นกรองงาน รวมถึงบริหารความเสี่ยงและปฏิบัติตามข้อกฎหมายอย่างบูรณาการ |
| **คณะกรรมการตรวจสอบ** | จัดตั้งขึ้นโดยคณะกรรมการธนาคารออมสินแต่งตั้งกรรมการในคณะกรรมการธนาคารออมสินเป็นคณะกรรมการตรวจสอบ ประกอบด้วย ประธานกรรมการ 1 คน กรรมการไม่น้อยกว่า 2 คน แต่ไม่เกิน 4 คน ซึ่งต้องเป็นกรรมการอิสระทุกคน และอย่างน้อย 1 คน ต้องมีความรู้ ความเข้าใจ และมีประสบการณ์ ด้านการเงิน การบัญชี หรือด้านการตรวจสอบภายใน ซึ่งประสบการณ์ดังกล่าวจะต้องเพียงพอที่จะสามสามารถทำหน้าที่ในการสอบทานความน่าเชื่อถือของรายงานทางการเงิน คณะกรรมการตรวจสอบองค์รวมควรมีความรู้ที่เพียงพอเกี่ยวกับลักษณะการดำเนินงานของธนาคารออมสิน การเงิน การบัญชี การบริหารจัดการความเสี่ยง การควบคุมภายใน การตรวจสอบภายใน กฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับธนาคารออมสิน สามารถปฏิบัติหน้าที่ และแสดงความเห็น หรือรายงานผลการปฏิบัติงานได้อย่างเป็นอิสระตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย โดยต้องไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ใด ๆ ที่เกี่ยวกับทรัพย์สินหรือตำแหน่งหน้าที่ และไม่ตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลใด ๆ และไม่มีสถานการณ์ใด ๆ ที่สามารถบังคับให้กรรมการไม่แสดงความเห็นตามที่พึงจะเป็น |
| **คณะกรรมการบริหาร** | จัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นกลไกในการเสนอแนะนโยบาย กลยุทธ์ แผนดำเนินธุรกิจ พิจารณาให้ความเห็นชอบแผนแม่บทด้านทรัพยากรบุคคล แผนแม่บทด้านการบริหารจัดการความรู้ แผนแม่บทด้านการจัดการนวัตกรรมและแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาดให้เป็นไปตามทิศทางและหลักเกณฑ์ที่เหมาะสม ทั้งเรื่องการดำเนินธุรกิจสินเชื่อและธุรกิจอื่น ๆ รวมถึงดูแลบริหารทรัพยากรบุคคล โครงสร้างองค์กร การบริหารความเสี่ยง พัฒนากระบวนการทำงานในด้านต่าง ๆ ขององค์กรอย่างมีจริยธรรม ฯลฯ โดยมีคณะกรรมการที่ธนาคารแต่งตั้งอย่างน้อย 3 คน (แต่ไม่เกิน 5 คน) ซึ่งต้องมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับธุรกิจ ผลิตภัณฑ์ และบริการของธนาคารออมสิน รวมถึงการบริหารจัดการองค์กร ระบบบริหารบุคคล และประสบการณ์อื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของธนาคาร เพื่อปฏิบัติหน้าที่ในภาพรวมที่สำคัญทั้งนโยบาย โครงสร้างองค์กร กลยุทธ์ แผนการดำเนินธุรกิจ และบริหารงานความเสี่ยง และประเด็นด้านอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการเติบโตและมั่นคงของธนาคาร |

| คณะกรรมการ | อำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบ |
|---|---|
| **คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความยั่งยืน** | จัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นกลไกในการกำกับดูแลกิจการและคำนึงถึงการดำเนินงานอย่างยั่งยืน มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรมด้วยความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติหน้าที่เต็มขีดความสามารถและประสิทธิภาพที่เพียงพอ ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเท่าเทียมกัน มีความโปร่งใสในการดำเนินงานที่สามารถตรวจสอบได้ด้วยการเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใสแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องและส่งเสริมพัฒนาการกำกับดูแลและจรรยาบรรณที่ดีในการประกอบธุรกิจโดยปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง และนโยบายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งจริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินงานของธนาคารออมสิน โดยคณะกรรมการธนาคารออมสินแต่งตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความยั่งยืนอย่างน้อย 3 คน ประกอบด้วย ประธานกรรมการและกรรมการ ซึ่งแต่งตั้งจากกรรมการธนาคารออมสิน ผู้อำนวยการธนาคารออมสิน และผู้บริหารกลุ่มอำนวยการของธนาคารออมสิน และ/หรือผู้ทรงคุณวุฒิ |
| **คณะกรรมการสรรหากรรมการธนาคารออมสิน** | จัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นกลไกในการกำกับดูแลกิจการที่ดีในการสรรหาบุคคลที่มีความรู้ความสามารถสอดคล้องกับสมรรถนะหลักและความรู้ที่จำเป็น (Skill Matrix) มีประสบการณ์ มีคุณสมบัติครบถ้วน และไม่มีลักษณะต้องห้าม โดยปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการแต่งตั้งคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจ คณะกรรมการธนาคารได้แต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อย โดยให้กรรมการในคณะกรรมการธนาคารอย่างน้อย 3 คน เป็นคณะกรรมการสรรหากรรมการธนาคารออมสิน ประกอบด้วย ประธานกรรมการและกรรมการ ซึ่งแต่งตั้งจากผู้แทนจากสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ โดยมีผู้อำนวยการธนาคารออมสินเป็นเลขานุการ ปฏิบัติหน้าที่กำหนดหลักเกณฑ์ การสรรหาผู้ทรงคุณวุฒิเป็นกรรมการธนาคารออมสินตามแนวทางการแต่งตั้งกรรมการรัฐวิสาหกิจของคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (คนร.) และแต่งตั้งคณะทำงาน หรือเชิญบุคคลหรือส่วนงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกธนาคารเพื่อร่วมดำเนินงานตามที่คณะกรรมการธนาคารออมสินมอบหมาย |
| **คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานและพิจารณาค่าตอบแทนของผู้อำนวยการธนาคาร** | จัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นกลไกให้ประเมินผลปฏิบัติงานของผู้อำนวยการได้อย่างสอดคล้องกับทิศทางและเป้าหมายของธนาคาร รวมถึงพิจารณาให้ผลตอบแทนเป็นไปอย่างเหมาะสม ถูกต้องตามระเบียบข้อบังคับในด้านต่าง ๆ โดยแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลปฏิบัติงานจากกรรมการธนาคารรวมกันไม่น้อยกว่า 2 คน ประกอบด้วย ประธานกรรมการและกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ โดยมีรองผู้อำนวยการธนาคาร กลุ่มทรัพยากรบุคคลเป็นเลขานุการร่วมกันปฏิบัติหน้าที่ในการเสนอแนะหลักเกณฑ์ วิธีประเมินผลปฏิบัติงานฯ ให้เป็นไปตามสัญญาจ้างการทำงานในตำแหน่งผู้อำนวยการธนาคาร รวมถึงประเมินผลในด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง การปฏิบัติตามข้อกฎหมายและข้อบังคับต่าง ๆ ให้บรรลุผล |
| **คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง** | จัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นกลไกในการกำกับดูแลและบริหารความเสี่ยงโดยปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง และนโยบายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งจริยธรรมและจรรยาบรรณ กรรมการธนาคารออมสินได้แต่งตั้งคณะกรรมการกำกับความเสี่ยง จำนวนไม่น้อยกว่า 3 คน ประกอบด้วย ประธานกรรมการกำกับความเสี่ยงเป็นกรรมการที่เป็นอิสระหรือเป็นกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร และกรรมการอย่างน้อยกึ่งหนึ่งต้องเป็นกรรมการที่เป็นอิสระ หรือเป็นกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร และสมาชิกอย่างน้อย 1 คน จะต้องมีความรู้ ความชำนาญและความเข้าใจด้านความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจธนาคาร โดยมีหน้าที่ให้คำแนะนำคณะกรรมการเกี่ยวกับกรอบการกำกับดูแลความเสี่ยงของธนาคาร ดูแลให้ผู้บริหารระดับสูง รวมถึงหัวหน้าหน่วยงานบริหารความเสี่ยงปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยง รวมถึงระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ดูแลให้กลยุทธ์ในการบริหารเงินกองทุนและสภาพคล่องเพื่อรองรับความเสี่ยงต่าง ๆ ของธนาคารมีความสอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ที่ได้รับอนุมัติ |

| คณะกรรมการ | อำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบ |
|---|---|
| **คณะกรรมการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ** | จัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นกลไกในการกำกับดูแล และบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ให้สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง และแนวนโยบายที่เกี่ยวข้อง คณะกรรมการธนาคารได้แต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อย โดยให้กรรมการในคณะกรรมการธนาคารอย่างน้อย 3 คน เป็นคณะกรรมการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยคณะกรรมการเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือมีความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจ ผลิตภัณฑ์ และบริการของธนาคาร ประกอบด้วย ประธานกรรมการและกรรมการปฏิบัติหน้าที่กำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งด้านการดำเนินงานและระบบงานสำคัญของธนาคาร กำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ พิจารณากลั่นกรองและให้ความเห็นเกี่ยวกับแผนงานโครงการ แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดสรรทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความสำคัญสูง และนโยบายที่เกี่ยวข้องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งอยู่ในอำนาจอนุมัติของคณะกรรมการธนาคารออมสิน รวมถึงติดตามการดำเนินงานและการขับเคลื่อนนโยบายเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ รัดกุม และสอดคล้องกับแนวนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย |

ทั้งนี้ธนาคารมีคณะกรรมการของหน่วยงานกำกับดูแลสูงสุดที่รับผิดชอบในการตัดสินใจและกำกับดูแลการจัดการผลกระทบขององค์กรที่มีต่อเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และประชาชน ซึ่งมีสมาชิกทั้งหมด 15 ท่าน

สามารถอ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่
รายงานประจำปี 2566 บทคณะกรรมการธนาคารออมสิน หน้า 46-65
CLICK HERE





## การสรรหาและแต่งตั้งกรรมการธนาคารออมสิน[2-10]

ธนาคารมีกระบวนการคัดเลือกคณะกรรมการกำกับดูแลสูงสุด ซึ่งเป็นกระบวนการที่มีความโปร่งใสและเป็นไปตามนโยบายการสรรหากรรมการ โดยพิจารณาจากบุคคลที่มีคุณสมบัติครบถ้วนและเหมาะสมตามตัวชี้วัดต่าง ๆ อาทิ ทักษะ ความรู้ ความเชี่ยวชาญของกรรมการ (Skill Matrix) ประสบการณ์ ความสามารถเฉพาะที่เป็นประโยชน์ สอดคล้องกับภารกิจและยุทธศาสตร์ธนาคาร ตลอดจนความหลากหลายทางด้านอายุและเพศ ซึ่งตามแนวทางการแต่งตั้งกรรมการรัฐวิสาหกิจของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจกำหนดให้มี Skill Matrix หลัก 4 ด้าน ได้แก่ การเงิน บัญชี กฎหมาย และเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้กรณีกฎหมายจัดตั้งของรัฐวิสาหกิจได้กำหนดความเชี่ยวชาญให้เป็นการเฉพาะ การกำหนด Skill Matrix ต้องเป็นไปตามความเชี่ยวชาญดังกล่าวด้วย นอกจากนี้ธนาคารออมสินยังได้ยึดถือปฏิบัติตามหลักการและแนวทางการกำกับดูและกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2562 และแนวทางปฏิบัติของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลัง ที่กำหนดโครงสร้างคณะกรรมการให้มีกรรมการที่เป็นอิสระอย่างน้อยจำนวน 1 ใน 3 ของจำนวนกรรมการทั้งหมด และคณะกรรมการธนาคารออมสินได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อยต่าง ๆ เพื่อพิจารณาประเด็นเฉพาะเรื่อง กลั่นกรองข้อมูล และเสนอแนวทางก่อนให้คณะกรรมการธนาคารออมสินพิจารณาต่อไป

ธนาคารได้กำหนดเกณฑ์ที่ใช้ในการเสนอชื่อและคัดเลือกสมาชิกของหน่วยงานกำกับดูแลสูงสุด ซึ่งประกอบไปด้วยความรู้ความสามารถ 10 ด้าน ได้แก่ การเงิน บัญชี กฎหมาย เทคโนโลยีสารสนเทศ การธนาคาร การบริหารหนี้ ความเสี่ยง เศรษฐศาสตร์ บริหารธุรกิจ กลยุทธ์และการวางแผนพัฒนา และสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยสามารถอ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่รายงานประจำปี 2566 บทการสรรหาและแต่งตั้งกรรมการธนาคารออมสินและคณะกรรมการออมสิน หน้า 135

สามารถอ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่
รายงานประจำปี 2566 บทการสรรหาและแต่งตั้ง
กรรมการธนาคารออมสินและคณะกรรมการออมสิน
CLICK HERE

## โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการที่ดี[2-12][ 2-13][ 2-16]

ธนาคารมีการกำหนดโครงสร้างการบริหารจัดการและกำกับดูแลกิจการที่ดีเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตามนโนบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความยั่งยืนเพื่อให้สอดคล้องกับการทบทวนกฎบัตรคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความยั่งยืน มีสมาชิกทั้งหมด 9 คน มีอำนาจหน้าที่และความผิดชอบ อาทิ การพิจารณาเห็นชอบนโยบาย กำหนดกลยุทธ์ ส่งเสริมการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนและส่งเสริมวัฒนธรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี ประเมินการปฏิบัติงานประจำปีของหน่วยงานกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์เพื่อมิให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์และมีความเป็นอิสระ เป็นต้น โดยในปี 2566 มีการประชุมคณะกรรมการจำนวน 11 ครั้ง โดยได้จัดทำรายงานการประชุมคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งบันทึกความเห็น ข้อเสนอแนะที่สำคัญของคณะกรรมการ มีกระบวนการติดตามความคืบหน้าตามคำสั่งการของคณะกรรมการ และสรุปรายงานผลการดำเนินงานของคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี นำเสนอต่อคณะกรรมการธนาคารออมสินเพื่อทราบเป็นรายไตรมาส

## โครงสร้างการบริหารจัดการและการกำกับดูแล

### คณะกรรมการธนาคารออมสิน

**พิจารณาให้ความเห็นชอบนโยบายการกำกับดูแล แผนการดำเนินงาน และสนับสนุนงานด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนของธนาคารออมสิน รวมถึงเรื่องที่เกี่ยวข้องที่มีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ**

**คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความยั่งยืน**

พิจารณากำหนดกลยุทธ์ เป้าหมาย แนวปฏิบัติ และแผนแม่บทด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความยั่งยืน ซึ่งรวมถึงด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของธนาคารออมสิน กำกับติดตามความคืบหน้าแผนงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย

**คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง**

กำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงที่ครอบคลุม ประเมิน ติดตาม และจัดการด้านความเสี่ยงเพื่อรักษาระดับความเสี่ยงที่เหมาะสม ทบทวนนโยบายและกลยุทธ์เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารดำเนินการอยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้

**คณะกรรมการบริหาร**

พิจารณาเสนอแนะนโยบาย กลยุทธ์ และแผนธุรกิจให้เป็นไปตามเป้าหมายของธนาคาร รวมถึงการกำกับการดูแลแผนยุทธศาสตร์ งบประมาณ และการประเมินผลการดำเนินงานงบประจำปีของธนาคารก่อนนำเสนอคณะกรรมการธนาคารออมสินพิจารณา

### คณะจัดการ

**พิจารณากลั่นกรอง ควบคุมงานด้านต่าง ๆ ให้เป็นไปตามนโยบาย กลยุทธ์ เป้าหมาย และแผนงานที่คณะกรรมการธนาคารออมสินได้ให้ความเห็นชอบแล้ว รวมถึงเรื่องงานด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนของธนาคารออมสิน และเรื่องที่เกี่ยวข้องและมีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ**

**คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน**

ตัดสินใจและเสนอข้อเสนอแนะต่อผู้อำนวยการธนาคารออมสิน ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาที่ยั่งยืนของธนาคารออมสิน และที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ

**คณะทำงานวัดและประเมินผลประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ**

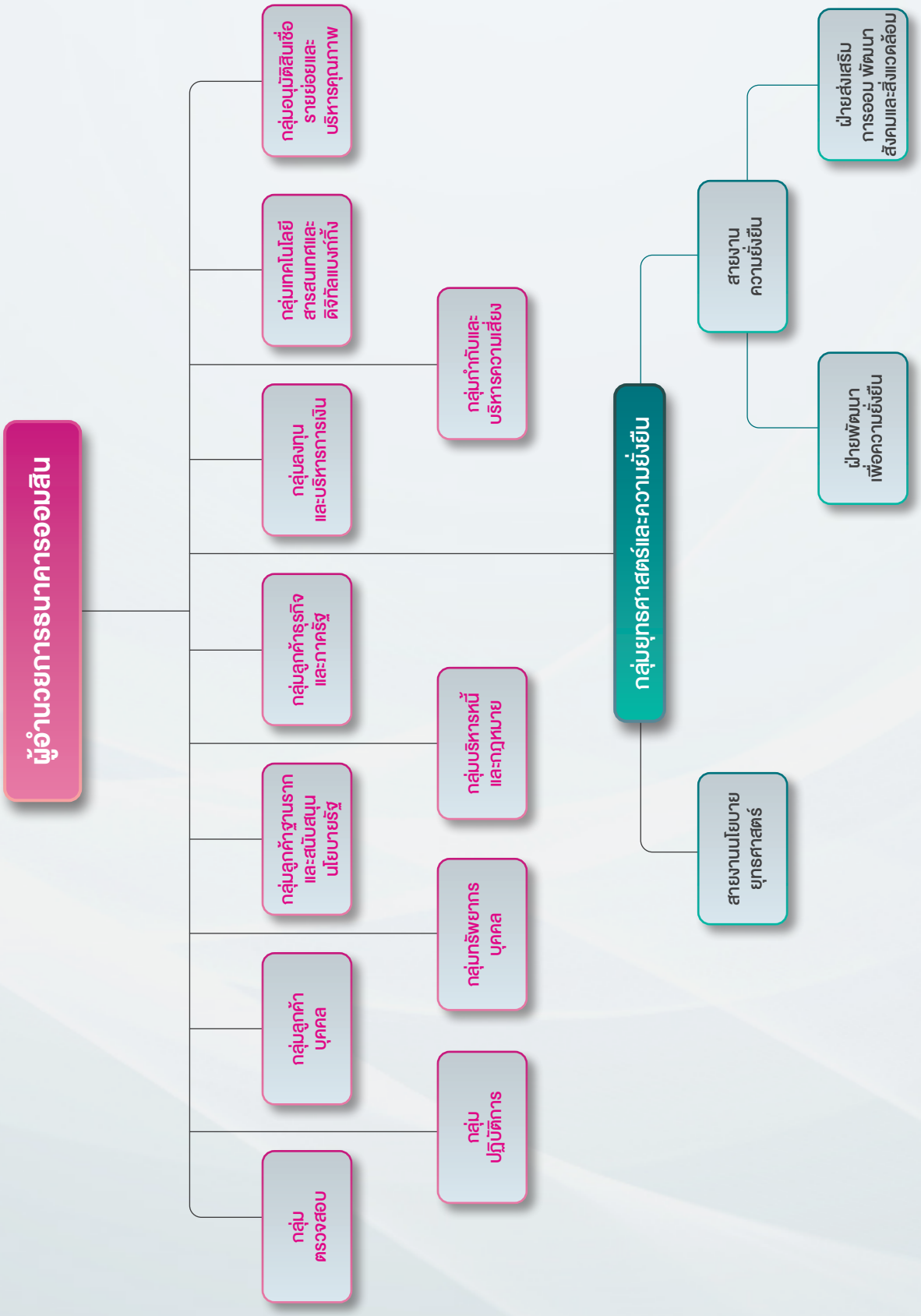
กำหนดนโยบายและการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจตามมาตรฐาน ISO 14045 ดำเนินการและติดตามแนวทางปฏิบัติด้านประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ รายงานผลการดำเนินงานรายไตรมาสต่อคณะกรรมการธนาคารออมสิน

# คณะกรรมการ ผู้บริหาร และหน่วยงานที่รับผิดชอบ[2-12][2-13]

| ผู้รับผิดชอบ | บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ |
|---|---|
| คณะกรรมการธนาคารออมสิน | • พิจารณาทบทวนประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน<br>• พิจารณาให้ความเห็นชอบและสนับสนุนการดำเนินงานตามนโยบายการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน กลยุทธ์ เป้าหมาย และแผนการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน<br>• ติดตามดูแลให้มีการจัดสรรทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล<br>• ติดตามและตรวจสอบผลการดำเนินงานตามกลยุทธ์ เป้าหมาย และแผนการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนให้เป็นไปตามเป้าหมาย |
| คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความยั่งยืน | • กำหนดหรือทบทวนนโยบายการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน กลยุทธ์ เป้าหมาย และแผนการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนให้สอดคล้องกับกฎหมายและกฎที่กำหนด นำเสนอคณะกรรมการธนาคารออมสิน<br>• ส่งเสริมและเผยแพร่วัฒนธรรมด้านการดำเนินงานอย่างยั่งยืน<br>• ควบคุมและติดตามด้านการดำเนินงานอย่างยั่งยืนอย่างสม่ำเสมอเพื่อรายงานคณะกรรมการธนาคารออมสินเพื่อทราบ<br>• เสนอแนะมาตรการหรือแนวทางจำเป็นเพื่อส่งเสริมการดำเนินงานอย่างยั่งยืน |
| คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน | • พิจารณากรอบดำเนินงานและการกำกับดูแล ตลอดจนนโยบาย กลยุทธ์ เป้าหมาย และแผนการดำเนินงานมุ่งสู่เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ของสหประชาชาติที่เหมาะสมกับบริบทของธนาคาร<br>• พิจารณา ตัดสินใจ แก้ปัญหา สั่งการเพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานตามกรอบความยั่งยืนสากล อาทิ หลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบ (Principles for Responsible Banking: PRB) การดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี รวมถึงการสร้างสมดุลระหว่างการดูแลสังคม การรักษาสิ่งแวดล้อม และการเติบโตขององค์กรตามกรอบ Triple Bottom Line<br>• พิจารณา ตัดสินใจ แก้ปัญหา สั่งการในประเด็นสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาหรือปรับปรุงการดำเนินงานด้านความยั่งยืน<br>• ทบทวนและรายงานผลการดำเนินงานและการกำกับดูแลด้านความยั่งยืนต่อคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมทั้งให้ความเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปรับปรุงตามความเหมาะสม<br>• ให้ข้อเสนอแนะประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนและการเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล |
| ผู้บริหารระดับสูง | • พิจารณา กำหนด หรือทบทวนนโยบายการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน กลยุทธ์ เป้าหมาย และแผนการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน นำเสนอคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี<br>• ถ่ายทอดนโยบายการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนและกลยุทธ์การดำเนินงานของธนาคารสู่พนักงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง<br>• ควบคุมและติดตามด้านการดำเนินงานอย่างยั่งยืนอย่างสม่ำเสมอ |
| หน่วยงานที่รับผิดชอบ | • จัดทำแผนแม่บท แผนธุรกิจ และแผนปฏิบัติการ พร้อมกำหนดเป้าหมายที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การดำเนินงานของธนาคาร<br>• ดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดและติดตามผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกับเป้าหมาย เพื่อรายงานต่อผู้บริหารระดับสูง |
| ฝ่ายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน | • กำหนดและทบทวนนโยบายการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนของธนาคาร<br>• ส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานขับเคลื่อนภารกิจสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน<br>• ติดตามและรายงานผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนของธนาคาร |

# โครงสร้างการบริหารงานด้านการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน[2-14]

## โครงสร้างการบริหารจัดการและการกำกับดูแล



## ความขัดแย้งทางผลประโยชน์[2-15]

ธนาคารยึดมั่นและปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี จริยธรรมและจรรยาบรรณ และใช้นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นกรอบในการดำเนินงาน ซึ่งกำหนดอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ คุณสมบัติของกรรมการที่เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ควบคู่กับประกาศด้านธรรมาภิบาลของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยกรรมการต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ (Duty of Loyalty) และระมัดระวัง รักษาผลประโยชน์ของธนาคาร (Duty of Care) ไม่แสวงหาประโยชน์ส่วนตน และไม่ดำเนินการใด ๆ ที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งต่อประโยชน์ของธนาคาร (Conflict of Interest) นอกจากนั้นธนาคารได้มีการกำหนดนโยบายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต โดยมุ่งเน้นให้คณะกรรมการธนาคารออมสิน ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง ร่วมกันต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบทุกรูปแบบ โดยสามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมตามมาตรการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ รวมถึงการเปิดเผยความขัดแย้งทางผลประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ในรายงานประจำปี 2566 หัวข้อ ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ หน้า 156-157

สามารถอ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่
รายงานประจำปี 2566
หัวข้อ ความขัดแย้งทางผลประโยชน์
CLICK HERE

## การพัฒนาคณะกรรมการธนาคารออมสิน[2-17]

ธนาคารให้ความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของคณะกรรมการธนาคารออมสินเพื่อต่อยอดความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย โดยธนาคารมีการจัดฝึกอบรม เพิ่มเติมความรู้ ทักษะที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี การป้องกันการทุจริต คอร์รัปชัน การบริหารความเสี่ยง และความรู้ที่จำเป็นสำหรับสถาบันการเงิน โดยคณะกรรมการธนาคารออมสินมีการจัดทำแผนเพิ่มประสิทธิภาพการกำกับดูแลกิจการของคณะกรรมการออมสินเป็นประจำทุกปี ทั้งนี้สามารถอ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับมาตรการที่ดำเนินการเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ของคณะกรรมการเพิ่มเติมได้ในรายงานประจำปี 2566 หัวข้อ การพัฒนาคณะกรรมการธนาคารออมสิน

สามารถอ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่
รายงานประจำปี 2566 หัวข้อ การพัฒนาคณะกรรมการธนาคารออมสิน
CLICK HERE

### » การประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกำกับดูแลสูงสุดและการประเมินการปฏิบัติงานของคณะกรรมการธนาคารออมสิน[2-18]

ธนาคารกำหนดให้มีการประเมินตนเองของคณะกรรมการธนาคารออมสินอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยแบ่งการประเมินออกเป็น 2 แบบ คือ การประเมินผลตนเองของคณะกรรมการธนาคารออมสิน (Board Evaluation) และการประเมินผลตนเองของกรรมการธนาคารออมสิน (Self-Assessment) เพื่อนำผลที่ได้จากการประเมินมาปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการให้ดีมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องตามหลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี ส่งผลให้การดำเนินงานของธนาคารออมสินมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ผลการประเมินสรุปได้ดังนี้

1. การประเมินตนเองของคณะกรรมการธนาคารออมสิน (Board Evaluation) มีผลคะแนนคิดเป็นร้อยละ 98.38 อยู่ในเกณฑ์ประสิทธิภาพ “ระดับดีเยี่ยม” และมีผลคะแนนมากขึ้นกว่าปีก่อน
2. การประเมินตนเองของกรรมการธนาคารออมสิน (Self-Assessment) ผลคะแนนคิดเป็นร้อยละ 99.18 อยู่ในเกณฑ์ประสิทธิภาพ “ดีเยี่ยม” และมีผลคะแนนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

คณะกรรมการได้มีการร่วมพิจารณาและอภิปรายผลประเมินตนเองในที่ประชุมคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจอย่างเป็นทางการ และนำผลการประเมินมาจัดทำแผนพัฒนาศักยภาพการกำกับดูแลของคณะกรรมการธนาคารออมสินที่สอดคล้องกับผลการประเมินตนเองของคณะกรรมการธนาคารออมสิน รวมถึงมีการดำเนินการตามแผนงานจนบรรลุเป้าหมายที่กำหนด ในการประเมินคณะกรรมการได้มีการประเมินในเรื่องของการให้ความสำคัญและใช้เวลาอย่างเพียงพอในการพิจารณาและกำหนดเป้าหมาย นโยบาย กลยุทธ์ตลอดจนแผนดำเนินงานเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมทั้งได้กำหนดหลักสูตรการอบรมสำหรับคณะกรรมการที่สอดคล้องกับ Skill Matrix ของธนาคาร เพื่อส่งเสริมให้คณะกรรมการได้รับการพัฒนาทักษะ ความรู้ และประสบการณ์ที่จำเป็น เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยในปี 2566 ธนาคารดำเนินการได้ครบถ้วนตามแผนพัฒนาศักยภาพการกำกับดูแลของคณะกรรมการธนาคารออมสิน ทั้งนี้สามารถดูรายละเอียดข้างต้นเพิ่มเติม รวมถึงการดำเนินการที่ตอบสนองต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานได้ในรายงานประจำปี 2566 บท การประเมินการปฏิบัติงานของคณะกรรมการการธนาคาร หน้า 156

สามารถอ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่
รายงานประจำปี 2566 บท การประเมินการปฏิบัติงานของคณะกรรมการการธนาคาร
CLICK HERE

## นโยบายการจ่ายค่าตอบแทนกรรมการ[2-19]

ธนาคารออมสินใส่ใจในการพิจารณาค่าตอบแทนกรรมการเพื่อป้องกันความเสี่ยงด้านความไม่เท่าเทียม ธนาคารจึงกำหนดอัตราและหลักเกณฑ์การจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์ของกรรมการ ประกอบด้วย 3 ส่วนดังนี้




1. **ค่าตอบแทนรายเดือน** (ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 24 เมษายน 2562)
2. **เบี้ยประชุมกรรมการธนาคารออมสิน** (ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 24 เมษายน 2562)

   กรรมการธนาคารออมสินที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการชุดย่อย คณะอนุกรรมการ และคณะทำงานอื่นที่แต่งตั้งโดยบทบัญญัติแห่งกฎหมาย มติคณะรัฐมนตรี หรือคณะกรรมการธนาคารออมสินแต่งตั้ง ให้ได้รับเบี้ยประชุมเป็นรายครั้งในอัตรา 0.5 เท่าของเบี้ยประชุมกรรมการธนาคารออมสินเฉพาะกรรมการที่มาประชุม ทั้งนี้ให้กรรมการธนาคารออมสินได้รับเบี้ยประชุมคณะกรรมการชุดย่อย คณะอนุกรรมการ และคณะทำงานอื่น รวมแล้วไม่เกิน 2 คณะ คณะละไม่เกิน 1 ครั้งต่อเดือน

### 3. โบนัสกรรมการจ่ายตามผลประกอบการ

กรรมการธนาคารออมสินที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการชุดย่อย คณะอนุกรรมการ และคณะทำงานอื่น ที่แต่งตั้งโดยบทบัญญัติแห่งกฎหมาย มติคณะรัฐมนตรี หรือคณะกรรมการธนาคารออมสินแต่งตั้ง ให้ได้รับเบี้ยประชุมเป็นรายครั้งในอัตรา 0.5 เท่าของเบี้ยประชุมกรรมการธนาคารออมสินเฉพาะกรรมการที่มาประชุม ทั้งนี้ ให้กรรมการธนาคารออมสินได้รับเบี้ยประชุมคณะกรรมการชุดย่อย คณะอนุกรรมการ และคณะทำงานอื่น รวมแล้วไม่เกิน 2 คณะ คณะละไม่เกิน 1 ครั้งต่อเดือน

## อัตราส่วนค่าตอบแทนรวมประจำปี[2-21]

| ตัวชี้วัด | ปี 2564 | ปี 2565 | ปี 2566 |
|---|---|---|---|
| กลุ่มอำนวยการ | 0.96 | 0.92 | 0.97 |
| ผู้บริหารระดับสูง | 0.97 | 0.95 | 0.98 |
| ผู้บริหารระดับกลาง | 1.04 | 1.03 | 1.01 |
| ผู้บริหารระดับต้น | 0.98 | 0.98 | 0.97 |
| พนักงานอื่น ๆ | 0.93 | 0.93 | 0.93 |

ทั้งนี้สามารถอ่านรายละเอียดการจ่ายค่าตอบแทนคณะกรรมการออมสินได้ในรายงานประจำปี 2566 บท ค่าตอบแทนของกรรมการธนาคารออมสิน ค่าตอบแทนของผู้อำนวยการธนาคารออมสิน ค่าตอบแทนผู้บริหารและพนักงาน หน้า 150-153

สามารถอ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่
รายงานประจำปี 2566 บท ค่าตอบแทนของกรรมการธนาคารออมสิน
ค่าตอบแทนของผู้อำนวยการธนาคารออมสิน ค่าตอบแทนผู้บริหารและพนักงาน
CLICK HERE

## กระบวนการกำหนดค่าตอบแทน[2-20]

ธนาคารมีกระบวนการในการกำหนดค่าตอบแทนของคณะกรรมการที่โปร่งใส โดยค่าตอบแทนของคณะกรรมการธนาคารออมสินนั้นให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่คณะรัฐมนตรีกำหนด สำหรับการกำหนดค่าตอบแทนของผู้อำนวยการธนาคารออมสิน คณะกรรมการธนาคารออมสิน มอบหมายให้คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานและพิจารณาค่าตอบแทนของผู้อำนวยการธนาคารออมสินทำหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการธนาคารออมสินเสนอต่อคณะกรรมการธนาคารออมสิน ภายใต้ข้อตกลงที่ทำไว้กับคณะกรรมการธนาคารออมสิน และตามเงื่อนไขสัญญาจ้างทำงานบริหารตลอดจนเสนอแนะอัตราค่าตอบแทนที่เหมาะสมของผู้อำนวยการธนาคารออมสินเพื่อให้คณะกรรมการธนาคารออมสินพิจารณา ทั้งนี้สามารถดูกระบวนการกำหนดค่าตอบแทนเพิ่มเติม รวมถึงคณะกรรมการกำหนดค่าตอบแทนและการพิจารณามุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับค่าตอบแทนได้ในรายงานประจำปี 2566 หัวข้อ ค่าตอบแทนของกรรมการธนาคารออมสิน ค่าตอบแทนของผู้อำนวยการธนาคารออมสิน ค่าตอบแทนผู้บริหารและพนักงาน หน้า 150-153

สามารถอ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่
รายงานประจำปี 2566 บท ค่าตอบแทนของกรรมการธนาคารออมสิน
ค่าตอบแทนของผู้อำนวยการธนาคารออมสิน ค่าตอบแทนผู้บริหารและพนักงาน
CLICK HERE

## ผลการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี

| ตัวชี้วัด | ผลการดำเนินงานปี 2566 |
|---|---|
| กรณีละเมิดกฎหมายในปี 2566 | 6 กรณี* |
| จำนวนหนี้สินที่อาจเกิดขึ้นจากการถูกฟ้องร้องคดี | 130 คดี** |
| ผลคะแนนการสอบทาน เรื่อง ความรู้ความเข้าใจระเบียบธนาคารออมสิน ฉบับที่ 774 ว่าด้วยนโยบายป้องกันฯ | 99.64 คะแนน |

หมายเหตุ: * ทั้งนี้ธนาคารได้ดำเนินการชดใช้เป็นที่เรียบร้อยแล้วและมุ่งมั่นในการพัฒนาให้มีการบริหารจัดการที่ดีมากขึ้นกว่าเดิม
** ทั้งนี้สามารถอ่านเรื่องค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการฟ้องร้องได้ในรายงานประจำปี 2566 หัวข้อ รายงานของผู้สอบบัญชี ข้อ 5.25 หนี้สินที่อาจเกิดขึ้น ในภายหน้า (หน้า 289)

## รางวัลการกำกับดูแลกิจการที่ดี




### ITA Award 2566

ธนาคารได้คะแนน ITA 98.56 คะแนน อันดับที่ 1 ของรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงการคลัง อันดับที่ 1 ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ และอันดับที่ 2 ของรัฐวิสาหกิจที่ได้เข้ารับการประเมิน




### Collective Action Against Corruption CAC

ธนาคารเป็นรัฐวิสาหกิจแห่งแรกที่ไม่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์ที่ประกาศเจตนารมณ์เข้าร่วมกับแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย





# การบริหารความเสี่ยง[3-3]

การดำเนินธุรกิจธนาคารต้องเผชิญกับความเสี่ยงรอบด้าน ไม่ว่าจะเป็นความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน ความเสี่ยงด้านกฎระเบียบข้อบังคับ หรือความเสี่ยงจากประเด็นในมิติสิ่งแวดล้อมและสังคม ดังนั้นการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนจึงควรให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการความเสี่ยง ซึ่งถือเป็นความท้าทายที่ต้องหาวิธีการบริหารจัดการให้อยู่ภายใต้ระดับที่ยอมรับได้ และสร้างโอกาสหรือมูลค่าเพิ่มจากความเสี่ยง สร้างความสามารถในการทำกำไรอย่างเหมาะสมกับความเพียงพอของเงินกองทุนและสภาพคล่องของธนาคาร สร้างศักยภาพเชิงการแข่งขัน ส่งเสริมชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กร รวมทั้งดูแลให้มีการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยง (Risk Culture) และรับมือกับประเด็นความเสี่ยงในมิติทางด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม เช่น ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศต่อการดำเนินงานของธนาคารและความคาดหวังของสังคม หรือความเสี่ยงในการบริหารจัดการการเคารพสิทธิมนุษยชนภายในห่วงโซ่อุปทานของธนาคาร เพื่อเตรียมความพร้อมให้สามารถรับมือและบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## เป้าหมายด้านการบริหารความเสี่ยง

ธนาคารออมสินมุ่งมั่นที่จะยกระดับและปลูกฝังวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร พัฒนากระบวนการและเครื่องมือบริหารความเสี่ยง เพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล และสนับสนุนบทบาทการเป็นธนาคารเพื่อสังคมตามวิสัยทัศน์ของธนาคาร

## โครงสร้างการบริหารความเสี่ยง

ธนาคารออมสินให้ความสำคัญกับการจัดให้มีโครงสร้างการบริหารและการกำกับดูแลความเสี่ยงที่เชื่อมโยงกันทุกระดับ ตั้งแต่ระดับคณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้าง โดยกำหนดโครงสร้างคณะกรรมการที่ทำหน้าที่กำกับดูแลระดับกลยุทธ์และนโยบายการบริหารความเสี่ยง มีการทบทวนโครงสร้างหน้าที่ของหน่วยงานด้านการบริหารความเสี่ยงให้สอดคล้องกับทิศทางการดำเนินงานของธนาคาร หลักเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแล ตลอดจนติดตามผลการนำไปปฏิบัติของฝ่ายจัดการ เพื่อสนับสนุนให้การบริหารความเสี่ยงทั้งที่มีอยู่เดิมและความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ หรือ Emerging Risk ประสานสอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการ (Governance) และการปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หลักเกณฑ์ (Compliance) และเป็นกลไกสำคัญที่ผลักดันให้การดำเนินงานสัมฤทธิ์ผล โดยคณะกรรมการหลักที่กำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงประกอบด้วย

(1) **คณะกรรมการธนาคารออมสิน** มีบทบาทในการกำหนดนโยบายและกรอบการบริหารความเสี่ยงในภาพรวมขององค์กรที่ครอบคลุมการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร รวมถึงกำหนดนโยบายการกำกับดูแลบริษัทย่อย และแต่งตั้งคณะกรรมการกำกับความเสี่ยง เพื่อให้ความเห็นและข้อเสนอแนะต่อฝ่ายจัดการ เพื่อให้มั่นใจว่าการบริหารความเสี่ยงของธนาคารดำเนินการได้อย่างเหมาะสมเป็นไปตามนโยบายที่กำหนดและสอดคล้องกับมาตรฐานสากล รวมถึงมั่นใจได้ว่าครอบคลุมความเสี่ยงและประเด็นสำคัญขององค์กรได้อย่างครบถ้วน ทั้งนี้ธนาคารได้ดูแลและบริหารจัดการความเสี่ยงที่สำคัญครอบคลุมทุกประเภทความเสี่ยงตามหลักเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแลและมาตรฐานสากล

(2) **คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง** มีบทบาทในการกำหนดนโยบายเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการธนาคารออมสิน เพื่อพิจารณาเรื่องการบริหารความเสี่ยงโดยรวมตามประเภทความเสี่ยงที่สำคัญ รวมทั้งนโยบายการบริหารความเสี่ยงที่สอดคล้องกับกลยุทธ์และครอบคลุมถึงการประเมิน ติดตาม และดูแลปริมาณความเสี่ยงของธนาคารให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม ทั้งกรณีปกติและเมื่อเกิดเหตุการณ์พิเศษ ทบทวน สอบทานความเพียงพอและประสิทธิผลของนโยบาย และกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงโดยรวม รวมถึงระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้อย่างน้อยปีละครั้งหรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ โดยคณะกรรมการกำกับความเสี่ยงมีการหารือและแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นกับคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อประเมินว่านโยบายและกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงของธนาคารออมสินครอบคลุมความเสี่ยงทุกประเภท รวมถึงความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่และมีการดำเนินการตามนโยบายและกลยุทธ์ดังกล่าวอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รายงานต่อคณะกรรมการธนาคารออมสินถึงฐานะความเสี่ยง ประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยง และสถานะการปฏิบัติตามวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยง ตลอดจนปัจจัยและปัญหาที่มีนัยสำคัญและสิ่งที่ต้องปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายและกลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยงของธนาคารออมสิน

(3) **คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความยั่งยืน** มีบทบาทในการกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ เป้าหมาย แผนดำเนินงาน ตลอดจนระเบียบ หลักเกณฑ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี การพัฒนาเพื่อความยั่งยืนตามแนวทาง ESG การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกำกับธุรกิจและการปฏิบัติตามเกณฑ์ การสอบทานสินเชื่อ และการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ให้สอดคล้องกับกฎหมายและกฎที่กำหนด หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและมาตรฐานสากล นำเสนอคณะกรรมการธนาคารออมสิน กำกับและติดตามการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี การพัฒนาเพื่อความยั่งยืนตามแนวทาง ESG การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกำกับธุรกิจและการปฏิบัติตามเกณฑ์ การสอบทานสินเชื่อ และการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามกรอบแนวทางที่กำหนดไว้

(4) **คณะกรรมการตรวจสอบ** มีบทบาทในการสอบทานประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการควบคุมภายในกระบวนการกำกับดูแลที่ดี กระบวนการบริหารความเสี่ยง สอบทานการดำเนินงานของธนาคารให้ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ วิธีปฏิบัติงาน มติคณะรัฐมนตรี ประกาศหรือคำสั่งที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานสอบทานการดำเนินงานขององค์กรในด้านต่าง ๆ ทุกประเด็นที่มีความเสี่ยงสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของธนาคาร และสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญต่อสภาพแวดล้อมของความเสี่ยงของธนาคาร

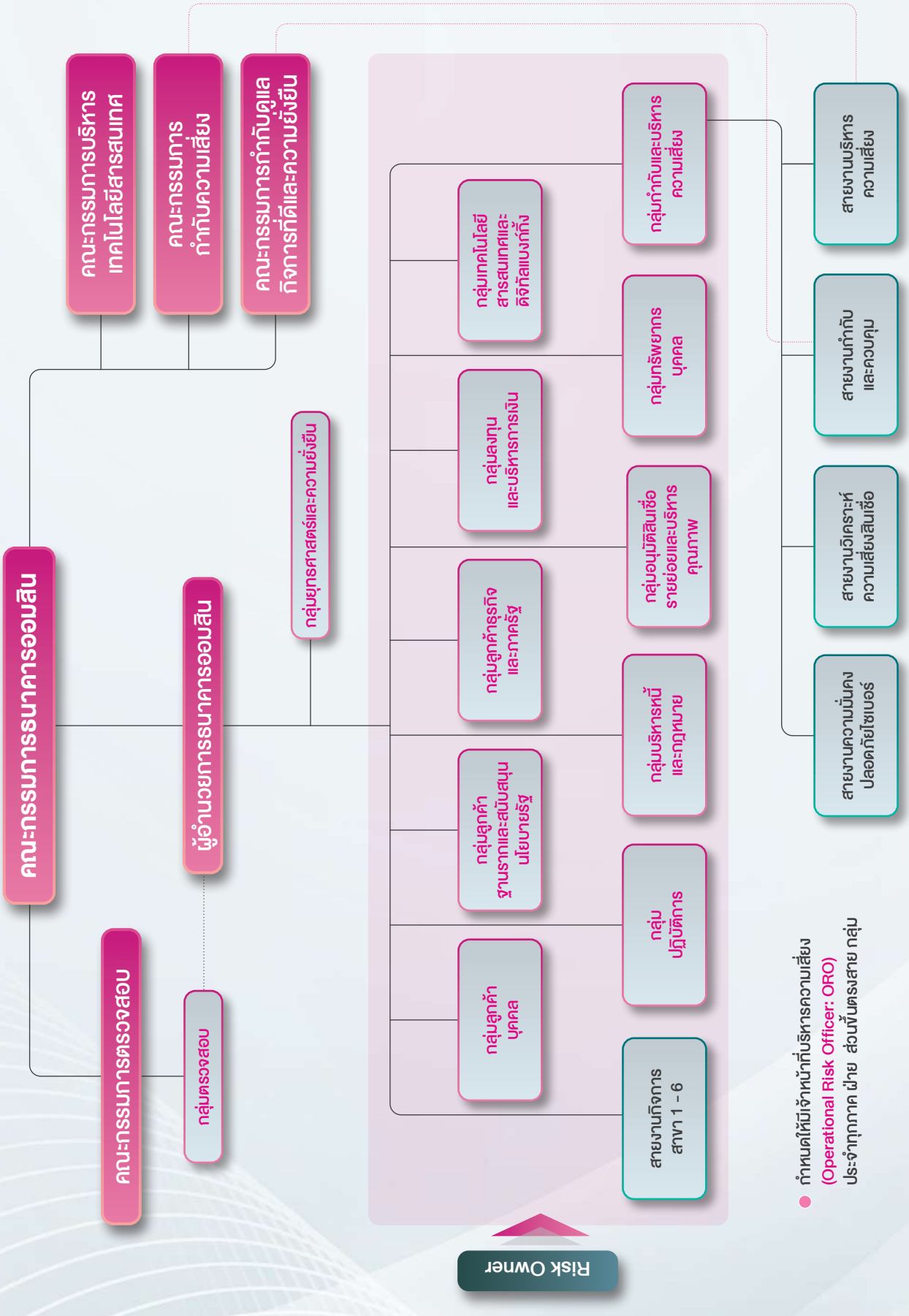
(5) **คณะกรรมการบริหาร** มีบทบาทในการพิจารณาเสนอแนะนโยบาย กลยุทธ์ แผนการดำเนินธุรกิจ แผนการควบคุมติดตามการบริหารงาน พิจารณาทิศทางและหลักเกณฑ์การลงทุน การให้สินเชื่อและการประกอบธุรกิจอื่นของธนาคาร นำเสนอคณะกรรมการธนาคารออมสิน รวมถึงพิจารณาเสนอแนะด้านโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ กำหนดนโยบายด้านการใช้ความคิดสร้างสรรค์และการจัดการนวัตกรรม

(6) **คณะกรรมการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ** มีบทบาทในการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีดิจิทัลทั้งด้านการดำเนินงานและระบบงานสำคัญของธนาคาร รวมทั้งการประเมินความเสี่ยงผู้ให้บริการภายนอกที่มีการประมวลผลระบบงานที่สำคัญของธนาคารเพื่อรายงานผลการกำกับดูแลต่อคณะกรรมการธนาคารออมสินอย่างเหมาะสม

ทั้งนี้ คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความยั่งยืน คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ ยังมีบทบาทในการให้ความสำคัญกับการบูรณาการเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการ (Governance) การบริหารความเสี่ยง (Risk Management) และการปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ ประกาศ และหลักเกณฑ์ (Compliance) เพื่อให้บรรลุถึงผลการดำเนินงานที่เกิดจากการมีส่วนร่วมของทุกหน่วยงาน (Integrity-Driven Performance)

นอกจากนี้ยังมีคณะกรรมการที่ทำหน้าที่กำกับดูแลการบริหารจัดการความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจหลัก เช่น คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน คณะกรรมการสินเชื่อ คณะกรรมการลงทุน คณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ และคณะกรรมการป้องกันความเสี่ยงด้านการทุจริต เป็นต้น

# โครงสร้างการกำกับดูแลความเสี่ยงของธนาคารออมสิน






## แนวทางด้านการบริหารความเสี่ยง

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงทั้งในระดับองค์กรและระดับปฏิบัติงาน โดยมีนโยบายหลักของการบริหารความเสี่ยงธนาคาร ได้แก่ นโยบายการบูรณาการ GRC (Integrated Governance, Risk Management and Compliance Policy) นโยบายบริหารความเสี่ยง (Enterprise Risk Management Policy) ซึ่งจัดทำขึ้นตามแนวทางการกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) กระทรวงการคลัง และได้นำกรอบการบริหารความเสี่ยงมาตรฐาน COSO และหลักเกณฑ์การกำกับดูแลด้านความเสี่ยงและความมั่นคงของสถาบันการเงินเฉพาะกิจตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) มาใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการความเสี่ยงระดับองค์กร (Enterprise Risk Management) เพื่อควบคุม ลด และป้องกันความเสี่ยงที่จะกระทบต่อเป้าหมายการดำเนินงานของธนาคาร (Objective Setting) ทั้งเป้าหมายทางการเงินและไม่ใช่การเงินให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ เพื่อให้การดำเนินธุรกิจของธนาคารบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนั้น ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ โดยคณะกรรมการธนาคารออมสินกำหนดนโยบายและกรอบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการและแต่งตั้งคณะกรรมการกำกับความเสี่ยง เพื่อให้ความเห็นและข้อเสนอแนะต่อฝ่ายจัดการ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของธนาคารดำเนินการได้อย่างเหมาะสมกับการดำเนินงานธุรกิจ สอดคล้องกับมาตรฐานสากล มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการควบคุม ป้องกัน และลดความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Risk Appetite)

ในภาพรวมการบริหารความเสี่ยงธนาคารได้จัดทำแผนที่ความเสี่ยง (Risk Map) โดยกำหนดให้กลุ่มธุรกิจ (Business Unit) และกลุ่มสนับสนุน (Support Unit) ซึ่งเป็นผู้ดูแลความเสี่ยง (Risk Owner) ดำเนินการทบทวนความเสี่ยงพร้อมกับจัดทำเป้าหมายและแผนดำเนินงานและโครงการประจำปี โดยการระบุปัจจัยเสี่ยงที่สำคัญเชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategy Objectives) และตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (KPIs) หลักของธนาคาร และเกณฑ์วัดระดับความเสี่ยงให้สอดคล้องกับประมาณการทางการเงิน

โดยในปี 2566 ธนาคารมีปัจจัยเสี่ยงสำคัญ ดังนี้

## แผนที่ความเสี่ยง (Risk Map) ธนาคารออมสิน ปี 2566

**Strategic**

- SG1 การแข่งขัน
- SG2 การลดความเหลื่อมล้ำทางการเงิน
- SG3 นวัตกรรมดิจิทัล
- SG4 การให้ความรู้ทางการเงิน
- SG5 การดำเนินงานด้าน ESG

**Operational**

- OP1 กระบวนการติดตามหนี้
- OP2 การหยุดชะงักของช่องทางให้บริการระบบงานหลัก
- OP3 อาชญากรรมทางเทคโนโลยี (Cybercrime)
- OP4 Outsource/Partner
- OP5 Digital Fraud

**Financial**

Credit
- CR1 คุณภาพลูกหนี้

Liquidity
- LQ1 ความผันผวนของสภาพคล่อง

Market
- MK1 ความผันผวนของอัตราดอกเบี้ย
- MK2 ความผันผวนของตลาดเงินและตลาดทุน

**Compliance**

- CO1 การปฏิบัติตามกฎหมายภายนอก

**Reputation**

- IR1 ข้อร้องเรียนและข่าวเชิงลบ



ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการกำหนดตัวชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicators: KRIs) เพื่อใช้แจ้งเตือนความเสี่ยง (Early Warning) หาก KRIs เกินจากระดับ Risk Appetite และ/หรือ Risk Tolerance จะส่งรายงานสถานะความเสี่ยงไปที่ E-mail ของผู้บริหารระดับกลุ่ม สายงาน และฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องให้ติดตามและทบทวนระดับความเสี่ยงได้ทันท่วงที ทบทวนมาตรการและแผนจัดการความเสี่ยงให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันและมีประสิทธิภาพในการลดและควบคุมความเสี่ยง โดยคำนึงถึงต้นทุนการจัดการความเสี่ยง (Cost of Risk) ที่เหมาะสม

ในปี 2566 ธนาคารออมสินได้ดำเนินการประเมินความเสี่ยงและกำหนดแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับประเด็นความยั่งยืนที่มีผลกระทบต่อธนาคารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีนัยสำคัญ ดังนี้

## 1. อัตราดอกเบี้ย

ผลกระทบจากการปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยนโยบายเพื่อชะลอความรุนแรงของอัตราเงินเฟ้อที่ยังอยู่ในระดับสูง ทำให้คณะกรรมการนโยบายการเงินปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยจากร้อยละ 1.25 สู่ร้อยละ 2.50 การปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยเงินฝากและเงินกู้จึงเป็นกลยุทธ์ที่ท้าทายความสามารถในการบริหารจัดการทางการเงินของทุกธนาคาร การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมลูกค้าเงินฝากและสินเชื่อเชิงลึกและการคาดการณ์ที่แม่นยำจะช่วยบริหารโครงสร้างสินทรัพย์และหนี้สินและสภาพคล่องอย่างเหมาะสม ลดความเสี่ยงจากความแตกต่างด้านระยะเวลา (Duration Gap) ซึ่งอาจเกิดภาวะ Mismatching Fund กระทบต่อต้นทุนทางการเงินและรายได้ดอกเบี้ยสุทธิในอนาคตได้

ในการบริหารความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย ธนาคารมีการกำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยในบัญชีเพื่อการธนาคาร (Interest Rate Risk Management in Banking Book Policy) ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ แผนการดำเนินธุรกิจของธนาคาร และเกณฑ์กำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย รวมถึงมีการจัดทำแนวปฏิบัติที่เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยในบัญชีเพื่อการธนาคาร (Interest Rate Risk Management in Banking Book Guidelines) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความเสี่ยงให้สอดคล้องกับนโยบายดังกล่าวและมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ธนาคารมีคณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สินกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย ดูแลการกำหนดอัตราดอกเบี้ยและบริหารโครงสร้างทางการเงินให้สอดคล้องกับสถานการณ์และนโยบายธนาคาร รวมถึงบริหารความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

ธนาคารมีการประเมินความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย โดยวิเคราะห์ความแตกต่างของระยะเวลาในการกำหนดอัตราดอกเบี้ยใหม่หรืออายุสัญญาคงเหลือระหว่างสินทรัพย์และหนี้สิน (Repricing Gap) และประเมินผลกระทบที่มีต่อรายได้ดอกเบี้ยสุทธิในอนาคตของธนาคาร (NII Sensitivity) การทบทวนเพดานความเสี่ยง (Risk Limit) และสัญญาณเตือนระดับความเสี่ยง (Trigger) สำหรับธุรกรรมทั้งในบัญชีเพื่อการค้าและบัญชีเพื่อการธนาคารให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป รวมถึงมีการทดสอบภาวะวิกฤติ (Stress Test) ด้านอัตราดอกเบี้ย โดยกำหนดสถานการณ์จำลองที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงอย่างรุนแรงของปัจจัยความเสี่ยงต่าง ๆ และใช้สถานการณ์จำลองที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ประจำปี 2566 (Supervisory Stress Test 2023) เพื่อประเมินผลกระทบและเตรียมความพร้อมในการรองรับผลกระทบต่อรายได้และเงินกองทุนของธนาคารที่อาจเกิดขึ้น

ทั้งนี้ในปี 2566 ธนาคารสามารถบริหารจัดการความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยให้อยู่ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ มีผลตอบแทนจากการลงทุน การให้สินเชื่อ และกำไรสุทธิดีกว่าเป้าหมาย

## 2. สภาพคล่องของธนาคาร

ความเสี่ยงด้านสภาพคล่องเป็นความเสี่ยงที่สำคัญของธุรกิจธนาคาร เนื่องจากธนาคารมีแหล่งเงินทุนจากการระดมเงินฝากซึ่งเป็นเงินฝากระยะสั้น และเงินฝากที่สามารถถอนได้ทันทีโดยไม่มีกำหนดเวลา โดยธนาคารใช้เงินทุนที่กล่าวมานี้ในการปล่อยสินเชื่อซึ่งมักจะมีระยะเวลาครบกำหนดยาวกว่าเงินฝาก และ/หรือไม่สามารถเรียกคืนได้ก่อนระยะเวลาครบกำหนด จึงทำให้ธุรกิจธนาคารมีความเสี่ยงด้านสภาพคล่องจากการที่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงสินทรัพย์ให้เป็นเงินสดได้ทันกับระยะเวลาครบกำหนดของหนี้สิน

ธนาคารมีการกำหนดสัญญาณเตือนภัยด้านสภาพคล่องเพื่อให้ธนาคารได้ตระหนักถึงวิกฤติสภาพคล่องที่อาจเกิดขึ้น ทั้งจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับฐานะของธนาคารและปัจจัยที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของภาวะแวดล้อมภายนอก เพื่อให้ธนาคารสามารถป้องกันและบริหารความเสี่ยงได้อย่างทันท่วงที ธนาคารมีการทดสอบภาวะวิกฤติด้านสภาพคล่อง (Liquidity Risk Stress Test) เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารยังมีสภาพคล่องส่วนเกินเพียงพอที่จะรองรับภาวะวิกฤติสภาพคล่อง นอกจากนี้ธนาคารมีการจัดทำแผนรองรับภาวะฉุกเฉินเพื่อรองรับในกรณีเกิดวิกฤติสภาพคล่อง (Liquidity Contingency Plan) ที่กำหนดบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สัญญาณเตือนภัยภาวะวิกฤติสภาพคล่อง ตลอดจนขั้นตอนการดำเนินการเพื่อที่จะสามารถรับมือกับสถานการณ์ได้อย่างทันท่วงที การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติ และมีความพร้อมในการจัดหาเงินทุนระยะปานกลางและระยะยาวจากแหล่งทุนได้อย่างรวดเร็วและคล่องตัว

ธนาคารมีการกำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง (Liquidity Risk Management Policy) ซึ่งได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคารออมสิน โดยมีคณะกรรมการกำกับความเสี่ยงทำหน้าที่อนุมัติระบบวัดติดตามและควบคุมความเสี่ยงด้านสภาพคล่องและมีคณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน (ALCO) ทำหน้าที่กำหนดแนวทางบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน กลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง กำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกรอบการบริหารความเสี่ยงเพื่อควบคุมความเสี่ยงให้สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) รวมถึงมีการจัดทำแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความเสี่ยงให้สอดคล้องกับนโยบายดังกล่าวและมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้มีคณะทำงานด้านบริหารสภาพคล่องทำหน้าที่บริหารสภาพคล่อง จัดสรรเงินฝาก เงินลงทุนและเงินให้สินเชื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจเพื่อให้ธนาคารมีสภาพคล่องในระดับที่เหมาะสม และสามารถปฏิบัติตามข้อผูกพันทางการเงินได้ โดยธนาคารมีการมุ่งเน้นการบริหารโครงสร้างสินทรัพย์และหนี้สินและบริหารจัดการต้นทุนทางการเงินให้มีความเหมาะสม มีสภาพคล่องเพียงพอที่จะรองรับการดำเนินงานแต่ละช่วงเวลาทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤติ เพื่อให้รองรับการสนับสนุนสินเชื่อตามนโยบายภาครัฐ และมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อขับเคลื่อนสู่การเป็นธนาคารเพื่อสังคม ในด้านเงินฝากธนาคารมีการปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยเงินฝากและผลตอบแทนสลากออมสินให้สอดคล้องกับทิศทางอัตราดอกเบี้ยนโยบาย การออกแคมเปญรางวัลและเพิ่มผลตอบแทนสลากออมสินพิเศษ เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการออมมีการออกผลิตภัณฑ์เงินฝากที่กระจายตัวในทุกช่วงอายุ พัฒนาผลิตภัณฑ์เงินฝากให้ครอบคลุมทุกช่วงวัย ออกผลิตภัณฑ์เงินฝากระยะยาวเพื่อสนับสนุนให้ประชาชนวางแผนเกษียณอายุและออกผลิตภัณฑ์เงินฝากเพื่อสังคม รวมถึงมีการระดมทุนผ่านการออกหุ้นกู้เพื่อสังคม (Social Bond)

## 3. ความเพียงพอของเงินกองทุน

การดำรงเงินกองทุนให้เพียงพอต่อการดำเนินงาน หรือเพียงพอรองรับผลขาดทุนที่ไม่ได้คาดหมาย (Unexpected Loss) รองรับความเสี่ยงจากสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น การกันสำรองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญเพิ่มขึ้น ตามแนวโน้มหนี้ด้อยคุณภาพเพื่อรองรับการจัดชั้นหนี้ตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน TFRS 9 และผลขาดทุนจากการด้อยค่าของพอร์ตเงินลงทุนเผื่อขายจากความผันผวนของตลาดเงินและตลาดทุน

ธนาคารออมสินได้กำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านความเพียงพอของเงินกองทุน (ICAAP Policy and Guideline) เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการกำกับดูแลกระบวนการประเมินความเพียงพอของเงินกองทุนภายในของธนาคาร (Internal Capital Adequacy Assessment Process: ICAAP) ให้มีความสอดคล้องกับหลักเกณฑ์การกำกับดูแลเงินกองทุนโดยทางการ (Pillar 2) ที่ประกาศโดย ธปท. เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารจะสามารถบริหารระดับเงินกองทุนให้สอดคล้องกับกรอบทิศทางการดำเนินงาน และรักษาระดับเงินกองทุนในอัตราส่วนที่สูงกว่ากฎหมายกำหนด พร้อมทั้งมีการติดตามและวิเคราะห์ความเพียงพอของเงินกองทุนเพื่อรองรับความเสี่ยง รายงานต่อผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการอย่างสม่ำเสมอ มีการทดสอบผลกระทบจากปัจจัยเสี่ยงและเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อความเพียงพอของเงินกองทุน (Portfolio View of Risk) เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารมีเงินกองทุนอยู่ในระดับที่เหมาะสม สอดคล้องกับลักษณะความเสี่ยง (Risk Proffile) ลักษณะการดำเนินธุรกิจ (Business Model) รวมถึงมีการทดสอบภาวะวิกฤติโดยใช้สถานการณ์จำลองที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด (Supervisory Stress Test) เพื่อประเมินผลกระทบและความเพียงพอของเงินกองทุน

## 4. การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ[201-2]

การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศมีความแปรปรวนรุนแรงมากขึ้น (Climate Change) การละลายของน้ำแข็งขั้วโลก ปริมาณน้ำที่เพิ่มขึ้น ความเข้มข้นของน้ำทะเลเจือจางลง กระทบต่อระบบนิเวศทางทะเล การเปลี่ยนแปลงฤดูกาลที่ผิดปกติ เช่น อุณหภูมิเย็นลงหรือร้อนขึ้นผิดปกติ ฝนตกหนักและน้ำท่วมรุนแรง แม่น้ำสายหลักเหือดแห้งอย่างไม่เคยปรากฏมาก่อน เป็นต้น ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ ความเป็นอยู่ของคนและสิ่งมีชีวิต การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศส่งผลกระทบต่อเสถียรภาพของระบบการเงิน จึงถูกผนวกเข้าเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาภาคการเงิน ประกอบด้วย 1) ความเสี่ยงจากผลกระทบทางตรงของการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม (Physical Risk) เช่น ผลกระทบโดยตรงต่อภาคธุรกิจ การท่องเที่ยวจากการเกิดภัยพิบัติทางธรรมชาติ และภัยแล้งที่กระทบต่อผลผลิตทางการเกษตร และ 2) ความเสี่ยงที่เกิดจากผลกระทบของการออกกฎระเบียบของทางการเพื่อแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม (Transition Risk) เช่น ผลกระทบต่อธุรกิจพลังงานจากการออกนโยบายลดการใช้เชื้อเพลิงฟอสซิล เพื่อร่วมกันผลักดันให้ระบบการเงินสามารถรับมือกับความเสี่ยงดังกล่าว รวมถึงสนับสนุนเศรษฐกิจสีเขียวหรือเศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ (Green/Low Carbon Economy)

การปรับบทบาทของภาคการเงินด้านสิ่งแวดล้อม สร้างมาตรฐานการประเมินกิจกรรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การกำหนดนโยบาย วางแผนเชิงกลยุทธ์ รวมถึงพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการทางการเงินที่จะเอื้อให้ภาคธุรกิจปรับตัวรับมือกับการเปลี่ยนแปลงด้านสิ่งแวดล้อมได้อย่างเท่าทัน รวมถึงมีความรับผิดชอบที่จะช่วยให้ภาคประชาชนบริหารการเงินได้อย่างเหมาะสมและจัดการหนี้สินได้อย่างยั่งยืน สามารถบริหารจัดการความเสี่ยง โดยเฉพาะความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงด้านสิ่งแวดล้อมได้อย่างทันกาล โดยไม่ส่งผลกระทบต่อเสถียรภาพของระบบการเงินของธนาคาร

โดยสามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้จาก การเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ (Task Force on Climate-related Financial Disclosures: TCFD)

สามารถอ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่
TCFD Report
CLICK HERE

## 5. การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล

ความเสี่ยงด้าน “ESG Risk” เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม (Environmental) สังคม (Social) และบรรษัทภิบาล (Governance) มีผลต่อความสามารถในการสร้างผลกำไร การแข่งขัน ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และความยั่งยืนขององค์กร การกำหนดยุทธศาสตร์ธนาคารเพื่อสังคม หรือ Social Bank มุ่งเน้นการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาความรู้และศักยภาพ สร้างความเข้มแข็งแก่ประชาชนฐานราก และยกระดับความเป็นอยู่ที่ดีให้กับกลุ่มคนรายย่อย ผู้ด้อยโอกาส ผู้สูงอายุ และชุมชน ให้เกิดความยั่งยืนแก่สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม เป็นศูนย์กลางในการพัฒนาชุมชน ทั้งการแก้ไขหนี้นอกระบบ การเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน การพัฒนาอาชีพ และการกระจายสินค้าชุมชน เป็นต้น

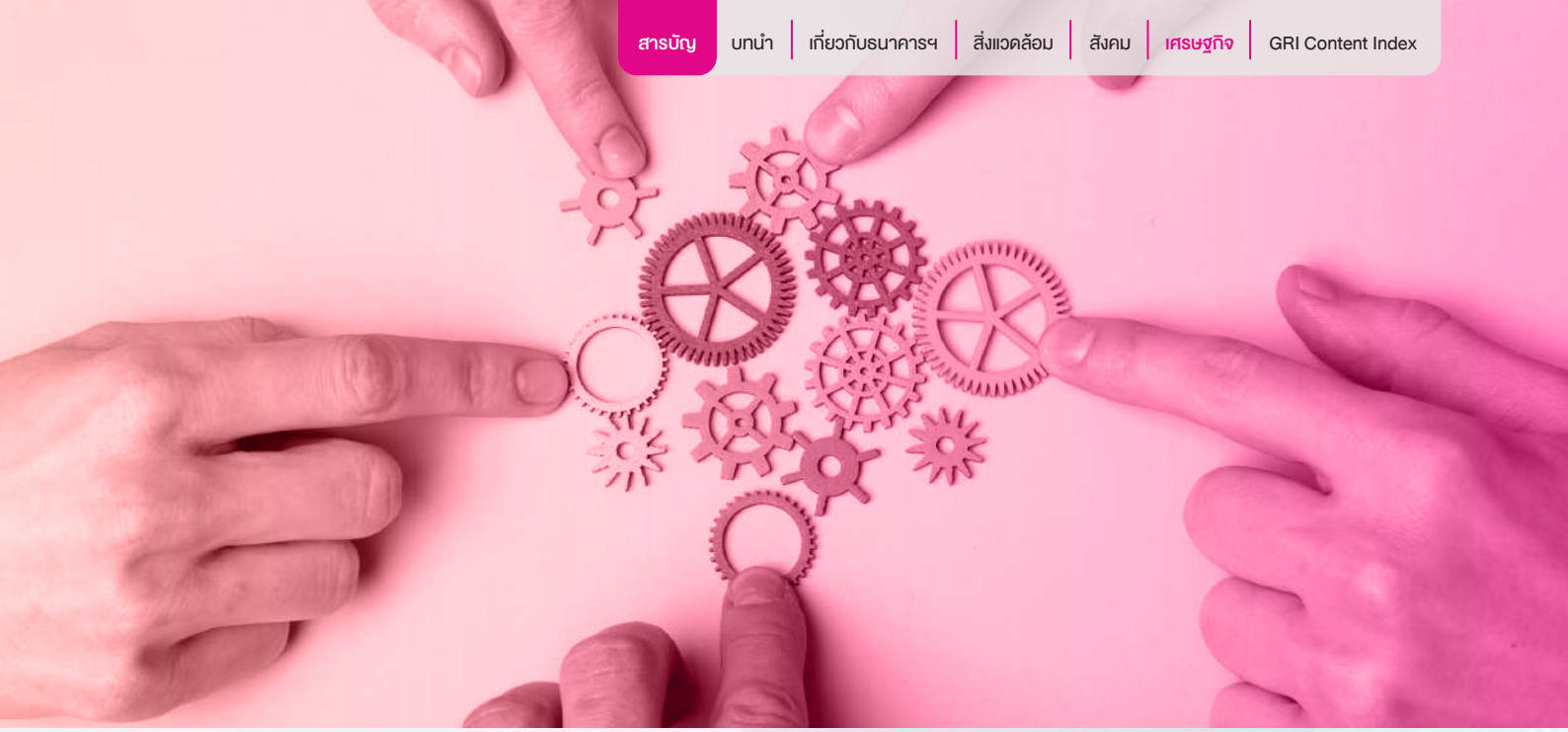
การปรับกระบวนการดำเนินงานเพื่อให้มีบริการและผลิตภัณฑ์ทางการเงินด้าน ESG ที่ตอบโจทย์ความต้องการของภาคธุรกิจ (Products and Services) และกลุ่มที่ยังไม่เข้าถึงบริการทางการเงิน การยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานของธนาคารเพื่อรองรับความยั่งยืนด้าน ESG ในทุกกระบวนการ (End-to-End) ตั้งแต่การวางโครงสร้างการกำกับดูแลกิจการ การกำหนดกลยุทธ์ กระบวนการบริหารความเสี่ยง และการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณชน รวมถึงการมีผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่หลากหลาย เพียงพอ และตอบโจทย์ภาคเศรษฐกิจในการเร่งปรับตัวสู่เศรษฐกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานต้องคำนึงถึงความสมดุลระหว่างมาตรฐานสากลและความพร้อมของธนาคารและภาคเศรษฐกิจโดยรวม



## การสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้านการบริหารความเสี่ยง

ธนาคารตระหนักถึงการดำเนินธุรกิจอย่างมีธรรมาภิบาลและการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแลอย่างเคร่งครัด ภายใต้หลักการ 3 Line of Defense รวมถึงการสร้างวัฒนธรรมด้านความเสี่ยง ซึ่งธนาคารให้ความสำคัญและเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้านความเสี่ยง เพื่อให้มีวัฒนธรรมด้านการบริหารความเสี่ยงที่เข้มแข็งและคำนึงถึงปัจจัยพื้นฐานสำคัญ ได้แก่ การกำกับดูแลความเสี่ยง (Risk Governance) กรอบการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Framework) กรอบการกำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ขององค์กร (Risk Appetite Framework) การพิจารณากำหนดค่าตอบแทน (Compensation Practices) ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมการเปิดรับความเสี่ยง (Risk Taking Behavior) เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารจะสามารถติดตามและรายงานอย่างทันท่วงที นอกจากนี้ธนาคารยังตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงเชิงบูรณาการที่ครอบคลุมการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร ดังนั้นธนาคารจึงได้กำหนดให้มีหน่วยงานที่ทำหน้าที่ติดตามและสอบทานการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นอิสระจากหน่วยงานปฏิบัติงาน เพื่อความโปร่งใสและส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร

ธนาคารมีการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้านการบริหารความเสี่ยงตามแนวนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่องวัฒนธรรมด้านความเสี่ยง (Risk Culture) ของสถาบันการเงิน เพื่อเสริมสร้างภูมิคุ้มกันในการดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงความเสี่ยงและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง ในปี 2566 ธนาคารดำเนินการครอบคลุมปัจจัยขับเคลื่อนของวัฒนธรรมด้านความเสี่ยงทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1) การริเริ่มผลักดันโดยผู้นำองค์กร (Tone from the Top) 2) ความรับผิดชอบต่อความเสี่ยง (Accountability) 3) การสื่อสารและการแลกเปลี่ยนความเห็นให้เกิดการถ่วงดุลอย่างมีประสิทธิผล (Effective Communication and Challenges) 4) การสร้างแรงจูงใจและการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล (Incentives and HR Practices) โดยคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของธนาคารเป็นผู้นำในการมอบนโยบายและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นแก่ผู้ปฏิบัติที่เชื่อมโยงตามหลักการคน กระบวนการ และเทคโนโลยี มีการสื่อสารกรอบการกำกับดูแลและบริหารความเสี่ยงเพื่อสร้างธรรมาภิบาลขององค์กร การสื่อสารความรู้ความเข้าใจด้านการบริหารความเสี่ยงผ่านช่องทางต่าง ๆ ครอบคลุมทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลักดันวัฒนธรรมองค์กรด้านความเสี่ยงไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมอย่างต่อเนื่องจากการจัดตั้งโครงการหน่วยงานและบุคคลต้นแบบด้านการบริหารความเสี่ยงเพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจด้านการบริหารความเสี่ยงให้กับหน่วยงานที่มีการบริหารความเสี่ยงที่ดีมีผลงานด้านการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ธนาคารมีการกำหนดพฤติกรรมที่พึงประสงค์ด้านความเสี่ยง (Sub Culture) ที่เชื่อมโยงค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร ภายใต้วิถีออมสิน GSB Way และมีการเผยแพร่เพื่อสร้างความเข้าใจสู่การปฏิบัติที่สอดคล้องตามพฤติกรรมที่พึงประสงค์และไม่ประสงค์ (Do and Don't) ติดตามประเมินผลระดับความฝังแน่นของพฤติกรรมตามค่านิยมเพื่อนำมาทบทวนปรับปรุงกระบวนการสร้างวัฒนธรรมความเสี่ยง (Risk Culture) ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป



# แนวปฏิบัติด้านการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของธนาคาร

ในปัจจุบันการดำเนินธุรกิจของธนาคารออมสินต้องเผชิญกับความเสี่ยงที่สำคัญในหลาย ๆ ด้าน แม้ว่าธนาคารจะจัดให้มีระบบควบคุมที่มีประสิทธิภาพแล้ว แต่ยังคงมีความเสี่ยงบางประการที่อาจไม่สามารถป้องกันได้ เช่น ภัยพิบัติ ภัยธรรมชาติ อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงทางสภาพภูมิอากาศ การก่อการร้าย เป็นต้น ดังนั้นธนาคารจึงได้จัดทำนโยบายและแนวปฏิบัติเพื่อเตรียมความพร้อมและลดผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้นจากเหตุการณ์ดังกล่าวภายใต้ “การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM)” โดยการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะบรรเทาความเสียหายเมื่อเกิดเหตุการณ์ภัยคุกคามหรือภัยพิบัติ รวมทั้งภัยคุกคามหรือภัยพิบัติที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงทางสภาพภูมิอากาศกับธนาคาร ซึ่งทำให้มั่นใจได้ว่าธนาคารมีความยืดหยุ่น สามารถให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้าได้อย่างต่อเนื่องและตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม รวมทั้งสังคมและชุมชน รวมถึงช่วยให้การบริหารจัดการความเสี่ยงของธนาคารสามารถบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ของธนาคาร

ธนาคารมีแนวทางในการดำเนินการภายใต้นโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจเพื่อป้องกันและบรรเทาผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้น ดังต่อไปนี้

1. กำหนดบทบาทหน้าที่และโครงสร้างการกำกับดูแลที่เกี่ยวของกับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ รวมทั้งเตรียมความพร้อมตามระบบและกระบวนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจอย่างครบถ้วน
2. ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง และผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการประเมินความเสี่ยงภัยพิบัติหรือภัยคุกคาม และดำเนินการทบทวนแผน ทดสอบแผน และประเมินประสิทธิภาพประสิทธิผลของกระบวนการ BCM อย่างสม่ำเสมออย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ
3. สื่อสารเรื่องการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มทั้งภายในและภายนอกธนาคาร
4. สร้างความตระหนักเรื่องการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจให้แก่ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง และผู้ที่เกี่ยวข้องจนเป็นวัฒนธรรมด้านการบริหารความเสี่ยงขององค์กร

ธนาคารทำการทดสอบแผนที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจเป็นประจำทุกปี ซึ่งในปี 2566 ธนาคารได้ทำการทดสอบแบบบูรณาการแผนจัดการอุบัติการณ์ (IMP) แผนการติดต่อสื่อสารในภาวะวิกฤติ (CCP) และแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) โดยวิธีเสมือนจริง (Simulation) และได้มีการกำหนดตัวชี้วัดผลการทดสอบ 6 ด้าน ได้แก่ ประสิทธิภาพขั้นตอนดำเนินงาน บุคลากร เทคโนโลยี การสื่อสาร ทรัพยากร ซึ่งธุรกรรมงานที่สำคัญสามารถกอบกู้ธุรกรรม และระบบงานสำคัญได้ดีกว่าเวลาที่กำหนด รวมทั้งทดสอบแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ BCP ของสาขาทั่วประเทศเพื่อทดสอบความรู้ความเข้าใจในแผน และความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ ซึ่งผลการทดสอบโดยรวมเป็นไปตามเป้าหมายและตัวชี้วัด

# ความพึงพอใจของลูกค้าและประสบการณ์ที่ดี[3-3]

ธนาคารให้ความสำคัญยิ่งกับการดูแลความสัมพันธ์ระหว่างธนาคารออมสินกับลูกค้า และการดำเนินงานเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า ทั้งในด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า การให้บริการที่ลูกค้าสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารออมสินได้อย่างสะดวกรวดเร็ว สร้างความพึงพอใจและประสบการณ์ที่ดีในทุกจุดสัมผัสระหว่างธนาคารและลูกค้า (Touch Point) ของธนาคารออมสิน ซึ่งมีส่วนสำคัญในการรักษากลุ่มลูกค้าของธนาคารออมสินที่มีอยู่ รวมถึงสามารถสร้างโอกาส และขยายขีดความสามารถในการแข่งขันได้ในการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าใหม่ในทุกกลุ่ม เพื่อมุ่งสู่การเป็นธนาคารเพื่อสังคมที่มีบริการทางการเงินครบวงจร ตอบสนองความต้องการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยภายใต้ความเสี่ยงที่ยอมรับได้ โดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล อีกทั้งธนาคารให้ความสำคัญในการสร้างความพึงพอใจและประสบการณ์ที่ดีของลูกค้าทุกกลุ่มต่อการเข้ารับการบริการจากธนาคาร เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นและนำไปสู่การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนในระยะยาวภายใต้กรอบนโยบาย คู่มือ และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องในเรื่องการบริหารจัดการความคาดหวังจากลูกค้าต่อการดำเนินงานของธนาคารในทุก ๆ มิติ

## เป้าหมายด้านความพึงพอใจของลูกค้าและประสบการณ์ที่ดี

ธนาคารมุ่งมั่นในการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการครอบคลุมทุกกลุ่มลูกค้าทั้งในเชิงพาณิชย์และเชิงสังคม โดยกำหนดเป้าหมายคะแนนความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าธนาคารต่อธุรกรรมใน 3 ช่องทางหลักที่ลูกค้ามีปฏิสัมพันธ์กับธนาคาร ได้แก่ 1) สาขาธนาคาร 2) ตู้อัตโนมัติ 3) Mobile Banking โดยมีค่าคะแนนไม่ต่ำกว่าระดับ 4

## แนวทางด้านความพึงพอใจของลูกค้าและประสบการณ์ที่ดี

ธนาคารมีการทบทวนและจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด ปี 2566-2570 เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่หลากหลายให้ได้อย่างครบถ้วนในทุกมิติและสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า ภายใต้วิสัยทัศน์ในการเป็นผู้นำในการส่งเสริมการออมสร้างโอกาสทางการเงินและการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ลดความเหลื่อมล้ำ สร้างความเป็นธรรมในสังคมอย่างยั่งยืน โดยสนับสนุนแหล่งเงินทุนที่เป็นธรรม ส่งเสริมและยกระดับเศรษฐกิจฐานรากและวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด ปี 2566-2570 มีทั้งหมด 3 ยุทธศาสตร์ ได้แก่

**ยุทธศาสตร์ที่ 1**

บูรณาการภารกิจเพื่อสังคมของทุกกลุ่มลูกค้า โดยเป็นยุทธศาสตร์เพื่อทบทวน ปรับปรุง และพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเชิงสังคมที่สนองความต้องการของลูกค้าและสร้างโอกาสการเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่เป็นธรรม รวมถึงเสริมสร้างความเข้มแข็งผู้ประกอบการและชุมชนอย่างครบวงจร และส่งเสริมความรู้และวินัยทางการเงินเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต

**ยุทธศาสตร์ที่ 2**

บริหารจัดการพอร์ตของทุกกลุ่มลูกค้า โดยเป็นยุทธศาสตร์เพื่อทบทวน ปรับปรุง และพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันเชิงพาณิชย์ รวมถึงขยายความร่วมมือกับพันธมิตรเพื่อสร้างโอกาสในการขยายฐานลูกค้าและบริหารผลตอบแทนที่เหมาะสมภายใต้ความเสี่ยงที่ยอมรับได้

**ยุทธศาสตร์ที่ 3**

เพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินงานของทุกกลุ่มลูกค้า โดยเป็นยุทธศาสตร์เพื่อทบทวนและปรับปรุงกระบวนการให้บริการของธนาคาร รวมถึงพัฒนา สนับสนุน และยกระดับการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการดิจิทัล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของธนาคารและการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงินของลูกค้า

ทั้งนี้ธนาคารได้แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณารับฟังเสียงของลูกค้า กลั่นกรองเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าธนาคารออมสิน (GSB VOC Committee) รวมถึงคณะทำงานบริหารจัดการเสียงลูกค้าของธนาคารออมสิน (GSB VOC Working Group) เพื่อกำหนดนโยบาย หลักเกณฑ์ และแนวปฏิบัติในการรับฟังเสียงลูกค้า กลั่นกรอง และจัดการข้อร้องเรียนให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยคำนึงถึงความเร่งด่วนในการบริหารจัดการ เพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการดำเนินงานของธนาคาร รวมถึงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและการบริหารจัดการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

นอกจากนี้ธนาคารมีการทบทวนวิธีปฏิบัติในการรับฟังเสียงของลูกค้าและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อให้มีความสอดคล้องเหมาะสม และครอบคลุมกับเหตุการณ์หรือสภาพการณ์ในปัจจุบัน อีกทั้งให้เป็นไปตามแนวทางและนโยบายของหน่วยงานภายนอกที่กำกับดูแล เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) และกฎบัตรและมาตรฐานการให้บริการของธนาคารออมสิน (Customer Service Charter & Service Standard) โดยมีประเด็นสำคัญ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านความปลอดภัย ด้านความโปร่งใส ด้านความเป็นธรรม และด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่ เพื่อแสดงเจตนารมณ์อันแน่วแน่ที่จะตอบสนองความต้องการลูกค้าในการให้บริการ ผ่านการให้คำแนะนำที่ดี เหมาะสมกับลูกค้า รวมทั้งนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่มีคุณภาพที่จะสร้างความพึงพอใจและประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า โดยธนาคารมีการจัดทำคู่มือการรับฟังเสียงของลูกค้าและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียนลูกค้า (Customer Complaint Management Policy) นโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct Policy) รวมถึงมาตรฐานการให้บริการทางการเงิน (Service Level Agreement: SLA) เพื่อเปิดเผยข้อมูลรายละเอียด ตลอดจนเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ที่ถูกต้องชัดเจนให้กับลูกค้ารับทราบ และมีการติดตามการดำเนินการแบบ Early Warning (สัญลักษณ์ไฟ) เพื่อควบคุมการดำเนินการให้เป็นไปตาม SLA โดยสอดคล้องกับกระบวนการบริหารจัดการเสียงลูกค้า (การรับเรื่อง จำแนกเรื่อง จัดส่งเรื่อง ติดตามเรื่องตาม SLA และรายงานผล) และเป็นฐานข้อมูลเสียงฯ เพื่อให้หน่วยงานใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และจัดทำรายงานการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเพื่อระบุประสิทธิผลของการดำเนินงานรายเดือน



## ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน[2-26]

# ช่องทางรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า

ท่านสามารถแสดงความคิดเห็น เสนอแนะ ติชม และสอบถามข้อมูลผลิตภัณฑ์

**GSB Contact Center**
1115

**E-Mail**
voice@gsb.or.th

**สแกน QR Code**
แสดงความคิดเห็นผ่านมือถือ

**จดหมาย**
หนังสือร้องเรียน

**Website/Webchat**
www.gsb.or.th

**Social Network**
GSB Society
Facebook/x(Twitter)/
Instagram/Youtube/TikTok
LINE GSB Now

**หน่วยงานภายนอก**
ศูนย์ดำรงธรรม, ธปท., คปภ., สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

**สาขา**
จุดให้บริการและหน่วยให้บริการ

ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่
470 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10400

# กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน[2-25]

## ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน

### 1 ช่องทางต่าง ๆ ในการร้องเรียน

**ภายในธนาคาร**

- GSB Contact Center 1115
- Social Network
  - GSB Society อาทิเช่น Facebook/x(Twitter)/ Instagram/Youtube/TikTok
  - LINE GSB Now
- Website หรือ Webchat
  - www.gsb.or.th
- QR Voice
  - จุดแสดง QR Voice ณ สาขา หรือจุดให้บริการและหน่วยงานให้บริการ
  - www.gsb.or.th
- E-Mail
  - voice@gsb.or.th

**ภายนอกธนาคาร**

- หน่วยงานภายนอก อาทิเช่น
  - สำนักนายกรัฐมนตรี (GCC 1111)
  - กระทรวงการคลัง
  - ศูนย์ดำรงธรรม
  - ธปท.
  - ก.ล.ต.
  - คปภ.
- สาขาหรือจุดให้บริการและหน่วยให้บริการ
- จดหมายหรือหนังสือร้องเรียน

### 2 ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์

2.1 พิจารณา กลั่นกรอง และจำแนกเรื่อง

2.2 บันทึกเรื่องใน “ระบบการรับฟังเสียงของลูกค้าและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน” และจัดส่งให้หน่วยพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.3 รับทราบและติดตามผลการดำเนินการจากหน่วยพิจารณาเรื่องร้องเรียน และสำรวจความพึงพอใจผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

2.4 รายงานผลการดำเนินการ
- หน่วยงานราชการเพื่อทราบ
- ผู้บริหารเพื่อทราบ
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ

### 3 หน่วยพิจารณาเรื่องร้องเรียน

3.1 พิจารณาหาข้อยุติเรื่องตามลำดับเรื่องร้องเรียน ดังนี้
- รุนแรงน้อย: ภายใน 7 วันทำการ
- รุนแรงปานกลาง: ภายใน 15 วันทำการ
- รุนแรงมาก/Crisis: ภายใน 1-3 วันทำการ

(กรณีไม่แล้วเสร็จสามารถขอขยายระยะเวลาดำเนินการได้)

3.2 ผลการพิจารณาดำเนินการ
- เรื่องยุติ แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ
- เรื่องไม่ยุติ นำเข้าคณะประชุมที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการ

3.3 รายงานผลการดำเนินการตามสายบังคับบัญชาและส่งกลับฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์

### ระยะเวลาดำเนินการ

ข้อ 2.1 และ 2.2
ภายใน 1 วันทำการ

ข้อ 3.1 และ 3.2: ดำเนินการตามระดับเรื่องร้องเรียน ดังนี้
- รุนแรงน้อย: ภายใน 7 วันทำการ
- รุนแรงปานกลาง: ภายใน 15 วันทำการ
- รุนแรงมาก/Crisis: ภายใน 1-3 วันทำการ

## » การสร้างประสบการณ์และความผูกพันให้กับลูกค้า

การรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าและพัฒนาการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่หลากหลายให้ได้อย่างครบถ้วนในทุกมิติ คือ สิ่งที่ธนาคารมุ่งมั่นและให้ความสำคัญมาโดยตลอด ดังนั้นธนาคารจึงมีการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้าที่มีต่อธนาคารออมสินและธนาคารคู่เทียบ ทั้งในด้านช่องทางบริการหลัก 3 ช่องทาง และผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินต่าง ๆ เป็นประจำทุกปี โดยหน่วยงานภายนอกที่มีความน่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับเป็นผู้ดำเนินการสำรวจ ธนาคารได้กำหนดกรอบแนวคิดในการประเมินที่เชื่อมโยงหลักการต่าง ๆ ระหว่างปัจจัยที่ช่วยเสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพันอย่างเป็นระบบ และมุ่งเน้นการศึกษาประสบการณ์ในการใช้บริการธนาคารของลูกค้าภายใต้กรอบแนวคิดเส้นทางประสบการณ์ของลูกค้า (Customer Journey) และการออกแบบโดยคำนึงถึงการใช้งานที่เป็นมิตร (Human-Centered Service Design) ให้ครอบคลุมในทุกขั้นตอนการใช้บริการต่าง ๆ ของธนาคารทั้งในกลุ่มผลิตภัณฑ์เงินฝาก สินเชื่อ และการทำธุรกรรมทั่วไป นอกจากนี้ธนาคารยังได้บูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลลูกค้า รูปแบบการทำธุรกรรม การถือครองผลิตภัณฑ์ การเลิกใช้ผลิตภัณฑ์ของทั้งลูกค้าใหม่และลูกค้าปัจจุบัน นำมาวิเคราะห์เพื่อประกอบการออกแบบกิจกรรมทางการตลาด มาตรการ และโปรโมชันต่าง ๆ ที่แตกต่างกันในแต่ละกลุ่มลูกค้า โดยพัฒนา Customer Monitoring Dashboard ซึ่งช่วยให้ข้อมูลรวมอยู่ในแหล่งเดียวกัน สามารถนำเสนอข้อมูลและเผยแพร่ได้ทันที ลดระยะเวลาการรวบรวมและจัดการข้อมูล และลดข้อผิดพลาดความไม่ถูกต้องของข้อมูล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า

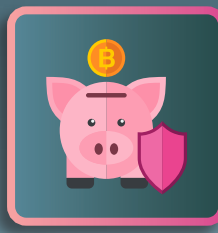
โดยภาพรวมคะแนนความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าธนาคารออมสินเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยกลุ่มลูกค้าให้ความเห็นว่าธนาคารออมสินมีสาขาที่ครอบคลุมในทุกพื้นที่ทั่วประเทศและไม่ได้มีการปิดสาขาในหลายพื้นที่ ควบคู่ไปกับการดำเนินงานตามนโยบายธนาคารเพื่อสังคมที่มุ่งเน้นการสร้างโอกาสให้ประชาชนและผู้ประกอบการรายย่อยสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินและแหล่งเงินทุน ตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีช่องทาง Mobile Banking ที่เสถียร สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา

กลุ่มเป้าหมายหลักในการประเมินความพึงพอใจครอบคลุมกลุ่มลูกค้าทั้ง 3 กลุ่มของธนาคาร ได้แก่ กลุ่มลูกค้าบุคคล กลุ่มลูกค้าฐานรากและสนับสนุนนโยบายรัฐ และกลุ่มลูกค้าธุรกิจและหน่วยงานรัฐ

### ภาพรวมธนาคาร

| คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของธนาคาร | ปี 2564 | ปี 2565 | ปี 2566 |
|---|---|---|---|
| | 4.43 | 4.45 | 4.46 |

### การสมัครใช้บริการผลิตภัณฑ์



เงินฝาก 4.50




สินเชื่อ 4.63

ธนาคารยังได้มีการ**ประเมินประสบการณ์และความพึงพอใจของลูกค้าแยกตามช่องทางธุรกรรม 3 ช่องทาง ได้แก่ สาขา ตู้อัตโนมัติ และ Mobile Banking** ซึ่งถือเป็นช่องทางหลักที่ลูกค้ามีปฏิสัมพันธ์กับธนาคาร โดยในภาพรวมแล้ว ประสบการณ์การใช้บริการของ 3 ช่องทางหลักอยู่ในเกณฑ์ดีมาก โดยเฉพาะการบริการอย่างใส่ใจของพนักงานสาขาธนาคารออมสินในทุกพื้นที่ทั่วประเทศ ตั้งแต่การต้อนรับด้านหน้าสาขาไปจนถึงการทำธุรกรรม และช่องทาง Mobile Banking ใช้งานได้ตลอดเวลา ต่างจากธนาคารอื่น ๆ ที่ประสบปัญหาใช้งานไม่ได้เป็นประจำ

## ประสบการณ์และความพึงพอใจของลูกค้าต่อช่องทางธุรกรรมหลัก 3 ช่องทาง




นอกจากนี้ธนาคารยังได้มีการสำรวจความผูกพันของลูกค้าเพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำแนวทางในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาวอย่างยั่งยืน โดยปัจจัยสำคัญที่ช่วยสร้างความผูกพันระหว่างธนาคารออมสินและลูกค้า คือ ความเชื่อมั่นและความมั่นใจที่จะเลือกใช้บริการภายใต้ชื่อธนาคารออมสิน ประกอบกับความรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นลูกค้าของธนาคารออมสินในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งในการช่วยเหลือสังคม

ธนาคารให้ความสำคัญยิ่งในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดกับลูกค้า ทั้งนี้ธนาคารมีการนำภารกิจเพื่อสังคม บูรณาการเข้ากับการออกแบบผลิตภัณฑ์ทำให้เกิดผลิตภัณฑ์ที่สร้างผลกระทบเชิงบวกกับสังคม รวมถึงการวิเคราะห์เสียงของลูกค้าแบบเชิงรุก (VOC Proactive) ซึ่งทำให้ธนาคารสามารถออกผลิตภัณฑ์และบริการในเชิงสนับสนุนลูกค้าได้ตรงความต้องการและ Pain Point ของลูกค้านำมาสู่ความสำเร็จของเป้าหมาย รวมถึงสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของธนาคารในด้านเสริมสร้างความสุขและความมั่นคงของประชาชนและสนับสนุนบทบาทการเป็นธนาคารเพื่อสังคม (Social Bank) ตามยุทธศาสตร์ที่ 1 การขับเคลื่อนภารกิจธนาคารเพื่อสังคม (Social Mission Integration) เพื่อสร้างผลลัพธ์เชิงบวกที่เป็นรูปธรรมต่อสังคม โดยในปี 2566 ธนาคารจึงมุ่งพัฒนาผลิตภัณฑ์และโครงการต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือและสนับสนุนลูกค้า อาทิ

- **การพัฒนานวัตกรรมการออมจำนวน 3 ผลิตภัณฑ์** ได้แก่ สลากออมสินพิเศษ 1 ปี (กลุ่มเด็กและเยาวชน) เงินฝาก Protect Life (กลุ่มฐานราก) และเงินฝากเผื่อเรียกพิเศษเพื่อการเกษียณ 9 ปี (กลุ่มผู้สูงวัย) ส่งผลให้มีลูกค้าสนใจผลิตภัณฑ์ใหม่ 244,539 ราย ณ ปี 2566
- **การสร้างโอกาสให้เข้าถึงแหล่งเงินทุนและพัฒนาสินเชื่อเชิงพาณิชย์** ซึ่งสะท้อนจากผลการดำเนินงานในรายการเงินฝาก สินเชื่อ และรายได้ค่าธรรมเนียมของธนาคารเพิ่มขึ้นและเกินกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยเปิดให้บริการ 4 ผลิตภัณฑ์ ได้แก่ สินเชื่อเคหะ GSB Green Home Loan สินเชื่อบุคคล GSB Go Green สินเชื่อธุรกิจ GSB Green Biz และสินเชื่อ GSB EV Supply Chain

- **การประเมินคุณค่าทางสังคมของผลิตภัณฑ์ใหม่ที่มีต่อลูกค้า** ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินจะเกี่ยวข้องกับคุณค่าในด้านการสร้างรายได้เพิ่มเติม ลดความเสี่ยง ลดต้นทุน เพิ่มความสะดวก ช่วยลดความกังวล รวมถึงเพิ่มเติมการเทียบเคียงมูลค่าทางสังคมโดยพิจารณาจากปริมาณก๊าซคาร์บอนที่ลดลงหลังการใช้ผลิตภัณฑ์เพื่อสิ่งแวดล้อมของธนาคาร

| ผลิตภัณฑ์ | | คุณค่าที่ลูกค้าได้รับ |
|---|---|---|
| เงินฝากเผื่อเรียก Protect Life |  | • ช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายโดยตรงด้านค่าเบี้ยประกันภัยของลูกค้า |
| สินเชื่อ MyMo MyCredit |  | • สร้างรายได้เพิ่มเติมให้กับประชาชนจากการเข้าถึงแหล่งเงินทุน<br>• ช่วยลดความเครียดหรือความกังวลจากปัญหาทางการเงิน<br>• เพิ่มความสะดวกสบายและลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปติดต่อสาขา |
| สินเชื่อเคหะ GSB Green Home Loan |  | • ค่าใช้จ่ายที่ประหยัดได้จากการใช้ไฟฟ้าที่ผลิตได้เองจากพลังงานแสงอาทิตย์<br>• มูลค่า Carbon Credit ของปริมาณก๊าซคาร์บอนที่ลดลงจากการใช้ไฟฟ้าที่ผลิตได้จากพลังงานแสงอาทิตย์ |
| สินเชื่อบุคคล GSB Go Green |  | |
| สินเชื่อธุรกิจ GSB for BCG Economy |  | • ช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายโดยตรงด้านค่าเบี้ยประกันภัยของลูกค้า<br>• ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ การลดการใช้พลังงานของธุรกิจ |
| สินเชื่อธุรกิจ GSB Green Biz |  | |

- **การปรับปรุงกระบวนการขาย (Call Back) และเพิ่มประสิทธิภาพระบบธนาคาร** ธนาคารดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพผ่าน GSB Now ซึ่งมีผู้สมัครใช้บริการในปี 2566 จำนวน 474,644 ราย และเปิดให้บริการนำร่อง 127 สาขาสำหรับระบบ SUMO Sales-System รวมถึงธนาคารดำเนินการติดตามประเมินการบริการของธนาคารผ่านแบบสอบถาม โดยข้อมูล ณ เดือนธันวาคม 2566 ธนาคารไม่พบประเด็นลูกค้าแจ้งหรือร้องเรียนการขายหรือการให้บริการของพนักงานสาขาที่ไม่เป็นไปตามนโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)
- **การขยายความร่วมมือกับพันธมิตรผ่านช่องทางสาขาและออนไลน์** โดยในปี 2566 ธนาคารออมสินและสถาบันนวัตกรรมเพื่อการพัฒนา (สธค.) ร่วมกันพัฒนาระบบโอนเงิน Direct Credit ผ่านแอปพลิเคชัน โดยในปัจจุบันอยู่ระหว่างพิจารณาลงนามหนังสือสัญญาใช้บริการ (MOU) เพื่อกำหนดวันเปิดบริการและหารือข้อตกลงการแบ่งปันข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Sharing Agreement: DSA) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มช่องทางการเข้าถึงบริการทางการเงินให้แก่ลูกค้าของธนาคาร

## การจัดการข้อร้องเรียนและรับฟังเสียงลูกค้า

ธนาคารมีความประสงค์ให้กรรมการ ผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้างของธนาคารที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้ามีหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติตามนโยบายด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม รวมทั้งปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎ ประกาศ ระเบียบคำสั่งของธนาคาร โดยมุ่งหมายให้ธนาคารสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน มีการบริหารจัดการที่เหมาะสมและเป็นธรรม เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้บริโภคและดูแลไม่ให้มีการเสนอขายที่เป็นไม่ธรรม การนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ไม่ชัดเจน จนอาจทำให้เกิดความเข้าใจผิด การเสนอขายที่อาจรบกวนสิทธิส่วนบุคคล การกำหนดเงื่อนไขราคาและข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลลูกค้าโดยที่ลูกค้าไม่ยินยอม

นอกจากนี้ธนาคารได้ให้ความสำคัญกับการรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าและพัฒนาการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่หลากหลายให้ได้อย่างครบถ้วนในทุกมิติ รวมทั้งให้คำแนะนำและนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่มีคุณภาพเหมาะสมกับลูกค้าแต่ละรายเพื่อสร้างความพึงพอใจและประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า ตามระเบียบธนาคารออมสิน ฉบับที่ 686 ว่าด้วยนโยบายการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของลูกค้า (Customer Complaint Management Policy) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของลูกค้าให้มีขั้นตอนและกระบวนการที่ชัดเจน เป็นมาตรฐานเดียวกัน สามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้อย่างทันท่วงที มีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง ตลอดจนลดความเสียหายต่อทรัพย์สินของลูกค้า และความเสียหายต่อภาพลักษณ์ของธนาคาร รวมทั้งยังได้บูรณาการข้อมูลเสียงและข้อร้องเรียน โดยมีการประมวลผลและติดตามผลแบบตามเวลาจริง (Real Time) เพื่อบริหารจัดการเสียงและข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพด้วยระบบ VOC & Compliant Tracking สำหรับนำไปใช้ในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการต่อไป

โดยในปี 2566 ช่องทางที่ลูกค้าติดต่อเข้าหาธนาคารมากที่สุด ได้แก่ ช่องทาง GSB Contact Center 1115 ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 63 ของเสียงทั้งหมด โดยส่วนใหญ่เป็นการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ของธนาคาร อย่างไรก็ตาม ธนาคารมีการบริหารจัดการเสียงจากลูกค้าที่สะท้อนถึงประสบการณ์เชิงลบที่ได้รับอย่างเป็นระบบ ภายใต้กรอบระยะเวลาที่เหมาะสม บรรลุเป้าหมายในการจัดการข้อร้องเรียน โดยสะท้อนได้จากการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้ภายในระยะเวลาดำเนินการ (SLA) ที่กำหนด และระดับความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการจัดการของธนาคารที่มีแนวโน้มพึงพอใจมากขึ้นในทุก ๆ ปี ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับความมุ่งมั่นและการตั้งเป้าหมายของธนาคาร

| | ปี 2564 | ปี 2565 | ปี 2566 |
|---|---|---|---|
| ร้อยละเสียงของลูกค้าที่จัดการได้ตาม SLA (เป้าหมาย) | 100 (80) | 100 (90) | 100 (90) |
| ระดับความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการจัดการข้อร้องเรียนของธนาคาร | 72.48 | 84.38 | 86.36 |



# จริยธรรมธุรกิจและการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน[3-3]

ธนาคารมีความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส เป็นธรรม ภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) และส่งเสริมให้ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างธนาคาร ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย ระเบียบคำสั่งของธนาคาร และกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ต่อต้านการทุจริตในทุกรูปแบบ และมุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนตามบทบาทการเป็นธนาคารเพื่อสังคมอย่างเต็มรูปแบบ ทั้งนี้ธนาคารออมสินได้ประกาศเจตจำนงการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างธนาคารออมสินยึดถือเป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติอย่างเคร่งครัด โดยประกาศเป็นลายลักษณ์อักษรและได้ผ่านการเห็นชอบจากคณะกรรมการธนาคารออมสินเพื่อแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการเป็นธนาคารที่มีความรับผิดชอบ (Responsible Banking) ซึ่งดำเนินการภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของธนาคารออมสิน เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การสร้างวัฒนธรรมต่อต้านการทุจริตและยกระดับธรรมาภิบาล

## เป้าหมายด้านจริยธรรมธุรกิจและการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

ธนาคารออมสินมีความมุ่งมั่นที่จะรักษาระดับผลการประเมินด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) จากสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติให้อยู่ระดับ AA อย่างต่อเนื่องทุกปี ทั้งนี้ยังมีการตั้งเป้าหมายอื่น ๆ ดังต่อไปนี้

| หัวข้อ | ผลการดำเนินงาน |
|---|---|
| ข้อมูลการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลกับประโยชน์ส่วนรวม | ไม่มี |
| ข้อมูลการสอบทานหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติ เรื่องการป้องกันขัดกันฯ* | 99.36 |
| จำนวนผู้กระทำการทุจริตลดลง | ผู้กระทำทุจริตลดลงร้อยละ 12 |
| เป็นต้นแบบในการป้องกันและเฝ้าระวังการทุจริต | ได้คะแนนระดับดีเยี่ยม |
| มีคะแนนการประเมินความเสี่ยงการทุจริตของธนาคารอยู่ในระดับ Excellent: E (ดีเยี่ยม) | ระดับ Excellent: E (ดีเยี่ยม) |
| ผลคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส | ร้อยละ 98.56 |

หมายเหตุ: *สัดส่วนผู้ผ่านเกณฑ์

## นโยบายและแนวทางด้านจริยธรรมธุรกิจและการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

ธนาคารได้ประกาศใช้ประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสินตามระเบียบธนาคารออมสิน ฉบับที่ 717 เพื่อให้คณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้างทุกคนปฏิบัติหน้าที่และบริหารงานของธนาคารด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ยึดมั่นในคุณธรรมจริยธรรม มีความรับผิดชอบ และดำรงตนเป็นแบบอย่างที่ดี นอกจากนี้ธนาคารได้กำหนดจรรยาบรรณต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม เพื่อเป็นหลักปฏิบัติสำหรับบุคลากรของธนาคารออมสิน โดยแบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ 1) จรรยาบรรณของกรรมการ 2) จรรยาบรรณของผู้บริหาร และ 3) จรรยาบรรณของพนักงาน ซึ่งกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องประพฤติปฏิบัติและวางตนอยู่ในกรอบของประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสินอย่างเคร่งครัด หากพนักงานผู้ใดมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสินให้ขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา ทั้งนี้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้นมีหน้าที่ประพฤติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา ควบคุมดูแล และปลูกฝังจริยธรรมและจรรยาบรรณให้เป็นที่รับทราบและถือปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ กรณีมีการร้องเรียนหรือปรากฏว่ามีผู้บริหารหรือพนักงานประพฤติปฏิบัติฝ่าฝืนระเบียบนี้ ให้หัวหน้าส่วนงานต้นสังกัดดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริง โดยให้นำหลักเกณฑ์และวิธีการดำเนินการทางวินัยมาบังคับใช้โดยอนุโลม และกรณีมีการร้องเรียนหรือปรากฏว่ามีกรรมการหรือผู้อำนวยการธนาคารออมสินประพฤติปฏิบัติฝ่าฝืนระเบียบนี้ให้รายงานคณะกรรมการธนาคารออมสินพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควร

# กลไกและระบบการบังคับใช้ประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณธนาคารออมสิน

มีการร้องเรียนหรือปรากฏว่ามีผู้บริหารหรือพนักงาน ประพฤติปฏิบัติฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณ

ส่งเรื่องให้

หัวหน้าส่วนงานต้นสังกัดดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริง โดยนำหลักเกณฑ์และวิธีการดำเนินการทางวินัย มาบังคับใช้โดยอนุโลม

ผลการสอบสวน

กรณีเป็นการฝ่าฝืนจริยธรรม ธนาคารออมสิน

ให้รายงานคณะกรรมการ การชี้มูลความผิดเพื่อดำเนินการ ตามระเบียบและวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับ การดำเนินการทางวินัยพนักงาน

กรณีเป็นการฝ่าฝืนจรรยาบรรณ ธนาคารออมสิน ในกรณีอันมิใช่ ความผิดทางวินัยตามระเบียบการ ธนาคารออมสินว่าด้วยวินัย ของพนักงานธนาคารออมสิน

ให้ผู้บังคับบัญชาว่ากล่าวตักเตือน หรือดำเนินการตามควรแก่กรณี เพื่อให้มีการแก้ไขหรือดำเนินการ ให้ถูกต้อง หรืออาจสั่งให้ได้รับ การพัฒนาตามที่เห็นสมควร

รายงานผลการดำเนินการให้ คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี ทราบ ผ่านฝ่ายกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมทั้งรายงานให้ฝ่ายบริหารงาน ทรัพยากรบุคคลทราบ





## การป้องกันและปราบปรามการทุจริต

ธนาคารได้ประกาศใช้นโยบายป้องกันและปราบปรามการทุจริตและปรับปรุงคู่มือแนวทางการป้องกันและปราบปรามการทุจริต โดยนำแนวทางการควบคุมภายในตามหลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2562 หลักเกณฑ์ตามแบบประเมินตนเองเกี่ยวกับมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชันตามโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (Collective Action Coalition Against Corruption หรือ CAC) กรอบการจัดการของสมาคมผู้ตรวจสอบทุจริตสากล (Association of Certified Fraud Examiners: ACFE) และกรอบหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment: ITA) มาใช้เป็นกรอบในการจัดทำนโยบายป้องกันและปราบปรามการทุจริตของธนาคาร อีกทั้งธนาคารออมสินได้กำหนดนโยบายไม่รับของขวัญและของกำนัลทุกชนิดจากการปฏิบัติหน้าที่ (No Gift Policy) เพื่อแสดงให้เห็นถึงการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและโปร่งใส รวมถึงแนวปฏิบัติเพื่อการแข่งขันที่เป็นธรรมครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น คู่แข่ง เจ้าหนี้ คู่ค้าและผู้ส่งมอบงานจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการสร้างสมดุลในการดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับการมีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม อีกทั้งยังสามารถศึกษารายละเอียดนโยบายและแนวปฏิบัติเพิ่มเติมได้จาก

# แผนป้องกันและปราบปรามการทุจริต

| ยุทธศาสตร์ที่ 1 | ยุทธศาสตร์ที่ 2 |
|---|---|
| ด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมี 2 เป้าหมาย ซึ่งประกอบด้วย<br>• **เป้าหมายที่ 1** พนักงานและลูกจ้างมีวัฒนธรรม และพฤติกรรมซื่อสัตย์สุจริต<br>• **เป้าหมายที่ 2** คดีทุจริตและประพฤติมิชอบลดลง | ด้านการปราบปรามการทุจริต<br>• **เป้าหมายที่ 3** การดำเนินคดีทุจริตมีความรวดเร็วเป็นธรรม โปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ |

ทั้งนี้ธนาคารมีกระบวนการในการส่งเสริมการปราบปรามการทุจริตและส่งเสริมให้พนักงานเป็นส่วนหนึ่งให้บรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ โดยมีกระบวนการดังนี้

| การส่งเสริม | เครื่องมือในการป้องกันการทุจริต | ความร่วมมือกับหน่วยงานพันธมิตร | ติดตามและประเมินผล |
|---|---|---|---|
| • ปฏิญาณตน<br>• รายงานความขัดแย้งฯ<br>• การอบรมให้ความรู้ความเข้าใจ<br>• ประเมินความเสี่ยงทุจริตฯ | **มาตรการ**<br>• หนังสือซักซ้อมหรือกำชับ<br>• พัฒนากระบวนการ<br>• ช่องทางการร้องเรียน<br>• ตรวจสอบโดยผู้ตรวจสอบภายนอกและภายใน บูรณาการ GRC สัญจร<br>**ระบบงาน**<br>• Frad Monitoring<br>• COI | • สำนักงาน ป.ป.ช<br>• สำนักงาน ป.ป.ท<br>• ACT<br>• มูลนิธิต่อต้านการทุจริต | **ภายใน**<br>• ประเมินความรู้<br>• ติดตามแผนปฏิบัติการฯ<br>**ภายนอก**<br>• ITA<br>• CAC |

โดยมีการสื่อสารนโยบายและคู่มือป้องกันและปราบปรามการทุจริต 4 ช่องทาง ได้แก่ อีเมลสื่อสารภายในธนาคาร บอร์ดประชาสัมพันธ์กลางของธนาคาร ช่องทางประชาสัมพันธ์ของฝ่ายกำกับดูแลกิจการที่ดี และ GSB Magazine

มากไปกว่านั้นธนาคารได้จัดทำและทบทวนแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของธนาคารออมสิน (พ.ศ. 2566-2570) ควบคู่กับแผนปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐวิสาหกิจ (พ.ศ. 2566-2570) และได้นำเสนอคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของธนาคารให้ความเห็นชอบเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ธนาคารจัดให้มีการสื่อสารแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของธนาคาร (พ.ศ. 2566-2570) แบ่งออกเป็น 2 ช่องทาง ได้แก่

| ภายใน | ภายนอก |
|---|---|
| 1. ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์<br>2. หนังสือเวียน | 1. ผ่านผู้ประสานงาน<br>2. เว็บไซต์<br>3. ผ่านการประชุมหรือพูดคุย<br>4. ผ่าน SE-PlanNACC |

สแกน QR Code เพื่อดาวน์โหลดไฟล์ pdf
นโยบายป้องกันและปราบปรามการทุจริต
CLICK HERE

สแกน QR Code เพื่อดาวน์โหลดไฟล์ pdf
No Gift Policy
CLICK HERE

# กระบวนการกำกับดูแลการดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

1. ทบทวนนโยบายและคู่มือป้องกันและปราบปรามการทุจริต
2. จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการป้องกันการทุจริต
3. แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของธนาคารออมสิน ประจำปี 2566
4. นำเสนอคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตฯ ให้ความเห็นชอบ และสื่อสารแผน
5. คณะกรรมการติดตามผลพร้อมมอบข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ

## กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางการรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ[2-25]

ธนาคารถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทยด้านธรรมาภิบาลของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ โดยจัดให้มีกระบวนการและช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนการทุจริต โดยกำหนดผู้รับผิดชอบในการรับแจ้งเบาะแสหรือรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่ชัดเจน รวมทั้งคุ้มครองและเก็บรักษาข้อมูลของผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนไว้เป็นความลับ ตลอดจนมีการสื่อสารให้คณะกรรมการธนาคารออมสิน ผู้บริหาร และพนักงาน ทราบถึงกระบวนการและช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนการทุจริต และธนาคารได้กำหนดมาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนและให้ข้อมูลที่กระทำโดยเจตนาสุจริต

### ช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนการทุจริต

**GSB Contact Center**
1115

**E-Mail**
voice@gsb.or.th

**สแกน QR Code**
แสดงความคิดเห็นผ่านมือถือ

**จดหมาย**
หนังสือร้องเรียน

**Website/Webchat**
www.gsb.or.th

**Social Network**
GSB Society
Facebook/x(Twitter)/
Instagram/Youtube/TikTok
LINE GSB Now

**หน่วยงานภายนอก**
ศูนย์ดำรงธรรม, ธปท., คปภ., สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

**สาขา**
จุดให้บริการและหน่วยให้บริการ

ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่
470 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท
กรุงเทพมหานคร 10400

สามารถอ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่
แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
CLICK HERE

อีกทั้งธนาคารออมสินได้กำหนดกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทางการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรของธนาคาร โดยมีแนวทางในการบริหารจัดการดังนี้ต่อไป




สามารถอ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่
ข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ
CLICK HERE

## การบริหารความเสี่ยงด้านจริยธรรมธุรกิจและการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน[205-1]

ในปี 2566 ธนาคารมีการประเมินความเสี่ยงการทุจริตด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตามแนวทางการประเมินความเสี่ยงการทุจริตของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.) ที่กำหนดให้หน่วยงานรัฐวิสาหกิจประเมินความเสี่ยงการทุจริตโครงการจัดซื้อจัดจ้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ที่มีวงเงินสูงสุด 1 โครงการ และจัดส่งรายงานผ่านศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงการคลัง เพื่อรายงานไปยังสำนักงาน ป.ป.ท. และเผยแพร่บนเว็บไซต์ของธนาคาร จำนวน 2 รอบ คือ รอบที่ 1 รายงานการประเมินความเสี่ยงการทุจริต และแผนบริหารจัดการความเสี่ยงการทุจริต รอบที่ 2 รายงานผลการดำเนินงานตามแผนบริหารจัดการความเสี่ยงการทุจริต อีกทั้งธนาคารได้ดำเนินการประเมินความเสี่ยงทางไซเบอร์จากการตรวจจับธุรกรรมต้องสงสัย (Fraud Monitoring) เพื่อความต่อเนื่องในการให้บริการแก่ลูกค้า

ทั้งนี้ธนาคารได้รับผลคะแนนการประเมินความเสี่ยงการทุจริตตามเกณฑ์ประเมินคุณภาพ “ระบบการบริหารจัดการความเสี่ยงการทุจริต” (Corruption Risk Management Systems: CRMS) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากสำนักงาน ป.ป.ท. ในระดับ Excellent: E (ดีเยี่ยม)

สแกน QR Code เพื่อดาวน์โหลดไฟล์ pdf
การประเมินความเสี่ยงและการจัดการ
ความเสี่ยงการทุจริต ประจำปี 2566
CLICK HERE



## การดำเนินงานที่สำคัญด้านจริยธรรมธุรกิจและการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

### การสื่อสารและการฝึกอบรมด้านการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

ธนาคารประกาศเจตจำนงสุจริต มุ่งเน้นเสริมสร้างวัฒนธรรมสุจริตปราศจากการทุจริตคอร์รัปชันเป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาลและโปร่งใส โดยกำหนดให้ผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสินยึดถือและปฏิบัติ ดังนี้

1) **การปฏิบัติหน้าที่** ซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส เป็นธรรม ยึดมั่นในคุณธรรม จริยธรรม มีจิตสำนึกที่ดี รับผิดชอบต่อหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถ คำนึงถึงประโยชน์ของธนาคาร ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบคำสั่ง และกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

2) **การใช้งบประมาณ** ยึดหลักความคุ้มค่า เหมาะสม เป็นไปตามวัตถุประสงค์ โปร่งใส ไม่เอื้อประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่น

3) **การใช้อำนาจ** เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่น ไม่ใช้อำนาจหน้าที่ในลักษณะมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานอื่นโดยทุจริต

4) **การใช้ทรัพย์สินของธนาคาร** ไม่นำทรัพย์สินของธนาคารไปเป็นของตนเองหรือผู้อื่น มีกระบวนการ และไม่แสวงหาประโยชน์จากการใช้ชื่อ สัญลักษณ์ หรือทรัพย์สินอื่น ๆ ของธนาคาร

5) **การเปิดเผยข้อมูล** ให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างชัดเจน ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล ไม่นำข้อมูลลับหรือที่ได้ล่วงรู้มาจากการปฏิบัติหน้าที่ของตนและยังไม่เป็นที่เปิดเผยต่อสาธารณะไปใช้เพื่อแสวงหาประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่น

6) **การป้องกันการทุจริต** ไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบในทุกรูปแบบ ไม่เพิกเฉยเมื่อพบเห็นการกระทำที่เข้าข่ายเป็นการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ รวมทั้งให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลหรือตรวจสอบข้อเท็จจริง

นอกจากนี้ในปี 2566 ธนาคารได้ประกาศเจตนารมณ์ร่วมกันขับเคลื่อนธนาคารออมสินให้เป็นองค์กรคุณธรรมต้นแบบ โดยยึดมั่นในหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการพัฒนาอย่างยั่งยืน ภายใต้แผนปฏิบัติการด้านการส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติ ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2566-2570) โดยมุ่งมั่นที่จะขับเคลื่อนการดำเนินงานตามแนวทางธนาคารเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking) ที่รับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม ภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมทั้งมุ่งให้ความช่วยเหลือและสร้างประโยชน์แก่ลูกค้า ประชาชน สังคมด้วยบทบาทการเป็นธนาคารเพื่อสังคม ลดความเหลื่อมล้ำ สร้างการเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่เป็นธรรม สร้างวินัยทางการเงิน ให้ความรู้ทางการเงิน ไปจนถึงการพัฒนาทักษะอาชีพให้แก่กลุ่มลูกค้าของธนาคาร เป็นต้น

เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะบุคลากรของธนาคาร ไม่ว่าจะเป็นคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานให้มีความรู้ ความเข้าใจในกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันการทุจริตผ่านการสื่อสารนโยบายและมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ของธนาคาร อาทิ การจัดอบรมในหัวข้อการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการป้องกันการทุจริต และการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีจริยธรรม จรรยาบรรณ และการป้องกันการทุจริต ในปี 2566 ธนาคารได้ดำเนินการสื่อสารนโยบายป้องกันและปราบปรามการทุจริตและส่งเสริมการฝึกอบรมให้แก่บุคลากรของธนาคาร เพื่อสร้างความตระหนักและแนวปฏิบัติที่เหมาะสม โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

## บุคลากรของธนาคารออมสินที่ได้รับการสื่อสาร และ/หรือการอบรมนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันของธนาคาร[205-2]

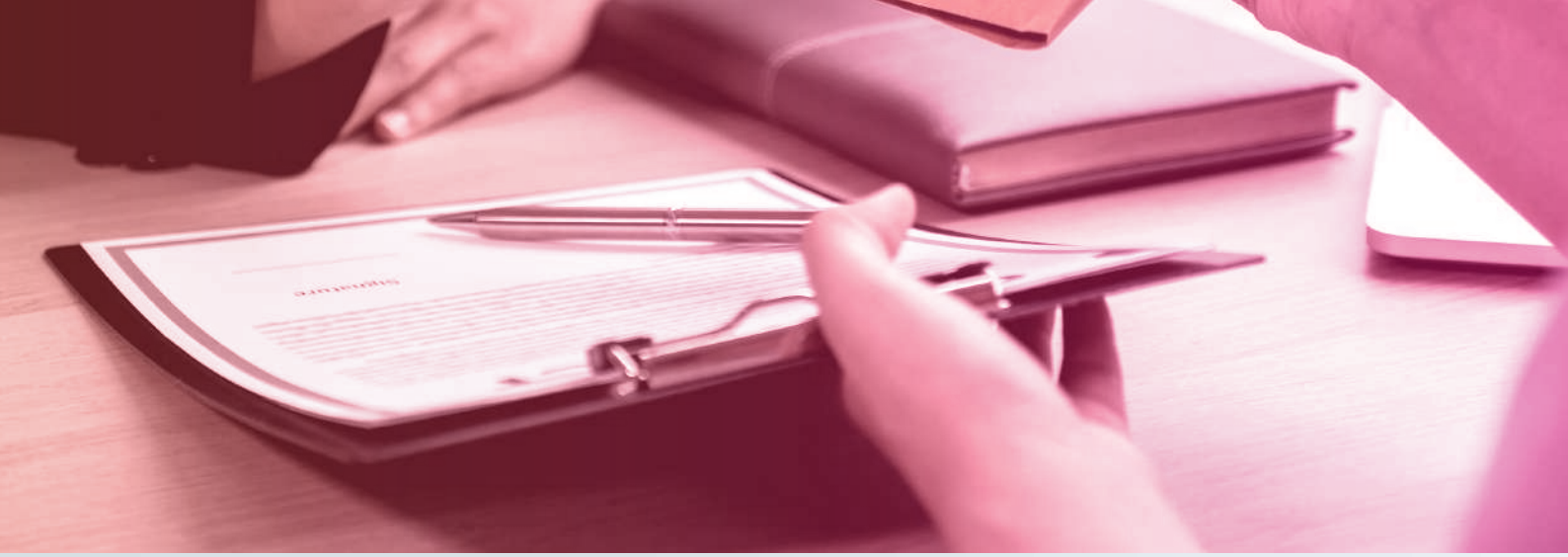
| | จำนวนทั้งหมดที่ได้รับการสื่อสารนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริตขององค์กร | คิดเป็นร้อยละจากทั้งหมด |
|---|---|---|
| คณะกรรมการธนาคารออมสิน | 15 | 100 |
| ผู้อำนวยการธนาคารออมสินและผู้บริหารตั้งแต่ผู้ช่วยผู้อำนวยการธนาคารออมสินหรือเทียบเท่าขึ้นไป | 639 | 100 |
| ผู้บริหารตั้งแต่ระดับผู้อำนวยการฝ่ายหรือเทียบเท่าลงมา | 5,037 | 100 |
| พนักงานและลูกจ้าง | 11,277 | 100 |

| | จำนวนทั้งหมดที่ได้รับการฝึกอบรมนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริตขององค์กรและการปฏิบัติตามกฎหมาย | คิดเป็นร้อยละจากทั้งหมด |
|---|---|---|
| คณะกรรมการธนาคารออมสิน | 15 | 100 |
| ผู้อำนวยการธนาคารออมสินและผู้บริหารตั้งแต่ผู้ช่วยผู้อำนวยการธนาคารออมสินหรือเทียบเท่าขึ้นไป | 639 | 100 |
| ผู้บริหารตั้งแต่ระดับผู้อำนวยการฝ่ายหรือเทียบเท่าลงมา | 5,037 | 100 |
| พนักงานและลูกจ้าง | 11,277 | 100 |

## ร้อยละของคู่ค้าทางธุรกิจที่ทำสัญญาจัดซื้อจัดจ้างกับธนาคารออมสินที่ได้รับการสื่อสารนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน

| | คิดเป็นร้อยละจากทั้งหมด |
|---|---|
| คู่ค้าทางธุรกิจที่ทำสัญญาจัดซื้อจัดจ้างกับธนาคาร | 100 |

» ในปี 2566 ธนาคารไม่มีคดีฟ้องร้องที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตคอร์รัปชัน รวมถึงกรณีละเมิดซึ่งขัดต่อกฎหมายและข้อบังคับ[2-27] [205-3] และผลการเข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment: ITA) ซึ่งจัดขึ้นโดยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) โดยในปี 2566 ธนาคารได้รับผลการประเมินในระดับ (Rating Score): AA ด้วยคะแนนรวม 98.56 คะแนน



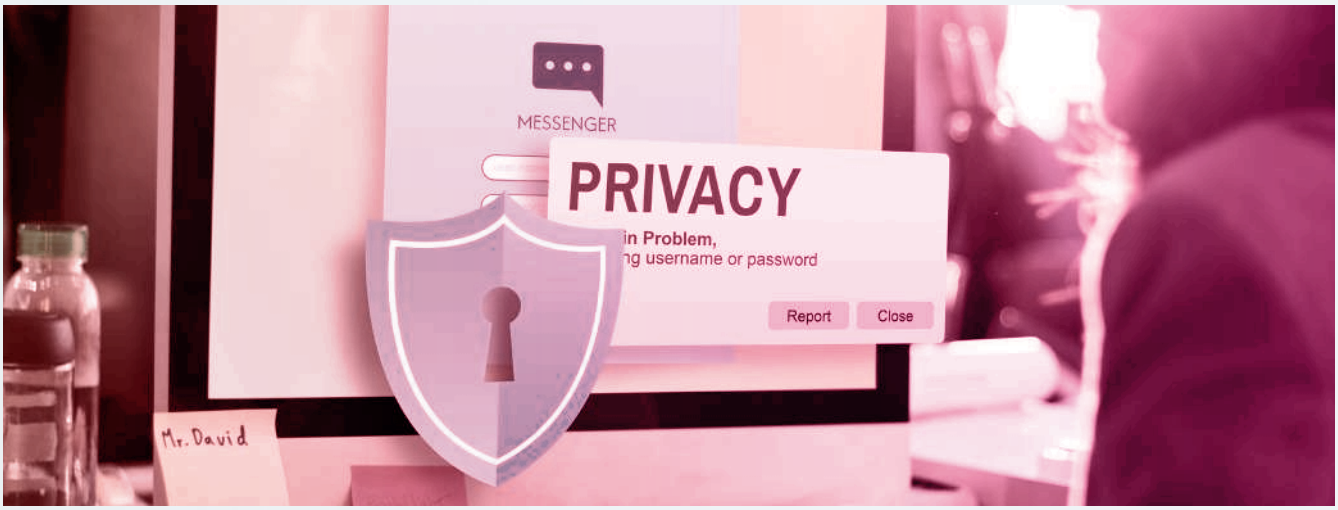
# การจัดการต่อความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ และรักษาความปลอดภัยของข้อมูล[3-3]

เทคโนโลยีสารสนเทศถือเป็นกลไกสำคัญของธนาคารในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจ พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าและช่วยให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง รวมทั้งยังมีส่วนสำคัญในการลดต้นทุนการดำเนินงาน และเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของธุรกิจธนาคารที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและหลากหลาย ธนาคารออมสินจึงได้มีการบริหารจัดการความเสี่ยงในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Risk Management) เพื่อลดปัญหาความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Risk) ภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber Threat) และการรั่วไหลของข้อมูล เพื่อให้มีระบบความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศที่มีมาตรฐานสากล ลดความเสี่ยงในการคุกคามทางไซเบอร์จนนำไปสู่การรั่วไหลข้อมูลภายใต้การบริหารงานของธนาคาร รวมถึงทำให้ธนาคารสามารถติดตามและป้องกันช่องโหว่และข้อผิดพลาดต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา และเพื่อการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง มีความปลอดภัย สร้างความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้า อีกทั้งยังเพิ่มความสามารถในการแข่งขันขององค์กร และลดปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อธนาคาร ทั้งในด้านความเสียหายที่เป็นตัวเงิน ความเสียหายด้านชื่อเสียง

## » เป้าหมายด้านการจัดการต่อความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ และรักษาความปลอดภัยของข้อมูล

ธนาคารกำหนดเป้าหมายในการบริหารความเสี่ยงด้านอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (Cybercrime) โดยการดำเนินงานของธนาคารจะต้องไม่มีการหยุดชะงักของระบบงานสำคัญจากการถูกโจมตีทางไซเบอร์ โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicators) และสายงานที่เกี่ยวข้องมีหน้าที่รายงานไปยังฝ่ายบริหารความเสี่ยงองค์กรเป็นประจำทุกเดือน เพื่อกำกับ ติดตาม และบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรให้อยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ มีความมั่นคง ปลอดภัย และเชื่อถือได้ ทั้งนี้ยังมีการตั้งตัวชี้วัดด้านการพัฒนาศักยภาพบุคลากร ด้านการจัดการต่อความเสี่ยงภัยคุกคามทางไซเบอร์ และยกระดับการตรวจรองรับ Information Security Management System: ISMS จาก ISO/IEC 27001:2013 เป็น ISO/IEC 27001:2022

| ตัวชี้วัด | ผลการดำเนินงาน |
|---|---|
| บุคลากรได้รับประกาศนียบัตรด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ | ผู้บริหาร พนักงานสอบผ่านและได้รับ Certificate จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 72.72 |
| ดำเนินการปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น | มีการปรับปรุงระบบคิดเป็นร้อยละ 100 |
| ส่งเสริมให้มีการแจ้งเหตุการณ์ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ | มีการแจ้งเหตุเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจากการทำ Phishing E-mail |




## แนวทางด้านการจัดการต่อความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์และรักษาความปลอดภัยของข้อมูล

ธนาคารได้มีการกำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Risk Management Policy) เพื่อใช้เป็นหลักเกณฑ์การกำกับดูแลและบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับองค์กรแบบองค์รวม ให้สอดคล้องกับลักษณะการดำเนินธุรกิจ ปริมาณธุรกรรม ความซับซ้อนของเทคโนโลยีสารสนเทศ ความมั่นคงปลอดภัย ความพร้อมรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber Threat) และความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง โดยอยู่ภายใต้ “หลักการ CIA” ประกอบด้วย

**C**
การรักษาความลับ (Confidentiality)

**I**
การรักษาความถูกต้อง ครบถ้วน (Integrity)

**A**
การรักษาความพร้อมใช้งานของเทคโนโลยีสารสนเทศ (Availability)

โดยธนาคารได้ดำเนินการออกระเบียบนโยบายด้านการจัดการความเสี่ยงเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น

- การปรับปรุงนโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Information Security Policy) ประกอบด้วย การควบคุมความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ทั้งด้านการรักษาความลับ (Confidentiality) การรักษาความถูกต้อง ครบถ้วน (Integrity) การรักษาความพร้อมใช้งานของเทคโนโลยีสารสนเทศ (Availability) ในการปกป้องทรัพย์สินสารสนเทศสำคัญของธนาคาร ครอบคลุมทั้งด้านกระบวนการ (Process) ด้านบุคลากร (People) และด้านเทคโนโลยี (Technology) ตลอดจนการตรวจสอบด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Audit and Assurance)
- การปรับปรุงนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (Cybersecurity Policy) ประกอบด้วย แผนการตรวจสอบด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ การประเมินความเสี่ยงด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ และแผนตอบสนองต่อเหตุด้านภัยไซเบอร์ (Cybersecurity Incident Response Plan: CIRP) ให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 กฎหมายลำดับรอง และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 เพื่อให้การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์มีประสิทธิภาพ มีมาตรการป้องกัน รับมือ และลดความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์อันกระทบต่อความมั่นคงปลอดภัยทางด้านสารสนเทศของธนาคาร

- การจัดทำทบทวนขอบเขตของระบบบริหารความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศขององค์กร ในรอบปี 2566 ธนาคารได้มีการพัฒนาระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ตามมาตรฐาน ISO/IEC 27001:2022 (Information Security Management System: ISMS) ซึ่งเป็นการยกระดับการตรวจรับรอง (เดิมเวอร์ชัน 2013) โดยมีมาตรการควบคุมใหม่ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศเพิ่มเติม มีการทบทวนขอบเขต ISMS แนวทางดำเนินการ หลักเกณฑ์การบริหารจัดการ เกณฑ์การประเมินความเสี่ยง มาตรการควบคุมต่าง ๆ โดยประเมินความเสี่ยงแบบ Risk Scenario Base (Event Base) ตามนโยบายบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคาร ครอบคลุมข้อกำหนดสำหรับการจัดทำบริบทและเกณฑ์วิธีการประเมินความเสี่ยง การดำเนินการประเมินความเสี่ยง การจัดการตอบสนองความเสี่ยง การสื่อสารความเสี่ยงและการให้ข้อมูล การติดตามและทบทวนความเสี่ยง สำหรับการพิจารณาแนวทางจัดการตอบสนองความเสี่ยง และเลือกมาตรการควบคุมความเสี่ยงที่เหมาะสมในการจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และมีการทบทวนรายการทรัพย์สินและการประเมินความเสี่ยงปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้ทราบถึงสภาพความเสี่ยงและระดับความเสี่ยงที่เป็นปัจจุบัน พร้อมรับมือภัยคุกคามด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และภัยคุกคามไซเบอร์ที่อาจเกิดขึ้น มีการจัดทำแผนการวัดประสิทธิผล ISMS Effectiveness และแผนบริหารความเสี่ยง (OFI) ตามผลการประเมินความเสี่ยงที่มีการกำหนดกิจกรรมที่ต้องดำเนินการ ระยะเวลาดำเนินการ และตัวชี้วัดที่ชัดเจน ซึ่งมีการติดตามผลการดำเนินการตามแผนและตัวชี้วัดที่กำหนดอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้คู่มือการบริหารความเสี่ยงฯ มีการทบทวนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเมื่อมีนัยสำคัญ และได้รับอนุมัติและเห็นชอบจากคณะกรรมการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (ISMS Committee) โดยผลลัพธ์การบริหารความเสี่ยง ISMS เป็นไปตามเป้าหมาย และธนาคารได้รับการรับรองระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ตามมาตรฐาน ISO/IEC 27001:2022 และฝ่าย Cyber Security Operation จะมีการรายงานเกี่ยวกับเหตุการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และความพร้อมใช้ของอุปกรณ์ตรวจจับป้องกันภัยคุกคามให้กับผู้บริหารระดับสูงตามลำดับชั้นเป็นประจำทุกเดือน

นอกจากนี้ธนาคารมุ่งมั่นที่จะดำเนินการตามกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ธนาคารจัดให้มีโครงสร้างองค์กรที่เอื้อต่อการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยอ้างอิงหลักการแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบ 3 ระดับ (3 Line of Defense) เพื่อให้สอดคล้องตามหลักการถ่วงดุล (Check and Balance) โดยแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน (Segregation of Duties) ในการปฏิบัติงาน การบริหารความเสี่ยง การกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ และการตรวจสอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พร้อมทั้งได้กำหนดบทบาทหน้าที่โดยสรุปของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในแต่ละระดับ
2. ธนาคารกำหนดกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคาร โดยอ้างอิงหลักเกณฑ์ฯ ตามที่ ธปท. ประกาศ อีกทั้งยังสอดคล้องกับมาตรฐานสากล ISO 31000:2018 ซึ่งประกอบด้วย
   (1) การกำหนดขอบเขต บริบท และเกณฑ์
   (2) การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment)
      (2.1) การระบุความเสี่ยง
      (2.2) การวิเคราะห์ความเสี่ยง
      (2.3) การประเมินค่าความเสี่ยง
   (3) การจัดการความเสี่ยง
   (4) การสื่อสารและให้คำปรึกษา
   (5) การติดตามและทบทวน
   (6) การบันทึกข้อมูลและการรายงาน

3. ธนาคารจัดทำนโยบายการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรเพื่อเป็นประโยชน์ในการควบคุมความสูญเสีย อันเนื่องมาจากความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้อยู่ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ธนาคารยอมรับได้ (Risk Appetite) โดยมีการทบทวนหรือปรับปรุงอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ โดยสอดคล้องกับข้อกำหนดของกฎหมายและข้อบังคับของหน่วยงานกำกับดูแล

4. ธนาคารกำหนดหลักสูตรความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ เป็นหลักสูตรภาคบังคับสำหรับผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างของธนาคาร

5. ธนาคารมีการประเมินตนเองตามกรอบ Cyber Resilience Assessment Framework ที่ประกาศโดย ธปท. ทั่วทั้งธนาคาร โดยมีขั้นตอนประเมินตนเอง 2 ขั้นตอนหลัก ได้แก่

   (1) การประเมินระดับความเสี่ยงตั้งต้น (Inherent Risk) โดยจะทำการประเมิน 5 ด้าน ได้แก่ เทคโนโลยีและการเชื่อมต่อ ช่องทางการให้บริการ ลักษณะผลิตภัณฑ์และการให้บริการ ลักษณะเฉพาะขององค์กร และประวัติการถูกภัยคุกคามทางไซเบอร์

   (2) การประเมินแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านไซเบอร์และมาตรการควบคุมด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยที่พึงมีตามระดับ Maturity Level ที่เหมาะสมกับผลประเมินระดับความเสี่ยงตั้งต้นด้านไซเบอร์ (Cyber Inherent Risk Assessment) โดยมีการประเมินทั้งหมด 6 ด้าน ได้แก่

      1. การกำกับดูแล (Governance)
      2. การระบุความเสี่ยง (Risk Identification)
      3. การป้องกัน (Protect)
      4. การเฝ้าระวังและตรวจจับ (Detection)
      5. การตอบสนองต่อเหตุการณ์และการกู้คืน (Response and Recovery)
      6. การบริหารความเสี่ยงด้านภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่เกิดจากหน่วยงานภายนอก (Third Party Risk Management)

โดยผลของการประเมินจะได้รับการสอบทานโดยหน่วยงานที่ทำหน้าที่ด้านการบริหารความเสี่ยง พร้อมทั้งกำหนดตัวชี้วัดในการดำเนินการตามแผนและรายงานผลการดำเนินการเป็นประจำทุกเดือน และเนื่องจากธนาคารออมสินเป็นหน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญ (CII) ด้านการเงินของประเทศ ธนาคารจึงต้องมีการรายงานผลประเมินความเสี่ยงด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ให้กับสำนักคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ (NCSA) ตามที่ระบุไว้ในมาตรา 54 ของพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562



ทั้งนี้ธนาคารยังมีการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศตามกฎหมาย ระเบียบข้อปฏิบัติ ข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแล อาทิ พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง หลักเกณฑ์การกำกับดูแลความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Risk) ของสถาบันการเงิน อีกทั้งธนาคารได้นำแนวทางการกำกับดูแลและการบริหารจัดการตามมาตรฐานสากล (International Organization for Standardization: ISO) และได้ดำเนินการตามมาตรฐานความปลอดภัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) เพื่อสร้างความปลอดภัยให้กับข้อมูลผู้ถือบัตรใน 3 ประเด็นหลัก คือ การเก็บข้อมูล การประมวลผลข้อมูล การรับ-ส่งข้อมูลอย่างปลอดภัย

- ISO/IEC 27001:2013 (Information Security Management Systems: ISMS Requirement)
- ISO/IEC 38500:2015 (Governance of IT for the Organization)
- ISO/IEC 27005:2018 (Information Security Risk Management)
- ISO/IEC 27701:2019 (Privacy Information Management)
- ISO/IEC 27001:2022 (Information Security Management Systems: ISMS)
- ธนาคารได้ผ่านการรับรองตามมาตรฐาน PCI DSS Version 4.0 สำหรับระบบ API Management และระบบ PromptPay

อีกทั้งธนาคารให้ความสำคัญต่อการรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า โดยธนาคารมีการกำหนดนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Protection Policy) เพื่อเป็นหลักเกณฑ์ในการให้ความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลและกำหนดมาตรการในการบริหารจัดการการละเมิดสิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสม สอดคล้องกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 โดยนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฉบับนี้มีขอบเขตการบังคับใช้ครอบคลุมการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลทั้งหมดที่ดำเนินการโดยธนาคาร รวมถึงบุคคลใด ๆ ซึ่งล่วงรู้ข้อมูลส่วนบุคคลเนื่องจากเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของธนาคารจะต้องปฏิบัติตามนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฉบับนี้ และตามกรอบที่กฎหมายกำหนด

ธนาคารยังมีแนวทางป้องกันความเสี่ยงที่ธนาคารได้ดำเนินการซึ่งอาจเกิดจากการโจมตีทางไซเบอร์เพื่อการฉ้อโกงดิจิทัล (Digital Fraud) การโจมตีข้ามอุตสาหกรรม (Cross Sector Impact) และการนำ AI และ ML มาใช้ในการโจมตี โดยแบ่งแนวทางการป้องกันออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการสร้างความตระหนักรู้ (People): ธนาคารได้ทำการสร้างสื่อ Awareness ให้ความรู้กับพนักงานเพื่อให้ทุกคนได้ทราบและเข้าใจถึงแนวทางป้องกันไม่ให้ตนเองตกเป็นเหยื่อ
2. ด้านเทคโนโลยีเพื่อการป้องกันภัยคุมคามบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ (Technology): ธนาคารได้มีการนำเทคโนโลยี Mobile Endpoint Security (MES) และ Security Mail Gateway มาช่วยยกระดับในการป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ของธนาคาร

นอกจากนี้ธนาคารยังกำหนดนโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct Policy) เพื่อให้เกิดกระบวนการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม มีการบริหารจัดการที่เหมาะสมตามหลักกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค

โดยในปี 2566 ธนาคารพบกรณีการรั่วไหล การโจรกรรม หรือการสูญหายของข้อมูลลูกค้าที่เกิดขึ้น จำนวน 101 กรณี[418-1] จากการติดตามและตรวจสอบของธนาคารด้วย Threat Intelligence โดยสายงานความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ได้ดำเนินการตรวจสอบและรายงานต่อฝ่ายจัดการ ทั้งนี้ประเด็นข้อตรวจพบทั้งหมดได้รับการแก้ไขปรับปรุงครบถ้วนเรียบร้อยแล้ว

## การดำเนินงานที่สำคัญด้านการจัดการต่อความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์และรักษาความปลอดภัยของข้อมูล

### การวางโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และป้องกันความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์

ในปี 2566 ธนาคารออมสินได้มีการเพิ่มประสิทธิภาพ 12 ระบบ ด้านความปลอดภัยสารสนเทศ (Security) ของ Infrastructure และมีการทดแทนระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ 3 ระบบ ด้านความปลอดภัยสารสนเทศ (Security) ของโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ เช่น บริการ E-mail Gateway บริการ Endpoint Detection and Response (EDR) และอื่น ๆ อีกทั้งธนาคารยังได้เปิดใช้ฟังก์ชันความปลอดภัยเพิ่มเติมบนอุปกรณ์ Firewall ให้ครบทุกอุปกรณ์ เพื่อป้องกันและเพิ่มประสิทธิภาพความปลอดภัยให้กับช่องทางโครงสร้างพื้นฐานที่ให้บริการลูกค้าและประชาชน รวมถึงธนาคารมีแผนที่จะเปิดใช้งาน SIEM และ Security Centralized Log ในการตรวจสอบ ระบุ และการตอบสนองต่อภัยคุกคามทางไซเบอร์ภายในปี 2567 รวมถึงการใช้งานระบบ Data Loss Prevention (DLP) ของพนักงานทั่วทั้งธนาคาร ซึ่งเครื่องมือในการป้องกันและลดความเสี่ยงในการรั่วไหลของข้อมูลที่อยู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยให้เป็นไปตามมาตรฐานและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

นอกจากนี้เพื่อสะท้อนถึงการดำเนินงานอย่างเข้มข้นและมีประสิทธิภาพในการรับมือกับความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ ในปี 2566 ธนาคารออมสินได้รับรางวัล “Prime Minister Awards: Thailand Cybersecurity Excellence Awards 2023” จำนวน 4 รางวัล ซึ่งสำนักคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ (NCSA) จัดขึ้นเพื่อส่งเสริมการดำเนินงานและกำกับดูแลให้หน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญสารสนเทศ (Critical Information Infrastructure: CII) ทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน สร้างความตระหนักและการรับรู้ อีกทั้งการพัฒนาขีดความสามารถในการป้องกัน รับมือ และลดความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ให้สอดคล้องกับแนวทางพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 และเป็นไปตามมาตรฐานสากล



**รางวัล Best Cybersecurity Performance Awards 2023**

หน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศ สาขาการดำเนินการด้านความร่วมมือความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (Cooperation)

**รางวัล Best Cybersecurity Performance Awards 2023**

หน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศ สาขาการดำเนินการด้านการพัฒนาศักยภาพ (Capacity Development)

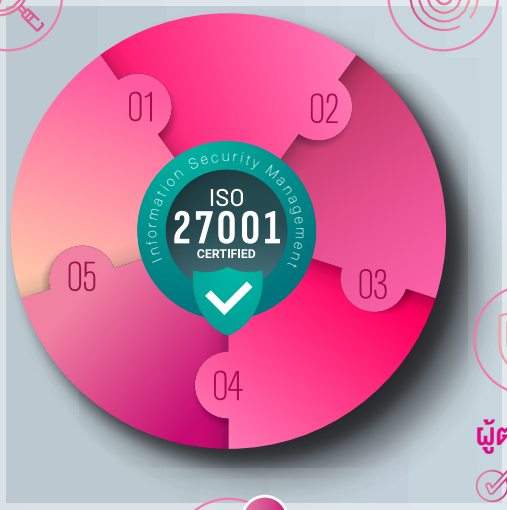
**รางวัลชมเชย Cybersecurity Performance Excellence Awards 2023**

ประเภทหน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศ (CII)

**รางวัลชมเชย Best Cybersecurity Performance Awards 2023**

หน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศ ด้านการเงินการธนาคาร (Banking and Finance)

## การตรวจสอบระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (ISMS)




**แผนการตรวจสอบ**

- ดำเนินการตรวจสอบเป็นประจำทุกปี

**วัตถุประสงค์และขอบเขต**

- Conform ISO 27001
  - สอดคล้องตามข้อกำหนด IS Policy
  - ครอบคลุมระบบงานที่สำคัญที่ธนาคารให้บริการ

**การรายงานผลการตรวจสอบ**

- ผู้บริหารหน่วยรับตรวจ
- ผู้อำนวยการธนาคารออมสิน
- คณะกรรมการตรวจสอบ

**ผู้ตรวจสอบ**

- ผ่านการอบรมหลักสูตร CQI and IRCA Certified ISO/IEC 27001:2022 Lead Auditor/ ได้รับประกาศนียบัตร

**การปฏิบัติงานตรวจสอบครอบคลุมกระบวนการ**

- การวางแผนและจัดการความเสี่ยง
- การดำเนินการตามแผน
- การประเมินและวัดผล
- การควบคุม ทบทวน และปรับปรุง

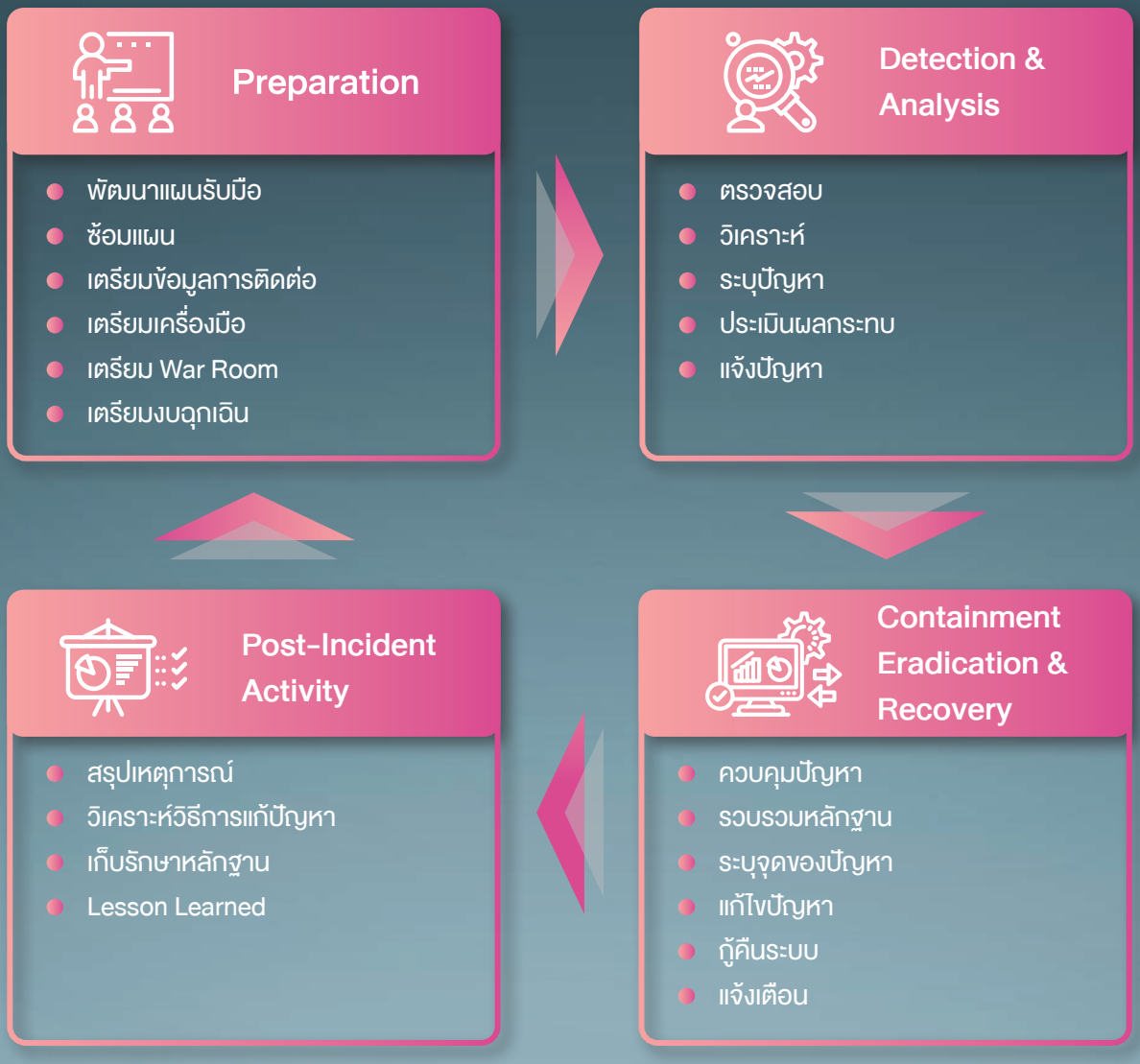
โดยผลการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินการผ่านระบบ Teammate ทั้งนี้ประเด็นข้อตรวจพบทั้งหมดได้รับการแก้ไขปรับปรุงครบถ้วนเรียบร้อยแล้ว

## การทดสอบจำลองสถานการณ์ภัยคุกคามทางไซเบอร์เชิงรุก

ธนาคารได้ดำเนินการตามนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจและกรอบการดำเนินการตามระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับแผนตอบสนองต่อเหตุด้านภัยไซเบอร์ (Cyber Incident Response Plan: CIRP) โดยในปี 2566 มีการจำลองสถานการณ์การโจมตีทางไซเบอร์ให้สอดคล้องกับการทดสอบแผนกู้ระบบงานกรณีฉุกเฉิน (DRP) ซึ่งทดสอบในรูปแบบ Hybrid Simulation ที่มีการโจมตีผ่านช่องทาง USB เพื่อที่จะนำข้อมูลออกไปยังภายนอกธนาคาร และหาช่องทางไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย จากนั้นมีการตรวจพบมัลแวร์บนเครื่องแม่ข่ายของระบบงานสำคัญที่ศูนย์คอมพิวเตอร์หลัก (DC) ทำให้ต้องตัดการเชื่อมต่อออกจากระบบเครือข่ายของธนาคาร และต้องใช้เวลาในการดำเนินการแก้ไข จึงจำเป็นต้องใช้แผนกู้ระบบงานกรณีฉุกเฉิน (DRP) เพื่อที่จะสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้การทดสอบดังกล่าว เพื่อเพิ่มความตระหนักรู้และประเมินการปฏิบัติตามแผนการตอบสนองต่อเหตุด้านภัยไซเบอร์ของพนักงานในฝ่าย Cyber Security Operation ทีมงานจัดการเหตุด้านภัยไซเบอร์ (CIRT) และคู่สัญญาของการบริหารความมั่นคงปลอดภัยเชิงรุก เพื่อซักซ้อมความรู้ความเข้าใจ และสร้างความตระหนักรู้ในการตอบสนอง

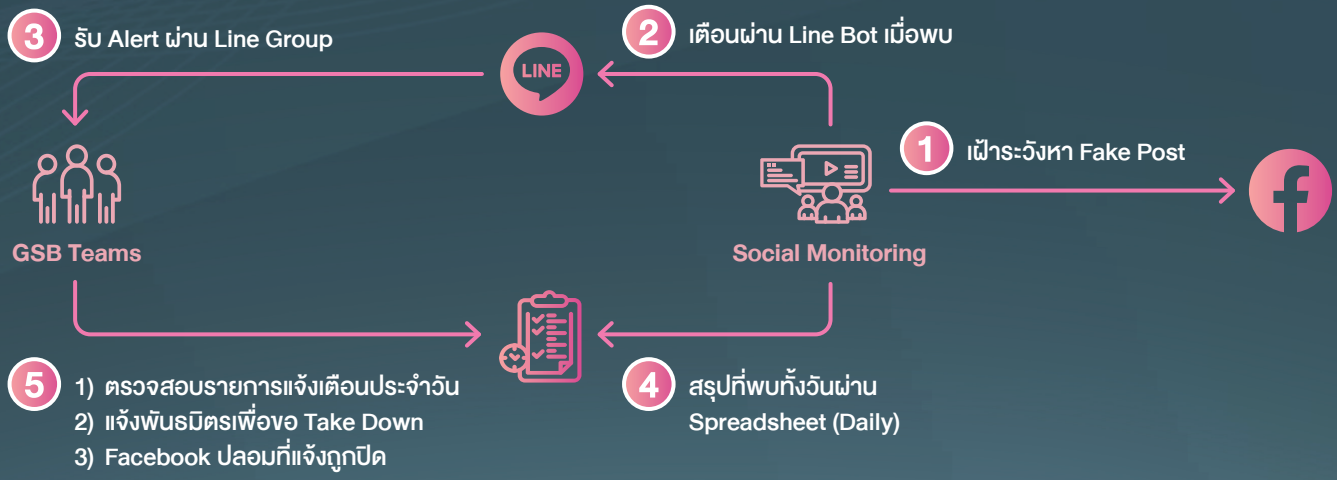
ธนาคารจัดให้มีการทดสอบจำลองสถานการณ์ภัยคุกคามทางไซเบอร์เชิงรุก เพื่อประเมินขีดความสามารถในการตรวจจับ และรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่มีระดับความซับซ้อนสูงของผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้างทั่วทั้งองค์กร โดยในปี 2566 ได้มีการทดสอบจำนวน 2 ครั้ง ซึ่งเป็นการจำลองสถานการณ์การโจมตีไซเบอร์เชิงรุกในรูปแบบ Phishing E-mail ที่มีความเสมือน E-mail หลอกลวงมากที่สุด (ความยากที่ระดับ 5)

## กระบวนการตอบสนองต่อเหตุการณ์



## กระบวนการเฝ้าระวังการแอบอ้างธนาคารเพื่อหลอกลวงลูกค้า

สิ่งที่สำคัญที่สุดของการจัดการปัญหาการแอบอ้างว่าเป็นธนาคารคือการสร้างความตระหนักให้กับลูกค้ารวมถึงสร้างความตระหนักให้กับพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีความรู้และความเข้าใจเพื่อนำไปปฏิบัติและให้คำแนะนำกับลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ร่วมกับการเฝ้าระวังและจัดการการละเมิดทางกฎหมายแบบที่ดำเนินการอยู่




จากขั้นตอนดังกล่าวตลอดปี 2566 ธนาคารสามารถปิดเพจปลอมที่แอบอ้างเป็นธนาคารได้ 107 รายการ (และยังคงปิดต่อเนื่อง)

## การกำหนดตัวชี้วัดและการนำผลลัพธ์มาทบทวนปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบ

### กำหนดเกณฑ์การตรวจประเมิน

- ผ่านข้อกำหนดตามมาตรฐาน (Conform ISO 27001: 2022)
- สอดคล้องตามนโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (IS Policy)

### ประเมินผลการปฏิบัติงาน

- ผลประเมินการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบ **ได้รับคะแนนร้อยละ 99.50** (เกณฑ์กำหนดไม่ต่ำกว่า 98)
- ผลประเมินความร่วมมือจากหน่วยรับตรวจ **ได้รับคะแนนเต็ม 4** (เกณฑ์มี 4 ระดับ)




### แบ่งปันความรู้ด้านการตรวจสอบใน GSB Wisdom

จัดทำเอกสารสรุปผลการศึกษาเรียนรู้ ถ่ายทอดความรู้เรื่องการใช้งานระบบ Teammate ในการบันทึกผลการดำเนินงานตามข้อเสนอของผู้ตรวจสอบของหน่วยงานรับตรวจผ่านระบบออนไลน์ และจัดเก็บลงระบบ GSB Wisdom

### ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการ

- วิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของแต่ละผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ
- นำผลลัพธ์มาทบทวนและปรับปรุงแนวทางการตรวจสอบเป็นประจำทุกปี
- จัดทำแผนพัฒนาในโครงการพัฒนาผู้ตรวจสอบภายในสู่การเป็นที่ปรึกษาให้กับผู้ตรวจสอบ

## การสื่อสารและกำกับดูแลการบริหารจัดการความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์และรักษาความปลอดภัยของข้อมูล

ธนาคารได้นำผลลัพธ์ของตัวชี้วัดประสิทธิผล (Effectiveness) มาเป็นปัจจัยนำเข้าเพื่อทบทวนกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศตามมาตรฐาน ISO/IEC 27001:2022 โดยมีการทบทวนขอบเขตรายการความเสี่ยง และมีการจัดทำแผนปรับปรุงป้องกันความเสี่ยง (OFI) ตามผลการประเมินความเสี่ยง โดยมีกำหนดกิจกรรม ระยะเวลา และมีตัวชี้วัดที่ชัดเจน รวมถึงมีการติดตามผลการดำเนินการตามแผนปรับปรุงป้องกันความเสี่ยงเพื่อรายงานในที่ประชุมคณะกรรมการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (ISMS Committee) เป็นรายไตรมาส นอกจากนี้ธนาคารยังมีการรายงานสรุปผลการเฝ้าระวังภัยคุกคามประจำเดือน โดยฝ่าย Cyber Security Operation ไปยังผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้ผู้บริหารระดับสูงได้รับทราบถึงภัยคุกคามไซเบอร์ที่ตรวจพบเป็นประจำทุกเดือน

อีกทั้งธนาคารได้ดำเนินการสื่อสารและกำกับดูแลการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง ลูกค้าและผู้ให้บริการภายนอกให้กับธนาคาร รับทราบและถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด โดยมีการติดตาม สอบทานและรายงานผลการดำเนินงานตามกรอบและกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยนำเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องเป็นรายไตรมาส รวมทั้งสร้างการเรียนรู้และสร้างความตระหนักด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (Cybersecurity Awareness) เช่น การอบรมบุคลากร เพื่อสร้างความตระหนักทางไซเบอร์ทั่วทั้งองค์กรเป็นประจำทุกปี โดยหัวข้อการสร้างความตระหนักจะสอดคล้องกับภัยคุกคามที่ธนาคารเผชิญในแต่ละปี เช่น การถูกโจมตีด้วย Phishing E-mail ซึ่งเป็นช่องทางการโจมตีที่มักถูกใช้งานในการหลอกล่อให้ผู้ใช้ทำการเปิดเผยข้อมูล Username Password หรือข้อมูลส่วนบุคคล โดยมีการสร้างความตระหนักรู้ผ่านช่องทาง E-mail และทำการทดสอบ Phishing Simulation เพื่อให้แน่ใจว่าผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง มีความเข้าใจถึงแนวทางการตอบสนองและรับมือต่อสถานการณ์ภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่ถูกต้อง โดยผลการประเมินในภาพรวมทั้งการตอบสนองและการแจ้งเหตุภัยคุกคามอยู่ในระดับ Effectiveness หมายถึงพนักงานและลูกจ้างของธนาคารมากกว่าร้อยละ 80 สามารถทำได้ถูกต้อง และสำหรับพนักงานที่ไม่ผ่านเกณฑ์การทดสอบทางธนาคารได้จัดให้มีการอบรมสร้างความตระหนักผ่านช่องทางออนไลน์เพื่อเป็นการยกระดับการสร้างความตระหนักรู้ด้านภัยไซเบอร์ นอกจากนี้ธนาคารยังจัดทำหลักสูตร E-Learning โดยกำหนดเป็นหลักสูตรบังคับสำหรับผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง IT6625 หลักสูตร “ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์” โดยผลการดำเนินการจัดทำหลักสูตร E-Learning บน GSB Wisdom: พนักงานและลูกจ้างสอบผ่านตามเป้าหมายที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ 91.45

โดยธนาคารมีการนำผลที่ได้จากการประเมินไปเรียนรู้และจัดการความรู้เพื่อนำไปปรับปรุงและทำนวัตกรรม โดยมีการจัดเก็บและเผยแพร่บนระบบดิจิทัลดังนี้

1) ระบบ SharePoint จัดเก็บเอกสารที่เกี่ยวข้องกับ ISMS
2) ระบบ ITSM จัดเก็บ Lesson learn ในกระบวนการบริหารจัดการและความรู้
3) ระบบ KM ของธนาคารออมสิน (GSB Wisdom) จัดเก็บเอกสารการสร้างความตระหนักประเมินความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ



# การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในห่วงโซ่อุปทาน[308] [414]

พันธมิตรและคู่ค้าของธนาคาร คือ กลุ่มบุคคลหรือองค์กรที่ดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจร่วมกับธนาคารในกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง มีการแบ่งปันทรัพยากรและความสามารถในการดำเนินการร่วมกันทั้งระยะสั้นและระยะยาว หรือส่งมอบทรัพยากรในการดำเนินการหรือบริการต่าง ๆ ให้กับธนาคาร โดยมีผลลัพธ์ทางตรงจากการดำเนินการร่วมกัน ด้วยเหตุนี้ธนาคารให้ความสำคัญกับการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในห่วงโซ่อุปทาน และคำนึงถึงพันธมิตรและคู่ค้าที่มีผลกระทบต่อธนาคารและได้รับผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบจากการดำเนินธุรกิจของธนาคาร การรับฟังความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวลของคู่ค้าจึงเป็นข้อมูลสำคัญที่ใช้ประกอบในการกำหนดกลยุทธ์ แผนการดำเนินงาน และแนวทางในการพัฒนาการดำเนินธุรกิจของธนาคารโดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วม ซึ่งจะช่วยในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน และนำไปสู่การพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน ธนาคารจึงได้กำหนด “นโยบายการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจไปพร้อมกับการคำนึงถึงผลประโยชน์ร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด รวมถึงพันธมิตรและคู่ค้าของธนาคาร

## เป้าหมายการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในห่วงโซ่อุปทาน[308-1] [308-2] [414-1] [414-2]

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญกับพันธมิตรและคู่ค้า เนื่องจากมีผลลัพธ์ทางตรงจากการดำเนินการร่วมกัน ดังนั้นเพื่อเป็นการพัฒนาพันธมิตรและคู่ค้าไปพร้อมกับธนาคารและลดความเสี่ยงจากการดำเนินงานร่วมกัน ธนาคารจึงมีการจัดทำจรรยาบรรณคู่ค้าของธุรกิจและเก็บรวบรวมข้อมูลคู่ค้ารายใหม่และรายสำคัญที่มีการผ่านการคัดกรองและร่วมลงนามปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้า โดยมีเป้าหมายการดำเนินงาน ดังนี้

| ตัวชี้วัด | เป้าหมาย |
|---|---|
| ร้อยละของคู่ค้ารายใหม่ของบริษัทที่ผ่านการคัดกรองประเด็นด้านความยั่งยืน โดยใช้เกณฑ์ด้านสิ่งแวดล้อม | 100% |
| ร้อยละของคู่ค้ารายสำคัญที่ร่วมลงนามปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้าของธุรกิจ | 100% |

ธนาคารมีการดำเนินงานและบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมโดยใช้นโยบายการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนเป็นกรอบในการดำเนินงานควบคู่กับแนวทางในการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในห่วงโซ่อุปทาน เพื่อให้พันธมิตรและคู่ค้าของธนาคารมีการดำเนินงานที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด อาทิ การใช้วัสดุที่ไม่เป็นพิษต่อมนุษย์หรือสิ่งแวดล้อม และจัดซื้อสินค้าที่ได้รับการรับรองฉลากสิ่งแวดล้อมหรือมีคุณสมบัติสอดคล้องตามเกณฑ์และข้อกำหนดสินค้าที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมที่ตั้งไว้

| ตัวชี้วัดด้านสิ่งแวดล้อม | เป้าหมาย |
|---|---|
| จำนวนคู่ค้าที่ได้รับการประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมโดยใช้เกณฑ์ด้านสิ่งแวดล้อม | 100% |
| จำนวนคู่ค้าที่ได้รับการระบุว่ามีผลกระทบด้านลบต่อสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นจริงและที่อาจเกิดขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ | 0 |
| เปอร์เซ็นต์ของคู่ค้าที่ได้รับการระบุว่ามีผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นจริงและที่อาจเกิดขึ้นอย่างมีนัยสำคัญและเกิดการแก้ไขหรือปรับปรุงจากคู่ค้านั้น | 0 |
| เปอร์เซ็นต์ของคู่ค้าที่ได้รับการระบุว่ามีผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นจริงและอาจเกิดขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ จนทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างธนาคารกับคู่ค้าถูกยกเลิกหรือหยุดการทำงานร่วมกันอันเป็นผลมาจากการประเมิน | 0 |

อีกทั้งธนาคารมีการดำเนินงานประเมินผลกระทบด้านสังคมเพื่อให้เกิดการแก้ไขหรือปรับปรุงจากคู่ค้ารายนั้น โดยธนาคารได้ตั้งเป้าหมายผลกระทบด้านสังคมในเรื่องการเลือกปฏิบัติ การจ้างแรงงานผิดกฎหมาย การใช้แรงงานเด็ก การจ้างงานที่ไม่เป็นธรรม ความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมการทำงาน การละเมิดต่อการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ส่งเสริมและรักษาคุณภาพและสิ่งแวดล้อม ตามระเบียบธนาคารออมสิน ฉบับที่ 628 ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุที่เกี่ยวกับการพาณิชย์โดยตรง ที่มีการคำนึงถึงสิทธิมนุษยชน ความเสมอภาคและเท่าเทียมและหลีกเลี่ยงการปฏิบัติงานกับคู่ค้าที่ละเมิดสิทธิมนุษยชน ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันหรือการติดสินบนทุกรูปแบบ รวมถึงกำกับดูแลกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างให้เกิดความสุจริตโปร่งใส และสนับสนุนการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยธนาคารมีเป้าหมายการดำเนินงานประเมินผลกระทบด้าน ดังนี้

| ตัวชี้วัดด้านสังคม | เป้าหมาย |
|---|---|
| จำนวนคู่ค้าที่ได้รับการประเมินผลกระทบด้านสังคมโดยใช้เกณฑ์ด้านสังคม | 100% |
| จำนวนคู่ค้าที่ได้รับการระบุว่ามีผลกระทบด้านลบต่อสังคมที่เกิดขึ้นจริงและที่อาจเกิดขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ | 0 |
| เปอร์เซ็นต์ของคู่ค้าที่ได้รับการระบุว่ามีผลกระทบเชิงลบต่อสังคมที่เกิดขึ้นจริงและที่อาจเกิดขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ และเกิดการแก้ไขหรือปรับปรุงจากคู่ค้านั้น | 0 |
| เปอร์เซ็นต์ของคู่ค้าที่ได้รับการระบุว่ามีผลกระทบเชิงลบต่อสังคมที่เกิดขึ้นจริงและอาจเกิดขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ จนทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างธนาคารกับคู่ค้าถูกยกเลิกหรือหยุดการทำงานร่วมกันอันเป็นผลมาจากการประเมิน | 0 |

## » แนวทางบริหารจัดการด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในห่วงโซ่อุปทาน

ธนาคารให้ความเสมอภาคเท่าเทียมกับพันธมิตร คู่ค้า และผู้ส่งมอบทุกรายเพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรมต่อผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย โดยจัดให้มีการกำหนดสัญญาว่าจ้างหรือรายละเอียดขอบเขตงาน (Term of Reference: TOR) ที่ชัดเจน เปิดเผยและเป็นธรรม หรือการกำหนดและปฏิบัติตามบันทึกข้อตกลงความร่วมมืออย่างเคร่งครัดในการให้ความช่วยเหลือเอื้ออำนวยผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน รวมทั้งมีการให้ความรู้และแลกเปลี่ยนองค์ความรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพและยกระดับความสามารถในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้ได้มาตรฐานเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินธุรกิจ และสามารถให้บริการที่มีคุณภาพแก่ลูกค้า รวมทั้งกำหนดให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และจัดให้มีการทบทวนกระบวนการและการจัดหาพัสดุภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

นอกจากนี้เพื่อให้เป็นไปตามกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างพาณิชย์ตามพระราชบัญญัติจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 หน่วยงานต้องสื่อสารถ่ายทอดทิศทางนโยบายของธนาคารด้านการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้แก่พันธมิตรและคู่ค้าที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อสร้างความเข้าใจในการดำเนินงานและสามารถตอบสนองความต้องการของพันธมิตรและคู่ค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยกำหนดช่องทางและวิธีการสื่อสารกับพันธมิตรและคู่ค้าผ่านการประชุม สัมมนา หรือการจัดกิจกรรมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงานร่วมกัน โดยธนาคารจะมีการดำเนินงานสื่อสารเป็นรายเดือนหรือรายไตรมาส ทั้งนี้ธนาคารมีการจัดตั้งหน่วยงานติดตามผลตามแผนปฏิบัติการด้านการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการพันธมิตรและคู่ค้า และแผนบริหารความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม เพื่อวิเคราะห์และเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับเป้าหมายตามตัวชี้วัด ความสอดคล้องกับประเด็นความเสี่ยง และความคาดหวังของพันธมิตรและคู่ค้า รวมถึงมีการวิเคราะห์ถึงผลกระทบด้านลบที่พบเจอจากการประเมินคู่ค้า โดยหน่วยงานต้องรายงานให้ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานทราบถึงแนวทางการดำเนินงาน ผลการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการพันธมิตรและคู่ค้า และปัญหาอุปสรรคที่พบเพื่อให้รับทราบและสามารถวางแผนการป้องกันได้อย่างเหมาะสม

## ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในห่วงโซ่อุปทาน

ธนาคารมีกระบวนการในการจัดทำผลกระทบเชิงบวกและเชิงลบของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกรายและทุกกิจกรรมที่เกิดขึ้นตลอดห่วงโซ่อุปทาน รวมทั้งมีการประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นจริงหรืออาจเกิดขึ้น ผลกระทบระยะสั้นหรือระยะยาว ผลกระทบที่เกิดอย่างไม่ตั้งใจหรือตั้งใจ และผลกระทบที่สามารถย้อนกลับหรือไม่สามารถย้อนกลับ โดยห่วงโซ่คุณค่าของธนาคารออมสินได้แสดงไว้ในตารางข้างล่าง

| ห่วงโซ่คุณค่าของธนาคารออมสิน | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| กิจกรรมหลัก | ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในห่วงโซ่อุปทาน (Relevant Stakeholder) | | | | | |
| | หน่วยงานกำกับดูแลและหน่วยงานภาครัฐ | ลูกค้า | พันธมิตรและคู่ค้า | สังคมและชุมชนสำคัญ | คณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง | สื่อมวลชน |
| การออกแบบผลิตภัณฑ์ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | |
| การตลาดและการขายผลิตภัณฑ์และบริการ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ |
| การบริหารผลิตภัณฑ์และบริการ (รวมการให้บริการลูกค้า) | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ |
| การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| การบริหารจัดการหนี้สิน | ✓ | | | | ✓ | |
| การส่งเสริมการออม | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |

## ผลการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในห่วงโซ่อุปทาน

**ผลสำรวจการรับรู้ เข้าใจ และความพึงพอใจต่อการทำงานร่วมกันระดับ 4.64 จาก 5 คะแนน**

ธนาคารได้ดำเนินงานตามแนวทางการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในห่วงโซ่อุปทาน และได้รวบรวมข้อมูลตามเป้าหมายที่ได้จัดทำไว้ ทั้งนี้ธนาคารได้รับการตอบรับจากพันธมิตรและคู่ค้า ถึงการรับรู้ เข้าใจ และความพึงพอใจต่อการทำงานร่วมกัน พบว่าธนาคารได้รับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.64 จาก 5 คะแนน โดยเป็นคะแนนที่แสดงประสิทธิภาพของการทำงานร่วมกันภายในจรรยาบรรณธุรกิจของธนาคารที่มีการกำหนดไว้

สำหรับการประเมินผลกระทบคู่ค้าในด้านสิ่งแวดล้อม[308-1] [308-2] ธนาคารมีผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด ดังนี้

| ตัวชี้วัดด้านสิ่งแวดล้อม | ผลการดำเนินงาน |
|---|---|
| จำนวนคู่ค้าที่ได้รับการประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมโดยใช้เกณฑ์ด้านสิ่งแวดล้อม | 100% |
| จำนวนคู่ค้าที่ได้รับการระบุว่ามีผลกระทบด้านลบต่อสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นจริงและที่อาจเกิดขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ | 0 |
| เปอร์เซ็นต์ของคู่ค้าที่ได้รับการระบุว่ามีผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นจริงและที่อาจเกิดขึ้นอย่างมีนัยสำคัญและเกิดการแก้ไขหรือปรับปรุงจากคู่ค้านั้น | 0 |
| เปอร์เซ็นต์ของคู่ค้าที่ได้รับการระบุว่ามีผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นจริงและอาจเกิดขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ จนทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างธนาคารกับคู่ค้าถูกยกเลิกหรือหยุดการทำงานร่วมกันอันเป็นผลมาจากการประเมิน | 0 |

สำหรับการประเมินผลกระทบคู่ค้าในด้านสังคม [414-1] [414-2] ธนาคารมีผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด ดังนี้

| ตัวชี้วัดด้านสังคม | ผลการดำเนินงาน |
|---|---|
| จำนวนคู่ค้าที่ได้รับการประเมินผลกระทบด้านสังคมโดยใช้เกณฑ์ด้านสังคม | 100% |
| จำนวนคู่ค้าที่ได้รับการระบุว่ามีผลกระทบด้านลบต่อสังคมที่เกิดขึ้นจริงและที่อาจเกิดขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ | 0 |
| เปอร์เซ็นต์ของคู่ค้าที่ได้รับการระบุว่ามีผลกระทบเชิงลบต่อสังคมที่เกิดขึ้นจริงและที่อาจเกิดขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ และเกิดการแก้ไขหรือปรับปรุงจากคู่ค้านั้น | 0 |
| เปอร์เซ็นต์ของคู่ค้าที่ได้รับการระบุว่ามีผลกระทบเชิงลบต่อสังคมที่เกิดขึ้นจริงและอาจเกิดขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ จนทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างธนาคารกับคู่ค้าถูกยกเลิกหรือหยุดการทำงานร่วมกันอันเป็นผลมาจากการประเมิน | 0 |

ทั้งนี้ในกรณีที่คู่ค้าของธนาคารมีการดำเนินการที่สร้างผลกระทบต่อด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม ธนาคารมีการกระบวนการ (Procedures) ในการจัดการโดยหากพบว่าคู่ค้าดังกล่าวกระทำหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามที่ระบุในสัญญาว่าจ้างหรือรายละเอียดขอบเขตงาน (Term of Reference: TOR) ธนาคารจะดำเนินการบอกเลิกสัญญาและสามารถใช้สิทธิเรียกค่าเสียหายตลอดจนค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากคู่ค้าเหล่านั้นได้

แบบสำรวจ
ความพึงพอใจ

CLICK HERE



# GRI Content Index

| | |
|---|---|
| **Statement of use** | Government Savings Bank has reported in accordance with the GRI Standards for the period from 1 January 2023 to 31 December 2023. |
| **GRI 1 used** | GRI 1: Foundation 2021 |
| **Applicable GRI Sector Standard(s)** | G4 Financial services |

| GRI Standard/ Other Source | Disclosure | Location | Omission | | | SDG Linkage To Disclosure |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Requirement(s) Omitted | Reason | Explanation | |
| **About GSB** | | | | | | |
| GRI 2: General Disclosures 2021 | 2-1 Organizational details | SR 33, 41, 44 | | | | SDG 16 |
| | 2-2 Entities included in the organization's sustainability reporting | SR 5 | | | | SDG 16 |
| | 2-3 Reporting period, frequency and contact point | SR 5, 95 | | | | SDG 16 |
| | 2-4 Restatements of information | SR 5 | | | | SDG 16 |
| | 2-5 External assurance | SR 5 | a. describes its policy and practice for seeking external assurance, including whether and how the highest governance body and senior executives are involved. | The organization involves the highest governance body and senior executives for disclosure assurance; however, the report has not been externally assured. | N/A | SDG 16<br>SDG 17 |
| | 2-6 Activities, value chain and other business relationships | SR 38, 40-41, 52 | | | | SDG 16<br>SDG 17 |
| | 2-7 Employees | SR 45 | | | | SDG 8<br>SDG 10 |
| | 2-8 Workers who are not employees | SR 45 | | | | SDG 8 |
| | 2-9 Governance structure and composition | SR 46, 198 | | | | SDG 5<br>SDG 16 |

| GRI Standard/ Other Source | Disclosure | Location | Omission | | | SDG Linkage To Disclosure |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Requirement(s) Omitted | Reason | Explanation | |
| | 2-12 Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts | SR 62, 97, 203-204 | | | | SDG 16 |
| | 2-13 Delegation of responsibility for managing impacts | SR 96, 203-204 | | | | SDG 16 |
| | 2-14 Role of the highest governance body in sustainability reporting | SR 94, 96-97, 197, 205 | | | | SDG 16 |
| | 2-22 Statement on sustainable development strategy | SR 7, 9 | | | | SDG 16 |
| | 2-23 Policy commitments | SR 35, 61, 104 | | | | SDG 16 |
| | 2-24 Embedding policy commitments | SR 70, 104 | | | | SDG 16 |
| | 2-25 Processes to remediate negative impacts | SR 42, 54, 85, 223, 232 | | | | SDG 8<br>SDG 10<br>SDG 16 |
| | 2-26 Mechanisms for seeking advice and raising concerns | SR 54, 222 | | | | SDG 16 |
| | 2-27 Compliance with laws and regulation | SR 235 | | | | SDG 16<br>SDG 17 |
| | 2-29 Approach to stakeholder engagement | SR 84, 88, 160 | | | | SDG 3<br>SDG 11<br>SDG 16<br>SDG 17 |
| | 2-30 Collective bargaining agreements | SR 51 | | | | SDG 8 |

| GRI Standard/ Other Source | Disclosure | Location | Omission | | | SDG Linkage To Disclosure |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Requirement(s) Omitted | Reason | Explanation | |
| GRI 3: Material Topics 2021 | 3-1 Process to determine material topics | SR 92 | | | | SDG 8<br>SDG 16 |
| | 3-2 List of material topics | SR 87 | | | | SDG 8<br>SDG 16 |
| | 3-3 Management of material topics | SR 61, 107, 117, 127, 135, 144, 152, 159, 169, 182, 189, 210, 220, 228, 236 | | | | SDG 8<br>SDG 16 |
| GRI 401: Employment 2016 | 401-1 New employee hires and employee turnover | SR 48 | | | | SDG 5<br>SDG 8 |
| | 401-2 Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or parttime employees | SR 51 | | | | SDG 3 |
| GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016 | 405-1 Diversity of governance bodies and employees | SR 46, 184 | | | | SDG 5<br>SDG 10<br>SDG 16 |
| **Climate change management and greenhouse gas emission reduction** | | | | | | |
| GRI 3: Material Topics 2021 | 3-3 Management of material topics | SR 61, 107, 117, 127, 135, 144, 152, 159, 169, 182, 189, 210, 220, 228, 236 | | | | SDG 7<br>SDG 13<br>SDG 17 |
| GRI 302: Energy 2016 | 302-1 Energy consumption within the organization | SR 111 | c. In joules, watt-hours or multiples, the total:<br>ii. heating consumption<br>iii. cooling consumption<br>iv. steam consumption | This is out of scope of GSB's operations | N/A | SDG 7 |

| GRI Standard/ Other Source | Disclosure | Location | Omission | | | SDG Linkage To Disclosure |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Requirement(s) Omitted | Reason | Explanation | |
| | | | d. In joules, watt-hours or multiples, the total:<br>i. electricity sold<br>ii. heating sold<br>iii. colling sold<br>iv. steam sold | This is out of scope of GSB's operations | N/A | |
| | 302-2 Energy consumption outside of the organization | | a. Energy consumption outside of the organization, in joules or multiples. | This is out of scope of GSB's operations | N/A | SDG 7<br>SDG 17 |
| | | | b. Standards, methodologies, assumptions, and/ or calculation tools used. | | | |
| | | | c. Source of the conversion factors used | | | |
| | 302-3 Energy intensity | SR 111 | | | | SDG 7 |
| | 302-4 Reduction of energy consumption | SR 111 | | | | SDG 7 |
| | 302-5 Reductions in energy requirements of products and services | | a. Reductions in energy requirements of sold products and services achieved during the reporting period, in joules or multiples. | This is out of scope of GSB's operations | N/A | SDG 7 |
| | | | b. Basis for calculating reductions in energy consumption, such as base year or baseline, including the rationale for choosing it. | | | |
| | | | c. Standards, methodologies, assumptions, and/ or calculation tools used. | | | |

| GRI Standard/ Other Source | Disclosure | Location | Omission | | | SDG Linkage To Disclosure |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Requirement(s) Omitted | Reason | Explanation | |
| GRI 305: Emissions 2016 | 305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions | SR 112 | c. Biogenic CO2 emissions in metric tons of CO2 equivalent | This is out of scope of GSB's operations | N/A | SDG 11<br>SDG 13<br>SDG 14<br>SDG 15 |
| | 305-2 Energy in direct (Scope 2) GHG emissions | SR 112 | c. If applicable, gross market-based energy indirect (Scope 2) GHG emissions in metric tons of CO2 equivalent | GSB already disclosed the data calculated on location-based approach | | SDG 11<br>SDG 13<br>SDG 14<br>SDG 15 |
| | 305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emissions | SR 112 | c. Biogenic CO2 emissions in metric tons of CO2 equivalent | This is out of scope of GSB's operations | N/A | SDG 11<br>SDG 13<br>SDG 14<br>SDG 15 |
| | 305-4 GHG emissions intensity | SR 113 | | | | SDG 11<br>SDG 13<br>SDG 14<br>SDG 15 |
| | 305-5 Reduction of GHG emissions | SR 114 | | | | SDG 11<br>SDG 13<br>SDG 14<br>SDG 15 |
| | 305-6 Emissions of ozone-depleting substances | SR 113 | | | | SDG 11<br>SDG 13<br>SDG 14<br>SDG 15 |
| | 306-7 Nitrogen oxides (NOx), sulfur oxides (SOx), and other significant air emission | | a. Significant air emissions, in kilograms or multiples, for each of the following:<br>i. NOx<br>ii. SOx<br>iii. Persistent organic pollutants (POP)<br>iv. Volatile organic compounds (VOC)<br>v. Hazardous air pollutants (HAP)<br>vi. Particulate matter (PM)<br>vii. Other standard categories of air emissions identified in relevant regulations | There are no significant air emissions of NOx, Sox, and others from the operation | The primary operations do not involve industrial processes that product significant emission. | SDG 11<br>SDG 13<br>SDG 14<br>SDG 15 |

| GRI Standard/ Other Source | Disclosure | Location | Omission | | | SDG Linkage To Disclosure |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Requirement(s) Omitted | Reason | Explanation | |
| | | | b. Source of the emission factors used.<br>c. Standards, methodologies, assumptions, and/ or calculation tools used. | | | |
| **Resource efficiency to minimize environmental impact according to the principles of the circular economy** | | | | | | |
| GRI 3: Material Topics 2021 | 3-3 Management of material topics | SR 61, 107, 117, 127, 135, 144, 152, 159, 169, 182, 189, 210, 220, 228, 236 | | | | SDG 13<br>SDG 14<br>SDG 15 |
| GRI 301: Materials 2016 | 301-1 Materials used by weight or volume | SR 122 | | | | SDG 13<br>SDG 14<br>SDG 15 |
| | 301-2 Recycled input materials used | SR 112 | | | | SDG 13<br>SDG 14<br>SDG 15 |
| | 301-3 Reclaimed products and their packaging meterials | | a. Percentage of reclaimed products and their packaging materials for each product category | This is out of scope of GSB's operations | N/A | SDG 13<br>SDG 14<br>SDG 15 |
| GRI 303: Water and Effuents 2018 | 303-1 Interactions with water as a shared resource | SR 119 | b. A description of the approach used to identify water-related impacts, including the scope of assessments, their timeframe, and any tools or methodologies used. | There is no significant water-related impact from GSB's operations | N/A | SDG 6<br>SDG 13 |
| | | | c. A description of how water-related impacts are addressed, including how the organization works with stakeholders to steward water as a shared resource, | There is no significant water-related impact from GSB's operations | N/A | |

| GRI Standard/ Other Source | Disclosure | Location | Omission | | | SDG Linkage To Disclosure |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Requirement(s) Omitted | Reason | Explanation | |
| | | | and how it engages with suppliers or customers with significant water-related impacts. | | | |
| | 303-2 Management of water discharge-related impacts | SR 119 | a. A description of any minimum standards set for the quality of effluent discharge, and how these minimum standards were determined, including:<br>i. how standards for facilities operating in locations with no local discharge requirements were determined<br>ii. any internally developed water quality standards or guidelines<br>iii. any sector-specific standards considered<br>iv. whether the profile of the receiving waterbody was considered. | This is out of scope of GSB's operations | All water discharge from GSB is comply with regulatory requirements. | SDG 6<br>SDG 13 |
| | 303-3 Water withdrawal | SR 119, 122 | | | | SDG 6 |
| | 303-4 Water discharge | SR 119 | d. Priority substances of concern for which discharges are treated, including:<br>i. how priority substances of concern were defined, and any international standard, authoritative list, or criteria used | This is out of scope of GSB's operations | All water discharge from GSB is comply with regulatory requirements.<br><br>The operations of GSB does not generate substances of concern. | SDG 6 |

| GRI Standard/ Other Source | Disclosure | Location | Omission | | | SDG Linkage To Disclosure |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Requirement(s) Omitted | Reason | Explanation | |
| | | | ii. the approach for setting discharge limits for priority substances of concern<br>iii. number of incidents of non-compliance with discharge limits. | | | |
| | 303-5 Water consumption | | c. Change in water storage in megaliters, if water storage has been identified as having a significant water-related impact. | This is out of scope of GSB's operations | GSB does not store water. | SDG 6 |
| GRI 306: Waste 2020 | 306-1 Waste generation and significant waste-related impacts | SR 118 | | | | SDG 11<br>SDG 13<br>SDG 15 |
| | 306-2 Management of significant waste-related impacts | SR 118 | | | | SDG 11<br>SDG 13<br>SDG 15 |
| | 306-3 Waste generated | SR 118, 120 | | | | SDG 11<br>SDG 13<br>SDG 15 |
| | 306-4 Waste diverted from disposal | SR 118, 120 | | | | SDG 11<br>SDG 13<br>SDG 15 |
| | 306-5 Waste directed to disposal | | a. Total weight of waste directed to disposal in metric tons, and a breakdown of this total by composition of the waste. | GSB is in the process of collecting data | The base year of waste-related data is 2023, which is also the first year of reporting data | SDG 11<br>SDG 13<br>SDG 15 |

| GRI Standard/ Other Source | Disclosure | Location | Omission | | | SDG Linkage To Disclosure |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Requirement(s) Omitted | Reason | Explanation | |
| | | | b. Total weight of hazardous waste directed to disposal in metric tons, and a breakdown of this total by the following disposal operations:<br>i. Incineration (with energy recovery)<br>ii. Incineration (without energy recovery)<br>iii. Landfilling<br>iv. Other disposal operations. | | | |
| | | | c. Total weight of non-hazardous waste directed to disposal in metric tons, and a breakdown of this total by the following disposal operations:<br>i. Incineration (with energy recovery)<br>ii. Incineration (without energy recovery)<br>iii. Landfilling<br>iv. Other disposal operations. | | | |
| | | | d. For each disposal operation listed in Disclosures 306-5-b and 306-5-c, a breakdown of the total weight in metric tons of hazardous waste and of non-hazardous waste directed to disposal:<br>i. onsite<br>ii. offsite. | | | |

| GRI Standard/ Other Source | Disclosure | Location | Omission | | | SDG Linkage To Disclosure |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Requirement(s) Omitted | Reason | Explanation | |
| | | | e. Contextual information necessary to understand the data and how the data has been compiled. | | | |
| **Financial Literacy** | | | | | | |
| GRI 3: Material Topics 2021 | 3-3 Management of material topics | SR 61, 107, 117, 127, 135, 144, 152, 159, 169, 182, 189, 210, 220, 228, 236 | | | | SDG 1<br>SDG 3<br>SDG 4 |
| Financial Services (FS)-Specific Information Disclosure of Financial Services Sector according to GRI (Product and Service Labeling) | FS13 Access points in low-populated or economically disadvantaged areas by type | SR 135-136 | | | | SDG 1<br>SDG 3<br>SDG 4 |
| | Former FS16 Initiatives to enhance financial literacy by type of beneficiary | SR 133 | | | | SDG 1<br>SDG 3<br>SDG 4 |
| **Creating opportunities for accessing to financial products** | | | | | | |
| GRI 3: Material Topics 2021 | 3-3 Management of material topics | SR 61, 107, 117, 127, 135, 144, 152, 159, 169, 182, 189, 210, 220, 228, 236 | | | | SDG 1<br>SDG 3<br>SDG 17 |
| Financial Services (FS)-Specific Information Disclosure of Financial Services Sector according to GRI (Local Communities) | FS13 Access points in low-populated or economically disadvantaged areas by type | SR 135-136 | | | | SDG 1<br>SDG 3<br>SDG 17 |

| GRI Standard/ Other Source | Disclosure | Location | Omission | | | SDG Linkage To Disclosure |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Requirement(s) Omitted | Reason | Explanation | |
| **Responsible lending and investment for social and environmental** | | | | | | |
| GRI 3: Material Topics 2021 | 3-3 Management of material topics | SR 61, 107, 117, 127, 135, 144, 152, 159, 169, 182, 189, 210, 220, 228, 236 | | | | SDG 8<br>SDG 16<br>SDG 17 |
| Financial Services (FS)-Specific Information Disclosure of Financial Services Sector according to GRI (Product Portfolio) | Former FS1 Policies with specific environmental and social components applied to business lines | SR 145 | | | | SDG 8<br>SDG 16<br>SDG 17 |
| | FS8 Monetary value of products and services designed to deliver a specific environmental benefit for each business line broken down by purpose | SR 148 | | | | SDG 8<br>SDG 16<br>SDG 17 |
| **Ditital innovation to enhance financial products, services, and operations** | | | | | | |
| GRI 3: Material Topics 2021 | 3-3 Management of material topics | SR 61, 107, 117, 127, 135, 144, 152, 159, 169, 182, 189, 210, 220, 228, 236 | | | | SDG 8<br>SDG 9 |
| GRI 203: Indirect Economic Impacts2016 | 203-1 Infrastructure investments and services supported | SR 155, 159, 168 | | | | SDG 8<br>SDG 9 |
| | 203-2 Significant indirect economic impacts | SR 155, 159, 168 | | | | SDG 8<br>SDG 9 |

| GRI Standard/ Other Source | Disclosure | Location | Omission | | | SDG Linkage To Disclosure |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Requirement(s) Omitted | Reason | Explanation | |
| **Promoting and developing the capacity of communities, society, and environment** | | | | | | |
| GRI 2: General Disclosures 2021 | 2-29 Approach to stakeholder engagement | SR 84, 88, 160 | | | | SDG 3<br>SDG 8<br>SDG 10<br>SDG 11<br>SDG 16<br>SDG 17 |
| GRI 3: Material Topics 2021 | 3-3 Management of material topics | SR 61, 107, 117, 127, 135, 144, 152, 159, 169, 182, 189, 210, 220, 228, 236 | | | | SDG 3<br>SDG 8<br>SDG 10<br>SDG 11<br>SDG 16<br>SDG 17 |
| GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016 | 203-1 Infrastructure investments and services supported | SR 155, 159, 168 | | | | SDG 8<br>SDG 16 |
| | 203-2 Significant indirect economic impacts | SR 155, 159, 168 | | | | SDG 8<br>SDG 16 |
| GRI 413: Local Communities 2016 | 413-1 Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs | SR 159, 168 | a. Percentage of operations with implemented local community engagement, impact assessments, and/ or development programs, including the use of:<br>i. social impact assessments, including gender impact assessments, based on participatory processes<br>vi. broad based local community consultation committees and processes that include vulnerable groups. | This is out of scope of GSB's operations | N/A | SDG 3<br>SDG 10<br>SDG 11<br>SDG 17 |

| GRI Standard/ Other Source | Disclosure | Location | Omission | | | SDG Linkage To Disclosure |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Requirement(s) Omitted | Reason | Explanation | |
| | | | vii. works councils, occupational health and safety committees and other worker representation bodies to deal with impacts.<br>viii. formal local community grievance processes. | | | |
| | 413-2 Operations with significant actual and potential negative impacts on local communities | | a. Operations with significant actual and potential negative impacts on local communities, including:<br>i. the location of the operations<br>ii. the significant actual and potential negative impacts of operations. | There are no significant actual and potential negative impacts on local communities from GSB's operations. | N/A | SDG 3<br>SDG 10<br>SGD 11 |
| **Human capital development and retention** | | | | | | |
| GRI 3: Material Topics 2021 | 3-3 Management of material topics | SR 61, 107, 117, 127, 135, 144, 152, 159, 169, 182, 189, 210, 220, 228, 236 | | | | SDG 3<br>SDG 8 |
| GRI 401: Employment 2016 | 401-3 Parental leave | SR 175 | | | | SDG 3<br>SDG 8 |
| GRI 404: Training and Education 2016 | 404-1 Average hours of training per year per employee | SR 173 | | | | SDG 8 |
| | 404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs | SR 174, 180 | | | | SDG 8 |

| GRI Standard/ Other Source | Disclosure | Location | Omission | | | SDG Linkage To Disclosure |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Requirement(s) Omitted | Reason | Explanation | |
| | 404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews | SR 175 | | | | SDG 8 |
| **Fair treatment of employees and workers and respect human rights** | | | | | | |
| GRI 2: General Disclosure 2021 | 2-28 Membership associations | SR 186 | | | | SDG 3<br>SDG 5 |
| GRI 3: Material Topics 2021 | 3-3 Management of material topics | SR 61, 107, 117, 127, 135, 144, 152, 159, 169, 182, 189, 210, 220, 228, 236 | | | | SDG 3<br>SDG 5 |
| GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016 | 405-1 Diversity of governance bodies and employees | SR 46, 184 | | | | SDG 3<br>SDG 5 |
| | 405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men | SR 186 | | | | SDG 3<br>SDG 5 |
| GRI 406: Non-discrimination 2016 | 406-1 Incidents of discrimination and corrective actions taken | SR 184 | | | | SDG 3<br>SDG 5 |
| **Good corporate governance** | | | | | | |
| GRI 3: Material Topics 2021 | 3-3 Management of material topics | SR 61, 107, 117, 127, 135, 144, 152, 159, 169, 182, 189, 210, 220, 228, 236 | | | | SDG 3<br>SDG 8<br>SDG 16 |
| GRI 2: General Disclosure 2021 | 2-9 Governance structure and composition | SR 46, 198 | | | | SDG 8<br>SDG 16 |

| GRI Standard/ Other Source | Disclosure | Location | Omission | | | SDG Linkage To Disclosure |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Requirement(s) Omitted | Reason | Explanation | |
| | 2-10 Nomination and selection of the highest governance body | SR 202 | | | | SDG 16 |
| | 2-11 Chair of the highest governance body | SR 197 | | | | SDG 16 |
| | 2-12 Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts | SR 62, 97, 203-204 | | | | SDG 16 |
| | 2-13 Delegation of responsibility for managing impacts | SR 96, 203-204 | | | | SDG 8<br>SDG 16 |
| | 2-14 Role of the highest governance body in sustainability reporting | SR 94, 96-97, 197, 205 | | | | SDG 16 |
| | 2-15 Conflicts of interest | SR 206<br>AR 156-157 | | | | SDG 16 |
| | 2-16 Communication of critical concerns | SR 203 | | | | SDG 8<br>SDG 16 |
| | 2-17 Collective knowledge of the highest governance body | SR 206<br>AR 154 | | | | SDG 8<br>SDG 16 |
| | 2-18 Evaluation of the performance of the highest governance body | SR 206<br>AR 156 | | | | SDG 8<br>SDG 16 |
| | 2-19 Remuneration policies | SR 207 | | | | SDG 3<br>SDG 8<br>SDG 16 |
| | 2-20 Process to determine remuneration | SR 208<br>AR 150-153 | | | | SDG 3<br>SDG 8<br>SDG 16 |
| | 2-21 Annual total compensation ratio | SR 208<br>AR 150-153 | | | | SDG 3<br>SDG 8<br>SDG 16 |
| **Risk management** | | | | | | |

| GRI Standard/ Other Source | Disclosure | Location | Omission | | | SDG Linkage To Disclosure |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Requirement(s) Omitted | Reason | Explanation | |
| GRI 3: Material Topics 2021 | 3-3 Management of material topics | SR 61, 107, 117, 127, 135, 144, 152, 159, 169, 182, 189, 210, 220, 228, 236 | | | | SDG 8<br>SDG 16 |
| GRI 201: Economic Performance 2016 | 201-2 Direct economic value generated and distributed | AR 38-39 | | | | SDG 8<br>SDG 16 |
| | 201-2 Financial implications and other risks and opportunities due to climate change | SR 217 | the financial implications of the risk or opportunity before action is taken | GSB is in the process of collecting data and expect to disclose by next reporting year | N/A | SDG 8<br>SDG 16 |
| | | | the costs of actions taken to manage the risk or opportunity | | | |
| **Customer satisfaction and good experience** | | | | | | |
| GRI 3: Material Topics 2021 | 3-3 Management of material topics | SR 61, 107, 117, 127, 135, 144, 152, 159, 169, 182, 189, 210, 220, 228, 236 | | | | SDG 1<br>SDG 16 |
| GRI 2: General Disclosures 2021 | 2-25 Processes to remediate negative impacts | SR 42, 54, 85, 223, 232 | | | | SDG 16 |
| | 2-26 Mechanisms for seeking advice and raising concerns | SR 54, 222 | | | | SDG 16 |
| GRI 418: Customer Privacy 2016 | 418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data | SR 240 | | | | SDG 1<br>SDG 16 |
| **Business ethics and anti-corruption** | | | | | | |

| GRI Standard/ Other Source | Disclosure | Location | Omission | | | SDG Linkage To Disclosure |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Requirement(s) Omitted | Reason | Explanation | |
| GRI 3: Material Topics 2021 | 3-3 Management of material topics | SR 61, 107, 117, 127, 135, 144, 152, 159, 169, 182, 189, 210, 220, 228, 236 | | | | SDG 8<br>SDG 16 |
| GRI 2: General Disclosures 2021 | 2-25 Processes to remediate negative impacts | SR 42, 54, 85, 223, 232 | | | | SDG 8<br>SDG 16 |
| | 2-27 Compliance with laws and regulations | SR 235 | | | | SDG 8<br>SDG 16 |
| GRI 205: Anti-Corruption 2016 | 205-1 Operations assessed for risks related to corruption | SR 233 | a. Total number and percentage of operations assessed for risks related to corruption | The assessment process had been conducted in regards of projects, not the entire bank, so it could not calculate in terms of bank's representative. | N/A | SDG 8<br>SDG 10<br>SDG 16 |
| | 205-2 Communication and training about anti-corruption policies and procedures | SR 235 | | | | SDG 8<br>SDG 10<br>SDG 16 |
| | 205-3 Confirmed incidents of corruption and actions taken | SR 235 | | | | SDG 8<br>SDG 10<br>SDG 16 |
| **Cyber risk management and data privacy** | | | | | | |
| GRI 3: Material Topics 2021 | 3-3 Management of material topics | SR 61, 107, 117, 127, 135, 144, 152, 159, 169, 182, 189, 210, 220, 228, 236 | | | | SDG 8<br>SDG 9 |

| GRI Standard/ Other Source | Disclosure | Location | Omission | | | SDG Linkage To Disclosure |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Requirement(s) Omitted | Reason | Explanation | |
| GRI 418: Customer Privacy 2016 | 418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data | SR 240 | | | | SDG 8<br>SDG 9 |
| **Supply chain management** | | | | | | |
| GRI 308: Supplier Environmental Assessment 2018 | 308-1 New Suppliers that were screened using environmental criteria | SR 246, 248 | | | | SDG 13<br>SDG 14<br>SDG 15 |
| | 308-2 Negative environmental impacts in the supply chain and actions | SR 246, 248 | | | | SDG 13<br>SDG 14<br>SDG 15 |
| GRI 414: Supplier Social Assessment 2016 | 414-1 New suppliers that were screened using social criteria | SR 246, 249 | | | | SDG 3<br>SDG 8<br>SDG 10<br>SDG 16 |
| | 414-2 Negative s ocial impacts in the supply chain and actions taken | SR 246, 249 | | | | SDG 3<br>SDG 8<br>SDG 10<br>SDG 16 |

Remarks: AR-GSB Annual Report 2022
SR-GSB Sustainability Report 2022


Scan QR Code

# แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้อ่าน

## รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี 2566
## ธนาคารออมสิน

**คลิกหรือสแกน QR Code**
เพื่อแสดงความคิดเห็น

ข้อคิดเห็นของท่านจักเป็นประโยชน์ยิ่ง
ต่อธนาคารออมสินที่จะมีส่วนร่วมรับผิดชอบ
ต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม
ธนาคารออมสินขอขอบพระคุณ
ในความร่วมมือของท่านมา ณ โอกาสนี้




SUSTAINABILITY
REPORT
2023
GSB
Social Bank
รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี 2566
SUSTAINABILITY
REPORT
2023
GSB
Social Bank
SUSTAINABILITY
REPORT
2023
GSB
Social Bank

# รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี 2566

จัดทำโดย
ฝ่ายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
ธนาคารออมสิน

470 ถนนพหลโยธิน เขตพญาไท
กรุงเทพฯ 10400
โทร +66 2299 8894
เว็บไซต์ www.gsb.or.th

รายงานฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม
ด้วยการดำเนินงานเผยแพร่ในช่องทางออนไลน์เป็นหลัก
ลดปริมาณการใช้กระดาษและหมึกพิมพ์
โดยสามารถแสดงผลและดาวน์โหลดได้ทุกที่ ทุกเวลา
ผ่านทุกอุปกรณ์ ทั้งแท็บเล็ต สมาร์ตโฟน รวมถึงคอมพิวเตอร์

ธนาคาร
ออมสิน
Government Savings Bank

# ธนาคารเพื่อสังคม
*Social Bank*

ฝ่ายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ธนาคารออมสิน
470 ถนนพหลโยธิน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ +66 02299 8894
เว็บไซต์ www.gsb.or.th